

SNS 사회적 상호작용 과부하에 따른 테크노스트레스

The Impact of Technostress on Social Interaction Overload in Social Network Service

이새봄*, 문재영**

경희대학교 경영대학 빅데이터연구센터*, 동서대학교 경영학부 경영학전공**

Sea-Bom Lee(spring@khu.ac.kr)*, Jae-Young Moon(jaymoon@gdsu.dongseo.ac.kr)**

요약

상호작용 속도의 증가는 과잉 관계(over-relations)의 문제가 나타날 수 있다. 과잉 관계로 인한 심리적, 시간적 부담으로 SNS에 대한 피로감을 느껴 SNS 이용을 기피하는 이용자들이 생기고 있다. SNS 피로감(fatigue), SNS 불안감(anxiety) 등 SNS 이용으로 인해 발생된 부작용에 관한 사항들은 ‘SNS 스트레스’라고 볼 수 있다. 본 연구에서는 SNS에 대한 부정적인 측면을 스트레스라는 관점에서 살펴보고, 스트레스의 발생 원인을 상호작용의 과잉에서 찾고자 한다. 본 연구는 페이스북 이용자들을 대상으로 총 261부를 분석에 활용하였다. SEM(Structural Equation Model) 분석 결과, 모든 연구가설이 채택되었다. 정보공유와 커뮤니케이션 모두 사회적 상호작용 과부하에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 사회적 상호작용 과부하가 스트레스를 불러일으키는 것으로 나타났다. 본 연구는 실증적으로 SNS 피로감을 유발시키는 원인으로 상호작용성을 대입해 SNS가 가진 특징이 오히려 부정적인 결과를 초래할 수 있다는 것을 검증하였다는 점에서 의의가 있다.

■ 중심어 : | 테크노스트레스 | 사회 상호작용 과부하 | 지속사용의도 | 정보공유 | SNS 피로감 |

Abstract

An increase of the interaction speed can lead to the problem of over-relations. Due to psychological and temporal burdens caused by the excessive relationship, users feel fatigue and users are avoiding using SNS. SNS fatigue and SNS anxiety is regarded as SNS stress related to the side effects caused by the SNS use. This study is to approach negative view which is SNS stress and find out causes of stress from the over-relation of interaction. This study used total of 261 samples from Facebook users. As a results, all hypothesis are accepted using SEM(Structural Equation Model). Information sharing and communication have positive effect on social interaction overload and it causes technostress. The results of this study show that SNS characteristics occurs technostress. This study is significant in that it examines that the features of SNS have negative results.

■ keyword : | Technostress | Social Interaction Overload | Continuous Intention | Information Sharing | SNS Exhaustion |

* 본 연구는 2016학년도 동서대학교 특별연구비 지원 논문임.

접수일자 : 2017년 08월 07일

수정일자 : 2017년 08월 24일

심사완료일 : 2017년 08월 24일

교신저자 : 문재영, e-mail : jaymoon@gdsu.dongseo.ac.kr

I. 서론

오늘날 스마트폰의 사용 증가와 모바일 기술의 발전으로 커뮤니케이션 도구인 소셜 네트워크 서비스(Social network service, 이하 SNS)는 대중화되었다. 사람들은 페이스북과 같은 SNS를 통해 친구들과의 관계 유지와 새로운 사람들과의 관계를 생성 및 확장하거나, 기존 친구들과의 의사소통 및 정보공유를 위해서 이용하고 있다.

기술의 발전으로 매체 환경이 변화되면서 사람들 간의 상호작용 형태 역시 변화되고 있다. 상호작용성(Interactivity)은 뉴미디어 기술에서 가장 핵심이 되는 단어이며[1], 커뮤니케이션 혁명에 의해 만들어진 구조적인 변화로서 쌍방향 커뮤니케이션의 특징으로 이야기 되어진다. 특히 SNS는 관계를 구축하고 유지하는 것이 핵심이기 때문에 이용자들 간의 상호작용은 지속적인 이용을 이끌어내는 서비스의 중요한 부분이라고 하였다[2]. SNS의 등장으로 인해 상호작용성의 비용이 감소하였고, 상호작용의 기록과 속도가 증가되었다. 이러한 상호작용 속도의 증가는 과잉 관계(over-relations)의 문제가 나타날 수 있다[3].

