

# Q&A 가상 커뮤니티에서 지속적인 지식 기여에 영향을 미치는 요인: 개인적 관여도의 조절효과를 중심으로

조 려\* · 정철호\*\*

## Understanding the Continuance Intention of Knowledge Contribution in Q&A Virtual Communities: Focused on Moderating Effect of Personal Involvement

Zhao Li\* · Chul-Ho Jung\*\*

### Abstract

Based on the core value of the Q&A community, the contribution of knowledge and information has a great impact on users' community evaluation. As a small social group, the relationships and interactions among community members are quickly formed through information technology. As such, the cognitive evaluation of the relationship between community members will have an impact on the intention of information contribution. This research builds on the previous research based on the social exchange theory and establishes a dual model of swift guanxi in examining the relationship between guanxi and continuous knowledge contribution. In the current study, 305 survey questionnaires were used and 249 valid questionnaires were used for analysis. The analysis results are as follows: First, information support has a positive impact on dedication-based swift guanxi. While hypothesis between information support and constraint-based swift guanxi was not supported. Second, emotional support has a positive impact on the formation of swift guanxi from a dual perspective. Third, the swift guanxi from the dual perspective has a positive impact on the intention of continuous knowledge contribution. Finally, although personal involvement has an adjustment effect, it is a downward adjustment effect, hypotheses are not supported. The current study offers theoretical and practical implications in field of knowledge management, specifically knowledge contribution in the virtual community.

Keywords : Virtual Community, Decication-Based Swift Guanxi, Constraint-Based Swift Guanxi, Personal Involvement, Knowledge Contribution

Received : 2021. 10. 26.    Revised : 2021. 12. 23.    Final Acceptance : 2021. 12. 31.

※ This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (NRF-2019S1A5C2A03081332).

\* First Author, Ph.D. Candidate, School of Business Administration, Chungnam National University, e-mail: zhaoli1988@naver.com

\*\* Corresponding Author, Professor, Department of Business Administration, Mokwon University, 88, DoanBuk-ro, Seo-gu, Daejeon, 35349, Republic of Korea, Tel: +82-42-829-7739, e-mail: cjung@mokwon.ac.kr

## 1. 서 론

지식을 추구하는 행위는 인간 사회에서 매우 중요한 행위이다. 지식 정보의 발전과 전달이 인류사회를 빠르고 건전하게 발전시킬 수 있게 하였다. 소셜 네트워크와 미디어의 결합을 통해 온라인 Q&A 커뮤니티는 사람들의 지식 교류와 지식 요구를 만족시키는데 중요한 역할을 담당하고 있다[Guan et al., 2018]. 온라인 Q&A 커뮤니티의 사용은 효율적으로 지식을 검색하게 하였다. 커뮤니티를 관리하는 관점에서 볼 때, 장기적인 운영과정에서 구성원의 지적 요구에 지속적으로 대응할 필요가 있다[Ma and Agarwal., 2007; Chou et al., 2017]. 그러나 가상 커뮤니티 내에서 참여자들의 행위는 모두 자발적이어서 스스로 참여 정도를 결정할 수 있는 것이다. 따라서 구성원들이 지식을 공유할 수 있도록 동기를 부여하는 것은 가상 커뮤니티에서 가장 큰 과제가 되었다[Chiu et al., 2006]. 지식 기여는 일종의 호혜원칙에 기초한 전형적인 사회교환행위[Ma and Agarwal, 2007; Shen et al., 2010; Wasko and Faraj, 2005]이므로, 집단 구성원들 간의 사회관계와 관련성이 있다[Lee et al., 2001; Nov et al., 2012]. 또한 이러한 행동은 내적, 외적 이해관계에 의해 주도된 것이다[Yan et al., 2016]. 이러한 관점에서 봤을 때, 사용자가 콘텐츠 창작 활동을 하는 심리적 특성에 대한 이해는 중요하게 인식된다[Chen et al., 2013].

지식의 공유는 일종의 교환행위이다[Yan et al., 2016]. 경제학적 관점에서 볼 때, 지적 기여 행위는 개인의 경제적 이익의 극대화를 추구하는 합리적 원칙에 부합하지 않는다[Wasko and Faraj, 2000]. 오프라인의 환경과 달리 가상 커뮤니티의 구성원은 가상 아이디를 통해서 온라인 플랫폼에서 다른 구성원과 의사소통하므로 구성원 간의 사회적 연결이 상대적으로 약하다. 가상 커뮤니티의 구성원들은 실제 생활에 직접적인 이해관계 정도가 높지 않은 사람들이다. 또한 일반적으로 가상 커뮤니티에서 지식 기여에 대한 규범이 없는 것도 구성원의 실제 행동을 약화시키는 원인이 된다. 이러한 배경에서, 본 연구는 개인의 이익 극대화라는 합리적 원칙에 부합하지 않으며, 상호 호혜를 충족하지 못하는 가상의 온라인 환경에서 자발적으로 개인의 지적 자원을 타인에게 기여하는 이유가 무엇인지에 대한 물음에 타당한 답을 구하고, 경영 관리적 관점에서

유의미한 시사점을 제공하기 위한 목적으로 실증연구를 시도하였다.

과거 가상 커뮤니티와 관련된 연구를 살펴보면 주로 관계형(relational virtual communities)과 거래형(transactional virtual communities) 구분해서 연구하였다[Sun et al., 2014]. 관계형 가상커뮤니티 중의 지적 정보 교환은 사회적 요소로부터 영향을 받은 것을 강조하고[Wasko and Faraj, 2000], 이에 정보의 공유 행위를 일종의 교환 과정을 간주한다. 그러나 이커머스과 같은 환경에 지적 정보의 교환이 단순한 사회적 행위보다 거래 형태로 변화시켰다[Sun et al., 2014]. 관계형 커뮤니티 중 지적 정보를 공공 재산으로 여기고 이러한 행위의 발생은 주로 호혜와 같은 사회적 규범의 영향을 받는다[Wasko and Faraj, 2000]. 본 연구는 지적 정보를 교환하는 과정에서 문의로 인하여 비용 발생하지 않은 Q&A 커뮤니티를 대상으로 조사를 실시하여 연구하였다. 따라서 관계형 커뮤니티와 같이 환경 특성과 구성원 개체 특성의 영향을 많이 받고 있으며, 이러한 상황에 어떠한 경로를 통해서 지속적 공유 행위에 영향을 미치는 연구의 목적이다.

본 연구는 사회적 교환이론을 기반으로 한 수용 후기 이원적 모델[Kin and Son, 2009], 스위트프트 판시[Ou et al., 2014]를 근거하여 모델을 수립하여 지속적 지식 기여 의도를 자극하는 메커니즘을 검토하였다. 가상 커뮤니티 구성원들 간의 약한 규범 문제가 있어서 스위트프트 판시의 도입이 이 문제를 극복할 수 있게 되었다. 게다가 이를 통해서 지적 정보 공급과 수요 양측을 연결시켜 구성원의 내적 행위 동기를 검토할 수 있게 되었다. 지속적 지적 정보의 공유 과정은 곧 공급과 수용 간의 균형을 잡는 과정이라서 지식 공유자의 수요나 요구를 먼저 검토하고 채우는 필요가 있다. 또한 타 구성원이 지식 공급자에게 최대한도의 지원을 제공하여야 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 사회교환이론

사회교환이론은 자원 교환 과정에서 개인의 행동을 설명하는 데 자주 사용된다[Emerson, 1976]. 이는 교환에 대한 요구가 다른 것을 얻고자 하는 목적에서

비롯된 것임을 시사한다[Yan et al., 2016]. 여기서 사회적 교환의 핵심이자 동인은 호혜의 원칙이다. 하지만 보상 조건이 없다는 조건에서도 사람들은 종종 이타적이고, 친 사회적인 행동을 하게 된다[Wasko and Faraj, 2005]. 지식 기여나 공유는 사회적 교환의 과정으로 개인이 지식 기여나 공유에 참여하는 중에 커뮤니티 구성원의 인정과 심리적인 자아 만족감[Ma and Agarwal, 2007]과 자기표현[Kim et al., 2012] 욕구를 충족시킬 수 있는 동시에 향후 다른 구성원들로부터 지식을 획득할 기회와 교환할 수도 있다. 따라서 사회교환은 가상 커뮤니티 공동의 편익을 위해 갖는 장기 지향적 지식 기여 동기를 이해하는데 도움을 준다. Kim and Son[2009]은 사회교환이론을 기반으로 해서 자의(dedication) 기반 메커니즘과 구속(constraint) 기반 메커니즘의 이원적 모델을 제안하였다. 이 모델은 행동 의도를 유지하려는 동기가 한편으로는 받은 혜택에서, 다른 한편으로는 참여 과정에서 느끼는 한계, 즉 행동을 중단하기 위해 지출된 비용(cost)에서 나타나는 것을 주장한다. 따라서 상호 유익한 관계가 형성될 때 참여자들은 행동을 바꾸는 것보다 지속적인 행동을 선택하려는 의지가 더 커질 거라는 추정이 가능하다.

