

## 온라인 게임사이트 성공요인에 관한 연구

손달호\* · 장경호\*\*

### <목 차>

I. 서론	IV. 조작적 정의 및 자료수집
II. 이론적 배경	V. 분석 결과
2.1 온라인 게임	5.1 응답자들의 인적특성
2.2 몰입	5.2 타당성 및 신뢰도 검증
2.3 품질특성	5.3 가설검증
III. 연구모형구축 및 가설설정	VI. 결 론
3.1 연구모형구축	6.1 결과분석토의 및 시사점
3.2 가설설정	6.2 시사점 및 향후 연구 방향
	참고문헌
	<Abstract>

### I. 서 론

최고의 인터넷 보급률을 자랑하는 우리나라는 세계가 인정하고 있는 IT강국답게 온라인 콘텐츠 산업이 급속도로 발전하고 있다. 온라인 게임을 비롯한 인터넷 쇼핑물, 인터넷 영화, 방송, 음악, 교육, 포털 등 온라인 콘텐츠 산업이 이제는 UCC, 블로그라는 새로운 콘텐츠 장르까지 선보이면서 일반인들도 의미 있는 정보를 생산해 낼 수 있게 되었다(최용석 등, 2007). 이러한 인터넷의 혁신은 삶의 질을 찾기 위한 사용자들의

욕구로 게임시장에도 큰 변화를 주게 되었으며 특히, 게임은 현실이 아닌 가상세계에서 또 다른 나의 존재와 능력에 대리만족을 느끼며 몰입하도록 만들었다(오은혜 등, 2009).

국내의 온라인 게임 산업은 다른 인터넷 콘텐츠 산업에 비하여 뚜렷한 수익모델을 갖추고 있어서 수출 주력 산업으로서의 잠재적 가능성이 더욱 높아질 것으로 예상된다. 이유로는 우리나라처럼 문화산업의 규모가 크지 않은 국가에서 전략적으로 성장시키기에 적절하다는 점에서 기존의 지역기반 게임 즉, 온라인 기능을 지원하지

\* 계명대학교 경영정보학과, 교신저자, [dhshon@kmu.ac.kr](mailto:dhshon@kmu.ac.kr).

\*\* 계명대학교 경영정보학과

않는 게임업소용 게임 및 비디오 콘솔 게임과 기본적인 특성을 공유하기 때문이다(최용석 등, 2008).

한국게임산업개발원(2005)이 조사한 온라인 게임 이용자 실태조사에 따르면 1995년부터 2005년까지 게임관련 연구 148건 중 온라인 게임을 대상으로 한 연구는 52건으로 전체 35.1%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이러한 온라인 게임에 관한 학문적 연구는 아직까지 게임의 역사가 짧아서 미흡한 실정이며, 연구 자료와 범위 역시 매우 제한된 형편이다(김태훈, 2005). 또한 기존의 국내 온라인 게임 산업에 관한 연구는 게임 이용자를 대상으로 한 현황과악 그리고 가치사슬 구조에 있어서 기업의 해외시장 진출방안과 관련된 것이 대부분을 이루었다(한국게임산업개발원, 2005).

이러한 현실을 감안할 때, 학문적 관점에서 글로벌 경쟁력을 갖춘 게임 개발을 위해서는 우선 온라인 게임을 즐기는 소비자들에 대한 깊은 이해와 연구가 요구된다(엄명용, 2010). 특히 온라인 게임 이용자가 온라인 게임을 이용하는데 있어서 내재적 요인들과 기술적 요인들이 몰입, 만족도, 재이용 의도에 어느 정도 영향을 미치는지를 연구해 봄으로써 다양한 환경에서 이용자의 행태를 파악할 수 있을 것이다(김용영, 2010).

지금까지 온라인 게임 관련 연구들은 내재적 동기 혹은 기술시스템의 단편적인 측면에서 사용자들의 행태에 주된 연구 초점을 두었다(문윤지 등, 2010). 그러나 이와 같은 단편적인 측면에서 온라인 게임과 관련된 주요 요인의 영향력 검토는 많은 한계점을 가질 수 밖에 없다. 온라인 게임과 관련된 주요 요인들은 일반 온라인 사이트의 주요 요인들에서 추출된 좀더 특별한 경우

로 생각될 수 있다(박경자 등, 2011). 왜냐하면 온라인 게임은 사용자들의 내재적 동기와 기술 시스템의 다양한 복합적인 환경에서 이루어지기 때문이다(이웅규, 2011). 특히 몰입과 같은 동기적 요인들은 온라인 사용자들에게 내재적 요인 및 기술 시스템 요인에 복합적인 영향을 미치기 때문에 다양한 환경에서 이와 같은 요인의 영향력 파악은 온라인 게임 사용자들의 행태 파악에 반드시 필요한 부분이다(오은혜 등, 2009). 따라서 내재적 동기 및 기술 시스템 요인을 복합적으로 고려한 온라인 게임 사용자들의 행태 연구는 지금까지 이루어진 온라인 게임 연구 결과에 많은 의미를 제공한다고 볼 수 있다.

이와 같은 점을 감안하여 본 연구는 온라인 게임 사이트의 사용자들을 대상으로 게임 특성인 숙련도, 도전감, 보상, 커뮤니티 활동과 품질 특성인 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질, 정보 품질이 매개 변수인 몰입, 사용자 만족도 그리고 종속 변수인 재이용 의도에 미치는 영향력을 파악하고자 한다. 본 연구에서 검증하고자 하는 연구 주제는 다음과 같이 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 첫째, 몰입과 만족도가 온라인 게임 재이용 의도의 선행 요인으로 인식되는가? 둘째, 숙련도, 도전감, 보상 및 커뮤니티 활동과 같은 게임 특성이 몰입의 선행 요인으로 인식되는가? 셋째, 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질 및 정보 품질과 같은 품질 특성이 사용자 만족도의 선행 요인으로 인식되는가? 로 나누어 볼 수 있다.

이후 논문의 구성은 다음과 같다. 먼저 이론적 배경에서 온라인 게임, 몰입 및 품질 특성과 관련된 기존 문헌을 살펴보고, 이를 바탕으로 연구 모델과 가설을 설정하였다. 이후 연구 모델을 검

증하기 위한 방법론을 설명하고, 통계적 분석을 통해 얻어진 연구 결과를 밝혔다. 마지막으로 연구 결과의 시사점과 향후 연구 과제를 제시하였다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 온라인 게임

온라인 게임 이용 활성화와 관련된 요인들의 영향력에 관한 연구는 최근 들어 매우 흥미롭게 진행되는 연구이다. Wan and Chiou(2006)는 온라인 게임 이용자들을 대상으로 온라인 게임 요인들의 영향력에 관한 연구를 수행하였다. 그들의 연구 결과 몰입과 중독의 인과관계에 있어, 몰입은 중독에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이와 함께 온라인 게임에 중독된 이용자들은 온라인 게임을 긍정적으로 평가하기 보다는 오히려 부정적으로 평가하는 것으로 나타났다. Rau and Yang(2006)은 많은 온라인 게임 이용자들이 게임시간을 조절하지 못하는 문제점을 가지고 있다고 지적하고, 이러한 현상을 플로우 이론을 이용하여 전문 게이머와 초보 게이머를 대상으로 설명하였다.

Hsu and Lu(2004)는 온라인 게임의 수용 요인을 설명하기 위하여 사회적 영향력과 플로우를 TAM이론과 접목하였다. 연구 결과 온라인 게임을 즐기는 대부분 이유들은 사회적 가시성, 태도, 플로우 경험에 의하여 설명된다는 것을 실증적으로 증명하였다. 김용영(2010)은 온라인 게임에서 사회적 상호작용이 충만감과 중독에 미치는 영향력을 검증하였다. 연구 결과 충만감

과 중독은 상호 배타적 구성 개념으로 나타났으며 사회적 상호작용은 충만감과 중독 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 엄명용(2010)은 문화 콘텐츠 확산에 관한 비교 문화적 연구를 수행하였다. 그의 연구는 도전감과 숙련도가 플로우 및 관계형성에 영향을 미치는지 그리고 궁극적으로 구전에 어떤 영향을 미치는지를 검증하였다. 연구 결과 도전감과 숙련도는 플로우에 영향을 미치고 또한 관계 형성은 구전에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 연구 동향을 감안하면 현재 온라인 게임과 관련된 많은 연구들은 주로 기술적인 측면과 심리적인 측면의 두 가지 관점에서 이루어지고 있다고 볼 수 있다(이웅규 등, 2011). 기술적인 측면의 연구들은 컴퓨터 게임을 효과적으로 구현할 수 있는 방법에 주된 초점을 맞추고 있다. 즉, 컴퓨터 게임을 좀 더 현실적으로 보여주기 위한 관련 기술들 그리고 게임 속에 존재하는 여러 가지 장치들을 효과적으로 제어할 수 방법과 관련된 연구들이다. 또한 심리적 측면의 연구들은 온라인 게임의 활성화와 관련된 동기적 요인 및 기술적 요인의 영향력을 검증하는 연구들이었다.

온라인 게임은 게임 자체를 흥미롭게 즐기기 위한 수단을 넘어, 온라인 게임과 현실 세계와의 연관성에 이르기까지 관심 영역을 확대하고 있다(이연임 등, 2011). 온라인 게임을 실생활, 즉 오프라인 생활과 연계하여 고려하는 이유는 온라인 게임이 단순히 온라인상에서 즐기는 게임이기도 하지만 실생활에 미치는 영향 또한 지대하기 때문이다. 현재까지 대부분의 연구는 온라인 게임을 수행하면서 얻은 효과가 현실 세계에 많은 영향을 미친다고 주장하고 있다(문윤지 등,

2010). 가령, 온라인 게임을 통해 얻어진 협력적 학습 능력이 실제 생활에 적용되는 사례를 다룬 다든지, 온라인 게임을 통해 실제 생활에서 의사 결정 능력과 갈등조정 능력이 향상된다는 점 또는 온라인 게임을 활용하여 집단간 상호 작용과 능력을 향상시킬 수 있다는 점을 제시하고 있다 (강성민 등, 2010).

특히 지금까지 온라인 게임과 관련된 연구들은 온라인 게임 장르 중 MMORPG (Massively Multiplayer Online Role Playing Game)라는 장르에 많은 관심을 보였다. 다양한 게임 장르 중 MMORPG라는 장르에 한정된 연구가 진행된 까닭은 MMORPG가 여러 장르 중 독특한 성격을 지니고 있으며 성공적인 비즈니스 모델을 보이고 있다는 데에 그 원인을 찾아 볼 수가 있다 (이용규 등, 2011). 그러나 디지털 게임은 MMORPG 하나의 장르로만 이루어진 것이 아닌 여러 장르들을 포함하는 상위차원의 개념이다. 따라서 MMORPG를 비롯한 좀더 다양한 게임 영역에서 다양한 변수들을 이용한 연구들이 필요하다.

