

Impact of SNS Bonding Social Capital and Bridging Social Capital on Willingness to Speak out*

SNS 결속적 사회자본과 연결적 사회자본이 공개적인 의견표명의지에 미치는 영향

Dong-In Shin(First Author)

Graduate School of Business IT, Kookmin University
(ggang982@gmail.com)

Yeong-Woo Lim(Co-Author)

Graduate School of Business IT, Kookmin University
(duddn7244@gmail.com)

Kee-Young Kwahk(Corresponding Author)

College of Business Administration/Graduate School of Business IT,
Kookmin University
(kykwahk@kookmin.ac.kr)

.....

Based on the spiral of silence theory and social capital theory, this study suggested the process of SNS users' public opinion expression on social issues. The motivational factors of willingness to speak out were presented as SNS bonding social capital, SNS bridging social capital, and perceived opinion support. SNS bonding social capital had a positive effect on perceived opinion support, and perceived opinion support positively affected willingness to speak out. However, there is no direct effect SNS bonding social capital to willingness to speak out. SNS bridging social capital did not affect perceived opinion support but directly affected willingness to speak out. This study empirically suggests that the process of expressing opinions varies depending on the type of SNS social capital. Besides, previous studies' limitations linking the existing social capital theory and the spiral of silence theory were identified. The process of public opinion formation was explored in consideration of today's social media environment.

Key Words: SNS Bonding Social Capital, SNS Bridging Social Capital, Perceived Opinion Support, Willingness to Speak out, Spiral of Silence Theory, Social Capital Theory

.....

1. 서론

오늘날 많은 사람이 네트워크(network)란 단어

를 익숙하게 사용한다. 2017년 1월 1일부터 일주일 간 뉴욕타임즈는 '네트워크'가 포함된 기사를 무려 136개나 내보냈으며, 이 단어는 기사를 통해 금융, 테러리스트, 의료 보험, 사회적 교류, 교육, 전화,

Submission Date: 11. 27. 2023 Accepted Date: 12. 11. 2023

* This research was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (NRF-2022S1A5A2A01044066).

라디오, 전력망 등 다양한 범주와 대상들을 설명하거나 표현하였다(Ferguson, 2019). 그야말로 수많은 사물과 현상에 대해서 '네트워크'라는 단어를 붙일 수 있는 저변에는 세상의 많은 것이 연결되어 있다는 생각이 자리 잡고 있다. 새로운 과학적 지식이 축적되고 기술이 발전할수록 사람들은 더욱더 증대하는 연결을 경험한다. 특히 오늘날의 사람과 사람, 사람과 정보 사이를 기하급수적으로 연결하는 매우 영향력 있는 정보시스템 환경이자 미디어 환경이 바로 소셜 미디어이다(Ferguson, 2019). 소셜미디어를 배경으로 새롭게 연결되어 등장한 네트워크들이 현실 세계에 커다란 영향을 미치고 변화의 역사를 만들고 있다. 2011년 월가를 점령하라(Occupy Wall Street)와 같은 시민사회 운동, 2019-20 홍콩 자유화 운동(2019-20 Hong Kong Protests), 2011년 이집트의 아랍의 봄(Arab Spring)과 같은 역사적 사례들이 이것을 경험적으로 증명한다(Ali et al., 2019; DeLuca et al., 2012). 많은 사람들이 대중매체가 아닌 소셜미디어 플랫폼에서 뉴스를 소비하고 저마다 참가하는 준거그룹을 통해 정보를 교류하고 소통하며 한 사회가 나아가는 방향을 가늠한다. 그뿐 아니라 소셜미디어를 통해 축적되는 힘을 통하여 사회적 담론에 따라 시민사회가 조직화되기도 한다. 이로 인하여 많은 개인이 온라인상에서 사회적인 목소리를 내거나 온·오프라인에서 시민참여 행동을 하기도 한다(Gil de Zúñiga et al., 2012, 2017).

소셜미디어를 배경으로 새롭게 등장하는 이러한 변화들을 기업의 관점에서 심도있게 이해하는 것이 매우 중요해지고 있다. Heimans and Timms(2014)는 HBR의 기고를 통해 네트워크화된 소비자 혹은 시장 참여자, 군중의 등장을 신권력 모델(new power model)로 제시하고 집중 조명한 바 있다. 특히 소셜미디어와 같은 공간을 중심으로 등장한 네트워크

화된 군중의 힘은 기업을 든든하게 뒷받침하는 지지 세력이 될 수도 있지만 반대로 기업을 존재 위기로 몰고 갈 정도로 위협하는 세력으로 작동할 수도 있다. 소셜미디어상에서 특정 제품이나 기업에 대한 고객 평가의 의견표명이 긍정적이거나 부정적인 구전 확산을 일으켜 기업의 평판에 큰 영향을 미칠 수 있다. 예를 들어, 2016년 삼성을 뒤흔들었던 갤럭시 노트 7의 배터리 발화 사건은 온라인 커뮤니티의 사용자 제보에서 출발하여 대규모 리콜로 마무리됐다(Kang et al., 2019). 해당 커뮤니티는 IT 전자제품의 사용 후기나 각종 제품 정보와 소식들이 공유되는 곳이다. 특히 제품이나 기업에 대한 관여도가 높고 특정 브랜드에 대한 충성도가 높은 소비자들이 네트워크를 형성하고 있다는 점에서 해당 커뮤니티를 통한 이슈의 확산이 큰 영향력을 가질 수 있었다. Heimans and Timms(2014)는 네트워크화된 신권력의 가치를 비공식적(informal), 선택-참여적 의사결정(opt-in decision making), 자기조직화(self organization), 네트워크화된 거버넌스(networked governance), 오픈소스 협업(open source collaboration), 대중의 지혜(crowd wisdom), 공유(sharing), 급진적 투명성(radical transparency), DIO(do it ourselves) 등의 키워드로 제시하였다. 소셜미디어는 네트워크화된 소비자뿐만 아니라 기업 내부의 직원들이 자기조직화되고 네트워크화되어 CEO나 기업의 행동을 이끌어내는 공론장으로도 역할한다. 예를 들어, 2018년 11월에 ESG(Environmental, Social and Governance) 경영에 대한 요구로 구글 직원들이 샌프란시스코에서 대규모 시위를 벌인 것이 대표적인 사례이다(Weaver et al., 2018). 구글 고위 임원의 성추문 사건에 대하여 구글 직원들이 칩묵의 금기를 깨고 소셜미디어에 해시태그(#)를 활용하여 공개적으로 회사를 비판하는 목소리를 내었다.

이 캠페인은 직원들뿐만 아니라 삼시간에 소비자들을 움직이게 하여 기업의 사회적 책임이 이슈화되고 궁극적으로 CEO 행동을 이끌어냈다. 이러한 환경의 변화는 기업용 소셜미디어의 확대와 커뮤니케이션 방식의 전환과 맞물리며 조직 경영에 관한 새로운 화두를 제시한다. Edmondson(2020)은 이러한 측면을 고려하여 기업조직 구성원의 공개적인 의견표명의 가능성을 혁신적인 기업 문화의 관점에서 매우 중요하게 다루었다. 또한 오늘날 기업이 당면한 불확실성을 돌파하는 생존 전략으로 조직의 심리적 안정감을 주요하게 다루었다. 이것이 높은 조직은 구성원들이 솔직한 의견을 공개적으로 표출할 수 있도록 돕는다. 이러한 변화의 원리를 두 가지 축으로 바라볼 수 있다. 첫째는 소셜미디어의 네트워크 연결을 기반으로 축적되는 무형의 사회적 자본이 사회에 미치는 영향력 증대, 두 번째는 사회적 담론에 대한 공론장으로서 소셜미디어를 통한 공개적인 의견표명과 여론형성 프로세스이다. 전자를 설명하는 대표적인 이론이 사회적 자본이론(social capital theory)이며, 후자를 설명하는 대표적인 이론이 침묵의 나선이론(spiral of silence theory)이다.

사회적 자본은 호혜성을 바탕으로 하는 신뢰, 규범, 혹은 네트워크로 구성된 협력적 행위를 촉진하여 사회적 효율성을 향상하는 사회조직의 특징을 나타낸다(Putnam, 2000). 소셜미디어가 사회적 자본 형성과 밀접한 관련을 갖는 부분은 소셜미디어 공간이 결속적 사회자본의 증대와 더불어 약한 연결의 확대를 통한 연결적 사회자본을 크게 향상시킬 수 있다는 점이다(Ellison et al., 2007). 사회적 자본의 특징은 자발적이며 수평적으로 형성되는 개인 간 또는 집단 간의 관계를 이어주는 네트워크에 있다. 소셜미디어 시대에 등장한 새로운 시민개념인 네트워크화된 소셜 시티즌은 이러한 특성을 잘 반영한다(Sinclair,

2012). 소셜미디어를 통한 새로운 시민 네트워크의 등장과 사회적 자본의 형성은 사회 구성원들 간의 사회적 지지와 새로운 정보의 교류를 증대시킨다. 이러한 변화는 새로운 네트워크 시민참여 활동 증대, 사회와 공동체의 여론에 대한 정보 탐색 및 여론형성 과정과 깊은 관련을 갖는다(Park, 2018). 침묵의 나선이론은 여론형성 과정을 설명하는 대표적인 이론으로 개인의 여론분위기 지각 가능성을 주요 전제로 하여 다수와 소수의 여론형성에 따라 사회적 담론에 대해 개인이 공개적으로 목소리를 내는 원리를 제 공한다(Noelle-Neumann, 1993). 개인은 사회적 고립의 두려움으로 인하여 한 사회의 여론분위기의 향방을 살피는 능력을 갖추고 있다. 여론분위기상 자신이 다수에 속한다고 여길 때 사회적 담론에 대해서 자기 생각을 공개적으로 표명할 수 있지만, 그렇지 않다고 여긴다면 침묵을 선택할 확률이 높다(Noelle-Neumann, 1993). 사회적 자본이론과 침묵의 나선이론은 서로 다른 학문적 줄기를 구성해왔다. 하지만 본질적으로 소셜미디어가 개인이 정보를 탐색하는 주된 플랫폼으로 자리함과 함께 사회적 담론에 대한 공론장의 역할을 하게 됨에 따라 두 이론 간의 적극적인 연계 가능성이 커졌다.

본 연구는 소셜미디어상에서의 사회적 자본 형성의 여론형성 과정에 미치는 영향에 관한 관심에서 출발한다. 사회적 자본이론과 침묵의 나선이론의 이론적 연계 가능성에 대한 검토는 Dalisay et al.(2012)의 연구에서 출발한다. Dalisay et al.(2012)은 처음으로 사회적 자본이론과 침묵의 나선이론을 함께 고려하여 연구모형을 설계하였다. 해당 연구는 신뢰, 이웃 간 사회적 상호작용과 같은 개인적 차원에서 사회적 자본을 구성하는 요소들이 증가할수록 개인이 여론분위기를 가늠하는 근거인 지각된 의견지지가 증가하고, 이를 매개로 사회적 담론에 대한 공개적인

의견표명의지가 증가하는 프레임워크를 실증적으로 분석하였다. 그러나 Dalisay et al.(2012)의 연구는 오프라인상의 조건에서만 해당 연구모델을 실증하였고 소셜미디어상의 조건은 분석에서 제외하였다. 사회적 자본은 연구자에 따라서 결속적 사회자본과 연결적 사회자본으로 구분된다(Williams, 2006). 하지만 Dalisay et al.(2012)의 연구에서는 사회적 자본의 종류에 따라 의견표명과 여론형성 과정에 미치는 영향이 구체적으로 다뤄지지 않았다. 더욱이 사회적 자본의 유형별로 여론형성 과정상에서 의견표명 프로세스의 차이가 발생하는지를 구체적으로 논의하고 실증분석한 연구들이 매우 드물다. 이러한 점들을 종합하여, 본 연구는 Dalisay et al.(2012) 연구의 한계점을 반영하고 소셜미디어상의 사회적 자본과 침묵의 나선 원리를 이론적으로 연계하여 오늘날의 미디어 환경과 현실 세계를 반영하는 여론형성 프레임워크를 제안하고 실증적인 분석을 수행하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 사회적 자본이론과 소셜미디어

사회적 자본은 직접 눈으로 관찰 가능한 물리적인 '경제적 자본(economic capital)'이나 개인에 의해 습득되는 기술과 지식의 '인적 자본(human capital)'과 달리 사회적 관계성을 바탕으로 파생되는 자원이다. 따라서 사회적 관계에 대한 정의와 범위, 강도, 바라보는 수준(미시적 개인적 차원, 거시적 집단적 차원)에 따라 사회적 자본에 관한 광범위한 정의가 존재한다(Adler and Kwon, 2002). 또한, 주요 연

구자마다 각기 다른 이론적 전통을 바탕으로 사회적 자본을 개념화한다.

