

# 정성적 연구를 통한 온라인 친사회적 행동의 동기 요인 탐색 \*

## An Exploratory Study on Online Prosocial Behavior

장윤정 (Yoon-Jung Jang)

CJ SYSTEMS (jjung7283@naver.com)

조은영 (Eun-Young Cho)

연세대학교 정보대학원 (eyc1359@hanmail.net)

김희웅 (Hee-Woong Kim) \*\*

연세대학교 정보대학원 (kimhw@yonsei.ac.kr)

### ABSTRACT

Cyberbullying, i.e., posting malicious comments online, has been identified as a critical issue in the online and social media context. It has become prevalent on a global scale, which happens across all ages. As a way to reduce and prevent cyberbullying, it is important to promote online prosocial behavior. In line with the concept of online prosocial behavior, we suggest posting benevolent comments against posting malicious comments as a new type of online prosocial behavior, which can combat cyberbullying and facilitate positive online culture. This study thus aims to analyze what motivates people to post benevolent comments in the online context. Based on interview methods, we extracted seven driving factors (self-presentation, pleasure, social contribution, emotional support, reputation, monetary reward, and reciprocity) and two inhibiting factors (social anxiety and effort) of posting benevolent comments online. This study has its theoretical contribution in exploring the motivation factors leading to the posting of benevolent comments by extending the concept of online prosocial behavior. It also has its practical implications by providing guidance for promoting prosocial behavior in the online context.

*Keywords: online comments, cyberbullying, benevolent comments, social media, online prosocial behavior, online citizenship behavior*

## 1. 서론

※ 이 논문은 2014년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2014S1A5A2A01013980)

\* 논문접수일: 2015년 1월 27일; 1차 수정: 2015년 2월 27일; 2차 수정: 2015년 3월 11일; 게재확정: 2015년 3월 14일

\*\* 교신저자

최근 소셜미디어 이용자 수의 폭발적인 증대로 인해 온라인상에서 소셜미디어를 이용한 따돌림, 일명 사이버불링 (cyberbullying)이 매우 빈번하게 발생하게 됨에 따라 온라인상의 따돌림이 사회적 문제가 되고 있다.

사이버불링은 정보 기술과 커뮤니케이션 기술을 통

하여 악의적이고, 반복적으로 누군가를 괴롭히는 행위로 정의할 수 있다 (Cetlin et al., 2011). 안티카페 개설, 카카오톡 등 메신저를 이용한 협박, 신상정보 노출, 허위 사실 유포 등의 행위를 통하여 인터넷상에서 특정인을 집단적으로 괴롭히는 것을 이른바 '사이버불링'이라고 한다 (정완, 2005). 즉, 사이버불링은 정보 기술과 커뮤니케이션 기술을 이용한 불링 (bullying) 으로 (Kwan et al., 2013), 휴대폰과 인터넷과 같은 정보 통신 기술을 이용하여, 반복적으로 특정인을 괴롭히는 행동으로 볼 수 있다 (Slonje et al., 2013).

스마트폰 (smartphone)과 소셜네트워크서비스 (Social Network Service; 이하 SNS)의 광범위한 보급으로 인해 이제 사람들은 마음만 먹으면 시간이나 공간의 제약 없이 익명성을 무기로 특정 상대에 대한 무차별적인 공격을 할 수 있게 되었다. 활자를 통해 전달하는 악성 댓글이나 폭언뿐만 아니라, 동영상, 사진, 음성 녹음 등의 디지털 매체가 주는 시청각적인 충격까지 더해지면 사이버불링으로 인한 피해는 더 막대해진다 (이은화, 2014). 사이버불링을 당한 피해자는 극심한 정신적 고통을 겪거나 우울증을 호소할 뿐만 아니라, 최악의 경우에는 자살까지 감행할 수도 있다 (천권필, 2014). 실제로 사이버불링을 상습적으로 당한 피해자의 경우, 사이버불링을 당하지 않은 이들보다 약 2배 정도 더 자살을 할 가능성이 많은 것으로 밝혀진 바 있다 (Hinduja et al., 2010). 지난 2013년에는 미국 플로리다에 살던 한 10대 소녀가 강도 높은 사이버불링 피해 때문에 고통을 받다가 스스로 목숨을 끊기도 했다 (정지영, 2014).

미국의 몬태나(Montana) 주를 배경으로 실시한 한 연구에 따르면, 청소년 중에서도 특히 여중생들이 사이버불링의 피해자가 되는 경우가 많은 것으로 나타났다 (Aragon, 2014). 이렇듯 여중생들이 사이버불링의 피해자가 될 가능성이 많다는 연구 결과는 흥미롭게도 최근 한국에서 SNS를 이용하는 청소년의 사

이버불링 실태에 대해 조사한 것과 일치한다 (박성훈, 2014). 해당 연구 결과에 따르면, 사이버불링 피해 경험이 있는 중학생은 21.4%로 고등학생 16.3%보다 비교적 많은 편이었고, 가해 경험이 있는 중학생도 17.9%로 고등학생 14.0%보다 상대적으로 많은 편이었다. 이를 연령별로 살펴보았을 때, 피해 경험이 있는 학생은 여학생이 18.2%로 남학생 16.9%보다 많았고, 가해 경험이 있는 학생도 여학생이 18.2%로 남학생 11.9%보다 높게 나타났다. 따라서, 한국에서 청소년들 사이에서 발생하는 사이버불링의 경우 일반적으로 여중생들 사이에서 자주 발생하고 있음을 알 수 있다.

그러나 청소년이나 학생들만이 사이버불링과 관련한 이슈의 대상이 되는 것은 아니다. 지난 2011년 말에 한국인터넷진흥원에서 사이버불링을 포함하는 개념인 사이버폭력 실태에 대해서 조사한 결과에 따르면, 사이버폭력 가해 경험에 있어서 12~19세는 77.1%, 20대는 60.0%, 30대는 42.9%, 40대는 42.5%, 50대는 41.8%가 가해 경험이 있다고 답했고, 피해 경험에 있어서는 각각 75.9%, 63.8%, 58.7%, 52.4%, 49.9%가 피해 경험이 있다고 답한 바 있다 (정경호 외, 2011). 이를 보면, 사이버불링이 특히 청소년들 사이에서 빈번히 발생하고 있는 문제임에는 의심의 여지가 없지만, 사실상 나이를 불문하고 스마트폰과 SNS를 활용할 수 있는 전 연령층에서 발생하고 있는 문제임을 알 수 있다. 따라서 사이버불링과 관련한 전반적인 피해를 줄이기 위해 관련 연구를 실시하여 적절한 사이버불링 대응 방안을 마련하는 것은 오늘날 상당히 시의적절하고 중요한 이슈라고 할 수 있다.

사이버불링과 관련한 기존 연구는 주로 사이버불링의 개념적 정의에 관한 연구 (Abu-Nimeh et al., 2011; Slonje et al., 2013; Vandebosch et al., 2008), 사이버불링의 종류와 그 분류에 대한 연구 (Aoyama et al., 2010), 전통적 불링과 사이버불링 간의 관계에 대해서 조명한 연구 (Brown et al., 2014; Kwan et

al., 2013), 사이버불링의 진단 방법에 대해서 제시한 연구 (Cetlin et al., 2011; Mason, 2008), 사이버불링의 효과에 대한 연구 (Talwar et al., 2014; Dredge et al., 2014), 사이버불링에 대한 대응 방안에 관한 연구 (Beale et al., 2007; Bhat, 2008; Diamanduros et al., 2008; Keith et al., 2005)에 초점을 맞추고 있다. 이 중에서 본 연구가 초점을 두고 있는 분야는 사이버불링에 대한 대응 방안에 관한 연구인데, 지금까지 해당 연구 분야에서는 주로 사이버불링 피해 학생의 부모나 학교 상담 선생님이 어떤 가이드라인을 토대로 피해 학생을 관리해야 하는지를 포괄적으로 논의했을 뿐이었다. 사이버불링의 피해자가 전 연령층이 될 수 있음을 인식하고, 이를 바탕으로 구체적인 사이버불링에의 대응 방안을 연구한 것은 찾아볼 수 없다.

사이버불링에 효과적으로 대응할 수 있는 방안으로는 여러 가지가 제시될 수 있겠지만, 본 연구는 온라인상의 호의적 댓글 달기, 일명 “선플(선의적인 댓글) 달기”라고 불리는 행위에 대해 특별한 관심을 두고, 그러한 선플 행위를 촉진시키는 동기 요인과 저해시키는 동기 요인이 각각 무엇인지에 대해 전 연령층을 대상으로 인터뷰를 실시하여 알아보는 데 그 목적을 둔다. 선플 행위의 중요성은 이미 ‘선플운동본부와 같은 기관의 “선플 달기 운동”의 활성화를 통해 입증된 바 있다. 실제로 전국에서 선플 달기 운동에 가장 높은 참여율을 보이고 있는 울산시의 경우, 선플 봉사 활동을 시작한지 1년여 만에 사이버불링을 포함한 학교 폭력 건수가 64%나 감소하는 효과를 보인 바 있다 (정용철, 2013).

