

인터넷 공간에서의 이슈 유형별 여론지각과 의견표명에 관한 연구

인터넷 여론조사와 게시판을 중심으로

박성희

(이화여자대학교 언론홍보영상학부 교수)*

박은미

(이화여자대학교 언론홍보영상학부 석사)**

이 연구에서는 인터넷 사용자들의 여론지각 단서로서의 인터넷 여론조사 결과에 주목, 이슈 유형별로 게시된 의견의 분석을 통해 여론조사 결과가 이슈별로 의견표명에 어떤 영향을 미치는지 추적했다. 그 결과 여론조사 결과가 우세한 의견으로 집중된 합의형 이슈의 경우에는 소수로 지각된 의견이 의견게시판에서 점차 감소하는 것으로 나타났으나, 여론조사 결과가 찬반 대결양상으로 나누는 갈등형 이슈에서는 초기 의견으로 형성된 주장이 논의가 끝나는 과정까지 꾸준히 동일한 입장에 머무르는 의견 분포를 나타냈다. 설문형태에 따른 과업(task)유형의 차이가 의견의 분포나 상호작용성에 미친 영향력을 분석한 결과 의견의 다양성 측면에서는 차이를 보이지 않아 인터넷이 다양한 의견을 개진할 수 있는 공간이라는 기존의 기대와는 상반된 결과를 얻었다. 찬반형 주제보다 정책 제시형 주제에 대한 의견표명의 적극성이 높았고, 합의형 이슈의 경우 여론조사 결과 다수의견이 게시판에서의 다수의견을 증가시킨 반면, 갈등형 이슈의 경우에는 인터넷 이용자들이 게시판에 나타난 의견방향을 관찰한 후 대세를 추종하는 승자편승적 경향을 나타냈다.

주제어: 온라인 여론조사, 의견형성, 이슈의 과업유형, 여론지각

* shpark1@ewha.ac.kr

** humax1980@naver.com

1. 들어가며

인터넷에서 실시되는 여론조사와 토론게시판은 여론의 향방을 알려주는 매체로서의 역할을 하는 동시에 여론이 형성되는 장으로 기능한다. 최근 인터넷은 각종 정보와 뉴스뿐 아니라 사회적인 이슈에 대해 네티즌들의 의견을 묻는 뉴스 폴(poll) 서비스도 함께 제공하고 있다. 또한 각 뉴스 폴에는 자유롭게 의견을 개진할 수 있는 토론장이 마련되어 온라인 투표 참여와 동시에 댓글 등의 형태로 개인 의견을 공개할 수 있다. 이들 서비스는 인터넷 이용자들이 생각하는 다수의 의견을 파악할 수 있는 중요한 기제라 할 수 있다. 이러한 서비스를 한 화면에서 제공하는 게시판이 늘어나면서 특정 사안에 대한 인터넷 속 여론의 향방뿐만 아니라 인터넷 공간에서의 여론지각과 의견표명이 어떤 관계가 있는지에 관한 학문적 관심이 모아지게 되었다.

사람들은 의견을 표명하거나 태도를 정할 때 다른 사람들과의 비교심리가 작용하여 ‘의견’의 경우 대체로 ‘합의’가 이루어지는 쪽으로 기울어지며, ‘능력’의 경우에는 조금 더 ‘우월’한 쪽으로 기울어지게 된다(Festinger, 1954; Posutmes, Spears & Lea, 2000, 재인용). 즉, 사람들은 사회적 증거로서의 대세를 따라가는 경향이 강하다(나은영, 2002). 그렇다면 인터넷상에서 사회적 증거라 할 수 있는 여론조사 결과는 게시판을 사용하는 네티즌들의 의견표명에 어떤 영향을 미칠 것인가?

여론이 형성되고 변화하는 과정에서 참여자의 의견은 무엇보다도 사회적으로 어떤 논의가 진행되고 있는가에 대한 정확한 정보를 얻는 것에서 시작한다. 사람들은 정치적 행위를 결정하거나 의견을 나타낼 때 많은 부분 타인이 어떤 생각을 가지고 있는가에 의존한다(Mutz, 1994). 하지만 그동안 발표되었던 연구들에서는 정확한 정보를 접할 수 있는 사람이 많지는 않다고 보았다. 뉴스 폴의 등장은 여론을 수치화시켜 보여줌으로써 사람들에게 온라인 공간 내의 여론을 직접적으로 제공함은 물론, 여론을 수렴하는 이중적인 공간인 셈이다.

인터넷 여론조사가 자발적 참여자에 의한 표본의 문제와 표본의 대표성에

대한 문제(안주아, 2002)로 사이버 여론조사라는 비판을 받는 것이 현실이지만, 여론조사 결과의 신뢰도와는 상관없이 인터넷 토론이 일어나는 공간 내의 여론분위기를 지각할 수 있는 중요한 단서가 된다. 따라서 게시판에 의견을 표명하는 참여자들은 의견 개진 시 여론조사 결과를 단서로 자신의 의견이 다수에 속한다고 생각해 의견표명에 적극적으로 참여하고, 다수 의견에 동조적 반응을 보일 가능성이 있다. 또 역으로 여론조사 결과 자신의 의견이 열세에 있다고 지각한 이용자는 의견표명에 참여하지 않는 침묵행위를 나타냄으로써 의견게시판에서 소수의 의견은 점차 사라질 가능성도 있다.

여론조사 결과와 토론게시판의 제공은 여론조사와 여론형성 과정, 의견표명의 관계를 살펴볼 수 있는 유용한 수단이지만 지금까지 이를 살펴본 연구는 거의 없었다. 인터넷 여론조사 결과는 노엘레 노이만이 언급한 매스미디어를 통한 여론분위기 지각의 단서가 될 수 있다. 각 개인은 고립을 피하기 위해 여론분위기를 파악하여 자기 자신을 정향 짓는다. 이는 인터넷 게시판에서도 그대로 적용될 수 있을 것이다. 인터넷 의견 개진자는 이전 게시물에 대한 반응으로 의견을 개진할 가능성이 높으며 비록 익명성이 보장되어 있다고는 하나 댓글로 바로 피드백 되는 상황에서 고립 가능성에 대한 두려움은 여전할 수도 있다. 그러나 여론조사 결과가 의견분위기 파악에 단초가 되었는지 아니면 게시판 자체의 지배적 여론과 관련성이 있는지는 분명하지 않다. 따라서 이 연구에서는 여론조사 결과가 합의를 도출해내는 상황으로 전개된 경우와 갈등적으로 대립된 상황을 함께 분석해봄으로써 인터넷 공간에서의 여론지각과 의견표명 간의 관계를 규명해보고자 한다.

과거에는 인터넷 커뮤니케이션이 익명성에 근거하여 활발한 상호작용을 유발할 것이라 보았지만 최근의 이론들은 익명성의 다른 효과를 탐색하거나 익명성의 효과가 발휘하는 방식에 대해 대안적인 설명을 추구할 필요가 있음을 지적하였다(이준웅·김은미·문태준, 2005, 37쪽). 즉, 인터넷의 여론형성은 익명성을 바탕으로 이슈의 성격, 상황요소뿐만 아니라 맥락, 게시판의 성격 등에 따라 달라지기 때문에 인터넷 공간에서 개인들의 의견표명은 현실공간보다 복잡하고 다양한 요인에 의해 영향을 받지만 선행연구들은 이를 간과한

측면이 많았다. 특히 이슈가 여론형성과 지각에 있어 중요한 영향요인임에도 불구하고 단일 이슈차원에서 이를 분석한 선행연구들이 대부분이었으며, 주어진 과업에 따라 이슈 성격을 분류한 후 여론형성 과정을 알아본 논의는 거의 없었다.

따라서 이 연구는 여론조사 결과가 실제 의견표명 과정을 통한 여론형성에 미치는 영향력을 알아보고 주어진 과업유형에 따라 어떠한 양상으로 의견이 나타나는지를 살펴보고자 한다. 그리고 이를 통해 이슈의 성격과 여론조사 결과가 인터넷 공간의 여론형성에 어떠한 영향을 주고 있는지 알아보고자 한다. 이를 바탕으로 기존 매스미디어와 다른 특성을 지니고 있는 인터넷 토론공간에서의 여론형성 과정을 이론적으로 설명하고, 개인 의견과 여론 그리고 매스미디어 등의 요인들이 역동적으로 그려나가는 여론기상도의 변화를 고찰해 인터넷 게시판 여론형성 연구에 유용한 분석 틀을 제공하고자 한다.

2. 이론적 논의

1) 인터넷 공간에서의 여론지각과 의견

(1) 의견표명에 있어 여론분위기 지각과 여론형성 과정

인터넷상에서의 개인이 어떠한 사회 규범적 영향을 받는가 하는 문제는 컴퓨터 매개 커뮤니케이션 연구의 주요 논제 중 하나이다. 인터넷상에서는 매체적인 특성에 기인한 다양한 사회작용의 양태가 기대되며, 그 중 온라인과 오프라인을 구별짓는 요인에 대한 탐구가 끊임없이 이어지고 있다. 이 논문은 개인의 의견표명이라는 주제에 착안, 인터넷 사용자들이 가상공간에서도 자신의 의견을 타인의 의견과 비교하는지에 초점을 둔 사회비교심리에서 이론적 기반을 찾고자 한다. 연구자는 이러한 관점에서 여론형성에 있어서 타인의 의견에 대한 인식, 즉 여론상황과 다른 사람들의 의견과 태도 등에 대한 사회적 지각(social perception)의 중요성이 인터넷 공간에서도 적용될 수 있다고

보았다.

여론은 유동적인 특성이 있기 때문에 불확실성이 높다. 이러한 특성을 이론적으로 조망한 사람이 노엘레 노이만이다. 그녀는 현실에서의 의견표현 행위를 개인이 자신의 의견을 독자적으로 표현하는 행위가 아니라 타인들의 의견을 고려하여 이루어지는 사회적 행위로서, 일종의 동조 표현행위로 보았다. 동조적 행동을 하기 위해서는 끊임없이 다른 사람들로부터 나오는 신호에 관심을 가져야 하는데, 이와 같이 신호에 관심을 가지는 것은 고립에 대한 두려움에서 비롯되는 것이다(Noelle-Neumann, 1994). 침묵의 나선이론의 기본 전제는 사회적인 상호작용을 통해서 사람들은 의견표현에 서로 영향을 주고받으며, 개인은 사회적인 상호작용적 반응으로써 자신의 의견을 표현하는 것보다도 주위로부터 고립되지 않는 것을 더욱 중요하게 생각한다는 것이다.

사실 현실세계에서 사람들은 오랫동안 같은 공간을 공유하고, 장기간의 대면적 상호작용을 통해 서로에 대한 정보와 영향력을 주고받으면서 상호의존적 관계를 형성한다. 따라서 이들로부터의 고립은 사회적 존재인 개인의 삶에 큰 손실을 가져온다. 그리고 무엇보다도 현실세계에서는 관계를 단절하기 어려울 뿐만 아니라 이를 대체할 새로운 관계를 형성하기가 매우 어렵다. 단절의 경우 사회적으로 좋지 못한 평판이 따르며, 단절을 지속시키려면 의식적인 노력이 필요하기 때문이다(Mutz, 1998; 김관규, 2002). 그러나 인터넷 공간은 현실 세계와는 달리 고립을 감수해야 할 위협에서 자유롭다.

