CMC 상황에서 여론 과정에 관한 연구

김현정 / 홍보학박사, 수출보험공사 홍보팀

I. 문제제기 및 연구 필요성

여론은 어떤 사회적인 현상이나 문제(issues)에 대하여 사람들이 지니고 있는 생각들을 기초로 하여 형성된다(Lippmann, 1992)고 하며 이슈를 가진 공중들에 의해 형성된 공중의 의견이라고도 한다(Blumber, 1966). 하지만 Mutz(1998)는 공중이 어떤 생각을 가지고 있는지를 집합적으로 보여주는데 있어 전국적 규모의 매스미디어가 큰 영향력을 행사한다고 밝히며 여론 형성에서의 매스미디어의 영향력을 지적한다. 하지만, 오늘날에는 인터넷이 매스미디어에 버금가는 여론 형성의 장이 되어 전국적인 영향력을 발휘하고 있다. 일명 "네티즌"으로 불리는 인터넷 이용자들의 의견이 오늘날 가장 영향력 있는 공중의 의견이 되고 있다 해도 과언이 아니다. 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 더 높이고 있다.

컴퓨터 모니터를 통해 각자 개인들이 처음 하나의 이슈에 대해 자신들의 생각을 글로써 표명하기 시작하면, 동조, 반대를 나타내는 댓글이 그 글뒤에 바로 이어진다. 그야말로 실시간으로 하나의 이슈에 대해 공중 간의 의견이 형성되고 의견교환이 이루어지는 것이다. 의견교환에서 같은 의견에의 동조가 높아지면, 때로는 그 의견은 온라인을 넘어 오프라인에까지 이슈에 대한 향방을 결정짓기도 한다. 그리고 이처럼 인터넷에서 시작해 힘과 타당성을 획득한 여론을 통해, 같은 목소리를 내는 공중들은 그 이슈와 관련한 조직에게 강력하고 위협적인 존재로 변모하기도 한다. 그리고 그 이슈는 조직의 경영자들에게, "결정을 기다리는 고정되지 않는 문제(Chase, 1984)"로 부상하는 것이다. 이처럼 오늘날에는 온라인에서 시작, 형성된 의견들이 온라인을 넘어 오프라인으로 투영된 개인의 의견들이 사회에 커다란 반향을 일으키는 여론이 되는 것이다. 오프라인에서의 이슈 관리가 아니라, 온라인에서의 이슈관리가 조직에게 필수적인 과제가 되고 있는 이유다.

하지만 아직까지 PR의 학문적 관점에서 온라인 이슈 생성과 증폭의 원인에 대해 뚜렷이 그 현상을 규명한 연구는 없었다. 온라인에서의 이슈관리 전략에 대해 직접적으로 다룬 연구도 드문 실정이다. 특히 이슈에 의견을 표명하는 온라인 공중들이 그처럼 의견을 표출한 뒤에, 이슈 증폭에 관여 혹은 동참하면서 여론을 형성해내는 동기가 무엇인지, 또한 그 과정에는 어떤 변인들이 작용하는지에 대해서 분명하게 밝힌 연구가 없었다.

여론 형성 과정에 관해서는 결국 사람들의 의견이 합의되는 쪽으로 의견의 합이 기울어지는 과정이라고 하는 Noelle-Neumann의 주장이 여론 과정을 설명하는 가장 설득력 dT는 주장으로 받아들여지고 있다(1984).

Noelle-Neumann은 사회적 압력으로서 여론이 어떻게 작용하는지를 객관적으로 밝히는 작업이 여론연구라고 밝힌다. 그러면서 사람들이 자신의 의견이 소수 의견이라고 생각하면 공개적으로 의견을 표명하는 것을 꺼려 침묵하게 되고, 그러면 점점 다수 의견이 더 득세하게 되어 다수 의견은 점점 더 커지게 되고 소수 의견은 점차 사라져 가는데, 이처럼 다수의 견해가 점점 커지고 소수 의견이 사라지는 모습이 여론 형성 과정이라고 주장한다. 그녀는 이처럼 여론이 형성되는 과정을 침묵의 나선효과라는 말로 설명한다(1984). 그렇다면 온라인을 통해 이슈에 대해 형성된 각 개인들의 의견들이 하나의 동의를 이루면서 여론을 형성하는 과정도 이처럼 침묵의 나

선효과에서 주장하는 고립의 두려움으로 인한 동조와 소수가 침묵하는 과정을 통해서 나타나는 것인가. 이에 대해서 어떤 분명한 이론이 제시되고 있지 않는 상황이다.

컴퓨터를 매개로 한 커뮤니케이션이 이미 일상의 중요한 커뮤니케이션으로 자리 잡은 오늘날, 온라인상에서 발생하는 여론들이 무시할 수 없는 사회여론의 힘이 되고 있다는 것은 누구도 부인하지 못한다. 하지만 그러한 현상에 대해 PR 커뮤니케이션의 학문적 견지에서의 정확한 분석과 그 분석에 따른 온라인 이슈 관리 전략을 제시한 연구는 아직까지 이루어지지 못하고 있다. 따라서 온라인상으로 하나의 이슈에 대해 자신의 의견을 표명하고 이슈 해결을 위해 한 목소리를 내는 공중들의 여론에의 동참 과정을 규명하는 연구가 PR 커뮤니케이션학에서도 조직의 PR실무에서도 절실히 요구되는 실정이라 하겠다.