Dunbar[4]는 ‘우리가 얼마나 많은 사람들과 상호작용을 할 수 있는가?’에 대한 문제제기를 한 이후로, 정서적 지지와 물질적 지원을 주고받는 유의미한 관계 맺기와 상호작용의 한계점이 존재한다고 제시하였다. 이상적인 네트워크 크기를 넘어서는 네트워크에서의 상호작용은 부정적으로 나타날 수 있다는 것이다[5]. 즉, 네트워크 크기를 넘어서는 상호작용은 과잉 관계를 불러일으키며, 이용자들은 심리적, 시간적 부담으로 피로감을 느껴 SNS 이용을 기피할 수 있다.

이에 따라 최근 학계에서는 SNS 중단과 관련하여 중단요인으로 SNS 피로감[6][7]과 SNS에 대한 부정적 영향의 증가에 따른 이용 중단[8][9] 등을 연구하고 있다. SNS 피로감(fatigue), SNS 불안감(anxiety) 등 SNS 이용으로 인해 발생된 부작용에 관한 사항들은 ‘SNS 스트레스’라고 볼 수 있다[8]. 그럼에도 불구하고 SNS의 부작용 및 역기능에 대한 연구들은 아직까지 소수이다. 그리고 부정적 기능을 스트레스와 연결시켜 체

계적으로 개념화한 연구는 더욱 미흡하다[8][10].

본 연구에서는 SNS에 대한 부정적인 측면을 테크노스트레스라는 관점에서 살펴보고자 하며, 스트레스의 발생 원인을 SNS를 통해 발생하는 상호작용의 과잉에서 찾고자 한다. 국내에서 가장 많이 이용되고 있는 페이스북 이용자들을 대상으로 페이스북에서의 상호작용의 과잉이 테크노스트레스를 발생시키고 이용자들의 지속사용에 어떠한 영향을 미치는지 연구하고자 한다.

II. 문헌연구 및 연구가설

1. 상호작용성(Interactivity)

1.1 사회적 상호작용의 과부하

본 연구에서는 사회적 상호작용의 과부하(Social Interaction overload)로 인한 부정적인 반응을 연구하고자 한다.

상호작용성은 컴퓨터 매개 커뮤니케이션(Computer-mediated communication)의 효과성을 측정하는 중요한 개념이며[11], 정보통신기술(Information communication technology, 이하 ICT)의 발전으로 이용자들 간의 상호작용이 실시간으로 이루어지고 있다. 상호작용성은 사용자, 기술, 메시지 등을 중심으로 연구되어 왔으며, 커뮤니케이션, 마케팅, 미디어 등 여러 학문분야에서 논의 되어 왔다[12].

여러 연구들을 바탕으로 살펴보면, 상호작용성은 human-t-human, human-to-document, and human-to-system이라는 3가지 유형으로 살펴볼 수 있다[13]. SNS에서의 상호작용성은 사용자와 SNS 서비스간의 상호작용(human-to-system)과 사용자들 간의 커뮤니케이션(user-to-user)을 포함하고 있다[2].

본 연구에서는 Hoffman and Novak[14]의 관점을 반영하여 User-to-User (Person interactivity, or Social interactivity)에 대한 상호작용성을 연구하고자 한다. 따라서 상호작용성을 반응자에 따라 다르게 인식되는 개인의 인지 영역으로 구분하고 개인의 주관적인 개념으로 살펴보고자 한다[2][15].

SNS는 이용자들의 생각과 일상 등을 표현하고 연결

된 지인들과 상호작용하는 공간이다. 타인과의 상호작용을 바탕으로 인적 네트워크를 구성하는 온/오프라인 사회관계의 유지 및 확장을 위한 도구로 SNS가 활용되는 만큼, 점차 이용자들의 네트워크 크기가 증가되고 상호작용의 과부하가 발생되어 심리적인 부담이 발생할 수 있다. 앞서 언급한 대로 상호작용 속도의 증가로 인해 상호작용을 위해 쏟아야 하는 노력이 많아지고 상대방에 대한 빠른 응답이 요구되기 때문에 이용자들의 피로감과 스트레스를 유발시킬 수 있는 부정적인 영향을 초래할 수 있다[16].

