

석사학위논문

PC통신에서의 언어폭력에 관한 연구

지도교수 이 인 희

경희대학교 언론정보대학원

김 봉 섭

1998년 2월 일

PC통신에서의 언어폭력에 관한 연구

지도교수 이 인 희

이 논문을 정치학 석사학위 논문으로
제출함

1998년 2월 일

경희대학교 언론정보대학원
신문방송학과 방송전공
김 봉 섭

김봉섭의 석사학위 논문을 인준함

주심교수 이 경 자

부심교수 한 균 태

부심교수 이 인 희

1998년 2월 일

경희대학교 언론정보대학원

- 목 차 -

제 1 장 서 론

제 1 절 문제제기	1
------------------	---

제 2 절 연구목적과 연구문제	7
------------------------	---

제 2 장 문헌연구

제 1 절 PC통신의 개요	8
----------------------	---

1. PC통신의 특성	8
2. PC통신에서의 커뮤니케이션 유형	11
3. 전자언어의 특성	14
4. 폭력적인 언어의 정의 및 개요	18

제 2 절 기존논의의 검토	23
----------------------	----

제 3 절 이론적 고찰	27
--------------------	----

1. 인지부조화이론	27
2. 미디어풍부성이론	28
3. 사회적 실재감이론	31
4. 사회영향모델	36

제 3 장 연구방법

제 1 절 조작적 정의와 연구방법	40
--------------------------	----

제 2 절 본 조사의 대상자와 실제 조사절차 ...	43
1. 조사방법의 개관	43
2. 실제 조사절차 및 조사대상자의 구성	45
제 3 절 자료의 분석방법	47
제 4 장 연구결과 및 논의	
제 1 절 응답자의 속성분석	48
제 2 절 연구문제 검증 및 해석	53
1. [연구문제 1]에 대한 검증과 해석	53
2. [연구문제 2]에 대한 검증과 해석	57
제 5 장 요약 및 결론	
제 1 절 연구결과의 요약	65
1. 연구문제 및 연구방법	65
2. 연구결과의 요약	66
제 2 절 연구문제에 대한 결론	68
제 3 절 본 연구의 한계와 앞으로의 연구를 위한 제언	70
참고문헌	72
ABSTRACT	80
조사용설문지	82

- 표 목 차 -

<표 3-1> 대화명 변경빈도의 측정항목	41
<표 4-1-1> 응답자들의 인구사회학적 속성분석(성별)	48
<표 4-1-2> 응답자들의 인구사회학적 속성분석(연령별)	49
<표 4-1-3> 응답자들의 인구사회학적 속성분석(직업별)	49
<표 4-1-4> 응답자들의 인구사회학적 속성분석(학력별)	50
<표 4-2-1> 응답자들의 PC통신 이용시간	51
<표 4-2-2> 응답자들의 하루평균 대화방 이용시간	51
<표 4-2-3> 응답자들의 대화방 이용시간대	52
<표 4-3> 대화명 변경빈도와 PC통신에서 언어폭력과의 상관분석 결과	53
<표 4-4-1> 주 사용대화명과 성적인 표현과의 교차분석 결과	54
<표 4-4-2> 주 사용대화명과 비방과의 교차분석 결과	55
<표 4-4-3> 주 사용대화명과 욕설과의 교차분석 결과	56
<표 4-5> 이용자의 PC통신 속성과 언어폭력과의 상관 분석 결과	57
<표 4-6-1> 성별과 언어폭력과의 교차분석 결과	60
<표 4-6-2> 연령과 언어폭력과의 교차분석 결과	61
<표 4-6-3> 직업과 언어폭력과의 교차분석 결과	62
<표 4-6-4> 학력과 언어폭력과의 교차분석 결과	63

- 그림 목차 -

(그림 1-1) 연구의 분석모델	7
(그림 2-1) 전자커뮤니케이션형 커뮤니케이션시스템	12
(그림 2-2) 다채널정보서비스형 커뮤니케이션시스템	12
(그림 2-3) 상호작용서비스형 커뮤니케이션시스템	13
(그림 2-4) 플레임에 관한 사회영향모델	37

제 1 장 서 론

제 1 절 문제제기

지난 6월 17일 한국을 방문한 마이크로소프트사 빌 게이츠회장은 한 강연회에서 “앞으로 정보사회는 디지털 신경체계가 인체의 신경조직과 같은 역할을 할 것이다. 기업이나 국가의 경쟁력은 디지털 정보가 살아 숨쉬고 마음대로 돌아다닐 수 있느냐 없느냐에 따라 판가름날 것이다. ... 또한 정보사회에서는 이전에 볼 수 없었던 새로운 정보통신기기가 널리 쓰이게 될 것이다. TV를 통해서도 여러 가지 정보를 얻을 수 있고 가정의 중심에 PC가 놓인다. 손에 들고 다니는 컴퓨터가 등장하고 음성과 사람의 글씨를 이해하는 컴퓨터가 10년 이내에 등장할 것이다”¹⁾라고 하였다. 이러한 빌 게이츠의 얘기에 따르면 머지않아 PC는 우리 생활의 중심에 서 있게 될 것이다.

국내에서의 PC보급은 90년대 들어 큰 폭으로 신장세를 기록하며 연간 판매대수 100만대를 돌파, 새로운 전기를 마련하기 시작하였다. 1994년에는 120만대가 보급되었고 1996년에는 한해동안 190만대가 보급되었다. 1997년에 들어서에는 200만대를 넘어설 것으로 업계에서 추산하고 있어 이러한 추세를 감안하면 국내 PC보급은 총 700만대를 넘어 1가구 1PC시대가 멀지 않은 느낌이다.²⁾

최근 PC통신 가입자 수의 증가 또한 가히 폭발적이라고 할 수 있는데,

1) 동아일보, 1997년 6월 17일.

2) 전자신문사, 정보통신연감(1997), p. 864.

지난 1987년에 226명에 불과했던 것이 1989년 1만명, 1991년 10만명을 돌파하였고 1994년 8월 40만명, 1996년 3월에는 총 78만명에 이르렀으며 1997년 7월까지 약 248만명이 가입하고 있다고 업계에서는 추산하고 있다. 이를 PC통신 서비스별로 살펴보면 천리안이 85만명을 차지하고 있고 다음으로 하이텔 66만명, 나우누리 49만명, 유니텔에 48만명이 가입하고 있다. 지난 10월부터는 SK텔레콤이 넷츠고 서비스를 개시함으로써 가입자 수는 더욱 늘어날 전망이다.³⁾ 그러나 이러한 유료가입자 이외에도 패밀리ID(Identification, 이용자 식별번호를 의미함)나 공동ID를 사용하는 숫자를 합치면 372만명 정도가 PC통신을 이용하고 있는 것으로 생각된다. 이러한 PC의 보급과 PC통신 이용자의 증가를 가능하게 했던 요인은 바로 컴퓨터의 정보처리기술과 전기통신의 정보전달기술이 하나로 결합된 정보기술의 비약적인 발전에 기인한다.

정보기술이 인간의 커뮤니케이션과정에 도입되어 그 과정의 핵심적인 부분을 매개하는 것을 우리는 흔히 ‘컴퓨터매개커뮤니케이션(Computer-Mediated Communication: 이하 CMC)’이라 한다⁴⁾. 이러한 CMC의 대표적인 형태로서 우리가 주변에서 쉽게 찾아볼 수 있는 것은 바로 ‘PC통신’이다.

PC통신은 원래 데이터의 전송과 공유를 목적으로 개발되었지만, 이용자의 급격한 증가와 함께 사회생활에서 CMC가 차지하는 비중이 커짐에

3) 한국경제신문, 1996년 1월 25일; 중앙일보, 1997년 8월 27일 재구성.

4) Rapaport M., *Computer Mediated Communication: Bulletin Boards, Computer Conferencing, Electronic Mail and Information Retrieval* (New York: John Wiley & Sons, 1991).

Williams F., *The Communication Revolution* (Beverly Hills: Sage, 1982).
배진한, 컴퓨터매개커뮤니케이션이 대인커뮤니케이션 채널 및 정보이용에 미치는 영향, 서울대학교 박사학위 논문(1995), p. 2 재인용.

따라 단순한 기술적 도구가 아니라 사람들을 서로 연결하는 사회적 공간이 되고 있다. 따라서 PC통신은 연결망사회(Wired Society), 통신망사회(Network Society)라고도 불리는 정보사회의 중심에 있다고 할 수 있다.⁵⁾

그러나 PC통신의 이용에 있어서는 최근 사이버테러라는 불건전한 이용이 새롭게 등장하여 이용자를 괴롭히고 있다.⁶⁾ 또한 ‘타인의 은행계좌를 온라인으로 접근,’ ‘컴퓨터 바이러스 올리기,’ ‘상용 소프트웨어의 불법 복제 유통,’ ‘음란물을 사거나 파는 행위,’ ‘통신시 상대방에게 음담패설이나 욕설을 함,’ ‘통신망을 통해 음란물을 주고받기’ 등이 빈번히 행해지고 있다.⁷⁾

특히 PC통신 대화방에서 행해지고 있는 불건전한 정보의 유통은 매우

5) Martin James, *The Wired Society* (NJ: Prentice-Hall, 1989).

Dordick, Herbert S. and Wang, Georgette, *The Information Society: A Retrospective View* (CA: Sage, 1981).

Frank Webster, *Theories of The Information Society* (London: Routledge, 1995). 조동기 역, 정보사회이론 (서울: 사회비평사, 1997), p. 46 재인용.

6) 한국일보, 1997년 8월 31일.

사이버테러의 종류로는 첫째, 논리폭탄(Logic Bomb)으로 이는 특정시간 등 일정조건이 만족되면 자동으로 컴퓨터 파괴활동을 시작하는 일종의 컴퓨터 바이러스로 사이버테러범들은 기업 전산망에 불법 침투, 논리폭탄을 몰래 설치한 후 전자우편을 통해 이 사실을 통보, 기업정보 파괴를 미끼로 거액을 요구한다.

둘째, 허프(HERF: High Energy Radio Frequency)건은 고출력 전자기장을 발생, 컴퓨터의 자기기록 정보를 파괴하는 사이버테러용 무기로 사이버테러범들은 허프건을 목표 컴퓨터가 있는 건물에서 일정거리 떨어진 곳에 설치, 원격으로 작동한다.

셋째, 전자우편 폭탄(Spam)은 악의적 내용을 담은 전자우편을 인터넷의 불특정 다수에게 무차별 살포하여 컴퓨터 시스템을 마비시키거나 온라인 공해를 일으키는 것을 말한다.

넷째는 플레임(Flame)으로 이는 본 논문에서 다루고자 하는 내용이다.

7) 청소년개발원, 청소년 PC통신 이용 실태에 관한 연구(1995), p. 47~53.

심각한 수준으로 나타났다. 정보통신윤리위원회가 지난 1월부터 5월까지 불건전정보신고센터에 신고된 불건전 정보 2,325건을 분석한 결과 대화방과 관련된 내용이 1,197건으로 51.5%나 되는 것으로 나타났다. 그리고 PC통신 대화방의 불건전 정보유통 유형은 개인을 비방하는 욕설이나 아무 의미 없이 내뱉는 욕설이 대부분이지만 요즘에는 음란대화도 285건(11.1%)으로 나타나 점점 증가하고 있는 추세를 보이고 있는 것으로 나타났다.⁸⁾

그러나 이러한 PC통신상에서의 욕설이나 개인비방, 음란대화가 미치는 영향에 대해 일부에서는 그다지 심각하게 여기지 않는 것 같다. 이는 최근 문제가 되고 있는 인터넷상에 폭발물 제조법이나 마약제조법과 같은 정보를 올리는 행위가 수정헌법에 위배되지 않는다는 것이 지금까지 미국 법조계의 일반적인 시각으로, 이러한 시각은 온라인에서의 표현방식에 대해 보다 관대하게 여기게 하는 의미를 내포하고 있다. 즉 온라인에서 상대방을 비방하거나 음란한 표현을 하였다는 것만으로는 벌할 수 없다는 것이다. 물론 ‘ 명예훼손 ’과 같은 법의 적용도 가능하지만 이것은 이용자가 언어폭력을 당했다는 것을 객관적으로 입증하여야 하는 문제가 있다. 이에 대한 근거는 1969년 미국의 오하이오주 최고법원의 KKK단에 대한 재판에서 “ 직접적으로 폭력적인 행위를 저지르지 않고 단지 폭력에 대한 지지만으로는 그들을 벌할 수 없다 ”는 판결에서 찾을 수 있다.⁹⁾ 그리고 미국에서는 언어폭력에 대해 법적인 제재를 자제하는 분위기인데 이는 법적인 제재가 혹시나 온라인상에서 언론의 자유를 침해하지는 않

8) 서울신문, 1997년 7월 4일.

9) Wallace J. & M. Mangan, *Sex, Laws and Cyberspace* (New York: Henry Holt & Company, 1996), p. 157~159.

을까 하는 우려 때문이다.¹⁰⁾ 국내에서도 PC통신상에서 15대 대통령선거에 출마한 특정후보를 비방한 이용자를 ‘명예훼손’이나 ‘폭력행위와 처벌에 관한 법률’에 의해서가 아닌 ‘선거법’만을 적용하여 구속한 경우에서도 어느 정도 그러한 단면을 볼 수 있을 것 같다.¹¹⁾

하지만 이러한 PC통신에서의 언어폭력을 의미하는 통신용어(Computer Jargon)인 플레임(Flame)¹²⁾에 대한 일반 이용자의 인식은 사뭇 다르다. 상대방에게 음담패설이나 욕설을 하는 행위에 대해 전체 이용자의 54.7%가 범죄행위라고 인식하고 있으며 43.9%는 비행이라 여기고 있으며 단지 1.4%만이 무난하다고 여기고 있는 것이다.¹³⁾

이러한 사회현실과 이용자의 시각 차이는 PC통신에서의 언어폭력 자체가 이용자 개인의 윤리적 판단에 달려있기 때문이다. 비록 윤리적으로 네티켓이 효과적인 규범이 될 수 있을 지는 모르지만 이용자 다수가 가상공간에서 네티켓을 무시한다면 무의미하게 되는 것이다. 따라서 가상공간에서 폭력적인 언어를 사용하는 행위가 처벌되지 않으므로 해서 왜 PC통신에서의 올바른 언어사용이라는 단순한 도덕도 이용자들이 무시하는지 이해할 수 있는 것이다.¹⁴⁾

10) Brail S., “The Price of Admission: Harassment and Free Speech in The Wild, Wild West” in Lynn Cherny & Elizabeth Reba Weise (ed), *Wired Woman* (Washington: Seal Press, 1996), p. 151.

11) 한국일보, 1997년 10월 31일.

12) 플레임(Flame)은 컴퓨터의 하위문화인 해커로부터 파생된 말로 관심 없는 주제에 대해 신랄하고 끊임없이 말하거나, 터무니없는 태도로 말하는 것을 의미함. 또한 정보통신윤리위원회에서는 불건전정보에 대하여 반국가적인 내용, 인권침해내용, 성 또는 음담패설 내용, 공중도덕과 사회 윤리 저해 내용 등의 공포로 정의 내리고 있음.

13) 청소년개발원, 앞의책, p. 47~53.

14) Tom Forester and Perry Morrison, *Computer Ethics* (Cambridge: The MIT Press, 1995), p. 258.

따라서 본 연구에서는 PC통신이라는 매체가 이용자들의 의사소통과정에서 어떠한 요인에 의해 언어오용이 일어나는지를 살펴보기 위해 PC통신에서 이루어지는 언어폭력의 발생에 영향을 미치는 요인을 고찰하였다.

앞으로 우리 나라의 정보인프라구축이 가속화될수록 사회전반에 있어서 네트워크화에 의한 정보화는 더욱 진척될 것이다. 이에 따라 커뮤니케이션 수단으로서 PC통신의 활용범위는 더욱 커져갈 것이며 사회에 미치는 영향 또한 계속적으로 증가할 것이다. 이러한 상황에서 현재 사회문제시 되고 있는 PC통신에서의 언어폭력에 대한 연구는 사회의 공기(公器)로서 PC통신의 건전한 발전을 위해 매우 의미 있는 작업이라 할 수 있다.

제 2 절 연구목적과 연구문제

본 논문은 최근 온라인 매체를 통한 불건전 문화의 확산을 우려하는 목소리가 높은 가운데 PC통신에서의 언어폭력은 어떠한 요인으로 인해 발생하는지를 조사함으로써 건전한 통신문화의 정착을 위한 방안을 모색하는데 그 목적이 있다.

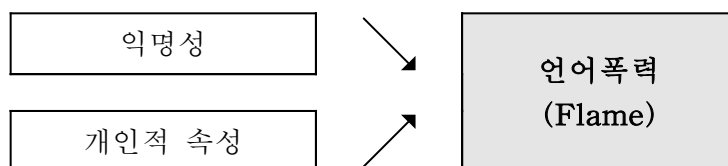
이를 위해 본 논문은 PC통신에서 언어폭력의 발생원인을 PC통신의 매체적 속성인 익명성에만 의존하여 찾는 것이 아니라, 이용자 자신의 개인적 속성에서도 그 원인을 찾을 수 있다고 보고 각각의 속성과 PC통신에서 언어폭력과는 어떠한 관계가 있는가를 규명해 보고자 하였다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해 본 연구는 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

[연구문제 1] PC통신의 익명적인 매체적 속성과 PC통신에서의 언어폭력과는 어떠한 관계가 있는가?

[연구문제 2] PC통신 이용자의 개인적 속성과 PC통신에서의 언어폭력과는 어떠한 관계가 있는가?

