

모바일 인스턴트 메신저 의존, 생활 장애 및 디지털휴식의도에 영향을 미치는 요인: 지각된 위험의 조절효과에 관한 연구

박현선* · 김상현**

<목 차>

| | |
|------------------|-----------------------|
| I. 서 론 | IV. 연구방법 및 분석 |
| II. 이론적 배경 | 4.1 연구대상 및 측정도구 |
| 2.1 모바일 인스턴트 메신저 | 4.2 측정모형 검증 |
| 2.2 의존과 생활 장애 | 4.3 구조모형 검증 |
| 2.3 디지털휴식의도 | V. 결 론 |
| III. 연구모형 및 가설설정 | 5.1 연구요약 및 시사점 |
| 3.1 연구모형 | 5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향 |
| 3.2 가설설정 | 참고문헌 |
| | <Abstract> |

I. 서 론

모바일 기기가 빠르게 보급되면서 일상화되면서 컴퓨터에서 이용하던 인터넷, 게임, 메신저 등의 다양한 서비스들이 모바일을 통해 제공되고 있다. 특히, 그 중에서도 모바일 인스턴트 메신저(Mobile Instant Messenger: MIM)는 사람들의 주목을 받으며 단기간에 큰 성장세를 보이고 있다. 모바일 인스턴트 메신저는 모바일 네트워크를 이용하여 문자메시지, 채팅, 콘텐츠

공유, 음성 및 영상통화, 위치정보 등을 제공하는 서비스로 카카오톡, 마이피플, 라인 등이 있다(조성완, 2012). 모바일 인스턴트 메신저는 무료의 비용으로 더 풍부한 이용자 경험을 제공한다. 이에 따라 사용자들은 비용 부담 없이 실시간으로 지인들과 소통할 수 있게 되었다. 또한, 텍스트로 전달하기 힘든 감정을 스티커나 이모티콘 등을 통해 전달할 수 있게 되면서 모바일 인스턴트 메신저는 모바일 이용 패턴에서 가장 많은 비중을 차지

* 경북대학교 일반대학원 경영학부 박사과정, 제1저자, sunny09@knu.ac.kr

** 경북대학교 경영학부 교수, 교신저자, ksh@knu.ac.kr

하는 서비스로 자리 잡게 되었다(한은영, 2013).

“2013년 모바일 인터넷 이용실태조사”에 따르면 모바일 인터넷 이용자 중 대부분(95.5%)이 스마트폰을 통해 모바일 인터넷에 접속하고 있으며 이들의 94.6%가 카카오톡, 라인 등과 같은 모바일 인스턴트 메신저를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 60세 이상의 사용자들의 모바일 메신저 이용률도 71.6%로, 전 연령대에 모바일 인스턴트 메신저 이용이 보편화되고 있는 것으로 나타났다. 하지만 스마트폰과 모바일 인스턴트 메신저의 습관적 사용이 증가함에 따라 일반적인 사용이 아닌 지나친 과다 사용이 우려되면서 스마트폰이나 모바일 메신저에 대한 높은 의존과 중독의 위험이 심각한 사회적 문제로 대두되고 있다.

“2013년 인터넷 중독 실태조사”에 따르면, 만 10세- 54세 스마트폰 이용자 중 중독위험군은 11.8%로 매년 점점 증가하는 추세에 있으며 스마트폰 중독위험군 중 97.6%가 모바일 인스턴트 메신저를 사용하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 스마트폰 중독위험군 중 47.9%가 모바일 메신저 과다사용 문제를 심각하다고 인식하고 있었으며 모바일 메신저의 과다사용으로 인한 의존도가 높아지면서 학업이나 업무 등에 방해를 받는 경험을 한 적이 있거나(15.9%), 사용조절 자체에 어려움을 경험한 적(11.2%)이 있는 것으로 나타났다. 이와 같이 스마트폰이나 모바일 인스턴트 메신저 등에 대한 높은 의존도와 중독은 일상생활에 부정적인 영향을 미치거나 사용하지 않는 동안 초조함이나 불안함을 느끼는 테크노스트레스 등을 유발할 수 있다(이홍선과 이상준, 2014). 그러므로 의존을 유발하는 요인들을 살펴보고 사용자들이 지나치게 의존

하지 않도록 관련 정책을 수립하거나 자발적으로 예방하고 건전한 사용을 유도할 수 있는 방안을 제시하는 것이 무엇보다 중요하다.

이를 위해 본 연구에서는 모바일 인스턴트 메신저 사용자의 개인특성과 메신저의 매체특성에 초점을 맞추어 의존에 어떤 영향을 미치는지를 연구하고자 한다. 또한, 모바일 인스턴트 메신저에 대한 지나친 의존이 생활 장애에 미치는 영향과 생활 장애가 자발적으로 과도한 의존에서 벗어나기 위해 노력하거나 일정 시간 동안 메신저의 사용을 자제하려는 노력과 같은 디지털휴식의도에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다. 더 나아가 의존에 대해 사용자가 지각하는 위험의 정도가 생활 장애와 디지털휴식의도 간의 관계에 어떤 조절효과를 가지는지를 살펴보고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 다음과 같은 연구 질의에 대한 실증적 증명을 찾고자 하였다. (1) 모바일 인스턴트 메신저에 대한 의존에 영향을 주는 사용자의 개인 요인과 메신저의 매체 요인은 무엇인가? (2) 모바일 인스턴트 메신저에 대한 의존이 생활 장애에, 그리고 생활 장애가 디지털휴식의도에 어떤 영향을 미치는가? (3) 모바일 인스턴트 메신저에 대한 지각된 위험의 정도가 생활 장애와 디지털휴식의도 간의 관계에 어떤 영향을 미치는가?

이와 같은 연구를 통해 본 연구는 모바일 인스턴트 메신저의 지나친 의존을 유발하는 요인을 이해할 수 있는 이론적 기반을 제공하고 정부나 관련 기관 및 기업들에게 사용자들이 서비스에 지나치게 의존하지 않도록 하는 예방책과 건전한 사용을 유도하기 위한 정책을 수립하는데 유용한 정보를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

II. 이론적 배경

2.1 모바일 인스턴트 메신저

모바일 인스턴트 메신저는 모바일 네트워크를 이용하여 채팅, 파일공유, 음성 및 영상통화, 위치정보를 제공하는 서비스를 말한다(조성완, 2012). 대표적인 서비스인 ‘카카오톡’의 경우 스마트폰과 함께 빠지지 않는 키워드 중 하나로 등장할 정도로 스마트폰의 주요 서비스로 자리 잡고 있다.

모바일 인스턴트 메신저는 2007년 블랙베리를 시작으로 문자메시지(Short Message Service: SMS)를 대체하면서 급속도로 성장하기 시작하였다. 메시지 한건 당 비용을 지불하는 SMS와 달리 모바일 인스턴트 메신저는 정해진 데이터 내에서 무료로 메시지를 전송할 수 있다. 또한, 다자간 그룹채팅이 가능하며 이는 가입자가 늘면 네트워크 가치도 증가하는 네트워크 효과(Network Effect)를 극대화시켜 단기간에 많은 사용자들이 서비스를 이용하게 된 계기가 되었다. 이외에도 스티커나 이모티콘 등을 사용해 감정을 풍부하게 표현할 수 있는 기능을 제공하며 사진이나 동영상과 같은 콘텐츠의 전송도 가능하다. 뿐만 아니라 음성메시지의 전달, 위치정보의 공유, 실시간 수신확인 등과 같은 부가 기능들이 추가되면서 모바일 인스턴트 메신저는 시장에서 꾸준히 각광을 받고 있다(한은영, 2013).

모바일 인스턴트 메신저에 관한 연구는 스마트폰이 빠르게 확산되기 시작한 2000년대 후반 이후부터 활발하게 진행되고 있다. 이들 연구는 주로 정보기술수용모델을 적용하여 메신저의

이용 동기 및 행동의도를 살펴보거나(Liu et al., 2011; Jiang and Deng, 2011), 사용자 충성도, 만족, 지속적 사용 등에 영향을 미치는 요인에 대해 살펴보고 있다(Deng et al., 2010; Zhou and Lu, 2011; 이보경과 김병수, 2012; 조동혁 등, 2011).

