

소셜네트워크서비스에서 지속사용의도 및 관계채널확장에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*

박선화** · 김광용***

A Study on the Factors Affecting Continuous Intention and Expansion of Communication Channels in Social Network Service*

Seon-hwa Park** · Gwang-Yong Gim***

■ Abstract ■

To stress the importance of privacy in social networking, I presented an analysis on how information control and information management vulnerability influence trust and privacy concerns in social networking, and how trust and privacy concerns influence the sustainable usage intention of social network services. I also analyzed the factors affecting privacy concerns to present the method to alleviate social network users' concerns about privacy. Information collection control, information processing control and information management vulnerability were chosen and analyzed as the factors affecting privacy concerns.

The results showed that information collection control and information management vulnerability significantly affected trust and privacy concerns; and information processing control did not significantly affect privacy concerns. The relationship between trust and privacy concerns, and sustainable usage intention was statistically significant; and the relationship between trust and expansion of communication channels was also statistically significant.

Keyword : Social Network Service, SNS, Information Control, Information Vulnerability, Privacy Concern, Trust

논문투고일 : 2012년 01월 29일 논문수정완료일 : 2012년 03월 05일 논문게재확정일 : 2012년 03월 11일

* 이 연구는 2010년 숭실대학교 교내연구비 지원에 의한 연구임.

** 숭실대학교 경영학과

*** 숭실대학교 경영학과 교수, 교신저자

1. 서 론

최근 전 세계에서 7억 명의 이용자를 모으며 급 성장하던 소셜네트워크서비스인 페이스북 열풍이 식어가는 추세다. CNN 등 주요 외신은 21일(현지 시간) 최근 ‘페이스북 피로(Facebook fatigue)’를 호소하는 이용자가 늘고 있다고 보도했다. 지인의 일상생활이나 타인의 사생활을 알게 되는 것을 지켜워하는 이용자가 증가하고 있다는 분석이다.¹⁾

소셜네트워크서비스에서 가장 큰 보안 위협은 사용자의 위치 정보와 개인정보의 유출 등의 프라이버시 침해이다. 고객의 정보는 잘 보호되어야 함에도 불구하고 기업의 관리 소홀로 인해 유출되기도 하여 고객의 우려를 만들고 있는 실정이다[5].

스마트폰의 보급에 따른 프라이버시 보호 문제도 제기되고 있다. 제한된 환경에서 소셜네트워크 서비스를 이용하던 것에서 언제 어디서나 스마트폰을 통해 소셜네트워크서비스를 이용할 수 있게 되었는데 이러한 모바일 환경에서의 즉각적인 활동이 소셜네트워크서비스를 통해 공개되면서 프라이버시 공개의 우려도 높아지고 있는 것으로 보인다.

최근에는 또 SNS와 관련된 사회적 영향을 지적한 사례들이 조금씩 나타나고 있는데, 취업 희망자들에 대한 조사나 해고, 이혼 소송에 사용된 사례, 사이버 스토킹, SNS 중독 등의 사례들이 보고되고 있다. 모두 개인 프라이버시와 관련된 것들이다. 무심코 올린 한마디나 사진, 비디오 등이 온라인상의 친구들에게 공유되거나, 낯선 사람과의 인맥연결 등 다양한 상황이 연출되면서 개인 사생활 침해에 대한 우려도 높아지고 있는 것은 사실이다. 개인정보에 대한 서비스 사업자들의 적절한 가이드라인도 중요하겠지만, 가장 중요한 것은 SNS를 사용하는 개인에게 달려있는 바로 프라이버시 문제다. 사적(personal)이지만 결코 완전하게 사적인 도구가 아닌 SNS는 전적으로 개인 스스로의 책임

하에 운영되어야 한다. 앞으로 온라인을 통한 프라이버시 침해 사례는 계속해서 커질 것이기 때문에 사용자의 주의가 각별히 요망된다.²⁾

이렇듯 소셜네트워크서비스에서의 개인정보 보호가 이슈가 되고 개인의 프라이버시 침해 우려는 더욱더 높아지고 있음에도 관련 연구는 많이 부족한 실정이다.

따라서 본 연구는 소셜네트워크서비스에서 자기결정권과 정보관리취약성이 프라이버시 염려 및 신뢰에 미치는 영향, 프라이버시 염려와 신뢰가 지속사용의도에 미치는 영향에 대한 실증분석을 통해, 소셜네트워크서비스에서의 프라이버시의 중요성을 다시 한 번 제시하고자 한다. 또한 소셜네트워크서비스 이용자의 프라이버시 침해 염려에 영향을 미치는 요인을 찾아 이러한 요인들을 효과적으로 관리함으로써 프라이버시 침해에 대한 염려로 인해 소셜네트워크서비스를 사용하지 않는 또는 지속사용의도가 없는 사람들도 적극적인 참여를 유도할 수 있게 하고 따라서 소셜네트워크서비스를 활성화시키는데 본 연구의 목적이 있다.

2. 이론적 배경

2.1 소셜네트워크서비스 관련 선행연구

소셜네트워크서비스(Social Network Service, SNS)란 취미와 활동을 공유하는 사람들 간의 인적 네트워크 형성을 온라인상으로 지원하는 서비스이다. 기존부터 존재해오던 사회적 관계를 인터넷 공간에 구현함으로써 시간과 공간을 초월한 보다 활발한 인적 네트워크 형성을 지원하는 온라인 인맥 구축 서비스이다.³⁾ 대표적인 소셜네트워크서비스로는 미국의 페이스북과 마이스페이스, 국내의 싸이월드를 들 수 있으며 최근에는 트위터, 미투

1) http://www.zdnet.co.kr/news/news_view.asp?article_id=20110622143255&type=det.

2) <http://maristpoll.marist.edu/1218-social-networks-grow-in-popularity-among-us-residents/>.

3) 위키피디아.

데이와 같은 마이크로블로깅 서비스가 있다.

소셜네트워크서비스의 국내·외 연구들을 살펴보면 블로그, 미니홈피를 중심으로 한 연구들이 대부분이며, 주로 사용의도와 고객만족에 미치는 영향요인을 규명하는 연구들이다. 최근 소셜네트워크서비스 관련 국내·외 최근 선행연구들을 년도 순으로 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1>에서 보다시피 소셜네트워크서비스에서 프라이버시 염려 관련 연구는 극히 드물다. 소셜네트워크서비스가 출현 이후 활성화되기까지 프라이버시 문제는 항상 존재하긴 했지만 최근에 와서 개인정보보호가 사회적 이슈가 되기 시작했으며 개인정보보호에 무심했던 소셜네트워크서비스 사용자들도 프라이버시에 대해 주의를 하게 되었고 개인정보 유출에 대한 염려를 보이기 시작했다. 최근 연속 터진 개인정보유출 사건으로, 개인정보를 노출하고 정보를 공유하는 소셜네트워크서비스에서의 프라이버시 염려는 모든 사람들의 공통 관심사이기도 하다.

2.2 프라이버시, 정보프라이버시 및 프라이버시 염려

프라이버시의 개념이 처음으로 사용된 것은 Warren and Brandeis[55]가 쓴 “The Right to Privacy”에서였다. 이들은 프라이버시의 개념을 “간섭 받지 않고 혼자 있을 권리”라고 정의하였다. 이러한 정의는 프라이버시를 인간이 가진 기본적인 권리로 인식하고 어떠한 경우에도 침해되어서는 안 된다는 의미를 담고 있다[21].

프라이버시는 시대·장소 및 사회·심리적 요인에 의하여 변화하는 상황적 개념이며, 다양한 환경에서 다른 의미로 사용되는 다차원적 개념이므로 이를 하나로 정의하는 것은 매우 어려우며, 연구자들의 학문적 배경에 따라 다양하게 정의되고 있다[22].