결국, 본 연구는 CMC를 활용해서 일단 의견을 표명하여 공중이 되기 시작하는 개인들이 온라인상에서 이슈를 보다 증폭시키는 요인, 혹은 활동 공중이 되어 이슈에 대해 더 활발한 의견 표명에 참여하게 되면서 여론을 형성하고 여론 과정에 관여하게 되는 요인(이를 본 연구에서는 'CMC 상황에서 여론 과정에 대한 요인'으로 정의하고자 한다)은 무엇인지에 대해서 규명해 보고자 한다. 그러한 규명을 통해, CMC 상황에서 여론과정에 대해 학문적으로나 실무적으로나 온라인 공중을 관리하게 위한 적절한 PR 전략을 제시할 수 있을 것이라고 여겨진다.

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 보기 보다는 개인적 과정과 사회적 과정이 함께 고려되어야 이해할 수 있는 하나의 과정으로(박정순, 1990) 보는 것이 타당할 것이다.

사회적 인식 과정의 중요성을 말한 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 작용한다는(McLeod & Chaffee, 1973) 것이다. 사람들이 의견을 표명하거나 태도를 정할 때 타인들과의 비교심리가 작용한다는(Festinger, 1954; Posutmes, Spears & Lea, 2000) 것이다. 이 때 합의가 형성되는 쪽으로 사람들의 의견 표명이나 태도가 기울어지게 된다고 하는데 즉 사람들의 의견이 합의되는 쪽으로 의견의 합이 기울어지는 이러한 과정이 여론형성 과정이라고 Noelle-Neumann(1984)은 주장한다.

Noelle-Neumann은 사회적 압력으로서 여론이 어떻게 작용하는지를 객관적으로 밝히는 작업이 여론연구라고 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 가는데, 이처럼 다수의 견해가 점점 커지

고 소수 의견이 사라지는 모습이 여론 형성 과정이라고 한다(1984). 이와 같은 여론 형성 과정에 대한 모델이 침묵의 나선 효과 모델이다.

가. 침묵의 나선 이론 ; 동기로서 고립에 대한 두려움

침묵의 나선 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 된다(Mutz, 1998)는 것이다.

Noelle-Neumann 은, 혼자되는 것으로 인한 두려움의 결과가 모방의 모습으로, 나타나는 것이라는 점을 Asch의 줄 실험을 예를 들어 설명한다(1984). 특히, 더 나은 판단을 가진 숫자상의 다수를 존중하는 민주적 시민주의에서는 그러한 다수에의 동조가 보다 중요하다고 한다. 다수에 의해서 선택된 선을, 최고의 연결이 아닌 것일 때도 동조함으로서 개인의 고립에의 두려움이 공공적 행동에서 침묵하는 개인들의 행동의 본질일 수 있다는 것을 Asch의 실험 연구는 보여준다고 하는 것이다. 사람들의 견해들이 증가되고 감소하는 데 있어, 분명하고 자신 있게 집단적으로 말하게 되는 원인을 설명하는 기제로써, “고립의 두려움”이 사용될 수 있다고 주장하고 있는 것이다. 그리고 아울러 개인들은 주변 환경을 관찰하는 데 소비되는 자신의 노력은 경시하는 대신, 자신의 동료들의 행위를 관찰하여, 이론적으로 지적인 집단의 판단에 주의를 기울이도록 만든다면서, 인간의 사회적 존재성은 그들을 그들 동료로부터의 고립이나 분리의 두려움으로 이끄는 원인이 된다고 한다. 타인들에 의해서 사랑받고, 존경받기를 원하는 것이 사람들의 행동의 원인을 제공한다고 하는 것이다(1984).

나. 여론을 창조하고 퍼뜨리는 과정으로서의 침묵의 나선 효과

Noelle-Neumann(1984)은 여론 조사에서 앞서 가는 후보가 더 많은 표를 점점 획득하는 과정에서, 침묵의 나선 효과가 증명된다고 한다. 아울러 “침묵의 나선은 정의되지 않은 어떤 것이 퍼져가는 과정”이라고도 Noelle-Neumann은 설명한다(1984).

이와 아울러 Noelle-Neumann(1984)은 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 한다. 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 더 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 동조라는 형태로 규합되는 과정이 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.

한편 장윤재 · 박승관(2007)은, 이처럼 자신의 의견이 소수 의견이라고 생각하여 공개적으로

의견 표명을 꺼리는 사람들도, 그 의견을 표명하는 발화상황이 공공성이 높은 경우에는 그렇게 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 관심이, 공적 발화상황에서는 성별이 의견표명의지에 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 또다른 변인에 의해서 다른 방향에서 나타날 수 있음을 보여주고 있다. 문관식 · 이병관(2007)의 연구도, 침묵의 나선효과가 또다른 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 또다른 변인들을 검증한 연구로서 위의 연구 외에 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 언론을 매개로 하여 더욱 증폭됨으로써 여론이 형성되는 것으로 이해되어져 왔고, 침묵의 나선 효과는 대중매체 효과와 관련한 중요한 이론으로 인식되어져 왔다. 하지만, 온라인에서 의견의 합이나 의견의 합이 퍼져나가는 현상을 침묵의 나선효과로서 온전히 설명할 수 있을지는 의문이 제기된다. 특히 일부 연구들을 보면 침묵의 나선효과가 아닌 또다른 변인들이 여론 형성 과정에 관여되는 것으로 입증된 바 있기에, CMC 상황에서도 침묵의 나선효과가 그대로 적용되는지, 또다른 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 압력

으로 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 했다는 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 나타났기 보다는 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 토론방에서의 의견을 게재할 때 고립의 두려움이나, 의견 표명 의지에 대한 분명한 지각에 영향받아 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 시사한다.

