

정보화사회에 있어서 사회적 정보처리 메커니즘의 변화가 사회적 컨센서스 형성에 미치는 영향에 대한 연구

The Impact of Changes in Social Information Processing Mechanism on Social Consensus Making in the Information Society

진 승 혜 (Seung Hye Jin) 서강대학교 경영전문대학원 박사과정

김 용 진 (Yong Jin Kim) 서강대학교 경영전문대학원 서비스시스템경영공학과 교수, 교신저자

요 약

인터넷을 중심으로 한 정보기술의 급격한 발전은 정보화 사회로의 패러다임 전환을 가져오면서 사회적 여론을 형성하는 과정에도 영향을 미치고 있다. 이에 따라 디지털 매체를 활용하여 온라인에서 정보를 생성하고 유통하며 사회적 합의에 이르는 정보처리 메커니즘의 변화에 대한 연구의 중요성이 증가하고 있다. 본 연구에서는 사회적 정보처리 과정의 고찰을 통하여 사회적 합의도출 및 제도화의 프로세스 모델을 도출하고 인터넷 매체에서의 정보처리 특성을 분석하였다. 정보처리 메커니즘의 변화를 분석하기 위하여 사회적 맥락 속에서 집단적 행동을 분석하는 질적 연구방법인 인류학적 접근법(ethnographic approach)을 적용하여 2가지 사례를 관찰·분석하였다. 사회적 컨센서스 형성과정은 사회적 의제의 제기, 여론 활동에서의 선택적 반영, 의제의 수용과 확산, 공론화와 사회적 합의, 제도화와 피드백이라는 5가지 단계로 구성되어진다. 인터넷 매체에서의 정보처리 특성은 사건에의 능동적 반응, 오피니언 리더의 역할 전이, 발의와 분석의 탄력성, 높은 확장성, 합의도출에의 적합성, 제도화와 상호작용 등 6가지로 제시하였다. 본 연구에서는 사회구성원의 정보를 공유하고 사회적 여론을 이끄는 과정을 설명하는 모델을 제시함으로써 정보처리 구조를 사회적 네트워크 관점에서 고찰할 수 있는 이론적 기반을 마련하였다. 또한 그리고 인터넷 매체의 사회적 효용을 사회적 정보처리라는 새로운 기준으로 분석하여 정치, 커뮤니케이션 경영분야에서의 미디어 활용 및 의사결정의 합리성 제고에 기여할 것으로 보인다.

키워드 : 사회적 정보처리, 사회적 컨센서스, 인터넷 미디어, 공론장, 제도화, 온라인 커뮤니케이션, 인류학적접근법

† 이 논문은 2008년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (KRF-2008-328-B00041).

I. 서론

정보기술을 기반으로 하는 정보화는 정보사회로의 패러다임 전환을 가져왔을 뿐만 아니라 민주주의 사회에 새로운 변화를 초래하고 있다(성동규 등, 2007). 과거에는 엘리트 주도적 커뮤니케이션이 사회 전반적으로 영향을 미쳐왔으나, 오늘날에는 인터넷으로 대표되는 정보기술의 활용을 통해 거대한 수평적 인터랙티브 커뮤니케이션 체계가 확산되면서 새로운 변화가 진행되고 있는 것이다(김명준, 2007). 인터넷을 기반으로 한 메일, 메신저, 게시판, 커뮤니티, 블로그라는 디지털 매체의 등장으로 사람들 간에 관계를 맺는 행위가 다양해지면서, 사회적 여론을 형성하는 과정이 달라지고 있음을 의미한다.

이러한 변화는 민주주의 사회에서도 특히, 정치영역에 시민참여의 획기적인 전환과 확대를 가져왔다. 미국 대선 후보들의 선거활동을 살펴보면, 후보들의 선거용 웹 사이트가 ‘소셜 네트워킹(social networking)’의 가능성을 시험하는 장이 되고 있다. 버락 오바마 민주당 대통령 후보는 공식 웹사이트(barackobama.com)에 ‘마이버락 오바마(MyBarackObama)’를 만들어 지지자들의 활동 공간을 마련하였으며, 존 매케인 공화당 대통령 후보는 웹 사이트(johnccain.com)에 ‘매케인스페이스(McCainSpace)’를 만들어 블로거 등이 모이도록 하였다. 이전 선거에서는 후보가 유권자를 찾아가 자신을 세일즈하는 ‘타운홀 미팅’이 중요한 선거운동 수단이었지만, 이제는 유권자가 방문하는 웹사이트를 어떻게 만들어 놓느냐가 중요한 의사소통 장치가 되고 있는 것이다. 유권자들은 웹사이트를 통해 기부금을 내고 있으며, 소규모 친목 모임을 만들어 유세장에 몰려 다니기도 한다.

한국 역시 인터넷 기반의 디지털 매체가 발달하면서, 16대 대선에서 인터넷이 정치 이슈와 선거여론으로 선도하는 공간으로 확대되고, 온라

인과 오프라인을 통한 시민의 정치참여가 크게 활성화됨에 따라, 다양한 형태의 ‘참여민주주의’ 실현이 가능해졌다(성동규 등, 2007). 16대 대선의 ‘노사모’ 활동, 최근 대학의 ‘반값등록금 논란’ 또는 사회적 약자에 대한 성(性)보호에 대한 논란은 온라인에서 시작된 참여가 오프라인의 참여로 확대되고, 오프라인에서 일어난 사건이 온라인으로 이슈화되고 공론화 되는 사례들으로써, 이를 통하여 사회적 여론을 형성하는 과정이 달라졌음을 알 수 있다.

또한 인터넷 기반의 매체인 UCC(이용자 제작 콘텐츠)가 개발도상국의 민주화에 영향을 미친 사례를 살펴볼 수 있다. 미국 시사 주간지 타임은 유튜브(YouTube)와 같은 동영상파일 공유사이트, 마이스페이스(MySpace) 등 사회적 네트워크 사이트를 예로 들면서 ‘디지털 민주화’라는 새로운 영역을 정의하고 ‘당신(You)’을 2006년 올해의 인물로 선정하기도 했다(Time, 2006). 이에 더해 2010년 12월 말 튀니지에서 발생한 ‘자스민 혁명’은 페이스북(Facebook.com)을 대표로하는 소셜 네트워킹 서비스가 정치와 경제, 사회, 문화를 근본적으로 변화시킨 사건으로 소셜 네트워킹 서비스(SNS) 혁명으로도 불린다. 이러한 사건에 비추어 인터넷 기반의 매체들이 사회운동과 사회적 합의도출에 새로운 패러다임을 제시했음을 분명히 보여주는 것이라 하겠다(박한우, 2007).

이처럼 소셜 네트워크의 중요성이 부각됨에 따라 이를 이해하기 위한 다양한 연구들이 진행되어왔다. 사회적 네트워크에 대한 초기의 연구에서는 오프라인 상에서의 네트워크와 온라인 상에서의 네트워크를 비교하여, 각각 주어진 시간 안에서 소그룹의 인원들이 몇 가지 문제를 해결하도록 하여 두 경우의 결과를 비교하는 연구 수행하였다. 이 경우 디지털 매체를 이용한 그룹이 디지털 매체가 가져다주는 정보의 한계로 인하여 대화의 내용이나 그 대화를 통해 내려지는 결정이 더 적대적이며 위협스러운

것으로 나타났다(Tan *et al.*, 1998). 또한 일부 연구자들은 이러한 결과를 바탕으로, 복잡하거나 모호한 내용에 관련된 업무는 오프라인 상층, 면대면 만남을 통해, 모호하지 않고 단순한 일은 디지털 매체를 통해 해결해야 한다는 미디어 선택방법을 제시하기도 하였다(Daft *et al.*, 1987).

하지만 이후의 많은 연구에서 실험이 아닌 실제상황에서 충분한 시간을 가지고 온라인 매체를 이용하는 경우, 이전의 연구에서 발견되었던 결과들과 달리, 온라인상의 네트워크가 단순한 업무이외의 용도로서도 제 역할을 담당 할뿐만 아니라 사용자간의 사회적 관계(social relation)의 형성이 가능하고 그 관계의 깊이가 깊을 수 있다는 사실이 밝혀졌다(Finholt and Sproull, 1990; Walther, 1995). 디지털 매체를 통한 여론의 형성과 사회적 합의도출에 대한 연구는 인터넷의 보급과 함께 시민저널리즘과 시민미디어라는 주제로 본격적으로 연구되기 시작하였다. 시민 저널리즘에 대한 연구의 초점은 인터넷 매체의 미디어로서의 역할에 대한 분석과 사이버 여론의 형성 등이 주를 이루었다. 이러한 연구는 저널리즘의 구성요건에 준하여 온라인 미디어 활동을 시민 저널리즘으로서 볼 수 있을 것인가에 대한 것이나, 온라인 미디어 발달이 시민참여에 어떤 영향을 주는 가에 대한 것이다(강미은, 2001; 이인희, 2000; 김정희, 2009; 김은규, 2003; 김병철, 2006; 김사승, 2008). 이렇게 디지털 매체가 사회적 합의에 이르는 과정에 어떤 영향을 미치는가를 설명하기 위한 대표적인 개념으로 시민저널리즘(citizen journalism)과 사회운동(social movement)이 있다.

하지만 지금까지의 연구들은 디지털 매체들이 온-오프라인 정치참여에 있어 미디어 영향력이 대한 연구, 사이버 공간을 중심으로 발생하는 커뮤니티의 그룹화에 대한 연구, 온라인 공간의 다양한 매체들의 특성에 초점을 맞춘 연구 등 사회운동에 미치는 영향이나 디지털 매체 자체

의 특성을 중심으로 이루어져 있어 실제로 사회적 정보처리 메커니즘이 어떻게 작동하는지, 이 상황 속에서 디지털 매체들의 역할은 무엇인지, 어떤 형태로 사회적 정보처리 메커니즘이 제도화 되는지에 대하여 논의되지 않았다.

다시 말해 디지털 매체를 활용하여 사이버 공간에서 사람들이 정보를 창출하고 유통함으로써 사회적 합의를 도출해가는 정보처리 메커니즘의 변화에 관한 연구는 그 연구의 중요성에 비추어 볼 때 아직 국내외에서 밝혀진 것이 없다. 예를 들어, 블로그나 SNS 등을 통하여 개인들이 정치와 사회에 상당한 영향력을 행사하게 되는데 이러한 현상이 어떻게 발생하며 개인과 전통적 미디어는 어떠한 역할을 하는지에 대해서는 이론적, 실증적 고찰이 전무한 상태이다. 또한 온라인 공간에서 발생하는 정보교류 과정에서 활용되는 자원 또는 이를 사용하는 주체들의 특성과 그 영향 등에 대한 연구도 거의 부재한 상태이다. 이러한 사회적 정보처리 시스템의 변화는 지금까지의 사회적 운동영역에서 주요한 의제였던 사회운동 엘리트에 대한 정의, 사회 운동 엘리트의 충원, 이념의 전파와 같은 오프라인 사회운동의 그것과는 질적으로 다른 차원으로 진행되고 있으며, 이러한 변화들이 민주주의에 미치는 영향 또한 매우 다른 성격을 갖는다.