Bourdieu(1986, p.248-249)는 사회적 자본을 서로 친숙히 알고 지내며 다소 제도화된 관계로서 지속하는 네트워크를 소유함으로써 획득 가능한 실질적이며 잠재적인 자원의 총합으로 정의하였다. 이 네트워크는 특정 집단에서의 멤버십과 관련되며, 제도화된 관계망은 집단으로 소유되는 자본의 후원(신용)을 부여하는 보증을 구성원들에게 제공한다. 이러한 관점에서 사회적 자본은 사회적 관계망 속에서 한 개인이 가지고 있는 연결 관계와 소속이 해당 개인에게 주는 다양한 사회적 기회 또는 자원을 의미한다. Bourdieu의 사회적 자본 개념은 문화적 자본(cultural capital)의 개념화 및 이론화에서 출발하였으며 자본의 이윤추구와 증식의 성격을 사회적 상징적 수준까지 확장했다. Bourdieu의 개념에는 자본에 대한 비판적인 관점이 다소 깔려있다고 평가할 수 있다(Kim, 2004). Nahapiet and Ghoshal(1998)은 Bourdieu와 유사하게 관계성의 네트워크에서 파생되며 해당 네트워크를 통하여 이용할 수 있는 실제적이고 잠재적인 자원의 총계로 사회적 자본을 정의하였다. 이러한 접근법은 특정 자본에 대한 접근성 및 네트워크를 개념적으로 중요하게 다룬다. Coleman(1988)은 사회적 자본을 특정한 목적을 달성할 수 있게 하는 사회적 관계나 사회적 구조, 즉 생산적인 사회적 관계망(productive social network)으로 제시하였다. 이것은 언뜻 Bourdieu가 정의한 사회적 자본과 유사하게 보이지만 이론적 출발이 전혀 다르다. Coleman은 인적 자본의 개념에서 출발하여 효용의 최대화(maximization of utility)가 목적이고, 행위 및 관계의 생산성을 강조하는 합리적 선택이론(rational choice theory)을 바탕으로 사회적 자본을 정립하였다(Coleman, 1988). Coleman이

제시하는 신뢰 개념은 개인이 효용 극대화를 추구하고자 합리적으로 판단할 수 있는 득실 계산과 그러한 행위의 동기에 근거한다. 또한, Coleman이 제시하는 사회적 자본에서의 규범은 상호 구속적인 관계로서 개인들 사이의 합리적 타산에 기초한 포괄적인 신용과 부채(extensive credits and debits)로 정의된다(Coleman, 1988, p.103). Coleman은 합리적 선택에 근거하는 닫혀있거나 밀도가 높은 사회적 관계망이 많을수록 사회적 자본의 힘을 강화할 수 있음을 강조하지만, 이러한 주장은 이론적 약점을 내포한다. Coleman의 사회적 자본에 대한 비판적 쟁점은 Granovetter(1973)의 약한 연결의 힘 이론(strength of weak ties theory)을 통해 제시된다. Putnam et al.(2000)은 사회의 능률성을 향상할 수 있는 신뢰와 규범, 네트워크와 같은 사회조직의 특성을 사회적 자본으로 정의하였다. Putnam은 Coleman의 사회적 자본의 개념을 받아들이고, 여기에 토크빌(Alexis de Tocqueville)의 공화주의적 시민사회론을 가미하여 사회적 자본의 개념을 집단적 차원의 속성(attributes of collectives)과 시민적 정치문화(political culture)로 확장했다. Putnam은 포괄적 신뢰(generalized trust)와 수평적 네트워크의 선택적 결합을 통한 사회적 자본의 구성을 강조한다(Putnam, 1993, p.172-173). 그러나 그의 개념은 구체적 신뢰(specific trust)와 수직적 네트워크의 조합에 따른 상호성과 협동이 가져올 수 있는 효율성과 합리성, 친화성에 대해 설명하지 못한다는 한계를 지닌다(Levi, 1996; Portes, 1998). 그런데도 Putnam의 사회적 자본 개념이 한 축을 이루는 것은 Bourdieu와 Coleman의 사회적 자본에서 제대로 다뤄지지 않은 비영리적, 공공적 측면이 강조되는 이론적 기여가 존재하기 때문이다. Putnam의 이러한 접근과 유사하게 Woolcock(2001)

은 집합적 행동을 촉진시키는 규범과 네트워크로 사회적 자본을 제시하였다. 이렇듯 사회적 자본의 분석 대상은 개인적 차원의 구직 행위에서부터 거시적인 공동체와 국가적 단위의 신뢰나 규범의 산물까지 광범위하다. 이러한 광범위한 정의를 관통하는 핵심은 사회적 관계를 통해 형성된 사회적 네트워크가 개인이나 집단의 수준에서 분명하게 영향을 미칠 수 있으며 실제적 또는 잠재적으로 가치를 만들어내는 자산으로 활용될 수 있다는 점이다(Putnam, 2000).

사회적 자본은 사회적 관계의 유형과 특성에 따라 결속적 사회자본과 연결적 사회자본으로 분류된다(Putnam, 2000; Williams, 2006). 결속적 사회자본은 배타적이고 유사한 사람들 간의 내부지향적 집단의 특성이 잘 드러나며, 대표적으로 가족이나 친한 친구들, 컨트리클럽, 교회 모임 등과 같은 결속적 관계 속에서 형성된다. 이러한 관계는 대체로 동질적인 사회적 배경을 공유하고 공통의 정체성을 형성하며 강한 연결이나 감정적 유대의 연결로 나타난다(Williams, 2006). 결속적 사회자본은 그러한 구성원들 간에 제공되는 감정적 또는 실질적 지원(support)을 뜻하며, 이러한 자원을 지원하는 사회적 네트워크 또한 결속적 사회자본으로 판단한다(Williams, 2006). 이에 반해 연결적 사회자본은 그 특성이 포용적이며 다양한 사회적 연결과 계층을 망라하는 외부지향적 집단 속에서 발견된다. 연결적 사회자본은 각자만의 배경을 가지고 있는 개인들이 서로를 잇는 약한 연결을 통해 획득 가능한 지원을 뜻한다. 이러한 연결은 사회적 관점의 확대, 새로운 자원 또는 정보 획득에 관한 기회 제공 등에 이바지한다(Williams, 2006). 약한 연결과 강한 연결의 차이는 앞서 언급한 Granovetter(1973)를 통하여 제시된다. Granovetter(1973)는 사회적 네트워크 상에서 강한 연결보다도 약한 연결이 관계상에서의

정보 전달에 효과적이며 새로운 정보의 원천으로 역할하는 것으로 보았다. 강한 연결보다 약한 연결 관계상에서 양적으로나 질적인 측면에서의 정보 교환이 더욱 풍부하게 공유되며, 정보의 확산 측면에서도 약한 연결이 강한 연결에 비해 상대적으로 유리하다.

오늘날 SNS로 대표되는 소셜미디어 공간은 약한 연결을 형성하고 유지하고 확대하는 것이 매우 쉬우며 지속적인 사회적 상호작용을 가능하게 하는 미디어 환경으로 사회적 자본 형성과 밀접한 관련을 갖는다(Donath and boyd, 2004; Ellison et al., 2007). 더욱이 소셜미디어는 새로운 관계 형성뿐만 아니라 한 개인이 기존에 형성하고 있는 결속적, 연결적 사회자본을 유지하는 기능도 충분히 제공한다(Ellison et al., 2007). 소셜미디어를 통한 쌍방향적(reciprocal) 의사소통의 확대는 여러 명이 동시에 상호작용할 수 있는 배경으로 기능한다. 이는 기존의 오프라인 환경보다도 관계 형성 및 상호작용에 있어 비용이 저렴하고 효율적이다(Donath and Boyd, 2004). 이러한 이점은 정보 교류 및 정보 확산에도 크게 이바지한다. Gil de Zúñiga et al.(2012)은 소셜미디어의 사용과 소셜미디어를 통한 뉴스 사용이 증가할수록 사회적 자본이 증가함을 실증적으로 제시하였다. Gil de Zúñiga et al.(2017)은 소셜미디어를 통한 약한 연결의 증진으로 사회적 커뮤니케이션 구조가 바뀌게 됨을 강조한다. 이를 통해 더 많은 소셜미디어 사용자들이 새롭고 다양한 정보와 사회적 관계에 접근할 수 있게 된다. 궁극적으로 소셜미디어는 사용자에게 광범위한 정치적 문제나 사회 이슈와 미디어 콘텐츠에 관한 사회적 참여를 촉진하는 배경으로 작동한다(Gil de Zúñiga et al., 2017). 이러한 순기능적 이점들은 소셜미디어상 시민참여의 증대 및 시민들의 집합적 행동 그리고 소셜미디어상의 자발적 결사체의 형성을 용이하게 한다.

Boyd(2008)는 소셜미디어를 통해 오늘날의 시민사회가 네트워크화된 대중의 모습으로 변해가고 있으며, 이것이 사회적 자본에 미치는 파급을 강조한다. Sinclair(2012)는 이러한 현상을 통해 약한 연결의 성장에 따른 새로운 유형의 시민개념으로 소셜 시티즌을 제시하였다. 소셜미디어상에서 형성된 연결적 네트워크는 개인이 다양한 견해에 노출되어 사회 문제에 대한 지식과 이해를 높일 수 있도록 도우며, 대인 간 토론을 증진하고 건전한 공론장으로서의 토론을 촉진한다(Keum, 2010). 소셜미디어를 통한 새로운 시민 네트워크의 탄생과 사회적 자본의 형성은 활발한 숙의(deliberation)의 과정을 수반하고 시민의식의 고취를 끌어낼 수 있다. Hampton et al.(2011)은 소셜미디어가 사회적 자본에 기여하는 오프라인 행동을 증진하는 것을 실증적으로 제시하였다. 소셜미디어를 통해 형성한 신뢰 또한 시민참여 행동에 영향을 미칠 수 있다. Lee et al.(2017)은 2014 홍콩시위 당시 대학생들의 디지털 참여 증진과 시민 행동 촉진이 소셜미디어상의 대인 간 신뢰와 효능감(efficacy)과 유관함을 실증적으로 제시하였으며, Warren et al.(2015)의 분석결과 또한 이를 지지한다. 이러한 측면들을 종합하여 소셜미디어를 통해 사회적 자본의 형성이 용이하고 그 효과를 통하여 사회의 여러 측면에 커다란 영향을 미칠 수 있음을 확인할 수 있다.

2.2 공개적인 의견표명과 침묵의 나선이론

한 국가나 사회 안에서 자유의 지평을 넓히고 민주주의적인 가치를 함양하기 위해서는 개인의 생각과 견해를 자유롭게 표출할 수 있는 사회적 환경이 매우 중요하다. 대표적으로 공개적인 의견표명(public opinion expression)의 자유는 한 사회가 반영하는

표현의 자유와 사회적 건강함(social health)의 정도를 가늠하는 중요한 기준이 된다(Shin, 2020). 한 개인의 공개적인 의견표명은 전반적인 사회의 여론 형성 과정과 의견표명 프로세스, 사회적 자본 형성 등과 깊은 관련을 갖는다(Shin, 2020). Sunstein (2005)은 한 개인이 반대 의견을 제기했을 때 생길 수 있는 희생을 없애거나 감소시킬 수 있는 사회를 건강한 사회로 진단하였다. 반대 의견이 매사에 도움이 된다고는 할 수 없으나, 공개적인 목소리를 통해서라면 사회적 실수와 불의를 어느정도 감소시키는 안전장치의 역할을 한다(Sunstein, 2005). 개인의 공개적인 의견표명은 다소 사소한 것처럼 여겨질 수 있으나 단 한 명의 개인이 두려움을 극복하고 공개적으로 제기한 생각과 의견표명 행동이 인류의 역사를 뒤흔들거나 바꾸기도 한다(Hargreaves, 2002). 건강한 사회적 소통 증진의 관점에서 공개적인 의견표명이 지니는 중요성과 장점은 분명하다. 하지만 특정 개인이 자신이 속한 사회나 공동체에서 다른 사람들과는 다른 목소리를 내거나 이견을 제시하는 것은 여간 어려운 일이 아니다. 예를 들어, 한국 사회가 2008년에 홍역처럼 경험하였던 광우병 파동이 발생했던 시점의 사회적 소통 마비와 국가적 혼란을 상기하면 이해하기 쉽다(Youn and Cho, 2011). 오늘날에는 해당 사태를 미디어와 인터넷을 통하여 확산되는 비과학적 괴담에 근거한 다수여론의 광풍 또는 사회적 수준의 합리적 이성의 마비 상태 등으로 판단할 수 있다. 하지만 당시의 시점에서 어떠한 개인도 감히 공개적인 석상에서 언론의 광우병 보도에 관해서나 또는 많은 시민이 동조(conformity)하고 걱정하는 의견에 대해 선불리 나서서 반대 의견을 제시하기 어려웠다. 당시의 태풍처럼 움직이는 거대한 여론형성 과정에서 의견표명의 자유로움과 다양한 견해의 부재, 건강한 사회적 소통의 마비는 국론분열과

사회적 갈등으로 이어지고 사회적 비용 증가와 정책 실패 등으로 이어져 상당한 국가적 손실을 일으켰다(Youn and Cho, 2011).

