

기업용 SNS의 테크노 스트레스와 대인 스트레스가 사용자 저항에 미치는 영향에 관한 연구

진정원*, 권순동**

〈목 차〉

I. 서 론	V. 측정모형 및 구조모형 분석
II. 이론적 배경	5.1 측정모형 분석
2.1 선행연구	5.2 구조모형 분석
2.2 스트레스	5.3 연구결과의 논의
2.3 사용자 저항	VI. 결 론
III. 연구모형 및 가설	6.1 연구결과 요약
3.1 연구모형	6.2 학술적·실무적 시사점
3.2 연구가설	6.3 향후 연구의 제언
IV. 연구방법	<참고문헌>
4.1 연구표본	<Abstract>
4.2 설문문항	

국문초록

기업들은 구성원 간의 협업과 빠른 의사결정을 위해 기업용 SNS를 도입하였지만, 사용자 저항에 부딪혀 기대 성과를 얻지 못하고 있다. 본 연구에서는 기업용 SNS의 사용자 저항의 원인을 기술과 사람의 관점에서 규명하였다. 기술적 측면에서는 그동안 경영정보 분야에서 많이 연구된 테크노 스트레스 변수를 고려하였고, 인적 측면에서는 대인 스트레스를 고려하였다. 테크노 스트레스의 하위 개념으로는 정보 과부하와 프라이버시 침해를 고려하였고, 대인 스트레스의 하위 개념으로는 기업용 SNS 이용에 따라 경험하는 원치 않는 관계부담과 상호작용부담을 고려하였다. 본 연구를 위해 기업용 SNS를 도입하여 활용하고 있는 직장인을 대상으로 설문조사를 실시하였고 163개의 데이터를 수집하여 분석하였다. 분석결과, 첫째, 테크노 스트레스는 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 테크노 스트레스의 하위 개념인 정보 과부하와 프라이버시 침해는 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 대인 스트레스는 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 대인 스트레스의 하위 개념인 원치 않는 관계부담과 상호작용부담은 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 대인 스트레스가 테크노 스트레스보다 사용자 저항에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 사용자 저항에 대한 하위 개념의 영향력이 상호작용부담이 가장 높고, 다음으로 원치않은 관계부담, 프라이버시 침해, 정보 과부하 순으로 높게 나타났다. 본 연구에서는 기술적 요인뿐만 아니라 대인적 요인도 기업용 SNS의 사용자 저항에 영향을 미친다는 점을 규명하였다는 의의가 있다. 기업은 사용자 저항을 줄이기 위해서 상호작용부담과 원치않은 관계부담과 같은 대인적 요인을 우선적으로 관리할 필요가 있다.

핵심 주제어: 기업용 SNS, 테크노 스트레스, 대인 스트레스, 사용자 저항

* 충북대학교 경영정보학과 박사수로 (제1저자, chenjingyuan@naver.com)

** 충북대학교 경영정보학과 교수 (교신저자, sdkwon@cbnu.ac.kr)

I. 서론

기업은 경영성과 향상을 위해 SNS(social network service)를 이용하고 있다. 기업 조직 밖의 고객들을 대상으로 SNS를 활용하기도 하고, 기업 안의 조직 구성원들을 대상으로 활용하기도 한다. 기업 밖을 대상으로 개방적으로 활용하는 예로 제품 이미지나 브랜드를 관리하거나 고객과 의사소통하는 것을 들 수 있다. 기업 안을 대상으로 활용하는 예로 조직 내부 구성원들 간에 커뮤니케이션하거나 지식공유 및 협력하는 것을 들 수 있다(Haefliger, Monteiro, Foray, & Von Krogh, 2011; Lee, Stewart, & Parvez, 2014; Majchrzak, Cherbakov, & Ives, 2009). 기업 밖의 고객들을 대상으로 SNS를 사용하는 것은 트위터, 페이스북, 인스타그램 같은 개인용 SNS와 매우 유사하다. 그러나 기업 안의 조직 구성원들을 대상으로 하는 경우에는 SNS의 보안 기능을 강화하여 기업 내부 구성원에 한하여 사용한다는 점에서 차이가 있다(Ellison, Gray, Vitak, Lampe, & Fiore, 2013). 후자의 경우와 같이 조직 내부를 대상으로 SNS를 사용하는 것을 기업용 SNS(enterprise social network service)라 부른다.

기업용 SNS는 비즈니스와 관련된 정보를 공유하고, 일련의 비즈니스 활동을 수행하며, 조직 구성원 간 일방향이 아닌 쌍방향의 정서적 소통을 가능하게 한다. Web 기반의 기업용 SNS를 이용함으로써 조직 구성원들은 함께 일하는 조직 구성원 네트워크를 확인하고, 조직 내 특정 구성원이나 모든 구성원들에게 정보를 전달할 수 있다(Treem & Leonardi, 2013). 그리고 자신 또는 다른 사람과 관련된 문서를 게시, 편집, 정리할 수 있고, 조직 내 누군가가 표현, 배포, 편집, 정리한 문서를 실시간 확인할 수 있

다. 기업용 SNS는 조직 구성원 간의 정보공유와 의사소통의 범위를 기존의 팀이나 부서 단위에서 회사 전체로 확장하여 다양한 형태의 협업을 가능하게 하고 있다. 아울러 기존의 IT시스템과 연동하여 메일, 결재, 게시판 등의 효율성을 향상시키고 있다(Ellison et al., 2013).

기업들은 외부 업체가 개발하여 판매하는 기업용 SNS를 도입하여 사용하기도 하고, 자체 개발하여 사용하기도 한다. 이러한 기업용 SNS의 예로서, 야머, 케이트윗, 틱톡, 트윗톡 등이 있다. 야머(yammer)는 마이크로소프트의 기업용 SNS 솔루션으로 페이스북을 기반으로 하고 있어서 흔히 기업용 페이스북으로 불리기도 하는데, 조직의 사내, 지방, 해외 구성원 간의 아이디어 공유와 협업 그리고 빠른 의사소통과 의사결정을 지원한다. 야머는 LG전자, 두산그룹, 한글과컴퓨터, CJ GLS, 한국산용정보, 신세계 등의 기업들이 도입하였고, 중소기업들도 사내 커뮤니케이션 수단으로 도입하여 활용하고 있다. 개인용 SNS의 공개성과 보안성을 보완하여 기업이 자체 개발하여 사용하는 기업용 SNS로 트윗톡(Twittalk)이 있다. 트윗톡은 LG CNS가 개발한 단문 메시지 서비스로서 사내포털과 연동하여 개인 페이지에서 타임라인 등을 확인할 수 있고, 사내 블로그 및 게시판과 연동하여 정보를 공유할 수 있다. 자체 개발하여 운영 중인 기업용 SNS의 또 다른 예로, KT의 케이트윗(Ktweet), SK 그룹의 틱톡(Tiktok) 등 있다. 이 외에도 클라우드 기반의 비디오 커뮤니케이션 및 화상 협업이 가능한 알리바바의 덩톡(Alibaba DingTalk) 등 있다.

기업용 SNS는 조직 구성원 간의 참여성, 커뮤니케이션 개방성, 창조성, 사회적 교제 등을 촉진하고(Panahi, Watson, & Partridge, 2012), 직원 간의 학습과 지식공유를 촉진하며(Boateng & Thomas,

2010; Gibbs, Rozaidi, & Eisenberg, 2013; Fulk & Yuan, 2013), 동료 간의 관계, 신뢰, 우정을 쌓는 것을 돕는다(Huang & Yen, 2003). 그러나 기업용 SNS가 그다지 성공적이지 않은 편인데, 이는 기업용 SNS 이용으로 오해와 부정적 댓글, 시스템에 대한 사용자 저항 등이 유발되어 도입 당시의 기대성과를 얻지 못하기 때문이다(Brooks & Christopher, 2017; Landers & Callan, 2014). 그러나 아쉽게도 개인이 사적으로 이용하는 SNS에 대한 사용자 저항에 관한 연구는 있지만(장성호·이기동, 2014; 장은진·김정균, 2016; 이국용·김공수, 2017; 박경자·박승봉, 2014; 박경자·유일·이윤희, 2014), 업무적으로 사용하는 기업용 SNS에 대한 사용자 저항에 대한 연구는 매우 드물어 기업용 SNS 이용에 있어서 사용자 저항을 줄이고 성과를 높이기 위한 연구가 필요하다.

정보시스템 분야의 선행연구에서는 정보통신기술(ICT) 사용으로 인한 사용자 저항의 원인을 테크노 스트레스(techno-stress)에서 규명하였다(이국용, 2017; 김정준·이기동, 2017; 김대진·강석민, 2020; 신우찬·안현철, 2019; Ayyagari, Grover, & Purvis, 2011; Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, & Ragu-Nathan, 2007). 본 연구에서는 이러한 선행연구와 마찬가지로 기업용 SNS에 대한 사용자 저항의 원인이 테크노 스트레스에 있다고 본다. 기업용 SNS를 기업에 도입하면 구성원의 정보 처리량 증가와 개인의 프라이버시 침해 가능성 증가로 인해 테크노 스트레스가 높아지고 이는 시스템에 대한 사용자 저항을 높일 수 있기 때문이다. 그러나 본 연구에서는 기업용 SNS에 대한 사용자 저항은 테크노 스트레스뿐만 아니라 대인 스트레스(interpersonal-stress)도 요인이 될 수 있다고 보았다. 개인이 사적으로 이용하는 SNS에 관한 연구에 따르면(곽규태 외, 2012; 김희

연·오주현, 2012; 박경자·박승봉, 2014; 장은진·김정균, 2016) 이용자들이 원치 않는 사람과 부담을 느끼면서 관계를 형성하거나 상대의 SNS 메시지에 바로 응답해야 하는 상호작용 부담이 커지면 피로감이 쌓이고 SNS 중단의도가 높아진다. 이러한 대인 스트레스는 기업용 SNS 사용 환경에서도 마찬가지로 작용하여 사용자 저항에 영향을 미칠 것이라 보았다. 따라서 본 연구에서는 기업용 SNS에 대한 사용자 저항의 원인을 테크노 스트레스와 대인 스트레스에 있다고 보고 이를 규명하는 연구를 수행하였다. 테크노 스트레스의 하위 개념으로는 정보 과부하와 프라이버시 침해를 고려하였고, 대인 스트레스의 하위 개념으로는 기업용 SNS 이용에 따라 경험하는 원치 않는 관계부담과 상호작용부담을 고려하였다. 이를 통해 기업용 SNS 이용에 따라 유발되는 사용자 저항을 낮추고 시스템의 사용 성과를 높이기 위한 실무적 시사점을 제시하고자 하였다.

II. 이론적 배경

2.1 선행연구

SNS에 관한 연구문헌들은 많은 경우 개인 사용자 차원에서 연구되었다. <표 1>은 이러한 연구문헌들 중에서 SNS 사용 스트레스로 인한 피로감이나 사용중단을 주제로 연구한 논문들을 정리한 것이다. 이러한 논문에서 사용된 연구변수의 이름은 연구자에 따라 약간씩 다르지만, 해당 연구변수를 측정하는데 사용된 설문문항들은 상당부분 유사하였다. 따라서 본 연구에서는 연구의 설문문항의 유사성을 기준으로 연구변수들을 분류하였다. 선행연구는 기술

〈표 1〉 SNS 사용으로 인한 스트레스 및 저항 관련 선행연구

선행연구 (연도순)	정보 과부하	프라이버시 침해	원치 않는 관계부담	상호작용 부담	종속변수(D) 또는 매개변수(M)
곽규태 외(2012)	정보과잉		관계부담		SNS이용저하(D)
이현지, 정동훈(2013)		프라이버시 위험		관리부담	SNS피로감(M) SNS중단의도(D)
장성호, 이기동(2014)		프라이버시 염려			SNS사용자 저항(M)
박경자, 박승봉(2014)	정보 과부하	사생활침해	사용불안		SNS사용중단의도(D)
박경자 외(2014)		프라이버시 염려	원하지않는 연결부담		SNS사용중단의도(D)
박현선, 김상현(2016)	정보과잉			상호작용성	SNS피로감(M)
손달호, 김경숙(2016)		정보 프라이버시		관리유지부담	SNS피로감(M)
장은진, 김정균(2016)		프라이버시 침해	관계부담		SNS중단의도(D)
고준 외(2016)	정보 과부하	프라이버시 침해	원치 않는 사회적관계		SNS부정적정서(D)
이국용, 김공수(2017)	정보 과부하	침입성			SNS이용중단(D)
이새봄, 문재영(2017)	상호작용 과부하				SNS피로감(D)
연구변수 사용빈도	6회	8회	5회	3회	

주) 가운데 줄쳐진 변수는 연구결과 가설이 기각된 것임.

