

시각장애인 SNS 이용자의 이용만족에 영향을 미치는 요인

Analyses of Factors Affecting Satisfaction of the Visually Impaired SNS Users

이 현 미 (Hyun Mi Lee) 부산대학교 동북아금융허브육성을위한금융증권선물교육연구사업단
홍 순 구 (Soon Goo Hong) 동아대학교 경영정보학과 교수
김 종 기 (Jong Ki Kim) 부산대학교 경영대학 경영학과 교수

요 약

SNS를 이용하는 시각장애인의 수가 증가하고 있으나 이에 대한 연구는 거의 없다. 따라서 시각장애인 SNS 이용자의 이용만족에 영향을 미치는 요인을 분석하여 향후 시각장애인이 SNS를 더욱 편리하게 이용할 수 있도록 본 연구를 진행하였다. SNS의 특성요인으로 정보성, 관계성, 신속성의 3개요인과 사용성을 독립변수로, SNS 이용에 따른 자기확인성과 사회적 존재감을 매개변수로, SNS 이용만족을 종속변수로 설정하였다. 설문조사는 SNS를 이용하고 있는 시각장애인 195명을 대상으로 실시하였다. 연구결과, 시각장애인의 SNS 이용만족에 영향을 미치는 요인은 SNS 특성 중 관계성이 자기확인성과 사회적 존재감, SNS 이용만족에 높은 영향력을 미치고 있었다. 정보성과 사용성은 자기확인성이나 사회적 존재감에는 영향을 미치지 않았지만, SNS 이용만족에는 영향을 미치고 있었다. 자기확인성은 SNS 이용만족에 영향을 미치지 않았지만, 사회적 존재감에는 영향을 미치고 있었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 시각장애인에게 SNS 이용에 대한 적절한 교육과 교육 확대를 위한 재정적·정책적 지원이 필요하고, SNS 서비스에 대한 접근과 사용에 관한 기술적 지원이 필요하다는 것을 시사점으로 제시하였다. 본 연구의 기여점은 학문적 측면에서 시각장애인의 SNS에 대한 연구로서 향후 이 분야에 대한 연구방향을 제시한 점이라고 할 수 있다. 사회적 측면에서는 시각장애인들에 대한 SNS의 접근 및 사용과 관련된 인식을 높여 시각장애인들이 SNS를 효과적으로 활용할 수 있게 함으로써 정보격차를 줄일 수 있게 했다는 점이라고 할 수 있다.

키워드 : 시각장애인, SNS 특성, SNS 사용성, SNS 이용만족

I. 서 론

SNS는 사람사이의 관계형성 뿐만 아니라 일상

생활의 모든 분야에서 활용되고 있다. 또한 바쁜 현대사회를 살아가는 사람들에게 온라인을 통한 사회적 관계 유지는 오프라인 만남에 비해 더욱 효율적이고, 효과적인 커뮤니케이션이 가능할 수 있도록 해 주었다(한혁수 외, 2009). SNS 서비스를 제공하고 있는 가장 대표적인 Facebook의 경

† 본 논문은 2012년 동아대학교의 학술연구비 지원으로 연구되었음.

우 2012년 5월 기준, 전세계적으로 사용자가 8억 명이 넘었으며,¹⁾ Twitter는 가입자 수가 6억 명이 넘었다.²⁾ 이처럼 SNS가 발전할수록 SNS를 이용하는 이용자들은 증가하고 있고, 장애인 이용자들의 수도 증가 추세에 있다. 이러한 장애인들 중에서 특히 시각장애인은 웹 이용에 있어서 가장 어려움을 겪고 있는 집단이라고 할 수 있다. 그 이유는 웹과 관련된 정보들의 대부분이 시각을 활용하여 접근하고 처리할 수 있도록 되어 있기 때문이다.

인간 두뇌의 약 절반은 시각을 위하여 사용하며, 감각적 정보처리를 담당하는 두뇌의 총체적 능력 중에서 70%가 시각적 정보를 처리하는데 사용될 정도로 시각 시스템이 인간의 지배적인 감각인데(Shepherd, 2001), 이것의 손상으로 인한 장애집단, 즉 시각장애인은 청각 및 촉각활동에만 의존할 수 밖에 없는 신체적 장애로 인해 사회속으로 나아가는 활동 반경이 제한적일 수 밖에 없다. 따라서 시각장애인의 경우 웹을 활용한 온라인상의 커뮤니케이션인 SNS를 원활히 활용함으로써 신체적 장애로 인해 직접 사회속으로 나아가지 못해도 사회적 참여를 활성화시킬 수 있는 중요한 소통의 도구로서의 역할을 SNS가 할 수 있다. 이처럼 시각장애인의 SNS 이용은 시각장애인 스스로 사회속에 참여하고 있다는 사회 정체성과 사회적 존재감을 느낄 수 있게 되어 사회적 고립감에서 벗어날 수 있을 것이며, 사회적 인간관계를 넓힐 수 있어 자아실현 기회의 확대와 더불어 정서적 안정감과 사회적 통합 등의 긍정적인 효과를 가져올 수 있다.

그러나 정작 시각장애인들이 SNS를 이용하는 데 있어서 SNS 사이트가 웹 접근 및 사용성을 제대로 준수하지 않으면 SNS 이용이 원천적으로 불가능하게 된다. 시각장애인들이 SNS 사용법이나 SNS의 유용성을 모르고 있어 SNS를 효

과적으로 활용하지 못함으로 인해 온라인상에서 지인들과의 관계를 맺고 유지할 수 있는 기회를 잃게 되어 여러 사람들과의 정보 공유에서도 소외되며, 정보고립과 함께 사회와의 단절로 더욱 소외되는 삶을 살아갈 수 있다. 또한 SNS의 유용함을 알고 있음에도 접근과 이용이 불편하여 SNS를 이용할 수 없다면 일반국민과 시각장애인의 정보격차문제가 발생할 것이다. 이처럼 일반국민과 장애인과의 정보격차 문제는 정보격차 문제로만 끝나는 것이 아니라, 더 큰 사회문제로 이어지기 때문에 매우 중요하게 간주되어야 한다 (박한진, 2010).

2011년 한국정보화진흥원의 장애인 정보격차 실태조사(2011) 결과에 따르면, 일반국민의 정보화수준을 100으로 했을 때 장애인의 정보격차치는 17.8%로 나타났다(한국정보화진흥원, 2011).

〈표 1〉 2011 장애인 정보격차 현황

구 분	2006	2007	2008	2009	2010	2011
접근	14.60%	11.20%	7.40%	7.30%	6.6%	6.5%
역량	39.00%	36.60%	34.00%	27.80%	27.2%	24.9%
활용	33.90%	33.30%	31.20%	29.40%	28.3%	27.1%
종합	26.10%	24.00%	21.20%	19.70%	18.7%	17.8%

출처: 2011 장애인 정보격차 실태조사, 한국정보화 진흥원.

특히, 전체 장애인 중에서 시각장애인의 인터넷 이용률은 더 큰 격차를 나타내고 있었다. 격차 원인으로 신체적 제약으로 인한 이용의 어려움으로 응답한 비율이 매우 높게 나타나 시각장애인의 웹 접근 및 사용성의 문제가 심각함을 알 수 있다.

이렇듯 시각장애인과 웹 접근 및 사용성 문제에서 보는바와 같이 기존 연구에서도 시각장애인과 웹 관련 대부분의 연구들이 웹 접근성 평가와 관련된 연구가 주류를 이루고 있었고, SNS와 관련한 선행연구에서는 SNS를 이용하는 일반적인 이용행태와 이용동기 등에 대한 다양한 연구

1) <http://www.socialbakers.com/countries/continents>.
 2) <http://twopcharts.com/twitter500million.php>.

들이 있었으나, 시각장애인의 SNS 이용과 관련된 연구는 찾아보기 어렵다. 이에 본 연구에서는 시각장애인들의 SNS 이용만족도에 대해 살펴보고, 시각장애인들의 SNS 이용만족도를 높일 수 있으며, 더 나아가 SNS 이용 활성화를 위한 방안을 제시하고자 한다. 본 연구의 궁극적 목적은 시각장애인들이 SNS를 활발하게 이용하게 하여 신체적 장애로 인한 사회적 관계단절을 극복할 수 있게 하고, 온라인에서 사람들과의 친밀한 관계 유지, 활발한 정보공유, 온라인 사회에의 참여를 촉진함으로써 사회참여와 사회적 소속감 등을 가질 수 있도록 하는 것이다. 또한 SNS를 새로운 소통의 장으로서 역할을 할 수 있도록 하고, 웹 개발자들에게는 SNS를 구축할 때 시각장애인들이 SNS에서 필요로 하는 것이 무엇인지를 알 수 있도록 하는 역할을 수행하고자 한다.

II. 시각장애인과 SNS

2.1 시각장애인의 인터넷 사용에 대한 연구

장애인 가운데에서 시각장애를 정의한 내용을 살펴보면, 1998년 WHO(World Health Organization)에서 시각장애를 질병이나 유전 혹은 출생 시나 출생 후의 사고 등으로 생긴 눈의 여러 가지 기능장애 즉, 각막, 전방, 망막, 수정체 등 눈에 부수된 구조 및 기능의 장애로 인해 시각기능이 정상기능에 구속을 받아 일상적인 활동에 제한을 받는 것으로 규정하고 있다. 이때에 안경이나 콘택트렌즈 등으로 교정 가능한 굴절 이상에 의한 장애는 보통 시각장애로 인정하지 않는다. 시각장애는 ‘선천적 이상이나 후천적 안질환으로 인해 의학적 또는 광학적 방법으로 개선할 수 없는 시력장애나 시기능 장애’로, 시각장애인은 ‘시기능의 현저한 저하 또는 소실에 의해 일상생활 또는 사회생활에 제약이 있는 사람’으로 규정하고 있다. 또, 시력상태에 따른 과제수행의 정도에 따라 전맹(완전 실명), 광각, 수동, 지수, 저시력

으로 구분하고 있다(국립중앙도서관, 2009; 오선경, 2010).

〈표 2〉 WHO의 시력상태별 과제수행 정도에 따른 시각장애 구분

구분	특성
전맹 (totally blind)	시력이 전혀 없는 상태
광각 (light perception)	암실에서 광선을 인식할 수 있는 상태
수동 (hand movement)	눈앞에서 좌우로 움직일 때 이를 알아볼 수 있는 상태
지수 (finger counting)	자기 앞 1m 전방의 손가락 수를 헤아릴 수 있는 상태
저시력 (low vision)	일반 활자를 읽지 못할 수는 있으나 일상생활은 할 수 있는 상태로 한계는 일정치 않으나 다각적으로 변화를 발견 못하는 시력감퇴 상태

출처) 오선경, 2010, 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구, 재인용.

우리나라 장애인복지법에 정의되고 있는 장애인의 종류 및 기준은 <표 3>과 같이 1급에서 6급으로 총 6단계로 구분하고 있다.

〈표 3〉 시각장애 등급기준

등급	내용
1급	좋은 눈의 시력이 0.02 이하인 사람
2급	좋은 눈의 시력이 0.04 이하인 사람
3급	1. 좋은 눈의 시력이 0.08 이하인 사람 2. 두 눈의 시야가 각각 주시점(注視點)에서 5도 이하로 남은 사람
4급	1. 좋은 눈의 시력이 0.1 이하인 사람 2. 두 눈의 시야가 각각 주시점에서 10도 이하로 남은 사람
5급	1. 좋은 눈의 시력이 0.2 이하인 사람 2. 두 눈에 의한 시야를 2분의 1 이상 잃은 사람
6급	나쁜 눈의 시력이 0.02 이하인 사람

출처) 보건복지부 고시 제 2000-2호 장애인등급판정 중 일부.

시각장애인의 일반적인 특성은 인지과정에 있어서 시각 외의 감각을 사용해야 하기 때문에 정안인(正眼人)에 비해 경험하거나 인지하는 내용에 차이가 있을 수 있다. 또 촉각이나 청각기능이 가장 중요한 역할을 하거나, 다른 감각기관을 대항하게 되며, 그래서 특별히 촉각이나 청각의 기능이 발달한 사람이 많기는 하지만, 감각의 발달이 선천적인 것보다는 끊임없는 교육이나 훈련 등에 의해 형성되는 것이라고 할 수 있을 것이다(박향임, 2008).