그러나 인터넷이 사회적 경계를 허물었고, 의견표명에 있어 대면적 관계보다는 집단이 끌어당기는 힘에서 상대적으로 더 자유로워졌다 하더라도 개인이 의견을 나타낼 때 심리적으로 대세를 따라가려는 경향에서 벗어났다는 것을 의미하지 않는다. 사람들은 여전히 자신의 의견을 표현할 때 대세를 살피며, 사회적 분위기에 따라 반응할 가능성을 배제할 수 없다. 침묵의 나선이론이 설명하는 의견표명과 여론지각의 관계에서 완전히 자유로워졌다고 말하기 어렵다. 사람들은 가까운 친구나 주변사람처럼 대인적 접촉이 있었던 존재뿐만 아니라 익명의 사람들에 의해서도 영향을 받는다. 즉, 개인이 직접

적으로 접촉한 적이 없는 타자(others)의 태도, 신념, 경험을 지각하고자 하는 비개인적 영향력(impersonal influence)에서 완전히 자유로워질 수 없다(Mutz, 1998). 따라서 인터넷에서는 비록 개인적 영향력에서는 상대적으로 자유로워졌을 수 있으나 비개인적 영향력에서까지 완전히 벗어났다고 말하기 어렵다. 선행연구(Jacobson & Shapiro, 1994)를 보면 사람들은 사안을 판단할 때 개인적 세계와 비개인적 세계를 분리하여 인식할 뿐만 아니라 비개인적 세계에 대한 인식을 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 비개인적 세계에서 개인들이 판단할 수 있는 것은 접촉할 수 없는 타자들의 정보를 매스미디어가 제공해 주기 때문이다. 특히 인터넷 공간과 같이 개인적 세계와 비개인적 세계가 분리되어 구성원들이 서로 접촉할 수 없는 상황에서는 사람들이 타자의 정보에 더 많이 주의를 기울일 가능성이 높다. 따라서 인터넷에서 의견을 나타낼 때 여론조사 결과를 통해 비개인적 세계에 대한 정보를 직접적으로 제공해줄 경우 그 영향이 더 클 수 있다. 따라서 침묵의 나선 현상에서 말하는 여론지각과 의견표명의 관계에서 인터넷 공간에서 적용될 가능성도 높다.

일단의 학자들은 여론지각과 의견표명을 고립에 대한 두려움으로 보는 시각에 대해 부정적 견해를 피력하기도 했다(Willnat, Lea & Detenber, 2001). 그러나 분명한 것은 노엘레 노이만의 이론이 의견 분위기에 대한 사회적 지각과 의견표명과의 관계를 설명해 특정 사안에 대해 개인이 갖는 태도와 지각한 여론분위기와의 일치도 여부가 의견표명에 적어도 어느 정도 연관될 수 있다는 가능성을 보여주었다는 점이다. 여론 환경에서 나타난 의견 분위기에 대한 지각이 의견표현에 실제로 영향을 미치는지에 관해서는 아직까지 명확한 결론을 도출하지 못했지만(Mutz, 1998), 현실공간에서 의견표현에 영향을 미치는 데는 다양한 요인들이 있으며 그들 중 핵심이 여론분위기 지각이라는 점에서 시사하는 바가 크다(한혜경, 2003). 물론 이 요인의 영향력 크기에 대해서는 많은 논란이 제기되고 있지만, 여론분위기에 대한 지각이 현실공간에서의 의견표현 행위에 유의미한 영향을 줄 것이라는 가정은 부정하기 어렵다. 이 연구는 이러한 가정을 사이버 공간의 커뮤니케이션 상황에 적용해보기 위함이다.

(2) 인터넷 공간에서의 의견형성 과정

인터넷을 통해 양적으로 팽창한 사회적 의사소통의 규모와 범위는 사회집단간의 경계를 허물기도 하지만, 역으로 경계를 강화시킬 수도 있고 새로운 경계를 만들어내기도 한다. 이런 의미에서 인터넷 공간은 평등과 민주화의 촉진 공간일 수도 있지만, 경우에 따라서는 집단 간 차별과 적대감의 공간일 수 있다. 인터넷에서의 의견표명은 합리성에 기초하여 합의를 모색하는 여론형성 장이라기보다는 사회적 억압으로 인해 표현하지 못했던 개인적 혹은 집단적 의견이 무분별하게 분출되는 갈등 매개적 공간이라는 지적도 있다(김은미·이준웅, 2006). 즉, 인터넷 공간이 무늬만 토론의 공간이며, 실제로는 갈등적 의견표명의 장이라는 것이다. 그러나 분명한 것은 인터넷의 등장이 여론형성에 있어 새로운 장을 확장했다는 것이며, 일반 개인의 의사표명이 기존 미디어에 비해 훨씬 개방적이고 자유스럽게 이루어진다는 점이다. 구성원들 간의 비공식적 커뮤니케이션 형태인 수평적 커뮤니케이션 방법의 면대면 방식을 시간과 공간의 제약 없이 실행할 수 있는 게시판과 같은 형태의 커뮤니케이션 도구의 활성화는 보다 다양한 논의들을 자유롭게 함께 토론할 수 있는 문화를 양산했다(서이종, 2005). 하지만 이러한 인터넷의 커뮤니케이션적 가능성에도 불구하고 실제 인터넷 토론이나 게시판의 여론형성 과정을 평가한 논의는 대체로 부정적인 양상으로 전개되고 있다. 사회규범적 영향력이나 사이트의 성격, 제공되는 정보 양에 따라 의견이 극화되어 나타날 수 있으며, 합의에 도달하기보다는 끝없는 논쟁만이 나타난다는 것이다. 따라서 인터넷 여론조사와 함께 제공되는 게시판 토론의 경우 이미 정해진 주제에 따른 과업방식의 차이가 합의도달을 더 어렵게 만들 가능성도 배제할 수 없다.

사람은 사회적으로 자신이 바람직한 존재로 인식되기를 원하거나 그렇게 보이도록 자신을 표현하려는 욕구가 있다. 그리고 이러한 욕구를 충족하기 위해 사람들은 토론과정에서 타인들의 의견을 자신의 의견과 끊임없이 비교하면서 자신의 의견을 조정하는 경향이 있다. 즉, 사회적 비교(social comparison) 과정을 거치면서 사람들은 자신의 의견이 타인의 의견보다 더 호의적으

로 보이도록 특정한 방향으로 더 극화한다(Kaplan & Miller, 1987, Sunstein, 2000). 이러한 의견의 극단화 경향은 인터넷 공간과 같이 커뮤니케이션 단서가 부재한 경우 더 빈번히 일어날 수 있다. 의견의 극단화 경향은 인터넷 공간과 같이 커뮤니케이션 단서가 부재한 경우 더 빈번히 일어날 수 있다. 인터넷상에서 메시지를 해독하고 수용하는 수용자들은 발화자가 명확히 드러나는 면대면 상황에 비해 개인의 정체성에 따른 영향을 적게 받는다. SIDE (Social Identity Deindividuation) 이론에 의하면 미디어를 통해 매개된 커뮤니케이션 효과는 그것이 사용되는 사회적 맥락, 자아에 대한 사회적 정의(social definition)와 관련 있다. 커뮤니케이션 참여자들에 대해 제한된 단서만을 제공하는 인터넷은 타인을 지각할 때 그 개인이 가진 속성보다는 그 개인이 속했을 것이라 지각되는 사회적 범주의 특성을 통해 평가하고 인식한다. 한 개인이 속했을 것이라 생각되는 특정한 집단의 정형화된 특징(stereotype)을 과도하게 인지하여 다른 속성을 무시하는 현상이 나타나는 것이다(Lea & Spears, 1995).

여론조사 결과는 특정 의견을 지지하는 사람들이 모여 하나의 집단을 만들어낼 여지를 제공한다. 즉, 다수가 지지하는 의견이 여론조사 결과 분명하게 나타나는 상황에서 이 의견에 동의하는 사람들이 꾸준히 게시판 토론에 참여해 의견의 극단화 경향을 향상시킬 가능성이 크다. 인터넷 사용이 증가하면서 특정 사안에 대해 비슷한 입장이나 의견을 가진 사람들이 가상공간에서 집단을 형성하는 것은 그만큼 용이해졌다. 더구나 익명성이 보장되어 있기 때문에 보다 과감하고, 적극적으로 의견을 표현할 가능성이 더 커져 의견이 극화될 가능성은 그만큼 더 높아졌다(Sunstein, 2002). 인터넷 공간은 익명의 참여자들이 끊임없이 상대방과 자신의 사회적 관계를 파악하고자 하며 이러한 과정을 통해 한 번 가깝다고 지각된 상대와 반대 의견 개진자에 대한 상호작용에 차이를 보이고 그 격차가 점점 벌어지는 방향으로 작용해 인터넷상에서 여론을 양극화하는 단초가 된다. 동일한 의견을 가진 사람의 의견에 동조하는 경향이 반복적으로 일어나 의견이 교환되고 타협되기보다는 오히려 초기의 의견 격차가 더 굳어질 수 있는 것이다.

그러나 이러한 견해와는 달리 인터넷이 다양한 의견을 개진할 수 있는

장이라는 측면에서 긍정적이라는 연구 결과(Poster, 1997; 윤영철, 2000)도 있다. 인터넷 게시판에서의 의견표명이 자신의 정체성을 드러내지 않는 동시에 참가자들의 정체성 역시 의식하지 않아도 되는 익명적 상황에서 이루어지기 때문에 어떤 의견을 표현하든지 고립의 대상이 되는 사람이나 혹은 고립시키는 사람들 모두 뚜렷한 정체를 파악하기 어려워 다양한 의견이 나타날 수 있다는 것이다(한혜경, 2003).

이렇게 인터넷은 의견이 한 곳으로 집중될 수도 그렇지 않을 수도 있는 공간이다. 다수가 지지하는 의견이 무엇인지를 수치로 분명히 제시되는 게시판 환경에서 의견 표명자들은 의견을 게시함에 있어 한쪽으로 극화될 것인가, 아니면 다양한 의견이 제시될 것인가? 사회심리적 요인에 의해 여론조사 결과라는 분명한 여론과악 기제가 존재할 경우 의견은 더 극화될지, 아니면 심리적 제어기제가 현실공간에 비해 상대적으로 덜 작동해 다양한 의견이 분포할 것인지를 살펴보는 것은 인터넷 공간에서의 의견표명이 어떠한 요소에 의해 영향을 받는지를 알아보는 유용한 단서가 될 것이다. 여론조사 결과는 개인의 의견표명에 영향을 끼칠 가능성이 크다. 즉, 다수가 지지하는 의견이 분명한 상황에서 사람들은 특정방향으로 더욱 편향된 의견을 개진할 가능성이 있으며, 사회비교 심리에 입각하여 여론조사 결과에 따라 의견게시판의 의견 분포가 달라질 수 있다. 그리고 이러한 경향은 이슈가 지니고 있는 과업유형에 의해 영향을 받을 가능성이 높다.

2) 여론형성과 이슈

선행연구(Schudson, 1997; 윤영철, 1998, 2000)에 따르면 인터넷은 사람들 사이의 합의를 이끌어가는 공간이 아닌 의견 대립의 성격을 가지고 있어 자신의 입장만을 공고히 만들어가는 공간이다. 이 연구들은 과업에 따라 다양한 주제차원으로 유형을 분류한 후 의견표명의 성격을 설명하지는 않았으나 문제를 해결하기 위해 찬반의 형식을 가진 주제의 대화가 더 갈등적이라는 결과를 도출함으로써 토론주제를 분류할 필요가 있음을 제기했다. 그렇다면

설문주제는 어떻게 나눌 수 있을까?

토론의 주제는 일반적으로 해결해야 하는 과업의 성격에 따라 세 가지로 분류된다(강길호·김현주, 1995). 첫 번째는 조직과 그룹 성원들 간에 합의에 도달해야 하는 토의과업(discussion task)으로 주제중심적이다. 두 번째는 상품이나 생산품을 만드는 목적의 생산과업(production task)이 있으며, 마지막으로 이루어진 일들에 대해 평가하여 주어진 문제를 해결해야 하는(problem-solving task) 과업이 있다. 문제해결 과업의 성과는 수집한 정보의 질에 의해 좌우된다. 그러나 이 유형화를 적용하기에는 인터넷 게시판에서 이루어지는 토론이 생산과업을 달성하기 위한 것이라기보다는 아이디어를 생산하거나 문제를 해결하기 위한 주제를 중심으로 이루어진다는 한계를 지닌다.

