韓國IT서비스學會誌
第14卷 第4號
2015年 12月, pp.137-157

Journal of Information Technology Services
http://dx.doi.org/10.9716/KITS.2015.14.4.137

SNS에서의 사용자 피로감의 선행 및 결과 요인과 습관의 조절효과에 관한 실증연구

김상현* · 박현선**

Empirical Study on Antecedents and Consequences of Users' Fatigue on SNS and the Moderating Effect of Habit

Sanghyun Kim* · Hyunsun Park**

■ Abstract ■

The development of Social Network Service (SNS) has brought many positive changes to the ways people communicate, interact and share information. However, using the SNS does not always leads to in a positive results, particularly when it is addictively used. In fact, the addictive use of SNS results in many negative effects in our society. Recently, SNS users feel negative emotions such as expecially stress and fatigue while using SNS. Thus, the purpose of this study is to empirically examine antecedents of user fatigue on SNS, which can be explained by the degree of Individual, environment and SNS characteristics. This study also examines consequences of user fatigue on SNS. Lastly, we examine the moderating effects of Habit among SNS fatigue, barrier of living and task performance decline. The data for empirical analysis were collected 401 responses on SNS users in Korea. The results of this study are as follows; First, reputation perception, loneliness, unwanted relation, privacy concern, information overload, social presence and interaction are significantly related to SNS fatigue. Second, SNS fatigue, barrier of living and Task performance decline are significantly related to discontinuous usage intention. Third, the moderating effect of Habit of SNS using is found in the relationship among SNS fatigue, barrier of living and task performance decline. Based on the results of this study, Theoretical and practical suggestions were discussed.

Keyword : Social Network Service, Fatigue, Barrier of Living, Task Performance Decline, Discontinuous Usage Intention, Habit

Submitted : May 3, 2015 1st Revision : December 7, 2015 Accepted : December 11, 2015

* 경북대학교 경영학부 교수
** 경북대학교 경영학부 BK21플러스 박사 후 연구원, 교신저자

1. 서 론

사회적 관계를 확장하고 소통과 정보공유를 용이하게 한다는 긍정적인 기능을 바탕으로 빠르게 확산된 소셜 네트워크 서비스(Social Network Service, SNS)는 이제 우리의 일상생활에 없어서는 안될 중요 서비스가 되어 사회 전반에 많은 변화를 야기하고 있다. 여기에 모바일 기기의 보급 확산과 인터넷의 대중화는 SNS와 더 밀착할 수 있는 기회를 제공해줌으로써 SNS는 단순히 소통과 관계 확장을 위한 도구로서의 역할 뿐 아니라 경제, 정치, 문화 등 다양한 분야에서 변화를 이끌고 있다.

하지만 최근에는 SNS의 긍정적인 기능에도 불구하고 SNS 사용에 따른 부작용들이 사회적 문제로 떠오르기 시작하면서 SNS의 부정적인 영향에 대한 우려도 높아지고 있다. 다시 말해, 정보기술이 순기능과 역기능의 양면성을 배태하고 있다는 점에서 SNS 또한 예외가 아니라는 것이다. 대표적인 SNS의 역기능에는 프라이버시 침해, SNS 중독, 유해정보 유통, 허위정보 유포, 사이버폭력, SNS 피로감 등이 있다. 이 중에서도 특히 SNS 피로감은 SNS 사용으로 인한 부수적 결과로 발생하는 것으로 SNS 성장을 둔화시킬 수 있는 주요 요인으로 지적되고 있다(Kim and Oh, 2012). SK커뮤니케이션즈의 2013년 SNS 이용 실태조사에 따르면 SNS 사용자 10명 중 8명은 너무 많은 정보와 관계로 피로함을 느낀 적이 있는 것으로 나타났으며 '콘텐츠 피드(feed)', '사생활노출', '인맥관리' 등의 이유로 SNS 피로감을 느끼는 것으로 나타났다. 또한, 친하지 않은 사람에게 자신의 글이나 사생활이 노출될 가능성에 대해 불안감을 느끼며 원치 않은 사람의 친구 신청이나 특정인 몇 명에 의한 글 도배 등에 대해서도 피로감을 느끼는 것으로 나타났다(Dailysecu, 2014).

이러한 SNS 피로감은 더 나아가 서비스 사용 중단이나 소극적인 사용행동으로 이어질 수 있다. 최근 트위터가 사용자들의 피로감 가중으로 인해 사용자 비율이 감소하여 성장 정체에 직면했다는 지적을 받고 있는 것도 이와 무관하지 않다(MK business News, 2014). 트위터의 경우 다른 SNS에 비해 실시간으로 전달되는 정보의 양이 많고 전달 속도가 빠르다. 따라서 다른 SNS보다 사용자들이 느끼는 피로감이 심하며 업계에서는 트위터의 사용자가 줄고 있는 이유 중 하나로 피로감 가중을 지적한다. 밴드와 같은 대화 상대나 주제가 제한되는 폐쇄형 SNS가 인기를 얻으며 빠르게 성장하고 있는 점도 개방형 SNS에서 발생하는 피로감에서 비롯되었다고 할 수 있다(Cho and Han, 2013).

학계에서의 SNS에 관한 연구는 SNS가 빠르게 성장하면서 활발하게 수행되어 왔으며 초기의 대다수 연구들은 주로 SNS 사용자의 초기 수용행동이나 영향요인, SNS의 긍정적 기능에 집중하고 있다(Lee et al., 2015; Special and Li-Barber, 2012). 하지만 최근 들어 SNS 사용에 따른 문제점들이 나타나기 시작하면서 SNS 사용의 부정적인 측면을 살펴보는 연구들도 조금씩 진행되고 있다(Kang et al., 2013b; Min and Kim, 2013; Zhou and Li, 2014). 그러나 이들 연구들은 주로 이용에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 프라이버시 침해나 중독의 측면만을 살펴보는 연구가 대부분이며 SNS 이용중단과 같은 SNS의 역기능에 따른 사용자의 부정적인 행동 결과에 대해 살펴보는 연구는 미비한 실정이다. 또한, 중단의도와 관련하여 SNS 스트레스, 피로감 등의 개념과의 관계를 살펴보는 연구는 그 수가 많지 않아 구체적으로 근거를 파악하려는 노력은 부족한 상황이다. SNS는 앞으로 다양한 비즈니스 및 서비스들과 결합하여 지속적으로 성장할 것으로 예상되고 있다. 따라서 향후 관련 기업에 꾸준히 수익을 제공해 주기 위해서는 SNS 사용자들의 부정적인 사용행동에 영향을 미칠 수 있는 역기능들을 알아보고 이를 예방할 수 있는 전략을 마련하는 것이 중요하다고 판단된다. 이에 본 연구에서는 SNS 역기능 중 하나인 피로감과 이로 인해 나타날 수 있는 이용률 저하 및 중단과 같은 부정적 행동 결과를 실증 분석을 통해 살펴보고자 한다. 또한, 생활과 업무를 수행하는 과정

에서도 빈번하게 SNS 사용이 이루어진다는 점에서 기존 연구에서는 살펴보지 않았던 SNS 피로감과 생활, 업무성과 그리고 습관 간의 관계를 살펴보고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 소셜 네트워크 서비스 관련 선행연구

개방, 공유, 자율이라는 웹 2.0 패러다임을 기반으로 하고 있는 SNS는 제한된 시스템 내에서 자신을 다른 사람들에게 소개하고 관계를 형성하며 그들과 정보를 주고받으면서 관계를 유지해 나가는 웹 기반의 서비스를 말한다(Boyd and Ellison, 2007). SNS 사용자들은 시스템 내에 자신의 프로필을 공개 또는 반공개로 설정하여 사회적 관계를 형성할 수 있고 이를 바탕으로 더 광범위하게 연결망을 확장시켜 나갈 수 있다. 또한, 연결망을 기반으로 다양한 정보와 콘텐츠를 공유할 수 있다(Lee et al., 2015; Special and Li-Barber, 2012). 하지만 SNS가 항상 긍정적인 기능만을 제공하는 것은 아니다. SNS 사용이 증가함에 따라 일부에서는 SNS 사용에 따른 문제점들이 나타나고 있으며 최근에는 이에 대한 관심이 높아지고 있는 상황이다. 대표적인 SNS 이용의 부작용으로는 프라이버시 침해, 허위정보유포, 고립감, 사이버폭력, 명예훼손, 유해정보유통, 중독 등이 있으며 이러한 문제점들은 SNS 사용자의 서비스 이용 뿐 아니라 생활, 학업 및 업무에도 부정적인 영향을 미치고 있다(Kang et al., 2013a; Mun et al., 2015; Shin and Cho, 2014).

Kang et al.(2013a)은 지나친 SNS 사용이 SNS 중독으로 나타날 수 있다고 하였으며 Wohn and LaRose(2014)는 SNS에 많은 시간을 소비하는 행동이 학습 성과를 저해할 수 있음을 지적하였다. Kang et al.(2013b)은 모바일 기기 확산에 따라 SNS 사용이 편리하고 쉬워졌지만 이러한 환경이 과도하게 SNS를 사용하게 만들어 중독이나 업무성과 저하와 같은 부작용을 야기할 수 있다고 하였다.

Min and Kim(2013)는 SNS 사용자들이 지각하는 프라이버시 침해에 대한 불안감이 서비스 제공기업에 대한 신뢰에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 확인하였으며 Shin and Cho(2014)와 Zhou and Li(2014) 등의 연구에서도 프라이버시 침해에 대한 불안감은 SNS 사용을 저해하는 주요 요인인 것으로 확인되었다.