따라서 사회 심리학 이론을 근거로, 이러한 사회적 정보처리 과정에 대한 구조를 제시하고 그러한 메커니즘이 사회적 합의도출에 어떠한 영향을 미치는 지에 대해 밝히는 것이 본 연구의 주요 목적이다. 이를 위해 온라인과 오프라인에서 사회적 활동과 반향이 있었던 사건을 중심으로 사회적 이슈들의 제기와 확산, 여론수렴의 양상을 알아보고, 매체의 차이가 사회적 합의도출 과정에서의 역할의 차이로 연계되는 지에 대한 정보를 수집하여 사회적 합의에 이르는 사회적 정보처리 메커니즘을 도출하고 특징을 살펴보고자 한다.

II. 문헌연구

2.1 시민저널리즘과 시민미디어론: 인터넷 기반의 커뮤니케이션 매체와 공론장

국경과 시간을 초월하여 네트워크로 구현되는 인터넷은 정치, 경제, 사회, 문화 등 모든 영역에서 새로운 가치와 기회를 창출하면서 핵심적 커뮤니케이션 매체로의 역할을 맡고 있다. 인터넷 커뮤니케이션 매체는 이메일, 게시판, 커뮤니티, 메신저, 블로그 등 다양한 형태로 구성되어 있으며 시민여론을 형성하고 이러한 여론들이 실제 행동으로 이어지도록 역할을 하기도 한다.

이와 같은 사회적 정보처리 기능에 초점을 맞추면 인터넷 커뮤니케이션 매체들은 공론장으로 정의되어 질 수 있다. 공론장은 시민과 국가사이를 중개하는 영역이며 사회적 합의를 이끌어 내는 사회생활의 영역이다(Harburmas, 1989). Harburmas는 공론장의 특성을 정의하는 기준으로 모든 사람들에 대한 개방성, 토론주제의 무제한성, 개개인에 대한 평등성의 세 가지를 제시하였다. 공론장의 세 가지 특성에 의하면 전통적 미디어환경은 소수의 엘리트 집단이 매체와 논의를 독점함으로써 일반 사람들의 민주적 참여를 제한하기 때문에 공론장으로서는 한계가 있다(Holub, 1991). 기존의 신문이나 방송과 같은 매스미디어의 경우 정보제공 및 의견발의가 전문성을 지닌 미디어 엘리트 그룹을 중심으로 이루어지기 때문에 다양한 참여자가 사회적 의제에 대한 논의에 실질적으로 참여할 수 없어 공론장으로서는 기능을 하지 못한다(Hacker, 1996).

즉 특정 커뮤니케이션 매체가 공론장으로서의 역할을 하기 위해서는 공중에게 많은 정보를 제공하고 커뮤니케이션을 자유롭게 하는 공간으로 작동해야 한다. 전통적인 미디어들과 달리, 인터넷 매체들은 자유로운 토론과 의견의 교환이 가능한 공론장으로서 일반대중이 의사를 표명하고 토론에 참여 할 수 있도록 하는 역할을

수행한다(Friedland, 1996). 이러한 공론장에서 사회적 합의를 도출하기 위해서는 단순한 참여의 수준을 넘어 적극적으로 협력하는 행태를 요구한다. 대중의 참여가 낮으면 공동체의 지식을 소비하는 수준인 집합적 지성에 머무르지만 참여의 수준이 높아지면 새로운 정보의 생산은 물론 이를 기반으로 하는 사회화 행동을 이끌어 낼 수 있는 협력적 지성을 창출한다(김사승, 2008; Leadbeater, 2008).

공론장에 관한 기존의 연구들은 공론장으로서의 인터넷 커뮤니케이션 매체의 특징이나 개념 정의에 초점을 맞추고 있으나, 이에 대한 실증적 연구는 거의 없다. 따라서 인터넷 기반의 매체들이 제공하는 온라인 공론장에서의 사회활동의 참여수준과 행태를 이해하고 사회적 합의에 이르는 과정을 이해기 위한 실증적 연구가 필요하다.

2.2 온라인상의 정보활용과 사회운동: 집단행동(Social Movement : Collective Behavior)

온라인에서의 활발한 정보의 소통은 사회운동을 촉발의 계기가 되기도 한다. 사회학에서 정의하는 사회운동은 ‘주의를 기울일만한 이슈에 대한 조직적 집단표현’이다. 즉 사회운동이란 사회의 가치관 및 제도를 변경할 목적으로 행하는 의도적인 집단행동이다(김용철, 2008). 사회운동은 이슈가 되는 사안과 관련하여 실질적인 행동을 취하는 것을 목적으로 한다(Zurcher and Snow, 1981). 따라서 사회운동이 활발하게 전개되기 위해서는 이슈를 부각시키고, 집단의 정체성을 형성하고 공유하며, 지지자들의 참여 동기를 일으키는 효과적인 커뮤니케이션이 필요하다(Zurcher and Snow, 1981; 김용철, 2008). 효과적인 커뮤니케이션을 위해서는 낮은 비용으로 정확한 정보를 빠르게 제공할 수 있는 효과적인 네트워크 구축하고, 적극적인 참여자 및 운동자원을 확보

하며, 나아가 참여자들 사이의 대화와 교류를 통하여 나름의 독특한 집단정체성을 형성하고 공유하는 것이 필요하다(Diani, 2001).

정보기술로 인터넷에 기반한 커뮤니케이션 매체들의 구조적·기술적 특성들은 사회운동에 적합한 특징을 가지고 있다. 인터넷은 사회운동에 소요되는 운동비용을 크게 경감시키는 효과를 제공하고 있으며, 사회적 네트워크를 구축하여 집단 정체성의 형성 및 강화에 우호적인 환경을 창출하는데 크게 공헌하고 있다(김용철, 2008).

이처럼 사회운동에 있어서의 인터넷의 역할은 효과적인 커뮤니케이션을 촉진하고 이슈들이 실제 사회 내에서 구조화 될 수 있도록 하는 것으로 해석 될 수 있다. 이러한 관점은 본 연구가 추구하는 효과적인 커뮤니케이션 메커니즘을 이해하는데 도움을 준다.

III. 연구방법

본 연구에서는 사회적 맥락 속에서 집단적 행동을 분석하는 질적 연구 방법인 인류학적 접근법(ethnographic approach)을 적용하였다. 인류학적 접근법은 사회학 연구에서 널리 활용되는 방법으로 특히 최근의 커뮤니케이션 활동 연구와 온라인에서의 사회적 활동연구에 빈번히 적용되는 방법론이다(Bentz and Shapiro, 1998; Hine, 2000). 이에 따라 인류학적 접근법은 온라인에서의 커뮤니케이션 활동을 관찰하고 사회적인 컨센서스 형성과정을 분석하는 본 연구에 적합성이 높은 방법론이라 할 수 있다.

3.1 인류학적 접근법

인류학적 접근법은 특정한 집단이나 문화에 대하여 현지조사를 바탕으로 분석하고 기술하는 질적연구 방법이다(Fetterman, 1989). 인류학적 접근법에서는 사람들의 행동이 의식적으로 또는 무의식적으로 사회적 상황을 반영한다는 가정

하에 연구자가 현장에 참여하여 내재적·외재적으로 드러나는 일상적인 행위에 대한 직접적인 관찰과 인터뷰를 수행한다(Wilson, 1977). 이를 통하여 문화적 맥락 속에서 집단이나 문화의 변화를 자세히 설명하고자 하며 이 과정에서 특정한 개념과 이해를 도출해 낸다(Geertz, 1973; Philipsen, 1992; 나미수, 2005; 이철원, 2001). 또한 인류학적 접근법 연구는 현상에 대한 기술을 통하여 공유하는 믿음이나 관습, 문화적 특이성에 대하여 심층적으로 이해하고 재구성한다(이철원, 2001).

인류학적 접근법은 인류학에서 발전되어온 방법론으로 사회학 연구를 포함한 다른 학문분야에서도 널리 활용되고 있다(나미수, 2005; 이철원, 2001). 특히 1960년대 초반부터 인류학적 접근법은 커뮤니케이션 연구에서 활용되기 시작하였다. 인류학적 접근법을 활용한 커뮤니케이션에 대한 연구에서는 커뮤니케이션 활동에 대하여 이유와 요인을 탐색하고 커뮤니케이션 패턴을 이해하는 연구를 주로 수행하였다(Robin, 2005; Bentz and Shapiro, 1998).

온라인에서의 사회적 활동의 내용이 다양해지고 그 범위가 확장되면서 온라인에서의 사회적 활동에 대한 연구가 증가하고 있다. 이러한 온라인에서의 사회적 활동에 대하여 인류학적 접근법을 적용하는 연구방법을 온라인 인류학적 접근법(online ethnographic approach)이라 한다(Markham, 1998; Hine, 2000). 즉 온라인 인류학적 접근법은 컴퓨터나 미디어를 매개로하는 온라인에서의 사회적 상호작용을 통한 문화와 사회현상에 대한 연구에 인류학적 접근법을 적용한 연구방법이다.

인류학적 접근법에서는 심층인터뷰, 참여관찰, 사례연구, 설문조사 등의 방법으로 자료를 수집한다(Geertz, 1973; Philipsen, 1992; 나미수, 2005). 커뮤니케이션 연구에서는 주로 심층인터뷰 방법과 참여관찰 설문조사 등을 병행적으로 활용하는 경향을 보인다. 그러나 온라인 인류학적 접근법 연구에서는 연구자는 특정 커뮤니티나 온라인

인 문화에 직접적으로 참여하지 않고 사회적 상호작용을 관찰하고 생성되는 콘텐츠들을 지켜보기만 하는 순수 관찰만 수행하는 경우가 빈번하다(Kozinets, 2006). 온라인 인류학적 접근법 연구의 필수조건으로 적극적인 활동참여를 강조하는 주장들이 있지만(Markham, 1998; Hine, 2000) 온라인에서의 사회활동의 영역으로 적극적 읽기가 능동적인 상호작용의 한 유형으로 평가되기 때문에(송현주 등, 2006; Sunder et al., 2007) 순수관찰연구만으로도 온라인 인류학적 접근법 자료수집 방법이 될 수 있다.

3.2 연구의 절차

본 연구는 인류학적 접근법을 적용하여 관찰 대상의 선정과 자료의 수집, 자료의 분석과 신뢰성 검증의 순서로 수행되었다. 자료의 분석은 내용분석과 기술분석으로 나누어진다.

3.2.1 관찰대상의 선정과 자료수집

본 연구에서는 최근의 사회현상 중에서 인터넷에서와 현실세계에서 다양한 토론과 상호작용이 발생하였던 2개의 사건에 대한 2년여 간의 데이터를 관찰하여 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 사건과 직접적으로 관련이 있는 블로그 게시물, 뉴스, 주요 사건일지 등으로 구성된다. 각각의 자료는 제목, 내용전문(全文), 출처, 작성자, 게재일 정보로 구성되어있다.

