

루머의 사실성 · 파급력과 소셜 미디어를 통해 형성된 공중의 유형의 관계 연구: 사드배치 관련 루머의 확산 네트워크 분석

홍주현(국민대 언론정보학부 조교수)

1. 문제제기

지난 해 메르스 확진자가 급속하게 증가했을 때 국민들은 메르스 확진자가 발생한 병원이 어디인지 전혀 알 수가 없었다. 5월 21일 메르스 확진자가 처음 발생한지 15일이 지난 6월 7일이 되어서야 정부는 비로소 메르스 환자가 발생한 병원 명단을 공개했다. 이 기간 동안 불안에 사로잡힌 국민들은 소셜 미디어를 통해 확인되지 않은 병원 명단과 잘못된 메르스 예방법에 대한 정보를 확산시켰다¹⁾. 메르스에 대한 검증되지 않은 정보, 즉 ‘메르스 괴담’이 순식간에 퍼진 것이다²⁾. 이미 2014년 4월 세월호 침몰 사고가 발생했을 때 초동 대응 실패로 국민들로부터 신뢰를 잃은 정부가 메르스 발생 직후 적절한 대처를 하지 못했다고 하겠다³⁾. 세월호 사건과 관련해서는 ‘유병언이 살아있다’는 괴담이 확산되는 등 우리 사회에서 사건·사고가 발생할 때마다 소셜 미디어를 통해 루머가 확산되는 현상은 문제가 아닐 수 없다(홍주현, 2015). 한미 FTA 협상 시 ‘의료 민영화 괴담’이나 일본 식품과 관련된 ‘방사능 괴담’, ‘메르스 괴담’ 등 최근 몇 년간 정부 정책과 관련된 루머가 확산되면서 정부의 정책 홍보 및 위기관리에 문제가 있다는 것을 보여주었다. 또한 국민들이 권위 있는 기관의 발표를 믿지 못한다는 것을 방증 한다⁴⁾.

역사적으로 보면 위기가 발생했을 때 루머가 확산되는 현상은 새로운 일은 아니다. 지진이 자주 발생하는 일본에서는 재난 사고가 발생할 때마다 루머가 자주 확산되었다(Dalziel, 2016). 트위터와 같은 소셜 미디어가 등장하면서 루머가 사회 전체로 급속하게 확산되었는데(Tanaka, Sakamoto & Matsuka, 2007), 소셜 미디어를 통해 루머가 급속히 확산되는 이유는 바로 입소문(word of mouth) 때문이다(Kostka, Oswald and Wattenhofer, 2007). 본래 입소문은 면대면 커뮤니케이션 상황에서 가능한 일이었지만 접근성과 이동성의 특성을 갖고 있는 소셜 미디어가 등장하면서 이용자들은 만나지 않고도 실시간으로 메시지를 전달할 수 있게 되었다(Pick, 2010). 커뮤니케이션 기술의 발달로 루머 같은 자극적인 메시지가 확산되기 쉬운 사회가 된 것이다. 선행 연구들은 소셜 네트워크를 통해 역동적으로 루머가 확산되는 과정에서 영향력을 갖고 있는 유포자(Influential Spreaders)의 등장에 주목해 이들의 존재 여부와 루머의 확산 유형의 관계를 연구했다(Holthoefer & Moreno, 2011; Hothoefer & Maloni, 2013). 소셜 네트워크를 통해 루머(잘못된 정보)와 사실이 어떻게 다르게 확산되는지 정보의 유통 과정을 비교하기도 했다(Tanaka, Sakamoto & Matsuka, 2007).

이 과정에서 루머의 메시지 속성이 루머의 확산에 어떤 영향을 미치는지 연구한 선행 연구들은 흥미로운 이야기를 담고 있는 루머에 사람들이 관심을 갖고 루머를 사실로 믿고 확산시킨다고 하면서 개인들이 루머를 얼마나 진실로 믿는지가 중요하다고 했다(Mendoza, Poblete & Castillo, 2010; Moris, 2000; Namatame, 2007). 아울러 모바일의 등장으로 전염성이 강한 루머가 폭발적으로 확산되기 쉬운 사회가 되었다고 했다.

이 연구는 루머의 속성에 따라 소셜 미디어를 통해 확산되는 루머의 양과 확산 양상에 차이가 있을 것으

1) 메르스 괴담에 속타는 병원들, 쿠키뉴스 2015년 6월 3일자 참조.

2) '메르스 사태' 안전불감증과 비밀주의가 낳은 '재난', 메디파나뉴스 2016년 2월 28일자 참조.

3) '세월호로 신뢰 잃은 韓정부, 메르스 루머 확산 자초했다', 세계일보 2015년 9월 9일자 참조.

4) 홍주현·윤혜진(2014) 참조.

로 보고, 이용자들이 어떤 메시지에 더 관심을 갖고 확산시키는지 루머의 속성과 입소문 유형의 관계를 규명할 것이다. 루머가 순식간에 확산되기 쉬운 사회에서 언론과 소셜 미디어를 통해 루머가 확산되는 동인으로 루머의 특성에 주목함으로써 향후 정책 결정과정에서 루머를 어떻게 관리해야 할지 실무적인 제안을 할 수 있을 것이다. 이론적 측면에서는 루머와 같은 사실이 아닌 메시지 또는 사실로 보이는 메시지가 소셜 미디어를 통해 어떻게 다르게 확산되는지 이용자들의 상호작용을 통해 규명한다는 점에서 의의가 있을 것이다. 방법론적 측면에서는 네트워크 분석을 통해 루머의 확산 유형을 밝힘으로써 선행 연구와 차별성을 갖고 커뮤니케이션 연구의 영역을 확대하는데 기여할 것이다.

2. 이론적 배경

이 연구는 소셜 미디어의 등장과 함께 루머가 급속하게 확산되는 현상에 주목하고, 루머의 확산 동인으로 루머의 속성에 주목했다. 루머의 속성에 따라 이용자들이 소셜 미디어를 통해 루머를 확산시키는데 어떤 차이가 있는지 네트워크 접근을 통해 알아보고자 한다.

1) 소셜네트워크사이트(Social Network Sites; SNS)를 통한 루머의 사회적 확산

루머가 확산되는 과정이나 루머의 담론을 사회과학의 측면에서 고찰한 연구는 실증적인 접근의 어려움으로 인해 활발하지 않았다(Liao & Shi, 2013)⁵⁾. 2006년 트위터의 등장은 개인들이 루머를 어떻게 확산시키는지 추적을 가능하게 함으로써 루머 확산 연구를 용이하게 했다. 홀토퍼와 모레노(Holthoefer & Moreno, 2011)는 복잡한 네트워크에서 영향력을 미치는 사람이 없을 때 루머가 어떻게 확산되는지 트윗에 대한 네트워크 분석을 통해 규명했다. 라오와 스(Liao & Shi, 2013)는 중국의 마이크로 블로깅인 시나 웨이보를 통해 루머가 어떻게 확산되는지 사례 연구를 통해 밝혔다. 이들은 소셜네트워크사이트 같은 새로운 플랫폼이 루머를 급속하게 확산시키는데 기여했다고 했다. 쉽게 즉각적으로 연결되는 SNS를 통해 루머가 이전보다 쉽게 확산되었다는 것이다. 도허티(Dougherty, 2013)는 루머와 뉴스가 트위터를 통해 얼마나 빨리 확산되는지 추이를 분석했는데, 트위터에서 루머가 더 많이, 빨리 확산된다는 것을 밝혔다. 그는 트위터가 루머 또는 오보가 확산되는 통로 역할을 한다고 했다.

코스트카와 동료들(Kostka et. al, 2007)은 소셜 네트워크사이트를 통해 루머가 어떻게 확산되는지 게임이론과 위치 이론을 근거로 설명했다. 루머를 확산시키려는 사람들은 다른 사람이 루머를 믿도록 하기 위해 최대한 많은 사람들을 설득하려고 노력한다는 것이다. 루머를 접한 사람들은 루머를 확산시킬 것인지 여부를 고민하게 되는데 루머를 공유함으로써 루머를 믿는다는 것을 보여준다고 했다. 그리고, 타인의 동의를 얻기 위해 루머를 확산시킨다고 했다.

이러한 연구 결과를 볼 때 트위터는 입소문으로 확산되던 루머가 순식간에 사회 전체로 확산되는데 긍정적인 영향을 미쳤다고 할 수 있다. 면대면 상황에서보다 트위터의 연결성이 루머가 단기간에 확산되도록 한 것이다. 루머에 대한 접근성이 높아진 덕분에 루머에 대한 사실 체크 과정 없이 다른 사람에게 전달하면서 개인의 입장에서 루머를 접하기도 용이하고, 확산시키기도 쉽게 되었다(Dougherty, 2013). 도허티(Dougherty, 2013)는 뉴스와 루머가 트위터를 통해 어떻게 확산되는지 확산 과정을 비교하고, 동일한 시기에 이슈 관련도가 낮은 뉴스보다는 루머가 더 많이 확산된다고 밝혔다. 라키츠와 동료들(Ratkiewicz, et al., 2011)도 트위터를 통해 사실이 아닌 정보가 어떻게 확산되는지 네트워크 그래프로 나타냈다. 분석

5) 컴퓨터 공학 분야에서는 루머의 확산 추이나 유형을 네트워크 분석으로 밝힌 연구가 주로 이루어졌다(O'Connor, Balasubramanyan, Routledge & Smith, 2010).

결과 사실과는 동떨어졌지만 사실처럼 보이는 정보가 주목을 받고 사실인 것처럼 확산된다는 것을 규명했다. 이들은 소셜 미디어를 통해 사실과 동떨어진 정보가 사실인 것으로 인식되고 확산된다면서 사회적 차원에서 비합법적인 정보, 잘못된 정보의 확산에 대한 대책이 필요하다고 했다.

