

사회적 지지 과부하가 소셜미디어 환경에서의 사회적 소통에 미치는 영향¹

The Effects of Social Overload on Social Communication in the Social Media Environment

박준석 (Jun-Suk Park)²

국민대학교 비즈니스IT전문대학원

곽기영 (Kee-Young Kwahk)³

국민대학교 경영대학/비즈니스IT전문대학원

ABSTRACT

With the rapid growth of the internet, Social Network Services (SNSs) have played an important role. As the use of SNSs increases, users experience a sense of responsibility to respond to other people's messages or requests, and consequently experience a social overload, feeling too much social support for other users. In this study, we examined the effects of social overload on loneliness and SNS discontinuous usage intention. To verify the research model, data were collected from 83 SNS users and analyzed using SmartPLS, a structural equation modeling tool. The results of this study showed that the communal orientation and the degree of use of SNS influenced the social overload, and the social overload had a significant effect on loneliness and SNS discontinuous usage intention. The findings of this study are expected to help understand the social overload and loneliness in the use of SNS, and may also provide a strategic direction for SNS service providers.

Keywords: Social Media, SNS, Social Overload, Loneliness, SNS Discontinuous Usage Intention, Social Communication

1. 서론

정보통신기술의 발달로 인해 인터넷 이용이 급격하게 증가하고, 스마트기기 사용자가 증가하면서 시간, 장소의 제약 없이 소셜네트워크서비스(Social Network Service, SNS)를 사용할 수 있는 환경이 구축되었다. 온

라인상에서 인맥을 구축하고, 새로운 사람들과의 관계를 확장할 수 있는 SNS는 새로운 소통 채널로 자리 잡고 있다. 이용자 간의 자유로운 의사소통 및 정보의 공유를 가능하게 하며 이를 통해 사회적 관계를 맺고 확장시키는 SNS는 오프라인에서 거리, 시간의 한계로 인한 제한된 관계를 확장시켜 나갈 수 있다는 특징을 가

¹ 논문접수일: 2017년 11월 11일; 2차 수정: 2017년 12월 1일; 게재확정일: 2017년 12월 6일
이 논문은 2016년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2016S1A5A2A01022550)

² 제 1저자 (jsneo1013@naver.com)

³ 교신저자 (kykwahk@kookmin.ac.kr)

지며(Ellison 2007; 박현선·김상현 2015), SNS의 사용을 통해 참여자들 간의 지식공유, 사회 네트워크의 형성, 다양한 사람들과의 소통을 가능하게 하는 등 다양한 장점을 가지고 있다(광기영·이정민 2012). 하지만 최근에는 이러한 SNS의 긍정적인 역할에도 불구하고 SNS의 사용 및 그로 인한 상호작용이 증가하면서 부정적인 영향 및 역기능에 대한 우려가 나타나고 있다. 다양한 연구에서 지나친 개인정보의 노출로 인한 프라이버시와 사생활 침해 문제(김병수 2012), 사용자들을 대상으로 하는 피싱 공격 문제, 그리고 SNS 피로감과 스트레스를 경험하는 이용자들이 많다는 결과가 나타났다(곽규태 등 2012; 소택화·고준 2015). 이러한 SNS 사용의 문제점이 부각되면서 그 가운데 SNS의 과도한 사용으로 인한 피로감이나 스트레스뿐만 아니라 고독에 미치는 영향도 보고되고 있다(Matook et al. 2015). 개인이 SNS상에서 유지하는 사회적 관계가 늘어날수록 상호작용에 대한 필요 역시 증가하게 될 것이고, 이는 사용자로 하여금 거짓된 반응을 하게 만들어 개인이 느끼는 피상적 관계에서의 외로움을 더욱 증가시키게 되는 것이다.

SNS 능동적인 사용의 감소 및 부작용으로 인한 사회적 문제 가운데(Chen et al., 2014), 본 논문은 SNS의 부정적인 영향의 요인으로 사회적 지지 과부하를 주목한다. 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, SNS의 사회적 지지의 과부하의 요인으로 SNS 사용 동기 및 행태를 분석하여, 사용 동기 및 행태에 따라 사회적 지지의 과부하를 느끼는 정도의 차이를 분석한다. 둘째, 기존의 긍정적인 영향을 가진 것으로 여겨지던 사회적 지지의 부정적 효과에 대해 분석한다. 본 연구에서는 사회적 지지가 과부하로 여겨질 때 나타나는 부정적 효과로서 고독을 제시하고 검증한다. 셋째, 사회적 지지의 과부하로 인한 고독의 결과변수로서 SNS 사용중단의도를 제시하고 영향관계를 검증한다.

2. 이론적 배경

2.1 소셜네트워크서비스

소셜네트워크서비스(SNS)는 사용자들의 사회적 관계에 속한 사람들과 연결을 형성하는 온라인 커뮤니티의 한 형태이다(Chen et al. 2014). SNS 이용자들은 서비스를 통해 오프라인의 관계를 온라인에서도 지속하거나 혹은 오프라인 관계가 없는 새로운 사회적 관계를 온라인에서 만들어 가는데, 인터넷과 정보기술의 발달로 스마트폰, 태블릿PC가 급속도로 확산되면서 사용자들은 언제 어디서나 SNS에 인터넷을 통해 접속하여 소통할 수 있게 되었다. SNS 사용자들은 기존의 인터넷 카페, 온라인 커뮤니티, 블로그처럼 특정한 주제에 관심을 가져서 모이는 것이 아닌, 서비스에 자신의 프로필을 공개하거나 게시물을 올려 다른 사용자들과 소통을 하게 되는데, 이를 통해 정보의 공유, 연결과 소통 범위의 확장이 가능하게 되었다. 이러한 연결과 소통 범위의 확장은 사용자들로 하여금 더욱 많은 사회적 관계를 통한 정보공유의 확장을 가능하게 하고, 그 관계에서 애정, 관심, 후원 등을 경험함으로써 사회적 지지를 확인하고 교환하게 된다(조윤경 등 2014). 사용자 개인뿐만 아니라 기업의 입장에서는 SNS를 사용하여 고객과 소통하고 고객의 니즈를 파악하여 홍보와 마케팅 방식의 변화, 정보의 개방 및 새로운 콘텐츠의 생성 등을 가능하게 하였다(윤지현·광기영 2015; Lin et al. 2017).

하지만 이러한 SNS의 긍정적인 기능에도 불구하고 SNS 사용에 따른 부작용들이 나타나면서 SNS 사용에 대해 갈등하고 회피하는 현상들이 나타나고 있으며, 이러한 SNS의 부정적인 측면을 다루는 연구들이 진행되고 있다(Son and Kim 2016; 박경자 2015). SNS 사용의 문제점으로는 개인의 프라이버시 염려와 사이버 스토킹, 해킹등과 같은 범죄 문제(Krasnova et al. 2012; Tow et al., 2010), SNS상에서 이루어지는 정보공유, 사회적 연결의 확장의 정도가 지나칠 경우 발생하는 피로

감 및 스트레스의 문제(Maier et al. 2015a), 고독, 우울, 질투와 같은 부정적 감정들이 있다(Leung 2011; Krasnova et al. 2013). SNS를 통해서 경험하게 되는 부정적 감정이나 문제들은 결국에는 사용자들 스스로 SNS 사용을 감소시키거나 이용을 중단하여, 계정을 삭제하고 서비스를 사용하지 않는 행동으로 이어질 수 있다.

