

# 온라인 토론 커뮤니티에서의 익명성과 개인 및 집단 정체성, 토론의 질 간의 영향 연구

## The Relationship between Anonymity, Personal and Group Identities, and Discussion Quality in Online Discussion Communities

이 애 리 (Ae Ri Lee) 상명대학교 경영학부

### 요 약

정보통신기술(ICT) 사용이 사회생활 깊숙이 융화됨에 따라, 온라인 커뮤니티와 같은 새로운 유형의 사회집단형태가 출현하였다. 온라인 커뮤니티는 시공간을 초월한 많은 사람들이 함께 참여하고 공헌함으로써 집합적 지식이 생성되고 분배될 수 있도록 한다. 대개 온라인 커뮤니티에서는 익명성을 제공하는데, 익명성은 여러 가지 사회적 제약을 가지고 있는 사람들의 적극적인 사회적 참여를 가능케 하여 다양한 의사표현과 보다 많은 이들의 참여 활동 증가 등의 긍정적인 역할을 할 수 있다. 그러나 익명성은 개인의 실제 정체성을 파악할 수 없는 상태를 제공하므로, 이를 악용하여 심각한 사회적 병리현상을 초래하기도 한다. 이에 따라 최근 익명성이 제공되는 온라인 커뮤니티에서 사람들의 행위에 근본적으로 영향을 주는 것은 무엇이며, 사람들의 행위가 어떻게 통제되는가에 대한 연구의 필요성이 증가하고 있다. 본 연구는 익명성 환경에서 인간의 행위를 통제하는 주요 요인으로 사람의 정체성에 주목하고, 정체성에 대한 이론을 종합적으로 검토하여 연구 모델을 설정하였다. 본 연구에서는 자아를 형성하는 다양한 측면인 사회적 집단 정체성과 개인 정체성(공적 자아의식, 사적 자아의식)을 전체적으로 살펴봄으로써 익명성이 보장된 온라인 환경에서 인간의 행위 통제에 영향을 주는 요인과 그 결과를 온라인 토론 커뮤니티를 중심으로 분석하였다. 특히 건전한 온라인 커뮤니티 토론 운영을 위해서는, 참여 멤버들이 커뮤니티에서 형성된 집단 규범을 준수하고, 적극적으로 참여하도록 동기가 부여되어, 결과적으로 양질의 토론의 장이 펼쳐질 수 있도록 하는 것이 매우 중요하다. 이에 대해 본 연구는 사회적/기술적 익명성과 다양한 정체성 측면, 내적 참여 동기부여 정도, 집단 규범 준수, 그리고 온라인 토론의 질이 어떠한 인과관계가 있는지 실증적으로 검증하였다. 또한 익명성 수준별, 커뮤니티의 토론 주제별, 남녀별, 연령대별, 커뮤니티 가입기간별 그룹 간 차이점을 분석하였다. 본 연구를 통해, 물리적인 대면 조직이 아닌 가상의 온라인 커뮤니티 상에서 사람들의 행동 통제에 대한 영향 요인과 결과적 현상을 분석함으로써, 온라인 커뮤니티 운영 전략과 양질의 인터넷 토론 문화 정립에 관한 이론적, 실무적 시사점을 제시할 수 있다.

**키워드 :** 온라인 익명성, 집단 정체성, 개인 정체성, 공적 자아의식, 사적 자아의식, 집단 규범, 내적 참여 동기부여, 토론의 질, 온라인 토론 커뮤니티

† 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2017S1A5A8019029).

## I. 서 론

정보통신기술(ICT) 사용이 일상화되고 우리의 사회생활에 깊숙이 융화됨에 따라, 온라인 커뮤니티와 같은 새로운 유형의 사회집단형태가 출현하였다. 온라인 커뮤니티에서는 시간과 공간을 초월하여 많은 사람들이 함께 참여하고 공헌함으로써 집합적 지식이 생성되고, 수정되고, 분배되는 현상이 나타난다(Scott and Orlikowski, 2014). 이 과정에서 익명성은 사회계층 및 출신성분 등에 의해 제약을 가지고 있는 사람들의 적극적인 사회 참여를 가능하게 하는 중요한 역할을 할 수 있다(Suh *et al.*, 2010). 그러나 익명성은 중요적 발언이나 무책임한 표현 등을 유발하여 심각한 사회적 병리현상을 초래하기도 한다(Choi *et al.*, 2016). 이에 따라 최근 들어 익명성이 제공 되는 온라인 커뮤니티에서 어떤 정체성(Identity)이 인간의 행위에 영향을 주고 통제 하는가에 대한 연구의 필요성이 대두되고 있으며, 다양한 학문분야에서 학자들이 이에 대한 연구를 시도하고 있다(예: Ho and McLeod, 2008; Lowry *et al.*, 2013; Wodzicki *et al.*, 2011; Yilmaz and Peña, 2014). 그러나 익명성 및 정체성과 관련한 기존 연구들은 일관성 있는 결론을 도출하지 못하고 있는데, 그 이유는 주로 정체성의 부분적인 면만을 강조하고 전체적인 면을 고려하지 못하고 있기 때문이다. 예를 들어, 고전적인 탈개인화 이론(Deindividuation Theory)에 의하면 익명성 환경에서는 비도덕적인 행동에 대해 책임을 물을 수 있는 증거가 부족하기 때문에 공적 자아(Public Self)에 대한 의식이 약해져서 탈개인화 현상이 발생한다고 하였다(Zimbardo, 1969). 그러나 익명성 상황에서 모든 개인이 비도덕적인 행동을 하는 것은 아니고 친사회적인(Pro-social) 행동을 하는 사람들도 있다. 이러한 탈개인화 이론의 취약점을 보완하기 위해 제안된 SIDE(Social Identity Model of Deindividuation Effects) 이론은 사회적 정체성(Social Identity)의 개념을 도입하여 익명성 하에 인간의 행동통제 요인을 설명하고자 하였다.

즉, SIDE는 익명성 환경에서 탈개인화 현상이 발생하는 것이 아니라, 개인이 사회적 정체성을 받아들임으로써 행동통제의 주체가 개인 정체성(Personal Identity)에서 사회적 집단 정체성(Social Identity 또는 Group Identity)으로 바뀐다고 보았다(Reicher *et al.*, 1995). 다시 말해 사회적 정체성이 개인 정체성 보다 상대적으로 두드러지기 때문에 사회적 정체성이 인간의 행위를 통제한다는 것이다(Christopherson, 2007). 그러나 SIDE 이론은 개인 정체성이 사회적 정체성 보다 두드러지거나 사회적 정체성과 충돌이 있을 경우에는 어떤 현상이 발생하는가에 대해 명확히 설명하고 있지 않다.

한편, 개인 정체성은 자기 자신을 고유한 개인으로 유지해 주는 집합적 의미를 뜻하며, 다양한 상황에서 인간의 행위에 근본적인 추진력을 제공한다(Stets and Burke, 2000). Deaux(2001)는 사회적 정체성의 수용은 개인의 느낌과 가치에 기반 하여 이루어진다고 하였고, Stets(1995)는 개인 정체성과 사회적 정체성이 “공통적인 의미 시스템”을 통해 서로 연결되어 있다고 설명한다. 이러한 논리는 개인 정체성과 사회적 정체성을 상호 대체 동력으로 설명하는 SIDE 이론과는 매우 다르다. 따라서 본 연구에서는 자아를 형성하는 다양한 개념을 동시에 수용해서 익명성을 보장하는 온라인 커뮤니티에서 어떤 정체성이 인간의 행위를 통제하는가를 포괄적으로 살펴보고자 한다. 본 연구에서는, 사회적 정체성 이외에도, 인간의 행위를 통제하는 개인 정체성을 공적 자아(Public Self)와 사적 자아(Private Self) 모두를 포함하는 개념으로 정의한다.

온라인 환경에서 정체성과 관련된 중요한 현상 중 하나는 사회적 정체성의 활성화(Group Identification)이다. 사회적 정체성이 집단 구성원들이 공통적으로 이해하고 있는 집단의 정체성이라고 한다면, 사회적 정체성의 활성화는 특정 개인이 집단의 정체성을 스스로 받아들이는 과정이기 때문에 개인 수준의 행위이다. 즉, 사회적 정체성의 활성화는 집단 구성원에게 기대되는 의미와 가치를

스스로 내재화하는 개인적 행위를 의미한다. 한편, 기존 연구들은 익명성이 사회적 정체성의 활성화에 미치는 영향에 대해 상반된 결과를 내놓고 있다. 따라서 본 연구에서는 사회적 집단 정체성을 가진 온라인 커뮤니티에서 익명성이 사회적 정체성과의 동화 현상을 촉진하는지 또는 분리 현상을 유발하는지를 연구하고자 한다. 이를 통해, 익명성이 제공되는 환경에서 사회적 정체성과의 동화 또는 분리 현상에 따라서 온라인 커뮤니티 내에서 형성된 일종의 사회적 집단 규범을 따르는 정도가 달라지는지 검증하도록 한다.

본 연구에서는 연구의 상황(Context)으로써 “온라인 토론 커뮤니티”에 초점을 두고 연구를 추진하고자 한다. 온라인 토론 커뮤니티는 시공간적 제약 없이 인터넷을 통해 여러 사람들 간 다양한 정보 교류 및 토론이 이루어지는 공간으로(Han, 2011), 대체로 익명성을 보장하기 때문에 본 연구 주제를 연구하기에 적합한 환경을 제공한다(Han, 2011; Lee et al., 2015; Wright and Street, 2007). 최근 SNS에서도 정보 교류 및 토론이 이뤄지고 있으나, 오프라인에서 이미 알고 지내는 지인 네트워크가 SNS 공간으로 확장된 사례가 많아(Kwon et al., 2015), 본 연구 대상에서 제외하였다. 한편, 기존의 온라인 익명성 관련 연구들은 익명성의 조작화(Operationalization)와 연구 상황에서 약점이 있었다. 예를 들어, 과거 많은 연구들이 익명성의 조작화에 있어, 상대방을 볼 수 없는 시각적 익명성(Visual Anonymity)을 적용하거나 같은 대학 수업 수강생들을 대상으로 연구를 실행하였다. 이러한 환경은 온라인 익명성이 인간의 행동에 미치는 영향을 검증하기에 적합하지 않다. 그러나 온라인 토론 커뮤니티에서는 다양한 사람들의 참여를 격려하기 위해 복수의 온라인 ID를 허용하거나, 실제 자아와는 전혀 다른 필명(Pseudonym)을 허용하기도 한다. 따라서 시각적 익명성뿐만이 아니라 진정한 의미의 익명성이 제공되는 환경으로써 온라인 토론 커뮤니티는 본 연구 주제를 검증하기에 매우 적합한 연구 환경을 제공한다. 그러므로 본

연구는 익명성이 제공되는 온라인 토론 커뮤니티를 연구 상황으로 하여, 이러한 온라인 익명성 환경에서 인간의 행동을 통제하는 정체성의 종류들과 커뮤니티 참여자들에게 행동적으로 나타나는 다양한 현상을 검증하고자 한다.

