

SNS 이용상의 개인정보피해 경험과 프라이버시 염려로 인한 지속사용의도에서 사회자본의 조절효과

이성식*, 정소희**, 윤지수***

국 | 문 | 요 | 약

이 연구는 SNS 이용상에 있어서 프라이버시 염려라는 주제를 중심으로 프라이버시 염려의 그 원인은 무엇이고 또한 그 결과로 지속사용에 영향을 미치는지를 알아보고자했다. 여기서는 과거의 개인정보피해 경험이 프라이버시 염려에 영향을 미치는 주요 원인이 되는지, 그리고 아울러 기존의 논의들에 따라 개인의 정보통제능력과 서비스제공자에 대한 신뢰가 프라이버시 염려의 또 다른 주요 설명이 되는지 살펴보았다. 그리고 프라이버시 염려가 SNS의 지속사용에 미치는 영향을 살펴봄에 있어, 이 연구에서는 프라이버시 염려에도 불구하고 다른 이유로 지속적으로 사용할 의도가 높을 수 있어 프라이버시 염려와 지속사용의도의 그 둘의 관계가 부(-)적으로 크게 강하지는 않을 것이라고 보며, 그 이유를 알기 위해 프라이버시 염려와 지속사용의도와 의 관계에서 사회자본을 조절변인으로 다뤘다. 2017년 서울시 재학생중인 대학생 대상의 조사연구에서 그 결과 개인정보피해의 직, 간접적 경험이 높을수록 프라이버시 염려가 높았고, 개인의 정보통제능력과 서비스제공자에 대한 신뢰의 프라이버시 염려에 미치는 영향은 낮았다. 프라이버시 염려는 SNS의 지속사용의도에 직접적으로 유의미한 영향을 미치지는 못했는데, 결속형과 교량형으로 나눠 사회자본을 조절변인으로 사용한 결과 SNS 지속사용의도를 설명함에 있어 프라이버시 염려와 교량형 사회자본간에는 유의미한 부(-)적 상호작용효과를 갖는 것으로 나타났다. 즉 이 결과는 프라이버시 염려에도 불구하고 SNS 이용으로 사회자본을 형성할 것이라고 인식한다면 SNS 지속사용이 낮지 않다는 것을 제시한다.

❖ 주제어 : 프라이버시 염려, 개인정보피해, 지속사용의도, 사회자본, 사회네트워크서비스

* 숭실대학교 정보사회학과 교수

** 숭실대학교 정보사회학과 석사과정 대학원생

*** 숭실대학교 정보사회학과 학부생

I. 서론

정보기술의 발전과 네트워크의 확산은 정보, 지식, 경험 등의 정보를 자유롭게 공유하고 표현할 수 있는 환경을 제공해 주었다. 그 중에서도 소셜네트워크 서비스(SNS)는 개인간의 관계 및 커뮤니케이션을 촉진하는 도구로 자리 잡아 우리 삶에 빠르게 스며들었고 큰 영향력을 미치고 있다. 그러나 페이스북, 트위터, 인스타그램 등의 SNS 사이트들이 대중적으로 이용되면서 정보 프라이버시는 중요한 이슈로 부상하고 있다. SNS 사용자들은 서비스에 공개 또는 비공개되는 자신의 개인정보 프로필을 설정해야 하고 정보와 관계를 공유하는 사람들의 목록이 있는 가운데, 서로 간에 SNS를 통하여 이를 둘러보거나 확인할 수 있게 된다. 이로 인해 다른 웹 기반 서비스보다 SNS는 광범위한 개인정보를 축적할 수 있으며, 스크랩, 검색, 제3자에 의한 정보의 수집 및 재가공 등의 다양한 타인의 행위로 인해 SNS상에 공개된 개인정보가 본래의 목적에서 벗어나 무분별하고 부적절한 목적으로 남용될 가능성이 커졌다. 또한 기업은 마케팅의 목적으로 개인의 일상과 정보를 축적해 나가고 있다. 따라서 SNS는 사람들과의 연결과 일상의 공유라는 장점이 있지만, 개인의 정보가 기업과 타인의 필요에 따라 언제든지 쉽게 접근 가능하게 되고, 개인정보의 유출과 그로 인한 프라이버시 침해 문제가 야기된다. 그리고 이와 같은 정보유출과 침해는 또 다른 범죄로 이어질 가능성이 높다.

이와 같이 소셜네트워크라는 특성은 이용자가 개인정보유출 피해에 취약하게 만든다. 그리고 개인정보에 관한 피해가 빈번할수록 이용자의 프라이버시에 대한 염려는 증가하게 된다. 이 연구는 프라이버시 염려라는 주제를 중심으로 누가 왜 프라이버시 염려를 경험하는지를 살펴보기로 하는데, 그 중에서도 과거의 개인정보피해 경험이 프라이버시 염려에 미치는 영향을 살펴볼 것이다. 그리고 본 연구에서는 SNS 이용자의 개인정보피해와 프라이버시 염려가 지속사용의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 그러나 그러한 프라이버시 염려에도 SNS를 이용하지 않고 살아가기란 쉽지 않기 때문에 이를 지속적으로 이용하는 사람들이 많다. 즉 프라이버시 염려가 SNS 이용중단으로 이어질 가능성은 높지 않다.

그렇다면 이용자가 프라이버시 염려에도 불구하고 SNS를 이용할 의도가 낮지 않

다면 그 이유는 무엇인가? 소셜네트워크 서비스는 개방, 참여, 대화, 커뮤니티, 연결성 등으로 특징을 갖는데, 개방을 통해 인터넷사용자들의 참여를 이끌고, 쌍방향의 대화와 커뮤니케이션으로 사람들의 정보, 생각들을 서로 공유하며, 특정 주제에 관심을 갖는 사람들이 서로 연결하여 자신의 의견을 적극적으로 제시하고 상호관계를 맺는 공간이라고 할 수 있다. 이러한 특징들은 소위 사회자본이라는 개념으로 설명할 수 있는데 여기서는 개인정보의 피해와 염려에도 불구하고 사회자본이 지속적 사용에 얼마나 중요한 요인이 되는지를 살펴보기로 한다.

장기적인 차원에서 SNS가 성공적인 소통 플랫폼이 되기 위해서는 이용자의 정보 노출과 프라이버시를 보호하는 데 관심을 두어야 하며, 이에 맞는 제도적 보완이 요구된다. 여기서는 그 필요성의 논거로 SNS 사용에서의 개인정보피해 경험과 프라이버시 염려에 대한 영향, 그리고 그로 인한 지속사용의도와와의 관계를 다룰 것이다. 그리고 이 연구는 지속사용에 있어 사회자본의 영향력을 다룸으로써 또 다른 한편으로 사회자본의 형성 등 SNS를 지속적으로 이용할 수 있게 하는 올바른 역할은 무엇인지의 합리적인 운영방안을 고려하려고 하는 것을 목적으로 한다.