본 연구에 적용된 첫 번째 사례는 방송인의 학력위조 의혹 논란에 대한 사례(이하 '사례 1')이다. 사례 1은 인터넷에서 개인에 의하여 문제가 제기된 후 온라인과 오프라인에서 다양한 정보의 생성과 의견표출이 있었던 사건이다. 본 사건은 추후 국가기관에 의한 공식적인 조사와 인증과정이 수행되었으며, 종료 후 학력위조 방지 및 검증, 인터넷에서의 비판에 대한 제도적인 측면에 영향을 미쳤던 사건이다. 본 연구에서는 사례 1과 관련하여 104개 언론사로부터 770건의

보도 및 사설·논평을 수집하였으며, 또한 블로그 게시물 3,123건을 포털, 블로그 사이트, 개인 홈페이지 등으로부터 수집하였다.

두 번째 사례는 어린이 성폭력사건 발생에 대한 사회적 논의사례(이하 '사례 2')이다. 본 사례는 어린이 성폭력사건의 발생을 계기로 사건발생원인과 사회적 후속조치, 예방, 관련 제도, 사회안전망 등에 대하여 온라인과 오프라인에서 폭넓게 논의되었던 사례이다. 본 사례는 제도개선 등에 강력한 시사점을 남긴 사건으로 사건종료이후에도 계속적으로 사회적 관심을 받고 있는 사건이다. 본 연구에서는 사례 2와 관련하여 121개 언론사로부터 2,476건의 보도 및 사설·논평을 수집하였으며, 블로그 게시물 5,054건에 대한 자료를 수집하였다.

본 연구에서 두 가지 서로 다른 사건에 대한 자료를 수집한 이유는 다음과 같다. 첫째, 온라인과 오프라인의 상호작용에 대한 균형있는 관찰과 분석을 통하여 특정사실에 국한되지 않는 사회적 컨센서스 과정을 이해하고자 하였다. 사회적 이슈의 발의는 온라인과 오프라인 환경의 제한을 받지 않고 발생할 수 있으며 이는 사회적 운동의 촉발원인이 될 수 있다(김용철, 2008). 이러한 맥락에서 사회적 컨센서스 형성과정을 2가지 유형으로 나누어 볼 수 있다. 한 가지 유형은 인터넷 매체에서 쟁점이 부각되고 그게 이슈화 된 후, 매스 미디어가 이를 보도하여 사안이 더욱 확대되는 컨센서스 형성되는 유형이다. 두 번째 유형은 매스 미디어에서 보도된 사안에 대해서 인터넷 공간에서 다양한 의견이 제시되고 토론되어지며 형성되는 유형이다(이인희, 2000; 강미은, 2001). 본 연구에서는 일반화된 사회적 컨센서스 형성 모형을 도출하기 위하여 온라인과 오프라인에서 촉발된 두 가지 유형의 사건이 전개되어가는 양상에 대한 비교분석 수행하였다.

둘째, 사례분석연구에 있어서 반복연구의 논리에 의하여 다양한 사례들이 일관성 있는 결과를 산출하는가를 관찰하기 위하여 다중사례연구

가 필요하다(Yin, 2003). 다중사례연구를 통하여 선택된 사례의 독특성이나 조건의 인위성 비판을 최소화 할 수 있기 때문이다(Yin, 2003; 신경식, 서아영, 2005).

<표 1> 여론 형성 유형과 과정

유형	여론 형성 과정
순수 인터넷 기반 여론	인터넷 기사와 정보, 게시글을 통하여 의제로 설정되고 토론과 의견교환을 통하여 여론이 형성
증폭형 인터넷 여론	매스 미디어에서 사건이 보도된 후, 인터넷 매체에서 의견이 교환되고 토론하는 형태의 여론형성

주) 박성호(2005), 재정리.

이에 따라 위의 사례 1과 사례 2에 대해서는 사회적 상호작용의 연관성을 분석하는 기초자료로써 각각의 의제에 대하여 뉴스와 블로그 게시글 및 게시글의 출처, 작성자, 작성시점에 대한 자료를 수집하였다. 게시글은 커뮤니케이션 내용의 특성을 파악하고 생성되는 정보와 다양한 주장의 논조를 정확히 이해하기 위하여 전문(全文)자료를 발췌수집·분석하였다. 수집된 자료 중 내용이 삭제되어 제목만 존재하거나, 다른 게시글로의 링크만 존재하는 경우는 분석에서 제외하여 사례별로 약 5~10%의 비유효 자료가 발생하였다. <표 2>는 사례 및 자료수집활동에 대

한 요약이다.

3.2.2 자료분석: 내용분석(Content Analysis)

내용분석(Content Analysis)은 주어진 자료의 주제와 연관된 주요개념들을 범주화 시켜가는 과정이다. 내용분석은 내용의 의미에 중심으로 개념화 하는 의미론적 내용분석(Semantic Content Analysis) 과 감정이나 느낌을 주로 분석하고자 할 경우는 추론적 내용분석(Inferred Content Analysis)으로 나누어 볼 수 있다(이철원, 2001).

본 연구에서는 블로그 게시글을 대상으로 의미론적 내용분석을 통하여 사회적 합의도출 과정에서의 게시글이 가진 내용속성을 분석하였다. 각각의 게시글은 이슈가 사회적인 의제로 선택되고 사회적 합의에 이르는 과정에서 정보를 생성하거나 의견을 개진하는 등의 다양한 형태로서 제시되어 진다. 게시글 마다의 각기 다른 속성을 정의하기 위하여, 우선 수집된 각각의 자료가 전달하는 메시지의 특성과 논조를 중심으로 각각의 게시글을 분류하여 개념화 하고, 유사한 개념끼리 재분류하여 범주화 하였다.

분석과정에는 2명의 연구원이 참여하여 서로 독립적으로 자료를 검토하고 게시글의 내용과 태도 특성을 고려하여 분류작업을 수행하였다. 1차 분류에서는 게시글에 반영되어있는 커뮤니케이션 활동의 유사성 및 의제에 대한 태도에

<표 2> 사례 자료 수집 개괄

사례	사건개괄	축발	관찰기간	수집자료	자료원(곳)
사례 1 학력위조 사건	방송인 A의 학력위조 의혹에 대한 문제제기와 검증에 대한 일련의 활동	순수 인터넷 기반	14개월	온라인·오프라인 뉴스 770건	언론사(104)
				블로그 게시글 3123건 (유효 2,963건)	블로그 사이트(2) 주요포털(3) 기타(2)
사례 2 아동폭행 사건	어린이 성폭행 사건과 사회적 후속조치에 대한 사회적 의제 발생	증폭형 인터넷 기반	35개월	온라인·오프라인 뉴스 2476건	언론사(121)
				블로그 게시글 5,054건 (유효 4,870건)	블로그 사이트(2) 주요포털(3) 기타(4)

주) 언론사는 신문사, 방송사, 인터넷 언론사를 모두 포함함.

따라 그룹을 나누고 개념화 하였다. 2명의 연구원이 만들어낸 분류기준을 비교·대조하여 최종적으로 의미론적 내용분석에 대하여 11개, 추론적 내용분석에 대하여 3개의 개념을 도출하고 초기분류작업에서 분류기준으로써 고려한 바를 각 개념의 정의와 특성으로 정형화하였다. 이들 개념간의 유사성을 고려하여 범주화 하였다. 의미론적 내용분석에서는 4개의 범주, 추론적 내용분석에서는 3개의 범주가 도출되었다<표 3>. 각 사례에 대하여 연구원별로 개념정의 및 범주화를 위한 분류작업 1회, 그리고 2회의 확인적 반복 분류작업을 수행하여 결과의 일치정도를 확인하였으며, 각각의 분석 결과는 85% 이상의 일치 정도를 나타내었다.

의미론적 내용분석 결과에 따르면 내용속성 분석에서 나타난 총 11개의 개념들은 정보, 의견, 전환, 제도화의 범주로 분류되어진다. 정보속성의 게시글은 의제에 대하여 정보를 생성하거나 재가공하여 논의의 내용과 근거를 풍부히 하고 정보를 전달하여 의제확산에 기여한다. 반면, 의견속성의 게시글은 논리적 의견과 근거를 제시하거나 반박을 통하여 다양한 관점을 제시하고 논의를 주도하는 역할을 한다. 의견속성 게시글 중 또한 의제를 새로운 의제에 투영함으로써 관심을 환기하고 의제를 확장하는 역할을 할 수 있다. 또한 의제에 대한 간략한 코멘트 발언 역시 작성자의 견해를 반영하는 만큼 의견속성의 글로 분류되었다. 전환속성의 게시글은 사건을 특정대상에 대하여 재해석하거나, 사건을 인용하여 전혀 새로운 주제를 논하는 게시글이 해당된다. 그리고 현재의 의제와는 직접적 관련성이 없지만 사례 1과 관련하여 해외유학의 문제점을 다룸으로써 새로운 이슈를 제기하는 게시글도 전환속성으로 분류되었다. 마지막 범주는 제도화이다. 일련의 사건과 관련이 있는 사회운리를 정립하거나 문화와 제도를 개선하기 위한 일련의 활동에 참여하거나 구체적 방향성을 제시하는 속성의 게시글이 해당된다(<표 3> 참조).

본 연구에서는 또한, 블로그 게시글을 대상으로 추론적 내용분석을 통하여 의제에 대한 감정이나 태도를 분석하였다. 사회적 합의에 이르기 위해서는 다양한 의견과 관점이 제시되고 조정되는 과정이 필요하다. 때문에 주어진 사안에 대하여 지지하거나 거부하는 입장을 취할 수 있다. 추론적 내용분석에서는 게시글의 어조와 논제에 대한 태도를 분석하여 의제에 대한 작성자의 태도를 분류하였다. 분석결과 사회적 컨센서스 형성과정에서 태도속성은 사례 1과 사례 2에서 동일하게 3개의 개념으로 분류되었으며, 각각의 개념들 간의 중복성은 거의 발견되지 않았다. 따라서 3개의 개념은 그대로 3개의 범주로 확정되었다(<표 3> 참조).

추론적 내용분석의 결과에 따르면 태도속성을 정의할 수 있는 개념과 범주는 의제 동조적, 의제 부정적, 중립적으로 나타난다. 의제동조적인 태도는 의제로 제기된 의견이나 사건에 대하여 지지하거나 긍정하는 태도를 보이는 경우이다. 의제동조적인 태도는 적극적으로 의제에서 제기하는 문제를 확장하고 문제를 지지하는 정보를 생성하거나 의견을 제시하는 등의 행동으로 나타나게 된다. 또한 타인들에 의하여 작성된 의제동조적인 게시글을 집중적으로 수집하고 편집하여 다시 게시하는 활동 등이 포함된다. 의제부정적인 태도는 제기되는 의제에 대하여 적극적으로 부정하기 위하여 정보를 생산하고 의견을 제시하거나 문제를 반박하는 활동으로 나타난다. 또한 적극적으로 정보를 생성하거나 반박하지는 않지만 의제부정적인 게시글의 확산에 기여하는 활동 등이 포함된다. 의제중립적인 태도는 의제 자체에 대하여 긍정이나 부정적인 태도를 취하지는 않지만 적극적으로 관련 사안을 검토하고 진행되는 논의의 흐름을 주시하여 논리적 모순을 지적하거나 정보를 종합하여 결론을 추론해 보는 게시글에서 찾아볼 수 있다. 그리고 게시자의 태도를 배제하고 관련정보를 종합적으로 수집하고 재게제하는 활동 등이 포함된다.