2.2 SNS 피로감

SNS 피로감이란 SNS를 사용하는 과정에서 개인이 경험하는 부담감, 좌절감, 불편함으로 인해 느끼는 심리적인 피로감을 말한다(Kim et al., 2013; Lee et al., 2012). 새로운 정보기술을 사용하고 적응하는 과정에서 대처의 무능력으로 인해 사용자가 느끼는 정신적 스트레스나 피로감을 설명하는 테크노스트레스(technostress)의 개념을 바탕으로 생겨난 SNS 피로감은 'SNS 스트레스', '소셜 피로감' 등의 용어와 그 의미가 혼용되어 사용되고 있다(Brod, 1984; Kim et al., 2013).

SNS 피로감은 다양한 요인에 의해 나타날 수 있다. SNS의 긍정적 기대로 주목받았던 정보공유, 사회적 연결 확장, 콘텐츠 공유 등은 그 정도가 지나칠 경우 사용자에게 피로감을 유발할 수 있다(Kwak et al., 2012; Park et al., 2014a; Stankovic et al., 2010). SNS 사용자들은 다른 사람들이 공유하는 글이나 콘텐츠에 불쾌감을 느끼거나 SNS 공간에서 소외감을 느끼는 경우에도 불안감이나 스트레스와 같은 부정적인 심리 상태를 경험한다(Park et al., 2014a). SNS가 프로필을 기반으로 사회적 관계를 형성하고 서비스를 이용한다는 점에서 프로필 공개에 따른 개인정보 유출, 사생활 침해 역시 사용자의 불안감을 유발할 수 있다(Kim et al., 2013; Stankovic et al., 2010). 또한, SNS를 통해 소통하는 간격이 짧아지고 빈번해짐에 따라 꾸준히 SNS를 관리해야 하는 부담감을 느낄 수 있으며 이 과정에서 시간이나 노력과 같은 비용이 발생할 경우 비용부담에 대한 보상과 혜택에 대해

판단하는 과정에서 피로감을 경험할 수도 있다.

Kim et al.(2013)은 '프라이버시 우려', '정보과부하에 대한 부담', '기회비용 인식', '평판인식' 등의 4가지 요인이 SNS 피로감을 유발하는 주된 요인임을 설명하였으며, Lim(2013)는 SNS에서 원치 않는 관계에 대한 부담이나 SNS 이용에 대한 부담, 사생활 침해에 대한 우려가 피로감을 유발하는 주요 원인임을 지적하면서 피로감을 해소하기 위해 개방형 SNS와 폐쇄형 SNS를 함께 활성화시키려는 노력이 필요함을 설명하였다.

Park et al.(2014a)은 프라이버시 우려, 원치 않은 사회적 연결, 평판에 대한 걱정, 가벼운 관계에 대한 회의감 등이 SNS에 대한 심리적 부조화를 유발함을 설명하였으며 부정적인 감정이 지속될 경우 서비스 이용 중단으로 이어진다고 하였다. Maier et al.(2014)은 SNS를 통해 발생하는 메시지와 사회적 관계가 급증함에 따라 개인에게 요구되는 정보의 양도 증가하여 과중한 부담감을 안겨주게 되었음을 지적하였다. 또한, 정보, 관계 등에서의 지나친 과부하는 SNS에 대한 불만족을 가중시키거나 이용의도를 저하시킬 수 있음을 강조하였다.

모바일 기반의 SNS 이용이 증가하고 일상화되었다는 점도 사용자의 피로감을 유발하는 원인으로 지적된 바 있다. 스마트폰 등을 이용한 모바일 기반의 SNS의 경우 시간과 공간의 제약을 극복할 수 있고 하나의 기기에서 다양한 서비스를 동시에 이용할 수 있으며 이용 방법이 단순하다는 이점을 가진다. 이로 인해 PC 기반의 SNS 이용은 점차 감소하고 있는 반면 모바일 SNS를 통한 소통과 정보공유는 지속적으로 증가하고 있는 추세이다(Kim, 2013). 하지만 모바일 SNS의 이점은 사용자의 SNS 피로감을 유발하는 요인으로 작용할 수 있다. Kwak et al.(2012)은 모바일 기반의 SNS가 많은 장점을 가지고 있지만 그 이면에 역기능과 피로감에 대한 부담감도 증가하고 있음을 지적하였다. 또한 이러한 상황이 지속된다면 사용자들의 실제 모바일 SNS 이용이나 이용 확대 의지를 저하시킬 수 있음을 강조하였다. 특히 SNS의 주요 기능인 정보공유나 관계형성이 모바일 기기의 이점인 편재성, 복합시간성, 단순성으로 인해 과잉될 경우 사용자들이 모바일 SNS를 이용하려는 의지의 정도를 저하시킬 수 있음을 확인하였다. Ravindran et al.(2014) 역시 모바일 기기의 등장이 SNS의 이용을 쉽게 만들고 사용자들이 서비스에 몰입할 수 있는 환경을 제공하였음을 지적한 바 있다. 하지만 이러한 환경이 부정적인 경험이나 감정을 유발시켜 결국에는 사용자들 스스로가 SNS 이용을 일시적으로 중단하게 되거나 완전히 계정을 삭제하고 서비스를 떠나게 되는 행동이 나타날 수 있다고 하였다.

3. 연구모형 및 가설설정

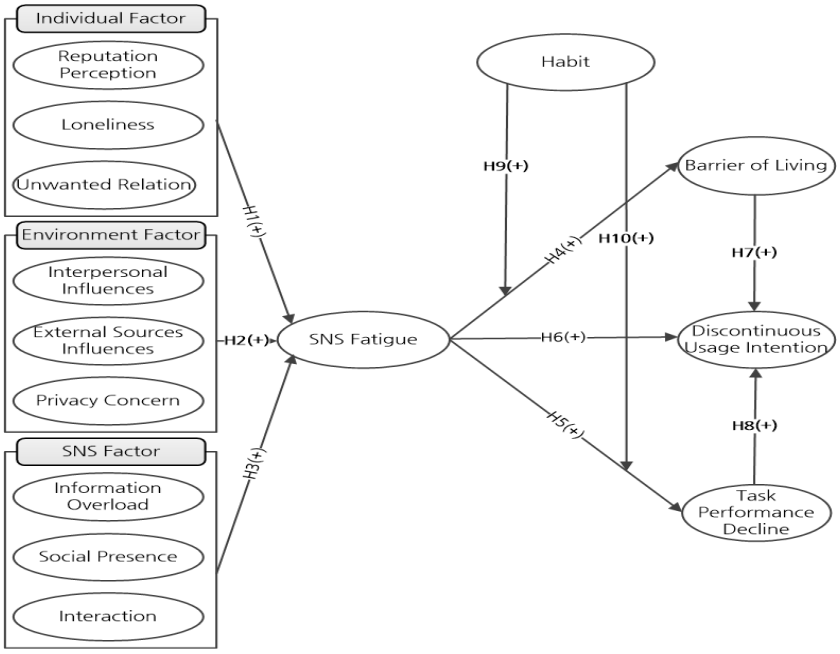
3.1 연구모형

본 연구는 SNS의 역기능 중 하나로 지적되고 있는 사용자의 SNS 피로감을 바탕으로 영향 요인을 도출하여 그 관계를 살펴보고자 한다. 또한, SNS 피로감이 이용저하의도와 같은 사용자의 행동이나 생활 및 업무성과에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 마지막으로 SNS 사용자들의 온라인 커뮤니티 이용 습관을 조절변수로 제안하여 SNS 피로감과 생활장애 및 업무성과저하 간의 관계에서 어떠한 역할을 하는지를 살펴보고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 테크노스트레스와 SNS에 관한 연구를 바탕으로 SNS 피로감의 영향 요인을 도출하고 이들 변수들을 개인, 환경, SNS의 3가지 범주의 특성으로 구분하였다. 다음의 <Figure 1>은 본 연구에서 제안하는 최종 연구모형을 제시한 것이다.

3.2 가설설정

3.2.1 개인특성

평판인식(Reputation Perception)은 SNS 사용자들이 SNS상에 올린 메시지나 콘텐츠에 대한 다른 사용자들의 반응이나 그들에게 보이는 자신의 이



〈Figure 1〉 Research Model

미지에 대해 과도하게 집착하는 정도를 나타낸다. 일반적으로 평판은 이해관계자들 사이에 관계를 형성하고 지속적으로 그 관계를 유지하기 위해 필요한 이성적이면서도 감성적인 것을 말한다(Doney and Cannon, 1997). 또한, 다른 사람들에 의해 만들어지는 평가이기 때문에 관계를 기반으로 하는 SNS에서 평판을 의식하는 것은 자연스러운 현상이라 할 수 있으며 자신의 평판을 긍정적으로 관리하고 유지하는 것은 사회적 관계를 형성하고 지속적인 SNS 이용을 위해 무엇보다 중요하다고 할 수 있다(Park et al., 2014a). 특히, SNS의 빠른 정보 전달 속도와 확산성은 개인에 대한 평판을 짧은 시간에 불특정 다수의 사람들에게 빠르게 확산시킬 수 있기 때문에 SNS 사용자들은 끊임없이 자신에 대한 평판을 신경 써야만 하는 상황에 놓일 수 있다. 또한 항상 자신이 다른 사람들에게 긍정적이고 좋은 이미지로 인정받도록 하려는 과정에 대해 강박감을 느끼거나 심리적 부담감을 가질 수 있다(Kim et al., 2013).

