

SNS 사용 확산에 따른 SNS 피로도(Fatigue) 현상

연세대학교 바른 ICT 연구소

- 최근 SNS 사용이 급속히 증가함에 따라 SNS 피로도 현상이 나타나고 있음
- SNS 피로도 발생 원인을 조사 분석한 결과, 개인과 SNS사용환경 간 부적합(Misfit) 발생에 의한 3가지 ICT 과부하(정보 과부하, 커뮤니케이션 과부하, 기술적 측면의 시스템 특성 과부하)가 주요 원인으로 도출됨
- SNS에서 발생하는 개인-환경 부적합 정도 분석 결과, 정보 모호성, 정보 비관련성, 부족한 자가반응제어, 잦은 시스템 변화, 시스템 복잡성 순으로 부적합이 나타남
- 3가지 ICT 과부하 중에서는 정보 과부하가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 커뮤니케이션 과부하, 시스템 특성 과부하 순으로 나타남
- 그룹별 차이 분석 결과, 여성이 남성 대비 커뮤니케이션 과부하를 더 많이 느꼈으며, 피로도 발생 정도도 다소 높게 나타남. 또한 하루 평균 SNS이용시간별 차이를 보임

1. 연구조사 배경 및 목적

- 최근 현대인의 생활에서 SNS 사용이 점차 일상화됨에 따라, SNS 사용에 따른 긍정적인 현상 외에 부정적인 현상이 나타나고 있음
- 특히 SNS를 통한 과도한 정보 부하와 많은 연결로 인해 SNS 사용에 피로감을 느끼는 사람들이 증가하고 있음
- 이로 인해 SNS 사용이 오히려 스트레스가 되어, SNS 이용을 줄이거나 중단하는 현상이 나타남. 또한 SNS를 통한 개방적 사회관계 확장이 아닌 소수 집단끼리의 폐쇄형 네트워크를 강화시키는 부작용이 나타날 수 있음
- 본 연구 보고서는 ‘SNS 피로도(Fatigue)’를 유발하는 요인들을 체계적 이론에 기반하여 탐색하고 이들의 영향력을 조사 분석하였음
- 이를 통해, SNS 활성화의 저해요인의 실태를 파악하고 이에 대응하고자 함

2. SNS 피로도(Fatigue) 란?

- SNS 피로도는 SNS 사용을 통해 느껴지는 피곤함과 고단함에 대한 주관적인 느낌 또는 평가를 말함. 피로도는 정신적 피로와 신체적 피로를 포괄하는 개념임
- SNS 피로도는 주관적 사용 경험에 근거한 것으로, 사용자 개인별로 피로도

를 느끼는 정도가 다를 수 있음

- SNS 피로도는 과도한 SNS 사용에 따른 부정적인 스트레스의 결과물임.
ICT 사용으로 인해 발생하는 스트레스를 일명 “테크노스트레스 (Technostress)”라고 하며, SNS의 피로도는 일종의 ICT 테크노스트레스에 해당됨

3. SNS 피로도를 유발하는 원인은?

3.1 개인-환경 부적합 발생

- 개인-환경 부적합 이론(P-E Misfit Model)에 의하면, 개인과 ICT 사용환경 간 부적합이 발생하면, 개인 사용자는 ICT 서비스 사용에 대한 과부하 (Overload)를 경험하고 스트레스를 느끼게 됨
- SNS는 ICT 기반의 대표적인 서비스에 해당되며, SNS 사용자 개인과 SNS 서비스 제공 환경 간에 부적합(misfit) 또는 간극(gap)이 생길 경우, SNS 사용 시 과부하를 느끼게 되고 결과적으로 스트레스가 유발될 수 있음
- 개인-환경 부적합에는 다음의 2가지 종류가 있음

