

TV통역 품질에 대한 사용자 평가: 생방송 동시통역을 중심으로

최문선
(이화여대)

I. 서론

통역은 음성 언어를 통한 언어 간 중개로서 다중작업(multitasking)이 요구되는 고도의 인지적 처리 과정이다. 그런데 한 걸음 물러서서 생각하면 통역은 통역의 사용자를 배제하면 존재의 이유가 없는 활동이라는 면에서 사용자인 고객에게 제공되는 하나의 언어 서비스라는 관점 역시 매우 중요하다. 따라서 사용자가 만족하고 사용자의 기대를 충족시키는 서비스 품질을 보장하는 것은 통역사가 지향해야 하는 핵심적인 성과 지표 중 하나라고 할 수 있다. 이때 통역 품질은 통역의 사용자가 가지고 있는 통역에 대한 기대치를 기준으로 평가된다.

일반적으로 통역에서 사용자란 도착어를 듣는 청중(target audience)이나

통역의 수신자(recipient of interpretation)를 의미한다(Kurz, 2001, p. 394). 통역에서 사용자의 지위는 절대적이다. 통역은 ‘언제나 청중의 입장에서 평가되어야 하고 결코 그 자체가 목적이어서는 안 되며, 커뮤니케이션의 사슬이 부스에서 끝나는 것이 아님(Seleskovitch, 1986, p. 236)’을 명심할 필요가 있다. 통역사는 통역 사용자가 기대하는 품질의 특성을 잘 이해하고 이를 충족시키기 위해 노력해야 한다.

그러나 통역 사용자가 단일한 특성을 지닌 하나의 집단이 아니기 때문에 통역 사용자의 기대를 충족시킨다는 것은 간단한 문제가 아니다. 특정 통역 상황이 지니는 커뮤니케이션 목적에 따라 거기에 참여하는 사용자들이 통역에 기대하는 바가 상이하다. 이에 더하여 통역 사용자의 연령, 성별, 사회경제적 지위 등의 인구학적 특성별로 통역에 대한 기대치가 달리 나타날 수 있고 평가 역시 달라질 수 있다.

이러한 배경 하에 본 연구에서는 다양한 통역 상황, 통역 사용자 중 TV통역¹⁾의 사용자층이 주로 외신 뉴스를 대상으로 하는 동시통역을 어떻게 평가하는지 알아보고자 한다. 지금까지 이루어진 상당수의 사용자 관련 통역 연구는 주로 국제회의를 대상으로 이루어져 왔다(Gile, 1990; Kurz, 1993; Moser, 1995). 그런데 TV통역의 경우 업무 환경, 화면과 통역의 일치에 대한 요구, 통역사가 노출되는 스트레스의 정도 등의 측면에서 일반적인 국제회의 통역과는 다른 특수한 조건 하에서 이루어진다(Kurz, 2007, pp. 136-137). 뿐만 아니라 일반적으로 국제회의의 통역 사용자들이 국제회의장에 물리적으로 존재하며 회의 주제의 전문가로 구성되는데 반해 TV통역의 사용자들은 통역사와 물리적으로 단절되어 있는 익명의 대중이라는 점(Kurz, 2007, p. 138) 역시 큰 차이이다. 본 연구에서는 TV통역 사용자 대상의 설문조사를 실시함으로써 TV통역 사용자의 통역 품질 평가에 관한 다음의 두 가지 연구문제에 답하고자 한다.

1) 본고에서 ‘TV통역’이라 함은 실시간으로 생중계되는 현장의 영상 및 음성을 입력물로 하여 방송국 스튜디오에서 이루어지는 동시통역을 의미한다.

첫째, TV통역의 사용자들이 ‘좋은 통역’이라고 생각하는 통역의 특징은 무엇인가?

둘째, TV통역의 사용자들의 통역 품질 평가 기준은 무엇인가?

이러한 두 가지 연구문제를 중심으로 TV통역 사용자의 통역 품질 평가에 대해 조사함으로써 TV통역 사용자의 품질 기준을 밝히는데 기여하고 향후 TV통역의 실체에 도움을 줄 수 있으리라 기대한다.

II. TV통역과 사용자 평가

1. TV통역의 특수성

국내에서 TV통역²⁾과 관련된 연구는 주로 한일 통역을 대상으로 이루어졌다(김보애, 2013; 김한식, 2012; 조영주, 2008; 최수나, 2005). 이는 한일 TV통역이 한국어를 통역어로 하는 언어 조합 중 TV통역의 역사가 가장 길고 체계적인 기반을 갖추고 있다는 점에 기인한다고 보아야 할 것이다. 일본의 TV통역은 1960년대 초에 시작되었고(김보애, 2013, p. 239) 일본 공영방송 NHK 산하에 ‘BS방송통역그룹’이라는 방송통역 전문조직도 운영 중이어서(최수나, 2005, p. 90) 한국어-일어 TV통역이 상시적으로 요구되는 환경이다. 해외에서는 오스트리아의 TV통역사로 활동했던 Kurz가 관련 연구를 다수 발표하면서(Kurz, 1990, 1995, 2002, 2007; Kurz & Pöchhacker, 1995) TV통역의 특수성이 뚜렷하게 부각되기 시작하였다. 보다 최근에는 이탈리아에서 TV통역 코퍼스인 TIC(Cencini & Aston, 2002)과 CorIT(Falbo, 2012)가 구축되면서 다양한 형태의 TV통역 자료를 코퍼스 기반 방법론으로 분석함으로써 통역의 보편적 특징을 모색하는 연구가 이루어지고 있다.

TV통역과 관련된 선행연구들은 TV통역이 일반적인 국제회의 통역과 다른 점을 강조하고 있다. 한마디로 ‘방송통역에서 강조되고 있는 요소들은 대

2) 기존 연구에서 TV통역, 방송통역, 미디어통역 등의 용어가 혼용되어 왔다. 본고에서는 TV통역으로 통일하여 사용하였다.

부분 청중에게 바짝 다가서 있는 친절한 통역의 궁극적 모습' (조영주, 2008, p. 168)이라고 요약될 수 있다.

TV통역은 일반적인 국제회의의 동시통역과는 다른 특수한 조건 하에서 이루어짐에 따라 여러 가지 제약이 따른다. 먼저 통역 환경 관련하여 일반적인 국제회의장에 비해 대체로 열악한 조건이다. 통역사 간 마이크 한 대를 공유한다든지 마이크의 온/오프 조정이 불가능하다는 점으로 인해 통역사는 통역 시간 내내 숨죽이고 있어야 한다(Kurz, 2007, p. 136)³⁾. 또한 익명의 다수 대중이 시청하는 방송이라는 점, 특히 동시통역이 이루어지는 행사는 일반 대중의 귀추가 주목되는 행사라는 점에서 심리적인 부담이 극심하다. 관련 주제 전문가인 일반적인 회의통역과는 달리 일반 시청자 전체를 대상으로 하기 때문에 공유하는 배경지식의 정도를 가늠하기 힘들다는 점도 추가적인 부담이 된다.

동시통역의 인지적 부담으로 인해 나타나는 통역적 억양(Shlesinger, 1994)이 어느 정도 용인되는 국제회의의 세팅과는 달리 TV통역, 특히 외신이나 특보 등 뉴스를 통역하는 상황에서는 평소 뉴스에서 듣는 아나운서나 앵커와 같은 정도의 유창한 발화에 대한 기대치가 존재할 수밖에 없다(Kurz, 1990, p. 169). 따라서 TT 모니터링에 많은 인지 자원을 충분히 할당함으로써 TT 자체의 유창성을 유지하여 시청자의 기대를 충족시켜야 한다. 동시에 사실상 전혀 사전 자료가 주어지지 않은 상황에서 ST의 내용을 정확히 전달해야 한다. 이에 더해 생방송되고 있다는 심리적인 부담을 관리하기 위한 노력이 추가로 요구된다.