2.2 사회적 지지의 과부하

사회적 지지(social support)는 대인관계를 통해 개인의 정서나 행동에 긍정적인 결과를 갖도록 하는 정보 조언, 구체적인 원조의 개념으로 정신적 외로움을 감소시키며 자긍심이나 자아정체감을 유지하는 것에 도움이 된다(Thioits 1982). 사회적 지지는 개인이 스트레스 상황에서 받는 부정적 영향을 완화시켜 주는 역할을 수행하고 개인의 심리적 복지를 유지시켜주는 역할을 하기 때문에 중요한 사회적 자본이라고 할 수 있다. 이러한 중요성으로 인해 사회적 지지에 관한 연구는 다양한 분야에서 폭넓게 이루어졌는데, 기존의 사회적 지지 개념은 수혜에만 국한되어 있었지만 상호성의 중요함이 부각됨에 따라 수혜의 개념뿐만 아니라 제공 역시 개인의 심리적 복지에 중요한 요인이 되는 것으로 나타나고 있다(Rook 1987; Tilburg et al. 1991). 교환이론에 따르면 개인들은 수혜와 제공이 상호 균형을 이룰 때 편안함을 느끼게 되는데, 개인이 느끼는 수혜의 정도만큼 사회적 지지를 제공하지 못하게 되면 종속감이나 빚을 진 것 같은 감정을 느끼게 된다(김미령 2005). 사회적 지지의 상호작용의 필요성은 사회적 지지의 공급이 무조건적으로 긍정적인 역할을 수행하는 것이 아니라, 수혜자 개인의 상황과 도움의 정도, 제공자의 태도, 사회적 지지에 대한 인지에 따라 부정적인 효과를 나타낼 수 있다는 것을 설명해준다(Buunk and Hoorens 1992).

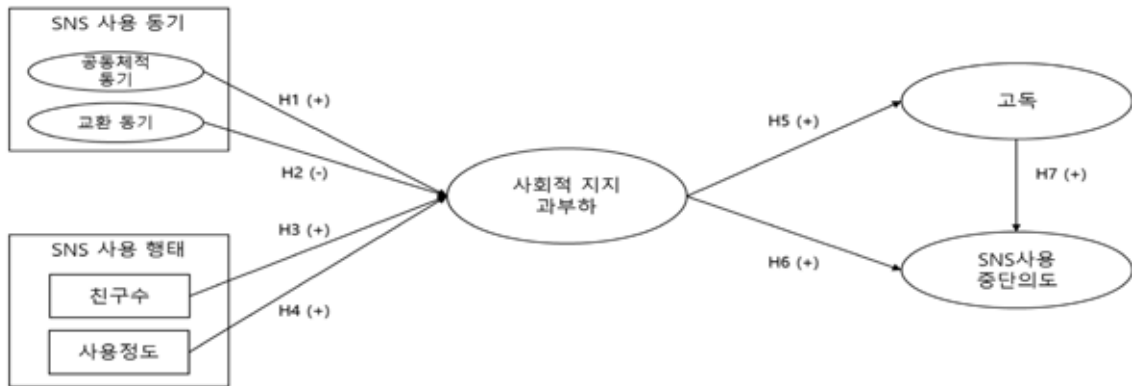
이러한 사회적 지지의 과부하에 대한 언급은 1980년대 사회심리학에서 사회적 밀집(Social Density)

현상을 설명하는 이론에서 만들어졌다(Baum et al. 1982; Evans and Lepore 1993; Choi and Lim 2016). McCarthy and Sagert(1978)에 따르면 사회적 밀집은 개인이 통제할 수 있는 관계의 수를 증가시키고, 이는 인지된 과부하를 증가시켜 개인에게 어려움을 경험하게 한다. SNS상에서 발생하는 사회적 과부하는 실제 생활의 관계에서와 마찬가지로 SNS 사용자의 자원(인지 능력, 감정적 자원)의 제한에서 발생한다. 긴밀한 관계 유지를 위해서는 감정적 수고가 필수적인데(Dunbar 2010), 인지 능력과 감성적 자본의 한계로 인해 관계의 수가 증가할수록 관계의 질은 떨어지게 된다(Choi and Lim 2016). 최근 연구 결과는 이러한 사회적 과부하의 증가가 사회적 자본의 고갈에 기여하는 요인이며, SNS 관련 활동의 정도가 증가하는 것이 부정적인 사회적 결과들을 나타낸다는 것을 보여준다(Lee et al. 2016; Maier et al. 2015b).

3. 연구모델 및 가설수립

본 연구에서 사용된 연구모델은 <그림 1>과 같다. 본 연구에서는 SNS 사용에서 느끼는 사회적 지지의 과부하에 영향을 미치는 선행변수로 SNS 사용의 공동체적 동기, 교환 동기, 사용자의 친구수, 사용정도를 제시한다. 또한, SNS상에서 사회적지지 과부하가 고독에 미치는 영향, 고독이 SNS 사용중단에 미치는 영향을 분석한다. 이를 통해 SNS 사용자들의 사용 동기 및 사용 행태가 사회적 지지의 과부하에 미치는 영향관계를 분석하고, 긍정적으로 평가되던 사회적 지지가 과부하로 느껴질 때, 고독, 더 나아가 SNS 사용 중단에 어떠한 영향을 미치는지 살펴본다.

사회적 지지는 주로 대인관계에서 소통을 통해 확인하고 교환하게 되는데, SNS는 오늘날의 일상적인 커뮤니케이션 방법으로서 서로 간의 사회적 지지를 경험하



<그림 1> 연구모델

는 데 중요한 역할을 하고 있다(김동태 2016). 사회적 지지는 긍정적인 개념이지만, 효과가 꼭 긍정적이라 할 수 없는 이유는 사회적 관계가 사회적 지지를 주기도 하지만 스트레스의 원인 또한 되기 때문이다(Eckenrode and Gore 1981). 과도한 사회적 지지로 인하여 관계에서 종속적인 감정을 느끼고 관계의 균형이 깨지게 되면, 개인은 사회적 지지의 부정적인 효과를 경험한다. SNS상에서 점점 더 증가하는 관계의 요구와 과도한 사회적 지지로 인한 상호작용의 부담은 사용자에게 SNS 사용에 있어 빚진 느낌, 종속감, 부정적인 태도를 갖게 한다.

SNS상에서의 사회적 지지의 과부하는 수혜자 개인의 SNS 사용의도 및 행태에 따라 영향을 받는다. Clark and Mills(1993)에 따르면 개인이 관계를 형성하고 유지할 때는 서로 다른 두 가지 규범이 개인의 행동을 지배한다. 이 두 가지 규범은 공동체적 동기(communal orientation)와 교환 동기(exchange orientation)로서 이 동기의 차이에 따라 관계에 대한 호감이 결정된다고 알려져 있다. Bevan(2012)의 연구에 따르면 공동체적 동기로 SNS를 사용하는 사용자들은 자신의 SNS상에서의 행동에 대한 즉각적인 반응이나 보상이 아닌 자신의 행동을 통해 받게될 개인의 안녕과 행복에 대해서 고민하게 된다. 즉 공동체적 동기를 가진 사용자들은

SNS를 통해 타인의 문제해결과 관심에 대한 표현을 드러내기 때문에 자신이 받는 사회적 지지가 늘어날수록 더 많은 행복과 안녕에 대해 고민하게 되고 사회적 지지의 과부하를 경험하게 된다. 반면 SNS를 교환 동기를 가지고 사용하는 사용자들의 경우, 관계를 유지하는 것은 동등한 상호작용을 기대하고 기대한 상호작용이 채워지는 경우에만 관계를 유지하는 경향이 있다(Clark 1984). 즉 SNS상에서의 자신의 활동에 대한 상호작용을 계산하며, 자신이 공급하는 상호작용 이상의 수혜를 받지 못하는 경우 친구나 관계들을 정리하게 된다. 그러므로 SNS 사용의 교환 동기가 증가할수록 SNS상에서 받게되는 사회적 지지의 과부하는 감소할 것이다. 이러한 근거를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출한다.