적 관점의 연구와 기술 및 사람 관점의 연구로 정리할 수 있다. 기술적 관점의 연구는 주로 테크노 스트레스에 초점을 두었다. 여기에는 장성호·이기동(2014), 이국용·김공수(2017), 이새봄·문재영(2017) 등이 해당된다. 이들은 SNS 사용량 증가에 따라 개인의 정보처리 부담이 높아지는 정보 과부하와 SNS를 통한 프라이버시 침해에 대한 염려가 SNS 이용 중단이나 SNS 피로감을 유발한다는 것을 규명하였다. 다음으로 기술 및 사람 관점의 연구는 테크노 스트레스와 대인 스트레스를 함께 고려하였다. 여기에는 곽규태 외(2012), 이현지·정동훈(2013), 박경자·박승봉(2014), 박경자 외(2014), 박현선·김상현(2016), 손달호·김경숙(2016), 장은진·김정균(2016), 고준·이성준·누립국(2016)의 연구가 해당된다. 이 연구들은 테크노 스트레스 요인뿐만 아니라 SNS 사용에 의한 인적 네트워크 증가로 원하지 않는 사람

들과도 소통해야 하는 관계 부담 증가와 상대방의 SNS 메시지에 즉각 반응해야 하는 상호작용 부담 증가를 고려하였고, 이러한 대인 스트레스는 사용자 저항을 유발함을 규명하였다.

SNS 사용자 저항의 원인에 관한 선행연구들은 연구결과가 서로 일치하지는 않았다. 11편의 논문들 중에서 7편은 연구가설이 채택되었지만 3편은 연구가설이 부분적으로 기각되었다. 가설이 기각된 논문으로서, 장은진·김정균(2016)의 연구에서는 프라이버시 침해의 영향이 유의하지 않게 나타났고, 고준 외(2016)의 연구에서는 정보 과부하와 원치 않는 사회적 관계가 유의하지 않았으며, 이국용·김공수(2017)의 연구에서는 정보 과부하가 유의하지 않았다. 이러한 결과 불일치의 한 원인으로 다중공선성을 고려할 수 있는데, 예를 들어, 이국용·김공수(2017)의 연구에서 정보 과부하와 침입성의 상관관

계가 0.732로 높게 나타났기 때문이다. 다중공선성은 독립변수들 간의 상관관계가 높으면 발생할 수 있고, 특히, 독립변수와 종속변수의 상관관계가 독립변수들 간의 상관관계보다 클 때 문제가 될 수 있다(Bagozzi & Yi, 2012). 다중공선성이 존재하면 기대한 가설이 유의하지 않거나 기대와 반대의 부호가 나와 잘못 평가하는 2중 오류를 유발할 수 있다(Bagozzi & Yi, 2012; Morrow-Howell, 1994).

다중공선성은 단일 개념의 중복 측정과 선행변수 간의 본질상 높은 상관성에서 비롯될 수 있다(Bagozzi & Yi, 2012). 첫째, 단일 개념의 중복 측정 관점에서 볼 때, 정보 과부하, 프라이버시 침해, 원치 않는 관계부담, 그리고 상호작용부담은 서로 다른 개념이지만 넓게 보면 SNS 사용으로 인한 스트레스라는 데에 공통점이 있다. 따라서 이 네 선행변수들이 사용자 저항에 직접 영향을 미치는 것으로 하여 분석하면 다중공선성이 유발될 가능성이 있다. 둘째, 선행변수 간의 본질상 높은 상관성 관점에서 볼 때, 네 선행변수들은 서로 다른 기술적, 정신적 차원의 사건이지만 공유된 인과성이 있다. 예를 들어, 기업용 SNS는 프로필 사진을 게시하고 외출, 휴가, 출장 등의 상태정보를 공개하는 기능이 있어 구성원 간 소통을 원활하게 한다. 이러한 기능을 이용하면 쉽게 상대를 확인하여 정보와 지식을 빠르게 공유함으로써 정보 과부하가 발생하기도 하고, 이 과정에서 자신의 프로필이나 상태정보가 더 많은 구성원들에게 노출되어 프라이버시가 침해되기도 한다. 이처럼 정보 과부하와 프라이버시 침해는 개념상 다르지만 상관성이 높을 수 있다.

다중공선성 문제 해결을 위해 종종 사용되는 방법은 상관계수가 높은 독립변수 중 하나 혹은 일부를 모형에서 제거하는 것이고, 또 다른 방법은 공통

의 하위 요인들을 상위 개념으로 추상화하는 위계모형을 수립하는 것이다(Bagozzi & Yi, 2012). 구성개념이 크고 중요할 때 그 개념을 다차원 하위 요소의 위계모형으로 수립할 수 있다(Petter, Straub, & Rai, 2007). 위계모형을 수립하려면 두 조건이 충족되어야 하는데, 첫째는 1차 요인들(first-order factors)이 보다 추상적인 2차 개념(second-order concept)으로 묶는 것을 설명할 수 있어야 하고, 둘째는 2차 개념을 구성하는 1차 요인들 간에 상관관계가 높아야 한다(Bagozzi & Yi, 2012). 본 연구에서는 정보 과부하와 프라이버시 침해를 상위 개념인 테크노 스트레스로 추상화할 수 있고, 관계부담과 상호작용부담을 상위 개념인 대인 스트레스로 추상화할 수 있으며, 상위 개념을 구성하는 하위 요인들 간에 상관관계가 높을 수 있다고 보아 위계모형으로 설정하였다.

2.2 스트레스

스트레스(stress)는 어떤 환경이나 대상이 자신을 공격하거나 생존을 위협한다고 느낄 때 일어나는 생화학 반응 및 신경계 출력(운동)으로, 그러한 위협에 반응함으로써 싸우거나 도망칠 수 있도록 준비한다(Cannon, 1932). 스트레스는 스트레스 자극에 반응해 평온한 상태를 유지하려는 싸움-도주(fight or flight)의 생리상 반응 과정이다(Selye, 1956). 스트레스는 크게 직무 스트레스와 생활 스트레스로 나뉜다(백종철, 2007). 직무 스트레스는 개인이 업무환경에서 위협을 느낄 때 나타나는 반응이다(Jamal, 1990). 직무 스트레스는 일반적으로 자극 스트레스(stressors), 반응 스트레스(psychological reactions to stressors), 자극과 반응의 상호작용 스트레스로 구분한다(Akanji, 2013). 직무 스트레스에 관한 연구는 부정적인 측면뿐만 아

나라 긍정적인 측면도 제시된 바 있다. 본 연구에서는 직무 스트레스를 부정적 측면에서 접근하였다. 직무 환경에서 스트레스가 심해지면 구성원은 정서적 압박감을 경험하고, 구성원 간에 심리적 거리가 늘어나서 다른 사람들과 소통을 꺼린다(Zunker, 2006). 그리고 긴장감과 정신적 피로를 느껴 건강에도 부정적인 영향을 미친다(Fan, Blumenthal, Watkins, & Sherwood, 2015). 업무적으로는 일에 대한 불만족, 몰입 부족, 태만, 생산성 저하를 유발한다(Jackson & Schuler, 1985; Jex & Beehr, 1991).

정보시스템 분야의 연구들은 스트레스를 조직 내에 새로운 정보시스템을 도입하면서 구성원들이 경험하는 테크노 스트레스에 초점을 두어 수행되었다. 기업용 SNS를 도입하면 기술적 원인으로 인한 테크노 스트레스 외에도 사람 간의 관계 문제로 인한 대인 스트레스가 유발될 수 있다. 기업용 SNS는 잘 모르거나 다른 부서 사람들과도 소통해야 하는 부담감을 유발하고, 상대방의 요구에 신속하게 응답해야 한다는 부담감을 야기할 수 있다. 기업 내에서 조직 관계를 기반으로 형성된 기존의 오프라인 상의 사회적 연결은 개인 간의 동질성이 강하고 감정 기반으로 빈번하게 상호작용하는 안정된 네트워크라는 특성이 있다(Granovetter, 1977). 이러한 오프라인 네트워크에 온라인 기반의 기업용 SNS가 도입되면 오프라인 상에서 유지되던 팀이나 부서 단위의 동료나 상사와의 관계가 전사적으로 넓어진다. 그러면서 잘 모르는 다른 부서의 사람들이나 연결되고 싶지 않은 사람들과도 소통해야 하는 상황에 놓이게 된다. 이처럼 기업용 SNS 도입은 대인 관계의 복잡성을 증가시키고 관계부담을 높여 구성원들에게 더 많은 시간과 노력을 들이도록 할 수 있다. 본 연구에서는 이러한 기업용 SNS의 특성을 고려하여 기술적 관점의 테크노 스

트레스 외에도 상호작용 부담과 원치 않는 관계부담에 의한 대인 스트레스를 고려하여 수행하였다.

2.2.1 테크노 스트레스

테크노 스트레스(techno-stress)는 미국 임상심리학자 Brod가 1984년에 제시한 것으로, 새로운 컴퓨터 기술을 따라가지 못하여 생기는 심리적 증압감을 의미한다. 이후 Weil과 Rosen(1997)은 Brod가 제시한 개념을 기술로 인해 사람에 대한 태도, 생각, 행동, 심리 등에 대한 부정적인 영향으로 확장하였다. 테크노 스트레스는 불안과 두려움을 증가시키고(노희옥·김용호·홍승준, 2015), 직무 만족, 몰입, 혁신, 생산성과 같은 조직성과를 저하시키며(Tarafdar et al., 2007), 나아가 이직 의도를 높인다(Maier, Laumer, & Eckhardt, 2015). 테크노 스트레스를 발생시키는 요인에는 사용자의 연령, 성격, 과거 정보 기술을 다뤄본 경험 등의 개인적 요소(Brod, 1984; Bloom, 1985; Burke, 2009; Dickinson & Gregor, 2011)와 사회적 요소 그리고 조직적 요소가 있다(Boehme, 2011; Koo & Wati, 2011).

