

대학생의 오프라인과 온라인에서의 도움행동 원인 비교

전 신 현*

초 록

이 연구는 대학생 청소년들을 대상으로 오프라인 및 온라인 도움행동의 원인을 알아보고 오프라인과 온라인에서의 원인에 차이가 있는지를 비교한다. 이 연구에서는 주요한 네 가지 시각에서 원인들을 다루는데, 이기적 동기요인으로 도움행동의 손실과 이득요인, 이타적 동기요인으로 감정이입, 규범적 요인으로 개인규범, 그리고 역할정체성 요인으로 도움행위자로서의 역할정체성의 영향을 다룬다. 본 연구에서는 감정이입과 같은 이타적 동기요인의 경우 기존 연구들에서처럼 오프라인 도움행동을 잘 설명할 것이지만 온라인 도움행동에의 영향은 미약할 것이라고 예측한다. 반면 도움시 손실과 이득의 이기적 동기요인은 오프라인보다는 온라인 도움행동에 더 작용할 것이라고 예측한다. 아울러 도움행동에 있어 개인규범과 역할정체성은 오프라인과 온라인 모두에서 중요한 것으로 예측하며 그 영향력을 살펴본다. 서울시 대학생 475명을 대상으로 조사한 결과에 의하면 본 연구의 예측대로 오프라인 도움에는 감정이입이, 온라인 도움행동에는 손실요인이 중요하게 작용했다. 아울러 도움자로서의 역할정체성은 오프라인과 온라인 도움행동 모두에서 중요한 요인이었으며, 특히 온라인 도움행동에서 가장 큰 영향력을 가졌다. 하지만 본 연구의 예측과 달리 개인규범은 오히려 오프라인 및 온라인 도움행동 모두에서 부(-)적으로 작용했다.

주제어: 오프라인과 온라인 도움행동, 손실요인, 감정이입, 역할정체성

* 고려사이버대학교 청소년학과 교수, junshin@cuk.edu

I. 서 론

도움행동은 친사회적 행동으로 다른 사람에게 어떤 이익을 제공하거나 다른 사람의 안녕을 개선하는 결과를 가져오는 행위라고 정의된다(Dovidio, Piliavin, Schroeder & Penner, 2006). 도움행동은 길을 찾는 사람에 대해 길을 상세히 알려주는 행위에서부터 기부활동, 자원봉사활동, 그리고 위험한 재난사고 현장에서의 구조활동에 이르기까지 다양하다. 이러한 도움행동은 인터넷의 등장으로 온라인상에서도 일어난다. 기부 사이트를 통한 기부활동, 자신이 알고 있는 지식이나 관련정보의 제공, 정서적인 지원의 글을 올리는 것, 모니터링활동 등이 대표적인 예이다. 오프라인의 도움행동은 McGuire(1994)가 제시하듯이 길안내 등의 일상적인 도움, 물질을 제공하는 기부도움, 정서적 도움, 위기상의 도움 등이 있고, 온라인에서의 도움행동은 Sproull, Conley and Moon(2005)의 주장에서와 같이 경제도움, 정서도움, 정보도움, 시간과 노력의 도움이 있다.

그렇다면 이처럼 도움활동을 하는 동기와 이유는 무엇일까? 그리고 오프라인과 온라인에서의 도움활동은 어떤 차이가 있으며 그 동기와 이유에서도 차이가 있는 것일까? 그동안 오프라인에서의 도움행동에 관한 연구는 국내외에서 꾸준히 이루어져왔지만 사실 온라인에서의 남을 돕는 행동에 관한 연구는 매우 부족하다. 이 연구에서는 최근까지의 온라인 도움행동에 관한 연구들을 검토하여 그 연구결과에 기초하여 특성을 발견하고, 과연 기존 오프라인에서의 도움행동과 어떤 차이가 있는지를 알아보려고 한다.

기존의 도움행동 연구에서는 상황적 요인에 관한 것 이외에도 이기적 동기 혹은 이타적 동기, 그리고 규범적 동기에 관한 논의, 그리고 개인요인과 사회요인에 관한 연구 등 다양하게 전개되어 왔다(Penner, Dovidio, Piliavin & Schroeder, 2005; Dovidio et al., 2006). 이 연구에서는 도움행동의 동기에 초점을 두어 과연 오프라인과 온라인 도움행동에 있어 주요 동기에 차이가 있는지를 살펴보려고 한다. 예컨대 오프라인에서는 감정이입과 같은 요인이 중요하게 작용해 이타적 동기가 우세하다는 논의가 있지만(Batson, Duncan, Ackerman, Buckley & Birch, 1981; Schroeder, Dovidio, Sibicky, Mathews & Allen, 1988), 온라인 도움에 관한 몇몇 연구에서는 개인의 평판이나 즐거움 혹은 손실요소(시간과 노력, 위험)와 같은 요인들이 중요했다는 결과가 있어 대조된다(Wasko & Faraj, 2005; Peddibhotla & Subramani, 2007). 그렇

지만 이는 기존 오프라인 및 온라인 도움행동에 관한 각각의 연구에서 검토한 것으로 이를 함께 다루어 비교한 연구는 없었다. 아울러 기존 온라인 도움행동 연구의 경우 지식과 정보제공이라는 특수한 영역에서의 도움행동에 관한 것이었기 때문에 온라인 내에서도 그밖의 다른 영역을 포함할 때는 그 결과가 어떤지 살펴볼 필요가 있다.

이 연구는 오프라인과 온라인 도움행동의 동기와 원인을 살펴보고자 하는데, 이들 간에 이타적 혹은 이기적 동기이외에 규범적 동기요인이나 더 나아가 지속적 도움행동에 중요한 요인이라고 일컬어지는 정체성요인(Piliavin & Callero, 1991; Piliavin, Callero & Grube, 2002)이 과연 차별적으로 나타나는지 경험연구를 통해 살펴보고자 한다. 서울시 대학생들을 대상으로 도움행동 전반에 대한 실태를 알아보고, 오프라인과 온라인 도움행동에서의 동기 및 설명요인을 비교하여 차이가 있는지를 살펴본 후 그 결과의 의미와 이에 따른 대책을 생각해 보는 것이 이 연구의 목적이다.