침묵의 나선이론은 여론형성 과정을 통해 개인의 공개적인 의견표명의지를 설명하는 대표적인 이론이다(Noelle-Neumann, 1993; Shin and Kwahk, 2018, 2019). 침묵의 나선이론은 앞서 제시한 사례에서 개인이 의견표명을 주저하고 침묵하게 되는 핵심적인 심리적 메커니즘으로 사회적 고립의 두려움을 제시한다(Noelle-Neumann, 1993). 개인은 자신이 속한 사회나 공동체에서 배제되거나 고립되는 것을 두려워한다. 이에 따라 고립될 가능성에서 벗어나고자 자신을 둘러싼 여론분위기의 향방을 살피는 유사 통계적 능력(quasi-statistical ability)을 활용한다(Noelle-Neumann, 1974). 개인은 이러한 여론분위기를 읽는 감각을 활용하여 사회 내의 우세한 다수여론과 열세한 소수여론을 가늠하고, 자신의 견해가 어디에 위치하는지에 따라 의견표명을 조절하게 된다(Noelle-Neumann, 1993). 개인은 사회 문제나 다양한 이슈에 관하여 자신의 견해가 현재 다수에 속하거나 향후 다수에 속할 것으로 판단할 경우 자기 생각을 공개적으로 표명할 수 있다. 반대로 현재 자신의 견해가 소수에 속하거나 장차 소수 의견으로 전락할 것으로 예상한다면 침묵을 하게 된다. 이에 따라 다수로 여겨지는 견해는 더욱더 공개적인 목소리가 증가하여 마치 확대하는 나선처럼 커다란 여론을 형성하게 된다. 그에 반해 소수로 여겨지는 견해는 점점 공개적인 목소리가 감소함에 따라 전반적인 사회 내의 여론이 형성되는 것이 침묵의 나선이론의 기본적인 설명이다(Noelle-Neumann, 1993; Shin and Kwahk, 2018, 2019). 이렇듯 개인이 사회적 문제와 관련하여 공개적인 의견표명을 하거나 침묵에 빠지거나 혹은 다수의 견해에 동조하

는 등의 판단에 있어서 여론분위기는 매우 중요한 '정보'에 해당한다. '자유론(On Liberty)'으로 알려진 존 스튜어트 밀(John Stuart Mill)은 표현의 자유와 여론과의 관계에 있어, 사회 전반적으로 광범위하게 통용되는 견해나 감정이 부리는 횡포, 사회 통념적 견해와 다른 생각이나 습관을 지닌 이견 제시자들에게 가하는 압력, 이러한 요소들을 사회적으로 용인하는 경향에 맞서는 것의 중요성을 강조하였다(Mill, 1972, p.73). 그의 학문적 동료인 아내 해리엇 테일러 밀(Harriot Taylor Mill)은 여론을 '유령과 같은 힘'으로 비유하였다. 나아가 이러한 힘은 생생한 토론의 현장에서 사회현상에 관해 잘 알지 못하는 대중이 반대의 의견을 품고자 하는 생각을 억누른다고 표현하였다(Hargreaves, 2002). 이러한 맥락과 유사하게 침묵의 나선이론에서 정의하는 여론이란 "논쟁적인 담론에 대해 고립의 두려움에서 벗어나 공개적으로 표현할 수 있는 견해"이다(Moy et al., 2001; Noelle-Neumann, 1977, p.145). 이러한 개념은 사회적 통제(social control)의 관점에서 여론이 지니는 압력과 힘, 역할 등을 반영한다. Matthes et al.(2018)은 침묵의 나선이론을 바탕으로 하는 66편의 연구들을 대상으로 메타분석을 수행하였다. 분석결과, 여론분위기 일치도(opinion congruence)와 의견표명 간에 정의 영향관계가 있으며, 이 관계가 온라인상에서도 결코 약하지 않음을 실증적으로 제시하였다.

오늘날 소셜미디어 환경에서 침묵의 나선이론 전제들과 의견표명 프로세스를 살피는 수많은 연구가 수행되었다. Neubaum and Krämer(2017b)는 소셜미디어상의 댓글 일치도(comment concordance)가 증가할수록 페이스북 사용자들 간의 지각된 여론 분위기 일치도(congruence with perceived opinion climate)가 증가하고, 이 증가를 통해 토론에 참여

하고자 하는 의지가 유의하게 증가함을 실증적으로 밝혔다. Ordoñez and Nekmat(2019)의 연구에서는 임계점의 티핑포인트(tipping point) 개념을 적용하여 개인의 여론분위기 지각과 의견표명 프로세스를 소셜미디어의 댓글 상황에서 실증적으로 제시하였다. 분석결과, 비시민적인 댓글 환경일수록 여론분위기에 대한 지각된 반감(perceived hostility)이 증가하고 이를 통해 공개적인 의견표명이 감소하였다. 또한, 지지 댓글의 비율(supportive comment proportion)에 따라 독립변수와 매개변수 사이에서 부의 조절효과가 존재하고 최종적으로 조절된 매개효과가 존재하는 것으로 나타났다. Chen(2018)의 연구에 따르면 소셜미디어상에서 고립의 두려움이 증가할수록 자기검열 의지가 증가하고, 자기검열 의지는 반대하는 의견표명 행동(disagreeing expressive behavior)에 부의 영향을 미쳤다. 또한, 소셜미디어상의 공개성(publicness)과 정치적 불일치(political disagreement) 상황이 고립의 두려움과 자기검열 간의 관계를 정의 효과로 조절하는 것으로 나타났으며, 최종 종속변수인 의견표명 변수에 대해서도 조절된 매개효과를 일으키는 것으로 나타났다.

오늘날 소셜미디어가 대표적인 의견표명 환경으로 자리잡아감에 따라 침묵의 나선이론의 주요 전제들을 실증하고 살펴보는 것이 더욱 복잡하게 전개되고 있다. 특히 소셜미디어 환경의 주된 장점인 약한 연결의 확대 측면에서 Oshagan(1996)의 주장을 되짚을 필요성이 있다. Oshagan(1996)은 침묵의 나선 효과를 탐색함에 있어 준거집단이 미치는 영향력을 중요하게 고려할 필요가 있음을 실증적으로 제시하였다. 물론 해당 연구는 소셜미디어 시대 이전에 수행되었으며, 준거집단의 경계도 가족이나 친구 또는 직장 동료와 같은 오프라인 조건에서의 연속적 유형에 한정하였다. 그러나 오늘날 소셜미디어상에서의 준거

집단 개념이 더욱 확장되고 있다는 점을 고려할 때 침묵의 나선효과에 미치는 새로운 유형의 준거집단의 영향력을 충분히 고려할 필요성이 제기된다. 오늘날 많은 사람이 SNS를 사용하여 일면식도 없는 수많은 사람과 관심사를 공유하거나 정보를 공유할 수 있으며, 여러 가지 사회 문제들에 관한 다양한 사람들의 견해를 실시간으로 확인할 수도 있다. 그뿐만 아니라 소셜미디어 사용자는 자신의 견해나 입장을 지지할 수 있는 준거집단이나 오피니언 리더(opinion leader)를 능동적으로 검색할 수 있고 관련된 커뮤니티에 손쉽게 가입할 수 있다. 이러한 약한 연결의 확대에 따른 사회적 자본의 형성과 동질성(homophily)이 의견표명 프로세스와 여론분위기 지각 프로세스에 미치는 영향력을 충분히 고려하여 기존에 제기된 침묵의 나선이론 선행연구들을 통합적으로 검토할 필요성이 제기된다.

2.3 소셜미디어상의 의견표명 환경과 여론분위기 지각

SNS 공간은 매스 커뮤니케이션과 대인 커뮤니케이션의 특징을 함께 가지고 있으며 두 가지 특징이 서로 연동됨에 따라 사적인 메시지가 광범위한 수용자에게 영향을 미칠 수 있다. 이러한 새로운 유형의 커뮤니케이션 모델을 매스퍼스널 커뮤니케이션(masspersonal communication)으로 부른다(O'Sullivan and Carr, 2018). 이것은 개인적인 사용을 목적으로 하는 SNS상의 대인적 의견표명 행위 및 전달하고자 하는 메시지가 광범위한 대중들에게까지 영향을 미침에 따라 마치 대중매체의 커뮤니케이션 효과를 창출하는 상황을 설명한다. 반대로 대중 커뮤니케이션 채널을 마치 대인 커뮤니케이션처럼 활용하는 상황도 매스퍼스널 커뮤니케이션 유형에 해당한다. 전통적인 대인 커뮤니케이션은 개인이 생성한 정보가 비교

적 동질적이며 소규모의 익명이 아닌 수용자들에게 전달되는 특징을 가진다. 그에 반해 매스 커뮤니케이션은 일반적으로 전문가나 기관을 통해 생성된 정보가 규모가 크고 비동질적이며 익명의 수용자들에게 전달되는 특징을 보여준다(Carson, 1969). 소셜미디어는 이러한 두 가지 측면을 함께 지닌 혼재된 미디어 환경이다. 소셜미디어는 지각된 접근성(perceived accessibility)과 개인화(personalization)의 정도 및 조합에 따라 다양한 형태의 매스퍼스널 커뮤니케이션 채널—트위터 맨션, 페이스북 댓글/좋아요, 페이스북 메시지, 유튜브 비디오/팟캐스트 등—을 지원한다. 또한, 개인의 의견표명을 가능하게 하는 효과적인 동료이자 도구의 역할을 수행한다(O'Sullivan and Carr, 2018). 매스퍼스널 커뮤니케이션이 의견표명 환경에서 가지는 중요한 효과와 시사점은 개인화된 메시지와 사회적 메시지가 같은 효과 및 파급력을 발휘할 수 있다는 점이다. 이러한 특징은 사회적으로 유명세를 가진 사람들이나 오피니언 리더의 소셜미디어 활용에서 두드러지게 나타난다. 예를 들어, 한때 소셜미디어를 달구었던 유명 인사들의 아이스 버킷 챌린지(Ice Bucket Challenge)를 살펴볼 수 있다. 이는 대인 간 지목을 통하여 특정 이벤트와 행동에 참여할 것을 유도하지만, 그 자체로서 사회적 이슈의 메시지를 담고 있으며 다수의 사회 구성원들에게 영향을 미친다(Koohy and Koohy, 2014). 이러한 매스퍼스널 커뮤니케이션 효과와 소셜미디어의 약한 연결 확대에서의 이점이 결합하여 개인의 여론분위기 지각과 여론분위기 형성에 커다란 영향을 미칠 수 있다.

Neubaum and Krämer(2017a)는 매스퍼스널 커뮤니케이션과 매우 유사하게 소셜미디어상 의견표명 환경의 특징들을 매스인터퍼스널 커뮤니케이션(mass interpersonal communication)으로 제시

하였다. O'Sullivan과 Neubaum and Krämer는 서로 다른 학문적 배경에서 접근하였으나 결론적으로 이름이 매우 비슷한 프레임워크를 제시하였다. 그러나 두 연구자의 개념은 내용적인 측면에서 확연하게 구별된다. Neubaum and Krämer(2017a)는 여론형성 및 의견표명 과정에 집중하여 소셜미디어의 구체적인 다섯 가지 특징을 제시하였다. 첫째, 매스미디어 이용자가 만든 콘텐츠(user-generated content)의 병치(juxtaposition), 둘째, 온라인 네트워크의 이념적(ideological) 동질성(homogeneity)과 이질성(heterogeneity), 셋째, 기술적 편리성(technical ease), 넷째, 메시지의 도달(reach of the message), 다섯째, 네트워크화된 청중(networked audiences)이다. 첫 번째 특징은 온라인 뉴스 사이트나 페이스북 상에서 매스미디어 콘텐츠와 개인의 댓글들이 함께 공존하는 미디어 환경을 강조한다. 이러한 특징은 앞서 언급한 매스퍼스널 커뮤니케이션 과도 밀접한 관련을 갖는다. 소셜미디어 이용자들은 다른 사용자가 작성한 댓글의 메시지에 영향을 받을 수 있으며(Lee and Jang, 2010), 이것은 여론분위기 지각과 관련된 중요한 요소이다. 특히 두 번째 특징의 경우 Neubaum and Krämer(2017a)는 소셜미디어상의 에코챔버(echo chambers)와 필터버블(filter bubbles)의 가능성을 언급하며 개인의 여론분위기 지각에 영향을 미칠 가능성을 제시하였다. 에코챔버는 마치 동굴에서 소리를 내면 그 소리가 메아리처럼 되돌아오듯, 인터넷 공간에서 자기 생각과 유사한 사람들하고만 소통함에 따라 점차 편향된 사고를 갖는 현상을 말한다(Sunstein, 2008, p. 94). 필터버블은 소셜미디어 정보제공자가 방대한 선택적 정보 검색을 근거로 사용자들에게 맞춤형 정보를 제공하여 사용자가 필터링된 정보만을 만나게 되는 현상을 지칭한다. 이러한 조건에서는 개인

이 소셜미디어상의 약한 연결을 통한 정보 다양성의 이점을 누리지 못할 수 있으며, 제한된 정보 안에서 여론분위기 정보를 판단함에 따라 허위 합의(false consensus) 지각을 할 수 있다(Jang et al., 2013). 허위 합의는 개인이 자신이 가지고 있는 신념, 태도, 행위가 다른 사람들과 같을 것이라고 주관적으로 믿고 있으나 실제로는 다른 견해를 가진 것을 말한다(Ross et al., 1977). 이러한 허위 합의 지각의 가능성은 소셜미디어를 통한 여론형성 과정의 맹점으로 작동할 수 있다. 예를 들어, Dvir-Gvirsman(2015)은 독립변수인 인지욕구(need for cognition)와 매개변수인 선택적 노출(selective exposure), 이견 노출(cross-cutting exposure), 종속변수인 여론분위기 지지 과대평가(overestimation of public support)의 관계를 실증적으로 분석하였다. 분석결과, 인지욕구가 증가하면 소셜미디어상의 선택적 노출과 이견 노출 모두 증가하였다. 선택적 노출은 여론분위기 지지 과대평가에 정의 영향을 미친 반면, 이견 노출은 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Hampton et al.(2017)은 의견표명 환경과 밀접한 연관이 있는 소셜미디어의 특징을 세 가지로 제시하였다. 첫 번째는 관계의 지속성, 두 번째는 사회적 연결의 광범위한 견해 인식, 세 번째는 단일한 차원으로의 다수 준거집단의 경계 축소이다. 첫 번째 특징은 사회적 자본의 형성과 밀접한 관련을 가지며, 두 번째 특징은 소셜미디어를 통한 더욱 적극적인 여론분위기 지각 가능성을 반영한다. 세 번째 특징은 페이스북의 타임라인과 같이 다양한 연결의 대인 간 관계와 커뮤니티 연결 등이 백그라운드에 함께 혼재하는 상황을 설명한다.

