

## SNS 스트레스와 이용의도저하에 관한 연구

박 현 선\* · 김 상 현\*\*

### 〈 목 차 〉

I. 서 론	IV. 연구방법 및 분석
II. 이론적 배경	4.1 연구대상 및 측정방법
2.1 SNS 스트레스	4.2 측정모형검증
2.2 SNS 스트레스 선행연구	4.3 구조모형검증
III. 연구모형 및 가설설정	V. 결 론
3.1 연구모형	5.1 연구요약 및 시사점
3.2 가설설정	5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향
	참고문헌
	영문초록

### I. 서 론

정보통신기술(Information & Communication Technology)의 발전은 일상생활에 다양한 혜택과 편리함을 제공하면서 우리 사회에 많은 변화를 가져오고 있다. 특히, 스마트기기의 등장은 개인화된 정보화 기기로서 우리가 많은 사람들과 쉽고 빠르게 정보와 의견을 교환하고 소통할 수 있는 환경을 제공해주면서 확산에 따른 긍정적인 기대감과 함께 우리의 일상으로 깊숙이 파고들어 생활의 일부로 존재하고 있다. 그 중에서도 소셜 네트워크 서비스(Social

Network Service: SNS)는 스마트기기의 확산과 함께 새로운 사회적 관계 형성과 확대 및 정보공유를 위한 유용한 도구로 주목받으면서 인기를 얻고 있다(정윤희, 2014; 한상연 외, 2013).

하지만 SNS를 통한 사람들 간의 상호작용 시간이 늘어나고 사회적 관계의 범위가 넓어짐에 따라 SNS의 역기능에 대한 우려의 목소리도 제기되고 있다(한국인터넷진흥원, 2014). 이는 정보통신기술의 발달이 편리함과 풍요로움과 같은 혜택을 제공해주기도 하지만 불안감, 좌절감, 스트레스, 중독과 같은 부정적인 기능도 제공한다는 정보기술의 양면성에 관한 것으

\* 경북대학교 경영학부 BK21플러스, 주저자, sunny09@knu.ac.kr

\*\* 경북대학교 경영학부 교수, 교신저자, ksh@knu.ac.kr

로 SNS 또한 긍정적인 기능에 대한 기대감과 역기능에 대한 불안감이 함께 존재하고 있음을 의미한다.

일반적으로 SNS는 불특정 다수에게 자신의 프로필 기반의 정보를 공개함으로써 사회적 관계를 맺고 정보와 의견을 공유하고 소통하는 것을 바탕으로 한다(정운혁, 2014; Boyd and Ellison, 2008). 그 과정에서 SNS 사용자들은 의도치 않은 정보 유출이나 사생활침해를 경험할 수 있다. 또한, SNS를 통해 밀려드는 정보의 양이 감당할 수 없는 정도라고 느껴지거나 허위사실이나 부정확한 정보가 확산되는 상황을 경험할 수도 있다(김희연·오주현, 2012; Maier et al., 2014). 이러한 SNS의 부정적인 측면들은 사용자가 SNS를 관리하고 사용하는데 많은 시간을 투자하고 노력을 기울여야 하는 상황에 놓이게 만들 수 있다. 이러한 경우 SNS 사용은 사용자에게 스트레스나 피로감을 유발시킬 수 있다. 정보기술에 관한 기존연구에서는 정보기술의 사용으로 경험하게 되는 스트레스나 피로감을 ‘테크노스트레스(techno-stress)’, ‘디지털 피로감(digital-fatigue)’이라는 개념을 통해 조직적 관점에서 살펴보았다(Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2010). 즉, 정보기술 사용자가 스트레스나 피로감을 느끼는데 영향을 미치는 요인이 어떠한 것들인지를 살펴보고 정보기술에 대한 스트레스가 정보기술의 지속적인 사용이나 업무성과에 영향을 미칠 것이라고 보고 있다. SNS를 사용하면서 경험하는 스트레스나 피로감과 관련한 연구는 기존의 정보기술 사용에 따른 스트레스에 관한 연구들을 바탕으로 하고 있으나 아직은 그 정도가 미비한 편이다. 하지만 SNS가 우리의 일상생활의 일부로

자리잡아가고 있고 개인들 간의 소통의 도구로서 뿐만 아니라 사회, 정치, 경제 전반에 걸쳐 다양하게 활용되고 있다는 점에서 SNS 사용의 긍정적인 측면뿐만 아니라 부정적인 측면에 대해서도 주목할 필요가 있다. 따라서 본 연구는 SNS 스트레스에 영향을 미치는 요인들을 도출하여 그 관계를 살펴보고 SNS 스트레스로 인한 결과를 살펴보는 데 그 목적이 있다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 테크노스트레스

새로운 정보통신기술의 등장과 확산은 사회 전반에 다양한 혜택을 제공하고 삶을 풍요롭게 해주며 긍정적인 영향을 미친다. 하지만 다른 한편으로 정보통신기술의 발전은 사이버범죄, 인터넷 중독, 개인정보침해, 저작권 위반 등과 같이 우리의 삶에 위협한 도구로 이용되거나 부정적인 영향을 미치면서 사회적 문제가 되는 양면성을 가진다. 이러한 정보통신기술의 부작용은 단순히 개인에게만 국한되는 것이 아니라 사회 전반에 영향을 미치고 있으며, 이에 대한 논의도 다양한 관점에서 이루어지고 있다. 그 중에서도 최근 주목 받고 있는 것이 바로 정보통신기술에 의해 야기되는 스트레스(stress)다(Ayyagari et al., 2011; Tarafdar et al., 2010). 컴퓨터와 같은 새로운 기술이 등장하고 유행함에 따라 이를 사용하는 조직이나 개인은 긍정적인 혜택을 얻지만 기술사용 요구에 대처 능력이 부족하다고 인식하거나 따라가지 못하게 되는 경우 정신적 부담감이나 피로감과 같은

스트레스 현상에 직면할 수 있다. 일반적으로 스트레스는 환경과 개인 간의 불균형에 대한 개인의 심리적인 적응 반응을 말한다. 스트레스를 일으키는 상황이나 요인들을 스트레스(stressor)라고 하며 이와 관련하여 등장한 개념 중 하나가 '테크노스트레스(technostress)'이다 (Ayyagari et al., 2011; Cooper et al., 2001). 기술(technology)과 스트레스(stress)가 합해진 이 용어는 1984년 미국의 정신분석학자 Brod(1984)가 처음으로 사용하면서 알려졌다. 즉, 정보통신기술 사용이 증가함에 따라 개인이 경험하는 정신적 스트레스나 피로감과 같은 심리적인 병리로서 새로운 기술의 사용에 적응하고 대처하는 무능력으로 인해 어려움을 겪는 정도로 정의하였다. 또한, 건전한 방법으로 새로운 기술을 해결하고 사용할 능력이 없다고 인지한다면 개인은 압박감이나 불안감을 느낄 수 있으며, 이로 인해 심리적 우울함이나 정신적 피로감, 기술에 대한 저항이나 무력감, 좌절감, 부담감 등의 다양한 형태로 테크노스트레스가 발생할 수 있다(박종필·최영은, 2013; Tarafdar et al., 2010). 테크노스트레스의 발현 형태는 크게 테크노불안증(techno-anxious)과 테크노의존증(techno-centered)의 두 가지로 분류된다. 테크노불안증은 새로운 기술을 받아들이는 과정에서 요구사항을 따라가지 못하거나 사용을 강요 받는다고 느낄 때 개인이 겪게 되는 불안감이나 스트레스를 말한다. 테크노의존증은 특정 기술이나 시스템에 지나치게 의존하게 되어 시간이나 현실에 대한 감각을 상실하고 현실 생활에 적응할 수 없게 되는 것을 말한다(진수향 외, 2012).