특히 최근에는 각 방송사가 유튜브 상에 별도의 실시간 스트리밍 채널을 개설하여 특보나 뉴스를 TV 방송과 똑같이 생중계하고 있다. 웹 스트리밍은 실시간 방송이라는 측면에서 TV와 다르지 않으나, 실시간 방송 시점 이후에는 '주문형 영상' 자료화되어 사용자가 원하는 때에는 언제든지 반복 시청이 가능해진다는 점이 다르다. 이로 인해 순간적으로 사라져 버리는 통역이 아니라 언제든지 재참조가 가능한 기록물로 변형된다는 점에서 통역사들은 더욱 부담을 가질 수밖에 없는 조건에 놓이게 된다.

TV통역의 사용자가 일반 시청자의 정보 습득 요구를 충족시키는 데 머무

3) 필자가 2018년 5월 지상파 방송국 중 한 곳의 동시통역 스튜디오를 직접 방문했을 때에도 이와 동일한 조건임을 확인할 수 있었다.

는 것만은 아니다. 실제 기자들이 기사의 속보 경쟁에서 한발이라도 앞서가기 위해서 방송 동시통역을 자료원으로 활용하기도 한다. 동시통역 내용을 기초로 화면에 자막을 생성해서 내보내거나 기사 1신을 작성하기도 한다(이은정, 개인교신). 따라서 단순히 목소리, 억양 등 발화 차원의 품질 뿐만 아니라 내용 정확도, 완결성 면에서도 일반적인 동시통역과 동일하거나 더 높은 기대치가 발생한다. 이러한 측면을 고려할 때 TV통역은 일반 국제회의장에서의 통역에 비해 어려움이 더욱 추가되는 작업이라고 볼 수 있다.

조영주(2008, pp. 149-150), 김보애(2013, p. 240)의 논의에서 TV통역이 일반적인 국제회의 통역과 차이가 나타나는 부분을 정리하면 다음의 표1과 같다.

〈표1〉 국제회의 통역과 TV통역의 비교

국제회의의 통역	TV통역
부자연스럽거나 유창성을 저해하는 요소도 대부분 동시통역의 특성으로 보고 관용적 태도 보임	통역사가 통역한다는 점을 알면서도 아나운서 같은 음성과 톤을 기대함
전문분야 지식이 요구됨	시사성 풍부한 지식이 요구됨
음성정보의 소리에 의지하여 통역하기도 하나 청중이 그 분야 전문가이므로 대부분 정확히 이해함	시청자는 불특정 다수이므로 알기 쉬운 문장으로 발화해야 함. 지명, 유명인사 이름, 기업명 등 정확해야 하며 부정확한 전문용어 사용 불가능. 오히려 일반적, 포괄적 용어로 대체하거나 생략하는 것이 바람직
청중이 통역에 집중함	편안하게 방송을 시청 중에 자연스레 접하게 됨

이와 같은 TV통역의 특수성은 TV통역을 수행하는 통역사가 통역 전략을 구사하는 우선순위에 영향을 미친다. 예를 들어 화면과의 동시성이라는 요건은 통역이 속도감있게 이루어져야 함을 의미하나 시청자들의 이해용이도를 확보하기 위해서는 속도를 마냥 높일 수만은 없다. 조영주(2008, pp. 162-166)는 한국어 방송을 일어로 동시통역하는 경우 원문의 함축성으로 인해 도착어 분량이 증가할 수 있으므로 단축, 압축, 삭제를 통해 도착어 발화 분량을 줄여야 한다고 주장하였다. 김한식(2012, p. 19)은 보다 구체적으로 분량 축소와

정보 손실 간의 균형을 맞추기 위해서는 내용 전달에 필요한 발화 분량의 4분의 3을 적정한 통역 분량으로 제안하였다. 전반적으로 TV 통역에서는 내용보다 형식적 전달 방식이 더 중시되므로 형식적인 면이 통역사의 우선순위 결정의 기준이 된다(김보애, 2013, p. 240).

2. 사용자의 통역 품질 평가

통상적으로 통역의 품질을 평가할 때 정확성(accuracy), 명확성(clarity), 충실성(fidelity)과 같은 개념이 핵심적인 기준으로 적용된다(Pöchhacker, 2001, p. 413). 이러한 기준은 통역 교육기관에서 통역 학습자의 평가 기준으로 활용되고 있으며 교육 과정을 거치면서 통역사들은 이를 암묵적인 통역의 평가 기준으로 학습하게 된다.

그러나 위와 같은 통역 결과물 중심의 품질 기준과는 별개로 통역 사용자들이 생각하는 ‘좋은 통역’의 기준에 많은 관심이 집중되어 왔다. 통역사는 언어 중개를 필요로 하는 통역 사용자들을 위한 서비스 제공자이므로, 통역 사용자들이 만족할 수 있는 통역 품질을 제공하는 것이 매우 중요하며 이를 위해서는 통역 사용자들의 품질 평가 기준을 보다 명확히 이해할 필요가 있기 때문이다. 지금까지 이루어진 관련 연구들을 보면 통역 사용자의 품질 평가와 관련된 연구는 크게 통역에 기대하는 품질 기준(expectations)에 대한 연구(Kurz, 1993; Moser, 1995)와 실제 통역을 듣고 나서 평가한 품질(assessment)에 대한 연구(최은아, 2014; Collados Aís, 2002)로 대별된다.

Kurz(1993)에서는 의사, 엔지니어, 유럽위원회 위원을 대상으로 한 사용자의 품질 기준 설문조사를 실시한 후 사용자그룹 간, 그리고 과거에 실시된 AIIC 통역사 대상 조사 결과와 비교하였다. 조사 결과 일부 기준의 중요성에 대해서는 대체로 의견이 합치된 반면, 나머지 기준에 대해서는 조사 대상 그룹 별로 고려 비중에 편차가 발생하였다(Kurz, 1993, p. 20). 일례로 의미 정확도(sense consistency)의 경우 통역사 그룹(4점 만점에 3.957점)을 비롯한 모든 사용자 그룹이 매우 비슷한 중요도를 부여한 반면(의사=3.6점, 엔지니어 3.655점, 유럽위원회=3.6점), 정확한 문법 사용(correct use of grammar)에 대해서는 통역사 그룹이 3.38점을 부여한 데 반해 의사=2.4점, 엔지니어=2.03점, 유럽위

원회 위원은 2.688점을 부여하는 등 차이가 발견되었다(ibid., p.16). Kurz는 이러한 결과가 통번역 문화간 커뮤니케이션의 과정으로서 상황성(situationality)과 의사소통 맥락(communicative context)의 중요성을 확인해 주는 것으로 보면서 품질 평가 시 도착어 수신자를 반드시 고려해야 한다는 점을 강조하였다(ibid., p.20) 이러한 결과는 통역이 지니는 구체적인 조건이 통역 상황마다 다르다는 점으로 인해 사용자의 품질 기준을 정의하기 매우 어렵고 주관적인 요소가 강하게 작용한다는 점을 시사한다.

Moser(1995)는 사용자의 품질 기준에 대한 가장 광범위한 연구로 자주 인용된다. AIIC에서 발주한 통역 품질 기준에 대한 사용자 대상 연구를 수행한 결과 과거 통역 사용 경험, 성별, 연령 등 사용자의 개인별 특성에 따라 우선시하는 품질 기준에 차이가 발견되었다. 예를 들어 연령이 높을수록 완결성(completeness of rendition)보다는 핵심내용에 집중(concentration on essentials)하는 것이 더 중요하다고 평가하였고(Moser, 1995, p. 15), 의미에 대한 충실성(faithfulness to meaning)이 직역(literal translation)보다 선호되었다(Moser, 1995, p. 18).

사용자의 품질 기준에 대한 연구 결과를 이해하는 데 있어서 유념해야 할 점은 각 연구가 수행된 조건이 매우 특수하고 구체적이기 때문에 결과를 일반화하는 데 앞서 세심한 주의가 필요하다는 점이다. 뿐만 아니라 사용자들이 이상적으로 혹은 이론적으로 생각하는 ‘좋은 통역’에 대한 기준이 실제 통역을 듣고 평가할 때에는 그대로 적용되지 않는다는 점이 사용자의 통역 평가에 대한 연구를 통해 확인되었다. 예를 들어 Collados Aís(2002)는 목소리나 억양이 국제회의 통역에서는 중요한 평가 기준이 아니라는 선행 연구의 결과와는 달리 생동감있는 목소리 톤이 통역 평가에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 확인하였다. 최은아(2014)의 연구에서도 영한 동시통역 사용자를 대상으로 통역 품질 평가를 실시한 결과 통역 특유의 운율적 특징이 없는 자연스러운 억양에 높은 품질 점수를 부여하였다.

