

개인 커뮤니티 사용자의 만족과 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*

정영수^a and 정철호^b

^a 충남대학교 경영학부 부교수

305-764 대전시 유성구 궁동 220

Tel: + 82-42-821-5534, Fax: + 82-42-823-5359, E-mail: ychung@cnu.ac.kr

^b 충남대학교 경영학과 박사과정 수료

305-764 대전시 유성구 궁동 220

Tel: +82-42-821-5517, Fax: +82-42-823-5359, E-mail: micjung@cnu.ac.kr

Abstract

본 연구는 개인 커뮤니티의 성장 및 지속적인 발전을 위하여 국내 개인 커뮤니티의 대표적인 형태라 할 수 있는 싸이월드 미니홈피 사용자들을 대상으로 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등 개인 커뮤니티의 네가지 지각된 특성요인들이 사용자의 만족에 미치는 영향과 사용자의 만족 정도가 지속적 사용의도 형성에 미치는 상호 영향관계를 파악해 보고자 하였다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 관련 선행연구에 대한 종합적 검토를 거쳐 구조화된 연구모형을 수립하였고, 미니홈피 사용자 407명을 대상으로 설문조사를 통한 실증분석을 수행한 결과는 다음과 같다.

첫째, 미니홈피의 지각된 사용용이성은 지각된 놀이성과 유용성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 둘째, 미니홈피의 지각된 특성 중 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 위험 등의 세가지 요인이 사용자의 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 셋째, 미니홈피 사용자의 만족은 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 한편 사용자의 만족 수준은 미니홈피의 지각된 특성과 지속적 사용의도 간의 관계에 있어 매개역할을 가지고 있음을 확인하였다. 본 연구의 분석 결과를 토대로 개인 커뮤니티 사용자의 만족도를 향상시키고, 장기적으로 충성스런 회원을 유지할 수 있는 방안에 대하여 논의하였다.

Keywords:

개인 커뮤니티, 지각된 특성, 사용자 만족, 지속적

사용의도

서론

국내에서는 싸이월드 미니홈피의 유례를 찾아볼 수 없는 극적인 성공으로 인해 개인 커뮤니티의 급속한 확산이 이루어지고 있다. 1999년 9월에 미니홈피 서비스를 시작한 이래 싸이월드 미니홈피의 가입자 수는 7년 5개월 만인 2007년 2월에 2,000만 명을 돌파하기에 이르렀다. 또한 싸이월드에서는 현재 하루 평균 3억원의 온라인 캐시인 '도토리'를 판매하여 지난 해 연간 1,000억원 정도의 매출을 올린 것으로 나타났다(김세영, 2007). 이처럼 미니홈피를 포함한 개인 커뮤니티의 폭발적인 성장에도 불구하고, 아직까지 개인 커뮤니티에 대한 명확한 개념이나 그 안에서 일어나는 다양한 활동들에 대한 심도깊은 연구는 매우 부족한 것이 현실이다(김지수, 2004). 또한 최근 들어 유사 서비스의 증가, 새로운 비즈니스 모델의 부족, 사용자들의 개인정보 및 사생활 노출에 대한 염려 증가 등의 원인으로 인해 가입자 수나 방문자 수의 증가에 있어 부진을 겪고 있는 상황에서 이를 극복하고 재성장을 이루기 위해서는 사용자들의 만족도를 향상시키고, 이를 통해 지속적인 사용의도를 형성할 수 있는 차별화된 전략의 개발이 무엇보다 필요한 시점이다.

이러한 배경 하에서, 본 연구는 개인 커뮤니티의 성장 및 지속적인 발전을 위하여 국내 개인 커뮤니티의 대표적인 형태라 할 수 있는 싸이월드 미니홈피 사용자들을 대상으로 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등 개인 커뮤니티의 네가지 지각된 특성요인들이

* 이 논문은 2006년도 정부(교육인적자원부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (KRF-2006-005-J00403).

사용자의 만족에 미치는 영향과 사용자의 만족 정도가 지속적 사용의도 형성에 미치는 영향관계를 파악해 보고자 하는데 연구목적이 있다. 이러한 분석결과를 통해 개인 커뮤니티 사용자들의 만족수준을 향상시키고, 장기적으로 충성스런 회원을 유지할 수 있는 방안에 대하여 논의해 보고자 한다.

이론적 배경

개인 커뮤니티

개인 커뮤니티는 가상공간에 개인의 정체성을 표현하고 알리는데 가장 편리한 도구로 활용되고 있고, 동시에 인적 교류라는 커뮤니티의 기능까지 대부분 제공하고 있다. 국내에서 개인 커뮤니티의 대표적인 형태라 할 수 있는 싸이월드 미니홈피는 메신저와 인터넷 카페의 한계점을 극복하고 선점효과와 자기표현 욕구를 자극하고 있다(이재홍과 박종돈, 2006). 또한 '일촌맺기' 기능을 통해 사용자들이 용이하게 서로 간의 미니홈피를 방문할 수도 있고, 관심 있는 타인의 미니홈피를 옮겨다닐 수도 있는 등 대인관계 관리에 있어서도 높은 효율성을 가지고 있다.

사용자들이 미니홈피, 블로그 등의 개인 커뮤니티를 이용하는 목적은 정보와 지식의 공유, 이성간의 교류수단 등과 같이 효율적 측면을 달성하기 위한 목적도 가지고 있지만 타인과의 관계 창출 및 유지, 자기표현, 단순흥미 등과 같이 미니홈피를 이용하는 과정에서 즐겁고 유쾌한 경험을 향유하기 위한 목적까지 동시에 추구하는 정보시스템이라고 볼 수 있다(대학문화신문, 2004).

