

MMORPG에서 길드 구성원들의 사회적 지지를 통한 심리적 요인들이 플로우 및 충성도에 미치는 영향

강주선^a, 고일상^b, 고윤정^c

^a 전남대학교 경영학과 박사과정
500-757, 광주광역시 북구 용봉동 300
Tel: +82-62-530-1430, Fax: +82-62-530-1449, E-mail: kjuseon@nate.com

^b 전남대학교 경영학부
500-757, 광주광역시 북구 용봉동 300
Tel: +82-62-530-1444, Fax: +82-62-530-0228, E-mail: isko@chonnam.ac.kr

^c 경북대학교 경제경영연구소
702-701, 대구광역시 북구 산격동 1370
Tel: +82-53-950-6787, E-mail: yjgo0807@empal.com

요약

이 연구에서는 MMORPG 게임의 길드 내에서 사회적 지지가 캐릭터와 길드를 통해 플로우 및 충성도에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 이를 위하여 MMORPG 게이머들을 대상으로 포커스그룹인터뷰를 한 결과 사회적지지 요인을 발견하였고, 인터뷰 결과와 선행연구를 토대로 캐릭터통제력, 사회적 지지를 독립변수로 제시하였고, 매개변수로 캐릭터 동일시, 길드 동일시, 자아존중감을, 종속변수로 플로우, 충성도를 도출하여 연구모형을 개발하였다. WoW(WorldofWarcraft) 이용자 244 명의 자료를 수집하여 전체적인 연구모형의 구조적 적합도를 검증하기 위해 구조방정식모델(SEM)분석을 이용하였다. 분석을 통해 다음과 같은 주요 연구결과를 밝혀냈다. 첫째, 사회적지지는 캐릭터 통제력, 캐릭터 동일시, 길드 동일시, 자아존중감에 통계적으로 유의하게 나타났으며, 캐릭터 통제력은 캐릭터 동일시, 길드 동일시, 자아존중감을 향상시키는 것으로 나타났다. 둘째, 캐릭터 동일시는 자아존중감과 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 길드 동일시는 자아존중감과 플로우, 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자아존중감은 플로우에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

Keywords: MMORPG, 길드, 사회적 지지, 사회적 동일시, 자아존중감, 포커스그룹인터뷰

1. 서론

인터넷의 발달에 따른 온라인 게임 이용자의 급증으로 이용료 수입이 크게 증가하고 있다. 이에

따라 상호작용을 필요로 하는 게임의 네트워크화와 다양한 장르의 게임들이 개발되고 있다. 게임산업의 급성장에 따른 게임에 대한 인식도 점차적으로 여가로서 정착되고 있으며, 게임을 통한 사회적 관계 형성과 가상공동체의 증가 현상이 나타나고 있다[8]. 이러한 점이 나타나는 대표적인 게임분야로는 “대규모 다중사용자 온라인 역할수행게임(Massively Multiplayer Online Role Playing Game: MMORPG)”이 있다. 게임상에서 사회적 교류가 이루어지고 가상커뮤니티 형성을 통해서 게이머들 간의 활발한 커뮤니케이션 활동이 증가하고 있는데, 일반적으로 대규모의 사용자가 동시에 참여할 수 있는 온라인 게임에서는 게임을 하는 동안 협업과 조정을 위한 커뮤니케이션이 자주 일어나기 때문에 많은 게임 사용자들은 다른 사용자의 영향을 받기도 하고 영향을 미치기도 한다[31]. 길드(guild)를 통해서 게이머들 간의 정보공유와 협력을 통하여 생겨날 수 있는 요인을 다룬 국내연구는 전무하며, 국외연구로는 초기단계 수준이다[20][24][32]. 본 연구는 게임 환경과 게임에 대한 인식변화로 게임 상에서 사회적 교류가 많이 이루어지고 있는 길드를 중심으로 게이머들 간의 상호작용을 통해 나타날 수 있는 요인들에 대해서 연구하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 길드

온라인 게임의 특성으로 인해 가상커뮤니티가 MMORPG 게임에서 중요한 요인으로 대두되고 있다. 온라인 게임에 대해 선행연구들이 다른 커뮤니티 유형을 보면, 첫째, 게임업체에서 제공하는 커뮤니티

