

# 소셜미디어 사용의 지각된 성과와 사회자본과의 관계 - 피해경험과 가해경험의 조절효과를 중심으로 -

## Relationships between Perceived Outcome of SNS Use and Social Capital: Focused on Moderating Effects of Victim and Offender Experiences

김소라

순천대학교 사회복지학부

Sora Kim(srkim@scnu.ac.kr)

### 요약

이 연구는 소셜미디어상에서의 부정적 경험이 소셜미디어 사용을 통한 사회자본의 증진에 미칠 수 있는 영향을 살펴보고자 한다. 이를 위하여 소셜미디어에서의 피해경험과 가해경험이 소셜미디어로부터의 지각된 성과가 사회자본에 미치는 긍정적 역할에 어떻게 영향을 미치는지 살펴볼 것이다. 온라인 설문조사는 2019년 11월에 실시되었으며, 총 846명의 응답 자료가 최종 분석에 사용되었다. 평균중심화 기법을 활용한 2단계 회귀분석 결과, 첫째, 피해경험은 교량적 사회자본에의 의미 있는 효과가 없는 것으로 나타났으나 지각된 성과와 피해경험이 교량적 사회자본에의 부적인 조절효과를 보였다. 둘째, 피해경험은 결속적 사회자본에 지각된 성과와의 부적인 조절 효과를 보여줌에 지각된 성과가 가지는 결속적 사회자본에의 정적 영향력이 피해경험으로 인해서 감소될 수 있음을 보여 주었다. 셋째, 가해경험은 교량적 사회자본 및 결속적 사회자본에의 조절효과가 유의하지 않는 것으로 나타나 피해경험과 다르게 소셜미디어를 통한 사회적 자본증진에 부적인 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이에 소셜미디어 사용자들을 대상으로 피해예방을 위한 교육이 필수적이며, 신뢰 위해 요소들을 완화하기 위한 법제화가 요구된다.

■ **중심어** : | 교량적 사회자본 | 결속적 사회자본 | 소셜미디어 | 피해경험 | 가해경험

### Abstract

The purpose of this study is to examine the effects of negative experiences on social capital in order to see if the adverse functions of social media could be a barrier to the promotion of social capital through the use of social media. The study verified the moderating effect of perceived performance from social media and negative experiences(victim experience and offender experience) on social capital. The online survey was conducted in November 2019, and a total of 846 responses were used for the final analysis. As a result of the two-step regression analysis using the mean-centering technique first, it was found that the victim experience had no significant effect on the bridge social capital, but the perceived performance and the victim experience had negative moderating effect on the bridge social capital. Second, the victim experience showed a significant positive effect on the bonding social capital, but showed a negative moderating effect with the perceived performance indicating positive influence on the bonding social capital of the perceived performance could reduce through victim experience. Accordingly it is necessary to educate social media users on the cyber ethics, and regulation is required to mitigate risk factors for trust.

■ **keyword** : | Bridging Social Capital | Bonding Social Capital | Social Media | Victim Experience | Offender Experience |

## I. 서론

21세기 현재 스마트 기기는 일상의 중요한 부분을 차지하게 되었으며, 실시간으로 여러 사람들과 소통을 할 수 있는 장점으로 인해 이용자는 점차 늘어나고 있고 점점 더 발전하고 있다. 이러한 스마트폰의 발달과 그 수요의 증가에 따라 트위터, 페이스북, 인스타그램, 미투데이와 같은 소셜 네트워크 서비스(SNS, Social Network Service) 또한 발달하고 있다. 소셜미디어를 통해 사람들은 정보를 공유하고 새로운 관계를 형성하게 된다. 개인 간의 의견 교환이 가능한 소셜미디어의 효과는 스마트 기기의 보편화와 개인 미디어의 활성화를 통해 그 파급효과는 더욱 커져 갔다[1][2]. 2018년 DMC 리포트에 따르면, 한국 인터넷 사용자는 전체 인구의 90% 이상을 차지하고, 이 중 70% 이상이 SNS를 이용하고 있었다. 국내 소비자의 SNS 이용시간은 하루 평균 2017년 42.9분에서 2018년 35.5분으로 감소한 것으로 나타나기도 하였다[3].

사이버 범죄는 꾸준히 증가하여 2014년 110,109건에서 2019년 180,499건으로 두 배 이상의 증가를 보였다[4]. 이와 함께 사람들의 인식도 변화하여 현재 인터넷 상의 사이버 폭력이 심각하다고 생각하는 응답이 82%에 이르렀으며, 가장 심각한 사이버 폭력으로 '악성 댓글/욕설/인격 모독/인권 침해'(51%)를 꼽았고 그 다음으로는 '익명성, 무기명에 의한 공격/무책임'(14%), '허위 사실/헛소문/검증되지 않은 정보'(8%), '개인 신상 털기/사생활 노출'(7%) 등을 지적했다[5]. 한국청소년정책연구원의 2012년 고등학생과 대학생 대상 조사에서도 소셜미디어 상에서 자신의 개인정보가 유출된 적이 있다고 답한 비율이 거의 절반(45.7%)에 육박해 개인정보유출이 매우 심각한 것으로 드러났으며, 상대적으로 누군가의 개인정보를 올려 놓은 적이 있다고 응답한 비율은 7.7%에 그쳤다. 또한, 소셜미디어 상에서 누군가에게 욕한 적이 있다고 답한 비율은 전체의 29.0%였고 누군가로부터 욕설을 들은 적이 있다고 답한 학생은 전체의 24.9%였다. 또한 자신을 놀리는 글을 본 적이 있다고 답한 학생은 18.1%였으나 누군가를 놀린 적이 있다고 답한 비율은 27.2%에 달했다. 나아가 전체 응답자의 3.8%가 소셜미디어상에서 누군가로부터 따돌

림을 당한 적이 있다고 답한 반면, 누군가를 따돌린 적이 있다고 응답한 비율은 전체의 6.8%로 두 배 가량 높았다[6].

사용자들은 장소의 제약을 받지 않고 SNS를 접할 수 있게 되었고 이를 통해 SNS의 보편화가 이루어졌다. SNS의 주 목적은 여러 사람과의 소통이기 때문에 다양한 분야의 사람들의 이야기를 손쉽게 들을 수 있다. 언제든 시간과 공간의 제약을 받지 않고 포스팅을 하는 것이 가능하기 때문에 SNS를 통해 폭넓은 지식과 경험들을 얻을 수 있다는 장점이 있다. 인간관계의 확장 또한 SNS를 중단할 수 없는 이유이기도 하다. 오프라인 공간에서는 인간관계를 맺는 데 어느 정도 한계가 있지만 SNS는 국내에서 확장하여 전 세계인이 이용하는 가상의 공간이기 때문에 세계 어느 나라에 있는 사람과도 친구를 맺을 수 있다. 또한 평소에 자주 만나지 못하는 지인과의 소식을 주고받고 관계를 유지할 수 있다는 장점이 있다[7]. 즉, 사회자본의 획득, 다양한 지식 획득 및 교환 등 소셜미디어는 온라인에서 오프라인에 이르는 새로운 경험을 제공하는 긍정적인 측면들이 논의되어 왔다[8][9].