다음 제II장에서는 익명성 및 사람의 행동과 관련된 정체성 이론을 고찰하도록 한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 익명성(Anonymity)

익명성(Anonymity)이란 다른 사람들이 자신의 실제 정체성을 파악할 수 없는 상태를 의미한다(Christopherson, 2007). 즉, 익명성은 다른 이들에 의해 특정한 개인의 신원이 확인될 수 없는 상태이며, 이러한 특성으로 인해 대중들의 평가나 비판 등에서 비교적 자유로워지는 현상이 나타난다(Christopherson, 2007; Lee et al., 2015). 기존 연구들에서는 익명성을 여러 가지 측면에서 고찰하고 있다. 예를 들어, Valacich et al.(1992)은 메시지의 생성 과정 측면을 고려하여 익명성을 내용 익명성(Content Anonymity)과 과정 익명성(Process Anonymity)으로 구분하였다. Hayne et al.(2003)과 Haines and Cheney Mann(2011)의 연구에서는 그룹 커뮤니티에서의 의사소통 상황에서 익명성을 사회적 익명성(Social Anonymity)과 기술적 익명성(Technical Anonymity)으로 구분하였다. 사회적 익명성은 사회적 신호 및 단서가 노출되지 않는 측면이고, 기술적 익명성은 개인의 신원을 확인할 수 있는 기술적 정보나 기능을 제공하지 않는 측면이다(Hayne et al., 2003). 또한, 기존 연구에서는 온라인 커뮤니티에서의 익명성 보장 실태를 참조하여, 익명성 제공 수준을 완전익명, 부분익명, 부분실명, 완전실명의 네 가지 차원으로 구분하거나(Leimeister et al., 2005), 완전익명, 부분익명, 실명의 세 가지 차원으로 구분하였다(Lee et al., 2015).

한편, 과거 많은 연구들은 익명성의 조작화에

있어, 상대방을 볼 수 없는 시각적 익명성(Visual Anonymity)을 적용하였다. 그러나 익명성이 반드시 다른 사람을 시각적으로 볼 수 없는 것을 의미하지는 않는다. 익명성 개념의 핵심은 상호 시각적으로 볼 수 있느냐 없느냐가 아니라, “다른 사람의 정체성을 알 수 없다는 것”이 핵심이다 (Christopherson, 2007). 예를 들어, 기존 연구들은 익명성 영향을 실험하기 위해 같은 대학에서 같은 과목을 수강하는 학생들이나 같은 직장에 다니는 사람들을 대상으로 시각적 익명성을 중심으로 연구를 실행하였다(Carr *et al.*, 2013; Yilmaz and Peña, 2014). 그러나 같은 대학처럼 동일한 사회적 집단에서 선발한 사람들은 이미 동일한 사회적 정체성을 가지고 있기 때문에, 시각적 익명성과는 관계없이 그들이 속한 집단이 금하는 행위를 하지 않을 가능성이 높다. 최근 네티즌들이 많이 이용하고 있는 온라인 토론 커뮤니티에는 동일 기관 소속이 아닌 다양한 사람들이 참여하고 있고, 시각적 측면 이상의 익명성이 제공되고 있다.

## 2.2 정체성(Identity)

정체성(Identity)이란 어떤 이가 누구인지를 정의하는 특징과 사회적 관계 및 역할을 말하며, 개인의 특이한 성격 특성들의 세트라고 할 수 있다 (Oyserman *et al.*, 2012). 정체성은 특정 문화 및 지역적 상황에서 발생하는 인지적, 정서적, 사회적 상호 과정의 복잡한 상호작용을 통해 형성된다 (Vignoles *et al.*, 2006). 정체성 이론에 의하면, 사람의 정체성은 크게 두 가지 측면 - 개인 정체성과 집단(또는 사회적) 정체성이 있다. 개인 정체성(Personal identity)은 개인의 개성, 특질, 신념에 기반 하는(Baumeister, 1998) 반면, 집단 정체성(Group identity)은 본인이 속한 집단 또는 사회적 카테고리에 대한 소속감에 기반 하여 형성 된다 (Hogg and Terry, 2000). 한편, 자아(self)란 사람의 태도, 평가 및 판단을 포함하는 인지적 구조로서, 사람들은 자아에 의해 세계관을 구축하고, 목표에

집중하며, 자신의 기본적인 가치를 수호 한다 (Oyserman *et al.*, 2012). 기존 문헌들에서는 정체성(Identity)과 자아(Self) 개념을 상호 교환적으로(Interchangeable) 사용하고 있으며, 심리학 문헌에서는 정체성이 자아라는 보다 포괄적인 개념 구조 내에 중첩되는 계층 구조에 수렴된다고 보기도 하였다(Owens *et al.*, 2010). 정체성 이론에서는 다양한 정체성(Identity)의 측면에서 자아(Self)를 정의함으로써 개인과 사회 세계를 연결시키고 있다 (Hitlin, 2003).

### 2.2.1 개인 정체성(Personal Identity)

익명성 환경 하의 인간 행동 통제 측면에서 개인적 자아(Self) 또는 개인 정체성(Personal Identity)은 기존 익명성 관련 문헌으로부터 적절한 관심을 받지 못했다. 예를 들어, 탈개인화 이론은 익명성 환경에서 개인의 비도덕적 행위에 대한 책임을 물을 수 있는 증거 부족으로 인해 개인적 자아가 상실되고 탈개인화 현상이 발생한다고 보고 있다 (Zimbardo, 1969). SIDE 이론은 익명성 환경에서 개인 정체성에 대한 의식이 줄어들고 대신 내면화된 사회적 정체성이 인간의 행동을 통제한다고 보고 있다(Reicher *et al.*, 1995). 두 이론 모두 익명성 환경에서 개인 정체성의 영향력 감소에 초점을 맞추고 있기 때문에 개인 정체성의 역할을 소홀히 취급하였다. 그러나 개인 정체성은 정체성 및 자아 개념의 분류상 가장 근본적인 수준에 위치하고 있고, 다양한 상황에서 지속적으로 영향을 미치고 있다(Stets and Burke, 2000). 정체성 이론에서 개인적 자아는 포괄적인 자아의 한 부분으로 간주한다. Prentice-Dunn and Rogers(1989)는 개인적 자아를 공적 자아(Public Self)와 사적 자아(Private Self)를 포괄하는 개념으로 정의하고 있다. Trafimow *et al.*(1991)은 사적 자아는 자신의 특성, 상태, 가치 등을 포함하는 의식을 나타내고(예: 나는 신실하다), 공적 자아는 다른 사람들이 자기 자신을 어떻게 보는가에 대한 의식을 나타낸다고(예: 사람들은 내가 신실하다고 생각한다) 설명한다. 즉,

공적 자아의식(Public Self-Awareness)은 사회적 존재로서의 자기 자신에 신경을 쓰는 것을 의미하고, 사적 자아의식(Private Self-Awareness)은 자기 자신의 내면에 신경을 쓰는 것을 의미한다. 사람들은 특정 순간에 사적 자아에 더 신경을 쓸 수도 있고, 공적 자아에 더 신경을 쓸 수도 있다. 이러한 논리에 근거하면, 인간의 행위는 공적 자아의식에 의해서만 통제되는 것이 아니라 사적 자아의식에 의해서도 통제되는 것을 알 수 있다. 사적 자아의식이 행위를 통제하게 되면 사람은 자기 자신의 내적 표준이나 가치에 따라 현재의 행동을 판단하고, 만약 괴리가 있으면 행동을 수정하여 새로운 균형을 찾으려고 한다. 이러한 주장은 Joinson(2001)과 Mullen *et al.*(2003)의 연구에서도 확인된 바 있다. 그러므로 고전적 탈개인화 이론의 주장과는 달리, 공적 자아의식이 상실된다고 하더라도 사적 자아의식이 인간의 행위를 통제하기 때문에 탈개인화 현상이 발생하지 않을 수 있는 것이다. 요약하면 개인적 자아, 즉, 개인 정체성은 공적 자아와 사적 자아로 구성되며, 온라인 익명성 환경에서도 개인적 정체성이 지속적으로 인간의 행위를 통제할 수 있다.

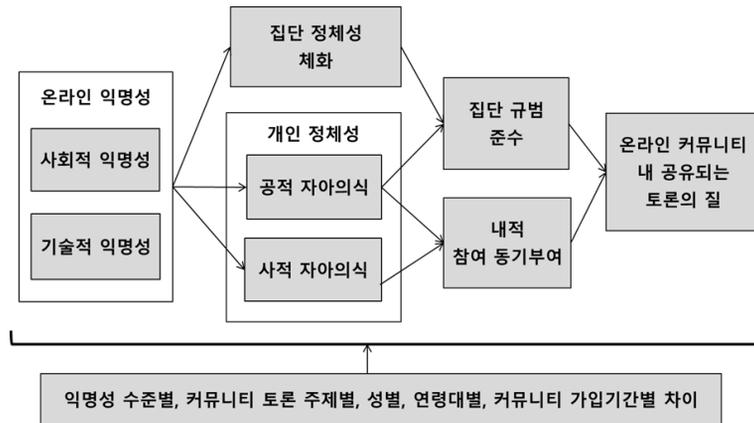
### 2.2.2 집단 정체성(Group Identity 또는 Social Identity)

집단 정체성 또는 사회적 정체성이란 특정 집단에 형성된 고유의 특성으로서, 사람들이 특정 집단에 속한다는 것이 어떤 의미를 갖는가에 대한 집단 구성원들의 공통적 이해이다(Van Zomeren *et al.*, 2008). 집단 정체성이 비록 집단 수준의 현상이기는 하지만, 이것이 개인에게 영향을 미치기 위해서는 개인의 내면에서 활성화 과정을 거쳐야 한다. Stets and Burke(2000)는 이러한 활성화 과정은 사회구조적 특성에 영향을 받는 것이 아니라 순전히 개인의 결정이라고 주장한다. 구체적으로, 사회적 자아의 관점에서 자기 자신을 재정의하는 과정은 4단계를 거친다: (1) 자신의 사회적 집단 범주화, (2) 집단 내 프로토타입(In-group Prototype)에의 동화, (3) 상

황에 따른 사회적 자아의 활성화, (4) 탈개인화이다. 첫째, 자신의 사회적 집단 범주화 단계에서는 여러 사회적 집단이 있을 때 집단 구성원들의 생각과 행동이 자신과 유사한 집단을 선택하여 자신을 그 사회적 집단의 한 부분으로 범주화한다. 둘째, 자기 자신이 집단 회원이 되는 것에 대한 의미와 기대를 받아들여 집단 내 프로토타입에 동화된다. 셋째, 특정 상황에서 집단 구성원의 행위를 이끌어 가는 사회적 자아를 내면에서 활성화한다. 넷째, 자기 자신이 집단 내 프로토타입에 완전히 동화되어 개인적 자아는 사라지고 체화된 사회적 자아가 자기 자신을 대변한다. 기존 문헌은 이 과정을 사회적 집단 정체성의 활성화(Activation of Group Identity) 또는 집단 정체성 체화(Group Identification)라고 표현한다. 정리하면, 집단 정체성 체화는 사회적 집단에 형성된 정체성을 개인이 받아들이는 정도를 말한다(Ren *et al.*, 2012). 이는 공적 자아의식과는 다른 개념으로, 공적 자아의식은 사회생활 속에서 자신의 개인 정체성이 다른 이들에게 어떻게 비춰지는지를 인식하는 것이고, 집단 정체성 체화는 소속 집단의 정체성을 자신이 어떻게 해석하고 받아들일지에 대한 것이다(Pool and Schwegler, 2007).