McDevitt, Kiousis, Wahl-Jorgensen(2003)는 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, 타인

에게 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 이론은 침묵의 나선효과였다. 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 침묵이 의견 게재 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 : 오프라인에서의 여론 과정과 온라인에서의 여론 과정은 어떻게 다른가?

4. 연구 설계 및 연구 방법

CMC에서의 여론 과정에 관여하는 요인을 찾기 위해서, 두 가지 방향으로 연구를 설계하였다.

우선 그 하나는 온라인 토론방에 의견을 게재하는 행동과 관련하여 토론방에 올라온 다수의 의견이 자신의 의견과 다를 경우에, 고립의 두려움 때문에 향후에 의견을 올리지 않게 될지 아니면 계속 게재할지의 의사를 개인들에게 설문을 통해 물었다. 또한 의견표명의 의지가 감소되어, 의견게재 행동을 계속할지, 안 할지도 개인들에게 설문을 통해 질문하였다. 그리고 그런 질문을 통해 측정한 고립의 두려움과 의견표명의지의 정도가 과연 의견게재횟수(의견표명행동)에 영향을 미쳤는지를 살피고자 하였다. 설문은 기존 온라인 토론방과 연구를 위해 개설한 이슈 토론방에 의견을 올린 개인들을 대상으로 시행하였다. 기존 온라인 토론방으로는 클리앙의 시국게시판을 이용하였으며, 신규 개설 토론방은 싸이월드와 다음에 각각 온라인 토론방을 개설하여 의견을 올린 지 1달이 지난 후에 의견을 올린 이들에게 대하여 설문을 시행하였다. 한편 클리앙에서는 쇠고의 수입문제 이슈에 대해 글을 올린 이들에게 설문을 진행하였으며, 연구를 위해 개설한 온라인 토론방에서는 의료보험 민영화를 이슈 주제로 토론을 하고 그들에게 자신들의 행동에 대해 묻는 설문을 시행하였다.

설문조사와 다른 또다른 방법은 의견을 게재한 각 개인들의 의견게재 행동의 변화를, 온라인 커뮤니티의 토론방에 올라온 의견을 따라가면서 고립의 두려움이 영향을 미쳐 의견게재 행동에 변화가 나타나는지를 살피는 것이었다. 즉 온라인 토론방에 올라오는 지배적 의견에 대해 자신의 의견이 소수로 지각될 경우에도 개인들이 계속해서 자신의 소수의견을 올리는지, 아니면 올린 글의 성격이 변화하거나 혹은 아예 토론방에서 그 의견이 사라지는지를 살펴보는 방법이었다.

이 두 번째 방법을 위해서는 2가지의 관찰을 진행했다. 우선 첫째는 토론 과정을 보기 위해 연구자가 연구를 위해 개설한 커뮤니티 토론방을 통해 찬반의견이 올라오는 과정을 관찰하는 것이었다. 다른 하나는 기존 온라인 토론방에 올라온 의견토론들의 내용을 살피는 것으로 진행하였다. 특히, 연구자가 연구를 위해 새롭게 개설한 커뮤니티 토론방에서는 토론방 개설 후 15일이 지난 후부터 인위적으로 한 가지 의견(본 연구에서는 찬성의견)을 반복적으로 올려 다수 의견이 되도록 만드는 조치를 시행하였다. 다수 의견 분위기가 감지될 때 소수 의견이 사라지거나 줄어드는지를 관찰하기 위해 의도적으로 다수 의견을 만들어서 소수 의견을 관찰하기 위함이었다. 특히 이러한 인위적인 조건은 “다음”에 토론을 위한 커뮤니티를 개설하여 시행하였는데, “다음” 커뮤니티는 완전한 익명이 가능하도록 구성되어져 있는 토론방 개설이 가능하기 때문이었다. 한편 다수 의견 조작을 위해서 연구자가 미리 협조자 4명을 구하여 이들로 하여금 토론방에 가입하게 한 후 15일 경과시점부터 집중적으로 찬성의 의견(다수 의견)만을 올리도록 한 후 다른 토론자들의 글을 관찰하였다.

기존의 토론방에서의 의견 관찰은, 기존에 토론이 이루어진 토론방을 찾아서, 그 토론방에 올라와 있는 의견들에 대한 관찰을 시행하는 것으로 연구를 진행하였다. 의견 관찰을 통해서 다수 의견이 지배적인 상황에서도 소수 의견자들의 의견이 사라지는지 아닌지를 관찰하고자 함이었다. 이러한 관찰을 시행한 기존토론방은 다음 포털 사이트의, ‘아고라’에 있는 ‘100분 토론방’이었다.

(1) 개설한 온라인 커뮤니티의 명칭 및 가입 회원 수

앞서 연구 설계에서 언급했듯이, 온라인에서의 이슈에 대한 의견 게재 상황을 만들기 위해 온라인 토론 커뮤니티 3개를 연구자가 임의로 개설한 후 그 커뮤니티에서 토론방을 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), “이슈와 공중“(club. cyworld.com/issue-opinion)이다.