H1 : SNS 사용 동기 중 공동체적 동기가 높을수록 사회적 지지의 과부하는 증가할 것이다.

H2 : SNS 사용 동기 중 교환 동기가 높을수록 사회적 지지의 과부하는 감소할 것이다.

SNS 사용의 행태 역시 사회적 지지의 과부하에 영향을 미친다. 개인이 속한 소셜네트워크상의 사람이 많을수록 개인이 받게되는 긍정적인 사회적 관계를 통한 사회적 지지는 증가하지만, 그에 대한 상호 공급의 요구

역시 증가하게 된다(Barrea 1986; Baum et al. 1982). 개인이 속한 SNS 관계의 규모는 사회적 지지의 요구 수준과 연관이 있으며, 이는 개인의 삶에 대한 침범으로 여겨져 부정적인 결과로 사회적 지지의 과부하를 느끼게 될 것이다. SNS 사용 정도 역시 그 정도가 너무 지나칠수록 자신의 삶과 SNS를 과하게 통합시키게 되는데, 이는 SNS에 의해 삶이 침범 받게 되는 결과를 나타내게 된다(Brandtzaeg 2012; Turel and Serenko 2012). 이와 같은 선행연구의 연구결과를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 도출한다.

H3 : 개인의 SNS 친구 수가 많을수록 사회적 지지의 과부하는 증가할 것이다.

H4 : 개인의 SNS 사용 정도가 높을수록 사회적 지지의 과부하는 증가할 것이다.

고독은 사회적 상호작용의 부재상태로서 타인과의 정보 교환이나 피드백이 없을 때 느껴지는 감정을 말한다(Larson 1990). 이러한 고독을 현대 연구에서는 사회적·개인적 관계의 결여로 인한 인지된 의식이자 이에 따라 느껴지는 슬픔, 공허, 갈망의 정서적 반응으로 정의하고 있다(Asher and Paquette 2003). 인터넷 이용의 증가 및 SNS 사용이 점점 더 빈번해지고 확대되면서 사용자들은 온라인을 통한 관계에 더 많은 시간과 감정을 투자하게 되는데, 실제 생활의 관계에 비해 이러한 온라인에서의 관계는 인공적이고 약한 관계를 갖게 된다(Morahan and Schumacher 2003). 고독은 개인이 속한 사회적 관계의 네트워크가 추구하는 수준보다 더 작고 덜 만족스러울 때 발생하게 되는데(Peplau et al. 1979), 온라인을 통한 관계는 실제 삶에서 대면적으로 경험하는 관계보다 더 약하고 피상적이기 때문에 실제 관계 대비 온라인상의 관계의 증가는 고독에 영향을 미친다(Lavin et al. 1999; Loytskert and Aiello 1997; Young 1998).

고독과 SNS 사용 간의 영향관계를 연구한 Leung(2002)은 SNS 사용 시 상호작용에 대한 부담감이 사용자의 SNS 활동을 더 부정적이고 정직하지 못하게 반응하게 하는 경향이 있음을 보여주었다. 즉 개인이 SNS상에서 받게 되는 사회적 지지가 늘어날수록 상호작용에 대한 필요 역시 증가하게 될 것이고, 이는 거짓된 반응을 하게 만들어 개인이 느끼는 피상적 관계에서의 외로움을 더욱 증가시키게 된다.

SNS 사용 특성 및 SNS상에서의 관계 특성은 사회적 지지의 과부하 및 고독의 요인이 되고, 이는 단순히 고독의 부정적인 감정을 넘어 만족도와 사용 의도에 영향을 준다(Maier et al. 2015a). SNS상에서 개인이 느끼는 사회적 지지가 높아질수록 SNS에 대한 피로감 및 고독이 증가하게 되고 이는 사용자로 하여금 궁극적으로 SNS 사용을 중단하게 되는 상태에 이르게 한다. Caplan(2006)에 따르면 SNS상에서 느끼는 고독 감정의 증가는 SNS 사용에 대한 만족도를 저하시키는 것뿐만 아니라 지속적인 사용의도의 감소를 일으켜 SNS 사용을 중단하게 한다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 세 가지 가설을 수립한다.

H5 : 개인의 사회적 지지의 과부하가 증가할수록 개인이 느끼는 고독은 증가할 것이다.

H6 : 개인의 사회적 지지의 과부하가 증가할수록 개인의 SNS 사용중단 의도는 증가할 것이다.

H7 : 개인이 SNS 상에서 느끼는 고독이 증가할수록 SNS 사용중단 의도는 증가할 것이다.

4. 연구방법

4.1 측정도구의 개발

본 연구는 제시된 연구모델의 검정을 위해 설문조사 연구방법으로 연구를 진행하였다. 설문항목은 타당성

이 검증된 기존 연구의 설문문항을 바탕으로 현재 연구 환경에 맞게 연구자가 수정하거나 개발하였다. SNS 사용 행태를 제외한 모든 변수들은 측정도구의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 복수의 설문항목을 사용하였으며 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다.

SNS 사용 동기에 관해서 공동체적 동기는 SNS 사용에 있어서 공동체감의 형성을 위해 행동하는 동기의 정도로 정의하고, Matook et al.(2015)와 Clark et al.(1987)의 연구를 차용하여 5개의 설문문항으로 구성하였다. 교환 동기는 공동체적 동기와 달리 SNS 사용을 통해 상호간에 거래적으로 행동하는 동기의 정도로 정의하였고, Matook et al.(2015)와 Murstein et al.(1987)의 연구에서 5개 항목을 차용하여 본 연구에 맞게 수정 후 사용하였다. SNS 사용 행태에 관해서는 SNS 사용자의 친구 수 및 사용 정도를 측정하였다. 친구수의 경우 실제 SNS 계정의 친구 수를 작성 받았으

며, 사용 정도는 Matook et al.(2015)의 연구를 참조하여 5개 항목 중에 응답하도록 하였다. SNS 사용자들의 사회적 지지의 과부하는 SNS를 사용할 때 느끼는 사회적 지지가 사용자들에게 부담으로 여겨지는 정도라고 정의하였으며 Maier et al.(2015a)의 연구에서 설문항목을 차용하여 7개 항목으로 수정 후 사용하였다. 고독의 경우 SNS 사용에서 개인이 느끼는 외로움의 정도로 정의하였으며, ‘UCLA Loneliness Scale (Version 3)’와 ‘한국판 UCLA 고독척도’에서 5개의 항목을 차용하였다(김교현·김지환 1989; Russell 1996). 마지막으로 SNS 사용중단 의도는 Maier et al.(2015a)와 박경자 등(2014)의 연구를 바탕으로 정의하였고, 기존 연구를 바탕으로 5개의 항목으로 구성하였다. 연구에 사용된 변수의 조작적 정의 및 관련문헌은 다음 <표 1>과 같이 정리하였다.

