

뉴스댓글과 유사공론장

이훈

경희대 언론정보학과 교수

친노 친문 성향의 파워블로거 필명 드루킹을 비롯한 경제적공진화모임(경공모) 회원들과 함께 포털 사이트에서 여론조작을 했다는 의혹으로 나라 안이 시끌벅적하다. 이들은 특히 네이버에서 수백 개의 아이디와 매크로 프로그램을 활용해 댓글의 공감, 비공감을 누르게 하는 방법으로 여론 공작을 펼친 것으로 알려지고 있다. 이 사건은 몇 년 전 나라를 떠들썩하게 했던 국정원 댓글 조작 사건과 더불어 인터넷상의 여론 조작 가능성에 대해 경고하고 있다. 일련의 사건들은 특정 집단의 여론 조작에 대한 개별적 책임 여부를 떠나서 인터넷이 시민의견의 공론장으로서 갖는 역할에 구조적 문제를 드러냈다는데 더 큰 심각성을 찾을 수 있다.

근본적인 원인은 무엇보다도 인터넷을 통해 시시각각 쏟아져 나오는 비정형의 빅데이터가 일부 특정한 소수 이용자의 의견과 활동을 편향적으로 담아낼 수밖에 없다는 태생적 한계에 있다. 이른바 '롱테일(long tail)'로 특징지을 수 있는 이 현상은 요약하자면 인터넷에서 적극적인 활동과 의견 표출의 형태로 다량의 데이터를 남기는 이용자는 소수인 반면, 대다수의 이용자들의 흔적은 소규모의 데이터만을 생성해 내어 긴 꼬리(long tail) 형태의 분포를 나타낸다는 것이다. 실제로 네이버 댓글의 경우 전체 이용자의 1% 미만에 해당하는 극소수 댓글족이 전체 댓글의 대부분을 쏟아내고 있으며, 이러한 현상은 정치 기사에 대한 댓글에 더욱 두드러지게 나타나고 있다.¹ 이처럼 치우친 댓글 여론은 네이버가 1인당 아이디를 별다른 제한 없이 생성할 수 있도록 방치한 점, 그리고 매크로(같은 명령을 반복 수행) 프로그램을 통한 댓글공감의 숫자 조작에 대한 유효한 방지책을 도입하지 않은 점 등 포털 사이트의 효율적이지 못한 대응에도 상당한 책임이 있다고도 하겠다.² 인터넷으로부터 파생되는 데이터의 근본적 한계와 포털 사이트의 적절하지 못한 대비책은 상위 20%의 사람들의 소득이 전체 부(富)의 80%를 가지고 있다는 '파레토 법칙(Pareto's Law)'이 인터넷 여론에 더욱 심화되어 나타날 수 있는 환경적 요인을 마련해 준 것으로 보인다. 다시 말해 댓글에서 발견할 수 있는 여론동향은 앞서 언급한 다수의 의견에 해당하는 '롱테일'은 거의 반영하지 못하는 왜곡된 형태로 변질하였다고 볼 수 있다.

인터넷상에서 왜곡되기 쉬운 여론 동향은 사이버 공간을 넘어 온라인 활동에 미온적인 일반시민들의 의견까지도 변질시킬 수 있는 위험성이 있으며, 나아가 사회 구조적인 양극화를 초래할 수 있다. 우선 널리 알려진 노엘레-노이만(Noelle-Neumann)의 '침묵의 나선(The spiral of silence)'은 사람들이 '여론 동향(opinion climate)'을 자신들의 '준 통계적 감각(quasi-statistical sense)'에 따라 가늠하고, 이 과정에서 자신의 견해를 소수의견으로 인지할 경우 침묵을 선택하게 되어 결과적으로 다수의 의견으로 인식된 관점이 더욱 지배적으로 될 것이라 주장한다. 네이버의 댓글의 경우 일반 이용자들은 댓글과 이에 대한 공감·비공감의 횟수에 드러난 지배적 관점을 자신들과 비슷한 평범한 시민들의 '여론 동향(opinion climate)'이라 판단하기 쉬우며, 따라서 시민들의 '준 통계적 감각(quasi-statistical sense)'을 형성하는 중요한 잣대로 사용할 가능성이 크다고 하겠다. 이 경우 댓글과 공감·비공감을 통해 자신의 의견을 소수라 인지한 이용자들은 사이버 공간을 넘어서까지 침묵하게 되어 결국 댓글에 지배적으로 드러나 있는 견해가 오프라인에서 더욱 증폭되어 나타날 위험성이 있다. 한편 '침묵의 나선' 현상은 정치적 견해에 확신이 있는 강경파들에게는 덜 영향을 미치고, 정치적으로 미온적 태도를 지닌 중도성향의 시민들에 더 두드러지게 나타나는 것으로 밝혀졌다.³ 따라서 댓글을 시작점으로 전개되는 여론전의 양상은 중도성향의 의견보다는 강경한 정치적 태도를 더 반영하기 쉬우며, 결론적으로 형성된 여론은 양극단의 관점 대립을 더욱 첨예하게 드러낼 가능성이 크다고 하겠다.