반면, 일상화된 소셜미디어 이용에 따르는 다양한 위험들은 사회문제로 확산되어 이에 대한 우려가 우선 순위로 등장하기 시작했다. 누구나 손쉽게 의견과 정보를 공유할 수 있다는 점과 빠른 확산 속도가 오히려 잘못된 정보까지 여과 장치 없이 엄청난 파급효과를 가져올 수 있다[10]. 특히 개인 간 연결해 주는 소셜미디어는 위험 노출을 심화시킬 수 있으며, 이는 오프라인으로 확장될 수 있는 위험으로 연결된다[11]. 나아가 SNS는 개인의 구매패턴들과 관심 분야 등을 광고나 마케팅에 활용하는 등 사용자들이 인식하지 못하는 사이 개인정보가 수집되어 다양하게 활용되고 있다. 개인정보는 그 자체의 문제 뿐 아니라 사용자들의 부주의에 의해 다른 사람들이 볼 수 있으며, 원하지 않는 사람에게 노출되며 범죄 등의 여러 문제가 발생할 수 있다. 나아가서 SNS의 무서운 전파력을 악용하는 사례가 끊이지 않고 있다. 누군가 특정 또는 불특정인에 대한 악의적인 허위 사실을 유포할 경우 돌이킬 수 없는 피해를 입게 된다. 문제는 SNS 특성상 한 번 퍼지기 시작하면 정정하거나 흔적을 지우기가 거의 불가능하다는 사실이다.

유포자를 처벌해도 피해 회복이 완전하게 되지 않고 있다. 실제로 SNS를 통해 퍼진 유언비어로 인하여 마녀사냥과 같은 여론을 형성하게 되는 경우도 발생하고 있다. SNS는 가상의 공간인 인터넷을 기반으로 소통하는 것이기 때문에 상대방의 얼굴이나 정보를 잘 알지 못하는 상태에서 게시물을 게시한다는 특징이 있다[12]. 본 연구는 정보화 패러다임의 변화에 따른 정보화 기술에 수반되는 긍정적인 효과와 부작용이라는 양면성에 대한 관점에서 소셜미디어의 역기능이 논의되고 있다는 점에 인식을 같이 하고 있다. 이에 따라 이 연구에서는 소셜미디어의 위험과 관련하여 피해자 측면 뿐 아니라 가해 행위자의 측면도 함께 살펴보고 있다. 기존 연구에서 소셜미디어의 피해경험에 대한 연구들은 광범위하게 다수 진행되어 왔지만, 위험 행동, 가해경험에 대한 연구는 주로 청소년 대상으로 상당 부분 연구가 축적되어 온 편이다[13][14]. 특히, 사이버상의 피해 경험 연구와 가해 경험 연구가 별개로 이루어져 온 것이 사실이다. 이 연구에서는 소셜미디어에서는 피해경험과 가해경험 모두 소셜미디어의 효과에 영향을 미칠 수 있다는 점에 주목하였다.

이 연구에서는 소셜미디어 상에서의 부정적 경험이 소셜미디어 사용을 통한 사회자본의 증진에 장애가 될 수 있는지 알아보려고 한다. 이를 위하여 소셜미디어에서의 피해경험과 가해경험이 사회자본에 미칠 수 있는 영향을 살펴보고자 한다. 구체적으로 소셜미디어를 통해 획득된 사회자본에 있어서 피해경험과 가해경험이 지각된 소셜미디어 성과의 긍정적 영향을 미치는지 살펴볼 것이다. 이에 다음과 같은 연구문제를 제시하였다.

연구문제 1: 소셜 미디어 사용에 따른 피해경험과 가해경험은 교량적 사회자본과 결속적 사회자본에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 2: 소셜미디어 사용에 따른 피해경험과 가해경험은 지각된 소셜미디어 성과의 사회자본에의 효과에 어떠한 영향을 미치는가?

## II. 문헌 고찰

### 1. 소셜미디어와 사회자본

소셜미디어는 이용자들이 자신의 일상경험과 평소 생각, 의견 등을 자유롭게 공유하는 참여적이고 개방적인 온라인 플랫폼이다. 참여, 공유, 개방을 바탕으로 한 웹 2.0 환경에 부합하는 소통방식인 것이다[6]. 온라인 공간과 사회적 자본의 관계에 대한 논의는 두 개념 자체가 비교적 최근에 형성된 것임에도 활발하게 연구가 이루어지고 있다. 새로운 관계방식인 온라인 네트워크가 그 영향력을 더해가면서 새로운 사회적 자본으로서의 가능성을 모색해보려는 시도가 계속되고 있다[15]. 소셜미디어는 관계를 매개하는 것에서 확장되어 관계의 형성과 유지를 가능하게 하는 사회자본에 있어 중요한 역할을 하고 있다[16]. 선행연구는 소셜미디어 이용이 사회자본에 긍정적으로 기여한다고 보고하였다[17][18]. 이용자 상호간 접촉을 용이하게 하여 효율성, 즉시성 및 이동성을 바탕으로 사회적 관계를 형성한다고 보고 있다. 소셜미디어의 확산으로 네트워크는 증가하고 있으며, 사회적 상호작용의 양과 질적인 측면 모두에서 확대되어가고 있다.

Wellman(2001)은 인터넷 이용이 많을수록 약한 유대에 기반한 관계의 수가 많아질 가능성이 크고, 약한 유대가 많아질수록 관계의 내용은 이질적이고 성긴 관계가 될 것으로 보았다[19]. 동시에 가상 공간 네트워크의 등장으로 지역공동체나 국가의 경계를 넘어서는 탈지역적인 사회적 자본이 출현하게 된 것이다[20]. 사이버 네트워크는 정보를 포함해서 다양한 자원을 다양한 사람들에게 제공할 수 있고, 이용자들의 참여에 대한 다양한 동기를 부여하게 된다. 결국, 사이버 네트워크의 연결망이 새로운 자원의 탐색 및 가치 창출에 유리한 약한 유대를 기반으로 한 것이 주를 이루고 있어 사회적 자본 형성에 효율적이라고 할 수 있다.

한편 소셜미디어가 사람들의 불평등한 관계를 오히려 심화시킬 수 있다는 부정적인 시각도 있다[21]. 즉, 강력한 인맥을 확보하고 있는 사람들과 그렇지 못한 사람들 사이에 불평등을 심화시킬 위험성이 크다는 것이다. 실제로 페이스북을 통한 소셜 네트워크를 광범위하게 연구한 결과, 강력한 인맥을 확보한 사람들이 그것을 더욱 강화하기 위해 웹을 이용한다는 사실을 발견했다[22]. 또한, 소셜미디어는 불평등 구조 변화에 상관

없이 일반적으로 불평등한 사회를 있는 그대로 반영하거나 최악의 경우 불평등을 강화할 수도 있다고 한다. 이러한 주장은 스마트폰과 스마트TV 등 새로운 서비스의 급속한 확산과 정보 취약계층의 증가 등 디지털 양극화가 보다 심화될 수 있다는 우려와 맥락을 같이 한다. 즉, 기술발전 속도에 적응하지 못하는 고령층, 저소득층 등의 정보 빈곤층들이 사회적으로 소외될 가능성도 증가할 수 있다는 것이다. 디지털화된 고유문화 유통 체계에 의한 정보격차뿐만 아니라 소셜미디어 사용자 집단과 비사용자 집단 간의 사회적 자본의 차이 역시 점차 심화될 가능성이 크다.

## 2. 소셜미디어의 긍정적 기능

앞서 논의되었듯이 소셜미디어는 사회자본이 증진될 수 있는 중요한 네트워크가 되고 있다. 소셜미디어의 확산에 따라 소셜미디어와 사회자본의 관계를 연구한 국내외 논문들이 발표되고 있다[17][23-26]. 대부분의 연구들은 소셜미디어가 사회자본을 증진시키는 데 중요한 역할을 하고 있다고 보고 있다. 심흥진과 황유선(2010)은 트위터 이용자를 대상으로 트위터 상에서 온라인 설문조사를 실시하였다[23]. 그 결과 트위터 이용 정도는 교량적 사회자본(약한 유대)과 결속적 사회자본(강한 유대)에 대해 긍정적인 효과를 미치고 있음을 보여 주었다. 트위터의 이용강도가 높을수록 교량적 사회자본이 커지는 이유에 대해서는 트위터가 제공하는 커뮤니케이션 특성에 있다. 즉 트윗, 리플, 팔로어 등의 소통도구는 사용자들 간의 상호작용을 강화시켜 서로의 관계발전과 유지 욕구를 충족시켜 준다. 나아가 트위터 사용자들의 활동을 팔로어들에게 편리하게 알릴 수 있기 때문에 트위터를 통한 사회문제에 대한 정보와 의견의 교환이 가능하고 전문적 지식과 정보를 구하는 도구로 트위터가 적극적으로 활용되고 있다는 것이다.