<표 3> 내용분석 결과의 요약

속성	범주	개념	정의	범주별 빈도		반복분석 일치정도	
				사례 1	사례 2	사례 1	사례 2
내용속성 (11개 개념 4개 범주)	정보	정보전달	◦ 타인/타 매체에 의하여 생성된 정보를 그대로 재전달	1,175	2,769	91%	90%
		정보생성*	◦ 새로운 정보를 생산/발견하여 게시함				
		정보재가공	◦ 기존의 정보를 재조합하고 편집하여 게시				
	의견	주장과 근거	◦ 사건 또는 특정대상에 대한 비평과 근거	1,361	1,453	85%	87%
		코멘트	◦ 사건 또는 특정대상에 대한 단순 발언과 감정 표현				
	전환	재해석	◦ 사건 또는 특정대상에 대하여 새로운 기준을 제시하고 이를 근거로 재해석	278	255	94%	96%
		인용/분석	◦ 사건을 또는 특정대상을 인용하여 사건과 직접적 연관이 적은 다른 현상이나 대상을 분석하고 설명함				
		이슈부가*	◦ 사건과 개연성이 있는 사안들에 대하여 관심을 환기하고 새로운 이슈로서 제의함				
	제도화	사회윤리	◦ 일련의 사건과 직간접적으로 관련된 윤리, 도덕 등의 사회적 가치에 대한 성찰과 정립에 대한 제도적 활동	149	393	93%	93%
문화개선		◦ 일련의 사건과 직간접적으로 연관이 있는 활동들에 대하여 사회문화적인 관점에서 재검토하고 조정하기 위한 제도적 활동					
제도개선 법령개정		◦ 일련의 사건과 관련하여 부각된 문제와 사회적 합의점을 고려하여 정책적·제도적 개선에 대한 활동수행					
태도속성 (3개 개념, 3개 범주)	의제 동조적	◦ 의제를 지지하거나 긍정하고, 문제를 확장하기 위하여 적극적으로 정보를 생성하고 의견을 제시 ◦ 의제동조적인 게시글을 집중적으로 수집하고 편집하여 다시 게재	556	3,817	88%	90%	
	의제 부정적	◦ 의제를 부정하거나 반박하는 정보를 제시하는 정보를 생성하거나 의견을 제시 ◦ 의제부정적인 게시글을 집중적으로 수집하고 편집하여 다시 게재	1,238	409	94%	92%	
	중립적	◦ 의제 자체에 대하여 동조하거나 부정하는 일관적인 태도를 취하지는 않지만 적극적으로 사안을 검토 ◦ 진행되는 논의의 흐름을 주시하여 논리적 모순점을 발견하고 정보를 종합하여 결론을 추론 ◦ 관련된 모든 정보를 종합적으로 수집하고 재게재	1,169	634	96%	88%	

주) * 표기된 개념 2개(정보생성, 이슈부가)는 사례 1에서만 도출되어진 개념임.

3.2.3 자료분석: 기술분석(Descriptive Analysis)

기술분석(Descriptive Analysis)은 자료들을 기반으로 행동적 양태나 사건을 연계하여 문맥을 읽어내고 상호관계를 발견하여 전개양상을 기술하는 분석이다(이철원, 2001). 미디어 커뮤니케이션 연구에서 사용자간 상호작용은 발의된 이슈에 관련된 상호작용에 참여하는 사용자의 규모와 이슈의 지속기간, 그리고 참여정도를 통하여 접근할 수 있다(김경희, 2009; 강미은, 2001). 본 연구에서는 두 가지 사례에 대해서 뉴스와 블로그 게시글의 생성 시점과 시간의 경과에 따른 참여규모와 태도 등을 분석하여 이슈의 발생으로부터 사회적 합의에 이르는 과정을 설명하였다. 기술분석의 결과는 사회적 컨센서스 형성과정과 관련하여 제 IV장에서 상세히 기술하고 있다.

IV. 사회적 컨센서스 형성과정

미디어의 이용과정에서 메시지에 대한 이해는 능동적이며 인지적인 상호작용의 결과이다(Hawkins *et al.*, 1995; Geiger and Reeves, 1993). 인터넷 미디어 환경에서는 이용자가 스스로 정보를 선택하고 다른 정보로 이동하게 된다. 온라인과 오프라인에서 생성되고 유통되는 무수한 정보는 이용자에게 의하여 수용됨으로써 의제로서 설정되어진다. 의제는 온라인과 오프라인에서 일어나는 사건 또는 정보, 주장 등으로부터 발생한다. 의제의 제기는 일반 대중 또는 엘리트 그룹에 의하여 제기될 수 있다. 또한 의제의 발생 후 즉각적으로 수용되고 공론화되기도 하는 반면, 즉각적으로 의제로 발전하지 않을 수 있다. 때때로 의제는 사건이 발생한 후 일정한 시간이 경과한 후에 인터넷에서 의제로 설정되고 여론으로 형성되기도 한다(박성호, 2005).

본 연구에서는 두 가지 사례에 대한 분석을 통하여 인터넷 매체에서의 상호작용을 통한 사회적 컨센서스 형성과정을 사회적 의제의 제기,

여론 활동에서의 선택적 반영, 의제의 수용과 확산, 공론화와 사회적 합의, 제도화와 피드백이라는 다섯 가지 단계로 구성하였다. 이 절에서는 인터넷 매체에서의 여론형성 및 사회적 컨센서스 형성과정이 기존의 전통적 매체환경에서의 사회적 컨센서스 형성과정과 어떻게 다른지를 집중적으로 조명하였다.

4.1 사회적 의제제기

의제설정 이론은 신문, 텔레비전 등의 매스 미디어를 중심으로 발전되어왔으며, 이는 매스 미디어가 어떤 특정 이슈를 선정하고 강조하면 일반 대중은 이를 중요 이슈로서 인식하게 된다는 이론이다(McCombs and Shaw, 1972). 그러나 정보기술의 발달과 디지털 매체의 보급으로 사회적 의제설정은 소수의 독점적 매스 미디어뿐만 아니라 인터넷 미디어 그리고 이용자에 적극적 참여에 의하여 발생하고 있다(김경희, 2009). 또한 한 개인이 제기한 의제가 공중의 의제에 영향을 미치는 경우가 많이 일어난다. 사례 1은 개인의 의견과 주장이 사회적 의제로 받아들여지고 여론화를 거쳐 제도화에 이르는 사회적 합의도출 과정을 보여준다. 일련의 사회적 합의를 도출하는 과정에서 인터넷 미디어 사용자들은 시공간의 제약 받지 않고 토론에 참여할 수 있으며 정보와 의견을 교환하고 의사소통이 가능하다(김병철, 2004).

개인이나 집단에 의한 인터넷에의 의제제기는 정보를 생산하고 전달하는데 중요한 역할을 하며, 미디어 뉴스의 구조형성에도 의미있는 역할을 한다(Zhou and Moy, 2007). 과거 대중은 매스미디어에 의하여 생산된 정보를 일방적으로 수용하였으나, 온라인 환경에서 블로거들은 정보를 생산하고 전달하는 활동과 더불어 의견을 제시하고 새로운 이슈를 부각하는 등의 다양한 활동을 한다. 사례 1에서 가장 적극적인 활동을 한 상위 5개의 블로그의 활동을 분석한 결과 가

장 많은 뉴스를 게재하였던 상위 5개의 언론사와 블로그의 활동빈도가 비슷한 수준으로 나타났다. 특히 상위 5개 블로그 활동의 내용속성을 살펴보면 정보, 의견, 전환속성의 게시글을 두루 생성하고 있는 것으로 나타났다<표 4>. 각각의 블로그는 정보를 생성하여 공급하는 동시에 의견을 적극적으로 개진하고, 사건을 통한 다양한 고찰을 하는 전환속성의 활동을 동시에 하고 있는 것이다. 이를 통하여 과거 엘리트 집단에 의하여 독점되던 오피니언 리더의 역할이 누구나 높은 관여도와 적극적인 활동을 통하여 획득할 수 있는 역할로 변화되었음을 알 수 있다. 이에 따라 매스 미디어의 일방적이고 독점적인 의제 설정을 설명하는 의제설정이론은 미디어와 일반 대중이 여론형성의 과정에 동시에 참여하여 서로 영향을 주고받는 상호작용적인 모델로 전환이 필요하다.

<표 4> 매스미디어와 블로그의 여론 활동 비교 (사례 1)

순위 (상위 5개)	뉴스		블로그		
	게시수 (건)	게시수 (건)	정보속 성 (건)	의견속 성 (건)	전환속 성 (건)
1	53	44	26	15	3
2	51	35	16	18	1
3	47	26	14	8	4
4	29	19	14	5	-
5	25	19	5	10	4

주) 뉴스 및 게시글 게재건 수 기준 상위 5개.

사례 1에서 일반사용자를 대표하는 블로거들은 사건이 진행되는 동안 1,659명의 블로거가 3,123개의 게시글을 작성하였다. 이 중에서 사건에 대하여 높은 관심도를 보이고 관찰기간 중 10건 이상의 게시활동을 한 블로거는 12명으로 참여빈도나 활동내역을 근거로 하여 사례 1의 오피니언 리더라 할 수 있다<표 7>. 즉 오피니언 리더는 적극적으로 정보를 생산하고 의견을 발

의하는 가람을 일컫는다. 사례 1에서의 오피니언 리더들은 전체 참여자의 0.7% 밖에 되지 않지만 이들의 게시건수는 총 230건으로 전체 게시글 중 약 7.8%에 이른다. 또한 전체 참여자 평균 게시건수가 1.8건임에 반해 이들의 평균 게시건수는 19.2건으로 사건에 대한 관심도가 매우 높다고 할 수 있다. 또한 가장 많은 활동수를 기록한 상위 5명의 블로거 활동내역을 보면 정보의 생성과 의견제시 등의 활동을 균형있게 하고 있는 등 사건에 대한 관여도가 높고 다양한 지식을 자기고 있음을 알 수 있다(Myers and Robertson, 1972; Richins and Shcaffer, 1988)<표 5>. 이들 블로거들은 사회적 합의에 이르기까지 정보와 의제를 공급하여 논의를 활성화 시키는데 기여하기 때문에 다른 사람들이 그들로부터 정보를 구하고 그들의 조언을 수용하기 때문에 일반사용자에게 영향력을 행사하고 논의를 주도하게 된다(김관규, 2005).

<표 5> 오피니언 리더 블로거 활동분석(사례 1)

	블로거수 (명)	게시수 (건)	블로그 소스
10건 이상 15건 미만	6	72	포털 블로그
15건 이상 20건 미만	3	53	포털
20건 이상	3	105	포털
총계	12	230	-

4.2 여론 활동에서의 선택적 반영

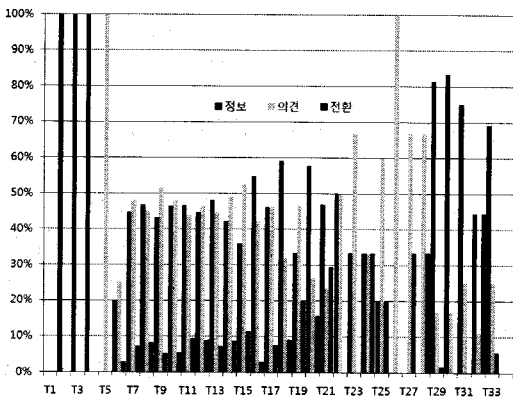
인터넷 미디어에서는 여론형성 활동이 특정 시점 또는 사건에 대해서 선택적으로 반응하는 것을 볼 수 있다. 예를 들어 사례 1의 주요사건 일지를 살펴보면 총 6개의 주요사건이 들어있다. 그러나 6개의 사건 중에서 블로거들의 행동양식에 직접적인 변화를 야기한 사건은 3개로 나타난다<표 6>. 이러한 현상은 정보처리과정

이 상황과 상호작용하는 과정으로 주어진 환경과 상황에(context effect) 영향을 받기 때문이다(김경희, 2000). 이는 사람들이 모든 사건을 정확하게 인지하지 않으며(inaccurate perception), 전체 대상 중 일부에만 주의를 기울이기 때문이다(Markus and Zajonc, 1991).