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 관련문헌

연구변수	조작적 정의	관련문헌
공동체적 동기	SNS 사용에 있어서 공동체감의 형성을 위해 행동하는 동기의 정도	Matook et al.(2015) Clark et al.(1987)
교환 동기	SNS 사용을 통해 상호간에 거래적으로 행동하는 동기의 정도	Matook et al.(2015) Murstein et al.(1987)
사회적 지지 과부하	SNS를 사용할 때 느끼는 사회적 지지가 사용자들에게 부담으로 여겨지는 정도	Maier et al. (2015a)
고독	SNS 사용에서 개인이 느끼는 외로움의 정도	김교현·김지환 (1989), Russel et al. (2010), Matook et al. (2015)
SNS 사용중단의도	개인이 SNS 사용을 줄이거나 중단하려는 정도	Maier et al. (2015a)

4.2 자료수집 및 표본의 특성

실증 분석을 위해 본 연구에서는 20대 이상의 SNS 사용자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문은 구글 독스를 활용한 온라인 배부 방식을 통해 수집하였다. 설문 URL을 120명에게 발송하였으며, 그 중 107명으로부터의 응답을 받았다. 이 중 불성실한 응답을 한 데이터와 결측값을 갖는 데이터를 제외한 83개의 최종 데이터를 수집하여 연구에 사용하였다. 응답자의 특징을 살펴보면 성별로는 남자가 41명, 여자가 42명이었

으며, 학력은 고등학교 졸업자가 24명, 전문대 졸업자가 14명, 대학교 졸업자가 42명, 대학원 이상의 학력을 가진 3명으로 대학교 졸업자가 50.6%로 가장 높게 나타났다. 응답자의 직업은 학생이 27명, 공무원 4명, 회사원 28명, 전문직 8명, 자영업 4명, 기타 12명으로 회사원이 33.7%로 가장 많았다. 응답자의 연령분포는 20대가 66명, 30대가 9명, 40대 이상이 8명으로 20대가 79.5%로 가장 높은 비중을 보여주었다. 표본의 인구통계학적 특성을 <표 2>와 같이 요약 정리하였다.

<표 2> 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도	비율(%)
성별	남자	41	49.4
	여자	42	50.6
	합계	83	100
학력	고등학교 졸업자	24	28.9
	전문대 졸업자	14	16.9
	대학교 졸업자	42	50.6
	대학원 이상	3	3.6
	합계	83	100
직업	학생	27	32.5
	공무원	4	4.8
	회사원	28	33.7
	전문직	8	9.6
	자영업	4	4.8
	기타	12	14.5
	합계	83	100
연령	20대	66	79.5
	30대	9	10.8
	40대 이상	8	9.6
	합계	83	100

5. 분석 및 결과

본 연구의 목적은 크게 SNS 사용에서 사회적 지지의 과부하를 느끼게 하는 요인을 파악하고, 차례로 사회적 지지 과부하가 고독 및 SNS 사용중단 의도에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 구조방정식모형을 기반으로 한 SmartPLS 3.0과 IBM SPSS Statistics 23.0을 이용하여 분석을 수행하였다. 먼저 측정모형의 타당성을 확인하고, 타당성이 검증된 측정모형을 이용하여 구조모형을 수립한 후 가설검정에 활용하였다(Anderson and Gerbing 1988).

5.1 측정모형

먼저 각 변수에 대한 신뢰성을 확보하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 값이 권장수준인 0.7보다 높은지 확인하였다(Gefen et al 2000). 측정항목들의 크론바흐 알파 값을 분석한 결과 권장수준에 미달되는 사회적 지지 과부하에 관한 3문항(SO2, SO6, SO7), 고독에 관한 1문항(LON5)을 제거하였다. 최종적으로 본 연구에서 사용된 변수들의 신뢰도는 <표 3>에서 볼 수 있는 것처럼 크론바흐 알파 계수값이 0.711(교환 동기)에서 0.952(고독)의 범위를 갖는 것으로 나타나 만족스러운 신뢰도 수준을 보이고 있다. 따라서 본 연구에서

<표 3> 측정항목별 집중타당성 분석 결과

변수	항목	요인적재량	복합신뢰도	평균분산추출	크론바흐 알파
공동체적 동기	CO1	0.702	0.902	0.849	0.835
	CO2	0.702			
	CO3	0.824			
	CO4	0.843			
	CO5	0.815			
교환 동기	EO1	0.630	0.869	0.806	0.711
	EO2	0.688			
	EO3	0.698			
	EO4	0.722			
	EO5	0.688			
사회적 지지 과부하	PER1	0.854	0.916	0.877	0.878
	PER4	0.835			
	PER5	0.895			
	PER6	0.942			
고독	LON1	0.891	0.962	0.809	0.952
	LON2	0.898			
	LON3	0.883			
	LON4	0.908			
	LON6	0.928			
	LON7	0.890			
SNS 사용중단 의도	SDU1	0.817	0.905	0.657	0.871
	SDU2	0.717			
	SDU3	0.826			
	SDU4	0.877			
	SDU5	0.821			

<표 4> 판별타당성 분석 결과

변수	CO	EO	SO	LON	SDU
CO	0.774				
EO	0.525	0.658			
SO	0.613	0.414	0.857		
LON	0.474	0.143	0.656	0.899	
SDU	0.397	0.181	0.293	0.430	0.811

주: 대각선 값은 평균분산추출의 제공된 값을 나타내며, 비 대각선의 값들은 변수들 간의 상관계수를 나타냄

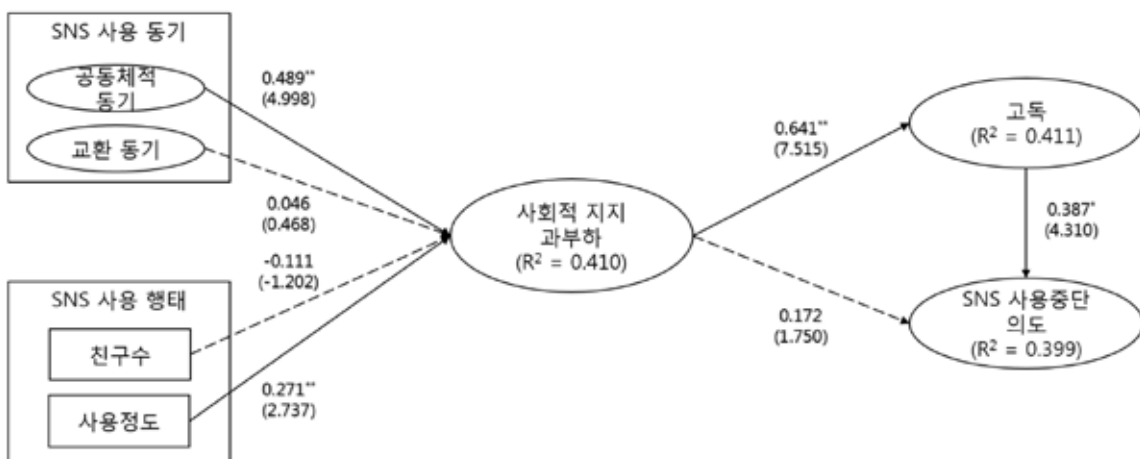
사용된 측정항목들은 신뢰성을 확보하였다. 다음으로 특정 잠재변수와 각 항목과의 관련 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading) 값을 확인하였으며 모두 0.6보다 높았다(Bagozzi and Yi 1988). 또한 각 변수에 대한 복합신뢰도(composite reliability) 값은 권장수준인 0.6보다 높은 것으로 나타났다(이규하·곽기영 2014). 마지막으로 각 변수에 대한 평균분산추출 (Average Variance Extracted: AVE)이 0.5를 상회해야 하는데 (Fornell and Larcker 1981), 모든 변수가 0.5 이상의 값을 것으로 나타나 측정항목들이 집중타당성을 갖고 있다고 판단하였다.

다음으로는 판별타당성에 대한 평가를 진행하였다. 본 연구에서는 평균분산추출 값의 제공된 값이 다른

변수와의 상관계수를 상회하는지 여부를 검토하여 판별타당성을 검증하였다(전수현·곽기영 2015). <표 4>에서 보여지는 것과 같이 각 변수의 평균분산추출의 제공된 값은 다른 변수와의 상관계수 값을 모두 상회하였다. 따라서 본 연구에 사용된 측정항목의 판별타당성이 확보되었다.

