

온라인상에서 정보공유 의도 및 행동에 미치는 영향에 관한 연구 - 정보 중요성의 조절효과를 중심으로 -

김 구*

요약 본 연구는 온라인상에서 신뢰와 상호성 규범이 정보공유 의도 및 정보공유 행동에 미치는 영향관계를 파악하기 위하여 오프라인의 면대면 정도를 선행요인으로, 정보 중요성을 조절변수로 설정한 후 대학생을 대상으로 실증분석을 수행하였다. 실증분석 결과 오프라인의 면대면 정도는 온라인상의 동일시기반 신뢰와 상호성 규범에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 면대면 정도로부터 영향을 받는 동일시기반 신뢰와 상호성 규범 중에서 상호성 규범이 정보공유 의도 및 정보공유 행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난 반면 동일시기반 신뢰는 정보공유 의도 및 정보공유 행동의 관계에 유의적 관계를 가지지 않는 것으로 나타났다. 그리고 상호성 규범은 정보공유 의도가 매개된 경우에 정보공유 행동과 유의적 관계를 가지는 것으로 나타났다. 정보 중요성의 조절효과에 대해서는 조절변수의 개입이 배제된 상태보다 개입된 경우에 더 유의적인 것으로 나타남으로써 정보의 중요성 정도에 따라 상호성 규범과 정보공유 의도 및 정보공유 행동의 관계가 변화되는 것으로 파악되었다.

주제어: 정보공유 행동, 정보공유 의도, 정보 중요성, 동일시기반 신뢰, 상호성 규범

A Study on the Intention and Behavior of Sharing Information in Online World: Focusing on Moderating Effect of Information Importance

Gu Kim

Abstract The purpose of this paper is to examine the effect of interpersonal face-to-face offline on identification-based trust and reciprocity norm in online world, and the effect of identification-based trust and reciprocity norm on the intention and behavior of sharing information in online world. To understand the moderating role, the importance of information was established as a moderating variable, and an empirical analysis was conducted, focusing on the undergraduate. The results of this study are as follows. It was found that interpersonal face-to-face in offline world affects identification-based trust and reciprocity norm in online positively. A reciprocity norm of identification-based trust and reciprocity norm in online world affected by interpersonal face-to-face in offline world has a positive effect on the intention and behavior of sharing information in online, but showed that identification-based trust does not affect them significantly. And reciprocity norm has significant relationship with information sharing behavior through the intention to share information. It was found to be a partial moderating effect of importance of information on the relationship among the reciprocity norm and the intention and behavior of sharing information.

Keywords: information sharing behavior, intention to share information, information importance, identification-based trust, reciprocity norm

2012년 10월 19일 접수, 2012년 10월 22일 심사, 2013년 2월 1일 게재확정

* 강릉원주대학교 사회과학대학 부교수(dpakim@hanmail.net)

I. 서론

ICT기술 발전으로 인터넷 이용의 보편화는 물론 최근 스마트폰 사용자가 3000만 명을 넘어서면서 사회 전반에 걸쳐 생활 패턴이 스마트폰 중심으로 변화하고 있다. 생활 패턴의 변화는 커뮤니케이션 채널이 면대면 즉 오프라인에서 온라인으로 옮겨지고 있으며, 커뮤니케이션의 핵심인 정보공유(Information Sharing)의 방식 역시 인터넷과 각종 스마트기기를 이용한 모바일 환경으로 일상화되고 있다. 정보공유에 대한 접근은 전형적으로 면대면의 오프라인 방식에서 이루어지는 것으로 접근했지만, ICT기술 발전으로 온라인상에서 개인 간 정보를 교환하는 행위가 이루어지고 있는 실정이다. 인터넷과 모바일기기를 이용하여 다른 사람들과의 관계 구축을 통해 거의 비용을 들이지 않고 정보를 공개하고 정보 및 지식을 이전하는 온라인 사용자들이 증가하고 있기 때문에 이를 효율적으로 활용하는 방안이 모색될 필요가 있다.

모든 ICT기술의 운용 플랫폼이 인터넷과 모바일을 토대로 이루어지고 있는 상황에서 정보의 교환이나 공유와 같은 정보이전 행태를 이해하는 연구배경의 출발은 ICT기술 및 인터넷의 발전 역사와 맥락을 같이 하고 있다. 온라인상에서 정보의 이용행태와 공유행태에 관한 연구의 이론적 토대는 교환이론(ET, Exchange Theory), 합리적 행동이론(TRA, Theory of Reasoned Action), 계획행동이론(TPB, Theory of Planned Behavior), 사회적 인식이론(SCT, Social Cognition Theory) 등 여러 모델에서 비롯되고 적용되어 왔지만 궁극적으로는 정보를 공유하려는 의도를 비롯한 실질적인 정보공유 행동(Information Sharing Behavior)이 어떤 요인들에 의해 영향을 받는가에 관심을 두었다.

온라인상에서 정보공유에 관심을 두는 배경에는 인터넷을 비롯한 각종 모바일 기술의 발전으로 일상의 커뮤니케이션 도구로 정착된 상황에서 건전한 정보이용을 촉진시킬 수 있도록 하기 위해 IT정책 수립

의 정책정보를 산출하기 위한 것일 수도 있고, 정보이용자들이 온라인 공간의 건전한 이용을 통해 개인 생활에 이익을 주는 기회 채널로써 확장할 수 있을지에 대한 가능성을 찾는 실마리를 제공해 줄 수도 있고, 민간부문이나 공공부문의 조직활동에서 구성원 간 업무관련 정보 및 지식 공유를 촉진시키고 활용할 수 있는 기반을 마련함으로써 시간과 비용을 절감할 수 있도록 효율성을 가져오기 위한 방안을 모색하기 위함일 수도 있다. 온라인상에서 정보공유에 관한 관심의 목적이 어디에 있는지 근본적으로 묻고 가야할 것은 사람들이 어떤 이유로 정보를 공유하려고 하는지를 파악해야만 정보공유 활성화를 위한 방안을 찾을 수 있다는 것이다.

정보의 공유에 대한 접근 수준은 개인 간, 집단 및 조직의 구성원 간, 조직 간에서 이루어지게 되나 가장 기본적 출발은 개인 간의 공유문제에서 비롯되기 때문에 개인 간 수준에서 정보공유 의도나 정보공유 행동에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것이 곧 집단 및 조직의 구성원 간 또는 조직 간 정보의 공유를 이해하는 바탕이 될 수 있다. 개인 간의 관계는 이웃 간, 동급생 간, 친구 간, 각종 모임 및 공동체의 회원 간, 학술단체 회원 간 등 다양한 영역에서 관련 정보를 주고받게 된다. 개인 간 수준에서 정보공유에 관한 연구는 개인이 다른 사람들과 정보를 공유할 수 있는 동기, 접근방법, 채널 등과 같은 개인적 행동에 초점을 맞추고 있다(Yang, et al., 2011: 165). 본 연구는 개인적 수준에서 정보를 공유하려는 동기에 초점을 맞추고 신뢰와 상호성 요인이 정보공유 의도에 어떤 영향을 미치는지를 실증연구를 통해 파악하고자 한다. 특히 본 연구는 그동안 접근하지 않았던 오프라인의 특징인 면대면 정도를 선행요인에, 그리고 정보의 중요성에 따라 정보공유 의도 및 실제적인 정보공유 행동이 어떻게 달라질 수 있는지를 파악하는 데 초점을 맞추고 있다. 이와 같은 연구결과를 통해 조직 및 공동체 수준에서 정보공유를 촉진시킬 수 있는 방안을 탐색하는 시사점을 찾고자 하는 것이 본 연구의 목적이다.

II. 이론적 논의

1. 개념적 이해

1) 정보공유

정보공유(Information Sharing)란 두 사람 이상이 정보를 실질적으로 공동 소유하는 것을 의미하고, 정보공유 의도는 그런 정보를 특정 상대방에게 제공하거나 이전시키고자 하는 심리적 동기를 의미한다. 따라서 정보공유 의도(Information Sharing Intention)는 실질적인 정보공유 행동의 전 단계에서 일어나기 때문에 정보공유 행동도 중요하지만 근본적인 것은 정보를 공유하려는 동기요인을 파악하는 것이 더욱 중요하다.

정보공유는 정보를 필요로 하는 다른 사람들에게 정보를 제공하는 자발적 행동에 관한 것으로서, 그동안 정보 분야에 관한 연구는 사용자의 정보행동에 관한 정보의 획득과 공유에 초점이 맞추어졌다(Yang, et al., 2011: 165). 특히 인간행동에 관한 인식적 과정에 토대를 두고 다른 사람과 정보를 공유하려는 의지에 초점을 두는 연구가 많은 편이다(Rioux, 2005; Yang, et al., 2011: 165). 또 다른 국면에서는 정보공유의 기능과 가치에 초점을 둔 연구도 있는데(Marshall, et al., 2004) 사람들이 다른 사람들과 정보를 공유하려는 이유로서 첫째는 정보 제공자와 수신자간의 상호지각을 구축하기 위하여, 둘째는 교육하거나 의식을 일깨우기 위해, 셋째는 친밀한 관계를 구축하기 위해서 등이 있다. 정보공유는 정보를 공유하는 개인과 정보를 수신하는 개인들이 공통의 관심이 반영되어 있다는 것을 전제로 하기 때문에 이런 경우 정보공유 행동은 정보 제공자와 수신자간의 강력한 사회적 유대와 관계 형성을 통해 이루어지게 된다고 본다(Marshall, et al., 2004; Yang, et al., 2011: 165). 정보공유에 관한 공통적 접근 양식은 상호간의 관심사나 문제에 대하여 공통적 인식을 기반으로 정보공유에 관한 정보이용자의 행동적 특

성에 초점을 맞추고 있는데, 본 연구에서는 인식적 기반과 행동적 특성의 토대 요인으로서 신뢰와 상호성을 중심으로 정보공유 의도 및 정보공유 행동을 살펴보고 있다.

