



이은주
서울대학교 언론정보학과 교수

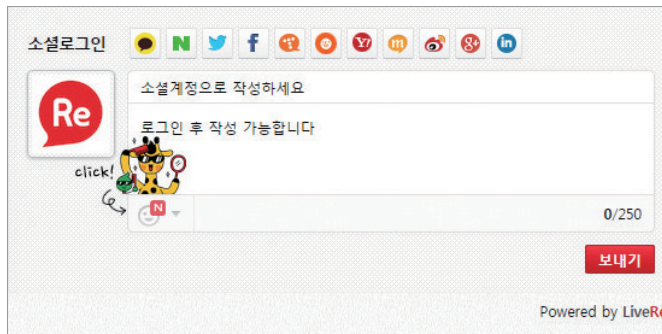
저널리즘 관점에서 본 댓글의 효과와 사회적 함의

2002년 2월 오마이뉴스가 인터넷 뉴스 사이트로서는 처음으로 댓글 서비스를 시작한 이래, 같은 해 디지털조선(조선일보), 조인스닷컴(중앙일보) 등 주요 신문사들이 댓글 기능을 도입했다. 2004년에는 국내 최대 뉴스 포털 사이트인 네이버가 댓글 기능을 선보이면서 댓글은 온라인 저널리즘의 중요한 요소로 자리 잡았다. 댓글 도입 초기에는 뉴스를 일방적으로 전달하는 전통적 매스 미디어와 달리 댓글을 통해 뉴스 이용자들이 기사를 읽고 공공의 이슈에 대해 자신의 의견을 적극적으로 개진하며 상호 의견을 교환하는 일종의 공론장을 만들 수 있을 거라는 낙관적 기대가 있었다.

그러나 다른 견해는 듣지 않고 자기 주장만 반복하며 개인 감정을 무분별하게 발산하는 댓글이 주류를 이루면서¹⁾ 이러한 낙관적 기대는 현실과 동떨어진 것으로 판명되었다. 이후 악성 댓글, 광고성 스팸 댓글 등의 문제가 심각해지면서 (후에 위험 결정을 받기는 했으나) 제한적 본인 확인제와 같은 법적 조치가 만들어지는 한편, 작성자가 자신의 SNS 아이디로 로그인하여 댓글을 달 수 있는 소셜 댓글 서비스도 출시됐다. 소셜 댓글은 2010년 블로터닷컴을 시작으로 국내에 도입되어 2015년 현재 네이버를 비롯한 대부분의 온라인 뉴스 사이트에서 채택하고 있다. 별도의 회원가입 절차를 거치지 않고 자신의 기존 소셜 계정을 통해 댓글을 작성할 수 있는데, 본인의 선택에 따라 기사의 URL과 댓글 내용이 자신의 SNS 계정에 게시된다는 점에서 일반 댓글과는 차이를 보

1) 이광수·김병석, 2009, “인터넷 토론공간에서의 의사소통행위양식에 대한 연구: ‘쌍용자동차’와 ‘쥐머리 새우깡’ 관련 댓글을 중심으로,” 『사회과학 담론과 정책』 제2권 제2호, 25-50쪽.

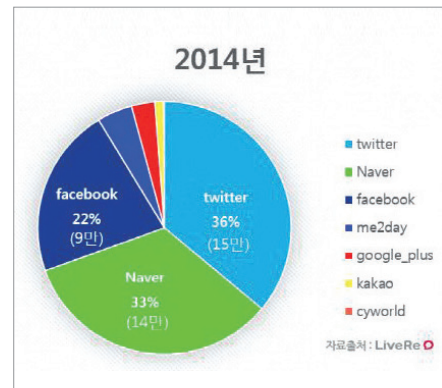
인다. 국내 최대 소셜 댓글 서비스 제공자인 라이브리에 따르면, 2013년 51만 2천 개였던 주요 언론사 사이트의 소셜 댓글은 2014년에는 80만 4천 개로 증가했으며, 2014년의 경우, 트위터 계정을 통해 작성한 경우가 가장 많고(36%), 그 뒤를 네이버(33%), 페이스북(22%) 등이 차지하는 것으로 나타났다.