버군 등(Burgoon, Hunsaker & Dawson, 1994)은 집단 내에서는 문제를 해결 하려는 과제(problem-solving)와 어떤 것에 대해 결정을 내려야 하는 의사결정 과제(decision making)로 분류하였다. 멀디와 커르(Murthy & Kerr, 2003)도 이와 유사하게 집단 내에서 새로운 생각이나 정보를 교환하기 위한 아이디어 생산(idea-generation) 형식과 해결책을 찾기 위한 문제해결(problem-solving) 형식으로 토론의 주제를 나누고 있다. 멀디와 커르는 아이디어를 생산하는 주제는 인터넷 토론과 면대면 토론이 모두 동일하게 과제를 잘 수행했지만, 문제해결 형식에서는 면대면이 인터넷에 비해 훨씬 더 잘 과제를 수행했음을 보여주었다. 이를 통해 토론의 주제에 따라 의견표명이 다른 양상으로 나타남을 확인할 수 있다. 인터넷은 누구에게나 공개되어 있고 익명성이 가능한 환경이므로 누구나 생각을 제시할 수 있는 공간이지만, 특정 사안에 대해 합의를 내리기에는 부적합 매체로 평가된다. 따라서 논의 주제의 과업성격에 따라 게시판에서 벌어진 논의의 양상이나 결과가 다를 수 있다.

어떤 주제이나에 따라 그 주제에 어느 정도로 반복적으로 의견을 개진하는 지가 달라질 수 있으며, 자신의 의견이나 주장을 강조하고 설득하기 위해 인터넷 게시판에 얼마나 적극적으로 의견을 개진하는지에 차이가 있을 수 있다. 토론의 주제에 따라 여론분위기 지각 단서인 여론조사 결과와 실제 게시판에 나타난 의견이 어떠한 차이가 있는지를 파악하는 것은 중요하다.

토론의 주제를 세분화시켜 살펴봄으로써 선행연구들에서 제시한 과업유형에 따라 인터넷 게시판의 여론분위기나 의견표명이 어떠한 형태로 나타나는지를 알아본 연구는 거의 없는 실정이다. 특히 인터넷 의견게시판의 여론형성을 연구함에 있어 이슈에 대한 논의는 대부분 이슈 관여도 차원에서만 이루어졌을 뿐이며 이슈를 유형에 따라 분류한 후 분석한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

그러나 토론주제가 지니고 있는 과업의 성격에 따른 여론형성 과정을 비교한 연구는 미비한 반면, 토론의 주제에 대한 개인의 중요성 지각에 관한 결과들은 상대적으로 논란이 적으며 어느 정도 일치하는 결과를 보였다. 선행연구(김유경, 2001)는 주제의 중요성 지각과 공개적 의견표명 간에 긍정적 관계가 있음을 입증했다. 특정한 주제를 중요하게 생각하는 사람은 그만큼 일반적인 공적 사안뿐만 아니라 그 주제 자체와 여론의 향방에 관해서도 관심이 많은 사람이며, 자신의 의견을 적극적으로 표현하는 경향이 있다는 것이다.

주제에 따라 커뮤니케이션에 대한 우려요인이 작용해 의견표명에 영향을 줄 수도 있다(Willnat et al., 2001). 대부분의 연구들은 개인이 사회에서 받는 압력을 단순히 고립공포(isolation fear)만으로 한정하고 있지만, 이외에도 사람들은 자신의 의견을 공개적으로 말한다는 자체가 공포스러운 일일 수 있다는 것이다. 월넷 등은 커뮤니케이션 우려를 단지 대중 앞에서 말하는 것에 대한 두려움으로 한정하였으나 사람들이 자신의 생각을 글이나, 말로써 자신의 논리나 감성을 표현한다는 것 자체에 어려움을 느낄 가능성 역시 배제할 수 없다. 특히 주어진 토론주제가 전문적인 지식이 요구되는 사안일 경우 사람들은 공개적으로 의견을 나타내는 데 더 어려움을 느낄 가능성이 높으며, 이는 곧 침묵으로 이어질 수 있다. 새먼과 뉴워스(Salmon & Neuwirth, 1990)는 개인의 의견표명이 주제유형에 따라 달라질 수 있다고 지적한다. 과업유형에 있어 새로운 아이디어를 생산하기 위한 의견표명의 경우에는 찬반을 표명해야 하는 주제에 비해 전문적인 지식이나 새로운 아이디어를 필요로 하기 때문에 자신의 의견을 글로써 인터넷 공간에 주장하는 것은 분명 어려운 일일 것이다. 하지만 앞서 말했듯이 대중에 대한 공포가 사라져버린 인터넷

공간은 주어진 과업의 성격과는 상관없이 자유로이 의견을 나타낼 수 있는 장이 될 가능성도 있기 때문에 이를 분류한 후 심층적으로 분석하는 것이 인터넷 공간에서 일어나는 여론형성 과정을 연구함에 있어 유용할 것이라 생각된다.

3. 연구문제

현실 공간에서는 매스미디어를 통해 여론분위기를 파악했다면 인터넷 공간은 여론조사 결과라는 이름으로 다수에게 지지되는 의견과 소수의견이 분명하게 나뉘지기 때문에 여론분위기를 파악하기가 쉽다. 그리고 이러한 맥락에서 여론조사와 인터넷 토론을 함께 실시하는 인터넷 여론조사는 여론지각과 의견 간의 관계를 알아볼 수 있는 중요한 수단이라 말할 수 있다. 하지만 아직까지 여론조사 결과가 여론형성 과정에 얼마나 도움을 줄 수 있는지 혹은 제약으로 작용하는지에 대해서는 축적된 경험적 자료가 제시되지 못하고 있다(양승찬, 1998). 따라서 이 연구에서는 노엘레 노이만의 주장을 바탕으로 특정 사안에 대한 여론조사 결과가 과연 개인의 의견표명에 어떠한 영향을 줄 수 있는지를 알아보고자 한다. 특히, 여론조사 결과가 분명하게 다수와 소수로 나누어진 상황과 그렇지 않은 상황에서 인터넷 공간에서 사람들이 자신의 의견을 여론에 대해 승자편승적으로 지각하였는지를 중점적으로 파악하고자 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1 여론조사 결과와 인터넷 토론게시판에 나타난 개인의 의견은 어떠한 관계가 있는가?

연구문제 1-1 여론조사 결과에 따라 인터넷 토론게시판에 나타난 의견은 어떠한 차이가 있는가?

연구문제 1-2 여론조사 결과에 따라 인터넷 토론게시판에서의 상호작용성에는 어떠한 차이가 있는가?

인터넷이라는 매체가 합의를 만들어내기보다는 새로운 의견을 만들어내는 데 더 용이하며, 의견의 분포가 다양하게 나타날 수 있는 반면 의견이 극단적으로 양극화되어 나타날 수도 있다. 익명성, 상호작용성, 동시성이라는 인터넷이 지닌 특성이 의견표명에 있어 서로 다른 정반대의 결과를 만들어낼 수 있는 것이다.

그리고 이러한 결과는 토론주제라는 요인에 의해서도 달라질 수 있다. 윌나트 등(Willnat et al., 2001)은 자신의 의견을 언어로 제시한다는 것 자체가 쉬운 일이 아니기 때문에 커뮤니케이션 우려 요인이 의견표명에 있어 문제가 될 수 있다고 제시한 바 있다. 그리고 김은미·김지수·김현주(2004)는 찬반을 표명해야 하는 주제보다 단순 의견표명을 요구하는 주제가, 이데올로기적 요소를 담고 있지 않은 주제가 이데올로기적 요소를 담고 있는 주제보다 대체적으로 참여가 많았다는 연구 결과를 도출했다. 연구자들은 비대면적 익명 가상공간인 인터넷은 가치관과 같은 내면적 입장을 표명하는 일에는 일단 부담을 주고, 더욱이 찬반 어느 한쪽 입장을 선택할 경우에는 부담이 한층 강했다고 설명한다.

사회 심리적 압력과 관련해서 다수의 지지를 받는 사람들은 고립에 대한 공포가 거의 없지만 소수의 지지를 받는 사람은 고립공포가 높을 것이라는 가설이 선행연구를 통해 밝혔던 개인적 특성 외에 이슈의 과업 자체가 지니고 특성에 따라서도 영향을 받을 것이라는 판단 아래 논의주제가 의견교환을 위한 형식이냐, 그렇지 않고 찬반으로 입장을 표명해야 하는 형식이냐에 따라 의견표명에 어떠한 영향을 주는지를 밝히기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1-3 토론주제의 유형에 따라 인터넷 토론게시판의 의견표명이 어떠한 차이를 보이는가?

4. 연구방법

이 연구는 인터넷에서 실시되는 여론조사 결과와 토론게시판에서 벌어지는 의견표명 간의 관계를 분석해보고자 고안되었다. 지금까지 선행연구들이 주로 인터넷이라는 매체적 속성이나 참여자의 개인적 속성에 주목해서 연구를 진행한 것이라면 이 연구는 최근 많은 사이트들에서 실시되고 있는 인터넷 여론조사 결과가 의견표명에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위한 것이다. 또한 많은 사이트에서 여론조사를 실시하고 있는 상황에서 다양한 사회적 이슈의 유형에 따라 개인의 의견표명이 어떻게 달라지고 있는지도 함께 살펴본다. 이를 통해 여론조사 결과가 여론지각과 의견표명에 어떠한 영향을 미쳤는지를 더욱 명확히 살펴볼 수 있을 것이라는 판단에 따라 우선 연구의 대상을 한정하였다. 따라서 이 연구에서는 토론의 주제유형과 여론조사 결과를 기준으로 4가지 차원으로 나눈 후 의견게시판의 내용분석을 통해 연구문제를 실증적으로 검증해볼 것이다.

서베이나 실험방법은 특정한 몇몇 요인을 규명하는 데는 유용할지 모르나 인터넷 환경을 설문지나 실험실에서 완벽하게 재현할 수 없다는 제한이 따른다. 따라서 실제 인터넷 게시판에서 발생하는 여론과 의견표명에 대한 탐색적 연구에서는 내용분석이 가장 적절하다고 보았다.

참여자가 인터넷에 의견을 표명할 때 여론을 지각할 수 있는 단서는 여론조사 결과와 토론게시판의 의견분위기로 특히, 여론조사 결과는 게시판의 의견 분위기에 비해 시간과 노력의 투자 없이 바로 얻을 수 있기 때문에 게시판 의견표명에 영향을 미칠 가능성이 높을 것으로 판단된다. 여론조사 결과는 뉴스 폴이 진행되는 과정에서 변동될 가능성이 높지만 변화하는 각 시점에 대한 접근이 현실적으로 한계가 있어 이 연구에서는 여론조사 결과를 특정한 응답으로 합의를 이룬 것과 갈등적으로 대립하고 있는 응답결과를 비교해봄으로써 이들 간의 관계를 파악하고자 한다. 그리고 여론은 유동적으로 변화하는 것이기 때문에 특정한 시점만을 분석하는 것은 연구의 목적과 부합되지 않는다고 보아 인터넷 게시판에서 여론이 생성되어 소멸될 때까지의 전 과정

을 살펴보았다. 이는 초기에는 항목 간 응답의 차이가 크게 나타나지 않을 것이나 여론조사가 점점 진행될수록 특정 항목으로 응답이 집중되거나 혹은 비등하게 전개될 수밖에 없으므로 초기 형성된 토론게시판의 여론과 여론조사 결과가 마감될 시점에서의 게시판의 의견은 상당히 다르게 나타날 수 있을 것이라 판단하였기 때문이다. 따라서 의견게시판의 글을 초기, 중기, 말기로 나눠 여론의 변동추이를 살펴봄으로써 여론조사 결과와 토론게시판의 의견표명 간의 관계가 어떠한 양상으로 나타나는지 변화하는지를 알아보고자 설계했다.

