

# 온라인 게임 부정사용 억제가 감정과 재사용의도에 미치는 영향에 관한 연구\*

양창규(경기관광공사 경영기획실)\*\*

황운초(광운대학교 경영학부)\*\*\*

황유섭(서울시립대학교 경영학부)\*\*\*\*

## 국 문 요 약

휴대용 스마트기기의 확산과 함께 더욱 많은 사람들이 온라인 게임을 즐기고 있다. 그간 온라인 게임에 관한 연구는 이용자의 재사용의도를 증대시키는 요인에 주된 관심을 가졌고 부정적인 측면과 관련된 억제효과 등에 대한 연구는 미비하였다. 본 연구는 온라인 게임의 이용을 증대시키는 요인과 억제시키는 요인을 함께 고려한 연구모형을 제시하고 결과를 도출해냈다. 연구결과에 따르면 온라인 게임 부정사용 억제를 위한 (1) 억제정책은 온라인 게임 이용자의 즐거움과 환기에 미치는 영향력이 없지만, (2) 억제시스템은 즐거움과 환기에 부정적인 영향을 미치고 있으며 (3) 온라인 게임 부정사용을 억제하는 환경에서도 이용자의 감정은 여전히 온라인 게임 재사용의도에 영향을 미친다. 이 연구결과는 온라인 게임의 건전한 이용을 유도하기 위해서는 강제적인 시스템적 억제보다는 이용자의 감정에 부정적인 영향을 주지 않는 억제정책수립, 교육을 통한 이용자의 인식변화 유도가 온라인 게임 활성화를 저해시키지 않으면서도 부정사용 억제가 가능한 전략임을 시사한다.

핵심주제어: 온라인 게임 부정사용, 재사용의도, 이용자 감정, 억제이론, 감정반응이론

## 1. 서론

오늘날 온라인 게임은 인터넷 환경의 발전과 함께 여가 생활의 중요한 부분으로 자리잡고 있다. Social Network Service(SNS)를 통한 스마트폰 게임의 확대는 그간 청소년층의 전유물이었던 온라인 게임을 모든 사회구성원이 즐길 수 있도록 변화시켰고, 이용자 간 상호작용을 활성화시키고 새로운 문화로써 사회적으로 큰 영향을 미치고 있다 (Alloway & Alloway, 2012; Zhou & Leung, 2012; Bang et al., 2014). 이러한 변화를 통해 휴대용 네트워크 기기를 이용한 온라인 게임이 가장 편리하고 쉽게 이용할 수 있는 대표적인 여가생활의 도구로 인식되고 있다. 특히, 스마트폰 및 아이패드 등과 같은 휴대용 네트워크 기기 보급의 급격한 증가는 온라인 게임의 영향력을 점차 확대시키고 있다. 또한, 최근 PC 플랫폼에서 구동하는 PC 온라인 게임의 모바일화가 온라인 게임시장의 대체로 자리매김하고 있고, 주요 게임서비스기업들이 온라인 게임 Internet Protocol(IP)를 기반으로 한 모바일 게임화, PC-모바일 연동계획을 진행하고 있는 실정이다 (Dailian,

2015). 대표적인 온라인 게임인 선데이토즈가 개발한 애니팡은 1, 2편 모두 1,000만명 이상의 이용자가 다운받을 정도로 인기가 있으며, 이용자 수는 계속 증가하고 있다 (Korea Economic Daily, 2014). 또한, 온라인 게임의 영향력을 확인한 많은 기업들이 브랜딩이나 제품광고의 채널로 온라인 게임을 활용하고 있다 (Jung et al., 2012; Cheon et al., 2014). 정부의 게임산업에 대한 관심도 높아 국가 경제를 선도할 대표적 산업으로 게임산업의 해외시장 진출을 적극적으로 독려하고 있고, 게임산업의 향후 발전 가능성에 대한 긍정적인 평가는 정책적 지원, 중소 게임기업의 시장 참여 등으로 인해 더욱 높아질 전망이다. 이러한 온라인 게임에 대한 긍정적인 측면의 시각에도 불구하고, 청소년의 온라인 게임 시간의 증가, 온라인 게임 중독, 타인계정의 부정사용 등에 따른 역기능과 같은 부정적인 측면의 시각도 있어 사회적으로 많은 우려를 낳고 있다 (Kang et al., 2013). 온라인 게임 활성화를 통한 해외시장 개척이라는 긍정적 측면과 온라인 게임의 보편화로 인한 부정사용, 중독과 같은 부정적 측면의 시각이 공존하고 있다 (Greitemeyer & Osswald, 2010; Yanhapnews, 2014). 즉, 그간 국

\* 이 논문은 2014년도 서울시립대학교 교내학술연구비에 의하여 지원되었음.

\*\* 제1저자, 경기관광공사 경영기획실 과장, cozlove@gto.or.kr

\*\*\* 공동저자, 광운대학교 경영학부 조교수, yunchuhuang@hanmail.net

\*\*\*\* 교신저자, 서울시립대학교 경영학부 부교수, yousub@uos.ac.kr

· 투고일: 2015-05-14 · 수정일: 2015-06-15 · 게재확정일: 2015-06-29

제게임전시박람회(G-STAR)와 같은 온라인 게임 시장의 활성화 측면의 노력만 주목 받았으나, 최근에는 게임 중독법, 섯다운제, 청소년층에 대한 올바른 온라인 게임 이용교육과 같은 역기능 억제 노력도 함께 주목 받고 있다. 특히, 2015년 3월 공공아이핀 시스템에서 부정발급 된 총 75만건 중 12만건이 유명 게임 사이트에서 사용될 정도로 온라인 게임 내 부정사용이 심각한 사회적 문제로 인식되고 있는 실정이다 (Joongangilbo, 2015). 따라서 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 노력을 통해 형성되는 환경이 온라인 게임 이용자의 감정과 재사용의도에 미치는 영향에 대한 명확한 규명이 필요한 시점이라고 할 수 있다. 그러나 그간 온라인 게임 재사용의도에 대한 연구는 온라인 게임에 대한 몰입을 통한 재사용의도 증대를 중심으로 이뤄졌다. 즉, 그간 연구에서는 온라인 게임의 이용증대에만 관심을 가져왔지만, 이제 온라인 게임의 이용증대뿐만 아니라 건전한 온라인 게임의 이용을 위한 부정사용의 억제노력에 대한 연구도 이뤄져야 할 것이며 이러한 온라인 게임 재사용의도에 대한 양방향적 측면의 연구는 온라인 게임시장의 활성화와 올바르게 건전한 역기능억제를 함께 실현시킬 수 있을 것이다.

