



인터넷 게시판 댓글의 공공성 평가에 미치는 요인*

박현구

창원대학교 신문방송학과 부교수 hyunkoo@changwon.ac.kr

인터넷 게시판에서 댓글의 언어 공공성을 검증하는 일련의 연구들은 외부의 전문가 입장에서 공공성을 측정함에 따라 언어행위의 주체인 참여자들의 평가를 반영하지 못했다. 본 논문에서는 온라인 참여자의 메시지 수신의 직접성과 주변 댓글 제시 여부를 변인으로 댓글에 대한 공공성 평가의 차이점을 실험연구를 통해 알아보았다. 연구 결과, 피험자들은 공공성 평가 대상인 댓글을 3자로서 관찰하는 입장일 때보다는 직접 수신하는 입장이었을 때 언어 공공성을 낮게 평가하는 것으로 나타났으며, 평가 대상 메시지가 단독으로 제시되었을 때는 부정적인 주변 댓글이 주위에 존재할 때보다 공공성을 낮게 평가하는 것으로 나타났다. 이는 매개 환경에서 자신에게 향하는 메시지에 대해서는 부정적 요소에 보다 민감하게 반응하는 인터넷의 채널 특성에 기인하는 것으로 볼 수 있으며, 주변 메시지들이 공공성 낮은 표현을 더 많이 포함할 경우 이를 집단 규범으로 인지함에 따라 평가 대상 메시지의 공공성을 상대적으로 높게 평가하는 경향이 있는 것으로 볼 수 있다. 이상의 연구 결과는 언어 사용자의 공공성 평가가 상대적인 것으로서, 인터넷의 플레이밍이나 악성 댓글 등의 판단에서 이를 고려해야 함을 시사한다.

KEYWORDS 언어 공공성 • 댓글 • 수신의 직접성 • 주변 댓글 제시

* 이 논문은 2010년도 창원대학교 사회과학대학 발전기금 연구비에 의하여 연구되었음.

1. 연구 목적

인터넷에서 포털 사이트의 게시판이나 블로그(blog)는 채팅이나 트위터(twitter)처럼 동시적이거나 짧은 시간 안에 메시지를 주고받는 서비스와는 또 다른 재미를 제공한다. 동호회 및 커뮤니티(community) 게시판이나 특정 주제, 이슈를 중심으로 개설된 게시판은 비교적 다수의 사람들이 비동시적으로 게시물을 올리거나 댓글을 작성하여 제한적이지만 속고를 거친 메시지를 교환하기도 한다. 한편으로 게시판에서는 서로의 문화적 배경이나 성격, 대화의 맥락 등에 대한 충분한 지식이 없는 상태에서 메시지를 나누기 때문에 작은 오타나 차별적인 언어만으로도 말싸움이 일어나기 쉽다. 악성 댓글이나 플레이밍(flaming) 등 격한 감정 반응을 일으키는 글은 합리적이고 이성적인 토론을 방해하고 참여자 사이 갈등을 빚어 관계 악화를 초래하기도 한다.

일각에서는 인터넷 문화가 저급한 언어로 점철되어 있으며, 공공 게시판은 익명으로 부정적 감정을 발산하는 사람들로 인해 사회통합과 소통의 장으로서의 기능을 잃어 가고 있다고 비판한다. 예를 들어 언어의 규범적 사용을 중시하는 입장은 통신언어 등 맞춤법을 무시하고 어법을 준수하지 않는 유희적인 표기 관행이 언어 질서를 해치기 때문에 바로쓰기 운동이나 계도를 통해 고쳐나가야 한다고 주장한다(이정복, 2002; 이정복·김봉국·이은경·하귀녀, 2000; 이진성, 1999; 2001). 또한 공동체로서의 인터넷의 의미를 중시하는 입장은 여러 사람이 이용하는 인터넷 게시판의 공적 성격을 회복하기 위해서는 게시물이나 댓글의 어휘 및 내용의 공공성을 평가해야 한다고 주장한다(강길호·김문수·박현구, 2007). 온라인 환경에서 언어가 사회적 공기(公器)로서의 기능을 다하기 위해서는 커뮤니케이션 참여자나 관찰자가 공히 수용할 수 있는 언어 평가의 기준이 마련되어야 하는데, 몇몇 연구에서는 온라인 언어의 공공성 평가 기준을 속성에 따라 세부적인 항목으로 분류하여 포털이나 인터넷 커뮤니티의 게시물 및 댓글을 대상으로 이를 적용하고 위반 사례에 대한 계량적 자료를 얻어 공공성 위반의 정도를 평가한 바 있다

(강길호 외, 2007; 박현구 2008 참고).

그러나 공통의 이해를 돕고 사회적으로 바람직하다고 인정받는 언어의 기준이 매체 혹은 채널(channel)과 무관하게 존재할 수 있는지에 관해서는 의문이 존재한다. 인터넷에서는 훈련받은 기자가 일방적으로 정보를 전달하는 경우도 있지만 게시판에서는 다양한 배경과 사회적 맥락을 가진 다수의 참여자가 자신만의 기준에 따라 글을 쓰거나 남의 글을 읽기 때문에, 바람직하거나 규범적인 언어 사용에 대한 입장과 기준이 서로 다를 수 있다. 오설리반과 플라나긴(O'Sullivan & Flanagin, 2003)은 메시지의 해석과 판단에는 외부의 판단 기준 못지않게 언어 집단의 규범이 큰 영향을 미친다고 말한다. 예를 들어 특정 집단의 구성원들이 서로 적대감을 표시하거나 모욕을 주는 것이 친근감의 표시로 해석되는 경우가 있는데(Postmes, Spears, & Lea, 1998), 이는 집단 규범을 기준으로 메시지를 해석하기 때문에 가능하며 이러한 메시지는 해당 집단의 결속력을 공고히 하고 구성원들의 관계를 증진시킨다(McCormick & McCormick, 1992). 또한 온라인 게시판에서는 누구나 송신자인 동시에 수신자일 수 있으며 방관자(bystander)나 엿듣는 자(eavesdropper: Clark, 1996)의 입장이 될 수 있으므로 대화에서의 역할 및 상황에 따라 접근할 수 있는 이야기의 맥락이나 규범적 지식이 다를 것이다. 이는 다양한 시점 및 대화 상황에 노출될 때마다 메시지 평가가 상대적일 수 있음을 의미하는데(O'Sullivan & Flanagin, 2003), 언어의 공공성을 평가함에 있어 이러한 문제의식에 기초한 평가적 규범이 도입되어야 상황적 특성을 반영하고 언어 사용자가 공감할 수 있는 기준을 제시할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 온라인에서 언어의 공공성 평가에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 살펴 기존의 공공성 연구를 보완할 수 있는 언어 사용자 중심의 평가 기준을 제시할 것이다. 이를 위해 이론적 논의를 통해 평가 유관 요인들을 도출해 내고 변인화 된 요인들을 중심으로 실험적 방법을 통해 의미를 살펴볼 것이다.

2. 이론적 논의

1) 인터넷 언어의 공공성 평가

지난날 PC통신과 함께 시작된 온라인 문화는 그동안 많은 발전을 거듭해 왔다. 포털 사이트에서 제공하는 게시판 기능을 통해 커뮤니티 및 동호회가 활성화되었고 잘 모르는 사람들과도 비교적 쉽게 메시지를 교환하며 관계를 맺는 것이 자유로워졌다. 그러나 유명인을 대상으로 한 근거 없는 비방이나 무책임한 발언, 욕설 등이 증가하였고 일반 참여자들 사이 악성 댓글과 플레이밍으로 인해 사회문제가 일어나는 경우도 많아졌기 때문에 온라인 게시판 문화를 긍정적으로만 볼 수 없게 되었다.