II. 이론적 논의

1. 기존 오프라인 도움행동의 원인에 관한 주요 논의들

도움행동의 동기에 대한 기존의 연구는 크게 네 가지로 구분할 수 있다. 첫째는 도움행동이 자신을 위한 이기적 동기에 의해 비롯된다는 것이고, 둘째는 도움행동이 남을 위한 이타적 동기 때문이라는 것이며, 셋째는 도움행동이 규범적 동기에 의한 것이라는 주장이다. 최근에는 또 다른 네 번째 동기가 강조되는데 도움행동은 역할정체성에 의한 것이라는 입장이다.

첫째, 이기적 동기를 강조하는 입장에서는 남을 돕는 행동이 남을 도왔을 때 또는 돕지 않았을 때 자신에게 오는 이득과 손실의 계산에 의해 비롯된다고 보았다. 손실-보상 모델이 그 대표적 입장이라 할 수 있는데(Piliavin, Dovidio, Gaertner & Clark, 1981), Dovidio, Piliavin, Gaertner, Schroeder and Clark (1991)는 그 동기를 세 가지, 즉 남을 도울 때 자신에게 올 수 있는 손실(시간과 노력 소모, 물질적 비용, 신체적 위험 등), 남을 도울 때 이득과 보상(물질적 보상이나 사회적 명예 혹은 주위 사람의 칭찬, 도움의 즐거움, 자부심 등), 남을 돕지 않았을 때의 손실(자신에 대한 실

망과 자책, 주위 사람들의 비난)로 요약한다. 결국 남을 도울 때의 손실이 적을수록, 남을 도움으로써 얻는 이득과 보상이 클수록, 남을 돕지 않았을 때의 손실이 클수록 남을 도울 가능성이 높다고 한다.

둘째, 이타적 동기를 강조하는 입장에서는 감정이입이 도움행동의 주요 동기가 된다고 강조한다. 감정이입이란 어렵고 고통에 처한 사람의 입장에 서서 그 사람과 동일하고 유사한 감정을 느끼는 것으로 그것이 도움행동을 설명한다고 본다. Batson et al.(1981)은 이러한 견해를 가진 대표적 학자로, 고통을 받는 사람을 목격할 때의 감정상의 반응을 개인적 고통과 감정이입적 염려 두 가지라고 보고 어느 것이 도움행동으로 이어지는가에 관심을 가졌다. 이 연구에서는 개인적 고통을 줄이기 위한 이기적 동기보다는 감정이입적 염려가 도움행동과 연관되므로 도움행동이 이타적 동기에서 비롯된다는 것을 보여주었다. 이후 연구들에서는 남의 고통을 목격했을 때 이를 회피하기 쉬운 상황과 또 다른 제 3자가 돕는 상황을 제시하여, 돕는 사람이 쉽게 상황을 회피하지 않고, 자신이 아닌 다른 사람이 도와도 진심으로 기뻐한다는 결과를 제시하면서 도움행동이 이타적 동기에 의한 것임을 강조하였다(Eisenberg & Miller, 1987; Schroeder et al., 1988). 국내 연구에서도(전신현, 1998) 남을 돕는 동기는 감정이입의 이타적 동기가 우세함을 제시하였다.

셋째, 규범적 동기의 입장에서는 도움행동이 개인규범 혹은 도덕적 의무감에서 비롯된다고 본다. 개인규범이란 남을 도와야 한다는 내면화된 규칙이나 도덕적 의무감으로서 남을 돕는 행동에 있어서 주요 설명요인이 된다고 강조되었다(Piliavin & Libby, 1986). 이후의 연구에서도 개인적으로 남을 돕는 것이 옳은 행동이라고 생각하고 남을 도와야 한다는 도덕적 의무감이나 책임감을 가진 사람이 남을 돕게 된다는 결과가 제시되었다(Piliavin & Charng, 1990; Sargeant, 1999).

넷째, 남을 돕는 행위를 설명하기 위해 자아의 역할을 강조하는 역할정체성이론이 있다(Piliavin & Callero, 1991; Lee, Piliavin & Call, 1999). 이들의 입장에 따르면 남을 돕는 행동은 역할정체성에 일치하는 행동으로 이와 같은 자아정체성은 특히 지속적인 도움행동의 주요 원인이라고 제시한다. 예를 들어 헌혈자에 대한 연구(Piliavin & Callero, 1991)와 자원봉사자의 연구(Piliavin et al., 2002) 등에서 헌혈자로서의 혹은 자원봉사자로서의 역할정체성은 오랜 기간 동안의 도움행동에 있어 중요한 요인이 된다는 것을 보여준다. 국내연구에서도 자원봉사자로서의 정체성은 자원봉사참여에 중

요한 원인이 되고(김성경, 2007), 자선단체기부에 있어서도 정체성이 가장 큰 영향을 미친다는 연구가 있다(김주원, 김용준, 2008).

2. 온라인 도움행동의 원인에 관한 기존 연구

온라인 도움행동의 원인에 관한 외국의 연구는 주로 정보도움을 중심으로 이루어졌고 그 연구결과들을 보면 이기적 동기가 우세한 것으로 나타난다. Wasko와 Faraj(2005)는 온라인에서의 지식기여에 관한 연구에서 남을 도울 때 이득과 보상동기로 ‘개인의 평판’과 ‘도움의 즐거움’을 사용하였는데 그 결과 ‘도움의 즐거움’은 유의미한 영향력을 갖지 못했지만 ‘개인의 평판’이 주요 요인임을 제시했다. 정재환과 김영걸(2007)은 이와 거의 유사한 주제를 국내에 적용하였는데, 오히려 반대로 ‘도움의 즐거움’이 주요 설명요인이었지만 ‘개인의 평판’은 그 영향에서 유의미하지 않은 것을 제시했다. 그러나 이 연구들은 모두 이기적 동기요인이 중요하다는 것을 제시한다. 이들 연구가 지식기여라는 정보도움을 중심으로 한 점에서 온라인 도움행동 전반에 일반화하기는 어렵지만 그럼에도 이기적 동기의 중요성을 제시한다.

