

<http://dx.doi.org/10.7236/IIBC.2016.16.3.47>

IIBC 2016-3-7

## 기본심리욕구, 시스템품질, 서비스품질 및 몰입이 Facebook 지속사용의도에 미치는 영향 규명

### Structural Relationship between Individual Factor, Quality Factor and Immersion in Impact Analysis of Facebook Persistence

주영주\*, 정애경\*\*, 이민영\*\*\*

Young-Ju Joo\*, Ae-Kyung Chung\*\*, Minyeong Lee\*\*\*

**요 약** 스마트폰이 보급됨에 따라 SNS의 활용이 폭발적으로 성장하고 있다. SNS는 그 특성상 사용자가 지속적으로 사용하여야 유지가 되기 때문에 사용자의 SNS 지속사용의도는 매우 중요하다. 이에 본 연구에서는 기본심리욕구, 몰입, 그리고 SNS의 품질을 영향변인으로 선정하고 Facebook의 지속사용의도에 영향을 미치는지를 확인하고자 하였다. Facebook 사용자 165명을 대상으로 설문을 실시한 결과, 유능성 및 관계성은 몰입에 영향을 미치고, 유능성 및 시스템품질은 지속사용의도에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 본 연구는 기본심리욕구, 시스템품질, 서비스품질 및 몰입이 Facebook 지속사용의도에 영향을 미치는 것을 확인하고 이를 촉진시키는 전략을 세웠다는 점에서 의의를 가진다.

**Abstract** As smartphone was distributed widely usage of SNS is growing. Because of its characteristics, SNS can sustain only when user uses SNS, users' intention to persist use of SNS is very important. Therefore in this study, psychological needs and immersion, the quality of SNS were chosen as impact variables to verify whether they affect the persistence of Facebook usage. A survey was conducted to 165 of Facebook user, and the result showed that competence and relatedness significantly affected immersion, and competence and system quality significantly affected Facebook persistence.

**Key Words** : SNS, Facebook, ISSM, Self-determination, Immersion

## 1. 서 론

스마트폰이 널리 보급됨에 따라 SNS(Social Network Service)의 활용이 폭발적으로 성장하고 있다. SNS는 사용자에게 단순한 인터넷 상에서의 관계 형성뿐만 아니라 정보 경제의 과정인 생산, 유통 및 소비의 핵심주체로 자리매김할 수 있는 기회까지 제공하고 있다(한국인터넷진흥원, 2014)<sup>[1]</sup>.

그러나 최근의 보고서에 의하면 SNS에 가입한 후 점차 활동을 줄이다가 결국엔 탈락하는 사용자도 증가하고 있으며, 이는 사용자의 SNS 자체에 대한 흥미 감소나 기업의 상업적 광고 메시지의 과도함 때문이라고 밝혔다(Exact Target, 2011)<sup>[2]</sup>. SNS는 사용자가 지속적으로 사용하여야 유지될 수 있으므로, 이러한 활동 감소는 간과해서는 안 될 현상이다.

SNS를 계속 잘 사용해 나가기 위해서는 무엇보다도

\*정회원, 이화여자대학교 교육공학과

\*\*정회원, 인천재능대학교 유아교육과

\*\*\*준회원, 이화여자대학교 교육공학과(교신저자)

접수일자 : 2016년 1월 13일, 수정완료 : 2016년 4월 18일

게재확정일자 : 2016년 6월 10일

Received: 13 January, 2016 / Revised: 18 April, 2016 /

Accepted: 10 June, 2016

\*\*\*Corresponding Author: mere0606@nate.com

Dept. of Educational Technology, Ewha Womans University, Korea

사용자가 지속해서 사용하고자하는 의지, 즉 동기가 중요하므로 본 연구에서는 현존하는 내적동기이론 중 가장 주목받는 자기결정성이론을 이론적 틀로 채택하였다. 자기결정성이론에서는 동기가 외적동기나 내적동기로 양분되는 것이 아니라 하나의 연속선상에 존재하는 자율성 정도의 차이라고 본다. Deci와 Ryan(2000)<sup>[3]</sup>은 자기결정성이론의 하위이론인 기본심리욕구에서 자율성, 유능성 및 관계성에 중점을 두고 이 세 가지 욕구가 충족되어야 개인의 웰빙 및 사회 발전이 이루어진다고 주장하였다.

몰입은 개인이 내재적으로 가장 깊이 동기화된 상황을 의미하므로 동기와 밀접한 관련이 있다. 그러므로 SNS 사용자의 기본심리욕구가 충족된다면 SNS 활용에 몰입할 것이고 이는 곧 SNS를 지속적으로 사용할 의도로 이어질 것이라고 가정할 수 있다.

정보통신정책연구원(2013)<sup>[4]</sup>에 의하면 Facebook은 2013년 말 기준으로 SNS 중 세계적으로 가장 많은 이용자를 보유하고 있으며, Facebook에 의하면 2015년 3월 기준으로 전 세계 14억 4천만 명 이상의 활발한 사용자를 확보하고 있다고 했다(Facebook, 2015)<sup>[5]</sup>. 따라서 본 연구에서는 SNS 중 Facebook의 지속사용의도에 영향을 미치는 변인들을 알아보려고 한다.