## 2.2 네트워크 환경에서의 지식 기여

Chiu et al.[2006]은 사회적 인지 이론의 관점에서 가상 커뮤니티에서 개인 지식 기여에 영향을 미치는 근본적인 이유는 소셜 네트워크와 개인적 인지라고 주장하였다. Ma and Agarwal[2007]의 연구에서 온라인 커뮤니티 내 지식 기여의 영향 요인에 관한 연구에서 개인의 신분이 인정된다면 사용 만족과 지식 기여 의도를 향상시키는 효과가 있다는 것이 발견되었다. Tong et al.[2013]은 온라인 피드백 시스템에서 사용자 정보 공유 행동을 대상으로 한 연구에서 사용자가 지각하는 행동의 대가(cost)가 정보 공유의지를 약화시킬 수 있다는 것을 제기하였다.

온라인 Q&A 커뮤니티의 참여는 개인 간의 교류를 통한 상호작용 과정이므로 참여 행위 자체가 주관적 의식에 영향을 받는다. 온라인을 기반으로 한 가상 커뮤니티의 구성원들은 일반적으로 상호작용을 통해서 연결 결과 소속감을 강화하게 된다[Lin et al., 2018]. 사

회적 영향력은 커뮤니티 내 구성원들 간의 관계형성에 중요한 영향을 미친다[Kim et al., 2012; Chou et al., 2017]. 특히 정보 서비스에서는 개인의 태도와 이용의도 사이에 강한 상관관계가 있으며[Wixom and Todd, 2005], 개인의 태도는 종종 행동 의도의 작동 요인이 될 수도 있다[Tong et al., 2013].

## 2.3 선행연구 고찰

관시(guanxi)는 중국 사회에서 중요한 사회적 특징이다. 중국식 관시는 호혜에 기반으로 한 고품질의 사회적 상호작용을 의미한다[Ou et al., 2014]. 거래 환경에서 구매자와 판매자 간의 관계는 사회적 영향과 신뢰성의 영향을 받는 동시에, 거래관계에 있어 재구매 의도 제고에 유의미한 매개효과가 있다[Wu et al., 2021].

인터넷을 기반으로 형성된 비공식적 관계는 일종의 관계 품질을 뜻하는 것이다[Lin et al., 2018]. 가상 커뮤니티에서 형성된 스유프트 관시(swift guanxi)는 구성원이 커뮤니티에 대한 인정과 참여를 강조하다[Chou et al., 2017]. 기존 연구결과에 따르면, 높은 사회적 지원이 커뮤니티 구성원들 간의 스유프트 관시(swift guanxi) 및 신뢰 형성에 도움이 된다는 것이 입증되었다[Lin et al., 2018]. 그리고 구성원이 지각하는 사회적 지원의 정도가 구성원들 간의 관계 품질에 긍정적인 영향을 주며, 관계 품질의 정도에 따라 향후 행동 의도에도 적극적인 영향을 미친다[Liang et al., 2011]. Chen et al.[2013]은 개인의 지속적 행동은 일종의 긍정적이고 정서적 약속이며, 이러한 정서적 약속을 유지하기 위해서는 사회적 지원이 동시에 필요하다고 주장하였다.

Zhou et al.[2012] 정서적 약속의 시점에서 온라인 커뮤니티에서 한 지속적 행위를 연구하는 데 있어 지속적인 참여의도는 자의를 기반으로 한 메커니즘(dedication mechanism)과 구속을 기반으로 한 메커니즘(calculative mechanism)의 이원적 영향을 받는다는 것을 주장하였다. 그의 연구 결과에 따르면, 자의를 기반으로 한 메커니즘만이 지속적 사용의도에 정적인 영향이 있었다. Cui et al.[2017]은 자의-구속의 이원적 메커니즘에 대해 스유프트 관시의 관점에서 지속적 사용의도에 영향을 주는 요인을 탐색

하였다. 연구결과에 따르면, 자의 기반 메커니즘 하에 형성된 스위프트 관시 뿐만 아니라 구속 기반 메커니즘에서 형성된 스위프트 관시 또한 가상 커뮤니티 구성원의 지속적 지식 공유 의도에 긍정적인 영향이 있었다. 이 처럼 동일한 메커니즘 하에서 서로 다른 연구 결과가 나온 이유가 무엇인지 정확한 설명이 부족한 상황이다.

〈Table 1〉 The Factors Influence on Guanxi and Relationship

Prior Research	Target	Detail effect element
Kim and Son[2009]	online services	perceived usefulness and satisfaction, personalization and learning, switching cost
Lee et al. [2001]	business relationship	decision making uncertainty, opportunism, perceived similarity
Liang et al. [2011]	social commerce	social support, web site quality
Zhou et al. [2012]	social virtual world service	satisfaction, calculative commitment, utilitarian value, hedonic value, relational capital
Ou et al. [2014]	online marketplaces	interactivity, presence, trust
Cui et al. [2017]	virtual community	community engagement, shared vision
Chou et al. [2017]	virtual community	virtual community involvement, online self-presentation norms
Lin et al. [2018]	social commerce	information support, emotional support
Fan et al. [2019]	social commerce	social support, presence
Cheng et al. [2020]	social commerce	familiarity, interpersonal similarity, interactivity, personal information
Wu et al. [2021]	C2C marketplace	buyer dependence, social influence approach, trust in seller

Source: research summary.

Yang[2021]의 연구에서 개인의 호혜성 규범(Norm of Reciprocity)이 주로 주변 정보 지원과 정서적 지원의 영향을 받는다는 것을 발견하였다. 즉,

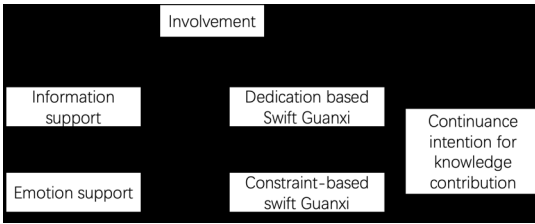
개인의 호혜성 규범이 높을수록 타인에게 지원하는 의향도 높을 것이다. Fan et al.[2019]에서도 소셜 커머스 커뮤니티 내 구성원들이 지각하는 사회적 지원과 존재감이 타인과의 스위프트 관시의 형성에 긍정적인 영향이 있다는 것을 검증하였다. 이는 어려움을 겪을 때, 강한 지원을 지각하는 사람이 약한 지원을 지각되는 사람보다 더 좋은 행동을 수행하기 때문이다[Gottlieb and Bergen, 2010]. 이러한 점에 있어서 사회적 지원은 양측의 관계 보완성 정도와 정서를 뜻할 수 있다.

기존 연구들은 주로 참여 동기와 행동 간의 관계에 중점을 두었다. 대부분의 연구에서는 지식을 공유하는 과정에서 상호작용 관계를 일으키는 자의를 기반으로 한 요인들을 강조하는데, 구속 측면의 요인은 많이 고려하지 못하였다. 본 연구에서는 자의와 구속 두 측면으로 개인이 지속적 행위를 유발하는 원인을 검토하고자 한다. 이는 자의와 구속의 두 가지 관점에서 이원적 모형이 온라인 서비스 상황에서 수용 후 행위를 더욱 잘 설명할 수 있기 때문이다[Kim and Son, 2009]. 지속적 지식 기여의 동기는 커뮤니티 내 기타 구성원들과 관계를 형성하고 유지하는 것이다. 그리고 관계에 대한 인지는 개인의 내부 특성과 외부 환경 간의 상호작용을 거친 결과이다. 따라서 본 연구에서 관여도(invovement)의 개념을 도입해서 스위프트 관시를 맺는 과정 중의 내부적 조절 메커니즘을 검토하고자 한다.

