

인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 커뮤니티 몰입과 동일시 및 개인의 자아존중감에 미치는 영향

박유진
아주대학교

김재휘
중앙대학교

인터넷 이용자의 숫자가 증가하면서 사회적 상호작용 공간으로써 사이버 공간의 역할이 커지고 있다. 많은 사람들이 인터넷을 통해 보이지 않는 연결망으로 구축된 온라인 커뮤니티를 통해 지속적인 사회적 관계를 맺으며 이러한 사회적 관계를 통해 사회적 지지를 교환하고 있다. 본 연구에서는 인터넷 커뮤니티에서 교환되는 사회적 지지가 그 구성원들의 커뮤니티 몰입에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 하였다. 또한 인터넷 커뮤니티를 통한 사회적 지지가 개인의 자아존중감 및 스트레스 지각에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 하였다. 인터넷을 통한 설문조사 결과 개인들은 인터넷 커뮤니티를 기반으로 형성된 사회적 관계를 통해 다양한 형태의 사회적 지지를 받고 있으며, 현실과 인터넷에서 제공되는 사회적 지지의 양상에 차이가 있었다. 또한 다양한 형태의 사회적 지지는 커뮤니티 몰입 및 커뮤니티 동일시에 영향을 미칠 뿐 아니라 개인의 자아존중감에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 인터넷 커뮤니티에서 교환되는 사회적 지지가 커뮤니티 활동 뿐 아니라 일상에서의 정신건강에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

주요어 : 인터넷 커뮤니티, 사회적지지, 커뮤니티 몰입과 동일시, 자아존중감, 지각된 스트레스

정보통신 기술의 발달과 인터넷 연결망의 확대는 사람들에게 전자 네트워크로 연결된 새로운 형태의 가상의 상호작용 공간을 제공하고 있다. 이 가상의 공간 속에서 사람들은 다른 사람들과 컴퓨터로 매개된 커뮤니케이션(CMC : computer mediated communication)을 하기도 하고, 컴퓨터가 매개하는 환경(computer mediated environment)과 상호작용을 하기도 한다. 가

상공간을 만들어냄으로써 사람들은 현실세계의 삶에 크게 영향을 미치던 시간과 공간의 제약을 넘어설 수 있게 되었으며, 대인 교류의 폭이 이전보다 훨씬 넓어졌고, 새로운 형태의 교류도 가능해졌다. 전 세계의 수백만의 사람들이 채팅을 위해, 때로는 공통의 관심사에 대해 의견을 나누기 위해 정기적으로 인터넷에 접속한다. 그리고 인터넷상에서 다양한 형태로 사회나 단체를

박유진은 아주대학교에 재직하고 있으며, 김재휘는 중앙대학교 심리학과에 재직하고 있음.

교신저자 : 김재휘, 서울특별시 동작구 흑석동 221 중앙대학교 심리학과, 전화 : (02) 820-5126,

E-mail : kinjei@cau.ac.kr

구성하며, 이러한 모임은 가까운 친구들과의 친목을 다지기 위한 모임에서부터 얼굴도 이름도 모르지만 ID나 닉네임만을 통해 교류하는 모임에 이르기까지 매우 다양하다.

이처럼 인터넷에 펼쳐진 가상공간에서의 커뮤니케이션은 비동시성, 다대다 통신, 쌍방향성 등과 같은 공유의 특징을 가진다(Becker, 1998). 이러한 특성을 통해 인터넷은 일종의 공간을 형성하는 것으로 인식되며, 이 공간은 실제의 물리적인 공간이 아니라 '사회적 공간'을 창출한다. 사회적 공간이라는 규정은 인터넷을 통한 커뮤니케이션이 공간적으로 분리되어 있는 존재들을 연결하는 정보의 흐름이라는 차원을 넘어 그 자체가 하나의 새로운 대인 상호작용의 공간을 형성하고 있다는 것을 의미한다. 따라서 인터넷의 사회적 공간이라는 규정은 결국 인터넷을 매개로 형성되는 사회관계를 전제로 한다. 이처럼 사회적 공간이자 인터넷 공간으로써 인터넷의 특성을 가장 잘 보여주는 예가 인터넷 카페나 클럽, 혹은 동호회와 같은 인터넷 커뮤니티이다.

우리나라의 인터넷 커뮤니티는 1980년대 말, 천리안이나 하이텔과 같은 PC 통신 서비스에서 동호회의 형태로 형성되기 시작하여 지난 97년 초 네띠앙(<http://www.netian.com>)이 본격적으로 웹 커뮤니티 서비스를 시작한 이후 인터넷이 대중적으로 보급되면서 기하급수적인 증가를 거듭하고 있다. 일례로, 대표적인 대형 포털 사이트 중 하나인 다음(<http://www.daum.net>) 한 군데에 개설된 카페의 숫자만 2004년 1월 현재 약 410만 개에 이르고 있다. 기업의 홍보수단으로 활용되는 경우를 제외한 대부분의 인터넷 커뮤니티는 자생적으로 생겨나는 것이며 가입이나 탈퇴는 개인의 선택에 따르는 것이다. 따라서 인터넷 커뮤니티의 급격한 증가는 결국 인터넷 이용자들의 욕구를 반영하는 것으로 해석할 수 있다. 오택섭·김대식·강미선(2000)의 연구에 따르면 컴퓨터 통신을 이용하는 동기 중 동호회 활동, 그룹조직, 사람 사귀기 등의 '사회적 동기'가 중요한 요인 중 하나로 나타나 사람들이 인터넷 커뮤니케이션을 이용하는 주요 목적 중 하나가 커뮤니티 활동에 있음을 알 수 있다.

즉, 사람들은 이제 사회적 동기를 충족시키는 장소로 인터넷 커뮤니티를 선택하고 있으며, 다양한 문화와 사

회적 배경을 가진 사람들이 자신의 관심 분야에 따라 집단을 형성하여 보이지 않는 끈으로 연결된 가상의 공동체를 형성하고 있다. 이러한 가상 공동체에서 사람들은 일상의 공동체에서와 마찬가지로 타인들과 감정을 교류하며, 이러한 감정의 교류는 사회적 지지의 교환으로 이어지기도 한다. 그러나 인터넷 커뮤니티는 현실 공간의 커뮤니티와 구별되는 몇 가지 뚜렷한 특성이 있으며, 이러한 특성들이 그 안에서의 대인 교류의 및 사회적 지지의 양상에도 영향을 미칠 것이다. 따라서 본 연구에서는 인터넷 커뮤니티에서 개인들이 교환하고 있는 사회적 지지가 어떠한 특성을 가지고 있는지, 그리고 이러한 사회적 지지가 개인들에게 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

