

개인 커뮤니티의 지각된 특성이 만족 및 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구*

정영수** · 정철호***

<목 차>

I. 서론	IV. 실증분석 및 결과
II. 이론적 배경	4.1 조사대상 및 표본조사 방법
2.1 개인 커뮤니티	4.2 단일차원성과 신뢰성 분석
2.2 선행연구 고찰	4.3 측정모델분석
2.3 지각된 위험	4.4 구조모델분석
2.4 만족	V. 결 론
III. 실증연구 설계	5.1 연구결과의 요약과 논의
3.1 연구모형의 수립	5.2 연구의 의의 및 향후 연구방향
3.2 연구가설의 설정	참고문헌
3.3 연구변수의 정의	부록
	Abstract

I. 서론

정보기술 및 인터넷 기술의 급속한 발전은 개인의 인터넷 활용 및 의사소통 방식에 있어서 상당한 변화를 유발하였다. 정보화 사회에서는 지식·정보의 공유와 확산이 신속하게 이루어져 정보의 균형적인 분산이 가속화될 것으로 예상되고 있으며, 인터넷 사용자들은 사이버 상에서 인간적인 감정을 교류하고 다양한 전문분

야에 대하여 정확한 정보를 보다 신속하게 습득하고 토론하기를 원하게 된다(김계수, 2005a). 이러한 사용자들의 욕구를 충족시키기 위해 인터넷을 기반으로 한 이메일, 인스턴트 메신저, 전자게시판, 온라인 커뮤니티 등의 다양한 커뮤니케이션 도구들이 등장하게 되었다. 또한 최근에는 미니홈피, 블로그 등 개인 커뮤니티라는 매체의 등장으로 인해 타인과의 상호작용을 넘어 개인 정체성(identity)에 대한 욕구,

* 이 논문은 2005년도 충남대학교 학술연구비의 지원에 의하여 연구되었음.

** 충남대학교 경영학부 부교수(주저자), y chung@cnu.ac.kr

*** 충남대학교 경영학과 박사과정 수료(교신저자), micjung@cnu.ac.kr

자신만의 공간에 대한 욕구 충족을 지원하면서 그 활용 빈도 및 범위가 더욱 증가하게 되었다.

특히 국내에서는 싸이월드 미니홈피의 유행을 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 지난해 연간 1,000억원 정도의 매출을 올린 것으로 나타났다(김세영, 2007). 이처럼 국내에서 활성화되고 있는 개인 커뮤니티는 미국에서 시작된 블로그(blog)에 이미지와 음향기술이 가미되어 개인 홈페이지의 형식으로 변형된 것으로 볼 수 있는데, 일상이나 신변잡기적인 내용의 기록이라는 블로그 본래의 형태에서 ‘한국형 블로그’로 변형되어 새롭게 등장한 개인 커뮤니티가 국내에서 선풍적인 인기를 끌면서 젊은 인터넷 이용자들을 중심으로 ‘1인 1홈피’ 시대가 도래하고 있다(이장영 외 2인, 2006).

하지만 미니홈피를 포함한 개인 커뮤니티의 폭발적인 성장에도 불구하고, 아직까지 개인 커뮤니티에 대한 명확한 개념이나 그 안에서 일어나는 다양한 활동들에 관한 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 수 증가에 있어 부진을 겪고 있는(김정운, 2006; 성연광, 2007) 상황에서 이를 극복하고 재성장을 이룩하기 위해서는 사용자들의 만족도를 증가시키고 이를 통해 지

속적인 사용의도를 형성할 수 있는 차별화된 전략의 개발이 무엇보다 필요한 시점이다.

사용자의 자발적인 의도에 기반하여 방문 및 이용이 이루어지는 개인 커뮤니티의 특성상 지속적이고 반복적인 사용이 이루어지기 위해서는 사용자의 만족과 같은 긍정적 감정의 형성이 선행되어야 한다. 개인 커뮤니티 선행연구에 있어서, 사용자 만족 변수가 소홀하게 다루어져 왔으며 특히 사용자 만족의 사용의도에 대한 매개효과를 탐구한 연구는 존재하지 않는다. 또한 기존의 정보기술수용모형에서 일반적으로 사용되어 온 지각된 유용성과 지각된 사용용이성의 두가지 요인만으로는 개인 커뮤니티의 사용자의 수용행동을 정확하게 설명하기 힘들다(Hsu & Lu, 2004). 따라서 개인 커뮤니티 고유의 특성을 반영할 수 있는 변수, 즉 사용자가 개인 커뮤니티를 사용하는 과정에서 지각하게 되는 놀이성이나 위험의 정도와 같은 변수를 선행변수로 추가로 도입할 필요성이 제기된다. 지각된 놀이성 변수는 사용된 적이 있지만 위험의 정도 변수는 개인 커뮤니티 연구에서 선행변수로 사용된 적이 없었다.

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 사용자의 만족에 미치는 영향과 사용자의 만족 정도가 지속적 사용의도 형성에 미치는 영향관계를 파악해 보고자 하는데 그 연구목적이 있다. 이러한 분석 결과를 통해 개인 커뮤니티 사용자들의 만족도를 향상시키고,

장기적으로 충성스런 회원을 유지할 수 있는 방안에 대하여 논의해 보고자 한다. 아울러 개인 커뮤니티의 향후 발전방향과 관련 산업의 실무분야에서 활용 가능한 전략적 시사점에 대해 논의하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 개인 커뮤니티

개인 커뮤니티는 가상공간에 개인의 정체성을 표현하고 알리는데 가장 편리한 도구로 활용되고 있고, 동시에 인적 교류라는 커뮤니티의 기능까지 대부분 제공하고 있다. 최근 디지털 카메라와 카메라 기능이 장착된 핸드폰의 급속한 확산은 개인이 손쉽게 사이버 공간에 사진첩, 방명록, 게시판 등을 두어 자신의 신변 내용을 자유롭게 표현할 수 있도록 해 주고 있다. 국내에서 개인 커뮤니티의 대표적인 사례라 할 수 있는 싸이월드에는 메신저와 인터넷 카페의 한계점을 극복한 혁신적인 미니홈피를 통하여 시장을 선점하여 수천만 가입자들의 자기표현 욕구를 자극하고 있다(김계수, 2005a; 이제홍과 박종돈, 2006). 또한 ‘일촌맺기’ 기능을 통해 사용자들이 용이하게 서로 간의 미니홈피를 방문할 수도 있고, 관심 있는 타인의 미니홈피를 옮겨 다닐 수도 있는 등 대인관계 관리에 있어서도 높은 효율성을 가지고 있다.

정보시스템은 본연의 사용목적에 따라 효용적 정보시스템(utilitarian information systems)과 쾌락적 정보시스템(hedonic information systems)으로 구분할 수 있는데, 효용적 정보시

스템은 사용자들에게 도구적 가치(instrumental value)를 제공하는 것을 목적으로 하지만 쾌락적 정보시스템은 자아실현적 가치(self-fulfilling value)를 제공하는 것을 목적으로 한다(Van der Heijden, 2004). 즉, 효용적 정보시스템의 가치는 사용자가 업무에 정보시스템을 활용함으로써 과업 성과나 효율성을 증가시키는 것에 초점을 두는 반면 쾌락적 정보시스템은 시스템을 사용하는 동안 사용자가 얼마나 유쾌한 경험을 하느냐에 그 가치를 둔다. 미니홈피나 블로그와 같은 개인 커뮤니티가 비록 사용자들에게 다른 사람들과의 관계 활동의 창출·유지와 정보교환이라는 효용적 측면의 기능을 제공하고는 있지만 보다 중요한 가치로서 자신의 미니홈피를 꾸미거나 타인과의 관계 유지를 위해 미니홈피를 사용하는 동안 유쾌한 경험을 하며 즐길 수 있다는 점에서 쾌락적 기능이 보다 강조된 정보시스템이라 할 수 있다(강희택과 김승운, 2006).

