# 시스템 사고 접근을 통한 사회적 자본 증대 방안 연구: 소셜미디어 사용자를 중심으로

## A Systems Thinking Approach to the Enhancement of Social Capital: In Case of Social Media Users


**손 정 은** (Jung-Eun Son) 화이트정보통신
**장 윤 정** (Yoon-Jung Jang) 연세대학교 정보대학원
**이 소 현** (So-Hyun Lee) 연세대학교 정보대학원
**김 희 웅** (Hee-Woong Kim) 연세대학교 정보대학원, 교신저자



**요 약**

오늘날 정보기술의 발달, 특히 소셜미디어의 확산에 따라 온라인 루머와 악성 댓글이 증가하는 추세이며 그에 따른 사회 분열이 가속화되고 있다. 이러한 사회 분열 현상이 사회에 끼치는 부정적 영향력은 매우 크기 때문에, 이에 대처하고 사회 통합을 이끌어 낼 수 있는 방안이 시급하다. 따라서 본 연구에서는 소셜미디어를 기반으로 신뢰를 기반으로 소통하는 사회로 나아갈 수 있는 정책적 방안을 마련하고자 하였다. 또한 이를 위해 소셜미디어 환경에서 사회적 자본의 구성 요소들을 중심으로 인과관계 다이어그램(CLD)을 도출하여 새로운 사회 문화 변화 현상 분석 및 사회 통합을 위한 대응 정책을 제안하였다.



*키워드 : 소셜미디어, 사회적 자본, 시스템 사고, 사회 통합*


## Ⅰ. 서 론

2000년대 후반, 정보기술의 비약적 발전을 통해 유무선 네트워크 인프라가 확장되고, 스마트폰과 태블릿 PC 등 다양한 모바일 스마트 기기들이 빠르게 보급되었다. 이러한 기술적 변화는 온라인 접속에 필요한 시간적, 공간적 제약을 크게 줄이고, 실시간 소통을 가능하게 함으로써 웹 2.0이라는 새로운 시대와 환경을 조성하였다.

이 같은 움직임이 본격화되면서 이용자의 참여를 중요시하는 새로운 플랫폼으로서 소셜플랫폼이 열리고 커뮤니케이션 공간으로서 소셜미디어가 등장하였다. 그리고 이러한 환경과 함께 성장한 사회연결망서비스(Social Networking Services, 이하 SNS)를 통한 커뮤니케이션이 개인적 관계를 넘어서 조직과 개인 간 소통 채널로 활용되고 있다. 이제 SNS를 이용한 커뮤니케이션은 정치, 경제, 기업뿐만 아니라 사회 전반에 걸쳐 그


† 본 논문은 2012년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원(NRF-2012-2012 S1A3A2033291)을 받아 수행된 연구임.

중요성과 영향력이 증대되고 있는 실정이다. 특히 2009년 말, 미국 애플 사의 아이폰이 국내에 소개되면서 같은 시기의 스마트폰 가입자 및 SNS 누적가입자 수가 급격하게 증가한 것을 볼 수 있다. 스마트 모바일 환경으로의 변화가 사람들의 생활 패턴을 바꿔놓음과 동시에 실시간 소통이 가능한 SNS의 확산을 불러일으킨 것이다.

모바일 기반의 소셜미디어는 시간과 장소 제약이 거의 없는 실시간 연결성과 상호작용을 가능하게 하여 사용자 간의 소통 기능을 향상시켰다. SNS의 특성과 기능에 따른 다방향 커뮤니케이션 환경이 구축되면서, 강력한 온라인 이해 집단을 구현하며, 전형적인 방식의 사회활동 참여 대신 온라인상의 새로운 방식을 통한 여론 조성, 군중 효과 등을 통해 보다 막강한 사회적 영향력을 행사할 수 있는 활로를 구축하도록 진화하였다(한국정보화진흥원, 2010). 이렇듯 새로운 소통의 패러다임으로 부상한 소셜미디어가 기존의 정치·사회적 관계를 크게 변모시키고 있으므로 소셜미디어 확산에 따른 정책환경의 변화를 감지하고 대응하는 것이 중요한 과제로 대두되고 있다. 모바일 스마트 기기 및 소셜미디어가 발달된 시대에 진입하면서 이전의 온라인 환경에서도 줄곧 문제가 되었던 악성 댓글, 루머 생성과 같은 사회적 부작용이 더욱 심화되는 양상이 나타나고 있다. 이는 앞서 언급하였던 시공간의 제약을 거의 받지 않고 온라인 환경 접속이 가능한 스마트 기기의 특성과 관련된 현상으로 볼 수 있다. 스마트 기기를 통해 온라인(특히 SNS) 상에서 사용자 간의 교류가 급격하게 증가하면서 그와 동시에 부정적인 측면의 영향력도 증가하게 되었기 때문이다.

온라인 상의 사회 분열 현상은 연일 떠오르는 새로운 이슈들을 통해 쉽게 찾아볼 수 있으며 그 사례들은 다양한 형태로 나타나고 있다. 온라인 상에서 얻을 수 있는 각종 정보를 활용하여 특정 개인의 신상정보를 얻어내는 행위인 '신상털기'뿐만 아니라 오프라인의 집단 따돌림이 스마트 기기를 활용하여 이뤄지는 형태로 발전한 '스마트 불링(Smart Bullying)', '마녀사냥', 정치적 또는 사회·문화적 이슈에 의한 '편 가르기', 유명 힙합 가수 '타블로'의 학력 위조 논란에서 드러난 무차별적인 '인신공격' 및 '편파적 정보맹신' 현상 등이 나타나고 있다. 이러한 일련의 사회적 현상들은 사회 통합 및 발전에 결코 도움이 될 수 없다.

사회 갈등을 야기시키는 소셜미디어 상의 사회 분열 문제를 극복하기 위해서는 인문학적 관점에서 접근하여야 할 필요가 있다. 이때 주목해야 할 것은 사회적 신뢰와 호혜성의 규범 등을 기반으로 한 '사회적 자본'이다. 사회적 자본은 사람들이 보다 행복을 느끼고, 자부심을 느끼고, 서로 협력과 신뢰를 하는 성숙한 사회로 나아가기 위한 전제조건이라고 할 수 있다.

한국의 사회적 자본 수준은 OECD 회원국 중 22위로, 사회적 자본이 취약하다고 알려진 이탈리아(21위)와 비슷한 수준이다. 특히 사회적 자본 중 '신뢰' 분야가 가장 수준이 낮은 것으로 나타났는데, 이는 한국의 사회 분열 현상이 다른 선진국에 비해 심각하다는 증거로 볼 수 있다(이동원 등, 2009).

사회적 자본 수준 제고 및 사회 통합을 위한 연구의 필요성은 계속 제기되어왔다. 특히 인문학 측면에서 인간 심리학이나 사회학적 접근 또는 정치적·행정적 관점이 중요하게 다루어져 왔다. 하지만 IT 기술을 활용한 관련 연구는 부족한 실정이며, 특히 본 연구에서 다루고자 하는 소셜미디어 환경을 활용하는 방안에 대해서는 연구가 절대적으로 미비하다고 할 수 있다. 소셜미디어는 사회적 자본 형성 및 사회 통합 측면에서 긍정적 또는 부정적 역할을 수행하므로 본 연구에서는 이러한 소셜미디어의 양면적 역할에 대해 고찰하고, 나아가 이를 기반으로 하여 사회적 자본을 증대시키기 위한 정책 방안을 제안하고자 한다.

본 연구에서는 상기 연구 목적을 달성하기 위해 시스템 다이나믹스 방법론을 적용하였으며,

연구의 절차는 다음과 같이 진행하였다. 먼저, 소셜미디어 환경에서 사회적 자본 요인들에 영향을 주는 원인 변수들을 추출하고, 이러한 원인 변수들이 각각의 사회적 자본 요인들에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 통해 인과관계 다이어그램(CLD: Causal Loop Diagram)을 개발하여 시스템 내부의 상호 작용 및 영향을 파악하고 정책적 대안을 제시하고자 하였다.

# Ⅱ. 개념적 배경

## 2.1 소셜미디어(Social Media)

### 2.1.1 소셜미디어 정의 및 특성

소셜미디어란 커뮤니케이션의 기술적 발전을 기반으로 사회적 상호작용을 가능하게 하고 이를 통해 주장이나 의견을 쉽게 전파하도록 고안된 미디어를 의미한다. 사람들은 소셜미디어를 통해 자신을 표현하며, 정보를 습득·공유하며, 사용자들 사이의 관계를 맺고 있다(박준 등, 2011). 소셜미디어의 커뮤니케이션은 다대다(多對多)의 형태로 과거의 단방향 커뮤니케이션과는 다른 양상을 보인다. 또한 커뮤니케이션 행위자를 콘텐츠 소비자에서 생산자로 변형시킴으로써 지식과 정보의 민주화를 지원하기도 한다(설진아, 2009; 이원태 등, 2011).

소셜미디어는 사람들이 의견, 생각, 경험, 관점 등을 공유하기 위해 사용하는 온라인 툴과 플랫폼으로 정의되면서 참여, 공개, 대화, 커뮤니티, 연결을 주된 특성으로 하고 있다(최민재, 양승찬, 2009). 또한, 소셜미디어는 미디어 간 컨버전스 및 다양한 커뮤니케이션 기술의 도입으로 정보 소비자를 생산자로 전환되는 것을 가능케 하였고, 온라인 커뮤니티의 성격을 개인적 측면에서 사회적 측면과 융합되는 방향으로 진화하며 발전되는 양상을 띄어 왔다(최민재, 양승찬, 2009). 소셜미디어는 이용자들의 특성과 더불어 다른 발전 과정을 거쳐 왔기 때문에(Hogan and Quan-Hasse, 2010) 복합적이고도 다양한 미디어 형태를 포괄한다.

