

Social Network Service 수용 후 사용회피에 관한 연구* : 페이스북 사용자를 중심으로

박 경 자**

< 목 차 >

- | | |
|-------------------|--------------------|
| I. 연구의 필요성 및 목적 | IV. 연구설계 및 실증 |
| II. 이론적 배경 | 4.1 자료수집 및 표본의 특성 |
| 2.1 인지부조화이론과 태도변화 | 4.2 측정모형 검정 |
| 2.2 정보기술과 사용자의 능력 | 4.3 구조모형 검정 |
| 2.3 SNS사용의 부정적 요인 | 4.4 추가분석, 집단별 경로분석 |
| III. 연구모형과 연구가설 | V. 연구결과 및 시사점 |
| 3.1 연구모형 | 참고문헌 |
| 3.2 연구가설 | <Abstract> |

I. 서론

Social Network Service(SNS)는 스마트폰과 만나 이동성, 즉시성, 현장성 등의 새로운 강점들을 가지게 되면서 연결과 소통의 대명사로 주목을 받고 있는 대표적인 컨버전스 미디어서비스이다(손상영 외, 2011). SNS는 물리적인 거리와 시간의 격차를 넘어 자유로운 연결과 무한한 소통을 가능하게 해주었으며, 기술발달에 따라 더 많은 기능 및 다양한 기술들과의 융복합이 진행되고 있다. 최근에는 온라인 커뮤니

케이션으로부터 광고, 미디어, 쇼핑, 비즈니스 등 다양한 영역의 컨버전스 플랫폼으로 작용하고 있다. 이와 같이 SNS가 진화된 배경에는 정보통신기술의 발달과 대중적인 사용이 있었기 때문이다.

하지만 SNS사용은 긍정적인 결과뿐만 아니라 적지 않은 거부감을 동반하면서 SNS사용에 대해 갈등하고 회피하는 현상을 초래하고 있다. SNS를 통해 맺어진 인맥을 끊어주거나 특정한 물과의 연결을 차단해주는 사이트, 위치기반의 서비스를 통해 상대의 이동경로를 파악해 특정

* 이 논문은 2014년 정부재원(교육부)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음.
(NRF-2014S1A5B5A02016719)

** 박경자, 순천대학교 중소기업경영연구소 연구교수, 단독저자, kjpark@sunchon.ac.kr

인을 피할 수 있게 해주는 서비스, 본인이 쓴 글을 삭제해주는 애플리케이션 등 SNS사용으로 발생한 문제를 해결해주는 서비스들이 속속 등장하고 있어 그 심각성을 짐작할 수 있다.

이와 관련하여 피로감(Fatigue)이나 테크노스트레스(Technostress) 등의 개념을 중심으로 SNS사용의 부정적인 측면을 다루는 연구들이 진행되었다(e.g., 김명수·이동주, 2012; 이호영 외, 2012; 박재진 외, 2013; 이현자·정동훈, 2013; 박경자 외, 2014; 박경자·박승봉, 2014). 하지만 이러한 연구들은 비교적 최근에 이루어지고 있어 절대적인 양이 매우 부족한 상황이며 구체적인 원인이나 결과를 충분히 설명하는 데 어려움이 있다. 특히 초기의 활발한 사용과 다르게 사용량을 줄이거나 SNS사용자체에 대해 고민하고 회피하게 되는 현상을 다루고 있는 연구는 찾아보기 어렵다. 알려진 바와 같이 기술사용량의 저하와 사용에 대한 갈등은 부정적인 결과로 이어질 가능성이 높다. 따라서 SNS사용의 부정적인 면모를 조명하는 다양한 관점의 연구들이 진행될 필요가 있다.

한편, 기술사용행동을 이해하기 위한 연구들에서는 사회적 영향(Social Influence)의 중요성을 강조해 왔다. 합리적행동이론(Ajzen and Fishbein, 1980), 계획된행동이론(Ajzen, 1991)에서는 주관적 규범을, 기술수용모델(Davis, 1989)에서는 이미지와 사회적 규범을, 그리고 Venkatesh et al.(2003)의 통합기술수용모델(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)에서는 사회적 영향으로 그 유효성을 검증해 왔다. 하지만 사회적 영향은 주관적 규범, 이미지와 같은 ‘사람간의 요인’ 뿐만 아니라 사람을 거치지 않고 매체에 의해 전달되

는 ‘외부적인 요인’도 포함하는 개념이다(Bhattacharjee, 2000). 혁신확산이론에서도 대인채널뿐만 아니라 매스미디어 채널을 이용한 커뮤니케이션이 혁신의 확산과정을 이해하는데 상당한 설명력을 가지고 있다고 하였다(Rogers, 2003). 그럼에도 불구하고 지금까지의 정보시스템 연구들에서는 주로 사람간의 영향에 초점을 맞춰 그 영향력을 실증해 온 반면, 매스미디어와 같은 외부적인 요인에 대해서는 간과해 온 경향이 있다.

특히 SNS의 경우, 사용상의 문제점들이 표면화되면서 TV, 라디오, 신문 등 매스미디어에서도 비중 있게 다뤄지고 있다. 일반적으로 대중매체를 통해 보도되는 내용들은 사람들로 하여금 낮은 심리적 방어 기제를 갖게 하는 특성이 있으며(홍중필, 2006), 신뢰성이 높아 개인의 태도 및 행동의 변화를 가져오는 효과가 있다(김재휘·부수현, 2007). 따라서 SNS사용갈등 및 회피현상을 이해하는 데 대중매체의 영향을 살펴보는 것은 새로운 함의를 제공할 수 있다.

이러한 견해로 본 연구에서는 SNS 사용에 대한 갈등과 사용회피 현상을 설명하기 위하여 다음과 같은 점을 견지하고자 한다. 첫째, 초기의 활발한 사용과 다르게 SNS사용에 대해 갈등하고 회피하게 되는 태도변화를 설명할 수 있는 이론적 틀을 구축한다. 둘째, 선행연구결과를 토대로 SNS사용갈등을 야기하는 요인을 도출하여 그 영향관계를 실증한다. 셋째, 정보기술 사용에 있어서 심리적 갈등은 개인과 환경 간의 상호작용으로 발생한 문제를 해결할 능력이 없을 때 생기는 것이므로(Green, 1976), SNS를 사용하는 개인의 능력에 따라 갈등의 차이가 있는지 규명하는 것이다.

이러한 접근은 SNS사용상의 문제를 좀 더 명확하게 설명하고 사용회피에 이르는 과정을 이해하는 데 일조할 것으로 보인다. 또한 가속화되고 있는 컨버전스 미디어서비스에 관한 전략수립에 기초자료를 제공할 수 있다.

II. 이론적 배경

2. 1 인지부조화이론과 태도변화

태도(Attitude)란 어떤 대상에 대해 일관적으로 호의적·비호의적으로 반응하려는 경향(Ajzen and Fishbein, 1980)으로 소비자행동 분야에서 고전적으로 다뤄진 주제이다. 이처럼 특정 대상에 대해 일관성(Consistency)을 유지하려는 욕구를 가정하고 있는 대표적인 이론 중 하나가 Festinger(1957)의 인지부조화이론(Cognitive Dissonance Theory)이다.

인지부조화란 모순되는 인지요소를 가질 때 나타나는 인지적 불균형상태를 의미하는 것으로, 인지부조화이론에서는 특정 대상에 대한 인지요소들 간의 관계를 서로 일치하는 조화로운 관계, 서로 무관한 무관계, 그리고 하나의 인지가 다른 인지와 불일치하는 부조화관계로 분류하고 있다.

특히 부조화관계는 동일한 대상에 대한 인지요소들이 서로 조화되지 않는다고 지각할 때 생기는 심리적 갈등상태로, 대상에 대한 자신의 태도나 행동을 바꾸는 동기적인 역할을 한다. 즉, 부조화는 심리적으로 매우 불유쾌한 긴장을 발생하고 불편한 것이기 때문에 이를 감소시키기 위하여 양립할 수 없는 지각의 한쪽을 수정

하는 노력을 하게끔 한다는 것이다. 예를 들어 부조화를 증가시킬 만한 상황이나 정보를 기피하거나 관련 정보의 출처를 무시, 과소평가함으로써 문제의 존재를 부인하기도 하며, 자신의 이해나 해석을 수정하여 재구성하거나 불일치를 수용할 수 없도록 합리화를 시켜 정당화시키기도 한다.

이와 같은 부조화는 선행조건에 관계없이 의사결정이전 혹은 어떤 의사결정이 이루어진 후에도 나타난다. 의사결정이전에는 부조화가 유발되지 않도록 하기 위하여 자신의 태도나 행동을 조정하는 것이며, 의사결정이 이루어진 다음에도 자신의 결정을 지지하기 위하여 대상에 대한 태도를 바꿀 수 있다.

