

모바일 환경에서 대인간 의사소통 동기와 외로움 간의 관계에서 피로감의 역할에 대한 연구

임명성
삼육대학교 경영학과 교수

A Exploratory Study on the Role of Fatigues of the Relationship between Interpersonal Communication Motives and Loneliness in Mobile Environment

Myung-Seong Yim
Professor, Department of Business Administration, Sahmyook University

요 약 본 연구의 목적은 모바일 환경에서 의사소통 동기와 피로감과 외로움 간의 관계를 규명하는 것이다. 선행연구에 따르면 모바일 환경에서 가장 중요한 의사소통 동기는 즐거움이다. 따라서 즐거움을 대표적 동기로 선정했다. 이를 위해 설문기법을 사용하여 모바일 메신저 사용자들로부터 실증분석에 필요한 데이터를 수집했다. 분석결과 즐거움은 외로움에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 즐거움은 피로감의 유형인 연결, 기능, 집중에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에, 즐거움은 전달과 관계 피로감에는 아무런 영향도 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 피로감 중 기능과 집중은 외로움에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 연결, 전달, 관계 피로감은 외로움에 아무런 영향도 미치지 않는 것으로 나타났다. 연구 결과 메신저 사용의 즐거움을 유발하는 기능들을 추가할 경우 모바일 메신저 사용으로 인한 기능 및 집중 피로감을 감소시킬 수 있다. 뿐만 아니라 즐거움을 유발하는 기능의 추가는 모바일 메신저 사용으로 인해 유발되는 외로움도 감소시킬 수 있다. 향후 연구는 연결 및 관계 피로감을 감소시킬 수 있는 요인을 규명하는 연구도 필요할 것으로 판단된다.

주제어 : 의사소통 동기, 피로감, 외로움, 메신저, 모바일

Abstract The aim of this study is to investigate the relationship between communication motive, fatigue and loneliness in mobile environment. According to previous research, the most important communication motive in mobile environment is pleasure. Therefore, pleasure was selected as a representative communication motive. To do this, we collected data for empirical analysis from mobile messenger users using questionnaire. We found that pleasure has a negative effect on loneliness. Second, pleasure has a negative effect on connection, function, and focus. On the other hand, pleasure has no effect on delivery and relationship fatigue. Finally, function and focus have a positive effect on loneliness. On the other hand, connection, delivery, and relationship fatigue have no effect on loneliness. As a result of the research, it is possible to reduce the function and focus fatigue due to the use of the mobile messenger by adding the functions that cause the enjoyment of using the messenger. In addition, the addition of fun-inducing features can also reduce loneliness caused by the use of mobile messenger. Future research will also need to identify factors that may reduce connection and relationship fatigue.

Key Words : Communication Motive, Fatigue, Loneliness, Messenger, Mobile

*Corresponding Author: Myung-Seong Yim(msyim@syu.ac.kr)

Received December 31, 2018

Accepted April 20, 2019

Revised April 26, 2019

Published April 28, 2019

1. 서론

1969년 미국 국방부의 고등 연구 계획국(Advanced Research Project Agency)의 주도하에 만들어진 세계 최초의 패킷 스위칭 네트워크인 ARPAnet(The Advanced Research Projects Agency Network)의 등장은 인간의 의사소통 방식과 우리의 삶을 혁혁히 바꾸어놓았다.

전화에만 의존해 오던 의사소통 채널이 ARPAnet을 시작으로 1990년대 초반 상용 Internet으로 발전함에 따라 화상회의, 이메일, 메신저, 소셜네트워크 서비스, VoIP(Voice over Internet Protocol) 등 그 수도 헤아릴 수 없이 많은 의사소통 채널들이 소개되어왔고 여전히 그 수는 증가하고 있다.

이처럼 의사소통 채널이 지속적으로 발전하는 이유는 기술의 발전을 기반으로 인간이 가지고 있는 기본적인 상호작용 욕구를 충족해주고 있기 때문이다. 인간은 누구나 타인과 자신의 생각을 공유하고자 하는 욕구 혹은 욕망을 가지고 있다[1]. 이러한 욕구를 만족시키기 위해 인간은 의사소통을 하며, 이 욕구의 만족 여부를 기반으로 타인과의 상호작용을 시도하고 유지한다[2]. 뿐만 아니라 대면 상호작용에서 어려움을 겪는 사람들은 비대면 환경에서 의사소통을 더 원활하게 수행하는 경향이 있다[3]. DMC가 조사한 소셜 미디어 이용 행태에 대한 조사 결과에 따르면 응답자들이 소셜 미디어를 사용하는 주된 이유로 1위는 친구/지인과 연락/교류라고 응답한 답변이 전체 응답자 중 56.6%로 가장 많았으며, 이와 같은 결과는 2016년부터 3년 연속 1위였다[4]. 이러한 이유로 인해 인터넷 기반 의사소통 채널의 진화는 현재 진행형이다.

오늘날 인터넷 기반 의사소통 채널 중에 가장 지배적 영향력을 발휘하고 있는 채널은 모바일 메신저다. 정보통신정책연구원이 SNS(Social Network Service) 이용추이 및 이용행태 분석결과에 따르면 소셜 미디어(이메일, 인스턴트 메신저, 블로그, SNS, 클라우드 서비스) 중 2014년 이후 인스턴트 메신저 이용률이 4년 연속 1위로 가장 높은 것으로 나타났으며, 그 상승 추이도 지속되고 있다[5].

의사소통 채널의 사용은 인간의 상호작용 욕구를 충족시켜오기는 하였으나 부작용도 존재한다. Kraut et al.(1998)의 연구에 따르면 PC기반 의사소통 채널의 사용이 외로움(loneliness)을 유발한다는 결과를 제시했다[6]. 이러한 결과는 모바일 환경에서도 동일하게 나타난다[7].

기존 연구를 살펴보면 의사소통 동기와 외로움 간의 관계에 대한 연구를 꾸준히 수행해왔다[7]. 그리고 외로움과 피로감 간의 관계도 연구되어왔다[8-10]. 그러나 의사소통 동기, 피로감, 외로움 등 세 가지 요인 간의 관계에 대한 연구는 거의 부재하다. 특히 모바일 환경에서 이러한 요인들 간의 관계를 규명한 연구는 더욱 희박하다. 따라서 본 연구는 기존 연구의 틈을 메울 수 있는 시도로 의사소통 동기, 피로감, 외로움 간의 관계를 규명해보고자 한다. 특히 모바일 메신저가 의사소통을 위한 가장 활성화됨에 따라 모바일 환경에서 3가지 요인들 간의 관계를 규명하고자 한다. 본 연구가 필요한 이유는 온라인 상에서 소개되는 새로운 기술들이 실제로 어떻게 운영되는지에 대해 많이 알려지지 않은 경우가 많기 때문이다[11]. 또한 선행연구들은 의사소통 기술의 사용과 안녕(well-being) 간의 관계를 규명해 오긴 하였으나 이들 간의 관계가 긍정적인지 혹은 부정적인지에 대한 여부에 대한 논의는 여전히 부족하기 때문에[12], 모바일 환경에서 의사소통 기술의 영향에 규명할 수 있는 연구는 필수적이다. Iyer and Muncy(2009)에 따르면 특정 제품이 제공하는 과잉 기능이나 과잉 정보로 인해 유발되는 피로감과 같은 심리적 비용이 증가하게 되면 소비자의 소비욕구가 저하되어 해당 제품에 대한 사용을 회피하거나 사용을 반대하는 움직임에 동참하기도 한다[13]. 한 조사 결과에 따르면 SNS 사용자들은 개인정보 유출에 대한 우려, 과도한 정보, 메시지 전달로 인한 피로감으로 인해 스트레스를 경험하는 것으로 나타났다[14]. 이처럼 모바일과 밀접한 관련이 있는 피로감과의 관계에 대한 규명은 매우 중요하나 이 두 요인 간의 인과관계를 실증적으로 규명한 연구는 매우 부족하기에 모바일 메신저 사용의 단절이나 거부감 감소를 예방하기 위해서 이 관계를 규명하는 노력이 필요하다. 따라서, 모바일 환경에서 구동되는 의사소통 기술 중 하나인 모바일 메신저의 사용 동기와 이의 관계를 규명하는 연구는 의미가 있다고 판단된다.