사이트, 둘째, 게이머들이 만든 커뮤니티 사이트, 셋째, 게임 플레이 상에서 함께 게임을 하기 위해 형성된 길드(guild)라 불리는 커뮤니티가 있다. 길드란 게임 상에서의 여러 게이머들과 언제나 함께 실시간 상호작용하기 위해서 형성된 가상 커뮤니티이다[24][32]. 이상철 외[6]는 공동체 의식이라는 개념을 사용하여 사용자들 간의 상호작용에 대해서는 중요하게 언급하고 있지만, 언제나 함께 게임을 하는 길드개념에 대해서는 명확하게 언급하지 않았다. Jo *et al.*[20]은 길드란 특정 게임을 위한 플레이어들의 커뮤니티라고 정의했으며, 길드 내에서 나타나는 행동들을 두 가지 전략인 통제강화전략과 상호작용강화전략을 세워서 통합모형을 제시했다. 길드는 클랜(Clan: 씨족, 일족, 당파)의 개념으로도 쓰이며, 길드 구성원들 간의 더 나은 커뮤니케이션을 위한 길드 인스턴스 메신저와 채팅서비스를 구성하고 있다[20]. Williams *et al.*[33]은 WoW 게이머들을 대상으로 길드의 사회적 동태를 조사하기 위해 민속학적 연구방법을 통해서 플레이어와의 길드의 유형학을 개발하였다. 사회적 상호작용은 길드생활을 즐겁게 해주므로 증가되고, 게임 플레이어들은 사회적 네트워크를 형성할 수 있는데, WoW 게임은 이러한 사회성을 띄고 있는 게임임을 발견하였다[33]. 선행연구들을 조사한 결과, 길드에 대한 국내연구는 거의 전무한 실정이며, 국외에서는 이제 관심을 보이고 있는 수준이다. 이 연구에서는 게임 상에서 게이머들 간의 상호작용이 이루어지는 길드형성을 게임의 충성도의 주된 원인으로 간주하고 길드를 중심으로 게이머들의 심리적 요인들과 이들 상호간의 인과관계를 깊이 있게 연구하고자 한다.

2.2 사회적 지지

사회적 지지 이론(Social Support Theory)은 심리학에서 다루지고 있는데, 사회적 지지에 대한 관심은 정신 건강에 대한 관심, 특히 스트레스와 적응의 관계를 중재하는 요소로서 연구가 활발히 진행되었다. Cohen and Hoberman[11]은 사회적 지지란 한 개인이 그가 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원이라고 정의하였고, Richter[26]는 사회적 지지를 대인 관계적 지지와 동일시하면서 정보적 지지, 물질적 도움, 정보 공유 등을 포함하여 정의하였다. House[19]는 사회적 지지를 타인에 의해 제공되는 정서적 관심(호의, 사랑, 연민), 수단적 도구(재화, 용역), 주위환경에 대한 정보, 자기 자신에 대한 긍정적인 평가 등의 내용을 포함하는 대인 행위로 정의하고 있다. Leavy[21]에 따르면, 사회적 지지는 도움을 받을 수 있는 관계의 활용가능성과 그러한 관계들의 질로서 타인에게 제공받는 모든 지원을 포함하고 있다.

Cohen and Hoberman[11]은 사회적 지지의 기능별 유형을 ①정서적 지지, ②정보적 지지, ③도구적 지지,

④평가적 지지 등 네 가지로 구분하고 있다. 정서적 지지는 정서적 공감을 표현하거나 존중과 사랑을 표현함으로써 편안함을 느끼게 해주는 것이며, 정보적 지지는 문제해결에 도움이 되는 정보와 충고를 제공하는 것을 말한다. 도구적 지지는 문제해결에 필요한 도구나 재원을 제공하는 것이며, 평가적 지지는 타인에게 비추어진 자신의 모습을 보게 함으로써 스스로를 평가할 수 있도록 도와주는 것을 말한다. 가상커뮤니티 역시 지속적인 사회적 관계를 제공하며, 이러한 사회적 관계 속에서 개인들은 오프라인에서와 같은 사회적 지지를 교환하게 된다[29].

본 연구는 포커스 그룹 인터뷰를 통해서 길드 내에서 Cohen and Hoberman[11]의 정서적 지지, 정보적 지지, 도구적 지지, 평가적 지지 등의 사회적 지지 현상이 나타남을 발견하였다. 즉 길드내의 길드 구성원끼리 게임정보를 공유하고, 무료로 아이템을 주거나, 고레벨의 게이머가 저레벨의 게이머를 도와주고, 타인에 의해서 자신의 능력들을 평가하는 등의 사회적 지지 현상을 발견하였다.