일부 SNS연구에서 상호작용성에 대한 연구가 진행되었는데 박현선과 김상현[9]은 ‘상호작용성 과부하’라는 용어를 통해 SNS 이용자의 피로감을 유발하는 요인 중의 하나로 사용하였으며, SNS 중단의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 연구하였지만 검증결과 ‘상호작용성 과부하’는 기각되었다. Maier et al.[16]는 ‘사회적 과부하(Social overload)’라는 용어를 사용하였으며, 개인이 너무 많은 사회적 지원(Social support)을 인식할 경우 사회적 과부하가 발생된다고 하였다. 그들은 사회적 과부하의 유발요인(Antecedents)으로 개인적 특징, 사용자 특징, 관계의 특징으로 나누어 살펴보았다. Laumer et al.[17]은 사회적 상호작용 과부하를 개인이 참여한 양보다 의사소통과 협력의 역량이 초과된 상호작용이라고 제시하였다.

Kietzmann et al.[18]는 소셜미디어의 7가지 기능적 특징으로 사용자 정체성(User Identifiability), 정보공유(Information sharing), 사회적 실재감(Social Presence), 사회적 관계(Social Relationship), 명성(Reputation), 커뮤니티활동(Groups)와 커뮤니케이션(Communication)을 제시하였다. 본 연구에서는 사회적 상호작용 과부하를 유발시키는 선행요인을 정보공유와 커뮤니케이션으로 나누어 살펴보려고 한다.

Jones et al.[19]에 따르면 정보의 과도한 공유(Information overflow)는 전체 정보의 질을 떨어뜨린다고 제시하였다. 또한 SNS에서의 불필요한 관계의 과잉(Communication overload)은 SNS 이용저하에 중요한 인자로 작용하게 된다고 하였다[8].

따라서 본 연구에서는 SNS의 특징 중 정보공유와 커

뮤니케이션이 사회적 상호작용의 과부하를 발생시킨다고 가정하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 정보공유는 사회적 상호작용의 과부하에 긍정적인 영향을 미친다.

가설 2: 커뮤니케이션은 사회적 상호작용의 과부하에 긍정적인 영향을 미친다.

1.2 테크노스트레스(Technostress)

ICT(Information communication technology) 기술로 인해 발생하는 스트레스[20] 혹은 사람들이 기술을 사용할 때 경험하는 스트레스를 테크노스트레스(Technostress)라고 한다[21]. SNS도 ICT기술의 발전으로 생겨난 서비스이므로 SNS 이용으로 생겨난 부정적 감정을 테크노스트레스로 개념화 할 수 있다.

거래기반 모델(Transaction-based models)을 기반으로 테크노스트레스는 스트레스유발요인(Stressors)과 스트레스 반응(Strain)의 전반적인 거래의 프로세스라고 볼 수 있다[22]. 스트레스 유발요인은 개인에 의해 인식되는 기술-유도 자극(technology-induced stimuli), 이벤트(events) 혹은 수요(demands)라고 할 수 있다[23]. 반면에 스트레스 반응은 유발요인으로부터 발생하는 개인의 부정적인 심리적 반응이라고 정의할 수 있다[24].

테크노스트레스 연구에서 기본적으로 사용되는 스트레스 유발요인은 과부하(overload), 침해(invasion), 복잡성(complexity), 불안감(insecurity)과 불확실성(uncertainty) 등이 있다[21][23]. 이세봄 외[25] 연구에서는 페이스북 이용자들을 대상으로 테크노스트레스 연구를 실시하였는데, 라이프 침해, SNS 사용강박이 테크노스트레스를 불러일으키는 것으로 나타났으며, 페이스북 사용 만족도를 저하시키는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 SNS 내에서의 상호작용 과부하에 초점을 맞추어 테크노스트레스 유발요인으로 ‘사회적 상호작용의 과부하’라는 변수를 사용하였다. 또한, ‘사회적 상호작용의 과부하’로 인해 발생하는 테크노스트레스의 심리적 반응은 SNS 피로감(Exhaustion)으로 정의하였다. 그 다음으로 심리적 반응 후 발생하는 행동적인 결과로는 SNS의 지속사용의도를 설정하였다.

가설 3: 사회적 상호작용의 과부하는 SNS 피로감에 긍정적인 영향을 미친다.

