



온라인 게임내 성차별 실태 조사 및 제재 시스템 디자인 연구

Implications for the Design of Sexual Harassment Prevention System for Online Games

저자 (Authors)	맹옥재, 김혁, 우준희, 허영진, 이서영, 최지원, 이상욱, 은진수, 이경진, 이준환 Wookjae Maeng, Hyeok Kim, Junhee Woo, Youngjin Huh, Seo-young Lee, Jeewon Choi, Sangwook Lee, Jinsu Eun, Kung Jin Lee, Joonhwan Lee
출처 (Source)	한국HCI학회 학술대회 , 2018.1, 470-475 (6 pages)
발행처 (Publisher)	한국HCI학회 The HCI Society of Korea
URL	http://www.dbpia.co.kr/Article/NODE07401440
APA Style	맹옥재, 김혁, 우준희, 허영진, 이서영, 최지원, 이상욱, 은진수, 이경진, 이준환 (2018). 온라인 게임내 성차별 실태 조사 및 제재 시스템 디자인 연구. 한국HCI학회 학술대회, 470-475.
이용정보 (Accessed)	서울대학교 147.46.182.*** 2018/03/30 11:50 (KST)

저작권 안내

DBpia에서 제공되는 모든 저작물의 저작권은 원저작자에게 있으며, 누리미디어는 각 저작물의 내용을 보증하거나 책임을 지지 않습니다. 그리고 DBpia에서 제공되는 저작물은 DBpia와 구독계약을 체결한 기관소속 이용자 혹은 해당 저작물의 개별 구매자가 비영리적으로만 이용할 수 있습니다. 그러므로 이에 위반하여 DBpia에서 제공되는 저작물을 복제, 전송 등의 방법으로 무단 이용하는 경우 관련 법령에 따라 민, 형사상의 책임을 질 수 있습니다.

Copyright Information

Copyright of all literary works provided by DBpia belongs to the copyright holder(s) and Nurimedia does not guarantee contents of the literary work or assume responsibility for the same. In addition, the literary works provided by DBpia may only be used by the users affiliated to the institutions which executed a subscription agreement with DBpia or the individual purchasers of the literary work(s) for non-commercial purposes. Therefore, any person who illegally uses the literary works provided by DBpia by means of reproduction or transmission shall assume civil and criminal responsibility according to applicable laws and regulations.

온라인 게임내 성차별 실태 조사 및 제재 시스템 디자인 연구

Implications for the Design of Sexual Harassment Prevention System for Online Games

맹옥재¹, 김혁¹, 우준희¹, 허영진¹, 이서영¹, 최지원¹, 이상욱², 은진수¹, 이경진³, 이준환¹

Wookjae Maeng, Hyeok Kim, Junhee Woo, Youngjin Huh, Seo-young Lee, Jeewon Choi, Sangwook Lee, Jinsu Eun, Kung Jin Lee, Joonhwan Lee

서울대학교¹, 포항공과대학교², 워싱턴대학교³

Seoul National University¹, POSTECH², University of Washington³

ideaplayer@snu.ac.kr, kimhyuck@snu.ac.kr, kakeseru@snu.ac.kr, yjhuh1203@snu.ac.kr, sl2668@snu.ac.kr, choix542@snu.ac.kr, swlee627@postech.ac.kr, eunjs71@snu.ac.kr, kjl26@uw.edu, joonhwan@snu.ac.kr

요약문

온라인 게임에서 상당수의 여성 게이머가 성차별을 경험하며 이에 다양한 방식으로 대응한다. 그러나, 남성 중심의 게임 커뮤니티에서 여성 게이머의 성차별 대응 전략은 구조적인 한계를 지닌다. 이 연구는 여성 게이머가 온라인 게임에서 성차별에 대응할 때 발생하는 문제점에 대해 알아보고 이에 대한 해결 방안을 찾고자 한다. 문제점을 밝히기 위해 20 명의 게임 이용자를 대상으로 인터뷰를 진행했다. 많은 인터뷰 참여자가 게임 내 신고에 대한 피드백이 부족하며, 성차별을 대응 하는 과정에서 자신의 정체성이 희생된다는 고충을 토로했다. 이러한 문제점에 대한 해결책을 찾기 위해 7 명의 게임 이용자와 2 명의 게임 기획자를 모집해 공동 디자인 워크숍을 열었다. 워크숍에서 도출된 결과는 젠더 감수성을 높이는 신고 시스템과 성별을 감추는 음성 변조 기능이였다. 이 연구는 온라인 게임 내 신고 시스템을 설계할 때 다양한 사용자에게 대한 포용이라는 가치의 중요성을 강조한다.

