

온라인 도움행동의 원인에 관한 경험연구 - 서울시 대학생들을 중심으로 -

전 신 현*

요약 이 연구는 온라인상의 도움행동의 원인을 알아보기 위해 기존의 도움행동에 관한 연구를 기반으로 도움행동의 요인을 사회인구학적 요인, 상황요인, 개인동기요인, 사회자본요인으로 구분하고 각각에 해당되는 요인들의 영향력을 조사연구를 통해 살펴본다. 2010년 서울시 대학생 475명을 대상으로 조사한 결과 사회인구학적 요인에서는 연령과 종교가, 상황요인에서는 도움행동의 기회가, 이기적 동기요인에서는 시간과 노력의 손실비용이, 그리고 가장 중요하게는 사회자본이 온라인상에서 남을 돕는 행동에 유의미한 영향을 주는 것으로 제시되었다. 성과 계층요인, 도움으로 얻는 이득이나 이타적 동기로서 감정이입, 그리고 개인규범 등의 요인은 유의미한 설명력을 갖지 못했다. 도움행동을 유형별로 살펴본 결과에서도 사회자본요인이 정보도움을 제외한 경제도움, 정서도움, 시간과 노력의 도움에서 가장 중요한 설명요인이었다. 이 결과를 토대로 정책적 함의를 논의해 본다.

주제어: 온라인, 도움행동, 사회자본

An Empirical Study on Explanatory Factors of Online Helping Behavior : Focusing on University Students in Seoul

Jun, Shinhyun

Abstract This study explores the causes of online helping behavior. This study tests the effects of various explanatory factors on the basis of previous studies on helping behavior. These factors include social demographic, situational, motivational, and social capital factors. According to the survey of 475 university students living in Seoul in 2010, age and religion have significant effects on online helping behavior. In addition, the perceived helping opportunity, time and effort cost to help, and social capital factor have significant effects on online helping behavior. Results reveal that the effect of social capital factor is the largest among other variables. However, it is shown that the effects of benefit from helping, empathy, and personal norm are not statistically significant. It is also revealed that the effect of social capital factor is important across all types of online helping behavior except information helping. The policy implications are discussed.

Keywords: online, helping behavior, social capital

I. 서론

온라인상의 상호작용이 우리생활의 중요한 일부가 된 오늘날 오프라인에서와 유사하게 온라인에서도 여러 가지 유형의 도움행동과 친사회적 행동이 일어난다. 온라인에서는 여러 가지 유형의 도움행동이 있다. 기부사이트를 통해서 어려운 사람들에게 물질적인 도움을 주는 것, 필요한 정보를 구하는 사람들에게 자신이 알고 있는 지식이나 관련정보를 알려주는 것, 자조집단의 카페에서 정서적인 지원의 글을 올리는 것 등이 그 예이다. 온라인에서의 남을 돕는 행동에 관한 연구는 매우 부족하다. 온라인에서의 도움행동의 주요 원인은 무엇인가? 그것이 오프라인의 도움행동 원인과는 어떻게 다른가? 온라인 도움행동에는 어떤 유형이 있고 과연 그 원인은 유형별로 다른가? 그리고 온라인 도움행동을 활성화하기 위한 방안은 무엇인가? 이 연구는 이와 같은 온라인 도움행동에 관한 여러 질문에 답하려는 것에 목적을 두고 있다.

오프라인에서의 도움행동에 관한 기존 연구에서 그 원인은 여러 수준과 방식으로 제시되어 왔다. 초기 연구에서는 위기상황시 주위에 사람들이 얼마나 있는냐가 도움행동의 주요 요인이라고 보는 주변인 효과(Darley, et al., 1968)와 같은 상황요인이 제시된 이래 이기적 동기 혹은 이타적 동기 등의 개인동기에 관한 논의(Batson, et al., 1981)가 이루어졌다. 이후 연구에서 Dovidio, et al. (2001)은 도움행동의 원인을 생물학적, 동기적, 인지적, 사회과정적 요인으로, Midlarsky, et al. (1994)는 크게 개인요인과 상황요인으로, 그리고 Penner, et al. (2005)는 미시수준, 중간수준, 거시수준 요인으로 구분하여 제시하였다. 국내 연구에서 강철희 외(2003)는 인구학적, 경제적, 심리적, 사회적 요인으로, 그리고 김주원 외(2007)는 개인동기요인과 조직관련 동기요인으로 분류하기도 하였다. 이렇듯 도움행동의 원인은 대체로 사회인구학적 요인(성, 연령,

교육수준, 직업), 상황요인(주변인존재, 수혜자특성, 도움기회), 개인동기요인(이기적, 이타적 동기), 그리고 사회적 요인(조직특성)으로 분류될 수 있다.

온라인 도움행동의 특징은 무엇이며 어떠한 요인들이 주요 요인으로 작용하는가? 사이버공간은 개인의 사회적 지위나 성, 연령 등 사회적 단서가 없는 탈지위의 공간이고 누구나 참여가 가능하다는 점에서 사회인구학적 특성의 작용은 오프라인과 비교해볼 때 그리 크지 않을 수 있다. 또한 온라인에서의 도움행동은 그렇게 극적이거나 긴급한 위기상황에서 이루어지지는 않는다는 점에서 주변인 효과와 같은 상황요인의 작용이 낮을 수 있다. 반면 온라인 인터넷환경의 익명성, 편의성, 접근성, 네트워크성과 같은 특성으로 인해 온라인상의 도움행동은 언제 어느 장소에서나 참여할 수 있고 시간과 비용, 육체적인 해나 위험정도가 낮으며 많은 시민이 참여할 수 있는 이점을 갖는다. 특히 온라인에서는 인터넷 네트워크를 통해 상호호혜성을 기반으로 하는 다수의 참여와 협력이 가능하다는 점에서 사회조직차원에서 구성원들 간의 사회관계가 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다. 기존 오프라인 연구에서는 개인의 성향이나 동기와 같은 개인차원의 요인에 주로 주목한 반면 사회적 요인들에는 상대적으로 소홀했지만, 인터넷 네트워크기반의 온라인 도움행동에서는 사회조직적 차원의 요인의 중요성이 제기된다.

본 연구는 온라인 도움행동의 원인을 모색함에 있어 성, 연령, 교육수준의 사회인구학적 특성이나 도움기회와 같은 상황요인이외에 개인동기요인인 이기적, 이타적, 규범적 동기를 살펴보는데 이 중 어떠한 동기가 온라인 도움행동의 주요 원인이 되는지 알아보고자 한다. 또한 사회조직적 차원에서 구성원들의 사회자본 특성의 영향력은 어떠한지를 다루기로 한다. 더 나아가 본 연구는 온라인에서 이루어지는 도움행동을 유형별로 구분하고 각 유형별 도움행동에 있어 중요한 요인이 차별적으로 작용하는지 살펴보고자 한다.

이와 같이 이 연구는 온라인에서의 도움행동의 현황과 원인을 알아보기 위해 온라인 도움행동의 실태이외에 도움행동의 요인들-사회인구학적 요인, 상황요인, 개인동기요인 및 사회자본요인-이 온라인 상의 도움행동의 주요 원인이 되는지를 살펴보고자 한다. 이러한 연구목적을 위해 기존 연구들에 근거하여 주요 요인들을 도출하고 서울시 대학생을 대상으로 한 경험연구를 통해 그 결과를 제시하고자 한다.

II. 이론적 논의

1. 도움행동의 개념과 유형

우리는 주변에서 소년소녀 가장이나 수재민들을 위해 성금을 내고, 노인이나 아동을 위해 자원봉사 활동을 하는 사람들을 어렵지 않게 볼 수 있다. 이와 같이 남에게 도움을 주거나 다른 사람에게 긍정적인 결과를 주는 행동을 친사회적 행동, 도움 행동 또는 이타행동이라 부른다. 이들 용어는 혼동되어 사용되기도 하지만 세 가지 개념은 엄밀하게 정의상 차이가 있다(Dovidio, et al., 2006).

친사회적 행동(Prosocial Behavior)은 행동의 동기와 상관없이 결과적으로 타인에게 이익을 주는 자발적인 행동이라고 정의된다. 친사회적 행동은 사회규범상 사회일반에 이익이 된다고 긍정적으로 평가되는 행동으로(Piliavin, et al., 1981), 기본적으로 개인간에 일어나는 행위이며 본래부터 또는 일반적으로 친사회적인 것이 아니라 사회적 판단에 의해 결정된다. 도움행동은 친사회적 행동이라는 넓은 범주로 분류되지만 다른 사람을 돕는 것이 우연한 결과가 아니라 의도를 가지고 행동한다는 점에서 다르다. 도움행동은 다른 사람에게 어떤 이익을 제공하거나 다른 사람의 안녕을 개선하는 결과를 가져오는 행위라고 정의된다. 도움행동은 친사회적 행동과

달리 개인간 행위가 아닌 경우도 있는데 기부자가 특정 수혜자가 아닌 자선단체에 기부하는 것이 그 예이다. 한편 이타행동은 어떠한 외부적 보상을 기대하지 않고 자신의 희생을 무릅쓰고 순수히 다른 사람을 위해 돕는 행동을 말한다.