선행연구 고찰

정보시스템 분야의 중요하고도 오랜 기간 지속되어 온 연구주제는 사용자의 정보시스템 수용 현상을 어떻게 정확히 설명할 수 있는가에 관한 것이다. 이러한 정보시스템 사용자 수용과 관련된 연구는 개인 커뮤니티 분야에 있어서도 예외가 아니어서 최근 개인 커뮤니티의 사용자 수용과 관련된 연구들이 다수 이루어지고 있다(이용규와 이승현, 2005; 김준우 외 2인, 2006; 김영택 외 2인, 2006; 강희택과 김승운, 2006 등).

개인 커뮤니티의 사용자 수용과 관련된 선행연구들을 종합적으로 살펴보면, 다양한 관점으로 사용자의 개인 커뮤니티 수용행동을 연구해 왔으나 대다수의 연구들이 사용의도의 직접적인 영향요인 파악에 초점을 두었거나, 만족 변수를 사용하였지만 사용자의 만족을 재사용의도 및 지속적 사용의도 등의 변수와 함께 포괄적으로 사용자의 수용행동으로 파악하여 연구를 진행해 왔다. 사용자의 자발적인 의도에 의해 주로 사용이

이루어지는 개인 커뮤니티의 특성상 사용자의 지속적이고 반복적인 사용을 위하여 만족이 어떠한 역할을 가지고 있는지에 대한 체계적인 파악은 매우 중요할 것으로 판단된다.

지각된 위험

지각된 위험은 객관적·확률적 위험과는 구별되는 것으로 소비자가 구매목적 달성하기 위하여 브랜드 혹은 점포를 선택하거나 상품이나 서비스의 구매방식을 결정하고자 할 때 등과 같은 선택 상황에서 주관적으로 인지하게 되는 위험이다(Forsythe & Shi, 2003). 온라인 환경에서는 상품을 직접 보거나 만질 수도 없는 사이버 공간에서 구매활동이 이루어지므로 소비자들이 지각하는 위험은 더욱 중요하게 인식된다. 이처럼 온라인 환경에서의 지각된 위험의 중요성에 따라 관련 연구들이 상당부분 진행되어 왔다(Jarvenpaa & Todd, 1997; Forsythe & Shi, 2003; 정승렬 외 2인, 2006 등). 미니홈피를 포함한 개인 커뮤니티 또한 아이템 거래과정이나 사용과정에서 다수의 위험요소를 내포하고 있는데, 그 예로는 개인정보 및 사생활 노출, 과도한 시간 투자나 경제적 손실 등이 있으며, 실제로 이러한 위험요소들로 인해 사용자가 불안을 느끼고 있으며 최근 미니홈피의 성장세가 다소 주춤하고 있는 것이 사실이다(성연광, 2007).

만족

만족은 사용자가 사용할 수 있는 정보시스템이 그들의 정보요구에 부합된다고 믿는 정도이며(Ives et al., 1983), 정보시스템의 품질을 토대로 이루어지는 정보시스템에 대한 사용자의 지각적, 주관적 평가라고 할 수 있다(Seddon, 1997).

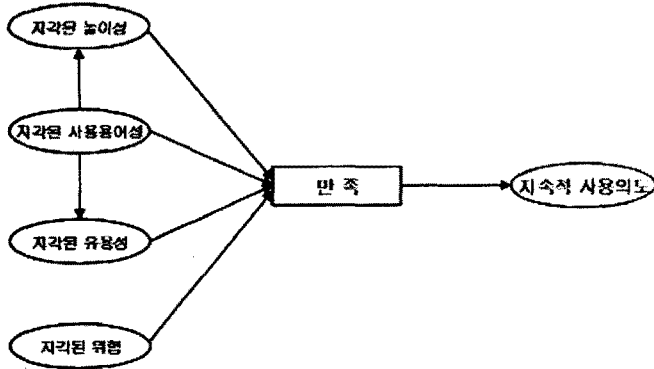
기존의 정보시스템 분야의 연구에서는 IS 성공을 측정하기 위한 다양한 척도가 개발되어 왔는데, 그 중에서 사용자 만족을 주요 측정변수로 사용하는 경향이 IS 성공모델에서 자주 등장한다. 이러한 사용자 만족은 특히 정보시스템의 사용이 외부 영향에 의한 강제적인 사용에서 보다 사용자의 재량에 의하여 이루어지거나 자발적으로 사용할 경우에는 훌륭한 척도로 사용될 수 있다(Cavaye, 1995). 이러한 관점에 비추어 볼 때, 사용자의 자발적 동기에 의해 사용이 이루어지는 미니홈피와 같은 정보시스템의 성과를 측정하기 위해서는 사용자의 만족 정도가 적절한 척도라 볼 수 있다.

실증연구 설계

연구모형의 수립

본 연구에서는 앞서 살펴본 개인 커뮤니티 및 관련 선행연구, 지각된 위험, 만족 등과 관련된 다수의

선행연구들을 토대로 사용자의 만족에 영향을 미치는 미니홈피의 네가지 지각된 특성과 미니홈피에 대한 사용자의 만족이 지속적 사용의도 형성에 미치는 영향관계를 파악해 보기 위하여 다음 <그림 1>과 같은 연구모형을 개발하였다.



<그림 1> 연구모형

연구가설의 설정

<그림 1>에서 제시된 연구모형을 토대로 본 연구에서는 연구변수 간의 관계에 관하여 개인 커뮤니티의 사용자 수용행동, 지각된 위험, 만족 및 지속적 사용의도 등과 관련된 다양한 선행연구의 결과 및 주장들을 이론적 근거로 하여 아래와 같이 총 7개의 연구가설을 설정하였다.

