

서평

끌리고 쏘리고 들끓다

부제: The Power of Organizing Without Organizations*

강 장 목**

Here Comes Everybody

저자 Clay Shirky

출판 PenguinBooks | 2009년 03월 01일 출간

목 차

프롤로그

1. 끌리고.

2. 쏘리고.

3. 들끓다.

에필로그

* http://www.amazon.com/Here-Comes-Everybody-Organizing-Organizations/dp/0143114948/ref=sr_1_1?ie=UTF8&qid=1383769035&sr=8-1&keywords=Here+Comes+Everybody ; 국내에서는 <끌리고 쏘리고 들끓다 - 새로운 사회와 대중의 탄생>로 번역되어 2008년 출간되었다.

** Jang-Mook Kang (고려대학교수, kangjm@korea.ac.kr)

프롤로그

2013년, 첫 여성 대통령이 국정 운영을 시작한 해이다. 시끌시끌했던 대통령 선거는 ‘승자독식이 아닌 모두에 대한 배려’, ‘이견에 대한 존중’으로 전환되어야 한다. 싫던 종던, 그렇게 대한민국은 나아가야 한다.

일 년이 지난 지금, 스마트 시대를 관통하는 거친 숨소리는 대부분 불통, 과거 회귀 즉 중앙정부에서 정보를 방사선으로 내뿜던 시대로 역류한다는 비판도 일부 있다. 민주주의가 한 차원 더 성숙해지기 위해 그간 소통과 관계의 엇갈림을 풀어낼 지혜가 절실하다.

저자는 스마트, 창조경제, 그린 그리드 (green grid), 클라우드 (cloud), 빅데이터 (big data) 등으로 점철된 최신 기술에 현혹되지 않고 차분한 논조로 ‘우리는 예전의 우리가 아니다. 개인의 삶을 틀어쥐고 있던 독점적 힘이나, 사회를 장악하던 권력의 힘은 점차 약해지고 있다. 힘은 이동하고 흩어지는 반면, 대중은 이곳저곳에서 동시에 서로 연결되어, 끌리고, 쏠리고, 들끓는다.’는 클레이 서키의 주장에 공감한다.

더불어, 이 글의 저자는 뉴미디어가 소통의 도구로 머물지 않고, 시민들의 선한 의지 (will)를 담아 이전에 경험하지 못했던 정치 소통과 관계 지형을 만들어 갈 것이라는 믿음을 책의 저자인 클레이 서키와 이 글을 읽을 독자들과 함께 나누고자 한다.

1. 끌리고.

1990년대 월드 와이드 웹이 등장하였다. 인터넷의 등장과 보급은 ‘세계를 하나로 묶고 사회 부조리를 해체하여 합당한 사회를 구성하리라.’는 낭만을 꿈꾸게 했다.

그러나 그 후, 인터넷은 소통의 도구와 수단에서 좀처럼 더 나아가지 못했다. 아니 인터넷하면 음해성 악성 댓글 (악플), 조직적 댓글 (최근 대통령 선거에 국정원 등의 조직적 댓글 논란이 가시지 않고 있다)이 먼저 떠오르는 지경에 이르렀다.

심지어 어떤 이용자들은 소셜 네트워크 서비스(이하 SNS 통일)의 피로함을 호소하고 어떤 이용자는 ‘자신은 페이스북을 하지 않는다.’는 말을 훈장처럼 내뱉는다. 인터넷은 이처럼 말도 많고 탈도 많다. 그도 그럴 것이 인터넷을 바라보고 이해하는 시선이 다양하기 때문이다. 저마다 자신의 입장에서 인터넷을 도구로서 이용하고 있다.

반면, 인터넷이 세상에 스며들므로 인간의 습관을 바꾸고 행동을 변화시키고 사고를 해체하여 새롭게 구성해가는 그 원리와 내용을 꿰뚫는 전문가를 만나기는 쉽지 않다. 그러니 더욱 혼란스러운 것도 사실이다.

인터넷에 대한 설왕설래가 많아질수록 통찰력 있는 글이 그립다. 이 책은 기술에 현혹되지 않고 막연하게 최신 기술에만 경도되던 지식인, 시민, 리더들에게 우리가 이 거대한 변혁을 어떻게 이해할지를 선명하게 보여준다. 인터넷은 지금 이순간과 미래를 이끌어 나갈 원리이자 소통의 첫 단추이기 때문이다.

