

# 가상세계 및 공간간의 자기차이가 온라인 커뮤니티 활동에 미치는 영향에 관한 연구

## The Influence of Self-discrepancy in Virtual and Cross Worlds on Individuals' Activities in Online Communities

이주민(Jumin Lee)<sup>\*</sup>, 신경식(Kyung-Shik Shin)<sup>\*\*</sup>, 서아영(Ayoung Suh)<sup>\*\*\*</sup>

### 초 록

가상 공간의 익명성으로 인하여 개인들은 물리적 세계와 다른 자기를 가상 세계에서 창조한다. 본 연구의 목적은 물리적 세계의 자기와 가상 세계의 자기 사이에 존재하는 차이가 개인의 온라인 커뮤니티 활동에 어떠한 영향을 미치는지 고찰하는 것이다. 먼저, 자기차이론(Self discrepancy theory)을 기반으로 자기차이에 대한 개념적 정의를 도출하고 자기차이를 가상 세계 내에 존재하는 자기차이(Self discrepancy in virtual world)와 물리적 세계와 가상 세계 사이에서 존재하는 자기차이(Cross world self-discrepancy)로 세분화 하였다. 또한 각각의 자기차이를 요인 분석을 통하여 개인적 자기차이(Personal self discrepancy)와 사회적 자기차이(Social self discrepancy)로 구분하였다. 도출된 서로 다른 유형의 자기차이가 개인의 커뮤니티 지속사용 및 지식 기여 사이에 어떠한 영향을 미치는지 이론적 모형을 개발하고, 수집된 300개의 설문자료를 바탕으로 이를 검증하였다. 분석 결과, 가상 세계 내에서 존재하는 자기차이는 지각된 자기표현 유용성에 부의 영향을 미치는 반면, 가상 세계와 물리적 세계 사이에 존재하는 자기차이는 자기표현 유용성에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 지각된 자기표현 유용성과 사용 용이성은 커뮤니티 지속 사용과 지식기여에 모두 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 전통적인 자기차이 이론에서 논의되어 온 자기에 대한 개념을 가상세계의 자기로 확장하였으며, 서로 다른 유형의 자기차이가 개인의 행위에 미치는 영향을 온라인 커뮤니티 정황에 적용함으로써 자기 개념에 대한 이론적 발전에 기여하였다.

### ABSTRACT

People could possess different self-identity under virtual world from physical world because of anonymity of the virtual world and this difference could influence their behavior in the virtual world. Based on self-discrepancy theory, this research proposes that continuous use model in self-expression goal. We defined the difference between actual self identity and ideal self-identity in the virtual world as "self-discrepancy in virtual world", and the difference

---

이 논문은 2010년도 정부재원(교육과학기술부 인문사회역량강화사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(NRF-2010-330-H00003).

\* 성희사이버대학교, e-비즈니스학과 조교수

\*\* 이화여자대학교, 경영대학 교수

\*\*\* 교신지자, 이화여자대학교, 경영대학 연구교수

2011년 03월 31일 접수, 2011년 05월 02일 심사완료 후 2011년 08월 10일 게재확정.

between actual self-identity in the physical world and actual self-identity in the virtual world as "cross world self-discrepancy". Before testing hypothesis, we compare the actual self-identity in the online community with the actual self-identity in the physical world, and with ideal self-identity in the virtual world. We derived an index for two different types of self-identity in terms of Personal Self-identity and Social Self-identity through factor analysis. Our results show that online community members have a higher level of ideal self-identity than actual self-identity in online community, and they have better personal self-identity in online community than physical world while a lower level of social self-identity in online community than physical world. The results of the hypothesis testing analysis based on 300 respondents showed that "self-discrepancy in virtual world" negatively influenced perceived usefulness for self-expression while "cross world self-discrepancy" positively influenced perceived usefulness for self-expression. The perceived usefulness for self-expression and ease of use positively influence both continuous use and knowledge contribution. Specially, the effect of perceived usefulness for self-expression on knowledge contribution is much bigger than the effect of ease of use. This study extends self-discrepancy theory to virtual worlds by suggesting various types of self-discrepancy and by applying the effect of self-discrepancies in online community. Also, this study extends technology acceptance model in the personal goal in terms of self-expression. This study hopes to offer practical insights by suggesting positive effect of self-discrepancy on behavior in the online community.

**키워드 :** 온라인 커뮤니티, 자기차이 이론, 기술수용 모델, 지식 기여, 가상 세계  
Online Community, Self-Discrepancy Theory, Technology Acceptance Model,  
Knowledge Contribution, Virtual World

## 1. 서 론

사람들은 온라인 커뮤니티, 블로그, 페이스북, 사이월드 등 사회적 네트워크 서비스를 통해 물리적 세계의 사회관계를 연장시키거나 새로운 사회관계를 맺고 있고, 세컨드라이프 등의 가상현실을 통한 또 다른 세상을 경험하면서 다양한 사이버 공간에서 기술로 매개된 개인 간의 상호작용에 점차 익숙해져 가고 있다. '국내 상영 외화 최초로 1,000만 관객을 돌파'하는 등 국내외 흥행에 대대적으로 성공한 아바타는 급속한 기술의 발달과 가상현실에 대한 관심의 결과라고 볼 수 있다[19]. 이렇듯 사이버 공간 또는 가상세계는 새로운 경험을 접할 수 있을 뿐만 아니라 또 다른 자신을 표현할 수 있기 때문에 최근 학

계와 업계의 관심이 증가하고 있다. 반면, 사이버 공간이 사회에서는 논란과 관리의 대상이기도 하다. 인터넷을 떠들썩하게 만들었던 미네르바사건, 유명인들을 사칭한 트위터 사건들, 세컨드라이프와 물리적 세계(오프라인 세계)의 정체성 문제와 범죄 등 사이버 공간의 이야기는 신문기사의 사회면에서 자주 등장하는 메뉴가 되었다. 사이버 상의 또 다른 '자기(self)'에 대한 문제는 해킹 등으로 인한 사이버 범죄, 악플 등의 문제가 함께 거론되면서 사이버 상의 자기에 대한 부정적인 시각이 사회전반으로 퍼져가고 있고, 이러한 사이버 상의 자기에 대한 부정적인 사건들로 인해 인터넷 실명제, 트위터 규제 등 사이버 공간의 규제에 대한 논의가 계속되고 있다. 한편, 사이버 공간을 바라보는 긍정적인 시각

도 존재한다. 의료학 분야에서는 가상현실 클리닉을 통해 환자들의 치료에 도움을 줄 수 있다고 보고 있고[21], 교육분야에서는 온라인 게임과 같은 가상세계를 통해 학업성취도와 자기 효능감 등에 긍정적인 영향을 주고 있다고 보고되고 있다[5]. 또한 기업에서는 블로그나 SNS 서비스 등의 활용을 통한 고객 관계강화 및 새로운 수익 창출을 기대하고 있다.

이러한 사이버 공간의 '자기'에 대한 논의들은 사이버 공간의 '자기'가 물리적 세계의 '자기'와는 전혀 다른 모습으로 나타낼 수 있기 때문에 발생한다. 사이버 공간에서 자신의 분신, 또는 대용을 표현하기 위해 사용하는 아바타는 물리적 자기와 구별되는 사이버 자기를 구현할 수 있는 기술이 지원된다. 즉, 아바타는 사이버 공간에서 또 다른 나를 시각적으로 표현하는 방법으로서 사람들은 아바타를 통해 자신의 개성을 마음껏 표출하고 현실세계와는 다른 이미지를 표현한다. 아바타 관련 연구들은 아바타를 어떻게 활용하여 자신을 표현하는가에 대한 연구, 이러한 아바타의 표현에 따른 개인의 차이, 그리고 이러한 표현을 위한 결과적인 행동들에 관한 연구로 요약된다. 예를 들면, 아바타를 이용한 표현방식과 자기 존중감과의 관계를 알아보거나[22], 아바타를 실제/이상자기로 표현하는 욕구가 강할수록 자기 동일시현상을 매개로 사이트 이용태도 및 충성도에 영향을 줄 수 있음을 보였다[14]. 또한 자기표현 욕구가 사이버 공간에서 구매와 같은 결과적 행동으로 이어진다는 것을 보여주고 있다[3].

