

# 스마트폰 게임 애플리케이션 환경에서 불확실성 회피성향과 권력거리 문화적 성향에 따른 품질 결정 요인에 대한 연구

## An Exploratory Study on Success Model for Smart-Phone Game Applications According to Users' Cultural Difference: Focusing on Uncertainty Avoidance and Power Distance

최훈\*, 최유정\*\*

부산가톨릭대학교 경영정보학과\*, 부산대학교 경영학과\*\*

Hun Choi(chl@cup.ac.kr)\*, YooJung Choi(fellow79@hanmail.net)\*\*

### 요약

본 연구는 기존의 모바일 인터넷 사용 성공모형을 기반으로 한 스마트폰 게임 애플리케이션의 성공모형을 이용하였다. 뿐만 아니라, 사용자의 문화적 성향(불확실성 회피성향, 권력거리)에 따라 사용자의 행동이 어떻게 달라지는지 살펴보았다. 이를 위해, 221명의 사용자들을 대상으로 설문을 실시하였다. 불확실성 회피성향과 권력거리의 문화적 차원에 따른 사용자 집단을 구분하였으며, 구분된 집단을 대상으로 집단간 행동차이를 규명하였다. 불확실성 회피성향과 권력거리에 따른 사용자 집단은 크게 불확실성 회피성향이 강하고 권력거리가 강한 집단과 불확실성 회피성향이 약하고 권력거리가 약한 집단으로 구분되었다. 집단간 행동차이를 살펴본 결과 스마트폰 게임 애플리케이션 사용행동에 있어 두 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 스마트폰 | 애플리케이션 | 게임 | 사용품질 | 만족도 | 불확실성 회피성향 | 권력거리 |

### Abstract

This study proposes smart-phone game applications success model based on mobile internet success model and investigates the effects of cultural propensities especially, uncertainty avoidance and power distance at the individual level. To achieve our research purposes, the study conducted survey in Korea and a total of 221 people participated in the survey. We classified user types by cultural difference as a moderating variable. User's cultural propensity classified two groups: high uncertainty avoidance and high power distance, low uncertainty avoidance and low power distance. This study results reveal that the impact of quality factors on user satisfaction have difference according to cultural propensities.

■ keyword : | Smartphone | Application | Game | Quality Factors | Uncertainty Avoidance | Power Distance |

\* 이 논문은 2010년도 정부재원(교육과학기술부 인문사회연구역량강화사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(NRF-2010-332-B00085)

접수번호 : #130123-002

접수일자 : 2013년 01월 23일

심사완료일 : 2013년 02월 12일

교신저자 : 최유정, e-mail : fellow79@hanmail.net

## I. 서론

스마트폰의 급속한 성장으로 인해 과거에 침체되었던 모바일 단말기와 모바일 인터넷 관련 시장은 최근 들어 전성기를 맞고 있다. 대형 이동통신사업자 및 단말기 제조업체에서는 적극적으로 스마트폰의 대중적인 보급을 장려하고 있으며, 매월 새로운 스마트폰을 출시하고 새로운 서비스를 제공하고 있다. 또한 과거에 모바일 인터넷 이용 시 가장 큰 장애요인으로 인식되었던 비싼 데이터 요금은 최근 이용자들이 수용할 수 있을 정도의 데이터요금제를 등장시킴으로써 소비자들의 모바일 인터넷 사용을 촉진하고 있다. 뿐만 아니라 최근에는 정부차원에서 MVNO(Mobile Virtual Network Operator: 가상 이동통신망사업자)를 장려하여 통신시장에 경쟁 상황을 조성함으로써 소비자들이 저렴한 비용으로 모바일 인터넷을 사용할 수 있는 방법들이 늘어나고 있어 더욱 많은 사람들이 스마트폰을 사용할 수 있는 환경으로 변화하고 있다. 이와 같이 스마트폰의 대중적인 성장으로 인해 모바일 인터넷 사용자의 사용패턴도 달라졌다. 스마트폰의 등장으로 인해 기존의 핸드폰보다 화면사이즈의 확대와 편리한 입력체계 그리고 아주 다양한 애플리케이션을 통한 부가 서비스들이 제공되고 있다. 실제적으로 '2012년 상반기 스마트폰이용실태조사'에 따르면 스마트폰 기능별 이용 비중은 무선인터넷 및 모바일앱이 48.6%로 이용 비중이 가장 크며, 음성·영상통화는 31.3%, 문자메시지는 20.3%로 나타나 과거의 이동통신사 전체 매출에서 음성과 데이터 비율이 8대 2였던 것에 비해 모바일인터넷 및 애플리케이션의 이용이 급속한 성장을 이루고 있음을 알 수 있다. 이러한 배경으로 인한 사용자의 행동패턴을 살펴보는 데 있어 본 연구에서는 스마트폰에서 제공되는 게임 애플리케이션을 이용하고자 한다. '2012년 상반기 스마트폰이용실태조사'에서 다운로드 및 주이용 스마트폰 애플리케이션을 조사한 결과 스마트폰 이용자의 76.8%가 '게임·오락' 애플리케이션을 다운로드 받았으며, 다운로드 받은 여러 개의 애플리케이션 중에서도 주이용 애플리케이션 유형으로 전체 스마트폰 이용자의 64.8%가 '게임·오락'을 꼽았다. 이처럼 게임 및 오락이 대다수의 스마트폰 이용자들이 이용하는 대표적인 애플리