● 소셜 댓글 서비스 제공자 라이브리의 소셜로그인 화면 캡처 (출처 : 라이브리)



● 주요 언론사 사이트의 소셜 댓글 증감량 (출처 : 라이브리)



● 2014년 전체 소셜 댓글에 대한 매체별 비율 (출처 : 라이브리)

익명성의 그늘 아래 정치인, 연예인처럼 대중에게 잘 알려진 인물에 대한 허위 사실 유포 및 인신공격성 발언이 난무하고, 특정 지역이나 성별, 종교 집단에 대한 차별적 표현이 댓글 공간을 어지럽히면서 '표현의 자유'라는 이름으로 기사댓글을 어느 선까지 보호해야 하는지에 관한 논의가 제기돼 왔다. 나아가 소위 '알바'를 동원하여 댓글을 조작하려는 시도는 법률적 판단과는 별개로 국민들의 공분을 불러일으키기에 충분했다.

하지만 지금까지의 논의는 사람들이 댓글을 읽으면서 어떤 생각을 하고 어떤 태도를 갖게 되는지에 대한 실증적 근거보다는 댓글의 영향력에 대한 막연한 가정을 바탕으로 이루어진 경향이 없지 않다. 구체적으로, 2009년 15세부터 45세 사이의 포털 뉴스 이용자 1,036여 명을 대상으로 댓글에 대한 인식을 조사한 결과²⁾를 보면, 많은 사람들이 “전반적으로 댓글의 수준이 낮다”(48.7%), “홍보효과를 높이하고자 하는 등 의도적으로 작성되는 댓글이 많다”(60.8%)는 데에 동의함으로써 댓글에 대한 불신을 나타내면서도, 동시에 “뉴스 댓글이 이슈에 대한 보통 사람들의 의견을 파악하는 데 유용”(51.1%)하고 “여론을 한쪽으로 쏠리게 한다”(48.4%)고 응답했다. 20대에서 50대 사이 서울 시민 506명을 대상으로 한 최근의 연구에서도 응답자들은 온라인 뉴스 댓글의 신뢰성에 대해서는 보통이하(7점 만점에 평균 3.69)의 점수를 주었으나, 정보적 유용성(“기사만으로 알 수 없는 정보를 제공해준다”, “댓글을 통해 기사를 더 잘 이해할 수 있다”, “다른 사람들의 의견 추이를 파악할 수 있다”)은 상대적으로 후하게 평가하는(7점 만점에 평균 4.57) 이중적 시각을 보여준 바 있다.³⁾ 이렇듯 ‘댓글은 믿을 수 없고 질이 낮지만 그럼에도 불구하고 여론을 좌우하는 힘을 지녔다’는 세간의 인식이야말로 그동안 댓글 관련 논의의 중심에 있었다고 할 수 있다. 이에 본고에서는 저널리즘적 관점에서 댓글이 뉴스 이용자의 여론 인식, 보도된 사안에 대한 태도, 뉴스 기사에 대한 평가 및 이해, 현실에 대한 인식 등에 어떤 영향을 미치는가에 관한 실증적 연구 결과들을 심층적으로 살펴봄으로써 ‘언론’의 일부로서 기사댓글의 사회적 함의에 대한 이해를 넓히고자 한다.

댓글을 읽으면 여론이 보인다?

각종 조사결과를 보면 기사댓글을 읽는 사람들에 비해 댓글을 실제로 작성하는 사람은 상대적으로 소수에 불과하고, 뉴스 이용자들 역시 댓글 작성자들을 소수의 극단적인 의견을 가지고 있거나 딱히 할 일이 없는 사람들로 인식하는 경향이 있다. 흥미로운 사실은 그럼에도 불구하고 사람들이 댓글에 드러난 의견을 마치 한국 사회 전체의 여론인 것처럼 확대해석하는 경향을 보인다는 점이다. 그뿐만 아니라 특정 기사에 대한 사람들의 찬·반 투표수와 댓글을 비교했을 때, 논리적으로 생각하면 수백 명의 찬성이나 반대가 열 명 남짓한 사람들이 남긴 댓글보다는 여론 대표성이 더 높다고 생각할 수 있는

2) 이창호 · 이호영, 2009, “포털 이용자의 포털 뉴스이용패턴 및 포털의 언론역할에 관한 인식,” 『한국언론정보학보』 제46권, 177-211쪽.