그래서 더욱 ‘끌리는.’ 뉴미디어가 새롭게 빚어낸 현상을 이 책은 전 세계 사례를 빚대어 어째서 왜 끌리는지를 알기 쉽게 설명하고 있다.

클레이 서키는 ‘혁명은 사회가 기술을 채택할 때 일어나는 것이 아니다. 사회가 새로운 행동을 채택할 때 일어나는 법이다. 대중은 이미 새로운 행동을 채택하고 있다’라고 말하였다. 저자는 채택된 기술의 장단점이 아니라, 자연발생적으로 대중이 선택한 기술 그리고 새로운 행동 방식에 주목한다. 즉 저자에게 뉴미디어는 기술로서 끌리는 무엇이 아닌, 시민들의 사고와 행동에 변화를 주는 무엇으로서 끌리는 대상이다.

뉴미디어가 어떻게 시민들에게 경험되어져서 알게 모르게 시민들이 누리는 민주주의, 자유주의가 무엇인지를 설명한다. 이 책의 저력은 전 세계의 눈발보다 많은 사건 속에서 의미있는 사례들을 발굴하고 분석하는 흡

입력에 있다. 그렇다면, 저자가 말하는 뉴미디어는 분명 ‘끌리는.’ 무엇이다.

그 끌림은 뉴미디어인 소셜 미디어가 향후 세상을 움직이는 방식 즉 대중의 새로운 행동을 채택하도록 이끌고 변화시킬 것이라는 점이다.

2008년에 저술된 이 책은 아이폰이 국내에 상륙한 2009년 하반기가 되기 전에 저술된 책이라는 점에서도 그 식견이 놀랍다. 그뿐만 아니라, 클레이 서키는 끊임없이 뉴미디어를 활용하여 ‘대중의 새로운 행동’을 포착하고 분석하고 공유하면서 소셜 미디어에 대한 새로운 지평을 열어가고 있다.

서평의 말미에 저자의 유튜브, 블로그 등 여러 활동을 참조할 수 있는 연결을 넣어 이해를 돕고자 한다.

2. 쏘리고.

‘친구 따라 강남간다.’는 말이 있다. 그 뜻은 자신은 별로 하고 싶지 않은 일을 남이 하는 대로 덩달아 하게 됨을 비유적으로 이르는 말이다.¹⁾

SNS가 일반화된 2013년 강남의 현실은 이렇다. ‘친구 따라 영화관 간다.’, ‘친구 따라 식당 간다.’, ‘친구 따라 커피 마신다.’, ‘친구 따라 투표 한다’.....

SNS가 기업의 매출에 정치인의 당락에 커피 한잔의 경험에 맛집의 순위 에 직접 영향을 미친다. 그뿐만이 아니다. 2013년은 그냥 뭉뚱그려 SNS 하던 것을 잘게 쪼개고 섬세한 그 무엇으로 바꾸었다.

즉 SNS가 식당, 영화, 정치, 커피, 맛집, 쇼핑 등으로 세분화되자, 이를 큐레이션 (curation)하여 개인화된 서비스가 가능해졌다. 소셜 네트워크로부터 유입된 정보를 잘 큐레이션한 소셜 큐레이션 서비스가 등장한 것이다. 소셜 큐레이션이란 큐레이터가 미술 작품을 선별하여 소개하는 것처럼

1) <http://dic.daum.net/word/view.do?wordid=kkw000261534> (검색일: 2013.11.20.)

럼 트위터, 페이스북 등의 다양한 정보를 가공하여 맛집, 옷집, 커피집 등 관심 정보만을 선별해서 제공하는 새로운 서비스이다.

SNS는 로컬 서비스와 큐레이션 서비스로 분화되면서, 각 서비스마다 연결되는 거대한 환원 구조로 발전하고 있다. 즉 정보가 ‘쏠리고’ 관심이 ‘쏠리고’ 대중들의 행동에 쏠림 현상이 나타난다.

SNS가 기업과 정치인의 이미지에, 상품과 서비스의 매출에, 개인의 체험과 만족에 직접적인 영향을 끼치자, 너도나도 SNS와 뉴미디어에 ‘쏠리는’ 현상이 사회 도처에 등장한다. 상호작용은 비방 댓글로 상처받고, 리뷰는 알바로 흠집이 나는 모든 현상이 SNS가 사회에 실제적 영향력을 끼치는 반증이다. ‘무슨 수를 써서라도’ 쏠려진 시민의 시선을 잡고 그들을 설득하고 조정하고자 하는 욕구가 높아지고 있다.