이러한 연구들은 자기가 두 가지 이상의 유형으로 구성되어있다고 보는 다차원적 자

기를 기본 가정으로 하고 있으나 기존 연구들은 이러한 다중 자기를 구별하지 못하는 한계가 있다. 예를 들면, 아바타는 사이버 공간에서 현재 보여지고 있는 '자기'로서, 물리적 세계의 실제 모습이든 이상적 모습이든 간에 사이버 공간에서의 실제 자기임은 분명함에도 불구하고 현재 연구들은 아바타가 물리적 세계의 자기를 표현하는 도구로 사용되었는지, 또는 물리적 세계에서 개인이 지향하는 이상적인 모습이 투영된 것인지에 대한 여부, 등의 초기형태의 연구가 중심이 되었다. 사람들의 사이버 상의 행동에 대한 심도 있는 접근을 위해서는 이러한 초기연구를 바탕으로 물리적 세계의 자기와 사이버 상의 자기가 어떻게 다른지에 대해 보다 세부적인 분석과 이러한 차이로 인해 사이버 상의 행동이 어떠한 영향을 받는지에 대한 연구가 필요하다. 연구가 진행될 때만이 공간 내 또는 공간간의 자기차이 관점에서 사이버 공간에서 발생하는 다양한 활동들에 대해 심도 있는 고찰이 이루어질 수 있을 것이다.

본 연구는 자기차이이론(Self-discrepancy theory)[37, 51]을 바탕으로 사이버 공간에서의 자기를 이상자기와 실제자기로 구분하고 사이버 공간 및 현실 공간의 자기차이로 인한 영향을 살펴보고자 한다. 기존 기술수용모델(TAM)은 수용이나 지속사용에 대한 관점을 기본적인 시스템의 목적에만 한정해서 연구되고 있다. 하지만 온라인 커뮤니티는 또 다른 나를 표현할 수 있는 공간이므로 이러한 또 다른 나를 형성하고자 하는 목적에 대한 관점으로 확장할 필요가 있다. 그러므로 본 연구에서는 사이버 공간이 자유로운 자기표현 공간으로서의 사이버 환경에서 기술수

용모델을 자기표현 목적의 관점에서 재조명해 보려 한다. 연구 범위는 다양한 사이버 공간 중, 사이버 공간의 사회적 집합체인 온라인 커뮤니티를 중심으로 살펴보려 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 사이버 공간에서의 자기

사이버 환경의 특성은 눈에 보이지 않는다(visibility)는 것으로 인한 익명성(anonymity)의 특징이 자유롭게 자기를 표현할 수 있도록 해 주고 있다[51]. 사이버 상의 자기는 언어, 숫자, 이미지, 동영상과 같은 무한 형상변형의 디지털 도구들을 사용해 자기표현 행동(self-expressive acts)을 통해 생각과 감정을 구체화 하고 유형화함으로써 스스로를 나타내고 싶어 한다[43]. 또한 자신이 원하는 대로 외양을 바꾸고, 자기개방/자기표현/인상관리의 과정을 통해 자신의 모습을 조형/수정/변환시키며, 새로운 자기상을 정립한다[7]. 특히 신체적 특징에 의존하는 오프라인 세계의 정체성과는 달리 사이버 공간에서는 본인의 자기서술(self-description)정보에 의존하여 정체성이 이루어지므로 신체적인 조건과 무관하게 자기가 구현된다는 차이점이 존재한다[32].

사이버 상에서의 자기에 관한 연구들은 2000년대를 전후로 학문분야별 연구가 활발히 진행되고 있다[7, p. 205]. 인문학은 인터넷의 존재론적 조건과 특성을 정의하는데 초점을 두고 있고[6], 심리학에서는 사이버 정체성 발달의 가능성과 이에 따른 적응 문제를 집중적으로 조명하고 있다[23]. 교육학 분야에

서는 전자미디어에 의한 청소년의 정체성 형성이 학교 교육에 미치는 파장이나 교육매체로서의 사이버 공간에 주목하는 연구[13, 18], 그리고 사이버 공간의 자기가 자기 효능감과 학업성취도에 미치는 영향[5]에 대한 연구가 진행되고 있다. 사회학에서는 사이버 공간의 사회문화적 정체성을 '포스트모더니티'의 관점에서 조명하거나 그것의 역기능을 폭로하는 쪽으로 연구되고 있다[8, 11, 12]. 경영정보 분야에서는 온라인 커뮤니티에서 자기표현욕구의 영향요인과 결과적 행동[3], 아바타 자체의 특징[42]이나 사이버 공간에서 아바타를 활용함으로써 발생하는 영향 및 결과[10, 16]에 관한 연구들이 진행되고 있다. 이러한 연구들은 자기표현/또 다른 자기 생성이 사이버 상에서는 일어나고 있으며 이러한 자기표현이 온라인 활동의 목적이 되어 자기표현을 위해 가짜이 아이템 등을 구매하고 지속적인 사용을 하며 환생을 한다는 사실[3]을 의미한다.

### 2.2 자기차이이론(Self-discrepancy Theory)

자기(self)는 실제자기, 이상자기, 당위자기의 세 가지 측면을 가진다[37]. 실제 자기는 '자기개념'(self-concept)이라고 부르는 것에 해당되는데, 자신이 실제로 지니고 있다고 생각하는 속성들에 관한 표상이다. 이상자기는 소유하고 싶고 소망하는 속성들에 관한 표상이고 당위자기는 자신이 마땅히 지녀야 한다고 생각하는 속성들에 관한 표상이다.

자기차이이론에 따르면 실제자기와 이상자기의 차이 혹은 실제자기와 당위자기 간의

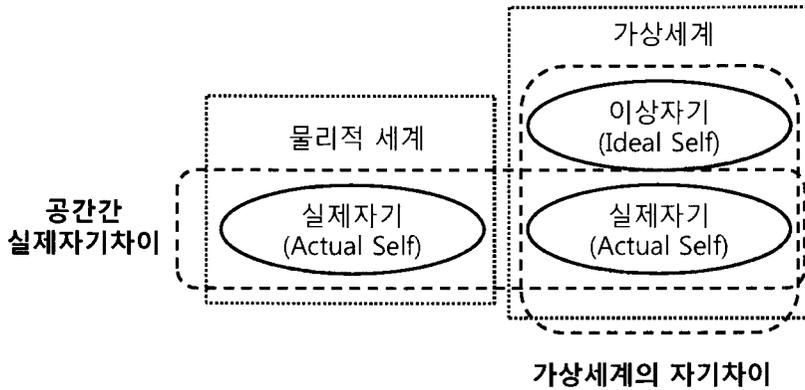
차이가 감정경험의 차이를 유발한다는 것이다. 특히, 많은 심리학 연구에서는 자신의 관점(own standpoint)에서 이상자기와 실제자기 간의 차이로 인해 낙담정서(dejection related emotions : 우울정서)를 경험하게 된다고 보고 있다[37, 54]. 이러한 자기차이는 성취하지 못한 욕구(desire)에 대한 좌절감(frustration)과도 연관성이 있다. 이러한 이론을 바탕으로 심리학 연구 분야에서는 자기차이의 유형과 크기에 따라서 정서경험이 달라진다고 본다[1, 38, 48, 49]. Higgins et al.[38]은 자기차이이론의 기본가설 검증을 위해 52명의 대학생들을 대상으로 정서적 불편감(우울, 불안 등)과 만성적인 부정적 정서 상태를 측정하여 자기차이가 정서경험에 영향을 줄 수 있음을 증명하였다. Strauman and Higgins[49]은 만성적 불편감에 관련되는 정서의 측정치들의 요인을 분석하여 실제자기와 이상자기의 차이가 클수록 실망·분반의 정서가 높고 실제자기와 당위자기의 차이가 클수록 두려움·불안의 정서를 더 많이 경험한다는 것을 밝혔다. 또한 우울함이나 사회적 불안으로 고통받는 대학생들 48명을 대상으로 분석한 결과, 실제자기와 이상자기의 차이가 큰 사람일수록 우울증상이 높고, 실제자기와 당위자기의 차이가 클수록 사회적 불안이 높아짐을 확인하였다. Strauman[48]는 정상대학생 표본, 임상우울환자들, 임상적으로 진단된 사회적 공포환자들을 대상으로 실험한 결과, 우울환자들은 실제자기와 이상자기의 차이가 최고 수준이었고, 사회적 공포 환자들은 실제자기와 당위자기의 차이가 최고 수준이었다. 또한 정상인 대학생들은 두 유형의 자기차이가 모두 최저수준이었다. 이후 연구들은 자기차이와

정서적 고통의 관계에 관한 연구에서 신체이미지[41], 건강[39] 과 관련 지어 검증연구를 실시하였다. 이렇듯 기존 자기차이에 관한 연구들은 물리적 세계를 중심으로 많은 연구가 진행되고 있다.

사이버 공간에서 자기차이에 관심을 둔 문헌연구를 조사해 보면, 물리적 세계와 가상세계에서 인지하는 실제자기의 차이가 온라인 상의 활동에 영향을 줄 수 있다는 연구가 존재한다[50]. 하지만 기존 연구는 사이버 세계에서의 이상자기 및 물리적 세계와 사이버 공간 간의 실제자기의 차이를 설명하지 못하고 있으며 이러한 자기차이로 인한 영향력을 사용자들의 사용 및 지속사용, 아이템 구매 등과 같은 행동의도로 연결하여 설명하지 못하고 있다.