가설 4: 사회적 상호작용의 과부하는 SNS 피로감에 부정적인 영향을 미친다.

가설 5: SNS 피로감은 지속사용의도에 부정적인 영향을 미친다.

III. 연구방법

1. 연구모델

연구가설에 따른 본 연구의 연구모델과 조작적 정의는 다음과 같다.

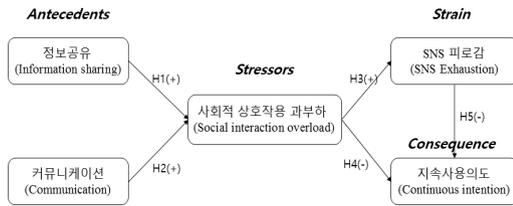


그림 1. 연구모형

표 1. 조작적 정의

변수명	조작적 정의
정보 공유	SNS에 나와 관련된 이야기와 재밌는 이야기 등에 대한 게시물, 사진 혹은 동영상 등을 게시하고 공유하는 행위
커뮤니케이션	SNS 상에서 다른 사람들 혹은 이용자들과의 의사소통
사회적 상호작용 과부하	SNS에서의 정보공유와 소통에 대한 상호작용이 내가 참여한 양보다 과도하다고 느끼는 정도
SNS 피로감	SNS 사용으로 인해 발생하는 부정적 결과
지속사용의도	SNS를 지속적으로 이용하고자 하는 의도

2. 자료수집

본 연구는 페이스북을 이용하고 있는 이용자들을 대상으로 2014년 8월 한 달 동안 온라인 설문조사를 실시하였다. 응답자 300부 중 부적절한 자료와 불성실한 응답자 39명을 제외하고 총 261부를 분석에 활용하였다. SPSS 18.0을 통한 인구통계학적 분석결과, 남성이 47.5%, 여성이 52.5%로 나타났으며, 연령대는 20대 31%, 30대 34.5%, 40대 34.5%로 비교적 골고루 분포하

고 있다.

3. 측정문항

본 연구에서 사용한 변수들은 기존 SNS 및 소셜미디어 관련문헌에서 사용한 지표들을 종합하여 페이스북 환경에 적합하도록 수정 및 보완하였다. 테크노스트레스는 많은 관련 연구들에서 피로감(Exhaustion)으로 설정하여 스트레스를 측정하였는데, 본 연구에서도 SNS 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 모든 항목은 리커트(Seven-point Likert scale) 7점 척도로 측정하였다. 설문문항은 [표 2]와 같다.

IV. 연구결과

1. 측정모형 분석

본 연구에서는 측정모형의 신뢰성과 타당성 검증을 위해 AMOS 18.0을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 집중타당도와 판별타당도를 검증하였다. 분석결과 설문문항과 요인간의 표준요인부하량(Standardized Factor Loadings: FL>0.7)은 IS_3, CU_3을 제외하고는 모두 0.7이상이었다. 따라서 2개의 문항은 기준치 미달로 제거하고 진행하였다. 그 다음으로 개념 신뢰도(Construct Reliability: CR>0.7), 표준분산추출(Average Variance Extracted: AVE>0.5)은 모든 요인이 기준을 만족하였다[26]. 확인적 요인 분석결과는 다음의 [표 3]과 같다. 판별타당도는 본 연구의 요인들 간 상관관계수가 각 요인의 AVE의 제곱근 값보다 작은지를 검증하였다. 모든 요인들의 상관관계가 AVE의 제곱근보다 낮게 나타났으며, 판별타당도 분석결과는 [표 4]와 같다.

마지막으로 측정모형의 적합도 검증을 위해 사용된 적합지수는 X^2 , RMR, RMSEA, GFI, NFI, CFI를 사용하였다. 적합도 검증결과, $X^2=180.87$, $p<0.05$, $\chi^2/d.f=1.690$, RMR=0.076, GFI=0.925, NFI=0.938, CFI=0.973, RMSEA=0.052로 전반적으로 적합도 기준을 만족하는 것으로 나타났다.