(그림 1-1) 연구의 분석모델



제 2 장 문헌연구

제 1 절 PC통신의 개요

1. PC통신의 특성

PC통신은 개인용 컴퓨터(PC)를 전화회선으로 연결하고, 네트워크의 호스트컴퓨터를 매개로 하여 데이터·문자·화상 등의 메시지를 교환하거나, 호스트컴퓨터의 데이터베이스를 이용할 수 있는 시스템이다.¹⁵⁾

이러한 PC통신은 다른 커뮤니케이션 매체와는 달리 다양한 특성을 갖고 있는데 우선 들 수 있는 것이 비동시성(Asynchronicity)이다. 물론 전자대화(Chatting)의 기능을 사용하면 동시적인 통신도 가능하지만, PC통신의 장점은 언제나 자신이 원할 때 다른 사람에게 메시지를 보내고, 자신이 원하는 시간에 다른 사람이 보낸 메시지를 읽을 수 있다는 점이다. 이로 인해 메시지의 송신자와 수신자가 같은 시간에 있어야 할 필요가 없기 때문에 커뮤니케이션에 대한 이용자의 통제력이 증가하며 집단내 상호작용을 조정하기가 쉬워진다.

둘째로 PC통신은 상호작용적인 매체이다. 즉 PC통신에서는 기존의 인쇄매체나 TV, 영화 등의 전자매체와는 달리 일방 혹은 일대 다수로의 호

15) 宮田加久子, “電子メディア社會: 新しいコミュニケーション環境の社會心理”(東京: 誠信書房, 1993). 한국정보문화센터 역, 전자미디어사회: 새로운 커뮤니케이션 환경의 사회심리 (서울: 한국정보문화센터, 1994), p. 19.

름에서 벗어나 쌍방향적인 커뮤니케이션이 가능하다는 것이다. 이러한 요인으로 PC통신 이용자는 기존의 대중매체에서와 같이 일방적인 수용자의 역할을 하는 것이 아니라 정보의 소비자인 동시에 생산자가 된다. PC통신의 상호작용적인 특성은 결국 매체 이용에 있어 이용자의 능동적인 참여를 높이는 효과를 가져온다.

셋째, PC통신은 다대다 커뮤니케이션이 가능하다는 점이다. 전화는 기본적으로 일대일 커뮤니케이션이고 TV나 방송은 전형적인 일대다 커뮤니케이션인 반면 PC통신은 매우 다양한 형태의 통신이 가능하다. 일대일 통신, 일대다 통신, 다대다 통신, 다대일 통신 등이 자유자재로 가능하다. 이러한 특성은 PC통신이 종래의 대인커뮤니케이션과 매스커뮤니케이션사이의 이분법을 허물고 있음을 보여준다. 특히 PC통신의 다수대 다수간 커뮤니케이션 기능은 집단내의 상호작용을 촉진함으로써 가상공동체의 기초가 된다.

넷째, PC통신은 또한 지적인 커뮤니케이션을 가능하게 한다. 이는 PC통신이 시간적 압박이 없는 문자커뮤니케이션이기 때문이다. 문자를 이용하면 매우 복잡한 메시지를 정교하게 표현할 수 있고, 간편하게 메시지를 작성하고 송신할 수 있다. 또한 PC통신은 비동시적이기 때문에 시간에 대한 압박이 없다. 차분히 생각하면서 메시지를 쓰거나 읽게 된다. 메시지를 작성할 때 정성과 시간을 들여 쓰기도 하고, 간단하고 신속하게 쓰기도 한다. 메시지를 읽을 때도 건너뛰면서 대충 읽을 수도 있고, 몇 번이고 다시 읽을 수도 있다. PC통신은 인류가 경험한 가장 지적인 사회적 공간을 만들어내고 있다.¹⁶⁾

16) 윤영민, 전자정보공간론 (서울: 전예원, 1997), p. 17~23.

임현경, PC통신을 통한 가상공동체의 형성과 그 특성에 관한 연구, 서울대

이러한 긍정적인 기능과 함께 현재 사회적인 문제의 원인으로 등장하고 있는 것은 PC통신이 익명적인 매체라는 것이다. 이는 텍스트 중심적인 특성과 밀접한 관계가 있는 것으로 비록 PC통신에서는 성이나 인종, 지위, 외모 그리고 이밖에 다른 사회적인 환경에서 외적 조건들이 명백히 드러나지 않음으로 해서 Baron과 같은 연구자는 “컴퓨터매개커뮤니케이션은 이용자가 다른 사람들에게 자신의 시각을 주장하거나 강요하기가 어렵다”고 하여 익명성의 장점을 이야기하기도 한다. 또한 대면커뮤니케이션에서 상대적으로 열세인 여성이나 소수의견을 갖고 있는 이용者也 쉽게 자신의 목소리를 낼 수 있으며 결과적으로 컴퓨터는 익명성을 창출하고 익명성은 모든 참석자에게 동등한 지위를 부여한다고 주장한다.¹⁷⁾

그러나 PC통신의 익명적인 특성은 이러한 장점에도 불구하고 많은 문제점을 야기시킨다. 그 중에서도 대표적인 것이 PC통신에서의 언어폭력 즉 플레임(Flame)이다. Walther와 Burgoon은 이용자들이 별명(Nickname)이나 가명(Embellished Signature)을 사용함으로써 컴퓨터매개공간에서 이름을 바꿀 수 있는 가능성이 높다는 것은 서로에 대하여 불확실성을 높이는 요인으로 작용한다고 주장하였다. 즉, 컴퓨터매체는 자신의 실체를 드러낼 수도 있지만 허구적인 모습으로 가장할 수도 있는 기회를 제공할 수 있기 때문이다. 따라서 PC통신에서 익명의 이용자는 성, 외양 등을 끊임없이 다른 모습으로 바꿀 수 있다. 이러한 것을 가능

학교 석사학위 논문(1996), p. 22~23.

宮田加久子, 앞의 책, p. 19~21. 재구성.

17) Nancy K. Baym, “The Emergence of Community in Computer-Mediated Communication”, in Steven G. Jones(ed), *Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community* (California: Sage, 1995), p. 139~140.

케 하는 것은 이용자들이 그들 스스로 선택한 이름을 가지고 메시지를 등록할 수 있기 때문이다. 결론적으로 CMC매체에서는 자신이 스스로 이름을 정할 기회를 갖음으로써 플레임이 발생한다고 보는 것이다.¹⁸⁾ Dannefer, Poushinsky와 Myers도 개인정보의 노출을 조심스럽게 보호함으로써 그들의 익명성에 대한 가치를 크게 높인다는 것을 발견하였다.¹⁹⁾

2. PC통신에서의 커뮤니케이션 유형

PC통신을 통해 이루어지는 커뮤니케이션 유형은 크게 세가지로 나누어 볼 수 있다.²⁰⁾

첫째, 전자커뮤니케이션형이다. 전자커뮤니케이션형은 정보센터의 호스트컴퓨터와 정보통신네트워크를 이용하여 이용자간에 커뮤니케이션이 온라인으로 이루어지는 형태로 전자우편, 전자게시판, 전자회의 등이 그 예이다(그림 2-1). PC통신에서는 이용자로부터 메시지를 받아 호스트컴퓨터상의 메모리에 축적되면 수신자는 수시로 호스트컴퓨터에 액세스하여 메시지를 확인할 수 있다. 전자커뮤니케이션형은 기본적으로 전자우편이

18) Walther, J. B., & Burgoon, J. K., "Relational Communication in Computer-Mediated Interaction", *Human Communication Research*, 19(1), 1992: p. 50~88.

Ibid, p. 154. 재인용.

19) Dannefer, W. D., & Poushinsky, N., "Language and Community: CB in Perspective", *Journal of Folklore Research*, 27, 1977: p. 122~126.

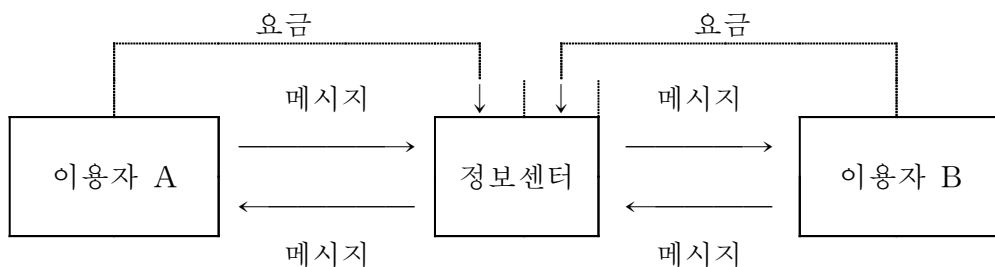
Myers, D, "Anonymity is Part of The Magic: Individual Manipulation of Computer-Mediated Communication Contexts", *Qualitative Sociology*, 19(3), 1987: p. 251~266.

Ibid, p. 154 재인용.

20) 三上俊治, 情報環境とニューメディア(東京: 學文社, 1995) p. 31~45.

1:1형, 전자게시판이 1:n형, 전자회의는 n:n형의 커뮤니케이션이다. 또한 불특정 다수에게 개방된 형태가 주를 이루나 CUG(Closed-User-Group)에서처럼 특정회원에게 한해 이용이 제한되는 경우도 있다.

(그림 2-1) 전자커뮤니케이션형 커뮤니케이션시스템

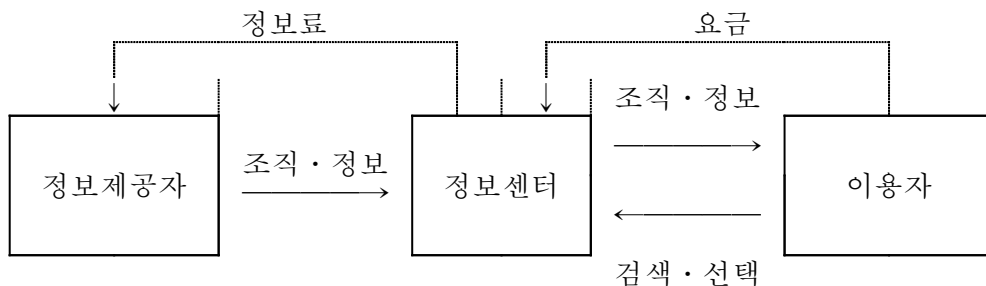


(호스트컴퓨터, 정보통신 네트워크)

(자료원) 三上俊治, “情報環境とニューメディア”, p. 41.

둘째, 다채널정보서비스형이다. 다채널정보서비스형은 정보센터가 전문적인 정보제공회사, 일반기업, 그외 정보제공자(IP; Information Provider)로부터 정보를 제공받아 전화회선, 데이터통신회선을 이용하여 이용자에게 전달하는 커뮤니케이션 시스템이다(그림 2-2).

(그림 2-2) 다채널정보서비스형 커뮤니케이션시스템



(호스트컴퓨터, 정보통신 네트워크)

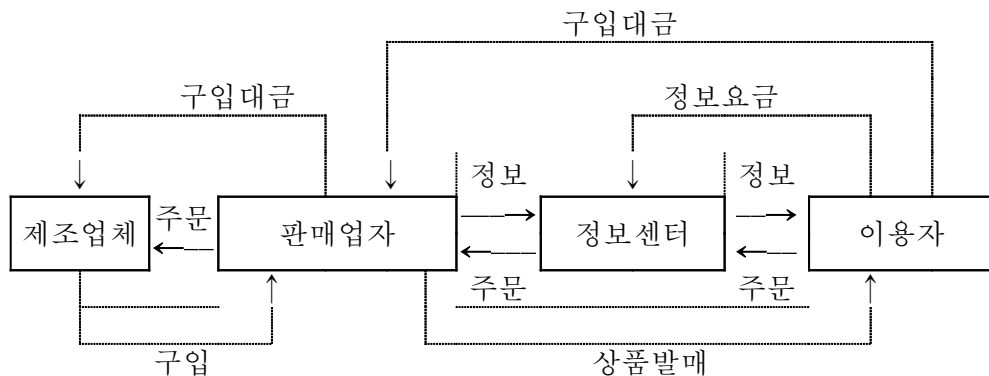
(자료원) 三上俊治, “情報環境とニューメディア”, p. 42.

여기에서 정보센터의 역할은 PC통신 네트워크를 이용하여 정보제공자로부터의 정보를 전송로를 통해 이용자에게 중계하는 재송신 형태인 경우가 많다. PC통신에서는 이것을 종종 게이트웨이 서비스(Gateway Service)라 부른다.

셋째, 상호작용서비스형이다. 상호작용서비스형은 백화점, 전문판매점, 제조회사의 판매부문, 금융회사, 교통운송기관 등이 통상적인 소매점의 점두판매와는 다른 형태로써 정보통신네트워크를 이용하여 소비자로부터 예약이나 주문을 받아 상품을 발송하는 등의 서비스를 제공하는 형태의 커뮤니케이션이다(그림 2-3).

상호작용서비스형 커뮤니케이션에 있어서는 정보의 흐름보다는 재화와 서비스의 흐름이 중요한 역할을 한다. 지금까지의 유통경로와 비교하여 가정에서 예약이나 주문이 가능하고 야간이나 휴일에도 서비스를 제공할 수 있다. 또한 지방의 특산품을 직접 주문할 수도 있으며, 주문에서부터 발송까지의 시간이 단축되는 등의 장점이 있다. 반면 상품을 직접 눈으로 확인할 수 없어 상품이나 서비스의 종류가 한정되고 판매업자의 신뢰성을 확인할 수 없는 등의 단점도 있다.

(그림 2-3) 상호작용서비스형 커뮤니케이션시스템



(자료원) 三上俊治, “情報環境とニューメディア”, p. 43.

3. 전자언어의 특성

통신인구가 급증하면서 언어생활에서 예기치 못한 일들이 벌어지고 있는데 그 중에 대표적인 것이 ‘전자언어’의 등장이다. 전자언어(Electronic Language)라는 신조어는, 90년대 들어 급속도로 보급되기 시작한 개인용 컴퓨터(PC)의 등장으로 인해 글쓰기 환경 자체가 펜과 원고지에서 키보드와 모니터로 전환되기 시작하였고 이같은 변화를 맥락화시키기 위한 ‘전자’와 ‘언어’의 합성어이다. 이러한 전자언어를 사회적 언어로 합의하고 있는 사회는 정보사회이며 그리고 그것이 대중적인 언어로 소통되고 있는 공간은 사이버스페이스라는 통신 공간이다.²¹⁾

전자언어는 다른 언어의 다양성과는 매우 독특한 상황적인 제한의 단계에 의해 규정된다. 즉, 전자적으로 전송되는 메시지는 기존의 관습적인 관점에서 문어도 구어도 아닌 것이다. 그러나 이용자가 들을 수 없다는 점에서 엄격하게 구어라고 규정지을 수 없으며 또한 전자언어 대부분이 온라인 상에서 이루어지기 때문에 엄밀히 문어라고 할 수도 없다. Spitzer는 이러한 양상을 ‘쓰면서 말하는’, ‘전화로 전송된 쓰여진 편지’, ‘부분동작으로하는 패넬토의’라고 말하며 이용자들은 마치 대화에 참여하는 것처럼 언어를 사용하여야 하지만 이러한 메시지는 반드시 쓰여져야만 한다고 하였다.²²⁾

21) 이용옥, “전자언어의 구술성과 문자성”, 한국정보문화센터 편, 한국사회와 정보문화(서울 : 한국정보문화센터, 1997), p. 14.

22) Milena, Collot & Nancy Belmore, “Electronic Language: A New Variety of English”, in Susan C. Herring(ed), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives* (Philadelphia: Jon Benjamins, 1996), p. 13~14.

한편 Yates는 어휘사용에 있어서 전자언어는 구어보다는 문어에 더욱 가깝다고 하였다. 이것은 전자언어가 워드프로세서를 이용하여 수정하고, 단어를 바꾸고, 재배열함으로써 다른 표현을 사용하는 것이 가능하기 때문이다. 또한 정보의 질에 있어서도 구어보다는 문어에 더욱 가깝다고 하였다. 반면 인칭대명사를 사용한 비교에 있어서는 오히려 구어와 유사한 형태를 보여 1, 2인칭에 대한 사용빈도에서 문어가 27%인 반면 구어 58%, 전자언어는 64%에 이르러 구어와 더욱 유사한 상황을 보여주고 있다.²³⁾

이러한 전자언어의 문법은 사이버스페이스의 탈영역적인 특성을 반영함으로써 비문법적이고 전복적인 성격을 갖게 된다. 여기에서 말하는 탈영역적인 특성은 사이버스페이스에서는 실제공간과 달리 기존의 권위는 통용되지 않으며 어떠한 소속감이나 책임감도 불필요한 자유공간이라는 것이다. 이곳에서는 수직적인 모든 관계망들, 예를 들어 선생님과 제자라는 관계도, 상사와 부하직원이라는 관계도, 연장자와 연소자라는 관계도 그 자체로 아무 의미가 없어져 버린다.

탈영역화는 권위가 부정된다는 점 말고도, 익명성을 보장해주는 역할도 동시에 수행한다. 영역화된 관계망에서 개인의 정체성을 숨기기는 어려운 일이지만 사이버스페이스안에서는 자신이 ‘치는’대로 매번 새로운 ‘나’가 만들어질 수 있다, 제도화된 영역이 주는 도덕관념이나 책임감, 의무감 또한 희박해질 수밖에 없으며, 이것이 전자언어의 비문법성과 일상언어에

23) Yates, S., “Oral and Written Linguistic Aspects of Computer Conferencing: A Corpus Based Study”, in Susan C. Herring(ed), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives* (Philadelphia: Jon Benjamins, 1996), p. 33~42.

대한 전복적인 성격을 강화시켜 준다.²⁴⁾

따라서 전자언어의 형태는 주체에 대해 다음과 같은 효과를 발휘하는 것으로 보인다. 우선 전자언어는 주체의 정체성이 그 역할을 자유자재로 수행할 수 있는 가능성을 마련하며 성별의 역할을 제거함으로써 의사소통을 탈성별화한다. 또한 기존관계의 위계서열을 교란시키고 이전에는 적합하지 않던 기준에 따라 의사소통을 다시 배열한다. 그리고 무엇보다 중요한 것은 주체의 위치를 시공간적으로 바꾸어 놓음으로써 주체의 분산을 가져온다는 것이다.²⁵⁾

이러한 전자언어의 문제점에 대한 지적은 크게 두가지이다. 하나는 내용에 있어 언어사용에 대한 특별한 검열기제가 마련되어 있지 않은 탓에 욕설이나 음란한 발언, 비속한 표현 등이 자주 쓰여지고 있다는 것이며 다른 하나는 형식적으로 일상어의 맞춤법과 띄어쓰기가 무시되며 네티즌들만이 이해할 수 있는 새로운 언어들이 만들어진다는 점이다.