따라서 공적 공간으로서의 전자 게시판의 의미를 재고하고 책임 있는 커뮤니케이션 행위를 요구하는 움직임이 사회적으로 증가하였는데, 일군의 연구자들은 언어의 본래 기능을 살리고 공적 기준을 정립해 게시판 등 제반 온라인 환경에서의 언어 행위를 평가할 수 있어야 한다고 주장한다(권연진, 2000; 이정복, 2002; 이정복 외, 2000). 이러한 기준은 언어가 다수의 사용자에게 보편적인 것으로 존재해야 한다는 전제 하에 읽고 쓰기 쉽고 이해하기 쉬울 뿐 아니라 보편적이어서 편향되지 않고 잠재적인 언어사용자도 배려할 수 있어야 한다는 생각을 반영하여 다차원적으로 구성되는데(강길호 외, 2007), 선행 연구에서 사용된 공공성의 평가기준은 문법과 어법에 맞는 바른 표현을 지칭하는 ‘순정성’, 공식적인 용어와 어법을 사용한 언어를 지칭하는 ‘공식성’, 상대방에 대한 예절을 갖춘 표현을 지칭하는 ‘공손성’, 객관적이고 공평한 언어를 지칭하는 ‘공정성’, 과장되고 극단적인 표현을 지양하고 절제된 언어를 의미하는 ‘중용성’, 일반인과 소통이 가능한 언어를 의미하는 ‘소통성’의 여섯 개 하위 차원으로 이루어진다(강길호 외, 2007).¹

1 방송에서의 언어를 연구한 임태섭(1992), 이주행(1995)의 연구는 공공성의 개념을 다차원적으로 논하고 있는데, 임태섭(1992)은 방송언어가 지켜야 할 공공적 속성으로서 순정성(純正)

커뮤니케이션 과정은 관계를 형성한 사람들이 서로 주고받는 메시지의 의미를 결정하기 위해 복잡하게 상호조율(co-ordinate)하는 일련의 과정이며(Pearce & Cronen, 1980; Cronen, Chen, & Pearce, 1988) 메시지의 의미는 상호관계 속에서 구성된다(Bavelas & Chovil, 2000). 언어를 평가하기 위한 보편적이고 공적인 기준이 필요하지만, 이러한 공공성 평가 기준을 적용하기에 앞서 그 기준이 메시지 교환 과정 속에서 누구의 시각, 혹은 누구의 입장을 반영해야 하는지 생각해 볼 필요가 있다. 커뮤니케이션은 송신자의 의도나 수신자의 해석, 그리고 메시지의 3원적인 관계에서 언제나 모호하고 다의적인 가능성을 내포한다(Eisenberg, 1984). 즉 메시지는 언제나 관계의 상호작용 속에서 구성되며 그것의 상호작용 속에 다의성이 존재하기 때문에(Bantz, 1983; Putnam, 1983; Putnam & Sorenson, 1982; Weick, 1979) 외부의 관찰자는 송신자가 만들어낸 메시지가 수신자에게 정확히 무엇을 의미하는지 알 수 없으며, 송신자와 수신자도 공히 상대방이 어떻게 이해했는지 알 수 없다(Bradac, Hopper, & Wiemann, 1989; Poole, Folger, & Hewes, 1987). 그러나 현행 온라인 언어의 공공성 평가 기준은 그동안 외부 관찰자 및 전문가의 관점에서 적용되었기 때문에 메시지의 해석과 평가의 주가 되는 송신자와 수신자의 관계뿐 아니라 송신자와 메시지 사이의 관계, 그리고 수신자와 메시지 사이의 관계에 대한 고려가 없었다. 이는 메시지를 주고받는 당사자들의 관점, 언어 사용자로서의 입장이 공공성 평가 기준을 구성하는 데 반영되어야 하고, 온라인(online)이라는 매체 환경의

性)·공식성(公式性)·공손성(恭遜性)·공정성(公正性)·세련성(洗練性)을 제시한 바 있으며, 이주행(1995)은 여기에 용이성(容易性)을 더해 여섯 개의 항목을 제시했다. 그러나 임태섭(1992)이 거론한 '순정성' 개념은 '말이 얼마나 바르고 고운가를 가리키는 것인 데 비해, 이주행(1995)의 '순정성'은 '상스럽지 않고 잡되지 않으며 바른 성질'을 뜻하기 때문에 그 속성에는 차이가 있다. 또한 임태섭(1992)에서는 '세련성'이란 어려운 말이나 고급 언어로 치장된 것을 의미하는 것이 아니라 단어나 표현의 선택이 적절하고 문법적으로 무리가 없어야 함을 뜻하는데 비해 이주행(1995)에서는 방송언어가 갖춰야 할 지적인 품위를 가리키는 말로 사용하였다. 이를 인터넷 환경의 특수성에 입각해 재정의한 연구(강길호 외, 2007)에서는 중용성(中庸性)과 소통성(疏通性)을 추가하고 세련성을 뺀 여섯 개념으로 정의했다.

특성에 따르는 상황적 요인들에 대한 고려가 있어야 함을 시사한다.

2) 언어 공공성 평가에 영향을 미치는 상황적 요인

온라인 메시지의 공공성 평가와 관련된 요인들을 확인하여 그 영향력을 분석할 수 있다면 기존의 연구들이 가지는 한계를 넘어 이른바 악성 댓글 등 사회문제를 야기하는 메시지의 유형과 속성을 이론적으로 설명할 수 있을 것이다. 이를 위해 온라인의 매체 특성에 따른 두 가지 요인을 고려해 볼 수 있다.

온라인 참여자는 누군가와 메시지를 주고받는 상호작용적 관계에 노출될 수가 있고 단지 다른 참여자들의 메시지를 관찰하는 입장에 놓일 수도 있다. 예를 들어 자신이 작성한 게시물에 누군가 댓글(reply)을 작성했을 경우, 게시물 작성자는 댓글 작성자의 글에 2차 댓글을 작성함으로써 순차적으로 메시지를 교환할 수 있는데, 이 경우 비동시적이거나 일대 일의 관계에서 커뮤니케이션 할 수 있다. 반면 글을 작성하지 않고 타인들의 게시물 및 댓글을 주시하는 경우에는 3자의 입장에서 관찰을 할 수 있을 따름이다.

즉 메시지 평가의 주체가 커뮤니케이션의 참여자인지 관찰자인지의 입장 차이에 따라 메시지의 해석과 평가에 서로 다른 관점을 택할 것이다(Mortensen, 1997). 대화 참여자는 상대방과의 메시지 교환을 통해 관여(involve) 정도가 높아지면서 상대의 메시지를 탐색적으로 읽거나 인지적, 감정적으로 고양된 '비판적 읽기'(나은경·이강형·김현석, 2009)를 할 가능성이 높아진다. 그에 비해 대화에 참여하지 않는 3자의 입장에서 대화의 메시지를 평가할 때는 직접 당사자로서 평가할 때와는 달리 필요한 맥락 정보에 접근할 수 없을 뿐 아니라(O'Sullivan & Flanagan, 2003) 상대적으로 관여 정도가 낮으므로 해석 및 평가를 위해 의존하는 기준이 달라질 것이다. 예를 들어 제3자가 보기에는 적대적인 메시지일지라도 직접 대화를 나누는 사람들에게는 일상적인 일이기 때문에 친근하게 해석될 수 있다. 또한 대화 상대방이 특정한 커뮤니케이

선 목표를 위해 비규범적 언어를 의도적으로 사용했음을 알고 있는 평가자는 이를 알지 못하는 평가자와 다른 결론을 내릴 수 있을 것이다.

이러한 논의를 살펴볼 때, 메시지 공공성 평가자는 자신이 수신한 메시지를 평가할 때와 타인이 교환하는 메시지를 3자의 입장에서 평가했을 때 평가의 차이를 보일 것이라고 예측할 수 있고, 다음의 가설을 통해 분석해 보고자 했다.

—가설 1: 온라인 참여자는 메시지를 직접 수신했을 때와 3자의 입장에서 관찰했을 때 메시지의 언어 공공성을 다르게 평가할 것이다.

두 번째로, 평가에 작용하는 규범 요인의 영향력을 들 수 있다. 특정 집단이나 네트워크 등에 내재된 규범은 문화적 규범과 혼재하며 구성원이 생산하는 커뮤니케이션 메시지의 구조에 영향을 미친다(O'Sullivan & Flanagan, 2003). 또한 개인은 이러한 집단 규범에 준거해 메시지를 해석하는데, 위계적 조직에서는 업무와 관련해서는 공식적 언어를 사용하는 것이 규범적이지만 휴식시간이나 농담할 때는 비공식적 언어를 사용하는 것이 규범적인 것이 그 예이다. 온라인에서 느끼는 집단의 규범은 게시판의 분위기나 주변인들의 말투, 혹은 그 내용을 통해 습득할 수 있는데, 이는 온라인 참여자가 집단의 규범적 기대를 인식하게 해주는 주변 맥락에 의존해서 메시지를 평가하기 때문이다(Lea, O'Shea, Fung, & Spears, 1992). 메시지를 생산하고 소비하는 관계에서 참여자들이 미치는 상호적 영향 속에서 집단 내적 규범이 상호적으로 형성되어 서로의 메시지를 해석하는 데 필요한 준거점으로 작용하는 것이다(Duck & Pittman, 1994; Poole, et al., 1987).