그렇지만 이들 위 연구에서는 감정이입과 같은 이타적 동기를 사용하지 않은 점에서 이기적 동기와 이타적 동기의 영향을 비교할 수가 없었다. 그런데 Peddibhotla와 Subramani(2007)는 아마존사이트 등에 북리뷰를 올리는 사람들의 동기를 살펴봄에 있어 이기적 동기이외에 감정이입과 같은 이타적 동기도 함께 비교하여 다루었다. 이 연구에서는 감정이입과 같은 이타적 동기는 중요하지 않았고, 대신 도움으로부터 얻는 경제적 이익이나 자신의 의견을 표현할 수 있다는 자기표현의 기쁨과 같은 이득요인이 중요하다는 결과를 제시했다. 온라인 기부행동에 대한 강철희와 김유나의 국내연구(2003)에서도 이타적 동기는 유의미한 영향력을 갖지 못했고, 자신의 미래재정에 대한 염려와 같은 경제손실의 요소인 이기적 동기가 큰 영향력을 갖는다는 결과를 보여주었다.

기존의 오프라인의 연구에서는 감정이입과 같은 요인이 중요한 요인이었음에도 불구하고 앞서 연구에서 살펴보았듯이 온라인 도움행동에서는 감정이입의 작용은 중요하지 않고 이득과 손실의 이기적 동기요소들이 중요한 점을 제시한다. 아마도 그 이

유는 감정이입적 염려와 같은 요인은 어느 상황에서도 작용하지 않고 주로 즉각적 위기상황의 도움행동에 있어 중요하기 때문인데(Einolf, 2008), 온라인에서는 긴박하고 급작스런 도움행동이 필요한 위기상황은 많지 않기 때문일 수 있다. 또한 감정이입은 상대를 모르는 경우보다 잘 아는 친분관계가 있을 때 그 영향력이 크다는 연구결과가 있는데(Stürmer, Snyder & Omoto, 2005), 온라인에서는 상대를 잘 알지 못하는 경우가 많기 때문에 감정이입과 같은 이타적 동기요인이 크게 작용하지 않았을 것이라 볼 수 있다.

온라인 도움행동의 연구에서 개인규범의 영향력을 다룬 연구는 거의 없었다. 그럼에도 온라인에서는 자신이 갖고 있는 내적 태도와 규범, 소신대로 행동할 가능성이 높는데, 인터넷과 같은 온라인에서는 사적 자아의식의 증가로 개인의 내적 태도와 행동이 일치할 가능성이 높기 때문이다(Matheson & Zanna, 1988; Joinson, 2003). 그동안의 온라인 행동연구에서는 개인규범 및 태도와 행동 간의 일치성을 보여주는데(Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989; Brunsting & Postmes, 2002; 이성식, 2006), 그러한 점에서 볼 때 개인규범에 근거한 도덕적 의무감이나 개인태도는 온라인 도움행동에서 주요 설명요인이 될 수 있을 것이다.

마찬가지 이유로 온라인에서는 개인의 역할정체성과 일치하게 행동할 가능성이 높다. 특히 현실에서 자원봉사집단과 같은 곳에 소속되어 도울 때 집단일원으로서의 정체성대로 행동할 가능성이 높는데, 그것은 온라인에서도 적용되어 Hsu, Hwang, Huang and Lie(2011)에 따르면 온라인에서 협업을 하면서 상호도움을 주는 과정에서 집단의 정체성이 매우 중요한 요인으로 작용함을 제시했다. 앞서 Wasko와 Faraj(2005)의 연구와 국내의 정재환과 김영걸(2007)의 지식기여 연구에서도 여러 요인들 중에서도 네트워크상의 개인의 중심적 위치가 가장 중요한 설명요인임을 강조했는데, 이는 지식공유의 네트워크 관계에서 개인이 갖는 역할정체성이 도움행동에 중요한 요인일 수 있다는 점을 제시하는 것이기도 하다.

III. 연구문제와 방법

1. 연구문제

이 연구는 오프라인 및 온라인 도움행동의 동기와 원인을 알아보기 위해 앞서 언급되었던 주요 네 가지 동기로 이기적 동기, 이타적 동기, 규범적 동기, 그리고 역할 정체성 관련 변인을 다루기로 하며 과연 오프라인 및 온라인 도움행동을 설명함에 있어 차이가 있는지를 알아보려고 한다. 이기적 동기로는 도움의 손실과 이득요인들의 영향력을 살펴보고, 이타적 동기로는 감정이입의 작용을, 그리고 규범적 동기로는 도움에 대한 개인규범의식을, 그리고 역할정체성으로는 돕는 행위자로서의 정체성을 다룰 것이다. 앞서 살펴본 기존 연구들에 근거해 볼 때 오프라인 및 온라인 도움행동의 동기와 설명요인들은 서로 다를 것으로 예측한다.

우선 온라인 도움행동에서는 도움에 있어 시간이나 비용, 신체적 위험 등의 손실이 적고, 기존 연구에서 도움의 즐거움이나 개인적 평판 등의 이득동기가 중요하게 작용했듯이(Wasko & Faraj, 2005; 정재환, 김영걸, 2007) 손실 및 이득과 관련된 이기적 요인들이 중요한 동기로 작용할 것이라 예측한다. 기존 오프라인 연구들에서는 이기적 동기를 도울 때의 손실, 도울 때의 이득, 그리고 돕지 않았을 때의 손실 등 세 가지로 다뤘고(Dovidio et al., 1991), 기존 온라인 연구들에서는 주로 도울 때의 이득에 주목하여 그리고 개인평판과 금전이득으로 보다 구체적으로 다뤘는데, 온라인 연구에서는 많이 검증되지는 않았지만 여기서는 그와 같은 도울 때의 이득이외에 도울 때의 손실로 시간노력과 금전비용, 그리고 돕지 않았을 때의 손실로 죄책감과 주위비난을 각기 독립변인으로 하여 사용하기로 하며 이들 손실과 이득요인들이 오프라인 및 온라인 도움행동에서의 영향력이 어떠한지를 살펴보기로 한다.