일상적인 대화체를 뒤트는 전자언어들은 크게 세가지 층위에서 발생하고 있다.²⁶⁾

첫번째는 여성적인 표현이나 구어체의 발달이다. ‘안녕하시와요~’, ‘잘 지냈는감?’, ‘나에 조크지잉’ 등의 대화언어들은 우리가 일상적인 대화에서 거의 쓰지 않는 표현들이다. ‘나에 조크지잉’이라는 표현은 ‘나의 조크지’라고 쓰는 것이 맞춤법에 맞지만 일상적인 구어체에서 ‘의’라는 표현 대신 ‘에’라는 표현을 많이 쓴다는 점을 상기해 보면 전자언어가 구술성

24) 이용옥, 앞의글, p. 28~30.

25) Poster, M., *The Mode of Information: Poststructuralism and Social Context* (London: Polity Press, 1990). 김성기 역, 뉴미디어의 철학(서울 : 민음사, 1994), p. 219.

26) 이용옥, 앞의글, p. 32~35.

에 더 초점이 맞춰져 있음을 알 수 있다. 여성적인 표현도 역시 사이버스페이스가 주는 익명성의 해방감이 성의 고정성마저도 희미하게 만들어준다는 측면에서 이해될 수 있다. 남성 네티즌이 여성적인 대화언어를 구사한다는 것은 그가 일상 영역에서 남성이라는 선천적인 성역할 때문에 억압받았던 여성성을 사이버스페이스의 익명성에 의지해 대리충족하고 있는 것뿐이다.

두번째는 의성어나 의태어의 발달이다. ‘안녕하세요? 꾸벅’, ‘꾸하하하’, ‘짜당’, ‘나 나간다. 휘리릭~~’ 등의 전자언어는 문자성과 구술성이 혼합되어진 경우이다. 따라서 전자언어가 일상어를 뒤틀어 오히려 표현의 영역을 확장시켰음을 알 수 있다. 의성어나 의태어의 발달은 구술성과 문자성의 경계에 위치해 있는 대화방이라는 공간적 특수성과 전자언어의 결합이 가져다 준 새로운 의사표현방식이라 할 것이다.

세번째는 축약과 삭제를 통한 간략한 표현이다. ‘안냐세요’, ‘어서 다시’ 등이 그 예로, ‘안냐세요’는 ‘안녕하세요’가 축약된 경우이고, ‘어서 다시’는 ‘어서 다시 오세요’에서 ‘오세요’가 삭제된 경우이다.

그렇다면 왜 이같은 축약과 삭제가 대화언어에서 발생하고 있는가? 그 이유는 무엇보다도 신속하게 자신의 의사를 전달하려는 네티즌들의 잠재 심리가 그 원인이라 할 수 있을 것이다. 따라서 자신의 의사표현을 신속하게 전달하기 위해서 최소한의 의미전달만을 유지한 축약과 삭제의 언어폭력이 성행할 수밖에 없다.

일상언어에 가해진 뒤틀림과는 달리 전자언어 자체만이 가지는 특수한 형태의 언어도 있는데 ‘은어’와 ‘회화언어’가 그것이다.

전자언어의 은어에는 명사로 ‘고딩(고등학생)’, ‘방장(대화방을 만든 사

람), ‘취팅(술에 취한 채 대화를 하는 것)’, ‘잠수(두사람만이 이야기를 주고받는 것)’ 등이 있고, 동사로는 ‘찢리다(대화도중 접속이 강제로 끊기다)’, ‘방뽕개다(대화실을 닫다)’ 등이 있다.

부호나 기호를 사용한 회화문자의 발달도 전자언어의 특수한 형태이다.²⁷⁾

회화문자 또한 전자언어만이 가질 수 있는 독특한 문자영역에 속한다. 키보드에 흩어져 있는 부호들을 조합하여 만들어 낸 회화문자들은 이미지를 중시하는 네티즌들의 언어 취향을 만족시키며 대화언어의 표현범위를 확대시켜주고 있다.

4. 폭력적인 언어(Flame)의 정의 및 개요

PC통신에서의 언어폭력 즉 플레임(Flame)이란 말은 컴퓨터의 하위문화인 해커로부터 파생되었다. The Hacker's Dictionary의 사전적 정의에 따르면 플레임은 관심 없는 주제에 대해 신랄하고 끊임없이 말하거나, 터무니없는 태도로 말하는 것이라 하였다.²⁸⁾ 비록 이러한 정의가 플레임을

27) 회화문자라는 용어에 대해서 김순주 등은 상감문자라는 용어를 쓰고 있고 인터넷에서는 Emoticon 혹은 Smiley라고도 한다. 한편 Mertz는 Emoticon을 네가지로 구분하였는데, 첫째는 의성어의 표현으로 예를 들면 ‘hehehe’ 등이다. 둘째는 행위를 나타내는 표현으로 *hug*, *kiss* 등이며 셋째는 강조의 표현으로 ‘no, I*won’t*go’ 등이다. 넷째는 행동을 나타내는 회화적인 표현으로 미소를 뜻하는 :-))와 같은 것이다.

28) Philip A. Thompson, “What’s Fueling the Flames in Cyberspace?: Social Influence Model” in Lance Strate, Ronald Jacobson & Stephanie B. Gibson(ed), *Communication and Cyberspace: Social Interaction in an*

진지함이 없이 단순히 상대방을 성가시게 하는 것이라고 암시하지만 여러 시대에 걸쳐 적의의 표현, 불경스런 표현의 사용, 강한 감정의 표출 등 그 의미를 확장하여 왔다. 물론 Bronner같은 사람은 플레임을 단순히 청소년들의 또래집단에서 그들 사이의 소속감으로써 행하는 의식적인 모욕 정도로 대단치 않게 여기기도 한다.

지금까지 대중지나 학술지 등에 발표된 플레임에 대한 정의들을 살펴보면 다음과 같다.

- ① 끊임없이 말하기, 모욕적인 표현, 불경스런 단어의 사용(Baron, 1984)
- ② 다른 커뮤니케이션 체계에서보다 컴퓨터상에서 자기자신을 더욱 강하게 표현하는 행위(Kiesler, Siegel & McGuire, 1984)
- ③ 컴퓨터상에서 토론시 거친 표현, 불경스런 말, 환희 그리고 다른 감정의 표현 등(Eckholm, 1984)
- ④ 대화방에서 이용자들 사이에 거친 표현, 불경스런 말, 환희에 대한 감정의 표현 등(Spitzer, 1986)
- ⑤ 이용자들에 의해 열정적이고, 감정적이며 때때로 익명의 표출 등(Selfe & Meyer, 1991)
- ⑥ 컴퓨터상에서 미친 듯한 표현 그리고 악담 등의 과도한 표출(Stewart, 1991)
- ⑦ 불손함, 불경스런 말, 비난 그리고 최상급의 과도한 사용 등(Hawisher, 1992)
- ⑧ 강한 감정의 표현 또는 적의의 표현(Lea, O'Shea, Fung & Spears, 1992)

Electronic Environment (New Jersey: Hampton Press, 1996), p. 297.

- ⑨ 컴퓨터 네트워크상에서 다른 사람들을 향한 적의를 표현하는 메시지의 흥분된 변화(Thompson & Ahn, 1992)
- ⑩ 모욕적인 표현, 불경스런 말, 그리고 적의를 표현하는 등의 강한 언어(Walther, 1992)
- ⑪ 전자커뮤니케이션에서 동음이의자의 인종 차별적이고 여성을 혐오하는 언어의 자연발생적인 표출(Dorwick, 1993)
- ⑫ 온라인상의 신랄한 교환(Dery, 1993)
- ⑬ 갈등이 높아짐에 따라 PC통신상에서 더 큰 적의를 가지고 더욱 비판적으로 반응하는 태도(Rice & Steinfield, 1994)

이렇듯 플레임에 대한 정의의 다양함에 비추어 볼 때 아직 정확히 정의를 내리기는 어렵다. 이는 어떤 사람은 플레임의 원인을 감정의 질에, 어떤 이는 감정의 표현에 두기 때문이며 플레임의 발생장소에 대해서도 어떤 이는 메시지의 전송에서 찾기도 하고 어떤 이는 메시지의 수신에서, 또는 메시지의 교환에서 찾고자 하기 때문이다.²⁹⁾

플레임의 발생하는 원인에 대해서는 우선적으로 PC통신에서는 상대방의 얼굴을 볼 수 없기 때문에 비속어를 쓴다거나 남을 욕하는 경우가 흔하게 발생하여 감정이 억제되지 않는 측면에 있다고 판단된다. 얼굴을 맞대고 있으면 차마 화를 내지 못할 것도 PC를 매개로 하게 되면 감정을 있는 그대로 드러내 보이는 등 감정의 제어장치를 상실해 버리는 경향이 있다. 아마 모니터는 PC통신 이용자의 눈앞에 놓여져 있는 기계에 불과할 뿐, 사람을 상대하고 있다는 실감을 잘 느끼지 못하기 때문일지도 모

29) *Ibid*, p. 297~298.

른다. 또한 잘 모르는 상대방에게도 손쉽게 메시지를 보낼 수 있기 때문에 이용자는 상대인 사람보다는 메시지 그 자체에 주의를 집중하게 된다. 그 결과 상대방의 사정을 고려하지 않고 무분별한 메시지를 주고받는 것으로 생각된다.³⁰⁾

또한 플레임의 원인을 PC통신의 탈역할성(脫役割性)에서 찾을 수도 있다. 이는 대면커뮤니케이션의 경우 특정 상대방이 없으면 커뮤니케이션 자체가 존재하지 않으나 PC통신에서는 상대방의 모습과 성격을 모르면서도 얼마든지 커뮤니케이션이 가능하여 평소시의 자신과는 다른 면이 표출되기도 하기 때문이다. 기존의 역할에서 벗어나 새롭게 커뮤니케이션을 행할 수 있게 된 것이다.³¹⁾

청소년개발원의 연구결과에 따르면 ‘PC통신에 접속하고 있을 때는 평소시와 다른 자신을 발견하는가?’라는 질문에 10.2%가 ‘매우 그렇다’, 38.9%가 ‘그렇다’고 하여 50%정도는 통신상에서 평소시 자신과 다른 성격을 경험함을 알 수 있다. 또한 PC통신상에서의 자신의 성격이 도전적이거나 활달하다고 밝힌 경우에 이렇게 성격이 달라진다고 이야기하는 비율은 더 높다고 하였다.³²⁾

이와 함께 이용자 자신의 속성 또한 간과해서는 안될 부분이다. 뒤에서 자세히 살펴보겠지만 이용자의 미디어 경험과 기술이 폭력적인 언어사용과 폭력적인 언어에 대한 해석에 영향을 미친다는 것이다. 즉, 이용자의 PC통신 이용기간이 얼마나 되는가와 숙련도가 폭력적인 언어사용에 중요한 역할을 담당한다는 것이다.

30) 宮田加久子, 앞의책, p. 23.

31) 앞의책, p. 92.

32) 청소년개발원, 앞의책, p. 73~74.

이렇게 볼 때 PC통신에서의 언어폭력 현상은 크게 매체적 속성과 개인적 속성에서 그 원인을 찾을 수 있고 다시 매체적 속성은 PC통신의 익명성에서 기인하며 개인적 속성에서는 이용자의 PC통신 이용경험과 숙련도 등이 PC통신에서 폭력적인 언어사용 행위에 중요한 요인이 될 수 있다는 것이다.

제 2 절 기존 논의의 검토

1960년대 컴퓨터네트워크가 처음으로 구체화되었을 때 주요한 목적은 컴퓨터사이에 프로토콜 정보의 전달을 유용하게 하기 위한 것이었다. 그러나 어느 누구도 컴퓨터네트워크가 인간과 인간사이의 사회적인 상호작용을 위해 지배적으로 이용되는 것을 예상하지 못했다. 이러한 현상에 대하여 초기에 관심을 가졌던 연구자는 정부커뮤니케이션에서 컴퓨터네트워크의 관련성을 연구하기 위해 미국정부가 후원하는 연구에 참여하였던 사회학자 Hiltz와 Turoff였다. 비록 이들의 생각이 다소 이상적이긴 하였지만 이후 CMC를 연구하는 이들에게 방향을 제시하여 주었다. 1980년대 후반 들어 CMC에 대한 연구는 조직과 경영에 관점을 두는 실용적인 연구에 주안점을 두기 시작하였다. 또한 다른 부분에서는 작문을 가르치기 위해 네트워크화된 교실에서의 응용을 실험하는 연구가 시작되었다. 비록 텍스트위주의 CMC가 언어적인 기호가 배제되어 있지만 언어학자들도 서서히 컴퓨터매개 언어를 연구의 중요한 부분으로 여기기 시작하였다. CMC에서 성이나 문화의 차이, 가상공동체에서의 역동성, 컴퓨터를 매개로 하는 상호작용의 정신 치료적인 이용 등에 대한 분석과 같은 접근들이 몇년전부터 서서히 일어나고 있다. 그리고 실용적이고 사회언어학적인 분석에 대한 잠정적인 성과들이 현재 진행중인 연구에서 가시화되고 있다. 이러한 상황으로 볼 때 CMC에 대한 학문적인 연구는 다양한 방향에서 동시다발적으로 이루어지고 있으며 앞으로도 더욱 이러한 추세는 가속화될 것이다.³³⁾

33) Susan C. Herring, *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social*

우리 나라에서도 최근 다양한 학문적 관심들이 제시되고 있다. 이만제의 연구에 의하면 PC통신에 대한 연구들은 그 접근방법과 주제에 따라 몇 가지 유형으로 구분된다.³⁴⁾

첫째, 기능주의적 관점에서 PC통신 이용의 특성을 경험적 자료에 근거하여 설명하려는 시도이다. 이러한 논의들은 대체로 PC통신이 시작되던 초기 단계에 주로 연구된 것으로 PC통신의 이용행태나 만족도를 조사 분석하고 있다. 여기에는 천리안Ⅱ 조기도입자의 이용과 만족도를 조사한 연구³⁵⁾를 비롯하여 대체로 많은 연구들이 포함된다.

둘째, PC통신의 특성과 그로 인한 개인적, 사회적 커뮤니케이션의 영향과 변화를 설명하려는 시도이다. 이들 연구들은 PC통신을 CMC이론이나 후기구조주의적 입장에서 접근하여 그 특성이나 의미를 새롭게 조망하고 있다. 여기에는 CMC가 대인 커뮤니케이션채널이나 정보이용에 미치는 영향³⁶⁾, CMC에 나타나는 새로운 커뮤니케이션 의미를 후기 구조주의적 입장에서 설명한 연구³⁷⁾를 비롯하여 몇몇 연구들이 해당된다.

셋째, 의사소통의 측면에서 PC통신이 여론형성의 장, 전자민주주의 실현의 장으로서의 가능성을 짚어보는 시도이다. 이들 연구들은 PC통신 공간이 이전의 매체공간과는 달리 새롭게 열린 공간으로서의 자리매김될

and Cross-Cultural Perspectives (Philadelphia: Jon Benjamins, 1996), p. 2~3.

34) 이만제, 한국 PC통신 문화에 관한 연구, 경희대학교 박사학위 논문(1997), p. 8~9.

35) 추광영, “천리안Ⅱ 조기도입자의 이용과 만족도에 관한 연구”, 정보사회연구, 가을호, 1990.

36) 배진한, 컴퓨터매개커뮤니케이션이 대인 커뮤니케이션 채널 및 정보이용에 미치는 영향, 서울대학교 박사학위 논문(1995).

37) 김혁조, 컴퓨터 커뮤니케이션에 관한 후기구조주의적 접근; HITEL 통신망을 중심으로, 고려대학교 석사학위논문(1992).

수 있을 것인가에 대한 관심에서 출발하고 있다. 대화방, 토론방, 동호회 방과 같은 특정공간을 연구대상으로 설정하여 새로운 매체공간으로서의 활용가능성을 주로 사례분석을 통해 논의하고 있다. 여기에는 채팅공간을 새로운 의사소통공간으로 파악하고 정치적 실천의 가능성을 본 연구³⁸⁾, PC통신이 여론형성장으로서의 가능성을 살펴본 연구³⁹⁾를 비롯하여 몇몇 연구들이 해당된다.

넷째, 사회학적 관점에서 PC통신 공간에서 새로운 가상공동체의 실현 가능성과 특성을 분석한 시도이다. 이들 연구들은 대체로 최근에 이루어진 것으로서 이전의 현실공동체와는 달리 새로운 전자정보공간 안에서 형성된 가상공동체가 개인들의 생활양식이나 의사소통방식에 어떠한 영향을 미치며 이로 인해 우리의 기존 사회질서를 어떻게 변화시킬 것인가에 대해 관심이 집중되고 있다.

지금까지 살펴본 바와 같이 외국에서의 PC통신에 대한 연구가 이용을 위한 실용적인 연구에서 점차 PC통신 언어, 정의식의 차이 등 PC통신 문화에 관심이 높아지고 있는 것에 반하여 국내 연구들은 주로 PC통신 이용행태, PC통신 이용으로 인한 변화, PC통신이 열린 공간으로서의 가능성 등에 대한 논의들로 PC통신의 긍정적인 요인에서 접근하였다. 물론 10년정도에 불과한 국내의 PC통신 역사에 그 원인이 있다 하겠으나 이러한 연구들은 PC통신의 한 단면만을 부각시킴으로써 오히려 PC통신에 대한 공정한 판단을 내리는데 걸림돌이 될 수 있을 것이라 여겨진다. 따라서 사회의 건전한 문화로써 PC통신을 정착시키기 위해서는 PC통신의 다

38) 고길섭, “채팅, 자유의 새로운 영토?” 문화과학, 가을호, 1996.

39) 강명신, 여론형성장으로서 PC통신에 관한 연구: 위르겐 하버마스의 공개자 이론을 중심으로, 외국어대학교 석사학위 논문(1996).