Liu et al.(2011)은 문화적 가치가 모바일 인스턴트 메신저와 같은 정보기술을 수용하는 의도에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보았으며, Deng et al.(2010)은 모바일 인스턴트 메신저에 대한 만족에 영향을 미치는 선행요인이 서비스 품질, 지각된 가치, 신뢰이며, 서비스에 대한 신뢰와 전환비용이 만족을 매개로 충성도에 영향을 미침을 확인하였다. Zhou and Lu(2011)는 모바일 인스턴트 메시징 서비스에 대한 사용자 충성도를 높이는 것이 중요함을 강조하고 네트워크 외부성, 플로우(Flow) 경험이 지각된 유용성과 만족을 매개로 충성도를 향상시킴을 확인하였다. 강수진 등(2011)의 연구에서는 심층 인터뷰를 통해 스마트폰 사용자가 메신저에 대해 어떤 생각을 가지고 서비스를 이용하고 있는지를 살펴보고 사용패턴을 분석하여 마케팅 전략을 제시하였다. 이보경과 김병수(2012)는 모바일 인스턴트 메신저 이용자들이 메신저의 기능성과 같은 서비스 기술에 한정된 가치뿐만 아니라 네트워크의 가치도 중요하게 여기고 있음을 확인하였으며 기존 모바일 인스턴트 메신저로 누렸던 네트워크 효과가 상실되는 것에 대한 거부감이 서비스에 대한 전환비용을 높이는 요인으로 작용하게 된다고 하였다. 또한, 사용자 만족이 메신저 서비스의 지속적 사용 및 구전의도에 대한 핵심적인 선행요인 중 하나임을 설명하였다.

이처럼 모바일 인스턴트 메시지가 단기간에 급성장하면서 이에 대한 실증연구는 다양하게 이루어지고 있다. 하지만 최근에 들어서 중요한 사회적 문제로 지적되고 있는 모바일 인스턴트 메시지에 대한 의존이나 중독에 관한 연구는 아직은 미비한 실정이다. 실제로 수업과 업무시간 또는 거리에서 사람들이 스마트폰을 통해 카카오톡과 같은 모바일 인스턴트 메시지를 끊임없이 하고 있는 것을 자주 목격할 수 있다(김병수, 2014). 이러한 행동들은 모바일 메시지 서비스에 대한 의존이나 중독을 의미하며 지나친 의존을 야기하는 요인들이 무엇인지를 이해하는 것은 중독의 예방과 건전한 사용을 유도하기 위해 무엇보다 중요하다(노희옥 등, 2013).

2.2 의존과 생활 장애

일반적으로 의존(dependency)은 ‘대상에 상관없이 특정물질이나 활동에 몰입하게 되어 통제력을 상실하고 부정적인 결과를 가져옴에도 불구하고 이를 지속적으로 이용하게 된다.’는 것을 의미하는 중독(addiction)과 동일한 의미로 사용되고 있다(이국용, 2012; 노희옥, 2013; 한주리와 허경호, 2004). 또는 중독을 많은 시간을 특정 시스템을 이용하는데 소비하고 몰두하며 지나친 의존으로 인해 일상생활에 지장과 불편함을 초래하는 상태로 정의하고 생활 장애, 금단, 강박, 집착 등의 하위 차원으로 구분하기도 한다(황하성 등, 2011). 즉, 중독은 특정 시스템이나 미디어에 대한 습관적이고 반복적인 과잉 이용이며 이는 병리적 차원의 의존과 동일한 의미로 볼 수 있고 기능이나 편리성, 즐거

움에 빠져 이용 자체를 조절하지 못하는 상태로 정의할 수 있다. 또한, 일상생활에 지장을 초래할 정도의 습관성 이용과 강박적이고 충동적 차원에서 스스로를 조절하지 못하는 상태라 할 수 있다(오강탁과 이제은, 2012; 이국용, 2012; Lee et al., 2013).

사용자의 특정 시스템에 대한 중독은 TV, 인터넷, 컴퓨터 게임 등을 대상으로 다양하게 수행되어 왔다. 최근에 들어서는 휴대폰과 스마트폰 같은 모바일 기기의 이용이 보편화되고 모바일 인터넷을 저렴한 비용으로 쉽고 빠르게 이용할 수 있게 되면서 스마트폰과 게임, 메시지, 소셜 네트워크 서비스 등의 특정 애플리케이션에 대한 의존 증후군을 경험하는 사람들이 증가하고 있으며, 일상생활에도 부정적인 결과를 초래하고 있다(Turel and Serenko, 2012; 이국용, 2012). 다시 말해, 인터넷, 휴대폰, 스마트폰 등이 개인이나 사회에 긍정적인 영향을 미친 것은 사실이지만 지나친 반복으로 인한 몰입과 무의식적인 습관은 일상에서의 시간을 잃어버리게 만들고 집중력 저하, 집착 및 스트레스 유발과 같은 문제점을 초래하여 자신은 물론 다른 사람들에게까지 피해를 입힐 수 있는 부작용을 가져오고 있다(황하성 등, 2011).

모바일 인스턴트 메시지의 경우 쉽고 빠른 의사소통이 가능하고 이는 사회적 관계 형성에 중요한 부분으로 인식되어 서비스 의존을 유발하는 핵심적인 역할을 한다(김병수, 2014). 뿐만 아니라 즐거움이나 사회적 동질감을 느낄 수 있고 의사소통을 위한 다양한 서비스를 이용할 수 있으며 동일한 시스템을 사용하는 사람이 주위에 많을수록 해당 시스템에 대해 의존될 확률은 높아질 수 있다.

2.3 디지털휴식의도

최근 들어 스마트 기기와 이를 통한 다양한 서비스 및 시스템에 대한 과도한 사용이 디지털 사회의 사회적 문제로 대두되면서 이에 대한 관심이 높아지고 있다. 다시 말해, 정보기술의 발전은 편리함과 경제적 풍요로움과 같은 이점을 제공해주었으나 일상적인 삶에 스트레스와 피로감, 중독, 정보 왜곡 등을 유발시키고 있다. 특히, 휴대폰이나 스마트폰과 같은 모바일 기기는 이용자들이 항상 네트워크에 연결되고자 하는 욕구를 심화시키고 집중력을 분산시키며 학업이나 업무에 지장을 초래한다(이국용, 2012; 조화순과 박유라, 2012).

이에 따라 자발적으로 디지털 사회의 위험을 인식하고 이를 극복하기 위한 운동이 제기되고 있는데 이를 디지털휴식(Digital Break) 혹은 디지털 디톡스(Digital Detox) 운동이라 한다. 디지털휴식이란 '일상생활에서 특정한 시간 혹은 기간 동안 디지털 기기를 사용하지 않고 생활하자'는 것을 의미한다. 즉, 이용자 스스로가 특정 정보기술이나 디지털 기기에 대한 과도한 사용 및 의존과 이로 인한 문제점을 자각하고 그 해소책을 모색하며 자발적으로 디지털 휴식과 관련한 행동을 취해야 한다는 것이다(이홍선과 이상준, 2014).

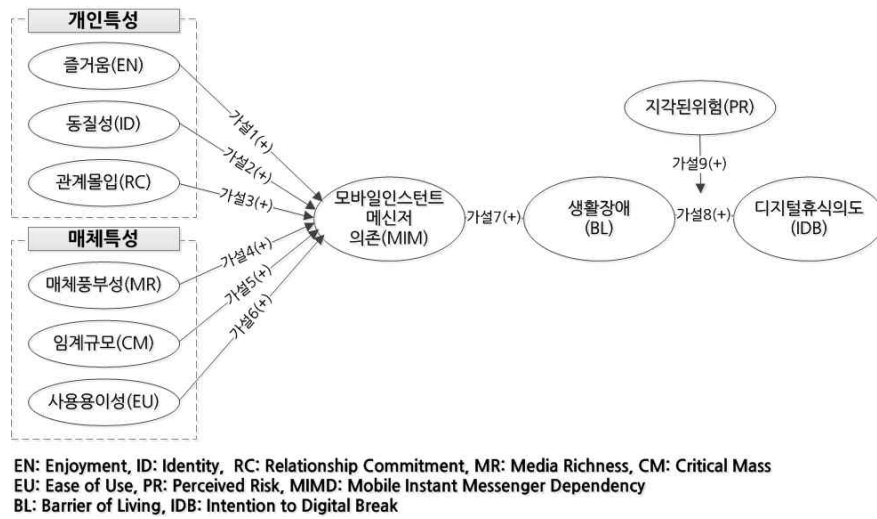
임순택 등(2012)은 스마트폰 사용자가 스마트폰을 사용하면서 느끼게 되는 스트레스가 강할수록 스마트폰 사용을 자제하고 디지털 기기로부터 해방되고자 하는 경향이 강해짐을 확인하고 과도한 스마트폰의 사용에 대한 사회적, 제도적 대책이 필요함을 강조하였다. 이홍선과 이상준(2014)은 스마트 기기와 같은 혁신적 정

보기술 이용에 대한 지각된 불확실성과 종합적인 위협의 정도가 클수록 일정 시간동안 디지털 기기를 사용하지 않으려는 디지털휴식의도로 이어질 수 있음을 설명하고 스마트 기기를 사용하면서 느끼는 스트레스의 정도와 사용을 자제하려는 의지의 정도가 스마트 기기에 대한 가치, 품질, 편리성 등을 인지하는데 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

