

# SNS 피로감 및 부정적 느낌이 SNS 중단의도에 미치는 영향

손 달 호\* · 김 경 숙\*\*

## <목 차>

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| I. 서론              | 5.2 측정모형 평가      |
| II. 이론적 배경         | 5.3 구조모형 및 가설 검증 |
| III. 연구모형구축 및 가설설정 | 5.4 결과분석의미       |
| IV. 방법론            | VI. 결론           |
| V. 결과분석            | 참고문헌             |
| 5.1 표본의 특성         | <Abstract>       |

## I. 서론

지금까지 사람들은 타인과 관계를 형성하고 유지하는데 다양한 커뮤니케이션 방식을 사용해왔다(고영관 등, 2015). 이러한 커뮤니케이션 방식은 여러 가지 사회 환경변화에 따라 다양하게 사용되어 왔으며, 최근에는 소셜 네트워크 서비스(Social Network Service: SNS)들이 매우 효율적인 커뮤니케이션 방식으로 주목을 받고 있다. SNS란 온라인에서 다수의 지인 또는 타인과 네트워크를 형성하여 정보를 공유할 수 있는 서비스로서, 기존의 커뮤니케이션 방식과는 달리 시간이나 공간의 제한에서 벗어나 이용자들끼리 쉽게 소통할 수 있다는 것이 특징

이다(이재용 등, 2015).

더불어 현대 사회에서는 SNS를 통해 인간이 경험하는 사이버 공간이 물리적 제한성을 넘어서 무한한 세계로 연결되어 확장할 수 있음을 보여준다(차유빈, 2015). 그러므로 사람들은 SNS를 통한 활동을 하면서, 새로운 정체성을 형성하기도 하고, 다양한 간접적인 경험을 할 수도 있다. 최근 SNS의 이용자가 줄거나 정체 되어 가고 있으며 가입자 수 또한 하락세로 접어들어 SNS 등장 초반의 각광받던 위용이 감소되어 가고 있다(민진영 등, 2013). 이에 학계에서는 이러한 개방형 SNS 사용 중단 현상의 원인으로 SNS 피로감을 비롯한 다양한 요인들에 의한 복합적 영향의 존재를 제기하였다

\* 계명대학교 경영정보학과 교수, dhshon@kmu.ac.kr

\*\* 소상공인시장진흥공단 대구경북지역본부, 교신저자, gsookk@naver.com

(박차라 등, 2014).

특히 SNS 피로감이 SNS 이용자의 이용의도에 부정적인 영향을 미치며, 이와 같은 SNS 피로감에 영향을 미치는 다양한 요인들이 도출되었다(권혜선 등, 2015). 예를 들어 심리 프라이버시, 정보프라이버시 및 관리/유지보수의 어려움 등 여러 가지 요인들의 영향력을 지적하였다(임병하 등, 2014). 이와 함께 주위 이용자와의 비교를 통해 SNS 부정적 느낌이 증가하게 되고 결과적으로 SNS 사용을 중단하게 되는 것으로 나타났다(김종기 등, 2013). 결과적으로 SNS를 이용하는데서 느끼는 피로감과 SNS에 대한 부정적 느낌으로 인해 SNS 이용자의 사용 중단 현상이 초래될 수 있다.

현재 다양한 SNS의 종류가 형성되고, 그에 따라 많은 SNS의 기술들이 발달하게 되면서 사람들은 손쉽게 자신의 일상을 올리며 공유한다(박경자 등, 2013). 그 중 대표적인 SNS인 페이스북을 살펴보면, 대부분의 사람들이 그들의 외롭고 슬픈 삶의 모습보다 좋은 이야기, 행복한 삶의 이야기들을 자신의 상태에 써 놓은 것을 볼 수 있다(정연수 등, 2015). 사람들은 숨김 없이 다양한 자신의 삶의 부분을 이야기 한다고 하지만, 여전히 많은 글 속에서 맛있는 것을 먹거나, 좋은 여행지를 가거나, 사람들을 만나서 즐겨 보냈던 긍정적인 시간들을 더 많이 기록해 놓은 모습들을 볼 수 있다.

따라서, 형편이 그렇지 못한 사람들은 이와 같은 것들을 접하게 됨으로써 자기의 현 상황에 초라함을 느껴 SNS를 중단하게 될 수도 있다(Shin, 2010). 그러나 아직까지 SNS 중단과 관련된 선행 연구에서는 SNS 중단 의도에 영향을 미치는 요인을 피로감 및 피로감의 유발

요인 측면에 기반하여, SNS 사용 지연 및 중단 원인을 파악하기 위한 연구가 주류를 이루고 있다(박현선 등, 2015). 대체적으로 SNS 피로감이라는 단어는 온라인상의 사회적 관계망 형성 및 유지발전을 통해서 발생하는 사용자가 느끼는 부담감 혹은 과부하 등을 의미하는 용어로 사용되고 있다. SNS 피로감은 주로 심리적 프라이버시, 정보 프라이버시 및 업무과부하 때문에 발생하는데, 이들은 피로 증후군에 속한다고 볼 수 있다(차경진, 2015).

그러나 여기서 주목할 점은 2012년도부터 트위터와 페이스북의 이용자 수의 증가가 조금씩 줄어들면서, 개방형 SNS의 중단 혹은 폐쇄형 SNS로 이용자들이 이동하는 현상이 발생하고 있다는 점이다(이재용 등, 2015). 특히 SNS를 통한 사람들 간의 상호작용 시간이 늘어나고 사회적 관계의 범위가 확대됨에 따라 SNS의 역기능에 대한 우려의 목소리도 나타나고 있다(Zhou et al., 2010). 이는 ICT 기술의 발전이 여러 가지 물질적 혜택을 제공해주기도 하지만 스트레스 및 중독과 같은 부정적인 기능도 제공할 수 있는 ICT 기술의 양면성에 관한 것으로 SNS 또한 긍정적인 기능과 함께 역기능에 대한 불안감이 함께 존재하고 있음을 의미한다.

이와 같은 SNS에서 발생하는 몇가지 역기능 중 첫 번째 부류로서는 심리적 프라이버시, 정보 프라이버시 및 업무 과부하이다(소택화 등, 2015). 특히 SNS으로 인하여 자신의 모든 것들이 노출됨으로서 심리적으로 부담감을 가지고 되고, 또한 자기의 모든 정보들이 무작위로 노출될 위험으로 인하여 심한 피로감을 느끼게 된다(Barker, 2009). 특히 SNS 유지를 위한 업무 과부하도 SNS 이용자들에게 많은 피로감을

줄 수 있다. 또한 SNS상에서 과도한 관심을 유발할 수 있는 셀카, 감성 과잉, 정치 선동을 통해 다른 사람들이 자신에게 관심을 가지도록 유도할 수 있다(Mohamed and Ahmed, 2012). 이는 이용자의 걱정과 초조함을 유발하여 심할 경우 공황 애로 이어질 우려가 있으며, 결국에는 이용자들에게 SNS에 대한 부정적 느낌을 발생시켜 SNS 용을 중단하게 될 수도 있다 (Mu et al., 2014).

본 연구는 SNS이용자가 현재 사용하고 있는 SNS 중단 요인으로 SNS 피로감 및 동료/상부와의 비교로 인한 SNS에 대한 부정적 느낌을 가짐에 주된 초점을 둔다. 즉, SNS 피로감 및 부정적 느낌에 영향을 미치는 주요한 선행요인을 찾아내고, 이들 요인들이 SNS 중단의도에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 이를 위해 SNS 피로감과 SNS 부정적 느낌의 선행요인을 파악하여 이들 선행요인들의 영향력을 확인하고자 한다. 이와 같은 점을 감안하여 본 연구에서는 SNS 피로감의 선행요인으로 심리적 프라이버시, 정보 프라이버시 및 업무과부하 요인을 선정하였고, SNS 부정적 느낌의 선행요인으로 SNS 상사/동료와의 비교 요인을 선정하였다. 결과적으로 이들 요인들의 SNS 피로감 및 부정적 느낌에 대한 영향력의 검증과 함께 SNS 피로감 및 SNS 부정적 느낌이 SNS 중단 의도에 미치는 영향을 검증함을 본 연구의 목적으로 설정하였다. 결과적으로 본 연구는 지금까지 제한적 의미에서 수행된 선행연구들의 한계점을 극복하고자 SNS 피로감 및 SNS 부정적 느낌을 동시에 고려하는 포괄적인 연구모형을 구축하였다. 결과적으로 이와 같은 포괄적인 연구모형을 통하여 SNS 중단 의도에 영향을 미치

는 다양한 변수들의 영향력을 검증하는 것을 주된 연구목적으로 설정하였다.