인터넷 커뮤니티의 특성과 사회적 관계

전통적인 의미의 커뮤니티는 지리적인 접근성을 전제로 하는 개념이었지만, 정보통신기술의 발달과 인터넷 통신망의 확충을 기반으로 하는 인터넷 커뮤니티는 물리적 공간이나 시간에 구애받지 않는다는 특징을 가지고 있다. 인터넷 커뮤니티란 구성원들이 스스로 만들어가는 콘텐츠에 중점을 두고 커뮤니케이션과 콘텐츠의 통합이 컴퓨터를 매개로 하여 구축된 공간(Hagel & Armstrong, 1997), 혹은 온라인 상호작용에 관계하고 있는 사람이나 집단(Williams & Cothrel, 2000)을 의미한다. 따라서 인터넷 커뮤니티의 유지 및 발전은 커뮤니티 구성원들의 심리적 접근성을 전제로 한 사회적 관계에 기반을 두는 것이다. Rheingold(1993)는 사람들이 인터넷 공간에서 대인관계를 형성할 수 있는 네트워크를 가지고 있고, 충분한 인간적 교감을 느끼면서 참여자들이 대중적인 논의를 형성할 수 있게 하는 넷(net)으로부터 출현하는 사회적 집합체를 '인터넷 커뮤니티'라고 명명하였다. 그는 컴퓨터 매개 커뮤니케이션(CMC) 기술이 사람들에게 유용하다고 평가되는 곳은 반드시 공동체가 형성된다고 주장한다. 공동체적 관계의 형성과 유지를 저해시킬 수 있는 익명성의 특성에도 불구하고 인터넷 공간에는 공동체적 관계가 실재한다.

인터넷 커뮤니티의 특성은 지속적 상호작용, 집단 정체성, 다양한 커뮤니케이터, 규범, 공유된 가치, 정해진 경계 등에 있다(Jones, 1997). 인터넷 공간에서 공동체적 질서는 네티켓을 강화하거나, 강력한 법규로 통제하

기 때문에 발생하는 것이 아니라 사람들이 자발적으로 만들어 낸 것으로서, 이러한 질서는 때로는 규범적 현상으로 집단의 소속을 위하여 고안되며, 때로는 집단적으로 느끼는 공통의 편익에 의해 자연스럽게 형성된다. 그러나 이러한 인터넷 커뮤니티의 규범은 현실의 커뮤니티의 규범과 다른 양상을 가진다. 인터넷 커뮤니티의 가장 큰 특징은 가입과 탈퇴가 자유로운 개방성으로 공동체경계가 약하다는 것이다(Valtersson, 1998). 또한 인터넷 공간에는 다양한 목적과 관심을 가진 수많은 가상의 공동체가 존재하며, 인터넷 공간의 이용자들은 다양한 커뮤니티에 복수로 참가하고 있다. 복수의 커뮤니티 중에서 사람들은 행위의 준거를 상황에 따라 취사선택할 수 있으며 편익에 따라 가입과 탈퇴를 반복할 수 있다. 이러한 특성은 공동체 구성원으로서의 의무이행이라는 비용을 치르지 않으려는 경향을 강화시킬 수 있다. 따라서 이러한 특성을 지닌 공동체의 유대감은 권리와 의무를 통합적으로 받아들여 형성되기보다는 권리와 혜택의 수혜차원에 국한되어 발생하기 쉽다.

인터넷 커뮤니티를 통해 형성되는 사회적 관계는 일반적으로 사람들의 개인적 '유사성'을 기반으로 한다. 개인들은 자신의 개인적 관심사나 개성을 중심으로 커뮤니티를 만들거나, 자신의 관심사나 개성과 일치하는 커뮤니티에 가입을 한다. 인터넷 커뮤니티는 스스로의 선택에 의한 자발적인 가입에 의해 이루어지며, 수많은 커뮤니티들 중에서 자신이 원하는 커뮤니티를 선택할 수 있는 대안의 폭이 상당히 넓다는 특징을 가지고 있다. 또한 인터넷 커뮤니티의 구성원들은 관심과 흥미를 중심으로 모인다는 특성을 가지고 있다(Rheingold, 1993). 따라서 특정한 커뮤니티는 유사한 관심사나 개성을 공유하는 구성원으로 채워지게 되며, 이러한 유사성은 이들의 유대를 형성시키고 강화시키는 역할을 한다. 인터넷 커뮤니티 참여자들은 관심 있는 주제에 대한 정보와 의견을 지속적으로 교환하고 공유함에 따라 서로에 대해 잘 알게 되고 정서적인 친밀감까지 느끼는 관계로 발전하게 된다(Resnick & Bruckman, 1993).

더 나아가 사람들은 단순히 정보를 수집하고 교환할 뿐만 아니라 이러한 정보에 대한 상호 비교, 평가를 통해서 각 개인이 독립적으로 정보를 수집하고 정리하는 경우와는 달리 집단학습과 집단실천의 경험을 가지게

된다. 이러한 상호작용의 경험을 통해 비록 공간은 가상일지라도 회원들 간의 감정적 교류는 "실제적"이며 회원들은 사회적 실재감이 낮고 대인 정보가 빈약한 CMC의 한계에도 불구하고 대면적으로 만난 사람들 못지않은 우정과 정서적 애착을 서로에게 느끼게 된다(조동기, 1996). 전혀 모르던 사람들이 가상 공동체 안에서 자신의 감정과 일상을 토로하고 서로에 대한 깊은 정을 드러내는 수많은 글들과 대화를 통해 실제로 얼굴을 맞대고 만난 사람들 이상으로 깊은 대화를 나누기도 한다. 김지화·조효래(1997)의 연구에 의하면 동호회 가입자와 비가입자를 구별짓는 것은 사회적 특성이 아니라 매체 친근도이다. 그들의 연구에 따르면 동호회 성원들 중 절반 이상은 전체적으로 집단에 대한 관심과 헌신, 정서적 친밀감과 소속감, 지속적 관계의 유지, 정보협력 등 공동체적 특성에 대해서 긍정적인 반응을 보여주고 있었다. 이 경우, 연령과 학력이 낮을수록, 동호회의 가입목적이 친목과 인관관계의 확장일수록, 그리고 집단 내 상호작용에 적극적이고 빈번하게 참여할수록 공동체적 감정을 느낀 정도가 높은 것으로 나타났다.

이러한 가상공동체는 구성원간의 정서적 애착 뿐 아니라 공동체 내부에서 통용되는 규범을 형성함으로써 '공동체'로서의 내부의 질서를 유지하게 된다. 사람들은 사회적 기준이나 가치 및 관심의 공유를 통해 동질감과 소속감을 느끼며 이러한 소속감은 그들의 태도와 행동에 영향을 미친다. 때때로 사람들은 직접적인 접촉에 의한 관계형성이 이루어지지 않은 경우에도 서로에 대한 동질적인 집단의 구성원이라는 소속감을 느낄 수 있다(Jones, 2000). 국내 동호회 사이트의 가입자를 대상으로 한 조동기(2000)의 연구에 따르면, 동호회 규칙이 대다수 사람에게 공정하게 적용되고 있다는 점에 81%의 사람들이 찬성하고 있고, 비공식적인 규범인 관례의 중요성을 49.8%가 인식하고 있다는 점을 보고했다. 이는 동호회의 공식적인 규칙과 함께, 각 동호회의 상황에 따라 일정한 규범을 만들어 가고 있다는 것을 보여준다. 이진(1996)은 인터넷 공간에서 자생적으로 발생하는 질서로서 연령의 질서, 자기표현의 질서, 연령별 언어사용 및 대화사용의 질서, 규제의 질서를 발견하였으며, 이러한 질서의 존재는 대화방에 참여하는 사람들이 나름대로 공동체를 형성하고 있음을 보여주는 것이라고

주장하였다. 즉, 인터넷 공간에서는 익명성이라는 장에도 불구하고 공동체적 관계가 실재하는 것이다. 이것은 네티켓을 강화하거나, 강력한 법규를 제정하였기 때문에 발생하는 것이 아니다. 공동체적 질서의 생성은 사람들이 자발적으로 만들어 낸 것으로서, 이러한 질서는 때로는 규범적 현상으로 집단의 소속을 위하여 고안되며, 때로는 집단적으로 느끼는 편의에 의해 자연스럽게 형성한다.