싸이월드 개설 커뮤니티 중 “여론 & 공중” 커뮤니티는 대학생 집단에게만 홍보하여 대학생 집단만이 참여하는 커뮤니티로 구성하여 운영하였다. 설문 진행기간까지 이 커뮤니티에 가입한 인원은 총 45명이었다. 싸이월드에 개설한 또다른 커뮤니티 “이슈와 공중”에서는 불특정 다수가 참여할 수 있도록 하였다. 따라서 이 커뮤니티에 가입하도록 하기 위해, 포털 내 신규 클럽 홍보를 비롯한 다양한 클럽 홍보 방법을 통해 불특정인 커뮤니티 가입자를 모집하였다. 이 커뮤니티에 연구기간 동안 가입한 총회원 수는 74명이었다. 또한 앞서 기술한 완전 익명이 보장되는 불특정다수가 참여하는 “다음” 사이트에 개설한 커뮤니티 “이슈와 여론”에 가입한 회원 수는 총 91명이었다. 결국 이들 3개의 커뮤니티에 연구기간 동안 가입한 총 회원 수는 210명이었다. 이들 온라인 토론을 제공하기 위한 이 커뮤니티들은 토론방에 글을 올릴 때 로그인 한 사람만 올릴 수 있도록 하여 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 하여, 일단 의견을 올리지 않았더라도 다녀간 회원이 누구인지를 알도록 구성하였다.

아울러 이 온라인 커뮤니티들에는 토론 주제와 관련한 이슈 관련 뉴스 및 기타 하고 싶은 이야기 등의 메뉴도 만들었다. 또한, 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 자연스럽게 방문을 유도하기 위함이었다. 뉴스, 하고 싶은 이야기 이외에도 기타 자유게시판 및 이미지게시판, 가입인사 등의 메뉴도 구성하여 기존의 온라인 커뮤니티들에서 이루어지는 모든 상황과 동등한 환경을 제공하고자 하였다.

(2) 설문조사 및 응답자의 구성

개설한 커뮤니티 3곳의 메인 페이지 및 기존 토론방(클리앙의 시국게시판)에 토론에 관련한 개인의 행동을 묻는 온라인 설문조사 메뉴를 만들어 게시하는 방법으로, 설문조사를 진행하였다. 이처럼 게시된 설문조사 메뉴를 클릭하여 참여하도록 하는 것은 물론 각 커뮤니티의 회원 앞으로 설문 메일 및 쪽지를 발송하여 설문에 참여할 수 있게도 하였다. 특히 이메일의 경우, 설문지를 메일 내용에 연결해, 메뉴를 클릭하는 것을 통해 간단히 설문에 참여하도록 만들었다.

다만 클리앙 시국게시판 토론방은, 시국게시판에 참여하는 이들의 메일 주소를 알 수가 없는 경우여서, 단지 게시판에 설문을 게시하여 역시 클릭을 통해 온라인에서 손쉽게 참여하도록 하였다.

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. 온라인의 익명적 특성이, 설문을 함으로써 드러나는 것을 싫어하기 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.

설문 조사에 응한 응답자의 인구 통계학적 분포는 다음과 같다.

<표 1> 설문 응답자의 인구통계학적 분포도

구 분		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	100만원 미만	7	3.8
	100만원 이상~ 200만원 미만	19	10.3
	200만원 이상 ~ 300만원 미만	41	22.3
	300만원 이상 ~ 400만원 미만	39	21.2
	400만원 이상 ~ 500만원 미만	32	17.4
	500만원 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(%)

(3) 조작적 정의 및 측정

가. 의견표명 행동에 대한 조작적 정의 및 측정

개인들이 온라인 커뮤니티 토론방를 통해 나타낸 의견 표명과 관련하여서, 이러한 온라인의 의견 표명 행동을 어디에서부터 어디까지로 정의할 것인지, 무엇을 의견표명행동이라고 할 지에 대한 조작적 정의가 필요할 것으로 판단되었다. 따라서 본 연구에서는 온라인의 의견표명 행동을, '온라인 토론방에 의견을 게재한 행동'으로 정의하고 의견게재횟수를 통해 의견게재 행동을 측정하였다.

의견게재횟수는 연구를 위해 개설한 커뮤니티에서는 토론방 개설 이후 설문시점까지 1개월 간의 기간 동안 토론방에 올린 총 의견의 횟수로 하였다. 또한 기존 온라인 토론방, 즉 시국게시판에서는 설문 조사 시행 이전의 1개월 동안, 시국게시판에 올린 글의 총 횟수로 하였다. 또한 이러한 의견게재횟수에는 댓글도 포함하였다.

결국 의견표명행동에 관련한 종속변인은 댓글을 포함한 의견게재 총횟수로 하였으며, 그 측정은 개인들의 설문 응답에서 얻은 수치를 기본으로 하고, 사이트에서 재확인하는 과정을 거쳤다.

나. 오프라인 행동의지에 대한 조작적 정의 및 측정

온라인 토론방에서 이슈에의 의견게재 행동과 같은 행동을 한 이후에 최종적으로 온라인이 아닌 오프라인에서도 이슈의 문제 해결에 나설 의지가 있는지에 대한 측정이 필요할 것으로 생각되어 설문에서는 의견게재횟수외에 오프라인 행동의지를 추가하였다. 특히, 이러한 오프라인에서의 문제 해결을 위한 행동의지의 여부는 온라인에서의 이슈 해결을 위해 의견을 게재한 행동을 하고 나서, 그것이 오프라인에서의 직접적인 문제 해결 참여 행동으로까지 이어지는 지를 살펴보고자 하는 것이므로 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(어졌)다.”이며 이러한 질문은 5점 척도로 측정하였다.