소외감(Loneliness)은 SNS상에서 다른 사용자들로부터 자신이 기대한 만큼의 친밀한 정서를 얻지 못하거나 어떤 집단이나 게시물에서 자신이 누락되었을 경우 느끼게 되는 서운한 감정의 정도를 말한다(Russell et al., 1980). SNS와 같은 온라인 매체를 통한 상호작용은 개인이 느끼는 외로움의 정도를 감소시키기도 하지만 한편으로는 더 큰 외로움이나 피로감을 가중시킬 수도 있다(Song et al., 2014). 즉, 자신의 외로움이나 우울함을 달래고 다른 사람들과 소통하고 관계를 맺기 위해 SNS를 이용하지만 자신의 메시지에 대해 다른 사람들의 반응이 즉각적으로 나타나지 않거나 기대한 것에 미치지 못하는 경우 느끼는 소외감은 더 커질 수 있다는 것이다(Ravindran et al., 2014). 또한, SNS는 사회적 관계 형성이나 유지를 위해서 끊임없이 상호작용을 해야 하는 반면, 비사회적 애플리케이션 서비스들은 상호작용이 즉각적으로 이루어지지 않아도 된다는 점에서 상대적으로 소외감을 느끼는 정도가 적고 더 높은 행복감을 느끼는 것으로 나타

났다(Song et al., 2014).

원치 않는 관계(Unwanted Relation)는 SNS상에서 사회적 관계를 확장하는 과정에서 원하지 않는 사람들과 관계를 맺어야하거나 소통하게 되는 상황에 대해 느끼는 부담감의 정도를 말한다(Park et al., 2014a). SNS는 특히 개인의 프로필을 기반으로 불특정 다수의 사람들과 사회적 관계를 맺고 정보를 공유할 수 있는 환경을 지원한다(Boyd and Ellison, 2008). 그 과정에서 SNS 사용자들은 원치 않는 친구나 직장 상사, 지인들의 친구요청을 받을 수 있다. 또한, 그들이 자신의 게시물을 보는 것에 대해 심리적 부담감을 느낄 수 있으며 이는 서비스 이용에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Park et al., 2013). 다시 말해, 개방 및 공유라는 SNS의 특성은 개인의 메시지나 콘텐츠가 원하지 않는 사람들에게 노출될 수 있다는 부작용을 가지고 있으며 이는 서비스 이용에 대한 부담감이나 불안감을 가중시키는 요인으로 작용한다(Park et al., 2013; Park et al., 2014a).

이와 같이 평판인식, 소외감, 원치 않는 관계는 SNS 사용자에게 심리적 부담감이나 피로감을 유발할 수 있으므로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 개인특성은 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 평판인식은 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 소외감은 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 원치 않는 관계는 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 환경특성

정보기술을 이용하는 과정에서 사회적 영향(social influence)은 정보기술을 이용하는 개인의 태도나 행동에 중요한 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Venkatesh and Davis, 2000). 사회적 영향은 정보의 원천에 따라 크게 대인관계에 의한 영향과 외부 매체에 의한 영향 등의 두 가지로 구분할 수 있으며 기존 연구에서는 주로 사용자의 태도나 행동과의 관계를 살펴보고 있다(Kim and Han, 2009).

먼저 대인관계영향(Interpersonal Influences)은 SNS상에서 사용자들이 SNS를 이용하는 과정에서 친구나 가족, 동료 등 자신에게 유의미한 사람들로부터 SNS 이용에 대한 압력을 받는 정도를 말한다(Kim and Han, 2009). 즉, SNS 사용자가 자발적으로 SNS 이용을 결정하기 보다는 동조화 압력(coupling bias)에 의해 SNS를 어쩔 수 없이 이용하게 되는 상황에 놓이게 되거나 SNS를 통한 사회적 지지를 끊임없이 해주기를 바라는 요청을 받는 정도를 나타낸다(Maier et al., 2014). SNS를 이용하는 것에 흥미를 가지고 있지 않거나 SNS 이용에 어려움을 겪는 사람이라면 동료 집단의 압력은 SNS 피로감이나 부담감을 가중시키는 요인으로 작용할 수 있다. 또한, 주관적 규범을 따라야만 하는 중압감으로 인해 또 다른 사회적 과부하를 인지하는 부작용을 경험할 수도 있다.

외부매체영향(External Sources Influences)은 TV, 신문, 인터넷과 같은 매체의 영향을 받아 SNS 이용에 대해 심리적 압박감이나 부담감을 느끼는 정도를 말한다(Kim and Han, 2009). 일반적으로 외부 매체를 통해 접하는 정보는 개인의 태도와 행동에 상당한 영향을 미친다. 외부 매체를 통해 SNS로 사회적 관계를 맺고 정보를 공유하며 소통하는 것이 사회 구성원들이 따르고 있는 전반적인 사회적 흐름이라고 인식한다면 SNS를 이용해야만 한다는 압박감이나 부담감으로 이어질 수 있다. Kwak et al.(2012)은 사회적 압박 요인이 SNS 사용자의 잠재적 스트레스를 자극하는 요인임을 지적하였으며 모든 사람들이 SNS를 이용하는 활동에 적극적인 것은 아니라는 점에서 외부매체에서 말하는 SNS에 대한 정보가 사용자의 SNS 피로감을 증대시키는 요인으로 작용할 수 있다.

프라이버시 염려(Privacy Concern)는 SNS상에서 개인정보나 사생활이 침해되거나 다른 사람들에

의해 감시당할 수도 있다는 것에 대해 걱정하고 불안감을 느끼는 정도를 말한다(Kim et al., 2013; Zhou and Li, 2014). SNS가 개인의 프로필을 기반으로 서비스를 제공하고 개인이 직접 만든 콘텐츠와 메시지를 바탕으로 서비스가 지속되는 환경을 바탕으로 한다는 점에서 SNS를 사용하는 동안 사용자들에게 사생활 침해나 개인정보 유출에 대한 불안감을 유발할 수 있다(Ku et al., 2013). 특히, 프라이버시 침해에 대한 불안감은 SNS의 지속적인 이용에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 확인된 바 있으며 SNS 피로감 유발 요인 중에서도 상대적으로 가장 높은 피로도를 유발하는 것으로 나타났다(Kim et al., 2013; Ku et al., 2013).

이와 같이 본 연구에서 환경특성으로 제안하는 대인관계영향, 외부매체영향, 프라이버시 염려는 SNS 사용자에게 심리적 부담감을 유발할 수 있으므로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 환경특성은 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 대인관계영향은 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 외부매체영향은 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 프라이버시 염려는 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 SNS 특성

정보과부하(Information Overload)는 SNS를 통해 쏟아지는 정보의 양이 개인이 통제할 수 있는 수준 이상으로 증가하여 심리적 부담감을 느끼는 정도를 말한다(Kim et al., 2013; Tarafdar et al., 2010). SNS를 통한 메시지, 다양한 콘텐츠와 같은 정보의 양은 꾸준히 증가하고 있다. 이에 서비스 사용자들은 선별되지 않고 무작위로 유포되는 정보에 대해 우려감을 나타낸다. Kim et al.(2013)은 너무 많은 정보의 양이 SNS 사용자들의 피로감을 유발하는 주요 요인임을 설명하면서 정보적 동기에 의해 SNS를 이용하게 되는 경우 피로감이 더 강하게 나타날 수 있음을 지적하였다. 특히, 모바일 SNS의 경우 시간과 공간의 제약을 받지 않는 특징으로 인해 공유하는 정보의 과부하가 발생할 수 있으며 이는 SNS 사용자의 스트레스나 부담감을 가중시키고 더 나아가 SNS 이용저하로 이어질 수 있는 것으로 나타났다(Kwak et al., 2012).

사회적 실재감(Social Presence)은 SNS를 이용하는 동안 가상 환경에 존재하는 관계가 실제로 존재한다고 느껴 심리적 부담감을 느끼는 정도를 말한다(Cheung et al., 2011; Kwon and Wen, 2010). 정보기술을 이용하는 사람들이 사회적 실재감을 인지하는 정도는 사용자의 몰입 형성에 중요한 역할을 하며 SNS와 같이 컴퓨터를 매개로 하는 커뮤니케이션의 경우에도 개인의 태도에 상당한 영향을 미친다(Cheung et al., 2011; Kwon and Wen, 2010; Xu et al., 2012). 하지만 사회적 실재감에 대해 인지하는 정도가 높아져 현실과 가상공간 간의 경계가 모호해지는 상황이 나타나거나 특정 정보기술에 몰입하는 상황이 발생한다면 SNS 사용자의 심리적 부담감이나 피로감을 가중시킬 수 있다(Xu et al., 2012).