### 2.3 온라인 커뮤니티에서의 자기차이(Self-discrepancy)

현재 우리나라는 가상세계의 커뮤니티를 가리키는 용어는 통일되어 있지 않다. 일반적으로 가상 커뮤니티는 매체의 성격과 종류에 따라 구체화 할 수 있고 이에 따라 가상 커뮤니티(Cyber community) 또는 온라인 커뮤니티(Online community)라고 부르기도 하고, 구체적으로 웹 커뮤니티(Web community), 가상 공동체(Virtual Community), 전자공동체(Electronic Community)라고 하기도 한다. 때로는 커뮤니티, 카페, 동호회, 공동체, 클럽 등 다양한 용어가 사용되고 있다. 온라인 커뮤니티의 정의도 학자들 간에 다소 차이가 있지만 공통적 경험과 관심사, 가치를 공유하는 사회라는 측면에서는 공통점을 가



〈그림 1〉 자기차이 명명

지고 있다. 본 연구에서는 온라인 커뮤니티를 공동 관심사나 목적, 업무를 가진 사람들이 정보나 지식을 공유하기 위해 상호작용하고 사회적 상호작용에 참여하는 온라인 사회 네트워크라고 정의한다[30].

앞선 문헌연구에서 살펴본 바와 같이, 물리적 세계에서는 이상자기와 실제자기가 존재한다. 온라인 커뮤니티가 물리적 세계의 확장이며 새로운 사회를 구성한다는 측면에서 자신이 원하는 이상자기와 현재 온라인 커뮤니티에서 보여지고 있는 실제자기가 나뉘어질 수 있을 것이다. 즉, 온라인 커뮤니티 내에서 자신이 보여주고자 하는 이상적인 자기의 모습이 있고, 현재 보여지고 있는 자기의 모습이 있을 것이다. 또한 기존 연구들에서 가능성을 제시한 바와 같이, 온라인 커뮤니티는 물리적 세계보다 자유롭게 자신을 형상화할 수 있기 때문에 물리적 공간에서의 자기와 온라인 커뮤니티에서 활동하는 자기 사이에는 분명 어떠한 차이가 존재할 것이다.

자기차이이론[37]은 두 가지 특징이 있다. 첫째, 자기차이 이론은 ‘물리적 세계’에 대한

이론이다. 둘째, 하나의 공간만 고려하여 해당 공간 내에서의 이상자기와 현실자기를 정의하였다[1, 37, 38, 48, 49, 54]. 하지만 물리적 사회 못지않게 사이버 사회가 중요하고 많은 논의와 연구가 진행되고 있는 현 시점에서, 기존 연구에서 사용되는 용어들을 그대로 사용하는 것은 무리가 있다. 그러므로 1) ‘가상세계’라는 새로운 공간 자체에 대한 확장과 2) 새로운 공간과 기존 공간 간의 ‘공간 차이’ 관점에서 확장이 필요하다. 그러므로 본 연구에서는 기존 이론과 연구들을 바탕으로 다음과 같이 명칭을 변경 및 확장하여 사용할 것이다. 온라인 커뮤니티 내에서의 실제 : 이상 자기차이는 ‘가상세계의 자기차이’, 물리적 세계에서 인지하는 실제자기와 가상세계에서 인지하는 실제자기의 차이를 ‘공간간 실제자기차이’로 명명한다.

## 2.4 기술수용모델

기술수용모델(TAM : Technology Acceptance Model)은 이성적 행동이론 모형에서

태도 결정요인은 유용성(perceived usefulness)과 사용용이성(perceived ease of use)으로 변형하여 정보시스템 분야의 기술수용 여부를 모형화 하였다. 기술수용 모델에서 유용성은 사용자가 특정 시스템을 이용하면 과업성과를 향상시킬 수 있을 것이라 믿는 정도[31]로 정의되며 사용용이성(편의성)은 특정 시스템을 사용하는 것이 노력을 적게 들게 한다고 생각하는 믿음의 정도를 말한다. 기술수용모델은 다양한 정보시스템(이메일, 윈도우, 컴퓨터, 온라인 쇼핑몰 등)에 적용되어 확장연구 되어오고 있다. 이러한 연구들에서 유용성을 바라보는 관점은 시스템 자체의 이용복지를 기준으로 분석하고 있다. 업무시스템의 경우는 업무효율 증대에 대한 유용성[31], 온라인 쇼핑몰의 경우 구매활동에 대한 유용성[4]을 살펴봄으로써 해당 시스템의 주요 목적에 기반한 유용성을 살펴보았다. 또한, 온라인 커뮤니티환경에서 적용된 기술수용모델에 관한 연구들은 온라인 커뮤니티 자체의 공동 복지에 얼마나 부합하느냐에 대한 정도로 살펴보고 있다. 예를 들면, 획득하는 정보량, 정보공유 정도, 의사소통 등의 관점으로 유용성을 측정하고 있다[2, 17].

앞서 문헌연구에서 살펴본 바와 같이, 사이버 공간은 본연의 시스템 목적과 더불어 물리적 자기와는 차별화되는 자기표현이 가능한 공간이며 다양한 자기표현 도구들을 활용하여 이러한 자기표현이 가능하기 때문에 사이버 상에 존재하는 자기표현이 또 다른 근본적인 목표가 될 수 있다. 그러므로 기존 연구에서 살펴본 온라인 커뮤니티의 보편적인 정보공유의 목적이 아닌 자기표현 목적의 관점에서 기술수용모델을 재조명할 수 있다.

본 연구에서는 유용성을 사이버 상에서 자기표현을 함에 있어 사용자가 온라인커뮤니티 상에서 사이버 자기를 형성할 수 있을 것이라 믿는 정도로 정의한다.

## 2.5 온라인 커뮤니티의 지속성

정보시스템 관점에서 정보시스템의 지속적인 생명력과 궁극적인 성공은 초기수용 및 선택보다 지속적인 사용에 의해 결정된다고 보기 때문에 이에 대한 중요성은 계속 강조되고 있으며 혁신 확산이론에서도 초기 채택에 대한 재평가 일어나므로 지속적 사용에 대한 개념을 중요하게 여기고 있다[2, 26]. 또한 마케팅 관점에서는 지속사용 개념을 로열티의 행위적 측면으로 보고 주요한 변수로 간주하고 있다[20].

온라인 커뮤니티가 지속적으로 존재하기 위해서는 1) 온라인 커뮤니티 회원 유지와 2) 온라인 커뮤니티의 공공재 생성이 필요하다. Butler[27]는 온라인 커뮤니티의 존속 여부를 기존 회원의 유지라고 강조하고 있다. 이러한 회원 수 유지는 회원들의 지속사용을 통해 가능하다. 앞서 말한 바와 같이 정보시스템과 마케팅 영역에서도 지속사용에 대한 중요성은 많은 연구에서 입증되어 왔으며 온라인 커뮤니티 문헌에서도 지속사용에 대한 관심이 증가하고 있다[2, 20]. 또한, 온라인 커뮤니티는 자발적인 사회공간이므로 보다 적극적으로 자신을 표현하고 시간을 투자해야만 활발한 커뮤니티가 되며 이러한 활동으로 커뮤니티가 유지된다. 특히 자기 표현 관점에서 볼 때 글을 작성하는 것은 적극적인 참여 형태이자 사용행위이다[30]. 그러므로 온라인

커뮤니티의 성공과 연관된 지속적인 사용은 글을 작성함에 있어 얼마나 다듬어진 정보의 형태로 전달하고 표현하느냐 하는 것에 달려 있다. 특히, 아바타와 같은 시각적인 모습을 지원하지 않는 보편화된 커뮤니티에서는 자기표현 수단이 '글' 밖에 없기 때문에 글의 작성 측면은 더욱 중요할 수밖에 없으며 이러한 것은 정보시스템 관점에서는 지식기여라는 관점으로 해석할 수 있다. 그리므로 지속적인 사용은 기존의 '지속사용' 의도라는 개념과 더불어 보다 적극적인 행위인 지식기여 측면을 같이 살펴볼 필요가 있으며, 이러한 지식의 질적인 측면은 온라인 커뮤니티의 지속적인 성장에 중요한 영향을 미친다[30]고 연구된 바 있다. 그러므로 본 연구에서는 온라인 커뮤니티의 지속모텔을 지속사용 의도와 보다 적극적으로 구체적인 활동인 지식기여라는 두 가지 형태로 나누어 자기표현 욕구가 주는 영향력을 살펴보고자 한다.

