

# 미디어 발전과 사회 갈등 구조의 변화

2009. 9

연구기관: 한국사회학회  
연구책임자: 이명진(고려대학교 교수)  
참여연구원: 장안식(고려대학교 박사과정)  
손호정(고려대학교 석사과정)  
전상일(고려대학교 석사과정)

1. 본 연구보고서는 방송통신위원회의 방송발전기금으로 수행한 『디지털 컨버전스 기반 미래연구(I)』의 연구결과입니다.
2. 본 연구보고서의 내용을 발표할 때에는 반드시 방송통신위원회 『디지털 컨버전스 기반 미래연구(I)』의 연구결과임을 밝혀야 합니다.

## 제 출 문

정보통신정책연구원 원장 귀하

본 보고서를 『미디어 발전과 사회 갈등 구조의 변화』의 최종보고서로 제출합니다.

2009. 9. 30

연 구 기 관 : 한국사회학회

연구책임자 : 이명진(고려대학교 교수)

참여연구원 : 장안식(고려대학교 박사과정)

손호정(고려대학교 석사과정)

전상일(고려대학교 석사과정)

## 목 차

요약문 .....	7
제 1 장 머리말 .....	17
제 1 절 연구배경과 필요성 .....	17
1. 연구의 배경 .....	17
2. 연구의 필요성 .....	19
제 2 절 연구내용과 기대효과 .....	21
제 2 장 미디어 발달과 사회갈등 .....	23
제 1 절 미디어 융합 .....	23
1. 융합사회의 전개 .....	23
2. 미디어 융합의 의미 .....	25
3. 미디어 융합의 발전 .....	27
4. 주요 융합 미디어 .....	29
제 2 절 미디어 발달과 사회갈등 .....	38
1. 미디어 융합의 사회적 파장 .....	39
2. 미디어 융합과 갈등사회 .....	44
제 3 장 이론적 배경 .....	47
제 1 절 낙관론과 비관론 .....	47
1. 낙관론 .....	47
2. 비관론 .....	48
제 2 절 경제적 시각과 사회적 시각 .....	48
1. 경제적 시각 .....	48

2. 사회적 시각 .....	49
제 3 절 미디어 사회와 갈등 .....	51
1. 격차와 불평등 .....	53
2. 정보 격차 이론 .....	53
제 4 절 소통 합리성과 새로운 미디어 사회 .....	54
1. 의사소통행위이론과 새로운 소통합리성 .....	54
2. 미디어 기반 사회와 미디어 융합 .....	56
3. 컨버전스(Convergence)의 문화 .....	58
4. 컨버전스(Convergence)의 소통 .....	60
제 4 장 미디어와 사회갈등 현황과 함의 .....	62
제 1 절 미디어 격차 .....	62
1. 연령별 미디어 격차 .....	65
2. 연령 외 사회경제적 요인별 미디어 격차 .....	72
3. 지역별 미디어 격차 .....	78
4. 사회적 함의 .....	82
제 2 절 미디어 융합에 따른 새로운 갈등 .....	84
1. 미디어 격차에 의한 세대갈등 .....	86
2. 결사체간 당파성 형성으로 인한 갈등 .....	95
3. 보수 언론과 인터넷 커뮤니티간의 갈등 .....	101
4. 정보과잉에 따른 진실성의 갈등 .....	104
5. 사회적 불확실성의 증가로 인한 다층적 대결구도 .....	107
제 5 장 토 의 .....	111
1. 미디어 융합과 사회갈등의 확대 .....	111
2. 사회갈등과 사회통합: 정책적 제언 .....	114
참고문헌 .....	117

## 표 목 차

〈표 2-1〉 인터넷 이용목적(복수응답) .....	43
〈표 4-1〉 정보문화지수 개념정의 .....	66
〈표 4-2〉 인터넷 활용능력 .....	68
〈표 4-3〉 인터넷 문제해결능력 .....	69
〈표 4-4〉 정보 향유 .....	71
〈표 4-5〉 사회경제적 요인별 정보지수 분산분석(F값) .....	73
〈표 4-6〉 학력별 정보향유 정도 .....	74
〈표 4-7〉 성별 인터넷 활용능력 .....	75
〈표 4-8〉 직업별, 성별 정보지수 .....	76
〈표 4-9〉 가구소득별 인터넷 이용목적(복수응답 상대비율) .....	77
〈표 4-10〉 지역별 인터넷 이용률 .....	79
〈표 4-11〉 정부기관 연도별 웹사이트 보유 현황 .....	80
〈표 4-12〉 전자정부 구현 초기 행정서비스 개선효과 .....	81
〈표 4-13〉 주요정보화 기기 국내이용자수 및 이용률 .....	88
〈표 4-14〉 연령별 종합정보화 수준 .....	89
〈표 4-15〉 한국의 연령대별 인터넷이용률 .....	89
〈표 4-16〉 연령별 사회적 이슈관련 정보습득 경로(복수응답) .....	90
〈표 4-17〉 연령 집단별 후보에 대한 지지율 .....	91
〈표 4-18〉 노사모의 연령별 구성 .....	92
〈표 4-19〉 2002년, 2006년 연령별 인터넷 이용률 및 이용자수 .....	93
〈표 4-20〉 시기별 찬성유발지수 .....	97

〈표 4-21〉 시기별 반대유발지수 .....	97
〈표 4-22〉 방송미디어의 채널 운영 현황 .....	104
〈표 4-23〉 특정 인물에 대한 신뢰도와 미디어이용 시간에 대한 상관관계 ...	108

## 그림 목 차

[그림 2-1] 융합의 전개과정 .....	24
[그림 2-2] 디지털 융합과 미디어 융합 플랫폼 환경의 발전과정 .....	29
[그림 2-3] UCC 분류 .....	31
[그림 2-4] 슈퍼볼 경기 중 트위터 사용자간 메시지 지도 .....	36
[그림 4-1] 정보격차와 인터넷 이용률 추세 .....	63
[그림 4-2] 인터넷 이용목적(복수응답 상대비율) .....	70



## 요 약 문

### □ 연구의 배경 및 목적

#### ○ 제1장 머리말

##### － 제1절 연구배경과 필요성

한국사회는 지난 10여 년간 정보화 정책 시행으로 세계 최고 수준의 인터넷 인프라와 보급률을 보유하게 되었다. 정보통신관련 서비스에 대한 이용이 증가하였으나 동시에 여러 가지 형태의 사회적 문제가 발생하였다. 그런데 그 중에서 미디어 융합 같은 최근의 흐름의 변화 역시 단순한 기술의 변화가 아니라 여러 가지 형태의 사회적 문제를 일으킬 가능성이 높다. 특히 미디어 융합이 단순한 기술적 차이를 넘어서 사람과 집단 사이에 문화적 차이와 소통의 문제 그리고 보다 빠르고 광범위한 정보의 확산을 불러 일으킨다는 점에서 사회갈등에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 다시 말하자면, 미디어의 융합은 사회갈등의 영역과 특징을 보다 확대시킬 가능성이 있다는 것이다.

미디어 융합은 음성·데이터 통합, 통신·방송 융합, 홈 네트워크 등의 초고속 대용량 멀티미디어를 주고받는 것을 특징으로 하고 있다. 대용량 융합 미디어서비스로 서비스 패러다임이 급속히 옮겨가고 있는 것이다. 실제로 현재 진행되고 있는 홈 네트워크, 화상전화, 화상회의, 고화질 VOD, IP-TV, 위성방송, 지상파, 케이블TV 같은 각종 인프라 구축도 다양한 형태의 방송통신 융합 기술이 확산 될 것으로 예상되는 앞으로의 흐름에 대비하기 위한 기반 사업이다. 이렇듯 미디어 융합의 바탕에도 새로운 형태의 인프라 구성이 가장 중요하다.

그런데 이러한 새로운 형태의 인프라 구성은 단순히 하드웨어적인 측면만을 의미하는 것은 아니다. 이러한 미디어 융합은 중요한 사회적 함의를 가지고 있다. 미

디어 융합에 따라 불확실성이 증대하고 새로운 형태의 정보격차 현상이 두드러지고 있다. 아울러 다양한 정보를 주체적으로 이해하고 선택해야하는 개인의 주체적 선택이 중요한 쟁점으로 떠오르고 있다(김문조, 2008). 아울러 비정형성이 증가하고 있다. 예를 들면, 유비쿼터스 환경과 웹 2.0시대에서는 인간 개인의 의지에 의해 관계가 형성되고 단절되는 것만이 아니라, 관계는 끊임없는 정보의 흐름 속에서 형성되었다가 사라지게 된다. 이러한 사회에서는 의식적이고 관찰이 가능한 관계뿐만 아니라 무의식적이고 잠재적인 인간의 관계도 다양하게 발생하게 된다(이명진·배영, 2008). 이러한 사회에서는 전통적인 의미의 사회 갈등 개념으로 포함하기 힘든 사례가 등장하기도 한다. 갈등 당사자의 양자 관계만이 존재하는 것은 아니다. 이러한 관계 이외에도 관련자들 사이에서 잠재적 갈등 구조가 설정되기도 한다. 즉 직접적인 갈등 행위는 아니지만 단순히 관련이 있는 사람들에게도 중요한 영향을 미칠 수도 있다. 따라서 기존의 사회 갈등 문제를 미디어 발전이나 파생된 구조변화와 연계하여 검토할 필요가 있다. 따라서 기술적인 측면뿐만 아니라 내용적인 측면에서 변화를 수반하고 있는 미디어 융합이 사회갈등에 어떠한 의미를 갖고 있는가를 살펴보는 것은 미디어 자체의 문제가 아니라 사회 전체의 문제이다.

#### — 제2 절 연구내용과 기대효과

이 연구는 이러한 미디어 발전이 가져다 줄 다양한 유형의 사회위험과 갈등문제를 다루고자 한다. 이 연구는 두 가지의 연구목표를 가지고 있다. 첫째, 이러한 미디어 융합사회에서 발생하는 다양한 수준의 충돌을 검토하고자 한다. 즉 미디어 자체의 도구적 수준에서의 충돌과 분쟁뿐만 아니라 미디어가 담고 있는 콘텐츠와 의미의 충돌을 다루고자 한다. 둘째, 이러한 충돌을 사회적 차원에서 다뤄야 한다는 점에서 사회갈등과 연계해서 살펴보고자 한다.

기본적으로 이론적 검토를 위주로 한다. 부가적으로는 다양한 형태의 원자료와 이차자료를 사용하고자 한다. 미디어 격차와 그 함의에 관해서는 자료 분석을 통해서 보다 구체적인 분석을 실시할 예정이다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 미디어 발전에 따라 발생하는 역기능을 살펴보고 이러한 역기능이 갖는 사회

적 함의를 살펴보고자 한다. 구체적으로는 각종 첨단 미디어의 채택 의지나 소유 여부, 기기 활용능력, 콘텐츠 수용능력을 포함하는 다양한 형태의 미디어 격차가 야기하는 사회 갈등에 관해 살펴보고자 한다. 둘째, 미디어 격차와 가장 관련이 깊은 세대 갈등의 구체적인 내용에 관해 살펴본다. 예를 들면, 뉴미디어의 학습, 체험, 친밀성 등과 같은 속성을 중심으로 한 네티즌과 비네티즌, 혹은 기성세대와 젊은 세대 간의 갈등에 대하여 분석하고자 한다. 셋째, 거시적 관점에서도 미디어 격차의 실태와 이러한 격차가 주는 사회적 함의를 살펴보고자 한다.

## □ 연구 주요 내용

### ○ 제2장 미디어 발달과 사회갈등

#### － 제1절 미디어 융합

젠킨스(Jenkins, 2006)는 미디어 융합이 완성되는 것은 만능 단말기에 의해서가 아니라 그런 다양한 미디어들을 활용하는 사람들에 의해서라고 말한다. 소비자로 하여금 새로운 정보를 찾아내고, 서로 흩어진 미디어 콘텐츠간의 연결을 만들어 내도록 하는 것이 미디어 융합의 핵심이라고 할 수 있다. 개인 중심적 가치체계를 가지는 정보 소비자들은 무엇보다 개인의 선호와 취향을 강조하고 그에 맞는 맞춤형 서비스 또는 상품을 소비하기 위해서 선택의 다양성을 원하게 된다. 또한 이들은 정보의 일방적 소비자로서 남아있길 원치 않으며 능동적으로 정보생산과 소비에 참가하는 정보통신기술의 크리슈머(cresumer)가 되고자 한다. 이러한 요구가 증대되고 이를 실현할 수 있는 기술들이 발전하면서 미디어 융합의 환경이 형성되고 활성화된다. 따라서 단순히 기술적 차원에 국한하여 현재의 융합의 변화양상을 설명하는 것은 기술발전의 내적 원동력인 인간의 가치를 과소평가하게 한다. 기술에 의해서든, 수용자에 의해서든 혹은 이 둘의 상호 영향에 의해서든 빠른 속도로 이루어지고 있는 미디어 융합은 우리의 삶을 이전에는 상상할 수 없었던 전혀 다른 국면으로 바꾸어 놓았다.

### – 제2 절 미디어 발달과 사회갈등

미디어 융합의 사회적 영향을 살펴보기 위해서는 여러 가지 방법이 있을 수 있지만 여기에서는 탈공간화, 상호작용성의 증가, 정보의 증대라는 세 가지 특징에 초점을 맞추고자 한다. 탈공간화는 이동성의 폭발적 증가에 의해 발생한다. 여기서 공간이란 물리적 의미에서의 장소에만 국한되지 않고 시간의 의미와 동반되어 어떠한 방식으로라도 제약을 받고 있는 포괄적인 의미에서의 공간이다. 두 번째 특징인 상호작용성의 증가는 커뮤니케이션의 방식과 구조의 변화로부터 발생하였다. 방송-통신, 인터넷-통신, 인터넷-방송 간의 융합 미디어들에 의해 사용자-공급자간의 일방적 관계는 무너졌다. 또한 광대역통신망 구축은 통신에 소요되는 비용감소와 속도증가를 이끌었고 뉴미디어들의 증가와 더불어 개인 간 상호작용의 기회는 증폭되었다. 마지막으로 정보의 증대는 디지털화와 초고속 인터넷환경에 의해 발생하였다. 디지털화를 통해 1과 0으로 코드화된 정보가 빠르게 각 개인들에게 전달되고 있다. 개방형 인터넷 환경은 누구든 원하는 정보를 획득할 수 있으며 동시에 유포시킬 수도 있다.

### – 제3 절 미디어 융합과 갈등사회

미디어 융합에 의해 방송과 통신영역이 혼합되고, 소비와 생산의 경계가 모호해지고, 텍스트와 오디오, 동영상 등의 다양한 커뮤니케이션 매체들을 동시적으로 접할 수 있게 되었다. 그에 따라 다양한 주체들이 등장하면서 무질서하고 혼란스러운 상황이 나타날 수 있다. 각 개인들이 미디어 주체로서 참여가능하고 자신을 표현하기 용이해지면서 주체들, 집단들 간의 가치 충돌이 나타나기도 하며 다수의 주체들과 경쟁해야 하는 상황도 벌어진다(김문조, 2008). 구체적으로는 뉴미디어로 인해 여러 가지 변화가 나타는데, 이러한 현상들에서 엿볼 수 있는 중요한 변화들 중 하나가 정보통신기술(ICTs)을 활용한 유권자 집단의 조직화이다. 인터넷을 통한 정보의 실시간 유통과 쌍방향 커뮤니케이션은 그간 정치적 청중에 머물러 있던 일반 대중이 적극적인 정치참여자로 전환할 수 있는 기회를 제공하고 있다. 아울러 질적인 의미에서 정보격차의 문제가 심화되고 있다. 왜냐하면 정보통신기술은 기술구조가

배태하고 있는 선택적 친화성(selective affinity)으로 인해 특정집단이 상대적으로 더 많은 기회와 이점을 누릴 개연성을 병존하기 때문이다(Poster, 1998).

### ○ 제3 장 이론적 배경

#### － 제1 절 낙관론과 비관론

미디어 발전에 대한 낙관론은 앞으로의 미디어의 발전에 따라 다양한 형태의 기회가 생기고, 문제점이 해결될 것이라는 전망을 한다. 낙관론자들은 앞으로의 급속한 미디어 발전으로 인한 격차들은 감소하게 될 것이라고 본다. 이들에 의하면, 인쇄술, 라디오, TV등과 같은 이전 미디어의 발전 단계에서 볼 수 있듯이 현재의 미디어 발전의 과정에서 생기는 결과들 또한 단순한 과도기적 현상일 뿐이라고 말한다. 한편, 낙관론자들의 장밋빛 미래전망과는 반대로 비관론자들은 고도의 미디어 발달의 확산에서 야기되는 문제들은 단순한 일시적 현상이 아니며 시간이 흘러감에 따라 더욱더 심화될 중대한 도전으로 받아들였다. 셀하이퍼(Selhifer, 2002)의 연구에 의하면, 인터넷 이용자 내에서 조차도 초기 수용자와 후기 수용자 사이에서 이용능력과 정보 활용 능력의 격차가 발생하였다고 주장한다. 아울러 다른 비관론자들은 과잉된 정보의 홍수 속에서 개인의 선호에 의해서 취사선택하는 개인들의 행위들은 사회 구성원들 간의 과도한 분절화를 가져올 수 있으며, 이러한 것은 사회적 파편화의 경향으로 이끈다는 것이다. 요약하면, 정보 사회의 발전과 더불어 나타나는 문제 중의 하나는 사회 갈등의 구조와 동학을 더욱 더 복잡하게 만든다는 것이다. 다시 말해서, 정보 격차, 표현의 자유 등의 제반 문제들을 둘러싼 갈등의 잠재성은 더욱 더 커지고 복잡하게 될 것이란 주장이다.

#### － 제2 절 경제적 시각과 사회적 시각

대부분의 미디어 사회에 대한 경제적 시각은 미디어 및 정보통신기술이 경제를 발전시키고, 사회에 급속한 변화를 가져오는데 기술이 미치는 영향을 강조한다. 이러한 경제적 시각은 많은 경우, 앞서 살펴봤던 미디어 사회에 대한 낙관론적 시각과

연관성이 높고 기술결정론적 시각에 경도되는 경향이 있다. 대부분의 이들은 정보기술혁명 → 생산방식 및 경제구조의 변화 → 정치과정 및 권력구조의 변화 → 생활양식 및 소비양식의 변화 → 문화변동이라는 선형적 인과관계를 상정한다(박형준, 1997).

디지털 컨버전스로 대변되는 미디어 기술의 발전이 미디어 환경 등에 많은 영향을 주는 것은 명백해 보이지만, 미디어 기술의 발전 전망을 예측하는 것 외에 사회문화적인 파급효과를 예측하는 것은 대단히 어려운 일이라고 할 수 있다. 유재천(2004)은 다음과 같은 두 가지의 이유를 들어 이러한 어려움을 이야기 하고 있는데, 첫째는 지금까지의 컨버전스 논의가 주로 기술결정론적 접근 방식에 경도되었기 때문이고, 두 번째는 새로운 미디어 환경의 영향을 파악하기 위해서는 어느 정도의 시간이 필요하기 때문이라고 말한다. 그렇기 때문에, 기술의 발전이 일방적으로 사회에 영향을 미친다는 기술결정론적 관점은 사회구성론의 관점과 기술과 사회가 공진화(coevolution)한다는 관점의 보완을 필요로 하게 된다(류춘렬, 2005).

### – 제3 절 미디어 사회와 갈등

기술의 확산이론은 미디어 이용자수의 증가추세는 일반적으로 S자 곡선을 그린다고 가정한다. 즉, 새로운 미디어나 기술이 도입될 때 처음에는 단순히 채택의 속도의 차이 때문에 불평등이 발생하지만, 결국에는 같은 목적을 향해 달려가기 때문에 정보 불평등의 문제는 사라질 것이라는 가정이다. 요약하면, 이러한 초기의 정보 불평등의 문제는 구조적인 성격의 것이 아니며 단지 확산과정에서의 시간적인 문제라는 주장이다.

하지만, 이러한 확산 이론의 관점은 앞서 언급한 김문조·김종길의 주장에서 보듯이—정보격차를 접근격차—활용격차—수용격차라는 세 가지의 유형에서 봐야 한다는—단순한 기술에 대한 접근과 정보에 대한 접근의 차이를 구분해주지 못함을 볼 수 있다. 비슷한 맥락에서 쉐러(Schiller, 1996) 또한 사회구조적 불평등에 근거해서 나타나는 정보의 접근과 활용의 측면에 관심을 두었으며, 사회구조적 불평등을 다양한 경제적—문화적—정치적 맥락에서 정의하고 있다.

#### – 제4절 소통 합리성과 새로운 미디어 사회

하버마스는 객관성이 아닌 상호주관성의 차원에서 인간에게 진정한 자유와 해방을 가져다줄 수 있는 도구적 합리성을 넘어서는 의사소통합리성에 대해서 제시하였다. 하지만, 하버마스의 소통에 대한 이론은 이성과 이상적 합의에 대한 지나친 강조로 인해서 유비쿼터스적인 융합시대의 소통합리성과는 맥락이 안 맞는 부분이 있다. 이러한 이유 때문에, 융합시대의 소통합리성에 대한 니클라스 루만의 소통론을 살펴볼 필요가 있다. 루만에 의하면, 모든 종류의 사회적 경계는 소통의 재생산 과정에 의해서 만들어지며, 물리적 환경을 넘어서는 확산 매체의 발전은 인간 집단의 경계를 넘어설 수 있는 소통의 연결을 가져오는 사회 구조의 변동을 낳는다고 말한다. 비록, 루만이 글, 인쇄, 그리고 전자 매체에 이르는 확산 매체 발전에 대해서 본격적으로 다루고 있지는 않았지만, 루만이 말하는 세계사회는 공간이나 인간으로부터 독립분화된 소통체계의 진화에 따른 귀결이며, 이러한 진화는 소통매체의 발전, 사회구조의 전환과 밀접하게 관련을 맺고 있다. 윤석민과 송종현(2004)은 현재 진행 중인 방송 통신 융합의 경향은 개인성의 강화로 말할 수 있는 사회적 커뮤니케이션의 단절과 시민적 연결성의 확장을 나타내는 융합으로서 나타난다고 주장한다. 다시 말해서, 현재의 융합이 일어나는 접점은 ‘개인성’과 공동체적 요소를 포함하는 ‘시민성’의 결합의 효과들을 최대화하는 방향으로 진행된다는 것이다. 김문조(2008)는 융합의 시대가 새로운 인간형을 탄생시킨다고 주장하는데, 이러한 유목적 정서적 소통적인 호모 미디어쿠스가 주축을 이루는 새로운 미디어 사회에서는 사람 중심의 새로운 소통적 합리성이 근간이 될 것이라고 주장한다. 이러한 사람 중심의 새로운 소통 합리성은 앞서 살펴본 협력/공조주의적 접근을 통해서 이룩할 수 있다고 말할 수 있다. 유비쿼터스적 사회인 컨버전스 사회에서의 소통은 누구든, 언제 어디서든, 어떤 문제든지 이야기할 수 있다는 특징을 가지게 된다. 곧 확장된 소통성을 가진다는 것으로서, 소통의 기제는 단순히 받아들이는 수동적인 수용자에서 적극적으로 참여하고 생산하는 협력/공조가 주가 되는 협력적 소통구조를 가지게 된다고 할 수 있다.

## ○ 제4 장 미디어와 사회갈등 현황과 함의

### － 제1 절 미디어 격차

정보의 접근이 발생시키는 가치는 정보의 변형이나 재구성에 의해서 발생하는 가치에 의해 대체되었고, 이를 위해 창조적이고 능동적인 미디어 활용이 개인들에게 요구되고 있다. 따라서 미디어를 적절하게 활용할 수 있는 정도의 차이인 미디어 격차를 연령을 중심으로 분석해 본 결과 대부분의 항목에서 20대, 30대에 쏠림현상이 나타났다. 정보 취약계층인 50대 이상의 장노년층은 젊은 연령층과의 미디어 사용 능력에 큰 격차를 보였다. 문서, 이미지, 음악 동영상 등의 콘텐츠 활용 가능성이 낮았으며, 이러한 콘텐츠 사용을 기반으로 하는 블로그나 커뮤니티, UCC와 같은 대표적인 융합 미디어들의 이용 또한 낮았다.

융합 미디어 이용자 간에도 억제되지 않은 정보의 이동과 필터링 되지 않은 즉각적인 의사소통에 의해 왜곡된 정보와 그릇된 가치관과 사고, 행동방식 등을 사회에 확산시킬 위험이 있다. 최근에 확산되고 있는 블로그, 트위터(twitter) 그리고 각종 사회네트워크서비스(SNS)에서 나타나는 여러 현상은 잠재적인 위험을 보여주고 있다. 이렇듯 미디어 융합에 따라 사회 갈등의 구조와 동학이 더욱 더 복잡하게 되다는 것이다.

### － 제2 절 미디어 융합에 따른 새로운 갈등

2002년 16대 대선과 2008년 촛불시위는 우리에게 많은 것을 시사한다. 디지털 융합 사회에 있어서의 변화상과 그 한계를 명확히 보여주고 있기 때문이다. 특히 위에서 언급한 5가지 갈등은 특수한 사건에 의해 일시적으로 드러난 갈등 형태가 아니라 연속적인 양상을 띠고 있으며, 앞으로도 매우 일상적인 갈등으로 자리 잡을 가능성이 높다는 점에 주목해볼 필요가 있다. 위에서 언급된 갈등들은 공통적으로 몇 가지 사회적 함의를 지닌다. 첫 번째는 한국사회에서 네트워크가 중요한 요소로 부각되었다는 점이다. 과거 정치의 주요매개집단은 정당이었다. 그러나 여러 가지 점에서 기존 정당과 일반 시민 사이에 간격이 발생하고 있다. 시민단체 혹은 팬클럽 등



의 다양한 네트워크들이 의제별로 이합집산을 하면서, 부분적으로 그 역할을 대신하고 있다. 두 번째는 하이브리드 저널리즘(hybrid Journalism) 시대로의 이행이다. 전통 미디어들은 과거와 같은 방식으로 독자들과 관계를 유지하고 있다. 그러나 미디어의 융합은 균중을 날로 똑똑하게 만들었고 결국 저널리즘의 영역마저 침범마저 가능케 만들었다. 세 번째, 미디어 융합 사회에서는 온·오프라인 융합현상이 더욱 가속화될 것이라는 점이다. 네트워크 정치사회로의 진입은 조직 중심의 정치참여 양상에서 네트워크화된 개인들의 정치참여의 양상으로의 변화를 의미한다. 각각의 개인들은 뉴미디어의 우수한 기술력을 바탕으로 커뮤니티에 접속해 더욱 넓은 관계망을 형성할 것이다. 이러한 관계망이 넓어질수록 온오프라인의 경계는 더욱 줄어들 것이며 다양한 자발성이 전체적 현상으로 응집되어 나타나는 창발현상 또한 가속화 될 것이다.

## □ 연구의 정책적 시사점

그렇다면 미디어 융합시대의 갈등에 대처하기 위해서는 어떠한 노력이 필요한가? 일반적으로 사회통합을 지향하기 위한 주요 요소로는 기회, 소통, 신뢰, 협력 등을 들 수 있다. 그러기 위해서는, 먼저 사회구성원의 역량을 활용하고 극대화할 수 있는 환경이 조성되어야 한다. 물론 사회경제적인 기반이 우선되어야 할 것이다. 아울러 각종 미디어 융합기술은 다양한 형태의 서비스 창출을 통해 취약한 계층에 기회를 제공해야 할 것이다. 이러한 서비스는 단순한 접근성의 문제가 아니라 어떻게 활용할 것인가와 관련된 문제이다. 그 다음으로 정부의 업무와 서비스를 보다 적극적으로 개방하고, 개인정보를 적극적으로 보호하고, 다양한 형태의 대민 소통 수단을 확대할 수 있을 것이다. 마지막으로 신뢰를 높이고 소통을 원활하기 위해서 협업이 강조되어야 한다. 협력은 일종의 행위적인 측면으로 개인이 만나서 연계를 하여 성과와 결과를 극대화하는 것이다. 개인과 집단은 성공적인 협업을 통해 협업의 가치를 확인할 수 있고, 이를 통해 이들 사이에 신뢰가 증가하고 소통을 확대할 수 있다.

그렇다면 미디어 융합시대에서 협업을 어떻게 확대할 것인가? 가장 중요한 출발점은 전체적인 교육체계에서 협업의 가치를 보다 강조할 필요가 있다. 최근 추세는 경쟁의 확산과 세계화로 인해 시장의 불확실성이 증가하고 있다. 따라서 외부와의 협업과 협력이 더 필요한 추세이다.

협업과 협력을 통해 바로 새로운 미디어 융합의 컨버전스 환경이 요구하는 시대적인 소명을 달성할 수 있을 것이다. 이는 단순히 기술적 변화만을 추동하는 것이 아니라 사회문화적 융합과 새로운 소통합리성으로서의 협력과 공조를 요구하고 있다. 이러한 것이 바로 사람 중심의 새로운 소통적 합리성의 근간이 될 것이다. 다시 말해서, 이러한 사람 중심의 새로운 소통 합리성은 앞서 살펴본 협업/공조주의적 접근을 통해서 이룩할 수 있다고 말할 수 있다. 컨버전스 사회에서의 소통은 누구든, 언제 어디서든, 어떤 문제든지 이야기할 수 있다는 특징을 가지게 된다. 곧 확장된 소통성을 가진다는 것으로서, 소통의 기제는 단순히 받아들이는 수동적인 수용자에서 적극적으로 참여하고 생산하는 협업이 중요시되는 협력적 소통구조를 가지게 된다. 바로 이러한 협업을 통해서 미디어 융합시대의 사회갈등을 억제하고 사회통합을 강화시킬 수 있을 것이다. 아울러 각 계층의 생활양식에 부합하는 미디어서비스 제공이 필요하다. 미디어 활용 교육이 곧바로 미디어 활용 격차의 감소로 이어지지 않는다는 일상생활과 괴리된 정보에 대하여는 개인의 정보습득욕구 자체가 발생하지 않기 때문이다. 따라서 대상 범주별로 차별화된 확산 전략이 필요하다. 계층별·연령별·성별·지역별로 미디어 융합 기술 취약계층에게 필요한 서비스가 무엇인지를 구체적으로 파악하여 친사용자적인 서비스를 제공함으로써 정보 활용에 대한 욕구를 불러일으키는 것이 필요하다. 새로운 정보환경에 대한 이질감이 큰 정보약자의 관심과 참여를 유도할 수 있는 특화된 정책과 지원이 필요하다.

## 제 1 장 머리말

### 제 1 절 연구배경과 필요성

#### 1. 연구의 배경

한국사회는 지난 10여 년간 정보화 정책 시행으로 세계 최고 수준의 인터넷 인프라와 보급률을 보유하게 되었다. 아울러 정보통신 관련 서비스에 대한 이용이 증가하면서 개인들의 일상 속에 정보화는 이제 선택의 요소가 아니라 삶의 기반이자 환경이 되었다. 하지만 새로이 사회 구성원들의 일상 속에 편입된 사이버 공간에서도 다양한 문제점이 나타나고 있다(배 영, 2007; 한국인터넷진흥원, 2007). 즉 정보화의 역기능이라고 할 수 있는 정보차별, 다양한 형태의 사이버 범죄나 인터넷 중독, 유해사이트의 만연, 금융거래 및 전자상거래의 피해 등 여러 가지 문제점들도 나타나고 있다(Shenk, 1998; 박창호, 2003; 신동준·이명진, 2006).

그 동안 이러한 정보화의 역기능에 관해 여러 가지 종류의 연구가 진행되고 있다. 그 중에서 ‘사회 갈등’의 측면에서 정보화의 문제점을 다루고 있는 연구가 중요한 부분을 차지하고 있다. 사실 사회갈등 문제는 정보사회의 고유한 문제는 아니다. 근대 산업사회에서 사회갈등은 계급 및 계층을 중심으로 형성되었다. 따라서 경제적 영역에서 노동계급과 자본 간의 갈등, 정치영역에서 민중과 억압적 국가 간의 갈등이 주요 갈등 양상으로 나타났다. 그러나 현대사회에서 사회갈등은 계급 및 계층 외에 성, 연령, 세대, 종교, 인종 및 민족, 장애 여부, 성정체성 등 다양한 사회문화 영역에서 발생하고 있다. 또한 서구 선진사회에서는 성, 인종, 계층/계급이 복합적이고 중층적으로 상호 연관되어 있다. 따라서 현대사회에서 사회갈등과 불평등의 복합성과 중층성에 주목할 필요가 있다(박길성, 2009).

최근에 미디어 융합이라는 새로운 패러다임이 급속하게 확산되고 있다. 이러한

패러다임의 변화는 사회갈등에도 중요한 영향을 미칠 수 있다. 다시 말해서, 이러한 변화가 사회갈등의 성격을 다원화하고 영역을 확대시킬 가능성이 있다는 것이다. 최신 정보통신기술은 음성·데이터 통합, 통신·방송 융합, 홈 네트워크 등의 초고속 대용량 멀티미디어를 주고받는 것을 특징으로 하고 있다. 대용량 융합 미디어 서비스로 서비스 패러다임이 급속히 옮겨가고 있는 것이다. 실제로 현재 진행되고 있는 홈네트워크, 화상전화, 화상회의, 고화질 VOD, IP-TV, 위성방송, 지상파, 케이블TV 같은 각종 인프라 구축도 다양한 형태의 방송통신 융합 기술이 확산 될 것으로 예상되는 앞으로의 흐름에 대비하기 위한 기반 사업이다. 이렇듯 미디어 융합의 바탕에도 새로운 형태의 인프라 구성이 가장 중요하다.

이러한 새로운 형태의 인프라 구성은 단순히 하드웨어적인 측면만을 의미하는 것은 아니다. 각종 형태의 소프트웨어 혹은 콘텐츠 유통을 원활하게 할 수 있는 기본적인 조건을 확보하는 것이다. 이러한 조건이 충족시키는 것은 단순히 하드웨어를 확보하는 것을 넘어서, 다른 분야 교육, 시장 등 전반적 사회 환경을 향상시키는데 중요한 역할을 할 수 있다. 그런데 문제는 이러한 패러다임의 변화는 중요한 사회적 함의를 가지고 있다. 예를 들면, 유비쿼터스 환경과 웹 2.0시대에서는 인간 개인의 의지에 의해 관계가 형성되고 단절되는 것만이 아니라, 관계는 끊임없는 정보의 흐름 속에서 형성되었다가 사라지게 된다. 이러한 사회에서는 의식적이고 관찰이 가능한 관계뿐만 아니라 무의식적이고 잠재적인 인간의 관계도 다양하게 발생하게 된다(이명진·배 영, 2008).

따라서 이러한 사회에서는 전통적인 의미의 사회 갈등 개념으로 포함하기 힘든 사례가 등장하기도 한다. 갈등 당사자의 양자 관계만이 존재하는 것은 아니다. 이러한 관계 이외에도 관련자들 사이에서 잠재적 갈등 구조가 설정되기도 한다. 즉 직접적인 갈등 행위는 아니지만 단순히 관련이 있는 사람들에게도 중요한 영향을 미칠 수도 있다. 따라서 기존의 사회 갈등 문제를 미디어 발전이나 파생된 구조변화와 연계하여 검토할 필요가 있다.

## 2. 연구의 필요성

많은 학자들은 현대사회의 변동에 미디어의 변화가 중요한 역할을 하는 것으로 보고 있다. 특히 때로는 이러한 변화와 변동이 한국 사회에 새로운 형태의 문제점을 발생시키기도 한다는 점에 초점이 맞추어지고 있다. 미디어가 융합되고 발달됨에 따라 미디어 자체의 도구적 충돌뿐만, 이를 둘러싼 콘텐츠의 충돌, 더나가 사회적 의미의 충돌이 발생되기도 한다. 사실 이러한 형태의 위협은 거시적인 시각에서 이미 여러 차례 지적되어 왔다. 대표적인 관련 개념이 위험사회이다. 위험사회는 현대 사회에서 발생하는 심각한 문제의 위협성을 지칭한 개념이다. 독일의 사회학자 울리히 벡(Ulrich Beck)에 의하여 주장된 위험사회는 불안과 위험과 재난과 불확정성에 노출되어 있는 고도로 발전된 현대 산업사회의 특성을 일컫는 개념이다. 벡에 의하면 현대사회는 과학기술의 발전, 새롭고 편리한 물건들의 풍요, 합리적이고 효율적인 관리시스템의 발달로 특징지을 수 있다.

그런데 다른 한편으로는 현대사회가 자본과 과학기술의 맹목적인 자기 확장에 수반되는, 상존하는 위협요소에 방치되어 있다. 여기에서 위협요소는 오존층의 파괴와 그로 인한 지구온난화, 유전자조작, 환경오염으로 인한 생태계 파괴, 핵 재난, 경제공황, 새로운 질병들의 등장(광우병, 조류독감, O-157), 에너지자원의 점진적 고갈 등과 같은 전지구적 차원에서 우리의 생존조건을 위협하는 재난요소들을 의미한다. 이러한 위험사회론이 강조하는 것은 이러한 위험이 발전과, 성장과, 성공의 이름으로 확대 재생산되고 있다는 것과 현재 과학기술문명이 이러한 위험을 관리하고 조절하고 통제할 수 있는 능력을 점차로 상실해가고 있다는 것이다(Beck, 1992). 물론 위험사회 개념을 직접적으로 미디어 발전 영역에 적용하기는 힘들다. 미디어 발전을 직접적으로 재난과 연결시키는 어렵다. 다만 그러한 발전이 분쟁과 사회갈등을 격화시킬 수도 있다는 점에서 일종의 잠재적인 위협요소가 될 수 있다.