반면, 이 거대한 대중의 행동은 소리 없이 나타난다. 잠잠하다가도 갑자기 폭우가 내리면, 지금 강남역이 물에 잠겼다는 소식이 실시간 사진과 함께 트윗(tweet)된다. 그 뿐만이 아니라. 시민들은 조용히 리뷰를 읽고 상품을 구매하고 소리없이 합심하여 특정 물건을 구매하지 않기로 하거나 순식간에 수천 명이 공동구매를 하기도 한다.

개인과 소규모 조직이 대기업과 거대 권력의 부당함을 주장하고 시정하도록 집단 행동한다. 이 책에 서술된 6장의 ‘흔들리는 조직과 무너지는 원칙’을 읽으면 자금과 조직이 없던 개인과 소규모 조직이 뉴미디어를 지렛대 삼아 거대 권력과 대기업에 맞서는 장면을 쉽게 목격할 수 있다.

책은 이와 같은 현상을 다음과 같이 기술하고 있다. ‘우리는 이제 우리의 사회적 능력에 맞는 유연한 커뮤니케이션 도구를 갖게 되었고, 그러한 변화를 이용한 새로운 행동 조율 방식의 확산을 목격하고 있다.’는 클레이 서키의 지적은 지금도 여전히 유효하다.

적어도 뉴미디어의 유기적 특징을 이해하였다면, 2008년 촛불집회의 수많은 초들은 어느 집단이 조직적으로 구매하고 배포하였는지를 밝히려고 주장할 리더는 없었을 것이다. 우리는 새로운 기술이 등장했을 때, 그 현상에만 놀랄 것이 아니라 그 기술로 바뀔 시민들의 행동 양식 또는 소비

자의 행동을 관찰해야 한다. 새로운 변화에 대해 클레이 서키는 다음과 같이 보았다.

‘이런 커뮤니케이션 도구들은 여러 가지 명칭으로 불려 왔는데 소셜 소프트웨어, 소셜 미디어, 소셜 컴퓨팅 등이 그런 예다.’

최근에는 SNS에서의 소비자와 시민을 보다 과학적으로 분석하고자 빅 데이터를 활용하는 사례가 늘어나고 있다. 그러나 이 역시 새로운 시민들의 행동 방식의 피상적 현상을 드러낼 뿐 고유의 원리와 전체 시스템의 유기적 상호관계를 파악하는 데는 한계가 있다. 이처럼 기술을 대하는 태도는 새로운 기술로 문제를 해결한다거나 새로운 기술의 무엇으로 어떤 장점을 더욱 부각시킨다는 생각으로 쏠리기 쉽다. 반면, 기술이 대중화되었을 때, 스며든 기술로 변화하는 휴머니즘과 그 양태를 고찰하는 데는 서툴다.

이 책의 통찰력은 스며든 기술로 바뀔 시민들의 행동 양식 그 프로토콜에 대한 분석에 있다.

저자는 ‘우리가 공유, 협력, 집단행동의 능력이 크게 향상되고 있는 시대에 살고 있으며, 이 모든 것이 전통적인 제도와 조직의 틀 바깥에서 이뤄지고 있다는 점이다.’라고 지금의 갈등을 이해하였다.

분명, 실체가 존재하고 무엇인가가 꿈틀거리는데 제도권 바깥 이야기이다. 마치 지하경제처럼 부정하고 싶지만 그 영향력을 과소평가할 수 없는 무엇이라는 뜻이다.

시민들이 제도권 바깥에서 이뤄지는 상호작용에 더 의미를 부여하고 관심을 갖고 쏠리게 되는 것은 기존 제도와 조직이 갖는 한계와 문제가 존재하기 때문이다.

기존 제도와 조직에서 낙오했거나 불만을 갖고 있는 세력이 SNS로 이동한 것이 아니라는 점이다. 제도권 바깥에서 너무나 빠르게 쏠리고 있는 SNS를 어떻게 바라볼 것인지, ‘혹세무민의 도구인지? 패러다임과 권력의 지형을 바꿀 지렛대인지?’, 지금도 우리는 정리되지 않은 시선으로 SNS를 바라보고 있다.

