

## 일시적 비사용과 사용 간의 동태적 상태 변화에 대한 연구: 근거이론방법론에 의한 접근\*

이 옹 규\*\*

〈 목 차 〉	
I. 서론	IV. 연구결과
II. 선행연구 검토	4.1 발견된 코드
III. 연구방법론	4.2 일시적 비사용-사용 동적상태변환모형
3.1 연구접근법	4.3 연구 발견사항
3.2 이전 연구 요약	V. 결론
3.3 연구 대상 SNS 선정 - 페이스북	5.1 연구의 시사점
3.4 데이터의 수집과 분석	5.2 연구의 한계 및 향후 과제
	참고문헌
	<Abstract>

### I. 서론

정보기술을 사용하지 않는 현상 즉, 비사용(non-use) 상태의 본질을 규명하는 일 중요하다. 오늘날의 사용자는 새로운 정보기술을 채택하거나 수용하는 의사결정을 하기보다는 언제 어디서나 누구나 쉽게 접근할 수 있는 디지털 환경 하에 존재하고 있다. 정보기술은 하드웨어나 소프트웨어에 의해 정의되기보다는 모바일 기반의 서비스 형태로 제공되고 있다. 따라서 비사용은 사이버 환경 하에서의 고객 이탈

(customer attrition)에 대한 정보기술관리 차원에서의 해석이란 점에서 경영관리적으로 중요한 의미를 가진다. 이론적으로도 정보기술의 사용을 수용, 지속적 사용, 전환 및 비사용으로 이어지는 일련의 생명주기(life cycle)로 보았을 때 마지막 단계로의 진입에 해당한다. 따라서 비사용에 대한 이해는 정보기술 사용의 총체적 본질을 이해할 수 있는 실마리를 제공할 수 있다(이옹규, 2018).

정보기술을 사용하고 있다는 것은 이론적으로 볼 때 매우 복합적인 심리적 기제가 작동하

\* 이 논문은 2017년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2017S1A5A2A01027525)

\*\* 대구대학교 경영학과, woong3041@empal.com(주저자)

여 형성된 상태다. 초기에는 긍정적 태도나 의도 또는 통제와 같은 의식적이면서도 이성적인 판단에 의해 사용 여부가 결정되는데 비해 이후의 사용은 이성적 판단 뿐 아니라 습관이나 관성과 같이 이성적 의식을 초월한 복합적인 심리적 기제가 작동한다.

이용규(2018)는 이와 같은 복합적 기제의 작동으로 인해 사용의 상태에서 비사용의 상태로 의 전환이 지속성을 갖지 못하고 다시 사용의 상태로 돌아가는 이른바 일시적 비사용(temporal non-use) 상태가 발생한다는 것을 발견하였다. 이용규가 제시한 비사용의 동태적 상태변환 모형에 의하면 기존에 사용하던 정보기술에 대해 부정적 태도가 만들어질 경우 많은 사용자들은 일시적으로 사용을 중단한다. 하지만 해당 정보기술에 대해 이전에 가지고 있던 긍정적 태도나 과거 반복적 사용에 의해 형성된 습관에 의해 다시 사용하게 된다. 더욱이 사용 상태와 일시적 비사용 상태의 변환은 동태적으로 반복한다(이용규, 2018). 따라서 일시적 비사용의 이해는 사용과 비사용의 동태적 관계를 이해하는 초석이 될 수 있다. 하지만 이용규의 기존 연구에서는 비사용의 동태적 상태변환에서 일시적 비사용의 개념을 발견했음에도 불구하고 실제 일시적 비사용의 역할에 대한 규명은 미흡했다.

본 연구의 목적은 이용규(2018)가 제시한 비사용의 동태적 상태변환 모형을 확장함으로써 일시적 비사용의 본질 즉, 일시적 비사용의 유형과 일시적 비사용과 사용 간의 동태적 관계를 심층적으로 규명하는 것이다. 이를 위해서 본 연구에서는 페이스북 사용자 또는 사용 경험이 있던 사람을 대상으로 근거이론방법론

(grounded theory methodology; GTM)에 의해 접근하도록 한다. 특히 비사용의 동태적 상태변환 모형을 기반으로 이를 확장하는데 주안점을 둔다.

## II. 선행연구 검토

정보기술 사용을 억제하는 기제 또는 요인을 밝히려는 시도는 사용을 촉진시키는 기제를 규명하려는 연구만큼은 아니지만 사용자 이론에 있어 중요한 연구 주제 가운데 하나로 간주되어 왔었다. 조직 내 정보시스템 도입에 대한 저항(resistance), 정보기술 수용에 부정적 영향을 미치는 요인 규명 또는 정보기술서비스 사용중단의도 등이 중요한 연구 방향이었다. 가령, 저항의 경우 조직 내 새로운 정보시스템이 도입되었을 때 조직 직원이 지각할 수 있는 위협이나 상실감 등에 주목하고 있다(예; 박상철, 채성욱, 2014; Kim and Kankanhali, 2009; Markus, 1983). 새로운 정보기술이 주어졌을 때 사용의도에 부정적 영향을 미치는 요인을 규명하려는 연구는 기존 정보기술수용 이론의 확장 또는 개선이라는 점에서 의미를 갖는다(예; Bhattacharjee, 2001; Cenfetelli and Schwarz, 2011; Lee et al., 2005; Ozdemir and Trott, 2009; Polites and Karanhanna, 2012; Venkatesh and Brown, 2001). SNS를 비롯한 정보기술서비스의 사용중단에 대한 연구 역시 정보기술수용 이론을 변형하여 적용하였을 뿐 아니라 비사용과 밀접한 관계를 갖고 있다(예; 박경자, 2015; 박경자, 유일, 2015; 유형욱, 손달호, 2017).

하지만 이들 연구는 다음과 같은 두 가지 점에서 한계를 들어내고 있다. 첫째, 대부분의 연구에서는 비사용을 비율척도 또는 서열척도와 같이 일종의 정도(degree)를 측정할 수 있는 변수로 취급하고 있다. 하지만 비사용은 ‘사용’ 또는 ‘비사용’ 두 가지 값만을 취할 수 있는 상태(state)로 간주하는 것이 타당하다(이웅규, 2018; 이웅규, 박진훈, 2016). 사용하고 있지 않다는 정도가 높다는 것은 사용하고 있지 않은 상태의 어떤 측면도 대신할 수 없다. 따라서 기존 연구에서와 같이 비사용을 비사용 의도와 같은 변수로 대신하는 것은 연구 타당성의 관점에서 적지 않은 문제점을 가지고 있을 가능성이 있다.