한편 대학생매거진 썬곳(www.ithinkgood.co.kr)과 취업사이트 파워잡(www.powerjob.co.kr)이 대학생들을 대상으로 공동으로 수행한 ‘P세대 개인미디어 이용실태’ 설문조사 결과에 따르면, 대학생들은 미니홈피나 블로그 등의 개인 커뮤니티를 이용하는 목적에 대하여 ‘지인 및 인맥 관리’가 가장 높은 비율을 보였고, 다음으로 ‘자기표현’, ‘단순흥미’, ‘정보지식 공유’, ‘이성간의 교류수단’ 등의 순으로 분포를 보이는 것으로 나타났다(대학문화신문, 2004). 이러한 조사 결과를 통해 볼 때, 사용자들이 미니홈피, 블로그 등의 개인 커뮤니티를 이용하는 목적은 정보지식의 공유, 이성간의 교류수단 등과 같이 효용적 측면을 달성하기 위한 목적도 가지고

있지만 타인과의 관계 창출 및 유지, 자기표현, 단순흥미 등과 같이 미니홈피를 이용하는 과정에서 즐겁고 유쾌한 경험을 향유하기 위한 목적을 동시에 추구하는 정보시스템이라고 볼 수 있다.

2.2 선행연구 고찰

정보시스템 분야의 중요하고도 오랜 기간 지속되어 온 연구 주제는 사용자의 정보시스템 수용 현상을 어떻게 정확히 설명할 수 있는가에 관한 것이다. 이러한 정보시스템의 사용자 수용과 관련된 연구는 개인 커뮤니티 분야에 있어서도 예외가 아니어서 최근 개인 커뮤니티의 사용자 수용과 관련된 연구들이 다수 이루어지고 있다.

개인 커뮤니티를 대상으로 사용자의 수용행동을 분석한 선행연구를 살펴보면, 이응규와 이승현(2005)의 연구에서는 미니홈피 사용자를 대상으로 지각된 사회적 영향, 지각된 유용성, 지각된 놀이성이 사용의도에 미치는 영향에 관한 분석 결과, 세가지 변수 모두 사용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 김준우 외 2인(2006)은 블로그 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구를 수행한 결과, 인지된 유용성, 인지된 사용용이성, 인지된 즐거움, 자기유능감 등의 네가지 요인이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 두가지 연구결과 모두에서 설명력이 가장 높은 변수는 인지된 즐거움인 것으로 밝혀졌다.

김영택 외 2인(2006)은 개인 커뮤니티 사용자의 후기수용모형에 관하여 연구를 수행하였는데, 이들의 연구에서는 개인 커뮤니티의 사용

자 만족에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 지각된 용이성, 지각된 사회심리성, 지각된 즐거움 등의 세가지 요인으로 밝혀졌다. 한편 강희택과 김승운(2006)은 미니홈피를 포함한 블로그를 쾌락적 정보시스템으로 인식하고 기대불일치이론에 토대를 둔 연구를 수행하였는데, 사용자의 만족과 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인으로 기대불일치, 지각된 유용성, 지각된 사용용이성을 제시하였다.

이상에서 살펴본 개인 커뮤니티의 사용자 수용과 관련된 선행연구들을 종합적으로 살펴보면, 선행연구들이 다양한 관점으로 사용자의 개인 커뮤니티 수용 행동을 연구해 왔으나 대다수의 연구들이 사용의도의 직접적인 영향요인 파악에 초점을 두었거나, 사용자 만족 변수를 이용하였지만 만족을 재사용의도 및 지속적 사용의도 등의 변수와 함께 포괄적으로 사용자의 수용행동으로 파악하여 연구를 진행하였다. 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. 따라서 본 연구에서는 개인 커뮤니티의 사용자 수용행동을 파악함에 있어 지각된 특성과 지속적 사용의도 간의 관계에서 사용자의 만족수준이 어떠한 역할을 수행하는지에 주안점을 두고 연구를 수행하고자 한다.

2.3 지각된 위험

Bauer(1960)에 의해 소비자 행동 분야에 처음으로 도입된 지각된 위험(perceived risk)이란

객관적·확률적인 위협과는 구별되는 것으로 소비자가 구매목적을 달성하기 위하여 브랜드 혹은 점포를 선택하거나 상품이나 서비스의 구매방식을 결정하고자 할 때 등과 같은 선택 상황에서 주관적으로 인지하게 되는 위협이다. 소비자는 어떤 의사결정의 결과에 대하여 확실하게 예측할 수 없고, 또한 의사결정의 결과 중에서 바람직하지 못한 것이 있을 수도 있기 때문에 상품이나 서비스의 구매 상황에서는 항상 어느 정도의 위험을 내포하고 있다고 볼 수 있다. 즉, 지각된 위협이란 구매 과정 및 결과에 대한 불확실성에 기인하는 것이고, 이러한 결과에 의해 발생하는 손실의 기대치로 볼 수 있다 (Cox, 1967).

이처럼 상품 및 서비스의 선택 혹은 구매 의사결정의 결과로 발생하는 기대 손실의 위협 관점에서 보면, 지각된 위협은 상품이나 서비스의 구매를 방해하는 부정적인 인식이라고 볼 수 있다. 온라인 환경에서는 상품을 직접 보거나 만질 수도 없는 사이버 공간에서 구매활동이 이루어지므로 소비자들이 지각하는 위협은 더욱 중요하게 인식된다. Jarvenpaa & Todd(1997)은 인터넷 쇼핑물을 이용하는 소비자들이 지각하는 위협으로 경제적 위협, 사회적 위협, 기능적 위협, 개인적 위협, 프라이버시 위협의 다섯 가지 요소를 제시하였고, Forsythe & Shi(2003)은 인터넷 쇼핑 상황에서의 지각된 위협을 상품 성능상의 위협, 재무적 위협, 심리적 위협, 시간 및 편익 위협의 네 가지 요인을 제시하였다. 또한 정승렬 외 2인(2006)은 전자상거래에서의 지각된 위협을 경제적 위협, 제품성능 위협, 사회적 위협, 기술 및 시간적 위협, 프라이버시 위협으로 구분하여 제시하였으며, 황

인창 외 2인(2001)에서는 전자상거래 상황에서의 지각된 위협으로 사회적 위협, 재무적 위협, 심리적 위협의 세 가지 요인을 제시하였다.

이상의 지각된 위협과 관련된 다양한 문헌들을 살펴보면, 대부분의 연구들이 인터넷 쇼핑물을 통한 전자상거래 환경에서 사용자가 인지하게 되는 위협에 초점을 맞추고 있는 것을 확인할 수 있다. 인터넷 쇼핑물의 경우 직접적인 금전 거래가 이루어지므로 지각된 위협이 특히 중요하게 인식된다는 점에 기인한 현상으로 볼 수 있는데, 미니홈피를 포함한 개인 커뮤니티 또한 아이템 거래과정이나 개인 커뮤니티의 사용과정에서 다수의 위험요소를 내포하고 있다. 즉, 개인 커뮤니티를 사용하는 과정에서 개인정보 및 사생활 노출, 과도한 시간 투자나 경제적 손실 등의 다양한 위협이 존재하고 있는데, 실제로 이러한 위험요소들로 인해 사용자가 불안을 느끼고 있으며 최근 미니홈피의 성장세가 다소 주춤하고 있는 것이 사실이다(김정은, 2006; 성연광, 2007). 이처럼 개인 커뮤니티 사용자의 만족과 지속적 사용의도의 형성에 있어 지각된 위협은 매우 중요한 요소이지만, 개인 커뮤니티 관련 기존 선행연구에서는 지각된 위험요소를 사용자 만족 및 지속적 사용의도 영향요인으로 도입한 연구는 존재하지 않았다. 따라서 본 연구에서는 미니홈피의 지각된 위협을 사용자의 만족도에 영향을 미치는 중요한 영향요인으로 연구모형에 포함하고자 한다.