지금까지 다룬 통역 사용자 연구는 국제회의 세팅에서의 동시통역을 연구하였다. 반면 TV통역의 특수성을 인식하고 이를 대상으로 사용자의 기대치와 품질 평가를 다룬 연구도 일부 이루어졌다. Kurz & Pöchhacker(1995)의 TV 전문가 대상 품질 평가 기준 연구, De Gregoris(2016a, 2016b)의 목소리 인식

에 기초한 TV통역 평가틀 개발 연구가 그것이다.

Kurz & Pöchhacker(1995)는 TV통역 사용자의 품질 평가 기준을 연구하였다. TV통역 기대치를 보다 정확하게 이해하는 방송 전문가를 대상으로 했다는 점에서 TV사용자의 통역 평가에 관해 중요한 시사점을 가진다. 오스트리아와 독일의 TV 관계자 19명이 설문조사에 참여하여 Bühler의 8개 언어적(어의적) 기준, 즉 원어민 억양, 듣기 좋은 목소리, 유창한 전달력, 논리적 결속력, 원문과의 내용 일치, 완결성, 올바른 문법 사용, 올바른 용어 사용이라는 품질 평가 항목을 얼마나 중요하게 생각하는지 응답하였다. 결과적으로 TV 관계자들의 생방송 동시통역에 대한 기대치가 일반적인 회의 참석자들보다 높게 나타났다(Kurz & Pöchhacker, 1995, p. 352). 회의 참석자들에 비해 거의 모든 품질기준에 매우 높은 중요도를 부여하였을 뿐만 아니라 특히 듣기 좋은 목소리가 원문 내용 일치, 논리적 결속성에 이어 세 번째로 중요한 평가 기준으로 확인된 점(Kurz & Pöchhacker, 1995, p. 352)이 특기할 만하다.

De Gregoris(2016a, 2016b)는 이처럼 TV통역의 평가에서 중요한 영향을 미치는 통역사의 목소리에 대한 사용자 인식을 바탕으로 통역을 평가하기 위한 틀을 제시하였다. TV통역을 평가하는 사용자에게 있어서 중요한 것은 통역에 대한 분석이 아니라 인식(perception)이며, 여기서 통역사의 목소리가 표현의 수단으로서 중요한 역할을 수행하기 때문이다(De Gregoris, 2016b, p. 179). 본 연구에서는 De Gregoris가 제시한 설문의 형식을 차용하여 연구(III장)를 진행하였다.

III. TV통역 사용자 평가 설문조사 설계

TV통역 사용자가 통역을 어떻게 평가하는지 알아보기 위하여 일반 시청자(사용자 77명) 대상의 설문조사를 실시하였다. 이를 위하여 2018년 6월 북미정상회담 직후 기자회견에서 트럼프 미 대통령이 한 모두발언에 대한 영한 동시통역을 설문에 포함될 품질 평가 자료로 사용하였다. 본 행사는 그 역사적 의미와 영향력으로 인하여 전 세계인의 귀추가 주목되었으며 국내외 주요 방송사가 실시간으로 중계하였다. 다수의 국내 방송사 역시 영한 동시통역을

통해 본 행사를 생방송 보도하였다. 동일한 행사에 대해 실시간으로 5개 이상의 방송사가 동시통역으로 방송하는 경우는 매우 드물다. 그만큼 본 행사는 역사적으로도 의미가 깊지만 전문통역사들이 실제 통역 상황에서 동일한 ST를 통역한 자료가 생성되었다는 점에서 현장 데이터 확보가 극히 어려운 통역 연구를 위한 자료로서 가치가 높다고 판단되었다.

행사는 각 채널을 통해 TV로 방송됨과 동시에 방송사의 유튜브 채널에서도 동시에 실시간 스트리밍이 이루어졌고 행사 이후에도 접근 가능한 상태로 공개되었다. 동시통역이 이루어진 방송분 중 각 통역물의 시간적 양상(이태형, 2013) 중 문장 내 휴지⁴⁾와 발화속도, 유창성(최문선, 2015)의 객관적 지표로서 간투사, 수정, 반복의 빈도, 독특한 통역 억양(최은아 2014; Shlesinger, 1994)⁵⁾의 유무, 충실성(누락과 오류의 빈도), TT언어품질⁶⁾의 측면에서 상이한 특징을 나타내는 4개의 통역 영상을 선택하였다. 통역이 이루어진 트럼프 미 대통령의 발언 전체는 약 7분40초였으나 설문조사를 위해 각 통역물의 특징이 가장 두드러지는 부분을 중심으로 약 1분50초 분량의 영상을 추출하였다. 추출된 통역 영상⁷⁾의 특징은 다음의 표2와 같다.

-
- 4) 통역사가 원활한 정보처리를 못하고 있다는 것을 반증(이태형, 2013, p. 203)하고 청지각적으로 휴지라고 느낄 수 있는 최소한의 기준(최문선, 2015, p. 186)을 감안하여 1초 이상의 휴지를 계수하였다.
 - 5) Shlesinger(1994)는 동시통역에서만 볼 수 있는 독특하고 두드러진 운율 패턴의 특성을 ‘통역 억양(interpretational intonation)’이라고 통칭하였다. 각 통역 영상에 포함된 통역 억양의 정도를 판단하기 위해 억양 단위 말미의 장음화 현상과 문말 위치의 비후결 상승조 억양(최은아, 2014, p. 243)이 나타나는지 관찰하였다.
 - 6) 설문에 제시된 통역 영상은 도착어가 한국어였으며, 한국어 모국어 화자인 연구자가 문법적 정확도, 관용적 어휘 및 언어 사용, 매끄러운 문장 구사를 기준으로 평가하였으나, 복수의 평가자에 의해 검증되지 않았으므로 연구자의 주관적 판단이 개입될 여지가 있었음을 밝힌다.
 - 7) 최대한 통역 영상 자체만을 놓고 평가할 수 있도록 선입견을 최소화하기 위한 방안으로 방송국 로고, 통역사 성명, 통역내용 자막을 영상에서 모두 제거한 후 제시하였다.

〈표2〉 통역 영상 특성

	남성A	여성A	남성B	여성B
길이(분:초)	1:52	1:54	1:54	1:57
발화속도(SPM)	357.3	291.6	246.3	297.4
간투사, 수정, 반복	2회	9회	2회	1회
통역 역량(상/중/하)	하	상	하	하
문장내 휴지	1회	3회	9회	4회
충실성(누락, 오류)	1회	5회	9회	2회
TT언어품질(상/중/하)	상	중	중	중

조사 시행을 위해 구글 설문을 이용하여 설문을 작성하였다⁸⁾. 설문에 대한 소개(1부), 통역 영상 및 관련 질문(2부), 통역에 대한 전반적인 의견(3부), 응답자 특성에 대한 질문(4부)으로 총 네 부분으로 구성되었다. 설문 2부의 통역 영상 및 관련 질문에서는 각 영상을 제시한 후 통역에 대한 전체적인 평가를 1~7점 척도 상에 표시하는 문항(문항1), 해당 통역을 들으며 느낀 점을 설명하는 표현을 선택하도록 하는 문항(문항2) 등 2개의 문항으로 구성하였다.

문항1은 본 연구의 첫 번째 연구문제인 TV통역 사용자들이 ‘좋은 통역’이라고 생각하는 통역의 특징을 파악하기 위한 문항이다. 응답자들이 통역 영상을 시청한 후 ‘잘 하는 통역’이라고 생각하는 정도를 7점 척도 상에 표시하게 하였으며 부여된 점수를 집계하여 가장 선호되는 통역을 확인하고 그 특징을 살펴보고자 하였다. 문항2는 본 연구의 두 번째 연구문제인 TV통역 사용자들이 중요하게 생각하는 통역 품질 평가 기준을 밝히기 위한 문항이다.