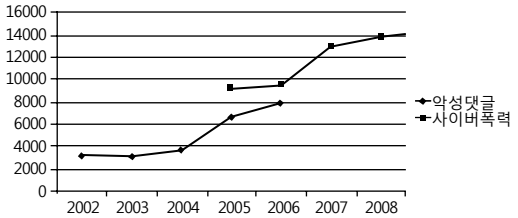
### 2.1.2 소셜미디어 커뮤니케이션 현황

시장조사기관 이마케터(eMarketer)가 발표한 자료에 따르면 전 세계 70억 인구 중 31.4%에 해당하는 22억 명이 인터넷을 이용하며, 그 중 54.5%인 12억 명이 SNS를 이용하는 것으로 밝혀졌다(김희연, 오주현, 2012).

국내의 경우, 한국통계진흥청(2012)의 조사 결과, 만 12~49세 인터넷 이용자의 76.4%는 SNS를 이용하고 있으며, 2011년 12월 기준 전체 인구(4,978만 명) 10명 중 1명 이상은 트위터나 페이스북을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 트위터의 국내 이용자 수는 2010년 6월 기준 63만 명에서 2011년 12월 기준 544만 명으로, 1년 6개월 사이 약 8.6배 증가하였다. 또한 국내 SNS 이용자 1,095명을 대상으로 SNS 사용 목적을 조사한 결과, 전체 응답자의 76.1%가 다양한 사람들과의 네트워크 또는 인맥관리를 목적으로 사용하고 있다고 답하였다.

### 2.1.3 소셜미디어와 사회문제

소셜미디어 커뮤니케이션이 증가함에 따라 개인정보 유출, 정보의 조작 및 오류·왜곡, 관계 과잉에 따른 소셜미디어 중독, 관계 부족으로 인한 소외문제 등 다양한 사회문제 또한 증가하고 있다. 다음의 <그림 1>은 2002년 이후 악성 댓글이나 사이버 폭력으로 적발된 건수가 점점

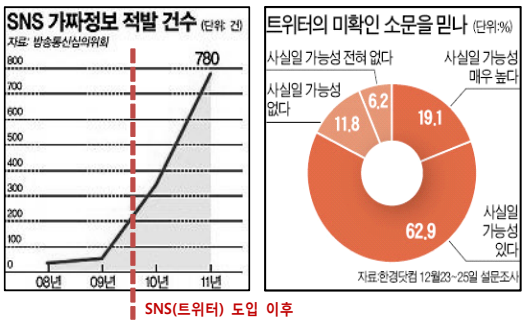



출처: 백민경, 윤샘이나, 2011; 유지은, 2007.

〈그림 1〉 악성 댓글 및 사이버 폭력 추이

증가하는 추세임을 보여주는 레퍼런스 모드(Reference mode)이다.

또한 다음의 <그림 2>는 미확인된 소문과 같은 루머의 경우 스마트폰 기반의 소셜미디어가 등장함과 동시에 더욱 실시간으로 빠르게 정보가 전파되어 문제를 일으키는 사례들이 늘어남을 볼 수 있는 레퍼런스 모드이다.




출처: 아시아경제, 2012; 한세희, 2011.

〈그림 2〉 루머 Reference Mode

기존의 매스미디어 환경에서는 정보를 검열하고 객관적인 보도에 중점을 두었지만 소셜미디어 환경에서는 개인의 주관적인 의견이 반영된 정보의 공유 및 확산이 많기 때문에 중재자 또는 검열자가 없으며, 이는 정보에 대한 불신을 양산하고, 사회적 신뢰를 높이는 것을 저해하는 요인으로 작용할 수 있다. 미디어가 발달할수록 사람들은 다양한 미디어를 통해 끊임없이 소통하고 있지만, 미디어의 긍정적 연대 기능과 함께 부정적 기능 역시 확대되고 있는 양상이다. 특히, 소셜미디어는 거의 모든 이슈 생성의 원천지로 다양한 사회문제 및 현안을 해결하는 열린 소통 플랫폼으로써의 역할을 하고 있기 때문에 그 파급효과가 상당히 크다고 할 수 있다.

## 2.2 사회적 자본 이론

### 2.2.1 사회적 자본

사회적 자본이란, 일상생활과 경제적 효율성을 추구하는 시장에서 '신뢰'가 핵심적인 문제라는 인식에서 개념화되었다. 즉, 한 사회의 문화 특히 그 사회의 신뢰수준과 사회규범 그리고 공동체에 대한 의무 등 사회의 효율성이나 성장에 영향을 미치는 여러 요소들을 총칭하여 사회자본이라고 한다(장시준, 2006). OECD(2000)에서는 사회적 자본이란 집단 내 혹은 집단 간의 상호협력을 촉진하는 '네트워크', '규범', '가치'에 대한 이해라고 정의하였다. 이는 상호협력을 촉진하는데 있어서 '규범'과 '네트워크'의 중요성을 강조하는 것이다.

사회적 자본(Social Capital)은 1965년 지역학 연구자였던 Jacobs의 저서 'The Death and Great American Cities'에서 처음으로 등장하였다. Jacobs (1965)는 사회적 자본을 커뮤니티 구성원들 간의 신뢰(trust), 협력(cooperation), 그리고 혁신적인 행동(innovative action)으로 구성된다고 정의하였다. 이러한 사회적 자본은 지역 사회의 협력적인 행동을 촉진시키며, 이를 통해 공동체 발전의 긍정적 영향을 끼친다고 하였다. 이후 사회적 자본의 긍정적 영향과 관련된 많은 연구들이 진행되었다(Fukuyama, 2001; Tsai and Ghoshal, 1998; Wasko and Faraj, 2005; Woolcock, 1998). 사회적 자본은 반사회적, 범죄적 행위를 줄이며, 공동체의 에너지를 모으고 긍정적인 보상을 하는데 중요하다. 따라서 사회 통합을 촉진하는데 있어 공공기관과 정부의 효율성은 사회적 자본에 의존도가 매우 높다.

### 2.2.2 사회적 자본 구성 요소

사회적 자본의 구성 요소는 Nahapiet and Ghoshal (1998)이 제안한 관점에서 고려한다. 이들은 사회적 자본을 개인들 또는 사회적 단위들로부터 형성된 네트워크와 그 안에 내재되어 실재하는 자원들의 총합이라 정의한다. 사회적 자본은 구조적 측면(Structural Dimension)과 관계적 측면(Relational Dimension)과 인지적 측면(Cognitive Dimension)으로 구분된다.

***(1) 구조적 사회자본(Structural Social Capital Dimension)***

구조적 자본은 누구와 연결이 되어있고 어떻게 그들과 연결이 되는지 행위자들 사이의 연결의 전반적인 패턴을 의미한다(Nahapiet and Ghoshal, 1998). 사회적 자본이 행위자들 간의 그리고 사회제도 간의 네트워크 구조 안에서 존재하는 자본이기 때문에, 네트워크를 통해 행위자들은 신뢰를 형성하고 사회적 거래비용을 낮출 수 있다는 전제를 내포하고 있다. 여기서 네트워크는 개인이나 집단 등 행위자들 간의 전체적인 연계형태를 의미하며, 누가 누구에서 어떻게 접근하는가에 관한 관계 구조를 의미한다. 따라서 네트워크의 형태와 양은 사회구조를 설명해주고, 개인의 행동을 제한하거나 격려하는 속성을 지닌다.

사회구조는 시민의식, 구성원의 자발성, 소득균형 등의 사회의 특징적인 요소들을 포함한 개념으로 다른 사회적 자본의 구성요소에 영향을 주는 요인으로 볼 수 있다 (이동원 등, 2009). 예를 들어, 사회구조가 이질적이고, 인간관계가 수직적인 구조일수록 새로운 네트워크 형성이 어렵고, 기존의 네트워크가 신뢰와 협력을 높이기가 어려워진다. 또한 소득불균형 등 사회구조적인 갈등이 심할수록 사회협력 수준은 낮아진다.

***(2) 관계적 사회자본(Relational Social Capital Dimension)***

관계적 사회자본은 신뢰, 호혜성의 규범, 의무, 공감대 형성 등을 포함한 사회적 관계를 통해 형성되고 조절되는 자산을 일컫는다(Nahapiet and Ghoshal, 1998). 즉 행위자들 간의 상호작용의 과정을 통해 형성된 대인관계에 기반을 둔 자원이라 할 수 있다.

신뢰는 구성원 간의 협력을 촉진하고, 사회적 결속을 유지하는 필수조건이다. 신뢰가 부족한 사회에서는 거래비용이 높고, 정직, 책임감, 의무이행 등 사회협력을 이루는 가치가 부족하다 (Putnam, 2000). 따라서 사회적 거래 비용을 낮출 수 있는 수단으로써의 신뢰는 그것의 축적에 초점을 두어 구성원 간의 결속을 강화시키는 것이 중요하다.

호혜성의 규범은 사회적 시스템 내에서의 합의의 정도를 의미한다. 내면화 혹은 외부적 제재를 통해 지탱되는 규범은 공공재의 문제를 해결하는데 중요한 역할을 수행한다. 이러한 사회적 규범은 교육을 포함하는 사회화, 상호작용, 처벌과 같은 기제에 의해 유지되고 강화된다. Putnam(1993)은 규범에서 가장 중요한 요소는 호혜성이라고 하면서, 포괄적 호혜성의 규범은 황금률과 같은 것으로 사회자본의 생산적 요소라고 파악하였다.

***(3) 인지적 사회자본(Cognitive Social Capital Dimension)***

인지적 사회자본은 구성원들 사이에 공유된 표현으로 서로 이해와 공감대를 형성할 수 있게 해주는 자원들을 말한다(Nahapiet and Ghoshal, 1998). 즉, 사회적 네트워크 내 구성원들 간의 상호작용을 촉진시키는 공동의 이해와 합의를 의미하는 것이다. 사회 구성원들이 관계망 내에서 서로 다른 행동을 보이지만 구성원들의 유대관계가 형성됨에 따라 구성원들 간 공통의 목표 혹은 가치의 기준이 생기게 되면서 다양한 주제들에 대한 관점과 의견들이 유사해지는 경향이 생긴다. 이러한 경향이 강해지는 강도에 따라 구조적 관계망 내의 약한 유대관계 혹은 강한 유대관계가 형성되게 된다. 따라서 인지적 사회자본이 형성된 사회적 네트워크 내에서는 구성원들의 공동의 합의를 이끌어 내는데 생산적이게 된다.