따라서 본 연구는 부정사용억제를 위한 노력으로 인해 발생한 외부환경이 온라인 게임 이용자들의 감정과 재사용의도에 대한 영향력에 주된 관심을 가진다. 즉, 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 다양한 노력이 온라인 게임 이용자의 감정에 미치는 영향을 살펴보고, 이 영향이 온라인 게임 재사용의도에 어떠한 결과를 미치는지를 살펴보는 것이 본 연구의 목적이다. 이를 통해 그간 연구를 통해 밝혀진 온라인 게임 재사용의도를 높이는 선행요인들과 건전한 온라인 게임 이용을 위한 선행요인들을 조화롭게 활용하여, 건전한 온라인 게임 이용문화를 선도할 수 있는 정책수립에 필요한 시사점을 제시하고자 한다. 온라인 게임은 사회적으로 순기능과 역기능에

대한 다양한 시각이 존재하고 있다. 따라서 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 요인들의 영향력을 명확하게 규명한다면 온라인 게임의 순기능 활성화와 역기능 억제에 대한 전략을 수립하는데 다양하게 활용될 수 있으리라 판단된다.

## II. 문헌연구

### 2.1 억제이론

억제이론은 저항이나 일탈에 따라 발생하는 처벌에 대한 두려움을 갖게 함으로써 저항이나 일탈에 대한 의도를 차단한다는 이론이다 (Hupert et al., 1996). 그간 억제이론을 이용하여 정보시스템 이용 시 발생하는 오남용의도에 대한 억제방법을 찾기 위한 많은 연구가 이뤄졌다 (Gopal & Sanders, 1997; Kankanhalli et al., 2003; Lee et al., 2004). 억제이론의 요인은 아래의 <표 1>에서 확인할 수 있는 것처럼 주로 3가지 요인으로 분류할 수 있다. 첫 번째로 억제를 위한 구체적인 역할과 책임을 정의하는 억제정책을 들 수 있다 (Kwok & Longley, 1999; Straub & Nance, 1990). 억제정책은 처벌에 대한 확실성(Certainty)과 엄격성(Severity)을 갖춰야 효과적인 억제력을 가질 수 있다 (Straub & Welke, 1998; Theoharidou et al., 2005; Herath & Rao, 2009). 그러나, 억제정책이 확실성과 엄격성을 갖추더라도 이용자들이 저항이나 일탈의 결과를 인지하지 못한다면 억제효과는 미미할 것이다. 따라서, 두 번째로 이용자들이 오남용에 대한 저항과 일탈의 결과를 명확하게 인지하도록 하는 인지가 중요하다고 할 수 있다 (Siponen, 2000; D'Arcy & Hovav, 2009). 마지막으로 억제정책과 인지와 함께 정보시스템 내 구현되는 억제시스템이 필요하다고 할 수 있다 (Kwok & Longley, 1999; Lee et al., 2004).

<표 1> 억제이론의 주요요인

연구자	억제정책	인지	억제시스템	측정변수
Straub & Nance (1990)		DC, DS	RE	CA
Kankanhalli et al. (2003)		DE, DS	PE	ISSE
Lee et al. (2004)	SP	SA	SS	AI
D'Arch & Hovav (2009)	SP	SETA	CM	ISMI
D'Arch et al. (2009)	SP	SETA	CM	ISMI
Herath & Rao (2009)		SPA, CD, NBPB		PCI
Al-Omari et al. (2012)	SP	SETA	ISE, CM	IC

요인범례: AI=Abuse by Invaders; CA=Computer Abuse; CD=Certainty of Detection; CM=Computer Monitoring; DC=Deterrent Certainty; DE=Deterrent Efforts; DS=Deterrent Severity; IC=Intention to Comply; ISE=Information Security; ISMI=Information System Misuse Intention; ISSE=Information System Security Effectiveness; NBPB=Normative Beliefs Peer Behavior; PCI=Policy Compliance Intention; PE=Preventive Efforts; RE=Rival Explanations; SA=Security Awareness; SETA=Security Education, Training, and Awareness; SP=Security Policy; SPA=Severity of Penalty; SS=Security System

## 2.2 감정반응이론

감정이란 외부의 자극으로 인한 행동적인 반응으로 매우 복잡하고 풍부한 포괄적인 개념으로, 과거의 경험, 느낌과 수집된 정보의 해석을 포함한다 (Mehrabian & Russell, 1974; Russell & Pratt, 1980). 그간, 감정에 대한 연구에는 S-O-R 모델이 주로 이용되어 왔는데, 어떤 특정 환경으로 인한 자극(Stimulus)이 유기체(Organism)의 감정상태에 영향을 주고 이러한 감정상태는 결국 사람의 행동을 통한 반응(Response)에 영향을 준다는 개념이다. 감정반응이론은 S-O-R 모델에서 출발하는 개념으로 물리적 환경에 의해 영향을 받는 이용자의 감정적 반응에 대한 이론이다. 물리적 환경이 즐거움(Pleasure), 환기(Arousal)와 같은 감정 변화를 이끌어낸 후 나타나는 반응을 통해 이용자의 행동이 분석된다. 즉, 외부자극이 감정반응을 통해 이용자의 행동에 영향을 미치게 된다는 이론이다. 기존 연구를 살펴보면 여러 분야에서 감정반응에 대한 연구가 진행되었고, 특히 즐거움과 환기에 대하여 활발히 진행되고 있다 (Donovan & Rossiter, 1982).

감정의 주요한 요인 중 하나인 즐거움은 외부의 자극에 대해 즐겁다고 느끼는 정도로 정의되고, 행복한, 흡족한, 희망적인 등의 단어와 관련이 있다 (Kahn, 1995). 이용자가 온라인 게임을 이용하는 동기는 즐거움을 느끼거나, 여가 생활을 통한 기분전환의 목적도 있을 것이다. 이렇게 유발되는 즐거움은 더 높은 자극을 원하기 때문에 온라인 게임을 다시 이용하는데 긍정적인 영향을 준다. 또한, 환기는 외부의 자극에 대해 줄림에서 영광에 이르기까지 느끼는 정도를 의미하고, 흥분된, 열광적인 등의 단어와 관련이 있다 (Menon & Kahn, 2002). 그간의 연구를 통해 높은 환기를 경험한 이용자는 재방문의 결정을 고민하는데 소요되는 시간이 더 적다. 즉, 반응을 보이는데 더 적은 시간을 소비하고, 반응과 관련된 정보를 더 적게 검토하고, 더욱 간단히 의사결정을 한다. 이와 같이, 기존 연구를 통해 즐거움과 환기는 이용자의 의사결정에 영향을 미치는 주요한 감정으로 제시되고 있다. 아래의 <표 2>는 감정반응이론을 활용한 주요 연구에 대한 정리이다.