문항2는 De Gregoris(2016a, pp. 188-189)의 설문 초안에 포함되어 있었던 문항을 참조하여 구성하였다. 해당 문항은 통역사의 목소리를 평가하기 위해 통역을 들은 느낌을 설명하는 ‘형용사’에 모두 표시하도록 함으로써 설문 예비연구 과정에서 상대적으로 소수의 응답을 바탕으로 주어진 통역의 전체적인 특징을 보다 손쉽게 파악하기 위한 목적으로 사용하였다. 본 연구에서는

8) 설문 대상의 모집단은 일반적인 TV 시청자로서 연령이나 성별 등 조건을 제한하지 않았으며, 연구자가 직접 연락처를 확보하고 있으며 TV 시청자로서 무리가 없다고 판단되는 대상자에게 설문지(구글 설문 주소)를 발송하였다.

이러한 형태의 문항이 사용자들이 중요시하는 통역 품질 기준을 보다 구체적으로 파악하는 데 유리할 것으로 판단하였다. 연구자가 제시하는 모든 품질 기준에 대해 점수를 부여하는 방식에 비해 응답자가 직관적으로 중요하다고 판단하는 기준에만 선택적으로 응답할 수 있도록 함으로써 사용자들이 보다 우선적으로 고려하는 품질 기준을 파악하는 데 용이할 것으로 예상하였기 때문이다. 이에 따라 문항2에서는 통역을 듣고 나서 받은 인상을 묘사하는 진술을 제시한 후 이 중에서 응답자가 평가하고 싶은 항목을 모두 선택하도록 하였다. TV통역을 시청한 후 통역을 평가하는 항목으로서 목소리, 톤(tone), 안정성, 억양, 발음, 발화속도, 유창성, TT언어품질, 이해용이도, 완결성의 10개 항목을 선정하였다. 단 각 평가 항목을 그대로 제시하는 대신 각 항목에 대한 긍정적 평가와 부정적 평가를 진술한 문장쌍으로 변환하여 제시하였다. 예를 들어 목소리의 경우 긍정적 평가는 ‘목소리가 좋다’, 부정적 평가는 ‘목소리가 거슬린다’로 진술하였으며, 완결성의 경우 긍정적 평가는 ‘빠짐없이 다 전달하는 것 같다’, 부정적 평가는 ‘내용을 빠뜨리는 것 같다’로 진술하였다⁹⁾. 설문지 상 제시된 평가 항목의 순서는 De Gregoris(2016a, 180)의 연구에서 응답시 보다 자연스러운 흐름으로 제안된 바를 따라 응답자가 소리에 대한 인식(sound perception)에서부터 의미 구성(sense construction)의 순서로 진행하도록 구성하였고, 각 항목에 대한 긍정적 진술과 부정적 진술의 순서로 제시하여 총 20개의 진술이 제시되었다. 다음의 그림1은 문항2의 응답 예시이다.

9) 항목 중 발화속도의 경우 부정적 평가는 느려서 부정적인 경우와 빨라서 부정적인 경우가 있으므로 이를 구분하기 위하여 예외적으로 두 가지 진술 모두 부정적인 진술을 사용하였다.

〈그림1〉 영상별 문항2의 응답 예시

본 통역을 들으시고 받은 느낌에 해당하는 항목을 모두 체크해 주십시오.
(복수 응답 가능) *

- ☒ 목소리가 좋다
- ☐ 목소리가 거슬린다
- ☒ 생동감있다
- ☐ 단조롭다
- ☒ 안정감있다
- ☐ 불안하다
- ☒ 억양이 자연스럽다
- ☐ 특이한 억양이 있다
- ☒ 발음이 또렷하다
- ☐ 발음이 부정확하다
- ☐ 느려서 답답하다
- ☐ 말이 빨라서 따라가기 힘들다
- ☒ 유창하다
- ☐ 중간중간 끊어지는 느낌이 있다
- ☒ 어휘와 표현이 자연스럽다
- ☐ 어휘와 표현이 어색하다
- ☒ 이해하기 쉽다
- ☐ 무슨 말을 하는지 잘 모르겠다
- ☒ 빠짐없이 다 전달하는 것 같다
- ☐ 내용을 빠뜨리는 것 같다

설문 3부는 4개의 통역 영상을 모두 시청한 뒤 응답자가 통역에 대해 느끼는 점이나 특이사항 등 전반적인 평가 및 통역 관련 의견을 자유롭게 적도록 하는 주관식 문항이었다. 마지막 부분에는 응답자의 성별과 연령을 확인하는 2개의 폐쇄형 문항을 추가하였다¹⁰⁾.

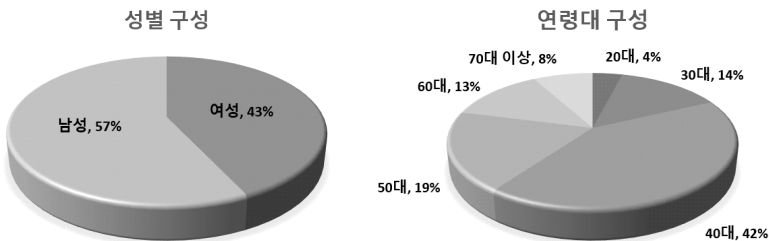
10) 지면의 제한으로 설문 전체를 제시하기 어렵지만 설문지(건본)는 <https://goo.gl/forms/2bWiAu1gxUzDOvM62>에서 열람이 가능하다.

IV. 결과 및 분석

1. 응답자 특성

총 77명이 설문에 응답하였다. 응답자 중 남성이 57%(44명), 여성이 43%(33명)이었으며, 연령대별로는 40대가 42%(32명)로 가장 많았고, 50대가 19%(15명), 30대가 14%(11명), 60대가 13%(10명), 70대 이상이 8%(6명), 20대가 4%(3명)를 차지하였다(그림2).

〈그림2〉 응답자 특성



2. 사용자 평가

2.1 통역 품질 평가 점수

설문 2부의 문항1에서 각 응답자는 통역 영상 시청 후 전체적인 품질 평가를 7점 척도 상에 표시하였다. 그 결과 각 영상별 평균과 표준편차는 다음의 표3과 같이 나타났다.

〈표3〉 통역 품질 평가 점수 분포

구분	남성A	여성A	남성B	여성B
평균	4.8	4.6	5.0	5.6
표준편차	1.6	1.5	1.4	1.1

표3에서 볼 수 있듯이 총점의 평균 기준으로 우수한 평가를 받은 통역은 여성B > 남성B > 남성A > 여성A의 순으로 나타났다. 표준편차 수치를 보면 좋은 평가를 받은 통역 영상일수록 응답자 점수 편차가 적게 나타나 ‘좋은 통역’에 대한 평가가 높은 일치도를 보인 것을 알 수 있다.

다음으로 통역 품질 점수의 차이가 의미있는 것인지 확인하기 위해 일원 분산분석을 수행하였다. 그 결과 여성B 통역 영상이 나머지 세 통역 영상에 비해 더 우수한 것으로 나타났으며($F=7.511, p=.000$), 나머지 세 통역 영상 간에는 의미있는 차이가 발견되지 않았다.

응답자 특성으로 수집한 성별과 연령 정보에 기초하여 성별, 연령대별 점수에 차이가 있는지를 조사하였다. 성별 차이를 보기 위하여 독립표본 t-검정을 실행한 결과 모든 통역 영상에 대해 여성 응답자가 남성 응답자보다 더 높은 점수를 준 것으로 확인되었다(통역 영상별 t값은 -2.522, -2.484, -2.572, -2.837, $p<.05$). 연령별 차이를 보기 위해 일원분산분석을 실시한 결과 여성A와 남성B의 경우 연령대가 높을수록 더 높은 점수를 준 것으로 확인되었다(통역 영상별 F값은 3.295, 4.119, $p<.05$). 다시 말하면 사용자가 여성일수록, 연령대가 높을수록 통역에 대해 우호적인 평가를 내린 것으로 나타났다.