다. 침묵의 나선 효과에 대한 측정

Taylor(1982)는 침묵의 나선 이론에 의한 여론 형성 과정이 4개의 변인을 포함하는 것으로 보고 각 변인의 위치와 변인간의 인과관계를 하나의 모델로 제시하고 있다. ①자신의 의견 ②지배적 의견에 대한 지각 ③장래의 여론 향방에 대한 평가 ④자신의 의견을 행동으로 나타내고자 하는 의지가 그것이다. Noelle-Neumann이 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 표명할 지에 대한 의지가 영향을 미치는 것이라고 할 수 있다. 따라서 측정 변인은 크게 두 가지로 구분된다. 즉 자신의 의견을 소수로 지각할 때의 고립에의 두려움과 의견 표명 의지이다.

Willnat, Waipeng, Benjamin(2001)는 고립의 두려움을, “고립의 공포”와 “커뮤니케이션 우려”라는 척도로 측정하고 있다. 특히, 고립의 공포는 사회적 고립과 의견 고립으로 나누고 있는데, 본 연구에서는 인터넷 토론방을 통해서 의견을 말할 경우에 느끼는 고립의 공포이므로, 이들의 연구에서 사회적 고립에 대한 측정항목 중, 두 항목 “때로 나는 다른 사람들에게 내가 받아들여지지 않을까봐 걱정된다.”와 “때로 나는 대화를 나눌 사람이 없을까봐 걱정된다.” 및 Noelle-Neumann의 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.”고 하여 측정한 문항을 가져와 인터넷 토론방 상황에 맞게 수정하여 사용하였다.

결국 인터넷 토론방에서 소수 의견으로 지각할 때 고립의 두려움을 느낄 경우에 대해 다음과 같은 문항으로 측정하였다. 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)”와 “온라인 토론방에서의 이슈 의견 개진과 관련하여, 대부분 네티즌

의 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.

다음으로 의견 표명에 대한 측정은, Taylor(1982)의 자신의 의견을 행동으로 나타내고자 하는 의지라는 기준에 근거하여, 온라인에서의 의견표명이라는 행동을 적극적으로 하는 의지와 의견 표명 행동을 하지 않는 의지로 구분하여 측정하고자 하였다. 이에, 의견표명을 하지 않는 것은 의견표명에 따른 우려 때문이므로, Willnat, Waipeng, Benjamin(2001)의 커뮤니케이션 우려 측정 항목 가운데, “다른 사람들이 나와 다른 생각을 가지고 있으면 나는 공개적으로 내 의견을 말하지 않는 편이다.”라는 항목을 온라인 토론방에 맞게 수정하여, “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).”로 측정하였다. 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, Taylor(1982)의 주장대로, “장래의 여론 향방에 대한 평가”가 있은 후에 일어나는 의지이므로, 다음과 같은 항목으로 측정하였다. “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).” 이들 두 항목 의견 표명 행동에 있어서 향후 행동 여부 의지에 대한 측정은 5점 리커트 척도로 측정되었으며 이 두 항목은 추후 분석을 위해 합산하였다.

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 미치는 지를 보기 위하여, 먼저 이들 요인들을 독립변인으로 하여 단순 회귀분석을 실시하였다. 분석에서는 고립의 두려움을 느낀 정도와 그로 인한 의견표명의지의 감소가 의견게재 횟수와, 오프라인 행동의지를 감소하게 하였는지를 살펴보고자 하였다. 분석결과는 다음과 같다.

<표 2> 고립의 두려움 의견표명의지가 의견게재횟수 및 오프라인 행동의지에 미치는 영향 분석결과

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

**p<0.01

<표 2>의 결과에서 보듯이, 자신의 의견과 반대되는 의견으로 하여 고립의 두려움을 느낀(혹은 느낄) 정도와 고립의 두려움으로 인한 의견표명의지의 감소 정도는 의견표명행동 (의견게재횟수)에는 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면 오프라인에서 문제해결을 위해 행동에 나서고자 하는 향후 의지에 대해서는, 고립에의 두려움 지각은 역시 영향을 미치지 않지만, 고립의 두려움에 따르는 의견표명의지의 정도는 영향을 미치는 것으로 나타났다. ($t=2.787$, $p<0.01$)

즉, 온라인 토론방에서 자신의 의견이 소수의 의견으로 지각될 경우 고립될 것으로 두려워하는 정도는 의견게재횟수나 향후의 오프라인 행동 의지를 감소시키거나 증거시키거나 하는 데 별다른 영향을 미치지 않는 요소로 드러났고, 이에 반해 온라인 토론방에서의 자신의 의견이 소수라는 지각에 의해 토론방에서의 의견표명의지가 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

가. 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 Noelle-Neumann의 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 만들어 가는 모습, 소수의견이 사라지는 모습을 살펴볼 수 있는 공간이다. 따라서 인터넷 포털 다음에 개설한 토론 커뮤니티의 토론방에 올라오는 글들의 성격을 확인함으로써 온라인에서의 여론 형성 모습이 침묵의 나선 모양으로 사라지는 것인지를 관찰해 보고자 하였다.