사례 1에서는 전체 관찰기간을 33개의 시점으로 나누었을 때, 주요사건이 발생한 시점은 6개로 요약된다. 그러나 주요한 반응을 야기한 시점은 총 4개뿐이다. 그 중 사회적 의제로서 발의된 T1을 제외하더라도 3개의 시점에서만이 가시적인 활동양상의 변화를 보이고 있다. T7시점에서는 정보성 게시글과 의견 게시글이 비슷한 비율로 활성화되었으며, T15시점에서는 새로운 이슈를 부가하거나 재해석하는 전환속성의 게시활동의 비율이 증가되는 방향으로 활동양상이 나타난다. T29에서는 정보전달성 활동이 증가하고 의견게시형 활동 비중은 낮아졌다<그림 1>.

<표 6> 주요사건과 여론 활동 반응(사례 1)

주요 사건	T7	T11	T15	T21	T29	T33
사건 반응	반응	추세 유지	반응	추세 유지	반응	추세 유지
활동 변화	논의 활성화	-	전환글 증가	-	정보증가의 의견감소	-



<그림 1> 여론 활동 변화추이(사건 1)

사례 2에서는 사건에 대하여 분노하고 비판적 의견을 표출하는 대중의 활동을 관찰할 수 있다. 그러나 이러한 대중의 반응은 유사한 다른 사례와 비교했을 때, 사례 2에 대해서 참여자 규모와 참여기간에서 상대적으로 크게 나타나고 있다. 사례 2와 문제의 본질이나 사건의 사회적 의미가 동일한 3건의 유사사례와 비교하여 볼때<표 7>, 사례 2에 대해서 상대적으로 논의 기간이 길고 많은 양의 정보가 생성되고 의견이 제시되었음을 알 수 있다.

<표 7> 해석의 능동성에 대한 사건비교(사례 2)

사례	뉴스게시 (건)	블로그 게시(건)	논의기간 (개월)
사례 2	2,470	4,870	35
유사사건 A	113	684	4.4
유사사건 B	222	489	5.5
유사사건 C	73	427	1

주) 유사사건 A, B, C는 4개 주요 포털사이트에서 사례 2와 연관검색어로 검색되어지는 사건 중 중복되는 3개의 사건을 지정.

사례 1과 사례 2에서 보이듯 인터넷 매체에서의 여론형성 활동은 특정사건, 사건 내용, 시점 등의 요인이 복합적으로 작용하여 선택적이고 차별적인 형태로 나타난다. 즉 연속적으로 발생하는 사건 속에서 계속적인 여론 활동이 일어나더라도 대중은 외부 자극에 대하여 선별적으로 반응할 수 있으며 그 반응형태 또한 동일하지 않을 수 있다. 또한 사건의 본질과 연계된 요인들과 사건발생 시점 등의 상황요인에 따라서 사건에 대하여 대중이 다르게 반응하고 있음을 알 수 있다.

4.3 의제 수용과 확산

온라인과 오프라인에서 발생하는 사건이나 생성되는 정보가 모두 사회적 의제로서 선택되

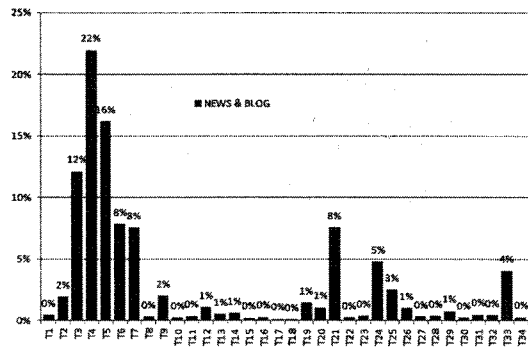
어지는 것은 아니다. 일시적으로 주목을 받았다가 별다른 논의없이 소멸되는 주제가 대다수를 이루며, 논의가 시작되었더라도 활성화되지 못하고 이슈가 사라지게 되는 경우도 많다. 따라서 사회적 의제로 선택되고 사회적 합의를 이끌어 내기 위해서는 의제 자체가 내포한 속성이 중요한 요인이 된다. 사회적으로 관심의 대상이어야 하며 대중들의 자발적인 참여를 유발할 수 있는 정서적 공감대를 자극 할 수 있어야 한다. 또한 문제가 논의를 통하여 해소되거나 사회적 입장 결정에 기여할 수 있는 속성을 가져야 한다(Burgoon et al., 1994; 박성호, 2005; 김경희, 2000; 김경희, 2009).

4.3.1 사회적 관여도와 정서적 수용성 (Social Involvement and Emotional Acceptability)

인터넷 매체에 의해 생성되는 많은 정보들은 그 자체로서 뉴스나 사회적 의제가 되지 못한다. 정보들이 사회적 의미를 형성하고 사회적 힘을 가져야 공적지식으로서의 문화적 형식을 갖추고 비로소 의제로서 논의되어진다(Schudson, 1995). 사례 1에서 보여지 듯 객관성이 결여된 개인적 관심과 주장이라도 사회적 관계도의 정서적 수용성이 높은 경우 사회적 차원에서 대중적인 관심을 가지고 함께 논의하는 과정을 통하여 주제를 확장하는 여론형성과정을 이끌어 낼 수 있다. 이와 같이 매스 미디어나 오피니언 리더, 그리고 일반 대중으로부터 발의되어지는 의제가 공론화 되고 사회적 합의를 도출해 내기 위해서 내용면에서 개인적 일상이나 생각을 다루는 것에서 나아가 사회적으로 많은 사람에게 영향을 미치는 의제가 되어야 한다(박성호, 2005, 김경희, 2000).

나아가 의제의 사회적 관여도와 정서적 수용성은 의제의 공론화를 위한 폭발성에 영향을 미치며, 동시에 사회적 합의를 이끌어내기 위한 과정에서 미디어와 일반 대중의 참여강도와 규모

에 영향을 미치게 된다(김경희, 2009; 강미은, 2001). 사례 2의 경우 성적윤리와 인간의 존엄성, 어린이 보호라는 여러 가지 사회가치를 동시에 위배하여 사회적 차원의 문제성과 개인적 차원의 분노를 동시에 불러일으킨 사건으로 사건 초기 T3~T7기간 중 전체 활동의 66%가 집중되고 있다. 이는 감정적인 공감으로 인하여 의제의 수용과 확산이 즉각적이고도 폭발적으로 이루어졌음을 알 수 있다<그림 2>.

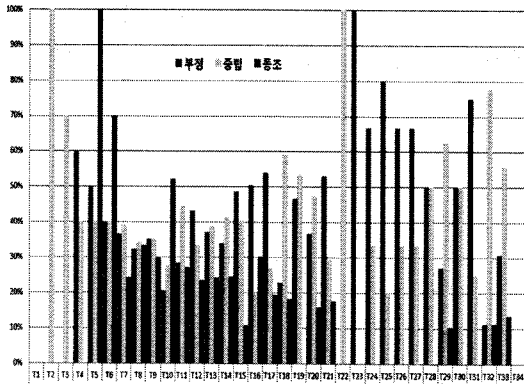


<그림 2> 사회적 의제의 수용(사례 2)

4.3.2 인지적 수용성(Cognitive Acceptability)

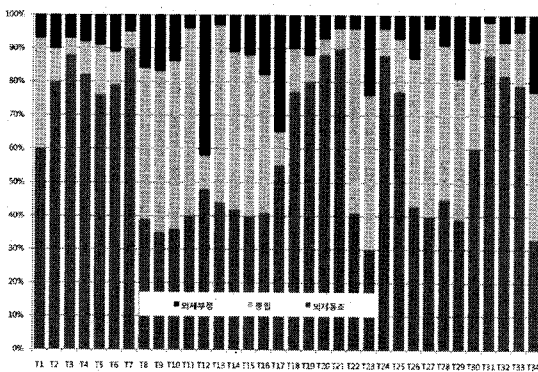
미디어에서 발의되는 논제는 과업의 성격에 따라서 분류되어 질 수 있다(Burgoon et al., 1994; Murthy and Kerr, 2003). 문제는 인지형태에 따라 크게 세 가지 분류로 나누어 질 수 있는데 해결책을 찾기 위한 문제 해결(problem-solving) 유형, 정보를 교환하기 위한 아이디어 생산(idea-generation) 유형, 그리고 사안에 대하여 결정을 내려야 하는 의사결정(decision-making) 유형으로 나누어진다(Murthy and Kerr, 2003). 위의 세 가지 분류기준에 의하면 사례 1과 사례 2는 각각 문제해결형과 의사결정형으로 볼 수 있다. 문제해결형은 다양한 대안을 모색하고 검토하는 과정에서 정보와 의견이 다양하게 생성되는 특성이 있고 다양한 이해관계자들의 대립되는 의견이 발생할 수 있어 이러한 정보의 유통과 대립

이 논의를 활성화 할 수 있다. 사례 1의 경우 블로그 게시건수가 가장 많았던 T7~T21 기간에 의제에 동조하는 활동과 의제에 반하는 활동이 비율이 비슷하게 나타나면서 논의를 활성화 시켰다<그림 3>.



<그림 3> 태도속성별 비율변화 추이(사례 1)

의사결정형 의제의 경우 사회적 논의를 거쳐 의제에 대한 명확한 태도를 선택하고 이를 강화·옹호하는 활동특성을 보인다. 사례 2의 경우 논의 초기부터 의제에 대한 문제의식을 공유하면서 의제동조적인 태도가 강하게 나타나게 된다. 이후에 발생하는 의제 부정적 의견이나 제도화 결과에 대하여 이미 형성된 사회적 컨센서스의 태도를 강화하기 위한 여론 활동을 하고 있

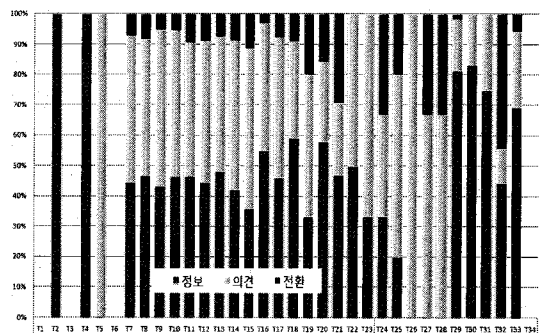


<그림 4> 태도속성별 비율변화 추이(사례 2)

다. T12와 T17에서 의제부정적인 게시글이 증가하였을 때, 즉각적으로 의제동조적인 게시글이 증가하여 태도를 강화하고 의제부정적인 게시글에 반박하는 현상이 나타났다. 그 결과 사회적 논의 전반에 걸쳐 의제동조적인 사회적 합의 결과를 지지하는 경향을 유지하게 된다<그림 4>.