상호작용성(Interaction)은 SNS상에서 쌍방으로 이루어지는 소통이 실시간으로 빈번하게 이루어짐에 따라 느끼는 심리적 부담감의 정도를 말한다(Park et al., 2014b; Oh et al., 2014). 컴퓨터를 매개로 하는 커뮤니케이션 환경이 보편화되면서 상호작용성은 사용자들의 태도나 심리상태에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이는 사람들이 상호작용하는 과정에서 나타나는 관계의 강도나 교류하는 시간의 양 등으로 설명된다(Oh et al., 2014). SNS를 통해 실시간으로 많은 사람들과 소통할 수 있다는 것은 SNS의 이점이지만 이것이 지나치게 자주 발생할 경우 서비스 사용자의 심리상태에는 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Maier et al., 2014). Maier et al.(2014)은 SNS를 통해 소통하는 범위가 확장됨에 따라 상호작용이 더 빈번하게 발생하고 이로 인해 사용자가 느끼는 심리적 부담감이나

피로감이 더 증가할 수 있다고 하였다.

이와 같이 정보과부하, 사회적 실재감, 상호작용성은 SNS 사용자에게 피로감을 유발할 수 있으므로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : SNS 특성은 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 정보과부하는 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 사회적 실재감은 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 : 상호작용성은 SNS 피로감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 SNS 피로감, 생활장애, 업무성과저하 및 이용저하의도

사용자들이 SNS를 이용하는 과정에서 피로감을 느끼게 된다면 지속적으로 SNS를 이용하는 것에 대해 부정적인 인식을 가지게 될 수 있다. 또한, SNS 사용에 따른 피로감의 가중은 일상생활이나 업무에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Kim et al., 2013; Park et al., 2014a). 가령 SNS 피로감은 업무나 일상생활에 대한 몰입을 저하시켜 개인의 생산성을 감소시킬 수 있다. SNS를 업무를 위해 사용하는 경우 신속한 의사결정과 집단지성 등의 긍정적인 기능을 얻을 수도 있지만 업무와 생활의 경계를 모호하게 만들어 업무시간 외에도 업무연장선에 있게 되는 상황을 발생시키고 이로 인해 피로감이 증폭될 수 있다(Oh and Park, 2014). Turel et al.(2011)은 정보기술을 이용하는 과정에서 기술을 이용하는 정도가 지나칠 경우 쉽게 피로해질 수 있고 이는 업무나 일상생활에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. Karaiskos et al.(2010) 역시 지나친 SNS 이용은 생활과 업무에 지장을 줄 수 있음을 지적하였다.

SNS 피로감은 또한 SNS 이용저하나 서비스의 이탈로 이어질 수 있다(Maier et al., 2014; Ravindran et al., 2014). Maier et al.(2014)은 SNS 이용으로 인해 발생하는 피로감이 이용저하나 불만족스러운 이용행동으로 나타날 수 있다고 하였으며 Ravindran et al.(2014)은 SNS에 대한 부정적인 감정의 결과로 피로감이 가중되거나 SNS 필요성이 감소한다면 자발적으로 SNS 이용을 중단하는 행동으로 이어질 수 있다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 SNS 피로감, 생활장애, 업무성과저하 그리고 이용저하의도 간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4 : SNS 피로감은 생활장애에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : SNS 피로감은 업무성과저하에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : SNS 피로감은 SNS 이용저하의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 7 : 생활장애는 SNS 이용저하의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 8 : 업무성과저하는 SNS 이용저하의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 습관의 조절효과

습관(Habit)은 과거의 온라인 커뮤니티를 이용했던 경험에서 비롯되는 행위로서 무의식적이고 반복적으로 SNS를 이용하는 정도를 말한다(Lee, 2012; Limayem et al., 2007). 일반적으로 정보기술 수용 후 태도나 행동에 중요한 영향을 미치는 선행변수 중 하나로 알려져 있는 습관은 무의식적으로 특정 대상이나 상황에 시간이나 노력을 소비하며 몰입하는 정도를 나타낸다(Wohn and LaRose, 2014). Wohn and LaRose(2014)는 페이스북에 소비하는 시간의 정도로서 습관적인 SNS 이용을 판단할 수 있음을 지적하면서 습관적인 페이스북 이용이 학습 성과를 저해시키거나 학습동기에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 주장하였다. 즉, SNS를 이용하는 과정에서 피로감이나 스트레스를 느끼고 있음에도 불구하고 반복적이고 무의식적으로 SNS를 이용하는 습관적인 행동은 생활이나 업무에 부정적인 영향을 미칠 수

있으며 잘못된 방향으로 나아갈 경우 중독을 야기할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 습관을 조절변수로 제안하여 SNS 피로감과 생활장애 및 업무성과 간의 관계에서 어떠한 효과를 가지는지를 살펴보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 9 : 습관은 SNS 피로감과 생활장애 사이의 관계를 더 강화시켜 줄 것이다.

가설 10 : 습관은 SNS 피로감과 업무성과저하 사이의 관계를 더 강화시켜 줄 것이다.

4. 연구방법 및 분석

4.1 자료수집 및 표본특성

본 연구는 SNS 피로감을 유발하는 요인을 살펴보고 SNS 피로감이 생활, 업무성과, 이용저하의도에 미치는 영향과 습관의 조절효과를 검증하기 위해 현재 SNS를 이용하고 있는 직장인들을 자료수집의 대상으로 한정하였다. 자료수집은 2014년 10월부터 11월까지 1개월 간 현장방문, 이메일, 우편, 웹설문 등의 방식을 통해 진행하였으며 이러한 수집 방식을 통해 자료의 정확성을 높이고자 하였다.

본 연구에서 제안하는 각 잠재변수의 측정을 위한 항목들은 1차적으로 선행연구를 바탕으로 추출하였으며 연구의 목적과 내용에 맞게 수정 및 보완하였다. 이렇게 도출된 설문항목들은 각 항목의 정확성과 어법을 확인하기 위해 2차적으로 경영정보 및 마케팅 관련 연구자들을 대상으로 각 관측변수에 대한 내용타당성(content validity) 검증을 실시하여 각 측정항목에 대한 정확성과 정교화를 높였다. 마지막으로 사전조사를 실시하여 본 연구의 목적을 왜곡시킬 수 있는 문항들을 수정 및 보완하여 설문조사에 사용될 최종 설문항목을 확정하였다. <Table 1>은 연구모형에서 제안하는 각 변수의 조작적 정의 및 관련 연구에 대해 나타낸 것이다. 모든 항목들은 (1) 강한 부정에서 (7) 강한 긍정에 걸친 7점 리커트(seven-point Likert scale) 항목으로 측정하였다.

총 800부의 설문지를 무작위로 선정한 참여자들을 대상으로 배포하였으며, 이 중 총 428부(회수율 53.5%)의 설문을 회수하였다. 회수한 설문지 중 응답이 불완전한 설문지 총 27부를 제외한 401부를 분석에 사용하였다. 다음의 <Table 2>는 본 연구의 자료 분석에 사용된 설문 참여자들의 특성에 대해 요약하고 있으며 <Table 3>은 설문 참여자들의 SNS 이용특성에 대해 요약하고 있다.

4.2 측정모형 검증

본 연구에서 제안하는 연구가설에 대한 검증에 앞서 수집된 데이터(n = 401)로 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증을 실시하였으며 이를 위해 본 연구에서는 *SmartPLS3.0*으로 부분최소자승(Partial Least Square : PLS) 방식을 사용하였다. 신뢰성 검증은 사회과학 연구에서 일반적으로 가장 많이 사용하고 있는 *Cronbach's α* 값과 구성신뢰도(Composite Reliability, CR)를 사용하였으며 이 값 모두 0.7 이상이어야 신뢰성에 문제가 없는 것으로 판단된다(Nunnally, 1978). 타당성은 수렴타당성과 판별타당성으로 나누어 검증을 실시하였다. 수렴타당성은 각 측정 항목과 연구모형에서 제시된 구성개념간의 상관관계를 나타내며 Fornell and Larcker (1981)가 제안한 평균분산추출(Average Variance extracted, AVE)에 의해 평가된다. 수렴타당성 판단에 대한 기준은 AVE 값이 모두 0.5 이상일 때 수렴타당성이 확보된 것으로 판단한다. 판별타당성은 각 측정항목이 관련되어 있는 잠재변수 외의 다른 잠재변수와 얼마나 관계가 약한지에 대한 판단을 나타내는 정도로서 AVE 값과 Pearson 상관관계분석 방법을 사용하였다(Gefen and Straub, 2005).