시각장애인은 인구증가, 고령화, 만성질환, 각종 재해와 교통사고 등에 따라 계속해서 증가하고 있다. 보건복지부의 2010년 12월 말 기준으로 전국 장애인 등록 현황을 살펴보면 우리나라 총 장애인은 2,517,312명으로 나타났으며, 이 중 시각장애인은 249,259명으로 전체 등록 장애인의 9.9%에 달하였다.

시각장애인이 일상생활에서 필요로 하는 정보는 다양하다. 특히 일반국민들은 정치, 교육, 문화, 쇼핑 등 일상생활 전반에 필요한 정보를 웹을 통해 습득하고 있는 것에 비해 시각장애인은 웹을 활용한 정보 습득에 어려움을 겪고 있다. 시각장애인이 정보에 접근할 수 있는 도구에는 문자 활용을 위한 점자매체와 컴퓨터 활용, 시각장애인 전용 보조도구 등이 있다. 여기에서 특히 시각장애인에게 컴퓨터는 재활도구라고 할 만큼 매우 중요한 보조공학 도구로 자리 잡아가고 있다(차성민, 2006). 그러나 시각장애인의 컴퓨터 활용은 웹의 복잡한 구조와 시각 중심의 인터페이스 설계로 인해 접근과 사용을 더욱 어렵게 만들고 있다. 또한 일상생활에서의 웹 활용 뿐만 아니라 업무와 일에 있어서도 점차 웹 중심의 업무처리가 늘어나면서 시각장애인의 웹 정보활용에 대한 문제는 더욱 심화 되고 있다(신인식, 2011). 그나마 최근에는 컴퓨터 주변장치(음성합성, 점자입출력, 화면확대, 멀티미디어 정보처리 등)와 보조공학기기의 발전으로 시각을 통하여

얻을 수 있는 정보를 음성이나 촉각을 이용하여 습득할 수 있게 되었다. 이러한 대표적인 보조공학 도구는 PC를 기반으로 하는 ‘화면낭독 소프트웨어’와 ‘화면확대 소프트웨어’, ‘점자 정보단말기’ 등이 있다.

그러나 컴퓨터 주변장치와 보조공학기기들의 발전에도 불구하고 시각장애인들이 웹 정보에 접근하는데 어려움을 겪고 있는 이유는 바로 웹 사이트를 구축할 때 웹 접근 및 사용성을 준수하지 않고 개발·구축하고 있기 때문이다. 2008년부터 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」이 시행됨으로써 웹 접근성 준수가 법적으로 의무화 되어 웹 접근성을 준수하려 노력하고 있지만, 그 범위가 법적으로 의무화 대상이 되는 정부기관의 웹 사이트에 그치고 있어 여전히 시각장애인과 일반국민들 사이에는 정보격차 문제가 발생하고 있다. 시각장애인들이 많이 활용하고 있는 웹 사이트는 일반국민 누구나가 이용하는 일반적인 웹보다는 시각장애 관련 전용 통신망인 ‘넓은 마을’(한국시각장애인협회), ‘흰지팡이’(부산맹인복지관), ‘아이프리’(서울실로암시각장애인복지관), ‘마이피소넷’(하상장애인복지관) 등의 시각장애인 전용 웹 사이트를 이용하고 있는 경우가 훨씬 많았다. 이는 시각장애인 전용 웹 사이트의 경우 웹 접근 및 사용성이 잘 준수되어 있기 때문이다. 따라서 SNS의 이용에 있어서 시각장애인이 SNS를 원활히 이용할 수 있도록 하는 방법으로 사이트의 웹 접근 및 사용성이 중요한 요인이 되고 있다.

2.2 SNS 현황과 사용목적

SNS는 개인 미디어 또는 커뮤니티를 중심으로 하는 인적 네트워크 형성 서비스이며, 인터넷으로 정보를 공유하고, 의사소통을 도와주는 커뮤니티형 웹 사이트를 말한다(차승봉, 2011). Boyd and Ellison(2007)은 개인이 프로필을 갖추고, 개

인들 간의 관계를 바탕으로 형성된 연결을 공유하고, 이러한 연결을 바탕으로 일어나는 개인 간의 상호작용을 지원하는 서비스라고 정의하였다. 한국인터넷진흥원(2009)에서는 SNS를 인터넷을 기반으로 사람과 사람을 연결하고 정보공유, 인맥관리, 자기표현 등을 통해 타인과의 관계를 형성, 유지, 관리할 수 있는 서비스로 정의하였다. 아울러 정유진(2007)은 SNS가 인터넷상에서 공통의 관심사를 지니고 있는 사용자들 간의 관계 형성을 지원하고, 이렇게 형성된 지인 관계를 바탕으로 인맥관리, 정보 및 콘텐츠 공유 등 다양한 활동을 할 수 있도록 지원하는 서비스라고 정의 하였다.

SNS는 인맥을 기반으로 하는 온라인 서비스로 모르고 지내고 있는 사람들과의 새로운 관계를 구축하거나, 이미 알고 있는 지인들과의 관계를 강화하는 수단으로 활용 되고 있다(김영채, 2010). 최근에는 인맥형성 외에도 각 기업들의 영업적 마케팅 및 기업 업무용 네트워크, 협업 등 SNS의 활용범위가 점점 다양해지고 있다. 이러한 종합적인 활용도에 적합한 기능을 제공하기 위하여 SNS는 기본적으로 개발자가 공개적 프로필을 구성하여 다른 사용자들과 연결을 맺고, 글, 그림, 동영상 등을 서로 공유할 수 있도록 하는 기능을 제공하기 위하여 관계맺기, 프로필, 커뮤니케이션, 콘텐츠 생산 등으로 구성되어 있다.

대표적인 SNS로는 국외의 Facebook, Twitter, Myspace가 있고, 국내는 SNS의 원조격이라고 할 수 있는 싸이월드와 미투데이, 요즘 등이 있다. 우리나라의 SNS 현황을 월별 순 방문자수를 기준으로 살펴보면 2012년 1월 기준으로 페이스북이 11,399,766명, 싸이월드가 11,330,481명, 트위터가 6,747,486명, 미투데이가 3,242,273명으로 나타났다(<http://www.koreanclick.com/>).

이처럼 급성장을 하고 있는 SNS 이용과 관련된 선행연구들은 일반적으로 오프라인과 온라인에서의 사회적 관계의 차이점을 규명하거나, Social Network Analysis(SNA)를 이용해 온라인상에서 사

람들 간의 관계와 사회적 상호작용을 분석하는데 집중되어 왔다(Ahn *et al.*, 2007; Kim *et al.*, 2007; 박승준, 2011). 최근 SNS 이용자들의 급속한 증가로 인해 SNS 관련 연구들이 많이 진행되고 있는 추세이지만, SNS 관련 연구들이 SNS의 특성, 사용자 이용행태, 활용 등에 관한 연구들이 대부분이다. SNS 사이트의 접근성을 평가한 연구가 일부 있었지만 SNS 이용에 대한 사용자에서 시각장애인을 대상으로 수행한 연구는 없었다. SNS와 관련한 시각장애인의 웹 접근성에 대한 연구로서 한혁수 외(2009)는 싸이월드와 facebook의 웹 접근성 준수 수준을 평가 하였는데, 연구결과 싸이월드와 facebook은 장애인들이 사용하기에는 웹 접근성에서 많은 문제점을 가지고 있다고 SNS의 웹 접근성 향상을 위한 제언을 하였다.

2.3 정보기술수용 관련 이론적 모형들

정보기술이나 시스템을 이용하고 수용하는 과정들을 연구하기 위해 기술수용모형에 관한 이론을 근거로 최근까지 많이 연구되고 있다. 기술수용모형에 관한 이론들에는 합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action: TRA), 계획된 행동이론(Theory of Planned Behavior: TPB), 기술수용모형(Technology Acceptance Model: TAM) 등이 있다. 이러한 이론들은 개인의 행동의도에 영향을 미치는 심리적 요인에 중점을 두고 개발되었다. 기술수용모형(TAM, Davis, 1986)은 다양한 분야에서 새로운 기술의 수용에 대한 주요 모형으로 활용 되었고, 외부 변수의 추가를 통해 다양한 연구로 확장되었다.

기술수용모형과 관련된 선행연구인 Davis *et al.*(1989)는 MBA학생을 대상으로 종단 연구를 실시하였다. 그 결과 워드 프로세싱 사용행동은 사용의도로부터 합리적으로 예측할 수 있었고, 지각된 사용용이성보다 인지된 유용성이 컴퓨터의 사용의도를 결정하는데 중요한 변수로서 작

용하였다는 것을 실증하였다. 또 Davis(1989)는 전자메일, 파일편집기, 그래픽 관련 소프트웨어의 사용자에 대한 실증연구에서도 각각 6개의 척도로 구성된 인지된 유용성과 지각된 사용용이성의 두 변수는 지각된 사용용이성이 인지된 유용성에 영향을 주는 선행관계를 가지고 있음을 검증하였다. Moon *et al.*(2001)는 월드 와이드 웹의 사용에 대해서 확장된 TAM 모형을 활용하여 연구를 수행한 결과, 인지된 유용성과 사용용이성, 지각된 유희성 모두가 월드 와이드 웹에 대한 태도와 사용의도에 긍정적인 영향을 주었으며, 내재적 동기인 지각된 유희성이 외재적 동기인 인지된 유용성보다 더 큰 영향을 준다고 하였다. 국내의 최근 연구에서는 하성호 외(2011)는 SNS의 한 형태인 마이크로블로그 서비스 이용의도에 영향을 주는 요인으로 기본적인 서비스 특성, 외재적 관계, 내재적 동기의 3가지 요인이 지각된 유용성과 지각된 용이성에 영향을 주며, 이러한 요인들이 마이크로블로그 이용의도에 미치는 영향을 분석하였다. 연구모형의 경로분석을 실시한 결과, 적시성과 확산성, 즐거움, 자기표현성이 지각된 유용성에 유의한 영향을 주었고, 지각된 용이성이 지각된 유용성에 유의한 영향을 주었음을 검증하였다. 또 지각된 용이성과 지각된 유용성은 마이크로블로그 이용의도에 영향을 주는 요인으로 검증 되었으며, 이중 지각된 유용성이 지각된 용이성보다 더 큰 영향을 준다고 하였다.

III. 연구방법

본 연구는 시각장애인들의 SNS 이용만족에 영향을 미치는 요인을 살펴보고 시각장애인들의 SNS 이용만족을 높일 수 있는 방안을 제시하고자 다음과 같은 방법으로 연구를 진행하였다. 먼저 선행연구를 토대로 SNS의 특성과 사용성 등의 관련된 요인을 찾아 시각장애인이 SNS를 이용하는데 영향을 미칠 수 있는지를 확인하여 그

에 따른 가설을 설정하였고, 설정된 가설을 토대로 연구모형을 제시하였다. 그에 따른 변수의 조작적 정의 및 측정, 조사대상 선정 및 자료수집 방법으로 연구를 진행하였다.

3.1 가설 설정

3.1.1 SNS 특성요인과 사용성이 자기확인과 사회적 존재감에 관한 가설

SNS의 특성은 선행연구에서 제시된 요인들 중에서 대표적인 특성인 정보성, 관계성, 신속성의 3개요인과 이러한 특성들을 사용하는데 편리한 정도를 나타내는 사용성을 독립변수로 선정하였다.

정보성은 DeLone and McLean(1992)은 성공적인 정보시스템을 위해서 시스템 품질과 더불어 정보품질이 매우 중요한 역할을 한다고 주장하였고, 웹 사이트에서 기본적인 목적이 정보의 전달이라는 측면으로 볼 때 정보품질이 웹 사이트에 대한 인식을 좌우하는 것으로 웹 사이트가 제공하는 정보를 믿을 수 있으며, 최신 정보이어야 하고, 이해하기 쉬울수록 사용자의 태도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. Zhu *et al.*(2002)의 연구에서도 정보성을 검증하였다. 또 McKinny *et al.*(2002)는 웹 고객 만족을 측정하는 연구에서 정보품을 타당성, 이해가능성, 신뢰성, 적절성, 범위, 사용 가능성으로 구성하여 정보품질이 만족도에 유의함을 검증하였다. 노영(2011)은 SNS의 한 영역인 관광 블로그의 수용과 확산에 관한 연구에서 정보품질이 사용자 만족에 유의함을 검증하였고, 장재민(2011)은 SNS 검색 서비스의 만족에 영향을 미치는 요인으로 정보품질과 흥미, 서비스품질, 시스템 품질의 4개 요인 중 정보품질과 흥미가 유의한 영향을 미침을 검증하였다. 이민정(2011)은 기업의 SNS 커뮤니케이션 만족에 정보성이 유의한 영향을 미치는 것을 검증하였다.