이상 살펴본 바와 같이 인지부조화이론은 인지요소들 간의 관계를 통해 태도와 행동의 연계를 설명하고 있는 이론이다. 즉, 태도변화를 설명하는 데 유용한 이론으로, SNS수용 후 사용회피와 같은 태도변화를 이해하는데 유익할 것으로 판단되어 이를 적용하고자 한다.

2.2 정보기술과 사용자의 능력

정보기술 사용자의 능력에 따라 그 결과나 평가가 달라질 수 있음은 사회인지이론에 바탕을 둔 자기효능감이론(Bandura, 1977)으로 설명할 수 있다. 자기효능감은 개인의 행위, 환경, 인지적 요인들의 상호관련성을 제안하고 있는 사회인지이론의 핵심으로, 개인의 인지적 신념과 행위변화 간의 관계를 설명하고 있다. 자기효능감이 높은 사람은 실패의 원인을 여러 상황적 요인과 노력부족 등으로 생각하는 경향이 있으며, 자기효능감이 낮은 사람은 수행요구나

환경적 요구에 집중하지 않으며 높은 불안과 스트레스를 경험한다(Bandura, 1982). 정보기술수용 격차에 관한 백상용(2007)의 연구에서도 자기효능감이 정보기술 수용의 차이를 설명하는 요인으로 제시되고 있다. 즉, 자기효능감이 낮은 사람은 어려움에 직면했을 때 자신의 능력을 믿지 못하고 결함에 집착하여 쉽게 포기하게 된다는 것으로, 자기효능감에서의 능력은 다양한 분야에서 상당한 잠재적 설명력을 가지고 있다(Bandura, 1977, 1982).

테크노스트레스(Technostress)에 관한 연구에서도 정보기술사용과 사용자능력의 연관성을 찾을 수 있다. 테크노스트레스 관련 연구에서는 개인-환경적합이론(Person-Environment Theory)을 가장 광범위하게 사용하고 있다(Cooper et al., 2001). 개인-환경적합이론은 개인과 환경 간의 평형관계가 존재한다는 전제를 하고 있으며 이러한 평형관계가 깨졌을 때 개인이 압박감을 느낀다는 것으로 단순하지만 강력한 논리를 보이고 있다(Cooper et al., 2001; Tarafdar et al., 2007). Cooper et al.(2001)은 개인과 환경사이에서 발생하는 불균형이 부담(Strain)을 초래할 수 있으며, 불균형은 환경에 의한 요구와 요구를 다루는 개인의 능력 사이에서 발생한다고 하였다. Tarafdar et al.(2007), Ayyagari(2012), 광규태 외(2012), 박경자·박승봉(2014) 등의 연구에서는 개인-환경적합이론을 토대로 테크노스트레스를 설명하고 있다.

이상 살펴본 바와 같이 정보기술사용과 사용자의 능력은 매우 밀접한 관계로, 사용자의 능력에 따라 대상에 대한 평가나 행동이 달라질 수 있음을 알 수 있다. 특히 SNS와 같이 진화된 컨버전스 속성을 지닌 디지털환경에서는 정보

기술을 사용하는 일차적인 능력뿐만 아니라 비판적으로 정보를 고르고 자신에게 맞게 환경을 통제할 수 있는 능력이 필수적이다(Mishra et al., 2001). 가령, 사용자가 보다 종합적인 능력을 가지고 있다면 SNS사용에 있어서 부적절한 요소를 통제할 것이며, 능력을 초과하는 경우라면 갈등이 야기될 것으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 사용자의 리터러시를 조절변인으로 구성하여 리터러시에 따른 사용갈등의 차이를 살펴보고자 한다.

2.3 SNS사용의 부정적 요인

SNS사용과 관련하여 부정적인 측면을 조명하고 있는 선행연구들을 살펴보면, 김명수·이동주(2012), 이호영 외(2012)의 연구에서는 SNS사용의 대표적인 문제점으로 피로감을 제시하고 있다. 이들은 복잡해지는 디지털 기기나 서비스 이용에 어려움을 느끼거나 온라인 정보 및 사회적 네트워크 관리에 느끼게 되는 물리적, 신체적 부담으로 피로감을 정의하고 있다. 예를 들어 끊임없이 정보와 일상을 업데이트해야 하고 친구 글에 반응해야 하는 등 SNS관리에 상당한 시간과 노력이 투자되어야 한다는 것이다. 이러한 관리 부담이 피로감을 가져오고, 피로감은 SNS이용에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다(김명수·이동주, 2012).

이와 유사한 개념인 테크노스트레스이론을 기반으로 접근한 연구들도 찾아볼 수 있다. 테크노스트레스는 기술과 스트레스의 합성어로, 정보기술이용으로 발생하는 물리적 혹은 심리적 소진을 의미한다(Brod, 1984). 광규태 외

(2012)는 모바일 SNS이용의 기술사회적 환경 요인이 스트레스 인지와 SNS이용의도 저하에 미치는 영향을 실증하였으며, 박경자·박승봉(2014)은 테크노스트레스이론을 기반으로 정보 과부하, 사생활침해, 사용불안, 사용복잡성, 빠른 기술변화가 SNS스트레스를 매개하여 사용 중단의도로 이어질 수 있음을 보여주었다.

심리적인 측면에서 SNS사용의 문제점을 실증하고 있는 연구들에서는 SNS사용으로 발생될 수 있는 불안감이나 불확실성을 제시하고 있다. 박재진 외(2013)는 시간을 줄이지 못하고 계속 이용하게 되는 중독, 오프라인 사회성의 결여, 상대적 박탈감, 소외감, 원하지 않는 사람들이 자신의 글을 보는데 대한 거부감 등의 심리적 문제요인을 보고하고 있다. 박경자 외(2014)는 프라이버시 염려, 원하지 않는 연결의 부담, 상대적 박탈감, 소외감, 평판에 대한 걱정, 가벼운 관계에 대한 회의와 같은 부정적인 감정요인이 SNS 사용에 대한 심리적 갈등을

발생시키는 것을 확인하였다.

이상의 선행연구들을 요약해보면 피로감, 스트레스, 부작용 등 다양하게 표현되고 있으나 <표 1>과 같이 3개의 하위차원에서 공통된 의견을 보이고 있다. 첫째, SNS사용의 복잡성에 관한 것으로, SNS사용이 쉽지 않아 학습이 요구되며 변화하는 기술속도가 빨라 사용하는 데 어려움을 겪는다는 것이다. 둘째, 댓글에 대한 응답 압박 등 수많은 정보가 밀려들고 확장된 인맥관리의 부담을 느낀다는 것이다. 셋째, 심리적인 문제로, SNS사용으로 나타날 수 있는 불확실한 결과에 대해 불안감을 느끼고 있다는 것이다.

따라서 본 연구에서는 SNS사용의 복잡성, SNS사용으로 인한 소셜과부하, SNS사용으로 나타날 수 있는 불확실한 결과에 대한 불안감을 SNS사용갈등의 주요 영향요인으로 구성하여 이들의 영향관계를 파악하고자 한다.

<표 1> SNS사용의 부정적 요인에(스트레스, 피로감 등)관한 선행연구

관련 연구	복잡성			과부하			심리적인 불안			
	기능 학습	사용 복잡	빠른 변화	정보 과잉	댓글 압박	인맥 관리 부담	정보 유출	평판 걱정	원치 않는 연결	이외
황성욱·박재진(2011)									●	●
김선정·김태용(2012)								●	●	●
곽규태 외(2012)	●		●			●				
김명수·이동주(2012)	●			●	●	●	●			
김경달 외(2013)	●			●						
이현자·정동훈(2013)					●					●
박재진 외(2013)										●
박경자 외(2014)							●	●	●	●
박경자·박승봉(2014)		●	●	●					●	