### 3. 실증연구

#### 3.1 연구모델

본 연구는 스위프트 관시(swift guanxi)와 사회적 교환의 관점에서 사회적 지원 요인이 온라인 Q&A 커뮤니티의 지식 기여에 미치는 영향을 연구하고자 한다. 기존 연구들을 종합하여 연구모델을 개발하였다. 연구모델은 〈Figure 1〉에서 제시하였다. 이를 통해서 스위프트 관시(swift guanxi)의 형성 및 유지에 있어 사회적 지원의 영향과 지식 기여 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 동시에 개인의 심리적 특성이 스위프트 관시(swift guanxi)의 형성 및 유지에 미치는 영향에 관하여 논의할 것이다.



〈Figure 1〉 Research Model

### 3.2 연구 가설

#### 3.2.1 사회적 지원과 판시 품질

사회적 지원은 개인이 속한 커뮤니티로부터 지각하는 배려, 반응, 지원받은 정도를 의미한다(Liang et al., 2011). Gottlieb and Bergen(2010)은 사회적 지원이 개체가 지각하는 사용 가능한 사회적 지원의 정도이고, 개인이 관심과 사랑을 받고 있다는 느낌을 갖게 하며, 타인에 대한 의무감을 갖게 된다고 주장하였다. 온라인 환경에서 커뮤니티의 가입은 개인으로 하여금 일종의 소속감이 생기게 하고, 이러한 소속감은 구성원들 간의 상호작용을 강화시킨다(Lin et al., 2018). 사회 지원은 다차원 적이며(Yang, 2021), 온라인 환경에서의 사회적 지원은 정보 지원(information support), 정서 지원(emotional support)의 두 가지 관점을 강조한다(Liang et al., 2011; Chen et al., 2013). Liang et al(2011)의 연구를 기반으로 해서 본 연구에서 정보 지원을 문제 해결에 지각하는 도움이 되는 추천, 건의, 지식의 정도로 정의한다. 정서 지원이란 개인이 관심, 이해, 공감과 같은 감성적 중시에 대한 지각 정도로 정의한다. Yang(2021)은 소셜 커머스(social commerce) 환경에서 지각하는 사회 지원이 지원 의도에 영향을 미치며, 동료(peer) 간의 관계에 매개효과가 있는 것을 실증연구를 통해 검증하였다. Chou et al.(2017)의 연구에서 사회적 영향 요인이 가상 커뮤니티 구성원들 간의 스유프트 판시의 형성에 정적인 영향이 있으며, 이러한 판시가 있어서 지속적 지식 기여에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 스유프트 판시는 관계의 품질을 표현할 수 있으며, 정보와 정서적 지원은 구성원들 간의 이해를 높이고 관계에 대한 약속을 형성하는 데 도움이 되기 때문에 관계 품질을 개선하는데 도움이 될 수 있다(Lin et al., 2018).

스유프트 판시는 호혜(reciprocal favor), 화답하는 관계(relationship harmony), 상호 이해(mutual understanding) 등의 차원으로 구성한다(Ou et al., 2014). 본 연구에서 자의(dedication) 기반 스유프트 판시는 호혜 차원으로부터 출발하며, 가상 커뮤니티 구성원이 지식을 기여하는 과정에서 지각하는 혜택의 정도를 뜻하고, 관계를 유지하고 싶다는 의지의 강도를 말한다. 즉 주관적으로 관계를 유지하고 싶다는 의지 강도이다. 구속(constraint) 기반 스유프트 판시는 화답하는 관계와 상호 이해의 차원으로부터 출발하며, 관계의 중단으로 인한 잠재적 손실 때문에 관계에 고착화되는 정도를 의미한다(Zhou et al., 2012). 이를 토대로 본 연구에서 구속의 기반으로 한 스유프트 판시란 개인이 관계의 중단으로 인한 잠재적 손실 때문에 관계에 고정되는 정도로 정의한다. 사회적 교환의 관점에서 사람들 간의 의사소통과 상호작용은 하나의 과정으로 간주하며, 상호작용의 양쪽 모두 이 과정에서 혜택을 받기를 원한다. 그래서 가상 커뮤니티의 구성원 또한 상호작용하는 과정에서 얻은 이점은 이후 행동을 자극하는 동기가 될 수 있다. 또한 실질적인 이해관계가 없는 환경에서 사회적 지원이 구성원들 간의 상호작용과 관계형성에 의미를 부여할 수 있다.

이상의 선행연구 결과를 토대로, 본 연구에서는 사회적 지원을 정보 지원과 정서 지원으로 구분하고, 이원적 스유프트 판시에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 판단하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- H1a: 정보 지원은 자의 기반 스유프트 판시에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.
- H1b: 정보 지원은 구속 기반 스유프트 판시에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.
- H2a: 정서 지원은 자의 기반 스유프트 판시에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.
- H2b: 정서 지원은 구속 기반 스유프트 판시에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

#### 3.2.2 스유프트 판시와 지속적 기여 의도

지속적 사용 의도는 정보시스템의 핵심적 성공요인으로써, 향후 지속적으로 해당 정보시스템을 사용하려는 의지의 정도이다(Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee et al., 2008). 이를 토대로 본 연구에서

지속적 지식 기여란 지식을 기여하는 활동을 반복적으로 수행하는 의지 정도로 정의한다. 지식 기여는 가상 커뮤니티의 성공적이고 지속가능한 운영을 위한 필수적 조건 중 하나이다. Wasko and Faraj[2000]는 내부적 동기의 관점에서 지식의 기여 행위를 이타적인 행위라고 보았고, 개인이 기여 과정을 참여하면서 쾌락과 만족을 얻을 수 있다고 주장하였다. Chou et al.[2017]의 연구에서 스위프트 판시의 형성이 지속적 지식 기여에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 검증하여, 스위프트 판시의 형성은 주로 온라인 공간에서 자기표현과 커뮤니티의 참여로부터 영향을 받는다고 주장하였다. 즉, 가상 커뮤니티에서 지식 기여 행위는 네트워크 특징의 영향을 받을 뿐만 아니라, 개인적 특성 요인과 심리적 동기의 영향도 받는다 [Guan et al., 2018]. 온라인 기반의 소셜 미디어가 능동적으로 콘텐츠를 생성하는데 한계가 존재하므로 커뮤니티의 모든 구성원들은 콘텐츠를 생성하는 생산자이자 소비자이다[Guan et al., 2018]. 이러한 환경에서 커뮤니티 구성원들 간의 관계 품질이 지속적 행위 의도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다[Liang et al., 2011]. 이는 스위프트 판시와 같은 관계의 형성은 개인이 관계에 대한 약속의 형성을 촉진시키기 때문이다[Cheng et al., 2020].

이상의 선행연구를 토대로, 이원적 스위프트 판시와 지속적 지식 기여 의도 간의 영향관계에 관한 연구가설을 다음과 같이 수립하였다.