### 3. 연구모형 및 가설

온라인 커뮤니티는 공동의 관심사를 가진 사람들이 모여서 텍스트, 동영상, 사진 등의 도구를 통해 상호작용을 하는 또 하나의 사회이다. 이러한 상호작용이 일어나는 공간에서도 자신이 바라는 이상자기는 현재까지 표현된 실제자기의 차이가 일어날 수 있다. 앞서 문헌연구에서 전술했듯이, 사람들은 이상과 현실의 자기차이가 클수록 낙담정서를 경험하게 되고 욕구에 대한 좌절감과 더불어 활동에 있어서도 부정적인 영향을 주게 된다[37]. 기존의 물리적 세계에서 자기차이 연

구에서와 마찬가지로 온라인 커뮤니티 내에서도 자기 자신이 원하는 이상적 자기와 현재 재현되고 있는 자신의 모습의 차이가 크면 클수록 온라인 커뮤니티가 자기표현의 목적에 유용하지 않다고 생각할 것이다. 반대로, 온라인 커뮤니티에서의 실제자기가 커뮤니티에서 보이고자 하는 이상자기와 가까울 때 해당 온라인 커뮤니티가 자기표현을 위해 유용하다고 느낄 것이다. 즉, 가상세계에서 표현된 실제 자기가 이상적인 모습에 가까울수록(가상세계의 자기차이가 적을수록) 자기표현 유용성은 증가할 것이다. 그러므로 다음과 같은 가설을 세울 수 있다.

*가설 1 : 가상세계 자기차이는 자기표현 유용성에 음의 영향을 미칠 것이다.*

사이버 공간은 표현의 자유가 허용되고 인정되는 공간인 만큼 가상세계의 실제자기는 물리적 세계와는 또 다른 모습으로 재현될 수 있다[51]. 특히 온라인커뮤니티는 자발적인 공간으로서 회원들의 자발적인 참여를 통해 커뮤니티 활동이 활성화 되며 이러한 활동을 통해 자기 자신을 표현하게 된다. 이러한 자발적인 환경에서는 본인의 의지에 따라 다른 모습을 구현할 수 있게 되며 물리적 세계의 실제자기보다 더 나은 자기가 온라인 커뮤니티 내에서 표현될 수 있다면 이 커뮤니티가 자기표현을 위해 유용하다고 느낄 것이다. 즉, 물리적 세계의 실제자기 보다 더 나은 자기가 가상세계에서 표현될수록(공간 간 실제 자기차이가 클수록) 자기표현 유용성은 증가할 것이다. 그러므로 다음과 같은

가설을 세울 수 있다.

**가설 2 :** 공간간 실제 자기차이는 자기표현 유용성에 양의 영향을 미칠 것이다.

온라인 커뮤니티에서 자기는 콘텐츠를 통한 자기표현을 통해 실현되고 인터넷 포럼, 블로그, 위키 등의 가상커뮤니티 상황에서 감정의 표현(expression of emotion), 의견제시(offering opinion) 등을 자기표현으로 범주화시킨다[47]. 온라인 커뮤니티 상에서 제공되는 콘텐츠 업로드 기능, 작성 도구 등이 사용하기 편할수록 자기표현은 더욱 자유로워지고 사이버 자기를 형상화 하는데 도움이 된다. 그러므로 다음과 같은 가설을 세울 수 있다.

**가설 3 :** 온라인 커뮤니티의 사용용이성은 자기표현 유용성에 양의 영향을 미칠 것이다.

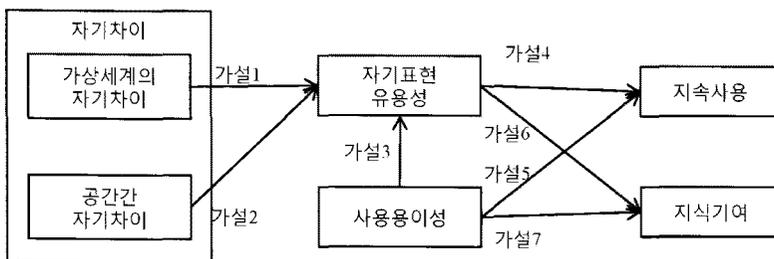
유용성은 정보시스템 이용 이전의 채택과 이후의 지속사용에 영향을 주고[26] 특히, 온라인 커뮤니티 내에서도 유용성은 지속사용 의도에 영향을 주는 것으로 나타났다[2]. 비

디오 UGC 제작에 있어서 편집 소프트웨어의 사용이 용이할수록 편집 의도가 높아지는 것과 마찬가지로[9] 온라인 커뮤니티에서 감정 표현이나 의견제시 등을 위한 방법이 본인에게 용이하다고 느낄수록 지속적으로 이용할 것이다. 또한 온라인 커뮤니티 내의 다양한 기능 및 도구의 사용이 용이하여 자신이 원하는 자기를 표현하는데 도움이 된다면 지속적인 사용을 하고자 할 것이다. 그러므로 다음과 같은 가설을 세울 수 있다.

**가설 4 :** 온라인 커뮤니티에서 자기표현의 유용성은 지속사용에 양의 영향을 미칠 것이다.

**가설 5 :** 온라인 커뮤니티의 사용용이성은 온라인 커뮤니티 지속사용에 양의 영향을 미칠 것이다.

온라인 커뮤니티는 공통 관심사를 가진 사람들이 모여진 공동체로서 이러한 상호작용은 회원들의 정보나 경험이 바탕이 되는 지식의 상호교환을 통해 사회관계가 형성이 된다[28]. 이러한 지식공유를 위해 회원들이 본인의 시간을 할애하여 보다 좋은 지식을 올리고 이에 응답하면서 온라인 커뮤니티는 성



〈그림 2〉 연구모형

장을 하게 된다. 이러한 활동은 커뮤니티에 지식기여 측면에서 기여함과 동시에 이러한 본인의 콘텐츠를 통해 자기표현의 기회가 주어지는 것이다. 그러므로 콘텐츠는 자기표현의 산물인 동시에 커뮤니티 차원에서는 지식기여인 것이다. 그러므로 본인이 속한 온라인 커뮤니티에서 콘텐츠 작성을 통해 자기표현하는 것이 유용하다고 느낀다면 보다 많은 시간을 할애하여 콘텐츠를 작성하게 되며 이는 곧 지식기여에 긍정적인 영향을 주게 될 것이다. 또한 온라인 커뮤니티의 사용이 용이하다면 지식기여의 산물인 콘텐츠 작성에 도움이 되므로 긍정적인 영향을 줄 것이다. 그러므로 다음과 같은 가설을 세울 수 있다.

*가설 6 : 온라인 커뮤니티에서 자기표현 유용성은 지식기여에 양의 영향을 미칠 것이다.*

*가설 7 : 온라인 커뮤니티의 사용용이성은 지식기여에 양의 영향을 미칠 것이다.*

## 4. 연구 방법론

### 4.1 연구변수들의 조작적 정의 및 설문 구성

자기차이 측정은 Marsh et al.[45]와 Marsh et al.[46]의 자기개념검사(Tennessee Self-Concept Scale : TSCS) 및 자기개념 문항(Self-Description Questionnaire : SDQ)을 활용하여 온라인 커뮤니티 환경에 맞게 수정하였다. 가상세계와 물리적 세계에서 실제

자기와 가상세계의 이상자기를 측정하였고 측정 항목의 차이를 자기차이로 정의하였다 [25]. 공간 간 자기차이는 가상세계의 실제자기와 물리적 세계의 실제자기의 차이로 측정하였고 가상 세계 자기차이는 가상세계의 이상자기와 가상 세계의 현실자기의 차이로 측정하였다. 각 구성개념의 정의 및 측정항목은 <표 1>과 같다.

### 4.2 자료 수집 및 표본 특성

본 연구는 온라인 커뮤니티를 사용하고 있는 사람들을 대상으로 온라인 설문 업체를 이용하여 설문을 수집하였다. 설문에 응답하기 앞서 현재 온라인 커뮤니티의 회원인가를 물어본 후 현재 온라인 커뮤니티 활동을 하고 있는 사람들만 설문을 진행하도록 하였다. 또한 본격적인 설문에 앞서 현재 사용하고 있는 온라인 커뮤니티 중 가장 활발하게 활동하는 커뮤니티를 선택하여 소속된 커뮤니티에 대해 설문을 진행하도록 하였다. 총 398명이 설문에 참가하였지만 답변을 모두 하지 않거나 온라인 커뮤니티 활동을 하지 않는 사람들을 제외한 300명만을 분석 대상으로 하였다. 응답자 특성은 <표 2>와 같다.