III. 연구모형 및 가설설정

3.1. 연구모형

본 연구는 모바일 인스턴트 메신저에 대한 의존과 생활 장애 및 디지털 휴식의도에 영향을 미치는 요인을 도출하여 그 관계를 실증적으로 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 본 연구에서는 시스템 의존에 유의한 영향을 줄 것으로 판단되는 요인으로 먼저 6가지 변수를 도출하였다. 다음으로 이들 변수를 2가지 범주로 구분하였는데 이는 개인이 모바일 인스턴트 메신저를 통해 다른 사람들과의 소통을 하면서 느끼는 즐거움, 동질성, 관계몰입과 같은 심리적인 부분은 개인적인 특성에 더 가깝다고 판단하였고, 메신저 자체의 규모나 이용의 편의성, 메신저가 제공하는 다양한 의사소통 기능들에 대해 사용자가 인지하는 부분은 개인이 인지하는 부분이긴 하지만 개인적 특성보다는 모바일 인스턴트 메신저와 같은 정보매체의 특성에 더 가깝다고 판단하였다. 따라서 본 연구에서는 기존 연구에서 정보시스템 및 정보기기 의존에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증된



<그림 1> 연구모형 및 가설설정

바 있는 개인적 요인인 즐거움, 동질성, 관계몰입을 개인특성으로 구분하였다. 또한, 매체특성으로 모바일 인스턴트 메신저에 대한 의존에 유의한 영향을 줄 것으로 판단되는 모바일 인스턴트 메신저의 매체풍부성, 임계규모, 사용용이성의 세 가지 변수를 구분하였다.

다음으로 시스템에 대한 지나친 의존은 업무 및 학업 등의 전반적인 생활에 부정적인 영향을 줄 수 있다. 또한, 생활에 미치는 부정적인 영향을 인지한다면 이와 관계되는 시스템이나 정보기기의 사용을 자제하려는 행동의지로 이어질 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 의존이 생활 장애에 주는 영향과 생활 장애가 디지털휴식의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 마지막으로 정보시스템 및 정보기기 사용에 대해 인지된 위험이 생활 장애와 디지털휴식의도 간의 관계에서 어떠한 조절효과를 가지는지 살펴보고자 한다. 다음의 <그림 1>은 본 연구에서 제안한 연구모형 및 가설설정을 보여주고 있다.

3.2 연구가설

3.2.1 개인특성

개인특성의 첫 번째 변수인 즐거움은 모바일 인스턴트 메신저를 사용하면서 재미와 오락성을 느끼는 정도를 의미한다(Davis et al., 1992; Li et al., 2005).

특정 시스템을 사용할 때 사용자가 즐거움을 인지한다면 해당 시스템에 대해 긍정적인 태도로 이어질 수 있고 지속적인 사용으로도 이어질 수 있다(Lu et al., 2009; 이국용, 2012). 특히, 스마트폰, 게임이나 인스턴트 메신저와 같이 커뮤니티 요소와 오락적 요소를 갖춘 시스템에서는 즐거움을 인지할수록 사용자는 해당 시스템에 몰입하거나 반복적인 사용으로 이어질 수 있고 과도한 사용은 지나친 의존을 유발하는 것으로 알려져 있다(김병수, 2014; 이국용, 2012).

동질성은 모바일 인스턴트 메신저를 사용하

면서 대화상대나 대화그룹에 대해 친밀한 감정이나 소속감을 느끼고 일체감이나 감정적인 동질성을 느끼는 정도를 의미한다(Lee and Robbins, 1995; Hwang, 2010). 모바일 인스턴트 메신저를 통해 커뮤니티가 형성되면 개인은 해당 커뮤니티의 구성원으로서 대화상대나 그룹에서 일체감을 느끼고 몰입하게 된다. 또한, 메신저를 사용하는 동안 자신이 예상하는 것 이상의 동질성과 소속감을 요구받을 수 있으며 이는 구성원들의 태도나 행동에도 영향을 미칠 수 있다(Vodanovich et al., 2010).

관계몰입은 모바일 인스턴트 메신저를 사용하면서 다른 사람들과 관계를 형성하고 이를 계속적으로 유지하는 것에 집중하는 정도를 의미한다(Li et al., 2005). 이는 개인의 심리적인 애착과 관계가 있으며 개인은 특정 활동에서 즐거움을 느끼지 못하더라도 관련된 다른 사람들과 지속적인 관계를 유지하고 그 관계를 더 강화시키기 위해 해당 활동을 수행하며 몰입하게 된다(Deci and Ryan, 2000). 또한, 몰입은 인스턴트 메신저 사용자에게 영향을 주는 중요한 요인으로 간주되며 특정 행동이나 상황에 대한 집중과 몰입은 태도나 행동의지에 유의한 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났다(Koufaris, 2002; Lu et al., 2009). 모바일 인스턴트 메신저는 다른 사람들과의 관계 유지를 지원해주는 의사소통 수단으로서 개인의 심리적인 애착이 강하게 작용할 수 있으며 관계에 대한 몰입의 정도는 과도한 메신저 사용으로 이어질 수 있다.

따라서 본 연구에서는 모바일 인스턴트 메신저 사용자의 세 가지 개인특성과 의존 간의 관계를 살펴보기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1: 즐거움은 모바일 인스턴트 메신저 의존에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 동질성은 모바일 인스턴트 메신저 의존에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 관계몰입은 모바일 인스턴트 메신저 의존에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 매체특성

모바일 인스턴트 메신저의 매체특성의 첫 번째 변수인 매체풍부성은 모바일 인스턴트 메신저가 제공하는 다양한 의사소통을 위한 기능들에 대해 사용자가 인지하는 정도를 의미한다(Daft and Lengel, 1986). 모바일 인스턴트 메신저는 기존의 문자메시지를 대체하면서 주목을 받았고 실시간으로 다른 사람들과 소통할 수 있는 기능뿐만 아니라 개인의 감정까지도 특정 기능을 통해 전달할 수 있는 능력을 가지고 있다.

임계규모는 모바일 인스턴트 메신저를 사용하는 사람들의 수와 그 효과에 대해 인지하는 정도를 의미한다(Li et al., 2005). 특정 시스템이나 서비스에서 어떤 임계규모를 넘어 서게 되면 네트워크 효과로 인하여 사용자가 급속히 증가하며 사용자들은 동일한 시스템이나 서비스를 사용하는 사람들의 수가 증가할수록 효용이 증가함을 인지한다(Lou et al., 2000; Salehan and Negahban, 2013). 즉, 게임, 메신저, 전화, 이메일과 같은 초기에 적은 규모의 사람들이 서비스를 이용할 때는 서비스의 가치가 작지만 임계규모에 가까워지면서 가치는 증가하고 사용자들은 서비스를 더 적극적으로 이용하려 할 것이다. 모바일 인스턴트 메신저도 이러한 매체특성을 가지며 이로 인해 사용자들이 자신도 동일한 메신저를 사용해야 하는 가치를

갖게 될 수 있으며 반복적인 행동을 유발시켜 의존에 영향을 미칠 수도 있다.

사용용이성은 모바일인스턴트메신저 사용법을 쉽게 배우고 숙달되는 것에 대해 인지하는 정도를 의미한다. Davis(1989)는 시스템 사용이 쉽다고 인식할수록 정보시스템 수용에 긍정적인 영향을 미침을 설명하였으며 Park et al.(2013)은 스마트폰사용자들이 스마트폰을 사용하는 것이 쉽다고 인지한다면 시스템이나 서비스에 더욱 의존하게 될 것임을 확인하였다.

이에 따라 본 연구에서는 모바일 인스턴트 메신저의 세 가지 매체특성과 의존 간의 관계를 살펴보기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- 가설 4: 매체풍부성은 모바일 인스턴트 메신저 의존에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5: 임계규모는 모바일 인스턴트 메신저 의존에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6: 사용용이성은 모바일 인스턴트 메신저 의존에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 의존, 생활 장애, 디지털휴식의도

모바일 인스턴트 메신저 의존은 부정적인 결과를 예상함에도 불구하고 과다하게 몰입하게 되어 통제력을 상실하고 계속해서 이용하게 되는 정도를 의미하며, 생활 장애는 모바일 인스턴트 메신저의 과다한 이용과 의존으로 인해 일상적인 생활과 업무나 학업에 지장을 받는 정도를 의미한다(Rai et al., 2002; 이국용, 2012). 스마트폰 어플리케이션, 모바일 인스턴트 메신저 등과 같은 시스템에 대한 과다한 사용과 집중은 시스템에 대한 사용자 중독으로

이어질 수 있으며, 중독현상은 의존과 생활 장애 두 가지로 구분지어 살펴볼 수 있다(이국용, 2012). 즉, 시스템에 대한 지나친 의존은 시간에 대한 감각을 약화시키거나 집중력이 저하되는 등의 문제를 초래하거나 스트레스를 발생시켜 자신은 물론 다른 사람들에게까지 피해를 입힐 수 있는 일상생활의 부작용으로 이어질 수 있다(황하성 등, 2011).