이상의 논의를 발전시켰을 때, 공공성 평가자가 집단의 규범을 인지하는지의 여부가 평가에 영향을 미칠 것으로 생각해 볼 수 있다. 게시판 메시지들을 통해 인지할 수 있는 집단의 규범을 인지할 경우 이를 메시지 평가의 지표로 삼을 수 있다. 예를 들어 비난이나 책망 등 상대의 감정을 상하게 하는 내용의 메시지일지라도 더욱 감정적인 다른 메시지가

주어졌을 경우 원래 메시지가 상대적으로 덜 감정적인 것으로 평가될 수 있다. 즉 대상 메시지만을 평가했을 때와 비교할 수 있는 다른 메시지들과 함께 주어진 메시지를 평가했을 때의 공공성 평가에는 차이가 있을 것으로 가정할 수 있는데, 다음과 같은 가설을 통해 검증해 보았다.

- 가설 2: 온라인 참여자는 대상 메시지만을 평가하게 했을 때와 주변 메시지와 함께 대상 메시지를 평가하게 했을 때 메시지의 언어 공공성을 다르게 평가할 것이다.

3. 연구 방법

1) 종속 변인의 측정

이 연구에서는 선행 연구에서 사용되었던 인터넷 언어의 공공성 평가의 여섯 항목, 즉 '순정성', '공식성', '공손성', '공정성', '중용성', '소통성'(강길호 외, 2007)에서 순정성과 공정성을 제외한 네 항목에 대한 평가의 평균을 도출하여 공공성 지수로 활용하였는데, 그 이유는 다음과 같다.

첫째, 순정성은 외래어, 외국어, 사투리 등 비문법적인 문장이나 표현 여부 등 문법과 어법에 맞는 바른 표현에 대한 인지적 평가인데, 이는 맞춤법이나 문법적 지식의 기준에서 평가되며 본 연구에서의 조절변인인 '메시지 수신자의 직접성'과 '주변 댓글 제시 여부'에 따른 평가적 차이를 보이지 않을 것으로 생각할 수 있다. 즉 순정성 항목은 일련의 실험 메시지에 대한 평가적 반응을 수집해야 하는 연구 특성과의 적합성이 낮으므로 제외하였다.

둘째, 공정성은 정치적 불공정성, 특정집단의 관점을 옹호하는 표현 등 정치적 메시지의 경우에는 적합하다. 그러나 본 연구에서는 이성적, 논리적 메시지의 교환이 이뤄지기 쉬운 정치 사안의 이슈를 가급적 피하고 플레이밍 등 평가자가 감정적으로 반응하기 쉬운 메시지를 평가

속성과 이를 위반한 사례를 예시하면 <표 1>과 같다(강길호 외, 2007).

2) 변인의 설정 및 측정

(1) 메시지 수신자의 직접성

평가자가 대상 메시지와 이루는 관계에 따라 공공성 평가가 달라진다고 했을 때, 평가자의 메시지에 대해 작성된 댓글처럼 평가자와 메시지가 직접적인 관계가 있는 것과 타인의 메시지에 대해 작성된 댓글과 같이 평가자가 메시지에 대해 제3자인 상황을 구분할 수 있고, 이에 따른 공공성 평가 차이를 예측할 수 있다. 이에 따라 메시지와 평가자가 이루는 관계를 ‘메시지 수신자의 직접성’ 변인으로 설정하고 다음과 같이 나누었다.

- ① 직접 수신: 공공성 평가자가 메시지 속에서 2인칭으로 평가자 자신을 지칭한 상대의 메시지(예: 님, 당신, 너), 혹은 평가자의 메시지나 댓글에 대해 언급하고 있는 상대의 메시지를 평가할 경우. 1인칭 소구의 형태로 측정함.
- ② 간접 수신: 공공성 평가자가 2인 이상 타인들이 교환하는 댓글을 3자 입장에서 평가할 경우. 3인칭 소구의 형태로 측정함.

(2) 주변 댓글 제시 여부

댓글의 분석 연구에서 한 메시지만을 대상으로 공공성을 판단하는 것과 다른 댓글과 함께 판단했을 때 그 결과가 서로 달라질 것으로 추정할 수 있는데, 온라인 참여자들은 댓글 등에서 연속된 일련의 메시지를 통해 미처 생각하지 못했던 부분들을 알게 된다든지, 혹은 타인이 같은 생각을 하고 있는지를 가늠하면서 기존의 태도를 바꾸거나 계속 견지하기 때 문이다(한혜경, 2003). 이상 논의에 근거해 다음 변인을 설정했다.

- ① 단독 제시: 다른 메시지가 없이 평가 대상 메시지만 주어짐
- ② 주변 댓글 제시: 평가 대상 메시지와 함께 다른 댓글도 동시에 주어짐

3) 실험 연구

(1) 실험 메시지 선정 및 조작화

실험 상황에서 공공성을 평가할 메시지는 포털 게시판에 있는 일련의 게시물 및 댓글들 중 연구 목적에 적합한 것으로 선별되었다. 2009년 9월 1일부터 일주일 동안 네이버(NAVER)와 다음(DAUM)의 아고라(agora) 등 주요 포털사이트의 게시판을 검색해 게시물 중 논쟁적 어조로 작성된 댓글을 수집했는데, 이 댓글들은 원 게시물이 맞춤법을 지키지 않은 점을 지적하는 댓글과 그에 반박하거나 옹호하는 내용으로 하위에 작성된 2차 댓글들로 이루어져 있었고, 실험 처치 상황에 적합하도록 일부 수정되었다.

수집된 댓글을 기반으로 작성된 실험 자극은 포털 게시판이 피험자에게 노출되는 가상의 상황을 유도하기 위한 안내문과 평가 대상인 댓글로 이뤄졌는데, 안내문은 메시지 수신자의 직접성 여부에 따라 두 유형으로 조작되어 이를 읽은 피험자가 서로 다른 관점에서 평가에 임할 수 있게 하였다. ‘직접 수신’의 경우 피험자들의 감정 이입을 위해 읽는 이가 주인공이 되어 자신의 행동을 묘사하는 식으로 안내문을 작성했으며, 상황의 몰입을 위해 행위 주체가 자신임을 상기시키는 1인칭 시점의 문장을 사용했고 평가 대상 댓글의 주체는 A로 명기했다. 또한 ‘간접 수신’의 경우 행위자를 B와 A 등으로 표기해 다른 이들의 댓글 토론을 구경하는

표 2. 메시지 직접 수신을 유도하는 안내문의 예

안내문: “나는 어느날 인터넷에 접속해 국내 모 포털사이트의 토론 광장의 게시물을 읽어보고 있었다. 그런데 베스트 글 중 자신을 은행원이라 밝힌 어떤 사람이 은행 고객으로 방문한 어느 할머니와의 짧은 만남에서 느낀 감동을 서술하는 게시물을 보았다. 이에 많은 사람들이 댓글을 통해 공감을 표현하고 있었다. 그런데 내가 보기에 내용은 감동적인데 맞춤법을 지키지 않은 표현이나 오타가 너무 많았다. 나는 조심스럽게 맞춤법을 지적하는 내용의 댓글을 작성했다. 그런데 몇 분 후에 다시 접속해 보니 나의 댓글 아래 다음과 같이 A라는 사람의 댓글이 남겨져 있었다”

표 3. 메시지 간접 수신을 유도하는 안내문의 예

안내문: 금일 국내 모 포털사이트 토론 광장의 베스트 게시물은 자신을 은행원이라 밝힌 어떤 이용자의 후기였다. 그 내용은 은행 고객으로 방문한 한 할머니와의 짧은 만남에서 느낀 감동에 관한 것이었다. 그 게시물 아래에는 공감을 나타내는 여러 댓글이 달려 있었는데 그중 B와 A의 댓글이 눈에 띄었다. B는 베스트 게시물의 내용은 좋은데 맞춤법이 틀렸다고 지적하는 댓글을 게시했고, 이에 대해 A는 다음과 같은 댓글을 작성한 것이 보였다.

듯한 느낌을 가지도록 했으며, 또한 문장에서 1인칭 주어를 삭제하고 이를 읽는 이가 관조적 시점을 견지할 수 있도록 표현을 조작했다.

