채팅 앱

저널리즘의 프론티어와 과제

한국 사례 연구 | 2018년 1월

Google News Lab

INSTITUTE FOR THE FUTURE

연구 요약

세계에서 가장 빠르게 성장하고 있는 몇몇 시장에서는 채팅 앱이 가장 중요한 디지털 커뮤니케이션 매체로 빠르게 자리잡고 있다. 상위 4개 채팅 앱(왓츠앱WhatsApp, 메신저Messenger, 위챗WeChat, 바이버Viber)의 월간 글로벌 사용자 수는 기존의 상위 4개 소셜미디어(페이스북Facebook, 인스타그램Instagram, 트위터Twitter, 링크드인LinkedIn)를 넘어섰다(Business Insider Intelligence, 2017). 가장 인기있는 채팅 앱인 위챗은 2016년 4분기 월간 실질 사용자 수 8억 8,900만 명을 기록했다(텐센트 펭귄 인텔리전스Tencent Penguin Intelligence 의 2017 위챗 사용자 행동 분석 보고서 [Brennan, 2017에서 인용]).

이렇게 급변하는 상황을 맞아 미래연구소(IFTF)는 구글 뉴스 랩Google News Lab의 지원을 받아 한국의 채팅 앱 뉴스 미디어 생태계에 대한 문화기술적 연구를 실시하게 되었다. 전세계의 뉴스 생산과 전파에 있어 채팅 앱이 담당하게 될 역할에 대해 보다 잘 이해하고 뉴스룸과 저널리스트들이 마주하게 될 핵심적인 도전과 기회를 분명하게 보여주는 것이 연구의 목표이다.

연구는 한국에서 가장 인기 있는 채팅 앱인 카카오톡 에 초점을 두고 있다. 세계에서 가장 빠른 인터넷(2017년 1분기 평균 28.6 Mbps [Akamai, 2017])과 세계에서 가장 높은 스마트폰 사용자 비율(Hana, 2016), 글로벌 미디어와 인터넷에 대한 자유로운 접근, 국내(카카오톡) 및 해외 채팅 앱의 높은 보급률을 자랑하는 한국은 지역과 전세계 뉴스 미디어의 지향점을 보여주는 훌륭한 지표가 된다.

연구진은 다음과 같이 뉴스룸과 저널리스트들이 고려해야 할 세 가지 핵심적 아이디어를 찾아냈다.

1. **수백만 명의 보통 사람들이 채팅 앱을 통해 뉴스의 흐름을 이끌며 디지털 세계의 정보 생태계를 한층 더 진화시키고 있다.** 오늘날 채팅 앱 내의 정보 흐름은 어린이들의 전화기 게임을 거대한 가상 버전으로 만들어놓은 것과 유사하다. 각자가 한 명씩 메시지를 상대방에게 귓속말로 속삭이면 마지막에 전달되는 메시지는 처음의 것과 현저하게 달라질 수밖에 없다. 채팅앱에서는 정보가 공유되는 과정에서 정확도가 떨어질 위험성이 있는데, 뉴스를 공유하는 것부터 사회적 모임을 조직하고 상사에게 업무 보고를 하는 것에 이르기까지 모든 일에 대해 사람들이 선호하는 매체가 출처를 알 수 없는 정적 스크린샷이라는 점에서 특히 그러하다. 채팅 앱 사용자들은 유통인일뿐만 아니라 종종 뉴스와 정보를 의역하고 맥락화하며 편집하여 전문 저널리스트로부터 시민으로의 권력 이동을 만들어낸다.

2. **채팅 앱은 뉴스의 생산 방식을 변화시키고 있다.** 뉴스 생산 주기 전체에 걸쳐 채팅 앱이 널리 사용된다. 채팅 앱은 뉴스를 기록, 편집, 게재하는 올인원all-in-one 장치로 활용되고 있다. 또한 채팅 앱은 실시간 사실 확인을 위한 저널리스트 네트워크를 구축하는 데에도 사용된다. 연구진의 인터뷰에 따르면 채팅 앱은 이미 저널리스트와 뉴스룸이 탈중앙된 조직들 속에서 잘 매개될 수 있도록 도움을 주고 있다.

3. **채팅 앱은 저널리스트와 독자 사이의 관계를 재정의하고 새로운 수익 창출 기회를 만들어낸다.** 채팅 앱의 사회적 속성은 뉴스가 진정성 있게 관여하고 자신의 브랜드를 유지해 나가는 데 있어 상당한 문제를 만들어내지만, 한편으로 개별 저널리스트들이 독자들과 보다 긴밀한 관계를 구축하고 직접적으로 대화에 참여할 수 있는 새로운 기회를 창조해 낸다. 머신machine의 도움으로 뉴스 생산이 탈제도화될 수 있는 것과 마찬가지로, 채팅 앱은 저널리스트들이 자체적인 유통인이 되고 저널리스트와 독자의 관계를 재정의할 수 있게 해준다. 강화된 관계를 통한 크라우드펀딩crowdfunding과 같은 새로운 수익 창출의 기회가 만들어지고 있다.

채팅 앱은 새로운 주기 전체에 걸쳐 인간과 기술의 역할을 새로이 만들어내고 있으며 디지털 기술이 지닌 민주화의 잠재력이 전통 기관의 관행에 어떠한 충격을 주고 있는지에 대해 살펴보는 저널리즘 연구의 새로운 움직임에 영감을 주고 있다. 이러한 연구의 대부분은 정보의 질을 담보하는 것을 목표로 삼고 있으며 새로운 책임성 모형을 만들어내야 할 필요성을 강조하고 있다. IFTF의 연구는 채팅 앱 생태계 내에서 양질의 정보를 보존하기 위한 세 가지 잠재적 접근방식을 다음과 같이 제시한다.

1. **채팅 앱 내의 정보 무질서를 완화하기 위해 사용자와 협력할 것.** 뉴스 조직, 플랫폼, 사용자는 채팅 앱 내의 오보와 허위 정보를 파악하고 분류하기 위한 기준 마련을 위해 반드시 협력해야 한다.

2. **뉴스의 모든 측면을 최적화하기 위해 가능한 경우 기술을 사용할 것.** 뉴스는 저널리스트와 뉴스룸, 사용자에게 뉴스를 신고, 검증, 공유할 수 있는 더 큰 힘을 부여하는 인공지능, 협업필터링, 봇bot 등의 기술을 받아 들임으로써 기술의 경제적 이점을 포용해야 한다.

3. **채팅 앱 저널리즘을 둘러싼 수익 구조의 변화에 선제적으로 대응할 것.** 뉴스는 출처가 확실하고 검증된 정보의 유통인으로서 자신의 평판을 높이는 데에 도움이 되도록 채팅 앱 도구와 기술을 사용해야 한다. 미디어 조직은 플랫폼의 고유한 부가가치 제품과 파트너십을 만들어낼 수 있는 기회를 갖고 있다. 저널리스트, 특히 프리랜서의 경우 개인의 브랜드를 구축함으로써 자신의 일을 뒷받침하는 크라우드펀딩 플랫폼 등과 같은 수익 창출의 기회를 활용할 수 있을 것이다.

채팅 앱 내의 정보 흐름은 특정 개인이나 기관이 통제하기는 어렵지만 새로운 주기의 모든 단계에 있는 행위자들에 의해 형성될 수 있다. 채팅 앱 사용자는 사용자간peer-to-peer 뉴스의 구성, 유통인으로서 엄청난 통제력을 행사하지만, 이러한 새로운 매체는 뉴스 조직과 저널리스트에게도 독자와의 관계를 재정의하고 새로운 수익 창출선을 만들어낼 수 있는 기회를 준다.

목차 :

연구 요약

서론

- 채팅 앱의 성장
- 전세계 채팅 앱 내의 정보 무질서
- 새로운 신뢰의 패러다임을 이끄는 기술적 혁신
- 왜 한국인가?
- 방법론 : 문화기술적 예측

주요 결과 : 한국의 사례 연구

- 1. 수백만 명의 보통 사람들이 채팅 앱을 통해 뉴스의 흐름을 이끌며 디지털 세계의 정보 생태계를 한층 더 진화시키고 있다
- 2. 채팅 앱은 뉴스의 생산 방식을 변화시키고 있다
- 3. 채팅 앱은 언론인과 독자 사이의 관계를 재정의하고 새로운 수익 창출 기회를 만들어낸다

전망

참고문헌

1. 서론

지난 해 구글 뉴스 랩은 지역의 뉴스 혁신을 촉진하는 데에 중점을 두고 아시아에 진출했다. 그동안 채팅 앱이 가장 중요한 디지털 커뮤니케이션 매체로 빠르게 자리잡는 모습을 확인한 뉴스 랩은 이러한 추세가 저널리즘과 양질의 정보 확산에 어떠한 영향을 줄 것인지 조사하고자 했다. 뉴스 랩은 비영리 연구 기관인 IFTF와 손잡고 채팅 앱이 뉴스 생산 및 전파에서 담당하는 역할을 보다 잘 이해하기 위해 한국에서 사례 연구를 실시했다.

채팅 앱 플랫폼이 지닌 속성으로 사용자들은 뉴스가 만들어지고 포장되고 공유되고 또 펀딩이 되는 과정에서 새롭고 강력한 역할을 하게 되었다. 채팅 앱에서의 정보 흐름은 대부분 개인의 소셜 네트워크, 즉 친구, 가족, 동료 사이에서 이루어진다. 이러한 사용자간 채팅 대화에서는 많은 경우 뉴스룸과 저널리스트가 존재하지 않아 객관적이고 검증되며 사실적인 정보의 제공자로서 저널리스트들이 할 수 있는 역할이 한층 제한된다. 점점 더 분절화되고 분산화된 환경에서 뉴스 기관이 독자들의 신뢰를 얻기가 더욱 어려워졌다.

본 논문은 한국의 새로운 채팅 뉴스 생태계에서 얻은 교훈을 통해 뉴스 발행인들이 직면하게 된 도전과 기회에 대해 살펴본다.