한편 여기서는 이타적 동기로는 감정이입의 작용에 주목하는데, 기존 연구들에서 보듯이(Batson, 1981; 전신현, 1998) 오프라인 도움행동에서는 감정이입의 이타적 동기의 작용이 클 것으로 예측한다. 반면 기존 연구에서 보듯이(Peddiibhotla & Subramani, 2007) 온라인에서는 급작스러운 도움의 경우가 적고, 비대면성으로 인해 도와주는 상대의 존재에 대한 인지도가 낮을 뿐만 아니라 서로 모르는 관계인 경우가 많기 때문에 감정이입의 영향력은 상대적으로 낮을 것이라고 예측한다.

반면 도움행동에 관한 개인규범의 영향력은 오프라인에서도 중요하겠지만 온라인에서는 사적 자아의식의 증가로 개인의 내적 태도와 행동이 일치할 가능성이 더 높다고 볼 수 있기 때문에(Joinson, 2003) 온라인 도움행동에서 중요한 요인으로 작용할 것이라 예측한다.

한편 역할정체성이론가들에 따르면 도움 행위자로서의 역할정체성은 도움행동 중에서도 특히 지속적인 도움행동에 중요한 예측요인이고 기존 오프라인 도움행동에 관한 연구에서 중요한 요인이라는 것을 보여준다(Piliavin & Callero, 1991). 기존 연구에서는 온라인 도움행동에서도 정체성요인이 중요하다고 볼 때(Wasko & Faraj, 2005; Hsu et al., 2011) 온라인 도움에 있어서도 주요 설명요인이 될 것이라고 예측한다.

그러면 오프라인 및 온라인 도움행동에서 과연 이와 같은 요인들의 영향은 어떠한가? 본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1: 오프라인과 온라인의 도움행동에서 도움의 손실 및 이득요인들의 영향력은 어떠한가?

연구문제 2: 오프라인과 온라인의 도움행동에서 감정이입의 영향력은 어떠한가?

연구문제 3: 오프라인과 온라인의 도움행동에서 개인규범의 영향력은 어떠한가?

연구문제 4: 오프라인과 온라인의 도움행동에서 도움행위자로서의 정체성의 영향력은 어떠한가?

2. 연구방법 및 측정

1) 조사대상

이 연구는 대학생들을 주 연구대상으로 오프라인 및 온라인 도움행동에 관하여 조사하였다. 초, 중, 고등학생들의 경우 경제적 이유로 기부행위가 많지 않고, 아직 학업 등의 이유로 도움행동의 경험이 적을 것이기 때문에 상대적으로 성인에 가까운 청년층으로서 대학생이 적절한 대상일 것이라고 판단하였다. 이를 위해 서울시 대학 중 10개 학교를 선정하고 각 학교별로 50여명 내외를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사는 2010년 6월초 2주간에 걸쳐 실시하였고, 부적절한 응답을 제외한 475명을 최종 분석대상으로 하였다.

2) 측정

본 연구에서 사용할 종속변인으로 도움행동의 경우 다음의 행동에 대해 지난 1년간 남을 도왔던 경험의 횟수를 질문하였다. 여기서 오프라인 도움행동은 경제적 기부행동(불우이웃이나 수재민, 재난을 당한 사람을 위해 성금을 낸 적이 있는지), 자원봉사활동(지역봉사, 시설방문, 상담 등 자원봉사활동을 한 적이 있는지), 위기상황에서의 도움(위기에 처한 사람을 돕거나 구조한 적이 있는지), 그리고 그 밖의 헌혈 등의 활동 네 가지 유형을 질문하였다. 온라인에서의 도움행동은 경제적인 기부행동(인터넷을 통해 기부금이나 성금을 낸 경험이 있는지), 정서적인 도움(어려움에 처한 사람을 위해 정서적으로 위로하거나 격려, 상담하는 글을 올린 경험이 있는지), 정보 상의 도움행동(누군가의 요청에 대해 지식이나 정보, 각종 자료를 제공한 적이 있는지), 그 밖의 시간과 노력의 도움(온라인상으로 위의 항목 이외에 모니터링을 하거나 시간을 내어 누군가를 도와준 경험이 있는지) 등 네 가지 유형을 질문하도록 했다.

여기서는 오프라인과 온라인에서 서로 다른 도움행동의 항목을 사용했지만 그것은 그러한 행동들이 각기 대표적인 도움행동이고 그 원인을 파악함에 있어 그 방법이 더 타당할 것이라는 이유에서 그러한 방식을 선택하였다. 여기서는 각각 위의 네 항목의 문항을 합산하여 종속변인으로 사용하였다. 그런데 이럴 경우 합산값이 좌측으로 편향되어 다중회귀분석에서 OLS방식으로 사용할 경우 독립변인들의 영향을 정확하게 예측할 수 없게 되는 문제가 있어 최종적으로는 그 값을 로그화하여 사용하기로 했다.

독립변인으로서 먼저 손실과 이득요인은 앞서 언급한대로 보다 구체적으로 여섯 개의 요인을 사용하기로 하는데 하나씩의 질문문항을 사용하였다. 도울 때의 손실에 해당하는 요인으로 시간노력비용은 “남을 도울 때 적지 않은 시간과 노력을 할애해야 될 것 같다”, 금전비용은 “남을 도울 때 돈이나 여러 비용이 부담이 된다”를, 도울 때의 이득으로 개인평판은 “남을 도우면 주위로부터 칭찬을 받거나 평판이 좋아질 것이다”, 금전이익은 “남을 도우면 금전적으로 이득이 있을 것이다”를, 그리고 돕지 않았을 때의 손실로 죄책감은 “도움을 필요로 하는 사람을 돕지 않을 때 죄책감이 들 것 같다”, 주위비난은 “도움을 필요로 하는 사람을 돕지 않을 때 주위로부터 비난을 받을 것 같다”로 질문하였다. 이들 문항을 오프라인의 경우와 온라인의 경우에 각각 질문하였고 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”에 이르는 5점 척도에 응답하도록 하였다.

감정이입은 감정이입의 개념에 근거하여 어렵고 고통을 받는 사람들에 대해 느끼는 평소 반응을 통해 알아보았다(Eisenberg & Fabes, 1991; 전신현, 1998). 즉 “어렵고 고통을 받는 사람들을 보면 마치 내가 그런 것과 같이 가슴이 아프다”, “어려운 사람의 입장에 있다면 얼마나 고통스러울까 하는 생각을 해 본 적이 있다”, “어려운 사람의 고통을 생각하면 그 심정이 충분히 이해가 간다” 등 세 문항의 질문을 오프라인의 경우와 온라인의 경우 각각 질문하였고 이에 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”에 이르는 5점 척도에 응답하도록 하였고 세 문항을 합산하여 사용하였다(오프라인 $\alpha=.870$; 온라인 $\alpha=.810$).