달지엘(Dalziel, 2016)은 인터넷 시대에 루머가 확산되는 원인이 무엇인지 다양한 관점에서 설명했다. 우선 평상시보다는 위기가 발생했을 때, 예를 들면 2011년 동일본 지진이 발생했을 때처럼 일상에서 불확실성이 커질 때 사람들은 불확실성으로 인한 불안감을 해소하기 위해 루머와 같은 그럴듯한 이야기를 전달한다고 한다. 또한 국가의 정책과 관련해서 정책에 반대하는 사람들이 음모론을 제기하는 과정에서 루머가 확산된다고 한다. 이 과정에서는 ‘진실’이 무엇인가에 대해 논란이 제기된다. 반대편의 의견을 루머라고 믿는 사람들은 루머를 ‘거짓’으로 인식할 것이고, 반대편의 의견을 진실이라고 믿는 사람들은 루머가 아니라 ‘사실’이라고 생각할 것이기 때문이다. 이 입장에서 루머는 터무니없는, 황당한 이야기가 아니라 사실일 가능성이 높은 정보로 정의할 수 있다.

커뮤니케이션 기술의 발달로 사람들 간의 연결성이 강화되면서 루머가 일상화된 사회가 되었다. 진실과 거짓의 양 극단 사이 루머가 어느 지점에 위치했는지에 따라 루머가 정보가 될 수도 있고, 거짓 이야기도 될 수 있다(Dalziel, 2016). 특정 사건이나 이슈와 관련되어 생산된 루머 중에서 특히 사람들의 관심을 받고 사회 전체로 확산되는 루머도 있고, 사람들의 관심을 덜 받는 루머도 있다.

이 연구는 선행 연구를 통해 소셜미디어를 통해 확산되는 루머의 속성에 차이가 있다고 보고 루머의 어떤 속성이 이용자들이 루머를 수용하고 확산시키는데 영향을 미치는지 규명하고자 했다. 의제 설정과정에서 경쟁하는 의제를 중에 언론의 주목을 받고 확산되는 의제가 있듯이 루머 간의 경쟁에서 이용자의 관심을 끄는 루머가 있다는 것을 전제로 먼저 루머의 확산 요인을 루머의 속성에서 찾고 소셜 미디어를 통해 루머가 어떻게 확산되는지 네트워크 분석을 통해 알아보았다.

2) 루머의 속성을 중심으로 고찰한 루머 확산 동인 : 루머의 사실성과 파급력

루머는 개인들의 입소문에 의해 확산된다. 루머가 확산되는 원인은 여러 가지가 있지만 개인의 심리적 측면에서 보면 자신의 불안감을 해소하기 위해서이다(Dalziel, 2016). 심리적으로 불안감을 느낀 개인은 자신의 불안감을 줄일 수 있는 메시지에 주목하고, 메시지를 다른 사람들과 공유함으로써 불안감을 해소한다. 사회적 측면에서 루머의 확산 동인을 보면, 정부나 지역사회에 대한 불신이 클 경우 정부의 발표나 메시지보다 잘못된 메시지를 더 믿고 확산시킨다고 한다(Kosta, Oswald, & Wattenhofer, 2007). 이밖에 기술적 측면에서 커뮤니케이션 기술의 발달은 루머가 순식간에 사회 전체로 확산되는데 기여했다. 이용자들은 어디서나 원할 때 메시지를 보내고 공유할 수 있게 된 것이다. 바로 소셜 미디어의 이동성(mobility)으로 인해 이용자들의 연결이 더 치밀해졌으며, 실시간 정보 공유가 가능해졌다(Park, 2010).

이 연구는 루머의 확산 동인 중에서 개인들이 어떤 루머에 더 관심을 갖고 확산 시키는지에 주목했다. 예를 들면, 위기가 발생했을 때에는 달지엘(Dalziel, 2016)의 연구 결과에서처럼 정확한 정보의 부재로 불안감을 느낀 사람들이 루머를 더 적극적으로 확산시킬 가능성이 높다. 세월호 침몰 사고나 메르스 확산 때 정부는 국민들의 행동 지침이나 위기 대응 메시지를 지속적으로 발표했다. 그러나 지난 두 번의 위기 발생 시 정부의 미흡한 대응은 국민들의 불신을 초래했고(이미나·홍주현, 2017), 불안감을 느낀 국민들은 확인되지 않은 메시지를 소셜 미디어를 통해 확산시켰다. 여기에 언론도 소셜 미디어에서 확산된 루머를 보도하면서 사회 전체로 루머가 확산되는데 영향을 미쳤다.

이와 같은 점을 고려해서 이 연구는 개인들인 더 주목하는 루머가 무엇인지 루머의 속성을 중심으로 알아보려고 한다. ‘방사능에 노출된 일본산 식품이 수입되었다.’ ‘유병언이 살아있다’는 괴담과 달리 ‘평택 ○○병원에서 메르스 환자가 발생했다,’ ‘사드 발전기로 인한 소음이 1km 이상까지 전달된다’는 루머는 구체적인

지명과 수치를 제시해 구체성이 높고, 이로 인해 어느 정도 ‘사실’처럼 보인다. 루머가 확산되는 요인은 앞에서 논의했듯이 여러 가지가 있는데, 이 연구는 사람들이 그것을 사실로 믿고 확산시킨다는 데 주목했다(Kostka et. al., 2007). 실제로 루머를 확산시키는 사람들은 루머를 ‘거짓’이라고 생각하지 않고 ‘사실’로 믿고 확산시킨다는 결과를 보면(Tang, Mao, Guessoum & Zhou, 2013), 루머가 얼마나 그럴듯한가는 이용자들이 루머를 확산시키는데 중요한 요인이 될 수 있다. 물론, 루머의 확산 동인으로 사실성 외에 자극적이고, 선정적인 속성을 강조한 연구 결과도 있지만 이 연구는 메르스나 사드 배치와 관련된 루머에서 보듯이 오히려 ‘사실’처럼 보이는 루머가 더 주목을 받을 것으로 보고, 루머의 사실성에 주목했다. 루머가 그럴 듯 해 보일 경우 사람들이 사실로 믿기 쉬울 것으로 보았다.

루머가 그럴듯하게 여겨질 경우, 사람들은 루머를 거짓이라고 생각하지 않고, 확산시키기 쉽다는 연구 외에 탕, 마오, 게숨과 조(Tang, Mao, Guessoum & Zhou, 2013)의 연구도 루머의 확산 기제를 설명하는데 도움이 된다. 이들은 소셜 네트워크를 통해 루머가 어떻게 확산되는지 루머 확산 모델을 제안했는데, 친밀한 사회적 네트워크에서 루머가 긍정적인 정보를 담고 있을 경우 입소문을 통해 확산되기 쉽다고 했다. 선정적이거나 자극적인 루머보다는 긍정적인 정보를 담고 있는 루머가 이용자로 하여금 더 사실이라고 믿게 하고, 이용자들이 적극적으로 확산시킨다는 것이다. 코스트카와 동료들(Kostka et. al., 2007)은 게임 이론을 근거로 여러 루머 중 어떤 루머가 더 급속하게 확산되는지 네트워크 분석을 했는데, 사실처럼 보이는 루머가 이용자에 의해 더 많이 확산되었다는 것을 밝혔다.

이 연구는 지금까지의 논의를 근거로 루머가 얼마나 사실처럼 보이는지 루머의 사실성(factuality) 개념에 주목했다. 루머의 사실성은 실제 루머가 사실인지를 의미하는 것이 아니다. 루머가 얼마나 구체적인 정보를 담고 있는지 루머의 구체성과 얼마나 논리적인 근거를 제시했는지 근거의 제시 여부로 구분했다. 루머의 구체성은 정보의 출처나 정보원을 밝히고, 구체적인 행동지침이나 사실 등이 자세하게 묘사된 것이다. 논리적인 근거는 정보에 담긴 내용을 뒷받침할만한 근거, 자료 등이 제시된 것이다. 이와 같이 상황이 구체적으로 묘사되고, 실제 지명이나 이름, 근거가 제시된다면 사실로 인식될 가능성이 높고, 사람들은 루머를 ‘사실’로 믿고 확산시킬 것이다. 이 연구에서 루머의 사실성은 실제로 ‘참’인지 여부보다는 루머가 얼마나 구체적인 정보를 포함하고, 이로 인해 그럴듯해 보이는지를 의미한다.

다음으로 루머가 확산되는데 루머의 파급력이 영향을 미칠 것으로 보았다. 루머의 파급력은 루머가 미치는 영향이 개인에게 한정되는지 아니면 사회 전체에 영향을 미치는지와 같은 루머의 확산 범위를 의미한다. 루머의 확산 범위가 개인에게 한정될 경우 루머의 파급력은 적다고 할 수 있을 것이고, 반면 사회 전체에 영향을 미칠 경우 파급력이 높다고 할 수 있다. 이슈의 영향력이 즉각적이고, 영향력의 범위가 클 때 파급력이 크다고 할 수 있다(Coombs, 1999; 2007).

뉴스가치의 관점에서 파급력을 보면, 이슈가 사회적으로 얼마나 많은 영향력을 미치는지를 의미한다. 즉 사회전체에 미치는 영향력을 파급력으로 본다면 언론이 얼마나 주목하는지 언론의 주목정도로 파급력을 가늠해 볼 수 있을 것이다. 언론은 사회적으로 중요한 이슈를 더 많이 보도하고, 관심을 갖기 때문이다(Shoemaker & Reese, 1996). 언론에 많이 보도될수록 사람들은 중요하다고 인식하기 때문에 언론에 얼마나 많이, 깊이 있게 보도 되는지를 기준으로 영향력을 고려해 보는 것도 가능하다. 소셜 미디어를 통해 개개인이 공유하면서 루머를 확산시킬 수 있지만 루머가 사회의 더 많은 사람들에게 확산되는 데에는 이와 같은 언론의 영향력도 함께 고려할 필요가 있다. 트로티어와 펙스(Trottier & Fucks, 2015)는 소셜 미디어의 등장으로 사용자 간에 정보를 공유하고 의견을 교환하는 일이 빈번해졌지만, 사회 전체로 이슈가 확산되는 데에는 여전히 언론이 중요한 역할을 한다고 했다. 언론에 보도됨으로써 공신력을 얻을 수 있기 때문이다. 이 연구는 이러한 점을 고려해서 루머의 파급력을 루머에서 언급된 내용이 미치는 영향이 개인에게 한정되었는지, 아니면 사회전체에 영향을 미치는지와 같은 루머의 확산 범위와 언론이 루머에 주목한 정도를 모두 고려해 살펴보았다.

