

SNS중단의도의 결정요인: 합리적 선택이론 및 사회적 비교이론을 중심으로

유형욱* · 손달호**

〈목 차〉	
I. 서론	V. 결과분석
II. 이론적 배경	5.1 표본의 특성
2.1 SNS피로감	5.2 측정모형평가
2.2 사회적비교이론 및 합리적선택이론	5.3 구조모형분석 및 가설검증
III. 연구모형구축 및 가설설정	5.4 분석결과의 의미
3.1 연구모형구축	VI. 결 론
3.2 가설설정	6.1 분석결과의 시사점
IV. 방법론	6.2 연구의 한계점 및 추후 연구 방향
4.1 설문지 구성	참고문헌
4.2 자료 수집	<Abstract>

I. 서론

SNS 사용의 증가로 긍정적인 측면이 강조됨에도 불구하고, 한편에서는 SNS 활용으로 발생하는 부정적인 현상도 증가하고 있는 실정이다(임병하, 강동원, 2014). 예를 들어 SNS 피로감, 스트레스와 개인 정보 노출 등이며 이런 부정적인 현상들에 대한 연구가 선행된 바 있다(박경자, 유일, 2015). 연구결과 SNS 사용에 따라 사용자가 느끼게 되는 디지털 피로감, 테크노스

트레스, 노출로 인한 사생활 침해 등이 SNS 사용의 중단과 관련이 있다는 것이 규명되었다. 특히 SNS를 통한 사용자들 간의 소통과 상호작용 시간이 점차 늘어나고 SNS를 통해 맺어지는 관계의 범위가 불특정 다수에게까지 확대됨에 따라 SNS의 부정적 또는 역기능에 대한 걱정의 목소리도 나타나고 있다(박현선, 김상현, 2015).

이는 정보통신기술(ICT)의 발달이 가져온 빠른 전달력과 파급력으로 인해 편리함과 정보의 풍요로움과 같은 혜택처럼 순기능도 있지만 피

* 오픈클릭, kookbi@naver.com(주저자)

** 계명대학교 경영정보학과, dhshon@kmu.ac.kr(교신저자)

로감, 상대적 좌절감, 스트레스, 중독, 지나친 의존감 등의 부정적인 기능도 불가피하게 발생하고 있다(Yamakami, 2012). 이러한 현상은 정보기술 수용에 대한 양면성을 보여주는 것으로 시간이 지남에 따라 SNS 가입 초기에 가졌던 관심과 다르게 사용빈도 감소나 탈퇴 등의 사용 중단을 고민하는 경우가 증가하고 있다(Salehan and Negahban, 2013).

이런 상황에서 SNS에 대한 여러 연구들이 진행되었는데, 기존 SNS 사용에 있어서 긍정적인 측면에 관한 연구들이었다. 즉, SNS 이용 의도나 지속적인 사용에 영향을 미치는 요인들을 찾고자 하였다(차경진, 이은목, 2015). 또한 부정적인 요인들에 대한 연구라 할지라도 SNS 사용자가 느끼는 외적인 평판이나, 개인정보 침해, 불필요하거나 지나친 정보과부하 등에 대한 한 정적인 부분에서 연구되어 졌다(정일권, 유경환, 2015). 그러나 최근 SNS 사용자들이 자신의 SNS 계정을 폐쇄적인 형태로 바꾸거나 폐쇄적인 SNS 서비스를 선택하고 일부 SNS 서비스의 경우 사용자 감소 등의 현상이 증가하고 있지만 이에 대한 연구들은 미흡한 상황이다.

SNS는 개인의 일상생활뿐 아니라 비영리 조직 및 기업 등을 포함하는 사회 전반에 이르기까지 프로슈머 형태의 정보 소통구조를 만들어 내며 개인을 포함한 기업 및 조직에까지 확대되었다(박경자, 유일, 2015). 특히, 개방적인 SNS에서 사생활 노출과 개인이나 기업에 대한 부정적인 이미지 생성 같은 문제들이 자주 발생하고 있으며, 이러한 문제들로 인해 피로감과 스트레스를 체감하게 되고, 결국 이를 회피하기 위해 SNS 이용을 중단하는 경우가 발생하고 있는 것이다(Hsieh et al., 2012).

최근 연구결과에 의하면 상대적으로 SNS 사용이 활발한 직장인 사용자 중 절반 이상이 직장 내의 관계나 사회적 관계유지의 부담을 느껴 SNS를 그만두거나 탈퇴 또는 폐쇄하는 등 SNS 상의 관계를 끊은 적이 있다고 보고되고 있다(이현지, 정동훈, 2013). 자신보다 같은 부류 혹은 높은 부류와의 비교로 인한 상대적 빈곤감이 SNS사용중단에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(차경진, 이은목, 2015). 또한 SNS 사용자가 느끼는 외적인 평판이나, 개인정보 침해, 불필요하거나 지나친 정보과부하와 관련된 요인들도 SNS사용중단에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Ravindran et al., 2014).

또한 SNS 사용과 관련된 편익과 비용, 그리고 이들의 연결을 의미하는 커플링이 SNS 사용의 의사결정에 많은 영향을 미칠 수 있다(박경자, 유일, 2015). SNS는 사용자가 주체가 되는 인터넷 기반의 플랫폼 서비스로 이용자들 간 끊임없는 소통과 공유 등의 상호작용을 기반으로 이루어진다. 따라서 SNS를 사용하는 동안 지속적으로 SNS사용과 관련된 편익과 비용을 생각하게 된다.(Yao et al., 2015). 연구결과를 토대로 본 연구에서는 합리적 선택이론에서 주장하고 있는 커플링, 지각된 비용 및 합리적 무관심과 같은 요인들을 SNS 사용 중단의 요인으로 설정하였다.

본 연구는 이러한 점들을 감안하여 기존 연구결과를 바탕으로 SNS 사용중단과 관련된 복합적인 요인들 간의 영향력을 검증하는 것을 연구목적으로 설정하였다. 일상생활에서도 타인과의 삶을 비교하듯이 SNS를 통해 접하게 되는 콘텐츠에 따라 SNS 사용자가 느끼는 비교결과에 대한 인식이 SNS 사용 중단 의도에

영향을 미칠 것으로 보고 사회비교이론에서 이용되고 있는 상향/유사 비교 및 부정적 인식과 같은 요인들도 SNS 사용 중단 요인으로 선정하였다(Aspinwall and Taylor, 2009). 또한 SNS 사용 중단 의도가 단순한 피로감과 같은 요인들 이외에도 기존 연구에서 개별적인 원인으로 나타난 부정적 감정 및 합리적 무관심들과도 상호 깊은 연관성이 있다는 것을 전제로 통합적인 연구 모형을 구축하는 것을 연구목적 설정하였다(Jelendhick et al., 2013). 이는 향후 SNS 사용중단에 영향력이 있을 것으로 예상되는 피로감, 부정적 감정 및 합리적 무관심 등 사회적 관계 속에서 발생할 수 있는 요인들을 파악하는데 계기가 될 것으로 보인다. 따라서 본 연구에서는 SNS 가입 후 사용 중단 의도에 이르는 심리적 원인을 파악하는데 합리적 선택이론 및 사회비교이론에서 실마리를 찾는 것을 연구목적으로 설정하였다.

II. 이론적 배경

2.1 SNS 피로감

SNS 사용의 확산으로 나타나는 부작용 유형 중 과잉 사용으로 인한 관계 불균형이 중요한 요인으로 대두되고 있다(Tarafdar et al., 2011). 특히, SNS 중독에 따른 피로감 증가, 개인의 일상이나 업무 집중력하락 등의 부작용들이 보고되고 있다. 온라인에 대한 과도한 몰입은 실제 삶 속에서 사회적 고립 유형인 소외감으로 발산될 수도 있다. 또한 SNS 속성상 자기 노출이 과도해지면 부정적인 평판 형성과 SNS 상

에서 관계를 맺고 이들에게 사생활이 노출되는 등 부정적인 결과를 생성할 수 있다(차유빈, 2015). 정보시스템과 관련된 많은 연구에서 보고된 바와 같이, SNS를 비롯한 정보기술은 초기 수용이 아닌 지속적인 활용이 진정한 의미의 성공이라고 언급되고 있다(소택화, 고준, 2015). 정보기술에 대한 지속적인 활용은 사용자가 정보기술을 일상에서 일정 시간 동안 활용하면서 기술 활용에 따른 기대효과를 가지는 것으로 정보기술이 사용자에게 맞게 해석되고 유용한 도구로 수용된다는 것을 의미한다(소택화, 고준, 2015). 따라서 SNS의 지속 사용을 위해서는 관계 불균형 및 피로감 등 부정적인 요소가 제거되어야 한다.