테크노 스트레스는 테크노 과부하, 테크노 침해, 테크노 복잡성, 테크노 불확실성, 테크노 불안 등으로 구분된다(Tarafdar et al., 2007). 테크노 과부하는 개인이 사적으로 이용하는 SNS 관련 선행연구에서 종종 정보 과부하로 사용되었다(고준 외, 2016; 이국용·김공수, 2017; 박경자·박승봉, 2014). 기업용 SNS를 도입하면 구성원 간에 시간과 장소의 구분 없이 언제 어디서나 커뮤니케이션하고 정보와 지식을 공유할 수 있게 됨에 따라 개인이 처리해야 할 정보의 양이 증가하고 업무처리 부담이 높아져 정보 과부하가 생길 수 있다. 테크노 침해는 개인이 사용

하는 SNS에 대한 선행연구에서 종종 프라이버시 침해로 사용되었다(고준 외, 2016; 장은진·김정균, 2016). 기업용 SNS를 도입하면 조직 구성원들에게 사적 정보가 노출되어 프라이버시 침해로 이어질 수 있다. 정보 과부하는 조직 구성원들의 정보처리 및 흡수 능력을 저하시키고(Koch, Gonzalez, & Leidner, 2012), 개인의 업무 효율성에 부정적인 영향을 미친다(Wheelwright, 1995). 프라이버시 침해에 대한 염려는 자기표현이나 콘텐츠 공유 의도를 저하시키고(Liu et al., 2013), SNS 사용량을 줄이거나 사용을 포기하게 한다(Awad & Krishnan, 2006; Xu, Gupta, Rosson, & Carroll, 2012). 기업용 SNS는 개인적으로 사용되는 SNS를 보안을 강화하여 기업 차원에서 사용하는 것이기 때문에 사용하기 어렵거나 복잡하지는 않다. 따라서 테크노 복잡성이나 테크노 불확실성 등의 요인은 본 연구에서 고려하지 않고, 정보 과부하와 프라이버시 침해를 테크노 스트레스 요인으로 고려하였다.

2.2.2 대인 스트레스

대인 스트레스(interpersonal-stress)란 개인이 타인과의 대인관계에서 지각하게 되는 심리적 스트레스이다(Ross, 1995). 조직에서 겪는 대인 스트레스는 상사, 동료, 부하, 고객과의 관계에서 발생한다(도운경, 1999). 본 연구에서는 기업용 SNS를 이용하면서 더해지는 인적 네트워크 측면에서의 불편함이나 부담감에 초점을 두고 대인 스트레스를 접근하였다.

기업용 SNS를 도입하면 기존의 인적 네트워크는 양적으로 크게 확장된다. 이렇게 되면 잘 모르는 다른 부서나 지점의 사람들과도 연결되고 평소 소통을 꺼려하던 사람들과도 소통하게 될 가능성이 높아져

관계부담이 증가할 수 있다. 개인 SNS 관련 선행연구에 따르면, 원치 않는 사람과 지속적인 관계를 형성하게 되면 사용자의 피로감이 높아진다(김희연·오주현, 2012; 장은진·김정균, 2016). 원치 않는 관계부담이 증가하면 사용자의 심리적 관리 비용이 증대되고(Rennecker & Godwin, 2005), 피로감이 유발되며, 감정소진, 불만족, 이용의도 저하로 이어진다(Rennecker & Godwin, 2005).

또한, 사공간 구분 없이 실시간 소통이 이루어지는 SNS 공간에서는 상대의 SNS 문자에 즉각적으로 소통해야 하는 심리적 압박감을 받게 된다. 이러한 기업용 SNS의 실시간 커뮤니케이션 특성은 구성원들의 상호작용부담을 증가시킬 수 있다. 상호작용이 과도하게 높아지면 불안감이 조성되고(Leary, 1983), 무시, 저항 등의 부정적 행위가 유발될 수 있다(Nepon, Flett, Hewitt, & Molnar, 2011). 대인 스트레스 수준이 높아지면 조직 구성원의 능력과 사기가 저하되어 조직 효율성이 떨어질 수 있다(권석만, 2005; French & Caplan, 1991).

2.3 사용자 저항

사용자 저항(user resistance)은 사용자가 새로운 정보시스템 도입으로 인한 변화에 대해 갖는 부정적인 태도나 행동이다(Brod, 1982; Lapointe & Rivard, 2005; Ram, 1987). 사용자 저항은 조직에서 도입하는 정보시스템의 성공이나 성과 창출에 깊이 관련되어 있다(김정열·김인호, 2006; 김종관·변상우, 2003; 박경수·한호중, 1997; 오창동·윤대균·장병주, 2010; 한경일·박종미, 2008). 사용자 저항은 변화에 대한 저항(resistance to change), 수용 저항(resistance to acceptance), 혁신 저항(resistance to innovation) 등

과 혼용된다(Park & Kim 2016). 본 연구에서는 기업용 SNS를 도입하여 사용하는 과정에서 조직 구성원들이 보이는 거부감이나 사용 수준을 낮추는 부정적 반응을 사용자 저항으로 보았다.

정보시스템에 대한 사용자 저항의 요인으로 개인 특성, 시스템 특성, 인지 차이, 부정적 기대, 조직 지원, 기술적 또는 사회적 변화 등이 있다(Markus, 1983; Joshi, 1991; Klaus & Blanton, 2010; Selander & Henfridsson, 2012). 사용자 저항은 정보시스템 사용에 대한 무관심, 냉담, 귀찮음(김태형·권중생, 2002; 이재열, 1996) 등의 수동적 행동으로 나타나기도 하고, 정보시스템 사용 기피, 출력된 정보의 불신, 사용 거부, 학습 회피, 항의 등의 적극적 행동으로 나타나기도 한다(김승운, 1999; 서병인, 1998). 이러한 사용자 저항은 조직의 비용 발생, 생산성 저하, 성과 감소를 초래하기 때문에(김승운, 1999; Brod, 1982) 적극적으로 관리할 필요가 있다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설

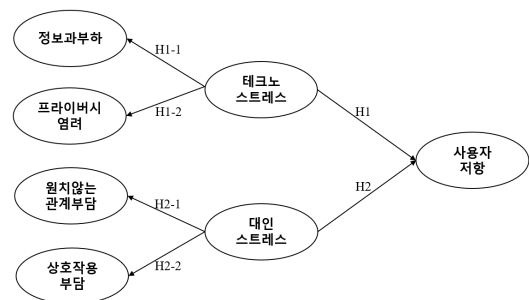
3.1 연구모형

본 연구에서는 기업용 SNS를 업무에 활용함으로써 발생하는 스트레스와 이로 인한 사용자 저항에 초점을 맞추었다. 기업용 SNS로 인한 스트레스는 기술적 측면과 인지 측면으로 구분하였다. 기술적 측면에서는 그동안 경영정보 분야에서 많이 연구된 테크노 스트레스 변수를 고려하였고, 인지 측면에서는 기업용 SNS를 이용함에 따라 경험하게 되는 원치 않는 관계부담과 상호작용부담을 변수로 고려하였다. 정보시스템 저항에 관한 선행연구에서는 저항

의 원인으로 테크노 스트레스를 제시하였다. 본 연구에서는 기술적 측면뿐만 아니라 사람 간 연결의 범위 확장으로 인한 대인 스트레스가 저항의 원인이 될 수 있다고 보아 테크노 스트레스와 대인 스트레스를 사용자 저항의 원인으로 설정하였다.

본 연구에서는 정보 과부하와 프라이버시 침해를 그 상위 개념인 테크노 스트레스로 묶고, 원치 않는 관계부담과 상호작용부담을 그 상위 개념인 대인 스트레스로 묶는 위계모형을 설정하였다. 이는 사용자 저항의 원인을 기술 관점과 사람 관점이라는 서로 다른 관점으로 구분할 수 있고, 독립변수들 간의 다중공선성 문제로 인한 2종오류의 위험을 줄일 수 있다고 판단하였기 때문이다.

본 연구에서는 유용성을 통제변수로 고려하였다. 정보시스템 분야의 연구에서 유용성은 시스템 수용과 사용에 주요한 영향을 미치는 변수로 사용되었다(고태형·김영택, 2012; 조성민·이선로, 2009; Goodhue & Thompson, 1995). 이처럼 영향력이 높은 유용성을 통제변수로 고려하는 것은 사용자 저항에 대한 유용성의 설명력을 그만큼 분리·배제함으로써 테크노 스트레스와 대인 스트레스의 사용자 저항에 대한 순수 영향력을 확인한다는 의미가 있기 때문이다. 연구의 모형은 <그림 1>과 같다.



〈그림 1〉 연구모형

3.2 연구가설

3.2.1 테크노 스트레스와 사용자 저항

새로운 정보기술의 등장과 조직 내 도입하는 정보시스템의 급격한 변화로 인해 테크노 스트레스가 유발되고 있다(임명성, 2018). 테크노 스트레스는 인간의 태도, 사고, 행동 등에 부정적 영향을 미치고(Tu, Wang, & Shu, 2005), 혁신에 대한 저항을 불러일으킨다(김대건·강석민, 2020). Tarafdar et al.(2007)은 직장인들이 업무적으로 사용하는 정보통신기술(ICT)로 인한 테크노 스트레스를 테크 과부하(techno-overload), 테크노 침해(techno-invasion), 테크노 복잡성(techno-complexity), 테크노 불확실성(techno-uncertainty), 테크노 불안(techno-insecurity) 요인으로 연구하였다. Ayyagari et al.(2011)는 직장에서 ICT를 사용함에 따라 받는 테크노 스트레스를 업무 과부하(work overload), 프라이버시 침해(invasion of privacy), 직장-가정 갈등(work-home conflict), 역할 모호성(role ambiguity), 직무 불안(job insecurity) 요인으로 연구하였다. 이 두 연구에서는 테크노 스트레스의 범위를 ICT 사용으로 인한 기술적 스트레스와 직무 및 삶 전반의 스트레스 요인으로 상대적으로 넓게 고려하였다. 이에 비해 이국용(2017)은 SNS 이용에 따른 테크노 스트레스의 범위를 정보 과부하와 프라이버시 침해 요인으로 좁게 연구하였다.

본 연구에서는 직장인이 업무에 사용하는 다양한 ICT 중에서 기업용 SNS 사용으로 인한 테크노 스트레스에 초점을 두었고, 하위 구성 요인들로 정보 과부하와 프라이버시 침해를 선택하였다. 이 두 요인은 Tarafdar et al.(2007)과 Ayyagari et al.(2011)이 공통적으로 테크노 스트레스의 하위 요인으로 고려하였고, 이국용(2017)의 개인 SNS 연구에서 사용한 변수들이다. 선행연구에서 사용한 변수 명칭은 약간

씩 차이가 있다. 정보기술 사용으로 정보가 더 빨리 더 많이 산출되어 일처리를 더 빨리 더 많이 해야 하는 현실 대상에 대하여 ICT 전반을 연구한 Tarafdar et al.(2007)과 Ayyagari et al.(2011)은 후자의 테크노 또는 업무 과부하 관점에서 개념정의하였고, SNS에 대해 연구한 이국용(2017)을 비롯한 박경자·박승봉(2014), 고준 외(2016), 김공수·이국용(2017) 등은 전자의 정보 과부하 관점에서 개념정의하였다. 본 기업용 SNS 연구에서는 후자의 관점을 채택하여 정보 과부하로 명명하였다.

본 연구에서는 정보기술로 인한 테크노 스트레스에 관한 연구(임명성, 2018; Ayyagari et al., 2011; Tarafdar et al., 2007)와 개인이 사적으로 이용하는 SNS 피로감 및 사용자 저항에 관한 선행연구(이국용·김공수, 2017; 이새봄·문재영, 2017; 장성호·이기동, 2014)를 검토하였다. 그리고 이를 바탕으로 기업에서 기업용 SNS를 도입하여 사용하면 정보량과 업무처리 부담이 높아지고 개인정보 노출 가능성이 높아져 테크노 스트레스가 높아질 수 있고, 이는 기업용 SNS에 대한 사용자 저항을 유발할 수 있다고 보아 다음과 같은 연구가설을 수립하였다.

H1: 기업용 SNS로 인한 테크노 스트레스는 사용자 저항에 정의 영향을 미친다.