<표 2> 감정반응이론관련 주요연구

연구자	환경(Environment)	감정(Emotional)	응답(Responses)
Suh & Kim (2003)	신뢰성, 고객 서비스, 콘텐츠, 제품, 보안 및 결제, 상호작용성	긍정, 부정, 환기	재방문의도, 태도
Kim et al. (2008)	분위기, 서비스 상품, 직원, 배경음악, 공간배치	즐거움, 환기	행동의도
Yüksel (2009)	외부적 위험, 내부적 위험	즐거움, 환기	만족, 충성도
Lee et al. (2011)	지배력	활동적 환기, 긴장적 환기, 즐거움	행동의도
Chun & Park (2010)	이미지, 분위기	긍정, 관계	충성도
Porat & Tractinsky (2012)	Classical, Aesthetics, Expressive, Aesthetics, Usability	즐거움, 환기, 지배	태도

## 2.3 재사용의도

이용자의도관련 연구를 통해 의도는 개인이 가지는 신념이나 태도와 같은 주관적인 의지로써 가까운 미래에 행동으로 옮겨질 가능성으로 정의되고 있다 (Zhou & Liu, 2010). 즉, 이용자의 태도와 행동 사이의 중간변수로 신념과 태도가 행동화될 주관적 가능성, 이용자의 예기된 혹은 계획된 미래행동의 개념으로 정의되었다. 또한, 이용자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 제품이나 서비스, 기업에 대한 애호도로 정의되기도 한다 (Hutter et al., 2013). 이러한 이용자의도는 다양하게 정의되어 이용되었는데 일반적으로 사회적 행동의도로 보고 구전을 하려는 의도와 재방문을 하려는 의도로 구분한다. 즉, 이용자의도는 구전이나 재방문과 같이 이용자의 만족의 결과로 설명하는 포괄적인 개념이라고 할 수 있다. 이중 재사용의도는 이용자가 예전의 경험을 통해서 나중에도 지금의 서비스를 반복하여 이용할 가능성을 말한다 (Oliver, 1980; Biong, 1993; Byun & Finnie, 2011).

따라서 재사용의도는 이용자의 유지와 밀접한 관계를 갖고 있다고 할 수 있다. 그간 연구를 통해 재사용의도에 영향을 주는 만족, 유용성 등 서비스 제공자와 이용자의 지속적인 관계 형성을 위해 필요한 다양한 선행요인이 연구되어 왔다 (Fesenmaier et al., 2011).

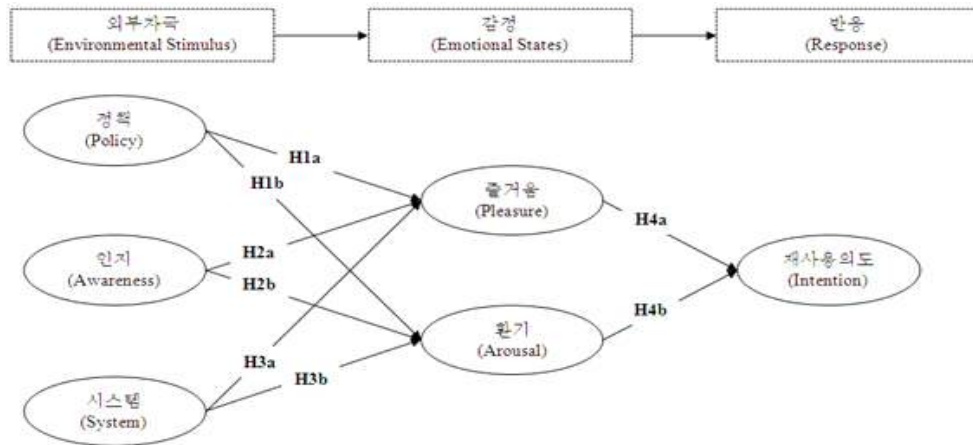
## III. 연구가설

### 3.1 연구모형

본 연구에서는 그간 감정반응이론관점에서 온라인 게임의 부정사용 억제노력으로 형성되는 환경이 이용자의 감정에 대한 영향력을 찾아내고, 이러한 환경 중 어떠한 억제요인이 온라인 게임 이용자의 감정과 재사용의도에 영향을 미치는지 파악할 수 있는 모형을 고안하였다. 이전의 온라인 게임 이용자의 재사용의도에 관한 연구는 온라인 게임의 긍정적 측면에 주된 관심을 가진 반면, 본 연구는 온라인 게임 이용자의 재사용의도에 영향을 주는 억제요인의 분석에 초점을 맞추었다. 따라

서, 온라인 게임 이용에 따른 부정사용 억제를 위한 억제요인이 온라인 게임 이용자의 감정과 재사용의도에 미치는 영향에 대한 고찰이 연구목적이다.

### 3.2 연구가설



<그림 1> 연구모형

내용들이 규정됨에 따라 부정사용의 억제가 가능하다고 주장하였다. 온라인 게임 내에서는 주로 온라인 게임 가입 시 약관에 대한 동의, 홈페이지 내 고지를 통해 이뤄지고 있는데 부정사용 억제정책에서 규정된 역할과 책임을 이해하고 있는 온라인 게임 이용자는 주관적 인지과정을 통해 이를 준수하지 못할 경우 받아야 할 처벌에 대한 확실성과 엄격성을 인지하게 된다 (Theoharidou et al., 2005; Herath & Rao, 2009). 따라서, 온라인 게임에 대한 즐거움, 온라인 게임에 빠져드는 환기에 대한 느낌이 감소될 것으로 예상해 볼 수 있다. 즉, 억제정책을 통해 온라인 게임의 부정사용으로 인한 역기능과 억제정책에서 규정하고 있는 온라인 게임 이용자의 건전한 역할과 책임의 불이행에 따른 처벌에 대한 두려움으로 온라인 게임 이용자가 느끼는 즐거움과 환기를 억제하는 역할을 한다고 생각해 볼 수 있다. 이에 따른 본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 1-1: 정책은 즐거움에 부정적인(-) 영향을 줄 것이다.

가설 1-2: 정책은 환기에 부정적인(-) 영향을 줄 것이다.

억제정책을 통해 온라인 게임 이용자에게 온라인 게임 부정사용에 대한 규정을 이해시켰더라도, 실제 온라인 게임 이용자가 부정사용으로 인한 부정적인 결과를 명확하게 인지하고 있지 못하고 있다면 이용자는 온라인 게임의 부정사용이 가져올 위험이 얼마나 심각한지, 온라인 게임 이용자가 온라인 게임의 부정사용으로 인한 처벌이 얼마나 엄격한지 인지할 수 없을 것이다 (Höne & Eloff, 2002; Rees et al., 2003). 즉, 온라인 게임 이용자가 온라인 게임 부정사용의 결과에 대해 명확하게 인지하고 있다면, 온라인 게임으로 이용자가 느끼는 즐거움이나 환기가 낮아질 것으로 생각해 볼 수 있다. 따라서

억제정책은 온라인 게임의 부정사용에 대한 정의와 구체적인 설명, 이용자들이 온라인 게임 이용 시 준수해야 할 역할과 책임을 포함하고 있다 (Kwok & Longley, 1999; Straub & Nance, 1990). 즉, 이용자들이 부정사용 억제를 위해 지켜야할

이에 따른 본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 2-1: 인지는 즐거움에 부정적인(-) 영향을 줄 것이다.