H3a: 자의 기반 스위프트 판시는 지속적 지식 기여에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

H3b: 구축 기반 스위프트 판시는 지속적 지식 기여 의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3 관여도의 조절효과

개인적 관여도는 개인의 내재적 욕구, 가치, 흥미 등에 기초해서 기타 사물과의 관련성을 지각하는 정도이다[Zaichkowsky, 1985]. 이를 의거하여 본 연구에서 개인적 관여도(involve ment)는 해당 커뮤니티 중 구성원의 질문에 대한 정보처리의 개인적 태도 또는 커뮤니티 중 진행하는 활동에 대한 인정 정도이다. 이는 구성원이 커뮤니티를 참여하고자 하는 열정 정도를 표현하는 것이다. Petty et al.[1983]의 연구에서 개인의 관여도가 높을 경우, 관련된 주장을 평가하는 인지

적 노력을 더 많이 투입하게 되고, 의사결정을 더욱 신중하게 한다는 결과를 얻었다. Kim et al.[2012]의 연구에서도 VCs(virtual communities) 관여도를 사회적 영향 요인으로 간주하고 온라인 기반 자기표현의 욕구에 정의 관계가 있다는 것을 확인하였다. 즉, 관여도가 높아지면 온라인 자기표현의 욕구도 높아진다는 것이다. 사회적 영향의 관점에서 높은 수준의 관여도가 인지를 통해서 내재화 수준을 강화할 수 있다[Kim et al., 2012]. 높은 수준의 관여도는 구성원이 커뮤니티에 강하고 적극적인 감정적 변화를 느끼며, 더욱 많은 시간과 노력을 투입해서 커뮤니티 집단 간 활동을 이해하겠다는 것을 의미한다. 따라서 개인적 관여도가 높을수록 구성원들 간의 상호작용이 더 많아질 것이고, 지적 정보 공유에 관한 장벽을 극복하게 된다[Cui et al., 2017]. 이 또한 구성원들 간의 조화로운 관계의 형성에 도움이 된다. 이를 토대로 본 연구에서는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H4a: 정보 지원이 자의 기반 스위프트 판시에 미치는 영향은 개인적 관여도가 높을수록 강하다.

H4b: 정보 지원이 구축 기반 스위프트 판시에 미치는 영향은 개인적 관여도가 높을수록 강하다.

H4c: 정서 지원이 자의 기반 스위프트 판시에 미치는 영향은 개인적 관여도가 높을수록 강하다.

H4d: 정서 지원이 구축 기반 스위프트 판시에 미치는 영향은 개인적 관여도가 높을수록 강하다.

### 3.3 연구 변수의 조작적 정의

연구 모델은 정보 지원, 정서 지원, 자의 기반 스위프트 판시, 구축 기반 스위프트 판시, 지속적 지식 기여 의도, 개인적 관여도와 같은 여섯 가지 차원으로 구성하였다. 기존의 연구 결과를 토대로 정보 지원과 정서 지원이 이원적 스위프트 판시의 형성에 긍정적인 관계성이 존재하는 것을 가정하였으며, 스위프트 판시가 지속적 지식 기여의 동기임을 가정하였다. 또한 개인적 관여도가 외부적 요인과 내재적 요인 간에 관계성을 조절하는 것으로 가정하였다. 각 변수의 조작적 정의를 <Table 1>에서 정리하였다. 측정항목의 타당성 및 신뢰성을 높이기 위해 이미 검증된 설문 문항을 본 연구의 목적 및 대상에 맞게 수정하여 사용하였다.

〈Table 2〉 Summary of Measurement Scales

Construct and Definition	Items
Information support: it refers to an individual's experiences suggestion, and knowledge from others that helps you to solve the person's problem.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. On the virtual community, some people would offer suggestions when I needed help.</li> <li>2. When I encountered a problem, some people on the virtual community would give me information to help me overcome the problem.</li> <li>3. When faced with difficulties, some people on the virtual community would help me discover the cause and provide me with suggestions. (adapted from: Liang et al., 2011)</li> </ol>
Emotion support: it refers to an individual's experiences of which one emotion is valued such as attention, understanding, and empathy.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. When faced with difficulties, some people on the virtual community are on my side with me.</li> <li>2. When faced with difficulties, some people on the virtual community comforted and encouraged me.</li> <li>3. When faced with difficulties, some people on the virtual community listened to me talk about my private feelings.</li> <li>4. When faced with difficulties, some people on the virtual community expressed interest and concern in my well-being. (adapted from: Liang et al., 2011)</li> </ol>
Involvement: as a state of personal attitude toward processing information on questions or recognition of activities conducted in the community.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participating in it is one of the most enjoyable things I do.</li> <li>2. Participating in it is important to me.</li> <li>3. Participating in it is pleasurable to me.</li> <li>4. Participating in it means a lot to me. (adapted from: Kim et al., 2012)</li> </ol>
Deciation-based swift guanxi: the degree of willingness to maintain a relationship.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. I believe that maintaining relationships to other members is beneficial for me.</li> <li>2. I'd like to help other members because I think I can get reward in the future.</li> <li>3. I am willing to communicate with other members, and trust they will also help me in the future.</li> <li>4. Overall, I think I can benefit from maintaining good relationships with other members. (adapted from: Cui et al., 2017)</li> </ol>
Constrain-based swift guanxi The degree to which an individual is anchored in a relationship due potential losses caused by interruption of the relationship.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. It would be too costly for me to leave it.</li> <li>2. To stop using Second Life could result in unexpected hassles.</li> <li>3. I am afraid that some problems may occur if I stop using it.</li> <li>4. I would lose a lot if I stop using Second Life. (adapted from: Zhou et al., 2012; Cui et al., 2017)</li> </ol>
Continuance intention for knowledge contribution: The degree of willingness to repeatedly perform activities that contribute to knowledge.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. I would like to continue contributing knowledge to other community members.</li> <li>2. It is important to me to continuously contribute knowledge to other community members.</li> <li>3. I contribute knowledge to other community members very frequently.</li> <li>4. I have a large amount of knowledge that contributes to other community members. (adapted from: Cui et al., 2017)</li> </ol>

## 4. 자료수집과 분석

### 4.1 조사 대상 선정 및 자료수집

본 연구는 Q&A 가상 커뮤니티 환경 내 지속적 지식 기여 의도에 영향을 미치는 요인을 도출할 목적으로 중국 내 Q&A 가상 커뮤니티를 사용한 경험이 있는 개인을 대상으로 조사를 실시하였다. 실증분석에 활용

되는 자료는 2021년 9월 27일부터 10월 8일까지 2주 동안 전문 조사 플랫폼 問卷星(www.wjx.cn)을 이용해서 온라인 조사 및 대면 조사를 병행하여 설문지를 회수하였다. 설문조사 결과 회수된 305부의 설문지 중 56부의 불성실한 설문지를 제거하고, 총 249부를 본 연구에 사용하였다. 수집된 자료의 일반적 특성은 아래 〈Table 3〉와 같다. 연구를 분석하는 데에 있어 SPSS23과 다양한 분석 기능을 탑재하는 온라인 전문

분석 플랫폼 SPSSAU를 이용해서 응답자의 인적 특성 통계, 탐색적 요인분석, 조절 효과 분석을 실시하여 AMOS 26을 이용해서 확인적 요인 분석을 실시하여 가설을 검정하였다.

<Table 3> Respondents' Demographics

Real-life demographics		count	%
Gender	Male	89	35.7
	Female	160	64.26
Age	25 or below	18	7.23
	25~30	55	22.09
	31~35	57	22.89
	36~40	28	11.24
	40 or above	91	36.55
Education	below of bachelor degree	80	32.13
	bachelor degree	69	27.71
	master degree	67	26.91
	Ph.D.	33	13.25
income	3000 yuan below	82	32.93
	3001~6000 yuan	60	24.10
	6000~9000 yuan	46	18.47
	9000~12000 yuan	30	12.05
	12000 yuan above	31	12.45
usage experience	< 1 year	94	37.75
	1-3 year	55	22.09
	3-5 year	48	19.28
	5-7 year	14	5.62
	> 7년 year	38	15.26
knowledge contribute frequency	less than once a month	97	38.96
	once a month	32	12.85
	several times a month	52	20.88
	once a week	16	6.43
	several times a week	26	10.44
	once a day	10	4.02
	several times a day	16	6.43
Duration for each login	< 10 minutes	82	32.93
	10-30 minutes	107	42.97
	30-60 minutes	44	17.67
	1-2 hours	10	4.02
	2-3 hours	2	0.80
	3-5 hours	2	0.80
	> 5 hours	2	0.80
total	249	100	

4.2 측정모델 분석

본 연구에서 제안한 변수들이 연구 목적에 맞게 잘 설계 되었는지, 또한 변수들을 동질적인 차원으로 묶을 수 있는지 여부를 검정하기 위해서 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 타당성이나 공통성이 낮으면 그 질문은 제외하고, 또한 질문이 다른 변수로 묶이게 되면 그 질문도 제외하였다. 그리고 구조방정식 모형 분석을 진행하기 전에 각 잠재변인이 타당하게 구성되었는지 파악하기 위해서 모든 측정 항목을 한 번에 투입하여 측정모형을 분석하였다.