<Table 4>에서 보는 바와 같이 *Cronbach's α* 값과 CR 값 모두 임계치인 0.7 이상으로 나타나 측정항목의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다(Nunnally, 1978). 각 구성개념의 AVE 값 역시 임계

〈Table 1〉 Description of Constructs and Relevant Research

Construct	Description	References
Reputation Perception	The extent to which SNS users obsess about others' reactions to messages and self-image on the SNS	Kim et al.(2013) Park et al.(2014a)
Loneliness	The extent to which SNS users feels left out on the SNS when they don't attract attention from others.	Russell et al.(1980) Park et al.(2014a)
Unwanted Relation	The extent to which SNS users feels burden when they establish a connection with unwanted person.	Park et al.(2013) Ragu-Nathan et al.(2008)
Interpersonal Influences	The extent to which SNS users is influenced by friends, family and relevant others who are using the SNS.	Kim and Han(2009)
External Sources Influences	The extent to which SNS users is influenced by mass media, such as TV and Internet regarding SNS use	Kim and Han(2009)
Privacy Concern	The extent to which SNS users perceive a breach of their privacy by the use of SNS	Zhou and Li(2014)
Information Overload	The extent to which SNS users feel burden in understanding an issue and making decisions caused by the presence of too much information on the SNS	Kim et al.(2013)
Social Presence	The extent to which SNS users feel burden when they perceive that others are jointly involved in communicative interaction on online	Cheung et al.(2011) Kwon and Wen(2010)
Interaction	The extent to which SNS users feel burden when they frequent communicative others in real time on the SNS	Park et al.(2014b)
SNS Fatigue	The extent to which SNS users feel stress and burden when they communicate or share information with others on the SNS	Kim et al.(2013) Tarafdar et al.(2010)
Barrier of Living	The extent to which SNS users feel that they are stymied by SNS use	Karaiskos et al.(2010) Turel et al.(2010)
Task Performance Decline	The extent to which SNS users feel that using the SNS prevent them from concentrating on their work	Kang et al.(2013b) Turel et al.(2010)
Discontinuous Usage Intention	SNS users' intention to decrease their social network service use intensity or to deactivate their accounts.	Kwak et al.(2012) Bhattacherjee(2001)
Habit	The extent to which people tend to perform using the SNS automatically because of learning	Limayem et al.(2007)

〈Table 2〉 Demographic Characteristics for Respondents

Item	Category	Frequency	Rate(%)	Item	Category	Frequency	Rate(%)
Gender	Male	178	44.4	Occupation	management	183	45.6
	Female	223	55.6				
Age (years)	20~29	98	24.4		engineer	80	20.0
	30~39	133	33.2		sales	62	15.5
	40~49	96	23.9		production	44	11.0
	Over 50	74	18.5		Self-Employed	19	4.7
Education	High school or less	61	15.2		others	13	3.2
	University	297	74.1	Total		401	100.0
	Graduate or more	43	10.7				

〈Table 3〉 Demographic Characteristics for SNS Using

Category		Frequency(%)	Category		Frequency(%)
SNS being Used*	Kakaostory	323(82.2)	Period of using SNS	6 month~1 year	34(8.6)
	Facebook	264(67.2)		1year~2 year	65(16.2)
	Naver band	223(56.7)		2year~3 year	110(27.4)
	Cyworld	168(42.7)		3 year~4 year	98(24.4)
	Kakaogroup	151(38.4)		Over 4 year	94(23.4)
	Twitter	144(36.6)	Frequency of using SNS (a day)	Over 10(a day)	108(26.9)
	others	82(20.9)		6~9(a day)	72(18.0)
Purpose of SNS Use*	New relations and Friends	268(68.2)		1~5(a day)	162(40.4)
	Daily record	129(32.8)		3~4(a week)	59(14.7)
	Leisure activity	97(24.7)	Devices for SNS Use	Desktop Computer	33(8.3)
	Sharing interest	130(33.1)		Notebook/Netbook	6(1.5)
	Sharing specialized information	76(19.3)		Smartphone	321(80.0)
	Expressing political opinions	40(10.2)		Tablet PC	41(10.2)
	Self-expression	47(12.0)	Average Time Spent on SNS	Under 10min	200(49.9)
	Relieving stress	52(13.2)		10min~30min	129(32.2)
	Time-killing	76(19.3)		31min~60min	45(11.2)
	Following the fashion	42(10.7)		61min~120min	16(4.0)
	Surrounding people use SNS	118(30.0)		Over 121min	11(2.7)
	Business	84(21.4)	Total		401(100.0)
	Economic activity	55(14.0)			

Note) * - multiple selection.

치인 0.5보다 크게 나타나 수렴타당성에는 문제가 없는 것으로 나타났다(Fornell and Larcker, 1981). 마지막으로 <Table 5>에서 보는 바와 같이 대각선 AVE의 제곱근 값이 해당 잠재변수와 다른 잠재변수 간의 종과 횡의 상관계수 값 보다 높게 나타나 판별타당성 역시 문제가 없는 것으로 나타났다.

4.3 가설검증

측정모형의 타당성을 검증한 후 최종 수집된 자료(n = 401)로 본 연구에서 제안한 가설을 검정하기 위해 *SmartPLS3.0*을 사용하여 구조방정식 분석을 실시하였다. 구조모형 분석은 변수들 간의 영향 관계를 규명할 뿐만 아니라 구조모형의 적합도와 내생변수에 대한 결정계수에 대한 정보도 알 수 있다. 특히 PLS의 경우 기존의 공분산구조 방정식 모델이 요구하는 측정변수의 다변량 정규분포 가정을 엄격하게 요구하지 않으며 구조적 관계가 복잡한 모델인 경우에도 분석이 가능하다는 장점이 있다.

본 연구에서는 *SmartPLS3.0*을 통해 각 구성개념들 간 설정된 경로계수를 구하고 PLS의 부스트랩 리샘플링 방식(bootstrap resampling method)에 의해 각 경로계수의 t-값을 통해 각 가설에 대한 통계적 유의함을 검증하였다. 이러한 구조모형 분석을 통해 변수들 간의 영향관계를 살펴볼 수 있는 경로계수(path coefficients : β)와 내생변수에 대한 결정계수(coefficient of determinant : R^2) 값을 알 수 있다. 가설검증 결과, 가설 2-1, 2-2를 제외한 모든 가설이 채택되었으며 <Table 6>은 가설검증 결과와 가설 채택 유·무를 보여주고 있다. SNS 피로감,

〈Table 4〉 Result of Convergent Validity and Reliability Tests for Measurement Model

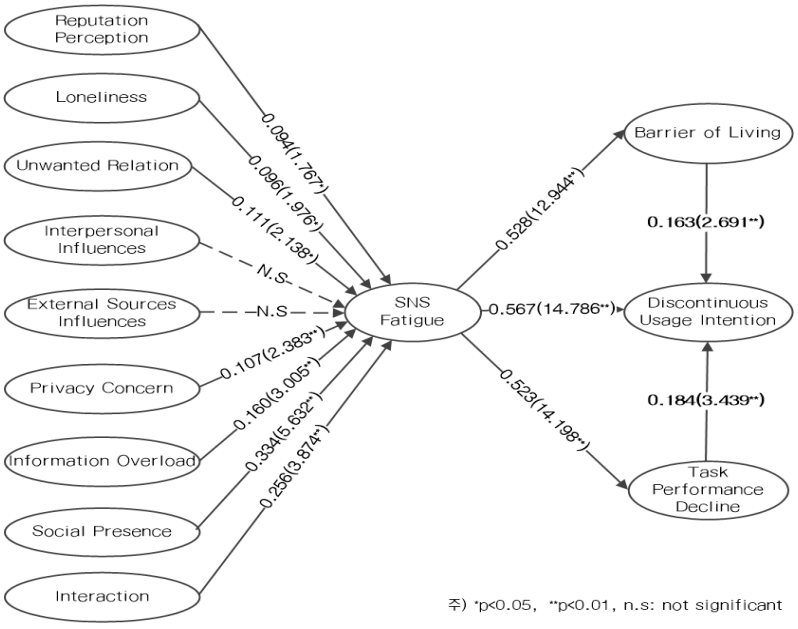
Construct	Scale Item	Factor Loading	AVE	C.R	Cronbach's α
Reputation Perception	REP1	0.906	0.832	0.937	0.899
	REP2	0.927			
	REP3	0.903			
Loneliness	LON1	0.864	0.801	0.923	0.875
	LON2	0.921			
	LON3	0.899			
Unwanted Relation	UNW1	0.894	0.789	0.918	0.866
	UNW2	0.907			
	UNW3	0.863			
Interpersonal Influences	INT1	0.943	0.783	0.914	0.889
	INT2	0.963			
	INT3	0.728			
External Sources Influences	EXT1	0.844	0.747	0.899	0.831
	EXT2	0.893			
	EXT3	0.856			
Privacy Concern	PRI1	0.935	0.867	0.951	0.923
	PRI2	0.953			
	PRI3	0.905			
Information Overload	OVE1	0.865	0.776	0.912	0.856
	OVE2	0.885			
	OVE3	0.893			
Social Presence	SOC1	0.902	0.799	0.923	0.875
	SOC2	0.873			
	SOC3	0.906			
Interaction	ACT1	0.911	0.838	0.940	0.903
	ACT2	0.949			
	ACT3	0.886			
SNS Fatigue	FAT1	0.888	0.787	0.936	0.909
	FAT2	0.915			
	FAT3	0.892			
	FAT4	0.852			
Barrier of Living	BAR1	0.838	0.736	0.918	0.881
	BAR2	0.897			
	BAR3	0.864			
	BAR4	0.833			
Task Performance Decline	PER1	0.910	0.841	0.955	0.937
	PER2	0.919			
	PER3	0.930			
	PER4	0.909			
Discontinuous Usage Intention	DUI1	0.908	0.798	0.940	0.915
	DUI2	0.927			
	DUI3	0.896			
	DUI4	0.838			
Habit	HAB1	0.886	0.853	0.959	0.943
	HAB2	0.943			
	HAB3	0.932			
	HAB4	0.932			

- : fixed to '1' in the analysis.