정보프라이버시(Information Privacy)란 자기 자신의 재산에 대한 권리 행사(소위 개인정보 통제권)의 관점에서 자신의 개인정보에 대한 배타적 통제권을 가질 권리를 의미한다. 예를 들면, 온라인

<표 1> 소셜네트워크서비스 관련 선행연구

연구자	분야	연구내용	주요연구변수
Fogel and Nehmad[44]	SNS (Facebook, Myspace 등)	Internet Social Network Communities : Risk Taking, Trust, and Privacy Concerns	위험감수 신뢰 프라이버시 염려
신호경 등[16]	마이크로 블로그	마이크로블로깅 서비스에서 사용자 행동에 미치는 플로우와 정체성의 영향에 대한 연구	즐거움, 집중, 자기표현, 인지된 용이성
내가영[8]	마이크로 블로그	모바일 SNS 이용자들의 이용 동기와 만족감에 대한 연구 -트위터와 미투데이를 중심으로	타인과의 커뮤니케이션, 관계 형성의 유용성, 정보성, 외국에 대한 접근성, 유명인에 대한 접근성, 오프라인과의 관련성, 이용의 용이함, 오락성, 단문성
Kwon and Wen[50]	미니홈피 (싸이월드)	An empirical study of the factors affecting social network service use	사회정체성, 이타주의, 텔레프레즌스, 인지격려
최덕현[24]	미니홈피 (싸이월드)	소셜네트워킹 서비스 환경에서 다른 사용자들에 대한 신뢰의 역할	인지된 유용성, 충족, 다른 사람에 대한 신뢰
나종연[7]	블로그, 미니홈피, 지식공유서비스	사용확산 모형을 적용한 소비자의 온라인 소셜네트워크활용에 대한 연구	이용동기(정보탐색, 자기표현, 관계형성, 이타주의, 경제적 보상) 기술혁신성, 기술접근성, 기술활용능력, 인지된 유용성, 인지된 영향력

인상에서 보호대상이 되는 프라이버시는 헌법상 인격권인 프라이버시와는 구별되어, 자기에 관한 정보를 관리, 통제할 수 있는 권리까지 포괄하는 보다 적극적 개념으로 확장된다. 각 개인이 자신에 관한 정보의 공표 여부를 결정할 뿐만 아니라, 더 나아가 공표된 정보를 열람, 정정, 삭제하는 권한까지 포함하는 데에서 이전과 다르다. 이는 다른 사람이나 혹은 다른 기관에 제공된 자신에 관한 개인정보의 유통과 활용과정에 관여할 수 있는 권리를 함께 포함하는 것으로 이해된다[54].

정보프라이버시 관점에서 프라이버시 염려(Privacy Concern)를 정의한 학자로는 Culnan[30], Malhotra et al.[47], 그리고 Smith et al.[56] 등이 대표적이며 그 개념 정의를 정리하면 <표 2>와 같다.

인터넷 상에서의 정보보안에 대한 중요성이 확산되면서 프라이버시에 관한 연구가 다양하게 이루어지고 있다[23].

2.3 정보통제 관련 연구

정보 프라이버시에는 종업원 개인정보에 대한 수집, 저장, 보급 그리고 사용과 관련된 관행들에서 조직이 종업원들에게 허용하는 통제의 정도와 그러한 관행들이 정당하게 인식되는 범위 등이 포함된다[27].

Stone et al.[59]은 조직에서 구성원들이 그들에 대한 정보의 통제를 매우 중요시 하고 있으며, Fu-

silier and Hoyer[40]은 개인정보의 노출에 대한 통제정도가 프라이버시 노출 정도에 영향을 미친다고 발표하였다. Woodman et al.[62]은 개인정보의 내, 외부적 사용에 대해 개인적 참여가 필요하다고 지적하고 통제의 중요성을 제시하였다.

정보통제에 관한 국내·외 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

Phelps et al.[51]은 프라이버시 염려에 영향을 미치는 요인연구에서 정보의 형태, 제공되는 정보 통제 정도, 교환과정에서 제공되는 잠재적 결과변수와 효익, 소비자 특성 등 4개의 일반적인 요인이 프라이버시 염려에 대해 영향이 있음을 입증하였고 정보통제 정도가 프라이버시 염려에 미치는 영향에 관한 연구[52]에서는 정보통제 정도가 프라이버시 염려에 긍정적인 관련이 있음을 입증하였다. Dinev and Hart[32]는 인터넷을 사용하는 개인의 프라이버시 염려를 측정하기 위한 도구개발과 선행요인 연구에서 선행요인으로 지각된 취약성, 지각된 관리능력을 선정하였으며 측정도구의 타당성이 입증되었다. 분석결과, 지각된 취약성과 프라이버시 염려 간에는 강한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그러나 지각된 통제능력과 프라이버시 염려간의 관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 신지영, 양희동[15]은 온라인 커뮤니티기반 블로그 활동에 영향을 미치는 프라이버시 정보의 유형과 조절변수 연구에서 블로그 호스트와 방문자에 따라 민감한 개인정보의 유형에 다소 차이가 발견되었고 블

<표 2> 프라이버시 염려의 개념 정의

연구자	개념 정의 내용
Culnan[30]	개인정보에 대한 감시, 저장, 검색, 그리고 커뮤니케이션 능력이 향상된 새로운 정보기술의 존재로 인해 일반 대중이 위협을 느끼는 것
Smith et al.[56]	수집, 조직 내·외부의 비 인가된 2차적 사용, 오류, 부적절한 접근, 판단의 감소와 데이터의 결합 등 다양한 차원이 결합되어 나타나는 것
Malhotra, et al.[47]	공정성(fairness)에 대한 개인 사용자들의 주관적인 견해
유일, 최혁라[23]	웹 사이트에서 자발적 혹은 비자발적으로 정보가 노출된 결과로 나타나는 프라이버시 상실 가능성에 대한 염려
한필구[26]	B2C 서비스 제공자가 수집한 개인 사용자들의 정보가 유출될 경우 발생할 수 있는 개인 사용자들의 프라이버시 침해 가능성에 대한 염려

로그 회원들에게 개인정보 공개에 대한 통제력이 주어져야 이러한 부정적인 효과 및 염려를 감소시킬 수 있음을 밝혀냈다. 유일, 최혁라[23]은 프라이버시 염려의 영향요인이 인터넷 이용자의 신뢰와 온라인 거래의도에 미치는 영향 연구에서 인터넷 활용능력, 사회적 인지, 지각된 취약성은 프라이버시 염려에 유의한 영향을 미치고 지각된 정보통제 능력은 유의하지 않은 것으로 나타났고 신뢰는 프라이버시 염려와 거래의도 사이를 완전 매개함을 입증하였다.

2.4 정보관리취약성 관련 연구

KISA는 지난 10일부터 4일간 트위터 ID 200개를 대상으로 이름, 위치정보, 구체적인 인맥 정보 등 개인을 파악할 수 있는 34개 항목을 스마트폰 또는 인터넷을 통해 수집 가능한지에 대해 조사했다. 그 결과 이름(88%), 인맥정보(86%), 사진 등 외모정보(84%), 위치정보(83%), 관심분야 등 취미정보(64%), 스케줄 정보(63%), 가족 정보(52%) 등을 조사대상 중 절반 이상에서 쉽게 파악할 수 있었다. 의료정보(29%), 정치성향 정보(19%) 등 민감 정보로 분류되는 정보도 상당히 높은 수치를 보인 것으로 파악됐다. 특히 ID만 가지고 이름과 외모, 위치, 스케줄을 함께 파악할 수 있는 경우는 79%로 나타났으며 위치, 취미, 스케줄, 소비성향 등 개인의 성향을 파악할 수 있는 경우도 무려 65%에 달했다.⁴⁾

이처럼 참여와 공개를 통해 관계형성이 목적인 소셜네트워크서비스에서 개인정보의 노출이 이렇게 심각한 수준에 이르고 있다. 이러한 개인정보의 유출에 대해서 소셜네트워크서비스 이용자들은 염려를 보이고 있으며 이러한 염려는 사용 행태에 영향을 미치고 있다.