2.2 통역 품질 평가 기준

설문 2부의 문항2에서 각 응답자는 통역 영상 시청 후 드는 느낌과 인상을 직관적으로 표현할 수 있도록 10개 항목에 대한 20개 진술(그림1 참조) 중에서 해당 항목을 모두 체크하였다. 각 영상별 응답의 빈도값을 집계한 결과는 다음의 그림3와 같다.

〈그림3〉 통역 품질 평가 기준 응답 빈도

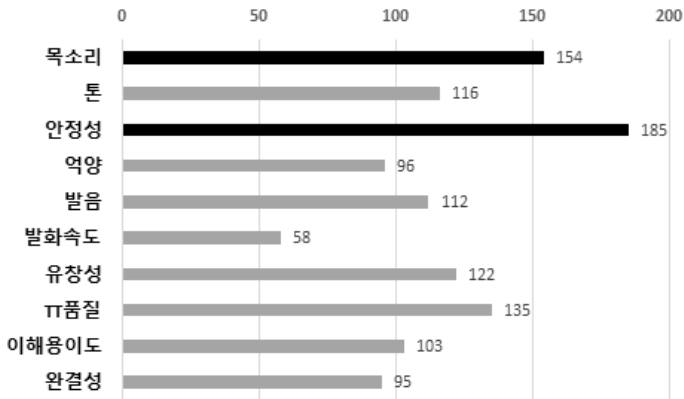


그림3에서 볼 수 있듯이 목소리, 톤, 안정성, 억양, 발음, 발화속도, 유창성, TT품질, 이해용이도, 완결성 중에서 안정성에 대한 응답이 185회 이루어져 응답자들이 가장 많이 평가한 기준으로 나타났으며, 다음으로 목소리에 대해 154회 응답이 이루어져 그 뒤를 이었다. 다시 말해 본 연구에 참여한 응답자들은 TV통역에 대해 평가할 수 있는 다양한 측면 중에서 안정성(안정감있다, 불안하다), 목소리(목소리가 좋다, 목소리가 거슬린다)를 가장 많이 인식했다고 볼 수 있다. 그 다음으로 TT품질(135회), 유창성(122회), 톤(116회), 발음(112회), 이해용이도(103회), 억양(96회), 완결성(95회), 발화속도(58회)의 순으로 많은 응답이 이루어졌다.

항목별 응답 빈도 분석에 이어 긍정적 진술과 부정적 진술의 응답을 구분하여 집계하였다. ‘목소리가 좋다’, ‘생동감있다’, ‘안정감있다’ 등 긍정적 진술은 양(+)의 값, ‘목소리가 거슬린다’, ‘단조롭다’, ‘불안하다’ 등 부정적 진술은 음(-)의 값으로 기록한 후 각 항목별로 응답수를 합산하였다. 따라서 각 항목별 합산값 중 양의 값은 해당 항목에 대한 긍정적 평가가 우세, 음의 값은 부정적 평가가 우세한 정도를 표시한다¹¹⁾. 각 통역 영상별 사용자의 질적 품질

11) 각주5에서 설명한 바에 따라 발화속도의 경우는 양의 값이 클수록 ‘느려서 답답하다’, 음의 값이 클수록 ‘말이 빨라서 따라가기 힘들다’고 평가한 것으로 해석한다.

평가 결과를 종합하면 다음의 그림4와 같다.

〈그림4〉 통역 영상별 통역 품질 질적 평가 결과



그림4를 보면 각 통역 영상별로 긍정적 평가(0점 선 바깥쪽), 부정적 평가(0점 선 안쪽)가 이루어진 정도를 가늠할 수 있다. 그래프의 실선이 바깥쪽으로 향할수록 긍정적인 평가라고 해석하면 된다. 0점 선 기준으로 살펴보면 남성A, 여성A, 남성B는 모두 부정적 평가가 우세했던 항목이 있었던 반면 여성B는 모든 항목에서 긍정적 평가가 우세하였음을 알 수 있다. 보다 구체적으로 살펴보면, 남성A는 발음(‘발음이 또렷하다’), 완결성(‘빠짐없이 다 전달하는 것 같다’) 면에서 긍정적 평가를 받았으며, 반면 발화속도(‘말이 빨라서 따라가기 힘들다’) 면에서 부정적 평가가 강하게 나타났다. 여성A의 경우 목소리(‘목소리가 좋다’) 면에서 긍정적, 유창성(‘중간중간 끊어지는 느낌이 있다’)면에서 부정적 평가를 받았다. 남성B는 목소리(‘목소리가 좋다’), 안정성(‘안정감 있다’), 이해용이도(‘이해하기 쉽다’) 면에서 긍정적, 톤(‘단조롭다’), 발화속도(‘느려서 답답하다’) 면에서 부정적으로 평가되었다. 여성B는 목소리(‘목소리

가 좋다'), 안정감('안정감있다'), 억양('억양이 자연스럽다'), 발음('발음이 또렷하다'), TT품질('어휘와 표현이 자연스럽다'), 이해용이도('이해하기 쉽다') 면에서 긍정적인 평가를 받았다. 이러한 결과를 요약하면 다음의 표4와 같다.

〈표4〉 통역 영상별 질적 평가 요약

	긍정적인 면	부정적인 면
남성A	발음, 완결성	발화속도
여성A	목소리	유창성
남성B	목소리, 안정성, 이해용이도	톤, 발화속도
여성B	목소리, 안정성, 억양, 발음, TT품질, 이해용이도	(해당 없음)

앞서 항목별 응답 횟수(그림3)에서 '목소리'와 '안정성'이 중요한 품질 기준으로 확인되었는데, 위의 통역 영상별 질적 평가 요약(표4)에서도 이 점이 재확인되었다. '목소리'와 '안정성'이라는 두 측면에서 긍정적인 평가가 우세했던 통역(남성B, 여성B)이 사용자의 품질 점수가 상대적으로 높게 나타났다(표3 참조). 이러한 결과는 사용자들이 '목소리'와 '안정성'을 기준으로 실제 통역 품질을 평가하였다는 것을 보여줌으로써 이 두 가지 기준이 TV통역 사용자 평가에서 높은 비중을 차지한다는 점을 시사한다.

2.3 주관식 응답

77명의 응답자 중 총38명이 주관식 문항에 응답하였다. 이 중에서 단답형 응답('잘하고 있다', '좋음', '잘 하네요', '좋아요' 등)를 제외하고 실제 내용 분석이 가능한 응답은 29건이었다. 주관식 응답의 내용은 크게 설문에서 시정한 통역물에 대한 구체적인 평가, '좋은 통역'에 대한 기준 혹은 일반적인 기대, 통역사라는 직업에 대한 의견으로 나뉘었다. 일부 응답의 경우 좋은 통역에 대한 본인의 기준을 기술하고 거기에 비추어 설문에서 제시한 통역 영상을 평가하기도 하였다. 29건의 주관식 응답을 살펴본 결과 나타난 주요 테마는 다음과 같다.

우선 TV통역의 사용자들은 완결성보다는 핵심내용 중심의 요약을 선호한

다는 점이다.

같은 말을 여러번 하여 중요한 내용을 파악하기 어렵다. (응답자62, 여성, 70대)

중요한 내용만 간추려서 통역을 하는 게 좋을 듯합니다(응답자14, 남성 40대,)

워드 투 워드의 통역은 내용은 풍부할 수 있으나 오히려 이해를 하는 데에는 어려움이 있는 것 같습니다. (응답자76, 남성, 40대)

어휘 단위의 빠른 직역 쪽에 가깝게 하기 보단 좀 더 버퍼타임을 가지고 전체 흐름을 따라가 주는 것이 오해를 최소화할 수 있다. (응답자27, 남성, 40대)

‘같은 말을 여러 번 한다’(응답자62)는 인상을 받은 것은 원문의 반복성이 그대로 반영된 결과일 수도 있고 영한 통역 시 분절 전락으로 파생된 결과일 수도 있다. 그러나 이러한 구분이 무의미한 청자 입장에서는 최대한 간결한 아웃풋을 원한다는 요구로 읽힌다. 이어지는 응답자14, 76, 27의 응답에서도 상세한 내용을 모두 전달하기 보다는 내용의 경중을 따져서 핵심을 중심으로 전달해 줄 것으로 요구하였다.