둘째, 비사용의 동태적 성격을 상대적으로 소홀히 했다. 기존연구의 대부분은 비사용의 결정요인을 규명하려는데 초점을 맞추고 있기 때문에 어느 한 시점에서의 상태를 설명하는데 그치고 있다. 그렇기 때문에 비사용의 일시성 즉, 일시적 비사용을 설명하는데 한계를 가지고 있다. 다시 말해 사용과 비사용의 동태적 변환 과정에 대해 관심을 가지고 있지 않다.

반면 최근 이웅규(2018)는 사용과 비사용을 각각 하나의 상태로 간주하고 두 상태의 변환 과정을 근거이론방법론에 의해 이론화하였다. 일시적 비사용은 이러한 변환과정 가운데에서 일어나는 현상임을 밝혀냈다. 사용에 대한 부정적 태도가 형성되었어도 사용에 대한 습관적 사용이 기제로 작용하기 때문에 비사용 상태로의 전환이 쉽게 일어나지 않을 뿐 아니라 설사 전환이 이루어졌다 하여도 사용 상태로 쉽게 변환된다는 것을 발견하였다. 더욱이 이러한 현상은 예외적이라기보다는 보편적인 현상이라

는 것을 보여주었다. 이 연구를 통해 일시적 비사용의 본질을 파악하기에는 한계가 있지만 적어도 일시적 비사용에 대한 논의의 시발점을 제공하고 있다.

### Ⅲ. 연구방법론

#### 3.1 연구접근법

GTM이란 자료에 근거한 이론을 구성하기 위해, 질적 자료를 수집하고 분석하는데 필요한 체계적이면서도 유연한 연구방법 지침이다(이웅규, 2018). GTM은 미리 설정된 가설을 검증하는 것이 아니라 수집된 자료로부터 새로운 가설을 만드는 과정이다. 연구자는 수집된 자료를 검토/분석하여 하나의 개념을 만들고 새로운 수집된 자료가 들어오면 이미 만들어진 개념과 계속적으로 비교하여 새로운 개념을 만들거나 개념 간의 새로운 관계를 수립하는 작업을 반복한다(Strauss and Corbin, 1998). 따라서 근거이론은 적절한 이론 토대가 부족하면서 계량적 접근이 용이하지 않은 일시적 비사용 현상을 설명하는데 적절한 접근 방법론이 될 수 있다(이웅규, 2018).

근거이론의 핵심가운데 하나는 연구대상자와의 인터뷰나 관찰 또는 그밖에 여러 방식을 통해 얻어진 자료를 코딩(coding)하여 이를 근거로 이론을 성립시키는 것이다. 근거이론에서의 코딩은 크게 개방코딩(open coding)과 축코딩(axis coding)이 있다. 개방코딩은 자료 검토를 통해 현상을 설명할 수 있는 코드(code)를 발견하는 작업인데 비해 축코딩은 개방코딩에

서 발견된 코드들을 범주화(classification)하여 각 코드들에 형성된 주제를 찾는 과정이다 (Strauss and Corbin 1998).

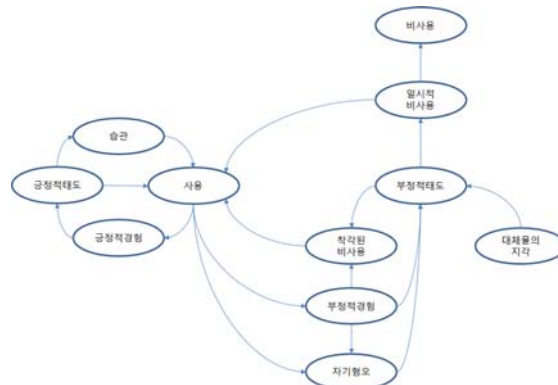
### 3.2 이전 연구 요약

본 연구는 이응규(2018)의 연구 결과를 기반으로 수행하였다. 이전 연구의 결과는 <표-1>

과 <그림-1>에서 보는 바와 같이 비사용에 관한 18개의 코드와 비사용의 동태적 상태전환으로 정리될 수 있다. 18개의 코드는 인터뷰 결과를 개방코딩 방식에 의해 정리한 것이고 비사용의 동태적 상태변환은 얻어진 코드들을 이용하여 비사용의 상태 전환을 이론화한 것이다 (이응규, 2018).

<표-1> 이전연구에서 추출된 코드

분류	코드	
사용	현재 트렌드에 뒤쳐지지 않기	
	자동적 네트워크 확장 기능에 만족	
	멀리 있는 친구들과 교류	
	다양한 정보 획득	
	개인적인 낙서장으로 활용	
습관	나도 모르게 사용하고 있음	
	주위의 친구들이 습관적으로 사용하고 있음	
사용에 대한 부정적경험	원치 않은 정보 접하기	음란물 접하기
		상업성 짙은 게시물 접하기
	개인 정보노출의 두려움	관심없는 게시물 접하기
사용에 대한 자기혐오	해야 할 일이 있어도 사용하기	
	의미없는 스크롤링 하기	
	사소한 게시물 평가에 집착하기	
대체물에 대한 지각	자동적 네트워크 확장기능이 없는 SNS 발견	
	신속하면서도 정확하게 제공해 줄 수 있는 서비스 발견	
착각된 비사용	소극적 사용	
	다른 계정을 이용한 사용	
비사용의 결정요인	예기치 못한 사건	
	일시적 비사용	



<그림-1> 비사용의 동태적 상태변환

### 3.3 연구 대상 SNS 선정 - 페이스북

연구의 접근은 이웅규(2018)의 연구에서 채택한 접근방법론에 따라 페이스북 사용자 또는 사용을 중단한 대학생들을 대상으로 GTM을 적용하였다. 페이스북 사용자를 선택한 이유는 이전 연구의 대상이 페이스북이었기 때문이기도 하지만 페이스북이 대학생들 사이에서 가장 보편적인 SNS였으면서 현재는 사용의 빈도가 상대적으로 적기 때문이었다. 상대적으로 사용 빈도가 적다고 생각되는 SNS 사용 또는 비사용 행태를 살펴볼 경우 비사용의 동태성을 검토하는데 적합하다고 판단하였다.

### 3.4 데이터의 수집과 분석

본 연구는 이전 연구의 확장이기 때문에 연구대상자의 선정은 임의의 학생들로 하였다. 이러한 접근법을 선택한 이유는 이전 연구의 경험상 많은 학생들은 페이스북을 사용하지 않은 상태 즉, 비사용 상태를 경험했을 것으로 가정할 수 있기 때문이었다. 더욱이 본 연구의 관심은 일시적인 비사용이기 때문에 이러한 접근법은 큰 무리가 없었다.

인터뷰는 크게 두 번에 걸쳐 실시하였다. 첫 번째는 개방코딩을 위한 인터뷰다. 이 인터뷰에는 총 열다섯명의 대학생을 대상으로 하였다.