5.2 구조모델 및 가설검정

본 연구는 가설의 검정을 위해 SmartPLS 3.0으로 구조모델을 분석하였다. 구조방정식모델을 검증하는 기법으로는 주성분 요인분석에 경로분석과 회귀분석을 통해 검증하는 PLS(Partial Least Square) 기법과 공분산을 통해 검증하는 CB(Covariance-Based)가 있



<그림2> 가설 검정 분석결과(*p<0.05, **p<0.01)

다. SmartPLS 3.0은 PLS 분석방법을 사용하는데, 연구모델이 복잡하거나 표본의 수가 작을 때도 사용할 수 있다는 장점이 있다(Hair et al., 2011; Goodhue et al., 2012). 본 연구에서는 SmartPLS 3.0의 부트스트래핑(bootstrapping) 기법을 이용하여 500회 리샘플링을 수행하였다. 부트스트래핑을 활용한 리샘플링된 구조모델의 검정 결과는 <그림 2>와 같다. 연구가설의 검정 결과는 <표 5>에 정리하였다.

분석결과 사회적 지지 과부하에 대한 공동체적 동기와 사용정도의 정의 영향관계를 설정한 가설 H1($\beta=0.489$, $t\text{-value}=4.998$), H4($\beta=0.271$, $t\text{-value}=2.737$)는 지지되었다. 하지만 교환 동기가 증가할수록 사회적 지지 과부하가 감소할 것이라는 가설 H2는 $t\text{-value}$ 가

0.468, 유의확률이 0.641로 기각되었다. 이는 공동체적 동기에 비해 교환 동기가 높은 사용자는 SNS사용에서 사회적 지지의 과부하를 느끼는 정도가 작은 것을 보여준다. 또한 친구수가 증가할수록 사회적 지지의 과부하가 증가할 것이라는 가설 H3 역시 $t\text{-value}$ -1.202, 유의확률 0.233으로 기각되었다. 이는 친구의 수에 상관없이 사회적 지지의 과부하를 느끼는 정도는 개인에 따라 다른 것을 보여준다. 또한 사회적 지지의 과부하가 증가할수록 SNS 사용중단 의도가 증가한다는 가설 H7은 $\beta=0.172$, $t\text{-value}=1.750$ 으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 결론적으로 SNS 사용에 공동체적 동기가 증가할수록, 사용정도가 높을 수록 사회적 지지 과부하가 증가하였으며, 사회적 지지 과부하의 증가는 고독에 영향을 미쳤다($\beta=0.641$, $t\text{-value}=7.515$). 고독은 사회

<표 5> 가설 검정 결과

가설	경로	경로계수	t-value	결과
H1	공동체적 동기 → 사회적 지지 과부하	0.489**	4.998	채택
H2	교환 동기 → 사회적 지지 과부하	0.046	0.468	기각
H3	친구수 → 사회적 지지 과부하	-0.111	-1.202	기각
H4	사용정도 → 사회적 지지 과부하	0.271**	2.737	채택
H5	사회적 지지 과부하 → 고독	0.641**	7.515	채택
H6	사회적 지지 과부하 → SNS 사용중단 의도	0.172	1.750	기각
H7	고독 → SNS 사용중단 의도	0.387*	4.310	채택

적 지지 과부하에 의해 분산의 41.1%가 설명되었다. 또한 고독은 SNS 사용중단 의도에 정의 영향을 미쳤으며 ($\beta=0.613$, $t\text{-value}=6.988$), 사회적 지지 과부하와 함께 SNS 사용중단 의도 분산의 39.9%를 설명하였다.

5.3 매개효과 검증

본 연구는 사회적 지지 과부하와 SNS 사용중단 의도 사이에 고독의 매개효과를 알아보기 위하여 Baron and Kenny(1986)가 제시한 3단계 매개 회귀분석(three-step mediated regression analysis)을 추가적으로 수행하였다. 분석은 다음과 같은 절차를 따라 진행되었다. 1단계의 회귀분석을 통해 독립변수인 사회

적 지지 과부하가 매개변수인 고독에 미치는 영향이 유의한가를 검정한 후, 2단계의 회귀분석에서 독립변수인 사회적 지지 과부하가 종속변수인 SNS 사용중단 의도에 통계적으로 유의한 영향을 주는지를 검정한다. 마지막으로 3단계 회귀분석을 통해 독립변수 사회적 지지 과부하와 매개변수 고독이 종속변수인 SNS 사용중단 의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의한가를 검정한다. 이때 2단계 회귀분석에서 나타난 독립변수의 효과가 3단계 회귀분석에서보다 클 경우 매개변수의 역할이 입증된다. 3단계 회귀분석의 결과 독립변수가 유의하지 않다면 매개변수는 완전매개의 역할을 한다 (Baron and Kenny 1986).

<표 6> 매개효과 분석 결과

매개모델 검증단계	비표준화 계수		표준화 계수	t-value	유의확률
	B	표준오차	β		
1단계 검증(독립→매개) 종속변수: 고독 독립변수: 사회적지지 과부하	0.701	0.093	0.641	7.515	0.000
R2 = 0.411, F = 56.471					
2단계 검증(독립→종속) 종속변수: SNS 사용중단의도 독립변수: 사회적지지 과부하	0.443	0.083	0.510	5.330	0.000
R2 = 0.260, F = 28.404					
3단계 검증 (독립 & 매개→종속) 종속변수: SNS 사용중단의도 매개변수: 고독 독립변수: 사회적지지 과부하	0.387 0.172	0.090 0.098	0.487 0.198	4.310 1.750	0.000 0.084
R2 = 0.399, F = 26.573					

회귀분석 결과를 살펴보면 먼저 1단계에서 사회적 지지 과부하는 고독에 유의한 영향을 미치는 변수인 것으로 나타났다. 0.641의 β 값을 가지며 유의확률은 0.000으로 나타나 통계적으로 유의해 매개효과 검증에 위한 조건이 충족되었다. 회귀분석의 2단계 검증은 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는가를 검증하는데, 분석결과 사회적지지 과부하는 SNS 사용중단의도에 β 값 0.510M 유의확률 0.000으로 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 마지막 3단계 회귀분석 결과 SNS 사용중단의도에 대한 사회적지지 과부하의 β 값이 0.172로 0.443에서 감소하였으며, P값 역시 0.084로 유의하지 못한 것으로 나타났다. 이를 통해 매개변수인 고독이 사회적지지 과부하와 SNS 사용중단의도를 완전매개하는 것이 검증되었다.

6. 결론 및 시사점

본 연구를 통해 SNS의 사용동기와 사용행태가 SNS에서 느끼는 사회적 지지의 과부하에 미치는 영향관계와 사회적 지지의 과부하가 고독 및 SNS 사용중단의도에 미치는 영향관계에 대해 살펴보았다. 사회적 지지에 대한 기존 연구들이 긍정적인 차원에서 이루어진 것에 비해 본 연구는 사회적 지지의 과부하 개념을 통해 그동안 많이 연구되던 사회적 지지의 긍정적인 효과만이 아닌 부정적인 효과에 초점을 맞추어 연구를 진행하였다. 또한 SNS의 사회적 지지의 과부하의 결과가 단순히 피로감으로만 이어지는 것이 아닌 고독과 같은 감정적인 문제로 이어질 수 있다는 것을 보여주었다. 본 연구에서 설정한 연구가설 7개 중 4개의 가설이 지지되었다. 실증분석결과 SNS 사용에 있어서 SNS 사용 동기 중 공동체적 동기가 사회적 지지의 과부하에 영향을 미치고, 사회적 지지의 과부하는 고독에 영향을 주며, 이러한 고독이 SNS 사용 중단에 영향을 주는 것으로 나

타났다.