- **A-D 부적합 (Ability-Demand Misfit):** SNS 사용 시, 개인 사용자에게 처리하도록 요구하는 것들이 개인의 역량을 초과할 경우, 개인 사용자와 SNS 사용 환경 간 부적합 및 간극이 발생함
 - 예) 만약 SNS 에서 지나치게 많은 정보들이 오가거나 너무 자주 커뮤니케이션이 요구되고 복잡 다양한 기능들이 과도하게 사용될 경우, 개인 사용자들이 이를 효과적으로 처리하지 못하게 되면 A-D 부적합이 발생함
 - **V-S 부적합 (Value-Supply Misfit):** 개인 사용자의 가치 및 선호도(관심사)와 SNS 사용 환경에서 공급되는 서비스 및 기능 간에 차이가 느껴질 경우, 개인과 SNS 사용 환경 간의 부적합이 발생함
 - 예) 만약 SNS 를 통해 전달되는 정보들이 사용자 개인의 관심사와 연관성이 높고 선호하는 정보들이 제공될 경우는 V-S 적합도가 높아지지만, 반대인 경우는 V-S 부적합이 발생하게 됨
- ※ A-D 부적합과 V-S 부적합은 동시에 발생할 수 있음

3.2 ICT 과부하

- SNS 사용 시 발생할 수 있는 다양한 형태의 과부하는 SNS 피로도를 증가시킬 수 있음. 과부하는 ICT 측면에서 크게 3 가지 형태로 나타남

- 정보 과부하 (Information Overload):

정보 과부하란 사용자 개인의 정보 처리 역량을 초과하여 지나치게 많은 정보가 SNS 를 통해 노출되고 제공되는 정도를 말함

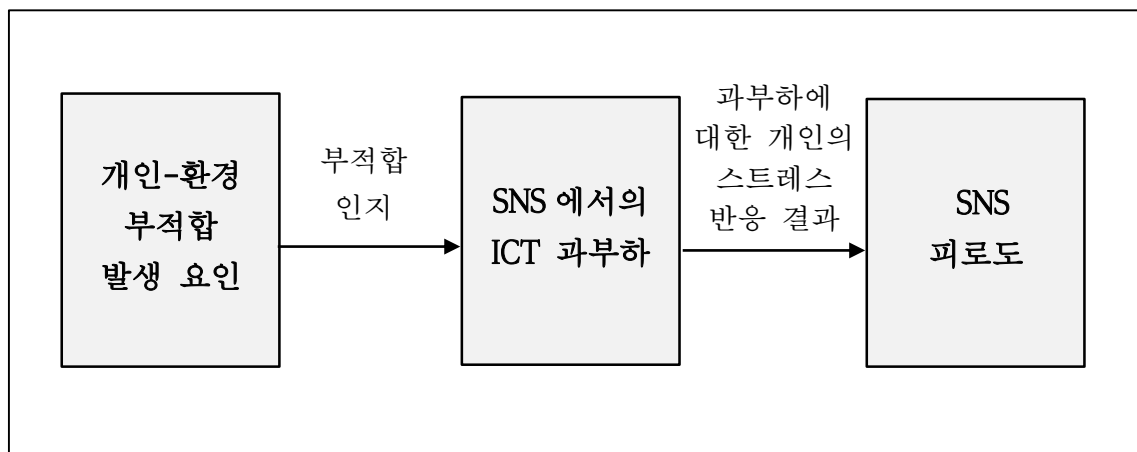
- 커뮤니케이션 과부하 (Communication Overload):

커뮤니케이션 과부하는 SNS 에서의 과도한 커뮤니케이션으로 인해 사용자의 현재 주요 작업(업무, 공부 등의 primary task)이 방해되는 정도를 말함

- 시스템 특성 과부하 (System Feature Overload):

시스템 특성 과부하는 기술적 측면에서 SNS 에서 제공되는 시스템 및 기능적 특성이 과하여, 사용자가 그를 통해 얻을 수 있는 이득을 초과하고 너무 과도하다고 인지되는 정도를 말함

- SNS 피로도 발생 원인과 결과 간의 관계를 도식화하면 다음과 같음



<그림 1> SNS 피로도 발생 과정

4. 연구조사 샘플

- 본 조사에서는 대학생(대학원생) 및 일반인을 대상으로 Survey 를 수행함. 총 250 명 응답자 중 유효한 201 명의 데이터를 최종 샘플로 선정. 표본 구성의 상세 내용은 아래 <표 1>과 같음

