Mobile Social Network Service 기능별 속성이 업무수행 저하에 미치는 영향

강미선(제1저자)
숭실대학교 대학원 경영학과
(mis_kang@ssu.ac.kr)
최정일(교신저자)
숭실대학교 경영대학
(jichoi@ssu.ac.kr)
김용희(공저자)
숭실대학교 대학원 경영학과
(yh.kim@ssu.ac.kr)
연지영(공저자)
인하대학교 대학원 경영학과
(eyelash@inha.edu)

스마트폰 보급이 확대 되면서 Social Network Service(이하 SNS) 이용자들이 모바일을 통해 SNS의 사용이 용이해졌고 그에 따라 스마트폰 중독 및 그에 따른 업무수행 저하와 같은 부정적인 결과들이 발생되고 있다. 본 연구는 Mobile SNS(이하 모바일SNS)가 가지고 있는 기능별 특성이 개인의 과업수행 저하에 어떻게 영향을 미치는지 통합적 연구프레임을 통해 탐색적 시도를 해보고자 한다.

우선 모바일SNS가 갖는 기능별 특성의 개념을 확인하고, 기존 플로우 이론을 기반으로 한 인지적 몰입이라는 다차원 개념을 통해 연구모형을 설립하고 실증 분석하였다. 그 결과 모바일SNS 기능별 특성 중 Expert Search, Communication, Content Sharing, Identity는 인지적 몰입에 정(+)의 영향을 미치고, 이는 이어서 스마트폰 중독과 업무 수행 저하에도 정(+)의 영향을 미쳤다. 반면, 기능별 특성 중 Connection 기능은 모바일SNS의 인지적 몰입에 대한 영향이 미미한 것으로 나타났다.

SNS에 대한 선행 연구들이 주로 SNS가 미치는 긍정적인 영향 또는 이용요인 등을 중심으로 이루어진 반면에, 본 연구는 모바일SNS의 부정적인 영향을 분석하고 새로운 이론적 접근을 시도했다는 점에서 의미를 가진다.

주제어: 과업성과, 소셜네트워크서비스(SNS), 스마트폰 중독, 인지적 몰입, 플로우(Flow)

Ⅰ. 서 론

최근 인터넷의 발전으로 인해 소셜 네트워크 서비스(Social Network Service, 이하 SNS라고 함)의 발전이 급속도로 이루어졌다. SNS란 공통의 관심사를 가지고 있는 사용자들이 인터넷 상에서의 관계 형성이 가능하도록 지원하는 서비스로써, 모바일 기술의 발달로 모바일SNS가 새롭게 화두가 되고 있다.

모바일SNS란 스토리텔링이 필요 없이 가벼운 커뮤니케이션 양식을 제공하며 스마트폰을 통해 이동 중에도 사용이 가능하다는 장점을 내세워 이용률이 급속도로 증가하고 있다(심홍진 외, 2010). ABI리서치(2010)의 조사에 따르면 모바일 폰으로 SNS에 접속하는 사람들의 수는 2016년에 17억 명으로

최초투고일: 2012. 8. 7 수정일: (1차: 2013. 2. 12, 2차: 2013. 6. 3) 게재확정일: 2013. 7. 18

추정되면서 이 수치는 세계 SNS 이용자의 2/3규모라고 한다.

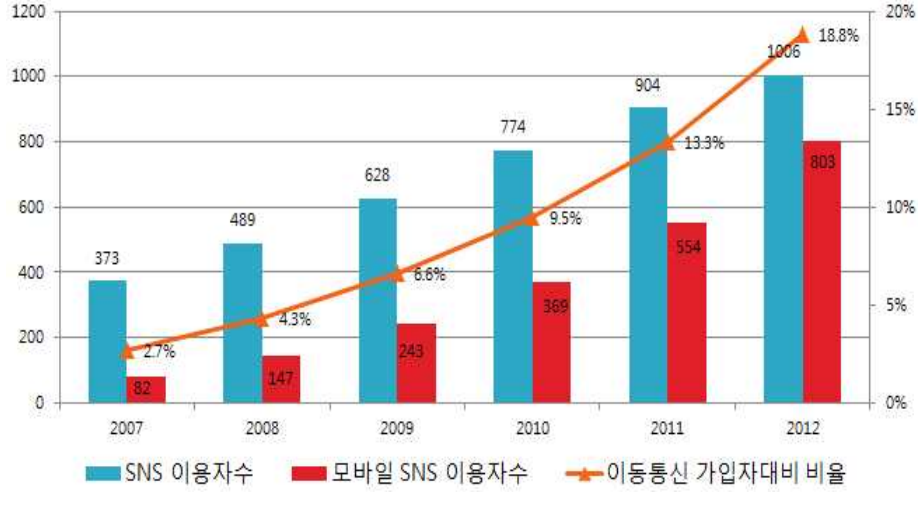
사용자 증가를 통한 모바일SNS의 활용과 영향력이 증가됨에 따라 긍정·부정적 측면이 사회 현상으로 제기되고 있다. 모바일SNS는 실시간으로 정보를 교환할 수 있고, 대인 관계형성에 도움을 주고, 뉴스 속보전달 등 커뮤니케이션 확장을 가져다준다(이은주, 2010). 이에 반해 모바일SNS를 이용하게 되면서 부정확한 정보가 더 빠르게 확산되고 사생활 침해 문제가 심각해지고 있다. 또한 지나친 이용이나 무리한 인맥 확장에 집중하면서 개인 업무의 지장을 초래 하게 된다(양홍주 외, 2011).이처럼 스마트폰을 이용하는 사람들에게 있어 과다한 이용에 대한 우려가 제기되면서 일부 이용자들은 스마트폰 과다 이용으로 인한 중독이 의심된다(강지연, 2010).

즉 본 연구는 모바일SNS의 기능별 속성이 인지적 몰입(cognitive absorption)에 어떻게 영향을 미치는지 분석하고, 이는 스마트폰 중독과 업무 수행 저하에 어떠한 영향을 미치는지 구조적으로 분석하였다. 이를 통해서 SNS 기능별 속성이 업무 수행 저하에 미치는 영향을 파악하여 지나친 모바일SNS 사용자들에게 중독의 위험성과 과다한 모바일SNS 사용으로 저하 된 업무 수행 능력을 높이기 위한 방안을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 SNS의 개념 및 기능별 속성

SNS는 인터넷상에서 공통의 관심사를 지닌 사용자들 간의 관계 형성을 지원하고, 형성된 지인 관계



자료: eMarketer(2010)

〈그림 1〉 모바일SNS 이용자수 및 추이(단위: 백만 명)

를 바탕으로 인맥 관리 및 정보 공유 등 다양한 활동을 할 수 있도록 지원하는 서비스를 말한다. 주로 이용자들 간의 의견, 생각, 경험 등을 공유하기 위해 사용되며 텍스트, 이미지, 비디오, 오디오 등의 다양한 형태의 플랫폼을 가지고 있다.

SNS는 기본적으로 사용자 스스로 사진이나 동영상을 생산하여 신상정보, 취미, 관심사와 같은 자신의 정체성(Identity)을 표현 할 수 있는 프로필 및 콘텐츠 생산 기능이 있다(Boyd and Ellison, 2007). 또한 1촌이나 친구 맺기를 통해 개인 간의 관계를 맺을 수 있으며, 이메일, 쪽지, 채팅, 메신저 등을 통해 사용자 간의 커뮤니케이션을 지원하면서 개인이 만든 콘텐츠를 공유할 수 있는 기능을 가진다. 이처럼 모든 SNS는 사람을 중심으로 관계에 기반하고 있으며 사용자간의 상호작용을 통해 커뮤니케이션을 가능하게 한다.