교량적 사회자본은 다양한 사회집단 사이를 넘어서는 비교적 이질적인 집단 간의 연결망인데 반해 결속적 사회자본은 인종, 나이, 사회계급 등에서 유사한 사람들 간의 연결망이다. 교량적 사회자본이 집단과 집단 사이의 관계를 이어주는 것(약한 유대)을 의미한다면 결속적 사회자본은 집단 내의 결속을 강화하는 네트워크(강한 유대)를 의미한다. 따라서 트위터 이용자들은 트위

터를 통해 다양한 세계와 문화를 접하며 다양한 분야의 지식과 정보를 얻고 있음을 알 수 있다. 아울러 그들은 트위터를 통해 지인과의 관계와 네트워크를 동시에 강화하고 있다. 트위터와 더불어 페이스북 이용 또한 사회자본을 증진하는 데 중요한 역할을 하고 있다. Ellison et al.(2001)이 미국 대학생들을 대상으로 조사한 연구[8]에 따르면, 페이스북 이용 정도는 교량적 사회자본과 결속적 사회자본 모두에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 특히 페이스북을 많이 할수록 교량적 사회자본이 결속적 사회자본보다 더 크게 증가하는 것으로 나타났다.

노르웨이의 연구 결과도 SNS가 사회자본에 미치는 긍정적 효과를 뒷받침해주고 있다[25]. 즉 SNS 이용자들은 비이용자에 비해 교량적 사회자본이 높은 편이었으며, 친한 친구들과 면대면 접촉을 보다 활발히 하고, 아는 사람들이 더 많았다. 즉 SNS로 인해 아는 사람들과의 교류도 활발해지고 그들과의 접촉도 활성화되고 있는 것이다. 하지만 SNS 이용자들은 비이용자에 비해 외로움을 많이 느끼고 있다는 결과도 나타났으며, 특히 남성이 여성보다 그 정도가 심했다. 이 연구의 전반적인 결과는 SNS가 사회자본과 연관되어 있고 사회적 유대를 강화할 수 있다는 메시지를 주고 있다. 또한 이 연구에서 사교 목적으로 SNS를 이용하는 사람들의 사회적 자본이 높다는 것을 보여주기도 하였다. 즉 사용자들의 이용행태에 따라 사회자본이 다르게 나타나고 있다는 것이다.

나아가 소셜미디어는 개인의 주관적 행복을 증진시키기도 한다. 싸이월드를 이용하는 대학생들을 대상으로 조사한 국내의 한 연구[27]에 따르면, 싸이월드 상에서 자신의 감정을 털어놓는 행위는 개인의 주관적 행복에 긍정적인 영향을 미쳤다. 이와 더불어 싸이월드 미니홈피 방문자 수가 많을수록 주관적 행복감을 더 느끼는 것으로 나타났다. 하지만 싸이월드를 이용하는 시간은 개인의 주관적 행복에 별다른 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구결과는 싸이월드에 머무는 시간보다는 싸이월드를 통해 형성되는 네트워크 크기가 개인의 주관적 행복에 더 많은 영향을 미치고 있다는 것을 보여주고 있다. 아울러 소셜 네트워크 서비스를 통해 자신의 감정과 느낌을 거리낌 없이 터놓고

이야기하고 자신의 경험을 공유할수록 개인의 주관적 만족도와 행복감은 증진될 수 있다는 것을 보여주었다 [28].

종합하면, 소셜미디어를 통해 형성된 네트워크가 강한 사람일수록, 즉 소셜미디어상에 친구가 많은 사람일수록 행복감을 더 많이 느낄 수 있을 것으로 기대할 수 있다. 특히 소셜미디어가 중요한 사회자본이라는 점을 고려하면 소셜미디어를 통해 형성된 네트워크 강도가 개인의 주관적 행복을 증진시키는 중요한 자원이라는 것을 예상해 볼 수 있다.

### 3. 소셜미디어 이용의 부정적 영향

소셜미디어의 사회적 영향력이 높아지고 이용이 증가하면서 이에 따른 부정적인 문제들이 제기되고 있다. 개인정보 및 프라이버시 침해, 사이버 스토킹과 인권침해 뿐만 아니라 소셜미디어의 다양한 기능으로 인한 이용자들의 피해 확산이 중요한 문제로 부상하고 있다. 또한 해킹과 스팸메일 발송, 악성 코드 유포 등은 웹 상에서 뿐 만 아니라 소셜미디어 환경에서도 여전히 사회적 문제로 제기되고 있다. 나아가 저작권 이슈는 지속적인 논쟁이 이어지고 있다[22].

소셜미디어의 부정적 영향 중 하나는 개인의 프라이버시 침해이다. 자신의 정보를 공개한 상태에서 상호 신뢰성을 가지고 소통하기 때문에 개인정보가 노출될 위험이 항상 상존하고 있다. 소셜미디어에서는 개인의 소속, 연락처, 취미 등과 같은 기초적인 정보는 물론 인터넷 이용 패턴에 대한 정밀한 수집과 분석을 통해 광범위한 개인 데이터의 수집과 분석이 가능하다. 이러한 정보가 제 3자를 통해 유통되었을 경우 더 큰 피해가 발생할 우려가 있다. 예를 들면, 페이스북에 제시된 생일을 가지고 사회보장번호의 유추가 가능하여 개인정보에 대한 침해가 가능하고 오·남용을 증가시킨다. 소셜미디어를 통해 인맥 정보, 위치 정보는 물론 계좌정보, 신용카드 사용처 등 민감한 금융정보와 같은 심각한 수준의 개인정보가 쉽게 노출될 수 있다는 위험성이 존재하여 소셜미디어가 범법행위에 사용하기 위한 정보 수집의 쉬운 수단으로 사용될 우려가 있다는 것이다. 이 외에도 프라이버시 침해와 관련된 위험들은 개인정보 수집과 개인정보 노출뿐만 아니라 개인정보 탈

취와 도용, 개인정보 미파기 등과 같은 추가적인 문제점을 야기할 수 있다. 이용자들이 다른 사람들과의 친밀감 및 관계를 유지하고 자신의 존재를 드러내기 위해 개인정보를 적극적으로 제공할 수 있기 때문이다[29].

이와 함께 소셜미디어를 통한 명예훼손의 문제가 발생하기도 한다[30][31]. 이는 소셜미디어 이용 인구가 증가하면서 많은 이용자가 법적 책임에 대한 고려 없이 자신들의 생각을 실시간으로 소셜미디어에 올리고 있으나 문제는 대부분 자신들이 트위터나 페이스북에 남긴 글을 타인을 대상으로 한 글의 '발행'으로 보지 않는다는 데 있다. 즉, 의도 없이 타인이나 회사, 단체 또는 기관에 피해를 입힐 수 있다, 소셜미디어상의 개인정보는 또한 서비스 회원 탈퇴 후에도 지속적으로 저장, 공개되어 이용자의 개인정보 자기통제권을 침해할 위험도 있다. 소셜미디어상의 계정은 삭제된 이후에도 댓글과 기타 콘텐츠 등의 2차 정보는 잔존한다. 또한 서비스 회원에서 탈퇴한 이후에도 서비스 제공업체는 개인정보를 지속적으로 보관하고 있으므로 이용자는 사실상 본인의 개인정보 통제권을 상실하게 되는 것이다.