2018.08.08. 김##/ 여/ 40 : 07

연구자	페이스북을 언제부터 쓴 거 같아?
김##	고등학생때 인 것 같아요.
연구자	고등학생 2,3학년 그러니까 17,18부터 사용했다 생각하면 되겠네.
연구자	5년 정도 사용했네. 왜 사용했어요?
김##	처음에는 주변에 친구들이 많이 쓰니까, 저도 같이 사용했어.
연구자	주변에서 친구들이 쓰니까, 사용하는 사람들이 많으니까.
연구자	사용할 때 기억이 날까? 그 전부터 폰을 사용하고 있었을 때 페이스북을 사용했는지, 스마트폰을 구입하면서 사용한건지 기억이 나니?
김##	원래 스마트폰 있을 때
연구자	그 이야기는 원래 안 썼다는 이야기네, 스마트폰을 사기전에는 안썼다는 이야기네. 5년전 고등학생이나 지금 고등학생이나 별 차이 없다 생각하는데, 페이스북을 몰랐다면 이상한 아이 아니었을까?
김##	그거 외에도 친구들이랑 연락할 수단이 있어서
연구자	처음에 안쓴 이유는, 그냥 굳이 필요성을 못느꼈다. 필요성이란건 연락이라는 차원이니까 굳이 못느꼈다. 그러다 주변에 사용하는 사람이 많아지면서 쓰게 된다. 재미있게 사용했어요?
김##	처음에는 조금 재미있었어요.
연구자	페이스북 말고 다른, 주로 사용하는게 무엇이있지?
김##	SNS를 잘 안해요.

<그림-2> 녹취록 예 (김## 인터뷰대상자가 40분 07초 동안 인터뷰한 내용임)

당연히 이들은 모두 과거 페이스북을 사용했거나 사용하고 있고 한 번 이상의 비사용 상태를 경험한 사람들이다. 인터뷰는 이전 연구의 경험을 바탕으로 특별한 내용에 대한 제한을 두지 않고 페이스북의 비사용 또는 사용 그 자체에 대해 연구자와 토론하는 형식으로 진행하였다. 모든 인터뷰 내용은 녹음되었고 또 분석을 위해 녹음 내용 전체를 <그림 2>에서 보는 바와 같이 기록으로 남겼다.

모든 인터뷰가 끝나면 이를 코드화 즉, 개방코딩을 수행하였다. 이 과정에서 이전 연구에서 얻어진 코드와 겹치는 사항은 제외하였고 새로운 통찰력을 줄 수 있는 코드를 얻으려 하였고 얻어진 코드들간의 관계를 규명하기 위한 분석

즉, 축코딩을 반복적으로 시행하였다.

두 번째는 코딩을 통해 얻어진 모형을 검증하기 위한 인터뷰와 이에 대한 분석 즉, 선택적 코딩이다. 이 인터뷰에는 총 10명 정도의 대학생이 참여하였다. 대화의 내용이나 관리는 첫 번째 코딩과 유사한 방식으로 진행하였다. 질문의 내용은 첫 번째 방식과 유사하게 연구수행자와 페이스북 사용에 관해 자유롭게 토론하는 방식으로 진행하였다. 이 연구의 결과는 첫 번째 코딩에서 만들어진 연구모형에서 핵심적인 연구주제인 일시적 비사용과 관계가 적은 코딩이나 관계를 정리하는데 많은 도움이 되었다.

본 연구에 참여한 인터뷰 대상자는 <표-2>와 같다.

<표-2> 인터뷰 대상자

일련번호	성별	연령	인터뷰시간	인터뷰 날짜	구분
1-1	여	21	41분11초	2018/8/8	개방코딩
1-2	남	25	44분 2초	2018/8/8	
1-3	남	23	44분 7초	2018/8/9	
1-4	남	23	44분44초	2018/8/9	
1-5	여	21	19분36초	2018/8/10	
1-6	여	20	39분42초	2018/8/12	
1-7	여	20	51분41초	2018/8/12	
1-8	여	21	25분18초	2018/8/12	
1-9	남	23	39분23초	2018/8/13	
1-10	남	22	21분11초	2018/8/13	
1-11	남	24	18분15초	2018/8/13	
1-12	여	21	34분20초	2018/8/14	
1-13	여	20	33분15초	2018/8/14	
1-14	남	23	19분20초	2018/8/14	
1-15	남	23	45분15초	2018/8/14	
2-1	남	22	15분12초	2018/9/5	선택적코딩
2-2	남	23	14분10초	2018/9/5	
2-3	여	21	20분5초	2018/9/6	
2-4	여	20	14분30초	2018/9/6	
2-5	여	20	12분11초	2018/9/7	
2-6	남	25	12분02초	2018/9/7	
2-7	남	26	12분02초	2018/9/12	
2-8	남	22	13분11초	2018/9/12	
2-9	여	20	15분11초	2018/9/13	
2-10	여	20	16분12초	2018/9/13	

## IV. 연구결과

### 4.1 발견된 코드

#### 4.1.1 콘텐츠의 종류

페이스북과 같은 SNS를 비롯하여 통신을 기반으로 하는 대부분의 콘텐츠는 다음과 같은 두 가지 종류의 콘텐츠를 갖는다. 첫째는 ‘일방적 콘텐츠’다. 일방적 콘텐츠는 일반적으로 SNS에 올라가는 콘텐츠다. 단순한 메시지는 물론이고 장문의 글도 있을 수 있고 사진이나 그림 또는 다른 사이트에 링크된 콘텐츠 등도 포함된다.

둘째는 ‘대응적 콘텐츠’다. 페이스북의 경우 ‘댓글’, ‘좋아요’, 또는 ‘생일축하메시지’ 같이 일방적 콘텐츠에 대해 대응하는 콘텐츠다. 이 콘텐츠는 단독으로는 존재할 수 없고 ‘일방적 콘텐츠’가 있어야 존재할 수 있다. 대응적 콘텐츠는 사용자들간 상호작용의 중심 메카니즘이고 나아가서 사용 상태와 일시적 비사용 상태와도 관련을 갖는다.

#### 4.1.2 사용의 종류

콘텐츠의 종류를 고려할 때 사용의 종류는 <표-3>에서 보는 바와 같이 네 가지로 분류될 수 있다.

사용자들은 모든 콘텐츠를 읽거나 콘텐츠를 로딩 즉, 쓰는 작업 가운데 하나를 하게 되어 있다. 이를 콘텐츠를 대입해 본다면 ‘대응적 콘텐츠 읽기’(Rr), ‘대응적 콘텐츠 쓰기’(Wr), ‘일방적 콘텐츠 읽기’(Rn), ‘일방적 콘텐츠 쓰기’(Wn)로 구분될 수 있다.