가설 2-2: 인지는 환기에 부정적인(-) 영향을 줄 것이다.

마지막으로 실효성 있는 억제정책을 갖추고 온라인 게임 이용자가 부정사용의 결과를 명확하게 인지하고 있더라도, 온라인 게임 이용자가 실제 스스로 부정사용을 방지할 수 있는 시스템적 대책에 대해 무지하다면 부정사용 억제를 위한 노력이 유지될 수 없다 (Lee et al., 2004). 이처럼 최근 부정사용 억제를 위한 다양한 시스템적 제어장치에 대한 관심도 높아지고 있다. 온라인 게임의 부정사용 억제를 위해 청소년의 과도한 온라인 게임 이용 억제를 위한 게임 셧다운제, 해킹 등으로 인한 ID도용과 같은 부정사용을 막는 다양한 부정사용 억제시스템들이 도입되어 있는데, 온라인 게임 이용자가 스스로 이 억제시스템을 잘 이해하고 활용할 수 있는 경우 부정사용 억제 효과의 효과가 높다고 할 수 있다. 그러나, 억제시스템을 잘 활용한다는 것은 온라인 게임의 제한적 사용으로 이어질 수 있고, 이는 결국 온라인 게임에 대한 재미와 환기를 감소시킬 것이다. 따라서, 이에 따른 본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 3-1: 시스템은 즐거움에 부정적인(-) 영향을 줄 것이다.

가설 3-2: 시스템은 환기에 부정적인(-) 영향을 줄 것이다.

온라인 게임 이용자가 게임을 재사용하는 동기는 즐거움을 느끼거나 기분 전환의 목적으로, 이로 유발된 즐거움은 재방문 행동을 통해 보다 더 큰 즐거움을 찾기 위한 욕구를 생성한다. 즉, 온라인 게임 이용자는 즐거움을 느낄수록 온라인 게임에 만족을 하고 중국에는 온라인 게임 이용 자체에서 만

족을 느끼게 된다. 그간 연구를 통해 즐거움은 정보시스템 재사용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다 (Kim et al., 2008). 또한, 온라인 소비자행동 연구에서도 쇼핑의 즐거움이 소비자의 재방문의도에 대한 긍정적인 영향을 확인한 바 있다. 온라인 게임의 경우 게임 내 이용자가 성취감과 만족을 느낄 수 있는 다양한 서비스들이 제공되고 있고 이러한 서비스들 이용하면서 온라인 게임 이용자는 환기를 느끼게 된다. 결국, 온라인 게임 이용자들은 즐거움과 환기를 느끼고 온라인 게임을 재사용하면서 즐거움과 환기가 점점 더 높아진다고 볼 수 있으며 온라인 게임 이용자의 즐거움과 환기는 재사용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 생각해 볼 수 있다. 따라서 이에 따른 본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 4-1: 즐거움은 재사용의도에 긍정적인(+) 영향을 줄 것이다.  
 가설 4-2: 환기는 재사용의도에 긍정적인(+) 영향을 줄 것이다.

#### IV. 실증분석

##### 4.1 연구변수의 개념적 정의

본 연구는 선행연구를 기반으로 도출된 온라인 게임 재사용의도에 영향을 미치는 억제요인과 이용자 감정에 대한 정의를 내리고 선행연구자들의 측정항목을 수정하여 연구문항을 구성하였다. <표 3>은 연구변수에 대한 개념적 정의 및 측정변수를 정의한 것이다.

<표 3> 연구변수의 개념적 정의

연구변수	개념적 정의	선행연구
정책	억제정책에 의해 규정된 규칙과 규정을 이해하고 있다고 느끼는 정도	Chan et al. (2005), Herath & Rao (2009), Bulgurcu et al. (2010)
인지	온라인 게임의 부정사용에 따른 부정적인 결과를 인지하고 있다고 느끼는 정도	Ajzen (1991), Bulgurcu (2010)
시스템	온라인 게임의 부정사용 억제시스템의 이용과 활용이 충분하다고 느끼는 정도	Ajzen (1991), Lee et al. (2004)
즐거움	온라인 게임이 즐겁고, 흥쾌하고, 유쾌하다고 느끼는 정도	Van der Heijden (2004), Ahn et al.(2007), Shin (2009)
환기	온라인 게임이 흥분된 기분을 느끼게 하고, 열광적인 감정을 느끼는 정도	Kim & Huo (2011), Lee & Lee (2011)
재사용의도	온라인 게임을 재사용하고자 하는 의도의 정도	Zhou & Liu(2010), Kang et al.(2013)

##### 4.2 자료수집

연구모형을 검증하기 위해 온라인 게임을 이용하고 있는 대학생들을 중심으로 설문을 실시하였다. 회수된 설문지 중 문항에 대한 응답이 누락되었거나 불성실한 답변으로 판단되는 설문지를 제외하고 총 238부의 설문지를 본 연구를 위해 사용하였다. 실증분석을 위한 통계소프트웨어로는 SPSS 15.0과 AMOS 7.0을 사용하였으며 표본의 인구통계학적 특성과 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 각 문항은 7점 리커트척도를 사용하였고, 설문대상의 인구통계학적 특성은 <표 4>과 같다.

<표 4> 표본의 인구통계학적 특성

구분	특성	샘플 수	비율
성별	남	136	57.1%
	여	102	42.9%
스마트폰 사용기간	1년초과-3년이하	67	28.2%
	3년초과-5년이하	121	50.8%
	5년초과	50	21.0%
스마트폰 사용시간(일)	1시간이하	19	8.0%
	1시간초과-3시간이하	171	71.8%
	3시간초과-5시간이하	28	11.8%
	5시간초과	20	8.4%
온라인 게임 사용기간	1년이하	41	17.2%
	1년초과-3년이하	96	40.3%
	3년초과-5년이하	86	36.1%
	5년초과	15	6.3%
온라인 게임 사용시간(일)	1시간이하	71	29.8%
	1시간초과-3시간이하	150	63.0%
	3시간초과-5시간이하	14	5.9%
	5시간초과	3	1.3%

##### 4.3 확인적 요인분석

요인 간 상관분석을 실시한 결과는 <표 5>과 같은데, 주요 억제요인은 이용자의 감정에 음의 상관관계를 보이고 있음을 확인할 수 있다. 각 요인의 신뢰성과 타당성을 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 요인분석결과는 <표 6>과 같다. 요인분석 결과,  $\chi^2(120, N=238)=183.160, p<0.000, GFI=0.924, AGFI=0.892, NFI=0.934, TLI=0.969, RMSE=0.047, CFI=0.997$  등의 적합지수를 보여 안정적인 결과를 도출하였으며, 비교적 높은 수치를 나타내었다. 결과적으로 전반적인 적합도에는 문제가 없음을 확인하였다. 이어 각 요인 별 측정문항 집중타당도를 평가하기 위하여 표준화된 요인부하량과 다중상관계급합을 검증한 후 표준잔차행렬을 검증하였다. 검증결과 <표 5>에서 확인할 수 있는 것처럼 각 요인을 구성하는 측정문항들의 신뢰성과 타당성은 기준치 이상임을 확인할 수 있었다.