또한 소셜미디어에서는 인물사칭과 같은 ID도용을 통해 특정인이나, 조직의 프로파일을 위조하거나 특정인에 대한 비방 또는 명예훼손이 문제가 된다. 이처럼 ID를 도용해 유명인사로 사칭하거나 허위 프로필로 계정을 생성하여 이용자를 피싱 사이트로 유도하여 사이버상의 인신공격 수단으로 악용될 수 있다[22].

이 밖에도 소셜미디어가 가지고 있는 문제점 중의 하나는 허위 정보들이 마치 사실인 양 급속히 확산되는 것이다. 소셜미디어상에서 확인되지 않은 소문이나 왜곡된 정보들은 확산 속도가 빠르고 삭제가 어려운 특성이 있으므로 특정인 또는 기업의 이미지를 실추시키는 등 사회적 위협 요소로 작용하고 있다. 실례로 이용자 가운데 불편 또는 피해경험자가 약 80%에 다다르고 피해유형 중에는 폭언, 모욕, 불건전 정보노출, 허위 정보유출 등으로 나타나고 있다. 이처럼 소셜미디어는 사실에 기반을 두지 않은 거짓 정보들이 확산되어 사실인 것처럼 수용자에게 전달될 우려가 있다.

사이버불링(cyberbullying)은 특히 최근 심각하게 거론되고 있는 문제이다. 스마트폰과 인터넷이 일상화되면서 학교폭력은 이제 물리적 공간을 넘어 사이버상

의 왕따와 괴롭힘으로까지 확대되고 있다[32]. 사이버 불링은 이메일이나 채팅룸, 소셜네트워크킹 웹사이트를 이용하여 동료들을 괴롭히는 행위를 일컫는다[33]. 즉 누군가의 사진을 허락 없이 온라인에 게시하거나 친구를 화내거나 조롱할 목적으로 메시지를 보내거나 게시하는 등의 행위가 이에 해당된다. 사이버불링은 디지털 기기를 통해 발생하기 때문에 그 유형은 크게 단문 문자, 사진 혹은 동영상, 보이스메일, 이메일, 채팅방, 인스턴트 메시징 서비스, 블로그나 SNS 사이트, 온라인게임의 상호작용 공간 등을 통한 다양한 행위유형으로 분류된다[34]. 사이버불링은 비대면 상황에서 익명성을 전제로 한 온라인 공간에서 일어난다는 면에서 전통적인 따돌림이나 괴롭힘과 다르다. 또한 전통적인 괴롭힘은 가해자와 피해자가 동일한 물리적 공간에 있을 때 일어나지만 사이버 따돌림이나 괴롭힘은 물리적 공간에 규제받지 않고 일어나며 그 영향 및 효과도 크다. 또한 사이버불링 사건은 보다 많은 사람들에게 의해 목격되고 오래 남기 때문에 그 부정적 효과가 매우 크다[35]. 더 나아가 익명성을 악용하여 면전에서 이야기할 수 없는 것들을 말할 수 있다. 이러한 특성 때문에 최근 SNS를 이용한 집단 따돌림이나 괴롭힘이 심각한 청소년문제로 부상하고 있다[36][37]. 지금까지 소셜미디어의 긍정적·부정적 영향 및 사회자본과의 관계를 살펴보았다. 이와 같은 선행연구 고찰에 근거해서 소셜미디어의 지각된 성과로 볼 수 있는 긍정적 기능과 사회자본과의 관계에 있어서의 부정적 경험의 역할을 검증하고자 다음과 같은 연구모형을 제시하였다.

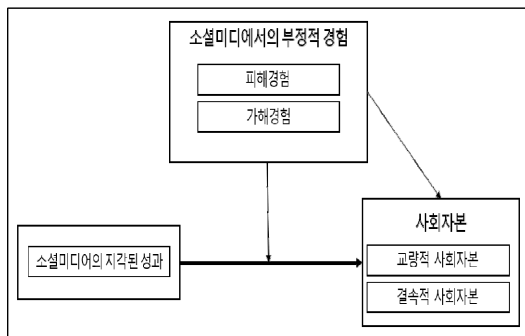


그림 1. 연구모형

### III. 연구방법

#### 1. 자료 및 분석방법

연구목적에 의해 2019년 11월 1일부터 18일까지 온라인전문업체를 통해 전국 규모의 설문조사를 실시하였다. 최종 분석된 846명의 응답 자료는 SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 분석되었다. 조사 도구의 항목들은 한국청소년정책연구원의 “2012년 소셜미디어 이용실태 조사”로부터 소셜미디어 이용 경험과 사회자본 관련 설문항목을 사용하였다[6]. 특히 교량적 사회자본과 결속적 사회자본은 금희조(2010)와 심홍진, 황유선(2010)의 연구[17][24]에 근거하여 한국청소년정책연구원에서 수정·보완한 척도를 사용하였다.

남성은 439명(50.8%), 여성은 425명(49.29%)으로 남성이 많았으며, 연령대는 15세 이상 51세까지 분포되어, 10대, 20대, 30대 이상이 각각 300명(34.7%), 302명(35.0%), 262명(30.3%)의 비율을 보여주고 있었다. 하루 평균 소셜미디어 이용시간은 49.8분으로 1시간 미만이었다. 소셜미디어를 통해 알게 된 친구 수는 평균 14명 정도인 것으로 나타났다. 20명 미만이 66.1%였으며, 20명 이상 30명 미만이 31.1%로 30명 미만이 대부분인 것으로 나타났다.

분석을 위해 사용자가 지각한 교량적 사회자본 및 결속적 사회자본 증진 정도를 종속변인으로 하고 인구통계학적 변인(성별, 연령대, 주관적인 경제적 수준), 소셜미디어 이용시간, 소셜미디어를 통한 친구 수(10명 단위), 스스로 지각한 소셜 미디어 사용의 성과와 소셜미디어 이용시 피해경험 및 가해경험을 독립변수로 하였다.

소셜미디어 사용에 있어서 피해경험과 가해경험의 조절 역할 검증은 2단계 계층적 회귀분석(hierarchical regression analysis)으로 하였다. 조절적 효과의 추정에는 피해경험 여부와 가해경험 여부가 갖는 소셜미디어 사용의 지각된 성과의 사회자본에의 효과의 방향과 강도에 대한 영향의 분석으로, 독립변수와 종속변수 간에 새로운 상호작용항의 추가를 통해 검증할 수 있다. 이를테면, 결과변수  $y$ (사회자본), 독립변수  $x_1$ (지각된 성과), 그리고 조절변수  $x_2$ (피해경험),  $e$ (오차항)이라면, 다음과 같이 등식을 설정할 수 있다.

$$(1) y = b_0 + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + e$$

$$(2) y = b_0 + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + b_3(x_1 \cdot x_2) + e$$

등식에서  $b_2 \neq 0$ ,  $b_3 = 0$ 이면 (1)과 (2)는 같으므로 피해경험이 조절적 역할을 하지 못하고, 하나의 독립변수가 된다.  $b_2 = 0$ ,  $b_3 \neq 0$ 이면, 피해경험은 순수 조절변수(pure moderator)가 된다. 마지막으로  $b_2 \neq b_3 \neq 0$ 이면, 피해경험은 유사 조절변수(quasi moderator)로서 역할을 하는 것으로 볼 수 있다. 본 연구에서 독립변수(지각된 소셜미디어 성과)와 조절변수(피해경험 및 가해경험) 간 상호작용 효과를 검증하고 있다. 이를 위해 Aiken과 West가 제안하는 평균중심화(mean-centering) 기법을 사용하였는데, 이 방법은 독립변수가 나타내는 회귀계수의 크기나 유의성에 영향을 주지 않으면서 상호작용변수들(interaction variables) 간의 상관관계를 줄여주기 때문에 회귀분석에서 다중공선성의 문제를 완화시킬 수 있는 이점이 있다[38].