2. 이론적 배경

2.1 의사소통 동기 이론

인간은 대인간 상호작용이라는 자신의 심리적 욕구를 충족시키기 위한 수단으로 대인간 의사소통 미디어를 사용한다[2,15]. 이용과 충족 이론(uses and

gratification theory)에 따르면 다양한 사람들이 그들의 사회적 그리고 심리학적 욕구를 만족시키고, 목표를 달성하기 위해 타인과 동일한 미디어를 사용한다[16]. 미디어 사용자들은 의사소통 과정에서도 주도적 역할을 할 뿐만 아니라 미디어 사용에 있어서 목표 지향적 태도를 취한다[16]. 즉 인간은 자신의 인지한 부족함을 채우고자 하는 욕구가 있으며, 이 욕구를 충족하기 위해서 능동적으로 행동한다. 이러한 노력을 동기라 한다. 동기(motives)란 개인의 욕구(need) 혹은 필요(want)를 충족시키고 특정한 유형의 결과 혹은 목표를 유도할 것이라는 기대로 취해지는 인간의 행위에 영향을 미치는 일반적 기질(dispositions)을 말한다[2,11].

의사소통에 있어서도 마찬가지다. 대인간 상호작용에 있어서 충족되지 못한 부족함을 채워야 한다는 욕구를 가지게 될 경우, 이 부족함을 채우기 위한 수단을 스스로 찾고 선택하려 한다. 예를 들어, 외로움을 느끼는 사람들은 대인관계적 정황에서 충족되지 않는 정보적 그리고 오락적 욕구(informational and entertainment needs)를 충족시키기 위해 미디어를 선택한다[17]. 따라서 의사소통을 위한 동기는 의사소통의 이유를 설명해 줄과 동시에 의사소통 행위의 선행 변수가 된다[2]. 또한, 의사소통 동기는 무엇을, 어떻게, 왜 사람들이 타인과 의사소통하는지를 설명해 준다[18].

대인간 의사소통 동기(Interpersonal Communication Motives)는 모든 인간이 사회적 상호작용을 위한 기본적인 욕구가 있음과 동시에 적절한 대인관계를 형성하려는 욕망도 있다는 관점에서 시작된다[19-20]. 이러한 관점에서 Rubin et al.(1988)은 Schutz의 FIRO-B(Fundamental Interpersonal Relations Orientation-Behavior) 지표[21]와 Katz et al.(1974)의 UG 이론(Uses and Gratifications Theory)을 기반으로 6가지의 대인간 의사소통 동기(pleasure, affection, relaxation, inclusion, control, escape)를 제안했다[22]. 그들이 제시한 6가지 동기는 즐거움(pleasure, 재미를 위해 타인과 대화), 애착심(affection, 타인에 대한 관심과 걱정 등을 표현하기 위해 의사소통), 소속감(inclusion, 집단의 일부가 되거나 타인의 외로움과 고립감을 극복하는데 도움이 되고자 의사소통), 회피(escape, 압박감을 주는 어떠한 일을 회피하거나 잊어버리거나, 빈 시간을 보이기 위해 의사소통), 휴식(relaxation, 스트레스를 완화하고 휴식하고 긴장을 풀기 위해 타인과 대화), 통제(control, 타인을 지배 혹은 타인의 순응시키고자 대화) 등이다[21].

2.2 피로감

피로감(Fatigue)은 피로함(fatiguedness)의 경험, 현재 행동에 대한 싫증, 지속되지 않음을 나타내는 정신생리학적 현상을 말한다[23]. 많은 생리학자는 피로감을 지나친 에너지 소비의 최종 결과물이라고 보기도 했다[24]. 모바일 메시지의 경우 이러한 부작용은 기능적 부작용과 심리적 부작용으로 나누어 볼 수 있다.

기능적 부작용은 모바일 메시지의 기능상의 불편함으로 인해 발생하는 것이며, 심리적 부작용은 모바일 메시지의 기능보다는 사용상에서 발생하는 개인적 불편함을 의미한다. 아직 모바일 메시지에 대한 피로감에 대한 깊이 있는 연구가 지속적으로 연구되어 온 것도 아니며, 여전히 초기 단계의 연구에 머물러 있기 때문에 피로감의 역할을 명확히 규명한 연구는 많지 않다. 심지어 피로감 자체가 다차원적 특징을 가지고 있기에[25-26] 모바일 메시지의 사용으로 인해 유발되는 피로감도 다차원적 관점에서 접근해야 함에도 피로감의 다차원적 특성을 반영하여 수행된 연구도 거의 부재한 실정이다. 1990년대 이전에는 피로감은 단일차원 개념으로 보는 것이 지배적 관점이었다[23]. 그러나 최근에는 피로감을 다차원적 개념으로 접근하고 있다[23]. 따라서 본 연구에서는 피로감에 대한 선행연구를 기반으로 본 특성에 맞는 다차원적 피로감 요소를 도출하고 이를 아래와 같이 세분화했다.

기능적 피로감은 연결, 메시지 전달, 메시지 기능에 대한 피로감으로 구분되고, 심리적 피로감은 메시지 사용으로 인해 발생하는 일에 대한 집중의 어려움 그리고 관계 관리의 어려움으로 구분된.

- 연결(Connection): 모바일 메시지의 접속이 불안정하여 메시지가 제대로 전달되지 않음으로 발생하는 심리적 불편함을 말한다.
- 전달(Delivery): 모바일 메시지의 메시지 전달속도가 느림으로 인해 발생하는 심리적 불편함을 말한다.
- 기능(Functions): 모바일 메시지의 기능이 다양하여 이를 익히고 사용하는데 지나치게 많은 노력이 필요함으로 인해 발생하는 심리적 불편함을 말한다.
- 집중(Focus): 모바일 메시지로 인해 자신의 일이나 업무에 집중하지 못하여 발생하게 되는 심리적 불편함을 말한다.
- 관계(Relationship): 모바일 메시지로 인간관계를 형성, 유지, 관리하는 데 있어서 발생하는 심리적 불편함을 말한다.

연결, 전달, 기능은 메시지를 사용하는데 있어서 발생하는 기능적 피로감으로 사용 피로감(Use Fatigue)이라고도 볼 수 있다. 집중은 지나친 의사소통으로 인해 발생하는 피로감으로 의사소통 피로감(Communication Fatigue)으로 볼 수 있다. 마지막으로 관계는 메시지를 활용하여 대인관계를 관리하는 데 있어서 발생하는 피로감으로 관계 피로감(Relationship Fatigue)이라고 볼 수 있다.

2.3 외로움

새로운 미디어의 등장은 사람들의 의사소통 동기에 절대적인 영향을 미칠 수 있다. 예를 들어 KakakoTalk은 사용하지 않는 사용자를 찾는 것이 어려울 만큼 전 세대에 걸쳐 국민 메시저로 등극하였으며 많은 사람들의 의사소통 채널의 기반이 되었다. 하지만 기존의 전화나 PC 기반 메시저의 사용동기와 모바일 환경을 기반으로 하는 의사소통 동기는 다르다. 또한 SNS를 기반으로 하는 의사소통 동기도 다르다. 따라서 각 유형의 의사소통 미디어의 동기를 규명하는 것은 사용자들의 사용 이유를 규명하는데 매우 중요하다. 특히 의사소통 동기의 영향으로 외로움 간의 관계를 살펴보는 것은 매우 의미가 있다. Blachinio et al.(2016)은 타인과의 사회화 동기가 SNS에 미치는 영향 및 외로움 감소에 미치는 영향을 규명하는 것은 매우 중요하다고 주장했다[27].

