

UCC 특성이 플로우와 이용의도에 미치는 영향에 관한 실증연구[†]

(An Empirical Study of the Impact of UCC
Characteristics on Flow and Intention to Use)

김수연*, 신무종**, 이상훈**, 황현석***

(Su-Yeon Kim, Mu-Jong Shin, Sang-Hoon Lee, Hyun-Seok Hwang)

요 약 오늘날 인터넷을 기반으로 한 다양한 온라인 서비스가 제공되고 있으며, 최근에는 웹 2.0을 기반으로 사용자가 제작하는 콘텐츠, 즉 UCC(user created contents)가 각광을 받고 있다. 그러나 사용자의 직접 참여를 기반으로 급속히 확산되고 있는 UCC 이용에 대한 연구는 아직 부족한 실정이다. 본 연구에서는 UCC의 특성과 사용자의 지각된 유용성, 플로우, 이용의도 간의 구조적 관계에 대하여 분석하고자 한다. 이를 위하여 기존의 문헌연구를 통하여 UCC 특성의 하위 차원으로서 시스템, 콘텐츠, 사용자 특성으로 구분하고 제시된 특성들을 이용하여 실증조사를 실시하였다. 사용자들의 UCC 활동을 통하여 나타나는 UCC 특성과 지각된 유용성, 플로우, 이용의도와 의 관계를 분석하기 위하여 이용의도 모형(SEM: Structural Equation Model)을 이용하였다. 이러한 실증연구 방법을 통하여 보다 효과적인 UCC의 운영을 위한 실무적 함의를 제공하였다.

핵심주제어 : UCC 특성, 지각된 유용성, 플로우, 이용의도

Abstract Today, various on-line services based on the Internet have been provided, and recently UCC(user created contents) have become more popular based on web 2.0. However researches on UCC prevailing among internet users have not been performed much yet. Therefore, we have conducted an empirical study to investigate the structural relationships among UCC characteristics, perceived usefulness, flow and intention to use in this study. After reviewing the related works we have derived three latent variables - system, contents, and user characteristics - as UCC characteristics. Structural Equation Model(SEM) has been used to analyze the structural relationships among characteristics of UCC, perceived usefulness, flow and intention to use. Managerial implications are also suggested for managing the UCC services in conclusion.

Key Words : UCC Characteristics, Perceived Usefulness, Flow, Intention to Use

1. 서 론

웹 2.0 시대는 참여, 공유, 그리고 개방의 환경 속에서 이용자들의 적극적인 개입을 통해 새로운 공동 지식을 생산해 내고, 지식을 나누는 의사소통 형태를 만들고 있다. 웹 2.0 시대를 대표하는 콘텐츠 유형으로 UCC를 들 수 있다(최

† 이 논문은 대구대학교 학술연구비지원에 의한 논문임.
* 대구대학교 컴퓨터IT공학부 교수 (제1저자)
** 대구대학교 컴퓨터IT공학부
*** 한림대학교 경영학부 교수 (교신저자)

민재, 2007). 인터넷의 등장과 네트워크의 발전은 UCC를 가능하게 하였으며 이제 컨버전스 시대로의 진입은 UCC를 더욱 활성화시킬 수 있다. 개인 중심의 다양한 융합 미디어와 특화된 서비스가 등장하면서 개인이 정보와 콘텐츠의 Prosumer로서 활동할 수 있는 보다 편리한 환경이 조성된다. UCC는 개인의 개성과 취향을 표출할 수 있는 수단이 됨과 동시에 새로운 문화 커뮤니케이션 수단으로 발전하게 될 것이다(심상민, 2006).

한국인터넷진흥원의 보고서에 따르면, 전국 만 12~49세 인터넷 이용자를 상대로 설문조사를 한 결과, 인터넷 이용자의 79.5%가 최근 6개월 이내에 UCC를 보거나 이용한 적이 있으며, 이러한 이용자의 주평균 이용 시간은 4.4시간으로 나타났다. 가장 많이 이용하는 UCC 형태는 사진, 동영상, 음악, 효과음, 애니메이션, 플래시 순이며, UCC 제작의 이유로는 취미 및 여가활동, 자신의 지식과 정보의 공유, 다른 사람들과의 친교 및 교제, 자기표현 및 홍보 순으로 나타났다(한국인터넷진흥원, 2007). UCC의 확산은 첫째, 초고속 인터넷과 사용자 참여를 촉진하는 웹 2.0의 확산, 디지털카메라, 휴대폰, UCC검색·편집 서비스 등의 보급으로 설명되는 '인프라 요인'과 둘째, 자기표현 욕구가 높은 영상세대의 등장과 텍스트-이미지-동영상으로 이동하는 미디어 패러다임의 변화와 같은 '문화적 요인' 그리고 셋째, 동영상이 어느 콘텐츠보다 소비력이 강력하다는 '매체 속성 요인'의 요인들이 복합적으로 작용한 결과라고 할 수 있다(우병현, 2006).