이 연구에서는 그 정의가 너무 광범위하고 상대적인 친사회적 행동이나 현실적으로 흔하지 않고 동기를 명확히 증명하기 어려운 이타행동에 초점을 두기 보다는 일반적인 도움행동을 연구하고자 한다. 오프라인상의 도움행동은 McGuire(1994)가 제시하듯이 일상적인 도움, 물질을 제공하는 개인적 도움, 정서적 도움, 위기의 도움 등이 있다. 그러나 오프라인상의 남을 돕는 행동은 온라인에서의 도움행동에 그대로 적용하기 어렵다. 온라인에서는 안면이 있는 사람들간의 일상적 도움이나 긴급상황에서 직접적으로 행동을 하는 도움이 일반적이지 않기 때문이다. 또한 오프라인에서의 도움은 도움을 요청한 사람의 신체적 외관이나 사회적 유사성(연령, 성, 인종 등)에 의해 영향을 받지만 비대면의 온라인에서는 이러한 특성들이 보이지 않기 때문에 순수하게 도움의 내용에 기초하여 도움이 일어날 수 있다.

온라인에서의 도움행동은 공헌하는 내용의 종류에 따라 분류한 Sproull, et al. (2005)의 주장이 대표적이데, 이들은 경제도움, 정서도움, 정보도움, 시간과 노력의 도움으로 분류하였다. 우선 경제도움이란 기부행위가 대표적인 것으로, 인터넷 웹사이트나 이메일을 통해 자선기관에 온라인상으로 자원을 기부하는 것으로, 미국의 9.11테러 이후 인터넷을 통해 엄청난 금액의 성금이 모아진 것이 대표적인 예이다. 국내에서 유니세프 한국위원회의 온라인 모금 사례가 있고(홍종필 외, 2004), 대표적인 모금 사이트로는 도움넷(www.doumnet.net)이 있다(이경혜 외, 2002)¹⁾. 정서도움이란 온라인에서 문제상황에 대해 위안이나 격려의 댓글을 올리거나 상담해 주는

1) 최근에는 국내의 NGO 및 주요포털사이트, 대기업 후원의 온라인기부사이트가 다양하게 활성화되어 있다.

것, 서로 이야기함으로 지원해주는 것과 인터넷 상에서 자조집단을 형성하여 정서적 지원을 제공해주는 것이 대표적이다(Cummings, et al., 2002; McKenna, et al., 1998). 정보도움은 지식이나 정보를 제공해주는 행위로 질문에 답변을 하는 것, 소프트웨어나 자료를 공개정보로 제공하거나 자신의 컴퓨팅 파워를 기부하여 과학자들이 큰 자료파일을 분석하도록 하는 것 등이 있다(Wasko, et al., 2005). 시간과 노력의 도움은 온라인상으로 모니터링을 해주거나 자발적으로 토론집단을 조직하고 유지하는 것이 있다(McKenna, et al., 1998).

2. 도움행동의 원인에 관한 주요 논의들

1) 사회인구학적 요인

기존 연구에서는 사회인구학적 요인인 성, 연령, 교육수준, 직업, 수입, 종교에 따라 도움행동이 달라진다고 보았다(Wilson, 2000). 남을 돕는 행동에 있어 성차이에 관한 기존의 연구결과에 따르면 위급한 상황에서는 남성들이 더 돕는다고 한다. 그러나 이후의 연구에 따르면 정서적인 지지나 일상적인 보살핌이 필요한 상황에서는 여성이 남을 도울 가능성이 더 높다는 것을 지적한다. 이는 여성의 성역할이 개인적인 관계, 양육, 보살핌과 더 관련되기 때문이라고 연구되었다(Eagly, et al., 1986; Wilson, 2000). 아울러 선행조사들에 따르면 연령이 높을수록 기부를 더 한다고 제시된다(Drollinger, et al., 1995).

교육수준은 자원봉사와 정적인 관계를 보이고(Penner, et al., 2005) 기부행동과도 정적인 관계를 보인다(강철희, 1998). 즉 교육수준이 높을수록 도움행동을 더 한다고 볼 수 있다. 또한 자원봉사와 기부에 참여한 사람들은 안정된 직업을 가진 비중이 높다고 보고되는데 특히 기부에의 참여는 회사원과 가정주부의 비중이 높았다(강철희, 1998). 또한 기존의 연구는 수입이 자원봉사 및 기부와 정적인 관계가 있어 수입이 높은 사람일수록 남을 도울 가능성이

높다는 것을 보여준다(Smith, 1994).

종교와 도움행동에 관한 연구에 따르면 종교가 없는 집단에서 가난한 사람을 돕는 행동이 가장 낮게 나타나고 있음을 보인다(Regnerus, et al., 1998), 종교는 여러 사회배경 특성 중 자원봉사활동에 대한 호의적인 태도에 가장 영향을 미치며 기부 및 자원봉사활동 여부에 큰 영향을 미치는 것으로 보고된다(Lee, et al., 1999).

2) 상황요인

사회심리학에서 도움행동에 관한 연구는 긴급한 상황에서 서로 알지 못하는 사람을 돕는 행동에 관한 연구에서 시작되었다. 대표적인 고전적 연구는 Latane, et al. (1968)의 실험연구로 위급한 상황에서 주위에 다른 사람이 많으면 많을수록 도와줄 가능성이 줄어드는 반면 자신이 유일한 목격자라면 잘 돕는 경향이 있다는 주변인 효과를 제시하였다. 이 연구에서는 주변인 효과의 세 가지 주요한 이유를 제시하였는데, 첫째는 책임의 분산으로 사람들은 자기 이외의 다수의 사람이 있을 때 다른 누군가가 도울 것이라고 생각하여 개인적 책임감을 덜 느낀다는 것이다. 둘째는 상황에 대한 해석으로 사람들은 무슨 일이 일어났을 때 다른 사람의 반응을 살펴보고 상황을 해석하는데, 처음에 많은 사람들이 아무 반응을 하지 않는 것을 보고 그다지 심각한 상황이 아니라고 해석하여 돕지 않는다는 것이다. 셋째로는 평가의 염려로 사람들은 주위 사람들이 자신의 행동을 어떻게 평가할 것인가를 고려하는데, 예컨대 돕는 행동으로 인해 남들에게 주목받게 되는 것을 싫어하거나 자신이 끼어드는 것이 어리석거나 잘못된 일로 평가될까 봐 두려워하면 돕는 행동을 하지 않게 된다는 것이다. 도움행동 연구에서 주변인 효과 연구는 상황론적 시각의 초기 연구라 할 수 있다.

그 밖의 상황요인으로는 도움을 받는 수혜자의 특성으로 수혜자의 도움의 필요성 및 긴급성, 수혜자의 신뢰성, 수혜자가 도움행위자와 얼마나 유사한지

의 유사성(Dovidio, 1984), 그리고 돕는 행동이 얼마나 가능한지의 도움기회상황 등이 있다.

3) 개인동기요인

남을 돕는 행동의 동기에 대한 기존의 연구는 크게 세 가지 요인을 제시했다(Dovidio, et al., 2006). 첫째는 다른 사람을 도움으로 인해서 보상을 받거나 비난을 피하게 되기 때문(이기적 동기)이라는 것이고, 둘째는 다른 사람이 괴로워하는 것을 보고 동정심이나 불편함을 느끼기 때문에(이타적 동기) 남을 돕는다는 것이며, 셋째는 그것이 옳다고 생각하는 도덕적 의무감에서(규범적 동기) 남을 돕는다는 것이다.

손실-보상 모델에 근거한 학자들은(Piliavin, et al., 1981) 남을 돕는 행동이 남을 도왔을 때 또는 돕지 않았을 때 자신에게 오는 이득과 손실을 계산하는 이기적이고 합리적 동기에서 비롯된다고 보았다. 이득과 손실의 계산에는 세 가지 요소가 있는데(Dovidio, et al., 1991), 첫째, 고통을 받고 있는 다른 사람을 돕지 않았을 때 자신에게 올 수 있는 손실(자신에 대한 실망과 자책, 주위 사람들의 비난)이고, 둘째는 남을 도울 때 자신에게 올 수 있는 이득과 보상(물질적 보상이나 사회적 명예 혹은 주위 사람의 칭찬, 도움의 즐거움, 자부심 등)이며, 셋째는 남을 도울 때 자신에게 올 수 있는 손실(시간과 노력 소모, 물질적 비용, 신체적 위험 등)이다. 즉 이 모델에서는 남을 돕지 않았을 때의 손실이 클수록, 남을 도움으로써 얻는 이득과 보상이 클수록, 그리고 남을 도울 때의 손실이 적을수록 남을 도울 가능성이 높다고 주장한다.