인터넷 커뮤니티를 통한 사회적 지지의 교환

인터넷 커뮤니티에서 공동체적 관계가 존재한다는 것은 오프라인의 커뮤니티에서와 마찬가지로 인터넷 커뮤니티를 통해 지속적인 사회적 관계와 교류가 이루어진다는 것을 의미한다. 인간은 사회적 상호작용을 통해서만 충족될 수 있는 기본적인 욕구를 갖고 있기 때문에 이러한 욕구를 충족시키기 위해 사회 속에서 다른 사람들과 관계를 맺고 살아가며, 이러한 사회적 관계를 통해 타인과 상호 작용하는 가운데 얻게 되는 것이 사회적 지지이다. Cohen과 Hoberman(1983)은 사회적 지지란 한 개인이 그가 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원이라고 정의하였고, Richter(1984)는 사회적 지지를 대인 관계적 지지와 동일시하면서 정보적 지지, 물질적 도움, 정보 공유 등을 포함하여 정의하였다. 따라서 사회적 지지는 가족, 친지, 학교 혹은 직장, 친구, 이웃 등 개인을 둘러싸고 있는 주위 사람들과의 사회관계를 통해서 받는 모든 긍정적인 지지라고 할 수 있다.

기존의 연구들을 살펴보면, 우선 사회적 지지는 단순히 타인으로부터 받은 애정의 느낌이라든가 정서적 도움 등의 개별화된 개념이 아니라 복합적이고 다차원적인 개념이다(Cohen & McKay, 1984). House(1981)은 사회적 지지를 타인에 의해 제공되는 정서적 관심(호의, 사랑, 연민), 수단적 도구(재화, 용역), 주위환경에 대한 정보, 자기 자신에 대한 긍정적인 평가 등의 내용을 포함하는 대인 행위로 정의하고 있다. Leavy(1983)에 따르면, 사회적 지지는 도움을 받을 수 있는 관계의 활용가능성과 그러한 관계들의 질로서 타인에게 제공받는 모든 지원을 포함하고 있다. Cohen과 Hoberman(1983)은 사회적 지지의 기능별 유형을 네 가지로 구분하고 있다. 우선 정서적 지지는 정서적 공감을 표현하거나 존중과 사랑을

표현함으로써 편안함을 느끼게 해 주는 것이며, 정보적 지지는 문제해결에 도움이 되는 정보와 충고를 제공하는 것을 말한다. 도구적 지지는 문제해결에 필요한 도구나 재원을 제공하는 것이며, 마지막으로 평가적 지지는 타인에게 비추어진 자신의 모습을 보게 함으로써 스스로를 평가할 수 있도록 도와주는 것을 말한다.

인터넷 커뮤니티 역시 지속적인 사회적 관계를 제공하며, 이러한 사회적 관계 속에서 개인들은 오프라인에서와 같은 사회적 지지를 교환하게 된다(Swickert, Hittner, Harris, & Herring, 2002). 인터넷 커뮤니티는 새로운 준거집단의 한 형태가 될 수 있으며, 회원들에게 사회적 지지원의 역할을 수행함으로써 심리적 정서적 적응에 도움을 준다(House, 1981). 그러나 인터넷에서의 사회적 지지는 독특한 측면을 가지고 있는데, 인터넷 이용자들은 실제 세계에서는 거의 알지 못하거나 전혀 새로운 사람들에게 정보, 지원, 교제, 소속감을 제공해 주기도 한다는 것이다(LaRose, Eastin, & Gregg, 2001). 인터넷상에서 사람들이 다른 사람을 돕는 이 가운데 하나는 인터넷에서의 지원과 정보의 제공과정이 개인의 정체성을 표현하는 수단이라는 것이다. 특히 기술적 전문성이나 지원적 행위가 개인의 자아 정체성의 절대적인 부분으로 인식되는 경우에는 그러하다. 해커의 경우에도 동일한 대화명을 반복적으로 사용할 경우 관계 당국의 추적에 노출될 가능성이 보다 높음에도 불구하고 해커들은 자신들의 가명을 주기적으로 바꾸는 것을 꺼리는데, 이는 특정한 대화명과 함께 해커로서의 명성과 지위가 상실되기 때문이다. 즉, 인터넷에서 사람들은 타인을 돕는 과정에서 자신이 가진 지식과 정보를 과시하고, 가치와 신념을 표출함으로써 자신의 정체성을 표현한다. 특정 관심사를 중심으로 형성된 인터넷 커뮤니티에서 구성원들은 그 관심사에 대한 정보와 지식의 교류를 통해 커뮤니티의 정체성을 강화해 나가며, 이 과정에서 자연스럽게 사회적 지지가 교환된다.

인터넷을 통한 사회적 지지의 교환 양상이 오프라인에서의 그것과 다를 뿐 아니라 사회적 지지원에 대한 접근성에서도 온라인과 오프라인은 근본적인 차이를 보여준다. 타인들과의 교류에 있어서 시간적 공간적 제약을 받는 오프라인에서와는 달리 인터넷에서는 시, 공간을 초월한 폭넓은 교류가 가능하므로 인터넷에서는 일

상에서보다 훨씬 다양한 사회적 지지를 접할 수 있다. 또한 다양한 커뮤니티에의 자유로운 가입과 탈퇴를 통해 자신이 원하는 형태의 지지를 제공할 수 있는 지지를 취사, 선택할 수 있는 재량권을 가질 수 있다. 김선엽(1996)의 연구에서 통신 공간 내에서 친밀감이 형성되는 요인을 조사한 결과, 개인의 성격이나 가치관과 같은 개인적인 요인들의 동질성이 중요한 영향을 미치고 있었다. 통신상의 제한된 대화라 하더라도 상대방이 어떤 의견이나 태도를 갖는가 하는 점이 통신상의 대인 관계에 중요한 변수로 자리하고 있는 것이다. 즉, 인터넷의 대인관계에서 개인들은 상대방이 가지는 의견과 태도를 취사선택하여 사회적 관계를 맺으며, 이러한 선택은 자신이 원하는 피드백을 받을 가능성을 높일 것이다. 오프라인에서와는 달리 인터넷에서 개인들은 자신이 원하는 형태의 사회적 지지를 받을 수 있는 사회적 관계를 선택적으로 형성할 수 있는 재량이 크다. 인터넷상에는 무수한 커뮤니티가 존재하며 개인은 자신이 원하는 형태의 사회적 지지를 찾아 수많은 커뮤니티에 대한 가입과 탈퇴를 자유롭게 반복할 수 있다(Valtersson, 1998).