한편 미디어 발전과 사회갈등과의 관계에 비교적 직접적으로 관련된 개념으로 갈등사회를 생각해 볼 수 있다. 미디어 환경을 비롯한 사회 환경의 변화에 따라 현대 사회에서 다양한 행위 주체들이 수없이 다양한 일상적 이슈들을 정치화시켜 새로운

갈등구조가 생산되어 갈등의 일상화와 제도화가 발생하고 있다. 이런 현상을 두고 학자들은 「사회운동사회」 혹은 「갈등정치」 등으로 개념화하기도 한다. 더나가 갈등이 보편화되고 일상화되고 있다는 점에서 현대사회를 갈등사회로 규정하기도 한다. 아울러 현대 갈등사회에서는 공공영역뿐만 아니라 시민사회 영역에서도 갈등이 빈번히 발생한다.

이러한 갈등사회는 몇 가지 특징을 가지고 있다. 첫째, 근대 산업사회에서 갈등은 정부가 통제 및 관리의 주체였다. 그러나 갈등사회에서는 더 이상 정부만의 갈등 관리는 이루어지기 어렵다. 다양한 사회집단이 갈등의 주체이자 갈등관리의 주체로 등장하였기 때문에 갈등 해결을 위한 민관 파트너십과 협치(協治) 혹은 거버넌스(governance)가 필요하다. 둘째, 갈등사회에서 갈등은 해소되는 것이 아니라 관리되는 것으로 볼 수 있다. 어떻게 본다면 갈등은 사회통합을 저해하기만 하는 것이 아니라 새로운 아이디어를 창출하고 보다 높은 수준에서 사회를 통합하는 순기능을 갖고 있기도 한다. 실제로 사회적 통합 및 합의가 잘된 국가들이 국가경쟁력이 높은 것으로 밝혀지고 있다. 따라서 갈등을 잘 관리하여 분산된 사회적 에너지를 통합할 필요가 있다.

따라서 기술적인 측면뿐만 아니라 내용적인 측면에서 변화를 수반하고 있는 미디어 융합이 사회갈등에 어떠한 의미를 갖고 있는가를 살펴보는 것은 미디어 자체의 문제가 아니라 사회 전체의 문제이다. 일차적으로는 미디어 융합이 사회갈등에 미치는 영향을 살펴볼 필요가 있다. 이는 미디어 융합이 가져다 줄 수 있는 사회적 문제를 파악하는 작업이다. 그 다음으로는 미디어 융합이 야기할 수 있는 여러 문제에 대한 여러 가치 측면에서의 정책적 대응 방안을 살펴볼 필요가 있다. 이러한 작업을 통해 미디어 융합이 일으키는 사회갈등 문제에 대처하고, 나아가 미디어 융합 기술을 사회통합에 적극적으로 활용할 수 있을 것이다.

## 제2절 연구내용과 기대효과

이렇게 최근에 증대하고 있는 미디어 융합 현상은 사회 갈등을 촉진한다는 점에서 중요한 연구대상이다. 음성과 데이터 통합, 유선과 무선 통합, 통신과 방송 융합, 홈 네트워킹 등 통신 서비스 환경이 급속도로 변화하고 있다. 이에 따라 사회의 중요한 패러다임이 바뀌고 있으며, 불확실성이 증대하고 새로운 형태의 정보격차 현상이 두드러지고 있다. 아울러 다양한 정보를 주체적으로 이해하고 선택해야하는 개인의 주체적 선택이 중요한 쟁점으로 떠오르고 있다(김문조, 2008).

이에 따라 이러한 변화가 가져다 줄 다양한 형태와 수준의 사회적 함의를 검토할 필요가 있다. 이 연구는 이러한 미디어 발전이 가져다 줄 다양한 유형의 사회위험과 갈등문제를 다루고자 한다. 이 연구는 두 가지의 연구목표를 가지고 있다. 첫째, 이러한 미디어 융합사회에서 발생하는 다양한 수준의 충돌을 검토하고자 한다. 즉 미디어 자체의 도구적 수준에서의 충돌과 분쟁뿐만 아니라 미디어가 담고 있는 콘텐츠와 의미의 충돌을 다루고자 한다. 둘째, 이러한 충돌을 사회적 차원에서 다뤄야 한다는 점에서 사회갈등과 연계해서 살펴보고자 한다.

기본적으로 이론적 검토를 위주로 한다. 부가적으로는 다양한 형태의 원자료와 이차자료를 사용하고자 한다. 미디어 격차와 그 함의에 관해서는 자료 분석을 통해서 보다 구체적인 분석을 실시할 예정이다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 미디어 발전에 따라 발생하는 역기능을 살펴보고 이러한 역기능이 갖는 사회적 함의를 살펴보고자 한다. 구체적으로는 각종 첨단 미디어의 채택 의지나 소유 여부, 기기 활용능력, 콘텐츠 수용능력을 포함하는 다양한 형태의 미디어 격차가 야기하는 사회 갈등에 관해 살펴보고자 한다. 둘째, 미디어 격차와 가장 관련이 깊은 세대 갈등의 구체적인 내용에 관해 살펴본다. 예를 들면, 뉴미디어의 학습, 체험, 친밀성 등과 같은 속성을 중심으로 한 네티즌과 비네티즌, 혹은 기성세대와 젊은 세대 간의 갈등에 대하여 분석하고자 한다. 셋째, 거시적 관점에서도 미디어 격차의 실태와 이러한 격차가 주는 사회적 함의를 살펴보고자 한다. 예를 들면, 초고속 통신망

이나 위성통신 인프라를 중심으로 한 대도시-지방의 문제를 다룰 수도 있을 것이다. 넷째, 이러한 격차가 개인의 의식 수준에서 어떻게 작동할 것인가를 살펴본다. 예를 들면, 앞서 열거한 차원들 간의 우열 격차가 개개인의 의식세계에 “지극히 자연스럽고 당연한 현상”으로 내재화함으로써 가져다 줄 수 있는 사회 문제를 다루고자 한다. 마지막으로 이 연구가 가져다 줄 사회적 함의나 정책적 제언을 다루고자 한다. 다양한 사회갈등을 적절히 제어할 수 있는 갈등 관리 전략이나 해소 방안을 행위주체나 규제양식 등과 같은 기준에 의거해 정리해 볼 수 있을 것이다.

이 연구는 기존의 연구와는 다른 다음과 같은 특성을 가지고 있다. 미디어 융합과 관련된 대부분의 연구는 주로 그러한 융합과 확장이 가져다 줄 순기능적인 측면에 치우쳐 있다. 특히 이러한 변화에 따라 경제 부문에서 발생하는 과급효과에 주로 초점을 맞추고 있다. 사실 그 동안 다양한 연구기관에서 미디어 융합이 가져다 줄 다양한 형태의 과급효과를 다뤄왔다. 하지만 대다수의 연구들이 주로 경제적 과급효과에 주목하고 있는 듯하다. 그렇기 때문에 사회위험과 갈등관리라는 통합적 측면에서 바라보는 관점이 충분히 반영되지 못하였다. 이러한 의미에서 미디어 발전이 가져다 줄 사회적 위험과 갈등의 문제를 체계적으로 정리하고 그 함의를 생각해 보는 것은 여러 가지로 의미가 있다.

아울러 이 연구를 이용하여 여러 가지 작업을 수행할 수 있다. 무엇보다도 정보사회의 네트워크적 현상을 사회 갈등이라는 시각에서 살펴봄으로써 기존에 대한 단순한 서술로 머물렀던 상황을 보다 다각적으로 설명할 수 있다. 따라서 설명 불가나 이해 범위 밖의 사회현상에 대한 새로운 이해를 위한 이론적 틀을 제공할 수 있다. 그 다음으로 이론적인 설명을 통해 미디어 융합과 확장의 사회적 함의를 이해하고, 이에 대한 사회적 혹은 정책적 대응을 마련하는데 기초자료를 제공할 수 있다.



## 제 2 장 미디어 발달과 사회갈등

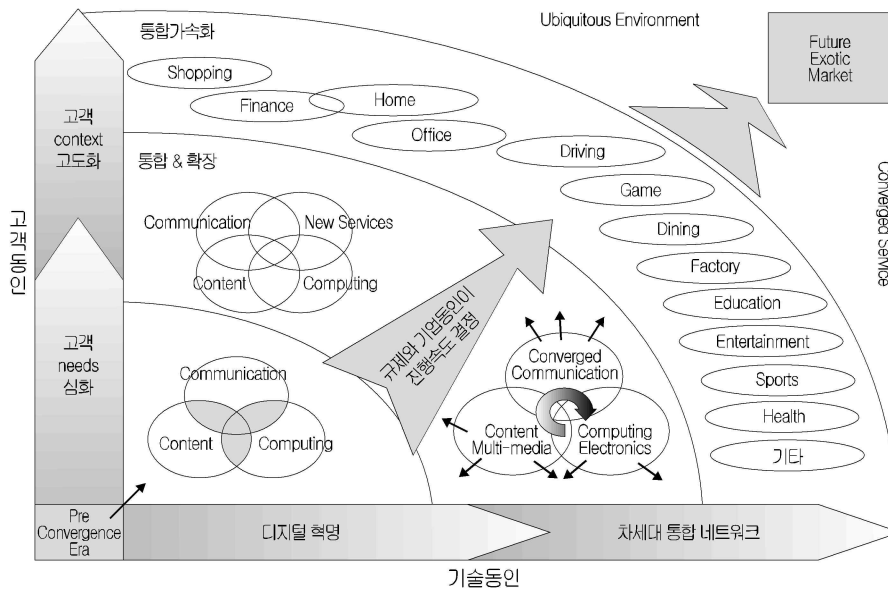
### 제 1 절 미디어 융합

#### 1. 융합사회의 전개

최근에 서로 독립되어 있던 가정, 오락, 커뮤니케이션, 교육 등의 기능들 간에 융합현상이 광범위하고 폭발적으로 발생하고 있다. 최근 한 통신업체의 CF에서는 “먹고 자고 씻고 쉬는 집은 끝났다.”라는 흥겨운 노랫말에 맞춰 집안에서 갖가지 오락을 즐기는 사람들의 모습을 표현하고 있다. 전통사회에서 심신의 휴식과 양육으로 대표되던 가정의 기능은 산업사회에 들어와 세탁소, 병원, 학교 등과 같은 전문화된 외부기관으로 분화되었다. 반면 정보사회에서는 가정이 전통적으로 수행했던 기능은 물론 이전에는 포함하지 않았던 오락, 커뮤니케이션 등의 기능까지 집안으로 들어오고 있다. 이제는 분화가 아닌 융합의 시대가 도래한 것이다. 사회의 모든 경계가 약화되거나 무너지고 기능간 상호 침투로 인해 이종교배와 잡종성이 증가하고 있다. 백의민족으로서 지향되었던 단일성, 순수성과는 대비되는 혼재성과 잡종성이 현대인들에게 보다 바람직한 혹은 현대에 더 적합한 것으로 받아들여지며 그에 따라 태도와 가치관이 변화되고 있다.

이러한 융합현상은 문화융합, 인종융합, 종교융합, 산·학융합 등 매우 다양한 공간에서 관찰할 수 있다. 그 중에서 디지털 혁명을 넘어서 유비쿼터스 혁명으로 이어지고 있는 디지털환경에서의 디지털 융합은 개인의 삶에서 산업구조에 이르기까지 영향을 미치고 있다. 디지털 융합은 디지털 기술을 매개로 컴퓨터, 가전, 통신, 멀티미디어 등 여러 정보·콘텐츠가 다른 영역을 넘나들며 부문 간 경계가 약화됨으로써 기존의 이질적 요소들이 서로 유기적으로 모이고, 섞이고, 바뀌고, 나뉘고, 거듭나거나 새로운 것으로 창발되는 현상이다.

(그림 2-1) 융합의 전개과정



출처: 이재영 외, 2007

신호와 주파수 대역폭을 다양하게 활용하는 디지털화는 사운드, 이미지, 문자, 그래픽, 영상 등을 비트라는 최소의 디지털 형태로 변환하여 동일한 네트워크와 단말기를 통해 결합하고 저장하며 가공하여, 빠르고 효과적으로 전송할 수 있어 융합을 발생시키는 핵심 추동요인이다(송해룡, 2008). 그리고 점차 윤곽을 드러내고 있는 유비쿼터스 시대에는 시공간의 의미가 무색해진 유형과 무형의 대상들이 네트워크를 통해 상호연결된다. 이러한 상호연결성을 바탕으로 사회는 인간 삶에 고도화된 가치를 창출하고 새로운 형태의 산업구조를 형성하게 될 것이다.

네트워크를 통한 상호연결을 가장 잘 볼 수 있는 대표적 융합은 인터넷과 각종 미디어를 중심으로 한 미디어 영역에서의 융합이라고 할 수 있다. 상호작용 네트워크는 정보, 행위, 의미의 전달, 공유, 창출을 만들어 내기 때문에, 철저히 소외되고 과편화된 현대사회의 개인을 타인과 ‘섞임’을 이루게 하며 진정한 의미의 융합이 가능하게 된다.

## 2. 미디어 융합의 의미

융합은 디지털 기술의 발전으로 개별 미디어영역이 서로 수렴되고 고유한 서비스 영역의 경계가 모호해지는 변화를 의미한다. 미디어 융합은 간단히 말해 아날로그 시대에서는 각각 별도의 영역에 존재하던 서로 다른 종류의 미디어들이 디지털 기술이라는 공통의 플랫폼을 활용하여 하나의 터미널을 동시에 구현하는 것이 가능하게 된 현상을 가리킨다(김신동, 2008). 이러한 변화는 기술결정론적 시각에서 설명될 수 있다. 급속히 발달된 정보통신기술은 뉴미디어들을 등장시켰고, 이에 따라 정보산업의 규모도 점차 확대되었다. 그러나 전체 시장규모의 증가에 비해 개별 매스 미디어의 시장 점유율은 감소하는 추세로 이어졌기 때문에 미디어 네트워크, 서비스, 사업자 간의 융합 현상이 발생하였다. 이로 인해 이질적인 콘텐츠의 융합도 가속화 되었다. 그런데 이러한 기술결정론적 시각은 미디어 사용자들이 자율적이고 능동적으로 미디어 융합의 흐름을 이끌어 나가고 있다는 사실을 간과한다. 미디어 사용자들은 보편화되고 소형화된 다기능 디지털기기로 인해 이전보다 비옥한 미디어 환경을 경험하고 있다. 이를 배경으로 융합 미디어들은 누구나 손쉽게 정보를 조작하고 통제할 수 있게 함으로써, 창조적 소비자로서의 미디어 사용자들이 미디어 융합의 발전을 추동할 수 있게끔 했다.

그러나 젠킨스(Jenkins, 2006)는 미디어 융합이 완성되는 것은 만능 단말기에 의해서가 아니라 그런 다양한 미디어들을 활용하는 사람들에 의해서라고 말한다. 소비자로 하여금 새로운 정보를 찾아내고, 서로 흩어진 미디어 콘텐츠간의 연결을 만들어 내도록 하는 것이 미디어 융합의 핵심이라고 할 수 있다. 개인 중심적 가치체계를 가지는 정보 소비자들은 무엇보다 개인의 선호와 취향을 강조하고 그에 맞는 맞춤형 서비스 또는 상품을 소비하기 위해서 선택의 다양성을 원하게 된다. 또한 이들은 정보의 일방적 소비자로서 남아있길 원치 않으며 능동적으로 정보생산과 소비에 참가하는 정보통신기술의 크리슈머(cresumer)가 되고자 한다. 이러한 요구가 증대되고 이를 실현할 수 있는 기술들이 발전하면서 미디어 융합의 환경이 형성되고 활성화된다. 따라서 단순히 기술적 차원에 국한하여 현재의 융합의 변화양상을 설명하

는 것은 기술발전의 내적 원동력인 인간의 가치를 과소평가하게 한다.

기술에 의해서든, 수용자에 의해서든 혹은 이 둘의 상호 영향에 의해서든 빠른 속도로 이루어지고 있는 미디어 융합은 우리의 삶을 이전에는 상상할 수 없었던 전혀 다른 국면으로 바꾸어 놓았다. 한국사회에 컬러텔레비전이 등장한 것이 불과 20여 년 전의 일이었다. 그런데 지금은 이동하는 차 안에서 이동전화의 DMB를 이용하여 세계 반대편에서 진행되는 김연아의 피겨경기를 실시간으로 시청한다. 원하는 모든 것을 손 안에서 한 번에 해결할 수 있는 시대가 된 것이다.

그러나 이러한 과정은 모든 미디어 기기들의 기능을 통합한 궁극의 미디어 박스가 출현하는 것을 의미하지 않으며, 올드 미디어들의 소멸을 의미하지도 않는다. 미디어 융합을 바라보는 시각 중의 하나는 올드 미디어와 뉴미디어의 충돌에 의해 올드 미디어는 소멸하여 그 자리를 뉴미디어가 대체하게 된다고 하는 것이다. 그러나 젠킨스(2006)는 사라지는 것은 미디어 콘텐츠에 접근할 때 우리가 사용하는 도구 뿐이라고 말한다. 예를 들어, 우리는 더 이상 편지를 쓰기 위해서 수동타자기를 사용하지 않으며 대신에 더욱 다양한 기능의 컴퓨터를 사용하는 것이다. 전달기술은 폐기되고 대체되지만 미디어는 진화하고 있다. 그리고 그에 따라 사용자도 진화하며 더 많은 서비스의 요구가 생겨나고 이는 다시 미디어 진화를 추동하는 원동력이 된다.

이는 융합 패러다임이 단순히 우리가 단선적이고 진화론적 관점에서 생각하듯이 예측이 용이한 방향으로 동일하게 진행되는 것은 아니라는 것을 의미한다. 올드 미디어와 뉴미디어가 서로 만나고 충돌하며 기업 미디어와 풀뿌리 미디어가 교차하는 가 하면 미디어 생산자-소비자라고 하는 일방적인 위상이 변화하고 엮히는 역동적인 과정으로 이해해야 할 것임을 말해준다(김문조, 2008).

또한 미디어 융합은 ‘단순히 기술적이고 물리적인 여러 미디어의 통합이 아니라 패러다임의 변화로서 독립적인 디지털 기술, 서비스가 통합되어 새로운 가치를 창출하는 현상’이라고 보아야 한다(김대호, 2005). 신문, 서적, 라디오 등 올드 미디어가 수행했던 고유의 사회적 기능이 미디어 융합을 통해 변화함에 따라 수용자의 행동유형에도 변화가 생기며 시간과 공간을 포함한 주변 환경에 부여하는 가치도 달

라지는 것이다. 이러한 논의에 따르면, 미디어 융합은 거대한 통합이나 안정성의 논리가 아니라 변화의 과정이며 역동적 긴장의 과정이라고 할 수 있다. 컨버전스 패러다임은 단선적이고 진화론적인 차원에서 동질적인 과정이 아니다. 통합이나 합쳐짐의 의미가 아니라 갈라지고 흩어지고 수렴되는, 호환성이 증가하는 포괄적 개념으로 이해되어야 하는 것이다(김문조, 2008).

### 3. 미디어 융합의 발전

미디어 융합의 역사는 넓은 의미에서 기원전 8세기경의 최초의 정보혁명에서부터 시작되었다. 어빙 팅(Fang, 2002)은 여섯 단계로 정보혁명을 구분하며 각각의 혁명은 파피루스와 알파벳, 종이와 인쇄, 텔레비전과 인공위성 등 한 가지 이상의 커뮤니케이션 도구의 결합에 의해 특징지어진다고 한다. 그에 의하면 인간 사회는 문자혁명(알파벳과 파피루스의 결합), 인쇄혁명(종이와 금속활자의 결합), 대중매체혁명(인쇄술과 대량생산시스템의 결합), 오락혁명(사진과 영상, 음성의 결합), 커뮤니케이션혁명(가정과 오락의 결합), 정보고속도로혁명(컴퓨터, 방송, 인공위성 그리고 시각화 기술들의 결합)의 여섯 단계의 발전 단계를 거치고 있다. 정보고속도로 혁명은 20세기의 통신과 방송의 융합, 그리고 각 가정에 널리 보급된 컴퓨터에 의해서 촉발되었다. 이러한 정보혁명단계에서는 발달된 미디어를 통해서 지구촌 공동체들이 촘촘히 연결된 광범위 네트워크망이 구축되었다. 실체 없는 가상현실의 장소에서 사용자들은 광섬유로 만들어진 정보의 고속도로에서 디지털 신호를 통해 다른 사람들과 원거리 접속을 하고 있다.

최근에는 한 단계 진보·확장된 7단계 정보혁명인 ‘퍼스널 미디어 혁명’의 시대로 진입하고 있다. 이것은 방송과 통신, 컴퓨팅 대통합을 의미하는 유비쿼터스 환경에서 언제 어디서나 개인이 희구하는 정보와 가치, 그리고 오락을 향유할 수 있다는 것을 의미한다(현대원·박창신, 2004). 퍼스널 미디어는 매스미디어에 의한 ‘공급자로부터 소비자에게’라는 일방향적 관계에서 벗어나 개인이 퍼스널 컴퓨터를 통해 맞춤형 서비스를 향유할 수 있게 된다. 전통적인 정보 소비자와는 달리 정보에 대해

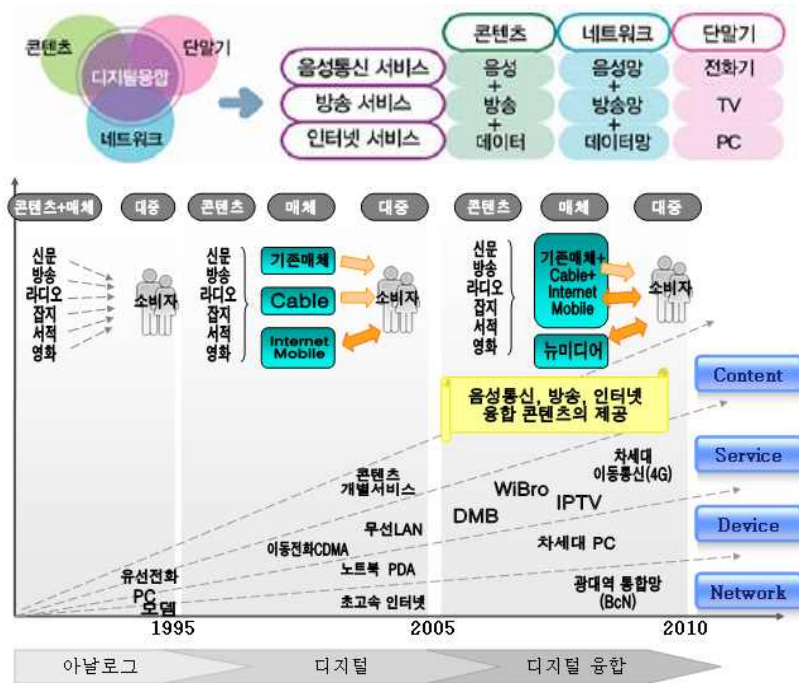
서 적극적으로 피드백을 하는 쌍방향적 관계를 보이고 있다.

이상의 정보혁명의 역사를 볼 때, 현재의 폭발적인 미디어 융합 현상은 과거와 단절된 것이 아닌 연속적인 것이라고 볼 수 있을 것이다. 그러나 이전의 융합 현상과 다른 것은 디지털화와 광대역 네트워크 기술발달이라는 디지털 융합의 사회적 배경에 의해서 미디어 융합의 무한 가능성이 열린 것이다. 이것은 특정 콘텐츠간 경계를 허물며 미디어 융합의 토대를 구성하였다. 방송과 통신, 방송과 인터넷, 인터넷과 통신 등 이질적인 분야들 사이에서 수평적·수직적 융합들이 발생하였다. 이러한 융합현상은 빠른 속도로 여러 분야에 걸친 연동적 변화의 흐름을 가져왔다.

(그림 2-2)는 미디어 융합과정의 구체적인 모습을 보여주고 있다. 아날로그 사회에서 디지털 사회로 발전하면서 광대역화된 네트워크와 무선 인터넷, 압축기술 등 정보 환경이 변화한다. 그에 따라, 미디어 소비자들과 1대1로 개별 존재해왔던 콘텐츠들이 인터넷이나 모바일 매체를 통해 하나의 통로로 소비자들에게 전달되고 있다. 과거에는 하나의 콘텐츠를 이용하기 위해 한정되고 정형화된 접근만이 존재하였던데 반해, 매체간 상호결합과 프로그램, 콘텐츠 융합이 촉진되면서 접근의 한계는 사라졌다. 하나의 콘텐츠가 다양한 창구의 채널을 통해 수용자에게 전달되는 ‘원 소스 멀티 유즈(one source multi use)’와 신문, 미디어, 라디오 등 미디어간 수평적 융합인 ‘크로스 미디어(cross media)’현상이 확대되고 있다(송해룡, 2008). 따라서 개인은 특정 콘텐츠를 접하기 위해서 미리 검토해야 할 것이 많아졌다. 주어진 미디어가 아니라 선택의 미디어로 미디어의 특징이 바뀌었다고 볼 수 있다.

이러한 흐름은 기술의 융합, 콘텐츠의 융합, 산업의 융합이라는 사회구조적 측면 외에 수용자 측면에서도 활발히 일어났다. 자신이 원하는 콘텐츠나 엔터테인먼트를 즐기기 위해 어디라도 기꺼이 찾아가고자 하는 이주성(migrant) 행동을 가진 사람들은 융합현상을 가속시키며 사회·문화 전반에 걸쳐 확산시키고 있는 것이다(김신동, 2008). 미디어 융합의 증가와 발전은 미디어 산업, 정보의 유통 체계, 미디어 생산자, 미디어 수용자, 정보 패러다임, 상호 관계 등 광범위한 변화를 동반하고 있다.

(그림 2-2) 디지털 융합과 미디어 융합 플랫폼 환경의 발전과정



출처: 한국문화콘텐츠진흥원, 2007

#### 4. 주요 융합 미디어

방송과 통신의 융합(DMB, IP-TV), 유선과 무선의 융합(WiBro, HSDPA) 등 디지털 융합에 의해 새로운 시장, 산업, 서비스 및 기기들이 출현하고 있다. 기술 발전의 속도가 매우 빠르고 연계 서비스와 동시 다발적으로 융합이 이루어지기 때문에 새롭게 등장하는 융합 미디어들은 그 종류를 헤아리기도 힘들다. 그러나 여기에서 공통적인 것인 초고속 인터넷 환경을 기반으로 하여 기계 대 기계, 기계 대 사람, 사람 대 사람이 상호 연결되고 있다는 점이다.

한국사회는 10가구 중 8가구 이상이 광대역 접속을 갖추고 있는 인터넷 환경을 바탕으로 세계 곳곳에 있는 사람들과 인터넷 연결망을 통해 네트워크를 구축하고 있다. 이러한 환경에서 웹의 참여자들은 사회 네트워크 서비스(SNS)를 통해 상호

연계됨으로써 더 많은 정보와 지식을 생성하고 공개하며 교환한다. 2009년 방송통신위원회의 SNS이용실태조사에 의하면 만 12~49세 인터넷이용자 중 61.3%가 카페·클럽·인터넷동호회, 블로그·미니홈피, 인스턴트 메신저, 인맥관리(교류) 서비스, 가상현실 서비스 등의 SNS를 이용하고 있다고 한다. SNS이용자들은 이곳에서 타인과의 관계유지와 관심정보공유를 위주로 타인과 교류활동을 한다(방송통신위원회, 2009).

낙관적인 학자들은 SNS를 통해 지식의 정보화, 정보의 지식화를 만들어내어 정보의 대중적인 가치확대와 함께 집단지성이 가능하게 될 것이라고 예측한다. 특히 소통이 중시되는 현 시점에서 미디어 융합에 의한 사회 네트워크의 확장은 중요한 의미를 가지고 있다. 그렇다면 앞으로의 SNS가 융합사회에 어떠한 영향을 미칠지에 대해서 대표적인 SNS인 UCC와 마이크로 블로그인 트위터(Twitter)에 주목할 필요가 있다.

UCC는 이전부터 존재해왔지만 미디어 융합에 의해 새로운 가능성을 갖게 되었다. 이것은 미디어 융합으로의 전환기에서 사람들에게 폭발적인 인기를 얻었고 1인 미디어를 대중화시켰다. 따라서 UCC를 통해 융합 미디어의 기본적 성격을 이해할 수 있다. 반면 트위터는 미디어 융합의 활성기라고 볼 수 있는 시점에서 등장한 융합 뉴미디어이다. 인터넷과 디지털기기의 보편화를 토대로 이것은 이동성, 호환성, 연동성을 높여 사회 네트워크에 새로운 장을 열었다. 트위터는 아직 한국사회에서 널리 이용되고 있지 않음에도 불구하고, 빠른 속도로 사회·정치·경제 등 여러 부문에 영향력을 확장시키고 있다.

#### 가. UCC(User Create Contents)

UCC는 사용자 제작 콘텐츠로서 형태, 매체, 내용, 플랫폼으로 나누어 분류해 볼 수 있다. 첫 번째로 형태별 분류는 직접 창작한 UGC(User Generated Content)와 기존 콘텐츠의 복사를 통해 창작된 UMC(User Modified Contents), URC(User Recreated Contents), UFC(User Filtered Contents)으로 세분화 된다. UGC(A)는 순수하게 창작자의 아이디어로 제작된 것이며, UMC(A + a = A')는 원본 콘텐츠에 사용자의 아이디



어 a를 추가하여 덧붙인 것으로 원본의 제작의도와 동일하다.  $URC(A+B=C)$ 는 서로 다른 두개 이상의 원본 콘텐츠를 조합하여 새로운 콘텐츠를 생성한 것으로 원본의 제작의도와는 다른 고유한 아이디어로 이루어진다.  $UFC(A+B+\dots+a+b+\dots=C)$ 는 원본 콘텐츠에 사용자의 아이디어 a가 덧붙여지거나 또 다른 원본 콘텐츠가 조합되는 등 다수의 참가자들에 의해 수정되고 개작된다. 이러한 과정에 의해 특정인의 제작의도와 아이디어가 집단 지성의 제작의도와 아이디어로 바뀐다(강장목, 2008).

두 번째로 UCC를 제공하는 정보의 내용에 따라 분류하면, 정보제공형 UCC(I-UCC), 엔터테인먼트UCC(E-UCC), 비즈니스 UCC(B-UCC)가 있다. I-UCC는 공익적 목적에서 정보를 공유하는 것으로 무료강의나 이용 후기 등이 있다. E-UCC는 재미 위주의 오락성 UCC로 전체에서 가장 큰 비중을 가진다. B-UCC는 1인 홈쇼핑과 1인 교육방송 등 I-UCC에 수익성이 추가된 것으로 정보 공유에 비용이 따르게 된다.

세 번째로 매체별 구분을 보면 UCC는 텍스트, 오디오, 이미지, 비디오, 그리고 이들을 혼합한 패키지 에 의해서 나눌 수 있다. 텍스트UCC는 지식in, 조선만평 등처럼 문자화 된 것이며, 비디오UCC는 판도라TV, 아프리카 등의 전문 포털을 통해 동영상 제작하는 것이다. 한 때 가장 인기가 높았던 UCC형태로, 청와대에서 판도라 TV에 ‘희망채널’을 오픈하기도 했다.

[그림 2-3] UCC 분류



출처: 강장목, 2008 재구성

마지막으로 UCC는 위의 동영상 전문 포털을 통한 방식과 포털을 통하지 않고 개인이 구축한 비포털 방식이 있다. 포털을 통한 UCC는 카페, 블로그, 싸이월드 등 커뮤니티UCC와 아고라, 기사댓글 등의 미디어UCC 그리고 지식in 등 파일공유의 검색UCC가 있다. 이것은 UCC의 사용과 응용을 쉽게 하여 사용자의 증가를 가져왔다.

기본적으로 UCC는 개방형 미디어로써 누구에게나 접근과 공유가 개방된다. 이러한 성격은 참여, 개방, 공유로 일컬어지는 웹 2.0의 사회를 대표한다. 여기서 웹 2.0의 사회란 ‘사이버공간에서 누구나 쉽게 정보를 생산·공유하는 인터넷 제2세대’를 지칭한다. 웹 2.0기반의 인터넷 환경은 의사소통 양식과 사회적 관계 형성 방식을 변화시켰으며 일방향성의 정보흐름을 양방향성으로 바꿈으로써 정보 수용자의 능동적 역할을 강조한다.

웹 2.0 사회의 특성은 다섯 가지로 설명되어 질 수 있다. 첫째 사용자참여에 의한 가치 확대와 이에 따른 권한이동과 힘의 분산, 둘째 사용자의 참여와 연계를 위한 사회적 컴퓨팅(social computing)의 등장, 셋째 동영상 UGC(User Generation Contents)의 중요성과 개인들이 연계한 새로운 퍼스널미디어의 탄생과 영향력, 넷째 웹이 기술 그 이상을 말해준다는 의미의 ‘플랫폼(Platform)으로서의 웹’, 다섯째 시장의 민주화와 자유화를 대변하기도 하는 롱테일(longtail)현상과 정치, 경제, 사회, 문화 등 다양한 분야에서 빠르게 일어나는 각종 혁신들이다(이필우 외, 2008). 사람들은 확대된 선택권을 가지고 접근성이 높아진 미디어 도구를 활용하여 확장된 소통을 할 수 있다. 그리고 텍스트뿐만이 아니라 멀티미디어 등의 다양한 커뮤니케이션 형태를 통한 공유를 가능하게 함으로써 사람들에게 즐거움을 선사하고 새로운 문화의 창작으로도 이어지게 한다. 창조적 프로슈머 또는 크리슈머로 불리는 이들도 등장한다(송해룡, 2008).

이러한 미디어 발전에 의해 UCC의 활성화가 가능해졌다. UCC는 사용자 제작 콘텐츠로써 이전부터 존재했던 것으로 융합 현상에 의해 보다 발전되고 확대되었다. 그러나 역으로 확장된 소통은 정제되지 않은 커뮤니케이션과 무분별한 정보의 유포를 가져오고 있다. 이것은 점차 사람들의 감성을 효율적으로 자극시킬만한 요소들만

을 포함하게 되고 UCC의 상당 부분이 E-UCC인 오락기능에 초점이 맞춰지게 된다. 그럼으로써 이성중심의 사고보다는 감성중심의 ‘디지털 탐미주의(digital estheticism)’가 지향되고 있다. 비속어, 욕설, 유언비어 등 여과되지 않은 커뮤니케이션은 왜곡된 정보와 함께 그저 감정적이고 일시적인 인간관계를 양산한다. 그리고 출처를 알 수 없이 흘러오는 과장되고 자극적인 정보가 우리 삶에서 일상화되면서 인터넷 집단지성의 의미를 무색하게 하고 있다. 또한 2007년 대선과정에서 UCC를 이용한 후보자들의 정책홍보, 유권자들의 낙천낙선운동 등 정치참여가 두드러지면서 인터넷은 정치적 공간이 되기도 했다. 이는 뉴미디어가 특정한 정치적 목적을 위해 비교적 쉽게 이용될 수 있음을 보여준다.

#### 나. 트위터

매체의 발달과 더불어 사람들의 커뮤니케이션 욕구는 끊임없이 새로운 방향으로 진화하고 있다. 시간과 공간적 제약을 극복하여 다른 사람들과 지속적으로 커뮤니케이션하고자 하는 욕구, 언어나 문자 뿐 아니라 다양한 이미지와 동영상을 활용하여 감성적으로 풍요로운 커뮤니케이션을 하고자 하는 욕구 등 사람들의 다양한 커뮤니케이션 욕구가 블로그를 통해서 충족될 수 있다. 블로그는 이러한 가능성을 인식한 사람들에 의해서 중요한 커뮤니케이션 미디어로 채택되고 대중적 인기를 누리게 되었다(김경희 · 배진아, 2007). 따라서 한국사회의 경우 블로그는 대부분 인간관계에 초점이 맞춰진 커뮤니케이션의 수단이다. 블로그를 통해 자신의 개성과 감정을 자유롭게 표출하며, 이를 자기만족과 자기표현에만 그치지 않고 다른 사람과 공감을 통해 집단감성을 형성하기도 한다. 시·공간의 제약에서 벗어나면서 개인간 거리는 점차 멀어지고 있는데 집단감성은 개인들에게 타인과 연결되어 있다는 존재론적 안정성을 제공한다.

블로그는 1인 미디어로서 개인 중심으로 생산되지만, 타인과 지속적으로 상호 연결하며 네트워크화된 개인주의를 이루고 있다. 연결성을 더욱 확장시킨 것은 모바일기기의 보편화라 할 수 있는데 모바일기와 블로그의 융합은 커뮤니케이션의 새로운 양상을 보여준다. 그 대표적인 예가 유무선 단문 블로그인 트위터(Twitter)이

다. 트위터는 인터넷, 이동전화를 통해 실시간 정보 공유(Real-time Data Sharing)가 가능한 마이크로 블로깅 서비스이다. 사용자들은 SMS(단문메시지서비스), 스마트폰, 인스턴트 메신저 등을 통해 140bit 내의 문자를 트위터 웹사이트에 업데이트할 수 있다. 트위터(Twitter ‘지저귀다’)는 이름에서도 알 수 있듯이, “What are you doing?”이라는 한 가지 질의에 대해 가십거리 식의 간략한 이야기들을 실시간 나눌 수 있는 공간이다.