그 다음으로 AMOS 18.0을 이용한 구조모형분석을

통해 요인들 간의 인과관계를 검증하였다. 본 연구에서 설정한 연구모형의 적합도를 살펴본 결과, $X^2=330.156$, $p<0.05$, $\chi^2/df=2.974$, $RMR=0.186$, $GFI=0.875$, $NFI=0.890$, $CFI=0.923$, $RMSEA=0.087$ 로 나타나 대부분의 적합지수가 적합기준을 충족하여 비교적 타당한 모형임이 확인되었다. 연구모형의 검증결과 모든 가설이 채택되었으며 검증결과는 [그림 2]와 [표 5]와 같다. 각 경로계수의 유의수준은 $p<0.05$ 로 하였다.

표 2. 측정 문항

변수명	설문항	참고
정보 공유	(IS 1)나는 주기적으로 나에게 대한 이야기, 사진 등을 종종 게시하곤 한다.	정남호 외[27]
	(IS 2)재미있는 이야기 혹은 동영상, 사진을 종종 게시하곤 한다.	
	(IS 4)뉴스피드에서 있는 재미있는 이야기 혹은 동영상, 사진 등을 종종 공유하곤 한다.	
커뮤니케이션	(COMM 1)페이스북은 새로운 사람들 혹은 내가 알고 있는 사람들과 대화를 가능하게 한다	McMillan and Hwang[11]
	(COMM 2)페이스북은 다른 사람들/사용자들과 쌍방향 의사소통을 할 수 있도록 해준다	
	(COMM 3)페이스북은 내가 다른 사람들/사용자들에게 즉각적으로 대답할 수 있도록 기회를 제공한다.	
사회적 상호작용 과부하	(SIO 1)나는 내가 응답할 수 있는 것보다 더 많은 메시지와 알림 및 소식을 받는다.	Ayyagari et al.[23], Laumer et al.[17]
	(SIO 2)나는 페이스북에서 받는 메시지와 알림 및 소식이 지나치다고 생각한다.	
	(SIO 3)페이스북에서 간단한 의사소통의 양이 너무 많다고 생각한다.	
테크노스트레스	STR 1)나는 페이스북을 사용할 때 진이 빠진다는 느낌이 든다,	Moore[28]
	(STR 2)나는 페이스북 이용 및 활동에 대해 피곤을 느낀다.”	
	(STR 3)하루종일 페이스북 내에서 활동을 하는 것은 나에게 부담이다.	
	(STR 4)페이스북 활동으로 인해 에너지가 소비된다는 느낌이 든다.	
지속사용의도	(CU 1)나는 내가 할 수 있는 경우에, 미래에도 계속 페이스북을 사용하고 싶다.	Bhattacharjee[29]
	(CU 2)나는 미래에도 페이스북을 이용할 계획이다.	
	(CU 4)나는 내가 지금 사용하는 페이스북을 지속적으로 사용할 것이다.	

먼저, 정보공유($b=0.192$)와 커뮤니케이션($b=0.362$)는 사회적 상호작용 과부하에 긍정적인 영향을 미치는 것

으로 나타났다. 따라서 가설 1과 가설 2는 채택되었다.

다음으로 사회적 상호작용 과부하($b=0.478$)가 SNS 피로감에 미치는 영향은 높은 것으로 나타났으며, 긍정적인 영향을 미쳤다. 반면에 사회적 상호작용 과부하가 지속사용의도($b=0.411$)에 미치는 영향은 부정적인 것이라고 가정하였는데, 가설과는 다르게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 4는 본 연구에서 설정한 가설과는 다르게 정반대의 영향이 미치는 것으로 나타났지만 통계적으로 유의하게 나타나 채택하였다.

마지막으로 SNS 피로감($b=-0.150$)이 지속사용의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

표 3. 확인적 요인 분석 결과

변수명	문항번호	표준요인부하량	CR	AVE
정보 공유	IS_1	0.864	0.775	0.536
	IS_2	0.891		
	IS_4	0.720		
커뮤니케이션	COMM_1	0.770	0.873	0.633
	COMM_2	0.851		
	COMM_3	0.845		
	COMM_4	0.847		
사회적 상호작용 과부하	SIO_1	0.800	0.795	0.565
	SIO_2	0.879		
	SIO_3	0.791		
테크노스트레스	STR_1	0.845	0.809	0.514
	STR_2	0.861		
	STR_3	0.913		
	STR_4	0.819		
지속사용의도	CU_1	0.756	0.876	0.701
	CU_2	0.873		
	CU_4	0.809		