커뮤니티에서의 사회적 지지가 개인에게 미치는 영향

사람들은 인터넷 커뮤니티를 통해 자신의 관심 대상에 관한 정보 뿐 아니라 같은 관심과 태도, 생각을 공유하는 타인과 사회적 관계를 형성하며, 이들과의 교류를 통해 자신이 원하는 형태의 사회적 지지를 받게 된다. 따라서 이러한 사회적 지지를 통해 개인은 커뮤니티 활동에 대한 보상을 얻게 되며, 이러한 보상은 개인의 커뮤니티에 대한 몰입을 강화시키고 소속감을 높일 것이다. Sanders (1975)에 따르면 커뮤니티 구성원은 커뮤니티를 통해 자신의 욕구를 충족시킬 수 있으며, 이러한 과정에서 구성원은 심리적 측면에서 커뮤니티와 자신을 동일시하고, 문화적 측면에서 구성원들이 커뮤니티의 가치와 규범 및 목표를 공유하여 일체감이 생겨나 커뮤니티에 몰입을 하게 된다. 이러한 과정은 인터넷 커뮤니티에서도 유사하게 나타날 것이다. 인터넷 커뮤니티에서 구성원들은 자신이 원하는 형태의 사회적 지지를 제공받음으로써 욕구를 충족시키고 그 사회적 지지를 제공하는 커뮤니티에 자신을 동일시하고 몰입을 하게 될 것이다.

이와 관련하여 인터넷 커뮤니티를 통한 욕구의 충족이 구성원들의 커뮤니티 몰입과 커뮤니티 이용도를 알아본 강명수(2002)의 연구는 구성원들의 사회적 욕구와 경제적 욕구 충족이 커뮤니티에 대한 태도적 몰입과 행동적 몰입에 영향을 미치며, 커뮤니티 몰입이 커뮤니티 이용 의도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 조사연구를 통해 입증한 바 있다. 또한 Bettencourt(1997)의 연구는 고객이 기업에 대해 느끼는 지각된 지원이 고객의 협조와 참여 및 몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였으며, 김재욱·최지호 및 한계숙(2002)의 연구는 인터넷 커뮤니티에서의 원활한 의사소통 경로가 커뮤니티 몰입에 영향을 미친다는 것을 밝히고 있다. 인터넷 커뮤니티는 구성원들이 자발적으로 참여하고, 커뮤니티 참여에 대한 보상을 제공함으로써 회원 자격을 유지하는 사회집단으로 볼 수 있다. 이상의 연구 결과들을 종합하여 볼 때, 인터넷 커뮤니티에서 교환되는 사회적 지지는 구성원들의 커뮤니티 활동에 대한 보상으로 작용하여 구성원들의 커뮤니티 몰입과 활동을 강화할 것으로 기대할 수 있다.

또한 인터넷 커뮤니티에서의 사회적 지지가 조직 구성원들의 동일시에도 영향을 미친다는 연구 결과가 있다. 가령, Wiesenfeld, Raghuram & Carud(2001)는 인터넷 공간에서 작업자들 간의 조직에 대한 동일시에 관한 연구를 통해 인터넷 공간의 작업자들의 친교에 대한 욕구와 조직에 대한 동일시와의 관계를 사회적 지지가 중재한다는 것을 보여주었다. 즉, 사회적 지지를 높게 지각할수록 친교에 대한 욕구는 조직 동일시에 더욱 긍정적인 영향을 미치게 된다는 것이다. 인터넷 커뮤니티는 새로운 준거집단의 한 영역이 될 수 있으며, 구성원들에게 사회적 지지의 역할로서 심리적, 정서적 적응에 도움을 준다는 것이 기존의 연구에서도 밝혀졌다(House, 1981). 인터넷 커뮤니티의 가입과 활동은 자발적으로 이루어지는 것이므로 인터넷 커뮤니티에서 지속적으로 활동하고 있다는 것은 그 커뮤니티 구성원들과의 친교에 대한 욕구를 어느 정도 전제하는 것이다. 따라서 자신이 활동하고 있는 인터넷 커뮤니티를 통해 구성원들이 사회적 지지를 받고 있다고 지각하게 되면 구성원들의 조직에 대한 동일시도 높아질 것으로 가정할 수 있다.

사회적 지지의 기능적인 측면에서는 사회적 지지에 대한 주관적인 지각을 중요하게 다룬다. 개인에게 지각된

지지가 중요한 이유는 객관적인 지지 자원이 있다는 것과 개인이 지지를 받았다고 생각하는 것 사이에는 차이가 있으며 타인에게서 지지를 제공받는다고 하더라도 그것을 지지로 해석하지 않는다면 그것이 진정한 지지로서 이용될 수 없기 때문이다(Schaefer et al., 1982). 따라서 사회적 관계 속에서 개인이 사회적지지 체계나 자원들의 지지를 지각하는 정도가 높을수록 심리적 안녕을 누리고 긍정적인 사고를 하게 되며, 이를 지각하는 수준이 낮을수록 부정적인 심리적 스트레스와 정신병리적 문제들을 경험하게 된다. 타인에게서 지지를 많이 받는다고 지각하는 사람은 상대적으로 그렇지 못한 사람들에 비하여 환경적 스트레스 사건들의 부정적인 영향을 이겨내는 경향이 있다(Cohen & Wills, 1985). 지각된 사회적 지지가 스트레스적인 사건의 부정적인 영향을 어떻게 완화시킬 수 있는가에 대하여, Cohen과 Wills(1985)는 어떤 사건을 개인이 스트레스라고 평가하였을 때 무기력감을 느끼거나 자아존중감이 위협을 받으며, 이러한 상황 하에서 사회적 지지는 스트레스의 자아존중감 위협을 상쇄시키고 자존감을 증대시켜 심리적 이득을 얻게 한다고 말하고 있다.

자아존중감 형성의 결정 요인을 살펴보면, Cooper-smith(1967)는 자아존중감 발달에 두 가지 요인이 가장 중요하다고 제시하였다. 첫째는 중요한 타인으로부터 개인이 받는 존중과 수용 및 관심의 정도이며, 둘째는 개인의 성공과 실패에 대한 역사로서, 여기에는 개인이 성취하여온 객관적인 지위와 사회적 위치가 포함된다고 하였다. Joseph(1994)은 긍정적인 자아존중감 형성에 중요한 타인들에 의한 무조건적인 사랑과 수용의 역할이 중요함을 강조하였다. 그는 무조건적인 긍정적 존중이 자아존중감을 증진시키는 요인임을 세 가지의 이유로 설명하고 있다. 첫째, 무조건적인 긍정적인 존중은 개인이 존중받고 사랑받는다는 확실성을 제공하고, 둘째 자신이 어떤 일을 수행했던지 수용된다는 확신은 부정적인 평가나 실수를 두려워할 이유가 없게 하며, 이는 자아를 발달시킬 수 있는 새로운 기회를 보다 유리하게 취하게 할 수 있다는 것이다. 마지막으로 있는 그대로의 자신을 가치있게 여기는 누군가를 가지고 있는 것은 개인이 부정적인 피드백을 받을 때 항상 안전한 피난처를 제공한다는 것이다.