III. 연구모델 및 연구가설

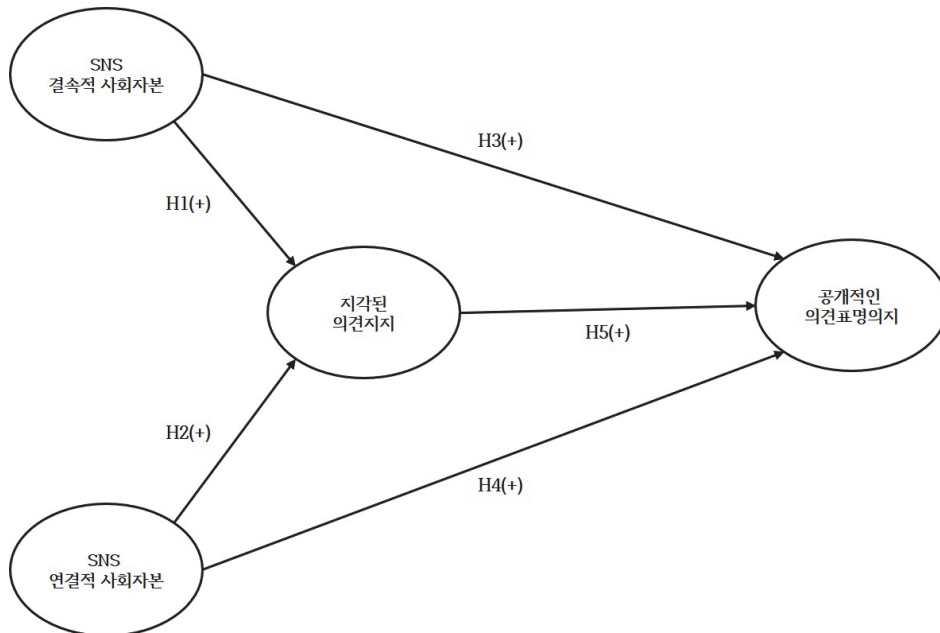
본 연구의 연구모델은 사회적 자본이론과 침묵의 나선이론을 이론적으로 연계하여 프레임워크를 제시한 Dalisay et al.(2012)의 연구에 기초한다. Dalisay et al.(2012)의 연구모델과 달리 본 연구는 Williams(2006)가 제시한 인터넷상 사회적 자본의 척도인 ISCS(Internet Social Capital Scales)를 소셜미디어 환경에 맞게 수정하여 사회적 자본을 측정하였다. 본 연구는 소셜미디어상의 사회적 자본 형성을 SNS 결속적 사회자본과 연결적 사회자본으로 구분하여 독립변수로 제시하였다. 매개변수는 여론 분위기 지각과 관련된 변수인 지각된 의견지지이며, 종속변수는 공개적인 의견표명의지이다. <Figure 1>에 제시된 바와 같이 각 변수의 구조적 관계를 살펴

봄으로써 소셜미디어상의 사회적 자본이 의견표명 프로세스에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

3.1 SNS 사회자본과 지각된 의견지지

소셜미디어상에서의 사회적 자본이 시민참여 행동에 미치는 영향을 구조적으로 살펴보는 연구들은 많이 있으나 그것을 여론형성 과정의 측면에서 실증분석한 연구들은 상대적으로 매우 부족하다. 따라서 SNS 사회적 자본이 개인의 여론분위기 지각이나 이와 관련된 여러 다른 변수들에 미치는 영향을 보고하는 실증적 사례가 비교적 많지는 않다. 그런데도 SNS 사회적 자본과 지각된 의견지지의 영향 관계를 두 가지 측면에서 살펴볼 수 있다.

첫째, 사회적 자본과 지각된 사회적 지지(perceived social support) 사이 영향 관계를 보고하는 선행



<Figure 1> 연구모델

연구들의 관점이다(Liu and Yeo, 2018; Trepte and Scharkow, 2016). 이러한 배경의 연구들은 사회적 자본과 사회적 지지(social support)의 영향 관계와 미디어 사용 간의 관계를 구조적으로 주목한다(Trepte and Scharkow, 2016). 사회적 지지는 여론분위기와 관련된 지각된 의견지지를 포괄하는 상위 개념으로 안정적인 대인관계를 바탕으로 주고받는 모든 형태의 도움을 의미한다. 또한, 중요하다고 여겨지는 타인과의 관계 속에서 개인이 주고받을 수 있는 긍정적인 자원을 의미한다(Cohen and Hoberman, 1983). Sherbourne and Stewart (1991)는 정서 및 정보적 지지(emotional/informational support), 물질적 지지(tangible support), 애정적 지지(affectionate support), 교류적 지지(positive social interaction)로 사회적 지지의 형태를 구분하였다. 지각된 의견지지는 네 가지 분류 중 정서적, 정보적 지지의 측면으로서 이해할 수 있다. Liu and Yeo(2018)는 실증분석을 통해 모바일 커뮤니케이션 환경에서 결속적 사회자본과 연결적 사회자본이 증가할수록 지각된 사회적 지지가 증가함을 제시하였다. Trepte et al.(2012)은 온라인 게임 환경에서의 결속적, 연결적 사회자본이 오프라인 사회적 지지에 긍정적인 영향을 미침을 실증적으로 제시하였다. Wen and Wei(2018)는 결속적 사회자본과 연결적 사회자본이 증가할수록 GMO 식품과 관련하여 소셜미디어의 정보적 사용이 증가하고, 이를 통하여 해당 이슈에 관한 의견표명 활동이 증가함을 실증적으로 분석하였다. 따라서 소셜미디어를 통한 사회적 자본의 형성을 통해서 정서 및 정보적 지지의 획득을 예상할 수 있다. 이러한 결과들을 종합적으로 고려하여 SNS 사회적 자본과 지각된 의견지지 간의 영향 관계를 충분히 예상해 볼 수 있다.

둘째, 사회적 자본의 형성을 통하여 비슷한 견해를

지닌 사람들 간의 응집력이 증대하게 되고 이를 통하여 개인이 더욱 의견지지를 지각할 것이라는 관점이 있다. Dalisay et al.(2012)은 개인적 차원의 사회적 자본 구성 요소인 신뢰와 이웃 간 사회적 상호작용이 증가할수록 사회적 이슈에 대한 개인의 견해와 관련된 지각된 의견지지가 증가함을 실증적으로 분석하였다. 해당 연구에서 사회적 자본과 지각된 의견지지 사이의 가설 관계를 제시한 것은 유유상종과 개념적으로 유사한 사회적 자본의 동질성 효과와 사회적 자본 형성에 참여하는 개인의 자기선택(self-select) 경향성에 근거한다(Dalisay et al., 2012). 본질적으로 사람들은 자신과 유사한 가치관을 지닌 사람들과 그룹을 형성하고 함께하는 경향이 있으며, 이는 사회적 자본 형성의 중심 개념을 이룬다(Mouw, 2006). 이러한 주장은 개인이 자기선택을 통해 자신을 둘러싼 네트워크를 형성하고 그 결과로서 비슷한 사람들과 관계하게 됨을 제시하는 소셜네트워크이론을 통해서도 지지가 된다(Huckfeldt and Sprague, 1995). 한 개인이 다양한 그룹 네트워크에 참여하며 형성하게 되는 사회적 자본은 구성원들 간 특정한 문제에 대한 비슷한 견해나 가치관을 공유한다는 인식을 형성할 수 있다. 이를 바탕으로 사회적 자본 형성에 참여하는 개인은 그룹 구성원들을 통해 자신의 견해가 일정 수준 지지받는 것을 기대할 수 있다. 오늘날 소셜미디어 환경은 단순히 가족이나 친구, 동료의 수준을 넘어서서 관심사, 사회적 목적 등을 바탕으로 서로 전혀 알지 못하는 낯선 사람들과의 연결까지도 확대하여(Neubaum and Krämer, 2017a) 준거집단의 형성을 가능하게 한다. 또한 소셜미디어 환경은 사회적 자본의 동질성 효과 및 자기선택 경향성을 더욱 촉진하게 하는 특징들을 지니고 있다(Choudhury et al., 2010; Neubaum and Krämer, 2017a). Huckfeldt et al.(1995)

에 따르면 개인에게 연결된 약한 연결들이 많아질수록 개인은 보다 광범위하고 전반적인 사회의 여론분위기를 지각할 수 있다. 이러한 약한 연결의 확대 가능성이 최대로 발휘되는 미디어 환경이 바로 오늘날의 소셜미디어이다. Warren et al.(2015)은 페이스북상의 사회적 상호작용 연결들이 증가할수록 신뢰와 공유된 언어와 비전이 증가하고, 이를 통해서 의견표명과 시민참여 행동이 증가함을 실증적으로 제시하였다. 이러한 점들을 고려할 때 SNS 사회적 자본이 지각된 의견지지에 미치는 영향력을 충분히 가늠해볼 수 있으며, 아래와 같은 가설을 제시할 수 있다.

H1: 소셜미디어 사용자의 SNS 결속적 사회자본은 지각된 의견지지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 소셜미디어 사용자의 SNS 연결적 사회자본은 지각된 의견지지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 SNS 사회자본과 공개적인 의견표명의지

Gil de Zúñiga et al.(2017)은 소셜미디어상의 사회적 자본이 의견표명과 같은 다양한 행위에 영향을 미치는 주된 원인으로 시간 및 경제적 자원 관점에서 참여의 장벽 해소를 제시하였다. 소셜미디어는 특히 커뮤니티 멤버들 사이를 손쉽게 연결하여 상호 연결된 행동들을 가능하게 한다. 이것은 경제적 비용 절감의 측면에서도 오프라인이나 전통적인 미디어 환경과 비교하여 탁월한 장점이다. 소셜미디어는 네트워크화된 청중들과의 연결 가능성을 증진하며 동시에 자신을 표현함에 있어서의 기술적 편리함을 제공하는 미디어 환경이다(Neubaum and Krämer, 2017a). 이러한 특징들은 소셜미디어상의 사회적

자본 형성을 통한 네트워크 및 상호작용의 증대와 사회적인 의견표명 행위의 긴밀한 관계를 예상하게 한다. 더욱이 소셜미디어를 활용하여 개인은 사회적 자본을 형성하는 주요한 온라인 관계를 유지하거나 촉진할 수 있고 더욱 쉽게 사회적 상호작용을 지속해서 이어나갈 수 있다. 소셜미디어를 통해 촉진되거나 유지되는 온라인 관계는 더 높은 수준의 개인적 사회적 호혜성을 획득할 수 있게 한다(Gil de Zúñiga et al., 2017). 소셜미디어상의 사회적 자본 형성을 통해 누리게 되는 호혜성은 정서적 정보적 상호작용 및 교류를 증진하고, 자원 및 공통 가치의 원활한 소통을 끌어낸다. 이러한 장점들은 소셜미디어가 공개적인 의견표명과 같은 시민참여 행동을 증진하는 배경으로 작동하게 한다. Lee et al.(2017)은 2014년 홍콩의 우산시위와 관련하여 소셜미디어상의 대인 관계적 신뢰(interpersonal trust), 액터들 간의 연결(connect with actors), 정보 공유(sharing information)가 증가할수록 온라인상의 의견표명 활동이 증가함을 실증적으로 제시하였다. 소셜미디어상의 신뢰와 연결의 확대 및 원활한 정보 교류는 소셜미디어상의 사회적 자본을 반영한다. Gil de Zúñiga et al.(2017)은 특정 두 시점에서 획득한 횡단 데이터를 바탕으로 자기회귀 모델(autoregressive model) 분석을 수행하였다. 분석결과, 소셜미디어상의 사회적 자본이 온라인 정치적 참여 행동(online political participation)과 오프라인 정치적 참여 행동(offline political participation) 모두에 정(+)의 영향을 미침을 밝혔다. 실증적인 분석 이외에도 사례연구를 통해서도 소셜미디어상 사회적 자본 형성이 의견표명에 미치는 영향이 보고되었다. Ali et al.(2019)은 결속적, 연결적 사회적 자본의 형성이 소셜미디어를 통하여 의견표명을 증가시키며 다양한 사회적 소통을 이끌었고, 이러한 과정이 2011년 이