케이션이라 할 수 있으므로 본 연구의 범위로 설정하기에 타당한 것으로 보인다[1].

과거의 대부분의 정보기술들은 급속한 시장 성장에 맞춰 정보기술 서비스들이 제공되고 사용자의 요구를 잘 반영하지 못했기 때문에 사용자들은 시스템 사용에 어려움을 겪었다[2]. 따라서 스마트폰을 이용한 모바일 인터넷이 성공적으로 사용되기 위해서는 사용자의 요구를 잘 반영하여 서비스가 제공되어야만 한다. 이를 위해, 본 연구에서는 최훈[3]의 연구에서 도출한 모형을 기반으로 스마트폰 게임 애플리케이션 사용 성공 모형을 이용하였다. 그의 연구에서는 비록 모바일 인터넷을 이용한 모형이었으나 이동성이 있는 모바일 환경이라는 점과 무선 인터넷을 이용한 콘텐츠 이용이라는 공통점이 있기 때문에 그의 모형을 이용해 스마트폰 게임 애플리케이션 성공 모형을 설명하고자 한다.

마지막으로, 문화와 관련한 많은 연구에서 살펴보게 되면 사람들의 문화적 성향에 따라 사람들의 행동패턴이 서로 달라진다. 사용자의 문화적 성향은 정보 시스템의 사용 행동에 중요한 역할을 수행한다. 하지만 문화와 관련한 기존의 많은 연구들은 개인단위가 아닌 대부분 국가 단위로 진행되었다. 한 국가 내에서도 다양한 성향의 사람들이 존재하듯 한 나라 안에서도 다양한 문화적 성향이 존재할 수 있기 때문에 이에 대한 고려가 필요하다. 다양한 문화적 성향 중에서도 본 연구에서는 불확실성 회피성향과 권력거리라는 문화적 차원을 이용하였다. 한국의 경우 다른 나라에 비해 이들 문화적 차원이 높은 값을 나타내고 있기 때문에 이 두 차원은 사용자의 집단을 구분하는데 중요한 척도가 될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 국가 단위가 아닌 개인 단위의 문화차원을 이용하여 각 개인의 문화적 성향에 따른 스마트폰 게임 애플리케이션 사용행동을 파악하고자 하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 스마트폰 게임 애플리케이션에서의 사용 성공 모형

본 연구에서는 [그림 1]과 같이 기존의 모바일 인터

넷 사용 성공모형을 이용하여 스마트폰 게임 애플리케이션의 사용 성공을 설명하고자 한다. 스마트폰 환경과 마찬가지로 모바일 인터넷을 이용한 기존의 사용 성공모형은 이동성을 기반으로 한 모형이기 때문에 이동성과 관련한 주요 변수들이 동일한 것으로 간주되기 때문이다. 또한, 스마트폰 환경에서 애플리케이션 사용이 인터넷을 통해 접속 및 이용이 되기 때문에 기존의 모바일 인터넷 사용에 중요한 변수들이 스마트폰 환경에서도 중요하게 나타날 수 있다. 따라서 본 연구에서는 최훈[3]의 연구 모형을 활용하여 스마트폰 게임 애플리케이션의 사용 성공 모형을 설명하고자 한다. 본 연구의 주요 목적은 성공 모형을 개발하는 것이 아니라 문화적 차원 특히, 불확실성 회피성향과 권력거리라는 문화적 차원에 따라 사용자의 행동이 어떻게 달라지는지를 살펴보는 것이기 때문에 기존의 사용성공 모형을 이용하는 것은 타당하다고 판단된다.