이와 함께 정보기술 이론 관점에서 이루어진 온라인 게임에 관련된 연구들 중 한가지 부류는 전통적인 정보기술 수용이론인 기술수용모형을 기반으로 하여 온라인 게임의 수용 여부를 검증하였다(이형용 등, 2009). 일반적으로 기술 수용 모형은 정보 기술이 자신이 하고자 하는 일에도움을 줄 수 있을 것이라고 믿는 경우에 적용할 수 있는 이론이다. 그러나 대부분의 온라인 게임 사용자는 프로게이머가 아닌 이상 도구적 가치를 위해서라기보다는 게임 그 자체에 가치를 두는 자기 이행적 가치(self-fulfilling)를 위해 온라인 게임을 사용한다. 따라서 유용성과 같이 도구

적 가치에 관련된 변수는 이론적으로 볼 때 온라인 게임을 설명하는데 적절치 않을 수 있다.

온라인 게임에서는 즐거움이나 플로우와 같이 내재적 동기에 관련된 감성적 변수들에 대한 역할이 강조되고 있다(이상철 등, 2003). 내재적 동기란 어떤 행동을 하는 목적이 행동 그 자체에 있는 경우를 말한다. 내재적 동기에 관련된 감성적 변수는 자기 이행적 가치를 갖는 최근 정보 기술 연구에서 매우 중요한 변수로 자리 잡고 있다(박경자 등, 2011). 특히 온라인 게임의 경우 사용 목적 자체가 여가를 위한 것이기 때문에 사용 의도나 충성도와 같은 전통적인 시스템에서 이용되는 변수들의 유효성에 대해 다양한 방식의 검증이 필요할 것이다.

## 2.2 몰입

온라인 게임 사용자들의 행위에 대한 측정변수로써 만족감이라는 변수만을 가지고 설명하는데는 한계가 있다. 왜냐하면 만족감은 주어진 행위의 결과에 초점을 두고 있어, 온라인 게임을 수행하는 동안 발생하는 사용자 행위를 설명하지 못하기 때문이다(Heijden, 2004). 만족을 대신할 수 있는 구성 개념인 몰입은 온라인 게임을 수행하면서 느끼는 사용자의 최적 경험을 설명하는데 유용하다(Kim et al, 2005).

Finneran and Zhang(2005)은 몰입은 최적 경험으로 내재적 흥미, 호기심, 통제감, 주의집중 등 네가지 요소로 구성된다고 주장하였다. 사용자가 컴퓨터와 상호작용하는 동안 호기심이 증가함을 느끼면서 상호작용 자체에 흥미를 느낄 때, 몰입현상이 나타난다. Choi and Kim(2004)은 사람들은 자신들이 경험한 몰입을 통해 충성

도를 형성하고 이는 차례로 지속적인 온라인 게임 이용에 영향을 준다는 점을 발견하였다. 결과적으로, 온라인 게임 활동에서 최적의 경험은 몰입의 심리적 상태를 따르고 있다고 할 수 있다.

몰입은 스포츠, 쇼핑, 게임, 취미, 컴퓨터 사용 등 많은 분야에 사용되었으며, 인간과 컴퓨터간의 상호작용을 표현하는데 유용한 개념으로 주지되어 왔다(Wan and Chiou, 2006). 즉, 몰입이란 현재 경험을 가장 긍정적으로 해석하여 최적의 경험을 하고 있다고 느끼고 있는 상태이며, 고도의 창조성과 생산성을 가진 상태라고 정의할 수 있다(가명호 등, 2010). 사람들은 어떤 경험에 대해 몰입 상태를 경험하게 되면 계속해서 그 상태를 유지하고 싶어 하고, 만약 몰입 상태에 머물러 있지 않을 경우에는 현재의 경험이 지루하다고 생각하는 부정적인 평가를 하고, 현재 상태를 벗어나려는 태도를 보인다(오은혜 등, 2009).

Tatcher et al(2008)은 몰입과 관련된 연구들을 분석한 후 몰입을 13개의 개념들로 재정의하였는데 이 개념들은 몰입의 선행 변수와 결과 변수 및 몰입 상태와 관련된 변수들로 분류하였다. 그들은 몰입의 선행요소로 기술, 도전감, 주의 집중, 원격 실재감, 상호 작용성과 같은 요인들로 나열하였다. Chen(2006)은 13개 몰입 개념들의 인과 관계를 실증적으로 검증하였는데, 모형의 적합도가 매우 우수한 것으로 나타났고, 기술과 도전감은 몰입의 주요 선행변수들이므로 나타났다. 이들은 온라인 게임의 몰입에 영향을 주는 변수로 디자인, 정보제공, 도구사용, 보상, 동기, 사용시간들을 제시하였으며, 몰입과 만족, 충성도간 인과적 구조를 추가적으로 밝혔다.

이와 함께 선행 연구들(김용영, 2010; 오은혜

등, 2009)은 온라인 게임에서의 몰입 이론을 정리하면서 모바일 게임과의 비교를 통해 최적의 몰입상태를 모바일 네트워크 게임에서 발견하고 모바일 환경에 맞는 연구모형을 제시하고 재해석하였다. 엄명용(2010)은 모바일 게임 사용도의 선행 요인으로 몰입을 정의하였다. 정보 기술 수용 모형에 모바일 게임의 사용의도를 접목시켜 모바일 게임 사용의도에 영향을 주는 요인들의 인과적 관계를 마케팅적으로 분석하였다. 김태훈(2005)은 모바일 게임의 고객 만족과 구매에 영향을 미치는 요인으로 몰입을 분석하였는데, 여기서 몰입은 만족도와 구매 의도 또는 재구매 의도에 모두 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

### 2.3 품질특성

정보 시스템과 전자상거래 관련 연구에 따르면, 정보 시스템 품질은 온라인 사용자 만족에 영향을 미치고, 궁극적으로 온라인 성공에 영향을 미친다고 주장하였다(Wan and Chiou, 2006). 인터넷 쇼핑몰에서도 정보 시스템 품질은 성공을 위한 주요 요인으로 제시되었다. 인터넷 쇼핑몰에서 정보 시스템 품질은 신뢰도를 높이고, 사용자의 만족도와 충성도를 향상시키며, 정보 시스템 품질 중 서비스 품질은 인터넷 쇼핑몰을 반복적으로 방문하게 하고 고객의 충성도를 높인다(최용석 등, 2008).

일반적으로 온라인 게임을 비롯한 웹사이트에 대한 연구들에 있어서 품질 특성은 고객 만족의 중요한 요인으로 보고 있으며, 품질 요인으로는 속도, 디자인, 정보품질, 사용편리성 등을 들고 있다(Lennart and Craig, 2008). 물론 게임 사

이트의 경우도 온라인상에서 이루어지기 때문에 이와 같은 요인들이 중요하다고 할 수 있지만, 온라인 게임의 특성상 다른 관점에서 측정되어야 할 수도 있을 것이다.

특히 시스템과 정보의 품질측정을 위해서는 어느 정도 모형이 정립된 상황이나, 온라인 게임 사이트의 품질 측정 모형은 아직 미흡한 상태이다. 따라서 정보 시스템 특성을 바탕으로 온라인 게임 사이트 특성을 반영할 수 있는 다차원적 품질 측정 방법 예를 들면, 시스템, 정보, 서비스, 흥미라는 네가지 측면에서 품질 요소에 대한 검토는 유의한 의미를 지닌다고 볼 수 있다(이형용 등, 2009).

시스템 품질은 정보 시스템 자체의 품질을 의미하며 정보 시스템 분야에서 오래 동안 중요하게 다루어져왔다. Jarvenpaa and Todd(1997)는 기존의 정보 시스템의 성공들을 고찰하면서 시스템 성공 평가를 위한 항목을 도출하여 체계적으로 정리하였다. Jung et al(2009)은 개선된 시스템의 성공 모형을 제시하였는데, 이 모형은 시스템 품질에 오류의 존재여부, 사용자 인터페이스와 일관성, 사용의 용이성, 문서의 품질, 프로그램 코드의 품질과 유지를 포함하였다.

정보 품질은 정보 시스템의 결과물인 정보와 콘텐츠에 대한 품질을 의미하며 정보 품질을 적절성, 적시성, 정확성의 세가지 항목으로 평가할 수 있다고 제시하였다(최용석 등, 2008). 서비스 품질은 온라인 운영자가 사용자의 목적을 달성하기 위해 제공하는 서비스 활동에 대한 품질이다. Hsu and Lu(2004)는 반응성, 확신, 지속적 서비스를 통해 서비스 품질을 개선할 수 있다고 제안하였으며, Pace(2004)는 인터넷 비즈니스의 구조적 품질을 측정하기 위하여 견고성, 편의성,

흥미성을 하위 항목으로 이용하였다.

흥미 품질은 인간과 컴퓨터의 상호 작용을 묘사하는데 유용한 개념이다. Koufaris(2002)는 흥미 품질을 본질적 재미, 인지된 조절, 주의 집중으로 구체화하였으며, 본질적 재미는 온라인 사용에 대해 양의 영향을 미치고 온라인 고객의 재방문 가능성을 높여 준다고 주장하였다. 이 연구는 고객 만족이 온라인을 통해 얻게 되는 상품 자체 뿐만 아니라 그러한 상품 획득에 따른 개인적, 감정적 보답에도 기인함에 초점을 맞추었다.

온라인 서비스 품질과 관련하여 인터넷 환경의 특징으로 인해 기존의 서비스 품질을 동일하게 적용하기에는 한계가 있으나 인터넷 서비스도 무형의 서비스 특성을 공유하고 있다는 점에서 서비스품질 요인인 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 유형성의 특징이 온라인 환경에 적합한 형태로 적용될 수 있을 것이다(김성연, 2008). 문윤지 등(2010)은 온라인 서비스품질을 기존의 서비스 품질과 별도로 규명하기보다는 기존의 서비스 품질 특성이 온라인 상에서 어떻게 적용될 수 있는지를 살펴봄으로서 서비스 유형에 따른 서비스 품질에 대한 접근이 가능할 것이라고 제시하였다.

결과적으로 온라인 평가 모형에 대한 포괄적인 평가요인은 게임제공 사이트 중심이 아닌 온라인에 대한 전반적 평가를 위한 프레임워크를 이용할 수 있을 것이다(엄명용, 2010). 따라서 게임 콘텐츠 중심의 온라인에 대해 단순히 결과적인 측면만을 평가하는 것은 게임 콘텐츠의 공급자와 사용자간의 상호 작용에서 나타나는 융합된 프로세스에 대한 평가가 누락되는 한계점을 가지고 있는 것이다(이형용 등, 2009). 이러한 한계점을 고려해볼 때 현재까지 선행되었던 온라인

평가에 대한 기존 연구는 단순히 온라인 사이트의 구성요소만 고려할 뿐이지 게임 콘텐츠 자체적으로 가지고 있는 특징은 평가 모델에 반영하지 못하는 단점이 있다.