이렇듯 온라인상에서 호의적 댓글을 다는 행위는 온라인상의 친사회적 행동 (prosocial behavior)의 일종이라고 해석될 수 있으므로, 구체적으로 본 연구에서는 온라인 친사회적 행동으로서의 호의적 댓글 달기의 동기 요인에 관한 탐색적 연구를 진행하고자 한다. 본 연구는 오늘날 심각한 사회문제로 대두되고 있

는 사이버불링에의 대응 방안으로서 온라인상에 호의적 댓글을 다는 행위를 온라인 친사회적 행위의 하나로 간주하고 그 동기 요인을 살펴본 첫 번째 연구로서 학술적 시사점을 지닌다. 또한, 실무적 관점에서 본 연구는 긍정적인 온라인 문화 형성을 위한 캠페인 제작이나 정책 입안에 중요한 기여를 할 수 있을 것으로 생각된다.

## 2. 온라인 친사회적 행동 관련 선행 연구

친사회적 행동은 다른 사람에게 이익을 주는 개인의 사회적 반응 (Barton, 1986)으로, 비사회적 행동 (nonsocial behavior)이나 반사회적 행동 (antisocial behavior)과는 구분되는 개념이다. 친사회적 행동의 많은 유형들 (예: 동정, 자선, 기부, 교환, 친절, 공유, 돕기, 이타적 행동)은 주로 한 개인이 다른 개인에게 자발적으로 도움을 주는 형태로 나타나는데 (Dávila et al., 2013; Eagly, 2009), 개인뿐만 아니라 사회 집단이나 조직들도 친사회적 행동의 수혜자가 될 수 있다는 점에서 조직 단위의 친사회적 행동의 한 유형인 ‘조직 시민행동 (organizational citizenship behavior)’ 개념이 제시되기도 했다 (Dovidio et al., 2006; Smith et al., 1983; Organ et al., 2006).

조직시민행동이란 자신이 속한 조직의 동료들 기꺼이 도와주고 그와 함께 협력하고 공유하는 일련의 행동을 의미하는데 (강재정 외, 2012; 김경규 외, 2009), 이는 특정 조직 내 구성원들 간의 결속력이나 신뢰 등의 내재적 요인과 공식적 보상시스템과 같은 외재적 요인을 그 기반에 둔다. 따라서 온라인상의 친사회적 행동을 조명하는 데 있어서 조직시민행동을 적용한다면, 각 개인들이 실천하는 포괄적인 의미에서의 친사회적 행동을 파악하는데 다소 제약이 있을 것으로 판단된다. 이러한 논의에 따라, 본 연구에서는 소셜미디

[표 1] 온라인 친사회적 행동에 관한 선행 연구

연구	온라인 친사회적 행동 유형	연구 내용
Amichai-Hamburger (2008)	온라인 봉사활동 (Online volunteering)	온라인 봉사활동의 성공 배경을 개인 수준, 대인 간 수준, 그룹 수준 등 세 가지로 구분하고, 각각의 인터넷 봉사 프로젝트 수행 동기요인을 정보 (information) 측면 (예: 정보 접근의 용이성)과 커뮤니케이션 (communication) 측면 (예: 실제 자아의 표출)에서 분석함.
김수정 외 (2013)	미국 드라마 자막 제작 활동	자막 제작자 인터뷰 및 문헌조사 결과, 제작자의 자기만족감, 몰입, 책임감, 즐거움, 감정이입 등의 내재적 동기가 자발적인 자막 제작 및 공유 행위에 큰 영향을 미침을 밝힘.
Yew (2011)	온라인 음악 공유 (ccMixter)	소셜 네트워크 분석 (Social Network Analysis)을 통해 네트워크상 중심부에 위치한 그룹이 상당량의 음악을 리믹스 (remix)하고 공유하는 데 책임을 지고 있음을 밝힘. 해당 그룹은 웹사이트에서 형성된 사회적 규범에 의해 그렇게 활발한 음악 공유 활동을 펼치는 것으로 나타남.
Osterloh and Rota (2007)	오픈 소스 소프트웨어 개발	오픈 소스 소프트웨어 개발에 공헌하는 동기로서의 이익 요인은 확장된 기능성 (extended functionality), 명성 (reputation), 즐거움 (enjoyment), 친사회적 동기 (prosocial motives) 등인 것으로 나타남.
Wasko and Faraj (2000)	전자 실행 공동체 (Electronic Communities of Practice)에서의 지식 공유	사용자들이 온라인 전문가 커뮤니티에 참여하는 이유와 다른 멤버들을 돕는 이유를 분석한 결과, 참여 자체를 즐거워하거나, 도움을 주는 것이 즐겁거나 만족스럽다고 느끼는 등 내적 동기가 중요하게 작용하는 것으로 나타남.
Ma and Agarwal (2007)	온라인 지식 공헌	가상 공간에서의 공동 현존감 (virtual co-presence), 자기 표현 (self-presentation) 등이 인지된 신원 검증 (perceived identity verification)에 긍정적인 영향을 주며, 이는 온라인 커뮤니티에서의 만족감과 지식 공헌에 긍정적인 영향을 미침을 실증적으로 밝힘.
Wright and Li (2011)	온라인상에서 타인을 돕거나 격려를 해주는 등의 친사회적 행위	공동 구성 이론 (co-construction theory)이 온라인 친사회적 행동의 맥락에서 적용되는지 살펴봄. 연구 결과, 18~25세의 청년층의 경우, 그들의 면대면 친사회적 행동이 SNS, 온라인 메신저, 문자 메시지 교환 등에서 친사회적 행동에 참여하는 것과 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 나타남.
Wang et al. (2008)	온라인 게임 공간에서 게이머들이 서로 돕는 행위	설문 결과, 이타심 (altruism)과 호혜성 (reciprocity)이 게이머들의 돕는 행위 또는 친사회적 행위에 동시에 영향을 미침을 밝힘.

어나 다음 아고라 (Daum Agora)와 같은 ‘온라인 공개 게시판’이나 ‘온라인 커뮤니티’를 특정 조직으로 보기 보다는, 개별적인 커뮤니티 참여자들이 모여서 자유롭게 친사회적인 행동을 할 수 있는 공간으로 이해한다.

따라서, 본 연구는 온라인상에서 발생하는 친사회적 행동을 ‘온라인 친사회적 행동 (online prosocial behavior)’이라고 정의한다. 온라인 친사회적 행동이란 한 개인이 온라인상에서 다른 사람이나 집단에 이익을 주거나 도와주기 위해 자발적으로 수행하는 행동 (Bar-Tal, 1976; Mussen and Eisenberg, 1977)이

라고 할 수 있다.

온라인 친사회적 행동과 관련 기존 연구를 보면, Sproull 외 (2005)의 연구에서는 온라인 친사회적 행동의 세부 유형을 다음과 같이 구분하였다. 온라인 친사회적 행동은 먼저 온라인 자선 단체를 통한 금전적 기부 활동이나 대용량 데이터 분석 연구를 위한 개인용 컴퓨터의 유휴 컴퓨팅 자원을 기부하는 등 경제적 또는 물리적 자원을 기부하는 유형이 있다. 오픈 소스 소프트웨어 (Open Source Software) 개발을 위해 소프트웨어 및 코드 등을 공유하거나 (Osterloh and Rota, 2007), 온라인 학습 커뮤니티를 통해 도움이 필

요한 학생들을 위한 무료 학습 지도와 학습 자료를 공유하는 등 역량과 재능을 공유하는 유형도 발견된다. 이러한 유형 중 김수정 외 (2013)의 연구에서는 미국 드라마의 자막을 제작하여 공유하는 행위를 통해 온라인 친사회적 행동의 동기 요인들을 밝혀낸 바 있으며, Bock 외 (2005)와 Kankanhalli 외 (2005)는 온라인 지식 공유 행위에 대한 연구를 진행하였다.