고상민 외(2010)의 연구에 따르면 기존 연구를 바탕으로 〈표 1〉과 같이 5가지의 기능별 속성으로 정의하였다. 본 연구는 대부분의 이용자들이 모바일을 통해 SNS를 접속하는 것에 따라 SNS 기능별 속성을 모바일SNS가 포함하고 있음에 이를 응용하여 모바일SNS의 기능별 속성을 5가지 요인으로 측정하기로 했다.

SNS에 관련된 연구는 페이스북(Facebook), 트위터(Tweeter), 싸이월드(Cyworld) 등의 발달과 이를 사용하는 이용자들이 점점 늘어남에 따라 다양한 관점에서 연구되어 왔다. SNS를 대상으로 한 선행연구가 주로 SNS의 수용태도나 이용 동기에 관하여 탐구하거나 또는 Social Network Analysis를 이용해 온라인상에서 사람들간의 관계나 사회적 상호작용을 분석하는 한편 SNS를 이용한 조직내 가치증진이나 수용성에 관한 연구들이 대부분인 반면에 SNS의 부작용이나 부정적 영향에 대한 실증적인 연구는 부족한 편이다(서우종 외, 2010; 방송통신위원회, 2010; 김학민 외, 2012).

특히 스마트폰의 이용의 급증과 함께 SNS가 모바일 환경에 적합한 형태로 진화함에 따라 다시금 관심이 집중되고 있는 바 본 연구에서는 이렇게 모바일 기기를 기반으로 한 SNS 이용활동을 모바일SNS라고 정의하였다. 모바일SNS는 기존 SNS와는 달리 150자 이내의 단문 텍스트를 통해 간편하게 글을 쓰고 이를 이용해 실시간 상호작용 하면서 하루에도 여러 번 이용할 수 있는 장점이 있다(이은주, 2010). 따라서 모바일SNS 이용자는 정보를 생산하는 동시에 콘텐츠를 소비하는 프로슈머(Prosumer)로 활동한다. SNS 이용자들은 자유롭게 정보를 생산하고 소비할 수 있는 특성으로 인해 모바일SNS의 이용이 증가되고 있다(황유선 외, 2010).

〈표 1〉 SNS의 기능별 속성

요 인	정 의
Expert Search	SNS를 통해 평소에 만날 수 없었거나 전문적인 지식을 소유하고 있는 사람들을 검색하는 기능
Communication	SNS를 통해 자신의 의견을 상대방에게 전달하거나 친구들과 대화를 나누기 위한 기능
Connection	SNS를 통해 오프라인 상으로 관계를 맺고 있는 사람들과 연락하면서 관계를 유지하는 기능
Content Sharing	SNS를 통해 알고 싶은 정보나 음악, 동영상 등의 콘텐츠를 공유하거나 배포하는 기능
Identity	SNS를 통해 자신의 최근 상황이나 기분, 감정 등을 표현하고 자신만의 개성을 표현하는 기능

자료: 고상민 외(2010)

2.2 플로우

최근 인터넷 이용자의 행동을 이해하는 중요한 구성 개념으로 몰입이 부각되면서, 그 중요성이 인터넷 관련 연구에서 많은 주목을 받고 있다. 인터넷을 기반으로 한 SNS 이용 활동에도 중요한 변수로 사용되고 있다.

몰입의 개념은 Csikszentmihalyi(1975)에 의해서 처음 소개되었으며, 사람들이 총체적으로 관여되어 행동할 때 느끼는 푹 빠진 감정(The Holistic Sensation)이라고 정의하였다(Csikszentmihalyi, 1991). Hoffman과 Novak(1996)은 인터넷을 지속적으로 항해하거나 특정 사이트를 다시 방문하도록 하는 가장 큰 동기를 몰입의 경험에서 찾고 있다. 컴퓨터라는 매개환경과의 지속적인 상호작용을 통해 내적인 즐거움과 자기 상실, 그리고 자기 강화를 동반하는 최적의 경험 과정이다.

인터넷 연구와 관련하여 몰입은 인터넷 사용 중 느끼는 최적의 경험, 즐거움, 재미 등으로 개념화할 수 있으며, 단일 차원의 개념이 아니라 여러 구성 요소들로 이루어진 복합적인 개념으로 보고 있다(Hoffman and Novak, 1998; 유일 외, 2009).

몰입과 유사한 의미로 인지적 몰입은 몰입 관점에서의 상태와 IT 이용자의 행동을 이해하는 역할의 두 가지 측면에서 바라보았다(Agarwal and Karahanna, 2000). 이들은 인지적 몰입을 소프트웨어에 깊이 관여한 상태로 정의하면서 인지적 몰입을 몰입(Absorption Traits)과 플로우, 인지적 간여(Cognitive Engagement)의 근간으로 두고 있고 있으며, 각 구성요소는 〈표 2〉와 같이 정리할 수 있다.

즉 인지적 몰입은 소프트웨어와 상호작용을 하면서 몰두하는 동안 시간 경과에 대한 무능력을 일으키고, 어떤 일에 대하여 주변을 무시하는 개인의 모든 간여의 경험을 의미한다. 또한 상호작용의 관점에서 향상된 즐거움을 느끼고, 상호작용을 주도하는 사용자의 지각을 나타내는 통제성으로 구성된다. 마지막으로 개인의 감각과 인지적 호기심을 자극시키는 경험의 확장으로 보면서 개인이 관심대상에 열중함으로써 가지는 관심요소가 전체적인 태도로 이끌 수 있는 내부적 차원이라 볼 수 있다. 이와 같기 때문에 인지적 몰입은 행동 의도에 직접적인 영향을 주는 변수임으로 중요하다. 본 연구에서는 모바일 SNS의 몰입이라는 IT 이용자의 행동 측면과 몰입

〈표 2〉 몰입의 다차원 구성개념

개념	플로우 (Csikszentmihalyi, 1991)	플로우 (Ghani et al., 1991)	플로우 (Trevino and Webster, 1992)	간여 (Webster et al., 1997)	플로우 네트워크 (Novak et al., 1999)	인지적 몰입 (Agarwal et al., 1997)	인지적 몰입 (Agarwal and Karahanna, 2000)
일시적 분리	◎				◎		◎
주의집중	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
즐거움향상	◎	◎	◎	◎		◎	◎
통제성	◎		◎		◎		◎
호기심			◎	◎		◎	◎

자료: Agarwal and Karahanna(2000)

의 두 가지 관점을 동시에 보기 위해서 Agarwal and Karahanna(2000)의 인지적 몰입 개념을 사용하였고, 이를 측정하기 위해서 5가지의 다차원 개념을 사용하였다.

2.3 스마트폰 중독

스마트폰은 음성통화를 기본으로 웹브라우징, 멀티미디어 메시지, 이메일 등 무선 인터넷 기능이 가능하면서 컴퓨터의 기능이 보강된 고급형 휴대전화로 정의된다(한국 인터넷 진흥원, 2009). 스마트폰은 무선 네트워크를 통하여 인터넷 접속을 할 수 있고, 이는 사용자의 자유로운 검색이 가능하게 한다. 또한 일정 및 개인정보를 관리하는 PDA기능뿐만 아니라, TV방송 시청, MP3감상, 게임, 책 등의 디지털 콘텐츠를 다양하게 이용할 수 있어 멀티미디어 단말기라 정의한다.