두 번째로 주변 댓글 제시 여부에 따른 공공성 평가의 차이를 알아보기 위해 피험자들에게 평가 대상이 되는 댓글만 주어지는 '단독 제시'와 평가 대상 댓글 외에 원 게시물과 여타의 댓글도 주어지는 '주변 댓글 제시'로 조작했다. 이때 '주변 댓글 제시'의 경우 평가 대상인 A의 댓글이

표 4. 단독 제시의 댓글 예문

↳ A	넘은 얼마나 공부 열심히 했기에,,, 어떻게서든지 꼬투리잡고 깐죽거리고 시픈 마음을 갖고 살른 피곤해요.. ㅈㅈ 이님 좀 병맛인듯.. ㅈㅈ
-----	---

표 5. 주변 댓글 제시의 댓글 예문

나	좋은 얘기이긴 한데.. 금융권 종사하시면 공부 열심히 하셨을 것 같은데.. 맞춤법을 이렇게 틀리시나.. 좀 의아해서요..
↳ C	맞춤법 틀려서 무슨 뜻인지 몰겠나 ㅂㅂ아? 의사전달이 안 와? 너 속독 해 봤어? 글자 하나 하나 뜯어 씹어 먹나 보지? 먼 개술을 자신감에 차서 이리 하나 ㅋㅋㅋㅋㅋ
↳ A	넘은 얼마나 공부 열심히 했기에,,, 어떻게서든지 꼬투리잡고 깐죽거리고 시픈 마음을 갖고 살른 피곤해요.. 이님 좀 병맛인듯..
↳ D	너도 틀렸어. 말 끝날때는 온점(마침표) 하나만 찍는거란다. 인생 정말 뽀뽀하게 사네. 찌질하게 살지좀 마
↳ E	좀 틀릴 수도 있지.. 색히 조낸 까탈스럽네..(-.-)

어떤 맥락에서 쓰였는지 평가자에게 주지시키기 위해 여러 개의 다른 댓글 중 욕설이나 비속어의 사용이 두드러지는 댓글들을 앞뒤에 배치했고 해당 댓글들이 발생하게 된 원인이 되는 본 게시물도 맨 앞에 제시했다 (<표 5>에서 ‘나’로 표시).

(2) 실험 설계

피험자가 인터넷 게시판을 보다가 실험 자극이 되는 댓글에 노출되었을 때의 상황을 설정한 후, 일군의 피험자에게 메시지 수신의 직접성 및 주변 댓글 제공 여부에 따라 조작된 4개의 실험 메시지를 읽어보게 한 후 그 메시지가 얼마나 공공성을 위반하고 있다고 생각하는지 평가하게 했다. 4개의 실험 메시지는 동일한 내용을 기반으로 해 ‘직접수신-단독 제시’ 메시지, ‘직접수신-주변 댓글 제시’ 메시지, ‘간접수신-단독 제시’ 메시지, ‘간접수신-주변 댓글 제시’ 메시지로 나누어졌는데, 각 메시지에 독립적인 네 집단을 노출시킨 후 4개의 공공성 하위 항목에 대해 공공성 위반 정도를 묻는 각 3개의 질문에 대한 피험자의 평가 점수를 7점 척도에 따라 측정하여 분석하였다.

(3) 실험 절차 및 대상자 선정

본 조사는 2009년 12월 22일부터 8일간 국내 온라인 조사업체의 온라인 서베이 패널을 대상으로 실시되었다. 이 패널은 전국 인터넷 이용자 분포를 성, 연령, 지역 차원에서 대표할 수 있도록 구축되어 있는데, 대상자들은 각 집단에 300명씩 할당되었으며, 실험변인 외 변수를 통제하기 위해 성별(남, 여)과 연령(20대, 40대)에 따라 각 집단에 균등한 분포가 이루어지도록 하여 총 1200명이 실험에 참가하였다. 대상자들은 개별적으로 조사 회사에 링크된 온라인 사이트에 접속하여 주어진 메시지를 읽고 설문에 응답하도록 했는데, 실험처치인 안내문과 댓글 예문을 읽는 시간은 약 1분 정도가 소요되었으며, 설문 작성 시간은 약 6분이었다.

(4) 통계 방법

연구가설을 검증하기 위해 SPSS 17.0 통계 프로그램을 활용하여 2(메시지 수신의 직접성조건) x 2(주변 댓글 제시조건) 요인 설계의 이원변량 분석(Two-Way ANOVA)과 타-검증(t-test)을 시행하였다.

4. 연구 결과

본 실험에 참가해 네 집단에 배치된 피험자 중 전체 남성(n=600)의 평균 연령은 32.9세(sd=11.3)였고 여성(n=600)의 평균 연령은 32.61세(sd=11.3)였다.

1) 변인의 타당성과 신뢰도 검증

공공성을 구성하는 네 항목(공식성, 공손성, 중용성, 소통성)에 각각 3개의 질문을 포함하였고 7점 척도로 조사하였는데, 변인 구성의 타당성을

표 6. 공공성 평가 4항목의 신뢰도

변인	문항(요인 loading)	신뢰도 (Cronbach' α)
공식성	반말이나 비속어, 혹은 사적으로 부르는 말이 얼마나 있습니까? 은어(隱語)가 얼마나 있습니까? 지나치게 허물없다고 느껴지는 표현이 얼마나 있습니까?	.72
공손성	타인을 비난하거나 비방하는 표현이 얼마나 있습니까? 욕설 혹은 듣는 이의 품위를 훼손하는 말이 얼마나 있습니까? 체면을 손상하는 말이 얼마나 있습니까?	.86
중용성	극단적이고 지나치게 과장된 표현이 얼마나 있습니까? 감정적으로 치우친 어휘가 얼마나 있습니까? 격양되어 멋대로 내뱉는 느낌의 표현은 얼마나 있습니까?	.80
소통성	표기상의 오류나 발음표기를 얼마나 위배했습니까? 외국어, 특정집단만의 언어, 통신언어가 얼마나 있습니까? 이해를 어렵게하고 의사소통을 방해하는 어휘가 얼마나 있습니까?	.66

검증하기 위해 신뢰도 검사(Cronbach's α)를 시행한 결과 신뢰도 계수값은 <표 6>과 같다.

2) 조작화 및 동질성 검증

(1) 조작화 검증

실험 처치가 2×2 요인에 따라 의도한 대로 구분되는지 확인하기 위해 메시지 수신의 직접성과 주변 댓글 유무 조건에 따른 인식 차이를 검증하였다. 본 실험 전에 별도로 조작화 검증(manipulation check)을 위한 피험자 40명을 모집하여, 조건별로 두 집단으로 나누어 조작화 검증을 시행하였는데, 두 집단 간 성비 분포와 연령 분포에는 차이가 없었다(메시지 수신의 직접성 조건: 성비 $\chi^2(1) = .68, p > .05$, 연령 $t = -.10, p > .05$; 맥락의 유무 조건: 성비 $\chi^2(1) = 1.61, p > .05$, 연령 $t = .10, p > .05$)

먼저 '메시지 수신의 직접성' 조건에 따라 1인칭 소구의 형태인 '직접수신'과 3인칭 소구의 형태인 '간접수신'의 안내문 및 댓글 예문을 각 집단에 제시하고, 조건의 차이를 인식한 정도를 "나는 A의 말에 신경이 쓰인다(역코딩)", "이것이 내 일이라고는 생각되지 않는다", "나하고는 상관없는 일이다"의 3문항에 각각 7점 척도로 표시하게 한 후 산출된 세 값의 평균을 구해 비교했다. 그 결과 직접수신의 예문에 노출된 집단($m = 4.00, sd = 2.13$)과 간접수신의 예문에 노출된 집단($m = 5.55, sd = 1.76$) 사이에는 유의미한 차이($t = -2.48, p < .05$)를 보여 직접성의 조건에 대한 반응이 의도한 대로 나타났다.

두 번째로 '주변 댓글 제시' 조건에 따라 '단독 제시' 예문과 '주변 댓글 제시' 예문을 두 집단에 제시하고, 조건의 차이를 인식한 정도를 "A가 왜 현재 내용의 댓글을 남겼는지 이해할 수 있다", "댓글 예문을 통해 토론 광장의 전체적인 분위기를 알 수 있다", "댓글 예문을 통해 은행원이 작성한 글이 어떤 내용인지 알 수 있다"의 3문항에 각각 7점 척도로 표시하게 한 후 산출된 세 값의 평균을 구해 비교했다. 그 결과 단독 제시

의 예문에 노출된 집단($m = 3.45, sd = 2.16$)과 주변 댓글 제시의 예문에 노출된 집단($m = 5.70, sd = 1.21$) 사이에는 유의미한 차이($t = -4.05, p < .001$)를 보여, 맥락의 유무에 대한 반응이 의도한 대로 나타났다.