II. 이론적 논의

1. 개인정보피해 등의 프라이버시 염려의 설명요인

프라이버시는 자신의 개인정보가 수집되고 이용되는 방법을 통제할 수 있는 권리를 말한다. SNS의 등장 이후 프라이버시의 중요성이 더욱 높아졌는데 개인정보의 수집과 접근이 쉽고, 그로 인한 개인정보의 유출과 프라이버시 침해의 위험이 높아졌기 때문이다. 그러한 가운데 프라이버시 염려라는 개념도 등장했다. 프라이버시 염려란 새로운 정보기술의 존재로 인해 일반 대중이 개인정보에 위협을 느끼는 정도이며 정보가 노출됨으로 인해 프라이버시 상실 가능성에 대한 염려를 말한다(Culnan, 1993).

그럼 누가 왜 프라이버시 염려를 경험하는가? 기존 범죄두려움의 연구에서도 제

시되듯이 개인정보피해의 경험은 가장 중요한 예측요인이 된다. 즉 과거에 개인정보의 피해를 경험한 사람들이 프라이버시 염려의 가능성이 높다. 사실 프라이버시 염려 연구에서는 직접적인 피해경험의 영향력이 크게 다뤄지지는 않았다. 하지만 기존 연구에서 일반 범죄피해와 두려움의 관계는 매우 높다는 논의가 있듯이 (Garofalo, 1979; Braungart et al., 1980) 프라이버시 연구에서도 피해경험은 주요 요인이 될 수 있다.

하지만 범죄두려움 연구를 보면 실제로 직접적 피해를 당하지 않은 상당수가 두려움을 겪기도 하기 때문에 실제 두 관계가 높지 않다고 주장되기도 한다 (McCarrell et al., 1997; Gibson et al., 2002). 이 입장에서는 직접적 피해경험보다 오히려 간접피해경험이 중요하여 주위로부터 간접적으로 피해경험을 접할 때 두려움을 더 경험한다고 한다(Liska et al., 1988). 그렇지만 그동안의 국내연구를 보면 직, 간접적인 범죄피해의 경험은 모두 두려움에 유의미한 영향력을 갖는 주요 요인인 것을 제시하고 있다(박철현, 2005; 최수형, 2009; 박정선, 이성식, 2010; 장안식, 2015). 그리고 온라인 사이버범죄피해의 두려움에 관한 연구의 경우에서도 Henson과 동료들(2013)의 연구에서는 온라인에서의 범죄피해경험이 두려움에 영향을 준다는 결과를 제시했고, 간접피해경험이 또한 유의미하여 직접피해경험보다 더 유의미한 영향력을 갖는다는 것을 제시했다. 이와 같은 기존 연구에서 보면 개인정보피해의 직접적인 피해나 간접적 피해경험은 개인정보피해의 두려움이나 혹은 프라이버시 염려에 있어서 매우 중요한 설명요인이 된다고 할 수 있다.

한편 기존 프라이버시 염려 연구에서는 프라이버시 염려의 주요 설명요인으로 개인정보 노출의 취약성과 정보통제능력을 제시해 왔다(Dinev and Hart, 2004; Dinev et al., 2013). 취약성이란 개인정보가 노출될 잠재적 위험을 말하며 취약성의 지각이 높을수록 프라이버시 염려 가능성이 높다고 볼 수 있는데 그와 같은 취약성은 피해경험과 독립적으로 프라이버시 염려에 작용할 수 있다. 또한 개인정보의 노출에 대한 통제능력은 개인정보가 당사자의 동의에 의해 절차와 정책이 운영되는가를 말하며, 또한 개인이 정보노출에 대한 통제력과 능력을 갖는 것을 포함하는데, 정보통제능력이 높을수록 염려가 줄어든다고 볼 수 있다.

기존 연구를 보면 Dinev와 Hart(2004)는 프라이버시 염려 설명을 위한 주요 선행

요인으로 지각된 취약성과 통제능력을 제시하였는데, 취약성과 프라이버시 염려간에는 높은 관계가 있었던 반면 통제능력과 염려간의 관계는 유의미하지 않은 것을 제시했다. 그러나 Phelps와 동료들(2001)은 정보통제의 능력이 프라이버시 염려에 높은 영향력을 갖는다는 것을 제시했다. 이후 Dinev와 동료들(2013)의 연구에서는 프라이버시 염려에 있어 주요 두 요인을 제시함에 있어 취약성과 이에 대한 통제능력이 모두 중요한 요인임을 확인했다. 국내에서의 연구를 보면 그동안의 연구에서는 취약성이 프라이버시 염려에 주요 설명요인이 된다는 것을 제시해 왔고(장성호, 이기동, 2014; 천혜선외., 2016), 최혁라와 신정신(2007)은 지각된 취약성과 개인의 인터넷활용능력이, 그리고 유일과 동료들(2008), 그리고 이환수와 동료들(2015)의 연구에서도 개인의 프라이버시 인식에 있어 프라이버시 위험과 통제능력이 매우 중요한 설명요인임을 제시했다.

한편 서비스제공자에 대한 신뢰는 프라이버시 염려에 또 다른 주요 설명요인이 된다. 즉 개인정보를 수집하고 관리하는 웹사이트나 서비스제공자에 대한 신뢰가 높을수록 프라이버시 염려는 줄어든다고 볼 수 있다. 그런데 사실 서비스제공자에 대한 신뢰는 기존 연구에서 프라이버시 염려의 결과로서 더 다뤄지기는 했다(Eastlick et al., 2006; 유일외., 2008; 천혜선외., 2016). 그러나 그와 같은 신뢰는 프라이버시 염려를 결정하는 요인으로 직접적 영향력을 갖는다는 것을 제시하는데(Bansel et al., 2016; Kumar et al., 2018), 국내연구에서 김종기와 김진성(2014)은 전자상거래상의 웹사이트가 개인정보를 잘 처리할지의 행동 불확실성이 프라이버시 염려에 영향을 미치는 데 있어 신뢰가 조절변인으로서 작용한다는 것을 제시해 신뢰가 그 주요 요인이라는 주장을 했다.

2. 프라이버시 염려와 지속사용

프라이버시 염려라는 개념은 그 자체로서 뿐만 아니라 그것이 이후의 지속사용에 영향을 미치는 주요 요인이기 때문에 중요하다. 즉 SNS 사용에 있어서 프라이버시 염려가 높을수록 이용중단의 의사가가능성이 높고, 염려가 낮아야 SNS 지속이용이 가능하다고 할 수 있다. 이러한 주장은 그동안의 외국연구에서 뿐만 아니라

(Malhotra et al., 2004; Eastlick et al., 2006), 국내 연구에서도 지지되어 왔는데, 이주영과 강현정(2004)은 프라이버시 염려와 SNS 지속사용의도가 부(-)적인 관계를 갖는다는 연구결과를 제시했고, 정철호와 남수현(2011)도 그와 같은 연구결과를 제시했는데, 프라이버시 염려가 낮을수록 지각된 유용성이나 즐거움이 높아 이용에 대한 만족감이 높게 되고 그로 인해 지속사용에 영향을 준다는 연구결과를 제시했다. 천혜선과 동료들(2016)은 프라이버시 위협에 대한 인식이 직접적으로 뿐만 아니라 프라이버시 염려를 통해 지속이용의도를 결정한다고 하여 프라이버시 염려가 이용지속에 주요 요인임을 제시했다. 한편 이인숙과 이소영(2017)은 SNS 사용상의 자기표현의 욕구나 네트워크 기능에 대한 만족도가 지속사용의도에 영향을 미치면서도 프라이버시 침해 염려가 조절변인으로 작용한다는 결과를 제시해 지속사용의도에 있어 프라이버시 염려가 중요한 설명요인이 될 수 있음을 제시했다.