3.2.1.1 정보 과부하와 사용자 저항

본 연구에서는 선행연구를 검토하여 기업용 SNS 이용 상황에서의 테크노 스트레스 요인을 정보 과부하와 프라이버시 침해로 선정하였다. 정보 과부하(information overload)는 사용자가 처리하는 정보의 양이 자신의 처리 능력을 초과하는 것이다(Eppler & Mengis, 2004; Farhoomand & Drury, 2002; Karr-Wisniewski & Lu,

2010). 기업용 SNS를 이용하면 온라인 조직도에서 개인 프로필을 탐색하고 자리에 있는지 없는지 등의 상태정보를 쉽게 확인한 다음 시간과 공간의 제약 없이 온라인으로 빠르게 소통할 수 있기 때문에 정보 소통량이 증가한다. 따라서 기업용 SNS 사용이 활발할수록 정보 과부하가 높아지고 이로 인해 사용자 저항이 증가할 수 있다. 정보 과부하는 심리적 피로감, 긴장, 불안, 무력감을 유발한다(Cao & Sun, 2018; Karr-Wisniewski & Lu, 2010; Wurman, 1989). 개인적으로 사용하는 SNS에 관한 연구에 따르면 개인 사용자가 정보 과부하를 느끼면 SNS 사용을 중단하고(곽규태 외, 2012), SNS에서 공유하는 정보의 양이 증가하면 의사결정의 품질이 저하될 수 있다(김경달·김현주·배영, 2013). 이러한 개인 차원의 SNS에 대한 연구는 기업 차원의 SNS에서도 적용된다고 볼 수 있다. 즉, 조직 구성원들이 기업용 SNS를 통해 많은 정보를 공유함으로써 정보 과부하가 발생하면 스트레스를 유발하여 시스템 이용에 대한 저항 행동으로 이어질 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1-1: 기업용 SNS로 인한 정보 과부하는 사용자 저항에 정적 영향을 미친다.

3.2.1.2 프라이버시 침해와 사용자 저항

SNS에서 이용자는 자신의 개인정보가 노출되어 피해를 입을 수 있다고 염려하거나(Dinev & Hart, 2004), 휴식 시간이 줄어들거나 사적으로 보내는 시간이 줄어들에 따라 프라이버시가 침해될 수 있다고 여긴다(임명성, 2018). SNS 사용이 많아지면서 프라이버시 침해(privacy invasion)에 대한 염려는 높아지고 있는데, 이러한 염려가 높아지면 서비스 이용의도가 저하된다(Dinev & Hart, 2004). 기업용 SNS

를 사용하면 프로필 사진은 물론 부재중, 외근중, 병가 등의 상태정보를 부서 내외 누구나 쉽게 클릭하여 볼 수 있게 된다. 이러한 신상정보나 상태 정보가 많은 사람들에게 노출될수록 프라이버시 침해에 대한 염려가 높아지고 사용자 저항이 증가할 수 있다.

개인적 차원의 SNS 선행연구에 따르면, SNS 이용 과정에서 자신의 개인정보가 기록되고 유포되고 누군가로부터 감시 받는다고 느끼면 부정적 태도가 형성되고(이현자·정동훈, 2013), 스트레스가 증가하며(박경자 외, 2014), 개인정보를 보호하기 위해 SNS 이용을 중단하게 된다(Xu et al., 2012; Zhou & Li, 2014). 직장인들이 부서의 상사와 항상 연결되어 있으면 일로부터 심리적 분리가 어려워 스트레스와 우울, 정서적 소진, 삶의 불만족 등을 경험하게 된다(박정랄·권순동, 2019). 지속적 연결은 프라이버시 침해 위협을 낳고 이것은 인터넷 공간에 대한 불신을 조장함으로써 사용자는 프라이버시 보호를 위한 다양한 행동을 취하게 된다(Fogel & Nehmad, 2009). 기업용 SNS를 도입하면 구성원 간의 연결 강도가 높아지고 커뮤니케이션 양이 증가하여 프라이버시 침해 위협이 높아지면 자신의 개인정보 보호를 위해 기업용 SNS 사용량을 줄이거나 기피하는 성향이 높아질 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1-2: 기업용 SNS로 인한 프라이버시 침해는 사용자 저항에 정적 영향을 미친다.

3.2.2 대인 스트레스와 사용자 저항

기업에서 기존의 인적 네트워크에 기업용 SNS가 더해지면 원치 않는 관계부담이 증가하고 실시간 응대해야 하는 SNS 소통의 심리적 부담으로 상호작용부담이 증가하여 대인 스트레스가 높아질 수 있다. 기업용

SNS 사용으로 인한 대인 스트레스를 원치 않는 관계부담과 상호작용부담으로 구분하고, 기업용 SNS를 사용하면 대인 스트레스가 증가하는 이유를 Rennecker와 Godwin(2005)은 커뮤니케이션 부담(communitive workload) 관점에서 살펴볼 수 있다. Rennecker와 Godwin(2005)은 기업이 협업을 위해 메신저(instant messenger)를 사용하면 커뮤니케이션 부담이 높아지는 현상을 정보적 복잡성(informational complexity)과 관계적 복잡성(relational complexity)으로 설명하였다. 기업이 메신저를 도입하면 구성원 간의 정보교류가 증가하여 정보적 복잡성이 높아지고, 다른 사회집단 간의 정보교류가 증가하여 관계적 복잡성이 높아진다는 것이다. 정보적 복잡성 관점에서 살펴보면, 메신저에서는 일상의 대화체로 짧은 메시지를 여러 번 신속하게 주고받으면서 다수의 상호작용으로 커뮤니케이션이 종료된다. 이에 비해, 이메일에서는 보내고자 하는 정보를 격식에 맞게 정리하고 함축하여 주고받음으로써 대체로 한 번의 상호작용으로 커뮤니케이션이 완료된다. 따라서 실시간 소통이 이루어지는 메신저를 사용할수록 정보적 복잡성은 증가한다. 기업용 SNS를 사용하면 메신저와 마찬가지로 짧은 메시지를 거의 실시간으로 주고받아 의사소통 빈도가 증가하고, 그러한 과정이 종료될 때까지 소통 압박을 받기 때문에 상호작용부담이 증가하게 된다. 다음으로 관계적 복잡성 관점에서 살펴보면, 메신저를 이용하면 공간적 제약 없이 다른 부서나 다른 지역에 있는 조직구성원과 쉽게 소통할 수 있다. 그러나 서로 다른 사회집단(social group) 간의 소통이 증가하면 관계적 복잡성이 증가한다. 왜냐하면 부서가 다르면 사용하는 어휘가 다르고, 명시적으로 표현하기 어려운 암묵적 지식이 다르며, 분위기가 다르기 때문이다. 이로 인해 부서 간 협업에 어려움이 존재한다(Hansen, 2009). 기업용 SNS를 이용하면 소통을 원하

는 상대를 조직도에서 쉽게 찾아 소통할 수 있지만, 관계적 복잡성이 증가하여 소통에 더 많은 시간과 노력이 소요되어 관계유지 부담이 증가하게 된다.

개인 SNS 사용자에 대한 선행연구에 따르면, SNS에서 원치 않는 관계부담과 즉각적 상호작용 부담은 피로감을 높이고(장은진·김정균, 2016; 김희연·오주현, 2012; 박현선, 2015), 이러한 대인 스트레스는 SNS 이용을 저하시킨다(곽규태 외, 2012). 기업용 SNS 사용 환경에서도 조직 구성원들의 대인 스트레스 증가는 기업용 SNS에 대한 사용자 저항을 높일 수 있다고 보아 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2: 기업용 SNS로 인한 대인 스트레스는 사용자 저항에 정의 영향을 미친다.

3.2.2.1 원치 않는 관계부담과 사용자 저항

본 연구에서는 대인 스트레스의 하위 요소로 원치 않는 관계부담과 상호작용부담을 설정하였다. SNS 사용으로 인적 네트워크가 크게 넓어지면서 소통을 원치 않는 사람들과의 관계 부담이 증가할 수 있다. 원치 않는 관계부담(unwanted relation burden)은 원하지 않는 사람들과의 관계형성과 소통 그리고 정보교환으로 인해 느끼는 부담감을 의미한다(김경달 외, 2013; 박재진·황성욱, 2011). 기업용 SNS를 사용하면 부서가 달라도 쉽게 찾고 소통할 수 있어서 부서 간 소통이 증가할 수 있다. 그러나 부서 간 소통은 업무와 언어와 방식의 차이로 인해 더 많은 에너지가 소요되고 이는 관계부담으로 이어져 기업용 SNS에 대한 사용자 저항이 높아질 수 있다. 사적으로 이용하는 SNS에 관한 선행연구에 따르면, 사용자들이 관계부담을 느끼면 피로감이 커지고(김희연·오주현, 2012; 장은진·김정균, 2016), 사용자의 심리적 관리

비용이 높아져(Rennecker & Godwin, 2005) 사용량을 줄인다(곽규태 외, 2012; 곽기영·김효준, 2011; 박경자 외, 2014; 박재진·황성욱·박홍원, 2013). 기업용 SNS 사용 환경에서도 원치 않는 관계부담이 높아지면 기업용 SNS에 대한 피로감이나 저항감이 높아질 것이라고 보아 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2-1: 기업용 SNS로 인한 원치 않는 관계부담은 사용자 저항에 정의 영향을 미친다.

3.2.2.2 상호작용부담과 사용자 저항

상호작용부담(social interaction burden)은 실시간 소통이 가능한 SNS 공간에서 상대방이나 단체 대화방의 메시지에 즉각적으로 반응해야 한다는 것으로 인해 느끼는 부담감이나 피로감을 의미한다. 커뮤니케이션 매체는 서로 같은 시간에 소통하는 전화, 화상회의 등의 동기 매체(synchronous media)와 자신이 원하는 시간에 확인하는 이메일, 온라인포럼 등의 비동기 매체(asynchronous media)가 있다(Dennis, Fuller, & Valacich, 2008). 기업용 SNS는 사용자나 상황에 따라 다르지만 대체로 단문 메시지가 연속적으로 빠르게 소통된다는 측면에서 동기 매체에 가깝다. 기업용 SNS 사용으로 여러 사람이나 부서로부터 메시지가 전달되어 알람이 수시로 울리고 이에 실시간 응답하다 보면 즉각 응답에 대한 심리적 압박감이 높아져 상호작용부담이 증가하고 이는 기업용 SNS에 대한 사용자 저항으로 이어질 수 있다.

상대의 연락에 대한 응답이 신속하지 않으면 갈등이 발생하거나 심지어 관계가 깨질 수도 있다(Duran, Kelly, & Rotaru, 2011). 즉각적으로 피드백을 주어야 한다는 시간적 압박감은 불편함을 유발하고(김희연·오주현, 2012; 박경자, 2015; Calancie, Ewing,

Narducci, Horgan, & Khalid-Khan, 2017; Fox & Moreland, 2015), SNS에 의식 또는 무의식으로 신경을 쓰면서 소통하고 정보를 교환하게 되면 지치고 피곤하게 된다(Oh, Ozkaya, & LaRose, 2014). SNS에서 형성된 사회적 관계에서의 높은 상호작용부담은 사용자들의 심리나 행동에 부정적인 영향을 미치고, 이는 SNS 활동 중단이나 이용수준 저하를 유발할 수 있다(Ravindran, Chua, & Hoe-Lian, 2013). 기업용 SNS를 이용하는 조직 구성원들은 상사의 메시지에 즉각 답변해야 하고 팀원의 보고에 즉각 반응해야 하는 부담을 갖게 된다. 이러한 부담은 기업용 SNS 사용에 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 보아 다음과 같은 연구가설을 수립하였다.

H2-2: 기업용 SNS로 인한 상호작용부담은 사용자 저항에 정의 영향을 미친다.