최근 Facebook 접속에 때때로 오류가 발생하여 사용자들의 불만이 제기되었는데 Facebook 측에서는 이를 내부적인 시스템 점검 과정에서 일어난 오류라고 밝혔다(한국경제, 2015)<sup>[6]</sup>. 이와 같은 시스템오류는 사용자들이 매체를 지속적으로 사용하고자 하는 의도에 부정적인 영향을 미칠 것이다. 이에 본 연구에서는 Facebook을 정보시스템의 한 종류로 간주하고 Delone과 McLean(2003)<sup>[7]</sup>의 정보시스템모형을 이론적 틀로 적용하였다.

그러므로 본 연구의 목적은 Facebook 사용자의 기본심리욕구, 몰입 및 Facebook의 품질이 Facebook 지속사용의도에 유의한 영향을 미치는지를 고찰하고, 이를 통해 Facebook 지속사용의도를 향상시키는 전략을 제시하는데 있다. 이상의 연구목적에 따라 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

[연구문제 1] Facebook 사용자의 기본심리욕구는 몰입에 영향을 미칠 것인가?

[연구문제 2] Facebook 사용자의 기본심리욕구, 몰입 및 Facebook의 품질은 지속사용의도에 영향을 미칠 것인가?

## II. 2장의 제목

### 1. 자기결정성이론

자기결정성이론은 인지적 평가이론, 유기적 통합이론, 인과지향성이론, 기본심리욕구이론과 같은 네 개의 하위이론들로 구성된 매크로 이론으로, 내적동기와 외적동기는 대립적인 개념이 아닌 하나의 연속선상에 놓이는 자율성 정도의 차이라고 보았다(Deci, Ryan, 2000)<sup>[3]</sup>. 자기결정성이론에 의하면 동기의 수준은 개인이 자신의 행위를 스스로 조절 및 통제할 수 있다고 느끼는 정도에 따라 결정되며, 이는 개인의 자율성이 보장된다고 인지하는 정도에 따라 개인의 내적동기 수준이 결정된다고 해석할 수 있다. 자기결정성이론에 의하면 행동의 원인이 자신에게 있다고 느낄수록 내적동기가 발현되며, 개인은 자기결정적인 쪽으로 변화한다.

자기결정성이론의 하위이론 중 기본심리욕구는 자율성에 대한 욕구, 유능성에 대한 욕구 및 관계성에 대한 욕구의 세 가지로 구성되는데, 이 욕구들은 개인이 심리적으로 제대로 기능하기 위해서 필수적으로 충족되어야 하며(Deci & Ryan, 2000)<sup>[3]</sup> 이들 세 가지 욕구가 충족되지 않으면 심리적 건강 및 안녕감에 문제가 생긴다고 보았다. 기본심리욕구는 개인의 성장과 발달을 지원하거나 방해하는 환경적 특성을 이해하는 데도 필수적이다(김아영, 2010)<sup>[8]</sup>. 기본심리욕구 중 자율성이란 어떤 일을 할 때에 스스로 선택을 하고 주체가 되고 싶다는 욕구이며, 유능성은 자신의 능력을 사용하여 스스로 유능하다고 느낄 때 충족된다. 나아가 관계성은 자신과 타인이 연결되어 있으며, 자신이 어떤 사회에 속해 있다고 느낄 때 충족된다(김아영, 2010)<sup>[8]</sup>.

본 연구에서는 Facebook과 같은 SNS는 타의가 아니라 전적으로 자의에 의해 사용한다고 판단하여 자율성은 제외시켰다. 따라서 기본심리욕구의 나머지 요인인 유능감 및 관계성을 영향변인으로 선정하였다.

### 2. 정보시스템성공모형

DeLone과 McLean(2003)<sup>[7]</sup>은 기존의 실증연구들 중 정보시스템과 관련된 연구들을 분석 및 검토하여 정보시스템의 성공에 영향을 미치는 변인들에 대해 정리하여 정보시스템성공모형을 제시하였다. 그들은 정보시스템 성공의 영향변인으로 시스템품질 및 정보품질을 제시하였으며, 이들 변인이 사용 및 만족도에 영향을 미치고, 이

는 개인적 영향에 영향을 미치며 최종적으로 조직에 영향을 미친다고 주장했다.

이와 같은 초기 정보시스템성공모형은 점차 전자상거래가 발달함에 따라, 시스템품질로부터 서비스 품질을 독립적인 변인으로 분리시켜 수정된 정보시스템성공모형을 제시하였다(Delone & McLean, 2003)<sup>[7]</sup>. 수정된 모형은 시스템품질, 정보품질 및 서비스 품질을 영향변인으로 선정하였으며, 이와 같은 변인이 만족, 사용의도 및 사용을 통해 조직성과에 영향을 미친다고 주장하였다. 수정된 정보시스템성공모형은 아래의 [그림 1]과 같다.