채팅 앱의 성장

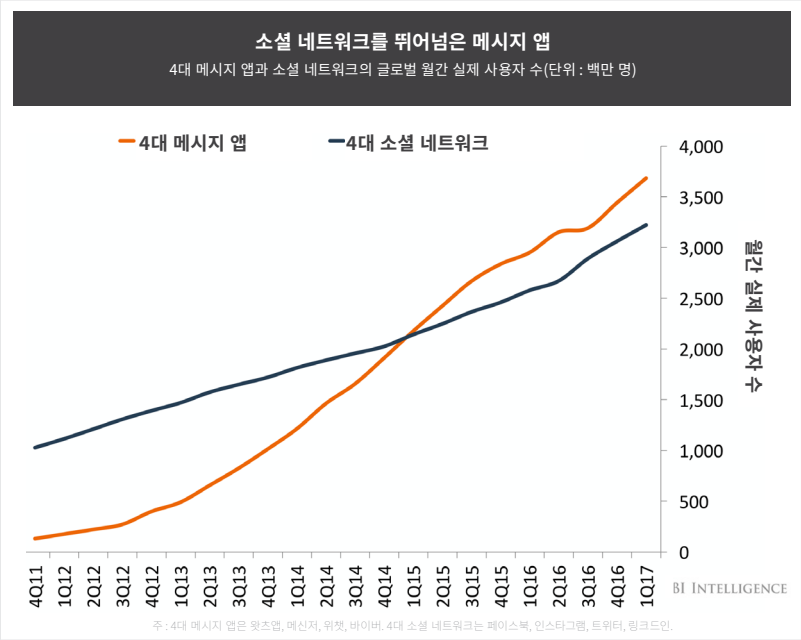
로이터 연구소의 2017년 디지털 뉴스 보고서Reuters Institute Digital News Report에 따르면 설문에 참여한 세계인의 23%가 뉴스를 확인하기 위해 매주 채팅 앱을 사용하고 있었다(Newman et al., 2017). 이러한 현상은 아시아와 남미에서 가장 두드러졌다. 말레이시아의 설문 참여자 51%, 브라질의 설문 참여자 46%가 왓츠앱으로 뉴스를 확인했고, 대만의 경우 45%가 라인LINE을 이용해 뉴스를 확인했다. 한국에서 뉴스 확인에 가장 널리 사용되는 소셜 플랫폼은 카카오톡으로, 페이스북을 비롯한 다른 소셜 네트워크보다 더 많이 사용되었다. 연구진은 올해 처음으로 채팅 앱 내의 뉴스 공유, 채팅 앱이 담당하기 시작한 역할을 보여주는 신호들, 뉴스가 글로벌 채팅 앱을 보다 잘 이해하는 데에 곧 이용할 수 있게 될 데이터의 추적을 시작했다.

아시아-태평양 지역은 채팅 앱의 전체적인 양상에서 미국을 앞서고 있다. 미국과 아-태 지역의 채팅 앱 총 다운로드율은 대체로 동일하지만, 아-태 지역은 미국보다 높은 채택률을 보이고 있으며 채팅 앱에서 세 배나 많은 매출을 올리고 있다. 세계에서 가장 발달된 모바일 기술 시장, 정부 주도의 광대역 인터넷 정책, 조밀한 도시 인구, 유행에 매우 민감한 소비자가 있는 아-태 지역은 독특한 채팅 앱의 풍성한 생태계를 만들어냈다.

상위 4개 채팅 앱(왓츠앱, 메신저, 위챗, 바이버)의 글로벌 월간 사용자 수는 기존의 상위 4개 소셜미디어 네트워크(페이스북, 인스타그램, 트위터, 링크드인)를 능가했으며, 채팅 앱 사용 인구는 2013년부터 빠르게 증가해 왔다(Business Insider Intelligence, 2017). 가장 인기 있는 채팅 앱인 위챗은 2016년 4분기 8억 8,900만 명의 월간 실질 사용자 수를 기록했다(텐센트 펭귄 인텔리전스의 2017 위챗 사용자 행동 분석 보고서 [Brennan, 2017에서 인용]). 본 연구는 월간 사용자 수가 한국 스마트폰 사용자의 95%에 달하는(KakaoTalk, 2015) 한국의 지배적 채팅 앱인 카카오톡에 초점을 맞추고 있다.

채팅 앱의 성장은 단순한 메시지 전달의 도구 이상으로 사회에서 그 목적이 진화한 데에 힘입은 바가 크다. 아시아에서 메시지와 그림, 영상을 보낼 수 있는 문자 메시지의 단순한 대안으로 시작된 채팅 앱은 현재 은행 업무와 쇼핑, 선물, 업무를 볼 수 있는 탄탄한 시장이 되었다. 예를 들어 한국의 카카오톡에서 분사된 카카오 모빌리티는 2017년 6월 택시 호출 서비스 개발을 위해 4억 3,700만 달러의 자금을 조달했는데, 이는 한국 시장의 우버Uber를 뛰어넘는 규모이다(Russell, 2017). 2017년 7월 온라인으로만 운영되는 카카오뱅크가 출범했을 때 첫 5일 동안 개설된 계좌 수는 1백만 개가 넘는다(Chung, 2017). 한국인들은 앱을 떠날 필요 없이 미용실을 예약하고, 쿠폰에 접속하고, 계산서를 확인하고 지불할 수 있다. 아시아에서 채팅 앱은 사업적 커뮤니케이션 도구로도 점점 더 중요해지고 있다. 2017년 위챗 사용자 행동 보고서에 따르면 새로 추가된 연락처의 57% 이상이 업무와 관련이 있었던 반면, 친구와 가족은 21%에도 미치지 못했다(Brennan, 2017).

채팅 앱 플랫폼은 만화 캐릭터를 바탕으로 한 이모티콘과 애니메이션 GIF의 구독 패키지, 친구들이 오프라인에서 사용할 수 있도록 사용자가 보낼 수 있는 소소한 선물 등과 같이 사용자의 참여를 독려하는 혁신적인 새로운 형식과 수익 창출 전략을 개발함으로써 이러한 성장에 이바지했다. 중국의 모바일 결제는 2015-2016년 사이 두 배 증가했는데, 위챗 페이 WeChat Pay가 그 중 40%를 차지했다. 이러한 결제건 중 약 80% 가량이 100 위안(미화 15 달러) 미만이었는데, 2014년의 20%와 비교했을 때 이는 채팅 앱이 친구들 간의 소규모 금융 거래 또는 일상적인 구매 활동에 자주 사용되는 매체가 되었다는 점을 시사한다(Meeker, 2017).



출처 : 비즈니스 인사이더 인텔리전스Business Insider Intelligence

전세계 채팅 앱 내의 정보 무질서

최근 국가 및 비국가 행위자들은 커뮤니케이션의 흐름에 영향을 주고 심지어 경쟁이 치열한 선거, 안보 위기, 기타 중요 사건 발생 시 폭력적인 오프라인 정치 시위를 조장하는 데에 성공을 거두어 왔다. 강력한 정치적 행위자들은 언론을 검열, 공격하고 트위터부터 위챗까지 플랫폼 상의 가짜 유행을 부추기는 기법들을 활용해 왔다. 지난 5년 간 아르헨티나(Rueda, 2012), 호주(Peel, 2013), 아제르바이잔(Pearce, 2014), 바레인(Jones, 2013), 브라질(Córdova et al., 2017), 중국(Krebs, 2012), 이란(Wendling, 2016), 이탈리아(Cresci et al., 2015), 멕시코(Savage et al., 2016), 러시아 (Sanovich, 2017), 사우디아라비아(Freedom House, 2013), 한국(Sang-hun, 2013), 터키(Saka, 2014), 영국(Howard & Kollanyi, 2016), 미국(Woolley & Guilbeault, 2017), 베네수엘라(Forelle et al., 2015)에서 그러한 사례들이 보고되고 있다.

지금까지 오보와 허위 정보의 온라인 확산에 관한 연구는 대부분 트위터, 레딧Reddit, 유튜브YouTube 등 플랫폼상의 데이터에 초점을 맞춰 왔다(Renner, 2017; Faris et al., 2017; Woolley & Howard, 2017). 이러한 결과 중 다수는 채팅 앱에도 적용할 수 있지만, 사용자간 네트워크에서의 오보와 허위 정보의 확산은 폐쇄된 생태계 내의 콘텐츠 작성과 흐름 추적의 복잡성으로 인해 사실을 확인하는 이들과 연구자들에게 한층 더 큰 어려움을 안겨준다(Newman et al., 2017; Wardle & Derakhshan, 2017).

폐쇄형 메시지 앱의 인기가 지속적으로 성장하고 있는 가운데, 이를 통해 오보와 허위 정보가 확산될 가능성도 높아지고 있다. 실제로 필리핀과 인도, 케냐의 사례를 살펴보면 채팅 앱이 이미 정부가 영향력을 행사할 목적으로 허위 정보를 확산시키는 데에 이용되고 있음이 드러난다(Ressa, 2017; Fischer, 2017). 예를 들어 옥스포드 대학의 최근 연구에 따르면 브라질 사람들은 전례없는 수준의 컴퓨터를 이용한 선전과 조작된 뉴스에 직면하고 있다(Arnaudo, 2017). 그러나 채팅 앱이 정보 생태계에서 담당하게 될 역할을 이해하는 것에 관한 연구는 아직 초기 단계에 머물러 있다.

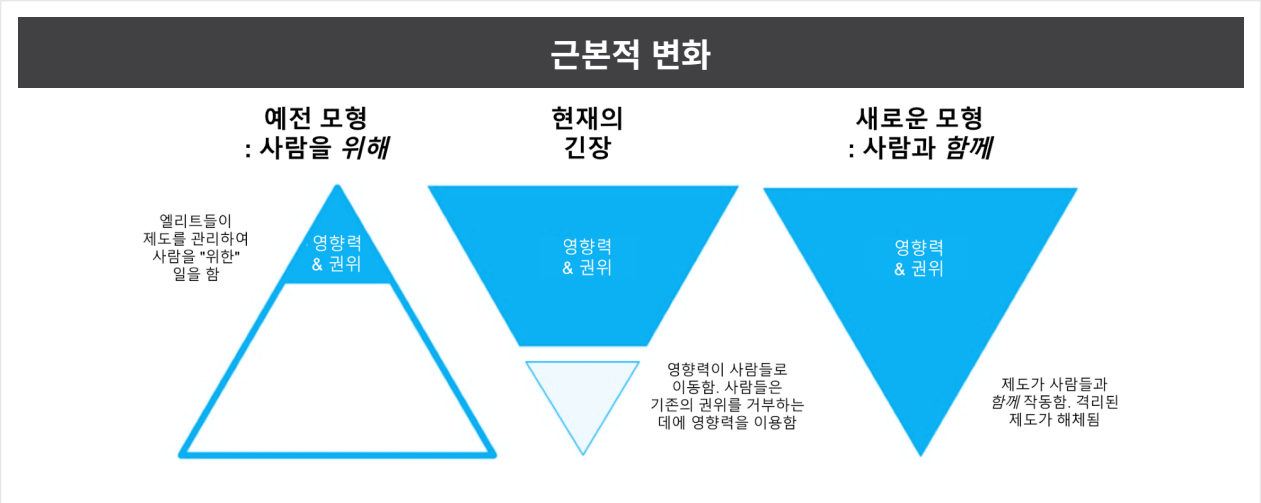
새로운 신뢰의 패러다임을 이끄는 기술적 혁신

> ***우리는 도구를 만들고, 다시 도구는 우리를 만든다.”*** *– 존 컬킨John Culkin (1967)*

우리가 만든 커뮤니케이션 기술이 실제로 우리를 형성해 나가고 있으며 오보와 허위 정보가 전파되는 방식을 변화시키고 있다는 점이 분명하다. 이는 공동체가 만들어지는 방식과 우리가 서로 소통하는 방식, 심지어 언어 그 자체를 변화시켰다. 또한 권위와 영향력, 신뢰가 전통적인 제도 구조에서 개인 간 사회적 커뮤니케이션이라는 보다 유기적인 형태로 옮겨지는 것을 볼 수 있다. 2017 에델만 신뢰도 지표 조사Edelman Trust Barometer의 다음 그림은 예전과 현재, 새로운 사회적 신뢰 모형을 보여준다. 우리는 사람이 — 또한 기술이 — 콘텐츠의 창조와 전파 모두에서 적극적인 역할을 수행하는 완전히 분산된 시스템을 향해 나아가고 있다.