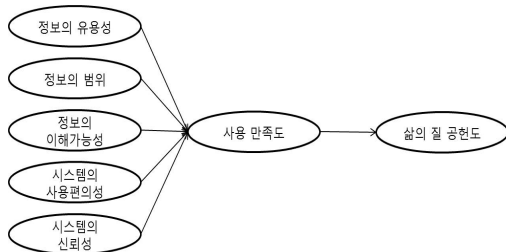


그림 1. 기존 모바일 인터넷에서의 성공 모형

최훈[3]의 모바일 인터넷 사용성공모형을 살펴보면 주요한 특징은 다음과 같다. 첫째, 모바일 인터넷 사용에 있어 주요 성공 요인 변수로서 정보품질과 시스템 품질로 나누어 설명하였다. 정보 품질의 하부 요인으로서 정보의 범위(scope), 정보의 유용성(usefulness), 정보의 이해가능성(understandability)을 제시하였다. 이들 변수들은 스마트폰 환경에서도 중요하게 나타날 수 있다. 스마트폰 게임 애플리케이션의 경우 특정 주제와 관련한 애플리케이션으로 정보의 관련성 있는 정보가 매우 중요한 요인으로 나타나게 된다. 게임 이용자는 게임을 할 때 목표 달성 즉, 높은 점수 달성 및 상위 단계 통과 등에 필요한 정보가 적절하게 제공되지 않거나 혹은 제공되는 정보가 이해되지 않을 경우 게임

애플리케이션의 사용을 중단하게 되기 때문이다. 최훈[3]의 연구에서는 시스템의 중요 품질요인으로서 시스템의 사용편의성, 시스템의 신뢰성을 제시하였다. 본 연구에서는 그의 모형에 시스템 접속성이라는 요인을 추가하여 모형을 확장하였다. 게임의 경우 활발한 상호작용이 요구되며 시스템이 게임 애플리케이션을 접속하는데 있어 안정성이 확보되는지 혹은 게임 애플리케이션 접속시 접속속도가 빠르고 게임진행에 무리가 없을 정도의 속도를 제공하는지가 사용성공에 중요한 요인으로 작용하게 된다. 둘째, 정보시스템 활용과 관련하여 삶의 질 요인을 살펴보았다. 모바일 인터넷과 마찬가지로 스마트폰 게임 애플리케이션의 사용은 사용자의 삶의 질에 영향을 끼치게 된다[4]. 일반적인 게임의 목적은 재미를 추구하거나 여가를 보내는 것이지만 스마트폰 게임 애플리케이션은 모바일 인터넷의 특성상 이동성의 장점과 함께 최근에는 카카오톡과 같은 커뮤니케이션 애플리케이션과 연동되어 지인들과의 교류 및 사회성 향상의 목적으로도 게임을 이용하고 있다. 이와 같은 이유로 애플리케이션의 사용은 사용자의 삶의 질에 영향을 끼치게 된다. 따라서 본 연구에서도 마찬가지로 그의 연구와 같이 삶의 질 변수를 포함하여 스마트폰 게임 애플리케이션 사용자의 삶의 질 변화를 살펴보고자 하였다.

## 2. 불확실성 회피성향과 권력거리

불확실성 회피성향은 개인이 불확실하거나 정형화되지 않은 상황이나 환경을 회피하려는 정도를 의미한다 [5][11]. 특히 불확실성 회피성향의 정도에 따라 정보시스템 사용자의 행동에 크게 영향을 끼치게 된다. McCoy[6]와 Straub[7]의 연구에 따르면 불확실성 회피성향이 높은 사람은 신기술에 대한 위험 요인을 어느 정도 제거한 후에 사용하려는 경향이 있으며, 불확실성 회피성향이 낮은 사람은 새로운 기술을 잘 받아들이며 새로운 서비스나 기술로 전환할 확률이 높다고 하였다. 이와 같이, 불확실성 회피성향의 정도에 따라 사용자가 느끼는 신기술에 대한 사용형태가 달라지듯이 스마트폰 게임 애플리케이션 사용 역시 불확실성 회피성향에 따라 사용자의 행동이 달라질 수 있음을 예측할 수 있다.