2.4 만족

만족(satisfaction)이란 사용자가 사용할 수 있는 정보시스템이 그들의 정보요구에 부합된다

고 믿는 정도를 의미하며(Ives et al., 1983), 정보시스템의 품질을 토대로 이루어지는 정보시스템에 대한 사용자의 지각적, 주관적 평가라고 할 수 있다(Seddon, 1997). 만족의 개념은 연구자의 관점에 따라 다양하게 정의되고 있는데, Kotler(2000)는 상품이나 서비스를 사용하기 전 고객의 사전 기대와 실제 사용 후 지각된 경험 간의 비교에서 유발되는 사용자의 만족 또는 실망의 느낌이라고 정의하였고, Tse & Wilton(1988)은 사용자가 서비스를 이용하기 전에 가졌던 사전적 기대 수준과 서비스를 경험한 후 지각된 인식 간의 차이로 정의하고 있다.

기존의 정보시스템 분야의 연구에서는 IS 성공을 측정하기 위한 다양한 척도가 개발되어 왔는데, 그 중에서 사용자 만족을 주요 측정 변수로 사용하는 경향은 IS 성공모델에서 자주 등장한다(Seddon & Kiew, 1994; Lawrence & Low, 1993; Igarria, 1990; Moore & Benbasat, 1991; Kim, 1989). 이러한 사용자 만족은 특히 정보시스템의 사용이 외부 영향에 의한 강제적인 사용에서 보다 사용자의 재량에 의하여 이루어지거나 자발적으로 사용할 경우에는 훌륭한 성공 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 척도라고 판단해 볼 수 있다.

이처럼 주로 사용자의 자발적인 의도에 의해 사용이 이루어지는 개인 커뮤니티의 수용행동에 있어서 만족은 매우 중요하게 인식되어야 한다. 개인 커뮤니티의 사용자 수용에 있어 만족의 중요성에도 불구하고, 선행연구에서는 만

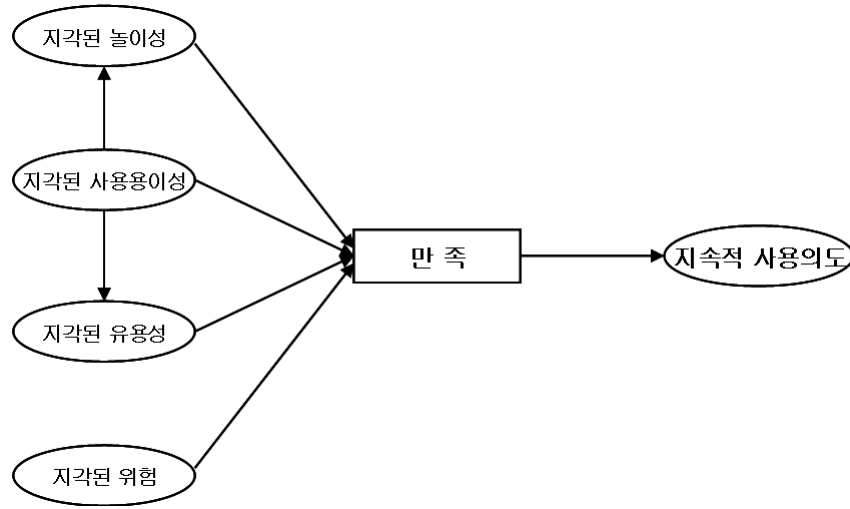
족의 개념을 다소 소홀히 다루어온 경향이 있었다. 따라서 본 연구에서는 개인 커뮤니티의 지속적 사용이 이루어지기 위해서는 사용자의 만족이 선행되어야 한다는 판단 하에 만족의 매개역할을 설정하였고, 개인 커뮤니티의 지각된 유용성, 지각된 사용용이성은 물론 지각된 놀이성과 지각된 위험 등의 네 가지 지각된 특성을 이용하여 개인 커뮤니티의 종합적 사용자 만족 영향요인 모형을 구축해 보고자 한다.

III. 실증연구 설계

3.1 연구모형의 수립

본 연구에서는 개인 커뮤니티, TAM 및 확장된 TAM, 지각된 위험, 만족 등과 관련된 다수의 선행연구들을 토대로 사용자의 만족에 영향을 미치는 미니홈피의 지각된 특성과 미니홈피에 대한 사용자의 만족이 지속적 사용의도 형성에 미치는 영향관계를 파악해 보기 위하여 다음 <그림 1>과 같은 연구모형을 개발하였다.

본 연구의 연구모형을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것으로 예상되는 미니홈피의 지각된 특성요인으로 Moon & Kim(2001), Chilers et al.(2001) 등과 같은 확장된 TAM 관련 선행연구 및 Forsythe & Shi(2003), Jarvenpaa & Todd(1997)과 같은 온라인 환경에서의 위험과 관련된 연구에 토대를 두고 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험의 네 가지 변수를 도출하였다. 도출된 미니홈피의 지각된 특성에 대하여 Van der Heijden(2004), 구철모



<그림 1> 연구모형

외 2인(2006), 강희택과 김승운(2006) 등의 연구결과를 토대로 지각된 특성 중 지각된 사용용이성이 지각된 놀이성 및 지각된 유용성에 미치는 인과관계를 연구모형에 포함하였다. 또한 이상철 외 3인(2003), 김계수(2002), 이국용(2005a) 등의 선행연구 결과를 반영하여 미니홈피에 대하여 인지하는 사용자의 만족이 지속적 사용의도 형성에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 연구모형을 수립하였다.

3.2 연구가설의 설정

3.2.1 지각된 사용용이성과 지각된 놀이성 및 유용성 간의 관계에 관한 가설

Davis(1989)에 의해 제안된 기술수용모형은 정보시스템 사용자의 신념과 태도에 영향을 미치는 요인으로 지각된 사용용이성 및 유용성과 같이 지나치게 수단적인 측면 즉 외재적(extrinsic) 동기에 초점을 두었다. 하지만 정보 기술 사용 과정에 있어서 외재적인 동기 이외

에 흥미성이나 즐거움과 같은 내재적(intrinsic) 동기를 포함하여 확장될 필요성이 꾸준히 제기되어 왔으며, 이를 토대로 정보기술의 수용 영향요인으로 지각된 놀이성과 같은 내재적인 동기요인을 도입한 연구들이 다수 진행되어 왔다(Chesney, 2006; Van der Heijden, 2004; Chung & Tan, 2004; Moon & Kim, 2001; 서창교와 성석주, 2004).

Chesney(2006)는 재미와 효용성을 동시에 추구하는 소프트웨어 시스템을 대상으로 기술수용모형을 검증해 본 결과, 지각된 사용용이성이 지각된 유용성과 지각된 놀이성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혔고, 쾌락적 정보시스템을 대상으로 수행된 Van der Heijden(2004)의 연구에서도 지각된 사용용이성은 지각된 유용성과 지각된 놀이성에 긍정적인 영향을 미치는 요인임이 밝혀졌다. Chung & Tan(2004)은 정보검색 사이트의 사용자 수용에 관한 연구에서 이론적 연구모형을 통해 지각된 사용용이성이 지각된 유용성과 지각된 놀이성에 긍정적인 영

향을 미치는 요인이라고 주장하였으며, Moon & Kim(2001)은 월드와이드웹 상황에서 사용자의 내재적 동기요인으로 지각된 놀이성을 도입하고, 지각된 사용용이성이 지각된 유용성과 지각된 놀이성에 미치는 영향에 관한 가설검정을 수행한 결과, 두가지 변수 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 한편 서창교와 성석주(2004)는 그들의 연구에서 인터넷 쇼핑물 사용자의 지각된 사용용이성이 지각된 유용성과 지각된 즐거움에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 실증연구를 통해 밝혔다.