이에 더하여 발화속도에 대한 의견도 상당수 제시되었다.

첫 번째는 목소리는 좋고 생동감 있었는데 나이 드신 분이 이해하시기에 좀 빨랐던 것 같구 두 번째는 천천히 말씀하셔서 좋은 반면 목소리에 자신감이 없어서 신뢰감이 좀 떨어졌어요. 남자b는 차분한 목소리와 적당한 속도감이 좋았지만 너무 쳐지는 느낌이 좀 있고 여자b는 목소리에 안정감이 있고 발음이 정확했어요. (응답자38, 여성, 40대)”

쫓기는 듯 한 빠른 말보단 차분하게 이야기해야 더 귀에 잘 들어옵니다.(응답자5, 남성, 30대)

모든 내용을 다 전달하려고 하니 3번 분[남성B]만 빼고 속도가 빨라 따라가기 힘듭니다. (응답자14, 남성, 40대)

대체로 내용을 빠짐없이 전달하는데 필요한 속도감보다는 오히려 느린 속

도를 선호하는 것으로 판단되었다. 특히 응답자38과 14의 경우 남성B의 통역 속도가 가장 적당하다고 응답하였는데, 실제 남성B의 통역 속도는 246.3 SPM 이었고 문장 내 휴지도 9건(표2 참조)에 달해 발화율이 상당히 낮은 통역이었다. 그럼에도 불구하고 이를 적당한 속도라고 판단한 것은 앞서 언급한 핵심 내용 파악에 집중하고자 하는 TV통역 사용자의 요구를 반영한 것으로 볼 수 있다.

또한 TV통역 방송의 기술적인 측면에 대한 언급도 있었다.

처음의 남자분도 잘하셨지만 본 영상의 음성과 통역의 음성이 너무 겹쳐서 들림으로 내용전달이 잘 안되었던 점이 아쉽게 느껴졌습니다. (응답자9, 남성, 30대)

방송사 측에서 영어 원문을 함께 내보냄으로써 현장감을 살리는 효과를 꾀했을 수 있으나 통역과 겹쳐서 들릴 정도로 음량이 크다면 TV통역의 사용자 입장에서는 오히려 통역의 전달력에 방해가 된다는 지적이었다.

그 외에도 문장 내 휴지에 대한 부정적인 평가(‘주어부와 중간, 서술부가 너무 띄어서 통역할 경우 어색해지고 자연스럽지 않게 느껴졌다’, 응답자33, 여성, 40대), 완결된 문장 발화 요구(‘문장이 완결되어야 합니다’, 응답자70, 남성, 60대) 등 통역결과물 품질 평가 기준이 매우 구체적으로 제시되기도 하였으며, ‘매우 어려운 직업인 것 같습니다’(응답자18, 남성, 40대), ‘통역이라는 언어감각에 대해 위대해 보인다’(응답자8, 여성, 30대) 등 통역사라는 직업에 대한 견해도 볼 수 있었다.

본 장에서 기술한 결과 및 분석 내용은 TV통역 평가에 있어서 비언어적(nonverbal) 측면이 통역 품질을 평가하는 데 있어서 일차적인 필터의 역할을 한다는 것을 보여준다. 일반적으로 통역 품질 평가에 있어 정확성과 내적 일관성(internal consistency) 등 언어적 요소를 바탕으로 한 내용 정보와 관련된 기준이 우선시 되어 왔다. 그러나 ‘목소리’와 ‘안정감’과 같은 비언어적 품질 기준이 충족되지 못할 때 사용자들이 통역물의 다른 측면, 즉 TT품질이나 이해용이도, 완결성과 같은 기준까지 감안하지 않고 단편적인 평가에 그칠 가능성이 높다. 따라서 TV통역 시 통역사는 내용 정보 처리 이외에 비언어적 품

질 유지에도 충분한 인지자원을 할당할 필요가 있다. 다만 본 연구의 설문대상이 일반 시청자임을 감안할 때 다른 특성의 통역 사용자의 경우 통역 품질 기준의 선호도가 다르게 나타날 수 있으며, 따라서 통역사는 주어진 통역 상황과 사용자 특성에 맞추어 통역에 동원되는 인지자원을 전략적으로 배분할 필요가 있다. 이는 통역 품질이 절대 평가가 가능하다고 보다는 통역 상황에 따라 상대적으로 달라지는 구성개념(construct)이라고 보아야 할 가능성을 제기하며, 향후 TV통역 외의 다양한 통역 상황에서 상대적으로 더 선호되는 통역 스타일(interpreting style)에 대한 연구로 이어질 필요가 있다고 본다.

V. 논의

4장의 결과를 바탕으로 본 연구의 두 가지 연구문제의 답을 모색하기 위한 추가적인 논의를 하고자 한다. 우선 TV통역의 사용자들이 ‘좋은 통역’이라고 생각하는 통역의 특징을 규명하기 위하여 응답자들에게서 가장 높은 점수(4.2.1항)를 받은 여성B 통역 영상의 특징을 논한다. 다음으로 설문 결과를 종합하여 TV통역의 사용자들의 통역 품질 기준을 살펴보겠다.

1. TV통역 사용자가 선호하는 통역의 특징

TV통역 사용자로부터 가장 높은 점수를 받은 여성B 통역 영상이 어떠한 면에서 다른 통역 영상과 차이를 나타내는지를 살펴봄으로써 TV통역 사용자가 선호하는 통역의 특징을 확인하고자 한다. 이를 위하여 통역 영상의 특징을 발화속도, 간투사/수정/반복, 통역 억양, 문장 내 휴지, 충실성, TT언어품질의 측면에서 비교한 표2와 설문 응답자들의 질적 평가 결과(4.2.2항)의 내용을 참고하였다.

표2에서 볼 수 있듯이 여성B의 통역 영상은 우선 발화속도 면에서는 4개 영상 중 너무 빠르지도 느리지도 않은 중간 순위를 차지했음을 알 수 있다. 비유창성을 유발하는 간투사/수정/반복 및 통역 억양은 4개의 통역 영상 중 가장 적어서 객관적인 기준으로 보았을 때에도 가장 유창한 통역이었음을 알

수 있다. 다만 문장 내 휴지의 경우 남성A, 여성A보다 더 많이 포함되었음에도 불구하고 여성B 통역 영상에 대해 이와 관련이 있는 항목인 ‘중간중간 끊어지는 느낌이 있다’를 체크한 응답자는 전체 통역 영상 중 가장 적었다¹²⁾. 다시 말해 비유창성의 요소 중 발성 요소가 적은 것이 무발성 요소가 적은 것에 비해 더 유창한 것으로 평가받은 것이다.

통역 내용과 관련한 충실성(오류/누락) 면에서도 여성B 통역 영상은 가장 높은 수준을 기록하였다. 발화 속도가 매우 높았던 남성A 통역 영상의 오류/누락이 1회를 기록한 데 비해 발화 속도가 상대적으로 훨씬 느렸던 여성B에서는 오류/누락이 2회에 그쳤다는 점은 여성B의 통역 영상이 원문을 충실하게 옮기는 면에서도 탁월한 수행을 보여주었다는 점을 알 수 있다. 마지막으로 언어품질 면에서는 남성A 통역 영상¹³⁾을 제외하고는 대부분 비슷한 통역 전문가 수준의 품질로 판단되었으며 여성B 통역 영상도 전문 통역사에게서 기대할 수 있는 수준이었다고 판단된다.

결론적으로 볼 때 여성B는 발화속도는 중간 정도를 유지하면서 나머지 기준에서는 모두 양호한 품질을 달성하였다. 특히 비유창성의 요소 중 발성 요소를 최소화한 통역이었음을 알 수 있었다.

2. TV통역 사용자가 중시하는 품질 평가 기준

통역 품질에 대한 사용자의 질적 평가 결과(4.2.2항) TV통역 사용자들이 중시하는 품질 기준은 ‘목소리’와 ‘안정성’으로 나타났다는 점은 앞서 기술한 바 있다. 사실 이 두 가지 기준은 정량화하기 어렵고 매우 주관적으로 판단되

12) 설문 2부의 문항2에서 ‘중간중간 끊어지는 느낌이 있다’에 응답한 횟수는 남성A 11회, 여성A 38회, 남성B 21회, 여성B 5회였다.