1) 분석대상 및 선정이유

현재 인터넷 뉴스 제공 사이트들이 실시하고 있는 여론조사는 대부분 여론조사를 스팟 형식으로 커뮤니티나 핫이슈 메뉴를 통해 실시되고 있으며 의견게시판과 함께 제공되지 않고 여론조사만을 실시되고 있다(동아일보- nuri.donga.com, 조선일보- chosun.com, 한겨레- poll.hani.co.kr, MBC뉴스- imnews.imbc.com). 의견란을 함께 게시하고 있는 사이트의 경우(중앙일보 - polls.joins.com, KBS뉴스 - news.kbs.co.kr)에도 여론조사 결과와 의견게시판이 한 화면에 동시에 제공되는 것이 아니라 클릭을 통해 다른 창을 열어야 의견을 볼 수 있게 되어 있기 때문에 여론조사 결과가 의견표명에 미치는 영향력을 파악하기에 부적절하다고 판단된다. 여론조사 결과와 인터넷 게시판이 동시에 제공되는 연구조건에 부합되는 인터넷 뉴스 제공 사이트는 데일리안(www.dailian.co.kr)과 네이버이다. 그러나 데일리안의 경우는 참여자의 수가 지나치게 작아 분석대상으로 삼기 부적절하다고 판단되어 분석대상에서 제외했다. 포털 사이트 네이버(www.naver.com)는 뉴스 메뉴에서 ‘뉴스 Poll’이라는 섹션을 따로 만들어 온라인 여론조사와 함께 각 여론조사 설문주제들에 대한 토론게시판을 함께 운영한다. 이는 여론조사 결과가 의견표명에 미치는 영향력을 파악하기에 적절한 분석대상이라 판단되어 네이버의 뉴스 섹션 메뉴 중 하나인 뉴스 폴을 분석대상으로 했다.

<표 1> 설문주제의 유형

과업유형 poll결과	의견교환(정책제시형)	입장표명(찬반형)
합의형	<ul style="list-style-type: none"> - 인권위가 경찰직 응시자격을 남자의 경우 ‘군필자’(면제자, 전역예정자 포함)로 제한한 것은 ‘차별’이라면 권고했습니다. 당신의 의견은? (평등권 침해/자격제한 필요/잘 모르겠다) (2005년 10월 4일 - 2006년 1월 6일) - 분석대상: 744개 	<ul style="list-style-type: none"> - 고질적인 세금 체납자들은 해외여행을 할 수 없도록 하는 법 개정안이 발의됐습니다. 이에 대한 당신의 의견은? (찬성/반대) (2005년 6월 2일 ~ 7월 4일) - 분석대상: 495개
갈등형	<ul style="list-style-type: none"> - 화성 연쇄살해 중 9번째 사건의 공소시효가 끝나면서 살인 등 강력범죄에 대한 공소시효를 연장, 폐지해야 한다는 주장이 나오고 있습니다. 당신의 의견은? (현행유지/연장해야/시효 자체 폐지) (2005년 11월 16일 - 2005년 12월 17일) - 분석대상: 451개 	<ul style="list-style-type: none"> - 한나라당 안상수 의원이 특급호텔 호화 결혼식을 금지하는 법을 추진하겠다고 밝혔습니다. 당신의 의견은? (찬성/반대) (2005년 12월 13일 ~ 2006년 1월 6일) - 분석대상: 560개

2) 설문주제 선정방법

네이버에서 2003년 9월 19일부터 2006년 4월 24일까지 실시된 뉴스 폴 560개 중 토론게시판이 현재까지 제공하고 있는 주제는 총 451개이다. 우선, 여론조사 결과의 영향력을 살펴보기 위해 뉴스 폴 결과를 바탕으로 합의형과 갈등형으로 분류하였다. 합의형은 설문 결과가 80대 20과 같이 응답에서 대세(大勢)가 나타난 결과를 말하고, 갈등형은 결과가 50대 50으로 특정한 응답으로 합의가 이루어지지 않고 상반된 견해들이 갈등적으로 대립하는 경우를 말한다. 이를 기준으로 분석대상을 1차로 분류한 결과 합의형이 73개, 갈등형이 23개였다. 다음으로 멀디와 커르(Murthy & Kerr, 2003)의 주제유형 분류방법을 적용해 과업유형을 두 차원을 나누었다. 게시판의 주제는 네이버에서 제시한¹⁾ 응답유형(찬반/정책제시)을 기준으로 분류한 후 전체적인 의견

변동추이를 파악할 수 있고, 여론조사가 같은 연도(2005년)에 실시된 주제를 선정해 게시글 2250개를 분석하였다(<표 1>).

이 연구는 게시판에 나타난 의견의 변동추이와 여론조사 결과와의 관계를 파악하기 위한 것이므로 각 주제가 실시되는 순간부터 종료되는 시점까지 게시된 글 모두를 분석대상으로 한다. 따라서 분석기간은 여론조사가 시작해서 종료되는 시점까지 올라온 게시글이 분석대상이 되므로 유형에 따라 각기 다르지만 그 차이를 최대한 줄이기 위해 동일 연도라는 조건을 추가시켰다.

3) 분석유목의 설정과 측정

(1) 기본적 분석유목

인터넷 게시판의 전반적인 현황을 파악하기 위해 게시글이 올라온 시간을 코딩한다. 의견 개진자의 ID와 IP주소²⁾를 바탕으로 특히 IP주소의 세 자리가 XXX로 분명하게 표시되지는 않지만 나머지 숫자와 ID가 일치할 경우 동일한 게시자로 코딩한다.

이 연구의 대상이 되는 뉴스 폴의 ‘나도 한마디’의 경우 게시글, 댓글, 답글의 형태를 모두 제공하는 것이 아니라 댓글과 답글만 제공된다. 따라서 이 연구에서는 운영철(1998)이 제시한 머리글에 대한 응답(reply)을 위해 붙은 글을 ‘답글’이라 지칭하며, 단순 게시글, 머리글, 답글의 3개의 코딩항목으로 분석하는 것이 타당하다고 생각된다. 단순 게시글은 답글을 유발하지 않은 일회적인 글이고, 머리글은 답글(한줄 의견)을 유발한 최초의 글이다. 특히, 댓글의 형태를 떠나 머리글에 대한 반응이 포함되어 있는 경우에는 답글로 코딩한다. 이 연구에서는 답글과 답글에 대한 답글로 분명하게 나눠 구분하기

-
- 1) 네이버는 뉴스 폴은 게시판 관리자에 의해 응답형식이 설정된다. 따라서 이 연구에서는 토론주제가 가지고 있는 고유한 과업특성이 아닌 관리자가 제시한 응답방식을 기준으로 과업유형을 분류하였다.
 - 2) 네이버는 의견 게시물에 있어 게시자의 ID와 IP주소, 게시물 작성날짜를 제공한다. IP주소의 경우 개인의 정보를 보호하기 위해 IP주소 중 세 자리를 XXX로 표기한다.

힘든 글이 많이 있기 때문에 머리글 이외에 답글이 또 다른 답글을 유발한 경우에는 ‘답글에 대한 답글’로 세분화시키기보다는 답글에 포함시켜 코딩하기로 한다.

(2) 의견 분포 및 의견의 명확성 평가

인터넷 게시판에서 의견이 어떻게 분포되어 있는지를 알아보기 위한 것으로 이미 제시된 설문 응답(찬/반, 현행유지/연장해야/시효 자체 폐지 등) 순서대로 코딩하고, 새로운 대안을 제시하였거나 분명하게 입장이 나타나지 않은 의견을 항목에 추가시켜 코딩한다. 이 연구에서는 의견 분포와 명확성 평가가 상호배타적이지 않다고 생각해 의견 분포 코딩을 바탕으로 찬반이나 새로운 대안을 제시한 글의 경우에는 입장이 명확한 것으로 간주하며, 그 외에 입장이 분명하게 나타나 있지 않은 글은 입장 불명확으로 간주한다. 의견의 다양성의 경우 네이버 제공자에 의해 설정한 응답형식이 아닌 새로운 대안을 제시한 사례를 비교하는 방식을 취한다.

(3) 의견게시판의 상호작용성

의견표명은 인터넷 게시판의 설문주제에 대해 자신의 의견이나 주장, 생각을 게시판에 게시하는 것으로 정의한다. 의견표명은 글의 유형에 상관없이 설문주제에 대한 자신의 생각과 의견을 밝힌 것은 물론, 타인의 의견에 대한 자신이 생각을 밝힌 글도 의견표명 범주에 포함시킨다. 상호작용성은 의견표명의 적극성과 특정 의견에 대한 반론 여부로 측정한다. 의견표명에 있어 적극적이며, 특정 의견에 대해 반론을 게시한 글을 상호작용성이 높은 것으로 간주하고 코딩한다.

① 의견표명의 적극성

글로써 자신의 논리를 표현하고 주장하는 행위는 생각만큼 쉽지 않으며 개인적인 관심이나 관여도가 없는 한 실질적으로 토론게시판에 참여하는 것은 쉽지 않은 행위이다. 따라서 게시판에 글을 남겼다는 것 자체가 그만큼 능동적

이고 적극적이었다는 말과 같다. 게시글을 읽기만 하는 침묵하는 참여자에서 벗어나 참여했다는 것, 그리고 타인의 의견을 보고 이에 대한 반론, 동의를 펼쳤다는 것 자체가 적극적이라 할 수 있다. 이러한 맥락에서 이 연구는 게시자가 한정된 상황에서 발생한 것이 아니므로 윤영철(1998)의 1회 글을 올린 단발성 게시자와 6회 이상 글을 올린 적극적 게시자로 분류하는 방법이 적극성을 파악하는 데 더 유용하다고 판단해 얼마나 많은 글을 올리는가로 의견표명의 적극성을 파악하고자 한다.

② 답글의 반론 여부

의견에 대한 반론 여부는 인터넷 게시판에서 머리글이 등장한 이후, 이전 글에 대한 반론을 제시한 경우를 모두 특정 의견에 대한 반론 범주에 포함시킨다. 따라서 앞서 제시한 글의 형태 중 답글을 대상으로 그 글이 머리글에 대해 반박, 반격한 글이거나 자신의 관점에 의한 공격이 있을 후 이에 대한 반론을 제시한 경우에는 반론이 있음으로 코딩하고 머리글의 의견에 공감해 이를 칭찬했거나 만족감을 표현한 경우에는 동의 및 칭찬으로 코딩하며, 그 외 머리글에 대한 선후관계와는 상관없이 단순히 의견을 주장했거나 분명한 의견을 제시하지 않은 글을 모두 반론 없음으로 분류한다.

5. 분석 결과

1) 인터넷 공간에서의 여론지각과 의견표명 간의 관계

여론지각의 단서로서 의견게시판에 나타난 의견 분포 및 상호작용성을 판단하기에 앞서 시간의 흐름에 따라 의견게시판의 참여현황 및 의견 분포가 각 유형에 따라 어떻게 달라졌는지를 우선 살펴보았다. 이는 여론조사 결과가 여론지각 단서로서의 역할을 하었는지를 알아보기 위한 것이다. 특히 초반, 중반, 말기의 시점으로 나눠 살펴봄으로써 논의의 방향이 정해지기 시작하고

토론자들의 관심이 집중되었을 것이라 생각되는 논의의 초반과 여론조사 결과가 이미 정해져 별 변동이 없는 말기의 시점을 비교하여 분석함으로써 개인이 의견을 나타낼 때 여론조사 결과가 어떻게 영향을 주었는지 간접적으로나마 유추할 수 있을 것이라 판단하였기 때문이다.

(1) 각 유형별 게시판 참여현황

각 유형에 따라 게시물이 초기, 중기, 말기 중 어느 시점에 많이 올라왔는지를 여론조사 결과를 기준으로 살펴보면 갈등형은 의견교환이 특점시점에 몰려 이뤄지기보다 대체적으로 논의가 시작되는 시점부터 종료되는 시점까지 계속 이어졌다. 그러나 합의형은 초기에만 편중되어 있어 시간경과에 따른 참여율의 편차가 가장 큰 것으로 나타났다. 또 과업유형에 따른 차이를 살펴보면 찬반형의 경우에는 전반적으로 갈등형과 합의형이 비슷한 양상을 띠었으나 논의의 종료시점에서는 갈등형이 합의형에 비해 더 활발히 토론이 진행된 것으로 나타났다.

각 시점별 의견게시 현황을 더욱 면밀히 알아보기 위해 약 30일간 진행된 각 토론을 10일 단위로 초기, 중기, 말기로 나눠 살펴보면 <표 2>와 같다.