2.3 사회적 동일시

사회적 동일시란 그룹 멤버십을 위해 그들 자신의 감정적이고 가치 중요성을 가진 어떤 특정 사회그룹에 소속되어있는 개인의 지식으로 정의된다[9]. Mael and Ashforth[22]에 의하면 사회적 동일시는 그룹분류를 위한 소속감에 대한 지각이며, 개인은 그룹에 대해 활동적이거나 상징적인 멤버로 인식한다. Bergami and Bagozzi[10]는 사회적 동일시 개념을 세 가지 측면으로 분류했는데, 가치있는 그룹이라는 관점에서 사회동일시는 인지적, 감정적, 평가적인 요소를 포함하고, 동일시 유지를 지속하는 행위를 자극한다고 지적했다. 사회적 동일시이론에 의하면 커뮤니티 동일시의 강도는 커뮤니티에 대한 개인의 심리적 집착을 반영하는 것이다[18][29]. 커뮤니티의 동일시는 개인의 태도와 행동에 변화를 유도한다고 보고 있으며, 개인들을 커뮤니티의 필요에 더욱 가까워지도록 유도하게 된다. 즉 개인이 느끼는 커뮤니티 의식 증가는 커뮤니티와 자신을 동일시하는 경향을 나타내게 한다.

온라인 환경에서의 동일시에 관한 연구들을 살펴보면, 김정구 외[2]는 온라인 게임의 브랜드 일체감이 게임의 충성도와 구전에 영향을 미친다는 실증결과를 제시하였다. 박성연, 유승현[3]은 웹사이트에 대한 동일시가 높을수록 웹사이트에 대한 충성도가 높아질 것이라고 보고, 웹사이트와 자신의 동일시가 형성될수록 충성도가 높다는 결과를 제시하였다. 서문식, 김유경[5]은 브랜드 커뮤니티 동일시가 커뮤니티의 충성도와 태도에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. 박유진, 김재휘[4]는 인터넷 커뮤니티의 동일시에 영향을 미치는 변수로는 사회적 지지를 제시하였다. 이들은 사회적

지지가 인터넷 커뮤니티 동일시에 영향을 미친다고 보았다. 본 연구에서는 사회적 동일시 이론을 토대로 캐릭터 동일시와 길드 동일시로 구분하여 조사하고자 한다.

2.5 자아존중감

자아존중감(self-esteem)이란 자신을 가치 있는 인간으로 여기는 정도, 즉 자아에 대한 높은 가치를 두는 것이라고 정의할 수 있다[27]. 높은 자아존중감을 가진 사람은 심리적 어려움으로부터 자신을 효과적으로 보호할 수 있고, 스트레스의 충격에서 빠르게 회복되며, 스트레스에 적극적으로 대처하고 해결하려는 동기가 강하다. 이는 높은 자아존중감이 전반적인 삶의 만족에도 중요한 전제가 됨을 의미한다[13]. Maslow[23]의 동기화 이론에 의하면 자아존중감 욕구에는 두 가지 유형이 있는데, 자기에 대한 존중과 타인으로부터의 존경이다. 자기에 대한 존중이란 개인 스스로가 가치 있다고 생각하며 능력, 신뢰감, 개인적인 힘, 적합성, 성취, 독립, 자유 등의 개념을 가지는 것이다. 이러한 욕구들이 충족되면 사람들은 자기 가치감, 확신감을 가지며 자신이 능력있고 유용하며 중요한 사람이라고 느끼며, 욕구를 충족하지 못하는 사람은 열등의식, 무력감, 나약함 등을 경험한다. 타인으로부터의 존경이란 수용, 주목, 평판, 인정 등의 개념을 포함하며, 타인들로부터 좋게 인식되고 평가받음으로써 자신이 가치 있는 사람이라고 느낀다. Maslow[23]는 건전한 자아존중감이란 개인의 실제 능력을 근거로 타인들로부터 얻어 낸 존경에 근거하여 타인으로부터 받는 존경보다는 자신에 대한 자아존중감이 더욱 중요하다고 하였다. 길드내에서도 길드구성원들과의 상호작용으로 인해 형성될 수 있는 자신의 가치를 평가함으로써 길드활동을 지속할 수 있을 것이다.

3. 포커스그룹인터뷰(FGI)

FGI는 양적조사의 가설설정과 예비적 자료수집을 위한 기법으로 FGI를 실시하기 전에 8개월동안 WoW 게임 경험을 바탕으로 연구문제를 제기하였으며, FGI를 실시하게 되었다. Williams and Skoric[34]은 게임관련 연구자들은 게임을 하지 않고서는 어떤 의문을 가져야 할지 알 수 없으며, 게임언어를 해독하기 어렵고, 게임 메커니즘을 알 수 없으며, 게임에 대한 어떠한 사회적 환경의식도 갖기 어렵기 때문에, 게임을 직접 경험해 보아야 한다고 주장했다.