- H1 미니홈피의 지각된 사용용이성은 지각된 놀이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2 미니홈피의 지각된 사용용이성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3 미니홈피의 지각된 놀이성은 사용자의 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4 미니홈피의 지각된 사용용이성은 사용자의 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H5 미니홈피의 지각된 유용성은 사용자의 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H6 미니홈피의 지각된 위험은 사용자의 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H7 미니홈피 사용자의 만족은 지속적 사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구변수의 정의

본 연구에서 사용된 미니홈피의 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험으로 측정되는 독립변수와 미니홈피를 사용하면서 획득한 사용자의 만족을 의미하는 매개변수, 미니홈피 사용자의 지속적 사용의도를 의미하는 종속변수 등 각각의 변수에 대한 조작적 정의 및 출처를 정리해 보면, 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구변수의 조작적 정의와 관련연구

구분	변수	조작적 정의	항목	관련연구
지각된 특성	지각된 놀이성	사용자가 미니홈피를 이용하면서 인지한 즐거움의 정도	v1-v5	Van der Heijden(2004) Chung & Tan(2004)
	지각된 사용용이성	사용자가 미니홈피를 편하고 쉽게 사용할 수 있었다고 인식한 정도	v6-v9	Van der Heijden(2004) Davis(1989)
	지각된 유용성	미니홈피를 사용하면서 획득한 혜택에 대한 사용자의 지각 정도	v10-v14	Van der Heijden(2004) Davis(1989)
	지각된 위험	사용자가 미니홈피를 이용하면서 주관적으로 지각하는 위험의 정도	v15-v18	Jarvenpaa & Todd(1997) Forsythe & Shi(2003)
매개 변수	만족	미니홈피에 대한 사용자의 전반적인 만족도	m1	Bailey & Pearson(1983) 이재홍과 박종돈(2006)
종속 변수	지속적 사용의도	향후 지속적으로 미니홈피를 이용하고, 주변 사람들에게 추천하고자 하는 사용자의 의향	d1-d3	Gerpott et al.(2001) 서건수(2001)

실증분석 및 결과

조사대상 및 표본조사 방법

본 연구의 조사대상은 미니홈피를 이용해 본 경험이 있는 사용자들을 표본 수집 대상으로 하였다. 본격적인 설문조사를 수행하기에 앞서 현재 미니홈피를 사용하고 있는 40명을 대상으로 사전조사(pre-test)를 실시하였고, 이러한 사전조사 결과를 토대로 측정항목에 대한 일부 수정·보완이 이루어졌다. 측정항목에 대한 수정·보완 작업이 완료된 후, 본격적인 설문조사가 2006년 9월 한달간 설문지 배포를 통해 실시되었는데, 총 470명을 대상으로 실시한 설문에 432명이 응답하였다(응답률 91.9%). 회수된 설문지 중 응답문항이 다수 빠져있거나 불성실한 응답을 한 25부를 제외하고, 총 407부를 실제 결과분석에 사용하였다. 표본의 인구통계학적 특성 및 미니홈피 이용특성에 관한 자료를 정리해 보면, 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 표본의 일반현황

특성	인구통계학적 특성		미니홈피 이용 특성	
	구분	빈도(%)	구분	빈도(%)
성별	남	216(53.1)	이용 빈도	인맥관리도구 167(41.0)
	여	191(46.9)	자기표현 공간	109(26.8)
연령	20세 미만	10(2.5)	단순 흥미	76(18.7)
	21세~25세	262(64.4)	정보·저식 공유	33(8.1)
	26세~30세	58(14.3)	이성간 교류 수단	22(5.4)
	31세~35세	48(11.8)	6개월 미만	32(7.9)
	36세~40세	23(5.7)	6개월~1년 미만	52(12.8)
	41세 이상	6(1.5)	1년~3년 미만	279(68.6)
직업	대학(원)생	279(68.6)	3년~5년 미만	43(10.6)
	일반 사무직	63(15.5)	5년 이상	1(0.2)
	자영업	22(5.4)	합계	407(100.0)
	전문직	43(10.6)		

단일차원성과 신뢰성 분석

본 연구모형에 포함된 외생변수들의 단일차원성 검증은 위해 사용자의 지각된 특성에 포함된 각각의 측정항목에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그리고 연구변수의 내적일관성을 검토하기 위하여 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰성 분석을 수행하였다.

다음의 <표 3>은 미니홈피에 대한 사용자의 만족과 지속적 사용의도의 선행요인을 측정하기 위한 지각적 특성의 측정항목들에 대하여 수행한 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석 결과를 나타낸 것이다. 외생변수에 대한 탐색적 요인분석 결과, 지각된 사용용이성에서 1개 항목(v9), 지각된 유용성에서 3개 항목(v13, v14)이 낮은 요인적재치 혹은 교차적재되어 제거되어졌고, 기타 요인들은 예상대로 적재되어 총 4개의 요인이 나타났으며, 이들 요인의 누적된 설명분산은 76.341%이다. 각 요인별로 시행한 신뢰성 분석에서 Cronbach's α 계수는 모두 일반적으로 허용되는 0.7이상의 값을 보여 측정도구의 신뢰성이 확인되었다.

