

가상커뮤니티에서 사회적 교환이 커뮤니티 시민행동에 미치는 영향

장희영, 고일상

janghy@chonnam.ac.kr, isko@chonnam.ac.kr

전남대학교 경영대학

광주광역시 북구 용봉동 300번지

062-530-1580

키워드 : 가상 커뮤니티, 사회적 교환, 조직시민행동, 정체성 현출성

- Abstract -

인터넷 커뮤니티는 가입과 탈퇴가 자유롭고 새로 가입 가능한 커뮤니티의 대안이 풍부하다 (Smith, 1999). 커뮤니티의 유지, 발전에 있어서, 오프라인 커뮤니티에 비해 구성원들의 적극적이고도 자발적인 참여(Rheingold, 1993, Smith & Kollock, 1997)와 협조가 더욱 중요하다. 이러한 자발적인 행동은 오프라인 조직에서 관찰되는 조직시민행동(organizational citizenship behavior)의 특징과 유사하다고 할 수 있다. 이 연구에서는 이러한 시민행동에 대한 선행 변수로 가상 커뮤니티의 중요한 특징 중 하나인 사회적 교환과의 관계를 살펴보았다. 가상 커뮤니티에서의 사회적 교환은 구성원들이 커뮤니티를 스스로 선택하고 자발적으로 가입하므로 온라인 상에서 공통성을 중심으로 정보와 의견의 교환이 이루어질 때, 구성원들은 정서적인 부분까지도 교환하게 되는 특성을 가진다. 커뮤니티 구성원들은 특정 커뮤니티뿐만 아니라 다양한 커뮤니티에 복수로 참여하고, 각 커뮤니티마다 다른 역할을 수행한다. 이 연구에서는 이를 정체성 현출성(identity salience)개념으로 설명하고, 정체성 현출성에 따라 조직시민행동에 미치는 영향에 차이가 있음을 검증하고자 한다. 추가적으로 커뮤니티 몰입에 있어서 다차원적인 접근방법을 사용하여 조직시민행동에 대한 몰입의 영향관계를 검증하고자 한다.