### 4.3 측정도구의 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 이론변수의 다항목 척도간의 신뢰성과 타당성을 분석하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 자기차이의 요인분석 결과, 자기차이는 2개의 하위 개념으로 구분되었는데, 이러한 구분은 사회심리학에 기반을 둔 자기 개념 이론과 유사하다. 기존 연

〈표 1〉 측정항목

Construct	Items	Measurement Sources
자기개념	<p>(물리적 세계의 실제자기) 물리적 세계(현실 세계)에서 나는 (1) 학력수준이 높은 사람이다. (2) 특정분야의 전문적인 지식을 소유하고 있는 사람이다. (3) 사회적으로 지위가 높은 사람이다. (4) 도덕적으로 올바른 사람이다. (5) 사회적 규범에 순응하는 사람이다. (6) 사회적으로 모범적인 사람이다.</p> <p>(온라인 커뮤니티 내에서의 실제자기) 내가 소속된 온라인 커뮤니티에서 나는 (1) 학력수준이 높은 사람이다. (2) 특정분야의 전문적인 지식을 소유하고 있는 사람이다. (3) 사회적으로 지위가 높은 사람이다. (4) 도덕적으로 올바른 사람이다. (5) 사회적 규범에 순응하는 사람이다. (6) 사회적으로 모범적인 사람이다.</p> <p>(온라인 커뮤니티 내에서의 이상 자기) 다음은 온라인상에서 귀하가 '바라는 나'에 대한 질문입니다. 귀하가 주로 활동하는 온라인 커뮤니티 내에서 귀하는 어떤 사람이 되고 싶습니까? (1) 내 온라인 커뮤니티에서의 나는 학력수준이 높은 사람이고 싶다. (2) 내 온라인 커뮤니티에서의 나는 특정분야의 전문적인 지식을 소유하고 있는 사람이고 싶다. (3) 온라인상에서의 나는 사회적으로 지위가 높은 사람이고 싶다. (4) 내 온라인 커뮤니티에서의 나는 도덕적으로 올바른 사람이고 싶다. (5) 내 온라인 커뮤니티에서의 나는 사회적 규범에 순응하는 사람이고 싶다. (6) 내 온라인 커뮤니티에서의 나는 사회적으로 모범적인 사람이고 싶다.</p>	Marsh et al. [45]
자기표현의 유용성	<p>이 온라인 커뮤니티를 사용하면 (1) '온라인상의 나'를 표현하는데 도움이 된다. (2) '온라인상의 나'를 형성하는 것이 편리해진다. (3) '온라인상의 나'를 표현하는데 효과적이다. (4) 전반적으로, '온라인상의 나'를 표현하는데 유용하다.</p>	Davis et al. [31]
사용용이성	<p>(1) 이 온라인 커뮤니티를 사용하는 것은 쉽다. (2) 이 온라인 커뮤니티의 사용 방법을 기억하는 것은 쉽다. (3) 이 온라인 커뮤니티의 사용 방법은 명확하고 이해하기 쉽다. (4) 전반적으로, 이 온라인 커뮤니티는 사용하기 쉽다.</p>	Bhattacharjee [26], Davis et al.[31], Venkateshet et al.[52].
지속사용	<p>(1) 이 온라인 커뮤니티를 앞으로 계속 이용할 것이다. (2) 앞으로도 이 온라인 커뮤니티를 이용할 것 같다. (3) 이 온라인 커뮤니티 필요할 때마다 이용할 것이다.</p>	traumanet et al. [49]
지식기여	<p>(1) 나는 이 온라인 커뮤니티에서 회원들에게 시의적절한 지식(정보)을 제공한다. (2) 나는 이 온라인 커뮤니티에서 회원들에게 완전한 지식(정보)을 제공한다. (3) 나는 이 온라인 커뮤니티에서 회원들에게 필요한 지식(정보)을 제공한다. (4) 나는 이 온라인 커뮤니티에서 회원들에게 믿음만한 지식(정보)을 제공한다. (5) 나는 이 온라인 커뮤니티에서 회원들에게 정확한 지식(정보)를 제공한다. (6) 나는 내 온라인 커뮤니티의 지식(정보)에 기여한다.</p>	Chiu et al.[30]

〈표 2〉 표본의 연구통계학적 특성

구분		빈도(비율)	구분		빈도(비율)	
성별	남성	137(44.67%)	직업	학생	78(26.00%)	
	여성	166(55.33%)		회사원	148(49.33%)	
연령	10대	44(14.67%)		자영업	29(9.67%)	
	20대	100(33.33%)		무직	16(5.33%)	
	30대	80(26.67%)		기타	29(9.67%)	
	40대	58(19.33%)		커뮤니티 사용시간 (하루 평균)	10분 미만	53(17.67%)
	50대 이상	18(6.00%)			10~30분	121(40.33%)
가입기간	1개월 미만	7(2.33%)			30분~1시간	72(24.00%)
	1개월~6개월	66(22.00%)			1시간~1시간 30분	24(8.00%)
	6개월~1년	64(21.33%)			1시간 30분~2시간	15(5.00%)
	1년 이상	163(54.33%)	2시간~		15(5.00%)	

구들에서는 '자기 자신을 어떻게 바라보느냐'라는 자기 개념을 계층적 자기-스키마(self-schemas)[35, 36]를 바탕으로 설명을 한다. 본 설문에서 문항 1, 2, 3은 개인적 학습 측면과 관계가 있으며 4, 5, 6은 사회적 측면과 관계가 있다. 그러므로 본 연구에서는 전자 하위 개념을 개인적 자기차이, 후자 하위 개념을 사회적 자기차이로 명명하였다.

요인분석은 주성분 분석을 선택하였고 직각회전(varimax rotation)방법을 사용하여 분석하였으며 요인분석결과는 <표 3>과 같다. 타당성 검증은 측정문항의 단일차원성, 집중타당성과 판별 타당성을 통해 확인하였다. 신뢰성은 크론바하 알파와 개념신뢰도를 통해 확인하였다. 개념신뢰도(composite reliability : CR)이 기준치인 이상이고 t value가

2.00이상인 경우 집중타당성이 있다고 하였다[24]. 본 연구의 모든 구성개념은 개념신뢰도가 0.6 보다 훨씬 높은 값을 보였다[28]. 그러므로 본 연구의 경우 단일차원성을 확보하여 집중타당성을 확보하였다고 할 수 있다. 평균분산추출값(Average variance extracted : AVE)값도 Chin[28]에서 제시한 기준인 0.5 보다 높은 값으로 나타났다. 마지막으로 판별타당성은 Fornell and Larcker[34]가 제안한 바와 같이 평균분산추출값의 제곱근으로 평가할 수 있다. 구성개념 간의 상관계수는 구성개념의 평균분산추출값의 제곱근보다 낮은 값을 보이고 있으므로 판별타당성을 확보하였음을 알 수 있다. 본 연구에서 사용된 모든 구성개념의 상관관계행렬은 <표 4>와 같다.

〈표 3〉 측정항목 신뢰성 및 집중 타당성 분석 결과

요인	측정항목	요인적재량	개념신뢰도 (CR)	평균분산추출 (AVE)	
가상세계 자기차이	개인적 자기차이	ond_1	0.839	0.857	0.654
		ond_2	0.794		
		ond_3	0.817		
	사회적 자기차이	ond_4	0.775		
		ond_5	0.790		
		ond_6	0.858		
공간간 자기차이	개인적 자기차이	actd_5	0.749	0.792	0.559
		actd_6	0.770		
		actd_9	0.722		
	사회적 자기차이	actd_3	0.704		
		actd_7	0.821		
		actd_8	0.820		
자기표현 유용성	selfPU_1	0.846	0.928	0.763	
	selfPU_2	0.872			
	selfPU_3	0.890			
	selfPU_4	0.886			
사용용이성	cou_1	0.807	0.902	0.698	
	cou_2	0.858			
	cou_3	0.797			
	cou_4	0.876			
지속사용	cuse_1	0.899	0.917	0.786	
	cuse_2	0.922			
	cuse_3	0.836			
지식가여	kc_1	0.819	0.876	0.641	
	kc_2	0.873			
	kc_3	0.826			
	kc_4	0.671			

〈표 4〉 상관관계행렬

구분			1	2	3	4	5	6	7	8
1	가상세계 자기차이	사회적 자기차이	0.817							
2		개인적 자기차이	0.484	0.809						
3	공간간 자기차이	사회적 자기차이	-0.355	0.150	0.748					
4		개인적 자기차이	-0.087	-0.320	0.370	0.784				
5	자기표현 유용성		0.002	0.118	0.145	0.230	0.873			
6	사용용이성		0.084	0.157	-0.040	-0.078	0.328	0.835		
7	적용사용		0.154	0.189	0.078	0.007	0.308	0.568	0.887	
8	착속감		0.036	0.139	0.028	0.107	0.520	0.265	0.305	0.801

주: 대각선의 값은 평균(평균은(AVE)값의 제곱근)

## 5. 분석결과

### 5.1 자기차이 분석

자기차이 분석에 앞서, 공간간 실제 자기차이와 가상세계 자기차이가 존재하는지에 대한 분석을 실시하였다. t-test를 통해 물리적 세계의 실제자기, 가상세계 실제자기의 차이 및 가상세계의 이상자기와 실제자기의 차

이를 분석하였다. 분석결과, 가상세계 내의 실제자기보다 높은 이상자기를 가지고 있었고, 공간간 자기차이는 사회적 측면에서는 물리적 실제자기보다 낮은 가상세계의 실제자기를 가지고 있으며, 개인적 측면에서는 물리적 실제자기보다 높은 가상세계의 실제자기를 가지고 있었다<표 5>. 그러므로 가상세계 내의 자기차이 및 공간간 자기차이가 존재함을 알 수 있었다.