<표 1> 표본 구성

구분		빈도	%
성별	남	119	59.2
	여	82	40.8
연령	20 대	186	92.5
	30 대	12	6.0
	40 대이상	3	1.5
학력	대학생	106	52.7
	대학 졸업	79	39.3
	대학원 졸업	16	8.0
하루 평균 SNS 이용시간	30 분 미만	75	37.3
	30 분 ~ 1 시간	78	38.8
	1 시간 ~ 2 시간	38	18.9
	2 시간 ~ 3 시간	5	2.5
	3 시간 이상	5	2.5
주 이용 SNS	Facebook	136	67.6
	Instagram	37	18.4
	Kakao Story	16	8.0
	Twitter	8	4.0
	Pinterest	2	1.0
	Tumblr	2	1.0

5. 조사분석 결과

5.1 개인-환경 부적합 발생 요인 분석

- SNS 사용 환경과 개인 사용자 간의 부적합을 유발하는 요인들을 기존문헌연구를 토대로 다음과 같이 도출함

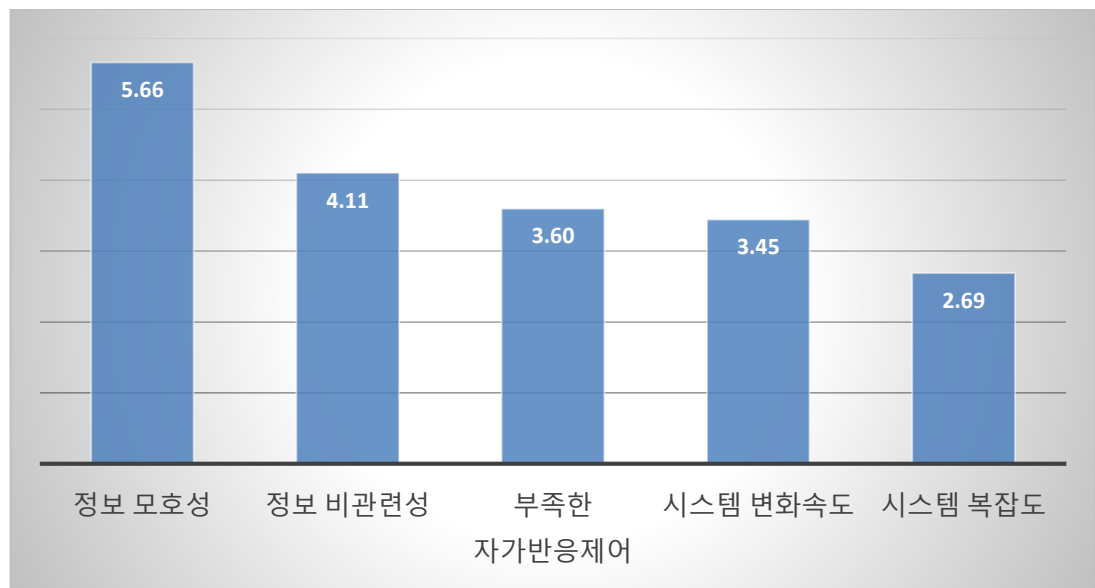
<표 2> 개인-환경 부적합 발생 요인들

P-E Misfit 발생 요인	설명	Misfit 유형
정보의 비관련성 (Information Irrelevance)	SNS 에서 공유되는 다수의 정보들이 사용자 자신에게 도움이 되고 적절하며 유용하다고 인식되지 않는 정도를 말함	V-S Misfit A-D Misfit

정보의 모호성 (Information Equivocality)	SNS 에 노출된 정보들의 의미가 명확하지 않아 그 해석이 사람마다 다양하게 달라질 수 있는 정도를 말함	V-S Misfit A-D Misfit
부족한 자가 반응 제어 (Deficient Self-reaction Controllability)	SNS 연결 및 사용에 대한 자기 제어가 어려운 정도를 말함. 즉, 자가 반응 제어가 약하면 SNS 상에서 과도한 소통의 요구나 원치 않는 친구 맺기 요청을 거부하지 못함	A-D Misfit V-S Misfit
시스템 변화 속도 (System Pace of Change)	SNS 의 기술적 환경 변화(예: 새로운 기능 추가 및 업데이트)가 잦고 그 변화 간격이 빠르다고 개인이 인지하는 정도를 말함	A-D Misfit
시스템 복잡도 (System Complexity)	SNS 에서의 기술적 사용(예: SNS 의 유무선 웹/앱의 다양하고 많은 기능 사용 등)을 위해 소요되는 개인의 노력과 애씀의 정도를 말함	A-D Misfit