이러한 UCC의 확산은 과거 콘텐츠의 생성과 소비 형태에 큰 변화를 주고 있으며, 향후 멀티미디어 관련 기업이나 일반 기업의 사업 전략에도 많은 변화를 줄 것으로 예상된다.

본 연구에서는 UCC 특성을 파악하고 지각된 유용성 및 여러 가지 분석방법을 이용하여 UCC 특성과 플로우 및 이용의도와 의 구조적 관계를 알아보려고 한다. 본 연구의 구성은 첫째, 기존 연구의 고찰을 통해 UCC에 대한 정의와 특성, 그리고 지각된 유용성, 플로우, 이용의도에 대한 개념을 조사하였고, 둘째, UCC 특성

의 하위 차원으로서 시스템, 콘텐츠, 사용자 특성을 이용하여 변수 및 연구가설을 설정하였다. 셋째, 연구가설을 검증하기 위하여 요인분석 및 신뢰성 검증, 그리고 이용의도 모형(SEM)을 이용한 경로분석을 실시하였다. 마지막으로, 이용의도 모형의 경로계수를 분석하여 연구의 결론 및 실무적 함의를 제공하고, 본 연구의 한계점과 추후 연구방향을 제시하였다.

2. 이론적 배경

2.1 UCC에 대한 연구

UCC(User Created Contents)는 사용자 제작 콘텐츠의 줄임말로 엄밀히 말하면 상업적인 의도를 모두 배제한, 사용자가 순수한 열정을 가지고 창작해낸 콘텐츠로 해석된다. 웹 2.0이 트렌드로 주목받고 있듯이 인터넷 사업자가 아닌 사용자가 주체가 되어 생산하고 참여해 공유한다는 부분이 맞물리면서 UCC가 일반적인 의미로 확대 해석되어 사용되고 있다(최학현 & 손지성, 2007).

UCC 이용에 영향을 미치는 요인들에 대하여는 다음과 같은 연구가 수행되었다.

강소라 외(2007)는 소비자들의 어떤 특성들이 혹은 사이트들의 어떤 특성들이 UCC에 참여하거나 이용하게 만드는지를 파악하고자 하였다. 그 결과, 사회적 영향과 유용성은 기술수용모형(TAM: Technology Acceptance Model)에서는 매우 중요한 변수로 다루어졌으나 UCC 서비스 환경에서는 UCC 서비스 이용에 직접적인 영향을 미치지 못하였으며, 즐거움, 환기 등은 UCC 서비스 이용에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

전방지(2008)의 연구는 인터뷰 자료를 분석하는 질적 방법을 통하여 창조계급을 이루는 UCC 이용자의 이용 동기를 분석하고자 하였다. 그 결과, UCC 이용자들의 동기요인으로 정보공유, 자기 표현감, 소통 욕구, 용이성, 유용성이 제시되었으며, 창조의 기쁨과 플로우가 콘텐츠 창조자의 중요한 추동 요인이 된다는 결론을 얻

었다.

이재신 & 김한나(2008)는 고등학생과 대학생들을 대상으로 UCC 제작의도에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구에서, 태도, 인지된 행동통제, 능동적 이용요인, 자기 효능감, 시간적 여유 등의 요인들이 제작의도에 미치며, 간접적인 영향을 미치는 요인 중에서는 인지된 행동통제를 통해 영향을 미치는 자기 효능감의 효과가 가장 큰 것으로 나타났다.

공다영 & 한필구(2008)는 모바일 동영상 UCC 서비스의 성공요인에 관한 연구에서 모바일 서비스와 기술수용모형을 중심으로 한 선행 연구에서 도출된 변수들을 토대로 개인적 특성, 시스템 특성, 콘텐츠 특성 및 지각된 유용성과 용이성, 촉진, 그리고 참여 간의 구조적 관계를 규명하였다.

2.2 지각된 유용성, 플로우 및 이용의도에 대한 연구

Davis(1989)에 따르면 지각된 유용성은 ‘어떤 특별한 시스템을 이용하는 것이 작업성과를 향상시킬 것이라고 믿는 정도’로 정의되며, 이러한 지각된 유용성은 정보시스템의 분야에서 사용자 행위의 결정인자와 같은 개념으로 많이 활용되고 있다(안범진 & 권광현, 2005). 지각된 유용성은 정보시스템이 조직의 성과, 대인 관계, 목표 달성 등에 미치는 사용자의 인지된 효과 정도라고 할 수 있다. 정보시스템을 사용하려는 사용자의 의도가 해당 시스템에 대한 지각된 유용성에 의해 영향을 받는다는 연구들이 많이 있었다(Davis, 1989; Agarwal & Prasad, 1999; 권오병 외, 2007).