<표 3> 외생변수에 대한 요인분석 및 신뢰성분석

측정 항목	요인1 지각된 놀이성	요인2 지각된 사용용이성	요인3 지각된 위험	요인4 지각된 유용성	교유치	설명분산 (%)	Cronbach's α
v1	.894	.213	.088	.081	6.060	40.401	.924
v2	.878	.260	.034	.052			
v3	.847	.277	.133	.180			
v4	.811	.105	.150	.263			
v5	.702	-.043	.109	.444			
v6	.262	.857	-.009	.192			
v7	.281	.868	-.021	.146	2.410	16.064	.918
v8	.147	.852	-.018	.232			
v15	.185	-.170	.810	.041			
v16	.260	.124	.805	-.073	1.624	10.829	.750
v17	-.063	.371	.693	.037			
v18	-.031	-.326	.683	.188			
v10	.245	.207	.113	.848			
v11	.132	.193	.039	.850	1.357	9.047	.820
v12	.495	.235	-.042	.583			

측정모형분석

판별타당성 검증을 위한 탐색적 요인분석과 신뢰성 검증을 수행한 후, 최종적으로 남은 측정항목을 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였다. 이를 측정모형분석이라고도 하며, 공분산구조분석의 가능성을 타진할 수 있게 해 준다. 본 연구의 측정모형분석의 수행결과는 다음 <표 4>와 같다.

<표 4> 외생변수에 대한 확인적 요인분석

구성개념	측정 항목	표준요인 적재치	표준 오차	t값	p	개념 신뢰도	AVE
지각된 놀이성	v1	.844				0.989	0.718
	v2	.840	.032	32.218	.000		
	v3	.959	.046	25.299	.000		
	v4	.807	.051	20.167	.000		
	v5	.672	.052	16.715	.000		
지각된 사용용이성	v6	.914				0.989	0.968
	v7	.915	.036	28.525	.000		
	v8	.833	.041	24.087	.000		
지각된 유용성	v10	.720				0.984	0.954
	v11	.615	.058	14.887	.000		
지각된 위험	v12	.827	.099	12.396	.000	0.978	0.919
	v15	.942					
	v16	.654	.076	10.744	.000		
	v17	.624	.055	10.472	.000		
v18	.576	.048	10.001	.000			
적합도 지수	$\chi^2=154.663, df=63, \chi^2/df=2.455, p=0.000, RMR=0.121, GFI=0.953, AGFI=0.910, NFI=0.964, CFI=0.978$						

<표 4>와 같이 측정모형의 분석결과, χ^2 의 p값, RMR 등 일부 적합도 수치가 권장 수용기준에 약간 못

미치고 있으나, GFI=0.953, AGFI=0.910, NFI=0.964, CFI=0.978로 권장 수용기준을 상회하고 있어 전체적으로 볼 때, 만족할만한 수준을 확보한 것으로 볼 수 있다. 측정모형의 구성개념들에 대한 요인적재치는 95% 신뢰수준에서 모두 통계적으로 유의한 것($t \geq 1.965, p \leq 0.05$)으로 나타났으므로 각 구성개념 간의 수렴타당성과 판별타당성이 확보된 것으로 볼 수 있다. 또한 각 구성개념의 척도들이 해당 연구단위에 대한 대표성을 가지는지를 평가해 보기 위해 개념 신뢰도(construct reliability)와 평균분산추출값(Average Variance Extracted; AVE)을 계산해 본 결과, 본 측정모형의 연구단위에 있어서 개념 신뢰도는 추천 기준치인 0.7보다 높은 값을 가지는 것으로 확인되었으며, 평균분산추출값에 있어서도 추천 기준치인 0.5를 상회하는 것으로 나타나 본 연구에서 사용된 측정방정식 모형은 적합하다고 볼 수 있다(Hair et al., 1995).

다음으로 각 요인들 간의 대략적인 관계성의 파악 및 방향성을 검증하고 연구단위의 판별타당성을 살펴보기 위하여 본 연구에서는 피어슨 상관계수를 이용하여 상관관계 분석을 실시하여 다음의 <표 5>와 같은 분석 결과를 얻었다.

<표 5>에서 나타난 바와 같이, 각 연구단위의 평균분산추출값의 제곱근(AVE^{1/2})이 다른 개념들 간의 상관계수 값을 상회하고 있는 것으로 나타나 판별타당성이 확보되었다고 할 수 있다(Fornell & Larcker, 1981).

한편 사용자들의 미니홈피에 대한 만족도 및 지속적 사용의도를 응답 자료의 평균값을 기준으로 살펴보면, 7점 만점에 만족도가 평균 4.715점, 지속적 사용의도가 평균 4.243점으로 나타나 모두 보통 이상의 값으로서 그 수치가 매우 높은 편은 아니지만 전반적으로 양호한 수준인 것으로 밝혀졌다.

<표 5> 구성개념 간 상관관계분석 결과

구성개념	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6
1. 지각된 놀이성	4.361	1.237	.847					
2. 지각된 사용용이성	5.211	1.219	.445**	.984				
3. 지각된 유용성	4.419	1.142	.565**	.471**	.976			
4. 지각된 위험	3.572	1.254	.256**	.044	.144**	.969		
5. 사용자 만족	4.715	1.198	.588**	.528**	.478**	-.072	-	
8. 지속적 사용의도	4.243	1.501	.634**	.417**	.450**	.021	.725**	.983

주1) *: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

주2) 대각선의 값은 AVE의 제곱근(AVE^{1/2}) 값임

구조모델분석

1. 연구모형의 적합도 검사

타당성 및 신뢰성 분석 결과를 토대로 미니홈피의 지각된 특성이 각각 만족을 통해 지속적 사용의도에 어떤 영향을 미치는지 살펴보기 위한 공분산구조 모델에 대한 가설검정을 수행하기에 앞서 연구모형의 적합도 검정을 실시하였다. 본 연구의 전체 구조모델에 대한 적합도 검사 결과는 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 연구모형의 적합도 검사