3) 김동윤 · 홍하은, 2015, “정치참여 수단으로서 댓글의 역할과 의미, 그리고 한계: 비선거 시기 온라인 및 SNS 뉴스 댓글에 대한 인식과 활동의 비교를 중심으로,” 『사이버커뮤니케이션 학보』 제32권 제1호, 51-86쪽.

데도, 사람들이 여론을 추측함에 있어 기사에 대한 찬성, 반대 수보다 소수 댓글에 나타난 개인적 견해에 의존한다는 점⁴⁾은 댓글이 여론을 추정하는 단서로서 강력한 영향력이 있음을 시사한다. 소수의, 심지어 조작되었을지도 모르는 댓글을 바탕으로 한국 사회 전체의 여론을 짐작하는 비합리적 경향은 평소 논리적, 분석적 사고를 즐기는 사람들에게서 오히려 더 강하게 나타나기도 했다.⁵⁾

본인이 의식하고 있는 그렇지 않든, 대부분의 뉴스 이용자가 기사에 달린 댓글을 읽으면서 해당 사안에 대한 우리 사회 전반의 여론을 추정한다는 사실은, 뉴스 이용자가 여론에 대해 (잠재적으로) 왜곡된 인식을 갖게 될 수 있다는 것보다도 인식 이외에 다른 부수적 효과가 파생될 수 있다는 것 때문에 더 큰 중요성을 가진다. 즉, 댓글을 통해 여론을 ‘조작’할 수 있다는 믿음은, 사람들이 댓글을 읽고 여론을 추정하는 데에서 그치는 것이 아니라, 대세라고 판단되는 여론의 흐름에 본인도 동조하게 된다는 가정에서 비롯된 것이다. 이처럼 다수 의견, 혹은 이기는 쪽에 편승하려는 경향은 소위 밴드왜건 효과(Bandwagon Effect)라는 이름으로 잘 알려져 있다.

댓글을 읽은 뒤 사람들이 해당 이슈에 대해 댓글과 같은 방향으로 자신의 태도를 실제로 바꾸게 되는지의 문제에 대해서 명확한 결론을 내리기는 어렵다. 예컨대 기사의 논조와 댓글의 견해가 이슈에 대한 개인의 태도에 미치는 영향을 비교했을 때, 댓글이 기사보다 독자의 태도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고 이러한 효과는 정제되지 않은 언어와 격한 감정을 분출하는 소위 ‘질 낮은’ 댓글에서도 발견되었다.⁶⁾ 또한 온라인 뉴스 기사와 기사에 달린 긍정적 또는 부정적 베스트 댓글을 읽고 본인의 의견을 댓글 형식으로 작성하도록 한 경우, 긍정적 베스트 댓글을 읽은 집단은 부정적 베스트 댓글을 읽은 집단이나 중립적 댓글을 읽은 집단에 비해 긍정적인 댓글을 더 많이 작성하는 것으로 나타나 적어도 다른 사람들의 공감을 얻은 댓글(베스트 댓글)은 독자의 의견(보다 정확히는 의견 표명)에 영향을 줄 수 있음을 보인 바 있다.⁷⁾ 이러한 결과들은 사람들이 우려하는 것처럼 댓글에 의해 여론이 달라질 수 있음을 보여주는 증거로 해석

4) Lee, E. J. and Y. J. Jang, 2010, "What Do Others' Reactions to News on Internet Portal Sites Tell Us? Effects of Presentation Format and Readers' Need for Cognition on Reality Perception," *Communication Research*, vol. 37, no. 6, pp. 825-846.

5) 이은주 · 장윤재, 2009, "인터넷 뉴스 댓글이 여론 및 기사의 사회적 영향력에 대한 지각과 수용자의 의견에 미치는 효과," 『한국언론학보』 제53권 제4호, 50-71쪽.

6) 양혜승, 2008, "인터넷 뉴스 댓글의 견해와 품질이 독자들의 이슈에 대한 태도에 미치는 영향," 『한국언론학보』 제52권 제2호, 254-281쪽.

7) 문광수 · 김슬 · 오세진, 2013, "베스트 댓글의 방향성이 일반댓글의 동조효과에 미치는 영향," 『한국콘텐츠학회논문지』 제13권 제12호, 201-211쪽.