표 4. 판별타당도 분석 결과

	IS	COMM	SIO	STR	CU
IS	0.732				
COMM	0.545	0.796			
SIO	0.36	0.459	0.752		
STR	0.237	0.23	0.472	0.717	
CU	0.573	0.576	0.288	0.048	0.837

V. 결론

1. 논의 및 연구의 한계점

본 연구는 페이스북을 대상으로 SNS의 역기능에 초점을 맞추어 사회적 상호작용의 과부하와 그에 따른 테크노스트레스에 대해 연구하였다. 본 연구에서 제시한 연구모형과 가설을 검증한 결과, 5개의 가설이 모두 채택되었다.

표 5. 가설 검증 결과

경로		경로계수	P	가설 검증
정보공유	→ 사회적 상호작용 과부하	0.192	0.017	채택
커뮤니케이션	→ 사회적 상호작용 과부하	0.362	***	채택
사회적 상호작용 과부하	→ SNS 피로감	0.478	***	채택
사회적 상호작용 과부하	→ 지속사용의도	0.411	***	채택
SNS 피로감	→ 지속사용의도	-0.150	0.048	채택

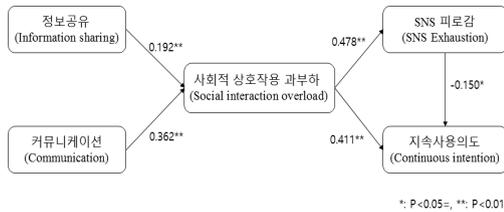


그림 2. 구조모형분석 결과

먼저, 가설 1과 가설 2처럼 정보공유와 커뮤니케이션 모두 사회적 상호작용 과부하에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 SNS에서 이용자들 간의 정보 공유와 소통이 활발하게 이루어지고 있고 과도한 정보 자원과 원치 않는 소통의 증가는 상호작용의 과잉을 발생시킬 수 있기 때문이다. SNS를 통해 사회적 관계가 쉽고 빠르게 확장될 수 있다는 장점이 있지만 이러한 SNS의 특성은 관리하고 소통해야 하는 사람들의 증가를 의미하며, 유의미한 네트워크 크기의 초과는 상호작용의 과부하를 일으키게 된다.

두 번째로 사회적 상호작용의 과부하는 SNS 피로감을 증대 시키는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다. 기존 Maier et al.[10]의 연구처럼 사회적 과부하가 SNS 피로감을 크게 증가시킨다는 연구결과와 일맥상통한

다. 반면에 사회적 상호작용의 과부하가 지속사용의도에 미치는 영향은 부정적일 것이라고 가정하였지만 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구와 같이 박현선과 김상현[9]의 연구에서도 상호작용성의 과부하가 SNS 중단의도에 미치는 영향이 유의하지 않는 것으로 나타났다. 모바일 기기를 통한 SNS 사용의 빈번함이 보편화 되어 있고, 끊임없는 상호작용이 피로감을 유발시키긴 하지만 SNS를 중단할 정도의 부담감까지는 느끼지 않는 것으로 해석하였다. 본 연구의 대상자를 대상으로 페이스북 내 가장 자주하고 있는 활동을 물어본 결과, ‘뉴스피드와 댓글 읽기’가 51.7%로 가장 많이 나타나 지속사용여부가 페이스북 내 게시된 콘텐츠의 소비로만 이뤄지는 것으로 볼 수 있다.

마지막으로 SNS 피로감이 지속사용의도에 미치는 영향을 검증한 결과, 가설 5는 채택되었다. 사회적 상호작용의 과부하로 인해 SNS 피로감을 느끼고, 페이스북을 지속적으로 이용하지 않고자 하는 의도가 있는 것으로 나타났다. 과도한 상호작용은 이용자의 부정적 감정을 불러일으키고 SNS 이용을 저하시킨다.