하지만 프라이버시 역설 논의나 프라이버시 계산 이론에서도 주장되었듯이 프라이버시 염려가 있다고 해서 이용을 중단하거나 그것을 줄이지는 않는다. 프라이버시 역설 논의에서는 프라이버시 염려에도 불구하고 프라이버시 보호에 대한 노력이 높거나 정보제공행동이 낮아지는 것은 아니라고 주장한다(Norberg et al., 2007; 김종기, 김상희, 2015). 장성호와 이기동(2014)의 연구에서는 프라이버시 위협은 프라이버시 염려를 증가시키지만 프라이버시 염려가 사용자 저항에 영향을 주는 것은 아니라고 했다. 또한 프라이버시 계산 이론에 따르면 정보를 제공함에 얻는 이득과 위험을 분석하여 이득이 위험보다 클 때 정보를 제공한다고 주장한다(Davies, 1997; 김종기, 김상희, 2012; 민진영, 김병수, 2013). 즉 이득과 혜택이 있다면 위험과 염려가 있다고 해도 중단하지 않고 지속적으로 사용할 수 있다.

이와 같은 논거는 기술수용모델(Davis, 1989)에 의해서도 설명될 수 있다. 기술수용모델에서는 정보기술이용에 있어 그것의 유용성과 용이성이 이용의도를 결정하는 주요 요인이라고 보았는데, 즉 특정 기술이용이 개인의 성과를 높일 것이라는 생각과 그것이 큰 노력을 기울이지 않고도 쉽게 이용할 수 있다고 생각될 때 그 이용가능성이 높다고 주장된다. 이는 프라이버시 염려에도 유용성과 용이성이 높으면 SNS 등을 지속적으로 사용할 가능성이 있을 수 있음을 제시한다(Chu and Kim, 2011; Yoon and Rotland, 2015). 하지만 이주영과 강현정(2015)은 프라이버시 염

려가 SNS 지속사용의도에 미치는 영향에서 지각된 유용성의 조절효과를 살펴보았는데 그 영향력은 유의미하지 않았음을 제시했다.

3. 사회자본과 지속사용

이 연구에서는 SNS 이용중에 프라이버시 염려와 지속사용과의 관계에서 사회자본의 역할을 다루려고 한다. 즉 프라이버시 염려에도 불구하고 SNS 이용이 사회자본을 형성시킨다면 SNS 사용이 줄어들지는 않을 것이라는 점이다.

사회자본이란 그 정의가 다양해 Bourdieu(1986)는 지속적인 관계의 연결망을 통해 얻을 수 있는 자원, Coleman(1988)은 개인들간의 관계속에 배태된 자원, 그리고 Putnam(2000)은 네트워크, 규범, 신뢰와 같은 사회조직의 요소들이라고 정의하고 있지만, 사람들간의 관계로서의 자원이라는 공통점을 갖는다. 사회자본의 논의는 복잡하지만 그 관심의 하나는 사회네트워크 혹은 연결망이라는 개념으로 접근하려는 것에 있다. 그것을 사회자본 그 자체로 봐야 할지 사회자본을 형성하게 하는 구조로 봐야 할지 논란이 있지만 사회자본을 네트워크나 연결망 특성으로 접근하려는 시도가 가장 많았다.

그 대표적 논의로 Putnam(2000)은 사회자본을 네트워크나 연결망 특성으로서 결속형과 교량형으로 구분했다. 결속형은 유사한 배경과 특성을 갖는 네트워크로서 가족이나 친한 친구들 사이와 같이 강한 유대를 특징으로 하며 정서적이고 실질적인 지지의 측면을 갖는다고 한다면, 교량형은 보다 확대된 네트워크를 기반으로 서로 다른 배경을 갖는 다양한 새로운 사람들과의 네트워크 측면을 갖는다. 결속형이 강한 유대를 기반으로 한다면, 교량형은 약한 유대를 기반으로 하는 것이고, 결속형이 폐쇄적이지만 정서적 교환을 중시한다고 한다면, 교량형은 개방적이고 정보의 교환을 중시하는 형태라고 볼 수 있다.

기존 인터넷 연구에서는 인터넷이용이 사회자본 형성에 긍정적인지, 아니면 부정적인지에 대한 논란이 있었다(Shah et al., 2001; Best and Krueger, 2006). 하지만 소셜네트워크 서비스 SNS의 경우는 기존 인터넷사용의 경우보다도 그것이 기존의 아는 사람과의 관계를 유지, 강화시킬 뿐만 아니라 새로운 사람과의 연계를 확장해

주기 때문에 사회자본을 보다 증진시킨다고 주장되고 있다(Ellison et al., 2007; Steinfield et al., 2008; 최영, 박성현, 2011).

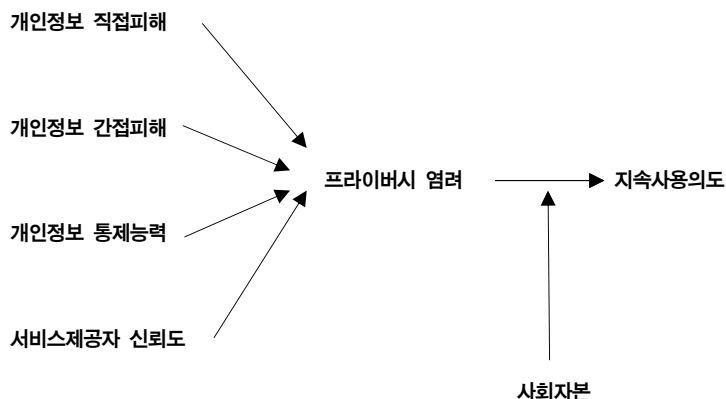
SNS가 갖고 있는 미디어 특성은 사회자본의 개념과 상당부분 부합한다고 할 수 있다. 기존 인터넷이용이 정보검색과 오락, 쇼핑 등의 다양한 기능이 있지만 SNS는 효율적 의사소통 기능을 제공하여 기존의 관계를 강화하거나 개인들의 관계를 형성하게 하는 등의 개인들의 네트워크로부터 얻을 수 있는 자원을 형성, 유지, 확산시킨다. Ellison과 동료들(2007)은 페이스북이 결속형과 교량형 사회자본 모두에 영향을 미쳤고 이용율이 높을수록 결속형보다 교량형 사회자본이 더 증가한다는 결과를 제시했고, 심홍진과 황유선(2010)은 트위터가 교량적 사회자본을 형성하게 한다는 것을 제시했다. 심지어 SNS는 친구수준을 넘어서 연계적 네트워크를 통해 시민참여와 사회운동을 가능하게 한다고 했다(금희조, 2010).

이와 같은 SNS에서 형성된 사회자본 요소는 실제로 지속적 이용에 중요한 요인이 된다. 정남효와 동료들(2014)은 SNS의 이용에서 사회자본의 결속적 그리고 교량적 특성이 조직적 시민행동을 가능하게 하여 지속사용의도에 영향을 준다는 연구 결과를 발표했다. 본 연구에서는 SNS에서의 사회자본이 지속사용의도에 미치는 영향을 다룰 것인데 사회자본의 지각과 기대가 높을수록 지속사용의도가 높을 것이라고 본다.