<표 1>은 루머의 사실성과 파급력을 기준으로 루머를 유형화 한 것이다. 루머의 사실성이 높을 경우 유용하고 도움이 된다는 의미에서 ‘정보’로 보았고 사실성이 낮을 경우에는 유용성이 낮은 신뢰하기 어렵다는 점에서 ‘소문’으로 개념화했다. ‘정보’는 사실이나 자료를 근거로 현상을 설명한 것으로 현상에 대한 확실한 설명이 있다는 점에서 불확실성이 적은 것이다. 구체적인 근거가 제시되고 현상을 설명하는 일관된 근거가 제시된다는 점에서 정보 자체는 안정적이고, 상황에 따라 변화하지 않는 특성이 있다(Dalziel, 2016). 따라서, 사람들이 루머를 ‘정보’로 인식할 경우에는 루머가 거짓이라고 인식할 가능성이 낮다(Gilbert, 1991). 이에 비해 ‘소문’은 근거가 없는 메시지이다. 근거나 구체적인 자료, 논리적인 근거가 제시되지 않는다는 점에서 정보에 비해 불확실성이 높다. 루머의 파급력이 클 경우에는 사회적으로 중요하다고 여겨져 ‘핵심적’으로, 파급력이 적을 경우에는 사회적으로 덜 중요하게 여겨질 것으로 보고 핵심과 대조적으로 ‘주변적’으로 개념화했다.

<표 1> 루머의 사실성과 파급력을 기준으로 한 루머 유형화

		파급력	
		높음	낮음
사실성	높음	I. 핵심적 정보	II. 주변적 정보
	낮음	III. 핵심적 소문	IV. 주변적 소문

<표 1>에서 분류한 루머의 속성에 따라 소셜 미디어를 통해 루머가 어떻게 확산되는지, 이용자들이 루머를 어떻게 확산시키는지 이용자의 행위를 통해 알아보고자 한다.

3) 루머의 사실성 · 파급력과 소셜 미디어를 통해 형성된 공중 유형의 관계

루머의 확산 과정에 대해서는 커뮤니케이션 관점에서 루머의 확산 동인을 설명하는 연구(Moris, 2000)와 컴퓨터 공학 분야를 중심으로 루머의 역동성을 규명하려는 연구(Ratkiewicz, et al., 2011)가 이루어졌다. 주로 네트워크 분석을 통해 루머의 확산 양상을 밝히고, 루머의 확산 동인을 설명하는 연구가 많았다. 이 연구는 커뮤니케이션 관점에서 루머의 확산 유형을 밝히고자 루머가 소셜 미디어를 통해 어떻게 확산되는지 메시지의 상호작용을 중심으로 살펴보았다.

소셜 미디어를 통해 이용자는 다양한 방법으로 자신의 의견을 표출할 수 있다(Pick, 2010). 소셜 미디어의 하나인 트위터를 살펴보면 트위터는 의견을 개진하는 출판자(publisher)와 독자(reader)의 관계를 통해 의견이 공유되고 확산되는 구조이다(Honeycutt & Herring, 2009). 내가 팔로어(follower)한 사람들의 의견을 나를 팔로잉(following)하는 사람들에게 리트윗을 통해 전달할 수 있다. 트위터의 구조상 이용자들의 정보 확산 행위를 단순 의견, 반응, 의견 확산의 세 종류로 구분해 볼 수 있다. 이 연구는 트위터에서 이용자의 확산 행위를 단순히 의견만 개진하는지, 아니면 상대방의 의견에 반응을 하는지, 의견을 공유하면서 적극적으로 확산시키는지 트위터상의 반응을 기준으로 세분화했다. 트위터에서 이용자들이 루머에 대해 의견을 표출하고, 의견에 대해 반응을 나타내고 의견에 동조할 경우 확산시킨다고 보고, 이용자가 루머를 얼마나 적극적으로 확산시키는지 루머의 특성에 따라 비교해보고자 했다.

다음으로 루머에 대해 소셜 미디어 이용자들이 얼마나 활발하게 의견을 교환하는지 밝히기 위해 네트워크 접근을 했다. 네트워크 접근은 이용자들이 언급한 메시지를 노드(node)로 보고 노드의 양과 노드와 노드의 관계를 기준으로 영향력 있는 노드를 파악함으로써 네트워크의 성격을 규명하는 것이다(Scott, 2012). 이 연구는 루머의 확산 유형을 루머를 얼마나 많이 언급하는지 노드의 양과 노드 간에 상호작용이 어떻게 나타나는지 살펴보았다. 노드의 양이 많다는 것은 루머에 대해 언급한 메시지가 많은 것으로 이용자들이 루머에 관

행위에 차이가 있는지 분석했으며, 네트워크 분석을 통해 루머를 확산시키는 공중을 유형화했다.

1) 연구 설계

이 연구는 사실성과 파급력을 기준으로 루머를 유형화한 연구와 소셜 미디어에 올라온 공중의 의견을 분석하는 연구로 이루어졌다. 루머를 유형화하기 위해 루머의 사실성과 파급력을 기준으로 사례분석을 했고, 공중 유형을 파악하기 위해 트위터에 올라온 의견을 네트워크 분석했다.

<표 3> 루머의 속성과 루머의 속성에 따른 루머 확산 행위 및 공중 유형 분석을 위한 연구 설계

연구 주제	연구 내용	연구 방법
1. 루머의 속성	루머의 사실성, 루머의 파급력을 기준으로 루머 유형화	사례분석 언론보도량 분석
2. 루머의 속성에 따른 공중 유형	이용자의 루머 확산 행위 이용자 간 상호작용	트윗의 종류별 빈도 분석 네트워크 분석

2) 분석 대상 이슈 및 분석 시기

최근 몇 년간 우리나라는 루머가 일상화될 정도로 크고 작은 사건과 관련된 루머가 급속하게, 자주 확산되었다. 세월호 사건 당시 ‘배에 살아있는 사람이 있다’는 루머, ‘유병언이 살아있다’는 루머, 메르스 사태 시 메르스 예방법, 메르스 환자 발생 병원과 관련된 루머부터 최근 사드 배치를 둘러싸고 전자파의 위험에 대한 루머까지 SNS를 통해 퍼졌다. 이 연구는 루머를 유형화하고, 루머의 속성에 따라 루머 확산 행위 및 공중 유형에 차이가 있는지 밝히기 위해 가장 최근에 발생한 사드 배치와 관련된 루머를 분석 대상으로 선택했다. 시의성과 중요성, 그리고, 현재 사드 배치와 관련된 논란이 지속되고 있다는 점에서 연구의 분석 대상으로 적합하다고 판단했다. 루머의 분류를 위해 사드 배치 확정 이후 언론과 소셜 미디어를 통해 확산된 루머를 검색했다. 사드 배치와 관련 루머가 처음 보도된 시점인 2월 11일부터 국방부가 롯데와 부지 교환을 위해 골프장에 대한 감정 평가를 완료한 12월 30일까지를 분석 기간으로 정했다. 이 기간 동안 검색된 사드 관련 루머를 모두 분석 대상으로 했다.

3) 루머 유형화 조작적 정의

사드 루머를 다룬 선행 연구들은 사드배치와 관련해 SNS를 통해 확산된 루머를 ‘전혀 근거 없는 루머’와 ‘논란이 되는 루머’로 구분하기도 했다. 전혀 근거 없는 루머는 과학적이고 타당한 근거를 제시하지 못한 터무니없는 이야기이고, 논란이 되는 루머는 옳은지, 그른지에 대한 논쟁이 있는 루머로 사실 판단 기준이 다른 것이다. 사드 루머와 관련해 근거 없는 루머는 ‘내장 기관이 파열되고 몸이 녹아내린다,’ ‘사드 레이더가 지역 주민의 암을 유발 한다’ 등이 있고, 잘못된 정보는 ‘성주 사드 레이더에서 방출되는 전자파가 5km까지 인체에 유해하다’ 등으로 구분할 수 있다⁶⁾.

이 연구는 사드 배치와 관련된 루머를 사실성과 파급력을 기준으로 분류했다. 루머의 사실성은 루머가 얼마나 구체적인 정보를 제시하고 정보의 근거를 제시 했는지로 측정했다. 구체적인 정보는 정보원이나 지명

6) 홍주현(2016. 「루머가 SNS를 만나면 뉴스가 된다? -루머 확산매체로서 SNS와 저널리즘」, 언론중재 가을호, 2016년, 26~29 참조.

등 정보의 출처가 제시되고, 자료 등 전문적이고 객관적인 내용이 포함된 것이다. 근거는 정보를 지지하기 위한 것으로 근거가 제시될 경우 루머의 사실성이 높다고 할 수 있다. 루머의 파급력은 루머가 미치는 영향의 범위가 개인에게 한정되었는지, 아니면 사회 전체에 영향을 미치는 지로 구분했다. 예를 들면, 사드 루머와 관련해서 전자파가 영향을 미치는 지역이 성주에 한정되었는지 아니면 대한민국 영토 전체에 영향을 미치는지와 같다. 파급력을 파악하기 위해 루머에서 언급한 내용이 미치는 범위가 개인에게 한정되었는지, 사회 전체에 미치는지를 구분했다. 다음으로 파급력을 사회전체에 영향을 미치는 정도로 보고, 각각의 루머에 대해 언론의 보도량을 측정했다. 언론에서 많이 보도한다는 것은 언론이 주목할 만큼 뉴스가치가 있고 중요하다고 할 수 있기에 파급력이 크다고 보았다.