이처럼 선행연구들에서 SNS 이용만족에 영향

을 미치는 요인으로 정보성이 사용되었다. 시각장애인은 일상적인 정보뿐만 아니라 시각장애와 관련된 필요한 관련 정보나 시각장애인들이 같이 공감할 수 있는 정보들을 원하는 경우가 많다. 이럴 경우 시각장애인들이 많이 활용하는 정보 채널로 시각장애인 전용 웹 사이트인 넓은 마을이나 아이프리와 같은 시각장애인 관련 기관에서 제공하고 있는 사이트를 이용하고 있다. 따라서 일반국민들이 SNS를 이용하는데 있어서 정보성이 중요한 것처럼 시각장애인의 경우에도 일상적인 정보획득과 장애와 관련된 특화된 정보획득이 필요할 것이라 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- [H1] SNS의 정보성은 자기확인성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- [H2] SNS의 정보성은 사회적 존재감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

관계성은 연구자와 연구방법에 따라 다양한 용어로 사용되고 있었다. Chayko(2008)는 사람들이 다른 사람을 찾아서 연결하는데 도움을 주는 목적을 가지고 있는 사회화를 전문적으로 도와주는 것이 사회적 연결망이라고 하였다. 김택현(2009)의 연구에서는 블로그 이용으로 고객과의 관계형성이 가능하게 되는 것을 지각된 이익이라는 용어로 사용하였는데, 그 결과 관계형성을 할 수 있게 되는 지각된 이익이 SNS의 한 형태인 블로그 서비스 사용에 유의한 영향을 미치고 있음을 검증하였다. 최혜영(2011)은 SNS 이용자 만족에 영향을 미치는 요인으로 시스템품질, 정보품질, 서비스품질의 3요인으로 연구를 하여 사회적 인맥관리라는 용어로 관계성을 사용하였는데, 이러한 사회적 인맥관리가 SNS 이용만족에 유의한 영향을 미쳤음을 검증하였다. 백승희(2012)는 SNS의 가장 큰 특징으로 사회적 네트워크 형성이 사회적 현존감에 유의한 영향을 미치고, 사회적 현존감은 지속적 사용의도에 유의함을 검증

하였다.

이처럼 선행연구들에서 SNS 이용만족에 영향을 미치는 요인으로 관계성이 도출 되었다.

시각장애인의 경우 사회적 관계를 유지하는데 일반국민들과 차이가 있다. 이는 신체적, 환경적 장애로 인해 모르는 사람들과의 관계를 맺는 일이 일반국민들에 비해 더 어려울 수 있으며, 또한 친하게 지내는 친구들과의 만남 또한 장애가 장벽이 되어 빈번한 만남을 가지지 못할 수 있다. 이러한 이유로 시각장애인이 SNS를 이용하여 모르고 있는 사회저명인사들이나 정치인, 연예인들과의 소통을 할 수 있게 되고, 자주 만나지 못하는 친구들과의 만남을 SNS 통해서 할 수 있게 된다면 이러한 관계성은 시각장애인의 SNS 이용만족에 크나큰 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인이 될 것이다. 따라서 일반국민들이 SNS를 이용하는데 있어서 관계성이 중요한 것처럼 시각장애인은 SNS의 이용으로 사회적 관계를 유지할 수 있게 되어 관계성이 자기확인성과 사회적 존재감에 유의한 영향을 미칠 수 있을 것이라 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- [H3] SNS의 관계성은 자기확인성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- [H4] SNS의 관계성은 사회적 존재감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Twitter의 경우 1초당 3,000~4,000개의 글이 올라오는 것처럼 SNS는 다른 매체들보다 빠르게 정보를 유통하고 확산시키고 있어 특정 사건이나 이슈들을 빠르게 전달하고자할 때 SNS가 용이하다고 하였다(남유나, 2010). 이처럼 많은 SNS 이용자들이 기존의 뉴스나 매스미디어에서 정보들이 걸려져서 늦게 제공되는 것보다 SNS를 통해 제공되는 신속한 정보에 주목하고 있다고 하였다. 박승준(2011)은 SNS 매체특성을 매체 풍부성과 상호작용성, 신속성으로 설정하여 연구를 실시한 결과, 신속성이 SNS 이용에 유의한 영향

을 미치는 것을 검증하였고, 강경림(2011)의 연구에서도 신속성이 SNS 이용만족에 영향을 미치는 주요 요인으로 검증 되었다.

이처럼 많은 선행연구들에서 SNS 이용만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로 신속성이 밝혀졌다. 시각장애인은 그동안 신속한 정보전달 매체로서 TV, 라디오 등의 음성매체를 통해 정보를 제공받고 있다. 이는 일반국민들도 마찬가지이다. 그렇지만 선행연구에서처럼 뉴스나 매스미디어는 정보들이 걸려져서 늦게 제공되어 SNS와 같이 실시간 정보에 대한 욕구가 존재할 것이다. 따라서 일반국민들이 SNS를 이용하는데 있어서 신속성이 이용만족에 영향을 미친 것처럼 시각장애인 또한 SNS 이용으로 그동안 느껴보지 못했던 신속한 정보전달의 의미를 느낄 수 있게 된다면 SNS 이용만족에 영향을 미치는 요인으로 작용할 수 있을 것으로 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[H5] SNS의 신속성은 자기확인성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[H6] SNS의 신속성은 사회적 존재감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

사용성은 시각장애인들이 SNS를 사용할 때 편리한 정도를 알아보는 요인으로 하였다. 정보기술수용과 관련된 분야에서는 ‘사용성’이라는 용어보다는 ‘사용의 편리성’, ‘이용 용이성’, ‘이용 편의성’ 등으로 사용되어 왔다. Davis(1989)는 시스템 사용과 관련된 성과에서 인터넷 콘텐츠 서비스가 사용하기 쉽다고 느끼고 있거나, 사용하는데 있어서 노력을 투자하지 않아도 될 것으로 기대하는 정도라고 제시하였다.

또 웹 사이트 평가분야에서의 ‘사용성’이라는 개념은 웹 접근성을 포괄하는 넓은 의미의 개념으로 주로 웹 사이트 이용과 같은 가상공간에서 이용자의 행동을 설명하는데 주로 이용하고 있었다. 이는 특정한 환경에서 목적을 달성하기 위해

사용자들에게 제공 되어지는 효과성, 효율성 그리고 만족 등의 개념을 이용하여 측정 되어 왔다. Chiu *et al.*(2005)의 연구에서는 지각된 사용성과 사용성에 대한 불일치가 만족과 e-Learning 서비스의 계속적 이용의도에 유의함을 검증하였고, 최민석 외(2005)의 연구에서 모바일 인터넷 이용자가 사용상에 불편함을 인지하게 되어 고객만족에 부정적인 영향을 미친 것을 검증하였다. Doll *et al.*(1988) 역시 정보만족도를 측정하는데, 사용용이성을 이용하여 분석에 활용하였다. 따라서 본 연구에서도 사용성은 SNS 사용편의성 또는 사용용이성을 의미하는 것으로 시각장애인이 SNS 이용 시 회원가입이나 글쓰기, 친구초대 등의 이용절차가 편리하게 제공되고 있는가를 알아보는 것이다. 특히 사용성은 웹 접근성을 포함하는 개념으로 일반국민들과는 달리 시각장애인은 사용성이 좋지 않으면 일반국민들이 느끼는 불편함이나 편리하지 않은 정도가 아닌 원천적으로 웹 사이트 이용 자체를 할 수 없게 된다. 따라서 사용성은 어떤 요인들보다 시각장애인에게 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 따라서 시각장애인의 SNS 이용에서 자기확인성과 사회적 존재감에 영향을 미칠 것이라 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[H7] 사용성은 자기확인성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[H8] 사용성은 사회적 존재감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2 자기확인성과 사회적 존재감이 SNS 이용만족에 관한 가설

자기확인성은 선행연구들에서 이용 동기적 측면으로 SNS를 이용하면 자기표현을 가능하게 한다고 하였고, Wang *et al.*(2004)는 SNS의 개인적인 이용 동기요인 중 자기 표현을 가능하게 하고 안정을 추구하고자 하는 자기표현적 동기로 SNS를 이용한다는 것을 검증하였다. 강혜영(2005)

은 1인 미디어인 블로그와 미니홈피의 이용동기 중 자기확인성이 유의한 영향을 미침을 확인하였고, 오승석(2010)은 Twitter와 Facebook의 이용동기적 측면에서 자기확인성을 주요 변수로 사용하여 자기확인성이 Twitter와 Facebook 이용 충족에 유의한 영향을 미치며, Twitter보다 Facebook이 상대적으로 더 높은 영향력이 있음을 검증하였다.

이처럼 많은 선행연구들에서 자기를 표현하는 자기확인성이 정보기술이나 SNS 이용에 영향이 있음을 검증한 내용을 토대로 시각장애인의 경우를 살펴보았다. 시각장애인은 한상일(2009) 연구에서도 언급하였듯이 시각장애로 인하여 비시각장애인과 달리 고립되어 생활하게 되는 경향을 보여 타인과의 상호적 관계 부재와 의사소통에 있어서 자기표현 부재로 이어지게 됨에 따라 시각의 상실은 상당부분 자기 표현의 제약과 불편으로 이어지게 된다고 하였다. 따라서 본 연구에서도 시각장애인에게 자기확인성이 SNS 이용만족에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인으로 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- [H9] SNS 이용에 따른 자기확인성은 사회적 존재감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- [H10] SNS 이용에 따른 자기확인성은 SNS 이용만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

사회적 존재감은 아직 용어의 정의가 명확하게 이루어지지 않아 본 연구에서는 사회적 영향, 사회적 성과, 사회정체성 등을 포괄하는 개념으로 사용하였다. 구체적으로 살펴보면, 사회적 존재감이라는 용어는 1976년 Short *et al.*(1976)의 연구에서 처음 사용 되었으며, Karahanna *et al.*(2000)는 전자우편과 음성우편의 2가지 방법에 대한 기술수용에 관한 연구에서 사회적 존재감, 미디어스타일, 접근성, 자원 등을 중요한 변수로 사

용하여 검증하였다. 사회정체성은 Turner(1975)의 연구에서 자신이 어떤 사회적인 집단에 소속되어 있고 그와 함께 자신은 감정이나 가치의 의미심장함을 소속 집단을 통해서 느끼며, 또한 개인이 자기의 정체성을 자신이 속한 사회적 범주와 동일시 할 때 나타난다고 하였다. Venkatesh *et al.*(2000)는 개인들이 정보기술을 이용함으로써 자신의 이미지가 향상될 수 있으므로 해서 정보기술수용에 영향을 미친다고 하였다. 손달호 외(2006)는 정보기술과 마찬가지로 SNS에서 가상환경의 사용자들끼리 관계를 형성하고, 정보 획득 및 공유 등과 같은 활동을 하면서 느껴지는 사회적 이미지가 SNS 이용에 영향을 미칠 수 있을 것이라고 하였다. 비슷한 개념으로 사회적 현존감은 연구자에 따라서 실재감, 입장감, 원거리 실재감, 현실감 등 다양한 용어로 번역되고 있으며, 다차원적인 의미를 가진다고 할 수 있다. 황하성(2007)은 매개된 환경에서 상대방과 함께 있다는 느낌을 사회적 실재감이라고 하였고, 김정주(2009)는 타인과의 관계에서 상대방과 다른 장소에 있으면서 상호작용을 통해 상대방이 실제로 존재하고 있음을 느끼는 것이라고 하였다. 사회적 영향은 Pfeffer (1982)가 사람들이 자신이 속한 집단이나 사회 규범을 따르며 이를 통해 집단이나 사회로부터 사회적 지지를 획득한다고 하였다. 또 김광재(2009)는 DMB 수용결정요인으로 주관적 규범과 사회적 이미지로 구성된 사회적 영향이 결정적인 영향을 미친다고 하였다. 이처럼 선행연구들에서 사회적 존재감이 SNS 이용만족에 영향을 미칠 수 있음을 검증한 내용을 토대로 본 연구에서 시각장애인의 SNS 이용에서 영향을 미칠 수 있을 것으로 판단하였다. 사람들은 정치, 경제, 사회, 문화 등의 다양한 영역에 참여함으로써 사회정체성과 사회속에 속해 있다는 참여감 등을 느낄 수 있다. 하지만 시각장애인의 경우 이러한 부분에서 사회에 참여하고 있다고 느끼는 정도가 일반국민들

에 비해 작을 수 있다. 따라서 본 연구에서 시각장애인이 SNS를 이용함으로써 정치, 경제, 사회, 문화 등의 다양한 영역에서 자신이 참여하고 소속되어 있다는 느낌을 받을 수 있는 사회적 효과를 포괄적으로 적용하여 사회적 존재감이 SNS 이용만족에 영향을 미칠 것이라 판단하였다.