III. 연구모델과 방법

1. 연구모델

이 연구는 SNS 이용상에 있어서 프라이버시 염려라는 주제를 중심으로 누가 왜 프라이버시 염려를 경험하는지 그리고 그것이 SNS의 지속사용에 영향을 미치는지를 살펴보기로 한다. 이 연구의 연구모델을 <그림 1>에서와 같다.



우선 여기서는 과거의 개인정보피해 경험이 프라이버시 염려에 미치는 영향을 살펴볼 것이다. 이에 개인정보의 직접적인 피해나 간접적 피해경험이 프라이버시 염려에 있어서 중요한 설명요인이 된다고 보며 피해경험이 많을수록 프라이버시 염려 가능성이 높을 것이라고 본다. 그리고 기존의 주요 논의들에 따라 개인의 정보통제 능력과 서비스제공자에 대한 신뢰가 프라이버시 염려의 또 다른 주요 설명이 될 것이라고 보며 정보통제능력이 낮을수록 그리고 서비스제공자에 대한 신뢰가 낮을수록 프라이버시 염려가 높을 것이라고 예측한다.

또한 본 연구에서는 SNS에서의 프라이버시 염려가 지속사용에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 그리고 프라이버시 염려가 높을수록 지속사용의도가 낮고 염려가 낮을수록 지속사용의도가 높을 것이라고 예측할 수 있다. 그러나 이 연구에서는 프라이버시 염려에도 불구하고 지속적으로 사용할 의도가 높을 수 있으며 따라서 그 둘의 관계가 부(-)적으로 강하지는 않을 것이라고 본다. 그러면 그러한 염려에도 불구하고 SNS를 이용할 의도가 낮지 않고 높을 수 있다면 그 이유는 무엇인가?

이 연구에서는 SNS 이용중에 프라이버시 염려와 지속사용과의 관계에서 사회자본의 역할을 다루려고 한다. 즉 여기에서는 사회자본을 조절변인으로 다루려고 하는데, 프라이버시 염려에도 불구하고 SNS 이용으로 사회자본을 형성할 것이라고 인식한다면 SNS 사용이 낮지는 않을 것이라고 보며 사회자본에 대한 인식이 낮을 때 지속사용의도는 낮을 것이라고 본다. 즉 SNS 지속사용의도를 설명함에 있어 프

라이버시 염려와 사회자본간에는 유의미한 상호작용효과를 가질 것이라고 예측한다.

2. 연구방법

이 연구를 위해 서울시에 재학중인 20대 남,여 대학생을 대상으로 조사하였다. 조사를 위해 서울시 대학리스트하에 각 대학에 번호를 부여하고 난수표로 7개 대학교를 무작위로 선정하였고 각 대학교에서는 인문/사회와 이공/자연계로 나누어 2개 학과씩 4개학과를 뽑고 각 학과에서 10명내외로 35-40명씩을 조사하는 방식으로 총 266명에게 실시하였다. 조사는 2017년 5월 22일부터 2017년 6월 2일까지 2주간 실시하였으며, 그 중 SNS이용자이면서 설문지 회수 결과 무응답이 많거나 부적절하고 불성실한 응답을 제외한 254명을 최종 대상으로 분석하기로 한다.

본 연구의 독립변인으로 SNS에서의 범죄피해는 직접피해와 간접피해를 따로 다루기로 하는데 직접피해는 “나는 SNS 이용 중에 원하지 않는 사생활의 노출이나 유출을 경험한 적이 있다”, “나는 SNS 이용 중에 나의 개인정보가 타인에 의해 유포 또는 노출이 된 적이 있다”, “나는 SNS 이용 중에 나의 개인정보가 SNS 업체에 의해 유포 또는 노출이 된 적이 있다” 등 3문항을($\alpha=.819$), 간접피해는 “개인정보유출로 인한 관련 피해사건을 TV나 신문, 인터넷을 통해 접한 적이 있다”, “내가 잘 아는 가족이나 주위사람이 SNS 이용 중에 개인정보가 유출되어 관련 피해를 당했다는 얘기를 들은 적이 있다”, “SNS를 이용하면서 여러 사람이 개인정보유출 피해가 점점 증가한다고 생각한다” 등 3문항을 사용하였다($\alpha=.739$).

또 다른 독립변인으로 개인정보통제력은 “내가 이용 중인 SNS에서 나는 내가 원치 않는 개인정보는 수집하지 못하게 할 수 있다”, “내가 이용 중인 SNS에서 나는 개인정보를 사용하는 방식에 대해 통제할 수 있다”, “내가 이용 중인 SNS는 나의 개인정보와 관련하여 나에게 승인을 구한다”등의 3문항을 사용하였다($\alpha=.854$). 서비스제공자에 대한 신뢰는 “내가 사용하는 SNS가 고객의 개인정보를 허가 없이 사용하지 않고 보호할 것이라고 믿는다”, “내가 사용하는 SNS가 나의 개인정보를 보호할 것이라 믿는다”, “내가 사용하는 SNS가 개인정보를 다룰 때 나에게 손해를 끼치는 일이 없도록 노력할 것이라 믿는다” 등의 3문항을 사용하였다($\alpha=.895$).

본 연구의 주요 변인이자 매개변인인 프라이버시 염려에서는 “나는 SNS에 제

공한 나의 개인 정보가 잘못 취급 될 수 있다는 것을 염려한다”, “나는 누군가 SNS 상에서 나의 개인정보를 찾을 수 있다는 것을 염려한다”, “나는 SNS에 제공한 나의 정보를 다른 사람이 오용할 수 있다는 것을 염려한다”, “나는 SNS에 게시한 나의 정보를 내가 예상치 못한 방식으로 사용될 수 있다는 것에 부담을 느낀다”, “나는 SNS에 제공 또는 게시한 나의 개인정보가 나도 모르게 유출될까 두렵다” 등의 5문항에 응답하도록 하였다($\alpha=.934$).

조절변인인 사회자본은 사회네트워크 특성으로서 결속형과 교량형 네트워크에 대한 질문으로 Williams(2006)가 사용한 문항들 중 여섯 문항씩을 사용하였는데, 결속형은 “그곳에서 소통하는 사람 중 내 문제에 도움을 줄 신뢰하는 사람이 있다”, “그곳에서 소통하는 사람 중 개인적인 사적인 문제에 관해 얘기하는 것이 편하게 느끼는 사람이 있다”, “그곳에서 소통하는 사람 중 내가 급하게 50만원 정도가 필요 하면 도움을 줄 수 있는 사람을 안다”, “그곳을 통해 내가 이미 알고 있는 사람들과의 관계를 강화할 수 있다”, “그곳을 통해 소통하는 사람들은 내가 중요한 어떤 일을 마칠 만큼 충분히 안다”, “그곳을 통해 소통하는 사람들이 내가 부당함에 맞서 싸우는데 있어 도움을 줄 것이다” 등($\alpha=.684$)의 문항을, 그리고 교량형은 “그곳에서 소통하는 사람들은 내가 나와 다르게 생각하는 사람에게 관심을 갖도록 한다”, “그곳에서 소통하는 사람들은 내가 새로운 것을 시도하고 싶도록 만든다”, “그곳에서 소통하는 사람들은 우리 동네밖에서 일어나는 일들에 관심을 가지게 만든다”, “그곳에서 소통하는 사람들은 내가 더 큰 공동체의 일부임을 느끼게 만든다”, “그곳에서 소통하는 사람들은 내가 더 전체적인 상황을 연결시켜 고려할 수 있게 해준다”, “그곳에서 소통은 새로운 사람과 대화할 수 있게 한다” 등($\alpha=.874$)의 문항을 사용하기로 한다.

