

# 온라인 루머 행동에 대한 온라인 환경 요인의 영향 연구

김한민

성균관대학교 경영대학 박사과정

## A Study on Effects of Online Environmental Factors on Online Rumor Behavior

Han-Min Kim

Doctoral Student, Business School, Sungkyunkwan University

**요약** 온라인 루머는 피해자에게 극심한 정신적 스트레스와 이미지 손실을 발생시킨다. 온라인 루머 관련 선행 연구들은 온라인 루머가 온라인 공간에서 발생하는 현상임에도 불구하고 온라인 환경 요인을 크게 고려하지 않았다. 따라서 본 연구는 온라인 루머에 대한 온라인 특성의 영향력을 발견하고자 하였다. 본 연구는 인지된 익명성, 사회적 실재감 부족, 인지된 전파성을 온라인 특성으로 고려하였으며, 온라인 특성이 온라인 루머에 대한 태도를 거쳐 온라인 루머 행동으로 이어지는 연구 모델을 수립하고 실증하였다. 본 연구는 설문조사를 기반으로 소셜 네트워크 사용자 201명의 표본을 확보하였으며, PLS 분석 프로그램을 통해 연구 모델을 검증 하였다. 연구 결과, 인지된 익명성과 인지된 전파성은 온라인 루머에 대한 태도를 거쳐 온라인 루머 행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 사회적 실재감 부족은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 본 연구의 발견은 개인의 온라인 루머 행동이 온라인 특성에 의해서 발생할 수 있다는 사실을 제공한다. 본 연구는 온라인 루머 행동에 대해 인지된 익명성과 인지된 전파성의 역할을 주목할 필요성을 제시한다.

**주제어** : 온라인 루머, 인지된 익명성, 사회적 실재감, 인지된 전파성, 온라인 루머 태도, 융합

**Abstract** Online rumor creates psychological stress and image loss for victims. Prior studies related to online rumor did not consider the online environmental factor, despite the fact that online rumor occurs in the online space. Therefore, this study tried to investigate the influence of online characteristics on online rumor. This study considered perceived anonymity, lack of social presence, and perceived dissemination as online characteristics. We established and demonstrated a research model in which online characteristics affect online rumor behavior through attitude toward online rumor. This study obtained the sample of 201 social network users based on the survey and verified the research model using PLS tool. The results provided that perceived anonymity and perceived dissemination influenced online rumor behavior through attitude toward online rumor. On the other hand, lack of social presence was not significant. The findings of this study provide the fact that an individual's online rumor behavior can be caused by online characteristics. This study suggests that we pay attention to the role of perceived anonymity and perceived dissemination for online rumor behavior.

**Key Words** : Online Rumor, Perceived Anonymity, Social Presence, Perceived Dissemination, Online Rumor Attitude, Convergence

\*Corresponding Author : Han-Min Kim(hanmin8809@gmail.com)

Received October 7, 2019

Accepted January 20, 2020

Revised November 12, 2019

Published January 28, 2020

## 1. 서론

온라인 공간에서 존재하는 정보 중에 우리가 사실이라고 확신할 수 있는 정보는 과연 무엇인가? 소셜 네트워크 서비스를 기반으로 많은 사용자들은 자신의 의견을 표현하기도 하고 상호 간에 다양한 정보를 주고받는다. 하지만 소셜 네트워크에서 발생하는 정보 중 일부는 사실로 확인되지 않았거나 거짓인 정보들이 존재한다[1]. 온라인 루머는 소셜 네트워크의 긍정적인 부분 이면에 가려져 있는 어두운 영역이다. 예를 들어 대한민국의 타블로 학력 위조 루머 사건은 결과적으로 루머가 거짓으로 밝혀졌지만 피해자의 심리적 고통과 사회적 파장은 많은 피해를 발생시켰으며, 온라인 루머에 대한 경각심을 갖게 만들었다[2]. 하지만 현재까지도 온라인에는 사회적으로 부정적인 결과를 초래할 수 있는 루머들이 지속적으로 발생한다[1,3].

온라인 루머가 사회적으로 심각한 피해를 발생 시키면서 연구자들은 온라인 루머에 대한 연구를 수행하였다[4-8]. 일부 연구에서는 온라인 루머에 대한 사실 검증 여부의 중요성에 대해 연구하거나[4], 루머에 대응할 수 있는 검증 서비스의 중요성을 연구하였다[5].

온라인 루머에 대한 실증 연구에서는 루머에 대한 걱정, 루머 출처의 모호함, 개인적 관여도가 온라인 루머 발생에 기여한다고 보고 하였으며[6,7], 일부 연구에서는 온라인 루머를 사이버 폭력의 일부분으로 바라보고 루머에 대한 태도가 온라인 루머에 중요한 요인이라는 사실을 발견하였다[8].