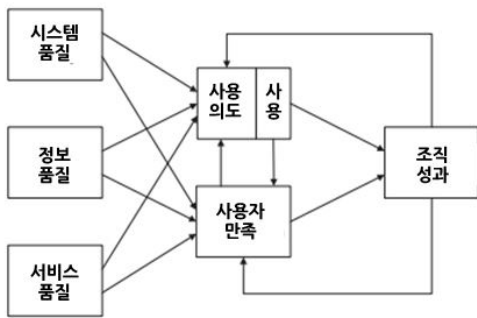


그림 1. 수정된 정보시스템성공모형  
 Fig. 1. Revised Information System Success Model

본 연구환경인 Facebook은 사용자들에게 정보를 제공하기보다 친목활동에 주목적이 있고, SNS에서 제공되는 정보의 대부분이 개인의 일상에 관한 것임을 고려할 때, SNS에서 제공되는 정보의 품질은 사용자들의 사용에 크게 영향을 미치지 않기 때문에(서우중, 원옥연, 홍진원, 2010)<sup>[9]</sup> 본 연구에서는 정보품질은 제외시켰다.

### 3. 몰입과 관련 영향변인과의 관계

몰입이란 개인이 스스로 좋아하는 어떤 활동에 집중할 때 느끼는 긍정적 정서를 뜻한다(Csikszentmihalyi, 1975)<sup>[10]</sup>. Csikszentmihalyi(1975)<sup>[10]</sup>는 몰입경험을 ‘완전히 빠져드는 경험’이라고 개념화하였으며, 사람은 몰입을 통해 긍정적인 학습효과를 낼 수 있다고 주장했다.

선행연구의 결과를 살펴보면, 자기결정성이론의 기본심리욕구가 몰입에 대체적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 먼저 국내의 선행연구를 살펴보면, 체육운동 환경에서 기본심리욕구의 충족이 몰입에 영향을 미침을 확인한 연구가 다수 이루어졌다. 김덕진(2012)<sup>[11]</sup>은 마스터

즈 수영대회 참여자 241명을 대상으로 기본심리욕구가 몰입에 정적인 영향을 미치는 것을 확인하였으며, 몰입을 증진시키기 위해서는 자율성, 유능성 및 관계성이 충족되어야 한다고 주장하였다.

해외에서 인터넷 환경에서 기본심리욕구의 충족이 몰입에 영향을 미치는지를 알아본 연구가 진행되었다. 청소년들이 인터넷을 사용에서 기본심리욕구가 몰입에 영향을 미치는지를 알아보기 위해 중국의 청소년 3475명을 대상으로 한 Zhao, Lu, Wang 및 Huang(2011)<sup>[12]</sup>의 연구는 인터넷 사용에 있어서 유능성 및 관계성이 내적동기인 호기심 및 유희성을 매개로 몰입에 간접적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 기본심리욕구가 몰입으로 가는 직접적인 경로는 제시되고 있지 않는데, 이는 내적동기가 개인의 몰입 여부에 영향을 미치며 연구자들이 내적동기의 두 유형으로 호기심과 유희성을 선정하였기 때문이다. 즉, 호기심과 유희성이라는 내적동기가 충족되어야만 인터넷의 사용에 몰입할 수 있을 것이라 생각하였기 때문이다.

### 4. 지속사용의도와 영향변인과의 관계

본 연구에서 Facebook 지속사용의도는 사용자가 Facebook을 정기적이고 지속적으로 이용하고자 하는 의도를 뜻한다. Bhattacharjee(2001)<sup>[13]</sup>는 정보시스템의 실질적인 성공을 위해서는 사용자의 최초사용도 중요하지만, 그의 수용이 지속적인 사용으로 이어져야한다고 주장하였다. 그동안 포괄적인 범위의 새로운 정보기술 수용이나 재사용의도에 관한 연구는 다수 존재하였지만, 최근 떠오르고 있는 SNS의 지속사용의도에 관한 연구는 미흡하며 그 중에서도 Facebook만을 대상으로 한 연구는 더욱 미미하다.

해외의 선행연구들은 기본심리욕구가 지속사용의도에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 교사의 이러닝 지속사용의도에 미치는 변인들을 확인하고자 교사 124명을 대상으로 한 Sørøbø, Halvari, Gulli 및 Kristiansen(2009)<sup>[14]</sup>의 연구는 자율성, 유능성 및 관계성이 지속사용의도에 영향을 미치는 것을 검증하였다.

국내에서는 주로 새로운 기술보다 체육운동 환경에서 기본심리욕구의 충족이 지속사용의도에 유의한 영향을 미친다고 보고한 연구가 다수 발견되었다. 운동선수들의 기본심리욕구, 운동정서 및 지속의도와와의 관계를 알아보기 위해 박동수와 김성문(2011)<sup>[15]</sup>이 대학운동선수 276명

을 대상으로 한 연구결과, 자율성, 유능성 및 관계성은 모두 지속의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