SNS 사용은 기대되는 긍정적인 결과와 함께 거부감을 동반하게 되면서 SNS 사용 자체에 대해 갈등하고 기피하는 현상을 초래하고 있다(김옥련, 왕설, 2013). SNS를 통해 맺어진 인맥 또는 특정 인물과의 연결을 사전에 차단해주는 서비스, 위치 기반의 서비스를 통해 이동경로를 파악해 주는 서비스, 자신이 등록한 콘텐츠 삭제 애플리케이션 등 SNS 사용으로 발생한 문제를 해결해주는 서비스들이 등장하고 있어 SNS로 야기되는 문제의 심각성을 짐작할 수 있다(박경자, 2015). SNS 서비스가 활성화될수록 개인에 대한 다양한 정보는 지속적으로 다른 사람들에게 노출될 수 밖에 없다. 이는 온라인이라는 특성상 개인 정보의 남용, 악용이 가능할 수 있는 환경이므로, 사용자들은 프라이버시 침해와 같은 불안 요소를 가질 수 있으며, 이러한 불안은 사용자에게 스트레스로 받아들여지게 되며, 이는 SNS 피로감으로 연결된다고 볼 수 있다(권혜선, 김성철, 2015).

SNS 피로감은 SNS를 사용함에 따라 일정 수준을 넘어선 불편함과 스트레스가 원인이 되어 디지털 피로감에 대해 개인이 인지하는 정도이다(김명수, 이동주, 2012). SNS의 편익으로 일컬어지는 정보 공유, 관계 형성과 유지가 개인이나 조직에 미치는 영향도 크지만 사용자가 느끼는 부담감 혹은 지나친 노력 등의 부작용도 나타나고 있다(박경자 등, 2015). 최근 트위터의 경우에는 지나친 SNS 피로감을 호소하는 이용자들이 늘어난 결과, 사용자 감소 상황이 나타나는 등 SNS 열풍을 몰고 왔던 지위를 잃어가고 있는 실정이다(김경달 등, 2013). 특히 SNS는 끊임없는 활동을 통해 타인과의 관계 유지를 위해 노력해야 한다는 본연의 특성이 오히려 이용자의 피로감을 유발하는 주요한 요인 중 하나로 지적되기도 한다(박경자, 2014). 또한 복잡해지는 디지털 기기나 다양한 서비스 이용에 어려움을 느끼게 되는 경우 물리적, 신체적으로 피로감이 가중되고 있다(김명수, 이동주, 2012). 개인의 인지도 상승 및 마케팅 등의 SNS 사용목적 달성을 위해서는 정보와 일상을 SNS에서 끊임없이 업데이트해야 하며 친구 글에 대해서도 반응하기 위해서는 상당한 시간과 노력이 투자되어야 하며, 이러한 활동은 SNS 피로감을 유발할 수밖에 없다. 결국 이와 같은 유비/관리 부담이 피로감을 유발하는 원인이 될 수 있으며, SNS 이용에 부정적인 결과를 초래한다는 것이 확인되었다(박현선 등, 2014).

2.2 사회비교이론 및 합리적선택이론

SNS 사용자들은 SNS를 사용하면서 친구,

팔로워 등과 자신을 상대적으로 비교하는데 이는 사회 비교(social comparison)라는 관점에서 이해할 수 있다(Aspinwall and Taylor, 2009). 사회 비교는 자신을 평가하고자 하는 목적에서 시작된다. 자신을 향상시키고자 하는 동기에서 자신보다 우위에 있다고 판단되는 사람과 비교하는 상향 비교(upward social comparison), 자기평가를 하고자 하는 사람은 자기와 동등한 위치의 유사 비교(lateral social comparison)를 하는 것이다. 하지만 이러한 사회 비교 활동들을 통해 자기 목적을 달성하지 못할 경우 대부분의 사용자는 부정적 정서를 느끼게 된다.

사회 비교는 타인과 관계 형성 과정에서 타인에 대한 직간접적인 정보를 얻고 타인과 비교하는 자기평가 과정에서 비롯된다(차경진, 이은목, 2015). 상향 비교는 우월한 위치에 있다고 자신이 인지한 사람과의 비교로 자신을 향상시키고자 하는 긍정적 욕구로부터 발생한다. 상향 비교시 자신에 관한 평가가 부정적으로 발생하여 자신감이 하락하고 이로 인해 심리적 안정감이 낮아지고 비교 대상자에게 질투심을 느낄 수 있다(Aspinwall and Taylor, 2009). 이러한 상향 비교시 느끼는 부정적인 감정은 유사 비교보다 더욱 강도가 높으며, 특히 경제적인 능력, 사회활동 능력, 비교 대상이 맺고 있는 인적 네트워크 등을 비교할 때 부정적 감정이 더욱 두드러지게 나타날 수 있다.

Helegeson과 Taylor(1993)는 사람들은 타인과의 비교를 통해 스스로를 평가하고자 하는 동기를 나타내게 되며 비슷한 상황에 처한 사람들과의 유사 비교를 통하여 심리적 위안을 얻고 타인과의 사회적 유대감을 느끼려 할 수 있다는 것이다. 특히, 사회적으로 타인과의 접

축이 많고 상호작용이 빈번히 일어날 경우 개인의 의도 및 동기와는 상관없이 자동적으로 사회 비교가 일어난다고 볼 수 있다(Goethals, 1986).

일반적으로, 실시간으로 업로드 되는 SNS 상의 내용은 다소 과장된 측면을 가지고 있다. 하지만 받아들이는 입장에서는 실제적인 면보다 확대해석하고 있다. 이는 대부분 자신의 경험을 소중하게 표현하려는 의도의 표출이며, 사진이나 동영상의 경우에는 편집이나 촬영 각도를 조정을 통해 촬영된 부분만을 보여 줌으로써 자신에게 유리한 이미지를 형성하고자 하는 목적을 가지고 있다(Ellison et al., 2006). 즉, SNS의 개인적인 콘텐츠에는 긍정적인 부분이 강조되거나 일부 과장된 내용들이 많다고 볼 수 있다. SNS를 통해 다른 사용자의 콘텐츠를 접하는 경우 자신의 현실과 차이가 있는 다른 사람들의 소식을 접할 때마다 그 격차에서 소외감, 불행, 질투심 등을 느낄 수 있다는 것이다. 따라서 SNS 상에서 앞서 언급된 상향 비교, 하향 비교 및 유사 비교의 비교 동기와는 달리 상향 비교 현상이 자주 발생하며, 결국 부정적인 감정으로 이어질 가능성이 높게 내재되어 있다고 할 수 있다(차경진, 이은목, 2015).

SNS를 통해서 서로의 삶을 공유하는 가운데 SNS 사용자 모두가 같이 행복하고 즐거운 정서적인 감정을 느끼는지에 대한 의문점이 생길 수 있다(김경달 등, 2013). 오히려 SNS를 통해 위안을 받기보다는 다른 사람들의 삶을 보면서 자연스럽게 비교 행위가 발생하면서 소외감, 불행, 자괴감 등을 느낄 수 있으며, 이와 같은 사실들은 동시에 상대적인 박탈감을 느낄 수 있는 상호 배타적인 감정을 유발할 수 있는 것이

다(차유빈, 2015).

합리적 선택 이론(rational choice theory)은 경제적 편익의 극대화라는 목표를 두고 개인의 선호에 따라 목표를 추구하며 여러 제약 조건 하에서 자신의 편익을 극대화하고자 하는 합리적 행동을 뒷받침하는 이론이다(박경자, 2014). 사람들은 인간의 제한된 인지능력의 한계로 인하여 주어진 상황에서 제한적 합리성 하에서 의사결정을 하므로 자신만의 논리와 기준을 만들어 만족할 만한 대안을 선택한다는 것이다(박경자, 유일, 2014). 그리고 특정 대상으로부터 사용자의 활동을 통해 얻는 편익보다 비용이 크다고 지각하는 경우 그 대상 또는 활동에 대해 무관심해지는 경향을 보이며 이를 ‘합리적 무관심’이라고 정의하게 되었다(Sims, 2003). 특히 Oh와 Lucas(2006)은 의사결정을 위해 정보의 수집과 처리 과정에 투입하는 시간과 노력 등의 심리적 비용이 얻게 되는 편익보다 더 크다고 판단될 경우 사람은 합리적으로 무관심해지는(rationally choose to be inattentive) 경향이 있음을 입증하였다. 초기 SNS사용에 있어서는 SNS효과에 많은 기대를 가지게 되지만 시간이 경과함에 따라 이와 같은 SNS를 이용하기 위해 필요한 경제적 투자, 많은 시간과 노력의 투입을 심각하게 고민하게 된다. 결국 SNS 이용에 있어서 기대편익과 기대비용을 동시에 고려할 수도 있다. 결과적으로 SNS사용에 대한 기대편익과 기대비용을 동시에 생각하게 됨으로써 SNS의 지속적 사용에 대해 심각한 고민을 하게 되는 것이다.

Ⅲ. 연구모형구축 및 가설 설정

3.1 연구모형구축

SNS 사용에 관한 선행 연구들은 SNS 이용 의도 및 지속적인 사용을 중심으로 SNS 이용에 따른 긍정적인 측면을 부각하며 소셜 미디어 활성화에 초점을 둔 연구가 주류를 이루었다(이현지, 정동훈, 2013). 반면에 SNS 사용 후 여러 가지 복합적 요인들로 인해 SNS의 사용 중단에 이르게 되는 현상은 이와 같은 현상의 시급한 필요성에도 불구하고 충분히 이루어지지 않았다(박현선, 김상현, 2015). 최근에 이루어진 SNS 중단 의도와 관련된 연구들 역시 사용자 심리상태보다는 SNS 사용으로 야기되는 개인 정보 및 사생활 노출과 같은 지엽적 문제와 관련된 연구가 대부분이었다(박수홍 등, 2014). 특히 관리유지 부담, SNS 스트레스 혹은 SNS 피로감과 같은 개념을 이용하여 SNS 이용 중단 의도에 미치는 영향을 연구하였으나, 이와 관련된 심리학적 원인 혹은 동기들에 대한 원인 및 구체적 규명과 관련된 연구는 상대적으로 미흡하였다.