Ⅲ. 연구모형과 연구가설

3.1 연구모형

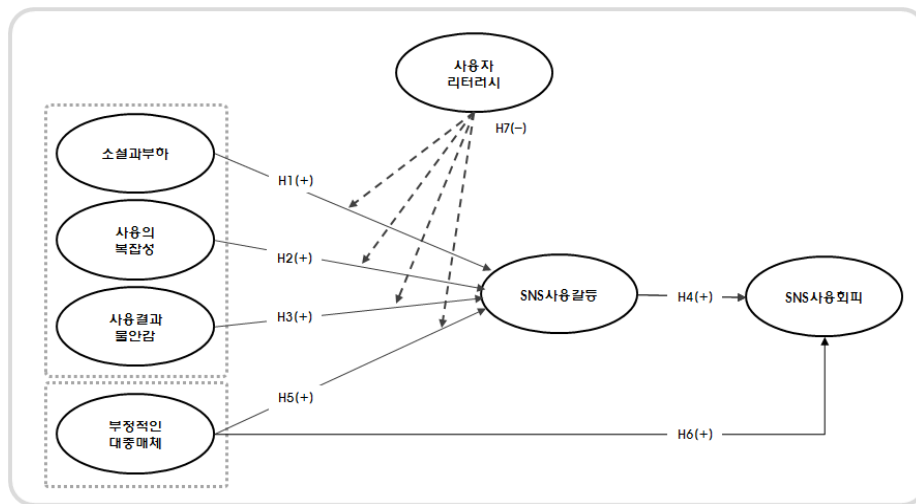
본 연구에서는 SNS수용 후 초기의 활발한 사용과 달리 사용에 대해 갈등하고 회피하게 되는 과정적 변화를 설명하는 데 주된 목적이 있다. 이를 위해 심리적 균형과 태도변화의 이론적인 분석틀을 제공하는 인지부조화이론(Festinger, 1957)과 개인-환경적합이론(Cooper et al., 2001)을 토대로 <그림 1>과 같은 연구모형을 제시하였다. 앞서 <표 1>에 제시한 바와 같이 선행연구고찰을 통해 ‘소셜과부하’, ‘사용의 복잡성’, ‘사용결과에 대한 불안감’이 SNS 사용갈등을 야기할 것으로 보았다.

더불어 SNS에 대한 사회전반의 관심과 우려가 높다는 점에서 매스미디어 채널을 통한 커뮤니케이션 효과를 살피고자 하였다. 매스미디어를 통한 커뮤니케이션 효과는 대인채널과 함

께 혁신확산 및 저항 과정을 이해하는 데 상당한 설명력을 가지고 있다(Rogers, 2003). 특히 본 연구에서는 대중매체를 통해 전달되는 SNS 관련 부정적인 메시지가 사용자의 갈등과 회피의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 ‘부정적인 매체영향’요인을 구성하였다. 또한 기술사용의 부정적인 요소들에 대한 인식이나 평가는 이를 사용하는 개인의 능력과 밀접한 관계에 있으므로, ‘사용자 리터러시’를 조절변수로 구성하여 그 차이를 검증하고자 하였다.

3.2 연구가설

과부하(Overload)란 개인이 업무나 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 어떤 일을 급하게 실행하게 만들어 주의를 기울이지 못하게끔 강요당하는 상황을 말한다(Ayyagari et al., 2012). 이는 양적인 측면과 질적인 측면으로 구분할 수 있다. 양적 과



<그림 1> 연구모형

부하는 너무 많은 일이 할당되거나 할당된 일을 수행할 충분한 시간이 주어지지 않았을 때 생겨나며, 질적 과부하는 수행에 필요한 기술이나 능력을 가지고 있지 않았을 때 발생한다(Tu et al., 2005; 윤혜정 외, 2011). 본 연구에서 소셜과부하(Social Overload)는 ‘SNS사용으로 사회적 관계가 확장됨에 따라 정보처리 및 인맥 관리 등 할 일이 많아지고 빠른 일처리를 강요 받는다고 지각하는 정도’로 정의하였다.

SNS의 경우, 사공간의 제약 없이 언제 어디서나 즉각적인 연결과 소통이 가능하다. 이로 인해 사용자에게 전달되는 정보 및 메시지가 많아지고 댓글이나 반응에 대한 압박을 느끼게 된다. 광규태 외(2012)는 관계기반 정보시스템인 SNS에서는 무엇보다 커뮤니케이션 자체, 혹은 그로 인해 수반되는 불필요한 관계과잉이 심리적 부담이 된다고 하였다. 이호영 외(2012)은 실시간 공유로 인해 그만큼 빠른 응답과 반응이 자연스럽게 요구됨에 따라 사용상의 갈등이 발생된다고 하였다. 이상의 연구결과를 토대로 소셜과부하는 SNS사용에 대한 갈등을 야기 할 것으로 추론되어 다음의 가설을 설정하였다.

가설1: SNS사용의 소셜과부하는 SNS사용갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

복잡성(Complexity)이란 어떠한 제품이나 서비스의 기능을 효과적으로 사용할 때 필요로 하는 지식의 크기를 의미한다(Ragu-Nathan et al., 2008). 본 연구에서는 ‘SNS사용방법의 복잡성, 세부기능 이해의 어려움, 자세한 설명의 필요성과 같은 기능에 대한 이해 및 사용상의 어려움을 지각하는 정도로 정의하였다.

일반적으로 정보기술사용이 용이하면 긍정

적인 태도 및 행동의도를 형성하게 되고(e.g., Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003; Rogers, 2003), 반대로 기술사용이 복잡해질수록 사용자는 기술적 스킬을 갱신해야 하는 부담을 갖게 된다(Ragu-Nathan et al., 2008). SNS의 경우, 고정형 서비스를 제공하기 보다는 참여와 개방이 진행됨에 따라 상당히 유동적인 형태의 서비스를 제공하고 있으며, 다양한 영역의 기능들이 융합되고 복합되면서 복잡성이 더해지고 있다. 이와 관련하여 김명수이동주(2012), 이호영 외(2012), 광규태 외(2012), 박경자·박승봉(2014) 등은 SNS사용의 복잡성과 부정적인 태도 간의 유의한 연관성을 보여주고 있다. 이에 다음의 가설을 설정하였다.

가설2: SNS사용의 복잡성은 SNS사용갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

테크노스트레스에 관한 Tu et al.(2005), Tarafdar et al.(2007)의 연구에서는 기술 때문에 자신의 고용이 위협해 질 수 있다는 지각을 기술불안감(Insecurity)이라고 표현하였다. 이를 SNS환경에 적용한 박경자·박승봉(2014)은 ‘SNS사용으로 인해 예상치 못한 일이나 원치 않는 결과가 발생할 수도 있다는 사용결과에 대한 불안감’으로 정의하고 있으며 본 연구에서도 이들의 정의를 사용하였다.

Parasuraman(2000)는 기술사용에 대한 심리적 불안감은 기술이 적절한 업무수행이나 성과 등 원하는 결과를 가능하게 해 준다는 믿음이 부족한데서 초래된다고 하였다. 이와 관련된 SNS선행연구로, 박경자 외(2014)는 프라이버시 침해에 대한 우려, 평판에 대한 걱정, 원하지 않는 관계와의 연결 가능성 등이 SNS사용에

대한 부정적인 감정의 영향요인으로 확인되고 있다. 손상영 외(2011)는 컨버전스 미디어 서비스인 SNS의 주요 이슈와 향후발전방향에 관한 논의에서 프라이버시 침해라는 문제 발생의 우려를 강조하였다. 박재진 외(2013)는 SNS의 개방적 연결로 인해 원하지 않는 사람들과 교류될 수 있다는 불안감이 심리적 부담을 가중시킨다고 하였다. 이러한 연구결과를 토대로 다음과 같은 가설을 제안하였다.

가설3: SNS사용결과에 대한 불안감은 SNS사용갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

인지부조화이론(Festinger, 1957)을 토대로 본 연구에서는 SNS사용갈등을 ‘SNS를 사용하는 것이 심리적으로 불편하고 갈등되는 정도’로 정의하였다.

Festinger(1957), Freedman(1987)은 부조화가 발생되면 태도나 행동의 일관성이 없어지게 되고 이를 해소하는 동기로 작용한다고 하였다. 관련 연구로, 서문식 외(2008)는 디지털 컨버전스제품 구매 후 소비자의 인지부조화가 제품구매회피로 이어지는 것을 실증하였으며, 박경자 외(2014)는 갈등상태를 의미하는 심리적 부조화가 SNS사용중단에 상당한 영향을 미치는 것을 보고하고 있다. 이러한 연구결과를 보아 SNS사용자가 부조화를 경험하게 되면 갈등으로 인해 불편을 느끼게 되고, 이를 조화 또는 균형적으로 회복하기 위해 SNS사용을 가급적 줄이며 자제할 것으로 예상된다. 물론 적극적으로 문제요소를 제거하거나 사용중단과 같은 행동변화로 갈등을 해소시킬 수도 있으나, SNS의 근본적인 기술속성에서 비롯된 문제요인들을 변화시키기는 현실적으로 어려움이 있다. 또한

연결된 인맥들과의 관계가 있기 때문에 곧바로 사용중단과 같은 행동변화보다는 사용을 줄이고 회피하는 식의 대응을 할 것으로 예상된다(박경자 외, 2014). 이에 다음의 가설을 제안하였다.