트위터는 RSS(Really Simple Syndication: 최신 등록 글을 자동으로 수집하는 기능) 방식으로 사용자에게 의해 업데이트된 정보가 그를 팔로우(follow)<sup>1)</sup>하는 다수의 팔로워(follower)<sup>2)</sup>들에게 실시간으로 전달된다. 팔로워들은 트위터 홈페이지에 직접 방문하지 않아도 이동전화 등 다양한 콘텐츠를 통해 팔로잉(following)<sup>3)</sup>의 글을 확인할 수 있다. 이렇게 전달된 정보는 수신자의 또 다른 팔로워에게 리트윗(retweet)<sup>4)</sup>되어 아메바의 번식처럼 순식간에 전 세계로 확산된다.

트위터가 많은 사람들에게 사용되고 있는 이유는 4가지로 구분될 수 있다(Java etc, 2007). 첫째는 일상적인 대화(daily chatter)이다. 앞서도 말했듯이 “What are you doing?”이란 질의에 대해 ‘현재 무엇을 하고 있는 지’, 자신의 상태를 업데이트(status update)하고자 하는 목적이다. 둘째는 지인들과의 교제(conversation)로 대부분의 사회 네트워크들이 사용되는 주요 목적이다. 이것은 온라인에서의 커뮤니티가 오프라인에서의 친분을 바탕으로 하고 있다는 것을 의미한다. 셋째는 정보공유(sharing information/URL)이다. 트위터 이용자들은 이를 통해 어떠한 검열도 받지 않고 손쉽게 정보들을 유포한다. 때로는 대중매체보다 빠르고 생동감 있는 사실 그대로의 정보들이 사람들에게 확산되기도 한다. 그러나 사람들은 사실만을 전달하는 것이 아니라 그에 대한 자신의 의견을 표출하고 타인과 공감을 이루고자 한다. 그것이 트위터 이용의 넷째 이

- 
- 1) 다른 사람의 글을 보기위해 등록하는 활동
  - 2) 자신의 업데이트 글을 보기위해 등록된 사람
  - 3) 다른 사람의 글을 보기위해 내가 등록한 사람
  - 4) 팔로잉에게서 받은 글을 자신의 팔로워들에게 전달하는 활동

유인 의견표출(reporting news)로 최근 뉴스나 현재 트위터 내부에서 일어나고 있는 일들의 코멘트에 대한 포스팅이다.

이러한 트위터가 한국에서도 많은 관심을 끌고 있다. 김연아 선수, 가수 보아, 소설가 이외수 등 유명인들이 트위팅(Twitting)을<sup>5)</sup> 하면서 이용자가 증가하고 있다.<sup>6)</sup> 이러한 트위터 가입을 위해서는 이름과 e-mail의 기본적 정보만이 사용되는데, 본인 확인이 거의 불가능함으로써 타인을 사칭하는 등의 부작용도 발생하고 있다. 형식적 제약이 가해지지 않은 자유로운 소통의 통로로서 트위터는 수많은 사회 네트워크 중에서 폭발적인 신속성과 이동성, 정보 확산능력 그리고 연결성을 갖추고 있다. 그 대표적인 예가 2009년 중국 위구르 지역에 있었던 유희시위 현장의 소식이 트위터를 통해 가장 먼저 전파된 사건이다. 전세계의 사람들은 대중매체 보다 앞서 어떠한 삭제나 수정 없이—여과되지 않은—현장의 모습을 볼 수 있었다.

트위터 사용자간에 오고가는 메시지는 국가영역을 가로질러서 손쉽게 그리고 빠르게 이뤄지는 일 대 다의 대규모 커뮤니케이션을 형성시키고 있다. 이 메시지들은 어떠한 검열 또는 통제를 받지 않고 이동하며 그 내용은 사용자 모두에게 오픈되어 있다. 메시지 전송자와 그의 팔로워들 만이 아니라 모든 트위터 사용자들이 그 메시지를 검색하여 읽어볼 수 있다. 다음의 [그림 2-4]는 스틸러스와 카디날스의 미국 슈퍼볼 경기 중 국가간 트위터 사용자간에 주고받은 메시지를 수집하여 그 지역과 빈도에 따라 표현한 지도이다. 이 지도에서는 트위터 메시지에 오가는 실시간 두 팀을 응원하는 평균적 분포(Steelers, Cardinals)와 응원 정도(go), 광고 관련 대화(watch, game), 응원하는 선수이름이 있다. 슈퍼볼 경기를 보며 나눈 개인적인 대화들은 부

5) 트위터에서 글을 올리고 읽는 등의 활동

6) 미국 오비어스 코프(Obvious Corp)사에서 개발하여 '06년 8월부터 서비스를 개시하였다. 미국 대선 때 유세 수단으로 활용되면서 모바일의 장점을 갖춘 인터넷 기반의 서비스로 주목을 받았다. 한국에서는 현재 NHN, SKT 등은 트위터와 유사한 형식의 미니 블로그 서비스인 토씨(tossi), 미투데이(me2day), 플레이톡(PlayTalk) 등을 운영 중이다. 다만 국내 통신사는 휴대폰 연동서비스가 불가하여, 웹기반의 반쪽 서비스로 운영되며 이메일 연동서비스 역시 국내 포털메일은 사용이 불가능하다.



사람들에게 실시간 응답을 받을 수 있으며, 그를 따르는 사람들에게 정치적 지지를 얻을 수 있다. 정부와의 소통이 절실한 시점에서 트위터는 하나의 탈출구가 될 수 있을까? 그러나 생각을 조금 더 확장해 보면 트위터는 정보접근능력이 없는 ‘따르지 않는 자’와는 소통의 기회조차 막혀버린 폐쇄적 네트워크인 것이다.

트위터의 사용자간에는 24시간 연결된 네트워크의 형성으로 강한 유대감과 친밀감이 생성된다. 그들은 상대방이 ‘지금 무엇을 하고 있는지’를 끊임없이 알려오는 문자를 받으며 그들의 특정 관심사에 대한 정보를 공유하고 확산시킨다. 이에 따라 사람들은 팔로우란 개념으로 그들만의 공통된 담론과 공유된 이해를 고수하게 된다. 사이버공간에서 팔로우 집단을 형성하는 사람들은 대부분 사회경제적으로 유사한 특성을 가지고 있다. 1,150만 명의 트위터 사용자 정보를 분석한 보고서에 따르면 전체에서 여자는 53%, 남자는 47%를 차지했고, 연령대별로는 10대 31%, 20대 50%, 30대 11%, 40대 5%, 50대 3%였다(Sysomos Inc, 2009). 남녀 간에는 유의한 차이를 보이지 않지만 연령별로 보면 20대에 크게 쏠려 있음을 알 수 있다. 연령별 이용격차는 인터넷 접근능력과 IT기술의 활용능력, 통신기기 보유율 등이 장년층으로 갈수록 낮아지기 때문에 발생한 것으로 보인다. 초연결(hyper-connection)이 인간관계의 새로운 가치로 여겨지는 시점에서 상대적으로 새로운 정보기술에 취약한 장년층은 사회 네트워크에서 배제되어 사회와 물리적·심리적 단절을 겪게 된다.

반면에 트위팅의 75%는 전체 사용자의 5%에 의해 이뤄지고 있는데, 한국사회 경우 정보기술(IT) 기기, 웹 서비스 등 관심이 많은 30~40대 남성들을 중심으로 많은 대화가 이루어지고 있다고 한다(한경비즈니스, 2009). 그리고 많은 트위터가 영어 위주라는 점을 고려하면, 한국사회의 트위터 주 사용자는 영어 읽기와 쓰기가 가능한 고학력자들일 가능성이 높다. 랭키닷컴의 트위터 한국 이용자 분석에 따르면, 트위터 이용율은 2009년 상반기 급격히 증가하다가 6월 이후 그 증가추세가 완만해지고 있다. 반면 트위터 유지율<sup>7)</sup>은 2009년 5월초 5%에서 8월 말 32%로 큰 폭으로 증

7) 유지율이란 사용자들의 웹사이트 재방문 비율로써 고정적인 사용자 패턴을 분석하기 위해 활용된다.

가했다. 꾸준히 이용하는 고정이용자가 증가함에 따라 이들이 트위터 내에서 미치는 영향력 또한 커지고 있다. 트위터의 고정 이용자들은 인터넷과 모바일 기기 등 융합미디어들을 이용해서 성, 연령, 직업, 학력 등의 사회경제적 요소가 유사한 사람들과 네트워크를 구축한다.

이러한 가상세계 속에서의 사회 네트워크의 구축은 이전과는 다른 사회적 파급력을 지닌다. 기존의 사회 네트워크는 사이버 가상세계가 현실세계와 단절됨으로써 단편적이며 그 영향력에 한계를 가지고 있었다. 그러나 그와는 다르게 융합사회에서는 현실과 가상의 경계가 모호해짐에 따라 지속적이고 안정된 관계를 형성하고 있다. 이는 배타적인 집단들이 더욱 강한 유대를 형성하기 위해 강한 서로 결속하는 것을 도와준다. 하지만 그것은 많은 사람들이 요구하듯이 공동체를 촉진시키는 것이 아니라 오히려 훨씬 제한된 소규모 집단들을 촉진시킨다(Shenk, 1998).

## 제2 절 미디어 발달과 사회갈등

지난 20여 년 간, 한국 사회는 활발한 이질적 분야들의 이중교배로 인해 비선형적이고 복잡하며 예측이 불가능한 사회로 변화해갔다. 이 변화는 젠킨스가 말하는 ‘다양한 교차점에서 일어나는 진행과정’ 상태에 있으며 생활 영역 전반에서 연쇄적으로 발생한다. 이에 따라 융합 사회는 사회·문화·경제 환경을 바꾸어 놓았으며 사람들에게 이전과 다른 가치체계를 요구한다. 이것은 보드리야르의 내파 개념으로 설명할 수 있다(김문조, 2008).

정보혁명과 더불어 시작된 경계 파괴의 바람은 미디어 융합 시대에도 마찬가지로 제도, 문화, 의식 등 사회의 전 영역에 걸쳐 변화의 근간이 되고 있으며 현실 논리가 되고 있는 것이다. 영역 간, 부문 간 경계가 해체됨으로써 서로 섞이고 교차하며 융합되어 개방성, 호환성이 증가하는 내파의 원리는 제도적 차원, 문화적 차원, 그리고 의식적 차원에 이르기까지 변화를 추동하는 핵심논리가 되고 있는 것이다(김문조, 2008). 이에 따라 융합 미디어가 가지는 쌍방향성과 탈공간성은 그것을 이용하는 사



람에게만이 아니라 이용하지 않는 사람들을 포함한 세계 전반에 파장을 미치고 있다.

### 1. 미디어 융합의 사회적 파장

#### 가. 탈공간화

미디어 융합 사회의 특징은 이동성의 폭발적 증가에 의한 탈공간화이다. 여기서 공간이란 물리적 의미에서의 장소에만 국한되지 않고 시간의 의미와 동반되어 어떠한 방식으로라도 제약을 받고 있는 포괄적인 의미에서의 공간이다. 최초의 탈공간화는 인터넷의 등장에 의해서 시작되었다. 인터넷은 세계적으로 확장된 네트워크를 통해 정보를 자유롭게 유통시켰다. 이것은 인터넷이라는 유선의 미디어 콘텐츠에 의존하는 가상세계에서의 소극적 탈공간화였다. 이에 반해 융합사회에서는 모든 영역의 경계가 사라짐으로써 콘텐츠, 산업, 인간과 기계 사이에서 교차되며 개방성이 증가하였다. 이러한 개방성은 개인과 정보의 이동성을 증가시키는 배경이 되었고 IT기술의 발달, 무선인터넷·모바일 기기의 보편화에 따라 가상세계에서 현실세계로까지 확장된 적극적 탈공간화가 이루어졌다.

방송통신 융합부문의 경우를 보면, 통신 기능에 무선 인터넷, DMB 등의 방송·네트워크가 융합되면서 우리는 커뮤니케이션의 탈공간화를 경험하고 있다. 이동성이 극대화된 소형의 무선통신기기는 언제 어디서나 다양한 방식으로 다른 사람과의 커뮤니케이션을 가능케 한다. 단순히 음성신호를 통한 단선적·비대면적 상호작용의 한계에서 벗어나, 동시적이고 대면적인 상호작용이 이루어 질 수 있게 되었다.

네트워크 미디어와 모바일 미디어의 융합은 커뮤니케이션의 탈공간화 외에도 개인을 활동 공간의 제약에서 벗어나게 하는 사이버 공간에서의 대이주 현상을 가속화 시켰다. 산업사회에서는 농촌에서 도시로의 대이주가 발생했고, 글로벌 자본주의 시대에는 금융자본의 대이주와 함께 초국적기업들의 직업이주가 발생했다. 이 모든 것의 공통점은 행위자가 차지하는 공간의 위치 변화이다. 이러한 점에서 물질적으로 한 장소에 묶여있다 하더라도 융합 미디어를 통해 수많은 공간을 옮겨 다닐 수 있게 된다(김신동, 2008).

이러한 탈공간화는 이동과 속도를 중시하는 유목민적 성향의 디지털 노마드(digital nomad)와 이에 반대되어 안정과 정착을 지향하는 디지털 코쿤족(digital cocoon)을 탄생시켰다. 디지털 노마드는 정보기술의 발달에 따라 정보통신 기기로 무장해 시간과 공간을 넘나들며 살아가는 디지털 족을 의미한다. 반면 디지털 혁명의 와중에서 노마드적 삶을 거부하고 가정의 안정적인 삶에 최우선의 가치를 두는 코쿤족이 있다. 그러나 디지털 코쿤족은 가정에 안주하면서도 모든 정보와 엔터테인먼트 서비스를 다 누리기를 원한다. 미디어 융합은 이를 모두 가능케 한다. 유선과 무선, 방송과 통신의 유기적인 융합은 육신이 어느 곳에 존재하든지 상관없이 자신의 필요와 욕구를 충족시켜 주는 개인화된 최적의 환경을 구축함으로써 현실세계와 가상세계를 이어준다(현대원·박창신, 2004).

우리는 가상세계와 현실세계를 넘나들며 끊임없이 여행을 하고 있는 것이다. 예를 들어 집에서 인터넷을 통해 직수입한 브라질산 커피를 마시며 화상회의를 하고, 인터넷강의를 듣고 친한 친구와 메신저로 대화를 할 수 있으며 동시에 문밖에서 초인종을 누르고 있는 사람의 얼굴을 확인할 수 있다. 이러한 탈공간성으로 시/공간이 압축되면서 미디어 융합의 수혜자들은 좀 더 여유롭고 다양한 삶을 영유할 수 있게 되었다.

#### 나. 상호작용성의 증가

방송-통신, 인터넷-통신, 인터넷-방송 간의 융합 미디어들에 의해 수용자-공급자간의 일방적 관계는 무너졌고 커뮤니케이션의 방식과 구조는 변화했다. 또한 광대역통신망 구축은 통신에 소요되는 비용감소와 속도증가를 이끌었고 뉴미디어들의 증가와 더불어 개인 간 상호작용의 기회는 증폭되었다. 일부 학자들은 CMC(computer mediated communication)가 상호작용성에 의해 효과적으로 구현될 수 있다고 주장한다. 이러한 컴퓨터 매개 커뮤니케이션 방식은 탈중심적, 개방적, 양방향적 특성을 가지며 일대일 통신, 일대다 통신, 다대다 통신의 광범위한 의사소통 네트워크를 형성하고 있다(김신동, 2008).

상호작용성은 기능적, 교류적, 관계적 차원으로 분류되는데, 기능적 상호작용성은

사용자와 기술 간의 관계에서 발생한다. 이것은 사용자가 실시간에 매개환경의 형식과 콘텐츠를 변형하기 위해 자유롭게 접근하고 이용할 수 있는 정도로서 용량, 스피드, 인터페이스 부분에 주목한다. 웹상에서 이뤄지는 커뮤니케이션은 컴퓨터 매개환경이므로 인간과 기계, 인간과 메시지의 기능적 상호작용성이 증시된다.

교류적 상호작용성은 웹상에서 시공간성을 극복하고 미디어 생산자와 수용자간 이루어지는 인간 상호작용이다. 이를 통해 다양한 배경을 가진 사람들이 연결되고, 서로 다른 차이들을 뛰어넘어 네트워크를 확장하거나 새로운 공적 공간을 창조하기도 한다. 라파엘리와 서드웍스(Rafaeli and Sudweeks, 1997)는 이용자간 커뮤니케이션의 정도에 따라 일방향 커뮤니케이션, 쌍방향(반응) 커뮤니케이션, 상호작용 커뮤니케이션 등으로 구분한다. 그에 따르면 쌍방향 커뮤니케이션은 단순히 한쪽에 대해 다른 한편이 반응하는 유형으로, 제한된 피드백이 형성되어 있다. 그러나 상호작용 커뮤니케이션은 뒤에 오는 메시지가 앞서 나온 메시지를 반영할 뿐만 아니라, 앞선 메시지들간의 관계성까지 고려할 것을 요구한다. 이것은 적극적 피드백을 통해 커뮤니케이션의 새 질서를 구성한다.

관계적 상호작용은 사회적 미디어를 통해 협동적 콘텐츠 생산 및 교환 과정이다. 이것은 교환네트워크의 형성과 집합적 상호작용 텍스트의 형성을 토대로 한다. 사회적 미디어는 기존의 텍스트와는 다르게 저자, 관객, 배우 캐릭터의 구분이 없어지며, 집단적 문화와 유대를 구축한다. 극도로 개인화, 피상화되어 있는 기존의 미디어 사회에서 융합 미디어는 사회적 네트워크의 독특한 정체성을 형성하고 집단의 목표를 달성하려는 운명공동체로서의 역할을 한다.

#### 다. 정보의 증대

디지털화와 초고속 인터넷환경은 1과 0으로 코드화된 정보를 빠르게 각 개인들에게 전달하고 있다. 개방형 인터넷 환경은 누구든 원하는 정보를 획득할 수 있으며 동시에 유포시킬 수도 있다. 특히 양방향성으로 인해 기존의 생산-소비의 경계가 무너져 생산자이자 소비자인 크리슈머가 정보사회의 소비양식을 이끌고 있다. 이로 인해 정보공급자가 증가함에 따라 정보의 총량이 증가하고 있다. 또한 뉴미디어와

융합미디어의 연쇄적인 등장은 정보 채널을 다양화시켜 각각의 미디어들이 쏟아내고 있는 정보의 양을 기하급수적으로 증가시키고 있다.

정보력이 곧 자본이 되는 정보사회에서 개방된 정보의 증대는 개인의 가치를 높이며 사회적 불평등의 해소를 기대하게 한다. 그러나 끊임없이 생산되는 정보량에 비해 이를 받아들이는 정보수용자의 능력은 한계가 있다. 매일 늘어나는 정보들은 사람들에게 흡수되지 못하고 넘쳐버리는 정보의 과잉이 일어나고 있다. 정보과잉(information overflow)은 개인이나 시스템이 지나치게 많이 들어오는 정보를 처리하지 못해서 발생하는 정보처리의 장애현상이다. 즉, 정보생산량과 소비량의 불균형으로 나타나며 채널의 다양화와 미디어의 수적인 증가가 정보에 대한 접근기회를 확장시켜 주지만, 그것이 곧바로 이용자들의 이용량 증대로 이어지지 않는 현상이다. 밀러의 정보부하량에 대한  $\cap$  곡선 가설을 살펴보면, 정보투입이 늘게 되면 인간의 정보처리력도 함께 증가된다. 그러나 계속 증가되는 정보투입에 대한 정보처리력이 한계점에 달하면 정보수용 및 이해력이 파괴된다. 즉, 사람들의 전체 미디어 노출량이 증가함에 따라 각 미디어에 대한 집중도는 저하되며 동시에 새로운 미디어에 대한 노출에 대해 심리적인 저항감이 높아지게 된다(한세억, 2009).

정보의 증대는 심리학적, 육체적, 사회적 문제를 야기할 수도 있다. 웨딩턴(Waddington, 1998)에 의하면 정보 과잉은 사업 영역에서 커뮤니케이션 증가현상, 세계화와 탈규제 경향에 의한 경쟁 증대, 커뮤니케이션 수단 등에 의해 확산된다. 이것은 사람들에게 긴장상태를 증대시키고 심장혈관 압력증가, 시력약화, 두통 등 일부 건강상의 문제를 불러일으킬 수 있다. 또한 정보 과잉은 과부하로 인해 정보통제를 어렵게 하고 상황 분석능력과 판단능력을 저하시킨다(이호규, 2008).

정보 사회에서 사람들은 거대한 정보의 바다 속에서 역설적이게도 정보에 대해 갈증을 낸다. 쏟아져 나오는 정보량에 비교해 자신이 알고 있는 정보량이 현격히 부족하다는 주관적인 정보결핍감은 ‘사회에 뒤처지고 있다’는 불안으로 이어지고 이는 다시 정보폭식을 낳게 된다.

〈표 2-1〉 인터넷 이용목적(복수응답)

	자료 정보 획득	여가 활동	커뮤 니케 이션	인터넷 구매 및 판매	교육/ 학습	홈페 이지 운영	금융	동호회 활동	전자 민원	SW 다운 로드/ 업그레 이드	구직 활동
이용률 (%)	88.0	74.2	39.1	23.0	18.0	11.2	10.7	7.3	2.6	1.8	0.8

출처: 한국정보문화진흥원, 2009

한국정보문화진흥원의 조사에 따르면 2008년 기준, 인터넷 이용자의 1주일간 평균 인터넷 이용일 횟수는 5.03일이고, 하루 평균 2시간을 인터넷에 소비한다. 그리고 인터넷 이용자의 이용 목적 중 정보 획득은 88.0%로써 인터넷에 소비되는 시간들 중 많은 부분이 정보획득에 쓰이고 있다(한국정보문화진흥원, 2009). 수많은 포털과 블로그, 미디어 셰어링 등 매체를 통해 여기저기서 돌아다니는 정보들을 ‘자신의 목적에 맞는 정보인지’ 혹은 ‘다수가 동의할 수 있는 객관적 정보인지’ 선별하지 못한 채 강박적으로 굶어모은다. 그러나 이 정보들의 일부분도 소화시키지 못한 채 정보 결핍감이 더 심화되는 상태가 되풀이 된다.

주관적인 결핍감과 동시에 정보의 증가는 정보가 가지는 가치의 저하로 이어진다. 쉐нк(Shenk, 1998)는 이러한 정보의 가치저하를 ‘한때 연어처럼 귀하고 소중한 정보가 이제는 감자처럼 흔하고 당연한 것이 되었다’라고 하고 있다. 이동성이 증가한 융합미디어를 통해 우리는 언제 어디서나 아무런 노력 없이 비용을 거의 들이지 않고서 원하는 것 이상의 정보를 얻을 수 있다. 그래서 정보에 더 이상 이전과 같은 가치를 부여하지 않으며 그저 많은 정보들을 쌓아만 두고 있다. 이것은 정보가 화폐로서의 기능이 아닌 오염원으로서의 기능이 증가함을 알 수 있다. 따라서 정보는 데이터 스모그이다. 데이터 스모그는 가치 있는 정보를 선별해내는 판단능력을 흐리게 하고 정보의 통제불능 상태에 빠지게 한다.

## 2. 미디어 융합과 갈등사회

미디어 융합 사회에서의 커뮤니케이션은 탈공간화되어 이전의 소통보다 시간, 장소, 소재, 양식, 주체 등 다양한 측면에서 ‘확장된 소통성’을 가진다. 사람들은 시간과 장소에 구애 받지 않고 자유롭게 네트워크에 접속하게 됨으로써 유니버설 커넥팅(universal connecting)이 가능해진다. 따라서 융합 사회는 참여·공유·개방의 기회를 제공하는 사회의 성격을 갖는다. 그러나 이와 동시에 융합 사회는 충돌·경쟁·혼돈의 고(高) 엔트로피 사회의 성격도 갖는다.

미디어 융합에 의해 방송과 통신영역이 혼합되고, 소비와 생산의 경계가 모호해지고, 텍스트와 오디오, 동영상 등의 다양한 커뮤니케이션 매체들을 동시적으로 접할 수 있게 되었다. 그에 따라 다양한 주체들이 등장하면서 무질서하고 혼란스러운 상황이 나타날 수 있다. 각 개인들이 미디어 주체로서 참여가능하고 자신을 표현하기 용이해지면서 주체들, 집단들 간의 가치 충돌이 나타나기도 하며 다수의 주체들과 경쟁해야 하는 상황도 벌어진다(김문조, 2008).

### 가. 뉴미디어에 대한 평가

융합 미디어의 의미에서 뉴미디어의 등장에 대한 평가는 양극으로 나뉘는데, 하나는 이것이 종전의 사회적 모순이나 갈등을 해결하여 사회통합에 기여할 것이라는 주장이다. 네트워크의 참여자들을 사회 네트워크를 통해 상호 연계됨으로써 더 많은 정보와 지식을 생성하고 공개하며 교환함으로써 지식의 정보화, 정보의 지식화를 만들어내어 네트워크효과에 의한 가치확대와 함께 집단지성이 가능하게 되었다.

이러한 현상들에서 엿볼 수 있는 중요한 변화들 중 하나가 정보통신기술(ICTs)을 활용한 유권자 집단의 조직화이다. 인터넷을 통한 정보의 실시간 유통과 쌍방향 커뮤니케이션은 그간 정치적 청중에 머물러 있던 일반 대중이 적극적인 정치참여자로 전환할 수 있는 기회를 제공하고 있다. 인터넷의 정치적 활용은 민주주의 발전에 기여할 것이라는 긍정적이며 적극적인 평가를 하고 있다(김용철·윤성이, 2000).

반면 뉴미디어 등장에 대한 또 다른 평가는 뉴미디어들의 급속한 등장에 의해 기

존의 정보활용격차에 또 다른 차원의 격차가 대두될 것이고 주장한다. 새롭게 창출되고 급증하는 지식, 정보, 기술을 최신화하는 것이 학습의 기회가 부족한 계층들에게는 상대적으로 불리한 과정이 되어 이들은 취약계층으로 고착화될 우려가 있다는 것이다(김은정, 2007).

그러나 정보사회에 대한 낙관적인 전망에도 불구하고 실상 정보격차는 기술발달과 더불어 심화되고 있다. 왜냐하면 정보통신기술은 기술구조가 배태하고 있는 선택적 친화성(selective affinity)으로 인해 특정집단이 상대적으로 더 많은 기회와 이점을 누릴 개연성을 병존하기 때문이다(Poster, 1998). 정보산업은 그 특징상 인프라 구축에 소요되는 초기비용이 크고 뉴미디어가 제공하는 정보서비스는 대부분 상품화되어 있기 때문에 경제적 진입장벽이 높다. 또한 IT기술 전문지식에 기반하고 있기 때문에 유연하고 신속하게 정보를 숙달시킬 수 있는 능력이 요구된다. 따라서 교육정도와 경제적 수준에 따라 정보사회에서는 이를 만족시키지 못하는 취약계층들을 정보통신기술의 접근과 이용에서 배제시키게 된다. 개인들의 일상 속에서 정보화는 이제 선택의 요소가 아니라 삶의 기반이자 환경이 되었기 때문에 정보사회에서의 배제는 개인의 단절과 고립을 의미하며 이전의 배제는 차원이 다른 심각성을 내포하고 있다.

#### 나. 정보불평등과 사회갈등

보드리야르는 ‘컨버전스 시대에는 미디어 과잉 현상이 벌어질 것’이라고 예측하며, 미디어 과잉은 정보의 과잉을 가져오고 이는 인류의 미래에 불확실성을 증가시킬 것이라고 했다(최항섭 외, 2008). 미디어 융합 환경에서 정보의 과잉은 상대적인 정보의 빈곤을 가져온다. 또한 융합 미디어들이 그들 간의 차이를 줄여나가며 정보사회에 밀집되어 분포되어 있는 반면, 정보의 수용자와 비수용자, 정보 부자와 정보 빈자간의 차이는 점차 벌어진다. 이에 대하여 정보 소외자, 정보 빈자가 느끼는 낙오감과 패배감은 사회발전의 수확물을 정보 부자들이 독점함에 따라 증대될 것이다.

쉴러(Schiller, 1996)에 의하면 정보가 특정집단에게만 제한적으로 제공됨에 따라 정보위기를 초래하고 이것이 사회불평등을 심화시켜 사회적 위기의 강도를 높인다. 정보사회의 불평등의 특성은 단적으로 각종 정보기술과 정보 통신 네트워크, 그리고 데이

터베이스 등 정보화 사회의 중심적인 사회자원의 이용과 점유기회의 불균등한 배분에 서 나온다고 할 수 있다. 즉 지식 및 정보에의 접근과 이용, 그리고 점유수준에서의 격차로 인해 불평등이 발생 되는 것이다. 정보사회가 산업사회와 달리 정보가 풍부하게 제공되고 배포됨에도 불구하고 실질적 이용에 있어서 배제 당하도록 구조화 되어 있다면 정보사회는 더욱 폐쇄적인 사회로서 사회 불평등을 체화시키게 된다(박창호, 2003).

미디어 융합에 의해 소통의 시대가 기대되는 융합사회는 역으로 거의 완전한 소통 단절의 시대이다. 새롭고 전대미문의 자유로 가는 문으로 환호 받아온 지구적 의사소통의 네트워크는 매우 선택적이다. 이것은 소수의 사람들만이 통과할 수 있는 권리를 부여받고 있으며 그렇지 못한 사람들은 배제되고 그들의 몰락을 더 효과적으로 이루어지게 한다. 네트워크 접근에서 구조적으로 분리와 배제되어 ‘지역화된 주변인들’은 작고 정신적으로 외재적이지만 정보로 중무장된 ‘탈지역화된 엘리트들’과 현격히 다른 세계에 존재하며 점차 서로간의 소통의 통로도 차단된다.

여기에서 문제가 되는 것은 지식 및 정보에의 접근과 이용, 그리고 점유수준에서의 격차가 성, 연령, 직업, 지역 등 사회계층의 특성에 의해 결정된다는 것이다. 특히 커뮤니케이션 방식 진화에 따른 세대별 상호작용 방식에는 주목할 만한 차이가 감지된다. 커뮤니케이션 미디어의 기술 집적성은 세대 간 이용 격차를 눈에 띄게 증가시켰다. 재래의 올드 미디어들은 이용과정에서 별도의 지식이나 기술을 요구하지 않는다. 그러나 다기능을 지향하는 뉴미디어의 출현과 보급은 미디어 이용의 전제 조건으로 간단한 학습부터 복잡한 훈련에 이르기까지 다양한 양태의 교육을 요구하게 되었다(김신동, 2008). 융합 미디어 환경이 제고하고 있는 상호작용성의 증가는 사회적 범주에 따라 미디어 이용자들에게 서로 다른 효과를 가져 오고 있다.

미디어 융합은 민주성의 확산, 집단지성 등 긍정적인 효과도 기대되지만, 이를 능동적으로 이용하는 사람과 접근조차 하지 못하는 사람간의 갈등 요소를 내포하고 있다. 또한 융합 미디어 이용자 간에도 억제되지 않은 정보의 이동과 필터링 되지 않은 즉각적인 의사소통에 의해 왜곡된 정보와 그릇된 가치관과 사고, 행동방식을 사회에 확산시킬 위험이 있다.



## 제 3 장 이론적 배경

### 제 1 절 낙관론과 비관론

#### 1. 낙관론

근래의 첨단 미디어 기술의 사회적 영향력은 한국 사회에 전방위적으로 영향을 끼치고 있다. 급속한 미디어 발전의 영향은 단지 우리의 의사소통 양식의 변화에 국한되지 않으며 앞으로의 미래 사회 발전과 그 궤를 같이 한다. 미디어 발전에 대한 낙관론은 앞으로의 미디어 발전이 더 심화 발전하게 될 것이라는 전망을 한다.

낙관론으로서 대표적인 학자들로는 ‘후기산업사회론’의 앨빈 토플러(Alvin Toffler)나 ‘디지털사회론’의 니콜라스 네그로폰테(Nicholas Negroponte) 등을 들 수 있다. 낙관론자들은 앞으로의 급속한 미디어 발전으로 인한 격차들은 감소하게 될 것이라고 본다. 이들에 의하면, 인쇄술, 라디오, TV등과 같은 이전 미디어의 발전 단계에서 볼 수 있듯이 현재의 미디어 발전의 과정에서 생기는 결과들 또한 단순한 과도기적 현상일 뿐이라고 말한다. 곧, 미디어 발전과 같은 새로운 기술의 발전은 과거의 문제들을 보다 새로운 방식으로 해결할 수 있는 실마리를 제공하게 될 것이라고 강조한다.

낙관론자 중의 한 사람인 컴페인(Compaine, 1986)은 고도 정보사회가 되면 미디어 기술과 서비스에 대한 접근 비용이 거의 사라지게 되고, 경제적으로나 정치적으로 혹은 초국적으로 매우 효율적인 사회가 될 것이라고 예측한다. 이렇듯, 낙관론자들은 급속한 미디어 사회의 발전이 새로운 갈등 구조를 포함한 다수의 사회 문제들을 해결할 수 있을 거란 낙관적인 기대를 한다. 이들에 의하면, 신기술의 개발과 확산이 초기에는 일단의 부유층에게만 집중되지만, 시간이 경과함에 따라 일반 대중에게 확산될 것이라고 확신한다.

## 2. 비판론

대표적인 낙관론자 중 하나인 네그로폰테는 모든 기술이나 과학의 발전은 그 나름대로의 어두운 면을 가지고 있음을 직시하며 앞으로 겪게 될 위험들에 대해서 언급하고 있다(Negroponete, 1996). 낙관론자들의 장밋빛 미래전망과는 반대로 비판론자들은 고도의 미디어 발달의 확산에서 야기되는 문제들은 단순한 일시적 현상이 아니며 시간이 흘러감에 따라 더욱더 심화될 중대한 도전으로 받아들였다. 이러한 비판론적인 입장은 ‘통제혁명론’의 제임스 베니거(James Beniger), ‘테일러주의 사회론’의 프랭크 웹스터(Frank Webster), 그리고 ‘감시사회론’의 게리 맑스(Gary Marx)와 데이비드 리온(David Lyon) 등을 들 수 있다. 예를 들면, 쉴러(Schiller, 1996)는 정보통신기술의 발전이 고도 정보사회를 낳을 것은 자명하지만, 그 안에서의 ‘정보를’ 가진 자와 못가진 자의 분화 및 격차는 더욱 더 심화될 것이라고 주장한다. 셀하이퍼(Selhifer, 2002)의 연구에 의하면, 인터넷 이용자 내에서 조차도 초기 수용자와 후기 수용자 사이에서 이용능력과 정보 활용 능력의 격차가 발생하였다고 주장한다.

정보격차나 불평등의 문제와 더불어 미디어의 과도한 정보화의 문제를 지적한 비판적 전망도 있다. 이러한 견해들은 과잉된 정보의 홍수 속에서 개인의 선호에 의해서 취사선택하는 개인들의 행위들은 사회 구성원들 간의 과도한 분절화를 가져올 수 있으며, 이러한 것은 사회적 과편화의 경향으로 이끈다는 것이다. 요약하면, 정보사회의 발전과 더불어 나타나는 문제 중의 하나는 사회 갈등의 구조와 동학을 더욱 더 복잡하게 만든다는 것이다. 다시 말해서, 정보 격차, 표현의 자유 등의 제반 문제들을 둘러싼 갈등의 잠재성은 더욱 더 커지고 복잡하게 될 것이란 주장이다.

## 제2 절 경제적 시각과 사회적 시각

### 1. 경제적 시각

대부분의 미디어 사회에 대한 경제적 시각은 미디어 및 정보통신기술이 경제를

발전시키고, 사회에 급속한 변화를 가져오는데 기술이 미치는 영향을 강조한다. 이러한 경제적 시각은 많은 경우, 앞서 살펴봤던 미디어 사회에 대한 낙관론적 시각과 연관성이 높고 기술결정론적 시각에 경도되는 경향이 있다. 대부분의 이들은 정보 기술혁명 → 생산방식 및 경제구조의 변화 → 정치과정 및 권력구조의 변화 → 생활양식 및 소비양식의 변화 → 문화변동이라는 선형적 인과관계를 상정한다(박형준, 1997). 예를 들어, 주요한 기술적 혁신은 창조적 파괴를 초래한다는 슈페터의 주장과, 경제발전에 대한 콘트라티에프(Kondratief)의 장기파동이론을 결합한 네오슈페터주의적에 따르면, 정보통신기술이 새로운 시대를 이끌었다. 이러한 새로운 기술 경제적 패러다임은 정보/미디어 시대를 구성한다. 피오레와 사벨(Piore and Sabel, 1984)은 근본적으로 새로운 노동방식에 대한 기초를 제공하는 것이 바로 새로운 기술이라고 주장하였다. 토플러와 벨은 기존의 기계 기술이 지적 기술로 대체됨에 따라 경제 활동, 정치형태, 생활양식, 가치판단의 기준이 급격한 변동을 겪고, 경제 부문의 중심은 2차 산업에서 3차 산업으로 이동하며 기술직, 서비스직, 관료직 종사자들이 급격히 증가한다고 주장한다.