이와 더불어, 온라인 친사회적 행동의 또 다른 유형으로는 자발적 온라인 토론 그룹을 조직 및 운영하는 데 시간과 노력을 기부하고, 그룹 내에서 정보를 공유하며 감정적 지원과 지지를 보내는 것 등이 제시되기도 한다. 위의 <표 1>은 온라인 친사회적 행동과 관련된 기존 연구를 일부 정리한 것이다. 해당 표에 제시된 온라인 친사회적 행동 관련 선행연구들은 대체로 최근의 정보시스템 분야의 논문만을 보여주고 있지만, 여타 분야에서도 온라인 친사회적 행동과 관련한 연구가 진행되어 왔다. 예를 들어, 김선희 외 (2014)는 친사회적 행동의 관점에서 지속가능한 웹 기술 수용에 미치는 영향 요인을 연구한 결과, 사회적 책임성과 사회적 유용성과 같은 친사회적 행동 요소들이 지속적인 웹 기술 수용에 긍정적인 영향을 미침을 밝힌 바 있다. 또한, 김재욱 외 (2002)는 온라인 커뮤니티상에서 추진되는 마케팅 활동과 친사회적 행동 간의 관계에 있어서 몰입이 어떠한 역할을 수행하는지 밝힌 바 있다. 이때, 몰입은 커뮤니티상에서의 친사회적 행동이라고 할 수 있는 사회적 참여나 지원적 참여 행위에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

이상의 선행 연구들을 살펴보면, 온라인 친사회적 행동과 관련한 연구는 대부분 물리적 자원이나 지식, 역량 등을 공유하거나 공헌하는 활동에 초점을 맞춰 왔음을 알 수 있다. 온라인상에서 타인을 위해 선의적인 댓글을 다는 행위 역시 온라인상의 의미 있는 친사회적 행위로 기능할 수 있음에도 불구하고, 이러한 댓글 행위에 대해 연구한 문헌은 찾아볼 수 없다.

이에 본 연구에서는 온라인 친사회적 행동의 세부 유형으로 온라인상의 호의적 댓글 행동을 새롭게 제시하고자 하였다. 본 연구에서 온라인 친사회적 행동의 하나로서 바라보는 ‘호의적 댓글 행위’는 온라인 커뮤니티 내에서 타인이나 집단에 이익을 주거나 도움을 주기 위해 자발적으로 게시글 또는 댓글의 형태로 정보를 제공하거나, 격려, 칭찬, 위로 등의 감정적인 지원을 하는 행위로 정의하였다 (Bar-Tal, 1976; Mussen and Eisenberg, 1977; Sproull et al., 2005). 본 연구는 온라인상에서의 호의적 댓글 행위에 대한 동기 요인을 분석하기 위해 전 연령층을 대상으로 인터뷰를 실시하여 관련 요인들을 도출하고자 한다.

### 3. 연구방법론

본 연구에서는 온라인상에서 호의적 댓글을 쓰는 행동을 온라인 친사회적 행동의 세부 유형으로 정립하고, 그것을 촉진시키는 동기 요인과 저해시키는 동기 요인을 인터뷰 방법론을 통해 도출하고자 한다. 인터뷰 방법론은 정성적 연구방법 중의 하나로 현상에 대한 세밀하고 풍부한 이해를 가능하게 하고, 이전에 발견되지 않은 새로운 결과를 제시할 수 있다는 장점을 지닌다 (Yin, 2003; Adams et al., 1998; 현경택 외, 2010; 하성욱, 2009; 전병호 외, 2008). 따라서 본 연구에서는 온라인 댓글이라는 새로운 연구 맥락에 대한 탐색적 연구로서 인터뷰 방법론을 활용하여 현상에 대한 이해를 도모하고, 기존의 온라인 친사회적 행동과 관련한 연구에서 발견되지 않았던 새로운 요인에 대해서도 조명하고자 한다.

인터뷰는 네 가지 단계로 진행되었다. 우선, 연구자들은 인터뷰 실행 계획을 수립한다. 둘째, 인터뷰 대상자를 탐색하여 의뢰한다. 셋째, 인터뷰를 시행하면서 연구의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 섬세한 기록



과 관찰을 병행한다. 이때, 인터뷰 내용의 정확성과 정보 전달의 용이성을 위해 녹음을 실시하고자 했고, 해당 작업은 인터뷰 대상자의 허락을 구한 뒤 진행되었다 (권상집 외, 2013). 마지막으로, 인터뷰 결과를 분석한다. 연구자들은 인터뷰 결과 분석 시에 정확성과 신빙성을 높이기 위해 참여자 확인(member check) 절차를 수행함으로써 일부 확인이 필요한 인터뷰 내용에 대한 참여자의 견해를 요청하기도 했다 (Creswell, 2007; 최은수, 2008). Lincoln과 Guba (1985)는 해당 기법이 “신빙성을 형성하기 위한 가장 중요한 기법”이라고 강조한 바 있다.

[표 2] 인터뷰 응답 표본의 인구통계학적 특성

구분	구분	표본 수 (명)	비율 (%)
성별	남성	26	45.6
	여성	31	54.4
나이	만 14-19세	6	10.5
	만 20-29세	22	38.6
	만 30-39세	18	31.6
	만 40-49세	6	10.5
	만 50세 이상	5	8.7
직업	학생	21	36.8
	사무직	16	28.1
	전문직	13	22.8
	주부	4	7
	기타	3	5.3
합계		57	100

이러한 인터뷰 내용과 해석에 대한 분석의 일환으로, 연구자들은 인터뷰 데이터에 대한 코딩 작업을 수행하기도 했다. 연구자들은 신뢰도에 있어 필사된 데이터를 분석하기 위해 여러 명이 코딩 작업을 수행한다는 점에 기초하여 코딩 담당자들 간의 합의에 초점을 두었다 (Creswell, 2007). 이때, 코딩 작업을 수행하는 연구자들은 정확하게 합의된 코딩이 무엇이고, 코딩 명칭과 개별 연구자의 코딩 결과가 서로 일치하는지에 중점을 두고 코딩 작업을 수행하였다. 연구자

들은 각자의 코딩 결과를 비교하면서 연구자 모두가 특정 문장에 대해 동일한 코드 용어를 사용했는지 살펴보았으며, 결론은 ‘그렇다’ 혹은 ‘아니다’로 결정되었다. 이를 바탕으로 연구자들 간 합의의 비율을 계산해보았을 때 특정 문장에 대한 코딩이 80% 이상 합의될 시에 신뢰도가 보장된다고 판단하였다 (Miles and Huberman, 1994).

인터뷰 응답자는 만 14세 이상 60세 미만의 소셜 미디어 및 온라인 공개 게시판 사용자 60명을 대상으로 하였으며, 그 중 무성의하게 응답한 3명을 제외하고 57명의 응답을 분석에 사용하였다. 인터뷰 대상으로부터는 온라인상의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 동기 요인과 저해시키는 동기 요인에 대해 개방형으로 질문한 뒤, 총 159개의 응답 내용을 추출할 수 있었다. 위의 <표 2>는 인터뷰 응답자의 인구통계학적 특성을 나타낸다. 인터뷰 응답자는 남성과 여성 각각 45.6%, 54.4%로 구성되었다. 연령대는 20대와 30대가 가장 많은 38.6%와 31.6%로 나타났다. 본 연구는 이들에 대해 인터뷰를 실시한 결과를 바탕으로 사람들이 온라인상에서 호의적 댓글을 다는 동기 요인에 대해 체계적으로 분석하여 제시하고자 한다.

#### 4. 연구 결과 및 토의

본 연구가 온라인 공개게시판 이용자들을 대상으로 인터뷰를 실시하여 도출한 온라인상의 호의적 댓글 행위의 동기 요인은 크게 해당 행위를 촉진시키는 동기 요인과 저해시키는 동기 요인으로 구분될 수 있다. 인터뷰 내용을 체계적으로 분석한 뒤 정리한 코딩 결과는 아래 <표 3>에서 확인할 수 있다. 인터뷰 수행 결과, 본 연구는 온라인상의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 7가지 동기 요인 (자기 표현, 즐거움, 사회적 기여, 감정적 지지, 명성, 금전적 보상, 호혜성)과 저해시