위계적 회귀분석에 앞서 모든 단계에 대해 다중공선성의 문제를 확인하였다. 검증 결과 분산팽창계수(VIF)의 범위가 1.018과 1.604 사이에 있었으며, 공차한계(Tolerance)의 범위도 10% 이상인 것으로 나타나 다

중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다[39].

## 2. 변수 선정 및 측정항목

응답자들이 생각하는 소셜미디어 사용이 사회자본을 증진시키는 정도에 대한 동의 정도를 측정하는 설문 항목 10개는 교량적 사회자본과 결속적 사회자본 두 가지 영역을 포함하고 있다[표 1]. 각각 4점 리커트 척도로 질문되었으며, 교량적 사회자본의 경우, 평균 2.525, 결속적 사회자본은 2.549로 나타났다. 소셜미디어 이용에 따른 지각된 성과는 설문조사에서 제시된 5개의 설문항목에 대해 4점 리커트 척도로 응답하도록 하였다. 소셜미디어의 순기능으로서 지각된 성과는 사회자본보다는 높은 2.579로 나타났다. 3개의 변인은 Cronbach's  $\alpha$  계수가 각각 0.883, 0.905, 0.762로 신뢰도에는 큰 문제가 없는 것으로 볼 수 있다. 탐색적 요인분석을 통해 [표 1]의 세계 요인의 단일 차원성을 확인하였으며, 확인적 요인분석을 실시한 결과, 모든 측정 항목들의 요인적재치가 0.6 이상을 상회함으로 구성개념들의 집중타당도가 확보되었다. 구성요인들의 개념신뢰도는 0.7 이상, 평균분산추출값(A.V.E.)이 0.5 이상으로 나타나 기준치를 충족하였다.

표 1. 측정요인의 설문항목

요인	설문항목	평균 (표준편차)	Cronbach's $\alpha$
교량적 사회자본	소셜미디어를 통해 다양한 정보와 의견을 교환하고 있다.	2.525 (.653)	0.883
	소셜미디어를 통해 사회문제에 대한 다양한 해석과 설명을 접할 수 있다.		
	소셜미디어를 통해 우리 사회의 중요한 문제가 무엇인지 알 수 있다.		
	소셜미디어를 통해 사회문제에 관심을 갖게 된다.		
	소셜미디어를 통해 다른 문화를 접할 수 있다.		
	소셜미디어를 통해 전문적인 지식과 정보를 얻을 수 있다.		
결속적 사회자본	소셜미디어를 통해 소통하는 사람 중 내 문제를 해결하는 데 도움을 줄 것이라고 신뢰하는 사람이 있다.	2.549 (.794)	0.905
	소셜미디어를 통해 소통하는 사람 등 내가 중요한 결정을 할 때 조언을 구할 수 있는 사람이 있다.		
	소셜미디어를 통해 소통하는 사람 중 내가 외로움을 느낄 때 얘기할 수 있는 사람이 있다.		
	소셜미디어를 통해 소통하는 사람 중 사적인 문제에 관해 얘기하는 것이 편하게 느껴지는 사람이 있다.		
지각된 소셜미디어 사용 성과	정치, 사회적 관심이 늘었다.	2.579 (.594)	0.762
	기존에 알던 친구들과 더 친해졌다.		
	새로운 친구를 많이 사귀게 되었다.		
	내가 관심 있는 정보를 많이 얻게 되었다.		
	일상의 스트레스를 해소하게 되었다.		

표 2. 응답자의 소셜미디어 사용의 피해경험 및 가해 경험 정보 (N=846)

영역	설문항목	있다(%)	평균(표준편차)
피해경험 유무	소셜미디어상에서 나의 개인정보(연락처, 다니는 직장 및 학교 등)가 유출된 적이 있다.	324(37.5)	0.521(.499)
	소셜미디어상에서 누군가로부터 나에게 대한 욕설을 들은 적이 있다.	239(27.7)	
	소셜미디어상에서 나를 놀리는 글을 본 적이 있다.	130(15.0)	
	소셜미디어상에서 누군가로부터 따돌림을 당한 적이 있다.	18(2.1)	
가해경험 유무	소셜미디어를 통해 누군가를 따돌린 적이 있다.	59(6.8)	0.428(0.495)
	소셜미디어를 통해 허락 없이 누군가의 개인정보를 올려놓은 적이 있다.	45(5.2)	
	소셜미디어를 통해 누군가에 대해 욕을 한 적이 있다.	299(34.6)	
	소셜미디어를 통해 누군가를 놀린 적이 있다.	241(27.9)	
	소셜미디어를 통해 확인되지 않은 글(괴담, 소문 등)을 올려놓은 적이 있다.	46(5.3)	

지난 1년간 소셜미디어 이용시의 피해경험과 가해경험에 대한 응답은 [표 2]의 설문 항목에 대해 한 번 이상의 경험이 있는지의 여부를 표기하게 하였다. 피해경험 가운데에서는 “소셜미디어상에서 나의 개인정보(연락처, 다니는 학교 등)가 유출된 적이 있다.”가 324명(37.5%)의 높은 경험 비율을 보였다. “소셜미디어상에서 누군가로부터 나에게 대한 욕설을 들은 적이 있다” 역시 27.7%의 응답자가 경험한 것으로 나타났다. 가해경험의 경우, “소셜미디어를 통해 누군가에 대해 욕을 한 적이 있다(34.6%), “소셜미디어를 통해 누군가를 놀린 적이 있다”(27.9%)가 높은 비율을 보여주었다. 설문항목에서 제시된 4가지의 피해경험 및 5가지의 가해경험 중 각각 최소한 한 가지 이상 겪은 응답자를 피해경험자 또는 가해경험자로 분류하였다. 피해경험자는 441명(52.1%), 가해경험자는 362명(42.8%)로 나타났으며, 이 변수들은 각각 가변수로 처리되었다.

#### IV. 연구결과

##### 1. 교량적 사회자본의 위계적 회귀분석 결과

먼저, 교량적 사회자본에의 효과를 보기 위해 1단계에서는 소셜미디어의 지각된 성과와 피해경험의 상호작용항을 제외한 인구통계학적 변인(성별, 연령대, 경제적 수준), 소셜미디어 이용 시간, 소셜미디어를 통한 친

구 수(10명), 스스로 지각한 소셜미디어 사용의 성과와 소셜미디어 이용시 피해경험 여부를 투입하였다. [표 3]에 제시되어 있듯이 교량적 사회자본은 남성이 여성보다 유의하게 낮은 것으로 나타났다( $p < .01$ ). 연령대와 경제적 수준은 통계적으로 유의한 영향은 없었다. 하루 평균 소셜미디어 이용 시간은 교량적 사회자본에의 유의한 효과가 없었으나 소셜미디어 친구 수는 부적 효과를 보여주었다( $p < .05$ ). 소셜미디어에 대해 스스로 지각된 성과가 높을수록 교량적 사회자본 역시 증가하는 것으로 나타났다( $p < .001$ ). 소셜미디어상에서의 피해경험 유무는 통계적으로 유의한 효과는 나타나지 않았다. 지각된 성과는 피해경험과의 상호작용이 투입된 2단계에서도 .001 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 반면, 피해경험 여부는 교량적 사회자본에의 의미 있는 효과가 없었다. 여기에는 인과성의 문제가 제기될 수 있다. 즉, 피해경험이 있는 사용자는 상대적으로 소셜미디어 사용경험률이 높을 가능성이 있으며, 결국 교량적 사회자본의 증가로 이어질 수 있기 때문에 부적 효과를 상쇄시킬 수 있을 것이다.

