

# 소셜 네트워크 서비스에서 익명에 대한 사회적 지지(Social support)에 영향을 미치는 맥락 정보 타입(Context information types)에 관한 연구

The study of types of context information that affect users' social support among anonymous in social network service.

배상원 장진규 김진우

연세대학교 HCI Lab.

**Key words:** Context Information Types, Activity Context, Social Support

## 1. 서론

최근 스마트 폰과 모바일 센서의 발달과 같은 기술적인 진보는 사회적 상호 작용과 상호간 지지를 줄 수 있는 새로운 통로(new pathway)를 제공해 주고 있다(Sarason, 2009). 이러한 CMC 환경은 사회적 지지를 불러 일으키기에 좋은 환경이라고 주장하고 있다(Lin, 2002). 그러나, Online상의 사회적 지지 연구는 소셜 네트워크 상에서 발생하고 있는 life distress가 극심하지 않지만 현상적으로는 활발하게 발생하고 있는 일반적인 소셜 미디어 상의 사회적 지지 현상에 대해서는 설명해주지 못한다는 단점이 있다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 소셜 네트워크 서비스에서 익명이 공유한 어떠한 맥락 정보 유형(context type)이 맥락을 공유 받은 수신자들로 하여금 사회적 지지 행위를 유도하는 것인 지에 대해 밝히는 것이다. 둘째, 소셜 네트워크 서비스에서 익명에게 보내는 사회적 지지를 이끄는 데 있어 가장 강력한 영향을 미치는 맥락 정보 유형(context type)을 파악하고자 한다.

## 3. 연구 방법

본 연구에서는 소셜 네트워크 서비스 상의 공유된 맥락 정보의 유형을 파악하고 맥락을 공유 받고 사회적 지지를 주는 제공자, 즉 맥락 수신자의 사회적 지지를 유도하는 맥락 정보에는 어떤 유형이 있는지 알아보고자 하였다. 이를 구체적으로 검증하기 위해 1단계로 Mobile Probe를 통한 정성조사를 실시하였다. 2단계로 랜덤 샘플링을 수집하여 정량조사를 진행하고, 마지막 단계로 맥락 정보 타입에 대한 자극을 제시하고 실험을 실시하였다.

## 4. 연구 결과

### 4.1. 정성 조사 결과

1~3일차에 해당하는 Mobile Probe를 통해 수집된 참가자1~4의 로그 데이터를 통해 소셜 네트워크 서비스 상에서 다양한 속성을 가진 맥락 정보의 종류가 공유되고 있음을 확인하였다.

표2. 로그 데이터: 공유된 맥락 종류 분석 결과표

맥락 종류	속성	예시
활동 맥락 Activity Context	~했다 ~하고 있다 ~할 예정이다	수학 과외 하는 중 소설 책 읽는 중 연극 보러 가려구요 떡볶이 먹으러 올 친구 기다린다는
감정 맥락 Emotional Context	우울, 기쁨 화남, 슬픔 당황	이건 약간 슬프네 너무 재미있다는 기분 정말 최고다 아 조금 황당하다는
위치 맥락 Location Context	좌표 지역명 용도명	마복림 떡볶이집 광화문 광장 앞 삼선 당구장 즐거운 우리집
물리적 환경 맥락 Physical Environment Context	날씨 조도 교통상황	화창한 날씨다~ 버스 너무 밀린다 담배냄새 심하네 완전 시끄러워 바람이 꽤 부는군

표3. 로그 데이터:사회적 지지 종류 분석 결과표

사회적 지지 유형	속성	체크 타입 맥락 정보	예시
정보적 지지	문제해결 조인	활동 맥락	-오늘 말복이 래요~
		감정적 맥락	-영화 블라인드 추천이요
		물리적 환경 맥락	-지금 비 안 와요 걱정마세요
감정적 지지	공감 격려 위로	위치 맥락	-쁘띠프랑스 가보세요 예뻐요
		활동 맥락	-조금만 더... 힘내세요!
		감정 맥락	-힘들어 하지 마세요
네트워크 지지	관심사 공동체	물리적 환경 맥락	-편히 쉬었다 돌아오시길
		활동 맥락	-저도 엘지 팬인데!
		위치 맥락	-앗 저도 스키투북 지금 보고 있어요
			-거기 가봤는데 저두~

위 표3에서처럼, 참가자들은 특정 맥락 정보를 기반으로 사회적 지지를 하였으며 특정 사용자로부터 체크된 맥락 정보(Checked Context Type)에 따라 사회적 지지의 형태도 달라짐을 파악하였다. 특히 활동 맥락 정보(Activity Context)는 3가지 사회적 지지 모두를 이끌어내는 특정 맥락 정보로 선택되었다.

4.2. 랜덤 샘플링 조사 결과

활동 맥락 정보(Activity Context Type)가 수신자(Receiver)의 입장에서 익명의 맥락공유자(Giver)가 남긴 맥락정보 가운데 사회적 지지를 함에 있어서 가장 중요한 맥락 정보로 인식하고 있음이 확인되었다. 결론적으로, 정량 조사를 통해 본 연구에서 수신자(Receiver)가 사회적 지지를 함에 있어서 익명의 맥락공유자에 의해 공유된 맥락 정보(Shared Context)에서 활동 맥락 정보(Activity Context)가 중요한 것으로 밝혀졌다.

표5. 체크맥락 유형(Checked Context Type) 통계 수치 표

N = 853(개)

맥락 정보	Activity	Emotion	Location	Physical
개수	273	154	136	111
(%)	(32%)	(18%)	(16%)	(13%)

4.3. 실험 결과

맥락 정보는 사회적 지지 의도를 불러 일으키는데 유의미하였다( $F(3,108)=49.161, p<0.05$ ). 특히 사용자들은 활동 맥락 정보(Activity Context)를 사회적 지지 행위 의도를 불러일으키는데 가장 중요한 역할을 하고 있는 맥락 정보로 생각하였다.(mean=5.162)

표6. ANOVA 분석 결과표(1) (7점 척도)

맥락 정보	Activity	Emotional	Location	Physical
점수	5.162	3.810	2.918	2.729

표7. ANOVA 분석 결과표(2)

독립 변수	종속 변수	SS	dF	MS	F	Sig.	$\eta^2$
맥락 정보	사회적 지지 의도	136.66	3	45.55	49.16	.000	.57

나머지 맥락 정보는 평균값이 각각 3.810, 2.958, 2.547점으로 단독적으로 사회적 지지 의도를 불러 일으키기엔 부족하였다.

6. 결론

본 연구는 소셜 네트워크 서비스에서 공유되고 있는 맥락 정보와 사회적 지지의 관계를 설명하였다. 특히 맥락 공유자가 활동 맥락 정보를 공유함으로써 타자로 하여금 사회적 지지를 하도록 유도하고, 이러한 활동 맥락은 사회적 단서(Social cue)의 기능을 할 수 있음을 확인하였다. 활동 맥락 정보는 수신자로 하여금 익명의 타자가 가진 의도를 파악하게 도와서 맥락을 공유받는 수신자로 하여금 타자가 원하거나 필요한 정보, 감정적인 위안을 줄 수 있도록 돕는다.