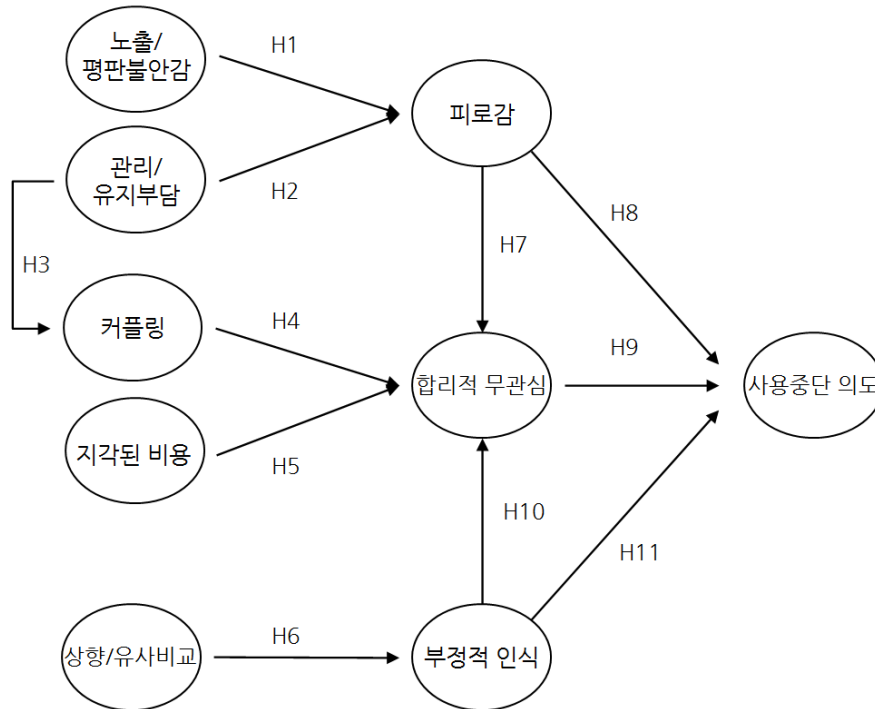
특히, SNS를 통한 사회적 관계 확장, 빈번한 교류 및 소통의 부담감으로 인해 SNS 사용 초기와는 다르게 사용형태가 변경되거나 사용 중단을 고려하는 경우가 빈번하게 발생하고 있다(박경자, 유일, 2015). 본 연구에서는 SNS와 같은 최신의 정보기술 수용 후 지속적인 사용 과정을 거치면서 무관심이나 중단을 심각하게 고려하는 현상에 대해 사회적 비교이론 및 합리적 선택이론 관점에서 심리적 요인들을 규명하고자 한다. 특히 사용자들 간의 활발한 상호작용

을 전제로 한다는 SNS의 기본적인 서비스 특성에 초점을 고려하여, 합리적 선택이론 및 사회적 비교이론과 관련된 요인들이 SNS의 지속적 이용과 관련된 의사결정에 중요하게 작용하는 것으로 고려하였다.

이와 같은 점들을 감안하여, 본 연구는 앞서 논의한 합리적 선택이론 및 사회비교이론을 이용하여 SNS 사용자들이 느끼는 심리적 무관심 및 부정적 감정과 관련된 주요 선행요인들이 SNS 사용 중단에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 또한 이들 요인들과 SNS 사용으로 인한 SNS 피로감과의 복합적 영향력을 검증하여 SNS 사용 중단에 미치는 영향력을 밝히고자 한다. 이와 같은 연구 목적을 위하여 관리/유지 부담 및 노출/평판 불안감이 SNS 피로감에 영향을 미치고 이러한 SNS 피로감이 SNS 사용 중단에 영향을 줄 것이라고 가정하였다.

또한 사회비교이론을 이용하여 SNS 사용자들이 느낄 수 있는 부정적 인식에 영향을 미치는 요인들을 사회비교이론을 통해 살펴보고 상황 비교나 유사 비료를 통해 발생할 수 있는 부정적 인식이 SNS 중단 의도에 미치는 영향을 검증하는 것을 연구 목적으로 설정하였다. SNS 사용 중 사용자가 느낄 수 있는 SNS에 대한 부정적 인식에 영향을 미치는 선행요인으로 상황 비교 및 유사 비교를 선정하였고, 이러한 부정적 인식이 SNS 중단 의도에 영향을 미치는 것으로 연구 모형을 구축하였다

마지막으로 합리적 선택이론을 이용하여 비용과 편익을 동시에 고려하는 커플링과 지각된 비용이 합리적 무관심에 영향을 미치고 합리적 무관심이 SNS 사용 중단에 영향을 미치는 것으로 모형화 하였다. 부가적으로 관리/유지부담



<그림 1> 연구모형

은 결국 편익과 비용이라는 경제적 가치에 어떤 영향을 미치는지 확인해보고자 하였으며, SNS 중단 의도는 복합적인 원인에 기인할 것이라는 것에 주목하여 피로감과 부정적인 인식이 합리적 무관심에는 어떤 영향을 미칠 것인지를 확인해보고자 하였다.

결과적으로 본 연구는 현재 SNS는 일상생활의 일부로 자리 잡아가고 있고 개인뿐만 아니라 조직과 기업 등 사회 전반에 걸쳐 다양하게 활용되고 있다는 점에서 SNS 이용에 따른 긍정적인 측면뿐만 아니라, SNS 피로감과 같은 부정적인 측면에 대해서도 주목하여 연구 모형을 구축하였다. 이에 본 연구에서는 SNS를 이용하는 과정에서 발생하는 피로감, 합리적 무관심 및 부정적 인식을 유발하는 요인들을 도출

하여, 이와 같은 요인들이 SNS 이용을 자발적으로 중단 혹은 이용 정도를 줄이는 사용자 의 사결정에 어떠한 영향을 미치는지를 검증해 보고자 한다.

3.2 가설의 설정

선행연구에 따르면 SNS사용에 따른 노출이나 평판 불안감과 같은 요인들이 SNS 사용에 따른 피로감에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(이현지, 정동훈, 2013). 결국 SNS 피로감으로 정의할 수 있는 개인의 정신적 피로함은 소외, 박탈 및 단절에 대한 불안한 심리적 요인뿐만 아니라 무차별적으로 전달되는 무의미한 정보 과잉 등 다양한 원인으로 인해 야기되는

복합적인 개념인 것이다(김경달 등, 2013). 특히, SNS사용으로 인해 지속적인 관계를 유지하는데 필요한 활동으로 인해 개인적 부담 및 개인 사생활 노출로 인한 사생활 침해가 자주 발생하고 있다(이재용 등, 2015). 이와 함께, 특정 집단에 소속되지 못하거나 인간관계 소외로 인한 우울, SNS에서 활발한 활동을 펼치는 사람과의 비교에서 오는 상대적 박탈감 등의 부정적인 감정이 증가하고 있는 상황이다(박경자 등, 2015). 즉, SNS 사용자가 경험하는 불안감이나 거부감, 소외감 등은 동시다발적으로 영향을 미치며 이는 곧 SNS 피로감 유발의 원인이 될 수 있을 것으로 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 노출/평판 불안감은 피로감에 정의 관계를 가질 것이다.

인터넷 내에서 타인과의 지속적인 상호작용을 하기 위해서는 의사소통이 반드시 필요하며, 이때 정보나 소통의 과부하가 발생할 경우 인터넷 관리 및 인적 네트워크 유지로 인한 사용자의 부담감이 증가할 수밖에 없다(Ayyagari et al., 2001). 특히, SNS를 이용하기 위해서는 투입되는 시간과 노력 등과 같은 계량화가 힘든 비금전적인 비용이 지불되어야 한다(박경자 등, 2015). 비용이란 제품 또는 서비스를 획득하기 위해 당연히 지불해야 하는 금전적 비용과 더불어, 시간 및 노력과 같은 심리적 비용 등의 비금전적인 비용을 포함하는 개념이다(Oh and Lucas, 2006). 개인이 온라인 관계 유지나 관심을 유도하기 위한 특정장소의 방문, 행사 참여 및 비일상적인 행위 등을 통해 SNS를 관리/유

지하려고 하는 행동은 SNS 피로감과 사용중단 의도에 직·간접적인 영향을 미칠 수 있다(장은진, 2015). 또한 비용에 대한 인식이 증가하면 편익과 비용에 관한 커플링에 영향을 미칠 것으로 판단된다. 결과적으로 SNS 사용 중단 의도를 줄이고, 긍정적인 측면에서 SNS 활용을 유도하기 위해서는 SNS 관리 및 유지의 부담감을 최소화할 수 있어야 할 것으로 판단하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H2: 관리/유지 부담은 피로감에 정(+)의 관계를 가질 것이다.