<표 4> 루머의 사실성과 파급력 조작적 정의

루머의 특성		조작적 정의	구체적인 사례
사실성	높음	정보가 얼마나 구체적으로 제시되는지 : 구체적인 정보원, 지명, 인물, 자료 등 제시 정보, 주장의 근거 제시 : 정보나 주장을 뒷받침할 만한 근거를 제시함	사드 레이더에서 방출되는 전자파가 5km까지 인체에 유해한 영향을 줄 것이다 사드 발전기로 인하여 1km 이상까지 소음이 전달된다 9월1일부터 중국 방송정책 담당부서인 국가신문출판광전총국이 한국 연예인 참여를 제한하겠다는 규정을 발표했다
	낮음	정보가 구체적이지 않고, 근거 제시하지 못함. 사실과 동떨어진 이야기	주변 항공기 전파를 교란 한다 중국 내륙 지역을 탐지할 수 있다 전자파로 내장이 녹아내린다 성주 참외가 사드 참외가 될 것이다 전자파로 인해 암이 유발될 우려가 있다
파급력	높음	사회적 : 루머에서 언급한 내용의 영향이 사회 전체에 미침. 영향이 즉각적이고, 피해가 큼 언론의 주목을 받은 루머 보도량이 많은 루머	9월1일부터 중국 방송정책 담당부서인 국가신문출판광전총국이 한국 연예인 참여를 제한하겠다는 규정을 발표했다 성주 참외가 사드 참외가 될 것 사드 전자파는 인체와 농작물에 영향을 미친다
	낮음	개인적 : 루머에서 다루는 내용의 영향이 개인에게 한정됨 또는 지역적으로 성주에 한정됨 언론의 주목을 상대적으로 덜 받은 루머, 보도량이 적은 루머	사드 레이더에서 방출되는 전자파가 5km까지 인체에 유해한 영향을 줄 것이다/ 사드 발전기로 인하여 1km 이상까지 소음이 전달된다 사드 배치는 중국 공격용이다 사드는 주한미군 보호용이다 중국 내륙 지역을 탐지할 수 있다 사드 전자파가 지역주민의 암을 유발한다

4) 소셜 미디어를 통해 형성된 공중 유형 조작적 정의

소셜 미디어를 통해 형성된 공중을 유형화하기 위해 트위터에서 트윗을 올리거나 리플라이, 리트윗 행위를 분석하고, 트위터에 올라온 사드 루머 관련 댓글에 대해 네트워크 분석을 실시했다.

(1) 이용자의 루머 확산 행위 조작적 정의

이용자가 SNS를 통해 루머에 어떻게 반응하는지 이용자의 루머 확산 행위를 알아보기 위해 단순 의견, 반

응, 의견 확산으로 구분했다. 단순 의견은 트윗을 올린 것으로 ‘트윗 수’로 측정했다. 반응은 선행 의견에 대한 상호작용으로 트위터에서 ‘리플라이’의 개수로 측정했다. 의견 확산은 정보를 다른 사람과 공유하는 것으로 트위터에서는 ‘리트윗’의 개수로 측정했다.

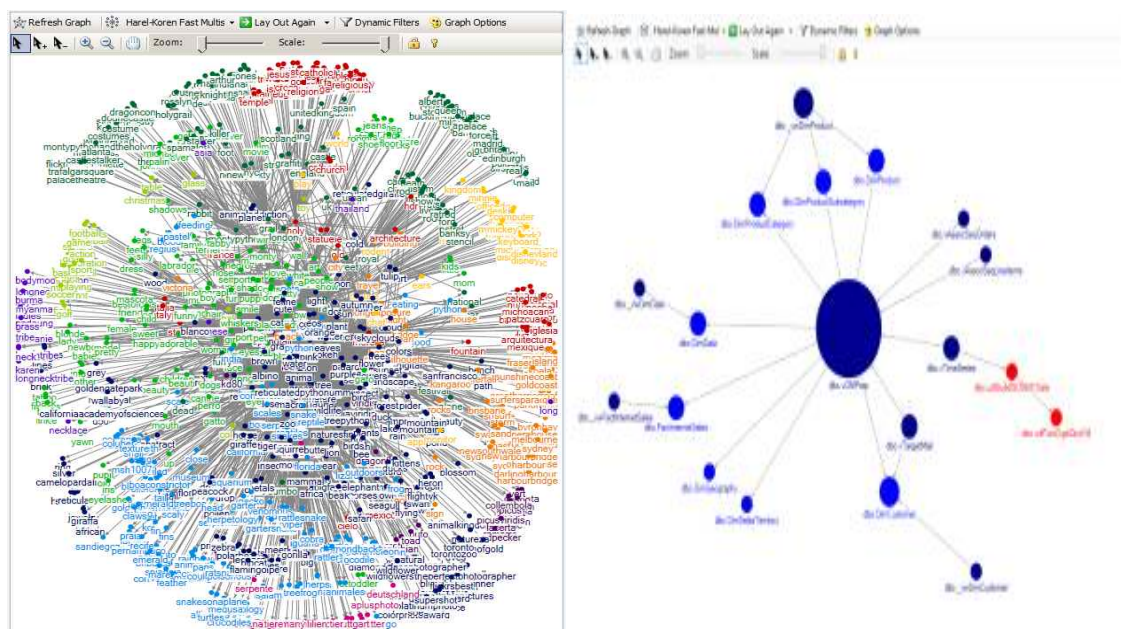
<표 5> 이용자의 루머 확산 행위 조작적 정의

이용자의 행위	조작적 정의	예시
단순 의견	ID	@HongWorld808 이번 사드배치에 중북좌파들이 퍼뜨릴 괴담은 전자파 유해성 괴담일겁니다. 아울러 전쟁나면 성주가 제일 먼저 불바다 된다는 괴담일 겁니다. 어린애들을 동원하여 기형아 출산 괴담도 퍼뜨릴 것이고 전문 좌파시위꾼들이 성주로 몰려들겁니다.
반응	@ID	@fwc3435f황교안을 대통령으로!!!@ready36414122손석희의 테블릿pc가 최순실 것이 아님이 들어났다 충격이다 사드전자파 참외 괴담에 이어 두번째임 http://www.ilbe.com/9092576929
의견 확산	RT@ID	RT@“사드는 MD가 아니다? 괴담의 화룡점정”

(2) 공중 유형 조작적 정의

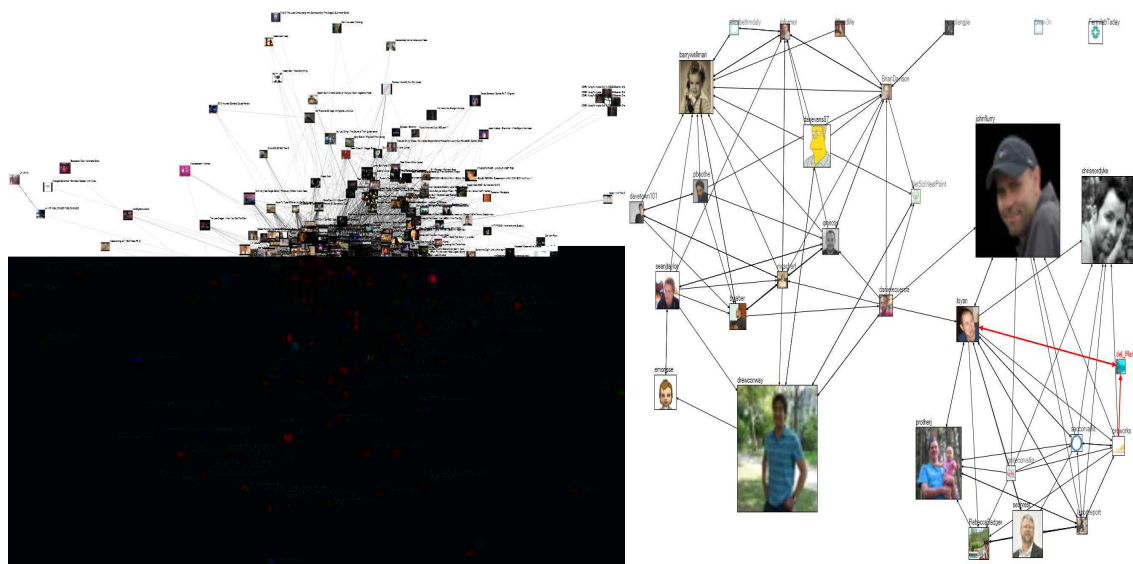
공중 유형을 파악하기 위해 NodeXL 프로그램을 이용해 네트워크 분석을 실시했다. NodeXL프로그램은 소셜미디어를 통해 개진된 의견이나 동영상, 사진을 분석하는 프로그램이다. 이 연구는 트윗에서 형성된 공중을 유형화하기 위해 노드엑셀 프로그램을 이용해서 네트워크에서 노드의 양과 노드 간 상호작용을 분석했다.

노드의 양은 네트워크에서 노드의 개수로 측정했다. 노드 간 상호작용은 연결성 값으로 측정했다. 노드 간 상호작용이 많고, 적은은 다음과 같이 네트워크 모양을 근거로 구분했다. <그림 2>의 왼쪽 그래프는 노드의 양이 많은 경우로 ‘균중’으로 보았고, 오른쪽은 네트워크에서 노드의 양이 적은 경우로 ‘소수’로 보았다.



<그림 2> 균중(노드의 양 많음, 왼쪽) · 소수(노드의 양 적음, 오른쪽) 조작적 정의

네트워크에서 상호작용이 높음 낮음은 노드 간에 연결선이 많은지 연결선 수를 측정했다. <그림 3>을 보면, 네트워크 중앙에서 노드 간에 연결선이 많은 것을 알 수 있다. 상호작용이 활발한 경우 ‘견고한’으로 보았다. 오른쪽 그림의 경우 노드 간에 상호작용이 활발하지 않은 경우로 ‘분산적’으로 보았다.



<그림 3> 견고한(노드 간 상호작용 활발함, 왼쪽) · 분산적(활발하지 않음, 오른쪽) 조작적 정의

4. 연구 결과

사드 배치와 관련해 SNS를 통해 확산된 루머를 사실성과 파급력을 기준으로 유형화하고, 루머의 속성에 따라 공중이 어떻게 형성되었는지 네트워크 분석을 통해 규명했다.