## III. 연구 모델 및 가설

상기의 연구 목적과 이론적 배경을 바탕으로, 본 연구에서는 온라인 토론 커뮤니티를 연구 상황(Context)으로 하여, 온라인 익명성과 여러 측면의 정체성 간 관계를 검토하고, 이들이 커뮤니티의 집단 규범 준수 및 내적 참여 동기부여 정도, 그리고 온라인 커뮤니티에서의 토론의 질에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 본 연구에서는 익명성이 보장된 온라인 토론 커뮤니티에서 행위 통제의 결과를 잘 나타내는 토론의 질(Quality)을 종속변수로 설정하였다. Hollingshead(2011)는 지식 교환 위주의 커뮤니티에서는 커뮤니티의 지속적인 생존과 활성화를 위해서 토론의 양보다 질이 더 중요하다고 강조하였다.



〈그림 1〉 연구 모델

본 연구에서는 온라인 익명성의 두 가지 측면을 반영하도록 한다. Hayne *et al.*(2003)의 연구를 참조하여 사회적 익명성(Social Anonymity)과 기술적 익명성(Technical Anonymity)을 구분하고 이들을 각 변수로 설정하였다. 사회적 익명성은 온라인 커뮤니티의 사회성 측면에서 가상공간 커뮤니티의 특성 상 사람들이 서로를 잘 알지 못하여 특정 개인의 실제 정체성을 식별하기 힘들고, 수많은 멤버들의 게시물 중 특정 게시글을 작성한 어떤 개인의 정체성을 식별할 수 없는 특징을 반영한 개념이다. 기술적 익명성은 온라인 커뮤니티 시스템의 기술성 측면에서 기술적 기능으로 실 개인이 식별되거나 시스템 기술로 게시글이 어떤 개인의 것임을 식별하지 않는 정도를 반영한 개념이다. 제 I 장 및 제 II 장에 언급 했듯이, 이러한 익명성은 집단 정체성 및 개인 정체성(공적 자아 및 사적 자아 포함) 모두에 영향을 줄 있으므로 이들 간의 관계를 검증하도록 한다. 특히 본 연구에서는 집단 정체성 자체가 아닌 집단 정체성 체화를 변수로 설정하였다. 이는 본 연구의 대상이 온라인 토론 커뮤니티에 참여하는 개인 사용자이므로, 해당 커뮤니티 안에 형성된 집단 정체성 정도를 측정하는 것이 아니라 개개인 각자가 집단 정체성을 어느 정도 체화하는가를 측정하는 것이 연구 목적에 보다 더 부합하기 때문이다.

또한 본 연구에서는 기존 문헌을 참조하여, 커뮤니티 내 집단 규범 준수 정도(외재적 동기 측면) 및 내적 참여 동기부여 정도(내재적 동기 측면)를 정체성과 토론의 질 사이의 관계를 매개하는 매개 변수로 고려하였다.

상기와 같이 주요 변수를 설정한 뒤, 본 연구에서는 남녀별, 연령대별, 커뮤니티 가입기간별, 커뮤니티 토론 주제별로 주요 변수들의 차이점이 있는지 분석하고자 한다. 특히 익명성 수준별(완성한 익명성, 별명/필명, 실명)로 차이를 비교토록 한다.

본 연구에서 제안하는 연구 모델은 <그림 1>과 같다.

### 3.1 익명성과 정체성 간 관계

기존 문헌에서는 온라인 익명성이 사회적 집단 정체성과의 동화 현상을 촉진하는지에 대해 논쟁이 지속되고 있다(Postmes *et al.*, 2005). 이 논쟁의 주된 원인은 한 개인이 강한 사회적 정체성을 만났을 때 두 개의 대응방안 중 하나를 선택할 수 있기 때문이다: (a) 사회적 정체성을 수용하고 집단에 대한 소속감을 느끼거나, (b) 자기 방어기제를 발동하여 사회적 정체성으로부터 자신을 분리하는 것이다. SIDE 이론은 온라인 익명성이 구성

원들의 개인적 차이를 감추고 집단의 특징을 강조하게 만든다고 주장한다. 따라서 집단 구성원들이 집단적 정신(Collective Mind)을 가진 통일된 객체로 변형됨으로써 사회적 정체성이 구성원의 행위에 영향을 미치게 된다. 반면, 강한 사회적 정체성과 동의하지 않는 사람은 두려움이나 불안과 같은 부정적 감정을 경험하게 되고, 이에 대한 대응책으로 심리적인 방어기제를 작동하게 되는 것이다. 예를 들어, 우익 성향이 강한 토론 커뮤니티에서, 특정 주제에 대해 커뮤니티 내 대다수 구성원들이 수긍하는 정책방향에 대해, 본인은 이에 대해 동의하지 못하고 반대 의견을 가질 수 있다. 이 경우 심리적 방어기제가 작동하게 되는데, 심리적 방어의 주요 대응책으로는 부정적 감정 상태를 해결할 수 있는 자아 분리(Dissociation)를 들 수 있다. 자아 분리를 선택하면 그 사람에게는 사회적 정체성이 작동되지 않는다. 이들 두 가지 대응형태는 각 개인이 사회적 집단 정체성과 동의하는 수준에 따라 달라질 수 있기 때문에, 본 연구에서는 방향가설을 설정하지 않고 다음과 같은 무방향성(Non-directional) 가설을 설정하여 검증토록 한다.

H1: 온라인 익명성(a. 사회적 익명성, b. 기술적 익명성)은 집단 정체성 체화 정도에 영향을 미칠 것이다.

온라인 익명성이 개인 정체성에 미치는 영향을 살펴보면, 익명성은 공적 자아의식을 감소시킬 수 있다. 공적 자아의식은 자기 자신을 사회적 객체로 생각해서 외부로 나타나는 자신의 모습에 신경을 쓰게 한다(Trafimow *et al.*, 1991). 즉, 자신의 행동에 대해 다른 사람들에게 책임을 져야하는 정도에 따라 행동을 달리한다. 그런데 익명성 환경에서는 자신의 행동에 책임을 물을 수 있는 증거가 부족하기 때문에 공적 자아에 대한 의식이 낮아질 수 있다. 한편, 사적 자아는 내적인 느낌과 자신의 행동 기준을 나타내는 것으로 외부상황에

관계없이 행동에 영향을 미친다. 그러나 익명성에 의해 촉진된 집단의 응집력 같이 주의를 분산시키는 자극이 주어지면 사적 자아의 통제력도 약화될 수 있다. 이러한 현상은 기존의 실험설계 연구에서도 일부 검증되었는데 예를 들어, 집단의식을 고취시키는 백그라운드 음악을 계속 틀어 주거나, 집단을 상징하는 로고 이미지 등을 계속적으로 띄워 노출시키면, 사적 자아에 초점을 두지 못하고 사적 자아의식이 약화될 수 있다(Prentice-Dunn and Rogers, 1982). 따라서 본 연구에서는 온라인 익명성이 개인의 공적 자아의식과 사적 자아의식 모두를 감소시키는 지에 대해 다음의 가설을 설정하고 검증토록 한다.

H2: 온라인 익명성(a. 사회적 익명성, b. 기술적 익명성)은 공적 자아의식 수준을 감소시킬 것이다.

H3: 온라인 익명성(a. 사회적 익명성, b. 기술적 익명성)은 사적 자아의식 수준을 감소시킬 것이다.

### 3.2 정체성과 집단 규범 준수 및 내적 참여 동기부여 간 관계

회사와 같이 공식적인 위계조직이 아닌 온라인 커뮤니티와 같은 비공식적인 조직에서의 지식 공유 활동 등의 사용자 참여에 대해 연구한 기존 문헌에서는 참여 동기를 외재적 동기(Extrinsic Motivation)와 내재적 동기(Intrinsic Motivation) 요인으로 구분하고 있다. 외재적 동기는 다른 사람으로부터 받는 보상이나 집단 내 인정 등이며, 내재적 동기는 커뮤니티에서 일어나는 일(예: 토론) 자체가 흥미롭고 내적으로 만족하기에 참여하려는 동기이다(Deci and Ryan, 1985; Zheng and Hou, 2011). 본 연구에서는 온라인 커뮤니티 집단 내에서 다른 멤버들로서 인정을 얻기 위한 측면에서 “집단 규범을 잘 준수하는 정도”를 외재적 요인으로 보았고, 내적으로 흥미를 느끼고 해당 커뮤니티에 참여하고자

하는 “내적 참여 동기부여 정도”를 내재적 요인으로 보았다.

온라인 커뮤니티는 유동적이며, 구성원들 사이에 정해진 역할 분담이 없고, 공식적인 지배구조나 위계질서가 없다(Faraj *et al.*, 2015). 따라서 구성원들의 행위는 느슨하게 조정되며, 자발적이며, 자율적으로 형성되는 경향이 있다. 공식적인 통제 메커니즘이 결여된 상황에서는 집단의 규범과 같은 비공식적인 통제 메커니즘이 구성원의 행위를 주로 통제하게 된다. 집단 규범이란 집단구성원들이 공통으로 이해하고 있으며, 법적인 구속력 없이 구성원의 행위를 통제하는 규칙과 기준을 의미한다(Cialdini and Trost, 1998). SIDE 이론은 익명성이 집단동질화 과정을 통해서 집단 규범을 준수하도록 한다고 주장한다. 즉, 커뮤니티 회원들 간의 개인적 특성에 대한 정보가 부족한 상황이 사회적 정체성에 대한 애착을 증대시키고, 이것이 집단 규범의 영향력을 증대시키게 된다는 것이다. 따라서 커뮤니티 멤버들이 해당 커뮤니티의 정체성을 내재화하고 체화하는 정도 즉, 체화된 집단 정체성(Group Identification) 정도에 따라 커뮤니티의 집단 규범을 준수하는 정도가 달라질 수 있을 것이다(Lee, 2006; Spears and Lea, 1992). 궁극적으로 이것은 온라인 익명성 환경에서 커뮤니티가 지향하는 방향으로 멤버들의 행동을 통제하고 이끄는 중심적이 될 수 있다. 또한 사회적 영향 이론에서는 구성원들이 집단 규범을 준수할 때 긍정적인 느낌과 소속감이 증대된다고 주장 한다(Postmes *et al.*, 2001). 이러한 행위는 구성원들이 자신의 사회적 인상이나 겉모습에 신경을 쓰게 하는 공적 자아의식으로부터도 나타날 수 있다. 다시 말해, 사람들이 공적 자아에 집중하게 되면 커뮤니티 구성원들이 수용하는 기준과 규칙에 부합한 행위를 더욱 하게 될 수 있다. 따라서 아래의 가설을 설정 하도록 한다.

**H4:** 온라인 커뮤니티 환경에서 체화된 집단 정체성은 커뮤니티의 집단 규범 준수 정도를

향상시킬 것이다.

**H5:** 공적 자아의식은 커뮤니티의 집단 규범 준수 정도를 향상시킬 것이다.

한편, 내적인 커뮤니티 참여 동기부여 정도는 커뮤니티 활동에 참여하는 것이 내적으로 즐겁고, 커뮤니티에서 활동하면서 내면에서 긍정적인 만족감을 느끼는 것과 관련 된다(Zheng and Hou, 2011). 이러한 내적 동기부여 정도는 개인적 정체성과 관련될 수 있다. 즉, 개인 정체성인 공적 자아의식과 사적 자아의식에 영향을 받아 개인의 내적 참여 동기부여 정도가 달라질 수 있다. 이에 아래의 가설을 설정하고 이들 간의 관계를 검증토록 한다.