이에 따라 최근에는 스마트폰이나 특정 어플리케이션 서비스에 대한 지나친 의존과 이로 인해 발생하는 일상생활의 문제점을 사용자 스스로가 자각하고 예방할 수 있는 방법을 모색하는 것이 중요함을 알리려는 디지털 디톡스와 같은 노력이 확산되고 있다(이홍선과 이상준, 2014; 조화순과 박유라, 2012).

따라서 본 연구에서는 모바일 인스턴트 메신저 의존과 생활 장애 그리고 디지털휴식의도 간의 관계를 살펴보기 위한 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- 가설 7: 모바일 인스턴트 메신저 의존은 생활 장애에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 8: 생활 장애는 디지털휴식의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 지각된 위험

지각된 위험은 모바일 인스턴트 메신저 사용에 대한 불확실성과 부정적인 결과에 대해 인지하는 정도를 의미한다(이홍선과 이상준, 2014). 혁신적이고 새로운 정보기술 이용에 대해 사용자가 인지하는 위험은 정보기술에 대한 사용자의 태도로서 미래 행동에 상당한 영향을 미친다. 특히, 지각위험은 정보기술 수용 후 부

정적 감정의 결과로서 이용중단을 결정하는 개인의지에 중요한 영향을 미치는 선행요인인 것으로 증명되었다(이국용, 2010; 이홍선과 이상준, 2014). 모바일 인스턴트 메신저를 이용하는 사용자의 경우에도 메신저 사용으로 인해 일상 생활에 지장을 받고 있음을 자각하고 시스템이나 서비스에 대한 불확실성과 불안감의 정도가 높게 인지된다면 더욱더 자발적이고 의도적으로 모바일 인스턴트 메신저를 사용하지 않으려는 행동의도로 이어질 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 이홍선과 이상준(2014)의 연구 결과를 바탕으로 모바일 인스턴트 메신저의 이용중단을 디지털휴식의도로 제안하고 지각된 위험이 생활 장애와 디지털휴식의도 간의 관계에 어떤 조절효과를 가지는지를 살펴보고자 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 9: 지각된 위험은 생활 장애와 디지털휴식의도 사이의 관계를 더 강화시켜 줄 것이다.

IV. 연구방법 및 분석

4.1 연구대상 및 측정도구

본 연구는 모바일 및 스마트 기기 환경에서 인스턴트 메신저에 대한 의존에 사용자의 개인적 특성과 메신저의 매체적 특성이 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고 의존이 생활 장애와 디지털휴식의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

이를 위해 본 연구에서는 개인단위의 분석을

실시하였으며 설문조사 방법론을 선택하였다. 먼저 본 연구모형에서 제안하는 각 잠재변수의 측정을 위한 항목들을 기존의 연구를 바탕으로 추출하여 1차적으로 연구의 목적과 내용에 맞게 수정 및 보완하였다. 이렇게 도출된 항목들은 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 보완된 설문항목을 가지고 20대의 대학생을 중심으로 파일럿 테스트를 실시하여 설문항목에 대한 타당성을 재검증함으로써 최종적인 설문항목을 도출하였다. 연구모형의 각 변수를 측정하기 위한 설문문의 모든 항목들은 (1) 강한 부정에서부터 (7) 강한 긍정에 걸친 7점 리커트 항목으로 측정하였다. 다음의 <표 1>은 연구모형에서 제안하는 각 변수의 조작적 정의 및 관련 연구에 대해 보여주고 있다.

실증분석을 위한 자료의 수집은 모바일 또는 스마트 기기를 통해 인스턴트 메신저 서비스를 사용하는 사용자들을 대상으로 3주간 현장 설문 방식을 통해 진행하였다. 총 1,000부의 설문지를 대구/경북, 호남 및 서울/경기 지역의 공공장소와 대학교에서 무작위로 선정한 참여자들을 대상으로 배포하였으며 이 중 395부(회수율 39.5%)의 설문지를 회수하였다. 하지만 이 중 43부는 설문지 완성되지 않거나 불성실한 응답으로 판단되어 이를 제외한 총 352부만을 본 연구에서 제안한 연구모형의 최종 분석을 위해 사용하였다. 본 연구의 실증분석에 사용된 설문 응답자의 인구 통계적 특성 및 모바일 인스턴트 메신저 이용 특성은 <표 2>와 같다.

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 관련연구

| 변수 | 조작적 정의 | 관련연구 |
|--------------|--|-------------------------------------|
| 즐거움 | 모바일인스턴트메신저를 사용하면서 재미와 유희성을 인지하는 정도 | Li et al.(2005) |
| 동질성 | 모바일인스턴트메신저를 사용하면서 대화상대나 대화그룹에 대해 친밀한 감정이나 일체감을 인지하는 정도 | Lee and Robbins(1995) |
| 관계몰입 | 모바일인스턴트메신저를 사용하면서 타인과의 관계를 형성하고 유지하는 것에 집중하는 정도 | Li et al.(2005) Lu et al.(2009) |
| 매체풍부성 | 모바일인스턴트메신저가 제공하는 다양한 커뮤니케이션 기능들에 대해 인지하는 정도 | Daft and Lengel(1986) |
| 임계규모 | 모바일인스턴트메신저를 사용하는 사람들의 수와 그 효과에 대해 인지하는 정도 | Li et al.(2005) Lou et al.(2000) |
| 사용용이성 | 모바일인스턴트메신저 사용법을 쉽게 배우고 숙달되는 것에 대해 인지하는 정도 | Davis(1989) Park et al.(2013) |
| 모바일인스턴트메신저의존 | 부정적인 결과를 예상함에도 불구하고 모바일인스턴트메신저를 충동적으로 사용하는 정도 | Rai et al.(2002) 이국용(2012) |
| 생활 장애 | 모바일인스턴트메신저의 과도한 이용과 의존으로 인해 일상생활에 지장을 주는 정도 | 이국용(2012) 황하성 등(2011) |
| 지각된 위험 | 모바일 인스턴트 메신저 사용에 대한 불확실성과 부정적인 결과에 대해 인지하는 정도 | 이국용(2010) 이홍선과 이상준(2014) |
| 디지털휴식의도 | 모바일인스턴트메신저 사용을 자제하려는 의지의 정도 | 이국용(2010) 이홍선과 이상준(2014) |

먼저 응답자의 특성을 살펴보면 여성이 56.5%(199명)로 높은 비율을 차지하고 있으며 남성은 43.5%(153명)을 차지하고 있다. 응답자의 연령은 20-29세 41.8%(147명), 30-39세 29.8%(105명), 40-49세 17.6%(62명), 50세 이상 10.8%(38명)의 순으로 나타났다. 모바일 인스턴트 메신저 이용 특성을 살펴보면 주로 사용하는 서비스는 카카오톡이 41.5%(146명)로 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 마이피플 23.6%(83명), 라인 17.0%(60명), 틱톡 17.9%(63명)의 순으로 나타났다.

서비스의 1일 평균 이용시간은 1시간-2시간이 36.4%(128명)로 가장 많은 것으로 나타났으며 그 다음으로 1시간미만 24.7%(87명), 2시간-3시간미만 20.7%(73명) 3시간 이상 18.2%(64

명)의 순으로 나타났다. 1일 평균 접속횟수는 3회-7회가 42.9%(151명)로 가장 높은 비율을 차지하고 있었으며 서비스를 사용하는 형태는 단문메시지 73.3%(258명), 사진, 동영상 등의 파일 전송 61.4%(216명), 1:1채팅 49.4%(174명), 그룹채팅 42.3%(149명)의 순으로 나타났다.