사용의 종류를 위와 같이 구분하는 이유는 다음과 같다. 첫째, 읽기는 쓰기에 비해 사용자의 참여 정도가 작다. 상대적으로 읽기를 하는 사용자들 소위 말하는 ‘눈탱’ 사용자들은 콘텐츠에 대한 관여도가 쓰기에 참여한 사용자들에 비해 낮을 수밖에 없다.

둘째, 대응적 콘텐츠는 사회적 관계를 지배하는 메카니즘이 될 수 있다. 콘텐츠를 작성한 많은 사람들은 자신도 모르게 대응적 콘텐츠에 관심을 갖게 되고 이러한 현상이 심화되면 일방적 콘텐츠 작성보다는 대응적 콘텐츠 자체에 집착하게 된다. 이전 연구 단계에서도 밝혔듯이 이러한 현상은 일종의 자기혐오감으로 발전하여 SNS 사용에 부정적 태도를 형성하는데 매우 결정적인 역할을 할 수도 있다.

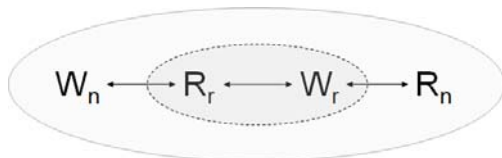
#### 4.1.3 사용의 패턴

첫째, 상호작용형 사용이다. 일방적 콘텐츠의 읽기 또는 쓰기 이외에도 대응적 콘텐츠의 읽기 쓰기를 활발히 하는 사용패턴이다. 상호작용형 사용은 이전 연구의 가장 전형적인 연구 대

<표-3> 사용의 종류

	대응적 콘텐츠	일방적 콘텐츠
읽기	대응적 콘텐츠 읽기(Rr)	일방적 콘텐츠 읽기(Rn)
쓰기	대응적 콘텐츠 쓰기(Wr)	일방적 콘텐츠 쓰기(Wn)

상이었다. 즉, SNS 사용의 가장 대표적인 패턴으로서 많은 사람들은 이러한 사용패턴을 통해 긍정적인 태도와 부정적인 태도를 동시에 형성할 뿐 아니라 사용의지와 상관없는 습관적 사용 또는 자동적 사용의 행태를 보인다. 이 사용패턴에서는 <그림-3>에서 보는 바와 같이 네 가지 종류의 사용종류가 상호 영향을 미치는 현상을 보인다.

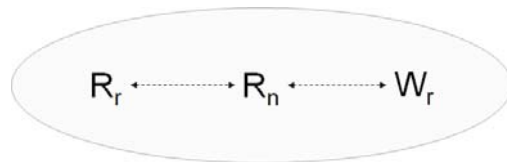


<그림-3> 상호작용형 사용

가령, 일방적 콘텐츠 쓰기(Wn)를 하면 자신이 작성한 콘텐츠에 대한 ‘댓글’이나 ‘좋아요’ 등의 반응을 읽고(Rr) 그에 대해 다시 ‘댓글’이나 ‘좋아요’ 등의 반응을 작성한다(Wnr). 반응적 읽기와 쓰기는 계속적으로 반복될 수도 있고 아니면 이 상호작용에 참여했던 다른 사용자의 일방적 콘텐츠를 읽을 수도 있다(Rn). 이 읽기 작업은 당연히 반응적 콘텐츠의 읽기와 쓰기를 다시 야기시킬 수 있다.

둘째, 일방향형 사용이다. 이 패턴에서는 주로 일방적 콘텐츠 읽기를 중심의 사용으로 대응적 사용이 일어나기는 하지만 그 효과는 미미하다. 이 패턴에 속한 사용자들의 대부분은 SNS 사용에 대한 부정적 태도나 긍정적 태도가 상호작용형 사용자들에 비해 상대적으로 약하다. 그렇기 때문에 과도한 사용을 하는 것도 아니지만 그렇다고 비사용에 대한 의식 역시 별로 높지 않다. <그림-4>에서 보는 바와 같이

일방적 콘텐츠 읽기가 중심이 되고 대응형 콘텐츠를 읽거나 쓰는 경우는 상호작용형 사용에 비해 미미하다.



<그림-4> 일방향형 사용

셋째, 대안적 기능 사용이다. 상호작용형 사용이나 일방향형 사용의 경우 SNS가 제공하는 가장 기본적인 사용방식을 충실히 따르는 보편적이면서도 기본적 사용패턴이다. 하지만 최근 들어 새로운 기능에 주목하는 사용패턴들이 등장하고 있다. 대표적인 예가 메신저형 사용이다. 페이스북이 제공하는 콘텐츠 읽기 쓰기 기능이 아니라 다자간 커뮤니케이션이 가능한 메신저 기능을 사용하는 경우다. 브릿지형 사용 역시 변형된 사용기능을 활용하는 사용패턴이다. 이미 가지고 있는 페이스북 계정을 가지고 다른 앱 또는 다른 플랫폼의 로그인 기능으로 사용하는 것이다. 두 사용패턴 모두 상호작용형 사용이나 일방향형 사용과는 전혀 다른 메커니즘에 의해 작동한다는 공통점을 가지고 있다.

이상의 사용패턴은 분명하게 구분이 되는 것은 아니지만 하나의 패턴으로 형성되고 있다. 가령, 상호작용형 사용자가 일방형 사용을 하지 않는 것은 아니고 이들이 브릿지형이나 메신저형 사용을 하지 않는다는 것은 아니다. 오히려 이들 사용패턴은 동시에 일어날 수 있다. 상호작용형 사용자라 하여도 일방형 사용이나 브릿지형 사용을 동시에 할 수 있다. 본 연구에서



주목하는 것은 주로 사용하는 사용 패턴이다. 즉, 상호작용형 사용자의 주 사용패턴은 상호작용형이고 일방형 사용의 주 사용패턴은 일방형 사용이라는 의미로 해석해야 한다.