■ 개인-환경 부적합 발생 정도 분석 결과

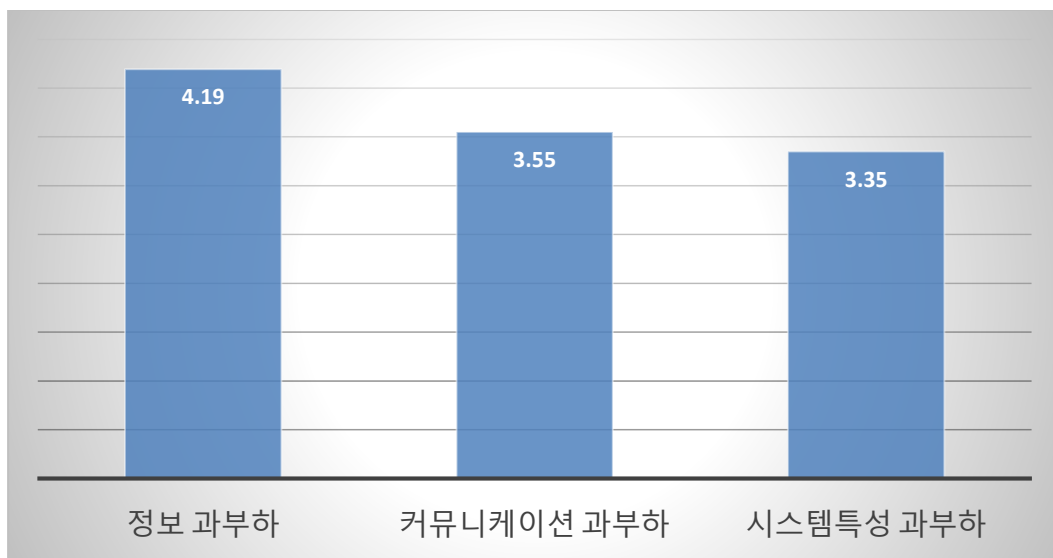
- 7 점 척도로 분석한 결과, 정보 모호성 > 정보 비관련성 > 부족한 자가 반응 제어 > 시스템 변화 속도 > 시스템 복잡도 순으로 개인-환경 부적합이 많이 발생하는 것으로 나타남
- 즉, 조사대상 SNS 사용자들은 SNS 상에서 공유되고 배포되고 있는 정보의 명확성 및 정확도에 대해서 부적합을 가장 많이 느끼고 있음. 또한 정보의 비관련성도 높게 나타나, 자신의 관심사와 무관한 정보들이 많이 배포되는 것으로부터 부적합을 느끼고 있음
- 부족한 자가 반응 제어와 시스템 변화 속도의 평균 또한 약 3.5 점이상 (중간점수이상)으로 나타나, 부적합 발생의 잠재 요인으로 볼 수 있음