〈표 5〉 물리적 세계와 가상세계의 자기개념 결과값

		실제자기 평균(표준편차)	이상자기
물리적 세계	개인적 자기	3.24(0.632)	
	사회적 자기	3.76(0.606)	
가상 세계	개인적 자기	3.30(0.687)	3.94(0.715)
	사회적 자기	3.68(0.612)	3.95(0.686)

〈표 6〉 자기차이 결과

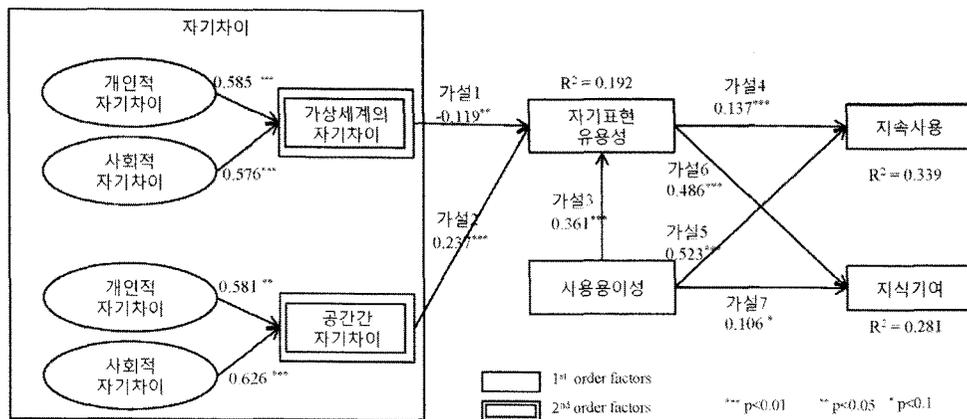
		평균(표준편차)	t-value
가상세계 자기차이 (이상 자기 실제 자기)	개인적 자기차이	0.613(0.808)	13.142(p=0.000)
	사회적 자기차이	0.263(0.626)	7.289(p=0.000)
공간간 자기차이 (가상 세계 - 물리적 세계)	개인적 자기차이	0.063(0.591)	1.856(p=0.064)
	사회적 자기차이	- 0.073(0.580)	2.190(p=0.029)

### 5.2 가설검증

본 연구에서는 가설 검증을 위해 구조방정식 모델을 이용하였고 분석도구는 PLS를 이용하였다. PLS는 LISREL, AMOS, EQS 등의 구조방정식 분석기법에 비해 상대적으로 적은 수의 표본을 대상으로 사용 가능하며 변수의 타당성을 측정하는 측정모델(measurement model)과 변수의 경로와 설명력을 나타내는 구조 모형(structural model)을 동시에 측정할 수 있으며, 탐색적 연구에 보다 적합한 특징을 가진다[28, 29]. 또한 PLS는 조형 지표와 반영지표를 모두 사용할 수 있다[28]. 본 연구의 측정지표가 조형지표와 반영지표

로 구성되어 있으므로 PLS를 사용하는 적합하다. 가설 검증에 앞서 측정치의 신뢰성과 타당성 분석을 위해 측정모형의 검증을 실시하였다.

가설검증 결과는 <그림 3>과 같다. 두 가지 자기차이 모두가 자기표현 유용성에 영향을 주는 것으로 나타났다. 가상세계 실제자기는 이상자기와 가까울수록 자기표현에 유용하다고 느끼고( $\beta = -0.119, t = 2.085, p < 0.05$ ), 물리적 세계와는 다른 실제자기가 온라인 커뮤니티상에 나타났을 때 유용하다고 인지하였다( $\beta = 0.237, t = 3.711, p < 0.01$ ). 온라인 커뮤니티에서 자기표현을 함에 있어서 사용이 용이하면 자기표현에 유용하다고 느꼈고



〈그림 3〉 연구모형의 분석결과

( $\beta = 0.361, t = 6.087, p < 0.001$ ). 지속사용에는 자기표현 유용성( $\beta = 0.137, t = 2.373, p < 0.001$ )과 사용용이성( $\beta = 0.523, t = 8.187, p < 0.001$ ) 모두 유의한 영향을 주었다. 특히, 지속사용에는 자기표현 유용성보다 사용용이성이 더 큰 영향을 주었고, 지식기여에는 사용용이성( $\beta = 0.100, t = 1.789, p < 0.1$ )은 보다 자기표현 유용성( $\beta = 0.186, t = 8.187, p < 0.001$ )이 높은 영향을 주었다. 온라인 커뮤니티 측면에서는 콘텐츠를 통해 자기가 표출되므로 지식기여에는 상당히 많은 영향을 줄 수 있음을 알 수 있다.

## 5. 결 론

본 연구는 자기표현 욕구가 발현될 수 있는 사이버 공간의 특성에 기반하여 자기차이 이론을 중심으로 온라인 커뮤니티의 지속사용 모델을 제안하였다. 연구결과에 따르면 물리적 세계의 실제자기와는 다른 가상세계의 실제자기가 존재하며 이러한 가상세계의 실제자기와 보다 더 나은 이상자기가 가상세계에서 존재함을 확인할 수 있었다. 또한 가상세계 내에서의 자기차이와 공간간의 자기차이가 자기표현의 유용성과 사용용이성에 영향을 주며 지속사용과 지식기여에까지 영향을 준다는 것을 알 수 있었다.

본 연구는 다음과 같은 측면에서 학문적으로 기여한다. 첫째, 물리적 세계와 사이버 공간의 자기차이의 존재를 실증적으로 분석함으로써 사이버 상에서의 자기차이 연구에 출발점이 되었다. 사이버 공간에서의 자기에 관하여 많은 논의가 있음에도 불구하고 실질적

으로 물리적 세계의 자기와 사이버 자기에 유의미한 차이가 존재하는지, 그 차이가 존재한다면 어떠한 형태로 존재하는가에 대한 질문에 답을 하는데 한계가 있어왔다. 본 연구 결과에 따르면 공간간의 자기차이가 존재하며 자기차이 중 사회적 자기측면에서는 도덕성과 규범을 강조하는 물리적 세계에서 벗어나 보다 온라인 커뮤니티에서는 더 도덕적이고 규범적인 실제자기를 형성하고 있음을 확인할 수 있었고, 물리적 세계에서는 본인의 능력과 환경적 요인으로 인해 실현되지 못했던 실제자기의 모습보다는 조금 더 나은 모습으로 온라인 커뮤니티에서 실제자기를 형성하고 있음을 알 수 있었다. 본 연구의 설문 응답자들에게 '온라인 커뮤니티에서 활동하는 사람들은 기존 오프라인에서 알고 지냈던 사람이나?'는 추가 질문에 대해서 응답자의 84%는 '아니오'라고 답변하였는데, 이는 온라인 커뮤니티가 물리적 세계의 연장선이라기 보다는 새로운 인간관계를 맺어나가는 장이며 익명의 상황에서 또 다른 자기를 형성해 나가는 환경임을 확인할 수 있었다.

둘째, 본 연구는 그 동안 물리적 세계의 자기에 대해 토의되어왔던 자기차이 이론을 사이버 공간에서의 자기차이로 확장시켰다는 점에서 의의가 있다. 전통적인 자기차이 이론은 많은 사회 심리학 분야의 연구에서 활발히 진행되었지만 기술로 매개된 사이버 공간에서 나타나는 자기의 분리, 즉 실제 자기와 이상적 자기의 분리는 그 동안 개념적으로만 토의되어 왔을 뿐 실증적으로 규명된 연구가 없었다. 경영정보 분야에서는 아바타라는 시각적 형태를 중심으로 사이버 공간과 물리적 공간에서 개인들이 서로 다른 자기의 모습을

구현한다는 것이 논의 되어 왔지만, 이외에 사이버 공간의 이상자기의 존재 및 자기차이에 관한 심도 있는 연구는 아직까지 본격적으로 이루어지지 못했다. 본 연구는 사이버 공간에서의 이상자기와 실제자기의 존재를 측정하여 이러한 차이가 존재함을 실증적으로 증명하고 이러한 자기차이가 사이버 공간의 활동에 영향을 준다는 사실을 보여줬다는 점에서 매우 의미가 있다.