4.2 측정모형 검증

4.2.1 적합도 검증

본 연구에서 제안하는 연구가설을 검증하기에 앞서 수집된 자료의 특징이 측정도구에 적합한지를 검증하기 위해 측정모형의 적합도 검증을 실시하였다. 적합도 검증은 SPSS, AMOS 19를 사용하였으며 기존 연구에서 많이 사용하

<표 2> 인구통계학 및 인터넷 이용특성

| 분류 | | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------------------------|----------|-------|-------|
| 성별 | 남자 | 153 | 43.5 |
| | 여자 | 199 | 56.5 |
| 연령 | 20-29세 | 147 | 41.8 |
| | 30-39세 | 105 | 29.8 |
| | 40-49세 | 62 | 17.6 |
| | 50세 이상 | 38 | 10.8 |
| 직업 | 학생 | 97 | 27.6 |
| | 사무직 | 142 | 40.3 |
| | 교육/연구직 | 39 | 11.1 |
| | 자영업 | 51 | 14.5 |
| | 기타 | 23 | 6.5 |
| 주로 사용하는 모바일 인스턴트 메신저 | 카카오톡 | 146 | 41.5 |
| | 마이피플 | 83 | 23.6 |
| | 라인 | 60 | 17.0 |
| | 틱톡 | 63 | 17.9 |
| 모바일 인스턴트 메신저 평균 사용시간(1일) | 1시간미만 | 87 | 24.7 |
| | 1-2시간미만 | 128 | 36.4 |
| | 2-3시간미만 | 73 | 20.7 |
| | 3시간 이상 | 64 | 18.2 |
| 모바일 인스턴트 메신저 평균 접속횟수(1일) | 3회 미만 | 89 | 25.3 |
| | 3-7회 미만 | 151 | 42.9 |
| | 7-10회 미만 | 57 | 16.2 |
| | 10회 이상 | 55 | 15.6 |
| 모바일 인스턴트 메신저 사용형태 (복수응답) | 단문메세지 | 258 | 73.3 |
| | 1:1채팅 | 174 | 49.4 |
| | 그룹채팅 | 149 | 42.3 |
| | 파일 전송 | 216 | 61.4 |
| | 기타 | 42 | 11.9 |
| 합계 | | 352 | 100.0 |

는 증분적합지수(Incremental Fit Index: IFI), 기초부합지수(Goodness of Fit Index: GFI), 수정된 기초부합지수(Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI), 비교부합지수(Comparative Fit Index: CFI), 상대적 카이스퀘어(χ^2/df), 표준적합지수(Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)를 사용하였다.

측정항목의 적합도를 검증한 결과, 적합도를

저해하는 2개 항목(bl4, pr2)이 발견되었다. 수정지수(Modification Index: MI)를 통해 이 2개 항목이 원래 측정하고자 하는 변수 즉, bl4는 생활 장애, pr2는 지각된 위험 외에 다른 변수에도 적재되는 현상을 보여주고 있었다. 이에 이 2개의 항목을 제거한 후 적합도를 다시 검증하였다. 재검증 결과 모든 적합도 지수가 권장치 이상으로 나타나 적합도에 문제가 없는 것으로

판단되었다. 이와 같은 결과는 본 연구의 측정 모형이 수집된 데이터의 특성과 적합하다고 해석할 수 있다. <표 3>은 측정모형의 적합도 검증 결과에 대해서 보여주고 있다.

4.2.2 신뢰성 및 타당성 검증

적합도 검증 후, 본 연구에서 제안하는 연구 모형의 변수들 사이의 관계를 검증하기에 앞서 수집된 데이터(n=352)로 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증을 실시하였다. 다음의 <표 4>와 <표 5>는 본 연구에서 사용된 변수들의 신뢰성 및 타당성 검사 결과를 보여주고 있다.

신뢰성 검증은 사회과학 연구에서 일반적으로 많이 사용하는 Cronbach's Alpha 계수(임계치 0.7 이상)를 사용하였다(Nunnally, 1967). 타당성은 집중타당성(convergent validity)과 판별타당성(discriminant validity) 검증을 실시하였다. 집중타당성은 AMOS19를 사용한 확인적 요인 분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)의 결과 중에서 요인 적재량(factor loading) 값을 사용하였으며 판별타당성은 Fornell and Larcker(1981)가 제시한 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE)과 Pearson 상관관계 분석 방법을 사용하였다.

일반적으로 요인적재량 값이 ± 0.4 이상이면 유의한 것으로 판단되며(Barclay et al, 1995), 각 구성개념에서 AVE의 제공 값이 해당 구성개념과 다른 구성개념 간의 상관관계 값을 초과하면 판별타당성이 존재하는 것으로 본다. <표 4>에서 보는 바와 같이 모든 구성개념의 Cronbach's Alpha 값은 0.769에서 0.921로 나타나 임계치를 상회하므로 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

각 측정항목의 요인적재량 값 역시 모두 임계치인 0.4보다 크게 나타났으므로 집중타당성이 확보되었다고 할 수 있다. <표 5>에서는 모든 구성개념에 대한 AVE의 제공 값이 인접하고 있는 종과 횡의 변수들 간의 상관관계보다 크게 나타났으므로 판별타당성도 확보된 것으로 판단된다.

4.3 구조모형 검증

측정모형을 검증한 후, 모바일 인스턴트 메신저 사용자로부터 수집된 총 352개의 데이터로 연구모형에서 제시한 변수들 간의 관계를 검증하기 위해 구조방정식 분석(Structural Equation Modeling: SEM)을 실시하였다. SEM은 SPSS와 AMOS 19를 사용하였으며, 구조모형 분석은 가설을 검증할 수 있을 뿐 아니라 구조모형에 대한 적합도 그리고 내생변수에 대한 설명력 정도를 알려주는 결정계수(R²)에 대한 정보도 알 수 있다.

먼저 적합도를 검증한 결과 증분적합지수 (IFI)=0.947, 기초부합지수(GFI)=0.956, 수집된 기초부합지수(AGFI)=0.910, 비교부합지수(CFI)=0.977, 상대적 카이스퀘어(χ^2/df)=1.849, 표준적합지수(RMSEA)=0.032 로 나타나 연구 가설 검증에는 별무리가 없을 것으로 판단되었다. 이는 수집된 데이터와 연구모형의 특성이 잘 일치한다고 해석할 수 있다. 두 번째 SEM 분석을 통해 얻을 수 있는 결과는 변수 간 표준화된 경로계수(β)이다. 이는 연구모형에서 제안하는 두 변수 간의 인과관계에 대한 정보를 제공하며, 경로계수와 t-값을 통해 가설을 검증할 수 있다(Wixom and Watson, 2011).

<표 3> 측정모형의 적합도 검증 결과

| Models | IFI | GFI | AGFI | CFI | χ^2/df | RMSEA |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|
| 측정모형 | 0.937 | 0.878 | 0.865 | 0.945 | 1.956 | 0.061 |
| 수정모형 | 0.949 | 0.937 | 0.911 | 0.975 | 1.638 | 0.045 |
| 권장치 | ≥0.9 | ≥0.9 | ≥0.8 | ≥0.9 | ≤3.0 | ≤0.05 |

<표 4> 신뢰성 및 집중타당성 분석결과

| 변수 | 항목 | 요인값 | C.R | Cronbach's α |
|-----------------|------|-------|--------|---------------------|
| 즐거움 | en1 | 0.750 | - | 0.862 |
| | en2 | 0.733 | 15.136 | |
| | en3 | 0.781 | 16.090 | |
| 동질성 | id1 | 0.863 | - | 0.769 |
| | id2 | 0.852 | 14.143 | |
| | id3 | 0.783 | 16.370 | |
| 관계몰입 | rc1 | 0.734 | - | 0.814 |
| | rc2 | 0.872 | 19.029 | |
| | rc3 | 0.759 | 16.930 | |
| 매체풍부성 | mr1 | 0.837 | - | 0.787 |
| | mr2 | 0.895 | 18.009 | |
| | mr3 | 0.728 | 16.530 | |
| 임계규모 | cm1 | 0.772 | - | 0.836 |
| | cm2 | 0.826 | 20.638 | |
| | cm3 | 0.875 | 17.741 | |
| 사용용이성 | eu1 | 0.772 | - | 0.921 |
| | eu2 | 0.826 | 15.407 | |
| | eu3 | 0.875 | 18.531 | |
| 모바일 인스턴트 메신저 의존 | mim1 | 0.804 | - | 0.899 |
| | mim2 | 0.856 | 15.101 | |
| | mim3 | 0.724 | 19.147 | |
| | mim4 | 0.808 | 19.909 | |
| 생활 장애 | bl1 | 0.816 | - | 0.820 |
| | bl2 | 0.898 | 17.341 | |
| | bl3 | 0.822 | 17.476 | |
| 지각된위험 | pr1 | 0.897 | - | 0.883 |
| | pr3 | 0.875 | 16.541 | |
| | pr4 | 0.942 | 17.376 | |
| 디지털휴식의도 | idb1 | 0.819 | - | 0.862 |
| | idb2 | 0.870 | 18.447 | |
| | idb3 | 0.911 | 22.462 | |
| | idb4 | 0.884 | 19.791 | |

주) - : 분석시 '1'로 고정, bl4 및 pr2는 삭제함.

<표 5> 잠재변수의 판별타당성 분석결과

| 변수 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 즐거움 | 0.76 | | | | | | | | | |
| 2. 동질성 | 0.45 | 0.83 | | | | | | | | |
| 3. 관계몰입 | 0.30 | 0.43 | 0.79 | | | | | | | |
| 4. 매체풍부성 | 0.16 | 0.54 | 0.38 | 0.82 | | | | | | |
| 5. 임계규모 | 0.32 | 0.40 | 0.36 | 0.28 | 0.81 | | | | | |
| 6. 사용용이성 | 0.48 | 0.25 | 0.25 | 0.34 | 0.23 | 0.83 | | | | |
| 7. 모바일인스턴트메신저의존 | 0.35 | 0.42 | 0.39 | 0.27 | 0.46 | 0.53 | 0.80 | | | |
| 8. 생활 장애 | 0.34 | 0.18 | 0.24 | 0.17 | 0.21 | 0.34 | 0.40 | 0.85 | | |
| 9. 지각된위험 | 0.23 | 0.29 | 0.56 | 0.19 | 0.26 | 0.59 | 0.33 | 0.47 | 0.91 | |
| 10. 디지털휴식의도 | 0.28 | 0.36 | 0.24 | 0.48 | 0.32 | 0.44 | 0.40 | 0.50 | 0.46 | 0.87 |

주) 진하게 표시된 대각선 값은 AVE의 제곱근 값임.