2단계에서는 피해경험과 지각된 성과의 상호작용항을 투입하였다[표 3]. 다른 독립 변인들의 효과는 1단계와 같이 유의성에 있어 차이가 없었다. 피해경험은 교량적 사회자본에의 부적인 조절효과를 보여주었다. 피해경험은 교량적 사회자본에의 순수 조절효과가 있음을 확인할 수 있었다. 즉, 피해경험이 소셜미디어의 지



각된 성과가 교량적 사회자본에 주는 긍정적 영향을 감소시키고 있음을 보여주었다. 2단계 회귀식의 설명력 ( $p < .001$ )은 0.441로, 현재 독립변수들의 변동이 교량적 사회자본에의 변동을 44.1% 정도 설명하고 있는 것으로 나타났다.

표 3. 교량적 사회자본의 위계적 회귀분석 결과

변수	피해경험 효과				가해경험 효과			
	1단계		2단계		1단계		2단계	
	b	t	b	t	b	t	b	t
남성a	-.091**	-2.678	-.095*	-2.811	-.089**	-2.633	-.091**	-2.678
10대a	-.080*	-1.978	-.075	-1.864	-.083*	-2.069	-.081*	-2.021
30대이상a	-.034	-.811	-.031	-.747	-.035	-.825	-.032	-.752
경제적 수준 하a	.032	.571	.028	.511	.029	.526	.028	.496
경제적 수준 상a	.014	.203	.011	.150	.010	.146	.009	.123
하루 평균 소셜미디어 이용시간	-.011	-.259	-.012	-.282	-.010	.253	-.010	-.249
소셜미디어 친구 수	-.047*	-2.072	-.047*	-2.084	-.042	-1.862	-.042	-1.876
지각된 성과	.732***	24.396	.720***	23.853	.737***	24.501	.734***	24.272
피해경험a 또는 가해경험a	.052	1.528	.054	1.572	-.002	-.050	.001	.022
지각된 성과* 피해(가해) 경험			-.164**	-2.875			-.058	-.978
상수	2.680***	57.649	2.688***	57.780	2.674***	57.118	2.677***	57.079
설명력 (Adj. R <sup>2</sup> )	.436***		.441**		.434***		.434	

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$   
 a. 가변수: 준거집단은 각각 여성, 20대, 경제적 수준 중, 경험없음

가해경험의 조절효과를 살펴보기 위하여 역시 인구학적 변인과 소셜미디어의 지각된 성과 및 가해경험 여부를 포함한 변수들을 투입하였다(표 3). 앞서 피해경험의 위계적 회귀분석 결과와 같이 남성이 여성보다 교량적 사회자본이 유의하게 낮은 것으로 나타났다( $p < .01$ ). 연령대와 경제적 수준은 통계적으로 유의한 효과가 없었으며, 소셜미디어 이용시간 및 소셜미디어 친구 수 역시 의미 있는 효과를 보여주지 못하였다. 소셜미디어의 지각된 성과는 역시 교량적 사회자본에 정적 효과를

보여주었다( $p < .001$ ). 피해경험과 마찬가지로 가해경험 여부는 교량적 사회자본에의 유의한 효과가 나타나지 않았다. 또한 가해경험과 지각된 성과의 상호작용항이 투입된 2단계에서도 가해경험의 상호작용항이 통계적으로 유의한 효과가 없는 것을 확인하였다. 1단계 위계적 회귀모형의 설명력은 0.434으로 독립변수의 변동이 교량적 사회자본의 변동을 약 43.4% 설명하고 있음을 나타냈다.

## 2. 결속적 사회자본의 위계적 회귀분석 결과

피해경험의 결속적 사회자본에의 조절효과를 살펴 보기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 [표 4]에 제시되어 있다. 1단계에서는 소셜미디어의 지각된 성과와 피해경험 여부와의 상호작용항을 제외한 인구통계학적 변인(성별, 연령대, 경제적 수준), 소셜미디어 이용 시간, 소셜미디어를 통한 친구 수, 스스로 지각한 소셜 미디어 사용의 성과와 소셜미디어 이용시 피해경험 여부를 투입하였다. 인구통계학적 변인들은 앞서 교량적 사회자본과는 다르게 결속적 사회자본에의 유의한 효과가 나타나지 않았다. 소셜미디어 친구 수는 결속적 사회자본과 정적으로 유의한 관계를 보였다. 친구 수가 1단위(10명) 증가할수록 결속적 사회자본은 0.075점 증가하는 것으로 나타났다. 소셜미디어의 지각된 성과는 결속적 사회자본과 유의한 정적 관계를 보였다( $p < .001$ ). 지각된 성과가 1점 증가할수록 결속적 사회자본은 0.719점 높아지는 것으로 나타났다. 피해경험 여부는 결속적 사회자본에의 유의한 정적 효과를 보여주었는데( $p < .05$ ), 이는 피해경험이 많을수록 소셜미디어 이용경험과 이로 인한 사회적 자본이 증가하므로 발생할 수 있는 인과성에 기인한 것으로 보인다. 2단계에서 지각된 성과의 피해경험의 상호작용항이 투입된 후, 상호작용항이 유의한 부적 효과를 나타내었다. 즉, 지각된 성과의 결속적 사회자본에의 정적 영향력이 피해경험으로 인해서 감소될 수 있음을 보여 주었다. 결속적 사회자본의 변동은 독립변수들의 변동에 의해서 33.0% 설명되어 앞서 교량적 사회자본의 회귀식보다는 설명력이 낮은 것으로 나타났다.

가해경험의 조절효과를 살펴보기 위하여 역시 인구학적 변인과 소셜미디어의 지각된 성과 및 가해경험 여

부를 포함한 변수들을 투입하였다. 앞서 피해경험의 위계적 회귀분석 결과와 같이 인구통계학적 변인들을 유의한 효과가 없는 것으로 나타났다. 소셜미디어 친구 수는 결속적 사회자본에의 정적인 영향력을 보여주었다( $p < .05$ ). 지각된 성과는 1점 증가할 때마다 결속적 사회자본이 0.717 상승하는 정적인 효과를 보여주었다. 가해경험 여부는 결속적 사회자본에 정적인 효과를 보여주었다( $p < .05$ ). 앞서 피해경험의 결과와 마찬가지로 가해경험이 있다는 것은 소셜미디어 이용 경험 및 이로 인한 사회자본이 많다는 의미일 수 있기 때문에 정적인 효과가 나타난 것으로 예측할 수 있다. 2단계에서 지각된 성과와 가해경험 여부의 상호작용항을 투입한 후에 다른 독립변수들의 결과에는 변화가 나타나지 않았다. 상호작용항은 부적인 효과를 보였지만 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 조절효과를 확인하지 못하였다. 1단계 회귀분석의 설명력은 0.329로 독립변수의 변동이 결속적 사회자본의 변동을 32.9% 설명하고 있었다.

표 4. 결속적 사회자본의 위계적 회귀분석 결과

변수	피해경험 효과				가해경험 효과			
	1단계		2단계		1단계		2단계	
	b	t	b	t	b	t	b	t
남성a	-.026	-.577	-.030	-.666	-.032	-.714	-.035	-.772
10대a	.039	.727	.043	.813	.030	.568	.033	.624
30대이상a	.069	1.243	.072	1.292	.075	1.341	.079	1.425
경제적 수준 하a	-.025	-.343	-.029	-.387	-.024	-.322	-.027	-.359
경제적 수준 상a	.038	.402	.034	.364	.030	.323	.028	.295
하루 평균 소셜미디어 이용시간	-.026	-.480	-0.027	-.496	-.029	-.541	-.029	-.537
소셜미디어 친구 수	.075*	2.518	.075*	2.520	.076*	2.557	.076*	2.540
지각된 성과	.719***	18.057	.708***	17.625	.717***	18.009	.712***	17.797
피해경험a 또는 가해경험a	.104*	2.277	.105*	2.308	.121**	2.619	.125**	2.700
지각된 성과* 피해(가해) 경험			-.155*	-2.035			-.094	-1.198
상수	2.444***	39.478	2.451***	39.601	2.450***	39.515	2.454***	39.529

설명력 (Adj. R <sup>2</sup> )	.328***	.330*	.329***	.330
----------------------------	---------	-------	---------	------

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001  
a. 가변수: 준거집단은 각각 여성, 20대, 경제적 수준 중, 경험 없음

## V. 결론 및 시사점

이 연구는 소셜미디어에서의 부정적 경험의 역할을 바탕으로 소셜미디어를 통한 사회자본의 증진을 함양시키는 방안을 제시하고자 하였다. 즉, 소셜미디어를 통해 획득된 사회자본에 있어서 부정적 경험(피해경험과 가해경험)이 소셜미디어의 지각된 성과가 가지는 긍정적 기능에 영향을 미치는지 살펴보았다[그림 1. 연구모형]. 구체적으로 첫째, 소셜미디어 사용에 따른 피해경험과 가해경험은 교량적 사회자본과 결속적 사회자본에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 둘째, 소셜미디어 사용에 따른 피해경험과 가해경험은 지각된 소셜미디어 성과의 사회자본에의 효과에 미치는 영향을 살펴보았다.