[표 3] 인터뷰 내용 코딩 결과

구분	코딩 범주	응답 내용 예시	N (%)
촉진 동기 요인	자기 표현	나의 생각을 표현함으로써 내 자신을 드러낼 수 있다.	41 (34.2%)
		내가 착하고 정의로운 사람이 된 것 같다.	
	즐거움	남을 도움으로써 즐거움을 느낀다.	34 (28.3%)
		선행을 베풀었다는 기분과 보람이 느껴진다.	
		이타주의를 실현함으로써 그 자체로 즐거움과 만족을 느낀다.	
	사회적 기여	악플 (악성 댓글)이 많은 게시판의 부정적인 분위기를 정화할 수 있다.	17 (14.2%)
		나의 정보를 공유함으로써 기여하는 느낌을 받을 수 있다.	
	감정적 지지	글을 쓰는 커뮤니티에 대해 소속감을 느낄 수 있다.	16 (13.3%)
		호의적 댓글을 통해 공감대와 우정을 형성할 수 있다.	
		호의적인 댓글에서 감정적 지지가 느껴진다.	
	명성	커뮤니티상에서 명성을 얻을 수 있다.	6 (5.0%)
	금전적 보상	포인트나 마일리지를 적립할 수 있다.	4 (3.3%)
댓글 아르바이트를 통해 돈을 벌 수 있다.			
호혜성	내가 악플이나 사이버불링 같은 문제 상황에 처했을 때, 타인의 호의적 댓글로부터 도움을 받을 수 있다.	2 (1.7%)	
	내가 정보가 필요할 때 다른 사람이 정보를 남겨줄 것이다.		
저해 동기 요인	사회적 불안감	'착한 척 한다,' '가식적이다,' '(댓글 달기) 아르바이트 같다' 등 비난이나 악플이 달린다.	36 (92.3%)
		'가만히 있어라,' '너는 뭐냐' 등의 지지를 받는다.	
		내 실명이 드러나기 때문에 진심을 드러낼 수 없다.	
	노력	글 작성에 많은 시간이 걸린다.	3 (7.7%)
글을 쓰기 위해 로그인을 해야 하는 것이 귀찮다.			

키는 2가지 동기 요인 (사회적 불안감, 노력)을 도출할 수 있었다.

먼저, 사람들이 온라인상에서 호의적 댓글을 다는 이유로 가장 많이 꼽은 것은 '자기 표현'이었다. 즉, 가장 많은 41명의 응답자는 호의적 댓글을 쓰면 자신의 생각과 의견을 표현할 수 있고, 이를 통해 해당 온라인 커뮤니티에서 자신의 이미지를 향상시킬 수 있기 때문에 호의적 댓글을 다는 것으로 분석된 것이다. 이처럼 자기 표현을 할 수 있기 때문에 온라인상에서 친사회적 행동을 한다는 것은 기존 연구에서 온라인상의 지식 공헌에 영향을 미치는 선행 요인들 중 하나로 자기 표현을 검증한 연구 (Ma and Agarwal, 2007)

와 온라인상에서 개인이 봉사활동 프로젝트를 자발적으로 수행하는 동기 요인으로 실제 자아의 표출 (revealing the 'real me')을 논의한 연구 (Amichai-Hamburger, 2008)와 일치하는 결과라고 할 수 있다. 관련 인터뷰 내용은 다음과 같다.

- 다음 아고라에서는 호의적인 댓글을 올림으로써 나와 연관성이 높은 상황이나 관심 있는 주제에 대해 드러낼 수 있다 (27세, 대학원생)
- 게시판이 활발하지 않은 시간대에 다른 사람 글에 좋은 댓글을 달아주면 그 사람을 '댓글 천사'라고 부른다 (26세, 대학생)

다음으로 많은 34명의 응답자들은 호의적 댓글을 쓰면 ‘즐거움’과 같은 심리적 보상을 느끼게 되기 때문에 온라인상에서 호의적 댓글을 쓰는 것으로 분석되었다. 이와 같이 즐거움을 느낄 수 있기 때문에 호의적 댓글 행위와 같은 친사회적 행동을 한다는 것은 온라인 친사회적 행동과 관련한 기존 연구 중에서 사람들이 참여 자체를 즐거워하거나 남들을 돕는 데 즐거움을 느끼기 때문에 온라인 커뮤니티에서 지식 공유와 같은 친사회적 행동을 하게 됨을 밝힌 연구 (Wasko & Faraj, 2005)와 일치한다고 볼 수 있다. 이와 관련한 인터뷰 내용은 다음과 같다.

- 내 댓글을 보고 누군가 힘을 낼 수 있을 것 같아서 보람 있다 (18세, 고등학생)
- 좋은 정보를 보고 나면 그냥 가는 것보다는 “잘 봤습니다”, “좋은 정보 감사합니다” 같이 짧은 댓글을 남기는 것이 서로 즐거운 일이라고 생각한다 (49세, 주부)

온라인상의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 동기 요인으로 합산하여 약 62.5%의 응답 비율을 차지한 ‘자기 표현’과 ‘즐거움’ 이외에 사회심리학적 측면에서 나타나는 사회적 보상 요인들도 도출할 수 있었다. 17명의 응답자는 호의적 댓글을 통해 온라인 게시판의 부정적인 측면을 정화하거나 커뮤니티 내 다른 사람들에게 긍정적인 기여를 할 수 있다고 응답하였다. 다시 말해, 그들은 온라인 커뮤니티에서 ‘사회적 기여’를 할 수 있다는 측면에서 호의적 댓글을 다는 것으로 해석할 수 있는 것이다. 이처럼 사회적 기여를 하기 위해 온라인상에서 친사회적 행동을 수행한다는 것은 온라인 친사회적 행동과 관련한 기존 연구에서 아직 밝혀진 바 없는 새로운 동기 요인이라고 할 수 있다. 따라서, 해당 변수는 본 연구의 인터뷰를 통해 찾아낸 온

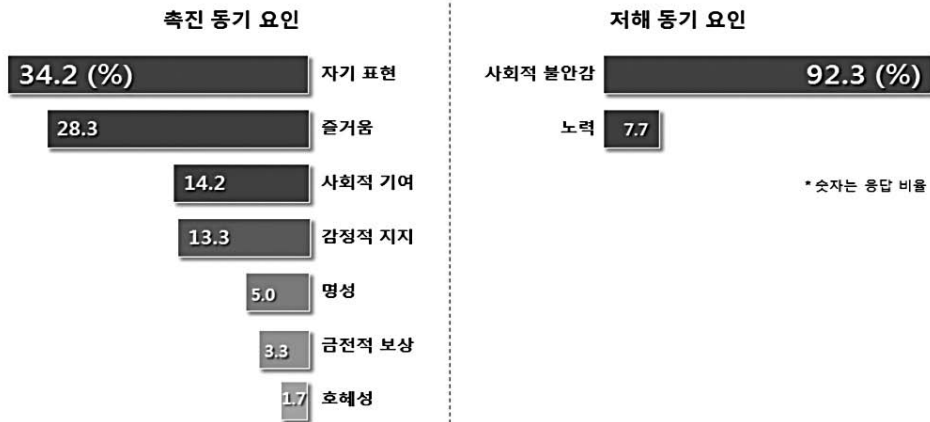
라인 친사회적 행동의 새로운 동기 요인으로서 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있다. 다음은 해당 요인과 관련한 인터뷰 내용을 보여준다.

- 호의적인 댓글은 사회의 선을 실현할 수 있는 느낌이 들고, 다른 사람들이 긍정적으로 동조하는 전반적인 분위기 형성할 수 있다 (32세, 회사원)
- 온라인 게시판에서 착한 일을 한 사람들에게 댓글로 사람들이 칭찬을 많이 해주면 또 착한 일을 하는 사람들이 생길 수도 있을 것 같고, 좀 더 주변 사람들에게 관심을 가지는 사람들이 늘어날 수 있을 것 같다. 글 쓴 사람도 칭찬을 받은 만큼 앞으로 더 열심히 살 것이고 다른 사람들은 그런 훈훈한 글을 보면서 감동받고 자신도 따뜻하게 살아갈 수 있을 것이라고 생각한다 (18세, 고등학생)

또 다른 사회적 보상 요인으로는 16명의 응답자가 선택한 ‘감정적 지지’가 있다. 해당 요인을 바탕으로 한 온라인상의 호의적 댓글 행위를 통해 응답자들은 커뮤니티 구성원들로부터 감정적 지원을 받고, 소속감이나 우정 등을 느낄 수 있다고 응답하였다. 온라인 친사회적 행동의 동기 요인으로서 감정적 지지가 갖는 중요성은 기존 연구에서도 발견되는데, 예컨대 김수정 외 (2013)의 연구에서는 친사회적 행동 동기로서 다른 사람의 힘든 상황을 보면 걱정스러워하고 위로해주고 싶다는 측면에서 ‘공감’이 제시된 바 있다. 또한, Sproull 외 (2005)의 연구에서는 자발적인 토론 그룹이 서로에게 정보를 공유해줄 뿐만 아니라, 감정적인 지원을 제공해주기 위해 자발적으로 토론에 참여하는 것임을 밝힌 바 있다. 이러한 감정적 지지에 관해 언급한 인터뷰 사례로는 다음을 들 수 있다.