IV. 연구방법

4.1 연구표본

본 연구에서는 기업용 SNS를 도입하여 활용하고 있는 직장인을 대상으로 온라인 설문조사를 하였다. 표본 수집 방법으로는 스노우볼 샘플링(snowball sampling)을 사용하였다. 먼저 뉴스를 검색하여 기업용 SNS를 도입한 기업들을 확인하고 여기에 근무하는 직장인에게 온라인 설문을 부탁하여 응답을 받았다. 그리고 이들 응답자로부터 다시 다른 부서 직장인을 추천받아 응답받는 방식으로 표본 수집을 확대해 나갔다. 설문조사는 2016년 5월에 진행하였고 총 163부의 설문지가 수집되어 분석에 사용하였다. 응답자가 사용하고 있는 기업용 SNS의 유형은 상업적으로

판매하고 있는 기업용 SNS를 구매하여 사용하는 경우가 71.1%였고, 기업 내부에서 자체 개발하여 사용하고 있는 기업용 SNS가 28.9%로 나타났다. 응답자가 속한 조직의 직원 수는 50명 미만 8.6%, 50명~100명 27.0%, 100명~300명 33.1%, 500명~1000명 2.5%, 1000명 이상 28.9%로 나타났다. 조직구분은 민간기업 56.44%, 공기업 11.04%, 정부출연기관 3.68%, 정부기관 25.77%, 기타 3.07%이다. 설문 응답자의 조직 내 직위는 사원급 44.2%, 대리급 19.6%, 과장 및 차장 12.9%, 부장 7.4%, 임원 2.5%로 나타났다. 성별은 남성 54.6%, 여성 45.4%이고, 연령은 20대 46.6%, 30대 39.3%, 40대 11.7%, 50대 이상 2.5%로 나타났다.

4.2 설문문항

본 연구에 사용된 설문문항과 출처는 <표 2>와 같다. 정보 과부하는 기업용 SNS 사용으로 인해 정보의 양이 자신의 처리 수준 이상으로 증가하고 있어 부담감을 느끼는 정도로 정의하였다. 프라이버시 침해는 기업용 SNS를 통해 자신의 개인정보가 유출되거나 사생활이 침해될 수 있다고 걱정하는 정도로 정의하였다. 원치 않는 관계부담은 기업용 SNS를 통해 원치 않는 사람이나 혹은 모르는 사람들과 교류 및 관계를 유지해야 하는 것에 대해 부담을 느끼는 정도로 정의하였다. 상호작용부담은 실시간 소통

<표 2> 설문문항과 출처

구성개념	설문문항	출처
테크노스트레스	정보 과부하 기업용 SNS는 지나치게 정보의 양을 증가시킨다고 느낀다 가끔씩 기업용 SNS를 통해 필요 이상의 많은 대화를 나누고 있다는 생각이 든다 일상생활에 지장을 줄 정도로 많은 정보와 대화들이 기업용 SNS를 통해 쏟아진다고 느낀다	김경달 외(2013) 박현선, 김상현(2016)
	프라이버시 침해 나와 관련된 정보가 모르는 사람들에게 노출될까 걱정된다 나의 사생활이 침해될까 걱정스럽다 개인정보수집이 늘어날까 불안하다	Dinev & Hart(2004) Zhou & Li(2014) 박현선(2015)
대인스트레스	원치않는 관계부담 원하지 않는 사람들과 교류가 이루어질 수 있어 사내 채팅을 이용하는 것이 조심스럽다 잘 모르는 사람들이 나의 사진이나 정보를 보게(알게) 되는 것이 부담스럽다 불필요한 인간관계가 형성될 수도 있다고 느낀다	박경자 외(2014) 박재진 외(2013) 박현선(2015)
	상호작용 부담 상대방과 정보 교환이 시공간의 제한 없이 실시간으로 이루어짐으로 쉽게 지친다 다른 사람과의 상호작용이 즉각적으로 이루어지므로 피곤함을 느낀다 상대방의 답변에 신속하게 반응해야 한다는 압박감으로 인해 마음이 불편하다	Dong et al.(2014) Ko et al.(2005) 박현선, 김상현(2016)
유용성	기업용 SNS로 더 많은 아이디어를 얻게 되었다 업무시간이 단축되었다 유익한 정보를 더 많이 얻게 되었다 업무 프로세스 성과개선 할 수 있게 한다 업무를 보다 효율적으로 처리할 수 있게 한다	Davis(1989) DeLone & McLean (1992) 최영만(2011)
사용자 저항	기업용 SNS를 사용하고 싶지 않다 기업용 SNS를 사용하는데 거부감이 있다 기업용 SNS 사용을 가급적 자제하고 싶다	Cho & Chang(2008) Kim & Kankanhalli (2009)

이 이루어지는 기업용 SNS에서 상대의 요구에 즉각적으로 응답해야 하는 것으로 인해 느끼는 부담 정도로 정의하였다. 유용성은 기업용 SNS를 이용하여 업무성과를 얼마나 향상시킬 수 있는지 지각하는 정도로 정의하였다. 사용자 저항은 조직 구성원이 기업용 SNS 이용을 자제하거나 사용을 거부하고자 하는 부정적인 반응으로 정의하였다. 설문응답은 각 문항에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’(1)에서 ‘매우 그렇다’(5)까지 응답하는 5점 척도로 구성하였다.

V. 측정모형 및 구조모형 분석

5.1 측정모형 분석

경영학이나 사회학 분야에서는 공분산 기반 구조방정식 모델(covariance-based structural equation modeling)을 분석하는 도구로 LISREL이나 AMOS가 사용되고 있고, 성분 기반 구조방정식 모델(components-based structural equation modeling)을 분석하는 도구로 PLS가 사용되고 있다. 본 연구에서는 연구모형 검증을 위해 PLS 도구를 사용하였다. PLS는 가정이 엄격한 LISREL에 비해 상대적으로 관대한 편이다. PLS는 표본의 정규분포를 요구하지 않고, 표본 크기로 구성개념

중에서 가장 많은 설문문항 수의 10배를 요구하고 있다(Chin, Marcolin, & Newsted, 2003). PLS는 형성지표와 반영지표로 구성된 구성개념을 분석할 수 있고(Urbach & Ahlemann, 2010), 위계모형 분석에 적합하다(Wetzels, Odekerken-Schröder, & Van Oppen, 2009). 본 연구모형은 위계모형이기 때문에 분석도구로 PLS를 사용하였다. 모형 분석에는 Wetzels et al.(2009)가 위계모형 분석을 위해 제시한 PLS의 사용지침과 경험적 응용(Parra-López, Bulchand-Gidumal, Gutiérrez-Taño, & Díaz-Armas, 2011)에 따라 하위 구성개념의 지표들을 상위 구성개념의 지표로 반복해서 사용하였다.

PLS 분석은 측정모형과 구성개념에 대한 내적일관성(Internal Consistency), 집중타당성(Convergent Validity), 판별타당성(Discriminant Validity)검증을 요구한다. 내적일관성 검증을 위해 Fornell & Larcker(1981)의 복합신뢰도(Composite Reliability)와 신뢰성을 분석하였다. 분석결과는 <표 3>과 같다. 각 구성개념의 복합신뢰도(CR)는 모두 0.7 이상으로 신뢰성이 있는 것으로 나타났고, 평균분산추출값(AVE)은 0.5 이상으로 집중타당성이 있는 것으로 나타났다(Fornell & Larcker, 1981). 판별타당성은 구성개념 상관계수의 대각선 축에 있는 AVE 제곱근 값이 다른 구성개념 간의 상관계수보다 큰가 여

<표 3> 신뢰성과 판별타당성

구성개념	평균	AVE	CR	CA	1	2	3	4	5	6
1.유용성	3.329	0.687	0.916	0.899	0.829					
2.정보 과부하	3.274	0.733	0.892	0.819	0.047	0.856				
3.프라이버시 침해	3.110	0.857	0.947	0.917	0.002	0.645	0.926			
4.원치않는 관계부담	3.255	0.724	0.887	0.809	-0.084	0.599	0.694	0.851		
5.상호작용 부담	3.387	0.769	0.909	0.849	-0.023	0.699	0.617	0.602	0.877	
6.사용자 저항	2.814	0.793	0.920	0.870	-0.199	0.515	0.568	0.538	0.622	0.890

주1) 대각선의 값은 AVE의 제곱근 값임.

주2) AVE: Average Variance Extracted, CR: Composite Reliability, CA: Cronbachs Alpha

〈표 4〉 확인적 요인분석

구성개념	측정항목	비표준화 계수	표준화 계수	표준오차 (S.E.)	t (C.R.)
정보 과부하	정보과부하1	1	0.790		
	정보과부하2	0.965	0.762	0.098	9.840***
	정보과부하3	0.933	0.770	0.094	9.961***
프라이버시 침해	프라이버시침해1	1	0.885		
	프라이버시침해2	1.05	0.916	0.062	16.853***
	프라이버시침해3	0.939	0.862	0.062	15.074***
원치않는 관계부담	원치않는관계부담1	1	0.705		
	원치않는관계부담2	1.31	0.837	0.140	9.351***
	원치않는관계부담3	1.127	0.760	0.130	8.678***
상호작용 부담	상호작용부담1	1	0.746		
	상호작용부담2	1.202	0.833	0.116	10.350***
	상호작용부담3	1.173	0.847	0.112	10.504***

*** P < .001

$\chi^2 = 70.534$, $df=48$, $P=0.019$, $\chi^2/df= 1.469$, $GFI=0.933$, $CFI=0.982$,
 $AGFI=0.891$, $NFI=0.946$, $TLI=0.975$, $SRMR=0.038$, $RMSEA=0.054$

〈표 5〉 위계모형의 신뢰성 검증

구분	테크노 스트레스	대인 스트레스
AVE	0.655	0.598
CR	0.919	0.899
경로값	정보 과부하	
	프라이버시 침해	
	원치않는 관계부담	0.884
	상호작용부담	0.905

부로 확인하였다. (Fornell & Larcker, 1981). 그 결과, AVE의 제공된 값 중 가장 작은 값(0.829)이 가장 큰 상관관계수 값(0.699)보다 높게 나타나 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다.

본 연구에서는 구조방정식 모형을 분석하는 프로그램 중 하나인 AMOS 6.0을 이용하여 확인적 요인 분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 4>와 같다. 모형 적합도에 있어서 표준카이제곱(χ^2/df)은 기준치 2 이하인 1.469로 나타났고, GFI는 0.933, CFI는 0.982, AGFI는 0.891, SRMR은 0.038로 나타났다. AGFI는

기준치인 0.9를 약간 충족하지 못하였고, 나머지 지표들은 기준치를 충족하였다. 따라서 본 연구를 위해 설정한 연구모형은 전반적으로 분석에 적합하다는 점을 확인하였다.

본 연구에서는 제 1차 개념에 대한 신뢰성과 타당성을 검증한 후에 <표 5>와 같이 2차 개념에 대한 신뢰성을 검증하였다. 이를 위해 대인 스트레스와 테크노 스트레스에 대한 AVE 값과 복합신뢰도를 확인하였다. 그 결과, AVE는 0.5 이상으로 나타났고, 복합신뢰도는 기준치인 0.7 이상으로 나타났다.

그리고 하위 개념의 경로값의 t값은 모두 1.96 이상으로 나타나 집중타당성이 있는 것으로 확인되었다.

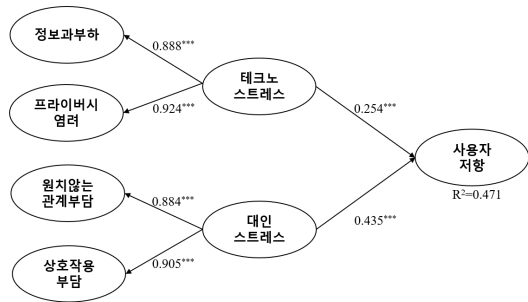
5.2 구조모형 분석

PLS 분석에서는 분산설명력(explained variance)인 R^2 값으로 경로모델의 설명력을 표현한다. 테크노 스트레스와 대인 스트레스 그리고 통제변수인 유용성은 사용자 저항의 47.1%를 설명하는 것으로 나타났다. 이는 Falk & Miller (1992)가 제시한 적정 검정력 10%를 상회하는 것이다.