## 2.2 SNS 스트레스

SNS는 정보통신기술의 발전에 힘입어 개인의 프로필을 기반으로 사회적 관계를 확장할 수 있도록 해주고 개개인에 맞춤형 서비스와 쉽고 빠르게 소통하고 정보와 콘텐츠를 공유할 수 있는 기회를 제공하고 있다(정운혁, 2014). 하지만 SNS 역시 정보통신기술의 양면성에 의해 다양한 부작용을 야기하고 있으며, 그 중 최근 들어 주목받고 있는 것이 SNS 스트레스이다. 'SNS 피로감', '소셜 네트워크 스트레스', '소셜 과부하(social overload)' 등의 용어와도 혼용되어 사용되는 SNS 스트레스는 개인이 SNS를 통해 지속적으로 다른 사람들과 소통하고 정보를 공유하면서 느끼는 부담감, 피로감의 정도를 말한다(김경달 외, 2013; 김희연·오주현, 2012; Maier et al., 2014; Yamakami, 2012).

SNS는 인간관계를 바탕으로 상호작용이 끊임없이 이루어지기 때문에 지속적으로 SNS를 관리해야 한다는 부담감이나 정보 공유나 상호작용에 따른 사회적 과부하를 경험할 수 있으며, 정보통신기술에 의해 발생하는 과부하는 스트레스를 유발하는 요인 중 하나로 확인되고 있다(Tarafdar et al., 2010). 특히 스마트폰과 같은 모바일 기기의 사용이 보편화되면서 실시간으로 SNS를 사용할 수 있게 되고 SNS에 머무는 시간이 증가함에 따라 개인이 직면하는 SNS 스트레스나 피로감의 정도도 점차 증가하고 있다(곽규태 외, 2012; 김경달 외, 2013; Salehan and Negahban, 2003).

## 2.3 SNS 스트레스 유발요인

SNS 스트레스에 대해 살펴보는 연구들은 기

존의 테크노스트레스나 SNS에 대한 연구를 바탕으로 SNS 사용자의 스트레스, 피로감, 부담감 등에 영향을 미치는 요인을 제안하고 있다(곽규태 외, 2012; 김경달 외, 2013; Çoklar and Şahin, 2011; Maier et al., 2014; Ravindran et al., 2014; Stankovic et al., 2010). 이와 함께 이들 연구들은 기존의 테크노스트레스에 대한 연구만을 기반으로 SNS 스트레스 유발 요인을 설명하는 것에는 한계가 있음을 지적한다. 이는 테크노스트레스에 관한 연구들은 주로 기술적 측면이나 조직의 환경적 측면에 주목하여 스트레스 유발 요인을 살펴보고 있으나 SNS 스트레스의 경우 SNS를 이용하는 맥락이나 사회적 관계, 정보공유와 같은 SNS의 주요 특징과 관련된 요인들을 세부적으로 도출하여 그 관계를 살펴볼 필요가 있기 때문이다(Ravindran et al., 2014).

SNS 사용자는 주로 프라이버시 침해에 대한 우려, 정보과부하, SNS 관리나 SNS를 통한 평판인식 관리, 인간관계에 대한 통제력 상실, 원치 않은 관계의 형성 등의 원인에 의해 스트레스나 피로감을 경험한다(곽규태 외, 2012; 김경달 외, 2013; 김명수이동주, 2012; 박경자 외, 2014; Çoklar and Şahin, 2011). 또한, SNS 사용 확대, 사회적 규범, 관계유형, SNS 제공 콘텐츠 등도 SNS 사용자가 부담감이나 사회적 과부하를 느끼게 한다(Maier et al., 2014; Ravindran et al., 2014). 더 나아가 과도한 SNS 스트레스는 SNS에 대한 부정적인 감정을 느끼게 하거나 만족도를 저해하는 것으로 나타났다(박경자 외, 2014; Maier et al., 2014; Ravindran et al., 2014). 또한, 사용자가 자발적으로 SNS 활동을 중단하거나 통제된 활동을 하는 등 지속적인 SNS 사용을 저해하는 것으로 나타났다

(곽규태 외, 2012; 박경자 외, 2014; Maier et al., 2014; Ravindran et al., 2014). Ravindran et al.(2014)은 SNS를 통한 소통이 일상화됨에 따라 SNS 사용시간이 증가하고 SNS에 몰입하는 정도가 높아지고 있으며, 이로 인해 SNS에 대해 부정적인 감정을 느끼거나 피로감, 스트레스를 경험할 수 있다고 하였다. 뿐만 아니라 이러한 부정적인 감정은 자발적으로 휴식을 취하고 적당하게 SNS를 사용하거나 계정을 삭제하는 등의 행동 반응 결과로 나타난다고 하였다. Maier et al.(2014)은 SNS를 통해 발생하는 정보와 사회적 관계가 증가하고 있음을 지적하였으며, SNS 사용자에게 이에 대한 반응과 사회적 지지를 끊임없이 요구하는 점이 스트레스나 과중한 부담감을 안겨주어 SNS에 대한 심리 및 행동적 반응으로 이어진다고 하였다. 곽규태 외(2012)은 정보과잉과 관계부담과 같은 요인들이 SNS에서의 주요한 스트레스 유발 요인임을 설명하면서 특히 모바일 SNS에서는 소통과 정보공유가 더 증가하고 빈번하게 발생하기 때문에 SNS 사용자들은 과중한 부담감이나 스트레스를 느낄 수밖에 없다고 하였다. 또한, SNS 스트레스의 결과로 SNS에 대한 이용의도가 저하된다고 하였다. 이와 같이 SNS 스트레스는 다양한 요인에 의해 발생하며, 그 결과로 심리 및 행동반응이 부정적으로 나타날 수 있다.

### Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

#### 3.1. 연구모형

본 연구는 SNS 사용자의 스트레스를 유발할

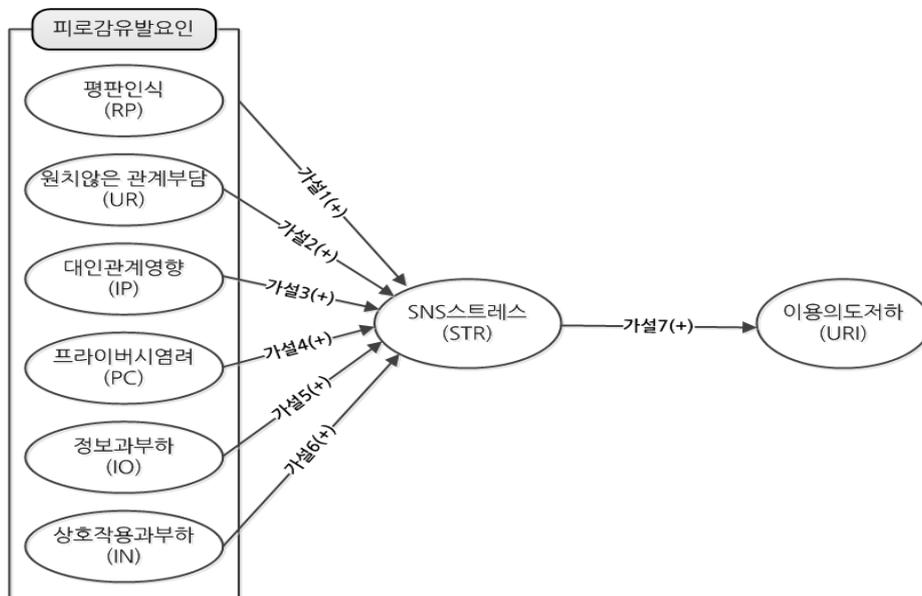
것으로 판단되는 요인을 찾고 SNS 스트레스와의 관계를 살펴봄으로써 SNS 스트레스가 SNS 이용의도저하에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴 보는데 그 목적이 있다. 이를 위해 본 연구는 Ragu-Nathan et al.(2008)의 스트레스 과정기반 모형(transaction-based model of stress)을 바탕으로 <그림 1>과 같은 연구모형을 제안하였다. 다음으로 스트레스를 발생시키는 요인을 구성하기 위해 테크노스트레스와 SNS에 관한 선행 연구를 바탕으로 평판인식, 원치 않은 관계부담, 대인관계영향, 프라이버시염려, 정보과부하, 상호작용과부하 등의 6개의 요인을 도출하였다. 그리고 특정 정보기술을 사용하는 과정에서 개인이 경험하는 스트레스가 자발적인 행동 의지에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구를 바탕으로 SNS 스트레스와 이용저하의도 간의

관계를 제안하였다. <그림 1>은 본 연구에서 제안한 연구모형 및 가설설정을 보여주고 있다.