시간에 따른 참여현황의 추이를 일반화하기에는 다소 한계가 있으나 여론지각 단서로서 여론조사 결과가 어느 정도 영향을 미쳤을 것이라 짐작할 수 있었다. 갈등형은 논의가 전반적으로 시기에 상관없이 꾸준히 계속되는 추세로 보인 반면, 합의형은 논의가 이루어지기 시작한 초기와 말기 간의

<표 2> 유형에 따른 시기별 게시현황

단위: 의견 수(%)

	정책제시 합의형	정책제시 갈등형	찬반 합의형	찬반 갈등형
초기	544(73.12)	210(46.56)	421(85.05)	352(62.86)
중기	89(11.98)	181(40.13)	36(7.27)	81(14.46)
말기	111(14.94)	60(13.30)	38(7.68)	127(22.68)
총계(%)	744(100)	451(100)	495(100)	560(100)

의견 수의 차이가 갈등형에 비해 큰 차이를 보였다는 점에서 여론조사 결과가 참여에 영향을 준 것으로 추정할 수 있다.

(2) 의견게시판에 나타난 의견의 변화양상

진행 경과일에 따른 의견게시판에 나타난 참여현황을 좀 더 면밀히 살펴보면 논의가 주로 초반에만 활발히 이루어지고 후반으로 갈수록 그 참여자 수가 현저히 저하되는 것을 알 수 있었다. 여론조사 결과가 다수와 소수가 분명하지 않은 상황인 초반에는 의견표명을 위한 게시판에서의 다수의 압력에서 오는 부담감이 덜어주며, 토론에 직접 참여하는 것이 상대적으로 쉬워 참여율이 높았을 것으로 추측할 수 있다. 즉, 여론지각 단서로서 뉴스 풀이 개인에게 행동으로 자신의 의견을 나타낼 때 어느 정도는 영향을 주었다고 추정할 수 있다. 그러나 앞선 논의가 전체 게시판에 나타난 전반적인 의견 분포와 참여현황을 통해 여론지각 단서로서의 측면을 탐색적으로 살펴본 것이므로 좀 더 구체적인 논의가 필요하다. 따라서 이 연구에서는 여론조사 결과를 바탕으로 분류했던 갈등형과 합의형에서 나타난 다수의견과 소수의견이 시간이 진행됨에 따라 어떤 방향으로 전개되었는지를 살펴봄으로써 <연구문제 1-1>에 관해 알아보도록 하겠다.

① 여론조사 결과와 의견게시판에 나타난 의견 분포 사이의 관계

이 연구에서는 여론조사 결과의 차이에 따라 의견게시판의 의견 분포가 어떠한 차이를 보였는지 알아보고자 의견방향이 불분명한 기타 의견³⁾과 여론조사 결과와 비교하기가 불가능한 새로운 대안제시를 제외한 후 비교한 결과는 <표 3>과 같다.

3) 침묵의 나선이론 자체에서도 사회적 이슈에 대한 태도를 갖지 않은 사람들에 대한 논의가 없었고, 이 연구에서도 어느 한쪽이든 분명한 의견표명을 한 사람들에 국한하여 이론적인 추측을 하였기 때문에 이 연구에서는 중립적 태도를 갖는 사람들은 분석에서 제외시켰다.

<표 3> 여론조사 결과와 의견게시판의 의견 분포 비교

단위: 의견 수(%)

			합의형		갈등형	
			게시판	poll	게시판	poll
과 업 유 형	찬 반 형	찬성	337(92.33)	7088(89.89)	28(5.71)	3212(49.85)
		반대	28(7.67)	797(10.11)	462(94.29)	3231(50.15)
		합계	365(100)	7885(100)	490(100)	6443(100)
	정 책 형	평등권 침해/ 시효 자체 폐지	55(11.85)	1329(18.16)	279(85.06)	3522(47.64)
		현행유지	-	-	32(9.76)	927(12.54)
		자격제한/연장해야 한다	406(88.15)	5991(81.84)	17(5.18)	2944(39.82)
		합계	464(100)	7320(100)	328(100)	7393(100)

합의형에서는 의견게시판에서의 의견 분포도 이와 유사하게 나타났으나 갈등형의 경우에는 의견게시판 의견 분포를 살펴보면 뉴스 폴 결과와는 다른 방향으로 논의가 전개되었음을 알 수 있다. 즉, 갈등형에서는 의견이 여론조사 결과와 비슷하게 고르게 분포하지 않고 의견게시판의 의견 분포가 한쪽으로 집중된 경향이 나타났다. 합의형의 경우 많은 사람이 참여한 여론조사 결과가 분명하게 다수가 지지하는 의견을 수치로 보이는 상황에서 사람들의 여론지각은 갈등형에 비해 상대적으로 더 용이해졌을 것이라 추정할 수 있다. 그러나 갈등형의 경우 여론조사 결과는 다수가 지지하는 의견과 소수가 지지하는 의견이 분명하지 않지만 의견게시판에서 통해서는 어느 쪽이 다수가 지지하는 의견인지를 알 수 있다. 갈등형의 경우 비록 여론조사 결과를 통해서는 어느 쪽이 대세에 속한 의견인지가 파악되지 않는 상황이지만 사람들은 여론이 무엇인지를 알기위해 의견게시판의 분위기를 살폈을 것이라 유추할 수 있다. 또 여론조사 결과 갈등형에서는 결코 소수라 할 수 없는 의견들이 의견게시판에서 소수로 나타나 게시판 여론분위기가 실제 의견표명에 영향을 주며 다양한 의견을 표현할 수 없게 만드는 압력으로 작용하였을 것이라 추측할 수 있다.

② 여론지가 단서로서 여론조사 결과 평가

합의형에서 다수(80% 이상)에게 지지된 의견과 소수(20% 이하)에게 지지된 의견이 침묵의 나선이론에서 설명하는 것처럼 공개적 의견표명에 있어 다수의견은 점점 증가시키고, 소수의견은 점진적으로 위축시키는 방향으로 진행되었는지를 살펴보았다. 이를 위해 각 토론을 논의 경과일로부터 두 유형이 비교 가능한 시점인 28일간 다수로 나타난 의견과 소수로 나타난 의견이 어떻게 변화하고 있는지를 분석하였다.

합의형에서 논의가 경과됨에 따라 소수의견이 어떻게 변화했는지를 살펴본 결과, 여론조사 결과에서 소수가 지지하는 것으로 나온 의견이 단 한 차례도 다수의견이 되지 못한 것으로 나타났다. 전체적으로 토론 참여율이 초반에 몰려 이루어진 탓에 절대적인 비교는 어렵지만 진행과정에서 초기 6일간을 제외하고 소수 의견이 게시판에 등장한 사례는 9번에 불과하였으며 경과 15일 이후부터는 단 두 차례만 소수의견이 개진된 것으로 나타났다. 그러나 합의형만을 대상으로 시간경과의 변화양상을 통해 여론지가 단서로서 여론조사 결과가 영향을 주었는지 파악하는 데 다소 무리가 있다고 생각하여 갈등형을 함께 비교해보았다.

논의의 초반에는 두 유형에서 차이를 발견하기 어려웠으나, 논의의 중반부터 두 게시판에서의 소수의견 진행양상이 달라졌다는 사실은 여론지가 단서로서 여론조사 결과의 영향을 추측할 수 있게 해준다. 즉, 여론조사 결과가 다수의견이 분명한 경우에 게시판의 의견도 이와 유사하였으나 분명하지 않은 경우에는 의견 분포에 차이를 보인 것이다. 환언하면 여론조사 결과에서 특정의견에 대한 집중정도에 따라 의견게시판에 참여한 각 개인이 의견을 나타낼 때 여론조사 결과에 의해 영향을 받는 정도는 달라졌다고 유추할 수 있다.

<연구문제 1-1>의 여론조사 결과가 의견게시판의 의견에 어떠한 영향을 주었는가는 여론조사 결과가 다수와 소수로 분명히 나누어진 상황과 그렇지 않은 상황에서 차이를 보였음을 알 수 있었다. 여론조사 결과에서 대세를 파악할 수 있는 경우에 사람들은 이와 비슷한 양상으로 자신의 의견을 게시판

<표 4> 여론조사 결과별 시간경과에 따라 나타난 의견의 변화양상

단위: 의견 수(%)

논의 경과일	여론조사 결과(합의형)			의견계시판(갈등형)		
	소수의견(%)	다수의견(%)	총 의견 수	소수의견(%)	다수의견(%)	총 의견 수
1일	36(15.06)	203(84.94)	239	13(6.88)	176(93.12)	189
2일	21(11.05)	169(88.95)	190	3(2.54)	115(97.46)	118
3일	4(6.15)	61(93.85)	65	1(6.25)	15(93.75)	16
4일	3(5.88)	48(94.12)	51	4(21.05)	15(78.95)	19
5일	6(9.09)	60(90.91)	66	0	9(100)	9
6일	2(28.57)	5(71.43)	7	1(4.00)	24(96.00)	25
7일	0	10(100)	10	1(4.00)	24(96.00)	25
8일	0	8(100)	8	0	20(100)	20
9일	0	6(100)	6	0	15(100)	15
10일	1(14.29)	6(85.71)	7	1(7.14)	13(92.86)	14
11일	0	12(100)	12	1(6.25)	15(93.7)	16
12일	1(7.69)	12(92.31)	13	1(8.33)	11(91.67)	12
13일	2(10.00)	18(90.00)	20	0	8(100)	8
14일	0	12(100)	12	0	14(100)	14
15일	3(27.27)	8(72.73)	11	1(6.67)	14(93.33)	15
16일	0	8(100)	8	0	10(100)	10
17일	0	4(100)	4	0	13(100)	13
18일	0	4(100)	4	2(15.38)	11(84.62)	13
19일	0	3(100)	3	2(8.33)	22(91.67)	24
20일	0	5(100)	5	5(11.63)	38(88.37)	43
21일	1(14.29)	6(85.71)	7	1(3.23)	30(96.77)	31
22일	0	7(100)	7	1(5.88)	16(94.12)	17
23일	0	5(100)	5	1(5.26)	18(94.74)	19
24일	1(10.00)	9(90.00)	10	0	7(100)	7
25일	0	16(100)	16	0	20(100)	20
26일	0	13(100)	13	2(14.29)	12(85.71)	14
27일	0	6(100)	6	0	12(100)	12
28일	0	9(100)	9	0	19(100)	19
총계(%)	81(9.95)	733(90.05)	814(100)	45(5.91)	716(94.09)	761(100)

에 나타났다. 반면 여론조사결과를 통해서서는 대세를 분명하게 파악할 수 없는 상황에서는 여론조사 결과와 달리 의견게시판에서는 다수의 의견과 소수의 의견이 나누어졌다. 사람들은 어떠한 의견이 지배적인지를 알고자 의견게시판의 여론분위기를 파악하였으며 이를 바탕으로 자신의 의견을 피력하였을 것이라 유추할 수 있었다. 다시 말해 사람들은 승자편승적으로 여론을 지각하여 의견게시판에 의견을 나타내었다고 추측할 수 있는 것이다. 즉, 익명성이 보장된 인터넷 공간에서도 사람들은 끊임없이 여론이 무엇인지를 파악하고 이를 바탕으로 자신의 의견을 나타내는 데 어느 정도 영향을 받고 있다고 예상할 수 있다.

2) 여론조사 결과에 따른 상호작용적 반응으로서의 의견표명

의견표명이 줄어들었다는 것만으로 여론조사 결과가 의견표명에 어떠한 영향력을 주었는지 평가하는 것은 어렵다. 따라서 이 연구에서는 여론조사 결과를 통해 자신의 의견이 다수에 속했다고 생각할 경우 적극적으로 자신과 같은 입장에 대해서는 동조하며, 소수의견에 대해 공격할 가능성이 크다고 생각했기 때문에 상호작용적 반응이 얼마나 달리 나타나는가를 통해 의견표명에 어떻게 영향을 주었는지 알아보았다.

(1) 참여자의 적극성 차이

참여횟수를 바탕으로 여론조사 결과에 따라 참여자의 적극성이 얼마나 차이가 있는지를 분석한 결과를 살펴봄으로써 상호작용성에는 여론조사 결과가 어떠한 영향을 주었는지 알아보면 <표 5>와 같다.