주제어

온라인 게임; 여성 게이머; 성차별; 신고 시스템;

1. 서론

온라인 게임에서 많은 여성 게이머가 성차별을 겪으며 이로 인한 정신적 피해를 호소한다[5,8]. 그릇된 인식을 가진 일부 게임 이용자들은 여성이라는 점을 이용하여 욕을 하거나 여성 게이머에게 보조적 역할을 맡을 것을 강요하기도 한다. 이러한 게임 내 성차별에 대해 여성 게이머는 게임을 나가거나, 무시하거나, 지인과 게임을 하거나, 똑같이 욕설로 맞받아치는 등 다양한 방법으로 대응한다[6,7].

그러나 남성 중심의 게임 커뮤니티에서 여성 게이머의 대응은 구조적인 한계를 지닌다. 게임 문화 자체가 남성 중심으로 형성되어 성차별에 대한 게임 안팎의 시스템 지원이 미비하기 때문이다. 성차별을 겪는 여성 게이머의 대응은 개인적 차원에 머물 수 밖에 없어 대응의 효과는 일시적이고 제한적이다.

따라서, 이 연구는 여성 게이머가 성차별에 대응할 때 발생하는 문제점에 대해 알아보고 이에 대한 해결 방안을 찾고자 한다. 온라인 게임 내의 구조적 문제점을 밝히기 위해 20 명의 게임 이용자를 대상으로 인터뷰를 진행했다. 이러한 문제점에 대한 해결책을 찾기 위해 7 명의 게임 이용자와 2 명의 게임 기획자를 모집해 공동 디자인 워크숍을 열었다.

연구 결과, 거의 모든 참가자가 신고 후 진행 과정 및 결과에 대한 피드백 부족으로 신고 시스템 자체에 대해 강한 불신을 갖고 있었다. 다수의 참가자가 성차별에 직접 대항하거나 추가 공격을 막기 위해 예를 지켜 대응 하는 과정에서 자신의 정체성이 희생된다고 했다. 성차별 가해자에게 신고 처리 과정이 전달되어 자신의 잘못을 인지할 수 있는 시스템 도입을 제안했다. 또한 성별을 감추기 위해 보이스 챗에 음성 변조 기능을 넣는 아이디어도 있었다.

앞선 결과를 토대로 온라인 게임 내 성차별 예방 시스템을 보다 실질적으로 디자인하기 위한 주요 쟁점에 대해 논의하고자 한다.

이 연구가 오버워치 게임 내 성차별을 연구 대상으로 정한 이유는 다음과 같다. 첫째, 오버워치는 인기있는 온라인 게임 중 하나로, 특히 많은 여성 게이머들이 즐기는 게임이다[9]. 둘째, 음성 채팅 시스템이 게임에 도입되어 목소리를 통해 성별이 쉽게 노출될 수 있다. 이에 따라 여성 게이머는 오버워치를 하며 다른 게임에

비해 상대적으로 자주 성차별의 피해자가 된다. 셋째, 오버워치 게임 내 성차별 문제는 사회적으로 널리 알려져 있으며, “전국다바협회”라는 페미니스트 게이머 단체가 이를 해결하기 위해 활동하고 있다.

2. 선행 연구

2.1 온라인 게임 내 성차별

온라인 게임에서 게임 이용자의 아이디, 캐릭터, 목소리가 게이머의 성별을 드러낼 수 있다. 여성으로 확인된 게이머는 종종 직접적인 성차별의 피해자가 되기도 한다. 온라인 게임 내 대표적인 성차별의 예시는 욕설이나[1], 모욕적인 발언 등이며, 이러한 행동은 게임에서 경쟁이 치열해지거나[4,16], 지고 있는 상황일 때[10] 더 심해진다.

또한, 여성 게이머가 공격수가 아닌 지원자와 같은 보조적 역할을 수행하기를 당연히 여기거나 때론 강요하기도 한다[13]. 이는 성별에 따른 역할에 대한 고정관념 때문이다[6].