외로움(loneliness)은 대인간 사회적 활동과 밀접하게 연결되는 개념으로 주목받아왔다[19]. 외로움이란 사회적 관계의 결핍으로 인해 야기되는 불편한 경험으로 정의된다[19]. 따라서 예상되는 사회적 관계와 실제 사회적 관계 간의 불일치가 외로움의 주된 원인이다[19].

실생활에서 사회적 상호작용이 결핍된 외로운 사람들은 온라인 미디어를 더욱더 빈번하게 사용하는 경향이 있다[21]. 따라서 대인간 의사소통 욕구가 충족되지 못하여 발생하는 외로움은 의사소통 미디어 패턴의 사용에 영향을 미칠 수 있으며, 의사소통 동기와 상당히 밀접하게 연관된다[19]. 예를 들어 친한 친구가 부족하여 외로움을 느끼는 학생들은 모바일 메시지를 활용하여 친숙하지 않은 사람들과 더 많은 의사소통을 시도할 가능성이 높다[19]. 이는 타인과의 의사소통을 통해 자신의 느낌을 공유하고 외로움을 극복하기 위함이다[21]. Graham et al.(1993)은 의사소통 동기가 성별, 나이, 일반적 소통 만족, 통제 소재(locus of control), 의사소통 불안감뿐만 아니라 외로움의 수준과도 밀접하게 연결된다고 주장했

다[28]. 특히 외로운 사람들이 인터넷 환경을 지나치게 선호하는 이유는 인터넷이 타인과 상호작용하기 위한 이상적 사회적 환경을 제공하기 때문이다[29].

하지만 인터넷 환경을 기반으로 하는 의사소통에 지나치게 의존적인 사람들은(특히 청소년) 가족 및 친구와의 의사소통이 상당히 감소할 수 있으며, 상대적으로 높은 우울감 및 외로움의 상승을 유발할 수 있다[30]. 이처럼 인터넷 환경은 외로움을 느끼는 사람들에게 위안이 될 수 있기는 하나 또 다른 한편으로는 더 깊은 외로움의 늪으로 빠지게 만드는 원인이 될 수 있는 양날의 검이 될 수도 있다. 따라서 모바일 환경도 의사소통의 양날의 검인지 아니면 외로움을 감소시킬 수 있는 효과적인 수단인지 실증적으로 규명하는 연구가 필수적이다.

3. 가설과 연구모형

3.1 의사소통 동기

다양한 의사소통 동기 중에 모바일 메시저에서 주목해야 할 의사소통 동기는 즐거움(pleasure)이다. 타인과의 사회적 상호작용 횟수의 증가는 높은 유용성과 즐거움을 준다[31]. 특히 SNS와 같이 타인과의 직접적인 상호작용을 기반으로 하는 플랫폼 서비스들은 사용자에게 더 많은 즐거움을 주기 위해 사용자 자신을 표현할 수 있게 해주며 친구들과의 상호작용을 가능하게 도와준다[31]. Hwang(2014)이 수행한 의사소통 동기와 외로움 및 삶의 만족에 미치는 영향에 관한 연구를 살펴보면 6가지 의사소통 동기 중 즐거움과 공감만이 외로움에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다른 요인들은 통계적으로 외로움에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다[19]. Jin and Park(2010)은 의사소통 동기 중에 통화와 문자메시지를 보내는 빈도와 가장 밀접하게 관련된 변수는 애착심, 통제, 즐거움, 회피 등이며 이중 가장 큰 영향을 미치는 변수는 즐거움임을 규명했다[32].

Yim(2018)의 연구에서도 여러 가지 의사소통 동기 중에 유일하게 즐거움만이 외로움에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다[7]. 따라서 모바일 메시저 환경에서 가장 중요한 의사소통 동기를 즐거움이라고 볼 수 있다. Yim(2018)의 연구는 모바일 환경에서 의사소통 동기-결과 간의 관계를 규명했다는 점에서 의의가 있으나 모바일 메시지를 사용하면서 발생하는 피로감을 고려하지 않았다는 한계점도 있다[7]. 즉 모바일 메시저의 사용동

기-사용과정-사용결과 간의 관계를 프로세스 관점을 조망해 보는 것이 중요하다. 따라서 다음의 가설을 제시할 수 있다.

- H1. 즐거움은 피로감에 음(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 즐거움은 외로움에 음(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 피로감

일찍이 컨버전스가 주목받기 시작한 이후부터 기업들은 모바일 기기에 많은 기능을 결합하려는 시도를 해왔다. 그러나 너무 지나친 기능 및 서비스의 결합은 제품의 복잡성을 높여 사용자에게 기능 피로감이라는 부작용을 유발한다[33]. 쓰지도 않는 기능을 결합함으로써 제품을 사용하는데 있어서 사용자가 복잡하거나 불편함을 느끼게 만들 수 있는 것이다. 모바일 메신저도 마찬가지다. 모바일 메신저로 출발하여, 금융, 뉴스, 게임, 쇼핑, IoT(Internet of Things), 지도, 네비게이션, 교통 등 실생활과 관련된 모든 기능을 하나로 연결하려는 시도를 하기 때문에 편리함도 있었으나 기능 및 서비스의 증가와 비례하여 복잡성도 증가하여 오히려 사용자들은 다양한 형태의 피로감을 느낄 수 있다. 즉 사용자들은 자신이 사용하는 메신저가 제공하는 과잉 정보, 과잉 기능에 의해 피로도가 상승하여 사용을 회피할 수 있다.

- H3. 피로감은 외로움에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

지금까지 살펴본 문헌연구를 통해 다음의 연구모형을 제안하고자 한다.

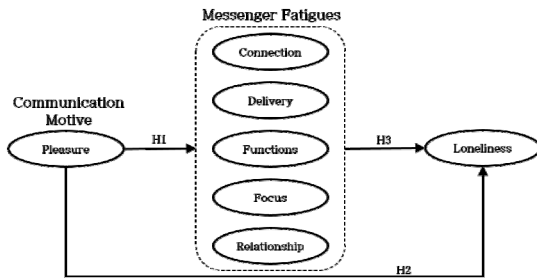


Fig. 1. Research Model

4. 데이터 수집과 측정모형 분석

4.1 측정도구

본 연구는 제안된 모형을 실증적으로 검증하기 위해 설문기법을 사용하여 필요한 데이터를 수집했다. 설문을 구성하는데 있어서 필요한 설문 항목들은 선행연구에서 신뢰성과 타당성이 입증된 항목들을 차용하여 본 연구에 맞게 수정했다.

의사소통 동기는 Rubin et al.(1988)의 연구에서 총 8개의 항목을 차용했다[21]. 외로움은 Russell et al.(1980)의 연구에서 총 5개의 항목을 차용했다[36]. 피로감은 Fisk et al.(1994)의 연구와 Michielsen et al.(2003)의 연구에서 18개의 측정항목을 본 연구에 맞게 수정한 후 활용했다[37,38]. 피로감에 대한 다양한 연구를 참고한 이유는 여전히 피로감에 대한 표준화된 측정 도구가 존재하지 않기 때문이다[23]. 따라서 다양한 연구를 기반으로 본 연구에 맞게 수정하고 적용하는 노력이 필요했다.