집트의 현실 정치를 바꾸는 것에 큰 영향을 미쳤음을 보고하였다. 이러한 실증적 분석, 질적 분석 및 논의를 종합하여 판단할 때 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

- H3: 소셜미디어 사용자의 SNS 결속적 사회자본은 공개적인 의견표명 의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4: 소셜미디어 사용자의 SNS 연결적 사회자본은 공개적인 의견표명 의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 지각된 의견지지와 공개적인 의견표명 의지

수많은 침묵의 나선이론 관련 연구에서 개인의 여론분위기 지각과 공개적인 의견표명 의지 간의 영향 관계를 탐색하고 실증적으로 분석하였다(Matthes et al., 2018). 침묵의 나선이론을 탐구한 여러 선행연구들에서 개인이 여론분위기를 가늠하는 것을 측정하는 다양한 형태의 변수들이 존재한다. Dalisay et al.(2012)은 특정한 다수의 그룹으로부터 자신의 견해가 지지받는다 고 지각하는 정도를 측정하는 지각된 의견지지를 통하여 개인의 여론분위기 지각을 설명하였다. Li and Feng(2015)도 지각된 의견지지와 유사한 지각된 여론분위기 지지(perceived supportiveness in public opinion)를 제시하였다. 이러한 변수들은 연속형 변수로서 자신의 견해에 대해서 전반적인 여론분위기를 통해 지지받을 것에 대한 지각의 정도를 반영한다. 반면에 일치도(congruence)의 개념으로 개인의 여론분위기 지각을 측정하는 연구들도 존재한다. Ho and McLeod(2008)는 여론분위기 일치도의 측정 과정을 구체적으로 제시하였다. Kushin et al.(2019)도 이러한

일치도 계산 방법을 활용하여 2016 미국 대선에서 후보자 지지에 대한 여론분위기 일치도를 제시하였으며 공개적인 의견표명 의지와 관계를 실증적으로 제시하였다. Liu and Fahmy(2011)는 응답자의 견해와 전체 여론분위기 값의 절대적 차이를 통해 여론분위기 일치도를 측정하였다. 또한 지각된 의견 불일치(perceived opinion incongruence)가 증가할수록 개인의 견해 없이 공유하기, 개인의 견해와 함께 공유하기, 페이스북상에서의 댓글 쓰기와 같은 공개적인 의견표명 활동에 대한 의지가 유의하게 감소함을 Liu et al.(2017)의 연구를 통해 알 수 있었다. Soffer and Gordoni(2018)는 온라인 뉴스 웹사이트상에서 다수에 의한 지각된 의견지지가 증가할수록 댓글을 통한 공개적인 의견표명 의지가 증가함을 실증적으로 분석하였다. 수많은 선행연구들의 검증된 결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

- H5: 소셜미디어 사용자의 지각된 의견지지는 공개적인 의견표명 의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

4.1 측정 도구

본 연구는 <Figure 1>에 제시한 연구모형을 검증하기 위한 데이터를 설문조사를 통해 수집하였다. 모든 설문의 측정 문항은 기존 연구를 통해 타당성이 확보된 도구들을 바탕으로 소셜미디어 환경에 맞게 수정하였으며, 7점 리커트 척도로 측정하였다.

설문의 배경이 되는 사회적 이슈로 대한민국의 최저 임금 인상을 선정하였다. 침묵의 나선이론과 연관된 연구들을 보면 여러 가지 사회적 이슈를 토픽으로 다룬다. 예를 들어, 본 연구의 기초를 제공한 Dalisay et al.(2012)은 2009년 태평양 광 섬에 주둔하는 미군 증강 이슈를 배경으로 하였으며, Stoycheff (2016)는 2013년 스노든의 미 국가안보국 감찰 관련 폭로사건, Kushin et al.(2019)은 2016년 미국의 대선을 사회적 담론으로 선정하여 연구를 수행하였다. 이러한 토픽의 선정 시 연구가 수행되는 시점에 특정 국가나 지역의 주요한 사회적 이슈를 선정하는 경향이 있다. 본 연구는 설문의 배경을 선택하는 과정에서 두 가지를 고려하였다. 첫째, 이슈가 지나치게 정치적이거나 찬성과 반대의 견해가 양극화될 가능성이 있는 것은 최대한 배제하였다. Wang et al.(2017)의 연구에 따르면 미디어 소비(media consumption)와 지각된 지지의 영향 관계 사이를 정치적 이념(political ideology) 성향이 조절하는 것으로 나타났다. 그뿐만 아니라, 이러한 개인의 성향이 미디어 소비에서 지각된 지지를 매개하여 의견 공유로 이어지는 경로상에서 조절된 매개효과를 일으키는 것으로 나타났다. 이러한 점을 고려하여 이슈 자체의 속성이 의견표명 프로세스에 미치는 영향을 최대한 통제하고자 찬성과 반대의 양극화가 상대적으로 덜하며 경제적 이슈인 최저임금 인상을 설문의 배경으로 선정하였다. 둘째, 설문을 수행하는 시점에 대한민국의 많은 시민이 언론을 통해 인지하고 있으며 사회적인 논의가 이루어지는 사회적 담론을 토픽으로 선정하였다.

SNS 사회적 자본은 두 가지 유형—SNS 결속적 사회자본, SNS 연결적 사회자본—으로 구분된다. SNS 결속적 사회자본은 소셜미디어상 내집단에서 의견이 비슷하거나 같은 개인들 사이의 연결을 통하

여 획득할 수 있는 실질적이고 감정적인 도움과 지원의 정도이다(Williams, 2006). SNS 연결적 사회자본은 소셜미디어상 내집단에서 각자만의 배경을 지닌 개인들이 상호 간 연결을 통하여 획득할 수 있는 더 넓은 집단 혹은 사회로의 연결 기회, 공동체적 가치, 정보, 세계관의 인지적 지원의 정도를 뜻한다. 두 사회적 자본은 각각 다섯 개 설문항목으로 측정하였다. 사회적 자본에 관한 다양한 개념적 정의가 존재하고 엄격하며 구체적인 사전적 정의를 내리기 어렵다는 측면에서 상황적 접근의 필요성이 제기되는데(Park, 2018), 이것은 측정의 관점에서도 의미 있는 지적이다. 따라서 본 연구는 소셜미디어상에서 참여하거나 소속감을 느끼는 준거집단을 기준으로 하여 개인이 지각하는 사회적 자본을 측정할 수 있도록 문항을 설계하였다.

지각된 의견지지는 사회적 담론에 대한 개인의 견해에 대하여 다른 사람으로부터 지지받을 것으로 지각하는 정도를 나타내며 여론분위기 지각과 관련된 변수로서 여러 선행연구에서 활용되었다(Dalisay et al., 2012; Li and Feng, 2015). 본 연구는 한국 사회 전반, 가족이나 친구, SNS 친구들을 통해 지각하는 의견지지를 세 개 설문항목으로 측정하고 하나의 변수로 활용하였다. 공개적인 의견표명지지는 침묵의 나선이론 연구의 주요 종속변수로 오프라인 또는 소셜미디어상에서 특정한 담론에 관한 찬반의 토론이 예상되는 상황에서 해당 토론에서 공개적으로 자기 견해를 드러내고자 하는 정도를 의미하며, SNS 상의 의견표명 활동들을 반영하는 네 개의 설문항목으로 구성하였다(Hampton et al., 2014). <Table 1>에서 변수의 조작적 정의 및 선행연구를 정리하였으며, 구체적인 설문항목을 <부록>에 제시하였다.

〈Table 1〉 변수의 조작적 정의

변수		조작적 정의	참고문헌
SNS 사회적 자본	SNS 결속적 사회자본	소셜미디어상 내집단에서 의견이 비슷하거나 같은 개인들 사이의 연결을 통하여 획득할 수 있는 실질적이고 감정적인 도움과 지원의 정도	Williams, 2006
	SNS 연결적 사회자본	소셜미디어상 내집단에서 각자만의 배경을 지닌 개인들이 상호 간 연결을 통하여 획득할 수 있는 더 넓은 집단 혹은 사회로의 연결 기회, 공동체적 가치, 정보, 세계관의 인지적 지원의 정도	
지각된 의견지지		사회적 담론에 대한 개인의 견해에 대하여 다른 사람들로부터 지지받을 것으로 지각하는 정도	Hampton et al. 2014
공개적인 의견표명의지		오프라인 또는 소셜미디어상에서 특정한 담론에 관한 찬반의 토론이 예상되는 상황에서 해당 토론에서 공개적으로 자기 견해를 드러내고자 하는 정도	Hampton et al. 2014

〈Table 2〉 인구 통계적 특성

종류	구분	빈도
성별	남성	186 51%
	여성	176 49%
연령	20대	93 25.7%
	30대	89 24.6%
	40대	54 14.9%
	50대	37 10.2%
	60대 이상	89 24.6%
학력	고등학교 졸업	96 26.5%
	대학교 졸업	235 64.9%
	대학원 이상	31 8.6%
직업	회사원	163 45.0%
	공무원	12 3.3%
	전문직	35 9.7%
	자영업	36 9.9%
	학생	31 8.6%
	전업주부	46 12.7%
	무직	37 10.2%
기타	2 0.6%	
합계		362 100%

4.2 자료수집

본 연구에서는 리서치 전문 업체를 통해 전국 20대 이상의 성인 중 SNS 이용자를 대상으로 2018년 3월 15일부터 20일까지 온라인 설문조사를 하였다. 전체 400부의 응답 가운데 불성실한 응답을 제외한 362부의 샘플을 분석에 사용하였다. 응답자의 성별은 남자가 186명(51%), 여자가 176명(49%)이다. 연령은 20대가 93명(25.7%), 30대가 89명(24.6%), 40대가 54명(14.9%), 50대가 37명(10.2%), 60대 이상이 89명(24.6%)으로 나타났다. 학력은 고등학교 졸업이 96명(26.5%), 대학교 졸업이 235명(64.9%), 대학원 이상이 31명(8.6%)으로 집계되었다. 직업은 회사원 163명(45%), 공무원 12명(3.3%), 전문직 35명(9.7%), 자영업 36명(9.9%), 학생 31명(8.6%), 전업주부 46명(12.7%)이다. <Table 2>를 통하여 표본의 인구통계학적 특성을 정리하였다.

V. 분석 및 결과

5.1 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 SmartPLS 3.3.2를 이용하여 PLS-SEM 기법으로 연구모형을 검증 및 분석하였다(Ringle et al., 2015). 분석에 앞서 본 연구의 종속변수인 공개적인 의견표명의지에 대한 잠재적인 영향력들을 통제하고자 성별(SEX), 나이(AGE), 학력(education: EDU), 개인의 견해(opinion: OPI)를 통제변수로 설정하였다. 본 연구의 반영적 측정모델 평가를 수행하고자 신뢰도, 집중타당성, 판별타당성을 검증하였다. 첫째, 내적 일관성 신뢰도를 확인하

고자 관측변수의 크론바흐알파 값과 복합신뢰도를 평가하였다. 크론바흐알파 값의 검정기준은 0.7이상(Hair et al., 2011), 복합신뢰도 역시 0.7을 웃돌아야 한다(Chin, 1998). <Table 3>을 통해서 두 기준이 충족된 것을 확인할 수 있다. 집중타당성을 평가하고자 외부적재치(outer loading)와 평균분산추출(average variance extracted: AVE)을 확인하였다. 개별 측정변수들의 외부적재치는 통계적으로 유의해야 하며, 그 값이 0.7 이상이어야 한다(Hair et al., 2016). AVE 값은 각 외부적재치의 제곱값을 모두 합하고 나서 평균을 구한 것으로 최소 0.5 이상일 경우 바람직한 집중타당도로 평가한다(Fornell and Larcker, 1981). AVE 값이 평균 0.5 이상이라는 것은 해당 잠재변수가 측정변수들 분산의 절반 이상을 설명하는 것을 의미하여, 반대로 0.5보다 작으면 해당 잠재변수가 측정변수들의 분산을 절반 미만으로 설명하여 집중타당도가 없음을 뜻한다. <Table 3>에서 모든 항목이 외부적재치 0.7 기준, AVE 0.5 이상의 기준을 충족하여 본 연구에서 활용된 잠재변수들의 집중타당성이 확보되었다.