양한 모습들을 고찰함으로써 여러 현상들을 파악하고 이에 대한 해결책
들을 모색하는 다양한 논의가 전제되어야 하겠다.

제 3 절 이론적 고찰

PC통신에서의 언어폭력을 설명하는 다양한 이론 중에서 PC통신에서 언어폭력의 발생원인을 고찰하기 위한 이론으로는 인지부조화이론, 미디어풍부성이론, 사회적 실재감이론, 사회현상모델 등을 들 수 있다. 이 중에서 인지부조화이론, 미디어풍부성이론, 사회적 실재감이론이 익명성이 가지는 속성으로 인해 언어폭력이 발생한다고 보는 반면 사회현상모델은 개인적 속성에서 그 원인을 찾고 있다. 본 연구의 근거가 되는 이론들을 자세히 살펴보면 다음과 같다.

1. 인지부조화이론(Deindividuation Theory)

금지되지 않은 행위를 이끄는 익명성과 반감된 자기인지를 암시하는 인지부조화이론은 플레임에 대해 가장 자주 인용되는 설명중에 하나이다.⁴⁰⁾ 인지부조화이론은 Festinger, Petitone, Newcomb, Zimbardo 등이 제시한 개념으로 우리가 사물이나 행동 등에 대해 갖고 있는 여러 가지 지식들, 즉 인지요소들은 서로 유기적인 관계나 혹은 전혀 무관한 관계를 맺고 있다고 전제한다. 그런데 인지요인들간에 유기적 관계가 있을 경우에는 반드시 조화의 상태나 부조화의 상태를 가져온다. 한 인지요소가 다른 것을 포함하거나 혹은 일치할 때가 조화상태라면, 인지요소들간에 서로 맞지 않을 때를 부조화상태라고 한다. 그리고 인지요소들간에 부조화

40) Philip A. Thompsen, *op. cit.*, p. 300.

상태가 태도 변용을 가져온다는 것이 인지부조화이론의 요체이다. 부조화 상태는 심리적 불안상태이기 때문에 이를 해소시킬 수 있는 정보나 행동을 취함으로써 조화상태를 유지하려는 것이 인간의 자연스런 태도라는 것이다. 아니면 아예 처음부터 부조화 상태를 가져올 수 있는 정보를 피하려고 한다.⁴¹⁾

이러한 시각으로부터 컴퓨터이용자들은 익명적인 목소리의 거대한 매트릭스에 가라앉게 되어 자신에 대한 통제력을 잃게 된다. 가상공간안에서 시민들은 일종의 대중심리를 발전시킨다. 이러한 환경에서 사회규범과 제약은 보통의 상황에서 보다 덜 영향을 미칠 것이다. 사람들은 플레임이 쉽게 발생하는 그 속에서 비문명적인 인간성의 삭막한 온상에 노출됨으로써 그들의 사회정체성에 대한 감각을 잃게 된다. 다시 말해 그들은 비인간화가 되는 것이다.⁴²⁾

2. 미디어풍부성이론(The Information Richness Theory)

미디어풍부성이론의 주창자들은 ‘왜 조직은 정보를 처리하는가?’라는 기본적 의문을 가지고 논의를 시작한다. 이들이 주장하는 바, 조직은 자신의 안팎으로 존재하는 불확실성(Uncertainty)과 애매성(Equivocality)을 축소하고 관리하기 위해 정보를 처리한다고 한다. 바로 불확실성과 애매성이라는 두가지 요소가, 어떤 조직의 정보처리에 영향을 미치는 두개의

41) 김우룡, 커뮤니케이션개론(서울 : 나남, 1995), p. 167~171.

42) Philip A. Thompsen, *op. cit.*, p. 301.

힘이라고 이들은 주장한다. 그리고 특히 현대의 조직들이 처한 위기는 ‘필요한 정보의 부족 상태인 불확실성’보다는 조직이 처한 문제에 대한 명료성의 부족상태인 애매성에서 기인한다고 주장한다. 이러한 애매성, 즉 명료성 자체의 부족을 해결하기 위해 조직이 선택할 수 있는 적절한 커뮤니케이션 채널을 찾아내려는 이론적 모색 속에서 정교화된 이론이 바로 ‘미디어풍부성이론’이라고 할 수 있다.⁴³⁾

미디어풍부성이론은 다양한 채널을 통한 커뮤니케이션은 각 채널에서 이용 가능한 단서(Cues)의 수나 대역폭(Bandwidth)에서 서로 차이가 나는데 이러한 채널간의 능력의 차이는 다음 네가지 요인에 의해서 결정된다고 주장한다. 그것은 첫째, 즉각적인 피드백 여부 둘째, 단서의 수 셋째, 이용 가능한 채널의 수 넷째, 사용된 언어의 다양성이다.⁴⁴⁾

각 커뮤니케이션 채널들은 이러한 네가지 요인에 따라서 ‘풍부(Rich)하거나’ ‘빈약(Lean)한’ 채널로 분류되는데, 예컨대 면대면커뮤니케이션은 즉각적인 피드백이 가능하고 이용 가능한 채널 및 단서의 수가 많고 다양한 언어를 구사할 수 있다는 점에서 가장 ‘풍부한’ 미디어로 분류된다. 반면 CMC는 피드백이 즉각적이지 못하며 어떠한 비언어적 단서도 존재하지 않고 오직 자연언어밖에 사용할 수 없다는 점에서 가장 ‘빈약한’ 미디어로 분류된다.

미디어풍부성이론은 위와 같은 각 채널의 고유한 내재적 속성에 근거한 커뮤니케이션 채널들의 분류에서 한발 더 나아가 조직내 과업의 속성과 이를 연계시킨다. 즉, 과업의 속성이 어느 정도 애매한가에 따라서 적

43) 배진한, 앞의논문, p. 19~21.

44) Trevin L. K., Lengel R. H. & Daft R. L., “Media Symbolism, Media Richness and Media Choice in Organization: A Symbolic Interactionist Perspective”, *Communication Research*, 1987 : p. 556

절한 채널의 대안이 달라진다고 하는데 예컨대 애매함이 큰 과업에는 ‘풍부한’ 채널이, 애매함이 적은 과업에는 ‘빈약한’ 채널이 적절하다고 주장한다.⁴⁵⁾

Daft와 Lengel의 연구에 따르면, 기업의 경영자들은 커뮤니케이션 사안의 애매함에 입각해서 적절한 커뮤니케이션 채널을 선택한다고 하는데 여기서 ‘유능한 경영자’는 그렇지 못한 경영자들에 비해 메시지의 애매함과 채널의 기술적 특성사이의 적합성에 더욱 민감하다고 한다. 결국 이 연구 결과는 메시지 내용상의 애매함이 커뮤니케이션 채널 선택의 중요한 결정 요인이라는 미디어풍부성이론의 핵심명제를 지시하는 것으로 보인다.

또한 Trevino, Lengel, Daft가 정리한 바에 따르면, 이밖에 다른 연구들⁴⁶⁾도 미디어풍부성이론이 주장하는 바의 메시지의 애매성과 적절한 커뮤니케이션 채널사이의 가설적 관계를 지지하는 결과를 보였다고 한다. 다시 말해서 면대면 커뮤니케이션과 같이 풍부한 채널은 새로운 사람을 사귀는 것, 복잡한 문제의 해결, 협상, 갈등해소 등과 같은 비일상적 과업에 적합한 반면 전자우편이나 원격회의와 같은 뉴커뮤니케이션 테크놀로지(즉 빈약한 채널)는 일상적 정보수집, 의사결정, 개별적인 아이디어 창안 등에 적합하다는 결과를 보였다고 한다.⁴⁷⁾

45) *Ibid*, p. 563~565

46) 예컨대 Rice, R. E., & Case, D., “Electronic Message System in The University: A Description of Use and Utility”, *Journal of Communication*, 33, 1983.

Steinfeld, C. W., “Computer-Mediated Communication in an Organizational Setting: Explaining Task-Related and Socioemotional Uses”, in M. L. McLaughlin (ed), *Communication Year Book*, Vol. 9, (Beverly Hills: Sage, 1986)의 연구.

47) 배진한, 앞의논문, p. 21.

따라서 이 이론에 의하면 CMC체계는 대화하는데 다양한 정보에 대한 풍부성이 떨어진다는 것이다. 정보가 풍부한 미디어는 외적인 요소의 채널들로 인해 메시지의 강화를 가져와 자신의 의사를 명확히 전달하는데 조그만 노력으로도 가능하지만 정보가 풍부하지 못한 CMC에서는 표현의 제한성 때문에 메시지를 제한하고 그리고 연속적인 이러한 좁은 대역폭 때문에 더 많은 정보의 벌충이 필요하게 된다. 전자우편의 메시지는 일반 우편물에 비해 적은 양의 메시지 전달만이 가능하고 전자회의는 몇 줄 이상을 넘을 수 없는 제한으로 인한 애매함 때문에 전달하려는 의도는 잘못 해석될 수도 있어 하찮은 원인으로 플레임 전쟁(Flame War)을 불러일으킬 수 있다는 것이다.⁴⁸⁾

3. 사회적 실재감이론(Social Presence Theory)

CMC를 포함한 뉴커뮤니케이션 테크놀러지가 도입되면서 텔리커뮤니케이션 학자들 사이에서 자주 논의되는 것이 바로 ‘사회적 실재감(Social Presence)’이라는 개념이다. 이 개념은 J. Short, E. Williams, B. Christie 등이 1976년에 텔리커뮤니케이션 기술의 이용에 작용하는 심리학적 요인의 중요성을 강조하면서 제시한 개념으로써 이는 “커뮤니케이션 과정에서 (화자이외의)행위자들이 커뮤니케이션 상호작용에 함께 참여한다는 느낌” 즉, 어떤 미디어를 이용함에 있어서 커뮤니케이션 상대방과 서로 직접 만나서 대화하는 것과 흡사하게 느껴지는 정도라고 정의되고 있다.⁴⁹⁾

48) Philip A. Thompson, *op. cit.*, p. 301~302.

49) Short J., Williams E., & Christie B., *The Social Psychology of*

그러므로 사회적 실재감이란 의사교환과정에 있어서 각 개인들이 자기 외에 다른 참여자들도 자신들과 같이 커뮤니케이션 상황에 동참하고 있다고 인식하게 되는 서로의 참여의식에서 야기되는 일종의 인지적인 변용이라고 단정할 수 있다.⁵⁰⁾

보편적으로 대면커뮤니케이션은 ‘사람들과의 만남’을 통해 이루어지는 이상적인 커뮤니케이션 수단으로서 간주되어져 있으며, 대부분의 다른 커뮤니케이션 수단들은 이런 관점에서는 거의 비교의 대상이 될 수 없다. 즉 대면커뮤니케이션에서의 화자는 커뮤니케이션 행위에서 아주 완벽하고 성공적인 대상으로 여겨진다. 즉 신체적인 존재는 커뮤니케이션 상황에 있어서 확실성의 척도로 인식되어지는 것이다. 따라서 화자는 대화 대상자를 눈으로 직접 확인하면서 커뮤니케이션의 진실과 허위의 여부를 묵언의 신호를 통해 감지할 수 있게 된다. 또한 메시지에 담겨져 있는 문맥과 강도는 커뮤니케이션 상황에서 전달하고자 하는 내용에 대해 정확한 해석을 하게끔 해준다.⁵¹⁾ 한편 컴퓨터매개커뮤니케이션에서는 커뮤니케이션 상황에 등장하게 되는 참여자들의 실재감이 없으며, 또한 눈맞춤, 얼굴표정, 그리고 억양 등과 같은 비언어적 혹은 준언어적(Paraverbal) 요소들이 빠져 있으므로, 컴퓨터 매개커뮤니케이션은 사회적 실재감이 배제되어 있는 것으로 추정되어 진다. Short, Williams와 Christie는 매체

Telecommunications (New York: John Wiley & Sons, 1976), p. 63.

배진한, 앞의논문, p. 16 재인용.

50) 김유정, “사회실재감(Social Presence)에 따른 의사교환 과정에 대한 두 매체의 상이한 인식 조사 : 컴퓨터매개커뮤니케이션(Computer-Mediated Communication)과 대면커뮤니케이션(Face-to-Face Communication)의 비교 연구”, '95 한국언론학회 봄철 정기 학술발표회, 1995 : p. 44.

51) Feenberg A., “Computer Conferencing and the Humanities“, *Instructional Science*, 16(2), 1987 : p. 169~186.

내에서 활용 가능한 비언어적 채널과 코드(Code)가 적을수록 사용자들이 상대방 참여자들의 존재에 관한 관심은 줄어든다고 주장했다.⁵²⁾ 그러기 때문에 사회적 실재감이 감소될수록 상대방과의 관계형성에서 야기되는 상호영향력은 보다 탈인격적이 된다고 할 수 있다. 이와 같이 커뮤니케이션 상황에 있어서 중요 요소인 사회적 실재감의 유무에 따라 자연히 커뮤니케이션 형태가 달라질 수 있으며, 나아가서는 커뮤니케이션 행위에 참여하는 사람들에게 커뮤니케이션 과정에 관한 인지에도 영향을 미칠 수 있다.

사회적 실재감이란 매체 고유의 커뮤니케이션 상황과 특성으로 야기되는 매체의 속성으로 인식되어 질 수 있다. 상대방의 존재에 대한 인식은 의사교환과정중에 변경되어지기도 하지만 어떻게 이러한 인식이 변경되느냐 하는 것은 이용하는 텔리커뮤니케이션의 양식에 따라 좌우된다. 예를 들면 이런 현상을 반영한 연구는 커뮤니케이터가 매체 자체의 ‘사회적 실재감’에 따라 전통적인 매체들 하나하나에 대해 그 등급을 매겼다. 다시 말해서 매체가 어느 정도로 사용자에게 대화 상대자가 심리적으로 존재한다는 사실을 체험하게끔 하느냐 하는 것이다. 사회적 실재감에 대한 느낌이 강하나 약하나 하는 것은 커뮤니케이터가 매체를 이용함으로써 체험케 되는 커뮤니케이션 구조와 상황에 의해 결정되어 진다.⁵³⁾ 일반적으로 대면커뮤니케이션은 사회적 실재감이 가장 강한 매체로 간주되고

52) Short J., Williams E., & Christie B., *op. cit.*, p. 63.

배진한, 앞의논문, p. 16 재인용.

53) Johansen, R., DeGrasse, R. & Wilson, T., “Group Communication Through Computers”, *Effects on Working Patters*, Vol. 5, 1978.

Sproull, L. & Kiesler, S. “Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication”, *Management Science*, 32, 1986.

있으며, 그 다음이 음향과 영상을 겸비한 매체, 음성매체, 그리고 인쇄매체순이다.

위에서 언급한 바와 같이 Short와 Williams, Rice, Fulk, Culman, Markus 등은 실재감에 대한 인식은 매체에 따라 달라진다고 주장했다. 사회적 실재감의 차등에 따른 주된 원인은 다른 매체들에 비해 여러 커뮤니케이션 테크놀러지가 갖고 있는 자극 전달의 제한성에 기인된다. 가장 두드러진 제한점은 커뮤니케이션 행위에 있어서 비언어적 요소의 전달과 관련된 것이다.⁵⁴⁾ 사회적 실재감의 정도가 특성이 다른 매체들 간에 달라지므로 사회적 실재감에 대한 상호작용의 본질에 영향을 미치며 또한 커뮤니케이션을 하기 원하는 개인이 선택하는 매체에 영향을 미치는 상호작용의 목적과도 관련되어 진다.⁵⁵⁾ 이와 같이 ‘사회적 실재감’ 범위, 혹은 커뮤니케이터가 의견교환 과정 중에 실제로 나타나는 상대방에 대해 어느 정도까지 감지하게 되느냐 하는 것은 매체의 본질에 따라 검토되어야 한다.⁵⁶⁾ 그러므로 사회적 실재감이란 서로 다른 매체의 사용을 통한 개인과 개인 혹은 개인과 집단과의 관계를 이해하는 데 있어서 중요하다.

컴퓨터매개커뮤니케이션은 대면커뮤니케이션과 최소한 두가지 측면에서 다르다고 볼 수 있다. 첫째, 대면커뮤니케이션과는 대조적으로 컴퓨터

54) Williams, E., “Experimental Comparisons of Face-to-Face and Mediated Communication: A Review”, *Psychological Bulletin*, 84(5), 1977.

55) Short J., Williams E., & Christie B., *op. cit.*, p. 65.

56) Hiltz, S. R., Johnson, K. & Turoff, M., “Experiments in Group Decision Making: Communication Process and Outcome in Face-to-Face Versus Computerized Conference”, *Human Communication Research*, 13(2), 1986.
Rice, R. E., and Associates, *The New Media: Communication, Research and Technology* (Newbury, CA: Sage, 1984)

매개커뮤니케이션은 시간, 공간과 같은 여러 가지의 위치 상황적 장애요인을 갖고 있지 않다. 둘째, 컴퓨터매개커뮤니케이션에서 사용되는 여러 신호 중에서 단지 어떤 한정된 일부분만을 전달할 수 있다. 이 두가지 상이점중 컴퓨터매개커뮤니케이션의 두번째 특성이 ‘사회적 실재감’에 대한 논쟁의 근거가 된다. 일반적으로 대면커뮤니케이션에서는 커뮤니케이터들이 대화 상대자들을 개인의 성격, 소망, 감정, 그리고 야망을 가진 ‘실제적인 인격체’로 간주하는 반면에, 컴퓨터매개커뮤니케이션과 같은 매체를 이용할 경우 커뮤니케이터들은 상대방을 무시하고, 편리하게 이용하고, 그리고 감정적인 문제에 신경을 안 써도 되는 ‘반기계적 대상’으로 간주하고 있다. 대면커뮤니케이션 상황에서는 각 개인의 이해관계가 신체적인 외양과 말의 표현력에 영향을 받게 되는 것과는 달리, 컴퓨터매개커뮤니케이션을 사용하는 커뮤니케이터들은 상대방과 직접 커뮤니케이션 행위를 하는 것 외에는 다른 간접적인 수단은 필요치 않다. 사실 사회적 실재감이론이 전적으로 모두 사실이라면 컴퓨터매개커뮤니케이션을 이용하는 사람들은 탈인격적인 상호작용을 기대하게 될 것이며, 또한 커뮤니케이션 대상자인 다른 사람들을 ‘반기계적인 물체’같이 다루는 경향이 있을 지도 모른다.⁵⁷⁾

즉, 사람들이 온라인으로 대화할 때 사회에 대한 실재감은 커뮤니케이션미디어로서 컴퓨터의 제한성에 의해 크게 떨어지게 된다는 것이다. 그 결과 컴퓨터를 이용한 대화는 더욱더 비인간적이고 투명스럽게 되며 플레임을 이끄는 갈등들을 더욱 많이 생산할 것이다.⁵⁸⁾

57) Rice R. E., & Love G., “Electronic Emotion: Socioemotional Content in a Computer Mediated Networks”, *Communication Research*, 1987 : p. 88.