<그림 2> 개인-환경 부적합 발생 요인들의 평균값 분석 결과

5.2 ICT 과부하 분석

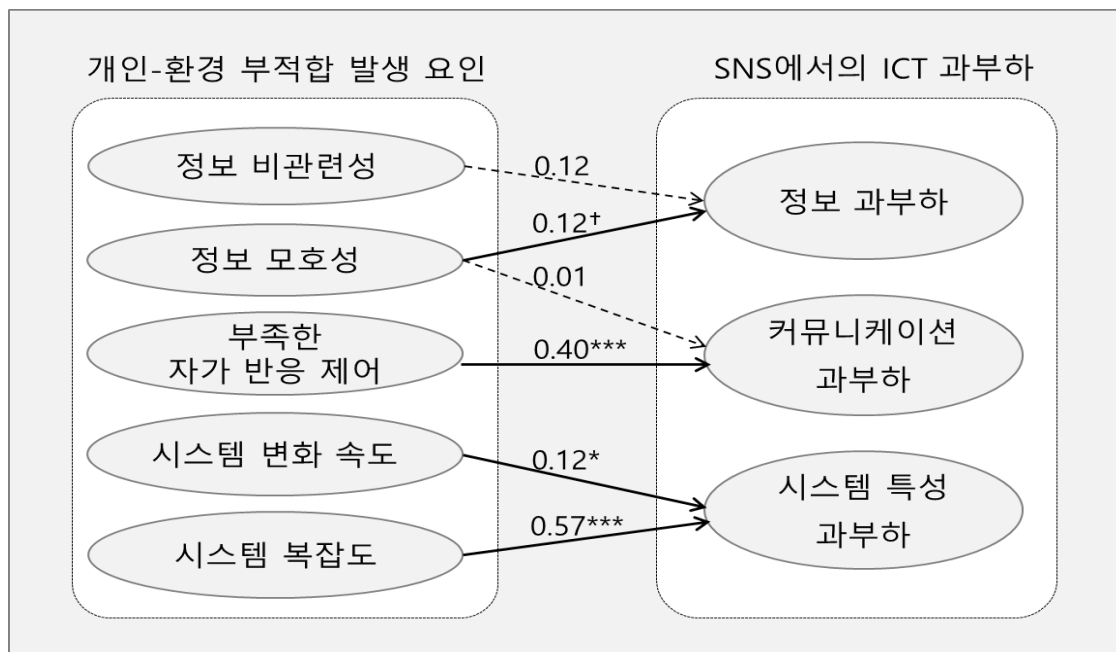
- 3 가지 측면의 과부하 정도를 분석한 결과, 조사 대상 사용자들은 SNS 사용 시 정보 과부하를 가장 많이 경험하고 있으며, 다음으로 커뮤니케이션 과부하, 시스템 특성 과부하 순으로 나타남



<그림 3> ICT 과부하 발생 정도 분석 결과

5.3 개인-환경 부적합 발생 요인과 ICT 과부하 간 관계 분석

- 개인-환경 부적합 발생 요인이 ICT 과부하 증가에 영향을 주는지 검증하기 위해 회귀분석을 수행한 결과, 이들 간 관계가 대부분 유의하게 나타남
- 분석 결과, 정보 모호성이 높으면 정보 과부하가 증가함. 즉, SNS 에서 공유되는 정보들의 의미가 불명확하고 정확성이 떨어지는 등 모호한 정보가 많으면 많을수록 SNS 사용자의 정보 과부하는 더욱 증가함
- 정보 비관련성의 경우, 비록 이번 조사결과에서는 정보 과부하에 미치는 영향이 통계적으로 유의하지 않게 나타났으나, 기존 문헌조사 및 이론에 기반할 경우 이 또한 정보 과부하에 영향을 줄 수 있음
- 자가 반응 제어가 약할수록 커뮤니케이션 과부하가 증가함. 즉, SNS 상에서 과다한 소통의 요구나 원치 않는 친구 맺기 요청 등을 자기 통제적으로 조절하고 거부하지 못할 경우, SNS 를 통한 커뮤니케이션 과부하를 더욱 더 많이 경험하게 됨
- 시스템 변화 속도가 빠르고 시스템 복잡도가 높을수록 시스템 특성 과부하가 증가됨. 즉, SNS 시스템 및 기능이 너무 자주 변하고 필요 이상으로 복잡 다양한 기능이 제공될 경우, SNS 사용자는 기술적 측면에서 시스템 특성 과부하를 느끼게 됨