김형길, 김정희[4]는 전자상거래에서의 소비자의 지각된 위협의 8가지 측면을 살펴보았는데, 그 가운데 사생활 위협, 즉 정보유출 등 사생활에 대한

위험이 속해 있었다. 신지영, 양희동[15]은 개인정보를 분류하여 개인정보의 종류별 유출가능성이 프라이버시 염려에 미치는 영향을 실증분석을 통하여 검증하였다. 결과 귀속정보(타인과의 정보교환을 목적으로 의도적으로 창출한 정보)와 표시정보(개인의 상태나 행동을 기록한 정보)의 유출은 프라이버시 염려에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 편성정보(신분확인, 접근통제, 상품·서비스의 제공과 관련하여 정보와 개인을 연계시키는 정보)의 유출은 유의도가 낮게 나타났다. 김소라, 이기춘[2]는 개인정보를 16개로 분류하여 개인정보 유형별 정보유출피해에 대해 지각하는 위험수준을 실증분석결과, 소비자들은 전반적으로 개인정보유출로 인한 피해에 높은 위험지각 수준을 보였으며, 주민등록번호와 신용정보의 유출에 대해 가장 큰 우려를 나타냈으며, 전화번호와 같은 연락정보 역시 유출로 인한 피해에 대해 위험지각수준이 높게 나타났다.

본 연구에서는 개인정보를 개인신상정보, 교류정보, 실시간정보, 개인관심사정보로 구분하며 분석의 간결성을 위해 개인신상정보, 교류정보를 중심으로 분석을 시행한다. 또한 이러한 개인정보가 유출될 잠재적 위험을 정보관리취약성으로 정의를 하며, 정보관리취약성이 프라이버시 침해 우려에 미치는 영향을 실증분석을 통해 검증해보고자 한다.

2.5 프라이버시 염려-신뢰-행동의도 관련 연구

Liu et al.[49]는 온라인 프라이버시에 대한 개인적 지각과 프라이버시가 온라인 기업에 대한 신뢰 수준과 어떠한 관련이 있는지를 밝히기 위해 '프라이버시-신뢰-행위의도 모형(privacy-trust-behavioral-intention model)'을 제안하고 이를 검증했다. 프라이버시 차원은 FTC(US Federal Trade Commission)가 제안한 네 가지 차원(FTC, 2000)⁵⁾

4) <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=101&oid=003&aid=0003644990>.

5) FTC Report to Congress : Privacy online : fair information practices in the electronic marketplace, <http://www.ftc.gov/os/2000/05/index.htm#22>, 2000.

즉 주의, 접근, 선택, 보안으로 측정하고 신뢰는 신뢰수준으로, 행위의도는 반복구매, 재방문, 타인추천, 긍정적 평가의 네 차원으로 측정했다. 분석결과, 프라이버시와 신뢰 그리고 행위의도 사이의 관계가 매우 유의한 것으로 나타났고 신뢰가 온라인 거래에서 프라이버시와 행위의도 사이의 중요한 매개변수임을 검증했다.

Dinev and Hart[34]의 또 다른 연구에서는 지각된 인터넷 프라이버시 위험, 인터넷 프라이버시 염려, 인터넷 신뢰, 인터넷에 대한 개인적 관심 등이 인터넷 상에서 거래를 수행하기 위해 필요한 개인정보를 제공하려는 의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 하였다. 그 결과, 지각된 인터넷 프라이버시 위험은 프라이버시 염려와 신뢰에 영향을 미치고, 지각된 인터넷 프라이버시 위험과 인터넷 프라이버시 염려, 인터넷 신뢰, 인터넷에 대한 개인적 관심 등이 모두 인터넷상에서 거래를 수행하기 위해 필요한 개인정보를 제공하려는 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Eastlick et al.[37]은 온라인 기업과 소비자간 거래에서 온라인 기업의 명성, 프라이버시 염려, 신뢰, 몰입, 구매의도와의 관계를 파악하기 위한 통합모델을 제안하고 영향력을 검증하였다. 분석결과 명성과 프라이버시 염려의 관계, 명성과 신뢰의 관계, 몰입과 구매의도의 관계, 신뢰와 몰입의

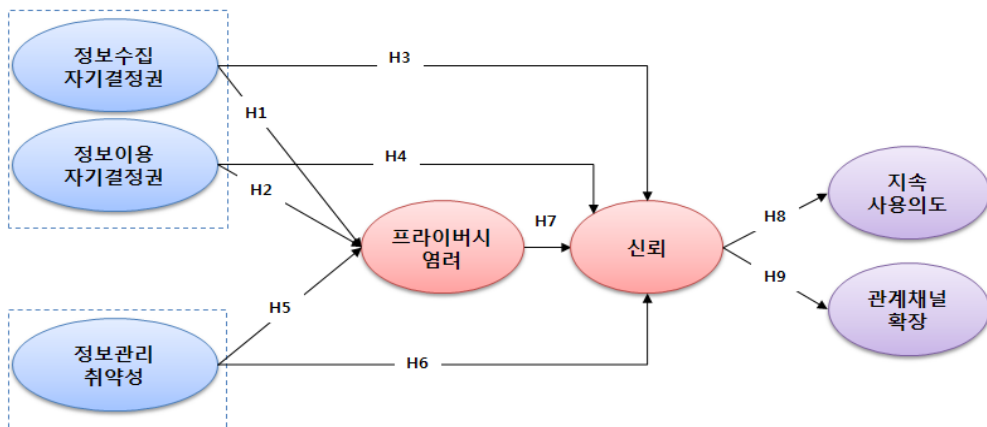
관계, 프라이버시 염려와 구매의도의 관계, 프라이버시 염려와 신뢰의 관계는 모두 유의적인 것으로 나타났다.

유일, 최혁라[23]은 프라이버시 염려 영향요인이 인터넷 이용자의 신뢰와 온라인 거래의도에 미치는 영향 연구에서 프라이버시 염려의 선행요인으로 인터넷활용능력, 사회적 인지, 지각된 취약성, 지각된 정보통제능력을 선정하고 프라이버시 염려, 신뢰, 거래의도간의 관계를 검증하였다. 결과, 지각된 정보통제능력은 프라이버시 염려에 유의한 영향을 미치지 않았고 프라이버시 염려는 거래의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 신뢰는 프라이버시 염려와 거래의도의 사이를 완전 매개하는 것으로 나타났다.

3. 연구의 설계

3.1 연구모형 및 가설

본 연구는 선행연구를 바탕으로 정보프라이버시에 가장 중점적으로 다루었던 통제 개념을 정리하여, 최종 “정보자기결정권”으로 정의하여 프라이버시의 선행변수로 선정하였고 정보 자기결정권은 또한 정보의 수집, 이용과정에 따라 ‘정보수집 자기결정권’과 ‘정보이용 자기결정권’으로 나누어 각



[그림 1] 연구의 모형

각 프라이버시 염려와 신뢰에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 그리고 정보관리취약성이 프라이버시 염려와 신뢰에 미치는 영향, 프라이버시 염려가 신뢰에 미치는 영향, 신뢰와 지속사용의도 및 관계채널확장 간의 관계를 실증분석을 통하여 규명하고자 한다.

본 연구에서 제시하는 연구모형은 [그림 1]과 같다.

온라인에서의 자신의 개인정보가 어떻게 수집되고 이용되고 처리가 되는지를 알 수 있고 또한 그 과정에서 자기결정권이 통제 가능하다면 프라이버시 염려는 상대적으로 줄어들 것이다. 프라이버시 문제는 결국 네트워크 환경에서 정보이용자인 동시에 생산자인 자신이 자신의 정보를 얼마만큼 어떻게 통제할 수 있는가에 근간이 된다고 할 수 있다[19].

Phelps et al.[51]은 제공되는 정보통제 정도가 프라이버시 염려에 영향을 줄 수 있음을 제시하였으며, Dinev and Hart[32]와 유일, 최혁라[23]은 인터넷 이용자의 정보통제능력과 프라이버시 염려와의 관계를 설정하고 이를 검증하였다.

따라서 개인정보의 공개하고 자기를 쉽게 노출하는 소셜네트워크서비스에서 개인정보의 자기결정권은 중요하다고 판단이 되어 본 연구의 모형에 포함시켰다.