- 댓글에 논리적인 근거나 정확한 정보를 제시하는 글은 사람들에게 공감을 얻을 수 있다 (31세, 회사원)





[그림1] 온라인 호의적 댓글 행위의 동기 요인 분석 결과

- 누군가 안 좋은 일을 올린 게시물에다가 응원과 위로를 하면 그 사람과 친한 것처럼 느껴지고 그 사람에게 공감을 느낀다 (35세, 대학원생)

이 밖에도, 인터뷰 응답 내용 중에서 명성이나 금전적 보상, 호혜성과 같은 동기 요인들도 도출할 수 있었다. 기존 연구에서도 명성 (Donath, 1999; Constant et al., 1996; Wasko & Faraj, 2005), 금전적 보상 (김수정 외, 2013), 호혜성 (Wang & Wang, 2008; Wasko & Faraj, 2005; 김수정 외, 2013)은 온라인상에서 친사회적 행동을 수행하는 데 긍정적인 영향을 미치는 동기 요인들로 분석되었다. 그러나 온라인 친사회적 행동 중에서도 특히 온라인상의 호의적 댓글 행위에 대한 동기 요인을 탐색적으로 살펴보고자 한 본 연구에서는 이러한 요인들이 적은 응답자 수를 확보할 뿐이었다. 이와 관련한 인터뷰 사례들은 다음과 같다.

- 좋은 말을 댓글로 쓰면 포인트를 받을 수 있다 (27세, 사무직)
- 기업 홍보를 위해 좋은 댓글을 써주는 아르바이트를 하면 돈을 벌 수 있다 (23세, 대학생)

반면, 온라인상에서의 호의적 댓글 행위를 저해시키

는 동기 요인으로는 ‘사회적 불안감’과 ‘노력’이 도출되었는데, 두 요인 중에서도 사회적 불안감은 약 92.3%의 응답 비율을 보이면서 응답자들이 온라인상에서 호의적 댓글을 달지 않는 데 매우 큰 영향을 주는 것으로 분석되었다. 사회적 불안감은 온라인 친사회적 행동으로 나아가는 것을 저해하는 선행 요인으로서 온라인 친사회적 행동과 관련한 기존 연구에서도 강조되어온 바 있다 (Ma & Agarwal, 2007; 김수정 외, 2013). 기존 연구에서는 노력이 온라인상의 친사회적 행동을 저해하는 요인으로 지적되었지만 (김수정 외, 2013; Sproull et al., 2005), 온라인 친사회적 행동 중에서도 특히 온라인상의 호의적 댓글 행위에 대해 조명한 본 연구에서는 해당 요인이 사회적 불안감에 비해 매우 적은 응답 비율을 보이는 것으로 나타났다. 이에 대한 인터뷰 내용은 다음과 같다.

- 댓글을 쓰지 않아도 별로 문제될 것이 없는데 괜히 댓글을 쓰면 내가 욕을 먹거나 심하면 신상이 털릴 수도 있기 때문에 쓰고 싶지 않다 (29세, 회사원)
- 웹툰에 작가에 대한 악플이 너무 많아서 말려보려고 해도 막상 글을 쓰면 나까지 욕을 먹을 것 같아서 못 쓰겠다 (18세, 고등학생)

정리하면, 본 연구 결과는 위의 <그림 1>처럼 시각화할 수 있다. 인터뷰 응답 내용 및 응답 비율을 살펴보면, 온라인 커뮤니티 참여자들의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 요인으로는 명성 (5.0%)이나 금전적 보상 (3.3%), 호혜성 (1.7%)과 같은 외적인 요인들보다는, 자기 표현 (34.2%)이나 즐거움 (28.3%)과 같은 개인의 내재적 요인들과 사회적 기여 (14.2%)나 감정적 지지 (13.3%)와 같은 개인의 사회심리학적 요인들이 더 영향력이 있는 것으로 분석되었다.

한 개인이 온라인상에서 타인을 위해 자발적으로 호의적 댓글을 작성해주는 행위를 온라인 친사회적 행동 유형의 하나로 볼 때, 본 연구가 인터뷰를 통해 도출한 온라인상에서 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 7가지 요인들 중 6가지 요인들 (자기 표현, 즐거움, 감정적 지지, 명성, 금전적 보상, 호혜성)은 이미 온라인 친사회적 행동과 관련한 기존 문헌에서 밝혀진 바 있는 선행 요인 내지는 동기 요인이기 때문에 그 연장선상에서 이해될 수 있다. 그러나, 호의적 댓글을 통해 온라인 커뮤니티 내 분위기를 정확히 할 수 있거나 사회의 선을 실천할 수 있다는 ‘사회적 기여’와 같은 동기 요인은 기존의 온라인 친사회적 행동 유형 (예: 온라인 봉사활동, 온라인 음악 공유, 온라인 지식 공헌)의 동기 요인과 관련한 연구에서 도출된 바 없는 온라인 호의적 댓글 행위만의 독특한 동기 요인이라고 할 수 있다. 따라서, 사회적 기여 변수는 본 연구의 인터뷰를 통해 도출된 온라인 친사회적 행동의 새로운 동기 요인이라는 점에서 상당히 의미가 있다.

반면, 온라인 커뮤니티 참여자들의 호의적 댓글 행위를 저해시키는 요인으로는 ‘사회적 불안감’이 92.3%의 응답 비율을 보임에 따라 7.7%의 응답 비율을 보인 ‘노력’에 비해 압도적으로 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전체 인터뷰 응답자 57명 중 3명만이 온라인상에서 호의적 댓글을 작성하는 데 많은 노력이 들어간다는 것을 그 저해 요인으로 선택한 것을 보면, 온라인

인상에서 호의적 댓글을 작성하는 데 드는 노력이나 시간이 사용자들이 번거롭다고 인식할 만큼 크지는 않음을 알 수 있다.

## 5. 학술적·실무적 시사점

### 5.1 학술적 시사점

본 연구는 오늘날 스마트폰의 보급과 소셜미디어 이용자의 증대로 날로 극심해지고 있는 사이버불링 문제에 대한 효과적인 대응 방안으로서 온라인상의 호의적 댓글 행위에 주목하고, 인터뷰 방법론을 통해 그 동기 요인을 살펴본 연구로서 다음과 같은 학술적 시사점을 지닌다.

첫째, 본 연구는 사이버불링 현상을 해소하기 위한 대응 방안으로서 구체적으로 온라인상의 호의적 댓글 행위에 관해 주목한 첫 번째 연구로서 중대한 학술적 의의를 지닌다. 지금까지 행해진 사이버불링 관련 연구는 주로 그에 대한 개념 및 정의 (Abu-Nimeh et al., 2011; Slonje et al., 2013; Vandebosch et al., 2008), 종류 및 분류 (Aoyama et al., 2010), 전통적 불링과의 관계 (Brown et al., 2014; Kwan et al., 2013), 진단 방법 (Cetlin et al., 2011; Mason, 2008), 효과 (Talwar et al., 2014; Dredge et al., 2014)에 초점을 맞추고 있었다.

물론, 사이버불링 문제를 어떻게 해결할 수 있을지에 있어서 그 대응 방안을 탐구한 연구들도 더러 있었지만 (Beale et al., 2007; Bhat, 2008; Diamanduros et al., 2008; Keith et al., 2005), 해당 연구들은 사이버불링 문제가 전 연령층을 포괄하는 심각한 사회 문제임을 간과함에 따라 학교에서 사이버불링을 당하는 학생들을 어떻게 돌봐줄 것인가에 집중할 뿐이었다. 따라서, 본 연구에서 오늘날 나이를 불문하고 온라인상의 모든 참여자들을 타깃으로 삼고 있는 사이버

불링 문제를 해소하기 위한 구체적인 방안으로서 온라인상의 호의적 댓글 행위를 설정하고, 그 동기 요인을 탐색하기 위해 전 연령층을 대상으로 인터뷰를 실시한 것은 상당히 시의적절하고 의미 있는 것이라고 할 수 있다.

둘째, 본 연구는 사람들이 왜 온라인상에서 타인을 위해 호의적인 댓글을 작성해주는지 그 동기 요인을 정성적 연구인 인터뷰 방법론을 토대로 파악한 연구로서 상당한 학술적 의미를 갖는다. 기존에 사이버불링 현상을 해소할 수 있는 적절한 대응 방안으로서 '선플 달기 운동'이 사회적으로 긍정적인 평가를 받아오긴 했으나, 근본적으로 '어떻게' 해야 사람들의 선플 행위를 활성화시킬 수 있는지에 관한 학술적 차원의 논의는 부족한 상황이었다. 이에 본 연구가 인터뷰를 통해 도출한 온라인상의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 동기 요인 7가지 (자기 표현, 즐거움, 사회적 기여, 감정적 지지, 명성, 금전적 보상, 호혜성)와 저해시키는 동기 요인 2가지 (사회적 불안감, 노력)는 온라인 커뮤니티 참여자들의 호의적 댓글 행위를 보다 심도 있게 이해할 수 있도록 하는 데 기여할 것으로 보인다. 본 연구 결과는 기존의 선플 행위를 보다 효과적으로 설명하는 데 필요한 학문적 근거를 마련하는 데 초석이 될 것으로 기대된다.