다음으로, 경로모형의 적합도 검정(goodness-of-fit, GoF)을 공통성(communality) 평균과 R^2 평균의 기하평균으로 산출하였다(Wetzels, Odekerken-Schröder, & Van Oppen, 2009). 그 결과 GoF 영향도는 73.5%로써 Wetzels et al.(2009)의 기준으로 볼 때 모형 적합도가 높게 나타났다.

경로계수의 유의성을 확인한 결과는 <그림 2>에

서 보여주듯이 사용자 저항에 미치는 상위개념인 테크노 스트레스($\beta=0.254$, $t=3.439$)와 대인 스트레스($\beta=0.435$, $t=7.139$)는 0.1% 유의수준에서 유의하게 나타나 가설1과 가설2가 채택되었다. 스트레스를 구성하는 하위 개념의 개별적 영향을 확인하기 위해 각 경로계수의 결합경로계수를 <표 6>과 같이 산출하였다(Subramani, 2004)¹⁾. 테크노 스트레스의 하위구성개념인 정보 과부하($\beta=0.226$, $t=3.421$)와 프



* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

<그림 2> 연구모형 분석결과

<표 6> 가설검증결과

가 설	경 로	경로계수	t값	분석결과
H1	테크노스트레스 → 사용자저항	0.254	3.439	채택
H1-1	정보과부하 → 테크노스트레스 → 사용자저항	0.226	3.421	채택
H1-2	프라이버시침해 → 테크노스트레스 → 사용자저항	0.235	3.421	채택
H2	대인스트레스 → 사용자저항	0.435	7.139	채택
H2-1	원치않는관계부담 → 대인스트레스 → 사용자저항	0.385	5.837	채택
H2-2	상호작용부담 → 대인스트레스 → 사용자저항	0.394	5.838	채택

1) 결합경로계수 계산식 = $P_1 \times P_2$

P_1 은 독립변수에서 매개변수로 가는 경로계수, P_2 는 매개변수에서 종속변수로 가는 경로계수임.

결합경로계수의 t-값은 결합 경로계수값을 결합 경로계수의표준오차로 나누어 계산함.

결합경로계수 표준오차 계산식

$$= \sqrt{P_1^2 S_2^2 + P_2^2 S_1^2 + S_1^2 S_2^2}$$

S_1 과 S_2 는 P_1 과 P_2 의 표준편차임.

라이버시 침해($\beta=0.235$, $t=3.421$)가 유의수준 0.1%에서 유의하게 나타나 가설1-1과 가설1-2가 채택되었다. 그리고 대인 스트레스의 하위 개념인 원치 않는 관계부담($\beta=0.385$, $t=5.837$)과 상호작용부담($\beta=0.394$, $t=5.838$)이 유의수준 0.1%에 유의하게 나타나 가설2-1과 가설2-2가 채택되었다. 통제변수인 유용성($\beta=0.181$, $t=4.840$)은 유의수준 0.1%에서 유의하게 나타났다.

5.3 연구결과의 논의

5.3.1 논의1: 테크노 스트레스와 대인 스트레스의 영향력

본 연구에서는 개별 독립변수들을 상위개념인 테크노 스트레스와 대인 스트레스로 묶어 추상화한 위계모형을 검증하였다. 검증 결과, 테크노 스트레스와 대인 스트레스가 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 테크노 스트레스의 유의한 영향은 선행연구와 맥을 같이하는 것이다. 본 연구에서는 테크노 스트레스뿐만 아니라 대인 스트레스도 사용자 저항에 유의한 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 이를 통해 기업용 SNS가 구성원들의 지식공유 및 유용성 증진과 같은 긍정적 효과도 유발하지만, 다른 한편, 테크노 스트레스와 대인 스트레스를 높여 시스템에 대한 사용자 저항을 유발하는 부정적 효과도 있다는 것을 규명하였다. 따라서 기업은 양날의 검과 같이 상반된 영향이 있는 기업용 SNS를 통해 성과를 향상시키려면 부정적 결과를 낮추기 위해 노력할 필요가 있다. 본 연구에서는 대인 스트레스가 테크노 스트레스보다 사용자 저항에 더 큰 영향을 미치는 것을 확인하였다. 따라서 기업용 SNS로 인한 사용자 저항을 효과적으로 낮추기 위해

서는 사람 관련 이슈를 우선적으로 관리하기 위한 방안을 수립할 필요가 있다.

5.3.2 논의2: 개별 독립변수의 영향력

본 연구에서는 독립변수의 종속변수에 대한 영향력을 각각 확인하였다. 이를 위해 각각의 독립변수가 그 상위개념을 통해 종속변수로 향하는 경로들의 결합경로계수를 산출하고, 우선순위를 확인하였다. 그 결과, 사용자 저항에 대한 영향은 상호작용부담($\beta=0.394$)이 가장 높고, 원치 않는 관계부담($\beta=0.385$)이 다음으로 높고, 프라이버시 침해($\beta=0.235$), 정보 과부하($\beta=0.226$) 순으로 높게 나타났다.

첫째, 기업용 SNS에 연결된 많은 사람들의 요구에 실시간 응답해야 한다는 상호작용부담이 사용자 저항에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 기업용 SNS에 대한 사용자 저항을 낮추고 구성원 간의 협력 성과를 높이기 위해서는 시간적 압력으로 인한 상호작용부담의 부정적 영향력의 심각성을 인식하고 이를 우선적으로 낮추기 위해 노력할 필요가 있다.

둘째, 기업용 SNS 도입으로 연결의 범위가 전사적으로 확장됨에 따라 잘 모르는 부서나 지점 사람들과 연결됨으로 인한 원치 않는 관계부담은 사용자 저항을 유발하는 것으로 나타났다. 이것은 개인 SNS 사용에 관한 선행연구와 같은 결과이다(곽규태 외, 2012; 광기영·김효준, 2011; 김희연·오주현, 2012; 장은진·김정균, 2016; 박경자 외, 2014; 박재진 외, 2013). 따라서 기업용 SNS에 대한 사용자 저항을 낮추기 위해서는 기업은 타부서 간 SNS 연결의 적절한 범위와 시간, 방법 등을 설정하고 관리할 필요가 있을 것이다.

셋째, 기업용 SNS 이용으로 감시받거나 개인정보

가 노출되거나 휴식시간이 감소되는 프라이버시 침해 염려가 커지면 사용자 저항이 높아지는 것으로 나타났다. 프라이버시 침해 문제는 개인 SNS 관련 연구에서 활발하게 입증된 주제로서, 조직 내부에서 사용하는 기업용 SNS에서도 중요하게 다루어야 할 이슈로서, 기업은 사용자 저항을 줄이기 위해 프라이버시 침해 방지를 위한 조치를 마련한 필요가 있다.

넷째, 기업용 SNS 이용으로 정보 공유량이 증가하여 자신의 정보처리 능력을 초과하는 정보 과부하가 발생하면 사용자 저항이 높아지는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 정보 과부하가 사용자 저항에 미치는 영향이 상대적으로 낮게 나타났는데, 이는 곽규태 외(2012)의 연구와 박경자 박승봉(2014)의 선행연구에서 정보 과부하의 영향력이 상대적으로 낮게 나타난 것과 마찬가지로 결과이다. 이것은 SNS의 경우는 기술적 영향력이 다소 낮다는 것을 보여주는 결과로서, 기업용 SNS에서는 인적 요소에 관리적 초점을 둘 필요가 있다는 것을 보여주는 것이라 판단된다.

5.3.3 논의3: 위계모형과 기본모형

본 연구에서 위계모형을 검증하였고, 경쟁모형으로서 정보 과부하, 프라이버시 침해, 원치 않는 관계 부담, 상호작용부담이 사용자 저항에 직접 영향을 미치는 비위계 기본모형을 검증하였다. 기본모형을 위계모형과 비교했을 때, 모델 설명력(R^2)은 47.1%에서 48.8%로 1.7% 높아진 반면, 모형 적합도(GoF)는 73.5%에서 60.9%로 12.6%로 낮아졌다. 위계모형에서는 독립변수들의 사용자 저항에 대한 영향이 모두 유의하게 나타난 반면, 기본모형에서는 프라이버시 침해($\beta=0.231$, $t=3.635$)와 상호작용부담($\beta=0.382$, $t=6.599$)은 유의한 반면, 정보 과부하($\beta=0.054$,

$t=1.286$)와 원치 않는 관계부담($\beta=0.1$, $t=1.656$)은 유의하지 않았다. 이는 관련 선행연구와도 유사한 결과로서, SNS에 관한 고준 외(2016)의 연구에서 정보 과부하와 원치 않는 사회적 관계의 영향이 유의하지 않았다. 본 연구의 경쟁모형인 기본모형에서 정보 과부하와 원치 않는 관계부담이 유의하지 않은 결과의 원인을 다중공선성을 통해 확인해보았다. 다중공선성은 상관계수, 분산팽창요인(variance inflation factor), 상태지수(condition index) 등으로 점검한다. 기본모형에서 정보 과부하와 상호작용부담의 상관계수가 0.699로 높게 나타났고, 상태지수가 17.3로 기준치 이상으로 나타나 분산비율(variance proportion)을 확인한 결과 정보 과부하가 54%, 상호작용부담이 68%로 높게 나타나 이 둘 사이에 다중공선성 발생 가능성이 있음을 확인하였다. 따라서 기본모형에서 상호작용부담 변수를 제거한 후에 분석한 결과, 정보 과부하의 β 값이 0.054에서 0.236($t=3.889$)으로 유의하게 향상되었다. 정보 과부하와 원치 않는 관계부담은 기술과 사람이란 서로 다른 차원의 변수임에도 불구하고 다중공선성 문제로 유의하지 않게 나왔다. 본 연구에서는 위계모형을 통해 2종오류의 가능성을 낮추고 각 변수의 영향력을 확인하였다.

Ⅵ. 결 론

6.1 연구결과 요약

본 연구에서는 기업용 SNS를 활용하고 있는 직장인을 대상으로 테크노 스트레스와 대인 스트레스가 사용자 저항에 미치는 영향을 위계모형을 통해 분석하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 테

크노 스트레스는 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 테크노 스트레스의 하위 개념으로서 정보 과부하는 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 프라이버시 침해는 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 대인 스트레스는 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 대인 스트레스의 하위 개념으로서 원치 않는 관계부담은 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 상호작용부담은 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 대인 스트레스가 테크노 스트레스보다 사용자 저항에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 기술적 요인뿐만 아니라 대인적 요인도 사용자 저항에 영향을 미치는 것을 규명하였고, 사용자 저항을 줄이기 위해서 대인적 요인을 더 우선적으로 관리할 필요가 있다는 점을 확인하였다. 넷째, 사용자 저항에 대한 하위 개념의 개별적 영향력을 살펴본 결과, 상호작용부담이 가장 높고, 다음으로 원치 않는 관계부담, 프라이버시 침해, 정보 과부하 순으로 높게 나타났다. 따라서 기업용 SNS 도입에 따른 부작용을 관리하기 위해서는 상호작용부담을 우선적으로 고려할 필요가 있음을 확인하였다.