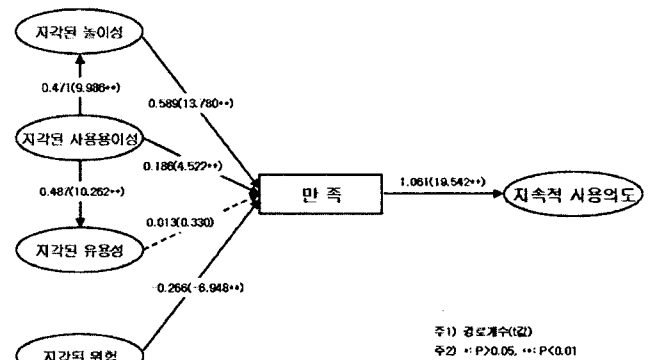
적합도 지수	절대적합지수					종분적합지수			간명적합지수	
	χ^2/df	GFI	RMR	RMSEA	AGFI	NFI	CFI	PGFI	PNFI	
권고 수용기준	-	≤3.0	≥0.9	≤0.08	≤0.08	≥0.8	≥0.9	≥0.9	≥0.6	≥0.6
분석결과	336.137 (0.000, 125)	2.609	0.921	0.127	0.063	0.880	0.945	0.965	0.691	0.706

연구모형에 대한 적합도 검사 결과, RMR=0.127로 나타나 권고수용기준을 다소 충족시키지 못하고 있으나, χ^2/df 가 2.609로 일반적인 권장기준인 3이하의 조건을 만족시키고 있으며, 기타 적합도 지수가 GFI=0.921, RMSEA=0.063, AGFI=0.880, NFI=0.945, CFI=0.965, PGFI=0.691, PNFI=0.706 등으로 권고되는 수용기준을 상당히 양호하게 만족시키고 있는 것으로 나타나 연구모형의 전반적인 설명력이나 구조모델의 적합도는 대체로 양호하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구모형은 연구 개념들 간의 인과관계를 설명하기에 무리가 없다고 판단된다(강병서, 2002).

2. 구조모델분석을 통한 가설검정

연구모형이 적합하다는 가정 하에 미니홈피의 지각된 특성이 사용자 만족과 지속적 사용의도에 미치는 영향과 사용자의 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향관계에 대하여 구조방정식을 통한 연구모델의 분석결과는 다음 <그림 2>에 나타난 바와 같다. 경로계수의 통계적 유의성 검정으로는 t검정을 실시하며, t통계량의 값이 1.965가 넘는 경로계수는 통계적 유의수준 0.05하에서 경로계수가 0이라는 귀무가설을 기각한다. 각 요인별 구조방정식 모형 분석결과를 살펴보면, 먼저 미니홈피의 지각된 사용용이성이 지각된 놀이성 및 지각된 유용성에 미치는 영향에 있어서는 지각된 사용용이성이 지각된 놀이성(경로계수=0.471, t=9.986)과 지각된 유용성(경로계수=0.487, t=10.262) 모두에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 다음으로 미니홈피의 지각된 특성이 사용자 만족에 미치는 영향에 관하여 살펴보면, 사용자의 지각된 놀이성(경로계수=0.589, t=13.780), 지각된 사용용이성(경로계수=0.186,

t=4.522), 지각된 위험(경로계수=-0.266, t=-6.948)의 세가지 특성요인이 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타난 반면 지각된 유용성(경로계수=0.013, t=0.330)은 사용자의 만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 미니홈피에 대한 사용자의 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향관계에 관한 가설검정에서는 사용자 만족은 지속적 사용의도에 매우 긍정적인 영향(경로계수=1.061, t=19.542)을 미치는 것으로 밝혀졌다.



<그림 2> 연구모형 검증 결과

이상의 가설검정 결과를 종합하면, 다음 <표 6>과 같다. 미니홈피의 지각된 특성들과 사용자 만족 및 지속적 사용의도 간의 상호 영향관계에 관한 총 7개의 연구가설 중 6개의 연구가설이 채택되었다.

<표 6> 구조방정식모형 분석 결과

가설	가설경로	방향	표준경로계수	표준오차	t값	채택여부
H1	지각된 사용용이성 → 지각된 놀이성	+	0.471	0.051	9.986**	채택
H2	지각된 사용용이성 → 지각된 유용성	+	0.487	0.053	10.262**	채택
H3	지각된 놀이성 → 사용자 만족	+	0.589	0.042	13.780**	채택
H4	지각된 사용용이성 → 사용자 만족	+	0.186	0.043	4.522**	채택
H5	지각된 유용성 → 사용자 만족	+	0.013	0.037	0.330	기각
H6	지각된 위험 → 사용자 만족	-	-0.266	0.029	-6.948**	채택
H7	사용자 만족 → 지속적 사용의도	+	1.061	0.071	19.542**	채택

주) *: p<0.05, **: p<0.01

이상에서 미니홈피에 대한 사용자의 지각된 특성이 사용자 만족에 미치는 영향 및 사용자 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관한 가설검정을 수행하였다. 하지만 미니홈피의 지각된 특성이 사용자 만족 및 지속적 사용의도에 미치는 영향관계의 강도를 상호 비교해 보기 위해서는 이러한 직접적인 영향관계 이외에도 매개변수에 의한 간접효과를 동시에 고려한 전체효과에 관한 분석이 반드시 필요할 것이다. 즉, 각 요인들 간의 영향관계에 관하여 직접효과만을 중심으로 설명하면 간접효과를 간과하게 되어 각 요인이 결과변수에 미치는 영향을 왜곡할 수 있게 되므로 직접효과와 간접효과를 합한 전체효과를 살펴보는 것이 바람직하다고 할 수 있다(김성홍, 2006). 본 연구의

연구모형에 포함된 구성개념 간의 직·간접효과 및 전체효과에 대한 분석 결과는 다음의 <표 7>과 같은데, 분석의 기준은 구성개념 간 표준경로계수 값을 기준으로 하였다.