다음으로 판별타당성을 평가하고자 Fornell-Larcker 기준으로 검증하였다(Fornell and Larcker, 1981). 이 방법은 특정 잠재변수의 AVE의 제곱근 값이 다른 잠재변수와의 가장 높은 상관관계보다 클 때 판별타당성이 성립된다고 판단한다. Fornell-Larcker 기준의 논리(logic)를 예를 들면, A 잠재변수가 다른 B, C, D 잠재변수보다도 A의 잠재변수를 구성하는 측정변수(measured variable) 혹은 측정항목(items)들과 더 많이 분산을 공유한다는 개념을 근거로 한다. <Table 4>의 대각선은 각 잠재변수에 대한 AVE의 제곱근 값을 나타내며, 값이 1인 것은 단일항목으로 측정된 잠재변수를 나타낸다. <Table 4>의 결과를 보면 평균분산추출의 제곱근 값이 모든 잠

〈Table 3〉 집중타당성 분석결과

변수	항목	외부적재치	복합신뢰도	평균분산추출	크론바흐알파
SNS 결속적 사회자본	SSC_BON1	0.866	0.929	0.725	0.905
	SSC_BON2	0.858			
	SSC_BON3	0.849			
	SSC_BON4	0.849			
	SSC_BON5	0.835			
SNS 연결적 사회자본	SSC_BRI1	0.888	0.950	0.791	0.934
	SSC_BRI2	0.902			
	SSC_BRI3	0.895			
	SSC_BRI4	0.879			
	SSC_BRI5	0.882			
지각된 의견지지	POS1	0.885	0.924	0.801	0.876
	POS2	0.893			
	POS3	0.907			
공개적인 의견표명지지	WSO_COM	0.899	0.940	0.760	0.920
	WSO_F	0.781			
	WSO_LIK	0.911			
	WSO_S	0.872			
	WSO_SHA	0.889			

〈Table 4〉 판별타당성 분석결과

변수	AGE	EDU	OPI	POS	SEX	SSC_BON	SSC_BRI	WSO
AGE	1							
EDU	-0.091	1						
OPI	-0.141	0.056	1					
POS	0.148	0.001	0.458	0.895				
SEX	-0.007	-0.092	0.057	-0.005	1			
SSC_BON	-0.039	0.059	0.249	0.351	-0.052	0.851		
SSC_BRI	-0.004	0.007	0.264	0.327	-0.024	0.748	0.889	
WSO	0.204	0.077	0.267	0.495	-0.007	0.353	0.493	0.872

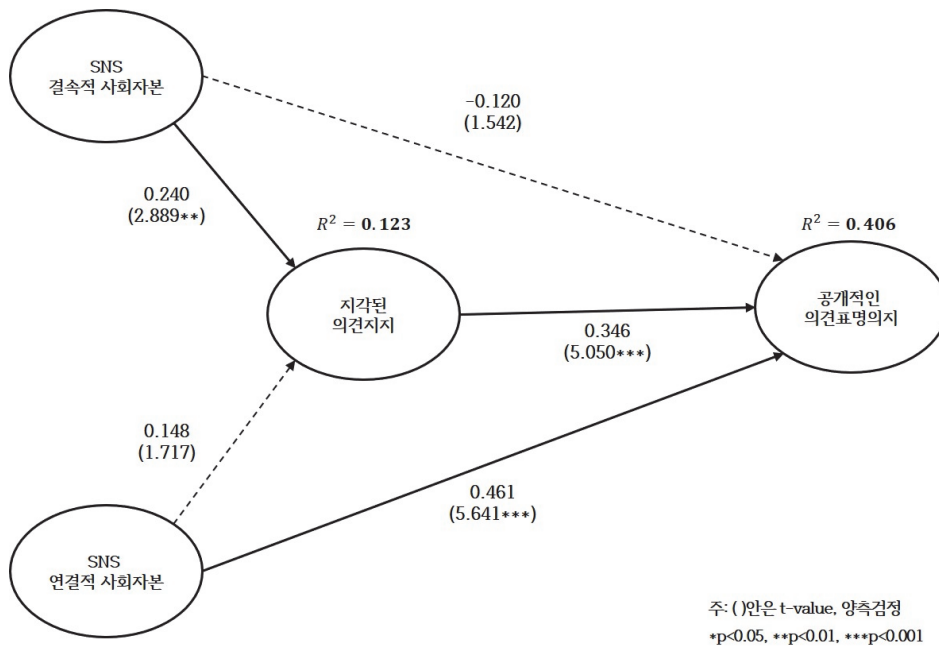
재변수 사이의 상관계수보다 큰 것을 확인할 수 있으며, 이를 통해 본 연구에 활용된 잠재변수들의 판별타당성이 확보되었음을 확인하였다.

5.2 가설검정

본 연구는 가설검정을 위해 SmartPLS 3.3.2 (Ringle et al., 2015)를 활용하여 경로분석을 수행하였다(bootstrapping 500회). 검정 결과는

〈Figure 2〉에 구체적으로 제시하였다. SNS 결속적 사회자본과 SNS 연결적 사회자본은 지각된 의견지지 요인을 12.3% 설명하였다(=0.123). 종속변수인 공개적인 의견표명의지는 SNS 결속적 사회자본, SNS 연결적 사회자본과 지각된 의견지지를 통하여 전체 분산의 40.6%가 설명되었다(=0.406). H1, H4, H5 가설은 채택되었으며 H2, H3 가설은 기각되었다. SNS 결속적 사회자본은 지각된 의견지지($\beta=0.240$, $t\text{-value}=2.889$)에 정(+)의 유의한 영향을 미쳤으나, SNS 연결적 사회자본은 지각된 의견지지에 유의한 영향을 미치지 못하였다. 반면에 SNS 결속적 사회자본은 공개적인 의견표명의지에 유의한 영향을 미치지 못하였으나, SNS 연결적 사회자본은 공개적인 의견표명의지($\beta=0.461$, $t\text{-value}=5.641$)에 정(+)의 유의한 영향을 미쳤다. 마지막으로 지

각된 의견지지는 공개적인 의견표명의지($\beta=0.346$, $t\text{-value}=5.050$)에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 〈Table 5〉에 가설검정 결과를 제시하였다. 〈Table 6〉을 통하여 SNS 결속적 사회자본에서 지각된 의견지지를 거쳐 공개적인 의견표명의지로 향하는 매개경로상에서 간접효과의 통계적 유의성이 확인되어 매개효과가 검증되었다. 반면에 SNS 연결적 사회자본이 지각된 의견지지를 거쳐 공개적인 의견표명의지로 향하는 매개경로의 간접효과는 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 종속변수인 공개적인 의견표명의지에 대하여 SNS 결속적 사회자본은 완전 매개효과를 통하여 영향을 주지만 SNS 연결적 사회자본은 직접효과 영향만 존재하는 것으로 나타났다. 이를 통하여 종속변수에 미치는 두 독립변수의 차이가 분명하게 확인되었다.



〈Figure 2〉 연구모델 분석결과

〈Table 5〉 가설검증 결과

가설	경로	경로계수	표준편차	t-value	p-value	결과
H1(+)	SNS 결속적 사회자본 → 지각된 의견지지	0.240	0.083	2.889	0.004	채택
H2(+)	SNS 연결적 사회자본 → 지각된 의견지지	0.148	0.086	1.717	0.087	기각
H3(+)	SNS 결속적 사회자본 → 공개적인 의견표명의지	-0.120	0.078	1.542	0.124	기각
H4(+)	SNS 연결적 사회자본 → 공개적인 의견표명의지	0.461	0.082	5.641	0.000	채택
H5(+)	지각된 의견지지 → 공개적인 의견표명의지	0.346	0.068	5.050	0.000	채택

〈Table 6〉 간접효과 검증 결과

경로	경로계수	표준편차	t-value	p-value
SNS 결속적 사회자본 → 지각된 의견지지 → 공개적인 의견표명의지	0.083	0.031	2.667	0.008**
SNS 연결적 사회자본 → 지각된 의견지지 → 공개적인 의견표명의지	0.051	0.031	1.632	0.103

VI. 토 의

본 연구는 소셜미디어상에서의 사회적 자본 형성이 개인의 공개적인 의견표명의지에 미치는 영향을 사회적 자본이론과 침묵의 나선이론과의 연계를 바탕으로 실증적으로 검증하였다. 본 연구는 Dalisay et al.(2012)의 연구모델에 기초하여 SNS 결속적 사회자본과 SNS 연결적 사회자본이 지각된 의견지지를 통하여 공개적인 의견표명의지에 미치는 영향을 제시하였다. SNS 연결적 사회자본과 지각된 의견지지 관계, SNS 결속적 사회자본과 공개적인 의견표명의지 관계를 나타내는 가설 H2, H3를 제외한 나머지 가설이 채택되었다.

분석결과에 따르면 SNS 결속적 사회자본이 증가할수록 지각된 의견지지가 증가하고, 이를 통해 공개적인 의견표명의지가 증가하는 것으로 나타났다. 그러나 SNS 결속적 사회자본이 공개적인 의견표명의지에 미치는 직접효과는 없는 것으로 나타났다. 반면에 SNS 연결적 사회자본이 증가할수록 공개적인 의견표명의지가 증가하는 직접효과는 확인됐으나, 지각된 의견지지를 통한 매개효과는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 즉 SNS 결속적 사회자본은 공개적인 의견표명의지에 간접적으로 영향을 미치고 SNS 연결적 사회자본은 직접 영향을 미침에 따라 종속변수에 대한 두 사회적 자본 유형이 영향을 미치는 프로세스가 명백하게 차이가 있음을 확인할 수 있다. 개인이 지각하는 SNS 결속적 사회자본은 자신을 둘러싼

여러 공동체에서 자신의 견해를 지지해줄 것이라는 확신이 전제될 때 개인의 공개적인 의견표명을 끌어낼 수 있다. 하지만 SNS 연결적 사회자본은 그러한 과정 없이 직접 개인의 공개적인 의견표명 가능성을 높인다. 이러한 분석결과를 두 가지 측면에서 살펴볼 필요가 있다.

첫째, 이러한 결과를 소셜미디어상의 결속적 네트워크와 연결적 네트워크가 의견표명에 미치는 영향의 차이로 이해할 수 있다. 구체적으로 Granovetter (1973)가 강조한 약한 연결의 힘을 의견표명 환경의 측면에서 깊게 이해할 수 있다. 결속적 네트워크는 강한 연결 관계를 특징으로 하며 해당 네트워크 안의 구성원들 간에 서로 알고 지내는 경우가 많다는 점에서 네트워크의 특성이 서로 뭉쳐 있는 경향이 있다. 네트워크의 구조적 측면에서 결속적 네트워크는 서로 주고받는 정보가 중복되는 경우가 많다. 반대로 연결적 네트워크는 결속적 네트워크보다 더욱 풍부한 정보적 경험과 혜택을 누릴 수 있다. 약한 연결의 사회적 관계가 증가할수록 개인은 신선하고 새로운 정보를 경험할 가능성이 더 크고, 새로운 관점이나 세계관의 경험에서도 이점을 누릴 수 있다. 약한 연결을 기반으로 하는 SNS 연결적 사회자본을 통해 다양한 견해와 의견에 노출될 가능성이 크므로 연결적 네트워크가 여론분위기 지지에 대한 지각에 미치는 영향력이 제한적일 수 있다. 그럼에도 약한 연결이 가지는 정보적 측면의 강점과 다른 사람들이 접근하기 어려운 새로운 자원에 대한 접근 가능성이 증가하면 더욱 직접 의견표명을 촉진할 수 있는 것으로 이해할 수 있다. SNS 결속적 네트워크를 통한 사회적 자본은 여론분위기 지지에 대한 지각 프로세스를 통해서 공개적인 의견표명에 간접적으로 영향을 미친다. 서로가 잘 알고 있는 네트워크와 그러한 바탕의 준거집단에서는 선불리 개인이 자신의 솔직한 견해를 말하

기 어려울 수도 있다. 전혀 모르는 사람들이 아니라 자신과 직접 관련 있는 사회적 관계 속에서 다른 사람들의 입장을 고려하는 등의 눈치를 볼 가능성도 존재한다. 이러한 가능성은 Wen and Wei(2018)의 분석결과와 연계하여 추론할 수 있는 대목이다. Wen and Wei(2018)에 따르면 결속적 사회자본은 소셜미디어상의 유전자 조작 식품에 대한 정보적 이용(use of social media for GMO-related information)을 통해서 유전자 조작 식품에 관한 의견표명 가능성에 정의 영향을 미쳤으며 직접효과는 없는 것으로 나타났다. 반대로 연결적 사회자본은 종속변수인 의견표명 가능성에 직접적인 정의 영향을 미쳤으며, 간접효과도 존재했다. 결속적 사회자본이 의견표명 가능성에 직접 영향을 미치지 못함을 결속적 네트워크의 한계의 측면에서 예상할 수 있다.