분석 결과를 살펴보면 첫째, 개인특성의 즐거움($\beta=0.293$, $t=4.127$), 동질성($\beta=0.364$, $t=5.008$), 관계몰입($\beta=0.337$, $t=5.763$)은 유의수준 0.01에서 모바일 인스턴트 메신저 의존에 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 가설1, 가설2, 가설3은 채택되었다.

둘째, 매체특성의 경우 매체풍부성을 제외한 임계규모($\beta=0.417$, $t=6.582$)와 사용용이성($\beta=0.498$, $t=9.582$)이 유의수준 0.01에서 모바일 인스턴트 메신저 의존에 영향을 주는 것으로 나타나 가설5와 가설6은 채택되었다. 하지만 매체풍부성의 경우 모바일 인스턴트 메신저 의존에 미치는 영향이 유의하지 않은 것으로 나타나 가설4는 기각되었다.

셋째, 모바일 인스턴트 메신저 의존은 생활 장애($\beta=0.376$)에 유의수준 0.01에서 영향을 주는 것으로 나타났으며, 생활 장애는 디지털휴식의도($\beta=0.442$) 유의수준 0.01에서 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 가설7, 가설8은 채택되었다.

본 연구에서 제안한 지각된 위험의 조절효과는 Baron and Kenny(1986)가 제안한 상호작용 효과 분석을 통해 검증하였다. AMOS 19에서 상호작용효과 변수를 생성하여 이 상호작용효과 변수가 모바일 인스턴트 메신저 의존에 미치는 영향을 검증한 결과, 지각된 위험($\beta=0.352$, $t=4.850$)은 유의수준 0.01에서 생활 장애와 디지털휴식의도 간의 관계를 더 강화시켜 주는 것으로 나타났다. 따라서 조절효과에 관한 가설9는 채택되었다.

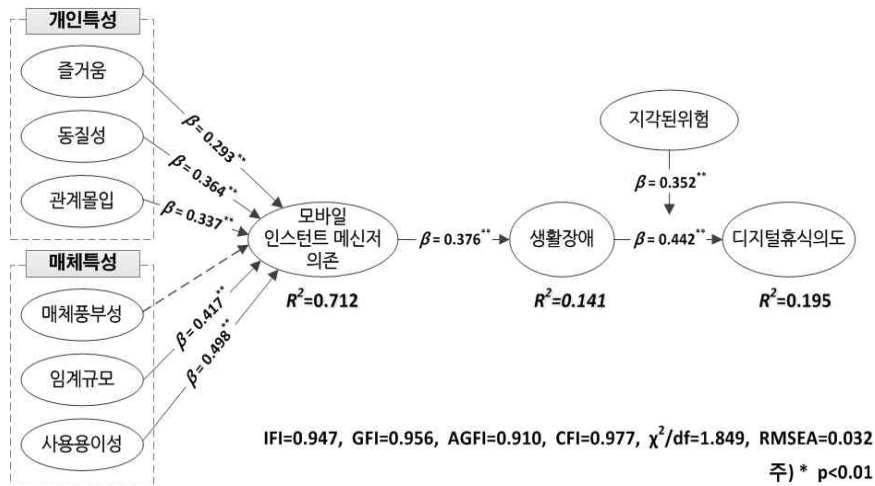
세 번째 SEM분석을 통해 얻을 수 있는 결과는 외생변수가 미치는 영향에 대해 얼마만큼 내생변수를 설명하는지에 대한 결정계수 R^2 이다. 결정계수 R^2 은 내생변수의 총 변동 중에서 회귀선 즉 외생변수들에 의해 설명되는 비율을 의미한다. 연구모형에서 제안한 변수 중 매체풍부성을 제외한 나머지 5개의 변수는 내생변수 즉, 모바일 인스턴트 메신저 의존이 가지고 있는 정보의 71.2% ($R^2=0.712$)의 분산을 설명하고 있다. 이는 곧 모바일 인스턴트 메신저 의존

이 가지고 있는 정보의 71.2%는 5개 외생변수의 변동으로 설명된다는 것을 의미한다.

또한, 모바일 인스턴트 메신저 의존은 생활 장애의 14.1% ($R^2=0.141$)의 분산을 설명하며

생활 장애는 디지털휴식의도의 19.5% ($R^2=0.195$)의 분산을 설명하고 있다. <그림 2>

와 <표 6>은 가설검증결과의 요약을 보여주고 있다.



<그림 2> 구조모형 검증결과

<표 6> 가설검증 결과

| 가설 | 경로 | 표준화된 경로계수 | t-값 | 채택유무 |
|--------------------------------|-------------------------------|-----------|-------|------|
| 가설1 | 즐거움 → 모바일 인스턴트 메신저 의존 | 0.293** | 4.127 | 채택 |
| 가설2 | 동질성 → 모바일 인스턴트 메신저 의존 | 0.364** | 5.008 | 채택 |
| 가설3 | 관계몰입 → 모바일 인스턴트 메신저 의존 | 0.337** | 5.763 | 채택 |
| 가설4 | 매체풍부성 → 모바일 인스턴트 메신저 의존 | 0.027 | 0.079 | 기각 |
| 가설5 | 임계규모 → 모바일 인스턴트 메신저 의존 | 0.417** | 6.582 | 채택 |
| 가설6 | 사용용이성 → 모바일 인스턴트 메신저 의존 | 0.498** | 9.582 | 채택 |
| 가설7 | 모바일 인스턴트 메신저 의존 → 생활 장애 | 0.376** | 5.320 | 채택 |
| 가설8 | 생활 장애 → 디지털휴식의도 | 0.442** | 6.714 | 채택 |
| 지각된 위험의 조절효과(상호작용효과 검증) | | | | |
| 가설9 | 생활 장애 → 디지털휴식의도 ↑ 지각된위험 | 0.352** | 4.850 | 채택 |

주) * p<0.05, ** p<0.01

V. 결론

5.1 연구요약 및 시사점

본 연구는 모바일 인스턴트 메시지에 대한 의존에 영향을 주는 선행요인을 찾고 의존, 생활 장애, 디지털휴식의도 간의 관계를 실증 분석을 통해 알아보려고 하였다. 또한, 정보기술에 대한 불확실성과 불안감에 대해 사용자가 인지하는 위험의 정도가 생활 장애와 디지털휴식의도 간의 관계에 어떤 조절적 효과를 가지는지를 알아보려고 하였다. 본 연구의 결과 요약과 이에 대한 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 개인특성의 3개의 변수, 즐거움, 동질성, 관계몰입은 모바일 인스턴트 메시지에 대한 사용자 의존에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 메시지 사용에 대해 즐거움을 느끼고 대화상대나 대화그룹에 대해 친밀한 감정이나 일체감을 느끼고 그 관계를 계속적으로 유지하려는 심리적인 애착감이 클수록 과도하게 모바일 인스턴트 메시지를 사용하는 경향이 있음을 나타낸다. 이는 Li et al.(2005), 이국용(2012) 등의 연구결과와도 일치하며 모바일 인스턴트 메시지 의존에 대해 개인성향이나 특성이 어떤 영향을 미치는지를 살펴보았다는 점에서 의미가 있다.

둘째, 모바일 인스턴트 메시지의 매체특성 중 임계규모와 사용용이성은 모바일 인스턴트 메시지 의존에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 모바일이 가지는 특성으로 인해 시공간의 제약이 사라지고 실시간으로 다른 사람들과 소통할 수 있으며 메시지가 제공하는 다양한 기능들을 쉽게 이해하고 편리하게 이용

할 수 있는 모바일 인스턴트 메시지의 이점으로 인해 반복적이고 지나친 메시지 사용에 따른 의존을 야기할 수 있음을 의미한다. 뿐만 아니라 주위의 친구, 동료, 가족들 중에서 동일한 모바일 인스턴트 메시지를 사용하는 사람들이 많을수록 그들과 소통하고 교류하기 위해 메시지에 더 의존할 수 있음을 나타낸다. 모바일 인스턴트 메시지의 경우 소통을 위한 효과적인 채널로 인식되고 있고 디지털 사회에서는 사용자 증가에 따른 네트워크가 가진 가치가 급속도로 증가하기 때문에 모바일 인스턴트 메시지의 매체특성이 더욱더 사용자의 의존을 야기할 것으로 판단된다(Salehan and Negahban, 2013).