SNS 이용만족은 SNS 이용자의 기능적 측면에서의 만족도, 활용도, 긍정적인 인식, 지속적 사용 등을 포함하는 개념으로 사용하였다. SNS 이용만족에 관한 연구는 미흡하여 정보기술수용 모형의 일반적인 시스템 이용에 대한 만족도를 측정하는 도구를 활용하였다. 이용만족이라는 것은 기업이나 어떤 서비스를 제공하는 입장에서 상당히 중요한 의미를 가질 수 있으며, 이러한 연구는 마케팅 분야와 웹 사이트의 평가항목으로 활발히 연구가 진행되어 왔다. 특정 정보기술이나 시스템에 대한 이용자들의 만족은 그 기술이나 시스템의 지속적인 사용과 충성도를 결정짓는 중요한 개념이며, 사용자들의 만족 여부는 중요한 역할을 담당한다고 하였다. 특히 이용과정상에서 사용자들의 불만족은 사용 중인 정보기술이나 시스템을 이용하지 않고 다른 것으로의 전환을 하는 계기를 마련해 주는 것이라고 하였다. Oliver(1980)는 이용자 만족의 정의와 측정에 관한 연구, 고객만족의 선행/결정요인에 관

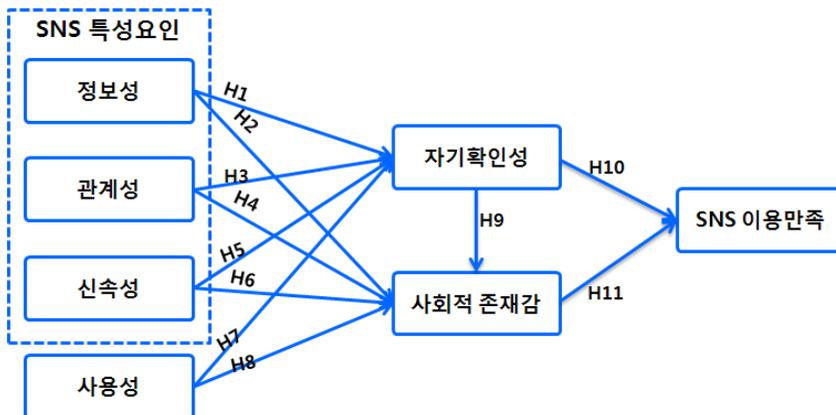
한 연구, 고객 만족의 결과에 관한 연구의 3가지로 구분하여 이용만족에 관한 연구를 실시하였다. 또 김대진(2010)은 SNS의 기대일치와 즐거움, 이용용이성, 유용성이 SNS 이용만족에 유의한 영향을 미침을 확인하였다. 따라서 시각장애인의 SNS 이용만족을 종속변수로 사용하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[H11] SNS 이용에 따른 사회적 존재감은 SNS 이용만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구모형

본 연구는 시각장애인 중에서 SNS를 이용하는 이용자들이 SNS의 이용만족에 미치는 영향을 규명하기 위해 선행연구를 토대로 <그림 1>과 같은 모형을 설정하였다.

본 연구모형은 SNS의 일반적인 특성요인과 시각장애인의 웹 이용에 있어서 가장 중요하다고 할 수 있는 사용성을 독립변수로 설정하고, 자기확인성, 사회적 존재감을 매개변수로, SNS 이용만족을 종속변수로 설정하여 일반적인 TAM (Technology Acceptance Model) 모형을 근거로 시각장애인에게도 일반국민과 같은 영향을 미치는



<그림 1> 연구모형

지 알아보기로 하였다. 이는 SNS를 이용하는 목적이나 활용방법 등이 장애인과 일반국민들이 다르지 않기 때문에 일반적인 SNS 이용만족에 영향을 미치는 요인인 정보성과 관계성, 신속성을 변수로 설정하여 연구를 진행하였다. 특히 본 연구에서 사용한 사용성 요인은 시각장애인의 웹 활용에 가장 문제가 되고 있는 웹 접근성 개념을 포함한 넓은 개념의 사용성 요인으로 활용하였다. 이는 시각장애인의 경우 웹 및 SNS 이용시 웹 접근성 및 사용성이 준수되어 있을 때 웹 이용이 가능함이 많은 선행연구에서 밝혀졌기 때문이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정

앞서 제시된 연구모형에 포함된 각각의 변수들을 통계적으로 검증하기 위해 사용된 변수들의 조작적 정의와 측정 항목은 다음과 같다.

독립변수를 측정하게 될 항목은 선행연구의 이론적 기반을 토대로 본 연구에 적절하게 수정 및 보완을 하여 활용하였다. 먼저 정보성은 SNS 서비스를 통해 생산되고 유통되는 정보에 대한 품질 정도를 알아보기 위한 것으로 SNS에서 제공되는 정보의 유용성, 정보의 충분성, 정보의 신뢰성, 최신성, 신속한 정보획득 등으로 구성하였

〈표 4〉 변수의 조작적 정의 및 측정항목

요인	조작적 정의 및 측정 항목	참조문헌
정보성	SNS에서 이용자들에 의해 생산되고 유통되는 정보에 대한 품질정도 : SNS 정보의 유용성, 충분성, 신뢰성, 최신성, 신속성	DeLone <i>et al.</i> (1992), Zhu <i>et al.</i> (2002), McKinny <i>et al.</i> (2002), 노영(2011), 장계민(2011), 이민정(2011), 고훈석(2012)
관계성	다른 사람과의 연결 또는 사회적 관계를 할 수 있는 정도 : 다양한 관계 형성, 대화하는 느낌, 친하고 싶은 사람과의 관계 형성 가능, 자주 못 만나는 지인들과 연락가능, 대인관계를 돈독히 해 주는 정도	Chayko(2008), 김택현(2009), 최혜영(2011), 박승준(2011), 백승희(2012)
신속성	매체를 통한 응답이나 의견의 빠른 확산 정도 : 확산 속도 빠름, 빠른 반응속도	남유나(2010), 강경림(2011), 박승준(2011)
사용성	이용자가 SNS를 어렵지 않고 쉽게 이용할 수 있는 정도 : 회원가입이나 프로필 수정의 이용절차의 편리성, 메뉴구조와 위치의 적당성, 메시지나 댓글 달기, 친구 초대용이성, 이용방법의 습득 용이성, 전반적 이용의 편리성	Morris(1997), Zhu <i>et al.</i> (2002), Chiu <i>et al.</i> (2005), 최민석 외(2005), 주정민 외(2006), 고성열(2007), 정효진(2008)
자기 확인성	SNS를 이용함으로써 얻을 수 있는 자신감, 타인에 대한 자기표현, 자기 생활의 확인 정도 등의 자기적 효과	Wang <i>et al.</i> (2004), 강혜영(2005), 오승석(2010)
사회적 존재감	사회적 소속감이나 영향, 존재감 등의 사회적 효과 : 친구 및 선후배의 증가, 사회현상에 대한 관심과 이해의 폭 증가, 사회정체성을 느낌, 동일한 존재감, 사회적 인정을 받고 있는 느낌의 정도	Turner(1975), Short <i>et al.</i> (1976), Nass <i>et al.</i> (1993), Karahanna <i>et al.</i> (2000), Venkatesh <i>et al.</i> (2000), 손달호 외(2006), 황하상(2007), 김정주(2009), 김광재(2009), 김대진(2011), 백승희(2012)
SNS 이용만족	SNS 이용에 대한 이용자들의 전반적인 만족도 및 긍정적 인식, 주변의 추천 정도, 지속적인 이용 정도, SNS의 필요성 정도	Oliver(1980), Davis <i>et al.</i> (1989), 주정민 외(2006), 정효진(2006), 김대진(2011), 허단(2011)

다. 관계성은 SNS를 이용함으로써 다른사람들과 관계형성을 할 수 있는 정도를 나타내는 것으로 SNS에서 다양한 사람들과의 관계형성, SNS 친구들과의 연락에서 대화하는 느낌을 갖는 정도, 친하고 싶은 사람과의 관계형성 가능 정도, 자주 못 만나는 지인들과의 연결 정도, 대인관계 형성에 도움이 되는 정도 등으로 구성하였다. 신속성은 SNS를 통해 제시되는 의견이나 정보 등이 확산되는 속도가 빠르다는 것을 의미하는 것으로 박승준(2011)의 연구에서 사용한 측정 항목을 본 연구에 알맞게 수정하여 구성하였다. 사용성은 SNS를 이용할 때 시각장애인들의 편리한 정도를 알아보는 것으로 SNS 메뉴 이용과 관련된 항목이다. 즉, SNS를 이용하는 시각장애인이 얼마나 편리하게 SNS를 이용할 수 있는가를 측정하는 항목으로 구성하였다.

매개변수를 측정하게 될 항목은 선행연구의 이론적 기반을 토대로 본 연구에 적절하게 수정 및 보완을 하여 활용하였는데, 자기확인성은 시각장애인이 SNS를 이용함으로써 느낄 수 있는 자신감과 타인에게 나를 광고하고, 표현할 수 있고, 자신의 일상적인 일을 기록하거나 반성하고, 동기부여를 할 수 있는 것으로 SNS를 이용함으로써 얻을 수 있는 개인적인 효과로서의 자기확인성을 구성하였다. 사회적 존재감은 사회정체성, 사회적 이미지, 사회적 현존감, 사회적 영향 등을 포함하는 포괄적인 개념으로 SNS를 이용함으로써 얻을 수 있는 사회적 효과 정도를 측정하는 항목으로 구성하였다. 따라서 SNS를 이용함으로써 친구나 선후배의 증가, 사회현상에 대한 관심과 이해 폭의 증가 정도, 사회정체성의 느낌 정도, 사회 내에서 자신의 지위에 대한 사회적 인정 정도, SNS 이용자와 함께 있다는 현존감, 사회현상에 대한 영향 등으로 구성하였다.

중속변수를 측정하게 될 SNS 이용만족은 선행연구의 만족과 관련된 요인에서 개념을 넓혀 실제 이용에서의 만족 정도인 기능적 측면과 활용도, 긍정적 인식으로 인한 주변의 추천 정도,

만족으로 인한 SNS의 계속적 이용의도 등으로 구성하여 연구의 종속변수로 사용하였다.

3.4 조사대상 및 조사방법

3.4.1 조사대상자 선정 및 설문지 구성

본 연구의 조사대상자는 장애인복지법에서 정한 1급에서 6급까지 등록된 전국의 시각장애인 중 SNS를 이용하고 있는 시각장애인으로 선정하였다. 이때 SNS 이용자와 비이용자의 구분은 한국인터넷진흥원의 인터넷이용실태조사(2010)에서 사용한 방법으로 ‘최근 1개월 이내 1회 이상 인터넷을 이용한 자’로 정의된 내용을 활용하여 본 연구에서도 ‘최근 1개월 이내에 1회 이상 SNS를 이용한 자’로 구분하였다.

본 연구에서 사용된 설문지의 내용은 각종 문헌조사에서 수집된 SNS 이용만족에 영향을 미치는 주요 요인들을 중심으로 구성하였고, 설문문항의 신뢰도를 확보하기 위하여 예비 설문조사를 실시한 후 그 결과를 토대로 수정·보완하여 최종 설문지를 구성하였다. 예비 설문조사는 연구자가 있는 부산지역 맹학교 고등부학생 30여명을 대상으로 설문을 실시하였고, 예비조사 결과를 토대로 문항의 의미가 중복되는 10문항을 삭제하였고, 이해가 애매하거나 어려운 8문항은 응답자가 이해하기 쉽도록 문구를 수정하였다. 수정된 설문지를 통계 전공교수 1인, 경영정보학과 전공교수 3인, 시각장애인 웹 전문가 1인의 검토를 거쳐서 최종 설문지를 구성하였다. 설문지의 전체 항목구성과 문항수는 <표 5>와 같다.