2017 지표 조사에서는 “우리 같은 사람”이 학계 또는 기술 전문가와 마찬가지의 신뢰성을 인정받는다는 점이 처음으로 확인되었고, 이는 분산화된 소통 방식으로의 전환을 한층 더 뒷받침하고 있다. 연구에서 추적한 네 가지 제도 —정부, 재계, 언론, 비정부 조직 — 모두가 17년 전 연례 조사가 시작된 이후 처음으로 “신뢰의 붕괴”를 경험했다. 가장 큰 폭으로 하락한 것은 언론에 대한 신뢰였는데, 조사 대상 28개 국가 중 23개 국에서 사상 최저치를 기록했다.

한편 폐쇄된 네트워크 내에서 개인 간에 공유되는 정보를 검증하는 것이 어렵다는 점으로 인해 채팅 앱을 “오보와 허위 정보의 어두운 미래”(Dias, 2017) 또는 “소셜 뉴스 수집의 종말”(Reid, 2016)이라 부르는 이들도 있다. 그러나 독자와의 관계를 재정의하고 새로운 수익 창출 기회를 열 수 있는 잠재적인 기회가 존재한다. 따라서 뉴스룸과 저널리스트들은 반드시 채팅 앱을 이해하고 미래를 위한 회복력을 구축할 수 있도록 적응해야 한다.



출처 : 2017 에델만 신뢰도 지표 조사

왜 한국인가?

아-태 지역은 전세계에서 가장 높은 채팅 앱 보급률을 보이고 있으며, 그 중 선두가 바로 한국이다. 세계에서 가장 빠른 인터넷(2017년 1분기 평균 28.6 Mbps [Akamai, 2017])과 세계에서 가장 높은 스마트폰 사용자 비율(Hana, 2016), 글로벌 미디어와 인터넷에 대한 자유로운 접근, 국내(카카오톡) 및 해외 채팅 앱의 높은 보급률을 자랑하는 한국은 지역과 전세계 뉴스 미디어의 지향점을 보여주는 훌륭한 지표가 된다.

또한 본 사례연구는 채팅 앱이 신뢰도가 낮은 환경에서 어떻게 뉴스에 사용되는지 잘 보여준다. 한국은 세계에서 뉴스에 대한 신뢰도가 가장 낮은 국가 중 한 곳이다. 2017년 한국인의 뉴스 신뢰 비율은 불과 23%로 로이터 연구소의 2017년 디지털 뉴스 보고서의 설문 조사에 참여한 36개국 중 가장 낮았다(Newman et al., 2017). 한국은 2016년에도 뒤에서 두 번째였다(Newman et al., 2016). 또한 2017년은 대규모 가두 시위, 대통령 탄핵, 카카오톡 내의 정보 무질서가 정치적 스캔들 및 이후 치러진 선거에서 행한 역할에 대한 우려 등을 비롯하여 한국 정치에서 유례없는 격동의 해였다.

또한 한국은 신기술을 이용하여 제도에 대한 신뢰가 낮은 환경에서 혁신적인 저널리즘의 모형을 구축한 역사를 지니고 있다. 페이스북, 트위터, 위키피디아Wikipedia가 설립되기 전인 2000년, 한국의 언론학자 오연호는 “모든 시민은 기자다” 라는 기치 하에 온라인 크라우드소싱 뉴스 블로그인 오마이뉴스를 설립했다. 2017년 8월 현재 8만 5천 명이 넘는 시민 기자들이 915,374 건의 기사를 작성했으며, 훈련을 받은 약 40 명의 저널리스트들이 기사의 편집을 담당하고 있다(“오마이뉴스 - 모든 시민은 기자다” [OhmyNews], 2017). 한 해외 특파원은 “그들은 신뢰성 있는 정보원으로 자리잡았다. 미국에서는 이와 같은 것을 상상할 수 없다”고 말한 바 있다. 연구진은 한국에서의 이와 같은 혁신이 채팅 환경 내의 뉴스 생산, 유통, 소비를 둘러싼 앞으로의 행동과 현실에 대한 중요한 지표들을 다수 만들어 낼 수 있으리라 생각한다.

방법론 : 문화기술적 예측

IFTF는 현재의 선도적인 행동을 맥락화하고 기술적, 사회적 변화를 예상하는 미래 예측 기법과 문화기술적 조사를 결합하는 정성적 접근방식인 문화기술적 예측을 이용하여 2017년 5월부터 6월까지 본 사례 연구를 실시했다.

IFTF는 여자 고교생, 의무 복무중인 20세 남성 군인, 스스로를 “페미니즘 시민 저널리스트”로 칭한 사람을 포함하여 17세에서 31세 사이의 사용자 8명과 심층 인터뷰를 실시했다. 인터뷰는 군부대에 있는 참가자를 제외하고 직접 만나 한국어로 진행했다. 또한 정부 대변인, 한국 미디어 스타트업 멘토, 한국과 중국의 AI 정책 전문가, 지역 저널리스트, 해외 특파원 등 한국의 언론 및 기술 분야에서 활동하는 9명의 전문가와 인터뷰를 실시했다. 이러한 인터뷰는 대면, 전화 또는 영상 통화를 통해 영어로 진행되었다. 심층 인터뷰에 더해 뉴스, 커뮤니케이션, 미디어를 공부하고 있거나 관련 기업에서 인턴십 또는 근무한 적이 있는 27명의 한국 청년들을 대상으로 두 차례의 포커스 그룹focus group 조사를 실시했다. 포커스 그룹 조사는 영어와 한국어로 진행되었다.

IFTF는 인터뷰 내용을 기록하고 정성 연구 소프트웨어를 사용하여 결과를 코딩했다. 본 논문에서 언급하고 있는 인용구는 인터뷰에서 나온 내용이며, 익명성과 영어 독자의 이해를 위해 번역 및 간단한 편집 작업을 거쳤다.

2. 주요 결과 : 한국의 사례 연구

아래에서는 채팅 앱이 한국의 뉴스 생태계를 형성해 나가고 있는 방식, 채팅 앱으로 인한 뉴스 정보의 질 문제, 사회가 보다 분산된 커뮤니케이션 체계로 변화함에 따라 뉴스룸과 저널리스트들이 이러한 새로운 매체에서 얻을 수 있는 기회에 관한 주요 결과를 요약하여 보여준다. 이러한 결과가 정량화되지는 않았으나, 연구진은 이것이 빠르게 진화하고 있는 판도에서 고려하여야 할 중요한 통찰을 제시해 준다고 생각한다.

1 수백만 명의 보통 사람들이 채팅 앱을 통해 뉴스의 흐름을 이끌며 디지털 세계의 정보 생태계를 한층 더 진화시키고 있다

오늘날 채팅 앱 내의 정보 흐름은 어린이들의 전화기 게임을 거대한 가상 버전으로 만들어놓은 것과 유사하다. 각자가 한 명씩 메시지를 상대방에게 귓속말로 속삭이면 마지막에 전달되는 메시지는 처음의 것과 현저하게 달라질 수밖에 없다. 공유되는 과정에서 정보의 질이 떨어질 위험성이 있다. 채팅 앱 생태계 내에서 이야기는 막대한 규모로 빠르게 변이된다. 물론 폐쇄 네트워크인 채팅 앱의 속성이 이러한 변이의 추적, 검증 또는 폭로를 매우 어렵게 만든다.

> ***"이 기술이 없을 때에도 많은 사회 문제들이 이미 존재하고 있었지만, 채팅 앱을 통해 보다 빠르게 확산되는 것은 사실이다."***
>
> *– 성희롱과 폭력에 대해 다루는 시민 기자*

한국 문화는 효율과 속도를 바탕으로 한다. "서둘러!" 또는 "더 빨리"를 뜻하는 데에 널리 사용되는 "빨리 빨리"는 한국인의 삶의 방식을 정의한다. 오늘날 청년들은 삶의 모든 측면에 침투하고 있으며 정보가 공유됨에 따른 정보의 질 하락 문제와 결합되는 절박감을 느끼고 있다. 한국의 한 대학생은 한국인들이 "느린 교통, 긴 줄, 긴 글을 참지 못한다"고 이야기했다. 이에 따라 모두가 스마트폰을 들고 있는 빨리 빨리의 한국에서 커뮤니케이션은 고도로 시각적인 것이 되었다. 사회적 모임을 조직하고 상사에게 업무 보고를 하는 것에 이르기까지 모든 일에 대해 사람들이 선호하는 매체는 스크린샷이다. 스터디 모임이나 술자리 일정을 잡을 때 문자를 주고받는 대신 달력 스크린샷을 공유하는 것이 흔한 일이다. 이러한 습관은 사람들이 링크를 보내기보다는 기사나 채팅의 스크린샷을 돌려보는 카카오톡의 뉴스 공유로도 이어졌다.

> ***"이미지를 보내는 것이 보다 직관적이고 빠르다. 링크를 보내면 다른 사람이 링크를 클릭하고 페이지를 방문해 읽어야 한다. 하지만 이미지에서는 즉석에서 쓰여진 내용을 확인할 수 있다."***
>
> *– 대학생*

한국 뉴스 미디어는 이러한 행동까지 포용하여 스토리를 전달하는 용도로 쉽게 공유가 가능한 이미지의 형태로 정보를 요약하는 "카드 뉴스" 형식을 일찍 받아들였다(Korea Press Foundation, 2015, p. 14). 청년들은 카드 뉴스가 가볍고 재미있는 이야기만을 다룬다고 인식하고 있으며, 이와 마찬가지로 공유할 수 있는 형식으로 보다 진지한 뉴스를 소비하기를 원한다. 한 학생은 한국의 한 뉴스 제공 업체에서 성소수자(LGBTQ) 권리에 대한 글로벌 소셜 미디어 캠페인에 관해 게시한 카드 뉴스 스토리를 예로 들었다. 그것은 세계적인 수준의 권리에 관한 가벼운 이야기였지만, 한국에서 뜨거운 논쟁을 불러 일으키고 있는 LGBTQ 권리의 부재에 대해서는 언급하지 않고 있었다.

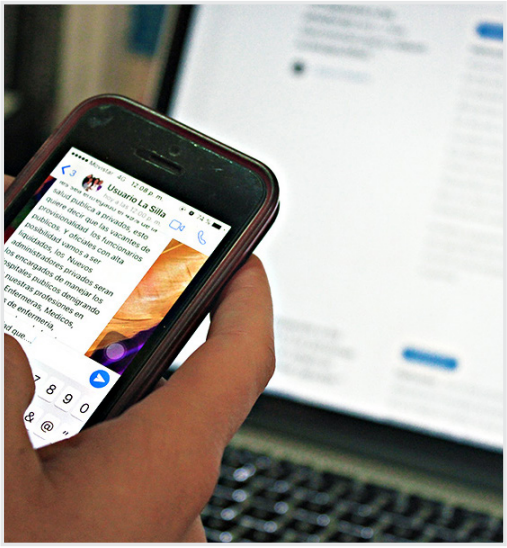
이미지 출처 : 청년 포커스 그룹 참가자

채팅 사용자들은 유통인일뿐만 아니라 자신이 유통하는 뉴스와 정보를 합성하는 경우가 많다. 한 대학생은 "누군가는 요약을 요구하기 마련이고, 그것을 실제로 읽은 다른 누군가가 직접 요약을 제공한다"고 이야기했다. 기사에서 뉴스가 될만한 것이 무엇이고 궁극적으로 뉴스에서 어떠한 핵심 메시지가 채팅 생태계 전체에 전파될 것인지 결정하는 것은 보통 사람들이다. 채팅 앱은 역할과 권위에 중요한 변화를 가져올 수 있다. 특히 "우리 같은 사람"이 해당 분야의 학술 또는 기술 전문가보다 더 믿을만하다고 계속해서 간주되는 경우 더욱 그러하다 (Edelman, 2017).