마지막으로, 본 연구는 온라인상의 호의적 댓글 행위를 특별히 온라인 친사회적 행동의 일환으로 정의함으로써 온라인 친사회적 행동의 동기 요인과 관련한 기존 문헌에 가치를 더했다는 점에서 학술적 의의를 갖는다.

앞서 본 연구에서는 기존의 친사회적 행동 개념을 바탕으로 온라인상에서 타인을 위해 호의적 댓글을 다는 행위를 온라인 커뮤니티 내에서 타인이나 집단에 이익을 주거나 도움을 주기 위해 자발적으로 게시글 또는 댓글의 형태로 정보를 제공하거나, 격려, 칭찬, 위로 등의 감정적인 지원을 하는 행위로 정의한 바

있다 (Bar-Tal, 1976; Mussen and Eisenberg, 1977; Sproull et al., 2005). 이러한 온라인 친사회적 행위의 유형을 촉진시키는 동기 요인으로는 총 7가지가 도출되었는데, 이때 자기 표현 (Ma and Agarwal, 2007; Amichai-Hamburger, 2008), 즐거움 (Wasko & Faraj, 2005), 감정적 지지 (김수정 외, 2013; Sproull et al., 2005), 명성 (Donath, 1999; Constant et al., 1996; Wasko & Faraj, 2005), 금전적 보상 (김수정 외, 2013), 호혜성 (Wang & Wang, 2008; Wasko & Faraj, 2005; 김수정 외, 2013) 등 6가지의 동기 요인들은 기존의 온라인 친사회적 행동 관련 문헌에서도 발견할 수 있다. 그러나 사회적 기여 변수의 경우, 본 연구에서 인터뷰를 통해 도출해낸 온라인상의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 새로운 동기 요인이라는 점에서 상당한 의미가 있다고 할 수 있다.

이렇게 온라인 친사회적 행동 유형의 하나인 온라인상의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 동기 요인들 말고도, 본 연구에서는 해당 행위를 저해시키는 동기 요인들로 사회적 불안감 (Ma & Agarwal, 2007; 김수정 외, 2013)과 노력 (김수정 외, 2013; Sproull et al., 2005)을 도출함으로써 기존의 온라인 친사회적 행동과 관련한 문헌에서 발견된 동기 요인들을 온라인상의 호의적 댓글 행위라는 새로운 연구 맥락에서 확인하는 데 기여하였다.

## 5.2 실무적 시사점

본 연구는 온라인 커뮤니티 운영자나 SNS 관리자, 정책 입안자 등 사이버불링 문제 해결에 기여할 수 있는 다양한 사람들에게 사이버불링을 해소할 수 있는 방법에 대한 통찰력을 제공해줄 수 있다는 점에서 실무적 시사점을 지니는데, 그 세부적인 내용을 소개하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 인터뷰 내용을 분석한 결과에 따르면 자기 표현과 즐거움과 같은 개인의 내재적 동기 요

인들이 각각 41명 (34.2%), 34명 (28.3%)의 지지를 받으면서 사람들이 온라인상에서 타인을 위해 호의적인 댓글을 작성하는 데 영향을 미치는 가장 중요한 동기 요인들인 것으로 나타났다. 온라인 커뮤니티 담당자들, 예컨대 인터넷 카페 운영자나 각종 SNS 관리자는 이를 바탕으로 사이버불링을 해소하고 궁극적으로 긍정적인 온라인 문화를 형성하기 위한 적절한 관리 방침을 제시할 수 있다. 예컨대, 무조건적으로 사이버불링과 같은 사회 문제를 함께 타파하자는 맥락에서 온라인상의 호의적 댓글 달기를 활성화시키려고 하기 보다는, 온라인상에서 호의적 댓글을 다는 것이 작성자 본인의 긍정적인 이미지를 표출하고, 즐거움과 같은 긍정적인 감정을 느끼는 데에도 큰 기여를 함을 강조할 필요가 있다. 그래야 사람들은 지나친 심적 부담이나 압박, 강요를 느끼지 않고, 개인의 가치를 지키면서 자발적으로 타인을 위한 댓글 활동에 지속적으로 참여할 수 있다.

이를 반영한 최근의 사례로는 지난 2014년 12월에 소외된 이웃을 돕기 위해 다음카카오가 통합된 뒤 처음으로 실시한 “세상의 모든 소원이 이뤄지길 희망해” 캠페인이 있다. 참여 방법은 간단하다. 캠페인이 진행되는 홈페이지 하단에 댓글로 2015년 새해의 자신의 소원을 적으면 댓글 1개당 다음카카오에서 1000원을 대신 기부해주는 시스템이다. 해당 캠페인에서는 “자신의 소원”을 적으라고 했지만, 막상 작성된 댓글들을 보면 온전히 자신의 안위를 위해 작성된 댓글들보다는 타인의 안녕과 소외된 이웃들의 복지를 위해 작성된 댓글들이 더 많다. 이 캠페인은 사람들로 하여금 “자신의 소원”을 적으라고 함으로써 그들이 댓글을 통해 자기를 표현하고 드러낼 수 있도록 했고, 궁극적으로는 타인의 행복을 위한 댓글을 작성함으로써 즐거움까지 느낄 수 있도록 했다. 사이버불링 문제를 해소하기 위한 캠페인 역시 이와 같은 형태를 차용할 수 있다면 성공적일 수 있을 것으로 생각된다.

둘째, 본 연구 결과 자기 표현이나 즐거움 등의 내재적 동기 요인들뿐만 아니라, 사회적 기여나 감정적 지지와 같은 사회심리학적 동기 요인들도 온라인상에서 호의적 댓글을 다는 데 상당한 기여를 하는 것으로 나타났다. 그러므로 온라인 커뮤니티 담당자, SNS 관리자, 정책 입안자 등은 공익 혹은 공공 복지 (public welfare)와 같은 개념을 내세워 온라인 커뮤니티의 모든 참여자들이 모두의 행복을 위해 집합적인 노력을 기울일 수 있도록 독려해야 한다. 이러한 사이버불링 타개 방안은 악성 댓글 작성자에 대한 신고제나 별점제도와 같은 다소 엄격하고 억압적인 방안들보다 온라인 커뮤니티 참여자들에게 더 설득력 있는 방법으로 수용됨으로써 그들의 자발적인 호의적 댓글 행위를 이끌어낼 수 있을 것으로 생각된다.

지난 2014년 9월에는 사이버불링을 방지할 목적으로 카카오톡 (KakaoTalk) 단체 대화방 등 SNS에서 대화 초대를 받은 사람이 수락 여부를 결정할 수 있도록 하는 법안이 발의된 바 있다 (정미하, 2014). 그리고 이와는 별개로 SNS 서비스 담당자 입장에서 지난 2014년 12월에는 다음카카오 측이 사이버불링 예방 및 건강한 메신저 사용 문화 조성을 위해 카카오톡상에서 거둬지는 초대를 거부할 수 있는 기능을 추가한 바 있다 (이철, 2014). 그러나, 이러한 개별 법안이나 기능의 업데이트는 오늘날 팽배한 사이버불링 문제를 본질적으로 해결할 수 없다는 점에서 한계점을 지닌다. 보다 중요한 것은 사이버불링 문제를 해결하기 위해 선플 달기 운동과 같은 범국민적인 대응 방안을 실천함으로써 온라인상에서 호의적 댓글을 다는 것 자체를 활성화시킬 수 있도록 사회적 관심을 응집시키는 일일 것이다.

마지막으로, 본 연구 결과 온라인상의 호의적 댓글 행위를 저해시키는 매우 중요한 동기 요인으로서 사회적 불안감이 도출된 바 있다. 사람들은 온라인상에서 호의적 댓글을 달고 싶어도 혹시나 실명이 드러나서



타인으로부터 괜한 비난이나 질타를 받을 것을 우려하여 호의적 댓글 달기를 주저하는 것이다. 요컨대, 가만히 있으면 아무런 탈이 없을 텐데 괜히 사이버불링으로 고통 받고 있는 사람을 도우려고 나섰다가 자신에게도 불뚱이 튀거나 마녀사냥을 당할 것이 염려되어 아예 사이버불링 현장 자체를 방관하게 되는 것이다. 그러나, 이렇게 자의든 타의든 간에 사이버불링을 방관하고 아무런 의견 표명을 하지 않은 사람들도 자신이 인지하지 못한 사이에 간접적인 가해자가 될 가능성이 크다. 따라서, 온라인 커뮤니티나 SNS 관리자들은 참여자들의 익명성과 프라이버시를 철저히 보장해줌으로써 사회적 불안감을 조성할 수 있는 요소들을 제거하여 그들이 호의적 댓글 행위를 주저하지 않도록 해야 한다.