**H6:** 개인의 공적 자아의식은 내적인 커뮤니티 참여 동기부여 정도를 향상시킬 것이다.

**H7:** 개인의 사적 자아의식은 내적인 커뮤니티 참여 동기부여 정도를 향상시킬 것이다.

### 3.3 커뮤니티 내 토론의 질과 그 영향 요인 간 관계

집단 규범은 애매하거나 불확실한 상황에서 질서와 의미를 제공하는 역할을 한다. 기존 연구에 의하면, 집단 규범은 온라인 커뮤니티에서 회원들의 태도와 행위에 지속적으로 상당한 영향력을 미칠 수 있다(Hogg and Terry, 2000). 한편, 온라인 토론 커뮤니티 운영에 있어, 구성원들이 양질의 토론을 만들어 가는 것은 매우 중요하다. 따라서 온라인 커뮤니티를 지속적으로 잘 운영하기 위해서는, 커뮤니티 구성원들이 양질의 토론을 하도록 권장하는 집단 규범이 갖춰져 있어야 한다. 더욱이, 좋은 토론의 질을 만드는 회원들에게는 그들의 지식의 가치와 공헌에 대해 적절한 관심을 보이는 집단 규범이 중요하다. 그러므로 커뮤니티 멤버로 더욱 인정받고자 하는 외재적 동기가 높은 사람의 경우는 커뮤니티의 집단 규범을 잘 준수할

것이고, 이는 결과적으로 해당 커뮤니티 내 토론의 질을 높일 수 있을 것이다(Butler *et al.*, 2014). 또한 내재적 동기 측면에서, 내면적으로 커뮤니티에 참여하는 것이 흥미롭고 즐거운 내적 참여 동기 부여 정도가 높으면 커뮤니티에 도움이 되는 활동을 적극적으로 할 것이며(Zheng *et al.*, 2011), 결과적으로 커뮤니티 내 토론의 질에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 아래의 가설을 설정하도록 한다.

- H8: 커뮤니티에서의 집단 규범 준수는 온라인 커뮤니티 내 토론의 질 향상에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H9: 내적인 커뮤니티 참여 동기부여는 온라인 커뮤니티 내 토론의 질 향상에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

### 3.4 익명성 제공 수준, 토론 주제, 인구통계학적 요인 그룹별 차이

온라인 커뮤니티에서 제공하는 익명성 수준 정도는 다양하다. 실제 온라인 커뮤니티에서는 익명성 관련 운영 정책에 따라, 1) 완전한 익명성을 제공하는 경우, 2) 동일한 필명/별명을 지속적으로 사용하게 하는 경우, 3) 실명을 사용하는 경우가 있다. 이 중 1)의 익명성 수준이 가장 높다. 커뮤니티에서 허용되는 이러한 익명성의 수준에 따라 본 연구에서 설정한 연구 변수들(사회적/기술적 익명성 인식, 개인/집단 정체성, 집단 규범 준수, 내적 참여 동기, 토론의 질)이 차이가 있을 수 있다. 또한 커뮤니티 참여자의 인구통계학적 특성(성별, 연령대별, 커뮤니티 가입기간별) 및 커뮤니티에서 토론되는 주제 그룹별로 연구변수 값들이 차이가 있을 수 있다. 따라서 본 연구에서는 아래의 가설을 설정하고 차이점을 검증하도록 한다.

- H10: 커뮤니티에서 제공되는 익명성 수준별(a), 토론 주제별(b), 커뮤니티 참여자의 성별

(c), 연령대별(d), 커뮤니티 가입기간별(e)로 차이가 있을 것이다.

## IV. 연구 방법

### 4.1 연구 변수 정의 및 측정방법

본 연구에서는 기존 문헌들을 참조하여 연구 변수들을 정의하고, 측정항목들을 도출하였다. 참고문헌에서 사용된 측정도구를 참조하되 본 연구의 상황에 맞게 응용하여 구성하고, 모든 측정항목들은 리커트(Likert) 7점 척도로 측정되었다.

변수 중 온라인 익명성은 Hayne *et al.*(2003)의 연구를 참조하여 두 가지 측면(사회적 익명성, 기술적 익명성)으로 구성하였다. 커뮤니티에서 허용되는 익명성의 수준은 세 개의 수준으로 구분하였는데, 1) 완전한 익명성: 특정한 ID(아이디)나 필명 등을 계속 사용하는 것이 아니라, 일시적인 임의의 ID나 랜덤한 숫자를 사용하는 등 동일한 ID를 지속적으로 사용하지 않는 경우; 2) 별명/필명: (실명이 아닌) 사용자가 자신이 원하는 별명이나 ID를 만들어서 이를 비교적 지속적으로 사용하는 경우; 3) 실명: 본인의 실제 이름을 사용하는 경우로 구분하였다. 정체성 변수는 앞장에서 설명한 것 같이, 집단 정체성 체화 변수와 개인 정체성 측면의 2가지 측면인 공적 자아의식과 사적 자아의식 변수로 세분화 하였다.

본 연구의 최종 종속변수인 온라인 커뮤니티 내 토론의 질은 온라인 토론 커뮤니티 멤버들에 의해서 공유되는 토론 정보의 질(Quality)로서, 정확성, 신뢰성, 연관성, 시의성 측면을 반영하여 측정토록 하였다(Chiu *et al.*, 2006). 이는 인지적 측면에서의 토론의 질을 측정하는 것이다. 더불어 본 연구에서는 객관적 측면의 토론의 질을 측정하기 위하여, 조회(hits)/댓글(comments)/추천(recommendations) 수를 반영한 “객관적 토론의 질”을 측정하고자 하였다. 즉, 커뮤니티 내 게시글이 조회/댓글/추천의 수가 많다는 것은 해당 게시물들의 질이 높

〈표 1〉 연구 변수의 조작적 정의

연구 변수	조작적 정의	참고문헌
사회적 익명성	온라인 커뮤니티의 사회적 측면에서 가상공간 커뮤니티의 특성 상 사람들이 서로를 잘 알지 못하여 특정 개인의 실제 정체성을 식별할 수 없는 정도	Hayne <i>et al.</i> (2003)
기술적 익명성	온라인 커뮤니티 시스템의 기술성 측면에서 기술적 기능으로 실제 개인이 식별되거나 시스템 기술로 게시글이 어떤 특정 개인의 것임을 식별하지 않는 정도	Hayne <i>et al.</i> (2003)
집단 정체성 체화	개인이 해당 온라인 커뮤니티에 형성된 사회적 집단 정체성에 의 체화 정도	Ren <i>et al.</i> (2012)
공적 자아의식	개인이 자신의 공적 자아를 의식하고 자각하는 정도	Pinsonneault and Heppel (1997)
사적 자아의식	개인이 자신의 사적 자아를 의식하고 자각하는 정도	Pinsonneault and Heppel (1997)
집단 규범 준수	온라인 커뮤니티 멤버들이 커뮤니티 전체의 이익을 위해 형성된 규범을 따르는 것으로, 집단 멤버들의 행동이 적절하도록 규율하고 평가하는 규범적 기준을 순응하는 정도	Zeng <i>et al.</i> (2009)
내적 참여 동기부여	개인의 내적으로 온라인 커뮤니티에 참여하는 것이 흥미롭고 즐겁다고 여기는 긍정적인 참여 동기가 부여된 정도	Zheng and Hou(2011)
온라인 커뮤니티 내 토론의 질	온라인 토론 커뮤니티 멤버들에 의해서 공유되는 토론 정보의 질	Chiu <i>et al.</i> (2006)

다는 객관적 증거가 될 수 있기에 이를 반영하고자 하였다. 본 연구에서는 객관적 토론의 질 변수를  $\log(\text{sum}(\text{hits}, \text{comments}, \text{recommendations}))$ 로 계산하였다. “조회수+댓글수+추천수의 합”이 클수록 해당 토론 게시물의 질이 높은 것으로 판단하였으며, 단, 수치의 합의 최소값과 최대값의 차이가 클 수 있으므로 자연로그를 취하도록 하였다.

본 연구 변수의 조작적 정의는 <표 1>과 같다.

#### 4.2 데이터 수집

제시된 연구 모델을 검증하기 위하여, 본 연구에서는 온라인 토론 커뮤니티 사용자를 대상으로 설문조사(Survey)를 통해 데이터를 수집하였다. 온라인 토론 커뮤니티의 선정 기준은 첫째, 정보 기술 상의 차이나 사용자 인터페이스 차이가 사용자 행위에 미치는 영향을 방지하기 위해 원래의 메시지와 댓글을 동일한 곳에 표시하는 쓰레드(Thread) 구조 형태의 기술을 사용하는 토론 커뮤

니티를 대상으로 하였다. 쓰레드(Thread)란 주제 중심의 토론 단위(Topic-centric discussion unit)를 말하며, 쓰레드는 커뮤니티 멤버들이 작성한 게시물로 구성된다(Seo *et al.*, 2009). 한 주제에 대해 댓글을 달아가며 소통하고 토론하고 싶을 때 쓰레드를 만들 수 있다. 쓰레드는 최초 게시자에 의해 어떤 주제에 대한 게시물이 등록됨으로써 시작되며, 해당 쓰레드 주제에 관심이 있는 사람들이 그에 대한 댓글 게시물을 게시한다. 이러한 댓글은 어떠한 선행 게시물에서 대해서도 올릴 수 있기에, 토론 커뮤니티에서 많은 분기(Branches)의 하위 쓰레드들(Sub-threads)이 나타날 수 있다. 이러한 쓰레드 구조는 일반적인 웹 페이지 구조 보다 주제에 대한 심층 토론을 더 촉진시킬 수 있도록 한다(Kingsley-Hughes and Kingsley-Hughes, 2006; Seo *et al.*, 2009). 쓰레드 구조는 현재 대부분의 온라인 토론 커뮤니티에서 사용되는 기술이다. 둘째, 다양한 관점과 의견이 있고 왕성한 토론이 일어날 수 있는 정치, 경제, 사회 분야의 토론을 대상

으로 Subject Domain을 선정하였다. 셋째, 적어도 3년 이상 운영되면서 구성원들의 토론 참여가 활발히 이루어지고 있는 온라인 커뮤니티를 대상으로 하였다(Faraj and Johnson, 2011). 이러한 세 가지 기준을 모두 충족하는 온라인 커뮤니티의 예로는 Daum 아고라 토론방(주로 정치, 사회, 경제 이슈 다룸), 디시인사이드 토론방(정치, 경제, 사회 시사 분야), 인터넷 카페 커뮤니티 중 정치/사회/경제와 관련된 주제를 논하는 토론 커뮤니티 등이 있다.

본 연구 목적과 상기의 선정 기준에 준하여 주로 정치/경제/사회 주제에 대해 토론하는 온라인 토론 커뮤니티(토론방)에 참여하는 15세 이상 남녀를 대상으로 2018년 2월 20일~2월 28까지 웹 설문조사를 실시하였다. 이를 통해 최종적으로 303명의 표본 데이터가 수집되었다.