플로우 이론(flow theory)은 Csikszentmihalyi(1977)에 의해 처음 소개된 이론으로 플로우란 ‘사람이 전체적으로 관여되어 행동할 때 느끼는 폭 빠진 감정(holistic sensation)’을 의미한다. 즉 플로우란 행동 그 자체가 흥미롭고 즐거운 것으로 외부적인 보상이 없더라도 지속되는 행동을 통해 얻는 전체적인 경험으로 시간과 공간 개념을 의식하지 않고 활동 자체에 몰두하다 보면 모든 것이 자연스럽게 흐르는 듯한 느낌을

갖게 되는 상태를 표현한 것이다(김명소, 1999).

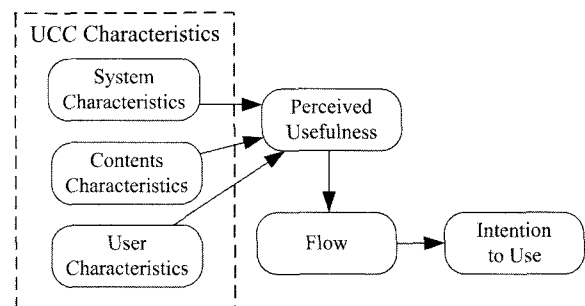
Agarwal & Karahanna(2000)은 플로우를 주목 대상에 대한 개인의 모든 관심과 주의를 집중하는 개인의 성향을 의미하는 것으로 보고, 개인의 플로우 성향이 높을수록 웹의 사용 용이성과 유용성에 좋은 평가를 내리고, 웹의 이용의도가 높아진다고 하였다.

Venkatesh & Davis(2000)는 이용의도를 ‘특정한 행위를 수행하려는 의도의 강도’라고 정의하였다. 이용의도는 정보기술을 이용해보고자 하는 의도로서, 정보기술 도입의 초기단계에는 실제 이용보다는 의도를 이용하여 간접적으로 이용행동을 측정할 수 있다(박현정 외, 2008).

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

본 연구에서는 기존 연구를 토대로 외부변수를 UCC 특성의 하위 차원으로서 UCC의 핵심 요소라 할 수 있는 사용자(user)와 콘텐츠(contents), 그리고 이를 지원하는 시스템(system) 요소로 구분하였다(공다영 & 한필구, 2008; 김준우 & 문형도, 2007). <그림 1>에 나타는 바와 같이 본 연구의 모형은 UCC 특성의 하위 차원인 시스템 특성과 콘텐츠 특성, 사용자 특성은 지각된 유용성에 각각 영향을 미치고 지각된 유용성은 플로우에, 그리고 플로우는 최종적으로 이용의도에 영향을 미치는 구조적 관계를 갖는 것으로 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설

Davis et al.(1989)에 따르면 지각된 유용성은 시스템을 사용하는 것이 조직 상황에서 이용자의 업무 성과를 증가시킬 것이며 기술을 수용하는 것이 그 기술을 수용하지 않는 것보다 낮다고 지각되는 정도라고 정의할 수 있다. 또한 지각된 유용성은 정보시스템 효과성에 대한 사용자의 인지된 평가를 말한다. 즉, 지각된 유용성은 정보시스템이 조직의 목표나 성과에 기여하는 정도를 직접 측정하지 않고 이에 대한 사용자의 주관적 태도를 말하는 것이므로 지각된 유용성의 개념은 정보시스템이 조직의 성과, 대인관계, 목표 달성 등에 미치는 사용자의 인지된 효과정도로 볼 수 있다(Davis, 1989). 이와 같은 이론을 토대로 본 연구에서는 UCC 특성과 이용자의 지각된 유용성 간의 구조적 관계에 대하여 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 1: UCC 특성은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다(H1).

세부가설 1a: UCC의 시스템 특성은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다(H1a).

세부가설 1b: UCC의 콘텐츠 특성은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다(H1b).

세부가설 1c: UCC의 사용자 특성은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다(H1c).

김성완(2006)의 연구에 따르면 전자교육공동체에서의 지각된 유용성은 학습자의 태도적 몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 추순진 & 김상현(2003)은 인터넷 쇼핑환경에서의 다차원적 관계몰입이 고객의 미래 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구를 통하여 몰입이 구매의도, 참여의도, 구전의도와 같은 이용의도에 영향을 미친다는 결론을 도출하였다. 이와 같은 논의를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 2: UCC에 대한 지각된 유용성은 플로우에 영향을 미칠 것이다(H2).

가설 3: UCC에 대한 플로우는 이용의도에 영향을 미칠 것이다(H3).