## 6. 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구가 사이버불링의 타개책으로서 온라인상의 호의적 댓글 행위에 주목하고 그 동기 요인을 살펴본었다는 점에서 여러 가지 학술적·실무적 시사점을 지님에도 불구하고, 본 연구는 다음의 세 가지 측면에서 한계점을 지닌다.

첫째, 본 연구는 정성적 연구방법 중 하나인 인터뷰를 기반으로 한 연구라는 점에서 한계점을 갖는다. 인터뷰 방법론은 새로운 현상에 대한 심도 있는 이해를 가능하게 한다는 점에서 이점이 있지만, 연구 결과의 객관성을 확보하는 데 있어서는 다소 부족함이 있다. 그러므로, 향후 연구에서는 연구 결과의 객관성을 높이고 일반화를 확보하기 위해 정량적 연구방법인 설문조사 (survey)를 실시하거나 온라인상에서 실제로 공유되고 있는 호의적 댓글의 유형들을 텍스트 마이닝 (text mining) 기법을 통해 추출해내어 분석하는 등의 다양한 접근을 시도할 필요가 있다. 예컨대, 소셜

미디어상의 특정 이슈가 네트워크를 통해 이동하면서 변화하는 시점과 그 양상을 측정함에 따라 어떠한 요인에 의해 사용자들의 분열과 통합이 이루어지는지를 분석하여, 사이버불링 현상을 해소할 수 있는 소셜미디어 운영 전략을 모색할 수 있다.

둘째, 본 연구는 특정한 이론적 배경 없이 인터뷰를 통해 온라인상의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 동기 요인과 저해시키는 동기 요인을 살펴본 탐색적 연구라는 점에서 한계점을 지닌다. 따라서, 향후 연구에서는 본 연구 결과의 연장선상에서 사회적 교환 이론 (Molm, 1997; Kankanhalli et al., 2005) 등의 구체적인 이론적 배경을 기반으로 하여 보다 체계적인 분석을 수행할 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구는 전 연령층을 대상으로 한 인터뷰를 통해 온라인상의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 동기 요인 7가지와 저해시키는 동기 요인 2가지를 도출한 바 있다. 그러나, 아무리 전 연령층을 포괄한 인터뷰를 진행하였다고 해도 본 연구의 인터뷰 응답자는 전체에서 20대와 30대의 비율이 약 70.2%를 차지한다는 점에서 표본상의 한계를 나타내고 있다. 이러한 표본상의 한계는 인터뷰 내용을 분석한 결과를 결코 일반화할 수 없다는 것을 암시한다. 따라서, 향후 연구에서는 인터뷰 대상자의 대표성을 좀 더 확보하고 보다 다양한 동기 요인들을 조명함으로써 온라인 서비스 제공자나 정책 입안자 등의 실무진들이 사이버불링을 해소하고 긍정적인 온라인 문화를 형성할 수 있도록 하는 데 더 많은 통찰력을 제공해줄 수 있도록 해야 할 것이다.

## 7. 결론

본 연구는 오늘날 나이와 국적을 불문하고 전 세계적으로 문제가 되고 있는 사이버불링 현상의 심각성



에 대해 주목하고, 그 구체적인 대응 방안으로서 온라인 친사회적 행동 개념의 연장선상에서 온라인상의 호의적 댓글 행위의 동기 요인들에 대해 파악하고자 하였다.

본 연구에서 인터뷰를 실시한 결과, 기존의 온라인 친사회적 행동 관련 연구와 같은 맥락에서 자기 표현, 즐거움, 감정적 지지, 명성, 금전적 보상, 호혜성 등의 6가지의 동기 요인들이 온라인상의 호의적 댓글 행위를 촉진시키는 것으로 나타났다. 이 밖에 사회적 기여 변수의 경우, 본 연구에서 새롭게 도출한 변수로서 상당한 의미를 가진다고 할 수 있다. 반면, 온라인상의 호의적 댓글 행위를 저해시키는 동기 요인들로는 사회적 불안감과 노력 등 2가지 요인들이 도출되었는데, 이 중에서 사회적 불안감이 사람들이 온라인상에서 호의적 댓글 달기를 주저하는 데 훨씬 더 큰 영향력을 행사하는 것으로 나타났다.

본 연구는 사이버불링의 대응 방안에 관한 연구 및 온라인 친사회적 행동의 동기 요인과 관련한 연구에 가치를 더했다는 점에서 학술적 시사점을 지니며, 본 연구에서 발견한 온라인 호의적 댓글 행위의 동기 요인들은 온라인 커뮤니티 운영자나 SNS 관리자, 정책 입안자 등에게 사이버불링을 해소할 수 있는 방법에 대한 통찰력을 제시해줄 수 있다는 점에서 실무적 시사점을 지닌다. 따라서, 본 연구가 향후 사이버불링 문제를 타개하는 데 있어서 학술적인 측면과 실무적인 측면 모두에서 상당히 긍정적인 기여를 할 것으로 기대한다.

## 참고 문헌

### [국내 문헌]

- [1] 강재정, 김유정 (2012), 온라인 커뮤니티 시민행동, 신뢰, 보상이 정보공헌에 미치는 영향, 인터넷전자상거래연구, 12(2), 85-108.
- [2] 권상집, 백서인, 김희태, 장현준, 김성진 (2013), 기업가적 의지, 조직학습, 기술/시장 변화에 의한 대학발 창업 벤처기업의 기회실현 과정: i-KAIST 탐색적 사례연구, 지식경영연구, 14(5), 55-79.
- [3] 김경규, 신호경, 장항배, 공영일 (2009), 온라인 커뮤니티에서 조직시민행동의 영향요인이 지식공헌에 미치는 영향, 지식경영연구, 10(2), 105-119.
- [4] 김수정, 김지호 (2013), 인터넷에서의 친사회적 행동에 영향을 미치는 요인: 미국드라마 자막제작자를 중심으로, 사회과학 담론과 정책, 6(1), 81-106.
- [5] 박성훈 (2014), SNS를 이용한 청소년 사이버불링의 실태 및 대응방안 모색, 형사정책연구 소식 2014 여름.
- [6] 이은화, "사이버불링, 예방교육이 먼저다," 부산일보, 2014.09.11. <http://news20.busan.com/controller/newsController.jsp?newsId=20140911000127>
- [7] 이철, "카톡 '재초대 거부 기능' 추가... '사이버왕따' 해결 미흡," 서울파이낸스, 2014.12.08. <http://www.seoulfn.com/news/articleView.html?idxno=211078>
- [8] 전병호, 김경미, 강병구 (2008), 기업주도형 커뮤니티의 성공요인에 관한 탐색적 연구: 커뮤니티 운영자 관점에서, 지식경영연구, 9(2), 15-34.
- [9] 정경호, 유진호, 김복영, 이웅재, 심동욱, 이윤희, 김지은, 유재신 (2011), 2011년 인터넷윤리문화 실태조사, 한국인터넷진흥원.
- [10] 정미하, "'카톡감옥' 방지 법안, 사이버왕따 해소될까," 아이뉴스24, 2014.09.02. [http://news.inews24.com/php/news\\_view.php?g\\_](http://news.inews24.com/php/news_view.php?g_)

