

# 직장인의 SNS 사용 분석을 통한 SNS 기획

김은주\* · 홍순근\*\* · 황찬규\*\*\*

SNS planning through analysis of office workers SNS use

Eun-Ju Kim<sup>\*</sup> · Soon-Geun Hong<sup>\*\*</sup> · Chan-Gyu Hwang<sup>\*\*\*</sup>

## 요 약

PC기반의 인터넷에서 모바일로 플랫폼의 변화가 일어난 후 SNS가 대면 교류를 대체하는 새로운 대화 매체로 자리를 잡았다. 사용자들은 이미 SNS를 생필품으로 인식하기 시작했으며 나아가 SNS시장은 세분화되고 있다. 즉, 특정 대상과 콘텐츠에 집중한 수직적(Vertical) SNS의 시대로 접어들었다고 볼 수 있다. 따라서 SNS기획에서 명확한 사용자 분석이 필요하며 이러한 시점에서 가장 구매력이 있는 직장인들이 SNS사용 이유를 살펴보는 것은 SNS사업자 입장에서는 의미가 있다. 이에 본 연구에서는 ‘SNS사용과 자기표현 및 사회적 지지와 직장인의 스트레스와의 관계’를 살펴봄으로써 직장인의 SNS사용 이유를 분석하였다. 그 결과 SNS사용은 자기표현 및 사회적 지지와 관련 있었다. SNS에서의 자기표현은 직장인의 특성상 스트레스와 관련이 없었으나 SNS에서의 사회적 지지는 스트레스에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

## ABSTRACT

After platform changed from PC-based internet to mobile, SNS became new interactive media which relaces face-to-face interaction. the SNS users have already begun to recognize SNS as daily necessity. SNS market has been subdivided. In other words, SNS has entered into a period of vertical SNS that focus on contents and specific target. Therefore, It is necessary to analyze users for SNS planners. For this reason, analyzing why office workers who have the most powerful purchasing power use SNS is meaningful for SNS planners. Therefore, in this study, we analyzed the reasons for using SNS of office workers by studying relationship among office workers' stress, social support, self-expression and the use of SNS. As a result, the use of SNS has a significantly positive correlation with social support and self-expression. The self-expression in the SNS is not associated with stress, but rather it is the characteristics of the office workers. However the social support in the SNS affects to stress.

## 키워드

Social Network Service(SNS), Self-Expression, Perceived Social Support, Stress

소셜 네트워크 서비스, 자기표현, 사회적 지지, 스트레스

## 1. 서 론

우리사회는 스마트 미디어 환경에 둘러 싸여 있으며, 새로운 기술과 모델이 하루가 다르게 만들어 지고 있다[1].

모바일 디바이스의 보급이 보편화 되면서 사회 곳곳에서 많은 변화가 일어나고 있으며, 그 중심에 SNS(Social Network Service, 이하 SNS)가 있다. 2013년 현재 사용자들은 SNS를 생필품으로 인식하기 시작했으며 SNS시장은 이미 초기 진입기를 거쳐 성

\* 서울벤처대학원대학교 경영학과(golkiss@hanmail.net)

\*\* 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수(dcmlab@svu.ac.kr)

\*\*\* 교신저자(corresponding author) : 서울벤처대학원대학교 교수(hwang@svu.ac.kr)

접수일자 : 2013. 07. 11

심사(수정)일자 : 2013. 08. 23

게재확정일자 : 2013. 09. 23

장기에 이르렀다고 보아도 과언이 아니다. 시장이 포화됨에 따라 공급자 즉 SNS사업자 입장에서 기존의 사용자수를 늘리는 트래픽 위주의 사업 모델로는 경쟁에서 생존할 수 없는 상태에 이르렀다. 이에 SNS 시장은 새로운 사업 모델을 찾아서 날마다 세분화 되어, 특정 대상과 콘텐츠에 집중하는 수직적(Vertical) SNS의 시대로 접어들고 있다. 이에 따라서 네트워크의 중요성보다 콘텐츠의 중요성이 더욱 부각되고 있으며 수준 높은 콘텐츠를 제공하는 사업자가 시장을 장악하게 될 것이다[1].