할 수 있지만, 반면에 댓글에 의한 태도 변화가 논리적 사고를 기피하는 사람들에게서만 제한적으로 발견되거나⁸⁾ 댓글이 뉴스 이용자의 의견에 그다지 영향을 미치지 못하는 것으로 나타난 연구⁹⁾도 있음을 고려할 때, 댓글이 어떤 조건하에서 사람들의 의견에 얼마나 영향을 주는지 단정하기는 어렵다.

이처럼 댓글이 뉴스 이용자들의 의견에 미치는 영향력에 대한 실증적 증거가 충분하지 않은데도, 사람들은 막연하게 댓글이 우리 사회의 여론을 좌우 할 수 있는 힘을 지녔다고 생각하는 경향을 보인다. 이는 ‘제3자 효과’(The Third-Person Effect)로 설명할 수 있는데, 제3자 효과는 미디어가 본인보다 다른 사람들(제3자)에게 더 큰 영향을 준다고 생각하는 경향을 지칭하는 용어로, 매스 미디어의 영향력을 과장해서 인식하는 일반적 경향을 설명하는 개념이었으나 댓글의 경우에도 동일하게 적용되는 것처럼 보인다. 즉, 나는 댓글의 문제점을 꿰뚫어 보고 있고, 그래서 댓글을 읽었다고 해서 생각이나 태도를 바꾼다거나 하지 않지만, 다른 사람들은 문제 있는 댓글을 읽고 잘못된 믿음을 가지거나 그릇된 방향으로 태도를 바꾸게 될 것이라고 생각하는 것이다.

실제로 악성 댓글의 부정적 영향에 대해 대학생들을 대상으로 설문조사를 한 결과, 자신보다는 일반 성인이, 일반 성인보다는 어린이·청소년이 악성 댓글의 부정적 영향을 더 크게 받을 것이라고 지각하는 것으로 나타났다.¹⁰⁾ 사실 댓글의 영향력에 대한 지각은 댓글에 대한 법적 규제를 어떻게 생각하는가와 직결된다는 점에서 관심을 가질 필요가 있는데, 댓글의 영향력이 크다고 믿는 사람들일수록 악성 댓글 작성자에 대한 법적 규제를 찬성한다는 점¹¹⁾에서 댓글이 여론에 미치는 영향력을 뚜렷한 근거 없이 과대 평가하고 있는 것은 아닌지 비판적으로 검토할 필요가 있다. 예컨대 선거 시기에 누군가 특정 후보를 비방하는 댓글을 올렸을 때 (본인은 그렇지 않지만) 해당 댓글을 읽은 많은 네티즌들이 그 내용을 사실로 받아들이고 이로 인해 투표의사를 바꿀 것이라고 생각한다면 이 같은 댓글에 대한 엄격한 규제가 필요하다고 생각하는 것은 지극히 당연하기 때문이다.

8) Lee, E. J. and Y. J. Jang(2010), pp. 825-846.

9) 김은미·선유화, 2006, “댓글에 대한 노출이 뉴스 수용에 미치는 효과,” 『한국언론학보』 제50권 제4호, 33-64쪽.

10) 유흥식, 2010, “악성 댓글에 대한 제3자 효과 연구,” 『한국방송학보』 제24권 제5호, 238-278쪽.

11) 정일권·김영석, 2006, “온라인 미디어에서의 댓글이 여론에 미치는 영향에 관한 연구: 여론동향 지각과 제3자 효과를 중심으로,” 『한국언론학보』 제50권 제4호, 302-327쪽.

맞춤법도 틀리면서 네가 기자냐?