2) 신뢰

신뢰(Trust)에 관한 연구는 신뢰의 본질 그 자체를 다루거나 개인 간의 관계, 조직 간 관계, 경제적 교환 및 사회적 구조 등 다양한 분야와 영역에서 다루어져왔다(Huotari, et al., 2004: 9). 신뢰가 다양한 분야와 영역에서 접근되고 있기 때문에 여전히 신뢰의 본질을 일의적 및 보편적으로 정의하기 곤란하고 다양하게 정의될 수 있다.

신뢰의 본질에 대한 인지적 관점은 사람의 정서적 동기요소들을 포함하고 있는 복잡하고 다차원적인 심리적 상태로 보아야 한다는 주장과 함께 신뢰의 세계는 문화적 의미, 감성적 반응, 사회적 관계 등 사고의 수준뿐만 아니라 감정도 고려되어야 한다는 견해이다(Fine, et al., 1996: 25). 신뢰 개념을 심리적 상태로 접근하면 인지적 과정의 맥락에서 다른 사람의 동기, 의도, 예견행동에 관한 개인의 불확실성으로부터 비롯하여 지각된 취약성과 리스크의 상태를 수반하게 된다고 한다(Kramer, 1999: 571). Lewis, et al.(1985: 971)에 의하면 신뢰는 능력이 있고 충실하게 행동할 것이라고 모든 사람이 확신에 찬 기대에 대한 위험한 행동으로 특장화하였다. Robinson(1996: 576)도 다른 사람의 미래 행동이 이익이 되고 유익할 것이라는 기대, 가정, 믿음으로 신뢰를 정의하였다. Rousseau, et al.(1998: 395)은 다른 사람의 의도와 행동에 대한 긍정적인 기대에 토대를 두고 그 사람의 취약성까지도 용인할 수 있도록 하는 심리적 상태로 정의하였다. 이와 같이 인지기반의 심리적 상태로 보는 신뢰는 불확실성에 대한 지각된 취약성과 위험을 수반하면서 확신에 찬 기대에 부응하는 행동으로 정리할 수 있다.

이밖에 Rotter(1967)는 대인간의 신뢰란 개인이나

집단들이 하는 말, 약속, 진술문 등에 따른 일반화된 기대라고 정의하였고, Whitener, et al.(1998)은 다른 사람들이 호의적으로 행동할 것이라는 기대 또는 믿음으로 제시하였다. 그리고 McAllister(1995: 25)는 확신을 가지고 다른 사람의 말, 행동, 결정 등에 기반하여 어떤 행동을 기꺼이 할 수 있는 정도로 정의하였다(Moye, et al., 2006: 103에서 재인용). 이상과 같이 신뢰 개념에는 기대와 행동의 유기적 관계를 가지고 있다. 신뢰의 개념은 <표 1>과 같이 다양하게 정의되고 있지만 신뢰 본질이 가지는 특성을 통해 신뢰 개념을 정리해 보면, 불확실성에 대한 리스크의 최소화 및 자신에게 손해가 없을 것이라는 가정, 기대, 믿음, 확신, 기대에 대한 예측가능성 등으로 종합화할 수 있을 것이다.

3) 상호성

상호성(Reciprocity)은 사회심리학적 측면에서 태도 변화(Cialdini, et al., 1992), 친밀한 관계(Surra,

et al., 1990), 대인간 인지(Kenny, et al., 1996), 이타주의(Krebs, 1975), 공격성(Robarchek, et al., 1998), 협력(Komorita, et al., 1999), 집단간 상호작용(Goren, et al., 1999), 소비자 쇼핑(Miller, et al., 1997) 등과 같이 광범위한 현상을 설명하는데 이용되었다(Perugini, et al., 2003: 252). 상호성을 정보공유의 영향요인으로 보는 것은 상호간에 정보를 주고받는 관계에서 외재적 동기요인으로 파악하고 있기 때문이다(Jeon, et al., 2011: 256). 또한 개인들간의 상호성은 그들 간의 이익의 교환을 포함하고 있으며 상호성의 대표적인 결과로서 서로 정보를 주고받는 행동으로 나타나기 때문이다.

상호성은 개인들간의 교환적 과정을 설명하는데 이용되고 있는데, 사회 시스템에서 상호성의 중요성은 사회에서 절대적으로 필요한 원칙(Thurnwald, 1932: 106)이며 사회의 영속성을 유지하는 공유된 사회규범으로써 주요한 요인으로(Gouldner, 1960: 161) 간주되고 있다(Chen, 2009: 24에서 재인용).

<표 1> 신뢰의 개념 정리

개념적 정의	소스
다른 사람의 의도나 행동에 대한 긍정적 기대에 토대를 두고 그 사람의 약점을 수용할 수 있는 의도를 포함하는 심리적인 상태	Rousseau(1998: 395)
사람들의 가치, 태도, 분위기, 감정의 상호작용의 결과를 경험하게 된 심리적 구조	Jones, et al.(1998: 532)
개인이 의존과 위협의 조건하에서 다른 사람들을 믿는 정도	Currall, et al.(1995), Kim, et al.(2000: 537)
일반적으로 공유된 규범, 가치에 기반을 둔 정례적·정직한·협력적 행동에 대한 기대	Fukuyama(1995), Doney, et al.(1998: 603)
위험한 교환 상황에서 피신뢰자의 호의와 믿음에 관한 신뢰자의 긍정적인 태도의 정도	Das, et al.(1998: 494)
신뢰는 불확실하고 위험한 상황에서 존재하며, 예측가능성 국면을 반영하고 있다.	Bhattacharya, et al.(1998: 461)
다른 사람의 미래행동이 나에게 이익이 되고 호의적일 것이라는 기대, 가정, 믿음	Robinson(1996: 576)
중요하다고 생각하는 특별한 행동을 이행할 것이라는 기대	Mayer, et al.(1995: 712)

자료: Ford(2001)에서 재인용

상호성은 공정한 교환 혹은 동등한 가치의 교환으로 정의되며(김진식, 2008: 182에서 재인용), 지속성을 지닌 사회적 관계에서 인간은 상대방의 행위에 상응하는 대응을 하게 되는데, 인간관계가 한 번만 일어나는 관계라면 상대방의 우호적 행위를 받아들여 이득을 취하고 상대방에게 우호적 행위로 보답하지 않을 것이지만, 지속적으로 계속될 수 있고 지속되기를 바라는 인간관계에서는 우호적인 행위에 대해 상대방에 답해야 하는 의무감을 느끼게 된다. 이런 경우 상대방과의 상호성 규범이 인간사회에는 보편적으로 존재한다는 것이다(김진식, 2008: 182). 따라서 사회적 관계에서 지속성을 유지하기 위해서 개인간의 상호성은 필수적인 것이며, 이와 같은 맥락에서 개인간의 정보공유 행동이 지속되기 위해서는 상호성 규범이 내재화되고 유지되어야 할 것으로 파악된다.

2. 정보공유의 영향요인에 관한 선행연구 고찰

본 연구는 온라인상에서 정보공유 의도 및 행동에 영향을 미치는 요인을 파악하는데 두고 있다. 정보공유 의도 및 행동은 상호성과 네트워크를 기반으로 정보를 주고받고자 하는 의도 및 그런 행동으로 옮겨지는 것으로서, 이에 관한 선행연구의 접근 양식과 연구성과를 살펴본다. Chu(2009)는 사회적 자본(네트워크, 규범, 믿음, 신뢰)과 온라인 공동체 특징(규모, 다양성, 부수적 자원, 멤버들의 역할) 및 공동체 감각이 정보공유와 지식기여 행동에 유의적인 영향을 미치는 것으로 파악하였다. 또한 여러 연구자들(Wasko, et al., 2000; Zhang, et al., 2001; Butler, et al., 2002; Blanchard, et al., 2004)도 개인간 상호작용이 온라인 집단을 지속적으로 유지시키는데 기여한다는 결과를 제시하였으며 Rodon, et al.(2005)은 온라인 공동체에서 정보공유와 지식기여를 돕는 행동의 본질을 파악하는 논의를 전개하였다(Chu, 2009: 280). 그리고 Hersberger, et al.(2007)은 가상공동체에서 사회적 네트워크, 정보교환 및 정보교환 행

동에 대한 논의를 통합하는 이론적 모델을 제시하였는데 그들은 가장 기반이 되는 요인으로 멤버십, 영향성, 니즈에 대한 통합과 충족, 공유된 감정적 연결 등을 제시하면서 이런 요인들이 정보네트워크로써 사회적 네트워크를 형성하는데 기여하고 이런 관계들이 정보교환과 정보획득 및 정보공유에 작용한다는 것이다. 페이스북과 같은 온라인 사회적 네트워크 사이트는 학생들의 학습 플랫폼뿐만 아니라 다양한 관계를 형성하고 긴밀성을 유지하는 사이버 공간으로서, Yu, et al.(2010)은 페이스북상에서 대학생들의 온라인 사회적 관여가 사회적 학습(자기효능감 믿음, 사회적 수용, 순응)을 거쳐 학습성과(자기존중감, 대학생활의 만족, 지식과 스킬의 획득)에 유의적 영향을 미치는 것으로 파악하였다. 그리고 Li(2011)는 온라인 공동체에서 정보를 기여하려는 의지에 대한 영향요인으로 정보기여의 가치, 정보기여에 대한 보상, 온라인 공동체로부터 얻게 되는 이익, 온라인 공동체에 대한 관심, 공동체에 대한 사회적 수용 등이 유의적 영향을 미치는 것으로 파악하였고, 정보의 기여 정도에 영향을 미치는 요인으로는 정보기여의 가치, 정보기여에 따른 비용, 공동체로부터 얻게 되는 이익, 공동체를 좋아하는 정도, 사회적 수용 등으로 파악하였다.