본 연구는 기존의 SNS에 관한 긍정적인 기능의 연구들과는 다르게 부정적인 기능에 초점을 맞추어 연구하였다는 점에서 이론적 의의를 갖는다. SNS 피로감을 유발시키는 원인으로 상호작용성을 대입해 SNS가 가진 특징이 오히려 부정적인 결과를 초래할 수 있다는 것을 실증적으로 검증하였다는 점에서도 의의가 있다. SNS에서 느끼는 피로감으로 인해 사용자들은 개방형 SNS보다는 폐쇄형 SNS를 선호하는 경향도 있다. 따라서 SNS 개발업체 및 서비스 제공회사들은 SNS를 통해 소통하거나 정보공유를 효과적, 효율적으로 할 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다. 페이스북 내 공유기능으로 인해 반복되어 전달되는 광고 혹은 게시물이 과도하게 노출되지 않도록 해야 할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 연구의 분석대상을 페이스북으로만 한정했다는 점에서 여러 SNS의 범위를 포괄하지 못한다는 한계점이 있다. 향후 연구를 통해 SNS 유형에 따라 테크노스트레스와 사회적 상호작용의 과부하가 어떻게 달라지는지 연구할 필요가 있다.

둘째, 기존의 테크노스트레스 연구에서도 5가지 스트레스 유발요인을 제시하듯, 본 연구에서 다양한 유발요인을 제시하지 못했다는 점에서 한계가 있다. 향후 연구에서는 다양한 스트레스 원인에 대해 심도 있게 다룰 필요가 있다.

셋째, SNS 피로감에 대한 연구에서도 피로감의 정도를 심리적인 반응만이 아닌 신체적 반응 등 다양하게 살펴볼지 못했다는 점에서 한계점이 있다. 또한 스트레스 반응에 대한 결과로 지속사용의도뿐만 아니라 다양한 변수를 고려해야 할 것이다.

향후 연구에서는 이러한 한계점을 보완하고, 테크노스트레스의 조절요인을 분석하는 연구를 수행하고자 한다.

참 고 문 헌

- [1] R. Bucy Erik, "Interactivity Society: Locating an Elusive Concept," *The Information Society: An International Journal*, Vol.20, No.5, pp.373-383, 2004.
- [2] 경종수, 김명수, "SNS의 서비스특성과 상호작용성이 신뢰와 결속에 미치는 영향," *e-비즈니스 연구*, 제13권, 제3호, pp.3-25, 2012.
- [3] 윤영민, "소셜미디어 시대의 인간 상호작용: 가능성과 위험," *Entrue Journal of Information Technology*, 제12권, 제1호, pp.71-81, 2013.
- [4] R. Dunbar, "Neocortex size as a constraint on group size in primates," *Journal of Human Evolution*, Vol.22, No.6, pp.469-493, 1992.
- [5] 이재현, "관계의 과잉, 상호작용의 과잉: 페이스북에서의 네트워크 크기와 상호작용 질," *언론정보 연구*, 제53권, 제1호, pp.217-266, 2016.
- [6] 손달호, 김경숙, "SNS 피로감 및 부정적 느낌이 SNS 중단의도에 미치는 영향," *정보시스템연구*, 제25권, 제2호, pp.111-129, 2016.
- [7] 김경달, 김현주, 배영, "소셜네트워크 서비스(SNS)의 피로감 요인에 관한 연구," *정보화사회와 미디어*, 제26호, pp.102-129, 2013.
- [8] 광규태, 천영준, 오신호, 최수건, 이인성, 김진우, "모바일 SNS 이용의 기술, 사회적 환경요인이 스트레스 인지와 SNS 이용의도 저하에 미치는 영향: 카카오톡 서비스 이용자를 중심으로," *경영학 연구*, 제41권, 제6호, pp.1405-1434, 2012.
- [9] 박현선, 김상현, "SNS 피로감 요인이 SNS 중단 의도에 미치는 영향과 서비스 몰입의 조절효과," *경영경제*, 제47권, 제2호, pp.1-24, 2014.
- [10] C. Maier, S. Laumer, C. Weinert, and T. Weitzel, "The Effects of Technostress and Switching Stress on Discontinued Use of Social Networking Services : A Study of Facebook Use," *Information System Journal*, Vol.25, No.3, pp.275-308, 2015.
- [11] S. J. McMillan and J. S. Hwang, "Measures of perceived interactivity: an exploration of the role of direction of communication, user control, and time in shaping perceptions of interactivity," *Journal of Advertising* Vol.31, No.3, pp.29-42, 2002.
- [12] S. Klousis, "Interactivity: A Concept Explication," *New Media & Society*, Vol.4, No.3, pp.355-383, 2002.
- [13] L. Zhao and Y. Lu, "Enhancing perceived interactivity through network externalities: An empirical study on micro-blogging service satisfaction and continuance intention," *Decision Support Systems*, Vol.53, No.4, pp.825-834, 2012.
- [14] D. L. Hoffman and J. D. Leeuw, "Interpreting Multiple Correspondence Analysis as a Multidimensional Scaling Method," *Marketing Letters*, Vol.3, No.3, pp.259-272, 1992.
- [15] J. J. Wu and Y. S. Chang, "Towards understanding members' interactivity, trust, and flow in online travel community," *Industrial Management and Data Systems*, Vol.105, No.7, pp.37-954, 2005.

