

온라인 게임의 고객 충성도에 영향을 미치는 디자인 요소와 심리적 만족감



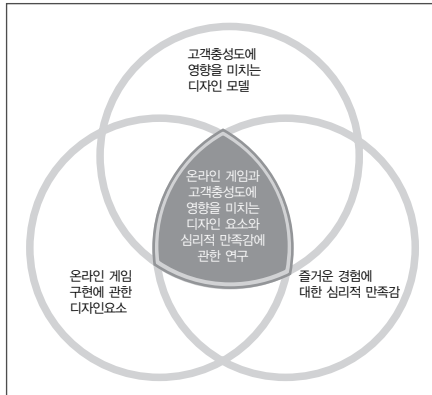
최 동 성

■ 요약

본 연구는 온라인 게임을 플레이하는 플레이어의 즐거운 경험에 중요한 영향을 미치는 요소가 무엇인지에 대한 분석을 진행하였다. 이를 위해 본 연구에서는 먼저 온라인 게임의 중요한 두 가지 상호작용, 즉 문제 해결 기반의 Personal Interaction, 가상공간에서의 사회적 활동에 기반한 Social Interaction의 중요성에 대해 분석하였다. 이와 더불어 Personal Interaction과 Social Interaction의 효율적인 진행에 필요한 디자인 요소가 무엇인지를 분석하고 그 결과를 제시하였다. 분석 결과 Personal Interaction의 효율적 진행을 위해 목표, 조작자, Feedback과 관련된 디자인 요소가 중요하며, Social Interaction과 관련해서는 가상공간과 의사소통에 관련된 디자인 요소가 매우 중요하다는 결과를 도출하였다. 마지막으로 본 연구에서는 두 가지 상호작용을 통해 플레이어가 받는 심리적 보상 중에서 어떤 심리적 보상이 플레이어의 즐거운 경험에 영향을 미치는지를 분석하였다. 그 결과 자아효능감, 자아존중감, 인지적 성과가 높을 경우 게임 플레이 과정에서 즐거움을 매우 높게 경험하는 것으로 분석되었다.

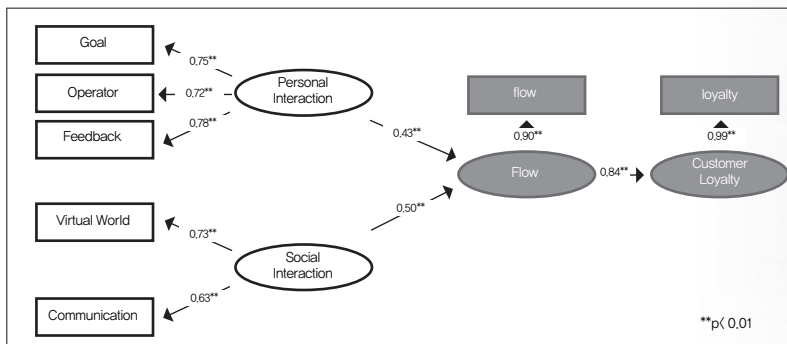
■ 학위 논문 내용

최근 온라인 이용자가 급증하면서 온라인 게임을 개발하는 업체에서는 플레이어의 온라인 게임 이용 시간을 증가시키기 위해 다양한 새로운 기술들을 개발하고 있다. 하지만 왜 플레이어들이 온라인 게임을 계속해서 이용하고자 하는지에 대한 연구나 특정한 온라인 게임만을 플레이어가 이용하게 되는 주요한 디자인 요소가 무엇인지에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 왜 플레이어는 특정 온라인 게임만을 이용하고자 하는가? 플레이어의 고객 충성도를 향상시키기 위해 어떤 디자인 요소를 활용해야 하는가? 게임 산업에 말하는 즐거운 경험이란 무엇을 의미하는가? 본 연구에서는 바로 이 3가지 질문에 대한 답을 찾고자 한다. 이를 통해 본 연구에서는 산업체에는 온라인 게임을 통해 새로운 수익을 창출할 수 있는 방법을, 게임 개발자에게는 과학적인 게임 디자인 방법론을, 그리고 학문적으로는 즐거운 경험에 대한 개념 모델을 제안하고자 한다.