58) Philip A. Thompsen, *op. cit.*, p. 301.

4. 사회영향모델(A Social Influence Model)

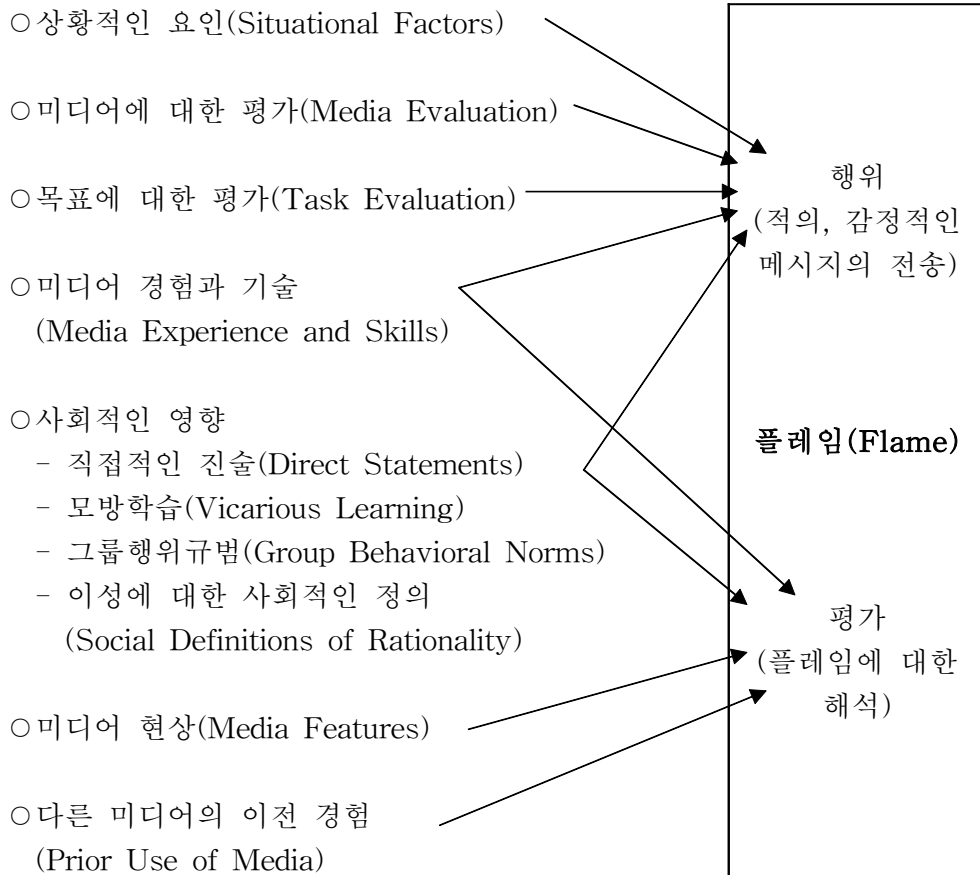
플레임에 대한 새로운 시각의 제시는 Fulk 등의 ‘기술이용에 대한 사회영향모델’이다.⁵⁹⁾ 사회영향모델은 미디어의 기술적인 이용과 관련하여 사람들이 미디어를 선택하는 이유는 단순히 주관적이거나 이성적이라고 구분지을수 없고 오히려 주관적이면서도 동시에 이성적인 이유 때문이라는 것이다. 또한 미디어 이용에 있어서 행위는 기술적인 제한에 근거하는 이성적인 면에 국한하지 않고 다양한 사회환경의 영향에 대한 주관적인 해석을 필요로 한다는 것으로 플레임 행위와 그 행위가 의미하는 것에 대한 고려가 필요하다는 것이다. 따라서 사회영향모델은 이러한 두가지 측면 즉, 플레임 행위와 플레임의 해석에 대한 설명을 하는데 중점을 두고 있다.

사회영향모델에서 플레임 행위에 영향을 미치는 첫번째 요소는 사회적인 영향이다. 기술적인 제한에 중점을 두어왔던 이전의 설명(미디어풍부성이론, 사회적 실재감이론)과는 달리 사회적인 영향은 플레임의 해석에 둘다 영향을 미치면서 사회영향모델에 있어 중요한 역할을 담당한다. Fulk 등에 따르면 사회적인 영향은 다른 사람에 의한 직접적인 진술, 모방학습, 그룹규범, 이성적인 것에 대한 사회의 정의 등 최소한 네가지 방식으로 작용한다고 주장한다. 물론 이러한 네가지만이 사회적인 영향에 필수적으로 작용한다고 제한할 수는 없지만 플레임에 대한 사회영향의

59) Fulk, J., Schmitz, J., & Steinfield, C. W., “A Social Influence Model of Technology Use”, in J. Fulk & C. Steinfield (ed), *Organizations and Communication Technology* (Newbury Park, CA: Sage, 1990).

충격을 이해하는데 중요한 뼈대로 작용한다.

(그림 2-4) 플레임에 관한 사회영향모델



(자료원) Philip A. Thompsen, "What's Fueling the Flames in Cyberspace? :

A Social Influence Model", p. 304

다음으로 들 수 있는 것이 미디어 경험과 기술이다. 플레임의 발생에 있어서 사회적인 영향이 중요한 역할을 하지만 컴퓨터미디어를 이용하는 사람들의 경험과 기술 또한 중요하다. Fulk 등은 특히 사회정보는 커뮤니케이션 기술에 대한 경험과 지식이 부족한 개인에게 영향이 더욱 크다고

주장한다. 일반적으로 CMC체계에 대한 기술과 경험이 많은 사람들이 미디어 행위를 예측하는데 있어 사회적인 영향 이외의 요인에 의해 많은 영향을 받을 것이므로 미디어 경험과 기술은 플레임 행위의 발생과 그러한 행위의 해석에 있어 사회적인 영향의 과정에 대한 충격을 조절하는데 중요한 요소로 작용한다.

즉, CMC체계를 이용하는데 많은 경험과 기술을 갖고 있는 사람들은 초보자들보다 적절한 전자우편 에티켓을 더 많이 알고 있으므로 고의적으로 플레임에 참여할 확률이 적을 것이라고 예측할 수 있다. 또한 다양한 플레임 현상을 보아왔기 때문에 폭력적인 메시지에 대하여 관용을 펼 수 있을 것이다.

이외에 플레임에 영향을 주는 추가적인 요인으로는 미디어에 대한 평가, 목표에 대한 평가, 그리고 상황적인 요인 등을 들 수 있다. 우선 미디어에 대한 평가로는 사람들이 컴퓨터를 커뮤니케이션 도구로써 어떻게 평가하는지가 플레임의 행위에 영향을 미친다는 것이다. Rice와 Love는 CMC가 사람들이 사회적인 감정을 표현하는데 적절한지 여부를 평가하는 방법에는 세가지 차이점이 있다고 주장한다. 우선 CMC가 감정을 표현하는데 부적절하고 부적합하다고 느끼는 사람들은 CMC에서 자신의 감정표현에 편안함을 느끼는 사람들보다 폭력적인 메시지에 덜 민감하다는 것이다. 또한 플레임은 CMC를 이해하는데 주저하는 감정이나 분노와 관계가 있을 지도 모른다는 것이다. 마지막으로 CMC를 이용하는 것이 어렵다고 평가하는 사람들은 컴퓨터네트워크상에서 익명의 다른 사람들에게 호전적인 메시지를 보낼 확률이 높다는 것이다.

다음으로 들 수 있는 것이 조직의 목표에 대한 평가이다. 어떤 조직에

서 CMC는 메모를 대신하여 전자우편을 내부커뮤니케이션 수단으로 선호하는 등 중요한 역할을 담당한다. 그러나 다른 조직에서는 부적절한 자원의 낭비라고 여기기도 한다. 이렇듯 CMC에 대해서 조직의 업무와 관련하여 어떠한 목표를 가지고 이용되는가 하는 것이 플레임의 발생과 관계가 있다는 것이다. 즉 CMC를 비목적적인 수단으로 여긴다면 플레임의 발생이 훨씬 빈번히 발생할 수 있다는 것이다.

세번째로 상황적인 요인이다. 시간은 플레임에 중요한 상황적인 요인이다. 즉, 플레임은 의견의 길이에 영향을 받으며, 주어진 시간에 있어서도 전송된 메시지의 수, 메시지 사이의 시간, 그리고 하루에 읽은 메시지 시간 등은 플레임과 관련된 상황적인 요인이라는 것이다. 또한 CMC를 이용하는 장소도 중요한 상황적인 요인이다. 즉, 플레임 행위는 가정과 같은 일상적인 환경보다 사무실과 같은 장소에서 CMC를 이용할 때 발생할 확률이 높을 수 있다는 것이다.

결론적으로 사회영향모델은 플레임 행위의 발생에 사회적인 영향과 미디어 경험 등 두가지가 중심적인 역할을 담당한다고 암시한다. 또한 추가적으로는 미디어에 대한 평가, 목표에 대한 평가, 그리고 상황적인 요인들이 플레임 행위에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.⁶⁰⁾

60) Philip A. Thompson, *op. cit.*, p. 303~310

제 3 장 연구방법

제 1 절 조작적 정의와 연구방법

본 논문의 연구문제를 살펴보기 위해서는 주요용어의 조작적 정의와 조작적 정의에 의한 독립변인과 종속변인에 대한 측정방법의 구성이 필요한데 이 연구에 동원되는 주요용어의 조작적 정의와 측정방법을 제시하면 다음과 같다.

먼저 이 연구에 동원되는 개념들에 대한 설명은 다음과 같다.

- 1) PC통신은 자신의 단말기를 이용하여 전화선 또는 네트워크를 통해 호스트컴퓨터와 연결함으로써 온라인상에서 불특정 다수와 메시지를 주고받을 수 있는 시스템으로 본 연구에서는 천리안 서비스의 대화방을 말한다.
- 2) PC통신에서의 언어폭력은 PC통신상에서 관심 없는 주제에 대해 신랄하고 끊임없이 말하거나, 명백히 터무니없는 태도로 말하는 것으로 본 연구에서는 성적이면서 음란한 표현, 상대방을 비방하는 표현, 욕설 등의 사용을 말한다.

조사연구에서 측정하려고 하는 개념들의 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 익명적인 매체적 속성이라 함은 이용자 스스로가 자신을 허구적인 모습으로 가장할 수 있는 가능성이 높다는 것으로 앞서 문헌연구에서 고찰한 Walther, Burgoon 등의 연구에 따라 이용자가 PC통신 접속시 대화명을 변경하는 정도와 주로 사용하는 대화명으로 조작화된다. 이 개념은 PC통신 이용시 ID이외에 자기의 닉네임(별칭)을 초기화면이나 대화방에서 이용자가 자신의 실체를 감추거나 자신의 개성을 표현하기 위해 얼마나 자주 변경하느냐와 어떤 대화명을 주로 사용하느냐 하는 것으로 각각 5점척도와 6점척도상의 응답점으로 측정하였다. 대화명 변경빈도에 대한 평가항목은 <표3-1>과 같다.

<표 3-1> 대화명 변경빈도의 측정항목

-
-
- ① 거의 변경하지 않는다 : PC통신 가입이후 바꾼 적이 없다.
 - ② 가끔 변경한다 : 6개월에 한번정도 변경한다
 - ③ 보통 수준이다 : 1개월에 한번정도 변경한다.
 - ④ 자주 변경한다 : 일주일에 한번정도 변경한다.
 - ⑤ 매우 자주 변경한다 : PC통신에 접속할 때마다 변경한다.
-
-

2) 이용자의 개인적 속성이라 함은 PC통신 이용자 자신이 다른 이용자와 차별되는 속성을 의미하는 것으로 앞서 이론적 배경에서 고찰한 사회영향모델에 따라 이용자의 PC통신 숙련도, 이용년한, 대화방 이

용시간, 성별, 연령, 직업, 학력 등으로 조작화된다. 이 개념에서 PC통신 숙련도는 이용자가 PC통신을 얼마나 능숙하게 이용하는지의 여부를 파악하는 것으로 응답자가 ‘귀하는 주변의 사람들과 비교해 볼 때 PC통신 이용능력 수준을 어느 정도라고 생각하십니까?’에 대한 5점척도상의 응답점수로 측정하였고 PC통신 이용년한은 PC통신 가입년수를 말하는 것으로 응답자가 ‘PC통신에 가입한지 얼마나 되는가’에 대한 3점 척도상의 응답점수로 측정하였다. 또한 대화방 이용시간은 대화방 하루평균 이용시간과 대화방을 이용하는 주된 시간에 대한 각각의 응답점수로 측정하였으며 성별, 연령, 직업, 학력 등도 이용자의 응답점수로 측정하였다.

- 3) 언어폭력은 이용자가 PC통신 이용시 상대방에게 행하는 폭력적인 언어사용 행위를 의미하는 것으로 폭력적인 언어는 음란대화, 비방, 욕설 등으로 조작화된다. 이 개념에서 각 변인은 ‘음란대화, 비방, 욕설 등을 이용자가 1회 접속시 평균 몇 회를 사용하는가’에 대한 응답점수로 측정하였다.

제 2 절 본 조사의 대상자와 실제 조사절차

1. 조사방법의 개관

본 연구에서는 PC통신 이용자의 확대에 따라 새로운 조사방법으로 등장하고 있는 ‘온라인 설문조사방법(Online Survey)’을 사용하여 필요한 자료를 수집하였다.

온라인 설문조사방법이란 원래 통신사업자가 운영하는 PC통신 서비스에서 제공하는 전자우편과 전자게시판을 이용하여 설문조사를 하는 방법으로써 여기에는 다음의 세가지 방법을 고려할 수 있다.⁶¹⁾

첫째, PC통신사업자와의 협의를 통해 이용자들이 PC통신 서비스에 접속함과 동시에 나타나는 초기화면에 설문조사 사실을 알리고 이용자의 동의가 있으면 설문항목을 이용자의 단말기에 띄우고 PC통신사업자의 호스트컴퓨터내 데이터베이스에 기록되도록 하는 방법이다.

둘째, PC통신의 전자게시판에 설문내용을 알림으로써 설문에 관심이 있는 이용자들이 자발적으로 설문에 응답하고 그 결과를 피조사자가 직접 조사자의 사서함에 전송하도록 하는 방법이다.

셋째, PC통신을 통해 조사자가 이용자들이 개별 전자사서함에 설문지를 보내고 각 이용자는 편리한 시간에 설문을 작성한 후 그 결과를 다시 조사자의 사서함에 전송하도록 하는 방법이다.

61) Williams F., R. E., & Rogers E. M., “Research Methods and The New Media”, *Free Press*, 1988.

한국정보문화센터, PC통신 이용 행태조사, 1992, p. 3~5 재인용.

첫번째 방법은 PC통신사업자와 조사자간의 긴밀한 협조하에 설문항목을 작성 제공하고 설문자료 수집의 전 과정을 사업자가 담당한다. 또한 이 방법을 이용하기 위해서는 설문자료를 수집하기 위한 별도의 프로그램을 작성하여 시스템운영방식과 설문응답방식이 일치되도록 하여야 하기 때문에 상당한 조사비용과 기술적 노력이 필요하다. 따라서 기존에는 PC통신사업자가 직접 연구를 수행하거나 그 연구를 타 연구기관에 의뢰하여 실시하는 경우를 제외하고는 이 방법을 적용하는데 상당한 어려움이 수반되었다. 그러나 다행히도 (주)한국PC통신의 초기메뉴상의 ‘하이텔 이벤트’의 하위메뉴에 들어있는 ‘텔레리서치’프로그램이나 (주)데이콤의 ‘온라인설문조사’와 같은 PC통신을 이용한 상용 여론조사 프로그램이 PC통신서비스 항목에 개설되어 이러한 어려움에 대한 많은 부분이 해결되었다.

두번째 방법은 이미 서술한 바처럼 전자게시판을 이용하는 방법으로서 PC통신 이용자들이 전자게시판에 게시된 설문내용을 보고 자발적으로 응답에 참여하여 그 결과를 조사자의 사서함에 전송하도록 하는 것으로써 단일 PC통신사업자의 이용자 전체를 대상으로 한 설문자료를 얻을 수 있다는 점과 조사자의 노력이 상대적으로 덜 든다는 장점이 있다. 그러나 이 방법은 보다 많은 이용자들의 능동적인 참여가 전제되어야 한다. 특히 실제로 회수되는 응답사례의 수를 예측할 수 없으며 응답자의 분포도 사전에 구축한 연구설계에 적합하지 않는 경우가 존재하는 등의 단점을 가지고 있다.

세번째 방법은 이용자(연구설계에 따라 체계적으로 표집된 이용자) 개인의 전자사서함을 이용하는 방법으로써 사전에 표집된 조사대상자 개

개인의 사서함에 편지형식의 설문지를 보내고 응답자는 응답결과를 조사자의 개인사서함으로 전송하는 방법이다. 이 방법은 전통적인 ‘우편설문조사방법’과 유사하여 사전에 조사대상자에 대한 연구설계를 할 수 있다는 점, 전자사서함의 기능중 이용자의 편지 수령여부를 확인할 수 있는 ‘수령확인기능’을 통하여 설문내용을 조사대상자가 접하였는지를 확인할 수 있다는 점, 조사자가 자료를 회수하는데 드는 비용과 노력 그리고 시간이 절약된다는 장점이 있다. 하지만 이 방법도 위의 두번째 방법과 마찬가지로 조사대상자가 개인사정으로 설문항목에 접하지 못한다거나 설문항목에 접했더라도 설문을 거부하거나 조사자가 전송할 의사가 없는 경우에는 당초의 표집이 일그러져 버리는 단점을 가지고 있다고 할 수 있다.