## II. 이론적 배경

SNS 특성은 크게 두 가지가 있다(이정권 등, 2014). 첫 번째는 ‘네트워크 연결의 폐쇄적인 쌍방향성’이고, 두 번째는 ‘오픈 플랫폼을 이용한 열린 정보 공개와 공유 방식’이다. 페이스북은 폐쇄적인 구조의 특징을 지니고 있어 친구끼리만 글, 사진 및 동영상 등을 볼 수 있는 네트워크로 구축되어 있다. 또한 공개와 공유, 개발자 참여라는 특징을 활용하여 다양한 응용 프로그램을 사용자에게 제공하며 페이스북 사용자가 수익사업의 대상이 되어가고 있다. 이러한 페이스북의 특성이 많은 사람들에게 관계맺음에 유용함을 주기도 하지만, 오히려 최근에는 사회적으로 많은 부정적인 이슈를 낳고 있다 (양창규 등, 2014).

특히 SNS를 통해서 또 다른 종류의 부정적 느낌이 생길 수 있으며 이와 같은 느낌은 SNS 사용을 중단하게 만들 수 있다(차경진 등, 2015). 예를 들면 무엇보다 서로의 삶을 공유하고, 그 삶속의 감정을 공유하는 SNS속에서 다른 사람들의 행복하고 좋은 삶의 이야기들을 보는 제 3자의 타인들은 같은 정서적인 감정을 가지지 않을 수 있다. 어떤 사람들은 자신이 처한 상황과 다른 타인들의 삶을 비교하면서 자신은 누리지 못하는 그 행복감과 즐거운 삶의 질에 대한 부러움을 느낄 수 있다(한상연 등, 2013). 그리고 이는 동시에 상대적인 박탈감의 감정을 유발할 수 있고 그로 인해 SNS 사용용

중단할 수 있다.

SNS이용자들은 프라이버시 침해, 사이버폭력, 허위사실 유포, 정보와 사회적 과부하 등을 SNS이용에 따른 부작용으로 지적한다(박현선 등, 2015). 또한, 이로 인해 SNS 관리에 더 많은 노력을 기울여야 하는 상황에 놓이게 됨으로써 피로감이나 스트레스를 경험하며 이러한 부정적 심리상태는 SNS 이용에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다.

SNS는 사회적 관계를 바탕으로 상호작용이 끊임없이 이루어지는 구조로 되어있어 꾸준히 SNS를 관리해야 하는 부담감 혹은 정보/관계 과부하를 경험할 수 있다(박현선 등 2015). 특히, 모바일 기기사용이 보편화되면서 SNS에 머무는 시간이 증가함에 따라 개인이 직면하는 SNS 스트레스나 피로감의 정도는 점차 증가하고 있다. SNS 사용자는 주로 프라이버시 침해에 대한 우려, 정보과부하, SNS 관리, SNS를 통한 평판인식, 인간관계에 대한 통제력 상실, 원치 않은 관계 형성 등으로 인해 피로감을 느낀다(이재용 등, 2015).

개인이 느끼는 필요한 정보는 각기 다르기 때문에 불필요한 정보 공유가 사용자에게 피로감을 줄 수 있다고 볼 수 있다(박차라 등, 2014). 즉 불필요하게 이루지는 정보의 공유가 반복적으로 과잉전달될 때 받을 수 있는 스트레스가 피로감으로 이어질 수 있는 것이다. 또한, SNS와 같은 서비스의 활성화는 개인과 관련된 다양한 정보 생산을 증가시키고 있다. 이는 온라인 환경에서 개인정보가 남용 및 악용될 수 있으므로, 사용자들은 프라이버시 침해와 같은 불안감을 가지고 있다(김종기 등, 2013). 이러한 불안은 사용자에게 스트레스로 다가오며 이는 피

로감으로 연결될 수 있다.

이재용 등(2015)은 SNS 이용자들로 하여금 정보 프라이버시 위협과 상호작용성, 도전감, 숙련도가 SNS 피로감에 미치는 영향을 조사하였다. 또한 상호작용성과 도전감, 숙련도가 SNS 플로우에 미치는 영향을 조사하였다. 그 결과 정보 프라이버시 위협이 SNS 피로감에 가장 많은 영향을 미쳤으며, 플로우는 상호작용성에 의해 가장 많은 영향을 받았다. 결과적으로 디지털 피로감과 플로우는 SNS 이용 의도에 부정적인 영향을 미치는 것이 확인되었다.

SNS는 미디어 중독과, 사회적 고립, 피로감 증가, 집중력과 생산성 하락 등의 부작용을 유도할 수 있고, SNS에 대한 과도한 몰입은 실제적인 삶속에서 사회적 고립이 실시간 소외감의 형태로 발현될 수 있다(차유빈, 2015). 또한 SNS 특성중 자기노출이 과도해지면 개인의 이야기를 한 순간에 모든 사람들에게 알려주게 되어 사용자의 삶이 파괴되는 일도 발생한다. 이러한 부정적인 감정은 자신보다 상위위치에 있는 사람들을 지속적으로 탐색했을 때 부정적인 감정이 더 자주 나타난다고 연구된 바 있으며, 특히 자신이 중요하다고 생각하는 특성이나 능력들을 비교할 경우 부정적인 감정이 더욱 두드러진다(차경진 등, 2015).

예를 들면, SNS상에 올라오는 뉴스들은 사용자에게 의해 일부분만 과장되어지거나 긍정적인 부분을 선택하여 보여주는 각색된 정보들이다(민진영 등, 2013). 따라서, 뉴스를 보는 사용자는 자신이 사는 현실과 남들이 보여주는 좋은 소식들의 격차로 불행감을 느낄 수 있다는 것이다. 따라서 SNS상에서 형성된 자신보다 월등한 타인과 자신을 비교할 경우 상향비교가 될

수 있으며, 결국 부정적인 감정으로 이어질 수 있다.

따라서 SNS로부터 전해지는 감성은 이용자들의 감정에 영향을 미칠 수 있고, 그것이 이러한 감정 전이로 인하여 대인 관계에서 우울증이 확산될 수 있다(차유빈, 2015). 그러므로 한 사람의 개인적인 우울감에 영향을 미치는 것은 물론, 한 사회의 집단적인 우울감의 확산에 영향을 미치는 것을 볼 수 있다. 특히, SNS 뉴스 피드에 올라오는 친구들의 소식을 읽으면 뉴스 피드를 읽지 않은 사람보다 더 많은 불행 또는 우울감을 느낀다는 것이다(Mu et al., 2014).

기존의 연구들은 SNS 피로감 및 SNS 부정적 느낌 각각의 변수들이 SNS 중단 의도에 미치는 영향을 파악하였다. 특히 SNS 피로감 및 SNS 부정적 느낌에 영향을 미치는 각각의 선행변수들도 제한적인 변수들이 사용되었고 따라서 제한적 의미에서 선행변수들의 영향력을 검증하는 연구들이 주류를 이루었다. 본 연구는 이와 같은 제한적 의미에서 수행된 선행연구들의 한계점을 극복하고자 SNS 피로감 및 SNS 부정적 느낌을 동시에 고려하는 포괄적인 연구모형을 구축하였다. 결과적으로 이와 같은 포괄적인 연구모형을 통하여 SNS 중단의도에 영향을 미치는 다양한 변수들의 영향력을 검증하는 것을 주된 연구목적으로 설정하였다.

### Ⅲ. 연구모형구축 및 가설설정

#### 3.1 연구모형구축

SNS는 별도의 인증 절차가 없어도 서비스에

쉽게 가입할 수 있기 때문에 자신도 모르는 사이에 개인정보가 약한 유대관계를 맺고 있는 SNS사용자 사이에서 빠르게 유통될 가능성이 높다(이재용 등, 2015). 즉 정보과부하 혹은 프라이버시 염려, 개인 평판에 대한 불안감 등으로 인해 SNS 이용 불만족이나 피로감이 유발될 수 있다. 또한 SNS가 인적 네트워크를 구성하는 타인과의 상호작용을 바탕으로 온/오프라인 사회 관계의 유지 및 확장을 위한 도구로 활용되는 만큼 SNS 주된 기능은 지속적인 정보 공유를 통한 대인관계 유지에 초점이 맞춰져 있다(이정권 등, 2015).