시스템품질이 지속사용의도에 유의한 영향을 미치는 연구들도 다수 발견되었으며, 이와 같은 연구들은 주로 이러닝이나 SNS와 같은 새로운 매체환경에서 발견되었다. 인터넷 환경에서 이루어진 연구의 경우, 이러닝 시스템을 지속적으로 사용하고자 하는 의도에 영향을 미치는 품질요인을 알아보고자 이러닝 유경험자인 말레이시아 대학생 1616명을 대상으로 한 Ramayah, Ahmad와 Lo(2010)<sup>[16]</sup>의 연구는 이러닝의 시스템품질이 좋을수록 학생들이 이러닝을 계속해서 사용하고자 한다는 것을 밝혀내었다. 또한 e-정부시스템에서 인터넷을 통해 세금을 낼 수 있는 시스템의 지속사용의도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 e-세금서비스 이용자 518명을 대상으로 한 Hu, Brown, Thong, Chan과 Tam(2009)<sup>[17]</sup>의 연구결과는 서비스품질이 좋을수록 서비스의 사용자가 e-세금서비스를 지속적으로 사용하고자 하는 의도가 있음을 검증하였다.

특정 SNS에 관한 연구는 아니지만 포괄적인 SNS 환경에서 서비스품질이 지속사용의도에 영향을 미치는지를 확인한 연구도 다수 발견되었다. SNS의 시스템품질, 정보품질 및 서비스품질이 고객들의 만족과 재구매의도에 미치는 영향을 알아보고자 한 김동준과 황대욱(2012)의 연구는 호텔기업의 SNS를 통해 쌍방향의 커뮤니케이션을 해본 고객 310명을 대상으로 이루어졌다. 연구 결과 호텔기업의 SNS 서비스품질이 좋을수록 고객들은 서비스에 만족함과 동시에 재방문의도가 높아짐을 확인할 수 있었다. 시스템품질 및 정보품질은 유의한 영향을 미치지 못하였는데 이와 같은 결과는 사용자들이 SNS의 시스템 품질을 중요하게 생각하지 않기 때문이라고 하였다. 또 정보품질의 경우, 재방문의도에 영향을 미치는 다양한 변수가 존재하기 때문에 다른 변인의 영향을 더 많이 받기 때문이라고 서술하였다. 이상의 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

[가설 1] Facebook 사용자의 유능성 및 관계성은 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] Facebook 사용자의 유능성, 관계성, 시스템품질, 서비스품질 및 몰입은 지속사용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

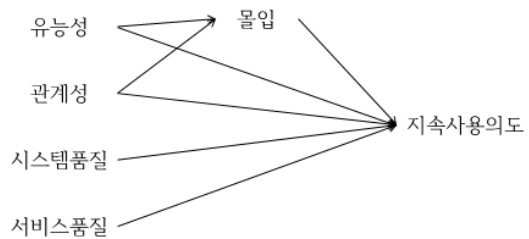


그림 2. 가설적 연구모형  
Fig. 2. Hypothesis research model

### III. 3장 연구방법

#### 1. 연구대상 및 절차

본 연구는 자기결정성이론과 정보시스템성공모형을 바탕으로 Facebook 지속사용의도와 관련 영향변인과의 관계를 알아보기 위해 국내의 Facebook 이용자를 편의 표집하였다. 이를 위해 google docs를 통해 설문지를 제작한 후, 설문지 url을 연구자의 Facebook 타임라인에 올려 Facebook 사용자들로부터 자유롭게 설문에 참여하도록 유도하였다. 설문지는 2015년 7월 9일부터 7월 22일까지 공개하였으며 총 응답자 180명 중 불성실한 응답자를 제외한 165명을 최종 연구대상으로 선정하였다. 총 165명 중 남성이 51.5%(85명), 여성이 48.5%(80명)로 남성이 더 많았으며 연령은 10대 10.9%, 20대 66.7%, 30대 9.1%, 40대 13.3%로 20대의 이용자가 가장 많았다.

#### 2. 측정도구

본 연구는 Facebook 활용에 있어 유능성, 관계성, 시스템품질, 서비스품질, 몰입과 Facebook 지속사용의도 간의 관계를 측정하기 위해 기존에 개발되어 있는 측정도구를 Facebook 환경에 맞게 수정 및 보완하여 관련 전문가로부터 내용타당도를 검증받았다. 각각의 도구문항들은 리커트식 5점 척도로 구성하였다.

기본심리욕구에서 유능성과 관계성을 측정하기 위해 이명희와 김아영(2008)<sup>[19]</sup>이 개발한 측정도구를 사용하였다. 유능성은 총 6문항으로 이루어져 있으며(예: 나는 Facebook의 사용이 매우 효율적이라고 생각한다.) 원 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .75이며 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이다. 관계성은 총 6문항으로 이루어져 있으며(예: 나는 Facebook 사용 시 주변 사람으로부터 사랑과 관심

을 받고 있음을 느낀다.) 원 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .79이며 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .85이다.

정보시스템성공모형에서 시스템품질과 서비스품질을 측정하기 위해 Wang, Wang과 Shee(2007)<sup>[20]</sup>의 측정도구를 사용하였다. 시스템품질은 총 7문항으로 구성되어 있으며(예: 나는 Facebook을 사용하고 싶을 때 언제든지 사용할 수 있다.) 원 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .90이고 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이다. 서비스품질은 총 5문항으로 구성되어 있으며(예: 처음 Facebook을 사용할 때 사용법에 대한 설명이 충분히 제공되었다.) 원 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .88이며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .81이다.