1) 루머의 사실성과 파급력을 기준으로 루머 유형화한 결과

사드 배치와 관련해 형성된 루머를 사실성과 파급력을 기준으로 분류한 결과는 <표 6>과 같다. 사실성의 높고 낮음은 루머가 얼마나 구체적인 정보를 전달하는지, 얼마나 그럴듯한지를 기준으로 분류했다. 루머의 파급력은 루머가 영향을 미치는 범위와 언론 보도량을 근거로 높고 낮음으로 분류했다. 루머의 범위는 개인이나 성주 지역, 중국 지역 등 특정 지역에 한정되었는지 아니면 대한민국 전체에 영향을 미치는지로 구분했다. 다음으로 사드 관련 루머의 파급력을 파악하기 위해 해당 루머가 언론에 얼마나 많이 보도되었는지 보도량을 측정했다. <표 6>을 보면, 루머에 따라 보도량에 차이가 있는 것을 알 수 있다. 루머별로 보도량을 측정한 결과 3건부터 1,560건까지 나타났다. 700건 이상인 경우 파급력이 높다고 분류했고, 100건 미만인 경우에는 파급력이 낮다고 보았다. 이와 같이 해서 파급력이 높은 루머로는 사드 레이더 전자파 유해, 중국 한국 연예인 출입금지, 성주 참외가 사드 참외가 된다는, 파급력이 낮은 루머로는 중국 내륙 지역 탐색할 수 있다, 주변 항공기 전파를 교란한다, 내장이 녹아 내린다가 있다.

<표 4>의 조작적 정의를 근거로 핵심적 정보, 주변적 정보, 핵심적 소문, 주변적 소문으로 루머를 분류했다. 핵심적 정보는 사회전체에 파급력이 있고 구체성을 띠고 있는 루머이다. 주변적 정보는 개인에게 한정된 구체적인 정보가 제공된 루머이다. 핵심적 소문은 사회전체에 파급력이 있는 사실과 동떨어진, 근거가 제시되지 않은 것이다. 주변적 소문은 개인에게 영향을 미치는 사실과 동떨어진 이야기이다.

이러한 기준에 따라 모든 루머를 분류한 결과, 핵심적 정보로는 과급력이 높은 전자파 유해성 관련 루머(사드 레이더에서 방출되는 전자파가 5km까지 인체에 유해한 영향을 줄 것이다)와 사실성이 높은 중국의 한류에 대한 제재 움직임 관련 루머(9월1일부터 중국 방송정책 담당부서인 국가신문출판광전총국이 한국 연예인 참여를 제한하겠다는 규정을 발표했다)를 선택했다. 중국 정부가 ‘한류에 대해 제재할 것이다’라는 루머는 사실성도 높고, 한국의 경제·문화 전반에 미치는 영향력도 크다. 핵심적 소문으로는 과급력이 사회전체에 미치고, 인과관계를 밝히지 않고 주장의 근거가 구체적으로 제시되지 않은 ‘성주 참외가 사드 참외가 된다’는 루머를 선택했다.

사실성이 높은 반면, 과급력이 낮은 주변적 정보로는 ‘중국 내륙 지역을 탐지할 수 있다’는 루머를 선택했다. 사드가 중국 내륙을 탐지할 수 있는지에 대해서는 근거를 제시하는 여러 의견들이 제기되어 사실성이 높다고 분류했고, 주변적 소문으로는 인과관계가 밝혀지지 않았을 뿐만 아니라 전자파의 과급력이 성주 주민에게 한정된 ‘사드 전자파로 암 유발이 될 수 있다’를 선택했다.

<표 6> 사실성과 과급력을 기준으로 분류한 사드 관련 루머

루머의 종류	속성	구체적인 사례	사실성	과급력
			구체적인 근거 제시	보도량
				루머 영향 범위
I. 핵심적 정보	과급력 높음	한국연예인 중국방송 금지 괴담 ⁷⁾ 9월1일부터 중국 방송정책 담당부서인 국가신문출판광전총국이 한국 연예인 참여를 제한하겠다는 규정을 발표했다 ⁸⁾	구체적 날짜, 담당 부서, 반경 거리 제시	766건
	사실성 높음			영향이 무제한, 한류 산업 규모를 고려할 때 과급력 매우 큼
II. 주변적 정보	과급력 낮음	중국 내륙 지역을 탐지할 수 있다 ⁹⁾ 수도권 방어가 취약하다 ¹⁰⁾	사드의 최대 요격 거리가 서울 등 수도권에 미치지 못한다는 근거 제시	76건
	사실성 높음			영향 제한적, 중국에 미치는 영향 중국이 발사하는 대륙간탄도미사일(ICBM)을 요격할 수 없음
III. 핵심적 소문	과급력 높음	성주참외가 사드 참외가 될 것이다	참외가 전자파의 영향을 받는다는 근거를 제시하지 않음	1,560건
	사실성 낮음			영향력 큼/ 사회 전체
IV. 주변적 소문	과급력 낮음	사드 전자파로 내장이 녹아내린다 사드 전자파로 암이 걸린다	인과관계 밝혀지지 않음	3건
	사실성 낮음			영향 제한적

2) 루머의 유형별 루머 확산 행위 및 공중 유형화 결과

7) <http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2016/08/04/참조>.

8) http://enter.etoday.co.kr/view/news_view.php?varAtcId=71340 참조. [중국발 괴담①‘中, 韓 콘텐츠 규제...오비이락?사드“ ”터질게 터졌다“

9) <http://news.donga.com/3/all/20160706/79039086/1> 참조.

10) http://mbn.mk.co.kr/pages/news/newsView.php?category=mbn00009&news_seq_no=2946446 참조.

(1) 루머 유형별 루머의 확산 행위 분석 결과

각각의 루머와 관련된 이용자의 루머 확산 행위를 트위터에 올라온 의견의 종류를 기준으로 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 트윗과 리플라이, 리트윗 개수를 측정한 결과, 정보보다는 소문이 트위터 이용자의 정보 확산을 유발했다. 소문의 경우 과급력이 확산행위에 영향을 미쳤다. 즉, 과급력이 높은 핵심적 루머가 주변적 루머보다 더 많이 확산되었다. 핵심적 소문의 경우 전체 트윗이 4,759건으로 가장 많았고, 다음으로 주변적 소문이 2,717건으로 많았다. 핵심적 소문은 사드 참외 논란이었고, 주변적 소문은 사드 전자파 암 유발이었다. 다음으로 핵심적 정보의 전체 트윗이 1,522건으로 많았고, 주변적 정보는 가장 트윗 양이 적었다. 핵심적 정보는 한국 연예인 출연 금지에 대한 루머이고, 주변적 정보는 사드가 중국 내륙 탐색용이라는 것이다. 사실성이 낮은 사드 참외의 경우 정보량이 많지 않아 이해하기 쉽고, 인체에 직접적인 해를 미칠 수 있다는 관련성이 높고 사회적 과급력이 크기 때문에 이용자가 많은 관심을 갖고 SNS를 통해 활발하게 확산시킨 것으로 생각된다. 이 연구에서 선택한 사드 관련 소문의 경우 사실성도 낮지만 정보에 비해 개인에게 직접적인 영향을 미친다는 점에서 이용자의 관심이 더 높았을 가능성도 있다.

리트윗은 내가 원하는 정보를 적극적으로 확산시키는 행위라고 할 수 있는데, 리트윗을 통해서도 핵심적 소문 > 주변적 소문 > 핵심적 정보 > 주변적 정보 순으로 확산되었다. 이 결과를 통해 정보보다는 소문이 더 주목을 받고, 주변적인 것보다는 핵심적인 것이 더 관심을 끈다는 것을 알 수 있다(핵심적 정보: 주변적 정보=1522건:105건, 핵심적 소문: 주변적 소문=4,759건:2,717건). 트위터를 통한 이용자의 반응을 통해 루머의 정보량이 적은 소문이 정보량이 많은 정보보다 이용자들의 관심을 더 끈다고 할 수 있고, 루머의 영향력이 클수록 이용자가 관심을 갖고 더 확산시킨다고 하겠다. 루머의 정보량이 많을 경우에는 사람들이 정보처리 과정에서의 복잡성으로 인해 덜 주목한 것으로 추측된다. 이 연구에서 분석 대상으로 한 소문처럼 사회적 과급력도 크고, 이슈 관여도도 높을 경우 확산이 폭발적으로 이루어 질 것을 예측할 수 있다.

<표 7> 루머 유형에 따른 루머 확산 분석 결과(건)

루머의 종류 이용자의 루머 확산 행위		핵심적 정보 (한국 연예인 출연 금지)	주변적 정보 (중국 내륙 탐색용)	핵심적 소문 (성주참외가 사드참외)	주변적 소문 (사드 전자파 암 유발)
단순 의견	트윗	72	14	468	124
반응	리플라이	33	7	319	143
의견 확산	리트윗	1417	84	3972	2574
	전체	1522	105	4759	2717

(2) 루머의 유형에 따른 네트워크 분석 결과

앞에서 분석한 트윗에 대해 네트워크 분석을 실시해서 루머를 확산시키는 공중을 유형화했다.