요약 하자면, 선행 연구들은 온라인 루머의 발생에 대해 주로 개인의 동기 요인에 초점을 맞추어 왔다. 하지만 오프라인 상에서도 루머는 발생하며, 현실 세계의 루머와 온라인 루머를 구분 지을만한 요인이 존재함에도 이에 대한 연구는 거의 진행되지 않았다. 온라인 환경은 익명성, 전파성, 상대방에 대한 실재감의 부족 등의 환경 요인이 존재한다. 온라인에서 익명성의 경우 개인의 신분을 드러나지 않게 해주기 때문에 사이버 폭력과 악성댓글 등의 연구에서 심도 있게 다루어져 온 요인이다[8-10]. 반면에 온라인의 전파성의 경우 개인의 인지된 전파성과 악성댓글과의 관계성에 대해 일부 연구가 진행되었을 뿐이다[11].

온라인 루머는 온라인 공간에서 발생하는 현상이므로 온라인 루머 관련 연구들은 온라인 환경을 주목할 필요성이 있다. 익명성은 자신의 신분을 드러나지 않게 해주며[12], 사회적 실재감의 부족은 타인과 실제로 대면하고 있지 않기 때문에[13] 온라인 루머 행동과 관련 될

수 있는 가능성이 존재한다. 특히, 온라인 루머의 특성 상 자신이 작성한 온라인 루머가 많은 사람들에게 전파되고 영향을 미친다는 인식은 온라인 루머 행동에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 하지만 이러한 관점에서 온라인 환경 요인과 온라인 루머의 관계를 실증한 연구는 거의 진행되지 않았다. 다시 말해서, 온라인 공간에서 발생하는 루머 현상에 대해 아직 명확하게 밝혀지지 않은 부분이 존재한다는 것이다. 본 연구는 온라인 루머 연구에서 마땅히 주목받아야 할 온라인 환경 요인들이 기존 온라인 루머 연구에서 거의 주목 받지 못했다는 사실에 주목한다.

따라서 본 연구는 온라인 환경 요인들인 인지된 익명성, 사회적 실재감 부족, 인지된 전파성이 온라인 루머 행동에 미치는 영향에 대해 실증하고자 한다. 또한, 행동에 직접적으로 지대한 영향을 미치는 태도를 루머에 대한 태도 요인으로 활용하고자 하고자 한다. 본 연구는 온라인 루머 행동에 대한 온라인 환경 요인들의 영향력을 규명한다는 점에서 기존 연구와의 차별성을 제시 할 수 있을 것이다.

본 연구는 다음과 같이 구성된다. 2장에서 온라인 루머, 온라인 환경 요인(익명성, 사회적 실재감, 전파성), 온라인 루머 태도의 이론적 배경을 살펴보고 연구모형을 수립한다. 3장에서는 본 연구의 연구방법을 기술하며, 4장에서는 가설 검증을 실시하여 분석 결과를 제시한다. 5장에서는 연구 결과를 토대로 본 연구의 학문적 실무적 기여사항을 논의하고 한계점 및 향후 연구 방향에 대해 제언하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 온라인 루머

루머는 진실 여부에 대해 확신성 없이 순환되는 정보로 정의되어 질 수 있다[14]. 온라인의 루머는 지속적으로 전파되고 순환하며 많은 사용자들에게 정보가 전파된다. 비록 해당 루머가 거짓으로 밝혀짐에도 불구하고 온라인에서 발생한 루머는 온라인 공간에 남아 추가 피해를 발생시키기도 한다[15]. 그렇기 때문에 온라인 루머는 피해자에 대한 이미지와 신뢰를 크게 손상시킨다[16]. 온라인 루머 관련 선행 연구들은 온라인 루머 유포에 진위 여부를 판단할 수 있는 기준을 제공하는 것이 매우 중요하다고 주장하며 체계적인 사실 확인 시스템의 필요성을 강조하였다[4,5].

실증 연구에서는 루머에 대한 걱정, 루머 출처의 불분명성, 루머의 개인적 관여도가 온라인 루머를 촉진시킨다는 사실을 발견하였다[6,7]. 다른 연구에서는 루머에 대한 태도가 온라인 루머 전파 행동에 매우 중요한 영향을 담당한다는 사실을 발견하였다[17]. 한편, 온라인 루머는 사이버 폭력의 일부분으로 여겨져 실증되기도 하였다. 그 결과, 루머에 대한 태도와 익명성이 온라인 루머에 영향을 미치는 것으로 나타났다[8].

선행 연구들은 온라인 루머를 전파 하는 개인의 심리를 설명하기 위해 다양한 연구 관점을 취해왔다. 하지만 온라인 루머는 온라인 환경에서 발생하는 현상이며 현실 세계의 루머와 대비되는 요인이 관련 되어 있을 수 있다. 일부 연구에서는 익명성과 같은 온라인 환경 요인이 온라인 루머 행동에 중요한 동기 요인이 될 수 있다고 언급하고 있다[18]. 하지만 아직까지 온라인 환경 요인과 온라인 루머 행동의 관계를 실증한 연구는 거의 진행되지 않았다. 비록 사이버 폭력 연구에서 루머를 사이버 폭력의 일부분으로 바라보고 익명성이 사이버 폭력에 간접적으로 영향을 미친다고 보고 하였지만[8], 온라인 루머와의 관계를 명확하게 밝혔다고 주장하기에는 한계가 존재한다[19].