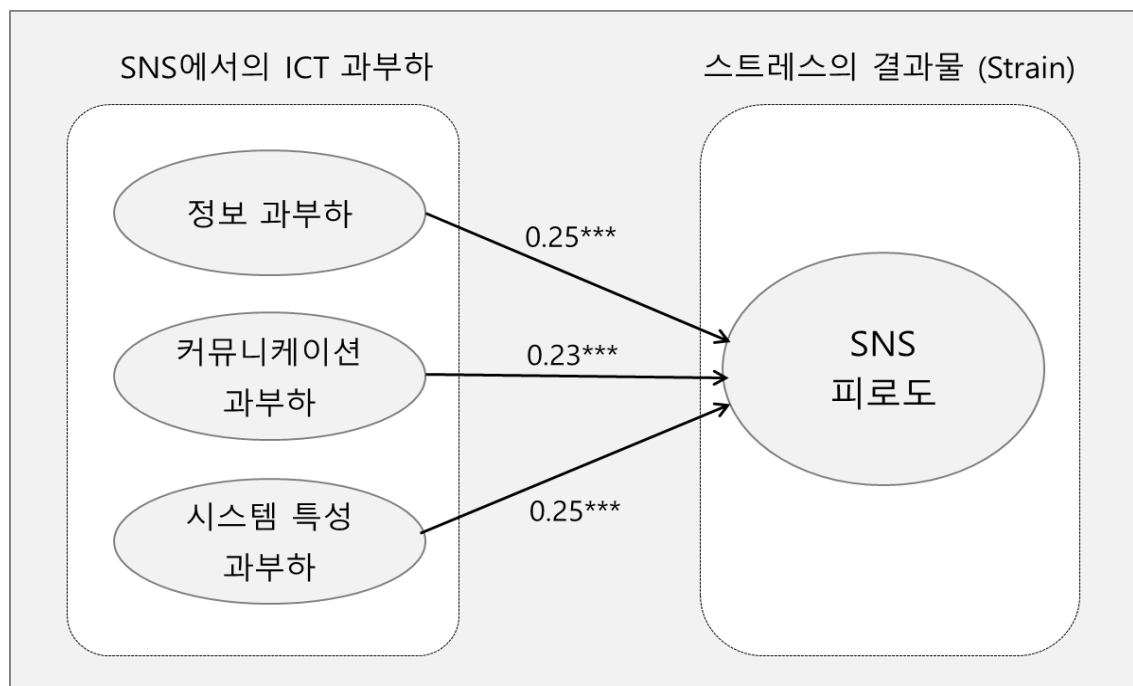


(† : $p < 0.1$, * : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $P < 0.001$, 점선:비유의)

<그림 4> 개인-환경 부적합 요인과 ICT 과부하 관계 분석 결과

5.4 ICT 과부하와 SNS 피로도 간 관계 분석

- ICT 의 3 가지 과부하가 SNS 피로도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 수행한 결과, 3 가지 과부하가 모두 SNS 피로도 증가에 유의한 영향을 미쳤으며 그 영향력이 매우 강하게 나타남
- 분석 결과, SNS 사용자가 정보 과부하를 경험하면 할수록, SNS 피로도가 증가하게 됨. 즉, SNS 를 사용하면서 사용자 자신의 정보 처리 역량을 초과하여 지나치게 많은 정보에 노출되면 정보 과부하가 발생하고 피로도로 이어짐
- SNS 에서의 커뮤니케이션 과부하는 SNS 피로도를 증가시키는 원인이 됨. SNS 에서 많은 사람들과 연결되어 수시로 알림 메시지와 대화 요청을 받게 되면 현재 수행하고 있는 주 업무(일 또는 학업)가 오히려 방해가 되어 과부하가 발생하고 이는 SNS 피로도로 연결됨
- SNS 에서의 시스템 특성 과부하 또한 SNS 피로도를 증가시키는 원인이 됨. SNS 시스템 특성의 업데이트가 너무 빈번하고, 제공되는 기능이 효용 대비 과도하고 복잡하다고 느껴질 경우 과부하가 발생하고 피로도로 이어짐



(* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $P < 0.001$)