3.4.2 자료수집 방법

시각장애인의 SNS 이용과 관련된 설문지는 2012년 4월 2일부터 21일까지 웹과 전화설문, 방문조사 방법을 통하여 수집하였다.

웹을 통한 방법은 대표적인 SNS인 Facebook과 Twitter에서 키워드 ‘시각장애’로 검색 되어진 사람들에게 연구자가 직접 친구추가를 하여 수

<표 5> 설문지 항목구성과 문항수

요인		조사내용	문항수
사회·인구학적 특성 및 장애특성		거주지, 성별, 연령, 학력, 직업, 장애등급과 장애종류, 장애시기에 따른 장애구분, 오프라인 친구수	9
SNS 이용 형태		사용하고 있는 SNS, 접속방법, 이용기간, 평균이용시간, 이용빈도, SNS 친구수, SNS 이용 목적	7
SNS 특성	정보성	SNS 정보의 유용성, 충분성, 신뢰성, 최신성, 신속성	5
	관계성	다른 사람과의 연결 또는 사회적 관계를 할 수 있는 정도	6
	신속성	매체를 통한 응답이나 의견의 빠른 확산 정도	2
사용성		회원가입이나 프로필 수정 편의 정도, 메시지나 댓글, 친구초대의 용이성, 이용방법 배움의 쉬운 정도, 전반적 이용의 편의 정도	5
자기확인성		SNS 이용으로 얻을 수 있는 자신감, 자기표현, 일상생활 기록 등	3
사회적 존재감		SNS 이용으로 친구 및 선후배 알게됨, 사회현상에 대한 관심 증가 정도, 사회정체성, 사회적 영향, 사회적 인정 등	5
SNS 이용만족		필요성, 계속적 이용, 추천, 전반적인 만족 정도	5
계			47

주) SNS 이용자의 이용요인에 대한 척도는 리커트 5점 척도(1 = 전혀 그렇지 않다, 2 = 그렇지 않다, 3 = 보통이다, 4 = 그렇다, 5 = 매우 그렇다)를 사용하였다.

락한 사람들의 프로필과 사진, 대화내용 등을 검색하여 시각장애인임을 확인한 후, 그 시각장애인들에게 설문지의 취지를 설명하고 설문응답을 받는 방법을 주로 사용하였다. 또 한국시각장애인연합회가 운영하는 재활통신망인 ‘넓은 마을’의 게시판에 설문을 등록하여 회신을 받았다.

전화 설문조사방법은 전국의 시각장애인연합회, 시각장애인복지관, 대한안마사협회, 전국의 맹학교 등 시각장애인 관련 기관의 도움과 Facebook과 Twitter에서 알게 된 시각장애인들에게 본 연구자가 직접 통화를 시도하여 설문 내용을 읽어주면 그에 따라 시각장애인이 응답하도록 하였다.

설문지 형태는 한글과파일과 텍스트파일, 구글닥스로 만든 웹 링크([https:// docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey = dFJhY3FnTGh5TUtwV3d5RzlxTzVGa3c6MQ](https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dFJhY3FnTGh5TUtwV3d5RzlxTzVGa3c6MQ)) 등 여러 가지 방법을 사용하여 시각장애인이 설문에 응답하기 가장 편한 방법을 선택하여 응답할 수 있도록 하였다. 이때 사용한 구글닥스 웹 링크로 만든 설문지의 경우 웹 접근성이 준수되어 있는 프로그램으로 스크린리더가 웹 내용을 읽어주어 전맹의 시각장애인이 사용하기에 전혀 불편함이 없다.

이렇게 다양한 방법으로 수집된 자료는 SPSS 20.0과 S/W 패키지인 AMOS 20.0 프로그램을 활용하여 분석하였다.

IV. 연구결과

4.1 표본의 특성

SNS를 이용하는 시각장애인을 대상으로 실시한 설문조사에서 회수된 설문지는 199부이며, 이 중에서 동일한 응답 등의 불성실한 답변을 제외한 195부를 최종 통계분석에 사용하였다. 유효 표본을 중심으로 사회인구학적 특성을 살펴보면 <표 6>과 같다.

시각장애인의 SNS 이용형태를 살펴보면, <표 7>과 같다.

SNS 서비스 중 페이스북을 가장 많이 이용하고 있었고, 트위터, 싸이월드, 미투데이 순으로 나타났다. SNS에 접속하는 방법은 PC가 가장 많은 것으로 나타났다. 이용기간은 페이스북과 트위터가 급속하게 확산된 기간과 같은 맥락으로 1년 미만이 가장 많은 것으로 나타났다.

〈표 6〉 표본의 특성

구 분		빈도(명)	퍼센트(%)
거주 지별	강원	13	6.7
	경기	74	37.9
	경상	54	27.7
	전라	18	9.2
	충청	33	16.9
	해외	3	1.5
성별	남	136	69.7
	여	59	30.3
연령대	10대	38	19.5
	20대	74	37.9
	30대	43	22.1
	40대	28	14.4
	50대	12	6.2
학력	중학교	13	6.7
	고등학교	68	34.9
	대학교 이상	114	58.5
직업별	자영업	8	4.1
	전문, 관리직	22	11.3
	생산, 노무직	0	0
	사무직	26	13.3
	판매, 서비스직	3	1.5
	학생	81	41.5
	주부	2	1.0
	무직	9	4.6
	시각장애인관련 직종	39	20.0
	기타	5	2.6
장애 정도	경증	29	14.9
	중증	166	85.1
장애 종류	약시 외	89	45.6
	전맹	106	54.4
장애 시기	선천적 장애	117	60.0
	후천적 장애	78	40.0
친구수 범위	5명 이하	45	23.1
	10명 이하	85	43.6
	15명 이하	13	6.7
	20명 이하	21	10.8
	30명 이하	16	8.2
	40명 이하	0	0
	50명 이하	3	1.5
	50명 이상	12	6.2

〈표 7〉 시각장애인 SNS 이용자의 이용형태

구 분		빈도 (명)	퍼센트 (%)
이용하는 SNS 서비스	Facebook	93	47.7
	Twitter	63	32.3
	미투데이	5	2.6
	싸이월드	26	13.3
	기타	8	4.1
	합계	195	100.0
SNS 접속방법	대부분 PC로	86	44.1
	대부분 스마트폰으로	59	30.3
	둘다 비슷한 비율로	42	21.5
	기타	8	4.1
합계	195	100.0	
SNS 이용기간	1년 미만	72	36.9
	1~2년 미만	67	34.4
	2~3년 미만	26	13.3
	3년 이상	30	15.4
합계	195	100.0	
SNS 이용시간	1시간 미만	111	56.9
	1~3시간 미만	61	31.3
	3~5시간 미만	15	7.7
	5시간 이상	8	4.1
	합계	195	100.0
SNS에 글을 게시하는 빈도	등록만하고 거의 이용하지 않음	46	23.6
	한 달에 한 번 정도	33	16.9
	일주일에 한 번 정도	52	26.7
	하루에 한두 번 정도	42	21.5
	하루에 세 번 이상	22	11.3
	합계	195	100.0
SNS에서 친구로 연결된 수	없음	11	5.6
	1~5명 미만	31	15.9
	5~10명 미만	41	21.0
	10~30명 미만	39	20.0
	30명 이상	73	37.4
합계	195	100.0	
SNS 사용목적	친교 및 교체	115	59.0
	일상생활 기록	65	33.3
	개인적 관심사 공유	104	53.3
	전문적 지식 및 정보공유	57	29.2
	시사문제 등에 대한 의견표출	51	26.2
	경제활동	5	2.6
	기타	6	3.1
	합계(중복응답)	195	100.0

4.2 타당성 및 신뢰성 분석

4.2.1 SNS 특성과 사용성

SNS 특성과 사용성의 타당성 및 신뢰성을 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석결과는 <표 8>과 같다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 표준적합도를 통한 검증결과는 요인분석이 적합한 것으로 판정되었고, 각 연구변수에 적재된 측정항목들은 요인적재치가 요인별로 0.546 이상으로 높게 나타나 개념타당성이 확보되었다.

신뢰성 분석 결과는 측정항목에 대한 Chronbach's Alpha 값이 모두 0.781 이상으로 나타나 요인들의 신뢰성이 확보되었다.

4.2.2 자기확인성과 사회적 존재감, SNS 이용만족

매개변수인 자기확인성과 사회적 존재감, 종속변수인 SNS 이용만족의 타당성 및 신뢰성을 검증하기 위하여 측정항목에 대한 요인분석과 신뢰도 분석결과는 <표 9>와 같다. KMO의 표준적합도를 통한 검증결과는 요인분석이 적합한 것으로 판정되었고, 각 변수에 적재된 측정항목들은 요인적재치가 요인별로 0.520 이상으로 높게 나타나 개념타당성이 확보되었다. 매개 변수와 종속변수에 대한 신뢰성 분석 결과는 측정항목에 대해 Chronbach's Alpha 값이 모두 0.710 이상으로 나타나 요인들의 신뢰성이 확보되었다.

<표 8> 독립변수의 요인 및 신뢰성 분석

요인명	측정 항목	성분				Chronbach's Alpha
		요 인1	요인 2	요인 3	요인 4	
사용성	사용 4	.836	.061	.087	-.065	0.875
	사용 2	.819	.029	.086	-.124	
	사용 5	.813	.112	.089	.095	
	사용 3	.785	.218	.013	.095	
	사용 1	.771	.131	.140	.041	
관계성	관계 5	.113	.782	.182	.126	0.821
	관계 2	.059	.724	.181	-.041	
	관계 4	.153	.714	.008	.001	
	관계 6	.091	.699	.269	.187	
	관계 1	.023	.613	.135	.368	
	관계 3	.172	.585	.143	.238	
정보성	정보 2	.129	.108	.786	.173	0.799
	정보 1	-.031	.240	.773	.163	
	정보 3	.215	.082	.695	-.094	
	정보 4	.009	.278	.606	.358	
	정보 5	.145	.240	.546	.375	
신속성	신속 1	.024	.157	.217	.838	0.781
	신속 2	-.053	.171	.151	.838	
고유값		5.369	2.938	1.563	1.138	
누적분산		31.326	47.651	56.333	62.655	

<표 9> 매개변수와 종속변수의 요인 및 신뢰성 분석

요인명	측정 항목	성분			Chronbach's Alph
		요인 1	요인 2	요인 3	
SNS 이용만족	만족 3	.811	.143	.150	0.842
	만족 1	.743	.238	.077	
	만족 4	.722	.207	.264	
	만족 5	.687	.331	.026	
	만족 2	.624	.400	.262	
사회적 존재감	사회 4	.226	.743	.247	0.764
	사회 3	.332	.722	.154	
	사회 5	.096	.662	.197	
	사회 2	.334	.626	-.123	
	사회 1	.227	.520	.218	
자기확인성	자기 3	.236	.011	.789	0.710
	자기 2	.013	.189	.759	
	자기 1	.209	.320	.698	
고유값		5.314	1.400	1.051	
누적분산		40.879	51.652	59.733	

4.2.3 기술통계

기술적 통계는 SNS 특성 변수 3개 요인, 사용성, 자기확인성, 사회적 존재감, SNS 이용만족의 총 7개 요인으로 조사하였다. 요인들의 평균 및 표준편차는 <표 10>과 같이 나타났다.

<표 10> 연구요인들의 기술통계량

요 인	N	평균	표준편차
관계성	195	3.5795	0.70555
정보성	195	3.3405	0.63095
신속성	195	3.9641	0.83032
사용성	195	3.0369	0.86099
자기확인성	195	3.3214	0.77650
사회적 존재감	195	3.1723	0.71613
SNS 이용만족	195	3.6421	0.68389

각 요인 중 신속성이 3.96±0.83으로 평균이 가장 높게 나타났고, 다음으로 SNS 이용만족이 3.64±0.68, 관계성 3.57±0.70, 정보성 3.34±0.63, 자기확

인성 3.32±0.77, 사회적 존재감 3.17±0.71 순으로 높게 나타났으며, 사용성이 3.04±0.86으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

4.2.4 확인적 요인분석

본 연구에서 연구모형 적합도를 알아보기 이전에 모형의 타당성 분석을 위해 AMOS 20을 사용하여 독립변수군과 매개 및 종속변수군에 대한 확인적 요인분석을 CMIN, CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, NFI, IFI, RMR, RMSEA 등의 적합지수를 종합적으로 사용하여 분석하였다.