H3: 관리/유지 부담은 커플링에 정(+)의 관계를 가질 것이다.

SNS 사용에 따른 편익과 비용처럼 특정한 소비를 위해서는 특정한 지불이 전제되어야 한다는 생각 또는 심리적 연결을 커플링이라고 정의한다(박경자, 유일, 2015). 일반적으로 대부분 사람들의 행동은 비용보다 편익이 큰 방향으로 이루어지며 가급적 손실을 회피하거나 최소화하려는 경향을 가진다(Pavlou and Gefen, 2004). 따라서 편익과 비용이 불가결하게 연결된 커플링 상태에서는 편익과 비용을 수시로 비교해가면서 어떤 의사결정이 합리적인지를 고려하면서 자신이 만족할 만한 최선의 대안을 선택하게 된다. 그러나 인지적 한계로 인해 예상되는 문제점 혹은 기대효과 등을 정확하게 판단할 수는 없으며, 일반적으로 개개인들은 제한된 합리성 안에서 문제를 단순화하고 최소화시킨 후 적절한 의사결정을 하게 된다(Boyd and Ellison, 2007). 따라서 편익과 비용의 연결이라는 커플링 관점에서 SNS 사용의

편익에 비해 비용 측면이 초과한다고 판단할 경우 SNS사용에 무관심해질 수 있고, SNS사용에 관심을 줄일 것이라고 예측해 볼 수 있어 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

H4: 커플링은 합리적 무관심에 정(+)¹의 관계를 가질 것이다.

네트워크 내에서 연결된 지인들과의 기존 관계 유지 또는 새로운 관계를 맺기 위해서는 많은 시간과 노력을 투자해야 한다(Ellison et al., 2006). 다양한 기능을 하나의 기기로 융합한 컨버전스 제품 및 최신의 IT 융합 기술이 적용된 기기를 구입했음에도 불구하고 실제로 제 기능을 사용하지 못하는 현상은 지각된 비용과 합리적 무관심 이론을 적용하여 설명할 수 있다(박경자 등, 2015). 즉 컨버전스 제품 및 최신의 IT 융합 기술을 사용하기 위해서는 관련 기능을 이해하고 최소한의 사용법을 익히기 위해서는 시간과 노력 투자 등을 포함하는 지각된 비용을 투자해야 한다(김옥련, 왕설, 2013). 결과적으로 이와 같은 지각된 비용은 컨버전스 제품 및 최신의 IT 융합 기술의 다양한 기능에 대해 사용자들로 하여금 무관심으로 유도하는 데 결정적 영향을 미칠 수 있을 것으로 판단하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H5: 지각된 비용은 합리적 무관심에 정(+)¹의 관계를 가질 것이다.

상향 비교는 자신보다 우월한 위치에 있는 타인과의 비교로 인해 부정적 감정을 느끼는 경우가 많다(Aspinwall and Taylor, 2009). SNS

에 등록되는 개인적인 콘텐츠의 경우 다소 과장된 측면이 존재하기 때문에 그 차이를 인정하지 않으면 결국 자신과의 격차를 느끼게 되고 결과적으로 부정적인 감정을 느끼게 될 수 있다(차경진, 이은목, 2015). Aspinwall and Taylor(2009)에 따르면 유사 비교는 자기평가를 통해 유사성을 확보하고 위안을 얻고자 하는 동기에서 출발하고, 자신과 비슷한 위치의 사람들과 심리적 비교 행위를 하기 때문에 SNS 상에서는 유사 비교가 일어날 가능성이 매우 높다고 가정해 볼 수 있다. 따라서 SNS 이용자 특성상 SNS사용자들이 과장이나 일부 선택적 정보 등록을 한다고 고려해볼 때, 이러한 콘텐츠에 노출되는 개인은 상향/유사 비교로 인해 SNS 사용에 대한 부정적 인식을 가질 수 있을 것으로 생각되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H6: 상향/유사 비교는 부정적 인식에 정(+)¹의 관계를 가질 것이다.

SNS 피로감이란 SNS를 이용하면서 느끼는 감정으로 오프라인의 확장 및 온라인에서 새롭게 형성된 인적 네트워크 유지관리에 따른 부담감이 원인이 되며 지나친 정보의 과부하에 따른 스트레스 등이 원인이다(장은진, 2015). 또한 SNS 피로감은 관계 유지를 위해 댓글, 반응 등과 같은 지속적인 상호작용이 필수적으로 필요하고 이에 따른 부담감, SNS이용자간 의견 교환에서 발생할 수 있는 대립 및 그에 따른 감정의 충돌 등으로 다양하게 정의할 수 있다(김명수, 이동주, 2012). 페이스북 사용에 따른 심리적인 문제를 논의한 연구들은 페이스북을 이

용하면서 수시로 확인하는 중독, 오프라인보다 온라인 관계를 중시하면서 발생할 수 있는 사회성 결여, 뉴스피드 상에 나타나는 타인의 활동을 보고 느끼는 상대적 박탈감을 많이 경험해 본 것으로 보고되고 있다(이재용 등, 2015). 이와 같은 논의를 종합하면 SNS 사용 중단 의 원인으로 거론되는 사용 피로감에 초점을 맞추어 봤을 때, 이와 같은 피로감은 SNS 사용의 합리적 무관심 및 SNS 사용 중단 의도에 영향을 미칠 것으로 생각되고, 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H7: 피로감은 합리적 무관심에 정(+)의 관계를 가질 것이다.

H8: 피로감은 사용 중단 의도에 정(+)의 관계를 가질 것이다.

SNS를 제대로 활용하기 위해서는 SNS의 복잡한 기능을 익혀야 되고, 인적 네트워크 관리에 시간과 노력을 투자해야 하며, 이와 같은 노력들은 피로감을 유발하게 되며, 결국 SNS에 대한 부정적인 태도를 초래할 수 있다(박경자, 유일, 2015). 이재용과 성동규(2015)는 모바일 SNS 이용과 관련된 기술사회적 요인들이 사용자들에게 스트레스와 SNS 이용 의도 저하를 초래할 수 있다고 주장하였다. 이와 함께, 사생활 침해에 대한 우려, 자신에 대한 평판, 상대적 박탈감, 집단적 소외감과 같은 부정적 감정 요인들도 심리적 부조화를 매개로 하여 사용 중단 의도에 영향을 미칠 수 있을 것이다(박경자, 유일, 2015). 즉 SNS와 같은 특정 대상에 대해 무관심이 증가하는 합리적 무관심이 지속되는 상황은 특정 대상에 대해 부정적인 태도를 발

생하고 향후 사용 중단 의도로 이어질 것으로 생각되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H9: 합리적 무관심은 사용 중단 의도에 정(+)의 관계를 가질 것이다.

사용자가 불행을 느끼는 요인은 상대방과의 사회 비교에 있으며 의도적이건 그렇지 않건 좋은 모습만을 보여주고자 하는 또는 그렇게 인지하게 되는 타인의 뉴스피드를 보고 나면 상대적 박탈감, 소외감 등으로 인해 SNS사용에 대한 부정적인 인식이 발생할 수 있다(차유빈, 2015). 이와 같은 SNS 사용으로 인한 부정적 인식은 SNS 피로감으로 이어져 결국에는 SNS 이용 중단 의도에 이르는 의사결정을 할 수 있다(차경진, 이은목, 2015). 때때로, 이와 같은 SNS 사용 중 발생한 부정적 감정의 문제 해결을 위해서는 적극적인 사용자의 행동 전환으로 이어질 수 있다(박경자, 유일, 2015). 그러나 SNS를 통한 인간관계나 사회적 관계가 인적 네트워크 유지에서 차지하는 중요성을 감안하면, 이와 같은 민감한 행동 전환보다는 SNS 피로감이 점차적으로 누적되어 SNS사용 중단 의도가 증가하게 된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H10: 부정적 인식은 합리적 무관심에 정(+)의 관계를 가질 것이다.

H11: 부정적 인식은 사용 중단 의도에 정(+)의 관계를 가질 것이다.

IV. 연구 방법론

4.1 설문지 구성

본 연구 모형의 각 변수들에 대한 조작적 정의와 측정항목은 기존 연구를 기초로 했으며, SNS 특성을 고려하여 연구 목적에 맞게 수정하여 사용하였다. 1차로 작성된 설문지에 대해 예비조사를 실시하였으며 부적절한 문항이나 의미가 모호한 항목 등을 제거하고 최종 설문지를 구성하였다. 최종 설문지 문항은 노출/평판불안감 6개 항목, 관리/유지부담 5개 항목, 피로감 5개 항목, 커플링 5개 항목으로 구성되었다. 이와 함께 지각된 비용 6개 항목, 합리적 무관심 4개 항목, 상향/유사 비교 6개 항목, 부정적 인식 5개 항목 그리고 중단 의도 2개 항목으로 구성되었으며 각각의 항목들은 리커트 5점 척도로 구성되었다. 최종적으로 설계된 설문지 문항들은 <표 1>과 같다.