지금까지 살펴본 사회적 자본은 사회 구성원들의 관계에 집중된 자원이라 볼 수 있다. 이러한 사회적 자본 증대는 개인적, 정치적, 정책적, 경제적, 사회적, 문화적 삶의 전반적인 질의 향상으로 이어진다. 이는 국가의 사회 통합에 긍정적인 역할을 하여 사회 경쟁력의 향상에 영향을 미치게 될 것이다.

#### 2.2.3 소셜미디어와 사회적 자본

우리는 그 동안 물질 자본과 인적 자본의 축적과 세계화에만 전력 질주한 나머지 사실 상 우리 국민의 가장 큰 국가자본이었던 사회적 자본에 대해서는 상대적으로 소홀히 해 온 측면이 있다. 이를 해결하기 위해 소셜미디어가 사회적 자본의 형성에 긍정적 역할을 할 수 있도록 해야 한다는 필요성이 제기되고 있으며 이에 대한 연구가 필요하다(정인숙, 2011).

온라인을 통한 사람과 사람 간의 연결은 온라인 사회적 자본을 증대시키는 역할을 한다는 것을 밝혀 왔다. 특히, 소셜미디어의 확산과 더불어 소셜미디어의 사용이 개인적, 사회적으로 어떤 영향을 미칠 수 있는가에 대한 광범위한 논의가 이루어지고 있다.

사회적 자본도 이러한 경향성 안에서 주요하게 다루어지고 있는 개념이다. 이처럼 사회적 자본이 개념규정상에서의 모호함이나 불확실성에도 불구하고 다수의 연구자들에 의해서 사용되고 있는 이유는 소셜미디어 자체가 관계망의 형성과 유지라는 목적에 주요하게 기여한다고 하는 인식에 근거를 두고 있다. 따라서 사회적 자본이 관계망의 양과 질에 의해서 결정된다고 할 때, 소셜 미디어의 사용과 더불어 사회적 자본이 확장될 것이라는 자연스러운 방향설정이 가능해진다.

## Ⅲ. 연구방법론

### 3.1 시스템 다이나믹스(System Dynamics)

본 연구는 시스템적 사고를 기반으로 한 질적 연구방법론인 시스템 다이나믹스(System Dynamics) 방법론을 적용하고자 한다. 시스템 다이나믹스는 Forrester(1961)에 의해 제시된 방법론으로, 기업의 생산, 노동력, 시장점유율 변화 등을 산업 동태론(Industrial Dynamics)을 통해 구조화시키는데 적용되었다. 그 이후 각종 사회 문제와 의사결정 행위를 위한 전략 및 정책 문제 해결을 위한 방법론으로 광범위하게 응용되어오며 일반적인 용어인 시스템 다이나믹스(System Dynamics)로 불리게 되었다(Forrester, 1961, 1969; Sterman, 2000). 일반적으로 활용되는 구조방정식 기반의 분석과 달리, 시스템 다이나믹스는 다양한 정책 및 전략에 대한 시뮬레이션과 비선형적인 변화에 대한 추정이 가능하므로, 복잡한 인과관계로 구성된 현상에 대한 준거의 틀로 활용되는 방법론이라 볼 수 있다.

시스템 다이나믹스의 질적인 접근방법을 시스템 사고(System Thinking)라 한다. 시스템 사고는 시스템 다이나믹스에 그 뿌리를 두며, 구조(Structure)가 행태(Behavior)를 결정짓는다는 것을 기본으로 한다. 구조란 피드백 루프(Feedback Loop)를 말하는데, 이러한 피드백 루프는 변수들 사이의 인과관계가 상호 연결되어 하나의 폐쇄회로를 형성하는 것을 의미한다. 행태란 동태적 행태유형(Dynamic pattern of behavior)을 의미하며, 시스템에 시간의 흐름에 따라 외부로 보여지는 문제 혹은 사건이라 할 수 있다. 따라서, 어떠한 동태적 행태유형이 나타날 경우, 이러한 행태유형을 만들어내는 피드백 루프를 찾아낼 수 있으며, 이를 바탕으로 현실세계의 시스템을 찾아낼 수 있다.

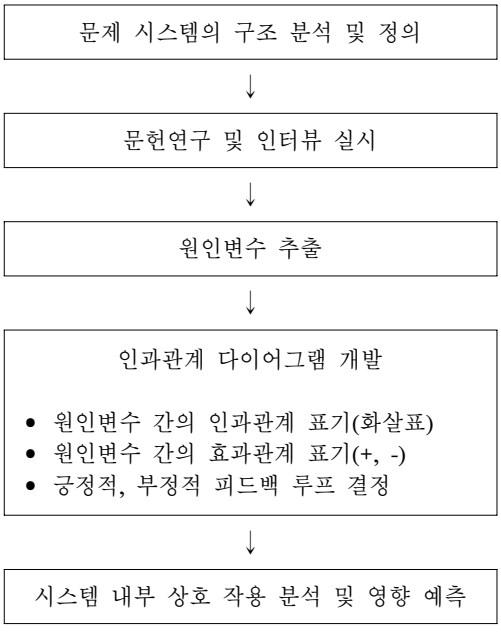
본 연구에서는 소셜미디어 환경에서 일어나는 현상들을 살펴보기 위해 사회적 자본 구성요소를 중심으로 전체적인 의사소통의 흐름을 보는 것이 필요하였다. 따라서 각 요인들의 인과관계를 살펴봄으로써 소셜미디어 의사소통 환경에서 중요한 온라인 사회적 자본 요인이 무엇이며, 사회적 자본 증대를 통한 사회 통합을 위해서는 어떤 방향을 띄어야 하는가에 대한 분석을 실시하였다.

### 3.2 인과관계 다이어그램(CLD: Causal Loop Diagram)

이러한 시스템적 사고의 주요 구성요소들은 인과관계 다이어그램(CLD: Causal Loop Diagram)으로 표현된다(Sterman, 2000). 인과관계 다이어

그램은 중요한 요소들과 이들 간의 상호작용을 분석하고 그 영향을 예측하는데 활용되는 정성적 연구방법이다. 정보시스템 분야에서 인과관계 다이어그램을 활용한 이전 연구들은 인터넷 포털 사이트(이강배 등, 2008), IT 아웃소싱(Kim, 2010), 소셜 네트워크 서비스(김가혜, 양희동, 2009), 게임 산업(이호 등, 2012) 관련하여 복잡한 인과관계로 얽힌 구조적 문제를 체계적으로 분석하고, 포괄적인 이해를 통해 문제의 해결책을 제시하기 위한 방법론으로 활용되어왔다.

인과관계 다이어그램에서는 변수 간의 관계를 화살표를 통해 표기하며, 이들의 효과 관계를 긍정(+), 부정(-)으로 표기한다. 이러한 효과 관계의 종합적인 관계에 따라 긍정적, 부정적 피드백 루프를 형성하게 된다. 부정적 피드백 루프는 시스템의 균형을 이루는 방향으로 작용하는 반면, 긍정적 피드백 루프는 발생하는 변화를 증가시켜 시스템의 선순환 작용 또는 문제 발생에 따른 악순환 작용을 지속시킨다(Kim *et al.*, 2011; 이호 등, 2011).




〈그림 3〉 시스템 사고 모델링 단계

본 연구에서는 인과관계 다이어그램을 만들기 위하여 먼저 문제 시스템이 가지고 있는 현 구조를 분석 및 정의하였고, 그에 따라 문헌 연구와 전문가 인터뷰를 실시하여 소셜미디어 환경에서 사회적 자본 요인들에 영향을 주는 원인변수들을 추출하였다. 전문가 인터뷰는 각 분야의 박사 및 교수 10인을 대상으로 하였으며, 그 구성은 정보시스템 2인, 디지털 비즈니스 및 서비스 3인, 미디어 산업 및 정책 2인, 정보 보호 2인, 디지털 문화 콘텐츠 1인으로 하였다. 인터뷰는 본 연구자들이 각 전문가들을 최소 1회 이상 만나 약 1시간에 걸쳐 진행되었으며, 소셜미디어의 긍정적, 부정적 측면에 대한 내용으로 구성되었다. 인터뷰를 통해 전문가에게 한 번이라도 언급된 변수들을 기록하고 원인과 결과 변수를 추출하였다. 이러한 원인 변수와 결과 변수의 인과관계 분석을 통해 인과관계 다이어그램을 개발하였다. 개발된 인과관계 다이어그램은 사회적 자본 이론을 바탕으로 참여 연구원 간의 협의와 추가적인 문헌 조사를 통해 수정, 보완 작업 등의 검증 작업을 수행하였다. 검증 작업을 통해 소셜미디어 사회적 자본의 형성 및 강화 루프를 Nahapiet and Ghoshal(1998)의 연구에서 제안한 구조적, 인지적, 관계적 사회자본 구성요소에 따라 세 가지 측면으로 나누어 구성하였다. 또한, 소셜미디어 사회적 자본에 부정적 영향을 미치는 악성 댓글, 집단 극화, 편향 동화 등의 영향 변수에 대하여 각 변수 간의 인과관계를 설명하기 위한 추가 변수들을 문헌 조사를 통해 보완하고 각각의 인과관계에 대한 근거를 확보하였다. 마지막으로 인과관계 다이어그램을 바탕으로 시스템 내부의 상호 작용을 분석하고 이를 기반으로 영향 및 대안을 예측하였다.

## Ⅳ. 분석결과

본 연구에서는 소셜미디어 환경에서 온라인 사회적 자본의 관계망, 네트워크, 호혜성의 규

범, 그리고 신뢰의 측면에서 시스템적 인과관계를 다음과 같이 분석하였다.