셋째, 물리적 세계에서 가상세계로 자기에 관한 연구 공간을 확장함으로써 공간간 자기차이와 가상세계의 자기차이와 같은 다양한 형태의 자기차이에 대한 영향에 대해 새로운 시각을 제공하였다. 지금까지는 다양한 형태의 자기차이가 사이버 공간에서의 활동에 어떠한 영향을 주는가에 대한 연구가 부족하였다. 기존 심리학 연구에서는 자기는 일관성을 가지며 그것이 위협받는 경우에 자기는 스스로 일관성을 추구하려는 강한 동기를 보이고 이러한 일관성을 유지하고자 하는 것은 자기의 강력하고 기본적인 욕구라고 말하기도 하였[33, 44]. 자기 개념의 일관성을 상실한 경우 불안, 긴장 혼란과 같은 부정적인 경험을 하게 된다고 하였다[44]. 개인이 여러 상황에 걸쳐 일관성 있고 단일한 자기를 유지하는 것이 심리적 건강에 유리하며 상황에 따라 비일관적인 모습을 보이는 것은 부정적인 결과를 초래하고, 반대로 자기의 일관성이나 통제감이 삶의 만족이나 성서에 긍정적인 영향을 준다고 하였다[15]. 하지만 이러한 연구는 물리적 세계만을 놓고 보았을 경우에만 한정되어 있다. 본 연구 결과는 물리적 세계와 가상세계의 자기 개념은 기존 연구와는 다소 다른 결과를 줄 수 있음을 보여준다. 앞서 말

한 바와 같이, 온라인 커뮤니티는 새로운 인간관계를 맺어나가고 익명의 상황에서 또 다른 모습을 표현하는 상황에서는 기존 연구에서 주장하는 '일관성'이라는 것은 사이버 공간으로 확장되었을 경우에는 또 다른 측면과 접점이 있을 수 있다는 가능성을 제시해 준다.

넷째, 본 연구는 지속사용 모델을 자기차이이론과 자기표현 목적이라는 관점으로 확장하였다. 기존 연구들은 기술이나 시스템의 사용 자체의 목적에 대해 기술수용 모델과 지속사용 모델을 사용하였지만 본 연구에서는 개인의 목적 관점에서 자기차이 이론을 활용하여 개인이 사이버 공간에서 이루고자 하는 자기표현 목적의 목적을 위해 지속사용 의도가 증가될 수 있음을 보였다.

본 연구는 실무적, 그리고 사회적으로 다음과 같은 기여를 할 것이라 기대된다. 사이버 공간에서의 익명성이라는 특징으로 시작되는 다양한 범죄 및 사건들로 인해 물리적 세계와 동일하지 못한 사이버 자기에 대해 부정적인 인식이 퍼져가고, 이러한 사건들을 해결하기 위해 '선행' 등의 수단을 이용하여 물리적 세계와 사이버 공간의 자기를 동일시해야 한다는 목소리가 커져가고 있다. 이렇듯 사이버 자기에 대한 부정적인 인식에 대해, 공간 간 실제자기차이와 가상세계의 자기차이를 확인하고 이러한 자기차이가 지속사용과 지식기여라는 긍정적인 방향으로 영향을 준다는 것을 제시함으로써, 물리적 세계와 사이버 공간의 자기차이를 부정하고 제한하기 보다는 이를 인정하고 사이버 공간의 자기를 잘 표현할 수 있도록 지원하는 실무자들의 시스템 구축의 정당성을 뒷받침할 수 있다. 더 나아가서, 사이버 공간의 자기를 긍정적으

로 활용하고 안정화할 수 있는 '가이드'성성에 밑거름이 될 것이라 기대한다.

## 6. 향후 연구

본 연구는 사이버 공간에서의 자기차이에 관한 기초적 연구이므로 본 연구를 바탕으로 2가지 방향으로 연구가 가능한 것이다. 첫째, 자기차이가 영향을 미치는 결과적 행동이 어떠한 것이 있는가에 대한 연구가 진행되어야 한다. 본 연구에서는 지속사용 모델을 활용하여 온라인 커뮤니티의 지속사용과 지식 기여에 영향을 미칠 수 있음을 검증해 보았다. 향후 연구에서는 다양한 행동변수들의 확장을 통해 사이버 공간에서 발생하는 활동들에 영향을 주는 자기차이의 역할을 분석할 수 있을 것이다.

둘째, 다양한 사이버 환경에 따른 자기차이의 영향으로 확장 연구가 될 수 있다. 본 연구는 다양한 사이버 환경 중 온라인 커뮤니티 환경을 중심으로 분석하였다. 하지만, 사이버 공간에서의 자기는 상황에 따라 다양한 형태로 나타나게 되므로 다양한 사이버 환경에서의 자기는 사이버 공간의 활동에 어떠한 영향을 주는가에 대한 연구를 살펴 볼 수 있다. 예를 들어, 아바타의 활용 유무에 따라 자기차이의 현상이 달리 나타날 수 있고, 2D인 공간과 세컨드라이프와 같은 3D 공간 간에 차이가 존재할 수 있다. 사이버 공간의 형태를 규명하고 자기차이 현상이 어떻게 달리 나타날 수 있는지를 분석함으로써 앞서 말한 자기차이의 영향이 이러한 사이버 공간 형태에 따라 어떻게 달라지는지도 분석할 수 있을 것이다.

셋째, 자기차이의 영향을 사이버 세계의 다양한 환경으로 확장하여 연구할 수 있다. 현재 사이버 세계에는 다양한 온라인 커뮤니티 유형이 존재한다. 또한 트위터, 페이스북 등과 같은 다양한 소셜 미디어들이 등장하면서 커뮤니티 사용자들이 이러한 소셜 미디어 환경으로 이동하고 있다. 그러므로 온라인 커뮤니티 유형별 또는 소셜미디어 유형별(트위터, 페이스북 등) 자기차이는 어떠한지, 그리고 자기차이로 인한 영향은 어떠한지 분석하는 것은 흥미로운 연구 주제가 될 것이다.

또한 앞서 언급한 바와 같이 본 연구를 기반으로 향후 연구에서는 온라인 커뮤니티라는 사이버 공간에서의 자기 개념은 물리적 세계의 연상신상에서 자기 일관성 측면으로 해석하기 보다는 자기표현의 또 다른 기회로 여기는 긍정적인 측면과 효과에 관한 연구가 필요하다.

---

## 참 고 문 헌

---

- [1] 강혜자, 한덕웅, "자기차이에 따른 우울과 불안의 경험, 한국심리학회지 : 건강", 제10권, 제3호, pp. 349-374, 2005.
- [2] 고미현, 김순동, "인터넷 커뮤니티에서 사용자 참여가 밑작도와 지속적 이용의도에 미치는 영향", 경영정보학연구, 제18권, 제2호, pp. 41-72, 2008.
- [3] 고준, 신선진, 김희용, "온라인 커뮤니티에서 자기표현 욕구의 영향요인과 디지털 아이덴티티 구매의도에 미치는 효과", 경영정보학 연구, 제18권, 제3호, pp. 117-144.

- 2008.
- [4] 구동모, “신기술수용 모델(TAM)을 응용한 인터넷 쇼핑 행동 고찰”, 경영정보학 연구, 제13권, 제1호, pp. 141-170, 2003.
- [5] 김보경, 현은영, 한상훈, “온라인 게임에서 학습자의 사회성 수준이 자기효능감과 학업성취도에 미치는 영향”, 학습자 중심교과교육연구, 제8권, 제2호, pp. 1-27, 2008.
- [6] 김선희, “사이버 공간이 다중자아 현상을 일으키는 존재론적 구조”, 철학, 제74권, pp. 171-191, 2003.
- [7] 김종길, “사이버 공간에서의 자아인식과 복합정체성 수행”, 사회이론, 봄/여름, pp. 201-329, 2008.
- [8] 김종길, 김분조, “아바타와 청소년의 사이버 정체성 발달”, 청소년학연구, 제11권, 제2호, 2004, pp. 185-215, 2004.
- [9] 김형진, 송세민, 이호근, “Video UGC 제작동기와 행위과정에 관한 이해 : 구현 의도이론(Theory of Implementation Intentions)의 적용을 중심으로”, Asia Pacific Journal of Information Systems, 제19권, 제4호, pp. 125-148, 2009.
- [10] 박희정, 이문봉, 이성철, 서김수, “온라인 채팅에서 아바타의 도입이 매체에 대한 사용자의 인지에 미치는 영향”, 경영정보학연구, 제12권, 제4호, pp. 77-99, 2002.
- [11] 박창호, “사이버 공간의 지배원리와 인간행위”, 사회이론, 제31호, pp. 247-275, 2007.
- [12] 백옥인, “사이버 공간과 사회 문화적 정체성”, 계간 과학사상, 가을호, pp. 37-51, 2001.
- [13] 신미진, 이재운, 김성식, “컴퓨터활용 교육 : 사이버 공간상의 자아정체성 확립을 통한 정보통신윤리 의식 함양 교수·학습 모형”, 컴퓨터교육학회논문지, 제9권, 제3호, pp. 97-107, 2006.
- [14] 안광호, 유창조, 김수현, “아바타에 대한 꾸밈욕구, 아바타동일시 및 사이트 태도와 충성도에 관한 구조적 모형에 관한 연구”, 소비자학 연구, 제15권, 제2호, pp. 19-38, 2004.
- [15] 육근영, 방희정, 옥정, “자아 일관성과 주관적 안녕감 : 자아 통제감의 매개효과를 중심으로”, 한국심리학회, 제19권, 제3호, pp. 47-65, 2006.
- [16] 이견창, 이근영, 채성욱, 서영욱, “3차원 아바타가 소비자 신뢰 및 구매의도에 미치는 영향에 관한 실증연구 : 세컨드라이프를 중심으로”, 지식경영연구, 제9권, 제4호, pp. 91-112, 2008.
- [17] 이형용, 안현철, “가상 공동체 사용자의 전자상거래 수용에 대한 연구”, 제19권, 제1호, pp. 147-165, 2009.
- [18] 전현곤, “전자미디어에 의한 청소년의 정체성 형성과 학교교육의 변화방향에 관한 연구”, 교육학연구, 제42권, 제1호, pp. 169-198, 2004.
- [19] 전자신문, 2010, 02, 22. <http://media.daum.net/digital/view.html?cateid=100031&newsid=20100222103816032&petimesi>.
- [20] 정영수, 정철호, “개인 커뮤니티의 지각된 특성이 만족 및 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 정보시스템 연구, 제16권, 제3호, pp. 133-159, 2007.