<표 5> 상관분석 결과

연구변수	정책	인지	시스템	즐거움	환기	재사용 의도
정책	0.952					
인지	0.372	0.834				
시스템	0.295	0.452	0.863			
즐거움	-0.177	-0.367	-0.418	0.907		
환기	-0.075	-0.099	-0.315	0.320	0.922	
재사용의도	-0.307	-0.361	-0.445	0.531	0.436	0.839

### 4.4 분석결과

적합도를 저해하는 항목을 제거한 후 전체적인 연구모형의 적합도를 검증한 결과,  $\chi^2(127, N=238)=275.550, p<0.000, GFI=0.885, AGFI=0.845, NFI=0.901, TLI=0.932, RMSE=0.070, CFI=0.944$ 로 나타났다. 일부 적합도 지수(GFI, AGFI)의 경우 보수적으로 권고하는 수준(0.9 이상)에는 약간 못 미치지만 구조방정식모형에서 모두 만족스러운 적합도 지수를 얻기 어렵다는 점과 모델의 수용가능성에 관한 절대적인 기준은 없다는 점 등을 고려할 때 전반적으로 구조모형의 적합도는 우수한 것으로 판단되었다. 따라서, 본 연구에서 수행한 경로분석의 결과는 신뢰할 만한 수준에 있다고 할 수 있다. 분석결과에 따른 경로계수 값은 <그림 2>에서 보는 바와 같으며, 본 연구의 연구모형에 대한 가설 검증 결과는 <표 7>와 같다. 가설1의 각 경로계수는 가설1-1(-0.028, 기각), 가설1-2(0.000, 기각)로 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 억제정책은 온라인 게임 이용자의 감정에 유의한 영향을 미치지 않고 있다. 즉, 이전의 연구와는 다르게 온라인 게임 이용자는 온라인 게임에 대한 부정사용 억제를 위한 규정과 규칙을 이해한다고 하여 온라인 게임을 이용하면서 즐거움을 느끼거나 빠져드는

데 부정적인 영향을 받지 않는다고 할 수 있다. 가설2의 각 경로계수는 가설2-1(-0.247,  $p<0.000$ ), 가설2-2(0.009, 기각)로 온라인 게임의 부정사용의 결과를 인지하고 있는 이용자는 온라인 게임 이용 시 느끼는 즐거움에 부정적인 영향을 주고 있지만 흥분되거나 열광적인 감정에는 영향이 없음을 확인할 수 있다. 또한, 이는 부정사용의 위협을 인지한다고 해도, 이미 온라인 게임에 깊게 몰입한 경우에는 부정사용 억제 효과는 없다는 점을 시사한다고 할 수 있다. 가설3의 각 경로계수는 가설3-1(-0.337,  $p<0.000$ ), 가설3-2(-0.331,  $p<0.000$ )로 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 시스템의 실효성을 느끼는 온라인 게임 이용자는 즐거움과 환기에 부정적인 영향을 받고 있음을 확인할 수 있다. 즉, 이전의 연구결과와 동일하게 실제 온라인 게임에 대한 시스템적인 억제장치는 온라인 게임 이용자의 감정에 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 가설4의 각 경로계수는 가설4-1(0.340,  $p<0.000$ ), 가설4-2(0.0289,  $p<0.000$ )로 부정사용 억제를 위한 환경 속에서도 온라인 게임 이용자가 느끼는 감정인 즐거움과 환기가 높아질수록 이전의 연구결과와 같이 온라인 게임 이용자의 재사용의도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있다.

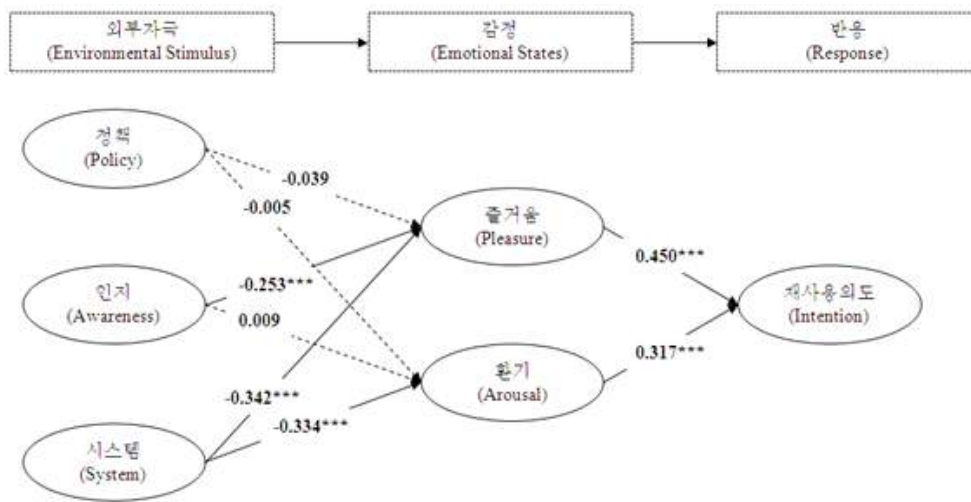
<표 6> 요인분석결과

연구변수	설문문항	Factor	Cronbach's $\alpha$	CR	AVE
정책	나는 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 규칙과 규정을 알고 있다.	0.886	0.960	0.966	0.905
	나는 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 규칙과 규정을 이해하고 있다.	0.917			
	나는 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 규칙과 규정에 따른 의무를 이해하고 있다.	0.948			
인지	나는 온라인 게임의 부정사용에 따른 결과를 알고 있다.	0.588	0.777	0.871	0.695
	나는 온라인 게임의 부정사용에 따른 결과를 이해하고 있다.	0.800			
	나는 온라인 게임의 부정사용의 결과에 따른 피해에 대한 지식이 있다.	0.705			
시스템	나는 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 시스템의 실효성에 만족한다.	0.537	0.787	0.895	0.744
	나는 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 시스템이 실효성 있다고 생각한다.	0.932			
	나는 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 시스템이 부정사용을 억제할 수 있다고 생각한다.	0.612			
즐거움	나는 온라인 게임을 이용하는 동안 흡족함을 느낀다.	0.864	0.867	0.933	0.823
	나는 온라인 게임을 이용하는 것이 신난다.	0.779			
	나는 온라인 게임을 이용하는 동안 흥미로움을 느낀다.	0.713			
환기	나는 온라인 게임을 이용하는 동안 온라인 게임의 분위기에 압도당한다.	0.901	0.923	0.944	0.849
	나는 온라인 게임을 이용하는 동안 자극적인 기분을 느낀다.	0.877			
	나는 온라인 게임을 이용하는 동안 주변 분위기에 이끌리는 듯한 느낌을 느낀다.	0.835			
재사용의도	나는 온라인 게임을 지속적으로 이용하려고 한다.	0.561	0.782	0.876	0.703
	나는 앞으로도 온라인 게임을 이용할 것이다.	0.670			
	나는 앞으로도 온라인 게임을 자주 이용할 것이다.	0.758			