### 4.1 구조적 사회자본 인과관계 다이어그램

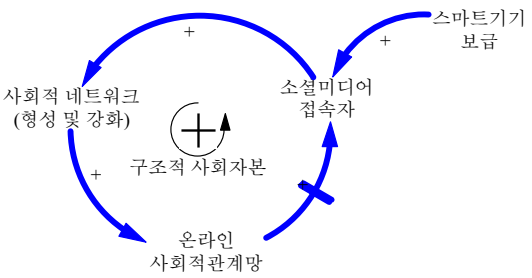
스마트기기가 확대 보급됨에 따라 시공간 상관없이 접속할 수 있는 환경이 마련되어 소셜미디어 접속자 수가 급증하기 시작했다. 사람들은 스마트 기기를 이용하여 소셜미디어에 접속해 불특정 다수의 사람들과 관계를 맺고 소통하며, 나이, 직업, 신분 등에 관계없이 동일한 관심 주제에 대해 서로의 생각을 공유하면서 네트워크를 만들고 유지해가고 있으며, 이것은 우리의 일상이 되었다(김홍규 등, 2011).

소셜미디어는 개방성과 협력을 바탕으로 이용자가 직접 생산하고 참여하는 요소를 지닌 미디어이다(Bruns, 2006). 대부분의 소셜미디어는 기존의 사회적 네트워크를 유지하거나 강화하는 기능을 하며, 어떤 경우에는 공통의 관심과 정치적 관점, 활동에 따라 모르는 사람들을 연결하여 새로운 관계 형성을 돕는 역할을 한다.

또한 소셜미디어는 새로운 관계를 형성할 뿐만 아니라 기존의 연결적 혹은 결속적 사회 자본과 연계를 유지하는 기능도 많이 하고 있다(Ellison *et al.*, 2007). 소셜미디어는 친구, 동료 등 지인이나 새로운 이웃과의 관계를 바탕으로 사회적 네트워크를 형성할 수 있게 해주는 서비스를 제공하고 있으며, 이러한 사회적 네트워크는 사회 속에 소속된 어떤 구성원이 다른 사람과 서로 관계를 맺고 있고 형태를 구조화한 것으로 이를 통하여 네트워크에 있는 구성원이 이웃과 어떻게 연결되어 있는지를 알 수 있다(한국인터넷진흥원, 2011). 이는 오프라인에서 연계된 사람들 사이의 잠재적 관계를 발전시키는 기능 또한 하는 것으로 볼 수 있다(Haythornthwaite, 2005).

사회적 네트워크를 형성하거나 강화하는 사람들이 늘어날수록 온라인 상의 사회적 관계망은 확장된다. 온라인 사회적 관계망은 이용자들에게 가까운 가족이나 친구 같은 결속적 사회 자본에 집중하기보다 새로운 관계를 만들고 더 확장된 네트워크를 형성할 수 있게 한다는 것이다.

이러한 사회적 관계망의 확장은 다양한 사람들과의 소통 혹은 콘텐츠 공유를 위해 이용자들이 모여들면서 점차 소셜미디어 접속자 수를 늘리는 요인으로 작용할 것이다.




〈그림 4〉 구조적 사회자본 인과관계 다이어그램

### 4.2 인지적 사회자본 인과관계 다이어그램

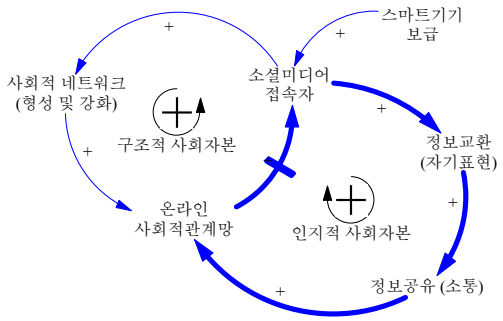
소셜미디어 이용자들은 네트워크를 통해 관계를 형성하고 유지하며 자신을 표현하고 소통하는데 중심을 둔다. 소셜미디어에서 형성된 사회적 관계망을 토대로 소셜미디어 접속자는 사회 이슈와 관련된 정보 교환 혹은 자기 표현(사적인 기록)을 온라인 상에 하게 된다. 소셜미디어의 접속자가 증가 할수록 그 빈도가 증가하게 되고, 이는 온라인 상의 여론이나 정보, 커뮤니케이션의 증가를 시사한다.

소셜미디어는 이러한 자기 표현 과정을 네트워크 속으로 투영함으로써, 개인을 다수의 군중과 연결시킨다. 개인들의 정보 교환이나 자기 표현이 늘어나면서 소셜미디어 상에서 다양한 의견들이 발생하게 되는데, 이런 다양한 의견에 대한 노출은 사회 이슈에 대한 개인의 지식과 이해를 높일 뿐 아니라 대인 간 토론을 촉진하고 건전한 공론장의 기반이 되는 태도를 형성하는데 기여한다(Dryzek, 2000). 또한 이렇게 형성된 태도는 사

회 전반의 소통을 촉진하는 역할을 한다.

소셜미디어에서의 사회적 관계망은 정보와 취향, 관심과 경험의 공유, 혹은 공유의 의지를 통해서 드러나게 되어 있다. Goffman(1959)은 자기표현의 과정을 숨김과 발견, 거짓된 폭로와 재발견의 끝없는 순환과정이라 언급하였는데, 이는 소셜미디어의 사회적 관계망이 기본적으로는 자기 표현의 과정임을 이해할 수 있을 것이다. 온라인 사회연결망은 자기표현의 공간과 정체성을 구성한다(Papacharissi, 2010).

이러한 정보공유와 소통이 증가함에 따라 온라인 사회적 관계망은 더욱 확장되고 이는 소셜미디어 접속자들을 지속적으로 유인하게 된다.




〈그림 5〉 인지적 사회자본 인과관계 다이어그램

## 4.3 관계적 사회자본 인과관계 다이어그램

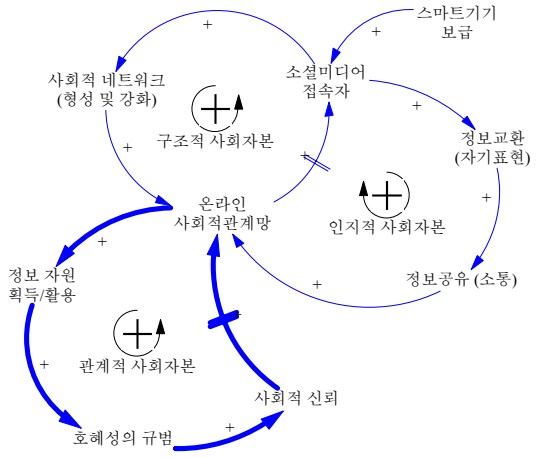
온라인 사회적 관계망이 확장되면 네트워크상의 관계를 통해 필요한 정보자원을 획득하거나 활용할 수 있다. 디지털 서비스 분야의 전문가는 인터뷰에서 “이전의 지식과 정보는 서비스 제공자를 중심으로 생산 및 유통되었으나, 소셜미디어 환경에서는 사용자들이 스스로 원하는 정보를 생산하고 유통하며 그 과정에서 관계를 맺고 그 관계를 기반으로 더 많은 정보를 얻게 된다.”고 하였다. 즉, 사용자들은 정보 자원을 획득 및 활용하기 위해 드는 시간과 돈 등의 비용을 온라인 네트워크를 통해 절감할 수 있게 된다.

온라인 사회적 관계망에서는 정보가 주요 구성원간의 도움을 주고 받는 활동으로 간주된다. 서로 필요하다고 생각하는 정보를 자료실에 올리는 등의 행위, 구성원간의 다양한 감정을 주고받는 것도 포함되며, 나아가 오프라인 상에서 재정적인 지원과 같은 물리적인 혜택까지도 제공된다(Rheingold, 1993). 이렇게 네트워크를 통해 정보자원을 획득하거나 활용하는 경험을 한 개인들이 증가할수록 자신이 상대방에게 한 일이 향후 자신에게 돌아올 것을 기대하는 암묵적인 동기에서 생겨나는 호혜성의 행동 규범이 사회 전반적으로 증가하게 된다.

온라인 사회적 관계망에 있어서 호혜적인 지원이 중요한 부분이 되고 있으며 한 사람이 도움을 준 행위를 모든 구성원에 의해 쉽게 파악되기 때문에 개인의 작은 행동이 전체 구성원들의 관심과 지지를 유발한다고 한다(Wellman and Gulia, 1999). 이러한 호혜성의 규범을 통해 사회적 신뢰를 기대할 수 있으며, 이러한 호혜성이 일어나고 있는 것으로 지켜보는 것만으로도 충분한 의미를 찾을 수 있다고 보기도 한다(Blanchard and Horan, 1998). 즉, 네트워크 내에서 서로 돕고자 하는 분위기와 환경이 쉽게 조성되고, 사람들 간에 일어나는 상호작용들을 통해 사회적 신뢰 증가로 이어진다는 것이다. 신뢰는 대인적 관계를 의미하며, 구성원간의 상호관계를 강화하는 역할을 한다(서진완, 박희봉, 2003).

사회적 관계망과 신뢰가 인지적인 것이라면, 호혜성의 규범은 무엇보다도 인간의 마음을 움직이는 정서적인 것이다. 인간의 존재는 인지적일 뿐만 아니라 정서적이기 때문에, 신뢰와 호혜성은 하나로 묶어서 논의될 수 있다. 그리하여 신뢰와 호혜성을 하나로 묶어서 볼 수 있는 사회자본의 개념을 조성할 수 있다(최종렬, 2004).

사회적 신뢰가 증가할수록 점차 온라인 사회적 관계망이 증대된다. 이는 장기적으로 볼 때 온라인 사회적 자본 증대되어 사회 통합에 긍정적 영향을 끼치는 환경 조성을 하게 될 것이다.