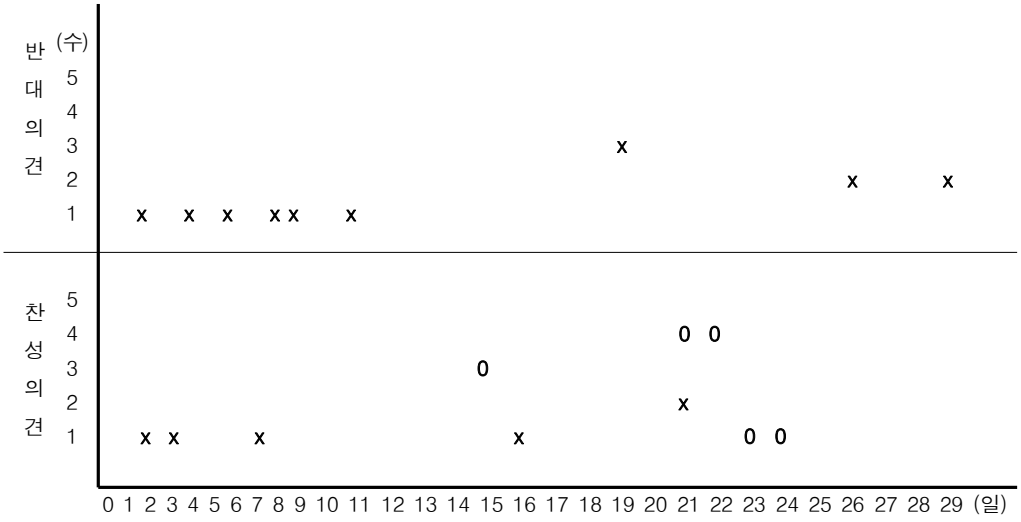
이러한 관찰은 완전 익명이 보장되는 '다음'에 개설한 토론 커뮤니티에 토론방 개설이후 15일이 경과한 시점에서, 의료보험 민영화에 대한 찬성 의견을 다수로 만드는 조작을 통해 시행하였다. 다수 의견을 만들기 위해서는 특히 토론 커뮤니티에 의도적으로 가입하게 한 연구 도우미 4인으로 하여금, 1~2개의 찬성의견을 2~3일 간격으로 지속적으로 올리도록 하였다. 그리고 그로 인하여 자신의 의견이 소수로 지각되는 이들이 의견 게재를 계속하는지, 그렇지 않은지를 관찰하였다. 관찰은 토론방 개설 이후부터 설문 게재시까지 1개월 동안 행하였다.

나. 각 의견게재자의 의견변화 관찰

각 의견게재자들의 의견게재 시기에 올린 글의 찬반 논조는 아래 <표 3>와 같다. 의견 내용을 찬반 의견수로 구분하여 개설 경과일자에 따라 하나의 표로 정리하였다.

<표 3> 다음 토론방의 의견게재자의 토론방 개설 경과일별 찬반 의견 수 비교

(x : 자발적 의견 게시자, 0: 의도적 의견 게시자)



위의 <표 3>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.

위의 표에서 관찰되듯이 일시적으로 소수의견들이 올라오지 않는 현상이 나타나서, 이를 다수의견의 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 방문날짜를 확인할 수 있음), 매일 방문하는 이들이 많지 않고, 자주 방문하는 이들도 2~3일 간격으로 방문해 글을 읽는 것으로 파악되므로 이처럼 의견 게재가 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, 조작의견 투입 후 소수 의견으로 변하여, 자신들의 의견이 다수가 아니라는 것을 인식할 수 있는 상황이 벌어진 후에도 소수의견들은 일부 토론방에 나타났다.

이런 모습은, 위의 표를 통해 관찰결과를 제시한 '다음'의 토론방은 물론이고 조작의견을 만들지 않고 자유롭게 관찰한, '싸이월드'의 토론방에서도 비슷한 양상으로 나타났다.

그러나, 위 표에서 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 2>)를 살펴보면, 소수라고 인지될 때의 고립의 두려움이나 그로 인한 의견표명 의지의 감소 정도는 의견표명행동에

아무런 영향도 미치지 않는 것을 알 수 있다. 이런 결과는 <표 3> 게재글의 찬반 논조 관찰 결과를 뒷받침하는 결과가 될 수는 있을 것이다.

다. 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 찬반의견 게재 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 다음 표와 같다.

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

게재일	찬성의견수	반대의견수
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

의견 게재일별로 의견게재 횟수를 살펴보면, 100분 토론이 진행되는 당일과 다음날(7월 24일 및 25일)까지의 의견게재수가 당연히 많이 올라와 있다. 또한 그 의견의 다수는 반대의견이 차지하고 있음도 알 수 있다.

그러나 다수인 반대의견이 많이 게재되었다고 해도 찬성인 소수 의견들도 계속 올라왔다는 것을 확인할 수 있다. 이는 소수의견이 토론방의 다수 의견 분위기에 눌려 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, 위의 표는 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 침묵하기 보다는, 비교적 당당히 자신의 의견을 재차 밝히는 양상을 나타냈다.

<표 4>에서는 단지 일자별 의견 게재 수만을 표시하였으나, 위와 같은 여론의 찬반이 의견 순서별로 나타나는 현상을 하나의 과정에 의해 보여주기 위해 아래 표를 다시 구성하였다. 아래 <표 5>는 7월23일, 24일, 25일(가장 의견게재횟수가 높았던 시기)의 찬반의견들을 올라온 순서대로 게재 횟수를 표시한 것이다. 이 표를 통해 다수와 소수 의견들이 어떤 양상으로 나타나는지를 확인할 수 있다.