2.2 여성 게이머의 성차별 대응 방식

여성 게이머는 게임에서 여러가지 방법으로[6,7] 성희롱에 대처한다. 성차별 대응 방법은 크게 회피와 저항으로 나뉜다. 일부 여성 게이머는 성차별이 발생할 수 있는 상황 자체를 피하기 위해 지인이 있을 때에만 게임을 하거나, 게임 자체를 그만두기도 한다. 다른 여성 게이머의 경우 목소리로 성별이 노출되는 것을 피하기 위해 게임 중 음성 채팅을 사용하지 않는다. 또는 남성 게임 캐릭터를 고르거나 남성적인 게임 아이디로 게임을 하며 자신의 성별이 노출되는 것을 막는다. 그러나 이러한 대응은 온라인 게임에서 여성 게이머의 존재감을 낮춰 ‘여성은 게임을 하지 않는다’는 편견을 재생산 할 수 있다 [7].

일부 여성 게이머는 성희롱에 적극적으로 저항한다. 다른 게임 이용자에 비해 월등한 실력을 갖추서 ‘여성은 게임을 못한다’는 편견을 극복하기도 한다[6]. 그러나, 이 방법은 모든 여성 게이머가 취하기 어렵고, 이를 위해 많은 시간과 비용이 소모되는 한계점이 존재한다. 특정 여성게이머의 경우 성차별 가해자에게 맞대응을 하기도 하는데[6], 비꼬듯이 말하거나 모욕적인 말로 대응 하는 것이 이에 해당된다.

2.3 행동 변화를 위한 시스템 차원의 노력

성차별 문제에 있어 개인적 차원의 대응에는 한계가 존재하며, 이를 극복하기 위해서는 시스템 차원의 대응이 필요하다. 이에 대해 Fox 와 Tang 은 게임 회사의 “조직적 민감성”이 게임 내 성차별 문제 해결에

있어 중요하다고 지적했다[7]. “조직적 민감성”은 어떤 조직이 조직 내 성차별 문제를 인지하고 해결하는데 취하는 적극적인 정도를 나타낸다[12].

온라인 게임 내 성차별은 여러 요소로 다양한 상황에서 발생하고 있다. 여성 게이머는 여러가지 방법으로 성차별 상황을 피하거나 가해자에게 직접 저항하기도 한다. 그러나 여성 게이머 개인적 차원의 대응에는 구조적인 한계점이 존재하기 때문에 시스템 차원의 대응이 요구된다. 따라서 이 연구는 온라인 게임에서 여성 게이머가 성차별에 대응할 때 인식하는 구조적 한계점을 파악하고자 한다. 서울대학교 연구생명윤리 위원회로부터 이 연구에 대한 검토와 승인을 받았다.

3. 인터뷰

게임 이용자가 겪은 온라인 게임 내 성차별 경험과 대응 방안에서 나타나는 문제점을 파악하기 위해 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰는 2017 년 8 월에 진행되었다.

3.1 연구 방법

오버워치 이용 경험이 있는 20 명(여:18, 남:2)의 게임 이용자를 모집하였다. 모집 안내는 페이스북, 트위터와 국내 온라인 게임 커뮤니티인 인벤에 게시하였다. 참여자의 평균 연령은 23.7 세였다. 13 명의 참여자는 오버워치를 1 년 이상 사용하였고, 2 명은 6 개월 미만이었다. 게임 이용자의 실력을 나타내는 티어 그룹은[4], 참가자 중 5 명이 상위권, 11 명이 중위권, 3 명이 하위권이였다. 모든 참여자에게 1 만원을 사례금으로 지급하였다. 참여자에 대한 기본 정보는 <표 1>과 같다.

참여자	성별	연령	게임경험(개월)	티어그룹
P1	여	25	15	중위
P2	여	26	12	중위
P3	여	27	12	하위
P4	여	25	12	상위
P5	여	19	15	상위
P6	여	23	6	중위
P7	남	19	18	중위
P8	여	23	12	상위
P9	여	21	3.5	중위
P10	여	22	12	중위
P11	여	32	14	중위
P12	여	20	14	중위
P13	남	29	3	하위
P14	여	25	9	-*
P15	여	25	12	중위
P16	여	28	13	상위
P17	여	22	12	상위
P18	여	22	10	중위
P19	여	21	6	중위
P20	여	20	7	하위

〈표 1〉 심층인터뷰 참여자의 기본 정보

*P14는 티어 그룹이 결정되는 게임 중 성적 모욕을 겪고, 티어 그룹 배치 게임을 중단하여 소속된 티어 그룹이 없다.