본 연구의 독립변수군인 SNS 특성인 정보성, 관계성, 신속성과 사용성의 4개 요인과 매개변수인 자기확인성과 사회적 존재감, 종속변수인 SNS 이용만족 요인에 대한 확인적 요인분석결과는 C.R. 값이 모두 ±1.96 이상으로 변수 간에 유의한 것으로 나타났다. 또한 <표 11>에 제시된 바와 같이 모형의 적합지수는 대체적으로 기준을 만족하여 모형에 적용된 전체 항목들의 집

중타당성이 확보되었다.

〈표 11〉 확인적 요인분석 결과

적합도 지수	독립변수군	매개 및 종속변수군
CMIN	228.087	130.349
CMIN/DF	1.7689	2.102
기초적합 지수(GFI)	0.889	0.912
수정적합 지수(AGFI)	0.853	0.871
비교적합 지수(CFI)	0.929	0.925
표준적합 지수(NFI)	0.852	0.868
중분적합 지수(IFI)	0.930	0.926
잔차제곱평균의 제공근(RMR)	0.057	0.049
근사오차 평균제공의 제공근(RMSEA)	0.06	0.075

4.3 가설 검정 및 분석

4.3.1 연구모형의 적합도 검정

가설을 검증하기 위한 변수들 간의 관계를 나타내는 연구모형의 검정을 위해 경로모형 분석을 실시하였다.

시각장애인의 SNS 이용만족에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위한 초기연구모형의 적합도를 평가한 결과 초기연구모형은 CMIN/DF 값과 AGFI = 0.599, RMSEA = 0.234 등으로 나타나 적합도 수용기준에 미치지 못하는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구의 초기모형은 적합도 기준을 만족하지 못하므로 모형의 적합도를 향상시키기 위해 수정지수를 사용하여 수정모형을 도출하였다. 수정모형은 수정지수가 4 이상인 경우와 기대모수변화가 큰 순서로 선행연구에서 검증된 결과를 토대로 정보성과 사용성, 관계성에서 SNS 이용만족으로 연결하는 경로를 추가하여 모형적합도를 분석하였다.

3번에 걸친 수정을 거쳐 최종적으로 선택된 연구모형은 <표 12>와 같이 적합도 기준을 만족하는 것으로 나타났다.

4.4 연구가설의 검정결과

최종적으로 선택된 연구모형을 바탕으로 변수간의 인과관계를 추정치(Estimate), 표준오차(Standard Error; S.E.), 임계비(Critical Ratio; C.R.)로 살펴본 결과는 <표 13>과 같이 나타났다. 경로계수인 추정치는 인과적 경로를 찾아낼 수 있는 수준이며, 표준편차를 표본의 크기의 제공근으로 나눈 값인 표준오차(S.E.)는 0.04~0.091로 나타나 분석이 가능한 범위를 벗어나지 않아 변수간의 인과관계를 살펴보는 것이 타당하다고 판단된다. 임계비(C.R.)는 편차를 표준편차로 나눈 값을 말하는 것으로 본 연구에서는 유의수준 5%에서 ±1.96을 초과할 때 유의한 것으로 판정하였다.

첫째, SNS의 특성과 사용성이 자기확인성에 미치는 영향을 분석한 결과, SNS의 특성 중 가설

〈표 12〉 수정모형 도출 과정 비교

단계	경로	수정지수	CMIN	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	RMR	RMSEA
0	초기모형		46.405	11.601	0.943	0.599	0.905	0.901	0.909	0.036	0.234
1	정보성→ SNS 이용만족	18.472	21.561	7.187	0.971	0.728	0.958	0.954	0.960	0.021	0.179
2	사용성→ SNS 이용만족	9.190	11.196	5.598	0.984	0.779	0.979	0.976	0.980	0.013	0.154
3	관계성→ SNS 이용만족	4.252	2.252	2.252	0.997	0.908	0.997	0.995	0.997	0.006	0.080

<표 13> 최종 연구모형의 경로모형 분석 결과

가설	경로		Estimate	S.E.	C.R.	P	비고
H1	정보성	→ 자기확인성	0.110	0.091	1.200	0.230	기각
H2	정보성	→ 사회적존재감	0.148	0.079	1.887	0.059	기각
H3	관계성	→ 자기확인성	0.582	0.080	7.289	0.000	채택
H4	관계성	→ 사회적존재감	0.396	0.077	5.125	0.000	채택
H5	신속성	→ 자기확인성	-0.014	0.065	-0.208	0.835	기각
H6	신속성	→ 사회적존재감	0.055	0.056	0.977	0.329	기각
H7	사용성	→ 자기확인성	-0.075	0.057	-1.313	0.189	기각
H8	사용성	→ 사회적존재감	0.073	0.049	1.476	0.140	기각
H9	자기확인성	→ 사회적존재감	0.149	0.062	2.420	0.016	채택
H10	자기확인성	→ SNS 이용만족	0.066	0.051	1.296	0.195	기각
H11	사회적존재감	→ SNS 이용만족	0.355	0.058	6.083	0.000	채택
추가 H12	정보성	→ SNS 이용만족	0.228	0.061	3.746	0.000	채택
추가 H13	사용성	→ SNS 이용만족	0.112	0.040	2.811	0.005	채택
추가 H14	관계성	→ SNS 이용만족	0.199	0.066	3.025	0.002	채택

주) $p < 0.05$.

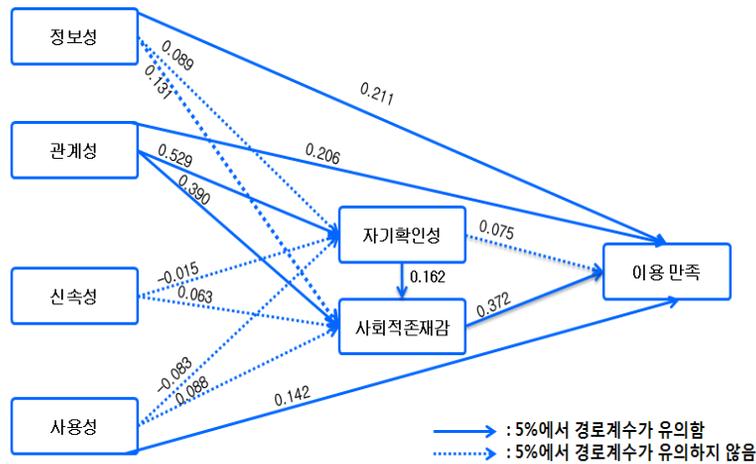
3인 관계성이 $p = 0.000 < 0.05$ (C.R. = 7.289)으로 나타나 SNS 특성 중 유일하게 자기확인성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 1 정보성은 $p = 0.230 > 0.05$ (C.R. = 1.200), 가설 5인 신속성은 $p = 0.835 > 0.05$ (C.R. = -0.208), 가설 7인 사용성은 $p = 0.189 > 0.05$ (C.R. = -1.313)으로 나타나 자기확인성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, SNS의 특성과 사용성이 사회적 존재감에 미치는 영향을 분석한 결과, SNS의 특성 중 자기확인성과 마찬가지로 가설 4인 관계성이 $p = 0.000 < 0.05$ (C.R. = 5.125)으로 나타나 SNS 특성 중 유일하게 사회적 존재감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 2인 정보성은 $p = 0.059 > 0.05$ (C.R. = 1.887)로 나타나 5% 수준에서 기각되었으나, 유의수준 10%에서는 유의한 영향을 미치고 있었고, 가설 6인 신속성은 $p = 0.329 > 0.05$ (C.R. = 0.977), 가설 8인 사용성은 $p = 0.140 > 0.05$ (C.R. = 1.476)으로 나타나 사회적 존재감

에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 가설 9인 자기확인성은 $p = 0.016 < 0.05$ (C.R. = 2.420)으로 나타나 사회적 존재감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 가설 10인 자기확인성은 $p = 0.195 > 0.05$ (C.R. = 1.296)으로 나타나 SNS 이용만족에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또 가설 11인 사회적 존재감은 $p = 0.000 < 0.05$ (C.R. = 6.083)으로 SNS 이용만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 추가경로 H 12인 정보성이 SNS 이용만족에 미치는 영향은 $p = 0.000 < 0.05$ (C.R. = 3.746)으로 유의하게 나타났고, 추가경로 H 13인 사용성이 SNS 이용만족에 미치는 영향은 $p = 0.005 < 0.05$ (C.R. = 2.811), 추가경로 H 14인 관계성이 SNS 이용만족에 미치는 영향은 $p = 0.002 < 0.05$ (C.R. = 3.025)으로 나타나 유의함을 검증하였다. 최종 연구모형의 경로계수는 <그림 2>와 같다.



〈그림 2〉 최종 연구모형 검증 결과

4.5 논의

본 연구결과 제시된 정보성과 관계성, 신속성의 SNS 특성과 사용성이 자기확인성에 미치는 영향은 관계성만이 자기확인성에 높은 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났고, 정보성과 신속성, 사용성은 자기확인성에 미치는 영향력이 미미한 수준으로 나타났다. 즉, SNS에서 이루어지는 다른 사람들과의 네트워크 형성에 해당하는 관계성은 시각장애인들이 서로 관계를 하고 있는 많은 사람들에게 자신을 표현하고 자신의 일상생활을 드러낼 수 있게 되어, 이것이 긍정적인 사회적 효과로 이어진다고 해석할 수 있다. 이는 일반국민의 경우에도 마찬가지로 나타날 수 있는 요인이지만 시각장애인의 경우 장애로 인한 위축감이 일반국민보다는 더 크게 작용할 수 있다. 또 신체적, 환경적 장애로 인해 새로운 사람들과의 관계를 맺는 일이 어려울 수 있으며, 장애가 장벽이 되어 친하게 지내는 친구들과의 만남 또한 원활하지 못한 경우가 종종 있을 수 있다. 이는 선행연구에서도 확인된 사항으로 최정미(2011)의 연구에서는 시각장애인의 경우 자신의 장애로 인해 자신의 주장을 펼치지 못하거나 타인을 지나치게 의식하는 대인불안을 겪기

도 한다고 하였다. 즉, 신체적 장애로 인한 위축감 등으로 자기를 표현하는데 어려움을 느끼고, 이것은 더 나아가 사회적 적응까지 어렵게 만들 수 있다. 따라서 시각장애인들이 SNS를 이용함으로써 사회적 관계성을 잘 활용하게 되어 자기확인성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있게 되고 그 효과 또한 크다는 것을 확인할 수 있었다.

SNS 특성과 사용성이 사회적 존재감에 미치는 영향에서는 자기확인성에 미치는 영향과 같이 관계성만이 높은 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났고, 다음으로 유의수준 10%에서 정보성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회적 존재감에 영향을 미치는 요인 또한 사람과의 관계 형성에서 오는 관계적 특성이 가장 큰 영향을 미친다는 것이다. 시각장애인이 SNS를 이용함으로써 자주 만나지 못하는 친구들과의 소통을 원활하게 수행할 수 있게 되고, 관계 형성을 원하는 사회저명인사들이나 정치인, 연예인 등과의 소통에서도 SNS를 통해 가능하게 함으로써 사회적 존재감에 직접·간접적으로 큰 영향을 미칠 수가 있게 되는 것으로 판단된다. 또한 정보성이 사회적 존재감에 미칠 수 있는 영향은 그 효과가 크지는 않았지만, 유의수준 10%에서 유의하게 나타난 것은 기존의 포털사

이트나 블로그 등에서 질적으로 우수하거나 정확한 정보를 많이 제공하고 있었다고 한다면, SNS에서 제공되는 정보는 개인적이고 특수한 상황에 대한 정보들이 친구관계를 기반으로 비슷하면서 서로 감정을 공유할 수 있는 개인적인 정보들이 제공되어 활용되는 경우가 많다는 것이다(최혜영, 2011). 따라서 시각장애인들에게는 일반적으로 통용되는 정보보다는 시각장애인들에게 필요한 관련 정보나 시각장애인들이 같이 공감할 수 있는 정보들을 SNS에서 획득할 수 있음으로 인해 이것이 사회적 존재감에 긍정적인 영향으로 미칠 수 있게 되는 것이라고 판단된다.