반면 남을 돕는 행동은 이기적이 아닌 이타적 동기에 비롯된다는 주장이 있다. 이 입장에서는 감정이입이 남을 돕는 행동의 주요 동기가 된다고 강조하는데 감정이입이란 어렵고 곤경에 처한 사람의 입장에서 서서 고통을 받는 사람과 동일하고 유사한 고통을 느끼는 감정적 반응을 말한다. Batson, et al. (1981)은 이러한 견해를 가진 대표적 학자로 고통을 받는 사람

을 목격할 때 발생할 수 있는 감정상의 반응을 개인적 고통과 감정이입적 염려 두 가지라고 보았다. 여기서 개인적 고통을 줄이기 위해 남을 돕는 행동은 이기적 동기와 관련되는 반면, 감정이입적 염려에 근거한 남을 돕는 행동은 이타적 동기와 연관된다고 하였다. 감정이입적 염려란 고통을 받는 사람에 대해 느끼는 동정심, 애정 등의 감정상태라 할 수 있는데, 이후의 여러 실험연구에서는 남을 돕는 행동이 이기적 동기보다는 타자지향적 배려의 이타적 동기에서 비롯된다는 것을 보여주었다(Batson, et al., 1981). 이들 연구에서는 남의 고통을 목격했을 때 그 상황을 회피하기 쉬워도 회피하지 않고 남을 돕는다는 결과와 자신이 아닌 다른 사람이 고통받는 사람을 돕는 경우에도 기뻐한다는 결과를 제시하면서 도움행동이 감정이입의 이타적 동기에 의한 것임을 강조하였다. 또한 그 밖의 많은 조사연구에서도 남을 돕는 행동에 있어 감정이입이 중요한 요인이란 결과를 보여주고 있다(Eisenberg, et al., 1987; Schroeder, et al., 1988; 전신현, 1998).

한편 남을 돕는 행동이 도움행위자의 개인규범 혹은 도덕적 의무감에서 비롯된다는 주장이 있다. 남을 돕는 행동의 동기에 있어 규범을 강조하는 학자들은 사회규범이 남을 도와야 한다고 규정하기 때문에 남을 돕는다는 점을 강조하였다. 그러나 사회적 책임이나 사회정의와 같은 사회규범은 너무 광범위하기 때문에 남을 돕는 행동과 같은 구체적인 행동을 유발하기에 부적당하다는 한계가 있다. 이러한 점에서 개인의 구체적인 행동과 개인행동의 정도차이를 설명하는 개인규범이론이 제시되었다. 개인규범이란 사회적으로 습득된 행위의 내면화된 규칙으로 개인마다 다르며 특정한 상황에서도 행동을 결정한다(Schwartz, 1977). 도덕적 의무감으로서 개인규범은 개인의 돕는 행동에 있어서의 차이를 설명해 줄 수 있는데(Piliavin, et al., 1986), 개인적으로 남을 돕는 것이 옳은 행동이라고 생각하고 남을 도와야 한다는 도덕적 의무감이나 책임감을 가진 사람이

남을 돕게 된다는 것을 제시한다(Piliavin, et al., 1990; Sargeant, 1999).

4) 사회자본 및 정체성요인

남을 돕는 행동에 관한 연구에서 사회학자들은 개인의 특성보다는 개인을 둘러싼 사회요인에 주목한다. 대표적인 사회학적 논의인 사회자본론적 접근은 개인수준의 도움행동 참여보다는 사회구성원의 집합적 참여에 관심을 가지면서 사회네트워크나 관계, 조직내 성원감이 자원봉사 등의 도움행동 참여에 중요한 영향력을 갖는다고 본다. 사회자본은 구성원들 간의 사회관계, 신뢰, 네트워크, 규범과 같은 사회조직의 특질로서 구성원들의 협력참여에 중요한 요인이 된다(Putnam, 2002). Wilson, et al. (1997)은 자원봉사 참여에 관한 통합론적 모델을 제시하면서 인적자본, 문화자본, 그리고 사회자본의 요인이 모두 중요하다는 것을 제시한다. 인적자본이란 개인의 경제력이나 교육수준을, 문화자본은 종교적 신념이나 도덕적 의무감을, 그리고 사회자본은 사회네트워크내 구성원들간의 관계와 상호작용, 상호신뢰감을 나타내는데 사회자본요인과 같은 사회맥락적 요인이 중요하다는 점을 주장했다. 실제로 사회자본이론의 대표적 논의자인 Putnam(2002)은 자원봉사의 조직론적 특성을 언급하였는데 조직 혹은 집단에 참여하는 사람이 그렇지 않은 사람보다 자원봉사에 열 배의 시간과 노력을 할애한다고 보고하면서 지역사회네트워크, 지역사회시민으로서의 정체성, 상호협력의 규범의 역할을 강조했다. 이렇듯 사회자본은 최근에 주목받는 요소로 주로 집합적 자원봉사 참여의 설명요인으로 언급되고 있다(Eckstein, 2001).

그동안 학자들은 남을 돕는 행위를 설명하기 위해 자아의 역할을 강조하는 역할정체성이론을 제시하였는데(Piliavin, et al., 1991; Lee, et al., 1999), 이

입장에 따르면 남을 돕는 행동은 역할정체성에 일치하는 행동으로 볼 수 있다고 한다. 남을 돕는 역할이 자신의 자아정체성으로 발전되어 도움행동에 지속적으로 참여하게 된다는 주장은 여러 연구에서 보여진다. Lee, et al. (1999)는 정체성이 시간, 돈, 헌혈기부에 중요한 영향력을 갖는다는 것을 밝히고 있으며, 헌혈자에 대한 연구(Piliavin, et al., 1991)와 자원봉사자의 연구(Piliavin, et al., 2002) 등에서 역할정체성은 오랜 기간 동안의 도움행동에 중요한 역할을 한다는 점을 보여준다. 최근 국내연구에서도 자원봉사자로서의 정체성은 자원봉사참여에 중요한 원인이 되고(김성경, 2007), 자선단체기부에 있어서도 다른 기부동기요인들보다도 자선단체조직과 관련한 정체성이 가장 큰 영향을 미친다는 것을 제시했다(김주원 외, 2008). 앞서 사회자본적 시각의 접근은 역할정체성의 논의와 크게 다르지 않은데, 조직 내 구성원들 간의 관계와 네트워크를 통해 그 일원으로서의 정체성이 형성되고 이로 인해 남을 돕는 역할이 정체성으로 확립되면 이러한 정체성은 집합적 도움행동에 영향을 주는 것이라고 볼 수 있기 때문이다.²⁾ 실제로 역할정체성의 논의에서도 어떠한 연유로 역할정체성이 형성되는지를 연구하였는데 구성원들의 네트워크나 '역할에의 관여도'가 역할정체성을 형성한다고 한다(Charng, et al., 1988; Piliavin, et al., 2002). 예컨대 헌혈의 경우 헌혈을 하는 사람들의 모임과 조직에서의 구성원들의 상호작용과 역할기대가 클수록 헌혈자로서의 역할정체성이 자아의 큰 부분을 차지하고 그것이 지속적 헌혈행동에 영향을 준다는 것이다.

3. 온라인 도움행동의 원인에 관한 기존 연구

온라인 도움행동의 원인에 관한 연구는 몇몇에

2) 그러한 면에서 사회정체성이론도 왜, 어떤 사람들이 오랫동안 남을 돕는지를 이해하는데 기여할 수 있다. 이 이론에 따르면 사람들은 특정 집단에 속하면 자신이 속한 집단과 동일시하고 내외집단을 구분하는데, 도움행동도 집단 내 성원과 유대를 형성하면서 집단의 일원으로서 집단규범을 따르고 하는 반복적 행동이라는 점을 주장한다(Yamagish, et al., 2008).

불과하다. 그 중 대표적인 연구자인 Wasko, et al. (2005)는 온라인에서의 지식기여를 중심으로 어떠한 요인들이 사이버공간에서의 도움행동에 중요하게 작용하는지를 살펴보았다. 그들의 연구에서는 크게 개인동기와 사회자본의 요인을 주요 설명요인으로 제시하였는데, 개인적 이득동기의 요인으로 '도움의 즐거움'과 '개인의 평판'을, 사회자본요인으로는 구조적, 관계적, 그리고 인지적 자본요인을 제시하였다. 구조적 자본요인은 지식공유체계에서 개인의 위치가 '중심적 위치'에 있는가로, 관계적 자본요인은 구성원 상호작용에의 '관여도'와 이전에 수혜한 지식도움을 되갚으려 하는지의 '상호성'으로, 그리고 개인의 인지적 자본요인은 '개인의 전문성'과 '관련분야 경력'으로 살펴보았다. 연구결과에 따르면 구조적 자본요인인 개인의 '중심적 위치'가 가장 중요한 설명요인이었고, 그 다음으로 인지적 자본 중 '관련분야의 경력'과 개인동기요인 중 '개인의 평판'이 주요 요인이었으며 '도움의 즐거움'이나 '개인의 전문성', '관여도', '상호성'은 유의미한 영향력을 갖지 못했다.