4.4 공론화와 사회적 합의

현상에 대한 진실을 확인하고 사람들 사이의 대화를 구축하는 행위를 공론화라 한다. 공론화의 단계에서는 일반대중이 여론의 생산과정에 직접적으로 개입하고 나아가 매스미디어의 일방적 생산을 부정하면서 스스로 생산자가 되는 주체적 능동성을 나타내게 된다(김사승, 2008). 사례 1에서는 블로그 활동 내역의 분석결과 사회적 의제로서 수용되고 본격적으로 논의가 진행된 T7~T23 기간 동안 정보생성 및 의견제기가 동등한 비율로 제기 되고 있음을 알 수 있다<그림 5>. 블로거들이 정보와 의견의 수용할 뿐만 아니라 적극적으로 생산 및 재생산을 하고 있는 것이다.



<그림 5> 내용속성별 비율변화 추이(사례 1)

정서적으로 자극적인 이슈들은 집중적인 관심을 끌어 모으는 경향이 있다고 주장되고 있지만(강미은, 2001), 온라인과 오프라인을 통한 토론과 공론화의 과정에서는 자정작업을 통해 감

정적인 이슈들이 객관화되고 합리성을 갖게 되는 경향이 있는 것으로 나타났다. 사례 1에서는 의제로 제기된 문제가 근거의 오류가 있었으며 주관적이고 작위적 해석을 근거로 하는 논리상의 문제가 지적되며 의제를 부정하는 방향으로 사회적 합의가 형성되었으며 결과적으로 다자간의 검증을 거쳐 오류임이 밝혀진 결과 의제는 폐기되었다. 이런 현상은 사회적 합의의 도출과정에서 댓글과 엮인글로 올라오는 의견이 모호한 입장을 취하게 되거나 의견의 근거가 미비하고 정보의 오류가 많을 경우 소멸되어진다는 주장과 일치한다(박성호, 2005).

사례 2에서는 T3의 시점에서 사건 피의자에 대한 개인신상정보가 인터넷에 확산되었을 때, 많은 사람들이 그를 향해 분노와 비난의 감정을 폭발적으로 쏟아내는 현상이 벌어지며 이슈에 대한 관심을 높였다. 그러나 이러한 감정적인 여론이 주를 이루는 가운데 정보의 정확성에 대한 검증 및 정보공개에 대한 정당성에 대한 성찰은 T3~T7에 이르기까지 의제중립적인 태도를 취하며 나타나고 있다<그림 4>. 그 결과 정보의 개인 신상공개 문제점을 논의에 포함시키고, 이미 공개된 정보의 오류를 밝혀내어 잘못된 정보의 유통을 차단하는 결과로 나타났다. 이는 사회적 합의의 과정에서 대중의 활동은 정보오류에 자정하고 합리적인 사고 역량을 충분히 가지고 있음을 나타낸다.

논의가 공론화되고 제도화로 이어지기 위해서는 의견의 발의와 정보의 확산에 있어 구체적이고 객관적 정보가 뒷받침되어야 한다. 인터넷 매체가 가진 사회적 영향력은 댓글 및 게시글로 확산되는 정보의 기하급수적 확산과 사회적 여론형성인데 이러한 인터넷 매체의 영향력은 전달되는 정보의 신뢰성과 객관적 근거, 논의의 합리성 등에 의존하고 있다. 또한 공론화된 여론은 사회적 합의 기관에서 논의되어 사회제도 및 규범의 변화에 중대한 영향을 미치게 된다(박성호, 2005; 김경희, 2000; 김경희, 2009).

4.5 제도화와 피드백

인터넷 미디어가 가진 정보와 참여의 개방성은 대중의 자발적이고 적극적인 의사결정 및 정책결정 과정에의 참여를 가능하게 만들었다(송경재, 2009). 과거 인터넷 공간에서 형성된 여론은 참고자료 정도로만 활용되었다. 그러나 인터넷 매체 및 게시판 등을 통한 정보의 생산과 여론의 형성이 활성화 되면서 사회적 의사결정이나 정책 수립에 반드시 반영해야 하는 필수 사항으로 대두되었다(박성호, 2005).

사례 1에서는 관련정책 마련과 사회윤리 강화를 지향하는 사회적 합의와 이에 부응하는 제도화가 이루어 졌다. 초기 제기되었던 의제를 부정하는 쪽으로 결론지어진 사례 1은 근거없는 유사 의제제기를 방지하고 사회적 확인장치를 강화하는 제도의 도입을 이끌어 냈다. 또한 무분별한 의혹성 의제제기와 확인강요로 나타난 인터넷 문화에 대한 자정적 여론이 형성되며 인터넷 윤리에 대한 사회적 성찰과 함께 자정노력이 수행되고 있다. 즉 사례 1을 통하여 정책수립 및 사회적 운동으로 발현된 제도화 결과를 확인할 수 있다.

제도화만큼이나 제도화와 사회적 합의간의 일치이 중요하다. Lang(1981)의 연구에 따르면 여론이 미디어에 투영됨에 있어 실제 여론과 투영된 내용이 일치할 수도 불일치 할 수도 있다. 이러한 조화와 부조화 현상은 오늘날의 정보의 생성과 사회적 합의의 도출과정 그리고 제도화의 과정에서도 발행하는 현상이다. 사례 2에서는 제도화가 사회적 합의사항을 충분히 반영하지 못하여 지속적으로 논의가 재발하는 양상을 볼 수 있다. 사례 2에서는 아동성범죄에 대한 사회윤리 강화에 대한 사회적 합의가 있었고 그 결과 관련 법규 및 처벌을 강화하는 제도화로 이어졌다. 그런데 해당사건 및 유사범죄에 대한 처벌이 충분하지 않거나, 법령개선의 결과가 만족스럽지 못함으로써, 도출된 사회적 합의와 제도

화의 불일치가 발생하였다. 이에 대중은 의제를 재논의하고 부각시켜 다시 공론화 하였으며, 이러한 활동은 부조화가 계속적으로 발생함에 따라 공론화로 회귀가 반복되었다. 이러한 과정을 통하여 제도화와 사회적 컨센서스의 불일치는 회자되고 조정되는 과정을 걸쳐, 단기적인 불일치가 발행하더라도 장기적으로 사회적 합의와 제도화가 일치하게 된다. 때문에 일치와 불일치를 넘나드는 변동성에 대한 장기적인 관찰과 패턴에 연구를 통한 사회적 일체화 과정에 대한 연구가 필요하다(Lang and Lang, 1981).

V. 결론: 사회적 합의도출 모델

Friedland(1996)는 새로운 기술이 사회적 네트워크의 중재자로서 역할을 할 것으로 보았으며, Hacker(1996)는 정치적 커뮤니케이션을 상호작용적 영향력의 측면에서 엘리트 영역을 공중영역으로 넓힐 것이라 주장하였다. 인터넷과 같은 정보기술의 발달이 엘리트 중심의 발의와 토론을 일반 공중사이에서 활발히 이루어지도록 할 것이라 예측한 것이다(김경희, 2009). 이러한 논의들에 기반하여 본 연구에서는 정보통신 환경의 발전에 따라 개인들이 다양한 정보를 어떻게 교환하고, 확산시키며, 어떠한 결과를 생성시키는지에 대한 사회적 정보처리 매커니즘과 사회적 합의도출 및 제도화로 이르는 과정 모델을

연구하였고 이를 바탕으로 사회적 합의도출 및 제도화 프로세스 모델을 도출하였다<그림 6>.

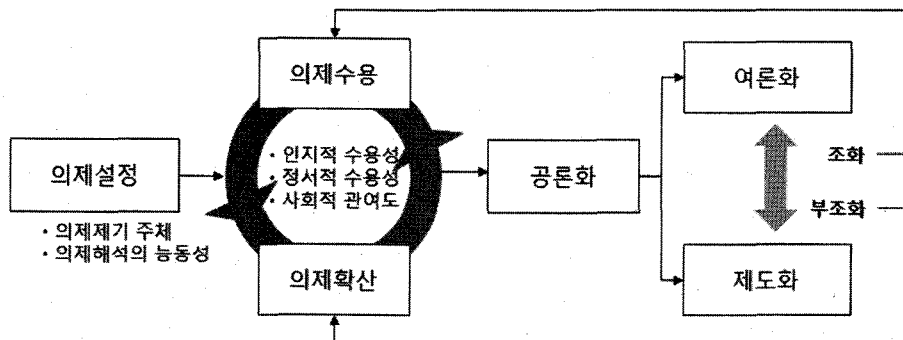
이 모델에 따르면 발의된 의제는 사회적 관여도와 정서적 수용성에 따라 사회적 의제로 수용되고 정보생성과 의견발의를 통하여 공론화 된다. 공론화과정에서 의제는 검증되고 합리적인 방향으로 여론이 수렴되어 사회적 합의에 이르게 된다. 이 결과는 제도개선이나 사회윤리 정비 등의 형태로 제도화되는데, 제도화와 사회적 합의의 일치여부에 따라서 반복적으로 회자되고 재논의된다.

이러한 과정 속에서 나타난 인터넷 미디어를 축으로 한 사회적 합의도출 활동의 특성은 다음과 같이 6가지로 정리될 수 있다.

5.1 여론의 형성과 시민미디어 활동은 사건에 능동적이고 직접적으로 반응한다.

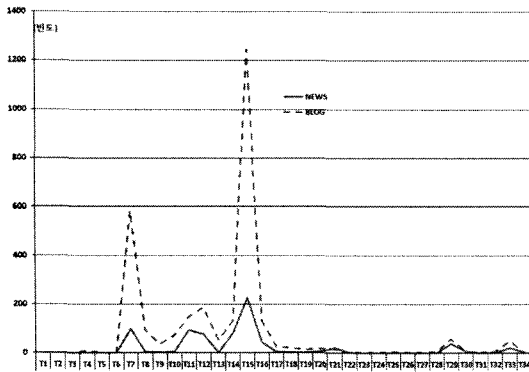
과거 여론은 매스미디어가 일방적으로 정보를 생성하고 대중이 이슈와 정보를 수용하는 형태로 이루어졌다. 때문에 매스미디어의 태도와 논조, 노출 강도 등에 의하여 여론의 향방이 영향을 받았다(김경희, 2000). 즉 여론 활동은 사건의 본질이 아닌 매스미디어가 제공하는 정보에 반응하는 양상을 지니고 있었다.