### III. 연구모형구축 및 가설설정

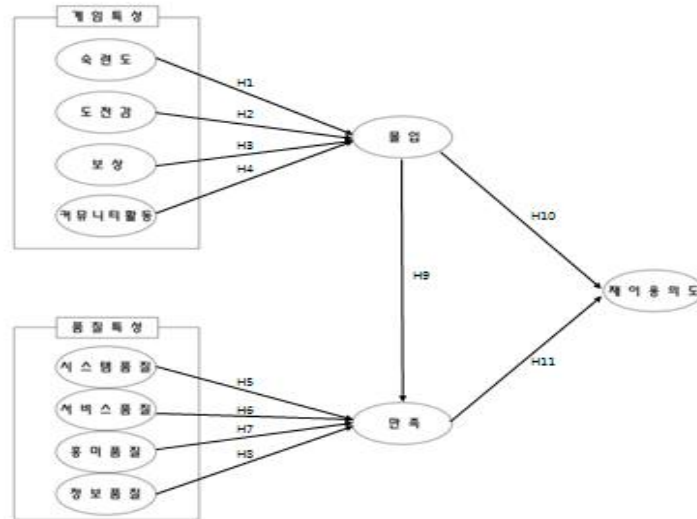
#### 3.1 연구모형구축

온라인 게임은 게임이라는 가상 사회의 문제들을 해결해 나가기 위해 의견을 교환하고 협력하여 문제를 해결해 나가는 방식을 사용하기 때문에, 전자상거래의 요인과는 다른 결정요인들을 가지고 있다(오은혜 등, 2009). 일반적으로 전자상거래 및 인터넷 쇼핑몰의 성공 요인으로 많이 쓰이는 요인들은 제품 인식 측면, 쇼핑 경험 측면, 고객 서비스 측면, 인지된 위험 측면의 요인들로 분류해 볼 수 있다(박경자 등, 2011). 그러나 온라인 게임에서는 즐거움, 도전감, 보상과 같은 내재적 동기들과 관련된 개인적 특성들의 역할이 중요하다. 특히 이와 같은 개인적 특성들은 몰입이라는 충만감으로 나타난다. 그리고 기존에 쇼핑몰의 품질 특성으로 이용되는 시스템 품질, 서비스 품질 및 흥미 품질과 같은 요인들도 게임 사이트에 적용될 수 있을 것이며, 이들 시스템 특성들은 온라인 게임에 대해 고객만족을 유도할 수 있을 것이다. 특히 시스템 품질은 정보시스템 이용과 관련된 기본적인 요인이며 이러한 시스템 품질은 사용자 만족에 중요한 영향을 미친다. 대부분 게임사이트 이용의 초기 단계에서는 보안과 관련된 요인이 중요한 관심사가 될 수 있으나, 이용시간이 경과함에 따라 시스템 품질

과 같은 사용 용이성이 중요한 요인이 될 것이다.

지금까지 인터넷 게임 관련 연구들은 숙련도, 도전감, 보상 및 커뮤니티 활동과 같은 개인적 특성들과 게임 특성 그리고 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질 및 정보 품질과 같은 시스템 특성들의 복합적인 환경에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았다(엄명용 등, 2010). 특히 개인적 특성들과 시스템 특성들을 대상으로 다양한 게임 환경에서 이와 같은 요인들에 대한 영향력의 검증은 좀더 실질적인 게임 환경을 이해하는데 많은 기여를 할 수 있을 것이다. 따라서 이와 같은 점들을 고려하여 본 연구는 독립 변수로 숙련도, 도전감, 보상 및 커뮤니티활동의 개인적 특성 그리고 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질 및 정보 품질의 시스템 특성을 설정하였으며, 매개 변수로 몰입과 만족도 그리고 종속 변수로 재이용 의도를 설정하였다.

이러한 이론적 배경을 기초로 하여 본 연구의 목적을 위해서 연구 모델을 설정하고 이에 따른 가설을 설정하여 연구를 진행하고자 한다. 먼저, 몰입의 선행변수로 숙련도, 도전감, 보상, 커뮤니티 활동의 개인적 특성관련 변수들을 설정하고, 만족도의 선행 변수로 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질, 정보 품질의 시스템 특성관련 변수들을 설정하고, 매개 변수인 몰입 및 만족도와 종속 변수인 재이용 의도와와의 관계를 파악하고자 연구 모형을 구축하였다. 특히 몰입은 개인적 특성들과 관련된 요인으로 이와 같은 요인은 만족도와 같은 시스템 특성과 관련된 요인들에 영향을 미치면서 아울러 재이용의도에 직접적인 영향을 미칠 것이다. 즉 몰입은 만족도와 같은 매개변수들을 통해 재이용의도에 영향을 미치고 아울러 재이용의도에 직접적 영향을 미칠 수 있다. 온라



<그림 1> 연구모형

인 게임 재이용 의도와 관련하여 기존의 선행 연구들은 게임의 몰입경험만을 가지고 재이용 의도를 설명하였지만 본 연구에서는 이와 함께 만족도가 재이용 의도에 영향을 미친다는 가정으로 연구 모형을 설정하였으며 <그림 1>에 연구 모형을 나타내었다.

### 3.2 가설설정

몰입은 도전감과 숙련도라는 두가지 선행요인에 의하여 설명 될 수 있는데, 도전감은 컴퓨터를 매개로 한 환경에서 사용자에게 가능한 행위에 대한 기회로서 정의 될 수 있고, 숙련도는 인터넷 사용 행위에 대한 소비자의 숙달된 능력이라 정의할 수 있다(김용영, 2010; Pace, 2004). 숙련도와 도전감은 직접적으로 몰입에 영향을 준다고 할 수 있는데, 최적 경험에 대한 몰입 모형을 보면 몰입은 행위자가 도전감과 숙련도간 동등한 조화를 지각한 경우 일어나는 것임을 알

수 있고, 개인의 숙련도와 도전감을 몰입(flow)의 가장 중요한 예측 변수로 주장하고 있다(박경자 등, 2011). 이런 요인들에 대해 개인 특성이 몰입에 어떤 영향을 미치는지 검증하기 위해 다음과 같이 H1, H2의 가설을 설정하였다.

H1: 숙련도는 게임 사용자의 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 도전감은 게임 사용자의 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

보상이란 게임 특성은 게임에서 사용자가 어떤 행동을 취했을 때 온라인 게임이 이에 대해 적절한 반응을 보이는 것을 말한다(김성언, 2008). 최동성 등(2001)은 온라인 게임에서 사용자가 어떤 행동을 취했을 때 적절한 보상이 제공되고 아울러 시스템과 어떤 상호 작용이 이루어진다고 주장하였다. 따라서 사용자는 보상을 통해 몰입을 경험하게 된다는 전제를 가지고 다음



과 같은 가설 H3을 설정하였다.

H3: 보상은 게임 사용자의 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

인터넷을 통해 기업이 고객과의 관계를 형성, 유지 및 발전시키는 대표적인 방법은 커뮤니티 구축과 운영이라 할 수 있다. Jung et al(2009)은 정보몰(information mall)의 개념을 통해 온라인 커뮤니티의 물리적, 경제적, 기술적 및 사회적 측면에서 필요성을 제시하였다. Chen(2006)은 가상 공동체를 통한 고객과의 관계 구축의 중요성을 지적하면서 기업은 온라인 커뮤니티를 통하여 고객들과 관계를 형성하고 강화할 수 있다고 주장하였다. 이와 함께 온라인 커뮤니티 이용자가 커뮤니티 비이용자에 비해 구매율, 재방문, 구매 전환율이 높게 나타남을 검증하여 커뮤니티 활동의 기업적 가치를 입증한 바도 있다. 커뮤니티의 개념 또한 인터넷과 정보기술 등의 발달로 더 이상 지리적인 장소의 개념에 국한되지 않게 되었고, 이와 함께 소비자 행동 이해의 분석 수준은 개인뿐 아니라 공동소비 주체로서 커뮤니티에 대한 분석이 가능하게 되었다.

소비자들은 커뮤니티를 구성함으로써 고립된 상황에서 자신의 목소리를 높이고 정보화의 사회적 혜택을 제공 받을 수 있게 되었다. 기업은 차별화된 개별 소비자가 아닌 집단으로서 공유된 의식과 동질성을 가지고 있는 커뮤니티를 구성 및 관리함으로써 고객기반을 확장할 수 있고 비용과 효과 측면에서 보다 효율적일 수 있게 되었다(문윤지 등, 2010; 박정자 등, 2011). 강성민 등(2010)에 따르면 소비자들은 긍정적인 자아를 유지하고자 하는 욕구를 가지고 있고, 다른 사람

들이 자신이 속한 집단을 긍정적인 태도로 평가하기를 바라고 있다. 이와 같은 논리에 따라 커뮤니티 활동이 몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 검증해 보고자 다음과 같이 가설 H4를 설정하였다.

H4: 커뮤니티 활동은 게임사용자의 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

정보 시스템의 특성이 사용자 만족에 어떤 영향을 미치는가를 검증하기 위해 정보 시스템의 특성을 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질 및 정보 품질로 분류하고 사용자 만족과 관련하여 어떤 영향을 미치는지를 검증하는 것은 본 연구 목적중 하나이다. 시스템 품질은 정보시스템 이용과 관련된 가장 기본적인 필수 항목이며 이러한 기본적인 시스템 품질에 대한 충족이 없으면 사용자 만족을 기대하기 힘들다. 게임사이트 이용의 초기 단계에서는 위험에 대한 보안이 중요한 관심사가 될 수 있으나, 이용시간이 경과함에 따라 시스템 품질과 같은 사용 편의성과 관련된 부분이 중요한 요인이 될 것이다. 기존 선행연구들(오은혜 등, 2009; 최용석 등, 2008)에서는 사이트의 시스템 품질이 사용자 만족에 양의 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다. 이와 같은 이론적 배경에 근거하여 다음과 같은 가설 H5를 설정하였다.

H5: 시스템 품질은 사용자만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

게임 사이트와 같은 온라인 사이트는 서비스 품질과 관련되어 시스템의 정보와 같은 결과물에 대한 서비스를 온라인, 오프라인을 통해서 고

객에게 제공한다. 특히, 온라인 사이트의 판매상품을 통한 차별화가 어려워짐에 따라 서비스 품질에 대한 중요성이 더욱 커지고 있는 상황이다. 가명호 등(2010)은 온라인 사이트를 통한 서비스 품질은 사용자 만족에 양(+)<sup>1</sup>의 영향을 미친다고 주장하였는바 본 연구에서는 이와 같은 배경을 바탕으로 다음과 같이 가설H6을 설정하였다.

H6: 서비스 품질은 사용자 만족에 정(+)<sup>2</sup>의 영향을 미칠 것이다.

게임 사이트와 같은 온라인 웹사이트의 흥미 품질은 재미있고 집중을 유발하는 요소를 많이 가지고 있고 웹사이트를 통해서 사용자의 경험에 영향을 주어 만족을 이끌어 내고 결국에는 사용자의 재사용 의도에 유의한 영향을 미치게 된다(Tatcher et al, 2008). 특히, 온라인 고객은 오프라인 고객에 비해 홍보와 관련되어 더욱 많은 영향력을 가질 수 있으며 짧은 집중 시간을 요구하는 특성을 가지고 있다. 온라인 사이트에서 제공하는 흥미로운 품질들은 사용자의 집중에 영향을 주고 이와 같은 집중은 사용자 만족에 영향을 미칠 수 있다(엄명용, 2010). 따라서 이와 같은 연구 배경을 바탕으로 다음과 같이 가설 H7을 설정하였다.

