

페이스북 이용자의 Techno-stress와 Coping에 관한 연구

A Study on Techno-stress and Coping of Facebook' Users

이 새 봄, 문 재 영*, 곽 준 식*
경희대학교, 동서대학교*

Lee sae-bom, Moon jae-young*, Kwak jun-sik*
Kyunghee Univ., Dongseo Univ.*

요약

최근 Social Network Service를 통해 사회적 네트워크를 구축하는 등의 많은 혜택으로 인해 SNS 이용자 수가 증가하였지만, 개인 정보유출, 게시물에 과부하 등과 같은 역기능으로 SNS 이용에 피로감을 느끼고 있는 실정이다. 따라서 본 연구에서는 페이스북 이용자들을 대상으로 SNS에 따른 테크노스트레스 유발요인과 테크노스트레스에 따른 대응방식(Coping)에 대해 연구하고자 한다.

I. 서론

인터넷 이용자의 절반 이상(67.1%)가 최근 1년 이내 SNS를 이용한 'SNS이용자'로 대중화 되었다. 이는 스마트폰의 가입자의 증가로 인해 폭발적인 성장이 가능하게 되었다. 특히 그 중에서도 페이스북이 전 세계적으로 두드러지게 성장한 SNS이다.

우리는 SNS의 등장으로 기존 인맥 유지와 새로운 사회네트워크를 구축할 수 있게 되었다. 세계 각국의 사람들을 쉽게 접할 수 있게 되었으며, 자신을 PR하고, 새로운 정보를 SNS를 통해 공유할 수 있게 되었다. 커뮤니케이션과 인적 네트워킹 수단과 함께 소셜미디어 매체로 사용되어온 SNS의 이점에도 불구하고 개인정보 유출, 사생활 노출, 피로감 등으로 인해 SNS 이용으로 스트레스가 증가하고 있는 실정이다.

SNS를 이용자 중 직장인은 56.7%, 대학생은 63.1% 정도가 SNS 사용 중 스트레스를 받고 있다고 대답하였다 [1]. 그래서일까 SNS 이용률이 2012년(67.1%)에서 2013년(55.1%)로 감소하였으며[2], 페이스북 방문자 수도 급격히 감소하고 있다. 테크노스트레스로 인해 SNS와 헤어지는 사람들이 발생하고 있는 것이다.

SNS로 인한 부수적 결과들은 SNS 피로감(SNS fatigue) 또는 부담감을 불러일으키고 있으며, 이러한 피로감과 부담감으로 인해 스트레스가 발생하고 있다. 정보통신기술로 인한 스트레스를 테크노스트레스(Techno-stress)라고 한다. SNS도 정보통신기술을 발달의 산물로 SNS로 인해 발생하는 스트레스 또한 테크노스트레스로 분류할 수 있다.

본 연구에서는 페이스북 이용자들을 대상으로 테크노스트레스 유발요인 (Techno-stress creator)과 테크노스트레스(Techno-stress)에 따른 대응방식(Coping)에 대해 연구하고자 한다.

II. 이론적 배경 : Techno-stress

테크노스트레스는 스트레스의 한 종류로 미국 심리학자 Graig Brod가 처음으로 언급하였다[3]. 이 용어를 언급했던 시기는 정보통신기술이 발달하던 초창기로 사무자동화가 도입되던 시절에 메커니즘을 따라가지 못해 생기는 심적 상태를 뜻하는 용어로 사용하였다.

스트레스는 개인-환경 적합 모델(Person-Environment Model)를 기반으로 개인과 개인을 둘러싸고 있는 환경 간의 불균형 발생으로 발생한다고 보고 있다. 따라서 환경에서 발생하는 요구사항이 자신이 보유한 역량을 초과할 경우 개인은 자신을 위협한다고 생각하여 스트레스를 느끼게 된다. 본 연구에서는 페이스북 내 이용환경이 개인과 적합하지 않아 이용자들이 테크노스트레스를 느낀다고 보았다.

일반적으로 스트레스는 유발요인부터 개인의 심리적 반응까지의 전체적인 과정을 일컫는데, 여러 학자들이 테크노스트레스를 유발요인과 함께 연구하였다[4, 5]. 테크노스트레스 유발요인은 여러 연구자들이 다르게 측정하였지만 대부분 기술-침입, 기술과부하, 기술 복잡성, 기술-불안정, 기술-불확실성의 5가지 유발요인을 기본으로 하여 연구하였다[6].

기존의 테크노스트레스 연구들은 조직 내에서 새로운 기술 도입으로 인한 업무관련 스트레스에 대해 측정하였다 [5, 6]. 그러나 본 연구에서는 페이스북 이용자들을 대상으로 상호작용의 과부하, 프라이머시 침해, 라이프 침해, 사용 강박이라는 4가지 요인을 제시하고 가장 영향력이 높은 테크노스트레스 유발요인은 무엇인지 알아보려 하였다.