#### 4.1.4 일시적 비사용유형

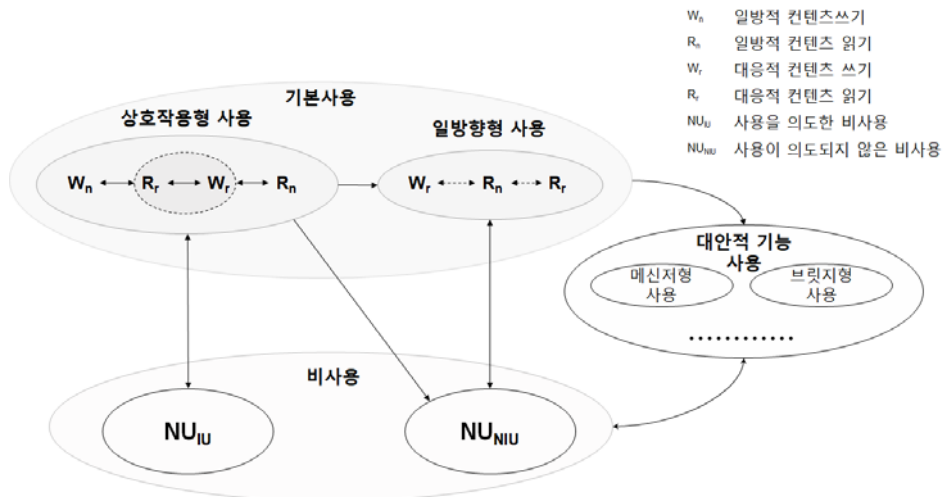
첫째, 사용을 의도한 일시적 비사용(NUIU)이다. 사용을 의도한 일시적 비사용은 말 그대로 의도적으로 비사용 상태로 들어가면서 다시 사용할 생각을 갖는 경우다. 방식은 자신의 의지만으로 비사용 상태로 들어가기도 하지만 대부분의 경우는 외부 통제(external control)를 만든다. 가령, 페이스북을 ‘비활성화’ 상태로 바꾸거나 앱 자체를 자신의 핸드폰에서 삭제하는 것이 대표적인 예다. 당연히 사용자들은 일정 기간이 지나면 다시 사용 상태로 돌아온다.

둘째, 사용이 의도되지 않은 일시적 비사용(NUNIU)이다. 사용이 의도되지 않은 비사용은 사용을 의도한 비사용과 달리 다시 사용하기 위한 심리적인 장치는 물론이고 기계적인 장치

없이 비사용 상태로 들어간 경우다. 대부분 의도적인 사용중단과 같은 의사결정이 수반되기 때문에 사용을 의도한 일시적 비사용과 달리 다시는 사용하지 않겠다는 의지를 가지고 있다. 하지만 그런 의도와 달리 많은 경우 사용 상태로 다시 돌아오고 있다.

#### 4.1.4 기타 (사회적 관계)

SNS 상에 대응형 콘텐츠를 읽거나 쓸 경우 사용자는 본인의 의사와는 상관없이 사회적 관계에 대한 지각을 시작하게 된다. 가령, ‘좋아요’의 숫자가 늘어나면 스스로가 사회적으로 인정되었다고 생각할 것이 줄어들면 실망할 뿐 아니라 사회적 소외감까지도 지각할 수 있다. 이와 같이 페이스북 사용에 따라 사회적으로 인정받았다고 지각하는 ‘사회적 인정 지각’과 사회적으로 소외받았다고 지각하는 ‘사회적 소외 지각’ 등이 있을 수 있다.



<그림-5> 일시적 비사용-사용 동적 상태변환

## 4.2 일시적 비사용-사용 동적 상태변환모형

### 4.2.1 전체모형

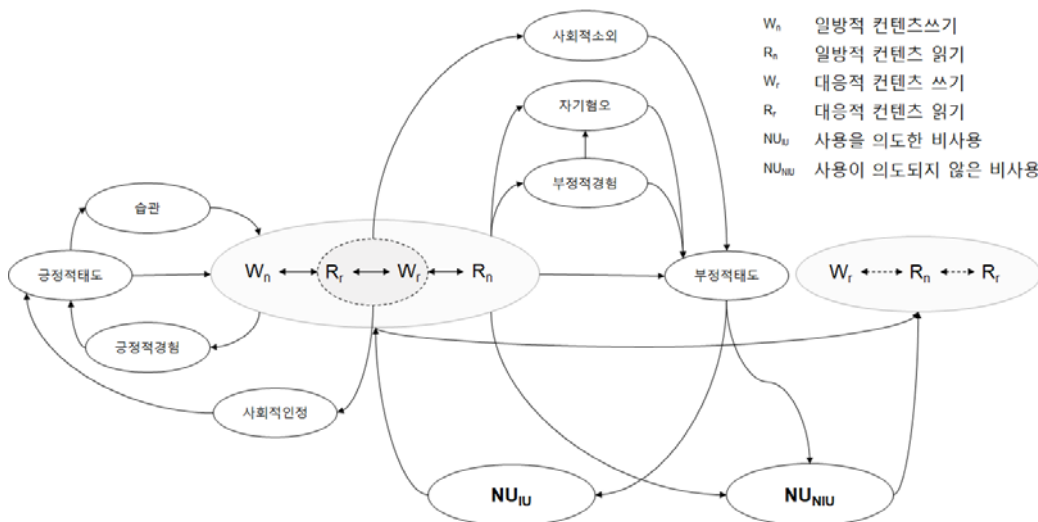
본 연구에서 발견한 코드와 지난 연구에서 발견한 코드 그리고 지난 연구에서 제안한 비사용의 동태적 상태변환 등을 고려하여 <그림-5>에서 보는 바와 같이 ‘일시적 비사용-사용 동적 상태변환모형을 제시한다.

사용의 상태는 시간의 흐름에 따라 ‘상호작용형 사용’에서 ‘일방향형 사용’으로 넘어가게 된다. ‘상호작용형 사용’의 경우 사용자는 사용 자체의 대한 관심이 많은 상태인데 특히 시간이 흐를수록 ‘대응적 콘텐츠’ 읽기나 쓰기에 지나치게 많은 신경을 쓰게 된다. 대응적 콘텐츠에 지나친 관심을 갖는다는 페이스북을 일종의 사회적 관계관리 도구로 간주하여 이에 집착한다는 것을 의미한다. 지난 연구에서도 밝혔듯이 지나친 집착은 사용에 대한 피로감을 야기하기 때문에 ‘상호작용형 사용’은 ‘사용을 의도한 일

시적 비사용’ 상태를 자주 들어가게 되다가 결국에는 ‘사용이 의도되지 않은 일시적 비사용’의 상태가 된다.

‘상호작용형 사용’은 비사용의 상태를 거치지 않더라도 시간의 흐름에 따라 사용을 줄이게 되어 ‘일방향형 사용’으로 들어갈 수 있다. ‘일방향형 사용’은 ‘상호작용형 사용’만큼 많은 신경을 쓰는 것은 아니지만 사용 자체에 대한 관심이 줄어들어 ‘사용이 의도되지 않은 일시적 비사용’의 상태를 자주 들어갔다 다시 돌아오는 현상을 보이게 된다.

한편 사용의 방식은 점차 다른 기능을 찾는 수가 있는데 이는 기본사용에서 대안적기능 사용의 형태로 발전하게 된다. ‘메신저형 사용’이나 ‘브릿지형 사용’이 대표적인 예이지만 앞으로 어떤 유형의 사용이 나타날지는 예측할 수 없다. 대안적기능 사용 역시 비사용 상태로 자주 들어갈 가능성이 있다.