4. 연구방법론과 실증분석

4.1 표본설계와 자료수집

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 일반적으로 UCC에 대한 어느 정도의 지식이 있고 많이 사용할 것으로 생각되는 20대 대학생들을 설문조사 대상으로 하였다. 본 설문에서는 분석결과의 편의(bias)를 방지하기 위하여 UCC를 한 번도 이용해 보지 않은 사람은 대상에서 제외하였다. 회수된 253부의 설문 중에서 불충분하거나 신뢰성이 떨어지는 응답을 한 41부를 제외하고 총 212부의 설문을 분석에 이용하였다. 회수된 설문의 인구 통계학적 특성을 보면 남자가 73.6%(156명), 여자가 26.4%(56명), 평균 연령은 23.1세로 나타났으며, 학생층을 주 대상으로 하였다.

4.2 변수의 조작화와 측정

본 연구를 위한 설문을 설계함에 있어서 UCC 특성에 대한 기존 연구를 토대로 <표 1>과 같이 설문항목을 설계하였다. 본 연구에서는 각 측정항목에 대하여 Likert 7점 척도를 사용하였다.

4.3 척도검증 및 가설검증

4.3.1 요인분석 및 신뢰성 검증

본 연구를 위해 수집된 자료들에 관한 분석에 앞서 전처리 과정으로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석도구로는 SPSS 17을 사용하였다. 요인추출 방법은 관측된 변수의 상관되지 않은 선형 조합을 형성하는데 사용되는 주성분 분석을 이용하였고, 요인의 회전방법은 요인 해석을 단순화하기 위하여 각 요인의 적재 값이 높은

<표 1> 변수의 측정항목

변수	측정항목	참고문헌
시스템 특성 (system characteristics)	1. 원하는 UCC 즉시 접속(sys1) 2. 다양한 기능(캡처,편집등) 제공(sys2) 3. 안정적인 재생속도(sys3)	DeLone & McLean(1992); Liu & Arnett(2000); 김근형 외(2006); 김준우 & 문형도(2007); 김창수 & 오은혜(2006); 문현필 & 옥석재(2005); 박현정 외(2008); 이기동 외(2006)
콘텐츠 특성 (contents characteristics)	4. 원하는 정보의 제공(con1) 5. 새로운 UCC의 업데이트(con2) 6. 선명한 화질과 음질(con3) 7. UCC 내용의 재미(con4)	Agarwal & Karahanna(2000); DeLone & McLean(1992); van der Heijden(2003); Liu & Arnett(2000); 김근형 외(2006); 김창수 & 오은혜(2006); 박현정 외(2008); 이기동 외(2006)
사용자 특성 (user characteristics)	8. 기존의 UCC 이용경험(usr1) 9. 개인의 혁신성(usr2) 10. 타인에 대한 자기표현 욕구(usr3)	Agarwal & Karahanna(2000); Jones et al.(2002); 권오병 외(2007); 김명소(1999); 김준우 & 문형도(2007); 김혜경 외(2009); 문현필 & 옥석재(2005)
지각된 유용성 (perceived usefulness)	11. 여가시간 활용에 유용(use1) 12. 업무(생활)에 유용(use2)	Agarwal & Karahanna(2000); Chen et al.(2002); Davis(1989); van der Heijden(2003); Jones et al.(2002); Moon & Kim(2001); Venkatesh & Davis(2000); 권오병 외(2007); 김성완(2006); 김혜경 외(2009); 문현필 & 옥석재(2005); 박현정 외(2008)
플로우 (flow)	13. 이용 시의 즐거움(flow1) 14. 이용 시 시간이 빨리 간다고 느낌 (flow2)	Agarwal & Karahanna(2000); Moon & Kim(2001); 김명소(1999); 김성완(2006); 추순진 & 김상현(2003)
이용의도 (intention to use)	15. 지속적인 이용 의향(int1) 16. 다른 사람에게 추천 의향 (int2)	Agarwal & Karahanna(2000); Chen et al.(2002); van der Heijden(2003); Jones et al.(2002); Mathieson(1991); Moon & Kim(2001); Venkatesh & Davis(2000); 김혜경 외(2009); 문현필 & 옥석재(2005); 박현정 외(2008); 추순진 & 김상현(2003)

변수의 수를 최소화하는 배리맥스(varimax, 직교회전) 방법을 사용하였다. UCC 특성 변수의 탐색적 요인분석 결과는 <표 2>와 같다. 각 요인별 Cronbach's α 는 모두 0.7 이상으로 신뢰할 만한 수준으로 나타났다.

요인분석의 가능 여부를 점검하기 위하여 Kaiser-Meyer-Olkin의 Measure of Sampling Adequacy 값을 살펴보았는데 권장 값인 0.5를 상회하는 0.816으로 나타나 표본 응답이 회귀분석에 적합하다고 판단되었다. 또한 변수들 간의 상관정도가 요인분석에 적합한지를 알아보기 위해 Bartlett의 구형성 점검을 실시하였다. Bartlett의 구형성 점검은 변수들의 상관행렬이 단위행렬이라는 가설을 검정하는데 p-value가 0.000으로 단위행렬이 아니라는 결론에 도달하여 변수들이 요인으로 묶일 가능성이 있음을 확인하였다. 마지막으로 변수와 요인의 공통성(Communality) 을 살펴보았는데 이 또한 <표

2>와 같이 권장 정도인 0.4를 모두 상회하는 것으로 나타났다.