일회성으로 글을 남긴 참여자들은 갈등형(88.7%)이 합의형(86.6%)에 비해 좀 더 많은 것으로 나타났다. 또 의견개진에 있어 매우 적극적이라 평가할 수 있는 6회 이상 글을 남긴 참여횟수를 비교한 결과를 살펴보면 합의형(N=9, 0.9%)이 갈등형(N=4, 0.5%)보다 더 높은 비율을 차지하였다. 하지만 여론조사 결과가 참여자의 적극성에 어떠한 영향을 주었는지를 파악하기에는

<표 5> 여론조사 결과에 따른 참여자의 적극성 비교

여론조사 결과		참여횟수					총계(%)
		1회	2회	3회	4회~5회	6회 이상	
합의형	참여자 수(%)	867(86.6)	90(9.0)	28(2.8)	7(0.7)	9(0.9)	1001(100)
	누적 %	86.6	95.6	98.4	99.1	100	
갈등형	참여자 수(%)	757(88.7)	73(8.6)	10(1.2)	9(1.1)	4(0.5)	853(100)
	누적 %	88.7	97.3	98.5	99.6	100	
총계(%)		1624(87.6)	163(8.8)	38(2.0)	16(0.9)	13(0.7)	1854(100)

($\chi^2 = 8.16$; $df = 4$; $p < .01$)

두 유형 간에 수치상 차이가 거의 없는 것으로 나타나 좀더 구체적으로 상호작용적 반응을 살펴보았다.

(2) 1차적 상호작용적 반응으로서의 게시물 형태

이 연구에서는 게시물 유형 중 답글을 머릿글에 대한 1차적인 상호작용적 반응이라 보았으며 답글의 내용이 머릿글에 대해 어떠한 성격을 가졌는가, 즉 머릿글에 대해 반론이나 동의를 나타내었는지를 통해 2차적 상호작용적 반응을 알아보았다.

여론조사 결과, 소수와 다수의 의견차이가 분명하게 나타나는 합의형과 그렇지 않고 소수, 다수의 지각이 불가능한 갈등형에 있어 상호작용이 어떻게 일어났는지를 게시물 형태로 살펴본 결과 <표 6>과 같다. 합의형의 경우 상호작용적 성격을 지닌 게시형태가 24.7%를 차지하는 반면 갈등형은 17.9%로 나타나 여론조사 결과에 따라 특정 의견에 대한 반응에 차이가 있었다. 이 결과에 근거해볼 때 대체적으로 갈등형과 같이 다수가 정해지지 않은 상황이 사람들의 1차적 반응을 이끌어내게 만드는 의지를 약화시켰으며, 타인의 의견에 대해 소극적으로 행동하게 만들었다고 추측할 수 있다.

<표 6> 여론조사 결과에 따른 게시물 형태 비교

단위: 의견 수(%)

	일반 게시물	머리글	답글	총 계(%)
합의형	933(75.3)	124(10.0)	182(14.7)	1239(100)
갈등형	830(82.1)	75(7.4)	106(10.5)	1011(100)
총 계(%)	1763(78.4)	199(8.8)	288(12.8)	2250(100)

(x² = 15.42; df = 2; p < .001)

(3) 답글과 머리글의 관계를 통한 2차 상호작용적 반응

게시글의 형태만으로는 상호작용적 반응이 머리글에 대해 어떻게 반응하였는지가 분명하지 않기 때문에 답글의 메시지만을 따로 분석하여 반론제기나 동의 등 답글의 성격을 알아보았다. 그러나 합의형과는 달리 갈등형에서는 여론조사 결과가 어느 쪽이 다수에게 지지를 받는지가 불분명하였다. 따라서 앞선 의견 분포 결과를 바탕으로 갈등형에서는 의견게시판에서 다수의견과 소수의견을 기준으로 나누어 분석하였다. 그리고 정책제시형의 경우 이원화된 분류가 어려워 의견게시판에서 가장 많이 나타난 의견과 가장 적게 나타난 의견만을 비교하고 중간에 속하는 응답은 비교의 편의를 위해 제외시켰다. 그 결과는 <표 7>과 같다.

우선, 반론의 의견 분포를 비교한 결과를 살펴보면 합의형과 갈등형 간에 큰 차이를 보이지는 않았지만 합의형의 경우 답글을 통해 다수를 지지하는 의견이 약 79%이었고, 소수를 지지하는 의견은 약 21%로 여론조사 결과와 비슷한 경향을 보였다. 반면에 갈등형에서는 여론조사 결과와 달리 의견게시판에서 다수가 지지한 것으로 나타난 의견이 반론의 의견 분포에서도 동일하게 나타났다. 즉, 의견게시판에서 대세로 파악된 응답이 반론의견에서도 다수(95%)가 나왔다. 이는 합의형과 유사하게 갈등형에서도 다수가 지지하는 글에는 더 많이 상호작용을 한 반면 그렇지 않는 의견에 대해서는 반론, 동의와 같은 상호작용이 적게 나오는 형태를 보였다. 즉, 투표 결과가 어느 쪽이 다수인지가 분명하지 않은 상황에서 사람들은 다수가 어떤 의견을 더 지지하

<표 7> 여론조사 결과에 따른 2차 상호작용적 반응 비교

		다수지지 의견	소수지지 의견	총계
합의형	반론 유	32	7	39
	동의	31	10	41
	반론 무	1	0	1
	총계(%)	64(79.01)	17(20.99)	81(100)
갈등형	반론 유	25	2	27
	동의	26	1	27
	반론 무	3	0	3
	총계(%)	54(94.74)	3(5.26)	67(100)

는지를 살펴보기 위해 의견게시판을 주시하였으며 이를 바탕으로 의견게시판에서 많은 사람들이 동의한 응답에 대해서는 적극적으로 답글을 통해 반론을 펼치거나 동의를 표명하였음을 추측할 수 있다. 그리고 갈등형의 경우, 여론조사 결과만으로는 정확히 자신의 견해가 어떤 위치에 있는지를 정확하게 파악하는 것이 어렵기 때문에 상호작용적 반응을 보이는 것에 어느 정도 영향을 주었음을 짐작할 수 있다. 또 의견게시판을 통해 자신의 입장이 소수에 속한다고 인지한 사람들의 경우에 있어서도 상호작용적 반응에 활발히 참여하지 않은 것으로 추측할 수 있었다. 또한 답글에 있어 갈등형이 합의형보다 더 의견방향이 한쪽으로 치우쳤다는 것에서 사람들은 의견을 표명함에 있어 사회규범적 영향력 아래에서 자유로울 수 없으며, 끊임없는 관찰을 통해 다수가 지지하는 의견이 무엇인지를 파악하고 있음을 짐작할 수 있었다.

그러나 답글의 성격에 있어서는 여론조사 결과 간에 특별히 주목해야 할 사항이 없었다. 두 결과가 모두 다수가 지지하는 방향으로 머리글과 동일하게 반응하였으며, 반론제기 정도와 동의 및 칭찬의 정도도 비슷하게 나타났다. 여론조사 결과나 의견게시판을 통해서 소수만이 지지하는 것으로 파악된 의견에 대한 답글의 내용을 살펴보면 합의형은 동의 및 칭찬의 정도(N=10, 58.82%)가 반론제기 정도(N=7, 41.18%)보다는 높았으나, 갈등형에서는 2차적 반응에 별 차이가 없는 것으로 나왔다(반론제기(N=2), 동의(N=1)).

결론적으로 말하면 <연구문제 1-2> 여론조사 결과에 따라 의견게시판에 나타난 의견의 상호작용적 반응에 있어 어떠한 영향을 주었는지를 구체적으로 밝히지는 못하였지만 사람들이 의견을 나타낼 때 어떠한 의견이 대세인지를 파악한 후 더 적극적으로 반응한다는 것을 짐작할 수 있었다. 즉, 합의형의 경우 게시글 형태에 있어 답글을 통해 반론, 동의 등을 통해 소수로 나온 의견에 대해 더 많이 상호작용한 것으로 나타났다. 이는 갈등형에서도 동일하게 나타나 여론조사 결과에서는 대세가 불분명하지만 의견게시판의 의견 분포는 대세가 분명한 상황이었으므로 이를 관찰하여 다수가 지지한 의견에 대해 더욱 적극적으로 상호작용적 반응이 보인 것으로 나타났다. 이를 통해 사람들은 의견을 표현할 때 승자편승적으로 여론을 지각하며 여론조사 결과나 의견게시판에서 다수로 지각된 의견에 대해서는 더욱 적극적으로 자신의 입장을 표명함을 짐작할 수 있었다.

3) 이슈의 과업유형에 따른 의견표명

앞선 논의가 여론조사 결과가 여론지각 단서로 어떻게 작용하였는지를 알아보고, 의견표명에 어떻게 영향을 주었는지를 살펴보기 위한 것이었다. 하지만 의견을 나타낼 때에는 다양한 요인에 의해 어려움을 느끼며 이는 대세에 따르기 위한 심리적 작용만이 아니라 커뮤니케이션적 요인에 의해서도 영향을 받을 수 있다. 따라서 여론조사 결과와는 별도로 의견게시판의 질문형태에 따라 사람들의 의견표명에 어떠한 차이를 보였는가를 살펴보는 것 역시 필요하다고 판단되었다. 사람들이 의견게시판에 의견을 나타낼 때 네이버에서 제시한 설문지의 응답유형에 따라 의견을 표현하였는지를 알아보는 것은 인터넷 공간에서 의견표명에 중요한 영향을 주는 요인이라 생각되었기 때문이다. 이 연구에서는 의견의 다양성을 새로운 대안이 얼마나 많이 등장하였는지를 통해 검증할 것이며, 의견의 명확성의 경우에는 기타 의견 즉, 의견의 방향이 분명하지 않은 기타 의견을 비교함으로써 이를 살펴보았다.

<표 8> 의견게시판에 나타난 과업 유형별 의견의 다양성 비교

단위: 의견 수(%)

과업유형 의견 분포	정책제시형	찬반형
설문된 응답	792(66.28)	855(81.04)
새로운 대안 제시	116(9.71)	108(10.24)
기타 응답	287(24.02)	92(8.72)
총계(%)	1195(100)	1055(100)

(1) 의견의 다양성과 명확성

의견의 다양성과 명확성을 비교한 결과는 <표 8>과 같았다. 의견의 다양성 차원에서 살펴보면, 과업유형에 따라 큰 차이가 없었다. 전체 의견 중 새로운 대안이 제시된 비율은 정책제시형 9.71%, 찬반형 10.24%를 차지하였다. 이에 반해 의견의 명확성을 평가하기 위해 기타 의견을 제시한 사례를 비교한 결과에서는 차이를 보여 찬반형이 8.72%, 정책제시형이 24.02%로 나타나 찬반형에서 참여자가 의견을 더 명확하게 표현한 것으로 나타났다.

입장의 명확성 차원에서는 차이가 있었으나 다양성 측면에서는 두 유형이 차이 없는 것으로 나타났다. 사람들이 인터넷을 통해 의견을 나타낼 때 입장이 찬성과 반대로 명확히 나누어지게 제시된 경우가 그렇지 않은 경우에 비해 주제와의 관련성이 없거나 불분명한 의견의 비율이 더 낮은 것으로 나타났다. 하지만 의견의 다양성 차원에서는 주제 유형에 따라 큰 차이를 보이지 않고 있었다. 이를 통해 인터넷 게시판에서 어떤 주제를 논의할 때 과업을 어떤 방식으로 부과하였는가에 따라 의견의 명확성에는 차이를 보인다는 것을 알 수 있었다.

(2) 과업유형에 따른 상호작용적 반응

① 참여자의 적극성

과업유형에 따라 사람들이 얼마나 적극적으로 의견을 개진했는지를 알아

<표 9> 과업유형별 참여자의 적극성 비교

참여횟수	정책제시형		찬반형		총계(%)
	참여자 수(%)	누적 %	참여자 수(%)	누적 %	
1회	826(85.6)	85.6	797(89.8)	89.8	1636(87.6)
2회	98(10.1)	95.7	65(7.3)	97.1	158(8.8)
3회	22(2.3)	98.0	16(1.8)	98.9	36(2.0)
4회~5회	10(1.0)	99.0	6(0.7)	99.5	15(0.9)
6회 이상	9(0.9)	100	4(0.5)	100	13(0.7)
총계	966(100)		888(100)		1854(100)

(x² = 7.84; df=4; p < .01)

보면 <표 9>와 같이 정책제시형이 찬반형보다는 참여가 많았음을 알 수 있었다. 2회 이상 의견을 나타낸 참여자가 정책제시형이 전체 의견의 14.4%(N=140)를 차지하는 반면, 찬반형의 경우 10.2%(N=91)를 차지하였다. 특히 6회 이상 의견을 개진한 참여자의 수에 있어서도 정책제시형(N=9, 0.9%)이 찬반형(N=4, 0.5%)보다 많은 것으로 나타났다.