- [16] C. Maier, S. Laumer, A. Eckhardt, and T. Weitzel, "Giving Too Much Social Support: Social Overload on Social Networking Sites," *European Journal of Information Systems*, Vol.24, No.5, pp.1-18, 2014.
- [17] S. Laumer, C. Maier, and C. Weinert, "The Negative Side of ICT-enabled Communication: The Case of Social Interaction Overload in Online Social Networks," *Proceedings of the 21st European Conference on Information Systems*, ECIS 2013 Completed Research. Paper 86, 2013.
- [18] J. H. Kietzmann, K. Hermkens, I. P. McCarthy, and B. S. Silvestre, "Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media," *Business Horizons*, Vol.54, No.3, pp.241-251, 2011.
- [19] Q. Jones, G. Ravid, and S. Rafaeli, "Information Overload and the Message Dynamics of Online Interaction Spaces: A Theoretical Model and Empirical Exploration," *Information Systems Research*, Vol.15, No.2, pp.194-210, 2004.
- [20] C. Brod, *Technostress: The human cost of computer revolution*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1984.
- [21] T. S. Ragu-Nathan, M. Tarafdar, B. S. Ragu-Nathan, and Q. Tu, "The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation," *Information Systems Research*, Vol.19, pp.417-433, 2008.
- [22] W. H. Hung, K. Chen, and C. P. Lin, "Does the Proactive Personality Mitigate the Adverse Effect of Technostress on Productivity in the Mobile Environment?," *Telematics and Informatics*, Vol.32, No.1, pp.143-57, 2015.
- [23] R. Ayyagari, V. Grover, and R. Russell, "Technostress: Technological Antecedents and Implications," *MIS Quarterly*, Vol.35, No.4, pp.831-858, 2011.
- [24] C. L. Cooper, P. J. Dewe, and M. P. O'Driscoll, *Organizational stress*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2011.
- [25] 이새봄, 문재영, 광준식, "테크노스트레스에 따른 소비자 선택 변화: 페이스북을 중심으로," *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제12호, pp.402-410, 2014.
- [26] R. P. Bagozzi and Y. Yi, "On the Evaluation of Structural Equation Models," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.16, No.2, pp.74-94, 1988.
- [27] 정남호 한희정, 구철모, "소셜 미디어에서 정보 공유를 위한 애착의 매개역할: 사회적 자본이론 관점," *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol.22, No.4, pp.101-123, 2012.
- [28] J. E. Moore, "One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals," *MIS Quarterly*, Vol.24, No.1, pp.141-468, 2000.
- [29] A. Bhattacharjee, "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation Confirmation Model," *MIS Quarterly*, Vol.25, No.3, pp.351-370, 2001.

저 자 소 개

이 새 봄(Sae-Bom Lee)

정회원



- 2009년 2월 : 그리스도대학교 경영정보학과(경영학사)
- 2012년 2월 : 경희대학교 경영학과(경영학석사)
- 2016년 2월 : 경희대학교 경영학과(경영학박사)

<관심분야> : Technostress, Consumer behavior, e-business, 비즈니스 커뮤니케이션

문재영(Jae-Young Moon)

정회원



- 2000년 : 동서대학교 경영학부
(경영학사)
 - 2002년 : 경희대학교 e-Business
학과(경영학석사)
 - 2007년 : 경희대학교 e-Business
학과(경영학박사)
 - 2007년 ~ 현재 : 동서대학교 경영학부 부교수
- <관심분야> : 경영정보시스템, 데이터마이닝, 전자상
거래, 품질경영