4.2 자료 수집

본 연구는 SNS 중단 의도를 파악하기 위해 대구·경북 소재의 SNS 사용자들을 대상으로 사전조사 기간을 포함하여 2017년 11월부터 2017년 2월까지 설문조사를 실시하였다. 특히 SNS 이용률이 다른 연령층보다 훨씬 높게 나타나고 있는 20-30대를 중심으로 실시하였는데, 40대-50대와는 달리 20대-30대의 이용률 증가세가 조금씩 둔화되는 현상을 보여 본 연령대가 현 상황을 반영하기에 적합하다고 판단하였다. 설문조사는 직접 배포, 이메일 설문조사 방식을 이용하여 설문조사를 실시하였다. 총

800부의 설문을 배포하여, 520부를 회수하였으며, 응답자 520명 중 응답 누락과 불성실한 응답자 69명을 제외하고 최종적으로 총 451명의 데이터를 통계분석에 사용하였다. 실증 분석을 위하여 SPSS 19.0과 AMOS 18을 이용하였다. 통계분석은 설문 항목에 대한 기술통계분석을 실시하여 표본의 특성과 연구 변수의 타당성과 신뢰성 분석을 위해 요인 분석과 신뢰도 분석을 수행하였으며, 각 변수들 간의 영향 관계를 분석하기 위하여 연구모형의 적합성 분석과 구조방정식 모형을 통한 경로계수 값을 측정하였다.

V. 결과 분석

5.1 표본의 특성

본 설문에 응답한 응답자의 특성을 <표 2>에 나타내었다. 직업군을 살펴보면 전체 대상자 451명 중 직장인 42.1%, 학생 39.2%, 기타 12.6%를 차지하고 있으며, 성별로는 남자 60.1% 여자 39.9%로 구성되었다. 연령층을 보면 20대의 비율이 56.1%로 가장 많은 응답을 보였으며, 30대가 26.4%, 40대 11.3%로 나타났다. SNS 가입 수는 2개 29.3%, 3개 26.4% 1개 19.7%인 것으로 나타났으며, SNS 사용기간은 5년 이상 35.3%, 3년 이상-4년 미만 19.3%, 4년 이상-5년 미만 14.6% 순으로 나타났다. SNS 사용빈도는 매일 사용 56.3%, 주 1-2회 19.7%, 주 3-5회 14.4%로 순으로 나타났다.

<표 1> 결정요인에 대한 설문지항목

변수	설문지 항목	선행연구
노출/ 평판불안감	나는 SNS에서 내 글에 대한 부정적인 평가가 염려가 된다. 나는 SNS에서 내 개인적인 이야기가 노출되는 것이 염려가 된다. 나는 SNS에서 개인 정보가 노출되는 것이 염려가 된다. 나는 SNS에서 다른 사람들과의 관계 형성이 부담이 된다. 나는 SNS로부터 방해를 받지 않고 혼자 있고 싶다. 나는 SNS를 통하여 타인에게 나를 드러내고 싶지 않다.	박경자 (2015) 이현지 등 (2013)
관리/ 유지부담	나는 SNS에서 나의 프로필 관리가 부담이 된다. 나는 SNS에서 댓글쓰기가 부담이 된다. 나는 SNS에서 메시지 읽기가 부담이 된다. 나는 SNS에서 지인과의 정기적인 연락이 부담이 된다. 나는 SNS를 통한 사회적 네트워크 관리가 부담이 된다.	김경달 등 (2013) 박경자 (2015)
피로감	나는 SNS를 이용하는 것에 대해 정신적 피로감을 유발한다. 나는 SNS를 이용하는 것은 불편하다고 느낀다. 나는 SNS를 이용한 후 정신 붕괴를 느낀다. 나는 SNS를 이용한 후 탈진감에 빠진다. 나는 SNS를 이용한 후 작업에 빨리 복귀할 수 없다.	박경자 등 (2014) 박현선 등 (2014)
커플링	나는 자주 SNS의 편익과 비용에 대해 연결 지어 생각한다. 나는 자주 SNS 사용의 혜택대비 비용 및 비용대비 혜택을 생각한다. 나는 자주 SNS 사용으로 인한 얻는 것과 잃는 것에 대해 연결 지어 생각한다. 나는 SNS에 투자한 비용을 생각해서 열심히 사용해야 되겠다. 나는 SNS를 사용할 때마다 여기에 투자한 비용을 생각하게 된다.	정덕윤 (2015) 정덕윤 등 (2016)
지각된 비용	나는 SNS를 사용해보니 SNS 사용에 많은 비용이 필요한 것 같다. 나는 SNS 사용을 위해 지불해야 하는 비용이 많다고 느낀다. 나는 SNS 사용에 많은 비용을 들여야 한다고 생각한다. 나는 SNS 사용은 비용 투자적인 면에서 부담스럽다고 느낀다. 나는 SNS 사용은 관련 기능에 익숙하기가 어렵다고 생각한다. 나는 SNS 사용 환경으로 변환하는데 많은 어려움을 느낀다.	정덕윤 (2015) 정덕윤 등 (2016)
합리적 무관심	나는 예전에 비해 SNS 사용에 대한 관심이 적어졌다. 나는 SNS 사용과 관련하여 특별히 큰 관심을 두지 않게 되었다. 나는 SNS 사용에 큰 관심을 갖지 않는 것이 더 낫다고 생각한다. 나는 SNS 사용과 관련하여 큰 관심을 갖지 않는 것이 보다 더 합리적인 것이라고 생각한다.	정덕윤 (2015) 정덕윤 등 (2016)
상향/ 유사비교	나는 SNS에서 대부분의 사람들은 나보다 훨씬 더 재미있게 살아가는 것처럼 보인다. 나는 SNS에서 대부분의 사람들은 나보다 훨씬 더 형편이 좋은 것으로 보인다. 나는 SNS에서 나와 비슷한 수준의 사람들과 비교하기를 좋아한다. 내가 SNS에서 나와 비슷한 수준의 사람들과 비교하는 이유는 나 자신의 능력을 평가하기 위해서이다. 나는 SNS에서 나보다 높은 수준의 사람들과 비교하기를 좋아한다. 내가 SNS에서 나보다 높은 수준의 사람들과 비교하는 이유는 나 자신의 능력을 평가하기 위해서이다.	Aspinwall and Taylor (2009) 차경진 등 (2015)
부정적 인식	나는 SNS 사용으로부터 의기소침한 경험이 있다. 나는 SNS 사용으로부터 슬퍼진 경험이 있다. 나는 SNS 사용으로부터 당황한 경험이 있다. 나는 SNS 사용으로부터 신경질이 난 경험이 있다. 나는 SNS 사용으로부터 스스로 동정심을 느낀 경험이 있다.	Aspinwall and Taylor (2009) 차경진 등 (2015)

<표 2> 응답자의 특성

구 분	빈도	퍼센트	
직업	학생	177	39.2
	직장인	190	42.1
	공무원	3	.7
	전문직	16	3.5
	자영업	8	1.8
	기타	57	12.6
성별	남	271	60.1
	여	180	39.9
연령	10대	4	0.9
	20대	253	56.1
	30대	119	26.4
	40대	51	11.3
	50대 이상	24	5.3
SNS가입 수	1개	89	19.7
	2개	132	29.3
	3개	119	26.4
	4개	41	9.1
	5개 이상	70	15.5
사용기간	1년 이내	54	12.0
	1년 이상 ~ 2년 미만	36	8.0
	2년 이상 ~ 3년 미만	49	10.9
	3년 이상 ~ 4년 미만	87	19.3
	4년 이상 ~ 5년 미만	66	14.6
	5년 이상	159	35.3
사용빈도	거의 매일사용	254	56.3
	주 1~2회	89	19.7
	주 2~3회	43	9.5
	주 3~5회	65	14.4
사용시간	30분 이내/일	184	40.8
	30분~1시간/일	127	28.2
	1시간~3시간/일	83	18.4
	3시간 이상/일	57	12.6
가장 많이 사용하는 SNS	페이스북	248	55.0
	트위터	20	4.4
	인스타그램	54	12.0
	카카오토크	37	8.2
	블로그	30	6.7
	밴드	39	8.6
	기타	23	5.1
SNS 사용에 많은 비중을 차지하는 부분	사진(여행, 일상, 음식 등) 포스팅	93	20.6
	타인의 SNS 활동 보기	197	43.7
	추천 정보, 글 등의 공유	127	28.2
	기타	34	7.5

5.2 측정모형평가

본 연구에서 이용된 설문지 문항들에 대한 집단화(grouping)를 검증하기 위한 설명적 요인분석을 실시하였다. 설명적 요인분석 결과 상향/유사 비교의 비교1 및 비교2, 지각된 비용의

비용5 및 비용6, 커플링의 커플1이 제외되는 것으로 나타났다. 이와 함께 피로감의 피로 5, 노출/평판 불안감의 노출1, 노출4 및 노출5 항목을 제외한 모든 항목들의 요인적재 값이 0.5 이상인 것으로 나타나 같은 집단으로 구조화될 수 있음을 확인할 수 있었다. 측정 모형에 대한