3.1.1 차 FGI 실시 결과

1 차 FGI는 종족별, 이용서버별로 응답차이가 있을 것으로 가정하여 세 그룹으로 나눠서 인터뷰를

했다. 연구초점인 길드의 측면에서 세 그룹 모두 동질집단으로 별 다른 응답차이가 없으며, 종족별, 이용서버별로 그룹간 응답차이가 없는 것으로 나타났다. 플레이 형태(솔로잉/길드)에 따른 차이로는 솔로잉보다는 길드를 통해 정보공유가 이루어지고, 소속감을 느끼고, 길드원들의 지원을 통해서 오랜 시간 게임을 할 수 있음을 알 수 있다. 게이머들이 하나의 길드에 소속되어서 어떠한 보상도 요구하지 않은 채 다른 플레이어들을 도와주고, 게임에 대한 정보공유가 이루어지며, 무료로 아이템을 지원해주며, 길드원의 실수가 쉽게 용서된다. 이러한 상호작용과 다른 플레이어들의 나에 대한 평가를 통해서 ‘나’라는 존재와 길드소속감을 인식하게 된다. Cohen and Hoberman[11]의 사회적 지지가 길드 내에서 나타남을 알 수 있고, 이는 하나의 중요한 연구변수로서 적용하고자 한다. 1 차 FGI의 결과를 토대로 2 차 FGI에서는 길드 내에서의 개인의 심리적인 측면과 길드라는 사회공동체적인 측면에서 좀 더 심층적으로 인터뷰를 하였다.

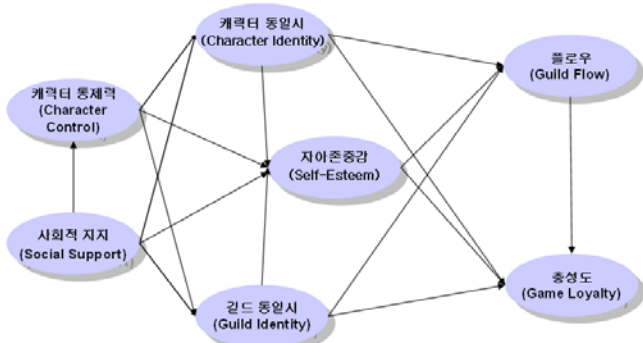
3.2.2 차 FGI 실시 결과

2 차 FGI는 길드, 오프라인 모임 등에 초점을 두고 인터뷰를 했다. 현실생활에서 느끼는 커뮤니티 가입의 필요성들이 게임의 길드에서도 그대로 나타나고, 길드의 평판을 중요시하고, 게임을 쉽고 편하게 즐기기 위해서 길드가 필요하다는 것을 인식하고 있다. 길드는 유대감과 소속감의 경우, 신규 길드구성원이더라도 기존 길드구성원들의 적극적인 행동과 태도들이 신규 길드구성원에게 쉽게 길드에 적응할 수 있도록 하는 동기로서 작용하며, 기존 길드구성원들의 행동과 태도들이 신규 길드구성원에게 그대로 전이되기 때문에, 신규 길드구성원은 빨리 유대감과 소속감이 생기며, 사회적 동일시 현상이 나타남을 알 수 있다. 길드구성원들과의 상호작용과 사회적지지로 인해 사회적 동일시와 자아존중감을 빨리 갖을 수 있도록 도와준다는 것을 발견했으며, 길드는 게이머를 사회화 시켜주는 역할을 한다고 볼 수 있다. 길드의 특성이 오프라인 상에서도 그대로 적용되어, 길드구성원에게 현실적인 도움을 주고받는 현상이 나타남을 발견하였다.

4. 연구모형과 가설

4.1 연구모형

본 연구는 선행연구 [1][4][7][9][11][12][16][17][20][22][25][27]와 포커스그룹인터뷰 결과를 토대로 연구모형 및 가설을 개발하였다.



[그림 1] 연구모형

4.2 가설

H1	사회적지지는 캐릭터통제력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2	사회적지지는 캐릭터동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3	사회적지지는 길드동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H4	사회적지지는 자아존중감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H5	캐릭터통제력은 캐릭터동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H6	캐릭터통제력은 길드동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H7	캐릭터통제력은 자아존중감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H8	캐릭터동일시는 자아존중감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H9	캐릭터동일시는 플로우에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H10	캐릭터동일시는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H11	길드동일시는 자아존중감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H12	길드동일시는 플로우에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H13	길드동일시는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H14	자아존중감은 플로우에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H15	자아존중감은 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H16	플로우는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

5. 연구방법

5.1 변수의 조작적 정의

연구모형의 구성개념에 대한 측정은 선행연구와 FGI를 토대로 측정도구를 개발하였고, 일부는 연구목적에 맞도록 조정하였다(표1 참조).