종속변인으로 다룰 지속사용의도는 “나는 지금 사용하고 있는 SNS를 중단하지 않고 계속 사용할 것이다”, “나는 다른 대안(이메일 등)보다 지금 사용하고 있는 SNS를 지속적으로 사용할 의향이 있다”, “나는 SNS 사용을 늘릴 의향이 있다” 등 3항목에 대해 응답하도록 하였다($\alpha=.761$).

여기서는 통제변인으로 사회인구학적 변인으로 성별, 연령, 경제수준을 사용하기로 하며, 성은 여자는 0, 남자는 1로, 연령은 태어난 년도를 묻고 연령으로 환산했으

며, 경제수준은 주관적 경제수준을 “매우 못산다”, “못사는 편이다”, “중간이다”, “잘사는 편이다”, “매우 잘산다”에 이르는 5점 척도를 통해 알아 보았다. 그 외에 이용자의 SNS 사용시간과 교류자의 수를 통제변인으로 사용하기로 한다.

IV. 분석결과

본 연구의 조사대상자의 특성 및 주요 변인들에 대한 기술통계 분석의 결과를 살펴보면 <표 1>과 같다. 사회인구학적 변인 및 통제변인들에 대한 결과를 보면 성별 분포에서 전체 응답자 254명 중 남자가 138명(54.3%), 여자 112명(44.1%)로 남자가 다소 많았고(무응답자는 4명), 평균 연령은 18세부터 27세까지의 범위에서 21.93였다. 경제수준은 1-5범위에서 평균 3.17정도로 중간보다 약간 높은 정도에 속했다. SNS 사용시간(분단위)은 0-720범위에서 평균값은 142.64였다. 교류자 수는 0-10000의 범위에서 평균값이 186.03이었다.

본 연구의 주요 변인들에 대한 기술통계 분석결과를 보면 개인정보의 직접피해는 3-15범위에서 평균값이 7.19수준으로 다소 낮은 수준이었고, 개인정보의 간접피해는 3-15범위에서 평균값이 10.37로 보다 높은 것을 제시했다. 개인정보 통제능력은 3-15범위에서 평균값 10.53로 다소 높은 편에, 서비스제공자 신뢰는 3-15범위에서 9.11로 중간 정도였다. 본 연구의 주요 변인이자 매개변인으로 프라이버시 염려는 5-25범위에서 평균값이 18.77로 높은 편에 속했다. 본 연구에서 조절변인으로 사용될 결속형 사회자본은 6-30범위에서 평균값이 17.88로, 교량형 사회자본은 6-30범위에서 평균값 20.10로 다소 더 높은 편에 속했다. 본 연구에서 종속변인으로 다룰 지속사용의도는 3-15범위에서 평균값이 9.6957로 중간 정도에 속했다.

〈표 1〉 주요 변인들에 대한 기술통계 분석결과

		명	%	평균	표준편차	범위
성별	남성	138	54.3			
	여성	112	44.1			
나이				21.93	2.055	18-27
경제수준				3.17	1.222	1-5
SNS사용시간				142.64	130.013	0-720
교류자수				186.03	798.221	0-10000
개인정보직접피해				7.19	2.801	3-15
개인정보간접피해				10.37	2.607	3-15
개인정보통제능력				10.53	2.426	3-15
서비스제공자신뢰				9.11	2.410	3-15
프라이버시 염려				18.77	3.619	5-25
결속형사회자본				17.88	3.979	6-30
교량형사회자본				20.10	4.708	6-30
지속사용의도				9.70	2.395	3-15

〈표 2〉 프라이버시 염려에 대한 다중회귀분석결과

독립변인	종속변인 프라이버시 염려	
	b	β
성별(남성)	1.079*	.147
나이	-.025	-.013
경제수준	.220	.072
SNS사용시간	-.004	-.112
교류자수	.000	-.024
개인정보직접피해	.296**	.225
개인정보간접피해	.434***	.294
개인정보통제능력	.305*	.196
서비스제공자 신뢰	-.075	-.049
R제곱	.255	
F값	6.081***	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

본 연구의 연구모델과 가설을 검증하기 위한 다중회귀분석결과는 <표 2>와 <표 3>에 제시되고 있다. 먼저 <표 2>의 프라이버시 염려를 설명하기 위한 다중회귀분석결과를 보면 개인정보 간접피해가 정(+)적으로 $p<.001$ 수준에서 매우 큰 영향력을 갖는 것으로 제시되었고, 또한 개인정보 직접피해는 정(+)적으로 $p<.01$ 수준에서 유의미하였다. 개인의 정보통제능력은 $p<.05$ 수준에서 유의미하였으나 본 연구의 예측과 다르게 정(+)적인 방향이었고, 서비스제공자에 대한 신뢰의 영향력은 유의미하지 않았다. 결과적으로 개인정보의 직접적인 피해나 간접적 피해경험이 많을수록, 또 개인의 정보통제능력이 높을수록 프라이버시 염려 가능성이 높다는 결과를 제시했다. 또한 통제변인 중에서는 다른 변인들은 모두 유의미하지 않았고 성별만 $p<.05$ 수준에서 유의미해 여성보다는 남성이 프라이버시 염려가 높다는 것을 나타냈다.

프라이버시 염려가 지속사용의도에 미치는 영향에 있어서 사회자본요인의 조절효과를 알기 위한 프라이버시 염려와 사회자본의 상호작용효과를 살펴본 다중회귀분석결과는 <표 3>에 제시된다. 첫 번째(1) 결과는 프라이버시 염려와 결속형 사회자본과의 상호작용효과를, 두 번째(2) 결과는 프라이버시 염려와 교량형 사회자본과의 상호작용효과를, 세 번째(3) 결과는 둘 모두의 상호작용효과를 제시한다. 우선 첫 번째(1)부터 세 번째(3) 까지의 분석에서 공통된 결과로 프라이버시 염려는 지속사용의도에 유의미한 영향력을 갖지 못했다. 그리고 앞서 개인정보 간접피해, 개인정보 직접피해, 개인의 정보통제능력과 서비스제공자 신뢰도도 지속사용의도에 유의미한 영향력을 제시하지는 못했다. 통제변인 중에서는 다른 변인들은 모두 유의미하지 않았으나 SNS 사용시간만이 $p<.001$ 수준에서 정(+)적으로 매우 높게 유의미하였다.