정보통신기술에 기반한 정보화는 기업조직과 경제적 거래관계의 유연성을 향상시켜줌으로서 기업의 경쟁력 제고에 기여할 수 있다고 봤다. 하지만, 이영희(1999)는 기업과 노동의 측면에서 보면 정보통신기술에 기반한 정보화의 영향은 그다지 긍정적이지는 않다고 주장한다. 정보화와 정보통신기술의 발달에서 중요한 것은 국가의 산업구조 조정과 자본의 리엔지니어링 전략과 결합되어 있고 노동의 유연성을 극대화하기 위한 전략의 일환으로 추진되고 있다는 것이다. 정보화는 불가피하게 자본주의적 구조와 시장경쟁이라는 사회적 관계를 매개로 표출되며, 새로운 형태의 사회적 갈등을 포함한다(조효래, 1996).

## 2. 사회적 시각

디지털 컨버전스로 대변되는 미디어 기술의 발전이 미디어 환경 등에 많은 영향을 주는 것은 명백해 보이지만, 미디어 기술의 발전 전망을 예측하는 것 외에 사회

문화적인 파급효과를 예측하는 것은 대단히 어려운 일이라고 할 수 있다. 유재천(2004)은 다음과 같은 두 가지의 이유를 들어 이러한 어려움을 이야기 하고 있는데, 첫째는 지금까지의 컨버전스 논의가 주로 기술결정론적 접근 방식에 경도되었기 때문이고, 두 번째는 새로운 미디어 환경의 영향을 파악하기 위해서는 어느 정도의 시간이 필요하기 때문이라고 말한다. 그렇기 때문에, 기술의 발전이 일방적으로 사회에 영향을 미친다는 기술결정론적 관점은 사회구성론의 관점과 기술과 사회가 공진화(coevolution)한다는 관점의 보완을 필요로 하게 된다(류춘렬, 2005).

미디어 기술이 사회에 어떠한 영향을 미치는가는 결국 사회구성원들이 그 기술 내용을 어떻게 채워나가느냐에 달려있다고 볼 수 있다. 이러한 입장은 기술의 사회적 형성론에 근거한다. 기술의 사회적 형성론에 따르면, 기술은 그냥 주어지는 것이 아니라 사회적 가치와 철학, 그리고 선택을 반영한다. 김문조(2008)는 오늘날의 미디어 분석에서 가장 유효한 것이 기술체계의 내적 연관성과 외적 맥락성을 동시에 고려하는 기술사회론적 접근이라고 주장한다. 인간은 사유하는 존재로서 상호작용을 가진다. 따라서 단순히 인간을 매개하는 기술과 다르게 정보통신 기술, 즉 미디어 기술은 보다 더 ‘사회적인’ 의미를 강조하게 된다.

이전의 매스미디어 구조에서는 전달자와 수용자 사이의 역할과 기능이 고정적이었지만, 새로운 매체 환경에서는 그 관계가 유동적으로 변화하고 있다(박창호, 2003). 다시 말하면, 정형적이던 이분법적 구분으로부터 사람들은 더욱 더 개인화되고 서비스지향적인 정보활동을 추구하는 방식으로 변화해 간다. 김종길과 김문조(2006)는 디지털 컨버전스 기술은 인간 의식과 행동에 있어 다음과 같은 변화를 가져올 것이라고 주장한다. 인간의 의식적 측면에서는 자이중심적(self-centered society) 사회가 도래하며, 행동의 측면에서는 더욱 더 개인화된 자아지향성의 확대를 가져 올 것이라고 말한다.

정보의 생성, 확산, 소비의 정보주기(information frequency)에 대해서 이야기한 하틀리(Hartley, 1928)에 의하면, 미디어의 발전과 함께 이러한 소비주기는 급격하게 짧아지고 그것의 의미가 가변적(volatilite)이고 개인적(private)으로 형성되며, 지식형

태도 점점 더 루머나 가십성으로 변해가고 있다고 주장한다. 정보주기가 가변적이고 개인적으로 변화하고 있다는 의미는 이러한 의미들이 보다 더 개인적인 자기인식에 기초하여서 이루어진다는 것을 의미한다.

이러한 정보주기의 단축과 비슷한 측면에서, 작금의 미디어 환경과 방송 통신 기술의 발전에 있어 가장 큰 특징 중의 하나는 급속히 변화하는 속도일 것이다. 이렇게 급속한 정보의 생산과 소비 그리고 기술의 변화는 또한 사회의 불안정성을 야기하기도 한다. 이렇게 생긴 사회의 불안정성은 급격한 변화와 팽창에 의해서 이루어진 과도한 정보화의 측면, 즉 정보과잉의 측면에서 또한 살펴볼 수 있다. 매스미디어와 기술 발달에 의해서 추동된 초(hyper)정보화는 사람들로 하여금 사회적 불안과 불확실성을 가지게 하고 기존의 사람들이 가지고 있던 신념체계 또한 흔들어 놓고 있는 것으로 파악된다(구교태·최현주, 2008). 이러한 경향은 상대주의적이고 포스트모던한 관점의 세계관의 파편화(fragmentation)와 깊은 연관을 가지게 되는데, 이러한 사회는 일반화된 커뮤니케이션의 사회 즉, 매스미디어가 지배하는 사회에 의해서 영향을 받았음을 보여준다. 다시 말하면, 광범위하고 전폭적인 매스미디어와 방송 통신 기술의 발달은 포스트 모던한 사회를 더욱 더 불투명하고 불확실하게 만들고 더욱 더 복잡하고 혼란스럽게 만들어 감을 알 수 있다.

### 제3절 미디어 사회와 갈등

#### 1. 격차와 불평등

미디어 발전의 초기 낙관론은 통신 기술의 도입에 따라 정보나 지식의 희소성이 해결되면 정보의 공유가 늘어나며 궁극적으로는 불평등이 해소될 것이라 예상했다. 하지만, 이러한 기술의 발달은 역설적이게도 또 다른 불평등과 격차를 양산해냈다(Bikson and Panis, 1995; Katz and Aspen, 1997). 지식과 정보가 중요한 새로운 미디어 사회에서 접근과 활용의 제약은 정보격차라는 문제를 양산했으며, 이러한 현상은 사회경제적 불평등이 기술의 도입으로 인해 더 심화된 것으로 볼 수 있다.

정보격차의 문제는 앞으로 정보화가 혹은 방송 통신 기술이 발전을 하면 할수록 더욱 더 커지는 사회적 갈등 요인이라고 볼 수 있다. 2004년도에 한국정보문화진흥원에서 발표한 보고서에 의하면, 농어민, 저소득층, 저학력층 등의 정보취약계층은 전체 국민의 정보 이용 역량이나 양적 질적 활용지수에 비해서 현저히 낮은 수준을 나타내는 것으로 나타난다. 이러한 정보격차의 문제는 단순히 인터넷 등과 같은 정보 기술의 접근과 활용에 국한된다고 할 수 없다. 그 이유는 이러한 정보기술 관련에 참여하지 못하고 접근하지 못하는 사람들은 사회활동에서도 일정한 배제를 겪게 되며 궁극적으로는 정치참여와도 같은 근본적인 시민권적 참여에서도 배제될 가능성이 크기 때문이다. 김종길(2005)은 지식정보사회의 발달과 함께 성장하는 계층과 퇴조하는 계층의 완전한 차이가 나타날 것이라고 말한다. 그에 따르면, 부와 권력의 최상부는 지식 및 정보의 독점화 등을 통해서 고급 경영기술 관료로서 부상할 것이라고 한다. 즉, 이렇게 사회가 고도로 지식정보화가 되면 될수록 지식 기반의 고급 경영기술 관료층과 단순 노동자층의 지식 격차는 더욱 더 벌어질 것이라고 주장한다. 결국에는 이러한 격차가 정보 불평등으로 이어지게 되며 정보 불평등은 소득 불평등으로의 전이를 통해서 정보 불평등의 악순환을 가져오게 된다고 지적하며, 중국에는 새롭게 부상하는 지식 엘리트들과 주변화된 노동자 계층 간의 새로운 갈등 구조를 낳게 될 것이라고 주장한다.

갈로웨이(Galloway, 1997)는 미디어 사회에서의 정보 격차가 단순히 사회경제적 변인들만을 가지고는 설명하지 못한다고 주장한다. 그는 미디어 사회에서의 정보 격차는 접촉의 정도와 같은 매개 변인에 의해서 확대되며 또 설명되어진다고 주장한다. 국내의 연구로서 전석호(1995)는 정보격차의 원인으로서 사회경제적 요인과 활용력, 수용력, 그리고 욕구의 차이에 기인한다고 봤다. 김문조·김종길(2002)은 정보격차를 정보의 접근성에 기인한 접근 격차, 활용성에 기인한 활용격차, 수용성에 기인한 수용격차라는 세 가지의 유형으로 구분할 것을 주장하였다.

정보 불평등에 대한 이론적인 진전은 정보 불평등이 가지는 다차원성을 인식하면서 시작되었다고 할 수 있다. 최두진과 김지희(2004)는 정보 불평등에 대한 이분법

적 사고를 넘어서 다차원성을 인식함으로써 다차원적인 발생 원인에 대한 규명이 필요할 것임을 주장하였다. 정보의 불평등이 단순히 정보를 가진 자와 못가진 자 간의 이분법적 구분이 아니라는 불평등의 다차원성은 큰 의의를 가진다.

## 2. 정보 격차 이론

정보 불평등이 정보격차가 실질적 사회 불평등으로 나타나 사회적 결과를 가져온다는 것을 의미하는데 반해, 정보격차는 정보통신기술/미디어에 대한 접근 기회가 불평등한 현상을 의미한다. 정보격차에 대한 논의는 서로 상반되는 견해가 존재한다. 앞으로 정보격차가 축소될 것이라고 보는 확산이론과 더욱 더 확산될 것이라고 보는 격차이론이다. 확산 이론은 주로 낙관주의자들에 의해서 주장되었는데, 이들에게 있어 정보격차는 기술 확산이 진행됨에 따라 자연스럽게 해결될 문제로 간주된다. 이에 반해, 격차이론은 기술이 확산됨에 따라 정보격차가 오히려 확산될 것이라는 견해인데, 헤이우드(Haywood, 1998)는 정보통신기술 보급 초기에는 소수만이 사용하나 시간이 지나면 사회 전반으로 넘쳐흘러 들어갈 것이라는 적하효과(trickle down effect)를 비판하면서 정보접근 기호에 있어서의 불평등뿐만 아니라 이로 인한 빈부격차의 심화 가능성까지 지적하고 있다.

대표적인 낙관주의적 이론으로서, 기술의 확산이론은 미디어 이용자수의 증가추세는 일반적으로 S자 곡선을 그린다고 가정한다. 즉, 새로운 미디어나 기술이 도입될 때 처음에는 단순히 채택의 속도의 차이 때문에 불평등이 발생하지만, 결국에는 같은 목적을 향해 달려가기 때문에 정보 불평등의 문제는 사라질 것이라는 가정이다. 요약하면, 이러한 초기의 정보 불평등의 문제는 구조적인 성격의 것이 아니며 단지 확산과정에서의 시간적인 문제라는 주장이다. 하지만, 이러한 확산 이론의 관점은 앞서 언급한 김문조·김종길의 주장에서 보듯이—정보격차를 접근격차—활용격차—수용격차라는 세 가지의 유형에서 봐야 한다는—단순한 기술에 대한 접근과 정보에 대한 접근의 차이를 구분해주지 못함을 볼 수 있다. 비슷한 맥락에서 실러(Schiller, 1996) 또한 사회구조적 불평등에 근거해서 나타나는 정보의 접근과 활

용의 측면에 관심을 두었으며, 사회구조적 불평등을 다양한 경제적-문화적-정치적 맥락에서 정의하고 있다.

사용격차의 구조화와 정보격차에 대한 또 다른 설명으로서 집단 간 차이에 대한 인과적 설명을 하는 이용충족이론을 들 수 있다. 이용충족이론에 따르면, 미디어의 이용은 미디어 이용을 통해 획득된 충족과 기대된 충족과의 관계에 따라 미디어의 이용행위가 증가하게 될 것이라는 것을 말한다(Palmgreen and Rayburn, 1985). 이러한 이용충족이론은 행위자의 능동성을 강조했다라는 점과 지속적인 미디어 이용 행위에 대한 특정 요인과 메커니즘을 밝혔다는 점에서 의의가 있다. 다시 말해서, 새로운 미디어를 사용함으로써 얻을 수 있게 되는 효용에 대한 기대에 따라서 그것의 사용정도가 달라지게 될 것이라는 것이다. 따라서 미디어 이용자들은 단순히 제공되는 콘텐츠에 대한 소비에 그치는 것이 아니라 콘텐츠 공급자와 능동적인 상호작용을 통해서 부가적인 충족을 얻게 된다고 말할 수 있다.

## 제 4 절 소통 합리성과 새로운 미디어 사회

### 1. 의사소통행위이론과 새로운 소통합리성

하버마스는 그의 의사소통행위이론에서 합리적 담화란 성원들의 주장이 개인들 사이의 상호 주고받기에 의해서 해결되는 것이라고 말한다. 하버마스는 더욱 공정하고, 개방적이고, 자유로운 사회를 만드는데 사용할 수 있는 합리적 담화의 잠재력은 이러한 상호작용에서 나온다고 주장한다. 하버마스의 의사소통합리성은 목적합리성보다 포괄적 개념이다. 목적합리성이 도구적 이성의 일면만을 강조하였던 것에 반하여 의사소통합리성은 상호주관적이면서 상호협력적인 이성적 담화의 상황을 통해 만들어지는 절차적, 논증적, 형식적 합리성인 것이다. 또한, 인지적, 도덕적, 심미적 합리성이 조화와 균형을 이루는 것이 의사소통합리성이다.

하버마스에게 있어 생활세계의 부활은 의사소통합리성의 증대에 의해서 가능해지며, 이러한 의사소통합리성의 증대는 사회 전 구성원의 참여에 의해서 가능해진



다고 말한다. 또한 하버마스는 사회문제 극복을 위한 기본적 요소로서 개개인의 소통능력, 지식과 통찰력을 중요시했다. 다시 말하면, 하버마스는 외부의 압력 없는 이상적 담화상황에서 행위자들이 자유롭게 참여하며 이루어지는 공통된 합의를 통해서 진리가 발견될 수 있다고 봤다(김문조, 2008). 이러한 생각은 사회구조의 문제가 아니라 구성원들 간의 의사소통합리성에서 대안을 찾는 것으로, 지식, 정보, 의견의 자유롭고 균형 있는 유통을 대안으로 본 것이다.

김문조(2008)는 우리 사회 체계의 중심 원리가 도구적 합리성에서 소통적 합리성으로 전환되며 그로 인한 융합사회로의 전환은 필연적이라고 주장한다. 다시 말하면, 미디어는 콘텐츠의 흐름이기 때문에 의사소통합리성으로서 평가되고 제어되어야 하지만 소통 영역과 대상의 확장, 소통 주체의 변화, 그리고 소통 수준의 정도에 있어 하버마스식의 주지주의적인 의사소통행위이론을 넘어서는 대안적인 소통행위이론의 필요성이 있다는 것이다(김문조, 2008).

하버마스는 객관성이 아닌 상호주관성의 차원에서 인간에게 진정한 자유와 해방을 가져다줄 수 있는 도구적 합리성을 넘어서는 의사소통합리성에 대해서 제시하였다. 하지만, 하버마스의 소통에 대한 이론은 이성과 이상적 합의에 대한 지나친 강조로 인해서 유틸리티스적인 융합시대의 소통합리성과는 맥락이 안 맞는 부분이 있다. 이러한 이유 때문에, 융합시대의 소통합리성에 대한 니클라스 루만의 소통론을 살펴볼 필요가 있다. 루만에게 있어 행위나 구조에 중점을 두는 사회학적 설명은 절충에 지나지 않으며, 루만은 사회를 하나의 소통체계로 규정하며 소통의 자기생산을 구조나 행위에 앞서는 사회의 작동과정으로서 규정했다. 즉, 루만은 사회가 인간들로 구성되어 있는 것이 아니라, 소통으로 이루어져 있으며, 이러한 전제를 통해서 현대 사회는 우리가 쉽게 볼 수 있는 국가, 영토, 계층 등으로 분화되어 있는 것이 아니라 정치, 법, 학문, 교육 등의 고유한 코드와 프로그램을 가진 기능적 부분체계들에 의해서 분화되어 있다고 역설했다(Kneer and Nassehi, 2008).

루만에 의하면, 모든 종류의 사회적 경계는 소통의 재생산 과정에 의해서 만들어지며, 물리적 환경을 넘어서는 확산 매체의 발전은 인간 집단의 경계를 넘어설 수

있는 소통의 연결을 가져오는 사회 구조의 변동을 낳는다고 말한다. 비록, 루만이 글, 인쇄, 그리고 전자 매체에 이르는 확산 매체 발전에 대해서 본격적으로 다루고 있지는 않았지만, 루만이 말하는 세계사회는 공간이나 인간으로부터 독립분화된 소통체계의 진화에 따른 귀결이며, 이러한 진화는 소통매체의 발전, 사회구조의 전환과 밀접하게 관련을 맺고 있다.

## 2. 미디어 기반 사회와 미디어 융합

흔히 뉴미디어라고 불리는 미디어 기술의 발전은 우리 사회에 커다란 변화를 가져왔다. 디지털 사회라는 말에서도 드러나듯이 아날로그에서 디지털로의 변화는 우리 사회의 소통 양식에 커다란 변화를 가져왔다. 일방향적인 소통이 양방향적인 소통으로 전환되었으며, 뉴미디어를 통한 사회 성원들의 소통과 되먹임(feedback)은 결국에는 서로의 의견을 교환하는 소통 네트워크를 형성하게 된다. 뉴미디어의 특성은 접속성, 익명성, 다중성, 그리고 시공간초월성 등으로 요약된다(Elizabeth and Debra, 1998). 이러한 뉴미디어의 발전은 미디어가 사회에 미치는 영향을 증대시키고 있는데, 김문조(2008)는 새로운 미디어 기술은 이전의 미디어가 하지 못했던 사회의 소통을 원활하게 할 수 있는 기술이라고 주장한다.

정보 사회에서 나타나는 변화상을 이야기하고 있는 리프킨(Rifkin, 2000)에 의하면, 접속은 지금 우리가 경험하고 있는 새로운 기술과 새로운 사회의 증추가 되는 특성이 된다. 인터넷 등의 발전에 힘입은 미디어 산업의 발전은 우리 사회를 사회성원 모두가 접속할 수 있게 만든 “접속의 시대”로 들어가게 했다. 수동적인 매스 미디어의 접속성과 차별되어 뉴미디어 사회의 접속성은 능동적이고 선택적이라고 할 수 있다. 이러한 보편적 접속의 증대는 우리 사회를 새로운 미디어 기반사회로 이끌게 될 것인데, 김문조(2008)는 미디어 기반사회의 완결 요건으로서 보편적 접속을 통한 미디어 융합을 주장한다. 또한 뉴미디어 사회에서 행위자들은 익명성을 바탕으로 그들의 활동 영역을 넓히며, 이러한 확장 행위들은 사이버 사회(cyber-society) 형성에 기여하게 된다. 다중성은 디지털 기술의 특성에 기인한 복합적인 미디어 사

회를 지칭하는 것으로서, 이러한 미디어 사회의 다중적 기능은 정보와 같은 것들의 복제 확산 등에 기여하게 된다. 이렇듯, 접속성, 익명성, 다중성 등과 같은 뉴미디어 사회의 특성은 우리 사회를 보다 상호적이고 개방적인 거대한 소통의 장으로서 변모시킨다. 이러한 면에서 김문조(2008)는 “후기 산업사회,” “정보화 사회,” “정보사회,” “균열사회,” “위협사회,” “해체사회” 등으로 다양하게 불리는 오늘날의 사회가 “잡종사회”로 진입한 것으로 보고 있다. 다른 측면에서 보면, 뉴미디어의 발전에 의해서 추동된 새로운 사회는 모든 사회관계가 미디어를 통해 이루어지는 상태를 가지게 되며 이러한 사회를 미디어기반 사회라 부를 수 있을 것이다.

기술의 발달과 변화가 사회의 변화를 추동한다는 것은 우리가 이미 경험한 정보 기술의 발달과정을 돌아보면 명백해 보인다. 김문조(2008)는 지금의 기술적, 산업적 발전에 힘입은 디지털 융합 경향은 사회에 대해서 전방위적이고 연동적이며 역동적인 사회문화적 경향과 흐름을 형성해 나간다고 말한다. 덧붙여서, 그는 지금의 ‘컨버전스 문화’의 핵심이 융합을 통한 미디어의 전반적인 패러다임의 변화를 이끌며, 이것이 단지 이론적 차원의 문제가 아니며 우리 사회의 현실의 문제가 되었음을 지적한다.

미디어 기술의 발전에서 추동된 융합화는 단지 기술적 차원의 ‘산업적 융합’뿐만 아니라 ‘사회적 융합’으로까지 발전되어가고 있다(송해룡, 2008). 김문조(2008)는 미디어 융합은 사회 문화 정치 경제의 모든 측면을 아우르면서 진행될 것이고, 그러한 융합의 패러다임은 새로운 인간형을 탄생시킬 것이라고 주장한다. 하지만, 융합 그 자체로서 아무리 큰 의미와 가치를 가진다 할지라도, 그러한 과정에서 인간의 소외를 가져와서는 안 될 것임은 명백하다. 아무리 장점을 많이 가진 기술의 발전이라고 할지라도 인간의 진정한 의사소통이 제약되고 소외된다면 그것은 인간 진보의 본질적 발전이 아닐 것이다. 그러한 의미에서, 김문조(2008)는 유목적적이고, 정서적이고, 소통적인 인간형으로 호모 미디어쿠스(homo-mediacus)를 상정하며, 새로운 융합 사회의 기본 근간은 소통적 합리성의 시대가 되어야함을 역설한다.

### 3. 컨버전스(Convergence)의 문화

컨버전스는 어느 특정한 확산매체의 기체에 종속되어 있기 보다는, 특정한 매체에 기반한 내용으로부터 다양한 복합적 매체의 내용들로 전환하는, 미디어에 접속하는 보다 복합적인 방법의 전환, 소통체계의 보다 증대된 자유로움을 지향하는 패러다임의 전환이다(Jenkins, 2006). 컨버전스의 전략들은 미디어 융합의 이점을 개발하고 소비자/수용자에게 콘텐츠를 파는 다양한 방식들을 만들어내기 때문에, 대체로 미디어 산업은 컨버전스를 반긴다. 컨버전스는 때로 기업들에 의해서 추동되는데, 또 다른 경우에서의 컨버전스는 미디어 기업들이 소비자의 요구와 취향에 보다 적합하게 반응하게 하기 위한 방식을 통해서 소비자/수용자에 의해서 추동된다. 그러나 그것의 동기가 무엇이든간에, 컨버전스는 미디어 산업들이 작동하는 방식과 일반 사람들이 미디어와의 관계에 대해서 생각하는 방식에 있어 변화를 추동하고 있다. 우리는 오래된 법칙들의 변화에 직면하고 기업들은 소비자에 대한 그들의 관계를 재정립하여야 하는 중대한 변화의 순간에 처해있다. 문제는 공중(the public)이 더욱 더 큰 참여를 위한 준비가 되어 있는가와 아니면 매스미디어에 대한 예전의 방식을 고수할 것인가 하는 것이다.

개인화된 미디어는 1990년대 초반까지만 해도 디지털 혁명의 이상향 중 하나였다. 다시 말해서, 사람들은 개인화된 미디어를 통해서 디지털 미디어는 매스미디어의 폭정으로부터 우리를 해방시킬 것이고 우리로 하여금 우리가 개인적으로 의미 있다고 생각하는 내용들만 소비할 수 있도록 만들게 할 것이라는 희망을 품었다. 컴퓨터 기술에 기반한 내적 특질들은 보다 더 탈중앙화하고 개인화하는 쪽으로 이 끌어간다. 이러한 측면에서 보면, 새로운 개인주의의 시대가 등장했다고 볼 수 있다.

하지만 새로운 개인주의의 논의와는 반대로 젠킨스(Jenkins, 2006)는 컨버전스가 새로운 참여와 집합적 지성을 장려한다고 주장했다. 즉, 컨버전스 문화는 새로운 참여와 협력/공조의 형태를 가능케 한다는 것이다. 그는 이러한 새로운 형태의 참여에서 나오는 창발적 힘은 이전의 전통적 권력의 원천에 대한 강력한 교정으로서의 역할을 한다고 말한다. 이러한 의미에서 우리는 지금 개인적으로 혹은 집합적으로 새

로운 권력을 어떻게 사용할 것인가를 배우고 있는 것이다. 컨버전스 시대에 맞춰 말하면, 켄킨스가 주장하는 것은 우리가 어떻게 이러한 새로운 기술들을 새로운 상업적 방송 통신 기술을 통해서 적용할 것인가를 배워가고 있는 과정인 것이다. 이러한 견해는 라인골드(Rheingold)가 말한 영리한 군중(smart mobs)의 논의와 그 맥을 같이 하는데, 영리한 군중은 비록 서로 모르는 사람들이지만 함께 협력하여 행동할 수 있는 사람들로 구성된다. 통신기술과 컴퓨팅 능력을 가진 이러한 영리한 군중들은 이전에 경험하지 못했던 방식의 것들을 가능하게 했는데, 라인골드는 이러한 영리한 군중들이 새로운 형태의 사회적 권력을 획득하게 될 것이라고 주장한다.

하지만 켄킨스가 무제한적으로 유토피아적인 견해를 제시하는 것은 아니다. 켄킨스에 의하면, 참여의 정치는 우리 자신이 큰 집합적 교섭 능력을 가지고 있다는 가정으로부터 출발한다고 말한다. 즉, 갈등의 양상을 나타낼 수 있다는 것을 내포하는데, 올드 미디어와 뉴미디어가 서로 충돌하고, 풀뿌리 미디어와 미디어 기업이 교차하고, 미디어 생산자의 권력과 미디어 소비자의 권력이 서로 교차하면서 예측할 수 없는 방식으로 나타난다. 지금 형태를 잡아가고 있는, 새로운 방송 통신 정보화의 발전의 최전선에 위치하고 있는 컨버전스 문화는 미래진행형으로서, 지금 그 모습을 갖추어 나가고 있는 중이다. 켄킨스는 사람들이 이러한 컨버전스 문화에 온전히 참여하게 되고, 소비자나 시민으로서의 권력을 사용하고 인지하게 될 때에만 강력한 힘으로서 작동할 수 있을 것이라고 주장한다.

윤석민과 송종현(2004)은 현재 진행 중인 방송 통신 융합의 경향은 개인성의 강화로 말할 수 있는 사회적 커뮤니케이션의 단절과 시민적 연결성의 확장을 나타내는 융합으로서 나타난다고 주장한다. 다시 말해서, 현재의 융합이 일어나는 접점은 ‘개인성’과 공동체적 요소를 포함하는 ‘시민성’의 결합의 효과들을 최대화하는 방향으로 진행된다는 것이다. 이러한 경향은 개인성과 시민성을 포괄하는 새로운 ‘주체적 개인’의 탄생으로서 볼 수 있다고 윤석민과 송종현(2004)은 주장한다. 개인과 사회를 이분법적으로 나누어서 사고하는 것이 아니라, 개인성의 강화와 사회와의 연결성의 확장을 통해서 바라다본 주체적 개인의 시각은 현재 진행 중인 방송 통신 혹은

뉴미디어의 융합이, 즉 컨버전스 문화가 개인성과 시민성을 포괄하는 근간적인 토대가 될 수 있음을 보여준다고 할 수 있다.

#### 4. 컨버전스(Convergence)의 소통

컨버전스의 시대에서 미디어 생산자들은 미디어 콘텐츠에 대한 수요자들의 참여와 관련해서 미디어 콘텐츠에 대한 수요자들의 감정적 자본(emotional capital) 혹은 Lovemarks<sup>8)</sup>에 주목한다. 문화인류학자인 그랜트 맥크래켄은 미래의 미디어 생산자들은 반드시 수요자들의 참여에 대한 요구를 충족하여야만 하며, 그렇지 않았을 때는 열정적인 수요자들을 잃어버리게 되는 위험을 감내해야만 할 것이라고 말한다(Jenkins, 2006). 젠킨스는 수용자들의 풀뿌리 요구들에 대한 반응으로서 금지주의적(the prohibitionists) 접근과 협력/공조주의적(the collaborationists) 접근을 올드미디어 산업과 뉴미디어 산업의 비교를 통해서 설명한다. 미디어 산업의 규제 아래에서 일어나는 미디어 애호가들의 참여 양상들을 불법으로서 규제하고 범죄화하려고 하는 것을 금지주의적 접근이라고 한다면, 열정적인 애호가들의 참여를 그들의 산업 성장을 위한 중요한 협력자로서 간주하고 풀뿌리 중개자들을 독려하는 형태의 접근을 협력/공조주의적 접근이라고 할 수 있다. 대체적으로, 올드 미디어—영화, TV, 음반 산업—등에서는 여전히 금지주의적 접근이 독보적 위치를 차지하며, 뉴미디어—예를 들면, 인터넷, 게임 산업, 이동통신—등에서는 협력/공조주의적 접근이 우세하다고 젠킨스는 말한다. 젠킨스(2006)에 의하면, 현재의 융합사회의 모든 층위에서, 수용자의 참여는 비록 일련의 갈등적 시각에 둘러싸여 있지만, 하나의 통치 개념(governing concept)으로서 부각되었다고 말한다. 금지주의자들은 그들의 기준에 불법적인 참여를 가로 막으며, 협력/공조주의자들은 풀뿌리 미디어 생산자들을 그들의 편으로 포섭시키고자 한다.

---

8) Worldwide of Saatchi & Saatchi의 최고 경영자인 Kevin Roberts에 의해서 쓰여진 용어인데, 수용자들로 하여금 맹목적인 충성을 불러일으키는 것을 의미한다.

비록 젠킨스는 새로운 참여와 집합적 지성의 가능성을 강조하였지만, 기본적으로 미디어 사회는 개인화의 테제와 맞물려 있음을 부정할 수는 없다. 하지만, 새로운 미디어 융합사회에서의 개인화의 특성은 단순히 홀로 존재하는 인간이 아닌 수많은 군중과 어울리며 소통하는 인간의 의미를 가진다는 것을 잊어서는 안 된다. 미디어 융합사회에서의 개인은 늘 접속되어있으며, 감성적인 코드를 따라 네트워킹(net-walking)을 하는 유목민인 것이다(김문조, 2008). 이러한 의미에서, 새로운 미디어 융합의 컨버전스 환경은 단순히 기술적 변화만을 추동하는 것이 아니라 사회문화적 융합과 새로운 소통합리성으로서의 협력과 공조를 요구하고 있음을 알 수 있다. 젠킨스에 의하면, 미디어 융합은 기존의 미디어 산업과-기술, 산업, 시장-수용자들 간의 관계에 변화를 가져올 뿐만 아니라, 전방위적인 사회의 변화를 추동한다. 김문조(2008)는 이러한 융합의 시대가 새로운 인간형을 탄생시킨다고 주장하는데, 이러한 유목적 정서적 소통적인 호모 미디어쿠스가 주축을 이루는 새로운 미디어 사회에서는 사람 중심의 새로운 소통적 합리성이 근간이 될 것이라고 주장한다. 이러한 사람 중심의 새로운 소통 합리성은 앞서 살펴본 협력/공조주의적 접근을 통해서 이룩할 수 있다고 말할 수 있다. 유비쿼터스적 사회인 컨버전스 사회에서의 소통은 누구든, 언제 어디서든, 어떤 문제든지 이야기할 수 있다는 특징을 가지게 된다. 곧 확장된 소통성을 가진다는 것으로서, 소통의 기제는 단순히 받아들이는 수동적인 수용자에서 적극적으로 참여하고 생산하는 협력/공조가 주가 되는 협력적 소통구조를 가지게 된다고 할 수 있다.

## 제 4 장 미디어와 사회갈등 현황과 함의

### 제 1 절 미디어 격차

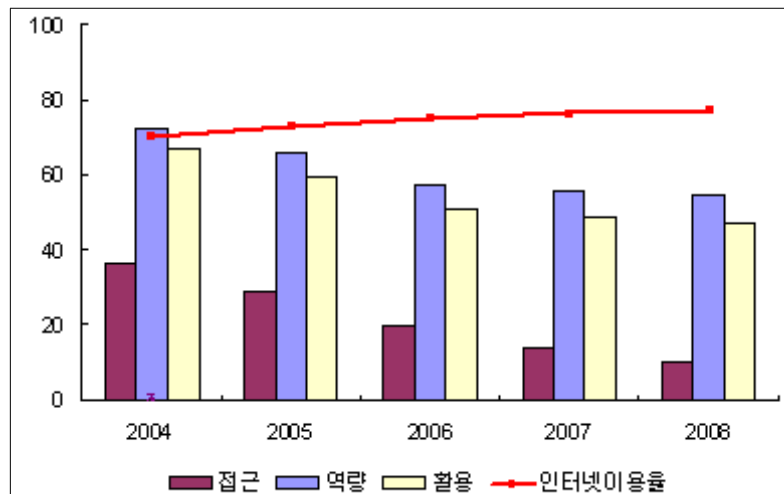
앞서 말했듯이 정보사회를 바라보는 시각에는 낙관론과 비관론이 양립한다. 전자 기술이 발전함에 따라 미디어 기술과 서비스에 대한 접근 비용이 거의 사라져 경제적, 정치적으로 효율성이 극대화 될 것이라는 입장이다. 이 관점에서는 정보불평등이나 정보격차를 새로운 기술도입 초창기에 발생하는 과도기적 문제로 인식을 한다. 반면 후자는 기술이 발전함에 따라 정보 소유정도의 격차는 보다 심화될 것이며, 신기술의 등장이 사람들의 기술습득과 적응 속도보다 빨리 진행됨으로써 정보 수용자들 간에도 정보 활용정도의 격차가 발생하게 된다고 한다. 그리고 이것은 사회구성원들을 분절화, 파편화시켜 사회 갈등을 심화한다. 그렇다면 기술의 발전과 정보화의 진전에 따라 한국사회는 어떠한 모습을 하고 있는가.

정보화 정도의 측정에는 여러 가지 지표들이 개발되었는데 정보격차지수는 정보에 대한 접근(컴퓨터, 인터넷 등 정보통신 인프라 접근 수준), 역량(컴퓨터 및 인터넷 사용능력 수준), 활용(컴퓨터, 인터넷의 양적·질적 사용수준—이용시간, 일상생활에 도움정도 등)부문으로 세분화하여 격차수준과 특성을 분석할 수 있도록 개발되었다. [그림 4-1]은 접근, 역량, 활용의 세 가지 부문의 정보격차와 6세 이상의 국민에 대한 인터넷 이용률이다. 이를 통해 보면 인터넷 이용률은 그 증가폭이 완만하기는 하지만, 약 80%의 높은 수치를 보이고 있다. 그와는 대조적으로 정보소외계층의 정보격차는 급격한 감소추세를 보이고 있다. 이것은 정부의 장애인, 저소득층, 농어민, 장노년층을 대상으로 한 정보화교육과 정보접근 취약지역의 환경개선 등의 정보격차해소정책의 결과로 볼 수 있다. 정부의 정보격차해소정책과 인프라스트럭처(infrastructure)의 구축은 정보접근의 기회를 확대하고 있다.



최근의 국가 정보화 보고서들에 따르면 우리나라의 정보화 사이클이 성장단계를 지나 성숙단계에 진입했다고 한다(김은정 · 이재용 · 양희인, 2008). 그러나 그에 비해 정보역량과 활용은 여전히 심각한 격차를 보이고 있다. 미디어융합이 창발시킨 무한한 가능성에 대해서 사용자의 활용능력에 따라 일방향적이고 소극적인 소비자(consumer)와 양방향적이고 능동적인 생산자이자 소비자로서의 크리슈머(cresumer)로 극화된다. 정보화 비관론에서 말하는 정보수용자들 간의 정보 활용정도의 격차가 발생하고 있는 것이다.

[그림 4-1] 정보격차와 인터넷 이용률 추세



※ 격차지수 = 일반국민 정보화수준(100으로 가정) - 일반국민(100) 대비 소외 계층 정보화수준 - 격차지수는 0~100점 범위의 값을 가지며, 100점에 가까울수록 격차가 큰 것을 의미함

출처: 한국정보문화진흥원, 2008 정보격차 현황 분석 및 제언

인터넷을 포함한 미디어 분야는 국민의 10명 중 8명이 인터넷을 사용하는 인터넷의 대중화와 정보통신기기들의 보편화에 의해 접근은 매우 용이해졌다. 또한 기존 미디어콘텐츠들이 융합되어 정보의 통로가 다채널화 됨으로써 개인의 선택권이 확장되고 있다. 이러한 시점에서 정보사회의 갈등은 ‘인터넷을 사용할 수 있는가’, ‘개

인 컴퓨터를 가지고 있는가’, ‘개인 이동전화를 가지고 있는가’의 차이에 따라 발생하지 않는다. 그것은 ‘인터넷에서 어떠한 일을 할 수 있는가’, ‘목표를 이루기 위해 다채널화된 미디어들을 전략적으로 활용할 수 있는가’, ‘융합된 미디어 콘텐츠들을 오가며 효율성을 극대화시킬 수 있는가’의 문제로 확대된다. 즉, 인터넷 이용률 및 정보매체 보유율을 기준으로 한 기술적 차원에서의 격차가 아닌, 미디어 활용과 실행 능력을 기준으로 한 ‘미디어 격차’의 문제인 것이다.