새로운 기술이 제공하는 편의성과 효용성은 경험과 정보를 통해서 습득한다[1]. 사용자 입장에서 살펴보면, SNS의 과도한 사용과 기존의 개방형 SNS에서의 사용자 경험은 이미 SNS피로도라는 말까지 생산하기에 이르렀다. 사용자 경험이 쌓여가는 사이 시장은 공급자 중심에서 소비자 중심으로 이동하였다. 시장의 확대에 따라 공급자가 기하급수적으로 늘어났고 소비자는 자신의 취향에 맞는 SNS를 선택하는 단계에 이르렀다. 결과적으로 공급자입장에서 수익모델을 창출하기 위해서는 명확한 타겟층의 설정과 타겟층의 사용자 패턴에 대한 정확한 분석을 기반으로 한 기획이 전제되어야 수익모델을 창출할 수 있다. 사이버공간에 진출하고자 하는 기업가들은 사이버 공간에 대한 실제적이고 현실감 있는 이해를 필요로 한다.[2]

이러한 시점에서 수익을 창출할만한 특정 집단으로 첫째, SNS에 학습되어 있으며 둘째, 일정 규모 이상의 시장성이 있으며 셋째, 서비스 비용을 지불할 경제적 능력이 있으며 넷째, 사용자집단구성원 간에 유사한 문화와 경험을 보유하고 있는 층에 대한 확보가 필요하다. 이러한 여러 가지 조건에 가장 부합하는 대상은 직장인이다. 직장인들은 SNS를 소통의 매체로 사용하고 있고, SNS는 자기표현과 사회적 지지가 이루어지는 장이기도 하다. 이러한 관점에서 그렇다면 직장인의 SNS 사용과 스트레스는 어떤 관계가 있을 것인지 분석해 보고자한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 스트레스

현재 우리나라에서 가장 많이 쓰는 외래어로 스트

레스가 뿔뿔 만큼 스트레스는 현대인의 일상생활과 밀접한 관계를 가지고 있다. 스트레스의 어원은 라틴어 stringer이며 이는 팽팽히 죄다, 긴장이라는 뜻이다. 스트레스에 대한 연구는 위협적인 자극을 받을 때 그것에 적응하려는 행동을 하게 된다는 Selye의 생리학 중심의 연구와 스트레스에 대한 대처전략과 스트레스 사건에 대한 개인의 평가가 스트레스 경험에 중요하게 작용한다는 Lazarus의 이론으로 발전하여 왔다. 신체적 심리적 긴장상태를 통틀어 스트레스라 일컫는데 이는 신체적, 심리적 부적응을 일으키기도 한다. 사회심리학적 관점에서 스트레스는 개인의 평균적인 적응능력에 부담을 주는 사회·환경적 요구나 수요가 많은 결과를 이루기 위한 수단의 부재로 인해 발생하는 흥분 상태로 본다[3]. 이는 스트레스는 개인내적인 요소로 인한 것보다 직장, 사회적 관계, 가족과의 상호작용과 같은 사회 환경적인 상황에 따라 많이 좌우된다는 것이다. 우리나라의 성인들은 깨어있는 대부분의 시간을 직장에서 보내는데 직장에서는 자신을 통제하는 일이 많고 자신의 직위와 그에 대한 보상, 상사와의 관계 등이 자신의 욕구와 일치하지 않는 경우가 많다. 실제로 통계청에서 전국 17,424명을 대상으로 실시한 2012년 사회조사보고서에 의하면 직장에서 스트레스를 느끼는 사람이 12,911명으로 74%에 달해 직장 내 스트레스가 심각한 수준임을 알 수 있다.

표 1. 직장 내 스트레스 정도  
Table 1. Statistics of stress in the workplace

The amount of feeling stress		frequency (people)	rate(%)
Feeling 12,911(74.1)	Severe	3,049	17.5
	Moderate	9,862	56.6
Not feeling 4,513(25.9)	Weak	3,729	21.4
	None	784	4.5

\* 자료: 통계청.(2012), 2012년 사회조사 보고서, 통계청.