이처럼 다양한 기능을 포함하고 있는 스마트폰을 이용하는 사람들이 급속도로 늘면서 더불어 다양한 문제도 제기되고 있다. 일반 휴대전화 이용자들은 60%이상이 30분 이하의 사용자인 반면, 스마트폰 이용자들은 50%의 비율이 61분 이상의 이용자들이라고 한다(김범석, 2010). 최근 한 조사에서는 "스마트폰에 중독된 것 같다"라고 답한 스마트폰 이용자가 44%로나 된다고 한다. 이는 전 연령대에 고르게 중요한 문제로 부각 될 수 있음으로 사회적 이슈로 등장할 수 있는 가능성이 제기되고 있다(강지연, 2010).

중독이란 자신의 행위가 중대한 부정적인 결과를 초래함에도 불구하고 반복적으로 지속되는 행동을 의미하면서 이는 타인에 의해 일어나는 것이 아니라 자신이 임의적으로 선택하는 행동을 말한다. Griffiths (1999)는 특히 정보기술과 관련된 중독의 행동 특성을 관찰하여 집착, 기분의 변화, 내성, 금단, 갈등, 재발 등을 중독의 핵심적 요소로 정의하였다.

따라서 중독은 다음과 같은 특징 4가지를 가진다. 첫째, 대상에 상관없이 특정 물질이나 활동에 '몰입'하며, 둘째, 물질이나 활동에 대한 '통제력을 상실'하고, 셋째 이로 인해 '주위에 피해'를 입히며, 마지막으로 부정적인 결과를 초래함에도 불구하고 '지속적으로 이용'한다(박웅기, 2003).

일반적으로 중독현상은 알코올, 도박 및 소비 등과 같은 분야에서 나타나고 있지만, 휴대폰, 인터넷과 같은 매체가 발달하면서 중독의 범위가 다양해지고 있다. 인터넷 중독 관련 연구는 1995년 Goldberg라는 의사가 '인터넷 중독 장애(Internet Addiction Disorder, IAD)'라는 말을 처음 언급한 이후 활발하게 진행되고 있다. 이러한 인터넷 중독은 크게 두 가지 관점으로 논의되고 있다. 첫 번째 관점은 인터넷의 과도한 사용으로 인해 도박이나 쇼핑중독과 같이 집착적인 행위를 하는 것을 중독으로 규정하고 있다. 두 번째 관점은 인터넷 중독을 한의 독립된 중독 장애라 보기보다는 과도한 컴퓨터 사용의 일종으로 여겨 이를 '과몰입'으로 표현하고 있다(최정일, 2010).

현재 인터넷 중독에 관한 연구는 심리적 척도를 바탕으로 인터넷 중독 관련 변인을 찾아내는 연구들이 전반적이다. 주로 인터넷 중독과 우울증을 연관시키는 연구가 대표적이며, 문제해결에 대한 부정적인 태도 및 해결능력의 뒤떨어짐, 의사소통 시 산만함 등의 현상을 보여주고 있다. 이처럼 인터넷 중독은 가상공간의 활동에 집착하고 의존하면서 기분의 변화, 내성, 금단 증상, PC 사용으로 인한 주변 사람들과의 갈등을 경험하게 된다.

휴대전화 중독 역시 지나친 사용으로 인한 신체, 심리 및 사회적인 면에서 부적응이나 일탈을 경험하

면서도 휴대전화 사용에 의존하거나 집착하면서, 점점 더 많이 사용해야 만족하거나, 중단하였을 때의 불안을 경험하는 것으로 말한다. 양심영 외(2005)는 휴대전화 중독으로 인해 개인의 통제력을 잃어버려 사용자의 생활이나 기능수행에 부정적인 영향을 미칠 것이라 하였다.

아직까지 스마트폰 중독의 정의는 명확하지 않으나, 스마트폰은 휴대전화와 무선인터넷 사용을 포괄하는 특성을 가지고 있음으로 스마트폰 중독은 스마트폰의 과도한 사용으로 인해 신체, 심리, 사회적 측면에서 부적응 또는 일탈을 경험하면서도 사용에 집착하며, 사용을 중단했을 때 느끼는 불안한 상태로 정의하였다(신호경 외, 2011).

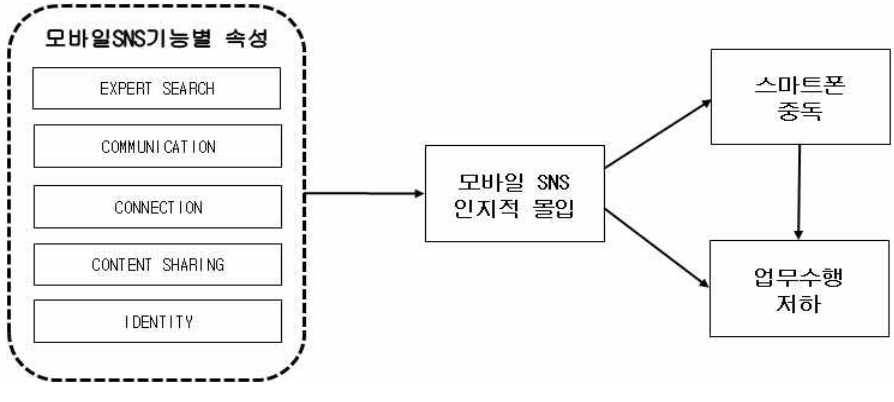
Ⅲ. 연구모델 및 가설 설정

3.1 연구 모형

본 연구는 모바일SNS의 기능별 속성이 업무수행 저하에 미치는 영향에 관하여 검증하고자 하는 연구이다. 이를 위해 모바일SNS 기능별 속성이 인지적 몰입에 미치는 영향이 어떠한지, 또한 스마트폰 중독 및 업무 수행저하에 미치는 영향에 대해서 검증하고자 한다. 이러한 각 변수간의 관계 연구를 통해 영향관계를 살펴보고 시사점을 제시하고자 한다. 앞서 제시한 선행연구들을 토대로 〈그림 2〉와 같은 개념적인 연구모형을 도출하였다.

3.2 연구 가설 설정

모바일SNS의 기능별 속성과 모바일SNS 인지적 몰입과의 관계는 기존 고상민(2009)과 최호준(2010)의 연구에서 SNS 기능별 속성 5가지(Expert Search, Communication, Connection, Content Sharing, Identity) 중 일부가 몰입에 정(+)의 영향을 미침을 알 수 있었다. Expert Search, Communication, Identity는 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 반면 Connection은 단순히 지인들과의 연락을 주고받는 기능으로 정의되면서 미미한 영향을 미쳤고, Content Sharing은 불법 다운로드 등 SNS의 역기능에 대한 거부감이 작용되어 기각 된 것으로 나타났다. 이와 같은 연구를 중심으로 다음과 같은 가설을 검증



〈그림 2〉 연구 모형

하고자 한다.

H 1.1: 모바일SNS 기능별 속성 중 Expert Search는 모바일SNS 인지적 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 1.2: 모바일SNS 기능별 속성 중 Communication은 모바일SNS 인지적 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 1.3: 모바일SNS 기능별 속성 중 Connection은 모바일SNS 인지적 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 1.4: 모바일SNS 기능별 속성 중 Content Sharing은 모바일SNS 인지적 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H.1.5: 모바일SNS 기능별 속성 중 Identity는 모바일SNS 인지적 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

몰입은 일의 수행에 있어서 시간을 더 소요하게 만들고 극단적인 경우, 다른 일에는 전혀 신경 쓰지 않아 고립 상태로 빠지게 되며 과도한 집중으로 인해 정신 및 육체적인 피로를 유발시킬 수 있다(Csikzentmihalyi, 1977; Webster, Trevino and Ryan, 1993). 그리고 기존 연구에서도 몰입이 미디어 중독 현상을 야기 시키는 주요한 선행 요인 중에 하나인 것으로 확인되었다(Young, 1996).