대부분의 연구에서는 정보통제의 다양한 측면을 고려하지 못한 연구가 이루어져 왔다. 본 연구에서는 Stewart and Segars[58]와 Westin[60]의 선행 연구를 바탕으로 정보 자기결정권을 1) 정보수집(수집과 저장) 자기결정권과 2) 정보이용(전이 및 활용) 자기결정권으로 구분하여 프라이버시 염려에 미치는 영향을 분석하고자 하며 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H1 : 정보수집 자기결정권은 프라이버시 염려에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H2 : 정보이용 자기결정권은 프라이버시 염려에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

많은 연구들에서는 지각된 정보통제가 프라이버

시 염려의 매개변수를 통해 신뢰에 영향을 미치는 것을 실증분석을 통해 증명하였다. 본 연구에서는 정보의 자기결정권 또한 사이트에 대한 신뢰에 직접적으로 영향을 줄 것이라는 판단을 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H3 : 정보수집 자기결정권은 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4 : 정보이용자기결정권은 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

프라이버시의 정의로부터 파생된 개념인 취약성은 개인정보가 노출되었을 때 지각하는 잠재적인 위험을 의미한다[53]. Dinev and Hart[32]는 정보노출의 결과에 대한 인식에 따라 개인의 프라이버시 염려가 좌우된다고 주장한다. 즉, 정보노출의 결과에 대한 인식이 정보노출에 대한 염려를 결정하며, 이와 같은 취약성의 인식은 시간의 경과에 따라 달라질 수 있고, 개개인의 경험에 따라 달라질 수도 있다. 여기에서 부정적인 결과에 대한 인식은 취약성에 대한 개인의 인식을 형성하게 되므로, 취약성의 인식은 프라이버시 염려의 중요한 결정요인이 된다[23].

소셜네트워크서비스에서는 개인정보를 사이버 공간에 노출함으로써 개인의 정체성이 형성이 되고 타인과의 관계를 이룬다. 본 연구에서는 선행연구 [12, 41, 51]들을 바탕으로, 개인신상정보, 교류정보, 실시간정보, 개인관심사정보로 구분하며 분석의 간결성을 위해 개인신상정보, 교류정보만을 분석에 사용하며 개인정보가 유출될 잠재적인 위험을 정보관리취약성으로 정의를 하며 프라이버시 염려에 미치는 영향을 실증분석을 통해 검증하고자 하며 아래와 같은 가설을 설정하였다.

- H5 : 정보관리취약성은 프라이버시 염려에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

또한, 손달호[13]의 연구에서 신뢰는 인지위험에

부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이러한 결과는 인지된 위험은 신뢰에도 부의 영향을 미칠 것이라고 판단을 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H6 : 정보관리취약성은 신뢰에 부(-)의 영향을 미칠 것이다

최근 디지털 기술과 인터넷의 급속한 발전에 따라 개인정보보호의 문제가 심각하게 대두되면서, MIS 분야의 연구자들은 개인의 프라이버시에 상대적으로 뒤늦게 관심을 가지게 되었으며 정보프라이버시 염려와 잠재적인 프라이버시 위험요인을 중심으로 연구를 진행해왔다[31, 48].

Jarvenpaa et al.[43], Liu et al.[49], Eastlick et al.[37], Dinev and Hart[34], 최혁라, 신정신[25], 유일, 최혁라[23] 등의 연구에서는 프라이버시 염려가 신뢰에 부(-)의 영향을 미친다는 사실을 검증하였고 신뢰는 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

소셜네트워크서비스를 이용하는 최종 목적은 공

개와 대화를 통한 관계형성이다. 초기의 페이스북과 같은 소셜네트워크서비스는 지인을 기반으로 오프라인 관계를 온라인에서 확장해 관계를 형성해왔지만 최근에는 소셜게임의 등장으로 서로 모르는 사람들도 온라인에서 친구로 맺어지게 되었다. 이러한 발전은 온라인의 관계가 오프라인에까지 확장될 수 있음을 시사해준다. Dwyer et al.[36]은 소셜네트워크사이트에서 신뢰와 프라이버시 염려에 대한 연구에서 프라이버시 염려와 새로운 관계의 발전(Development of new relationship)사이의 관계를 입증하였고 페이스북과 마이스페이스의 차이를 밝혀냈다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H7 : 프라이버시 염려는 신뢰 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H8 : 신뢰는 지속사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H9 : 신뢰는 관계채널확장에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈표 3〉 변수의 조작적 정의

변수	조작적 정의	관련연구	
독립 변수	정보수집 자기결정권	소셜네트워크서비스 기업의 개인정보에 대한 수집과 저장과정에서 사용자가 스스로 그 시기와 방법 그리고 범위를 결정하는 능력	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Westin[60] ◦ Dinev and Hart[32] ◦ 유일, 최혁라[23] ◦ 이동진, 김정식[17]
	정보이용 자기결정권	소셜네트워크서비스 기업의 개인정보에 대한 전이와 활용과정에서 사용자가 스스로 그 시기와 방법 그리고 범위를 결정하는 능력	
	정보관리 취약성	소셜네트워크서비스에서 개인정보가 유출될 잠재적인 위험	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Dinev and Hart[32] ◦ Kang[45]
매개 변수	프라이버시 염려	소셜네트워크서비스에서 사용자들의 개인정보가 유출될 경우 프라이버시 침해 가능성 또는 정보통제에 대한 상실로 인한 프라이버시 상실 가능성에 대한 염려	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Culnan[30] ◦ Dinev and Hart[32] ◦ 유일, 최혁라[23] ◦ 한필구[26]
	신뢰	서비스 이용에 따른 위험도 감수하며 SNS업체를 믿고 이용하려는 의도	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Dinev and Hart[34] ◦ Eastick et al.[37]
종속 변수	지속 사용의도	소셜네트워크서비스를 지속적으로 사용하려는 사용자의 의도	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Bhattacharjee[28] ◦ 박지홍[10]
	관계채널 확장	다른 커뮤니케이션 채널을 통하여 새로운 온라인 관계의 확장	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Dwyer et al.[37]

3.2 연구변수의 정의 및 측정항목

본 연구는 선행연구들을 바탕으로 변수의 조작적 정의는 다음 <표 3>과 같다.

4. 실증분석

4.1 자료수집 및 표본의 특성

본 연구는 소셜네트워크서비스를 사용하는 일반 개인을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 소셜네트워크서비스는 페이스북, 트위터, 미투데이, 싸이월드, 블로그 등을 일컫는다. 본 설문은 2011년 9월 14일부터 2011년 9월 24일까지 약 10일간 진행하였다. 설문은 이메일, 직접방문과 구글 온라인 설문을 통하여 실시하였다. 회수된 설문지 중 문항에 대한 응답이 누락되었거나 불성실한 답변으로 판단되는 설문지 6부를 제외하고 총 210부의 설문지를 본 연구를 위해 사용하였다.

실증분석을 위한 통계소프트웨어로는 PASW 18.0과 AMOS 18.0을 사용하였으며 표본의 인구통계학적 특성과 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

설문응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 성별은 남성이 127명(60.5%), 여성이 83명(39.5%)으로 남성의 비율이 훨씬 높게 나타났다. 연령에 있어서는 30세 이하가 163명으로 전체의 77.6%를 차지하고 31세~40세 사이가 35명으로 16.7%, 41~50세 사이가 8명으로 3.8%, 51세~60세 사이가 4명으로 1.9%를 차지하는 것으로 나타났다. 직업을 살펴보면 학생이 145명(69%), 회사원 36명(17.1%), 공무원 13명(6.2%), 전문직 13명(6.2%), 기타 2명(1.0%), 자영업 1명(0.5%) 순으로 나타났다.

표본의 인구통계학적 특성을 표로 정리하면 다음 <표 4>와 같다.

4.2 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서 이용된 요인이 제대로 구성되었는지를 알아보기 위하여 탐색적 요인분석을 진행하였다. 주성분 분석을 이용하였고, 고유치(Eigenvalue)는 1.0 이상, 요인 적재치(Factor loading value)는 0.5 이상을 기준으로 추출하였다. 요인회전방식은 베리맥스(Varimax)방식을 이용하였다. 먼저 요인분석을 실시한 결과 지속사용의도의 4번 항목이 공통성이 0.4 이하로 낮게 나와 제거하였고, 정보관

<표 4> 표본의 인구통계학적 특성

항목	구분	빈도	퍼센트	항목	구분	빈도	퍼센트
성별	남	127	60.5	연령	30세 이하	163	77.6
	여	83	39.5		31세~40세	35	16.7
	합계	210	100		41세~50세	8	3.8
직업	학생	145	69.0		51세~60세	4	1.9
	회사원	36	17.1		합계	210	100
	공무원	13	6.2		학력	고등학교 졸업 이하	2
	자영업	1	0.5	대학교 재학		127	60.5
	전문직	13	6.2	대학교 졸업		22	10.5
	기타	2	1.0	대학원 재학		26	12.4
	합계	210	100	대학원 졸업 이상		33	15.7
			합계	210		100	

리취약성의 4번과 5번 항목이 의도와는 다르게 구성이 되어 제거하였다. 다음 신뢰도 검사를 실시하였다. 본 연구에서는 측정항목들의 내적일관도, 신뢰도를 측정하기 위하여 크론바하 알파(Cronbach's alpha)계수를 활용하였다. Cronbach α (알파)값을 해석하는 기준은 일반적으로 사회과학 분야에서는 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 본다.⁶⁾ 본 연구에서는 모두 0.8 이상으로 신뢰성이 있다고 판단할 수 있다.