따라서 정보사회의 갈등양상을 보기 위해서는 미디어 격차에 대해 논의해 보아야 할 것이다. 이전의 연구들은 미디어 사용이 교육, 소득, 연령, 성별, 직업, 지역의 사회경제적 특성에 따라 유의한 영향을 받는다는 것을 경험적으로 증명해 왔다. 여기에서 중심으로 다룰 것은 미디어 사용행태에 있어서 세대별, 지역규모의 차이이다. 한국은 다른 나라에 비해 연령에 따른 세대격차가 크다고 보고되고 있고, 미디어 사용에 영향을 주는 사회경제적 특성 중 세대간의 격차가 직업이나 성별, 소득 등 다른 계층구분에 따른 격차에 비해 상대적으로 심각하다고 한다. 세대를 크게 정보 취약계층인 50대 이상의 장노년층과 정보 주도층인 20~30대 젊은 세대로 나누어 미디어 사용행태를 살펴보면 확연한 차이를 보인다. 장노년층은 최근 발달되고 있는 쌍방향 뉴미디어의 활용정도가 낮고 일상생활에서 인터넷 활동이 적다. 또한 장노년층의 인터넷 사용은 젊은 세대 사용자들에 비해 인터넷 상의 타인과 상호행위가 적으며 일방적이고 수동적인 태도를 보인다. 이러한 세대격차는 지난 한 세기 동안의 급격한 변동 속에 더 중요한 문제로 부각된다. 왜냐하면 사회변동의 폭이 크고 속도가 빠를수록, 세대 갈등의 골 또한 깊어질 가능성이 크기 때문이다(이명진, 2005).

세대별 차이와 더불어 큰 정보격차를 보이는 것은 지역별 차이이다. 도시와 농촌간의 정보격차는 농촌지역 인구의 상당부분이 고령인구이기 때문에 세대격차와 연관되어 이해될 수 있다. 그러나 지역별 격차는 세대별 격차와는 달리 구조적 불평등을 내포하고 있다. 한국의 산업구조는 대부분 서울에 집중되어 있고 경제발전정도가 지역별로 매우 차등화되어 있어, 지역별 불평등과 그에 따른 갈등이 수 십년간 지속되어 왔다. 농촌지역의 경우 일반적으로 산업구조가 취약하고 기반시설이 낙후

되어 낙후지역 또는 저개발지역의 특징을 지니고 있다. 이 같은 상황에서 도시 지역에 정보가 과도하게 집중되는 것은 산업화 과정에서 야기된 기존의 지역간 발전 격차를 더욱 심화시킨다(이종순, 2004). 즉, 산업사회에서 정보사회로 전환하면서 경제적 불평등은 갈등은 정보불평등의 형태로 나타나고 있는 것이다. 지역간 정보격차는 지역산업의 편중, 지역 인재양성 문제, 인재편중 문제 뿐 만 아니라 지역 내 공론장을 통한 지역주의나 편견의 유통 및 강화 등으로 인하여 지역갈등이 심화될 수 있다(이종순, 2004).

지역간 정보격차는 미디어 융합이 촉발시킨 탈공간화에 따라 지역간 단절을 해소하고 협동과 상생의 길을 모색할 수 있을 것으로 기대되어지고 있다. 그러나 지역간 정보격차를 해소하려는 정부의 대책 역시 연령간 정보격차와 동일하게 인프라구축 및 정보접근 향상에 맞춰져 있었다. 이 때문에 특히 농촌지역에서의 정보활용은 한계를 보이고 있다.

이러한 논의에 따라서 미디어를 적절하게 활용할 수 있는 정도의 차이인 미디어 격차는 두 가지 차원에서 분석이 이루어 질 것이다. 첫 번째로 연령별 미디어 격차는 1차 자료를 이용하여 미디어 활용의 세부적인 격차를 분석하여 사회 내의 불평등과 갈등정도를 알아 볼 것이다. 또한 이 분석에서는 연령 외 사회경제적 요인에 따라 미디어 활용행태의 차이를 짚고 넘어가면서 연령이 설명하지 못하는 성별, 직업별, 소득별, 학업별 활용격차를 설명하고자 한다.

두 번째로 지역별 미디어 격차는 2차 자료를 이용하여 지역별 정보분배 정도를 살펴보고, 그 동안 정부의 지역정보화정책에 지역주민들의 삶이 어떻게 변화되었는지를 알아볼 것이다. 그리고 발전된 지역주민들의 정보화 삶이 정보활용능력에 따라 어떻게 불평등하게 분배되고 있는지 한국의 지역별 불평등 양상을 알아볼 것이다.

## 1. 연령별 미디어 격차

### 가. 분석틀

연령별 미디어 격차를 분석하기 위하여 한국정보문화원에서 실시한 「2008 정보

문화지수 실태조사」 원자료를 활용하였다. 이 조사는 전국 16개 광역시도 만 7세 이상(미취학 제외)의 일반국민 중 최근 1개월 이내 인터넷 이용자 2,000명을 가구방문하여 개별 면접조사하였다. 조사 대상자 선정에 성, 연령, 지역을 층화변수로 활용하여 연령별 미디어 격차를 분석하는데 표본편중에 의한 정보왜곡의 가능성을 상쇄할 수 있을 것이다.

〈표 4-1〉 정보문화지수 개념정의

지표	개 념	
정보 역량	정보문화시민으로서 기본적으로 갖추어야 하는 인지적 자질	
	인터넷 활용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인터넷 기능의 활용능력 회원가입, 정보검색, 글쓰기, 파일열기, 소프트웨어 실행, 즐겨찾기, 온라인거래, 블로그 관리, UCC 제작, 보안설정</li> <li>○ 인터넷을 통한 문제해결능력 원하는 정보의 검색 성공정도, 검색정보에 대한 분별력 보유정도, 정보검색 결과 활용의 적극성 정도</li> </ul>
	정보소통	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인터넷에서 긍정적으로 의사소통할 수 있는 능력 자유로운 의견표현, 타인의 이해수준을 배려한 글쓰기 수준, 반대의견에 대한 관용성</li> </ul>
정보 실행	정보문화시민으로서 갖추어야 하는 실천적 자질	
	정보향유	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일상생활에서 인터넷의 유용성을 향유하는 정도 업무/학업/가사용 정보수집, 여가/취미용 정보수집, 뉴스/신문 보기, 영화/음악/드라마 감상, 온라인예약, 금융거래, 물품구매, 교제나 교류</li> </ul>
	정보실천	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인터넷을 통해 참여, 나눔, 봉사를 실천하는 정도 투표/여론조사 참여, 이슈/정책토론 참여, 불건전행위 신고, 사회적으로 유익한 목적을 위한 집단행동 참여, 온라인 민원, 정보제공을 통한 도움 제공, 온라인 기부나 온라인매개 봉사</li> </ul>

정보문화지수 산출을 위해서 크게 정보역량, 정보규범, 정보취향, 정보실행의 네 가지 하위영역으로 측정되었다. 정보역량의 하위영역으로 분석에 선택된 것은 인터넷 활용능력과 정보소통능력인데 이것은 국내외 정보격차 조사들에서 널리 이용되고 있는 지표이다. 정보역량은 정보이용의 기술적 능력과 함께 정보이용과정에서

발생할 수 있는 문제들을 디지털 기술을 적절하게 활용함으로써 해결할 수 있는 능력이다. 자신의 목표에 적합하게 적절한 콘텐츠를 이용하여 정보를 변형하고 재구성 하는 정보 활용은 정보사회에서 경쟁적 우위에 서게끔 한다. 이는 사회적 지위, 경제적 자원 등에의 접근과 연관되며 삶의 질을 결정한다.

정보실행은 일상생활에서 인터넷의 유용성을 향유하는 정도인 정보향유와 인터넷을 통해 참여, 나눔, 봉사를 실천하는 정도인 정보실천으로 구성되어 있다. 정보는 정보 그 자체만으로는 가치가 생성되지 않는다. 정보수용자가 이를 향유, 실천함으로써 사회에서 가치 있는 정보로 인식될 수 있는 것이다. 따라서 이 변수들을 대상으로 연령별 이용률을 비교하고, 사전분석을 통해 비슷한 사용패턴을 보이는 50대 이상의 장노년층과 50대 이전 연령층 대비율을 산출하여 미디어 격차를 살펴볼 것이다.

#### 나. 분석결과

##### － 정보역량

인터넷 상에서 컴퓨터 사용능력을 측정하기 위한 활용 가능률을 비교해 본 결과 모든 항목에 대해 99% 유의수준에서 연령별 유의미한 차이를 보였다. <표 4-2>를 통해 보면 장노년층의 활용능력 격차는 UCC제작, 보안설정, 블로그 관리 순으로 높은 차이를 보였으며, 정보검색의 기능에 대해서는 연령간 유의미한 차이를 보이지는 하나 상대적으로 활용격차가 낮다.

50대 이상 장노년층의 인터넷 활용 가능률에는 각 기능별 격차가 크다. 정보검색의 가능률이 92.1%, 회원가입 가능률이 61.5%인 반면, UCC 제작은 9.2%, 블로그 관리(블로그나 커뮤니티 개설 및 운영)는 21.3%에 그쳤다. 또한 문서, 이미지, 음악, 동영상 등의 파일을 열 수 있는 소프트웨어 실행 능력도 50대 이상은 32.6%만 할 줄 안다고 응답하여 기본적 콘텐츠 활용에도 어려움을 겪고 있다. 이는 장노년층의 인터넷 활용 능력이 네이버, 다음, 야후 등의 포털을 매개로 수용자 측면에서의 일방적이고 단순한 기능 활용에만 치우쳐 있다는 것을 의미한다. 그에 비해 인터넷에서 블로그나 커뮤니티, UCC와 같은 대표적인 융합 미디어들의 사용 능력은 취약한데,

이것은 낮은 콘텐츠 활용능력과 함께 인터넷 환경에서 미디어의 능동적 생산자로서 활동을 어렵게 하고 있다.

〈표 4-2〉 인터넷 활용능력

	활용 가능률(%)					활용능력 격차
	10대	20대	30대	40대	50대 이상	
회원가입	84.9	99.2	95.1	83.1	61.5	31.89
정보검색	94.2	99.5	98.9	96.3	92.1	5.05
글쓰기	80.9	96.4	88.0	77.0	44.8	47.48
파일열기	79.0	96.4	87.1	70.1	38.1	54.15
소프트웨어 실행	72.3	95.7	81.4	61.1	32.6	57.94
즐거찾기	74.0	94.4	85.4	64.6	38.1	52.02
온라인 거래	59.7	95.9	90.9	76.5	45.6	42.57
블로그 관리	63.8	88.8	69.0	47.6	21.3	68.30
UCC 제작	34.6	53.6	39.0	21.2	9.2	75.20
보안설정	43.3	73.9	51.2	31.2	15.5	68.75

※ 활용 가능률은 전체 집단 기준, 인터넷에서 해당 기능을 활용할 수 있는 비율임

※ 활용능력격차는 일반국민의 기능별 활용 가능률을 100으로 가정할 때, 50대 이상 장노년층의 일반국민 대비 격차수준을 의미함

이러한 장노년층의 융합 미디어 사용능력의 취약성은 인터넷상에서 의사소통과 직결된다. 평소에 인터넷에서 하고 싶은 말이나 글을 자주 올린다는 항목에 50대 이전의 응답자들의 41.7%가 ‘그렇다’고 한 반면, 50대 이상 장노년층은 17.6%만이 ‘그렇다’고 응답했다. 자유로운 의견을 표명하는 의사소통의 통로로서 인터넷이 장노년층에게는 미디어 활용능력의 부족으로 인해 가로막혀 있는 것이다.

장노년층에서 가장 높은 활용 가능률을 보인 정보검색을 정보탐색, 분별, 활용으로 세분하여 분석한 결과, 자신이 인터넷 상에서 원하는 정보를 잘 찾아낼 수 있고 이 정보가 내 검색의도에 맞게 쓸 만한 것인지 분별할 줄 알며, 또한 그것을 목적에 맞게 잘 활용한다고 응답한 사람은 전체의 83.3%를 차지했다. 연령대로 보면 10대는 78.1%, 20대는 98.0%, 30대는 90.2%, 40대는 80.7%, 50대 이상은 61.9%였다. 적

어도 절반 이상의 응답자가 자신의 인터넷상에서의 문제해결능력에 대하여 긍정적 평가를 하고 있지만 연령이 증가할수록 긍정적 응답 비율이 줄어들고 있다. 특히 정보검색 기능에 가장 낮은 활용격차를 보인 장노년층은 정보를 검색하고 분별하는 능력에 비해 이 정보를 목적에 맞게 활용할 수 있는 활용능력은 낮게 평가했다.

〈표 4-3〉 인터넷 문제해결능력

(단위: %)

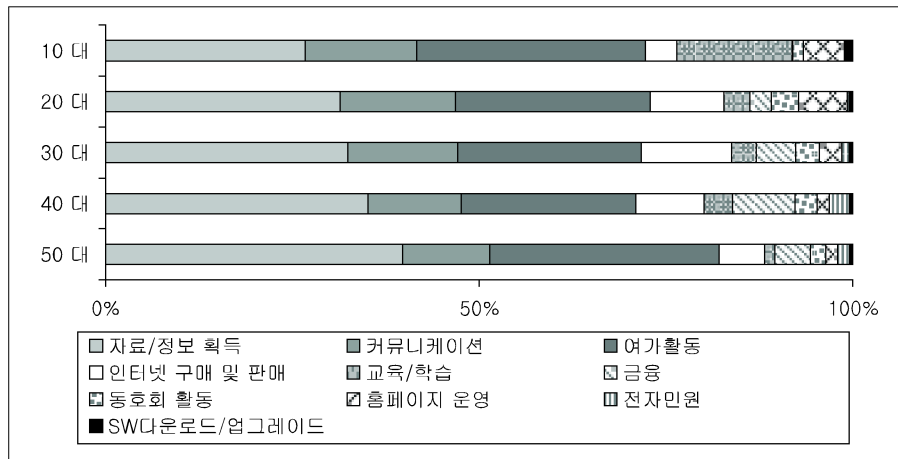
	10대	20대	30대	40대	50대 이상
탐색+분별+활용	78.1	98.0	90.2	80.7	61.9
정보탐색	88.8	99.2	96.5	92.3	77.8
정보분별	82.5	98.7	93.6	87.8	72.8
정보활용	82.9	98.2	92.9	85.4	67.4

정보역량에 대한 연령별 분석결과, 연령의 증가에 따라 인터넷 활용능력이 감소했으며 기능별 격차도 컸다. 특히 50대 이상 장노년층은 정보검색, 회원가입 등 정보수용자적 측면에서의 기능들에서는 강점을 보인 반면, 블로그·커뮤니티 개설 및 운영, UCC 제작과 같은 정보생산자적 측면에서의 기능들은 매우 저조하였다. 또한 획득한 정보에 대해서도 목적에 맞게 잘 활용하지 못함으로써 정보의 빈곤을 겪고 있다. 이로 인해 정보이용자들에게도 연령별 불평등이 증가하고 있다.

#### － 정보실행

인터넷 이용자의 이용목적은 분석해보면 자료/정보 획득이 88.0%, 여가활동이 74.2%, 커뮤니케이션이 39.1%, 인터넷 구매 및 판매가 23.0%, 교육/학습이 18.0%, 홈페이지 운영이 11.2%, 인터넷 बैं킹 등 금융이 10.7%, 동호회 활동이 7.3%, 전자민원이 2.6% 순으로 나왔다. 이것을 100% 상대비율로 환산하여 연령별 비교를 해보면 여전히 자료/정보획득이 높은 비율을 차지하고 있지만, 각 연령별로 유의한 차이를 보인다.

〔그림 4-2〕 인터넷 이용목적(복수응답 상대비율)



연령별로 비교해 보면, 10대는 여가활동과 교육/학습을 주목적으로 이용하며, 20대는 자료/정보획득, 30대는 정보획득, 그리고 인터넷 구매 및 판매활동비율이 높다. 상대적으로 다른 연령대에 비해 20대와 30대는 커뮤니케이션 비율이 높으며 40대에서는 금융의 비율이 높다. 그리고 50대 이상은 자료/정보획득과 여가활동의 비율이 가장 높고 그 외의 목적은 차지하는 비율이 낮아 다른 연령대에 비해 편향된 이용목적 가지고 인터넷을 사용함을 알 수 있다. 여기에서 자료/정보획득의 활동은 신문 읽기, 뉴스보기 등이며, 여가활동은 온라인 게임하기, 음악듣기 등이다. 이러한 활동은 그동안 오프라인에서 이루어져 왔던 것이 온라인으로 전환된 것일 뿐이다. 따라서 장노년층을 대상으로 한 정보활용능력 향상의 결과는 정보화가 아닌 전자화의 실현이라고 할 수 있다.

이러한 목적을 가지고 일상생활에서 실제로 행해지는 활동들의 비율을 살펴보면 연령별 인터넷 목적에 부합하여 50대 이상의 장노년층 정보 향유행태는 정보수집과 뉴스/신문보기에 집중되어 있다. 특히 뉴스/신문 보기의 이용격차는 0.97로 다른 연령층과의 차이가 거의 없었다. 그에 비해 이용격차를 크게 보이는 것은 온라인 예약이나 예매(66.74), 사람들과의 교류나 교제(61.90), 영화/음악/드라마 감상(54.96), 물



품구매(53.43)였다. 위에서도 말했듯이 장노년층은 낮은 미디어 활용능력에 의해 인터넷 상에서 의사소통이 잘 이뤄지지 않고 있다. 따라서 사람들과의 교류나 교제에 있어서도 타 연령층과 격차가 발생하게 된다.

정보향유 행태에 주목할 만한 차이를 보이는 것은 온라인 예약이나 예매, 금융거래, 물품구매의 온라인 거래이다. 이것은 위에서 분석한 온라인 거래 활용 가능성과 대비된다. 활용 가능성을 표시한 앞의 <표 4-2>에서 보면, 물건구매, 예약이나 예매, 인터넷 बैं킹 등 온라인 거래에 대한 활용 가능성은 45.6%, 활용능력 격차는 42.57이다. 이에 반해, 실제 이루어지는 인터넷 활동을 표시한 아래의 <표 4-4>에서 보면, 온라인 예약이나 예매 이용률은 15.9%, 금융거래 이용률은 22.6%, 물품구매는 28.5%였고 이용격차는 각각 66.74, 29.81, 53.43이었다.

<표 4-4> 정보 향유

	이용률(%)					이용 격차
	10대	20대	30대	40대	50대 이상	
업무/학업/가사 정보수집	90.7	95.7	92.0	87.3	73.6	19.47
여가/취미활동 정보수집	77.0	94.7	90.2	84.1	73.2	14.78
뉴스/신문보기	40.7	86.0	86.3	84.1	71.1	0.97
영화/음악/드라마 감상	66.7	88.6	73.8	53.4	31.8	54.96
온라인 예약이나 예매	27.3	67.0	59.4	43.1	15.9	66.74
금융거래	6.3	42.6	45.0	42.9	22.6	29.81
물품구매	43.1	81.2	70.5	55.0	28.5	53.43
민원서류 신청 열람 발급	6.1	34.5	31.5	33.3	18.0	27.42
사람들과의 교류나 교제	43.5	64.2	46.8	30.4	17.6	61.90

※ 이용률은 전체 집단 기준, 인터넷에서 해당 기능을 이용한 경험이 있는 비율임

※ 이용격차는 일반국민의 기능별 이용률을 100으로 가정할 때, 50대 이상 장노년층의 일반 국민 대비 격차수준을 의미함

온라인 거래에 있어서 가능성과 이용률에는 차이가 발생하고 있다. 이러한 차이는 장노년층이 자신들의 인터넷 활용능력에 대해 제대로 인식하고 있지 못함으로써

발생할 수 있다. 그러나 이를 다른 각도로 생각해보면 장노년층은 온라인 거래가 가능한 환경에 놓여 있음에도 불구하고, 전자상거래라는 방식에 익숙하지 못하여 인터넷을 경제행위에 효율적으로 활용할 수 없다는 것을 의미할 수 있다.

정보실행의 분석결과 일상생활에서 가장 인터넷 이용이 많은 분야는 정보수집 활동이었다. 그러나 이러한 이용행태에 비해 수집된 정보들은 정보실천으로 이어지는 않았다. 인터넷을 이용한 업무·학업·가사 등의 정보수집 비율은 89.3%, 여가나 취미생활을 위한 정보수집은 84.4%, 뉴스나 신문 보기는 71.8%를 차지하였다. 그런데 반해 투표나 여론조사에 참여는 20.8%, 사회이슈나 정책에 대한 토론에 참여는 12.4%, 정보제공을 통한 도움주기는 14.8%에 그쳐 ‘공론장으로서의 인터넷에서 민주주의의 실현’이라는 기대는 부정적 평가를 피하기 어렵다. 정보획득에 가장 많은 비중을 둔 장노년층의 정보실천은 그보다도 낮은 수준이었다.

개인적 차원에서 정보의 이용이 일상생활에 큰 비중을 차지하고 있지만 정보의 사회적 실천은 아직 미비하다. 사회 총체적으로 증가하는 정보들을 강박적으로 굶어모을 뿐, 그 정보들을 적극적으로 활용함으로써 가치를 실현시키지는 못하고 있는 것이다. 특히 장노년층의 인터넷 상에서 활동이 정보의 수집에만 초점이 맞춰져 다양한 미디어 콘텐츠의 활용과 사회 네트워크 구축 등의 부족으로 인해 젊은 세대와의 간격은 점차 커지고 있다.

## 2. 연령 외 사회경제적 요인별 미디어 격차

미디어 격차를 결정하는 사회경제적 요인으로는 성, 직업, 소득, 학력, 연령을 꼽을 수 있다. 정보불평등에 관련한 경험적 연구(백승호, 2003)에 따르면 남성일수록 연령이 낮을수록, 학력이 높을수록, 고소득일수록 미디어 활용능력이 통계적으로 유의미하게 높아진다고 한다. 이에 대하여 「2008 정보문화지수 실태조사」를 분석한 결과, 성별 미디어 격차에는 인터넷 활용능력을 제외한 부문에서 그 차이 정도가 약했으며, 그 외의 요인별 격차는 대체로 유의미한 차이를 보였다. 특히 학력과 연령이 상대적으로 그 격차가 심각한 것으로 나타났다.

〈표 4-5〉 사회경제적 요인별 정보지수<sup>9)</sup> 분산분석(F값)

	성	직업	가구소득	학력	연령
정보역량	9.449**	38.694***	10.897***	115.069***	127.553***
인터넷활용능력	15.159***	42.720***	12.293***	123.575***	152.800***
정보조절능력	11.238**	25.074***	8.878***	118.864***	86.563***
정보소통능력	0.749	22.615***	4.699**	36.026***	56.584***
정보실행	5.746*	39.034***	24.276***	173.348***	91.307***
정보향유	0.741	43.991***	26.956***	218.633***	123.163***
정보실천	11.835**	16.628***	10.304***	57.662***	26.394***

\*P &lt; 0.05 \*\*P &lt; 0.01 \*\*\*P &lt; .001

학력에 따른 미디어 격차는 미디어 융합이 미디어 사용자에게 높은 이해력을 요구하기 때문에 발생한다. 미디어 융합이 촉발시킨 미디어 콘텐츠의 다채널화는 우리에게 엄청난 양의 정보를 제공해주고 있다. 따라서 이를 자신의 목적에 맞게 선별하고 가공하고 활용하는 능력은 정보에 대한 이해력을 수반하게 한다. 이러한 정보 이해력, 정보독해력은 교육정도에 따라 달라지게 되는 것이다.

위의 〈표 4-5〉 사회경제적 요인의 미디어 격차 부문별 분석을 보면 학력은 이중 정보향유에서 가장 큰 차이를 보이고 있다. 학력이 높아질수록 개별 정보향유의 활동비율은 높아지며, 학력별로 정보향유의 초점이 상이하다. 상대적으로 초등학교 졸업 미만의 저학력자들은 정보수집과 영화·음악·드라마 감상 부문에서 많은 활동을 하고 있으며, 정보향유 행태가 엔터테인먼트에 집중되어 있다.

저학력자가 인터넷상에서 금융거래를 하는 비율은 0.4%, 민원서류 신청 및 열람, 발급하는 비율은 0.08%, 타인과 교류하는 비율은 26.0%로 매우 낮은 비율을 보이고 있다. 기존의 정치, 경제, 사회의 기관들이 전자정부, e-business, 사회 네트워크를 지향하고 있는 정보사회에서 이러한 저학력자의 낮은 정보이용은 삶의 기회를 축소하

9) 인터넷 활용능력, 정보조절능력, 정보소통능력, 정보향유, 정보실천지수는 각 부문별 세부 문항의 100점 환산점수를 평균내어 산출함. 정보역량, 정보실행지수는 하부 부문들의 지수를 평균내어 산출함.

게 된다. 그에 반해 고학력자들은 미디어 정보를 이용하고 해석하는데 보다 높은 능력을 가지고 있으므로 정보를 자신의 목적에 맞게 선택하고 능동적으로 활용할 수 있다. 미디어 융합에 의해 증가된 정보의 양은 가치있는 정보를 선별해낼 수 있는 능력을 요구하고 있으며, 정보선별능력에 따라 정보의 빈부가 결정되고 있다. 따라서 정보 선별능력이 보다 뛰어난 ‘정보를 가진 자’로서 고학력자들은 정보사회에서 높은 사회적 지위를 점할 수 있는 것이다.

〈표 4-6〉 학력별 정보향유 정도

	비율(%)				F값
	초등 졸업, 재학 이하	중등 졸업, 재학	고등 졸업, 재학	대학 졸업, 재학 이상	
업무, 학업, 가사 정보수집	86.8	78.3	86.9	94.7	36.621
여가나 취미활동 정보수집	60.0	78.9	83.9	93.6	61.828
뉴스나 신문보기	17.2	52.6	77.3	87.0	208.165
영화 음악 드라마 감상	43.2	62.5	61.7	78.1	54.920
예약예매	4.0	23.0	43.4	61.3	153.308
금융거래	0.4	7.2	30.5	45.9	116.986
물품구매	15.2	43.4	57.2	73.3	131.735
민원서류 신청 열람 발급	0.8	4.6	23.3	35.8	90.268
타인과 교류	26.0	37.5	39.7	52.2	33.131

또다른 사회경제적 요인인 성의 미디어 격차는 인터넷 활용능력에서 가장 큰 격차를 보인다. 〈표 4-6〉을 통해 보면, 각 세부 항목들에 대해 남녀간 유사한 비율을 보이거나, 대부분 남자가 여자보다 높았다. 여자가 남자보다 높은 활용능력을 보이는 유일한 부문은 온라인 거래로서 정보 활용이 소비행위에 집중되어 있다. 그런데 남녀간 차이에서 주목해야 할 점은 블로그 커뮤니티 개설 및 운영, UCC제작에서 남자가 더 높은 능력을 보인다는 것이다. 이를 다시 연령별로 분석해보면, 블로그 커뮤니티 개설 및 운영에 대해 남자 10대는 62.6%, 20대는 90.7%, 30대는 75.9%, 40대

는 53.8%, 50대 이상은 26.0%가 활용할 수 있다고 대답했다. 반면 여자 10대는 65.0%, 20대는 86.8%, 30대는 61.9%, 40대는 40.8%, 50대 이상은 13.5%가 활용할 수 있다고 대답했다. UCC제작 역시 이와 비슷한 분포를 보인다.

이것은 사회 네트워크에서 20~30대의 남자가 가장 활발한 활동을 하고 있음을 증명한다. 이들은 사회 네트워크에서 제외됨으로써 담론형성의 과정에 참여할 수 없게 된다. 때때로 사회 네트워크에서 남자위주의 편파적 담론형성을 통해 대다수의 여자들은 공격을 받기도 한다. 그 예가 ‘스타벅스에 가는 여자들은 사치와 낭비를 일삼는 된장녀’라는 말이 인터넷에 화제가 된 사례이다. 능력에 넘어서는 사치품을 사는 여자에 대한 비아냥거림이 커피소비의 중심인 여자에게로 확장되면서 된장녀는 점차 남자들이 여자를 비하하는 말로 사용되게 되었다. 이러한 남자들의 왜곡된 담론들이 사회에 퍼지면서 남녀간 갈등이 증폭되었다.

〈표 4-7〉 성별 인터넷 활용능력

(단위: %)

	남 자	여 자
회원가입	87.7	86.0
정보검색	97.1	95.7
인터넷 글쓰기	81.4	79.5
파일열기	80.0	75.1
파일실행	74.0	69.9
즐거찾기 북마크 기능활용	76.5	72.3
온라인 거래	74.8	76.0
블로그 커뮤니티 개설 및 운영	64.0	59.2
UCC 제작	38.4	28.5
인터넷 보안설정 및 보안변경	52.1	38.1

남녀간 미디어 격차는 인터넷 활용 외에도 정보지수의 각 부문에서 발견된다. 정보역량은 남자가 54.1점, 여자가 51.3으로 2.8점 더 높으며, 정보실행능력은 남자가 28.8점, 여자가 27.2로 1.6점 더 높다. 소비행위에만 초점이 맞춰 있는 여자의 정보행위는 창조적 정보향유, 정보실천으로 이어지지 않음으로써 정보사회에의 적응을 어렵게 하고 있다.

그러나 이러한 성별 차이를 직업별로 세분해서 분석해 보면, 상반되는 결과를 볼 수 있다. 성별로 봤을 때 남자가 여자보다 정보지수가 높게 나타났다. 그러나 직업별과 성별로 보았을 때 화이트칼라, 학생, 무직/기타 직종의 여자의 정보지수가 오히려 남자보다 높게 나왔다. 화이트칼라 직종에 있는 여자는 남자보다 정보역량이 1.9점 높고 정보실행은 1.4점 높다. 남녀 간 큰 차이를 보였던 인터넷 활용능력지수에서도 화이트칼라의 여자가 남자보다 0.4점 높다.

남녀 간 미디어 격차는 블루칼라와 자영업 직종에 있는 사람들 사이에서 크게 발생한다. 블루칼라에서의 차이는 판매/서비스직, 생산/기술직, 단순노무직을 남녀간 비율차이에서 비롯된다. 장치·기계·조립 종사자로서 상대적으로 미디어 기기들을 많이 다루어야 하는 생산/기술직에서 남자는 남자 블루칼라 중 31.0%를 차지하는 데 반해, 여자는 여자 블루칼라 중 7.3%에 불과하다. 특히 여자 블루칼라의 87.3%는 판매/서비스직으로 인터넷 환경에서의 정보행위가 적다.

〈표 4-8〉 직업별, 성별 정보지수

		정보역량				정보행위		
		정보역량	인터넷 활용 능력	정보 조절 능력	정보 소통 능력	정보 실행	정보 향유	정보 실천
화이트 칼라	남자	59.4	64.0	73.3	41.0	36.0	50.8	21.3
	여자	61.3	64.4	75.5	44.1	37.4	54.8	20.1
블루 칼라	남자	53.6	55.7	68.5	36.6	28.9	43.4	14.4
	여자	49.5	51.0	64.3	33.1	28.3	43.9	12.7
자영업	남자	48.1	48.8	63.7	32.0	28.3	41.3	15.3
	여자	43.3	43.2	59.9	26.7	25.7	40.9	10.5
전업주부	남자	44.7	42.5	66.7	25.0	22.4	30.6	14.3
	여자	42.3	42.6	56.6	27.8	24.2	37.4	10.9
학생	남자	56.1	59.6	68.6	40.1	24.8	36.7	12.8
	여자	56.9	58.5	68.1	44.2	24.7	37.2	12.3
무직/기타	남자	44.6	42.7	59.1	32.1	27.1	38.8	15.5
	여자	49.4	50.3	59.4	38.5	19.4	33.0	5.8

따라서 성별 미디어 격차가 단지 남녀의 생물학적 차이에 의해 발생된 것이 아니라 소득, 직업 등 다른 요인과의 상관관계에 따라 발생한 것이라고 볼 수 있다. 성별 미디어 격차는 다른 사회경제적 요인과 섞여 미디어 격차를 심화시킴으로 해서 구조적인 사회불평등을 양산해내고 있다.

앞의 <표 4-5>에서 설명했듯이 가구소득은 미디어 격차에 유의미한 영향을 미치고 있다. 미디어 기기는 보유 및 유지에 비용을 수반함으로써 저소득자의 미디어 접근에 진입장벽이 되었다. 그러나 미디어 기기가 대중화되고 정보 인프라가 구축되면서 경제적 여건에 의한 정보 접근에 차이는 줄어들고 있다. 정보접근의 격차는 줄어든 반면 정보 활용에 격차가 증대되고 있다. 이것은 가구소득별 인터넷 이용목적에서부터 다른 양상을 보인다.

가구소득이 낮을수록 자료/정보획득, 여가활동, 인터넷 구매/판매를 위해 인터넷을 이용하는 비율이 높아진다. 그리고 가구소득이 높을수록 커뮤니케이션, 홈페이지 운영을 위해 인터넷을 이용하는 비율이 높아진다. 즉, 소득이 낮아질수록 소비, 엔터테인먼트에 집중되는 반면, 소득이 높아질수록 사회 연결망 형성에 집중되어 있다.

<표 4-9> 가구소득별 인터넷 이용목적(복수응답 상대비율)

(단위: %)

	자료 및 정보 획득	커뮤니 케이션	여가 활동	인터넷 구매 및 판매	교육/ 학습	금융	동호회 활동	홈페이지 운영	전자 민원	기타
150만원 미만	34.0	10.3	27.6	9.0	5.8	3.2	3.2	3.8	0.6	2.6
150~250만원 미만	32.2	13.8	28.3	9.5	6.1	2.5	2.1	4.1	0.9	0.4
250~350만원 미만	32.0	14.1	27.5	7.8	7.7	3.4	2.3	3.7	0.5	1.1
350~450만원 미만	31.4	14.2	25.2	8.4	6.5	4.7	3.3	4.0	1.2	1.3
450만원 이상	31.2	14.7	26.6	8.3	4.7	4.5	2.7	4.7	1.4	1.2

가구소득별 차등적으로 동기화된 인터넷 이용은 이들의 미디어 활용능력에 따라

미디어 격차의 양상을 드러낸다. 450만원 이상의 고소득자 중 블로그 커뮤니티 개설 및 운영할 수 있는 사람은 71.8%, UCC제작 할 수 있는 사람은 44.6%인 반면, 150만원 미만의 저소득자는 각각 39.1%, 18.8%로 큰 격차를 보인다. 저소득자는 창조적 미디어 소비자로서의 가치생성을 하지 못하고, 정보의 빈곤에 빠지게 된다. 이는 경제적 빈곤이 정보의 빈곤으로 전환됨으로써 산업사회의 소득불평등이 정보사회 불평등으로 확대 재생산되고 있음을 보여준다(백승호, 2003).

### 3. 지역별 미디어 격차

미디어 융합에는 홈네트워크, 화상전화, 화상회의, 고화질 VOD, IP-TV, 위성방송, 지상파, 케이블TV 를 위한 새로운 형태의 인프라 구축이 바탕이 된다. 그러나 인프라 구축에는 초기 투입비용이 매우 커서 정부의 지원 없이는 사실상 불가능하다. 일반적으로 정보기술의 인프라 구축은 기존의 경제체제를 바탕으로 가장 소비수요가 높은 지역에서 우선적으로 진행되기 때문에 지방도시보다는 대도시에 집중된다(이종순, 2004). 초기의 수요 집중에 따른 정보기술의 불균등 성장은 기술발전과 더불어 고부가가치의 정보산업이 집약적으로 대도시에 자리 잡았다. 집약된 정보산업은 상호융합을 통해 새로운 가치를 창출하고 있고, 그로 인한 혜택 역시 대도시로 돌아감으로써 누적적 불평등 구조가 양산되고 있다.

정보화가 진전됨에 따라 대도시와 지방도시간의 정보격차는 날로 악화되어 지역간 사회적·경제적·문화적 격차로 확대되었다. 특히 농어촌지역은 미비한 정보인프라와 인구고령화로 인해 정보취약지역이 되었고, 정보사회의 사회적 약자가 되었다. 그러나 정부의 정보격차해소정책에 의해 농어촌지역의 인프라구축에 많은 예산이 투입되었고, 민간 차원에서도 농어촌민 대상의 정보화 교육지원이 확대되었다.

정부의 지역정보화 사업은 전국에 초고속정보통신망 기반 구축이 중심이 된다. 1995년부터 2005년까지 진행된 인프라구축 노력의 결과, 한국의 인터넷 이용률은 이미 세계적 수준에 올랐다. 그리고 1999년부터 2007년까지 농어촌 지역의 50가구 이상 마을 384만 2천 가구에 대해 초고속인터넷 이용환경을 구축했다. 이에 따라 지



역별 인터넷 이용률의 차이는 점차 줄어들고 있으며 모든 지역에서 60% 이상의 이용률을 보이고 있다. 인터넷 이용률이 높은 순으로 보면, 울산(83.6%), 경기(82.0%), 인천(80.7%), 서울(80.1%)이고, 낮은 순으로 보면 경북(66.4%), 전남(66.5%), 충남(67.7%)이다. 광역시와 지역자치단체간의 격차는 여전히 존재하지만, 2008년 행정안전부가 발표한 지방자치단체, KT 공동 ‘농어촌 지역 초고속인터넷망 구축 확대사업’에 따라 둘 간의 간격은 좀 더 좁혀질 것으로 기대된다.