H7: 흥미 품질은 사용자 만족에 정(+)<sup>3</sup>의 영향을 미칠 것이다.

온라인 정보시스템이 사용자에게 제공하는 결과인 정보와 콘텐츠의 품질은 사용자의 만족에 유의한 영향을 미친다는 것이 확인되었다(최용석 등, 2008). 온라인 웹사이트 평가와 관련된 연구들(Javenpaa and Todd, 1997; Chen, 2006)

에서도 이와 같은 관계가 일관되게 증명되고 있으며, 온라인 사이트에서 제공하는 풍부하고 충실한 정보를 이용해 효율적인 대안을 도출할 수 있을 때, 사용자 만족도가 향상되는 것으로 나타났다. 이와 같은 이론적 배경을 바탕으로 다음과 같은 가설 H8을 설정하였다.

H8: 정보 품질은 사용자 만족에 정(+)<sup>4</sup>의 영향을 미칠 것이다.

오은해 등(2009)은 고객의 몰입 경험을 통하여 고객의 만족도를 측정하였는데 게임 속에서 이루어지는 여러 경험을 통해 자신이 몰입 상태에 머물고 있는지 평가여부에 따라 자신이 경험한 내용에 만족하는지가 결정되는 것으로 나타났다. 김용영(2010)은 정보 기술에서 몰입 요인이 재이용 의도에 유의한 영향을 미침을 검증한 바 있다. 개인들은 온라인 사이트와 같은 새로운 시스템과의 상호작용에서 몰입을 높이 지각할수록 새로운 시스템을 이용하기 쉬운 것으로 평가하고 이를 이용하려는 의지가 높은 것으로 볼 수 있다. 이와 같은 내용을 바탕으로 다음과 같은 가설 H9와 H10을 설정하였다.

H9: 몰입은 사용자 만족에 정(+)<sup>5</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H10: 몰입은 재이용 의도에 정(+)<sup>6</sup>의 영향을 미칠 것이다.

온라인 사이트와 같은 새로운 시스템에서 사용자 만족이 재이용 의도에 유의한 영향을 준다는 것은 선행 연구들에서 확인되고 있다(가명호 등, 2010). 이와 함께 온라인 사이트 평가분야에서도 사용자 만족이 재이용 의도에 유의한 영향

을 준다는 사실이 증명되고 있다(최용석 등, 2008). Koufaris(2002)는 고객 만족을 만족 수준에 따라 완전 만족과 잠재적 만족으로 구분하고, 이들과 재이용 의도와와의 관계를 연구하였다. 연구결과 완전 만족은 충성도에 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났으며, 이와 같은 긍정적인 관계가 잠재적 만족과 재이용 의도간 긍정적인 관계보다 더욱 강한 것으로 나타났다. 서비스 산업을 대상으로 한 연구들(강성민 등, 2010; Till and Baack, 2005)에서도 고객의 만족 정도가 재이용 의도를 증가시키는 것으로 나타났으며, 이는 고객만족이 재이용 의도나 전환의도에 영향을 미치는 주요 요인이라는 것을 의미한다.

만족과 재이용의도의 긍정적인 관계는 기존 연구결과에서도 나타나고 있지만, 몇몇 연구에서는 다른 요인들에 의해 만족과 재이용의도 관계가 달라질 수 있음을 시사하고 있다. 그러한 요인들 중 가장 중요하게 고려되는 요인이 고객의 온라인 사이트에 대한 충성의 기간이다. 박경자 등(2011)은 충성의 기간이 증가함에 따라 만족이 재이용 의도에 미치는 영향이 감소한다고 주장하였다. 즉, 만족의 정도가 낮더라도 충성의 기간이 클 경우에는 재이용의도가 높은 것으로 보았으며, 이와 같은 이론적 배경을 바탕으로 다음과 같은 가설 H11을 설정하였다.

H11: 사용자의 만족은 재이용의도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

#### IV. 조작적 정의 및 자료수집

본 연구에서는 연구 가설에 나타난 주요 변수

들을 측정하기 위해 선행 연구들에서 이미 검증된 측정 도구를 기반으로 본 연구에 맞게 수정하여 설문지를 구성하였다. 설문지는 우선 설문자들의 인적 구성 파악을 위해 응답자의 인적사항 관련 4개 문항, 응답자의 게임관련 일반적인 문항 2개 문항으로 구성하였다. 다음으로는 본 연구의 결정 요인들로 설문지를 구성하였는데, 먼저 독립 변수인 숙련도, 도전감, 보상, 커뮤니티 활동, 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질, 정보 품질의 8개 변수로 구성하였고, 매개 변수로 설정된 몰입과 만족도 2개변수로, 마지막으로 종속 변수인 재이용 의도로 구성하였다. 독립 변수, 매개 변수, 종속 변수들에 조작적 정의를 <표 2>에 나타내었으며 설문지 문항을 <부 록>에 나타내었다.

최종 설문 조사를 실시하기 전에 예비 조사를 실시하고, 예비 조사는 K대학교 대학원생 및 학부생을 대상으로 실시하고, 온라인 게임을 한번 이상 이용한 경험이 있는 학생들로 설문에 응답하도록 하였다. 조사방법은 구조화된 설문지를 이용하였으며 응답자의 자기기입방식으로 조사하였다. Pilot설문에 응답한 47명의 사람을 대상으로 수집된 자료를 바탕으로 본 연구의 결정 변수들을 평가하였으며, 이와 함께 기존 문헌, 인터뷰를 통해 얻어진 의견 등을 바탕으로 하여 '7점 Likert'를 사용하여 설문지를 작성하였다.

설문 조사 방법은 사전에 설문 조사의 목적과 내용을 설명함으로써 설문 항목에 대한 이해도와 응답 내용의 신뢰성을 높이는데 노력하였다. 설문 조사는 2010년 6월 30일부터 7월 22일까지 총23일간에 걸쳐 실시하였으며, 설문조사 대상자를 직접 방문하여 연구의 목적과 설문내용을 충분히 설명하고 설문에 응하도록 요청하였다.

본 연구에 수집된 자료는 코딩과정을 거쳐 Windows용 SPSS 14.0 와 AMOS 7.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 자료 분석을 위해 기술적 통계, 빈도분석(frequency analysis), 크론바하 알파(cronbach's alpha)를 이용한 신뢰도 분석(reliability) 그리고 요인분석(factor analysis)을 사용하였다. 그리고 가설검증을 위해 요인들 간 관계를 파악하기 위해 구조방정식 모형(structural equation modeling)을 이용하였다.

## V. 분석 결과

### 5.1 응답자들의 인적특성

본 연구를 위한 자료 수집은 온라인 게임에 친숙한 젊은층을 주요 대상으로 하였다. 설문지는 직접 면접을 통해 총 430부가 배부하여 402부의 설문지를 회수하였고, 이중 온라인 게임 사용 경험이 없는 사용자와 불성실한 응답자, 결손값을 제외하고 총 378부를 최종 분석에 이용하였다.

<표 2> 변수의 조작적 정의

변 수		변수의 조작적 정의	개 념	선행연구자	문항수
응답자 특성	인구 통계적 특성		성별, 연령		2
	온라인 게임 일반		게임 사용시간, 게임사용 비용 게임 이용장소, 게임장르		5
독립 변수	숙련도	능숙한 게임 플레이, 능숙한 게임 사용 가능성	· 주어진 상황에 대한 도전감, 주어진 과제를 해 낼수 있는 능력	Pace(2004) 김용영(2010)	4
	도전감	온라인 게임내 도전, 온라인 게임내 목표	· 게임사용자가 느끼는 노력의 정도 · 목표를 해결하고자 하는 의지	Pace(2004) 박경자 등(2011)	5
	보상	온라인 게임 사용시 보상 유무 보상의 적절성	· 게임사용자의 목표 달성시 주어지는 보상	김성연(2008) 이연임 등(2010)	4
	커뮤 니티 활동	소모임 구성 유무, 의견교환의 적절한 방법	· 커뮤니티활동으로 원하는 정보나 가치의 제 공 정도 · 원하는 정보검색의 용이성 정도	강성민 등(2010) 박경자 등(2011) Jung et al(2009)	4
	시스템 품질	속도, 접속성, 보안	· 게임 사용시 느껴지는 속도, 접속성, 보안요 소, 안전성 정도	오은혜 등(2009) 최영석 등(2009)	5
	서비스 품질	관리자의 빠른 답변, 연락방법 서비스 신뢰도	· 시스템 사용에 대한 신속한 응답 · 끊임없는 지원으로 사용자로 하여금 해당 게임 사이트를 계속적으로 사용 할수 있도록 유도	가명호 등(2010) 최영석 등(2009)	4
흥미 품질	흥미요소, 즐거움 요소, 흥분 유발	· 게임사용자의 흥미, 흥분, 즐거움을 유발할 수 있는 정도	엄명용(2010) Tatcher et al (2008)	5	

	정보 품질	게임사용 정보의 정확성, 미디어활용여부, 정보의 적절성	· 게임 사용시 정보의 유용성 및 개인화, 지속적 업데이트, 정확성	최용석 등(2008) Chen(2006)	6
매개변수	몰입	흥미, 재미, 즐거움	· 사용자가 사이트와 관계에 대한 유지 노력정도 · 사용자가 사이트에 대한 관여 정도	오은혜 등(2009) 이용규(2011)	4
	만족	충족성, 성과	· 인지적 판단으로서의 충족상태가 정서적 판단으로서 유쾌한 수준에서 제공되거나, 제공되었는가에 대한 판단	김용영(2011) 박경자 등(2011)	4
종속변수	재이용 의도	추천유무, 지속적 이용	· 온라인 게임사이트 서비스제공자를 통해 지속적인 서비스를 이용할 가능성	가명호(2010) 이연임 등(2010)	4

먼저 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도 분석을 실시하는데 응답자의 인구 통계적 특성을 <표 3>에 나타내었다. 응답자의 성별은 남성 36%인 136명이며, 여성 64.0%인 242명으로 나타났다. 응답자의 연령은 19~24세 65.3%인 247명, 13~18세 19.8%, 25~30세 11.9%로 나타났고, 게임 장소로는 집에서 이용한다는 응답이 69.3%인 262명 PC방에서 이용한다가 28.0%로 나타났다. 온라인 게임 이용 시간으로는 1시간 정도 이용한다가 전체의 42.3%인 160명, 2시간정도는 27.8%로 나타났다. 다음으로는 온라인 게임 사용시 지불 금액을 묻는 문항에서는 지불하지 않는다는 응답이 전체의 49.7%인 188명으로 나타났고 1천원~5천원을 사용한다는 응답이 14.8%, 1만원~3만원을 사용한다는 의견이 11.4%로 나타났다. 자주 이용하는 게임장르를 묻는 문항에서는 액션게임이 49.7%인 188명 시뮬레이션게임과 RPG 게임이 각각 13.5%로 나타났다.