하지만 매체풍부성은 모바일 인스턴트 메시지 의존에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 모바일 인스턴트 메시지가 언어에 의해 제공되는 다양성을 더 많이 포괄하고 있고 개인의 감정을 빠르고 쉽게 잘 전달할 수 있는 매체이긴 하지만, 사용자들은 메시지가 제공하는 다양한 커뮤니케이션 기능보다는 내 주위의 누가 그리고 얼마만큼의 사람들이 해당 서비스를 사용하고 있고, 사용하는 방법이 얼마나 쉽고 편한지에 더 초점을 두고 메시지를 이용하고 있기 때문에 매체풍부성은 의존에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 판단된다.

셋째, 모바일 인스턴트 메시지 의존은 생활 장애에 유의한 영향을 미치며 생활 장애는 디지털휴식의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 모바일 인스턴트 메시지에 과도하게 의존하게 되면 생활에 지장을 받을 만큼 몰입하게 되고 지속적으로 일상생활에 불편함

을 인지한다면 스스로 메신저 이용을 중단하려는 행동의지로 이어질 수 있음을 의미한다.

넷째, 지각된 위험은 생활 장애와 디지털휴식의도 간의 관계를 더 강화시켜주는 것으로 나타났다. 즉, 모바일 인스턴트 메신저의 과도한 사용으로 인해 일상생활에 지장을 받고 있음을 인지하고 메신저로 인한 부정적인 결과를 자각하거나 불안감과 불확실성의 정도가 높게 인지된다면 의도적으로 해당 시스템을 사용하지 않으려는 사용자의 이용중단 의지로 이어질 수 있을 것이다(이국용, 2010; 이홍선과 이상준, 2014).

마지막으로 본 연구의 이론적 시사점은 다음과 같다. 최근 중독에 관한 실태조사를 살펴보면 스마트폰 중독위험군 중 97.6%가 중독이나 의존을 유발하게 하는 매체로서 모바일 인스턴트 메신저를 심각하게 인식하고 있으며 모바일 메신저 과다사용에 대한 문제점이 지적되고 있는 상황이다. 뿐만 아니라 모바일 인스턴트 메신저의 습관적 사용이 증가함에 따라 이에 따른 스마트폰 중독 문제도 심각한 사회적 문제로 대두되고 있다. 따라서 기존의 연구들이 온라인 메신저와 스마트폰에 초점을 두고 실증분석을 진행한 것을 바탕으로 본 연구는 최근 심각한 사회적 문제로 대두되고 있는 모바일 인스턴트 메신저에 초점을 두고 의존의 문제를 살펴보았다는 점에서 이론적 의의를 가진다.

또한, 기존의 정보기술에 대한 의존과 중독에서 살펴보았던 변수들이 모바일 인스턴트 메신저 사용자 인지의 정도에서 다른 차이점을 가지고 있다고 판단하고 이들 변수가 모바일 인스턴트 메신저에 대한 의존에서 어떤 영향을 미치는지 그 관계를 살펴보았다는 점에서 의의

가 있다. 마지막으로 기존 선행연구에서는 따로 구분지어 살펴보고 있는 의존과 생활 장애 간의 관계 생활 장애와 디지털휴식의도 간의 관계를 실증 분석을 통해 함께 확인하였다는 점에서 의의가 있다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 모바일 인스턴트 메신저에서 형성되는 다른 사람들과의 관계와 그 속에서 느끼는 동질성이 현실 세계로 반드시 연결되지 않을 수도 있다는 점을 사용자들에게 인식시키고 사용자 스스로 중재에 대한 노력을 할 수 있도록 동기 부여를 위한 예방책이 사회적 차원에서 이루어져야 할 것이다. 이를 위해 정부 및 관련 기관, 모바일 인스턴트 메신저 서비스를 제공하는 기업들이 함께 대응 및 예방책을 마련하고 다양한 연령층에 맞게 적절한 교육을 실시하는 것이 유익할 것으로 판단된다.

둘째, 서비스 사용자들이 자신의 의존 정도를 인지하는 것이 어려울 수 있으므로 스스로 의존 및 중독의 정도를 진단하고 자기 통제 기준을 설정하여 이용중단을 결정하는데 도움을 줄 수 있는 소프트웨어 기반의 도구 개발 역시 필요할 것으로 판단된다. 최근에는 스마트폰에 대한 중독이 사회의 심각한 문제로 대두되면서 SKT의 스마트 셀프 코치, KT의 올레 자녀폰 안심 등과 같은 사용자 의존과 일상생활에 지장을 초래하는 것을 방지하기 위한 모바일 어플리케이션들이 통신업체를 통해 공개된 바 있다(고민삼 등, 2013). 모바일 인스턴트 메신저의 경우에도 의존방지를 자가진단하고 이용시간과 패킷을 사용자가 스스로 분석하여 시간이나 사용량이 일정 수준을 넘었을 때 이를 사용자가 인지할 수 있도록 하는 중재 기능이 관련

업체와 정부의 노력을 바탕으로 제공될 수 있어야 할 것이다. 또한, 자가진단이나 판단이 어려운 연령층의 경우에는 모바일 인스턴트 메시저의 과도한 사용으로 학업이나 생활에 부정적인 영향을 미치지 않도록 특정 활동이나 시간대에 메시저 사용을 강제적 또는 자발적으로 규제하여 올바른 사용을 유도하는 노력이 이루어져야 할 것이다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째 본 연구에서는 모바일 인스턴트 메시저 의존을 유발하는 선행요인으로 6가지 변수를 도출하고 이들 변수를 개인특성과 매체특성으로 구분하였다. 하지만 매체특성의 매체풍부성, 임계규모, 사용용이성과 같은 변수의 경우에도 모바일 인스턴트 메시저 사용자가 인지하는 특성으로 비취볼 때 개인적 요인으로 볼 수 있다는 한계점이 있다. 따라서 향후 연구에서는 모바일 인스턴트 메시저 의존에 영향을 미칠 것으로 판단되는 변수들을 더 다양한 관점에서 도출하고 이들 변수들의 범주를 명확하게 구분지어 차이를 살펴보는 것에 대한 실증 연구가 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 본 연구에서는 분석을 위한 표본의 대부분이 대학생 위주로 수집되어 일반화하는데 어려움이 있다. 따라서 향후 연구에서는 일반화 측면을 고려하여 다양한 연령대에 대한 표본 수집과 이에 대한 분석이 필요할 것으로 판단된다. 더 나아가 모바일 인스턴트 메시저에 대한 중독 문제가 연령이나 중독정도의 차이(고위험군과 잠재적위험군), 메시저 서비스의 규

모 등에 따라 집단 간 차이가 존재하는지에 대한 검증도 필요하다고 판단되므로 향후 연구에서는 이를 바탕으로 하는 더 심층적인 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 강수진, 김성진, 이상호, “통신서비스 소비자의 스마트폰 메시저 이용 패턴 연구,” 한국전략마케팅학회 학술대회, 2011, pp. 598-631.
- 고민삼, 이준원, 양수빈, 이의진, “스마트폰 과도 사용 중재 모바일 앱 분석: 중재 방법 관점,” 한국HCI학회 학술대회, 2013, pp. 747-750.
- 김병수, “모바일 메시저 중독에 영향을 미치는 선행 요인에 관한 연구,” 디지털정책연구, 제12권, 제3호, 2014, pp. 95-103.
- 김병수, 강영식, “모바일 메시저 서비스 충성도 형성에 있어 감정이 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제4호, 2014, pp. 287-296.
- 노희옥, 김재진, 전찬용, 김도관, 이윤희, “모바일 인스턴트 메시저의 의존도에 관한 연구,” 한국컴퓨터정보학회 하계학술대회 논문집, 제21권, 제2호, 2013, pp. 89-91.
- 오강탁, 이제은, “스마트 라이프 혁명의 실제와 스마트폰 중독,” *Internet and Information Security*, 제3권, 제4호, 2012, pp. 21-43.
- 이국용, “모바일 정보기술의 수용 후 이용중단의 도에 관한 실증연구,” 대한경영학회지, 제23권, 제1호, 2010, pp. 135-156.