〈표 4-10〉 지역별 인터넷 이용률

(단위: %)

지역	2007년	2008년	지역	2007년	2008년
서울	79.5	80.1	강원	68.7	70.2
부산	73.6	74.2	충북	70.4	71.1
대구	73.5	74.1	충남	66.9	67.7
인천	79.0	80.7	전북	69.3	70.7
광주	78.7	79.6	전남	65.3	66.5
대전	76.1	77.3	경북	65.9	66.4
울산	82.9	83.6	경남	71.2	72.0

출처: 방송통신위원회, 2008

지역자치단체차원에서도 정보화를 위한 자구책이 시행되었다. 2001년 4월 전국 19개 마을에 대해 정보화시범마을로 지정하여 시작되었던 정보화마을은 정보화가 취약한 소외지역을 대상으로 정보통신에 대한 접근을 향상시키고자 했다. 2009년 집계기준 정보화마을은 서울/인천/경기에 65개, 강원지역에 49개, 충북지역에 20개, 대전/충남지역에 40개, 전북지역에 37개, 광주/전남지역에 49개, 대구/경북지역에 46개, 부산/울산/경남지역에 35개, 제주지역에 17개로 총 358개가 있다.

정보화마을 사업 및 지역정보화사업의 주요 목표는 전자정부의 실현과 지역경제 활성화라고 할 수 있다. 전자정부는 ‘정보기술을 활용하여 행정업무를 재설계하고 대국민 서비스를 증진시킴으로써 삶의 질을 향상시키고 민주주의 이념을 실현하는 혁신적 행정모형’(정충식, 1997)이다. 전자정부라는 개념에 이미 지역평등의 의지를

포함하고 있는 것이다. 그리고 e-business 등을 통한 지역경제 활성화는 농어민들의 소득을 증진시켜 고질적인 농어촌의 높은 부채와 낮은 생활수준의 문제들을 해결할 수 있을 것으로 생각되었다. 특히 미디어 융합에 따른 탈공간화는 정보의 유통과 개인간 소통의 자유를 증가시키기 때문에 정보의 효율적 활용은 지역의 경계를 무너뜨려 복지와 경제의 지역적 평등을 이룰 수 있다.

그러나 막대한 예산이 투입되어 이루어 낸 지역의 인프라구축은 지역별 정보접근의 기회는 확장시켰지만 지역주민들의 삶을 정보화시키지는 못했다. 또한 1998~2000년 정부는 전자정부 구현을 위해 정부기관 홈페이지를 대거 늘렸다. 중앙정부 기관은 1998년 69%에서 2000년 96%로, 기초자치단체는 1998년 62%에서 2000년 97%로 급격히 증가했다.

〈표 4-11〉 정부기관 연도별 웹사이트 보유 현황

(단위: %(웹사이트보유수/정부기관수))

구 분	1998년	1999년	2000년
중앙정부기관	69%(35/51)	86%(44/51)	96%(49/51)
광역자치단체	100%(16/16)	100%(16/16)	100%(16/16)
기초자치단체	62%(146/234)	84%(195/232)	97%(225/232)

출처: 문신용, 2000

이러한 전자정부구현의 초기단계에서 인터넷 도입이 적극적으로 진행되었던 시기에 지방의 전자정부 구현 효과를 검증하고자 했던 조사(유평준·노전표, 2003)가 있었다. 이에 따르면 대민 서비스의 개선효과 및 정부기관 내부 효율성 증가는 크지 않은 것으로 나타났다. 〈표 4-12〉를 보면 인터넷을 통한 전자행정이 증가함에 따라 신속한 서비스를 제공할 수 있다는 응답은 55.4%, 더 정확히 서비스를 제공할 수 있다는 응답은 52.2%로 부정적 응답 10.8%, 11.2%보다 월등히 높았다. 반면 서비스 대기시간을 단축하고 신청절차를 감소할 수 있다는 응답은 앞의 결과와 정반대로 나왔다. 전자행정서비스가 시간과 절차의 단축으로 인해 민원인의 편리를 도모할 것이라는 기존의 생각과는 대조된다. 효율성측면에서 보더라도 비용절감이나 업무

단순화, 생산성 향상 등 주목할 만한 개선효과를 보이는 것은 없었다. 오히려 주민과의 유대강화에 대한 평균이 2.83으로 부정적 결과에 보다 가까웠다.

〈표 4-12〉 전자정부 구현 초기 행정서비스 개선효과

(단위: %, 5점 평균)

		상당히 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	대체로 아니다	상당히 아니다	평균
대 민 서 비 스	신속한 서비스 제공 가능	11.9	43.5	33.8	10.0	0.8	3.56
	더 정확히 서비스 제공 가능	12.8	39.4	36.7	10.6	0.6	3.53
	민원서비스 대기시간 단축	2.2	17.5	46.4	29.4	4.4	2.84
	민원서비스 신청절차 감소	3.3	15.6	44.7	31.1	5.3	2.81
	주민 불편 더 잘 해결 가능	3.6	24.2	48.6	20.8	2.8	3.05
내 부 효 율 성	비용절감 효과	6.9	34.7	41.0	14.9	2.5	3.29
	업무 단순화 효과	4.7	20.2	46.1	24.6	4.4	2.96
	직원 생산성 향상	5.0	33.3	43.3	15.8	2.5	3.23
	지역주민의 의견수렴 용이	5.5	34.2	39.7	17.4	3.3	3.21
	주민과의 유대 강화	2.5	14.4	53.5	22.7	6.9	2.83

출처: 유평준·노전표, 2003

또한 지역별 격차는 지역정보화사업에서 전자정부 구현 외에도 정보화에 따른 지역경제 활성화의 측면에서 바라볼 수 있다. 농림어업의 정보화 노력에 따른 성과물은 정보취약지역의 다수에게 주어지는 것이 아니라, 사회경제적 요인에 의해 소수에게 집중된다. 이의 사례로 ‘Green Thumb’으로 불리는 비디오텍스 시범사업에서 참고할 수 있다. Green Thumb Box는 미국 켄터키주의 농민들을 대상으로 고안된 비디오텍스 시스템으로 미국 농무성이 주관하여 1981년부터 2년간 무상으로 시행된 뉴미디어 시범사업의 일환이다. 이 사업의 결과에 따르면 먼저 사회, 경제적 지위가 높은 농부일수록 비디오텍스를 많이 이용하는 것으로 나타났다. 또한 비교적 규모가 큰 농장을 소유하고 있으며 학력도 높고 새로운 농사법을 많이 채택하는 젊은 농부일수록 Green Thumb의 이용도가 더 높았다(이종순, 2004).

지역 내 미디어 격차는 한국사회에서도 쉽게 발견할 수 있다. 컴퓨터원격조정 생산, 지리정보시스템(GIS)을 이용한 농지관리, RFID(Radio-Frequency IDentification)를 이용한 유통관리 등 정보기술을 이용한 농림어업은 그 진입장벽이 높다. 대부분의 농어촌 주민들이 정보활용능력이 낮은 상태에서 이러한 고도의 정보기술산업을 지역정보화의 일환으로써 확대하는 것은 지역 내의 소득격차를 발생시켜 자본을 소수의 개인에게만 집중시킨다. 이것은 지역경제를 활성화시킬 수 없으며, 오히려 지역 주민들간 갈등을 고조시키고 상대적 박탈감을 주게 된다. 이에 따라 지역의 미디어 격차는 지역간의, 그리고 지역내 주민들간의 격차로서 나타나고 있다.

#### 4. 사회적 함의

ITU에서 2009년 3월에 발표한 ‘ICT 발전지수(ICT Development Index)’에서 우리나라는 154개국 중 2위를 차지하며 세계적인 인터넷 인프라스트럭처를 갖춘 IT강국이 되었다. 국민 중 대다수가 인터넷에 접속이 가능하고 자신이 원하는 정보에의 접근이 용이해졌다. 정보가 핵심자본이 되는 정보사회에서 정보의 대중화는 사회평등의 국면을 만들어 내는 듯 했다. 그러나 미디어 융합에 의해 뉴미디어들이 증가하고 미디어 활용이 다양화되며 정보사회의 새로운 격차가 발생했다.

정보의 접근이 발생시키는 가치는 정보의 변형이나 재구성에 의해서 발생하는 가치에 의해 대체되었고, 이를 위해 창조적이고 능동적인 미디어 활용이 개인들에게 요구되고 있다. 따라서 미디어를 적절하게 활용할 수 있는 정도의 차이인 미디어 격차를 연령을 중심으로 분석해 본 결과 대부분의 항목에서 20대, 30대에 쓸림현상이 나타났다. 정보 취약계층인 50대 이상의 장노년층은 젊은 연령층과의 미디어 사용 능력에 큰 격차를 보였다. 문서, 이미지, 음악 동영상 등의 콘텐츠 활용 가능률이 낮았으며, 이러한 콘텐츠 사용을 기반으로 하는 블로그나 커뮤니티, UCC와 같은 대표적인 융합 미디어들의 이용 또한 낮았다.

블로그, 커뮤니티, UCC는 사회 네트워크 서비스의 일종으로 사회 소통의 통로가 된다. 그러나 장노년층은 그들의 낮은 미디어 활용능력으로 사회 네트워크에서 배

제됨으로써 자유롭게 의견을 표명하는 소통의 통로가 이들에게는 가로막혀 커뮤니케이션의 불평등을 증폭시키고 있다. 미디어 융합에 의해 확장된 선택권은 젊은 세대에게는 생활기회의 무한한 가능성의 증대이며 보다 편리한 삶을 보장하고 있다. 그러나 장노년층에게 확장된 선택권은 단지 하나의 혼란으로서 더욱 단순하고 소극적인 정보활용에만 집중하게 한다. 일상생활에서의 인터넷 이용행태 분석에서 장노년층은 정보수집에 가장 큰 비중을 두고 있으며, 이렇게 수집한 정보는 자신의 목적에 맞게 효율적으로 활용하지 못하고 있다. 그에 비해 젊은 세대는 유무선의 다양한 미디어들을 이용해 손쉽게 자신의 목적을 이룰 수 있다. 이런 미디어활용의 격차는 주식시장에서 그 예를 찾아 볼 수 있다. 젊은 세대는 다른 공간에서 다른 업무를 하면서 동시에 무선인터넷, 팩스 송수신까지 가능한 스마트폰으로 실시간 주식시장을 파악할 수 있다. 그러나 대부분의 장노년층은 증권사의 소파에 앉아 수시로 변하는 전광판의 수치를 바라보고 있다.

연령 외에 성, 직업, 가구소득, 학력의 사회경제적 요인에 의한 미디어 격차는 통계적으로 유의미하게 나타났다. 비록 성과 가구소득이 미디어 격차에 미치는 영향력이 상대적으로 약했지만 사회경제적 요인들이 서로 상호작용을 하면서 구조적인 불평등을 양산해 내고 있다. 남자가 여자보다 정보활용능력이 뛰어났지만 직업으로 세분화하여 보면 오히려 화이트 칼라, 학생, 무직/기타에서 여자가 남자보다 더 높은 활용능력을 보였다. 직업은 작업환경, 업무특성에 따라 미디어 격차를 결정한다. 상대적으로 미디어 기기들을 자주 다루어야 하는 전문직, 사무직은 업무성격상 미디어 기기를 이용할 기회가 없는 농림어업 종사자에 비해 미디어 활용능력이 높다.

사회경제적 요인 중 학력은 미디어 격차에 큰 영향력을 주고 있다. 미디어 융합이 촉발시킨 미디어 콘텐츠의 다채널화는 우리에게 엄청난 양의 정보를 제공해주고 있다. 따라서 이를 자신의 목적에 맞게 선별하고 가공하고 활용하는 능력은 정보에 대한 이해력을 수반하게 한다. 이러한 정보이해력, 정보독해력은 교육정도에 따라 달라진다. 교육정도가 높을수록 정보의 탐색, 분별, 활용능력은 증가하였고, 정보활용 행태에 있어서도 저학력자가 엔터테인먼트에 집중되어 있는 반면, 고학력자는 대부

분의 정보향유에서 높은 이용을 보였다. 고학력자들은 높은 정보 이해력과 활용능력을 가지고 인터넷상에서 사회이슈나 정책에 대한 토론에 참여하고 투표나 여론조사에 참여하는 정보실천을 행한다. 이로써 고학력자들은 정보사회의 오피니언리더로서 중심적 역할을 수행하고 있다.

이러한 결과를 종합해볼 때, 미디어 활용능력은 남자일수록 사무직, 전문직 종사자일수록 소득이 높을수록 학력이 높을수록 증가한다. 사회경제적 요인들은 미디어 활용격차를 발생시켜 정보 불평등의 원인이 된다. 정보사회에서 정보 불평등은 삶의 기회와 관련됨으로써 경제적 빈곤을 재생산하고 각 집단 간 문화적 차이를 가져온다. 즉 미디어 격차는 삶의 기회와 경제적 소득, 사회적 연결망에서의 불평등을 양산하게 된다. 이것은 가상세계와 현실세계가 융합되면서 현실세계에만 존재하려던 사람들까지 불평등의 영역 안으로 끌어들이고 있다. 정보사회가 점점 발전해감에 따라 그리고 모든 영역에서의 융합이 확장됨에 따라 이 불평등은 구조화된다. 이것은 산업사회의 사회경제적 요인에 의한 불평등을 더욱 강화시키고 있다. 그리고 사회의 고령화 추세와 함께 이 불평등 구조는 젊은 세대와 장노년층을 침체하게 대립시킬 것으로 예상된다.

반면 미디어 격차를 거시적 차원에서 볼 때, 미디어 격차는 수 십 년간 지속되어 온 불균형지역개발의 산업구조에 의해 체화된 불평등을 확장시키고 있다. 미디어 융합에 따른 뉴미디어 선택의 다양성은 상징에 그칠 뿐, 실제로는 지역별로 차등화된, 특히 서울에 집중된 미디어 산업의 불평등이 지역주민들의 뉴미디어 선택권을 제한시킨다(이종순, 2004). 이로써 지역주민들은 정보사회의 주변인으로서 중앙으로부터 소외되어, 정치적·경제적·문화적 기회로부터 멀어지고 있다.

## 제2절 미디어 융합에 따른 새로운 갈등

2008년 4월 17일 타결된 한미 쇠고기 협상으로 인해 촉발된 촛불정국은 이명박 정부 출범 이후 우리 사회에 축적되어 있던 갈등이 매우 급작스럽고도 극적으로 표

출된 사례라고 할 수 있다. 2008년 촛불시위는 여러 가지 의미를 지니고 있지만 그 중에서도 주목해야 할 부분은 갈등에 의한 담론들이 단지 담론으로 그치는 것이 아닌 시민의 자발적 정치 참여로 이어졌다는 점이다. 또한 이러한 자발적 참여가 창발하고, 그러한 것들이 모여서 하나의 전체적인 현상으로 나타났다는 것이다. 따라서 학계에서는 촛불시위를 시민문화의 형성에 있어서 이전과 구별되는 분기점으로 받아들이고 있다.

그러나 이는 갑자기 일어난 돌발적 사건이 아니다. 이미 오래전부터 자발적 참여를 통한 새로운 시민문화 형성의 징후는 있어왔고 또한 발전해왔다. 그 시발점이 2002년 월드컵이고 뒤이은 16대 대선이다. 미선이·효순이 사건, 노무현 대통령 탄핵 사건 또한 그와 궤를 함께한다. 이렇듯 촛불정국의 시민문화는 외부의 의도적인 간섭 없이 스스로 구조를 갖추고 새로운 질서를 만들어가는 자기조직성을 갖추며 발전해왔다. 그런 면에서 2008년 촛불시위는 그 사건 자체 만으로서가 아니라 이전 사건들의 연장선상에서 바라보아야 한다.

위의 사건들에서 나타나고 있는 공통된 특징은 두 가지다. 첫 번째는 급격한 감정의 확산이 이뤄졌다는 점이며, 두 번째는 특정한 주도자가 없는 상황에서도 시민들의 참여로 이어졌다는 점이다. 이 모든 것이 가능했던 것은 뉴미디어의 등장에 힘입은 바 크다. 인터넷을 넘어 핸드폰, 와이브로 등의 뉴미디어들은 ‘융합’이라는 특징을 바탕으로 새로운 의사소통과 전달도구의 역할을 수행하며 위 사건들의 원동력이 되었다. 구체적으로 인터넷이라는 새로운 공간은 담론의 생성과 확산, 참여와 행동의 독려가 이루어지는 공간으로서의 기능을, 모바일은 빠른 전송력과 휴대성을 기반으로 집합의 가속화와 빠른 정보의 제공을 도모하는 기능을 수행했다. 또한 이동전화와 캠코더의 기능이 결합된 최신행 모바일 기기 등은 각종 사태를 실시간으로 중계하며 감정의 확산 및 동질화를 이뤄냈다. 결과적으로 뉴미디어의 등장과 발전은 음지에 숨어있던 시민들의 정치 참여를 확산시켰다. 그리고 시간적, 공간적 제약을 극복함으로써 전자적 직접민주주의라는 새로운 정치 형태의 자기조직화(self-organization)에 큰 역할을 했다고 평가할 수 있다.

그러나 간과해서는 안 되는 사실은 미디어융합 현상이 가져다주는 변화가 무조건적인 시민사회의 발전을 의미하는 것은 결코 아니라는 점이다. 뉴미디어는 정치적 정보의 생산, 유통, 확산의 체계 자체를 변화시키며 과거에는 볼 수 없었던 새로운 갈등들을 출현시키고 있다. 정보격차, 정보과잉, 당파성, 대의제 위기, 사이버 인권 침해 등이 뉴미디어의 발전에 따라 파생된 대표적인 새로운 갈등의 사례이다. 더 큰 문제는 위의 갈등들이 일시적으로 나타난 것이 아니라 앞으로도 계속될 것이라는 점이며 이에 대한 해결책 또한 뚜렷하지 않아 엄청난 시간의 투여와 사회적 비용의 지출이 불가피해 보인다는 점이다. 그럼에도 불구하고 최근 학계, 언론에서는 주로 뉴미디어의 융합과 발전의 긍정적인 측면에만 주목할 뿐, 그에 따라 새롭게 등장한 갈등형태에 대한 연구는 거의 이뤄지지 않고 있는 실정이다. 변화는 필연적으로 양면성을 수반한다. 그러한 양면성을 바라보는데 있어서 편중된 시각은 새롭게 나타날 갈등에 대한 대응을 더디게 만든다. 오히려 과거에 비해 더 큰 혼란으로 우리를 이끌 수도 있다. 뉴미디어는 계속적으로 발전해갈 것이고, 그에 따른 한국의 정치, 경제 구조도 계속적으로 변할 것이다. 이는 앞으로 파생될 새로운 갈등의 영역이 점점 더 넓어질 수 밖에 없다는 것을 의미한다. 따라서 융합사회에 발맞춘 새로운 형태의 정치구조를 확립하기 위해서는 미디어 융합이 어떠한 갈등을 파생시키는지에 대한 추가 연구의 필요성이 제기된다. 따라서 여기에서는 미디어 융합사회에서 파생되는 새로운 갈등의 양태를 2002년 대선 및 2008년 촛불시위 사례연구를 통해서 알아보고 그 함의에 대해서 고찰해보도록 할 것이다.

## 1. 미디어 격차에 의한 세대갈등

### 가. 한국사회의 세대갈등

2008년 촛불시위는 사회적 부조리에 맞서는 방법으로 과거와 같이 저항적이고 폭력적이 아닌 평화적이고 결집된 모습으로 광장에 나타났다는 점에서 성숙한 시민운동의 새로운 형태로 주목 받고 있다. 이러한 촛불문화를 제시하고 발전시킨 것은 다름 아닌 젊은 세대들이었다. 그들은 미디어 융합 시대의 월등한 기술력을 바탕으로



정치적 이방인에서 중심세력으로 급속히 떠올랐다. 그 시초는 2002년 월드컵에서 찾을 수 있는데, 월드컵에서 시작된 거리응원 문화는 미선이·효순이 촛불시위와 탄핵 사건을 거쳐 촛불시위로까지 발전하게 된 것이다. 이와 같이 평화적이지만 강력한 힘을 가진 새로운 방식의 정치적 힘은 1980년대 정치혁명을 경험한 386세대와 월드컵 세대인 W세대<sup>10)</sup>가 결합해서 만들어낸 세대혁명이라고 표현할 수 있다. 그리고 이러한 세대혁명의 원천은 그들이 정치에 참여하고 의사표현을 할 수 있는 무기가 되어준 인터넷을 비롯한 각종 뉴미디어라고 할 수 있는 것이다.

그러나 이러한 세대혁명이 긍정적인 부분만을 나타내는 것은 아니다. 과거에는 거의 드러나지 않던 세대갈등을 촉발시키는 촉매로 작용하고 있기 때문이다. 한국은 매우 성향이 다른 다양한 세대가 층위를 이루며 공존하고 있다. 이는 짧은 시간에 전쟁과 발전, 그리고 정보화라는 크나큰 사건을 압축적으로 경험한 특수한 역사적 현실에 기인한다. 한국의 기성세대는 일제 강점기와 6·25전쟁, 냉전시대, 산업화 등 굴곡진 역사를 살아오며 반공과 안보, 한미동맹, 권위주의의 중요성을 몸소 체험했다. 반면 젊은 세대는 민주화와 인터넷 혁명의 성과로 풍요와 자유를 향유해 삶의 질이나 민주적 가치를 우선시한다. 세대 간에 차이가 더 드러나기 시작한 것은 정보화 시대에 접어들면서부터이다. 정보화는 시공간적 제약을 파괴시키며 개인들의 담론을 확산시켰다. 담론의 확산은 기존의 제도 및 가치관에 대한 의문과 그에 따른 비판 의식의 증가로 이어질 수밖에 없다. 여기에 정보화는 정보격차로 인한 젊은 세대와 기성세대 사이의 문화적 단절을 만들어내며 잠재되어있는 세대갈등을 사회표면으로 드러나게 만들었다.

#### 나. 미디어 격차에 의한 세대갈등

정보화 사회의 가장 큰 특징은 정보를 취득하기 위한 도구들의 발달이다. 인터넷이 일상적인 공간이 자리 잡게 되고 이동전화, 와이브로 등 정보 습득을 위한 다양

10) 2002 월드컵을 계기로 탄생한 개념으로 공동의 가치 실현을 위해 개인의 열정을 대중 안에서 자유롭게 표출하는 세대로 10대 후반에서 20대 초반이 이에 해당한다.

한 도구들이 급속도로 증가했다. 특히 인터넷은 젊은 세대들의 정치의식을 증대시켰고 현실 정치무대에 진출시켰다.

〈표 4-13〉 주요정보화 기기 국내이용자수 및 이용률

(단위: 천명(%))

	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
초고속 인터넷 가입자수	7,806 (18.50)	10,405 (21.80)	11,179 (23.40)	11,921 (24.90)	12,191 (25.40)	14,043 (29.80)
인터넷 이용자수	24,380 (55.56)	28,270 (59.39)	29,220 (65.48)	31,580 (70.23)	33,000 (72.82)	34,120 (74.80)
PC 보급대수	22,495 (47.52)	23,502 (49.36)	24,248 (50.68)	24,857 (51.70)	25,685 (53.18)	23,905 (55.98)
이동전화 가입자수	29,048 (61.40)	32,342 (67.90)	33,592 (70.10)	36,586 (76.00)	38,342 (79.40)	40,197 (83.23)

출처: 김주현, 2007

〈표 4-13〉은 2006년까지의 한국의 국내정보화지표를 나타낸 것이다. 이 표는 PC보급, 인터넷 이용, 이동전화 사용 등이 대부분 80%에 육박해 이미 정보화기기의 대중화가 이뤄졌음을 나타내고 있다. 그러나 이러한 급작스러운 시대의 변화에 기성세대는 적응하지 못했다. 정보화 시대에서는 컴퓨터를 이용한 정보제공이 확대되고 있기 때문에 새롭게 등장하는 뉴미디어를 이용할 수 있는 능력의 함양이 필수적임에도 불구하고 50대 이상의 장·노년층은 이에 대한 준비가 전혀 없는 상태였다. 태어나면서부터 디지털 기기를 접한 젊은 세대와 인위적인 기술을 습득해야만 하는 40~50대 이상의 습득능력의 차이는 클 수 밖에 없다. 따라서 교육을 받지 않은 경우에는 정보기술의 이용이 거의 불가능한데 그러한 교육기회는 턱없이 부족하다. 이는 복잡하거나 새로운 기술일수록 사용 격차를 더욱 크게 만들 수 밖에 없다. 장노년층을 위한 정보의 부족도 미디어 격차를 부추겼다. 실제로 컴퓨터 혹은 모바일에 접속하더라도 그들이 필요로 하는 정보 사이트는 거의 없다. 장노년층들의 이용이 다른 연령층에 비해 상대적으로 매우 부족하기 때문에 수익이 확보가 어려워 관련 사이트 및 콘텐츠를 만들지 않는 것이 그 이유다.

〈표 4-14〉 연령별 종합정보화 수준

	일반 국민	19세 이하	20대	30대	40대	50세 이상
정보화 지수	100	127	128.9	117.0	96.6	58.4

출처: 최우규, 2007

위의 〈표 4-14〉는 일반인을 100으로 났을 때 컴퓨터·인터넷을 얼마나 자주, 잘 활용하는지를 알려주는 ‘양적·질적 활용 격차 수준’을 도표화 한 것으로서 현재 한국의 미디어 격차를 잘 보여주고 있다(최우규, 2007). 한국은 2009년 현재 세계에서 최초로 인터넷 보급률 80%를 넘기며 부동의 세계 1위를 지키고 있을 뿐 아니라 초고속 인터넷 속도에 있어서도 미국에 4배가량이나 앞선 세계 1위를 달리고 있는 등 세계 최고급의 정보화 인프라를 갖추고 있다. 그럼에도 불구하고 이러한 정보기술 이용의 어려움은 이러한 인프라를 충분히 활용하지 못하게 하고, 미디어 격차를 더욱 가속화시키고 있다(김태균, 2009).

〈표 4-15〉 한국의 연령대별 인터넷이용률

(단위: %)

	전체	6~19세	20대	30대	40대	50대	60세 이상
2003. 12	65.5	94.8	94.5	80.7	51.6	22.8	5.2
2004. 12	70.2	96.2	95.3	88.1	62.5	31.1	10.1
2005. 12	72.8	97.8	97.9	91.0	68.7	35.7	11.9
2006. 12	74.8	98.5	98.5	94.6	74.9	42.9	16.5
2007. 12	76.3	99.0	99.0	96.5	79.2	46.5	17.6

출처: 한국인터넷진흥원, 2007

〈표 4-15〉는 한국의 연령대별 인터넷 이용률을 나타내고 있다. 30대 이하의 거의 100%에 가까운 수치로 인터넷을 이용하고 있는데 반해 50대 이상은 겨우 46.5%, 17.6%의 인터넷 이용률을 나타내고 있다. 물론 50대 이상의 인터넷 이용률은 꾸준히 높아지고 있는 추세지만, 현재 젊은 세대의 인터넷 이용률에 비교해보면, 아직도 그 격차는 너무도 큰 것이 사실이다.

다. 정보격차에 의한 세대갈등 매커니즘

이러한 미디어 격차는 단지 그 자체로 종료되는 것이 아니다. 이는 하나의 사이클을 갖는다. 극심한 미디어 격차는 정보격차를 파생시키고 이러한 정보격차는 다시 세대갈등을 양산해낸다. 미디어가 발달할수록 적응 계층과 부적응 계층의 격차가 확대되어 아날로그 세대인 기성세대는 보수적 성향의 신문, 디지털 세대인 젊은 세대는 인터넷이라는 서로 다른 미디어에 의존해 정보를 받아들일 수 밖에 없기 때문이다. 이는 16대 대선과 촛불시위, 탄핵 사태 등에서 그토록 극심한 세대갈등을 양산해낼 수 밖에 없는 논리적 매커니즘을 제공한다.

〈표 4-16〉 연령별 사회적 이슈관련 정보습득 경로(복수응답)

(단위: %)

	TV	인터넷	신문	가족, 동료	잡지, 서적
20대 이하	94.1	83.7	38.3	53.9	13.2
30대	94.9	68.5	52.1	45.2	16.3
40대	89.0	53.9	50.9	39.8	13.4
50대	77.5	53.0	44.2	36.8	11.2
50세 이상	78.2	41.6	27.8	20.5	7.2

출처: 한국인터넷진흥원, 2007

위의 〈표 4-16〉은 이러한 매커니즘을 뒷받침해주는 자료라고 할 수 있다. 위의 표에 따르면 전반적으로 연령이 낮을수록 인터넷을 통해 사회적 이슈 관련정보를 습득하는 경우가 많고 연령이 높을수록 신문에서 정보를 습득하는 경로가 많다는 것을 나타내고 있다. 또한 한국인터넷진흥원이 실시한 조사에 따르면 “TV, 신문 등에서 제기되는 주장보다 인터넷상에서 논의되는 일반인들의 의견이 여론”이라는 질문에서 20대와 30대는 39.9%, 36.3%의 찬성도를 나타내는데 반해 50대와 60대는 24.5, 15.3%의 찬성도를 나타내고 있다(한국인터넷진흥원, 2007). 이는 일상생활에서 정보를 받아들이는 경로자체가 기성세대와 젊은 세대가 판이하게 다르다는 것을 나타내고 있으며, 인터넷 공간에 대한 인식 또한 많이 다르다는 것을 보여주고 있다.

즉 위의 자료들은 서로 다른 시각에서 취득된 정보에 따라 정치적 이원화현상으로 이어지게 되고, 세대갈등은 시간이 지날수록 더욱 공고해질 수 밖에 없다는 것을 증명하고 있다.

라. 16대 대선을 통해본 미디어 격차와 세대갈등

한국사회에서 세대갈등이 가시화되기 시작한 상징적인 사건이 바로 16대 대선이다. 특히 당시의 세대갈등은 그간 선거의 영역을 지배해왔던 지역갈등을 뚫고 등장했다는 점에서 더 큰 의미를 지니고 있다.

〈표 4-17〉 연령 집단별 후보에 대한 지지율

(단위: %)

	문화 (3월 1일)		조선 (4월 26일)		한겨레 (5월 12일)		중앙 (5월 26일)		중앙 (6월 16일)		중앙 (8월 10일)	
	창	노	창	노	창	노	창	노	창	노	창	노
20대	42.2	41.7	29.9	55.6	30.4	61.3	27.4	63.1	35.2	50.5	33.0	53.2
30대	29.1	57.3	31.7	56.9	32.7	57.0	35.3	57.3	44.7	42.8	37.5	46.9
40대	45.4	37.5	36.0	50.0	48.2	37.1	46.8	41.2	54.5	30.9	58.0	26.9
50대+	46.6	29.9	45.9	37.0	50.7	22.4	60.2	28.7	61.1	21.1	60.7	23.8
					40.4*	33.2*						

(창-이회창, 노-노무현) 한겨레(5.12) 조사는 50대와 60대 이상을 구분하였음.

\*은 60대 이상임.

출처: 시사1번지폴리뉴스, 2002

〈표 4-17〉은 이회창, 노무현 후보의 세대별 지지도 차이를 보여준다. 위의 자료를 보면 이회창 후보는 50대 이상의 유권자에게 매우 인기가 높았으며, 노무현 후보는 젊은 유권자에게 많은 지지를 받고 있었다. 50대 이상의 유권자들은 이 후보에 대한 지지가 지속되는 반면 20대 유권자들은 후반으로 가면서 점점 노 후보에 대한 지지가 높아졌다. 40대 유권자들의 지지율은 이 후보가 조금 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 정리하면 이 후보는 기성세대인 40대 이상의 유권자들에게 많은 지지를 얻었고, 노 후보는 젊은 세대인 20~30대로부터 높은 지지를 얻었다고 할 수 있다.

〈표 4-18〉은 노무현의 당선에 큰 역할을 한 노사모의 연령별 구성이다. 위에서

보듯이 전체 회원 가운데 약 80%가 30대와 그 이하 연령층이다. 이는 16대 대선에 세대효과가 매우 크게 작용했음을 보여준다. 그러나 단지 세대효과만이 16대 대선의 결과에 영향을 미쳤던 것은 아니었다. 잠재되어 있던 ‘세대효과’가 나타나게 된 근원에는 ‘미디어 격차’가 자리 잡고 있다.

〈표 4-18〉 노사모의 연령별 구성

연령 구분	인원수(명)	구성비(%)
20세 미만	1,196	2.7
21~24세	3,882	8.5
25~29세	9,190	19.9
30~34세	12,689	28.0
35~39세	9,380	20.4
40~49세	8,157	17.6
50세 이상	1,319	2.9
계	45,486	100.0

\*2002년 5월 20일 기준

출처: 강원택, 2003

2002년 대선 당시 인터넷의 파괴력은 충격적이었다. 영국의 권위지 가디언이 2003년 2월25일 노무현 대통령 취임식을 다룬 서울발 기사의 제목을 ‘세계 최초의 인터넷 대통령 로그온하다’로 붙였을 정도였다. 그러한 인터넷 혁명의 선봉에는 무수한 ‘사이버 논객’이 서 있었고 그들의 무기는 ‘글’이었다(김재중, 2007). 그런데 여기서 주목해야 할 것은 ‘네티즌=노후보 지지층’이라는 공식이 가능할 정도로 인터넷 여론의 무게중심이 한쪽으로 쏠려있었다는 점이다. 이러한 현상은 세대 간의 미디어 격차라는 요인으로 설명할 수 있다.

2002년 당시는 인터넷의 상용화가 성공적으로 이뤄지고 있었던 시기였다. 그러나 상대적으로 디지털 문화를 흡수하는 데 보수적인 중·장년층은 상당수가 인터넷 진입장벽을 넘지 못한 상태였다. 〈표 4-19〉를 보면 2002년 6월 당시 20대 이하 세

대의 인터넷 이용률은 80%를 넘었고 30대는 66.7%에 이르렀다. 반면 40대는 38.9%, 50세 이상은 9.6%만 인터넷을 사용하고 있었다. 이는 진보적인 성향의 젊은이들이 인터넷 여론을 장악할 수 밖에 없었던 환경이 조성되어 있었다는 것을 의미한다. 특히 당시는 인터넷의 상용화가 갖 이뤄지고 있었던 시기였기 때문에 중장년층은 갑작스러운 인터넷 광풍에 적응할 시간적 여유를 갖지 못했다.

〈표 4-19〉 2002년, 2006년 연령별 인터넷 이용률 및 이용자수

(단위: %(천명))

	2002년 6월	2006년 6월
6~19세	90.6(8710)	98.5(8970)
20대	86.0(7100)	98.9(7410)
30대	66.7(5920)	94.6(8420)
40대	38.9(2970)	74.9(6210)
50대	9.6(650)	42.9(2400)
60세 이상	—	16.5(1090)

출처: 김재중, 2007

그리고 이러한 ‘미디어 격차’를 가장 잘 활용한 후보가 노무현 후보였다. 노후보는 1998년 서울 종로 보궐선거에 출마할 당시부터 홈페이지를 개설하고 사이버 보좌관제를 도입할 만큼 인터넷 정치에 크나큰 식견을 지니고 있는 정치인이었다. 선거 당시 새천년민주당은 홈페이지는 물론이고 라디오·만화 등 다양한 채널을 인터넷상에 열어놓고 네티즌에게 어필했다. 웹상에서 폭발하기 시작한 젊은 세대의 정치참여 열기에 적극적인 호응을 해준 것이다. 실제로 한국일보가 2002년 11월 12일 보도한 대선후보 홈페이지 평가에서 노 후보의 홈페이지는 정보성·상호작용성·기능성·정책표현 등에서 1위를 기록하면서 최우수 홈페이지라는 평가를 받았다(김재중, 2007).

노 후보 캠프의 인터넷 팀장을 지낸 우리당 백원우 의원은 노무현 후보측과 이회창 후보측의 인터넷 전략 차이를 ‘철학의 차이’라고 설명했다. 백의원은 “우리는 홈페이지에서 게시판의 가장 중시하고 악성 댓글이라 하더라도 ‘해우소’로 읊겼지 절대로

지우지 않았다”면서 “이후보측은 악성 댓글이 많이 올라오면 게시판을 아예 폐쇄하는 등 신경질적으로 반응했다”고 말했다. 그는 “이후보측은 홈페이지를 화려하게 치장하고 정보를 제공하는 데” 치중했지만 우리는 처음부터 역동적으로 콘텐츠를 만들고 소비·유통하는 네티즌을 인터넷의 주인으로 여겼다(김재중, 2007).