### 3.2 연구가설

#### 3.2.1 SNS 스트레스 유발요인

SNS 사용자들은 자신의 일상이나 관심을 가지고 있는 정보를 SNS에 게시하고 관계를 맺고 있는 사람들과 서로 댓글을 달거나 반응을 보내는 등의 활동을 끊임없이 한다. 이 과정에서 개인은 타인이 자신에게 보내는 반응이나 자신이 어떻게 비춰지는가에 대해 계속해서 신경을 쓰고 관심을 가진다. 이는 SNS가 관계를 기반으로 서비스를 제공하고, 관계를 맺고 있는 사람들에게 자신에 대한 다른 사람들의 반응이 공유되기 때문에 자신의 평판에 대해 의식하는



RP: Reputation Perception, UR: Unwanted Relation Burden, IP: Interpersonal Influences, PC: Privacy Concern, IO: Information Overload, IN: Interaction Overload, STR: SNS Stress, URI: Using Reluctant Intention

<그림 1> 연구모형

것은 자연스러운 현상이라 할 수 있다(김경달 외, 2013; 박경자 외, 2014). 하지만 SNS의 경우 응답과 반응이 빠른 속도로 이루어지기 때문에 사용자들은 더 빈번하게 자신의 평판에 대해 신경을 쓰고 관리해야 한다는 압박감이나 압박감을 느낄 수 있으며 이는 스트레스를 유발할 수 있다. 따라서 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설1: 평판인식은 SNS 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

SNS는 개방과 공유라는 특징을 바탕으로 다양한 사람들과 사회적 관계를 맺을 수 있는 이점을 제공하지만 그 과정에서 사용자들은 원치 않는 사람들과 관계를 맺어야 하는 상황에 놓일 수 있다(Body and Ellison, 2008; 박재진 외, 2013). 또한, 그들에게 의도하지 않게 자신이 올린 게시물이나 정보가 노출될 수 있다는 부담감을 가지게 될 수도 있다. SNS에서 원하지 않는 사람들과 관계를 맺어야 하는 상황에 놓이게 되거나 그들이 자신의 게시물을 보는 것에 대한 거부감은 SNS 이용에 부정적인 영향을 미친다. 박경자 외(2014)은 SNS의 개방적 연결성이라는 특징이 사용자들에게 원치 않는 연결에 대한 부담감을 느끼게 할 수 있으며 이는 SNS 사용에 대한 갈등이나 심리적 부조화를 유발할 수 있다고 하였다. 이에 따라 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설2: 원치 않는 관계부담은 SNS 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

사람들이 자신이 속한 또래 집단이나 주변

지인들로부터 특정 정보기술을 함께 사용하며 소통하길 요구받는 경우 동조화 압력(coupling bias)에 의해 해당 정보기술을 이용해야하는 상황에 놓일 수 있다(Kim and Han, 2009; Venkatesh and Davis, 2000; 광규태 외, 2012). 특히, 새로운 제품이나 서비스를 사용하는 결정적 다수가 클수록 그들을 통해 영향을 받은 개인의 수용 의도는 높아지는 것으로 알려져 있다(손달호, 2014). SNS의 경우에도 사용자들은 게시물에 대한 댓글, 반응과 같은 사회적 지지를 요구받거나 함께 SNS를 사용함으로써 상호 작용하길 요구받을 수 있다. 이 때, SNS 사용자들은 자신의 자발적인 선택에 의한 행동을 하기보다는 또래 집단의 활동에 동조해야 한다는 부담감이나 압박감을 받을 수 있다. 즉, 주변에 SNS를 이용하는 사람들이 많고 그들의 동조화 압력이 높아질수록 개인이 느끼는 심리적 압박감 등의 과부하가 나타날 수 있으며 이는 스트레스로 이어질 수 있다(Maier et al., 2014). 이에 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설3: 대인관계영향은 SNS 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

SNS는 사용자가 직접 업데이트한 개인 프로필 정보를 기반으로 사회적 관계를 맺을 수 있는 서비스를 제공한다. 또한, 사용자들은 다른 사람들과 소통하고 관계를 유지해나가기 위해 자신의 일상이나 정보를 게시하고 업데이트하는 활동을 한다. 이 과정에서 개인의 정보가 유출되거나 사생활을 침해받는 상황이 발생할 수 있으며 이에 대한 불안감과 걱정은 스트레스를 발생시킬 수 있다(김경달 외, 2013; 박경자 외,

2014). 정보기술을 사용하는 과정에서 개인정보 유출이나 사생활 침해는 정보기술 이용행동에 영향을 미칠 수 있다(Dinev and Hart, 2004; Zhou and Li, 2014). 또한, 이에 대한 걱정과 불안감은 해당 정보기술에 대한 부정적인 인식과 행동을 유발한다(Ayyagari et al., 2011; Dinev and Hart, 2004; Ku et al., 2013). SNS 사용자가 느끼는 피로감 또한 프라이버시로 인한 경우가 상대적으로 높은 것으로 확인된 바 있으며 자신의 정보를 어느 정도로 노출할 것인가를 스스로 결정하고 통제하려는 상황이 부담감과 스트레스를 유발할 수 있다(김경달 외, 2013). 이에 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설4: 프라이버시염려는 SNS 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

SNS는 단순한 메시지뿐만 아니라 다양한 종류의 콘텐츠를 공유할 수 있는 환경을 제공하면서 정보공유를 위한 유용한 수단으로 인식되고 있다(Body and Ellison, 2008; 김경달 외, 2013). 하지만 SNS를 통해 공유할 수 있는 정보의 양이 많아지고 속도가 빨라짐에 따라 사용자가 수용할 수 있는 이상의 정보가 SNS를 통해 쏟아지기 시작하면서 정보의 과부하는 스트레스를 유발하는 요인으로 지적되고 있다(곽규태 외, 2012; Ravindran et al., 2014; Tarafdar et al., 2010). 즉, 개인이 통제할 수 있는 이상의 정보가 쏟아지면서 자신에게 필요한 정보를 구분하고 획득하는 과정에서 SNS 사용자들에게 스트레스를 발생시킨다. 더 나아가 정보과부하는 전반적인 정보의 질뿐만 아니라 의사결정의 질까지도 하락시키는 것으로 나타났다(김경달

외, 2013; Tarafdar et al., 2010). 이에 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설5: 정보과부하는 SNS 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

컴퓨터를 매개로 하는 커뮤니케이션 환경이 보편화되면서 커뮤니케이션에 참여하는 사람들의 상호작용의 정도는 서비스에 대한 심리적인 반응이나 행동적 반응에 영향을 미치는 요인으로 주목받고 있다(박수홍 외, 2014; Oh et al., 2014). SNS의 경우, 사회적 관계를 기반으로 상호작용하는 과정을 통해 서비스가 이루어지며 사용자들은 상호작용으로 얻는 혜택이 많다고 지각할수록 지속적으로 혜택을 누리기 위해 서비스를 계속해서 이용하거나 서비스에 대해 긍정적으로 판단하는 것으로 나타났다(박수홍 외, 2014). 하지만 빠른 정보기술의 속도로 인해 상호작용이 지나치게 자주 발생하고 요구될 경우에는 오히려 사용자들은 부담감이나 압박감을 느낄 수 있다(Ravindran et al., 2014). SNS의 경우, 사회적 관계의 범위 확장은 상호작용을 해야 하는 대상도 증가할 수 있음을 의미하며 관계를 맺고 있는 사람들과의 상호작용을 위한 SNS 사용 확대가 스트레스를 유발하는 원인이 될 수 있다(Maier et al., 2014; 곽규태 외, 2012). 즉, 정보 교환을 하는 대상이나 인맥 관리를 위해 접촉해야 할 사람이 많을수록 상황이나 정보를 더 자주 알려야 하는 상황에 놓이게 되어 피로감이나 스트레스가 증가할 수 있다(김명수이동주, 2012). 이에 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설6: 상호작용과부하는 SNS 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 SNS 스트레스와 이용의도저하