<표 3> 응답자들의 인적특성

항 목		빈 도	비율(%)
성별	남성	136	36.0
	여성	242	64.0
나이	13~18세	75	19.8
	19~24세	247	65.3
	25~30세	45	11.9
	31~36세	6	1.6
	37세이상	5	1.3
게임장소	집	262	69.3
	PC방	106	28.0
	학교/사무실 기타	8 2	2.1 0.5
온라인 게임 이용시간	거의안함	27	7.1
	30분 가량	38	10.1
	1시간정도	160	42.3
	2시간정도	105	27.8
	3시간정도	28	7.4
온라인 게임 지불비용	5시간이상	20	5.3
	없음	188	49.7
	1천원미만	29	7.7
	1~5천원	56	14.8
	5천원~만원	24	6.3
	1~3만원	43	11.4
온라인 게임장르	3~5만원	20	5.3
	5~10만원	9	2.4
	10만원이상	9	2.4
	액션게임	188	49.7
	시뮬레이션게임	51	13.5
RPG게임	RPG게임	51	13.5
	기타	88	23.3

## 5.2 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구의 가설 검증을 위해서는 측정 도구의 신뢰성과 타당성 검증이 선행되어야 한다. 탐색적 요인 분석을 위하여 SPSS를 이용하여 분석을 실시하였으며, 요인 추출 방법은 주성분 추출 방법을 이용하였고, 요인 회전 방법은 직교 회전 방식의 하나인 Varimax 회전을 수행하였으며, 요인 분석시 다른 요인에 적재되거나 요인 적재량이 0.5미만인 항목은 제외시켰다.

신뢰성이란 동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한다. 본 연구에서는 내적 일관성을 측정하기 위해 크론바 알파(Cronbach's Alpha)계수를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. Nunally(1978)는 탐색적인 연구에서는 알파값이 0.60이상이면 충분하다고 주장하였다.

본 연구의 모형에서 독립 변수인 숙련도, 도전감, 보상, 커뮤니티 활동, 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질, 정보 품질에 대한 요인 분석 결과 8개의 요인으로 나타났으며 분석 결과를 <표 4>에 나타내었다. <표 4>와 같이 숙련도의 4개 항목 중 3개 문항, 도전감에 대해서는 5개 항목 중 4개 문항이 포함되었다. 보상 항목에서는 4개 문항 모두가 포함되었고, 커뮤니티 활동에서는 4개 항목 중 3개 문항이 포함되었다. 시스템 품질에서는 5개 문항 중 3개, 서비스 품질에서는 4개 항목 중 3개, 흥미 품질에서는 5개의 항목 중 4개, 정보 품질은 6개 항목 중 4개 항목이 포함된 것으로 나타났다. 전체적으로 독립 변수들은 숙련도, 도전감, 보상, 커뮤니티 활동, 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질, 정보 품질 8개의 요인으로 나누어졌으며, 8개 요인 모두

Cronbach alpha값이 0.6이상으로 나와 측정 도구에 문제가 없는 것으로 나타났다.

본 연구의 모형에서 매개 변수와 종속 변수에 대한 탐색적 요인분석 결과는 <표 5>와 같다. <표 5>에 나타난 바와 같이 매개 변수 및 종속 변수들의 요인 분석 결과, 몰입, 만족도, 재이용 의도와 같은 3개 요인으로 추출되었다. 몰입의 4개 설문문항 모두가 포함되었고, 만족도 4개 설문문항 중 3개가 포함되었고, 재이용의도에 속한 4개 설문문항 모두가 포함되는 것으로 나타났다. 마지막으로 3개 요인 모두 Cronbach alpha값이 0.7이상인 것으로 나타나 측정도구에 문제가 없음을 보여주고 있다.

판별타당성(discriminant validity)은 각 측정 항목들이 이론적으로 연관된 구성 개념을 제대로 측정하는지를 평가하는 것으로 각 구성 개념에 대한 평균 분산 추출(AVE)의 제곱근과 다른 구성 개념과의 상관계수를 비교하는 방식으로 이루어진다(Chau, 1998). <표 6>과 <표 7>에서 대각선으로 나타난 값이 AVE값인데, 보는 바와 같이 모든 상관 계수는 AVE의 제곱근보다 작음을 알 수 있다. 따라서 독립 변수, 매개 변수 및 종속 변수들과 관련된 모든 항목들은 유의한 것으로 나타나 단일 차원성이 검증되었고 가설 검증을 위한 추가 분석이 가능한 것으로 나타났다.

## 5.3 가설검증

본 연구의 모형은 11개의 주요 변수 즉, 숙련도, 도전감, 보상, 커뮤니티 활동, 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질, 정보 품질, 몰입, 만족, 재이용 의도로 구성되었다. 탐색적 요인분석을 통하여 도출된 요인들에 대해 판별 타당성 분석

을 통해 요인 변수들에 대한 타당성이 입증되었다. 이와 같은 분석을 통하여 가설 검증을 위한 추가 분석이 가능한 것으로 나타나 연구 모델에 설정된 가설에 대해 구조적 분석법을 이용하여 분석을 수행하였다. 분석결과와 관련된 통계값들을 <표 8>에 나타내었다.

<표 4> 독립변수들의 탐색적 요인분석 결과

변수명	변수 명칭	요 인							
		1	2	3	4	5	6	7	8
숙련도 (skill)	SK7	.212	.303	.292	.402	.303	.713	.142	.240
	SK9	.102	.121	.241	.087	.298	.830	.065	.187
	SK10	.243	.099	.087	.006	.064	.776	.329	.065
도전감 (challenge)	CH11	.714	.231	.008	.383	.174	.202	.213	.176
	CH12	.727	.123	.292	.211	.120	.142	.187	.098
	CH13	.757	.241	.312	.123	.076	.233	.087	.276
	CH15	.684	.087	.083	.076	.043	.028	.056	.366
보상 (reward)	R16	.352	.201	.744	.218	.164	.162	.198	.176
	R17	.076	.121	.824	.309	.209	.252	.287	.287
	R18	.101	.342	.797	.087	.064	.087	.098	.065
	R19	.202	.121	.816	.187	.006	.046	.106	.087
커뮤니티활동 (community)	CO20	.221	.231	.192	.265	.790	.106	.276	.187
	CO21	.101	.174	.263	.087	.805	.187	.197	.154
	CO23	.098	.046	.152	.342	.700	.076	.054	.098
시스템품질 (system quality)	SYS25	.341	.031	.203	.286	.202	.046	.709	.088
	SYS26	.099	.231	.321	.154	.192	.023	.708	.287
	SYS27	.093	.192	.019	.102	.034	.342	.663	.043
서비스품질 (service quality)	SER29	.102	.241	.102	.232	.047	.023	.247	.811
	SER30	.201	.311	.273	.167	.003	.162	.187	.822
	SER31	.398	.271	.311	.047	.142	.222	.056	.736
흥미품질 (interest quality)	INT33	.221	.801	.266	.064	.304	.132	.376	.403
	INT34	.129	.827	.192	.154	.299	.016	.065	.097
	INT35	.187	.841	.084	.177	.032	.112	.096	.034
	INT36	.019	.767	.173	.034	.028	.233	.109	.076
정보품질 (information quality)	INF39	.125	.272	.293	.739	.182	.112	.024	.165
	INF40	.265	.182	.182	.716	.065	.046	.354	.206
	INF41	.291	.292	.164	.732	.203	.087	.137	.211
Eigen-value		3.331	3.268	3.258	3.240	2.885	2.779	2.418	2.310
설명분산(%)		9.796	9.610	9.582	9.530	8.486	8.175	7.113	6.794
누적분산(%)		9.796	19.406	28.989	38.518	47.004	55.179	62.292	69.087
Cronbrach Alpha		.857	.907	.906	.775	.858	.839	.657	.814

<표 5> 매개변수 및 종속변수들의 탐색적 요인분석 결과

설 문 내 용		요 인		
변수명	변수명칭	1	2	3
몰입 (flow)	FL44	.344	.743	.298
	FL45	.097	.810	.076
	FL46	.065	.746	.187
	FL47	.085	.784	.043
만족도 (satisfaction)	SA48	.132	.117	.818
	SA49	.107	.198	.758
	SA50	.076	.276	.709
재이용의도 (reuse)	RE52	.734	.301	.054
	RE53	.780	.084	.017
	RE54	.765	.057	.198
	RE55	.777	.127	.056
Eigen-value		3.429	2.909	2.486
설명분산(%)		28.576	24.245	20.718
누적분산(%)		28.576	52.821	73.538
Cronbrach Alpha		.887	.858	.835

<표 6> 독립변수들에 대한 판별타당성 분석결과

	평균	분산	복합 신뢰도	SK	CH	R	CO	SYS	SER	INT	INF
SK	3.54	0.48	0.84	0.69							
CH	3.38	0.59	0.88	0.19	0.71						
R	3.45	0.64	0.88	0.26	0.23	0.62					
CO	3.36	0.69	0.78	0.07	0.21	0.36	0.60				
SYS	3.28	0.56	0.84	0.05	0.08	0.29	0.17	0.61			
SER	3.47	0.70	0.82	0.29	0.32	0.40	0.25	0.26	0.68		
INT	3.32	0.64	0.78	0.30	0.28	0.18	0.39	0.19	0.18	0.66	
INF	3.41	0.68	0.81	0.16	0.09	0.23	0.08	0.37	0.29	0.37	0.59

주)대각선의 값은 AVE값을 나타내며 그 외의 값은 상관계수의 제곱임



<표 7> 매개변수 및 종속변수들의 판별타당성 분석결과

	평균	표준편차	복합 신뢰도	FL	SA	RE
FL	3.76	0.68	0.87	0.69		
SA	3.59	0.65	0.85	0.19	0.65	
RE	3.66	0.59	0.84	0.28	0.31	0.68

주)대각선의 값은 AVE값을 나타내며 그 외의 값은 상관계수의 제곱임

<표 8>에 나타난 전반적인 모형의 검증 결과를 살펴보면,  $\chi^2=1234.497$ ,  $df=626$ ,  $\chi^2$ 에 대한  $p$ 값 =0.000, GFI=0.853, AGFI=0.826, CFI=0.932, RMR=0.162, NFI=0.871, TLI=0.923, RMSEA=0.051로 나타났다. <표 8>과 같이 전반적인 적합도 지수중 GFI는 기준치인 0.90을 약간

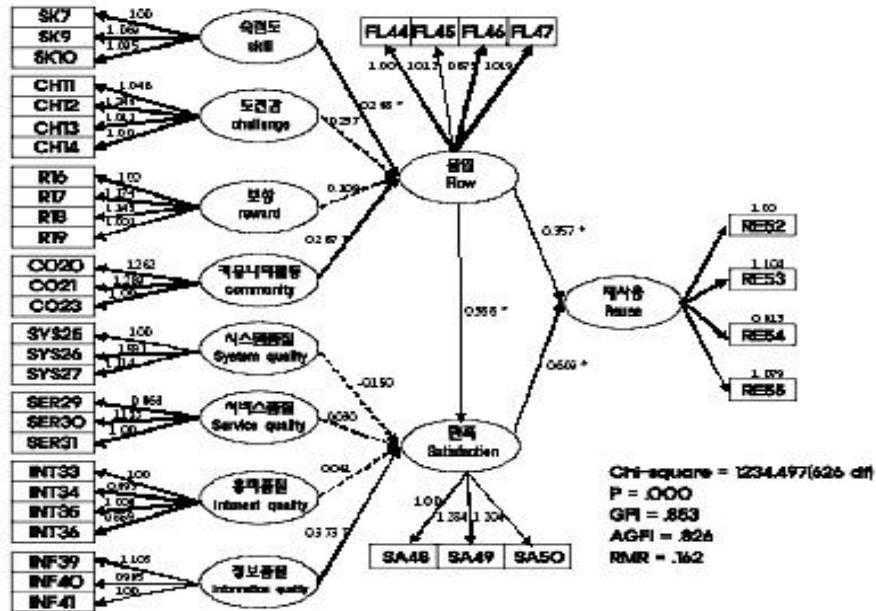
미달하고 있다. 그러나 자유도를 고려한 수정 GFI의 값인 AGFI는 기준치인 0.80을 상회하고 있고, CFI값과 RMSEA값이 모두 기준치를 상회하고 있다. 그리하여 전반적 적합도 지수들을 종합적으로 고려할 때 대체로 연구모형은 수용할만한 모형임을 알 수 있다.