따라서 본 연구는 온라인 환경 요인과 온라인 루머 행동의 관계를 실증하고자 한다. 본 연구는 온라인 환경 요인으로 익명성, 사회적 실재감 부족, 전파성을 적용하고자 한다.

## 2.2 익명성

익명성은 자신의 신분이 타인에게 노출되지 않는 특성으로 정의할 수 있다[12]. 익명성은 온라인 공간의 대표적인 환경 요인으로 신분을 드러나지 않게 해주기 때문에 다양한 상황에서 개인의 행동에 영향을 미치는 것으로 알려져 왔다[20]. 익명성은 온라인에서 특정 문제에 대해 자유로운 의사표현을 촉진시켜 보다 효율적인 문제 해결을 가능하게 만든다[21]. 또한, 온라인 공간에서 익명성을 크게 인지한 개인은 프라이버시 위협에 대한 인식이 낮아져 적극적으로 온라인 활동할 수 있게 된다[22].

익명성은 개인에게 긍정적인 영향을 미치기도 하지만 사이버 폭력이나 악성댓글 등 비윤리적 행위를 촉진시키는 것으로 알려져 있다[8-10]. 일부 연구에서는 익명성을 악성댓글 발생 원인으로 지목하고 있으며[9], 사이버 폭력에 대한 도덕성이나 태도를 매개로 사이버 폭력에 간접적인 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다[8,10]. 익명성

은 루머 행위에 대한 책임을 감소 시켜주기 때문에 온라인 루머 행동과 관련될 수 있다고 언급되고 있다[18].

몰개성화 이론(Deindividuation theory)은 익명성이 개인에게 타인의 시선과 평가에 대한 걱정을 덜어주며, 자아인식을 감소시키기 때문에 비윤리적 행동을 촉발시킨다고 설명한다[23]. 다시 말해서, 익명성으로 인해서 개인이 비윤리적 행위에 대해 태도 변화가 발생할 수 있는 것이다. 이러한 논리는 온라인 루머에도 적용될 수 있다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 가설을 수립하였다.

가설1: 인지된 익명성은 온라인 루머에 대한 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2.3 사회적 실재감

타인을 실제로 대면하고 있다고 느끼는 사회적 실재감[13]은 온라인에서 발생하는 개인의 행동을 설명한다. 선행 연구에서는 온라인 마켓 사이트에서 판매 상품에 대한 사진과 구체적인 설명을 적극 제공하는 것이 소비자에게 사회적 실재감을 증가시키고 상품 구입을 촉진시킨다고 보고하고 있다[24]. 일부 연구에서는 사회적 실재감이 높을수록 온라인 학습 환경에서 활동하는 개인들의 공동체 의식을 향상 시킬 수 있다는 사실을 발견하였다[25]. 사회적 실재감은 온라인에서 타인과의 유대감 형성과 친밀감 향상에 기여한다고 할 수 있는 것이다.

하지만 사회적 실재감이 부족한 경우, 반대로 개인은 비윤리적인 행위를 저지르기도 한다. 상대방을 실재하고 직접 대면하는 느낌이 부족해지면 개인은 타인에게 정신적 스트레스를 줄 수 있는 표현을 쉽게 표출하는 경향이 있다[26]. 일부 연구에서는 타인에 대한 괴롭힘을 방지하기 위하여 사회적 실재감을 높여야 한다고 주장하고 있다. 사회적 실재감의 존재가 비윤리적 행위에 대한 책임과 태도를 개선할 수 있기 때문이다[27]. 또한, 선행 연구에서는 사회적 실재감이 타인에 대한 괴롭힘에 있어 직접적으로 영향을 주기보다 간접적으로 영향을 미친다고 언급하고 있다[27]. 따라서 본 연구는 사회적 실재감이 부족할 경우 온라인 루머에 대해 보다 긍정적인 태도를 가지게 될 수 있다고 있다고 판단하고 아래와 같은 가설을 수립하였다.

가설2: 사회적 실재감 부족은 온라인 루머에 대한 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2.4 전파성

온라인 공간은 게시된 정보의 교류가 널리 신속하게 진행될 수 있는 공간이다. 온라인의 전파성은 적은 노력으로 온라인 공간을 이용하는 많은 사용자에게 쉽게 정보를 유포 시킬 수 있게 해준다[11]. 전파성은 정보가 신속하고 쉽게 많은 사람들에게 전파되는 특성으로 정의될 수 있다[11]. 온라인의 전파성을 인지한 개인은 자신이 적은 노력으로 정보를 쉽게 많은 사람들에게 전달시킬 수 있다고 인식한다[28]. 온라인의 전파성은 정보를 순식간에 유포시키기 때문에[29], 사실 여부가 확인되지 않은 정보들도 견잡을 수 없이 퍼져나갈 수 있다. 이러한 전파성의 특성 때문에 온라인에서 비윤리적 행위를 저지르는 사람들은 온라인의 전파성을 인식하고 타인에게 피해를 입힐 수 있는 정보를 적극적으로 유포하기도 한다[29]. 그 결과 피해자가 겪는 정신적 스트레스는 현실보다 크게 증가하게 되며 가해자는 이를 더욱 악용하기까지 한다[29,30].