정재현 외(2007)는 이와 거의 유사한 주제를 국내 연구에 적용하였는데 그 결과 구조적 자본으로서 개인의 위치가 중심적인지가 가장 중요한 요인이라는 점에서 앞서 연구와 일치하였다. 그러나 기존 결과와 달리 개인동기인 '도움의 즐거움'과 관계적 자본으로서의 '상호성'이 중요한 설명이었고, '개인의 평판'과 '관련분야 경력'은 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 또한 다른 외국의 연구결과와 일치하게 '개인의 전문성'은 유의미한 영향력을 나타내지 못했다.

이들 연구는 지식기여라는 정보도움을 중심으로 한 점에서 사이버공간에서의 도움행동 전반에 일반화하기는 어렵다. 더욱이 사용한 변인들이 도움행동의 여러 요인들을 다루지 못하고 일부만을 다루고 있는 점에서 한계가 있다. 예를 들어 동기의 측면을 보면 규범적 동기나 감정이입의 이타적 동기보다는

손실-보상의 이기적 동기를 중심으로 다루었다. 그러나 어쨌든 위의 연구들에서는 '개인의 평판'이나 '도움의 즐거움'과 같은 이기적 동기가 어느 정도 유의미한 설명력을 제시한다는 점에서 손실-보상의 모델이 지지됨을 알 수 있다.

Wasko, et al. (2005)의 연구와 국내의 정재현 외(2007)에서 모두 개인의 중심적 위치가 가장 중요한 설명요인임을 제시하고 있다. 이는 지식공유의 네트워크상의 관계에서는 개인이 어떤 위치에 있는가가 중요하고 개인적 동기보다는 회원들 간의 친분이나 유대관계가 큰 요인으로 작용할 수 있음을 나타낸다. 더구나 이 결과는 구성원들 간의 사회자본과(지식기여를 하는) 개인이 갖는 일원으로서의 역할정체성이 도움행동에 중요한 요인으로 작용한다는 것을 나타내는 것이라 할 수 있다. 따라서 기존 연구들은 사회자본 및 정체성요소가 사이버공간에서도 적용될 수 있다는 점을 제시하고 있다.

보다 최근의 외국 연구인 Peddibhotla, et al. (2007)의 연구에서는 아마존사이트 등에 북리뷰를 올리는 사람들의 동기를 살펴보았는데 이기적 동기 이외에 감정이입과 같은 이타적 동기도 비교하여 다루었다. 이 연구에서 감정이입과 같은 이타적 동기는 중요하지 않았고, 대신 경제적 이익이나 자신의 의견을 표현할 수 있다는 자기표현의 기쁨과 같은 개인적 이득이 중요한 요인임을 보여준다. 이러한 연구결과는 앞서 살펴본 Wasko, et al. (2005), 그리고 정재현 외(2007)의 연구결과와도 일치하는 것으로, 적어도 온라인에서 만큼은 오프라인과는 달리 개인의 이득과 같은 이기적 동기가 중요한 설명요인일 수 있음을 나타내고 있다. 아울러 이 연구에서는 사회친밀감과 상호성과 같은 사회자본 관련 요인도 고려했지만 그 영향력은 유의미하지 않았고, 상호성은 도움(북리뷰)의 횟수와는 상관이 없었지만 도움의 질적 기여도에는 정적인 영향력을 갖는 것으로 나타났다.

최근 연구들에 의하면 감정이입적 염려와 같은 요인은 어떤 상황에서나 작용하는 것은 아니고 주로 위

기상황에서 즉각적으로 일어나는 개인대상의 도움행동에 있어 중요하다는 것을 제시한다. 현혈이나 자원봉사, 기부와 같이 급작스럽지 않고 지속적인 유형의 도움행위에 있어서는 감정이입은 영향력이 낮으며 (Einolf, 2008), 상대를 모르는 경우보다 잘 아는 친분관계나 집단의 일원일 때 그 영향력이 크다는 연구결과가 있다(Sturmer, et al., 2005). 온라인에서는 긴박하고 급작스런 도움행동이 필요한 위기상황이 많지 않고, 또 상대를 잘 알지 못하는 경우가 많기 때문에 감정이입과 같은 이타적 동기요인이 크게 작용하지 않을 것이라고 볼 수 있다. 그러나 최근 온라인 게임상의 도움행동에 관한 연구(Wang, et al., 2008)에서는 이타적 동기를 주요 요인으로 제시했는데, 비록 이기적 동기의 영향력과 비교할 수는 없었지만 이타적 동기와 상호성이 유의미한 영향력을 갖는다는 것을 보여주었다. 이러한 결과는 게임이라는 상황이 비교적 갑작스러운 도움을 필요로 하기 때문인 것으로 보인다.

한편 국내연구에서는 주로 온라인 기부행동을 중심으로 연구되었는데 강철희 외(2003)의 연구에서 사회인구학적 요인과 경제, 사회 및 심리요인의 영향력을 살펴보았다. 그 결과 온라인 기부에 있어 사회인구학적 특성 간에는 큰 차이가 없었고, 부모의 기부경험, 이전의 자원봉사 및 종교활동과 같은 사회적 요인, 그리고 이타적 동기도 유의미한 영향력을 갖지 못한다는 점을 제시하였다. 다만 일종의 이기적 동기요소인 자신의 미래재정에 대한 염려와 같은 경제손실의 요소와 기부하는 상대기관에 대한 신뢰도가 큰 영향력을 갖는다는 결과를 보여주었다.

Ⅲ. 연구가설과 방법

1. 연구가설

이 연구는 온라인 도움행동의 원인을 알아보기 위해 도움행동을 설명하는 다양한 요인들을 크게 사회

인구학적 요인, 상황요인, 개인동기요인, 그리고 사회자본 및 정체성요인으로 나누어 살펴보고자 한다. 이 네 가지 요인들을 더 구체적으로 본다면 첫째, 사회인구학적 요인으로 성, 연령, 계층, 종교를 포함하고, 둘째, 상황요인으로는 주변인인지와 도움기회인지, 수혜자의 신뢰성을 살펴볼 것이다. 셋째, 개인동기요인으로 이기적 동기, 이타적 동기, 규범적 동기로 나누어 보는데, 이기적 동기로서 도움으로 인한 손실(시간, 비용)과 이득(주위의 칭찬과 평판, 개인적 즐거움)의 영향력을 살펴보고, 이타적 동기로서 감정이입의 작용을, 그리고 규범적 동기로 도움에 대한 개인규범(도덕적 의무감과 태도)을 다룰 것이다. 넷째, 사회자본 및 정체성요인으로 조직에서의 개인의 중심성, 구성원들과의 친밀도 및 신뢰관계, 상호성, 그리고 조직내 역할정체성을 다루기로 한다.

그러나 온라인의 특성이나 기존의 연구결과를 미루어 볼 때 이와 같은 요인들이 모두 온라인 도움행동에 유의미한 영향력을 갖지 않을 것이다. 먼저 사회인구학적 특성요인들은 온라인 도움행동에 주요 설명요인이 되지 못할 것이다. 사이버공간은 성, 연령, 사회적 지위 등에 상관없이 누구나 참여할 수 있는 탈지위의 공간이기 때문이다. 실제로 국내연구인 이경혜 외(2002), 강철희 외(2003)의 조사에서 사회인구학적 특성에 따라 온라인 기부행동에 차이가 없음을 발견했는데 이는 온라인의 네트워크가 다양한 층과 직종의 사람들이 기부에 참여할 수 있는 기회를 확대시켰기 때문이라고 설명한다.

가설 1: 사회인구학적 특성에 따라 온라인 도움행동에는 큰 차이가 없을 것이다.

온라인에서의 도움행동은 통상 위기상황과 같은 긴박한 상황에서 이루어지지 않기 때문에 주변인 효과와 같은 상황요인이 크게 작용하지 않을 것이다. 더구나 온라인에서는 행위자가 컴퓨터 앞에 혼자 앉아 있기 때문에 주변인의 존재를 크게 인식할 수 없다는 점

에서 주변인의 영향력은 미비할 것이라고 예측한다. 하지만 온라인 인터넷환경의 특성으로 인해 온라인상의 도움행동은 언제 어느 장소에서나 가능하며, 시간과 비용이 적다는 점에서 남을 도울 수 있는 기회여건이 많다고 볼 수 있다. Davis(1989)의 연구에 따르면 인터넷에서의 행동은 인지된 유용성과 편이성에 의해 설명된다고 하는데, 이처럼 도움기회의 유용성과 편이성의 인지는 도움행동에 유의미한 영향력을 가질 것이라고 예측할 수 있다. 한편 도움수혜자의 특성도 또 다른 상황요인이라고 볼 수 있는데 기존 연구에 근거할 때(강철희 외, 2003) 상대의 신뢰성이 높을 때 도움행동이 일어날 가능성은 높을 것이라고 예측한다.

가설 2-1: 온라인상의 주변인 존재의 인지는 온라인 도움행동에 영향을 주지 않을 것이다.

가설 2-2: 온라인상의 도움기회가 높을수록 온라인 도움행동을 더 할 것이다.

가설 2-3: 온라인상의 상대가 신뢰성이 높을 때 온라인 도움행동을 더 할 것이다.