들끓다.

뉴미디어는 천의 얼굴을 가졌다. 그래서 현상을 쫓아가면 그 본질과 내용을 제대로 보기 어렵다. 특히 뉴미디어는 기술에 열광하는 ‘들끓는’ 그 무엇이 존재하고 기술 발전 라이프 사이클을 따라 때론 거품이 생기기도 한다. 그런 예는 수많은 신조어의 등장으로 알 수 있다.

사용자 손수 제작 콘텐츠 (UCC)를 선망하다가 웹2.0에 감동하고 다시 빅데이터와 클라우드에 갈 길을 잃어버리기 쉽다.

따라서 뉴미디어는 기술을 쫓기보다 기술을 활용하는 사람을 쫓아야 한다. 더러 현란하게 등장하는 신조어와 기술에 지친 이들은, 기술과 ‘들끓는’ SNS를 ‘그냥 유행이다.’라 말한다. 그러나 SNS는 유행이라기에는 너무 장기간 벌어지고 있는 현상이고 대안 매체라기에는 그 파장과 진폭이 일반화되고 있다.

어느 때는 촛불을 켜고 무수한 이들을 거리에 유기적으로 모이게 하고 어느 때는 유명 연예인을 우울과 자살로 이끌기도 한다는 평가는 SNS에 대한 빙산의 일각일 뿐이다. 따라서 그냥 모른 척 유행이라 치부하고 눈치껏 깔고 지나가길 기다릴 수만은 없다.

클레이 서키는 ‘HSBC는 성년 소비자의 집단행동에 무릎을 꿇고, 아메리칸항공은 고객들에게 사과를 해야만 했다. 지역적 한계를 초월하여 전 세계에 모인 인재들은 마이크로소프트와 IBM 같은 기업들에게 중대한 전략 수정을 강요하고 있다. 또한 분업이라고 하면 고도의 관리 환경을 연상케 하는 경제학 이론을 조롱하듯, 평범한 사람들이 자발적으로 모여 관리자의 통제 없이 세계 최대의 백과사전을 만들어 낸다.’고 말하였다. 위키피디아가 등장했을 때 앞 다투어 흠집을 내기 바빴던 전문가들은 지금도 여전히, 집단지성의 허무맹랑함과 위키피디아 코리아가 유독 잘 운영되지 못하는 원인을 밝히기에 바쁘다. 반면, 클레이 서키는 그 이면의 어둠보다 제도와 기득권의 바깥에 있는 서비스에서 자정작용과 선순환이 발생하는 그 순기능에 집중하였다.

기존 제도권의 문화와 역사가 오랜 갈등과 투쟁의 산물이었다면 그 이면은 오류의 역사였다. 제도권 바깥에 있다는 의미는 위키피디아가 브리태니커 백과사전처럼 글을 쓴 저자에게 경제적 이익을 주지 않는 자본주의 바깥에 있다는 것과 전문가들에 의해 검증된 출판 방식이라는 제도권에 속하지 않는다는 것이다. 즉 신자유주의와 민주주의 체제의 향유물인 경제적 수익과 권위의 전이가 이루어지지 않는데, 왜 사람들은 위키피디아에 참여하고 공유하고 이곳에 올라온 내용을 신뢰하는 것일까?

클레이 서키는 오늘날 우리가 서 있는 이 시대를 이렇게 바라본다. ‘하나의 기술이 혁명적 역할을 수행하는 데에는 대략 10년의 시간이 걸린다. 새로운 도구가 더 이상 새롭지 않고, 모두의 손에 들려, 사람들이 대단하게 생각하지 않을 때, 비로소 대단한 변화가 시작된다. 지금이야말로 바야흐로 혁명의 시대다.’

라디오, TV가 등장하고 TV 토론으로 대통령이 당선되었던 역사가 그리 오래된 일이 아니다. 마찬가지로 인터넷 SNS가 미래에는 대통령을 만드는 데 대단한 역할을 할 것은 사실이다. 다만, 이 거대한 물결을 언제 어느 때 어떤 방식으로 어떻게 활용하여 거대한 파도의 위를 탈 것인가? 파도에 쓸려 국가의 미래를 막는 위정자의 삶을 살 것인가는 후대가 기억할 것이다.