둘째, SNS 연결적 사회자본은 침묵의 나선효과와 주요한 전제인 여론분위기 지각 프로세스를 거치지 않고 직접 공개적인 의견표명을 증진할 수 있다는 점을 주목할 필요가 있다. 이것은 오늘날의 실제 사회적 현상으로 시민참여 운동의 양상과도 밀접한 관련이 있다. 홍콩의 우산시위 및 자유화 운동은 서로 전혀 알지 못하는 홍콩 시민들의 약한 연결의 네트워크가 성장하여 이뤄낸 결실이다. 소셜미디어를 적극적으로 사용하여 사회 문제에 관해 비슷한 생각을 지닌 서로 먼식이 없는 약한 연결의 급격한 증대가 매우 직접적인 의견표명 행위와 시민참여 행동의 강력한 동기 요인으로 작동하고 있다. 비단 홍콩에서의 사례뿐만 아니라 최근 한국 정부의 부동산 정책에 대해 비판적인 생각을 하는 대한민국 시민들이 정부 정책을 반대하는 커뮤니티를 형성하고 집회와 의견표명을 매우 주도적으로 이끄는 것과 유사하다. 즉 소셜미디어상의 약한 연결을 기반으로 한 연결적 사회자본의 형성은 침묵의 나선이론의 주요 전제들에 상대

적으로 영향을 덜 받거나, 더 나아가 침묵의 나선효과 자체를 상쇄하는 의견표명 프로세스를 예상해볼 수 있다. 이것은 SNS 연결적 사회자본을 더욱 키우는 것이 사회 전반의 의견표명을 끌어올리고 더욱 다양한 자유민주주의적 토론과 담론의 확대를 가져올 수 있다는 것을 의미한다.

Ⅷ. 시사점 및 연구의 한계

본 연구의 이론적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 침묵의 나선이론과 사회적 자본이론 간의 연계 가능성을 소셜미디어 환경에서 살펴보았다. 본 연구의 시작은 Dalisay et al.(2012)의 연구를 통해 해결되지 않은 연구문제들을 다루는 것에서 출발한다. 해당 연구는 침묵의 나선이론과 사회적 자본이론의 연계 가능성을 처음으로 제시하였다. 하지만 이를 소셜미디어 환경에서 검토하지는 않았으며, 사회적 자본의 유형도 개인적인 차원의 변수들을 중심으로 파악하였다는 한계가 존재한다. 본 연구는 이러한 한계들을 충분히 인지하고 해결함으로써 두 이론 간의 연계를 통한 여론형성 과정을 살피는 선행연구들의 지평을 넓혔다. 둘째, 의견표명 환경에서 SNS 결속적 사회자본과 SNS 연결적 사회자본의 차이를 실증적으로 제시하였으며, 이를 네트워크의 측면에서 조명하였다. 특히 본 연구의 분석결과를 통해 공개적인 의견표명 의지를 증진하는 중요한 동기 요인으로 SNS 연결적 사회자본의 중요성을 강조하였다. 셋째, 소셜미디어상의 사회적 자본을 측정함에 개인의 준거집단을 중심으로 살펴볼 이론적 근거들을 제시하고 이를 설문 항목에 구체적으로 반영하여 측정하였다. 의견표명 환경에서 준거집단의 영향력을 강조하는 것은 대체

로 침묵의 나선이론의 한계와 비판의 측면에서 주로 다루어져 왔다(Oshagan, 1996). 오늘날 많은 사람이 소셜미디어를 중심으로 다양한 사회적 관계를 맺고 사회적 상호작용을 영위한다. 이러한 점을 고려할 때 오프라인 조건에서의 준거집단의 영향력뿐만 아니라 개인이 실제로 관심을 기울이고 활동하는 소셜미디어상의 준거집단을 고려하여 의견표명 프로세스를 살펴볼 필요가 있다. 개개인이 참여하는 소셜미디어 환경과 준거집단의 유형과 속성은 매우 다양하다. 상대적으로 많은 선행연구에서 이러한 점이 간과됨을 고려했을 때, 최대한 응답자 개인의 상황에 맞게끔 SNS 사회적 자본을 측정할 본 연구의 시도가 지니는 이론적 기여가 있다.

본 연구는 아래의 실무적 시사점을 제시한다. 첫째, 본 연구는 제품, 브랜드, 이미지 관리 및 홍보효과 등의 대외적 업무와 조직 내부 문제해결을 통한 기업 성과, 직무 만족 등의 대내적 업무를 담당하는 기업의 실무자들 그리고 시민참여의 다양한 활동들을 추구하고 촉진하고자 하는 시민단체, 정책입안자들에게 소셜미디어상의 사회적 자본을 살펴볼 필요성을 제공한다. 사람들이 소셜미디어를 통하여 어떠한 유형의 사회적 자본을 형성하고자 하는지, 현존하는 커뮤니티들에 자리한 사회적 자본의 유형이 무엇인지에 따라 자신의 생각을 표현하고자 하는 정도가 달라진다. 다시 말해 소셜미디어상 다양한 준거집단의 사회적 자본을 통하여 주어진 문제들과 이슈에 관한 공개적인 의견표명 활동을 촉진할 수 있다. 여러 이슈들에 대해 다양한 의견표명이 증가할수록 침묵의 나선 원리와 같이 더욱 많은 사람의 관심과 집중, 여론분위기의 환기를 유도할 수 있다. 더욱이 그러한 커뮤니티들이 지닌 약한 연결이 더욱 확대되어 사회적 자본이 증가할 수 있도록 돕는다면 의견표명 활동 또한 매우 활발해질 것이다. 더 나아가 소셜미디어상의 네

트위크 구조와 사회적 자본의 역할을 이해함으로써 기업과 조직은 타깃으로 설정한 고객층과의 관계를 강화하고 브랜드 충성도를 높일 수 있는 전략을 개발할 수 있다. 이는 기업 및 사회에 대한 평가, 문제점 개선 등으로 이어져 대내외적 이미지 향상과 함께 조직성과 및 만족도 향상 또한 기대할 수 있다. 둘째, 본 연구는 정책과 관련된 사회적 담론에 대한 확산과 토론을 증진하고자 하는 정책입안자들에게 SNS 사회적 자본의 유형에 따라 의견표명 프로세스가 달라짐을 고려할 필요성을 제시한다. 결속적 네트워크 구조를 가진 소셜미디어 커뮤니티의 경우 공론화 같은 과정을 통해 여론분위기상의 의견지지 확인 과정이 담보되지 않는다면 여러 가지 담론에 대한 개인의 다양한 의견표명을 활성화하는 것이 어려울 수도 있다. 시민참여 활동을 주도하고 격려하고 경영하는 관점에서 특정 사회 이슈와 관련하여 이미 형성된 SNS 결속적 사회자본이 폐쇄적인 네트워크 관계에만 국한되어 있는 것은 아닌지, 커뮤니티 내에 새로운 정보의 유통과 새로운 관점에 대한 접근이 제한적이지는 않은지 등을 고려할 필요가 제기된다. 이를 기반으로 온라인 플랫폼을 활용한 공공 참여 증진과 정책 홍보 방안 또한 제시할 수 있다. 셋째, 본 연구를 통해 침묵의 나선이론과 여론형성 과정을 탐구하는 연구자들에게 경제적 이슈를 배경으로 개인의 의견표명을 살펴보는 새로운 연구 사례를 제공하였다. 침묵의 나선이론의 여러 선행연구에서 다양한 이슈들—대통령 선거, GMO 문제, 미군 주둔, 핵 문제, 성 소수자 문제—가 의견표명 및 설문문의 배경으로 제시되었으나 경제 정책과 관련된 이슈를 배경으로 하는 연구들은 상대적으로 매우 드물다. 이렇듯 본 연구는 침묵의 나선이론 연구에 사용되는 사회적 담론의 스펙트럼을 넓혔다. 그뿐 아니라 기존의 연구자들에게 경제 정책 외에도 다양한 분야에 이론을 적용시킴으로써 새

로운 실무적 관점을 도출할 수 있는 가능성을 열어 줄 것으로 기대한다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 경제적인 사회적 담론으로 '최저임금 인상'만을 배경으로 하여 의견표명 프로세스를 살펴보았다. 사회적 이슈로 쉽게 양극화 성향을 띄는 대한민국의 사회적 담론의 환경을 반영한다는 장점이 존재하나, 이슈 유형과 속성을 반영하여 의견표명 프로세스를 살펴볼 수 없었다는 점에서 한계점이 있다. 또한, 도덕적이거나 가치판단을 요구하는 사회적 문제들에 대해서 침묵의 나선효과가 두드러지게 발생한다는 점(Noelle-Neumann, 1993)을 다양한 측면에서 고려할 수 없었던 점도 본 연구의 아쉬움으로 남는다. 둘째, 본 연구는 침묵의 나선이론의 주요 전제 중 여론분위기 지각의 요소를 측정하기 위해 지각된 의견지지 변수만을 측정하였다. 침묵의 나선이론과 관련한 다양한 선행연구들에서 여론분위기 지각에 대한 측정은 중요한 쟁점이다. 본 연구에서 사용한 지지의 변수 외에도 일치도의 개념을 반영한 변수들이 존재한다(Liu and Fahmy, 2011; Ho and McLeod, 2008; Kushin et al., 2019). 즉 지각된 의견지지를 대신하여 여론분위기 일치도 변수를 투입했을 때에도 본 연구와 같은 동일한 결과를 얻을 것인지를 향후 연구에서 구체적으로 확인할 필요가 있다. 또한 본 연구는 현재 시점의 지각된 의견지지만을 측정하고, 향후의 미래 여론분위기의 변화에 대한 지각까지 고려하지는 않았다. 이러한 한계점들을 고려하는 것 외에도 소셜미디어 사용자의 행동 패턴과 의견표명의 심리학적 측면을 더 깊이 이해하기 위해 정량적 결과와 정성적 분석을 결합한 혼합 방법론을 적용함으로써 보다 심층적인 연구를 수행할 수 있다. 또한 특정 시점의 데이터에 국한되지 않고 시간의 흐름에 따른 여론의 동향과 사람들의 인지 변화를 살펴본다면 더욱

심도있게 소셜미디어 환경의 여론형성 과정과 의견 표명 프로세스를 살펴볼 수 있을 것으로 기대된다.

참고문헌

- Adler, P. S., and Kwon, S. W.(2002), "Social Capital: Prospects for a New Concept," *Academy of Management Review*, 27(1), pp.17-40.
- Ali, M., Azab, N., Sorour, M. K., and Dora, M. (2019), "Integration V. Polarisation Among Social Media Users: Perspectives Through Social Capital theory on the Recent Egyptian Political Landscape," *Technological Forecasting and Social Change*, 145, pp.461-473.
- Bourdieu, P.(1986), "The forms of Capital," In J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and Research for the Sociology of Education*, Westport, CT, Greenwood Press, pp.241-258.
- Boyd, D. M., and Ellison, N. B.(2008), "Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship," *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), pp.210-230.
- Carson, R. C.(1969), *Interaction Concepts of Personality*, Chicago, IL, Aldine.
- Chen, H. T.(2018), "Spiral of Silence on Social Media and the Moderating Role of Disagreement and Publicness in the Network: Analyzing Expressive and Withdrawal Behaviors," *New Media & Society*, 20(10), pp.3917-3936.
- Chin, W. W.(1998), "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling," *Modern Methods for Business Research*, 295(2), pp.295-336.
- Choudhury, M. D., Sundaram, H., John, A., Seligmann, D. D., and Kelliher, A.(2010), "'Birds of a Feather': Does User Homophily Impact Information Diffusion in Social Media?," Arxiv Preprint Arxiv:1006.1702.
- Cohen, S., and Hoberman, H. M.(1983), "Positive Events and Social Supports as Buffers of Life Change Stress 1," *Journal of Applied Social Psychology*, 13(2), pp.99-125.
- Coleman, J. S.(1988), "Social Capital in the Creation of Human Capital," *American Journal of Sociology*, 94, pp.95-120.
- Dalisy, F., Hmielowski, J. D., Kushin, M. J., and Yamamoto, M.(2012), "Social Capital and the Spiral of Silence," *International Journal of Public Opinion Research*, 24(3), pp.325-345.
- Deluca, K. M., Lawson, S., and Sun, Y.(2012), "Occupy Wall Street on the Public Screens of Social Media: the Many Framings of the Birth of a Protest Movement," *Communication, Culture & Critique*, 5(4), pp.483-509.
- Donath, J., and Boyd, D.(2004), "Public Displays of Connection," *Bt Technology Journal*, 22(4), pp.71-82.
- Dvir-Gvirsman, S.(2015), "One-Track Minds? Cognitive Needs, Media Diet, and Overestimation of Public Support for one's Views," *Media Psychology*, 18(4), pp.475-498.
- Ellison, N. B., Steinfield, C., and Lampe, C.(2007), "The Benefits of Facebook "Friends": Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites," *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), pp.1143-1168.
- Edmondson, A. C.(2020), "When Employees Are Open With Each Other, But Not Management."