하지만 이 결과만을 가지고 정책제시형과 같이 의견을 교환하고 새로운 아이디어를 만들어내야 하는 과업이 찬성/반대와 같이 참여자의 입장을 명확히 나타내야 하는 주제에 비해 참여자에게 더 적극성을 끌어낸 것으로 단언할 수는 없다. 즉, 인터넷이라는 비대면적이고 익명적인 공간에서도 면대면 상황과 같이 자신의 입장을 분명히 나타내야 하는 과업보다는 다양한 의견을 제시할 수 있는 주제가 참여에 있어 더 적극적이었다는 선행연구 결과(김은미 외, 2004)와 같이 정책제시형이 찬반형 주제에 비해 적극성에 있어 좀더 높은 비율을 차지한 것으로 나타났지만 두 유형 간에 수치상 큰 차이는 보이지 않고 있기 때문에 이를 통해서 어떠한 결론을 내기는 어렵다고 판단되어 상호작용적 반응을 살펴보았다.

② 게시물 형태를 통해 알아본 1차 상호작용적 반응

1차적 상호작용으로서의 게시물 형태 중 과업유형에 따라 어떠한 차이가

<표 10> 과업유형에 따른 게시물 형태

단위: 의견 수(%)

	정책제시형(%)	찬반형(%)	총 계(%)
일반 게시물	877(73.4)	885(84.0)	1763(78.4)
머리글	127(10.6)	72(6.8)	199(8.8)
답글	191(16.0)	97(9.2)	288(12.8)
총 계(%)	1195(100)	1055(100)	2250(100)

($\chi^2 = 13.80$; $df = 2$; $p < .001$)

있는지를 살펴보면 <표 10>과 같이 정책제시형(26.6%)이 찬반형(16%)에 비해 상호작용적 성격을 지닌 게시물의 비율이 더 높은 것으로 나타났다.

이는 찬성과 반대의 참여자의 입장을 나타내야 하는 과업보다는 문제를 해결하기 위해 아이디어를 생산해야 하는 주제에 대해 머리글에 대한 반응으로서 반론, 동의 및 칭찬 등의 성격을 지닌 피드백 작용이 더 원활히 나타났음을 짐작할 수 있게 한다. 즉, 과업 유형에 따라 비대면적 익명 가상공간인 인터넷에서도 찬반 어느 한쪽으로 자신의 입장을 선택함에 있어 느끼는 부담감이 정책제시형에 비해 더 무겁기 때문에 1차적 상호작용적 반응이 더 작게 나타났을 것이라 추측할 수 있다.

③ 2차 상호작용적 반응

주제의 과업유형에 따라 답글과 머리글의 관계가 어떻게 나타났는지를 알아보기 위해, 먼저 새로운 대안을 제시하였거나 기타 의견처럼 특정한 쪽으로 방향을 지니고 있지 않다고 판단되는 사례를 제외한 후, 답글 성격을 살펴본 결과 과업유형에 따라 답글은 다른 양상으로 나타남을 알 수 있었다(<표 11>).

정책제시형의 경우 머리글을 지지하는 경우보다는 반대하는, 즉 반론을 제기하는 사례가 더 많은 반면 찬반형의 경우에는 머리글에 대해 동의하거나 칭찬을 통해 지지하는 방향의 의견을 표현하는 경향이 높게 나타났다. 정책제

<표 11> 과업유형에 따른 2차적 상호작용성 비교

단위: 의견 수(%)

	답글의 성격			합계(%)
	반론 유	동의, 칭찬	반론 무	
정책제시형	25(40.98)	31(52.46)	4(6.56)	61(100)
찬반형	41(52.56)	37(47.44)	0(0)	78(100)

시형에서 반론을 제기한 글 수는 전체 답글 중 약 53%, 동의 및 칭찬을 한 경우는 47%를 차지하였으나 찬반형은 이와 반대로 반론을 제기한 경우는 41%, 머리글을 지지하는 비율이 52%로 나타났다. 이러한 결과에 근거해 볼 때 과업유형에 따라 논의의 전개양상이 다르다는 것을 짐작할 수 있었다.

답글에 나타난 의견 분포를 분석한 결과 질문에 응답하거나 잘못된 논의의 진행을 바로잡기 위한 것과 같이 의견에 대한 입장이 분명하게 나타나지 않은 기타 의견의 비율이 실제의견 분포보다는 높게 나타났다. 즉, 답글 중에서 기타로 분류된 의견이 차지하는 비율이 정책제시형의 경우 51.58%(N=98)이었으며 찬반형에서도 34.98%(N=33)로 나와 전체 의견게시판에서 기타 의견(정책제시형-26.69%, 찬반형-12.13%)이 차지했던 비율보다는 높은 수치였으나 정책제시형이 찬반형에 비해 기타 의견이 차지한 비율에서 높았다는 사실은 일치했다. 또 찬반형의 경우 96개의 답글 중에서 새로운 대안을 제시한 경우는 1개(약 1%)에 불과했으며, 정책제시형의 경우에도 새로운 대안을 제안한 사례는 다른 응답에 비해서 가장 낮은 순위를 차지했으나 작았지만 찬반형보다는 높아 190개 답글 중 13개(약 7%)를 차지한 것으로 나왔다.

인터넷에서 의견을 나타낼 때 여론조사 결과라는 단서이외에 토론주제의 유형이 의견표명에 어떠한 영향을 주었는지를 살펴보기 위해 설정된 <연구문제 1-3>의 분석결과 의견의 명확성에 있어서는 어느 정도 차이를 보였지만 의견의 다양성에서는 차이가 없는 것으로 나타났다. 하지만 상호작용성 차원에 있어서는 참여자의 적극성이나 게시글 형태를 통한 1차적 상호작용적 반응의 경우 정책을 제시해야 하는 과업이 찬반을 나타내야 하는 과업에

비해 더 상호작용성이 높은 것으로 나타났다. 2차 상호작용적 반응의 경우 그 차이가 크지는 않았으나 찬반형이 정책제시형에 비해 반론을 더 많이 제기한 것으로 나타났으며, 정책제시형은 머리글에 대해 동의하거나 칭찬하는 형태를 보인 것으로 나타났다.

6. 연구의 결론 및 제언

이 연구는 여론형성의 장으로 인터넷을 주목하고, 여론조사 결과와 함께 제공되는 의견게시판을 분석하여 여론조사 결과나 설문 응답유형이 개인의 의견에 어떠한 영향을 주고 있는지 고찰하였다. 인터넷의 매체적인 특성인 상호작용성과 함께, 이슈에 대한 과업유형에 따라 참여자들의 의견표명 행위는 어떠한 차이를 보였는지에 관심을 두고 연구를 진행하였다. 또 인터넷 공간에서 여론을 지각하고 실제로 의견을 표명함에 있어 다수에 대한 압력이 어느 정도 영향을 미쳤는지 탐구하고, 인터넷이라는 익명성이 강하나 여론지각이 상대적으로 더욱 용이해진 공간에서 참여자들은 의견표명이라는 실질적 행위를 어떤 방식으로 수행했는지를 밝히고자 하였다.

특히 여론형성에 있어 영향요인으로 제시되었지만 실질적인 연구가 부족했던 이슈의 과업유형에 따라 인터넷에서의 여론이 어떻게 달라지는지를 함께 알아봄으로써 인터넷에서 벌어지는 여론형성 과정을 좀 더 폭 넓은 시각에서 이해하고자 하였다. 연구문제를 바탕으로 인터넷에서 벌어진 여론지각과 개인의견 간의 관계를 토론주제의 이슈별로 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 인터넷 공간 속에 펼쳐지는 여론형성 과정은 사회규범적 영향권에서 자유로운 공간은 아니었다. 인터넷의 의견게시판에 참여했다는 사실은 해당 주제에 대한 고관여를 반영하며, 익명성의 자유로운 공간이므로 소수의 의견도 거침없이 개진할 것이라는 예상과 달리 실제 분석결과는 인터넷 이용자들이 의견을 나타낼 때 사회적으로 다수인 견해를 면밀히 살핀 후 게시판에

참여하는 것으로 나타났다. 사람들은 의견을 나타낼 때 대세에 순응하려는 경향을 드러내는 사회규범적 영향에서 자유로울 수 없었다.

같은 맥락에서 여론조사 결과에서 어느 쪽이 다수에게 지지를 받는지가 분명하지 않는 갈등적 상황에서 사람들은 여론조사 수치만으로는 대세를 파악이 어렵기 때문에 다른 여론지각 단서인 게시판의 여론분위기에 따라가는 경향이 발견되었다. 즉, 여론조사 결과와는 상관없이 다수가 지지하는 의견은 계속적으로 다수의 위치에 놓인 반면, 소수가 지지한 의견은 논의가 끝날 시점까지 소수의견인 것으로 나타났다. 참여자들은 타인 혹은 집단과 유리된 상태에 있지만 특정 대상이나 주제에 관해 다른 사람들의 의견을 감지하고 여론의 방향을 읽어내려는 경향을 보인 것이다.

이러한 경향은 실제 의견에도 반영되어 특정 견해가 지배적이거나 우세하고 있느냐를 통해 의견을 나타낸 것이다. 즉, 승자편승적 여론시각에 따라 자신의 의견이 다수에 있다고 지각한 사람이 더 많이 의견을 표현한 것으로 보인다. 비록 인터넷이 익명적 비대면 공간이라는 특성을 바탕으로 침묵의 나선이론에서 말하는 타인과의 관계 단절에 따른 고립에 대한 두려움으로부터는 어느 정도 자유로운 공간이기는 하나, 의견을 개진함에 있어 여론분위기 자체가 또 다른 영향 요소로 등장해 소수의견에 대한 의견표명이나 상호작용성을 떨어뜨린 것을 짐작할 수 있다.

환언하자면 인터넷 공간에서도 여전히 다수가 주는 영향력은 상당하며 여론조사 결과라는 객관적 수치를 통해 갈등적으로 의견이 대립한 상황에서도 사람들이 대세를 따라 의견을 나타내고자 하는 것은 변함없었다. 이는 여론조사 결과와 의견게시판의 결과가 일치하지 않는다는 것에서도 알 수 있다. 인터넷 여론조사는 클릭만으로 자신의 의견을 표시할 수 있어 상대적으로 다수의 압력에서 자유로울 수 있으나 게시판에 참여하는 것은 ID와 IP를 통해 간접적이거나 개인의 정보가 공개되며, 글로써 의사를 나타내야 하기 때문에 타인의 반응, 즉 욕설, 반론에 대한 위협이 그만큼 증가한 공간이다. 따라서 사람들은 여론조사 결과뿐만 아니라 의견게시판에 나타난 여론분위기를 읽은 후, 자신이 다수라 생각되는 쪽에 속한다고 생각하면 적극적으로

답글을 달며, 반대의견에 대해 반론을 제기한다는 것을 짐작할 수 있다.

둘째, 인터넷의 익명성이 의견의 다양성을 확대해주는 기제로 사용될 수 있다는 기존 연구 결과(권성우, 1994; 강명구, 1998)와 달리, 구조화된 설문주제 응답방식을 인터넷 논의의 참여자들도 그대로 따르는 경향을 보였다. 과업유형과는 상관없이 의견은 기존에 제시된 프레임 안에서만 형성된 것을 알 수 있다. 과업유형에 따라 새로운 대안이 제시되는 등 여론조사의 응답에서 벗어난 정책이나 다양한 방향으로의 의견이 표출하기보다는 네 게시판 모두에서 전반적으로 이미 제시되었던 의견만이 나와 인터넷 게시판에서 토론의 다양성이 생각만큼 보장되고 있지 않음을 알 수 있다. 네이버 제공자에 의해 만들어진 응답유형을 그대로 따라가는 현상을 통해 기존 미디어가 의제를 설정(*agenda setting*)했다면 인터넷 매체는 의제와 함께 참여자 개인의 의견도 설정(*opinion setting*)한다는 것을 추측할 수 있다.