시대의 거대한 물결에 대해 클레이 서키는 다음과 같이 간명하게 정의한다.

‘이곳 저곳 동시에 서로 연결되고, 끌리고 쏠리고 들끓는, 조직 없이 조직된 대중이 탄생한 것이다. 이미 현대 사회는 그럴듯한 약속과 적절한 도구, 수용 가능한 합의만 있다면, 위력적이 집단행동과 조직의 능력을 발휘할 수 있는 세상으로 진화하고 있다. 조직의 전통적인 정의와 운영 방식, 즉 사람이 참여하고, 협동하고, 생산하고, 행동하는 패턴에 근본적인 변화가 일어난 것이다.’

지금 우리 사회는 제도권 바깥에 있는 SNS로 악플을 만들고 자신의 정권을 유지하고 소비자를 조정하여 특정 제품에 대한 소비를 늘리는 데만

관심을 기울여서는 안 된다. 지금 전 세계가 경험하고 있는 뉴미디어로 공유와 협업의 교육, 참여와 공감의 문화, 개방의 정치와 행정, 이해와 소통의 사회를 만드는데 시선을 모아야 한다.

이와 같은 시대의 엄한 질책을 클레이 서키는 다음과 같이 말한다.

‘더 나아가 언론, 미디어, 지식 산업 등 전문성, 희소성, 병목 현상에 기반한 이윤창출 구조가 무너지고 있다. 이러한 격변의 시기, 중요한 질문은 오직 한 가지 뿐이다. 어떻게 대응해야 하는가? 가 바로 그것이다.’

어떻게 대응해야 하는가? 그 고민의 첫 발을 내딛기를 이 책의 저자는 바라고 있다. 클레이 서키의 말처럼 이윤창출 구조, 정치 소통의 과정, 이기적 집단 간의 갈등 해소 과정이 모두 변화하고 있다.

에필로그

인터넷이 태동한 후 봄날 같던 설렘은 참여, 공유, 개방의 세상을 선사한 웹 2.0으로 꽃피웠다. 2009년 아이폰이 국내에 상륙하고 고사리 같은 초등학생의 손에 스마트폰이 잡히면서, 세상이 당장 변화할지도 모른다는 막연한 기대도 주었다.

반면, 여전히 ‘뉴미디어는 불안전하고 연약한 존재이며 신뢰할 수 없는 무엇이다.’는 인식이 공존한다. 혁신의 도구이자 사회 발전의 추동력이 될 것이라는 기대를 주기에 충분했던 인터넷의 이면에는 악의적 이용으로 인한 비탄이 감추어져 있다. 이제 인터넷은 훼손될 수 있는 연약한 존재라는 평가도 받는다.

왜 그런 것일까?

그 해답을 찾기 위해, 뉴미디어와 그 고유 원리를 찾아 나선 책들이 시중에서 인기를 끌고 있다.

그도 그럴 것이, 인터넷은 밉다가도 반갑고 싫다가도 좋은 끌리는 무엇이 있기 때문이다. 아직도 그 가능성과 미래가 충만한 인터넷을 소개한 책들을 뒤적거리며 어떻게 뉴미디어를 이해하면 좋을지 아니 당장 현업에서 뉴미디어를 어떻게 사용할지를 고민하는 사람들이 많다.

그런 조금증을 잠시 뒤로하고 다시 뉴미디어의 본질과 이로 인해 사람들이 ‘끌리고 쏠리고 들끓는’ 원인과 진폭을 이해하고자 하는 독자라면, 반드시 이 책을 필독해보기를 권한다.

■ 참고 (클레이 서키의 최근 활동을 볼 수 있는 연결)

클레이 서키의 TED 강연

<https://www.youtube.com/watch?v=CEN4XNth61o>

<https://www.youtube.com/watch?v=qu7ZpWecIS8>

https://www.youtube.com/watch?v=c_iN_QubRs0

클레이 서키의 여러 강연

https://www.youtube.com/results?search_query=clay+shirky&sm=12

클레이 서키의 트위터 계정

5. <https://twitter.com/cshirky>

클레이 서키에 대한 위키

6. http://en.wikipedia.org/wiki/Clay_Shirky

클레이 서키의 블로그

7. <http://www.shirky.com/weblog/>

클레이 서키의 연구

8. <http://scholar.google.ca/scholar?hl=ko&q=clay+shirky&btnG=&lr=>