따라서 인터넷 커뮤니티에서의 사회적 관계를 통해 제공받는 사회적 지지의 영향은 단순히 인터넷 커뮤니티에

대한 몰입이나 애착에 국한되는 것이 아니라 개인의 자아존중감 및 스트레스 지각에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대할 수 있다. 그러나 아직까지 인터넷 커뮤니티를 통한 사회적 지지가 커뮤니티 구성원들에게 미치는 다양한 영향에 관해서 체계적인 실증적 연구가 부족한 것이 현실이다. 따라서 본 연구에서는 인터넷 커뮤니티를 통해 형성되는 사회적 관계를 통해 교환되는 사회적 지지의 특성과, 이러한 사회적 지지가 개인의 커뮤니티 몰입 및 동일시에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 또한 인터넷에서의 사회적 지지가 개인의 자아존중감과 스트레스 지각에 어떠한 영향을 미치는지 알아봄으로써 온라인에서의 커뮤니티 활동이 현실의 개인에게 미치는 영향을 알아보려고 한다.

이러한 연구 목적을 위하여 본 연구에서는 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제 1. 인터넷 커뮤니티에서의 사회적 지지의 특성은 오프라인과 어떠한 차이가 있는가?
- 연구문제 2. 인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 구성원의 커뮤니티 활동에 어떠한 영향을 미치는가?
 - 2-1 인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 구성원의 커뮤니티 몰입에 어떠한 영향을 미치는가?
 - 2-2 인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 구성원의 커뮤니티 동일시에 어떠한 영향을 미치는가?
- 연구문제 3. 인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 개인의 일상에 어떠한 영향을 미치는가?
 - 3-1 인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 구성원의 자아존중감에 어떠한 영향을 미치는가?
 - 3-2 인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 구성원의 스트레스 지각에 어떠한 영향을 미치는가?

연구 방법

연구대상 및 절차

본 연구는 인터넷 커뮤니티의 사회적 관계를 통해 제공되는 사회적 지지의 효과를 알아보기 위하여 인터넷 커뮤니티에 가입하여 지속적으로 활동을 하고 있는 사람들을 대상으로 온라인 조사를 실시하였다. 적절한 조사 대상을 구하기 위해, 활동성이 높은 인터넷 커뮤니티들을 선정하여 운영진에게 메일을 보내 조사 협조를 부탁하였

으며, 운영진의 협조를 구할 수 있었던 커뮤니티의 회원들을 대상으로 조사를 실시하였다. 조사 대상의 커뮤니티는 회원 참여도와 회원수가 해당 포털 사이트의 커뮤니티 중 상위에 속하며, 매일 새로운 게시물이 올라오며 각 게시물을 확인하는 조회수가 하루에 열 개 이상이 되는 커뮤니티를 선정하였다. 커뮤니티 회원들은 조사 참여를 부탁하는 메일과 게시물에 공지된 링크를 통해 본 연구의 질문지가 올려져 있는 서버를 방문하여 온라인상에서 질문 조사에 응답하였다. 조사 결과 총 여덟 개 커뮤니티에서 활동하는 403명의 응답자들로부터 얻어진 자료를 분석에 사용하였다. 응답자들의 평균연령은 27.4세이고, 평균 커뮤니티 활동기간은 11.3개월, 커뮤니티 이용시간은 주당 3.6시간, 평균 커뮤니티 접속 횟수는 주당 8.1회인 것으로 나타났다.

측정도구

본 연구에서 사용한 측정문항들은 기존의 연구들에서 개발하여 사용된 측정도구를 기초하여 사용하였으나, 인터넷 조사의 특성상 질문지 길이를 줄이기 위하여 기존의 문항들 중 일부 문항만을 발췌하여 사용하였다. 이를 위해 본 연구에서는 특정한 커뮤니티에 가입해 최소한 6개월 이상 활동하고 있는 여덟 명의 남녀를 대상으로 심층 면접을 실시하고, 이 결과를 바탕으로 기존의 측정도구들 중 오프라인 커뮤니티의 특성을 잘 반영할 수 있는 문항들을 선별하여 사용하였다. 아울러, 이러한 심층면접을 통하여 인터넷 커뮤니티에서 개인들이 오프라인에서와 마찬가지로 다양한 유형의 사회적 지지를 받고 있었으며 이러한 사회적 지지가 인터넷 커뮤니티 활동을 하는 중요한 이유가 되고 있음을 확인할 수 있었다.

온라인 및 오프라인의 사회적지지 측정 문항은 박지원(1985)이 개발한 사회적지지 척도를 사용하였다. 원래의 척도는 총 25문항으로 Cohen과 Hoberman(1983)의 사회적 지지의 4요인을 측정하도록 구성되어 있었으나 본 연구에서는 이중 4가지 사회적지지 유형을 측정하는 문항을 각각 2문항씩 발췌하여 총 8문항을 사용하였다. 문항들에 대한 신뢰도인 Cronbach's α 수준은 정서적지지 .63, 평가적지지 .80, 정보적지지 .75, 도구적지지 .61인 것으로 나타났다. 커뮤니티 몰입은 사회적 몰입과 정서적 몰입의 두 가지 유형의 몰입을 측정하였다. 사회적 몰입이란 사

회적 관계의 강도와 범위로, 이를 측정하기 위하여 Callero(1985)와 Laverie(1995) 등의 연구에서 사용한 것을 번안, 발췌하여 사용하였다. 정서적 몰입이란 몰입 대상에 대한 애착을 말하는 것으로, 본 연구에서는 커뮤니티에 대한 정서적 애착을 측정하였다. 정서적 몰입을 측정하기 위한 문항은 Laverie(2000)가 사용하였던 문항들 중 일부 문항을 사용하였다. 집단동일시는 Ellemers, Kortekaas 및 Ouwerke(1999)의 연구에서 사용한 조작적 정의를 기반으로 박유진과 김재휘(2003)가 사용하였던 문항을 일부 발췌하여 사용하였으며 각각에 대한 문항들의 신뢰도인 Cronbach's α 수준은 정서적 몰입 .80, 집단 동일시 .76인 것으로 나타났다. 스트레스를 측정하기 위한 문항은 Cohen(1983)의 지각된 스트레스 척도(Perceived Stress Scale : PSS)를, 자아존중감 척도는 Rosenberg의 자아존중감 측정도구를 전병재(1974)가 번역한 것을 사용하였다. 지각된 스트레스 문항에 대한 Cronbach's α 수준은 .84, 자아존중감 문항에 대한 Cronbach's α 수준은 .73인 것으로 나타났다.

결 과

온라인/오프라인 사회적지지의 비교

정서적, 평가적, 정보적, 사회적 지지의 각 차원별로 인터넷 커뮤니티에서의 사회적 관계를 통해 제공되는 사회적 지지와, 일상에서의 주변 사람들로부터 받는 사회적 지지를 각각 비교해 보았을 때, 인터넷 커뮤니티에서 정서적, 평가적, 정보적 지지수준이 일상에서의 사회적 지지보다 더 높은 점수를 보였으며 도구적 지지는 오프라인이 높은 것으로 나타났다. 특히 정보적 지지의 경우 수치상으로 두드러지게 큰 차이를 보였다. 인터넷과 일상의 지지 유형별 기술통계치를 표 1에 제시하였다.