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

게재일	찬성의견	반대의견
7.23		x
	0	
		xx
	0	
		xxxx
7.24		xxxxxxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxx
	0	
		xxxxxxxxxx
	0	
		xxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxxxxxx
	0	
		x
	0	
		x
7.24	0	
		xxx
	0	

		xx
	0	
		xx
	0	
		xxxx
	0	
		x
	0	
		x
	0	
		xx
	0	
		x
	0	
		xx
	0	
		xxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxxx
	0	
		x
	0	
		xxxx
	0	
		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
	00000	
		xxxxxxxx
	0	
		xxx
	0	
		x
	0	
		xxxx
	00	
		xxxxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxxxxx
	0	
		x
	0	
		xxx
	0	
		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
	000	
		xx
	0	
		x
	0	
		xx
	0	
		x
7.25	0	
		xx
	00	
		xxxxx
	0	
		xxx
	0	

		x
	0	
		xxxxxxxxx
	00	
		xxxxxxxx
	0	
		xxxxxxxxxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxx
	0	
		xxxxxxxxxxxxxxxx
	0	
		xxxxx
	0	
		xxxx
	0	
		xx
	0	
		xxxx
	0	
		xxxxxxxxx
	0	
		x
	0	
		xx
	00	
		xxxxxx
	0	
		x
	00	
		xxxx
	0	
		xxxxxxxxxxxx
	00	
		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
	00	
		xxxxxxx
	0	
		xxxxxxx
	0	
		x
7.25	0	
		xx
	0	
		xxx
	0	
		xxxxxxxxxxx

<표 5>에서 보면 7월 23일의 경우 처음 반대의견 하나가 올라 온 뒤 바로 찬성의견이 뒤이어 올라왔다. 그리고 다시 반대의견이 2개가 올라온 뒤에 다시 찬성의견 하나가 올라왔다. 그리고 뒤이어 반대의견 4개가 올라왔다. 결국 위와 같은 표의 확인을 통해 아무리 다수의 의견이 강력하고 지배적인 모습으로 온라인에서 나타나더라도 소수가 의견분위기로 인하여 침묵하는 현상은 오프라인에서와 같이 나타나지 않는다는 것을 확인할 수 있다. 이처럼 위의 <표 5>에서는 찬성의견과 반대의견이 나타나는 과정을 관찰할 수 있었다. 관찰 결과 찬반 의견게재의 과정은 비록 소수의견이라 해도, 자신의 의견이 옳다고 믿는 한 오프라인과 달리 온라인에서는 소수의견자들이 다수 의견에 반하는 자신의 의견에 침묵하지 않고 자신이 옳다고 믿는 한 계속적으로 의견을

표명하는 양상이 관찰되었다.

6. 결론

(1) 요약 및 논의

본 연구에서는 온라인에서의 여론 형성 과정이 오프라인에서의 여론 형성과정과 어떻게 다른지를 측정해 보고자 하였다. 다수의 의견 기후에서 자신의 의견이 소수임을 지각할 때, 온라인에서도 고립의 두려움을 느껴 토론방에 의견을 올리는 행동을 그만두게 되는지를, 토론방 커뮤니티에 가입한 회원들을 대상으로 설문을 통해 측정하였다. 또한 토론을 위해 개설한 온라인 커뮤니티에 일정 시기부터 임의로 다수 의견을 삽입하여, 다수 의견의 분위기를 감지한 후에 소수의견자들의 의견이 사라지는지의 양상을, 토론방에 게시한 글의 찬반논조를 관찰하여 살피고자 하였다. 분석결과 확인된 내용은 다음과 같다.

첫째, 설문 수치에 대한 회귀분석 결과 침묵의 나선효과에서 제시하는 고립의 두려움과 그로 인한 의견표명의지는, 온라인에서의 이슈에의 의견표명 행동에 별다른 영향력을 갖지 않는 요인인 것으로 밝혀졌다. 이에 반해 의견표명의지는 오프라인에서의 행동의지에는 영향을 미치는 요인으로 밝혀져서 오프라인과 온라인에서의 행동 결과가 비교되었다.

이처럼 오프라인 행동의지에서 영향을 미치는 것으로 나타난 것은 침묵의 나선효과가 컴퓨터 매개 커뮤니케이션이 아닌, 대면커뮤니케이션에서 적합한 이론임을 입증하는 결과라 판단된다. 특히 오프라인 행동의지는, 실제 오프라인에서 일어나는 상황을 전제로 하는 것으로, 상대방을 알지 못한 채 의견을 교환하는 CMC가 아니라, 서로 얼굴을 마주 보는 상황에서 벌어지는 행동과 관계있는 종속변인이기 때문에 고립의 두려움으로 인한 의견표명의지가 영향을 미친 것으로 나타난 것으로 판단되었다.

둘째, 온라인상의 토론방에 올라온 글의 성격과 글의 횟수를 통해 관찰한 결과, 침묵의 나선효과가 확실하게 나타나는 것인지, 아닌지는 검증되지 않았다. 즉, 의견 분위기를 살펴 자신의 의견이 소수라고 지각할 때 개인들이 의견을 표명하지 않게 되는 현상이 온라인에서도 반드시 나타난다고 단정내리기는 어려웠다. 다만, 앞서 <표 2>의 회귀분석 결과는 이러한 게재 글에 대한 찬반 논조 관찰 결과를 뒷받침할 수 있는 결과라고 판단되었다.