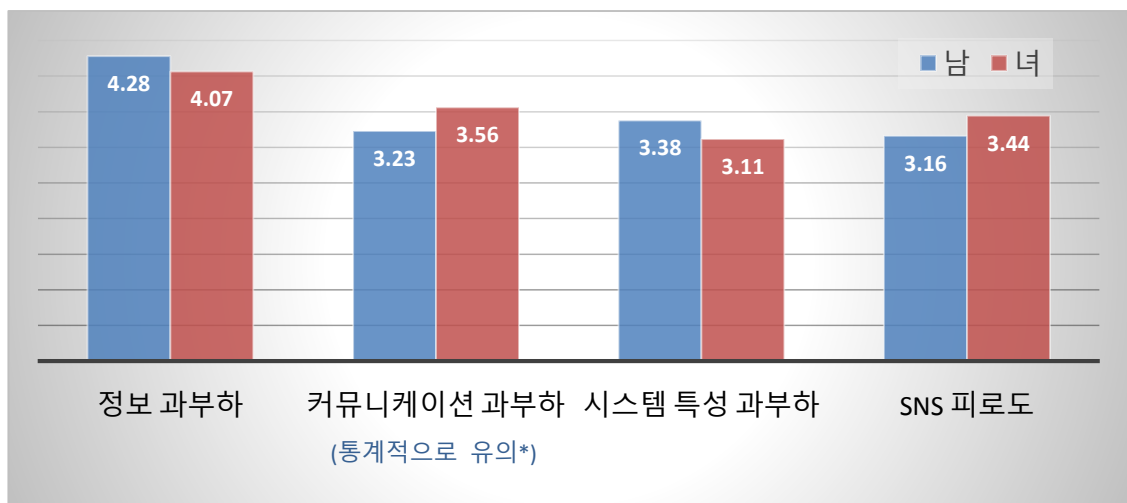
<그림 5> ICT 과부하와 SNS 피로도 간 관계 분석 결과

5.5 성별, SNS 평균사용시간별 차이 분석

■ 성별 ICT 과부하 및 SNS 피로도 차이 분석 결과

- 남성이 여성 대비 정보 과부하와 시스템 특성 과부하 평균이 높게 나타남
- 반대로, 여성이 남성 대비 커뮤니케이션 과부하와 SNS 피로도의 평균이 높게 나타남

※ 참고: 모두 수치적인 평균의 차이는 있지만, ANOVA 분석에 의해 통계적으로 남녀 집단 간 차이가 유의한 것은 "커뮤니케이션 과부하"만 해당됨