권력거리는 권력이 평등 혹은 불평등하게 분배된다고 한 나라나 조직의 구성원들이 기대하는 정도로 정의된다[5]. 권력거리가 클 경우 계층 간의 감성적 거리가 크다는 의미이며, 이는 구성원들 간에 마음을 털어 놓고 이야기하는 것이 어렵다는 것이다. 이에 반해, 권력거리가 낮을 경우 계층간의 감성적 거리가 적어 쉽게 마음을 털어놓고 대화하며 반론을 제기할 수 있는 분위기가 조성된다. 정보시스템 사용자의 경우, 권력거리가 큰 문화의 사람들은 우월적 지위에 있는 제품을 통해 본인이 다른 사람들보다 우월감을 가지는 것을 선호하는 경향이 있다. 스마트폰 애플리케이션 사용의 경우에도 비슷한 서비스를 제공하는 애플리케이션이라 할지라도 권력거리가 높은 집단의 사용자들은 유료로 결제한 애플리케이션이나 대기업이 만든 애플리케이션을 더 선호하는 경향이 있게 된다.

### III. 연구모형 및 연구가설

#### 1. 연구모형

본 연구는 스마트폰 사용자들을 대상으로 게임 애플리케이션을 이용할 때 중요하게 여겨지는 품질 요인들을 중심으로 스마트폰 게임 애플리케이션 성공모형을 통해 문화적 차이에 의한 행동차이를 살펴보고자 한다. 본 연구를 수행하기 위한 연구모형은 아래 [그림 2]과 같다.

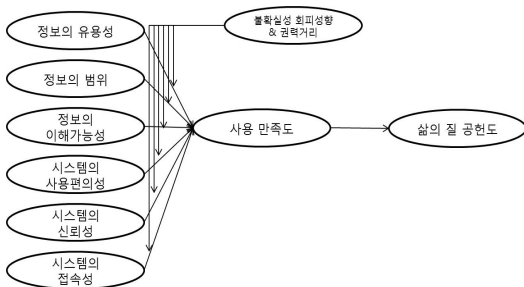


그림 2. 연구모형

#### 2. 연구가설

본 연구에서는 불확실성 회피성향과 권력거리 문화

차이를 이용하여 스마트폰 게임 애플리케이션 사용자 집단을 구분한 후 집단 간 행동차이를 규명하고자 한다. 불확실성 회피성향이 강한 집단의 경우 처해있는 불확실한 상황을 회피하는 경향이 강한 집단으로서 사용한 결과에 대한 불확실성이 높을 경우 사용을 꺼려하는 경향이 있다. 어떤 시스템을 사용한다고 가정하였을 때 사용자는 본인이 사용한 시스템의 결과가 본인의 생각한대로 도출되지 않는다고 판단하는 경우 사용을 꺼려하게 되는 것이다. 즉 스마트폰 게임 애플리케이션의 경우 처음 기대한 재미를 얻지 못하거나 그 외 다른 목적을 충족시키지 못하는 결과가 나온다면 해당 게임 애플리케이션의 사용을 꺼리게 되는 것이다. 이에 반해, 불확실성 회피성향이 낮은 집단의 경우 시스템을 사용한 결과가 어떤 결과가 나올지 모르더라도 결과에 대한 위험을 잘 받아들이는 경향이 있다. 게임 애플리케이션을 이용한 후 기대와 다르더라도 결과에 대한 실망이 크지 않다는 것이다. 즉, 불확실성 회피성향이 강한 집단의 경우 사용하는 결과에 큰 영향을 받게 된다.

권력거리가 강한 집단의 경우 사회적 지위를 강화시켜주는 것에 큰 관심을 받게 되며 다른 사람과 자신이 다름을 강조하는 경향이 있다. 일반 정보시스템 사용에 있어서 권력거리가 강한 집단의 경우 본인이 사용하는 시스템 혹은 서비스가 다른 사람이 사용하는 시스템 혹은 서비스보다 우월하다고 느끼는 것을 더 선호하는 경향이 있으며, 마찬가지로 스마트폰 게임 애플리케이션을 이용할 때도 대기업이 만든 애플리케이션이나 유료 애플리케이션을 사용할 때 훨씬 우월감을 느끼게 된다는 것이다. 이는 도출되는 결과에 대해 더 민감함을 의미한다. 따라서 권력거리가 강한 집단의 사용자들은 과정보다는 결과적인 부분에 대해 더 민감하게 반응한다고 예측할 수 있다.

정보품질과 시스템품질과 관련하여 정보품질은 시스템의 사용에서 결과적인 측면을 강조한 품질이며, 시스템품질은 사용하는 과정을 강조한 품질로 나타나게 된다. 따라서 스마트폰 게임 애플리케이션 사용 환경에서 불확실성 회피성향이 강한 집단과 권력거리가 강한 집단에서는 시스템품질보다는 정보품질에 더 민감하게 나타날 수 있을 것으로 예상된다. 하지만, 두 문화적 차

원이 복합적으로 나타날 수 있기 때문에 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 설정하였다.