이러한 현상은 딜레마로 이어진다. 뉴스룸과 저널리스트들이 뉴스의 생산과 유통에 채팅 앱을 활용하기 위한 새로운 방식을 추구한다 하더라도 수백만 명의 보통 사람들이 채팅을 통한 뉴스와 정보 흐름을 주도하게 되었고, 뉴스룸과 저널리스트들은 이를 쉽게 추적할 수 없다.

전문 저널리스트들이 양질의 뉴스 정보의 창출과 확산에 대한 권위를 되찾을 수 있는 한 가지 길은 채팅 인터페이스 및 환경에 맞게 설계된 새로운 포맷으로 실험을 하는 것이다. 가까운 시기에 이는 이모티콘 패키지의 공동 브랜딩co-branding, 스토리텔링을 위한 애니메이션 사용, 또는 작은 조각으로 빠르게 소비할 수 있는 에피소드 형식으로의 스토리 구성 등을 의미할 수 있다. 뉴스룸과 저널리스트는 출처를 표시하는 워터마크 또는 기타의 브랜드 표시를 만들어내거나 플랫폼과 협력하여 자신의 콘텐츠를 "잠그는" 메커니즘을 개발하는 등 플랫폼에서 원본 콘텐츠를 보호하기 위한 방법을 반드시 고려해야 한다. 장기적으로 뉴스룸은 그룹 채팅 내의 사용자에게 해외 뉴스와 대화를 자동으로 번역하고 위치에 따라 뉴스를 제안하며 기사를 자동으로 요약하거나 과거 행동을 바탕으로 사용자와 뉴스를 매칭하는 도구를 고려할 수 있다.

또한 남미의 언론은 사용자가 정보의 검증원이 될 수 있는 채팅 앱의 독특한 특성을 활용하는 혁신적인 새로운 모형을 개발해 나가고 있다. 콜롬비아의 라 실라 바치아La Silla Vacia는 채팅 앱 내에서 사실적 정보를 배양하는 새로운 모형인 왓츠앱 디텍터 WhatsApp Detector로 실험을 진행하고 있다. 왓츠앱 사용자들은 라 실라 바치아의 왓츠앱 계정에 채팅 대화의 스크린샷을 제출해 사실 확인을 요청할 수 있다. 사실 확인이 완료되면 저널리스트들이 사용자에게 자신이 아는 사람들에게 정정된 정보를 전달하고 올바른 정보를 공유했다는 것을 입증하기 위해 스크린샷을 보낼 것을 요구한다. 이들이 확인한 요청의 약 90%가 사실이 아닌 것으로 드러났다. 이러한 노력은 사용자들이 자신이 채팅 앱 내에서 훈련된 저널리스트와 도구에 접근하여 소비하는 뉴스를 검증하는 데에 도움을 받을 수 있는 미래의 모습을 보여주는 신호이다 (Serrano, 2017).



이미지 출처 : 라 실라 바치아

태국에서는 태국 관영 타이통신Thai News Agency의 피라폰 아누타라소앗Peerapon Anutarasoat이 “슈어 앤드 쉐어 센터 Sure and Share Center”를 운영하여 독자들이 “공유하기 전 내용을 확인”할 수 있도록 하고 있다. 아누타라소앗은 태국에서 가장 인기있는 채팅 앱인 라인의 채널을 통해 가짜 뉴스에 대한 신고를 접수한다. 이후 그와 그의 팀은 사실 확인을 실시하고 그 결과를 전달하기 위해 짧은 영상(전국 TV에서 방송된 후 유튜브와 페이스북에 업로드됨), 뉴스 기사, 인포그래픽infographic을 제작한다. 아누타라소앗은 가짜 뉴스는 빠르게 퍼지기 때문에 짧은 시간 동안 동일한 가짜 뉴스에 대한 신고 수십 건이 들어오는 경우도 종종 있다고 이야기한다. 아누타라소앗은 각 사용자에게 각각의 주제에 대한 제목, 사실 확인 요약, 유튜브 영상 링크가 담긴 라인 메시지를 통해 답한다. 또한 아누타라소앗은 자사의 로고가 담긴 인포그래픽을 만들어낸다. 아누타라소앗은 장문의 기사 링크 대신 인포그래픽과 짧은 메시지를 공유함으로써 자신의 작업물이 공유될 가능성을 높이고 있다.

22016년 도널드 트럼프Donald Trump 당시 미국 대통령 당선인이 태국 전 총리 탁신 친나왓Thaksin Shinawatra에게 미국 시민권을 부여했다는 가짜 뉴스에 반박하기 위해 태국 관영 타이통신이 제작한 인포그래픽. 가짜 뉴스는 뜬소문을 뒷받침하기 위해 관련이 없는 트럼프와 탁신의 오래된 사진을 이용했다.

대만에서는 개발자와 사실 확인단이 자발적으로 참여하여 사실 확인 데이터베이스를 이용해 라인 사용자가 게시한 질문에 알고리즘을 통해 “대답”하는 라인 봇을 만들었다.

또한 인터뷰에 참여한 이들은 채팅 앱의 폐쇄된 구조로 인한 뉴스의 딜레마에 대해 인식하고 있다고 이야기했다. 사용자들은 친구와 가족을 손쉽게 추가하고 자신이 좋아하는 브랜드를 팔로우follow 할 수 있으며, 이에 비슷한 관심사와 시각을 가진 출처에서 나온 정보만을 보게 되는 경향이 있다. 한국의 학생들은 필터 버블filter bubble에 갇히는 일의 위험성에 대해 잘 알고 있었다. 실제로 그들은 자신이 그러한 상황에 처하는 경우 경고를 보내는 디지털 시스템을 찾고 있다. 다른 사람들의 시각으로 볼 수 있게 해주는 기술적 해결책을 찾고 있는 것이다.

몇몇 학생들은 자신과 다른 사람들이 보는 콘텐츠에 대한 링크를 포함시키는 것과 같은 기능을 제안했다. 한 젊은 저널리스트는 알고리즘적으로 편성되어 고도로 개인화된 뉴스 피드가 그러한 기사를 제공하는 봇과 공존할 수 있다고 생각하고 있었다.

> ***“페이스북의 가장 큰 강점은 인간 관계 속에서 뉴스를 소비할 수 있게 해준다는 것이지만 … 이는 필터 버블(확증편향)을 강화한다. 내가 바라는 대로 세상을 보게 된다는 것이다. 이를 보완할 수 있는 무언가가 필요하다고 생각한다.”***
>
> *– 미디어 전공 학생*

생각해 보아야 할 핵심 질문

1. **폐쇄된 네트워크에서 저널리스트들은사용자의 정보 수요를 어떻게 앞지를 수 있는가?**

   채팅 환경에서는 사용자의 선호를 검색, 추적하는 것이 훨씬 더 어렵다. 저널리스트는 채팅에 맞게 설계된 새로운 형식을 선도하고 정보 수요가 사용자에 의해 충족되기 전 이를 예측하는 능력을 기를 수 있다.

2. **점점 더 심화되는 채팅 앱 내의 정보 무질서 속에서 저널리스트들은 어떻게 질서를 가져올 수있는가?**

   독자들은 자신이 받는 정보를 보다 잘 평가하기 위해 뉴스의 신뢰성 범위를 이해해야 할 필요가 있다. 예를 들어 라 실라 바치아는 정보를 “진실”, “거짓”, “진실, 그러나 …”, “논쟁의 여지가 있음”, “시기상조”, “과장됨”, “오해의 소지가 있음”으로 분류하는 왓츠앱 디텍터의 라벨 시스템을 사용한다(Serrano, 2017). 이러한 태그를 독자에게 개방하는 것은 채팅 앱 내에서 소비되는 정보를 평가할 수 있는 역량을 구축하는 데에 도움을 줄 것이다.

3. **필터 버블을 제거하는 데 있어 채팅 앱과 뉴스룸, 저널리스트들이 어떠한 역할을 수행해야 하는가?**

   봇과 알고리즘이 중요한 역할을 할 수 있지만, 신뢰를 확립하는 데 있어 핵심은 정보의 출처 및 봇의 사용 시기에 관한 투명성이다.

2 채팅 앱은 뉴스의 생산 방식을 변화시키고 있다

> ***뉴스룸은 100% 분산될 수 있는 소프트웨어 기업이다. 여전히 본사가 존재하지만 개인적으로는 기자들이 물리적으로 출근할 필요가 없는 곳을 원하는데, 결국 우리가 업무의 결과가 아는 투입한 시간에 의해 판단을 받기 때문이다."***
>
> *– 해외 특파원*

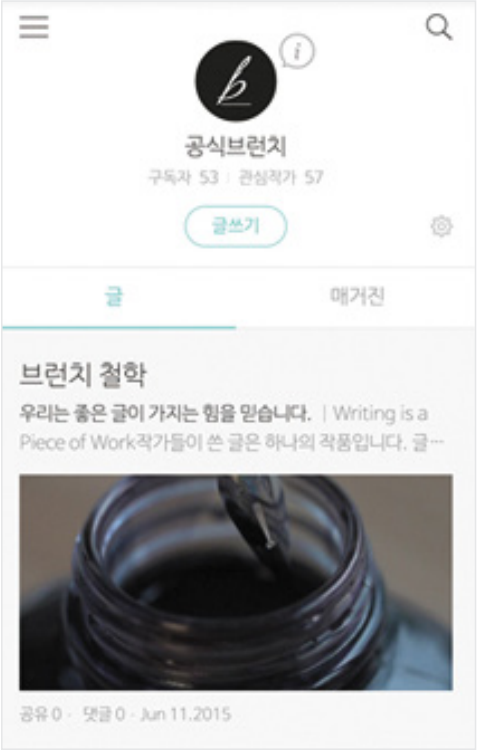
연구진은 채팅 앱이 뉴스 생산 주기 전체에서 널리 사용되고 있으며 뉴스룸과 저널리스트들이 콘텐츠 창출을 위해 이러한 매체를 사용하는 새로운 방법을 끊임없이 실험하고 있음을 확인했다. 채팅 앱은 실시간으로 사실을 확인하고 정보의 유효성을 담보하기 위해 협력할 의향이 있는 저널리스트들의 네트워크를 만드는 데에 사용되고 있다. 한 해외 특파원은 "나는 경쟁사와 대화한다. 실제로 우리 모두는 같은 저널리스트이고, 우리는 우리가 보는 것을 바탕으로 무슨 일이 일어나고 있는지 분석하며, 필요에 따라 이를 쌓아 나가기 때문이다"라고 이야기했다. 한 젊은 저널리스트는 "사실 확인이 증가하면서 TV에 나온 후보자들이 전보다 거짓말을 훨씬 덜 하게 되었다는 것을 깨달았다. 나는 카카오톡이 미디어가 대중에 반응하는 방식뿐만 아니라 전체적인 커뮤니케이션 방법과 경로까지 변화시켰다고 생각한다"고 이야기했다. 이는 최근 한국의 정치 스캔들에서 특히 두드러졌으며, 이에 정부와 뉴스에 대한 불신이 증폭되었다. 한 프리랜서 해외 특파원은 다음과 같이 이야기했다. "보도자료에 나온 내용이라면 무엇이든 불신하는 문화가 존재한다 ... 특히 정부가 이야기한 것이라면 더욱 그러하다."