이상의 선행연구 결과를 토대로 본 연구에서는 미니홈피에 대한 사용자의 지각된 사용용이성이 지각된 놀이성 및 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- H1 미니홈피의 지각된 사용용이성은 지각된 놀이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2 미니홈피의 지각된 사용용이성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 사용자 만족 영향요인에 관한 가설

거래 상황에서 사용자들은 구매를 통해 획득할 수 있는 혜택(benefit)을 높이 인식하면 만족 수준이 증가하고, 반대로 위험(risk)을 높이 인식하면 만족 수준이 낮아지게 된다(이태민과 이은영, 2005). 이러한 현상은 미니홈피와 같은 정보시스템의 사용에서도 동일하게 적용될 수 있다. 즉, 이용자는 미니홈피 사용을 통하여 타인에게 자신을 알리는데 유용함을 인지하고, 미니홈피를 꾸미고 방명록을 통한 커뮤니케이션을 하는 과정에서 즐거움을 인지하게 되면 만

족수준은 증가하게 된다. 또한 사용자들이 미니홈피를 사용하는 과정 및 절차에 관한 학습이나 실제 사용이 쉽고, 자신이 필요하다고 느끼는 다양한 기능을 갖추고 있다고 인지하게 되면 미니홈피에 대한 만족 정도는 증가하게 된다. 반면 미니홈피의 이용에 있어서 프라이버시에 대한 염려, 도토리과 같은 사이버 캐시(cyber cash) 구입에 따른 경제적 부담, 미니홈피 이용에 따른 시간적 손실의 증가 등 제반 위험요소를 인지하게 되면 사용자의 만족 수준은 떨어지게 된다.

지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등 지각된 특성이 사용자의 만족에 미치는 영향과 관련된 기존 연구의 결과를 살펴보면, Devaraj et al.(2002)의 연구에서는 B2C 채널에 대한 소비자의 만족에 지각된 사용용이성과 지각된 유용성이 상당히 긍정적인 영향을 미친다는 것을 실증분석을 통해 밝혔고, 유일 외 2인(2005)은 그들의 연구에서 고객센터에 대한 지각된 이용용이성 및 지각된 유용성이 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미치는 요인임을 밝혔다. 이제홍과 박종돈(2006)은 싸이월드 미니홈피를 대상으로 수행한 연구에서 사진첩, 게시판, 다이어리, 클럽 등과 같은 미니홈피의 주요 콘텐츠를 이용하면서 얻게 되는 즐거움이 사용자의 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 실증적으로 검증하였으며, 구철모 외 2인(2006)은 그들의 연구에서 모바일 커머스 사용 만족의 선행요인으로 지각된 유용성, 지각된 사용용이성, 지각된 놀이성의 세가지 요인을 설정하고 연구를 수행한 결과, 지각된 유용성과 지각된 놀이성이 만족에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌다.

한편 Forsythe & Shi(2003)는 인터넷 쇼핑 환경에서 소비자들의 쇼핑 행동에 지각된 위험이 부정적인 영향을 미친다는 것을 밝혔고, 이국용(2005b)의 연구에서는 소비자의 위험 지각이 인터넷 쇼핑몰에 대한 만족과 태도에 부정적인 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 또한 강희택과 김승운(2006)은 블로그 운영자를 대상으로 한 연구에서 쾌락적 정보시스템의 사용자 만족에 지각된 유용성과 지각된 사용용이성이 긍정적인 영향을 미치는 요소임을 검증하였으며, Van der Heijden(2004)의 연구에서도 영화 웹사이트를 대상으로 쾌락적 정보시스템 사용자의 만족에 지각된 유용성, 지각된 사용용이성, 지각된 놀이성의 세 가지 지각특성 요인이 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혔다.

이상의 선행연구에서 살펴본 바와 같이, 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등 미니홈피의 지각된 특성은 사용자의 만족에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단된다. 따라서 본 연구에서는 미니홈피의 지각된 특성과 사용자의 만족 간의 관계에 관한 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

- 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.

3.2.3 사용자 만족과 지속적 사용의도의 관계에 관한 가설

미니홈피에 있어 사용자의 만족은 서비스를 이용한 경험을 통하여 누적된 전반적인 만족의 정도라고 할 수 있으며, 이러한 만족 수준이 높을수록 사용자는 해당 서비스를 더 자주 이용하고 또한 장기적으로 이용하게 될 가능성이 높아지게 된다. 사용자가 미니홈피 서비스 이용시 경험하게 되는 만족의 정도는 재방문율을 높이고, 타인에 대한 긍정적인 구전을 행하게 되는데 긍정적인 영향을 미치게 된다(오상현 외 2인, 2001).

김운호와 정인근(2004)은 모바일 커뮤니티를 대상으로 수행한 연구에서 커뮤니티 사용자의 전반적인 만족 수준이 재방문 의도 형성에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혔으며, 이상철 외 3인(2003)의 연구에서는 온라인 게임에 대한 사용자의 만족 정도가 게임의 계속 사용 및 타인 추천과 같은 충성도에 긍정적인 영향을 미침을 밝혔다. 이국용(2005a)은 그의 연구에서 가상 커뮤니티에 대한 이용자의 만족이 해당 커뮤니티를 계속적으로 이용하고자 하는 의지에 매우 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였고, 김계수(2002)의 연구에서는 포털사이트의 이용자 만족이 기존 이용자의 재방문과 타인추천에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 Reichheld & Schefter(2000)는 인터넷 공간에서 경험하게 되는 이용자의 긍정적인 감정은 웹사이트에 대한 재방문의도를 증가시키게 된다고 제시하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이, 다양한 기존 연구에서 사용자의 만족은 지속적 사용의도 형성에 중요한 영향을 미치는 요인임을 확인할 수

있다. 따라서 본 연구에서는 미니홈피에 대한 사용자의 만족이 해당 미니홈피에 대한 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미치는 요인이라고 판단하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H7 미니홈피 사용자의 만족은 지속적 사용의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구변수의 정의

본 연구는 미니홈피 사용자의 만족 및 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구모형을 개발하기 위하여 개인 커뮤니티, TAM 및 확장된 TAM, 지각된 위험, 만족 등과 관련된 종합적인 문헌연구를 수행하였다. 또한 이러한 선행연구의 고찰 결과를 토대로 미니홈피의 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험, 사용자 만족, 지속적 사용의도 간의 상호 영향관계에 관한 총 7개의

연구가설을 설정하였다. 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, 다음의 <표 1>과 같다. 이러한 조작적 정의와 참고문헌을 토대로 설문지를 개발하였다. 본 연구에 이용된 설문지의 구성 및 측정항목은 <부록>에 제시하였다.

IV. 실증분석 및 결과

4.1 조사대상 및 표본조사 방법

미니홈피의 지각된 특성이 사용자의 만족에 미치는 영향과 사용자의 만족 정도가 지속적

<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)

사용의도 형성에 미치는 영향을 분석해 보기 위한 본 연구의 연구대상은 미니홈피를 이용해 본 경험이 있는 사용자들을 표본 수집 대상으로 하였다. 본격적인 설문조사를 수행하기에 앞서 현재 미니홈피를 사용하고 있는 40명의 이용자들을 대상으로 사전 설문조사(pilot test)를 실시하였고, 이러한 사전 설문조사 결과를 토대로 측정 항목에 대한 일부 수정·보완이 이루어졌다. 측정 항목에 대한 수정·보완 작업이 완료된 후, 본격적인 설문조사가 2006년 9월 한 달 간 설문지 배포를 통해 실시되었는데, 총 470명을 대상으로 실시한 설문에 432명이 응답(회수율 91.9%)하였다. 회수된 설문지 중 응답 문항이 다수 빠져있거나, 불성실한 답변을 한 25부를 제외하고, 총 407부를 실제 결과 분석에 사용하였다. 표본의 인구통계학적 특성 및 미니홈피 이용 특성에 대한 자료를 정리해 보면, 다음의 <표 2>에 제시된 바와 같다.