〈Table 5〉 Squared Inter-Correlation among the Study Constructs

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	**0.912**													
2	0.617	**0.895**												
3	0.485	0.450	**0.888**											
4	0.220	0.250	0.268	**0.885**										
5	0.432	0.498	0.292	0.513	**0.865**									
6	0.397	0.332	0.633	0.274	0.334	**0.931**								
7	0.480	0.459	0.484	0.430	0.461	0.464	**0.881**							
8	0.506	0.473	0.395	0.266	0.441	0.409	0.582	**0.894**						
9	0.528	0.439	0.409	0.282	0.477	0.427	0.501	0.745	**0.916**					
10	0.535	0.474	0.505	0.142	0.279	0.482	0.553	0.697	0.659	**0.887**				
11	0.469	0.418	0.296	0.217	0.329	0.210	0.374	0.510	0.562	0.526	**0.858**			
12	0.444	0.458	0.289	0.221	0.337	0.190	0.345	0.487	0.516	0.523	0.820	**0.917**		
13	0.419	0.341	0.417	0.076	0.220	0.389	0.383	0.553	0.564	0.749	0.612	0.614	**0.893**	
14	0.242	0.250	0.223	0.287	0.456	0.210	0.292	0.172	0.237	0.068	0.318	0.245	0.045	**0.924**

Note) 1. 1 : Reputation Perception, 2 : Loneliness, 3 : Unwanted Relation, 4 : Interpersonal Influences, 5 : External Sources Influences, 6 : Privacy Concern, 7 : Information Overload, 8 : Social Presence, 9 : Interaction, 10 : SNS Fatigue, 11 : Barrier of Living, 12 : Task Performance Decline, 13 : Discontinuous Usage Intention, 14 : Habit.
2. Diagonals elements in **bold** are the square root of AVE.



〈Figure 2〉 Results of the PLS Analysis

〈Table 6〉 Summary of the Results

H	Path	Std. Coefficient	t-value	difference	F-value	Result
H1-1	Reputation Perception → SNS Fatigue	0.094	1.767*	-	-	Accept
H1-2	Loneliness → SNS Fatigue	0.096	1.976*	-	-	Accept
H1-3	Unwanted Relation → SNS Fatigue	0.111	2.138*	-	-	Accept
H2-1	Interpersonal Influences → SNS Fatigue	-0.106	1.924	-	-	Reject
H2-2	External Sources Influences → SNS Fatigue	-0.166	3.306	-	-	Reject
H2-3	Privacy Concern → SNS Fatigue	0.107	2.383**	-	-	Accept
H3-1	Information Overload → SNS Fatigue	0.160	3.005**	-	-	Accept
H3-2	Social Presence → SNS Fatigue	0.334	5.632**	-	-	Accept
H3-3	Interaction → SNS Fatigue	0.256	3.874**	-	-	Accept
H4	SNS Fatigue → Barrier of Living	0.528	12.944**	-	-	Accept
H5	SNS Fatigue → Task Performance Decline	0.523	14.198**	-	-	Accept
H6	SNS Fatigue → Discontinuous Usage Intention	0.567	14.786**	-	-	Accept
H7	Barrier of Living → Discontinuous Usage Intention	0.163	2.691**	-	-	Accept
H8	Task Performance Decline → Discontinuous Usage Intention	0.184	3.439**	-	-	Accept
H9	SNS fatigue → Barrier of Living ↑ Habit	-	-	0.015	9.387**	Accept
H10	SNS fatigue → Task Performance Decline ↑ Habit	-	-	0.014	8.218**	Accept

Note) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

생활장애, 업무성과저하, 이용저하의도의 R^2값은 각각 0.632, 0.279, 0.273, 0.639로 나타났다. 이는 곧 SNS 피로감이 가지고 있는 정보 중 63.2%가 SNS 피로감 유발요인으로 제안한 변수 중 평판인식, 소외감, 원치 않는 관계, 프라이버시 염려, 정보과부하, 사회적 실재감, 상호작용성 등의 7개의 변수의 변동으로 설명된다는 것을 의미한다. <Figure 2>는 구조모형 가설 검증의 결과를 보여주고 있다.

4.4 조절효과 검증

직접효과에 대한 분석 후 본 연구에서 제안하는 가설 9와 가설 10의 조절효과를 검증하기 위해 조절된 다중회귀분석(moderated multiple regression : MMR)를 따랐다(Carte and Russell, 2003). Carte and Russell(2003)은 기존의 조절효과 검증에 대한 오류를 지적하고 등간척도를 사용한 연구에서는 MMR 방법을 해결책으로 제시하였다. 본 연구의 잠재변수들은 등간척도의 하나인 리커트 척도를 사용하였기에 MMR 접근방법으로 조절효과 검증을 실시하였다.

가설 9를 검증하기 위해 SNS 피로감 외에 습관을 선행변수로 했을 때의 생활장애에 대한 R_a^2값 0.364를 구했고 여기에 습관과 SNS 피로감을 곱한 측정항목(product scale)을 선행변수로 추가하였을 때 R_m^2값 0.379를 구했다. 만약 R_m^2 값과 R_a^2값의 차이인 $\triangle R^2$값이 충분히 크다면 조절효과가 있다고 볼 수 있으며 선행변수의 수(df_m = 2, df_a = 3)와 연구에 사용한 총 표본 수(n = 401)를 고려하여 F-통계량 값을 구하는 수식에 의해 결과 값을 구한 결과 유의수준 0.01에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 10에 대해서도 동일한 방식으로 검증

하였으며 그 결과는 <Table 6>에 요약되어 있다. 마지막으로 Cohen(1992)의 효과 값을 계산한 결과 H9은 0.024 그리고 H10은 0.036으로 작은 효과 값에 가깝다(0.02 = small, 0.15 = medium, 0.35 = large).

5. 결 론

5.1 연구요약 및 시사점

최근 SNS의 역기능 중 하나로 지적되고 있는 SNS 피로감을 호소하는 사람들이 증가함에 따라 본 연구는 피로감에 영향을 미치는 선행요인과 결과요인을 도출하여 그 관계를 살펴보고자 하였다. 또한, SNS 피로감과 생활장애 및 업무성과저하 간의 관계에서 사용자의 온라인 커뮤니티 이용 습관의 조절효과를 살펴보고자 하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, SNS에서 타인에게 보이는 자신의 이미지나 평판에 대해 신경을 쓰는 것에 대해 부담감을 느끼거나 자신의 글이 타인에게 관심을 받지 못한다고 느낄수록 SNS 피로감이 야기될 가능성이 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 원치 않는 사람과 SNS에서 관계를 맺어야 하는 부담감을 느낄수록 피로감을 유발할 가능성이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 Kim et al.(2013)과 Park et al.(2014a) 등의 연구결과와도 일치하는 것으로 SNS에서 자신의 이미지 관리에 몰입하는 상황에 놓이거나 약한 연결 관계가 지나치게 증가했을 때 사용자에게 피로감이 증가하는 등의 역기능이 발생할 수 있음을 의미한다.

둘째, SNS에서 사생활을 침해받거나 민감한 개인정보가 원치 않는 사람에게 노출될 가능성이 높아질수록 SNS 피로감을 느낄 가능성이 높은 것으로 나타났다. 프라이버시 침해는 SNS 뿐 아니라 인터넷의 역기능으로서 인터넷을 활용하는 모든 분야에서 문제점으로 지적되고 있으며 사용자들의 불안감을 증가시켜 이탈을 유발하는 주요 요인으로 알려져 있다. 하지만 본 연구에서 환경특성으로 제안한 대인관계영향과 외부매체영향은 SNS 피로감에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 기존 연구에서는 SNS에 계정을 만들고 사용하는 것이 자발적인 의지에 의한 것으로 보이지만 사실은 보이지 않는 사회적 압력이나 동료들의 압력을 받고 있다고 하였으며 특정 집단에 소속되려는 동질성도 포함되어 있고 이러한 점이 사회적 과부하나 피로감을 유발할 수 있다고 하였다. 그러나 본 연구에서는 SNS 사용과 관련하여 자신에게 중요한 영향을 미치는 집단이나 대중매체의 압박이 SNS 피로감으로는 이어지지 않는 것으로 나타났다.

셋째, SNS를 통해 공유하는 정보의 양이 자신이 통제할 수 있는 것 이상으로 많다고 느낄수록 피로감은 높아지는 것으로 나타났으며 SNS상에서의 사회적 작용이나 현상들이 실재로도 계속해서 이루어진다고 느낄수록 피로감을 유발할 가능성이 높아지는 것으로 나타났다. 또한 다양한 사람들과의 상호작용이 반복적이고 빈번하게 발생하고 있다고 인지하는 정도가 높아질수록 SNS 피로감은 높아지는 것으로 나타났다. 이는 사람의 인지 능력의 한계를 넘어서는 정보과부하나 지나친 상호작용성과 SNS에 대한 몰입이 피로감으로 나타나게 될 수 있음을 설명한 Kim et al.(2013), Kwak et al.(2012), Tarafdar et al.(2010) 등의 연구결과와 일치한다.

