

온라인 개인재무관리 커뮤니티 활용에 관한 연구

심 현 정(서울대 박사과정) · 최 현 자(서울대 교수)

본 연구는 내용분석을 통해 대표적인 소비자 주도적 정보원천인 온라인 개인재무관리 커뮤니티의 모습을 개관하고 평가하였다. 또한 설문조사를 통해 소비자들의 커뮤니티 활용 행태와 온라인 재무관리 커뮤니티에 대한 평가와 만족도가 어떠한지 알아보았다.

이를 위해 내용분석과 조사분석을 실시하였다. 내용분석은 2010년 5월 24일부터 6월 1일까지 9일간 온라인 개인재무관리 커뮤니티와 관련 사이트에 게시된 내용을 대상으로 하였다. 회원수 5만명 이상의 9개 온라인 커뮤니티와 금융포털사이트, 금융기관사이트 등 개인재무관리 관련 사이트 9개 등 총 18개를 대상으로 하였다. 조사분석은 타당성을 위한 예비조사를 거친 후 2010년 5월 7일부터 6월 2일까지 27일에 걸쳐 온라인 개인재무관리 커뮤니티 사용자들을 대상으로 실시하였으며 총 205개의 유효 표본을 획득하여 최종 분석에 사용하였다.

연구의 결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 상업적 원천인 인터넷 사이트는 주로 정보제공계시판과 시뮬레이션 및 계산 기능 제공이 특징이고 온라인 개인재무관리 커뮤니티의 경우는 상담 및 질의, 회원 간 커뮤니케이션 공간에 강점이 있는 등 서로 다른 강점을 가진다. 둘째, 온라인 소비자 정보원천들이 제공하는 정보는 주로 저축 및 투자 영역에 치우친 경향이 있어 다른 개인재무관리 영역과 정보 제공의 양과 질을 개선할 필요가 있다. 셋째, 온라인 개인재무관리 커뮤니티는 소비자가 주도해서 운영되기 때문에 양질의 제공을 위해 비용이 수반되는 정보와 서비스에 대해서는 한계가 있다. 넷째, 온라인 개인재무관리 커뮤니티는 회원 간 커뮤니케이션과 원활한 상호작용을 바탕으로 정보를 쉽게, 널리 공유하는 데 활용된다. 다섯째, 현재 온라인 개인재무관리 커뮤니티 이용자들은 대체적으로 온라인 커뮤니티에 대해 긍정적으로 평가하나 정보의 신뢰성과 전문성, 사생활 보안에 대한 개선을 요구했다. 여섯째, 이용자들은 온라인 커뮤니티를 통한 저축 및 투자관련 정보와 종합재무설계 정보의 보완을 요구하고 있으며 한 번의 방문으로 다양한 서비스를 누리기를 원하는 니즈가 있다. 일곱째, 온라인 개인재무관리 커뮤니티는 정보의 간헐성을 개선하여 최신의 정보를 제공하는 등 전통적인 소비자주도적 정보원천의 성격을 변화시켰다.

연구 결과를 토대로 한 소비자 측면과 산업적 측면에서의 온라인 개인재무관리 커뮤니티 활용을 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 온라인 개인재무관리 커뮤니티와 관련 사이트에서 제공하는 정보의 내용과 제공방식에 차이가 있으므로 두 가지 원천을 적절히 보완하여 활용하도록 권해야 한다. 둘째, 온라인 개인재무관리 커뮤니티에서 제공하는 세미나와 교육프로그램은 정보획득에 매우 유용한 수단이므로 이에 대한 적절한 활용을 기대해볼만 하다. 셋째, 개인재무관리 관련 사이트의 활성화를 위해서는 커뮤니티의 강점을 차용할 필요가 있다. 넷째, 회원 간 상호작용을 기반으로 수익을 창출할 수 있는 개인재무관리 관련 서비스의 개발이 필요하다.

본 연구는 온라인 개인재무관리 커뮤니티를 평가하고 이들의 역할 및 그 장점과 한계를 규명하였다는 점에서 의미가 있다. 후속연구에서는 조사대상의 수와 범위를 확대하길 제언하며 온라인 커뮤니티 이용자 특성과 커뮤니티 활용 행태의 관계를 살피고, 인터뷰 등 질적 분석을 포함한다면 좀 더 시사점이 풍성한 연구가 진행될 수 있으리라 생각한다.