*가설: 정보품질과 시스템 품질이 스마트폰 게임 애플리케이션 사용 만족도에 미치는 영향은 불확실성 회피성향과 권력거리 문화적 성향에 따라 서로 다르게 나타날 것이다.*

## VI. 연구방법

### 1. 설문문항 및 설문방법

본 연구에서는 연구 진행을 위해 설문 문항을 기존 연구로부터 개발하였다. 개발된 설문 문항을 이용하여 부산 지역의 대학생 250여명을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 대학생은 다른 계층에 비해 새로운 기술이나 서비스에 대한 이해도가 빠르며, 새로운 기기를 사용할 수 있는 자율성도 가지고 있기 때문에 스마트폰 연구에서 적절한 표본이 될 수 있다. 설문은 총 250부가 회수되었으며, 그 중 불성실한 응답을 제외하고 유효한 221부의 설문이 분석에 이용되었다.

### 2. 타당성 검증 및 군집분석

본 연구에서는 PLS를 이용하여 변수의 신뢰성, 수렴 타당성(convergent validity), 그리고 판별타당성(discriminant validity)을 파악함으로써 측정 모형에 사용된 변수의 타당성 및 신뢰성을 확보하였다. 기존 연구를 통해 각 항목별 기준치를 살펴보면 표준요인적재치는 표본의 크기가 100이상인 경우 0.50 이상으로 보고 있으며, 크론바하 알파계수는 0.6이상, AVE 값은 0.5 보다 크면 영향요인의 신뢰성이 있는 것으로 판단한다. 그리고 내적 일관성을 평가하기 위한 합성신뢰도는 0.7 을 기준치로 보고 있다[8]. 아래 표에서 보듯이 분석 결과, 모든 항목들이 기준치를 상회하고 있기 때문에 본 연구에서 사용된 측정 항목들은 신뢰성과 타당성이 확보되었다고 볼 수 있다. 측정모형 분석 결과는 [표 1]에 자세히 나타내었다.

표 1. 측정모형 분석 결과

구성 개념	항목	표준 요인 적재치	Cronbach's α	AVE	합성 신뢰성	t값
정보의 범위	1	.673	.863	0.73	0.82	6.33**
	2	.759				5.55**
	3	.803				7.76**
	4	.690				4.91**
정보의 유용성	1	.577	.877	0.72	0.86	3.62**
	2	.688				2.36*
	3	.772				2.74**
	4	.792				4.02**
	5	.740				5.26**
	6	.708				4.34**
정보의 이해가능성	1	.566	.874	0.80	0.87	3.08**
	2	.879				4.52**
	3	.896				1.93
	4	.805				3.98**
시스템의 접속성	1	.839	.939	0.83	0.95	7.36**
	2	.856				11.14**
	3	.823				9.87**
	4	.836				11.35**
	5	.820				9.84**
시스템의 사용편의성	1	.693	.908	0.81	0.90	3.61**
	2	.890				5.33**
	3	.867				8.28**
	4	.844				3.03**
	5	.737				3.14**
시스템의 신뢰성	1	.563	.849	0.71	0.79	6.16**
	2	.579				6.79**
	3	.807				4.35**
	4	.833				4.99**
사용만족도	1	.668	.886	0.73	0.82	13.59**
	2	.753				11.45**
	3	.709				13.75**
	4	.768				10.62**
삶의질	1	.852	.913	0.85	0.91	1.47
	2	.881				6.37**
	3	.881				6.00**
	4	.772				5.32**

본 연구에서는 Hefsted's의 문화차원에 관한 연구를 기반으로, 한국의 경우 가장 높은 지수 수치를 보인 불확실성 회피와 권력거리를 주요 요인으로 설정하였다. 불확실성 회피 수준과 권력거리 지수를 기준으로 요인

분석을 실시하였으며, 그에 대한 결과는 아래의 [표 2]에 나타내었다.