6.2 학술적 · 실무적 시사점

본 연구에서는 직장인들이 기업용 SNS 이용으로 정보 과부하와 프라이버시 침해 같은 테크노 스트레스를 경험하고 원치 않는 관계부담과 상호작용부담 같은 대인 스트레스를 경험하면 사용자 저항이 높아진다는 것을 데이터 분석을 통해 규명하였다. 본 연구결과는 2016년도에 수집한 데이터를 바탕으로 한 것이지만, 2020년 코로나19 확산으로 재택근무와 비

대면 업무가 많아지면서 기업용 SNS의 과도한 온택트(On-tact) 소통으로 소진(burn-out)과 저항감이 증가하고 있다는 점을 고려할 때 시사점이 있다고 본다. 비대면 업무환경 전환으로 온라인 소통이 증가하고 상호작용이 크게 증가하였다. 이에 따라 테크노 스트레스와 대인 스트레스가 높아져 조직은 이러한 문제를 관리할 필요가 있다. 본 연구결과는 이러한 문제해결에 도움을 줄 수 있다고 본다. 그러나 시간 경과에 따라 조직 상황에 맞게 기업용 SNS를 보완하고 사용자가 시스템에 많이 익숙해진 기업에게는 본 연구결과 적용이 한계가 있을 수 있다고 본다.

본 연구의 학술적 시사점은, 첫째, 선행연구에서 테크노 스트레스를 중심으로 사용자 저항을 설명했다면, 본 연구에서는 테크노 스트레스 뿐만 아니라 대인 스트레스도 기업용 SNS의 사용자 저항에 영향을 미친다는 점을 규명했다는 점이다. 둘째, 위계모형을 적용하여 다중공선성의 간섭을 벗어나 개별 독립변수의 영향력을 제시했다는 점이다.

기업경영에 대한 실무적 시사점은 기업용 SNS를 이용하면서 발생하는 부정적 영향을 낮추기 위해서는 기술적 관점보다 대인적 관점으로 접근하는 것이 더 효과적일 수 있다는 점을 제시했다는 점이다. 본 연구결과에 따르면 시간적 압박으로 인한 상호작용 부담의 부정적 영향력을 낮추는 것이 기업용 SNS 성과 향상의 선결요인이다. 따라서 기업은 상호작용 부담을 경감시키고 수직적, 수평적 SNS 연결의 적정 범위와 시간, 방법 등의 활용정책을 계획하고 관리할 필요가 있다. 예를 들어, 인터넷 동기-비동기 커뮤니케이션 조합을 조정할 수 있다. 기업용 SNS 사용이 급증하면 실시간 답변 처리의 지속적 압박감으로 업무 집중력과 효율성이 낮아질 수 있다. 이럴 경우 동기 매체의 실시간 소통을 줄이고 대신 이메일

일과 같은 비동기 매체를 늘리거나 기업용 SNS에 비동기적 기능을 추가하는 조치를 취함으로써 구성원의 스트레스를 줄일 수 있다.

6.3 향후 연구의 제언

본 연구는 연구모형의 복잡성에 비하여 수집된 데이터 표본이 다소 적기 때문에 본 연구의 결과를 일반화하는 데는 한계가 있다. 기업용 SNS를 사용하는 조직에 있어서 성별, 부서별, 직위별, 업종별로 대인 스트레스와 테크노 스트레스가 사용자 저항에 미치는 영향이 다를 수 있다. 따라서 이에 대한 영향을 규명함으로써 연구결과를 기업의 현실적 상황에 맞게 적용할 수 있도록 추가적으로 연구할 필요가 있다. 따라서 이를 향후의 연구로 제안하는 바이다.

〈참고문헌〉

고준, 이성준, 누립국. (2016). 소셜 네트워크 서비스에서 사용자의 플로우와 스트레스가 주관적 안녕감에 미치는 영향. **한국IT서비스학회지**, 15(1), 211-226.

고태형, 김영택. (2012). 중소기업의 이러닝 수용과 성과분석을 위한 통합연구모형. **대한경영학회지**, 25(5), 2509-2529.

곽규태, 천영준, 오신호, 최수진, 이인성, 김진우. (2012). 모바일 SNS 이용의 기술 사회적 환경요인이 스트레스 인지와 SNS 이용의도 저하에 미치는 영향. **경영학연구**, 41(6), 1405-1434.

곽기영, 김효준. (2011). 소셜 네트워크 스트레스가 소셜 미디어 전환의도에 미치는 영향. **한국산업경영학회 발표논문집**, 83-114.

권석만. (2005). **젊은이를 위한 인간관계 심리학**. 서울: 학지사.

김경달, 김현주, 배영. (2013). 소셜 네트워크 서비스(SNS)의 피로감 요인에 관한 연구. **정보와 사회**, 26, 102-129.

김경준, 이기동. (2017). 테크노스트레스가 사용자 저항과 성과에 미치는 영향. **Information Systems Review**, 19(4), 63-85.

김대건, 강석민. (2020). 테크노스트레스가 반생산성에 미치는 영향. **경영과 정보연구**, 39(2), 1-15.

김승운. (1999). 정보시스템 혁신에 대한 사용자 저항 요인 연구. **대한경영학회지**, (20), 317-342.

김정열, 김인호. (2006). 정보기술에 대한 사용자 저항이 정보기술 활용에 미치는 영향-경기도의 초·중등 교원을 중심으로. **기업경영연구**, 13(1), 143-163.

김종관, 변상우. (2003). 조직변화에 대한 저항원인과 관리방안에 관한 연구. **기업경영연구**, 9(2), 101-119.

김태형, 권중생. (2002). 태도로서의 혁신저항에 관한 개념적 모형과 검증. **한국전략경영학회 하계통합학술대회는논문집**.

김희연, 오주현. (2012). 국내외 SNS 의 현황과 사회적 의미. 방송통신정책연구원. **방송통신정책**, 24(12), 19-42.

노희옥, 김용호, 홍승준. (2015). 정보통신기술 사용자의 테크노스트레스에 관한 연구. **한국융합학회논문지**, 6(4), 41-46.

도운경. (1999). 사회적 지원을 고려한 직무스트레스와 직무태도와의 관계: 비서직 종사자를 대상으로. **인적자원개발연구**, 1(1), 293-323.

박경수, 한호중. (1997). 정보시스템에 대한 사용자 저항 연구. **한국산업정보학회 학술대회논문집**, 259-287.

박경자, 박승봉. (2014). 소셜 네트워크서비스 (Social Network Service) 사용의 스트레스와 사용중단의 도에 관한 연구. **한국컴퓨터정보학회논문지**, 19(12), 275-285.

박경자, 유일, 이윤희. (2014). 소셜네트워크서비스(SNS) 사용의 부정적 감정과 사용중단 의도에 관한 연구. **지식경영연구**, 15(2), 89-106.

박경자. (2015). Social Network Service 수용 후 사용회피에 관한 연구: 페이스북 사용자를 중심으로. **정보시스템연구**, 24(1), 147-168.

박재진, 황성욱, 박홍원. (2013). 페이스북 커뮤니케이션에서 나타나는 부정적 영향. **사회과학연구**, 39(2), 93-109.

박재진, 황성욱. (2011). 페이스북, 무엇이 문제인가? **광고연구**, 91, 68-95.

박정렬, 권순동. (2019). 스마트워크와 심리적 비분리가 연

- 결되지 않을 권리 인식에 미치는 영향 : 의사소통 개방성과 성별의 조절효과를 중심으로. *Journal of Information Technology Applications & Management*, 26(1), 77-93.
- 박현선, 김상현. (2016). SNS 피로감의 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 습관의 조절효과. *연세경영연구*, 53(1), 43-73.
- 박현선. (2015). **개인, 환경, 소셜 네트워크 서비스(SNS) 특성이 SNS 피로감, 업무성과저하 및 이용의도 저하에 미치는 영향에 관한 연구**. 경북대학교 박사학위논문.
- 백종철. (2007). **대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구**. 위덕대학교 박사학위논문.
- 서병인. (1998). 정보기술도입에 따른 조직의 저항요인에 관한 연구. *부산상대논집*, 69, 61-78.
- 손달호, 김경숙. (2016). SNS 피로감 및 부정적 느낌이 SNS 중단의도에 미치는 영향. *정보시스템연구*, 2(2), 111-129.
- 신우찬, 안현철. (2019). 클라우드 컴퓨팅 서비스의 혁신특성, 테크노스트레스가 혁신저항 및 수용의도에 미치는 영향: 공공부문 도입을 중심으로. *지식경영연구*, 20(2), 59-86.
- 오창동, 윤대균, 장병주. (2010). 호텔기업의 ERP 사용자 특성과 변화관리가 혁신저항에 미치는 영향에 관한 연구. *기업경영연구*, 17(3), 173-189.
- 이국용. (2017). SNS 피로감과 유용성이 이용중단의도에 미치는 영향. *무역연구*, 13(5), 391-405.
- _____. 김공수. (2017). SNS 의 피로감과 습관이 이용중단에 미치는 영향. **대한경영학회 학술발표대회 발표논문집**, 35-43.
- 이새봄, 문재영. (2017). SNS 사회적 상호작용 과부하에 따른 테크노스트레스. **한국콘텐츠학회논문지**, 17(12), 25-33.
- 이재열. (1996). **정보기술도입에 따른 조직구성원의 저항에 관한 연구**. 배재대학교 박사학위논문.
- 이현지, 정동훈. (2013). 트위터와 페이스북의 이용 중단의도에 관한 연구. *한국언론학보*, 57(4), 269-293.
- 임명성. (2018). 모바일 테크노 스트레스와 업무 생활의 질 간의 관계에 대한 연구: 스트레스 대응 전략을 중심으로. *경영컨설팅연구*, 18(1), 165-187.
- 장성호, 이기동. (2014). 소셜네트워크서비스 프라이버시 위험이 사용자저항에 미치는 영향. **e-비즈니스연구**, 15(3), 323-338.
- 장은진, 김정균. (2016). 왜 SNS 를 떠나는가?: SNS 피로감과 사용자의 감정적 애착 관점에서. **e-비즈니스연구**, 17(4), 229-247.
- 조성민, 이선로. (2009). 모바일 근무지원시스템과 관리자 리더십이 심리적 임파워먼트를 통하여 모바일 근무 성과에 미치는 영향에 관한 연구. *경영학연구*, 38(5), 1135-1163.
- 최영만. (2011). **Mobile-SFA 도입이 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구**. 계명대학교 박사학위논문.
- 한경일, 박종미. (2008). 정보기술 특성과 경영진 지원이 사용자 저항에 미치는 영향에 관한 연구. **디지털융복합연구**, 6(4), 105-112.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858.
- Akanji, B. (2013). *Occupational stress: A review on conceptualisations, causes and cure*. Economic Insights-Trends & Challenges.
- Awad, N. F., & Krishnan, M. S. (2006). The personalization privacy paradox: An empirical evaluation of information transparency and the willingness to be profiled online for personalization. *MIS Quarterly*, 30(1), 13-28.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (2012). Specification, Evaluation, and Interpretation of Structural Equation Models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(1), 8-34.
- Bloom, A. J. (1985). An anxiety management approach to computer phobia. *Training & Development Journal*, 39(1), 90-92.
- Boateng, R., Mbarika, V., & Thomas, C. (2010). When Web 2.0 becomes an organizational learning tool: evaluating Web 2.0 tools. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, 24(3), 17-20.
- Boehme-Neßler, V. (2011). Caught between technophilia and technophobia: Culture, technology and the law. In *Pictorial law*, Springer, Berlin, Heidelberg, 1-18.
- Brod, C. (1982). Managing technostress: Optimizing the use of computer technology. *Personnel Journal*,