이러한 온라인설문조사 각 방법의 장단점과 조사의 신뢰성을 제고하기 위해 본 연구에서는 세번째 방법을 사용하였다. 본 연구의 구체적인 방법과 절차를 설명하면 다음과 같다.

2. 실제 조사절차 및 조사대상자의 구성

본 논문은 PC통신에서 폭력적인 언어사용 행위에 영향을 미치는 요인을 검토하기 위해 국내 PC통신서비스 업체의 하나인 (주)데이콤 ‘천리안’의 대화방으로 한정하였다. 물론 천리안이 유일한 통신망이 아니며 국내의 PC통신망들을 대표할만한 전형적인 모델이라고 단정할 수는 없다. 그러나 아직까지 PC통신의 서비스내용이나 이용자 특성에 있어 국내의 각

통신망간에 별로 차이가 없기 때문에 천리안만을 주연구대상으로 선택하는 것이 큰 무리는 아니라고 생각한다. 또 천리안은 국내 PC통신 서비스들 중에서 가장 오랜 역사를 가지고 있고 가입자의 수도 제일 많기 때문에 PC통신에서 언어폭력에 영향을 미치는 요인을 분석하는데 있어 유용한 출발점을 제공할 수 있다고 생각된다.

본 논문의 연구문제를 살펴보기 위해 위에서 언급한 바와 같이 ‘온라인 설문조사방법’을 이용하여 자료를 수집하였다. 이러한 조사는 1997년 11월 24일부터 1주일간 실시되었다.

주된 방법은 구체적인 전자우편의 발송이었다. 우선 1997년 10월 22일부터 1주일동안 매일 오전12시부터 오전1시까지 대화방을 이용한 이용자의 개인사서함으로 설문지를 전송하고 그 응답을 조사자의 개인사서함에 다시 반송하는 방법을 이용하였다.

회수된 125부의 설문지중 불성실한 답변을 한 19부를 제외한 총 106부를 분석대상으로 하였다.

제 3 절 자료의 분석방법

위에서 제시된 바의 절차를 통해 실제조사를 수행하여 얻어진 106건의 자료를 가지고 연구문제를 살펴보기 위해 SPSS Win 통계패키지 프로그램을 통해 분석하였다. 먼저 응답자들의 인구사회학적 속성, PC통신 대화방 이용속성 등을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 본 논문의 연구문제를 검증하기 위해 응답된 자료는 교차분석(Crosstabs)과 상관관계 분석(Correlation Analysis) 등의 분석방법을 사용하였다. 또한 연구문제를 검증하기 위한 통계적인 유의수준은 $p=.05$ 로 설정하였다.

제 4 장 연구결과 및 논의

제 1 절 응답자의 속성분석

새로운 커뮤니케이션 채널로서 각광받고 있는 PC통신에서 새롭게 사회 문제로 등장한 이용자들의 언어폭력은 어떠한 요인에 의해 영향받는가? 본 연구는 위와 같은 연구문제를 고찰해보기 위하여 실증적 자료들을 제 3장에서 제시한 바와 같은 조사방법을 통하여 수집하고 그 자료들을 토대로 연구문제들을 검증해 보았다.

각 연구문제에 대한 검증에 앞서 우선 응답자들의 인구사회학적 속성을 살펴보면 <표 4-1-1, 2, 3, 4>와 같다.

첫째, 인구사회학적 요인은 성별, 연령, 직업, 학력 등의 네가지 변인으로 측정하였다. 성별은 남자가 60명(56.6%), 여자가 46명(43.4%)으로 비슷한 분포를 보여주고 있다. 이러한 분포도는 기존의 연구나 실제 이용자 면에서 남자가 압도적으로 나타나고 있는 것에 비해 상대적으로 여자들의 응답비율이 높았다. 이는 본 연구주제가 남자보다는 여자들이 흥미를 가질 수 있는 주제이기 때문이라고 판단된다.

<표 4-1-1> 응답자들의 인구사회학적 속성분석(성별)

변 인	유 목	빈 도	백 분 율(%)
성 별	남 자	60	56.6
	여 자	46	43.4
합 계		106	100

연령별 분포를 보면 10대가 8명(7.5%), 20대가 80명(75.5%), 30대가 16명(15.1%), 40대 이상이 2명(1.9%)으로 20대가 압도적으로 많았다. 이는 PC통신의 주이용자가 아직도 20대에 한정되어 있음을 보여주고 있다.

<표 4-1-2> 응답자들의 인구사회학적 속성분석(연령별)

변 인	유 목	빈 도	백 분 율(%)
연 령	10대	8	7.5
	20대	80	75.5
	30대	16	15.1
	40대 이상	2	1.9
합 계		106	100

다음으로 직업별 분포는 대학(원)생이 50명(47.2%)으로 가장 많은 부분을 차지하고 있으며 다음으로 사무직이 15명(14.2%), 전문직이 14명(13.2%), 가정주부가 8명(7.5%) 등의 순으로 나타났으며 나머지 직업들에 있어서는 미미한 차이를 보여주고 있다.

<표 4-1-3> 응답자들의 인구사회학적 속성분석(직업별)

변 인	유 목	빈 도	백분율(%)
직업별	전문직	14	13.2
	관리직	3	2.8
	사무직	15	14.2
	판매직	1	0.9
	중·고등학생	6	5.7
	대학(원)생	50	47.2
	가정주부	8	7.5
	무직	5	4.7
	기타	4	3.8
합 계		106	100

마지막으로 응답자들의 학력분포를 보면 대학이나 대학원에 재학중인 사람이 45명(42.5%)으로 가장 많았으며 다음으로 대학졸업이상이 33명(31.1%)이었으며 고등학교 졸업이상이 8명(7.5%), 전문대학 졸업이상이 6명(5.7%), 대학원 수료이상과 고등학교 재학이 각각 5명(4.7%)으로 나타났다. 이외에 전문대학 재학생과 중학교 재학생이 각각 2명(1.9%)이었다.

<표 4-1-4> 응답자들의 인구사회학적 속성분석(학력별)

변 인	유 목	빈 도	백분율(%)
학력별	중학교 재학	2	1.9
	고등학교 재학	5	4.7
	전문대학 재학	2	1.9
	대학(원) 재학	45	42.5
	고등학교 졸 이상	8	7.5
	전문대학 졸 이상	6	5.7
	대학 졸	33	31.1
	대학원 수료 이상	5	4.7
합 계		106	100

다음으로 응답자들의 PC통신 이용속성을 살펴보면 <표4-2-1, 2, 3>과 같다.

먼저 응답자들의 하루평균 PC통신 이용시간을 보면 30분에서 1시간 정도 이용한다는 응답자가 36명(34.0%)으로 가장 많았고 1시간에서 2시간 정도 이용한다는 응답자가 30명(28.3%)이었다. 또한 2시간에서 3시간정도 이용하는 사람이 19명(17.9%)이었고 3시간이상 이용한다는 응답자도 11명(10.4%)이나 되었다.

<표 4-2-1> 응답자들의 PC통신 이용시간

변 인	유 목	빈 도	백 분 율(%)
하루평균 PC통신 이용시간	30분미만	10	9.4
	30분~1시간	36	34.0
	1시간~2시간	30	28.3
	2시간~3시간	19	17.9
	3시간이상	11	10.4
합 계		106	100

대화방이용시간에 있어서는 하루평균 30분미만 이용한다는 응답자가 47명(44.3%)으로 가장 많았으며 다음으로 30분에서 1시간정도 이용한다는 응답자는 34명(32.1%), 1시간에서 2시간정도 이용한다는 응답자는 18명(17.0%)이었고 하루평균 2시간이상 이용한다는 응답자도 7명(6.6%)이나 되었다.

<표 4-2-2> 응답자들의 하루평균 대화방 이용시간

변 인	유 목	빈 도	백 분 율(%)
하루평균 대화방 이용시간	30분미만	47	44.3
	30분~1시간	34	32.1
	1시간~2시간	18	17.0
	2시간~3시간	3	2.8
	3시간이상	4	3.8
합 계		106	100

대화방을 주로 이용하는 시간대에서는 21시부터 24시사이에 이용한다는 응답자가 47명(44.3%), 24시에서 02시사이에 이용한다는 응답자가 36명(34.0%)으로 응답자들 대부분이 심야시간에 대화방을 이용하는 것으로

나타났다. 또한 08시에서 12시, 12시에서 17시, 17시에서 21시사이에 이용한다는 응답자는 각각 6명씩(5.7%)이었으며 02시부터 08시사이에 이용한다는 응답자도 5명(4.7%)이었다.

<표 4-2-3> 응답자들의 대화방 이용시간대

변 인	유 목	빈 도	백 분 율(%)
대화방 이용시간대	08시~12시	6	5.7
	12시~17시	6	5.7
	17시~21시	6	5.7
	21시~24시	47	44.3
	24시~02시	36	34.0
	02시~08시	5	4.7
합 계		106	100

제 2 절 연구문제 검증 및 해석

1. [연구문제 1]에 대한 검증과 해석

[연구문제 1]은 “PC통신의 익명적인 매체적 속성과 PC통신에서의 언어 폭력과는 어떠한 관계가 있는가?”였다. 이러한 연구문제를 검증하기 위해 먼저 이용자의 대화명 변경빈도와 언어폭력의 하위개념인 성적인 표현, 비방, 욕설 등과 상관분석을 한 결과 <표 4-3>에서와 같이 나타났다.

<표 4-3> 대화명 변경빈도와 PC통신에서 언어폭력과의 상관분석 결과

	성적인 표현	비 방	욕 설
대화명 변경빈도	-0.0887 (0.366)	0.0430 (0.661)	-0.0658 (0.503)

대화명 변경빈도와 언어폭력의 각 하위개념과의 상관계수에서는 대화명 변경빈도와 성적인 표현의 경우 $r=-0.0887(p=0.366)$ 로 대화명 변경빈도와 PC통신에서의 성적인 표현은 유의수준을 만족시키지 못하여 관계가 없는 것으로 나타났다.

또한 대화명 변경빈도와 비방 등의 표현에 있어서 상관계수는 $r=0.0430(p=0.661)$ 이다. 따라서 대화명 변경빈도와 PC통신에서의 상대방을 비방하는 표현을 사용하는 것과의 함수관계는 유의수준을 만족시키지 못하여 관계가 없는 것으로 나타났다.

마지막으로 대화명 변경빈도와 욕설의 사용에 있어서 상관관계수는 $r=-0.0658(p=0.503)$ 로 대화명 변경빈도와 PC통신에서의 욕설과의 함수관계는 유의수준을 만족시키지 못하여 관계가 없는 것으로 판명되었다.

한편 PC통신 이용자가 주로 사용하는 대화명과 언어폭력과의 관계를 교차분석(Crosstabs)을 실시하여 알아보았다. 검증결과 <표 4-4-1, 2, 3>에서 보는 바와 같다. 이를 각 항목별로 살펴보면 다음과 같다.

<표4-4-1> 주 사용대화명과 성적인 표현과의 교차분석 결과

	0 회	1~10회미만	10회이상	합 계
본명	20 (87.0)	1 (4.3)	2 (8.7)	23 (21.7)
자신의 성을 암시하는 단어	39 (86.7)	5 (11.1)	1 (2.2)	45 (42.5)
자신의 성을 암시하는 어구	8 (100)	0 (0)	0 (0)	8 (7.5)
자신의 성과 다른 단어	11 (78.6)	3 (21.4)	0 (0)	14 (13.2)
자신의 성과 다른 어구	1 (50.0)	1 (50.0)	0 (0)	2 (1.9)
사용 없음	13 (92.8)	1 (7.2)	0 (0)	14 (13.2)
합 계	92 (86.8)	11 (10.4)	3 (2.8)	106 (100)

* ()는 비율

<표4-4-2> 주 사용대화명과 비방과의 교차분석 결과

	0 회	1~10회미만	10회이상	합 계
본명	21 (91.3)	2 (8.7)	0 (0)	23 (21.7)
자신의 성을 암시하는 단어	44 (97.8)	1 (2.2)	0 (0)	45 (42.5)
자신의 성을 암시하는 어구	6 (75.0)	1 (12.5)	1 (12.5)	8 (7.5)
자신의 성과 다른 단어	11 (78.6)	3 (21.4)	0 (0)	14 (13.2)
자신의 성과 다른 어구	1 (50.0)	1 (50.0)	0 (0)	2 (1.9)
사용 없음	13 (92.9)	1 (7.1)	0 (0)	14 (13.2)
합 계	96 (90.6)	9 (8.5)	1 (0.9)	106 (100)

* ()는 비율

<표4-4-3> 주 사용대화명과 욕설과의 교차분석 결과

	0 회	1~10회미만	10회이상	합 계
본명	21 (91.3)	1 (4.35)	1 (4.35)	23 (21.7)
자신의 성을 암시하는 단어	45 (100)	0 (0)	0 (0)	45 (42.5)
자신의 성을 암시하는 어구	7 (87.5)	1 (12.5)	0 (0)	8 (7.5)
자신의 성과 다른 단어	13 (92.9)	1 (7.1)	0 (0)	14 (13.2)
자신의 성과 다른 어구	1 (50.0)	1 (50.0)	0 (50.0)	2 (1.9)
사용 없음	11 (78.6)	3 (21.4)	0 (0)	14 (13.2)
합 계	98 (92.5)	7 (6.6)	1 (0.9)	106 (100)

* ()는 비율

따라서 언어폭력을 거의 행하지 않는다고 응답한 비율이 86%에서 92%에 달해 전반적으로 PC통신에서의 언어폭력은 이용자가 주로 사용하는 대화명에 관계없이 거의 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 그러나 분석결과 응답자들 대부분이 대화명을 이용하고 있는 것으로 나타났으며 비록 미미한 차이지만 본명을 사용하는 이용자나 대화명을 사용하지 않는 이용자에 비해 자신의 성을 암시하는 단어나 자신의 성과 다른 단어를 이용하는 이용자가 성적인 표현에 조금 더 사용하고 있으며 비방은 자신의 성과 다른 단어를 사용하는 이용자가 다른 이용자들에 비해 상대

방을 더 비방하고 있는 것으로 나타났다.

2. [연구문제 2]에 대한 검증과 해석

[연구문제 2]는 “PC통신 이용자의 개인적 속성과 PC통신에서의 언어폭력과는 어떠한 관계가 있는가?”였다. 이러한 연구문제를 검증하기 위해 먼저 이용자의 숙련도 및 이용년한, 대화방 이용시간, PC통신 이용시간 등과 언어폭력의 하위개념인 성적인 표현, 비방, 욕설 등과 상관분석을 한 결과 <표 4-5>에서와 같이 나타났다.

<표 4-5> 이용자의 PC통신 속성과 언어폭력과의 상관분석 결과

	성적인 표현	비 방	욕 설
숙련도	0.1468 (0.133)	-0.0945 (0.335)	-0.1981 (0.049)
이용년한	0.0566 (0.564)	0.0253 (0.797)	0.1468 (0.133)
PC통신 하루평균 이용시간	0.0746 (0.447)	0.1669 (0.087)	0.1937 (0.047)
대화방 하루평균 이용시간	0.0085 (0.931)	0.2667 (0.006)	0.3006 (0.002)
대화방 주 이용시간대	0.0188 (0.848)	0.0209 (0.832)	0.0997 (0.309)

먼저 숙련도 부분과 언어폭력과의 상관관계를 보면 숙련도와 성적인

표현과의 상관계수는 $r=0.1468(p=0.133)$ 이다. 따라서 숙련도와 성적인 표현과의 함수관계는 유의수준을 만족시키지 못하였다.

다음으로 숙련도와 상대방 비방과의 상관계수를 살펴보면 $r=-0.0945(p=0.335)$ 로 숙련도와 상대방 비방과의 함수관계 또한 유의수준을 만족시키지 못하므로 서로 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

마지막으로 숙련도와 욕설과의 상관계수는 $r=-0.1981(p=0.049)$ 로 분석 결과 숙련도와 욕설 사용과의 함수관계는 유의수준을 만족시켜 음적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

이용년한과 언어폭력과의 상관관계에 있어서는 먼저 이용년한과 성적인 표현과의 상관계수는 $r=0.0566(p=0.564)$ 이다. 따라서 이용년한과 성적인 표현과의 함수관계는 유의수준을 만족시키지 못하므로 서로 관련이 없는 것으로 나타났다.

이용년한과 상대방을 비방하는 표현과의 상관관계에 있어서 상관계수는 $r=0.0253(p=0.797)$ 이다. 따라서 이용년한과 상대방을 비방하는 표현의 사용에 있어서 함수관계 또한 유의수준을 만족시키지 못하므로 서로 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

한편 이용년한과 욕설과의 상관계수는 $r=0.1468(p=0.133)$ 이다. 따라서 이용년한과 욕설과의 함수관계는 유의수준을 만족시키지 못하였다.

다음으로 PC통신 하루평균 이용시간과 언어폭력과의 상관관계에 있어서는 먼저 성적인 표현과의 상관계수는 $r=0.0746(p=0.447)$ 으로 PC통신 하루평균 이용시간은 유의수준을 만족시키지 못하였으며, 상대방 비방에 있어서는 상관계수가 $r=0.1669(p=0.087)$ 로 상대방 비방에 있어서도 유의수준을 만족시키지 못하였다. 그러나 욕설에 있어서는 상관계수가

$r=0.1937(p=0.047)$ 로 유의수준을 만족시켜 양적 상관관계가 있는 것으로 드러났다.