① 핵심적 정보·주변적 정보에 대한 네트워크 분석 결과

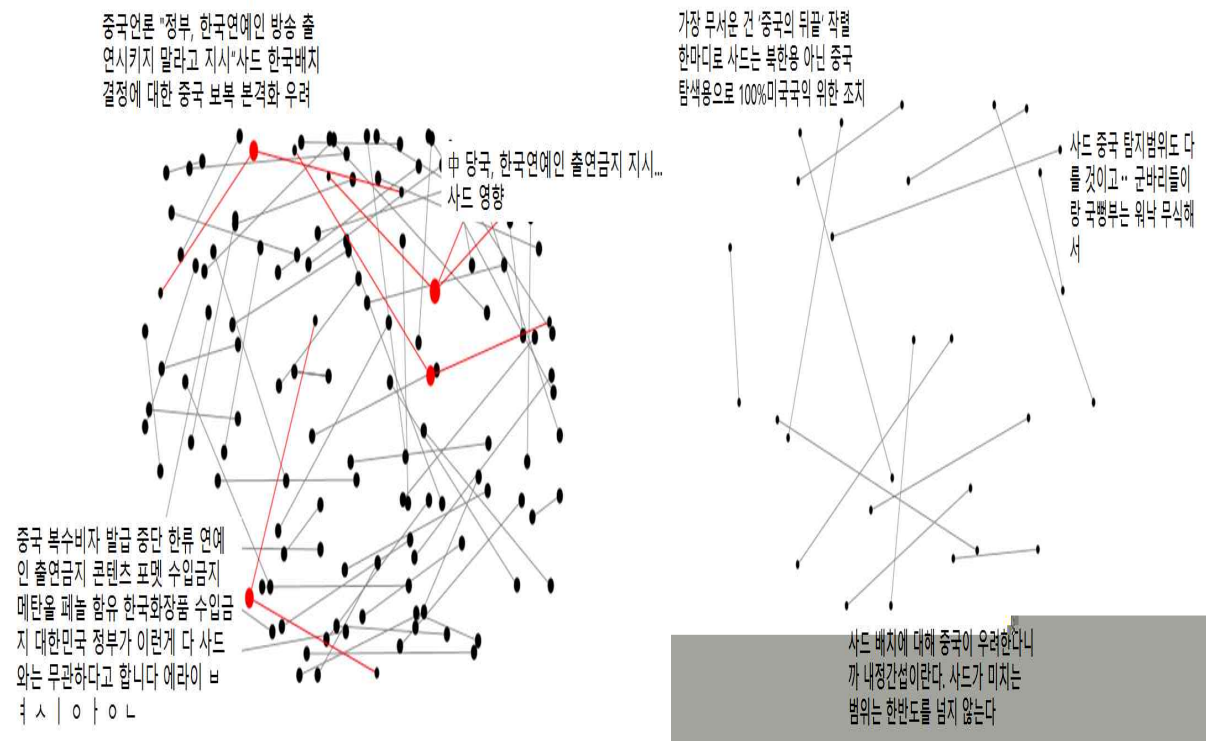
핵심적 정보인 중국 정부의 한국 연예인 출연 금지에 대한 네트워크 분석 결과는 <그림 4>와 같다. 네트워크에서 연결선 72개이고, 상호작용수 135개로 나타났다. 사드가 중국 내륙 탐색용이라는 주변적 정보의 경우 트윗은 14개에 불과했고, 상호작용수는 28개로 활발하지 않았다. 핵심적 정보의 경우 상호작용은 상대적

으로 활발하게 나타났다.

중국 정부의 한국 연예인 출연 금지 방침에 대해서는 중국 언론 보도를 인용했지만 중국 언론도 사실을 근거로 보도하지 않고, 추측을 근거로 보도했다. 당시 중국 정부는 공식적으로 한국 연예인 출연 금지 조치를 내리지 않았다고 밝혔다. ‘한국 연예인 출연 금지’의 매개 중심성 값이 3.000으로 높았고, 위세 중심성 값도 0.250으로 상대적으로 높았다.

사드가 중국 탐색용이라는 주변적 정보에 대해서는 ‘한마디로 사드는 북한용 아닌 중국 탐색용으로 100% 미국 국익을 위한 조치’라는 의견과 ‘사드 배치에 대해 중국이 우려한다는 것은 내정간섭’이라는 의견이 확산되었지만 트윗은 14개로 매우 적었다.

<그림 4>를 보면, 네트워크에서 노드 수가 많지 않지만 상호작용이 활발한 핵심적 정보에 대해 형성된 공중을 ‘견고한 소수’로, 노드 수도 적고, 상호작용이 거의 없는 주변적 정보를 중심으로 형성된 공중 유형을 ‘분산적 소수’로 보았다.



<그림 4> 핵심적 정보(왼쪽)·주변적 정보(오른쪽)에 대한 트윗 네트워크 분석 결과

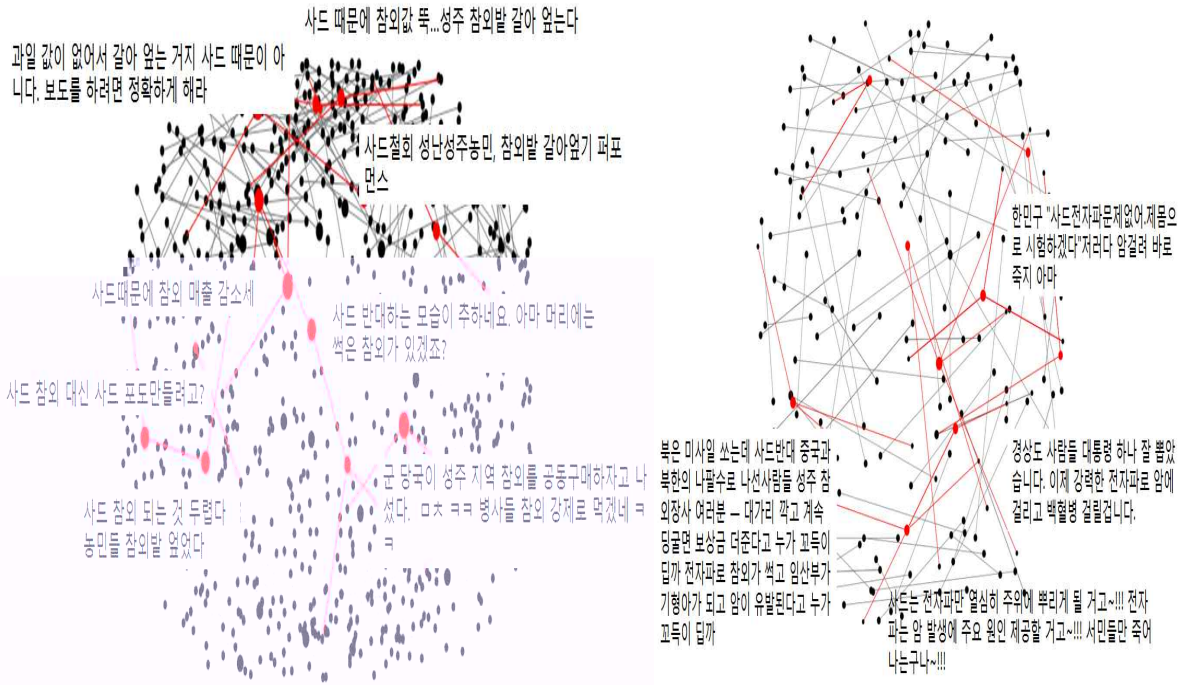
② 핵심적 소문·주변적 소문에 대한 네트워크 분석 결과

핵심적 소문과 주변적 소문에 대한 네트워크 분석을 실시한 결과를 보면, 사실성이 높은 루머에 비해 SNS를 통해 훨씬 더 활발하게 확산된 것으로 나타났다. 사드 참의와 관련해서는 네트워크에서 노드 수가 468개로 많았고, 이용자 간 상호작용수도 810개로 활발했다.

주변적 소문인 ‘사드 전자파가 암을 유발한다’는 루머에 대해 네트워크에서 노드 수는 143개로 핵심적 소문 다음으로 많았다. 반응이 143개로 나타났고, 노드 간 상호작용 수는 183으로 네트워크 상에서 의견 교환이 핵심적 소문에 비해서는 상대적으로 적었지만, 정보에 비해서는 많았다.

<그림 5>를 보면, 사드 관련 핵심적 소문·주변적 소문에 대해서는 정보에 비해 네트워크에서 노드 수가

많고, 상호작용이 활발해서 ‘견고한 군중’으로 분류했다. 왼쪽 그래프는 사드 참외와 관련된 트윗을 네트워크 분석한 결과인데, 노드 간 연결이 거미줄처럼 이어져있고 밀도가 높은 것을 알 수 있다. 오른쪽 그래프도 마찬가지로 노드 간의 연결이 활발하게 나타났으며, 왼쪽 그래프와 비슷한 형태를 띠고 있다.



<그림 5> 핵심적 소문(왼쪽)·주변적 소문(오른쪽)에 대한 트윗 네트워크 분석 결과

<표 8>의 중심성 분석 결과를 보면, 한민구 장관의 ‘전자파 문제없다’는 발언과 ‘강력한 전자파로 암에 걸리고 백혈병에 걸릴 것’이라는 의견, ‘사드 전자파는 암 발생 원인’이라는 의견이 주목을 받으면서 확산된 것으로 나타났다.

<표 8> 핵심적 소문·주변적 소문 중심성 값 분석 결과

핵심적 소문	매개 중심성	인접 중심성	위세 중심성	주변적 소문	매개 중심성	인접 중심성	위세 중심성
사드배치 때문에 참외 매출이 감소세	3,000	0.333	0.125	한민구, 사드 전자파 문제 없어...저러다 암 걸려 죽지 아마	1,000	0.500	0.056
사드 때문에 참외 값 뚝...성주 농민 참외밭 갈아엎기 퍼포먼스	2,000	0.250	0.000	경상도 사람들 대통령 하나 잘 뽑았습니다. 이제 강력한 전자파로 암에 걸리고 백혈병 걸릴 겁니다.	1,000	0.500	0.056
사드 반대운동에 외부인은 참견 말라는 성주 군수 성주 참외도 외부인은 먹지 말라고 함해보지?	1,000	0.500	0.000	사드는 전자파만 열심히 주위에 뿌리게 될 거고~!!! 전자파는 암 발생에 주요 원인 제공할 거고~!!! 서민들만 죽어 나는구나~!!!	1,000	0.333	0.056

3) 루머의 유형별 공중 유형화 네트워크 분석 결과

이 연구는 루머를 사실성과 파급력을 기준으로 유형화했다. 사실성이 높을 경우에는 정보로, 사실성이 낮을 경우에는 소문으로 보았다. 파급력이 높으면 핵심적으로 낮으면 주변적으로 구분했다. 루머의 종류에 따라 이용자의 확산 행위를 분석하고, 네트워크에 나타난 트윗 유형을 밝혔다. 사드 배치와 관련해서 생산된 루머가 구체적인 사실을 포함하고, 근거가 제시되었는지 구체성과 보도량을 기준으로 파급력을 측정해서 루머를 분류했다. 사드 배치와 관련된 루머 중에서 ‘핵심적 소문’으로는 사드 참외 논란을 ‘주변적 소문’으로는 사드 전자파가 암을 유발한다는 것을 선택했다. ‘핵심적 정보’로는 한국 연예인 출연 금지를 ‘주변적 정보’로는 사드는 중국 내륙 탐색용을 선택했다.