한편, 본 연구에서는 커뮤니티 내 토론의 질에 대한 인지적 측정(설문에 의한 self-reporting) 이외에 객관적 데이터 확보를 추진하였다. 이러한 객관적 데이터를 확보하기 위해서는 특정 ID별로 작성한 게시물들의 조회 수, 댓글 수, 추천 수를 추적(tracing)하여 수치화해야 한다. 이를 위해 전체 303명 최종 응답자들에게 이러한 방식으로 객관적 데이터가 수집될 수 있음을 공지하고 동의를 구하였는데, 동의를 허가한 응답자는 40명이었다. 이는 당초 예상했던 수치 보다 적었는데, 이를 통해 사용자들이 자신의 ID와 게시물이 추적되고 이를 통해 개인적 특성이 혹여나 드러날 수 있음을 매우 염려하고 있음을 알 수 있었다. 이들 40명 샘플 데이터에 대해서는 별도의 추가 분석을 실시하도록 하였다.

본 연구 표본의 구성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 표본의 특징

	구분	빈도(명)	구성비(%)
성별	남	152	50.2
	여	151	49.8
연령	10대	9	3.0
	20대	106	35.0
	30대	104	34.3
	40대	49	16.2
	50대	26	8.6
	60대 이상	9	3.0
커뮤니티 가입기간	1개월 미만	33	10.9
	1개월 이상~6개월 미만	40	13.2
	6개월 이상~1년 미만	36	11.9
	1년 이상~3년 미만	65	21.5
	3년 이상	129	42.6
커뮤니티 토론 주제	정치	116	38.3
	경제	59	19.5
	사회	110	36.3
	기타	18	5.9
익명성 수준	완전한 익명성	62	20.5
	별명/필명	225	74.3
	실명	16	5.3

## V. 데이터 분석 및 결과

### 5.1 측정도구 검증

본 연구에서는 SPSS 및 PLS(Partial Least Square, 최소 자승법)를 사용하여 측정도구의 타당성을 분석하였다. 측정항목 검증을 위해 탐색적 요인분

석(Exploratory factor analysis, EFA) 및 확인적 요인 분석(Confirmatory factor analysis, CFA)을 통한 측정항목의 신뢰성, 수렴타당성, 판별타당성 충족 여부를 확인하였다.

먼저 SPSS 23을 통해 EFA를 수행하였고, 주성분 분석과 배리맥스(Varimax) 방법에 따른 직교회전 방식을 사용하였다. EFA 수행 결과에서, 해당

〈표 3〉 수렴타당성 및 신뢰성 분석 결과

연구변수	측정항목	Std. Loading	AVE	CR	Alpha
사회적 익명성 (SAN)	SAN1	0.723	0.653	0.882	0.830
	SAN2	0.791			
	SAN3	0.837			
	SAN4	0.873			
기술적 익명성 (TAN)	TAN1	0.866	0.747	0.855	0.661
	TAN2	0.862			
집단 정체성 체화 (GRI)	GRI1	0.834	0.757	0.926	0.892
	GRI2	0.919			
	GRI3	0.875			
	GRI4	0.849			
공적 자아의식 (PUS)	PUS1	0.825	0.724	0.929	0.905
	PUS2	0.874			
	PUS3	0.878			
	PUS4	0.827			
	PUS5	0.849			
사적 자아의식 (PRS)	PRS1	0.778	0.646	0.916	0.889
	PRS2	0.815			
	PRS3	0.817			
	PRS4	0.701			
	PRS5	0.868			
	PRS6	0.834			
집단 규범 준수 (GNC)	GNC1	0.861	0.731	0.916	0.877
	GNC2	0.890			
	GNC3	0.819			
	GNC4	0.849			
내적 참여 동기부여 (IPM)	IPM1	0.867	0.623	0.831	0.707
	IPM2	0.675			
	IPM3	0.814			
토론의 질 (DCQ)	DCQ1	0.871	0.797	0.940	0.915
	DCQ2	0.903			
	DCQ3	0.918			
	DCQ4	0.879			

※ CR: Composite Reliability; Alpha: Cronbach's alpha

변수에 대한 요인 적재치(Factor loading)가 0.5 이상인 측정항목만을 선정하였고, 타 변수에 다중 적재되는 측정 항목들은 제외하였다(Hair *et al.*, 1998). EFA 이후, 측정항목의 신뢰성 및 수렴타당성 분석을 위해 CFA를 수행하였고, SmartPLS 3.2.8을 통해 이를 검증하였다. PLS는 변수의 타당성을 측정하는 측정모델과 변수의 경로 및 설명력을 나타내는 구조모형을 동시에 분석할 수 있고, 중소 규모의 표본 데이터 분석에 있어 장점을 가지고 있다(Chin *et al.*, 2003). CFA 결과(<표 3> 참조), 각 연구변수에 대한 모든 측정항목들의 표준 적재치 값이 기준치인 0.6(Hess *et al.*, 2009)을 상회하였고, 모든 변수의 평균추출분산값(Average variance extracted, AVE)이 0.5 이상이며, 모든 변수의 개념신뢰도(Composite reliability) 값이 0.7 이상으로 나타나 수렴타당성 및 신뢰성 기준에 부합하였다(Gefen *et al.*, 2000). 또한 거의 모든 변수의 Cronbach's alpha 값도 0.7 이상으로 나타났다(단, 기술적 익명성의 경우 0.661이었으나 0.7에 가까운 수치이므로 큰 문제가 되지 않음). 따라서 본 연구 측정도구의 신뢰성과 수렴타당성이 확인되었다.

판별타당성 검증 결과(<표 4> 참조), 연구변수의 AVE의 제곱근 값이 다른 연구변수들과의 상관관계 수 값들 보다 모두 큰 것으로 확인되어 판별타당성 요건이 충족되었다(Fornell and Larcker, 1981). 추가

적으로 다중공선성(Multicollinearity) 이슈 여부를 확인하기 위해 분산팽창지수(Variance inflation factor, VIF) 분석 결과, 모든 변수의 VIF 값이 1.28~1.483 사이로 10을 넘지 않음에 따라 다중공선성 문제가 없음이 확인되었다(Chin *et al.*, 2003). 이로써 본 연구 측정 도구의 적정성이 검증되었다.

## 5.2 가설 검증 결과

본 연구에서는 연구 가설 검증을 위해, 구조방정식모델(Structural Equation Modeling, SEM) 기법을 사용하였으며, PLS를 이용하여 분석하였다. 구조방정식모델은 변수들 간의 구조적 인과관계를 분석하는 기법이다(Gefen *et al.*, 2000; Hair *et al.*, 1998; Lehto and Oinas-Kukkonen, 2015). 가설 검증 결과는 <표 5>와 같다.

온라인 익명성과 정체성 간 관계 분석 결과, 사회적 익명성의 영향력과 기술적 익명성의 영향력이 다르게 나타났다. 사회적 익명성은 집단 정체성 체화에 약한(marginally) 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났고(H1a 채택), 개인 정체성(사적 자아의식과 공적 자아의식 모두)에는 통계적으로 유의한 영향력이 나타나지 않았다(H2a, H3a 기각). 반면, 기술적 익명성은 개인 정체성(사적 자아의식과 공적 자아의식 모두)에 유의한 영향을 주었는데 가설과 달리 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다

<표 4> 변수 간 상관관계 분석 결과

변수	PUS	GNC	GRI	TAN	IPM	PRS	SAN	DCQ
PUS	<b>0.851</b>							
GNC	0.545	<b>0.855</b>						
GRI	0.566	0.680	<b>0.870</b>					
TAN	0.347	0.249	0.267	<b>0.864</b>				
IPM	0.559	0.469	0.515	0.262	<b>0.790</b>			
PRS	0.571	0.566	0.483	0.235	0.471	<b>0.804</b>		
SAN	0.204	0.203	0.216	0.467	0.204	0.171	<b>0.808</b>	
DCQ	0.485	0.666	0.659	0.174	0.546	0.541	0.129	<b>0.893</b>

\* 대각선 값은 각 변수에 대한 AVE 제곱근의 값을 나타냄.

(H2b, H3b 기각). 집단 정체성 체화와의 관계는 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다(H1b 채택). 가설 설정 시 익명성이 제공되면 될수록 특히 공적 자아의식은 감소할 수 있을 것으로 예상했으나 분석 결과는 그렇지 않았다. 이는 본 연구 표본의 특성에 기인할 수 있는데, 수집된 표본의 익명성 수준을 측정된 결과에서 완전한 익명성 보다는 별명/필명에 해당된 익명성 수준의 비중이 압도적으로 높게(74.3%) 구성되어 있었다. 이렇게 일정한 별명과 ID를 지속적으로 사용하는 경우는 실 개인이 누구인지에 대한 정체성은 식별되지 않더라도 ID를 기준으로 게시물들을 추적(tracing)하면 게시글을 쓴 저자의 일정한 특성과 그의 주장하는 바가 파악될 수 있기 때문에 커뮤니티 내 타인을 신경 쓸 수 있다. 따라서 익명성 제공 수준이 전반적으로 높지 않는 커뮤니티에서 기술적 익명성이 나름대로 제공된다고 인식하더라도 공적 자아의식이 증가할 수 있는 것은 이러한 배경에서 이해할 수 있다. 또한 흥미로운 점은, 사적 자아의식 또한 온라인 익명성 정도가 높아지면 증가할 수 있다는 점이다. 다만, 경로계수 값을 비교해 보면, (기술적) 온라인 익명성이 공적 자아의식에 정(+)의 영향을 미치는 영향력이 사적 자아의식 보다 큼을 알 수 있다. 본 분석 결과를 통해, 사회적 익명성보다는 기술적 익명성이 보장되는 경우 개인 정체성은 더 높아질 수 있고, 반면 사회적 익명성은 개인 정체성 보다는 집단 정체성 체화 정도에 좀 더 영향을 줄 수 있는 가능성을 알 수 있다.

집단 정체성 체화, 공적 자아의식, 집단 규범 준수 간 관계 분석 결과, 집단 정체성 체화 정도와 공적 자아의식이 클수록 집단 규범 준수 정도가 증가하는 것으로 나타났다(H4, H5 채택). 단, 두 경로 간 경로계수 값을 비교해 보면, 집단 정체성 체화 정도가 집단 규범 준수에 미치는 영향력이 공적 자아의식 보다 큼을 알 수 있다. 이는 개인 정체성 보다 집단 정체성 체화가 결국 온라인 커뮤니티 집단에 형성된 규범을 따르는 행위에 더 많은 영향을 줄 수 있음을 시사한다.