일렉션랜드Electionland, 다큐먼팅 헤이트Documenting Hate, 크로스체크CrossCheck 등의 프로젝트는 서양에서 채팅 앱 기반 플랫폼 내의 협력적 사실 확인이 진화하는 양상을 보여주는 사례이다. 슬랙Slack은 개별 뉴스룸 내부는 물론 뉴스룸 사이의 뉴스 수집 과정에 긴밀히 통합된 업무 협력 솔루션으로 엄청난 인기를 얻었다. 일렉션랜드가 진행된 두 달 동안 슬랙의 194개 채널을 통해 1천 명이 넘는 저널리스트와 기술 전문가에게 62,000건 이상의 메시지가 전달되었다. 지금까지 기자들은 자신이 취재한 내용을 보도하기 전까지 뉴스룸 내에서 비밀로 간직해 왔지만, 일렉션랜드에서는 모두가 슬랙을 통해 모든 정보에 대해 실시간으로 평등하게 접근할 수 있었다. 이러한 협력의 결과로 도합 120건이 넘는 스토리가 생산되었는데, 이 중 다수는 문제가 해결될 수 있는 선거 당일에 만들어졌다.

저널리스트들은 이제 자신의 채팅 앱과 스마트폰 내에서 뉴스를 기록, 편집, 발행할 수 있다. 채팅 앱은 앱을 떠날 필요 없이 종단간end-to-end 뉴스 생산을 조율할 수 있게 해주었다. 한 인터뷰 참가자는 중국에 있는 자신의 동료가 어떻게 인기 앱인 위챗을 이용해 무전기 스타일로 인터뷰를 기록하고 엮어내는지에 대해 설명했다.

> ***특파원인 친구가 있는데, 위챗의 녹음 품질이 대단히 좋기 때문에 실제로 위챗에서 인터뷰를 진행한다. 마치 무전기로 대화하는 것처럼 질문을 녹음하고, 답변을 녹음하면 다시 질문을 녹음하는 것이다. 오디오를 조정하면 라디오 수준의 품질을 얻게 된다.”***
>
> *– 해외 특파원*

카카오가 내놓은 마이크로 블로그 플랫폼인 브런치Brunch는 사용자가 앱을 떠날 필요 없이 기사를 쓰고, 편집하고, 발표할 수 있게 해주는 실험이었다. 한 인터뷰 대상자는 가까운 미래에 채팅창을 떠나지 않고도 출판이 이루어지는 모습을 보게 될지도 모른다고 이야기했다. 예를 들어 사용자가 개인 카카오톡 채팅방에 뉴스를 직접 입력하고 이를 즉시 발표할 수 있을지도 모른다.



출처 : 카카오톡

한국에서는 퇴근 후 업무 협력을 위해 채팅 앱을 사용하는 것이 일상이 되어 국회에서 업무시간 후 카카오톡 메시지 사용을 제한하도록 근로기준법을 개정하는 것을 검토할 정도이다(IFTF 인터뷰; "'국정과제'서 빠진 '퇴근 후 카톡 금지법'…국회발(發)로 실현되나," 2017).

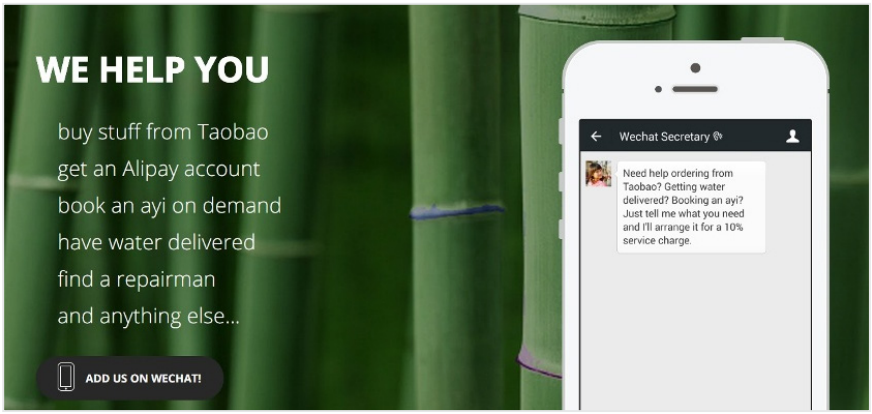
출처 : IFTF 인터뷰: "'국정과제'서 빠진 '퇴근 후 카톡 금지법'…국회발(發)로 실현되나, 2017

이러한 사용 사례들은 조직의 구성 방식에 있어 보다 큰 변화를 보여주는 신호이다. IFTF가 실시한 다른 연구에서는 우리가 폭넓은 조직적 변화의 시대에 살고 있다는 점이 드러났다(Institute for the Future, 2012). 업무흐름을 조정하는 데 있어 더 이상 계층제적 조직도가 사용되지 않는다. 고도로 연결되고 네트워크화된 인력과 알고리즘적 조정을 통해 업무를 엔지니어링의 관점에서 보다 잘 이해할 수 있게 되었다. 기능, 역할, 프로젝트를 풀어 헤쳐 부분별로 나눈 다음 적절한 개인 또는 머신에 분배하고 원하는 결과를 달성하기 위해 다시금 조립하는 것이 가능해진 것이다.

뉴스룸의 경우 정보를 찾고, 사실을 확인하고, 인터뷰를 하고, 기사를 발행하는 등 부문별로 뉴스 생산이 이루어지는 것을 상상해 볼 수 있다. 인간은 어느 단계에서든 머신을 채용하거나 전적으로 기술에 역할을 맡길 수 있다. 조정, 분산된 시스템의 가치는 부분과 조각이 구축, 전달, 조립되어 최종 제품이 되고 경영상의 결정을 내리고 업무를 조정하며 품질을 담보하는 소프트웨어가 여기에 도움을 줄 수 있다는 데에 있다. 인터뷰에 참여한 이들은 채팅 앱이 이미 뉴스룸과 저널리스트들이 보다 탈중앙화된 인력 전체에 걸쳐 뉴스를 조정하는 데에 도움을 주고 있다고 이야기했다. 20년 이상의 경력을 지닌 한 저널리스트는 오늘날 카카오톡이 뉴스룸의 인트라넷이 되었다고 이야기했다. 자신의 편집장이 누가 기사를 쓸 것인지 지정하는 메시지를 보내는 것을 포함하여 카카오톡을 이용해 지시를 내린다는 것이다.

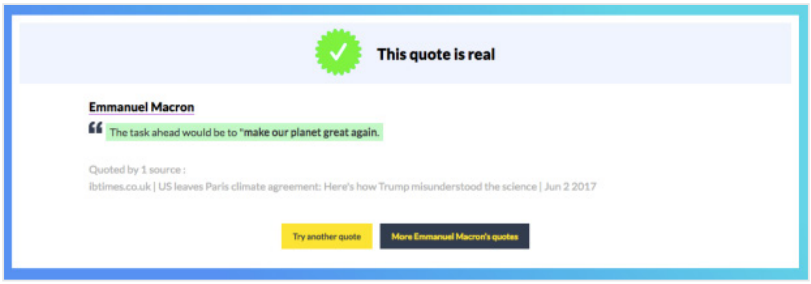
본 연구에서 제시하는 잠재적인 미래의 모습은 뉴스룸이 저널리스트와 머신의 네트워크가 되는 것이다. 가상의 비서가 일정을 조정하고 출처를 파악하며 정보를 번역 또는 해석하는 "디지털 해결사"의 역할을 하게 될 것이다. 인간이 제공한 제보는 크라우드 데이터를 취합하고 비정상적인 상황을 네트워크에 경고하는 소프트웨어를 통해 강화될 것이다. 저널리스트의 프로필에는 신뢰도가 표시될 것이고 그들의 명성은 과거의 기고와 유효성을 바탕으로 구축될 것이다. 이러한 미래가 멀지 않았음을 시사하는 몇 가지 신호가 존재한다.

1. 2015년 위챗 세크리터리 WeChat Secretary 는 외국인이 베이징에서 필요한 것을 무엇이든 찾을 수 있게 도와주는 서비스를 출시했다. 아이디어는 간단하다. 위챗에서 "위-세크리터리"를 추가하고 반대편의 실제 사람에게 필요한 것을 이야기하면 상대방이 그것을 찾아주고 10%를 수수료로 지불하는 것이다. 오늘날 해외 특파원들은 현지 지형과 관심있는 공동체를 탐사하는 것을 도와주는 "해결사"를 고용한다. 앞으로 우리는 더 많은 "디지털 해결사"들이 자동으로 정보를 추적하고 인간을 대신하여 과업을 수행하는 것을 보게 될 것이다.



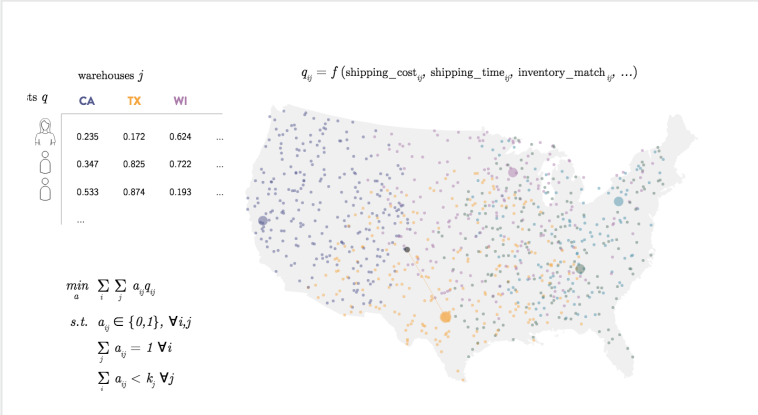
출처 : 위챗 세크리터리

2. 2017년 프랑스의 스타트업 스토리지Storyzy 는 조작된 콘텐츠의 싹을 제거할 수 있을 것을 기대하며 뉴스에 소개된 발언의 사실 여부를 검증하는 인용구 확인 무료 도구를 출시했다.



출처 : 스토리지; 테크크런치 TechCrunch

3. 스티치 픽스Stitch Fix는 미국의 의류 정기배송 기업으로 알고리즘을 이용해 사용자에게 맞는 의상을 매치해준다. 이후 사용자에게 의상을 보내기 전 인간 패션 전문가가 머신이 선정한 세트 중에서 직접 의상을 선택한다. 앞으로는 머신이 선정한 정보를 저널리스트가 받아 검토하는 것을 상상해 볼 수 있을 것이다.



출처 : 스티치 픽스

생각해 보아야 할 핵심 질문

1. **물리적인 장소 없이도 더 많은 뉴스룸이 존재할 수 있는가?**

   분산된 뉴스룸은 기고자를 서로 엮어주는 조정 기술에 의해 가능해진 생산자 네트워크로 존재할 수 있을 것이다. 이러한 새로운 모형에서 저널리스트와 편집자는 물리적 작업 공간, 같은 공간에서의 작업, 계층제적 조직도에 대한 애착을 버려야 할 것이다. 데이터 주도의 생산을 받아들이는 이들이 성공할 것이다.