인터뷰는 사전 설문과 심층 인터뷰로 구성되었고 50 분에서 80 분 정도 소요되었다. 사전 설문에서 참여자는 게임 이용 습관, 인구학적 정보, 성차별 민감도에 대한 설문지를 작성했다. 심층 인터뷰에서 연구자는 게임 내 직간접적인 성차별 경험, 성차별 대응 경험, 구조적 한계점에 대해 질문했다. 인터뷰 내용은 모두 전사를 한 뒤, 이를 바탕으로 주제별 분석(thematic analysis)[2]을 진행하였다. 4 명의 연구자가 전사된 문서를 개방 코딩하였고, 코딩된 키워드로 주제 지도를 작성하는 과정을 반복적으로 진행하여 4 개의 큰 주제를 추출하였다.

3.2 결과

대부분의 참여자가 신고 시스템에 대한 강한 불신을 드러냈다. “신고해도 먹히는 걸 본 적이 없다”(P5, P13)고 얘기하며, 신고 후에 달라지는 것을 전혀 체감하지 못했다. 특히 게임 시스템에서 신고한 게이머에게 처리 과정과 결과에 대한 피드백을 전혀 제공하지 않았다. 일부 참여자는 신고 시스템을 사용해도 어떠한 처벌이 없을 것을 알지만, ‘자포자기의 심정’(P15)으로 신고 기능을 이용한다고 하였다. 신고 기능이 가해자에 대한 유일한 시스템 대응이기 때문에 안될 것을 알면서도 ‘복권을 긁어보는 심정’(P3)으로 다른 대안이 없어 쓰고 있다고 했다.

다수의 참여자가 성차별 가해자에 대한 게임 내 처벌 수위가 낮은 것을 지적했다 (P3, P13, P15, P12, P19). 일부 그릇된 인식을 가진 게임 이용자가 처벌에 대한 두려움이 없어 성차별 행위를 반복한다고 생각했기 때문이다. 일부 참여자는 처벌이 단순히 보복적 수단이기보다는 교화의 수단이 되기를 희망하였다 (P12, P19). 처벌 자체가 가해자에게 어떠한 규범성을 전달할 수 있을 것이라고 본 것이다. 특히 게임 내 성차별 가해자가 처벌을 통해 성차별이 문제라는 것을 인지하기를 바랐다.

일부 참여자는 성차별을 대응하는 과정에서 자신의 정체성이 희생되는 것을 안타까워했다. 성적 모욕을 주는 가해자에게 똑같이 욕설로 되받아 치는 것이 근본적인 해결 방법이 아님을 알면서도(P8, P17), 욕을 하는 순간 일시적으로 부정적인 감정이 없어지기 때문에 언어적 반격을 지속한다고 하였다(P17, P19). P8 은 “개네한테 욕을 먹고 제가 똑같이 욕을 해주면, 개네는 다음 판에서 만나는 여자한테 또 똑같이 욕을 할 거라. 어떻게 보면 반복에 반복이” 라고 응답하였다.

즉, 혐오 행동의 반복된다는 것이다. 더욱이 다수의 참여자가 가해자와 같은 방식으로 대응했을 때 나타나는 “감정적 소모”를 언급했다(P3, P5, P14, P19). 구체적으로는, 가해자와 같은 부류의 사람이 되어버린다는 우려(P3), ‘동화 작가’가 꿈인 자신의 목표나 직업적 윤리에 반하는 모순적 감정 (P19) 등을 얘기하였다.

몇몇 여성 참여자는 성차별 대응 과정에서 욕설을 삼가지만 여성으로서의 정체성이 희생되기도 했다. 같은 부류의 사람이 되지 않기 위해 성차별 가해를 하는 남성 게이머에게 끝까지 예의 있게 대응하거나 전혀 공격받지 않은 척을 할 때가 있다고 했다 (P11). 이러한 대처 방법은 추가적인 성차별 공격을 회피하는 목적으로 행해지는 것을 확인할 수 있었다. P1 은 자신이 여성이라서 같이 게임하기 싫다는 성차별 공격에도 게임의 승리를 위해 직접 본인이 여성인 것에 대해 사과까지 했다. 그럼에도 가해자는 게임에서 끝까지 P1 과 협력하지 않았다.