연구모델의 검증 결과를 바탕으로 다음과 같은 이론적·실무적 시사점을 제시한다. 이론적 시사점으로는 첫째, SNS의 사용 동기가 사회적 지지의 과부하를 느끼는 요인이 된다는 것을 실증하였다. 본 연구는 SNS 사용자들의 사용 동기를 공동체적 동기와 교환 동기로 구분하여 연구모델을 구축하였다. SNS 사용의 공동체적 동기가 높은 사람일수록 사회적 지지의 양방향적 상호작용에 대한 부담을 더욱 크게 느끼게 될 것이라는 가설을 입증하였다. 반면에 교환 동기로 SNS를 사용하는 사용자들의 경우, 교환 동기가 SNS에서 사회적 지지의 과부하에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이를 통해 이후의 SNS의 사용과 관련된 연구를 진행하려는 연구자에게 사용자들의 SNS 사용 동기 파악의 중요성을 제시할 유용한 이론적 기반을 제공할 것으로 기대된다. 둘째, SNS에서 사회적 지지 과부하 모델을 바탕으로 개인이 느끼는 사회적 지지의 수준이 높아질수록 고독이 증가하는 것을 본 연구에서 확인할 수 있었다. 사회적 지지는 일반적으로 긍정적인 역할을 하는 것으로 알려져 있지만 사용자 개인이 일정 수준 이상의 사회적 지지를 경험하게 되면 오히려 고독을 경험하는 것을 확인할 수 있었다. 최근 SNS의 부정적인 영향에 대한 연구들이 많이 진행되며 SNS 피로감, SNS 스트레스의 개념 등이 제시되었다(박현선·김상현, 2014; 손달호·김경숙, 2016). 본 연구는 이에 더해 고독이라는 새로운 부정적 영향을 제시하고 검증하여 새로운 연구방향을 제시하였다는 데 의의가 있다. 셋째, 사회적 지지의 과부하로 인한 고독은 SNS 사용중단으로 이어진다는 점을 실증하였다. 새로운 소통의 장으로서 SNS의 장점이 많이 연구되었지만, 최근 등장하고 있는 SNS의 부정적인 면과 역기능은 SNS 사용을 감소시키고 더 나아가 사용을 중단하는 결정에까지 이르는 것을 보여준다. 본 연구에서는 SNS의 사회적 지지 과부하가 고독으로 이어지고, 이는 SNS 사용중단에 영향을

미치는 것을 확인할 수 있었다. 사회적 지지 과부하가 고독에 유의한 영향을 미친다는 결과는 최근의 폐쇄형 SNS 사용의 증가 경향 및 SNS 탈퇴 현상에 대한 이론적 배경을 제공할 것이다.

실무적인 관점에서의 시사점은 다음 세가지와 같다. 첫째, 인터넷과 스마트기기 사용의 급격한 증가로 SNS 사용이 늘어나면서 SNS에서 경험하게 되는 사회적 지지에 대한 상호작용 및 요구 역시 증가하게 되었다. SNS 사업자들은 본 연구에서 증명된 사회적 지지의 부정적 영향을 참고하여 사용자가 사회적 지지를 부담으로 느껴 사용중단에 이르지 않을 수 있도록 하는 방안을 모색해야 할 것이다. 둘째, SNS 사용이 개인에게 고독을 더욱 크게 느끼게 해주는 존재가 아닌 관계 형성, 지식 및 감정의 공유에 도움을 주는 서비스가 되도록 만들어야 한다. 사용자들은 개인이 관리하고 유지할 수 있는 사회적 지지 요구 수준을 넘어설 때 상호적으로 반응하지 못하는 데에서 고독을 느끼게 된다. SNS 서비스 제공자들은 사용자가 자신의 네트워크를 관리, 조절할 수 있는 다양한 옵션이나 툴을 제공하여 지속적인 SNS 사용을 이끌어야 할 필요가 있다. 셋째, SNS 사용자들은 SNS 사용을 통해 부정적인 영향을 받지 않을 수 있도록 건전하고 균형 있는 SNS 사용이 필요하다. SNS 활동은 참여자들 간의 지식공유, 사회 네트워크의 형성, 다양한 사람들과의 소통을 하도록 이끌어준다. 하지만 SNS 사용 정도가 과도해질 경우 SNS 사용은 오히려 사회적 지지 과부하와 고독을 가져오고, 이는 지속적인 사용을 중단하게 할 가능성을 증가시킨다. 따라서 사용자들은 SNS 사용에 의한 부정적인 경험을 하지 않도록 사용 범위와 정도를 효율적으로 관리할 필요가 있다.

본 연구는 다양한 연구적 의의를 가지고 있으나 몇 가지 한계점을 지니고 있어 추후 연구를 진행하며 한계점을 보완할 필요가 있다. 첫째, 본 연구는 사회적 지지 과부하 모델을 기반으로 연구를 진행하고 사용중단의

도에 미치는 매개변수로서 고독을 탐색하였다. 하지만 고독을 매개변수로 사용하는 데 대한 이론적 프레임워크가 제시되지 않았기 때문에 추후 연구를 진행함에 있어서는 기존의 관련 연구를 바탕으로 더욱 체계적인 연구를 진행할 필요가 있다. 둘째, SNS 서비스는 다양한 형태로 사용자들에게 제공되고 있다. 하지만 본 논문에서는 SNS의 종류와 형태에 따른 차이가 고려되지 않았다. SNS 종류에 따라 사용자가 느끼는 사회적 지지 과부하 및 고독의 수준은 다를 것이고, 이용기간에 따른 차이 역시 존재할 수 있다. 추후 연구에서는 특정 SNS를 대상으로 하고, 이용기간에 따른 분석 역시 진행되어야 할 필요가 있다. 마지막으로 본 연구 결과를 일반화하기에는 한계가 존재한다. 다양한 표본을 확보하여 연구를 진행하고자 노력하였지만 연령대가 주로 20대에 집중되어 전체적인 연령대의 SNS 사용에서의 사회적 지지 과부하 및 고독의 영향을 파악하는 데 한계가 있다. 최수정(2013)의 연구에 따르면 SNS 이용을 통해 추구하는 가치 및 이용 동기는 연령대별로 다를 수 있다. 그러므로 향후 연구에서는 연령대별 편차를 줄일 필요가 있으며, 연령대별로 SNS 사용에서 느끼는 사회적 지지의 과부하가 고독 및 사용중단 의도에 미치는 영향에 있어서 차이가 있는지를 분석해 볼 수 있을 것이다.