다음 국내의 연구성과를 보면, 김상현 외(2010)는 SNS의 정보공유에 영향을 미치는 사용자 동기요인을 검증하기 위해 기대되는 상호작용 이득, 기대되는 사회적 상호관계, 신뢰, 명성, 자기 표현성, 자기 효능감 등의 6개 독립변수들이 정보공유 의도를 거쳐 정보공유에 영향을 미친다는 개념적 제안모형을 설정한 후 대구·경북지역 거주 중인 개인 및 학교를 대상으로 실증분석을 수행하였으며, 분석결과 6개 독립변수들이 정보공유 의도에 유의적 영향을 미치는 것으로 파악하였고, 이동만 외(2011)는 정보공유 의도를 종속변수로, 정보공유태도를 매개변수로, 그리고 심리적 요인(이타적 즐거움, 정보자기효능감, 이미지)과 사회적 요인(사회적 네트워크, 사회적 신뢰, 상호적

〈표 2〉 온라인상에서 개인 간 정보공유에 관한 국내 선행연구 결과

연구자	연구방법	연구대상 및 범위	주요변수	연구결과(유의미성)
김상현 외(2011)	실증연구	대구·경북지역 거주 개인 및 학생 대상 304명	상호작용이득, 기대되는 사회적 상호관계, 신뢰, 명성, 자기 표현성, 자기 효능감 6개 독립변수	6개 독립변수→정보공유의도
이동만 외(2011)	실증연구	서울 지역에 거주 직장인 대상 266명	심리적 요인(이타적 즐거움, 정보자기 효능감, 이미지), 사회적 요인(사회적 네트워크, 사회적 신뢰, 상호적 혜택)	심리적 요인(정보자기효능감 제외)/ 사회적 요인→정보공유태도→ 정보공유의도
신호경 외(2011)	실증연구	SNS 이용경험자 102명	SNS에서의 감정적 애착과 자기표현, SNS에 대한 사용자만족, SNS에서의 정보공유	SNS에서 감정적 애착/자기표현→ SNS에 대한 사용자만족→ SNS에서의 정보공유
김종애(2009)	실증연구	온라인 지식 커뮤니티 이용경험자 103명	즐거움, 지식자기효능감, 책임감, 기대 상호이익, 이미지, 주관적 규범, 지식기여 태도, 지식기여 의도	즐거움/지식자기효능감/기대 상호이익→지식기여 태도→ 지식기여 의도
김경규 외(2009)	실증연구	온라인 커뮤니티 이용경험자 192명	결속력, 감정적 동질감, 조직시민행동, 지식공헌	결속력/감정적 동질감→ 조직시민행동→지식공헌 감정적 동질감→지식공헌

혜택)을 독립변수로 설정하는 개념적 제안모형을 설정한 후 서울 지역에 거주하는 직장인을 대상으로 실증분석을 수행하였으며, 분석 결과 정보자기효능감을 제외한 모든 변수들이 정보공유태도에 유의적 영향을 미치고 또한 정보공유태도는 정보공유의도에 유의적 영향을 미치는 것으로 파악하였다. 신호경 외(2011)은 애착이론과 자기표현 이론에 바탕을 두고 SNS에서의 감정적 애착과 자기표현이 SNS에 대한 사용자만족과 정보공유에 영향을 미친다는 개념적 제안모형을 설정한 후 SNS(트위터, 미투데이)를 사용한 경험이 있거나 사용하고 있는 개인을 대상으로 이메일을 통한 온라인 방식과 오프라인 배부방식을 통한 설문조사를 실시하여 분석한 결과 제안모형의 구성관계에서 감정적 애착이 정보공유에 대한 직접 영향 요인을 제외하고는 모든 경로관계가 유의적인 것으로 파악하였으며, 김종애(2009)는 온라인 지식 커뮤니티에서 즐거움, 지식자기효능감, 책임감, 기대 상호이익, 이미지, 주관적 규범 등이 지식기여 태도를 거쳐 지식기여 의도에 영향을 미친다는 개념적 제

안모형을 설정한 후 온라인 지식 커뮤니티에 참여 경험에 있는 대상 103명을 인터넷 설문조사 사이트를 통해 조사하여 분석한 결과 즐거움, 지식자기효능감, 기대 상호이익 등 3개 요인이 지식기여 태도에 유의적 영향을 미치고 역시 지식기여 태도는 지식기여 의도에 유의적 영향을 미치는 것으로 파악하였다. 김경규 외(2009)는 온라인 커뮤니티에서 지식공헌에 영향을 미치는 요인으로 결속력, 감정적 동질감, 조직 시민행동 등의 개념적 제안모형을 설정한 후 결속력과 감정적 동질감은 조직시민행동을 거쳐 지식공헌에 유의적 영향을 미치는 것으로 파악하였다.

III. 연구설계

1. 연구모형 및 가설

본 연구는 온라인상에서 정보공유 의도 및 행동에 영향을 미치는 요인을 신뢰와 상호성으로 파악하고자 한다. 정보공유 활동은 인터넷과 모바일 기술이 발전

되기 전에는 전형적으로 오프라인 즉 면대면(Face-to-face)으로 이루어졌지만 인터넷과 혁신적 모바일 기술의 발전으로 일상적 커뮤니케이션 및 정보공유 활동이 온라인으로 옮겨지고 일상화되고 있는 상황에서 온라인상에서 정보공유 의도 및 행동에 관한 영향요인 파악은 기술적 요인과 사회적 요청에 부응하는 당위의 접근으로 볼 수 있다.

정보공유에 관한 이론적 출발은 사회적 관계의 사용자 행태에서 출발하고 있다. Fishbein, et al.(1975)의 합리적 행동이론과 Ajzen(1985)의 계획행동이론에 의하면 개인의 두터운 믿음과 그들의 규범적인 믿음은 행동 의도에 대한 예측요인이라고 강조하였다. 최근 Jeon, et al.(2011)은 지식공유에 관한 태도에 영향을 미치는 요인으로 외재적 동기(Extrinsic Motivation)인 상호성과 주관적 규범(Subjective Norm)을 확인하였고, 이들 요인들이 지식공유 의도에 유의적 영향을 미치는 동시에 지식공유 의도가 지식공유 행동에 영향을 미친다는 실증결과를 제시하였다. 따라서 그동안 많은 연구결과를 토대로 보면 지식공유 의도는 지식공유 행동에 유의적 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다.

정보공유 의도는 두 사람 사이에서 어느 사람이 상대방에게 정보를 공동으로 소유하는 것을 기대하고 정보를 이전하려는 것이고, 실제적 정보공유 행동은 두 사람 모두에게 정보의 소유 및 존재가 일어나는 활동이기 때문에 정보공유 의도나 정보공유 행동 모두는 '두 사람 이상'이라는 복수 간 상호적 활동을 전제로 한다. 따라서 정보공유 활동에서 신뢰와 상호성 관계는 어느 요인보다도 중요한 요인이라고 말할 수 있다. 예컨대 신뢰는 상대방에 대한 믿음, 기대, 확신을 의미하고, '정보공유 의도'도 정보를 공유하려는 의지와 확신의 의미를 담고 있기 때문에 신뢰와 정보공유 의미는 개념적으로 공통성을 가지는 것으로 볼 수 있다.

신뢰는 대인관계와 거래에서 가장 중요한 요인으로 확인되었다. 신뢰의 유형으로는 a) 사람의 행동으로

예측할 수 있고 다른 사람을 알고 있는 것으로 비롯된다고 보는 지식기반 신뢰, b) 감정이입과 공통의 가치 공유로부터 비롯되고 다른 사람과 동일하다는 것을 인식함으로써 시작된다는 동일시기반 신뢰, c) 첫 인상과 같은 인지적 계기를 통해 비롯된다는 인지기반 신뢰, d) 관계 틀 속에서 상호간 정보를 기반으로 이루어진다는 합리적 신뢰, e) 역제와 의도, 능력에 기반을 두고 계산적이라고 보는 계산적 신뢰, f) 비용과 편익에 기반을 둔다는 경제적기반 신뢰, g) 안전망 또는 다른 구조 때문에 안전하다고 느끼는 것을 반영하는 제도기반 신뢰, h) 개인의 특성에서 비롯되는 것으로 보는 퍼서낼러티 기반 신뢰 등 여러 관점과 견해가 제시되고 있다(Ford, 2001).