악성댓글 연구에서는 익명성 보다 전파성이 악성댓글 작성에 유의한 요인이라는 사실을 발견하였다[11]. 개인은 온라인의 전파성을 크게 인식 할수록 비윤리적인 행동을 쉽게 저지른다고 할 수 있다. 전파성은 큰 노력을 들이지 않고 많은 사람들에게 정보를 신속하게 전달할 수 있는 특성이기 때문에 온라인의 전파성을 크게 인식하는 개인은 자신의 영향력이 크다고 판단할 수 있다[11]. 결과적으로, 이러한 개인은 비윤리적인 행동에 대해 현실과는 다른 태도를 갖게 될 가능성이 있다. 자신의 영향력이 현실에서 보다 크다고 인식하기 때문이다. 이러한 논리를 온라인 루머 행동에 적용해보면, 온라인의 전파성을 크게 인지한 개인은 루머가 신속하고 많은 사람들에게 전달될 수 있다고 판단하기 때문에 온라인 루머에 대해 호의적인 태도를 취하게 될 수 있다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설3: 인지된 전파성은 온라인 루머에 대한 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2.5 온라인 루머에 대한 태도

태도는 특정 행동에 대해 좋음 또는 싫음으로 평가한 정도로 정의할 수 있다[31]. 개인의 태도는 행동을 예측하는 강력한 선행 요인으로 알려져 있다[32,33]. 특정 행동에 대해 호의적인 태도를 가지게 되면 개인은 그 행동을 실행하게 될 가능성이 매우 높다고 할 수 있는 것이

다. 선행 연구에서는 이러한 태도가 개인의 비윤리적 행동을 설명하는 중요한 요인으로 도입되었다. 사이버 폭력 연구에서는 사이버 폭력에 대해 긍정적인 태도를 가진 사람일수록 사이버 폭력을 쉽게 저지른다는 사실을 발견하였다[10]. 온라인 루머 연구에서도 태도는 온라인 루머 행동을 예측하는 매우 중요한 요인으로 나타났다[17]. 따라서 본 연구는 아래 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설4: 온라인 루머에 대한 태도는 온라인 루머 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

본 연구는 이론적 배경과 가설을 바탕으로 아래 다음과 같은 연구 모델을 수립하였다.(Fig. 1 참조)

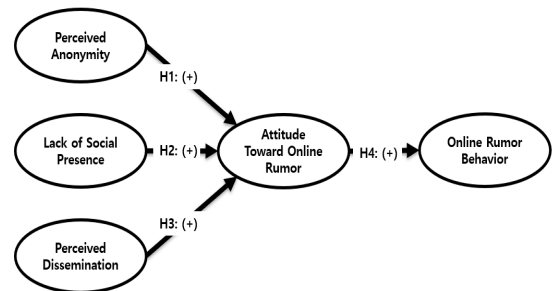


Fig. 1. Research model

## 3. 연구 방법

### 3.1 데이터 수집 및 데이터 특성

본 연구는 연구 목표를 달성하기 위하여 소셜 네트워크 서비스를 이용하는 사용자를 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 설문에 앞서 박사 과정 학생 5명과 석사 과정 학생 8명에게 설문 항목의 문맥과 타당성을 점검받았다. 본 설문은 온라인 구글 설문지를 활용하여 수행되었다. 설문지에는 설문의 목적과 내용에 대한 설명과 수집된 응답이 연구 이외에 다른 용도로 활용되지 않음을 명시하였다. 또한, 설문 응답자의 익명성은 완전히 보장된다는 설명을 게시하였다. 그 결과, 설문 기간 총 5주 동안 201명의 응답을 확보할 수 있었다.

본 연구는 설문 응답자의 특성을 파악하기 위해 SPSS 18 버전을 사용하여 빈도 분석을 실시하였다. 분석 결과, 설문 응답자는 남성이 114명(56.7%), 여성이 87명(43.3%)으로 나타났다. 연령대는 10대가 19명(9.5%),

20대가 176명(87.5%), 30대가 6명(3%)으로 나타났으며, 응답자의 신분은 중고등학생이 19명(9.5%), 대학생은 148명(74.1%), 일반 직장인은 34명(16.4%)으로 나타났다. 하루 평균 소셜 네트워크 서비스 이용 시간은 1시간 이상 2시간 미만으로 나타났다.

### 3.2 측정 항목

본 연구는 연구 모델의 잠재 개념을 측정하기 위해서 선행 연구의 측정 항목들을 참고해 본 연구의 목적에 부합되게 수정 및 적용하였다. 아래 Table 1에 본 연구의 잠재 개념과 측정 항목에 대해 기술하였다.