인터넷에서의 지지 유형들 간의 차이를 t검정한 결과 정서적 지지와 평가적 지지의 차이를 제외한 나머지 지지 유형간의 차이는 유의미한 것으로 나타났으며, 일상에서의 지지 유형들 간의 차이를 t검정한 결과는 정서적 지지와 정보적 지지의 차이를 제외한 나머지 지지유형 사이에 유의미한 차이를 보였다. 즉, 인터넷 커뮤니티 구성원들은 인터넷 커뮤니티의 사회적 관계를 통해 일상에서보다 더 많은 정서적 지지와 정보적 지지를 받고 있으며, 반면 일

상생활의 친지를 통해서 인터넷에서보다 더 많은 도구적 지지를 받고 있는 것으로 지각하고 있었다. 평가적 지지의 경우 인터넷과 일상에서의 지지의 크기에 차이가 없는 것으로 해석할 수 있다. 인터넷과 일상에서의 사회적 지지 유형별 차이를 t검증한 결과를 표 2에 제시하였다.

인터넷에서의 사회적 지지가 커뮤니티 몰입에 미치는 영향

커뮤니티 몰입은 커뮤니티 자체에 애착인 정서적 몰입과, 커뮤니티를 통해 만난 사람들과의 사회적 관계의 강도와 범위인 사회적 몰입의 두 가지 변인을 통해 측정하였다. 회귀분석 결과 정서적, 도구적, 평가적 지지가 커뮤니티에 대한 정서적 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 사회적 몰입에는 정서적 지지만이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 커뮤니티 자체에 대한 애착은 다양한 요인에 의해 형성되지만 커뮤니티 사람들과의 관계에 대한 몰입은 정서적 지지에 의해서만 형성되는 것으로 해석할 수 있다. 인터넷에서의 사회적 지지가 커뮤니티 몰입에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과를 표 3과 표 4에 제시하였다.

인터넷에서의 사회적 지지가 커뮤니티 동일시에 미치는 영향

인터넷에서의 사회적 지지가 개인의 커뮤니티 동일시에

표 1. 사회적 지지의 자각 측정치의 기술통계치

	인터넷에서의 지지(sd)	일상에서의 지지(sd)	사례수
정서적 지지	3.12(.45)	3.05(.42)	403
평가적 지지	3.15(.44)	3.11(.40)	403
정보적 지지	3.43(.49)	3.05(.46)	403
도구적 지지	2.71(.58)	2.88(.53)	403

표 2. 인터넷과 일상에서의 사회적 지지의 차이에 대한 t검증 결과

인터넷 - 일상 비교	t	자유도	유의도	평균차	표준편차
정서적 지지	2.65	402	.008	.07	.54
평가적 지지	1.70	402	.089	.04	.48
정보적 지지	13.69	402	.000	.37	.55
도구적 지지	-5.52	402	.000	-.17	.62

미치는 영향을 알아보기 위하여 사회적 지지의 각 차원이 집단동일시에 미치는 영향을 회귀분석하였다. 분석결과, 집단 소속감의 강도를 나타내는 커뮤니티 동일시는 평가적 지지, 도구적 지지, 정보적 지지에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 사회적 지지가 커뮤니티 동일시에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과를 표 5에 제시하였다.

표 3. 인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 정서적 몰입에 미치는 영향

	β	R ²	ΔR^2	t
절편				4.56***
정서적 지지	.19	.38	.14	3.39**
도구적 지지	.20	.44	.18	4.03***
평가적 지지	.20	.46	.21	3.57***

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

표 4. 인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 사회적 몰입에 미치는 영향

	β	R ²	ΔR^2	t
절편				10.30
정서적 지지	.17	.03	.03	3.53**

**p<.01

표 5. 인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 집단동일시에 미치는 영향

	β	R ²	ΔR^2	t
절편				8.38***
평가적 지지	.18	.05	.04	3.60**
도구적 지지	.22	.07	.06	3.99***
정보적 지지	-.18	.09	.09	-3.39***

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

표 6. 인터넷에서의 사회적 지지가 자아존중감에 미치는 영향

	β	R ²	ΔR^2	t
절편				14.30***
평가적 지지	.15	.04	.04	3.02**
정보적 지지	-.14	.06	.05	2.67**

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

인터넷에서의 지지가 개인의 일상에 미치는 영향

마지막으로 온라인에서의 사회적 지지가 개인의 자아존중감 및 스트레스 지각에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 사회적지지 중 평가적 지지와 정보적 지지가 자아존중감에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 스트레스 지각에는 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면 일상에서의 사회적 지지 중 평가적 지지는 스트레스 지각에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=3.80, sig=.000$). 회귀분석 결과를 표 6에 제시하였다.

결론 및 논의

본 연구에서는 인터넷 커뮤니티에서의 사회적 지지가 커뮤니티 구성원들로 하여금 커뮤니티 몰입을 증가시키고 커뮤니티에 대한 동일시를 강화함으로써 커뮤니티 활동을 지속하도록 하는 강화제의 역할을 할 뿐 아니라, 이러한 사회적 지지가 개인의 자아존중감과 스트레스 지각에 영향을 미칠 것으로 가정하고 온라인 조사를 통한 실증 자료의 분석을 통하여 사회적 지지의 다양한 효과를 검증하였다. 우선 인터넷 커뮤니티를 통해 받는 사회적 지지와 일상의 친지를 통해 받는 사회적 지지의 특성을 비교한 결과, 인터넷 커뮤니티에서는 일상에 비해 정서적 지지와 정보적 지지를 더 많이 받고 있는 반면 일상의 친지를 통해서 인터넷에서보다 더 많은 도구적 지지를 받고 있는 것으로 나타났다. 또한 인터넷 커뮤니티를 통해 제공되는 다양한 사회적지지 중 커뮤니티 몰입에는 정서적 지지가 가장 큰 영향을 미쳤으며, 집단 동일시에는 평가적 지지, 도구적 지지, 정보적 지지가 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 인터넷 커뮤니티를 통한 사회적 지지는 개인의 자아존중감에 영향을 미치며, 자아존중감은 스트레스 지각에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과를 통해, 본 연구에서는 우선 개인이 일상에서의 사회적 상호작용을 통해 사회적 지지를 받듯이 인터넷 커뮤니티를 매개로 형성된 사회적 관계를 통해 다양한 형태의 사회적 지지를 받고 있으며, 현실과 인터넷에서 제공되는 사회적 지지의 양상에 차이가 있음을 알 수 있었다. 이처럼 현실과 인터넷에서 제공되는 사회적 지지의 양상에 차이가 있다는 것은 현실에서의 사회적 지

지를 인터넷에서의 사회적 지지를 통해 보완할 수 있음을 시사한다. 인터넷 커뮤니티의 소속 및 이를 통해 형성되는 사회적 관계의 선택에 있어 개인의 재량권이 크며, 따라서 개인은 자신이 원하는 형태의 지지를 받을 수 있는 커뮤니티를 마음대로 선택할 수 있다. 특히 일상에서는 자신이 원하는 지식이나 정보에 대해 충분한 전문지식을 가진 사람을 주변에서 찾기가 어려운 반면, 인터넷에서는 전문적인 지식을 가진 개인 혹은 집단을 만나는 기회를 쉽게 가질 수 있다. 따라서 인터넷 커뮤니티에서 받는 정보적 지지가 일상의 그것에 비해 월등하게 높았다는 것은 인터넷 이용자들이 그러한 인터넷의 특성을 적극 활용하고 있는 것으로 해석할 수 있을 것이다. 그러나 인터넷에서 받는 정보적 지지의 수준이 다른 사회적 지지 수준에 비해 가장 높음에도 불구하고, 실제 커뮤니티 몰입에는 정서적 지지의 영향이 가장 큰 반면 정보적 지지의 효과는 없는 것으로 나타나 인터넷 커뮤니티를 통해 개인이 사회적 관계를 통해 충족시키고자 하는 욕구는 타인과의 정서적 유대가 우선함을 알 수 있었다.