그동안 신뢰가 관계구축 및 유대강화를 비롯하여 지식공유에 유의적 영향을 미친다는 연구결과(Rolland, et al., 2000: 239; Davenport, et al., 1998; Podolny, et al., 1997; Kramer, 1999; Connelly, et al., 2000)가 꾸준히 제시되었다. Tsai, et al.(1998)은 신뢰가 자원의 교환에 유의적인 영향을 미치는 것으로 확인하였고, McEvily, et al.(2003)은 신뢰가 지식의 송신자와 수신자간의 지식공유에 강한 영향을 미치는 것으로 제시하였으며, Nelson, et al.(1996)은 지식공유가 상호간 신뢰를 통해 이루어진다고 주장하였다. 또한 최근 Wickramasinghe, et al.(2012)는 경험적 연구를 통해 신뢰가 지식공유에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 제시하였다.

그러나 신뢰와 지식 및 정보 공유간의 유의적 관계는 주로 오프라인을 중심으로 논의되어 왔다는 점에 주목할 필요가 있다. 본 연구와 같이 인터넷 및 모바일 기술의 발전으로 인해 온라인상에서 이루어지는 정보의 교환, 이전, 공유에 관해서도 신뢰가 유의적으로 영향을 미칠 수 있을 것인가의 가설적 의문을 갖게 한다. 온라인상에서 신뢰는 건전한 프라이버시와 기술메커니즘에서(Hsu, et al., 2007: 160) 또는 동일시기반 신뢰(Ba, 2001)에서 비롯되는 것으로 보고되고 있다. 동일시기반 신뢰(Identification-

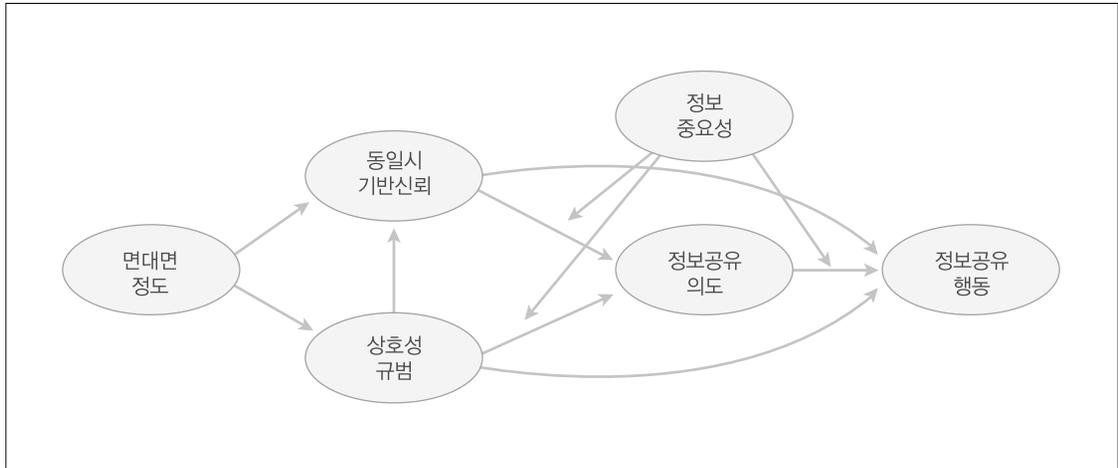
based Trust)는 개인들 간 감정적 유대로 이루어지게 되는데, 이런 경우 사람들은 관계성을 더욱 공고히 하고 서로 함께한다는 인식에 대한 믿음과 기대에서 유발된다고 한다(Panteli, et al., 2005). 동일시기반 신뢰를 바탕으로 개인들이 지식을 더욱 공유하려고 한다는 주장(Bowles, 1999; Kramer, 1999; Ford, 2001에서 재인용)에 비추어서 본 연구에서도 온라인상에서 동일시기반 신뢰가 정보공유 의도 및 정보공유 행동에 유의적 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

다음은 상호성이 신뢰와 정보공유 의도 및 정보공유 행동 간의 관계이다. 신뢰는 상대방에 대한 공감과 기대하는 행동에 대한 확신이기 때문에 개인 간의 신뢰 발전은 상호성의 규범 및 개인 상호간에 의존적인 상황에서 이루어지게 된다. Dohmen, et al.(2008)은 상호성과 신뢰간의 관계에 관한 연구에서 상호성을 긍정적 상호성과 부정적 상호성으로 구분하고, 신뢰와 긍정적 상호성은 약한 상관관계를 가진 반면 신뢰와 부정적 상호성은 부정적 상관관계를 가지는 것으로 파악하였다. 본 연구는 상호성의 관계가 지속적으로 유지되고 내재화된 상태를 상호성의 규범으로 정의하고, 온라인상에서 상호성 상태가 지속적으로 유지될 때 신뢰 관계가 유지된다는 가정에서 상호성 규범(Reciprocity Norm) 동일시기반 신뢰에 유의적 영향을 미치는 동시에 상호간 정보를 공유하려는 의도와 정보공유 행동에도 유의적 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

본 연구는 온라인상에서 정보공유 의도를 포함한 정보공유 행동의 영향요인을 파악하는 것이지만, 그 출발은 면대면 오프라인상에서 이루어졌던 정보공유 행동이 온라인상에서도 이루어질 수 있는지를 파악하는 것이기 때문에 과거에서부터 형성해 왔던 면대면 관계 정도도 온라인상의 상호성과 신뢰관계에 앞서는 선행요인으로 생각할 수 있다. 사람들은 그들의 오프라인 생활에서 알던 사람들과 지속적인 연락을 위해 인터넷을 이용하게 된다는 초기의 인터넷 커뮤

니케이션 연구를 비롯하여(나은경, 2007: 292), 오프라인 면대면 요인이 온라인상의 정보공유 활동에 기여한다는 가정은 커뮤니케이션에 관한 사회적 실재감 이론(Social Presence Theory)에 토대를 둔 오프라인 상호작용은 가상공동체의 유대를 강화시킬 수 있다는 주장(Short, et al., 1976; Lin, 2007: 125)에서 찾고자 한다. 일반적으로 오프라인 상태에서 사람들은 면대면으로 서로를 알게 되고, 그로부터 이메일이나 전화를 통해 커뮤니케이션을 유지한다는 것이다. 오프라인 활동이 인터넷으로 옮겨져 상호간 정보교환 및 정보공유라는 커뮤니케이션을 촉진시키고 있다는 가정과 연계시킬 수 있다. Rothaermel, et al.(2001)의 주장에 의하면 오프라인 커뮤니케이션은 공동체 멤버들의 내재성을 설명하는 중요한 요인이자 가상공동체의 관계형성을 강화시킨다고 하였고, Koh, et al.(2003)는 오프라인 활동은 가상공동체의 단결과 결속을 강화시키며 멤버들의 연계성을 확장시킨다고 하였다(Lin, 2007: 125). 이와 같이 정보공유 활동에 유의적 영향을 미칠 수 있다는 동일시기반 신뢰와 상호성 규범의 선행요인으로 면대면 접촉 정도도 유의적으로 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다.

마지막으로 본 연구의 개념적 모형이 기존 연구와 차별되는 특징은 조절변수로서 정보의 중요성을 상정한다는 것이다. Kolekofski, et al.(2003)은 합리적 행동이론(TRA)에 기반을 둔 정보공유 의도에 영향을 미치는 모델을 제안하면서, 조직상황에서 정부공유 의도는 정보에 대한 신념(정보의 유형, 양, 가치)과 개인의 믿음(타인의 수용, 상호성, 자기이익)이 태도에 영향을 미치고 태도가 정보공유 의도에 영향을 미친다는 모델을 제안하였다. 이와 같이 정보의 중요성에 따라 정보를 공유하려는 의도가 달라질 것이라는 가설을 설정한다. 이런 관계를 설정하게 된 것은 그동안 정보공유 의도 및 정보공유 행동에 관한 연구들은 정보의 중요성에 따른 차이를 구분하지 않았으나 정보를 소유한 사람의 입장에서는 공유하려는



〈그림 1〉 개념적 연구모형

정보가 상대방에게 유익하거나 위험 및 손실을 가져다줄 수 있다고 판단할 때, 상호성과 신뢰는 정보공유 의도간의 관계에서 정보의 중요성에 따라 그 변화를 보일 것이라는 가정을 할 수 있다. 또한 정보공유 의도를 가지고 있다하더라도 실제 정보공유 행동을 이어지는 변화 요인이 정보의 중요성에 따라 달라질 수 있다는 관계를 설정할 수 있다. 이상과 같이 개념적 관계에 관한 논의를 모형화한 것이 〈그림 1〉이다.