넷째, SNS를 사용하면서 부담감이나 스트레스와 같은 피로감이 증가할수록 일상생활이나 업무영역에 부정적인 영향을 미쳐 생활의 질을 저하시키거나 업무성과를 저하시킬 가능성이 높아지는 것으로 나타났다. 또한, SNS 피로감이 높아지거나 생활과 업무에 부정적인 문제가 발생할 경우 자발적으로 SNS 사용을 중단하거나 이용정도를 줄여나가는 소극적인 사용 행동이 나타날 가능성이 높아지는 것으로 나타났다. 특정 정보기술을 사용하면서 정신이나 육체적으로 지친 상태에 도달하게 되면 정보기술의 사용이 오히려 업무의 생산성이나 집중력을 떨어뜨릴 수 있고 업무와 생활 간의 불균형을 초래할 수도 있다. SNS 역시 지속적인 사

용에 따른 사용자가 느끼는 부담감이나 피로감이 증가할수록 업무와 생활에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

다섯째, 본 연구에서 조절변수로 제안한 습관은 SNS 피로감과 생활장애 그리고 SNS 피로감과 업무성과저하의 각각의 관계를 더 강화하는 것으로 나타났다. 이는 무의식적으로 온라인 커뮤니티나 SNS를 이용하는 반복적인 행동과 SNS 피로감으로 인해 생활과 업무에 개인이 집중하는 시간이나 에너지의 균형을 깨뜨림으로써 부정적인 상황을 초래하는 것을 더 촉진하는 역할을 할 수 있음을 나타낸다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 사회적으로 이슈가 되고 있는 SNS의 역기능과 관련하여 SNS 피로감을 유발하는 요인을 테크노스트레스와 SNS의 선행연구를 바탕으로 도출하고 이들 간의 관계를 실증분석을 통해 확인하였다는 점에서 의의가 있다. 기존의 SNS 피로감과 같은 사용자가 느끼는 부정적인 심리상태를 살펴보고 있는 연구들은 SNS 피로감의 선행요인과 피로감의 관계만을 단순하게 살펴보고 있거나 피로감이 이용중단에 미치는 영향을 살펴보는데 그치고 있다. 또는 피로감을 조절변수로 제안하여 서비스 전환에 있어 피로감이 어떠한 조절효과를 가지는지 살펴보고 있다. 이에 반해 본 연구는 피로감이 소극적 행동인 이용저하의도에 미치는 영향을 살펴보는 것에서 더 나아가 일상생활의 일부가 되어버린 SNS의 사용으로 인한 피로감이 생활과 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다는 점에서 새로운 시사점을 제공할 수 있으리라 판단된다. 또한 피로감의 영향요인으로 주로 언급되고 있는 정보 및 관계 과부하, 프라이버시 염려, 원치 않은 관계뿐 아니라 소외감, 사회적 실재감, 상호작용성과 같은 SNS의 역기능 및 특성에 관한 변수를 제안하고 피로감과의 관계를 살펴보았다는 점에서 이론적 의의를 가진다.

둘째, 본 연구에서는 습관을 조절변수로 제안하여 SNS 피로감과 생활 및 업무성과저하 간의 관계에 어떤 조절효과를 가지는지를 분석하였다. SNS 사용자들은 의식적인 의도에 의해 SNS를 사용하기보다는 습관에 의해 무의식적으로 이끌려 사용하게 된다. 무의식적으로 반복하여 SNS를 사용하는 습관이 강할수록 피로감에 의한 생활장애나 업무성과저하는 더 강하게 나타날 수 있음을 확인하였다는 점에서 이론적인 시사점을 제공한다.

실무적으로는 SNS 피로감이 생활, 업무성과와 지속적인 서비스 이용에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 본 연구의 결과를 바탕으로 지속적인 SNS 성장을 위해 SNS 역기능을 최소화할 수 있는 정부의 정책방향이나 관련 기업 및 시장 그리고 SNS 사용자의 대응방향을 제시할 수 있다. 사회적 차원에서 정부와 관련 기업들은 피로감에 부정적인 영향을 미치는 프라이버시 침해 방지를 위해 정보를 보호하고 원치 않은 관계나 정보 및 상호작용 과부하에 대한 부담감을 저해시키기 위해 SNS에서의 관계를 적절하게 통제할 수 있는 관련 기술 및 서비스를 개발하여 적극적으로 활용할 수 있도록 하는 노력이 필요할 것이다. 또한, SNS 피로감이 SNS의 성장을 정체시키고 또 다른 사회적 위협을 야기할 수 있다는 점을 인식하고 피로감에 대한 인식 제고 및 교육활동을 모색해야 할 것이다. 기업은 SNS상에서 정보선별 및 개인정보보호, 사회적 관계, 이용자 구분 등과 관련된 적절한 기술을 마련하여 피해에 적극적으로 대응할 수 있는 환경을 조성해야 할 것이다. 최근 사용자들이 정보 과잉이나 빈번한 상호작용 부담에 따른 피로감을 느끼게 되자 서비스가 사용자를 대신해 정보나 관계의 노이즈를 자동적으로 걸러주는 기술을 마련하고 있으나 활용의 정도는 미흡한 편이다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점 및 향후 연구의 방향을 살펴보면 다음과 같다. 본 연구에서는 다양한 SNS 유형에 따른 특성을 구분하지 않고 SNS 사용자를 대상으로 SNS 피로감의 선행 및 후행요인과의 관계

를 살펴보았다. 따라서 향후 연구에서는 SNS 플랫폼이나 유형에 따른 차이를 살펴봄으로써 SNS 피로감에 대한 세부적인 이해가 가능할 것으로 판단된다.

뿐만 아니라 본 연구에서는 SNS의 피로감을 야기하는 요인을 개인, 환경, SNS 특성으로만 도출하여 살펴보고 있지만 향후 연구에서는 SNS 사용기기, 실제 SNS 이용 상태 등과 같은 다른 특성들을 도출하여 그 관계를 살펴볼 필요가 있을 것으로 판단된다.

References

Bhattacherjee, A., "Understanding Information Systems Continuance : An Expectation-Confirmation Model", *MIS Quarterly*, Vol.25, No.3, 2001, 351-370.

Boyd, D.M. and N.B. Ellsion, "Social Network Sites : Definition, History, and Scholarship", *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.13, No.1, 2007, 210-230.

Brod, C., *Technostress : The Human Cost of the Computer Revolution*, MA : Addison-Wesley, 1984.

Carte, T.A. and C.J. Russell, "In Pursuit of Moderation : Nine Common Errors and Their Solutions", *MIS Quarterly*, Vol.27, No.3, 2003, 479-501.

Cheung, C.M.K., P. Chiu, and M.K.O. Lee, "Online Social Networks : Why do Students Use Facebook?", *Computers in Human Behavior*, Vol.27, No.4, 2011, 1337-1343.

Cho, S.E. and E.Y. Han, "A Study of SNS Use and Subsequent Changes in Social Relations : Prospect of Building a Trust Society Based on Relationships on SNS", *KISDI Research Report*, 2013.

(조성은, 한은영, "SNS의 이용과 개인의 사회관계 변화 분석 : SNS 연결관계를 통한 신뢰 사회 구현에 대한 전망", *정보통신정책연구원*, 2013.)

Cohen, J., "A power primer", *Psychological Bulletin*, Vol.112, No.1, 1992, 155-159.

Dailysecu, http://dailysecu.com/news_view.php?article_id=5084, 2014.

Doney, P.M. and J.P. Cannon, "An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships", *Journal of Marketing*, Vol.61, No.2, 1997, 35-51.

Fornell, C. and D.F. Larcker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement", *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.1, 1981, 39-50.

Gefen, D. and D. Straub, "A Practical Guide to Factorial Validity Using PLS Graph : Tutorial and Annotated Example", *Communications of the Association for Information Systems,* Vol.16, No.5, 2005, 91-109.

Kang, I., M. Matthew, and S.C. Park, "Internet Addiction as a Manageable Resource : A Focus on Social Network Services", *Online Information Review*, Vol.37, No.1, 2013a, 28-41.

Kang, M.S., J.I. Choi, Y.H. Kim, and J.Y. Yeon, "The Effects of Functional Characteristics of Mobile Social Network Service on Decrease of Task Performance", *Korean Management Review*, Vol.42, No.4, 2013b, 1051-1071.

(강미선, 최정일, 김용희, 연지영, "Mobile Social Network Service 기능별 속성이 업무수행저하에 미치는 영향", *경영학연구*, 제42권, 제4호, 2013, 1051-1071.)

Karaiskos, D., E. Tzavellas, G. Balta, and T. Paparrigopoulos, "Social Network Addition : A New Clinical Disorder?", *European Psychi-*

atry, Vol.25, No.1, 2010, 855-855.

Kim, B. and I. Han, "What Drives the Adoption of Mobile Data Services and Quest : An Approach From a Value Perspective", *Journal of Information Technology*, Vol.24, No.1, 2009, 35-45.

Kim, H.Y. and J.H. Oh, "Status of SNS at Domestic and Foreign and Social Aspect", *KISDI Research Report*, Vol.24, No.2, 2012, 19-42.

(김희연, 오주현, "국내외 SNS의 현황과 사회적 의미", *정보통신정책연구원*, 제24권, 제2호, 2012, 19-42.)

Kim, K.D., H.J. Kim, and Y. Bae, "Exploring the Concept and Determinants of SNS(Social Network Service) Fatigue", *Korea Journal of Information Society*, Vol.26, 2013, 102-129.

(김경달, 김현주, 배영, "소셜 네트워크 서비스(SNS)의 피로감 요인에 관한 연구", *정보와 사회*, 제26호, 2013, 102-129.)

Kim, Y.H., *SNS(Social Network Service)' Current Status of Use*, KISDI STAT Report, 2013.

(김윤화, SNS(소셜 네트워크 서비스) 이용추이 및 이용행태 분석, *KISDI STAT Report*, 2013.)

Ku, Y.C., R. Chen, and H. Zhang, "Why do Users Continue Using Social Networking Sites? An Exploratory Study of Members in the United States And Taiwan", *Information and Management*, Vol.50, No.7, 2013, 571-581.