<Table 4> Loading Factor Shown EFA Results and Reliability of Factors

Item	Factor						Cronbach's α
	1	2	3	4	5	6	
CBSW3	.884	.144	.076	.189	.132	.101	0.900
CBSW4	.854	.143	.010	.225	.201	.051	
CBSW2	.853	.108	.072	.028	.287	.002	
INV3	.158	.800	.165	.221	.193	.301	0.908
INV4	.203	.798	.209	.228	.174	.181	
INV2	.112	.767	.214	.279	.102	.316	
INFS2	.014	.151	.858	.029	.190	.195	0.864
INFS1	.044	.126	.857	.117	.200	.166	
INFS3	.099	.177	.827	.072	-.124	.178	
CIKC2	.096	.230	.076	.821	.203	.225	0.847
CIKC4	.212	.151	.070	.786	.302	.179	
CIKC1	.211	.412	.106	.695	.136	.068	
DBSW4	.257	.228	.103	.077	.837	.093	0.856
DBSW2	.207	.120	.073	.280	.810	.100	
DBSW1	.299	.065	.123	.389	.670	.125	
EMOS1	.056	.272	.153	.039	.144	.799	0.799
EMOS2	.011	.115	.236	.180	.178	.782	
EMOS4	.109	.308	.238	.282	-.075	.700	
Eigen-value	2.641	2.486	2.471	2.409	2.325	2.194	
Variance (%)	14.673	13.811	13.729	13.386	12.916	12.187	
Cumulative (%)	14.673	28.483	42.213	55.599	68.515	80.702	
KMO=0.867, Bartlett=3074.655 (df=153, p=0.000)							



우선 각 요인의 신뢰성 분석 결과에 따르면, 정서 지원의 신뢰도 값이 0.799로 나타났고, 그 외의 변수들은 모두 0.8 이상의 신뢰도 값을 보여 양호한 신뢰도를 확인하였다. 다음은 직교 회전 방법인 베리맥스 회전을 통해서 요인분석을 실시하였으며, KMO와 Bartlett의 구형성 검증도 동시에 하였다. KMO 및 Bartlett의 값 모두 권장 수용기준을 충족하는 값을 보였다. 요인분석 결과, 연구모델에 포함된 요인은 총 여섯 가지로 사용 가능한 것으로 나타났다.

<Table 5> Loading Factor Shown CFA Results

Factors		Factor loading	S.E.	t	P	AVE	C.R.
I N F S	INFS3	0.742	0.322			0.780	0.914
	INFS2	0.881	0.133	13.259	***		
	INFS1	0.865	0.131	13.148	***		
E M O S	EMOS4	0.806	0.248			0.704	0.877
	EMOS2	0.745	0.200	11.515	***		
	EMOS1	0.725	0.281	11.202	***		
I N V	INV4	0.86	0.187			0.828	0.935
	INV3	0.900	0.122	18.605	***		
	INV2	0.872	0.172	17.757	***		
D B S G X	DBSGX4	0.812	0.221			0.746	0.898
	DBSGX2	0.846	0.219	14.185	***		
	DBSGX1	0.795	0.245	13.316	***		
C B S G X	CBSGX4	0.885	0.245			0.756	0.903
	CBSGX3	0.903	0.180	18.851	***		
	CBSGX2	0.817	0.305	16.365	***		
C I K C	CIKC4	0.949	0.092			0.855	0.946
	CIKC3	0.954	0.088	29.419	***		
	CIKC2	0.800	0.237	18.46	***		
Structure model fit indices: $\chi^2=314.418$ , $df=120$ , $\chi^2/df=2.62$ GFI=0.883, RMR=0.032, AGFI=0.834, NFI=0.908, CFI=0.940, SRMR=0.044, TLI=0.924, IFI=0.941							

측정모델에 대한 타당성 분석 결과를 살펴보면, 본 연구에서 제안한 측정모델의 대부분의 적합도 지수가 수용 기준에 부합하여 양호한 타당성 수준이 확보된 것으로 판단하였다. 또한 측정문항의 일치 정도를 판정하는 데에 있어 각 변수에 대한 개념 신뢰도와 평균 분산 추출값을 측정하였다. 본 연구에서 각 요인별 개념 신뢰도가 0.7을 초과하고, 평균 분산 추출값인 AVE의

값이 모두 0.5의 임계치를 초과하므로 수렴타당성이 양호한 것으로 판단하였다.

### 4.3 상관관계 분석

제안한 연구모델에 해당하는 각 요인을 대상으로 상관관계 분석을 실시하였다. <Table 6>와 같이 각 측정 요인 간의 상관계수가 평균 분산 추출값의 제곱근 값을 초과하지 않으므로 각 요인 간에 판별 타당성은 충족되는 것으로 나타났다.

<Table 6> Correlation Matrix with the Square Root of AVE in the Diagonal

	INFS	EMOS	INV	DBSGX	CBSGX	CIKC
INFS	0.883					
EMOS	.481**	0.839				
INV	.455**	.679**	0.910			
DBSGX	.324**	.325**	.498**	0.863		
CBSGX	.187**	.208**	.404**	.556**	0.870	
CIKC	.271**	.491**	.559**	.620**	.455**	0.924

Note: 1) \*\* p-value < 0.01

2) The correlation matrix represents the square root of AVE.

### 4.4 가설 검정

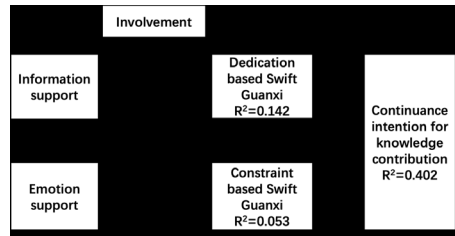
연구 결과를 요약하자면 본 연구는 사회교환 이론을 기반으로 연구모델 개발 및 가상 커뮤니티 환경 속에서 구성원이 지속적으로 지식을 기여하는 심리적인 동기에 대한 실증분석을 시도하였다. 그리고 측정모델 분석결과를 토대로 각 측정 요인 간의 영향 관계와 관한 가설을 검정하기 위해서 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과를 토대로 첫째, 정보 지원은 자의 기반 스유프트 판시에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 반면 구축 기반 스유프트 판시에는 별다른 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 Q&A 가상 커뮤니티의 구성원들이 정보 지원을 중시하지만, 정보 지원을 잃는 것에 대한 우려는 상대적으로 높지 않다는 것으로 유추해 볼 수 있다. 따라서 구성원 간의 정보 지원이 많을수록 자의를 기반으로 한 스유프트 판시를 더 강하게 맺을 수 있다는 것을 알 수 있다. 그리고 지식 기여자에 충분한 정보를 지원하는 과정 중 구성원들 간의 더욱 긴밀한 상호작용을 발생하여 이 또한 지식 기여자에게 편익을 제공하는 것이다. 오프

라인과 달리 온라인 환경 하에 정보를 얻는 채널이 다양하고 단일로 경로로 구성원의 심리적 동기를 만족하기 어렵다 점도 결과를 통해서 추정 가능하다.

둘째, 정서 지원은 이원적 스위트판시 모두에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Q&A 가상 커뮤니티의 구성원들이 정서 지원을 중요시하며, 이러한 정서 지원을 잃고 싶지 않거나 잃으면 손해를 초래할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 구성원 간의 정서 지원이 자의적 판시를 형성할 뿐만 아니라 스스로 판시에 구속하게 만든다는 것을 의미한다. 관계형 커뮤니티에서 한 지적 정보의 교환 과정은 타인으로부터 영향을 받기 때문에[Wasko and Faraj, 2005], 충분한 감성적 교감을 하는 경우에 공감이나 심리적 만족을 얻을 수 있다는 점도 결과를 통해서 추정 가능하다.