2. 변수의 조작화와 측정

연구모형 및 가설적 관계를 실증분석을 통해 검증하기 위해서는 각 변수에 대한 개념의 조작화가 필요하다. 먼저 정보공유 행동은 온라인¹⁾상에서 실제 정보를 공유한 경험 정도를 의미하며, 이 의미를 측정하기 위해 Hsu, et al.(2007)와 Lin, et al.(2009)이 Davenport, et al.(1998)에 기초하여 사용한 문항을 토대로 본 연구내용에 적합한 문항으로 정리하였다. 정보공유 의도는 온라인상에서 정보를 공유하

고자 하는 생각이나 계획의 정도를 의미하며, 이 의미를 측정하기 위해 Bock, et al.(2002) 및 김구(2007)가 사용한 문항을 연구내용에 적합한 문항으로 정리하였다. 동일시 기반 신뢰는 온라인상에서 다른 사람들이 자신과 같은 인식과 생각을 할 것이라는 확신에 대한 믿음의 정도로 이를 측정하기 위해서 Ridings, et al.(2002), McAllister(1995), Kanawattanachai, et al.(2002), Hsu, et al.(2007) 등이 사용한 문항을 연구내용에 적합한 문항으로 정리하였다. 상호성 규범은 온라인상에서 공정한 교환 혹은 동등한 가치의 교환으로서 사회적 관계에서 상대방의 행위에 상응하는 대응 행동을 지속적으로 유지하려는 행동양식을 의미하며 이 의미를 측정하기 위하여 Davenport, et al.(1998)에 기초하여 Lin, et al.(2009)이 사용한 문항을 역시 연구내용에 적합하게 정리하였다. 이밖에 선행요인의 면대면 정도와 조절변수로 설정한 정보의 중요성은 연구자가 연구내용에 적합한 문항으로 생성하였다. 이상과 같은 문항에 대해 관련 사전조사를 통해 문항의 적절성을 검토

1) 본 연구에서 '온라인'이란 인터넷 및 각종 모바일기기를 통해 SNS(페이스북, 트위터, 블로그, 카페, 미투데이 등)를 이용하여 정보를 주고받을 수 있는 상태로 의미한다.

〈표 3〉 주요 구성변수의 조작화 정리

구분	측정문항	소스
정보공유 행동 (ISH)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 온라인에 정보를 자주 올리는 정도 2. 온라인을 통해 정보를 자주 교류하는 정도 3. 온라인에서 정보를 자주 주고받는 정도 4. 온라인을 통해 정보를 자주 공유하는 정도 	Davenport, et al.(1998), Hsu, et al.(2007), Lin, et al.(2009)
정보공유 의도 (ISI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 앞으로 온라인에 정보를 올릴 것이다. 2. 앞으로 온라인을 통해 정보를 교류할 것이다. 3. 앞으로 온라인에서 정보를 주고받을 것이다. 4. 앞으로 온라인을 통해 정보를 공유할 것이다. 	Bock, et al.(2002), 김구(2007)
동일시기반 신뢰 (Trust)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 온라인에서 나와 정보를 교류하는 사람들을 믿는다. 2. 온라인에서 나와 정보를 교류하는 사람들은 정직하다. 3. 온라인에서 정보를 주고받는 사람들은 나의 고민거리에 적극 응답할 것이다. 4. 온라인에서 정보를 주고받는 사람들은 나의 고민거리에 같이 고민해 줄 것이다. 	Ridings, et al.(2002), McAllister(1995), Kanawattanachai, et al.(2002), Hsu, et al.(2007)
상호성 규범 (RN)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 동료나 친구가 온라인으로 나에게 유익한 정보를 제공한다면, 나도 그들에게 유익한 정보를 제공할 것이다. 2. 내가 누군가에게 온라인으로 유익한 정보를 제공하면, 그들도 내가 필요로 하는 정보를 제공해 줄 것이다. 3. 누군가 알고 싶어 하는 정보를 온라인으로 제공하면, 그들도 내가 궁금한 내용에 대해 응답해 줄 것이다. 	Davenport, et al.(1998), Lin, et al.(2009)
정보의 중요성 (IW)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상대방이 중요하다고 생각하는 정보를 공유할 것이다. 2. 상대방이 유익하다고 생각할 정보를 공유할 것이다. 3. 상대방에게 쓸모없는 정보는 공유하지 않을 것이다. 4. 상대방이 좋아할 정보를 공유할 것이다. 	연구자 생성
면대면 정도 (Face)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 온라인상에서 정보를 교류하는 사람과 오프라인에서 친하게 지내고 있다. 2. 온라인상에서 정보를 교류하는 사람과 오프라인에서도 자주 만나고 있다. 	연구자 생성

한 후 최종적으로 리커트식 5점 척도로 구성하였으며, 이에 응답자의 경험적 인식수준을 토대로 응답할 수 있도록 구조화하였다.

3. 조사방법 및 조사대상

본 연구는 오프라인상의 관계가 온라인상의 관계로 어떻게 옮겨지는가를 살펴보기 위하여 온라인상의 정보공유 행동에 영향을 미치는 요인으로서 면대면 정도가 온라인상의 동일시기반 신뢰와 상호성 규범에 영향을 미치고, 이들 요인이 정보공유 의도와 정보공유 행동에 유의적 영향을 미칠 것이라는 개념

적 연구모형을 설정하였으며 이를 경험적으로 살펴보기 위하여 대학생을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문조사는 2012년 10월 강원도 소재 GW대학교 사회계열 학생을 대상으로 무작위배부방식으로 이루어졌으며 전체 유효 응답자는 236명으로 집계되었다. 응답자 236명 중 남자는 133명(56.4%)이고 여자는 103명(43.6%)으로 조사되었고, 연령은 20세 미만 14명(5.9%)을 제외한 나머지 222명(94.1%)이 20대를 차지하고 있다. 이와 같이 20대 대학생을 조사대상으로 선정한 것은 20대가 가장 활발하게 온라인을 이용하고 있기 때문이다.

IV. 실증분석

1. 측정도구의 검증

본 연구의 경험적 자료로 측정된 설문문항의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's Alpha(α) Test를 실시하였고, 타당도를 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 신뢰도 검증에서는 Cronbach's Alpha(α) 계수가 모두 0.7이상으로 분석됨으로써 측정문항들의 신뢰도는 유의하며 내적일관성이 있는 것으로 판단된다.

타당도를 검증하기 위한 요인분석은 여러 측정변

수들 간의 상관관계를 기초로 하여 여러 측정변수들이 공통적으로 가지고 있는 개념적 특성을 하나의 요인으로 묶는 과정으로서, 하나의 개념에 대한 구성요인들이 공통의 요인으로 묶여지는지 또는 다른 요인으로 묶여지는지를 분석하기 때문에 개념이 다르면 요인분석도 별개로 실시해야 한다. 따라서 본 연구의 요인분석은 이론적 논의에서 구축한 연구모형을 구성하는 개념들이 각각 별개의 개념으로 이루어져 있기 때문에 각 개념을 이루는 측정변수(설문문항)을 통해 개별적으로 실시하고 그 결과를 <표 4>와 같이 정리하였다. 그리고 요인추출의 요인수는 고유값

<표 4> 신뢰도분석과 요인분석 결과²⁾

변수	문항	요인적재량	고유값	분산 설명비율(%)	Cronbach's Alpha(α)계수
면대면 정도	Face_1 Face_2	-	-	-	.922
동일시기반 신뢰 (Trust)	Trust_1 Trust_2 Trust_3 Trust_4	.797 .802 .830 .858	2.70	67.60	.840
상호성 규범 (RN)	IN_1 IN_2 IN_3	.808 .918 .860	2.24	74.51	.827
정보중요성 (IW)	IW_1 IW_2 IW_3 IW_4	.877 .910 .459 .849	2.53	63.22	.782
정보공유 의도 (ISI)	ISI_1 ISI_2 ISI_3 ISI_4	.804 .900 .881 .890	3.02	75.61	.890
정보공유 행동 (ISH)	ISH_1 ISH_2 ISH_3 ISH_4	.727 .858 .886 .847	2.77	69.14	.855

2) 면대면 정도는 구성문항이 2개로 요인분석을 실시하지 않았다.

(Eigen Value)으로 결정하였다. 그리고 전체문항에 대한 문항선정의 적정성 정도를 알아보기 위해 Kaiser-Meyer-Olkin 측도 결과를 알아보았다. 전체문항에 대한 표본적합도 분석결과는 모든 요인에서 0.6 이상으로 나타남으로써 요인분석을 위한 문항선정은 적정한 것으로 알 수 있다. 또한 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정치(Sphericity)에서도 모든 요인들에서 검정통계량 값의 유의확률이 0.000으로 나타남으로써 귀무가설이 기각되어 본 연구에 사용된 문항들은 요인분석 사용에 적합한 자료이며 공통요인이 존재하는 것으로 판정할 수 있다.

다음은 요인분석 결과 단일차원성이 확인된 변수들이 서로 어떤 방향이며, 어느 정도 관계를 갖는지를 파악하기 위하여 <표 5>와 같이 상관분석 결과를

제시하였다. 먼저 평균값을 보면 면대면 관계(Face)와 동일시기반 신뢰(Trust)는 3.0 미만으로 나타났고, 상호성 규범(RN), 정보공유 의도(ISI), 정보공유 행동(ISH), 정보의 중요성(IW) 등은 3.0 이상으로 나타났다. 그리고 변수들 간의 관련성의 방향은 모두 정(+)의 관계를 가지고 있어 연구모형 및 가설에서 제시한 방향과 같다는 것을 알 수 있다. 변수들 간의 관련성 정도는 면대면 관계와 상호성 규범이 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의적 관계를 가지며, 나머지 모든 변수들 간의 관계는 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의적인 관계를 가지는 것으로 나타났다. 이상의 분석결과를 토대로 보면 요인분석 결과를 통해 수렴타당도(Convergent Validity)는 확인되었고, 상관계수 값이 신뢰도 값보다 크지 않아 판별타당도(Discriminant Validity)도 확보되고 있음을 알 수 있다.