몰입을 측정하기 위해 Agarwal와 Karahanna(2000)<sup>[21]</sup>의 측정도구를 사용하였다. 총 5문항(예: Facebook을 사용하는 동안 나의 집중을 방해하는 것을 대부분 차단할 수 있었다.)으로 구성되었으며 원도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .88이며 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이다.

Facebook 지속사용의도를 측정하기 위해 Talyor와 Todd(1995)<sup>[22]</sup>의 도구 총 3문항(예: 나는 Facebook을 자주 사용할 의사가 있다.)을 사용하였으며 원도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91이며 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .90이다.

### 3. 자료분석 방법

본 연구를 위해 수집된 자료는 다음의 절차에 의해 분석된다.

첫째, 수집된 데이터의 평균과 표준편차, 왜도 및 첨도를 산출하여 데이터가 정규분포를 이루는지 확인한다. 둘째, 변인들 간의 상관관계를 파악하여 원인변인 및 결과변인이 상관관계를 이루는지 확인한다. 셋째, 유능성, 관계성, 시스템품질, 서비스품질, 몰입과 지속사용의도의 구조적 인과 관계를 규명하기 위해 구조방정식(Structural Equation Modeling)을 사용한다. 넷째, 확정된 모형에서 각 변인들 간의 경로계수를 통해 변인이 가지는 영향력의 유의성 여부를 확인하고 가설의 채택여부를 확인한다.

자료의 정규분포성 확인 및 상관분석을 위해서는 SPSS 프로그램을 사용하였으며, 구조방정식 모델링을 위해서는 AMOS 프로그램이 활용하였다.

탐색적 요인분석 결과 모든 변인이 단요인으로 나타나 묶음지표를 사용하였으며, 최대우도추정(Maximum

Likelihood Estimation)법을 통해 모형의 부합도 및 모수치를 측정하였다. 부합도 검증에는  $\chi^2$ , TLI, CFI와 RMSEA를 사용하였다. 또한 변인들 간의 유의성은 유의수준 .05에서 검증하였다.

## IV. 실험 및 결과

구조방정식모형에서 각 측정변수들이 정상분포를 이루고 있는지 확인하기 위해 변수들의 평균 및 표준편차, 왜도 및 첨도를 확인하였다. 변수들의 평균은 최소 2.52에서 최대 3.60, 표준편차는 최소 .66에서 최대 1.03으로 나타났으며, 왜도는 절대값 최소 .04에서 최대 1.04로 나타났으며, 첨도의 경우 절대값 최소 .02에서 최대 1.91의 값을 보였다. 측정변수의 표준왜도가 3보다 작고 표준첨도가 10보다 작으면 구조방정식모형에서의 다변량정상분포 조건이 충족되므로(Kline, 2010)<sup>[23]</sup>, 수집된 데이터는 구조방정식모형을 적용하는데 필요한 정상분포 조건을 충족하고 있다.

Facebook 사용자들의 유능성, 관계성, 시스템품질, 서비스품질, 몰입과 지속사용의도 간의 상관관계를 분석한 결과 모든 변수들이 유의수준 .05에서 유의한 상관관계를 보였다.

연구모형인 구조회기모형의 모형추정 가능성과 부합도를 검증하기 전에 2단계 모형추정가능성 확인절차에 따라 최대우도추정법에 의해 측정모형의 부합도를 추정하였다. 부합도 측정 결과 TLI, CFI 지수가 .90 이상으로 수용기준을 충족하였으며 측정모형의 RMSEA가 .06로 나타내는 등 모든 부합도 지수에서 측정모형이 양호한 부합도를 갖는 것으로 나타났다.

측정변수와 잠재변수 간의 상관인 .50이상일 때 수렴적 타당도를 확인할 수 있으며 각 잠재변수 간의 상관인 .85이하일 때 변별적 타당도를 확인할 수 있다(문수백, 2009)<sup>[24]</sup>. 본 연구에서 측정변인들의 경로별 표준요인부하량은 .75~.94에 걸쳐있으며 유의수준 .05에서 모두 유의한 것으로 나타나 타당성이 있음을 확인하였다. 또한 잠재변인들 간의 상호상관정도를 검토한 결과 절대값 .29 ~ .81의 상관을 가지는 것으로 나타나 충분한 변별성을 지니고 있음을 검증하였다. 따라서 연구모형의 모든 잠재변수들이 측정모형을 통해 통계적으로 정확하고 타당하게 측정될 수 있는 것으로 판명되었다.

측정모형의 부합도 기준이 충족됨에 따라 연구모형의 부합도를 추정하였다.

부합도 지수를 확인한 결과 연구모형의 부합도는 TLI = .96, CFI = .98, RMSEA = .07으로 나타남에 따라 양호한 모형으로 판단할 수 있다.

이에 따라 유능성, 관계성, 시스템품질, 서비스품질, 몰입 그리고 지속사용의도 간의 영향력을 검증한 결과는 다음과 같다.