커뮤니티에서의 사회적 지지가 자아존중감 및 스트레스 지각에 미치는 영향을 알아 본 결과, 인터넷 커뮤니티에서의 사회적 지지 중 평가적 지지와 정보적 지지가 자아존중감에 영향을 미치는 것으로 나타나, 인터넷 커뮤니티를 통해 받는 사회적 지지가 일상에서의 사회적 지지와 마찬가지로 개인의 자아존중감을 고양시키는 긍정적인 역할을 하고 있음을 알 수 있었다. 냐다. 이러한 결과는 사회적 지지가 자아존중감이나 자기가치감을 고양시킴으로써 심리적 적응에 유익한 영향을 준다는 기존의 연구들(Cohen & Wills, 1985; Gecas, 1982)과 일치하는 것으로, 인터넷 커뮤니티 활동을 통해 제공되는 사회적 지지가 오프라인에서의 사회적 지지와 마찬가지로 개인의 정신건강에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사하고 있다. 가령, Sandler, Miller, Short 및 Wolchik(1989)는 사회적 지지가 자아존중감을 고양시키고 내적 통제성을 증가시키는 매개과정을 통해 스트레스 상황에 있는 개인에게 스트레스 완충 작용을 한다고 주장하였다. 즉, 환경적 자원인 사회적 지지는 내적 자원인 자아존중감을 고양시켜 스트레스의 부정적인 영향에 대해 완충기능을 한다는 것이다. 또한 아동들을 대상으로 한 Weigel, Wertieb & Feldstein(1989)의 연구에 따르면, 자아존중감은 스트레

스를 평가하고 대처하려는 노력에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서도 추가적인 분석의 결과 자아존중감이 스트레스 지각에 미치는 영향이 유의미한 것으로 나타났다($t=13.13, sig=.00$). 따라서 추후의 연구에서 이러한 관계성에 대한 체계적으로 검증을 해 볼 필요가 있을 것이다.

인터넷공간에서 형성된 인터넷 커뮤니티는 접근 용이성과 편리함, 익명성 등의 특성으로 구성원들이 사회적 관계에 대한 지속적인 몰입과 자신의 행동에 대한 책임의식이 낮기 때문에(Kadi, 1995), 오프라인에서의 커뮤니티보다 인터넷 커뮤니티에서의 멤버십 형성이 훨씬 어렵다. 본 연구에서는 인터넷 커뮤니티의 멤버십 형성을 강화시키는 주요 요인으로 사회적 지지를 가정하였으며 조사 연구를 통해 그 영향력을 입증하였다. 이러한 연구 결과는 인터넷 커뮤니티의 활성화시키고자 하는 운영자들에게 실질적인 도움을 줄 수 있을 것이다. 아울러 인터넷 커뮤니티에서의 사회적 관계를 통해 교환되는 사회적 지지가 구성원들의 자아존중감과 스트레스 지각에 영향을 미친다는 본 연구의 결과는 인터넷에서의 사회적 지지가 개인의 일상생활과 더 나아가서는 정신건강에도 영향을 미칠 수 있는 것으로 해석되며, 이는 커뮤니티 구성원 개인의 측면에서 인터넷 커뮤니티의 긍정적인 기능을 시사하는 것이다.

마지막으로, 본 연구의 제한점으로는 우선 인터넷 조사를 실시한 연구 대상이 몇몇 특정 커뮤니티 회원들만을 대상으로 했다는 데 있다. 특별한 관심사와 구성원들 간의 유사성을 중심으로 형성되는 인터넷 커뮤니티의 특성상 커뮤니티의 목적이나 종류에 따라 커뮤니티 구성원들의 특성이 매우 다양할 수 있다. 따라서 본 연구에서 수행된 인터넷 조사에 참여한 커뮤니티 구성원들의 특성이 모든 인터넷 커뮤니티 이용자의 특성을 반영한다고 볼 수 없을 것이다. 특히 본 연구에서는 인터넷 이용자들의 참여를 높이기 위해 문화상품권을 경품으로 제공했는데, 이것 역시 참여 응답자들의 특성을 편포시키는 작용을 했을 가능성을 배제할 수 없을 것이다. 실제로 본 연구에 가장 많은 응답자를 제공했던 커뮤니티는 절약 및 경제정보 수집과 교환을 주요 관심사로 하는 커뮤니티였으며, 이 커뮤니티의 경우 타 커뮤니티에 비해 도구적 지지의 교환 수준이 높은 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서의 도

구적 지지의 영향력은 다소 과장된 것일 가능성이 있다. 추후의 연구에서는 보다 다양한 커뮤니티의 회원들을 대상으로 조사를 시도함으로써 연구 결과의 일반화 가능성을 증가시킬 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강명수 (2002). 온라인 커뮤니티 특성이 커뮤니티 몰입과 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구, *경영저널*, 3, 1, 77-98.
- 김선업 (1996). 컴퓨터 매개 커뮤니케이션과 개인 관계망의 변화. *한국 사회학회 추계 특별 심포지움*.
- 김재욱 · 최지호 · 한계숙 (2002) 온라인 커뮤니티 마케팅 활동과 친커뮤니티 행동간에 있어서 몰입의 매개역할, *마케팅 연구*, 17, 4, 77-98.
- 김지화 · 조효래 (1997). CMC를 통한 전자공동체의 형성, 동향과 전망 36, 겨울호, 199-226.
- 박유진 · 김재휘 (2003). 스포츠 관전행동의 결정요인에 관한 연구-이용자 특성을 중심으로, *한국 스포츠심리학회지*, 14(3).
- 박지원 (1985). 사회적 지지척도 개발을 위한 일 연구, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 오택섭 · 김대식 · 강미선(2000) 컴퓨터 매개 커뮤니케이션 이용자들의 유형과 이용 특성에 관한 연구, *사이버커뮤니케이션 학보*, 6, 2, 71-103.
- 이 건 (1996). 전자공동체의 공동체적 성격-개념적 탐색, 네트워크 트렌드, 경희대 정보사회연구소, 삼성경제연구소 엮음.
- 이재현 (2000). 인터넷과 사이버사회, 서울 : 커뮤니케이션 북스.
- 전병재 (1974). 자아개념 측정 가능성에 관한 연구. *연세논총*, 11.
- 조동기 (2000). 온라인 조사의 특성과 쟁점, *조사연구*, 1, 1, 73-108.
- 조동기 (1996). 컴퓨터 통신망을 이용한 사회조사의 가능성과 한계, 서울대 사회발전연구소 Working Paper 시리즈 #2.
- 한국 인터넷 정보센터(KRNIC). 2003, 2003년 9월 인터넷 통계월보, <http://stat.nic.or.kr>