SNS에서 타인과의 상호작용을 하기 위해서는 커뮤니케이션 활동이 필수적으로 필요한데, 이때 정보 과부하나 커뮤니케이션 활동의 과부하가 발생할 경우 서비스 관리 및 관계 유지에 대한 부담감이 증가할 수 있다(소택화 등, 2015). 더 나아가 과도한 SNS 피로감은 SNS에 대해 부정적 심리 상태를 갖게 하거나 만족도를 저해하는 것으로 나타났으며 자발적으로 SNS 활동을 중단하게 되는 등 지속적인 SNS 사용을 저해하는 것으로 나타났다(권혜선 등, 2015).

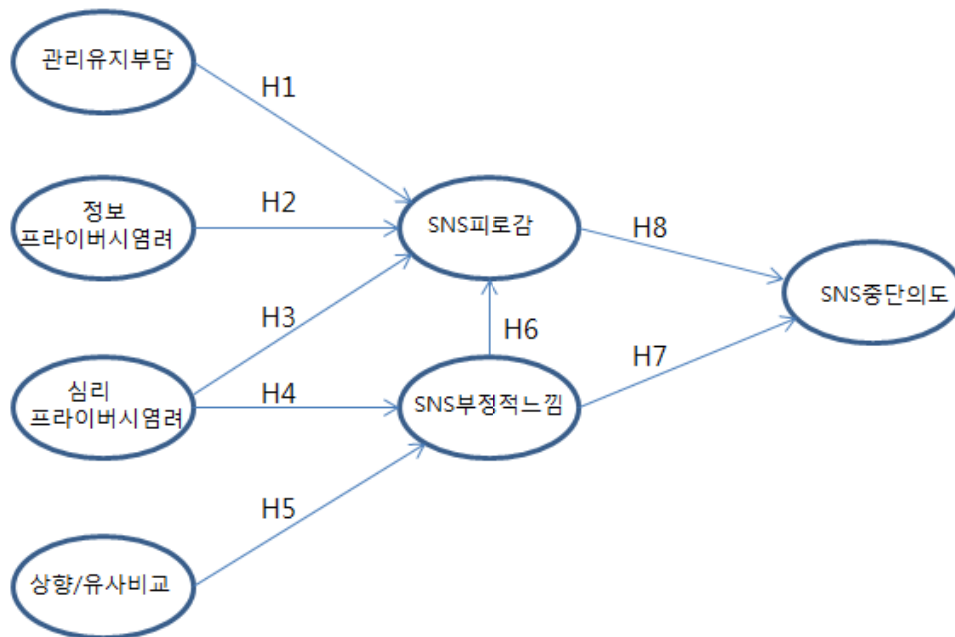
본 연구에서는 SNS 연구에서 널리 이용되고 있는 관점에서 SNS 사용 중단에 영향을 주는 선행요인을 분류하고, 이들 선행요인들이 SNS 사용 중단에 미치는 영향력을 파악할 수 있는 모형을 고안하였다. 즉, SNS 중단 의도에 영향을 주는 다양한 선행요인에 초점을 맞추었으며, SNS 중단 의도에 주요한 선행요인이라고 인식되는 요인을 SNS 피로감과 SNS 부정적 인식으로 분류하였다. 특히 SNS 피로감에 영향을 주는 주된 요인으로 SNS운영/유지부담, 정보

프라이버시 및 심리 프라이버시요인으로 설정하였다. 그리고 SNS 부정적 인식에 영향을 미치는 주된 요인으로 상향/동료비교요인으로 설정하였으며 <그림 1>과 같은 연구모형을 구축하였다. 따라서, 본 연구에는 SNS 이용자가 가지는 SNS 피로감과 SNS 부정적 인식의 선행 요인들의 영향력과 이들 요인들이 SNS 사용 중단에 미치는 영향을 파악하는 것을 주된 연구목적으로 설정하였다.

### 3.2 가설설정

SNS 피로감이란 SNS 이용자가 SNS를 이용하면서 느끼는 관계유지 및 형성에 따른 부담감 또는 정보 과부하에 따른 스트레스, SNS 이

용자가 SNS에서 관계를 형성 및 강화하거나 다양한 정보를 공유하면서 발생하는 피로감을 의미한다(이재용 등, 2015). 또한 SNS 이용자가 온라인 공간에서 형성하고 유지하는 관계의 지속적인 상호작용에 의해 느끼는 새로운 불편함이나 부담감, SNS를 이용하면서 이용자가 상호작용함에 따라 발생하는 대립에 의해 충돌하는 감정으로 인해 발생하는 피로감 등으로 다양하게 정의된다(이정권 등, 2015). 특히 SNS에서의 댓글쓰기, 메시지읽기, 지인과의 정기적 연락 및 사회적 네트워크 관리는 SNS 피로감에 영향을 줄 수 있으며, 이와 같은 업무과부하 및 유지부담감은 SNS 피로감에 영향을 줄 수 있고 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

H1: 관리/유지 부담감은 SNS피로감에 양의 영향을 미칠 것이다.

SNS 이용자들은 프라이버시, 정보과부하, 기회비용 및 평판인식에 의해 SNS 이용자가 이용 피로감을 느낄 수 있다는 실증 연구 결과가 도출된 바 있다(임병하 등, 2014). 뿐만 아니라 SNS 피로감은 인터넷을 이용하는 시간과 비례하며, 정보 파악 혹은 관계구축을 위해 SNS를 이용할 경우 피로감이 더욱 증가한다는 연구결과가 밝혀졌다(소택화 등, 2015). 정보프라이버시 염려는 온라인 정보 제공이 발생하면서 만들어진 개념으로, 정보시스템을 사용하기 위해 기업들에게 개인정보를 제공했을 때 자신들의 동의 없이 개인 정보를 활용하는 것에 대한 우려라고 정의할 수 있다(권혜선 등, 2015). 즉 정보프라이버시 염려는 개인 정보와 관련하여 수행하는 여러 활동들의 공정성에 대한 우려라고 생각될 수 있다. 또한 정보프라이버시 염려는 사용자의 개인 정보에 대한 자기 결정권을 보장하는 활동들에 대한 공정성의 여부를 사용자가 주관적으로 판단하는 것이라고 정의할 수 있다(차유빈, 2015).

특히 SNS는 개방과 공유라는 특징을 바탕으로 다양한 사람들과 사회적 관계를 맺을 수 있는 이점을 제공하지만 그 과정에서 원치 않은 사람들과 관계를 맺어야 하는 상황에 놓일 수 있다(박현선 등, 2015). 또한, 자신이 올린 게시물이나 정보가 의도치 않게 원치 않은 사람들에게 노출될 수 있는 것에 대해 부담감을 느낄 수 있으며 이러한 상황들은 SNS 피로감을 증가시킬 수 있다. 정보 프라이버시를 구성하는 요인들을 분류해 보면 개인 정보 수집, 비인가

된 객체에 의한 2차적 활용, 개인정보에 대한 부적절한 접근 및 개인정보의 오류 등으로 나누어 볼 수 있다. 이와 같은 측면에서 제공된 개인정보의 불법적 사용 및 취급에 대한 심리적 부담감 혹은 염려는 SNS 피로감에 많은 영향을 줄 것으로 생각되며, 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 정보 프라이버시는 SNS 피로감에 양의 영향을 미칠 것이다.

심리적 프라이버시 염려는 본인은 SNS를 통해 타인과의 교류를 항상 선호하지는 않는다는 것을 의미하며, 이는 타인의 지나친 관심이 자신을 힘들게 하는 것을 의미한다(소택화 등, 2015). 특히 SNS를 통해 본인 정보가 너무 노출되어 타인에 의해 본인의 프라이버시를 침해당할 수 있기 때문이다. 따라서, 심리 프라이버시에 대한 행동을 고독, 격리, 은폐, 익명성, 친교 및 반사회성 등으로 나누어 볼 수 있다(권혜선 등, 2015). 또한 심리적 프라이버시는 본인 글에 대한 부정적 평가, 개인적인 이야기의 노출 및 약한 관계형성에 대한 부담 등이 될 수 있다(이재용 등, 2015).