<표 8> 구조적 분석관련 적합도지수

적합도지수	평가기준	모형적합도 결과
자유도(df)	모수가 추정된 다음의 이용 가능한 정보 단위수	626
카이자승통계량	-	1234.497
유의 확률(p값)	$p>0.05$ 이상	0.00
$\chi^2 / df$	<3.0	1.972
적합도 지수(GFI)	>0.9 우수, >0.8 양호	0.853
조정 적합도 지수(AGFI)	>0.8	0.826
원소간 평균차이(RMR)	최소값	0.162
표준적합지수(NFI)	>0.9	0.871
Tucker-Lewis 지수(TLI)	>0.9	0.923
비교부합지수(CFI)	>0.9	0.932
증분적합지수(IFI)	1에 가까울수록 양호	0.932
근사평균오차제곱근(RMSEA)	<0.1 채택, <0.05 최적	0.051

가설 검증은 연구 모형의 경로계수를 통해 이루어지게 되는데, 경로 계수의 통계적 유의수준

은 기각비(C.R.: t-value)를 통해 알 수 있으며, 본 연구에서 기각비는 신뢰수준 95%에 해당되



\* 표시 : 유의수준 0.05에서 유의함

<그림 2> 연구모형 분석결과

는 1.960을 기준으로 기각 여부를 검증하였다. 유의수준 0.05에서 각 경로에 대한 경로계수 및 유의유무를 <그림 2>에 나타내었으며 <표 9>는 내생 요인들간의 총효과와 직·간접 효과를 나타내고 있다. <표 10>은 이와 같은 구조 방정식 분석 결과를 기준으로 하여 연구 가설에 대한 채택 여부를 요약하여 나타내고 있다.

가설 검증 결과 가설H1은 채택되었으며 몰입도는 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 온

라인의 게임의 숙련도는 개인의 정보 기술 능력 및 게임 사이트의 인터페이스 설계와 깊은 관련이 있다. 즉 개인의 정보 기술 능력이 높을수록 게임 숙련도가 증가할 것이다. 이와 함께 게임 사이트의 인터페이스 설계에 익숙할수록 게임 숙련도가 증가하고 게임 사이트에 몰입하게 되며 결과적으로 이와 같은 결과가 도출된 것으로 볼 수 있다. 김용영(2010)에 따르면 숙련도는 온라인 게임을 수행하는 이용자의 역량으로, 숙련

<표 9> 내생 요인들간의 직·간접효과 분석

예측변인	재사용의도		
	전체효과	직접효과	간접효과
몰입	0.381	0.357	0.024
만족	0.609	0.609	-

<표 10> 연구가설의 채택여부

가설	가설 내용	채택여부
H1	숙련도는 게임사용자의 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	도전감은 게임사용자의 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3	보상은 게임사용자의 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H4	커뮤니티활동은 게임사용자의 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H5	시스템품질은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H6	서비스 품질은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H7	흥미품질은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H8	정보품질은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H9	몰입은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H10	몰입은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H11	사용자의 만족은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

도가 어느 수준을 넘어서면 사람들은 충만 상태를 경험한다고 주장하였다. 특히 온라인 게임에 서는 숙련도가 충만감에 직접적으로 영향을 주는 것으로 나타났으며 이와 같은 연구결과와 본 연구 결과는 어느 정도 일치하는 것으로 볼 수 있다.

가설H2와 가설H3은 기각된 것으로 나타났다. 즉 게임 사이트에 대한 도전감과 보상은 게임 사이트의 몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 도전감과 보상은 동기적 요인으로써 다른 결정 변수를 경유하여 몰입에 영향을 미칠 수 있다. 특히 도전감은 정보기술관련 연구들 (김용영, 2010; 박경자 등, 2011)에서 동기적 선행 변수로써 몰입에 보다 유의한 의미를 가진다는 연구 결과가 도출된바 있으며, 따라서 본 연구에서 도전감이 몰입에 영향을 미치지 않는다는 사실에 대한 추가 연구가 필요한 것으로 생각된다. 그러나 박경자 등(2011)에서 언급된 것처럼 적용되는 정보 기술 분야에 따라 도전감과 보상

이 몰입에 미치는 영향력에 차이가 있을 수 있다는 점도 고려하여야 할 것이다

가설H4는 채택되었으며 따라서 커뮤니티 활동은 게임 사용자의 몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 커뮤니티 활동은 전자상거래 시스템에서 소모임 구성 및 다른 이용 자들과의 의사교환에 매우 중요한 요인이다(강성민 등, 2010). 특히 대부분의 전자상거래 시스템에서 이용자들은 커뮤니티 활동을 통하여 전자상거래 시스템의 충성도를 증대시킬 수 있고 이와 같은 의미에서 커뮤니티 활동은 매우 유용한 결정 요인으로 고려될 수 있으며 본 연구 결과 도 이와 같은 내용을 뒷받침한다고 볼 수 있다.

가설H5, 가설H6 및 가설H7은 모두 기각되었다. 즉 시스템 품질, 서비스 품질 및 흥미 품질은 사용자 만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 시스템 품질, 서비스품질 및 흥미 품질은 게임 사이트의 인터페이스와 관련된 요소이다. 이와 같은 결과의 한가지 이유로는 현재

대부분의 게임 사이트들은 이와 같은 인터페이스 요소들에서는 어느 정도 일반화되어 있고 이와 함께 사용자들도 이미 여러 종류의 게임 사이트에 익숙해져 있기 때문에 이와 같은 인터페이스 요소들에 의해 만족도가 별다른 영향을 받지 않는 것으로 볼 수 있다. 선행연구들(박경자 등, 2011; 이연임 등, 2010)에 언급된 것처럼 일반적 정보시스템에 대한 정보 품질 측정 방법은 어느 정도 모형이 정립된 상황이다. 그러나, 온라인 게임 사이트의 품질 측정 모형은 아직 미흡한 상태이며 따라서 정보 시스템 측정 방법을 바탕으로 온라인 게임 사이트 특성을 반영할 수 있는 다차원적 품질 측정 방법이 개발되어야 한다. 이와 같은 측면에서 시스템 품질, 서비스 품질 및 흥미 품질과 관련된 가설들이 기각된 것은 이에 대한 다양한 측정 도구가 개발되어야 함을 의미한다고 볼 수 있다.

가설H8은 채택되었으며 따라서 정보 품질은 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 게임 사이트의 정보 품질은 게임 사이트 정보의 명확성, 이해용이성 및 정확성과 관련된 부분들로써 이와 같은 요인들은 게임 사이트의 이용용이성과 밀접한 관련이 있다. 대부분 정보 시스템의 이용 만족도는 시스템의 이용용이성과 밀접한 관련이 있고 이와 같은 의미에서 본 연구 결과와 어느 정도 일치한다고 볼 수 있다.

Till and Baack(2005)은 온라인 게임 사용자 만족에 영향을 주는 개인적 콘텐츠 요인으로서 도전성과 몰입을 중요한 요인으로 설명하고, 게임의 사회적 콘텐츠 요인으로서 사회적 상호 작용성, 그리고 온라인 게임 시스템 품질 요인으로서 편리성과 응답성이 주요 변수임을 실증적으로 확인하였다. 결과적으로 개인적 콘텐츠 요인

의 영향력은 본 연구 결과와 어느 정도 일치한다고 볼 수 있으나, 품질요인의 영향력은 본 연구와 상이한 결과를 도출하였다.

가설H9와 가설H10은 채택되었으며 따라서 몰입은 사용자만족과 재이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 몰입은 신뢰와 비슷하게 사람들간 오랜 관계를 지속하기 위한 필수적 구성 요소로 인식되고 있다. Koufaris(2002)는 플로우의 개념을 구체적으로 본질적 재미, 지각된 조절, 주의집중으로 구분하고 이중 본질적 재미는 온라인이용에 대해 유의한 영향을 미친다고 주장하였다. 따라서 디지털 게임에 몰입할수록 디지털게임의 사용의도는 증가하게 되고, 이와 함께 고객 몰입은 장기적 애호도나 헌신을 창출할 수 있다. 이와 같은 이유로 인해 게임 사이트에서 사용자 몰입은 사용자 만족과 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 수 있을 것이다.

가설H11은 채택되었으며 사용자 만족은 재이용 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대부분의 정보 시스템 이용에서 사용자 만족은 재이용 의도에 유의한 영향을 주는 것으로 밝혀지고 있다. 특히 게임 사이트와 같은 혁신적인 정보 기술 분야에서 사용자 만족은 고객 충성도에 중요한 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있다. 따라서 사용자 만족이 재이용 의도에 영향을 미치는 본 연구 결과와 어느 정도 일치하는 것으로 볼 수 있다. 특히 선행 연구들(엄명용, 2010; 최용석 등, 2008)처럼 온라인 게임 소비자들의 몰입을 유도하기 위해서는 게임 미션을 분명히 제시하고, 이를 해결하기 위한 과정에 소비자가 호기심과 모험심을 가지도록 유도해야 한다. 또한 소비자가 기본적인 게임 운영에 관한 학습시간을 최소화할 수 있도록 시스템을 디자

인하는 것이 중요하다.

본 논문은 온라인 게임 서비스와 관련된 결정 요인들의 영향력을 파악하는 것이다. 이를 위해 독립변수들을 내재적 차원과 품질 차원에서 분리하여 온라인 게임 사이트의 이용과 관련된 결정 요인들의 영향력을 검증하였다. 특히 온라인 게임서비스와 관련된 내재적 요인과 품질요인의 체계적 평가를 위한 프레임워크를 개발하여 제시함으로써 온라인 게임 서비스 품질관리 및 효과적인 고객대 서비스를 제공할 수 있는 기초 자료를 제공할 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 숙련도, 커뮤니티활동 및 정보품질과 같은 요인들에 대한 마케팅적 시사점을 고려하는 것이 중요하다. 또한 몰입 및 사용자만족과 같은 매개적 요인의 중요성을 함께 고려하는 것이 필요할 것이다.