SNS에 대해 사용자가 지각하는 부정적인 심리상태나 경험은 SNS의 지속적인 이용에 부정적인 영향을 미친다(곽규태 외, 2012; 박경자 외, 2014; Çoklar and Şahin, 2011; Maier et al., 2014; Ravindran et al., 2014). 김명수와 이동주(2012)는 SNS 사용에 대한 피로감과 같은 부정적인 상태가 증가할수록 SNS를 지속적으로 이용하려는 의지가 낮아질 수 있다고 하였으며, 곽규태 외(2014)의 연구 역시 SNS 스트레스를 유발하는 요인으로 인해 이용의도가 낮아질 수 있고 이용확대 의지를 저하시킬 수 있다고 하였다. 박경자 외(2014)은 SNS에 대한 심리적 부조화 상태가 사용중단으로 이어질 수 있다고 보았으며 광기영과 김효준(2011)은 SNS 스트레스가 자기표현이나 지식공유 행동을 저해할 수 있다고 하였다. Ravindran et al.(2014)은 SNS를 사용하는 과정에서 부담감, 스트레스와 같은 개인이 지각하는 부정적인 감정이 자발적인 SNS 사용 중단이나 일시적 휴식, 통제된 SNS 활동과 같은 다양한 형태의 행동 결과로 나타날 수 있다고 하였다. 이와 같이 SNS 스트레스는 SNS 사용을 꺼리게 되거나 사용의도가 현저하게 감소하고 일시적인 휴식을 취하려는 행동으로 이어질 수 있으며 이를 이용저하로 설명한다(Klein et al., 2002). 이에 다음의 연구 가설을 설정하였다.

가설7: SNS 스트레스는 SNS 이용의도저하에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## IV. 연구방법 및 분석

### 4.1 연구대상 및 측정방법

본 연구는 SNS 사용자들의 스트레스에 영향을 미치는 요인을 살펴보고 SNS 사용자가 경험하는 스트레스의 정도가 자발적으로 SNS 사용을 중단하거나 사용의 정도를 줄이려는 의지에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하기 위해 설문지법을 사용하였다. 자료 수집 대상은 대구 및 경북 지역의 SNS 사용자들을 대상으로 하였으며, 자료 수집은 총 4주간 이메일, 우편, 웹 설문, 현장 방문 등의 방식을 통해 진행되었다.

본 연구에서 제안하는 각 잠재변수와 관련된 항목을 측정하기 위한 측정항목은 1차적으로 기존연구에서 채택하였으며, 본 연구의 내용과 문맥에 적합하게 수정 및 보완을 실시하였다. 다음으로 각 항목의 정확성과 어법을 확인하기 위해 경영정보 및 마케팅 관련 연구자들을 대상으로 각 측정항목에 대한 내용타당성(content validity) 검증을 실시하였다. 내용타당성 검증을 통해 관련이 없는 항목 및 불필요한 항목을 제거하였으며 수정이 필요한 항목에 대한 수정을 하였다. 마지막으로 사전조사를 실시하여 본 연구의 목적을 왜곡시킬 수 있는 문항들을 수정 및 보완하여 본 설문조사에 사용될 최종 설문항목을 확정하였다.

모든 항목들은 (1)강한 부정에서부터 (7)강한 긍정에 걸친 7점 리커트(seven-point Likertscale) 항목으로 측정하였다. 다음의 <표 1>은 연구모형에서 제안하는 각 변수의 조작적 정의 및 관련 연구에 대해 나타낸 것이다.

본 연구를 위한 설문지는 총 800부가 무작위

&lt;표 1&gt; 변수의 조작적 정의 및 관련연구

변수	조작적 정의	관련연구
평판인식	SNS상에서 자신에 대한 다른 사람들의 평판을 의식하여 가식적인 표현을 하고 타인으로부터의 인정에 대해 신경을 쓰는 정도	김경달 외(2013) 박경자 외(2014)
원치않은 관계부담	SNS를 통해 원하지 않는 사람들과의 사회적 교류 및 연결 가능성에 대한 부담감의 정도	박재진 외(2013) Ragu-Nathan et al.(2008)
대인관계영향	SNS 사용과 관련하여 자신에게 중요한 사람들로 부터 영향을 받는 정도	Kim and Han(2009) Venkatesh and Davis(2000)
프라이버시염려	SNS를 통해 개인정보유출, 사생활 침해 등 프라이버시 침해 가능성에 대한 불안감의 정도	Dinev and Hart(2004) Zhou and Li(2014)
정보과부하	SNS상에서 사용자가 통제할 수 있는 수준 이상으로 정보의 양이 증가하는 것에 대한 부담감의 정도	김경달 외(2013) Tarafdar et al.(2010)
상호작용과부하	SNS상에서 복잡한 관계 형성에 의하여 관계의 양이나 커뮤니케이션이 불필요하게 증가하는 것에 대한 부담감의 정도	박수홍 외(2014) Maier et al.(2014)
SNS 스트레스	SNS 사용으로 인해 받는 심리 및 신체적 중압감의 정도	Çoklar and Şahin(2011) Tarafdar et al.(2010)
SNS이용의도저하	SNS 사용을 중단하고 싶거나 사용하지려는 의지의 정도가 현저히 감소하는 정도	곽규태 외(2012) Bhattacharjee(2001) Maier et al.(2014)

로 선정된 참여자들을 대상으로 배포되었으며, 이 중 총 370부(회수율 46.3%)의 설문을 회수하였다. 하지만 응답이 불완전한 설문지가 있어 이들 8부를 제외한 362부의 설문지를 본 연구의 최종분석을 위해 사용하였다. 본 연구의 자료 분석에 사용된 설문 응답자의 인구통계자료 특성 및 SNS 이용 특성은 다음의 <표 2>와 같다.

응답자의 특성을 살펴보면, 성별은 남자 155명(42.8%), 여자 207명(57.2%)로 여성의 비율이 남성보다 높은 것으로 나타났으며 연령은 30-39세가 123명(34.0%)으로 가장 높게 나타났다. 현재 주로 사용 중인 SNS를 살펴보면 카카오톡이 128명(35.4%), 페이스북이 104명(28.7%)으로 응답자의 대부분을 차지하는 것으로 나타났으며 SNS 사용시 주로 이용하는

정보기기는 스마트폰이 291명(80.4%)로 응답자의 대부분을 차지하는 것으로 나타났다.

SNS를 이용하는 목적은 친교 및 교제활동 247명(68.2%), 정보 및 관심사 공유 186명(51.4%), 일상생활기록 163명(45.0%)의 순으로 높게 나타났다. SNS 이용기간은 2년 이상 3년 미만인 98명(27.1%), 3년 이상 4년 미만이 89명(24.6%), 4년 이상이 87명(24.0%)의 순으로 나타났으며 SNS 접속빈도는 하루 평균 1-5회, 하루 평균 10회 이상이 각각 147명(40.6%), 99명(27.3%)으로 응답자의 대부분을 차지하는 것으로 나타났다. SNS 1회 접속 시 평균 사용시간은 10분 미만이 177명(48.9%)으로 가장 많았고, 다음으로는 10분 이상 30분 미만이 119명(32.9%), 30분 이상 1시간 미만이 41명(11.3%)인 순으로 나타났다.