<표 1> 변수의 조작적 정의

변수	조작적 정의	참고문헌
사회적 지지	게이머가 대인관계로부터 얻을 수 있는 긍정적 자원	[11]
캐릭터 통제력	게이머가 캐릭터를 조작하는 방법을 잘 알고있고, 충분히 조작할 수 있으며, 캐릭터에 많은 시간을 투자하는 것	[20][25]

캐릭터 동일시	게임의 캐릭터는 나 자신을 상징하고 나와 동일한 존재임을 지각	[14][20][25]
길드 동일시	길드 멤버십을 위해 게이머 자신의 감정적이고 가치중요성을 가진 특정 길드에 대한 소속감 지각	[9][23]
자아 존중감	길드에서 자신을 가치 있는 존재로 여기는 정도	[28]
플로우	게이머들이 완전히 몰입한 상태에서 행동할 때 느끼는 정신적, 신체적 흥분상태	[1][7][17]
충성도	길드를 탈퇴하지않고 계속 길드활동을 하고자 하는 의도와 새로운 게임이 출시되어도 쉽게 이동하지 않는 정도	[2][20][27]

5.2 자료수집 방법

자료수집은 WoW 게임의 게이머들 중에 길드에 소속된 게이머들만을 대상으로 하여 국내 게임정보 관련 사이트들 중에서 1~3위(랭킹닷컴)에 해당된 와우플레이포럼, 와우게임메카, 와우인벤을 통해서 웹설문을 실시하였다. 설문항목은 선행연구와 FGI 자료를 바탕으로 설문을 구성하였고, 설문의 적절성을 검증하기 위해 FGI에 응했던 참가자를 대상으로 사전조사를 실시하여 게이머들에게 의미가 제대로 전달되지 않는 항목들은 수정□보안하였다. 수집된 250부의 설문 중 244부를 분석에 이용하였다.

6. 분석결과

6.1 표본의 특성

설문 응답자 분포는 남성은 87.7%(n=214), 여성은 12.3%(n=30)로 남자 게이머들이 많았고, 25-29세의 대학생(36.9%)으로 나타났다. WoW 게임이용년수는 3년 이상의 장기간 이용자이며, 캐릭터 수는 평균 5개 이상(48.8%)으로 응답자들은 최고레벨인 70레벨의 주 캐릭터를 가지고 있었고, 하루평균게임시간은 4-5시간(30%)으로, 주로 Heavy user(53.2%)들에 해당된다. 응답자 대부분은 게임시간상 Heavy user에 해당되나, 자신을 Light user(52.5%)로 대답함으로써 Heavy user라는 것을 드러내는 것을 꺼려함을 알 수 있다.

6.2 신뢰성 분석

Cronbach's α 계수를 이용한 연구변수의 신뢰도를 평가한 결과, 모두 0.8이상으로 측정항목들이 높은 신뢰도를 확보하고 있는 것으로 나타났다(표2 참조).

<표 2> 신뢰성 분석

변수	신뢰성계수 (Cronbach's α)	항목수	비고
캐릭터통제력	0.924	3	4,5번 제거
사회적지지	0.883	5	
캐릭터동일시	0.835	4	4번 제거
길드동일시	0.834	5	

자아존중감	0.864	4	4번 제거
플로우	0.936	5	
충성도	0.901	5	

6.2 측정도구의 타당성 분석

타당성 분석을 위해 확인적 요인분석을 실시하였고, 단일차원성을 저해하는 설문항목들(cont1, sup1, sup2, sup5, cide1, cide5, gide3, gide4, gide5, flow4, flow5, loy1, loy5)을 제거한 확인적 요인분석 결과는 <표 3>과 같다. 측정모형의 적합도는 $\chi^2=133.40$, $df=98$, $GFI=0.94$, $RMR=0.06$, $RMSEA=0.03$, $AGFI=0.91$, $CFI=0.99$, $NFI=0.97$ 로 나타나 기준치보다 높게 나타났다. 연구변수들의 개념신뢰도는 기준치인 0.7을 상회하고, AVE값도 기준치인 0.5를 상회하는 것으로 나타나 측정항목들이 각 연구변수들에 대하여 높은 대표성을 갖는다고 할 수 있다[16].