〈그림 6〉 관계적 사회자본 인과관계 다이어그램

## 4.4 집단극화 인과관계 다이어그램

소셜미디어 접속자가 증가함에 따라 온라인 상에서 정보를 교환하거나 자기 자신을 표현하는 것이 증가하고, 타인의 의견에 대한 동조 현상도 증가하게 된다.

동조(conformity)란 일반적으로 집단구성원이 다른 구성원들의 의견이나 태도, 신념, 그리고 행위를 같이하는 현상을 의미한다. Kiesler and Kiesler(1970)는 동조를 “실제 또는 가상의 집단 압력의 결과에 의한 행동이나 신념이 집단을 향해 변화하는 것”으로 정의했다. 온라인 상의 자기표현이나 정보교환이 증가하게 되면, 이러한 동조 현상도 증가하게 된다. 즉 유통되는 정보가 많아짐에 따라 정보를 수용하는 사람들은 어떤 것이 맞는지, 어떤 것이 틀리는지에 대한 판단에 혼란을 느낀다. 이 경우 집단 다수의 의견이나 그 중 오피니언 리더로 인정받는 특정인의 의견에 대해 쉽게 동조해버리는 현상이 늘어날 수 있게 된다.

온라인 집단은 물리적 실체를 갖고 있지 않지만 의견동조에 따른 커뮤니케이션 역동성이 발휘될 경우 순식간에 거대한 집단성을 일으킨다(오미영, 2011). 또한 특정 의견에 대한 동조현상이 강하게 일어날 경우, 그 의견에 동의하는 집단과 그렇지 않은 집단은 서로를 배타적으로 인식하게 되면서, 각 집단만의 입장을 주장하며 사회 통합을 저해하는 원인으로 작용한다.

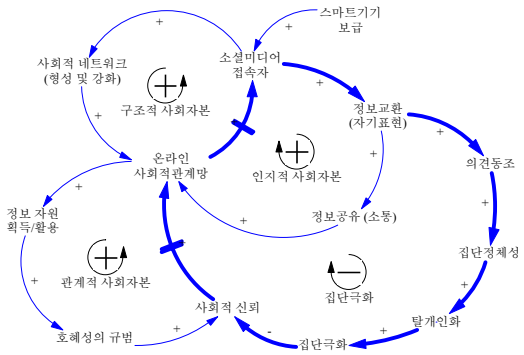
온라인 상에서의 집단 구성원 개개인 특징에 대한 주목이 분산됨에 따라 지각의 탈개인화를 초래하는 한편 집단의 영향에 더욱 민감해지게 된다(Lea and Spears, 1991; Reicher *et al.*, 1995; Spears and Lea, 1992). 탈개인화 효과는 개인들이 주관적으로 인식하는 집단정체성과 연관되어 있다는 특징을 지닌다. 탈개인화는 자의식의 상실이 아닌, 개인적 자아정체성보다 사회적 자아정체성에 주목하게 되는 상태를 의미하는데, 이는 스스로를 개인이 아닌 집단의 부분으로 인식함으로써 발생하게 된다. 이렇게 형성된 탈개인화는 집단 규범에의 순응을 강화하고, 집단 중심적인 사고와 행동을 유도한다.

Spears *et al.*(1990)의 연구에서도 참여자가 스스로를 탈개인화 된 집단 구성원으로 간주하도록 지시된 상황에서는 그렇지 않은 상황에서보다 더 큰 의견의 격화가 일어나는 것으로 탈개인화 효과는 집단극화에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 즉, 집단정체성이나 탈개인화가 강화될수록 집단 극화가 심해진다는 것이다.

기본적으로 집단 구성원들 간에 구속력이 높고 응집력이 높은 경우에 지나친 동조는 집단사고의 위험을 가지고 있다. 집단 사고는 구성원들이 응집력이 강한 내집단에 깊이 관여되고 만장일치의 분위기가 팽배하여 다른 대안들을 현실성 있게 평가하려는 동기를 억압하면서 생기는 사고 양식으로 정의된다(Janis, 1972). 이러한 집단 사고의 개념은 집단 극화 이론으로 확대되게 된다. 집단 극화는 집단 상호작용 이후 개인들의 반응 평균이 상호작용 이전의 반응 평균과 동일한 방향으로 더 극단화되는 현상을 말한다. 즉 사람들은 개인일 때보다 집단으로 의사결정을 내릴 때 보다 과격해진다(Jsenberg, 1986).

정보미디어 전문가들은 인터뷰를 통해 “온라인 커뮤니티나 소셜미디어 상에서 공격적인 댓

글과 집단 간 양극화 현상이 나타날수록, 신뢰는 감소하게 되고 이는 역동적인 커뮤니케이션을 저해하는 요소로 작용할 것"이라고 지적했다. 즉, 이러한 집단 극화 현상이 점차 신뢰와 소통을 줄이고, 온라인 사회적 관계망을 느슨하게 만들며 소셜미디어 접속자를 줄이는 요인으로 작용하게 된다.

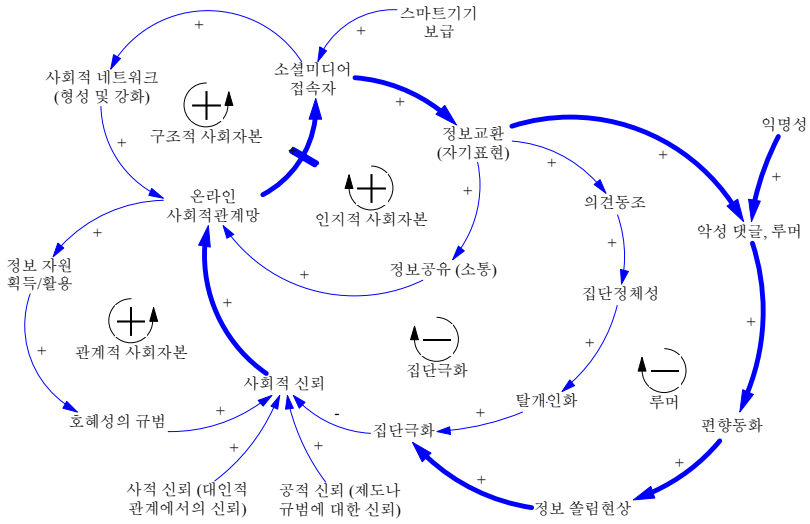



〈그림 7〉 집단 극화 인과관계 다이어그램

## 4.5 악성댓글, 루머 인과관계 다이어그램

온라인 상에서 개인의 표현의 자유가 증대되고, 공간 상의 특징으로 익명성 기반의 소통이 이루어짐에 따라, 사실과 다른 근거 없는 루머가 퍼지거나 상대방을 비방하는 악성댓글 또한 증대되고 있다.

인터뷰에 따르면, 정보미디어 전문가들은 "모바일 기반의 소셜미디어는 언제 어디서나 쉽게 접근이 가능하다는 특징으로 인해 우리 사회의 소통을 돕는 순기능을 하기도 하지만, 그 반대로 확인되지 않은 소문이나 루머에 즉각적으로 반응하고 손쉽게 퍼뜨릴 수 있기 때문에 부정적인 영향을 나타낼 수 있다"고 지적하였다. 나아가 불확실한 소문이나 루머의 확산이 쉬운 이유에 대해서는 "사람들은 어떤 정보를 받아들일 때, 중립적인 입장이 아닌 자신들이 원하는 결론이나 결과에 맞게 해석하려고 하기 때문"이라고 하며, "대표적인 예로 가수 타블로의 학력 위조설을 퍼뜨린 '타진요(타블로에게 진실을 요구합니다)'가 루머를 부인하는 모든 증거들을 받아들이지 않고 계속해서 본인들의 의견만을 주장하며 새로운 루머를 만들어내는 현상을 들 수 있다"고 하였다. 이러한 사회적 현상을 '편향동화'라고 일컬으며, 상대방에게 피해를 주는 악성댓




〈그림 8〉 악성댓글, 루머 인과관계 다이어그램

글, 루머가 퍼지기 시작하면 이를 믿고 동조하는 그룹들이 기존의 입장을 고수하며 믿고 싶어하는 정보만을 믿는 경향이 증대되는 것을 볼 수 있다.

편향동화 현상이 일어난 온라인 집단에서는 진실 여부를 떠나 정보 쏠림 현상이 나타나게 된다. 이들과 다른 의견에 대한 논리적인 설명조차 구성원들에게는 받아들여지지 않고, 터무니없는 주장으로 기존의 입장을 더욱 강화하는 현상이 발생한다.

이러한 쏠림현상이 지속적으로 발생할 경우, 인터넷 공간에서 이념이나 이해관계를 같이하는 집단끼리만 뭉치고 다른 집단과는 거리가 벌어지는 집단 극화 현상이 벌어져 이념적, 사회적 갈등이 더욱 증폭된다(오미영, 2011). 또한, 집단 극화 현상은 온라인 커뮤니케이션에 대한 사회적 신뢰 저하를 일으키고 이는 점차 온라인 사회적 관계망을 와해시켜 소셜미디어 접속자를 줄이는 요인으로 작용할 것이다.

# Ⅴ. 토의 및 시사점

## 5.1 이슈 분석 및 대안

앞서 도출한 인과관계 다이어그램을 통해 다음의 <표 1>과 같은 핵심 이슈와 각 이슈에 대한 대안을 분류하여 제시하였다. 이 과정에서 10대부터 50대까지의 소셜미디어 이용자를 대상으로 소셜미디어 개선 방안에 대한 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰는 본 연구자들이 직접 참여하여 오프라인 면대면 환경에서 진행하였으며, 개방형 질문과 응답 내용에 따른 후속 질문들을 이어감으로써 융통성 있는 접근을 시도하였다. 또한, 다양한 의견 수렴을 위하여 성별, 나이, 직업과 관계 없이 소셜미디어 및 온라인 커뮤니티 서비스를 이용해 본 경험이 있는 사용자 110명을 대상으로 선정하였으며, 이 중 불성실한 응답자 3명을 제외한 107명의 응답이 분석에 사용되었다. 인터뷰 응답자의 인구통계학적 특성으로는 남성이 46%(49명), 여성이 54%(58명)이었으며, 연령 분포는 10대 11명, 20대 41명, 30대 35명, 40대 10명, 50대 이상이 10명으로 구성되었다. 인터뷰 응답자의 직업의 경우 학생이 40명으로 가장 많은 비중을 차지하였으며, 사무직 30명, 전문직 24명, 주부 7명, 기타(무직 등) 6명으로 구성되어 있다.