<표 5> 상관관계 분석결과

변수	평균	표준편차	Face	Trust	RN	ISI	ISH	IW
Face	2.73	1.07	1					
Trust	2.80	.69	.488***	1				
RN	3.56	.73	.219**	.386***	1			
ISI	3.43	.74	.272***	.308***	.532***	1		
ISH	3.21	.77	.296***	.311***	.434***	.647***	1	
IW	3.45	.65	.322***	.404***	.500***	.475***	.356***	1

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

<표 6> 확인적 요인분석 결과³⁾

구분	적합지수	$\chi^2(df)$	p값	GFI	AGFI	RMR	NFI	IFI	CFI
	기준		p>.05	1의 근사치	"	p<.05	1의 근사치	"	"
동일시기반 신뢰		53.732(2)	.000	.898	.492	.058	.875	.879	.873
정보 중요성		9.145(2)	.010	.982	.909	.024	.978	.982	.982
정보공유 의도		9.527(2)	.009	.980	.901	.017	.983	.987	.987
정보공유 행동		23.986(2)	.000	.951	.757	.052	.947	.952	.951

3) 면대면 정도와 상호성 규범은 확인적 요인분석을 실시하지 않았다. 확인적 요인분석을 실시하기 위해서는 측정문항이 4개 이상이어야 한다.

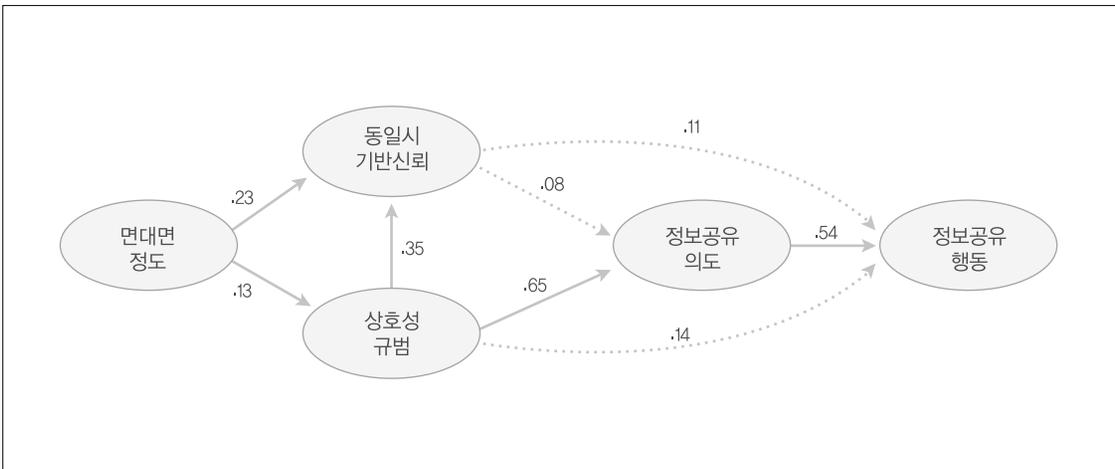
다음은 확인적 요인분석(CFA)을 통해 측정문항(측정변수)들이 구성개념의 잠재요인을 구성하고 있는지 살펴보았다. 확인적 요인분석은 잠재요인을 구성하는 측정문항들을 통해 모형을 설정하고 모형의 적합도를 검증하는 방법이다. 확인적 요인분석 결과 <표 6>은 동일시기반 신뢰, 정보 중요성, 정보공유 의도, 정보공유 행동 등을 구성하고 있는 측정문항들이 잠재요인을 구성하는지를 나타내는 결과이다. 잠재요인(개념)을 구성하고 있는 측정문항들의 여러 적합도 결과를 적합기준에 비추어 볼 때 근사하게 나타남으로써 연구의 개념적 모형을 구성하는 측정문항은 타당성이 있는 것으로 판단할 수 있다.

2. 모형분석 및 가설검증

본 연구는 이론적 논의를 통해 도출한 개념적 연구모형을 실증적으로 분석하는 방법론을 채택하고 있다. 이론적 논의를 통해 도출한 <그림 1>의 개념적

모형의 적합도 및 가설적 경로관계를 검증하기 위하여 측정변수로 구성된 잠재요인을 통해 구조방정식모형을 구축하고 이를 분석하였다. 분석결과 개념적 연구모형의 적합도를 나타내는 지수의 χ^2 통계량(df)=456.088(111), p=0.000, GFI=0.798, AGFI=0.722, RMR=0.070, NFI=0.831, IFI=0.867, CFI=0.866, CLOSE=0.000 등⁴⁾이 나타났으며 지수들을 종합적으로 평가할 때 적합도 요구수준에 부합하지 않다고 볼 수 없다. 따라서 본 연구의 모형을 통해 면대면 정도는 온라인상에서의 동일시기반 신뢰와 상호성 규범 그리고 정보공유 의도 및 행동에 영향을 미치는 관계를 파악하는데 무리가 없을 것으로 생각한다. <그림 2>는 구조방정식모형의 분석결과를 정리·제시하고 있으며, <표 7>은 가설적 경로관계의 분석결과를 제시하고 있다.

분석결과를 보면 면대면 정도는 유의수준 $p<0.001$ 에서 동일시기반 신뢰(경로계수=.230, t값=5.925)와 상호성 규범(경로계수=.130, t값=3.339)



주: 실선은 유의적 관계, 점선은 비유의적 관계를 나타냄

<그림 2> 개념적 모형의 분석결과

4) 적합도의 최적수준은 p값은 $p>0.05$ 이고 GFI, AGFI, NFI, IFI, CFI 등은 1의 근사값이고 RMR은 $p<0.05$, PCLOSE는 $p\leq 0.05$ 이다.

에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 상호성 규범은 정보공유 의도(경로계수=.653, t값=6.045)에 긍정적 영향을 미치고 정보공유 의도는 정보공유 행동(경로계수=.536, t값=5.796)에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 면대면 정도에 영향을 받은 동일시기반 신뢰는 정보공유 의도(경로계수=.080, t값=.909)에 영향을 미치지 않는 것으로 파악되었다. 또한 동일시기반 신뢰와 상호성 규범이 정보공유 행동에 직접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 또한 동일시기반 신뢰와 상호성 규범이 정보공유 행동에 직접효과를 미치지 않으므로써 직접효과를 제외한 분석결과를 보면, 동일시기반 신뢰는 여전히 정보공유 의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난데 반해 정보공유 의도와 정보공유 행동 간의 관계에서는 기본모형의 경로계수보다 높게 나타났다. 이와

같은 결과는 상호성 규범은 정보공유 의도를 통해서만 정보공유 행동을 이행한다는 것으로 알 수 있다.

이상과 같은 결과를 통해 그동안 정보공유 의도 및 논의에서 신뢰가 유의적 영향요인으로 파악되는 것과 대조적이며, 본 연구대상인 20대 연령층에서는 상대방과 동일성을 기반으로 하는 신뢰관계가 있다고 하여 정보공유 의도나 정보공유 행동으로 이어지지 않는다는 것을 알 수 있다.

변수 간 직접 및 간접효과 정도를 보면, 면대면 정도는 동일시기반 신뢰에 대해 간접효과(.046)보다 직접효과(.230)가 매우 큰 것으로 분석됨으로써 상호성 규범을 거쳐 동일시기반 신뢰에 영향을 미치는 것보다 직접 영향을 미치는 것으로 알 수 있다. 상호성 규범은 정보공유 행동에 대해 직접효과(.135)보다 정보공유 의도를 거친 간접효과(.403)가 매우 큰 것

〈표 7〉 변수 간 가설적 경로관계 검증결과

경로관계	기본모형			직접효과를 제외한 모형		
	경로계수	t값(CR)	p값	경로계수	t값(CR)	p값
면대면 정도 →	동일시기반 신뢰	.230	5.925	.230	5.916	.000***
	상호성 규범	.130	3.339	.130	3.340	.000***
상호성 규범 →	동일시기반 신뢰	.354	4.733	.357	4.737	.000***
	정보공유 의도	.653	6.045	.670	6.157	.000***
	정보공유 행동	.135	1.435	-	-	-
동일시기반 신뢰 →	정보공유 의도	.080	.909	.090	1.028	.304
	정보공유 행동	.180	1.385	-	-	-
정보공유 의도	정보공유 행동	.536	5.796	.640	7.121	.000***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 8〉 변수 간의 직·간접효과

구분	면대면 정도	상호성 규범	동일시기반 신뢰	정보공유 의도
상호성 규범	.130/.130/.000	.000/.000/.000	.000/.000/.000	.000/.000/.000
동일시기반 신뢰	.275/.230/.046	.354/.354/.000	.000/.000/.000	.000/.000/.000
정보공유 의도	.107/.000/.107	.682/.653/.028	.080/.080/.000	.000/.000/.000
정보공유 행동	.105/.000/.105	.539/.135/.403	.151/.108/.043	.536/.536/.000

주: 전체효과/직접효과/간접효과 순으로 나타냄

로 분석되었다. 이와 같은 결과는 오프라인상의 면대면 정도는 동일시기반 신뢰와 상호성 규범에 영향을 미치고 있지만 직접적으로 정보공유 의도와 정보공유 행동에 영향을 미치는 것이 아니라 상호성 규범을 통해 간접적으로 영향을 미친다는 것을 보여주었다.