Rusbult(1983)은 자신이 정성을 들이거나 투자한 대상에 대해서 그 관계에 몰입하는 경향이 있다고 한다. 이에 따라 스마트폰의 애플리케이션 설치를 통한 맞춤화 특징은 스마트폰 사용의 몰입에 영향을 준다(김성개, 2009).

H 2.1: 모바일 SNS 인지적 몰입은 스마트폰 중독에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

또한 지나친 몰입은 사회적 관계의 증진을 방해하거나 일상적인 적응에 부정적인 영향을 미친다(노시춘, 2011). 송은주(2006)는 휴대폰 중독 정도가 높을수록 우울, 불안, 적대감, 정신증에서 정신건강지수가 높게 나타난다고 하였다. 또한 인터넷 중독의 가장 특징적인 증상은 온라인에서 과도하게 불필요한 시간을 보내면서, 학업이나 업무와 상관없는 곳에 시간을 허비하는 것이다.

H 2.2: 모바일SNS 인지적 몰입은 업무수행 저하에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

스마트폰 중독은 이를 일으키는 원인에 대한 연구가 주를 이루고 있다(황하성 외, 2011; 이민석, 2011). 반면에 중독이 업무수행 저하에 미치는 영향에 관한 실증적인 연구는 부족한 편이다. 따라서 본 연구에서 스마트 중독과 업무 수행 저하와의 관계를 밝히기 위해 다음과 같은 가설을 검증하고자 한다.

H 3: 스마트폰 중독은 업무수행 저하에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구 변수 및 측정항목

연구를 위해 사용된 변수와 그 측정항목, 그리고 항목 수 및 선행 연구는 〈표 3〉과 같다. 각 항목은 '1=매우 그렇지 않다'에서 '7=매우 그렇다'로 리커트 7점 척도를 사용하였다.

〈표 3〉 조작적 정의

변수명	조작적 정의	측정항목	관련 연구
Expert Search	모바일SNS를 통해 평소에 만날 수 없었거나 전문적인 지식을 소유하고 있는 사람들을 검색하는 기능	4	Brandtzæg, P. B. and Heim, J.(2009) Steinfield, C., Ellison, N. B., and Lampe, C.(2008) 고상민, 황보환, 지용구(2009)
Communication	모바일SNS를 통해 자신의 의견을 상대방에게 전달하거나 친구들과 대화를 나누기 위한 기능	4	
Connection	모바일SNS를 통해 오프라인 상으로 관계를 맺고 있는 사람들과 연락하면서 관계를 유지하는 기능	3	
Content Sharing	모바일SNS를 통해 알고 싶은 정보나 음악, 동영상 등의 콘텐츠를 공유하거나 배포하는 기능	4	
Identity	모바일SNS를 통해 자신의 최근 상황이나 기분, 감정 등을 표현하고 자신만의 개성을 표현하는 기능	3	
Temporal Dissociation	기술과의 상호작용 중에 시간의 흐름을 인식하지 못하는 상태	4	Agarwal & Karahanna(2000) 차상민(2011)
Focused Immersion	실질적으로 다른 것에 관심을 주지 않는 총체적인 관여의 경험	4	
Heightened Enjoyment	기술과의 상호작용에서 즐거운 측면에 이끌리는 상태	4	
Control	기술과의 상호작용을 담당하는 사용자의 지각	3	
Curiosity	개인의 감정과 인지적 호기심을 불러일으키는 경험	3	
Smartphone Addiction	부정적인 결과를 예상함에도 불구하고 충동적으로 스마트폰을 사용하는 정도	6	Hooper, et al.(2007)
Decrease of Task Performance	역할 수행 정도를 의미하고 구성원이 특정한 신분이나 직위에서, 자신에게 주어진 기대나 역할을 해내지 못하는 정도	6	김완용(2009)

Ⅳ. 실증분석 결과

4.1 연구의 방법

본 연구의 분석단위는 개인이며 조사는 서울특별시 및 수도권에 거주하는 대학생, 대학원생 및 직장인을 대상으로 약 3주간에 걸쳐서 진행되었다. 방송통신위원회회의 스마트폰 및SNS 이용 실태조사(2010)에서도 표본을 주로 20-40세의 연령에 한정하여 사용하였고, 회사원(전체 표본의 31.7%) 뿐만 아니라 학생들(50%)은 모바일SNS를 사용하는 대표적인 사용자 그룹이라고 할 수 있다. 본 연구의 결과변수인 업무수행저하와 관련하여서도 직장인들의 과업수행처럼 학생들의 경우 일정한 과업을 수행하고 모바일SNS를 사용하는 환경이 유사하다는 맥락에서 샘플구성의 타당성에 심각한 위협을 주지 않는다고 판단된다(Teo et al. 2008). 본 연구를 위해 설문은 총 305부를 배포하였고 회수된 설문지 중 응답이 불성실하거나 오류가 발견된 응답지 5부를 제외하고 300부를 결과 분석에 이용하였다. 대상 표본의 인구 통계학적 특성은 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉 인구통계학적 특성

특성	변수	빈도수(명)	구성비율(%)
성별	남자	166	55.3
	여자	134	44.7
연령	20대 미만	8	2.7
	20대	193	64.3
	30대	58	19.3
	40대	32	10.7
	50대	8	2.7
	60대 이상	1	0.3
직업	학생	150	50
	공무원	9	3
	회사원	95	31.7
	전문직	11	3.7
	사무/기술직	14	4.7
	교육자	5	1.7
	자영업	5	1.7
	기타	11	3.7
학력	고교졸업이하	13	4.3
	대학재학	129	43
	대학졸업	96	32
	대학원재학	41	13.7
	대학원졸업	20	7

4.2 탐색적 요인 분석

연구 모형을 검증하기에 앞서 설문 항목들이 연구의 목적과 의도에 동일하게 측정 되었는지를 파악하기 위해 PASW18.0을 이용하여 탐색적 요인 분석과 Cronbach's Alpha 계수를 이용한 신뢰성 분석을 실시하였다.

탐색적 요인 분석에서는 모든 요인들 간의 인과관계를 검증하기 위해 주성분 분석(Principal Component Analysis)을 시행하였다. 먼저, 추출된 요인들에 의해서 설명되는 비율을 말하는 공통성을 확인하였는데, 모든 변수의 공통성이 0.5이상으로 기준을 충족하였다(Hair et al., 2010). 또한 직교회전방식(Varimax)을 통해 산출된 요인 적재치(Factor Loading)는 각 변수와 요인간의 상관관계 정도를 말하며, 0.5 이상의 요인 적재치를 가지고 있다. 고유값(Eigen-Value)은 모두 1.0이상으로 적절한 탐색적 요인 분석이 시행된 것으로 판단된다. 단, 기준치 이하인 Communication의 요인 CM2와 Focused Immersion의 요인 FI1은 제거하였다.

Cronhach's Alpha 계수를 사용하여 변수 측정의 일관성을 검증하였다. 본 연구의 경우 12개의 요인

값이 모두 0.766~0.933으로 나타나 권장 기준인 0.6이상을 만족하고 있다(Hair et al., 2010).

4.3 측정 모델의 신뢰성과 타당성 검정

본 연구에서는 각 연구개념 별로 단일차원성을 저해하는 문항들을 정제하기 위하여 AMOS18.0을 이용하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 실시하였다.