대화방 하루평균 이용시간과 언어폭력과의 상관관계를 보면 먼저 성적인 표현에 있어서 상관계수는 $r=0.0085(p=0.931)$ 로 유의수준을 만족시키지 못하므로 서로 관련이 없는 것으로 나타났다. 그러나 상대방 비방과의 상관관계에 있어서는 상관계수가 $r=0.2667(p=0.006)$ 로 유의수준을 만족시켜 양적 상관관계가 있는 것으로 드러났으며 욕설에 있어서도 상관계수가 $r=0.3006(p=0.002)$ 으로 유의수준을 만족시킴으로써 서로 양적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

대화방을 이용하는 주시간대와 언어폭력과의 상관관계를 살펴보면 우선 성적인 표현에 있어서 상관계수는 $r=0.0188(p=0.848)$ 이었으며 상대방 비방에 있어서도 상관계수가 $r=0.0209(p=0.832)$ 로 서로 관련이 없는 것으로 나타났다. 또한 욕설과의 상관관계에 있어서도 상관계수가 $r=0.0997(p=0.309)$ 로 유의수준을 만족시키지 못하여 서로 무관한 것으로 드러났다.

한편 인구사회학적 속성과 PC통신에서의 언어폭력과의 관계를 살펴보기 위해 교차분석을 실시한 결과 먼저 성별과 언어폭력에서는 <표 4-6-1>과 같이 나타났다.

<표 4-6-1> 성별과 언어폭력과의 교차분석 결과

	성적인 표현			비방			욕설		
	0회	1~10회 미만	10회 이상	0회	1~10회 미만	10회 이상	0회	1회~10회 미만	10회 이상
남자	51 (85.0)	7 (11.7)	2 (3.3)	53 (88.3)	6 (10.0)	1 (1.7)	54 (90.0)	4 (6.7)	2 (3.3)
여자	41 (89.1)	4 (8.7)	1 (2.2)	43 (93.5)	3 (6.5)	0 (0)	44 (95.7)	2 (4.3)	0 (0)
합계	98 (86.8)	11 (10.4)	3 (2.8)	96 (90.6)	9 (8.5)	1 (0.9)	98 (92.4)	6 (5.7)	2 (1.9)

* ()는 비율

따라서 남자가 여자에 비해 PC통신에서 폭력적인 언어를 사용할 가능성이 높은 것으로 나타났다. 그리고 비록 미미한 차이이긴 하지만 여성들도 비방이나 욕설의 사용보다는 성적인 표현을 사용하는 횟수가 상대적으로 높아 성적인 표현에서는 보다 적극적임을 알 수 있다.

다음으로 연령별과 언어폭력과의 관계는 <표 4-6-2>와 같다.

<표 4-6-2> 연령과 언어폭력과의 교차분석 결과

	성적인 표현			비방			욕설		
	0회	1~10회 미만	10회 이상	0회	1~10회 미만	10회 이상	0회	1회~10회 미만	10회 이상
10대	6 (75.0)	2 (25.0)	0 (0)	5 (62.5)	2 (25.0)	1 (12.5)	6 (75.0)	1 (12.5)	1 (12.5)
20대	69 (86.3)	9 (11.2)	2 (2.5)	73 (91.3)	7 (8.7)	0 (0)	74 (92.5)	5 (6.2)	1 (1.3)
30대	15 (93.8)	0 (0)	1 (6.2)	16 (100)	0 (0)	0 (0)	16 (100)	0 (0)	0 (0)
40대 이상	2 (100)	0 (0)	0 (0)	2 (100)	0 (0)	0 (0)	2 (100)	0 (0)	0 (0)
합계	92 (86.8)	11 (10.4)	3 (2.8)	96 (90.6)	9 (8.5)	1 (0.9)	98 (92.4)	6 (5.7)	2 (1.9)

* ()는 비율

따라서 PC통신에서의 언어폭력은 10대와 20대에서 보다 광범위하게 이루어지고 있으며 나이가 많을 수록 폭력적인 언어의 사용이 감소하여 PC통신에서의 언어폭력은 상대적으로 연령이 젊은 층에서 행해지고 있는 것으로 나타났다.

직업과 언어폭력과의 관계에서는 <표 4-6-3>과 같다.

<표 4-6-3> 직업과 언어폭력과의 교차분석 결과

	성적인 표현			비방			욕설		
	0회	1~10회 미만	10회 이상	0회	1~10회 미만	10회 이상	0회	1회~10회 미만	10회 이상
전문직	12 (85.7)	1 (7.15)	1 (7.15)	14 (100)	0 (0)	0 (0)	13 (92.9)	1 (7.1)	0 (0)
관리직	3 (100)	0 (0)	0 (0)	3 (100)	0 (0)	0 (0)	3 (100)	0 (0)	0 (0)
사무직	14 (93.3)	0 (0)	1 (6.7)	15 (100)	0 (0)	0 (0)	15 (100)	0 (0)	0 (0)
판매직	1 (100)	0 (0)	0 (0)	1 (100)	0 (0)	0 (0)	1 (100)	0 (0)	0 (0)
중·고등 학생	4 (66.7)	2 (33.3)	0 (0)	3 (50.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.65)	1 (16.65)
대학(원)생	44 (88.0)	5 (10.0)	1 (2.0)	44 (88.0)	6 (12.0)	0 (0)	45 (90.0)	4 (8.0)	1 (2.0)
가정주부	7 (87.5)	1 (12.5)	0 (0)	7 (87.5)	1 (12.5)	0 (0)	8 (100)	0 (0)	0 (0)
무직	3 (60.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	5 (100)	0 (0)	0 (0)	5 (100)	0 (0)	0 (0)
기타	4 (100)	0 (0)	0 (0)	4 (100)	0 (0)	0 (0)	4 (100)	0 (0)	0 (0)
합계	92 (86.8)	10 (9.4)	4 (3.8)	96 (90.6)	9 (8.5)	1 (0.9)	98 (92.4)	6 (5.7)	2 (1.9)

* ()는 비율

따라서 언어폭력을 사용하는 횟수에 있어서는 직업별로 유의미한 차이가 없다. 다만 중·고등학생·대학(원)생이 상대적으로 다른 이용자들에 비해 폭력적인 언어를 조금 더 많이 사용하고 있는 것으로 나타났다.

마지막으로 학력과 언어폭력과의 관계를 살펴보면 <표 4-6-4>와 같다.

<표 4-6-4> 학력과 언어폭력과의 교차분석 결과

	성적인 표현			비방			욕설		
	0회	1~10회 미만	10회 이상	0회	1~10회 미만	10회 이상	0회	1회~10회 미만	10회 이상
중학재	2 (100)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (50.0)	1 (50.0)	1 (50.0)	0 (0)	1 (50.0)
고교재	3 (60.0)	2 (40.0)	0 (0)	4 (80.0)	1 (20.0)	0 (0)	4 (80.0)	1 (20.0)	0 (0)
전문대재	2 (100)	0 (0)	0 (0)	2 (100)	0 (0)	0 (0)	2 (100)	0 (0)	0 (0)
대학(원)재	40 (88.9)	4 (8.9)	1 (2.2)	40 (88.9)	4 (8.9)	1 (2.2)	41 (91.1)	3 (6.7)	1 (2.2)
고졸	7 (87.5)	1 (12.5)	0 (0)	7 (87.5)	1 (12.5)	0 (0)	8 (100)	0 (0)	0 (0)
전문대졸	4 (66.7)	1 (16.65)	1 (16.65)	6 (100)	0 (0)	0 (0)	5 (83.3)	1 (16.7)	0 (0)
대졸	29 (87.9)	3 (9.1)	1 (3.0)	32 (97.0)	1 (3.0)	0 (0)	32 (97.0)	1 (3.0)	0 (0)
대학원 수료이상	5 (100)	0 (0)	0 (0)	5 (100)	0 (0)	0 (0)	5 (100)	0 (0)	0 (0)
합계	92 (86.8)	11 (10.4)	3 (2.8)	96 (90.6)	8 (7.5)	2 (1.9)	98 (92.4)	6 (5.7)	2 (1.9)

* ()는 비율

따라서 비록 미미한 차이이긴 하지만 오히려 전문대 졸업 이상의 고학
력자들이 언어폭력을 좀더 많이 사용하는 것으로 나타났다.

제 5 장 요약 및 결론

제 1 절 연구결과의 요약

1. 연구문제 및 연구방법

PC통신에 대한 국내의 기존연구는 PC통신의 기능적 요인에 강조점을 두어 진행된 나머지 PC통신의 한 단면만을 부각시킴으로써 오히려 PC통신에 대한 공정한 판단을 내리는데 걸림돌이 되어 왔다. 특히 PC통신에서 언어폭력을 당한 여중생이 자살하는 사건이 일어나는 등 PC통신에서의 언어폭력은 일상생활에서뿐만 아니라 정서적인 부분에 있어서도 상당히 많은 부정적인 영향을 미치고 있다.

따라서 본 연구는 이러한 관점에서 출발하여 보다 바람직한 PC통신 문화의 형성을 위해 현재 사회문제가 되고 있는 PC통신에서의 언어폭력에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 하였다. 이를 위해 인지부조화이론, 미디어풍부성이론, 사회적 실재감이론 및 사회영향모델을 토대로 우선 PC통신에서 언어폭력에 영향을 미치는 요인을 크게 PC통신의 매체적 속성과 이용자 개인의 속성에서 출발한다고 보고 우선 PC통신의 매체적 속성 중에서도 언어폭력의 직접적 원인이 되는 익명성에 주안점을 두어 PC통신 이용자의 대화명 변경빈도 및 사용 대화명과 PC통신에서의 언어폭력과의 관계를 살펴보았으며 다음으로 이용자의 개인적 속성과 언어폭력과의 관계를 검증하였다.

본 연구에서 검증하고자 했던 연구문제들은 다음과 같다

[연구문제 1] PC통신의 익명적인 매체적 속성과 PC통신에서의 언어폭력과는 어떠한 관계가 있는가?

[연구문제 2] PC통신 이용자의 개인적 속성과 PC통신에서의 언어폭력과는 어떠한 관계가 있는가?

이러한 연구문제들을 검증하기 위해 종속변인이 되는 PC통신에서 폭력적인 언어의 사용빈도, 독립변인이 되는 대화명 변경빈도, 주사용 대화명, 이용자의 PC통신 숙련도, 이용자의 PC통신 이용년한, 대화방 이용시간, 성별, 연령, 학력, 직업 등에 대한 측정척도를 구성하였다. 그리고 구성된 측정척도를 사용하여 국내의 대표적인 PC통신서비스인 ‘천리안’이용자 125명을 대상으로 ‘온라인(Online)설문조사’방법을 이용하여 필요한 자료를 수집하였다. 회수된 응답중 누락되거나 부실한 것을 제외한 106건의 자료를 최종적으로 분석에 사용하였다.

2. 연구결과의 요약

본 연구는 새로운 커뮤니케이션채널로써 점차 그 이용이 확대되고 있는 PC통신에서의 폭력적인 언어사용이 어떠한 요인에 의해 이루어지는가를 실증적으로 검증해보고자 하였다. 이는 서서히 사회문화의 한 부분

으로 자리잡아 가고 있는 PC통신에서 새로운 사회문제로 등장하고 있는 언어폭력에 영향을 미치는 요인을 규명하여 이에 대한 적절한 대책을 마련하기 위한 시사점을 던져주기 위한 것이었다.

분석결과 대화명 변경빈도, 이용자의 숙련도 및 이용년한과 PC통신에서 언어폭력과의 상관관계는 거의 없는 것으로 나타났다. 그러나 대화명 사용과 관련해서는 본명이나 대화명을 사용하지 않는 이용자보다는 대화명을 사용하는 이용자들이 폭력적인 언어를 사용하는 경우가 많았다. 또한 이용자들이 PC통신 이용속성과 언어폭력과의 상관관계에서는 유의미한 요소가 많이 검증됨으로써 PC통신에서의 언어폭력은 이용자들이 PC통신을 어떻게 이용하는가에 많이 영향받는 다는 것으로 나타났다. 즉 PC통신 이용자의 숙련도와 PC통신에서의 언어폭력중에서 하위개념인 욕설과는 서로 음적 상관관계가 있는 것으로 나타나 이용자의 숙련도가 높을수록 PC통신에서 언어폭력을 행하는 경우가 많다는 것을 입증하였다. 또한 대화방이나 PC통신을 상대적으로 많이 이용하는 사람들이 욕설을 사용할 가능성이 높으며 대화방 이용시간이 많은 이용자들은 상대방을 비방할 확률도 높은 것으로 판명되었다.

한편 인구사회학적 속성과의 관계에 있어서는 여자보다는 남자가 폭력적인 언어를 더 많이 사용하는 경향이 있으며 연령에서는 10대와 20대가 가장 많이 폭력적인 언어를 사용하는 것으로 나타났다. 또 직업에서는 중·고등학교·대학(원)에 재학중인 이용자가 상대적으로 다른 직업의 이용자들 보다 언어폭력의 횟수가 많으며 저학력자보다는 전문대 졸업 이상의 고학력자가 폭력적인 언어를 사용하는 경우가 많았다.

제 2 절 연구문제에 대한 결론

본 연구는 PC통신 서비스중 ‘천리안’이용자를 대상으로 대화방에서 이루어지는 언어폭력에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 했다. 이를 위해 각각의 연구문제를 설정하고 분석한 결과를 내려보면 아래와 같다.

먼저 [연구문제 1]은 “PC통신의 익명적인 매체적 속성과 PC통신에서의 언어폭력과는 어떠한 관계가 있는가”였다. 이에 대한 검증결과 익명적인 PC통신의 매체적 속성과 PC통신에서의 언어폭력과는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

이는 비록 PC통신 매체가 익명적인 성격을 갖고 있기는 하지만 이로 인해 이용자들이 PC통신에서 언어폭력을 행한다고는 볼 수 없다는 것이다. 즉, 이용자가 대화명을 변경하더라도 이는 자신을 감추기 위한 방법이라기 보다는 오히려 자기 자신의 개성을 표현하기 위한 방법으로 여기고 있다고 추론되어 진다.

한편 대화명 사용과 관련해서는 본명이나 대화명을 사용하지 않는 이용자보다는 대화명을 사용하는 이용자들이 폭력적인 언어를 사용하는 경우가 많았다.

[연구문제 2]는 “PC통신 이용자의 개인적 속성과 PC통신에서의 언어폭력과는 어떠한 관계가 있는가?”였다. 이에 대한 검증결과 이용자의 이용년한과 PC통신에서의 언어폭력과는 상관관계가 없는 것으로 나타났으며 숙련도에 있어서는 숙련도와 폭력적인 언어의 하위개념중 욕설의 사용에서 유의미한 결과를 보여주었다.

또한 이용자의 PC통신 이용속성과의 상관관계에 있어서는 우선 PC통

신 하루평균 이용시간과 욕설과는 서로 상관관계가 있는 것으로 드러났으며 대화방 평균이용시간과 상대방 비방 및 욕설과도 서로 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

이는 PC통신에서의 언어폭력은 이용자의 PC통신 이용년한과 전혀 무관하게 이루어지고 있지만 PC통신에 대한 숙련도가 높은 이용자일수록 언어폭력을 행할 가능성이 높음을 증명하고 있다. 따라서 앞서 논의하였던 사회영향모델에서 주장하는 숙련도가 높은 이용자들이 오히려 초보자들보다 적절한 전자우편 에티켓을 더 많이 알고 있으므로 고의적으로 언어폭력을 행하지 않는다는 것에 대한 하나의 반증이기도 하다. 또한 PC통신을 많이 이용하는 이용자가 욕설을 할 가능성이 높으며 대화방을 많이 이용하는 이용자들이 상대방을 비방하거나 욕설할 수 있는 가능성이 대화방을 비교적 적게 이용하는 이용자들보다 더욱 높다는 것이 드러났다.

그리고 인구사회학적 속성과 언어폭력에 있어서는 여자보다는 남자가 폭력적인 언어를 사용하는 경향이 있으며 연령에서는 10대와 20대가 가장 많이 폭력적인 언어를 사용하는 것으로 나타났다. 또 직업에서는 중·고등학교·대학(원)에 재학중인 이용자가 상대적으로 다른 직업의 이용자들보다 언어폭력의 횟수가 많았으며 저학력자보다는 전문대 졸업 이상의 고학력자가 폭력적인 언어를 사용하는 경우가 많았다.

제 3 절 본 연구의 한계와 앞으로의 연구를 위한 제언

본 논문은 PC통신 이용자의 급격한 증가와 함께 PC통신 이용이 보편화됨에 따라 사회문제시 되고 있는 PC통신에서 언어폭력에 영향을 미치는 요인을 살펴보았다. PC통신의 건전한 발전을 저해하는 제요소에 대한 검토가 상대적으로 부족한 상황에서 일상생활에까지 과급효과를 미치는 언어폭력의 요인을 구체적으로 분석하였다는 데에 본 논문의 의의를 찾을 수 있다.

그러나 본 논문은 다음과 같은 한계를 갖고 있다.

첫째, 연구대상의 제한이다. 본 논문은 대화방을 분석대상으로 설정함으로써 분석의 구체성을 살리고자 했다. 그러나 PC통신에서의 언어폭력은 대화방뿐만 아니라 게시판, 토론방 등에서 다양한 형태로 일어나고 있다. 따라서 이 연구로부터 나온 결론의 일반화는 상당히 제한되며 차후 대화방외에 다른 PC통신 서비스에 대한 분석이 필요하다.

둘째, 본 연구는 실제로 대화방을 이용하는 사람들이 언어폭력을 행하는 횟수에 초점을 두었다. 이는 이용자가 어떠한 조건하에서 언어폭력을 행하는지에 대한 본 연구의 관점에서 비롯된 것이다. 그러나 실제로 대화방 이용자들이 부정적인 응답을 회피할 뿐만 아니라 각 이용자마다 언어폭력의 정도에 대한 이해를 달리함으로써 결과를 분석하는데 많은 노력이 필요하였다. 따라서 후속연구에서는 이러한 부분을 보완할 수 있는 방법의 연구가 있어야 할 것이다.