4.3 확인적 요인분석

본 연구에서는 AMOS 18.0을 이용하여 탐색적 요인분석결과에서 도출된 측정 변수들에 대한 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 확인적 요인분석은 잠재요인을 구성하고 있는 예측변수를 완전히 통제할 수 있으며, 적합도 검증이 가능하기 때문에 특정 개념의 측정 척도에 대해서 척도의 타당성 평가에 매우 유용한 분석 방법이다[57]. 따라서 본 연구에서는 각 구성 개념의 단일 차원성, 신뢰성, 그리고 판별 타당성을 평가하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 적합도를 저해하는 요인을 수정지수법을 통해 총 6개 문항을 제거하였으며 최종 결과는 다음 <표 5>와 같다. Fornell and Larcker[39]은 신뢰성 검사의 기준에 관하여 개념 신뢰도(Internal Consistency Reliability : ICR⁷⁾)는 0.7 이상, 평균 분산 추출 값(Average Variance Extracted : AVE⁸⁾)은 모두 0.5 이상 되어야 한다고 주장했다. 본 연구에서도 개념신뢰도와 AVE값은 통상적인 기준치를 초과하는 것으로 나타나 모형의 적합도에 문제가 없는 것으로 판단을 하였다.

다음으로 <표 6>은 판별타당성을 알아보기 위하여 분산추출지수와 구성개념들의 상관관계분석

결과를 나타내고 있다. 연구변수의 판별타당성은 측정항목의 분산이 더 크다는 것을 나타냄으로써 판단할 수 있다. 즉 상이한 구성 개념 간에는 측정 결과에 있어서 상이한 차이가 나타나야 한다[18]. 본 연구에서는 분산추출지수의 제공근 값이 각 요인의 상관계수의 값보다 크기 때문에[39], 본 연구에서 사용된 구성개념들의 판별타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

4.4 연구모형 및 가설의 검증

연구모형의 적합도는 완전모형에서의 구성개념 또는 요인들 간 일련의 인과관계법칙과 관련된다[3]. 따라서 구조방정식 모형의 적합도를 먼저 검증한 후 각 요인 간 인과관계 및 효과를 분석하였다. 적합도 검증 결과는 다음 <표 7>과 같다.

일부 지수를 제외한 대부분이 임계치 기준에 만족하고 있어서 연구모형을 해석하는데 무리가 없다고 판단하며 요인들 간 인과관계가 실제자료와 잘 부합한다고 할 수 있다.

본 연구에서는 선행 연구들의 이론을 바탕으로 정보수집 자기결정권, 정보이용 자기결정권과 정보관리취약성이 프라이버시 염려에 미치는 영향 관계를 알아보기 위하여 AMOS 18.0을 이용하여 구조 방정식 모형을 검증하였다. 결과는 [그림 2]와 같다.

가설검증 결과는 다음 <표 8>과 같다. 정보수집 자기결정권은 프라이버시 염려에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설은 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나(C.R. = -2.041, p = .041) 가설 1은 채택되었지만 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 기각되었다(C.R. = 1.230, p = .219).

정보이용 자기결정권은 프라이버시 염려에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나(C.R. = .559, p = .576) 가설 2는 기각되었지만 정보이용 자기결정권은 신뢰에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나(C.R. = 2.504, p = .012) 가설 4는 지지되었다.

6) 송지준, “논문 작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법,” 21세기사, (2011), p.106.

7) 개념 신뢰도(ICR) = $(\sum \text{표준화 램다}^2) / (\sum \text{표준화 램다}^2 + \text{측정변수 오차분산의 합})$.

8) 분산추출지수(AVE) = $(\sum \text{표준화 램다}^2) / (\sum \text{표준화 램다}^2 + \text{측정변수 오차분산의 합})$.

〈표 5〉 확인적 요인분석의 개념신뢰도

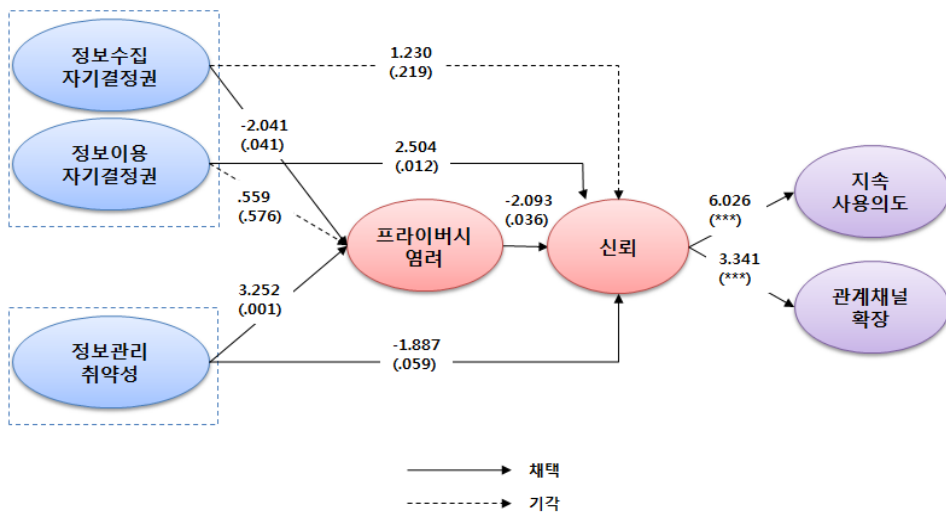
변수	관측변수	비표화 람다	표준오차	C.R.	표준화 람다	표준화 람다 ²	오차의 분산	개념 신뢰도	AVE
정보수집 자기결정권	A1	1.000			0.880	0.774	0.226	0.934	0.922
	A2	0.999	0.051	19.502	0.917	0.841	0.159		
	A3	0.993	0.050	19.971	0.929	0.863	0.137		
정보이용 자기결정권	B1	0.974	0.104	9.367	0.723	0.523	0.477	0.776	0.652
	B2	1.000			0.807	0.651	0.349		
	B3	0.834	0.096	8.717	0.662	0.438	0.562		
정보관리 취약성	C1	0.486	0.106	4.581	0.338	0.114	0.886	0.757	0.585
	C3	0.526	0.092	5.714	0.418	0.175	0.825		
	C6	0.874	0.084	10.348	0.745	0.555	0.445		
	C7	1.000			0.867	0.752	0.248		
프라이버시 염려	D1	0.929	0.058	15.928	0.842	0.709	0.291	0.914	0.892
	D3	1.000			0.876	0.767	0.233		
	D4	0.936	0.052	18.115	0.929	0.863	0.137		
신뢰	E2	0.942	0.055	17.204	0.855	0.731	0.269	0.910	0.880
	E3	1.000			0.910	0.828	0.172		
	E4	0.872	0.053	16.349	0.832	0.692	0.308		
	E5	0.860	0.058	14.767	0.788	0.621	0.379		
지속사용 의도	F1	0.936	0.046	20.503	0.897	0.805	0.195	0.892	0.863
	F2	1.000			0.990	0.980	0.020		
	F3	0.724	0.062	11.596	0.658	0.433	0.567		
관계채널 확장	G1	1.000			0.878	0.771	0.229	0.841	0.754
	G2	0.832	0.072	11.574	0.753	0.567	0.433		
	G3	0.773	0.079	9.761	0.651	0.424	0.576		
	G4	0.950	0.086	11.097	0.726	0.527	0.473		