가설4: SNS사용갈등은 SNS사용회피에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

사회적 영향은 정보시스템 사용에 있어서 중요하게 고려되는 사람들의 믿음에 대하여 지각하는 있는 정도로 SNS의 표현속성, 그룹속성, 평판속성, 관계속성 등과 일맥상통하는 측면이 있다(윤상훈 외, 2012). 사회적 영향은 크게 사람에게 의한 영향과 사람을 거치지 않고 매체를 통해 전달되는 외부적인 영향으로 나눌 수 있다(Bhattacharjee, 2000). 본 연구에서는 외부적 요인인 대중매체의 영향에 초점을 맞추고 있으며, 부정적인 대중매체영향을 ‘SNS관련 부정적인 내용을 담은 대중매체의 메시지를 인지하고 있는 정도’로 정의하였다.

Rogers(2003)는 혁신의 확산과 저항을 이해하는 데 대인채널뿐만 아니라 매스미디어채널을 이용한 커뮤니케이션이 중요하다고 하였다. Tellefsen and Takada(1999)의 연구에서는 매스미디어채널의 이용차이가 혁신의 패턴을 결정하는 효과가 있음을 발견한 바 있다. 이처럼 대중매체는 보편성, 대중성, 공적 특성(Public Character)을 가지고 있어 낮은 심리적 방어와 높은 수용을 가능케 한다(홍종필, 2006). 따라서 대중매체를 통해 전달되는 콘텐츠는 하나의 맥락적 요소로 작용하여 대상의 이미지와 가치에 전이되고 판단의 단서로 작용될 수 있다는 점에서 중요하다(안은미, 2014).

대중매체를 통해 SNS 피해사례나 부작용에 관한 메시지는 쉽게 접할 수 있다. 예를 들어 ‘신상털기’, ‘마녀사냥’ 등과 같은 신조어가 생길만큼 프라이버시 침해 및 잘못된 정보의 확산으로 큰 피해를 입은 사례들이 보도되고 있으며 사용자들에게 주의를 당부하고 있다. 이외에도 선정성, 사이버폭력, 피로감, 다양한 심리적 문제 등에 대한 담론이 공론화되고 있다 (e.g., EBS다큐프라임, 2012; 한국일보, 2013; CBS노컷뉴스, 2013; YTN, 2014). 이러한 부정적 메시지는 긍정적 메시지에 비해 더 강한 효과를 나타낼 수 있다. 전성률·박현진(2007)은 인상형성이론에 따라 긍정적인 메시지보다는 부정적인 메시지에 가중치를 두고 더욱 집중하게 된다고 하였으며, 김재휘·부수현(2007)은 부정적 메시지를 더욱 진단적으로 받아들이는 부정성효과로 설명하고 있다. 따라서 SNS의 부정적인 면모를 조명하는 대중매체의 메시지에 노출된 사용자들은 SNS사용에 대해 고민하게 되고 보다 신중해질 수 있다. 이에 다음의 가설을 제안하였다.

가설5: 대중매체를 통한 SNS관련 부정적인 메시지는 SNS사용갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설6: 대중매체를 통한 SNS관련 부정적인 메시지는 SNS사용회피에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

리터러시(Literacy)란 신문, 잡지, TV, 라디오, 영화, 컴퓨터 등 미디어가 제시하는 메시지를 이해하고 활용하는 능력을 일컫는 개념으로, 새로운 미디어가 출현할 때마다 확장되어 다양하게 표현되어왔다(박경자 외, 2013). 본 연구에서는 ‘SNS사용 및 활용에 관한 능력에 대한

평가’로 정의하였다.

일반적으로 개인이 행동을 수행하기 위해서는 통제권을 가지고 있어야 한다. 행위통제(Behavioral Control)란 행위수행의 어려움에 대한 개인의 인식으로(Ajzen, 1991) 기술에 대한 접근 및 사용행태가 사용자에게 따라 달라질 수 있음을 의미한다. 가령, 기술사용에 있어 건전한 방식으로 대처할 능력이 없을 경우 신체적, 심리적 소진과 같은 부정적인 결과를 초래하게 된다(Green, 1976; Brod, 1984). 반대로 사용자능력이 균형 있게 배양되어 있다면 부정적인 요소를 방어하며 활발하게 사용할 가능성이 높다. 또한 개인-환경적합이론에서는 개인과 환경과의 평형관계가 깨졌을 때 개인이 압박감을 느낀다고 하였으며(Cooper et al., 2001; Tarafdar et al., 2007), 불균형은 환경에 의한 요구와 요구를 다루는 개인의 능력 사이에서 발생한다고 하였다(Cooper et al., 2001).

이를 실증하고 있는 연구로, 박경자 외(2013)는 유용성과 유희성이 SNS지속사용의도에 미치는 영향관계에 있어서 사용자의 리터러시에 따른 조절효과를 확인한 바 있다. 덧붙여, 서건수(2008)는 정보시스템 수용 관련 연구결과들이 상충되거나 혼재된 이유가 사용자 간에 존재하는 능력의 차이를 고려하지 않았다는 점에서 비롯되었다고 하였다. 이상의 선행연구결과를 토대로, SNS를 사용하는 개인의 리터러시에 따라 소셜과부하, 사용의 복잡성, 결과의 불확실성이 사용갈등에 미치는 영향은 다를 것으로 보고 다음의 가설을 설정하였다.

가설7: SNS문제요인과 갈등간의 관계는 사용자리터러시에 따라 차이가 있을 것이다.

IV. 연구설계 및 실증

4.1 자료수집 및 표본의 특성

SNS는 서비스 유형이나 목적에 따라 다양한 형태가 있으며 각각의 특성을 가지고 있다. 이에 본 연구에서는 연구결과의 유효성을 담보하기 위하여 국내에서 가장 대중적으로 이용되고 있는 ‘페이스북’을 대상으로 하였다.

먼저 SNS 선행연구 및 테크노스트레스연구, 인지부조화이론, 매체효과 등의 문헌고찰을 통해 연구변수를 정의하고 측정항목을 도출하였다.

본 설문에 앞서 인터뷰와 사전조사를 실시하였으며 이를 통해 개선된 측정항목으로 2014년 11월 20일부터 11월 30일까지 광주, 전남, 전북 소재 6개 대학의 페이스북 사용자를 대상으로 설문을 진행하였다. 총 300부를 배부하여 270부를 회수하였으며, 이 중 모든 문항에 성실하게 응답하지 않았다고 판단되는 14부를 제외한 256부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS 20.0과 AMOS 20.0을 이용하여 분석하였으며, 표본의 특성은 <표 2>에, 연구변수의 조작적 정의와 측정항목은 <표 3>과 같다.

<표 2> 응답자의 특성

구분		빈도	비율(%)	구분		빈도	비율(%)	
성별	남성	125	48.8	주된 이용기기	PC/노트북	79	30.86	
	여성	131	51.2		스마트 폰	177	69.14	
	계	256	100		기타	-	-	
연령	20대	77	30.08	이용 목적	계	256	100	
	30대	161	62.89		관계형성, 유지	151	58.98	
	40대	15	5.86		정보공유	49	19.14	
	기타	3	1.17		오락, 재미	52	20.31	
	계	256	100		기타	4	1.56	
직업	대학생(원)생	79	30.86	사용부담 및 스트레스 경험	계	256	100	
	파트 타임 대학 원생	관리/사무직	85		33.20	관리부담	121	51.27
		기술/생산직	37		14.45	사용의 복잡	55	23.31
		전문/연구직	25		9.77	사용의 불안	46	19.49
		판매/서비스	15		5.86	기타	14	5.93
	기타	15	5.86		계	256	100	
계	256	100						