- Becker, D. (1998), Research on virtual communities : An empirical approach PDC'98/CSCW'98 Workshop on designing across borders : The community design of community networks, Seattle, WA, 14 (Nov).
- Bettencourt, Lance (1997). Customer Voluntary performance : Customer as partners in service delivery, *Journal of retailing*, 73, 3, 383-406.
- Bettencourt, Lance, A, & Stephen W. Brown (1997). Contact Employee : Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behavior, *Journal of Retailing*, 73, 1, 30-61.
- Branscombe, N, & Wann, D. (1994). Collective self-esteem consequences of out-group derogation when a valued social identity is on trial. *European Journal of Social Psychology*, 24, 641-57
- Callero, P. L. (1985). Role-identity salience, *Social Psychology Quarterly*, 48, 203-213.
- Cohen, S, & Hoberman, H. (1983). Positive events and social supports as buffers of life stress, *Journal of applied social psychology*, 13, 99-125.
- Cohen, S, & McKay, G. (1984). Social support, stress and Buffering hypothesis; A theoretical analysis, *Handbook of psychology and health; social psychological aspects of health*, 253-267.
- Cohen, S, & Wills, T. A. (1985). Stress, social support and buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cohen, S, & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Coopersmith, S, (1967). The antecedents of self -esteem. San Francisco : Freeman & Co.
- Ellemers, N., Kortekaas, P., & Ouwerkerk, J. (1999). Self-categorization, commitment to the group and group self-esteem as related but distinct aspects of social identity, *European Journal of Social Psychology*, 29, 114-138.
- Gecas, V. (1982). The self-concept. *Annual Review of Sociology*, 8, 1-33.
- Hagel, J. & Armstrong, A. G. (1997). Net gain : Expanding markets through virtual communities, Boston : Harvard Business School Press.
- House, J. S. (1981), Work stress and social support, Deading, MA Addison-Wesey.
- Jones, I. (2000). A model of serious leisure identification : the case of football fandom, *Leisure Studies*, 19, 283-298.
- Jones, S. (1997). Virtual Culture, California : Sage.
- Joseph, J. M. (1994). The resilient child. preparing today's youth for tomorrow world. New York : Plenum press.
- Kadi, M. (1995). Welcome to cyberia, *Utne Reader*, 68, 57-59.
- LaRose, R., Eastin, M. S., Gregg, J. (2001). Reformulating the Internet paradox : Social cognitive explanations of Internet use and depression. *Journal of Online Behavior*, 1 (2). Retrieved <date> from the World Wide Web : [http : //www.behavior.net/JOB/v1n1/paradox.html](http://www.behavior.net/JOB/v1n1/paradox.html)
- Laverie, D. & Arnett, D. (2000). Factors affecting fan attendance The influence of identity salience and satisfaction, *Journal of Leisure Research*, 32(2).
- Laverie, D. A. (1995). The influences of identity related consumption, appraisals, and emotions on identity salience. Doctorial dissertation, Arizona State University.
- Leavy, R. L. (1983). Social support and psychological disorder : A review. *Journal of Community Psychology*, 11, 3-21.
- Meal, E., & Ashforth B. E. (1992). Alumni and their alma mater : A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
- Resnick, M. & Bruckman, A. (1993). Virtual Professional Community : Results from MediaMOO Project. Paper printed to third international conference of cyberspace. Austin, Texas, March.
- Rheingold, H. (1993). The virtual community : Home-

- steading on the electronic frontier, Reading, MA : Addison-Wesley.
- Richter, J. G. & Struening, E. L. (1984). Crisis of mate loss in the elderly, *Advances in nursing science*, 6(4), 49.
- Robert LaRose, Ph.D.; Matthew S. Eastin, and Jennifer Gregg(Re2001), "Reformulating the internet paradox : Social cognitive explanations of internet use and depression", *Journal of Online Behavior*, 1(2). Retrieved <date> from the World Wide Web : http : //www.behavior.net/JOB/v1n1/paradox.html
- Sanders, Irwin. (1975). *The Community*, New York The Ronald Press.
- Sandler, I. N., Miller, P., Short, J., & Wolchik, S. A. (1989). Social support as a protective factor for children in stress. In D. Belle (Ed.), *Children social networks and social supports*. New York : Willey.
- Schaefer, C., Coyne, J. C., & Lazarus, R. S. (1982). The Health-related functions of social support. *Journal of behavioral medicine*, 4, 381-406.
- Schlenker, B. R. (1984). Identities, identifications, and relationships. In V. Derlaga(Ed.), *Communication, intimacy and close relationships*, 71-104. New Your, NY : Academic Press.
- Short, J. W., Williams, E., & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunication*, New York : John Wiley & Sons.
- Swickert, R. J., Hittner, J. B., Harris, J. L. & Herring, j. A. (2002). Relationships among internet use, personality, and social support. *Computers in human behavior*, 18, 437-451.
- Valtersson, M. (1998). Virtual communities, www.informatik.se/mlfg/valter.html
- Wallace, P. (1999). *The psychology of the internet*. Cambridge University Press.
- Weigel, C., Wertieb, D., & Feldstein, M (1988). Perceptions of control, competence, and contingency as influences on the stress behavior symptom relation in school-age children. *Journal of Personality and social Psychology*, 56, 456-464.
- Wiesenfeld, Batia M., Raghuram, Sumita, & Carud Raghuram. (2001). Organizational Identification among virtual workers: The role of need for affiliation and identification among virtual workers : The role of the computing community, SIGUCCS'94, Proceeding of the 22nd ACM SIGUCCS conference on USE: service.
- Williams, Ruth L., & Cotherel, Joseph. (2000). Four smart ways to run online communities, *Sloan management review*, 41, 4, 81-91.

The Effect of Social Support in On-line Community on Community Involvement and Self-esteem

Eugene Park

Ajou University

JaeHwi Kim

Chung-Ang University

It can be argued the Internet has opened up a new frontier for social interaction. Nowadays, many people have constant social relationship and exchange social supports in on-line community. The purpose of the current study was to examine the effect of the social support on the member's community involvement and identification in online community. Also we supposed social support in online community would influence on perceived stress and self-esteem. Respondents complete a questionnaire on perceived social support in online and off-line relationships, community involvement, community identification, self-esteem, and perceived stress. The results of the on-line survey analysis verify that there are differences between social supports in on-line and off-line relationships. All types of social supports influence on community involvement and identification and enhance self-esteem. And self-esteem effect on perceived stress. This analysis leads to the conclusion that social support in on-line community could influence on daily life and mental health of community members

Key words : on-line community, social support, community involvement, community identification, self-esteem, perceived-stress

원고접수 : 2004년 9월 3일

심사통과 : 2004년 12월 12일