실증 분석에서는 타당성이 검증된 기존의 척도를 활용하여 선정된 표본 중 최종적으로 846부의 설문지를 신뢰성과 다중공선성 검증을 통한 최종 자료로 분석에 활용하였다[표 1][표 2]. 제시된 연구문제는 위계적 회귀분석을 통해 소셜미디어로부터의 지각된 성과와 부정적 경험의 영향과 함께 두 요인의 조절효과를 살펴보았다. [표 3]에서는 교량적 사회자본의 위계적 회귀분석 결과를 통해 교량적 사회자본에의 피해경험과 가해경험의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과를 제시하고 있다. [표 4]는 결속적 사회자본의 위계적 회귀분석 결과로서 결속적 사회자본에의 피해경험과 가해경험의 조절효과를 제시하였다.

첫째, 피해경험과 가해경험은 교량적 사회자본에의 의미 있는 효과가 없는 것으로 나타났으나[표 3], 소셜미디어상의 피해경험과 가해경험은 결속적 사회자본에의 유의한 정적 효과를 보여주었다[표 4]. 이는 피해경험 또는 가해경험의 정적 효과는 경험이 많을수록 결국 소셜미디어 이용 경험과 이로 인한 사회적 자본이 증가하므로 발생할 수 있는 인과성에 기인한 것으로 예측할 수 있다.

둘째, 지각된 성과와 피해경험은 교량적 사회자본에

의 부적 조절효과를 보였다[표 3]. 즉, 피해경험으로 인해 소셜미디어로부터의 지각된 성과가 교량적 사회자본에 주는 긍정적 영향이 감소될 수 있음을 확인하였다. 이용자들이 소셜미디어상에서 피해를 당하면 소셜미디어가 가지는 긍정적인 기능이 감소할 수 있으므로 피해예방에 대한 제도적, 기술적 뒷받침이 요구된다고 볼 수 있다. 예를 들면, 최근 악성댓글로 인한 피해가 심각한 사회문제로 떠오르면서 악의적인 사이버 활동에 대한 강력한 법안이 필요할 것이다.

반면, 가해경험 여부는 교량적 사회자본에 의미 있는 효과가 없을 뿐 아니라 가해경험과 지각된 성과의 조절 효과도 보여주지 못했다[표 3]. 본 연구에서는 가해경험의 부정적인 효과를 명확하게 밝혀내지 못했는데, 이는 소셜미디어상의 익명성과 비대면성의 특성으로 인해 피해자에게 미치는 영향을 직접적으로 인지할 수 없다는 이유로 가해자의 행위에 대한 인식의 부족에서 오는 것일 수도 있다[6][36]. 소셜미디어 공간은 지속적인 괴롭힘이 가능하므로 가해자도 피해자도 서로 공격성이 증폭되는 경향을 가질 수 있으므로 사용자가 윤리적이고 안전하게 디지털 테크놀로지를 사용할 수 있도록 하는 예방이 중요할 것이다.

소셜미디어상의 피해경험은 결속적 사회자본에 지각된 성과와의 부적인 조절 효과를 보여 준 것으로 나타났다[표 4]. 하지만, 피해경험은 지각된 성과와의 부적인 조절 효과를 보여주어 지각된 성과가 갖는 결속적 사회자본에의 정적 영향력이 피해경험으로 인해서 감소될 수 있음을 보여주었다. 이에 안전한 소셜미디어 사용을 통해 사이버 공간에서의 신뢰와 안전을 위한 다각적인 조치를 취해야 할 필요가 있다. 인터넷 실명제를 비롯하여 온라인에서 발생하는 신뢰 위해 요소들을 방지하기 위한 법제화가 강구되고 있는 상황이며, 보다 바람직한 것은 이용자들에게 신뢰의 필요성을 자각하게 할 수 있도록 하는 문화적 기반이 마련되어야 하겠다.

마지막으로, 가해경험은 교량적 사회자본뿐 아니라 결속적 사회자본에의 조절효과도 유의하지 않는 것으로 나타나 피해경험과 다르게 소셜미디어의 지각된 성과의 긍정적 역할을 의미 있게 약화시키지는 못하는 것을 알 수 있었다[표 4]. 이 연구에서 비록 가해경험의 효과는 발견하지 못하였지만, 피해경험의 사회자본에의

부정적인 영향은 확인할 수 있다. 이에 따라 피해가 발생하지 않도록 소셜미디어 사용자들을 대상으로 사이버상에서의 시민성 함양 교육이 필수적이며, 소셜미디어 사용자가 책임감을 가지고 성숙한 인터넷 문화를 만들 수 있도록 사회 전반적인 노력이 요구된다.

나아가 인터넷 공간에서 개인들의 사회적 자본을 증진하기 위해서 중요한 사항은 신뢰로, 이는 관련 법의 개선을 포함한 사회 제도의 변화를 수반해야 할 것이다[40]. 잠재적 피해자 및 가해자가 될 수 있는 사용자들에 대한 정보가 한정될 수 밖에 없는 상황에서 지속적 상호작용이 이루어지기 위해서는 신뢰를 담보할 수 있는 제도적 방안의 마련이 필수적이라 하겠다.

본 연구는 소셜미디어 사용을 통한 사회자본의 축적과 관련하여 부정적 경험이 미칠 수 있는 영향을 실증적으로 살펴본 것에 중요가 의의가 있다. 또한 피해경험과 가해경험의 효과를 비교함으로써 소셜미디어의 순기능 강화를 위한 정책적·교육적 시사점이 제시될 수 있었다.

이에 연구 과정에서 나타난 이 연구의 한계점과 향후 연구에 대한 몇 가지 방향을 제시해 볼 수 있다. 첫째, 가해경험의 문항들은 사회적 바람직성(Social Desirability)을 포함하기 때문에 축소 보고될 수 있는 한계가 있다. 현재 연구에서 피해경험 비율이 가해경험 비율보다 높은 것으로 추측될 수 있듯이 가해경험이 누락될 수 있는 문제점이 있을 것이다. 따라서 가해경험의 조절효과를 명확하게 밝히지 못한 것이 이 연구의 한계로 볼 수 있다.

