

# SNS의 Q&A 이용 편의성을 알아보는 탐색적 연구

## Usability of Q&A use in SNS: An Exploratory Study

안원미, 한광희  
연세대학교 심리학과

*Key words: SNS, Q&A, Usability*

### 1. 서론

SNS(Social Network Service)란 인터넷을 통한 개인간 커뮤니케이션 및 인맥을 형성할 수 있도록 이용자에게 제공되는 온라인 서비스를 지칭한다. 이용자는 SNS 를 통하여 개인의 관심사 및 정보를 공유하며 또한 커뮤니티를 형성한다. 현재 서비스되고 있는 대표적인 예는 싸이월드, 미투데이, 트위터, 페이스북, 블로그 등이 있다. 기업은 SNS 를 통해 소비자와의 쌍방향 통신을 중요시한다. 김상백(2010)은 소셜미디어의 확산으로 인한 기업의 환경변화에 주목하면서 기업과 이해관계자들로 구성되어 있는 경제적, 사회적 생태계의 변화를 살펴보았다.

### 2. 실험설계

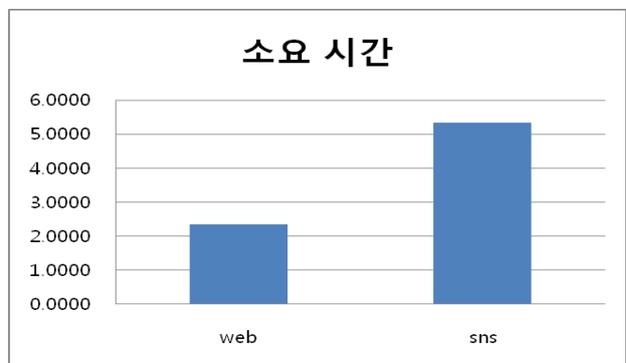
본 연구는 소비자가 기업에게 상품이나 서비스에 대한 문의를 할 때에 사용하는 채널로 기존의 고전적으로 이용해온 웹사이트와 SNS 를 비교하고자 하였다. 즉 실제 환경에서 Q&A 이용의 편의성을 알아보고자 하는 탐색적 실험을 실시하였다. 실험은 Y 대 학생 14 명을 대상으로 진행되었다(여: 8 명, 남: 6 명). 참가자 내 설계(within-subject design)으로 진행되었으며, 실험은 질문을 “휴대폰의 잠금 비밀번호를 모를 경우 어떻게 확인할 수 있나요?” 라는 동일한 질문으로 통제하여 참가자에게 질문을 하도록 요구하였다. 독립변인은 2 가지의 질문 채널(web vs. SNS)이며, 종속변수는 채널 종류에 따른 소요시간, 채널 종류에 따른 지각된 사용성과 추후 사용의도이다.

### 3. 결과

분석은 SPSS v 18.0 을 이용하여 반복측정변량분석으로 실시하였다. 실험 결과,

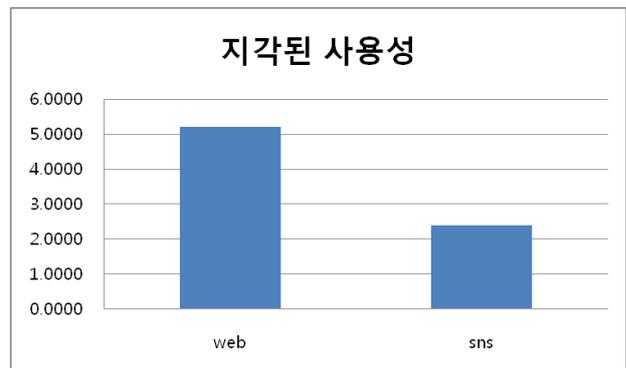
소요시간은 SNS 를 이용한 질문이 유의미하게 빠른 것으로 나타났다. SNS 가 웹보다 빠른 소요시간을 나타내었다,  $F(1,24) = 15.698, p > .001$ .

[그림 1] 소요시간



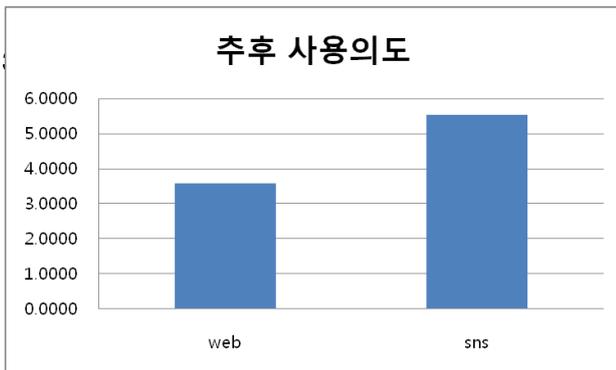
주관적인 지각된 사용성은 웹이 유의미하게 더 높은 것으로 나타났다. 이는 기존의 채널에 대한 익숙성에 의한 효과인 것으로 분석된다.  $F(1,26) = 24.518, p > .001$ .

[그림 2] 지각된 사용성



추후 사용의도에 대한 문항에서 유의미하게 기존의 web환경에 비해 SNS를 통한 Q&A 사용의도가 높은 것으로 나타났다. 이는 SNS의 시장 가능성의 긍정적인 함의를 제공해준다,  $F(1,26) = 21.904, p > .001$ .

[그림 3] 추후 사용의도



#### 4. 결론

우리는 Q&A 서비스의 디자인 절차를 참여자에게 체험하도록 하여 SNS 의 기업 서비스의 가능성 확인하였다. 소요시간은 SNS 가 빠르게 나타났으며, 추후 사용의도도 SNS 가 더 높게 나타나 SNS 의 유의미한 만족도를 확인하였다고 보여진다. 하지만 추후 인터뷰에서 “해당기업의 SNS 를 정확하게 찾는 것이 쉽지 않았고, 다수의 사람들이 해당기업에 질문을 하는 경우가 발생할 것 같은데, 그럴 경우 나의 질문이 얼마나 그 기업에게 전달되었는지, 정확한 답변을 얻을 수 있을 것에 대한 확신이 떨어짐”이라는 우려를 얻기도 하였다. 즉, SNS 채널에 대한 기업의 신뢰도를 갖추고 사용자에게 서비스를 제공하고자 하는 노력이 필요한 것으로 예상된다. 본 연구는 SNS 의 Q&A 서비스에 대한 가능성을 확인하였다는 함의를 지닌다.

#### 참고문헌

김상백, 김영안 (2010). 소셜미디어(Social media)에서 기업의 관계형성에 대한 연구. *단국대학교 석사학위 논문*

Kaplan, A., Haenlein, M. (2009). User of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68.