표 2. 문화 변수 요인분석 결과

유형	설문 문항	요인 적재치	Cronbach's Alpha
불확실성 회피 (UA)	어플리케이션의 품질을 확인할 수 없는 상황이라면 나는 그 어플리케이션을 이용하지 않는다.	.868	.802
	완벽한 보안이 지켜지지 않는다면 나는 어플리케이션 이용을 꺼리게 된다	.851	
	일반적으로 잘 알지 못하는 어플리케이션이라면 나는 조심스러워한다	.810	
	어플리케이션을 이용할 때 기대했던 것보다 다른 화면이나 결과가 나타나면 나는 기분이 나쁘다	.608	
권력거리 (PDI)	나는 권위있는 대기업에서 만든 어플리케이션은 중소기업이나 개인이 만든 어플리케이션보다 더 우수할 것이다	.870	.707
	나는 권위있는 대기업에서 만든 어플리케이션을 더 신뢰할 것이다	.841	
	중소기업이나 개인이 만든 어플리케이션은 더 많은 혜택(예: 낮은 가격, 경품 등)을 제공해야만 할 것이다	.618	
	나는 유명한 어플리케이션 제공자는 나보다 우월한 위치에 있을 것이라고 생각한다	.540	

문화차원에 따른 응답자 분류를 위해 본 연구자는 응답자들을 요인점수에 기초하여 군집분석으로 통해 두 개의 군집으로 분류하였다. 아래의 [표 3]는 요인점수를 이용한 군집화 결과를 제시한 표이다. 군집1은 불확실성회피성향이 약하고 권력거리가 약한 집단이며, 이러한 집단은 위험을 잘 받아들이며 신제품 및 신기술을 잘 받아들이기 때문에 본인이 이용하는 게임 애플리케이션 제공자가 누구든지 상관없다고 생각하는 경향이 있다. 반면 군집2는 불확실성회피성향이 강하고 권력거리가 강한 집단이며, 이러한 집단은 위험을 잘 받아들이지 못하며, 게임 애플리케이션을 선택할 때 대기업 및 실력있다고 평판이 나 있는 제공자의 어플리케이션을 선호하는 경향이 있다.

표 3. 문화 변수 요인분석 결과

	Cluster	
	군집1- UA, PDI 약 (N=88)	군집2- UA, PDI 강 (N=143)
UA	-1.04183	.64112
PDI	-.19880	.12234

### 3. 연구 모형 검증

#### 3.1 스마트폰 게임 애플리케이션 품질 요인이 만족도 및 삶의 질에 미치는 영향

본 연구에서는 스마트폰 게임 애플리케이션의 주요 품질 요인이 만족도와 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보기 위해 PLS(partial least squares)를 이용하여 설명하고자 하였다. 모델에 대한 영향 정도를 파악하기 위해 PLS의 Bootstrap기법을 이용하여 경로계수의 유의미성을 아래 [표 4]와 같이 검증하였다.

표 4. 모형에 대한 경로 계수 값(\*\*<.01, \*<.05)

독립변수	종속변수	경로계수	t값
정보의 범위	사용 만족도	0.294	2.374*
정보의 유용성	사용 만족도	0.017	0.121
정보의 이해가능성	사용 만족도	0.051	0.503
시스템의 접속성	사용 만족도	0.268	2.268*
시스템의 사용편의성	사용 만족도	0.022	0.216
시스템의 신뢰성	사용 만족도	0.288	3.158**

#### 3.2 문화적 성향에 따른 집단 간 차이 분석

다음으로 본 연구의 연구목적인 문화차원에 따른 집단분류에 따라 사용품질이 게임 애플리케이션 만족도와 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보기 위해 사후 집단 차이분석(post-hoc analysis)을 실시하였다. 이 기법은 각 그룹별 경로간의 차이가 통계적으로 유의미하게 나타나는지를 검증하는 분석기법이다[9][10]. 스마트폰 게임 애플리케이션 사용품질 요인이 만족도와 삶의 질에 미치는 영향이 문화차원 집단에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 보다 자세하게 살펴보면 정보의 범위가 사용 만족도에 미치는 영향은 UA와 PDI가 강한 집단( $\beta=0.294, t=2.327$ )이 UA와 PDI가 약한 집단( $\beta=-0.067, t=0.689$ )보다 더 강하게 나타났다. 정보의 유용성이 사용 만족도에 미치는 영향은 UA와 PDI가 약한 집단( $\beta=0.369, t=2.532$ )이 UA와 PDI가 강한 집단( $\beta=0.017, t=0.113$ )보다 더 강하게 나타났다. 시스템 접속성이 사용 만족도에 미치는 영향은 UA와 PDI가 강한 집단( $\beta=0.268, t=2.399$ )이 UA와 PDI가 약한 집단( $\beta=0.187, t=2.251$ )보다 더 강하게 나타났으며, 시스템 신뢰성이 사용 만족도에 미치는 영향은 UA와 PDI가 약한 집단( $\beta=0.353, t=4.705$ )이 UA와 PDI가 강

한 집단( $\beta=0.288, t=3.248$ )보다 더 강하게 나타났다. 그러나 정보의 이해가능성과 시스템의 사용편의성이 사용 만족도에 미치는 영향은 통계적으로 두 집단 간의 차이가 나타나는 것으로 나타났으나 두 집단 간의 경로 값이 유의하게 나타나지 않았다.