이와 같은 심리적 프라이버시 염려는 SNS를 통해 다른 사람으로부터 관심을 받는 것 그리고 SNS를 통해 타인으로부터 격리된다는 느낌을 받지 못하면 SNS 피로감 및 SNS 부정적 느낌에 영향을 줄 수 있다(임병하 등, 2014). 결과적으로 SNS를 통해 본인이 은폐되지 못한다든지, 본인의 익명성이 유지되지 않는다든지 혹은 가까운 사람들과의 친교가 원활하지 못하다고 느낄 때 SNS 피로감 및 SNS 부정적 느낌이 증

가할 수 있으며, 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 심리 프라이버시는 SNS 피로감에 양의 영향을 미칠 것이다.

H4: 심리 프라이버시는 SNS 부정적 느낌에 양의 영향을 미칠 것이다.

현대사회는 스마트 폰의 발전으로 인해, 더욱 쉽게 SNS에 접속할 수 있고, 실시간으로 자신과 타인의 상황과 상태를 알 수 있게 되었다(차경진 등, 2015). 페이스북과 같은 온라인 SNS에 과몰입하는 사람들은 수시로 올라오는 페이스북 친구의 행복한 삶이나 다양한 행동을 담은 사진을 보면서 상대적 박탈감을 느껴 SNS 우울증에 빠질 수 있다. 이와 같은 현상은 사용자들이 SNS를 사용하면서 타인과 자신을 비교하는 현상을 사회비교라는 측면에서 이해할 수 있다. 사회비교를 하는 원인은 자신을 평가하고자 하는 목적에서 나온다(한상연 등, 2013). 즉 자신을 향상시키고자 하는 동기를 가진 사용자는 상향비교를, 자기평가를 하고자 하는 사람은 유사비교를 하게 되는 것이다(박차라 등, 2014). 따라서 특히 상향/유사비교를 경험하는 사용자들은 SNS에 대한 부정적 느낌이 증가하게 되며, 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H5: 상향/유사비교는 SNS 부정적 느낌에 양의 영향을 미칠 것이다.

불행을 느끼는 원인은 사회 비교에 있으며 잘난 모습만을 보여주고자 하는 타인의 뉴스를 보고 나면 자신이 부족하다고 느껴지기 때문에

부정적인 감정이 빈번하게 발생하는 것이다(권혜선 등, 2015). 일반적으로 IT 기술 이용과 관련하여 긍정적인 감정은 만족이나 IT 기술재이용과 같은 적극적인 행동으로 이어지며 부정적 감정은 IT 기술 이용으로부터 이탈이나 중단과 같은 행동의 전환을 초래한다(이재용 등, 2015). 따라서 SNS 사용으로 인한 부정적 감정은 SNS 피로감으로 이어져 결국 SNS 사용자는 SNS 사용 중단에 이르게 될 것으로 생각된다(차경진 등, 2015).

본 연구는 SNS 사용자들이 느끼는 부정적 감정을 측정하여 SNS 사용으로 인한 부정적 감정이 사회비교와의 연관성이 있다는 것을 밝혀내고 나아가 부정적 감정이 SNS 피로감으로 이어져 결국에는 SNS 사용을 중단하게 되는 행동이 일어난다는 사실에 근거를 두고 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H6: SNS 부정적 느낌은 SNS 피로감에 양의 영향을 미칠 것이다.

H7: SNS 부정적 느낌은 SNS 중단 의도에 양의 영향을 미칠 것이다.

SNS이용과 관련하여 사용자들은 동조화 압력에 의해 SNS 이용을 요구받을 수 있으며 이 또한 부담감이나 압박감과 같은 스트레스를 유발할 수 있다(차유빈, 2015). 특히, SNS 사용자들은 게시물에 대한 댓글이나 반응과 같은 사회적 지지를 요구받거나 SNS를 통해 상호작용을 요구 받을때 심리적 압박이 작용하여 SNS 피로감으로 이어질 수 있으며 궁극적으로는 SNS 사용을 중단하게 된다(이재용 등, 2015). 또한 SNS 사용자들은 정보 과잉 혹은 정보 과부하의 상황 판단을 정보나 개인의 의사 결정



과정에 필요한 정보의 과도한 유통으로 인식하거나 SNS에서 관계를 맺고 있는 타인에 대한 불필요한 정보의 공유로 인식하고 있을 가능성이 높다(양창규 등, 2014).

특히, 개인이 온라인 관계유지에 지나치게 집중할 경우 이와 같은 커뮤니케이션 활동이 사회 과부하나 자신이 원치 않게 불필요한 정보가 공유 및 유통되는 정보 과부하가 발생할 수 있다(이재용 등, 2015). 이러한 인터넷 서비스에 관한 피로감은 SNS 서비스 사용에 관한 의지에 부정적인 영향을 주게 되어, 결국에는 사용자들은 피로감을 느끼게 되어 계정을 삭제하거나 이용을 중단하기에 이른다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H8: SNS 피로감은 SNS 중단 의도에 양의 영향을 미칠 것이다.

#### IV. 방법론

본 연구는 20-30대 설문자를 주된 연구대상으로 설정하여 오프라인 설문조사를 실시하였다. 20-30대의 설문자를 주된 연구대상으로 선정한 것은 20-30대의 SNS 이용률이 다른 연령층에 비해 높게 나타나고 있기 때문이다. 뿐만 아니라 최근의 SNS 이용에서 큰폭의 증가율을 보인 40-50대와는 달리 20-30대의 이용률 증가세가 점차 둔화되는 모습을 보여 본 연령대가 SNS이용률이 점차 감소하고 있는 현 상황을 설명하기에 적합하다고 판단하였다(이재용 등, 2015). 그중에서도 페이스북 이용자들을 주된 설문대상으로 선정하였는데, 그 이유는 다양한

SNS중에서도 페이스북의 이용비율이 전체 연령층에서 비교적 높게 나타나기 때문이다.

연구 모형의 타당성 검증을 위해 설문을 통한 데이터 수집과 통계분석을 수행하였다. 설문지는 SNS의 관리/유지부담, 정보 프라이버시, 심리 프라이버시, 상향/유사비교, SNS피로감, SNS 부정적 느낌, 사용 중단 의도 등에 대한 내용으로 구성되었으며 각 문항은 리커트 5점 척도('1=전혀 그렇지 않다'에서 '5=매우 그렇다')로 구성되었다.

연구모형에서 제시된 관리/유지부담, 정보 프라이버시, 심리 프라이버시, 상향/유사비교, SNS 피로감, SNS 부정적 느낌, 사용 중단 의도에 대한 설문 문항을 구성하여 500명의 SNS를 사용하고 있거나 사용해 본 경험이 있는자를 대상으로 설문을 진행하였다. 총 328부가 회수되었고, 회수된 설문지 중 문항에 대한 응답이 결여되거나 불성실한 답변으로 판단되는 45부를 제외한 283부를 분석에 이용하였다. 본 연구에서 사용된 변수는 관리/유지부담, 정보 프라이버시, 심리 프라이버시, 상향/유사비교, SNS 피로감, SNS 부정적 느낌, 사용중단의도이다. 이와 함께 응답자의 인구통계학적 분포를 파악하기 위한 변수들을 포함하여 설문지를 구성하였으며, 조작적 정의와 측정항목을 <표 1>에 나타내고 있다.

변수설정은 관리/유지부담(MainTeNance)은 MTN1-MTN4, 정보프라이버시(Information PRivacy)는 IPR1-IPR4, 심리 프라이버시(pSyChology pRivacy)는 SCR1-SCR5로 설정되었다. 또한 상향/유사비교(CoMParison)는 CMP1-CMP4, SNS 부정적 느낌(NeGaTive feeling)은 NGT1-NGT4, SNS 피로감(FaTiGue)은

FTG1-FTG4 그리고 SNS 사용 중단(USage Stop)은 USS1-USS3로 설정되었다. 이와 함께 탐색적 요인분석은 SPSS 18버전을 사용하였고, 확인적 요인분석과 구조방정식 모형은 AMOS 18버전을 사용하였다.

비율이 63%로 가장 많은 응답을 보였으며, 30대가 24%, 40대 및 10대는 각각 8% 및 5%로 나타났다. 응답자의 직업군을 보면, 학생이 53%로 가장 많은 것으로 나타났으며, 직장인 28%, 기타 13%등으로 나타났다.