첫 번째(1) 분석결과에서는 결속형 사회자본이 지속사용의도에 $p<.01$ 수준에서 유의미하였으나 본 연구에서 예측했던 것과는 다르게 프라이버시 염려와 결속형 사회자본과의 상호작용효과는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 두 번째(2) 다중회귀분석결과를 보면 교량형 사회자본이 지속사용의도에 $p<.01$ 수준에서 유의미하였고 또한 프라이버시 염려와 교량형 사회자본과의 상호작용효과가 부(-)적으로 $p<.05$ 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 마지막으로 결속형 사회자본과 교량형 사회자본을 함께 조절변인으로 사용한 세 번째(3) 분석결과를 보면 앞서 결과와는 달리

사회자본요인들의 독립적 영향력은 $p<.10$ 수준에서만 유의미했다. 그리고 첫 번째 분석에서와 같이 프라이버시 염려와 결속형 사회자본과의 상호작용효과는 유의미하지 않았고 두 번째(2) 결과에서와 같이 프라이버시 염려와 교량형 사회자본과의 상호작용효과는 부(-)적으로 $p<.05$ 수준에서 유의미한 것으로 나타났다.

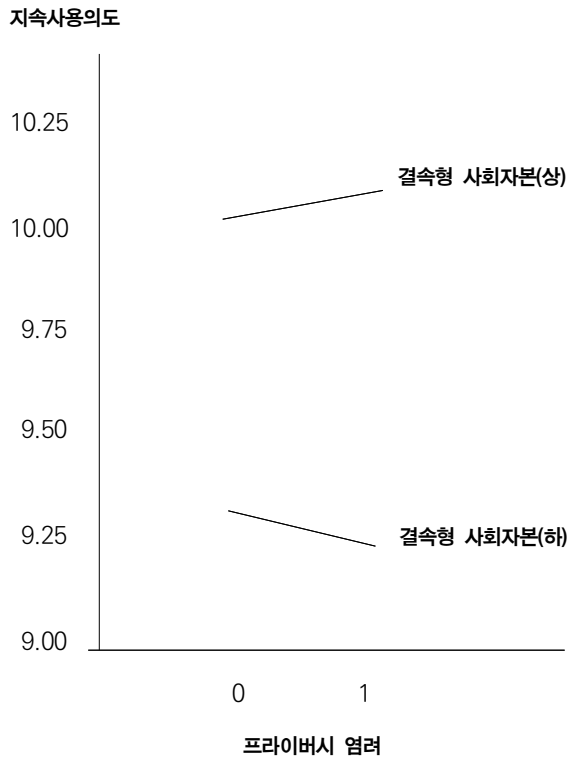
〈표 3〉 지속사용의도에 대한 다중회귀분석결과

독립변인	종속변인 지속사용의도					
	(1)		(2)		(3)	
	b	β	b	β	b	β
성별(남성)	-.125	-.031	-.336	-.083	-.199	-.049
나이	.013	.013	.030	.030	.028	.028
경제수준	.071	.042	.074	.044	.067	.040
SNS사용시간	.006***	.334	.007***	.385	.006***	.362
교류자수	.000	.010	.000	.016	.000	.022
개인정보직접피해	.028	.038	.043	.059	.034	.047
개인정보간접피해	.047	.058	.020	.024	.032	.040
개인정보통제능력	-.067	-.078	-.038	-.044	-.061	-.071
서비스제공자신뢰	.108	.125	.068	.079	.080	.092
프라이버시 염려	.012	.021	.016	.029	.020	.036
결속형사회자본	.125**	.247			.082#	.162
교량형사회자본			.104**	.226	.069#	.149
염려 * 결속형사회자본	-.006	-.048			.005	.039
염려 * 교량형사회자본			-.019*	-.162	-.020*	-.170
R제곱	.164		.185		.195	
F값	2.539**		2.904**		2.636**	

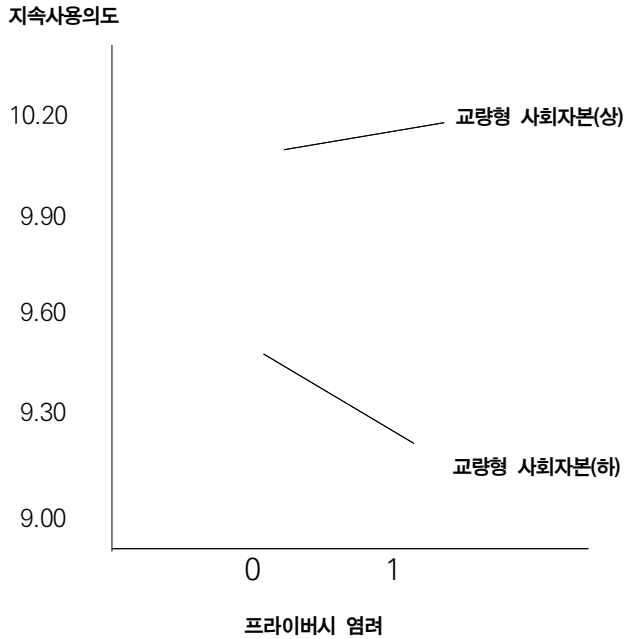
$p<.10$, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.000$

위의 분석에서 프라이버시 염려와 교량형 사회자본과의 상호작용효과가 부(-)적인 것은 본 연구의 예측대로 프라이버시 염려에도 불구하고 교량형 사회자본은 지속사용의도를 높이는 것이라고 볼 수 있다. 프라이버시 염려와 지속사용의도의 관계가 프라이버시 염려가 높을수록 지속사용의도가 낮은 부(-)적 관계인데, 교량형 사회자본과 지속사용의도의 관계가 교량형 사회자본이 높을수록 지속사용의도가

높은 정(+)적 관계이기 때문이다. 그렇지만 그 상호작용효과의 부호에 대한 해석과 그 의미를 보다 정확히 알기 위해 프라이버시 염려를 하와 상으로 둘로 나누고, 또한 사회자본요인들을 하와 상으로 둘로 나눈 후 지속사용의도를 종속변인으로 한 이원변량분석을 각각 실시하였다. 이원변량분석은 두 독립변인들의 상호작용효과를 제시하며 그 관계를 그림으로 제시하여 유용한데, 그 결과를 그림으로 보면 <그림 1>과 <그림 2>에서와 같다.



〈그림 1〉 프라이버시 염려와 결속형 사회자본의 지속사용의도에 대한 이원변량분석



〈그림 2〉 프라이버시 염려와 교량형 사회자본의 지속사용의도에 대한 이원변량분석

먼저 <그림 1>에서와 같이 프라이버시 염려와 결속형 사회자본의 상호작용효과를 보면 앞서 결과에서 그 상호작용효과가 유의미하지 않았는데 그림으로 보면 결속형 사회자본이 낮을 때 프라이버시 염려와 지속사용의도가 약간 부(-)적인 관계였으나 결속형 사회자본이 높을 때에는 프라이버시 염려와 지속사용의도가 오히려 정(+)적으로 높은 관계를 제시했다. 이는 프라이버시 염려가 높은 이용자가 결속형 사회자본을 인식하는 경우 지속사용의도가 증가한다는 결과를 제시한다. 하지만 앞서 표에서와 같이 상호작용효과가 유의미하지 않아 큰 관계는 없다.