Table 1. Measurement Items

Construct	Measurement Item	Reference
Perceived Anonymity	ANY1: On SNS, others do not know who I am.	[12]
	ANY2: On SNS, I believe that my identity is unknown to others.	
	ANY3: On SNS, it is difficult for others to know my identity.	
	ANY4: On SNS, my identity is not known to others.	
Lack of Social Presence	SPE1: I am hard to feel the human touch of others on SNS.	[24]
	SPE2: I am hard to feel the intimacy of others on SNS.	
	SPE3: I am difficult to experience the warmth of others on SNS.	
	SPE4: I do not feel like contact with others while using SNS.	
	SPE5: I am difficult to experience the personality of others on SNS.	
Perceived Dissemination	DIS1: I can quickly communicate information to people on SNS.	[11]
	DIS2: I can spread information to a lot of people without difficulty on SNS.	
	DIS3: I can easily expose information to many people on SNS.	
	DIS4: I can show my post to many people on SNS.	
	DIS5: On SNS, the information I posted will be seen by many people.	
Attitude Toward Online Rumor	ATT1: It is fun to write unverified information (online rumors) on SNS.	[31]
	ATT2: It is interesting to write unverified information (online rumors) on SNS.	
	ATT3: It is helpful to write unverified information (online rumors) on SNS.	
	ATT4: It is good to write unverified information (online rumors) on SNS.	
Online Rumor Behavior	BEH1: I shared a story that I'm not sure about on SNS.	[31]
	BEH2: I mentioned unverified information about someone on SNS.	
	BEH3: I wrote information that can be false on SNS.	
	BEH4: I wrote a post that is hard to trust on SNS.	
	BEH5: I posted information from unknown sources on SNS.	

### 3.3 개념 타당성 검증

연구 모델 분석에 앞서 측정된 잠재 개념의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 확인적 요인 분석을 실시하였다. 분석을 위해 PLS (Partial Least Square) 3.2.8 버전을 활용하였다.

확인적 요인 분석 결과, ANY2, SPE3, SPE5, DIS1, DIS2, DIS4는 요인 적재량이 0.70 기준을 충족하지 못하여 제거하였으며, 아래 Table 2에서 보듯이 나머지 모든 요인의 요인 적재량은 0.70을 상회하고 있는 것을 확인 할 수 있었다. 평균 분산 추출(Average Variance Extracted: AVE) 값 또한 0.50 기준을 충족시키고 있기 때문에 본 연구에서 사용되는 잠재 개념들은 집중 타당성이 확보되었다고 할 수 있다. 크론바흐 알파 계수와 합성신뢰도(Composite Reliability, CR) 또한 모든 잠재 개념이 0.7 기준을 상회하고 있기 때문에 신뢰성이 확보된 것을 확인할 수 있었다[34].

본 연구는 잠재 개념들의 판별 타당성을 확인하기 위하여 각 개념의 AVE 제곱근 값과 개념들 간 상관계수를 비교 분석하였다. 아래 Table 3를 살펴보면 모든 개념의 AVE 제곱근 값이 각각의 개념들 간의 상관계수 값을 상회하고 있다. 따라서 본 연구의 잠재 개념들은 서로 명확히 구분 된다고 할 수 있으며 판별 타당성이 존재한다고 할 수 있다.

Table 2. Result of Confirmatory Factor Analysis

Construct	Item	Factor Loading	Cronbach Alpha	CR	AVE
Perceived Anonymity	ANY1	0.88	0.87	0.92	0.79
	ANY3	0.88			
	ANY4	0.91			
Lack of Social presence	SPE1	0.84	0.80	0.88	0.71
	SPE2	0.82			
	SPE4	0.87			
Perceived Dissemination	DIS3	0.85	0.70	0.86	0.76
	DIS5	0.90			
Attitude Toward Online Rumor	ATT1	0.96	0.97	0.98	0.92
	ATT2	0.97			
	ATT3	0.97			
	ATT4	0.94			
Online Rumor Behavior	BEH1	0.76	0.90	0.93	0.72
	BEH2	0.85			
	BEH3	0.86			
	BEH4	0.91			
	BEH5	0.85			

Table 3. Result of Discriminant Validity

	ANY	SPE	DIS	ATT	BEH
ANY	0.89				
SPE	0.24	0.84			
DIS	-0.39	-0.30	0.87		
ATT	0.16	-0.06	0.08	0.96	
BEH	0.00	-0.06	0.17	0.70	0.85

Notes: Perceived Anonymity (ANY), Lack of Social Presence (SPE), Perceived Dissemination (DIS), Attitude Toward Online Rumor (ATT), Online Rumor Behavior (BEH)  
Diagonal elements are the square root of the average variance extracted (AVE).  
Off-diagonal elements are the correlations among constructs.