먼저 유능성 및 관계성이 몰입에 미치는 영향력을 검증해본 결과, 유능성은  $\beta = .28(t = 2.392, p < .05)$ , 관계성은  $\beta = .36(t = 3.054, p < .05)$ 으로 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 유능성, 관계성, 시스템품질, 서비스품질 및 몰입이 지속사용의도에 미치는 영향력을 검증해본 결과, 유능성은  $\beta = .40(t = 2.546, p < .05)$ 으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 관계성은  $\beta = .14(t = 1.255, p > .05)$ 로 유의한 영향을 미치지 못하였다. 또 시스템품질은  $\beta = .49(t = 2.401, p < .05)$ , 서비스품질은  $\beta = -.20(t = -2.661, p < .05)$ 로 유의한 영향을 미쳤으나, 몰입은  $\beta = -.01(t = -.087, p > .05)$ 으로 유의한 영향을 미치지 못하였다.

그러나 몰입과 지속사용의도, 서비스품질과 지속사용의도가 정적인 상관관계이지만, 몰입 및 서비스품질이 지속사용의도에 부적 영향을 미친다는 결과로 보아 부적 억제효과가 발생하였음을 알 수 있다. 부적 억제효과는 상관관계와 영향력 관계의 부호가 반대인 현상으로, 모형 속에 필요 없는 외생변인을 포함시킴으로써 외생변인이 내생변인에 미치는 효과를 왜곡시킬 수 있다(문수백, 2009)<sup>[24]</sup>. 이에 몰입 → 지속사용의도 및 서비스품질 → 지속사용의도를 삭제하였다. 그 결과 경로계수는 유능성은  $\beta = .28(t = 2.349, p < .05)$ , 관계성은  $\beta = .37(t = 3.101, p < .05)$ 으로 자율성과 유능성은 지속사용의도에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

다음으로 유능성, 관계성 및 시스템품질이 지속사용의도에 미치는 영향력을 검증해본 결과, 유능성은  $\beta = .44(t = 3.062, p < .05)$ , 시스템품질은  $\beta = .34(t = 1.979, p < .05)$ 로 유의한 영향을 미쳤으나, 관계성은  $\beta = .11(t = 1.030, p > .05)$ 으로 유의한 영향을 미치지 못하였다.

위의 모형에서 유의하지 않은 경로 관계성 → 지속사용의도를 삭제하였다. 구조모형과 수정된 간명모형이 위계적 모형(hierarchical model)을 이루고 있어 구조모형

과 수정모형 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는지 확인하기 위해  $\chi^2$ 검증을 실시한 결과  $\Delta\chi^2 = 8.583, p = .04$ 로서 부합도에 있어서 수정모형과 초기구조모형 간에 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타나 보다 간명한 수정모형을 최종 연구모형으로 선택하였다.

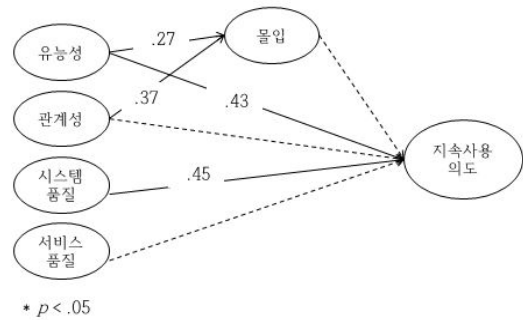


그림 3. 수정모형의 표준화 경로계수  
Fig. 3. Path coefficient of correction model

위의 모형에서 경로계수는 유능성은  $\beta = .27(t = 2.306, p < .05)$ , 관계성은  $\beta = .37(t = 3.092, p < .05)$ 으로 자율성과 유능성은 지속사용의도에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

다음으로 유능성 및 시스템품질이 지속사용의도에 미치는 영향력을 검증해본 결과, 유능성은  $\beta = .43(t = 2.855, p < .05)$ , 시스템품질은  $\beta = .45(t = 2.841, p < .05)$ 로 유의한 영향을 미쳤다.

수정모형의 분석결과 유능성, 관계성, 몰입, 시스템품질, 서비스품질 및 지속사용의도 간의 구조적 관계에 있어서 유능성 및 관계성은 몰입에 정적인 영향을 주었으며, 유능성 및 시스템품질은 지속사용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## V. 결론

본 연구는 유능성, 관계성, 시스템품질, 서비스품질 및 몰입이 Facebook 지속사용의도에 영향을 미치는지를 확인하였다. 선행연구는 주로 인터넷 및 SNS환경에서 이루어졌으나, Facebook 사용자를 대상으로 한 본 연구에서도 ‘몰입이 지속사용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다’, ‘관계성이 지속사용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다’와 ‘서비스품질이 지속사용의도에 유의한 영향을 미칠

것이다'를 제외한 나머지 가설들 모두 선행연구와 일치하는 것으로 나타났다.