그와 반대로 본 연구에서 그 상호작용효과가 유의미했던 프라이버시 염려와 교량형 사회자본의 상호작용효과를 보면 <그림 2>에서 보듯이 교량형 사회자본이 낮을 때 프라이버시 염려와 지속사용의도가 부(-)적인 관계로 프라이버시 염려가 높을 때 지속사용의도가 낮다는 것을 제시하고 있으나 교량형 사회자본이 높을 때에는 프라이버시 염려와 지속사용의도가 큰 관계가 없는 것을 제시했다. 이는 교량형 사회자

본이 두 관계의 부(-)적 관계를 완충하는 것을 제시하는 것으로 본 연구의 예측과 일치하는 결과이다. 즉 프라이버시 염려가 높은 이용자가 교량형 사회자본이 높은 경우 지속사용의도가 낮지는 않다는 것을 제시한다.

V. 결론

이 연구는 SNS 이용상에 있어서 프라이버시 염려라는 주제를 중심으로 누가 왜 프라이버시 염려를 경험하는지 그리고 프라이버시 염려는 SNS의 지속사용의도에 영향을 미치는지를 살펴보았다. 여기서는 개인정보의 직접적 피해나 간접적 피해경험이 프라이버시 염려에 있어서 중요한 설명요인이 된다고 보며 또한 개인의 정보 통제능력과 서비스제공자에 대한 신뢰를 프라이버시 염려의 또 다른 주요 설명으로 제시했다.

또한 본 연구에서는 SNS에서의 프라이버시 염려가 지속사용의도에 미치는 영향을 살펴보고자 했고, 그리고 프라이버시 염려가 높을수록 지속사용의도가 낮고 염려가 낮을수록 지속사용의도가 높을 것이라고 예측하지만 이 연구의 가장 중요한 연구주제로 프라이버시 염려와 지속사용과의 관계에서 사회자본의 역할을 다루고자 했다. 즉 프라이버시 염려에도 불구하고 SNS 이용으로 사회자본을 형성할 것이라고 인식한다면 SNS 사용이 낮지는 않을 것이라고 보며 프라이버시 염려와 사회자본이 지속사용의도에 상호작용효과를 갖는지를 살펴보았다.

SNS 이용자들의 프라이버시 염려에는 개인정보 간접피해와 직접피해, 개인정보 통제능력이 순서대로 유의미한 영향을 미쳤다. 이와 같은 결과는 개인정보 통제능력의 부호가 정(+)적이고 서비스제공자에 대한 신뢰가 유의미한 영향력을 미치지 못했다는 본 연구의 예측과 일치하지 않은 결과도 있었지만 직, 간접피해가 유의미한 강한 영향력을 갖는 것으로 나타나 대체로 예측과 일치했다. 즉 개인정보와 관련된 직접적이거나 간접적인 피해경험이 많을수록 프라이버시 염려 가능성이 높다고 볼 수 있었다.

본 연구의 주요 관심으로 프라이버시 염려가 지속사용의도에 미치는 영향에 있어

서 사회자본요인의 조절효과를 알기 위한 프라이버시 염려와 사회자본의 상호작용 효과를 검증한 분석결과는 사회자본을 결속형 사회자본과 교량형 사회자본으로 나누어 살펴보았는데, 프라이버시 염려와 결속형 사회자본과의 상호작용효과는 유의미하지 않았지만 프라이버시 염려와 교량형 사회자본과의 상호작용효과는 부(-)적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이 결과는 교량형 사회자본이 높을 때에는 지속사용의도가 높으며, 아울러 프라이버시 염려가 높을 때 지속사용의도가 낮을 수 있으나 교량형 사회자본이 높을 때에는 지속사용의도가 낮지 않고 프라이버시 염려와 지속사용의도가 큰 관계가 없는 것을 제시한다.

이 연구는 개인의 정보피해경험이 프라이버시 염려를 유발하지만 그것이 이용중단으로 이어지는 것은 아니라는 것을 제시했다. SNS는 기존의 아는 사람과의 관계를 유지, 강화시킬 뿐만 아니라 새로운 사람과의 연계를 확장해주어 결속형이외에 정보를 교환하는 등의 교량형 사회자본을 보다 증진시킨다. 이러한 사회자본의 측면이 이용자들이 계속 SNS를 사용하게 하는 요인인데, 이러한 사회자본의 형성은 이용자가 SNS 이용중에 개인정보피해를 당하고 두려움에 프라이버시 염려를 경험하더라도 그 이용을 중단하지 않고 지속적으로 사용하게 하는 요인이라는 것이 밝혀졌다.

이러한 결과는 프라이버시 염려가 크게 우려할 정도는 아니고 프라이버시 계산 이론에서와 같이 SNS 이용으로 얻는 이득이 높을 경우 중단없이 지속적으로 사용한다는 것을 제시한다. 그러한 이득에는 여러 가지가 있지만 여기서는 사회자본의 측면을 중심으로 살펴보았다. 이는 이용자의 지속이용에 중요한 요인이 되며 그것이 확보되는 한 지속이용은 계속될 것이라는 것을 제시했다. 이는 SNS운영자가 사회자본을 확보할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있음을 나타낸다. 그렇지만 과거의 개인정보 피해경험은 프라이버시 염려라는 두려움을 증가시킬 수 있다는 점에서 프라이버시 보호 측면에도 소홀할 수는 없을 것이다. 이 연구는 SNS 이용량이 많은 대학생들을 대상으로 했다는 점에서 그 결과를 일반화할 수는 없다. 앞으로는 다양한 층을 대상으로 프라이버시 염려에 관한 연구가 이루어지길 바란다.

참고문헌

- 강주희, 문태수, 2017. SNS 이용동기와 만족이 지속사용의도에 미치는 영향과 습관의 매개효과. 한국인터넷전자상거래학회 17(4):19-34.
- 김종기, 김상희, 2015. 행동경제학 관점에서 프라이버시 역설에 관한 연구. 정보화정책 22(3):16-35.
- 김종기, 김상희, 2012. 스마트폰 위치기반서비스에서 정보제공의도 프라이버시 계산 관점을 중심으로. 정보시스템연구 21(4):55-79.
- 김종기, 김진성, 2014. 전자상거래에서 정보 프라이버시 염려를 유발하는 원인과 보호반응에 관한 연구 주인·대리인 이론을 중심으로. 한국정보시스템학회 23(4): 119-145.
- 금희조, 2010. 온라인 소셜미디어와 참여적 사회자본. 한국방송학보 24(5):9-45.
- 박정선, 이성식, 2010. 범죄두려움에 관한 다수준적 접근: 주요 모델들의 검증. 형사정책연구 21(3):173-203.
- 민진영, 김범수, 2013. 프라이버시 계산 모형을 적용한 SNS 지속 사용 의도에 대한 연구 페이스북과 카카오톡 사례를 중심으로. Information System Review 15(1):105-122.
- 박철현, 2005. 범죄피해경험, 이웃통합, 그리고 범죄의 두려움. 피해자학연구 13(1):51-77.
- 심홍진, 황유선, 2010. 마이크로블로그서비스와 사회자본: 트위터 초기 사용자 집단을 중심으로. 한국언론학보 54(5):327-347.
- 이인숙, 이소영, 2017. SNS사용자의 자기표현 욕구와 SNS 사회적 기능 만족도가 지속적 이용의도에 미치는 영향. 물류학회지 27(3):147-161.
- 이주영, 강현정, 2015. 프라이버시 염려가 SNS 지속사용의도에 미치는 영향: 신뢰도의 매개 및 지각된 유용성의 조절효과. 지식경영연구 16(4):47-66.
- 이현지, 정동훈, 2013. 트위터와 페이스북의 이용중단의도에 관한 연구. 한국언론학보 57(4):269-293.
- 이환수, 박장혁, 장영훈, 2015. 프라이버시 보호 노력과 개인의 프라이버시 인식.