4. 공동 디자인 워크숍

인터뷰의 결과를 바탕으로 게임 내 성차별에 대한 해결 방안을 마련하기 위해 공동 디자인 워크숍을 개최했다. 공동 디자인이란 전문가의 지식과 비전문가의 창의성이 결합되는 디자인 방법을 뜻한다[14].

참여자

총 9 명의 참여자가 (여:7, 남:2) 눈팅이 모집을 통해 워크숍에 참여했고, 이들 중에 7 명이 게임 이용자 (여:5, 남:2), 2 명이 게임 기획자였다. 조, 가명, 역할, 성별, 티어그룹에 관한 정보는 〈표 2〉에 정리되어 있다. 각 참여자에게 5 만원을 사례금으로 지급했다..

조	가명	역할	성별	티어그룹
A	진경	기획자	여자	높음
	정수	사용자	남자	낮음
B	은희	사용자	여자	높음
	예은	사용자	여자	중간
C	정은	사용자	여자	높음
	명수	사용자	남자	높음
D	인혜	기획자	여자	-
	채원	사용자	여자	높음
	지현	사용자	여자	중간

〈표 2〉 공동 디자인 워크숍 참여자

공동 디자인 워크숍은 브레인 스토밍과 공동 디자인, 두 단계로 구성되었다. 각 단계는 80 분 정도 소요되었고, 중간에 20 분 쉬는 시간이 있었다. 워크숍 진행을 원활하게 하기 위해, 두번의 예비 워크숍을

실시하였고, 그 결과를 바탕으로 진행 절차를 수정하여 워크숍을 진행하였다.

브레인스토밍 단계

모든 참여자가 간단히 자기소개를 하고, 자신이 어린 적부터 즐겼던 게임에 대한 경험을 나누었다. 워크숍의 진행을 맡은 연구자가 참여자에게 배경지식을 전달하기 위해 3 가지를 발표했다. 첫번째는 오버워치에서 발생하는 성차별에 대한 설문조사 결과 분석이었다. 두번째는 여러 온라인 게임에서 도입한 규제 시스템에 대한 소개였다. 마지막으로, 앞서 진행한 인터뷰에서 발견한 여러 문제점을 발표했다. 발표를 마친 후 참여자에게 포스트잇을 나누어주고 발표 내용 중에 자신이 가장 해결하고 싶은 문제점이나 발표 내용에는 없지만 개인적으로 겪은 온라인 게임내 성차별 관련 문제점을 작성하도록 했다. 모든 참여자가 작성한 내용을 바탕으로 문제 상황에 대해 발표하며 토의를 진행했다.

토의를 마치고, 토의 진행 중에 추가로 작성한 포스트잇까지 화이트 보드에 붙이며 자신의 문제점과 비슷한 문제와 그룹을 만드는 친화도 다이어그램(Affinity Diagram)을 진행했다. 두 명의 연구자가 참여자가 만든 친화도 다이어그램을 정리하여 문제의식을 공유하는 참여자를 한 조로 구성하였다. 모든 참여자가 조원이 2~3 명인 총 4 개조로 나뉘었다.

공동 디자인(co-design) 단계

공동 디자인 단계는 디자인 과정과 발표로 이루어졌다. 각 조가 다른 조에 방해받지 않고 디자인을 할 수 있도록 별도의 두 공간에서 두 조씩 동시에 진행하였다. 각 조에게 큰 종이와 기본적인 문구류를 제공하였고, 조마다 브레인스토밍 단계에서 작성한 메모를 바탕으로 어떤 문제를 해결할 지를 결정했다. 이후 결정한 문제에 대한 해결 방안을 큰 종이 위에 다이어그램 형식으로 작성하였다. 발표에서는 모든 조가 결과물을 발표하고 다른 참여자와 자유롭게 질의응답을 진행하였다.