스트레스는 직장인 개개인에게는 직무만족도 저하, 결근, 재해, 자발적 실업 등으로 이어져 사회 부적응과 같은 사회적 문제와 건강 악화로 인한 의료비의 증가와 같은 삶의 질을 떨어뜨리며, 사업주에게는 재해 및 사고 증가로 인한 비용의 손실 및 부담 그리고

생산성 저하를 유발시켜 경영의 악화나 도산으로 이어지게 되며, 지역사회나 국가적인 차원에서는 경쟁력 하락으로 인한 국가 및 지역사회의 발전저해 등의 부정적인 결과를 초래하게 된다는 점에서 이에 대한 원인의 구명과 적절한 예방관리가 절실한 실정이다[4].

## 2.2 SNS 사용자의 심리적 특성

개인화된 콘텐츠를 가지고 있고, 개방화된 플랫폼의 형태로 되어 있으며 참여와 공유가 가능한 미디어를 소셜미디어라고 한다[5]. SNS는 주관적인 경험을 서로 공유하고 이에 동참하며 누구나 접근성이 용이하도록 개방되어 있는 대표적인 소셜미디어이다. SNS의 발달로 대면하지 않고도 대인간의 인간적 상호작용이 가능해졌고, SNS는 정서적인 유대를 형성하는 가장 접근성이 좋은 채널이 되었다.

SNS사용의 중심에는 온라인상에서의 자신을 나타내고 알리고자하는 자기표현욕구가 존재한다. 자기표현이라는 용어는 바람직한 의사소통 행위 일체를 일컫는 말로 확신을 가지고 기술적으로 자기의 생각이나 감정을 폭넓게 전달하는 능력이다[6]. 자기표현은 대인관계 속에서 일어나는 행동이다. 자신의 욕구, 권리, 감정, 느낌을 표현하지 않으면 정신적 에너지는 억압이라는 형식으로 개인 내에 잠재된다. 이는 결국 심리적인 긴장상태를 유지하여 개인을 스트레스 상황에 놓이게 하고 이는 개인의 에너지 소모를 촉진한다.

온라인은 시공간적인 제약이 덜하고 대면관계보다 자신을 표현하는 제약이 덜해 다양한 방식으로 자신을 표현할 수 있다[7]. 사이버 공간이란 기술적 기반 위에 형성된 가상공간 이다[2]. 따라서 사람들은 실제 생활에서 자기표현을 하는 것보다 심리적 부담감이 줄어서 보다 자유스러운 자기표현이 가능할 수 있다.

PC기반의 플랫폼에서 모바일 기반의 플랫폼 변화에서 SNS이용의 대중화는 특히 SNS가 접속횟수와 접속시간이 늘어나면서 대면교류를 대체하는 새로운 대화 매체로 영역을 확산해 나가는 것을 볼 수 있다. 또한 웹은 단순히 문서들을 연결해주는 것에서 벗어나 사람들을 연결해주는 웹으로 옮겨가고 있으며 소셜 행동은 단순한 접합 형태를 뛰어넘어 핵심 기능으로 자리 잡았다[8]. 이는 인간은 기본적으로 사회적 동물이기 때문에 대인관계를 통해 욕구를 충족시키기 때문이다. 대인관계에서의 욕구는 대인관계 내에서 인

정받고 사랑받고 있다고 느끼는 사회적 지지로 이어지며 이는 개인의 안녕에 영향을 미친다. 사회적 지지는 개인에게 자신이 가치 있다는 느낌을 느끼게 하며 소속감을 느끼게 하고 보살핌을 받고 있다고 느끼게 한다[9]. 즉, 사회적 지지는 개인의 정신건강을 증진시킨다.

이러한 논의를 바탕으로 개인이 직접 대면하지 않은 SNS에서의 자기표현과 사회적 지지 및 스트레스의 관계 및 영향을 분석하고자 한다.

## III. 연구방법

### 3.1 연구가설

- 가설1 : SNS사용과 자기표현은 관계가 있을 것이다.
- 가설2 : SNS사용과 사회적 지지는 관계가 있을 것이다.
- 가설3 : SNS에서의 자기표현이 많을수록 스트레스가 낮아질 것이다.
- 가설4 : SNS에서의 사회적 지지가 높을수록 스트레스가 낮아질 것이다.