<표 3> 확인적 요인분석 결과

변수	측정 항목	표준 부하량	측정 오차	t값	개념 신뢰도	AVE
캐릭터 통제력	cont2	0.98	0.05	17.55	0.928	0.918
	cont3	0.88	0.22	15.45		
사회적 지지	sup3	0.89	0.20	16.31	0.830	0.776
	sup4	0.79	0.38	13.89		
캐릭터 동일시	cide2	0.90	0.19	15.17	0.930	0.920
	cide3	0.96	0.07	16.41		
길드 동일시	gide1	0.86	0.27	15.16	0.873	0.842
	gide2	0.90	0.18	16.26		
자아 존중감	est3	0.70	0.51	11.66	0.816	0.528
	est4	0.82	0.33	14.50		
	est5	0.80	0.37	13.94		
플로우	flow1	0.95	0.11	19.74	0.974	0.972
	flow2	0.97	0.05	20.84		
	flow3	0.97	0.06	20.59		
충성도	loy2	0.82	0.33	14.92	0.884	0.845
	loy3	0.90	0.19	17.17		
	loy4	0.82	0.33	14.81		

구성개념간 판별타당성을 평가하는 평균분산추출값(AVE)이 구성개념들 간 상관관계수의 제곱값을 상회하는지의 여부를 검토하는 방법[15]을 이용하였다. 모든 AVE값이 구성개념들 간 상관관계수의 제곱값을 상회하고 있으므로 판별타당성이 있다고 볼 수 있다(표4 참조).

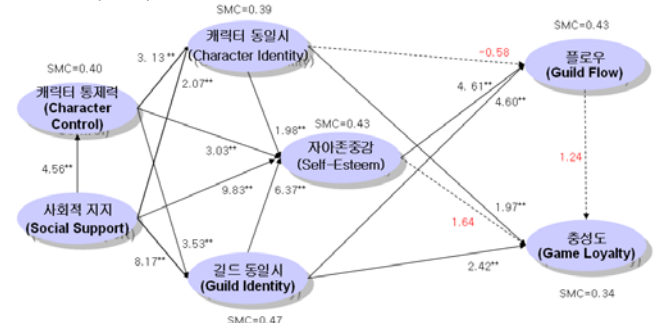
<표 4> 변수들간의 상관관계와 판별타당성 분석

연구변수	AVE	1	2	3	4	5	6
캐릭터통제력	0.918						
사회적지지	0.776	0.30					
캐릭터동일시	0.920	0.27	0.22				
길드동일시	0.842	0.40	0.65	0.19			
자아존중감	0.528	0.45	0.42	0.28	0.42		
플로우	0.972	0.31	0.39	0.15	0.59	0.61	
충성도	0.845	0.24	0.29	0.24	0.42	0.41	0.36

6.3 연구모형의 적합도 및 가설검정

이 연구모형은 <그림 2>와 같이 16개 경로가운데

13개 경로가 통계적으로 유의하게 나타났다. 사회적 지지에서 캐릭터 통제력(H1), 사회적 지지에서 캐릭터 동일시(H2), 사회적 지지에서 길드 동일시(H3), 사회적 지지에서 자아존중감(H4), 캐릭터 통제력에서 캐릭터 동일시(H5), 캐릭터 통제력에서 길드 동일시(H6), 캐릭터 통제력에서 자아존중감(H7), 캐릭터 동일시에서 자아존중감(H8), 캐릭터 동일시에서 충성도(H10), 길드동일시에서 자아존중감(H11), 길드동일시에서 플로우(H12), 길드동일시에서 충성도(H13), 자아존중감에서 플로우(H14)가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.



<그림 2> 연구모형의 경로도형

이 연구의 전체적인 구조모형을 검증한 결과 <표 5>와 같이 구조모형의 적합도는 GFI와 RMSEA가 기준치에 약간 미달하나, 이를 제외한 RMR, AGFI, PNFI, NFI, NNFI, CFI 모두 기준치보다 높게 나타났다.