Table 1. Demographic Information of Respondents

Category	Freq.	Ratio	
Gender	Male	50	37.6
	Female	83	62.4
Age	20.78(Avg.)		
Total	133	100	

4.2 데이터 수집

본 연구는 응답 대상을 대학생으로 설정했다. 이들을 설문대상으로 선정한 이유는 모바일 메신저를 어느 세대보다 가장 많이 그리고 적극적으로 사용하기 때문이다. 본 연구에서 사용하는 잠재개념들은 개인의 인지수준을 바탕으로 하고 있기 때문에 분석단위는 개인이다. 설문 배포 전에 본 연구의 목적을 설명했다. 총 150부의 설문을 배포하였고 이 중 5개 항목 이상 동일한 값으로 응답하였거나, 무응답이 5개 항목 이상이거나 인구통계학적 항목에 무응답이 1개 이상인 경우 불성실한 응답으로 보고 해당 응답지는 제거했다. 이 절차를 통해 총 133개의 설문을 최종 분석에 사용했다.

응답자들을 대상으로 조사한 결과 메신저에 등록된 사람의 수는 평균 377.93명이었으며, 최소인원은 10명이었고, 최대인원은 3,215명이었다. 다음으로 연락처에 등록된 사람 수에 대한 조사에서 평균은 229.44명이었으며, 최소는 1명이었고 최대는 2,953명이었다. 하루에 메신저로 연락하는 인원수는 평균 10.31명이었으며, 최소는 2명, 그리고 최대는 153명으로 나타났다. 마지막으로

하루 음성통화 인원수에 대한 조사에서 평균 4.41명으로 나타났으며, 최소는 0.5명, 그리고 최대는 80명으로 나타났다.

4.3 측정모형 검증

본 연구에서는 제안한 연구모형을 검증하기 위해 PLS(Partial Least Squares) 기법을 사용하였고, 이를 구현하기 위해 SmartPLS version 2 M3을 활용했다. PLS 경로 모형은 두 개의 선형 방정식(linear equations)의 집합으로 구성된다[37]. 하나는 측정모형(measurement model)으로 외생 모형(outer model)이라고도 부르며, 잠재변수(construct)와 해당 잠재변수의 관측변수(observed indicators 혹은 명시변수(manifest variables))들로 구

성된다[37]. 다른 하나는 구조모형(structural model)으로 잠재변수들 간의 관계들로 구성된다[37]. PLS 경로 모형에 대한 결과는 이 두 가지 모형을 기반으로 평가된다[37].

연구모형 분석을 위해 회귀분석이 아닌 PLS-SEM을 선택한 이유는 여러 잠재변수들의 관계를 도식화가 가능함과 동시에 도식화된 모든 관계를 전체적으로 분석이 가능하다는 장점이 있기 때문이다[38]. 또한 회귀분석은 복합지표(summated scale)를 사용하기 때문에 구조모형과 관측모형을 구분하지 않고 있으며, 모든 관계를 동시에 분석하는 것이 불가능한 반면, PLS-SEM은 관측모형과 구조모형을 동시에 분석할 수 있다는 점도 회귀분석과 차이점이다[38].

Table 2. Exploratory Factor Analysis

	Factor							Communalities		
	1	2	3	4	5	6	7	Initial	Extraction	
MotiveA1	.016	.738	-.052	-.164	.058	-.033	-.026	.841	.681	
MotiveA2	-.001	.870	-.053	-.082	.053	.047	-.039	.914	.825	
MotiveA3	-.069	.893	.025	.084	-.110	.009	.016	.812	.786	
MotiveA4	-.016	.937	.100	.050	-.023	-.035	-.029	.874	.865	
MotiveA5	-.056	.912	.010	.090	-.049	.008	.018	.860	.798	
MotiveA6	.012	.884	-.028	-.100	.052	.006	.026	.847	.838	
MotiveA7	.034	.936	.028	-.049	-.012	.030	.032	.894	.875	
MotiveA8	.040	.837	-.044	.042	.036	-.058	-.009	.768	.697	
Lone11	.042	-.031	.022	.772	.026	.100	-.005	.645	.690	
Lone12	-.007	-.021	-.134	.629	.164	.314	-.025	.603	.576	
Lone13	.079	-.043	.179	.636	.065	.021	.021	.661	.615	
Lone14	.031	-.136	.017	.683	-.070	-.075	.171	.634	.658	
Lone17	.106	.004	.054	.636	-.005	-.151	.035	.527	.480	
Fatigue1	.120	-.040	.108	.043	.002	.691	.004	.603	.636	
Fatigue2	-.003	-.038	.148	-.004	.005	.711	.174	.636	.725	
Fatigue4	.003	-.018	.688	.038	-.003	.092	-.071	.533	.494	
Fatigue5	-.033	-.051	.912	.042	.063	-.040	.028	.722	.885	
Fatigue6	.104	.106	.619	-.064	.061	.081	.127	.641	.577	
Fatigue8	.116	-.013	-.013	-.102	.051	.003	.849	.749	.790	
Fatigue9	.041	.067	.008	.064	.028	.150	.816	.741	.829	
Fatigue10	-.063	-.110	.089	.293	.036	-.055	.543	.606	.565	
Fatigue12	-.041	-.026	.095	-.006	.875	-.013	.076	.802	.844	
Fatigue13	.031	.007	-.026	.029	.939	-.026	-.028	.778	.867	
Fatigue21	.853	.036	-.037	.088	-.005	.003	.045	.820	.789	
Fatigue22	.809	-.059	.051	-.064	.016	.072	.038	.802	.752	
Fatigue23	.782	-.004	.007	.094	-.021	-.092	-.012	.681	.627	
Fatigue24	.944	.066	-.064	.100	-.028	-.002	-.041	.873	.857	
Fatigue25	.952	-.026	-.008	-.085	.025	-.009	-.006	.842	.864	
Fatigue26	.870	-.090	-.026	-.041	.032	.134	-.034	.851	.819	
Fatigue27	.611	-.114	.108	-.017	-.091	.176	.205	.801	.747	
Fatigue30	.600	.046	.133	.041	.061	-.074	.089	.574	.503	
Initial Eigenvalues	10.792	5.261	2.708	1.96	1.457	1.181	1.07			
% of Variance	34.814	16.969	8.735	6.323	4.699	3.81	3.451			
Cumulative %	34.814	51.784	60.519	66.841	71.54	75.35	78.802			
KMO and Bartlett's Test										
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.					0.884072503					
Bartlett's Test of Sphericity					Approx. Chi-Square		3620.761764		Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.	
					degree of freedom		465			
					Significance		0.000			