개인 정체성(공적/사적 자아의식)과 내적 참여 동기부여 간 관계 분석 결과에서는, 두 가지 측면의 개인 정체성 모두 내적 참여 동기부여에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다(H6, H7 채택). 분석 결과를 통해 알 수 있는 것은, 개인 정체성이 강하면 커뮤니티 활동에 참여하여 개인적인 내재적 혜택, 즉, 커뮤니티 토론 참여를 통한 개인적 즐거움과 만족감 등을 보다 높일 수 있다는 긍정적 동기 부여가 더 잘 될 수 있다는 것이다. 경로계수 값을 비교해 보면, 개인 정체성 중 공적 자아의식이 사적 자아의식 보다 개인의 내적 참여 동기부여에 보다 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

최종 종속변수에의 영향력 분석 결과, 집단 규범 준수, 내적 참여 동기부여 변수 모두 온라인 커뮤니티 내 토론의 질에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(H8, H9 채택). 또한 최종 종속변수에 대한  $R^2$  값이 0.514로 나타나 비교적 높은 수준의 설명력을 보였다. 이는 연구 가설에서 예상했던 것과 같은 결과이며, H9의 경우, 개인 정체성을 기반으로 자신의 내적 참여 동기 기준을 만족시키면 결과적으로 커뮤니티 전체의 질 향상에도 도움이 될 수 있음을 시사한다. 단, 경로계수 값을 비교해 보면, 집단 규범 준수 정도의 영향력이 보다 더 큰 것을 알 수 있다. 이는 건전한 온라인 커뮤니티의 토론 문화 정착을 위해서는 커뮤니티 멤버들 간 합의된 규범적 기준이 마련되어야 하고, 이를 통해 멤버들의 행동을 통제하여 온라인 공간에서 보다 친사회적 행동 양상이 나타나도록 하는 것이 중요함을 시사한다.

한편, 본 연구에서는 커뮤니티 내 토론의 질에 대한 인지적 측정(설문에 의한 self-reporting) 이외에 객관적 데이터 확보를 추진하여, 40명의 ID(별명/필명)별로 작성한 게시물들에 대한 “조회수+댓글수+추천수의 합”을 구함으로써 “객관적 토론의 질”이라는 변수 값을 설정하였다. 이들 40명 샘플 데이터에 대해 별도의 분석을 실시하였으며, 최종 종속변수에 이 객관적 토론의 질 변수를 추

가하여 분석하였다. 추가 분석 결과, 집단 규범 준수와 내적 참여 동기부여 변수 모두 객관적 토론의 질 변수에 유의한 영향을 보이지 않았다. 단, 설문조사를 통해 인지적으로 측정된 토론의 질이 객관적 토론의 질에 미치는 영향을 분석한 결과, 인지적 토론의 질이 높을수록 객관적 토론의 질도 높아지는 것으로 나타났다. 추가 분석 결과에서 주목할 점은, 커뮤니티 내 공유되는 토론의 질에 대한 인지적 측면이 높으면(즉, 커뮤니티 내 공유되는 정보/의견의 정확성, 신뢰성, 연관성, 시의성이 높다고 인식함) 실제 객관적 토론의 질도 높아진다는 것이다. 다만, 객관적 토론의 질이 측정된 40명의 데이터 샘플 수가 매우 작으므로 분석 결과 해석 시 주의해야 하며, 향후 연구를 위한 참조 자료로 검토해 볼 수 있을 것이다.

끝으로, H10과 관련하여 익명성 수준별, 커뮤니티 토론 주제별, 성별, 연령대별, 커뮤니티 가입기간별로 주요 변수 값(평균)에 통계적 차이가 있는지 ANOVA를 통해 분석을 실시하였다. 분석 결과, 커뮤니티 가입기간별 그룹을 제외하고 나머지 모든 그룹에서 유의한 차이점들이 발견되었다(H10a, b, c, d 채택, H10e 기각). 그룹별 상세 비교 분석 결과는 다음과 같다.

• 익명성 수준별 차이 분석 결과

ANOVA를 통한 분석 결과, 익명성 수준 그룹 간에 사회적 익명성, 집단 규범 준수, 사적 자아의식의 평균값이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 나머지 변수에 대한 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 유의한 차이를 보인 변수의 그룹별 평균값은 아래 <표 6>과 같다. 차이점 분석 결과, 집단 규범 준수 정도는 완전 익명성 보다는 별명/필명일 때가 더 높게 나타났으며, 실명일 경우가 가장 컸고, 별명/필명 그룹과 실명 그룹 간 차이가 미비했다. 사적 자아의식 정도는 실명일 때가 가장 높게 나타났고, 그 다음은 별명/필명인 경우이고, 완전한 익명성일 때 사적 자아의식이 가장 낮게 나타났다. 본 결과를 통해, 완전한 익명성이 주어질 경우 익명이 완벽하게 보장된다는 점이 악용되어 오히려 사적 자아의식과 집단 규범 준수 정도가 낮아지는 도덕적/규범적 해이가 나타날 수 있음을 알 수 있다. 사회적 익명성 정도는 완전한 익명성 그룹에서 제일 높았고, 실명의 경우 제일 낮았는데, 이는 이치 상 당연한 결과로 보인다.

• 커뮤니티 주제별 차이 분석 결과

ANOVA를 통한 커뮤니티에서 토론되는 주제

<표 5> 연구 가설 검증 결과

가설	경로(Path)	경로계수(유의성)	가설 채택 여부
H1a	사회적 익명성 → 집단 정체성 체화	0.116 <sup>†</sup>	채택
H1b	기술적 익명성 → 집단 정체성 체화	0.212 <sup>**</sup>	채택
H2a	사회적 익명성 → 공적 자아의식	0.054(ns)	기각
H2b	기술적 익명성 → 공적 자아의식	0.322 <sup>***</sup>	기각(유의하나, 부호가 가설과 반대)
H3a	사회적 익명성 → 사적 자아의식	0.078(ns)	기각
H3b	기술적 익명성 → 사적 자아의식	0.199 <sup>**</sup>	기각(유의하나, 부호가 가설과 반대)
H4	집단 정체성 체화 → 집단 규범 준수	0.546 <sup>***</sup>	채택
H5	공적 자아의식 → 집단 규범 준수	0.236 <sup>***</sup>	채택
H6	공적 자아의식 → 내적 참여 동기부여	0.43 <sup>***</sup>	채택
H7	사적 자아의식 → 내적 참여 동기부여	0.225 <sup>**</sup>	채택
H8	집단 규범 준수 → 토론의 질	0.526 <sup>***</sup>	채택
H9	내적 참여 동기부여 → 토론의 질	0.3 <sup>***</sup>	채택

<sup>†</sup>  $p < 0.1$ , \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$ , ns: not significant(one-tailed).

<표 6> 익명성 수준별 변수 값 차이 분석 결과

주요 연구 변수*	익명성 수준		
	완전한 익명성	별명/필명	실명
집단 규범 준수 평균값(Mean)	4.258	<b>4.653</b>	<b>4.656</b>
사적 자아의식 평균값(Mean)	4.452	4.819	<b>5.083</b>
사회적 익명성 평균값(Mean)	<b>4.645</b>	4.112	3.609

\* ANOVA 분석결과 평균의 차이가 통계적으로 유의한 변수 결과만 정리한 것임.

별 차이점 분석 결과, 공적인 자아의식과 기술적 익명성 정도에서 유의한 차이를 보였다. 아래 <표 7>과 같이, 정치 토론 주제 그룹에서 그 변수의 평균값이 가장 높았고, 사회 및 기타 분야에 대한 토론 주제 그룹의 평균값이 낮게 나타났다. 이를 통해, 정치 주제를 다루는 온라인 토론 커뮤니티에서 기술적 측면의 익명성 정도를 높게 인식하고 이로 인해 정치에 대한 비교적 자유로운 의견 제시와 토론이 이루어지고 있음을 알 수 있다. 또한, 정치 토론 커뮤니티 내 다른 멤버에게 비춰지는 자신의 공적인 자아를 인식하는 편이므로 게시물 작성 시 이를 신경 쓰는 모습도 같이 엿볼 수 있다. 다만, 이 분석에서 나타난 두 변수의 평균의 수치는 최대치의 경우도 그리 높은 편이 아님을 참조할 필요가 있다.

• **성별 차이 분석 결과**

ANOVA 수행 결과, 남녀 간에는 사회적 익명성만이 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 여성인 경우 이 변수의 평균값이 4.373이고, 남성은 4.018이었다. 즉, 여성이 온라인 커뮤니티에서 사회적 익명성 정도를 더 높게 인식하고 있음을 보여준다.

• **연령대별 차이 분석 결과**

ANOVA 수행 결과, 연령대별 다수의 변수에서 유의한 차이가 나타났다. 연령 그룹별로 평균값이 유의하게 차이를 보이는 변수들은 사회적 익명성, 집단 정체성 체화, 공적 자아의식, 사적 자아의식, 집단 규범 준수, 토론의 질이다. 이는 기술적 익명성과 내적 참여 동기부여를 제외한 모든 변수에서 연령별 차이가 있다는 것이다. 결과는 <표 8>에 정리되어 있다. 분석 결과, 사회적 익명성 인식 정도는 10대가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대가 높은 평균값을 보였다. 가장 낮은 그룹은 60대 이상 연령대였다. 집단 정체성 체화 정도는 40대에서 가장 높았고, 10대에서 가장 낮게 나타났다. 또한 20대의 경우도 집단 정체성이 낮은 편이다. 공적 자아의식은 50대가 가장 높고, 40대도 유사한 수치로 높게 나타났으며, 20대가 가장 낮았다. 사적 자아의식도 40대가 가장 높았고 20대가 가장 낮게 나타났다. 또한 집단 규범 준수 정도의 경우 20대가 낮게 나타났고 가장 낮은 그룹은 60대 이상 연령대였으며, 40대에서 가장 높은 수치를 보였고 50대도 높게 나타났다. 온라인 커뮤니티에서의 토론의 질도 40대가 가장 높은 수치를 보였고 30대도 비교적 높게 나타났으며, 60대 이상 연령

<표 7> 커뮤니티 토론 주제별 변수 값 차이 분석 결과

주요 연구 변수*	커뮤니티의 토론 주제			
	정치	경제	사회	기타
공적 자아의식 평균값(Mean)	<b>4.390</b>	4.332	<b>4.080</b>	<b>3.478</b>
기술적 익명성 평균값(Mean)	<b>4.125</b>	4.034	<b>3.768</b>	<b>3.028</b>

\* ANOVA 분석결과 평균의 차이가 통계적으로 유의한 변수 결과만 정리한 것임.

〈표 8〉 연령대별 변수 값 차이 분석 결과

주요 연구 변수*	연령대					
	10대	20대	30대	40대	50대	60대~
사회적 익명성 평균값(Mean)	<b>4.778</b>	<b>4.564</b>	4.022	3.970	3.914	<b>3.306</b>
집단 정체성 체화 평균값(Mean)	<b>3.778</b>	4.031	4.231	<b>4.816</b>	4.558	4.083
공적 자아의식 평균값(Mean)	4.267	<b>3.923</b>	4.286	<b>4.506</b>	<b>4.554</b>	4.089
사적 자아의식 평균값(Mean)	4.870	<b>4.483</b>	4.846	<b>5.146</b>	4.795	4.630
집단 규범 준수 평균값(Mean)	4.611	4.321	4.639	<b>4.930</b>	4.740	<b>4.306</b>
토론의 질 평균값(Mean)	4.611	4.509	4.928	<b>5.240</b>	4.808	<b>3.722</b>

\* ANOVA 분석결과 평균의 차이가 통계적으로 유의한 변수 결과만 정리한 것임.

대가 가장 낮고 다음으로 20대, 10대 순으로 낮게 나타났다.