(2) 집단 동질성 검증

온라인 게시판과 관련된 피험자의 경험, 즉 댓글의 읽기 및 쓰기에 대한 경험 정도가 메시지 평가에 영향력을 미칠 수 있으므로 이를 통제할 필요가 있다. 실험 대상인 네 집단 구성원들의 댓글 경험의 동질성을 확인하기 위해 ‘온라인 동호회 참여 정도’, ‘게시판 댓글 읽기’, ‘게시판 댓글 쓰기’의 빈도를 폐쇄형 사이트와 개방형 사이트별로 측정하였다.² 변량분석 결과 네 집단 간 댓글 이용 정도에는 유의한 차이가 발견되지 않아 실험에 참여한 집단 사이에는 동질성이 확보된 것으로 확인되었다.

표 7. 피험자 집단 동질성의 검증

측정 변인	F	p
온라인 동호회 참여 정도	.72	> .05
개방형 사이트의 댓글 읽기	1.63	> .05
폐쇄형 사이트의 댓글 읽기	1.78	> .05
개방형 사이트의 댓글 쓰기	.24	> .05
폐쇄형 사이트의 댓글 쓰기	.14	> .05

2 포털사이트의 뉴스나 블로그, 다음(daum) 아고라와 같은 토론 사이트는 누구나 제한 없이 글을 읽을 수 있는 개방형 사이트이며 포털사이트의 커뮤니티, 동호회 혹은 인터넷 카페는 글을 읽기 위해서는 로그인(log-in)을 하거나 회원가입을 해야 하는 폐쇄형 사이트의 예이다.

3) 분석 결과

(1) 조절변인별 공공성 평가 차이 검증

〈가설 1〉은 온라인 게시판의 메시지를 3자의 입장에서 대했을 때와 그 메시지의 수신자 입장에서 대했을 때 언어 공공성의 평가 정도가 다를 것이라는 예측을 검증하는 것이다. 또한 〈가설 2〉는 언어 공공성 평가에 있어 대상 메시지만 제시했을 때와 주변 댓글이 공히 제시되었을 때 피험자들의 평가치가 다를 것이라는 내용이다. 이원변량분석을 통해 두 조절변인의 효과를 순차적으로 검증한 후 상호작용 효과를 검증하였다.

분석 결과 메시지 수신자의 직접성 차이에 따른 공공성 위반의 평가 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 피험자가 메시지의 직접 수신자로서 메시지의 공공성 위반 정도를 평가한 평균은 3.74(sd = .59, n = 600)였고 3자 입장에서 공공성 위반 정도를 평가한 평균은 3.63(sd = .65, n = 600)으로 나타나, 피험자들이 온라인에서 다른 사람들의 댓글 교환을 관찰했을 때보다 자신이 메시지를 직접 수신했을 때 대상 메시지의 공공성이 더 낮은 것으로 평가했음이 나타났다. 이에 따라 공공성 평가는 메시지 수신자의 직접성에 따라 차이가 날 것이라는 〈가설 1〉이 검증되었다.

주변 댓글 제시 여부에 따른 공공성 위반의 평가에도 차이가 있는 것으로 나타났다. 단독 제시 예문에 노출된 집단의 경우 공공성 위반 평균은 3.73(sd = .60, n = 600), 주변 댓글 제시 예문에 노출된 집단의 경우 3.64(sd = .64, n = 600)로 평균값에 유의미한 차이가 있는 것으로 나

표 8. 메시지 수신자의 직접성 차이에 따른 공공성 위반 평가 차이의 변량분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F값	p	eta-squared
집단 간	4,260	1	4,260	11,043	< .01	.009
집단내	462,184	1198	.386			
합계	466,444	1199				

표 9. 주변 댓글 제시에 따른 공공성 위반 평가 차이의 변량분석

	제공합	자유도	평균제공	F값	p	eta-squared
집단 간	2,370	1	2,370	6,119	<.05	.005
집단내	464,074	1198	.387			
합계	466,444	1199				

타나 <가설 2> 또한 검증되었다.

세 번째로 두 조절변인 사이 상호작용 효과를 검증했다. 먼저 직접 수신-단독 제시 조건에 노출된 집단 구성원이 댓글의 공공성 위반을 평가한 평균값($m=3.78$, $sd=.55$, $n=300$)과 직접수신-주변 댓글 제시 조건에 노출된 집단의 공공성 위반 평가의 평균값($m=3.70$, $sd=.62$, $n=300$)에는 유의미한 차이가 없었으며 간접수신-단독 제시 조건에 노출된 집단 구성원이 댓글의 공공성을 평가한 평균값($m=3.68$, $sd=.65$, $n=300$)과 간접수신-주변 댓글 제시 조건에 노출된 집단의 평균값($m=3.57$, $sd=.62$, $n=300$)에도 차이가 없는 것으로 나타났다.

이상의 결과에 따라 온라인 댓글의 공공성 평가에 영향을 미치는 조절변인(moderator)은 메시지 수신자의 직접성 여부와 주변 댓글 제시의 두 가지로 볼 수 있다. 즉 1인칭으로 소구되어 온라인 댓글의 직접 대상이 된 경우는 3인칭으로 소구되어 3자의 입장에서 관찰했을 때보다 공공

표 10. 수신자의 직접성과 주변 댓글 제시에 따른 공공성 위반 평가의 이원변량분석 결과

변량원	제 III 유형 제공합	자유도	평균 제공	F	P
수신자의 직접성	4.26	1	4.26	11.08 *	<.05
주변 댓글 제시	2.37	1	2.37	6.166	<.05
수신자의 직접성 X 주변 댓글 제시	0.07	1	0.07	0.182	>.05
오차	459,74	1196	0.38		
합계	16761,514	1200			

공공성의 추정된 주변평균

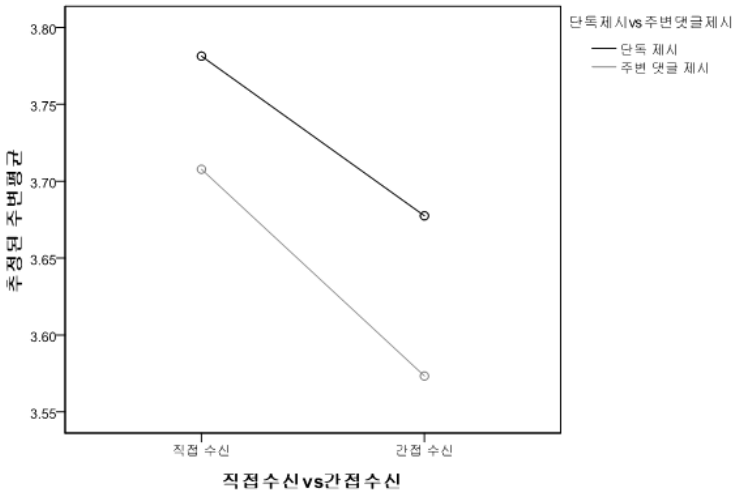


그림 1. 수신의 직접성과 주변 댓글 제시의 상호작용 효과 그래프

성을 더 낮게 평가하고, 댓글이 단독으로 제시된 경우는 다른 댓글과 함께 제시되었을 때보다 공공성을 더 낮게 평가하는 것이다.

(2) 메시지 수신의 직접성에 따른 공공성 하위 유목별 검증

메시지 수신의 직접성에 따른 공공성 평가 효과를 공공성 위반의 세부 항목별로 t-test 분석하였다. 그 결과 모든 항목에서 제3자의 입장에서보다 메시지를 직접 수신했을 때 메시지의 공공성 위반 정도를 높게 평가하는 경향이 있는 것으로 나타났는데, ‘공손성’, ‘중용성’과 ‘소통성’의 메시지 수신 직접성 여부에 따른 차이가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 즉 피험자들은 댓글을 직접 수신했을 때, 제3자의 입장에서 이를 읽었을 때보다 메시지가 공손하지 않다고 생각하는 경향이 있었으며, 중용적이지 않다고 생각하는 경향이 있었으며, 소통성이 낮은 것으로 생각하는 경향이 있었음이 통계적으로 검증된 것이다.