셋째, 자의 기반 스위트판시가 지속적 지식 기여 의도에 정(+ )의 영향이 있다는 것으로 나타났다. 그리고 구속을 기반으로 한 스위트판시가 또한 지속적 지식 기여 의도의 정(+ )의 영향이 있다는 것으로 나타났다. 통계적으로 봤을 때, 지속적 지식 기여 의도에는 구속을 기반으로 한 스위트판시 보다 자의를 기반으로 한 스위트판시의 영향을 더 많이 받는다는 것을 알 수 있다. 이원적 판시 하의 스위트판시가 지속적 지식 기여 의도에는 R<sup>2</sup> 값이 0.402로 나타났으며 좋은 설명력을 가지고 있는 것을 알 수 있다. 이는 지식 구성원이 지각하는 편익을 중시하는 동시에 관계의 중단으로 인하여 손실을 초래하는 것을 원하지 않는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 Cui et al.(2017), Chou et al.(2017) 등 선행연구에 의해서도 확인된 결과이다. 그

리고 연구 결과를 의거하여 관계형 Q&A 가상 커뮤니티에 이원적 관계의 유지가 지속적 지식 기여 의도의 형성을 설명할 수 있다는 것을 검증되었다. 비록 기존 Zhou et al.[2012]의 연구 중 계산적 약속(calculative commitment)이 지속적 의도에 정(+ )의 영향을 미치지 못하는 결과와 상이하지만 감정적 약속(affective commitment)이 지속적 의도에 정(+ )적인 영향이 있다는 점에 동일한 결론을 내렸다.



<Figure 2> Path Analysis Result

4.5 조절효과 분석

조절효과는 독립변수가 종속변수에 영향을 미칠 때, 조절변수로 인하여 두 변수 간의 관계가 어떠한 변화가 있는지를 말한다. 이에 따라 조절효과로 인해 독립변수와 종속변수 간의 영향관계 방향을 강화 또는 약화시킬 수 있다. 본 연구에서 개인적 관여도가 높다는 것은 기타 구성원들과 능동적이고 적극적으로 의사소통과 같은 상호작용을 행하는 것을 의미한다. 즉, 높은 개인적 관여도를 가지고 있는 구성원이 지식을 기여하는 과정에 공통적 비전을 달성하는 데에 더 중요한 역할을 한다[Cui et al., 2017].

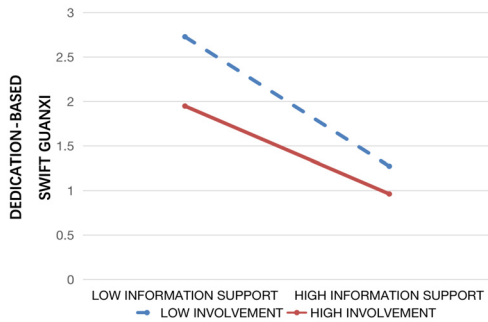
분석 결과를 토대로 첫째, 개인적 관여도가 정보 지원과 자의 기반 스위트판시에 조절효과(R<sup>2</sup>=0.291, p=0.001)가 존재하는 것으로 나타났고, 구속 기반 스위트판시에는 유의미한 조절효과(R<sup>2</sup>=0.164, p=0.659)가 없는 것으로 나타나 연구 가설 H4b는 기각되었다. 한편 개인적 관여도가 '정보 지원과 자의를 기반으로 한 스위트판시' 간의 관계에 조절효과를 나타냈지만, 이로 인하여 독립변수와 종속변수 간의 관계를 약화하는 효과를 나타냈으므로 이 연구가설 H4a는 기각되었다. 분석 결과를 토대로 개인 관여도가 높을수록 정보 지원과 자의를 기반으로 한 스위트판시 간의 관계 강도를 감소시킬 수 있다는 것을 알 수 있다.

<Table 7> Statistical Hypotheses Test Result

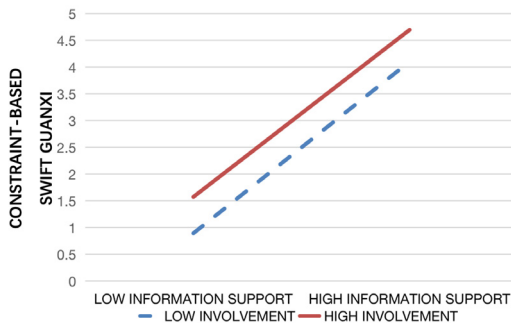
Path	B	S.E.	β	t	p	Result
INFS→DBSGX	0.22	.068	.218	3.229	.001	Adoption
EMOS→DBSGX	.222	.068	.221	3.276	.001	Adoption
INFS →CBSGX	.144	.090	.114	1.604	.110	Rejection
EMOS →CBSGX	.194	.089	.153	2.168	.031	Adoption
DBSGX →CIKC	.653	.073	.532	8.974	.000	Adoption
CBSGX →CIKC	.156	.058	.159	2.687	.008	Adoption

〈Table 8〉 The Moderating Effect of Personal Involvement on the Relationship between Information Support and Swift Guanxi

X	Y	Model	R	R <sup>2</sup>	Adj. R <sup>2</sup>	△ Statistic		
						△R <sup>2</sup>	△F	p
I N F O R M A T I O N S U P P O R T	DB	1	.324a	.105	.101	.105	28.927	.000
	SG	2	.510b	.260	.254	.155	51.523	.000
	X	3	.540c	.291	.283	.031	10.871	.001
	CB	1	.187a	.035	.031	.035	8.986	.003
	SG	2	.405b	.164	.157	.129	37.800	.000
	X	3	.405c	.164	.154	.001	.195	.659



〈Figure 3〉 The Moderating Effect of Personal Involvement on the Relationship between Information Support and Dedication-based Swift Guanxi



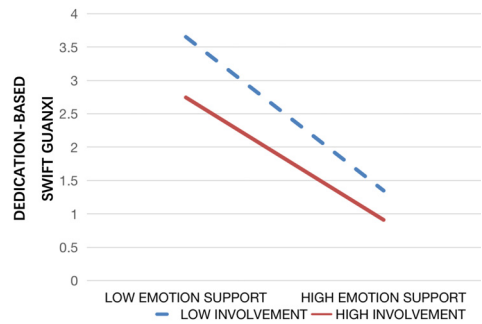
〈Figure 4〉 The Moderating Effect of Personal Involvement on the Relationship between Information Support and Constraint-based Swift Guanxi

둘째, 개인적 관여도가 정서 지원과 자의 기반 스유프트 판시에 조절효과( $R^2=0.297$ ,  $p=0.000$ )가 있는 것으로 나타났고, 구속을 기반으로 한 스유프트 판시에 또한 조절효과( $R^2=0.195$ ,  $p=0.009$ )가 있는 것으로

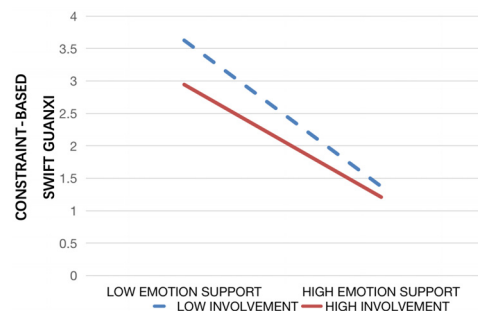
나타났다. 한편 개인적 관여도가 '정서 지원과 자의 기반 스유프트 판시' 간 관계, 그리고 '정서 지원과 구속 기반 스유프트 판시' 간의 관계에 조절 효과를 나타냈지만 이로 인하여 독립변수와 종속변수 간의 관계 약화 효과를 나타냈으므로 연구가설 H4c와 H4d는 기각되었다.