데이터 수집과 분석

공동 디자인 워크숍 전체 과정의 모든 대화를 녹음하고, 참가자의 활동을 자세히 기록한 관찰 노트를 작성하였다. 대화 내용 분석을 위해 녹음된 대화는 모두 전사하였고, 워크숍의 결과물 모두 문서화하였다. 주제별 분석(thematic analysis)[2] 방법으로 워크숍 결과물과 대화 기록을 개방 코딩하였다. 코딩된 데이터를 기반으로 주제도(thematic map)와 도출된 주제를 반복적으로 검토하였다.

결과

젠더 감수성을 높이는 신고 시스템 설계

B 조와 C 조 모두 게임 내 규제 시스템의 개선을 통해 게임 이용자의 젠더 감수성을 높일 것을 제시했다. 즉, 신고 시스템의 피드백 기능을 만들고, 신고 항목에 성차별을 포함시키는 것이다.

C 조는 신고 결과가 신고한 사람과 신고 당한 사람 모두에게 전달되는 피드백 시스템을 제안하였다. 이를 통해 신고한 사람은 신고가 처리되는 과정과 결과를 알 수 있어 시스템에 대한 불신을 줄일 수 있다. 또한 신고 당한 사람은 자신이 어떠한 행동이 성차별로 신고되었는지 확인하도록 하여 자신의 행동을 반성하며 젠더 감수성을 높일 것으로 기대했다. C 조는 피드백의 전달 시점과 다양한 경로의 피드백을 제안했다. 성차별이 발생한 게임 직후에 신고에 대한 피드백이 전달되어 가해자에게 문제 상황을 잘 인지하도록 하는 것이 중요하다고 했다. 또한, 피드백이 단순히 게임에서만 전달되는 것이 아니라 문자나 이메일로도 전달되어 게임 밖에서도 확실히 이에 대해 인지할 수 있도록 해야한다고 했다.

B 조는 성희롱과 관련된 신고 항목 개설할 것을 제안하였다. 현재는 신고 항목에 명확하게 “성희롱, 성차별, 성폭력”과 같은 항목이 없는데 이를 신설할 것을 제안했다. 은희는 “사람을 완전히 바꾸는 것은 어렵겠지만, 신고 항목을 추가하면 적어도 성희롱이 잘못된 것이라는 것을 사람들에게 알릴 수 있다.”고 말했다.

게임 회사의 사법적 지원

D 조는 게임 내에서 일어나는 특정 성차별의 경우 성폭력에 가까워 게임 내 처벌은 부족하여 게임 회사가 소송 등의 사법 절차에 협조해야 한다는 아이디어를 발표했다. 가해자의 개인적인 정보가 노출될 수 있는 위험성을 인지하고, 이러한 문제를 최소화할 수 있는 고객 사법 지원 전담 조을 도입할 것을 제안했다. B 조는 정도가 심각한 성차별 행위를 법적 증거로 남기기 위해 음성 대화나 채팅을 기록할 때 따로 프로그램을 이용해 왔는데, 게임 안에서 음성 대화나 채팅 내용을 기록하고 저장할 수 있는 기능을 추가할 것을 제안하였다.

성별을 감추는 음성 변조 보이스챗 도입

A 조에서는 보이스챗으로 여성임이 밝혀져 성차별이 발생하므로 정체성이 희생되는 것을 막기 위해 보이스챗에 강제 ‘음성 변조’ 기능을 제안하였다. A 조는 구체적으로 게임 내 같은 팀 멤버 중 임의로

선택된 절반의 목소리가 게임 캐릭터의 목소리로 변하는 것을 제한하였다. 음성 변조가 선택 사항이라면 자신의 성별을 숨기고 싶은 여성 게이머만 이 기능을 사용할 것이기 때문이다.

5. 논의

5.1 게임 시스템에 조직적 민감성 반영

게임 내 신고 시스템이 제 역할을 하지 못해 여성 게이머는 개인적 차원에서 성차별에 대응할 수 밖에 없다. 그런데 개인적 차원의 대응은 근본적 해결책이 되지 못할 뿐만 아니라, 여성 게이머의 정체성을 희생시키는 문제를 야기시킨다. 따라서 게임 내 성차별 문제를 해결하기 위해 게임 회사의 '조직적 민감성'이 높아져야 한다.