<표 3> 연구변수의 조작적 정의 및 측정항목

연구변수	조작적 정의 및 측정항목	관련연구
소셜 과부하	SNS사용으로 정보처리, 인맥관리 등 할일이 많아지고 빠른 일처리를 강요받는다느 지각	Tarafdar et al. (2007) Ayyagari(2012)
	<ul style="list-style-type: none"> •SNS사용으로 할 일이 현저하게 많아짐 •빠른 시간 안에 응답/처리해줘야 된다고 느낌 •주어지는 양에 비해 처리할 시간이 부족함 	
사용의 복잡성	SNS기능에 대한 이해 및 사용상의 어려움을 지각하는 정도	Ragu-Nathan et al. (2008)
	<ul style="list-style-type: none"> •기능습득과 조작에 많은 시간이 소요됨 •SNS사용 및 기능활용 방법은 복잡함 •사용법을 배우는 데에 시간이 많이 소요됨 	
사용결과에 대한 불안감	SNS사용으로 예상치 못한 일들이 생길 수 있다는 심리적 불안	Tu et al.(2005) 박경자·박승봉 (2014)
	<ul style="list-style-type: none"> •원하지 않던 사람과 연결될 수 있다는 염려 •나의 글이나 사진, 개인정보 등이 잘못 사용될 수 있다는 지각 •SNS사용결과가 불안하고 불확실하다고 느낌 	
부정적인 대중매체	대중매체를 통해 SNS관련 부정적인 메시지를 인지하고 있는 정도	Bhattacharjee (2000) Rogers(2003)
	<ul style="list-style-type: none"> •TV, 라디오, 신문 등에서 SNS 부작용에 대하여 들은 적 있음 •SNS에 대해 부정적으로 평가하는 언론보도에 접한 적 있음 •SNS 문제나 조사결과를 대중매체에서 본 적 있음 	
사용자 리터러시	SNS사용 및 활용에 관한 능력에 대한 평가	박경자 외 (2013)
	<ul style="list-style-type: none"> •어플설치, 환경설정 등 기술적인 접근방법에 대해 잘 알고 있음 •글과 사진 게재, 의견 표출 등 정보생산에 능숙함 •목적에 맞게 다양한 기능을 활용할 수 있음 	
SNS 사용갈등	SNS를 사용하는 것이 심리적으로 불편하고 갈등되는 정도	Festinger (1957) Freedman (1987)
	<ul style="list-style-type: none"> •SNS를 사용한 것이 잘하는 것인지 고민됨 •SNS사용이 심리적으로 불편하게 느껴짐 •사용여부에 대해서 갈등하게 됨 	
SNS 사용회피	사용을 줄이며 가급적 제한하는 약한 의미의 사용중단의도	Rogers (2003)
	<ul style="list-style-type: none"> •가능한 사용을 자제하려고 함 •꼭 필요한 경우를 제외하고 사용하지 않으려고 함 •가급적 사용을 줄이려고 노력함 	

4.2 측정모형 검증

측정모형 검증에 앞서 동일방법편의(Common Method Bias; CMB)에 노출되었을 가능성을

확인하였다. CMB란 측정하려고 하는 변수들의 값이 변수 그 자체의 차이보다는 측정방법론 때문에 나타나는 편향으로, 두 변수간의 상관관계가 실제보다 부풀어져 연구결과가 왜곡

될 수 있다(Podsakoff et al., 2003). 이에 사후 검증방법인 Harman의 single-factor test 기법을 활용하여 테스트하였다. 그 결과, 고유값(Eigen Value)이 1이상인 요인이 7개로 추출되었으며, 그 분산설명력에 있어 첫 번째 요인이 총 변량의 22.84%, 마지막 요인이 5.14%로 나타났다. 따라서 측정방법에 따른 동일방법편향은 우려하지 않아도 되는 것으로 판단되었다.

연구모형에서 제시한 변수들 간의 집중타당성(Convergent Validity)을 확보하고 경로분석을 수행하기 위하여 측정변수들 간에 확인적

요인분석을 실시하였다. 분석결과 <표 4>와 같이 표준화적재값이 모두 0.5이상, 평균분산추출값(AVE)이 모두 0.5이상으로 수렴타당성이 확보되었으며, 각 구성개념의 합성신뢰도(CR)가 0.7이상으로 나타나 수렴타당성 또는 내적 일관성이 있다고 할 수 있다. 또한 다중상관자승치(SMC)가 0.760~0.928으로 도입된 관찰변수들이 개념 설명에 기여하고 있다.

다음으로 판별타당성(Discriminant Validity)을 평가하기 위해 개념들 간의 상관계수와 AVE의 제곱근 값을 비교하였다. 일반적으로

<표 4> 측정모형의 집중타당성 및 신뢰성 분석결과

잠재 변수	측정 변수	비표준화 추정치	표준화 추정치	표준 오차	t-값	SMC	CR	AVE
소셜 과부하	과부하1	1	0.959	-	-	0.920	0.917	0.786
	과부하2	0.944	0.963	0.025	37.729	0.928		
	과부하3	0.935	0.952	0.026	35.39	0.906		
사용의 복잡성	복잡1	1	0.938	-	-	0.880	0.921	0.796
	복잡2	0.982	0.944	0.032	30.367	0.892		
	복잡3	1.059	0.963	0.032	32.739	0.927		
사용결과 불안감	불확실1	1	0.872	-	-	0.760	0.870	0.690
	불확실2	0.969	0.933	0.044	21.857	0.870		
	불확실3	0.942	0.923	0.044	21.483	0.852		
부정적인 대중매체	매체1	1	0.916	-	-	0.840	0.904	0.759
	매체2	0.986	0.936	0.039	25.174	0.876		
	매체3	0.946	0.895	0.042	22.664	0.800		
사용자 리터러시	리터1	1	0.933	-	-	0.871	0.882	0.714
	리터2	1.005	0.924	0.038	26.383	0.854		
	리터3	1.032	0.901	0.042	24.377	0.812		
SNS 사용갈등	갈등1	1	0.908	-	-	0.824	0.917	0.787
	갈등2	0.986	0.934	0.039	25.562	0.873		
	갈등3	1.017	0.940	0.039	25.933	0.884		
SNS 사용회피	회피1	1	0.950	-	-	0.903	0.909	0.768
	회피2	0.94	0.948	0.028	33.107	0.899		
	회피3	0.984	0.952	0.029	33.761	0.907		

fit: $\chi^2=265.806(df=166)$, $\chi^2/df=1.601 < 3$, SRMR=0.033 \leq 0.08, GFI=0.912 \geq 0.9, AGFI=0.877 \geq 0.8, NFI=0.962 \geq 0.9, TLI=0.981 \geq 0.9, CFI=0.985 \geq 0.9, RMSEA=0.049 \leq 0.05

<표 5> 판별타당성 분석결과

	AVE	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
(A)소셜과부하	0.786	0.887						
(B)사용의 복잡성	0.796	0.651	0.892					
(C)사용결과 불안감	0.690	0.605	0.507	0.831				
(D)부정적인 대중매체	0.759	0.53	0.514	0.516	0.871			
(E)사용자 리터러시	0.714	-0.633	-0.709	-0.474	-0.474	0.845		
(F)SNS사용갈등	0.787	0.614	0.606	0.591	0.499	-0.472	0.887	
(G)SNS사용회피	0.768	0.703	0.688	0.592	0.627	-0.690	0.675	0.876

주) 오른쪽 대각선 값은 AVE의 제곱근, 대각선 값 아래 부분은 상관계수임.

각 잠재변수의 측정항목들의 개별요인 적재치가 교차요인 적재치보다 높고 각 잠재변수의 AVE의 제곱근 값이 다른 개념과의 상관계수보다 클 경우 판별타당성이 확보된 것으로 본다 (Fornell and Larcker, 1981). 본 연구에서는 <표 5>와 같이 AVE의 제곱근 값이 상관관계 계수보다 상회하고 있어 판별타당성이 확보된 것으로 평가된다.

4.3 구조모형 검정

공변량구조모형 분석에서 얻어지는 경로계수를 통해 설정된 가설을 검정하기 위해 변수

들 간의 관계에 대한 모형의 적합도를 평가한 결과, $\chi^2=1.691(df=121)$, $\chi^2/df=1.691$ 으로서 기준치인 3.0보다 작으며, SRMR=0.032로 기준치인 0.05이하이며, GFI=0.919, AGFI=0.885, NFI=0.966, IFI=0.986, TLI=0.982, CFI=0.986으로 일반적인 평가기준으로 삼는 주요지표와 비교하여 만족할 만한 수준으로 나타났기 때문에 현재의 수준에서 분석에 이용하는데 무리가 없는 것으로 판단되었다.

연구모형의 경로 유의성 분석을 통한 가설검정 결과는 <표 6>에 요약하였으며, 본 연구모형에서 SNS사용갈등은 50.6%, 사용회피는 37.4%의 설명력을 보이고 있다.

<표 6> 가설검정 결과

경로				비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	t-값	결과	
H1	소셜과부하	→	SNS사용갈등	+	0.176	0.256	0.038	4.654***	채택
H2	사용의 복잡성	→	SNS사용갈등	+	0.245	0.29	0.044	5.507***	채택
H3	사용결과 불안감	→	SNS사용갈등	+	0.164	0.185	0.044	3.757***	채택
H4	SNS사용갈등	→	SNS사용회피	+	1.369	1.012	0.155	8.821***	채택
H5	부정적인 대중매체	→	SNS사용갈등	+	0.127	0.128	0.061	2.063*	채택
H6	부정적인 대중매체	→	SNS사용회피	+	0.148	0.110	0.108	1.376	기각

주) *:p<0.05, **:p<0.01, ***:p<0.001

다음으로 가설7, 리터러시에 관한 조절효과를 검증하기 위해 대응모수차이방법을 사용하였다. 대응모수비교를 통한 조절효과 검증단계는, 먼저 전체모형의 적합성이 확보되어야 하며, 다음으로 각 개별집단의 적합성여부를 판단한다. 그리고 각 집단별 경로의 par 변수를 확인하고, 각 집단 행렬의 par값의 차이를 검증하여 두 집단 간에 교차타당성 여부를 살펴본다. 두 모수의 차이는 z통계량으로 볼 수 있는데, 두 모수의 차이가 ±1.96이상이거나 ±2.58이상이면 각각 유의수준 α=.05, α=.01에서 조절효과가 있다고 판단할 수 있다(배병렬, 2011).