SNS 특성 중 신속성은 자기확인성이나 사회적 존재감, SNS 이용만족 모두에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났고, 그 효과에서도 미미한 수준으로 나타났다. SNS는 특히 다른 매체들보다 신속하게 반응하고 어떤 사건이나 정보에 대한 확산속도가 빠르다. 그렇지만 시각장애인들에게는 SNS가 신속하게 변하는 자체를 웹 환경이 따라주지 못해 시각장애인들이 미처 인지하지 못하는 경우가 있을 수 있다고 판단된다. 따라서 신속성이 자기확인성이나 사회적 존재감에는 영향을 미치지 않았지만, 신속성의 기술통계 분석에서 평균값이 가장 높게 나타난 것을 보면 SNS가 사회적 현상에 대해 빠르게 확산된다는 그 자체는 시각장애인들 역시 공감하고 있는 것으로 보인다.

사용성에 대한 분석결과, 자기확인성과 사회적 존재감에는 영향을 미치지 않았고, SNS 이용만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. SNS를 이용하고 있는 시각장애인의 경우 SNS를 이용할 때 접근 및 사용에 있어서 불편함을 호소하고 있었다. 특히 전맹의 중증시각장애인은 PC의 웹 사이트에서 메뉴구조가 더욱 간략하게 제공되는 모바일용 웹 사이트를 사용한다고 응답한 장애인이 있었는데, 그 이유는 시각장애인들이 많이 이용하는 대표적 SNS인 Facebook이나 Twitter 등이 접근 및 사용성을 준수하지 않아

서 SNS를 이용하는 것이 복잡하고 어렵다고 응답하였다. 또 본 연구의 기술통계에서 평균값을 비교했을 때, 사용성(평균값 3.0369)의 평균값이 가장 낮게 나타나 현재 이용하고 있는 Facebook이나 Twitter 등의 SNS를 사용하는데 시각장애인들이 어려움을 겪고 있다는 것을 알 수 있었다. 이처럼 사용성이 자기확인성이나 사회적 존재감에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 본 연구결과는 시각장애인들의 심리적인 요인이 많이 작용한 것으로 판단된다. 배경미(2002)의 연구에서 제시된 것처럼 보통의 장애인들은 물리적 환경이 불편하거나 어려움을 겪고 있어도 환경에 대한 개선을 사회적으로 요구하기 보다는 개인적으로 해결하거나, 오랜 인내와 적응 상태, 체념적 상태에 기인하여 그러한 불편함이 장애인에게는 당연한 것으로 여겨져 왔다고 한 것과(배경미, 2002) 같은 맥락으로 SNS 사용성이 불편하고 어렵기는 하지만, 그 어려움에 대한 변화를 요구하기 보다는 그 불편함에 체념하고 적응하는 것으로 SNS 이용에 있어서도 그대로 적용하였다는 생각을 배제할 수 없었다. 또 정영옥(2004)의 연구결과에 의하면 시각장애인은 사물을 대하는데 있어 판단이 빠르지 않고 시야가 좁아 웹 페이지의 구조를 한눈에 파악하기 어렵기 때문에 많은 양의 정보를 전달하기 보다는 단순한 구조를 사용하는 것이 좋으며, 복잡하고 혼란스러운 콘텐츠와 정보의 나열보다는 시각장애인의 장애적 특성을 고려한 웹 디자인을 하여야한다고 하였는데, 현재 SNS는 시각장애인이 사용하기에 접근 및 사용성이 충분히 고려되지 못하고 있었다. 우미숙(2002)의 연구에서 인터넷을 통한 재택근무, 사이버교육, 원격진료 등 수준 높은 웹 서비스를 제공함으로써 사회적으로 소외되었던 장애인이 사회참여의 기회를 넓힐 수 있게 된다고 한 선행연구의 결과에 공감하면서 본 연구의 결과에서 사용성이 자기확인성이나 사회적 존재감에 유의한 영향을 미치지 않았지만, SNS 이용만족을 높이기 위해서

는 무엇보다 SNS 이용에 있어서 접근 및 사용성을 높일 수 있는 관심과 방안이 절실하다.

자기확인성은 사회적 존재감에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만, SNS 이용만족에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한상일 외(2009)의 연구에서 자기표현이 서투른 사람은 어느 집단에 원활히 융화되기가 수월하지 않고 반대로 자기표현이 올바른 사람은 타인과의 관계에서 긍정적인 자아개념을 강화하고, 사회성 향상에 이르게 된다고 하였다. 이와 같은 선행연구의 내용을 지지하면서 본 연구에서도 SNS에서 자기를 표현하고 자기의 일상생활에 대한 기록 등으로 자신감을 얻을 수 있음으로 인해 사회적 소속감, 정체성 등의 사회적 존재감에 영향을 미치는 것이라 판단된다. 그렇지만 이러한 자기확인성이 SNS 이용만족에는 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

사회적 존재감은 SNS 이용만족에 유의한 영향을 미치고 있었다. 이것은 송효진(2006)의 연구 결과에서 장애인들이 정보서비스를 이용함으로써 얻을 수 있는 느낌이나 감정적 충족감이 신체적, 물리적 공간제약을 극복하여 다양한 사회활동에 참여할 수 있는 기회 제공의 경험을 하게 되어 사회적 소속감이나 자신감 등의 감정적 가치에 긍정적인 인식도가 높음을 보여주고 있다고 하였다. 본 연구의 결과도 동일하게 시각장애인들이 SNS를 이용함으로써 사회에 대한 관심과 이해의 폭이 넓어지고 사회정체성 등의 감정적 가치를 높일 수 있음으로 SNS 이용만족에 직접적인 영향이 크게 작용했다고 볼 수 있다. 따라서 사회적 존재감을 인지시킴으로 SNS 이용만족을 향상시킬 수 있다는 것을 연구결과에서 알 수 있었다. 또한 정보성과 관계성, 사용성이 매개변수를 거치지 않고 SNS 이용만족에 직·간접적으로 높은 영향력을 나타내고 있었다. 이는 정보성과 관계성, 사용성에 대한 문제가 SNS 이용만족으로 이어진다는 것을 의미한다. 정보성이 SNS 이용만족에 유의하게 나타난 결과

는 선행연구인 McKinny *et al.*(2002)의 연구와 서우중(2010), 노영(2011), 장재민(2011) 등의 여러 선행연구에서 제시된 결과와 일치하는 결과이다. 사용성이 SNS 이용만족에 유의하게 나타난 결과는 Chiu *et al.*(2005)의 연구와 최민석(2005), 웨이쉬에(2011) 등의 선행연구에서 제시된 결과와 일치하며, 관계성이 SNS 이용만족에 유의하게 나타난 것은 선행연구에서 검증된 결과와 마찬가지로 시각장애인을 대상으로 실시한 본 연구 모형에서도 확인할 수 있었다. 따라서 시각장애인의 SNS 이용만족을 높이기 위해 SNS의 정보성과 관계성, 사용성을 높일 수 있는 세심한 방안이 필요하다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 시각장애인의 SNS 이용만족에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 기존의 정보기술수용에 관한 연구와 SNS의 특성과 사용성을 결합시켜 확장된 연구모형을 구성하여 경로모형 분석을 실시하였다.

분석결과, 시각장애인의 SNS 이용만족을 높이고 SNS 이용을 활성화 하기 위한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 시각장애인에게 SNS 이용에 대한 적절한 교육의 실시 및 교육내용의 범위 및 대상의 확대를 위한 재정적·정책적 지원이 필요하다. 현재 전국의 시각장애인복지관 및 관련 기관에서는 컴퓨터 활용 등의 정보화 교육을 대부분 실시하고 있다. 이러한 정보화 교육은 이미 오래전부터 시작되어 보편화단계에 이르렀다고 할 수 있다. 따라서 각종 시각장애인 관련 기관들에서 이미 정착되어 실시하고 있는 정보화교육에서 SNS 이용교육을 실시한다면 교육대상자들의 신체적·장애적 특성 등을 고려할 수 있는 교육을 실시할 수 있을 뿐만 아니라 효과적이면서 효율적인 성과를 거둘 수 있을 것이라고 판단된다.

둘째, SNS 서비스에 대한 접근과 사용에 관한

기술적 지원이 필요하다. 대표적 SNS인 Facebook이나 Twitter에서 제공되는 이미지의 경우 자신의 프로필에 대한 사진 이미지 외에 일상적인 내용을 사진으로 올리는 경우가 많이 있다. 따라서 새롭게 올라오는 일반적인 사진 이미지에 대하여 이미지를 올리는 사람들이 그 이미지에 대한 대체텍스트³⁾를 간단하게 입력할 수 있는 기술적 방안을 SNS 웹 사이트 설계 단계부터 반영될 수 있도록 하는 기술적 노력이 필요하다. 특히 SNS는 많은 이용자들이 한꺼번에 올리는 글들로 인해 화면이 신속하게 계속적으로 바뀌면서 새로운 정보들을 제공하고 있다. 이렇게 화면이 바뀌는 속도가 빠르기 때문에 현재 시각장애인의 90% 이상이 사용하는 센스리더인 음성지원프로그램이 화면내용의 변화를 모두 반영하여 읽어주지 못한다고 하였다. 본 연구모형 결과에서도 신속성은 자기확신성과 사회적 존재감, SNS 이용만족에 미치는 영향이 유의하지 않게 나타난 것처럼 시각장애인들에게는 신속성 자체는 현재 웹 환경과 적절하지 않다는 것을 알 수 있었다. 따라서 시각장애인들이 신속성을 인지할 수 있도록 웹 환경의 변화에 알맞게 적절하게 따라줄 수 있도록 보완할 수 있는 기술적 방안이 마련되어야 할 것이다.

셋째, SNS 이용에 관한 문제 발생 시 해결할 수 있는 인프라구축 등의 지원 대책이 필요하다. 시각장애인은 컴퓨터에 문제가 발생했을 때에도 일반 컴퓨터 관련 업체에서 서비스를 받기 어렵다고 말한다. 이는 일반 컴퓨터업체에서는 시각장애인 관련 보조도구나 프로그램에 대해서 전문 지식과 기술이 부족하여 컴퓨터에 대한 문제가 발생하여도 해결을 하지 못한다고 하였다. 그렇기 때문에 시각장애인들이 IT 관련 문제가 발생하면 일반적인 업체들보다 시각장애인복지관이나 맹학교에 의뢰한다는 이남진(2006)의 연구와

김성무(2002)의 연구 결과에서도 알 수 있듯이 SNS 이용에 있어서 문제가 발생했을 때에도 일반적인 문제해결 방법을 시각장애인들은 사용할 수 없다는 것이다. 따라서 Facebook이나 Twitter를 사용하는 시각장애인의 경우 같은 SNS 이용자끼리 SNS 이용방법에 대한 문제 해결방안을 공유하고 있었고, SNS를 통해서 문제에 대한 해답을 구하는 경우도 많이 있었다. 따라서 SNS 이용에 대한 문제가 발생했을 때 이를 해결할 수 있는 인프라 구축 등의 지원 대책이 절실하다.

본 연구의 기여점은 학문적 측면에서 시각장애인의 SNS에 대한 초기 연구로서 향후 이 분야에 대한 연구방향을 제시하고 있다. 사회적 측면에서는 시각장애인들에 대한 SNS의 접근 및 사용과 관련된 인식을 높여 시각장애인들이 SNS를 효과적으로 활용할 수 있게 함으로써 정보격차를 해소할 수 있는 기반 조성을 마련하였다는 점과 정책적 측면에서는 정보취약계층들을 위한 정보격차 문제해소에 대한 정책 방향을 제시한 점이라고 할 수 있다.

한계점으로는 SNS 이용자의 경우 실제로 연구자가 Twitter와 Facebook을 통해 설문조사를 실시한 것에 대한 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 보다 신뢰성 있는 연구를 위한 다양한 연구방법의 시도가 필요하다. 또 시각장애인의 SNS 이용만족에 영향을 미치는 요인 구성을 일반 국민들의 SNS 이용만족 요인으로 구성하였고, SNS 특성요인을 세분화하지 못하고 적도를 너무 단순화하여 구체화 시키지 못한 점을 감안하여 향후 연구에서는 요인들의 특성을 좀더 세밀하게 세분화하여 이해가 쉽도록 할 필요가 있으며, 시각장애인의 특성을 반영한 요인으로 구성된 다양한 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

강경림, “수용자의 SNS 홍보메시지 만족도가 브랜드 이미지에 미치는 영향: 관여도 조절효

3) 웹 사이트 내의 사진, 그림 등의 이미지에 대한 정보를 스크린 리더가 읽을 수 있도록 alt 속성을 사용하여 이미지의 정보에 대한 텍스트를 제공하는 것.