<표 7> 연구모형의 가설검증 결과

가설	가설경로		표준계수	표준오차	복합신뢰도	p-value	결과
가설 1-1	정책	즐거움	-0.039	0.042	-0.596	0.551	기각
가설 1-2	정책	환기	-0.005	0.058	-0.075	0.940	기각
가설 2-1	인지	즐거움	-0.253	0.065	-3.439	0.000***	채택
가설 2-2	인지	환기	0.009	0.086	0.123	0.902	기각
가설 3-1	시스템	즐거움	-0.342	0.076	-4.608	0.000***	채택
가설 3-2	시스템	환기	-0.334	0.104	-4.471	0.000***	채택
가설 4-1	즐거움	재사용의도	0.450	0.061	5.820	0.000***	채택
가설 4-2	환기	재사용의도	0.317	0.041	4.423	0.000***	채택

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\* p<0.001



<그림 2> 연구결과

## V. 결론

온라인 게임은 휴대용 네트워크 기기의 보급과 LTE의 실현으로 인해 이용자들의 여가생활에서 큰 비중을 차지하는 도구로 성장하고 있고 SNS와 함께 우리 사회에 큰 영향을 미치고 있다. 현재 온라인 게임 시장 내 경쟁이 치열하고 여러 부정사용으로 인한 문제점이 대두하고 있어, 온라인 게임의 건전한 이용문화 정립과 부정사용의 억제를 위한 전략이 필요하다고 할 수 있다. 이전의 온라인 게임 재사용의도에 대한 연구는 주로 이용에 영향을 주는 선행요인을 파악하여 이용자의 만족을 높여 재사용의도를 높이는 데 치중한 반면, 본 연구는 감정반응이론을 이용하여 온라인 게임 이용자의 부정사용의 억제에 대한 요인을 제시하고, 온라인 게임 부정사용 억제노력으로 형성되는 환경이 온라인 게임 이용자의 감정에 미치는 영향과 온라인 게임 재사용의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 즉, 본 연구는 이전의 연구들이 고려하지 못한 부정사용 억제를 위한 선행요인이 온라인 게임 이용자의 감정과 의도에 미치는 영향이 고려된 연구라고 할 수 있다. 따라서, 본 연구는

최근의 온라인 게임의 부정사용에 대한 높은 관심을 반영한 시의 적절한 연구로 보다 치열해질 온라인 게임 시장에서 온라인 게임 이용자의 건전한 온라인 게임 이용문화 형성을 위한 정책수립, 벤처기업으로써 진출한 다양한 게임 기업들이 제공하는 새로운 게임들이 게임시장을 선점하기 위한 마케팅 전략수립에 보다 실질적인 도움을 주는 연구결과를 도출했다는 점에서 이전 연구의 한계를 극복했다고 할 수 있다.

본 연구를 통해 도출할 수 있는 온라인 게임 벤처기업의 시장전략과 실행 가능한 정책에 대한 시사점은 다음과 같다. 첫째, 온라인 게임 이용자의 감정이나 재사용의도에 영향을 미치는 억제요인의 특성에 따라 전략을 차별화 할 필요가 있다. 즉, 억제정책은 온라인 게임 이용자의 감정에는 영향력이 없지만 인지 및 억제시스템은 온라인 게임 이용자의 감정에 부정적인 영향을 미치는 요인이다. 따라서, 온라인 게임의 지속적인 성장을 위한 중요한 요인인 즐거움과 환기에 영향을 미치지 않는 다양한 억제정책을 개발하거나, 온라인 게임 이용자의 감정에 최소한의 영향을 미치는 교육이나 억제시스템 도입이 필요할 것이다. 둘째, 인지의 경우 즐거움에만 부정적인 영

향을 미치지만 억제시스템은 즐거움과 환기 모두에 부정적인 영향을 준다. 이는 게임벤처기업을 창업하기 위해 온라인 게임 개발 시 게임 내 부정사용 억제기능의 삽입과 같은 억제장치가 필요하다는 점을 말해준다. 따라서, 온라인 게임의 부정사용 억제를 위해 이용자의 감정에 최소한의 영향을 주려면 온라인 게임 억제를 위한 교육 프로그램 제공 등을 통한 온라인 게임 이용자의 인식변화를 유도하는 정책이 필요하다고 할 수 있다. 셋째, 억제정책은 즐거움과 환기에 영향이 없고 억제시스템은 즐거움과 환기에 부정영향이 있는 결과로부터 억제의 효과를 측정할 수 없이 만들어지는 규칙이나 규정을 통한 통제보다 시스템을 이용한 이성적인 통제가 부정사용 혹은 게임중독 등과 같은 유해행위에 있어 더욱 효과가 있음을 알 수 있다. 즉 물리적인 통제시스템이 온라인 게임의 부정적인 측면의 방지와 차단에 있어 효율적이며 기업과 정부의 측면에서는 이러한 물리적인 통제시스템의 개발, 연구, 실행이 더욱 필요할 것으로 판단된다. 마지막으로, 온라인 게임 이용자의 즐거움과 환기는 온라인 게임 재사용의도에 긍정적인 영향을 미치는 주요한 선행요인이다. 이는 온라인 게임 산업에 진출하려는 많은 벤처 창업자에게는 여전히 몰입도 높은 온라인 게임 제작이 중요하다는 점을 시사한다. 따라서, 온라인 게임 부정사용을 위한 억제요인의 부작용에 대한 많은 논의가 있지만 결국 온라인 게임이 제공하는 여러 서비스에 대해 느끼는 즐거움과 환기를 높일 수 있는 다양한 온라인 게임 개발이 게임 시장 활성화를 위한 주요한 전략임을 확인할 수 있다.

본 연구를 통해 도출할 수 있는 온라인 게임 벤처기업의 시장전략과 실행 가능한 정책에 대한 시사점은 다음과 같다. 첫째, 온라인 게임 이용자의 감정이나 재사용의도에 영향을 미치는 억제요인의 특성에 따라 전략을 차별화 할 필요가 있다. 즉, 억제정책은 온라인 게임 이용자의 감정에 영향력이 없지만 인지와 억제시스템은 온라인 게임 이용자의 감정에 부정적인 영향을 미치는 요인이다. 따라서, 온라인 게임의 지속적인 성장을 위한 중요한 요인인 즐거움과 환기에 영향을 미치지 않는 다양한 억제정책을 개발하거나, 온라인 게임 이용자의 감정에 최소한의 영향을 미치는 교육이나 억제시스템 도입이 필요할 것이다. 둘째, 인지의 경우 즐거움에만 부정적인 영향을 미치지만 억제시스템은 즐거움과 환기 모두에 부정적인 영향을 준다. 따라서, 온라인 게임의 부정사용 억제를 위해 이용자의 감정에 최소한의 영향을 주려면 온라인 게임 억제를 위한 교육 프로그램 제공 등을 통한 온라인 게임 이용자의 인식변화를 유도하는 정책이 필요하다고 할 수 있다. 셋째, 억제정책은 즐거움과 환기에 영향이 없고 억제시스템은 즐거움과 환기에 부정영향이 있는 결과로부터 정책을 통한 감성적인 통제보다 시스템을 이용한 이성적인 통제가 부정사용 혹은 게임중독 등과 같은 유해행위에 있어 더욱 효과가 있음을 알 수 있다. 즉 물리적인 통제시스템이 온라인 게임의 부정적인 측면의 방지와 차단에 있어 효율적이며 기업과 정부의 측면에서는 이러한 물리적인 통제시스템의 개발, 연구, 실행이 더욱 필요할 것으로 판단된다. 마지막으로, 온라인 게임 이용자의 즐