표 11. 메시지 수신 직접성 차이에 따른 공공성 하위 항목 T-Test 결과

항목	수신의 직접성	M (sd)	df	t
공식성	직접 수신	3.57 (.72)	1198	1.92
	간접 수신	3.48 (.77)		
공손성	직접 수신	4.02 (.69)	1198	3.07 **
	간접 수신	3.88 (.83)		
중용성	직접 수신	3.62 (.83)	1196,65	2.48 *
	간접 수신	3.50 (.86)		
소통성	직접 수신	3.77 (.74)	1197,95	3.22 **
	간접 수신	3.63 (.74)		

(3) 주변 댓글 제시 여부 따른 공공성 하위유목별 검증

주변 댓글 제시 여부에 따른 공공성 평가 효과를 공공성 위반의 세부 항목별로 분석하였다. 그 결과 모든 항목에서 주변 댓글을 제시했을 때보다 단독 제시되었을 때 메시지의 공공성 위반 정도를 높게 평가하는 경향이 있는 것으로 나타났는데, ‘공손성’의 항목에서 맥락 제시 여부에 따른 공공성 차이가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 즉 피험자들은 평가 대상 메시지가 단독으로 제시되었을 때, 여타의 메시지와 함께 제시되었

표 12. 주변 댓글 제시 여부에 따른 공공성 하위항목 T-Test 결과

항목	주변 댓글 제시	M (sd)	df	t
공식성	무	3.57 (.75)	1197,92	1.89
	유	3.48 (.75)		
공손성	무	4.02 (.75)	1195,40	3.20 *
	유	3.88 (.78)		
중용성	무	3.61 (.83)	1196,34	1.90
	유	3.52 (.86)		
소통성	무	3.72 (.73)	1196,67	0.93
	유	3.68 (.76)		

을 때보다 메시지가 공손하지 않다고 생각하는 경향이 있었음이 통계적으로 검증되었다.

5. 논의 및 결론

1) 연구 결과의 해석

분석 결과 댓글의 평가자는 그 메시지의 직접 대상인지 3자의 위치인지의 여부에 따라 공공성을 다르게 평가하는 것으로 나타났다. 온라인 참여자들은 메시지 내용이 동일할 때 3인칭으로 소구하는 메시지를 평가하게 했을 때보다 1인칭으로 소구하는 메시지를 평가하게 했을 때 공공성을 더 낮게 평가하는 것이다. 이는 탈개인화되기 쉬운 매개 환경에서 메시지에 대한 관여 정도에 따라 부정적 요소에 대해 보다 민감하게 반응하고 그 의미를 확대 해석하는 바 인터넷이라는 채널 특성에 기인하는 것으로 볼 수 있다. 연구자들은 메시지 해석에 영향을 미치는 요소로서 관여의 정도에 따라 해석의 맥락이 달라진다는 점을 주장한다(김은미·임소혜·함선혜, 2008; 김철호, 2007). 목적지향적이며 상대적으로 높은 관여조건을 전제로 하는 ‘쓰기’에 비해 ‘읽기’는 비교적 낮은 관여조건에서 ‘훑어보기’와 높은 관여조건에서 특정 정보를 추구하기 위한 ‘탐색적 읽기’, 소통 상대자의 문제점을 파악하고 검토하기 위해 인지적으로 깊게 관여하는 ‘비판적 읽기’ 등으로 관여도에 따라 나뉜다(나은경 외, 2009). 온라인 댓글을 작성했을 때 누군가가 자신을 거론하며 메시지 내용이나 태도를 적시한다면, 이는 3자의 입장에서 게시판을 훑어보거나 타인들의 댓글을 통한 상호작용을 관찰할 때보다 비교적 높은 관여도에서 해당 댓글에 대해 평가하게 될 것이다. 또한 적은 사회적 정보만이 유통되는 매개 환경에서는 해석 및 평가에 필요한 정보가 부족하기 때문에 (Daft & Lengel, 1984; Kiesler, Siegel, & McGuire, 1984) 특정 단서에 대한 과도한 귀인이 일어나거나 언어 외적 단서에 대한 의존도가 높아지는

데(Rezabek & Cochenour, 1998; Spears & Lea, 1992; 1994), 온라인에서의 부정 효과(negativity effect) 이론에서 논하듯(Walther & D'Addario, 2001) 작은 부정의 단서가 전체 메시지에 대한 해석을 부정적으로 하게끔 하는 영향을 미칠 수 있다. 특히 평가 대상 메시지가 평가자의 개인적인 경험과 연관될 경우, 이른바 준거적 관여(referential involvement)가 높아지며(Geary, et al., 2008) 부정적 단서에 대한 확대 해석이 더욱 커지는 것이다.

또한 댓글의 평가자는 주변 댓글들과 함께 평가하게 했을 때보다는 대상 메시지만 단독으로 평가하도록 했을 때 해당 메시지의 공공성을 낮게 평가하는 것으로 나타났는데, 그 이유는 다음과 같이 생각해 볼 수 있다. 온라인 환경에서는 면대면 환경보다 탈개인화, 탈규범화됨에 따라 비억제된 행위가 나타나기 쉬운데(Dubrovsky, Kiesler, & Sethna, 1991; Kiesler, et al., 1984; 1985; Siegel, Dubrovsky, Kiesler, & McGuire, 1986; Wiesband, 1992), 전통적인 시각에서 이러한 행위는 반사회적이고 일탈적인 것으로 규정되었다(이정복, 2000). 그러나 다른 시각에서는 온라인의 탈개인화된 환경에서도 참여자들이 상황적, 집단 규범을 탐색하여 자신의 행위 기준을 일치시키려 하기 때문에, 외부에서 반규범적으로 보이는 온라인 참여자의 행위는 실로 온라인에서의 집단 규범을 준수하려는 것임을 주장한다(O'Sullivan & Flanagan, 2003). 즉 집단이 반사회적 규범을 포함할 경우 참여자에게는 외부에서 반규범적 행위로 추정되는 행위를 규범적인 것으로 인지할 수 있는 것으로서(Postmes, et al., 2000) 제3자가 보기에 적대적인 것으로 보일지라도 대화 당사자들의 입장에서는 정감을 느끼며 결속력을 강화시키는, 혹은 친숙함을 표현하는 것일 수 있다. 본 연구에서 단독으로 주어진 메시지의 경우 부정적인 감정을 전제로 하고 있기 때문에 평가자 입장에서는 공적이지 않은 느낌을 줄 수 있다. 그러나 다른 댓글과 함께 제공되었을 경우에는 비교를 통해 인지한 규범에 준거해 메시지를 평가하게 마련이다. 이에 따라 평가 대상 메시지보다 욕설이나 비속어, 사적인 표현 등 공공성 낮은 표현들이 더 많은 주변 메시지들이 존재할 경우, 이를 집단의 언어 규범으로 인지

함에 따라 평가 대상 메시지의 공공성을 상대적으로 높게 평가하게 되는 것이다.

두 번째로, 공공성 하위 항목과 메시지 사이 관계를 세분화해 분석해 보면, 우선 메시지를 1인칭으로 소구했을 때는 3인칭으로 소구했을 때보다 ‘공손성’, ‘중용성’과 ‘소통성’을 더 낮게 평가하는 것으로 나타났다. 이는 피험자들이 ‘공식성’과 같이 특정한 어휘에 대한 지식을 필요로 하는 공공성 항목보다는 비난이나 욕설, 비방처럼 체면을 해치거나 격앙되어 감정이 치우친 말에 대해 평가하는 등 감정적으로 판단할 수 있는 공공성 항목에 보다 민감하게 반응하는 경향이 있음을 나타낸다. 내가 쓴 글에 대해 누군가 답글을 작성한다는 것은 내 정체성을 침해받지 않고자 하는 욕구와 관련된 부정적 체면(negative face)을 저해하는 행위가 될 수 있으며, 댓글이 평가자를 비방하거나 소외시키거나 잘못을 지적하는 내용이라면 부정적 체면뿐 아니라 유대감, 소속감을 느끼려는 욕구와 관련된 긍정적 체면(positive face)을 위협하는 행위(Brown & Levinson, 1987)가 되므로 공손성을 낮게 평가하게 된 것으로 볼 수 있다. 또한 댓글의 내용이 자신을 향했을 경우 이를 이성적이고 객관적으로 판단하기보다는 메시지가 어느 한 쪽을 편들거나 특정 입장만을 고수하고 있는 것처럼 느낄 가능성이 상대적으로 높으므로 중용성을 낮게 평가하며, 특정한 언어 표현이 가진 함의를 파악하기까지 더 오래 걸릴 수 있거나 더 신중을 기해야 하므로 소통성 또한 낮게 평가하게 된 것이라 할 수 있다.