<표 3> 확인적 요인분석 결과

변 수		표준화된 경로계수	비표준화된 경로계수	S.E.	C.R.	복합 신뢰도	AVE
노출/평판 불안감	노출6	.682	.737	.049	14.981	.830	.623
	노출3	.785	.852	.049	17.295		
	노출2	.888	1.000				
관리/유지부담	관리5	.809	1.000			.872	.577
	관리4	.795	.955	.052	18.452		
	관리3	.747	.856	.050	17.024		
	관리2	.698	.873	.056	15.651		
피로감	피로4	.689	.690	.043	15.973	.853	.596
	피로3	.689	.681	.043	15.982		
	피로2	.854	1.000				
	피로1	.840	.983	.047	2.994		
커플링	커플5	.797	.998	.049	2.386	.899	.690
	커플4	.842	.961	.043	22.219		
	커플3	.859	1.000				
	커플2	.825	.983	.046	21.519		
지각된 비용	비용4	.856	1.000			.877	.643
	비용3	.800	.840	.042	19.911		
	비용2	.837	.975	.046	21.192		
	비용1	.707	.930	.056	16.701		
합리적 무관심	무관1	.711	.813	.046	17.701	.882	.655
	무관2	.738	.845	.045	18.765		
	무관3	.914	1.000				
	무관4	.857	.973	.041	23.707		
부정적 인식	부정인식1	.791	.897	.049	18.491	.896	.634
	부정인식2	.850	.991	.049	2.302		
	부정인식3	.779	.925	.051	18.123		
	부정인식4	.808	1.000				
	부정인식5	.752	.852	.049	17.334		
상향/유사비교	비교3	.797	.968	.047	2.803	.904	.703
	비교4	.871	1.000				
	비교5	.819	.921	.042	21.744		
	비교6	.866	.957	.040	23.849		

$\chi^2(df)=1305.952(522)$, $\chi^2/df=2.502$, $RMR=.054$, $GFI=.857$, $AGFI=.827$, $NFI=.884$, $IFI=.927$, $TLI=.916$, $CFI=.927$, $RMSEA=.058$

타당성과 신뢰성을 분석하기 위해 확인적 요인을 분석한 결과를 <표 3>에 나타내었다. Cronbach's α 계수를 계산하여 요인들의 신뢰성을 검정하였으며, 집중타당성(convergent validity)은 측정변수들의 표준화 요인부하량과 평균분산추출값(AVE) 등을 이용하여 검증하였다.

일반적으로 요인부하량은 0.5이상이면 타당한 것으로 본다. 평균분산추출값은 0.5이상이면, 50%이상 그 개념을 설명하는 것으로 집중타당성의 기준이 된다. <표 3> 확인적 요인분석 결과는 이러한 기준에 부합되기 때문에 집중타당성에 문제가 없음을 보여준다. 분석결과 Cronbach' α 값은 0.8이상 그리고 합성신뢰도(C.R) 값은 대부분 0.6을 상회하는 것으로 나타나 신뢰도에 문제가 없음을 알 수 있다. 판별타당성을 평가하기 위해서 구성개념 변수들의 상

관계수와 AVE 제곱근 값을 추출하여 <표 4>에 나타내었다. <표 4> 판별타당성 분석결과에 나타난 바와 같이 모든 AVE 제곱근 값이 상관계수의 값을 상회하고 있으며, 따라서 모든 변수에 대한 판별타당성에 문제가 없음을 확인하였다. 결과적으로 이와 같은 측정모형 분석결과로부터 가설검증을 위한 추가분석이 가능한 것으로 볼 수 있다.

5.3 구조모형분석 및 가설검증

연구 가설의 검증을 위하여 각 요인들 간의 영향 관계를 동시에 고려하는 구조방정식 모형을 이용하여 연구 가설을 검증하였다. 먼저, 연구 모형에 대한 구조방정식 모형 분석 결과 도출된 적합도 지수에 대한 분석 결과를 <표 5>에 나타내었다. χ^2 의 값을 제외한 모든 측정값

<표 4> 변수들의 상관관계 분석

변수	AVE	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 노출/평판불안감	.623	.789								
2. 관리/유지부담	.577	.518	.759							
3. 피로감	.596	.377	.648	.772						
4. 키플링	.690	.125	.412	.467	.830					
5. 지각된 비용	.643	.215	.435	.483	.594	.801				
6. 합리적 무관심	.655	.327	.202	.303	-.112	.038	.809			
7. 상향/유사비교	.703	.084	.291	.360	.556	.446	-.139	.838		
8. 부정적 인식	.634	.216	.394	.478	.434	.388	.054	.504	.796	
9. 중단의도	.745	.239	.298	.462	.188	.203	.555	.094	.275	.863
평균		3.254	2.341	2.144	1.999	2.099	3.292	2.056	2.383	2.538
표준편차		.996	.828	.835	.787	.857	.887	.786	.922	1.022

*대각선 부분(이탤릭체): \sqrt{AVE} 대각선 밑부분: 상관계수

<표 5> 연구모형의 적합도 분석 결과

비교수준		요구수준	측정치
절대적합지수 (Absolute Fit Index)	χ^2/df	<3.0	2.989
	카이제곱검증의 유의확률	p>.05	0.000
	지초부합지수(GFI)	>0.9(0.8 이상 양호)	0.832
	조정부합지수(AGFI)	>0.8	0.804
	원소간의 평균차이(RMR)	<0.05이하(0.10이하수용)	0.031
증분적합지수 (Incremental Fit Index)	표준부합지수(NFI)	>0.9(0.8 이상 양호)	0.857
	Tucker-Lewis지수(TLI)	>0.9(0.8 이상 양호)	0.889
	비교부합지수(CFI)	>0.9(0.8 이상 양호)	0.899
RMSEA(Root mean Square error)		<0.1 채택 <0.05 최적	0.066

들은 적합도 기준의 요구수준을 충족하고 있어 본 연구에서 분석된 연구 모형은 통계적으로 적합한 것으로 볼 수 있다.

연구 모형에 대한 구조방정식에 의한 가설 검증 분석 결과는 <표 6>에 나타난 바와 같다. 분석 결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 가설 H1 노출/평판 불안감은 피로감에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

가설 H2 관리/유지 부담은 피로감에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 그리고 가설 H3 관리/유지 부담은 커플링에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 H4 커플링은 합리적 무관심에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, H5 지각된 비용은 합리적 무관심에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 6> 가설검증 분석결과

가설	경로	표준화된 경로계수	비표준화된 경로계수	.SE	C.R.	채택여부
H1	노출/평판불안감 → 피로감	-.006	-.005	.044	-.113	기각
H2	관리유지부담 → 피로감	.787	.883	.068	13.012	채택
H3	관리유지부담 → 커플링	.513	.474	.048	9.956	채택
H4	커플링 → 합리적 무관심	-.316	-.378	.064	-5.879	채택
H5	지각된 비용 → 합리적 무관심	-.074	-.080	.061	-1.313	기각
H6	상향/유사비교 → 부정적 인식	.564	.682	.061	11.144	채택
H7	피로감 → 합리적 무관심	.578	.571	.061	9.389	채택
H8	피로감 → 중단의도	.271	.310	.055	5.651	채택
H9	합리적 무관심 → 중단의도	.499	.578	.055	10.468	채택
H10	부정적 인식 → 합리적 무관심	-.020	-.019	.048	-.404	기각
H11	부정적 인식 → 중단의도	.148	.165	.047	3.506	채택

둘째, 가설 H6 상향/유사 비교는 부정적 인식에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 H7 피로감은 합리적 무관심에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 또한 가설 H8 피로감은 중단 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 함께, H9 합리적 무관심은 중단 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로, H10 부정적 인식은 합리적 무관심에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, H11 부정적 인식은 중단 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5.4 분석결과의 의미

본 연구의 분석 결과를 요약하면 다음과 같다. SNS 사용 중단 의도에 영향을 미치는 피로감, 합리적 무관심, 부정적 인식에 대한 영향력은 각각의 요인별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 노출/평판 불안감은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 관리/유지 부담은 피로감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 분석 결과를 감안할 때, 다양한 스마트폰 기기를 통한 SNS 사용이 일반화되고, SNS 특성에 대한 이해도가 높아지는 추세를 감안하면, 사용자가 작성한 콘텐츠나 자신의 사생활 노출에 따른 평판에 대해서는 사용자 스스로가 어느 정도 수용하고 있다고 할 수 있다. 최근에는 개인 정보나 사용자가 작성한 콘텐츠 노출 수준을 국한하거나 제한함으로써 이와 같은 노출/평판 불안감을 해소하고 있다고 볼 수 있다. 또한 관리/유지 부담은 커플링에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. SNS 관리에 투입

되는 시간과 노력 등의 무형적인 비용이 기대되는 편익보다 더 크다고 지각하게 되는 경우 SNS를 사용하는 것에 대해 무관심해질 수 있다는 것을 의미한다.

분석 결과 커플링은 합리적 무관심에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 지각된 비용은 합리적 무관심에 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이는 응답자의 특성에서 나타나듯이 SNS 사용기간이 늘어남에 따라 비용보다는 편익에 목적을 두고 있다고 할 수 있다. 즉 SNS를 사용하는 목적이 정보 공유, 소통 등이라고 볼 때 비용적인 측면보다는 SNS 사용을 통해 얻고자 하는 편익에 대한 지각이 클수록 무관심 유발이나 사용 중단 의도와 같은 결과를 나타낸다는 것을 보여준다.