전체 변수에 대한 확인적 요인분석에 앞서, 본 연구에서는 다차원 개념으로 구성 된 모바일SNS 인지적 몰입 변수에 대해서 부분비 총합법(Partial Disaggregation)을 통해 개별 개념별로 하나의 지표를 만들어 분석에 이용하였다(Bagozzi and Heatherton, 1994). 일반적으로 구조 방정식의 측정변수의 설정과 관련해서 개별 측정치를 모두 활용하는 전체분해(Total Disaggregation) 혹은 개별 측정치를 하나의 측정치로 총합하여 활용하는 전체총합(Total Aggregation)이 활용되는데, 부분해 기법은 이 두 가지를 혼합한 기법이다. 이 기법은 측정오류를 최소화하면서 구조방정식에서 얻을 수 있는 제반 장점을 유지할 수 있게 해준다(박노신 외,

〈표 5〉 독립변수의 탐색적 요인분석 결과

잠재변수	관측변수	성분					공통성
		1	2	3	4	5	
Content Sharing	CS2	.874	.096	.125	.086	.122	.812
	CS1	.868	.117	.161	.101	.077	.809
	CS3	.822	.106	-.002	.217	.196	.772
	CS4	.572	.300	.326	.097	.112	.545
Connection	CN3	.075	.801	.096	.081	.199	.730
	CN2	.022	.801	.147	.043	.252	.729
	CN1	.142	.800	.122	-.030	.234	.703
	CN4	.299	.664	.053	.149	-.009	.555
Identity	ID2	.087	.111	.900	.062	.197	.873
	ID3	.145	.129	.865	.071	.169	.819
	ID1	.175	.129	.848	.108	.177	.809
Expert Search	ES2	.122	.089	.057	.910	.091	.862
	ES3	.222	.038	.018	.884	.114	.846
	ES1	.067	.071	.156	.853	.068	.766
Communication	CM3	.100	.351	.148	.024	.820	.828
	CM4	.182	.211	.214	.112	.819	.808
	CM1	.210	.157	.298	.222	.743	.760
Eigen-Value		2.851	2.741	2.658	2.525	2.250	-
분산설명(%)		16.772	16.124	15.635	14.855	13.237	-
Cronbach's Alpha		.860	.806	.903	.888	.863	-

〈표 6〉 매개변수의 탐색적 요인분석 결과

잠재변수	관측변수	성분					공통성
		1	2	3	4	5	
Temporal Dissociation	TD2	.867	.126	.014	.147	.131	.806
	TD4	.842	.198	.104	.173	.143	.809
	TD1	.791	.295	.059	.087	.110	.735
	TD3	.788	.232	.126	.193	.180	.760
Heightened Enjoyment	HE1	.341	.793	.254	.119	.114	.837
	HE3	.224	.778	.275	.243	.129	.806
	HE2	.325	.762	.236	.210	.068	.791
	HE4	.109	.685	.177	.375	.163	.679
Control	CL2	.061	.237	.878	.127	.063	.851
	CL1	.072	.150	.854	.238	.106	.825
	CL3	.141	.344	.770	.217	.096	.787
Curiosity	CU2	.282	.218	.209	.808	.086	.831
	CU3	.116	.306	.234	.786	.218	.827
	CU1	.281	.334	.313	.614	.194	.703
Focused Immersion	FI3	.055	.184	.011	.081	.843	.754
	FI4	.345	.044	.152	.239	.730	.734
	FI2	.540	.110	.234	.134	.601	.737
Eigen-Value		3.605	2.977	2.623	2.203	1.864	-
분산설명(%)		21.206	17.509	15.432	12.957	10.965	-
Cronbach's Alpha		.906	.895	.885	.857	.766	-

〈표 7〉 종속변수의 탐색적 요인분석 결과

잠재변수	관측변수	성분		공통성
		1	2	
Smartphone Addiction	SA5	.864	.250	.810
	SA2	.854	.263	.799
	SA4	.830	.328	.796
	SA1	.810	.253	.721
	SA6	.807	.310	.747
	SA3	.769	.194	.629
Decrease of Task Performance	PA2	.199	.863	.785
	PA4	.314	.825	.780
	PA1	.179	.812	.692
	PA5	.371	.799	.776
	PA6	.347	.776	.723
	PA3	.203	.694	.523
Eigen-Value		4.534	4.246	-
분산설명(%)		37.783	35.381	-
Cronbach's Alpha		.933	.916	-

2009). 이에 따라 내적타당성을 높이기 위해 Anderson과 Gerbing(1988)이 제안한 Two-Step Approach를 이용하여 먼저 정제된 측정변수들을 이용하여 측정모형을 검정하고 모바일SNS 인지적 몰입을 하나의 지표로 만들어 확인적 요인분석을 실시하였고, 구조방정식모형을 이용하여 제안된 가설을 검정하기 위해 이론변수들 간의 경로계수를 추정하였다.

먼저, 본 연구에서는 확인적 요인분석의 첫 번째 단계로 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 이용하여 각 연구 개념들의 측정변수들이 자료와 부합하는지를 확인하였고, 신뢰도 분석을 통해 개념의 신뢰성을 저해하는 Connection 1문항, Content Sharing 1문항, Smartphone Addiction 2문항을 제거하였으며, 모형 적합성에 영향을 주는 문항들을 잔차 분석을 통해 제거하였다.

〈표 8〉에서 각 측정변수들을 정제한 후 CFA 결과를 살펴보면, X^2의 통계치가 만족스러운 적합도를

〈표 8〉 단일 차원성 검증을 위한 CFA 분석 결과

Construct		문항수		개념 신뢰성	Cronhach's Alpha	AVE	모수 추정치	적합도
		분석전	분석후					
Functional Characteristics of SNS	Expert Search	3	3	0.75	0.888	0.50	.75~.91	CMIN=154.26, df=80(0.000), SRMR=0.045, GFI=0.938, NFI=0.946, RFI=0.929, TLI=0.964, CFI=0.973
	Communi-cation	3	3	0.76	0.863	0.51	.79~.84	
	Connection	4	3	0.73	0.838	0.48	.75~.82	
	Content Sharing	4	3	0.75	0.881	0.50	.77~.89	
	Identity	3	3	0.79	0.903	0.56	.84~.91	
Cognitive Absorption of Mobile SNS	Temporal Dissociation	4	4	0.80	0.915	0.50	.81~.89	CMIN=283.82, df=109(0.000), SRMR=0.042, GFI=0.897, NFI=0.926, RFI=0.907, TLI=0.953, CFI=0.953
	Focused Immersion	3	3	0.73	0.863	0.47	.74~.90	
	Heightened Enjoyment	4	4	0.83	0.895	0.55	.72~.87	
	Control	3	3	0.80	0.885	0.57	.83~.86	
	Curiosity	3	3	0.72	0.857	0.47	.79~.83	
Smartphone Addiction		6	4	0.80	0.933	0.50	.84~.88	CMIN=12.77, df=2(0.000), SRMR=0.043, GFI=0.980, NFI=0.986, RFI=0.958, TLI=0.965, CFI=0.988
Decrease of Task Performance		6	6	0.84	0.916	0.48	.55~.95	CMIN=40.255, df=6(0.000), SRMR=0.015, GFI=0.963, NFI=0.970, RFI=0.925, TLI=0.953, CFI=0.974

나타내지 않고 있다. X^2은 표본 수에 매우 민감하기 때문에 절대적인 모형의 적합도로 활용하기 보다는 하나의 참고자료로 활용하라고 제안되어 있다(Bagozzi. 1981).