2. **저널리스트들이 가상 비서나 알고리즘을 활용하여 본인들의 자잘한 업무를 수행케 함으로써, 는 어때요?**

   이런 상황에서는 머신을 잘 활용해 본인 일을 일부 대신하게 하는 사람들이 결국 승자가 될 것이다.

3. **많은 개별 저널리스트들의 네트워크로 이루어진 생태계에서 정보의 신뢰성 파악을 위해 독자가 사용할 수 있는 신호는 무엇인가?**

   분산된 미래의 뉴스룸에서 오늘날의 프리랜서 저널리스트들은 유명 언론사에서 일하고 있는 저널리스트들과 크게 달라 보이지 않을 수도 있다.

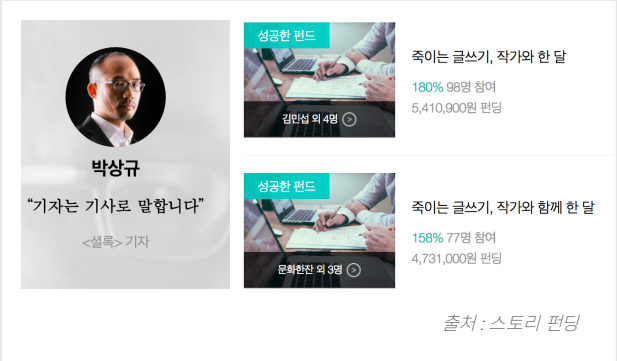
3 채팅 앱은 저널리스트와 독자 사이의 관계를 재정의하고 새로운 수익 창출 기회를 만들어낸다

> ***뉴스룸이 채팅 앱에서의 대화를 아주 효과적으로 이끌고 있다고 생각하지 않는다. 최소한 지금은 그렇지 않다.***
>
> *–해외 특파원*

오늘날 사용자들은 채팅을 뉴스룸과 직접 연결되는 공간으로 간주하고 있지 않다. 한국인들은 기존 소셜 네트워크(페이스북 또는 트위터)의 트렌드 기능 또는 한국의 지배적 검색엔진이자 콘텐츠 포털로서 뉴스 제공업체로부터 콘텐츠를 라이센스 제공하는 다음이나 네이버 등의 애그리게이터aggregator를 통해 채팅 앱 외부에서 뉴스에 주로 접속한다. 2016년과 2016년 로이터 보고서에 따르면 다음이나 네이버에서 뉴스에 접속하는 한국인은 뉴스 브랜드에 대해 알고 있을 가능성이 더 낮았다(Newman et al., 2016 & 2017).

채팅 앱의 사회적 속성은 뉴스가 진정성 있게 관여하고 자신의 브랜드를 유지하는 것을 상당히 어렵게 만들지만, 한편으로 개별 저널리스트들이 독자들과 보다 긴밀한 관계를 형성하고 직접적으로 대화에 참여할 수 있는 새로운 기회를 창조해 낸다. 채팅 네트워크에 접근하고 신뢰를 구축하기 위해 기자들은 반드시 나라마다 다른 친구되기 에티켓의 뉘앙스에 주의를 기울이고 자신의 의도를 분명히 해야 한다. 예를 들어 중국의 위챗 사용자들은 개인 QR 코드를 스캔해 친구를 추가하는데, 두 전화기를 맞댈 때 자신의 전화기가 위에 있는지 아래에 있는지가 중요하다(Renner, 2016). 중국에서는 많은 기자들이 개인 채널에 엄청난 팔로워들을 거느리고 있으며, 이를 통해 국가가 소유하거나 자금을 지원하는, 자신이 고용된 전통적 미디어에 나타나지 않는 기사와 의견을 제공한다. 사용자 커뮤니티를 발달시키는 것은 저널리스트들이 정보원과 정보를 배양하는 데에도 도움이 된다. 예를 들어 비영리 탐사 저널리즘 기관 뉴스타파는 이미 자격을 갖춘 시민을 사실 확인 채팅 그룹에 초청함으로써 채팅 네트워크의 집단 지성을 생산에 활용하고 있다.

출처 : newstapa.org



출처 : 스토리 펀딩

크라우드소싱 모형은 뉴스 수집과 검증의 판도를 바꿀뿐만 아니라 저널리즘의 새로운 펀딩 모형을 가능하게 할 것이다. 현재 온라인 뉴스에 돈을 지불하는 한국인은 12%에 불과하지만(Newman et al., 2017) 저널리스트가 주도하는 모형은 독자들이 저널리스트나 스토리와 개인적 연관성을 느끼는 경우 다른 결과를 낳을 수도 있을 것이다. 2015년 카카오가 소유한 웹 포털 다음은 개인들이 콘텐츠 제작자에게 기부할 수 있는 스토리 펀딩Story Funding이라는 이름의 뉴스 크라우드펀딩 플랫폼을 출시했다. 2017년 초 카카오는 사용자가 카카오톡 계정을 사용해 로그인할 수 있도록 함으로써 서비스를 한층 편리하게 만들어 채팅을 통한 펀딩 기회와 사람들 사이를 직접적으로 연결했다.

약 3년에 걸쳐 스토리 펀딩의 11개 프로젝트를 통해 약 8억 5,700만 원(76만 달러)의 자금을 성공적으로 모금한 한국의 프리랜서 저널리스트 박상규는 "독자와 기자 사이의 적극적 커뮤니케이션을 가능하게 해준 새로운 플랫폼 덕분에 독자의 견해를 적극적으로 반영한 기사를 생산하는 것이 가능해졌다"고 이야기했다("스토리펀딩"]; Han, 2015).

생각해 보아야 할 핵심 질문

1. **이름과 얼굴이 알려진 개별 저널리스트들이 신뢰와 관련하여 현재의 미디어 지형에서 뉴스 브랜드에 비해 이점이 있다면, 새로운 생태계에서 뉴스룸은 어떠한 역할을 하게 되는가?**

   저널리스트는 법률 자원, 기술적 인프라, 기사에 문제가 제기되는 경우 정통성 문제 등의 측면에서 뉴스룸의 지원에 기댈 가능성이 높다(Kreiss & Brennen, 2016). 또한 뉴스룸은 저널리스트를 서로 연결하는 방법을 제공하거나 채팅 앱 기업과 협력하여 저널리스트의 개인 브랜드를 강화하는 평판 및 신뢰도 기능을 제공할 수 있을 것이다.

2. **분산된 저널리스트를 위한 훈련은 어떻게 진화해야 하는가?**

   프리랜서로 활동을 시작한 29세의 한국인 언론학과 졸업생은 디지털 저널리즘을 위한 훈련과 자원이 검색과 발견의 최적화에 초점을 맞추는 경향이 있지만 자신이 미래 저널리스트들에게 매우 중요할 것으로 생각하고 있는 "커뮤니티 생성에는 적합하지 않다"고 이야기했다. 저널리스트는 정보원과 관계를 형성하고 신뢰를 쌓는 데에는 능숙하지만 빠르게 움직이는 온라인 채팅 환경 속에서 그러한 일을 하는 데에는 새로운 접근방식이 필요할 것이다. 뿐만 아니라 개인 채팅 공간에서 얻은 정보를 기사나 스토리에 이용하는 데에는 새로운 윤리 지침이 필요할 수도 있다.

3. **독자들이 콘텐츠의 가치를 판단하고 뉴스에 돈을 지불하도록 독려하기 위해서는 어떤 다른 신호들을 통합해야 하는가?**

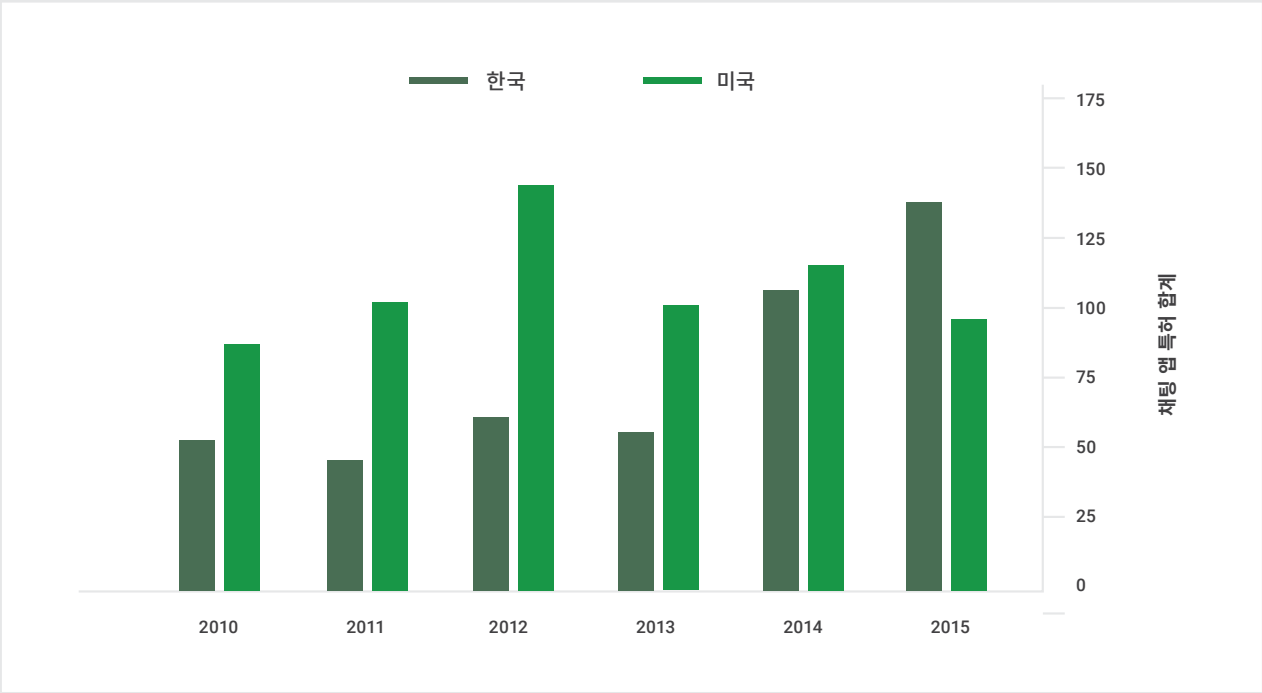
   독자들은 채팅 대화에서 뉴스 정보원의 신뢰성과 질을 파악하기 위한 인식과 기술을 구축할 필요가 있는데, 많은 사용자들이 수백 개 그룹에 속해 있으며 그들이 보유한 채팅 콘텐츠가 실제로 자신이 알지 못하는 내용이라는 점에서 이는 어려운 일이다. 저널리스트 평판 점수와 같은 자원이 도움이 되겠지만, 뉴스룸과 저널리스트들이 독자들을 추가적으로 교육시킬 수 있는 기회가 존재한다.

3. 전망

채팅 앱의 채택이 세계적으로 계속해서 증가함에 따라 사용자들은 뉴스가 생산, 유통, 소비되는 방식에 있어 그 어느 때보다 큰 역할을 수행하며 정보 생태계와 전통적 뉴스 조직의 역할을 거침없이 변화시키고 있다. 저널리스트는 더 이상 양질의 정보로 통하는 관문이 아니며, 머신이 믿을 수 있는 뉴스를 전달하고 알려주는 보다 효과적인 방법을 제공한다.