<표 7>의 분석결과를 토대로 미니홈피에 대한 사용자의 만족과 지속적 사용의도에 미치는 영향을 직·간접 효과를 동시에 고려한 전체 효과를 중심으로 그 영향력 정도를 살펴보면, 사용자 만족 및 지속적 사용의도의 결과변수 모두에 대하여 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 위험, 지각된 유용성의 순으로 강한 영향력을 가지는 것으로 밝혀졌다.

<표 7> 직간접효과를 고려한 영향력 정도

구성개념	사용자 만족			지속적 사용의도		
	직접	간접	전체	직접	간접	전체
지각된 놀이성	0.589		0.589		0.625	0.625
지각된 사용용이성	0.186	0.283	0.494		0.498	0.498
지각된 유용성	0.013		0.013		0.017	0.017
지각된 위험	-0.266		-0.266		-0.277	-0.277

주) 셀 안의 값은 표준경로계수

결론

연구결과의 요약과 논의

본 연구에서는 최근 새로운 개념의 개인 커뮤니티로서 폭발적인 사용자 증가를 보이고 있는 미니홈피를 대상으로 사용자의 만족 및 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관하여 분석해 보고자 하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 개인 커뮤니티, TAM 및 확장된 TAM, 지각된 위험, 만족 등과 관련된 선행문헌의 종합적인 검토를 통해 연구모형을 구축하고, 총 407명의 미니홈피 사용자를 대상으로 설문조사를 수행한 후 실증분석을 시도하였다. 본 연구의 결과를 요약하고 분석 결과를 토대로 해석을 수행해 보면, 다음과 같다.

첫째, 미니홈피의 지각된 사용용이성이 지각된 놀이성과 지각된 유용성에 미치는 영향에 관한 가설검정 결과, 지각된 사용용이성은 지각된 놀이성 및 유용성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이는 Van der Heijden(2004), Chesney(2006), Moon & Kim(2001) 등의 연구결과에 의해서도 지지되는 결과인데, 분석결과를 통해 볼 때, 사용자가 정보시스템을 사용하는 과정에서 사용방법을 익히는 것이 용이하고 이용방법 및 절차가 이해하기 쉬울 때, 사용자의 즐거움과 유용성에 대한 지각수준 또한 높아지게 됨을 의미한다.

둘째, 미니홈피의 지각된 특성이 사용자 만족에 미치는 영향에 관한 가설검정 결과, 지각된 사용용이성, 지각된 놀이성, 지각된 위험의 세 가지

요인이 사용자 만족에 유의한 영향을 미치는 반면 지각된 유용성은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 미니홈피와 같이 사용자의 자발적인 채택이 시스템 사용의 원천이 되는 쾌락적 정보시스템에 있어서 지각된 사용용이성과 지각된 놀이성은 지각된 유용성에 비해 사용자 만족에 더 큰 영향을 미친다는 기존의 Van der Heijden(2004), 이용규와 이승현(2005)의 연구에서 밝혀진 것과 유사한 결과이다. 또한 미니홈피의 지각된 위험은 사용자의 만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 온라인 쇼핑 환경에서 지각된 위험이 소비자의 애호도에 부정적인 영향을 미친다는 Forthe & Shi(2003)의 연구결과에 의해서도 뒷받침되는 것이다. 즉, 사용자가 업무성과의 향상을 목적으로 활용하게 되는 효율적 정보시스템에 비해 자아실현적 가치를 획득하고, 정보시스템의 사용 및 상호작용 과정을 통해 즐거움을 추구하는 경향이 강한 미니홈피와 같은 쾌락적 정보시스템에서는 지각된 유용성에 비해 즐거움이나 사용용이성과 같은 혜택을 인지하게 되면 해당 시스템에 대하여 더욱 만족하게 되고, 반대로 금전적·심리적 위험이나 손실 가능성을 인지하게 되면 시스템에 대한 만족도 수준이 떨어지게 되는 것으로 파악해 볼 수 있다.

셋째, 미니홈피 사용자의 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향에 있어서는 매우 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과는 온라인 환경에서 사용자 만족이 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미침을 밝힌 선행연구(Devaraj et al., 2002; 강희택과 김승운, 2006; 이상철 외 2인, 2003)의 결과와도 일치하는 것으로써, 자신이 이용하는 정보시스템에 대하여 높이 만족한 사용자는 궁극적으로 해당 정보시스템을 지속적이고 장기적으로 사용하고자 하는 것으로 해석해 볼 수 있다. 이는 기존의 다양한 정보시스템 관련 연구에서 사용자의 만족을 성공의 대리 개념으로 사용한 관점을 지지하는 결과라고 볼 수 있다.