## 4. 분석결과

본 연구는 PLS (Partial Least Square) 3.2.8 버전을 활용하여 연구 모델을 검증하였다. PLS는 다른 구조 방정식 모델링 기법에 비해 연구 모델 검증에 필요한 샘플 사이즈에 크게 제한 받지 않는다[35]. 따라서 201개의 샘플을 활용한 본 연구의 연구모델 검증에 적합하다고 판단하였다. 검증 결과, 종속 변수인 온라인 루머 행동에 대한 설명력(R-square)은 0.50로 나타났다. Table 4의 가설 검증 결과를 살펴보면, 사회적 실재감 부족에서 온라인 루머 태도로 이어지는 H2 가설 경로를 제외하고 H1, H3, H4 가설이 모두 유의 수준 0.05 수준에서 지지 되는 것을 확인할 수 있었다.

따라서 사회적 실재감 부족을 제외한 인지된 익명성과 인지된 전파성은 온라인 루머에 대한 태도에 유의미한 영향을 미치며 온라인 루머에 대한 태도는 온라인 루머 행동에 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 할 수 있다.

Table 4. Result of Hypothesis Test

Path	Path Coefficient	T-value	P-value	Result
Perceived Anonymity → Attitude Toward Online Rumor (H1)	0.23	3.01	0.00	Supported
Lack of social presence → Attitude toward online rumor (H2)	-0.07	0.74	0.46	Not Supported
Perceived dissemination → Attitude toward online rumor (H3)	0.15	2.19	0.03	Supported
Attitude toward online rumor → Online rumor behavior (H4)	0.70	12.77	0.00	Supported

## 5. 논의

### 5.1 학문적 기여 사항

본 연구의 기여 사항은 다음과 같다. 첫 번째, 본 연구는 온라인 루머 행동에 인지된 익명성과 인지된 전파성의 역할을 발견하였다는 학문적 의의를 갖는다. 온라인 루머 관련 선행 연구들은 온라인 루머가 온라인 환경에서 발생하는 현상임에도 불구하고 온라인 환경 요인에 대해 크게 주목하지 않았다. 그 결과, 온라인 루머 현상을 설명하는데 현실 세계의 루머와 관련된 요인에 기반 하여 대응책을 제시하였다. 또한, 이러한 한계점으로 인해 현상에 대한 충분한 인식과 설명에 어려움을 겪고 있었다. 온라인 루머가 현실과는 다른 온라인 환경에서 발생한다는 사실에 착안하여 시작된 본 연구는 기존 연구의 한계점을 인식하고 학문적 갈등을 해소하고자 하였다. 본 연구의 발견은 온라인 루머를 설명하는데 있어 인지된 익명성과 인지된 전파성의 역할을 주목해야 할 필요성을 제시한다. 본 연구는 향후 온라인 루머 연구에서 온라인 환경 요인의 중요성을 인식시키고 동시에 현상에 대한 이해와 대응책 수립에 기여할 수 있을 것이다.

두 번째, 본 연구는 온라인 환경 요인이 태도를 거쳐 온라인 루머 행동에 영향을 미친다는 사실을 제공한다. 선행 연구에서는 온라인 루머 행동에 루머에 대한 태도가 매우 중요한 역할을 하는 것으로 보고되어 왔다[17]. 하지만 루머에 대한 태도의 선행 변수로 온라인 환경 요인을 주목한 연구는 거의 수행 되지 않았다. 본 연구는 기존 연구와 이론적 배경을 기반으로 온라인 환경 요인과 루머에 대한 태도의 관계를 고려하였다. 그 결과, 온라인 루머에 대한 태도의 선행 요인들이 인지된 익명성과 인지된 전파성이라는 사실을 발견하였다. 본 연구의 발견은 향후 연구에서 온라인 루머 관련 연구모델을 수립할 때 이론적 기반을 제공할 수 있을 것이다.

### 5.2 실무적 기여 사항

본 연구의 실무적 기여사항은 다음과 같다. 첫 번째, 본 연구는 온라인 루머 행동을 줄이기 위해 개인의 신원을 확인할 수 있는 시스템 구축을 제안한다. 익명성이 온라인 루머 행동에 영향을 미친다는 본 연구의 발견은 온라인 루머로 인한 피해를 방지하고자 할 때 이론적 증거를 제시할 수 있을 것이다. 예를 들어서 온라인 루머가 빈번히 발생하는 사이트에서는 사실 여부가 확인되지 않은 정보를 게시할 경우 작성자의 신분이 공개될 수 있다

는 내용을 게시판에 명시하여 온라인 루머를 방지할 수 있을 것이다. 추가적으로, 회원 가입 시 신원을 확인 할 수 있는 가입절차를 마련하여 악성 루머 유포자에게 경각심을 심어줄 수 있을 것이다.