표본의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 성별

분포에 있어서 남자가 53.1%, 여자가 46.9%로 남녀의 비율 차이가 10% 미만으로 비교적 고른 분포를 보였고, 연령은 인터넷 사용 및 미니홈피 가입과 활동 정도가 높은 20대 초반이 64.4%로 가장 높은 비중을 차지하였다. 응답자들의 직업은 대학(원)생이 68.6%, 일반 사무직이 15.5%, 전문직이 10.6%로 학생 및 직장인이 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 보아 현재 미니홈피의 주 사용층이 학생 및 초기 직장인임을 확인할 수 있다.

다음으로 미니홈피 이용 특성에 대해서 살펴 보면, 미니홈피의 주 이용목적에 있어서는 인맥 관리도구(41.0%) 및 자기표현의 공간(26.8%)으로 활용하고 있다는 응답이 상대적으로 높은 비율을 차지하였다. 미니홈피의 이용기간에 있어서는 1년 이상 3년 미만이 전체 표본의 68.6%로 가장 높은 비율을 나타냈으며, 다음으로 6개월 이상 1년 미만(12.8%), 3년 이상 5년 미만(10.6%)의 순으로 나타났다. 이처럼 미니홈

<표 2> 표본의 인구통계학적 특성과 미니홈피 이용 특성

인구통계학적 특성			미니홈피 이용 특성		
특성	구 분	빈 도(%)	특성	구 분	빈 도(%)
성별	남	216(53.1)	이용 목적	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·지식 공유	33(8.1)
	26세~30세	58(14.3)		이성간 교류 수단	22(5.4)
	31세~35세	48(11.8)	이용 기간	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)			

피 이용기간이 6개월 이상이라고 응답한 표본이 전체 표본의 92.1%에 달하는 것으로 나타나 미니홈피를 대상으로 한 본 연구의 목적에 대한 이해 정도나 표본 선정에 무리가 없는 것으로 판단할 수 있다.

4.2 단일차원성과 신뢰성 분석

본 연구모형에 포함된 외생변수들의 단일차원성 검증을 위해 사용자의 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등 지각된 특성에 포함된 각각의 측정항목들에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하여 측정된 변수가 구성개념을 얼마나 정확하게 측정하고 있는가를 살펴보았다. 그리고 연구모형의 요인들을 구성하는 항목들의 요인별 내적일관성 여부를 검토하기 위하여 Cronbach's α 를 이용한 신뢰성 분석을 수행하였으며, 차후 확인적 요인분석을 통해 척도를 재차 정제하였다.

먼저 타당성 분석을 위하여 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등으로 구성된 외생변수에 대하여 주성분분석(principal component analysis) 방법을 이용한 탐색적 요인분석을 외생변수 전체 질문항목들을 대상으로 실시하였으며, 배리맥스(varimax) 회전에 의한 직교회전을 하였다. 요인 수 결정 기준은 고유값(eigen value) 1이상, 적재치(factor loading)의 기준은 0.5이상으로 하였다.

다음의 <표 3>은 미니홈피에 대한 사용자의 만족과 지속적 사용의도의 선행요인을 측정하기 위한 지각된 특성의 측정항목들에 대하여 수행한 탐색적 요인분석 결과를 나타낸 표인데, 분석 결과 지각된 사용용이성에서 1개 항목(v9), 지각된 유용성에서 2개 항목(v13, v14)이 낮은 요인적재치 혹은 교차적재 되어 제거되었고, 기타 요인에서는 예상대로 적재되어 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등 총 4개의 요인이 나타났으며,

<표 3> 만족의 영향변수에 대한 판별타당성 및 신뢰성 검증 결과

측정 항목	요인1	요인2	요인3	요인4	고유치	설명분산 (%)	Cronbach's α
	지각된 놀이성	지각된 사용용이성	지각된 위험	지각된 유용성			
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	2.410	16.064	.918
v7	.281	.868	-.021	.146			
v8	.147	.852	-.018	.232			
v15	.185	-.170	.810	.041	1.624	10.829	.750
v16	.260	.124	.805	-.073			
v17	-.063	.371	.693	.037			
v18	-.031	-.326	.683	.188			
v10	.245	.207	.113	.848	1.357	9.047	.820
v11	.132	.193	.039	.850			
v12	.495	.235	-.042	.583			

이들 요인의 누적된 설명분산은 76.341%로 나타났다.

또한 요인분석 후 각 요인별로 시행한 신뢰성 분석 결과에서 Cronbach's α 계수는 모두 일반적으로 허용되는 0.7이상의 값을 보여주어 측정도구의 신뢰성은 비교적 높은 것으로 나타났다(Nunnally, 1978).

<표 3>에서 확인할 수 있는 바와 같이, 각 요인에 포함된 측정항목들의 요인 적재치가 다른 개념에 속한 측정 항목들의 요인 적재치(cross loadings)에 비해 높은 것으로 나타나 판별타당성이 확보되었다(Barclay et al., 1995). 다음으로 변수들에 대한 집중타당성을 검증하기 위하여 잠재변수와 개별 측정항목 간의 상관관계(item-to-total correlation)를 측정하였다. 분석결과, 모든 항목의 상관계수 값이 0.5이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확인되었다.

4.3 측정모델분석

판별타당성 검증을 위한 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰성 검증을 수행한 후, 최종적으로 남은 측정항목을 대상으로 요인별로 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실시하였다. 본 연구에서는

확인적 요인분석에서 측정모형의 적합 정도를 나타내는 지표의 기준으로 GFI(Goodness of Fit Index, ≥ 0.90 이 바람직함), AGFI(Adjusted Goodness Fit Index, ≥ 0.85 가 바람직함), NFI(Normed Fit Index, ≥ 0.90 이 바람직함), RMR(Root Mean Square Residual, ≤ 0.05 가 바람직함), χ^2 (특별한 기준은 없으나 작을수록 바람직함), χ^2 에 대한 p값(≥ 0.05 가 바람직함) 등을 이용하였다(김계수, 2005b). 각 구성개념에 포함된 측정항목들에 대하여 실시한 확인적 요인분석 결과는 다음의 <표 4>와 같다. 분석결과에서 보듯이 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 만족, 지속적 사용의도 등의 구성개념은 측정변수가 4개 미만으로 포화모형($P=1.000$)이 되어 디플트로 채택되었다(강병서, 2002).

<표 4>에서 나타난 바와 같이 각 구성개념별 최적 항목구성의 상태를 도출해 내기 위한 적합도를 평가하기 위해 χ^2 , GFI, AGFI, RMR, NFI 등의 값을 기준으로 한 확인적 요인분석 수행 결과, 각 구성개념의 적합도 수치가 전반적으로 만족할 만한 수준을 확보한 것을 확인할 수 있다. 이러한 결과를 토대로 본 연구에서는 미니홈피에 대한 사용자의 만족과 지속적 사용의도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 지각

<표 4> 각 요인별 확인적 요인분석 결과

구성개념	항목수	χ^2	d.f	p	GFI	AGFI	RMR	NFI	비고
지각된 놀이성	5	10.685	3	.005	.990	.923	.029	.994	
지각된 사용용이성	3	.000	0	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	포화모형
지각된 유용성	3	.000	0	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	포화모형
지각된 위험	4	2.782	2	.095	.997	.966	.039	.994	
만족	1	.000	0	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	포화모형
지속적 사용의도	3	.000	0	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	포화모형

<표 5> 만족의 영향변수에 관한 2차 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		
	v12	.827	.099	12.396	.000		
지각된 위험	v15	.942				0.978	0.919
	v16	.654	.076	10.744	.000		
	v17	.624	.055	10.472	.000		
	v18	.576	.048	10.001	.000		
적합도 지수	$\chi^2=154.663$, $df=63$, $\chi^2/df=2.455$, $p=0.000$, $RMR=0.121$, $GFI=0.953$, $AGFI=0.910$, $NFI=0.964$, $CFI=0.978$						