<표 2> 인구통계학 및 SNS 이용특성

구분		빈도	비율(%)	구분		빈도	비율(%)
성별	남자	155	42.8	SNS 이용 목적 (중복 응답)	친교/교계활동	247	68.2
	여자	207	57.2		일상생활기록	163	45.0
연령	20-29세	92	25.4		정보/관심사 공유	186	51.4
	30-39세	123	34.0		의견표출	103	28.5
	40-49세	87	24.0		경제활동	52	14.4
	50세 이상	60	16.6		오락/여가활동	133	36.7
직업	경영관리/사무직	168	46.4	기타	77	21.3	
	기술/생산직	69	19.1	SNS 이용 기간	6개월이상-1년 미만	31	8.6
	서비스/판매/영업직	57	15.7		1년이상-2년 미만	57	15.7
	연구/전문직	38	10.5		2년이상-3년 미만	98	27.1
	자영업	18	5.0		3년이상-4년 미만	89	24.6
	기타	12	3.3		4년 이상	87	24.0
현재 주로 사용 중인 SNS	페이스북	104	28.7	SNS 접속 빈도	하루 평균 10회이상	99	27.3
	트위터	57	15.7		하루 평균 6-9회	67	18.5
	카카오스토리	128	35.4		하루 평균 1-5회	147	40.6
	싸이월드	46	12.7		1주일 3-4회 정도	49	13.5
	기타	27	7.5	1회 접속시 평균 사용 시간	10분 미만	177	48.9
주 이용 기기	데스크탑컴퓨터	27	7.5		10분-30분 미만	119	32.9
	노트북/넷북	4	1.1		30분-1시간 미만	41	11.3
	스마트폰	291	80.4		1시간-2시간 미만	15	4.1
	태블릿	40	11.0		2시간 이상	10	2.8

## 4.2 측정모형 검증

### 4.2.1 신뢰성 및 타당성 검증

연구가설 검증에 앞서 분석에 사용된 총 362부의 응답을 대상으로 각 측정항목에 대한 신뢰성 및 타당성 검증을 실시하였다. 이를 위해 SmartPLS 2.0으로 구조방정식 접근 방법인 부분최소자승(Partial Least Square: PLS) 방식을 사용하였다. PLS를 사용한 이유는 PLS의 경우 컴포넌트(components)를 기반으로 한 접근 방식에 의해 추정하기 때문에 표본 크기와 잔차

분포에 대해 다른 구조방정식 접근 방법보다 엄격하지 않다는 이점을 가지고 있다. 또한, PLS는 측정모형과 구조모형을 동시에 평가할 수 있는 편리함을 제공한다.

측정모형의 신뢰성과 타당성은 몇 가지 요소의 검증을 통해 판단할 수 있다. 먼저 신뢰성 검증은 사회과학 연구에서 일반적으로 많이 사용하고 있는 Cronbach's Alpha 값과 구성신뢰도(Composite Reliability: CR)을 사용하였다. 신뢰성 판단에 대한 기준은 Cronbach's Alpha 값과 CR 값 모두 0.7 이상 이어야 신뢰성에 문

제가 없다(Nunnally, 1978). 타당성은 수렴타당성(convergent validity)과 판별타당성(discriminant validity)으로 나누어 분석을 실시하였다. 수렴타당성은 각 측정항목과 연구모형에서 이론적으로 제시된 구성개념과의 상관관계를 나타내며, 판별타당성은 각 측정항목이 이론적으로 관련되어 있는 잠재변수 외의 다른 잠재변수와 얼마나 관계가 약한지에 대한 판단이다(Gefen and Straub, 2005).

신뢰성 및 타당성 검증 결과를 살펴보면, 신뢰성은 Cronbach's Alpha 값과 CR값 모두 모

든 구성개념에서 임계치인 0.7 이상으로 나타나 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 요인값(factor loading)과 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE) 값을 통한 수렴타당성 검증 결과에서는 모든 측정항목의 요인값이 임계치인 0.6 이상으로 나타나고 AVE 값 역시 모든 구성개념에서 임계치 0.5 이상으로 나타나 문제가 없는 것으로 나타났다(Fornell and Larcker, 1981). 마지막으로 판별타당성은 Fornell and Larcker(1981)이 제안한 AVE의 제곱근 값과 잠재변수 간 상관계수 비교 방법을

<표 3> 측정변수의 신뢰성 및 타당성 분석 결과

변수	항목	요인값	평균	표준편차	AVE	CR	Cronbach's α
평판인식	rp1	0.912	3.49	1.515	0.834	0.938	0.901
	rp2	0.930	3.88	1.559			
	rp3	0.899	4.43	1.442			
원치않은 관계부담	ur1	0.899	4.33	1.563	0.795	0.921	0.871
	ur2	0.907	4.03	1.671			
	ur3	0.868	4.24	1.524			
대인관계영향	ip1	0.930	4.31	1.293	0.746	0.896	0.888
	ip2	0.968	4.46	1.342			
	ip3	0.661	4.45	1.435			
프라이버시 염려	pc1	0.936	4.56	1.493	0.865	0.951	0.922
	pc2	0.951	4.70	1.455			
	pc3	0.903	4.96	1.492			
정보과부하	io1	0.864	4.76	1.285	0.781	0.914	0.860
	io2	0.889	4.42	1.375			
	io3	0.897	4.42	1.369			
상호작용 과부하	in1	0.917	3.84	1.469	0.842	0.941	0.906
	in2	0.949	3.88	1.452			
	in3	0.886	3.81	1.569			
SNS스트레스	str1	0.9047	3.85	1.374	0.819	0.948	0.926
	str2	0.931	4.06	1.493			
	str3	0.912	4.10	1.534			
	str4	0.873	3.48	1.470			
이용의도저하	uri1	0.919	3.53	1.483	0.813	0.946	0.923
	uri2	0.932	3.45	1.484			
	uri3	0.913	3.38	1.452			
	uri4	0.840	3.65	1.544			

<표 4> 잠재변수의 판별타당성 분석 결과

변수	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 평판인식	<b>0.913</b>							
2. 원치않은 관계부담	0.478	<b>0.892</b>						
3. 대인관계영향	0.181	0.248	<b>0.864</b>					
4. 프라이버시염려	0.389	0.636	0.255	<b>0.930</b>				
5. 정보과부하	0.463	0.485	0.409	0.458	<b>0.884</b>			
6. 상호작용과부하	0.512	0.401	0.254	0.420	0.484	<b>0.918</b>		
7. SNS 스트레스	0.508	0.503	0.129	0.489	0.535	0.633	<b>0.905</b>	
8. 이용의도저하	0.398	0.411	0.053	0.382	0.362	0.530	0.739	<b>0.902</b>

주) 진하게 표시된 대각선 값은 AVE의 제곱근 값

통해 분석하였다. 즉, 연구모형에 포함된 각 잠재변수의 AVE 제곱근 값이 해당 잠재변수와 다른 잠재변수 간의 종과 횡의 상관계수 값보다 높게 나타나면 판별타당성이 존재하는 것으로 본다. 분석 결과 <표 4>에서 나타나듯 모든 잠재변수의 AVE 제곱근 값은 해당 잠재변수와 다른 잠재변수 간의 종과 횡의 상관계수 값보다 높게 나타나 판별타당성이 존재하는 것으로 확인되었다. <표 3>과 <표 4>는 각각 측정변수의 신뢰성 및 타당성 분석결과와 잠재변수의 판별타당성 분석결과를 보여주고 있다.

### 4.3 구조모형 검증

측정모형 검증 후, 본 연구에서 제안하는 7개의 가설을 검증하기 위해 구조모형 분석을 실시하였다. 구조모형 분석 역시 PLS 분석을 하였으며 각 잠재변수 간의 경로계수를 PLS를 통해 구한 후 부스트랩 리샘플링 방법(bootstrap resampling method)에 의해 각 경로계수의 t-값을 구해 각 가설에 대한 지지여부를 검증하였다.