그러나 사건 1과 2에서 보여지 듯 사건의 발생에 따른 뉴스미디어와 블로그의 반응은 동시

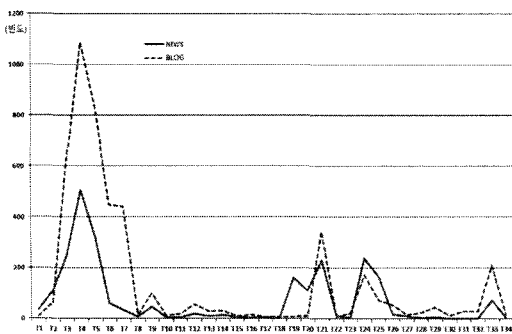


<그림 6> 사회적 합의 도출 및 제도화 프로세스 모델

에 동일한 패턴으로 이루어진다<그림 7>, <그림 8>. 뉴스와 블로그는 같은 시점에서 활동의 증폭 및 감소가 발생하고 있다. 이는 정보기술의 발달로 인하여 온라인에서의 공론장이 활성화 되고, 온라인 매체의 동시성으로 인한 참여의 용이성이 확보되었기 때문이다. 즉 대중의 인터넷을 통한 여론 활동이 뉴미디어에 의하여 생산된 정보에 반응하는 것이 아니라 사건자체에 대하여 즉각적으로 의견을 발의하고 직접 정보를 생산하는 것이다. 결국 정보기술의 발달로 인하여 대중이 직접적으로 참여하고 정보를 직접 생성하는 쌍방향적이고 참여적인 언론활동이 발생하고 있는 것이다(박선희, 2001).



<그림 7> 온라인·오프라인 활동의 동시성 (사례 1)



<그림 8> 온라인·오프라인 활동의 동시성 (사례 2)

5.2 오피니언 리더의 역할이 매스미디어와 엘리트에서 전문적 지식을 가진 일반 대중에게로 전이된다.

대중이 여론 활동에 참여하는데 있어서의 제약을 해소 해주는 매체와 도구의 발달로 인하여 의제 설정에 있어 대중들이 적극적으로 참여하게 된다. 의견과 정보 그리고 논평에 이르기까지 다양한 의견은 표현되는 즉시 제약없이 노출된다. 과거 엘리트 그룹이 독점하고 있던 오피니언 리더의 역할은 적극적으로 의견을 제시하고 정보를 생성하는 일반인에게 이전되게 된다. 사례 1에서 적극적으로 활동한 블로거의 경우 미디어 언론사보다 많은 수의 관련 게시글을 작성하였으며, 이들은 정보 전달과 의견제시에 대하여 균형있는 활동을 하고 있다. 이들이 특정의제에 있어 오피니언 리더로서 활약하고 있는 것이다. 이처럼 의제에 대하여 관심을 가지고 의견과 정보를 생성하는 대중적 참여는 활동자체가 여론으로 결집되어 하나의 권력을 행사하기도 한다(민경배, 2001).

5.3 인터넷 매체는 기존매체보다 논평, 의견 개진, 그리고 분석에 있어 훨씬 탄력적이다.

온라인 공간은 누구에게나 공론장을 개방하고 있으며 공론장에서의 의견발의에 대한 활동 제약을 두지 않는다. 신문 등의 전통적인 매스미디어가 정보전달 및 생성에 주요 활동을 할애하고 논평이나 비평 등에 소수의 활동을 할애한 반면 온라인은 이슈에 대한 논형, 의견개진 등 활동을 제한하지 않는다. 상대적으로 제한된 정보를 가지고 있으며 현실세계에서는 활동에 한계성을 가진 개인들이 온라인에서 가장 용이하게 관심을 표출하는 방법은 의견의 개진이다. 다양한 배경지식을 지닌 대중은 의제를 다양한 관점에서 고찰하고 그 의견을 표현한다. 사례 1에

서 뉴스미디어의 경우 논평이나 이슈전환적인 게시글이 770건 중 29건으로 3.7%를 차지하였지만, 블로그의 경우 전체 2,963건의 게시글 중 이슈전환이나 논평이 522건으로 17.6%에 이르며 논의 전 기간에 걸쳐 고르게 발생하고 있다.

5.4 인터넷 환경에서 이슈분석은 전통적인 매체에서보다 훨씬 다양하고 풍부하며 확장성이 높다.

블로그 등 인터넷 매체를 통한 대중의 여론 활동 참여는 대중들의 다양한 관심사와 배경지식을 바탕으로 한다. 따라서 다양한 관점에서 사건을 바라보게 된다. 사건 1에서 제기된 522건의 논평과 이슈전환의 게시글은 인문학, 심리학, 사회학, 언론학, 정치학 등의 관점에서 분석되었다. 또한 사건을 인터넷 문화, 사회구조비판, 학력문제, 익명성의 문제, 국적문제, 병역문제, 정보보호문제, 사회신뢰성의 문제 등 다양한 이슈에 투영되어 논의를 파급시켰다. 이와 같이 대중의 참여는 다양한 배경과 지식, 입장을 반영하기 때문에 이슈의 분석과 발전에서 무한한 확장성을 가질 수 있다.

5.5 인터넷은 사회적 합의도출에 적합한 매체이다.

Murthy와 Kerr의 연구에 의하면 인터넷은 의견을 제시하고 정보를 교환하기에는 적합한 매체이지만 특정한 사안에 대하여 합의를 끌어 내기에는 적합하지 않다(Murthy and Kerr, 2003). 그러나 사례 1은 인터넷 공간에서 발생하는 의견과 정보가 시간의 경과에 따라 보다 합리적인 방향으로 수렴되어지며 정확하지 않는 정보는 논의에서 배제되는 양상을 보여주고 있다. 사회적 컨센서스와 동질성을 띄는 의견이 점차적으로 증가하고 반대되는 의견의 비중이 감소하는 것이다. 사례 2에서도 서로 상반되는 의견은 충

분한 논쟁을 통하여 비합리적인 주장을 극복하는 것을 볼 수 있다. 인터넷 환경에서 대중의 활동통제가 어렵고 참여자들이 다양한 배경을 가지고 있기 때문에 Murthy와 Kerr의 주장과 같이 사회적 합의도출에 부적당하다고 평가할 수 있으나 여론의 수렴과정과 논의의 합리성 증가에 비추어 사회적 합의도출이 가능함을 실질적으로 관찰할 수 있다.

5.6 의제에 대한 사회적 관심은 지속적으로 유지되고 제도화 과정 속에서 상호 작용한다.

과거의 연구에 의하면 인터넷에서 진행되는 공론화는 특정 현안의 발생시 일정기간 뜨겁게 이루어지다가 현안이 해결되거나 관심이 식으면 소멸되는 양상을 보인다고 한다(민경배, 2001). 사례 1과 사례 2에서도 사건이 진행되는 기간동안 뉴스미디어의 활동과 블로그 활동은 최정점에 이르게 된다. 그리고 사회적 컨센서스가 형성되고 난 후, 사회적 논의활동은 소멸하게 된다. 그러나 제도화가 진행되면 사회적 컨센서스와의 조화여부에 따라서 논의는 다시 시작되기도 한다. 사례 2에서와 같이 제도화의 결과가 반복적으로 부조화를 일으킬 경우 반복적으로 재논의된다. 컨센서스가 이루어지기까지 활발하던 여론조성 활동은 사건의 종료로 인하여 잦아들지만 대중의 관심이 소멸되는 것은 아니라는 것을 반증한다.

VI. 시사점과 향후연구방향

6.1 학문적·실무적 시사점

본 연구에서는 사회적 정보처리 과정의 고찰을 통하여 사회적 합의도출 및 제도화의 프로세스 모델을 도출하고 인터넷 매체에서의 정보처리 특성을 분석하였다. 본 연구는 다음과 같은 학문적 시사점을 지닌다. 첫째, 사례에 대한 집

중적인 관찰과 활동양태 분석을 통하여 사회적 합의와 제도화에 이르는 과정을 사회적 상호작용성을 반영한 모델들로 구체화하였다. 미디어와 커뮤니케이션에 대한 기존의 질적 연구들은 텍스트 자체에 집중하는 경향을 보이면서 사회적 정보처리 과정으로 연결시키는 못하는 한계를 지니고 있다(나미수, 2005). 그러나 본 연구는 사회적 정보처리 행동과 과정을 설명하는 모델을 제시함으로써 온라인과 오프라인 공간에서 사회구성원이 정보를 공유하고 사회적 여론을 이끌며 행동으로 보이는 정보처리 구조를 사회적 네트워크의 관점에서 면밀히 고찰해 볼 수 있는 이론적 바탕을 마련하였다. 둘째 일반대중의 여론 활동 참여행위의 구조와 특성을 실제 사례에 대한 장기간의 관찰 자료를 기반으로 실증적으로 분석하였다. 기존의 미디어의 역할과 대중의 참여에 대한 연구들은 매체의 속성을 분석하고 이를 통한 사회적 참가가능성과 효과를 언급하는데 그쳐, 사용자의 행위 자체에 대한 관찰이 부족하고 활동속성을 직접적으로 설명하지 못하는 한계가 있었다. 그러나 본 연구에서는 블로그 활동의 내용속성과 태도속성을 분석하여 사회적 합의에 이르는 과정에서의 여론의 수렴양태를 실증적으로 고찰하고 그 과정을 체계화하였다.

본 연구는 다음과 같이 두 가지 측면에서의 실무적 시사점을 지닌다. 첫째, 기존의 오프라인 중심의 미디어 환경이 가진 한계와 새롭게 각광받고 있는 인터넷 매체의 효용을 사회적 정보처리 과정이라는 맥락에서 분석함으로써 각종 사회적 정책의 제도화시, 또는 민주적 합의과정에서 고찰하여야 하는 프로세스를 제시하였다. 둘째, 기존의 정치, 커뮤니케이션, 그리고 경영분야에서의 사회적 컨센서스 도출 프로세스에 대한 새로운 시각을 제공하여 정보화시대의 사회적 컨센서스를 통한 정책결정의 합리성을 제고할 수 있는 기초를 제공하고 있다.

6.2 향후 연구 방향

본 연구는 인터넷 매체를 통한 사회적 합의와 제도화에 이르는 과정에 대한 모델을 제시하고 이들의 사회적 활동특성을 설명하고 있다. 그러나 모델의 적용성을 높이고 활동간·참여자간 관계를 보다 구체적으로 설명하기 위하여 다음과 같은 연구가 필요하다. 첫째, 본 연구는 뉴스와 블로그에 한정지어 온라인과 오프라인에서의 여론 활동을 제한적으로 분석하였다. 현재 활용되고 있는 소셜 네트워크 서비스 등 다양한 매체들을 분석대상으로 확대한 연구가 필요하다. 소셜 네트워크 서비스나 개방형 게시판 등 인터넷 공간에서 이용자들의 상호작용을 활성화하는 장치이다. 이러한 매체에 드러난 개인의 관심분야가 인터넷 매체에서의 정보와 의견교환 활동에 어떤 영향을 미치는지 분석할 수 있다. 둘째, 온라인과 오프라인 환경에서 적극적으로 논의되고 공론화 되었으나 사회적 합의에 이르지 못한 사례와의 비교연구를 통하여 사회적 합의에 이르도록 하는 문제의 속성과 영향요인을 구체화하는 후속연구가 필요하다. 이는 본 연구에서 제시한 사회적 합의와 제도화의 과정 안에 내재된 인과관계를 규명하여 보다 정교한 모델을 완성하는데 기여할 것이다.