〈표 6〉 확인적 요인분석의 판별타당성

요인	요인 간 상관계수						
	A	B	C	D	E	F	G
정보수집 자기결정권	0.922						
정보이용 자기결정권	0.412***	0.651					
정보관리취약성	0.004	0.008	0.585				
프라이버시 염려	0.022**	0.002	0.108***	0.892			
신뢰	0.091***	0.108***	0.036**	0.049***	0.880		
지속사용의도	0.045***	0.076***	0.000	0.004	0.170***	0.863	
관계채널 확장	0.011	0.021**	0.004	0.000	0.048***	0.094***	0.754

〈표 7〉 구조방정식 모형의 적합도 검증

적합지수		연구모형	임계치 기준
절대적합지수	$X^2(p)$	439.572 (P = 0.001)	$p \geq 0.01$ (표본크기 민감)
	X^2/df	1.671	$1.0 \leq X^2/df \leq 2.0 \sim 3.0$
	GFI	0.866	≥ 0.9
	RMR	0.170	$\leq 0.05 \sim 0.08$
증분적합지수	RMSEA	0.057	$\leq 0.05 \sim 0.08$
	AGFI	0.834	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	NFI	0.869	≥ 0.9
간명적합지수	CFI	0.942	≥ 0.9
	IFI	0.943	≥ 0.9
	PNFI	0.762	≥ 0.6 (간명도 여부 고려)
	PGFI	0.826	$\geq 0.5 \sim 0.6$ (간명도 여부 고려)



[그림 2] 연구모형의 검증

정보관리취약성이 프라이버시 염려에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설은 통계적으로 유의한 것으로 나타나(C.R. = 3.252, $p = .001$) 가설 5는 채택되었다. 또한 정보관리취약성이 신뢰에 정(+)의 영향을 미친다는 가설 6은 95% 신뢰수준에서 채택되었다(C.R. = -1.887, $p = .059$).

프라이버시 염려와 신뢰의 관계는 C.R. = -2.093,

$p = .036$ 으로 나타나 프라이버시 염려는 신뢰에 부(-)의 영향을 미친다는 가설 7은 채택되었다. 신뢰가 지속사용에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 8은 C.R. = 6.026, $p = .000$ 으로 나타나 채택이 되었고 또한 신뢰가 관계채널 확장에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 9도 채택이 되었다(C.R. = 3.341, $p = .000$).

〈표 8〉 가설검증결과

가설	경로	경로계수	표준오차	C.R.	P	결과
가설 1	A → D	-0.141	0.069	-2.041	0.041	채택
가설 2	B → D	0.059	0.105	0.559	0.576	기각
가설 3	A → E	0.089	0.072	1.230	0.219	기각
가설 4	B → E	0.279	0.111	2.504	0.012	채택
가설 5	C → D	0.642	0.197	3.252	0.001	채택
가설 6	C → E	-0.327	0.173	-1.887	0.059	채택
가설 7	D → E	-0.170	0.081	-2.093	0.036	채택
가설 8	E → F	0.453	0.075	6.026	***	채택
가설 9	E → G	0.241	0.072	3.341	***	채택

A : 정보수집 자기결정권 B : 정보이용 자기결정권 C : 정보관리취약성
 D : 프라이버시 염려 E : 신뢰 F : 지속사용의도 G : 관계채널확장

5. 결 론

5.1 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 소셜네트워크서비스에서 정보자기결정권과 정보관리취약성이 프라이버시 염려 및 신뢰에 미치는 영향, 프라이버시 염려와 신뢰가 지속사용의도에 미치는 영향에 대한 실증분석을 통해, 소셜네트워크서비스에서의 정보프라이버시의 중요성을 다시 한 번 제시하고자 한다. 또한 프라이버시 염려의 선행요인들을 파악함으로써, 소셜네트워크서비스 이용자들의 프라이버시 염려를 줄이는 방안을 강구하고자 한다.

첫째, 정보 자기결정권이 프라이버시 염려와 신뢰에 미치는 영향을 검증하였다. 연구 결과, 정보수집 자기결정권은 프라이버시 염려에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만 신뢰에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 정보수집 과정에서의 정보에 대한 자기결정권은 웬만한 사이트에서 모두 가능하기 때문에 사이트 신뢰에 영향을 주는 요인이 아닐 수도 있지만 프라이버시 염려에는 영향을 미치는 것으로 나타난 것은 자기 정보에 대한 수집이기 때문에 정보에 대한 자기결정권이 없다면 프라이버시 침해 우려가 생길 수도 있다는

것을 말해준다. 본 연구에서의 이러한 결과는 소셜네트워크서비스 이용자의 프라이버시 염려를 줄이기 위해서는 정보 수집과 저장과정 과정에서 개인정보에 대한 자기결정권을 보장해주는 것이 바람직하며 수집, 이용목적 및 기간에 대해 좀 더 명확히 개인정보제공자에게 제시해야 할 필요가 있음을 시사해준다. 이어서, 정보이용 자기결정권은 프라이버시 염려에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만 신뢰에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는, 정보이용과정에서는 정보수집과정에서 이미 수집 허용한 정보에 대한 이용이기 때문에 자기결정권에 대한 통제정도는 프라이버시 염려에 영향을 미치지 않을 수도 있지만 이용과정에서 다시 한번 사용자에게 자기결정권을 주는 것은 사이트 신뢰에 영향을 미칠 수도 있다는 것을 말해준다.

Dinev and Hart[32]와 유일, 최혁라[23]의 연구에서도 지각된 정보통제는 프라이버시 염려에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이들 연구는 정보통제를 단일차원으로 검증하였고 본 연구에서는 정보수집 자기결정권과 정보이용 자기결정권으로 나누어 각각 프라이버시 염려에 대한 영향을 검증하였다는 면에서 시사점을 제공한다.

둘째, 정보관리취약성이 프라이버시 염려와 신뢰에 미치는 영향을 검증하였다. 연구 결과, 정보관리

취약성은 프라이버시 염려와 신뢰에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Dinev and Hart[32]와 유일, 최혁라[23]의 연구에서 나온 결과와 마찬가지로 지각된 취약성이 프라이버시 염려에 유의함을 입증하였다. 본 연구에서는 기존 연구와는 달리 개인정보를 분류를 나누어서 측정할 때 의의가 있다고 본다.

셋째, 프라이버시 염려와 신뢰, 신뢰와 지속사용 의도간의 관계를 검증하였다. Malhotra et al.[47]와 Eastlick et al.[37]의 연구에서와 마찬가지로 본 연구에서도 프라이버시 염려는 신뢰에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 이를 뒷받침하고 있다. 이는 소셜네트워크서비스에서 이용자의 신뢰를 높이기 위해서는 프라이버시 염려를 감소시키기 위한 제도적인 장치가 필요함을 의미한다. 신뢰와 지속사용의도간의 관계도 기존의 연구결과[23, 49]와 동일하게 나타나 소셜네트워크서비스의 지속사용을 위해서는 이용자에게 신뢰를 주는 것이 중요함을 입증해준다.

넷째, 신뢰가 관계채널확장에 미치는 영향을 검증하였다. 연구결과, 신뢰와 관계채널확장 간에는 정(+)의 유의한 관계가 있음이 밝혀졌다. 회원 간의 온라인 관계연장의 개념인 관계채널확장에 영향을 주는 요인 중의 하나가 신뢰라는 이런 연구 결과는 소셜네트워크서비스의 회원 간의 관계형성을 위해서 사이트 신뢰를 높이는 것도 중요하다는 시사점을 던져준다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향

이러한 연구과정에서 나타난 연구의 한계점과 향후 연구에 대한 몇 가지 방향을 제시해 볼 수 있다.

첫째, 프라이버시 염려의 추가적인 영향요인에 대한 발굴이 필요하다. 본 연구는 정보수집 자기결정권, 정보이용 자기결정권 그리고 정보관리취약성이 프라이버시 염려에 대한 영향을 중심으로 살펴보고자 하였기에 다양한 요인들을 고려하지 못하였다. 향후에는 정보민감도, 친숙성, 보상, 사회

적 현존감, 자기노출 등 다양한 영향요인들을 설정하여 프라이버시 염려에 미치는 영향을 연구할 필요가 있을 것이다.