〈Table 9〉 The Moderating Effect of Personal Involvement on the Relationship between Emotion Support and Swift Guanxi

X	Y	Model	R	R <sup>2</sup>	Adj. R <sup>2</sup>	△ Statistic		
						△R <sup>2</sup>	△F	p
E M O T I O N S U P P O R T	DB	1	.325a	.106	.102	.106	29.257	.000
	SG	2	.498b	.248	.242	.142	46.583	.000
	X	3	.545c	.297	.288	.049	16.911	.000
	CB	1	.208a	.043	.039	.043	11.177	.001
	SG	2	.415b	.172	.165	.129	38.190	.000
	X	3	.441c	.195	.185	.023	6.955	.009



〈Figure 5〉 The Moderating Effect of Personal Involvement on the Relationship between Emotion Support and Dedication-based Swift Guanxi



〈Figure 6〉 The Moderating Effect of Personal Involvement on the Relationship between Emotion Support and Constraint-based Swift Guanxi

이 결과는 선행연구 Kim et al.[2012]의 연구에서도 유사한 결과가 확인된 바 있다. 가상 커뮤니티를 구축·운영하는 주요한 목적 중 하나는 인터넷의 편리함을 이용해서 같은 목적을 가진 사람들이 온라인을 통해서 정보를 공유하고 돕는 것이다. 인터넷 환경에서는 정보를 얻을 수 있는 채널이 다양하므로 하나의 정보 지원으로 구성원의 구축 관계에 영향을 미치지 않을 수도 있다. 그리고 같은 가상 커뮤니티에 참여하는 모든 구성원을 하나의 공동체로 봤을 때, 서로 간의 인정이 높을수록 상호작용이 발생하는 확률 또한 높을 것이다 [Nahapiet and Ghoshal, 1998]. 동시에 개인의 지속적 지식 기여 의도가 사용자의 만족감으로부터 영향을 받으며, 이를 충족하기 위해서 타인으로부터 받은 호혜와 도움이 개인의 기대치 이상이 되어야 한다 [Cheung et al., 2013]. 따라서 구성원의 기대치와 받은 지원이 일치하는 정도에 따라 인지적 평가 결과가 다를 수 있다.

개인 관여도는 구성원이 능동적으로 타 구원성과 상호작용을 하는 강도를 측정하는 지표로써 구원성 개체의 특성으로부터 영향을 많이 받고 있다. 응답자의 참여 빈도를 살펴보면 참여자 중 대부분의 응답자가 비교적 높은 개인 관여도를 가지고 있다는 것을 알 수 있다. 즉 응답자의 주관적 능동성이 높아 보인다. 이러한 경우에 충분한 지원과 상호작용이 없는 경우도 개인의 특성 관계로 특정한 활동을 참여할 수 있다는 것을 추정 가능하다.

## 5. 연구의 요약 및 시사점

기존 연구들은 커뮤니티 구성원의 지식 기여 원인을 탐색하는데 연구의 초점을 두었으며, 이는 충분한 지적 정보가 있다면 사용자의 가입이나 참여를 자극할 수 있다는 관점이다. 하지만 인터넷을 기반으로 한 커뮤니티가 급속하게 확산되면서 사용자의 이용 시간이 제한되는 경우에는 본인의 이용 패턴이나 동기에 맞춤형 정보 채널을 선택하는 것이 필요하게 되고, 신규 사용자나 기존 구성원 유지 문제가 더욱 중요한 문제가 되었다. 본 연구는 사회교환이론을 기반으로 해서 연구모형을 제안하고 가상 커뮤니티 환경 속에서 구성원이 지속적으로 지식을 기여하는 심리적인 동기를 실증연구를 통해 검증 및 설명하였다.

연구가설에 대한 분석 결과를 요약해 보면 다음과 같다. 첫째, 정보 지원과 정서 지원이 이원적 관점의 스위프트 판시를 형성하는 데에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 구축을 기반으로 한 스위프트 판시의 경우에는 정서 지원만 긍정적인 영향을 미치지 않음을 확인하였다. 셋째, 이원적 관점 하의 스위프트 판시의 형성이 지속적 지식 기여 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

학술적 차원에는 본 연구는 사회적 교환이론을 기반으로 해서 가상 커뮤니티 환경 하에 구성원들이 지속적으로 지식을 기여하는 메커니즘을 연구를 하였다. 오프라인 환경에 상호작용이 주로 지인들 간에 발생기 때문에 고도의 주관 규범이 있어서 투기(speculation) 행위의 발생을 회피할 수 있거나 가상 커뮤니티 환경에는 이러한 규범의 제어가 부족한 상황이다. 이로써 스위프트 판시의 관점으로 출발하는 것이 지속적 지식 기여의 메커니즘을 연구하는 건 더 적합하다. 그리고 자의를 기반으로 한 스위프트 판시는 구성이 이러한 판시의 형성으로부터 편익을 받는 것을 강조한다. 구축을 기반으로 한 스위프트 판시는 이러한 편익 또는 관계가 형성되어 있어서 중단 행위를 발생 시 손실을 발생하므로 구성원의 중단 행위를 제어하는 것을 강조한다. 연구 결과를 토대로 이원적 스위프트 판시는 지속적 지식 기여에 정(+ )의 영향을 미치며 보다 높은 설명력을 가지고 있어서, 두 가지의 메커니즘이 지식 기여에 동시에 효력을 발생하는 것을 실증연구를 통해서 검증되었다. 기존 선행연구에서는 스위프트 판시 형성에 호혜와 상호작용의 중요성을 강조하고, 이를 통해서 향후 구매 행동을 증가시키는 연구가 다수 있었다(Ou et al., 2014). 그러나 기존 연구에는 구성원의 중단 행위를 제어하는 요소에 대한 연구가 부족하였다. 본 연구의 연구 결과를 통해서 커뮤니티 환경 하에 지속적 지식 기여의 발생 메커니즘을 추가 및 보완이 될 수 있다. 기반 이론과 연구 배경이 서로 달라서 해석에 차이가 있을 수 있으나, 본 연구의 결과는 가상 커뮤니티 관련 연구에 학술적 의미가 있을 것으로 판단된다.

실무적 차원에는 개인의 관여도가 높을수록 개인의 인지 정도가 높을 것이라는 선행연구가 많은 상황이지만, 본 연구에서 개인 인지 차원에서 관여도가 인지 평가에 역효과가 있는 것을 실증연구를 통해서 검토하였다. 이는 무차별적으로 가상 커뮤니티 구성원의 개인 관여도를 높이는 대안이 적합하지 않다는 것을 의미한다.

다. 개인의 지식 기여에 관련된 양이 개인적 기대치와 성과가 일치하는 정도로부터 영향을 받는 것이 아니라 커뮤니티 관련 성과기대치로부터 더욱 영향을 받기 때문이다[Chiu et al., 2006].

연구 결과를 토대로 지속적 지식 기여의 행위 의도는 두 가지 메커니즘으로부터 동시에 정(+)의 영향을 받고 있다. 따라서 관리자는 구성원들의 적극적 참여 및 지원 행위를 발생시키는 데에 관심을 기울여야 한다. 그리고 스유프트 판시 형성 및 유지하는 선행 요소에 대한 연구 결과를 토대로 커뮤니티 관리자들은 내부 정보를 중요시하는 동시에 구성원의 감성적 투입이 필요하다는 것을 알 수 있다. 예컨대, 맞춤형 서비스의 제공, 구성원의 감성적 마인드의 변화 파악 등 서비스의 제공이 필요하다. 또한 차별성 서비스를 통해서 구성원의 중단 행위를 제어하도록 노력하는 것이 필요하다. 그리고 구성원들 간의 소속감, 공감 등을 강화시킬 수 있다는 이벤트를 하는 것이 필요하며, 이러한 감정적 상호작용을 통해서 커뮤니티 지속적 관여(engagement)를 자극시킬 수 있다는 것을 추정 가능하다.

한편 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 판시의 형성은 다양한 요인으로부터 영향을 받을 수 있지만, 본 연구에는 단일한 관점에만 초점을 두고 연구를 수행하였다. 그리고 비록 사회적 교환의 관점에서 정보 및 정서적 지원이 이원적 스유프트 판시에 긍정적인 영향을 미치지만, 아주 높은 수준의 설명력을 가지고 있지는 못하다. 둘째, 커뮤니티 구성원이 받은 정보 지원과 정서 지원은 본인의 기대를 어느 정도 만족하거나 기대와 일치하는지 본 연구에서 언급하지 않았다. 향후 본인과 기타 구성원들 간의 인지적 차이를 중심을 두고 연구를 수행해 볼 필요성이 제기된다. 따라서 향후 추가적인 연구에서는 더 다차원적인 관점에서 스유프트 판시의 형성을 잘 설명할 수 있는 요인을 탐색하는 연구가 필요하다. 게다가 스유프트 판시를 자극할 수 있는 요인을 다각화하여 연구를 시도해 볼 필요가 있다. 구성원이 원하는 지원이 무엇인지, 커뮤니티를 통해 받은 지원 정도가 본인의 기대와 일치하거나 실제 충족하는 정도를 보다 심도 깊게 살펴 볼 필요가 있다.