참 고 문 헌

- 강미은, “인터넷 저널리즘과 여론”, 나남출판, 2001.
 김경희, “인터넷 뉴스의 하이퍼텍스트 구조와 상호작용성이 이용자의 정보처리 과정에 미치는 영향연구”, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문, 2000.
 김경희, “한국사회와 인터넷 저널리즘”, 한울아카데미, 2009.
 김명준, “카스텔의 네트워크 사회론에 관한 커뮤니케이션학적 의미의 고찰”, 한국언론학보, 2007.

- 김병철, “시민기자 제도 도입에 따른 인터넷 신문의 시민저널리즘 실천가능성에 대한 연구”, 한국언론정보학회, 제26권, 2004, pp. 1-13.
- 김병철, “온라인 시민저널리즘 연구”, 한국학술정보, 2006.
- 김명준, “카스텔의 네트워크사회론에 관한 커뮤니케이션학적 의미의 고찰”, 한국언론학보, 2007.
- 김사승, “디지털 테크놀로지와 저널리즘”, 커뮤니케이션북스, 2008.
- 김용철, “정보화시대 사회운동: 온라인 사회운동의 유형과 특징”, 사이버커뮤니케이션학보, 제25권, 제1호, 2008.
- 김은규, “미디어와 시민참여: 시민 미디어론”, 커뮤니케이션북스, 2003.
- 나미수, “민속지학적 수용자 연구에 대한 비판적 성찰: 국내연구사례에 대한 분석과 평가”, 커뮤니케이션이론, 제1권, 제2호, 2005.
- 민경배, “전자공론장으로서의 인터넷 게시판”, 언론개혁, 2001년 겨울호, 2001, pp. 194-207.
- 박선희, “인터넷 신문의 뉴스특성과 대안언론의 가능성: 오마이뉴스 기사분석”, 한국언론학보, 제45-2호, 2001.
- 박성호, “여론형성공간으로서 인터넷 자유게시판의 저널리즘적 특징과 사회적 영향에 대한 연구”, 언론과학연구, 제5권, 제3호, 2005, pp. 193-228.
- 박한우, “사이버 공간의 정치 커뮤니케이션에 대한 네트워크 분석: 17대 국회의원의 이웃 시민 블로그를 중심으로”, 대한정치학회보, 2007.
- 성동규, 양소정, 김양은, 임성원, “온-오프라인 정치참여에 대한 미디어 영향력 비교연구: 뉴스이용 미디어에 따른 수용자 세분화를 중심으로”, 사이버 커뮤니케이션학보, 2007.
- 송경재, “네트워크 시대의 시민운동연구: 2008 촛불집회를 중심으로”, 현대정치연구, 2009.
- 송현주, 신승민, 박승관, “인터넷 게시판에서의 이견 읽기와 논변 구성과 정치적 관용에 미치는 영향”, 한국언론학보, 제50권, 제5호, 2006, pp. 160-183.
- Robert K. Yin 저, 신경식, 서아영 옮김, “사례연구방법”, 한경사, 2005.
- 이인희, “온라인 매체/사이버 여론의 역기능”, 신문과 방송, 한국언론재단, 2000.
- 이철원, “여가의 재해석”, 대한미디어, 2001.
- Leadbeater 저, 이순희 옮김, “우리는 나보다 똑똑하다. 집단지성이란 무엇인가”, 21세기 북스, 2008.
- Bentz, V. M. and J. J. Shapiro, “Mindful inquiry in social research”, *Thousand Oaks, CA: Sage*. 1998, p. 117.
- Burgoon, M., F. G. Hunsaker, and E. J. Dawson, “Human Communication Newbury Park”, C.A. Sage, 1994.
- Daft, R. L., R. H. Lengel, and L. K. Trevino, “Message equivocality, media selection, and manager performance: Implication for information systems”, *MIS Quarterly*, 1987.
- Diani, M., “Social movement networks: Virtual and real, In Frank Webster(Ed.) Culture and Politics in the information age: A New Politics?”, London and Newyork, 2001.
- Fetterman, D. M., “Ethnography: Step by step”, *Thousand Oaks, CA: Sage*. 1989.
- Finholt, Sproull, Kiesler, “Communication and performance in ad hoc task groups”, *Intellectual teamwork*, 1990.
- Friedland, L. A., “Electronic Democracy and the New Citizenship”, *Media Culture and Society*, Vol. 18, No.2, 1996, pp. 185-212.
- Geertz, C., “Thick description: Toward an interpretive theory of culture. In *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*”, New York, NY: Basic Books, Inc., Publishers, 1973.
- Habermas, J., “The Structural Transformation of Public Sphere”, Boston: Beacon Press, 1989.

- Hacker, K. L., "Missing Links in the Evaluation of Electronic Democratization, Media", *Culture and Society*, Vol.18, No.2, 1996, pp. 213-232.
- Hawkins, R. P., J. T. Tapper, L. Bruce, and S. Pingree, "Strategic and Non-strategic Explanations for Attentional Inertia", *Communication Research*, Vol.22, 1995, pp. 188-206.
- Hine, Christine, "Virtual Ethnography", London: Sage, 2000.
- Holub, R. C., "Jugen Harbermas Critic in the Public Sphere", NY: Routledge, 1991.
- Kozinets, Robert V., "Netnography 2.0" in Handbook of Qualitative Research Methods in Marketing, ed. Russell W. Belk, Cheltenham, UN and Northampton, MA: Edward Elgar Publishing, 2006, pp. 129-142.
- Lang G. E. and Lang K., "Mass Communicaton and Public opinion: Strategies for Research, Social Psychology", *The Americal Sociological Association*, 1981, pp. 653-682.
- Markham, Anette, "Life Online: Researching Real Experience in Virtual Space", AltaMira Pres, 1998.
- Markus, H. and R. B. Zajonc, "The Cognitive Perspective in Social Phychology, in Fisk, S. T. and S. E Taylor", *Social Cognition. 2nd Edition*, NY:McGrow-Hill, 1991.
- McCombs, M. and D. Show, "The Agenda-Setting Foundation of Mass Media", *Public Opinion Quarterly*, Vol.36, 1972, pp. 176-185.
- Murthy, U. and D. S. Kerr, "Decision making performance of interaction group: An experimental investigation of the effect of task type and communication mode" *Information and Management*, Vol.40, 2003, pp. 351-360.
- Myers, J. H. and T. S. Robertson, "Dimensions of opinion leadership", *Journal of marketing Research*, Vol.9, 1972, pp. 41-46.
- Philipsen, G., "Speaking Culturally: Explorations in Social Communication", Albany, NY: State University of New York Press, 1992.
- Richis, M. L. and T. Root-Schaffer, "The role of involvement and opinion leadership in consumer word of mouth: An implicit model made explicit", *Avnace in Consumer Reserach*, Vol.15, 1988, pp. 32-36.
- Rubin, R. B., A. M. Rubin, and L. J. Piele, "Communication research: Strategies and sources. Belmont", CA: Thomson Wadworth, 2005, p. 229.
- Schudson, M., "The Power of News. Cambridge", MA: Harvard University Press, 1995.
- Sundar, S. S., S. Knobloch-Westerwick, and M. R. Hastall, "News cues: Information scent and cognitive heuristics", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, Vol.58, No.3, 2007, pp. 366-378.
- Tan, B. C. Y., K. K. Wei, R. T. Watson, D. L. Clapper, and E. R. McLean, "Computer-mediated communication and majority influence: assessing the impact in an individualistic and a collectivistic culture", *Management Science*, 1998.
- Walther, "Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hypersonal interaction", *Communication Research*, 1995.
- Wilson, the Use of Ethnographic Techniques in Educational Research, *Review of Educational Research*, Vol.47, No.1, Winter 1977, pp. 245-265.
- Yin, R. K., "Case Study Research: Design and Method", 3rd Edition, Sage Publication, 2003.
- Zurcher and Snow, "Collective Behavior: Social Movement, Social Psychology", *The Americal Sociological Association*, 1981, pp. 447-483.
- Zhou, Y. and Moy, P., "Parsing Framing Processes: The Interplay Between online Public Opinion and Media Coverage", *Journal of Communication*, Vol.7, 2007, pp. 79-98.

The Impact of Changes in Social Information Processing Mechanism on Social Consensus Making in the Information Society

Seung Hye Jin* · Yong Jin Kim**

Abstract

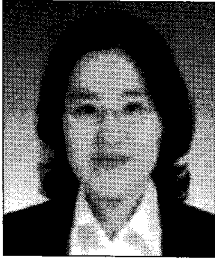
The advancement of information technologies including the Internet has affected the way of social information processing as well as brought about the paradigm shift to the information society. Accordingly, it is very important to study the process of social information processing over the digital media through which social information is generated, distributed, and led to social consensus. In this study, we analyze the mechanism of social information processing, identify a process model of social consensus and institutionalization of the results, and finally propose a set of information processing characteristics on the internet media. We deploy the ethnographic approach to analyze the meaning of group behavior in the context of society to analyze two major events which happened in Korean society. The formation process of social consensus is found to consist of 5 steps: suggestion of social issues, selective reflection on public opinion, acceptance of the issues and diffusion, social consensus, and institutionalization and feedback. The key characteristics of information processing in the Internet is grouped into proactive response to an event, the changes in the role of opinion leader, the flexibility of proposal and analysis, greater scalability, relevance to consensus making, institutionalization and interaction. This study contributes to the literature by proposing a process model of social information processing which can be used as the basis for analyzing the social consensus making process from the social network perspective. In addition, this study suggests a new perspective where the utility of the Internet media can be understood from the social information processing so that other disciplines including politics, communications, and management can improve the decision making performance in utilizing the Internet media.

Keywords: *Social Consensus, Social Information Processing, Internet media, Public Sphere Institutionalization, Communication, Online Communication, Ethnography, Ethnographic approach*

* Management Information Systems, Sogang Business School, Sogang University, Seoul, Korea

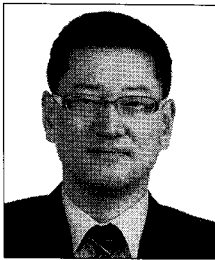
** Service Systems Management and Engineering, Sogang Business School, Sogang University, Seoul, Korea

◎ 저 자 소 개 ◎



진 승 혜 (mailto:jin99@gmail.com)

서강대학교에서 경영학 학사 및 MBA 학위를 취득하고, 현재 서강대학교 경영전문대학원 MIS 박사과정에 재학 중이다. 관심분야는 서비스사이언스, 서비스시스템, 비즈니스 에코시스템, 커뮤니케이션 등이 있다.



김 용 진 (yongjkim@sogang.ac.kr)

서강대학교 경영학과 부교수로 재직 중이며 뉴욕주립대 버팔로에서 박사학위, 서강대학교에서 MBA, 그리고 서울대학교 경영학 학사를 취득하였다. 뉴욕주립대 Binghamton에서 조교수로 재직하였다. 주요 연구관심분야는 지식경영, 서비스 경영 및 혁신, IT 프로젝트와 평가, 그리고 전자상거래 등이며 주요논문을 MIS Quarterly, Communications of the ACM, Decision Support Systems, JITTA, Information Systems Frontiers, International Journal of Information Management, Knowledge and Process management, Communications of AIS 그리고 Journal of internet Commerce 등에 발표하고 있다.

논문접수일 : 2011년 10월 16일

게재확정일 : 2011년 11월 22일

1차 수정일 : 2011년 11월 14일