Table 3. Cross-loading Analysis

	Fatig1	Fatig2	Fatig3	Fatig4	Fatig5	Loneliness	Pleasure
MotiveA1	-0.234	-0.160	-0.292	-0.113	-0.279	-0.430	0.851
MotiveA2	-0.184	-0.161	-0.291	-0.106	-0.273	-0.416	0.933
MotiveA3	-0.194	-0.088	-0.215	-0.168	-0.248	-0.318	0.897
MotiveA4	-0.166	-0.005	-0.193	-0.083	-0.231	-0.312	0.915
MotiveA5	-0.169	-0.080	-0.176	-0.097	-0.251	-0.305	0.912
MotiveA6	-0.176	-0.116	-0.236	-0.057	-0.242	-0.411	0.926
MotiveA7	-0.140	-0.057	-0.183	-0.089	-0.192	-0.368	0.935
MotiveA8	-0.220	-0.109	-0.165	-0.037	-0.178	-0.283	0.864
Lone11	0.274	0.273	0.407	0.243	0.372	0.866	-0.318
Lone12	0.343	0.154	0.296	0.310	0.279	0.741	-0.289
Lone13	0.307	0.413	0.468	0.280	0.410	0.828	-0.336
Lone14	0.171	0.247	0.476	0.148	0.376	0.825	-0.398
Lone17	0.094	0.194	0.359	0.150	0.333	0.744	-0.248
Fatigue1	0.918	0.354	0.320	0.219	0.418	0.277	-0.180
Fatigue2	0.921	0.438	0.424	0.246	0.381	0.270	-0.200
Fatigue4	0.385	0.822	0.308	0.216	0.274	0.250	-0.103
Fatigue5	0.353	0.936	0.468	0.336	0.356	0.353	-0.143
Fatigue6	0.408	0.824	0.453	0.253	0.386	0.221	-0.016
Fatigue8	0.353	0.404	0.859	0.254	0.542	0.339	-0.183
Fatigue9	0.451	0.462	0.892	0.305	0.543	0.425	-0.140
Fatigue10	0.284	0.388	0.872	0.270	0.377	0.526	-0.299
Fatigue12	0.275	0.358	0.343	0.963	0.183	0.274	-0.113
Fatigue13	0.209	0.251	0.262	0.959	0.155	0.265	-0.090
Fatigue21	0.376	0.322	0.500	0.181	0.900	0.436	-0.206
Fatigue22	0.412	0.381	0.478	0.181	0.886	0.360	-0.247
Fatigue23	0.307	0.290	0.432	0.139	0.827	0.395	-0.229
Fatigue24	0.386	0.286	0.459	0.146	0.927	0.423	-0.187
Fatigue25	0.365	0.333	0.465	0.144	0.928	0.361	-0.248
Fatigue26	0.410	0.311	0.437	0.169	0.913	0.368	-0.269
Fatigue27	0.466	0.435	0.554	0.103	0.870	0.422	-0.318
Fatigue30	0.306	0.354	0.452	0.188	0.756	0.351	-0.143

Table 4. Correlation Analysis

	Fatig1	Fatig2	Fatig3	Fatig4	Fatig5	Loneliness	Pleasure
Fatig1	0.920						
Fatig2	0.431	0.862					
Fatig3	0.405	0.475	0.874				
Fatig4	0.253	0.318	0.316	0.961			
Fatig5	0.435	0.387	0.540	0.176	0.878		
Loneliness	0.297	0.330	0.508	0.280	0.446	0.802	
Pleasure	-0.207	-0.114	-0.250	-0.106	-0.267	-0.401	0.904
AVE	0.846	0.743	0.765	0.924	0.770	0.644	0.818
Alphas	0.817	0.829	0.851	0.918	0.957	0.861	0.968
CR	0.916	0.896	0.907	0.960	0.964	0.900	0.973

AVE: Average Variance Extracted, Alphas: Cronbach's Alpha Values, CR: Composite Factor Reliability
 Off-diagonal shows the square root AVE for each respecting construct.

Hair et al.(2014)에 따르면 PLS-SEM의 검증 절차는 크게 세 가지 단계를 거치게 되는데 이는 1) 모형 적합성(model specification), 2) 외생 모형 평가(outer model evaluation), 3) 내생 모형 평가(inner model evaluation) 등이다[39]. 모형 적합성은 제안된 모형 안에서 제시된 관측변수들과 잠재변수들 간의 연결 모형이 이론을 기반으로 하였으며 논리적인지 여부를 판단하는 것으로 가설 설정 단계를 보고 주관적으로 판단한다[39]. 다음으로 외생 모형 평가는 측정모형의 신뢰성과 타당성을 평가하는 단계이다[39]. 마지막으로 내생 모형 평가는 모형의 품질(model's quality)을 평가한다[39].

4.4 탐색적 요인 분석

탐색적 요인분석(EFA, Exploratory Factor Analysis)에서는 요인의 수가 선형적으로 정해져 있지 않다[40]. 따라서, EFA를 통해 제시된 관측변수를 기반으로 잠재적 요인 기반 구조를 발견할 수 있다. 본 연구에서는 주축요인추출법(Principal Axis Factoring), Oblimin 회전기법, Kaiser 정규화 기법을 기반으로 EFA를 수행했다. 요인 결정은 고유치(eigenvalue) 1이상, 요인 적재값(factor loading)이 0.5 이상, 0.4 이상의 교차 요인(cross-loading)이 없고, 공통성(communalities)이 약 0.5 이상을 모두 만족하는 관측변수를 기준으로 설정하였고 본 기준을 만족하는 관측변수를 중심으로 총 7개의 잠재요인을 도출했다. 그 결과는 아래의 Table 2와 같다.

4.5 공통방법편의

공통방법편의(CMB, Common Method Bias)는 두 가지 방법을 통해 평가했다. 하나는 Harman's single-factor 검증으로 EFA 과정에서, 회전 전 요인 분석(unrotated factor analysis)에서 단일 요인이 모형의 분산의 대부분을 설명하는지 여부를 보고 CMB를 평가하는 방법으로[41] 첫 번째 요인의 분산설명력이 높으면 CMB를 의심해야 한다. 본 연구에서는 총 분산 설명력이 78.802였고 이 중 첫 번째 요인의 분산 설명력이 34.814로 절반에 못 미치기 때문에 CMB의 문제가 크지 않다고 판단된다(Table 2 참고). CMB를 평가하는 또 다른 방법으로 요인 간의 상관관계 분석 결과를 살펴보았다(Table 4 참고). 일반적으로 요인 간의 상관관계 계수가 큰 값이 존재할 경우(예, 0.9 이상, 특히 formative model에서) CMB의 문제가 있다고 판단한다[41]. 본 연

구에서는 가장 큰 상관관계 계수 값이 0.540으로 높은 수준이 아니기 때문에 CMB가 결과에 큰 영향을 미친다고 판단되지 않는다.

4.6 측정모형

만약 측정모형(외생 모형)이 신뢰성과 타당성의 최소 기준을 충족하지 못할 때 구조모형(내생 모형)에 대한 추정은 의미가 없다[37]. 신뢰성이란 측정지표(scale)가 일관되게 그리고 안정적으로 측정값(measures)을 산출할 수 있는 정도를 말한다[41]. 신뢰성을 평가하기 위한 지표로 Cronbach's α 와 CR(Composite Reliability)을 사용했다. 일반적 기준에 따르면 이 두 지표 값은 0.7 이상이 되어야 한다[42]. Table 4를 보면 최소 Cronbach's α 는 0.817로 기준 값을 상회하는 것으로 나타났다. 또한 CR의 최소값도 0.896으로 기준을 충족하고 있기에 신뢰성에 문제가 없다고 볼 수 있다.

요인에 대한 측정은 반드시 체계적 측정 오차(systematic measurement error)로부터 자유로워야 하며 이를 평가하기 위해 두 가지 타당성 기준을 살펴보아야 한다[37]. 첫 번째 타당성 기준은 집중타당성(convergent validity)으로 이를 평가하기 위해 가장 많이 활용되는 지표는 AVE(Average Variance Extracted)이다[43]. 본 지표에 대한 수용할 수 있는 기준값은 0.5 이상이다[43]. 또 다른 평가지표는 교차요인분석에서 외생 적재값(outer loadings)이 0.7 이상인지 여부를 보고 집중 타당성을 판단한다[39]. Table 4를 보면 최소 AVE 값이 0.644로 본 기준을 만족하고 있다.

두 번째 타당성 기준은 판별타당성(discriminant validity)이다. 판별타당성이란 각각의 잠재개념이 다른 잠재개념들과 명확히 구분되는 정도를 말한다[39]. Fornell-Larcker의 기준에 따르면 각각의 요인의 AVE 값은 모형 내 다른 모든 요인들의 상관관계 계수를 제공한 값보다 커야 판별타당성에 문제가 없다고 판단한다[37]. 또한 교차요인분석에서 외생 적재값이 자신의 개념에 높은 값을 가지고(예, 0.7 이상), 다른 요인에는 상대적으로 낮은 적재값을 가질 경우 판별타당성이 있다고 해석한다[39]. Table 3과 Table 4에 나타나 있듯이 모든 기준을 만족하고 있기 때문에 판별타당성에도 문제가 없다고 볼 수 있다.