둘째, 횡단 연구의 한계로 시간의 흐름에 따라 소셜미디어 사용과 함께 사회자본이 어떻게 변화되어가는가를 파악할 수 없었다. 청소년기부터 성인기까지의 종단적 설계를 통한 소셜미디어 사용성과 및 교량적 또는 결속적 사회자본의 증감을 논의하는 연구도 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] D. M. Boyd and N. B. Ellison, "Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship," *Journal of Computer-Mediated Communication*,

- Vol.13, No.1, pp.210-230, 2007.
- [2] S. Livingstone, "Taking Risky Opportunities in Youthful Content Creation: Teenagers' Use of Social Networking Sites for Intimacy, Privacy and Self-expression," *New Media and Society*, Vol.10, No.3, pp.393-411, 2008.
- [3] DMC리포트, 소셜 미디어 이용 행태 및 광고 접촉, 2018. [On-line]  
<https://www.dmcreport.co.kr/dashboard?type=Consumer&id=13437&gid=8>
- [4] 경찰청, 전체 사이버범죄 발생검거 현황, 2020. [On-line]  
<https://www.police.go.kr/www/open/public/ublice0204.jsp>
- [5] 한국갤럽조사연구소, 사이버 폭력과 인터넷/SNS 이용에 대한 조사, 2015. [On-line]  
<https://www.gallup.co.kr/gallupdb/reportContent.asp?seqNo=662>
- [6] 한국청소년정책연구원, 청소년의 소셜미디어 이용실태 연구, 연구보고서 12-R05, 2012.
- [7] 손영섭, SNS의 그림자, 포항공대신문, 2010. [On-line]  
<http://times.postech.ac.kr/news/articleView.html?idxno=5403>
- [8] N. B. Ellison, C. Steinfield, and C. Lampe, "The Benefits of Facebook "Friends": Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites," *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.12, No.2, pp.1143-1168, 2007.
- [9] K. Wodzicki, E. Schwämmlein, and J. Moskaliuk, "'Actually, I Wanted to Learn': Study-Related Knowledge Exchange on Social Networking Sites," *The Internet and Higher Education*, Vol.15, No.1, pp.9-14, 2012.
- [10] A. Zubiaga, A. Aker, K. Bontcheva, M. Liakata, and R. Procter, "Detection and Resolution of Rumours in Social Media: A survey," *ACM Computing Surveys(CSUR)*, Vol.51, No.2, pp.32-67, 2018.
- [11] E. Christofides, A. Muise, and S. Desmarais, "Risky Disclosures on Facebook: The Effect of Having a Bad Experience on Online Behavior," *Journal of Adolescent research*, Vol.27, No.6, pp.714-731, 2012.
- [12] 정탁인, 무차별 사생활 폭로 두 얼굴의 SNS. 시사저널. 2016.9.28. [On-line]  
<http://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=158305>
- [13] S. Vandoninck, L. d'Haenens, R. De Cock, and V. Donoso, "Social Networking Sites and Contact Risks among Flemish Youth," *Childhood*, Vol.19, No.1, pp.69-85, 2012.
- [14] M. L. Ybarra and K. J. Mitchell, "How Risky Are Social Networking Sites? A Comparison of Places Online Where Youth Sexual Solicitation and Harassment Occurs," *Pediatrics*, Vol.121, No.2, pp.350-357, 2008.
- [15] 최항섭, 김희연, 강현아, 박찬웅, 배영, 배영자, 윤민재, 조현석, *IT를 통한 사회적 자본 축적 방안 연구*, 정보통신정책연구원, 2008.
- [16] 김봉섭, "블로그 이용에 따른 사회적 연결망 유형과 사회자본 효과 연구," *언론과학연구*, 제10권, 제2호, pp.73-104, 2010.
- [17] 금희조, "온라인 소셜미디어와 참여적 사회자본: 한국과 미국 대학생의 연결적 vs. 결속적 이용을 중심으로," *한국방송학보*, 제24권, 제5호, pp.9-46, 2010.
- [18] 최영, 박성현, "소셜미디어이용동기가 사회자본에 미치는 영향," *한국방송학보*, 제25권, 제2호, pp.241-276, 2011.
- [19] B. Wellman, "Computer Networks As Social Networks," *Science*, Vol.293, pp.2031-2034, 2001.
- [20] L. Nan, *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*, Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- [21] 설진아, *소셜미디어와 사회변동*, 서울: 커뮤니케이션 북스, 2011.
- [22] 이인희, 임희경, 김봉섭, 신명희, *소셜미디어 접근 및 생산적 활용 확산 방안 연구*, 방송통신정책연구, 11-진흥-라-25, 2011.
- [23] 고상민, 황보환, 지용구, "소셜네트워크서비스와 온라인 사회적 자본: 한국과 중국 사례를 중심으로," *한국전자거래학회지*, 제15권, 제1호, pp.103-118, 2010.
- [24] 심홍진, 황유선, "마이크로블로그 서비스와 사회자본: 트위터 초기사용자집단을 중심으로," *한국언론학보*,

- 제54권, 제5호, pp.327-347, 2010.
- [25] P. B. Brandtzaeg, "Social Networking Sites: Their Users and Social Implications-A Longitudinal Study," *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.17, No.4, pp.467-488, 2012.
- [26] S. Valenzuela, N. Park, and K. F. Kee, "Is There Social Capital in a Social Network Site?: Facebook Use and College Students' Life Satisfaction, Trust, and Participation," *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.14, No.4, pp.857-901, 2009.
- [27] G. Lee, J. Lee, and S. Kwon, "Use of Social-Networking Sites and Subjective Well-Being: A Study in South Korea," *Cyberpsychology, Behavior, and Social Network*, Vol.14, No.3, pp.151-155, 2011.
- [28] J. F. Helliwell and R. D. Putnam, "The Social Context of Well-Being," *The Royal Society*, Vol.359, pp.1435-1446, 2004.
- [29] S. Waters and J. Ackerman, "Exploring Privacy Management on Facebook: Motivations and Perceived Consequences of Voluntary Disclosure," *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.17, No.1, pp.101-115, 2011.
- [30] S. Shariff, "Cyber-Dilemmas in the New Millennium: School Obligations to Provide Student Safety in a Virtual School Environment," *McGrill Journal of Education*, Vol.40, No.3, p.457-477, 2005.
- [31] K. Williams, C. K. T. Cheung, and W. Choi, "Cyberostracism: Effect of Being Ignored over the Internet," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.79, pp.748-762, 2000.
- [32] 조희정, "청소년사이버불링의 현황과 대책," *이슈와 논점*, 제457호, 2012.
- [33] J. W. Patchin and S. Hinduja, "Traditional and Nontraditional Bullying Among Youth: A Test of General Strain Theory," *Youth & Society*, Vol.43, No.2, pp.727-751, 2011.
- [34] 임상수, "사이버불링에 한 윤리교육의 대응방안에 대한 연구," *윤리연구*, 제81호, pp.291-315, 2011.
- [35] L. Parris, V. Leandra., K. Varjas, J. Meyers, and H. Cutts, "High School Students' Perceptions of Coping With Cyberbullying," *Youth & Society*, Vol.44, No.2, pp.284-306, 2012.
- [36] 김신아, 방은혜, 한윤선, "청소년 사이버불링 가해행동 예측요인 탐색을 위한 국내연구 메타분석," *한국콘텐츠학회논문지*, 제17권, 제5호, pp.18-33, 2017.
- [37] 이영식, "사회유대의 신념요인이 사이버 불링 가해 현상에 미치는 영향," *한국콘텐츠학회논문지*, 제16권, 제1호, pp.256-262, 2016.
- [38] L. S. Aiken and S. G. West, *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*, Newbury Park, CA: Sage Publications, 1991.
- [39] P. Kennedy, *A Guide to Econometrics(4th ed.)*, Boston, MA: MIT Press, 1998.
- [40] 김부경, 한윤선, "트래킹조성이 초등학교 고학년의 SNS 트래킹로움에 미치는 영향," *한국콘텐츠학회논문지*, 제16권, 제9호, pp.339-348, 2016.

#### 저 자 소개

김 소 라(Sora Kim)

정희원



- 2004년 12월 : 미국 오하이오 주립 대학(소비자학 박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 순천대학교 사회복지학부 교수

〈관심분야〉 : 광고윤리, 정보화 정책, 청소년 정책