참고문헌

[국내 문헌]

1. 광규태, 천영준, 오신호, 최수건, 이인성, 김진우 2012. “모바일 SNS 이용의 기술 사회적 환경요인이 스트레스 인지와 SNS 이용의도 저하에 미치는 영향,” *경영학연구* (41:6), pp. 1405-1434.
2. 광기영, 이정민 2012. “소셜미디어 환경에서 테르티우스 용겐스 성향이 개인의 직무성과에 미치는 영향,” *경영학연구* (41:5), pp. 1217-1244.
3. 김교현, 김지환 1989. “한국판 UCLA 고독척도,” *충남대학교 학생생활연구* (16), pp. 13-30.
4. 김동태 2016. “SNS 상에서 지각한 사회적 지지가 SNS 상호작용과 자기정보의 진정성 평가 기대에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, (16:5), pp. 259-268.
5. 김미령 2005. “사회적 지지의 개념과 효과에 관한 이론 및 방법론적 고찰,” *임상사회사업연구* (2:1), pp. 99-121.
6. 김병수 2012. “모바일 소셜네트워크서비스 환경에서 지속 사용 의도의 선행 요인에 관한 연구: 신뢰와 프라이버시 우려의 역할,” *지식경영연구* (13:4), pp. 83-100.
7. 김상현, 박현선 2015. “SNS 에서의 사용자 피로감의 선행 및 결과 요인과 습관의 조절효과에 관한 실증연구,” *한국 IT 서비스학회지* (14), pp. 137-157.
8. 박경자, 유일, 이윤희 2014. “소셜네트워크서비스 (SNS) 사용의 부정적 감정과 사용중단의도에 관한 연구,” *지식경영연구* (15:2), pp. 89-106.
9. 박경자 2015. “Social Network Service 수용 후 사용회피에 관한 연구: 페이스북 사용자를 중심으로,” *정보시스템연구* (24:1), pp. 147-168.
10. 박현선, 김상현 2014. “SNS 이용자의 폐쇄형 SNS 로의 전환의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” *Information Systems Review* (16:3), pp. 135-160.
11. 소택화, 고준 2015. “모바일 폐쇄형 SNS 의 지속적 이용의도에 영향을 미치는 요인: 심층인터뷰와 실증분석,” *정보시스템연구* (24:3), pp. 21-46.
12. 손달호, 김경숙 2016. “SNS 피로감 및 부정적 느낌이 SNS 중단의도에 미치는 영향,” *정보시스템연구* (25:2), pp. 111-129.
13. 윤지현, 광기영 2015. “기업 SNS 사용의 선행요인 및 결과요인에 관한 연구,” *지식경영연구* (16:1), pp. 143-170.
14. 이규하, 광기영 2014. “인터넷 쇼핑물에서 구전과 보증이 신뢰에 미치는 영향: 제품평가 용이성의 조절효과를 중심으로,” *지식경영연구* (15:3), pp. 141-168.
15. 전수현, 광기영 2015. “전자상거래 환경하에서 서비스 실패 회복 노력의 공정성과 진정성이 회복만족에 미치는 영향: 관여도의 조절효과를 중심으로,” *지식경영연구* (16:1), pp. 71-93.
16. 조윤경, 백영민, 김반야 2014. “SNS 관계망에서의 상호작용은 어떻게 사회적 지지감을 형성시키는가?-관계망 유형에 따른 차이를 중심으로,” *커뮤니케이션학 연구* (22:2), pp. 5-31.
17. 최수정 2013. “소셜 네트워크 서비스 (SNS) 의 지속이용의도에 관한 연구: IS 지속이용모델과 고객 가치-만족-충성도 모델의 통합적 접근,” *Asia Pacific Journal of Information Systems*, (23:4), pp. 1-28.

[국외 문헌]

1. Anderson, J. C., and Gerbing, D. W. 1988. “Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step

- approach,” *Psychological bulletin* (103:3), pp. 411-423.
2. Asher, S. R., and Paquette, J. A. 2003. “Loneliness and peer relations in childhood,” *Current Directions in Psychological Science* (12:3), pp. 75-78.
 3. Bagozzi, R. P., and Yi, Y. 1988. “On the evaluation of structural equation models,” *Journal of the academy of marketing science* (16:1), pp. 74-94.
 4. Baron, R. M., and Kenny, D. A. 1986. “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations,” *Journal of personality and social psychology* (51:6), pp. 1173-1182.
 5. Barrera Jr, M. 1986. “Distinctions between social support concepts, measures, and models,” *American journal of community psychology* (14:4), pp. 413-445.
 6. Baum, A., Calesnick, L. E., Davis, G. E., and Gatchel, R. J. 1982. “Individual differences in coping with crowding: Stimulus screening and social overload” *Journal of Personality and Social Psychology* (43:4), pp. 821-830.
 7. Bevan, J. L., Pfyl, J., and Barclay, B. 2012. “Negative emotional and cognitive responses to being unfriended on Facebook: An exploratory study,” *Computers in Human Behavior* (28:4), pp. 1458-1464.
 8. Brandtzæg, P. B. 2012. “Social networking sites: Their users and social implications—A longitudinal study,” *Journal of Computer-Mediated Communication* (17:4), pp. 467-488.
 9. Buunk, B. P., and Hoorens, V. 1992. “Social support and stress: The role of social comparison and social exchange processes,” *British Journal of Clinical Psychology* (31:4), pp. 445-457.
 10. Caplan, S. E. 2006. “Relations among loneliness, social anxiety, and problematic Internet use,” *CyberPsychology & Behavior* (10:2), pp. 234-242.
 11. Chen, A., Lu, Y., Chau, P. Y., and Gupta, S. 2014. “Classifying, measuring, and predicting users’ overall active behavior on social networking sites,” *Journal of Management Information Systems* (31:3), pp. 213-253.
 12. Choi, S. B., and Lim, M. S. 2016. “Effects of social and technology overload on psychological well-being in young South Korean adults: The mediatory role of social network service addiction,” *Computers in Human Behavior* (61), pp. 245-254.
 13. Clark, M. S. 1984. “Record keeping in two types of relationships,” *Journal of personality and social psychology* (47:3), pp. 549-557.
 14. Clark, M. S., Oullette, R., Powell, M. C., and Milberg, S. 1987. “Recipient’s mood, relationship type, and helping,” *Journal of personality and social psychology* (53:1), pp. 94-103.
 15. Clark, M. S., and Mills, J. 1993. “The difference between communal and exchange relationships: What it is and is not,” *Personality and Social Psychology Bulletin* (19:6), pp. 684-691.

16. Dunbar, R. 2010. "You've got to have (150) friends," *The New York Times, The Opinion Pages* pp. 469-493.
17. Eckenrode, J., and Gore, S. 1981. "Stressful events and social supports: The significance of context," *Social networks and social support* pp. 43-68.
18. Ellison, N. B. 2007. "Social network sites: Definition, history, and scholarship," *Journal of Computer-Mediated Communication* (13:1), pp. 210-230.
19. Evans, G. W., and Lepore, S. J. 1993. "Household crowding and social support: A quasiexperimental analysis," *Journal of Personality and Social Psychology* (65:2), pp. 308-316.
20. Fornell, C., and Larcker, D. F. 1981. "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error," *Journal of marketing research* (18:1), pp. 39-50.
21. Gefen, D., Straub, D., and Boudreau, M. C. 2000. "Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice," *Communications of the association for information systems* (4:7), pp. 1-70.
22. Goodhue, D. L., Lewis, W., and Thompson, R. 2012. "Does PLS have advantages for small sample size or non-normal data?," *Mis Quarterly* (36:3), pp. 891-1001.
23. Hair, J. F., Ringle, C. M., and Sarstedt, M. 2011. "PLS-SEM: Indeed a silver bullet," *The Journal of Marketing Theory and Practice* (19:2), pp. 139-152.
24. Krasnova, H., Veltri, N. F., and Günther, O. 2012. "Self-disclosure and privacy calculus on social networking sites: The role of culture," *Business & Information Systems Engineering* (4:3), pp. 127-135.
25. Krasnova, H., Wenninger, H., Widjaja, T., and Buxmann, P. 2013. "Envy on Facebook: a hidden threat to users' life satisfaction?," *Proceedings of the 11th International Conference on Wirtschaftsinformatik*
26. Larson, R. W. 1990. "The solitary side of life: An examination of the time people spend alone from childhood to old age," *Developmental review* (10:2), pp. 155-183.
27. Lavin, M., Marvin, K., McLarney, A., Nola, V., and Scott, L. 1999. "Sensation seeking and collegiate vulnerability to Internet dependence," *CyberPsychology & Behavior* (2:5), pp. 425-430.
28. Lee, A. R., Son, S. M., and Kim, K. K. 2016. "Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective," *Computers in Human Behavior* (55), pp. 51-61.
29. Leung, L. 2002. "Loneliness, self-disclosure, and ICQ ("I Seek You") use," *CyberPsychology & Behavior* (5:3), pp. 241-251.
30. Leung, L. 2011. "Loneliness, social support, and preference for online social interaction: the mediating effects of identity experimentation online among children and adolescents," *Chinese Journal of Communication* (4:4), pp. 381-399.
31. Lin, X., Featherman, M., and Sarker, S. 2017.