4.3.2 구조방정식 모형을 통한 경로분석

<그림 1>에서 제시된 연구모형을 구조방정식 모형 분석도구인 AMOS 4.01을 사용하여 분석하였다. <표 3>의 모델 적합도 결과를 살펴보면, $\chi^2=102.7$, $df=76$, $\chi^2/df=1.351$ (3.0 이하 우수), RMSEA=0.041 (0.08 이하 우수), GFI=0.939 (0.9 이상 우수), AGFI= 0.904 (0.8 이상 우수), NFI=0.923 (0.9 이상 우수), NNFI=0.945 (0.9 이상 우수)로 나타나 모든 적합도 지수가 권장수준을 만족하고 있다.

기초 적합도 지수(GFI: goodness of fit index)는 주어진 모델에서 표본의 공분산 행렬이 모델을 설명할 수 있는 공변량의 상대적 양을 말한다. GFI는 표본 크기의 변화나 다변량 정규분포의 위반에 별 영향을 받지 않고 모델의

<표 2> 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	Communality	Cronbach's α
sys1	0.769	0.262	0.135	0.078	-0.017	0.100	0.695	0.767
sys2	0.819	0.060	0.142	0.183	0.146	-0.1397	0.768	
sys3	0.632	0.545	0.0968	0.049	0.100	0.166	0.745	
con2	0.392	0.568	0.199	-0.108	-0.139	0.426	0.728	0.732
con3	0.283	0.776	0.119	-0.096	0.197	0.022	0.746	
con4	0.070	0.836	0.118	0.229	0.132	-0.190	0.824	
usr1	0.150	0.053	0.650	-0.019	0.435	0.062	0.642	0.754
usr2	0.164	0.127	0.834	0.037	0.165	0.018	0.769	
usr3	0.073	0.152	0.827	0.182	-0.087	0.225	0.805	
use1	0.066	0.132	0.035	0.839	0.132	0.216	0.791	0.706
use2	0.186	-0.058	0.131	0.775	0.220	0.151	0.727	
flw1	0.089	0.132	0.135	0.229	0.758	0.255	0.736	0.787
flw2	0.047	0.156	0.131	0.184	0.782	0.269	0.762	
int1	0.031	-0.022	0.079	0.218	0.363	0.803	0.831	0.867
int2	-0.018	-0.043	0.190	0.284	0.289	0.792	0.829	
고유치 설명분산(%)	4.950 14.004	2.399 13.433	1.320 13.373	1.037 12.056	0.918 11.987	0.773 11.128	누적분산 (%) 75.981	

적합도를 평가해 주는데, GFI의 값은 0에서 1의 값을 가지며, 1에 가까울수록 모델의 적합도가 높다고 할 수 있다(Chau, 1997; 김보연 외, 2006). 본 연구 결과에서는 GFI=0.939로 권장수준 0.9 이상으로 적합한 것으로 나타났다. 조정 적합도 지수(AGFI: adjusted goodness of fit index)는 GFI를 자유도에 따라 수정한 것으로 GFI보다 현실적인 지수로 여겨지고 있다. AGFI 역시 0에서 1의 값을 가지며, 1에 가까울수록 적합도가 높은 편이며 0.8 이상일 경우 적합하다. 본 모델의 AGFI 값은 0.904로 적합하다고

볼 수 있다. 근사평균오차제곱근(RMSEA: root mean square error of approximation)은 연구 모집단을 모형이 얼마나 근사하는가의 정도를 나타내는 척도 값이다. Browne & Cudeck (1992)은 RMSEA 값이 0.08보다 작으면 근사가 적정하며 값이 0.05보다 적을 경우 아주 적정하다고 하였다. 본 연구에서는 RMSEA이 0.041로 아주 적정하다고 볼 수 있다. 이상에서 살펴본 바와 같이 본 연구의 모델 적합도 지수는 대부분 권장수준을 만족하여 모델의 적합도에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 3> 모델 적합도 결과

적합도 지수	결과 값	권장수준	참고문헌
χ^2	102.672(.022)	적을수록 좋음 (significant p<0.01)	Browne & Cudeck(1992); Chau(1997); Joreskog & Sorbom(1993); Mulaik et al.(1989); 김보연 외(2006)
df	76	-	
χ^2/df	1.351	< 3.0 (df=76)	
GFI	0.939	> 0.90	
AGFI	0.904	> 0.80	
NFI	0.923	> 0.90	
NNFI	0.945	> 0.90	
RMSEA	0.041	< 0.08 적정 (< 0.05 아주 적정)	

