

# SNS 품질요인에 대한 전문가와 사용자의 중요도 인식

박 득<sup>o</sup>

<sup>o</sup>광주여자대학교 서비스경영학과

e-mail: dkpark@kwu.ac.kr<sup>o</sup>

## Recognizing the importance of experts and users to SNS quality factors

Deuk Park<sup>o</sup>

<sup>o</sup>Dept. of Service Management, Professor of Kwangju Women's University

### ● 요약 ●

본 연구에서는 SNS 품질요인에 대한 기존 연구에 대해 전문가 집단이 산출한 각 품질요인에 대한 중요도와 사용자 집단이 각 품질요인에 대해 중요하다고 생각하는 중요도의 차이를 알아보고자 하였다. 연구를 위하여 선행연구에서 사용된 SNS 품질요인을 시스템품질, 정보품질, 인터페이스품질, 서비스품질로 구분하여 AHP 기법을 적용하여 전문가 집단과 사용자 집단의 품질요인별 중요도를 실증 분석하였다. 분석결과 전문가 집단과 사용자 집단의 각 품질요인에 대한 중요도의 인식 차이가 나타나는 것으로 나타나 품질평가에 있어 전문가와 사용자의 의견을 종합하는 종합 평가가 필요할 것으로 사료된다.

**키워드:** SNS 품질(Social Network Service Quality), AHP(Analytic Hierarchy Process)

### I. Introduction

SNS는 네트워크를 기반으로 인터넷상에서 개인과 개인들을 연결하여 정보를 공유하는 커뮤니티에서 기업의 마케팅 수단으로 방법적, 기술적 지속적인 발전을 거듭하고 있다.

지금까지 SNS 품질요인에 대한 연구들은 주로 SNS특성을 반영하여 초기 웹사이트의 품질모델을 확장 발전시켜 모델을 만들어가고 있다.

본 연구에서는 SNS 품질요인에 대한 선행연구를 바탕으로 AHP 기법을 이용해 전문가 집단이 제시한 중요도와 비교하여 사용자 집단은 각 품질요인에 대해 그 중요도를 어떻게 인지하고 있는지 차이를 알아보기 위해 기존연구의 분석 체계를 이용해 전문가 집단과 사용자 집단간의 품질요인의 인식 차이를 살펴보고자 하였다.

연구에서 사용된 SNS 품질요인에 대한 계층적 평가 구조는 [Fig. 1]과 같다.

### II. Research Model

본 연구는 연구를 바탕으로 SNS 품질요인을 상위품질요인으로 시스템품질, 정보품질, 인터페이스품질, 서비스품질로 크게 나누고 각 상위품질요인에 4개의 하위품질질을 선정하고 SNS매체 평가에 적용한 이남과 박득(2014)[1]의 연구에 기초하여 이를 확장 분석한 연구이다.

이를 위하여 기존의 설문지를 이용하여 사용자 집단을 대상으로 총 270부의 설문을 회수하여 쌍대비교행렬에 고유벡터 계산법을 적용하여 이 벡터들의 값을 기하평균하는 방법을 적용하였다.

사용된 AHP의 계층적 구조에 따른 구성요인들의 상대적 중요도를 측정하고 일관성을 검증하기 위하여 Saaty(1983, 2008)[2][3]가 제시한 절차를 거쳤다.

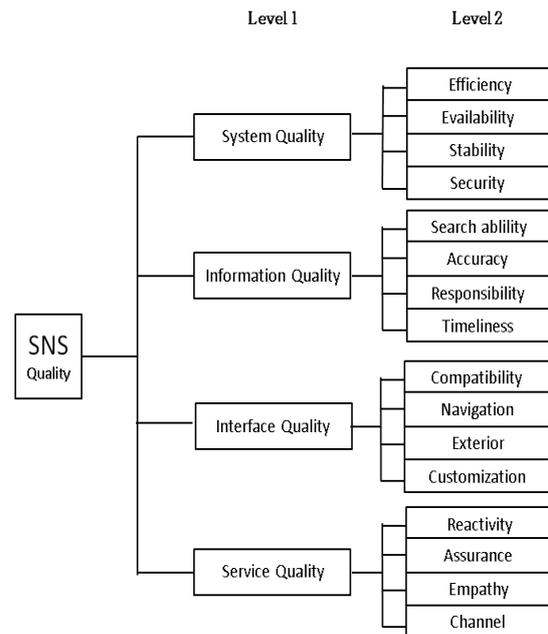


Fig. 1. Hierarchical structure of SNS Quality

### III. Research results

세부품질요인에 대한 전문가 그룹과 사용자그룹간의 각 요인에 대한 중요도 인식의 결과를 보면 [Table. 1]과 같다.

전문가 집단에서는 신뢰성이 0.124로 가장 높게 나타난 반면 사용자 집단에서는 확산성이 0.159로 가장 높게 나타났다.

또한, 전문가 집단에서는 보안성(0.109), 반응성(0.106)으로 신뢰성 다음으로 높게 나타난 반면, 사용자 집단에서는 보안성(0.123), 호환성(0.102)이 확산성 다음으로 높게 나타났다.

두 집단 모두 보안성이 두 번째 중요한 요인으로 나타나 시대적 화두인 보안에 대한 인식을 같이 하고 있으나 다른 요인들에 대해서는 집단간 차이가 존재하는 것으로 나타났다.

Information, Vol. 19, No. 12, pp. 299-307, 2014.  
 [2] Saaty, T. L., "Decision Making for Leaders: The Analytic Hierarchy Process for Decisions in a Complex World," Pittsburgh, Pennsylvania: RWS Publications, 2008.  
 [3] Saaty, T. L., "Priority setting in complex problems," IEEE Transaction on Engineering Management Vol. 30. No. 3. 1983.

Table 1. Importance of the evaluation Factors

Level 1	Level 2	Importance	
		expert	user
System Quality	Efficiency	0.026	0.010
	Evailability	0.035	0.079
	Stability	0.052	0.038
	Security	0.109	0.123
Information Quality	Search ability	0.044	0.059
	Accuracy	0.083	0.012
	Responsibility	0.124	0.085
	Timeliness	0.038	0.094
Interface Quality	Compatibility	0.076	0.102
	Navigation	0.052	0.019
	Exterior	0.017	0.089
	Customization	0.025	0.040
Service Quality	Reactivity	0.106	0.041
	Assurance	0.072	0.159
	Empathy	0.093	0.027
	Channel	0.050	0.023

### IV. Conclusions

본 연구는 SNS 품질요인에 대한 기존 연구의 확장으로 AHP 기법을 통해 전문가 집단과 사용자 집단 간 각 품질요인의 중요도에 대한 인식의 차이가 있는가를 살펴보았다. 일부 품질요인에 대한 중요도는 유사하게 나타난 반면 두 집단간 각 요인들에 중요도 인식에 차이가 나타나고 있어 품질평가지 두 집단간의 의견을 종합하여 평가할 필요가 있다고 판단된다.

## REFERENCES

[1] Lee Nam, and Park Deuk, "A Study on The Evaluation for Quality Factors of SNS and SNS Media by Using AHP," Journal of The Korea Society of Computer and