GFI(Goodness of Fit Index), TLI(Tucker and Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index)등이 모두 권장치 0.8이상으로 나타났고(Hair et al., 2010), 각 구성 개념들의 개념 신뢰성(최소 0.7이상)을 보인다. AVE(Average Variance Extracted) 값은 Conncetion, Focused Immersion, Decrease of Task Performance가 기준치에 약간 못 미치지만 가까운 수치를 보이고, 그 외 변수들이 0.5이상을 상회하는 것으로 나타나 각 연구 개념들을 측정하는 신뢰성이 확보된 것을 판단 할 수 있다.

각 요인별로 측정 항목의 신뢰도 확인 및 확인적 요인분석을 통하여 측정 변수들의 내적 일관성(Internal Consistency)과 수렴타당성(Convergent Validity)을 검증하였으며, 그 결과는 다음 〈표 9〉와 같다.

Relative Chi-Square(CMIN/df)는 1.74이고, 그 외 적합도 지수인 GFI, NFI, CFI 등은 각각 0.8이상으로 권장 적합도를 충족하는 것으로 나타났다. 또한, 본 연구 모델의 외생변수 및 내생변수들의 내적 일관성 및 타당성을 검토한 결과 개념 신뢰도는 0.755~0.844로서 모두 기준치(0.70이상)를 초과함으로써 높은 신뢰성과 타당성을 갖춘 것으로 나타났다.

본 연구에서는 Anderson and Gerbing(1988)과 Fornell and Larker(1981)가 제안했던 방법으로 판별 타당성을 검증하였다. 이 방법은 각 변수의 AVE가 변수들 간의 상관계수의 제곱(Squared Correlation)보다 큰지를 파악하는 것으로써, 아래의〈표 9〉에서 보이는 것처럼 연구 개념들이 서로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 이를 바탕으로 외생변수와 내생변수들 간의 경로계수를 살펴봄으로써 가설을 검증하였다.

4.4 가설의 검증

4.4.1 연구 모형의 검증

선행 연구를 기반으로 한 연구 모형에서 제시된 연구 개념들 간의 관계를 파악하기 위해서 AMOS 18.0을 사용하여 구조방정식 분석을 실시하였다. 연구 모형의 적합도는 아래의 〈표 10〉과 같다.

CMIN(X^2)는 751.181(df=387, p=0.000)으로 나타났고, 적합도 지수인 GFI, CFI, TLI, IFI는 각각 0.859, 0.940, 0.932, 0.940 등으로 대부분은 선행 연구에서 제시한 권장치를 넘는 것으로 나타났다. 단 SRMR이 0.054, PGFI이가 0.715 기준치를 초과하였으나 기준치와 근접하며 그 외의 적합도가 충족하고 있어 만족스러운 모형 적합도를 나타낸다고 할 수 있다.

4.4.2 연구 가설의 검증

본 연구는 SNS 기능별 속성이 업무 수행 저하에 미치는 영향을 살펴보고자 변수들 간의 관계를 파악하였고 결과는 〈표 10〉과 같다. 우선 SNS의 기능별 속성인 Expert Search(경로계수=0.112, t-value=2.2087), Communication(경로계수=0.225, t-value=3.023), Content Sharing(경로계수=0.132, t-value=2.687), Identity(경로계수=0.203, t-value=4.207)가 모바일SNS의 인지적 몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1.1, 1.2, 1.4, 1.5를 지지한다. SNS의 기능별 속

〈표 9〉 확인적 요인 분석 및 판별 타당성 분석

잠재변수	측정항목	비표준화계수	C.R	P	표준화계수	AVE	개념신뢰도	판별타당성							
								1	2	3	4	5	6	7	8
Expert Search	ES1	0.871	15.898	0.000	0.757	0.509	0.755	0.50	0.09	0.03	0.12	0.04	0.12	0.05	0.08
	ES2	0.990	20.159	0.000	0.917										
	ES3	1.000	-	-	0.890										
Communi-cation	CM1	0.939	15.290	0.000	0.788	0.518	0.763	0.31	0.51	0.37	0.16	0.29	0.34	0.04	0.07
	CM3	0.991	16.403	0.000	0.835										
	CM4	1.000	-	-	0.850										
Connection	CN1	0.946	13.022	0.000	0.756	0.483	0.736	0.18	0.61	0.48	0.09	0.13	0.18	0.02	0.01
	CN2	1.060	13.915	0.000	0.823										
	CN3	1.000	-	-	0.808										
Content Sharing	CS1	1.073	15.796	0.000	0.872	0.504	0.752	0.35	0.41	0.31	0.50	0.11	0.20	0.05	0.05
	CS2	1.089	16.003	0.000	0.892										
	CS3	1.000	-	-	0.777										
Identity	ID1	0.932	18.243	0.000	0.853	0.560	0.792	0.22	0.54	0.37	0.34	0.56	0.29	0.11	0.05
	ID2	1.021	19.711	0.000	0.911										
	ID3	1.000	-	-	0.849										
Cognitive Absorption of Mobile SNS	TD	0.940	12.102	0.000	0.744	0.494	0.828	0.36	0.59	0.43	0.45	0.54	0.49	0.31	0.18
	FI	0.733	10.028	0.000	0.706										
	HE	0.879	14.766	0.000	0.852										
	CL	0.752	11.330	0.000	0.677										
	CU	1.000	-	-	0.851										
Smart Phone Addiction	SA2	0.987	19.340	0.000	0.850	0.507	0.804	0.23	0.21	0.17	0.23	0.34	0.56	0.50	0.34
	SA4	1.016	20.553	0.000	0.879										
	SA5	1.018	20.343	0.000	0.874										
	SA6	1.000	-	-	0.869										
Decrease of Task Performance	PA1	1.005	15.290	0.000	0.913	0.479	0.844	0.29	0.27	0.13	0.23	0.23	0.43	0.59	0.47
	PA2	0.896	18.246	0.000	0.832										
	PA3	0.632	11.284	0.000	0.582										
	PA4	0.969	19.866	0.000	0.883										
	PA5	1.018	20.222	0.000	0.893										
	PA6	1.000	-	-	0.850										

Note: 1) 대각선에 있는 수치는 각 연구 개념들의 AVE, 상위는 상관계수의 제곱값, 하위는 상관계수를 나타냄
2) 모형 적합도: 650.90(p=0.000), df=374, SRMA=0.049, GFI=0.876, NFI=0.899, IFI=0.955, TLI=0.947, CFI=0.954

〈표 10〉 모형의 적합도

적합도지수			연구모형	임계치 기준	이론적 근거
절대 적합지수	모형 전반적 적합도	X^2	751.181***	p〉 0.05	Hair et al.(2010) 김계수(2011)
		X^2/df	1.941	1.0≤X^2/df≤2.0-3.0	
		RMSEA	0.056	≤ 0.08	
		SRMR	0.054	≤ 0.05	
	모형설명력	GFI	0.859	≥ 0.8-0.9	Hair et al.(2010) 김계수(2011)
		AGFI	0.831	≥ 0.8-0.9	
		PGFI	0.715	≥ 0.5-0.6	
증분 적합지수	독립모형 VS 연구모형	NFI	0.884	≥ 0.9	Bentler(1990)
		IFI	0.940	≥ 0.9	
		TLI	0.932	≥ 0.9	
		CFI	0.940	≥ 0.9	

성 Connection이 모바일SNS 인지적 몰입에 미치는 영향은 경로계수 0.073, t-value는 1.066으로 나타나 가설 1.3은 기각되었다. 이 결과는 선행연구와 동일하였다(최호준, 2010). 모바일의 기능이 향상 되면서 SNS의 Connection 기능을 통해 오프라인 상으로 관계를 맺은 사람들과 연락하면서 관계를 유지시키기 보다는 전화나 인스턴트 메신저를 통해 쉽게 연락하고 관계유지를 할 수 있기 때문이라 본다.