13) 동시통역 실무자인 연구자의 입장에서 볼 때 남성A의 통역 결과물의 언어품질은 매우 뛰어나다고 판단되었다. 예를 들어 원문의 ‘My meeting with Chairman Kim was honest, direct, and productive’을 ‘대단히 솔직하고 허심탄회하고 생산적이었습니다’로 통역한 부분에서 ‘direct’에 대해 ‘허심탄회’라는 대응어를 선택한 점이나, ‘수 만명의 용감한 미국 장병도 이역만리에서 목숨을 바쳤습니다’에서 ‘장병’이라는 어휘와 ‘이역만리’라는 표현의 선택, 원문의 ‘people’을 북한 관련 맥락이라는 점을 감안하여 ‘인민’이라고 표현한 점 등 영어 원문에서 거리를 많이 두어야 나올 수 있는 자연스러운 한국어 표현이 동시통역 상황에서 속도감 있게 구사된 점은 다른 통역 영상과 뚜렷이 대별되는 점이었다.

는 항목이라고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 응답자들이 이 두 가지 항목에 대해 가장 많이 응답하였다는 것은 이 기준을 적극적으로 적용하고 있다는 것을 의미한다. 따라서 ‘좋은 목소리’와 ‘안정감이 있다’는 통역은 TV통역 시 가장 우선적으로 충족되어야 하는 기준으로 삼아야 할 것으로 보인다.

이에 더하여 주관식 응답(4.2.3항) 분석 결과 TV통역 사용자들은 원문의 내용 커버리지를 의미하는 완결성에는 큰 가치를 두고 있지 않은 것으로 나타났다. 원문과 대조가 불가능한 상황에서 완결성을 객관적으로 판단하기 어려울 뿐만 아니라 통역사가 완결성을 추구하는 과정에서 불가피하게 발화속도가 올라갈 수밖에 없는데 이에 대한 거부감이 표출되었고 내용을 이해하기 어렵다는 평가가 이루어졌다. 이런 점에서 볼 때 완결성 자체를 등한시한다기 보다는 완결성을 추구하는 과정에서 발화속도가 올라가는 것을 경계하는 것이라고 볼 수 있다. 높은 발화속도는 사용자가 느끼는 통역의 안정감에 부정적 영향을 미치는 바 발화속도를 사용자들이 편안하게 느끼는 정도 수준으로 적절히 낮출 필요가 있다. 본 연구 결과를 감안할 때 사용자들이 안정적이고 이해용이도가 높다고 판단한 여성B 통역 영상의 발화속도(약 297SPM)를 TV 통역 시 적당한 발화속도로 제안할 수 있겠다. 사실 이는 일반적인 TV뉴스의 발화속도 보다는 느린 것이다. TV 뉴스의 발화속도가 평균 약 360SPM(김한식, 2012, p. 18)으로 측정된 것을 감안하면 남성A 통역(357.3SPM)이 오히려 TV 뉴스 발화에 가까웠음을 알 수 있다. 그러나 남성A의 통역에 대해서는 응답자의 절반이 가까운 32명이 ‘말이 빨라서 따라가기 힘들다’라고 평가하였다. 이는 단순히 발화속도만이 아니라 발화속도를 높이기 위해서는 입력되는 자료의 처리 또한 빠르게 이루어져야 하고 그 과정에서 TV 뉴스에서처럼 사전에 정교하게 작성된 원고를 읽을 때와는 달리 급하고 불안한 느낌이 묻어나기 때문이 아닌가 추정된다. 따라서 이러한 점을 감안할 때 TV통역의 속도에 대한 사용자의 기대치는 일반적인 TV 뉴스의 발화속도보다는 낮은 것으로 결론지을 수 있겠다.

주관식 평가에서 핵심내용 중심으로 요약하는 통역을 선호한다는 의견이 표출되었는데 이는 TV통역의 사용 목적과 관련이 깊은 것으로 보인다. TV통역 사용자들은 ‘정보의 정확성이나 정보량은 다른 매체를 통해 보충’할 수 있으므로 ‘TV 전원을 켜 순간 어느 정도 뜻이 통하는(시바하라, 2003, p. 81)¹⁴⁾’

말이 나오기를 기대하는 정도의 기대치를 가진다. 이들은 전문가로서 국제회의에 참석하는 것이 아니라 ‘편안하게 방송을 시청 중에 [통역을] 자연스레 접하게(김보애, 2013, p. 240)’ 되는 시청자로서 통역이 이루어지는 현안에 관한 시사상식이 풍부하지 않을 가능성이 높다. 따라서 TV통역 사용자의 통역 사용 목적이 현재 벌어지고 있는 주요 사건이 무엇인지를 이해하는 수준이므로 핵심 내용에 집중하되 목소리와 안정감이 높은 ‘듣기 좋은’ 통역을 요구하는 것으로 풀이할 수 있다. 실제로 남성B 통역 영상의 경우 느린 속도로 인하여 내용 누락이 가장 많았음에도 불구하고(표2 참조) 오류와 누락이 거의 발생하지 않았던 남성A 통역 영상보다 훨씬 좋은 평가를 받았다는 점(표3 참조)이 이를 방증한다.

VI. 결론

통역을 언어중개 서비스라는 관점에서 볼 때 통역 서비스가 성공적으로 제공되기 위해서는 사용자의 기대와 요구를 충족시키는 것이 대단히 중요하다. 이러한 관점에서 본 연구는 TV통역 사용자의 통역 품질 평가에서 어떠한 품질 기준이 나타나는지 밝히고자 하였다. 보다 구체적으로 TV통역의 사용자들이 ‘좋은 통역’이라고 생각하는 통역의 특징을 조사하고, TV통역 사용자들이 집중하는 통역 품질 평가 기준을 확인하고자 하였다. 이를 위하여 사건의 역사성 뿐 아니라 통역 자료로서의 가치도 높았던 북미정상회담 기자회견 TV통역자료를 바탕으로 77명의 일반 시청자 대상의 설문조사를 실시하였다.

서로 다른 특징을 보이는 통역 영상 4개를 제시하고 품질 평가 결과를 점수로 표시하도록 한 결과 가장 높은 점수를 받은 통역 영상은 다음과 같은 특징을 나타냈다. 첫째, 충실도, TT언어품질 면에서 매우 높은 수준을 달성하였다. 둘째, 너무 빠르지도 느리지도 않다고 인식되는 중간 정도의 속도(약 297SPM)로 발화되었다. 셋째, 비유창성의 요소 중에서 휴지와 같은 비발성 요소는 어느 정도 포함되어 있었으나 간투사, 수정, 반복과 같은 발성 요소가

14) 김보애(2013, p. 242) 재인용.

극히 적었다.

통역 영상에 대한 항목별 평가에서 가장 많은 응답이 이루어진 항목은 ‘목소리’와 ‘안정성’으로 집계되었고, 실제로 품질 평가 점수가 높게 나타난 통역 영상일수록 ‘목소리’와 ‘안정성’에서 긍정적인 평가가 우세했던 것으로 드러났다. 따라서 TV통역 사용자가 통역을 들을 때 일차적으로 인식하는 기준은 ‘목소리’와 ‘안정성’임을 확인하였다. 이는 TV통역이 갖는 특수성, 즉 ‘아나운서와 같은’ 음성과 톤에 대한 사용자의 요구(조영주, 2008, p. 150; Kurz, 1993, p. 20)를 보여주는 실증적인 결과이며, 원문과 대조하지 않으며 통역에 전적으로 의존하면서도 국제회의 참석자와는 달리 통역 내용에 대한 집중도가 낮은 일반 시청자들의 통역 평가 관점을 잘 보여준다.

이 외에도 본 연구에서 TV통역 사용자의 통역 품질 점수를 분석한 결과 여성일수록, 연령대가 높을수록 통역에 우호적인 평가를 내린 것을 볼 수 있었다. 주관식 응답에서 나타난 주요 시사점은 TV통역의 사용자들은 발화속도가 다소 느리더라도 통역의 완결성보다는 핵심내용 중심의 간략한 전달을 선호한다는 것이다. 추가적으로 TV통역의 전달력을 향상시키기 위해서는 통역 음성 대비 원문 음량을 조절해야 한다는 의견도 제시되었다.