기존 연구에서 도움의 즐거움이나 개인적 평판이 어느 정도 주요한 설명요인임을 보여준 것과 같이 온라인 도움행동에서 손실과 이득의 계산과 관련된 이기적 요인은 중요한 동기로 작용할 것이다(Peddibhotla, et al., 2007; 정재환 외, 2007). 즉 이 연구에서는 도움으로 이득이 크고 도움의 손실이 적을수록 온라인 도움에 더 참여할 것이라고 예측한다. 한편 온라인에서는 급작스러운 도움의 경우가 적고 비대면성으로 인해 도와주는 상대의 존재에 대한 인지도가 낮을 뿐만 아니라 서로 모르는 관계에 있는 경우가 많기 때문에 감정이입적 염려인 이타적 동기의 영향력이 낮을 것이라 예측할 수 있다. 반면 온라인에서는 사적 자아의식의 증가로 개인의 내적 태도와 행동이 일치할 가능성이 높다고 볼 수 있는데

(Matheson, et al., 1988) 그러한 점에서 개인규범에 근거한 도덕적 의무감이나 개인태도가 온라인 도움행동에 주요 설명요인이 될 것이라 예측한다.

가설 3-1: 온라인 도움행동에 드는 손실이 적고 이득이 클수록 온라인 도움행동을 더 할 것이다.

가설 3-2: 온라인 도움행동에 있어 감정이입의 영향력은 낮을 것이다.

가설 3-3: 남을 도와야 한다는 개인규범을 가지는 사람일수록 온라인 도움행동을 더 할 것이다.

한편 사회자본이론의 주장에 따르면 온라인에서는 인터넷 네트워크를 통해 사회자본을 형성하고 다수의 참여와 협력이 가능하기 때문에 사회조직차원에서 구성원들간의 친밀도나 상호신뢰관계가 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다. 아울러 기존 연구에 기초해 볼 때(Wasko, et al., 2005; 정재환 외, 2007) 조직내 개인이 중심적 위치에 있는지가 중요한 설명요인일 것이라 예측할 수 있고, 조직 내 구성원의 친밀한 관계 및 조직 내에서 서로 도움을 주고받을 수 있는 상호성, 그리고 조직 내 구성원의 일원으로서의 역할정체성은 온라인 도움에 있어서 주요 설명요인의 하나가 될 것이라고 예측한다.

가설 4-1: 온라인상의 조직에서 중심적 위치에 있는 사람일수록 온라인 도움행동을 더 할 것이다.

가설 4-2: 온라인 상의 조직내 구성원관계가 친밀할수록 그 성원은 온라인 도움행동을 더 할 것이다.

가설 4-3: 온라인에서 도움의 상호성을 인지할수록 온라인 도움행동을 더 할 것이다.

가설 4-4: 온라인에서 조직의 일원으로서 역할정체성을 갖는 사람일수록 온라인 도움

행동을 더 할 것이다.

2. 연구방법 및 측정

1) 조사대상

이 연구에서는 온라인 도움행동에 관한 조사를 하는데 대학생들을 주 연구대상으로 한다. 실제로 인터넷을 주로 사용하는 인구층은 청소년층이라 할 수 있지만, 초, 중, 고등학생들의 경우 경제적 이유로 기부행위가 많지 않고 학업으로 도움행동의 경험이 적을 것이기 때문에 상대적으로 성인에 가까운 청년층으로서 대학생이 적절한 대상일 것이라고 판단하였다. 이를 위해 서울시를 중심으로 대학을 선정한데 있어 대학목록을 나열하고 제비뽑기 방식으로 무작위로 10개 학교를 선정하고 각 학교별로 다섯학과내외로 10여명씩 50여명 내외의 조사대상자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사는 2010년 6월초 2주간에 걸쳐 실시하였고, 부적절한 응답을 제외한 475명을 최종 분석대상으로 한다.

2) 측정

본 연구에서는 사회인구학적 요인들로서 응답자의 성, 연령, 주관적 계층수준, 종교 등을 사용한다. 성은 남자인지 여자인지의 응답을 통해, 연령은 태어난 년도를 질문하여 현재 나이로 환산하고, 주관적 계층수준은 자신의 계층수준에 대한 주관적 평가에 ‘하’, ‘중하’, ‘중’, ‘중상’, ‘상’의 다섯 항목에 응답하도록 하였다. 종교는 종교의 유무로 알아보았다.

상황요인인 도움시 주변인 효과는 실험방법 등으로 그 효과를 알 수 있으나 여기서는 주변인 존재의 인지정도에 관해 질문하였다. 이를 위해 “인터넷에서는 내가 아는 누군가가 어려움에 처한 사람을 도울 것이다”에 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”에 이르는 5점 척도에 응답하도록 한다. 아울러 도움기회 인지도를 위해서는 “온라인에서는 남을 도울 기회가 많다” 등 세 문항을 질문하고 5점 척도에 응답

하도록 한다($\alpha=.743$). 한편 수혜자의 신뢰성을 위해서는 “인터넷에서는 도움을 요청하는 사람들을 신뢰하기가 힘들다”에 5점 척도에 응답하도록 하고 최종적으로 역으로 재부호화하여 사용하였다.

도움의 손실과 이득을 측정하기 위해서(Dovidio, et al., 1991) 손실의 경우는 “온라인에서 남을 도울 때 적지 않은 시간과 노력을 할애해야 될 것 같다”와 “온라인에서 남을 도울 때 돈이나 여러 비용이 부담이 된다”로, 이득은 “온라인에서 남을 도우면 주위로부터 칭찬을 받거나 평판이 좋아질 것이다”, “온라인에서 남을 도우면 나 자신이 뿌듯함을 느끼거나 즐거움을 느끼게 될 것이다”로 질문하였다. 손실과 이득 변인은 합산하기에는 신뢰도가 낮아 각각의 질문인 시간노력, 금전비용, 개인의 평판, 도움즐거움의 변수로 사용하도록 한다.

감정이입은 감정이입의 개념에 근거하여 어렵고 고통을 받는 사람들에 대해 느끼는 평소 반응을 통해 알아보았다(Eisenberg, et al., 1991; 전신현, 1998). 즉 온라인에서 “어렵고 고통을 받는 사람들을 보면 마치 내가 그런 것과 같이 가슴이 아프다”, “어려운 사람의 입장에 있다면 얼마나 고통스러울까 하는 생각을 해 본 적이 있다”, “어려운 사람의 고통을 생각하면 그 심정이 충분히 이해가 간다” 등 세 문항의 질문에 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”에 이르는 5점 척도에 응답하도록 한다($\alpha=.810$).

개인규범은 남을 도와야 한다는 의무감이나 내면화된 신념을 말하는데, 이를 위해 기존의 연구에서 처럼(Schwartz, 1977; Piliavin, et al., 1986) 온라인에서 “어렵고 곤경에 처한 사람들은 도와주어야 한다고 생각한다”라는 질문문항을 사용하고 응답자들은 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”에 이르는 5점 척도에 응답하도록 한다.

사회자본을 위해서는 Wasko, et al. (2005) 연구에서와 같이 개인이 도움관련 조직에 있는지, 그리고 중심적 위치에 있는지를 질문하였고 아울러 그 조직

에서 회원 및 구성원들 간의 친밀도가 어떠한지를 5점 척도에 응답하도록 하였다. 그 조직에서의 도움의 상호성은 “그 조직에서는 도움을 필요로 할 때 서로 도움을 주고받는다”로 질문하고, 조직의 일원으로서의 정체성을 측정하기 위해서는 “나는 그 조직의 일원으로서가 중요한 의미를 갖는다”를 질문하고 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”에 이르는 5점 척도에 응답토록 한다. 이들 다섯 문항들의 신뢰도를 구한 결과 그 값이 높아(alpha=.894) 여기서는 이들 문항을 합산하여 사회자본이라는 이름으로 사용하기로 한다.

중속변인인 온라인에서의 남을 돕는 행동은 지난 1년 간 온라인상으로 남을 도왔던 경험을 질문하기로 한다. 여기서는 온라인에서의 도움행동을 Sproull, et al. (2005)의 구분을 중심으로 경제적인 도움행동, 정서적인 도움행동, 정보적인 도움행동, 시간과 노력의 도움 등 네 가지 유형으로 나누어 고려하기로 한다. 온라인에서의 경제적인 도움행동은 인터넷을 통해 기부금이나 성금을 낸 경험이 있는지, 정서적인 도움행동은 어려움에 처한 사람을 위해 정서적으로 위로하거나 격려, 상담하는 글을 올린 경험이 있는지, 정보적인 도움행동은 누군가의 요청에 대해 지식이나 정보, 각종 자료를 제공한 적이 있는지, 온라인에서의 시간과 노력의 도움은 온라인상으로 위의 항목 이외에 모니터링을 하거나 여러 자원봉사활동 등 시간을 내어 누군가를 도와준 경험이 있는지를 질문하였다. 여기서는 이들 네 문항을 합산하여 사용하기로 한다.