<그림 6> 상호작용형 사용에서의 동적상태변환

#### 4.2.2 상호작용형 사용에서의 동적상태변환

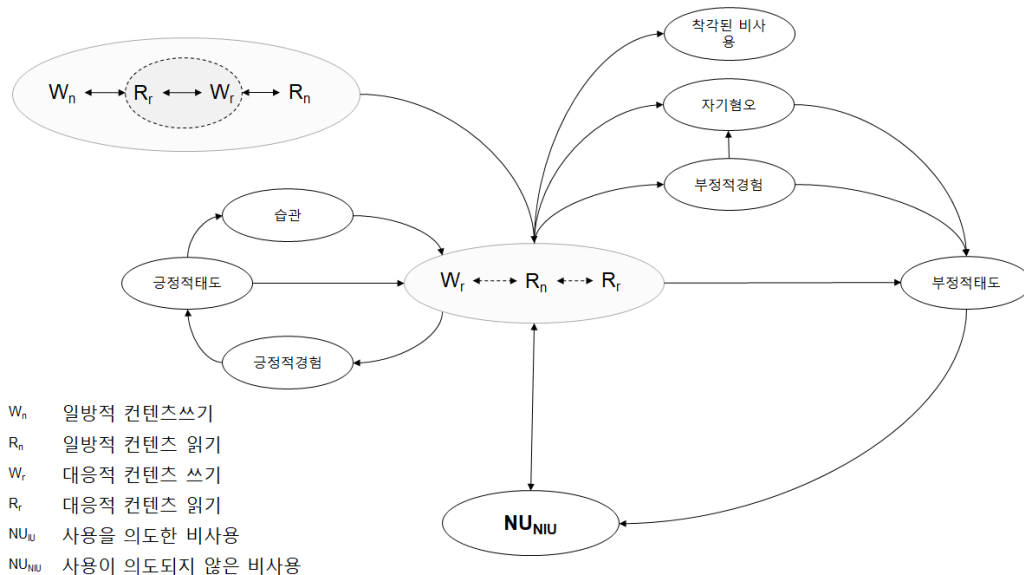
전체 일시적 비사용-사용 동적상태변환 가운데 상호작용형 사용에서의 동적상태변환을 나타내면 다음 그림 6과 같다.

이전 연구에서 발견된 비사용의 동적 상태변환을 발전시킨 형태로서 전체적인 사용은 습관과 긍정적 태도에 의해 이루어지는 반면 일시적 비사용은 의도되었건 그렇지 않던 간에 모두 부정적 태도에 의해 이루어진다. 부정적태도는 사용에서의 부정적 경험과 자기혐오 등에 의해 형성된다. 한편 ‘대응적 콘텐츠 읽기’와 ‘대응적 콘텐츠 쓰기’는 긍정적으로는 사회적 인정을 지각하게 되지만 부정적으로는 사회적 소외감을 지각하게 되어 각각 긍정적 태도와 부정적 태도를 형성하게 한다. ‘사용이 의도되지 않은 일시적 비사용’은 자연스럽게 ‘상호작용형 사용’이 아닌 ‘일방향형 사용’ 상태로 변환할 수 있고 ‘상호작용형 사용’ 역시 부정적

태도가 형성되고 비사용 상태로 자주 변환될 경우 ‘일방향형 사용’으로 변환하게 된다.

#### 4.2.3 일방향형 사용에서의 동적상태변환

‘상호작용형 사용’에서와 마찬가지로 ‘일방향형 사용’ 역시 유사한 형태의 상태변환을 하게 된다. 처음부터 ‘일방향형 사용’ 상태에 있다가 보다는 대체적으로 ‘상호작용형 사용’ 상태에 있으면서 많은 경험을 얻은 후 사용방식을 바꾼 형태가 ‘일방향형 사용’이다. 소위 ‘눈탱’이라 불리는 이 사용상태에서는 사회적 인정은 물론이고 사회적 소외감과 같은 것들 거의 무시하는 경우가 대부분이다. 다시 말해 ‘대응형 콘텐츠’에 대한 관심을 줄이고 일방적 콘텐츠만 읽어 나가는 형태다. 이전 사용 형태와 마찬가지로 긍정적 경험과 습관이 사용을 좌우한다면 자기혐오, 부정적 경험 등을 통해 형성된 부정적 태도가 비사용을 결정한다.



<그림 7> 일방향형 비사용에서의 상태변환

‘상호작용형 사용’에서와 달리 ‘착각된 비사용’의 상태로 들어가는 경우가 있다. ‘착각된 비사용’은 스스로는 사용하고 있지 않다고 생각하고 있지만 실제로는 사용하는 경우다. ‘착각된 비사용’은 지난 연구에서 발견된 코드이기도 한데 이들은 매일 자신의 타임라인을 한번 이상 확인할 뿐 아니라 심심하거나 특별히 할 일이 없을 때 하루에도 몇 번씩이나 타임라인을 확인하는 등 습관적 사용과 별 다르지 않는 행태를 보여 준다. 심지어 자신들의 말과 달리 단순히 게시물을 보는데 그치는 것이 아니라 게시물에 대해 ‘좋아요’를 누르거나 ‘댓글’을 다는 경우도 자주 있다. 이상 일방향형 비사용의 상태변화를 나타내면 다음 그림 7과 같다.

#### 4.3 연구 발견사항

첫째, 대부분의 비사용은 일시적 성격을 가질 가능성이 높다. 본 연구에서 살펴 본 사용과 비사용의 유형이나 패턴은 모두 사용상태에서는 사용에 대한 집착을 벗어나기 어렵기 때문에 일어난 현상이고 비사용상태에서는 사용에 대한 미련이 생길 경우 별로 어렵지 않게 사용상태로 변화되기 때문에 일어난 현상이다. 많은 사용자는 페이스북과 같은 SNS 사용을 원하기도 하지만 벗어나기를 원한다는 것을 의미한다. 과거의 정보기술은 사용자가 사용할 것인지 여부에 대한 의사결정을 해야 한다면 오늘날의 정보기술 서비스는 사용자가 디지털 환경 속에 존재하면서 언제라도 자신이 원하는 서비스를 손쉽게 선택할 수 있다. 사용에 대한 집착과 미련을 언제라도 충족시킬 수 있는 환경 속에 존재한다고 볼 수 있다.