두 번째, 온라인 루머를 방지하기 위해 온라인 루머의 빠른 확산이 큰 문제가 되어 처벌을 받을 수 있다는 인식을 심어주어야 할 것이다. 온라인 루머가 쉽게 발생하는 사이트에서는 온라인 루머가 전파성을 기반으로 빠르게 확산되고 지대한 영향을 미치기 때문에 이에 대한 책임도 커질 수 있다는 사실을 공지할 필요가 있어 보인다. 예를 들어서, 온라인 루머가 빠르게 확산되는 과정을 영상으로 보여주면서 이에 대한 처벌과 책임도 함께 증가한다는 사실을 인식시켜 주는 것이다. 이러한 노력을 통해 온라인 루머를 게시하려는 유포자에게 정보 게시에 대한 신중한 태도를 갖게 할 수 있을 것이다.

### 5.3 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다. 본 연구는 온라인 루머 행동에 대해 온라인 환경 요인의 영향력을 발견하고자 하였기 때문에 기존 연구에서 다루어진 요인들을 모두 고려하지 않았다. 온라인 루머 출처에 대한 불분명성, 개인적 관여도 등의 요인들도 본 연구의 모델에서 유의한 영향력을 행사할 수 있는 가능성이 존재한다. 향후 연구에서는 본 연구에서 발견한 온라인 환경 요인과 함께 기존 연구를 포괄적으로 아우르는 연구를 수행하여야 할 것이다.

두 번째, 본 연구는 소셜 네트워크 서비스 사용자만을 대상으로 연구를 수행하였기 때문에 본 연구의 결과를 일반화하는데 한계가 존재한다. 온라인 공간은 블로그, 유튜브, 커뮤니티 사이트 등 다양한 공간이 존재한다. 향후 연구에서는 다양한 온라인 공간을 고려하여 연구를 수행해야 할 것이다. 이를 통해 본 연구의 발견을 일반화할 수 있을 것으로 사료된다. 또한, 온라인 공간의 특성마다 온라인 환경 요인의 영향력을 비교 분석하는 연구도 필요할 것이다.

## REFERENCES

- [1] S. Kwan, M. Cha, K. Jung, W. Chen & Y. Wang. (2013). Prominent Features of Rumor Propagation in Online Social Media. *2013 IEEE 13th International Conference on Data Mining*. (pp. 1103-1108). Dallas, TX, USA. DOI : 10.1109/ICDM.2013.61
- [2] K. Abbott & W. Makowsky. (September 27, 2010). *Korean Pop Star Battles Attacks on Stanford Record*. The Stanford Daily. <http://www.stanforddaily.com/2010/09/27/korean-pop-star-battles-attacks-on-stanford-record/>.
- [3] S. Vosoughi, D. Roy & S. Aral. (2018). The spread of true and false news online. *Science*, *359*(6380), 1146-1151. DOI : 10.1126/science.aap9559
- [4] W. Jong & M. L. Dückers. (2016). Self-correcting mechanisms and echo-effects in social media: An analysis of the “gunman in the newsroom” crisis. *Computers in Human Behavior*, *59*, 334-341. DOI : 10.1016/j.chb.2016.02.032
- [5] P. B. Brandtzaeg & A. Følstad. (2017). Trust and distrust in online fact-checking services. *Communications of the ACM*, *60*(9), 65-71. DOI : 10.1145/3122803
- [6] O. Oh, M. Agrawal & H. R. Rao. (2013). Community intelligence and social media services: A rumor theoretic analysis of tweets during social crises. *Mis Quarterly*, *37*(2), 407-426.
- [7] A. Y. Chua & S. Banerjee. (2018). Intentions to trust and share online health rumors: An experiment with medical professionals. *Computers in Human Behavior*, *87*, 1-9. DOI : 10.1016/j.chb.2018.05.021
- [8] P. B. Lowry, J. Zhang, C. Wang & M. Siponen. (2016). Why Do Adults Engage in Cyberbullying on Social Media? An Integration of Online Disinhibition and Deindividuation Effects with the Social Structure and Social Learning Model. *Information Systems Research*, *27*(4), 962-986. DOI : 10.1287/isre.2016.0671
- [9] M. J. Moore, T. Nakano, A. Enomoto & T. Suda. (2012). Anonymity and roles associated with aggressive posts in an online forum. *Computers in Human Behavior*, *28*(3), 861-867. DOI : 10.1016/j.chb.2011.12.005
- [10] C. Barlett, K. Chamberlin & Z. Witkower. (2017). Predicting cyberbullying perpetration in emerging adults: A theoretical test of the Barlett Gentile Cyberbullying Model. *Aggressive behavior*, *43*(2), 147-154. DOI : 10.1002/ab.21670
- [11] H. M. Kim. (2018). The Relationship between Cyber Characteristics and Malicious Comments on Facebook : The Role of Anonymity and Dissemination. *Journal of Information Technology Applications & Management*, *25*(1), 87-104. DOI : 10.21219/jitam.2018.25.1.087
- [12] D. M. Hite, T. Voelker & A. Robertson. (2014). Measuring perceived anonymity: The development of a context independent instrument. *Journal of Methods and Measurement in the Social Sciences*, *5*(1), 22-39. DOI : 10.2458/azu\_jimmss\_v5i1\_hite