거움과 환기는 온라인 게임 재사용의도에 긍정적인 영향을 미치는 주요한 선행요인이다. 따라서, 온라인 게임 부정사용을 위한 억제요인의 부작용에 대한 많은 논의가 있지만 결국 온라인 게임이 제공하는 여러 서비스에 대해 느끼는 즐거움과 환기를 높일 수 있는 다양한 온라인 게임 개발이 게임시장 활성화를 위한 주요한 전략임을 확인할 수 있다.

## VI. 연구의 한계 및 향후과제

본 연구를 통해 온라인 게임 부정사용 억제요인으로 인해 온라인 게임 이용자의 감정에 어떠한 변화가 있는지, 온라인 게임 재사용의도에 어떠한 영향을 미치는지 확인하였다. 하지만, 온라인 게임 이용자의 감정과 재사용의도에 영향을 미치는 선행요인은 보다 광범위하고, 다양한 종류의 온라인 게임이 존재한다. 따라서, 본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 억제이론을 이용하여 온라인 게임의 부정사용 억제를 위한 억제정책, 인지, 억제시스템으로 선행요인을 분류하였는데, 온라인 게임 이용자의 감정에 영향을 미치는 다양한 선행요인을 포함시켜 분석할 필요가 있다. 둘째, 설문 대상이 대학생으로 분석결과의 일반화가 어렵고, 특정 집단의 특징에 따른 무형적인 요인에 대한 설명력이 누락되었다고 할 수 있다. 때문에, 향후 다양한 집단에 본 방법론을 적용해 보거나, 집단의 특성을 반영할 수 있는 선행요인을 포함하여 연구되어야 할 필요성이 있다. 따라서, 위에서 제시한 한계점을 고려하여 연구한다면 보다 구체적으로 온라인 게임 이용자의 감정에 미치는 억제요인을 찾아내어, 온라인 게임의 부정사용 억제정책 수립전략을 더욱 정교하게 수립할 수 있도록 도와줄 수 있을 것이라고 생각한다.

## REFERENCE

- Ahn, T., Ryu, S. & Han, I.(2007). The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing, *Information & management*, 44(3), 263-275.
- Ajzen, I.(1991). The theory of planned behavior, *Organizational Behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Al-Omari, A., El-Gayar, O. & Deokar, A.(2012). *Security Policy Compliance: User Acceptance Perspective*, *System Science (HICSS)*, 2012 45th Hawaii International Conference on IEEE.
- Alloway, T.P. & Alloway, R.G.(2012). The impact of engagement with social networking sites (SNSs) on cognitive skills, *Computers in Human Behavior*, 28(5), 1748-1754.
- Bang, J. H., Park, S. M. & Shin, J. K.(2014). Exploratory study on Perceived Critical Success Factors for Young Entrepreneurs in the Early Startup Stage, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 9(5), 247-254.
- Biong, H.(1993). Satisfaction and loyalty to suppliers within



- the grocery trade, *European Journal of Marketing*, 27(7), 21-38.
- Bulgurcu, B., Cavusoglu, H. & Benbasat, I.(2010). Information security policy compliance: an empirical study of rationality-based beliefs and information security awareness, *MIS Quarterly*, 34(3), 523-556.
- Byun, D. H. & Finnie, G.(2011). Evaluating usability, user satisfaction and intention to revisit for successful e-government websites, *Electronic Government: an International Journal*, 8(1), 1-19.
- Chan, M., Woon, I. & Kankanhalli, A.(2005). Perceptions of information security in the workplace: linking information security climate to compliant behavior, *Journal of information privacy and security*, 1(3), 18-41.
- Cheon, PU., Chung, DS. & Ock, YS.(2014). An Empirical Study on Successful Factor of Local Mobile App One-Person Creating Company : The Moderating Effects of Social Capital, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 9(2), 201-219.
- Chun, T.Y. & Park, N.H.(2010). The Effect of Brand Image on Loyalty of Franchise System: The Mediating Role of Customer's Positive Emotion and Relationship Quality, *Journal of Commodity Science and Technology*, 28(2), 17-29.
- Dailian. Retrieved April 1, 2015 from <http://www.dailian.co.kr/news/view/482693>.
- D'Arcy, J., Hovav, A. & Galletta, D.(2009). User awareness of security countermeasures and its impact on information systems misuse: a deterrence approach, *Information Systems Research*, 20(1), 79-98.
- D'Arcy, J. & Hovav, A.(2009). Does one size fit all? Examining the differential effects of IS security countermeasures, *Journal of business ethics*, 89(1), 59-71.
- Donovan, R. J. & Rossiter, J.R.(1982). Store atmosphere-an environmental psychology approach, *Journal of retailing*, 58(1), 34-57.
- Fesenmaier, D. R., Xiang, Z., Pan, B. & Law, R.(2011). A framework of search engine use for travel planning, *Journal of Travel Research*, 50(6), 587-601.
- Gopal, R.D. & Sanders, G.L.(1997). Preventive and Deterrent Controls for Software Piracy, *Journal of Management Information Systems*, 13(4), 29-48.
- Greitemeyer, T. & Osswald, S.(2010). Effects of prosocial video games on prosocial behavior, *Journal of Personality and Social Psychology*, 98(2), 211-221.
- Hone, K. & Eloff, J.(2002). What makes an effective information security policy?, *Network Security*, 6(1), 14-16.
- Herath, T. and Rao, H.(2009). Encouraging information security behaviors in organizations: Role of penalties, pressures and perceived effectiveness, *Decision support systems*, 47(2), 154-165.
- Hupert, N., Lawthers, A.G., Brennan, T.A. & Peterson, L.M.(1996). Processing the tort deterrent signal: a qualitative study, *Social Science & Medicine*, 43(1), 1-11.
- Hutter, K., Hautz, J., Dennhardt, S., & Fuller, J.(2013). The impact of user interactions in social media on brand awareness and purchase intention: The case of MINI on Facebook, *Journal of Product & Brand Management*, 22(5/6), 2-20.
- Joongangilbo. Retrieved April 1, 2015 from [http://mnews.joins.com/news/article/article.aspx?ctg=mobile\\_19&total\\_id=17293538](http://mnews.joins.com/news/article/article.aspx?ctg=mobile_19&total_id=17293538).
- Jung, W. J., Lee, D. L., Ryu, S. H., Kyung, B. P. & Lee, W.-B.(2012). Analysis of user interface access method focused on immersion elements of in-game-advertisement, *The Journal of digital policy & management*, 10(8), 299-304.
- Kahn, B.E.(1995). Consumer variety-seeking among goods and services: An integrative review, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 2(3), 139-148.
- Kang, I., Shin, M.M. & Park, C.(2013). Internet addiction as a manageable resource: a focus on social network services, *Online Information Review*, 37(1), 28-41.
- Kankanhalli, A., Teo, H.H., Tan, B.C.Y. & Wei, K.K.(2003). An integrative study of information systems security effectiveness, *International Journal of Information Management*, 23(2), 139-154.
- Kim, J. H. & Huo, L. S.(2011). Assessing Customer Emotional Reactions Toward The Physical Environment of Multiplex Cinemas, *Journal of Marketing Management Research*, 16(1), 1-26.
- Kim, T. H., Son, E. Y., & Jang, Y.J.(2008), The impact of upscale restaurant physical environment on customers' emotional responses and behavioral intentions, *Korean Journal of Hotel Administration*, 17(3), 71-85.
- Korea Economic Daily. Retrieved April 1, 2015 from <http://www.hankyung.com/news/app/newsview.php?aid=2014050836561>.
- Kwok, L. F. & Longley, D.(1999). Information security management and modeling, *Information Management & Computer Security*, 7(1), 30-39.
- Lee, G. S. & Lee, H. Y.(2011). The Influence of Travelers' Perception of Smart Phone Services on their Attitude and Intention to Use: An Application of TAM and PDA Theory, *Journal of Tourism Sciences*, 35(2), 271-292.
- Lee, J. H., Koo, D. M., Lee, M. J. & Kin, S. H.(2011). Causal Relationships among Dominance, Arousal and Pleasure as well as The Effect of These Emotional Factors on Behavior Intention. -Focusing on the difference between offline and online shopping malls, *Journal of Marketing Management Research*, 16(1), 89-123.
- Lee, S. M., Lee, S. G. & Yoo, S.(2004). An integrative model of computer abuse based on social control and general deterrence theories, *Information & management*, 41(6), 707-718.
- Mehrabian, A. & Russell, J.A.(1974). *An approach to environmental psychology*, the MIT Press.
- Menon, S. & Kahn, B.(2002). Cross-category effects of induced arousal and pleasure on the Internet shopping experience, *Journal of retailing*, 78(1), 31-40.