분석 결과 중 주목할 점은, 공적 자아의식, 사적 자아의식, 집단 정체성 체화, 집단 규범 준수 정도, 토론의 질이 젊은 층(10대~20대)에서 낮게 나타났다는 점이다. 그리고 사회적 익명성 정도를 10대와 20대가 가장 높게 인식하고 있다는 점도 특징적이다. 이는 다른 연령대 대비 젊은 층의 경우, 익명성이 제공되는 온라인 커뮤니티 공간에서 집단의 정체성을 내재화하는 정도가 낮고, 남을 인식하는 정도가 낮아 정해진 집단 규범을 따르기 보다는 온라인 공간에서 개인적인 행동을 더 할 수 있다는 것을 시사한다. 결국 이로 인해 온라인 공간에서의 토론의 질을 낮게 인식하고 이것이 온라인에서의 개인주의적 행태로 연결될 수 있다. 이러한 젊은 층의 인식은 자유로운 개인의 의사 표현 측면에서 긍정적인 수 있으나 자칫 집단의 규범을 경시하고 제멋대로의 행태를 보일 가능성도 있다. 반면, 40대와 50대는 개인 정체성(공적/사적 자아의식) 정도가 높게 형성되어 있고 더불어 체화된 집단 정체성 정도가 높으며, 커뮤니티 집단의 규범을 잘 따르는 규범적 행태를 보일 가능성이 높다.

## VI. 결 론

본 연구는 익명성 환경에서 인간의 행위를 통제

하는 주요 요인으로 사람의 정체성을 형성하는 다양한 측면인 사회적 그룹 정체성과 개인적 정체성(공적 자아의식, 사적 자아의식)을 전체적으로 살펴봄으로써 익명성 하의 온라인 커뮤니티에서 어떤 종류의 정체성이 작용하는지를 포괄적으로 검토하였다. 특히 원활한 온라인 커뮤니티 운영을 위해 참여 멤버들이 커뮤니티에서 형성된 집단 규범을 준수하고 양질의 토론의 장이 펼쳐질 수 있도록 하는 것이 중요한데, 이에 있어 익명성과 다양한 정체성 측면, 그리고 강력한 집단 정체성 구축 등이 어떠한 인과관계가 있는지 실증적으로 검증하였다. 궁극적으로 본 연구를 통해, 물리적인 대면 조직이 아닌 가상의 온라인 커뮤니티 상에서 사람들의 행동 통제에 대한 영향 요인과 결과적 현상을 분석함으로써, 온라인 커뮤니티 운영 전략과 양질의 인터넷 토론 문화 정립에 관한 이론적, 실무적 시사점을 제시하고자 하였다.

본 연구를 통한 학문적 공헌과 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 기존 연구에서는 익명성이 보장된 온라인 커뮤니티에서 어떠한 정체성이 사람의 행동을 통제하는지 명확히 규명하지 못하고 있다. 본 연구는 온라인 커뮤니티 내에서 인간의 행동을 통제하는 다양한 정체성을 고려함으로써 이들 간의 관계를 규명하고자 하였다. 특히 본 연구에서는 익명성의 두 가지 측면-사회적 익명성, 기술적 익명성을 고려하였고, 자아(Self) 및 정체성(Identity) 이론에 근

거하여 세 가지 정체성 변수 - 집단 정체성 체화, 공격 자아의식, 사적 자아의식을 종합적으로 검토하였다. 이를 통해 다양한 측면의 익명성의 영향을 검토하였고, 특정한 정체성 측면만을 강조했던 기존 연구의 한계를 벗어나 익명성이 제공되는 인터넷 커뮤니티 환경에서 온라인 정체성의 역할에 대한 새로운 학문적 시사점을 도출할 수 있었다.

둘째, 본 연구에서는 집단 정체성이 형성된 커뮤니티 환경 하에서, 익명성이 해당 커뮤니티 집단에 동화되는 현상을 초래하는지 아니면 집단으로부터의 이탈을 초래하는지에 대해 실증적으로 검증하였다. 본 연구 결과를 보면, 사회적 익명성과 기술적 익명성 측면 모두 집단 정체성 체화에 정(+)의 영향을 줄 수 있음을 알 수 있었다. 또한 이러한 결과는 익명성 수준별, 커뮤니티 토론 주제별, 성별, 연령대별로 차이가 있음을 알 수 있었다. 이는 익명성과 온라인 커뮤니티 운영에 관한 향후 연구에 있어서 유용한 참조 자료가 될 수 있을 것이다.

본 연구로부터 기대되는 실무적 공헌과 시사점은 다음과 같다.

본 연구는 최근 온라인 커뮤니티에서 제공되는 익명성으로 인해 발생하는 비사회적 행동과 부정적 결과를 감소시키고, 긍정적인 온라인 참여 활동의 활성화 측면에서 검토해 볼 아젠다(Agenda)를 제시하였다. 본 연구 결과를 통해, 건전한 커뮤니티 운영을 위한 규범을 정립하고 이를 커뮤니티 멤버들이 따르고 내재화하는 것이 결과적으로 온라인 커뮤니티의 토론의 질을 높이는 데 매우 중요함을 알 수 있다. 즉, 올바른 온라인 커뮤니티 규범과 건전한 집단 정체성 정립으로 가상 커뮤니티에서의 가치 있는 지식 생산과 사람들 간 협력이 가능하여 오프라인 커뮤니티에 못지 않는 유의한 조직 활동으로 자리매김 될 수 있다. 특히 본 연구 결과는, 개인 멤버들의 자유로운 의사표현을 방해하지 않으면서도 타인에 대한 악의적인 비판과 커뮤니티 전체 분위기를 와해시키는 부정적 행동을 통제할 수 있도록 온라인 익명성에 대한 가이드라인을 구상하는 데 도움이 될 수 있을 것이

다. 예를 들어, 익명성을 제공하되, 커뮤니티 참여 멤버들에게 일관된 가명(Pseudonym)을 사용하도록 하고, 특정 가명의 과거 게시물들을 검색하고 추적할 수 있는 수단을 제공할 수 있는데, 이를 통해 누적 게시물 게시자의 온라인 정체성을 유추하고 확인할 수 있을 것이다. 이는 익명성 환경에서 토론 질의 관리 측면에서 영향을 줄 수 있다. 한편 완전한 익명성을 보장하는 경우, 자칫 온라인 커뮤니티의 집단 규범 준수 수준이 낮아질 수 있으므로, 완벽한 익명성이 보장되는 온라인 토론에서는 사회적 합의에 어긋난 비도덕적 행위가 발생하지 않도록 토론 규범 정립에 더욱 신경 쓰고 이를 어길 경우의 패널티 규범을 보다 명확히 할 필요가 있다. 또한 온라인 토론 커뮤니티에서 집단 규범에 부합하는 활동에 대한 보상 체계(예: 우수 멤버 선정 및 특정 특권 제공 등)를 마련하고 멤버들의 활동에 투표하는 채점 제도를 채택하여 커뮤니티 활동에의 참여 동기를 보다 향상시킬 수 있다. 이와 같이 본 연구 결과를 참조하여 건전한 온라인 커뮤니티를 운영하기 위한 온라인 커뮤니티 규범과 환경 마련을 고려해 볼 수 있을 것이다. 결과적으로 본 연구를 통해, 온라인 커뮤니티의 특성(익명성 제공 수준 조절, 디지털 프로필 및 온라인 정체성 구축, 정보 검색 및 게시물 추적 기능 등)이 온라인 커뮤니티 관리에 어떠한 도전과 결과를 야기하는지에 대해 이론적 토대 하에 실증적으로 검증할 수 있었다.

본 연구에는 몇 가지 한계점이 있다.

첫째, 본 연구에서는 온라인 커뮤니티에서의 토론의 질을 객관적으로 측정하고자 노력하였으나, 수집된 표본의 수가 적어 이와 관련된 결과 도출에 한계가 있었다. 향후 연구에서는 이에 대해 보다 많은 표본 수를 확보하여 연구 결과의 일반화 측면을 보완하도록 해야 할 것이다. 둘째, 본 연구에서는 주로 정체성 측면에서 초점을 두고 온라인 커뮤니티의 규범과 참여 동기부여가 발생하는 정도를 고찰하였고 이를 통해 종속변수인 온라인 토론의 질적 측면의 영향력을 검증하였다. 단,

성공적인 온라인 커뮤니티 운영과 활성화를 위해서는 토론의 질적 측면 이외에도 다른 측면을 고려할 수 있다. 예를 들어, 지속적인 멤버의 증가 추이, 멤버들의 충성도, 공유되는 지식의 다양성과 규모 등을 검토해 볼 수 있을 것이다. 따라서 향후 연구에서는 본 연구 모델을 응용, 확대하여 다른 측면의 도메인을 추가해서 연구해 볼 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] Baumeister, R. F., “The self”, In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, and G. Lindzey (Eds.), *Handbook of Social Psychology*, New York: McGraw-Hill, 1998.
- [2] Butler, B. S., P. J. Bateman, P. H. Gray, and E. I. Diamant, “An attraction-selection-attrition theory of online community size and resilience”, *MIS Quarterly*, Vol.38, No.3, 2014, pp. 699-728.
- [3] Carr, C. T., J. Vitak, and C. McLaughlin, “Strength of social cues in online impression formation: Expanding SIDE research”, *Communication Research*, Vol.40, No.2, 2013, pp. 261-281.
- [4] Chin, W. W., B. L. Marcolin, and P. R. Newsted, “A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study”, *Information systems research*, Vol.14, No.2, 2003, pp. 189-217.
- [5] Chiu, C. M., M. H. Hsu, and E. T. Wang, “Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories”, *Decision Support Systems*, Vol.42, No.3, 2006, pp. 1872-1888.
- [6] Choi B. M., Park, M. J., and Chai, S. M., “Effect of Emotional Elements in Personal Relationships on Multiple Personas from the Perspective of Teenage SNS Users”, *Information Systems Review*, Vol.18, No.2, 2016, pp. 199-223.
- [7] Christopherson, K., “The positive and negative implications of anonymity in Internet social interactions: ‘On the Internet, Nobody Knows You’re a Dog’”, *Computers in Human Behavior*, Vol.23, No.6, 2007, pp. 3038-3056.
- [8] Cialdini, R. B. and M. Trost, “Social influence: Social norms, conformity, and compliance”, In D. Gilbert, S. Fiske, and G. Lindzey (Eds.), *The Handbook of Social Psychology*, New York: McGraw-Hill, 1998.
- [9] Deaux, K., “Social identity”, *Encyclopedia of Women and Gender*, Vol.1&2, 2001, pp. 1-9.
- [10] Deci, E. L. and R. M. Ryan, *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*, New York: Plenum Press, 1985.
- [11] Faraj, S. and S. L. Johnson, “Network exchange patterns in online communities”, *Organization Science*, Vol.22, No.6, 2011, pp. 1464-1480.
- [12] Faraj, S., S. Kudaravilli, and M. Wasko, “Leading collaboration in online communities”, *MIS Quarterly*, Vol.39, No.2, 2015, pp. 393-412.
- [13] Fornell C. and D. F. Larcker, “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error”, *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.1, 1981, pp. 39-50.
- [14] Gefen, D., D. Straub, and M. C. Boudreau, “Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice”, *Communications of the Association for Information Systems*, Vol.4, No.1, 2000, pp. 1-77.
- [15] Haines, R. and J. E. Cheney Mann, “A new perspective on de-individuation via computer-mediated communication”, *European Journal of Information Systems*, Vol.20, No.2, 2011, pp. 156-167.
- [16] Hair, J. F., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black, *Multivariate Data Analysis with*