<표 4> 연구모형의 경로분석 결과

가설	가설경로	경로계수	T값	p-value	결과
H1a	시스템 특성→지각된 유용성	0.364	1.898	0.058*	채택
H1b	콘텐츠 특성→지각된 유용성	-0.195	-0.841	0.400	기각
H1c	사용자 특성→지각된 유용성	0.398	2.92	0.003***	채택
H2	지각된 유용성→플로우	0.642	6.732	0.000***	채택
H3	플로우→이용의도	0.900	9.062	0.000***	채택

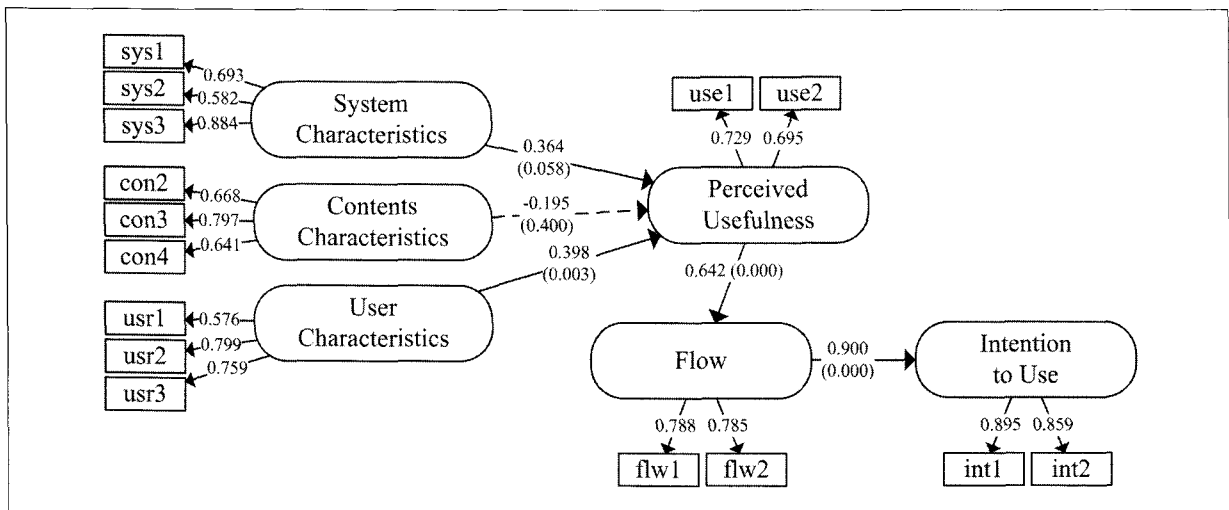
* < 0.1, ** < 0.05, *** < 0.01

<표 4>는 본 연구에서 제시한 연구모형의 경로분석 결과를 나타내고 있다. 먼저 가설 H1a에서는 시스템 특성이 지각된 유용성에 영향을 주는가를 검정하는 것인데 p-value가 0.058로 나와 10% 유의수준에서 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 5% 유의수준에서는 기각되는 수준으로 즉시접속성, 기능성, 속도 등 UCC의 시스템적 특성은 이미 일정 수준 이상으로 뒷받침이 되어 사용자가 느끼는 유용성에는 크게 영향을 주지 않는다는 결과로 풀이된다. 또한 UCC 웹사이트는 일정 수준 이상의 시스템 특성을 만족시켜야 한다는 방증으로 볼 수도 있다.

가설 H1b는 콘텐츠 특성이 지각된 유용성에 영향을 미치는가를 검정하였는데 p-value가

0.400으로 영향을 미친다고 볼 수 없었다. 이는 응답자들이 콘텐츠 특성에 의해 지각된 유용성이 정(+)이나 부(-)의 영향을 받지 않고 무관하게 생각한다고 판단할 수 있다. 이러한 결과는 공다영 & 한필구(2008)의 연구와 일관성이 있게 나타났으며 대부분의 사용자들은 UCC를 이용할 때 업무나 생활에서 필요한 콘텐츠를 활용한다는 유용성의 측면보다는 자신의 관심사나 흥미를 충족시키기 위해 이용하는 것으로 풀이된다.

그러나 H1c에서 t-검정 결과는 p-value가 0.003으로 나타나 사용자 특성은 1% 유의수준에서 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 준다는 사실을 알 수 있었다. H2는 지각된 유용성이 플로우에 유의한 영향을 주는가를 검정하였는데



<그림 2> 구조방정식 모형의 경로분석 결과

<표 4>에서 보는 바와 같이 1% 유의수준에서 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 마지막으로 H3에서는 UCC에 대한 사용자의 플로우가 향후 UCC 이용의도에 영향을 주는가를 검증하였는데 1% 유의수준에서 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

전체적인 경로를 보면 콘텐츠 특성만 지각된 유용성에 유의한 영향을 주지 못하였고 나머지 가설들은 모두 정(+)의 방향으로 채택되었다. 따라서 시스템 특성과 사용자 특성에 따라 지각된 유용성이 영향을 받고 지각된 유용성은 다시 플로우에 영향을 주고, 이는 최종적으로 향후 UCC 이용의도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