이 연구에서 분석 대상으로 선택한 사드 배치 관련 루머의 경우 이용자의 확산 행위와 확산 네트워크 유형에 차이를 나타냈다. 이용자의 루머 확산 행위를 얼마나 적극적으로 의견을 개진하는지 단순 의견, 반응, 의견 확산으로 구분해 분석했다. 반응이 많으면 상호작용이 활발하다는 측면에서 ‘견고한’으로 보았고, 반응이 적으면, 상호작용이 적다는 측면에서 ‘분산적’으로 구분했다. 의견 확산이 활발한 경우에는 많은 사람이 상호작용을 했다는 의미에서 ‘군중’으로, 의견 확산이 적을 경우에는 ‘소수’로 구분했다.

<표 9>를 보면 이용자들은 사드 관련 정보보다 소문에 대해 더 적극적으로 루머를 확산시킨 것으로 나타났다. 트윗 수도 정보에 비해 소문이 훨씬 많았고(정보: 86개, 소문: 592개) 반응도 정보와 소문 간에 차이가 컸다. 리트윗을 통해 의견을 확산시킨 행위를 보면, 핵심적 소문이 가장 활발하게 확산되었고, 다음으로 주변적 소문으로 나타났다. 정보 중에서는 핵심적 정보가 1,417개의 리트윗이 있어 주변적 정보 84개에 비해 상당히 많았지만 소문에 비해서는 상대적으로 적었다. 핵심적 정보인 ‘한국 연예인 출연금지’의 경우 본래 트윗량은 72개로 적었지만 의견 확산을 통한 상호작용이 매우 활발하게 나타났다. 주변적 정보의 경우에는 반응도 7건으로 매우 적고, 의견 확산도 거의 이루어지지 않았다.

정보에 비해 소문은 반응도 더 많고, 의견 확산도 활발하게 이루어졌다. 성주참외가 사드 참외가 될 것이라는 핵심적 소문에 대해서는 반응이 319건으로 나타나 이용자들 간에 상호작용이 상당히 활발했고, 리트윗으로 측정한 의견 확산도 3,972건으로 가장 많았다. 사드 전자파가 인체에 유해하다는 주변적 소문에 대해서는 반응이 89개로 적었고, 의견 확산은 2,574건으로 적지 않았다.

사드 루머에 대해 어떤 성격의 공중이 형성되었는지 규명하기 위해 이용자의 확산 행위뿐만 아니라 네트워크 분석을 함께 실시했다. 네트워크 분석 결과를 통해 나타난 트윗 유형을 보면 핵심적 정보의 경우 상호작용이 활발해 ‘견고한 소수’로, 주변적 정보에 대해서는 개진된 의견이 많지 않고, 상호작용도 활발하지 않아 분산적 소수로, 핵심적 소문, 주변적 소문에 대해서는 개진된 의견도 상대적으로 많고, 상호작용이 활발해 ‘견고한 군중’으로 보았다.

연구 결과 이용자들은 정보보다는 소문에 더 관심을 갖고 확산시키는 것으로 나타났으며, 한국 연예인 출연 금지 루머의 경우에는 직접 의견을 올리거나 보다는 한류의 영향력을 고려해서 중요하다고 인식하고 적극적으로 확산(리트윗 1,417개)시킨 것으로 해석된다.

<표 9> 루머 유형에 따른 공중 분류

루머의 종류	이용자의 확산 행위				트윗 네트워크 유형
	트윗	반응	의견 확산	전체	
핵심적 정보(한국 연예인 출연 금지)	72	33	1417	1522	견고한 소수
주변적 정보(중국 내륙 탐색용)	14	7	84	105	분산적 소수
핵심적 소문(성주참외가 사드 참외가 됨)	468	319	3972	4759	견고한 군중
주변적 소문(사드 전자파 암 유발)	124	143	2574	2717	견고한 군중

5. 결론

과거 위기나 재난 사고 같은 특정한 일이 발생했을 때 루머가 생성되었던 것과 달리 오늘날은 이용자 간에 연결성이 강화된 소셜 미디어의 등장으로 누구나 쉽게 루머를 접하고 공유할 수 있는 환경이 되었다. 메르스 확산처럼 위기가 발생했을 때뿐만 아니라 사드 배치나 자궁경부암 백신 무료 접종처럼 정부의 정책결정과정에서 루머가 확산되는 일이 빈번하다. 사실과 구별하기 어려운 루머도 있다. 루머가 거짓인지 여부에 대한 판단도 언론의 정치적인 입장에 따라 다르다. 루머뿐만 아니라 가짜 뉴스까지 사실로 여겨지고 SNS에서 확산되는 등 독자들은 유용한 정보와 잘못된 정보를 구분하기가 더 어려워졌다.

루머가 일상화된 사회에서 이 연구는 루머의 속성에 따라 SNS를 통해 확산되는 루머의 양과 상호작용에 차이가 있는지 알아보고 루머의 확산 동인을 루머의 속성에서 찾고자 했다. 이를 위해 SNS를 통해 확산된 루머의 양과 이용자 간 상호작용을 통해 루머의 확산과정을 밝혔다. 사드 배치와 관련해 확산된 루머를 사실성과 파급력을 기준으로 유형화했다. 바로 핵심적 정보, 주변적 정보, 핵심적 소문, 주변적 소문인데 구체적인 사실이 제공되어 그럴듯한 이야기로 여겨질 경우에는 ‘정보’로, 논리적 근거나 구체적인 내용이 제공되지 않을 경우에는 ‘소문’으로 보았다. 루머에서 다른 내용이 사회 전체에 영향을 미칠 경우 ‘핵심적’으로, 특정인이나 특정 지역에만 한정적으로 영향을 미칠 경우 ‘주변적’으로 구분했다.

루머의 종류에 따라 SNS를 통해 루머가 확산되는 과정에 차이가 있는지 리트윗 양을 측정해 분석한 결과 네티즌들은 핵심적 소문을 가장 활발하게 확산시킨 것으로 나타났다. 다음으로 주변적 소문을 확산시켰고, 핵심적 정보, 주변적 정보 순으로 확산됐다. 이와 같은 결과를 통해 사회적 파급력이 큰 경우 네티즌이 더 주목하고, 정보보다는 소문에 더 이용자들이 더 관심을 갖고 있음을 알 수 있다. ‘성주 참외가 사드 참외가 될 것’이라는 소문이 SNS를 통해 가장 많이 확산됐는데 이 소문의 경우 과학적인 타당성이나 논리적 근거가 전혀 제시되지 않고, ‘성주 농민들이 참외밭을 갈아엎었다’는 뉴스와 결합하면서 폭발적인 확산을 가져왔다. 이 연구는 루머가 구체적인 사실을 근거로 이야기가 구성될 경우 ‘그럴듯함’으로 인해 네티즌이 더 관심을 가질 것으로 예상했는데, 사드 루머에 대한 분석 결과 예상과 달리 이용자들은 사드 배치 관련 루머 중에서 정보보다는 소문에 더 주목한 것으로 나타났다. 사실성이 낮은 즉 정보량이 적고, 단순한 스토리로 구성된 이야기에 더 관심을 갖고 반응한 것으로 생각된다. 메시지 측면에서 루머 확산 동인을 고찰한 선행 연구들은 루머의 사실성이 높을 때 이용자들이 더 많이 확산시킨다는 결과와 루머의 자극성이 확산 동인이라는 결과를 제시하고 있다. 연구자의 예상과 달리 이용자들이 정보보다 소문에 더 주목한 결과를 통해 루머의 사실성과 자극성 요인을 함께 고려해 루머의 속성을 분류할 필요성이 있다고 생각한다. 반면, 예상했던 것처럼 사회적 파급력이 큰 핵심적 내용이 주변적 내용보다 더 관심을 끈 것으로 나타나 루머가 확산되는 데 메시지 요인이 중요한 영향을 미친다고 할 수 있다.

루머의 확산 과정에서 이용자들이 가장 많이 트윗을 올린 루머는 핵심적 소문이었고, 다음으로 주변적 소문인 것으로 밝혀져 루머가 사실과 같은 정보를 담고 있는 것보다 정보량은 적어도 파급력이 크거나 개인에게 불안감이나 두려움을 주는 이야기가 이용자들의 관심을 더 유발한 것으로 생각된다. 사드 배치로 ‘한국 연예인 출연 금지¹¹⁾’나 ‘사드는 중국 내륙 탐색용’ 같은 정보를 담고 있는 루머보다 ‘사드 참외’와 ‘사드 전자파 인체 유해’와 같이 개인과의 관련성이 높고, 직접적인 영향을 미치는 소문에 더 주목한 것으로 해석된다.

이 연구는 사드 배치와 관련된 루머를 사실성과 파급력을 기준으로 분류한 후 어떤 속성의 루머가 더 많이 주목을 받고, 확산되는지 규명하기 위해 네트워크 분석을 실시했고, 네트워크의 특성을 근거로 공중을 유형화했다. 공중을 유형화한 결과 핵심적·주변적 소문에 대해서는 상호작용이 활발한 ‘건고한 군중’이 형성되었

11) 한국 연예인 출연 금지 루머는 분석 당시에는 사실이 확인되지 않은 루머였으나 이후 중국 텔레비전이나 영화에 한국 연예인의 출연이 전면 금지되었다(중국의 도가 지나친 사드 보복, YTN 2017년 3월 2일자 참조).

고, 사회적 파급력이 큰 핵심적 정보는 ‘건고한 소수’, 주변적 정보에 대해서는 상호작용이 활발하지 않은 ‘분산적 소수’가 형성됐다.