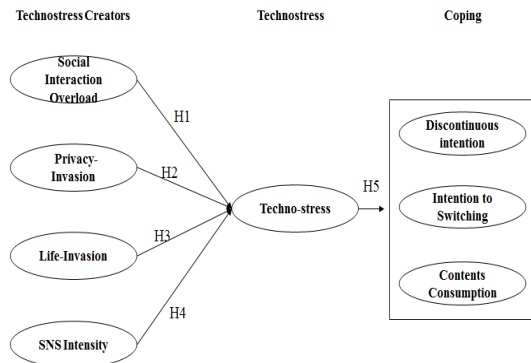
테크노스트레스에 관한 연구는 대응방식(Coping)이란 개념과 같이 연구되기도 하였는데 스트레스를 극복하기 위하여 사람들은 다양한 행동을 취하는데 이러한 의도적

행동들을 대응방식(Coping)이라 부른다. 즉, 대응방식은 스트레스를 극복하는 의식적인 방법이라고 할 수 있다.

대응방식으로 본 연구는 지속사용하지 않는 의도(Discontinuous Intention), 전환의도(Intention to Switching), 콘텐츠 소비 의도(Contents Consumption)로 3가지 변수를 설정하였다. 모두 '이용자의 실제 행위'에 대한 측정이 아니라 '이용자의 의도' 측면에서 측정하였다.

이에 따라, 본 연구는 페이스북을 현재 이용하고 있는 이용자와 이용했었던 사람들을 대상으로 가장 영향력이 큰 테크노스트레스 유발요인이 무엇이며, 테크노스트레스를 느꼈을 때 스트레스를 극복하기 위해 대응하는 방식에 대해 연구하고자 한다. 그래서 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

III. 연구모형 및 방법



▶▶ 그림 1. 연구모형

본 연구모형은 4가지 테크노스트레스 유발요인(Techno-stress Creators)이 테크노스트레스(Technostress)에 영향을 미치고, 테크노스트레스에 의해 어떠한 대응방식(Coping)을 설정하는지 확인하고자 하였다.

각 변수들의 설문문항은 기존 문헌연구를 통해 설정하였다. 자료수집은 국내 페이스북 이용자를 대상으로 웹사이트를 이용한 온라인 설문조사를 실시하였으며, 7점 Likert 척도를 사용하였다. SPSS 18.0을 이용한 빈도분석과 Amos 18.0을 이용한 구조방정식 모형(SEM)을 통해 연구모형을 분석하였다.

IV. 결과

본 연구모형의 인구통계학적 분석 결과 남자(49%), 여자(51%)로 비슷하였으며, 20대(31.3%), 30대(33.3%), 40대(35.3%)로 나타났다. 직업으로는 회사원(자영업)이(61%)로 가장 많았으며, 학력으로는 대학교 졸업자가 70%로 가장 많았다.

신뢰성 검증 및 타당성 검증 결과 표준요인부하량(FL) 0.7 이상, 개념 신뢰도(CR) 0.7이상, 그리고 표준분산추출(AVE)이 0.5이상이므로 기준을 모두 만족하는 것으로 나타났다.

표 4. 확인적 요인분석 결과

Variables	Item	FL	CR	AVE
Social Interaction Overload	SO1	0.836	0.722	0.565
	SO2	0.794		
Privacy invasion	IP1	0.878	0.875	0.700
	IP2	0.935		
	IP3	0.839		
Life Invasion	LI1	0.75	0.766	0.525
	LI2	0.921		
	LI3	0.737		
SNS Intensity	SI1	0.722	0.777	0.540
	SI2	0.897		
	SI3	0.897		
Technostress	Tech1	0.737	0.750	0.501
	Tech2	0.887		
	Tech3	0.854		
Discontinuous Intention	DIU1	0.862	0.911	0.719
	DIU2	0.897		
	DIU3	0.884		
	DIU4	0.869		
Intention to Switching	ITS1	0.854	0.896	0.592
	ITS2	0.914		
	ITS3	0.913		
	ITS4	0.904		
	ITS5	0.755		
Contents consumption	CC1	0.65	0.705	0.55
	CC2	0.99		

연구결과, 테크노스트레스 유발요인 중 라이프침해와 SNS 사용강도가 테크노스트레스에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 테크노스트레스가 높을수록 다른 SNS를 이용하겠다는 전환의도가 높은 것으로 나타났다.

본 연구는 페이스북 이용자들을 대상으로 테크노스트레스를 SNS 상황에 맞게 재정립하였다는 점에서 의의가 있으며, 정보통신기술의 혜택 및 이점이 아닌 역기능에 초점을 맞추어 접근하였다는 점과 실증적으로 검증하였다는 점에서 의의가 있다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 프레시안, "SNS, 창살 없는 감옥?", (2014.05.14.)
- [2] 한국인터넷진흥원, 인터넷이용실태조사 보고서, 2013
- [3] Ayyagari R., Grover V., and Purvis R., "Technostress: Technological Antecedents and Implications", MIS Quarterly, Vol. 35, No. 4, pp.831-858. 2011
- [4] Brod, C., Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution, Addison-Wesley, Reading, MA., 1984
- [5] Wang, K. Tu, Q. & Shu, Q., "Technostress under Different Organizational Environments: An Empirical Investigation", Computers in Human Behavior, Vol.24, pp.3002-3013, 2008