여론을 추정할 수 있는 단서이자 향후 여론에 영향을 줄 수 있는 정보원으로서 댓글을 이해하는 시각과 더불어, 뉴스 기사와 나란히 제시되어 기사에 대한 평가 및 기사 내용에 대한 해석에 영향을 주는 독립적 텍스트로서 댓글을 바라보는 시각도 존재한다. 영국 가디언지의 기자들을 대상으로 한 인터뷰와 설문조사 내용을 보면, 기자들은 댓글로 인해 기사의 정확성에 더욱 신경을 쓰게 되고 더 책임감을 느끼게 된다고 응답하면서 동시에 악성 댓글 때문에 기자 개인 혹은 언론사의 신뢰도가 낮아질 가능성에 대한 우려를 표명한다.¹²⁾ 사실 인터넷 뉴스 사이트에는 “기자양반, XX는 그게 아니라고”같은 점잖은 훈수부터 “맞춤법도 틀리면서 네가 기자냐?”, “요즘 기자되기 쉽네”같은 날선 지적에 이르기까지 기사에 포함되지 않은 (사실 여부는 확인할 수 없으나) 보충적인 정보를 제공하거나 기사 내용의 오류를 지적하는 댓글을 흔히 발견할 수 있다. 정치인, 언론에 대한 신뢰가 낮은 사람일수록 인터넷 뉴스 댓글을 더 많이 읽는다는 점을 감안할 때¹³⁾ 기사에 대한 부정적 평가를 담고 있는 댓글이 해당 기사를 작성한 기자 개인뿐 아니라 전체 언론 종사자 및 뉴스 조직에 대한 불신을 한층 강화시킬 가능성은 상당히 높아 보인다.

재미있는 것은 기사의 내용과 댓글의 내용을 엄밀하게 구분하는 것이 쉽지 않다는 점이다. 천박한 표현과 속어가 섞여 있는 질 낮은 댓글과 그렇지 않은 댓글을 보여 준 경우, 동일한 기사를 읽었음에도 질 낮은 댓글을 함께 읽은 사람들이 기사의 질을 더 낮게 평가하는, 기자로서는 억울하기 짝이 없는 결과가 보고된 바 있고¹⁴⁾ 딱히 악성 댓글이 아니더라도 댓글에서 제시된 입장이 기사의 논조와 반대되는 경우, 독자들은 기사가 전문성이 부족하고, 부정확하며, 신뢰하기 어렵고, 진실성이 떨어진다고 판단했다.¹⁵⁾ 나아가 댓글의 방향성에 따라 기사에 대한 평가뿐 아니라, 기사의 논조 자체에 대한 인식이 달라지기도 하는데, 본인의 의견과 반대되는 의견이 주류를 이루는 댓글들을 읽은 뒤 사람들은 (다른 사람들은 중립적이라고 판단한) 기사의 논조가 본인의 의견과 반대되는 방향으로 편향되어 있다고 평가했다.¹⁶⁾ 적대적 미디어 지각(Hostile

12) Singer, J. B. and I. Ashman, 2009, ““Comment Is Free, but Facts Are Sacred”: User-Generated Content and Ethical Constructs at the Guardian,” *Journal of Mass Media Ethics*, vol. 24, pp. 3–21.

13) 나은경 · 이강형 · 김현석, 2009, “댓글 읽기/쓰기를 통한 온라인 소통이 대의민주주의 사회에서 갖는 의미: 인터넷 뉴스 댓글 이용과 사회신뢰, 정치신뢰, 언론신뢰, 그리고 정치지식,” 『한국언론학보』 제53권 제1호, 109–132쪽.

14) 김은미 · 선유화(2006), 33–64쪽.

15) 이은주 · 장윤재(2009), 50–71쪽.

16) Lee, E. J., 2012, “That’s Not the Way It Is: How User-Generated Comments on the News Affect Perceived Media Bias,” *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 18, pp. 32–45.

Media Perception)은 댓글이 등장하기 훨씬 이전부터 관찰된 현상으로, 해당 이슈에 대해 뚜렷한 의견을 가지고 있거나 이해관계가 높은 사람들이 중립적인 뉴스 보도에 대해서도 자신들의 입장에 적대적이라고(달리 말하면 자신들과 반대 입장을 가진 사람들에게 호의적이라고) 믿는 지각의 편향성을 가리킨다. 댓글의 내용에 따라 적대적 미디어 지각이 더 강화되거나 약화될 수 있다는 사실은, 사람들이 댓글의 질에 따라 기사의 질을 달리 평가할 수 있고, 더불어 뉴스 기사와 댓글의 정보를 처리하는 과정에서 일종의 동화 효과(Assimilation Effect)를 겪을 수 있다는 것을 보여준다. 이는 사람들이 기사의 내용과 댓글의 내용이 별개의 정보원에 의한 것임을 구분하지 못하기 때문에 나타나는 현상일 수 있다. 예컨대 뇌물 수수 혐의를 받고 있는 정치인 관련 기사에 달린 댓글 중에서 해당 정치인을 두둔하는 내용이 있었을 경우, 기사와 댓글을 함께 읽은 독자가 기사에서 그 내용을 읽은 것으로 착각하고 기사가 해당 정치인에게 우호적인 태도를 보였다고 평가할 수 있다.