표 6. 집단에 따른 경로 비교(\*\* $\langle .01, * \langle .0.05$ )

경로	구분	UA, PDI 약한 집단 (n=88)	UA, PDI 강한 집단 (n=143)	검증 결과
정보의 범위 → 사용 만족도	경로 계수	-0.067(0.689)	0.294(2.327*)	채택
	표준 오차	0.09717	0.12534	
	t-값	-25.63598 (**)		
정보의 유용성 → 사용 만족도	경로 계수	0.369(2.532*)	0.017(0.113)	채택
	표준 오차	0.10382	0.15301	
	t-값	27.40730 (**)		
정보의 이해가능성 → 사용 만족도	경로 계수	0.120(1.667)	0.051(0.500)	채택
	표준 오차	0.07499	0.10306	
	t-값	5.33347 (**)		
시스템의 접속성 → 사용 만족도	경로 계수	0.187(2.251*)	0.268(2.399*)	채택
	표준 오차	0.07903	0.11660	
	t-값	-5.17840 (**)		
시스템의 사용편의성 → 사용 만족도	경로 계수	0.077(0.944)	0.022(0.215)	채택
	표준 오차	0.07889	0.10333	
	t-값	4.86654 (**)		
시스템의 신뢰성 → 사용 만족도	경로 계수	0.353(4.705*)	0.288(3.248*)	채택
	표준 오차	0.07599	0.08765	
	t-값	5.13689 (**)		

### V. 결론

본 연구에서는 스마트폰 게임 애플리케이션 사용시 정보품질 요인과 시스템 품질 요인들이 사용자의 만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보았으며, 이러한 영향이 문화적 성향에 따라 서로 다르게 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

본 연구 결과에 대한 기대효과는 크게 세 가지로 살펴볼 수 있다. 우선 이론적인 측면에서의 기대효과를

살펴보면 첫째, 본 연구에서는 스마트폰 게임 애플리케이션에서의 성공모형을 확장하였다. 기존의 정보시스템 성공모형은 조직 환경에서 사용 만족도나 사용의도 등 사용 자체에 대해 초점을 맞추어 진행하였으나 본 연구에서는 최근 급속히 성장하고 있으며 스마트폰 이용자들이 가장 많이 사용하는 게임 애플리케이션을 대상으로 사용 성공 모형을 개발하였고, 이를 기반으로 사용자의 삶의 질 향상에 미치는 영향까지 살펴보는 모형으로 확장하였다. 둘째, 본 연구에서는 모바일 인터넷 성공 모형을 기반으로 스마트폰 게임 애플리케이션 사용자의 개인적인 문화적 특성에 따른 행동 차이를 규명하는데 의의가 있다. 문화적 성향은 과거 많은 연구에서도 밝혀졌듯이, 사용자의 행동에 중요한 영향을 끼치게 된다. 하지만 문화와 관련된 많은 연구들을 살펴보면, 국가별 문화차원을 기준으로 비교가 이루어진 연구가 대부분이었으며, 개인의 문화성향을 고려한 연구는 거의 없었다. 국가가 아닌 개인의 성향에 따라 게임 애플리케이션 사용자 집단을 구분하여 문화적 특성에 따라 사용자 특성을 파악하였다는 점에서 그 의의를 가질 수 있다. 셋째, 본 연구에서는 문화특성에 따라 집단을 구분하였다. 위험회피성향이 강하고 권력거리지수가 강한 집단 즉, 유명한 대기업이 만든 게임 애플리케이션을 이용하려고 하는 경우와 그렇지 않은 경우에 대해 다른 마케팅 전략을 구사할 수 있다. 본 연구 결과 중 하나의 예를 들어 보자면, 위험회피성향과 권력거리지수가 모두 강한 집단은 그렇지 않은 집단에 비해 정보의 범위와 시스템의 접속성이 게임 애플리케이션 사용 만족도에 미치는 영향이 더욱 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과가 나타난 이유는 이 집단에 속한 사람들은 의심스러운 상황에서는 위험을 피하려 하기 때문에 다양하게 제공되는 게임 애플리케이션 중에서 본인이 믿을 수 있는 제품을 선택할 수 있어야 마음이 놓일 것이고, 또한 게임 시스템 접속이 지연되거나 오류가 생기면 높은 점수 달성을 하지 못할 것 같은 불안한 마음이 생길 수 있기 때문인 것으로 보인다. 따라서 위험은 회피하고, 권력거리가 강한 집단을 위해서 게임 애플리케이션을 제공하는 대기업 및 인지도 높은 개인 제공자들은 게임 실행에 필요한 정보를 정확하고 체계적으로 제