연구 결과를 통해 정책입안자의 입장에서 루머가 확산될 때 적절한 대처방안이 무엇인지 가늠해 볼 수 있을 것이다. 정부는 루머의 파급력을 기준으로 루머에 대한 대응을 달리해야 할 것이다. 지금처럼 정책입안자가 SNS에 확산된 많은 루머에 대해 일괄적으로 ‘사실이 아니다,’ ‘루머를 확산시키는 외부 세력이 있다’라는 주장만 반복해서는 국민들을 설득시킬 수 없다는 것이다. 사드 루머가 확산되자마자 황교안 총리는 ‘루머를 확산시키는 세력을 엄벌하겠다’는 원칙론적인 입장만 강조했다. 사드 배치와 관련된 다양한 성격의 루머에 대한 분석 없이 ‘사드 전자파는 안전하다’는 일방적인 커뮤니케이션으로는 더 이상 국민을 설득하기도 국민들로부터 지지를 얻기도 어렵다.

예를 들어 건고한 군중이 형성된 핵심적 소문(사드 참외)의 경우 이용자들이 가장 많이 주목하고 확산시킨 루머이므로 보다 적극적으로 해명하고, 농작물이 피해를 입지 않는다는 것을 과학적 근거를 갖고 설득할 필요가 있다. 분산적 소수가 형성된 주변적 정보(중국 내륙 탐색용)나 건고한 소수가 형성된 핵심적 정보(한국 연예인 출연 금지)에 대해서는 중국과의 외교 관계를 고려해 신중하게 대응하는 한편, 국제기구의 도움을 받아 문제에 접근할 필요가 있다. ‘사드 전자파가 암을 유발할 것’이라는 주변적 소문에 대해서 분산적 군중이 형성되었는데, 인체에 직접적인 영향을 미칠 것이라는 우려로 이슈 관여도가 높은 만큼 정부는 과학적인 수치를 제시하는 것뿐만 아니라 성주 군민이나 국민들이 의문을 갖고 있는 사항, 불안감을 해소할 수 있도록 이들이 궁금해 하는 것에 대해 충분히 설명하고, 소통하는 모습을 보여야 할 것이다. 루머가 정부나 사회에 대한 불신이 클 때 확산되고 사람들이 권위 있는 기관의 발표보다 루머를 더 믿는다는 선행 연구 결과를 근거로 정부는 루머 메시지 관리뿐만 아니라 장기적으로는 국민들의 신뢰를 얻는 것이 중요하다.

이 연구는 루머를 사실성과 파급력을 기준으로 유형화하고, 루머의 속성에 따라 형성된 공중의 특성을 네트워크 분석을 통해 밝혔다는 점에서 이론적·방법론적 측면에서 의의가 있다. 그럼에도 불구하고, 몇 가지 연구의 한계를 지적함으로써 향후 연구에 도움이 되고자 한다. 우선 이 연구는 루머의 속성을 사실성과 파급력으로 구분했지만, 향후 루머 확산 연구에서는 사실성 측면뿐만 아니라 루머가 담고 있는 선정성이나 흥미성 등 여러 측면을 고려해서 메시지를 좀 더 세분화할 필요가 있다. 선행 연구와 달리 루머의 ‘그럴듯함’이 루머의 확산에 영향을 미치는 변인으로 밝혀지지 않았지만 수용자 측면에서 루머의 사실성을 측정할 필요가 있다. 수용자들에게 루머의 사실성이 높다고 생각하는 것이 무엇인지 평가하도록 함으로써 수용자가 실제로 사실성이 높다고 인식한 루머를 알아낼 필요도 있다. 이밖에 수용자가 생각한 사실성뿐만 아니라 루머가 실제 사실과 얼마나 가까운지 사실과 거짓의 척도로 루머의 사실성을 측정하는 것도 도움이 될 것이다.

다음으로 이 연구에서 소문이 정보보다 더 주목을 받았는데, 소문에 포함된 루머의 이슈 관여도가 상대적으로 높은 것이었다는 점에서 수용자 측면에서 정치적 성향이나 정부에 대한 태도, 이슈 관여도 등 개인적 요인을 고려해 루머에 대한 신뢰도나 루머 확산 동기 등을 규명할 필요가 있다.

루머의 확산 동인으로 심리학적인 측면에서는 개인의 불안감, 사회에 대한 불신을 언급하고 있는데 (Dalziel, 2016) 이 연구는 수용자들이 실제로 어떤 루머에 주목하고 SNS를 통해서 확산시키는지 그 관계를 규명함으로써 루머의 확산 동인을 밝혔으며, 정책 입안자들이 정책결정과정이나 위기 발생 시 루머에 어떻게 대처해야 할지 메시지 속성을 고려해 제안했다는 점에서 의의가 있다.

참고문헌

- 홍주현·윤해진(2014). 트위터를 통한 루머의 확산 과정 연구: 한미 FTA 관련 루머의 자극성에 따른 의견 확산 추이와 이용자의 상호작용성을 중심으로. 『한국언론정보학보』, 66호, 59-86.
- 홍주현(2015). 핵심 정보와 주변 정보의 확산 과정 연구: 단어의 가시성(visibility)과 연결성(connectivity) 분석을

- 중심으로 본 언론의 프레임. 『콘텐츠학회논문지』, 16권 3호, 269-287.
- 홍주현 · 이미나(2017). 소셜 미디어의 매체 환경적 특성이 이용자의 능동적 참여 및 메시지 확산 유형에 미치는 영향: 메르스 사태에 대한 정부 대응 및 국민들의 반응을 중심으로. 『인터넷정보학회지』, 18권 1호, 1-15.
- Abern, K. & Sosyura, \.(2015). Rumor Has IT: Sensationalism in Financial Media.2050-2093. Retrieved from bus.umich.edu/dsosyura/Research%20Papers/Rumor%20Has%20It%20--%20Sensationalism%20in%20Financial%20Media.pdf
- Coombs,W.T.(1999). On going crisis communication. Thousand Oak:CA, Sage.
- Coombs,W.T.(2007). Protecting Organization Reputations \uring a Crisis: The \evelopment and Application of Situational Crisis Communication Theory. Corporate Reputation Review 10(3), 163-176.
- \alziel, G.(2016). Rumor and Communication in Asia in the Internet Age. London and New YORK: Routledge.
- Epstein, L. & Segal, J.(2000). Measuring Issue Salience. American Journal of Political Science, 44(1), 66-83. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/2669293?seq=1#page_scan_tab_contents
- Gilbert, \. T(1991). How Mental System Believes, American Psycology 46(2), 107-119..
- Holthoefer, J. & Moreno, Y.(2011). Absence of Influential spreaders in rumor dynamics. Retrieved from <http://journals.aps.org/pre/abstract/10.1103/PhysRevE.85.026116>
- Hothoefer, J. & Maloni, S.(2013). Emergence of Influential Spreaders in Modified Rumor Models, J Stat Phys, 151, 383-393.
- Kosta, J., Oswald, Y.O. & Wattenhofer, R.(2007). Word of Mouth: Rumor \issemination in Social Networks. Retrieved from <http://82.130.102.95/publications/sirocco08KOW.pdf>
- Liao, Q. & Shi, l.(2013). She Gets a Sports Car from Our \onation: Rumor Transmission in a Chinese Microblogging Community. CSCW' 13, Feb. 23-27. San Antonio, USA.
- Nisbet, E. & Gareett, K.(2010). Fox News Contributes to Spread of Rumors about Proposed NYC Mosque. Retrieved from <http://comm.ohio-state.edu/kgarrett/MediaMosqueRumor.pdf>
- Pang, B. & Lee, L.(2008). Opinion mining and sentiment analysis, Foundations and Trends in information Retrieval, 2(1-2), 1-135. Available at: <http://www.cs.cornell.edu/home/llee/omsa/omsa.pdf>
- Pick, Y. Carl(2010). Mobile Strategies in Political Communication. In Partial Pulfillment of the Requirement for the \egree of Master of Arts in Public Communication. Retrieved from www.american.edu/soc/communication/upload
- Shoemaker, P. & Reese, (1996). Mediating Messages: Theories of Influences on Mass Media Content. Longman USA. Retrieved from <https://journalism.utexas.edu/sites/journalism.utexas.edu/files/attachments/reese/mediating-the-message.pdf>
- Honeycutt, C., & Herring, S.C. (2009). Beyond microblogging: Conversation and collaboration via Twitter. HICSS:Hawaii International Confere
- Mendoza, M., Problete, B., & Castillo, C. (2010). Twitter under crisis: Can we trust what we RT? Retrieved from http://research.yahoo.com/files/mendoza_poblete_castillo_2010_twitter_terremoto.pdf
- Morris, S. (2000). Contagion. The Review of Economic Studies, 67(1), 57~58.
- Namatame, A. (2007). \iffusion and Emergence in Social Networks. Retrived from http://www.nda.ac.jp/~nama/Top/Papers/research-namatame/09-02_p.pdf
- Ratkiewicz, J., Conover, M., Meiss, M., Goncalves, B., & Flammini, F. (2011). \etection and tracking political abuse in social media. Proceedings of the Fifth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media. 297-304. Retrieved from www.aaai.org/ocs/index.php/ICWSM/ICWSM11/paper/download/.../3274.

- Scott, J.(2012). Social Network Analysis. Third Edition:SAGE Publications Ltd.
- Tanaka, Y., Sakamoto, Y. & Matsuka, T.(2007). Transmission of Rumor and Criticism in Twitter after the Great Japan Earthquake. 2387-2392.
- Tang, M., Mao, X., Guessoum, Z. & Zhou, H.(2013). Rumor Diffusion in an Interests-Based Dynamic Social Network, The Scientific World Journal, 3-13. Retrieved from file:///C:/Users/JUHYUN/downloads/824505.pdf
- Trottier, V. & Fuchs, C.(2015). Social Media, Politics and the State: Protests, Revolutions, Riots, Crime and Policing in the Age of Facebook, Twitter and Youtube. Routledge:New York.