5. 구조모형검정

본 연구에서는 데이터의 분포 정규성(normality of distribution)을 Shapiro-Wilk test를 통해 검정했다. 본 기법은 표본의 수가 많지 않은 경우에 적합하다. 만약 유의수준이 높은 값을 갖는다면(high p-values, $p > 0.5$) 수집된 데이터가 정규 분포를 형성하고 있음을 의미한다. Table 5에 나타나 있듯이 Shapiro-Wilk W test를 통해 도출된 모든 잠재변수의 유의수준이 0.001 이하이기 때문에 수집된 데이터가 정규 분포를 확보했다고 보기 어렵다. 따라서 PLS-SEM을 활용한 검정방법이 본 연구를 위해 적합하다고 판단된다.

PLS-SEM은 내생 변수를 가장 잘 예측해주는 모수를 확보하기 위해 표본 자료를 활용한다[39]. 따라서 내생 변수를 예측할 수 있는 능력을 기반으로 모형의 품질을 평가한다[39]. 이를 위한 지표들은 R^2 (Coefficient of Determination), 경로 계수, f^2 (effect size), Q^2 (Construct Cross-validated Redundancy), 등이 존재한다[39].

선형연구에 따르면 R^2 의 최소 기준은 10%이다[44]. 본 연구에서는 매개변수인 외로움의 경우 10%보다 낮은 값을 나타내긴 하였으나(Fatig1=0.0429, Fatig2=0.0129,

Fatig3=0.0622, Fatig4=0.0112, Fatig5=0.0710) 최종 종속변수인 외로움에 대한 R^2 값이 0.3806로 예측 정확성에 문제가 없다고 판단할 수 있다. Q^2 은 0보다 크면 내생 변수에 대한 예측력이 존재한다고 본다[39]. 본 연구에서는 Stone-Geisser's Q^2 값이 0.2409로 나타나 모형내 내생변수에 대한 예측력에 문제가 없다고 평가할 수 있다.

Tenenhaus et al.(2005)는 PLS-SEM을 위한 모형 전체적인 적합도를 평가할 수 있는 지표를 제시하였는데 이를 GoF(Global of Fit)라고 한다. 본 지표에 대한 기준은 0.25보다 작을 경우 보통 수준의 적합도, 0.36보다 클 경우 높은 적합도를 가지고 있다고 해석한다[45]. 본 연구에서는 본 지수가 0.276으로 나타나 보통수준 이상의 적합도를 가지고 있다고 평가할 수 있다.

다음으로 변수 간에 존재할 수 있는 다중공선성(multicollinearity)을 평가하기 위해서 VIF(variance Inflation Factor)와 공차한계(Tolerance)를 살펴보았다. VIF가 10 이상의 값을 갖거나 혹은 VIF의 역수인 공차한계가 0.1 이하의 값을 가질 경우 다중공선성에 문제가 있다고 보는데 본 연구에서는 Table 5에 제시된 바와 같이 두 값이 기준을 초과하지 않기 때문에 다중공선성

Table 5. Normality Tests

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			Collinearity Statistics	
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.	Tolerance	VIF
Loneliness	.113	127	.000	.950	127	.000	Dependent Variable	
Motive	.140	127	.000	.923	127	.000	.912	1.097
Fatig1	.182	127	.000	.926	127	.000	.698	1.432
Fatig2	.146	127	.000	.942	127	.000	.675	1.480
Fatig3	.197	127	.000	.923	127	.000	.579	1.727
Fatig4	.136	127	.000	.946	127	.000	.860	1.163
Fatig5	.100	127	.003	.959	127	.001	.618	1.618

Durbin-Watson: 2.088

Table 6. Research Results

	Sample Mean	Standard Deviation	Path Coeff.	Standard Error	t Statistics	p value	Results
H1a.Pleasure → Fatig1	-0.217	0.089	-0.207	0.089	-2.336*	0.021	Support
H1b.Pleasure → Fatig2	-0.133	0.089	-0.113	0.089	1.278	0.203	Not support
H1c.Pleasure → Fatig3	-0.260	0.077	-0.249	0.077	-3.232**	0.002	Support
H1d.Pleasure → Fatig5	-0.273	0.084	-0.267	0.084	-3.177**	0.002	Support
H1e.Pleasure → Fatig4	-0.113	0.085	-0.106	0.085	-1.251	0.213	Not support
H2.Pleasure → Loneliness	-0.261	0.084	-0.265	0.084	-3.168**	0.002	Support
H3a.Fatig1 → Loneliness	-0.013	0.085	-0.006	0.085	-0.073	0.942	Not support
H3b.Fatig2 → Loneliness	0.068	0.081	0.063	0.081	0.778	0.438	Not support
H3c.Fatig3 → Loneliness	0.289	0.097	0.281	0.097	2.888**	0.005	Support
H3d.Fatig5 → Loneliness	0.190	0.087	0.182	0.087	2.091*	0.038	Support
H3e.Fatig4 → Loneliness	0.109	0.084	0.113	0.084	1.350	0.179	Not support

* p(0.05(t=1.960)), ** p(0.001(t=2.576)), *** p(0.0001(t=3.291))

의 문제로 결과가 왜곡되는 현상이 존재하지 않을 것으로 판단된다.

모형에 대한 평가는 경로 계수(standardized regression coefficients)와 해당 계수의 유의수준을 가지고 평가(two-tailed p-values)하며 이를 위해서 bootstrapping 접근법을 활용하여 해당 값들을 도출했다[26]. 이를 기반으로 제안 모형을 분석하면 Fig. 2와 Table 6과 같이 정리할 수 있다.

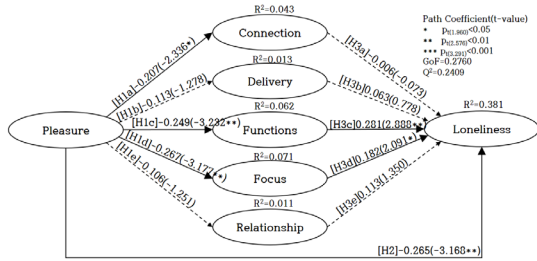


Fig. 2. Research Results

분석결과를 정리하면 다음과 같다. 즐거움은 연결 피로감에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.207$, $t=-2.336$, $p<0.05$). 따라서 가설 H1a는 채택되었다. 즐거움은 전달 피로감에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다($\beta=-0.113$, $t=-1.278$). 따라서 가설 H1b는 기각되었다. 즐거움은 기능 피로감에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.249$, $t=-3.232$, $p<0.01$). 따라서 가설 H1c는 채택되었다. 즐거움은 집중 피로감에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.267$, $t=-3.177$, $p<0.01$). 따라서 가설 H1d는 채택되었다. 마지막으로 즐거움은 관계 피로감에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다($\beta=-0.106$, $t=-1.251$). 따라서 가설 H1e는 기각되었다. 선행연구의 결과와 마찬가지로 즐거움은 외로움에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.265$, $t=-3.168$, $p<0.01$). 따라서 가설 H2는 채택되었다. 연결 피로감은 외로움에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다($\beta=-0.006$, $t=-0.073$). 따라서 가설 H3a는 기각되었다. 전달 피로감은 외로움에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다($\beta=0.063$, $t=0.778$). 따라서 가설 H3b는 기각되었다. 기능 피로감은 외로움에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다($\beta=0.281$, $t=2.888$, $p<0.01$). 따라서 가설 H3c는 채택되었다. 집중 피로감은 외로움에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다($\beta=0.182$, $t=2.091$, $p<0.05$). 따라서 가설 H3d는 채택되었다. 관계 피로감은 외로움에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다(β

$=0.113$, $t=1.350$). 따라서 가설 H3e는 기각되었다.