- 이국용, “스마트폰 어플리케이션 이용중독에 영향을 미치는 요인,” 한국경영교육학회, 제27권, 제5호, 2012, pp. 183-208.
- 이보경, 김병수, “모바일 인스턴트 메신저의 지속 사용 의도와 구전의도에 관한 연구: 이원적 모형과 현상유지 편향 관점에서,” e-비즈니스연구, 제13권, 제3호, 2012, pp. 499-523.
- 이홍선, 이상준, “스마트 기기의 수용 후 이용 중단 의도에 관한 실증연구,” 한국지식정보기술학회 논문지, 제9권, 제1호, 2014, pp. 13-21.
- 임순택, 이동건, 이상준, “스마트폰 사용자 만족도에 미치는 요인에 관한 연구,” 디지털정책연구, 제11권, 제1호, 2012, pp. 129-138.
- 조동혁, 박종우, 전현재, “모바일 메신저 서비스의 지각된 가치, 사용-확산 그리고 충성도 간의 관계에 대한 연구,” 지능정보연구, 제17권, 제4호, 2011, pp. 193-212.
- 조성완, 모바일 인스턴트 메신저의 딜레마, LG경제연구원, 2012.
- 조화순, 박유라, “디지털 위험사회와 디지털 디톡스 운동,” Internet and Information Security, 제3권, 제4호, 2012, pp. 3-20.
- 한국인터넷진흥원, 2013년 모바일인터넷이용실태조사, 한국인터넷진흥원, 2013.
- 한국인터넷진흥원, 2013년 인터넷중독실태조사, 한국인터넷진흥원, 2013.
- 한은영, 글로벌 모바일 메신저 서비스 경쟁 전략 및 전망, 방송통신정책, 제25권, 제16호, 2013, pp. 1-35.
- 한주리, 허경호, “휴대전화 중독 척도 개발 타당성 검증,” 한국언론학보, 제48권, 제6호, 2004, pp. 138-165.
- 황하성, 손승혜, 최윤정, “이용자 속성 및 기능적 특성에 따른 스마트폰중독에 관한 탐색적 연구,” 한국방송학보, 제25권, 제2호, 2011, pp. 277-313.
- Barclay, D., Thompson, R. and Higgins, C.. “The Partial Least Squares Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as an Illustration,” Technology Studies: Special Issue on Research Methodology, Vol.2, No.2, 1995, pp. 285-324.
- Bardi, C.A. and Brady, M.F., “Why Shy People Use Instant Messaging: Loneliness and Other Motives,” Computers in Human Behavior, Vol.26, no.6, 2010, pp. 1722-1726.
- Baron, R.M., and Kenny, D.A., “The Moderator and Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations,” Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, No.6, 1986, pp. 1173-1182.
- Daft, R.L. and Lengel, R.H., “Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design,” Management Science, Vol.32, No.5, 1986, pp. 554-571.
- Davis, F.D., “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” MIS

- Quarterly, Vol.13, No.3, 1989, pp. 319-340.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. and Warshaw, P.R., "Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.22, No.14, 1992, pp. 1111-1132.
- Deci, E.L. and Ryan, R.M., "The "What" And "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and The Self-Determination of Behavior," *Psychological Inquiry*, Vol.11, No.4, 2000, pp. 227-268.
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K.K. and Zhang, J., "Understanding Customer Satisfaction And Loyalty: An Empirical Study Of Mobile Instant Messages In China," *International Journal of Information Management*, Vol.30, No.4, 2010, pp. 289-300.
- Fornell, C. and Larcker, D.F., "Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.1, 1981, pp. 39-50.
- Hwang, Y., "Investigating The Role Of Identity And Gender In Technology Mediated Learning," *Behaviour and Information Technology*, Vol.29, No.3, 2010, pp. 305-319.
- Jiang, G.Y., and Deng, W.J., "An Empirical Analysis Of Factors Influencing The Adoption Of Mobile Instant Messaging In China," *International Journal of Mobile Communications*, Vol.9, No.6, 2011, pp. 569-583.
- Koufaris, M., "Applying the Technology Acceptance Model and Flow Theory to Online Consumer Behavior," *Information Systems Research*, Vol.13, No.2, 2002, pp. 205-223.
- Lee, R.M., and Robbins, S.B., "Measuring Belongingness: The Social Connectedness And The Social Assurance Scales," *Journal of Counseling Psychology*, Vol.42, No.2, 1995, pp. 232-241.
- Lee, Y.H., Park, K.J., Jin, C.Y. and Kim, D.K., "Users' Dependence On Mobile Instant Messenger," *Advanced Science and Technology Letters*, Vol.42, 2013, pp. 9-12.
- Li, D., Chau, P.Y.K. and Lou, H., "Understanding Individual Adoption Of Instant Messaging: An Empirical Investment," *Journal of the Association for Information Systems*, Vol.6, No.4, 2005, pp. 102-129.
- Liu, Z., Min, Q. and Ji, S., "A Study Of Mobile Instant Messaging Adoption: Within-Culture Variation," *International Journal of Mobile Communication*, Vol.9, No.3, 2011, pp. 280-295.
- Lou, H., Luo, W. and Strong, D., "Perceived Critical Mass Effect On Groupware Acceptance," *European Journal Of Information Systems*, Vol.9, No.2, 2000, pp. 91-103.
- Lu, Y., Zhou, T. and Wang, B., "Exploring

- Chinese Users' Acceptance Of Instant Messaging Using The Theory Of Planned Behavior, The Technology Acceptance Model, And The Flow Theory," *Computers in Human Behavior*, Vol.25, No.1, 2009, pp. 29-39.
- Nunnally, J.C., *Psychometric Theory*, NY; McGraw Hill, 1978.
- Park, N., Kim, Y.C., Shon, H.Y. and Shim, H., "Factors Influencing Smartphone Use And Dependency In South Korea," *Computers in Human Behavior*, Vol.29, No.4, 2013, pp. 1763-1770.
- Rai, A.L., Lang, S.S. and Welker, R.B., "Assessing The Validity Of Is Success Models; An Empirical Test And Theoretical Analysis," *Information Systems Research*, Vol.13, No.1, 2002, pp. 50-69.
- Salehan, M. and Negahban, A., "Social Networking On Smartphones: When Mobile Phones Become Addictive," *Computers in Human Behavior*, Vol.29, No.6, 2013, pp. 2632-2639.
- Turel, O. and Serenko, A., "The Benefits And Dangers Of Enjoyment With Social Networking Websites," *European Journal of Information Systems*, Vol.21, No.5, 2012, pp. 512-528.
- Vodanovich, S. Sundaram, D. and Myers, M., "Research Commentary-Digital Natives And Ubiquitous Information Systems," *Information Systems Research*, Vol.21, No.4, 2010, pp. 711-723.
- Wixom, B. and Watson, H., "An Empirical Investigation Of The Factors Affecting Data Warehousing Success," *MIS Quarterly*, Vol.21, No.2, 2001, pp. 17-41.
- Zhou, T. and Lu, Y., "Examining Mobile Instant Messaging User Loyalty From The Perspectives Of Network Externalities And Experience," *Computers in Human Behavior*, Vol.27, No.2, 2011, pp. 883-889.

박현선(Park, Hyun-Sun)



경북대학교 경영학부에서 경영학석사학위를 취득하였으며, 현재 동대학원에서 박사과정에 재학 중이다. 주요 관심 분야는 모바일 서비스, e-비즈니스, 클라우드 컴퓨팅 등이 있다.

김상현(Kim, Sanghyun)



미국 Washington State University에서 호텔경영 및 경영학사와 MBA 학위를 받았으며, University of Mississippi, Oxford에서 경영정보학 전공으로 경영학 박사학위를 취득하였다. 현재 경북대학교 경영학부 부교수로 재직 중이며, *Information & Management*, *Information Systems Frontiers*, *International Journal of Information Management*, *DATA BASE for Advances in Information Systems*, *Asia Pacific Journal of Information Systems* 등에 논문을 발표하였다. 주요 관심 분야는 RFID, OSS, IT Adoption, 클라우드 컴퓨팅 등이다.

<Abstract>

Determinants Impacting on Dependency of Mobile Instant Messenger, Barrier of Living, and Intention to take Digital Break: The Moderating Effect of Perceived Risk

Hyunsun Park · Sanghyun Kim

As the use of smartphone has rapidly spread into the current society, the mobile instant messenger applications such as Kakaotalk, Tiktok, and Line have become an indispensable part of our daily lives. While, the mobile instant messenger has brought us many positive changes, social problems stemming from the dependency on the mobile instant messenger has been occurred. The dependency of the mobile instant messenger can negatively affect daily lives and lead to stress or addiction. Therefore, it is very important to examine how we can prevent such dependency and addiction. In this respect, the purpose of this study is to investigate determinants impacting on the mobile instant messenger dependency, barrier of living, and intention to digital break. The statistical analysis of survey results shows that enjoyment, identity, relationship commitment, critical mass and ease of use are significantly related to mobile instant messenger dependency, while media richness is not significantly related. Mobile instant messenger dependency have a positive effect on barrier of living, which then has a positive effect on digital break. Lastly, the moderating effect of perceived risk is significant. This research suggests theoretical and business implications to prevent mobile instant messenger dependency.

Keywords: Mobile Instant Messenger, Dependency, Barrier of Living, Intention to take Digital Break Perceived Risk

* 이 논문은 2014년 6월 13일 접수하여 1차 수정을 거쳐 2014년 8월 4일 게재 확정되었습니다.