된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등의 외생변수에 대하여 2차 확인적 요인분석을 추가로 실시하였다. 이를 측정모형 분석이라고도 하며, 공분산구조분석의 가능성을 타진할 수 있게 해 준다. 이러한 측정모형 분석을 통해 연구모형의 구성개념타당성에 대한 전반적인 확증적 평가는 물론 집중타당성과 판별타당성에 대해서도 확인적 평가가 가능하다(강병서와 조철호, 2005). 본 연구의 측정모형 분석의 실행 결과는 다음의 <표 5>와 같다. <표 5>의 측정모형의 분석결과, χ^2 의 p값, RMR 등 일부 적합도 수치가 권장 수용기준에 약간 못 미치고 있으나, $GFI=0.953$, $AGFI=0.910$, $NFI=0.964$, $CFI=0.978$ 로 권장 수용기준을 상회하고 있어 전체적으로 볼 때, 만족할만한 수준

을 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.,

<표 6> 구성개념 간의 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**	.959		
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

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 6>과 같은 분석 결과를 얻었다. 판별타당성은 다음과 같은 세가지 방법에 의해 평가될 수 있는데, 첫째, 평균분산추출값(AVE)의 제곱근 값이 구성개념 간 상관계수 값을 상회하는지 여부를 검토하는 방법(Fornell & Larcker, 1981), 둘째, 구성개념 간에 동일하다는 가설을 설정하고 이러한 가설이 기각되는지 여부를 통해 판별하는 방법(Anderson & Gerbing, 1988), 셋째, 이론적으로 유사한 각 구성개념의 쌍을 선정한 다음 두 개념간의 상관계수를 1로 고정한 모형과 두 개념 간에 자유로운 상관관계를 갖는 자유로운 모형을 설정한 후 카이스퀘어(χ^2) 차이분석을 실시하여 두 모형 간에 차이가 유의하게 나타나는지를 파악하는 방법(Steenkamp & Trijp, 1991)이 그것이다. 본 연구에서는 이러한 세가지 방법 중 가장 엄격한 판별타당성 분석 방법으로 제시되고 있는 AVE값을 이용한 평가방법을 사용하였다(윤철호,

2006). <표 6>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.

4.4 구조모델분석

4.4.1 연구모형의 적합도 검사

타당성 및 신뢰성 분석 결과를 토대로 미니홈피의 지각된 위험 및 상호작용성이 각각 만족을 통해 지속적 사용의도에 영향을 미치는지 살펴보기 위한 공분산구조모델에 대한 가설검정을 수행하기에 앞서 연구모형의 적합성에 대한 검정을 실시하였다. 연구모형의 적합도를 평가하는데 이용되는 대표적인 적합도 지수는 크

<표 7> 연구모형의 적합도 검사

적합도 지수	절대적합지수					증분적합지수			간명적합지수	
	$\chi^2(p,df)$	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	326.137 (0.000, 125)	2.609	0.921	0.127	0.063	0.880	0.945	0.965	0.691	0.706

계 3가지로 나눌 수 있다. 즉 모형의 전반적인 적합도를 평가할 수 있는 절대적합지수, 기초모형에 대한 제안모형의 적합도를 비교하는 증분적합지수, 그리고 모형의 간명도와 관련된 간명적합지수 등이 있는데(강병서와 조철호, 2005), 본 연구의 전체 구조모형에 대한 적합도 검사 결과는 다음 <표 7>에 제시된 바와 같다.

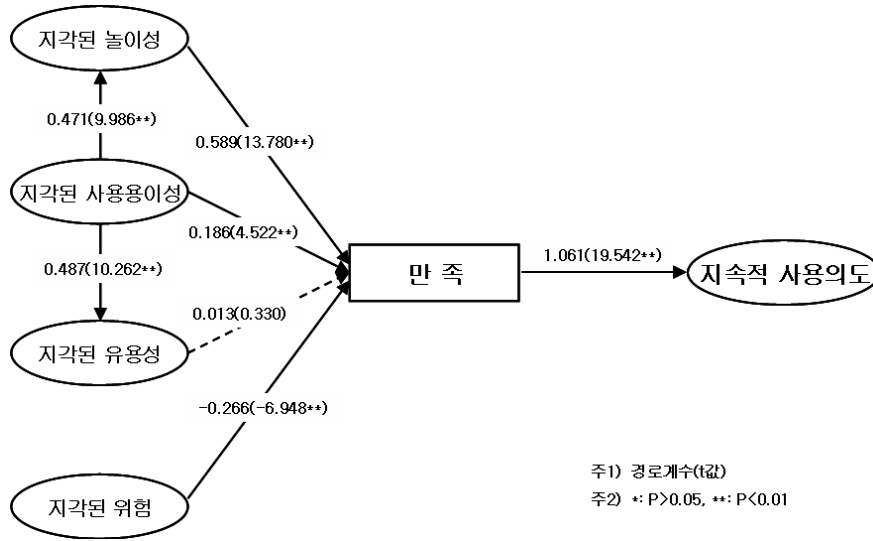
연구모형에 대한 적합도 검사 결과, RMR=0.127로 나타나 권고수용기준을 다소 충족시키지 못하고 있으나, χ^2/df 가 2.609로 일반적인 권장기준인 3이하의 조건을 만족시키고 있으며, 기타 적합도 지수가 GFI=0.921, RMSEA=0.063, AGFI=0.880, NFI=0.945, CFI=0.965, PGFI=0.691, PNFI=0.706 등으로 권고되는 수용기준을 상당히 양호하게 만족시키고 있는 것으로 나타나 연구모형의 전반적인 설명력이나 구조모형의 적합도는 대체로 양호하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구모형은 연구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

4.4.2 구조모형 분석을 통한 가설검정

연구모형이 적합하다는 가정 하에, 미니홈피의 지각된 특성이 사용자 만족과 지속적 사용의도에 미치는 영향과 사용자의 만족이 지속적 사용의도 형성에 미치는 영향관계에 대하여 구

조방정식을 통한 연구모형의 분석결과는 다음의 <그림 2>에 나타난 바와 같다. 경로계수의 통계적인 유의성 검정으로는 t검정을 실시하며, t통계량의 값이 1.965가 넘는 경로계수는 통계적 유의수준 0.05 하에서 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 특성 요인이 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 가설검증 결과를 종합하면, 다음 <표 8>과 같다. 미니홈피의 지각된 놀이성, 지각된 사용용이성, 지각된 유용성, 지각된 위험, 사용자 만족, 지속적 사용의도 간의 상호 영향관계에 관한 총 7개의 가설 연구가설 중 6개의 연구가설이 채택되었다. 먼저 미니홈피의 지각된 사용용이성이 지각된 놀이성 및 유용성에 미치는 영향에 관한 H1, H2는 모두 채택되었다. 다음으로 미니홈피의 지각된 놀이성, 지각된 사용용

이성, 지각된 유용성, 지각된 위험 등의 지각된 특성이 사용자 만족에 미치는 영향에 관한 H3, H4, H6은 채택된 반면 H5는 채택되지 않았으며, 미니홈피에 대한 사용자의 만족이 지속적 사용의도 형성에 미치는 영향에 관한 연구가설 H7은 매우 높은 값을 보이며 채택되었다.

이상에서 미니홈피에 대한 사용자의 지각된 특성이 사용자 만족에 미치는 영향 및 사용자 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관한

<표 8> 구조방정식 모형 분석결과

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

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 9>와 같은데, 분석의 기준은 구성개념 간 표준경로계수 값을 기준으로 하였다.

<표 9>의 분석결과를 토대로 미니홈피에 대한 사용자의 만족과 지속적 사용의도에 미치는 영향을 직·간접 효과를 동시에 고려한 전체효과를 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.