IV. 분석결과

본 연구의 분석에 앞서 조사대상자들의 사회인구학적 특성 및 주요 변인들에 대한 기술통계분석의 결과를 <표 1>에 제시하였다. 먼저 조사대상자의 성별 분포를 보면 총 475명 중 남학생이 265명으로 전체의 55.8%였고, 여학생은 210명으로 44.2%로 남학

생이 다소 인원이 많았다. 조사대상자의 연령 분포를 보면 17세부터 30세까지의 분포를 나타냈는데, 22세가 84명으로 17.7%를 차지해 가장 높은 빈도를 나타냈고, 그 다음이 21세가 75명(15.8%), 20세가 66명(13.9%)순이었으며, 평균 21.831세인 것으로 나타났다. 응답자 중 종교를 갖고 있는 학생은 213명으로 전체의 44.8%이었고, 응답자가 주관적으로 인식한 계층수준은 하에서부터 상에 이르는 1-5점에서 중간인 3점이 272명(57.3%)으로 가장 많았고 평균값은 3.053이었다.

본 연구의 상황요인으로 인터넷에서 누군가가 어려움에 처한 사람을 도울 것이라는 주변인인지는 1-5점에서 평균값이 2.997로 거의 중간정도로 나타났으며, 도움기회의 인지도는 3-15점에서 평균값이 9.256으로 중간보다는 약간 높게 나타나 온라인에서는 어느 정도 남을 도울 기회가 많다고 응답한 것으로 나타났다. 한편 수혜자의 신뢰성은 1-5점에서 평균값이 2.389로 그 값이 중간보다는 낮게 나타나 인터넷에서는 도움을 요청하는 사람들을 신뢰하기가 힘들다고 응답한 것으로 나타났다.

도움행동의 동기요인들에 대한 기술통계에서 도움의 손실과 이득요인 중 도움행동으로 인한 시간과 노력의 손실은 1-5점에서 평균값이 2.871로 중간보다는 다소 낮게 인식했으며, 금전적 비용에 대해서는 평균값이 2.806으로 더 낮게 나타나 전체적으로 온라인 도움행동에서는 손실을 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 도움으로 인한 이득인 개인의 평판과 주위의 칭찬의 경우는 평균값이 2.499로 다소 낮게 나타났으며, 도움으로 인한 자부심과 즐거움은 평균값이 3.474로 중간보다 높게 나타났다. 도움을 필요로 하는 사람들에 대한 감정이입은 3-15점의 범위에서 평균값이 9.074로 중간정도를 나타냈고, 도움행동에 대한 개인규범은 1-5점에서 평균값이 3.333으로 중간보다는 높게 나타났다.

도움행동의 조직관련 요인으로 도움행동과 관련한 조직에서의 위치나 구성원들 간의 친밀감, 도움행동

〈표 1〉 주요 변인들에 대한 기술통계

		빈도(%)	평균	표준편차	범위
성	남성	265(55.8)			
	여성	210(44.2)			
종교	없음	253(53.3)			
	있음	213(44.8)			
연령			21,831	2,491	17-30
주관적계층			3,053	.749	1-5
주변인인지			2,977	.893	1-5
도움기회			9,256	2,212	3-15
상대신뢰성			2,389	.883	1-5
시간노력			2,871	.863	1-5
금전비용			2,806	.878	1-5
개인평판			2,499	.890	1-5
도움즐거움			9,074	.878	1-5
감정이입			9,074	2,247	3-15
개인규범			3,333	.791	1-5
사회자본			10,830	4,342	5-25
도움행동전체		337(70.0)	7,699	12,198	0-120
경제도움		169(35.6)	1,078	2,607	0-30
정서도움		192(40.5)	2,043	4,778	0-30
정보도움		273(57.5)	3,501	6,082	0-30
시간노력도움		141(29.6)	1,132	3,000	0-30
총		475(100.0)			

의 상호성, 조직의 일원으로서의 정체성을 포함하는 사회자본요인은 5-25점 범위에서 평균값이 10.830으로 나타나 그 점수는 낮은 것으로 나타났다.³⁾

본 연구에서 종속변인으로 다룬 온라인 도움행동은 지난 1년 동안의 경제도움, 정서도움, 정보도움, 그리고 시간과 노력의 도움 네 항목으로 질문하였고 최대값을 30회로 하고 합산하였는데, 응답자 337명(70.0%)이 남을 도운 경험이 있는 것으로 나타났고,

응답자들은 온라인에서 지난 1년 동안 평균적으로 7.699회 남을 돕는 것으로 나타났다. 유형별로 보면 경제도움 경험자는 169명(35.6%), 정서도움자는 192명(40.5%), 정보도움자는 273명(57.5%), 그리고 시간과 노력의 도움 경험자는 141명(29.6%)으로 나타났고 평균값을 보면 각각 0-30범위에서 정보도움이 3.501회로 그 점수가 가장 높았고, 그 다음이 정서도움 2.043회, 시간과 노력의 도움 1.132회, 그

3) 도움조직에 회원으로 활동하는지에 대해서는 “전혀 활동하지 않는다”의 응답이 전체의 31.2%로 나타나 무응답 1명을 제외한 나머지 68.6%가 도움 조직에 어느 정도 참여하는 것으로 나타났다. 따라서 그 조직에 참여하지 않은 응답자들은 사회자본에 대한 그 외의 문항들(중심위치, 친밀도, 상호성 등)의 5점 척도 응답에서 “전혀 그렇지 않다”에 해당된다고 할 수 있다.

〈표 2〉 온라인 도움행동 원인에 대한 다중회귀분석 결과

독립변인	종속변인 도움행동	
	b	β
남 성	-1.220	-.048
종 교	2.483*	.099
연 령	.588*	.118
주관적계층	.853	.052
주변인인지	.562	.040
도움 기회	.694*	.123
상대신뢰성	1.141	.080
시 간 노 력	-1.675*	-.117
금 전 비 용	.301	.021
개 인 평 판	-1.151	-.083
도움즐거움	.388	.027
감 정 이 입	.162	.029
개 인 규 범	-.803	-.052
사 회 자 분	.557***	.192
R제곱	.122	
F값	3.965***	

* p<.05; ** p<.01; *** p<.001

리고 경제도움은 1.078회로 나타났다.

온라인 도움행동을 설명하기 위한 본 연구의 가설 검증에 대한 다중회귀분석결과는 〈표 2〉에 제시된다. 먼저 사회인구학적 변인으로는 연령과 종교가 p<.05수준에서 유의미하여 연령이 많을수록 그리고 종교를 갖고 있는 대학생이 온라인에서 남을 더 돕는 것으로 나타났다. 하지만 성과 주관적 계층의 영향력은 유의미하지 않아 온라인 도움행동에 있어 성차이나 계층의 차이는 없는 것으로 나타났다.

상황요인으로는 도움기회의 인지도가 p<.05수준에서 유의미하게 나와 가설 2-2를 지지하였다. 즉 온라인에서 도움기회가 많고 수월한 것은 도움에 영향을 준다는 것을 알 수 있다. 본 연구의 예측대로 주변인의 존재는 도움행동에 유의미한 영향력을 갖

지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 본 연구의 예측과는 달리 수혜자에 대한 신뢰성 인식은 도움행동을 설명하지 못하는 것으로 나타났다.

도움행동의 동기요인 중에서는 도움행동에 드는 시간과 노력의 손실여부가 도움행동을 p<.05수준에서 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. 즉 온라인 도움행동이 시간적으로나 노력에서 큰 손실이 없을 것이라고 인식하는 대학생이 온라인 도움행동을 더 하는 것으로 제시되었다. 하지만 온라인 도움행동으로 인한 금전과 그 밖의 비용은 온라인 도움행동에 유의미한 영향력을 갖지 못했다. 아울러 기존의 연구 결과와는 다르게 온라인 도움행동으로 인한 개인의 평판이나 도움의 즐거움과 같은 이득요인도 온라인 도움행동을 유의미하게 설명하지 못하였다.

〈표 3〉 온라인 유형별 도움행동 원인에 대한 다중회귀분석 결과

독립변인	종속변인							
	경제도움		정서도움		정보도움		시간노력도움	
	b	β	b	β	b	β	b	β
남 성	-.354	-.065	-1.288*	-.129	.095	.008	.559	.090
종 교	.453	.084	.670	.067	.510	.042	.787**	.127
연 령	-.008	-.007	.297**	.149	.231	.095	.047	.038
주관적계층	.107	.030	.239	.036	.237	.029	.200	.049
주변인인지	-.084	-.028	.133	.024	.411	.061	.036	.011
도움 기회	.207**	.171	.228	.102	.047	.018	.152*	.108
상대신뢰성	.163	.054	.482	.086	.263	.038	.216	.063
시간 노력	.071	.023	-.683*	-.120	-.967*	-.139	-.157	-.044
금전비용	-.141	-.046	-.063	-.011	.307	.044	.154	.043
개인평판	-.339	-.063	-.344	-.062	-.279	-.042	-.189	-.055
도움즐거움	-.042	-.014	.144	.025	.362	.053	.012	.003
감정이입	.030	.025	.007	.003	.052	.019	.073	.053
개인규범	.024	.007	-.121	-.020	-.457	-.061	-.240	-.063
사회자본	.129***	.206	.204***	.178	.126	.090	.099**	.138
R제곱	.100		.116		.051		.083	
F값	3.245***		3.815***		1.552*		2.646***	

* p<.05; ** p<.01; *** p<.001

본 연구의 가설 3-2에서 제시한 것과 같이 감정이입은 온라인 도움행동에 유의미한 영향력을 갖지 못했다. 이는 앞에서 언급했듯이 온라인 도움행동은 긴박하게 일어나는 경우가 적고 상대를 모르거나 비대면성인 경우가 많다는 점 때문인 것으로 보인다. 한편 본 연구의 예측(가설 3-3)과는 다르게 개인규범은 온라인 도움행동에 유의미한 영향력을 갖지 못했다.