분석결과를 살펴보면, 평판인식은 경로계수

0.113, t-값 1.844로 유의수준 0.05에서 지지되어 가설1은 채택되었다. 이는 SNS상에서 자신에 대한 평판을 의식하는 정도가 높을수록 SNS 스트레스가 발생할 가능성이 높아진다는 것을 의미한다.

다음으로 원치 않는 관계부담과 프라이버시 염려는 경로계수가 각각 0.137, 0.126, t-값 2.085, 2.447로 유의수준 0.01에서 지지되었다. 이에 가설2, 가설4는 채택되었다. 이는 SNS를 통해 원하지 않는 사람들과의 사회적 연결 가능성이 높을수록 SNS 스트레스가 발생할 가능성이 높아짐을 의미한다. 또한 SNS를 통해 개인정보나 사생활이 침해될 가능성이 높을수록 SNS 스트레스가 발생할 가능성이 높아진다는 것으로 의미한다.

정보과부하와 상호작용과부하는 각각 경로계수 0.229, 0.395, t-값 3.202, 6.273으로 유의수준 0.01에서 지지되어 가설5, 가설6은 채택되었다. 이 결과 역시 SNS상에서 사용자가 통제할 수 있는 수준 이상으로 정보의 양이 증가하거나 커뮤니케이션 양이 증가할수록 SNS 스트레스가 발생할 가능성이 높아진다는 것을 의미한다.

하지만 대인관계영향과 SNS 스트레스 간의 직접적 관계는 지지되지 않아 가설3은 기각되었다. 이는 자신에게 중요한 영향을 미치는 주변사람들의 SNS 사용과 사용 권유가 SNS 스트레스에는 직접적인 관계가 없음을 의미한다.

다음으로 SNS 스트레스는 경로계수 0.739, t-값 27.443으로 유의수준 0.01에서 지지되어 가설7은 채택되었다. 이는 SNS를 사용하는 과정에서 느끼는 스트레스의 정도가 높을수록 SNS를 사용하려는 의지의 정도가 현저히 감소하거나 사용을 중단할 가능성이 높아진다는 것을 의미한다.

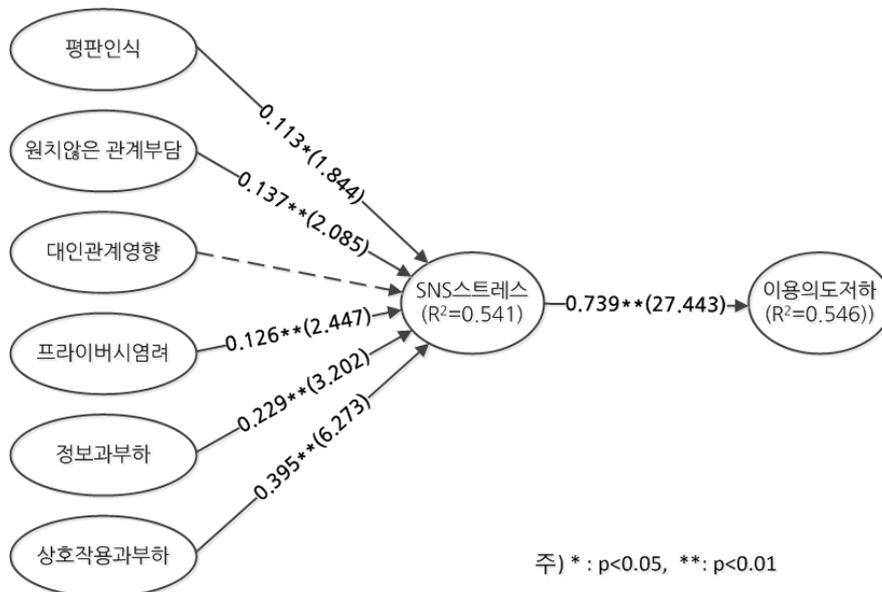
마지막으로 내생변수의 변동량 또는 설명력 정도에 대해 알려주는 결정계수 R<sup>2</sup>을 살펴보면, SNS 스트레스의 값은 0.541, SNS 이용의도저하의 값은 0.546으로 나타났다. 이는 SNS 스트레스가 가지고 있는 정보 중 54.1%는 평판인식, 원치않은 관계부담, 프라이버시염려, 정보과부하, 상호작용과부하, 원치않은 관계부담, 대인관계영향, 프라이버시염려, 정보과부하, 상호작용과부하

하, 상호작용과부하의 5개 변수의 변동으로 설명이 된다는 것을 나타낸다. 또한, SNS 이용의도저하가 가지고 있는 정보 중 54.6%가 SNS 스트레스의 변동으로 설명이 된다는 것을 나타낸다. <그림 2>는 연구모형의 구조모형 분석의 결과를 보여주며, <표 5>는 가설검증을 요약하여 나타낸 것이다.

## V. 결론

### 5.1 연구요약 및 시사점

현재 SNS는 소통과 정보공유를 위한 유용한 매체로 인식되면서 사회적으로 큰 영향력을 가지게 되었으며 사용자는 지속적으로 증가하고 있다. 하지만 사용자가 급증하고 SNS에 머물며 다른 사람들과 상호작용하는 시간이 늘어남에



<그림 2> 구조모형 검증 결과

<표 5> 가설검증 결과요약

가설	경로	표준화된 경로계수	t-값	결과
가설1	평판인식 → SNS 스트레스	0.113	1.844*	채택
가설2	원치않은 관계부담 → SNS 스트레스	0.137	2.085*	채택
가설3	대인관계영향 → SNS 스트레스	-	-	기각
가설4	프라이버시염려 → SNS 스트레스	0.126	2.447**	채택
가설5	정보과부하 → SNS 스트레스	0.229	3.202**	채택
가설6	상호작용과부하 → SNS 스트레스	0.395	6.273**	채택
가설7	SNS 스트레스 → 이용의도저하	0.739	27.443**	채택

주) \*: p<0.05, \*\*: p<0.01

따라 SNS의 부작용에 대한 우려의 목소리도 제기되고 있다. 이에 본 연구는 개인이 SNS를 사용하는 과정에서 느끼는 스트레스의 선행요인들을 살펴보고 SNS 스트레스가 SNS를 이용하려는 의지의 정도에 미치는 영향에 관해 알아보았다.

본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, SNS상에서 다른 사람들이 자신에 대해 어떻게 평가하는지에 대해 의식하는 정도가 높아질수록 사용자가 느끼는 SNS 스트레스의 발생 가능성이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 김경달 외(2013), 박경자 외(2014), 이현지와 정동훈(2013)의 연구결과와 일치하는 결과로서 SNS를 사용하는 동안 다른 사람들이 자신에 대해 긍정적인 평가를 내릴 수 있도록 가식적인 표현을 사용하는 행동이나 메시지나 콘텐츠를 업로드 하였을 때 다른 사람들이 신속한 반응을 보여주길 바라는 행동이 스트레스를 유발할 수 있다는 것을 나타낸다.

둘째, SNS를 사용하는 과정에서 원하지 않는 사람들과 관계를 맺고 교류해야 하는 상황이 나타날 가능성이 높아질수록 SNS 스트레스를 발생시킬 수 있다. 이러한 결과는 박경자 외(2014)

의 결과와 일치하는 것으로 SNS가 프로필을 기반으로 사회적 관계를 확장시켜준다는 이점이 있지만 이러한 특징이 오히려 친하지 않은 사람에게 나의 사생활이나 글이 노출될 수 있는 상황이나 원하지 않는 상대에게 내가 친구로 추천되는 상황과 같은 단점으로 작용할 수도 있음을 알 수 있다. 또한, 이러한 부작용이 사용자에게 스트레스를 유발할 수 있다.