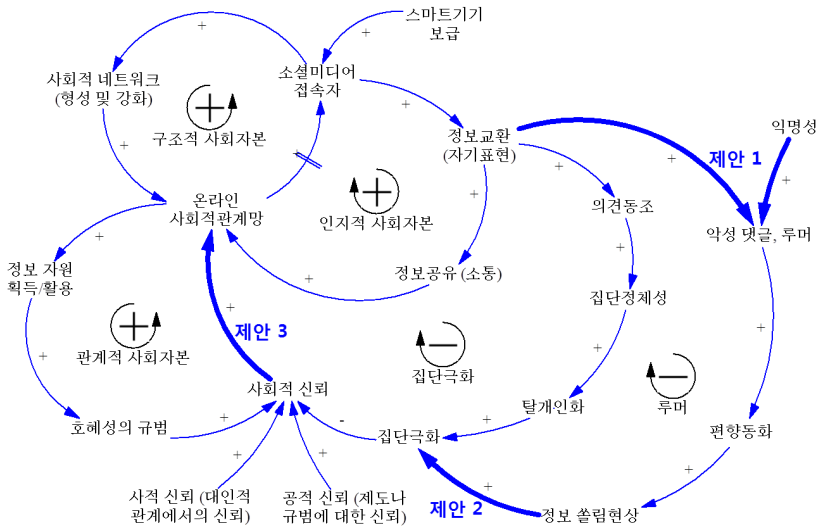
인터뷰 참여자들은 현재 소셜미디어 이용 문화의 문제점과 개선 방안 등에 대하여 개방형으로 응답하였다. 인터뷰 질문 내용은 “현재의 소셜미디어 문화의 방식/현황에 대한 귀하의 생각은 어떠합니까?” “귀하는 소셜미디어 문화의 방식/현황에 대한 개선 방안이 무엇이라고 생각합니까?” 등으로 구성되었다. 연구자들에 의해 기록된 응답은 초기 코딩 작업을 거쳤다. 초기 코딩 작업은 먼저 연구자들이 각자 107명의 응답 자료를 읽고 주요 단어나 문장을 추출한 뒤, 상호 검토를 통해 개념 도출 및 유사 개념 통합 과정으로 구성되었다. 예를 들어 소셜미디어 문화 개선 방안에 대해 “실명 인증을 한 후에 글을 쓰도록 해야 한다.”고 응답한 경우, ‘실명 인증’을 주요 단어로 추출한 뒤, 유사 개념인 ‘실명제’로 통합하였다. 이에 따라, 아래 <표 1>과 같이 각 질문에 따른 응답을 범주화하고, 각 범주에 따라 데이터를 인과관계 다이어그램의 흐름에 맞게 분류하였다. 그리고 각 범주에 따라 누적 응답률이 높은 순서로 이슈 분석에 대한 대안을 제시하였다.

분석된 대안들은 문제 발생 이전의 예방적 대안과 문제 발생 이후의 관리적 대안으로 구분될 수 있다. 먼저, ‘소셜미디어 윤리교육 및 캠페인의 실시’는 예방적 차원의 대안으로 소셜미디어 사용자들의 인식수준 제고 및 학습을 통해 악성 댓글 발생 및 루머의 확산을 사전에 예방하고자 하는 것을 말한다. 본 연구에서는 인터뷰 응답자의 22.5%가 윤리교육 및 캠페인의 중요성을 언급하였다. 구체적인 응답 내용으로는 “자아 형

성이 덜 된 상태에서 인터넷을 어린 나이부터 접하게 되는 인터넷 사용자들을 대상으로 한 교육과정이 정규 교육과정에 포함되어야 한다(33세, 남).” “어렸을 때부터 교육이나 강의를 많이 해서 인식을 시켜주고 TV나 컴퓨터 등 공익광고도 효과가 있을 것 같다(18세, 여).” “방송 매체를 잘 활용해서 올바른 인터넷 문화를 홍보해야 한다(25세, 여).” 등이 있었다. 윤리교육 및 캠페인의 중요성은 소셜미디어 이전의 온라인 환경에서도 중요시되어 온 부분이라고 할 수 있으

〈표 1〉 이슈 분석 및 대안

| 파악된 이슈 | 제안 내용 | 응답 단어 | 누적 응답률 |
|---|---|---|---|
| 이슈 1: 익명성으로 인한 악성 댓글 및 루머 증가 | **제안 1-1**: 실명제 실시 (제한적/부분적 실명제 검토) | 실명제, 개인정보공개, 익명성폐지, 사진공개, 이름공개 | 28.5% |
| | **제안 1-2**: 소셜미디어 윤리교육 및 선플달기 캠페인 실시 | 교육과정, 조기교육, 인터넷 윤리교육, 캠페인, 선플운동 책임의식, 가치관개선, 배려심 필요, 건전한 비판 필요 | 22.5% |
| | **제안 1-3**: 제도적 규제와 법적 처벌 강화 | 금지어, 댓글연령제, 경고누적제, 처벌강화 | 21% |
| 이슈 2: 편향동화, 정보 쏠림현상 등 집단극화현상 증가 | **제안 2-1**: 관리자 활동 강화 (커뮤니티 운영자, 포털 관리자 등) | 필터링, 자정작용, 댓글 청소, 악플러 신고 포상제 실시 | 6% |
| | **제안 2-2**: 중립적 관점의 의견 제시 | 관리자 활동 악플 규제 관리자 | 6% |
| 이슈 3: 온라인 사회적 신뢰 증진을 위한 인프라 부족 | **제안 3-1**: 인프라 구축 (평판시스템, 인증시스템, 보안시스템) | 프라이버시 범위 시스템적인 보완 커뮤니티 평판관리, 5분 생각 후 댓글 등록 시스템 | 12% |




〈그림 9〉 제안 인과관계 다이어그램

나, 소셜미디어 환경에서는 페이스북 이용자 한 명당 월 평균 90개 이상의 콘텐츠가 업로드 되며, 유투브는 1분마다 24시간 분량의 비디오가 업로드 되는 실정이다(한국정보화진흥원, 2012). 다시 말해, 이전에 비해 비약적으로 발전한 무선 네트워크나 스마트 디바이스로 인해 더욱 빠르고 손쉽게 정보를 생산하는 소셜미디어 시대에서는 사용자 대상의 윤리 교육 및 캠페인이 더욱 중요하게 다루어져야 할 것이다.

다음으로 '실명제 실시'는 악성 댓글 및 루머에 영향을 미치는 익명성을 줄이고자 하는 예방적 차원의 대안이다. 소셜미디어 이용자 인터뷰의 응답자 중 가장 많은 28.5%가 소셜미디어의 문제적 현상에 대한 해결책으로 실명제를 언급하였다. 인터뷰 응답 중에는 "본인의 얼굴, 이름, 신분을 드러내고는 할 수 없는 말이나 행동은 얼굴이 드러나지 않는 상황에서도 해서는 안 된다고 생각하기 때문에 실명제를 실시해야 한다(30세, 남)", "소셜미디어 문화를 좀 더 좋게 이끌어나가기 위해서는 익명성이 폐지되고, 실명제를 필수적으로 사용해야 한다. 실명 이외의 사진과 같은 것들을 필수적인 요소로 활용하면 좋을 것 같다(27세, 여)" 등의 의견이 있었다. 그러나 한편으로는 소셜미디어 활동에 대한 규제는 근본적으로는 말과 글을 이용한 인간의 표현에 대한 규제라는 점에서 신중하게 접근할 필요가 있다(우지숙 등, 2009). 실제로 실명제는 익명성이 시사하는 표현의 자유와 대치되며 많은 논의를 거쳐왔다. 인터뷰 응답 중 일부에서도 "익명성이 없이 공개식으로 되면, 소셜미디어의 선 기능이 없어질 수 있다(26세, 여)", "익명성이 보장되어야 한다. 소셜미디어는 공유의 장이기 때문에 프라이버시가 지켜져야 한다(32세, 남)" 등으로 나타나 소셜미디어 및 온라인 상의 익명성을 지지하는 것으로 나타났다. 특히, 2007년부터 시행되어 오던 '제한적 본인확인제'의 위헌 판결(2012)로 사실상 인터넷 실명제가 폐지되면서 온라인 상의 '익명성'이 더욱 강화되어 그로 인한 부작용(악성 댓글 심화, 루머 등 불법 정보 확산)의 심화가 우려되는 상황이다. 이에 현 시점에서 새롭게 실명제의 역할에 대한 고찰 및 표현의 자유를 침해하지 않는 제도 마련이 시급하다고 할 수 있다.