6. 결론 및 함의

본 연구는 의사소통 동기와 의사소통의 부작용인 외로움 간의 관계에서 모바일 메신저 사용으로 인한 피로감이 무엇이며 피로감의 역할이 무엇인지 규명하기 위해 시작되었다. 분석 결과를 정리하면 선행연구의 결과와 일치하게 의사소통 동기인 즐거움은 외로움에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 즐거움을 위한 동기에서 시작된 모바일 메신저의 사용은 외로움을 덜 느낄 가능성이 존재한다는 것이다. 물론 즐거움이 아닌 업무를 위한 목적이나 외부적 강요에 의해 불가피하게 사용할 경우 이와 동일한 결과가 나타나지는 않을 것이다.

즐거움은 다양한 모바일 메신저 피로감 중에 연결, 기능, 집중에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 즐거움을 기반으로 사용하게 되는 경우 메시지 전달로 인한 불편함, 다양한 기능으로 인해 발생하는 불편함, 그리고 메신저를 통해 많은 의사소통을 하는 것으로 인해 자신의 일에 온전히 몰입하지 못하는 심리적 불편함을 덜 느낄 수 있다는 점을 알려준다. 마지막으로 모바일 메신저 사용으로 인해 발생할 수 있는 피로감 중에 기능과 집중에 대한 피로감은 외로움에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즐거움을 동기로 메신저를 사용할 경우 관계형성을 통한 외로움을 줄일 수 있으나 메신저 사용으로 인한 피로감 중 지나치게 많은 기능을 제시하는 메신저나 혹은 메신저 사용을 통해 업무나 자신의 과업에 집중하지 못할 만큼 많은 응답에 시달려야 할 경우 오히려 희망하는 관계의 형성 및 관계의 질의 향상에 도움이 되는 것이 아니라 의무적 관계에서 나아가지 못하여 결국 풍요 속의 빈곤을 느끼게 만들 수 있다는 점을 암시한다. 따라서 메신저 개발사의 경우 메신저의 다양한 기능을 확보하는 것에 집중하기보다는 관계를 유지하는데 필요한 필수적인 기능에 집중하는 것이 메신저 사용자들의 피로감을 감소시키는 역할을 할 것으로 판단된다. 또한, 개인은 인간관계의 폭을 넓히는 것에만 집중하기보다는 진정한 관계를 유지하는 사람과의 선택과 집중을 통해 관계의 질을 향상시키는 노력을 할 필요가 있다.

선행연구에 따르면 제품이나 서비스에 대한 피로감은 사용자의 심리적 거부감을 유발하여 사용의 거부, 사용의 불편함을 유발하여 궁극적으로 해당 제품에 대한 사용을 중단하게 되는 만큼 사용자들의 피로감에 대한 고려는

매우 중요하다[7]. 그동안 모바일 메신저와 관련된 연구에서는 만족과 사용에 초점을 맞추긴 하였으나 사용을 방해하는 피로감에 대한 고려는 부족했다. 특히 피로감을 고려한 연구들은 단일 차원에서 피로감을 반영하였을 뿐 다차원적 관점을 반영하지 않았다는 문제점이 있다. 본 연구는 모바일 메신저 사용에 대한 다차원적 접근을 기반으로 모형을 구성하고 메신저 사용 동기, 피로감, 외로움 간의 관계를 실증적으로 규명했다는 점에서 학술적 기여도가 있다고 볼 수 있다. 반면에 여전히 피로감에 대한 다차원적 접근이 초기 단계이기 때문에 본 연구 결과가 다른 연구에서도 동일한 결과를 유발할 수 있는지에 대해서는 추후 연구에서 규명되어야 할 부분이다. 예를 들어, 피로감 간의 인과관계를 규명하는 것도 충분히 의미가 있을 것으로 사료된다. 또한 추가적으로 포함될 수 있을 피로감을 찾는 것도 의미가 있을 것으로 판단된다. 뿐만 아니라 피로감을 고차 요인(second order factor)으로 볼지 혹은 일차 요인으로 볼지를 살펴보는 것도 충분히 의미가 있을 것으로 판단된다.

실무적 관점에서 모바일 메신저 사용을 독려하고 이를 활성화하기 위해서는 사용자가 느끼는 기술적 피로감 중에 사용기능의 복잡성을 감소시키는 노력이 필요하다. 또한 사용자가 메신저 사용으로 인해 일에 혹은 무언가에 집중하는 못하는 상황이 모바일 메신저 사용에 부정적 인식을 유발하는 점을 고려해야 할 필요가 있다. 물론 이러한 특성은 개인적 문제로만 치부할 수도 있으나 어떠한 상황에서 그리고 어떠한 성향을 가진 사람들이 더 집중 피로감을 느끼는지 고려한다면 사용자의 불편함을 감소시키는데 기여할 수 있을 것으로 사료된다. 반대로 사용자에게 즐거움을 유발할 수 있는 선택적 기능에 집중하거나 혹은 즐거움을 줄 수 있는 다양한 기능을 순차적으로 제공한다면 사용자가 느끼는 기능적 피로감과 집중 피로감을 감소시킬 수 있을 가능성이 높다는 점도 실무적으로 고려해야 할 중요한 요소라 생각된다. 이를 더욱 더 명확히 규명하기 위해서 피로감과 외로움 간의 관계에서 즐거움의 조절효과를 향후 연구에서 규명하는 시도도 충분히 의미가 있을 것으로 판단된다.

마지막으로 모바일 메신저에 사용을 꺼리는 사용자들도 존재한다. 모바일 메신저를 적극적으로 사용하는 사용자와 메신저 사용을 꺼리는 사용자 간에 나타날 수 있는 피로감의 차이를 살펴보지 않은 것도 본 연구의 한계점이라 볼 수 있다.

REFERENCES

- [1] C. A. Barbato & E. M. Perse. (1992). Interpersonal Communication Motives and the Life Position of Elders. *Communication Research*, 19(4), 516-531.
- [2] C. M. Anderson & M. M. Martin. (2002). Communication Motives (State v. Trait?) and Task Group Outcomes. *Communication Research Reports*, 19(3), 269-282.
- [3] V. Pornsakulvanich, P. Haridakis & A. M. Rubin. (2008). The Influence of Dispositions and Internet Motivation on Online Communication Satisfaction and Relationship Closeness. *Computers in Human Behavior*, 24, 2292-2310.
- [4] DMC. (2018). Social media usage behavior and ad contact attitude analysis report. *DMC Report*, 2018.06.25.
- [5] Korea Information Society Development Institute. (2018). SNS(Social Network Service) Usage trend and usage behavior analysis. *KISDI STAT Report*, 18(11), 2018.06.15.
- [6] R. Kraut, M. Patterson, V. Lundmark, S. Kiesler, T. Mukopadhyay & W. Scherlis. (1998). Internet Paradox: A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being?. *American Psychologist*, 53(9), 1017-1031.
- [7] M.-S. Yim. (2018). A Study of Effect of Communication Motives for Mobile Messenger on Life Satisfaction and Loneliness. *Journal of Management Consulting Research*, 18(2), 217-235.
- [8] S. Akin, B. Mendi, B. Ozturk, C. Cinper & Z. Durna. (2013). Assessment of Relationship between Self-Care and Fatigue and Loneliness in Haemodialysis Patients. *Journal of Clinical Nursing*, 23(5/6), 856-864.
- [9] L. M. Jaremka, R. R. Andridge, C. P. Fagundes, C. M. Alfano, S. P. Pivoski, A. M. Lipari, D. M. Agnese, M. W. Arnold, W. B. Farrar, L. D. Yee, W. E. Carson, T. Bekaii-Saab, E. W. Martin, C. R. Schmidt & J. K. Kiecolt-Glaser. (2014). Pain, Depression, and Fatigue: Loneliness as a Longitudinal Risk Factor. *Health Psychology*, 33(9), 948-957.
- [10] L. M. Jaremka, C. P. Fagundes, R. Glaser, J. M. Bennett, W. B. Marlarkey & J. K. Kiecolt-Glaser. (2013). Loneliness Predicts Pain, Depression, and Fatigue: Understanding the Role of Immune Dysregulation. *Psychoneuroendocrinology*, 38, 1310-1317.
- [11] Z. Papacharissi & A. M. Rubin. (2000). Predictors of Internet Use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 44(2), 175-196.
- [12] J. Goodman-Deane, A. Mieczkowski, D. Johnson, T. Goldhaber & P. J. Clarkson. (2016). The Impact of Communication Technologies on Life and Relationship Satisfaction. *Computers in Human Behavior*, 57, 219-229.