<표 5> 구조모형의 적합도 지수

모형 부합도지수	절대적합지수				
	χ^2 (p,df)	GFI	RMR	RMSEA	
평가기준	-	≥ 0.9	≤ 0.1	≤ 0.05	
분석결과	248.64 (0.00,154)	0.89	0.1	0.06	
간명적합지수			중분적합지수		
χ^2/df	AGFI	PNFI	NFI	NNFI	CFI
≤ 3.0	≥ 0.8	0.6~0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9
1.61	0.84	0.73	0.95	0.96	0.97

7. 결론

이 연구에서는 MMORPG 게임환경에서 길드를 중심으로 사회적지지가 캐릭터통제력, 캐릭터 동일시, 길드 동일시, 자아존중감을 통해 길드 플로우 및 게임 충성도와 인과관계를 밝히고자 하였으며, 다음과 같은 연구결과를 밝혀냈다. 첫째, 사회적지지는 캐릭터 통제력, 캐릭터 동일시, 길드 동일시, 자아존중감에 통계적으로 유의하게 나타났으며, 캐릭터 통제력은 캐릭터 동일시, 길드동일시, 자아존중감을 향상시키는 것으로 나타났다. 둘째, 캐릭터 동일시는 자아존중감과 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며,

길드 동일시는 자아존중감과 플로우, 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자아존중감은 플로우에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

연구결과를 토대로 다음과 같은 주요 시사점을 제안할 수 있다. 첫째, 연구방법으로는 정량적 연구방법과 정성적 연구방법을 이용했는데, FGI 결과 사회적지지 요인이 중요한 변수임을 발견하였고, 실증분석한 결과 사회적지지 요인이 중요한 변수임을 밝혀냈다. 둘째, MMORPG 게임의 길드환경에서 캐릭터 동일시, 길드동일시, 자아존중감이 플로우 및 충성도에 중요한 영향을 미치는 변수임을 밝혀냈다. 셋째, 길드구성원들의 사회적 지지가 길드에 대한 몰입과 게임에 대한 충성도에 중요한 변수인 것으로 밝혀졌으므로 게이머들과의 협업을 통해 게임을 할 수 있는 길드 커뮤니티의 기능을 추가 개발해야 할 것이다. 게이머들의 일반적인 특성에 대한 조사결과 응답자 대부분은 경쟁형(30.7%, 75 명)보다는 사교형(69.3%, 169 명)이었으며, 게이머들은 다른 게이머들에게 고통을 주며 경쟁하는 것보다는 다른 게이머들과 커뮤니케이션하면서 게임하는 것을 선호함을 알 수 있다. 둘째, FGI 결과, 응답자 모두 ‘타사의 새로운 RPG 게임이 출시되더라도 WoW 를 계속 이용하겠다’로 응답하여 강한 충성도를 보였으며, 실증분석에서도 동일한 결과를 확인하였으며, WoW 게이머들의 강한 충성도가 나타남을 알 수 있다.