채팅 앱과 관련된 전세계 특허 출원 건수가 증가하고 있으며 소셜 네트워크와 관련된 특허는 줄어들기 시작했다는 점은 메시지 세상의 향후 성장과 발전을 알리는 신호이다. 글로벌 채팅 앱 특허 출원 건수는 2010년부터 (분석 가능한 최근 연도인) 2015년 사이 1,400건을 넘어섰다. 가장 극적인 출원 건수 증가를 보인 곳은 상거래, 가상 비서, 뉴스와 관련된 특허로, 이는 채팅 앱이 새로운 영역으로 진출하는 것을 뒷받침하고 있다. 소셜 네트워크와 관련된 연간 특허 출원 건수는 2010년부터 2012년까지는 증가했으나 그 이후로 감소했다.

국가별 특허 출원 건수를 살펴보면 미국과 중국, 한국이 이 분야를 주도하고 있음이 드러난다. 다른 국가들의 특허 출원은 대부분 세계 지식 재산권 기구World Intellectual Property Organization를 통해 이루어지며, 이들의 수를 전부 합해도 대략 중국의 출원 건수와 비슷한 수준이다. 2010년부터 2015년까지 이들 상위 국가의 발명가들은 채팅 앱에 관해 총 654건(미국), 467건(한국), 195건(중국)의 특허를 출원했다. 2015년 한국은 미국을 제치고 채팅 앱 특허 분야에서 1위를 차지했다. 이러한 추세가 이어진다면 한국은 앞으로 몇 년 이내에 미국과 중국을 큰 폭으로 따돌리고 채팅 앱 혁신의 세계적 선두주자로서의 입지를 굳히게 될 것이다.



출처 : 톰슨 로이터Thomson Reuters, 퀴드Quid

뿐만 아니라 세 나라에서 이러한 특허를 보유하고 있는 기업의 분포도 현저히 다르다. 미국에서는 페이스북, 애플, 구글, 킥Kik, 마이크로소프트, 스카이프 및 기타 몇몇 기업 등 여러 기업들이 특허를 출원했다. 한국에서는 오로지 네이버와 카카오만이 특허를 보유하고 있고, 중국에서는 특허의 절대 다수를 바이두Baidu 또는 텐센트Tencent가 보유하고 있다. 한국과 중국의 특허 보유자의 낮은 다양성은 이들 시장이 매우 집중된 산업임을 의미하며 이러한 핵심 기업들에 의한 지배가 이어질 것임을 시사한다.

사용자 데이터를 읽고 해당 사용자에게 어떠한 주제를 제시할 것인지 결정하는 것에 관한 특허는 가상 비서가 사용자들이 뉴스를 발견하도록 돕는 일을 가능하게 한다. 얼굴 인식과 생체정보 해석 기술은 새롭게 부상하고 있는 특허 분야 중 하나이다. 이러한 전개는 채팅 앱 사용자의 보다 깊은 참여와 양방향 커뮤니케이션의 가능성을 시사한다. 특정 메시지 또는 기사를 읽은 사용자의 생체 반응을 모니터링할 수 있는 능력은 강력한 잠재적 피드백 경로를 열어준다.

3. 전망

채팅 생태계 내의 기술 진화는 저널리즘의 새로운 기회를 보여줄 것이나, 정보의 질 하락, 전문 저널리스트로부터 개인으로의 지속적인 권위 이동 등의 위험도 존재한다. 본 사례 연구는 뉴스룸과 저널리스트들이 변화하는 지형에서 앞서 나가기 위해 필요한 세 가지 접근방식을 제시한다.

1. **채팅 앱 내의 정보 무질서를 완화하기 위해 사용자와 협력할 것.** 뉴스 조직, 플랫폼, 사용자는 채팅 앱 내의 오보와 허위 정보를 파악하고 분류하기 위한 기준 마련을 위해 반드시 협력해야 한다. 누구도 혼자서는 정보 무질서의 충격을 완화시킬 수 없을 것이다.

2. **뉴스의 모든 측면을 최적화하기 위해 가능한 경우 기술을 사용할 것.** 뉴스는 저널리스트와 뉴스룸, 사용자에게 뉴스를 신고, 검증, 공유할 수 있는 더 큰 힘을 부여하는 인공지능, 협업필터링, 봇 등의 기술을 받아들임으로써 기술의 경제적 이점을 포용해야 한다. 저널리스트에게 이는 복잡한 정보를 간단히 시각화해주는 자동화된 도구, 또는 새로운 종류의 정보를 사용자에게 소개하는 AI 기반의 봇(예: 뉴스 스크린샷을 스캔해 허위일 가능성이 있는 정보를 표시해주는 봇) 등이 될 수 있다.

3. **채팅 앱 저널리즘을 둘러싼 수익 구조의 변화에 선제적으로 대응할 것.** 뉴스룸과 저널리스트들은 채팅 그룹과 채널 내에서 출처가 확실하고 검증된 정보의 유통인으로서 자신의 평판을 높이는 데에 도움이 되도록 채팅 앱 도구와 기술을 사용해야 한다. 저널리스트의 브랜드 인지도가 증가함에 따라 자신의 일을 뒷받침하는 데에 크라우드펀딩 플랫폼을 활용할 수 있을 것이다. 점점 분산화되는 뉴스 생태계에서 뉴스 조직이 할 수 있는 한 가지 잠재적 역할은 법률적 자원과 기술적 인프라를 제공하는 플랫폼이자 개인의 기사에 이의를 제기하는 경우 정통성을 제공하는 주체로서의 역할이다. 또한 뉴스룸은 저널리스트들을 서로 연결하는 방법을 제공하거나 채팅 앱 기업과 손잡고 저널리스트의 개인 브랜드를 강화하는 평판 및 신뢰도 기능을 제공할 수 있다. 현재 전통적 뉴스 조직은 채팅 앱 환경에서 불리한 상황에 처해 있는데, 이들의 콘텐츠가 수익이 나지 않는 스크린샷의 형태로 채팅 앱을 통해 공유되고 있기 때문이다. 뉴스 조직은 반드시 채팅 앱만의 수익 창출 전략을 개발하고 자신의 브랜드를 구축하며 콘텐츠를 보호하기 위한 조치를 취해야 한다. 이모티콘 번들 또는 브랜드/유명인과의 독점 콘텐츠 파트너십을 통해 채팅 앱 사용자를 위한 매끄러운 부가가치 제품과 서비스를 제공하는 것 등이 선택지가 될 수 있을 것이다.

앞으로 이러한 폐쇄된 생태계 내의 정보의 질은 뉴스룸과 플랫폼, 개별 저널리스트들이 어떻게 협력하여 건전한 정보 생태계를 만들어내는지에 달려있다. 채팅 생태계는 어려운 문제를 가져오지만, 아-태 지역은 뉴스룸과 저널리스트 모두가 성공할 수 있는 기회가 있다는 것을 보여주고 있다.

미래 연구소 소개 (Institute for the Future)

50주년을 맞이한 미래 연구소(IFTF)는 세계적인 비영리 전략적 미래 연구 기관입니다. IFTF는 글로벌 사회와 시장을 변화시킬 새로운 불연속성을 파악하는 데에 주력하고 있습니다. 또한 조직에 사업 전략, 디자인 프로세스, 혁신, 사회적 딜레마에 관한 통찰을 제공합니다. IFTF의 연구는 건강, 의료, 기술, 직장, 인간의 정체성에 이르기까지 심층적인 변화를 가져올 다양한 트렌드에 대해 폭넓게 다루고 있습니다. IFTF는 캘리포니아 팔로알토에 위치해 있습니다. 보다 자세한 정보는 www.iftf.org에서 확인하실 수 있습니다.

구글 뉴스 랩 (Google News Lab)

구글은 세계의 정보를 조직화하고 모두가 접근, 이용할 수 있도록 만드는 것을 사명으로 삼고 있다. 가장 중요한 시기에 주요 사안에 대하여 사람들에게 정확한 정보를 제공하는 양질의 저널리즘은 이러한 사명을 실현하는 데 있어 대단히 중요하다. 뉴스 랩은 뉴스 업계 전반에 걸친 훈련, 연구 및 혁신을 촉진하기 위한 프로그램을 제공하며 엄정한 시기를 경험하고 있는 저널리즘의 핵심적 문제를 해결하는 데에 초점을 맞추고 있다.

수고해 주신 분들

저자 : 레베카 체스니Rebecca Chesney, 마크 프라운펠더Mark Frauenfelder, 에리 겐트리Eri Gentry, 샘 울리Sam Woolley
동료 심사자 : 린 제프리Lyn Jeffery, 로드 팰컨Rod Falcon, 클레어 워들Claire Wardle
편집 및 제작 : 진 헤이건Jean Hagan, 줄리 하퍼Julie Harper, 다니엘 바워스Danielle Bowers, 아이린 제이 리우Irene Jay Liu, 정김경숙 Lois Kim
문화기술 연구 협력 : 마이클 허트Michael Hurt 서울시립대 연구교수
연구 지원 : 한광현, 황유진, 정현우, 정영아, 강수희, 유형우

참고문헌

[2017 대선 팩트체크] 시민검증단모집. (2017). *Newstapa*. newstapa.org/choice2017-citizen_verification

오마이뉴스 - 모든 시민은 기자다. (2017). 오마이뉴스. ohmynews.com

'국정과제'서 빠진 '퇴근 후 카톡 금지법'...국회발(發)로 실현되나. (2017, August 8).이투데이. http://m.etoday.co.kr/view.php?idxno=1524761

스토리펀딩 [Story Funding]. (2017). *Daum.net*. storyfunding.daum.net/author/9582/project

Akamai. (2017). *State of the internet: Q1 2017 executive summary*. akamai.com/us/en/multimedia/documents/state-of-the-internet/q1-2017-state-of-the-internet-connectivity-executive-summary.pdf

Arbeláez Jaramillo, N. (2017, June 7). Detector de WhatsApp: No hay paro camionero el lunes. *La Silla Vacía*. lasillavacia.com/historia/detector-de-whatsapp-no-hay-paro-camionero-el-lunes-61288

Arnaudo, D. (2017). *Computational propaganda in Brazil: Social bots during elections. Working paper for Computational Propaganda Research Project*. Oxford Internet Institute, University of Oxford. http://comprop.oii.ox.ac.uk/wp-content/uploads/sites/89/2017/06/Comprop-Brazil-1.pdf

Baran, P. (1964). On *distributed communications: Introduction to distributed communications networks* (Vol. 1). Santa Monica, CA: Rand Corporation.