우선 유능성 및 관계성은 몰입에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 권두순, 김진화, 유철하과 김세준(2011)<sup>[25]</sup>가 스마트폰 사용자를 대상으로 한 연구와 일치하는 결과로, 자신이 Facebook을 잘 사용한다고 느낄수록, 또 Facebook에서 친구들과 잘 지낸다고 느낄수록 Facebook에 더 몰입하는 것을 뜻한다. 따라서 몰입을 높이기 위해서는 유능성 및 관계성을 높이는 전략이 필요하다. 유능성을 높이기 위해서는 사용자가 Facebook을 잘 사용할 수 있도록 하여야 한다. 이를 위해 처음 사용자가 Facebook에 가입할 때 가입절차를 간소화하고, Facebook 사용법에 대한 간략한 설명을 제시한다면 사용자의 유능성이 향상될 것이다. 또 관계성을 향상시키기 위해 팝업창을 통해 Facebook 내에서 같은 관심사를 가진 그룹을 찾는 방법을 알려준다면, 개인이 자신이 관심을 가지고 있는 주제에 대해 타인과 함께 공유할 수 있게 됨으로써 관계성이 증진될 것이다. 뿐만 아니라 사용자들이 서로 의견을 공유하고 연결되어있는 느낌을 받을 수 있는 환경을 조성하는 것이 중요하다.

또 유능성 및 시스템품질은 지속사용의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이와 같은 결과는 자신이 Facebook을 잘 사용한다고 느낄수록, 그리고 Facebook의 시스템품질이 좋다고 여길수록 Facebook을 지속적으로 사용하고자 함을 의미한다. 따라서 지속사용의도를 높이기 위해서는 유능성 및 시스템 품질을 높이는 전략이 필요하다. 이를 위해 처음 Facebook을 시작할 때 Facebook의 다양한 기능에 대한 설명 및 가이드라인을 제공한다면, Facebook에 대한 유능성이 향상될 것이다. 또한 시스템 품질을 높이기 위해 주기적으로 사용자들로부터 Facebook에 대한 피드백을 받고, Facebook 시스템의 인터페이스를 사용자친화적으로 개선시켜 나간다면 사용자들이 Facebook을 더욱 지속적으로 사용하고자 할 것이다.

반면 몰입, 관계성 및 서비스품질 모두 지속사용의도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는

반면 몰입, 관계성 및 서비스품질이 지속사용의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 먼저 몰입의 경우 몰입의 평균이 다른 변인들 중 가장 낮게 나타났다. 리커트식 5점 척도 중 3점에 못 미침으로 미루어 볼 때 사람들이 Facebook 사용에 몰입 자체를 잘 하

지 못하기 때문이라고 사료된다.

또한 관계성이 지속사용의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설도 기각되었다. 유지원과 강명희(2011)<sup>[26]</sup>에 의하면, 관계성은 기본심리욕구의 세 요소 중 가장 낮은 설명력을 보이기 때문에 연구 환경에 따라 관계성을 제외시키는 경우도 있다고 밝혔다. 이와 더불어 관계성은 협력학습과 같은 대인관계적 학습활동에서 영향을 주로 미친다고 밝혔다. 그러나 본 연구환경에서 Facebook은 대인관계적 학습활동이 아니기 때문에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 사료된다.

마지막으로 '서비스품질은 지속사용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 가설은 기각되었다. 이는 사용자에게 피드백을 받기 위한 팝업창이 오히려 Facebook 사용자의 활동을 방해하기 때문이라고 추측된다. 따라서 사용자에게 팝업창을 통해 피드백을 받기 보다는 Facebook 활동 자체에 집중할 수 있도록 사용자 건의함을 따로 만드는 것이 더 좋을 것이다.

본 연구의 결과를 바탕으로 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 연구대상을 편의표집을 통해 모집하여 인구통계학적 요인을 통제할 수 없었으며, 때문에 연구대상의 연령이 20대에 편중되어 있다. 연구결과의 일반화를 위해서는 성비 및 연령 모두 고르게 모집하여야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 다양한 SNS 매체 중 Facebook이 아닌 최근 떠오르고 있는 SNS 매체인 인스타그램이나 트위터 등을 연구환경으로 설정하는 것도 새로운 결론을 얻을 수 있을 것으로 사료된다.

마지막으로 단순히 커뮤니케이션 수단으로서 Facebook을 사용하는 것이 아니라, 협력학습의 도구로서 Facebook을 사용하는 그룹을 대상으로 하는 것도 또 다른 결과가 나올 것으로 기대된다.

## References

- [1] Korean Internet & Security Agency(2014). Current usage of Korean SNS and main issue analysis.
- [2] Exact Target, The Social Break-UP, www.ExactTarget.com. 2011.
- [3] Deci, E. L. and Ryan, R. M., "The 'what' and 'why'"