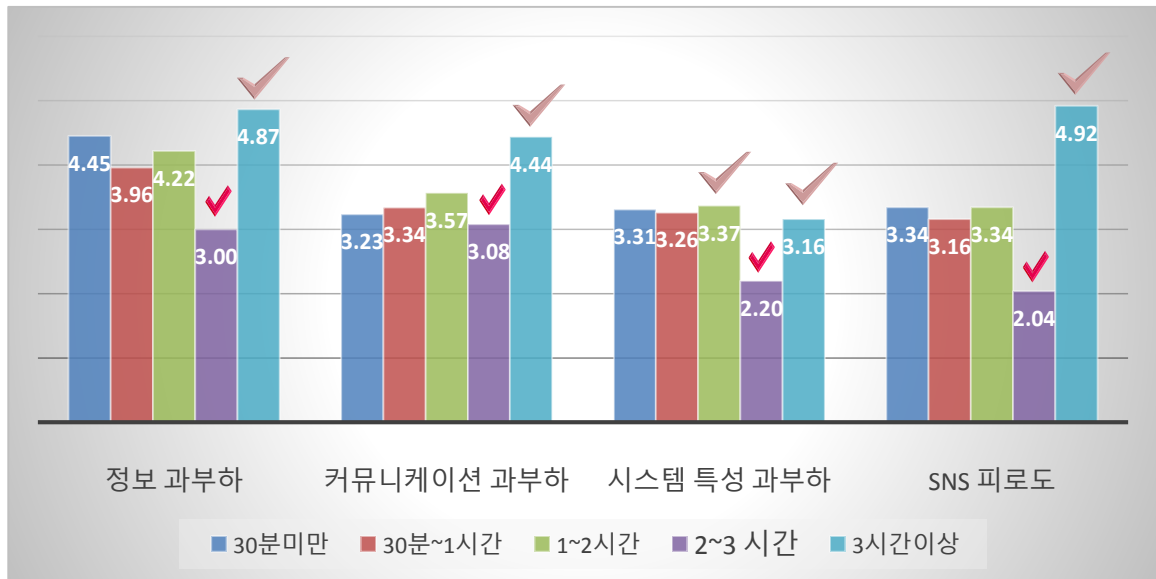
<그림 6> 성별 차이 분석결과

■ SNS 이용시간(하루평균) 그룹별 ICT 과부하 및 SNS 피로도 차이 분석 결과

- 하루 평균 SNS 이용시간이 3 시간 이상인 그룹에서 3 가지 과부하와 SNS 피로도 모두가 가장 높게 나타났고, 평균 2~3 시간 이용그룹에서 이들이 가장 낮게 나타남
(단, 시스템 특성 과부하는 1~2 시간 이용그룹에서 약간 더 높게 나타남)
- 이를 통해, SNS 를 하루 3 시간이상 많이 사용하는 그룹이 각종 과부하 및 피로도 발생 정도가 가장 높은 것을 알 수 있음

- 또한, 하루 SNS 이용시간이 2~3 시간에 속하는 그룹이 모든 과부하 및 피로도 정도가 가장 낮게 나타났음. 특히 모든 수치가 7 점척도의 절반 값인 3.5 점이하의 낮은 수치를 보임

※ 단, 본 조사에서는 평균 이용시간이 2 시간 이상인 그룹의 샘플 수가 타 그룹 대비 적음에 유의하여 해석 필요



<그림 7> ICT 과부하와 피로도에 대한 SNS 사용시간 그룹별 차이분석결과

6. 결론 및 시사점

- 스마트폰과 모바일 인터넷 사용 확산에 따라 시간과 장소를 초월하여 언제 어디서나 SNS를 손쉽게 이용할 수 있는 환경이 제공됨으로써 긍정적인 현상과 더불어 부정적인 현상도 함께 나타나고 있음
- SNS를 통해 사회적 네트워크를 확장하고 사람들과의 인간관계를 강화하며 풍부한 실시간 정보를 접할 수 있는 장점을 얻을 수 있는 반면, SNS 사용으로 인한 부하가 개인이 감당할 수 있는 수준을 넘어 과도하게 느껴질 경우에는 오히려 부정적인 결과를 초래할 수 있음
- 특히 사용자 개인이 SNS 사용 환경과 부적합을 느끼고 이로 인해 ICT(정보, 커뮤니케이션, 시스템 특성) 과부하를 경험하게 되면, SNS 사용이 즐거운 것이 아니라 도리어 피로감을 느끼게 됨
- 본 연구조사를 참조하여, SNS 제공사업자는 사용자들의 ICT 과부하와 피로

도를 완화시킬 수 있는 방안을 검토해 볼 수 있음 (예: 정보 필터링 및 특정 지정시간 동안 방해금지 옵션 제공, 직관적이고 심플한 메뉴 구성, 업데이트된 신규기능에 대한 손쉬운 사용자 가이드 제공 등)

- 본 연구조사 샘플은 20대 대학생의 비중이 다소 높음. 향후 조사에서는 다양한 연령대로 좀더 확대하여 연령대별 비교 분석을 추가 수행하거나, 과부하 중 높은 비중을 차지했던 정보 과부하에 초점을 맞춘 연구조사가 가능할 것임

참조 문헌

- 한국인터넷진흥원. (2014). 국내 SNS의 이용 현황과 주요 이슈 분석. *INTERNET & SECURITY FOCUS*.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS quarterly*, 35(4), 831-858.
- Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1990). The Person-Environment Fit Approach to Stress: Recurring Problems and Some Suggested Solutions. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 293-307.
- Gartner, Inc. (2011, August 15). Gartner survey highlights consumer fatigue with social media. *Gartner Newsroom*, Retrieved from <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1766814/>.
- Karr-Wisniewski, P., & Lu, Y. (2010). When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1061-1072.
- LaRose, R., Connolly, R., Lee, H., Li, K., & Hales, K. D. (2014). Connection Overload? A Cross Cultural Study of the Consequences of Social Media Connection. *Information Systems Management*, 31(1), 59-73.
- Lee, A. R., Son, S. M., & Kim, K. K. (2016 forthcoming). Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective. *Computers in Human Behavior*, 55, 51-61.
- Rainie, L., Smith, A., & Duggan, M. (2013). Coming and going on Facebook. *Pew Research Center's Internet and American Life Project*.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.