한편 본 연구에서는 기존의 정보시스템 수용과 관련된 연구에서 다수 사용된 지각된 유용성, 지각된 사용용이성, 지각된 놀이성, 지각된 위험 등과 같은 미니홈피의 지각된 특성이 사용자의 만족과 지속적 사용의도에 미치는 영향관계에 있어 각각의 요인들의 상대적인 영향력의 크기를 직·간접 효과를 동시에 고려한 전체 효과를 기준으로 비교해 본 결과, 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 위험, 지각된 유용성의 순으로 영향력 정도를 나타내는 것으로 밝혀졌다. 이는 기존의 TAM이나 확장된 TAM 관련 연구의 결과(Teo et al., 1999; Chesney, 2006; 구철모 외 2인, 2006)에서 지각된 유용성이 가장 큰 영향력을 가졌던 것과는 다소 상이한 결과이다. 이처럼 상이한 결과가

나타난 이유는 기존의 TAM 및 확장된 TAM 관련 선행연구에서는 주로 효용적 정보시스템을 연구대상으로 하여 사용자의 정보시스템 수용 현상에 관하여 연구를 수행했던 반면 본 연구에서는 쾌락적 정보시스템의 일종이라 할 수 있는 미니홈피를 연구대상으로 하여 정보시스템에 대한 사용자의 만족 및 지속적 사용의도 형성에 관하여 살펴본 것으로서 미니홈피 사용자는 정보시스템 활용을 통한 효용의 획득보다는 사용 과정상의 즐거움, 사용 방법 및 절차의 편리함, 낮은 위험을 인식함으로써 만족하게 되고, 또한 이러한 만족을 통해 장기적으로 지속적 사용의도를 형성하게 되는 것으로 볼 수 있다.

연구의 의의 및 향후 연구방향

이상에서 살펴본 연구 결과와 관련하여 본 연구의 의의를 다음과 같이 이론적 및 실무적 측면에서 살펴볼 수 있을 것이다.

먼저 이론적 측면의 의의를 살펴보면, 첫째, 본 연구에서는 기존의 개인 커뮤니티 수용행동과 관련된 선행연구들에서 다소 소홀히 다루어 왔던 만족의 개념을 연구모형에 도입하여 개인 커뮤니티의 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관하여 분석을 시도하였다. 개인 커뮤니티와 관련된 선행연구에서는 사용 의도나 행동에 직접적인 영향을 미치는 결정요인의 도출이나 사용자의 만족을 개인 커뮤니티 수용행동의 일부분으로 포함하여 포괄적인 수용모형을 구축하는데 초점을 두었거나, 만족 변수를 이용하였지만 사용자의 만족을 재사용의도 및 지속적 사용의도 등의 변수와 함께 포괄적으로 사용자의 수용행동으로 파악하여 연구를 진행하였다. 본 연구에서는 개인 커뮤니티의 지속적인 사용이 이루어지기 위해서는 사용자의 만족이 선행되어야 한다는 판단 하에 만족의 매개역할을 설정한 연구모형을 구축하였다. 또한 기존의 정보기술수용모형에서 일반적으로 사용되어 온 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성 외에 개인 커뮤니티의 고유한 특성을 반영한 지각된 놀이성과 지각된 위험을 추가적으로 도입하여 개인 커뮤니티의 종합적인 만족 결정요인 모형을 수립하여 제시하였다.

둘째, 개인 커뮤니티 관련 선행연구에서 그 중요성에도 불구하고 다루어 오지 않았던 지각된 위험을 사용자 만족의 선행요인으로서 연구모형에 도입하여 분석을 시도하였다. 개인 커뮤니티를 사용하는 과정에서 개인정보 및 사생활 노출, 과도한 시간 투자나 경제적 손실 등의 다양한 위험이 존재하고 있는데, 이러한 위험요소들로 인해 미니홈피 사용자가 불안감을 인지하고 있으며 최근 미니홈피의 성장에 저해요인이 되고 있는 현실적 상황을 반영하여 개인 커뮤니티의 지각된 위험과 사용자 만족 간의 관계를 분석해 본 결과, 실제로

지각된 위험은 만족에 상당히 유의한 영향을 미치는 변수임을 실증적으로 보였다. 따라서 이러한 연구결과를 반영하여 향후 개인 커뮤니티의 만족 및 사용의도 관련 연구에서는 지각된 위험 요인을 중요한 영향요인으로 활용할 수 있을 것이다.

다음으로 실무적 측면의 의의를 살펴보면, 첫째, 미니홈피의 네 가지 지각된 특성요인들이 사용자 만족 및 지속적 사용의도에 미치는 영향력의 강도에 관한 상호비교를 수행 해 보고, 미니홈피에 대한 사용자의 만족도를 높여 지속적인 사용이 이루어지도록 하기 위한 운영전략에 관한 논의를 하였다. 네가지 지각된 특성이 만족에 미치는 영향에 관한 분석 결과, 지각된 놀이성이 가장 큰 영향력을 가지는 것으로 나타난 반면 지각된 유용성은 영향력이 가장 작은 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 미니홈피가 사용자의 정보 및 지식의 공유, 지인과의 교류수단 등과 같이 효용적 측면의 목적을 달성하기 위한 것도 있지만 타인과의 관계 창출 및 유지, 자기표현, 단순흥미 등과 같이 이용과정의 즐겁고 유쾌한 경험을 추구하기 위한 목적도 동시에 가지는 정보시스템이라는 특성 때문인 것으로 판단해 볼 수 있다. 즉, 사용자가 개인의 휴식이나 자아실현 및 유희적 가치의 추구를 중시하는 미니홈피에서는 지각된 놀이성과 같은 내재적 동기가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 파악해 볼 수 있다. 따라서 이러한 연구결과를 토대로 미니홈피 서비스 제공자는 사용자의 흥미를 이끌어내고, 유희적인 동기를 충족시켜 줄 수 있는 다양한 콘텐츠를 개발하여 이를 사용자에게 제공함으로써 사용자 만족의 증가는 물론 지속적인 사용의도 형성을 유도할 필요성이 있다.