분석결과 관리/유지 부담의 증가로 인한 피로감 누적은 합리적 무관심과 SNS 사용 중단 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 이용하는 SNS 숫자가 증가할수록 투입되는 시간과 노력이 증가하지만 기대되는 편익이 상대적으로 적은 경우 피로감 누적과 합리적 무관심을 증가시키는 원인이라고 볼 수 있다.

SNS를 사용하는 동안 자연스럽게 발생할 수 있는 상향/유사 비교 역시 부정적 인식에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. SNS를 통해 비교 대상의 사생활 등을 직간접적으로 접하게 됨으로써 상향 비교 및 유사 비교를 하게 되고, 비교 결과 가지게 되는 열등감, 자괴감 등은 SNS 자체 또는 비교 대상에 대한 부정적인 인식을 가지게 할 수 있다. 이렇게 형성된 부정적인 인식은 SNS 중단 의도에도 유의한 영향을 미치게 된다. 그러나 이러한 부정적인 인식은 합리적 무관심에 유의한 영향을 미치지 않

는 것으로 나타났다. 이는 상향/유사 비교 결과 느끼는 인식은 편익과의 관계가 없음을 의미한다.

결론적으로 피로감, 합리적 무관심 및 부정적인 인식은 모두 SNS 사용 중단 의도에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 즉, SNS를 사용하는 동안 현실에서 접촉하게 되는 경우보다 더 많은 타인들과 직간접적으로 연결됨으로써 발생하는 스트레스, 관리/유지 부담이 원인이 되는 피로감과 편익과 비용의 인식의 차에 기인하는 합리적 무관심 및 사고방식의 차이, 특정 문제에 대한 의견 마찰, 삶의 환경 차이가 원인이 되는 부정적인 인식 등은 SNS 사용 중단 의도에 복합적으로 영향을 미치는 것으로 판단된다.

VI. 결론

6.1 분석결과의 시사점

본 연구는 최근 온라인 및 오프라인 네트워크 관계 형성에 중요한 요소로 인식되며, 개인의 영향력 확대와 기업의 마케팅 채널로 대두되며, 정보 전달 매체와 커뮤니케이션 채널로 자리 잡은 SNS의 사용 중단 의도를 파악하였다. 이와 함께, SNS의 지속적인 사용을 저해하는 요인을 분석하고 그 과정에서 SNS 피로감, 합리적 무관심 및 부정적 인식이 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보았다. SNS 사용 지연이나 회피 원인을 파악하기 위해 새로운 기술/서비스의 수용 과정에서 기술/서비스 채택 혹은 저항을 설명한 기존 연구들(윤승욱, 2014)과는 다르

게 관리와 유지 부담감, 사생활 노출과 평판에 대한 불안감, 커플링, 인지비용 및 상향/유사 비교로 인해 발생하는 SNS 피로감, 합리적 무관심 및 부정적 인식들이 SNS 사용 중단 의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하여 보았다.

지금까지 대부분의 연구들은 SNS 지속적인 사용 의도에 긍정적 영향을 미치는 요인 분석 또는 특정한 부정적 요인에 관한 연구들이 주류를 이루고 있었다(박현선, 김상현, 2015; 차경진, 이은목, 2015). 이와 같은 점을 감안하여 본 연구는 SNS 사용 중단 의도에 초점을 두고 피로감, 합리적 무관심 및 부정적 인식이 미치는 영향력을 규명하였다는 것이 선행연구들과의 중요한 차이점이다. 또한 SNS 사용 중단 의도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 합리적 선택이론과 사회비교이론 관점에서 접근한 것은 차별화된 시도라 할 수 있다.

본 연구를 통해 제시할 수 있는 이론적 시사점으로는 첫째, 급변하는 환경과 다양한 서비스를 통해 효용의 극대화를 추구하는 사용자의 심적 변화에 의한 SNS 사용 중단 의도를 확인하였다. 이러한 관점에서 본 연구는 SNS 사용 중단 의도를 파악하려는 관점을 확대했다는 데 의의를 둘 수 있다. 특히, 본 연구는 이론적 측면에서 커플링과 지각된 비용에 영향을 받는 합리적 무관심과 상향/유사 비교에 의해 영향을 받는 부정적 인식을 가질 수 있다는 것을 실증적으로 규명하였다. 이는 합리적 선택이론과 사회비교이론이 설명하는 사용자의 다양한 심리적 전환이 SNS 사용 중단 의도를 유발하는 중요한 요인이라는 것을 밝혀내었다.

특히, SNS를 기업의 마케팅 목적 달성을 위해서 활용하는 경우, 피로감, 합리적 무관심 및

상향비교로 인해 발생하는 부정적 인식을 반드시 고려하여야 한다. 이와 함께, 기업이 제공하는 SNS 콘텐츠에서는 상향 비교로 인한 부정적인 인식을 가질 수 요인을 제거하거나 정보로서의 가치가 있는 콘텐츠를 제공함으로써 사용자들이 SNS 거부감을 느끼지 않도록 하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

6.2 연구의 한계점과 향후 연구방향

본 연구에서는 SNS 사용 중단 의도에 영향 요인을 파악하기 위해 합리적 선택이론과 사회적 비교이론 관점에서 실증적인 방법을 이용하여 접근하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 본 연구는 이러한 시사점 및 의의에도 불구하고 몇 가지 한계점을 가진다.

첫째, 설문 응답자의 SNS 사용목적이다. 본 연구의 설문 응답자는 대구경북 소재의 20대-30대의 학생과 직장인들이다. 이들의 환경과 상황에 따라 SNS 사용목적이 서로 다를 수 있다는 점을 고려하면 SNS 사용 중단 의도에도 차이가 나타날 수 있다. 즉, SNS 사용목적에 따라 피로감, 합리적 무관심 및 상향/유사 비교로 인한 부정적 인식에도 차이가 있을 것으로 판단되며, SNS 사용목적에 따른 SNS 사용 중단 의도에 영향을 미치는 요인에 대한 세분화된 비교 연구가 필요할 것으로 생각된다.

둘째, SNS 서비스 종류를 제한하지 못한 점이다. 개방형 SNS와 폐쇄형 SNS의 구분에 대한 고려를 하지 못한 점이다. 설문지를 구성하면서 다양한 사용 중단 의도에 영향을 미치는 요인으로 사용한 변수들에 대한 커플링, 합리적 무관심, 상향/유사 비교에 따른 부정적 인식은

SNS서비스 종류에 따라서 다르게 나타날 수 있다. 즉, 개방형 SNS와 폐쇄형 SNS를 구분하거나, 현재 사용 중이거나 대표적인 SNS를 대상으로 설문 표본을 수집했다면 좀 더 세밀한 비교 분석 결과를 얻을 수 있을 것이라는 아쉬움이 남는다. 향후 연구에서는 SNS 서비스 종류를 제한할 필요가 있다고 본다.

셋째, 본 연구는 SNS에 대해 사용자가 가지는 가치 부분에 있어서 미흡한 점이 발견된다. 기존 연구에서 SNS의 역할 및 긍정적/부정적 기능에 대해 많은 정의를 내리고 있다. 하지만 실제 SNS 사용자 입장에서의 SNS 사용 가치(value)는 서로 다르게 지각될 수 있다. SNS 사용목적에 따라 단순 모방 사용부터 콘텐츠 생성을 통한 정보나 지식의 유통, 인적 네트워크 형성, 기업 또는 조직의 브랜드, 제품 및 서비스의 마케팅 등 비즈니스에 활용하는 경우까지 사용자에 따라 SNS 사용 가치는 차이를 나타낼 수밖에 없다. 즉, SNS 사용 중단 의도를 분석하기 전에 개인이나 조직에서 받아들이는 SNS 가치에 대해서 먼저 명확한 기준을 마련함과 아울러 SNS 사용 주체가 인식하는 SNS 사용가치에 대한 연구가 필요할 것으로 판단된다.

넷째, 개인적인 목적과는 달리 기업은 마케팅 목적 달성을 위해 마케팅 수단으로 도입하고 있는 추세이다. 기업이 생성 제공하는 콘텐츠로 인해 SNS 사용자가 느끼게 되는 상향/유사비교의 정도는 기업의 마케팅 결과에 영향을 미칠 수 있다고 판단되므로 콘텐츠에 대한 연구 또한 필요하다고 본다.

SNS는 사용자들이 자신의 이야기, 지식과 정보에 대한 콘텐츠를 자생적으로 만들어 가는

서비스로 활발한 이용을 전제로 하지 않으면 의미를 가질 수 없다. 즉 SNS 서비스를 제공하는 기업은 여러 개의 SNS를 사용하는 사용자 관리/유지 부담 등의 수고를 줄이고 사용자가 보다 쉽고 편리하게 활용할 수 있도록 하는 기능 개선 등의 부분에 보다 초점을 맞춘 연구들이 필요할 것으로 판단된다.