둘째, 일시적 비사용은 서로 다른 유형이 존재한다. 대부분 정보기술을 사용하지 않겠다는 의도를 갖는다는 것은 다시는 사용하지 않겠다는 다짐이다. 하지만 페이스북을 비롯한 대부분의 SNS는 사용을 의도한 계획적인 비사용이 가능하도록 하고 있다. 많은 사람들은 이 기능을 이용하여 사용의 절제와 만족을 통제하고 있다. 이 기능을 활발히 사용한다는 것은 그만큼 많은 사용자들이 SNS 사용의 집착에 시달리고 있다는 것을 의미하기도 한다.

셋째, 사용의 패턴은 한 가지가 아닐 뿐 아니라 계속해서 새로운 패턴이 나타날 것이다. 본 연구에서는 상호작용형과 일방향형 그리고 대안적 기능사용으로 분류했다. 비사용의 관점에서 보면 상호작용형과 일방향형은 전혀 다른 행태다. 무엇보다도 일방향형에는 사회적 관계에 따른 태도의 형성 또는 변화가 상대적으로 적다. 그렇기 때문에 사용에 대한 긍정적 태도나 부정적 태도 모두 약한 편이다. 이 패턴사용에서 사용을 의도한 비사용이 거의 없다는 것은 그만큼 사용에 대한 집착이 적다는 것을 의미한다. 일방향형 사용자의 가장 큰 특징이기도 하다.

넷째, SNS의 기능 변화를 발견했다. 본 연구에서 제시한 사용패턴은 대부분의 페이스북 사용자들의 사용패턴을 전부 망라하지는 못했지만 중요한 패턴은 다루어졌다고 본다. 본 연구에서 밝힌 사용패턴 가운데 대안적 기능 사용은 페이스북의 원래 목적 또는 중요한 목적과 별 상관이 없는 부수적이면서도 작은 기능이다. 그럼에도 상당수의 사용자는 이 기능만을 사용하고 있었다는 것은 주목해볼 현상이다.

## V. 결론

### 5.1 연구의 시사점

본 연구는 기존 이웅규(2018)의 연구를 기반으로 이를 확장한 것이다. 기존 연구가 정보기술 비사용의 동태 유형을 모형화한 것이라면 본 연구는 일시적 비사용에 초점을 맞추어 사용과 일시적 비사용 간의 동태적 관계를 사용의 유형과 비사용의 유형별로 좀 더 구체적으로 모형화하였다는 점에서 차별화될 수 있다.

본 연구의 결과는 향후 정보기술 사용자의 행태를 연구하는데 중요한 이정표가 될 수 있으리라 본다. 오늘날 대부분의 정보기술 서비스를 별다른 비용이나 사용에 따른 어려움 없이 쉽게 접근할 수 있는 디지털환경에 존재하는 현대인은 모든 정보기술에 대한 사용자다. 그러면서도 대부분의 정보기술 특히 사회적관계 형성에 영향을 미칠 수 있는 쌍방향 커뮤니케이션을 기반으로 하는 정보기술은 항상 사용과 비사용 상태를 오갈 수 있을 것이다. 따라서 본 연구의 결과는 대부분의 정보기술 서비스 또는 정보기술 서비스 사용에 관련된 연구에서는 중요한 지침이 될 수 있으리라 본다. 좀 더 구체적으로 본 연구의 이론적 의의와 실무적 의의를 정리하면 다음과 같다.

#### 5.1.1 이론적 시사점

첫째, 비사용의 동적 상태변화를 좀 더 심화하여 분석하였다. 이전 연구에서 밝혀낸 동적상태변환이 개론적인 성격이라면 본 연구의 결과는 사용과 비사용의 형태를 좀더 체계적으로 분류하여 세부적으로 검토한 각론적 결과라고

할 수 있다. 특히 사회적 관계와 밀접한 관계를 갖는 상호작용형 사용과 상대적으로 서비스 자체에 대한 관심도가 떨어지는 일방향형 사용이 비사용 상태로의 동태적 변화라는 관점에서 어떤 차이를 가지고 있는지를 분석한 것은 이론적인 의의가 매우 크다고 볼 수 있다.

둘째, 비사용과 사용의 유형을 구분함으로써 사용에 대한 이해도를 한층 높였다. 사용의 유형을 구분함으로써 동일한 정보기술이라 해도 그것에 대한 설명은 시간의 흐름에 따라 또는 사용의 정도에 따라 달라져야 하고 어떻게 달라질 수 있는지 보여 주었다는 점에서 의미를 가질 수 있다. 비사용의 경우도 사용의 의도 여부에 따라 다른 유형의 비사용 상태가 있을 수 있음을 보여 주었다. 다시 말해 비사용의 관점에서 사용을 고찰할 수 있도록 하였다.

셋째, 사회적 관계형성이 비사용에 미치는 영향을 검토하였다. 상호작용형 사용의 경우 대응형 콘텐츠의 읽기 쓰기 모두 사회적 인정과 소외를 야기시킬 수 있음을 밝혔고 그 결과는 비사용 상태로 들어 갈 수 있음을 보였다.

#### 5.1.2 실무적 시사점

첫째, SNS사업에서 사용의 생명주기를 예측할 수 있는 단서를 제공했다. 모든 SNS 사업에서 사용의 행태는 일정한 모습이 머물러 있을 수는 없다. 과도한 사용을 할 가능성은 늘 상존하기 때문에 비사용 상태로 변환할 가능성 역시 항상 있는 것이다. 비사용 상태를 사용자가 고려했다는 것은 사용 행태에 대한 변화가 가능하다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 이를 상호작용형과 일방향형으로 구분했다. SNS 사업자 입장에서는 사용자들의 이러한 변화를 비

사용 상태에 머물러 있는 시간이나 응답형 콘텐츠에 대한 반응 등을 기반으로 미리 예측할 수 있다면 의미 있는 사용자 관리 전략을 수립할 수 있을 것이다.

둘째, SNS의 대안적 기능에 대한 경영전략 수립의 필요성을 제공했다. 상호작용형에서 일방적으로 변화하는 가장 큰 원인은 사용자들의 과도한 사용에 따른 부작용들이다. 그렇다면 SNS 사업의 활력을 반드시 기본 기능에 의존할 필요는 없을 것이다. 이럴 경우 SNS가 제공할 수 있는 다양한 기능들을 개발하고 보급할 경우 새로운 활로를 모색할 수 있으리라 본다.

## 5.2 연구의 한계 및 향후 과제

GTM을 적용할 수 때 나오는 연구의 한계와 마찬가지로 이 연구 역시 일반화에 무리가 따를 수 있다. 물론 질적연구가 갖추어야 할 타당성 확보를 위해 의미 있는 노력을 했음에도 불구하고 이와 같은 적용의 한계는 인정할 수밖에 없다.