그리고 단독으로 메시지를 평가하게 했을 때는 다른 메시지와 비교해 평가하게 했을 때보다 ‘공손성’을 더 낮게 평가하는 것으로 나타났다. 상술했듯 공손성 항목은 타인을 비난하거나 비방하는 표현의 유무, 욕설 혹은 듣는 이의 품위를 훼손하는 말의 유무, 그리고 체면을 손상하는 말의 유무에 의해 평가되는데, 통신언어가 청소년 집단의 은어나 특수어 등 격식없고 경솔한 느낌을 주기 때문에 도덕적으로 낮게 평가된다는 점(임규홍, 2000; 임철성, 2001)은 그러한 표현들이 공손성이 낮다는 암묵적 함의가 있었음을 시사한다. 온라인 댓글에서 느낄 수 있는 집단 규범

은 온라인에서 흔히 사용하는 바 비교적 공손하지 않은 언어들에 투영되어 있으며, 다수의 댓글을 통해 이러한 집단 규범을 인지했을 경우에는 평가 대상 메시지가 상대적으로 공손하게 보일 것이다. 그러나 이를 단독으로 평가하게 했을 경우에는 외부의 언어 규범에 기준해 판단하기 때문에 일상의 언어보다 공손성이 낮은 것으로 판단한 것이다.

2) 결론 및 연구의 의의

본 연구는 인터넷 게시판 댓글의 평가와 관계있는 조건들, 즉 메시지 수신자의 직접성과 주변 댓글의 제시 여부가 공공성 평가와 어떤 관계가 있는지 살펴보았다. 속칭 ‘플레이밍’으로 일컬어지는 메시지나 비방, 헐담 등 온라인에서의 문제적 메시지를 구분하는 데 있어 오프라인(offline)의 언어 규범에 근거한 전문가의 평가가 아니라 직접 언어를 사용하고 메시지를 주고받는 온라인 참여자들이 내리는 평가를 이용했다. 연구 결과에 따르면 온라인 참여자들이 공적 게시판의 성격에 맞는 메시지인지의 여부를 평가할 때, 자신이 그 메시지와 얼마나 연관되어 있는지의 여부 및 평가에 필요한 맥락이 주어지는지의 여부에 따라 동일한 메시지에 대해서도 공공성을 다르게 평가한다는 것이 나타났다. 즉 같은 메시지일 지라도 상황에 따라 다른 인상을 줄 수 있으며, 특정한 조건 하에서는 메시지에 대한 평가가 더 비판적이 될 수 있다. 온라인에서 공적 영역이 확장되고 참여자의 책임 있는 언행에 대한 요구가 증가하는 현실에서, 이러한 연구 결과는 관계의 외부에서 악성 댓글이나 메시지의 유해 여부를 규정하기보다는 커뮤니케이션 당사자가 타인 및 메시지와 이루는 관계의 내부에 존재하는 다양하고 상충하는 관점들과 그 입장을 고려해 절충하는 방향으로 평가가 이뤄져야 함을 시사한다. 즉 연구 결과를 통해 나타난 공공성 평가의 차이는 현실에서 댓글로 인한 분쟁이 일어났을 때 이를 조정하는 측에서 취해야 할 방법에 대해 시사한다. 공공 게시판에서 댓글은 단편적인 대화의 역할을 할 수 있지만 수신자가 모호할 때가 많다. 예를 들어, 상대방을 지칭하는 어휘가 불분명할 경우 불특정 다수

의 기분을 상하게 할 수도 있으며, 게시판 댓글이 공적으로 노출되어 있기 때문에 특정 상대와 주고받는 댓글을 읽은 제3자들이 사적인 표현이나 내용에 민감하게 반응하여 부정적으로 평가할 수도 있다. 이러한 갈등을 피하기 위해서는 관리자와 분쟁 조정자가 사적인 내용과 형식의 댓글이 공적 게시판에서 초래할 수 있는 문제점을 미리 예측하고, 수신자를 명확히 밝히도록 계도하거나 지극히 사적 표현을 쓰지 않도록 지도하는 노력을 기울여야 할 것이다.

언어 사용자의 관점을 반영한 연구 결과는 온라인 환경에서 언어가 추구해야 하는 공적 속성이 무엇인지 다시 생각해 볼 것을 요구한다. 인터넷 게시판에는 서로 다른 배경을 가진 다수의 참여자가 자기가 원하는 시간과 장소에서 접속하여 메시지의 송신자인 동시에 수신자가 되고, 때론 남들의 메시지를 단지 훑어보기(browsing)를 하길 원할 때도 있다. 인터넷에서는 고유의 집단 문화가 있으며 이모티콘(emoticon) 등 새로운 표현 방식을 통해 대인 관계를 형성, 유지하는 관행도 존재한다(Walther, 1992; 1994). 이렇듯 참여자가 메시지와 이루는 관계가 다원적일 뿐 아니라 철자법이나 맞춤법만으로는 설명할 수 없는 표현 관행들이 존재하므로, 온라인 문화의 다양성과 참여자의 상호작용적 성격을 인정하고 존중하는 바탕 위에서 공적 행위의 판단 기준을 세워 나가야 할 것이다. 더불어 인터넷에서 자주 쓰이는 유행어나 계층별 특수어에 대해 평소 참여자들이 갖고 있는 일반적인 인식이나 평가를 조사하여 기존의 공공성 평가 기준을 온라인 환경에 맞게 새롭게 구성하는 과정에 반영할 필요가 있다.

또한 기존 어법에 따랐을 때 문제적 메시지로 분류되었던 온라인 댓글이나 게시물이 집단 내에서 어떤 역할을 하는지 탐구하는 것이 중요하다. 언어적 적대감, 모욕 등 상처 주는 말은 사적이고 감정적이며 유해한 경향이 있다. 그러나 당연히 플레이밍이라고 생각되는 일부 문제적 메시지들이 특정 그룹에 있어서는 ‘좋고 바람직한’ 것이 될 수 있다. 집단 구성원들이 해석의 규범을 공유할 경우, 그러한 메시지는 집단을 공고히 하고 구성원들의 관계를 증진시켜 결국에 정적 영향을 미치거나

(McCormick & McCormick, 1992) 집단 내부에서 생산되는 다른 메시지의 해석에 도움을 주어 원활한 커뮤니케이션을 가능하게 하는 역할을 할 수도 있는 것이다(Postmes, et al., 1998). 즉 플레이밍의 원인과 기능을 먼저 판단함에 따라 그것에 대한 선유경향, 선입견에 근거한 가치 판단 보다는 외부와 내부 시점 차이를 인정하고 이를 분석하여 얻어지는 통합적인 평가의 관점을 견지하는 자세가 필요한 것이다(O'Sullivan & Flanagin, 2003). “문제적 메시지가 대화자 자신에게 규범적이라면, 모욕은 갈등의 원인이 되는 게 아니라 유대감을 증진시킬 뿐이다” (Postmes, Spears, & Lea, 2000: 357)는 주장은 충분히 새겨볼 가치가 있다고 하겠다.

본 연구는 외적 변인을 통제하고 실험연구 방법을 통해 통계적 결과를 얻는 것을 목표로 했고 실제로 인터넷 게시판의 글에서 실험자극을 추출해 피험자들의 인식을 조사했다는 점에서 의의를 둘 수 있다. 또한 연구에서 사용된 이론적 틀을 활용한다면 동시에 메시지 교환이 일어나는 온라인 서비스에서 메시지의 평가적 양상에 관여하는 요인들을 확인하고 그 영향력을 분석해 보는 시도를 통해 관련 연구의 지평을 넓힐 수도 있을 것이다. 다만 분석 결과를 통해 나타난 효과의 크기(effect size)는 비교적 낮은 편이어서, 본 연구의 결과가 나타난 일부의 원인이 대규모의 피험자를 대상으로 했기 때문으로 생각할 수 있다. 이는 향후 보다 엄밀한 변인 통제와 연구 설계를 통해 극복할 수 있을 것으로 보인다. 또한 하위 유목들 중 ‘공식성’의 결과가 <표 11>과 <표 12>에서 모두 무의미한 것으로 나타났는데, 이는 공식성 위반을 구성하는 조작 개념, 즉 반말이나 비속어, 혹은 사적으로 부르는 말, 은어(隱語), 허물 없는 표현 등의 개념이 실험 자극으로 사용된 댓글 예문에 비교적 적게 나타났기 때문으로 볼 수 있는데, 다음 아고라와 같은 토론 게시판은 대규모 포털 사이트의 하위에 위치해 있으므로 상호 비방을 하거나 반대 의견을 개진하면서도 참여자들이 군소 규모의 사이트에 비해 공식적인 표현을 사용하려는 경향이 강하기 때문으로 추측된다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 실험 자극이 되는 댓글 예문을 비교적 중소 규모의 공공 게시판에서 다시 추출해 재조사 할 필요가 있다.