### 3.2 설문 조사대상 및 방법

설문조사는 2013년 5월부터 6월까지 두 달 동안 SNS를 사용하는 직장인을 대상으로 자기보고식 설문을 실시하였다. SNS사용은 SNS의 사용 양상과 지각된 유용성을 중심으로 설문을 구성하였다. 자기표현은 Jourard(1964)가 개발한 자기 개방 질문지를 번안하여 수정 보완 후 사용한 임평규(2001)의 자기노출 질문지를, 사회적 지지는 박지원(1985)이 제작한 사회적 지지 척도를 기초로 임진형(2000)이 부분 수정한 척도를, 스트레스는 탁진국, 이강숙, 홍현숙(2002)이 개발한 척도 중 서동미(2009)가 사용한 문항을 본 연구에 맞게 수정 보완 하여 설문을 구성하였다[10,11,12].

설문지는 총 316부가 회수되었으며, 이 중 설문을 완성하지 않거나 SNS를 사용하지 않는다고 응답한 16부를 제외하였다. 설문에 응답한 직장인들의 인적 사항을 표 2에 제시하였다.

조사 대상자들의 일반적 특징을 살펴보면, 성별분포는 여자 51%, 남자 49%이며 연령별로는 30대가

45.7%로 가장 많이 분포되어 있으며, 직종은 사무관리가 49%로 가장 많이 분포되었다. 응답자들의 회사 규모는 대기업이 40%로 가장 많았으며 직장에서 총 근무한 연수는 1년~5년 미만이 35%로 가장 많았다.

표 2. 응답자들의 인구통계학적 특성  
Table 2. Demographic characteristics

	Classification	Number of cases	rate (%)
Gen-der	Female	153	51.0
	Male	147	49.0
	Sum	300	
Age	20s	108	36.0
	30s	137	45.7
	40s	44	14.7
	50s	11	3.7
	60s and over	0	0
	Sum	300	
Type of job	Office management	147	49.0
	Personnel, Production	4	1.3
	Sales, Marketing, TM	40	13.3
	Technical post	8	2.7
	IT, Info-communication	38	12.7
	Design	10	3.3
	Specialized job	53	17.7
Sum	300		
Size of company	Small	61	20.3
	Small and medium	47	15.7
	Mid-sized	35	11.7
	Big	121	40.3
	Public official	36	12.0
Sum	300		
Total length of service	under 1 year	49	16.3
	1 year~5 years	105	35.0
	5 years~10 years	64	21.3
	10 years~15 years	47	15.7
	over 15years	35	11.7
	Sum	300	

IV. 분석결과

수집된 자료는 SPSS 18.0을 사용하여 분석하였다. 우선, SNS에서의 자기표현 및 사회적 지지 그리고

스트레스의 신뢰도와 평균을 알아보았다.

표 3. 변인의 신뢰도 및 평균  
Table 3. Reliability and mean of variables

Variables	Relia-bility	Ave-ra-ge	Standard deviation	Criterion
SNS use	.70	3.21	.94	Five point scale
Self-Expression in SNS	.88	2.61	.72	
Perceived Social Support in SNS	.84	3.28	.74	
Stress	.91	2.44	.59	

측정항목들의 Cronbach's  $\alpha$  계수가 .70이 이상으로 연구를 구성하는 변인 모두 내적 일관성이 높다.

연구가설 1과 2를 검증하기 위해 SNS사용과 자기표현 및 사회적 지지의 관계를 알아본 결과 세 변수 모두 유의한 양의 상관관계가 나타났다. SNS사용과 자기표현 그리고 사회적 지지는 관련성을 가지고 있는 것으로 나타났다.

표 4. 변인 간 상관관계 분석  
Table 4. Variables correlation analysis

Variables	SNS use	Self-Expression in SNS	Perceived Social Support in SNS
SNS use	1		
Self-Expression in SNS	.49**	1	
Perceived Social Support in SNS	.35**	.40**	1

\*\*p<.01

가설3을 검증하기 위하여 SNS에서의 자기표현이 스트레스에 미치는 영향을 알아보았다. SNS에서의 자기표현을 독립변인으로, 스트레스를 종속변인으로 한 회귀분석 모형의 F 통계값은 1.31로 통계적으로 유의하지 않았다. 연구 결과 자기표현은 스트레스에 영향을 미치지 않는 것으로 드러났다.