다음은 본 연구모형에 조절변수로 설정된 정보 중요성(IW)의 조절효과를 살펴보기 위해 평균값 3.45를 기준으로 평균값 이상은 높은 집단, 평균값 미만은 낮은 집단으로 구분하여 집단 간 모형 및 경로계수를 비교분석하였고 분석결과를 <표 9> 및 <표 10>과 같이 제시하였다. 조절효과의 판단은 경로계수값의 증감은 물론 자유모형과 제약모형의 비교를 통해 판단하게 되는데 자유모형은 해당 잠재요인 간의 관계를 free로 한 모형의 분석이며, 제약모형은 잠재요인 간 관계의 크기가 동일하다는 제약을 설정한 모형이다(이학식 외, 2011: 246). 자유모형과 제약모형을 통해 모형의 적합도를 파악하고자 하는 경우 카이차승값(χ^2)과 자유도(df)의 증감을 비교하게 되는데 조절효과를 지지하기 위해서는 자유모형이 제약모형보다 우수한 것이어야 한다(이학식 외, 2011: 253). 자유모형과 제약모형을 비교 분석한 결과 자유모형은 제약모형보다 χ^2 값이 11.616 작고 자유도가 3 작다. 자유모형에서 자유도 3 감소한 만큼 χ^2 값이 감소되었기 때문에, 즉 자유도가 3 감소된 만큼 χ^2 값이 7.815 이상 감소된 11.616으로 나타났기 때문에 자유모형이 제약모형보다 우수한 것으로 볼 수 있다 [$\Delta\chi^2=11.616 > \chi^2_{.05}(3)=7.815$]. 따라서 본 연구의 개념적 모형에서 조절변수의 개입은 유의적이며 정보 중요성은 조절효과를 가지는 것으로 알 수 있다.

연구의 개념적 모형에서 설정한 정보 중요성의 조

절변수 개입이 유의적인 것으로 파악되었기 때문에 다음은 변수 간 관계에서 조절변수가 어떻게 조절효과를 가지는지를 살펴보기 위해 정보 중요성의 높은 집단과 낮은 집단을 비교하여 <표 10>과 같이 정리하였으며, 전술한 <표 7>의 기본모형 결과를 기준으로 살펴보면 다음과 같다. 동일시기반 신뢰 및 상호성 규범과 정보공유 의도와와의 관계에서 정보 중요성의 조절효과 여부를 보면 상호성 규범은 정보공유 의도에 대해 조절효과를 보이고 있는데 정보 중요성이 높은 집단(t 값=4.163)은 낮은 집단(t 값=3.310)보다 더 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정보공유 의도와 정보공유 행동과의 관계에서도 정보 중요성이 높은 집단(t 값=5.732)은 낮은 집단(t 값=2.319)보다 더 유의적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 본 연구의 기본모형과 가설에서 제시한 정보 중요성의 조절효과는 부분적으로 유의적 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

다음 조절효과의 분석결과를 통해 부가적으로 설명하면 다음과 같다. 먼저 면대면 정도와 동일시기반 신뢰와의 관계에서 정보 중요성이 낮은 집단(t 값=5.184)이 높은 집단(t 값=2.639)보다 더 유의적인 것으로 분석되었다. 또한 상호성 규범과 동일시기반 신뢰와의 관계에서는 정보 중요성이 높은 집단(t 값=1.591)은 유의적인 영향 관계를 갖지 않으나 오히려 낮은 집단(t 값=3.196)은 유의적인 영향을 갖는 것으로 분석되었다. 그리고 상호성 규범과 정보공유 행동과의 관계에서는 기본 모형(t 값=1.435)과 높은 집단(t 값=-.381)은 유의적 영향을 미치지 않으나 정보 중요성이 낮은 집단(t 값=2.319)은 유의적인 영향 관계를 가지는 것으로 분석되었다.

<표 9> 조절변수의 자유모형과 제약모형의 비교

조절변수	$\chi^2(df)$		비교
	자유모형	제약모형	
정보 중요성	598,279(222)	609,895(225)	$\Delta\chi^2=11.616 > \chi^2_{.05}(3)=7.815$

〈표 10〉 조절변수에 대한 경로분석 결과

경로관계	경로계수		t값(CR)	
	high group	low group	high group	low group
면대면 정도 → 동일시기반 신뢰	.090	.412	2.639**	5.184***
	.041	.079	1.057	1.214
상호성 규범 → 동일시기반 신뢰	.123	.442	1.591	3.196**
	.677	.531	4.163***	3.310***
	-.054	.312	-.381	2.319*
동일시기반 신뢰 → 정보공유 의도	.147	-.039	.849	-.421
	.318	-.033	1.836	-.473
정보공유 의도 → 정보공유 행동	.822	.312	5.732***	2.319*

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

V. 결론

지금까지 온라인상에서 신뢰와 상호성 규범이 온라인상에서 정보공유 의도 및 정보공유 행동에 영향을 미치는 관계를 파악하기 위하여 오프라인의 면대면 정도를 선행요인으로, 정보 중요성을 조절변수로 설정한 후 대학생을 대상으로 실증분석을 수행하였다. 실증분석 결과 이론 및 선행연구 검토를 통해 도출한 설문문항의 신뢰도와 타당도는 적절한 것으로 나타났으며 개념적 연구모형의 적합도 또한 적절한 것으로 나타났다.

분석결과를 통해 경로관계 및 가설검증 결과는 다음과 같다. 오프라인의 면대면 정도는 온라인상의 동일시기반 신뢰와 상호성 규범에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났고 상호성 규범은 정보공유 의도에, 정보공유 의도는 정보공유 행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정보공유 의도가 매개된 경우에 정보공유 행동과 유의적 관계를 가지고 있는 것으로 분석되었다. 그리고 동일시기반 신뢰와 정보공유 의도 및 정보공유 행동의 관계는 유의적 관계를 가지지 않는 것으로 나타남으로써 그동안 정보공유에 관한 논의에서 주장되었던 신뢰의 중요성과 대조적이라고 볼 수 있다. 또한 정보 중요성의 조절효과

에 대한 분석결과에서는 조절변수인 정보 중요성 정도에 따라 상호성 규범과 정보공유 의도 및 정보공유 행동의 관계 그리고 정보공유와 정보공유 행동의 관계에 변화를 보이는 것으로 분석되었다. 이와 같은 분석결과를 통해 알 수 것은 온라인상의 정보공유 의도 및 정보공유 행동을 가져오기 위해서는 면대면을 기반으로 온라인상의 상호성 규범이 축적되며 상호성 규범은 정보공유 의도를 거쳐 정보공유 행동에 유의적 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 따라서 온라인상에서 정보공유 의도 및 정보공유 행동을 촉진시키기 위해서는 오프라인상의 접촉 빈도와 친밀성을 높일 수 있는 기회가 많아져야 하고 이를 통해 상호간에도 도움이 되는 정보를 교환하려는 의지를 갖도록 해야 될 것이다.

본 연구는 온라인상에서 정보공유 의도 및 정보공유 행동에 영향을 미치는 관계를 오프라인의 면대면 영향성을 토대로 접근했다는 점과 정보 중요성의 조절변수에 따라 영향 관계가 변화된다는 것을 확인하였다는데 의의를 둘 수 있다. 그동안 정보공유에 관한 연구에서 정보공유의 특성상 정보 중요성에 대한 접근이 소홀히 다루어지는데 반해 본 연구에서는 정보 중요성의 조절효과를 확인함으로써 향후 정보공유에 관한 연구에서 정보 중요성을 전제로 논의가 이루어

적어야 한다는 근거를 제공했다는 점에서 학술적 의의를 찾을 수 있다. 또한 정보공유에 관한 논의에서 신뢰가 중요한 개념으로 다루어졌으나 동일시기반 신뢰로 국한한 경우에는 정보공유 의도 및 정보공유 행동에 영향을 미치지 않는 것으로 확인됨으로써 신뢰 유형에 따라 정보공유에 미치는 영향 관계가 다를 수 있다는 점을 추정할 수 있다. 그동안 정보공유에 관한 연구에서 신뢰가 유의적 영향을 미치는 것으로 파악되고 있었으나 본 연구에서 설정한 동일시기반 신뢰는 정보공유 의도 및 정보공유 행동에 영향을 미치지 않는 것으로 파악됨으로써 향후 연구에서는 다른 신뢰 유형을 세부적으로 구분하여 가설적 관계를 구축해야 할 것으로 보인다. 또한 '정보'의 개념이 어떤 분야의 어떤 종류의 정보를 의미하는지를 특정 및 한정한다면 다른 연구결과를 보일 가능성도 배제하기 어렵다. 따라서 추후 연구에서는 정보의 의미를 보다 분명히 설정할 필요가 있다. 그리고 본 연구는 실증조사의 대상을 특정 대학의 20대 연령층에 한정함으로써 연구결과의 일반화를 설명하는데 한계를 안고 있다. 따라서 본 연구모형과 가설적 관계에 대한 일반화를 높이기 위해서는 연구대상에 대한 인구사회학적 특성의 보편적 분포성이 고려되어야 할 것으로 보인다.