본 연구에서 가장 주목하는 요인은 가설 4에서처럼 사회자본요인으로 온라인 도움행동에 p<.001수준에서 가장 강력한 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 즉 온라인 네트워크를 통해 온라인 도움관련 조직에서 중심적 위치에 있거나, 구성원들과 친밀한 관계에 있고 구성원으로서의 정체성이 높은 대학생들이 남을 더 돕는 것으로 나타났다.

온라인 도움행동을 유형별로 살펴보면 〈표 3〉의 결과와 같다. 먼저 경제도움의 경우 사회자본이 p<.001수준에서 가장 큰 영향력을 나타냈으며, 도움기회가 그 다음으로 p<.01수준에서 유의미한 영향력을 가졌다. 정서도움의 경우 역시 사회자본이 p<.001수준에서 가장 큰 영향력을 나타냈으며, 시간과 노력의 손실이 적을수록 정서도움을 더 하는 것으로 나타났다. 또한 여성이, 그리고 연령이 높을수록 정서도움을 더 하는 것으로 제시된다. 정보도움의 경우는 전체적으로 본 연구에서 제시한 독립변인들의 영향력이 낮았다. 사회자본의 영향도 유의미하지 않았으며 다만 시간과 노력의 손실이 적을수록 정보도움을 더 하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시간과 노력의 도움의 경우 앞서 경제도움의 경우와 마찬가지로 사회자본이 p<.01수준에서 가장 큰 영향력을

나타냈으며, 그 다음으로 도움기회의 영향이 유의미했다. 아울러 종교를 가진 대학생은 시간과 노력의 도움을 더 많이 하는 것으로 나타났다.

V. 결론

이 연구는 온라인에서 남을 돕는 행동의 원인이 무엇인지 파악하고자 하였다. 이 연구에서는 기존의 연구들에서 주요 요인으로 다루었던 것들을 사회인구학적 요인, 상황요인, 개인동기요인, 그리고 사회자본요인으로 구분하고 이러한 요인들의 영향력을 살펴보았다. 본 연구에서는 여러 요인들 중 사회자본요인의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다. 즉 사회조직적 차원에서 구성원들과의 네트워크 관계와 친밀성, 그 관계에서 서로 도움을 주고받는 상호성, 그리고 그러한 조직의 일원으로서의 정체성이 온라인 도움행동을 촉진하는 가장 중요한 요인임을 제시한다. 아울러 도움의 기회가 많고 도움으로 인한 손실이 적은 것이 온라인 도움행동의 주요 원인이 된다는 점을 보여준다. 본 연구에서는 시간과 노력요인이 도움행동에 부(-)적으로 유의미하게 작용했는데, 이는 온라인 도움에서 시간과 노력이 그다지 들지 않는다는 생각이 도움행동을 유발할 수 있음을 제시한다. 하지만 기존 연구에서 중요한 요인으로 주목되어 왔던 감정이입, 개인규범, 그리고 도움으로 인해 얻는 이득인 개인의 평판이나 도움의 즐거움 등은 유의미하지 않았다. 사회인구학적 요인들의 영향력은 크지 않을 것 이라고 예측했는데 연령과 종교의 영향력이 유의미 하였고 성과 계층의 영향력은 나타나지 않았다.

도움행동에 관한 기존 연구들에서는 사회자본의 영향력을 크게 다루지 않았다. 그러나 인터넷 네트워크 기반의 온라인 도움행동에 있어 구성원들의 사회자본적 특성은 매우 중요한 것으로 나타났다. 도움행동을 유형별로 살펴본 결과에서도 기부행동, 정서적 도움행동, 그리고 시간과 노력의 도움행동에서 사회자본요인이 매우 강한 영향력을 나타냈다. 이는 온라

인 기부행동의 경우 개인별로 성금과 기부를 하기보다 기부사이트의 회원에 가입하고 조직의 일원으로서 정기적이고 지속적으로 기부를 한다는 것을 말하며, 온라인 정서도움의 경우도 자신과 유사한 처지에 있는 자조집단에 가입해 서로 지지하고 격려하는 것으로 짐작할 수 있다. 마찬가지로 시간과 노력의 도움도 오프라인의 자원봉사활동과 마찬가지로 일정 목적을 공유하는 구성원이 함께 조직을 구성하고 활동하는 것으로 보인다. 본 연구에서는 정보도움의 경우 사회자본의 영향력이 낮았는데 이는 정보도움이 특정한 조직의 회원들간에 이루어지기도 하지만 조직을 기반으로 하지 않는 포털사이트에서 주로 정보를 주고받기 때문인 것으로 보인다. 본 연구에서 제시하지는 않았지만 추가적인 분석에서는 사회자본의 구성요인별(조직회원, 중심위치, 친밀도, 상호성, 정체성 등)로 그 영향력을 살펴보았는데 조직회원에 참여하는지의 여부가 가장 중요한 요인이었는데, 정보도움은 조직회원에 상관없이 정보를 제공하는 행동이라는 점에서 그 영향력은 낮았음을 확인했다.

본 연구의 예측대로 기존 오프라인 연구에서는 중요한 요인이었던 감정이입의 작용은 미약했는데, 이는 온라인의 도움행동은 급작스러운 경우가 드물고 상대를 알지 못하는 경우가 많기 때문일 것이다. 또한 본 연구에서 도움의 이득요인의 영향력이 낮은 것으로 나타나 온라인에서는 이기적 동기의 작용은 낮다는 것을 알 수 있다. 본 연구의 예측과 달리 개인규범 및 태도의 영향력도 낮은 것으로 나타났는데, 이는 온라인 상황에서는 태도와 행동이 일치할 가능성이 높다는 기존 연구의 주장을 뒷받침하지 못하는 결과이다. 이는 온라인 도움행동에 있어 사회자본요인이 중요한 요인이라는 결과에 근거해 볼 때 아마도 개인의 규범과 신념보다도 네트워크 구성원들과의 관계성이 더 중요하게 작용했기 때문인 것으로 이해할 수 있다. 한편 본 연구에서 주변인 존재나 수혜자의 신뢰성 등의 상황요인은 중요하지 않았지만 전반적인 도움기회의 작용은 유의미한 것으로 나와 온라

인의 도움기회의 편이성이 도움행동을 촉진하는 주요 요인임을 알 수 있었다.

그동안 온라인 도움행동에 관한 연구가 주로 정보 도움을 중심으로 이루어졌다면 본 연구는 다양한 유형의 온라인 도움행동을 연구하고 여러 가지 요인들 중에서 특히 사회자본요인이 온라인 도움행동에 큰 영향을 미친다는 결과를 보여 준 점에서 의의가 있다고 하겠다. 그리고 사실 본 연구에서는 가장 빈번한 도움행동이 정보도움임에도 불구하고 정보도움의 경우는 사회자본요인이 중요하지 않았다는 역설적인 결과가 제시되었는데, 이는 적어도 다른 유형의 도움행동의 경우는 사회자본요인이 중요한 역할을 했음을 제시한다. 따라서 앞으로 도움행동을 활성화하기 위해서는 개인교육과 홍보와 같은 전략보다 사회조직적 차원의 네트워크에 주목해야 한다는 점을 제안한다.

그럼에도 본 연구에서 제시한 모형에서 여러 변인들의 설명력은 그것이 유의함에도 불구하고 전체적으로 그 설명력은 낮았는데 이는 기존 오프라인 연구에서의 변인들을 적용한데서 기인한다고 할 수 있겠다. 따라서 앞으로는 온라인 도움행동에 보다 적합한 변인의 추가나 모형개발이 과제라고 할 수 있을 것인데, 예컨대 오프라인과는 다른 온라인상의 도움의 편이성 등의 기회요인이 추가될 수 있을 것이고 도움 유형별로 서로 다른 변인의 모색이 필요할 것이다. 이 연구는 주 연구대상이 대학생으로 국한되었다는 점에서 인터넷 사용자 모두에게 일반화하기는 어려운 한계점을 지닌다. 따라서 앞으로 중고등학생 청소년과 성인을 포함한 대규모의 연구가 진행되어야 하며 더 나아가 오프라인과 온라인 도움행동을 비교하는 연구도 이루어져야 할 것이다.