마지막으로 여론조사 결과는 의견게시판 참여에 어느 정도 영향을 주는 것을 알 수 있다. 합의형의 경우 초반에는 참여가 높으나 중반, 종반으로 갈수록 참여가 현저히 줄어드는 현상이 발견되나 갈등형에서는 논의가 특정 시점에 몰려 이뤄지기보다는 계속적으로 이어져 종료되는 시점에서 활발한 의견교환이 이루어졌다는 점을 통해 이를 짐작할 수 있다.

이 연구는 노엘레 노이만이 제시했던 침묵의 나선이론을 바탕으로 여론조사 결과에 따라 의견게시판에 나타난 의견의 수를 분석한 것으로 탐색적(*exploratory*) 성격이 강한 시도였기 때문에 논의의 주제에 대한 개인적 관여도의 차이나 성격, 미디어 이용형태 등의 심층적 영향요인을 고려하지 못했다.

또 방법론상 한계의 측면에서 다음과 같은 제한점을 지닌다.

첫째, 이 연구는 단지 두 가지 여론조사 결과와 두 가지 과업유형에 따라 해당 조건에 부합하는 주제 4개(정책제시 합의형, 정책제시 갈등형, 찬반 합의형, 찬반 갈등형)만을 선정하여 분석한 것으로 여론지각 단서로서의 여론조사 결과를 평가하고, 이 결과를 일반화시키기에는 다소 무리가 있다. 인터넷이라는 특성과 여론의 무형성, 유동성을 바탕으로 동시에 변화하는 여론조사 결과가 사람들의 의견에 어떻게 영향을 주었으며, 여론지각 단서로서의 어떠

한 역할을 했는지를 파악하기 위해서는 날짜별 여론조사 결과와 그에 따른 의견표명을 동시에 고찰할 수 있는 데이터가 필요했으나 포털사이트의 내부 자료의 성격이 강한 그러한 데이터를 얻는 것이 현실적으로 힘들었다. 따라서 후속 연구에서는 이 데이터를 구한 후 여론조사 결과와 실제 의견게시판의 의견변화 양상 간의 관계를 살펴본다면 여론지각 단서로서 여론조사 결과가 어떠한 영향을 발휘했는지 더욱 명확히 파악할 수 있을 것이다.

둘째, 연구의 대상으로 한 사이트만을 선정했다는 점에서 한계를 지닌다. 인터넷은 이용자에게 선택적 노출과 주목의 기회를 확대시켜 소수의 통로를 통해 이질적 다수의 수용자를 대상으로 동질적 정보를 제공하던 기존 매체와는 달리, 이용자 집단을 소수의 동질적 집단으로 세분화시키고 집단에 따라 차별적인 메시지들을 전달함으로써 개인들은 자신의 관심과 선호, 신념에 따라 메시지를 선택할 수 있는 선택의 통제력을 부여받게 된 상황이다. 독립형, 종속형, 포털형의 유형으로 세분화되어 존재하는 인터넷 환경하에서 각 사이트에 따라 이용자 집단의 성격이 달라질 수 있으며, 각 주제에 따른 입장의 차이도 분명히 다를 것이다. 그러나 이 연구는 포털형 뉴스제공 사이트인 네이버가 제공한 게시판에서 벌어진 토론이므로 연구의 대상이 한정되어 사이트 이용자에 대한 인구통계학적 측면은 물론, 당파성 차이 등에서 오는 의견 개진에 대한 적극성 및 반론 제기의 정도에 차이를 보일 가능성이 높음에도 불구하고 이를 관찰하지 못했다. 따라서 후속 연구에서는 인터넷 사이트를 세분화시키거나 새로운 사이트를 관찰할 필요가 있다.

셋째, 여론이라는 것이 유동적이며 장기간에 걸쳐 변화하지만 이 연구에서는 대략 한달 남짓이라는 짧은 기간에 이루어진 게시판의 의견 분포와 의견의 성격을 살펴본 것이므로 여론이 발생하여 성숙화되고 종료되는 전 과정이 비교적 너무 짧다는 점에서 노엘레 노이만이 장기간에 걸쳐 연구한 결과에 비해 한계를 가질 수밖에 없다고 하겠다.

이상과 같은 연구 결과는 인터넷 여론연구에 있어 크게 두 가지 차원의 의미를 내포하고 있다. 우선, 비대면적 익명성이 강한 공간에서 벌어진 인터넷 여론형성 과정에서도 노엘레 노이만이 주장했던 여론분위기 파악과 의견

개선 간의 관계를 재확인할 수 있는 중요한 단서를 제공했다는 점이다. 특히 인터넷 여론조사가 자발적 참여자에 의해 사이버 여론조사라는 비판을 받지만 대세가 무엇인지를 객관적이고 손쉽게 파악할 수 있다는 점에서 여론연구에 중요한 단서를 제공한다는 점이다. 비록 이 연구에서는 초, 중, 종반으로 진행될 때 여론조사 결과가 의견게시의 양이나 상호작용성 등에 구체적으로 어떠한 영향을 미쳤는지를 추정하는 데 그쳤지만 추후 연구에서는 이를 보강한다면 여론조사 결과가 여론지각 단서로 어떠한 영향력을 미쳤는지 알 수 있을 것이라 생각된다.

다음으로, 인터넷 토론에서 설문·이슈 제공자의 역할에 대한 숙의가 필요하다는 점을 다시 한번 확인한 점이다. 각종 사이트에서 실시되는 토론과 설문은 인터넷 이용자에게 주요 의제가 무엇인지를 인지하게 할 뿐만 아니라 의견 또한 설정하여 여론을 어느 정도는 변화시킬 수 있다는 사실을 알 수 있다. 인터넷 여론조사가 각종 뉴스의 사실(fact)로 활용되며, 정책결정 등에 영향을 준다는 점에서 그 중요성을 짐작할 수 있다. 따라서 이러한 사실을 주지하고 분석방법에 엄밀성을 높여 대세, 즉 사회규범적 영향력과 의견 개선 간의 선후관계나 의견설정 등을 파악하는 후속 연구가 필요하다.

Ⅰ 참고문헌

- 강길호·김현주 (1995). 『커뮤니케이션과 인간』. 서울: 한나래.
- 김관규 (2002). Computer-Mediated Communication을 통한 인간관계와 현실 공간의 인간 관계의 비교. 『한국방송학보』, 16권 1호, 3~109.
- 김유경 (2001). 가상공간에서의 정치적 숙의: 가상공간내 정치토론이 의견의 질과 여론형성 과정에 대한 지각, 그리고 정치적 참여의사에 미치는 영향. 『사이버커뮤니케이션학회, 추계학술대회』, 2001권, 119~144.
- 김은미·김지수·김현주 (2004). 인터넷상에서 사회적 의사소통 양식과 합의형성.

『IT의 사회, 문화적 영향연구』, 2004권 54호, 1~106.

김은미·이준웅 (2006). 읽기의 재발견: 인터넷 토론공간에서 커뮤니케이션 효과.

『한국언론학보』, 50권 4호, 65~95.

나은영 (2002). 『사회심리학적 관점에서 본 인간커뮤니케이션과 미디어』. 서울: 한나래.

서이중 (2005). 인터넷 게시판의 공론장적 성격과 상호성. 『사이버커뮤니케이션학회 추계학술대회』, 2005권, 198~217.

안주아 (2002). 자발적 참여에 기초한 온라인 여론조사의 타당성 확인을 위한 추적조사. 『한국방송학보』, 16권 2호, 213~241.

양승찬 (1998). 제 3차 효과 가설과 침묵의 나선 이론의 연계성: 여론조사 보도에 대한 제 3차 효과 지각과 공개적 의견 표명과의 관계를 중심으로 『한국언론학보』, 43권 1호, 109~141.

윤영철 (1998). 대안적 매체로서의 PC통신: 한총련에 관한 토론실 분석을 중심으로 『한국언론학보』, 43권 1호, 184~218.

_____ (2000). 온라인 게시판 토론과 숙의 민주주의: 총선 연대 사이트의 게시판 분석. 『한국방송학보』, 14권 2호, 109~150.

이준웅·김은미·문태준 (2005). 숙의 민주주의를 위한 커뮤니케이션의 구조적·규제적 조건과 인터넷 토론의 양과 질: 제17대 총선 관련 인터넷 게시판 토론을 대상으로 『한국언론학보』, 49권 1호, 29~58.

한혜경 (2003). 여론 지각 매체로서 인터넷에 관한 연구- 디지털조선과 오마이뉴스 독자 집단의 의사합의(false consensus) 지각 비교를 중심으로 『한국언론학보』, 47권 4호, 5~33.

Burgoon, M., Hunsaker, F. G., & Dawson, E. J. (1994). *Human Communication*. Newbury Park, C. A.: Sage.

Jacobson, G. C., & Shapiro, R. Y. (1994). Questioning the conventional wisdom on public opinion toward health reform. *Political Science and Politics*, 27, 208~214.

Kaplan, M. F., & Miller, C. E. (1987). Group-decision making and normative versus information influence: Effects of type of issue and assigned decision rule. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 306~313.

- Lea, M., & Spears, R. Y. (1995). Paralanguage and social perception in computer-mediated communication. *Journal of Organizational Computing*, 2, 321~341.
- Murthy, U., & Kerr, D. S. (2003). Decision making performance of interaction group: An experimental investigation of the effects of task type and communication mode. *Information & Management*, 40, 351~360.
- Mutz, D. C. (1994). The political effects of perceptions of mass opinion. *Research in Micro Political*, 4, 143~167.
- _____ (2000). 『미디어 정치 효과: 비개인적 영향력』. 양승찬(역), 서울: 한나래. (원저 출판년도 1998).
- Noelle-Neumann, E. (1994). Are we asking the right questions? Developing measurement from theory: The Influence of the spiral of silence on media effects research. *Mass Communication Research: On problems and policies*. Norwood, N. I.: Ablex.
- Poster, M. (1999). 사이버민주주의. 박근서(역), 『현대사상』(61-82쪽). 서울: 민음사. (원저 출판년도 1997).
- Postumes, T., Spears, R., Y., & Lea, M. (2000). The formation of group norms in computer-mediated communication. *Human Communication Research*, 26(3), 689~716.
- Salmon, C. T., & Neuwirth, K. (1990). Perceptions of opinion climates and willingness to discuss the issue of abortion. *Journalism Quarterly*, 67, 567~577.
- Schudson, M. (1997). Why conversation is not the soul of democracy. *Critical Studies in Mass Communication*, 14, 297~309.
- Sunstein C. R. (2000). *Republic.com*. Princeton, N. J.: Princeton University Press.
- Sunstein C. R. (2002). Why they hate us: The role of social dynamics. *Harvard Journal of Law & Policy*, 25, 429~440.
- Willnat, L., Lee, W., & Detenber, B. H. (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.

(최초 투고 2007.6.1, 최종 원고 제출 2007.8.8)

Public Opinions Perception and Expression of Individual Opinion by Issue Types in the Internet

Sung-Hee Park

Professor

Dept. of Mass Communication, Ewha Womans University

Eun-Mi Park

Graduate Student

Dept. of Mass Communication, The Graduate School of Ewha Womans University

This study aims to examine the relation between opinion perception and opinion expression by issue types by analyzing online poll results and respective bulletin boards. To find out how opinion poll results affect the public opinion perception cues and opinion expression through the internet, the study applied a method of content analysis to the online contents provided by Naver.com, one of the most popular portal sites in Korea. A total of four issue types, along with 2,250 messages were chosen for analysis.

The study results revealed that internet users perceived opinion atmosphere through the poll results and expressed their opinions depending on the issue types. In case of an issue where majority views are manifested as online poll results, users tended to follow that majority views by retaining their initial opinion. Majority opinion by the poll results held a dominant position in bulletin board. The results partially support Noelle-Neuman(1994)'s spiral of silence theory in the context of computer-mediated communication contrary to the belief that anonymity in the cyberspace tends to encourage participation of minority opinion group. According to the findings, people when they perceive their opinion as that of minority are discouraged to express their views even when they are online.

Key words: online poll, public opinion, opinion perception, spiral of silence