- Entrue Journal of Information Technology 14(2):85-98.
- 장성호, 이기동. 2014, 소셜네트워크서비스 프라이버시 위험이 사용자저항에 미치는 영향. e-비즈니스연구 15(3):321-334.
- 장안식. 2015. 범죄에 대한 두려움: 다수준 상호작용효과 분석. 피해자학연구 23(2):27-59.
- 정남호, 송호근, 구철모, 2014. 사회적 자본이 소셜 네트워킹 서비스의 지속사용의도에 미치는 영향 : 조직시민행동의 매개적 역할. 한국지식경영학회 16:18-34.
- 천혜선, 이현주, 김기태, 2016. 프라이버시 관련 요인이 페이스북 지속적 이용의향에 미치는 영향에 관한 확장모델 연구 : 온라인 위험관리 전략의 방어집단과 주도적 대처집단의 잠재평균과 경로분석을 중심으로. 한국언론학보 60(5):203-232.
- 최수형. 2009. 청소년의 범죄에 대한 두려움: 성별 차이를 중심으로. 한국청소년연구 20(1):39-363.
- 최영, 박성현. 2011. 소셜미디어 이용동기가 사회자본에 미치는 영향. 한국방송학보 25(2):241-276.
- 최혁라, 신정신. 2007. 온라인 거래에서 프라이버시 염려의 선행요인과 프라이버시 염려, 신뢰간의 관계에 관한 연구. 한국정보시스템학회 16(3):21-44.
- Bansal, G., F.M. Zahedi and D. Gefen. 2016. Do context and personality matter? trust and privacy concerns in disclosing private information online. *Information and Management* 53(1):1-21
- Best, S.J. and B.S. Krueger 2006. Online interactions and social capital: Distinguishing between new and existing ties. *Social Science Computer Review* 24(4):395-410.
- Bourdieu, P. 1986. The forms of capital. In J. Richardson(ed), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. NY: Greenwood.
- Braungart, M.M., R.G. Braungart, and W.J. Hoyer. 1980. Age, sex, and social factors in fear of crime. *Sociological focus* 13:55-66.

- Chu, and kim.Y. 2011. Determinants of consumer engagement in electronic word-of-mouth in social networking sites. *International Journal of Advertising* 30(1):47-75.
- Coleman, J.S. 1988. Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology* 94:95-120.
- Culnan, M.J. 1993. How Did They Get My Name?: An exploratory investigations of consumer attitudes toward secondary information use. *MIS Quarterly* 17(3):341-363.
- Davis F. 1989. Perceived usefulness perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13(3):319-340 .
- Davies,S. 1997. *Re-engineering the right to privacy : How privacy has been transformed from a right to a commodity in technology and privacy*. Cambridge. MAMiT Press.
- Dinev, T. and Hart, P. ,2004. Internet privacy concern and their antecedents-measurement validity and a regression model. *Behaviour and Information Technology* 23(6):413-422.
- Dinev,T., Xu, H., Smith, J.H. and Hart, P. ,2013. Information privacy and correlates: an empirical attempt to bridge and distinguish privacy-related concepts. *European journal of information Systems* 22(3):295-316.
- Eastlick, M.A., Lotz, S.L. and Warrington, P. 2006. Understanding online B-to-C relationships: an integrated model of privacy concerns, trust, and commitment. *Journal of Business Research* 59:877-886.
- Ellison, N.B., Steinfield, C. and Lampe, C. 2007. The benefits of facebook 'friends' social capital and college students' use of online social network sites. *Journal of Computer-Mediated Communication* 12:1143-1168.
- Garofalo, J.L. 1979. Fear of crime: broadening our perspectives. *Victimology* 3:242-253.
- Gibson, C.L., J. Zhao, N.P. Lovrich, and M.J. Gaffney. 2002. Social integration,

- individual perceptions of collective efficacy, and fear of crime in three cities. *Justice Quarterly* 19(3):536-563.
- Henson, B., B.W. Reynolds, and B.S. Fisher. 2013. Fear of crime online? Examining the effect of risk, previous victimization, and exposure on fear of online interpersonal victimization. *Journal of Contemporary Criminal Justice* 29(4):475-497.
- Kumar, S., P. Kumar and B. Bhaskar. 2018. Interplay between trust, information privacy concerns and behavioral intention of users on online social networks. *Behavior and Information Technology* 37(6):622-633.
- Liska, A.E., A. Sanchirico and M.D. Reed. 1988. Fear of crime and constrained behavior: specifying and estimating a reciprocal effects model. *Social Forces* 66:827-837.
- Malhotra, N.K., Kim, S.S., and Agarwal, J. 2004. Internet users' information privacy concerns: the construct, the scale and a causal model. *Information Systems Research* 15(4):336-355.
- Norberg, P.A., Horne, D.R., 2007. The privacy paradox: personal information disclosure intentions versus behaviors. *The Journal of Consumer Affairs* 41(1):100-126.
- Phelps, J.E., Nowak, G.J. and Ferrell, E., 2001. Privacy concerns and consumer willingness to provide personal information. *Journal of Public Policy & Marketing*, 19(1):27-41.
- Putnam, R. 2000. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Shah, D.V., N. Kwak, and R.L. Hollbert. 2001. Connecting and disconnecting with civic life: Patterns of internet use and the production of social capital. *Political Communication* 18(2):141-162.
- Steinfeld, C., N. Ellison, and C. Lampe. 2008. Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: a longitudinal analysis. *Journal of*

Applied Developmental Psychology 29:434-445.

Yoon, C. and Rolland, E. 2015. Understanding continuance use in social networking services. *Journal of computer Information Systems* 55(2):1-9.

The Moderating Effect of Social Capital among Victimization, Privacy Concern, and Intention of Continuance Use in Social Network Service

Lee, Seong-sik·Jung, So-hee·Yoon, Ji-soo

This study intends to investigate the topic of privacy concern in social network service such as its causes and its effect on continuance use. This study analyses the effects of prior victimization, information control ability and trust in website on privacy concern. In addition, this study analyses the effect of privacy concern on intention of continuance use in social network service. This study expects that privacy concern has a small negative influence on intention of continuance use, and analyses the moderating effect of social capital between privacy concern and intention of continuance use. Using data from university students in Seoul, 2017, this study found that prior direct and indirect victimization have significant effect on privacy concern but the effects of information control ability and trust in website on privacy concern are not large. Results show that the effect of privacy concern on intention of continuance use is not significant. but the moderating effect of social capital between them is significant. The study analyses the moderating effect of both bonding and bridging social capital and it is found that the interaction effect of between privacy concern and bridging social capital on intention of continuance use is negative significant, even though the interaction effect of between privacy concern and bonding social capital is not significant. This result implies that if bridging social capital is strong, intention of continuance use is not low, even though privacy concern is high.

❖ Key Words: Privacy Concern; Victimization; Intention of Continuance Use;
Social Capital; Social Network Service