■ 참고문헌

강철희 (1998). "후원활동에 참여하는 사람들의 일반적

- 특징과 그들의 후원 노력에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구." 「한국사회복지학」, 35(8): 1-30.
- 강철희 (2003). "자선적 기부행동 및 자원봉사 참여 행동에 대한 탐색적 분석." 「한국비영리연구」, 2(2): 161-205.
- 강철희·김유나 (2003). "온라인 기부에 관한 연구-기부행동과 기부노력에 대한 분석." 「한국비영리연구」, 2(1): 123-164.
- 김성경 (2007). "우리나라 자원봉사자의 적극적 자원봉사 참여의 영향요인에 관한 연구: 자원봉사정체감의 조절효과를 중심으로." 「한국가족복지학」, 21: 167-186.
- 김주원·김용준 (2008). "자선단체기부자의 기부동기와 기부행동에 대한 실증연구." 「경영학연구」, 37(3): 629-658.
- 이정혜·김유나 (2002). "기부행동과 기부노력에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구-온라인기부를 중심으로." 한국비영리학회 춘계학술대회 발표문.
- 전신현 (1998). "여성의 감정이입과 남을 돕는 행동." 「여성연구논총」, 13: 67-94.
- 정재원·김영걸 (2006). "전문가 커뮤니티내에서의 지식기여 및 활용활동에 영향을 미치는 요인: 지식생태계 관점으로." 한국지식경영학회 춘계학술심포지엄.
- 홍종필·김유경 (2004). "자선단체에 대한 기부행동 촉진을 위한 온라인 캠페인 효과에 관한 연구: e-카드 사용자를 중심으로." 「홍보학연구」, 8(1): 256-301.
- Batson, C.D. & Duncan, B. D. & Ackerman, P. & Buckley, T. & Birch, K. (1981). "Is Empathic Emotion a Source of Altruistic Motivation?." *Journal of Personality & Social Psychology*, 40: 290-302.
- Bierhoff, H. W. (2002). *Prosocial Behavior*. NewYork: Psychology Press.
- Charng, H. & Pilavin, J. A. & Callero, P. L. (1988). "Role-Identity and Reasoned Action in the Prediction of Repeated Behavior." *Social Psychology Quarterly*, 51: 303-317.
- Cummings, J. N. & Sproull, L. & Kiesler, S. (2002). "Beyond Hearing: Where Real World and Online Support Meet." *Group Dynamics: Theory, Research and Practice*,

- 6(1): 78-88.
- Darley, J. M. & Latane, B. (1968). "Bystander Intervention in Emergencies: Diffusion of Responsibility." *Journal of Personality and Social Psychology*, 8: 377-383.
- Davis, F. D. & Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R. (1989). "User Acceptance of Computer Technology." *Management Science*, 35: 982-1003.
- Dovidio, J. F. & Piliavin, J. A. & Gaertner, S. L. & Schroeder, D. A. & Clark, R. D. (1991). "The Arousal: Cost-Reward Model and the Process of Intervention." In M. S. Clark (ed.), *Review of Personality and Social Psychology Vol 12. Prosocial Behavior*. Newbury Park, CA: Sage.
- Dovidio, J. f. & Penner, L. A. (2001). "Helping and Altruism." In G. Fletcher & M. S. Clark (eds.), *Blackwell Handbook of Social Psychology Vol 2, Interpersonal Processes*. Oxford UK: Blackwell.
- Dovidio, J. H. & Piliavin, J. A. & Schroeder, D. A. & Penner, L. A. (2006). *The Social Psychology of Prosocial Behavior*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Drollinger, T. L. & Johnson, D. P. (1995). "Lifecycle, Financial and Attitudinal Characteristics of Charitable Donors." Proceedings of American Counsel on Consumer Interests, 95-105. Washington D. C.
- Eagly, A. H. & Crowley, M. (1986). "Gender and Helping Behavior: A Meta-Analytic Review of the Social Psychological Literature." *Psychological Bulletin*, 100: 283-308.
- Eckstein, S. (2001). "Community as Gift-Giving: Collectivist Roots of Volunteerism." *American Sociological Review*, 66: 829-851.
- Einoff, C. (2008). "Empathic Concern and Prosocial Behaviors: A Test of Experimental Results using Survey Data." *Social Science Research*, 37(4): 1267-1283.
- Eisenberg, N. & Miller, P. A. (1987). "The Relation of Empathy to Prosocial and Related Behavior." *Psychological Bulletin*, 101: 91-119.
- Latane, B. & Darley, J. M. (1968). "Group Inhibition of Bystander Intervention in Emergencies." *Journal of Personality and Social Psychology*, 10: 215-221.
- Lee, L. & Piliavin, J. A. & Call, V. R. (1999). "Giving Money, Time, and Blood: Similarities and Differences." *Social Psychology Quarterly*, 62: 276-290.
- Matheson, K. & Zanna, M. P. (1989). "The Impact of Computer-Mediated Communication on Self-Awareness." *Computers in Human Behavior*, 4: 221-33.
- McKenna, K. Y. A. & Baragh, J. A. (1998). "Coming out in the Age of the Internet: Identity Demarginalization through Virtual Group Participation." *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(3): 681-694.
- McGuire, A. M. (1994). "Helping Behaviors in the Natural Environment: Dimensions and Correlates of Helping." *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20: 45-56.
- Midlarsky, E. & Kahana, E. (1994). *Altruism in Later Life*. Thousand Oak, CA: Sage.
- Pearce, P. L. & Amato, P. R. (1980). "A Taxonomy of Helping: A Multidimensional Scaling Analysis." *Social Psychology Quarterly*, 43: 363-371.
- Peddibhotla, N. B. & Subramani, M. R. (2007). "Contributing to Public Document Repositories: A Critical Mass Theory Perspective." *Organization Studies*, 28(3): 327-346.
- Penner, L. A. & Dovidio, J. F. & Piliavin, J. A. & Schroeder, D. A. (2005). "Prosocial Behavior: Multilevel Perspectives." *Annual Review of Psychology*, 56: 365-392.
- Piliavin, J. A. & Callero, P. (1991). *Giving Blood: The Development of Altruistic Identity*. Baltimore, MD: Johns Hopkins

- University Press.
- Piliavin, J. A. & Charng, H. W. (1990). "Altruism: A Review of Recent Theory and Research." *Annual Review of Sociology*, 16: 27-65.
- Piliavin, J. A. & Dovidio, J. F. & Gaertner, S. L. & Clark, R. D. (1981). *Emergency Intervention*. New York: Academic Press.
- Piliavin, J. A. & Libby, D. (1986). "Perceived Social Norms, Personal Norms and Blood Donation." *Humbolt Journal of Social Relations*, 13: 159-194.
- Piliavin, J. A. & Callero, P. L. & Grube, J. E. (2002). "Role as Resource for Action in Public Service." *Journal of Social Issues*, 58:469-486.
- Putnam, R. D. (2002). *Bowling alone: The Collapse and Revival of the American Community*. New York: Touchstone Books.
- Regnerus, M. D. & Smith, C. & Sikkink, D. (1998). "Who gives to the Poor? The Influence of Religious Tradition and Political Location on the Personal Generosity of Americans toward the Poor." *Journal for the Scientific Study of Religion*, 37(3): 481-493.
- Sargeant, A. (1999). "Charitable Giving: Toward a Model of Donor Behavior." *Journal of Marketing Management*, 15: 215-238.
- Schroeder, D. A. & Dovidio, J. F. & Sibicky, M. E. & Mathews, L. L. & Allen, J. L. (1988). "Empathy and Helping Behavior: Egoism or Altruism." *Journal of Experimental Social Psychology*, 24: 333-353.
- Schwartz, S. H. (1977). "Normative Influences on Altruism." In L. Berkowitz (ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 10: 221-279. New York: Academic Press.
- Smith, D. (1994). "Determinants of Voluntary Association Participation and Volunteering." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23: 243-263.
- Sproull, L. & Conley, C. & Moon, J. Y. (2005). "Prosocial Behavior on the Net." In Amichai-Hamburger (ed.), *The Social Net: Understanding Human Behavior in Cyberspace*, 139-162. New York: Oxford University Press.
- Sturmer, S. (2005). "Prosocial Emotions and Helping: The Moderating Role of Group Membership." *Journal of Personality and Social Psychology*, 88: 532-545.
- Turner, R. H. (1978). "The Role and the Person." *American Journal of Sociology*, 84: 1-23.
- Wang, C. & Wang, C. (2008). "Helping Others in Online Games: Prosocial Behavior in Cyberspace." *Cyber Psychology and Behavior*, 11(3): 344-346.
- Wasko, M. M. & Faraj, S. (2005). "Why Should I Share? Examining Social Capital Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice." *MIS Quarterly*, 29(1): 35-57.
- Wilson, J. (2000). "Volunteering." *Annual Review of Sociology*, 26: 215-240.
- Wilson, J. & Musick, M. (1997). "Who Cares? Toward an Integrated Theory of Volunteer Work." *American Sociological Review*, 62: 694-713.
- Yamagishi, T. & Mifune, N. (2008). "Does Shared Group Membership Promote Altruism." *Rationality and Society*, 20: 5-23.