V. 결론

5.1 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 분석결과를 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 사용하

<표 9> 지각된 특성이 사용자 만족 및 지속적 사용의도에 미치는 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

는 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 사용하고 자 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 영향 관계에 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 효율적 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.

5.2 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 선행연구들에서는 사용의도의 직접적인 영향요인 파악에 초점을 두었거나, 사용자 만족 변수를 이용하였지만 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 수행해 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 교

류수단 등과 같이 효율적 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 연구 결과를 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 연구의 결과를 활용하여 사용자의 만족에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 영향요인을 인식하고 이를 강화할 방법을 실행한다면 기존 사용자의 유지는 물론 사용자 수의 증가를 통해 수익 증가에 기여할 수 있을 것이다.

미니홈피를 대상으로 개인 커뮤니티의 지각

된 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 위

험 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.

참고문헌

강병서, *인과분석을 위한 연구방법론*, 서울 : 무역경영사, 2002.

강병서, 조철호, *연구조사방법론 -SPSS와 AMOS 활용-*, 서울 : 무역경영사, 2005.

강희택, 김승운, “쾌락적 정보시스템의 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” *Information Systems Review*, 제8권, 제3호, 2006, pp. 153-174.

구철모, 김용진, 남기찬, “모바일 커머스 사용 만족의 선행요인과 결과에 대한 연구,” *Information Systems Review*, 제8권, 제2호, 2006, pp. 105-123.

권선영, “어, 싸이월드 ‘홈2’가 맥뭉추네,” *해럴드경제*, 2007. 5. 29.

김계수, “인터넷 포털 사이트의 서비스품질전략에 관한 연구,” *경영학연구*, 제31권, 제1호, 2002, pp. 191-206.

김계수, “인터넷 커뮤니티 서비스와 e-가치창출 전략: 구조방정식 모형분석 -개인홈페이지 서비스를 중심으로-,” *경영학연구*,

제34권, 제4호, 2005a, pp. 1101-1123.

김계수, *AMOS 구조방정식 모형분석*, 서울 : 테이터솔루션, 2005b.

김성홍, “ASP 서비스 품질 측정에 관한 탐색적 연구: 소기업을 중심으로,” *Information Systems Review*, 제8권, 제3호, 2006, pp. 175-200.

김세영, “싸이질 인구 2천만명 돌파,” *매일경제신문*, 2007. 2. 5.

김영택, 오종철, 홍상진, “개인형 커뮤니티 사이트 사용자의 후기수용모형에 관한 연구,” *대한경영학회지*, 제19권, 제6호, 2006, pp. 2215-2235.

김윤희, 정인근, “모바일 커뮤니티의 지각된 특성이 전반적인 만족, 재방문 의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국경영정보학회 추계학술대회 논문집*, 2004, pp. 588-595.

김정은, “싸이월드 ‘통’ 시원치 않네.. 미니홈피 방문자 지난달 첫 감소,” *한국경제신문*, 2006. 7. 17.

김준우, 김연수, 박천웅, “블로그 사용의도에 미치는 영향요인 연구,” *산업경영시스템학회지*, 제29권, 제3호, 2006, pp. 96-102.

김지수, “블로그의 사회문화적 진화와 이슈,” *정보통신정책*, 제16권, 제8호, 2004, pp. 18-36.

대학문화신문, “쌍꺾 대학생 624명 설문조사”, 2004. 10.

서건수, “인터넷 쇼핑몰의 특성과 사용자 수용간의 상황적 관계분석,” *경영정보학연구*, 제11권, 제2호, 2001, pp. 23-55.

- 서창교, 성석주, “개인 특성이 인터넷 쇼핑물 사용의도에 미치는 영향,” *경영정보학연구*, 제14권, 제3호, 2004, pp. 1-22.
- 오상현, 신봉대, 심규열, “가상점포 애호도에 미치는 영향요인에 관한 연구,” *마케팅과학연구*, 제8집, 2001, pp. 1-25.
- 성연광, “내정보 새는 미니홈피 불안 불안해,” *머니투데이*, 2007. 6. 22.
- 유일, 김재전, 신선진, “고객센터의 과업-매체적합과 사용자 만족에 관한 연구,” *경영정보학연구*, 제15권, 제4호, 2005, pp. 61-87.
- 윤철호, “ERP시스템 영역에서의 조직시민행동: 업무효율성, 정보의 질 및 IT혁신의도와 의 관계,” *경영정보학연구*, 제16권, 제3호, 2006, pp. 29-47.
- 이국용, “가상 커뮤니티 지각특성이 이용자 만족과 몰입행동에 미치는 영향,” *경영연구*, 제20권, 제2호, 2005a, pp. 47-71.
- 이국용, “인터넷 쇼핑몰에서의 이용자 몰입행동 영향요인에 관한 연구-지각위험, 신뢰, 태도, 만족의 매개적 효과를 중심으로-,” *대한경영학회지*, 제18권, 제5호, 2005b, pp. 1869-1901.
- 이상철, 김남희, 문재영, 서영호, “심리적 유인과 사이트 품질, 공동체의식이 온라인 게임에 미치는 영향,” *경영정보학연구*, 제13권, 제4호, 2003, pp. 207-227.
- 이용규, 이승현, “정보기술 사용에서의 놀이성, 유용성 그리고 사회적 영향: 미니홈피 사용을 중심으로,” *경영정보학연구*, 제15권, 제3호, 2005, pp. 91-109.
- 이장영, 박용미, 이은실, “개인 웹 페이지를 매개로 한 친교행위에 영향을 미치는 요인 -“싸이월드” 대학생 이용자의 “일촌관계” 분석을 중심으로-,” *정보와사회*, 제9권, 2006, pp. 1-35.
- 이재홍, 박종돈, “개인 홈페이지 사이월드의 이용만족과 e-충성도에 관한 연구,” *e-비즈니스연구*, 제7권, 제1호, 2006, pp. 131-153.
- 이태민, 이은영, “지각된 위험과 지각된 혜택이 모바일 상거래 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *경영정보학연구*, 제15권, 제2호, 2005, pp. 1-21.
- 정승렬, 강영신, 이춘열, “전자상거래에서의 지각된 위험의 분류 및 측정도구 개발에 관한 연구,” *정보시스템연구*, 제15권, 제1호, 2006, pp. 215-238.
- 황인창, 황준하, 정문석, “전자상거래에서 지각된 위험과 위험감소행동에 관한 연구,” *한국정보전략학회지*, 제4권, 제1호, 2001, pp. 223-244.
- Anderson, J.C. and Gerbing, D.W., “Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach,” *Psychological Bulletin*, Vol. 103, No. 3, 1988, pp. 411-423.
- Bailey, J.E. and Pearson, S.W., “Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction,” *Management Science*, Vol. 29, No. 5, 1983, pp. 530-545.
- Barclay, D., Thompson, R., and Higgins, C., “The Partial Least Squares Approach to Causal Modeling, Personal Computer