무엇을 읽을 것인가? 어떻게 이해해야 하는가?

언론의 가장 중요한 기능 중 하나로 흔히 의제설정기능(Agenda-Setting Function)을 꼽는다. 매일 발생하는 무수히 많은 사건, 사고, 이슈들 중에서 공중이 알아야 하는 것, 알 만한 가치가 있는 중요한 내용을 선별해서 보도한다는 점에서 전통적으로 뉴스 미디어는 게이트키퍼(Gatekeeper)의 역할을 한다고 이해되어 왔다. 또한 독자들은 보도가 얼마나 크게, 어느 지면에 났는가에 따라 해당 의제의 상대적 중요도를 판단하곤 했다. 이처럼 독자적인 취재, 편집 활동을 통해 언론이 사회적 의제를 설정했던 과거와는 달리, 포털 뉴스 사이트에는 댓글 많은 기사들이 별도로 순위가 매겨진 채 잘 보이는 곳에 게시된다. 이들 기사는 유명인의 연애, 결혼, 이혼 소식처럼 전통적 의미로는 뉴스 가치가 높지 않은 기사가 대부분이지만, 무수히 생산되는 정보의 홍수 속에서 독자들이 어떤 기사를 찾아 읽을 것인가를 결정하는 선택 기준으로 손쉽게 활용된다는 점에서 일종의 집단적 의제형성(Collective Agenda-Building) 작용을 하는 것으로 이해될 수 있다.

NAVER 뉴스 TV 연예 스포츠 뉴스스탠드 오늘의신문 날씨

06.16 (화) ☀️ 올분도 21°C 주요뉴스 [특가자 취재파일] 더단 출연소 보급여... "전기자, 안 살..."

뉴스 홈 속보 정치 경제 사회 생활/문화 세계 IT/과학 오피니언 포토 TV 행킹뉴스

행킹뉴스

많이 본 뉴스
주간 클릭
주간 댓글
주간 참여
일게 연대

주간 댓글

◀ 2015.06.06 - 06.12 ▶ [이벤트]

종합 정치 경제 사회 생활/문화 세계 IT/과학 연예 포토 TV

분야별 상위 | 전체순위

각종이벤트 상위 5개 기사를 확인할 수 있습니다.

사회 [더보기]

- 임신부 메르스 환자 첫 발생... "검사 거부당했다"**
[경거] 임신부 가문대 메르스 확진 환자가 처음 발생했습니다. 서울 삼성병원에서 입원해 있는 40대 임신부가 오늘 오후 메르스... YTN TV | 2015-06-09
- 선소자 축제 서울광장서 개막... 보수단체는 "맞불"**... 연합뉴스 | 2015-06-09
- "중국여행 가겠다" 메르스 자택 격리자 실외에 밤세**... 연합뉴스 | 2015-06-11
- 이변주가 확산 교보-경부 메르스 초강수 대책 쏟아내**... BILI투데이 | 2015-06-09
- 박원순 "④병원, 정보공유 안 하면 모든 조치할 것"**... 연합뉴스 | 2015-06-06

TV연예 [더보기]

- 두표 논란 '젤카' 측 "다과 소동 오류" "부정투표" 맞다**
(CBS노컷뉴스 유튜브 기자) 젤카 '멜카문트다문' 로고, (공식 홈페이지 캡처) 젤카 '멜카문트다문' 이 두표 논란에 대한 입장... 노컷뉴스 | 2015-06-11
- 박범 "뱅크뱅크, 파국의 '젤카' 1위... 음력 사적연가**... OSEN | 2015-06-11
- "냉정과" 논란의 멜카들, 김동 상대로 찾 승**... 엑스포츠뉴스 | 2015-06-08
- "4가지" 홍수야, 걸어진 생캐들, 학 달라진 미모**... OSEN | 2015-06-09
- 엑스, 방송출연 없이 '다들'도 1위, 2관왕 '멜카'들**... OSEN | 2015-06-12