참고문헌

- [1] 김소영, 주영혁. (2001). “지각된 상호작용성과 웹사이트 충성도에 관한 연구: 매개변수로서 플로우의 역할을 중심으로”, *소비자학연구*, 12(4), pp. 185-208.
- [2] 김정구, 박승배, 김규한. (2003). “마케팅활동, 사회적 상호작용, 플로우가 온라인 게임의 애호도와 구전에 미치는 영향에 관한 연구: 온라인 게임의 브랜드 매력성과 브랜드 일체감의 매개적 영향”, *마케팅 연구*, 제18권 제3호, pp. 93-120.
- [3] 박성연, 유승현. (2003). “온라인 커뮤니티에서의 공동체 의식이 웹사이트 충성도와 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구”, *경영학연구*, 제32권 제6호, pp. 1695-1713.
- [4] 박유진, 김재휘. (2005). “인터넷 커뮤니티의 사회적 지지가 커뮤니티 몰입과 동일시 및 개인의 자아존중감에 미치는 영향”, *Korea Journal of Social and Personality Psychology*, Vol. 19, No. 1, pp. 13-25.
- [5] 서문식, 김유경. (2003). “온라인 브랜드 공동체 의식이 브랜드 커뮤니티 동일시와 브랜드 태도에 미치는 영향에 관한 연구”, *마케팅관리연구*, 제8권 제2호, pp.49-47.
- [6] 이상철, 김남희, 문재영, 서영호. (2003). “심리적 유인과 사이트 품질, 공동체 의식이 온라인게임에 미치는 영향”, *경영정보학연구*, 제13권 제4호, pp. 207-227.
- [7] 최동성, 박성준, 김진우. (2001). “고객 충성도에 영향을 미치는 온라인 게임의 중요 요소에 대한 LISREL 모델 분석”, *경영정보학연구*, 제11권 제3호.
- [8] 한국게임산업개발원. (2006). 「2006 대한민국 게임백서(상)」.
- [9] Adams, D., and Hogg, M.A. (1990). "In Social Identity Theory: Constructive and Critical Advance," in: *Springer-Berlag New York, Inc.*, New York, pp. 1-9.
- [10] Bergami, M., and Bagozzi, R.P.(2000). “Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization”. *British Journal of Social Psychology* 39: 555-577.
- [11] Cohen, S. and Hoberman, H. (1983). "Positive events and social supports as buffers of life stress," *Journal of applied social psychology*, 13, pp. 99-125.
- [12] Csikszentmihalyi, M. (1990). "Flow: The Psychology of Optimal Experience," *Harper and Row*, New York.
- [13] Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R. and Smith, H. (1999). "Subjective Well-Being: Three Decades of Progress," *Psychological Bulletin*, 125, pp. 276-302.
- [14] Dyne, L.V., and Pierce, J.L. (2004). "Psychological Ownership and Feelings of Possession: Three field Studies Predicting Employee Attitudes and Organizational Citizenship Behavior," *Journal of Organizational Behavior* (25:4), pp 439-459.
- [15] Fornell, C., and Larcker, D.F., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing*, Vol. 19, No. 4, 1982, pp. 440-452.
- [16] Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. (1998). 「Multivariate Data Analysis, 5th ed.」, *Prentice-Hall International*.
- [17] Hoffman, D.L. and Novak, T.P. (1996). "Marketing in Hypermedia Computer Mediated Environments: Conceptual foundations," *Journal of Marketing*, 80(4), pp. 50-68.
- [18] Hogg, M.A. and Abrams, D. (1988). "Social Identifications," *London: Routledge*.
- [19] House, J.S. (1981). "Work stress and social support," *Deading, MA Addison-Wesey*.
- [20] Jo, S.R., Moon, J.H., Garrity, E.J. and Sanders, G.L., “Massively Multiplayer Online Role-Playing Games(MMORPGs) and Commitment Behavior: An Integrated Model,” *AMCIS*, 2007.
- [21] Leavy, R.L. (1983). "Social support and psychological disorder: A review," *Journal of Community Psychology*, 11, pp. 3-21.
- [22] Mael, F., and Ashforth, B.E. (1992). "Alumni and Their Alma Mater; A Partial test of the reformulated model of Organizational Identification," *Journal of Organization Behavior*, 13, pp. 103-123.
- [23] Maslow, A.H. (1967) "A Theory of Motivation: the Biological Rooting of the Value Life." *Journal of Humanistic Psychology*.
- [24] Nardi, B.A., Ly, S., and Harris, J. (2007). "Learning conversation in World of Warcraft," *Proceeding of the 40th Hawaii International Conference on System Science*, Big Island, Hawaii.
- [25] Pierce, J.L., Kostova, T., and Dirks, K.T. (2001). "Toward A Theory of Psychological Ownership in Organizations," *Academy of Management Review* (26:2), pp 298-310.
- [26] Richter, J.G. and Struening, E.L. (1984). "Crisis of mate loss in the elderly," *Advances in nursing science*, 6(4), pp. 49.
- [27] Rogenberg, M. (1965). "Society and The Adolescent Self-Image," *Princeton, NJ, Princeton University Press*.
- [28] Ruyter, K and Wetzels, M. (1998). "On the Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Costs," *International Journal of Service Industry Management*, 9, pp. 436-445.
- [29] Swicker, R.J., Hittner, J.B., Harris, J.L. and Herring, J.A. (2002). "Relationships among internet use, personality, and social support," *Computers in human behavior*, 18, pp. 437-451.
- [30] Tajfel, H. and Turner, J.C. (1986). "The social identity of intergroup behavior, In S. Worchel and W. Austin (Eds), *Psychology of Intergroup Relations*, pp. 7-24.
- [31] Yee, N. (2006). "The Demographics, Motivations and Derived Experiences of Users of Massively Multi-user Online Graphical Environment," *PRESENCE: Teleoperators and Virtual Environment*, Vol. 15, pp. 309-329.
- [32] Wikipedia. (2005). “MMORPG (<http://en.wikipedia.org/wiki/MMORPG>)”.
- [33] Williams, D., Ducheneaut, N., Xiong, L., Zhang, Y., Yee, N., and Nickell, E. (2006). "From Tree House to Barracks: The Social Life of Guilds in World of Warcraft," *Games and Culture*, Vol. 1 No. 338.
- [34] Williams, D., and Skoric, M. (2005). "Internet fantasy violence: A test of aggression in an online game." *Communication Monographs*, 72, pp. 217-233
- [35] Wills, T.A. (1990). "Social support and the family," In E. Blechman(Ed.) *Emotion and the family*, Hillsdale, New Jersey: Erlbaum. 1990.