## References

- [1] Bhattacharjee, A., Perols, J., and Sanford, C., "Information technology continuance: A theoretic extension and empirical test", *Journal of Computer Information Systems*, Vol. 49, No. 1, 2008, pp. 17-26.
- [2] Bhattacharjee, A., "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model", *MIS Quarterly*, Vol. 25, No. 3, 2001, pp. 351-370.
- [3] Chen, A., Lu, Y., Wang, B., Zhao L., and Li, M., "What drives content creation behavior on SNSs? A commitment perspective", *Journal of Business Research*, Vol. 66, No. 12, 2013, pp. 2529-2535.
- [4] Cheng, X., Gu, Y., and Mou, J., "Interpersonal relationship building in social commerce communities: Considering both swift guanxi and relationship commitment", *Electronic Commerce Research*, Vol. 20, 2020, pp. 53-80.
- [5] Cheung, C. M. K., Lee, M. K. O., and Lee, Z. W. Y., "Understanding the continuance intention of knowledge sharing in online communities of practice through the post-knowledge-sharing evaluation processes", *Journal of The American Society for Information Science and Technology*, Vol. 64, No. 7, 2013, pp. 1357-1374.
- [6] Chiu, C. M., Hsu, M. H., and Wang, E. T. G., "Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories", *Decision Support Systems*, Vol. 42, 2006, pp. 1872-1888.
- [7] Chou, S. W., Hsu, C. S., Yang, C. C., and Yeh, I. L., "Understanding continued Intention of Knowledge Contribution-Dual Model of Dedication-Constrain", *Journal of Information Management*, Vol. 24, No. 2, 2017, pp. 131-154.

[1] Bhattacharjee, A., Perols, J., and Sanford,

- [8] Cui, F., Hu, H. H., and Cui, W. T., "The motivations of virtual community members' continuous sharing of knowledge: based on swift guanxi", *Journal of Intelligence*, Vol. 36, No. 2, 2017, pp. 186-192.
- [9] Emerson, R. M., "Social exchange theory", *Annual Review of Sociology*, Vol. 2, 1976, pp. 335-362.
- [10] Fan, J., Zhou, W., Yang, X., Li, B., and Xiang, Y., "Impact of social support and presence on swift guanxi and trust in social commerce", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 119, No. 9, 2019, pp. 2033-2054.
- [11] Gottlieb, B. H. and Bergen, A. E., "Social support concepts and measures", *Journal of Psychosomatic Research*, Vol. 69, No. 5, 2010, pp. 511-520.
- [12] Guan, T., Wang, L., Jin, J., and Song, X., "Knowledge contribution behavior in online Q&A communities: an empirical investigation", *Computers in Human Behavior*, Vol. 81, 2018, pp. 137-147.
- [13] Kim, H. W., Chan, H. C., and Kankanhalli, A., "What motivates people to purchase digital items on virtual community websites? The desire for online self-presentation", *Information Systems Research*, Vol. 23, No. 4, 2012, pp. 1232-1245.
- [14] Kim, S. S. and Son, J. Y., "Out of dedication or constraint? A dual model of post-adoption phenomena and its empirical test in the context of online services", *MIS Quarterly*, Vol. 33, No. 1, 2009, pp. 49-70.
- [15] Lee, D. J., Pea, J. H., and Wong, Y. H., "A model of close business relationship in China (guanxi)", *European Journal of Marketing*, Vol. 35, No. 1/2, 2001, pp. 51-59.
- [16] Liang, T. P., Ho, Y. T., Li, Y. W., and Turban, E., "What drives social commerce: The role of social support and relationship quality", *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 16, No. 2, 2011, pp. 69-90.
- [17] Lin, J., Li, L., Yan, Y., and Turel, O., "Understanding Chinese consumer engagement in social commerce: The roles of social support and swift guanxi", *Internet Research*, Vol. 28, No. 1, 2018, pp. 2-22.
- [18] Ma, M. and Agarwal, R., "Through a glass darkly: information technology design, identity verification, and knowledge contribution in online communities", *Information Systems Research*, Vol. 18, No. 1, 2007, pp. 42-67.
- [19] Nahapiet, J. and Ghoshal, S., "Social capital, intellectual capital and the organizational advantage", *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 2, 1998, pp. 242-266.
- [20] Nov, O., Ye, C., and Kumar, N., "A social capital perspective on meta-knowledge contribution and social computing", *Decision Support Systems*, Vol. 53, No. 1, 2012, pp. 118-126.
- [21] Ou, C. X., Pavlou, P. A., and Davison, R. M., "Swift guanxi in online marketplaces: the role of computer-mediated communication technologies", *MIS Quarterly*, Vol. 38, No. 1, 2014, pp. 209-230.
- [22] Petty, R. E., Cacioppo, J. T., and Schumann, D., "Central and Peripheral routes to advertising effectiveness: The moderating role of involvement", *Journal of Consumer Research*, Vol. 10, No. 2, 1983, pp. 135-146.
- [23] Shen, K. N., Yu, A. Y., and Khalifa, M., "Knowledge contribution in virtual

- communities: Accounting for multiple dimensions of social presence through social identity", *Behaviour & Information Technology*, Vol. 29, No. 4, 2010, pp. 337-348.
- [24] Sun, Y., Fang, Y. and Lim, K., "Understanding knowledge contributors satisfaction in transactional virtual communities: A cost-benefit trade-off perspective", *Information & Management*, Vol. 51, No. 4, 2014, pp. 441-450.
- [25] The SPSSAU project(2021), SPSSAU (version 21.0)[Online Application Software], Retrieved from <https://www.spssau.com>.
- [26] Tong, Y., Wang, X., Tan, C. H., and Teo, H. H., "An empirical study of information contribution to online feedback systems: a motivation perspective", *Information & Management*, Vol. 50, No. 7, 2013, pp. 562-570.
- [27] Wasko, M. M. L. & Faraj, S., "Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice", *MIS Quarterly*, Vol. 29, No.1, 2005, pp. 35-57.
- [28] Wasko, M. M. L. and Faraj, S., "It is what one does: why people participate and help others in electronic communities of practice", *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 9, No. 2-3, 2000, pp. 155-173.
- [29] Wixom, B. H. and Todd, P. A., "A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance", *Information Systems Research*, Vol. 16, No. 1, 2005, pp. 85-102.
- [30] Wu, W. K., Huang, S. C., Wu, H. C., and Shyu, M. L., "The effects of the social influence approach on swift guanxi, trust and repurchase intention when considering buyer dependence", *Sustainability*, Vol. 13, No. 14, 2021, pp. 1-14.
- [31] Yan, Z., Wang, T., Chen, Y., and Zhang, H., "Knowledge sharing in online health communities: a social exchange theory perspective", *Information & Management*, Vol. 53, No.5, 2016, pp. 643-653.
- [32] Yang, X., "Exchanging social support in social commerce: The role of peer relations", *Computers in Human Behavior*, Vol. 124, 2021, pp. 106911.
- [31] Zaichkowsky, J. L., "Measuring the involvement Construct", *Journal of Consumer Research*, Vol. 12, 1985, pp. 341-352.
- [32] Zhou, Z., Fang, Y., Vogel, D. R., Jin, X. L., and Zhang, X., "Attracted to or locked in? predicting continuance intention in social virtual world services", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 29, No. 1, 2012, pp. 273-305.

## ■ 저자소개



Zhao Li

She is pursuing her Ph. D degree in Business Administration at Chungnam National University. Her research interests are customer behavior in digital environment, in-

formation system and mobile payment.



Chul-Ho Jung

Chul-Ho Jung is a professor in the department of business administration at Mokwon University. His current research interests are performance evaluation of IS, post-

adoption model, entrepreneurship and social ventures, and service operations management.