개인규범은 남을 도와야 한다는 의무감이나 내면화된 신념을 말하는데, 이를 위해 기존의 연구에서처럼(Schwartz, 1977; Piliavin & Libby, 1986) “어렵고 곤경에 처한 사람들은 도와주어야 한다고 생각한다”라는 하나의 질문문항을 오프라인의 경우와 온라인의 경우에 각각 사용하고 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”에 이르는 5점 척도에 응답하도록 하였다.

도움자로서의 정체성은 기존의 논의에 따라(Piliavin & Callero, 1991; Piliavin et al., 2002) “남을 돕는 것은 나에게 매우 중요하다”, “나는 남을 돕는 사람으로서의 내가 중요하다”, “남을 돕는 것은 단순히 도움 이상의 의미를 갖는다”의 세 문항을 오프라인의 경우와 온라인의 경우를 질문하고 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”에 이르는 5점 척도에 응답하도록 하고 이들 문항을 합산하여 사용하였다(오프라인 $\alpha=.808$; 온라인 $\alpha=.851$).

본 연구에서는 통제변인들로서 사회인구학적 변인인 응답자의 성, 연령, 주관적 계층수준을 사용하였다. 성은 남자인지 여자인지의 응답을 통해, 연령은 태어난 년도를 질문하여 현재 나이로 환산하고, 주관적 계층수준은 자신의 계층수준에 대한 주관적 평가에 ‘하’, ‘중하’, ‘중’, ‘중상’, ‘상’의 다섯 항목에 응답하도록 하였다.

IV. 분석결과

본 연구의 분석에 앞서 조사대상자들의 사회인구학적 특성 및 주요 변인들에 대한 기술통계분석의 결과를 표 1에 제시하였다. 먼저 조사대상자의 성별분포를 보면 총

475명 중 남학생이 265명으로 전체의 55.8%였고, 여학생은 210명으로 44.2%로 남학생이 다소 인원이 많았다. 조사대상자의 연령 분포를 보면 17세부터 30세까지의 분포를 나타냈는데, 22세가 84명으로 17.7%를 차지해 가장 높은 빈도를 나타냈고, 그 다음이 21세가 75명(15.8%), 20세가 66명(13.9%)순이었으며, 평균 21.831세인 것으로 나타났다. 응답자가 주관적으로 인식한 계층수준은 하에서부터 상에 이르는 1-5점에서 중간인 3점이 272명(57.3%)으로 가장 많았고 평균값은 3.053이었다.

표 1

사회인구학적 변인들에 대한 기술통계

		빈도	%	평균	표준편차	범위
성	남성	265	55.8			
	여성	210	44.2			
연령				21.831	2.491	17-30
주관적 계층				3.053	.749	1-5
총		475	100.0			

본 연구에서 종속변인으로 다룰 온라인 도움행동의 로그화하기 이전의 값을 보면 표 2에서 보듯이 도움의 경험유무를 중심으로 보면 전체적으로 지난 1년 동안의 도움행동을 한 적 있었던 응답자는 오프라인의 경우는 358명(75.4%)이었고, 온라인에서는 337명(71.0%)으로 오프라인에서의 빈도가 더 많았다. 하지만 횟수를 감안하여 살펴본 평균값을 보면 오프라인의 경우는 5.638이었고, 온라인의 경우는 7.699로 온라인에서 더 많았던 것을 제시했다.

표 2

도움행동에 대한 기술적 통계분석 결과

명(%)

	오프라인 도움					온라인 도움				
	경제	봉사	위기	기타	전체	경제	정서	정보	기타	전체
없음	232 (48.8)	231 (48.6)	340 (71.6)	244 (51.4)	103 (21.7)	303 (63.8)	279 (58.7)	194 (40.8)	329 (69.3)	125 (26.3)
있음	235 (50.4)	236 (50.6)	123 (17.1)	219 (47.3)	358 (75.4)	166 (35.9)	188 (40.5)	265 (57.5)	136 (29.6)	337 (71.0)
평균	1.584	2.238	.653	1.179	5.638	1.078	2.043	3.501	1.132	7.699

도움행동의 유형을 세부적으로 살펴보면 오프라인의 경우는 경제도움 경험자가 235명(50.4%), 자원봉사활동 경험자는 236명(50.6%)으로 거의 절반이었으며, 위기상황에서의 도움은 123명(17.1%)으로 그 빈도는 낮았고, 기타의 경우는 219명(47.3%)을 차지했다. 횟수를 고려한 평균값을 보면 자원봉사활동이 2.238로 가장 높았다. 온라인의 경우는 경제도움은 166명(35.9%), 정서적 도움 경험자는 188명(40.5%)이었던 반면, 정보적 도움은 265명(57.5%)으로 그 빈도가 가장 높았고, 기타의 경우는 136명(29.6%)이었다. 횟수를 고려한 평균값에서도 정보적 도움이 3.501로 가장 높았고, 그 다음이 정서적 도움으로 2.043이었다.

이와 같은 결과를 보면 도움행동의 경험자는 온라인에서보다 오프라인에서 더 많지만 그 경험횟수를 중심으로 보면 오프라인에서보다는 온라인에서 도움행동을 더 많이 하는 것으로 나타났고 온라인에서는 정보도움과 지식기여가 가장 대표적인 도움행동임을 알 수 있었다.