연구의 한계를 극복하기 위해서는 이를 인터넷 대상자를 늘리려는 작업도 중요하겠지만 새로운 방식으로 접근할 필요가 있다. 가령 일방적 콘텐츠의 내용에 따른 대응적 콘텐츠의 빈도나 비사용 상태에서의 심리상태에 대한 분석 등도 의미 있는 결과를 보여 줄 것으로 기대된다. 물론 GTM에 국한하는 것이 아니라 계량적 접근방식을 포함한 다양한 방법론을 혼합적으로 접근할 경우 좀 더 발전된 연구결과를 기대할 수 있을 것이다.

연구 내용에 대한 초점을 좀 더 다각적으로 할 필요가 있다. 오늘날의 정보기술 특히 본 연

구에서 대상으로 하고 있는 SNS는 여러 개의 계정을 보유한 사용자가 많아지고 있다. 가령 인스타그램에서 페이스북을 연동시킨 이용자가 인스타에서만 콘텐츠를 올리고 댓글과 반응은 친구 수가 많은 페이스북에서만 이루어진다. 이와 같이 두 개 이상의 SNS를 동시에 사용하는 경우의 비사용과 사용 간의 동태성을 분석하는 것도 흥미로운 연구결과를 보일 것으로 기대된다.

## 참고문헌

- 박경자, “SocialNetwork Service 수용 후 사용회피에 관한 연구: 페이스북 사용자를 중심으로”, 정보시스템연구, 제24권 제1호, 2015, pp. 147-168.
- 박경자, 유일, “행동경제학 관점에서 본 SNS사용중단에 관한 의사결정: 심적회계이론과 제한된 합리성을 중심으로”, 인터넷전자상거래연구, 제14권, 제4호, 2014, pp. 377-398
- 박상철, 채성욱(2014), “스마트워크 환경에서 스마트 기기 활용에 따른 사용자 저항과 개인 생산성에 관한 연구”, 정보시스템연구, 2014, 제23권, 제3호, pp. 143-164
- 유형욱, 손달호, “SNS중단의도의 결정요인: 합리적 선택이론 및 사회적 비교이론을 중심으로”, 정보시스템연구, 제26권, 제4호, 2017, pp. 39-62.
- 이용규(2018), “정보기술 비사용의 결정요인과 동태적 성격의 규명: 근거이론방법론에

- 의한 질적연구,” 정보시스템연구, 제27권, 제1호, 2018, pp.1-20.
- 이용규, 박진훈, “정보기술 비사용에 영향을 미치는 요인: 근거이론에 의한 접근”, 정보시스템연구, 제24권, 제4호, 2015, 83-97.
- Bhattacharjee, A., “Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model”, MIS Quarterly, 25(3), 2001. 351-37
- Cenfetelli, R. T., and Schwarz, A., “Identifying and testing the inhibitors of technology usage intentions,” Information Systems Research, Vol. 22, No. 4, 2011, pp.808-823.
- Golafshani, N., “Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research”, The Qualitative Report, Vol. 8, No. 4, 2003, pp. 597-607.
- Ivan, I., Shadow Work. Salem, New Hampshire and London: Marion Boyars, 1981.
- Kim, H. W., and Kankanhali, A., “Investigating user resistance to information systems implementation: A status quo bias perspective,” MIS Quarterly, Vol. 33, No. 3, 2009, pp.567-582.
- Lambert, C., Shadow Work: The Unpaid, Unseen Jobs That Fill Your Day, Counterpoint Press, 2015.
- Lee, E. J., Kwon, K. N., and Schumann, D. W., “Segmenting the on-adopter category in the diffusion of internet banking,” International Journal of Bank Marketing, Vol. 23, No. 5, 2005, pp. 414-437.
- Markus, M. L., “Power, politics, and MIS implementation,” Communication of the ACM, Vol. 26, No. 6, 1983, pp.430-444.
- Ozdemir, S., and Trott, P., “Exploring the adoption of a service innovation: A study of Internet banking adopters and non-adopters,” Journal of Financial Services Marketing, Vol. 13, NO. 4, 2009, pp. 284-299.
- Polites, G. L., and Karahanna, E., “Shackled to the status quo: the inhibiting effects of incumbent system habit, switching costs, and inertia on new system acceptance,” MIS Quarterly, Vol. 36, No. 1, 2012, pp. 21-42.
- Strauss A. and Corbin, J., Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory, 2nd ed. Sage., 1998.
- Thomson, S. B., “Qualitative Research: Validity”, Journal of Administration and Governance, Vol. 6, No. 1, 2011, pp. 77-82.
- Venkatesh, V., and Brown, S., “A longitudinal investigation of personal computers in homes: adoption determinants and emerging challenges,” MIS Quarterly, Vol. 25, No. 1, 2001, pp.71-102.

**이 웅 규 (Lee, Woong-Kyu)**



저자는 현재 대구대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 연세대학교 경영학과를 졸업하고 KAIST에서 경영과학 석사와 경영공학 박사학위를 받았으며 KT에서 선임연구원으로 재직하였다. 정보시스템 연구 편집위원장, ISR 편집위원장, 정보시스템 학회 회장 등을 역임하였다. 정보기술의 진유, 정보기술 수용과 설득경로, 정보기술 사용의 내재적 동기, 정보기술의 지속적 사용 등과 같이 온라인 사용자 행태에 관심을 가지고 있다. 최근에는 근거이론방법론과 같은 질적 연구방법론을 기반으로 크로스오버 쇼핑, 비사용 등과 같은 연구 주제에 관심을 가지고 있다.



<Abstract>

## **Dynamic State Changes between Temporary Non-Use and Use: Approached by Grounded Theory Methodology**

Lee, Woong-Kyu

### **Purpose**

The purpose of this study is to investigate the nature of temporal non-use, namely, the type of temporal non-use and the dynamic relationships between temporary non-use and use by expanding the model of dynamic state transition of non-use which is proposed by the previous study.

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

This study adopted grounded theory methodology as a research methodology. Fifteen university students were interviewed for open coding and for selected coding which leads the research model ten students were interviewed.

### **Findings**

Based on the coding, the types of use were divided into interactive use and one-way use, and the types of temporal use were classified into temporal non-use in which use is intended and temporal non-use in which use is not intended. The dynamic transition model is presented for each type of use and temporal non-use, and an integrated model that combines them is presented. This study found the following four things: First, all non-use can be temporal. Second, there are different types of temporal non-use. Third, the pattern of use is not just one, but new patterns will continue to emerge. Fourth, we found a change in the function of SNS.

**Keyword:** Temporal non-use, Interactive use, One-way use, Temporal non-use in which use is intended, Temporal non-use in which use is not intended, Dynamic transition model

\* 이 논문은 2019년 12월 1일 접수, 2019년 12월 21일 1차 심사, 2019년 12월 29일 게재 확정되었습니다.