SNS사용기간에 대한 문항에서는 1년-3년이 55%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 3년-5년 23%로 나타났다. SNS활용정도에 관한 설문에서는 거의 매일 사용한다고 응답한 설문이 46%로 가장 높은 응답을 보였으며, 주 2-3일 및 주 3-5일 각각 25% 및 19%로 나타났다. 마지막으로 1일 SNS 사용시간에 관한 설문에서는 30분-1시간 이내 39% 그리고 1시간-3시간 27% 그리고 30분이내 26%로 나타났다.

## V. 분석결과

### 5.1 표본의 특성

본 설문에 응답한 응답자의 특성을 보면 <표 2>와 같다. 전체 조사대상자는 283명이며 이중 남자가 49%를 차지하고 있으며, 여자는 51%로 구성되어 있다. 연령층을 보면 20대의

<표 1> 설문지문항과 조작적 정의

| 변 수      | 항목   | 선행연구                                   |
|----------|--|--|
| 관리/유지 부담 | 나는 댓글쓰기가 부담이 된다<br>나는 메시지 읽기가 부담이 된다<br>나는 지인과의 정기적인 연락이 부담이 된다<br>나는 사회적 네트워크관리가 부담이 된다   | 이재용등(2015)<br>박현선등(2015)               |
| 정보 프라이버시 | 나는 SNS에서 개인정보를 너무 많이 수집하고 저장하여 염려가 된다<br>나는 SNS에서 정보제공자의 승인없이 개인정보를 사용하는 것이 염려가 된다<br>나는 SNS에서 개인정보의 관리 및 통제가 조직적으로 이루어지지 않을 것 같아 염려가 된다<br>나는 SNS에서 비인가자로부터 내정보가 변경/삭제될 것 같아 염려가 된다             | 박현선등(2015)<br>소택화등(2015)<br>임병하등(2015) |
| 심리 프라이버시 | 나는 누구의 방해도 받지 않고 혼자 있고 싶다<br>나는 사회집단에서 벗어나 시각, 청각이 닿지 않는 곳으로 가고 싶다<br>나는 스스로 타인에게 나를 드러내고 싶지 않다<br>나는 집단안에서 내존재를 아무에게도 알지 못하도록 하고 싶다<br>나는 지인/친구와 시간을 보내기 위해 타인으로부터 멀어지고 싶다                      | 박현선등(2015)<br>소택화등(2015)<br>임병하등(2015) |
| 상향/유사 비교 | 나는 SNS에서 나와 비슷한 수준의 사람들과 비교하기를 좋아한다.<br>내가 SNS에서 나와 비슷한 수준의 사람들과 비교하는 이유는 내자신의 능력을 평가하기 위해서이다.<br>나는 SNS에서 내보다 높은 수준의 사람들과 비교하기를 좋아한다.<br>내가 SNS에서 내보다 높은 수준의 사람들과 비교하는 이유는 내자신의 능력을 평가하기 위해서이다. | 차경진등(2015)<br>차유빈(2015)                |

|           |   |                          |
|-----------|---|--------------------------|
| SNS 부정적느낌 | 나는 SNS사용으로부터 의기소침한 경험이 있다<br>나는 SNS사용으로부터 슬퍼진 경험이 있다<br>나는 SNS사용으로부터 당황한 경험이 있다<br>나는 SNS사용으로부터 신경질이 난 경험이 있다<br>나는 SNS사용으로부터 내스스로 동정심을 느낀 경험이 있다 | 차경진등(2015)<br>차유빈(2015)  |
| SNS 피로감   | SNS를 이용하는 것은 불편하다고 느낀다<br>SNS를 이용한 후 정신분괴를 느낀다<br>SNS를 이용한 후 탈진감에 빠진다<br>SNS를 이용한 후 작업에 빨리 복귀할 수 없다   | 박현선등(2015)<br>이재용등(2015) |
| SNS 중단의도  | 나는 SNS이용을 멈추려고 한다<br>나는 SNS이용을 중단하려고 한다<br>나는 SNS를 이용하지 않으려고 한다   | 이재용등(2015)<br>박현선등(2015) |

<표 2> 표본의 특성

| 구분            | 항목      | 빈도  | 비율(%) |
|---------------|---------|-----|-------|
| 성별            | 남자      | 139 | 49    |
|               | 여자      | 144 | 51    |
| 나이            | 10대     | 15  | 5     |
|               | 20대     | 178 | 63    |
|               | 30대     | 69  | 24    |
|               | 40대     | 21  | 8     |
| 직업            | 학생      | 151 | 53    |
|               | 직장인     | 79  | 28    |
|               | 전문직     | 17  | 6     |
|               | 기타      | 36  | 13    |
| SNS 사용기간      | 1년 이내   | 47  | 17    |
|               | 1-3년    | 156 | 55    |
|               | 3-5년    | 65  | 23    |
|               | 5년 이상   | 15  | 5     |
| SNS 활용정도      | 거의 매일사용 | 131 | 46    |
|               | 주 1-2일  | 29  | 10    |
|               | 주 2-3일  | 72  | 25    |
| SNS 사용시간 (1일) | 30분 이내  | 75  | 26    |
|               | 30분-1시간 | 112 | 39    |
|               | 1-3시간   | 77  | 27    |
|               | 3시간 이상  | 19  | 8     |

## 5.2 측정모형 평가

본 연구에서는 측정 모형에 대한 타당성과 신뢰성을 분석하기 위해 확인적 요인분석과 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하여 신뢰성을 검증

하였다. 집중 타당성(convergent validity)은 측정변수들의 표준화 요인부하량(standardized factor loading)과 평균 분산 추출값(average variance extracted: AVE) 등을 이용하여 분석할 수 있으며 <표 3>에 분석결과를 나타내었다.

표준화 요인 부하량은 0.5이상이 되어야 하며, 0.7이상이 바람직하다. 또한 평균 분산 추출값은 0.5이상이면 집중타당성을 갖는 것으로 판단되는데, 분석결과 모든 변수들이 임계치를 넘어 집중타당성이 확보된 것으로 판단할 수 있다. 또한 신뢰성을 측정하기 위해 cronbach's  $\alpha$  및 합성 신뢰성 분석을 실시하였으며, 측정결과 모든 변수들이 0.7을 상회하는 것으로 나타났다. 따라서 실증분석에 필요한 신뢰성을 만족하는 것으로 나타났다.

다음으로 판별 타당성(discriminant validity)을 평가하였다. 모든 개념에 대해 <표 4>는 측정 모형에 대한 평가 결과를 보여주고 있다. <표 4>에서 AVE 제곱근값이 연구변수에 대한 상관계수 값을 상회하는 것으로 나타나 모든 변수에 대하여 판별타당성에 문제가 없는 것으로 입증되었다.

<표 3> 확인적 요인분석결과

| 구성개념      | 측정항목 | 표준화 추정치 | t값     | AVE   | Cronbach α | 합성 신뢰성 |
|-----------|------|---------|--------|-------|------------|--------|
| 관리/유지부담   | MTN1 | 0.741   | 10.765 | 0.519 | 0.746      | 0.900  |
|           | MTN2 | 0.738   | 10.742 |       |            |        |
|           | MTN3 | 삭제      |        |       |            |        |
|           | MTN4 | 0.676   | -      |       |            |        |
| 정보 프라이버시  | IPR1 | 0.672   | 7.448  | 0.511 | 0.791      | 0.911  |
|           | IPR2 | 0.705   | 8.215  |       |            |        |
|           | IPR3 | 0.684   | 7.458  |       |            |        |
|           | IPR4 | 0.701   | -      |       |            |        |
| 심리 프라이버시  | SCR1 | 0.804   | 11.452 | 0.571 | 0.780      | 0.898  |
|           | SCR2 | 0.751   | 10.775 |       |            |        |
|           | SCR3 | 0.738   | 10.748 |       |            |        |
|           | SCR4 | 삭제      |        |       |            |        |
|           | SCR5 | 0.686   | -      |       |            |        |
| 상향/유사비교   | CMP1 | 0.846   | 12.015 | 0.539 | 0.781      | 0.897  |
|           | CMP2 | 0.671   | 7.445  |       |            |        |
|           | CMP3 | 0.723   | 10.731 |       |            |        |
|           | CMP4 | 0.701   | -      |       |            |        |
| SNS부정적 느낌 | NGT1 | 0.759   | 10.876 | 0.562 | 0.810      | 0.919  |
|           | NGT2 | 삭제      |        |       |            |        |
|           | NGT3 | 0.704   | 8.213  |       |            |        |
|           | NGT4 | 0.673   | 7.450  |       |            |        |
|           | NGT5 | 0.698   | -      |       |            |        |
| SNS피로감    | FTG1 | 0.703   | 8.213  | 0.538 | 0.771      | 0.878  |
|           | FTG2 | 0.737   | 10.746 |       |            |        |
|           | FTG3 | 0.743   | -      |       |            |        |
|           | FTG4 | 삭제      |        |       |            |        |
| SNS사용중단   | USS1 | 0.758   | 10.874 | 0.552 | 0.801      | 0.909  |
|           | USS2 | 0.799   | 11.446 |       |            |        |
|           | USS3 | 0.635   | -      |       |            |        |

‘-’부분은 통계분석시 1로 고정함.