- [21] 한국경제, 20090924, <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=015&aid=0002133106>.
- [22] 허대성, 황신진, 아바타 이미지에 따른 아바타 이용자 특성에 관한 연구 : 아바타 이용현황, 신체존중감, 그리고 자기존중감을 중심으로, *Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles*, 제28권, 제5호, pp. 648-657, 2004.
- [23] 황상민, 한석규, 사이버 공간의 심리, 박영사, 1999.
- [24] Bagozzi, R. P. and Yi, Y., "On the Evaluation of Structural Equation Models," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 16, No. 1, pp. 74-94, 1988.
- [25] Bessenoff, G. R., "Can the media affect us? Social comparison, self-discrepancy, and the thin ideal," *Psychology of Women Quarterly*, Vol. 30, pp. 239-251, 2006.
- [26] Bhattacharjee, A., "Understanding information systems continuance : An expectation-confirmation model," *MIS Quarterly*, Vol. 25, No. 3, pp. 351-370, 2001.
- [27] Butler, B. S., "Membership size, communication activity, and sustainability : A resource based model of online social structures," *Information Systems Research*, Vol. 12, No. 4, pp. 346-362, 2001.
- [28] Chin, W. W., "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling," In *Modern Methods for Business Research*, G. A. Marcoulides (ed.), Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, New Jersey, 1998.
- [29] Chin, W. W., "Partial Least Squares for Researchers : An Overview and Presentation of Recent Advances Using the PLS approach," available at <http://disc.nt.cba.uh.edu/chin/icis2000plstalk.pdf>, 2000.
- [30] Chiu, C. M., Hsu, M. H., and Wang, T. G., "Understanding Knowledge Sharing in Virtual Communities : An Integration of Social Capital and Social Cognitive Theories," *Decision Support Systems*, Vol. 42, pp. 1872-1888, 2006.
- [31] Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R., "User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science* Vol. 35, No. 8, pp. 982-1003, 1989.
- [32] Donath, J. S., Identity and Deception in the Virtual Community, Smith, M. A., and Kollock, S. P. (eds.), *Communities in Cyberspace*, Routledge, New York, pp. 25-59, 1999.
- [33] Festinger, L., *A theory of cognitive dissonance*, Stanford, CA : Stanford University Press, 1957.
- [34] Fornell, C. and Larcker, D. F., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, pp. 39-50, 1981.
- [35] Franzio, S. L., "Social Psychology, Medi-

- son : Brown and Bench Mark," 1996.
- [36] Kihlstorm, J. F. and Cantor, N., "Mental Representations of the Self, In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*(Vol. 17, pp. 1-17), New York : Academic Press, 1984.
- [37] Higgins, E. T., "Self discrepancy : A theory relating self and affect," *Psychological Review*, Vol. 94, pp. 319-340, 1987.
- [38] Higgins, E. T., Klein, R., and Strauman, T., "Self-concept discrepancy theory : A psychological model for distinguishing among different aspects of depression and anxiety," *Social Cognition*, Vol. 3, pp. 51-76, 1985.
- [39] Higgins, E. T., Tykocinski, O., and Vookles, J., "Patterns of self beliefs : The psychological significance of relations among the actual, ideal, ought, can and future selves," In J. M. Olson and M. P. Zanna (Eds.), *Self-inference processes : The Ontario Symposium*(Vol. 6, pp. 120-151). Hillsdale, NJ : Erlbaum, 1990.
- [40] Hsu, M. H. and Chiu, C. M., "Internet self-efficacy and electronic service acceptance," *Decision Support Systems*, Vol. 38, No. 3, pp. 369-381, 2004.
- [41] Jacobi, L. and Cash, T. F., "In pursuit of the perfect appearance : Discrepancies among self-ideal percepts of multiple physical attributes," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 24, No. 5, pp. 379-396, 1994.
- [42] Kang, H.-S. and Yang, H. D., "The visual characteristics of avatars in computer-mediated communication : Comparison of Internet Relay Chat and Instant Messenger as of 2003," *International Journal of Human Computer Studies*, Vol. 64, 2006, pp. 1173-1183.
- [43] Kim, H. S. and Sherman, D. K., "Express yourself : Culture and the effect of self-expression on choice," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 92, No. 1, pp. 1-11, 2007.
- [44] Lecky, P. *Self-Consistency : A theory of personality*, New York : Island, 1945.
- [45] Marsh, H. W., Smith, I. D., and Barnes, J., "Multitrait-multimethod Analyses of the Self Description Questionnaire : Student-teacher Agreement on Multidimensional Ratings of Student Self-concept," *American Education Research Journal*, Vol. 20, pp. 333-357, 1983.
- [46] Marsh, H. W., Parker, J., and Barnes, J., "Multidimensional Adolescent Self-concept : Their Relationship to Age, Sex, and Academic Measures," *American Education Research Journal*, Vol. 22, pp. 422-444, 1985.
- [47] Moore, T. D. and Serva, M. A., "Understanding member motivation for contributing to different types of virtual communities : A proposed framework, in *Proceedings of the 2007 ACM SIGMIS CPR conference on 2007 computer personnel doctoral consortium and research*

- conference : The global information technology workforce." pp. 153-158, 2007.
- [48] Strauman, T. J., "Self discrepancies in clinical depression and social phobia : Cognitive structures that underlie emotional disorders?," *Journal of Abnormal Psychology*, Vol. 98, pp. 5-14, 1989.
- [49] Strauman, T. J. and Higgins, E. T., "Automatic activation of self-discrepancies and emotional syndromes : When cognitive structures influence affect," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 53, pp. 1004-1014, 1987.
- [50] Suh, A., Shin, K. S., and Lee, J., "The Effects of Multi-identity on One's Psychological State and the Quality of Contribution in Virtual Communities : A Socio-Psychological Perspective," *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol. 20, No. 1, pp. 57-79, 2010.
- [51] Turkle, S., "Life on the screen : identity in the age of Internet," Touchstone, New York., 1997.
- [52] Venkatesh, V. and Davis, G. B., "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies," *Management Science*, Vol. 46, No. 2, pp. 186-204, 2000.
- [53] Venkatesh, V., Morris, M. G., and Davis, G. B., "User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View," *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3, pp. 425-478, 2003.
- [54] Weirzbicka, A., "Semantic primitives. Frankfurt, West Germany : Athenaum, 1972.

## 저 자 소개



이주민

1999년

2001년

2001년~2004년

2004년~2007년

2008년~현재

관심분야

(E mail : jumilee@khcu.ac.kr)

한국과학기술원(KAIST) 전기및전자공학과 (학사)

한국과학기술원(KAIST) 전자전산학과 (석사)

Deloitte Consulting 컨설턴트

한국과학기술원(KAIST) 경영공학 (박사)

경희사이버대학교 e-비즈니스학과 조교수

e-Commerce, CRM, 지식경영 등



신경식

1989년

1989년~1992년

1991년

1998년

1999년~현재

관심분야

(E mail : ksshin@ewha.ac.kr)

연세대학교 경영학과 (학사)

대우증권(주) 애널리스트

George Washington University (MBA)

한국과학기술원(KAIST) 경영공학 (박사)

이화여자대학교 경영대학 교수

지능형 의사결정지원시스템, 인공지능과 데이터마이닝,

가상조직, 사회관계망 분석 등



서아영

1994년

1995년~1997년

2001년

2008년

2008년

2008년~현재

관심분야

(E-mail : irenes@ewhain.net)

이화여자대학교 독문과 (학사)

Credit Suisse First Boson 애널리스트

이화여자대학교 경영대학원 (석사)

이화여자대학교 대학원 경영학과 (박사)

한국과학기술원(KAIST) 박사 후 연구원

이화여자대학교 경영연구소 연구교수

가상조직, 사회관계망 분석, 지식경영 등