- Adoption and Use as an Illustration," *Technology Studies*, Vol. 2, No. 2, 1995, pp. 285-314.
- Bauer, R.A., "Consumer Behavior as Risk Taking," in *Hancock, R.S. ed. Dynamic Marketing for a Changing World*, Chicago: American Marketing Association, 1960, pp. 87-104.
- Cavaye, A., "User Participation in System Development Revisited," *Information & Management*, 1995, pp. 311-323.
- Chesney, T., "An Acceptance Model for Useful and Fun Information Systems," *An Interdisciplinary Journal of Humans in ICT Environment*, Vol. 2, No. 2, 2006, pp. 225-235.
- Childers, T.L., Carr, C.L., Peck, J. and Carson, S., "Hedonic and Utilitarian Motivations for Online Retail Shopping Behavior," *Journal of Retailing*, Vol. 77, 2001, pp. 511-535.
- Chung, F. and F.B. Tan, "Antecedents of Perceived Playfulness: An Exploratory Study on User Acceptance of General Information-Searching Websites," *Information & Management*, Vol. 41, 2004, pp. 869-881.
- Cox, D.F., *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*, Harvard University Press: Boston, MA, 1967.
- Davaraj, S., Fan, M., and Kohli, R., "Antecedents of B2C Channel Satisfaction and Preference: Validating e-Commerce Metrics," *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 3, 2002, pp. 316-333.
- Davis, F.D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, 1989, pp. 319-340.
- Fornell, C. and Larcker, D., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, 1981, pp. 39-50.
- Forsythe, S.M. and Shi, B., "Consumer Patronage and Risk Perceptions in Internet Shopping," *Journal of Business Research*, Vol. 56, No. 7, 2003, pp. 867-875.
- Gerpott, T., W. Rams, and A. Schindler, "Customer Retention, Loyalty, and Satisfaction in the German Mobile Cellular Telecommunications Market," *Telecommunications Policy*, Vol. 25, 2001, pp. 249-269.
- Hair, J.F., R.E. Anderson, R.L. Tatham and W.C. Black, *Multivariate Data Analysis with Readings*, 4th ed., Prentice-Hall, 1995.
- Hsu, C.L. and H.P. Lu, "Why Do People Play On-line Games? An Extended TAM with Social Influences and Flow Experience," *Information & Management*, Vol. 29, No. 3, 2004, pp. 853-868.
- Igbaria, M., "End-User Computing Effectiveness:

- A Structural Equation Model," *Omega*, 1990, pp. 637-652.
- Ives, B., Olson, M.H., and Baroudi, J.J., "The Measurement of User Information Satisfaction," *Communication of the ACM*, Vol. 26, No. 10, 1983, pp. 785-793.
- Jarvenpaa, S.L. and Todd, P.A., "Consumer Reactions to Electronic Shopping on the World Wide Web," *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 1, No. 2, 1997, pp. 59-88.
- Kim, K.K., "User Satisfaction: A Synthesis of Three Different Perspectives," *Journal of Information Systems*, Vol. 3, 1989, pp. 1-12.
- Kotler, P., *Marketing Management*, 10th ed, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 2000.
- Lawrence, M. and G. Low, "Exploring Individual User Satisfaction Within User-Led Development," *MIS Quarterly*, Vol. 17, No. 2, 1993, pp. 195-208.
- Moon, J. and Y. Kim, "Extending the TAM for a World-Wide-Web Context," *Information & Management*, Vol. 38, No. 4, 2001, pp. 217-230.
- Moore, G.C. and Benbasat, I., "Development of an Instrument to Measure Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation," *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 1991, pp. 192-222..
- Nunnally, J.C., *Psychometric Theory*, 2nd ed., New York, McGraw Hill, 1978.
- Reichheld, F.F. and Schefer, P., "E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web," *Harvard Business Review*, Vol. 78, No. 4, 2000, pp. 105-113.
- Seddon, P.B., "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success," *Information Systems Research*, Vol. 8, No. 3, 1997, pp. 240-253.
- Seddon, P.B. and Kiew, M.Y., "A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success," *Proceedings of International Conference of Information Systems*, 1994, pp. 99-110.
- Steenkamp, J.E.M. and van Trijp, H.C.M., "The Use of LISREL in Validating Marketing Constructs," *International Journal of Research Marketing*, Vol. 8, No. 4, 1991, pp. 283-299.
- Teo, T.S.H., Lim, V.K.G., and R.Y.C. Lai, "Intrinsic and Extrinsic Motivation in Internet Usage," *Omega*, Vol. 27, 1999, pp. 25-37.
- Tse, D.K. and P.C. Wilton, "Models of Consumer Satisfaction: An Extension," *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, 1988, pp. 204-212.
- Van der Heijden, H., "User Acceptance of Hedonic Information Systems," *MIS Quarterly*, Vol. 28, No. 4, 2004, pp. 695-704.

<부록> 설문지

구성개념	측정항목
지각된 놀이성	<ul style="list-style-type: none"> • 미니홈피를 이용하는 것은 내 생활에 즐거움을 준다. • 미니홈피를 이용하는 과정은 즐겁다. • 미니홈피를 이용하는 것은 흥미로운 일이다. • 미니홈피를 이용하는 것은 내 호기심을 자극한다. • 미니홈피를 이용하는 것은 내 탐구심을 이끌어 낸다.
지각된 사용용이성	<ul style="list-style-type: none"> • 미니홈피의 사용방법은 내가 배우기에 쉽다. • 미니홈피에서는 내가 원하는 기능을 쉽게 사용할 수 있다. • 미니홈피의 이용절차가 명확하고 이해가 쉽다. • 미니홈피는 내가 필요로 하는 다양한 기능을 갖추고 있다.
지각된 유용성	<ul style="list-style-type: none"> • 미니홈피를 통해 많은 정보를 얻을 수 있다. • 미니홈피를 통해 효과적인 정보공유가 가능하다. • 나에게 미니홈피는 아주 유용한 서비스이다. • 미니홈피를 통해 손쉽게 자신의 공간을 만들 수 있다. • 미니홈피를 통해 새로운 의사소통 경로를 만들 수 있다.
지각된 위험	<ul style="list-style-type: none"> • 미니홈피의 이용에 비용 부담을 느낀다. • 미니홈피 이용은 시간적 손실 위험이 따른다. • 미니홈피에서는 개인정보의 유출 위험이 따른다. • 미니홈피를 사용함으로써 사람들이 나를 부정적으로 평가할 것이다.
사용자 만족	<ul style="list-style-type: none"> • 나는 미니홈피에 대하여 전반적으로 만족한다.
지속적 이용의도	<ul style="list-style-type: none"> • 나는 앞으로도 미니홈피 이용을 계속할 것이다. • 나는 앞으로도 미니홈피를 자주 방문할 것이다. • 나는 다른 사람들에게 미니홈피 이용을 권장할 것이다.

정영수(Young-Soo Chung)



현재 충남대학교 경영학부
부교수로 재직 중이다. 연세
대학교 경제학과를 졸업하고,
Texas A&M 대학교에서 경영
정보학석사를 취득하였으며,
Nebraska 대학교에서 경영학
박사를 취득하였다. 주요 관
심분야는 정보시스템 아웃소싱,
IOIS, Systems Thinking 등이다.

정철호(Chul-Ho Jung)



충남대학교 경영학과에서
박사과정을 수료(생산관리·
MIS 전공)하였다. 충남대학교
경영학과를 졸업하고, 동 대
학 대학원에서 경영학석사를
취득하였다. 주요 관심분야는
정보시스템 아웃소싱, System
Dynamics, e비즈니스, ERP, BSC 등이다.

<Abstract>

A Study of the Effects of Perceived Characteristics on Satisfaction and Continuous Usage Intention in Personal Communities

Young-Soo Chung · Chul-Ho Jung

The primary purpose of this study is to examine the effects of perceived characteristics on user satisfaction and continuous usage intention in personal communities. We developed a research model based on the literature reviews of personal communities, TAM, perceived risks, and satisfaction. The research model includes perceived playfulness, perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived risk as perceived characteristics in personal communities. For validation of this theoretical model, we survey the users of 'Mini-hompy', one of the most popular personal communities in Korea. The research model was empirically verified by structural equation model analysis with data collected from 407 samples.

Analysis of the results indicates that perceived ease of use is positively related perceived playfulness and perceived usefulness. Perceived playfulness, perceived ease of use, and perceived risks are significantly related to satisfaction. User's satisfaction has positive relationship with continuous usage intention in personal communities.

Keywords : Personal Communities, Perceived Characteristics, User's Satisfaction, Continuous Usage Intention

* 이 논문은 2007년 7월 9일 접수하여 2차 수정을 거쳐 2007년 8월 16일 게재 확정되었습니다.