참고문헌

- 권혜선, 김성철, “사생활 침해에 대한 불안감이 폐쇄형 SNS 이용에 미치는 영향: 밴드, 카카오톡 등 의 사례를 중심으로,” 사이버커뮤니케이션학보, 제32권, 제1호, 2015, pp. 5-49.
- 김경달, 김현주, 배영, “소셜 네트워크서비스의 피로감 요인에 관한 연구,” 정보와 사회, 제26권, 2013, pp. 102-129.
- 김명수, 이동주, “소셜 네트워크 서비스이용에 있어서의 디지털 피로감과 플로우의 역할,” e-비즈니스연구, 제13권, 제1호, 2012, pp. 67-87.
- 김옥련, 왕설, “문화적응 스트레스와 SNS 이용에 관한 연구: 재한 중국인 유학생을 중심으로,” 사회과학연구, 제24권, 제4호, 2013, pp. 377-401.
- 박경자, “소셜네트워크서비스의 선택행동에 관한 연구: 사회적 관계중심의 접근,” 인터넷전자상거래연구, 제14권, 제1호, 2014, pp. 21-44.
- 박경자, “Social Network Service 수용 후 사용회피에 관한 연구: 페이스북 사용자를 중심으로,” 정보시스템연구, 제24권, 제1호, 2015, pp. 147-168.
- 박경자, 고준, 박승, “소셜네트워크서비스 사용 중단은 왜 발생하는가?: 지각된 비용과 커플링 효과를 중심으로,” 인터넷전자상거래연구, 제15권, 제1호, 2015, pp. 1-16.
- 박경자, 유일, “행동경제학 관점에서 본 SNS 사용 중단에 관한 의사결정: 심적회계이론과 제한된 합리성을 중심으로,” 인터넷전자상거래연구, 제14권, 제4호, 2014, pp. 377-398.
- 박수홍, 조희영, 양희창, “수정된 원형/행동경향 모형을 통한 SNS 이용자들의 상호작용성이 이용저해에 미치는 영향,” 통상정보연구, 제16권, 제3호, 2014, pp. 3-23.
- 박현선, 김상현, “SNS 이용자의 폐쇄형 SNS로의 전환의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” Information Systems Review, 제16권, 제3호, 2014, pp. 135-160.
- 박현선, 김상현, “SNS스트레스와 이용의도저해에 관한 연구,” 한국지능정보시스템학회 학술대회논문집, 2015, pp. 139-152.
- 소택화, 고준, “모바일 폐쇄형 SNS지속적 이용의도에 영향을 미치는 요인: 심층인터뷰와 실증분석,” 한국지능정보시스템학회 학술대회논문집, 2015, pp. 153-177.
- 윤승욱, “소셜네트워크서비스 혁신저항에 관한 연구: 20대 페이스북 비용 대학생들을 중심으로,” 언론과학연구, 제13권, 제3호, 2014, pp. 331-360.
- 이재용, 성동규, “SNS품질특성에 대한 대학생들의 인식이 SNS 사용중단의도에 미치는 영향,” 정보시스템연구, 제24권, 제1호, 2015, pp. 147-168.

- 는 영향: SNS피로감의 매개효과를 중심으로,” 언론정보연구, 제52권, 제2호, 2015, pp. 64-102.
- 이현지, 정동훈, “트위터와 페이스북의 이용중단의도에 관한 연구,” 한국언론학보, 제57권, 제4호, 2013, pp. 269-293.
- 임병하, 강동원, “폐쇄형 SNS에서 프라이버시가 지속적인 사용 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 밴드사용자를 중심으로,” Information Systems Review, 제16권, 제3호, 2014, pp. 191-214.
- 장은진, SNS 사용자 이동영향요인 연구: SNS 피로감과 이주이론을 중심으로, 영남대학교 일반대학원, 2015.
- 정덕윤, SNS 사용자의 지각된 비용이 합리적 무관심과 사용 중단 의도에 미치는 영향, 순천향대학교 일반대학원, 2015.
- 정덕윤, 박경자, 김소라, 유일, “SNS 사용자의 지각된 비용이 합리적 무관심과 사용 중단 의도에 미치는 영향,” 인터넷전자상거래연구, 제16권, 제3호, 2016, pp. 169-194.
- 차경진, 이은목, “사회비교이론관점에서 살펴본 SNS 이용중단의도,” 한국전자거래학회지, 제20권, 제3호, 2015, pp. 59-77.
- 차유빈, “SNS역기능을 통한 우울감 확산의 방향성과 확대성: Facebook사용자를 중심으로,” 연세상담코칭연구, 제3권, 2015, pp. 287-308.
- Aspinwall, L. G. and Taylor, S. E., “Effects of social comparison direction, threat and self-esteem on affect, self-evaluation and expected success,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 64, No. 5, 2009, pp. 143-152.
- Ayyagari, R., Grover, V. and Rurvis, R., “Technostress: Technological antecedents and implication,” *MIS Quarterly*, Vol. 35, No. 4, 2001, pp. 831-858.
- Boyd, D. M. and Ellison, N. B., “Social network Sites: Definition, history and scholarship,” *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 13, No. 1, 2007, pp. 210-230.
- Ellison, N., Heino, R. and Gibbs, J., “Managing impressions online: Self-presentation processes in the online dating environment,” *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 11, 2006, pp. 415-444.
- Goethals, G. R., “Social comparison theory,” *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 12, No. 3, 1986, pp. 261-278.
- Helegeson, V. S., and Taylor, S. E., “Social comparison and adjustment among cardiac patients,” *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 23, 1993, pp. 1171-1195.
- Hsieh, J. K., Hsieh, Y. C., Chiu, H. C. and Feng, Y. C., “Post-adoption switching behavior for on-line service substitutes: A perspective of the push-pull-mooring framework,” *Computers in Human Behavior*, Vol. 28, No. 5, 2012, pp. 1912-1920.
- Jelenchick, L. A., Eickhoff, J. C. and Moreno,

- M. A., "Facebook depression?, Social networking site use and depression in older adolescents," *Journal of Adolescent Health*, Vol. 52, No. 1, 2013, pp. 128-130.
- Oh, W. S. and Lucas, H. C., "Information technology and pricing decisions: Price adjustments in online computer markets," *MIS Quarterly*, Vol. 30, No. 3, 2006, pp. 755-777.
- Pavlou, P. A. and Gefen, D., "Building effective online market places with institution based trust," *Information Systems Research*, Vol. 15, No. 1, 2004, pp. 37-59.
- 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*, Vol. 65, No. 11, 2014, pp. 2165-2379.
- 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.
- Sims, C. A., "Implications of rational inattention," *Journal of Monetary Economics*, Vol. 50, No. 3, 2003, pp. 665-690.
- Tandoc, E. C., Ferrucci, P. and Duffy, M., "Facebook use, envy, and depression among college students: Is facebooking depressing?," *Computers in Human Behavior*, Vol. 43, 2015, pp. 139-146.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S. and Ragu-Nathan, B. S., "Crossing to the dark side: Examining creators, outcomes and inhibitors of echnostress," *Communications of the ACM*, Vol. 54, No. 9, 2011, pp. 113-120.
- 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.
- Yao, X., Phang, C. W. and Ling, H., "Understanding the influences of trend and fatigue in Individuals' SNS switching intention," *In System Sciences (HICSS) 2015 48th Hawaii International Conference on IEEE*, 2015, pp. 324-334.

유형욱 (Yoo, Hyung-Wook)



계명대학교에서 학사, 석사와 박사학위를 취득하였다. 현재 오픈클릭의 대표, 비즈오픈의 발행인이며 주요 관심분야는 SNS, 사물인터넷, 창업 등이다.

손달호 (Son, Dal-Ho)



경북대학교에서 학사Texas Tech에서 석사와 박사학위를 취득하였다. 현재 계명대학교 경영정보학과 교수로 재직중이며, 주요 관심분야는 전자상거래 및 Mobile 등이다.

<Abstract>

The Determinants for Discontinued Use of SNS: Perspectives of Rational Choice Theory and Social Comparison Theory

Yoo, Hyung-Wook · Son, Dal-Ho

Purpose

The purpose of this study is to investigate the factors which affect users' fatigue and reluctant intention of using a SNS. In particular, this study focused on the fatigue of SNS users, as the recent excessive use of SNS has led to negative effects such as invasion of privacy, addition and social overload. fatigue This research will explain how producing adverse effects by using SNS caused psychological and mental depression. Previous researches explained that mental fatigue associated with SNS is not simple one and it is complicated with various psychological factors. Considering this fact, this study introduced a behavioral economics concept and a social comparison theory in the research model.

Design/methodology/approach

For research purposes, this study developed research hypotheses in order to empirically examine the factors that affect SNS users' fatigue and reluctant intention. The empirical research was based on a poll done through 800 research candidates in the SNS fields and the final 451 responses were collected and used in statistical data analysis. The adaptability, trust, and validity to measurement model were verified and the structural relationship in the research model was analyzed through these 451 responses.

Findings

First of all, maintenance fatigue of SNS had a positive significant effect on coupling and fatigue of SNS and information privacy had a non-significant effect on fatigue. Second, coupling had a negative significant effect on rational inattention, however, perceived cost had a non-significant

effect on rational inattention. Third, lateral/upward comparison had a positive significant on user's negative emotions. Meanwhile, user's negative emotions did not have a significant effect on rational inattention.

Keyword: SNS, Discontinued Use, Rational Choice Theory, Social Comparison Theory

* 이 논문은 2017년 10월 9일 접수, 2017년 11월 6일 1차 심사, 2017년 11월 23일 2차 심사, 2017년 12월 15일 게재 확정되었습니다.