본 연구의 주요 요인들의 기술적 통계 분석결과는 표 3에 제시된다. 도움행동의 동기요인들에 대한 기술통계에서 이기적 동기의 손실과 이득요인 중 도움행동으로 인한 시간과 노력의 손실은 오프라인의 경우는 1-5점에서 평균값이 3.537이었던 반면 온라인의 경우는 2.871로 더 낮게 인식했으며, 금전적 비용에 있어서도 오프라인의 경우는 3.341, 온라인 경우는 2.806으로 더 낮게 나타나 온라인 도움행동에서는 손실을 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 도움으로 인한 이득인 개인의 평판의 경우는 오프라인의 경우 평균값이 3.343, 온라인의 경우는 2.499로 온라인의 경우 역시 더 낮게 나타났으며, 도움으로 인한 금전적 이득의 경우는 전체적으로 낮았지만 오프라인의 경우 평균값이 2.260, 온라인의 경우는 2.129로 온라인의 경우 역시 더 낮았지만 큰 차이는 없었다. 도움을 필요로 하는 사람들을 돕지 않았을 때의 손실로 죄책감은 오프라인의 경우 3.192, 온라인의 경우 2.536, 돕지 않을 때의 주위의 비난에 대한 인식은 오프라인의 경우 2.836, 온라인의 경우 2.180으로 역시 온라인에서 더 낮았다. 손실과 이득요인에 있어서 온라인의 경우는 대체로 손실과 이득요인이 그 점수에서 오프라인보다 더 낮았고, 남을 돕지 않았을 때의 손실도 역시 낮게 인식한다는 것을 알 수 있다.

이타적 동기로 도움을 필요로 하는 사람들에 대한 감정이입은 3-15점의 범위에서 평균값이 오프라인의 경우는 10.360, 온라인의 경우는 9.074로 온라인에서 감정이입의 정도가 더 낮았고, 규범적 동기요인으로 도움행동에 대한 개인규범은 1-5점에서

평균값이 오프라인의 경우는 3.713, 온라인의 경우는 3.333으로 온라인에서 더 낮게 나타났다.

도움자로서의 역할정체성의 경우는 3-15점 범위에서 평균값이 오프라인의 경우는 9.112, 온라인의 경우는 7.458로 그 차이가 컸으며 온라인에서의 정체성이 더 낮은 것으로 나타났다.

앞서 본 연구에서의 독립변인인 설명요인을 보면 오프라인에서보다 온라인에서 도움시 이득(개인평판과 금전이득)이나 돕지 않았을 때의 손실(죄책감과 주위비난), 감정이입, 개인규범, 도움자로서의 역할정체성 등 도움을 촉진하는 요인의 값이 더 낮은 반면 도움시 손실(시간노력과 금전비용)에서는 온라인에서 평균값이 더 낮은 것을 제시하였다.

본 연구에서 종속변인으로 다룬 온라인 도움행동은 회귀분석에서 사용된 로그화된 점수의 경우 오프라인의 경우는 1.571, 온라인의 경우는 1.805로 온라인에서의 도움행동이 더 많은 것을 제시하였다.

표 3

주요 변인들에 대한 기술통계

	오프라인		온라인		t검증
	평균	표준편차	평균	표준편차	
시간노력	3.537	.835	2.871	.863	12.110***
금전비용	3.341	.870	2.806	.878	9.436***
개인평판	3.343	.856	2.499	.890	14.885***
금전이익	2.260	.871	2.129	.804	2.408*
죄책감	3.192	.859	2.536	.891	11.549***
주위비난	2.836	.908	2.180	.916	11.081***
감정이입	10.360	2.271	9.074	2.247	8.772***
개인규범	3.713	.746	3.333	.791	7.600***
정체성	9.112	2.306	7.458	2.412	10.810***
도움행동	1.571	.893	1.805	1.057	3.714***
총	475	100.0			

* $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$

오프라인 및 온라인에서의 도움행동을 설명하기 위한 본 연구문제에 대한 다중회귀 분석결과는 표 4에 제시된다. 먼저 오프라인의 경우는 이기적 동기의 손실과 이득요인들은 대체로 유의미한 영향력이 없었고 남을 돕지 않았을 때의 주위의 비난이 오히려 도움행동을 촉진하기보다는 저해하는 것으로 나타났다. 본 연구에서의 예측대로 오프라인 도움행동에서는 이타적 동기요인으로 감정이입이 $p<.01$ 수준에서 유의미하게 나타나 감정이입을 경험하는 응답자가 남을 더 돕는다는 결과를 제시했다. 하지만 규범적 동기로 개인규범은 다른 변인들에 비해 $p<.05$ 수준에서 다소 약하긴 했지만 예측과 달리 도움행동에 부(-)적으로 유의미하게 작용했다. 도움행위자로서의 역할정체성은 $p<.01$ 수준에서 도움행동에 정(+)적인 작용을 하는 것을 제시하였다.

표 4

오프라인 및 온라인 도움행동 원인에 대한 다중회귀분석 결과

독립변인	종속변인			
	오프라인도움행동		온라인도움행동	
	b	β	b	β
남성	-.099	-.055	-.021	-.010
연령	.037	.105	.027	.065
주관적계층	.028	.023	.198*	.143
시간노력	-.052	-.047	-.206**	-.168
금전비용	.004	.004	.077	.062
개인평판	.029	.027	.031	.026
금전이익	-.076	-.072	-.011	-.008
죄책감	.054	.051	-.010	-.008
주위비난	-.185**	-.190	-.135	-.118
감정이입	.072**	.179	.067	.097
개인규범	-.190*	-.155	-.209*	-.151
정체성	.065**	.158	.103***	.224
R제곱	.096		.088	
F값	2.959***		2.491**	

* $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$

온라인에서의 도움행동의 경우는 본 연구의 예측대로 이기적 동기의 요인들이 중요하게 작용하는 것으로 나타났다. 손실과 이득요인 중 도움 때 시간과 노력의 염려는 도움행동과 부(-)적으로 $p < .01$ 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 온라인에서는 시간과 노력의 부담이 높을수록 도움행동을 적게 하고 낮을수록 온라인 도움을 촉진한다는 것을 제시한다. 하지만 나머지 손실과 이득 요인들의 작용은 유의미하지 않아 본 연구의 예측을 부분적으로만 지지했다. 본 연구의 예측대로 오프라인의 경우와 달리 온라인에서는 감정이입의 작용이 유의미하지 않았다. 규범적 동기로 개인규범은 오프라인의 경우와 마찬가지로 예측과 달리 도움행동에 부(-)적으로 유의미하게 작용했다. 도움행위자로서의 역할정체성은 $p < .001$ 수준에서 도움행동에 가장 크게 정(+)적인 작용을 하는 것으로 제시되었는데, 이는 온라인의 경우 내적 정체성대로 행동하게 된다는 것을 나타내는 결과이다.