조직적 민감성을 높이기 위한 첫 단계는 신고 항목에 성차별을 추가하는 것이다. 우선 성차별 행위를 경험한 게임 이용자가 더 쉽게 신고 항목을 선택할 수 있게 된다. 또한, 성차별 행위가 기존의 신고 항목 중에 어떤 것에 해당하는지 고민하는 시간을 줄여 신고 과정에서 입는 정신적인 피해를 줄일 수 있다. 이 뿐만 아니라 다른 항목으로 신고를 하러 들어온 게임 이용자가 성차별을 신고 항목으로 접할 경우, 이 게임은 성차별 행위를 규제한다는 것을 알릴 수도 있다. 이는 게임 인터페이스에 '조직적 민감성'을 드러내는 매우 쉬운 방법이다.

한 걸음 더 나아가, 게임 내 제재 시스템에 성차별 행위에 대한 구체적이고 즉각적인 피드백 기능을 추가하는 것이다. 이를 통해 가해자는 자신의 행동이 성차별인 것을 인지할 수 있게 된다. 이러한 인지 과정이 반복된다면 성차별 가해자의 젠더 감수성이 높아질 수 있다. 게임 내에서 키운 젠더 감수성이 게임 밖의 성차별 행위도 사회 규범의 어긋난다는 것을 인지할 수 있는 계기가 될 수 있을 것이다. 이는 게임 내 제재 시스템이 성차별의 근본 원인으로 지적되는 일부 남성 게이머의 인식을 개선하는 교화의 수단으로 작용할 가능성을 보여준다.

5.2 성별을 감추는 해결책의 부작용

'음성 변조'를 이용하면 게임 이용자의 성별이 드러나지 않으며 이를 통해서 성차별을 줄일 수 있을 것으로 기대된다. 이는 게임 내 성차별의 원인을 여성 게이머의 성별의 노출로 파악하고 그 원인을 제거하는 것인데, 이에는 두 가지 부작용이 예상된다. 첫째, 오히려 '음성 변조' 기능을 사용하는 게임 이용자가 성차별의 대상이 될 수 있다. 대다수의 여성 게이머들이 잠재적 성차별을 회피하기 위해 음성 변조

기능을 사용할 것이기 때문에, 이를 통해서 다른 게임 이용자는 음성 변조 기능을 사용한 사람을 자신의 성별을 감추고 싶어하는 게이머(여성)라고 어렵지 않게 생각할 수 있다. 따라서 음성 변조 기능을 통해서 성별을 드러내지 않더라도 여전히 성별이 드러난다고 볼 수 있으며, 성차별의 폐해가 줄어들지 않을 수 있다. 둘째, 음성 변조로 게임에서 여성 게이머의 존재감이 점차 사라지게 되면서, 게임 공간 자체가 더더욱 남성 지배적인 환경으로 인식되고, 현재의 성차별적 상황이 악화될 수 있다[6].

6. 결론

이 연구의 목표는 여성 게이머가 성차별에 대응하는 과정에서 발생하는 문제점을 찾고, 게임 이용자 및 기획자와 함께 해결책을 모색해보는 것이다. 심층 인터뷰를 통해, 여성 게이머가 게임 내 신고 시스템과 처벌 기준에 대해 불신하고 있으며, 개인적 차원의 대응 과정에서 자신의 정체성이 희생되고 있음을 확인했다. 이러한 문제를 해결하기 위해 열린 공동 디자인 워크숍에서 젠더 감수성을 높이는 시스템 설계, 게임 회사의 사법적 지원, 보이스 챗에 음성변조 도입과 같은 아이디어가 도출되었다. 이러한 연구 결과에 근거하여, 온라인 게임의 성차별 제재 시스템 개발의 방향성을 제안하였다.

이 연구에는 두 가지 한계점이 있다. 첫째, 오버워치와 매우 많은 이용자가 즐기는 유명한 게임이며 다른 게임과 여러 요소를 공통적으로 갖고 있지만, 온라인 게임에서 발생하는 모든 성차별 현상을 대변하는 것은 아니다. 둘째, 연구에서 도출된 결과를 바탕으로 실제 작동하는 제재 시스템을 게임에 적용해보지 못했다. 따라서, 이 연구의 제안이 실제 상황에서 미치는 효과에 대한 검증이 이어져야 한다.