- [13] R. I. Iyer & J. A. Muncy. (2009). Purpose and Object of Anti-Consumption. *Journal of Business Research*, 62(2), 160-168.
- [14] Samsung Economic Research Institute. Anti-Consumption, Why should we pay attention?. *CEO Information*, 803, 2011.05.11.
- [15] G. A. Hullman, A. Goodnight & J. Mougeotte. (2012). An Examination of Perceived Relational Messages That Accompany Interpersonal Communication Motivations. *The Open Communication Journal*, 6, 1-7.
- [16] G. Shabir, Y. W. Iqbal & G. Safdar. (2014). Demographics' Differences in Social Networking Sites Use: What Communication Motives Does It Gratify?. *International Journal of Social Work and Human Services Practice*, 2(5), 184-194.
- [17] D. J. Canary & B. H. Spitzberg. (1993). Loneliness and Media Gratifications. *Communication Research*, 20(6), 800-821.
- [18] N. M. Punyanunt-Carter. (2007). Using Attachment Theory to Study Communication Motives in Father-Daughter Relationships. *Communication Research Reports*, 24(2), 311-318.
- [19] Y. Hwang. (2014). Antecedents of Interpersonal Communication Motives on Twitter: Loneliness and Life Satisfaction. *International Journal of Cyber Society and Education*, 7(1), 49-70.
- [20] W. C. Schutz. (1966). *The Interpersonal Underworld*. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books.
- [21] R. B. Rubin, E. M. Perse & C. A. Barbato. (1988). Conceptualization and Measurement of Interpersonal Communication Motives. *Human Communication Research*, 14(4), 602-628.
- [22] E. Katz, J. G. Blumler & M. Gurevitch. (1974). Utilization of Mass Communication by the Individual. In J. G. Blumler & E. Katz. (ed.). *The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications Research*, Beverly Hills: Sage, 19-32.
- [23] J. De Vries, H. J. Michielsen & G. L. Van Heck. (2003). Assessment of Fatigue among Working People: A Comparison of Six Questionnaires. *Occupational and Environmental Medicine*, 60, i10-i15.
- [24] K. A. Lee, G. Hicks & G. Nino-Murcia. (1991). Validity and Reliability of a Scale to Assess Fatigue. *Psychiatry Research*, 36, 291-298.
- [25] B. F. Piper, A. M. Lindsey & M. J. Dodd. (1987). Fatigue Mechanisms in Cancer Patients: Developing Nursing Theory. *Oncology Nursing Forum*, 14, 17-23.
- [26] K. D. Stein, P. B. Jacobsen, C. M. Blanchard & C. Thors. (2004). Further Validation of the Multidimensional Fatigue Symptom Inventory-Short Form. *Journal of Pain and Symptom Management*, 27(1), 14-23.
- [27] A. Blachnio, A. Przepiorka, W. Boruch & E. Balakier. (2016). Self-presentation styles, privacy, and loneliness as predictors of Facebook use in young people. *Personality and Individual Differences*, 94, 26-31.
- [28] E. E. Graham, C. A. Barbato & E. M. Perse. (1993). The Interpersonal Communication Motives Model. *Communication Quarterly*, 41(2), 172-186.
- [28] Y. Erdoğan. (2008). Exploring the Relationships among Internet Usage, Internet Attitudes and Loneliness of Turkish Adolescents. *Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 2(2), Article 4.
- [30] U. Wolfradt & J. Doll. (2001). Motives of Adolescents to Use the Internet as a Function of Personality Traits, Personal and Social Factors. *Journal of Educational Computing Research*, 24(1), 13-27.
- [31] H. Hong, M. Cao & G. A. Wang. (2017). The Effects of Network Externalities and Herding on User Satisfaction with Mobile Social Apps. *Journal of Electronic Commerce Research*, 18(1), 18-31.
- [32] B. Jin & N. Park. (2010). In-Person Contract Begets Calling and Texting: Interpersonal Motives for Cell Phone Use, Face-to-Face Interaction, and Loneliness. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 13(6), 611-618.
- [33] R. T. Rust, D. V. Thompson & R. W. Hamilton. (2006). Defeating Feature Fatigue. *Harvard Business Review*, 84(2), 98-107.
- [34] D. Russell, L. A. Peplau & C. E. Cutrona. (1980). The Revised UCLA Loneliness Scale: Concurrent and Discriminant Validity Evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(3), 477-480.
- [35] J. C. Fisk, P. G. Ritvo, L. Ross, D. A. Haase, T. J. Marrie & W. F. Schlech. (1994). Measuring the Functional Impact of Fatigue: Initial Validation of the Fatigue Impact Scale. *Clinical Infectious Diseases*, 18, S79-S83.
- [36] H. J. Michielsen, J. De Vies & G. L. Van Heck. (2003). Psychometric Qualities of Brief Self-Rated Fatigue Measure: The Fatigue Assessment Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 54, 345-352.
- [37] J. Henseler, G. Hubona & R. A. Ray. (2016). Using PLS Path Modeling in New Technology Research: Updated Guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, 16(1), 2-20.
- [38] D. Gefen, D. W. Straub & M-C. Boudreau. (2000). Structural Equation Modeling and Regression: Guidelines for Research Practice. *Communications of the Association for Information Systems*, 4(7), 1-76.
- [39] J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, L. Hopkins & V. G. Kuppelwieser. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. *European Business Review*, 26(2), 106-121.
- [40] J. C. Anderson & D. W. Gerbing. (1988). Structural

Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.

- [41] P. B. Lowry & J. Gaskin. (2014). Partial Least Squares (PLS) Structural Equation Modeling (SEM) for Building and Testing Behavioral Causal Theory: When to Choose It and How to Use It. *IEEE Transactions of Professional Communication*, 57(2), 123-146.
- [42] J. C. Nunnally & I. H. Bernstein. (1994). *Psychometric Theory*. McGraw-Hill, New York, NY.
- [43] C. Fornell & D. F. Larcker. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- [44] J. J. Sosik, S. S. Kahai & M. J. Piovoso. (2009). Silver Bullet or Voodoo Statistics? A Primer for Using the Partial Least Squares Data Analytic Technique in Group and Organization Research. *Group & Organization Management*, 34(1), 5-36.
- [45] M. Tenenhaus, V. Esposito Vinzi, Y.-M. Chatelin & C. Lauro. (2005). PLS Path Modeling. *Computational Statistics and Data Analysis*, 48(1), 159-205.

임 명 성(Yim, Myung-Seong)

[정회원]



- 2002년 2월 : 삼육대학교 경영정보학과(경영학사)
- 2004년 2월 : 한국외국어 대학교 경영정보 대학원(경영학 석사)
- 2011년 8월 : 서강대학교 경영전문대학원(경영학 박사)
- 2011년 8월 ~ 2012년 2월 : 서강대학교 경영대학 대우교수
- 2012년 3월 ~ 현재 : 삼육대학교 경영학과 부교수
- 관심분야 : 정보보안, 서비스 시스템, 테크노 스트레스, 연구방법론
- E-Mail : msyim@syu.ac.kr