## VI. 결 론

### 6.1 결과분석토의 및 시사점

본 연구의 목적은 크게 3가지이다. 온라인 게임 사이트에서 사용자의 재이용 의도를 높이기 위한 방법으로 첫째, 동기적 요인인 숙련도, 도전감, 보상, 커뮤니티 활동이 몰입에 어떠한 영향을 미치는지 조사하였다. 둘째, 품질 요인인 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질, 정보 품질이 사용자 만족에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하였다. 마지막으로 이러한 결정변수들이 매개 변수인 몰입과 사용자 만족을 경유하여 재이용 의도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하여 온라인 게임 사이트에 대한 고객의 재이용 의도를 향상

시키는 방안을 제시하고자 하였다.

본 연구는 온라인 게임 사이트를 대상으로 하여 결정 요인의 배경이 무엇이고 사용자의 몰입과 만족이 재이용 의도에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적 관점에서 접근하려 시도하였다. 본 연구의 주된 목적은 온라인 게임의 재이용 의도에 영향을 미치는 결정 요인에 대한 실증적 모델을 제시하는데 있다. 또한 이러한 모델은 온라인 게임의 이용과 관련된 연구결과에 새로운 차원을 제시할 뿐만 아니라 온라인 게임을 평가할 때 이용되는 평가기준에 대한 중요성을 조명한다는 점에서 시사점을 제시하였다고 본다.

연구 모형의 검증과 가설 검증에 따른 실증적인 연구의 시사점들을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 온라인 게임의 이용에 중요한 구성 요소들을 측정하기 위하여 온라인 게임의 독립변수 8개 변수들에 대한 탐색적 요인 분석을 통하여 공통성이 떨어지는 측정 항목들을 제거하였다. 공통성이 미흡한 항목들을 제거한 후 판별 타당성 분석을 수행한 결과, 모든 변수들은 타당성과 적합성이 있는 것으로 입증되었다. 따라서 본 연구에서 사용된 측정변수들은 향후 연구에도 보다 의미 있는 측정변수로 사용될 수 있음을 시사하고 있다.

둘째, 매개 변수인 몰입에 가장 큰 영향을 주는 요인은 숙련도였으며 그다음으로는 커뮤니티 활동의 순서로 나타났으며, 사용자 만족에 영향을 미치는 요인으로는 정보 품질로 나타났다. 이와 같은 사실은 게임에 몰입하게 되면 숙련도가 증가하게 되며, 또한 숙련도를 향상시키기 위해서 커뮤니티 활동을 한다는 것을 의미한다고도 볼 수 있다. 이와 같은 사실은 온라인 게임 회사에서 게임 사이트를 구축하거나 운영함에 있어

서 이러한 결정 요인들의 중요성을 고려해야 한다는 점을 시사하고 있다.

셋째, 온라인 게임 사이트의 특성에 관한 대부분의 결정 요인들이 몰입 및 사용자 만족을 경유하여 재이용 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 게임 사이트 설계시 몰입 및 사용자 만족과 관련된 요인의 중요성을 고려하여 이와 같은 요인들의 영향력을 극대화 할 수 있는 설계가 뒷받침 되어야 함을 의미한다.

게임 산업은 문화·오락 산업으로 급부상하고 있고, 그 영역을 모바일, 휴대용 단말기, 온라인 시장으로 확대하고 있다. 그 중에서도 온라인 게임 산업은 가장 큰 핵심 산업으로 정부의 집중 육성 정책의 수혜대상이 되고 있는 것이 현실이다. 본 연구는 온라인 게임의 중요한 성공요인인 숙련도, 도전감, 보상, 커뮤니티 활동, 시스템 품질, 서비스 품질, 흥미 품질, 정보 품질이 몰입과 사용자 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 연구해보고 이와 함께 이와 같은 요인들이 재이용 의도에 어떤 영향을 미치는 지를 파악해 보았다.

본 연구에서 제시된 가설 검정 결과의 마케팅적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 숙련도, 커뮤니티 활동, 정보 품질은 몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 온라인 게임 사이트의 설계에 있어 게임의 단순한 프로모션에만 치우치지 보다는 편리하고, 이용이 용이한 게임 설계, 심미적인 게임 사이트의 제공이 중요함을 의미한다. 이와 함께, 누구나 쉽게 접근 할 수 있는 캐주얼한 이미지 제공은 게임 이용 경험이 없는 사용자들에게 자기 효능감을 심어줄 수 있기 때문에 적극적인 프로모션과 구체화된 마케팅적 커뮤니케이션이 필요함을 의미한다.

둘째, 온라인 게임의 사용자 몰입은 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 몰입 경험을 풍부하게 느낄 수 있도록 커뮤니티 활동을 장려하고 꾸준히 관리하며, 커뮤니티를 활용하여 여러 가지의 프로모션을 적용해야 함을 시사하고 있다.

셋째, 사용자 만족은 재이용 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 게임에 만족하는 사용자들은 다른 사용자들에게 게임을 추천하거나 긍정적인 구전을 하게 되며, 이를 통하여 온라인 게임 사이트의 효율적인 수익 모델을 창출할 수 있다는 것을 의미한다.

## 6.2 시사점 및 향후 연구 방향

본 연구는 온라인 게임에 있어서 게임 특성, 품질 특성들이 몰입과 만족도 그리고 재이용 의도와 어떤 인과 관계가 있는지를 살펴본 연구이다. 본 연구는 이 분야의 기존 연구와 다음과 같은 차이점이 있으며, 이러한 차이점이 본 연구의 이론적 공헌이라고 할 수 있다.

첫째, 본 논문은 기존의 연구들을 종합하고, 기존에 사용되어 왔던 내재적 요인인 게임 특성 그리고 시스템 요인인 품질 특성을 복합적으로 고려하여 연구 모형을 구축하였으며 이와 함께 몰입과 만족도와의 관계를 정립하여 온라인 게임의 전체적 모형을 수립한 논문이라는 점에서 의의가 있다.

둘째, 전통적으로 게임 분야에 대한 연구들은 게임 특성만 연구하거나, 아니면 시스템 특성만을 연구한 논문들이었는데, 본 연구에서는 기존의 게임관련 연구들과는 달리 게임 특성과 시스템 특성을 함께 고려해서 연구했다는 점, 그리고

기존의 연구에서 누락된 몰입과 만족도라는 경영학적 개념을 포함하여 연구했다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

셋째, 기존의 기술적인 측면과 심리적인 측면의 게임 연구에서 탈피하여 경영학적인 관점에서 수행된 연구라는 점에서 의의가 있다. 특히 기존의 게임관련 연구에서는 사용자를 게임에 중독이 되게 하여 게임을 오래하도록 만드는 것이 고객의 충성도를 높이는 하나의 요인이라고 생각했다. 그러나 이를 경영학적인 관점에서 살펴보면 이제 온라인 게임에서도 충성도라는 개념을 오랫동안 게임을 하는 개념에서 탈피하여 자주 방문하고, 지속적으로 방문하며, 다른 사람에게 게임을 홍보하여 같이 게임을 하도록 만드는 것으로 바뀌어야 한다는 것을 강조한 점이다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, 온라인 게임의 결정 요인들을 측정하기 위해 정량적인 항목들을 주로 이용하였는데, 향후 이를 보완하여 정성적인 항목과 정량적인 항목을 동시에 활용하는 연구가 이루어져야 할 것이다. 또한 온라인 게임의 장르에 따라 영향을 미치는 요인이 어떻게 다른지도 아울러 연구되어야 할 것이다. 둘째, 연구의 실증 분석을 위한 표본을 선정할 때 온라인 게임을 사용해 본 고객을 대상으로 설문 조사를 하였고, 주 연령층은 10대 중반부터 20대 중반에 모집단이 형성되었다. 향후에는 연구 범위를 넓혀 실증 연구를 수행할 필요성이 있으며, 포괄적인 관점에서 거시적인 표본 선정과 연구가 필요할 것으로 생각된다. 셋째, 온라인 게임 성공요인에 대한 측정 지표도 기존 선행 연구들로부터 다양하게 추출하여 좀더 포괄적인 연구 변수 및 측정 항목들을 고려하여야 할 것이다. 또한 전략 게임이나 가능성 게임 등 특정 게임 유형을 기본

으로 본 연구 모델을 적용하여 각 유형별 차이점과 공통점을 비교해 보는 것도 좋은 연구 주제가 될 것이다.

## 참고 문헌

- 가명호, 정대윤, “소셜네트워킹 사이트의 e-고객 충성도에 관한 연구,” 정보시스템연구, 제19권, 제2호, 2010, pp.1-22.
- 강성민, 엄기현, “온라인 음악서비스 산업에서 전환비용의 선행요인 및 전환비용이 고객충성도에 미치는 영향,” Asia Pacific Journal of Information Systems, 제20권, 제2호, 2010, pp.157-180.
- 김성연, “인터넷 쇼핑몰 구매경험자들의 고객만족도에 영향을 미치는 요인,” 정보시스템연구, 제17권, 제2호, 2008, pp.27-47.
- 김용영, “온라인 게임에서 사회적 상호작용이 충만감과 중독에 미치는 영향. 오프라인 의존성의 조절효과,” Information Systems Review, 제12권, 제3호, 2010, pp.117-139.
- 김태훈, 모바일 게임의 고객만족과 구매에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 연세대학교, 박사학위논문, 2005.
- 문윤지, 강소라, 김우곤, “UCC 웹사이트에서 사용자의 인성이 감정적, 인지적 평가와 UCC활용에 미치는 영향,” Asia Pacific Journal of Information Systems, 제20권, 제3호, 2010, pp.167-190.
- 박경자, 장희영, 노희옥, “온라인 정보원천이 인터넷 쇼핑몰 소비자만족에 미치는 영