연구 결과로 제시된 구체적이고 즉각적인 피드백을 도입하는 것은 성차별 문제 뿐만 아니라 다양한 게임 내 문제 상황에 확장되어 적용될 수 있다. 이를 통해 게임 내 사회 문제는 물론 게임을 통한 사회 문제 해결까지도 모색할 수 있다. 따라서 이 연구는 게임 설계를 사회 규범과 연계하여 설계해본 중요한 시도로 볼 수 있다. 또한 이 연구를 통해, 온라인 게임 산업 및 연구 현장에서 게임 내 성차별 문제를 중요하게 인식하고, 이러한 인식이 실질적인 제재 시스템으로 연결되기를 기대한다. 마지막으로 온라인 게임 내 신고 시스템 설계 과정에서 다양한 사용자에게 대한 포용의 가치가 지니는 중요성을 확인하는 계기가 되길 바란다.

사사의 글

이 연구는 서울대학교 인권센터에서 주최한 “제 5 회 인권 연구 프로젝트”의 지원을 받아서 수행되었다. 오버워치 내 성차별, 성희롱 실태를 알려주기 위해 열정적으로 참여해주신 인터뷰 참여자, 워크숍 참여자에게 진심으로 고마움을 전한다.

참고 문헌

1. Jeremy Blackburn and Haewoon Kwak. 2014. STFU NOOB! Predicting Crowdsourced Decisions on Toxic Behavior in Online Games. In *Proceedings of the 23rd international conference on World wide web - WWW '14*, 877–888.
2. V. Braun and V. Clarke. 2006. Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3, May 2015: 77–101.
3. Melinda C R Burgess, Steven Paul Stermer, and Stephen R. Burgess. 2007. Sex, lies, and video games: The portrayal of male and female characters on video game covers. *Sex Roles* 57, 5–6: 419–433.
4. Ben Conmy, Gershon Tenenbaum, Robert Eklund, Alysia Roehrig, and Edson Filho. 2013. Trash talk in a competitive setting: Impact on self-efficacy and affect. *Journal of Applied Social Psychology* 43, 5: 1002–1014.
5. Mia Consalvo. 2012. Confronting Toxic Gamer Culture: A Challenge for Feminist Game Studies Scholars. *Ada: Journal of Gender, New Media, and Technology*, 1: 1–11.
6. Amanda C. Cote. 2017. “I Can Defend Myself.” *Games and Culture* 12, 2: 136–155.
7. Jesse Fox and Wai Yen Tang. 2017. Women’s experiences with general and sexual harassment in online video games: Rumination, organizational responsiveness, withdrawal, and coping strategies. *New Media & Society* 19, 8: 1290–1307.
8. Kishonna L Gray. 2012. Intersecting oppressions and online communities: Examining the experiences of women of color in Xbox Live. *Information, Communication & Society* 15, 3: 411–428.
9. McKeand Kirk. 2017. Twice the number of women play Overwatch than any other FPS *PCCGamesn*. Retrieved September 18, 2017 from <https://www.pcgamesn.com/overwatch/overwatch-female-player-count>
10. Yubo Kou and Xinning Gui. 2014. Playing with strangers: understanding temporary teams in league of legends. In *CHI PLAY '14: Proceedings of the first ACM SIGCHI annual symposium on Computer-human interaction in play*, 161–169.
11. Jeffrey H. Kuznekoff and Lindsey M. Rose. 2013. Communication in multiplayer gaming: Examining player responses to gender cues. *New Media & Society* 15, 4: 541–556.
12. Kathi Miner-Rubino and Lilia M. Cortina. 2007. Beyond targets: Consequences of vicarious exposure to misogyny at work. *Journal of Applied Psychology* 92, 5: 1254–1269.
13. Rabindra A Ratan, Nicholas Taylor, Jameson Hogan, Tracy Kennedy, and Dmitri Williams. 2015. Stand by Your Man: An Examination of Gender Disparity in League of Legends. *Games and Culture* 10, 5: 438–462.
14. Elizabeth B.-N. Sanders and Pieter Jan Stappers. 2008. Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign* 4, 1: 5–18.
15. Erica Scharrer. 2004. Virtual violence: Gender and aggression in video game advertisements. *Mass Communication and Society* 7, 4: 393–412. 34.
16. Kenneth B. Shores, Yilin He, Kristina L. Swanenburg, Robert Kraut, and John Riedl. 2014. The identification of deviance and its impact on retention in a multiplayer game. *Proceedings of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing - CSCW '14*: 1356–1365.