즉, 다수 의견이 지배할 때도 소수 의견이 완전히 사라지지 않던 게시판의 모습과 직접 토론방 커뮤니티 회원들의 응답 데이터에서 나타난 결과를 종합해 볼 때 CMC 상황에서는 고립의 두려움이 의견표명 행동에 별다른 영향을 미치지 못하고, 이는 침묵의 나선효과가 온라인 상황에서는 여론 과정에 그다지 효과적이지 않을 수 있다는 점을 추론하게 한다는 것이다. 대면 상황에서 자신의 의견이 소수일 경우 고립의 두려움을 지각하는 사람일지라도, 온라인에서의 토론 상황은 얼굴을 마주하고 서로의 의견분위기를 확인하는 대면 상황이 아니기 때문에 고립의 두려움이 개인들의 의견 표명 행동에 그다지 영향을 주지 않을 수도 있기에 여론 과정에 침묵의 나선효과가 나타나지 않는다는 결론을 내릴 수도 있게 한다는 것이다.

그러나 이와 같이 추론은 가능하지만, 단정적인 결론을 내릴 수는 없을 것이다. 따라서 분석결과에 대한 보다 과학적인 검증과 정교한 연구 방법을 발굴해 향후 연구에서 여론 과정에 대한 연구문제를 재 검증할 필요가 있을 것으로 사료된다.

(2)연구의 의의 및 한계점

지금까지의 여론 과정에 대한 학문적 논의들은 주로 오프라인 상황에서의 적용을 다루어 온 것이 사실이다. 그러나 오늘날의 상황은 인터넷이나 CMC 상황을 말하지 않고는, 여론의 형성과 증폭 과정에 대해 이해할 수 없는 상황이 되고 있다. 따라서 본 연구는 지금까지 오프라인 상황에서만 유의미한 영향력을 가진 이론으로 알려진 여론을 설명하는 대표적 이론인 침묵의 나선효과 이론이 온라인에서도 유용한 지를 검증해 봄으로써, 기존의 이론의 온라인 적용에 대한 시도를 하였다는 데 의의를 둘 수 있을 것이다.

또한 이러한 온라인과 오프라인의 여론 과정이 어떻게 다른가라는 연구문제를 통해 온라인에서의 조직의 이슈 관리 및 여론 이해를 돕는데 하나의 방향을 제시할 수 있었다고 본다.

다만, 연구의 진행상 여론 형성의 배경이 되는 이슈들의 주제를 다양화하지 않았다는 것은 이 연구의 한계가 될 수 있을 것이다. 특히 의견게재횟수 등에서 개량적 수치를 설문 분석에 이용하기 위해, 이슈 주제별로 차별화된 수치 값이 나올 수도 있는데 이러한 점을 염두에 두지 않고 모든 게재횟수를 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 연구가 이루어져야 가능할 것으로 생각된다.

본 연구는 매우 복잡한 연구 절차를 거쳐 진행된 까닭에 이슈의 주제를 다양화한 연구를 진행할 수 없었다. 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.

Harris and 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 요구하는 이슈인가에 따라서 개인들의 의견표명에 따른 감정적 태도도 달라질 수 있으리라는 것을 추측하게 한다. 즉 이슈가 보다 감정적인 주제일 때(예를 들면, 개고기 금지, 학교 체벌 같은)는 온라인 토론방에서

의 의견 게재가 감정적인 단서를 주는 글로 표현될 수 있을 것이고 그러한 경우에는 침묵의 나선효과의 영향력이 달라질 수도 있을 것이다. 본 연구는 이러한 점을 살펴보지 못한 것이다. 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 통해 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.

<참고문헌>

나은영(2002).『인간 커뮤니케이션과 미디어』서울: 한나래.

문관식, 이병관(2007), 공중 유형에 따른 자기 의견 표명에 관한 연구. 『한국광고홍보학보』. 제9-1호. 87-108.

박정순(1990). 일반 커뮤니케이션과 지역 감정. 『한국언론학보』, 25(1). 35-74.

음수연(2005). 온라인 토론을 통한 여론형성. 『정보통신정책』 , 17(22). 1- 24.

장선분(2001). 컴퓨터 매개 커뮤니케이션이 여론 형성 과정에 미치는 영향에 관한 연구 -침묵의 나선 이론을 중심으로-. 연세대 언론홍보대학원 석사학위논문.

장윤재, 박승관(2007). 발화상황의 공공성, 의견표명의지, 커뮤니케이션 효능성의 관계. 『한국언론학보』51-1호. 172-198.

Blumer, Herbert (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.

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.

Lippmann, Walter(1992). *Public opinion*. New York: Macmillan.

McDevitt, M., Kiousis, 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.

Mutz, D. C.(1998). 양승찬 역.『미디어 정치효과: 비개인적 영향력』(2000). 서울: 한나래.

Noelle-Neumann, Elisabeth (1984). *The Spiral of Silence; Public Opinion - Our Social Skin.* Chicago and London: The University of Chicago Press.

Postumes, T., Spears, R., Y., & Lea, M. (2000). The formation of group norms in computer-mediated communication. *Human Communication Research, 26(3).* 689 - 716.

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.

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.