오프라인과 온라인 모두에서 도움행동으로 인한 금전적 비용이나 이득은 도움행동에 유의미한 영향력을 갖지 못했다. 아울러 기존의 연구결과와는 다르게 도움행동으로 인한 개인의 평판과 같은 이득요인은 도움행동을 유의미하게 설명하지 못하였다. 또한 돕지 않았을 때의 죄책감도 오프라인 및 온라인 도움행동에 유의미하게 작용하지 못하는 것으로 나타났다. 사회배경적 요인들은 그 영향이 오프라인과 온라인 도움행동에서 미약했으며 다만 계층수준이 높을수록 $p < .05$ 수준에서 약하게 온라인 도움의 가능성이 높다는 것을 제시했다.

V. 결 론

이 연구는 오프라인 및 온라인에서의 도움행동의 동기와 원인이 무엇인지 파악하고 그 차이가 있는지를 비교하였다. 이 연구에서는 기존의 연구들에서 주요 요인으로 다루었던 것들을 이기적 동기, 이타적 동기, 규범적 동기 그리고 정체성 요인으로 구분하고 이러한 요인들의 영향력을 살펴보았다. 본 연구에서는 이타적 동기인 감정이입은 오프라인에서는 중요하지만 온라인 도움행동에서는 영향력이 없고, 이기적 동기인 손실 및 이득요인은 온라인 도움행동에서 더 중요할 것이라고 예측했다. 본 연구결과는 예측대로 오프라인 도움에는 감정이입이 가장 중요한 설명요인이었지만 온라인에

서는 중요하지 않은 것으로 나타났다. 이는 기존 연구에서 강조했듯이(Peddibhotla & Subramani, 2007) 온라인 도움행동은 긴박하게 일어나는 경우가 적고 상대를 모르거나 비대면적인 경우가 많아 감정이입의 작용이 낮기 때문으로 해석된다. 그 대신 온라인 도움행동에서는 시간과 노력비용의 손실요인이 중요하게 작용한 것으로 나타났는데 이는 온라인에서는 시간과 노력이 들면 도움행동을 저해하지만 시간과 노력이 적게 들 경우 도움행동을 촉진한다는 것을 시사한다.

본 연구에서는 기존의 연구들에서 가장 주목을 받아왔던 요인인 도움자로서의 역할 정체성이 오프라인과 온라인 도움행동 모두에서 중요한 요인으로 나타났으며, 온라인 도움행동에서는 가장 큰 영향력을 갖는다는 것을 제시했다. 하지만 본 연구의 예측과 달리 개인규범은 오히려 오프라인 및 온라인 도움행동 모두에서 부(-)적으로 작용했는데, 그 영향력이 비록 크지는 않았지만 기존 오프라인 중심으로 이뤄졌던 기존 연구들(Piliavin & Charng, 1990; Sargeant, 1999)과는 다른 결과였다. 이러한 결과는 남을 도와야 한다는 의무감과 부담감이 오히려 도움행동을 저해할 수 있다는 것을 제시하는 것이나 그 인과방향이 반대여서 또 다른 해석은 남을 돕지 않았던 사람이 그 죄책감에서 의무감과 규범을 더 인식한다는 것이었다고 해석할 수도 있을 것이다. 오프라인에서는 남을 돕지 않았을 때의 주위의 비난도 도움행동에 부(-)적으로 작용하는 것으로 나타났는데, 이 역시 주위의 비난이 부담감으로 작용하여 도움행동을 저해한다는 것으로 볼 수도 있지만 이 결과 또한 도움행동이 적은 사람이 주위 비난을 의식하게 된다는 것으로 해석할 수 있다. 한편 온라인에서는 주위비난의 작용이 유의미하지 않았는데 온라인에서는 남을 돕지 않아도 익명성과 비대면성 때문에 주위의 비난에서 자유롭기 때문인 것으로 보인다.

그동안의 온라인 도움행동에 관한 연구가 주로 정보도움을 중심으로 이루어졌기에 이 연구에서는 다양한 도움행동을 통해 그 원인을 찾으려고 했지만 그 빈도분석에서 보듯이 정보도움이 가장 많은 비중을 차지하였고 설명요인 또한 기존 연구들에서처럼 이기적 동기요인이 큰 것으로 나타났다. 다만 기존 연구들에서는 손실요인을 사용하지 않은채 이득요인이 중요했다는 것을 제시했다면(Wasko & Faraj, 2005; 정재환, 김영걸, 2007) 이 연구에는 이득요인보다는 손실요인이 더 중요했다는 것을 제시했다. 이는 온라인 도움행동을 활성화하기 위해서는 큰 비용이 들지 않는다는 점을 홍보하면 효과가 있을 것이라는 것을 보여준다. 그런데 또 다른 한편으로는 온라인 도움행

동에 있어 역할정체성의 영향이 가장 컸다는 점에서 이를 확립할 수 있는 방안도 모색해야 한다는 것을 제시한다. 물론 오프라인의 경우는 감정이입에 대한 교육과 방안이 모색될 필요가 있다.

이 연구는 주 대상이 대학생으로 국한되었다는 점에서 인터넷 사용자 모두에게 일반화하기 어렵다. 앞으로 중고등학생 청소년과 성인을 포함한 연구가 진행되어야 하며, 또한 남녀 성별에 따른 차이가 있는지도 살펴보아야 할 것이다. 아울러 몇몇 결과에서 알 수 있듯이 패널조사 등으로 독립변인과 종속변인의 인과방향을 잘 설정하는 연구의 설계도 필요하다고 볼 수 있다. 이 연구에서는 고려하지 않았지만 오프라인과 온라인 도움행동을 세부적 유형별로 분석하는 연구도 이루어져야 할 것이다. 아울러 이 연구는 오프라인과 온라인의 도움행동을 서로 다른 항목으로 연구했다는 점에서 그 유용성에도 불구하고 일정한 한계를 갖는다고 할 수 있다.