둘째, 정보자기결정권을 정보수집과 정보이용과 정으로 나누어서 살펴보았는데, 개인정보생명주기에 따라 수집과 이용, 저장과 관리, 제공위탁, 파괴 등 각 과정에서의 정보통제가 프라이버시 염려에 대한 영향을 연구해 볼 필요가 있을 것이다.

셋째, 개인정보를 개인신상정보와 교류정보, 실시간정보, 개인관심사정보로 분류를 하고 그 중, 교류정보와 실시간정보만을 분석에 사용하여 개인정보유출로 인한 인지된 위험도를 측정하였고 정보관리취약성으로 정의를 내려 하나의 요인으로 분석에 사용하였다. 앞으로는 개인정보를 좀 더 다양하게 고려하여 개인정보를 분류를 나누어서 각각의 개인정보별 프라이버시 염려에 미치는 영향을 조사해보는 것도 나를 의미가 있다고 생각이 된다.

넷째, 신뢰가 관계채널확장에 영향을 미치는 결과가 나왔는데, 소셜네트워크서비스에서 관계형성의 요인은 더 다양하게 존재하며 향후 연구에서는 소속감, 몰입, 영향력 등 가상커뮤니티공동체 의식 요인을 고려하여 이들 요인이 관계채널확장에 미치는 영향을 규명할 필요가 있을 것이다.

다섯째, 본 설문의 구성을 살펴보면 남녀의 분포가 불균형하고 연령층의 분포도 주로 20대와 30대를 위주이며 또한 설문대상이 대학생이 가장 많았다. 이러한 다양한 계층의 의견이 충분히 반영이 되지 않은 점도 본 연구의 한계라고 할 수 있다. 특히 성별의 조절효과에서 정보수집 자기결정권이 프라이버시 염려에 대한 영향의 차이가 있음이 발견되었는데, 향후에는 남녀 구성비를 비슷하게 맞추어서 연구할 진행할 필요가 있고 좀 더 다양한 계층의 설문을 모아 집단 별 차이를 검증할 필요성도 있을 것이다.

마지막으로 본 연구는 페이스북, 트위터, 미투데이, 싸이월드, 블로그 등 다양한 이용자를 대상으로 설문을 진행하였는데, 각각의 서비스별 개인정보의 수집과 이용, 그리고 정보통제의 정도가 다

르기 때문에 앞으로는 범위를 좁혀서 비슷한 소셜 네트워크서비스 이용자를 대상으로 연구를 진행해 볼 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 글렌 카로, 남수현, 강신철, 송희석, “사회네트워크에서 인지도된 개인정보보호 수준이 신뢰와 추가적 사용에 미치는 효과”, 『디지털정책연구』, 제6권, 제4호(2008), pp.123-135.
- [2] 김소라, 이기춘, “온라인상에서의 개인정보유출피해에 대한 위험지각과 개인정보보호 수준에 따른 소비자 유형화 및 유형별 관련 요인 고찰”, 『소비자정책교육연구』, 제2권, 제2호(2006), pp.45-64.
- [3] 김양수, “스마트그리드 AMI 시스템의 수용의도에 관한 연구”, 숭실대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- [4] 김형길, 김정희. “전자상거래에서의 소비자 지각위험에 관한 실증연구”, 『경영경제연구』, 제2권, 제28호(2000), pp.285-308.
- [5] 박수환, 류성열, 이윤희, “커뮤니티 서비스에서 프라이버시 염려, 자아불일치 및 공동체 의식의 관계”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 제10권, 제8호(2010), pp.360-369.
- [6] 권오병, 문예성, 김민용, “블로그 사용에 영향을 미치는 요인 : 확장된 기술수용모델과 인지된 격려를 이용한 실증연구”, 『한국전자거래학회지』, 제12권, 제4호(2007), pp.165-184.
- [7] 나종연, “사용확산 모형을 적용한 소비자의 온라인 소셜 네트워크 활용에 대한 연구”, 『소비자학연구』, 제21권, 제2호(2010), pp.443-472.
- [8] 내가영, “모바일 SNS 사용자들의 이용 동기와 만족감에 대한 연구 : 트위터와 미투데이를 중심으로”, 서강대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- [9] 민병권, 김이태, “온라인 쇼핑에서 프라이버시 염려의 원인변수와 결과변수”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 제6권, 제11호(2006), pp.25-37.
- [10] 박지홍, “사회 네트워킹 사이트 이용자 지속의도에 영향을 미치는 요인에 관한 탐구”, 『정보관리학회지』, 제25권, 제4호(2008), pp.205-226.
- [11] 방석호, 김은기, 김진, “정보사회에 대비한 프라이버시 보호대책에 관한 연구”, 통신개발연구원, 1989.
- [12] 방영석, 이동주, 안재현, “디지털 컨버전스 환경에서의 프라이버시 이슈와 프라이버시 침해 우려”, 『Information System Review』, 제11권, 제2호(2009), pp.91-111.
- [13] 손달호, “웹거래의 신뢰성에 대한 보안요인의 영향에 관한 연구”, 『경영연구』, 제20권, 제1호(2005), pp.1-27.
- [14] 신지영, “온라인 커뮤니티기반 블로그에서 회원 간 프라이버시 인지가 회원활동에 미치는 영향”, 이화여자대학교 경영대학원 석사학위논문, 2004.
- [15] 신지영, 양희동, “온라인 커뮤니티기반 블로그 활동에 영향을 미치는 프라이버시 정보의 유형과 조절변수 연구”, 『경영학연구』, 제35권, 제1호(2006), pp.81-108.
- [16] 신호경, 하나연, 이기원, “마이크로블로그 서비스에서 사용자 행동에 미치는 플로우와 정체성의 영향에 대한 연구”, 『Journal of Information Technology Applications and Management』, 제16권, 제4호(2009), pp.59-77.
- [17] 이동진, 김정식, “정보 프라이버시 척도에 관한 실증연구”, 한국인사·조직학회 발표논문집, 제2권(2010), pp.1-19.
- [18] 이상훈, 이호근, 김기문, “IT 프로젝트 성과에 대한 지식이전의 매개효과에 관한 연구”, 『경영정보학연구』, 제15권, 제3호(2005), pp.9-39.
- [19] 이정미, “과도한 정보추구로 인한 미디어의 프라이버시 침해 사례 및 유형 분석 연구”, 정보관리학회, 제25권, 제3호(2008), pp.231-247.
- [20] 이준기, 최희재, 최선아, “서비스의 유용성과