표 5. 변인 간 회귀분석  
Table 5. Variables regression analysis

Independent variables	Non-standardized coefficient		Standard coefficient	t	R <sup>2</sup> (adj.R <sup>2</sup> )	F
	B	Standard error	β			
(Constant)	45.94	2.56		17.98***	.004 (.001)	1.31
Self-expression	.25	.10	.15	1.14		

\*\*\*p<.001

마지막으로 가설4를 검증하기 위하여 SNS에서의 사회적 지지를 독립변인, 스트레스를 종속변인으로 회귀분석을 한 결과 F 통계값은 7.18이며 유의확률은 .01으로 유의수준 .01에서 회귀모형이 통계적으로 유의하다고 할 수 있다.

표 6. 변인 간 회귀분석  
Table 6. Variables regression analysis

Independent variables	Non-standardized coefficient		Standard coefficient	t	R <sup>2</sup> (adj.R <sup>2</sup> )	F
	B	Standard error	β			
(Constant)	37.44	1.80		20.85***	.024 (.020)	7.18**
Perceived Social Support	-.10	.04	-1.5	-2.68**		

\*\*p<.01, \*\*\*p<.001

즉, SNS에서의 사회적 지지가 높을수록 스트레스는 감소하는 것을 알 수 있다. 반면 SNS에서의 자기표현은 스트레스에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

### V. 결론

본 연구의 결과와 그에 따른 논의는 다음과 같다. 첫째, SNS사용이 높을수록 자기표현도 높다. 인터넷 공간에서 직장인이 자신을 표현한다는 것은 한편으로 위험을 무릎 쓰고 자기노출을 한다는 것을 의미한다. 이 두 변인들 사이의 인과관계는 알 수 없지만 SNS 사업자 입장에서 해석한다면 사용자가 자주 들러 자신을 표현하는 SNS가 되려면 사용자들끼리 신뢰관계를 높일 수 있는 구조를 만들어야 한다는 점이다.

둘째, SNS 사용이 높을수록 사회적 지지도 높다. 사회적 지지는 인간이 사회적 동물이기 때문에 누구나 받고 싶은 반응이다. 사회적 지지를 컨텍스트화해서 기획에 구성된 대표적 사례인 페이스북에서처럼 상대의 의견에 대하여 ‘좋아요’ 표시를 하는 것이다.

SNS 사용 빈도를 높이는 것은 트래픽을 높이는 길이다. 그러기 위해서는 SNS기획단계에서 구조적으로 사회적 지지 시스템을 구체화하는 다양한 설계가 필요하다.

셋째, SNS 사용에서 자기표현은 직장인의 스트레스에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직장인의 특성을 반영하는 것으로 해석된다. SNS환경은 자신의 정보가 누구에게나 흘러갈 수 있음을 의미한다. 다시 말하면 직장인 입장에서 자신의 비즈니스와 관련된 이해 당사자에게도 자신의 정보가 노출될 수 있음을 의미한다. 그 이해 당사자는 직장동료이거나 상사일 수도 있다. 이는 디지털 사회에서 개인 정보 노출에 대한 위험을 반영하는 결과이기도하다. 디지털 사회는 인위적이고 개인적이고 계산된 피해를 유발하는 위험성을 가지고 있다. 실제로 인터넷 사용자들은 개인의 사생활 침해, 개인 정보 유출등과 관련된 위험이 내재된 상태에서 서비스를 이용한다[13]. 그런 의미에서 직장인에게 자기표현은 스트레스 해소에 도움이 되는 행위가 아니며 오히려 조심해야할 행동이다. 따라서 직장인을 대상으로 한 SNS의 경우, 사용자 개인정보에 대한 보호기능이 기획단계에서 특별히 염두에 두어야 할 요소임을 시사적으로 보여주는 결과이다.