참 고 문 헌

- 강철희, 김유나 (2003). 온라인 기부에 관한 연구: 기부행동과 기부노력에 대한 분석. **한국비영리연구**, 2(1), 123-164.
- 김성경 (2007). 우리나라 자원봉사자의 적극적 자원봉사참여의 영향요인에 관한 연구: 자원봉사정체감의 조절효과를 중심으로. **한국가족복지학**, 21, 167-186.
- 김주원, 김용준 (2008). 자선단체기부자의 기부동기와 기부행동에 대한 실증연구. **경영학연구**, 37(3), 629-658.
- 이성식 (2006). 중학생 오프라인과 온라인 폭력 원인모색을 위한 주요 요인들의 적용. **청소년학연구**, 13(6), 179-200.
- 전신현 (1998). 여성의 감정이입과 남을 돕는 행동. **여성연구논총**, 13, 67-94.
- 정재현, 김영걸 (2006). 전문가 커뮤니티내에서의 지식기여 및 활용활동에 영향을 미치는 요인: 지식생태계 관점으로. **한국지식경영학회 춘계학술심포지엄**.
- Batson, C. D., Duncan, B. D., Ackerman, P., Buckley, T., & Birch, K. (1981). Is empathic emotion a source of altruistic motivation?. *Journal of Personality & Social Psychology*, 40, 290-302.
- Brusting, S., & Postmes, T. (2002). Social movement participation in the digital age: Predicting offline and online collective action. *Small Group Research*, 33(5), 525-54.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology. *Management Science*, 35, 982-1003.
- Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., Gaertner, S. L., Schroeder, D. A., & Clark, R. D. (1991). "The arousal: Cost-reward model and the process of intervention." In M. S. Clark(Ed.), *Review of Personality and Social Psychology: 12*. Prosocial Behavior. Newbury Park, CA:Sage.
- Dovidio, J. H., Piliavin, J. A., Schroeder, D. A., & Penner, L. A. (2006). *The Social Psychology of Prosocial Behavior*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Einoff, C. (2008). Empathic concern and prosocial behaviors: A test of experimental

- results using survey data. *Social Science Research*, 37(4), 1267-83.
- Eisenberg, N., & Fabes, R. A. (1991). Prosocial behavior and empathy: A multimethod developmental perspective. In M. S. Clark(Ed.), *Prosocial Behavior*(pp.34-61). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.
- Eisenberg, N., & Miller, P. A. (1987). The relation of empathy to prosocial and related behavior. *Psychological Bulletin*, 101, 91-119.
- Hsu, J., Hwang, W., Huang, Y., & Lie, J. (2011). Online behavior in virtual space: An empirical study on helping. *Educational Technology & Society*, 14(1), 146-157.
- Joinson, A. N. (2003). *Understanding the Psychology of Internet Behavior*. Palgrave McMillian.
- Lee, L., Piliavin, J. A., & Call, V. R. (1999). Giving money, time, and blood: Similarities and differences. *Social Psychology Quarterly*, 62, 276-290.
- Matheson, K., & Zanna, M. P. (1989). The impact of computer-mediated communication on self-awareness. *Computers in Human Behavior*, 4, 221-33.
- McGuire, A. M. (1994). Helping behaviors in the natural environment: Dimensions and correlates of helping. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 45-56.
- Peddibhotla, N. B., & Subramani, M. R. (2007). Contributing to public document repositories: A critical mass theory perspective. *Organization Studies*, 28(3), 327-346.
- Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Annual Review of Psychology*, 56, 365-392.
- Piliavin, J. A., & Callero, P. (1991). *Giving blood: The development of altruistic identity*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- Piliavin, J. A., & Charng, H. W. (1990). Altruism: A review of recent theory and research. *Annual Review of Sociology*, 16, 27-65.
- Piliavin, J. A., Dovidio, J. F., Gaertner, S. L., & Clark, R. D. (1981). *Emergency Intervention*. New York: Academic Press.
- Piliavin, J. A., & Libby, D. (1986). Perceived social norms, personal norms and

- blood donation, *Humbolt Journal of Social Relations*, 13, 159-194.
- Piliavin, J. A., Callero, P. L., & Grube, J. E. (2002). Role as resource for action in public service, *Journal of Social Issues*, 58, 469-486.
- Sargeant, A. (1999). Charitable giving: Toward a model of donor behavior, *Journal of Marketing Management*, 15, 215-238.
- Schroeder, D. A., Dovidio, J. F., Sibicky, M. E., Mathews, L. L., & Allen, J. L. (1988). Empathy and helping behavior: Egoism or altruism, *Journal of Experimental Social Psychology*, 24, 333-353.
- Schwartz, S. H. (1977). Normative influences on altruism, In L. Berkowitz(Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*(vol.10, pp. 221-279). New York: Academic Press.
- Sproull, L., Conley, C., & Moon, J. Y. (2005). Prosocial behavior on the net. In Amichai-Hamburger(Ed.), *The Social Net: Understanding Human Behavior in Cyberspace*(pp.139-162). New York: Oxford University Press.
- Stürmer, S., Snyder, M., & Omoto, A. M. (2005). Prosocial emotions and helping: The moderating role of group membership, *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 532-546.
- Wasko, M. M., & Faraj, S. (2005). Why should I share? examining social capital knowledge contribution in electronic networks of practice, *MIS Quarterly*, 29(1), 35-57.

ABSTRACT

Causes of university students' offline and online helping behavior

Jun Shinhyun*

This study intends to compare the causes of university students' offline and online helping behaviors. This study starts from the assumption that empathy as an altruistic motivating factor cannot explain online helping behavior, while it can explain offline helping behavior as demonstrated by previous studies. However, this study predicts that cost-reward factors such as egoistic motivation can be more applicable to online helping behavior than to offline helping behavior. In addition, this study explores the effects of both personal norms and role-identity on helping behavior. Using data from surveys taken from 475 university students in Seoul, the results show that, as predicted, empathy is more important in offline helping behavior, while cost factors are more important in online helping behavior. In addition, it is found that role identity is an important factor in explaining both offline and online helping behavior. However, personal norms have a negative effect on both offline and online helping behavior.

Key Words: offline and online helping behavior, cost factors, empathy, role-identity

투고일: 2014. 12. 8, 심사일: 2014. 2. 3, 심사완료일: 2014. 2. 9

* The Cyber University of Korea, Department of Youth Studies, Professor