둘째, ‘싸이질’, ‘일촌’ 등의 신조어까지 만들어내며 급속한 사용자의 증가를 보여 오던 싸이월드 미니홈피가 최근 그 성장세가 주춤하고 있으며, 이로 인해 서비스 제공자는 기존의 미니홈피를 대체할 모바일 미니홈피, 홈2 등 다양한 신규 비즈니스 모델을 개발하여 제공하고 있으나 과거와 비교하여 상당히 부진한 성과를 거두고 있는 것이 사실이다(권선영, 2007). 이러한 상황에서 서비스 제공업체는 미니홈피의 지각된 특성이 사용자 만족에 미치는 영향관계를 실증적으로 검증한 본 연구결과를 활용하여 사용자의 만족에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 특성요소를 발견하고 이를 반영한 새로운 비즈니스 모델을 개발하여 제공한다면 사용자 수의 증가는 물론 지속적인 유지를 통해 수익 증가에 기여할 수 있을 것이다.

미니홈피를 대상으로 개인 커뮤니티의 지각된 특성이 사용자 만족과 지속적 사용의도에 미치는 상호 영향관계의 체계적인 분석을 수행한 본 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시해 보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 개인 커뮤니티 사용자의 만족과

지속적 사용의도에 미치는 영향요인의 검증에 연구의 주목적을 두었음에도 불구하고, 제반 개인 커뮤니티의 유형 중 싸이월드 미니홈피만을 대상으로 연구를 수행하였다는 점이다. 현재 국내에서 운영 중인 개인 커뮤니티 중 대표적인 형태이며, 가장 많은 사용자 수를 확보하고 있는 것이 싸이월드 미니홈피이긴 하지만 네이버(Naver)의 블로그나 다음(Daum)의 플래닛 등 기타 개인 커뮤니티와는 다소 이질적인 특성을 가지고 있는 것이 사실이다. 개인 커뮤니티에 대한 지각된 특성이 사용자의 만족과 지속적 사용의도에 미치는 영향은 그 연구대상에 따라 다르게 나타날 수 있으므로 향후 연구에서는 싸이월드 미니홈피 뿐만 아니라 보다 다양한 종류의 개인 커뮤니티를 연구대상으로 포함하여 분석결과의 대표성을 높일 필요성이 있다. 둘째, 본 연구의 표본이 주로 20~30대 초반의 대학(원)생 및 직장인들 위주로 구성되었다는 점이다. 최근 들어 개인 커뮤니티의 사용층이 주부, 초. 중. 고생, 연예인, 정치인 등 다양한 분야로 확대되어가는 상황을 연구 설계에 반영하고, 실증분석 결과의 일반화 수준을 향상시키기 위해서는 표본 수집 대상을 보다 폭넓게 설정하는 것이 필요할 것이다. 셋째, 본 연구에서는 개인 커뮤니티 사용자의 만족과 지속적 사용의도 형성의 영향요인으로 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등과 같은 개인의 인지적 측면에 국한하여 연구모형을 설정하였다. 하지만 개인 커뮤니티 사용자의 만족도에 영향을 미치는 요인은 개인의 지각된 특성 외에도 사회적인 영향, 개인 특성, 매체 특성 등 다양한 영향요인들이 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 개인 커뮤니티의 만족에 영향을 미치는 요인으로 보다 다양한 특성요인들을 포함하여 연구모형을 보다 정교화 시킬 필요가 있을 것이다.

References

[1] 강병서 (2002). *인과분석을 위한 연구방법론*, 서울: 무역경영사.
 [2] 권선영 (2007. 5. 29). “어, 싸이월드 ‘홈2’가 맥못추네,” *해럴드경제*.
 [3] 김세영 (2007. 5. 5). “싸이질 인구 2천만명 돌파,” *매일경제신문*.
 [4] 김성홍 (2006). “ASP 서비스 품질 측정에 관한 탐색적 연구: 소기업을 중심으로,” *Information Systems Review*, 제8권 제3호, pp. 175-200.
 [5] 김지수 (2004). “블로그의 사회문화적 진화와 이슈,” *정보통신정책*, 제16권 제8호, pp. 18-36.
 [6] *대학문화신문* (2004. 10). “쌍곡 대학생 624명 설문조사”.
 [7] 성연광 (2007. 6. 22). “내정보 새는 미니홈피 불안

불안해,” *머니투데이*.
 [8] 이재홍, 박종돈 (2006). “개인 홈피 사이월드의 이용만족과 e-충성도에 관한 연구,” *e-비즈니스연구*, 제7권 제1호, pp. 131-153.
 [9] Cavaye, A. (1995). “User Participation in System Development Revisited,” *Information & Management*, pp. 311-323.
 [10] Fornell, C. and D. Larcker (1981). “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error,” *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, pp. 39-50.
 [11] Forsythe, S.M. and B. Shi (2003). “Consumer Patronage and Risk Perceptions in Internet Shopping,” *Journal of Business Research*, Vol. 56, No. 7, pp. 867-875.
 [12] Hair, J.F., R.E. Anderson, R.L. Tatham, and W.C. Black (1995). *Multivariate Data Analysis with Readings*, 4th ed., Prentice-Hall.
 [13] Ives, B., Olson, M.H., and Baroudi, J.J. (1983). “The Measurement of User Information Satisfaction,” *Communications of the ACM*, Vol. 26, No. 10, pp. 785-793.
 [14] Seddon, P.B. (1997). “A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success,” *Information Systems Research*, Vol. 8, No. 3, pp. 240-253.