- [13] P. R. Lowenthal. (2010). Social presence. *In Social computing: Concepts, methodologies, tools, and applications* (pp. 129-136). IGI Global.
- [14] M. E. Jaeger, S. Anthony & R. L. Rosnow. (1980). Who hears what from whom and with what effect: A study of rumor. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 6(3), 473-478.  
DOI : 10.1177/014616728063024
- [15] N. DiFonzo & P. Bordia. (2007). *Rumor psychology: Social and organizational approaches*. American Psychological Association.
- [16] S. A. Thomas. (2007). Lies, damn lies, and rumors: an analysis of collective efficacy, rumors, and fear in the wake of Katrina. *Sociological Spectrum*, 27(6), 679-703.  
DOI : 10.1080/02732170701534200
- [17] J. H. Kim & G. W. Bock. (2011). A Study On The Factors Affecting The Behavior Of Spreading Online Rumors: Focusing On The Rumor Recipient's Emotions. *In PACIS*. (pp. 1-17). Queensland, Australia.
- [18] P. J. Kalbfleisch. (2003). Credibility for the 21st century: Integrating perspectives on source, message, and media credibility in the contemporary media environment. *In Communication yearbook 27*. (pp. 307-350). Routledge.
- [19] L. Ling-han, Q. Jia-yin & Y. Chao-yang. (2013). How does praise and rumor spread online? Analyzing user relationships on social networks: A case study of Haidilao. *In 2013 International Conference on Management Science and Engineering 20th Annual Conference Proceedings*. (pp. 57-65). IEEE.
- [20] Y. J. Song & S. I. Kim. (2017). The Rational Regulation of Illegal & Harmful Information in Cyberspace. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(9), 231-236.  
DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.9.231
- [21] B. A. Reinig & R. J. Mejias. (2004). The effects of national culture and anonymity on flaming and criticalness in GSS-supported discussions. *Small Group Research*, 35(6), 698-723.  
DOI : 10.1177/1046496404266773
- [22] Z. Jiang, C. S. Heng & B. C. Choi. (2013). Research note-privacy concerns and privacy-protective behavior in synchronous online social interactions. *Information Systems Research*, 24(3), 579-595.  
DOI : 10.1287/isre.1120.0441
- [23] T. Postmes & R. Spears. (1998). Deindividuation and antinormative behavior: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 123(3), 238-259.
- [24] D. Cyr, M. Head, H. Larios & B. Pan. (2009). Exploring human images in website design: a multi-method approach. *MIS quarterly*, 33(3), 539-566.  
DOI : 10.2307/20650308
- [25] C. H. Tu & M. McIsaac. (2002). The relationship of social presence and interaction in online classes. *The American journal of distance education*, 16(3), 131-150.  
DOI : 10.1207/S15389286AJDE1603\_2
- [26] R. Holmes. (2017). *Eradicating Cyber Bullying: Through Online Training, Reporting & Tracking System*. AuthorHouse.
- [27] P. B. Lowry, G. D. Moody, & S. Chatterjee. (2017). Using IT design to prevent cyberbullying. *Journal of management information systems*, 34(3), 863-901.  
DOI : 10.1080/07421222.2017.1373012
- [28] T. A. Pempek, Y. A. Yermolayeva & S. L. Calvert. (2009). College students' social networking experiences on Facebook. *Journal of applied developmental psychology*, 30(3), 227-238.  
DOI : 10.1016/j.appdev.2008.12.010
- [29] Y. Y. Huang & C. Chou. (2010). An analysis of multiple factors of cyberbullying among junior high school students in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1581-1590.  
DOI : 10.1016/j.chb.2010.06.005
- [30] N. Antoniadou & C. M. Kokkinos. (2015). Cyber and school bullying: Same or different phenomena?. *Aggression and violent behavior*, 25, 363-372.  
DOI : 10.1016/j.avb.2015.09.013
- [31] M. Fishbein & I. Ajzen. (1975). *Beliefs, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- [32] J. S. Kang, J. W. Oh & M. Y. Lee. (2017). Convergence study about relationship between nursing students' knowledge, attitude, and confidence to infant cardiopulmonary resuscitation. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(3), 91-100.  
DOI : 10.15207/JKCS.2014.5.4.069
- [33] S. Yang. (2015). Convergence analysis of the factors influencing terminal care attitude. *Journal of the Korea Convergence Society*, 6(4), 73-88.  
DOI : 10.15207/JKCS.2015.6.4.073
- [34] C. Fornell & D. F. Larcker. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.  
DOI : 10.1177/002224378101800104
- [35] W. W. Chin. (1998). *Commentary: Issues and opinion on structural equation modeling*. *MIS Quarterly*, 22(1), 7-16.

김 한 민(Han-Min Kim)

[정회원]



- 2017년 2월 : 충남대학교 경영학과 경영정보시스템 (석사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 성균관대학교 경영대학 경영정보 (박사과정)
- 관심분야 : 악성댓글, 빅데이터 분석, 데이터 마이닝, 블록체인
- E-Mail : hanmin8809@gmail.com