셋째, 언어폭력에 영향을 미치는 요인에 있어서도 숙련도, 이용년한, 성별, 연령, 대화명 변경정도 뿐만 아니라 다양한 요인들이 작용할 것으로 예측되어 앞으로 이에 대한 지속적인 연구가 이루어질 필요가 있다. 특히 각각의 요인들이 개별적으로 작용하기보다는 서로 상호적으로 연관되어 이루어질 수도 있기 때문에 향후 연구에서는 이러한 점에 착안한 탐구가 있어야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내논문 및 단행본

강명신, 여론형성장으로서 PC통신에 관한 연구: 위르겐 하버마스의 공개자이론을 중심으로, 외국어대학교 석사학위 논문(1996).

강상현, 정보통신 혁명과 한국사회(서울 : 한나래, 1996).

고길섭, “채팅, 자유의 새로운 영토?”, 문화과학, 가을호, 1996.

김우룡, 커뮤니케이션 기본이론(서울 : 나남, 1995).

김유정 “사회실재감(Social Presence)에 따른 의사교환 과정에 대한 두 매체의 상이한 인식조사 : 컴퓨터매개커뮤니케이션(Computer-Mediated Communication)과 대면 커뮤니케이션(Face-to-Face Communication)의 비교연구”, '95 한국언론학회 봄철 정기 학술발표회, 1995.

김혁조, 컴퓨터 커뮤니케이션에 관한 후기구조주의적 접근; HITEL 통신망을 중심으로, 고려대학교 석사학위논문(1992).

배진한, 컴퓨터매개커뮤니케이션이 대인커뮤니케이션 채널 및 정보이용에 미치는 영향, 서울대 박사학위 논문(1995).

윤영민, 전자정보공간론(서울 : 전예원, 1997).

이만제, 한국 PC통신 문화에 관한 연구, 경희대학교 박사학위 논문(1997).

이용욱, “전자언어의 구술성과 문자성”, 한국정보문화센터, 한국사회와 정보문화(서울 : 한국정보문화센터, 1997).

임현경, PC통신을 통한 가상공동체의 형성과 그 특성에 관한 연구, 서울대학교 석사학위논문(1996).

전석호, 정보사회론 : 커뮤니케이션 혁명과 뉴미디어(서울 : 나남, 1993).

최정호외, 정보사회와 우리(서울 : 소화, 1995).

추광영, “천리안Ⅱ 조기도입자의 이용과 만족도에 관한 연구”, 정보사회연구, 가을호, 1990.

2. 국외논문 및 단행본

宮田加久子, “電子メディア社會 : 新しいコミュニケーション環境の社會心理”(東京 : 誠信書房, 1993). 한국정보문화센터 역, 전자미디어사회 : 새로운 커뮤니케이션 환경의 사회심리(서울 : 한국정보문화센터, 1994).

三上俊治, 情報環境と ニューメディア(東京 : 學文社, 1995).

川崎賢一, 미디어コミュニケーション 情報交流の社會學, 한국정보문화센터 옮김, 정보교류의 사회학(서울 : 한국정보문화센터, 1994).

夏井高人, ネットワーク社會の文化と法(東京 : 日本評論社, 1997).

Brail S., “The Price of Admission: Harassment and Free Speech in The Wild, Wild West” in Lynn Cherny & Elizabeth Reba Weise (ed),

Wired Woman (Washington: Seal Press, 1996).

Dannefer, W. D., & Poushinsky, N., “Language and Community: CB in Perspective”, *Journal of Folklore Research*, 27, 1977.

Dordick, Herbert S. and Wang, Georgette, *The Information Society: A Retrospective View* (CA: Sage, 1981).

Feenberg, A., “Computer Conferencing and the Humanities”, *Instructional Science*, 16(2), 1987.

Frank Webster, *Theories of The Information Society* (London: Routledge, 1995). 조동기 역, 정보사회이론(서울 : 사회비평사, 1997).

Fulk, J., Schmitz, J., & Steinfield, C. W., “A Social Influence Model of Technology Use”, in J. Fulk & C. Steinfield (ed), *Organizations and Communication Technology* (Newbury Park, CA: Sage, 1990).

Heather Bromberg, “Are MUDs Communicates? Identity, Belonging and Consciousness in Virtual Worlds”, in Rob Shields(ed), *Culture of Internet*(California : SAGE, 1996).

Hiltz, S. R., Johnson, K. & Turoff, M., “Experiments in Group Decision Making: Communication Process and Outcome in Face-to-Face Versus Computerized Conference”, *Human Communication Research*, 13(2), 1986.

Johansen, R., DeGrasse, R., & Wilson, T., "Group Communication Through Computers", *Effects on Working Patterns*, Vol. 5. 1978.

Katie Argyle and Rob Shields, "Is there a Body in the Net?", in Rob Shields(ed), *Culture of Internet* (California: SAGE, 1996).

Margaret L. McLaughlin, Kerry K. Osborne & Christine B. Smith, "Standards of Conduct on Usenet" in Steven G. Jones(ed), *CyberSociety*(California : SAGE, 1995).

Martin, James, *The Wired Society* (NJ: Prentice-Hall, 1989).

Milena Collot & Nancy Belmore "Electronic Language : a New Variety of English" in Susan C. Herring(ed), *Computer-Mediated Communication : Linguistic, Social and cross-cultural perspectives*(Philadelphia : Jon Benjamins, 1996).

Myers, D, "Anonymity is Part of The Magic: Individual Manipulation of Computer-Mediated Communication Contexts", *Qualitative Sociology*, 19(3), 1987.

Nancy K. Baym, "The Emergence of Communication in Computer Mediated Communication" in Steven G. Jones(ed), *CyberSociety* (California: SAGE, 1995).

Philip A. Thompsen, "What's Fueling the Flames in Cyberspace? Social Influence Model", in Lance Strate, Ronald Jacobson & Stephanie

B. Gibson(ed), *Communication and Cyberspace: Social Interaction in an Electronic Environment* (New Jersey: Hampton Press, 1996).

Poster, M., *The Mode of Information: Postructuralism and Social Context*(London: Polity Press, 1990), 김성기 역, 뉴미디어의 철학(서울 : 민음사, 1994).

Rapaport M., *Computer Mediated Communication: Bulletin Boards, Computer Conferencing, Electronic Mail and Information Retrieval* (New York: John Wiley & Sons, 1991).

Rice, R. E., and Associates, *The New Media: Communication, Research and Technology* (Newbury, CA: Sage, 1984).

Rice R. E., & Love G., “Electronic Emotion : Socioemotional Content in a Computer Mediated Networks”, *Communication Research*, 1987.

Ringo Ma, “Computer-Mediated Conversation as a New Dimension of International Communication between East Asian and North American College Students” in Susan C. Herring(ed), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and cross-cultural perspectives* (Philadelphia: Jon Benjamins, 1996).

Short, J., Williams, E., & Christie, B., *The Social Psychology of Telecommunication* (London: Wiley, 1976).

Sproull, L. & Kiesler, S. "Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication", *Management Science*, 32, 1986.

Trevino L. K., Lengel R. H. & Daft R. L., "Media Symbolism, Media Richness and Media Choice in Organization: A Symbolic Interactionist Perspective", *Communication Research*, 1987.

Tom Forester and Perry Morrison, *Computer Ethics* (Cambridge: The MIT Press, 1995).

Wallace J. & M. Mangan, *Sex, Laws and Cyberspace* (New York: Henry Holt & Company, 1996).

Walther, J. B., & Burgoon, J. K., "Relational Communication in Computer-Mediated Interaction", *Human Communication Research*, 19(1), 1992.

Werner J. Serverin & James W. Tankard, *Communication Theories: Origins, Methods, Uses* (New York: longman, 1988). 장형익 · 김홍규 역, 커뮤니케이션개론(서울 : 나남, 1991).

Williams, E., "Experimental Comparisons of Face-to-Face and Mediated Communication: A Review", *Psychological Bulletin*, 84(5), 1977.

Williams, F., Rice, R. E., & Rogers, E. M., *Research methods and the new media*, (New York: Free press, 1988).

Williams F., *The Communication Revolution* (Beverly Hills: Sage, 1982).

Yates, S., “Oral and Written Linguistic Aspects of Computer Conferencing: A Corpus Based Study”, in Susan C. Herring(ed), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives* (Philadelphia: Jon Benjamins, 1996).

3. 보고서 및 자료

전자신문사, 정보통신연감, 1997.

한국정보문화센터, PC통신 이용행태조사, 연구보고 92-12(서울 : 한국정보문화센터, 1992).

한국청소년개발원, 청소년PC통신 이용실태에 관한 연구(서울 : 한국청소년개발원, 1995).

동아일보, 1997년 10월 9일.

서울신문, 1997년 7월 4일.

중앙일보, 1997년 8월 27일.

한국경제신문, 1996년 1월 25일.

한국일보, 1997년 8월 31일.

한국일보, 1997년 10월 31일.

- ABSTRACT -

A Study on Flamming of Chatting Room

KIM, BONG-SEOB

Dept. of Broadcasting

Graduate School of Mass Communication

Kyung-Hee University

This study tests that flamming of chatting room is affected by what kinds of element. that is, this study attempts to show that flamming is affected by anonymity of CMC(Computer-Mediated Communication), flamming is affected by personal attribute.

For this purpose, flamming is affected by two variables(independent variables); 1) Nickname on chatting room, the frequency to change nickname, 2) comprised of user's expertise of CMC, user's skill of CMC, sex, old, 학력, job, use time on chatting room, the time to use chatting room.

Independent variables are hypothesized to effect flaming, on the basis of flow theory, deindividuation theory, the information richness theory, social presence theory, a social influence model.

Therefore, the study purpose two questions as follows

Question 1 : What relation cause flaming to anonymity of CMC.

Question 2 : What relation cause flaming among CMC user's personal attribute.

Data for the study were gathered from 106 Chollian Service subscribers through Online survey.

The result shows that the frequency to change nickname, comprised of user's expertise of CMC, user's skill of CMC have not reference to flaming. But the result shows that flaming is affected by how to use CMC. That is, High skill user use flame more and more and heavy users use slang and 비방 more and more.

In addition, nickname, old, job, 학력 among CMC user's have relation to flaming

조사용 설문지

안녕하십니까?

경희대학교 언론정보대학원에서는 PC통신 이용에 관한 연구를 수행하고 있습니다.

이 설문은 현재 PC통신상에서 문제시되고 있는 언어폭력(플레임)에 관해 여러분의 의견을 구하기 위해 작성된 것입니다.

설문을 통해 얻어진 귀하의 고견은 본 연구에 귀중한 자료가 될 것입니다. 귀하의 응답내용은 연구목적으로만 사용될 것이며 통계적으로 처리되기 때문에 개인 신상에 관한 내용은 절대로 비밀이 보장됩니다.

바쁘시겠지만 잠시 시간을 내시어 솔직하고 성의 있는 답변을 해주시기를 부탁드립니다. 응답해주신 분들께는 소정의 기념품을 보내드리도록 하겠습니다.

감사합니다.

※ 설문에 응하시는 요령

다음의 설문을 화면 갈무리하신 다음, 설문지의 괄호 안에 해당하는 번호를 기입하시면 됩니다. 설문은 객관식으로 작성되어 있으며, 응답에 소요되는 시간은 15분~20분 정도입니다. 응답을 빠짐없이 다 작성하신 후, 전자우편을 통해 BATT22 앞으로 보내주십시오. 의문점이 있으면 언제든지 전자우편을 보내주십시오

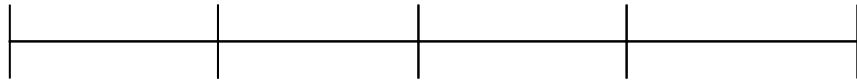
경희대학교 언론정보대학원

연구원 : 김 봉 섭(BATT22)

지도교수 : 이 인 회(ZPI002)

1. 귀하는 주변의 사람들과 비교해 볼 때 PC 및 PC통신이용능력 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

매우 대체로 그 저 매우
높다 높 다 보통이다 그렇다 낮다



() () () () ()

2. 귀하는 PC통신에 가입하신지 얼마나 되었습니까? ()번

① 1년미만 ② 1년이상~2년미만 ③ 2년이상

3. 귀하는 하루 평균 얼마나 통신을 이용하십니까? ()번

① 30분미만 ② 30분~1시간 ③ 1시간~2시간 ④ 2시간~3시간
⑤ 3시간이상

4. 귀하가 대화방을 이용하는 하루평균 시간은? ()번

① 30분미만 ② 30분~1시간 ③ 1시간~2시간 ④ 2시간~3시간
⑤ 3시간이상

5. 귀하가 대화방을 이용하는 주된 시간은? ()번

① 08시~12시 ② 12시~17시 ③ 17시~21시 ④ 21시~24시
⑤ 24시~02시 ⑥ 02시~08시

6. 귀하는 PC통신 접속시 대화명을 얼마나 자주 바꾸십니까? ()번

① PC통신 가입이후 바꿔본 적이 없다. ② 6개월에 한번정도 바꾼다.
③ 한달에 한번정도 바꾼다. ④ 1주일에 한번정도 바꾼다.
⑤ 접속할 때마다 바꾼다.

7. 귀하가 PC통신 접속시 주로 사용하는 대화명은? ()번

- ① 자신의 본명
- ② 자신의 성을 암시하는 단어(예 : 남자인 경우 ‘아담’, 여자인 경우 ‘이브’ 등)
- ③ 자신의 성을 암시하는 어구(예 : 남자인 경우 ‘바보온달’, 여자인 경우 ‘평양공주’)
- ④ 자신의 성과 다른 단어(예 : 남자이면서 ‘이브’라고 하거나, 여자이면서 ‘아담’이라고 하는 경우)
- ⑤ 자신의 성과 다른 어구(예 : 남자이면서 ‘평양공주’라고 하거나 여자이면서 ‘바보온달’이라고 하는 경우)
- ⑥ 사용하지 않는다.

8. 귀하는 PC통신시 성적인 내용을 암시하는 글을 사용하신 적이 있습니까? 있다면 평균 몇회정도 사용하십니까? 숫자로 입력하여 주십시오.

1회 접속시 평균 ()회

9. 귀하는 PC통신시 상대방을 비방하는 글을 사용하신 적이 있습니까? 있다면 평균 몇회정도 사용하십니까? 숫자로 입력하여 주십시오.

1회 접속시 평균 ()회

10. 귀하는 PC통신시 욕설을 하신 적이 있습니까? 있다면 평균 몇회정도 사용하십니까? 숫자로 입력하여 주십시오.

1회 접속시 평균 ()회

11. 귀하의 성별은? ()번

- ① 남자 ② 여자

12. 귀하의 연령은? ()번

- ① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대이상

13. 귀하의 직업은 무엇입니까? ()번

- ① 전문직 ② 관리직 ③ 사무직 ④ 판매직 ⑤ 서비스직
- ⑥ 생산직 ⑦ 농어민 ⑧ 중·고등학생 ⑨ 대학(원)생
- ⑩ 가정주부 ⑪ 무직 ⑫ 기타

14. 귀하의 최종학력은? ()번

- ① 초등학교 재학 ② 중학교 재학 ③ 고등학교 재학
- ④ 전문대학 재학 ⑤ 대학(원) 재학 ⑥ 초등학교 졸
- ⑦ 중학교 졸 이상 ⑧ 고등학교 졸 이상 ⑨ 전문대학 졸 이상
- ⑩ 대학 졸 ⑪ 대학원 수료 이상

♥ 오랫동안 수고해 주셔서 감사합니다.

이제 끝으로 화면을 전자우편을 통해 BATT22 앞으로 보내주시면
됩니다.

- 논문 후기 -

고등학교 시절 신문방송학과에서 무엇을 배우는 지도 모르면서 막연히 신문방송학을 동경한 적이 있었다. 그리고 신문방송학은 그 이후로도 10여년간을 나와 함께 보냈다. 그러나 아직도 정확히 신문방송학이 무엇이라고 단정지을 수 없다. 오히려 고등학교 때의 치기 어린 동경조차 많이 퇴색되어 그때의 열정마저도 많이 식어 버린 것만 같았다.

그러나 지난 2년반동안 주경야독(?)은 다시 나를 일으켜 세웠다. 독선과 아집에 가득찬 경직된 사고와 게을러진 몸과 마음을 추스르는데 2년 반이라는 시간이 그리 길게 느껴지지는 않았지만 대학원 생활은 다시 한번 내자 신을 돌아다보고 부추겨 세울 수 있는 시간이 되었다.

여기에는 학부시절부터 사랑으로 돌봐주신 여러 은사님들의 지도편달이 커다란 도움이 되었다. 특히 논문의 처음부터 끝까지 꼼꼼히 돌봐주신 이인희 선생님과 이경자 선생님, 한균태 선생님께 몇줄의 글로나마 감사의 마음을 전하고 싶다. 또한 이 주제의 논문을 쓰는데 방향을 제시하여 준 방송대학교 이영음 선생님과 여러 기초자료들을 챙겨준 대학원 원우들에게도 고마움을 표시하고 싶다.

직장상사, 동료들의 도움도 평생을 두고도 잊혀지지 않을 것이다. 정책연구실 식구들, 문화진흥본부 동료분들 그리고 수업 때문에 퇴근시간보다 일찍 퇴근하는 나를 외면으로 도움을 주신 직속상사분들께도 고마움을 전한다. 또한 통계방법에 대해 조언을 아끼지 않으신 손연기박사님으로부터는 이루 헤아릴 수 없는 도움을 받았다.

지금까지 나를 낳아 길러주신 부모님의 은혜 또한 다시금 생각나게 한다. 결혼적령기를 훨씬 넘긴 장손임에도 불구하고 공부하는 다 때가 있다며 지원을 아끼지 않으신 부모님은 언제나 나의 든든한 후원자였으며 영원한 안식처였다. 다시 한번 부모님 은혜에 큰절을 올린다.

아직 학문의 체계가 부족하여 여기저기 허점이 있지만 그래도 이 한편의 논문 완성에 도움을 주신 여기에 표현하지 않은 많은 분들의 도움에 다시 한번 고개 숙여 고마움을 전한다.

1998. 2. 金 奉 燮