둘째, 모바일SNS의 인지적 몰입이 스마트폰 중독과 업무수행 저하에 미치는 영향은 가설 2.1이 경로계수 0.816, t-value 8.154, 가설 2.2가 경로계수 0.542, t-value=8.584로 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다.

마지막으로 스마트폰 중독이 업무수행 저하에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 가설 3의 경우 경로계수 0.21, t-value 2.376로 유의한 수준의 영향을 보여주고 있다.

〈표 11〉 경로분석 결과

종속변수	독립변수	Beta	S.E	C.R	p-value	결과
Cognitive Absorption of Mobile SNS	Expert Search	0.112	0.04	2.807	0.005	채택
	Communication	0.225	0.074	3.023	0.003	채택
	Connection	0.073	0.069	1.066	0.287	기각
	Content Sharing	0.132	0.049	2.687	0.007	채택
	Identity	0.203	0.048	4.207	0.000	채택
Smartphone Addiction	Cognitive Absorption of Mobile SNS	0.816	0.1	8.154	0.000	채택
Decrease of Task Performance		0.542	0.063	8.584	0.000	채택
	Smartphone Addiction	0.21	0.089	2.376	0.018	채택

Ⅴ. 결 론

5.1 본 연구의 시사점

본 연구는 모바일SNS의 Expert Search, Communication, Connection, Content Sharing, Identity와 같은 기능별 속성들이 모바일SNS의 인지적 몰입과의 관계, 스마트폰 중독 그리고 업무수행 저하에 대한 영향을 구조적으로 살펴보았다.

본 연구의 실증분석 결과를 간단히 요약하면, 모바일SNS의 기능별 속성 중 Expert Search, Communication, Content Sharing, Identity는 모바일SNS 인지적 몰입에 정(+)의 영향을 미치며, 나아가 모바일SNS의 인지적 몰입은 스마트폰 중독과 업무수행 저하에, 스마트폰 중독 역시 업무수행 저하에 정(+)영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 흥미로운 결과로 SNS의 기능별 속성 중 Connection이 모바일SNS 인지적 몰입에 영향을 미칠 것으로 예상하였으나, 영향이 미미한 것으로 분석되었다. 이는 관계유지를 위해 모바일 기능을 이용하는 사람들은 자신의 타인과의 관계가 직접적으로 들어나는 SNS 보다는 오히려 전화통화, 문자, 인스턴트 메신저 등을 통하여 직접적인 연락을 하는 이용자 심리가 반영된 것으로 해석할 수 있다.

위에서 언급한 주요 요인들간의 관계검증을 바탕으로 살펴볼 때, SNS의 기능별 속성은 모바일SNS의 인지적 몰입을 통해 이용자들에게 스마트폰 중독이나 업무수행 저하와 같은 부정적인 영향을 줄 수 있다고 추론할 수 있다. 왜냐하면 인지적 몰입의 정도가 지나치게 되면 중독 현상에 빠져 본연의 업무를 수행하는데 방해요인이 되기 때문이다. 기존 연구들은 주로 SNS가 미치는 긍정적인 영향을 중심으로 이루어진 반면에, 본 연구는 앞으로 더 증가하게 될 모바일SNS의 사용이 과몰입 및 중독에 영향을 줄 수 있다는 새로운 시사점을 제시하고 있다.

특히 모바일SNS의 인지적 몰입은 스마트폰 중독에 상당한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 이러한 스마트폰 중독은 사회적 접촉을 피하거나 벗어나고자 하는 사회적 위축 현상을 일으킬 수 있다(신호경 외, 2011). 이러한 사회적 행동은 할 수 있을 만큼의 사회적 기술을 가진 사람이 현재의 환경에서는 이를 발휘하지 않으면서, 성취도나 성과에 있어서 장애나 결함으로 나타나게 된다.

실무적인 측면에서도 모바일SNS 사용이 자신에게 주어진 과업, 업무 수행에 부정적 영향을 미치지 않도록 하는 노력이 필요하다. 최근 청소년의 과도한 인터넷 게임으로 인한 중독을 예방하기 위해 셧다운제도가 실시되었다. 이는 오전 0시부터 오전 6시까지의 심야시간대에는 만 16세 미만의 청소년에게 인터넷 게임을 제공할 수 없도록 규제하는 제도로써, 업무에서도 이와 유사한 기능이 필요하다. 모바일SNS의 어플리케이션 자체에 업무 집중 시간에 SNS 사용을 차단하는 기능을 추가하는 등 적절한 조치가 필요함을 확인 할 수 있었다.

하지만 이런 강제적인 제한보다는 사용자 스스로 자제하는 인식이 중요할 것이라 본다. 기업에서는 주기적인 교육과 관심을 통해 사원들이 지나친 모바일SNS의 사용으로 업무 수행을 저하하지 않도록 인식을 개선할 필요성이 있다. 이와 같은 방법들은 업무에 대한 집중을 높여 보다 나은 성과를 기대할 수 있다고 본다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구의 주요 한계점은 다음과 같이 정리할 수

있다. 첫째, 조사 표본이 서울 지역과 수도권 일부지역에 국한되어 본 연구 결과가 지역적 특성을 가질 수 있다. 또한 표본의 구성에 있어 20~30대의 집중과 학생들의 높은 비중은 실무 전체의 업무수행 저하를 평가하기에는 한계가 있다. 그러나 향후 연구를 위한 방향 제시로서는 충분할 것으로 기대한다. 향후 연구에서는 보다 많은 지역에서 다양한 연령대로 표본을 수집한다면 보다 대표성을 지닌 연구도 가능할 것이라 생각된다.

둘째, 본 연구는 SNS의 기능별 속성을 추출할 때 기존 연구에 따른 대표적인 5개의 요소만 추출하여 연구에 사용하였으나 이 밖에도 SNS는 더 많은 속성을 가지고 있다. 또한 이러한 SNS의 속성이 모바일SNS의 속성을 모두 설명하기에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 SNS 속성과 모바일SNS의 속성을 비교하여 인지적 몰입에 미치는 영향을 파악하는 것이 연구의 완성도를 높일 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구의 모델은 SNS의 기능별 속성이 업무 수행저하에 미치는 영향으로 매개 변수로 모바일 SNS 인지적 몰입을 두고 있다. 추후 연구에서는 인지적 몰입이 어떠한 매개 역할을 하는지 확인하여 보다 의미 있는 연구 결과를 도출할 것으로 기대한다.

참고문헌

강지연(2010), "화장실에서도 스마트폰 들고 있는 나, 혹시 중독?," 한국경제, 2010년 7월 22일, http://www.hankyung.com/news/app/newsview.php?aid=201007212719g

고상민, 황보환, 지용구(2009), "소셜네트워크서비스와 온라인 사회적 자본: 한국과 중국 사례를 중심으로," **한국전자거래학회지**, 15(1), 103-118.

김계수(2011), Amos 18.0 구조방정식모형 분석, 한나래출판사.

김성개(2009), "사용자 환경과 스마트폰 서비스 특성 요인이 인지된 유용성과 사용 용이성 및 수용의도에 미치는 영향에 관한 연구," 홍익대학교 석사학위논문.

김완용(2009), "항공교통관제사의 피로가 업무능력에 미치는 영향에 관한 연구," 인하대학교 석사학위논문.

김학민, 이승철(2012), "전자무역: SNS 활용이 수출마케팅 성과에 미치는 영향," **한국통상정보학회**, 14권, 391-412.