- serial=846282&g\_menu=020310&rrf=nv
- [11] 정완 (2005), 사이버폭력의 피해실태와 대응방안, *피해자학연구*, 13(2), 329-359.
- [12] 정용철, ““선플이 학교폭력 확 줄였어요,”“ 디지털 타임즈, 2013.10.03. [http://m.dt.co.kr/contents.html?article\\_no=2013100402012069786009](http://m.dt.co.kr/contents.html?article_no=2013100402012069786009)
- [13] 정지영, "1년간 왕따 시달린 美10대, 결국 세상 등져," *동아일보*, 2014.03.28. <http://news.donga.com/Main/3/all/20140328/62066500/1>
- [14] 천권필, "왕따보다 무서운 '카톡감옥' 그만 ... 대화방 초대 때 동의 의무화 추진," *중앙일보*, 2014.09.01. [http://article.joins.com/news/article/article.asp?total\\_id=15694866&ctg=12](http://article.joins.com/news/article/article.asp?total_id=15694866&ctg=12)
- [15] 최은수 (2008), 정보기술이 지식경영활동에 미치는 영향: 만도와 포스코 사례를 중심으로, *지식경영연구*, 9(2), 169-191.
- [16] 하성욱 (2009), 불확실한 탐험을 촉진하는 방법: 사례연구, *지식경영연구*, 10(1), 53-70.
- [17] 현경택, 홍아정 (2010), 기업의 지식경영 실행에 관한 질적 연구: S기업의 지식경영 실천 사례, *지식경영연구*, 11(1), 129-146.
- [국외 문헌]**
- [1] Abu-Nimeh, S., Chen, T., and Alzubi, O. (2011), Malicious and spam posts in online social networks, *Computer*, 44(9), 23-28.
- [2] Adams, M. E., Day, G. S., and Dougherty, D. (1998), Enhancing New Product Development Performance: An Organizational Learning Perspective. *Journal of Product Innovation Management*, 15, 403-422.
- [3] Amichai-Hamburger, Y. (2008), Potential and promise of online volunteering, *Computers in Human Behavior*, 24, 544-562.
- [4] Aoyama, I. and Talbert, T. L. (2010), Cyberbullying Internationally Increasing: New Challenges in the Technology Generation, In R. Zheng, J. Burrow-Sanchez, and C. Drew (Eds.) *Adolescent Online Social Communication and Behavior: Relationship Formation on the Internet*, 183-201. Hershey, PA: Information Science.
- [5] Aragon, R. "Cyberbullying Peaks Among Middle Schoolers," *abc Fox Montana Local News*, 2014.09.25. <http://www.abcfoxmontana.com/story/26621004/cyberbullying-peaks-among-middle-schoolers>
- [6] Bar-tal, D. (1976), *Prosocial behavior: Theory and research*, New York: John Wiley.
- [7] Barton, E. J. (1986), *Modification of children's prosocial behavior*, Orlando, FL: Academic Press.
- [8] Beale, A. V. and Hall, K. R. (2007), Cyberbullying: What School Administrators (and Parents) Can Do, *The Clearing House: A Journal of Educational Strategies*, 81(1), 8-12.
- [9] Bhat, C. S. (2008), Cyber Bullying: Overview and Strategies for School Counsellors, Guidance Officers, and All School Personnel, *Australian Journal of Guidance & Counselling*, 18(1), 53-66.
- [10] Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., and Lee, J. N. (2005), Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate, *MIS Quarterly*, 29(1), 87-111.
- [11] Brown, C. F., Demaray, M. K., and Secord, S. M. (2014), Cyber victimization in middle school and relations to social emotional outcomes, *Computers in Human Behavior*, 35, 12-21.

- [12] Cetlin B, Yaman E, and Peker A. (2011), Cyber victim and bullying scale: A study of validity and reliability, *Computers and Education*, 57(4), 2261-2271.
- [13] Constant, D., Sproull, L., and Kiesler, S. (1996), The Kindness of Strangers: The Usefulness of Electronic Weak Ties for Technical Advice, *Organization Science*, 7(2), 119-135.
- [14] Creswell, J. W. (2007), *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (2nd ed.)*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- [15] Dávila, M. C. and Finkelstein, M. A. (2013), Organizational Citizenship Behavior and Well-being: Preliminary Results, *International Journal of Applied Psychology*, 3(3), 45-41.
- [16] Diamanduros, T., Downs, E., and Jenkins, S. J. (2008), The Role of School Psychologists in the Assessment, Prevention, and Intervention of Cyberbullying, *Psychology in the Schools*, 45(8), 693-704.
- [17] Donath, J. S. (1999), Identity and Deception in the Virtual Community, in *Communities in Cyberspace*, M. A. Smith and P. Kollock (Eds.), Routledge, New York, 29-59.
- [18] Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., Schroeder, D. A., and Penner, L. A. (2006), *The social psychology of prosocial behavior*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- [19] Dredge, R., Gleeson, J., and Garcia, de la P. (2014), Cyberbullying in social networking sites: An adolescent victim's perspective, *Computers in Human Behavior*, (36), 13-20.
- [20] Eagly, A.H. (2009), The his or hers of prosocial behavior: An examination of the social psychology of gender, *American Psychologist*, 64(8), 644-658.
- [21] Hinduja, S. and Patchin, J. W. (2010), Bullying, Cyberbullying, and Suicide, *Archives of Suicide Research*, 14(3), 206-221.
- [22] Kankanhalli, A., Tan, B. C., and Wei, K. K. (2005), Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: An empirical investigation, *MIS Quarterly*, 29(1), 113-143.
- [23] Keith, S. and Martin, M. E. (2005), Cyber-Bullying: Creating a Culture of Respect in a Cyber world, *Reclaiming Children and Youth*, 13(4), 224-228.
- [24] Kwan, G. C. E. and Skoric, M. M. (2013), Facebook bullying: An extension of battles in school, *Computers in Human Behavior*, 29(1), 16-25.
- [25] Lincoln, Y. S. and Guba, E. G. (1985), *Naturalistic inquiry*, Beverly Hills, CA: Sage.
- [26] Ma, M. and Agarwal, R. (2007), Through a glass darkly: Information technology design, identity verification, and knowledge contribution in online communities, *Information Systems Research*, 18, 42-67.
- [27] Mason, K. L. (2008), Cyberbully: A Preliminary Assessment for School Personnel, *Psychology in the Schools*, 45(4), 323-348.
- [28] Miles, M. B. and Huberman, A. M. (1994), *(2nd edition)*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [29] Molm, L. D. (1997), *Coercive power in social exchange*, Cambridge University Press.
- [30] Mussen, P. and Eisenberg-Berg, N. (1977), *Roots of caring, sharing, and helping: The development of pro-social behavior in children*, W. H. Freeman.
- [31] Organ, D. W., Podsakoff, P. M., and MacKenzie S. P. (2006). *Organizational*

- citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. London: Sage Publications.
- [32] Osterloh, M. and Rota, S. (2007), Open source software development—Just another case of collective invention?, *Research Policy*, 36(2), 157-171.
- [33] Slonje, R., Smith, P. K., and Frisén, A. (2013), The nature of cyberbullying, and strategies for prevention, *Computers in Human Behavior*, 29(1), 26-32.
- [34] Smith, A., Organ D. W., and Near J. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- [35] Sproull, L., Conley, C., and Moon, J. Y. (2005), Prosocial behavior on the net, *The social net: The Social Psychology of the Internet*, Yair Amichai-Hamberger (Ed.), Oxford: Oxford University Press, 139-161.
- [36] Talwar, V., Gomez-Garibello, C., and Shariff, S. (2014), Adolescents' moral evaluations and ratings of cyberbullying: The effect of veracity and intentionality behind the event, *Computers in Human Behavior*, (36), 122-128.
- [37] Vandebosch, H. and Cleemput, K. V. (2008), Defining cyberbullying: A qualitative research into the perceptions of youngsters, *CyberPsychology & Behavior*, 11(4), 499-503.
- [38] Wang, C. and Wang, C. (2008), Helping others in online games: Prosocial behavior in Cyberspace, *CyberPsychology, Behavior, & Social Networking*, 11, 344-346.
- [39] Wasko, M. M. and 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.
- [40] Wright, M. and Li, Y. (2011), The associations between young adults' face-to-face prosocial behaviors and their online prosocial behaviors, *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1959-1962.
- [41] Yew, J. C. (2011), Social Performances: A Sociotechnical Framework for Understanding Online Prosocial Behavior, Doctoral dissertation, University of Michigan.
- [42] Yin, R. K. (2003), *Case study research: Design and method (3rd ed.)*, Thousand Oaks, CA: Sage.

● 저 자 소 개 ●

---



**장윤정 (Yoon-Jung Jang)**

연세대학교 정보대학원에서 석사학위를 취득한 후, 현재 CJ SYSTEMS에서 근무 중이다. 주요 관심분야는 소셜미디어, 소셜미디어 리터러시 등이다.



**조은영 (Eun-Young Cho)**

연세대학교 사회학과를 졸업하고, 현재 연세대학교 정보대학원 석사과정 중에 있다. 주요 관심분야는 소셜미디어, 온라인 루머 등이다.



**김희웅 (Hee-Woong Kim)**

KAIST 테크노경영대학원에서 경영정보학 박사학위를 취득한 후 MIT 경영대학원에서 Post-Doc 과정을 마치고 LG CNS, Entrue Consulting에서 Senior IS consultant로 근무했다. National University of Singapore에서 근무 후, 현재 연세대학교 정보대학원 교수이자 언더우드 특훈 교수 (Underwood Distinguished Professor)로 재직 중이다. 주요 관심분야는 디지털 비즈니스, 정보시스템 관리 및 활용 등이다.