<표 4> 판별타당성 분석결과

| 연구 변수 | 평균   | 표준 편차 | MTN   | IPR   | SCR   | CMP   | NGT   | FTG   | USS   |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| MTN   | 3.57 | 0.57  | 0.720 |       |       |       |       |       |       |
| IPR   | 3.41 | 0.60  | 0.151 | 0.715 |       |       |       |       |       |
| SCR   | 3.38 | 0.59  | 0.088 | 0.135 | 0.756 |       |       |       |       |
| CMP   | 3.35 | 0.62  | 0.260 | 0.056 | 0.187 | 0.734 |       |       |       |
| NGT   | 3.42 | 0.64  | 0.161 | 0.201 | 0.116 | 0.076 | 0.750 |       |       |
| FTG   | 3.36 | 0.56  | 0.026 | 0.102 | 0.076 | 0.253 | 0.242 | 0.733 |       |
| USS   | 3.43 | 0.61  | 0.143 | 0.153 | 0.154 | 0.165 | 0.109 | 0.098 | 0.743 |

진하게 처리된 대각선값은 AVE의 제곱근, 대각선값 밑부분은 상관계수

### 5.3 구조모형 및 가설검증

본 연구에서 연구 가설의 검증을 위하여 각 요인들 간의 영향관계를 동시에 고려하는 구조방정식 모형을 이용하였다. 먼저, 본 연구 모형의 적합도 지수에 대한 분석은 <표 5>와 같이 나타났으며, 모든 적합도 기준은 요구수준을 충족하고 있어 본 연구에서 제시한 연구모형은 적합한 것으로 나타났다.

본 연구의 가설 검증 결과는 <표 6>과 같이 나타났으며, 첫째, 가설 H1은 관리/유지부담이 피로감에 미치는 영향을 분석한 것으로  $\beta = 0.415$  ( $p < 0.01$ )로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가설 H2 정보 프라이버시가 피로감에 미치는 영향은  $\beta = 0.560$  ( $p < 0.01$ )로 유

의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. H3 심리 프라이버시가 피로감에 미치는 영향은  $\beta = 0.235$  ( $p < 0.05$ )로 나타나 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, H4는 기각되었다.

둘째, 상향/유사비교가 부정적 느낌에 미치는 영향 H5는  $\beta = 0.232$  ( $p < 0.05$ )로 나타나 채택되었다. 부정적 느낌이 피로감에 미치는 영향 H6는  $\beta = 0.411$  ( $p < 0.05$ )로 나타나 채택되었으나, 부정적 느낌이 중단의도에 미치는 영향 H7은  $\beta = 0.065$  ( $p = 0.501$ )로 나타나 기각되었다. 마지막으로, 피로감이 중단의도에 미치는 영향인 H8의 경우  $\beta = 0.412$  ( $p < 0.01$ )로 나타나 채택되었다. 이와 같은 연구모형에 대한 구조방정식의 결과 모형을 <그림 2>에 나타내었다.

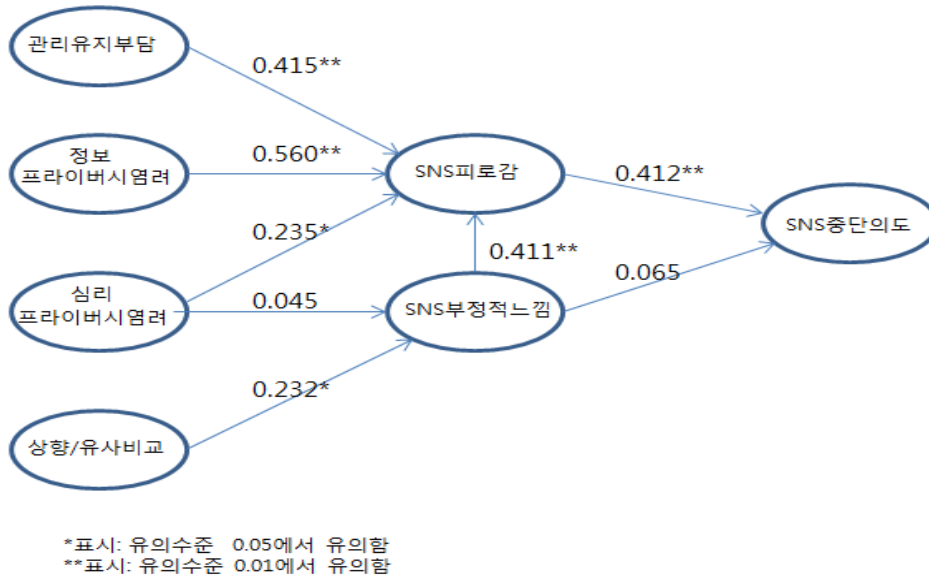
<표 5> 연구모형의 적합도 분석결과

| 비교 기준                         |                     | 요구수준               | 측정치   |
|-------------------------------|---------------------|--------------------|-------|
| 절대<br>부합<br>지수                | x2/df               | <3.0               | 1.701 |
|                               | 카이제곱검증의 유의확률(p값)    | p<0.05             | 0.041 |
|                               | 기초부합지수(GFI)         | >0.9(0.8이상 양호)     | 0.907 |
|                               | 조정부합지수(AGFI)        | >0.8               | 0.883 |
| 충분<br>부합<br>지수                | 원소간 평균차이(RMR)       | <0.05이하(0.10이하 수용) | 0.041 |
|                               | 표준부합지수(NFI)         | >0.9(0.8이상 양호)     | 0.910 |
|                               | Tucker-Lewis지수(TLI) | >0.9(0.8이상 양호)     | 0.961 |
| 비교부합지수(CFI)                   | >0.9(0.8이상 양호)      | 0.963              |       |
| RMSEA(Root mean square error) |                     | <0.1채택 <0.05최적     | 0.042 |

<표 6> 연구가설 검증결과

| 가설 | 내용             | 표준화된 경로계수 | 표준오차  | p 값   | 채택여부 |
|----|----------------|-----------|-------|-------|------|
| H1 | 관리/유지부담→피로감    | 0.415     | 0.140 | **    | 채택   |
| H2 | 정보프라이버시→피로감    | 0.560     | 0.152 | **    | 채택   |
| H3 | 심리프라이버시→피로감    | 0.235     | 0.134 | *     | 채택   |
| H4 | 심리프라이버시→부정적 느낌 | 0.045     | 0.079 | 0.664 | 기각   |
| H5 | 상향/유사비교→부정적 느낌 | 0.232     | 0.130 | *     | 채택   |
| H6 | 부정적느낌→피로감      | 0.411     | 0.137 | **    | 채택   |
| H7 | 부정적느낌→중단의도     | 0.065     | 0.101 | 0.501 | 기각   |
| H8 | 피로감→중단의도       | 0.412     | 0.138 | **    | 채택   |

\*표시: 유의수준 0.05에서 유의함, \*\*표시: 유의수준 0.01에서 유의함



<그림 2>연구모형의 분석결과

#### 5.4 결과분석

선행연구에 따르면 관리/유지 부담 및 심리 프라이버시와 같은 다양한 요인이 SNS 피로감에 영향을 미치는 것으로 제시되어 왔다. 본 연구에서도 관리/유지부담, 정보 프라이버시 및 심리 프라이버시 요인들이 SNS 피로감에 유의한 영향을 미치는 것은 이와 같은 결과와 일맥상통한다고 볼 수 있다. 결국 SNS 피로감으로 이어지는 개인의 정신적 피로함은 결핍과 단절에 대한 불안뿐만 아니라 과잉되게 전달되는 무의미한 정보 공유로 인해 정보 과잉 등 다양한 원인으로 인해 발생하는 복합적인 개념이라는 것이다.