예방적 대안들 외에도 문제 발생 이후에 이를 규제하고 관리하는 대안을 제시할 수 있다. 우선 '제도적 규제' 방안은 법적 규제 방안과 사용자의 자발적 규제 방안으로 나눌 수 있다. 먼저, "신고 제도를 더욱 강화해서 신고를 받은 글은 더욱 잘 확인하고, 삭제하거나 처리해야 한다(18세, 여)", "(교육으로 해결되지 않는다면) 강하게 처벌을 하는 법을 만들어 좋은 사회가 되도록 해야 한다(49세, 여)" 등의 인터뷰 의견에서도 나타나듯이 악성 댓글이나 루머 발생에 대해 법적으로 처벌을 강화하는 등의 강제적 제도를 마련하는 방법이 있다. 그러나 이러한 방법은 실명제와 마찬가지로 표현의 자유를 침해한다는 이슈를 종종 발생시키므로, 사용자가 자발적으로 소셜미디어를 규제하고 자정해 나갈 수 있는 방안을 함께 제안하고자 하였다. 실제 이용자 인터뷰 결과, "소셜미디어 사용자들이 문제의식을 전체적으로 갖고 자정 하려는 노력이 필요할 것이다. 사용자들 스스로의 각성 없이 제도에 의한 변화는 불가능할 것이다(25세, 여)" 등 다수의 응답자들로부터 유사한 응답을 들을 수 있었다. 이를 위해 소셜미디어 내의 신고 제도 마련, 찬성/반대 등의 콘텐츠 평가 제도 마련 등은 이를 위한 구체적인 방안이 될 수 있을 것이다. '제도적 규제' 방안과 마찬가지로 '관리자 활동' 방안은 이미 발생한 소셜미디어의 부작용에 대해 커뮤니티 운영자나 포털 관리자 등이 직접 콘텐츠를 삭제, 규제하는 활동을 말한다. 한 인터뷰 응답자는 "지속적으로 관리자가 관심을 가지고 좋은 댓글을 독려하고, 악플을 올리는 악플러에게 제재를 가해야만 소셜미디어가 잘 운영될 수 있다(35세, 여)"는 의견으로 관리자 활동의 중요성을 강조하였다. 또한 이와 관련하여 최근의 화두가 되고 있는 빅데이터 분석이나 콘텐츠 및 키워드 분석 기술을 이용해 필터링

시스템을 갖춰 어느 정도 자동화시킬 수 있는 제도를 마련할 수 있다.

소셜미디어 부작용으로 인한 정보 쏠림 현상이나 집단 극화 등의 현상을 방지하는 또 하나의 대안으로 중립적 관점의 전문가 제도 마련을 들 수 있다. 이러한 대안의 실례로 네이버 지식인의 경우, 지식인 답변자 중 관련 분야의 공인된 전문가를 공식적으로 표기(예: ㅇㅇ병원 원장)하거나 관련 지식을 풍부하게 보유한 자로써 자주 답변이 채택되는 사람의 경우는 '내공'이나 '등급'을 부여하여 전문가임을 알리고 있다. 이러한 제도를 네이버 뿐만 아니라 다른 소셜미디어에 적용할 경우, 소셜미디어 내의 정보 쏠림 현상을 줄이고, 집단 극화 현상을 완화할 것으로 기대된다.

마지막으로 사회적 신뢰를 궁극적으로 증진시키기 위한 방안으로 정보인프라 구축을 제시하였다. 이와 관련하여 인터뷰 응답자 중 12%가 이러한 정보인프라를 구축하는 것이 소셜미디어 문화를 개선하는 데에 도움이 될 것이라고 응답하였는데, 세부 응답 내용으로는 "유해 정보 사전 차단 및 아이들을 위한 자동 악플 유화 번역 서비스 등을 탑재한 스마트한 브라우저 같은 것이 개발되면 도움이 될 것이다(30세, 남)", "(습관적, 지속적으로 악플을 올리는) 사람들이 함부로 글을 쓰지 못하도록 일종의 인증 절차를 거쳐야만 글을 쓸 수 있는 시스템을 갖추어야 한다(30세, 여)" 등이 있었다. 즉, 평판시스템, 인증시스템, 보안시스템 등 관련 정보시스템 구축으로 소셜미디어 사용 및 내부 콘텐츠 관리에 대한 지원을 도울 경우 사회적 신뢰를 높일 수 있는 대안으로 활용할 수 있을 것이다.

## 5.2 본 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구가 향후 연구에 도움이 되길 바라며, 본 연구에서 다루지 못한 부분이 향후 연구에서 보완 및 발전되기를 바란다.

우선, 본 연구에서는 시스템 사고 접근이라는 질적 연구(Qualitative Study)로 접근하여, 시스템 인과 관계의 상호 영향력에 대한 양적 측정이 이루어지지 않았다는 한계를 가진다. 향후 연구에서는 소셜미디어 요소들과 사회적 자본 간의 상호 영향력에 대한 양적 측정이 가능한 시뮬레이션 모형을 개발하여 양적 연구로 발전시킬 수 있을 것이다.

두 번째로 본 연구는 소셜미디어의 주요 요소 중 하나인 미디어 사용자의 특성에 대한 내용이 반영되지 않았다는 한계를 가진다. 소셜미디어에서는 개인으로 구성된 각각의 미디어 사용자가 가지는 영향력이나 행동 패턴을 분석할 수 있으므로, 향후 연구에서는 이러한 측면에 대한 고민을 통해, 사회적 차원뿐만 아니라 개인적 차원에서도 인과관계 분석 및 모델 개발이 가능할 것이다.

## 5.3 본 연구의 시사점

본 연구에서는 자발적 참여도가 높은 커뮤니케이션 수단인 소셜미디어를 기반으로 긍정적 소통을 위한 대안을 제시하여 사회 통합에 기여할 수 있는 온라인 상의 사회적 자본 확산 방안에 대해 살펴보았다.

이 같은 연구의 목적을 달성하기 위해 다양한 질적 연구 방법을 적용하였다. 먼저, 시스템 다이나믹스에 근거한 시스템 사고 접근법을 통해 각 요소들 사이에 존재하는 긍정적(+) 또는 부정적(-) 영향에 대해 각 대안이 미치는 영향을 파악함으로써 시스템 내부에서 발견한 이슈들과 각각의 문제를 해결할 수 있는 대안들을 동시에 제시하고자 하였다. 이는 기존의 질적 연구들이 인터뷰를 통해 단편적인 현상에 집중하여 일차원적인 해결 방안만을 제안하는 방식과 비교하여 볼 때, 변수들간의 인과관계를 도출하여 거시적인 관점에서 동적인 사회 현상에 다차원적으로 접근하여 이에 부합하는 대안을 제시할 수 있다는 차별성을 가진다고 볼 수 있다. 이를 위해 인과관계 다이어그램 도출을 위한 소셜미디

어 전문가와 인터뷰를 하였으며, 인과관계 다이어그램에서 도출된 이슈들에 대한 대안을 도출하기 위해 사용자 심층 인터뷰를 실시하였다. 이러한 과정은 연구 방법론 상의 다양성을 도모하고, 동시에 연구 결과의 타당성과 신뢰성을 확보하려는 학술적 시사점을 나타낸다고 할 수 있다.

최근 스마트 시대로의 변화에 따라 사회·문화 전반에 걸쳐 정보통신 기술이 확산되었고, 그와 관련된 연구의 필요성이 증가했다. 본 연구에서는 이러한 추세에 대응하여 새로운 소셜미디어 환경에서 적용 가능한 정책적 대안들을 전문가 그룹 및 사용자 인터뷰 등을 통하여 개발하였기 때문에 기존의 연구들과 차별화 된 시사점을 갖는다. 특히 본 연구에서는 정보사회학적 측면뿐만 아니라, 교육학, 법학, 심리학 등 다양한 인문사회학적 고찰이 수반되었다는 점에서 소셜미디어 및 스마트 환경이라는 융복합적 시대에 부합하고자 하는 의의가 있다.

특히, 사회적 자본 형성 및 강화에 부정적인 영향을 미치는 익명성, 악성 댓글, 루머, 집단극화 등의 요인을 집중적으로 파악하여 이와 관련 대안을 도출함으로써 최근 다양하게 나타나는 소셜미디어 상의 부작용을 줄일 수 있는 기준을 제공하고자 하였다. 이 과정에서 미디어의 관리 및 규제가 가져올 수 있는 부정적 영향에 대한 고찰을 함께 수반하여, 개발한 대안들이 가지고 올 수 있는 역효과 및 대안의 실현 가능성에 대한 다차원적 분석을 수행하였다.

본 연구는 위와 같이 시사하는 바에 따라 소셜미디어 시대에서 미디어의 부정적 영향력을 줄이고, 긍정적 영향력을 극대화시켜 사회 통합을 위한 정책 마련의 토대로서 사회에 기여할 것으로 기대된다.

## 참 고 문 헌


김가혜, 양희동, “시스템 다이내믹스 기법을 활용한 온라인 쇼핑몰의 전략에 관한 연구: 소비자의 구매 및 재구매 행동을 중심으로”, Information Systems Review, 제11권 제1호, 2009, pp. 161-179.

김홍규, 오세정, “SNS 이용자들의 심리적 유형: 새로운 커뮤니케이션의 가능성을 향해”, 한국주관성연구학회, 제22권, 2011, pp. 161-177.

김희연, 오주현, “국내외 SNS의 현황과 사회적 의미”, 방송통신정책연구원 방송통신정책, 제24권, 제12호, 2012, pp. 19-42.

박 준, 최 홍, 박성민, “소셜미디어가 여는 새로운 정책환경”, 삼성경제연구소, CEO Information 제808호, 2011.

백민경, 윤샘이나, “‘제2의 송지선’ 하루 20명이 벼랑끝 놓인다”, 서울신문, 2011. 5. 25.

서진완, 박희봉, “인터넷활용과 사회자본”, 한국정책학회, 제12권, 제1호, 2003, pp. 27-49.

설진아, “소셜미디어의 진화 양상과 사회적 영향”, 한국언론정보학회 춘계학술대회자료집, 2009, pp. 35-57.

아시아경제, “‘트위터’ 악성 댓글에다 욕했더니 이럴수가”, 아시아경제, 2012. 3. 20.

오미영, “인터넷 여론과 소통의 집단 극화”, 인문사회과학회, 현상과 인식, 제35권, 제3호, 2011, pp. 39-58.

우지숙, 나현수, 최정민, “인터넷 게시판 실명제의 효과에 대한 실증 연구: 제한적본인확인제 시행에 따른 게시판 내 글쓰기 행위 및 비방과 욕설의 변화를 중심으로”, 행정논총, 제48권, 제1호, 2009, pp. 71-96.