- Oliver, R. L.(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Porat, T. & Tractinsky, N.(2012). It's a Pleasure Buying Here: The Effects of Web-Store Design on Consumers' Emotions and Attitudes, *Human-Computer Interaction*, 27(3), 235-276.
- Rees, J., Bandyopadhyay, S. & Spafford, E. H.(2003). PFIREs: a policy framework for information security, *Communications of the ACM*, 46(7), 101-106.
- Russell, J. A. & Pratt, G.(1980). A description of the affective quality attributed to environments, *Journal of Personality and Social Psychology*, 38(2), 311-318.
- Shin, D. H.(2009). Determinants of customer acceptance of multi-service network: An implication for IP-based technologies, *Information & management*, 46(1), 16-22.
- Siponen, M. T.(2000). A conceptual foundation for organizational information security awareness, *Information Management & Computer Security*, 8(1), 31-41.
- Straub, D. W. & Welke, R. J.(1998). Coping with systems risk: security planning models for management decision making, *Management Information Systems Quarterly*, 22(4), 441-470.
- Straub Jr, D. W. & Nance, W. D.(1990). Discovering and disciplining computer abuse in organizations: a field study, *MIS quarterly*, 14(1), 45-60.
- Suh, M. S. & Kim, S. H.(2003). The Interaction Effect of Customers' Emotion Experiences during Internet Service Site Visitation according to Customers' Sensation Seeking Tendency, *Korea Marketing Review*, 18(1), 77-111.
- Theoharidou, M., Kokolakis, S., Karyda, M. & Kiountouzis, E.(2005). The insider threat to information systems and the effectiveness of ISO17799, *Computers & Security*, 24(6), 472-484.
- Van der Heijden, H.(2004). User acceptance of hedonic information systems, *MIS quarterly*, 28(4), 695-704.
- Yonhapnews(2014), Retrieved April 1, 2015 from <http://www.yonhapnews.co.kr/economy/2014/09/01/030300000AKR20140901085551017.HTML>.
- Yüksel, A.(2009). Exterior Color and Perceived Retail Crowding: Effects on Tourists' Shopping Quality Inferences and Approach Behaviors, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 10(4), 233-254.
- Zhou, S. X. & Leung, L.(2012). Gratification, Loneliness, Leisure Boredom, and Self-Esteem as Predictors of SNS-Game Addiction and Usage Pattern Among Chinese College Students, *International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning (IJCBPL)*, 2(4), 34-48.
- Zhou, T., Li, H. & Liu, Y.(2010). The effect of flow experience on mobile SNS users' loyalty, *Industrial Management & Data Systems*, 110(6), 930-946.

## The Influence of Restrictions toward Online Game Misbehavior on Users' Emotional States and Intention to Reuse\*

Yang, Chang-Gyu\*\*

Huang, Yunchu\*\*\*

Hwang, Yousub\*\*\*\*

### Abstract

Owing to the wide distribution of smart devices, more people enjoy online games. Previous research related to online game has mainly focused on the factors that increase users' intention to reuse and less focused on the influence of restrictions toward online game misbehavior. This study proposes a research model that considers factors that either increase or decrease the use of online games and presents the outcomes. The research results showed that: (1) Restriction policy had no impact on online game users' feelings of pleasure and arousal. (2) Restriction system had negative impact on users' feelings of pleasure and arousal. (3) In an environment where online game misbehavior was restricted, users' emotional states still had positive influence on users' intention to reuse. This research results implies that in order to lead to healthy online game environment, compared to repressive and systematic restriction methods, it is preferable to establish restriction policies that have no negative impact on users' emotional states and to change users' perception through education, so to achieve successful restrictions toward online game misbehavior without jeopardizing revitalization of online game industry.

*Keywords: Online Game Misbehavior, Intention to Reuse, User Response, Deterrence Theory, PAD*

---

\* This Study was supported by the 2014 Research Fund of the University of Seoul.

\*\* Manager, Administration Team, Gyeonggi Tourism Organization, cozlove@gt.o.or.kr

\*\*\* Assistant Professor, Dept. of Management, Kwangwoon University, yunchuhuang@hanmail.net

\*\*\*\* Assistant Professor, Dept. of Management, University of Seoul, yousub@uos.ac.kr