본 연구의 결과는 통역 교육 및 실무 현장에 중요한 시사점을 던진다. 원문과 통역을 대조할 능력이 있고 통역 과정의 어려움을 잘 이해하는 통역사나 통역연구자들이 생각하는 통역의 성패 여부는 본 연구 결과에서 나타난 바와 같은 사용자 평가와 상당히 거리가 있을 수 있다고 짐작된다. 특히 본 연구의 고찰대상이었던 TV통역의 경우 대부분의 사용자가 원문을 이해하지 못하는 시청자로서 결국 통역의 비언어적(nonverbal)인 측면이 품질 평가에 있어 일차적인 필터의 역할을 한다는 점을 알 수 있었다. 이는 향후 TV통역의 교육과 실무에 중요한 지침을 제공할 수 있을 것이다.

본 연구는 TV통역이라는 특정 장르의 통역 품질에 대한 사용자 관점을 연구하였다는 점에서 국내 통역 연구의 공백을 좁혔다는 의의를 갖는다. 그러나 시간적 제약으로 인해 설문 문항을 충분히 정교화하지 못하여 더 풍부한 시사점을 도출하지 못한 점이 아쉬움으로 남는다. 일례로 사용자의 직관적 판단 기준을 도출하기 용이하다는 판단 하에 다중 응답으로 설계한 문항의 경우 분석 방법이 상당히 제한적이었다. 사용자 대상의 설문조사 설계 시 분석 방

법에 대해 사전에 더욱 철저한 고려가 이루어져야 할 것이다. 본 연구는 TV 통역의 사용자를 일반 시청자로 제한하였는데 향후 TV통역을 기초로 기사를 작성하거나 방송 자막을 만드는 방송 관계자 혹은 통역전문가를 대상으로 품질 평가에 대한 연구가 이어진다면 TV통역의 품질 평가에 대한 보다 종합적인 이해가 가능하리라 본다.

■ 참고문헌

- 김보애 (2013) 방송통역의 충실성과 퍼포먼스가 수용자 평가에 미치는 영향. 『인문언어』 15(3), 239-260.
- 김한식 (2012) 방송통역의 충실성과 이해용이성: TV뉴스의 한-일 동시통역을 중심으로. 『일본학보』 90, 15-24.
- 이태형 (2013) 영한 동시통역 연구의 시간적 변수. 『통역과 번역』 15(1), 125-144.
- 조영주 (2008) 방송 통역에 관한 고찰: KBS뉴스의 일본어 시차통역을 중심으로. 『일본어문학』 39, 145-168.
- 최문선 (2015) 순차통역과 동시통역 학습자의 비유창성 양상 분석. 『통역과 번역』 17(1), 177-207.
- 최수나 (2005) 방송통역연구에 대한 소고. 『통번역교육연구』 3(2), 87-104.
- 최은아 (2014) 영한 동시통역의 운율과 청자 이해도 및 품질평가에 대한 연구. 『통번과 번역』 16(2), 233-262.
- Cencini, M. & Aston, G. (2002) Resurrecting the Corp(us|se): Towards an Encoding Standard for Interpreting Data. In Giuliana Garzone and Maurizio Viezzi (eds) *Interpreting in the 21st Century*, Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins Pub. Co., 47-62.
- Collados Aís, A. (2002) Quality Assessment in Simultaneous Interpreting: The Importance of Nonverbal Communication. In Franz Pöchhacker and Miriam Shlesinger (eds) *Interpreting Studies Reader*, London: Routledge, 327-336.
- De Gregoris, G. (2016a) A Proposal for an Assessment of Voice Quality in TV Broadcast Simultaneous Interpreting: Through a Gestaltic Approach: Theoretical Paradigm for a New Questionnaire. *MonTI Special Issue*, 3, 273-306.
- _____ (2016b) *Voice Quality and TV Interpreting: A Proposal for a Gestaltic Evaluation*, Ph.D dissertation, University of Trieste. Available at https://arts.units.it/handle/11368/2908100#.W_eYH-gzbic
- Falbo, C. (2012) CorIT - Television Interpreting Corpus. In Francesco Straniero

- Sergio and Caterina Falbo (eds) *Breaking Ground in Corpus-based Interpreting Studies*, Bern: Peter Lang, 155-186.
- Gile, D. (1990) L'évaluation de la Qualité de L'interprétation par les Délégués : Une Étude de Cas. *The Interpreter's Newsletter*, 3, 66-71.
- Kurz, I. (1990) Overcoming Language Barriers in European Television. In David Bowen and Margareta Bowen (eds) *Interpreting - Yesterday, Today, and Tomorrow*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Pub. Co., 168-175.
- _____. (1993) Conference Interpretation: Expectations of Different User Groups. *The Interpreter's Newsletter*, 5, 13-21.
- _____. (1995) Getting the Message Across - Simultaneous Interpreting for the Media. In Mary Snell-Hornby, Zuzana Jettmarová and Klaus Kaindl (eds) *Translation as Intercultural Communication*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Pub. Co., 195-205.
- _____. (2001) Conference Interpreting: Quality in the Years of the User. *Meta*, 26(2), 394-409.
- _____. (2002) Physiological Stress Responses during Media and Conference Interpreting. In Giuliana Garzone and Maurizio Viezzi (eds) *Interpreting in the 21st Century*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Pub. Co., 195-202.
- _____. (2007) The Evaluation of Media Interpreting: Challenges and Changes. *Interpreting and Translation Studies*, 11(2), 135-146.
- Kurz, I. & Pöchhacker, P. (1995) Quality in TV Interpreting. *Traslatio-Nouvelles de la FIT-FIT Newsletter*, 14(3-4), 350-358.
- Moser, P. (1995) Survey on Expectations of Users of Conference Interpretation. Available at <http://aiic.net/page/736/survey-on-expectations-of-users-of-conference-interpretation/lang/1>
- Pöchhacker, F. (2001) Quality Assessment in Conference and Community Interpreting. *Meta*, 46(2), 401-425.
- Shlesinger, M. (1994) Intonation in Simultaneous Interpretation. In Sylvia Lambert

- and Barbara Moser (eds) *Bridging the Gap: Empirical Research in Simultaneous Interpreting*, Ottawa: University of Ottawa Press, 225-236.
- Seleskovitch, D. (1986) Who Should Assess an Interpreter's Performance? *Multilingua*, 5(4), 236.

[Abstract]

A Study on User Expectations for TV Interpreting

Choi, MoonSun

(Ewha Womans University)

This study aims to shed light on user expectations for TV interpreting based on a survey of 77 TV viewers. The survey included four sample clips of simultaneous interpretation from English into Korean performed by four different interpreters. The samples were excerpted from video materials originally aired live on multiple TV channels to cover a press event following the historic 2018 US-North Korea summit. The survey participants were asked to score the overall interpretation quality of each sample clip on a scale of seven and then to answer a multiple response question about the criteria chosen for their quality assessment, followed by an open-ended question to elicit more details about users' views on TV interpreting. The result showed that the interpretation clip with a medium speech rate, high fidelity and strong linguistic quality obtained the highest score. In particular, voiced fillers were found to be more detrimental than silent fillers to quality assessment by users. Answers to the multiple response questions indicated that voice quality and stability of performance were top two criteria for users' assessment of TV interpreting. Comments offered in the open-ended question highlighted users' expectations for appropriate speech rate, focus on essentials, and technical settings more conducive to the delivery of TV interpreting.

>> Key Words

TV통역(TV interpreting), 동시통역(simultaneous interpretation), 사용자 조사(user survey), 사용자 기대(user expectations), 품질평가(quality assessment)

최문선

이화여자대학교 통역번역대학원 조교수

choimoon@ewha.ac.kr

관심분야: 통역전략, 통역교육, 통역연구방법론, 통번역과 기술

논문투고일: 2018년 11월 25일

심사완료일: 2018년 12월 21일

게재확정일: 2018년 12월 22일