- Readings* (fifth ed.), New York: Macmillan, 1998.
- [17] Han, H. K., "Can people using hub sites or crossing conservative and liberal sites alter the fragmented and polarized online public sphere?", *Locality & Communication*, Vol.12, No.2, 2011, pp. 391-426.
- [18] Hayne, S. C., C. E. Pollard, and R. E. Rice, "Identification of comment authorship in anonymous group support systems", *Journal of Management Information Systems*, Vol.20, No.1, 2003, pp. 301-326.
- [19] Hess, T. J., M. Fuller, and D. E. Campbell, "Designing interfaces with social presence: Using vividness and extraversion to create social recommendation agents", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol.10, No.12, 2009, pp. 889-919.
- [20] Hitlin, S., "Values as the core of personal identity: Drawing links between two theories of self", *Social Psychology Quarterly*, Vol.66, No.2, 2003, pp. 118-137.
- [21] Ho, S. S. and D. M. McLeod, "Social-psychological influences on opinion expression in face-to-face and computer-mediated communication", *Communication Research*, Vol.35, No.2, 2008, pp. 190-207.
- [22] Hogg, M. and D. Terry, "Social identity and self-categorization processes in organizational contexts", *Academy of Management Review*, Vol.25, No.1, 2000, pp. 121-140.
- [23] Hollingshead, A. B., "Dynamics of leader emergence in online groups", in: Z. Birchmeier, B. Dietz-Uhler, and G. Stasser (Eds.), *Strategic Uses of Social Technology: An Interactive Perspective of Social Psychology*, Cambridge University Press, Cambridge, 2011.
- [24] Joinson, A., "Self-disclosure in computer-mediated communication: The role of self-awareness and visual anonymity", *European Journal of Social Psychology*, Vol.31, No.2, 2001, pp. 177-192.
- [25] Kingsley-Hughes, A. and K. Kingsley-Hughes, *Building Forums with VBulletin: Creating and Maintaining Online Discussion Forums*, Packt Publishing Ltd., 2006.
- [26] Kwon Y. J., E. Y. Na, S. R. Park, E. M. Kim, J. Y. Lee, and Y. N. Ko, "Digital natives and digital immigrants: Comparing the impact of online activities on their perception of social connectedness", *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies*, Vol.29, No.2, 2015, pp. 5-40.
- [27] Lee, E. J., "When and how does depersonalization increase conformity to group norms in computer-mediated communication?", *Communication Research*, Vol.33, No.6, 2006, pp. 423-447.
- [28] Lee, U. K., A. R. Lee, and K. K. Kim, "The effect of anonymity on virtual team performance in online communities", *Journal of Society for e-Business Studies*, Vol.20, No.1, 2015, pp. 217-241.
- [29] Lehto, T. and H. Oinas-Kukkonen, "Explaining and predicting perceived effectiveness and use continuance intention of a behaviour change support system for weight loss", *Behaviour & Information Technology*, Vol.34, No.2, 2015, pp. 176-189.
- [30] Leimeister, J. M., W. Ebner, and H. Krcmar, "Design, implementation, and evaluation of trust-supporting components in virtual communities for patients", *Journal of Management Information Systems*, Vol.2, No.4, 2005, pp. 101-131.
- [31] Lowry, P. B., G. D. Moody, D. F. Galletta, and A. Vance, "The drivers in the use of online whistle-blowing reporting systems", *Journal of Management Information Systems*, Vol.30, No.1, 2013, pp. 153-190.

- [32] Mullen, B., M. J. Migdal, and D. Rozell, "Self-awareness, deindividuation, and social identity: Unraveling theoretical paradoxes by filling empirical lacunae", *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol.29, No.9, 2003, pp. 1071-1081.
- [33] Owens, T. J., D. T. Robinson, and L. Smith-Lovin, "Three faces of identity", *Annual Review of Sociology*, Vol.36, 2010, pp. 477-499.
- [34] Oyserman, D., K. Elmore, and G. Smith, "Self, self-concept, and identity", in M. R. Leary, and J. P. Tangney (Eds.), *Handbook of Self and Identity*, The Guilford Press, 2012.
- [35] Pinsonneault, A. and N. Heppel, "Anonymity in group support systems research: A new conceptualization, measure, and contingency framework", *Journal of Management Information Systems*, Vol.14, No.3, 1997, pp. 89-108.
- [36] Pool, G. J. and A. F. Schwegler, "Differentiating among motives for norm conformity", *Basic and Applied Social Psychology*, Vol.29, No.1, 2007, pp. 47-60.
- [37] Postmes, T., R. Spears, A. Lee, and R. J. Novak, "Individuality and social influence in groups: Inductive and deductive routes to group identity", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.89, No.5, 2005, pp. 747-763.
- [38] Postmes, T., R. Spears, K. Sakhel, and D. de Groot, "Social influence in computer-mediated communication: the effects of anonymity on group behavior", *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol.27, No.10, 2001, pp. 1243-1254.
- [39] Prentice-Dunn, S. and R. W. Rogers, "Effects of public and private self-awareness on deindividuation and aggression", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.43, 1982, pp. 503-513.
- [40] Prentice-Dunn, S. and R. W. Rogers, "Deindividuation and the self-regulation of behavior", in: P. B. Paulus (Ed.), *The Psychology of Group Influence* (2nd ed.), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, NJ, 1989.
- [41] Reicher, S. D., R. Spears, and T. Postmes, "A social identity model of deindividuation phenomenon", *European Review of Social Psychology*, Vol.6, 1995, pp. 161-198.
- [42] Ren, Y., F. M. Harper, S. Drenner, L. G. Terveen, S. B. Kiesler, J. Riedl, and R. E. Kraut, "Building member attachment in online communities: Applying theories of group identity and interpersonal bonds", *MIS Quarterly*, Vol.36, No.3, 2012, pp. 841-864.
- [43] Scott, S. and W. Orlikowski, "Entanglements in practice: Performing anonymity through social media", *MIS Quarterly*, Vol.38, No.3, 2014, pp. 873-893.
- [44] Seo, J., W. B. Croft, and D. A. Smith, "Online community search using thread structure", In *Proceedings of the 18th ACM conference on Information and Knowledge Management*, Hong Kong, China, 2009.
- [45] Spears, R. and M. Lea, "Social influence and the influence of the 'social' in computer-mediated communication", In M. Lea (Ed.), *Contexts of computer-mediated communication* (30-65), London: Harvester-Wheatsheaf, 1992.
- [46] Stets, J. E., "Role identities and person identities: gender identity, mastery identity, and controlling one's partner", *Sociological Perspectives*, Vol.38, No.2, 1995, pp. 129-150.
- [47] Stets, J. and P. Burke, "Identity theory and social identity theory", *Social Psychology Quarterly*, Vol.63, No.3, 2000, pp. 224-237.
- [48] Suh, A., K. S. Shin, and J. Lee, "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, 2010, pp. 57-79.
- [49] Trafimow, D., H. C. Triandis, and S. G. Goto, “Some tests of the distinction between the private self and the collective self”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.60, No.5, 1991, pp. 649-655.
- [50] Valacich, J. S., A. R. Dennis, and J. F. Nunamaker, “Group size and anonymity effects on computer-mediated idea generation”, *Small Group Research*, Vol.23, No.1, 1992, pp. 49-73.
- [51] Van Zomeren, M., T. Postmes, and R. Spears, “Toward an integrative social identity model of collective action: A quantitative research synthesis of three socio-psychological perspectives”, *Psychological Bulletin*, Vol.134, No.4, 2008, pp. 504-535.
- [52] Vignoles, V. L., C. Regalia, C. Manzi, J. Gollidge, and E. Scabini, “Beyond self-esteem: Influence of multiple motives on identity construction”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.90, No.2, 2006, pp. 308-333.
- [53] Wodzicki, K., E. Schwämmlein, U. Cress, and J. Kimmerle, “Does the type of anonymity matter? The impact of visualization on information sharing in online groups”, *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, Vol.14, No.3, 2011, pp. 157-160.
- [54] Wright, S. and J. Street, “Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums”, *New Media & Society*, Vol.9, No.5, 2007, pp. 849-869.
- [55] Yilmaz, G. and J. Peña, “The influence of social categories and interpersonal behaviors on future intentions and attitudes to form subgroups in virtual teams”, *Communication Research*, Vol.41, No.3, 2014, pp. 333-352.
- [56] Zeng, F., L. Huang, and W. Dou, “Social factors in user perceptions and responses to advertising in online social networking communities”, *Journal of Interactive Advertising*, Vol.10, No.1, 2009, pp. 1-13.
- [57] Zheng, H., D. Li, and W. Hou, “Task design, motivation, and participation in crowdsourcing contests”, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.15, No.4, 2011, pp. 57-88.
- [58] Zimbardo, P. G., “The human choice: Individuation, reason, and order vs. deindividuation, impulse, and chaos”, In W. J. Arnold and D. Levine (Eds.), *Nebraska Symposium on Motivation*, Lincoln: University of Nebraska Press, 1969.

Information Systems Review

Volume 21 Number 3

August 2019

## The Relationship between Anonymity, Personal and Group Identities, and Discussion Quality in Online Discussion Communities

Ae Ri Lee \*

### Abstract

As the use of ICT became a part of daily social life, online community has emerged as a new type of social organization. Online community is a virtual space which enables many people to participate and contribute together to collective knowledge. Anonymity in online communities can encourage active social participation by people with various social constraints, however, anonymity can also lead to serious social pathology. As a result, it is necessary to study on what is fundamentally influencing human behavior and how people's behavior is controlled in anonymous online community. This study focuses on human identity and investigate the factors affecting human behavior control in anonymous online environment by examining various aspects of identity in online discussion community. This study empirically verifies the causal relationship between factors, including social & technical anonymities, various identity dimensions, intrinsic motivation to participate in the community, group norm conformity, and quality of discussion. It also analyzes the difference between groups by the level of anonymity, gender, age, community usage period, and discussion topic. Based on the findings, this research provides theoretical and practical implications for online community management strategies and a better culture on Internet discussion.

**Keywords:** *Online Anonymity, Group Identity, Personal Identity, Public Self-Awareness, Private Self-Awareness, Group Norm, Intrinsic Motivation to Participate in Community, Discussion Quality, Online Discussion Community*

---

† This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (NRF-2017S1A5A8019029).

\* Department of Business Administration, Sangmyung University

## ◎ 저 자 소 개 ◎



이 애 리 (sharon@smu.ac.kr)

KAIST에서 테크노 경영 전공으로 석사학위를 취득하고, 연세대학교에서 정보시스템 박사학위를 취득하였다. KT에 근무하면서 경영전략과 신사업 연구개발 업무를 수행하였고, 연세대학교 바른ICT연구소 연구교수로 재직한 바 있다. 현재 상명대학교 경영학부 (MIS 전공) 조교수로 재직 중이다. 주요 연구 관심분야는 Virtual Community, Social Media, Big Data Analytics, Information Security & Privacy 등이다. 그의 논문은 Information & Management, Computers in Human Behavior, Internet Research, Behaviour & Information Technology, Journal of Global Information Management 등의 학술지에 발표되었다.

논문접수일 : 2019년 05월 07일

게재확정일 : 2019년 06월 25일

1차 수정일 : 2019년 06월 18일