댓글을 둘러싼 양극화 현상은 댓글을 쓰는 메시지의 송신자와 읽는 수신자의 입장에서 재조명해 볼 필요가 있다 먼저 메시지를 작성하는 송신자의 입장에서 볼 때, 글을 쓰는 가장 중요한 목적 중 하나가 자신의 태도를 정당화하는데 있으므로 댓글 작성 행위 자체가 기존 신념을 더욱 강화시키고 반대 의견에 적대적 태도를 보이게 한다는 추론을 해 볼 수 있다.⁴ 물론 이러한 표현의 효과는 오프라인에도 적용될 수 있으나 온라인상에서 특히 댓글을 통해 의견을 표출하는데 있어 훨씬 더 낮은 수준의 부담과 제약이 따른다는 점에 비춰볼 때, 의견 표출을 통한 의견 강화 효과는 댓글 쓰기에서 더 심각하게 나타날지도 모른다. 또한 댓글에 대한 공감과 비공감의 숫자를 계산하여 댓글 순서를 정렬하는 현 네이버의 호감순 방식은 특정 담론에 대한 질적인 검증보다 단순한 양적인 비교에 따른 가치판단을 유도할 위험성도 있다고 하겠다. 한편 댓글을 읽는 일반 수용자의 측면에서도 사회적 양극화 현상이 심화될 가능성이 크다. 우선 네이버의 호감순 정렬 방식은 동의하는 댓글에 공감을 누르고 반대하는 댓글에 비공감을 누를 강한 직접적인 동기를 제공할 것이다. 또한, 이용자들은 댓글 형성과정에서 비록 능동적으로 참여하지 않는다 할지라도 자신의 의견에 부합하는 댓글이 베스트 댓글로 등장할 경우 이를 선택적으로 수용하고 공유하기 쉽다. 반면 자신의 견해에 대치되는 댓글에 우선 노출이 될지라도 이러한 반대의견 노출이 설득이나 포용보다는 자신의 의견을 더욱 공고히 하고 적대적 태도를 형성하는 결과로 이어질 수 있다. 이처럼 공감과 비공감의 숫자로 요약될 수 있는 댓글을 둘러싼 의견의 대립은 여론 왜곡의 가능성을 넘어 우리 사회를 더욱 분열시킬 수 있는 위험 요소로 경계해야 할 것이다.

네이버는 최근 댓글 조작을 해결하는 방안으로 아이디 하나당 일간 댓글 작성을 3개로 공감 횟수를 50개 제한하고, 연속 댓글의 폐해를 방지하기 위해 댓글 간 60초의 시간차를 두도록 결정하였다. 그러나 이러한 개선안에도 불구하고 한 명의 이용자가 IP(Internet Protocol) 주소를 변경해 가며 여러 개의 아이디를 사용한다면 어렵지 않게 지금과 같은 여론 조작을 실행할 수 있다. 사실 인터넷의 특성상 어떠한 기술적 해결책도 댓글을 통한 여론 왜곡을 원천적으로 봉쇄하기는 어려울 것이다. 그것보다는 댓글을 통한 담론 형성이 시민의견의 자유로운 공론장으로서 지니는 한계점을 인식하고, 이 역할에 대한 근본적인 제한을 두는 조치가 시급해 보인다. 많은 전문가들의 제언대로 댓글의 폐해가 더 심각하다면 '구글'처럼 원천적으로 댓글을 달 수 없게 하거나, 아니면 적어도 현재 시행되는 호감순 방식에서 과거의 최신순 방식의 회귀하여 댓글 가공을 통한 여론 조작의 가능성을 최소화 필요가 있다고 하겠다. 또한 포털 사이트를 통한 뉴스의 인링크 폐지와 아웃링크 의무화는 일반 수용자들의 뉴스 소비가 포털의 댓글을 둘러싸고 이뤄지는 경쟁과 양극화의 구도를 방지할 수 있는 효율적인 수단이 될 것이다. 이와 같은 제도적 장치와 더불어 인터넷이 태생적으로 가지는 시민의견의 공론장으로서 한계에 대한 인식과 교육이 병행돼야 할 것이다.

-
- 1) “네이버, 댓글을 공감순으로 줄세워… 여론조작 판 갈아줬다”. 《조선비즈》. 2018년 4월 20일.
 - 2) “[단독] 드루킹 공범 “네이버, 댓글 조작 방조 … 1인당 아이디 무한정 쓸 수 있게 해”. 《중앙일보》. 2018년 4월 25일.
 - 3) Glynn, C. J., & McLeod, J. M. (1984). Public opinion du jour: An examination of the spiral of silence. *Public Opinion Quarterly*, 48, 731-740.
 - 4) Pingree, R. J. (2007). How messages affect their senders: A more general model of message effects and implications for deliberation. *Communication Theory*, 17, 439-461.
 - 5) Lee, H., Kwak, N., & Campbell, S. W. (2015). Hearing the other side revisited: The joint workings of cross-cutting discussion and strong tie homogeneity in facilitating deliberative and participatory democracy. *Communication Research*, 42, 569-596.
 - 6) “네이버 댓글, 1분에 한번만…하루 댓글 3개·공감 50개 제한”. 《동아일보》. 2018년 4월 25일.