또한 사생활 침해나 관계유지에 대한 부담, 인간관계 소외로 인한 우울, 타인과의 비교로 인한 상대적 박탈감 등의 부정적인 경우가 증가하고 있는 상황에서 SNS 이용자가 경험하는

불편함, 부담감 및 거부감 등은 동시 다발적으로 작용하며 SNS 피로감을 유발할 수 있다. 특히 본 연구결과처럼 상황/유사비교 요인들도 SNS 부정적 인식을 증가시킬 수 있고, SNS 부정적 인식은 SNS 피로감을 경유하여 SNS 중단 의도에 유의한 영향을 미칠 수 있다. 특히 쌍방향의 의사소통이 특징으로 보여지는 SNS는 우울감을 가진 사람에게서는 잠깐의 개인 노출이나, 자신의 정체성을 찾아가는 방법으로 사용될 수 있다.

특히 심리 프라이버시 염려가 SNS 피로감에는 유의한 영향을 미치나 SNS 부정적 느낌에는 유의한 영향을 미치지 않은 것은 심리 프라이버시 염려는 SNS 피로감을 경유하여 SNS 중단 의도에 영향을 미침을 의미한다. 이와 함께 SNS 부정적 느낌도 SNS 중단 의도에는 유의한 영향을 미치지 않으나 SNS 피로감에 유의한 영향을 미치는 것은 SNS 부정적 느낌은

SNS 피로감을 경유하여 SNS 중단 의도에 유의한 영향을 미침을 의미한다. 결과적으로 SNS 부정적 느낌은 SNS 피로감을 경유하여 SNS 중단 의도에 영향을 미침을 의미하며, 따라서 SNS 중단 의도에는 SNS 부정적 느낌보다는 SNS 피로감이 좀더 유의한 영향을 미침을 의미한다.

SNS는 사회적인 구조를 형성하거나 관계속의 친밀감을 증진시키는 공간으로 긍정적으로 사용될 수 있다. 하지만 여전히 사이버 가상세계에서의 노력으로 발전된 자신의 모습들이 현실까지 연결되는 것에는 어려움이 있다. 사회 불안이 높은 상태에서 자기 확인 동기를 가지고 페이스북을 이용할수록 오프라인에서 사회성 결여를 문제점으로 인식하는 경향도 있다. 그러므로 SNS는 패쇄적 개방성으로 인해서 소셜 미디어에 자주 노출되는 부정적인 정보나 루머들을 통해 비현실적인 이미지를 형성하게 될 수도 있는 것이다.

SNS를 통해 반복적으로 이루어지는 다른 사람들과의 상호작용도 사용자의 스트레스를 가중시킬 수 있다. SNS는 사회적 관계를 기반으로 다른 사람들과의 관계를 형성하는 과정을 통해 서비스가 이루어지며 SNS를 통해 얻는 혜택이 많다고 느낄수록 서비스를 지속적으로 이용하거나 SNS에 대해 긍정적인 느낌을 가지게 된다. 특히, SNS의 경우에는 사회적 관계의 범위가 넓어짐에 따라 서로간 관계하게 되는 사람들이 증가할 수 있어 스트레스가 발생시킬 수가 있다. 결과적으로 SNS 피로감 및 SNS 부정적 느낌이 증가할 수 있고 SNS 사용을 중단하게 되는 중요한 요인이 된다는 것이 본 연구 결과와 일맥상통하게 되는 것이다.

## VI. 결론

본 연구결과 관리/유지부담, 정보 프라이버시 및 심리 프라이버시는 SNS 피로감에 유의한 결과를 미치는 것으로 나타났다. 또한 상향/유사비교는 SNS 부정적 느낌에 유의한 영향을 미치고, SNS 부정적 느낌은 SNS 피로감에 유의한 영향을 미치며 SNS 피로감은 SNS 사용 중단에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 SNS 사용자들이 SNS를 사용하면서 자신보다 나은 위치의 타인과 비교를 하거나, 또는 자신과 비슷한 위치의 타인과의 유사비교를 통해 자기평가를 할수록 SNS 사용자들은 좀더 부정적인 느낌을 가질 수 있다. 결과적으로 SNS에 대한 부정적인 감정을 가질수록 SNS에 대한 피로감을 느끼게 되고 궁극적으로 SNS 사용을 중단하게 되는 상태에 이르게 된다.

특히 SNS에서는 다른 사람들이 자신에 대한 인식정도를 파악하는 횟수가 증가하고 다른 사람들과의 관계를 맺고 상호작용해야 하는 경우가 많아질수록 SNS 피로감이 높아질 수 있다. 따라서 SNS를 사용하는 동안 지속적으로 자신에 대한 타인의 평가에 관심을 가져야 하고 사회적 관계를 늘려가는 과정에서 다른 사람들에게 본인에 노출되는 것은 사용자들에게 피로감을 증가시킬 수 있다.

본 연구는 학술적 측면에서는 SNS 중단 의도에 영향을 미치는 SNS 피로감 및 부정적 느낌을 유발하는 요인에 대한 연구모형을 제시하고 이를 실증 분석하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 또한 기존 연구들이 SNS의 긍정적 측면에 초점을 두고 있었던 반면 본 연구는 SNS 피로감 혹은 부정적 느낌이라는 측면에

초점을 두고 그 원인과 영향력에 대해 살펴본  
았다는 점에서 의의를 가진다. 이러한 결과는  
향후 다양한 SNS 피로감의 다양하고 복합적인  
원인을 연구하는데 도움을 줄 수 있을 것으로  
판단된다.

실무적 측면에서는 SNS 피로감 및 부정적  
느낌을 유발하는 요인을 살펴봄으로써 SNS 피  
로감 및 부정적 느낌을 해소하고 관련 기업들  
의 SNS 성장전략을 수립하는 데 유용한 정보  
를 제공할 수 있을 것으로 판단된다. 본 연구결  
과를 살펴볼 때 SNS의 과도한 사용이 정신건  
강과 육체적 피로를 야기할 수 있음을 인지하  
고, 제한된 시간 동안 SNS를 사용하도록 하는  
가이드라인을 제안할 수 있을 것이다. 현재  
SNS이용이 활성화된 상황에서 이에 대한 반작  
용으로 SNS 사용 중단 현상이 일부 계층에서  
발생하고 있다. 그러나 아직 많은 계층에서  
SNS사용이 활발하기 때문에, 일부 한정된 계층  
에 대한 연구결과만으로 결론을 내리기에는 약  
간의 한계가 있으나 이와 같은 부분에 대해서  
는 후속 연구 등에서 보완될 것으로 본다.

특히 본 연구는 SNS 중단 의도를 유발하는  
요인을 포괄적인 연구모형을 구축하여 실증적  
으로 검증하였기 때문에 향후 SNS 중단 의도  
에 관한 연구에 중요한 시사점이 될 것으로 기  
대된다. 또한 SNS를 제공하는 기업에게 사용자  
이용 중단을 피하기 위해서는 기술적인 부분  
외에 사용자가 느끼는 감정적인 측면을 동시에  
고려해야 한다는 시사점을 제공한다고 볼 수  
있다. 특히 SNS 중단 의도가 선행연구들에서  
언급한 SNS 피로감 관련 요인들 이외에 부정  
적인 느낌들과도 깊은 연관성이 있으며, 이러한  
부정적 느낌들은 사용자의 비교동기에서 발생

할 수 있다는 것은 향후 SNS 부정적 느낌에 관  
한 후속연구를 진행하는데 계기가 될 것으로  
보인다.

특히 SNS이용에서 발생할 수 있는 다양한  
SNS 피로감 요인을 추출하여 SNS 이용자들이  
느낄 수 있는 불안감과 부담감이 SNS 사용 중  
단 의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하였  
다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 SNS 관련 업  
체들은 SNS 이용자들이 서비스 과정에서 겪는  
불안감과 부담감과 같은 부정적 감정과 이와  
같은 부정적인 감정을 줄일 수 있는 방안을 도  
출해야 될 것이다. 결과적으로 SNS 특성에 대  
한 이해를 바탕으로 SNS 이용자들의 정보 공  
유 및 상호 작용 등의 욕구를 충족시켜 줄수 있  
는 적절한 부가 서비스를 구현하고 제공해야  
될 것으로 생각된다.