- 61(10), 753-57.
- _____. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Mass.: Addison-Wesley.
- Brooks, S., & Califf, C. (2017). Social media-induced technostress: Its impact on the job performance of it professionals and the moderating role of job characteristics. *Computer Networks*, 114, 143-153.
- Burke, M. S. (2009). The incidence of technological stress among baccalaureate nurse educators using technology during course preparation and delivery. *Nurse Education Today*, 29(1), 57-64.
- Calancie, O., Ewing, L., Narducci, L. D., Horgan, S., & Khalid-Khan, S. (2017). Exploring how social networking sites impact youth with anxiety: A qualitative study of Facebook stressors among adolescents with an anxiety disorder diagnosis. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 11(4), 2.
- Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body*. WW Norton & Company.
- Cao, X., & Sun, J. (2018). Exploring the effect of overload on the discontinuous intention of social media users: An SOR perspective. *Computers in Human Behavior*, 81, 10-18.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study. *Information Systems Research*, 14(2), 189-217.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- Dennis, A. R., Fuller, R. M., & Valacich, J. S. (2008). Media, tasks, and communication processes: A theory of media synchronicity. *MIS Quarterly*, 32(3), 575-600.
- Dickinson, A., Eisma, R., & Gregor, P. (2011). The barriers that older novices encounter to computer use. *Universal Access in the Information Society*, 10(3), 261-266.
- Dinev, T., & Hart, P. (2004). Internet privacy concerns and their antecedents-measurement validity and a regression model. *Behaviour & Information Technology*, 23(6), 413-422.
- Do Cho, S., & Chang, D. R. (2008). Salesperson's innovation resistance and job satisfaction in intra-organizational diffusion of sales force automation technologies: The case of South Korea. *Industrial Marketing Management*, 37(7), 841-847.
- Dong, T. P., Cheng, N. C., & Wu, Y. C. J. (2014). A study of the social networking website service in digital content industries: The Facebook case in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 30, 708-714.
- Duran, R. L., Kelly, L., & Rotaru, T. (2011). Mobile phones in romantic relationships and the dialectic of autonomy versus connection. *Communication Quarterly*, 59(1), 19-36.
- Eppler, M. J., & Mengis, J. (2004). The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. *The Information Society*, 20(5), 325-344.
- Ellison, N., Gray, R., Vitak, J., Lampe, C., & Fiore, A. T. (2013). Calling all Facebook friends: Exploring requests for help on Facebook. In *Seventh International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*.
- Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). *A primer for soft modeling*. University of Akron Press.
- Fan, L. B., Blumenthal, J. A., Watkins, L. L., & Sherwood, A. (2015). Work and home stress: Associations with anxiety and depression symptoms. *Occupational Medicine*, 65(2), 110-116.
- Farhoomand, A. F., & Drury, D. H. (2002). Managerial information overload. *Communications of the ACM*.
- Fogel, J., & Nehmad, E. (2009). Internet social network communities: Risk taking, trust, and privacy concerns. *Computers in Human Behavior*, 25(1), 153-160.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and

- measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fox, J., & Moreland, J. J. (2015). The dark side of social networking sites: An exploration of the relational and psychological stressors associated with Facebook use and affordances. *Computers in Human Behavior*, 45, 168-176.
- French, J. R. P., & Caplan, R. D. (1991). *Organization stress and industrial readings*. Business Publication, pp. 307-309.
- Fulk, J., & Yuan, Y. C. (2013). Location, motivation, and social capitalization via enterprise social networking. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 20-37.
- Gibbs, J. L., Rozaidi, N. A., & Eisenberg, J. (2013). Overcoming the "ideology of openness": Probing the affordances of social media for organizational knowledge sharing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 102-120.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236.
- Granovetter, M. S. (1977). The strength of weak ties. *In Social Networks*, 347-367.
- Haefliger, S., Monteiro, E., Foray, D., & Von Krogh, G. (2011). Social software and strategy. *Long Range Planning*, 44(5-6), 297-316.
- Hansen, M. T. (2009). *Collaboration: How leaders avoid the traps, create unity, and reap big results*. Cambridge, Mass.: Harvard Business Press.
- Huang, A. H., & Yen, D. C. (2003). Usefulness of instant messaging among young users: Social vs. work perspective. *Human Systems Management*, 22(2), 63-72.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 38(1), 16-78.
- Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and Type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*, 43(8), 727-738.
- Jex, S. M., & Beehr, T. A. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 9(31), 1-365.
- Joshi, K. (1991). A model of users' perspective on change: The case of information systems technology implementation. *MIS Quarterly*, 15(2), 229-242.
- 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.
- Kim, H. W., & Kankanhalli, A. (2009). Investigating user resistance to information systems implementation: A status quo bias perspective. *MIS Quarterly*, 33(3), 567-582.
- Klaus, T., & Blanton, J. E. (2010). User resistance determinants and the psychological contract in enterprise system implementations. *European Journal of Information Systems*, 19(6), 625-636.
- Ko, H., Cho, C. H., & Roberts, M. S. (2005). Internet uses and gratifications: A structural equation model of interactive advertising. *Journal of advertising*, 34(2), 57-70.
- Koch, H., Gonzalez, E., & Leidner, D. (2012). Bridging the work/social divide: The emotional response to organizational social networking sites. *European Journal of Information Systems*, 21(6), 699-717.
- Koo, C., & Wati, Y. (2011). What factors do really influence the level of technostress in organizations?: An empirical study. In N. T. Nguyen, B. Trawiński, and J. J. Jung(Eds.), *New challenges for intelligent information and database systems*, Springer, Berlin, Heidelberg, 339-348.
- Landers, R. N., & Callan, R. C. (2014). Validation of the beneficial and harmful work-related social media behavioral taxonomies: Development of the work-related social media questionnaire. *Social Science Computer Review*, 32(5), 628-646.
- Lapointe, L., & Rivard, S. (2005). A multilevel model of resistance to information technology implementation. *MIS Quarterly*, 29(3), 461-491.

- Leary, M. R. (1983). Social anxiousness: The construct and its measurement. *Journal of Personality Assessment*, 47(1), 66-75.
- Lee, P., Stewart, D., & Calugar-Pop, C. (2014). *Technology, media & telecommunications predictions 2011*. New York: Deloitte.
- Liu, C., Ang, R. P., & Lwin, M. O. (2013). Cognitive, personality, and social factors associated with adolescents' online personal information disclosure. *Journal of Adolescence*, 36(4), 629-638.
- Maier, C., Laumer, S., & Eckhardt, A. (2015). Information technology as daily stressor: Pinning down the causes of burnout. *Journal of Business Economics*, 85(4), 349-387.
- Majchrzak, A., Cherbakov, L., & Ives, B. (2009). Social networking within corporations. *MIS Quarterly Executive*, 8(2), 103-108.
- Markus, M. L. (1983). Power, politics, and MIS implementation. *Communications of the ACM*, 26(6), 430-444.
- Morrow-Howell, N. (1994). The M word: Multicollinearity in multiple regression. *Social Work Research*, 4, 247-251.
- Nepon, T., Flett, G. L., Hewitt, P. L., & Molnar, D. S. (2011). Perfectionism, negative social feedback, and interpersonal rumination in depression and social anxiety. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne des sciences du Comportement*, 43(4), 297.
- Oh, H. J., Ozkaya, E., & LaRose, R. (2014). How does online social networking enhance life satisfaction? The relationships among online supportive interaction, affect, perceived social support, sense of community, and life satisfaction. *Computers in Human Behavior*, 30, 69-78.
- Panahi, S., Watson, J., & Partridge, H. (2012). Social media and tacit knowledge sharing: Developing a conceptual model. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, (64), 1095-1102.
- Park, H. S., & Kim, S. H. (2016). A study on exploring the antecedents and consequences on SNS fatigue: The moderating effect of habit. *Yonsei Business Review*, 53(1), 43-73.
- Parra-López, E., Bulchand-Gidumal, J., Gutiérrez-Taño, D., & Díaz-Armas, R. (2011). Intentions to use social media in organizing and taking vacation trips. *Computers in Human Behavior*, 27(2), 640-654.
- Petter, S., Straub, D., & Rai, A. (2007). Specifying Formative Constructs in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, 31(4), 623-656.
- Ram, S. (1987). A model of innovation resistance. In M. Wallendorf and P. Anderson(Eds.), *ACR North American advances*, UT: Association for Consumer Research, 14, 208-212.
- Ravindran, T., Chua, A. Y., & Hoe-Lian, D. (2013). Characteristics of social network fatigue. *2013 10th International Conference on Information Technology: New Generations, IEEE*.
- Rennecker, J., & Godwin, L. (2005). Theorizing the unintended consequences of instant messaging for worker productivity. *Sprouts*, 3(3), 137-168.
- Ross, G. F. (1995). Interpersonal stress reactions and service quality responses among hospitality industry employees. *Service Industries Journal*, 15(3), 314-331.
- Selander, L., & Henfridsson, O. (2012). Cynicism as user resistance in IT implementation. *Information Systems Journal*, 22(4), 289-312.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill Book Company.
- Subramani, M. (2004). How do suppliers benefit from information technology use in supply chain relationships? *MIS Quarterly*, 28(1), 45-73.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Treem, J. W., & Leonardi, P. M. (2013). Social media use in organizations: Exploring the affordances of visibility, editability, persistence, and association. *Annals of the International Communication Association*, 36(1), 143-189.
- Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM*, 48(4), 77-81.

- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural equation modeling in information systems research using partial least squares. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 11(2), 5-40.
- Weil, M., & Rosen, L. (1997). *Technostress: Coping with technology @work @home @play*. New York: Wiley.
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly*, 33(1), 177-195.
- Wheelwright, G. (1995). Information overload. *Communications International*, 22(1), 55-58.
- Wurman, R. S. (1989). Chapter 1: The non-information explosion. In R. S. Wurman(Ed.), *Information anxiety*, New York: Doubleday, 31-50.
- Xu, H., Gupta, S., Rosson, M. B., & Carroll, J. M. (2012). Measuring mobile users' concerns for information privacy. *33rd International Conference on Information Systems*, Orlando.
- Zhou, T., & Li, H. (2014). Understanding mobile SNS continuance usage in China from the perspectives of social influence and privacy concern. *Computers in Human Behavior*, 37, 283-289.
- Zunker, V. G. (2006). *Career counseling: A holistic approach*. Belmont, CA: Brooks.

Abstract

A Study on the Effect of Techno – stress and Interpersonal – stress on User Resistance to Enterprise SNS

Chen, Jing-yuan*, Kwon, Sun-dong**

Companies have introduced enterprise SNS for speedy decision-making and collaboration among members, but they are not getting expected performance due to user resistance. This study searched the causes of user resistance to enterprise SNS from the perspective of technology and people. From the technology perspective, we considered techno-stress, which has been studied a lot in the management information systems field, and from the people perspective, we considered interpersonal-stress. As the sub-concept of techno-stress, information overload and privacy invasion were considered, and as a sub-concept of interpersonal-stress, the unwanted relationship burden and social interaction burden were considered. For this study, a survey was conducted on office workers who introduced and used enterprise SNS, and 163 data were collected and analyzed. As a result of analysis, first, it was found that techno-stress had a significant effect on user resistance. In addition, it was found that information overload and privacy invasion had a significant effect on user resistance. Second, it was found that interpersonal-stress had a significant effect on user resistance. In addition, it was found that unwanted relationship burden and social interaction burden have a significant effect on user resistance. Third, it was found that interpersonal-stress had a greater effect on user resistance than techno-stress. Fourth, in effects on user resistance, social interaction burden was the highest, unwanted relationship burden was the second, privacy invasion was the third, and information overload was the lowest. In this study, it is meaningful that it has been found that not only technical factors but also interpersonal factors affect user resistance of enterprise SNS. In order to reduce user resistance, companies need to prioritize interpersonal factors such as social interaction burden and unwanted relationship burden.

Key Words: Enterprise SNS, Techno-stress, Interpersonal-stress, User Resistance

논문접수일	2020년 12월 04일
논문수정일	2021년 02월 17일
게재확정일	2021년 02월 21일

* Ph.D Candidates, Department of MIS, Chungbuk National University (First Author, chenjingyuan@naver.com)

** Professor, Department of MIS, Chungbuk National University (Corresponding Author, sdkwon@cbnu.ac.kr)