유지은, “해마다 늘어나는 악플러”, 데이터뉴스. 2007. 1. 24.

이강배, 정재운, 이운식, 주철민, “시스템 다이내믹스 모델을 이용한 인터넷 포털 사이트의 네트워크 효과 분석”, 한국시스템 다이내믹스 연구, 제9권, 제1호, 2008, pp. 73-92.

이동원, 박 준, 강민형, 채승병, 최홍, “사회적 자본 확충을 위한 정책과제”, 삼성경제연구소, CEO Information 제722호, 2009.

이 호, 최현석, 김희웅, “인과관계 다이어그램을 이용한 게임 콘솔 산업의 플랫폼비즈니스에 대한 연구”, 한국정보기술학회논문지, 제10권, 제3호, 2012, pp. 169-177.

이원태, 정인숙, 조연하, 문정욱, “미디어융합환경에서 미디어 이용자 권익보호를 위한 정책방안연구”, 정보통신정책연구원 협동연구총서, 제13권, 제3호, 2011, pp. 1-459.

장시준, “사회적자본의 개념과 교육적 시사점”, 한국교육학술정보원 (KERIS), 이슈리포트, 제82호, 2006.

정인숙, “미디어와 사회적 자본”, 경향신문, 2011. 6. 27.

최민재, 양승찬, “인터넷 소셜 미디어와 저널리즘”, 한국언론재단, 2009-01.

최종렬, “신뢰와 호혜성의 통합의 관점에서 바라본 사회자본-사회자본 개념의 이념형적 구성”, 한국사회학, 제38권, 제6호, 2004, pp. 97-132.

한국인터넷진흥원, 2010년 인터넷 이용실태 조사보고서, 2011.

한국정보화진흥원, “공공부문의 성공적인 소셜 미디어 도입 및 활용전략”, CIO Report, 제24호, 2010.

한국정보화진흥원, “Smart Society 실현을 위한 전략과 과제”, 2012.

한국통계진흥청, “한국의 사회동향 2011”, 통계청, 2012.

한세희, “트위터러 82% ‘SNS 뜬소문 믿는다’”, 한국경제, 2011. 12. 28.

Blanchard, A. and T. Horan, “Virtual Communities and Social Capital”, *Social Science Computer Review*, Vol.16, No.3, 1998, pp. 293-307.

Bruns, A., “Towards produsage: Futures for user-led content production. In F. Sudweeks, H. Hrachovec, and C. Ess (Eds.)”, *Proceedings cultural attitudes towards communication and technology*, 2006, pp. 275-284.

Dryzek, J. S., Deliberative democracy and beyond: Liberals, critics, contestations. NY: Oxford University Press, 2000.

Ellison, N., C. Steinfield, and C. Lampe, “The benefits of Facebook ‘‘friends’’: Exploring the relationship between college students’ use of online social networks and social capital”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.12, No.4, 2007, pp. 1143-1168.

Forrester, J. W., “Industrial dynamics”, Cambridge: The MIT Press, 1961.

Forrester, J. W., “Urban dynamics”, Cambridge: The MIT Press, 1969.

Fukuyama, F., “Social capital, civil society and development”, *Third world quarterly*, Vol.22, No.1, 2001, pp. 7-20.

Goffman, E., The presentation of self in everyday life. Garden City, NY: Doubleday, 1959.

Haythornthwaite, C., “Social networks and Internet connectivity effects”, *Information Communication and Society*, Vol.8, No.2, 2005, pp. 125-147.

Hogan, B. and A. Quan-Haase, “Persistence and Change in Social Media”, *Bulletin of Science Technology and Society*, Vol.30, No.5, 2010, pp. 309-315.

Jacobs, J., The death and life of great American cities. Ringwood, Vic., *Australia: Penguin Books*, 1965.

Janis, I. L., Victims of groupthink, 2nd ed. Houghton: Houghton-Mifflin, 1972.

Jsenberg, D. J., “Group polarization: A critical review and meta-analysis”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.50, No.6, 1986, pp. 1141-1151.

Kiesler, C. A. and S. B. Kiesler, Conformity, Addison-Wesley, 1970.

Kim, H. W. G. Y. Jung, and J. E. Lee, “An Exploratory Study of the IPTV Business in Korea: Issues and Suggestions for the Success”, The Journal of Information Systems, Vol.20, No.4, 2011, pp.

23-47.

Kim, H. W., “Case study on an IT outsourcing project: A system dynamics approach”, *Korean Business Review*, Vol.3, No.2, 2010, pp. 1-22.

Lea, M. and R. Spears, “Computer-mediated communication, deindividuation, and group decision making”, *International Journal of Man-Machine Studies*, Vol.34, No.2, 1991, pp. 283-301.

Nahapiet, J. and S. Ghoshal, “Social capital, Intellectual capital, and the Organizational Advantage”, *Academy of Management Review*, Vol.23, No.2, 1998, pp. 242-266.

OECD, Human and Social Capital and Sustained Growth and Development, Reconciling New Economies and Societies: The Role of Human and Social Capital. Paris: OECD, 2000.

Papacharissi, Z., A Networked Self: Identity. Community and Culture on Social Network Sites. N.p.: Routledge, 2010.

Putnam, R. D., “The prosperous community: social capital and public life”, *American Prospect*, Vol.13, 1993, pp. 35-42.

Putnam, R. D., Bowling Alone: Civic Disengagement in America, New York: Simon and Schuster, 2000.

Reicher, S. D., R. Spears, and T. Postmes, “A social identity model of deindividuation phenomenoa. In W. Stroebe and M. Hewstone(eds.)”, *European Review of Social Psychology*, Vol.6. Chichester: Wiley, 1995.

Rheingold, H., The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1993.

Senge, P. M. and J. D. Sterman, “Systems thinking and organizational learning: Acting locally and thinking globally in the organization of the future”, *European Journal of Operations Research*, Vol.59, 1992, pp.137-150.

Spears, R. and M., Lea, Social influence and the influence of the ‘social’ in computer-mediated communication, Contexts of computer-mediated communication, Hemel Hempstead, UK: Garvester Wheatsheaf, 1992.

Spears, R., M. Lea, and S. Lee, “De-individuation and group polarization in computer-mediated communication”, *British Journal of Social Psychology*, Vol.29, 1990, pp. 121-134.

Sterman, J. D., “Business dynamics: systems thinking and modeling for a complex world”, US: McGraw-Hill, 2000.

Tsai, W. and S. Ghoshal, “Social capital and value creation: The role of intrafirm networks”, *Academy of management Journal*, Vol.41, No.4, 1998, pp. 464-476.

Wasko, M. M. and S. Faraj, “Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice”, *MIS quarterly*, Vol.29 No.1, 2005, pp. 35-57.

Wellman, B. and M. Gulia, Net Surfers Don’t Ride Alone. In Wellman, B. ed., Networks in the Global Village. Boulder, CO: Westview Press, 1999.

Woolcock, M., “Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework”, *Theory and Society*, Vol.27, No.2, 1998, pp. 151-208.

Information Systems Review
Volume 15 Number 2
August 2013

# A Systems Thinking Approach to the Enhancement of Social Capital: In Case of Social Media Users

Jung-Eun Son* · Yoon-Jung Jang** · So-Hyun Lee** · Hee-Woong Kim***

## Abstract

Because of the recent development of information technology, especially the popularization of social media, false rumors and abusive comments on social media have increased, which has accelerated conflicts in online society. Since these conflicts lead to significant negative influences on online society, it is important to figure out how to cope with the conflicts and integrate the society. Thus, this study provides effective political implications that will advance the society where people can communicate based on trust in social media. In addition, we suggest new sociocultural change phenomenon and social integration by drawing the Causal Loop Diagram focusing on the dimension of social capital in social media environment.

***Keywords: Social Media, Social Capital, Systems Thinking, Social Integration***

* White Information Networking
** Graduate School of Information, Yonsei University
*** Corresponding Author, Graduate School of Information, Yonsei University

## ◐ 저 자 소 개 ◑

**손 정 은(titicaca123@gmail.com)**

연세대학교 정보대학원에서 석사학위를 취득하고, 현재 화이트정보통신에서 마케팅 업무를 담당하고 있다. 연구 관심분야는 정보시스템관리, 소셜미디어 등이다.

**장 윤 정 (jang.yj@yonsei.ac.kr)**

현재 연세대학교 정보대학원에서 석사과정 중이며, 한국외국어대학교 경영정보학과를 졸업했다. 관심 연구 분야는 소셜미디어, SNS 리터러시 등이다.

**이 소 현 (sohyun1010@yonsei.ac.kr)**

전자부품연구원에서 근무한 후, 현재 연세대학교 정보대학원에서 박사과정 재학 중이다. 연구 관심 분야는 Online gift-giving, 디지털 비즈니스 등이다. Asia Pacific Journal of Information Systems (APJIS), International Journal of Information Management (IJIM) 등에 논문이 게재되었으며, Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS) 2012, 2013에서 논문을 발표하였다.

**김 희 웅 (kimhw@yonsei.ac.kr)**

National University of Singapore에서 근무한 후, 현재 연세대학교 정보대학원에 재직 중이다. 2013년 연세대학교 언더우드 특훈 교수(Underwood Distinguished Professor)로 선정되었다. 주요 연구 분야는 소셜미디어, 디지털 비즈니스, 정보시스템관리 및 활용이다. European Journal of Operational Research (EJOR), IEEE Transactions on Engineering Management (IEEE TEM), Information Systems Research (ISR), International Journal of Human-Computer Studies, International Journal of Information Management (IJIM), Information & Management, Journal of the Association for Information Systems (JAIS), Journal of the American Society for Information Science and Technology, Journal of Management Information Systems (JMIS), Journal of Retailing, MIS Quarterly 등에 논문이 게재되었다.

**논문접수일 : 2013년 01월 03일** **게재확정일 : 2013년 08월 14일**
**1차 수정일 : 2013년 03월 09일**