본 연구에서 제안한 전체모형의 적합도가 확보되었으므로 리터러시 평균값(4.86)을 이용하여 고 집단(N=139)과 저 집단(N=117)으로 분류하였다. 각 개별집단의 모형 적합성을 살펴보면, 리터러시 저 집단은 $\chi^2=195.525(df=120)$, $\chi^2/df=1.629$, SRMR=0.062, GFI=0.850, AGFI=0.786, NFI=0.908, IFI=0.962, TLI=0.951, CFI=0.962로 GFI 지수가 약간 미달하나 다른 지수들을 고려해 볼 때 현재의 수준에서 분석하

는 데 큰 무리가 없는 것으로 판단되었다. 리터러시 고 집단의 모형 적합도는 $\chi^2=139.668(df=121)$, $\chi^2/df=1.154$, SRMR=0.052, GFI=0.904, AGFI=0.865, NFI=0.931, TLI=0.987, CFI=0.990으로 전반적으로 요구되는 기준치를 모두 충족시키는 것으로 나타났다. 다음으로 리터러시 저 집단의 Label과 고 집단의 Label를 비교하여 모수차이를 살펴본 결과, 각 집단에서 나온 라벨이 만나는 값이 ±1.96보다 작게 나타나 리터러시 조절효과는 기각되었다. 사용자 리터러시에 관한 검증결과는 <표 7>과 같다.

리터러시에 따른 조절효과는 통계적 유의성을 확보하지 못하였으나, 사용결과에 대한 불안감 요인을 제외한 다른 경로들에 대해 리터러시 고 집단이 저 집단보다 높은 경로계수 값을 가지고 있는 것을 알 수 있다. 즉, 리터러시 고 집단이 저 집단에 비해 과부하 및 복잡성, 그리고 대중매체의 영향을 덜 받는 것으로 추측할 수 있다. 반면, 사용결과에 대한 불안감과 사용 갈등 간의 관계는 리터러시 고 집단에서 더 크게 작용하는 것으로 나타났다. 이는 리터러시가

<표 7> 리터러시 조절효과 가설검정 결과

경로		집단	비표준화 계수	표준 오차	t값	p	Label	모수 차이	결과
H7	소셜 과부하 →	저	0.149	0.066	2.248	**	par_13	-.612	기각
		고	0.089	0.072	1.237	0.216	par_39		
	사용의 복잡성 →	저	0.264	0.071	3.724	***	par_14	-.834	
		고	0.175	0.08	2.175	*	par_40		
	사용결과 불안감 →	저	0.26	0.098	2.666	**	par_15	-.551	
		고	0.196	0.064	3.067	**	par_41		
	부정적인 대중매체 →	저	0.18	0.086	2.077	*	par_16	-.940	
		고	0.072	0.075	0.955	0.34	par_42		

주) *:p<.05, **:p<.01, ***:p<.001

높을수록 SNS사용 후 나타날 수 있는 결과에 대해 예측이 가능하여 민감하게 반응하는 것으로 풀이된다.

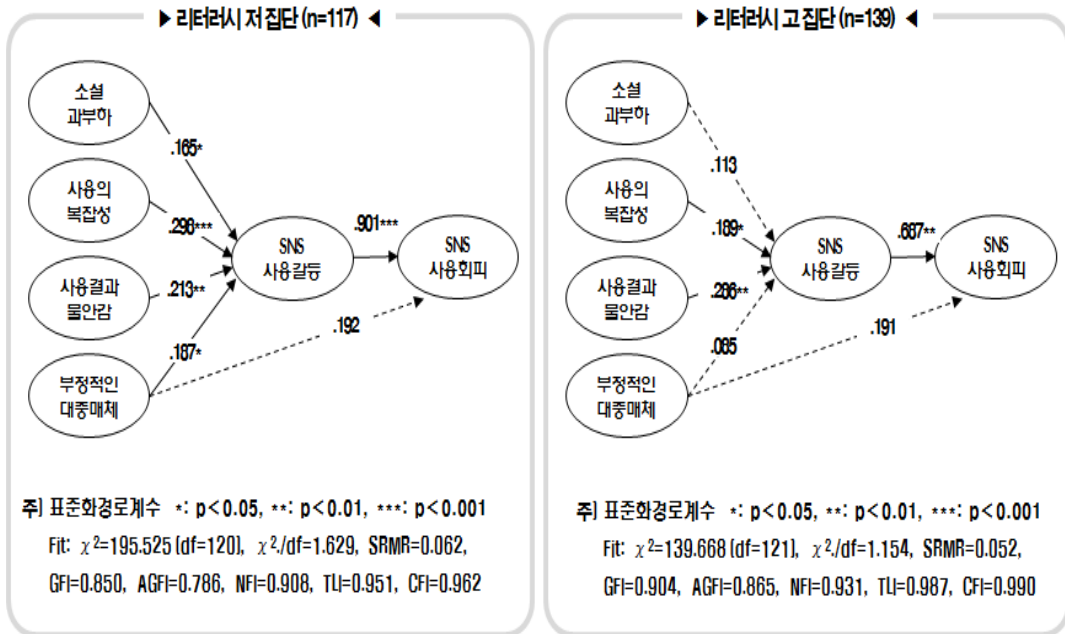
4.4 추가분석: 집단별 경로 분석

리터러시에 따른 차이를 좀 더 면밀히 살펴 보기 위하여 각 집단별 모형의 경로를 추가적으로 분석하였으며 <그림 2>에 집단별 경로도를 제시하였다.

먼저 리터러시가 낮은 집단에서는 소셜과부하, 사용의 복잡성, 사용결과 불안감, 부정적인 대중매체 모두 SNS사용갈등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 사용의 복잡성은 사용갈등을 야기하는 주요 요인임을 알 수 있으며, SNS사용갈등과 사용회피가 밀접

한 관계에 있음을 보여준다.

한편, 리터러시가 높은 집단에서는 사용의 복잡성과 사용결과에 대한 불안감만이 사용갈등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 리터러시가 높다 하더라도 SNS사용이 쉽지 않음을 의미하며, 프라이버시 침해나 개인정보 오·남용, 유언비어 유포, 원치 않는 관계와의 연결 등 SNS사용에 따른 불확실한 결과에 대한 불안감이 사용갈등을 발생시킨다는 것을 의미한다. 또한 리터러시가 높을 경우 과부하로 인한 갈등이 미비하며, 매체의 부정적인 내용에 노출되더라도 사용갈등이나 사용회피에 별다른 영향을 미치지 않는 것으로 해석된다. 이상의 각 집단별 분석결과를 통해 리터러시에 따른 차이가 어느 정도 있음을 추론할 수 있다.



<그림 2> 리터러시 집단별 경로도해

V. 연구결과 및 시사점

5.1 연구결과 요약 및 논의

본 연구는 SNS수용 후 초기의 활발한 사용과 달리 사용을 자제하거나 줄이는 사용회피행동을 설명하고자 SNS사용의 문제요인과 이에 따른 심리적 갈등을 주요요인으로 구성하여 이들의 관계를 실증하였다. 주요결과와 그에 따른 시사점은 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 소셜과부하는 SNS사용에 대한 갈등을 유발하는 것으로 확인되었다. 즉, SNS사용으로 처리해야 할 정보들이 많아지고 불필요한 인맥 등 관계가 과잉됨에 따라 사용자의 갈등도 커질 수 있다는 것이다. 이러한 결과는 조직차원에서의 기술사용에 따른 업무과부하가 스트레스를 발생시키는 것(e.g., Tarafdar et al., 2007; Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2011)과 동일한 맥락으로 풀이된다.

둘째, 사용의 복잡성은 SNS사용갈등을 야기하는 주요 요인으로 나타났다. SNS는 기존의 커뮤니케이션 매체보다 훨씬 발달된 형태로 기술적 조작이나 기계에 대한 이해가 선행되어야 한다. 또한 융·복합된 많은 기능들에 대해 이해하고 익숙하게 사용하기 위해서는 상당한 시간과 노력이 필요하다. 뿐만 아니라 자체 기능 외에도 연동되는 서비스 및 어플리케이션이 무수히 많아 이를 설정하고 관리하는 일도 쉽지 않다. 이처럼 기능이 많아지고 다양한 용도로 사용할 수 있는 반면 복잡성도 증가하여(Ragu-Nathan et al., 2008) 사용자에게 부담이 될 수 있음을 보여주는 결과라 하겠다.