인터넷뿐만이 아니다. 노무현 후보는 모바일이라는 뉴미디어 또한 매우 효과적으로 선거에 활용했다. 16대 대선은 인터넷이 상용화되기 시작한 선거이기도 했지만, 뉴미디어인 모바일 매체가 처음 선거에 도입된 선거이기도 하다. 그래서 16대 대선을 모바일 선거라고 칭하기도 한다. 2001년 6월 지자체 선거 때부터 문자메시지가 이용되기 시작했고 2002년 대선에서는 문자메시지뿐만 아니라 통화 연결음, 벨소리, 캐릭터 서비스 등으로 활용방법이 다양해졌다. 또한 선거관련 최초로 무선인터넷 홈페이지가 만들어졌다(전자신문, 2002). 그러나 유념해야 할 사실은 문자메시지, 폰페이지, 컬러링 서비스 등 모바일 서비스는 40대 이상의 기성세대가 거의 사용하지 않는다는 점이다. 휴대폰의 완전 상용화가 이뤄진 현재에도 절대다수의 기성세대는 이동전화를 통한 문자메시지, 인터넷의 사용에 익숙지 않다. 당시는 이동전화 상용화가 갖 자리 잡기 시작한 시기였기 때문에 그러한 현상은 더욱 심할 수밖에 없었다.

이러한 모바일을 이용한 선거전에 있어서도 노무현 후보는 이회창 후보보다 한발 앞서 있었다. 한나라당은 10월 7일에서야 이회창 후보의 폰페이지(m.hanara.or.kr)를 개설한데 반해 민주당 노무현 후보 측은 이보다 2개월이나 앞선 8월에 이미 폰페이지(m.knowhow.or.kr)를 열고 유세일정, 뉴스, 정책과 비전, 캐릭터 등을 제공하였다(김재중, 2007). 위에서 언급한 사실들은 노무현 후보가 당시 한국사회의 ‘미디어 격차’를 얼마나 효율적으로 선거에 반영시켰는지를 보여준다.

이러한 미디어정책들은 즉시 선거에서의 효과로 나타났다. 일단 투표일이 가까워질수록 인터넷에서 이회창 후보에 대한 비판적 게시물이 늘어난 것은 당연했다. 특히 아들의 병역 의혹, 손녀 원정출산 의혹, 호화 빌라 등을 문제 삼는 글이 반복적으로 오르면서 ‘이 후보=부패한 특권층’이란 이미지가 확산됐고 반대급부로 ‘노 후



보=서민·개혁 후보' 이미지가 강화되었다.

또한 모바일은 진보성향을 보인 젊은 층들이 결집할 수 있는 동력을 제공해주었다. 선거 전날인 12월 18일 밤 정몽준 대표가 노무현 후보 지지를 철회하고 후보 단일화를 파기한 사건이 대표사례다. 이 사건은 노 후보가 이 후보를 근소하게 앞서고 있던 당시의 판세를 뒤바꾸기에 충분한 파급력을 지니고 있었다. 그러나 이는 오히려 노 후보 지지자들을 강하게 결집하게 했고, 젊은 층을 투표장으로 이끌어 노 후보에게 승리를 안기는 호재가 되었다(최문선, 2007). 그들은 사건이 발생하자마자 이동전화를 통한 수십 개의 긴급메시지를 그들의 네트워크에 실어 보냈다. 가정에서 또는 PC방에서 전화기를 들어 친척과 친구 혹은 선후배에게 전화를 걸었다. 그들은 네트워크를 통해 사태를 빠르고 정확하게 판단했으며 그에 맞춰 신속한 대응 전략을 채택했다. 특별한 영도자가 있는 것도 아니었지만 수십 만개의 제안과 의견이 하나의 전략으로 수립 되는 데는 오랜 시간이 소요되지 않았다.

결국 한국의 미디어 격차라는 환경적 요인과 이를 활용한 노 후보의 전략적 미디어 정책은 '네티즌=노후보 지지층'이라는 공식이 가능할 정도의 일방적인 지지 성향의 네티즌들을 양산해냈고 이것이 대선 승리의 가장 큰 요인임은 두말할 나위가 없다. 결국 모바일과 인터넷 등 당시 선거에 사용되기 시작한 미디어들은 세대 간의 미디어 격차를 더욱 가속화시켰고 이것이 16대 대선에서 세대갈등이 수면위로 떠오른 근본적인 원인이라고 할 수 있다.

## 2. 결사체간 당파성 형성으로 인한 갈등

### 가. 의견의 다양화와 전자적 공론장의 형성

사이버공간과 미디어 융합에 따른 뉴미디어의 출현은 새로운 시민사회 문화의 형성에 있어서 긍정적인 가능성을 제시하는 것은 사실이다(이재신·이민영, 2008). 인터넷(뉴미디어)이 공론장의 역할을 수행하고 있다고 보는 가장 큰 근거는 시간·공간 제약의 극복을 통한 다양한 의견들의 수렴이다. 사이버공간은 오프라인이 필연적으로 가지게 되는 시간과 공간의 장벽을 허물어뜨렸다. 따라서 인터넷을 통해 네티

즌들은 너무도 쉽게 자신의 의견을 정치 과정에 반영할 수 있게 되었다. 이는 기존의 현실정치에서 기득권을 갖지 못한 이들, 소외받고 있었던 이들도 모두 정치에 참여할 수 있게 된다는 것을 의미한다. 미성년자나 노인, 기타 소수계층이 얼마든지 자신의 의견을 개진할 수 있고 거리로 나올 수 있다. 지난 촛불시위는 미성년자들(중·고생들) 또한 충분히 정치활동에 참여할 수 있음을 보여준 대표적 사례라 할 수 있다.

또한 인터넷은 정치참여의 패러다임을 변화시켰다. 1980년대~90년대 초반에 정치참여라고 하면 투표, 혹은 운동권에서의 투쟁 등 ‘직접 참여’가 주류를 이뤘다. 그러나 인터넷 및 뉴미디어의 등장은 직접 그 현장에 나가거나 피켓을 들지 않더라도 충분히 정치에 참여할 수 있다는 인식의 전환을 이끌어냈다. 예를 들어 지난 촛불집회에 나가지 못하는 사람들 또한 온라인에서의 촛불집회에 참여하거나 토론공간과 개인 홈페이지 등에 이슈에 대한 자신의 생각을 글로써 표현했다. 시민의 손이 투표장에서의 한 표를 행사하는 것으로서가 아니라 키보드를 두드림으로써 더욱 적극적인 정치참여 현상으로 나타난 것이다. 이는 ‘1인 미디어 저널리즘’ 혹은 ‘풀뿌리 저널리즘’이라는 새로운 사회적 현상으로까지 이어졌다. 즉 인터넷 공간은 이용자들의 참여를 증가시켰고, 참여의 증가는 새로운 의제 형성으로 이어지며(*agenda setting*) 전자적 공론장 형성의 가능성을 제시하였다.

그러나 2008년 당시 시민사회 영역으로 대변되는 인터넷 커뮤니티들이 ‘전자적 공론장이다’라고 단언함에 있어서는 조금 더 심도 있는 고민이 필요하다. 그 중에서도 가장 핵심적인 부분은 촛불시위 혹은 16대 대선에서 드러나고 있는 시민사회 영역이 과연 공론장의 개념에 기초해 합리적이고 민주적인 담론에 의해서만 형성되었느냐 하는 것이다. ‘의견의 다양화’와 많은 이들의 ‘정치참여’가 공론장이라는 개념과 등치되는 것은 아니기 때문이다.

#### 나. 동질성의 압력과 당파성

과연 인터넷 커뮤니티가 전자적 공론장의 역할을 했는지 알아보기 위해 정보통신정책연구원에서 실시한 ‘다음 아고라 분석’을 참조하고자 한다. 아고라는 미국산 쇠고기 수입에 대한 시민들의 고조된 관심이 증폭된 곳이며, 촛불집회의 아이디어가

제안되고 확산된 공간이기 때문에 사이버공간의 공론장 여부를 가늠함에 있어서 큰 의미를 지닌다고 할 수 있다.

〈표 4-20〉 시기별 찬성유발지수<sup>11)</sup>

시기	찬성유발지수				
	매우 낮음	조금 낮음	조금 높음	매우 높음	전체
제1기	13 (36.1%)	18 (50.0%)	3 (8.3%)	2 (5.6%)	36 (100%)
제2기	201 (24.8%)	201 (24.8%)	200 (24.7%)	209 (25.8%)	811 (100%)
제3기	43 (26.1%)	28 (17.0%)	51 (30.9%)	43 (26.1%)	165 (100%)
전 체	257 (25.4%)	247 (24.4%)	254 (25.1%)	254 (25.1%)	1,012 (100%)

$X^2(df=6, N=1012)=27.221, P<.001$

출처: 송현주 외, 2008

〈표 4-21〉 시기별 반대유발지수

시기	반대유발지수		
	낮 음	높 음	전 체
제1기	22 (61.1%)	14 (38.9%)	36 (100%)
제2기	523 (64.5%)	288 (35.5%)	811 (100%)
제3기	112 (67.9%)	53 (32.1%)	165 (100%)
전 체	657 (64.9%)	355 (35.1%)	1,012 (100%)

$X^2(df=6, N=1012)=27.221, P<.001$

출처: 송현주 외, 2008

11) 이 자료는 정보통신정책연구원에서 2008년 4월 17일부터 2008년 7월 5일까지 무작위로 전체 게시 글 중 1,018건을 추출하여 분석한 결과이다. 촛불집회 찬성 수 및 반대수를 조회 수로 나누어 표준화된 찬성 및 반대유발지수를 구성하였다.

송현주 외(2008)는 아고라의 게시 글을 분석함에 있어서 그 기간을 세 단계로 나누고 있다. 제 1기는 미국산 쇠고기 수입협상이 타결된 4월 17일부터 촛불집회에 대한 강경대응이 시작된 5월 26일이며, 제 2기는 정부의 강경대응으로 촛불집회가 확산되고 갈등이 최고조에 이르렀던 5월 27일~6월 20일, 제 3기는 추가 협상타결 이후 미국산 쇠고기 수입 문제와 촛불 집회에 대한 관심과 관여도가 감소한 6월 21일~7월 7일이다.

〈표 4-20〉과 〈표 4-21〉은 시기별로 게시글의 찬성지수와 반대지수의 변화상을 보여준다. 위의 결과를 살펴보면 반대유발 지수는 유의미한 차이를 보이지 않았지만 찬성유발지수는 매우 유의미한 관계를 나타냈다. 보다 구체적으로 이슈 관련 국면이 진행될수록 긍정적인 평가를 이끌어내려는 정도가 높은 게시글 들의 비중이 ‘조금 높음’과 ‘매우 높음’을 합쳐 약 57%까지 크게 증가하고 있는 것을 볼 수 있다. 반대로 매우 낮음은 36.1%에서 26.1%까지 무려 10% 가까이 하락한 것을 볼 수 있다. 이 연구결과는 시기가 지나면서 누리꾼들 사이에서 감정의 확산과 타협이 이뤄졌다고 분석할 수도 있지만 시기가 지나면서 찬성지수가 반대지수를 압도하며, 의견의 쏠림현상이 나타나고 있다고 보는 것이 보다 정확할 것이다(송현주 외, 2008: 53). 왜냐하면 네티즌들은 커뮤니티를 통해 다른 사람의 의견을 읽고 이로 인해 새로운 의견을 형성해 실제 행동으로 옮기는 경우보다 이미 가지고 있는 견해를 다른 사람의 글을 통해 확인하고 ‘강화’하는 경우가 더 많기 때문이다. 특히 자신의 믿음, 태도와 합치되는 정보를 선호하고 동일한 정보라도 자신의 신념을 지지하는 방향으로 해석하는 경향이 있음은 이미 기존의 많은 연구를 통해 확인되고 있다. 이러한 현상은 노엘레 노이만(Neumann, 1974)이 주장한 ‘침묵의 나선이론’의 전형적인 케이스에 해당된다. 어떤 특정한 집단속에서 개인은 무의식적인 고립에 대한 두려움 때문에 다수와 다른 자신의 의견을 개진하지 못하고 침묵하게 되는 것이다.

김민기(2008)는 다음 아고라에 대해 “가면 속에 이견에 대한 배척과 축출이 있을 뿐이다”라고 말한다. 특히 반대의견에 대해 “알바지?” 등의 리플을 다는 것 등은 이런 기본이 갖춰지지 않았다는 걸 방증한다고 말한다. 특히 그는 민주주의에서는 타

자와의 차이에 대한 인정이 중요하며 지속적인 커뮤니케이션을 통해 불신을 협력으로 바꿔 공공문제에 대처하는 게 정상적인 민주주의라고 말한다. 그렇지 않으면 인터넷은 평소에 소강상태에 있다가 이슈가 있을 때마다 투쟁 상태로 돌입하는 만인의 만인에 대한 투쟁의 장으로 활용될 뿐이라는 것이다(이 설, 2008).

어떤 커뮤니티이건 오피니언 리더(opinion leader)들은 존재한다. 커뮤니티 안에서 의 갖고 있는 정보력, 기술력, 글 작성 능력 등에서 분명히 격차가 있기 때문이다. 그리고 그러한 오피니언 리더들에 의해서 하나의 여론이 조성되면 대부분의 커뮤니케이션 공간에서는 이질성(heterogeneity)을 축소하고 동질성(homogeneity)을 지향하는 강한 압력이 존재하게 된다. 온라인 토론 공간이 진정한 의미의 공론장 기능을 하기 위해서는 이성적·합리적 근거 제시, 상반된 견해도 진지하게 귀를 기울이는 열린 자세, 충분한 논거가 뒷받침될 경우 기존의 의견을 수정할 줄 아는 유연성 등이 필요하다. 하지만 온라인 게시판에서 나타나는 현상을 보면 다른 사람의 주장에서 그 근거를 면밀히 검토하기보다는 우리 편인지 아닌지를 먼저 판단하고, 이를 기반으로 선택적으로 정보를 해석하고 받아들이는 경향이 강하다. 이러면 찬성을 지향하는 이들은 적극적으로 글을 올리는 반면, 반대를 하는 이들은 숨거나 혹은 카페를 탈퇴하는 현상을 나타내게 된다. 만일 반대의 의견을 내세웠다가는 심한 인신공격을 동반한 ‘집단 해코지’를 당하기 십상이기 때문이다.

이러한 쏠림현상은 사람들로 하여금 새로이 제공된 소통의 공간에서 정체성을 주체적으로 구성하려는 의지를 줄어뜨리게 한다. 혹은 무기력한 방관자가 되거나, 다른 이들에게 휩쓸려 자신의 정체성을 잃어버릴 위험도 있다. 이러한 과정들은 사이버공간에서의 담론이 결코 이성적이고 합리적인 것만은 아니라는 것을 보여준다(김문조, 2008).

#### 다. 당파성의 확장 and 소통의 부재

동질화의 압력으로 인한 가시성과 소수 의견의 침묵으로 인해 특정의견이 커뮤니케이션 공간을 지배하게 되면 이는 ‘당파성’으로 이어질 가능성이 매우 농후하다. 하나의 의제에 대해 담론을 통해서 합리적 결과를 도출해내는 것이 아니라 ‘하나의 의견만을 추앙하는 사람들이 모이는 공간’으로 변질되어버리고 마는 것이다. 이는

결코 공론장이라 할 수 없다. 이는 오히려 극단적 자기중심주의를 바탕으로 개인 및 소속집단을 위한 화폐와 권력 획득에 일차적인 목표를 두는 ‘무규범적 시민사회’를 초래하는 부정적인 결과를 낳을 가능성이 높다(이재신·이민영, 2008).

이러한 하나의 동질적 집단이 집단감성으로 이어지면 거대한 힘을 발휘할 수 있다. 대표적 사례가 노사모다. 노사모의 위력은 대단했다. 30대를 중심으로 활발하게 활동하였던 노사모는 인터넷의 접근도가 높은 10대와 20대의 지지를 끌어들이 한 명의 대통령을 탄생시켰다. 그러나 언론 개혁을 위해 노사모가 조선·동아 등 일부 신문을 대상으로 민주노총과 전교조 등 사회운동세력과 연대해 정치투쟁을 전개하는 예에서 볼 수 있듯이 노사모가 단순히 한 정치인의 팬클럽이 아닌 정치적 이해관계가 얽혀있는 집단으로 변할 수도 있음을 보여주는 사례가 될 수 있다. 이럴 경우 이성적이고 합리적인 논거보다는 정치적인 목적을 가지 주장이 쉽게 힘을 얻게 된다(김창석, 2006).

이러한 다양한 입장을 가진 집단들이 늘어날수록 그에 비례하여 갈등의 수도 기하급수적으로 늘어갈 수 밖에 없다. 특히 현대 사회는 과거에 비해 훨씬 다양한 영역에서 이해관계들이 얽혀있기 때문에 더욱 그렇다. 굳이 정치영역이 아니더라도 경제, 사회, 문화 등 워낙 많은 영역들이 존재하기 때문이다.

문제는 이러한 다양한 의견들이 각 집단들의 이해관계에 얽혀 소통이 되질 않는다는 점이다. 소통이 되질 않으니 다양한 의견들이 서로 얽혀 해결해야 할 갈등의 영역은 과거에 비해 훨씬 넓어질 수 밖에 없다. 그러다보니 현대인은 갈등의 바다에서 살고 있다. 매일 아침 뉴스는 갈등으로 시작해 갈등으로 끝이 난다. 어디서부터 파생되었는지, 어디에서 끝나는지, 그 원인이 무엇인지 알지 못한 채 이러한 갈등들을 당연시 여기며 살아가고 있는 것이다.

사실 이러한 갈등들은 과거에는 존재하지 않았던 것들이다. 이전에는 하나의 집단을 형성하기 위해서는 수많은 절차와 비용이 필요했기 때문이다. 그러다보니 깊이는 깊었을지 모르지만 갈등의 영역 자체는 현재에 비해서 협소했다. 그러나 이제는 클릭(click) 한번으로 하나의 집단에 가입할 수 있게 되었고, 한 사람이 수십 개의

집단에 가입할 수 있게 되었으며 이는 당파성을 지닌 사이버 결사체(cyber association)들이 앞으로도 더욱 늘어갈 수 밖에 없다는 것을 의미한다.

강준만(2009)은 갈등 상황에서 집단들의 소통이 불가능한 이유에 대해 “명분·이념에 자신의 사적 이익을 다 걸었기 때문”이라고 말한다. 실제로 자신이 내세우는 명분과 이념에 대해 조금만 신축성을 보이면 전체를 위해 도움이 되는 경우가 많음에도 자신이 소속된 집단의 승리를 갈구하는 마음이 ‘소통 죽이기’의 토대가 된다는 것이다. 또한 서열, 등급, 계급으로 소통하는 ‘서열주의’는 이러한 소통부재를 더욱 극대화시킨다고 그는 말하고 있다(강준만, 2009; 경향신문, 2009). 결국 뉴미디어의 융합은 쌍방향 토론환경을 제공함으로써 시민들의 합리적 의사결정과정과 의견결집을 이뤄내며 하버마스의 합리적인 의사소통공간으로서의 비전을 제시한 것은 사실이다. 그러나 소통부재와 그에 따른 당파성으로 인해 과거에는 없던 새로운 갈등을 만들어내고 있다는 점에서 가능성과 한계점을 동시에 보여주고 있다고 말할 수 있다.

### 3. 보수 언론과 인터넷 커뮤니티간의 갈등

#### 가. 스마트팝의 등장과 미디어 갈등

지금까지 한국사회의 시민사회 영역은 주요 미디어로 대표되는 공중파 방송과 신문에 의해 형성되었다. 이러한 미디어들은 모두 일방향적 주입의 성격을 띠고 있으며 시민과의 커뮤니케이션을 가정하지 않는다. 특히 한국은 압축적 근대화와 군부독재의 영향으로 더욱 극심한 언론의 편중양상을 띄어왔다. 소수의 미디어에 의해 서만 정보를 취득한다는 것은 여론이 소수의 미디어권력에 의해서 좌지우지될 수 있음을 의미한다.

그러나 21세기에 수많은 매체들이 등장하게 되고, 기존의 제도권 미디어들이 갖고 있던 정보와 권력에 대항하는 담론들이 형성되게 된다. 이러한 저항세력의 형성에 가장 큰 역할을 한 것이 미디어 융합 현상이다. 2008년 초에 일어났던 미국산 쇠고기 관련 촛불집회는 이러한 상황을 매우 잘 보여주는 사례라고 할 수 있다. 당시 사람들은 뉴미디어를 통해 빠르게 정보를 공유하였으며 실시간 인터넷 방송으로 현장

상황을 보고 느꼈다. 또한 와이브로 기술을 이용해 집회동영상을 사이버 공간에 생중계했다. 여기에 6.10 대규모 촛불집회 후 강력해진 정부의 집회 진압을 겪으면서부터는 시민 기자의 수와 그 정보의 양이 폭발적으로 증가하였고 온라인과 오프라인에서 반정부적 성격을 띠는 수많은 의제들이 쏟아졌다. 촛불집회가 초기 예상보다 확산되고 예측하기 어려운 상황으로까지 나아간 것은 사람들이 다양한 미디어를 이용하여 감성 혹은 감정을 소통하였고 이것이 증폭되어 폭발하였기 때문이다(이재신·이민영, 2008).

결국 이는 정보를 수동적으로 취득하는 것이 아니라 능동적으로 수집하고, 기존의 보수미디어의 시각과는 대비되는 새로운 저항의 주체들이 등장하였음을 의미한다. 이처럼 전무후무한 사회상의 변화를 두고 미래학자 하워드 라인골드(Rheingold, 2003)는 참여군중(Smart Mobs: The Next Social Revolution)에서 “정보통신 기기로 인해 사람들이 이전에 할 수 없던 일을 할 수 있게 되었다”라고 말한다(Rheingold, 2003). 실제로 오늘의 새로운 사회를 살아가는 대중들은 라인골드가 말했던 것처럼 이동전화와 인터넷을 기반으로 능동적인 주체로 거듭난 영리한 군중의 모습이다. 그들은 정치, 경제 및 모든 분야에서 두각을 나타내면서 더 이상 단순 소비자의 역할이나 정치권력에 의해 휘둘리기를 거부하고 있다. 그러다보니 일방향이었고 독단적인 커뮤니케이션에 익숙한 기득권 세력의 주류 보수언론과 이를 거부하고자하는 커뮤니티 혹은 블로그 기반의 사이버 저널리즘은 서로가 생산한 정보를 사이에 두고 큰 갈등을 야기할 수 밖에 없다. 예를 들어 같은 시위현장을 바라봄에 있어서도 보수미디어는 시위대가 경찰을 폭행하는 장면을, 인터넷 커뮤니티는 경찰이 시위대를 폭행하는 장면을 중심으로 정보를 생산하다보니 사실을 넘어 집단갈등으로 심화되는 형국이 되어버리는 것이다.

#### 나. 커뮤니티와 보수언론 갈등 사례

2008년 촛불시위 당시 참가한 커뮤니티 중 베이스볼파크라는 곳이 있다. 베이스볼파크는 회원들이 돈을 모아내 미국산 쇠고기반대 광고를 내고, 촛불시위에 참가하였다. 원래 그곳은 찬호 선수의 메이저리그 진출을 계기로 만들어진 MLB Park라는 작은 야구온라인 동호회일 뿐이었다. 그러나 당시 MLB Park는 동아일보 관계사



인 동아닷컴 아래 있었는데 ‘왜 동아일보 밑에 있나’라는 내부의 문제제기를 바탕으로 3,000여 명의 회원이 분리해 나가서 탄생한 것이 베이스볼파크였다(김정근, 2009).

위의 사례는 촛불시위 당시 온라인 커뮤니티와 보수언론간의 관계를 나타내고 있는 하나의 사례다. 당시 거리로 뛰쳐나간 커뮤니티의 참가자들은 이명박 정부가 촛불의 내적 동학을 이해하지 못한 것 같다고 입을 모았다. 특히 ‘초를 구입한 자금은 어디서 났는지 밝혀라’는 이 대통령의 발언이나 ‘촛불시위는 반정부적 입장을 가진 386좌파의 배후조종·선동에 의해 일어난 것’과 같은 일부 보수매체의 관점들은 이들을 더욱 자극하는 결과를 가져왔다.

올해 3월에는 촛불의 진원지였던 다음 아고라의 ‘조회수 뺏기기 사건’으로 인터넷 커뮤니티와 보수 언론들이 다시 정면충돌했다. 아고라의 게시물 조회수를 조작한 네티즌 4명이 경찰에 입건되는 사건이 발생하자 보수언론들은 일제히 인터넷 여론의 진실성에 대한 문제를 제기하고 나섰다. 중앙일보는 2009년 3월 18일자 사설에서 “그동안 풍문으로만 떠돌던 ‘인터넷 여론조작’ 의혹이 사실로 드러난 것이다. 게다가 이들은 조회 수를 늘리는 방법으로 컴퓨터 프로그램까지 동원했다고 하니 그 목적과 배후가 의심스럽다(중앙일보, 2009).”라며 인터넷 여론에 대해 강한 비판을 가했다. 동아일보 또한 다음날 사설에서 “아고라는 지난해 미국산 쇠고기 수입 반대 촛불시위 때도 광우병 괴담으로 여론을 왜곡 선동했다. ‘미국산 쇠고기 먹으면 광우병 걸린다’는 거짓 주장에 온 나라가 휘둘리다시피 했다(동아일보, 2009).”라고 말하며 인터넷 커뮤니티가 국민의 의견과는 거리가 먼 제한된 정보와 소수가 선동하는 과시증적 단체라는 강도 높은 비판을 감행했다.

이에 대해 인터넷 신문 미디어스는 “다음 아고라 게시글에서 중요한 것은 ‘조회수’보다 ‘찬성 수’이며 조회 수가 아무리 높아도 질이 떨어지는 글들은 낮은 찬성수를 기록하며 네티즌의 여론에 어떠한 영향도 주지 못한다(곽상아, 2009)”며 보수언론들의 확대해석을 비판했다. 이러한 일련의 과정은 인터넷에서 형성되는 여론의 진실성·진정성 등을 사이에 두고 이를 인정치 않으려는 보수언론들과 이를 정당화시키려는 인터넷 커뮤니티간의 뿌리 깊은 갈등이 내재되어 있음을 보여준다. 또

한 과거에서부터 축적된 권리의 침해에 맞서 시민사회가 온·오프 영역에서 조중동으로 대표되는 제도권 언론과의 싸움이 현재까지도 진행 중이며 그 중심에는 다양한 인터넷 커뮤니티가 자리 잡고 있다는 것을 매우 잘 보여주고 있다.

#### 4. 정보과잉에 따른 진실성의 갈등

##### 가. 미디어융합 사회에서의 정보과잉

지금까지 대한민국의 시민의식과 정치참여는 주요 미디어로 비롯되는 매스미디어를 통해서 이루어져 왔다. 특히 20세기 중반을 넘어서 텔레비전이 보급되었고, 이후 3~4개의 채널과 조중동을 위시한 보수신문들이 30여년 가까이 국민들에게 강력한 영향력을 행사해왔다. 그러나 정보화시대에 접어들며 미디어의 수는 급격하게 증가하게 되고, 자연스럽게 소수의 미디어에서 생산되던 정보의 양 또한 급속도로 증가하게 된다.

〈표 4-22〉 방송미디어의 채널 운영 현황

년도	위성방송 채널수	종합유선방송 평균 채널수	중계유선방송 평균 채널수
2002	114	68.5	- **
2003	113	71.4	20.3
2004	162	74.2	20.2
2005	162	77.0	19.1
2006	204	106.5	21.6
2007	220	75.94	22.1

출처: 구교태·최현주, 2008

인터넷의 상용화는 신문을 사서보거나 뉴스를 제 시간에 시청하지 않더라도 언제든지 정보를 취득할 수 있는 시·공간의 파괴로 우리를 이끌었다. 그 뿐 아니다. 이제는 한 걸음 더 나아가 발달된 기술력을 바탕으로 아예 정보를 자체 생산하기에 이른다. 그렇게 해서 만들어진 정보는 블로그 혹은 커뮤니티를 통해서 동시다발적으

로 순식간에 파생되어 나간다. 이제는 단순히 집에서 컴퓨터를 하는 시대를 떠나 손에 들려진 이동전화로, 그리고 DMB로, 와이브로로 정보를 생산하고 취득하고 수집하는 이른바 멀티유즈(multi-use)시대가 도래했다고 볼 수 있다(참조 <표 4-22>).

현재 인터넷에서는 제도권 미디어에서 생산한 정보와 비제도권에서 생산한 정보들이 하루에도 수만 건 씩 생산된다. 그리고 현재 생산된 정보의 양은 이미 인간의 정보처리능력의 한계를 훨씬 넘어서고 있다. 이처럼 미디어가 팽창함으로써 정보의 생산 및 분배가 인간의 정보처리 능력을 앞지른 이와 같은 현상을 정보과잉(overflow of information)이라고 한다(구교태·최현주, 2008). 여기서 정보과잉은 정보량의 증대가 곧바로 정보의 사용증대로 이어지지 않는다는 것을 함의하고 있다. 미디어 융합 사회에서 이러한 정보의 과잉이 한층 가속화될 수밖에 없다.

#### 나. 진실성의 갈등

위에서 언급한 과도한 정보의 유통은 필히 ‘진실성의 갈등’으로 이어진다. 사람들은 여기저기서 실시간으로 정보에 접속하며 반응하고 커뮤니케이션을 한다. 그러다 보니 넘쳐나는 정보 중 어떤 것이 맞는 것인지 틀린 것인지 검증되지 못한 채 보급되는 경우가 허다하다. 이러한 정보를 바탕으로 온라인 커뮤니티에서는 다양한 담론이 펼쳐진다. 그러나 그 안에서 펼쳐지는 담론들은 옳고 그름을 떠나서 진실성을 규명하기 힘든 사안들이 많다. 대표적인 예가 쇠고기 파동이다. 미국산 쇠고기에 대한 위험성이 명확하게 검증되지 않았음에도 수많은 사진과 정보들이 표류하게 되고, 무엇이 옳고 무엇이 그른지 조차 알지 못한 채 시민들은 그 사이에서 혼란스러워 한다. 그들은 단지 ‘위험하다’는 불안감의 수준에서 그 사태에 대해 분노하고 있을 뿐 그 누구도 명확한 해답을 내놓지 못한다. 통제되지 않은 정보의 소용돌이 속에 내던져진 것이다. 이러한 정보 과잉은 모든 사람들이 전문가가 된 것 같아 보이지만 사실은 피상적인 지식만 가득하게 되어 오히려 정상적이고 이성적인 의사결정을 방해하게 된다. 그 뿐 아니라 잘못된 정보가 급속도로 생산되고, 이로 인한 혼란이 가중되는 결과를 낳기도 한다.

2008년 1월 당시 다음의 여론광장 ‘아고라’에 ‘살인경찰’이라는 제목의 게시물이

전국을 떠들썩하게 한 사건이 있었다. 이 글은 ‘1일 새벽 미국산 쇠고기 반대 촛불 시위에 참가했다가 한 20대 여성이 전경에게 목이 졸리는 것을 봤다. 죽은 것 같다’라는 내용을 담고 있었는데 이 글과 사진은 인터넷을 타고 급속도로 퍼졌고 ‘폭력경찰’, ‘살인경찰’이란 비난 여론도 확산됐다. 그러나 이튿날 경찰 조사 결과 쓰러진 사람은 호흡 곤란을 일으킨 경찰이었던 것으로 밝혀졌다(부형권 외, 2008). 이 사건은 정보 과잉에 의한 갈등의 한 단면을 보여준다. 과잉 공급된 정보에 의해 인간은 생각할 여유를 박탈당하고 그에 따라 깊은 뜻과 상황 맥락을 골고루 돌아볼 만큼의 성숙한 지적 능력을 잃게 되며 모든 것에 말초적으로 반응하게 된다. 그리고 그 안에서 파생되는 다양한 갈등의 쳇바퀴 속에 갇히게 된다.

#### 다. 16대 대선을 통해본 진실성의 갈등

이러한 진실성의 갈등을 가장 손쉽게 볼 수 있는 것이 선거다. 선거는 옳고 그름의 영역이 아닌 후보자에 대한 다양한 가치판단의 영역이 개입될 여지가 많기 때문에 더욱 그렇다. 선거에서는 나와 같은 가치를 가진 사람들의 세력을 늘리고, 다른 가치판단을 하는 사람들을 줄이기 위해 다양한 허위정보가 등장할 수 있다. 어느 선거나 흑색선전, 유언비어 등이 등장할 하기 마련이지만 특히 2002년 16대 대선은 이러한 진실성의 갈등이 본격적으로 대두된 시기라고 볼 수 있다. 2002년은 미디어가 선거에 도입되기 시작한 시기였기 때문이다.

사실 지난 97년 대선 때만 해도 사이버 선거는 걸음마 수준이었다. 그러나 5년 사이 인터넷인구가 급증하면서 후보별 홈페이지를 만들어 네티즌의 표심을 잡고 인터넷을 통해 특정 후보를 지지하거나 반대하는 것이 상식이 됐다. 따라서 주요 정당들은 공식 인터넷 사이트를 통해 후보의 성장과정을 애니메이션이나 만화로 표현하고 연설 장면과 광고 등을 동영상으로 제공했다(전자신문, 2002).

그러나 이는 곧바로 많은 문제점을 양산했다. 수많은 허위정보들이 만들어지게 된 것이다. 일례로 당시 민주당 운동본부 산하 홈페이지와 ‘오마이뉴스’ 홈페이지 등에는 ‘동아일보와 문화일보 대외비 여론조사 결과’라는 제목의 허위 여론조사 결과를 나타내는 글이 올라 많은 논란이 되었었다. 그 뿐 아니라 각 정당들도 여론 조

사 결과가 공표되지 않는다는 맹점을 이용해 자당 후보에 유리한 조사 결과만을 인용함으로써 혼란을 가중시켰다(성동기, 2002). 특히 16대 대선은 직전에 벌어진 여중생 압사사고 및 반미 촛불시위 등과 연계되어 수많은 비방성 흑색선전이 난무했기에 이런 문제가 더욱 심각하게 대두되었다. 1997년 대선 당시 77명에 불과했던 사이버 선거사범이 2002년 대선에서는 730명으로 늘어나 전체 선거사범의 60%를 차지했다는 점이 이런 사실들을 뒷받침한다.

뉴미디어를 기반으로 태어난 능동적인 주체를 스마트팝이라고 정의한바 있다. 그러나 명심해야 할 것은 ‘스마트팝의 등장’과 ‘스마트팝이 긍정적인 사회를 이끄는 가’는 별개의 문제라는 것이다. 허위정보 유출, 뚜렷한 이유 없는 비방과 인신공격 역시 이 시대의 산물이며 스마트팝의 한계이기 때문이다. 그리고 현재는 이를 규제할 수 있는 방법이 전무한 상태이다. 이는 하나의 결사체 안에서, 그리고 결사체와 결사체 영역 간에서, 또한 정부와 시민사회 간의 관계에서 ‘무엇이 진실인가’라는 테제를 두고 끊임없이 갈등을 양산하는 기제가 형성되었다는 것을 의미한다.

## 5. 사회적 불확실성의 증가로 인한 다층적 대결구도

### 가. 사회적 불확실성의 증가

정보 과잉은 단지 진실성의 갈등에서 끝나는 것이 아니다. 각종 변화에 대한 진실성의 갈등은 결국 사회 전반의 불확실성의 확산으로 이어질 수 있다. 21세기를 관통하는 가장 핵심적인 특징은 변화다. 자고 일어나면 수백, 수천가지의 정보가 생산되고 변화한다. 미래학자 앨빈 토플러(Alvin Toffler, 1970)는 변화의 가속화 현상과 심리학적 효과에 대한 논의를 통해 ‘미래의 충격’ 증후군이라는 물리적 정신적 불안 현상을 지적하고 있다(구교태·최현주, 2008). 무엇이 옳은지 알지 못한 상태에서 빠른 변화는 과도한 긴장감과 불신을 가져올 수 밖에 없으며, 결국 이러한 불확실성의 확산은 국가와 시민사회간의 갈등 영역의 확산으로 이어진다. 정보화 사회에서 정보를 취득하는 주요 루트는 매체다. 이는 현대사회에서 매체를 이용한 뉴스를 많이 접하면 접할수록 사회에 대한 불안감이 증가하고 정보에 대한 신뢰도가 낮아질

수 밖에 없다는 것을 의미한다.

실제로 1995년 미국 워싱턴포스트와 하버드대학교가 공동으로 발표한 통계치에 따르면 신문구독 혹은 TV시청을 매일 하는 사람들은 매체를 이용하지 않거나 1~2일 이용하지 않는 사람들보다 정부에 대한 신뢰도가 매우 낮다는 조사 결과가 나왔다(구교태·최현주, 2008). 이러한 결과는 매체가 사회 불신을 조장하는 변인이라는 것을 나타내고 있다.

#### 나. 분절화에 따른 국가와 시민사회의 다층적 대결구도

정보화 사회에서 불확실성의 확산의 주요근원지는 인터넷이라고 할 수 있다. 이는 정보통신정책연구에서 실시한 ‘특정 인물에 대한 신뢰도와 미디어 이용시간에 대한 연구’에서 잘 드러난다. <표 4-23>을 보면 신문과 인터넷이 특정인물에 대해서 명확한 부의 관계를 나타내고 있음에 주목할 필요가 있다. 특히 인터넷을 많이 사용하는 사람들은 대통령, 지식인에 대한 불신이 증가하는 경향을 보여주고 있고, 인터넷 이용시간은 네티즌을 제외한 거의 대부분의 관계에 있어서 부정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(구교태·최현주, 2008). 특정 인물들에 대한 신뢰도의 감소는 네티즌들의 비판의식을 증가시키고 그러한 비판의식은 수많은 갈등의 양산으로 이어진다. 이는 인터넷이 불확실성을 증가시키고, 특정 인물들에 대한 신뢰도를 떨어뜨리는 요인임을 증명하고 있다.