- 과를 중심으로”, 숙명여자대학교 석사학위 논문, 2011.
- 강혜영, “‘1인 미디어’ 이용과 충족에 관한 연구: 블로그와 미니홈피 비교를 중심으로”, 성균관대학교 석사학위논문, 2005.
- 국립중앙도서관, 한국도서관협회, 2009.
- 김광재, “DMB의 수용결정요인에 관한 연구”, 한국언론학보, 제53권, 제3호, 2009, pp. 296-323.
- 김대진, “SNS의 사용자 만족과 지속적 사용을 위한 영향요인에 관한 연구”, 중앙대학교 박사학위논문, 2011.
- 김성무, “시각장애인 정보이용 활성화를 위한 방안 연구”, 목원대학교 석사학위논문, 2002.
- 김영채, “실시간 웹 기반 서비스 Open API와 그룹웨어를 이용한 협업 시스템 설계 및 구현”, 서울산업대학교 석사학위논문, 2010.
- 김재영, “Social Network Service의 정보품질과 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한성대학교 박사학위논문, 2011.
- 김정주, “원격 고등교육에서의 사회적 실재감 측정도구 개발”, 고려대학교 박사학위논문, 2009.
- 김택현, “기업에서의 효율적인 정보공유를 위한 블로그 성공요인에 관한 실증연구”, 상명대학교 박사학위논문, 2009.
- 남유나, “마이크로블로그 서비스의 특성과 발전 가능성에 대한 연구”, 한양대학교 석사학위논문, 2010.
- 노영, “관광 블로그의 수용과 확산에 관한 연구: TAM과 IDT 모형을 중심으로”, 경희대학교 박사학위논문, 2011.
- 박승준, “소셜 네트워크 서비스의 과업-매체적합이 성과에 미치는 요인에 관한 연구-정치 분야에서의 SNS 활용을 중심으로”, 전남대학교 박사학위논문, 2011.
- 박한진, “저시력 2, 3급 유저 관점에서 본 스마트폰 포털 사이트의 웹 접근성 연구”, 국민대학교 박사학위논문, 2010.
- 박항임, “중도시각장애인 직업재활 지원정책에 관한 연구”, 한양대 석사학위논문, 2008.
- 배경미, “지각된 위험이 지체장애인의 편의시설 이용행동에 미치는 영향”, 중앙대학교 석사학위논문, 2002.
- 백승희, “소셜 네트워크 서비스의 기능 및 사회적 요인이 이용자의 현존감 및 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위논문, 2012.
- 손달호, 이병돈, “전자상거래 가격검색 행동모델에 관한 연구”, 한국인터넷전자상거래학회지, 제6권, 제1호, 2006, pp. 351-378.
- 송효진, “장애인의 정보격차해소를 위한 복지정보서비스 수용도의 영향요인에 관한 연구”, 서울시립대학교 박사학위논문, 2006.
- 신인식, “ARS 시스템 기반 시각장애인 웹 사용성 모형 개발”, 대구대학교 박사학위논문, 2011.
- 오선경, “시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구”, 연세대학교 박사학위논문, 2010.
- 오승석, “트위터와 페이스북의 이용동기와 충족에 관한 연구”, 한양대학교 석사학위논문, 2010.
- 우미숙, “장애인의 사회참여를 위한 인터넷 이용 활성화 방안에 관한 연구”, 청주대학교 석사학위논문, 2002.
- 이남진, “시각장애인 정보화교육 실태 및 활성화방안에 관한 연구”, 성공회대학교 석사학위논문, 2006.
- 이민정, “기업 SNS 커뮤니케이션에서의 수용자 태도: 트위터 중심으로”, 홍익대학교 석사학위논문, 2011.
- 정영옥, “시각장애인의 사용편의성을 고려한 웹 디자인 가이드라인에 관한 연구”, 조선대학교 석사학위논문, 2004.
- 정유진, 배국진, “소셜 네트워킹 서비스의 동향과 전망”, 한국과학기술정보연구원, 2007.
- 장재민, “SNS 검색서비스의 신뢰, 만족 및 구매

- 의도에 미치는 영향에 대한 연구: 국내 포털 SNS 중심으로”, 건국대학교 석사학위논문, 2011
- 차성민, 권정은, “정보격차해소를 위한 민간참여 촉진방안”, 한국정보화진흥원 KADO 이슈리포트, 제6권, 제5호, 2006.
- 차승봉, “대학생의 Social Network Service 참여와 학습성과에 관한 구조방정식모델”, 건국대학교 박사학위논문, 2011.
- 최민석, 최훈, 김영찬, 김진우, “모바일 인터넷 사용자의 서비스 사용 중단 요인에 대한 분석 연구”, 마케팅연구, 제20권, 제1호, 2005, pp. 1-27.
- 최정미, “시각장애 청소년이 지각한 신체상 대인 불안 및 자기표현의 관계”, 이화여자대학교 석사학위논문, 2011.
- 최혜영, “소셜 네트워킹 사이트(SNS)의 이용자 만족도 요인에 관한 연구”, 연세대학교 석사학위논문, 2011.
- 하성호, 권은경, “마이크로블로그 서비스 이용의도에 영향을 미치는 서비스 특성과 내·외재적 요인”, 인터넷전자상거래연구, 제11권, 제2호, 2011, pp. 23-49.
- 한국인터넷진흥원, 방송통신위원회, “2010년 인터넷이용 실태조사”, 2010.
- 한국정보화진흥원, “장애인정보격차 실태조사”, 2011
- 한상일, 신수진, 양종훈, “시각장애인의 자기표현 수단으로서 사진”, 한국사건학회지, 제20권, 2009, pp. 29-38.
- 한혁수, 김초이, “소셜 네트워크 사이트의 웹 접근성 평가”, 감성과학, 제12권, 제4호, 2009, pp. 484-488.
- 황하성, “사회적 존재감 측정도구 개발에 관한 탐색적 연구: 인스턴트 메신저의 이용 사례를 중심으로”, 언론과학연구, 제7권, 제2호, 2007, pp. 529-561.
- Ahn, Y. Y., S., Han, H., Kwak, S., Moon, and H., Jeong, *Analysis of Topological Characteristics of Huge Online Social Networking Services, Paper Presented at the Proceedings of the 16th International Conference on World Wide Web*, 2007.
- Boyd, D. and N. B. Ellison, “Social Network Sites: Definition History, and Scholarship”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.13, No.1, 2007.
- Chayko, M., *Portable Communities: The Social Dynamics of Online and Mobile Connectedness*, New York, State University of New York Press, 2008.
- Chiu, C. M., M. H. Hsu, S. Y. Sun, T. C. Lin and Sun, P. C., “Usability, Quality, Value and E-learning Continuance Decisions”, *Computers and Education*, Vol.45, No.4, 2005, pp. 399-416.
- Davis, F. D., “Perceived Usefulness, Easy of Use, and the User Acceptance of Information Technology”, *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3, 1989.
- DeLone, W. and E. R. McLean, “Information System Success: The Quest for the Dependent Variable”, *Information System Research*, Vol.3, No.1, 1992, pp. 60-95.
- <http://www.koreanclick.com/>.
- Karahanna, E. and M. Limayem, “E-Mail and V-Mail Usage: Generalizing Across Technologies”, *Journal of Organizational Computing and Electronics Commerce*, Vol.10, No.1, 2000, pp. 49-66.
- Kim, K. H. and H. Yun, “Crying for Me, Crying for Us: Relational Dialectics in a Korean Social Network Site”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.13, No.1, 2007, pp. 298-318.
- McKinny, V. and K. Yoon, “The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and

- Disconfirmation Approach”, *Information Systems Research*, Vol.13, No.3, 2002, pp. 296-315.
- Moon, J. W. and Y. G. Kim, “Extending the TAM for a World-Wide-Web Context”, *Information and Management*, Vol.38, 2001, pp. 217-230.
- Oliver, R. L., “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision”, *Journal of Marketing*, Vol.17, 1980, pp. 460-469.
- Pfeffer, J., *Organizations and Organization Theory*, Pitman(Boston), 1982.
- Turner, “Social Comparison and Social Identity: Some Prospect for Intergroup Behaviour”, *European Journal of Social Psychol*, Vol.5, No.1, 1975, pp. 1-34
- Shepherd, I., *Providing Learning Support for Blind and Visually Impaired Students Undertaking Fieldwork and Related Activities*, Gloucestershire: Geography Discipline, 2001.
- Short, J., E. Williams, and B. Christie, *The Social Psychology of Telecommunications*, New York: John Wiley and Sons, 1976.
- Venkatesh, V. and F. D. Davis, “A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies”, *Management Science*, Vol.46, No.3, 2000, pp. 186-204.
- Wang and Fesenmaier, “Towards Understanding Members’ General Participation in and Active Contribution to an Online Travel Community”, *Tourism Management*, Vol.25, 2004, pp. 709-722.

Analyses of Factors Affecting Satisfaction of the Visually Impaired SNS Users

Hyun Mi Lee* · Soon Goo Hong** · Jong Ki Kim***

Abstract

The purpose of this study is to analyze the key factors affecting satisfaction of the visually impaired SNS users so that they may use SNS more effectively in the future. This study has used three factors such as the information factor, the relationship factor and the speed factor and the usability as independent variables. The social presence factor was used as a parameter and the SNS user satisfaction as a dependent variable. For the research, 195 visually impaired SNS users have participated in this survey. The major findings of this study are that the relationship factor has strong effects on the self-identification factor, the social presence factor and the SNS usage satisfaction among the factors affecting the visually impaired users to be satisfied with SNS. On the other hand, the information factor and usage factor have no effects on the self-identification factor and the social presence factor. However, they have effects on the SNS usage satisfaction. Additionally, the self-identification factor has no effect on the SNS usage satisfaction, but the social presence factor has effect. Based on the above study results, this paper proposed for the government to enhance the educational program on the use of SNS for the visually impaired and to increase its financial and political support on this subject. Additionally, technical supports on SNS service accessibility and usage by the government are vital for the visually impaired. Academically, this study provides a concrete groundwork for the research on the use of SNS by the visually impaired by providing a solid research direction for further study on this subject. Socially, this study helps the visually impaired use SNS more effectively by increasing the general public awareness of the importance of SNS usages by the visually impaired so that the information gap of the society may be diminished in the future.

Keywords: *The Visually Impaired, SNS Presence, SNS Usability, SNS User Satisfaction*

* Research and Education Institute of Banking, Securities, and Derivatives for Developing Financial Hub in the North-East Asia, Pusan National University

** Department of Management Information Systems, Dong-A University

*** Department of Business Administration, Pusan National University

◎ 저 자 소 개 ◎



이 현 미 (hmlee0101@gmail.com)

현재 부산대학교 동북아금융허브육성을위한금융증권신물교육연구사업단의 연수 연구원으로 재직 중에 있다. 동아대학교 경영정보학 석사학위와 경영학 박사학위를 취득하였다. 주요 관심 분야는 웹 접근성, 정보격차, 정보기술 활용 등이다.



홍 순 구 (shong@dau.ac.kr)

현재 동아대학교에서 경영정보학과 교수로 재직하고 있다. 미국 네브라스카 주립대학교에서 경영학 석사와 박사학위를 취득하였고, 주요 관심분야는 중소기업의 정보화, 웹 접근성, 정보시스템 평가, RFID 등이다.



김 종 기 (jkkim1@pusan.ac.kr)

현재 부산대학교 경영학과에서 교수로 재직하고 있다. 부산대학교에서 경영학사 학위를 취득하였고, 미국 아칸소주립대학교에서 경영학석사와 미시시피주립대학교에서 경영학박사를 취득하였다. 주요 관심분야는 정보보안, 기술혁신, social networks 등이다.

논문접수일 : 2012년 08월 31일

게재확정일 : 2012년 11월 22일

1차 수정일 : 2012년 11월 12일