본 연구의 이와 같은 이론적 시사점 및 실무  
적 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같  
은 한계점을 가지고 있다. 본 연구에 참여한 주  
된 설문 응답자는 20대의 연령이기 때문에 연  
구 결과의 일반화가 어렵다. 또한 최근 페이스  
북과 같은 반개방형 SNS의 경우 20대의 이용  
률은 줄어드는 반면 30-40대의 이용률은 증가  
하는 경우를 고려할 때 본 연구결과의 일반화  
에 어려움이 존재한다고 볼 수 있다. 또한 페이  
스북과 트위터에서 유통되는 정보의 성격이나  
플랫폼적 특성이 상이하다는 점을 고려할 때  
플랫폼 특성에 따라 유발되는 SNS 피로감을  
비교 분석하는 것도 의미가 있을 것으로 보인  
다. 뿐만 아니라 SNS 피로감은 개인정 보 유출  
에 대한 우려나 프라이버시 침해, 정보 과부하,  
모니터링 등과 같은 원인에 의해 다양한 차원  
으로 발생하며, 따라서 SNS 피로감의 개념을



보다 세분화하여 SNS 사용 중단 의도에 미치는 영향을 다차원적으로 해석하지 못했다는 점에서 한계점이 있다고 본다.

## 참고문헌

- 권혜선, 김성철, “사생활 침해에 대한 불안감이 폐쇄형 SNS이용에 미치는 영향: 밴드, 카카오톡 등의 사례를 중심으로,” 사이버커뮤니케이션학보, 제32권, 제1호, 2015, pp. 5-49.
- 고영관, 김근형, 오성렬, “해석수준이론에 기반한 SNS유형별 특성분석,” 인터넷전자상거래연구, 제15권, 제1호, 2015, pp. 265-283.
- 김종기, 김진성, “SNS에서 그룹형성이 정보공유활동에 미치는 영향에 관한 연구,” 정보시스템연구, 제22권, 제2호, 2013, pp. 25-49.
- 민진영, 김병수, “프라이버시 계산모형을 적용한 SNS 지속사용의도에 관한 연구: 페이스북과 카카오톡 사례중심으로,” *Information Systems Review*, 제15권, 제1호, 2013, pp. 105-122.
- 박경자, 유일, 김재전, “SNS지속사용에 관한 연구: 사용자의 SNS리터러시 조절효과를 중심으로,” 정보시스템연구, 제22권, 제1호, 2013, pp. 65-87.
- 박현선, 김상현, “SNS 스트레스와 이용의도저하에 관한 연구,” 한국지능정보시스템학회 발표논문집, 2015, pp. 139-152.
- 박차라, 임성택, 차상윤, 이인성, 김진우, “소셜미디어에서 약한 유대관계의 형성,” 한국컨텐츠학회논문지, 제14권, 제4호, 2014, pp. 97-109.
- 소택화, 고준, “모바일 폐쇄형 SNS의 지속적 이용의도에 영향을 미치는 요인: 심층 인터뷰와 실증분석,” 정보시스템연구, 제24권, 제3호, 2015, pp. 21-46.
- 양창규, 이충권, 황운초, “SNS 이용자의 재방문 의도와 전환의도에 영향을 미치는 선행 요인에 관한 연구,” 한국전자거래학회지, 제19권, 제2호, 2014, pp. 125-142.
- 이정권, 최영, “소셜미디어 이용동기 연구: 개방형 SNS와 폐쇄형 SNS 비교를 중심으로,” 한국언론학보, 제59권, 제1호, 2015, pp. 115-148.
- 이재용, 성동규, “SNS품질특성에 대한 대학생들의 인식이 SNS 사용중단 의도에 미치는 영향: SNS피로감의 매개효과를 중심으로,” 언론정보연구, 제52권, 제2호, 2015, pp. 64-102.
- 임병하, 강동원, “폐쇄형 SNS에서 프라이버시가 지속적인 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구: 밴드 사용자를 중심으로,” *Information Systems Research*, 제16권, 제3호, 2014, pp. 191-214.
- 정연수, 이승엽, 정대율, “SNS의 이용동기가 활동성에 미치는 영향: 평판인지와 몰입의 매개효과,” 인터넷전자상거래연구, 제15권, 제4호, 2015, pp. 265-283.
- 차경진, 이은목, “사회비교이론 관점에서 살펴본 SNS 이용중단의도,” 한국전자거래학회지, 제20권, 제3호, 2015, pp. 59-77.
- 차유빈, “SNS의 역기능을 통한 우울감 확산의 방향성과 확대성,” 연세상담코칭연구, 제3권, 2015, pp. 287-308.
- 한상연, 마은정, 홍대순, 김은영, 박주현, 이인

성, 김진우, “SNS사용을 토한 자기표현이 대인관계 및 삶의 질에 미치는 영향 분석 연구: 개인 커뮤니케이션 능력의 조절효과를 중심으로” 정보시스템연구, 제22권, 제1호, 2013, pp. 29-64.

Barker, V., “Older adolescents' motivations for social network site use: The influence of gender, group identity, and collective self-esteem,” *Cyber Psychology and Behavior*, Vol.12, No.2, 2009, pp. 209-213.

Mohamed, N. and Ahmad, I.H., “Information privacy concerns, antecedents and privacy measure use in social networking sites: evidence from Malaysia,” *Computers in Human Behavior*, Vol .28, No.6, 2012, pp. 2366-2375

Mu, H.M., Choi, S.M. and Moon, T.S., “An empirical study on SNS characteristics and user acceptance on continuous intention to use SNSs,” *The Journal of Internet Electronic Commerce Research*, Vol.14, No.1, 2014, pp. 143-163.

Shin, D., “The effects of trust, security and privacy in social networking: A security-based approach to understand the pattern of adoption,” *Interacting with Computers*, Vol.22, No.5, 2010, pp. 428-438.

Zhou, T., Hongxiu, L. and Yong, L., “The effect of flow experience on mobile SNS users' loyalty,” *Industrial Management and Data Systems*, Vol.110, No.6, 2010, pp. 930-946.

#### 손달호 (Son, Dal-Ho)



경북대에서 학사 그리고 Texas Tech에서 석사와 박사 학위를 취득하였으며 현재 계명대학교 경영정보학과에 재직중이다. 연구관심분야는 SNS마케팅 및 웹디자인 분야이다.

#### 김경숙 (Kim, Kyung-Sook)



한국방송통신대학교에서 학사 그리고 계명대에서 석사 및 박사학위를 취득하였으며 현재 소상공인시장진흥공단 대구경북지역본부 본부장으로 재직중이다. 연구관심분야는 인터넷창업 및 소상공인창업 분야이다.

<Abstract>

## **The Effect of SNS Fatigue and Negative Emotions on SNS Discontinuance Intention**

Son, Dal-Ho · Kim, Kyung-Sook

### **Purpose**

Today, world-wide societies share their daily life and many communities exchange their information through the explosive developed SNS and the social media systems. However, many SNS fatigue related factors forced the discontinuance of SNS. This paper is aim to examine effect of SNS feature and negative emotion to figure out the reason of SNS discontinuance. This is verifying the effect of maintenance of SNS, security concern and psychological concern on SNS fatigue and the effect of upward/lateral comparison on negative emotion. Moreover, the effect of SNS fatigue and negative concern on the SNS discontinuance intention was examined.

### **Design/methodology/approach**

This research used to the survey method to test its hypotheses and the survey population is Facebook SNS users. A software tool called AMOS 18 is used to analyze the structural equation model.

### **Findings**

The results showed that maintenance of SNS, security concern and psychological concern had a positive effect on SNS fatigue respectively and upward/lateral comparison did on negative emotion. In addition, SNS fatigue and negative emotion had significant effect on discontinuance intention.

**Keyword:** SNS Discontinuance Intention, SNS Fatigue, Negative Emotions

\* 이 논문은 2016년 4월 14일 접수, 2016년 5월 14일 1차 심사, 2016년 5월 31일 게재 확정되었습니다.