5. 결론

본 연구는 UCC 특성에 있어 사용자에게 의해 지각된 유용성과 플로우, 그리고 이용의도에 관한 구조적 관계를 알아보고자 하는 목적으로 수행되었다. 이를 위하여 먼저 기존 관련연구를 참고하여 UCC의 특성을 시스템 특성, 콘텐츠 특성, 그리고 사용자 특성의 세부차원으로 제시하였고, 이들 특성과 지각된 유용성, 플로우, 이용의도와의 구조적 관계를 알아보기 위한 연구모형을 수립하였다. 변수의 조작화 및 측정항목 등을 통하여 설문 설계를 확정하였고, 실증분석 결과를 이용하여 연구모형 및 가설을 검증하였다. 연구모형에 대한 신뢰성과 타당성은 SPSS 17을 이용하여 분석하였고, 연구모형은 구조방정식 모형의 경로분석을 지원하는 소프트웨어인 AMOS 4.01을 이용하여 검증하였다.

본 연구결과의 의의는 다음과 같다. 먼저, 학술적 측면의 함의를 살펴보면 UCC 특성을 시스템 특성, 콘텐츠 특성, 사용자 특성으로 구분하여 제시하고 사용자의 의해 지각된 유용성과 플로우 및 이용의도와의 구조적 관계를 밝힌 선도적인 연구라는 점에서 의의를 둘 수 있다. 다음으로 실무적 함의를 살펴보면 UCC의 시스템 특성과 사용자 특성이 모두 사용자의 지각된 유용성에 미치는 영향의 중요도가 높게 나타났다

는 점과 또한 지각된 유용성은 플로우에 영향을 주고 이는 최종적으로 이용의도에 영향을 주게 된다는 점을 확인할 수 있었다. 그러나 콘텐츠 특성의 경우 유의한 영향을 주지 못하였는데 이는 UCC 사용자가 본인의 업무나 생활에서 필요한 콘텐츠를 찾기 위해 UCC를 활용하기보다는 포털의 메인화면이나 블로그 등의 SNS(social networking service) 도구들을 통해 자신의 관심사나 흥미를 위해 주로 이용한 결과로 풀이된다.

본 연구는 UCC 문화에 가장 익숙하고 또 가장 많이 이용할 것으로 예상되는 20대 학생층을 주 대상으로 하였지만 이는 표본 설계에 있어 다양한 집단을 포함하지 못한다는 한계점을 갖는다. 향후에는 여러 연령층 및 직업을 포함하는 표본을 선정하여 실증조사를 실시함으로써 보다 일반화된 결론 및 시사점을 도출하고 UCC 이용자 집단 간의 차이를 분석하는 등의 추가적인 연구가 필요하다.

참고 문헌

- [1] Agarwal, R., Karahanna, E., "Time flies when you're having fun: cognitive absorption and beliefs about information technology usage", MIS Quarterly, 24(4), pp. 665-694. 2000.
- [2] Agarwal, R., Prasad, J., "Are Individual Differences Germane to the Acceptance of New Information Technologies?", Decision Sciences, 30(2), pp. 361-391, 1999.
- [3] Browne, M. W., Cudeck, R., "Alternative Ways of Assessing Model Fit", Sociological Methods and Research, 21(2), pp. 230-258, 1992.
- [4] Chau, P. Y. K., "Re-examining a Model for Evaluating Information Center Success Using a Structural Equation Modeling Approach", Decision Sciences, 28(2), pp. 309-334, 1997.
- [5] Chen, Lei-da, Mark L. Gillensonb, Daniel