넷째, SNS사용에서 사회적 지지는 직장인의 스트레스에 영향을 미친다는 결과가 나왔다. 사회적 지지에는 정서적지지 뿐만 아니라 정보적지지, 평가적 지지도 포함된다. 따라서 직장인들은 SNS내에서 정서적지지 뿐만 아니라, 정보적 지지와 평가적 지지를 받으면서 스트레스와 관련된 문제의 해결책을 모색하는 것으로 보인다. 따라서 직장인 대상의 SNS를 기획함에 있어서 정서적 지지 뿐만 아니라, 정보 제공의 양과 질에 대한 고려, 다양한 평가적 지지 방법에 대한 요소를 고려하여 구성하여야 한다.

### 참고 문헌

[1] Seong-Cheol Jin and Won-Jun Park, "A study on the use content film of Internet VOD service users", The Journal of the Korea

Institute of Electronic Communication Sciences, Vol. 8, No. 2, pp. 261-255, 2011.

- [2] Se-Il Choi, "A Road-map for an e-Commerce Development", The Journal of the Korea Institute of Electronic Communication Sciences, Vol. 7, No. 4, pp. 897-904, 2012.
- [3] Lazarus, R. S., Psychological stress and the coping process, McGraw-Hill, 1966.
- [4] Chang SJ, Koh SB, Kang MG, Cha BS, Park JK, Hyun SJ, Park JH, Kim SA, Kang DM, Chang SS, Lee KJ, Ha EH, Ha M, Woo JM, Cho JJ, Kim HS and Park JS, "Epidemiology of Psychosocial Distress in Korean Employees", Journal of preventive medicine and public health, Vol. 38, No. 1, pp. 25-37, 2005.
- [5] Woon-Chul Bae, Social media marketing, Information Publishing Group, 2012.
- [6] Adler, Ronald B., Looking Out, Looking in, Wadsworth, 2011.
- [7] Schau, H. J. · Gilly, M. C., "We are what we post? Self-presentation in personal web space", Journal of consumer research, Vol. 30, No. 3, pp. 385-404, 2003.
- [8] Adams, P., Grouped: How small groups of friends are the key to influence on the social web, New Riders, 2011.
- [9] Cobb, S., "Presidential Address-1976. Social support as a moderator of life stress", Psychosomatic medicine, Vol. 38, No. 5, pp. 300-314, 1976.
- [10] Pyeong-gyu Lim, "Differences of self-disclosure in real and cyberspace contexts : examining the interaction between context and personal characteristics", The graduate school of Yonsei university, 2001.
- [11] Jin-hyung Lim, "The relation among kindergarten beginning teacher's self-efficacy, social support and occupational stress", The graduate school of Ewha womans university, 2000.
- [12] Dong-mi Seo, "A Study on the effect of self-efficacy, personality(HEXACO), and job stress at work", The graduate school of education of Ewha womans university, 2009.
- [13] Seong-cheol Jin and In-kyung Kim, "A Study on the Psychological anxiety on Private information leakage to likelihood of internet users", The Journal of the Korea Institute of

Electronic Communication Sciences, Vol. 6, No. 5, pp. 731-738, 2011.

### 저자 소개

#### 김은주(Eun-Ju Kim)



1990년 상명여자대학교 국어교육학과 졸업(문학사)  
2003년 고려대학교 교육대학원 졸업(교육학석사)

2011년~현재 서울벤처대학원대학교 대학원 경영학과 박사과정

현) 창조계털라 대표

※ 관심분야 : 디지털콘텐츠 및 멀티미디어 방송통신, 유비쿼터스 및 IT기술

#### 홍순근(Soon-Geun Hong)



1988년 서울대학교 경제학과 졸업(경제학사)  
1990년 한국과학기술원 산업공학과 석사 졸업(공학석사)

2008년 한국과학기술원 경영공학과 박사 졸업(공학박사)  
2013년~현재 서울벤처대학원대학교 교수

※ 관심분야 : 유비쿼터스 및 IT기술, 유비쿼터스 도시

#### 황찬규(Chan-Gyu Hwang)



1988년 서울대학교 토목공학과 졸업(공학사)  
1990년 서울대학교 공과대학원 토목공학과 졸업(공학석사)

1999년 미 코넬대학교 대학원 토목환경공학과 졸업(공학박사)

약력) KIST 위촉연구원, 미 선급협회 ABS 구조 엔지니어  
2004년~현재 서울벤처대학원대학교 교수

※ 관심분야 : 유비쿼터스 및 IT기술, 유비쿼터스 도시