- Harvard Business Review*, <https://hbr.org/2020/01/when-employees-are-open-with-each-other-but-not-management>(retrieved January, 2020)
- Ferguson, N.(2019), *The Square and the Tower: Networks and Power, From the Freemasons to Facebook*, Penguin, New York.
- Fornell, C., and Larcker, D. F.(1981), "Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, 18(1), pp.39-50.
- Gil De Zúñiga, H., Jung, N., and Valenzuela, S. (2012), "Social Media Use for News and Individuals' Social Capital, Civic Engagement and Political Participation," *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17(3), pp.319-336.
- Gil De Zúñiga, H., Barnidge, M., and Scherman, A. (2017), "Social Media Social Capital, Offline Social Capital, and Citizenship: Exploring asymmetrical Social Capital Effects," *Political Communication*, 34(1), pp.44-68.
- Granovetter, M. S.(1973), "The Strength of Weak Ties," *American Journal of Sociology*, 78(6), pp.1360-1380.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., and Sarstedt, M.(2011), "PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet," *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), pp.139-152.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., and Sarstedt, M.(2016), *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Sage Publications, Thousand Oaks, California.
- Hampton, K. N., Sessions, L. F., and Her, E. J. (2011), "Core Networks, Social Isolation, and New Media: How Internet and Mobile Phone Use Is Related to Network Size and Diversity," *Information, Communication & Society*, 14(1), pp.130-155.
- Hampton, K. N., Rainie, H., Lu, W., Dwyer, M., Shin, I., and Purcell, K., "Social Media and the 'Spiral of Silence'," 2014, Available at <https://www.pewinternet.org/2014/08/26/Social-Media-and-the-Spiral-of-Silence/>
- Hampton, K. N., Shin, I., and Lu, W.(2017), "Social Media and Political Discussion: When Online Presence Silences Offline Conversation," *Information, Communication & Society*, 20(7), pp.1090-1107.
- Hargreaves, R.(2002), *The First Freedom: a History of Free Speech*, Sutton Pub Limited, UK.
- Heimans, J., and Timms, H.(2014), "Understanding "new power"," *Harvard Business Review*, 92(12), pp.48-56.
- Ho, S. S., and Mcleod, D. M.(2008), "Social-Psychological Influences on Opinion Expression in Face-to-Face and Computer-Mediated Communication," *Communication Research*, 35(2), pp.190-207.
- Huckfeldt, R. R., and Sprague, J.(1995), *Citizens, Politics and Social Communication: Information and Influence in an Election Campaign*, Cambridge University Press, UK.
- Huckfeldt, R., Beck, P. A., Dalton, R. J., and Levine, J.(1995), "Political Environments, Cohesive Social Groups, and the Communication of Public Opinion," *American Journal of Political Science*, pp.1025-1054.
- Jang, Y. N., Kim, Y. S., and Baek, Y. M.(2013), "False Consensus Perception Among Twitter Users: How Perceived Network Homogeneity and Ideological intensity Promote False Consensus Perception," *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 57(5), pp.271-296.

- Kang, S., Shim, K., and Kim, J.(2019), "Social media posts on Samsung Galaxy Note 7 explosion: A comparative analysis of crisis framing and sentiments in three nations," *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 2(2), pp.259-290..
- Keum, H. J.(2010), "The Effects of Social Media on Participatory Social Capital: a Comparative Study of Bridging and Bonding Networks Between Korean and American College Students," *Korean association for Broadcasting & Telecommunication*, 24(5), pp.9-46.
- Kim, S. J.(2004), "A Critique of Bourdieu's, Coleman's and Putnam's Concept of Social Capital," *Korean Sociological Association*, 38(6), pp. 63-95.
- Koohy, H., and Koohy, B.(2014), "A Lesson From the Ice Bucket Challenge: Using Social Networks to Publicize Science," *Frontiers in Genetics*, 5, pp.430.
- Kushin, M. J., Yamamoto, M., and Dalisay, F.(2019), "Societal Majority, Facebook, and the Spiral of Silence in the 2016 US Presidential Election," *Social Media + Society*, 5(2), 2056305119855139.
- Lee, E. J., and Jang, Y. J.(2010), "What Do Others' Reactions to News on Internet Portal Sites Tell Us? Effects of Presentation Format and Readers' Need for Cognition on Reality Perception," *Communication Research*, 37 (6), pp.825-846.
- Lee, F. L., Chen, H. T., and Chan, M.(2017), "Social Media Use and University Students' Participation in a Large-Scale Protest Campaign: the Case of Hong Kong's Umbrella Movement," *Telematics and Informatics*, 34(2), pp.457-469.
- Levi, M.(1996), "Social and Unsocial Capital: a Review Essay of Robert Putnam's Making Democracy Work," *Politics & Society*, 24 (1), pp.45-55.
- Li, S., and Feng, B.(2015), "What to Say to an Online Support-Seeker? the influence of Others' Responses and Support-Seekers' Replies," *Human Communication Research*, 41(3), pp.303-326
- Liu, X., and Fahmy, S.(2011), "Exploring the Spiral of Silence in the Virtual World: Individuals' Willingness to Express Personal Opinions in Online Versus Offline Settings," *Journal of Media and Communication Studies*, 3(2), pp.45-57.
- Liu, Y., Rui, J. R., and Cui, X.(2017), "Are People Willing to Share Their Political Opinions on Facebook? Exploring Roles of Self-Presentational Concern in Spiral of Silence," *Computers in Human Behavior*, 76, pp.294-302.
- Liu, P. L., and Yeo, T. E. D.(2018), "Weak Tie Matters for Well-Being," *In Proceedings of the 9th International Conference on Social Media and Society*, Copenhagen, Denmark, pp.128-137.
- Matthes, J., Knoll, J., and Von Sikorski, C.(2018), "The "Spiral of Silence" Revisited: a Meta-Analysis on the Relationship Between Perceptions of Opinion Support and Political Opinion Expression," *Communication Research*, 45(1), pp.3-33.
- Mill, J. S.(1972), *Utilitarianism, on Liberty, and Considerations on Representative Government (HB Acton, Ed.)*, London: Dent.
- Mouw, T.(2006), "Estimating the Causal Effect of Social Capital: a Review of Recent Research," *Annual Review of Sociology*, 32, pp.79-102.

- Nahapiet, J., and Ghoshal, S.(1998), "Social Capital, intellectual Capital, and the organizational Advantage," *Academy of Management Review*, 23(2), pp.242-266.
- Neubaum, G., and N. C. Krämer.(2017a), "Opinion Climates in Social Media: Blending Mass and Interpersonal Communication," *Human Communication Research*, 43(4), pp.464-476.
- Neubaum, G., and Krämer, N. C.(2017b), "Monitoring the Opinion of the Crowd: Psychological Mechanisms Underlying Public Opinion Perceptions on Social Media," *Media Psychology*, 20(3), pp.502-531.
- Noelle-Neumann, E.(1974), "The Spiral of Silence a theory of Public Opinion," *Journal of Communication*, 24(2), pp.43-51.
- Noelle-Neumann, E.(1977), "Turbulences in the Climate of Opinion: Methodological Applications of the Spiral of Silence Theory," *Public Opinion Quarterly*, 41(2), pp.143-158.
- Noelle-Neumann, E.(1993), *The Spiral of Silence: Public Opinion, Our Social Skin*, University of Chicago Press, Chicago, IL.
- O'Sullivan, P. B., and Carr, C. T.(2018), "Masspersonal Communication: a Model Bridging the Mass-interpersonal Divide," *New Media & Society*, 20(3), pp.1161-1180.
- Ordoñez, M. A. M., and Nekmat, E.(2019), "'Tipping Point' in the Sos? Minority-Supportive Opinion Climate Proportion and Perceived Hostility in Uncivil Online Discussion," *New Media & Society*, 21(11-12), pp.2483-2504.
- Oshagan, H.(1996), "Reference Group influence on Opinion Expression," *International Journal of Public Opinion Research*, 8(4), pp.335-354.
- Park, J. H.(2018), *Discourse on the Logic of Collective Action and Social Capital*, Daeyoing Co., Seoul.
- Portes, A.(1998), "Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology," *Annual Review of Sociology*, 24(1), pp.1-24.
- Putnam, R. D.(2000), *Bowling Alone: the Collapse and Revival of American Community*, Simon and Schuster, New York.
- Putnam, R.(1993), *Making Democracy Work*, Princeton University Press, Princeton.
- Ringle, C. M., Wende, S., and Becker, J.(2015), *Smartpls 3*, Smartpls Gmbh, Boenningstedt.
- Ross, L., Greene, D., and House, P.(1977), "The 'False Consensus Effect': an Egocentric Bias in Social Perception and Attribution Processes," *Journal of Experimental Social Psychology*, 13(3), pp.279-301.
- Sherbourne, C. D., and Stewart, A. L.(1991), "The MOS Social Support Survey," *Social Science & Medicine*, 32(6), pp.705-714.
- Shin, D. I., and K. Y. Kwahk.(2018), "The Effects of Motivational Factors of SNS Users' Opinion Expression on Social Discourse: Focusing on Self-Censorship and Self-Monitoring," *Korea Management Review*, 47(1), pp.125-152.
- Shin, D. I., and K. Y. Kwahk.(2019), "Investigating the Spiral of Silence Effect in Social Media: Focusing on SNS Self-Presentation Tendency," *Korea Management Review*, 48(5), pp.1363-1396.
- Shin, D. I.(2020), *Impact of SNS Social Capital and Perceptions of Opinion Climate on Willingness to Speak out*, Unpublished Doctoral Dissertation, Graduate School of Business IT, Kookmin University, Seoul.
- Sinclair, B.(2012), *The Social Citizen: Peer Networks*

- and *Political Behavior*, University of Chicago Press, Chicago, IL.
- Soffer, O., and Gordoni, G.(2018), "Opinion Expression Via User Comments on News Websites: Analysis Through the Perspective of the Spiral of Silence." *Information, Communication & Society*, 21(3), pp.388-403.
- Stoycheff, E.(2016), "Under Surveillance: Examining Facebook's Spiral of Silence Effects in the Wake of NSA Internet Monitoring." *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 93(2), pp.296-311.
- Sunstein, C. R.(2005), *Why Societies Need Dissent (Vol. 9)*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Sunstein, C. R.(2008), "Neither Hayek nor Habermas," *Public Choice*, 134(1-2), pp.87-95.
- Trepte, S., Reinecke, L., and Juechems, K.(2012), "The Social Side of Gaming: How Playing Online Computer Games Creates Online and Offline Social Support," *Computers in Human Behavior*, 28(3), pp.832-839.
- Trepte, S. & Scharnow, M.(2016), "Friends and Lifesavers: How Social Capital and Social Support Received in Media Environments Contribute to Well-Being," In L. Reinecke & M. B. Oliver (Eds.), *The Routledge Handbook of Media Use and Well-Being*, New York, Routledge, pp. 304-316.
- Wang, M. Y., Hmielowski, J. D., Hutchens, M. J., and Beam, M. A.(2017), "Extending the Spiral of Silence: Partisan Media, Perceived Support, and Sharing Opinions Online," *Journal of Information Technology & Politics*, 14(3), pp.248-262.
- Warren, A. M., Sulaiman, A., and Jaafar, N. I.(2015), "Understanding Civic Engagement Behaviour on Facebook From a Social Capital theory Perspective," *Behaviour & Information Technology*, 34(2), pp.163-175.
- Weaver, M., Hern, A., Bekiempis, V., Hepler, L., and Fermoso, J.(2018), "Google walkout: global protests after sexual misconduct allegations," *The Guardian*, <https://www.theguardian.com/technology/2018/nov/01/google-walkout-global-protests-employees-sexual-harassment-scandals>(retrieved January, 2020)
- Wen, N., and Wei, R.(2018), "Examining Effects of Informational Use of Social Media Platforms and Social Capital on Civic Engagement Regarding Genetically Modified Foods in China," *International Journal of Communication*, 12, pp.3729-3750.
- Williams, D.(2006), "On and off the Net: Scales for Social Capital in an Online Era," *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(2), pp.593-628.
- Woolcock, M.(2001), "The Place of Social Capital in Understanding Social and Economic Outcomes," *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), pp.11-17.
- Youn, S. M., and Cho, K. M.(2011), "The Problems of Science Communication in Korea: Focusing on the "Mad Cow Disease" Controversy," *Research institute for Social Science*, 33, pp.75-117.

- The author Dong-In Shin received his BFA in the College of Arts from Kookmin University and received his MA, Ph.D. in the Graduate School of Business IT from Kookmin University. After receiving his Ph.D., he was a BK Postdoctoral Researcher at Industry-academic Cooperation Foundation, Kookmin University. His major research interests include social health, opinion expression, social network analysis, data analytics, social communication ecology.
- The author Yeong-Woo Lim is a Ph.D student at the Graduate School of Business IT, Kookmin University. He received his MS in the Department of Consumer Science, College of Human Ecology from Seoul National University. His major research interests include data analytics, data mining, machine learning, social network analysis, and knowledge management.
- The author Kee-Young Kwahk is a management information system professor at the College of Business Administration and the Graduate School of Business IT, Kookmin University. He graduated from the Business School of Seoul National University and received his MS and Ph.D. in management information systems from KAIST. His primary research interests include social network analysis and its applications, data analytics, user behavior in social media, social communication ecology, and knowledge management.