미디어다음 연예 스포츠 KBO리그

뉴스 홈 주요뉴스 이슈 행킹뉴스 TV 뉴스통계

실시간 공감 많이 본 댓글 많은 지역별 연령별 언론사별 실시간

◀ 2015.06.16 ▶ [일렉] [오늘]

- "박원순 정말 나쁜 사람, 동물 쳤다" 연예인 심자포화파도...**
[퀴즈뉴스] 조현우 기자 배누리당 하러갈 의향이 박원순 서울시장의 메르스(중등호흡기증후군) 관련 기자회견을 '동물'을 찬 것이... 퀴즈뉴스 | 2015.06.16. 06:41 10925
- 초등교 손씻기 수업 참관하는 박 대통령**
[서울=뉴스] 김광복 기자 박근혜 대통령이 16일 오전 메르스(MERS) 중등호흡기증후군) 대응 관련 교육현장 방문 일정으로... 뉴스 | 2015.06.16. 10:39 2818
- <SNS여론> '외국인 관광객 메르스 걸리면 3천달러 지원...'**
"외국 관광객 유치 절경은 메르스 근절" "메르스 확산 막는데 돈 써야" (서울=연합뉴스) 한혜란 기자 = "외국인 관광객이 메... 연합뉴스 | 2015.06.16. 15:42 2724
- 대구도 풀렸다. 50대 공무원 메르스 첫 확진(종합)**
지나달달 상성서울병원 모친 병간호... 접촉자 50여명 자가격리(대구=연합뉴스) 최수호 기자 = 대구에서 중등호흡기증후군(메르스)... 연합뉴스 | 2015.06.16. 06:44 1602
- 논바다 쪽쪽 갈라지는데 4대강 물은 참람참람 넘쳐**
16개 보 관개수로 설치 안 돼 물 활용 제한적... 물수 공급계획 전무, 체계적인 물관리 시급(대전=연합뉴스) 양영석 기자 =... 연합뉴스 | 2015.06.16. 1552

포털 뉴스 사이트 내 댓글 많은 기사들
(출처 : 네이버 뉴스, 미디어다음)

댓글은 어떤 기사를 읽을 것인가뿐 아니라 보도된 내용을 어떻게 이해하고 해석할 것인가에 대해서도 영향을 줄 수 있다. 어떤 사건이 발생했을 때, 보도 과정에서 사건의 일부 국면만을 선택, 강조하고 다른 측면은 무시함으로써 해당 사건을 특정한 방향에서 바라보도록 유도하는 것을 틀짓기(프레이밍 Framing) 효과라고 하는데, 기사에 달린 댓글이 바로 기사에서 다루고 있는 사건을 어떤 틀에서 바라봐야 하는지 결정해주기도

한다. 예컨대 통상적인 범죄 기사에 범죄 발생지역을 거론하며 공공연하게 지역감정을 조장하는 댓글(예: “또 XX도냐?! 역시. 무서운 종자들이네~ 인간 말종 동네~”, “XX도 사람들은 제발 서울에 좀 기어올라오지 말았으면... 하는 바램이 있네. 그냥 니네끼리 줄치고 살아라, 민폐 끼치지 말고...”)이 달린 경우와 지역감정과 무관한 댓글이 달린 경우를 비교했을 때 사람들은 해당 지역의 범죄 발생률을 다른 지역보다 더 높게 추정하였다.¹⁷⁾ 이러한 결과는 독자들이 비록 댓글에 나타난 특정 지역에 대한 악의적 편견에 동의하는 것은 아니더라도, 그러한 댓글에 노출되었을 때 실제로 해당 지역에서 범죄가 빈번히 발생하는 것으로 부지불식간에 생각하게 된다는 것을 보여준다. 이 같은 현상은 기사에서 보도된 것과 다른 종류의 범죄에까지 폭넓게 적용되는 것으로 나타났는데, 특히 자신의 출신 지역이나 고향에 대한 애착이 강한 사람일수록 특정 지역에 대해 부정적인 편견을 노골적으로 드러내는 댓글의 영향을 더 많이 받는 것으로 나타났다. 하지만 보다 흥미로운 것은 지역감정을 유발하는 댓글을 다른 작성자가 정면으로 반박하는 경우(예: “지역감정 부추기는 세상에 전혀 도움이 안되는 녀들... 이때다 싶어서 얼른 달려드는데... 전라도라서, 아니면 경상도라서 범죄가 더 많이 발생하는 것은 아니거등? 좁아터진 나라에서 가지가지한다, 예효.”)에는 악성 댓글이 해당 지역의 범죄율 인식에 미치는 효과가 사라졌다는 점으로, 악성 댓글에 대한 합리적이고 분별 있는 비판 댓글이 일종의 교정 작용을 할 수 있음을 시사한다.