- “Understanding factors affecting users’ social networking site continuance: A gender difference perspective,” *Information & Management* (54:3), pp. 383-395.
32. Loytsker, J., and Aiello, J. R. 1997. “Internet addiction and its personality correlates,” *In annual meeting of the American Psychological Association*, Chicago, IL.
 33. Maier, C., Laumer, S., Eckhardt, A., and Weitzel, T. 2015a. “Giving too much social support: social overload on social networking sites,” *European Journal of Information Systems* (24:5), pp. 447-464.
 34. Maier, C., Laumer, S., Weinert, C., and Weitzel, T. 2015b. “The effects of technostress and switching stress on discontinued use of social networking services: a study of Facebook use,” *Information Systems Journal* (25:3), pp. 275-308.
 35. Matook, S., Cummings, J., and Bala, H. 2015. “Are you feeling lonely? The impact of relationship characteristics and online social network features on loneliness,” *Journal of Management Information Systems* (31:4), pp. 278-310.
 36. McCarthy, D., and Saegert, S. 1978. “Residential density, social overload, and social withdrawal,” *Human Ecology* (6:3), pp. 253-272.
 37. Morahan-Martin, J., and Schumacher, P. 2003. “Loneliness and social uses of the Internet,” *Computers in Human Behavior* (19:6), pp. 659-671.
 38. Murstein, B. I., Wadlin, R., and Bond Jr, C. F. 1987. “The revised exchange-orientation scale,” *Small Group Behavior* (18:2), pp. 212-223.
 39. Peplau, L. A., Russell, D., and Heim, M. 1979. “The experience of loneliness,” *In New approaches to social problems: Applications of attribution theory*, I. Frieze, D. Bar-Tal, & J. S. Carroll (eds.), San Francisco, CA: Jossey-Bass, pp. 53-78.
 40. Rook, K. S. 1987. “Reciprocity of social exchange and social satisfaction among older women,” *Journal of Personality and Social Psychology* (52:1), pp. 145-154.
 41. Russell, D. W. 1996. “UCLA Loneliness Scale (Version 3): Reliability, validity, and factor structure,” *Journal of personality assessment* (66:1), pp. 20-40.
 42. Son, D. H., and Kim, K. S. 2016. “The Effect of SNS Fatigue and Negative Emotions on SNS Discontinuance Intention,” *The Journal of Information Systems* (25:2), pp. 111-129.
 43. Thoits, P. A. 1982. “Life stress, social support, and psychological vulnerability: Epidemiological considerations,” *Journal of community psychology* (10:4), pp. 341-362.
 44. Tow, W. N. F. H., Dell, P., and Venable, J. 2010. “Understanding information disclosure behaviour in Australian Facebook users,” *Journal of Information Technology* (25:2), pp. 126-136.
 45. Turel, O., and Serenko, A. 2012. “The benefits and dangers of enjoyment with social networking websites,” *European Journal of Information Systems* (21:5), pp. 512-528.

46. Van Tilburg, T., Van Sonderen, E., and Ormel, J. 1991. "The measurement of reciprocity in ego-centered networks of personal relationships: A comparison of various indices", *Social Psychology Quarterly* (54:1), pp. 54-66.
47. Young, K. S. 1998. *Caught in the net: How to recognize the signs of internet addiction-and a winning strategy for recovery*, John Wiley & Sons.

부록 - 설문문항

측정개념	변수	측정문항	참고문헌
공동체적 동기	CO1	나는 SNS에서 나를 아는 사람들이 나의 필요와 감정에 반응할 것으로 기대한다.	Matook et al. (2015), Clark et al. (1987)
	CO2	나는 SNS에서 다른 사람들이 나의 필요를 거절할 때, 상처를 받는다.	
	CO3	나는 SNS에서 타인에게 도움을 주는 것을 즐긴다.	
	CO4	나는 SNS에서 행동할 때, 다른 사람들의 필요와 감정에 대해서 고려한다.	
	CO5	나는 다른 사람들에게 도움이 될 수 있도록 SNS에서 행동해야 한다고 생각한다.	
교환동기	EO1	내가 SNS에서 타인에게 한 행동에 대해 타인도 보답하기를 기대한다.	Matook et al. (2015), Murstein et al. (1987)
	EO2	나는 관계에 있어서 '균등한' 정도를 유지하는 것이 중요하다고 생각한다.	
	EO3	나는 대개 이전에 나에게 선물을 했던 사람들에게 선물을 준다.	
	EO4	나는 다른 사람들이 베푼 호의를 되돌려줘야 할 의무가 있다고 생각한다.	
	EO5	사람들이 다른 사람들로부터 혜택을 받으면 그들은 즉시 다른 사람들에게 돌려주어야 한다.	
사회적 지지 과부하	SO1	나는 SNS에서 다른 친구들의 웰빙에 너무나 많은 신경을 쓴다.	Maier et al. (2015a)
	SO2	나는 SNS에서 너무 많은 친구들의 문제를 접한다.	
	SO3	내 친구가 SNS에서 즐거워하는 것에 반응해야 할 책임을 강하게 느낀다.	
	SO4	나는 SNS 친구들에게 너무 많은 관심을 준다.	
	SO5	나는 SNS에서 친구들이 올리는 게시물에 너무 많은 신경을 쏟는다.	
	SO6	생일 축하 알림 때문에 SNS 친구들을 축하해 주지만, 실제 생활에서는 축하하지 않는다.	
	SO7	나는 SNS에서 모르는 사람으로부터 너무 많은 친구 요청을 받는다.	

고독	LON1	나는 함께 해 줄 친구가 없다.	김교한·김지환 (1989) Russell et al. (2010), Matook et al. (2015)
	LON2	내가 의지할 수 있는 사람이 없다.	
	LON3	나는 외롭다고 느낀다.	
	LON4	나는 어느 누구와도 가깝지 않다.	
	LON5	나의 관심과 생각이 주위 사람들과 같지 않다.	
	LON6	가깝게 느껴지는 사람이 내 주위에 없다.	
	LON7	나는 버려진 듯한 느낌이다.	
SNS 사용중단 의도	SDU1	나는 SNS의 사용을 자제하려고 한다.	Maier et al. (2015a)
	SDU2	나는 SNS를 꼭 필요한 경우에만 사용할 계획이다.	
	SDU3	나는 SNS사용을 지금보다 줄일 것이다.	
	SDU4	나는 SNS에서 활동을 중단할 것이다.	
	SDU5	나는 SNS에서 탈퇴할 계획이 있다.	

● 저 자 소 개 ●



박준석 (Jun-Suk Park)

국민대학교 비즈니스IT전문대학원에서 석사과정을 재학 중이다. 관심분야는 빅데이터 분석 및 활용, 소셜 네트워크 분석 및 응용, 지식경영이다.



곽기영 (Kee-Young Kwahk)

현재 국민대학교 경영대학과 비즈니스IT전문대학원 교수로 재직 중이다. 서울대학교 경영대학을 졸업하고 KAIST 경영과학과와 테크노경영대학원에서 석사 및 박사학위를 취득하였다. 주요 연구관심분야는 Social network analysis and its application, R-based data analytics, IT-enabled organizational agility, Knowledge management 등이다.