셋째, SNS를 통해 개인정보가 유출되거나 사생활이 침해될 가능성이 높아질수록 스트레스를 발생시킬 수 있다. 즉, SNS를 통한 프라이버시 침해 가능성은 사용자로 하여금 불안감을 느끼게 하고 이러한 문제가 지속될 경우 스트레스로 이어질 수 있다. SNS에서는 게시물뿐만 아니라 사회적 관계망에 대한 정보도 프라이버시 영역에 포함되고 무의식적인 행동에 의해 예상치 못했던 피해가 발생할 수 있으므로 항상 주의가 필요하여 스트레스가 발생할 수 있다(김경달 외, 2013).

넷째, SNS상에서 통제할 수 있는 수준 이상으로 정보의 양이 증가한다고 인지하는 정도는 사용자의 스트레스를 발생시킬 수 있다. 이는 광규태 외(2012), Maier et al.(2014)의 연구결과

와 일치한다. 정보공유는 SNS의 가장 큰 특성 중 하나이자 사람들이 SNS를 사용하게 되는 동기 중 하나로 알려져 있다. 하지만 다양한 많은 사람들과 광범위한 정보를 공유할 수 있다는 점이 오히려 단점으로 작용할 수 있음을 알 수 있다.

다섯째, SNS에서 사회적 관계의 확장이나 커뮤니케이션의 증가는 스트레스를 발생시킬 수 있다. 즉, SNS의 사회적 관계의 무한한 확장 가능성으로 인해 그 관계를 유지하고 다양한 커뮤니케이션을 하는 상황에 놓이면서 SNS의 이점이 오히려 단점으로 작용할 수 있음을 알 수 있다(김경달 외, 2013). 이호영 외(2012)은 양적인 측면에서 친구의 숫자나 새로운 관계의 형성은 새로운 사회적 상호작용을 계속해서 발생시키고 이로 인해 소통이 증가하면서 과부하로 인한 스트레스가 증가할 수 있다고 하였으며 본 연구의 결과는 이와 일치함을 알 수 있다.

마지막으로 SNS 사용자가 느끼는 스트레스가 많아질수록 SNS를 이용하려는 의지의 정도가 줄어들거나 이용중단으로 이어질 수 있다. 즉, SNS를 사용하는 과정에서 느끼는 부담감, 불안감, 피로감 등은 서비스 사용을 중단에 관한 의사결정에 강한 영향을 미칠 수 있다. 이는 SNS 사용에 대한 스트레스와 같은 부정적인 감정이나 경험이 SNS에 대한 거부감으로 이어져 서비스 사용중단이나 일시적인 사용 제한으로 이어질 수 있다는 Ravindran et al.(2014)의 견해를 뒷받침한다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 먼저 학술적 측면에서 살펴보면 SNS와 테크노스트레스의 연구를 바탕으로 SNS 스트레스를 유발하는 요인에 대한 연구모형을 제시하고 이를 실증 분

석하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. SNS 사용이 보편화되고 SNS를 통한 상호작용 시간이 증가하면서 기존의 연구들은 주로 SNS의 긍정적인 측면을 파악하는데 초점을 두고 있다. 하지만 본 연구는 스트레스라는 SNS의 부정적인 측면에 초점을 두고 실증적으로 분석하였다는 점에서 의의를 가진다.

또한, 기존 연구들이 주로 SNS의 특성에 따른 SNS 사용의도나 지속적 사용을 살펴본 반면에 본 연구는 SNS 사용 경험이 유발하는 부정적인 감정과 행동결과에 대해 살펴보았다는 점에서 의의를 가진다. 이러한 본 연구의 결과는 향후 SNS, 사용자, 환경특성과 스트레스와 같은 SNS의 역기능 간의 관계를 연구하는데 기여를 할 것으로 판단된다.

실무적 측면에서 본 연구의 결과는 SNS 스트레스를 유발하는 요인을 도출하여 그 관계를 살펴봄으로써 SNS 관련 기업과 사용자들이 피로감을 해소하고 및 지속적인 SNS 성장을 위한 전략을 수립하는데 유용한 정보를 제공할 수 있을 것으로 기대한다. 먼저 정부와 관련 기업의 입장에서는 사용자에게 과도한 SNS 사용이 정신건강과 육체적 피로를 야기할 수 있음을 알리고 정해진 시간동안만 SNS를 사용하고 업무시간이나 학업시간에는 이용을 삼갈 수 있도록 하는 예방교육과 가이드라인을 제시할 수 있을 것이다. 또한, 자동적으로 SNS에서 불법 정보의 확산이나 사회적 관계의 무한한 확장을 막을 수 있는 기술을 마련하여 제공해야 할 것이다.

사용자 입장에서는 스스로 개인정보를 관리할 수 있도록 해야 하며 이와 관련된 예방교육이 이루어져야 할 것이다. 또한 과도한 SNS 사용이 사용자의 불안감이나 부담감을 가중시킬

수 있음을 인식시키기 위한 교육과 가이드라인이 제공되어야 할 것으로 판단된다. 예를 들어 프라이버시 침해에 대한 불안감이 스트레스를 발생시킬 가능성이 높은 것으로 판단되므로 사용자들에게 프라이버시 침해를 예방할 수 있는 보안기능에 대해 알리는 방안 수립이나 관련 기술설계에 대한 가이드라인을 제공할 수 있을 것이다.

## 5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 살펴보면 다음과 같다. 우선 본 연구는 SNS의 특징만을 바탕으로 사용자의 스트레스를 유발할 것으로 판단되는 요인을 도출하였다. 하지만 본 연구에서 제안한 요인 이외에도 SNS 플랫폼, 친구의 수와 같은 SNS 사용특성과 관련된 다른 요인들에 대한 고찰도 필요할 것으로 판단된다. 둘째, 본 연구는 SNS를 사용하는 목적이나 SNS 유형에 따른 차이를 고려하지 못했다. 즉, 사용자에 따라 SNS를 사용하는 동기나 사용능력이 다를 수 있으며, SNS 종류에 따라 사용동기 및 사용형태 또한 다르게 나타날 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 이를 고려한 다양한 관점의 접근이 필요할 것이다.

## 참고문헌

곽규태, 천영준, 오신호, 최수진, 이인성, 김진우, “모바일 SNS 이용의 기술·사회적 환경요인이 스트레스 인지와 SNS 이용 의도 저하에 미치는 영향. 카카오톡 서

비스 이용자를 중심으로,” 경영학연구, 제41권, 제6호, 2012, pp. 1405-1434.  
곽기영, 김효준, “소셜네트워크스트레스가 소셜미디어 전환의도에 미치는 영향,” 한국산업경영학회 발표논문집, 2011, pp. 83-114.  
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.  
김희연, 오주현, “국내외 SNS의 현황과 사회적 의미,” 정보통신정책연구, 제24권, 제12호, 2012, pp. 19-42.  
박경자, 유일, 이윤희, “소셜네트워크서비스(SNS)사용의 부정적 감정과 사용중단의도에 관한 연구,” 지식경영연구, 제15권, 제2호, 2014, pp. 89-106.  
박선화, 김광용, “소셜네트워크서비스에 지속사용의도 및 관계채널확장에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 한국IT서비스학회지, 제11권, 제2호, 2012, pp. 319-337.  
박수홍, 조희영, 양희창, “수정된 원형/행동경향 모형을 통한 SNS 이용자들의 상호작용성이 이용저하에 미치는 영향,” 통상정보연구, 제16권, 제3호, 2014, pp. 3-23.  
박재진, 황성욱, 박홍원, “페이스북 커뮤니케이션에서 나타나는 부정적 영향,” 사회과학연구, 제39권, 제2호, 2013, pp. 93-109.  
박종필, 최영은, 이은곤, “B2C SNS 사용에 있어서 촉진인자(Enablers)와 억제인자