Kwak, K.T., Y.J. Cheon, S.H. Oh, S.G. Choi, I.S. Lee, and J.W. Kim, "Why People Feel Stressful in Using Mobile Social Network : from Socio-Technical Perspective based on KAKAO Talk User Survey Data", *Korean Management Review*, Vol.41, No.6, 2012, 1405-1434.

(곽규태, 천영준, 오신호, 최수건, 이인성, 김진우, "모바일 SNS 이용의 기술, 사회적 환경요인이 스트레스 인지와 SNS 이용의도 저하에 미치는 영향 : 카카오톡 서비스 이용자를 중심으로", *경영학연구*, 제41권, 제6호, 2012, 1405-1434.)

Kwon, O. and Y. Wen, "An Empirical Study of the Factors Affecting Social Network Service Use", *Computers in Human Behavior*, Vol.26, No.2, 2010, 254-263.

Lee, H.Y., H.Y., Kim, J.H. Oh, and Y. Bae, "Comparison between SNS and Online Communities in Social Relationship Formation Mechanism", *KISDI Research Report*, 2012.

(이호영, 김희연, 오주현, 배영, "SNS와 온라인 커뮤니티의 사회관계 형성 메커니즘 비교", *정보통신정책연구원*, 2012.)

Lee, K.Y., "The Study of Factors in Affecting the Users' Addictive Behavior in Using the Smart Phone Applications", *Korean Business Education Review*, Vol.27, No.5, 2012, 183-208.

(이국용, "스마트폰 어플리케이션 이용중독에 영향을 미치는 요인", *경영교육연구*, 제27권, 제5호, 2012, 183-208.)

Lee, S.Y., J.G. Park, H.J. Lee, J.S. Oh, and J.W. Lee, "Hedonic or Utilitarian : Why People Keep Using Social Network Services", *Journal of Information Technology Services*, Vol.14, No.2, 2015, 355-373.

Limayem, M., S.G. Hirt, and C.M.K. Cheung, "How Habit Limits the Predictive Power of Intention : The Case of Information Systems Continuance", *MIS Quarterly*, Vol.31, No.4, 2007, 705-737.

Lim, M.S., "Social Network Induced Stress on Coping Behaviors of Consumers", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol.20, No.4, 2013, 111-136.

(임명서, "소셜 네트워크 스트레스가 소비자의 대

처행동에 미치는 영향", *인적자원관리연구*, 제20권, 제4호, 2013, 111-136.)

Maier, C., S. Laumer, A. Eckhardt, and T. Weitzel, "Giving Too Much Social Support : Social Overload on Social Networking Sites", *European Journal of Information Systems*, Published Online, 2014, 1-18.

Min, J.Y. and B.S. Kim, "A Study on Continued Intention of Social Network Services by Applying Privacy Calculus Model : Facebook and KakaoTalk Cases", *Information Systems Review*, Vol.15, No.1, 2013, 105-122.

(민진영, 김병수, "프라이버시 계산 모형을 적용한 SNS 지속 사용 의도에 대한 연구 : 페이스북과 카카오톡 사례 중심으로", *한국경영정보학회*, 제15권, 제1호, 2013, 105-122.)

MK Business News, http://www.ittoday.co.kr/news/articleView.html?idxno = 43617, 2014.

Mun, C.B., S. Sura, and J.C. Ah, "A Study on the Factors Influencing Cyberbullying Behaviors among SNS Users", *Journal of Information Technology Services*, Vol.14, No.1, 2015, 175-194.

(문창배, 수아이니수라, 안종창, "SNS 사용자의 사이버불링 행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", *한국IT서비스학회지*, 제14권, 제1호, 2015, 175-194.)

Nunnally, N.C., *Psychometric theory*, NY : McGraw-Hill, 1978.

Oh, H.J., E. Ozkaya, and R. LaRose, "How Does Online Social Networking Enhance Life Satisfaction? The Relationships among Online Supportive Interaction, Affect, Perceived Social Support, Sense of Community, and Life Satisfaction", *Computers in Human Behavior*, Vol.30, 2014, 69-78.

Oh, S.T. and S.C. Park, "Pros and Cons on SNS Usage for Utilizing Individuals' Task", *Journal of Culture Industry*, 2014, Vol.14, No.3, 37-48.

(오성탁, 박상철, "SNS 업무활용 문화의 순기능과 역기능에 관한 연구", *문화산업연구*, 제14권, 제3호, 2014, 37-48.)

Park, J.J., S.W. Hwang, and H.W. Park, "Negative Effect of Facebook Communication", *Journal of Social Science*, Vol.39, No.2, 2013, 93-109.

(박재진, 황성욱, 박홍원, "페이스북 커뮤니케이션에서 나타나는 부정적 영향", *사회과학연구*, 제39권, 제2호, 2013, 93-109.)

Park, K.J., I. Yu, and Y.H. Lee, "A Study on the Negative Emotion of Using Social Networking Services and Its Discontinuance Intention", *The Knowledge Management Society of Korea*, Vol.15, No.2, 2014a, 89-106.

(박경자, 유일, 이윤희, "소셜 네트워크 서비스(SNS) 사용의 부정적 감정과 사용중단의도에 관한 연구", *지식경영연구*, 제15권, 제2호, 2014, 89-106.)

Park, S.H., H.Y. Cho, and H.C. Yang, "Effects of SNS Users' Perceived Interactivity on Using Reluctant Intention Using Modified Prototype/Willingness Model", *International Commerce and Information Review*, Vol.16, No.3, 2014b, 3-23.

(박수홍, 조희영, 양회창, "수정된 원형/행동경향 모형을 통한 SNS 이용자들의 상호작용성이 이용저하에 미치는 영향", *통상정보연구*, 제16권, 제3호, 2014, 3-23.)

Ragu-Nathan, T.S., M. Tarafdar, and B.S. Ragu-Nathan, "The Consequences of Technostress for End Users in Organizations : Conceptual Development and Empirical Validation", *Information Systems Research,* Vol.19, No.4, 2008, 417-433.

Ravindran, T., A.C.Y. Kuan, and D.G.H. Lian, "Antecedents and Effects of Social Network

Fatigue", *Journal of the Association for Information Science and Technology*, Published Online, 2014, 1-15.

Russell, D., L.A. Peplau, and C.E. Cutrona, "The Revised UCLA Loneliness Scale : Concurrent and Discriminant Validity Evidence", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.39, No.3, 1980, 472-480.

Shin, T.S. and W.S. Cho, "The Effect of Characteristics and Perceived Privacy Risk of Mobile Location-Based SNS on Intention to Use SoLoMo Applications", *Journal of Information Technology Services*, Vol.13, No.4, 2014, 205-230.

(신택수, 조원상, "모바일 위치기반 SNS의 특성과 지각된 프라이버시 위험이 SoLoMo 어플리케이션의 이용의도에 미치는 영향", *한국IT서비스학회지*, 제13권, 제4호, 2014, 205-230.)

Song, H., A. Zmyslinski-Seelig, J. Kim, A. Drent, A. Victor, K. Omori, and M. Allen, "Does Facebook Make You Lonely? : A Meta Analysis", *Computers in Human Behavior*, Vol.36, 2014, 446-452.

Stankovic, M., A. Passant, and P. Laublet, "Directing Status messages to Their Audience in Online Communities", *Coordination, Organizations, Institutions and Norms in Agent Systems V Lecture Notes in Computer Science*, Vol.6069, 2010, 195-210.

Special, W.P. and K.T. Li-Barber, "Self-Disclosure and Student Satisfaction with Facebook", *Computers in Human Behavior*, Vol.28, No.2, 2012, 624-630.

Tarafdar, M., T. Qiang, and T.S. Ragu-Nathan, "Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance", *Journal of Management Information Systems*, Vol.27, No.3, 2010, 303-334.

Turel, O., A. Serenko, and N. Bontis, "Family and Work-Related Consequences of Addiction to Organizational Pervasive Technologies", *Information and Management,* Vol.48, No.2, 2011, 88-95.

Venkatesh, V. and F.D. Davis, "A Theoretical Extenstion of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies", *Management Science*, Vol.45, No.2, 2000, 186-204.

Wohn, D.Y. and R. LaRose, "Effects of Loneliness and Differential Usage of Facebook on College Adjustment of First-Year Students", *Computers and Education*, Vol.76, 2014, 158-167.

Xu, C., S. Ryan, V. Prybutok, and C. Wen, "It is Not for Fun : An Examination of Social Network Site Usage", *Information and Management*, Vol.49, No.5, 2012, 210-217.

Zhou, T. and H. Li, "Understanding Mobile SNS Continuance Usage in China from the Perspectives of Social Influence and Privacy Concern", *Computers in Human Behavior*, Vol.37, 2014, 283-289.

◈ About the Authors ◈

Sanghyun Kim (ksh@knu.ac.kr)

Sanghyun Kim is an Associate Professor at School of Business. Administration, Kyungpook National University. He received B.A and MBA from Washington State Univ. and Ph.D from The University of Mississippi. His research interests include Web 2.0, information security management, cloud computing, and smart technology. His published articles appear in Information and Management, Information Systems Frontiers, International Journal of Information Management, The DATABASE for Advances in Information Systems, Communications of the ACM, Information Technology and Management, among others.

Hyunsun Park (sunny09@knu.ac.kr)

Hyunsun Park is a postdoctoral fellow at School of Business Administration, Kyungpook National University. She received Ph.D from Kyungpook National University in the field of Management Information Systems. Her research interests include Web 2.0, cloud computing, mobile technology and information security. She has published many researches in domestic journals.