- of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior”, *Psychological inquiry*, vol. 11, no. 4, pp. 227-268, June 2000.
- [4] Korea Information Society Development Institute. Present Condition and usage of SNS, 2013.
- [5] Facebook. <http://newsroom.fb.com/company-info/>.
- [6] J. Ahn, “Global access error of instagram and facebook. *Korea Economy*”, p A17, 2015. 1. 28.
- [7] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update”, *Journal of management information systems.*, vol. 19, no. 4, pp. 9-30. Spring 2003.
- [8] A. Kim, *Academic motivation: Theory, research and application*, 2010.
- [9] W. Seo and W. Won and J. Hong, “An empirical study on the effects of SNS website quality factors on the user satisfaction, intention of continuous use, and intention of words-of-mouth”, *Research of industrial innovation.*, vol. 26, no. 1, pp 99-132, June 2010.
- [10] Csikszentmihalyi, M, *Beyond boredom and anxiety*, Jossey-Bass, 1975.
- [11] D. Kim, “The relationship among basic psychological need satisfaction, exercise motivation and flow in swimming participants”, *Journal of Sport and Leisure Studies*, vol. 49, pp 483-494, September 2012.
- [12] L. Zhao and Y. Lu and B. Wang and W. Huang, “What makes them happy and curious online? An empirical study on high school students’ Internet use from a self-determination theory perspective”, *Computers & Education*, vol. 56, no. 2, pp. 346-356, June 2011.
- [13] A. Bhattacharjee, “Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model”, *MIS quarterly*, pp. 351-370. May 2011.
- [14] Ø. Sørøbø, and H. Halvari and V. F. Gulli and R. Kristiansen, “The role of self-determination theory in explaining teachers’ motivation to continue to use e-learning technology”, *Computers & Education*, vol. 53, no. 4, pp. 1177-1187. June 2009.
- [15] D. Park and S. Kim, “The relationship among basic psychological need, emotional, and intention of exercise adherence of college student athletes”, *Journal of Korean society for the study of physical education*, vol. 16, no. 1, pp 197-209, May 2011.
- [16] T. Ramayah and N. H. Ahmad and M. C. Lo, “The role of quality factors in intention to continue using an e-learning system in Malaysia”, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol. 2, no. 2, pp. 5422-5426. December 2010.
- [17] P. J. Hu and S. A. Brown and J. Y. Thong and F. K. Chan and K. Y. Tam, “Determinants of service quality and continuance intention of online services: The case of eTax”, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 60, no. 2, pp. 292-306, June 2009.
- [18] D. Kim and D. Hwang, “The Effect of SNS(Social Networking Service) Quality on Satisfaction and Repurchase Intention in the Hotel Industry”, *Sightseeing research*, vol. 27, no. 3, pp. 59-76, April 2012.
- [19] M. Lee and A. Kim, “Development and construct validation of the basic psychological needs scale for Korean adolescents: based on the self-determination theory”, *The Korean journal of social and personality psychology*, vol. 22, no. 4, pp. 157-174, March 2008.
- [20] Y. S. Wang and H. Y. Wang and D. Y. Shee, “Measuring e-learning systems success in an organizational context: Scale development and validation”, *Computers in Human Behavior*, vol. 23, no. 4, pp. 1792-1808, June 2007.
- [21] R. Agarwal and E. Karahanna, “Time flies when you’re having fun: Cognitive absorption and beliefs about information technology usage”, *MIS quarterly*, pp. 665-694, March 2000.
- [22] S. Talyor and P. A. Todd, P. A., “Assessing IT usage: The role of prior experience”, *MIS Quarterly*, vol. 19, no. 2, pp. 561-570, September



1995.

- [23] R. B. Kline, Principles and practice of structural equation modeling. 3rd. New York: The Guilford Press. 2010.
- [24] S. Moon, Understanding and apply of Structural equation modeling. Seoul: Hakjijisa.
- [25] D. Kwon and J. Kim and C. Yoo and S. Kim, "An empirical study applying the self-determination factors to flow and satisfaction of smartphone", The journal of society for e-business studies, vol. 16, no. 4, pp. 197-220, September 2011.
- [26] J. Yoo and M. Kang, "The structural relationship among social factor, psychological need factor, and motivational factor for enhancing learning engagement", Korean journal of educational research, vol. 49, no. 4, pp. 55-85, November 2011.
- [27] M. Kim and W. Woo, "Function Analysis for SNS and Shopping Mall Integration", The Journal of The Institute of Internet, Broadcasting and Communication, vol. 15, no. 2, pp. 239-244, April 2014.

### 정 애 경(정회원)



- 2008년 : 이화여자대학교 대학원 교육공학 박사취득
- 2001년~2014년 : 동서울대학교 디지털방송미디어과 교수
- 2015년 3월~현재 : 인천재능대학교 유아교육과 교수

<주관심분야 : 교육정보화, e-러닝, 모바일 학습>

### 이 민 영(준회원)



- 2009년~2014년 : 이화여자대학교 교육공학과 졸업
- 2014년~2016년 : 이화여자대학교 교육공학과 석사 취득

## 저자 소개

### 주 영 주(정회원)



- 1970년~1974년 : 이화여자대학교 교육공학과 졸업
- 1974년~1976년 : 미국 Boston 대학 대학원 교육공학과 석사취득
- 1976년~1979년 : 미국 Boston 대학 대학원 교육공학과 박사취득
- 1992년~현재 : 이화여자대학교 교육공학과 교수

• 2003년~2008년 : 연세대학교 대학원 박사 (경영학 전공) 취득  
<주관심분야 : 교육정보화, e-러닝, 성과관리>