Barot, T., & Oren, E. (2015). Guide to chat apps. *Tow Center for Digital Journalism, Columbia University*. cjr.org/tow_center_reports/guide_to_chat_apps.php

Bernstein, J. (2017, January 23). A thriving chat startup braces for the Alt-Right. *BuzzFeed*. https://www.buzzfeed.com/josephbernstein/discord-chat-startup-braces-for-the-alt-right

Brennan, M. (2017, April 25). 2017 WeChat user report is out! *China Channel*. chinachannel.co/1017-wechat-report-users/

Business Insider Intelligence. (2017). Messaging apps have surpassed social networks. *Business Insider*. http://www.businessinsider.com/the-messaging-app-report-2015-11

Chung, C. (2017, July 31). Kakao Bank attracts more than 1 million accounts in 5 days. *The Korea Herald*. koreaherald.com/view.php?ud=20170731000825

Córdova, Y., Doneda, D., Almeida, V., & Castro, P. (2017). Tropical bot wars. Presented at the Conference on Algorithms, Automation and Politics, Fukuoka, Japan. https://www.researchgate.net/publication/317335919_Tropical_Bot_Wars

Cresci, S., Di Pietro, R., Petrocchi, M., Spognardi, A., & Tesconi, M. (2015). Fame for sale: Efficient detection of fake Twitter followers. *Decision support systems*, 80, 56–71. https://arxiv.org/pdf/1509.04098

Dias, N. (2017, August 17). The era of WhatsApp propaganda is upon us. *Foreign Policy*. foreignpolicy.com/2017/08/17/the-era-of-whatsapp-propaganda-is-upon-us/amp/

DuckDuckGo (2017). [DuckDuckGo direct queries per day (one-year average)]. *DuckDuckGo traffic*. https://duckduckgo.com/traffic.html

Edelman. (2017). 2017 *Edelman trust barometer*: Global report. edelman.com/global-results/

Faris, R. M., Roberts, H., Etling, B., Bourassa, N., Zuckerman, E., & Benkler, Y. 2017. *Partisanship, propaganda, and disinformation: Online media and the 2016 U.S. presidential election*. Berkman Klein Center for Internet & Society Research Paper. https://dash.harvard.edu/handle/1/33759251

Fischer, S. (2017, November 1). Facebook's next fake news headache: messaging. *Axios*. https://www.axios.com/facebooks-next-fake-news-headache-messaging-1513306290-274caf72-694a-4e58-b162-fb5460fdb94b.html

Forelle, M., Howard, P., Monroy-Hernández, A., & Savage, S. (2015). *Political bots and the manipulation of public opinion in Venezuela*. http://arxiv.org/abs/1507.07109

Freedom House. (2013). Freedom on the net 2013: *Saudi Arabia*. http://www.freedomhouse.org/report/freedom-net/2013/saudi-arabia

Gorbis, M. (2013). *The nature of the future: Dispatches from the socialstructed world*. New York: Free Press.

Han, G. J. (2015, February 2). Contributions to Daum Kakao's news funding exceed 700 million won. *Tech for Korea*. techforkorea.com/2015/02/02/contributions-to-daum-kakaos-news-funding-exceeds-700-million-won/

Hana, L. (2016, February 24). Korea has highest smartphone ownership rate. *Korea.net*. www.korea.net/NewsFocus/Sci-Tech/view?articleId=133014

Howard, P. N., & Kollanyi, B. (2016). *Bots, #StrongerIn, and #Brexit: Computational propaganda during the UK-EU referendum*. http://arxiv.org/abs/1606.06356

Institute for the Future. (2012). The future of coordination: A toolkit for making the future. iftf.org/coordination

Institute for the Future. (2016). *When everything is media: The future of ambient communications*. iftf.org/wheneverythingismedia

Jones, M. O. (2013). Social media, surveillance, and social control in the Bahrain uprising. *Westminster Papers in Communication and Culture, 9*(2), 69–92. https://ore.exeter.ac.uk/repository/handle/10871/23995

KakaoTalk [kakaotalk]. (2015, March 19). 95% of smartphone users in Korea use #KakaoTalk. #5YearsofTalk. [Tweet]. twitter.com/kakaotalk/status/578486720951267328

Kakihara, M. (2016, December 13). Mobile apps in APAC: 2016 report. *Think with Google APAC*. http://apac.thinkwithgoogle.com/articles/mobile-apps-in-apac-2016-report.html

Keohane, J. (2017, February 16). What news-writing bots mean for the future of journalism. *Wired*. https://www.wired.com/2017/02/robots-wrote-this-story/

Korea Press Foundation. (2015). *The Korea Press 2015 yearbook*. Seoul: Kim Byung-ho. emamablog.files.wordpress.com/2016/04/2015_the-korea-press_ebb3b8ebacb8_a4.pdf

Krebs, B. (2012, March 12). Twitter bots target Tibetan protests. Krebs on security. http://krebsonsecurity.com/2012/03/twitter-bots-target-tibetan-protests/

Kreiss, D., & Brennen, J. S. (2016). Normative models of digital journalism. In Tamara Witschge et al. (Eds.), *Sage handbook of digital journalism studies* (pp. 299–314). London: Sage.

Lee, S. (2017, March 10). How South Korea's fake news hijacked a democratic crisis. *Gizmodo*. gizmodo.com/how-south-korea-s-fake-news-hijacked-a-democratic-crisi-1793146533

Lomas, N. (2017, June 2). Storyzy is a quote verifier that wants to skewer fake news. *TechCrunch*. techcrunch.com/2017/06/02/storyzy-is-a-quote-verifier-that-wants-to-skewer-fake-news/

Meeker, M. (2017). Internet trends 2017 [slides]. Presented at KPCB Code Conference, Rancho Palos Verdes, California. Retrieved from www.kpcb.com/internet-trends

Newman, N., Fletcher, R., Levy, D. A. L., & Nielsen, R. K. (2016). *Reuters Institute digital news report 2016*. Reuters Institute, University of Oxford. Retrieved from http://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/publication/digital-news-report-2016

Newman, N., Fletcher, R., Kalogeropoulos, A., Levy, D. A. L., & Nielsen, R. K. (2017). *Reuters Institute digital news report 2017*. Reuters Institute, University of Oxford. Retrieved from http://www.digitalnewsreport.org/

OhmyNews. (n.d.). Retrieved January 19, 2017 from Wikipedia: https://en.wikipedia.org/wiki/OhmyNews

Park, S. N. (2014, December 15). Is South Korea's criminal defamation law hurting democracy? *The Wall Street Journal*. Retrieved from blogs.wsj.com/korearealtime/2014/12/15/is-south-koreas-criminal-defamation-law-hurting-democracy/

Pearce, K. E. (2014). Two can play at that game: Social media opportunities in Azerbaijan for government and opposition. *Demokratizatsiya*, 22(1), 39–66.

Peel, T. (2013, August 26). The Coalition's Twitter fraud and deception. *Independent Australia*. Retrieved from http://www.independentaustralia.net/politics/politics-display/the-coalitionstwitterfraud-and-deception,5660

Reid, A. (2016, April 11). Closed networks, chat apps and trust: The end of social newsgathering? *First Draft*. Retrieved from firstdraftnews.com/closed-networks-chat-apps-and-trust-the-end-of-social-newsgathering/

Renner, N. (2016, November 4). A new role in journalism: The digital fixer. *Columbia Journalism Review*. Retrieved from https://www.cjr.org/tow_center/new_role_journalism_digital_fixer.php

Renner, N. (2017, October 10). Research Director Jonathan Albright on Russian ad networks. *Tow Center for Journalism Research, Columbia University*. Retrieved from https://towcenter.org/research-director-jonathan-albright-on-russian-ad-networks/

Ressa, M. (2017, October 3). Propaganda war: Weaponizing the internet. *Rappler*. Retrieved from https://www.rappler.com/nation/148007-propaganda-war-weaponizing-internet

Reynolds, E. (2015). Nevermind: Biofeedback horror game. *Kickstarter*. Retrieved from kickstarter.com/projects/reynoldsphobia/nevermind-biofeedback-horror-game

Roose, K. (2017, August 15). This was the Alt-Right's favorite chat app. Then came Charlottesville. *The New York Times*. Retrieved from www.nytimes.com/2017/08/15/technology/discord-chat-app-alt-right.html

Rueda, M. (2012, December 26). 2012's biggest social media blunders in LatAm politics. *ABC News*. Retrieved from http://abcnews.go.com/ABC_Univision/ABC_Univision/2012s-biggest-social-media-blunders-latin-american-politics/story?id=18063022

Russell, J. (2017, June 30). Chat app Kakao raises $437M for its Korean ride-hailing service. *TechCrunch*. Retrieved from techcrunch.com/2017/06/30/chat-app-kakao-raises-437m-for-its-korean-ride-hailing-service/

Saka, E. (2014). The AK Party's social media strategy: Controlling the uncontrollable. *Turkish Review*, 4(4), 418–423.

Sang-Hun, C. (2013, November 21). Prosecutors detail attempt to sway South Korean election. *The New York Times*. Retrieved from http://www.nytimes.com/2013/11/22/world/asia/prosecutors-detail-bid-to-sway-south-korean-election.html?_r=0

Sanovich, S. (2017). Computational propaganda in Russia: The origins of digital disinformation. Working paper for Woolley, S., & Howard, P. (Eds.), *The Computational Propaganda Project*. Oxford Internet Institute, University of Oxford.

Savage, S., Monroy-Hernández, A., & Hollerer, T. (2016). Botivist: Calling volunteers to action using online bots. *Microsoft Research*. Retrieved from https://www.microsoft.com/en-us/research/publication/botivist-calling-volunteers-to-action-using-online-bots/

Serrano, C. (2017, March 20). To slow the spread of false stories on WhatsApp, this Colombian news site is enlisting its own readers. *NiemanLab*. Retrieved from niemanlab.org/2017/03/to-slow-the-spread-of-false-stories-on-whatsapp-this-colombian-news-site-is-enlisting-its-own-readers/

South Korea's real culture of shame. (2015, February 20). *Korea Exposé*. Retrieved from https://koreaexpose.com/south-koreas-real-culture-of-shame/

Stitch Fix. (2017). *Algorithms tour*. Retrieved from algorithms-tour.stitchfix.com/

Tebay, A. (2017, May 25). Kakao merges Yellow ID users with Plus Friend and adds new features for businesses. *Venture Square World*. Retrieved from venturesquare.net/world/kakao-plus-friend/

Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017, October 31). One year on, we're still not recognizing the complexity of information disorder online. *First Draft*. Retrieved from https://firstdraftnews.com/coe_infodisorder/

WeChat Secretary. (2017). *Wesecretary*. Retrieved from wesecretary.com/

Wendling, M. (2016, March 16). Who's at the controls of Iran's bot army? *BBC News: BBC Trending*. Retrieved from http://www.bbc.com/news/blogs-trending-35778645

Woolley, S., & Guilbeault, D. (2017). *Computational propaganda in the United States of America: Manufacturing consensus online*. Working paper for Woolley, S., & Howard, P. (Eds.), *The Computational Propaganda Project*. Oxford Internet Institute, University of Oxford. Retrieved from http://comprop.oii.ox.ac.uk/publishing/working-papers/computational-propaganda-in-the-united-states-of-america-manufacturing-consensus-online/

Woolley, S., & Howard, P. (2017). *Executive summary: Computational propaganda worldwide*. Oxford Internet Institute, University of Oxford. Retrieved from https://www.oii.ox.ac.uk/blog/computational-propaganda-worldwide-executive-summary/

Woolley, S., & Hwang, T. (2015, May 14). Bring on the bots. *Civicist*. Retrieved from civichall.org/civicist/bring-on-the-bots/

Xiao, E. (2017, January 18). How WeChat bots are running amok. *VentureBeat*. Retrieved from venturebeat.com/2017/01/18/how-wechat-bots-are-running-amok/

겉장과 24 페이지에 있는 이미지는 Institute for the Future 의 마이클 허트가 만들었습니다

Copyright © 2017
Institute for the Future, Google News Lab
CC BY-NC-ND 4.0 | SR-1981