셋째, SNS사용결과에 대한 불안감이 클수록

사용자의 갈등이 증가될 수 있다는 것이다. 다시 말해, 기술사용결과가 불안하고 예측하기 어렵다면 사용자에게 심리적 갈등을 발생시킨다는 것이다(Tarafdar et al., 2011). 이와 관련하여 광규태 외(2012)는 친분이나 신뢰가 충분히 형성되지 않은 상황에서 네트워크 사이즈를 계속 키우도록 설계된 SNS의 서비스 디자인의 문제를 지적한 바 있다.

넷째, SNS의 부정적인 면모를 조명하는 대중매체의 영향으로 SNS사용갈등이 발생할 수 있다는 것이다. 이러한 결과는 홍종필(2006), 김재휘·부수현(2007), 전성률·박현진(2007)이 주장한 인상형성이론 및 부정성효과로 이해할 수 있다. 또한 Bhattacharjee(2000), Rogers(2003)의 견해와 같이 매스미디어채널을 이용한 커뮤니케이션이 태도변화를 가져올 수 있음을 보여준다. 하지만 이러한 대중매체의 영향은 사용회피와 같은 적극적인 태도변화나 행동의도를 견인할 만큼 강력하지는 않은 것으로 나타났다. 이와 관련하여 Rogers(2003)는 매스미디어채널은 설득과 같은 강한 태도변화보다 특정대상에 대한 인지도와 정보 전달에 효율적인 수단이라고 평가한 바 있다.

다섯째, SNS사용갈등은 사용회피로 이어질 수 있다는 것이다. 이는 인지부조화이론을 주창한 Festinger(1957)와 Freedman(1987)의 견해를 뒷받침하는 것으로, 부조화가 태도변화의 자극제로 작용한다는 것을 의미한다. 즉, SNS사용에 대해 갈등이 야기되면 이를 해소하기 위하여 가급적 사용을 자제하고 회피함으로써 심리적 균형을 찾는 것으로 해석할 수 있다. 또한 개인-환경적합이론(Cooper et al., 2001)에서 강조하고 있는 것과 같이 정보기술 사용자가 지

각하는 균형, 불균형이 태도 및 행동과 밀접하게 연관되어 있음을 보여준다.

마지막으로 SNS 리터러시에 따른 조절효과는 통계적 유의성을 확보하지 못하였다. 전술한 바와 같이 서건수(2008), 박경자 외(2013)는 사용자능력의 조절효과를 실증한 바 있으며, 여러 연구들에서도 사용자능력의 중요성이 강조되어 왔다(e.g., Cooper et al., 2001; Ragu-Nathan et al., 2008; Ayyagari, 2012). 이와 같은 연구 결과의 차이는 여러 관점에서 그 원인을 유추할 수 있다. 먼저 조직차원의 환경과 개인차원의 환경이라는 점에서 차이가 있다. SNS와 같은 개인적 기술사용 환경에 비해 조직차원에서는 목적성을 가지고 강제적 혹은 반강제적으로 사용됨에 따라 사용자 능력에 따라 차이가 부각되었을 가능성이 높다. 또한 본 연구의 표본이 대학생과 대학원생으로 이루어진 공통된 환경이라는 점에서 리터러시의 조절효과가 나타나지 않았을 가능성도 배제할 수 없다.

5.2 연구의 시사점과 향후 연구방향

본 연구는 학술적인 측면에서 다음과 같은 공헌을 기대할 수 있다. 첫째, 피로감, 스트레스 등 연구자의 관점 및 기반이론에 따라 다양하게 표현되어 오던 SNS에 관한 부정적인 견해를 종합적으로 고찰하여 3가지 요인으로 분류하여 개념화하고 있다는 것이다. 둘째, 정보통신기술과 관련하여 초기 수용 및 지속사용의도에 관한 논의가 활발히 진행된 것에 비해 상대적으로 미흡한 사용과정에 초점을 맞춰 사용갈등 및 사용회피현상을 설명함으로써 향후 추가적 연구의 필요성을 제기하고 있다. 셋째, 주관

적 규범이나 이미지와 같은 사람 간의 사회적 영향에 초점을 맞춰 그 유효성을 입증해 온 기존 기술수용연구들과 다르게, 외부적인 사회적 영향요인을 제안하고 실증하고 있다는 점이다. 이는 새로운 논제를 제공하며 후속연구 및 다각적인 접근의 필요성을 보여주고 있다.

실무적인 활용에 있어서 다음과 같은 가이드 라인을 제공할 수 있다. 첫째, SNS사용에 관한 사용자의 인식과 애로사항에 대하여 면밀하게 검토할 필요가 있다. SNS는 사용자들이 만들어 가는 플랫폼 기반의 서비스로 활발한 사용이 전제되지 않는다면 더 이상 의미를 가질 수 없다. 특히 SNS는 모바일 환경과 스마트폰 확산으로 여러 기기 및 서비스들과 연결되면서 다양한 컨버전스가 발생하고 있으며 앞으로 더욱 가속화 될 전망이다. 따라서 사용자관점에서 보다 쉽고 편리하게 활용될 수 있도록 실질적인 방안을 모색할 필요가 있다. 둘째, SNS에 대한 대중매체 및 사회분위기를 주시하며 전략적으로 관리하고 환기시킬 필요가 있다. 더불어 SNS가 건강한 소통의 통로가 될 수 있도록 각계의 노력이 지속되어야 할 것이다. 셋째, SNS 사용으로 발생하는 문제와 이로 인한 갈등이 즉각적인 사용중단 및 관계해지를 의미하는 것은 아니나, 사용회피의 빈도나 강도가 강해짐에 따라 사용중단을 초래할 수 있으므로 이에 따른 사용자관리방안을 모색할 필요가 있다.

이상의 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 점에서 자유로울 수 없다. 먼저, 선행연구를 기초로 SNS사용의 문제요인을 도출하였으나 이를 유목화하는 데 반영하지 못한 요인들이 있을 수 있다. 또한 대중매체의 영향을 측정하는 데 있어서 매스미디어를 신뢰하는 정도,

부정적 메시지의 강도, 노출횟수 등 좀 더 정교한 측정이 이루어졌다면 보다 많은 함의를 제공했을 것으로 보인다. 그리고 표본이 20대~30대의 대학생 및 대학원생이라는 점에서 연구결과를 일반화하는 데 무리가 있다. 특히, 리터러시에 따른 조절효과를 살펴보기 위해서는 다양한 연령 및 서로 다른 환경적 요인들을 고려할 필요가 있었으며, 초기와 달리 점차적으로 사용을 갈등 하고 회피하게 되는 현상은 ‘사용기간’과 밀접한 관계가 있을 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 세분화된 인구통계학적 요인과 함께 사용기간, 사용량 등을 반영한 체계적인 조사 설계가 요구된다. 더불어 페이스북 뿐만 아니라 SNS 유형별 비교분석이 이루어진다면 풍부한 해석이 더해질 것으로 사료된다.

참고문헌

- 곽규태, 천영준, 오신호, 최수건, 이인성, 김진우, “모바일 SNS이용의 기술사회적 환경요인이 스트레스 인지와 SNS이용의도 저하에 미치는 영향: 카카오톡 서비스이용자를 중심으로,” 경영학연구, 제41권, 제6호, 2012, pp.1405-1434.
- 김경달, 김현주, 배영, “소셜네트워크서비스(SNS)의 피로감 요인에 관한 연구,” 정보와 사회, 제26권, 2013, pp.102-129.
- 김명수, 이동주, “소셜 네트워크 서비스 이용에 있어서의 디지털 피로감과 플로우의 역할,” e-비즈니스 연구, 제13권, 제1호, 2012, pp.67-87.
- 김선정, 김태용, “SNS 콘텐츠의 감성이 사용자의 감정상태에 미치는 영향: 페이스북 뉴스 피드를 중심으로,” 사이버커뮤니케이션 학보, 제29권, 제1호, 2012, pp.5-46.
- 김유정, 김민선, “소셜필터링, 정보품질 및 심리적 계약이 SNS신뢰와 지속적 정보공유 의도에 미치는 영향,” 인터넷전자상거래연구, 제11권, 제3호, 2011, pp. 57-82.
- 김재휘, 부수현, “회소성 메시지와 프레이밍 방식이 구매의도에 미치는 효과,” 한국심리학회지, 제8권, 제2호, 2007, pp.183-203.
- 박경자, 박승봉, “소셜네트워크서비스(Social Network Service) 사용의 스트레스와 사용중단의도에 관한 연구,” Journal of The Korea Society of Computer and Information, Vol.19, No.12, 2014, pp.275-286.
- 박경자, 유일, 김재진, “SNS 지속사용에 관한 연구: 사용자의 SNS 리터러시 조절효과를 중심으로,” 정보시스템연구, 제22권, 제1호, 2013, pp.65-87.
- 박경자, 유일, 이윤희, “소셜네트워크서비스 사용의 부정적 감정과 사용중단의도에 관한 연구,” 지식경영연구, 제15권, 제2호, 2014, pp.89-106.
- 박재진, 황성욱, 박홍원, “페이스북 커뮤니케이션에서 나타나는 부정적 영향,” 사회과학연구, 제39권, 제2호, 2013, pp.93-109.
- 배병렬, “구조방정식 모델링 원리와 실제,” 도서출판 청람, 2011.
- 백상용, “개인의 정보기술수용 격차요인에 대한 탐색적 연구,” 정보시스템연구, 제16권, 제3호, 2007, pp. 45-68.
- 서건수, “인터넷 쇼핑몰 수용에 있어 사용자능력