하지만 지역을 언급한 댓글에 노출된 경우, 지역감정을 조장하는 댓글만 읽었든 이를 반박하는 댓글까지 함께 읽었든, 다른 범죄 관련 기사를 읽고 난 뒤 기사 내용에 포함된 범죄 발생지역을 더 잘 기억하는 것으로 나타났는데, 이를 통해 댓글의 내용에 따라 사람들이 보도된 사건의 어떤 면에 관심을 가지게 되는지가 달라진다는 것을 알 수 있다. 그뿐만 아니라 지역주의와 관련된 댓글을 읽은 사람들은 지역감정이 지속되는 원인이 무엇이라고 생각하는지를 물었을 때, 다른 요인에 비해 뉴스 매체의 책임을 꼽는 경향이 더 높았다. 사실 그들이 읽은 기사는 범죄 관련 스트레이트 기사로, 6하 원칙에 따라 관련 사실만 객관적으로 보도했는데도 특정 지역에 대한 편견과 비방이 포함된 댓글을 읽고 난 뒤 지역감정을 뉴스 매체의 탓으로 돌리는 경향이 높아졌다는 사실은, 사람들이 기사와 댓글을 분리해서 처리하지 못함을 시사하는 또 다른 증거로 볼 수 있다.

17) Lee, E. J., H. S. Kim and J. Cho, 2015, “How User-Generated Comments Prime News Processing: Activation and Refutation of Regional Stereotypes,” *Association for Education in Journalism and Mass Communication* 『연례 학술대회 발표 논문집』.

댓글

댓글 저널리즘이라는 단어가 만들어지고, “댓글 때문에 기사를 읽는다”는 말이 어색하지 않을 정도로 댓글은 인터넷 뉴스 사이트의 핵심 콘텐츠로 확고히 뿌리를 내렸다. 그간의 논의가 댓글의 효과에 대한 막연한 가정에 근거하여 주로 규범적인 차원에서 이루어졌다면, 본고에서는 저널리즘적 관점에서 댓글의 효과에 대한 그간의 실증적 연구결과를 검토함으로써 댓글의 사회적 함의에 대한 이해를 높이고자 했다.

누구나 저널리스트가 될 수 있고 1인 미디어의 주인이 되는 시대, 인터넷 뉴스 사이트의 댓글은 예전 구색 갖추기 용으로 담당자에 의해 선별되어 신문 한 귀퉁이를 차지했던 ‘독자의 소리’와는 질적으로 구별되는 독립적 콘텐츠이다. 뉴스 이용자들은 댓글을 통해 기자의 지배적 해석을 비판적으로 평가하고, 현실에 대한 대안적 설명을 제시할 뿐 아니라 이에 동의하는 다수의 사람들이 있음을 확인할 수 있게 되었다. 한편 기자나 언론사의 입장에서 보면, 본인들의 통제 밖에 있는 댓글로 인해 자신들의 공신력이 의심받고 보도 내용에 대한 부정적 평가와 잘못된 해석이 증가할 수 있다는 사실은 댓글 공간을 건전하고 합리적인 의견 개진의 장으로 만드는 데 언론 스스로가 누구보다 앞장서야 할 필요성을 제기한다. 모쪼록 이 글이 이미 언론보도의 일부로 자리 잡은 댓글의 성격을 어떻게 규정하고, 문제 있는 댓글들로 인한 부작용을 어떻게 예방하고 줄여나갈 것인가에 대한 생산적 논의에 조금이라도 도움이 되길 바란다.