공하고, 보다 다양한 게임 애플리케이션을 제공해야 할 것이며, 대중적인 게임 애플리케이션에 대해서는 접속성을 향상시키는 것이 필요할 것이다. 반면에 위험회피 성향과 권력거리지수가 모두 약한 집단은 정보의 범위는 크게 중요하지 않게 나타났다. 그 이유는 이 집단에 속한 사람들은 명확하지 않은 상황에 대한 두려움이 적기 때문에 흥미가 느껴지는 새로운 게임 애플리케이션을 발견하게 되면 다운받아서 실행시켜 사용해 보고, 마음에 들지 않으면 바로 삭제해 버리면 되기 때문에 굳이 다양한 게임 애플리케이션이 제공될 필요는 없으며, 단순히 본인의 취향에 맞는 것이기만 하면 되는 것이다. 따라서 이들 집단을 위해서는 게임 애플리케이션에 대한 설명을 제공하고, 수정 및 삭제가 용이하도록 서비스해주는 것이 필요할 것이다. 이처럼 문화적 특성으로 구별되는 각 집단에 대해 다른 게임 서비스를 제공하거나 차별적인 마케팅 전략을 수립하여 진행할 수 있을 것이다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 한국인터넷진흥원, “2012년 상반기 스마트폰이용 실태조사”, 2012
- [2] E. Folmer, J. Gorp, and J. Bosch, “Scenario based assessment of software architecture usability,” presented at ICSE 2003 Bridging the Gaps between Software Engineering and Human-Computer Interaction workshop proceedings., 2003.
- [3] 최훈, “라이프스타일 유형별 모바일 인터넷 사용 형태 비교 연구”, 경영정보연구, 제30권, 제1호, pp.87-105, 2011.
- [4] H. Choi, M. Lee, K. Im, and J. Kim, “Contribution to Quality of Life: A New Outcome Variable for Mobile Data Service,” Journal of Association for Information Systems, Vol.8, No.12, pp.598-618. 2007.
- [5] G. Hofstede, Cultures and organizations: Software of the mind. New York: McGraw-Hill, 1997.
- [6] S. McCoy, A. Everard, and B. Jones, “An examination of the technology acceptance model in Uruguay and the US: A focus on culture,” Journal of Global Information Management, Vol.8, No.2, pp.27-45, 2005.
- [7] D. W. Straub, The effect of culture on IT diffusion: E-mail and fax in Japan and the United States. Information Systems Research, Vol.5, No.1, pp.23-47, 1994.
- [8] A. Bhattacharjee, “Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model,” MIS Quarterly, Vol.25, No.3, pp.351-70, 2001.
- [9] W. W. Chin, “The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling, in Marcoulides, G. A. (ed.), Modern Methods for Business Research, Lawrence Erlbaum Associates, London, pp.295-336, 1998.
- [10] M. Keil, B. C. Tan, K. Wei, T. Saarinen, V. Tuunainen, and A. Wassenaar, “A Cross-cultural Study on Escalation of Commitment Behavior in Software Projects,” MIS Quarterly, Vol.24, No.2, pp.299-325, 2000.
- [11] 이현주, 김유정, 강소라, “UCC 사용자 참여수준과 개인적 및 문화적 특성 요인과의 관계-한국과 미국을 중심으로”, 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제2호, pp.216-232.



저 자 소 개

최 훈(Hun Choi)

종신회원



- 2006년 8월 : 연세대학교 경영학과(경영학박사)
- 2007년 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 경영정보학과 조교수

<관심분야> : 디지털콘텐츠, 모바일인터넷, 신뢰, 신뢰회복

최 유 정(YooJung Choi)

정회원



- 2008년 2월 : 부산대학교 경영학과 박사 수료
- 2008년 ~ 현재 : 시간강사

<관심분야> : 정보시스템 성과, 모바일 인터넷, 신뢰