■ 참고문헌

- 김구 (2007). "지식공유 의도에 영향을 미치는 조직환경과 혁신행동 요인의 탐색." 「정책분석평가학회보」, 17(2): 107-135.
- 김경규·신호경·장항배·공영일 (2009). "온라인 커뮤니티에서 조직시민행동의 영향요인이 지식공유에 미치는 영향." 「지식경영연구」, 10(2): 1-15.
- 김상현·송영미 (2010). "Social Networking Service (SNS) 사용자의 정보공유에 영향을 주는 동기요인에 관한 연구." 「e-비즈니스연구」, 11(5): 327-345.
- 김종애 (2009). "온라인 지식 커뮤니티에서의 지식기여 의도의 동기요인." 「한국문헌정보학회지」, 43(3): 297-312.
- 김진식 (2008). "상호성 원칙 연구." 「한국프랑스학논집」, 62: 179-194.
- 나은경 (2007). "온라인과 오프라인 세계의 상호작용: 온라인 사회연결망의 이질성과 오프라인 면대면 만남이 민주적 시민태도에 미치는 영향." 「한국언론학보」, 51(4): 385-482.
- 신호경·신지명·이호 (2011). "소셜네트워크 서비스(SNS)에서의 정보공유에 미치는 영향요인에 관한 연구." 「정보관리연구」, 42(1): 137-156.
- 이동만·박현선 (2011). "소셜 미디어에서 개인의 심리 및 사회적 동기요인이 정보공유의도에 미치는 영향." 「인터넷전자상거래연구」, 11(2): 1-21.
- 이학식·임지훈 (2011). 「구조방정식 모형분석과 AMOS 18.0/19.0」. 서울: 집현재.
- Ba, S. (2001). "Establishing online trust through a community responsibility system." *Decision Support Systems*, 31(3): 323-336.
- Blanchard, A. L. & Markus, M. L. (2004). "The experienced 'sense' of a virtual community: characteristics and processes." *The Data Base for Advanced Information Systems*, 35(1): 64-79.
- Bock, G. W. & Kim, Y. G. (2002). "Breaking the myths of rewards: an exploratory study of attitudes about knowledge sharing." *Information Resource Management Journal*, 15(2): 14-21.
- Butler, B. & Sproull, L. & Kiesler, S. & Kraut, R. (2002). "Community effort in online groups: who does the work and why?" In Weisband, S. and Atwater, L.(ed.), *Leadership at a Distance*, available at: <http://opensource.mit.edu/papers/butler.pdf>.
- Chen, Y. R. & Chen, X. P. & Portnoy, R. (2009). "To whom do positive norm and negative norm of reciprocity apply? Effects of inequitable offer, relationship, and relational-self orientation." *Journal of Experimental Social Psychology*, 45: 24-34.
- Chu, K. M. (2009). "A study of members' helping behaviors in online community." *Internet Research*, 19(3): 279-292.
- Connelly, C. & Kelloway, K. (2000). *Predictors of*

- Knowledge Sharing in Organizations*, MSc Thesis for Queen's School of Business, Kingston, ON: Queen's University.
- Davenport, T. H. & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Dohmen, T. & Falk, A. & Huffman, D. & Sunde, U. (2008). "Representative Trust And Reciprocity: Prevalence And Determinants." *Economic Inquiry*, 46(1): 84-90.
- Fine, G. & Holyfield, L. (1996). "Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations." *Social Psychology Quarterly*, 59: 22-38.
- Ford, D. (2001). "Trust and Knowledge Management: The Seeds of Success." Working Paper WP 01-08.
- Hersberger, J. A. & Murray, A. L. & Rioux, K. S. (2007). "Examining information exchange and virtual communities: an emergent framework." *Online Information Review*, 31(2): 135-147.
- Hsu, M. H. & Ju, T. L. & Yen, C. H. & Chang, C. M. (2007). "Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations." *International Journal of Human-Computer Studies*, 65: 153-169.
- Huotari, M. L. & Iivonen, M. (2004). *Managing Knowledge-Based Organizations Through Trust*. Idea Group Inc.
- Jeon, S-H. & Kim, Y-G. & Koh, J. (2011). "An integrative model for knowledge sharing in communities-of-practice." *Journal of Knowledge Management*, 15(2): 251-269.
- Kanawattanachai, P. & Yoo, Y. (2002). "Dynamic nature of trust in virtual teams." *Journal of Strategic Information Systems*, 11(3-4): 187-213.
- Koh, J. & Kim, Y. G. (2004). "Knowledge sharing in virtual communities: an e-business perspective." *Expert Systems with Applications*, 26(2): 155-166.
- Kolekofski J. K. E. & Heminger, A. R. (2003). "Beliefs and attitudes affecting intentions to share information in an organizational setting." *Information & Management*, 40: 521-532.
- Kramer, R. M. (1999). "Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions." *Annual Review of Psychology*, 50: 569-598.
- Lewis, J. D. & Weigert, A. (1985). "Trust as a social reality." *Social Forces*, 63: 967-985.
- Li, X. (2011). "Factors influencing the willingness to contribute information to online communities." *New Media & Society*, 13(2): 279-296.
- Lin, H. F. (2007). "The role of online and offline features in sustaining virtual communities: an empirical study." *Internet Research*, 17(2): 119-138.
- Marshall, C. C. & Bly, S. (2004). "Sharing encountered information: Digital libraries get a social life." Paper presented at the International Conference on Digital Libraries, Proceedings of the 4th ACM/IEEE-CS joint conference on Digital Libraries, Tuscon, AZ.
- McAllister, D. (1995). "Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations." *Academy of Management Journal*, 38(1): 24-59.
- McEvily, B. & Perrone, V. & Zaheer, A. (2003). "Trust as an organizing principle." *Organization Science*, 14: 91-103.
- Moye, M. J. & Henkin, A. B. (2006). "Exploring associations between employee empowerment and interpersonal trust in managers." *Journal of Management Development*, 25(2): 101-117.
- Nelson, K. M. & Coopridge, J. G. (1996). "The contribution of shared knowledge to IS group performance." *MIS Quarterly*, 51: 123-140.
- Panteli, N. & Sockalingam, S. (2005). "Trust and conflict within virtual inter-

- organizational alliances: a framework for facilitating knowledge sharing." *Decision Support Systems*, 39(4): 599-617.
- Perugini, M. & Gallucci, M. & Presaghi, F. & Ercolani, A. P. (2003). "The Personal Norm of Reciprocity." *European Journal of Personality*, 17: 251-283.
- Podolny, J. M. & Baron, J. N. (1997). "Resources and relationships: social networks, mobility, and satisfaction in the workplace." *American Sociological Review*, 62: 673-973.
- Ridings, C. M. & Gefen, D. & Arinze, B. (2002). "Some antecedents and effects of trust in virtual communities." *Strategic Information Systems*, 11(3-4): 271-295.
- Rioux, K. S. (2005). "Information acquiring-and-sharing." In K. E. Fisher, S. Erdelez, & L. Mckechnie(eds.), *Theories of information behavior*, 169-173. Medford, NJ: Information Today.
- Robinson, S. L. (1996). "Trust and breach of the psychological contract." *Administrative Science Quarterly*, 41: 574-599.
- Rodon, J. & Cataldo, C. & Christiaanse, E. (2005). "Antecedents of knowledge sharing and effectiveness of online professional communities: a conceptual model." paper presented at the EURAM 2005, TUM Business School, Munich, May 4-7.
- Rolland, N. & Chauvel, D. (2000). "Knowledge transfer in strategic alliances." In Despres, C. & Chauvel, D.(eds.), *Knowledge Horizons: The Present and the Promise of Knowledge Management*, 225-236. Boston, MA: Butterworth Heinemann.
- Rothaermel, F. T. & Sugiyama, S. (2001). "Virtual Internet communities and commercial success: Individual and community-level theory grounded in the atypical case of TimeZone.com." *Journal of Management*, 27(3): 297-312.
- Rotter, J. (1967). "A new scale for the measurement of interpersonal trust." *Journal of Personality*, 35: 651-665.
- Rousseau, R. M. & Sitkin, S. M. & Burt, R. S. & Camerer, C. (1998). "Not so different after all: a cross-discipline view of trust." *Academy of Management Review*, 23(3): 393-404.
- Short, J. & Williams, W. & Christie, B. (1976). *The Social Psychology of Telecommunication*. London: John Wiley and Sons.
- Tsai, W. & Ghoshal, S. (1998). "Social Capital and Value Creation: The Role of Intrafirm Networks." *The Academy of Management Journal*, 41(4): 464-476.
- Wasko, M. M. & Faraj, S. (2000). "It is what one does': why people participate and help others in electronic communities of practice." *Journal of Strategic Information Systems*, 9(2): 155-173.
- Whitener, E. M. & Brodt, S. E. & Korsgaard, M. A. & Werner, J. M. (1998). "Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior." *Academy of Management Review*, 23: 513-530.
- Wickramasinghe, V. & Widyaratne, R. (2012). "Effects of interpersonal trust, team leader support, rewards, and knowledge sharing mechanisms on knowledge sharing in project teams." *The journal of information and knowledge management systems*, 42(2): 214-236.
- Yang, T. M. & Maxwell, T. A. (2011). "Information-sharing in public organizations: A literature review of interpersonal, intra-organizational and inter-organizational success factors." *Government Information Quarterly*, 28(2): 164-175.
- Yu, A. Y. & Tian, S. W. & Vogel, D. & Kwok, R. C. W. (2010). "Embedded Social Learning in Online Social Networking." Thirty First International Conference on Information Systems, St. Louis 2010.
- Zhang, W. & Storck, J. (2001). "Peripheral members in online communities." Proceedings

of the Americas Conference on Information
Systems, Boston, MA.