- 의 조절효과 분석,” *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 제18권, 제4호, 2008, pp.27-55.
- 서문식, 안진우, 이은경, 오대양, “디지털 컨버전스제품 구매회피에 대한 연구,” *한국콘텐츠논문지*, 제9권, 제1호, 2008, pp.271-275.
- 손상영, 김희연, 김사혁, 컨버전스 미디어 서비스 시장의 안정적 발전을 위한 정책과제, *디지털 컨버전스기반 미래연구(III)*, 2011.
- 안은미, “미디어콘텐츠의 수용,” 커뮤니케이션 북스, 2014.
- 윤상훈, 김근형, 오성렬, “SNS 서비스유형을 조절변수로 한 사용자만족도의 구조모형,” *정보시스템연구*, 제21권, 제3호, 2012, pp.23-44.
- 윤혜정, 최귀영, 이증정, “모바일오피스시스템이 사용자의 업무과부하 및 직무스트레스에 미치는 영향,” *정보시스템연구*, 제20권, 제2호, 2011, pp.155-176.
- 이현지, 정동훈, “트위터와 페이스북의 이용중단 의도에 관한 연구,” *한국언론학보*, 제57권, 제4호, 2013, pp.269-293.
- 이호영, 김희연, 오주현, 배영, “SNS와 온라인 커뮤니티의 사회관계형성 메커니즘 비교,” *정보통신정책연구원 기본연구*, 2012, pp.12-22.
- 전성률, 박현진, “부정적 구전정보의 유형에 따른 구전효과와의 차이에 관한 연구,” *소비자학 연구*, 제13권, 제24호, 2007, pp.21-44.
- 홍종필, “광고와 PR의 소비자 정보처리 기제에 관한 개념적 고찰: 정보처리의 동기, 능력, 기회 변인을 중심으로,” *한국심리학회지: 소비자, 광고*, 제7권, 제1호, 2006, pp.47-73.
- 황성욱, 박재진, “페이스북, 무엇이 문제인가? 심리적 문제점 요인 분석,” *광고연구*, 제91권, 2011, pp.68-95.
- Ajzen, I., “The Theory of Planned Behavior,” *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50, No.2, 1991, pp.179-211.
- Ajzen, I., and Fishbein, M., “Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior,” Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 1980.
- Ayyagari, R., “Impact of Information Overload and Task-technology Fit on Technostress,” *Proceedings of the Southern Association for Information Systems Conference*, 2012, pp.18-22.
- Bandura, A., “Self-Efficacy Mechanisms in Human Agency,” *American Psychologist*, Vol.37, No.2, 1982, pp.122-147.
- Bandura, A., *Social Learning Theory*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1977.
- Bhattacharjee, A., “Acceptance of E-commerce Services: the Case of Electronic Brokerage,” *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics*, Vol.30, No.4, 2000, pp.411-420.
- Brod, C., “Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution,” Reading, MA: Addison-Wesley. 1984.
- Cooper C. L., Dewe, P. J., and O’Driscoll, M. P.,

- Organizational Stress, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2001.
- Davis, F. D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and End User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3, 1989, pp.319-340.
- Festinger, L., "The Theory of Cognitive Dissonance," Stanford California: Stanford University Press, 1957.
- Fornell, C., and Larcker, D., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Errors," *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.1, 1981, pp.39-50.
- Freedman, J. L., "Social Psychology," 4th ed., New Jersey : Prentice Hall, 1987.
- Green, S. J., Clifton, R. J., Simonson, E. R., and Jones, A. H., "Determination of the Critical-stress-intensity Factor K_{Ic} from Internally Pressurized Thick-walled Vessels," *Experimental Mechanics*, Vol.16, Iss.6, 1976, pp.233-238.
- Hudiburg R. A., "Psychology of Computer Use: Measuring Technostress : Computer-related Stress," *Psychology Reports*, 64, 1989, pp.767-772.
- Mishra, P., Nicholson, M., and Wojcikiewicz, S., "Seeing Ourselves in the Computer: How We Relate to Technologies," *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, Vol.44, No.7, 2001, pp.634-641.
- Parasuraman, A., "Technology Readiness Index(TRI): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies," *Journal of Service Research*, Vol.2, No.4, 2000, pp.307-321.
- Petty, R. E., and Cacioppo, J. T., "The Elaboration Likelihood Model of Persuasion," *Adv. Experiment. Soc. Psych*, Vol.19, 1986,
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., and Podsakoff, N. P., "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies," *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, No.5, 2003, pp.879 - 903.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., and Tu, Q., "The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation," *Information Systems Research*, Vol.19, No.4, 2008, pp.417-433.
- Rogers, E. M, "Diffusion of Innovation," 4th ed., The Free Press, New York. 2003.
- Shu, Q., Tu, Q., and Wang, K., "The Impact of Computer Self-Efficacy and Technology Dependence on Computer-Related Technostress: A Social Cognitive Theory Perspective," *International Journal of Human-Computer Interaction*, Vol.27, No.10, 2011, pp.923-939.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B., and Ragu-Nathan, T., "The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity," *Journal of Management*

Information Systems, Vol.24, No.1,
2007, pp.301-328.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., and
Ragu-Nathan, B. S., "Crossing to the
Dark Side: Examining Creators,
Outcomes, and Inhibitors of
Technostress," Communications of the
acm, Vol.54, No.9, 2011, pp.113-120.

Tellefsen, T., H., and Takada, H., "The
Relationship Between Mass Media
Availability and The Multicountry
Diffusion," Journal of International
Marketing, Vol.7, No.1, 1999, pp.77-96.

Tu, Q., Wang, K., and Shu, Q.,
"Computer-Related Technostress In
China," Communications of the acm,
Vol.48, No.4, 2005, pp.77-81.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and
Davis, F. D., "User Acceptance of
Information Technology: Toward a
Unified View," MIS Quarterly, Vol.27,
No.3, 2003, pp.425-478.

박경자(Park, Kyungja)



전남대학교에서 경영학 석
사와 박사(E-commerce 전공)
학위를 취득하고, 현재 순천대
학교 중소기업경영연구소의
연구교수로 재직 중이다. 주요
관심분야는 정보시스템관리,
온라인소비자행동 등이다.

<Abstract>

A Study on the Avoidance Intention of Social Network Service in Post Adoption Context

: Focusing on the Facebook User

Kyungja Park

Why people reduce or stop using social network services(SNS), which are regarded as a mean of relationship and communication, unlike the early trend? To explain the phenomenon, this study tries to predict psychological decision making process of users from perspectives of cognitive dissonance theory. From this perspective, this study attempted an integrative approach that reflected 'User's literacy' indicating the ability of individuals to use SNS, and 'negative mass media influence' such as media reports on side effects or the bad experiences of acquaintances, along with the 3 factors used in the SNS Prior research.

This study conducted an empirical analysis by surveying 256 facebook users, and the major findings are as follows:- First, Social-overload, complexity, uncertainty and negative media influence are significantly affect dissonance on the use of SNS. Second, Dissonance on the use of SNS significantly affects the behavior that possibly reduces and limits the use of SNS. In other words, the users who have experienced psychological dissonance respond passively by avoiding the use of SNS to resolve the dissonance. Third, the moderating effect of User's literacy wasn't a significant. This study presents a clue to understand psychological decision making process of use of SNS and a guideline for establishing practical strategies. In addition, it is important to note that this study contributes to expansion of theoretical discussion about usage.

Keywords: Social Network Service, Convergence Media Services, Cognitive Dissonance, Avoidance Intention.

* 이 논문은 2015년 1월 30일 접수, 2015년 3월 11일 수정 2015년 3월 17일 게재 확정되었습니다.