- (Inhibitors) 규명과 영향에 관한 연구: 듀얼팩터접근으로,” *Entrue Journal of Information Technology*, 제11권, 제2호, 2012, pp. 155-165.
- 손달호, “SNS의 사회인지요인이 사용의도에 미치는 영향,” *정보시스템연구*, 제23권, 제3호, 2014, pp. 73-97.
- 이현지, 정동훈, “트위터와 페이스북의 이용중단 의도에 관한 연구,” *한국언론학보*, 제57권, 제4호, 2013, pp. 269-293.
- 이호영, 김희연, 오주현, 배영, “SNS와 온라인 커뮤니티의 사회관계 형성 매커니즘 비교,” *정보통신정책연구원*, 2012.
- 정윤혁, “소셜네트워크사이트 사용자의 가치체계 연구,” *정보시스템연구*, 제23권, 제1호, 2014, pp. 93-109.
- 진수향, “테크노스트레스와 안티스마트가 스마트폰 사용에 미치는 영향에 관한 연구,” *디지털융복합연구*, 제10권, 제10호, 2012, pp. 187-195.
- 한국인터넷진흥원, *국내 SNS의 이용 현황과 주요 이슈 분석*, Internet & Security Focus, 2014.
- 한상연, 마은정, 홍대순, 김은영, 박주현, 이인성, 김진우, “SNS사용을 통한 자기표현이 대인관계 및 삶의 질에 미치는 영향분석 연구: 개인 커뮤니케이션 능력의 조절효과를 중심으로,” *정보시스템연구*, 2013, 제22권, 제1호, pp. 29-64.
- Ayyagari, R., Grover, V. and Purvis, R., “Technostress: Technological Antecedents and Implications,” *MIS Quarterly*, Vol.35, No.4, 2011, pp. 831-858.
- Bhattacharjee, A., “Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model,” *MIS Quarterly*, Vol.25, No.3, 2001, pp. 351-370.
- Boyd, D.M. and Ellison, N.B., “Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship,” *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.13, No.1, 2008, pp. 210-230.
- Brod, C., *Technostress : The Human Cost of the Computer Revolution*, Reading, MA: Addison-Wesley, 1984.
- Çoklar, A.N. and Şahin, Y.L., “Technostress Levels of Social Network Users Based on ICTs in Turkey,” *European Journal of Social Sciences*, Vol. 23, No. 2, 2011, pp. 171-182.
- Cooper, C.L., Dewe, P.J. and O’Driscoll, M.P., *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*, Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.
- Dinev, T. and Hart, P., “Internet Privacy Concerns and Their Antecedents Measurement Validity and a Regression Model,” *Behaviour and Information Technology*, Vol. 23, No. 6, 2004, pp. 413-422.
- Fornell, C. and Larcker, D.F., “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement,” *Journal of Marketing*

- Research*, Vol.18, No.1, 1981, pp. 39-50.
- Gefen, D. and Straub, D., "A Practical Guide to Factorial Validity Using PLS Graph: Tutorial and Annotated Example," *Communications of the Association for Information Systems*, Vol.16, No.5, 2005, pp. 91-109.
- Kim, B. and Han, I., "What Drives the Adoption of Mobile Data Services and Quest; An Approach From a Value Perspective," *Journal of Information Technology*, Vol.24, No.1, 2009, pp. 35-45.
- Klein, J., Moon, Y. and Picard, R.W., "This Computer Responds to User Frustration: Theory, Design, and Results," *Interacting with Computers*, Vol.14, No.2, 2002, pp. 119-140.
- Ku, Y.C., Chen, R. and Zhang, H., "Why do Users Continue Using Social Networking Sites? An Exploratory Study of Members in the United States And Taiwan," *Information & Management*, Vol.50, No.7, 2013, pp. 571-581.
- Maier, C., Laumer, S., Eckhardt, A. and Weitzel, T., "Giving Too Much Social Support: Social Overload on Social Networking Sites," *European Journal of Information Systems*, Published Online, 2014, pp. 1-18.
- Oh, H.J., Ozkaya, E. and LaRose, R., "How Does Online Social Networking Enhance Life Satisfaction? The Relationships among Online Supportive Interaction, Affect, Perceived Social Support, Sense of Community, and Life Satisfaction," *Computers in Human Behavior*, Vol.30, 2014, pp. 69-78.
- Ragu-Nathan, T.S., Tarafdar, M. and Ragu-Nathan, B.S., "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.
- Ravindran, T., Kuan, A.C.Y. and Lian, D.G.H., "Antecedents and Effects of Social Network Fatigue," *Journal of the Association for Information Science and Technology*, Published Online, 2014, pp. 1-15.
- 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.
- Stankovic, M., Passant, A. and Laublet, P., "Directing Status messages to Their Audience in Online Communities," *Coordination, Organizations, Institutions and Norms in Agent Systems V Lecture Notes in Computer Science*, Vol.6069, 2010, pp. 195-210.
- Tarafdar, M, Qiang, T. and Ragu-Nathan, T.S., "Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance," *Journal of Management Information Systems*,

Vol.27, No.3, 2010, pp. 303-334.

Venkatesh, V. and Davis, F.D., "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," *Management Science*, Vol.45, No.2, 2000, pp. 186-204.

Yamakami, T., "Towards Understanding SNS Fatigue: Exploration of Social Experience in the Virtual World," in *Proceedings of the 7th International Conference on Computing and Convergence Technology*, 2012, pp. 203-207.

Zhou, T. and Li, H., "Understanding Mobile SNS Continuance Usage in China from the Perspectives of Social Influence and Privacy Concern," *Computers in Human Behavior*, Vol.37, 2014, pp. 283-289.

#### 박현선 (Park, Hyun-Sun)



경북대학교 일반대학원 경영학부에서 박사학위를 취득하고 현재 경북대학교 경영학부 BK플러스 사업단에서 박사 후 연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 모바일서비스, 소셜네트워크서비스, 클라우드

컴퓨팅 등이 있다.

#### 김상현 (Kim, Sang-Hyun)



미국 Washington State University에서 호텔경영 및 경영학학사와 MBA 학위를 받았으며, University of Mississippi, Oxford에서 경영정보학 전공으로 경영학 박사학위를 취득하였다. 현재 경북대학교 경영

학부 부교수로 재직 중이며, *Information & Management*, *Information Systems Frontiers*, *International Journal of Information Management*, *DATA BASE for Advances in Information Systems*, *Communications of the ACM* 등에 논문을 발표하였다. 주요 관심 분야는 RFID, OSS, IT Adoption, 클라우드 컴퓨팅, SNS 비즈니스 등이다.

<Abstract>

## **A Study on the Stress of Social Network Service and Using Reluctant Intention**

Park, Hyun-Sun · Kim, Sang-Hyun

### Purpose

The purpose of this study was to investigate the factors affecting the users' stress and using reluctant intention to use social network service(SNS). This study especially focused on stress of SNSs' user. Because SNS has led to negative effects such as invasion of privacy, addiction and social overload recently. In addition, adverse effects of SNS had caused SNSs' user to feel stress and fatigue.

### Design/methodology/approach

This study developed hypotheses to empirically examine the factors that affect SNS users' stress and using reluctant intention. In order to verify research hypotheses, this study collected data from 362 users who currently use the SNS in Korea. Further, we used the smartPLS analysis.

### Findings

The results of this study are as follows; First, reputation perception, unwanted relation burden, privacy concern, information overload and interaction overload had a significant positive effect on SNS users' stress. But international influence had no significant positive effect on SNS users' stress. Second, SNS users' stress had a significant positive effect on using reluctant intention. The results of this study provides theoretical foundations on the research for dark side of SNS and implies that SNS providers are in need of exerting an effort to minimize the negative aspects.

**Keywords:** Social Network Service, SNS Stress, Using Reluctant Intention

\* 이 논문은 2015년 4월 3일 접수, 2015년 5월 4일 1차수정, 2015년 5월 11일 게재 확정되었습니다.