그러나 본 연구는 수신자의 직접성과 댓글의 맥락, 그리고 피험자의 게시판 이용도 외에 통신어에 대한 지식 등 공공성 평가에 영향을 미칠 수 있는 요인을 고려하지 않았다. 또한 실험적 상황에서 온라인 메시지를 평가하게 하고 이를 통계적으로 검증하는 과정에서 6개의 공공성 하위 척도를 제시했던 기존 연구의 다양한 평가적 차원을 모두 수렴하지 않았다는 단점이 있다. 후속 연구를 통해 이상의 한계점이 개선될 필요가 있다.

참고문헌

- 강길호 · 김문수 · 박현구 (2007). 『통신언어의 공공성 평가지수 개발』. 방송위원회.
- 권연진 (2000). 컴퓨터 통신언어의 유형별 실태 및 바람직한 방안. 『언어과학』, 7권 2호, 5~27.
- 김은미 · 임소혜 · 함선훈 (2008). 웹사이트의 상호작용성과 이용자 관여도가 정보처리와 정서적 반응에 끼치는 효과. 『한국언론학보』, 52권 4호, 250~277.
- 김철호 (2007). 상호작용성과 콘텐츠로서의 웹 정보에 대한 상황적 관여도가 웹 기반 정보 회상과 정보에 대한 만족에 미치는 영향. 『광고학 연구』, 18권 3호, 199~227.
- 나은경 · 이강형 · 김현석 (2009). 댓글 읽기/쓰기를 통한 온라인 소통이 대의민주주의 사회에서 갖는 의미: 인터넷 뉴스 댓글 이용과 사회신뢰, 정치신뢰, 언론신뢰, 그리고 정치지식. 『한국언론학보』, 53권 1호, 109~132.
- 박현구 (2008). 플레이밍의 관점에서 본 온라인 유사언어: 유사언어 유형과 언어의 공공성의 관계. 『스피치와 커뮤니케이션』, 10호, 7~37.
- 이정복 (2000). 통신 언어로서의 호칭어 ‘님’에 대한 분석. 『사회언어학』, 8권 2호, 193~221.
- 이정복 (2002). 통신 언어 문장종결법의 사회언어학. 『사회언어학』, 10권 2호, 109~135.
- 이정복 · 김봉국 · 이은경 · 하귀녀 (2000). 『바람직한 통신언어 확립을 위한 기초 연구』. 문화관광부.
- 이주행 (1995). 방송 출연자의 언어 사용 양상. 『국어교육』, 89호, 한국국어교육연구회.
- 이진성 (1999). 약자, 약어 및 통신어에 대한 고찰. 『사회언어학』, 7권 2호, 189~223.
- 이진성 (2001). 한국 대학생들의 맞춤법 오용 실태: 통신언어의 영향을 중심으로. 『사회언어학』, 9권 2호, 119~141.

- 임규홍 (2000). 컴퓨터 통신 언어에 대하여. 『배달말』, 27.
- 임태섭 (1992). 방송언어 정책을 위한 제언(I): 외래어. 『방송연구』, 35, 254~276.
- 임철성 (2001). 컴퓨터 대화방 ‘글말’의 어휘에 대한 계량적 고찰. 『계량언어학』, 제1권. 서울: 박이정 출판사.
- 한혜경 (2003). 여론 지각 매체로서 인터넷에 관한 연구: 디지털조선과 오마이뉴스 독자 집단의 의사합의 지각 비교를 중심으로. 『한국언론학보』, 47권 4호. 5~33.
- Bantz, C. R. (1983). Naturalistic research traditions. In L. L. Putnam, & M. E. Pacanowsky (Eds.), *Communication and organizations: An interpretive approach* (pp. 55~72). Beverly Hills, CA: Sage.
- Bavelas, J. B., & Chovil, N. (2000). Visible acts of meaning: An integrated message model of language in face-to-face dialogue. *Journal of Language and Social Psychology*, 19, 163~194.
- Bradac, J. J., Hopper, R., & Wiemann, J. J. (1989). Message effects: Retrospect and prospect. In J. J. Bradac (Ed.), *Message effects in communication science* (pp. 294~317). CA: Sage.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language use*. New York: Cambridge University Press.
- Clark, H. H. (1996). *Using language*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Cronen, V., Chen, V., & Pearce, W. B. (1988). Coordinated management of meaning: A critical theory. In Y. Y. Kim, & W. B. Gudykunst (Eds.), *Theories of intercultural communication*(pp. 66~98). CA: Sage.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1984). Information richness: A new approach to managerial behavior and organization design. In B. M. Staw, & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 6, 191~233.
- Dubrovsky, V. J., Kiesler, S., & Sethna, B. N. (1991). The equalization phenomenon: Status effects in computer-mediated and face-to-face decision-making groups. *Human Computer Interaction*, 6(2), 119~146.
- Duck, S., & Pittman, G. (1994). Social and personal relationships. In M. L. Knapp, & G. R. Miller (Eds.), *Handbook of Interpersonal Communication* (pp. 676~695). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Eisenberg, E. M. (1984). Ambiguity as strategy in organizational communication. *Communication Monographs*, 51(3), 227~242.
- Geary, et al., (2008). Personal involvement of young people in HIV prevention campaign messages: The role of message format, culture, and gender. *Health Education & Behavior*, 35, 190~206.
- Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39(10), 1123~1134.
- Lea, M., O'Shea, T., Fung, P., & Spears, R. (1992). "Flaming" in computer-mediated communication: Observations, explanations, implications. In M. Lea (ed.), *Contexts of Computer-Mediated Communication* (pp. 89~112). New York: Harvester Wheatsheaf.
- McCormick, N. B., & McCormick, J. W. (1992). Computer friends and foes: Content of undergraduates electronic mail. *Computers in Human Behavior*, 8, 379~405.
- Mortensen, C. D. (1997). *Miscommunication*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- O'Sullivan, P. B., & Flanagin, A. J. (2003). Reconceptualizing "flaming" and other problematic messages. *New Media & Society*, 5(1), 69~94.
- Pearce, W. B., & Cronen, V. (1980). *Communication, action, and meaning*. New York: Praeger.
- Poole, M. S., Folger, J. P., & Hewes, D. E. (1987). Analyzing interpersonal interaction. In M. E. Roloff, & G. R. Miller (Eds.), *Interpersonal processes: New directions in communication research* (pp. 220~256). Newbury Park, CA: Sage.
- Postmes, T., Spears, R., & Lea, M. (1998). Breaching or building social boundaries: SIDE-effects of computer-mediated communication. *Communication Research*, 25(6), 689~715.
- Postmes, T., Spears, R., & Lea, M. (2000). The formation of group norms in computer-mediated communication. *Human Communication Research*, 26(3), 341~371.
- Putnam, L. L. (1983). The interpretive perspective: An alternative to functionalism. In L. L. Putnam, & M. E. Pacanowsky (Eds.), *Communication and organizations: An interpretive approach* (pp. 31~54). Beverly Hills, CA: Sage.
- Putnam, L. L., & Sorenson, R. L. (1982). Equivocal messages in organizations. *Human Communication Research*, 8(2), 114~132.

- Rezabek, L. L., & Cochenour, J. J. (1998). Visual cues in computer-mediated communications: Supplementing text with emoticons. *Journal of Visual Literacy, 18*, 201~215.
- Siegel, J., Dubrovsky, V., Kiesler, S., & McGuire, T. W. (1986). Group processes in computer-mediated communication. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 37*(2), 157~187.
- Spears, R., & Lea, M. (1992). Social influence and the influence of the “social” in computer-mediated communication. In M. Lea (Ed.), *Contexts of Computer-Mediated Communication* (pp. 30~65). London: Harvester-Wheatsheaf.
- Spears, R., & Lea, M. (1994). Panacea or panopticon? The hidden power in computer-mediated communication. *Communication Research, 2*, 427~459.
- Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research, 19*(1), 52~90.
- Walther, J. B. (1994). Anticipated ongoing interaction versus channel effects on relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research, 20*(4), 473~501.
- Walther, J. B., & D’Addario, K. P. (2001). The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review, 19*(3), 324~347.
- Weick, K. (1979). *The social psychology of organizing*(2nd ed). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Weisband, S. P. (1992). Group discussion and first advocacy effects in computer mediated and face-to-face decision making groups. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 53*(3), 352~380.

최초 투고일 • 2010. 07. 02
 논문 수정일 • 2010. 07. 30
 게재 확정일 • 2010. 08. 06