<표 4-23> 특정 인물에 대한 신뢰도와 미디어이용 시간에 대한 상관관계

	종교 지도자	대통령	정치인	네티즌	이웃	지식인
방송이용시간	-.097*	.009	.013	-.005	-.087	-.151***
신문이용시간	.054	.133**	.038	-.055	.050	-.046
인터넷사용시간	-.060	-.129**	-.077	.118**	-.089*	-.108*
라디오이용시간	.066	.005	.006	.051	.030	-.032

\*P<0.05 \*\*P<0.01 \*\*\*P<.001, 양방향검증

출처: 구교태·최현주, 2008

인터넷이 불확실성의 확산으로 진원지로서 등장하게 된 것은 미디어 집단중심에서 개인중심으로 변한 정치체계의 변화에 기인한다. 전통적으로 한국의 정치참여는 정당 등을 매개로한 이익집단과 이익표출의 형태를 통해서 이뤄져왔다. 그러나 이러한 근대적인 정치구조는 개인의 정보력 강화에 따라 상당한 변화의 과정을 겪게 되었다. 정당이 정치적 정보의 획득과 해석을 제공하고 이념적 교화와 정치교육을 통해 집단적인 정치적 정체성을 확립함으로써 지지자들을 규합해온 근대적 정당정치가 더 이상 유효하지 않게 되었기 때문이다. 즉 이러한 현상은 시민들의 정보화 역량 강화에 따른 네트워크화된 개인주의(networked individualism)의 확산이라고 요약할 수 있다(정보통신정책연구원, 2009).

인터넷의 네트워크를 중심으로 한 개인주의적 정치체계의 변화는 필히 관심영역의 분절화로 이어진다. 과거와 같이 일정한 루트에서 이러한 관심분야의 분절화와 파편화가 이뤄질 필요가 없었다. 정보의 선택은 일방향적이었고, 그 영역도 매우 한정적이었기 때문이다. 그러나 정보의 양이 급속도로 증가하고, 시민들이 일방향적이고 수동적인 정치 참여를 거부하기 시작하면서, 그들은 스스로가 선택적으로 정보를 취합해야만 하는 어려움에 직면하게 되었다. 그리고 이는 자신이 관심을 갖는, 필요한 정보만을 선택하게 함으로써 관심영역의 과도한 분절화를 초래하게 되었다. 관심영역의 과도한 분절화는 국가에 대한 신뢰도 하락으로 이어지고, 이러한 담론이 인터넷을 통해서 퍼져 나가며 사회적 갈등의 파편화를 가속화 시키게 된다. 이는 과거의 큰 이슈 대규모 동원 체제에서 작지만 많은 이슈 소집단동원체제로 변화할 수밖에 없음을 의미한다. 와해된 공동체 속에서 개인들이 자신들의 통치체제에 대해 여러 가지 상충된 규범을 주장하기 시작하면 그 제도에 대한 견고한 지지가 약화되고 불신은 급속도로 증가한다. 이것은 결국 시민사회영역과 국가 간에 넓은 영역에서의 출동을 불가피하게 만든다.

최고기 광우병 사태는 시민들의 사회에 대한 저항의식이 과거 계급, 민족 등의 ‘거대담론’에서 ‘일상성의 영역’으로 옮겨갔음을 매우 잘 보여주는 사례라고 볼 수 있다. 정보사회가 도래하였다고 해서 정치, 경제, 안보 등의 거대담론이 중요하지 않

다는 것은 아니다. 단지 새로운 영역의 이슈들에 시민들이 부여하는 상대적 중요성이 커졌다는 소리다. 따라서 앞으로는 환경적 위협에 대한 개인들의 ‘저항 영역’이 더욱 넓어질 수 밖에 없다. 그리고 저항의 영역이 넓어진다고 함은 결국 국가와 시민사회의 다층적 대결구도가 심화될 것임을 의미한다.



## 제 5 장 토 의

### 1. 미디어 융합과 사회갈등의 확대

현재 정보통신기술의 사회에 전방위적으로 영향을 끼치고 있다. 급속한 정보통신 기술 발전의 영향은 단순히 인간의 의사소통 양식의 변화에 국한되지 않는다. 이러한 영향은 많은 사람들에게 새로운 기회로 이해되었다. 이러한 기대를 기반으로 정보통신기술이 중심이 되는 정보사회에 대한 낙관적인 견해가 많이 나타났다. 이러한 견해에 따르자면, 정보사회는 인간의 삶의 질을 전체적으로 향상시킬 것이고 이러한 발전은 현 사회발전과 미래 사회 발전과 그 궤를 같이 한다. 따라서 정보통신 기술 발전에 대한 낙관론은 앞으로 정보통신기술 발전이 더 심화 발전하게 될 것이라는 전망을 한다.

다양한 형태의 낙관론이 제시되었다. 경제 부문에 관해서는 보다 긍정적인 방향의 산업이 발달하게 된다는 논의가 있다. 정보통신기술에 기초한 정보사회에서는 농경사회나 산업사회처럼 제한된 원재료에 기반한 산업이 아니라 무한하고 비배타적인 정보를 기반으로 하는 산업이 중심을 이룬다. 정치 부문에서는 정치참여의 확대에 대한 낙관론이 있다. 정보통신기술과 개방 네트워크의 확산을 통해 사람들은 상대적으로 저렴한 비용으로 다양한 정보를 얻기 때문에 정치 참여를 촉진 한다는 것이다(Grossman, 1995). 인터넷을 통한 정보의 실시간 유통과 쌍방향 커뮤니케이션은 그간 정치적 청중에 머물러 있던 일반 대중이 적극적인 정치참여자로 전환할 수 있는 기회를 제공하고 있다. 인터넷의 정치적 활용은 민주주의 발전에 기여할 것이라는 긍정적이며 적극적인 평가를 하고 있다(김용철 · 윤성이, 2000).

사회 부문에서도 긍정적인 전망이 나타났다. 이 전망은 어떻게 본다면 마르크스 이후 사회과학의 주요 주제 중 하나인 사회 계층과 계급과 관련된 것이다. 대표적인 전망은 정보통신기술을 통해 기존 불평등 문제가 해결된다는 견해이다. 정보 지식

전문가가 노동력의 다수를 차지하게 됨에 따라 점차 사회의 계급과 권력 구조가 근본적으로 변한다는 것이다. 일찍이 마르크스에 의해 제기되었던 생산수단의 소유에 기초한 계급 관계가 사라진다는 것이다(Bell, 1973). 물론 이러한 전망이 계층이나 계급 자체가 없어진다는 것은 아니다. 정보 기술을 담당하고 통제하는 전문 기술직 종사자들이 하나의 새로운 계층으로 등장하는 것이 정확한 해석일 것이다. 아울러 이들은 전처럼 귀속(ascriptive) 지위가 아니라 교육과 재능을 통해 성취(achieved) 지위에 기반하고 있다. 이렇게 성취지위가 사회의 주요 차원으로 등장하는 과정이 바로 현대화 혹은 합리화 과정이라고 볼 수 있다(Lareau and Conley, 2008).

그러나 정보사회에서는 이러한 기술 자체가 가장 귀중한 영리적인 자원이 된다. 정보의 보유와 효율적 관리, 이용능력은 개인과 국가의 경쟁력을 판단하는데 중요한 기준이 되고 있다. 정보사회에서 정보는 이제 더 이상 단순한 지식이 아니라 상품과 관련 부를 창출하는데 핵심적인 요소이다. 어떤 조직이든지 경쟁자보다 먼저 정보를 모으고, 분석하고, 종합하고, 평가해야 경쟁우위를 가질 가능성이 많다. 이러한 정보의 중대성 때문에, 정보의 생산, 처리, 유통에 중요한 영향을 미치는 사람들이 정보의 소유와 통제를 할 수 있다(김문조·박형준, 1996).

따라서 이러한 이유로 인해 정보격차는 기술발달과 더불어 심화되고 있다. 왜냐하면 정보통신기술은 기술구조가 배태하고 있는 선택적 친화성(selective affinity)으로 인해 특정집단이 상대적으로 더 많은 기회와 이점을 누릴 개연성을 병존하기 때문이다(Shapiro, 1999; Poster, 1998; Kahn and Kellner, 2004). 정보산업은 그 특징상 인프라 구축에 소요되는 초기비용이 크고 뉴미디어가 제공하는 정보서비스는 대부분 상품화되어 있기 때문에 경제적 진입장벽이 높다. 또한 IT기술 전문지식에 기반하고 있기 때문에 유연하고 신속하게 정보를 숙달시킬 수 있는 능력이 요구된다. 따라서 교육정도와 경제적 수준에 따라 정보사회에서는 이를 만족시키지 못하는 취약 계층들을 정보통신기술의 접근과 이용에서 배제시키게 된다.

이러한 정보사회의 문제는 미디어 융합 시대를 맞아 더 심화되고 있다. 음성과 데이터 통합, 유선과 무선 통합, 통신과 방송 융합, 홈 네트워킹 등 통신 서비스 환경

이 급속도로 변화하고 있다. 이에 따라 사회의 중요한 패러다임이 바뀌고 있으며, 불확실성이 증대하고 새로운 형태의 정보격차 현상이 두드러지고 있다. 이는 새롭게 창출되고 급증하는 지식, 정보, 기술을 최신화하는 것이 학습의 기회가 부족한 계층들에게는 상대적으로 불리한 과정이 되어 이들은 취약계층으로 고착화될 우려가 있다고 한다(김은정, 2007). 아울러 정보량이 급증한 만큼 다양한 정보를 주체적으로 이해하고 선택해야하는 개인의 주체적 선택이 중요한 쟁점으로 떠오르고 있다(김문조, 2008). 다시 말해 정보화 시대의 접근성의 문제가 보다 복잡해지고 있다. 격차의 문제가 단순한 기술적 접근성의 문제가 아니라 어떻게 활용하는 문제로 심화되고 있다.

미디어 융합 시대에는 미디어와 정보의 다양성 심지어는 과도함 역시 중요한 문제이다. 다양한 지식과 정보의 홍수 속에서 개인의 선호에 의해서 취사선택하는 개인들의 행위들은 사회 구성원들 간의 과도한 분절화를 가져올 수 있다. 많은 사회 네트워크 시스템(social network system)은 이러한 분절화를 불러일으킬 수 있는 중요한 기제가 될 수 있다. 사이버공간에서 다양한 형태의 집단이 존재하고 집단 내의 의견은 공고화되지만 집단 간의 의견교환은 단절될 수 있다. 이러한 단절된 집단 간 관계는 사회적 파편화의 경향으로 이끈다. 따라서 다양성과 동시에 갈등 발생의 가능성이 커질 수 있다.

사회 갈등과 관련이 있는 미디어 융합의 또 다른 특징은 정보의 창발 현상의 정도가 급증한다는 것이다. 일반적으로 네트워크는 상호연결된 결절점(node)들의 집합으로 볼 수 있다. 정보사회에 들어서 컴퓨터 네트워크에 기반을 둔 전자적이고 상호작용하는 커뮤니케이션기술들에 의해 광범위한 네트워크가 형성되었다. 그런데 이러한 네트워크 혹은 사이버공간에서는 기존의 사회현상과는 다른 여러 가지 형태의 현상이 발생하고 있다. 인터넷을 통해 ‘자기조직화 과정’을 겪고 대규모 정보의 확산이 발생하게 된다. 인터넷에서 정보의 확산이 신속하게 진행되는 이유는, 정보의 채택이 지식—선택—결정—실행의 단계로 구성되는 것이 아니라 단지 인지—지식으로만 과정이 이루어지면 되기 때문이다(Rogers, 2003). 즉 새로운 정보를 퍼트리는

데에 있어 대인 커뮤니케이션 채널보다는 미디어 네트워크를 중심으로 하는 경로가 상대적으로 확산의 속도와 범위가 넓다고 볼 수 있다. 그런데 이러한 조건에 다양한 형태의 미디어와 이들 사이에 융합 현상이 나타난다면 정보 전파의 속도는 증가하고 범위는 더 확대될 수 있을 것이다. 게다가 이러한 정보가 여러 이해 집단 사이에 갈등을 불러일으킬 수 있는 것이라면 그 파급 효과는 짐작할 수 있다.

미디어 융합과 더불어 나타나는 문제 중의 하나는 사회 갈등의 구조와 동학을 더욱 더 복잡하게 만든다는 것이다. 미디어 융합은 민주성의 확산, 집단지성 등 긍정적인 효과도 기대되지만, 이를 능동적으로 이용하는 사람과 접근조차 하지 못하는 사람간의 갈등 요소를 내포하고 있다. 또한 융합 미디어 이용자 간에도 억제되지 않은 정보의 이동과 필터링 되지 않은 즉각적인 의사소통에 의해 왜곡된 정보와 그릇된 가치관과 사고, 행동방식을 사회에 확산시킬 위험이 있다. 다시 말해서, 미디어 융합 시대에서는 정보 격차, 갈등의 파편화, 쟁점의 확산 등 제반 문제가 변화함에 따라, 이를 둘러싼 사회 갈등의 잠재성은 더욱 더 커지고 복잡하게 될 것이다.

## 2. 사회갈등과 사회통합: 정책적 제언

우리가 사회갈등 상황을 해결함으로써 궁극적으로 이루고자 하는 것은 사회통합이다. 예전에 사회통합은 사회적 배제가 극복된 상태(inclusion)를 가리키거나 사회가 다양한 개인을 수용하는 상태(integration)를 의미하였다. 그런데 최근에 사회통합은 ‘사회구성원들이 공동의 목표를 인지하고 이를 위한 각자의 역할을 수용하며, 이를 통해 각 개인의 욕구 충족이 가능한 상태(inclusion)’를 의미한다(노대명, 2009).

이러한 점에서 미디어융합 시대에서 사회갈등을 넘어서 사회통합을 지향하기 위해서는 몇 가지 중요한 요소가 갖추어져야 한다. 많은 경우, 기회, 소통, 신뢰, 협력이 중요한 요소로 언급되고 있다(이정아 외, 2009). 그런데 이들 요소는 같은 수준에서 놓고 보기는 힘들다. 먼저, 첫 번째 요소인 기회는 환경적인 측면이 크다. 즉 사회통합을 이루기 위해서는 무엇보다도 사회구성원의 역량을 활용하고 극대화할 수 있는 환경이 조성되어야 한다. 물론 사회경제적인 기반이 우선되어야 할 것이다. 아

올려 각종 미디어 융합기술은 다양한 형태의 서비스 창출을 통해 취약한 계층에 기회를 제공해야 할 것이다. 이러한 서비스는 단순한 접근성의 문제가 아니라 어떻게 활용할 것인가와 관련된 문제이다.

그 다음으로 두 번째 요소인 신뢰와 세 번째인 요소인 소통은 통합된 상황 자체로 볼 수 있다. 즉 신뢰가 높은 상태와 소통이 잘되는 사회가 사회통합이 높은 사회라고 볼 수 있다. 물론 신뢰를 높이고 소통을 활성화하기 위해서도 각종 정책을 적용할 수 있을 것이다. 정부의 업무와 서비스를 보다 적극적으로 개방하고, 개인정보를 적극적으로 보호하고, 다양한 형태의 대민 소통 수단을 확대할 수 있을 것이다. 다만 보다 넓은 의미에서 사회적 신뢰를 높이고 소통이 원활한 사회를 만들기 위해서는 행위적인 측면의 요소가 언급될 필요가 있다.

그렇다면 신뢰를 높이고 소통을 원활하기 위한 중요한 요소는 바로 협업이라고 할 수 있다. 협력은 일종의 행위적인 측면으로 개인이 만나서 연계를 하여 성과와 결과를 극대화하는 것이다. 개인과 집단은 성공적인 협업을 통해 협업의 가치를 확인할 수 있고, 이를 통해 이들 사이에 신뢰가 증가하고 소통을 확대할 수 있다. 그렇다면 미디어 융합시대에 협업을 어떻게 확대할 것인가? 가장 중요한 출발점은 전체적인 교육체계에서 협업의 가치를 보다 강조할 필요가 있다. 최근 추세는 경쟁의 확산과 세계화로 인해 시장의 불확실성이 증가하고 있다. 따라서 외부와의 협업과 협력이 더 필요한 추세이다.

비교과적인 측면에서 이러한 점이 강조되고 있지만, 아직 교과 내에서는 지나치게 개인적인 성취가 우선이 되고 있다. 사실 이러한 교육 방향은 미디어 융합 기술과 결합되어 보다 내집단의 강한 응집력과 배타성을 불러일으킬 수 있다. 실제로 최근 인터넷은 공론장으로써 잠재력이 활성화되기보다는 사회갈등의 중요한 원천이 되고 있다. 중요한 이유는 개인적 경쟁만을 가장 중요한 가치로 여기는 사회적 분위기와 교육 환경을 들 수 있다. 따라서 교육 현장에서 협업을 통한 성취가 보다 더 강조된다면 자연스럽게 개인 행위에서 협업의 가치가 반영될 수 있을 것이다. 아울러 장기적으로 구성원들 사이에 원활한 의사소통과 사회적 자본을 증가시킬 수 있을 것이다.

물론 미디어 융합 기술도 이러한 협업도 원활하게 하는데 도움을 줄 수도 있을 것이다. 예를 들면, 교육 현장에서 학제적 연구처럼 학제적 교육을 각종 융합 미디어를 통해서 구현할 수 있을 것이다. 또한 다른 학교, 다른 지역 학생들과의 협업도 바로 이런 융합 미디어를 통해 효과적으로 수행할 수 있을 것이다.

교육 현장 이외에서도 활용 방안이 다양하다. 미국, 영국, 캐나다의 경우는 신속한 민원 서비스를 위하여 행정부처와 산하기관, 공기업 사이에 자료와 서비스 연동을 추진하고 있다. 영국의 Public Network을 구성하여 민간 부문에도 각종 자료를 자료와 서비스를 제공하려 하고 있다. 몇몇 기업에서도 개방형 R&D 정책을 실시하고 있다. 즉 제품이나 서비스 개발에 외부전문가의 참여를 유도하기 위하여 적극적인 기술 개방정책을 실시하고 있다. P&G는 50% 이상의 새로운 아이디어와 기술, 그리고 제품을 외부에서 가져오고자 한다. 물론 이러한 변화를 가속화 시킨 것은 다양한 형태의 미디어 융합 기술이다. 기업 사이에도 개방형 네트워크가 성장하고 있다. P&G, 듀폰, 바이엘, 허니웰, 캐터필러, 지멘스 등과 같은 기업이 함께 1999년에 만든 yet2.com의 경우는 웹 기술을 기반으로 기술을 사고파는 사람들을 한데 모아서 그들이 가지고 있는 지적재산이 가진 부가가치의 극대화를 지향하고 있다.

마지막으로 생활양식에 부합하는 미디어서비스 제공이 필요하다. 미디어 활용 교육이 곧바로 미디어 활용 격차의 감소로 이어지지 않는다는 사실은 일상생활과 괴리된 정보에 대하여는 개인의 정보습득욕구 자체가 발생하지 않기 때문이다. 따라서 대상 범주별로 차별화된 확산 전략이 필요하다. 계층별·연령별·성별·지역별로 미디어 융합 기술 취약계층에게 필요한 서비스가 무엇인지를 구체적으로 파악하여 친사용자적인 서비스를 제공함으로써 정보 활용에 대한 욕구를 불러일으키는 것이 필요하다. 새로운 정보환경에 대한 이질감이 큰 정보약자의 관심과 참여를 유도할 수 있는 특화된 정책과 지원이 필요하다. 이러한 행사는 미디어사용능력의 제고와 함께 미디어 수용격차해소의 두 가지 목표를 이룰 수 있을 것으로 생각한다.

## 참 고 문 헌

- 강원택, 「한국의 선거정치」, 푸른길, 2003.
- 강장묵, 「UCC 나비와 유비쿼터스 태풍」, 커뮤니케이션북스, 2008.
- 강준만, 「대중매체 이론과 사상」, 개마고원, 2009.
- 경향신문, “한국, 소통합시다—(4)한 논객의 도전 강준만.”, 중앙일보, 2009.
- 구교태·최현주, 「미디어과잉과 사회의 불확실성의 증가」, 정보통신정책연구원, 2008.
- 김경희·배진아, “디지털 세상으로 가는 관문.”, 「디지털마니아와 포비아」, 커뮤니케이션북스, 2007.
- 김대호, “컨버전스 시대의 디지털 콘텐츠.”, 「디지털 컨버전스」, 커뮤니케이션북스, 2005.
- 김문조, 「통신정책에 대한 인문사회과학적 연구」, 정보통신정책연구원, 2008.
- 김문조·박형준, “정보화사회의 부작용과 사회정책의 방향.”, 「정책포럼」, 20: 14~53, 1996.
- 김신동, “대이동의 시대와 움직이는 커뮤니케이션.”, 「컨버전스 시대의 한국사회 메가트렌드 연구」, 정보통신정책연구원, 2008.
- 김용철·윤성이, “인터넷의 정치적 활용과 16대 총선.”, 「한국정치학회보」, 34(3), 2000.
- 김용출, “보수언론과는 전쟁… 親廬.”, 중앙일보, 2005.
- 김은정, 「정보격차 해소를 위한 세대통합형 지원정책에 관한 탐색적 연구」, 한국정책과, 2007.
- 김은정·이재웅·양희인, 「2007년 정보격차 현황분석 및 시사점」, 한국정보문화정보원, 2008.

- 김정근, “온라인 커뮤니티 ‘저항의 본거지.’”, 위클리경향, 2009.
- 김종길, 「접속시대의 사회갈등과 사회통합」, 정보통신정책연구원, 2005.
- 김종길 · 김문조, “정보격차의 이론적 정책적 제고.” 「한국사회학」, 36(4): 123~155, 2002.
- \_\_\_\_\_, “디지털 한국 사회의 이해.” 「한국사회학」, 40(4): 255~261, 2006.
- 김주현, “정보 격차, 왜 문제인가.”, 경향닷컴, 2007.
- 김재중, “문자메시지 대선서 동영상 대선으로.”, 경향신문, 2007.
- 김창석, “우리 논쟁수준은 청동기 코드.”, 한겨레21, 2006.
- 김태균, “한국 인터넷보급률 세계최고.”, 경제투데이, 2009.
- 노대명, 「사회통합을 위한 과제 및 추진전략」, 한국보건사회연구원, 2009.
- 곽상아, “보수신문들, ‘아고라 공포증’ 있나?”, 미디어스, 2009.
- 동아일보, “민주주의 위협하는 ‘다음 아고라’ 속의 여론조작.”, 동아일보, 2009.
- 디지털컨버전스 기반 미래 연구총괄위원회, 「디지털 컨버전스의 개념체계와 정의 Ver 3.0」, 디지털컨버전스 기반 미래 연구총괄위원회, 2009.
- 류춘렬, “컨버전스와 사회 변동.” 「디지털 컨버전스」, 커뮤니케이션북스, 2005.
- 문신용, 「인터넷기술과 행정서비스」, 한국행정연구소, 2000.
- 박길성, “한국사회의 갈등 지형과 경향”, 윤인진 편, 「한국인의 갈등의식」, 고려대출판부, 2009.
- 박중근, 「‘다음’ 방어막 뚫고 초당 7~20건씩 조회수 조작」, 중앙일보, 2008.
- 박창호, “디지털 디바이드, 정보차별인가 정보자유인가?.” 「사회이론」, 23, 2003.
- 박형준, “정보화사회론의 쟁점들.” 「동향과 전망」, 한울, 33, 1997.
- 방송통신위원회, 「인터넷이용자의 SNS 이용실태조사」, 정보통신위원회, 2009.
- 부형권 · 임우선 · 김지현, “검증 안 된 ‘저질정보’ 홍수… ‘검색’도 헤맨다.”, 동아일보, 2008.
- 배 영, “인터넷 서비스의 사회적 영향.” 「인터넷이용자와 사업자의 권리와 책임연구」, 한국인터넷법학회, 2007.



- 백승호, “정보불평등에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.” 「사회복지연구」, 2003.
- 성동기, “허위 대선여론조사결과…인터넷 난무.”, 동아일보, 2002.
- 송현주 · 나은경 · 김현석, 「공론장과 집단행동의 변화」, 정보통신정책연구원, 2008.
- 송해룡, “미디어 컨버전스의 새로운 소비양식.” 「하이브리드컬처」, 커뮤니케이션북스, 2008.
- 시사1번지폴리뉴스, 「연령효과와 세대효과」, [http://polinews.co.kr/content05\\_top.html?PageKey=05&page=31&evote](http://polinews.co.kr/content05_top.html?PageKey=05&page=31&evote), 2002.
- 신동준 · 이명진, “사이버폭력과 그 대책: 자율적 통제의 가능성을 중심으로.” 「사이버커뮤니케이션학보」, 20: 151 ~ 198, 2006.
- 신예리, 「똑똑한 군중」, 중앙일보, 2009.
- 유재천, 「디지털 컨버전스」, 커뮤니케이션북스, 2004.
- 유평준 · 노전표, 「인터넷 지역정보화의 실태와 전략」, 집문당, 2003.
- 윤석민 · 송중현, “방송 통신 융합의 사회적 맥락.” 「방송연구」, 여름호, 2004.
- 이 설, “네티즌 여론, 대중의 지혜? 난폭한 포폴리즘?”, 신동아, 2008.
- 이명진, 「한국 2030 신세대의 의식과 사회정체성」, 삼성경제연구소, 2005.
- 이명진 · 배 영, “유비쿼터스 사회에서 소비자 문제의 특징과 그 함의.” 정보화정책 15권 2호: 62 ~ 76, 2008.
- 이영희, “정보화와 고용 및 노동.” 「시민이 열어가는 지식정보사회」, 크리스찬 아카데미, 1999.
- 이정아 · 정지선 · 박선주 · 노대명, 「21세기형 사회통합 신패러다임과 ICT 활용 전략」, IT & Future Strategy 제6호, 2009.
- 이종순, 「정보격차를 넘어 평등사회로: 농촌과 도시간 정보격차, 어떻게 해소할 것인가」, 커뮤니케이션북스, 2004.
- 이재신 · 이민영, 「시민문화의 형성과 생활세계의 변화」, 정보통신정책연구원, 2008.
- 이재영 · 유선실 · 권지인, 「디지털 컨버전스 환경에서의 신산업 활성화 전략연구」, 정보통신정책연구원, 2007.

- 이필우, 「컴퓨터 연계활용 기반 구축 사업 최종 연구개발 결과 보고서」, 정보통신부, 2008.
- 이호규, 「테크놀로지와 낭만주의」, 커뮤니케이션북스, 2008.
- 이호영 · 장미혜 · 박현주, 「문화자본이 정보불평등에 미치는 영향」, 정보통신정책연구원, 2006.
- 전석호, 「정보사회론」, 서울 나남출판, 1995.
- 전자신문, 「선택2002－제16대 대선이 남긴 것」, 전자신문 대선특별취재팀, 2002.
- 정보통신정책연구원, 「디지털컨버전스 기반 미래연구」, 중간워크숍 발표자료집 I. 정보통신정책연구원, 2009.
- 정충식, 「전자정부론」, 서울 녹두, 1997.
- 조효래, “정보화와 기업·노동의 변화.”, 「사회과학연구」, 제3호, 창원대학교, 1996.
- 중앙일보, 「사실로 드러난 인터넷 여론조작, 포털 책임도 크다」, 중앙일보, 2009.
- 최두진 · 김지희, 「정보격차 패러다임의 전환과 생산적 정보활용 방안」, 정보격차 REPORT, 2004.
- 최문선, “역대선거 막판 악재, 오히려 대선 승리 호재로.”, 한국일보, 2007.
- 최우규, “디지털 세상 함께 누리자(2) 정보화 실태… 인터넷 이용 극과 극”, 경향신문, 2007.
- 최항섭 외, 「컨버전스시대의 한국사회 메가트랜드 연구」, 정보통신정책연구원, 2008.
- 한경비즈니스, 「태풍의 핵 ‘트위터 비즈니스」, 통권 711호, 2009.
- 한국문화콘텐츠진흥원, 「뉴미디어 플랫폼 확산에 따른 콘텐츠 창작 및 유통환경의 변화와 대응방안 연구」, 2007.
- 한국인터넷진흥원, 「2007년 상반기 정보화실태조사」, 2007.
- 한국정보문화진흥원, 「정보문화지수 보완개발 연구」, 2009.
- 한세역, 「정보편식과 생산적 정보활용 교육방안」, 한국정보문화진흥원, 2009.
- 현대원 · 박창신, 「퍼스널미디어」, 디지털미디어리서치, 2004.
- Beck, U., *Risk Society*, London: Sage, 1992.

- Bell, Daniel, *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. The Basic Press, New York, NY, 1973.
- Bikson, T., Citizens, *Computers and Connectivity: A Review of Trends*, RAND, 1995.
- Compaine, B. M., “Information Gaps: Myth or Reality?”, *Telecommunication Policy*, 10(1), 1986.
- Elizabeth, M. & Debra, D., “Utility of Home Computers and Media Use: Implications of Multimedia and Connectivity”, *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 1998.
- Fang, I., *A History of Mass Communication: Six Information Revolutions*, Focal Press, 1997.(심길중 역, 「매스커뮤니케이션의 역사: 6단계 정보혁명」, 한울아카데미, 2002).
- Hartley, R. V. L., “Transmission of Information”, *Bell System Technical Journal*, 1928.  
[http://www.dotrose.com/etext/90\\_Miscellaneous/transmission\\_of\\_information\\_1928b.pdf](http://www.dotrose.com/etext/90_Miscellaneous/transmission_of_information_1928b.pdf)
- Haywood, T., “Global networks and the myth of equality: Trickle down”, In Loader(eds.), *Cyberspace Divide: Equality, Agency. and Policy in the Information Society*. New York: Routledge, 1998.
- Java, A. and Finin, T. and Song, X. and Tseng, B., “Why we Twitter: Understanding Microblogging Usage and Communities”, *International Conference on Knowledge Discovery and Data Mining*, 2007.
- Jenkins, H., *Convergence Culture*, New York University Press, 2006.
- Katz, J. E and Aspen, P., “Motives, Hurdles, Dropouts: Who is On and Off the Internet and Why”, *Communications of the ACM*, 40(4), 1997, 97~102.
- Kahn, Richard and Kellner, Douglas, “New Media and Internet Activism: From the ‘Battle of Seattle’ to Blogging”, *New Media Society* 6: 87~95, 2004.
- Kneer, G. and Nassehi, A., “Niklas Luhmanns Theorie Sozialer Systeme”, Wilhelm Fink Verlag, 1993.(정성훈 역, 「니클라스 루만으로의 초대」, 갈무리, 2008).

- Lareau, Annette and Dalton Conley, *Social Class: How Does It Work?* Russell Sage Foundation: New York. 2008.
- Negroponte, N., *Being Digital*, Vintage, 1996.(백옥인 역, 「디지털이다」, 커뮤니케이션북스, 2007).
- New York Times, “Twitter Chatter During the Super Bowl”,  
[http://www.nytimes.com/interactive/2009/02/02/sports/20090202\\_superbowl\\_twitter.html](http://www.nytimes.com/interactive/2009/02/02/sports/20090202_superbowl_twitter.html), 2009.
- Palmgreen. P., and Rayburn, J. D., “A comparison of Gratification Models of Media Satisfaction”, *Communication Monographs*, 52: 334 ~ 345, 1985.
- Piore, Michael J. and Charles F. Sable., *The Second Industrial Divide: Possibility for Prosperity*, New York: Basic Books, 1984.(강석재 · 이호창 역, 「생산혁신과 노동의 변화—포스트 포드주의 논쟁」, 새길, 1993).
- Poster, M., *The Second Media Age*, Cambridge, MA: Polity Press, 1995.(이미옥 · 김준기 역, 「제 2미디어 시대」, 민음사, 1998).
- Rafaeli, S. and F. Sudweeks, “Networked interactivity”, *Journal of Computer Mediated Communication*, 1997.
- Rifkin, J., *The Age of Access: The New Culture of Hypercapitalism, Where All of Life is a Paid-for Experience*, Tarcher, 2000.(이희재 역, 「소유의 종말」, 민음사, 2001).
- Rogers, E. *Diffusion of Innovations*. Free Press: New York, NY: Free Press, 2003.
- Rheingold, H, *Smart Mobs: The Next Social Revolution*, Basic Books, 2003.(이운경 역, 「참여군중(휴대폰과 인터넷으로 무장한 새로운 군중)」, 황금가지, 2003).
- Shapiro, Carl and Hal R. Varian, *Information Rules: A Strategic Guide to Network Economy*, Harvard Business School Press, 1999.
- Schiller, H., *Information Inequality; the Deepening Social Crisis in America*, New York; London Routledge, 1996.

- Selhofer, H., “The Digital Divide Index-A Measure of Social Inequalities”, 2002, [[http://www.empirica.com/empirica/publikationen/documents/Huesing\\_Selhofer\\_DDIX\\_2002.pdf](http://www.empirica.com/empirica/publikationen/documents/Huesing_Selhofer_DDIX_2002.pdf)].
- Shenk, David, *Data Smog: Surviving the Information Glut*, San Francisco: Harper, 1998.
- Sysomos inc., *Inside Twitter: An In-Depth Look Inside the Twitter World*, 2009.
- Toffler, A, *Future shock*, Bantam, 1970.(장을병 역, 「미래의 충격」, 범우사, 1997).
- Waddington. P, *Dying for Information? A report on the effects of information overload in the UK and worldwide*, 1998, <http://www.cni.org/regconfs/1997/ukoln-content/repor~13.html#34>.

## 디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 시리즈 안내

- 09-01 디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 총괄보고서(황주성, KISDI)
- 09-02 디지털 컨버전스 시대의 의식과 행동(이종관, 성균관대)
- 09-03 영상콘텐츠의 일상화에 따른 인지방식의 변화(김성도, 고려대)
- 09-04 욕망과 매체변화의 상관관계와 디지털 컨버전스 시대의 욕망구조(김상호, 대구대)
- 09-05 디지털 콘텐츠 표현양식과 다중정체성의 양상: 사례분석과 미래문화의 전망 (김연순, 성균관대)
- 09-06 디지털 컨버전스와 공간인식의 변화(황주성, KISDI)
- 09-07 디지털 컨버전스 환경에서의 정치제도와 시민사회 변화 연구(류석진, 서강대)
- 09-08 디지털 컨버전스 환경에서의 대의제 변화와 정당의 역할(강원택, 숭실대)
- 09-09 디지털 컨버전스 환경에서 정치 거버넌스의 변화(윤성이, 경희대)
- 09-10 디지털 융합시대 온라인 사회운동 양식의 변화와 의미(장우영, 대구가톨릭대)
- 09-11 디지털 컨버전스 환경에서 글로벌 정치질서의 변화: 네트워크 사회에서의 국내정치와 국제관계(홍원표, 한국외대)
- 09-12 디지털 컨버전스 시대 미디어 플랫폼의 진화와 정치참여 연구(이원태, KISDI)
- 09-13 컨버전스 시대의 경제 패러다임 변화 연구(조남재, 한양대)
- 09-14 미디어 플랫폼의 다양화가 소비자 행동에 미치는 영향(정현수, 건국대)
- 09-15 방송통신 융합환경에서 감성적 공감대 기반의 소비행동에 관한 연구(김연정, 호서대)
- 09-16 녹색성장 전략에서 차세대 통신망의 역할(홍성걸, 국민대)
- 09-17 디지털 융합과 콘텐츠 관련 산업의 공급사슬 변화 연구(한현수, 한양대)
- 09-18 디지털 컨버전스와 주요 멀티미디어 비즈니스 모델의 진화(손상영, KISDI)
- 09-19 융합사회의 소통양식 변화와 사회진화 방향 연구(김문조, 고려대)
- 09-20 미디어 융합의 전개과정과 사회문화적 파장(유승호, 강원대)

- 09-21 미디어 발전과 사회 갈등 구조의 변화(이명진, 고려대)
- 09-22 융합 사회의 인간, 인간관계: 온라인 자아 정체성과 사회화를 중심으로(민경배, 경희사이버대)
- 09-23 융합미디어를 활용한 공공-민간 상호작용 확대방안 연구(정국환, KISDI)
- 09-24 디지털 컨버전스 환경에서 미디어 문화 패러다임의 변화(이호규, 동국대)
- 09-25 가상성과 일상성의 컨버전스에 관한 연구(임종수, 세종대)
- 09-26 미디어 컨버전스와 감각의 확장: 감각확장 미디어의 사용성에 대한 연구(정동훈, 광운대)
- 09-27 컨버전스 시대와 매체로서의 개인(김관규, 동국대)
- 09-28 컨버전스 시대의 트랜스미디어 이용자 연구(이호영, KISDI)
- 09-29 미래예측방법론을 활용한 디지털 컨버전스의 미래 연구(최항섭, 국민대)

디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 시리즈 09-21  
미디어 발전과 사회 갈등 구조의 변화

---

2009년 9월 일 인쇄  
2009년 9월 일 발행

발행인 방 석 호  
발행처 정보통신정책연구원  
경기도 과천시 용머리2길 38(주암동 1-1)  
TEL: 570-4114 FAX: 579-4695~6

인쇄 인성문화  
ISBN 978-89-8242-646-9 94320  
ISBN 978-89-8242-655-1 (세트)

---