노시춘(2011), "인터넷중독 현상을 중심으로 한 한국의 정보화 역기능 폐해실태," 한국사이버테러정보전학회 학술발표대회.

박노신, 강기두, 김재진, 전동균(2009), "서비스풍토가 내부서비스품질과 종업원만족, 조직몰입에 미치는 영향," **한국서비스경영학회**, 10(2), 27-57

박웅기(2003), "대학생들의 이동전화 중독증에 관한 연구," **한국언론학보**, 47(2), 250-281.

방송통신위원회·인터넷진흥원(2010), 제2차 인터넷 이슈 기획조사: 마이클로블로그 이용실태조사.

서우종, 원욱연, 홍진원(2010), "SNS 웹 사이트의 품질요인이 사용자 만족, 지속적 사용의도 및 구전의도에 미치는 영향에 대한 실증 연구," **산업혁신연구**, 26(1), 99-132.

신호경, 이민석, 김홍국(2011), "모바일 사용행동에 대한 실증연구: 스마트폰 사용 중독을 중심으로," **정보화정책**, 18(3), 50-58.

심홍진, 황유선(2010), "마이크로블로깅(micro-blogging)의 이용동기에 관한 연구," **한국방송학보**, 24(2), 192-234.

양심영, 박영선(2005), "청소년의 휴대전화 중독성향의 예측모형," **대한가정학회지**, 43(4), 1-16.

양홍주, 박철현(2011), "SNS에 쌓은 모래성 인맥…나를 잃어버린다," 한국일보, 2011년 1월 28일 인용, http://news.hankooki.com/lpage/economy/201101/h2011012802363211720.htm.

유일, 이경근(2009), "온라인 커뮤니티에서 플로우 및 사회

적 영향 요인이 이용의도에 미치는 영향," **한국비즈니스리뷰**, 2(1), 1-24.

이민석(2011), "스마트폰 중독에 영향을 미치는 요인 연구," 연세대학교 석사학위논문.

이은주(2010), "컴퓨터 매개 커뮤니케이션으로서의 트위터 향후 연구의 방향과 과제," **언론정보연구**, 48(1), 29-58.

차상민(2011), "소셜 네트워크 서비스의 특성이 몰입에 미치는 영향에 관한 연구," 국민대학교 석사학위논문.

최정일(2010), "게임중독인가? 몰입인가?," 디지털 미디어 트렌드, August(52), 5-24

한국인터넷진흥원(2009), 대한민국 모바일 연감 2009-2010(양장본).

황유선, 심홍진(2010), "트위터에서의 의견 지도력과 트위터 이용패턴: 이용동기, 트윗이용패턴 그리고 유형별 사례분석," **한국방송학보**, 24(6), 365-404.

황하성, 손승혜, 최윤정(2011), "이용자 속성 및 기능적 특성에 따른 스마트폰 중독에 관한 탐색적 연구," **한국방송학보**, 25(2), 277-313.

ABI Research (2010), Mobile Social Networking, Allied Business Intelligence.

Agarwal, R. and E. Karahanna (2000), "Time Files When You're Having Fun: Cognitive Absorption and Belief about Information Technology Usage," *MIS Quarterly*, 24(4), 665-694.

Anderson, J. C. and D. W. Gerbing (1988), "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommend Two-Step Approach," *Psychological Bulleti*n, 103(3), 411-423.

Bagozzi, R. P. (1981), "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: A Comment," *Journal of Marketing Research*, 18 (3), 375-381.

Bagozzi, R. P. and F. Heatherton (1994), "A General Approach to Representing Multifaceted Personality Constructs: Application to State Self-Esteem," *Structural Equation Modeling*, 1(1), 35-67.

Bentler, P. M. (1990), "Comparative Fit Indexes in Structural Models," *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246.

Brandtzaeg, P. B. and J. Heim (2009), "Why People Use Social Networking Sites," *Online Communities and Social Computing*, 56 (21), 143-152.

Boyd, D. M. and N. B. Ellison (2007), "Social Network Sites : Definition, History, and Scholarship," *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.

Csikszentmihaly, M (1975), Beyond Boredom and Anxiety, San Francisco: Jossey-Bass.

_____ (1990), Flow: The Psychology of Optimal Experience, Harper Perennial.

Fornell, C. and D. F. Larcker (1981), "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, 48(1), 39-50.

Griffiths, M. (1999), "Internet Addiction," *The Psychologist*, 15(5), 245-250.

Hair, J. F. Jr. W. C. Black, B. J. Bavin, and R. E. Anderson (2010), Multivariate Data Analysis, 7th ed., Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

Hoffman, D. L. and T. P. Novak (1996), "Marketing in Hypermedia Computer Mediated Environment: Conceptual Foundations," *Journal of Marketing,* 60, 50-58.

_____ (1998), "Measuring the Flow Construct in Online Environments: A Structural Modeling Approach,"

Working Paper.

Novak, T. P. D. L. Hoffman, and Y. F. Yung (2000), "Measuring the Customer Experience in Online Environments: A Structural Modeling Approach," *Marketing Science*, 19 (1), 22-42.

Rusbult, C. E. (1983), "A Longitudinal Test of the Investment Model: The Development (and Deterioration) of Satisfaction and Commitment in Heterosexual Involvements," *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(1), 101-117.

Steinfield, C. N. B. Ellison, and C. Lampe (2008), "Social Capital, Self-Esteem, and Use of Online Social Network Sites: A Longitudinal Analysis," *Journal of Applied Developmental Psychology*, 29(6), 434-445.

Teo, T. S. H. S. C. Srivastava, and L. Jiang (2008), "Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study," *Journal of Management Information Systems,* 25(3), 99-131.

Webster, J. L. K. Trevino, and L, Ryan (1993), "The Dimensionality and Correlates of Flow in Human-Computer Interactions," *Computers in Human Behavior*, 9(4), 411-426.

Young, K. S. (1996), "Psychology of Computer Use: Addictive Use of the Internet: A Case that Breaks the Stereotype," *Psychological Reports*, 79, 899-902.

The Effects of Functional Characteristics of Mobile Social Network Service on Decrease of Task Performance

Miseon Kang* · Jeongil Choi** · Yonghee Kim*** · Jiyoung Yeon****

Abstract

Growth in social network usage came especially from the mobile phone, which was increasingly used from expansion of popularity of smartphone. However, the negative effects of social networks come with repercussions to the users. Smartphone addiction may be a pandemic. For instance, individuals may find themselves unable to concentrate in work place or class due to engagement in the social networks through smartphone.

In this study, the exploratory approach attempts to discover the effects of functional characteristics of mobile social network service on decrease of task performance through integrated research frame.

At first, we verify the concept of the functional characteristics of mobile social network service, and establish a research model through the concept of cognitive absorption based on the flow theory. Findings reveal that functional characteristics of mobile social network service such as Expert Search, Communication, Content Sharing, and Identity are positively associated with cognition absorption. Furthermore, cognition absorption is positively and significantly associated with smartphone addiction and poor job performance. On the other hand, this study shows that the connection feature among the functional characteristics of mobile social network service is slightly associated with cognitive absorption.

Most previous studies in this field have been focused on the positive effects of the social networking service or factors that reinforce social network service. However, in this study, we

* Department of Business Administration, Graduate School of Soongsil University
** College of Business Administration, Soongsil University
*** Department of Business Administration, Graduate School of Soongsil University
**** Department of Business Administration, Graduate School of Inha University

analyze the negative effects of mobile SNS, and attempt a new theoretical approach to understand the effects of functional characteristics of mobile social network service on decrease of task performance.

Key words: Cognitive Absorption, Flow, Smartphone Addiction, Social Network Service (SNS), Task Performance