- 향,” 정보시스템연구, 제20권, 제1호, 2011, pp.21-40.
- 엄명용, “문화콘텐츠 확산에 관한 비교 문화적 연구: 한국과 영국의 온라인게임 콘텐츠를 중심으로,” 경영학연구, 제39권, 제1호, 2010, pp.81-106.
- 오은혜, 김창수, “디지털게임의 몰입과 지각된 즐거움 그리고 사용의도에 영향을 미치는 디지털게임의 특성에 관한 연구: 유료 게임 사용자를 중심으로,” 인터넷 전자상거래연구, 제9권, 제3호, 2009, pp.133-166.
- 이상철, 김남희, 서영호, “온라인 게임에 있어서 몰입과 충독이 충성도에 미치는 영향,” 경영학연구, 제32권, 제5호, 2003, pp.1479-1502.
- 이연임, 권오병, “온라인 쇼핑서비스의 재이용의도에 성별차이,” *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 제20권, 제3호, 2010, pp.51-72.
- 이용규, 권정일, “집단특성이 온라인 게임의 유효성에 미치는 영향: MMOG를 중심으로,” 정보시스템연구, 제20권, 제2호, 2011, pp.81-107.
- 이형용, 안현철, “가상 공동체 사용자의 전자상거래 수용에 대한 연구,” *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 제19권, 제1호, 2009, pp.147-165.
- 최동성, 박성준, 김진우, “고객충성도에 영향을 미치는 온라인 게임의 중요요소에 대한 Lisrel 모델 분석,” 경영정보학연구, 제11권, 제3호, 2001, pp.1-21.
- 최용석, 권혁인, “온라인 캐주얼 게임사이트 평가모델의 개발에 관한 연구,” 인터넷 전자상거래연구, 제7권, 제4호, 2007, pp.115-143.
- 최용석, 권혁인, 김창봉, “온라인 게임사이트 품질요인에 관한 실증적 연구,” 인터넷 전자상거래연구, 제8권, 제1호, 2008, pp.223-254.
- 한국게임산업개발원, 2005 한, 일 게임이용자 조사보고서, 2005, 서울: 문화관광부.
- Chau, P.Y.K., "Reexamining a Model for Evaluating Information Center Success Using a Structural Equation Modeling Approach," *Decision Sciences*, Vol.28, No.2, 1998, pp.309-334.
- Choi, D., and Kim, J., "Why People Continue to Play Online Games: In Search of Critical Design Factors to Increase Customer Loyalty to Online Contents," *Cyberpsychology and Behavior*, Vol.7, No.1, 2004, pp.11-24.
- Chen, J., "Flow on the Net-Detecting Web Users' Positive Affects and their Flow States," *Computers in Human Behavior*, Vol.22, No.2, 2006, pp.221-233.
- Finneran, C., and Zhang, P., "Flow in Computer-Mediated Environments: Promises and Challenges," *Communications of the AIS*, Vol.15, No.4, 2005, pp.82-101.
- Heijden, H., "Factors Influencing the Usage of Websites: The Case of a Generic Portal in the Netherlands," *Information and Management*, Vol.40, No.6, 2003,



- pp.541-549.
- Hsu, C. L., and Lu, H. P., "Why Do People Play On-Line Games? An Extended TAM with Social Influences and Flow Experience," *Information and Management*, Vol.41, No.7, 2004, pp.853-868.
- Jarvenpaa, S. L., and Todd, P. A., "Consumer Reactions to Electronic Shopping on the World Web," *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.2, No.1, 1997, pp.55-88.
- Jung, S., Lee, K., Lee, I., and Kim, " Qualitative Study on the Facilitation of User Created Contents: Focused on Folklore Theories," *Asian Pacific Journal of Information Systems*, Vol.19, No.2, 2009, pp.43-72.
- Kim, Y.Y., Oh, S., and Lee, H., "What Makes People Experience Flow? Social Characteristics of Online Games," *International Journal of Advanced Media and Communication*, Vol.1, No.1, 2005, pp.76-92.
- Koufaris, M., "Applying the Technology Acceptance Model and Flow Theory to Online Consumer Behavior," *Information Systems Research*, Vol.13, No.2, 2002, pp.205-223.
- Lennart, N., and Craig, A.L., "Flow and Immersion in First-Person Shooters: Measuring the Player's Gameplay Experience," *Proceedings of the 2008 Conference on Future Play: Research, Play, Share*, ACM, 2008.
- Nunnally, J. C., *Psychometric Theory (2nd ed.)*, 1978, New York: McGraw Hill.
- Pace, S., "A Grounded Theory of the Flow Experiences of Web Users," *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol.60, No.3, 2004, pp.327-363.
- Rau, P. S., and Yang, C., "Time Distortion for Expert and Novice Online Game Players," *Cyberpsychology and Behavior*, Vol.9, No.4, 2006, pp.396-403.
- Tatcher, A., Wretschko, G., and Fridjhon, P., "Online Flow Experience, Problematic Internet Use and Internet Procrastination," *Computers in Human Behavior*, Vol.24, No.5, 2008, pp.2236-2254.
- Till, B. D., and Baack, D. W., "Recall and Persuasion," *Journal of Advertising*, Vol.34, No.3, 2005, pp.47-57.
- Wan, C. S., and Chiou, W. B., "Psychological Motives and Online Games Addiction: A Test of Flow Theory and Humanistic Needs," *Cyberpsychology and Behavior*, Vol.9, No.3, 2006, pp.317-324.

손달호(Son, Dal-Ho )



경북대에서 학사 그리고 미국 Texas Tech 산업공학과에서 석사 및 박사학위를 취득하였으며 현재 계명대학교 경영정보학과에 재직중이다. 관심분야는 모바일 웹 사용성 그리고 공급사슬관리이다.

장경호(Jang, Kyung-Ho )



계명대 경영정보학과에서 학사, 석사 및 박사를 취득하였다. 현재 필리핀에서 Post-Doc 을 하고 있으며 관심분야는 모바일 웹 사용성 그리고 인터넷 경매 관련분야이다.

<부 록>

숙련도

1. 나는 이 게임을 하는데 능숙하다.
2. 나는 다른 사람보다 온라인 게임을 잘한다.
3. 내가 하고 있는 온라인 게임의 조작버튼은 다루기가 쉽다.
4. 내가 하고 있는 온라인 게임의 조작버튼은 게임 진행을 원활하게 하는데 도움을 준다.

도전감

1. 내가 달성해야 될 목표는 온라인 게임 내에서 충분히 도전해볼 만한 가치를 제공한다.
2. 나는 컴퓨터를 이용하여 다른 작업과 비교할 때 온라인 게임에 더 도전적으로 참여한다.
3. 나는 온라인 게임을 이용함으로써 나의 능력을 테스트할 기회를 가질 수 있다.
4. 내가 현재 이 게임속에서 어떤 일을 해야 하는지 목표가 명확히 설정되어 있다.
5. 내가 그 목표를 달성하기 위해 도움이 되는 정보를 이 게임에서 충분히 제공하고 있다.

보상

1. 게임시 온라인 게임 가상 공동체에 대한 보상(게임머니, 아이템, 레벨, 직위)이 적절히 이루어진다.
2. 게임이 끝난후 나에게 제공되는 보상이 게임을 진행하는데 있어서 긍정적인 영향을 미친다.
3. 게임진행과정 중에서도 단계적으로 틈틈이 다양한 보상이 제공된다.
4. 게임이 끝난후 나에게 제공되는 보상이 적절하게 제공된다고 생각한다.

커뮤니티활동

1. 게임 이용자들이 효과적인 소모임을 구성할 수 있도록 해준다.
2. 다른 사람과 의견교환을 할 수 있는 적절한 방법을 제공해준다.
3. 게임 실력이 늘면 늘수록 다른 사람들이 나를 인정해주고 나의 가치를 높여준다.
4. 게임 내에서 커뮤니티 활동 형성을 위한 적절한 배려를 해준다.

시스템 품질

1. 이 게임사이트는 속도가 빠르다.
2. 이 게임사이트는 오류를 발견하기 어렵다.
3. 이 게임사이트는 원활 할 때 언제든지 접속해 사용할 수 있다.
4. 이 게임사이트는 보안에 대해 특별히 걱정을 하지 않아도 된다.
5. 이 게임사이트는 제공하는 링크는 도움이 된다.

서비스 품질

1. 이 게임사이트는 관리자에게 질문하면 빠른 시간내에 답변해준다.
2. 이 게임사이트는 사용자가 회사에 연락하는 것을 용이하게 하기위한 연락 경로를 마련해 두었다.

3. 이 게임사이트는 내가 기대하는 서비스를 받을 수 있게 수행한다
4. 이 게임사이트는 나의 사용 목적 달성을 위해 깊이 있는 관심을 기울여 준다.

#### 흥미 품질

1. 이 게임사이트는 사용자의 흥미를 일으키는 요소를 많이 가지고 있다.
2. 이 게임사이트는 사용자의 즐거움을 일으키는 요소를 많이 가지고 있다.
3. 이 게임사이트는 사용자의 재미를 유발하는 요소를 많이 가지고 있다
4. 이 게임사이트는 사용자의 흥분을 유발하는 요소를 많이 가지고 있다.
5. 이 게임사이트는 사용자의 주의를 집중시키는 요소를 많이 가지고 있다.

#### 정보품질

1. 제공되는 정보는 게임사이트 사용목적에 적절하다
2. 게임사이트에서 제공되는 정보는 의미가 뚜렷하다.
3. 게임사이트에서 제공되는 정보는 이해가 쉽다
4. 게임사이트에서 제공되는 정보는 정확하다.
5. 이 게임사이트는 정보전달을 위해 미디어를 적절히 사용한다.
6. 이 게임사이트에서 제공되는 정보는 나에게 지금 필요한 적시의 것이다.

#### 몰입

1. 이 게임을 하는 과정 자체가 흥미로 왔다.
2. 이 게임을 하는 것은 굉장히 신나고 재미있다.
3. 나는 온라인 게임을 이용하는 과정에서 내 주변일에 대해 잊어버리게 된다.
4. 나는 이 게임을 하면 즐거움을 느낀다.

#### 만족도

1. 게임사이트 사용전, 사이트에 대한 나의 기대치는 컸다.
2. 게임사이트 사용후, 실제 성과가 많이 충족되었다.
3. 실제로 이 게임사이트를 사용함으로써 얻을 수 있던 성과는 사이트를 사용전의 기대치보다 컸다.
4. 게임사이트는 사용하고 난 후 나는 기분이 좋다.

#### 재이용의도

1. 이 온라인 게임사이트를 다시 이용하게 될 경우에도 만족할 것이다.
2. 나는 기회가 된다면 다른 사람들에게 이 게임 사이트의 사용을 추천할 것이다.
3. 다른 게임사이트와 비교할 때 전반적으로 만족한다.
5. 이 게임사이트의 이용을 지속적으로 이용할 것이다

<Abstract>

## **Towards the Determinants of On-Line Game Sites**

Son, Dal-Ho · Jang, Kyung-Ho

This study tried to find the source of the success of on-line game sites and the way how the absorption and the satisfaction would have the relationship with the intention-to-use of on-line game sites. The primary purpose of this study is to establish the empirical model on the determinants of on-line game sites. The research model of this study will have insights which are trigger to the higher dimensions on the model and to the importance of the evaluation criterions of game sites. The suggestions of the study are as follows. First, the precedent factors of research model were tested for the commonality with explorative factor analysis and then tried the confirmative factor analysis. Thus, the determinants in this model will be used for further study without an evaluation. Second, the factors which have a most significant effect on the mediating factor like the absorption are a skill of user and an activity of community. Furthermore, the information quality of game sites was most significant in the satisfaction of user. Third, the most factors which included in the research model were significant to intention-to-use, however, the system quality did negatively significant.

**Key words:** Game Sites, Internet, Determinants

\* 이 논문은 2011년 6월 15일 접수되어 1차수정(2011년 11월 1일)을 거쳐 2011년 11월 17일 게재 확정되었습니다.