- 프라이버시 염려도가 개인화 된 서비스 수용성에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국전자거래학회지』, 제12권, 제4호(2007), pp.37-51.
- [21] 이호근, 이상훈, “정보 프라이버시의 향후 연구 방향 도출을 위한 선행연구 분석 : 온라인 상에서 정보 프라이버시 염려를 중심으로”, 『정보화정책』, 제16권, 제2호(2009), pp.3-26.
- [22] 유일, 신정신, 이경근, 최혁라, “프라이버시 염려 영향요인이 인터넷 이용자의 신뢰와 온라인 거래의도에 미치는 영향”, 『Journal of information technology applications and management』, 제15권, 제4호(2008), pp.37-59.
- [23] 유일, 최혁라, “온라인 커뮤니티에서 사회적 영향이 플로우, 지각된 유용성, 이용의도에 미치는 영향 : 싸이월드를 중심으로”, 『정보시스템연구』, 제17권, 제2호(2008), pp.113-135.
- [24] 최덕현, “소셜 네트워킹 서비스 환경에서 다른 사용자들에 대한 신뢰의 역할”, 『e-비즈니스연구』, 제11권, 제4호(2010), pp.233-245.
- [25] 최혁라, 신정신, “온라인 거래에서 프라이버시 염려의 선행요인과 프라이버시 염려, 신뢰간의 관계에 관한 연구”, 『정보시스템연구』, 제16권, 제3호(2007), pp.21-44.
- [26] 한필규, “B2C 서비스 제공자의 프라이버시 염려 요인과 신뢰에 관한 연구 : 한·중·일을 대상으로”, 고려대학교 대학원 박사학위논문, 2010.
- [27] Alge, B. J., G. A. Ballinger, S. Tangirala, and J. A. Oakley, “Information Privacy in Organizations : Empowering Creative and Extrarole Performance”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.91, No.1(2006), pp.221-232.
- [28] Bhattacharjee, A., “Understanding information systems continuance : An expectation confirmation model”, *MIS Quarterly*, Vol.25, No.3(2001), pp.351-370.
- [29] Boyd, D. M. and N. B. Ellison, “Social Network Sites : Definition History and Scholarship”, *Journal of computer-mediated communication*, Vol.13, No.1(2007), pp.210-230.
- [30] Culnan, M. J., “How did They Get My Name? : An Exploratory Investigations of Consumer Attitudes toward Secondary Information Use”, *MIS Quarterly*, Vol.17, No.3(1993), pp.341-363.
- [31] Culnan, M. J. and P. K. Armstrong, “Information Privacy Concerns, Procedural Fairness, and Impersonal Trust : An Empirical Investigation”, *Organization Science*, Vol.10, No.1(1999), pp.104-115.
- [32] Dinev, T. and P. Hart, “Internet Privacy Concern and Their Antecedents-Measurement Validity and a Regression Model”, *Behaviour and Information Technology*, Vol.23, No.6(2004), pp.413-422.
- [33] Dinev, T. and P. Hart, “Internet Privacy Concerns and Social Awareness as Determinants of Intention to Transact”, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.10, No.2(2005~2006), pp.7-29.
- [34] Dinev, T. and P. Hart, “An Extended Privacy Calculus Model for E-Commerce Transactions”, *Information Systems Research*, Vol.17, No.1(2006), pp.61-80.
- [35] Shin, D.-H., “The effects of trust, security and privacy in social networking : A security-based approach to understand the pattern of adoption”, *Interacting with Computers*, Vol.22, No.5(2010), pp.428-438.
- [36] Dwyer, C., S. Hiltz, and K. Passerini, “Trust and Privacy Concern Within Social Networking Sites : A Comparison of Facebook and MySpace”, *Proceedings of the Thirteenth Americas Conference on Information Systems*, Vol.3, No.13(2007), pp.1725-1735.
- [37] Eastlick, M. A., S. L. Lotz, and P. Warring-

- ton, "Understanding Online B-to-C Relationships : An Integrated Model of Privacy Concerns, Trust, and Commitment", *Journal of Business Research*, Vol.59(2006), pp.877-886.
- [38] Flaherty, D., "Protecting Privacy in Surveillance Societies : The Federal Republic of Germany, Sweden, France, Canada, and the United States", London : University of North Carolina Press, 1989.
- [39] Fornell, C. and D. F. Larcker, "Evaluating Structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Vol.18(1981), pp.39-50.
- [40] Fusilier, M. R. and W. D. Hoyer, "Variables Affecting Perceptions of Invasion of Privacy in a Personnel Selection Situation", *Journal of Applied Psychology*, Vol.65, No.5(1980), pp.623-626.
- [41] Hui, K.-L., H. H. Teo, and S.-Y. T. Lee, "The value of Privacy Assurance : An Exploratory Field Experiment", *MIS Quarterly*, Vol.31, No.1(2007), pp.19-33.
- [42] Jarvenpaa, S. L. and P. A. Todd, "Consumer Reactions to Electronic Shopping on the World Wide Web", *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.1, No.2 (1996), pp.59-88.
- [43] Jarvenpaa, S. L., N. Tractinsky, and M. Vitale, "Consumer Trust in an Internet Store", *Information Technology and Management*, Vol.1, No.1/2(1999), pp.45-71.
- [44] Fogel, J. and E. Nehmad. "Internet social network communities : Risk taking, Trust, and privacy concerns", *Computers in Human Behavior*, Vol.25(2009), pp.153-160.
- [45] Kang, J., "Information Privacy in Cyberspace Transactions", *Stanford Law Review*, Vol.50 (1998), pp.1193-1294.
- [46] Kline, R. B., "Principles and practice of structural equation modeling", NY : Guilford Press, 2005.
- [47] Malhotra, N. K., S. S. Kim, and J. Agarwal, "Internet Users' Information Privacy Concerns(IUIPC) : The Construct, the Scale, and a Causal Model", *Information Systems Research*, Vol.15, No.4(2004), pp.336-355.
- [48] Milberg, S. J., S. J. Burke, H. J. Smith, and E. A. Kallman, "Values, Personal Information, Privacy and Regulatory Approaches", *Communications of the ACM*, Vol.38, No.12(1995), pp.65-74.
- [49] Liu, C., J. T. Marchewka, J. Lu, and C. S. Yu, "Beyond Concern-A Privacy-Trust-Behavioral Intention Model of Electronic Commerce", *Information and Management*, Vol.42(2005), pp.289-304.
- [50] Kwon, O. and Y. Wen, "An empirical study of the factors affecting social network service use", *Computers in human behavior*, Vol.26, No.2(2010), pp.254-263.
- [51] Phelps, J. E., G. J. Nowak, and E. Ferrell, "Privacy Concerns and Consumer Willingness to Provide Personal Information", *Journal of Public Policy and Marketing*, Vol.19, No.1(2000), pp.27-41.
- [52] Phelps, J. E., D. G. Souza, and G. J. Nowak, "Antecedents and Consequences of Consumer Privacy Concerns : An Empirical Investigation", *Journal of Interactive Marketing*, Vol.15, No.4(2001), pp.2-17.
- [53] Raab, D. D. and C. J. Bennett, "The Distribution of Privacy Risks : Who Needs Protection?", *The Information Society*, Vol.14, No.4(1998), pp.253-262.

- [54] Regan, P., "Legislating Privacy : Technology, Social Values, and Public Policy", *University of North Carolina Press*, 1995.
- [55] Warren, S. D. and L. D. Brandei, "The Right to Privacy", *Harvard Law Review*, Vol.4 (1890), pp.193-220.
- [56] Smith, H. J., S. J. Milberg, and S. J. Burke, "Information Privacy : Measuring Individuals' Concerns about Organizational Practices", *MIS Quarterly*, Vol.20, No.2(1996), pp.167-196.
- [57] Steenkamp, J. E. M. and H. C. M. Van Trijp, "The use of LISREL in validating marketing constructs", *International journal of Research in Marketing*, Vol.8(1991), pp.283-299.
- [58] Stewart, K. and A. H. Segars, "An Empirical Examination of the Concern for Information Privacy Instrument", *Information System Research*, Vol.13, No.1(2002), pp.36-49.
- [59] Stone, E., H. Gueutal, D. Gardner, and S. McClure, "A Field Experiment Comparing Information Privacy Values, Beliefs, and Attitudes Across Several Types of Organizations", *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, No.3(1983), pp.459-468.
- [60] Westin, A. F., "Privacy and Freedom", New York : Atheneum, 1967.
- [61] Westin, A. F., "Social and Political Dimensions of Privacy", *Journal of social issues*, Vol.59, No.2(2003), pp.431-453.
- [62] Woodman, R. W., D. C. Ganster, J. Adams, M. K. McCuddy, P. D. Tolchinsky, and H. Fromkin, "A Survey of Employee Perceptions of Information Privacy in Organizations", *Academy of Management Journal*, Vol.25, No.3(1982), pp.647-663.

◆ 저 자 소 개 ◆



박 선 화 (piaoxh79@gmail.com)

현재 안철수연구소 세일즈마케팅 팀에 중국어 TW(Technical Writer)로 재직 중이다. 숭실대학교 대학원 경영학과에서 OMIS(Operation Management Information System)전공으로 경영학 박사학위를 취득하였으며 주요 관심분야는 소셜네트워크서비스, 정보보안, IT컨설팅, e-비즈니스, 글로벌 비즈니스 등이다.



김 광 용 (gygim@ssu.ac.kr)

조지아 주립대학에서 보험수리학 석사를 하고 동 대학에서 의사결정정보시스템으로 경영학 박사를 받았다. 현재 숭실대학교 경영학부 교수로 재직 중이며 주요 관심분야로 서비스사이언스, 데이터마이닝, 고객관계 관리, S/W 산업정책 등이며, Information Science, Fuzzy sets and System, 경영정보학회, 경영과학지 등에 다수 논문을 실었다. 주요저서는 서비스사이언스, 고객관계관리(CRM)를 위한 데이터마이닝의 활용과 실습, e-비즈니스 시대의 경영정보시스템 등이 있다.