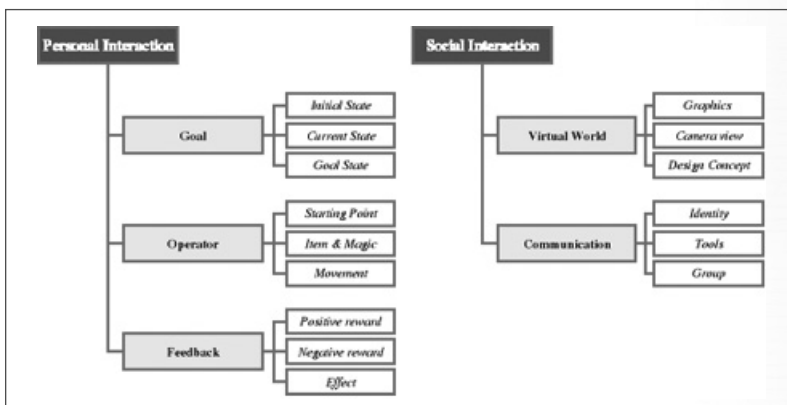


본 연구의 연구 결과를 살펴보면, 먼저 첫 번째 연구에서는 플레이어들이 특정 온라인 게임을 지속적으로 플레이하고자 하는 고객 충성도가 높아지는 이유는 바로 게임을 플레이하는 과정에서 몰입이라고 하는 최적의 경험을 했기 때문인 것으로 분석되었다. 그리고 플레이어들이 몰입을 경험하기 위해서는 Personal Interaction과 Social Interaction을 효과적으로 수행할 수 있도록 각 종 디자인 요소를 제공해 주어야 한다. 이를 위해 Personal Interaction의 경우 문제 해결과 관련된 목표, 조작자, 피드

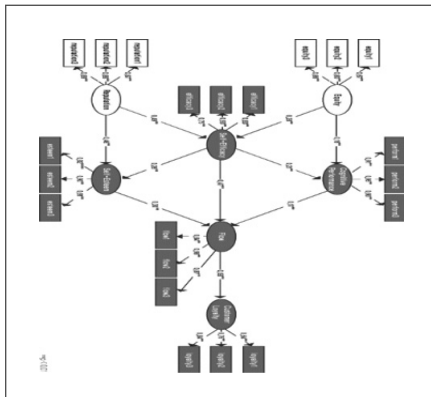
백에 관련된 디자인 요소를 잘 제공해 주어야 하며, Social Interaction의 경우 가상공간과 의사소통 도구를 효과적으로 제공해 주어야 함을 본 연구를 통해 밝혀내었다.



두 번째 연구에서는 첫 번째 연구 결과인 두 가지 상호작용을 효율적으로 수행하기 위해 시스템 차원에서 어떤 구현 요소를 플레이어에게 제공해 주어야 하는지를 분석하였으며, 그 결과를 바탕으로 시스템 측면의 디자인 요소 활용 방법에 대한 가이드라인을 제시하였다.



세 번째 연구에서는 몰입의 경험, 인지적 성과, 자아존중감, 자아효능감, 객관적 성과에 대한 형평성, 타인의 평가라고 하는 심리적 만족감을 통해 즐거운 경험이란 무엇인지에 대한 개념 모형을 제안하고, 이를 검증하는 연구를 수행하였다. 먼저 두 가지 상호작용에 대한 도전감과 이러한 상호작용을 수행할 수 있다는 자아효능감을 높게 제공해 주었을 때 플레이어는 몰입이라고 하는 즐거운 경험을 하게 되는 것으로 분석되었다. 두 번째로, 인지적 성과가 높다는 내적보상을 지속적으로 제공받거나, 인지적 성과가 높다는 것을 평가할 수 있는 외적보상인 객관적 성과를 형평성에 맞게 제공 받고 있다고 생각할 때, Personal Interaction에 대한 도전감이 높아지는 것으로 분석되었다. 이와 더불어 자아존중감과 자아존중감을 평가하는데 영향을 미치는 자신에 대한 타인의 평가를 긍정적으로 제공받고 있다고 생각할 때, Social Interaction에 대한 도전감이 높아지는 것으로 분석되었다. 한편 자아효능감은 Personal Interaction의 경우 문제 해결에 대한 능력이라는 측면에서, Social Interaction의 경우 사회적 활동에서 자신에게 주어진 역할을 잘 수행할 수 있다는 역할에 대한 평가로서 각각 인지적 성과와 자아존중감에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이와 동시에 자아효능감은 객관적 성과에 대한 평형성을 보장 받았을 때와 타인으로부터 자신에 대한 긍정적인 평가를 받았을 때 향상되는 것으로 분석되었다.



본 연구 결과는 학문적으로는 즐거운 경험에 대한 이론적 모델에 대한 제안과 온라인 게임에서의 고객 충성도와 관련된 디자인 요소를 제안하였다는 점과 실용적인 측면에서는 과학적인 게임 디자인 방법론을 제안하였다는 점에서 의미가 큰 연구결과라고 할 수 있다.

최 동 성



- 1998년 2월 : 연세대학교 수학 학과 졸업(학사)
- 2006년 8월 : 연세대학교 인지과학협동과정 석박통합(인공지능박사)
- 현재 : 백석대학교 디자인영상학부 재직중(조교수)