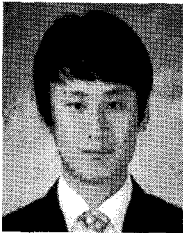
- L. Sherrellb, "Enticing online consumers: an extended technology acceptance perspective", *Information & Management*, 39(8), pp. 705-719, 2002.
- [6] Csikszentimihalyi, M., "Beyond Boredom and Anxiety", Second Printing, San Francisco: Jossey-Bass, 1977.
- [7] Davis, F. D., "Perceived usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 340-391, 1989.
- [8] Davis, F. D., R. P. Bagozzi, P. R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Model, *Management Science*", 35(8), pp. 982-1003, 1989.
- [9] DeLone, William H., Ephraim R. McLean, "Information Systems success: The quest for the Dependent variable", *Information Systems Research*, 3(1), pp. 60-95, 1992.
- [10] Jones, E., Sundaram, S., Chin, W., "Factors leading to sales force automation use: A longitudinal analysis. *Journal of Personal Selling and Sales Management*", 22(3), pp. 145-156, 2002.
- [11] Joreskog, K. G., Sorbom, D., LISREL 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language, Scientific Software: Chicago, IL, 1993.
- [12] Liu, Chang, Kirk P. Arnett, "Exploring the factors associated with Web site success in the context of electronic commerce", *Information & Management*, 43(5), pp 627-639, 2000.
- [13] Mathieson, K., "Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior", *Information Systems Research*, 2(3), pp. 173-191. 1991.
- [14] Moon, J. W., Kim, Y. G., "Extending TAM for a world-wide-web context", *Information and Management*, 38(4), pp. 217-230, 2001.
- [15] Mulaik, S. A., James, L. R., Alstine, J. V., Brett, J. M., Lind, S., Stilwell, X. D., "Evaluation of Goodness-of-fit indices for Structural Equation Modeling", *Psychological Bulletin*, 105(3), pp. 430-445, 1989.
- [16] van der Heijden, Hans, "Factors influencing the usage of websites: the case of a generic portal in The Netherlands", *Information & Management*, 40(6), pp. 541-549, 2003.
- [17] Venkatesh, V., Davis, F. D., "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies", *Management Science*, 45(2), pp. 186-204, 2000.
- [18] 강소라, 전방지, 김유정, 김연정, UCC 서비스 이용 연구: 기술수용모형과 감정차원 연구를 중심으로, *한국IT서비스학회지*, 6(3), pp. 1-26, 2007.
- [19] 공다영, 한필구, "모바일 동영상 UCC 서비스의 성공요인에 관한 연구", *Entrue Journal of Information Technology*, 7(1), pp. 89-101, 2008.
- [20] 권오병, 문예성, 김민용, "블로그 사용에 영향을 미치는 요인: 확장된 기술수용모델과 인지된 격려를 이용한 실증연구", *한국전자거래학회지*, 12(4), pp. 165-184, 2007.
- [21] 김근형, 김시연, 이봉규, "모바일콘텐츠 서비스의 성공전략에 관한 실증 연구", *한국콘텐츠학회논문지*, 6(10), pp. 89-98, 2006.
- [22] 김명소, "인터넷 사용시의 flow 경험과 전자상거래를 통한 구매의도와의 관계모형 개발", *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 12(1), pp. 197-225, 1999.
- [23] 김보연, 강민철, 이상근, "인지적 몰입이 개인의 기술 수용에 미치는 영향: MP3 플레이어에 대한 실증 연구", *경영정보학연구*, 16(1), pp. 45-68, 2006.
- [24] 김성완, "전자교육공동체에서 지각된 유용성과 지각된 사용용이성이 학습자의 몰입

- 에 미치는 영향”, 한국컴퓨터정보학회 논문지, 11(6), pp. 87-97, 2006.
- [25] 김준우, 문형도, “이질적인 정보기술 사용 환경 하에서의 기술수용모델(TAM)에 대한 연구”, *Journal of Information Technology Applications & Management*, 14(4), pp. 175-198, 2007.
- [26] 김창수, 오은혜, “모바일 게임의 특성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 실증연구”, *경영연구*, 21(1), pp. 227-255, 2006.
- [27] 김혜경, 이승희, 김종호, 이용희, “조직구성원의 신제품 수용의도에 미치는 영향요인에 관한 연구”, *마케팅관리연구*, 14(2), pp. 1-16, 2009.
- [28] 문현필, 옥석재, “모바일 서비스 사용의 영향 요인에 관한 연구”, *정보시스템연구*, 14(2), pp. 133-154, 2005.
- [29] 박현정, 박정희, 이상환, “WiBro(휴대인터넷) 서비스 특성이 이용동기와 이용의도에 미치는 영향”, *경영연구*, 23(4), pp. 77-105, 2008.
- [30] 심상민, “UCC 활성화 및 사용자 참여 유도를 위한 핵심 성공 요소”, UCC 컨퍼런스, COEX, 2006.6.15.
- [31] 안범진, 권광현, “ERP시스템의 지각된 유용성과 이용용이성에 미치는 영향요인”, *국제회계연구*, 13, pp. 139-163, 2005.
- [32] 우병현, “UCC 동영상 콘텐츠 활용 전략 및 수익 모델”, UCC 컨퍼런스, COEX, 2006.6.15.
- [33] 이기동, 김학회, 박정희, “모바일 콘텐츠 특성이 소비자 태도에 미치는 영향에 관한 실증연구”, *e-비즈니스연구*, 7(4), pp. 35-57, 2006.
- [34] 이재신, 김한나, “고등학생과 대학생들의 동영상 UCC 제작의도에 영향을 주는 요인에 관한 연구”, *한국언론학보*, 52(5), pp. 399-419, 2008.
- [35] 전방지, “콘텐츠 창조와 플로우: 동영상 UCC 이용 동기”, *한국콘텐츠학회지*, 8(12), pp. 222-235, 2008.
- [36] 최민재, 동영상 UCC와 저널리즘, 한국언론재단, 2007.
- [37] 최학현, 손지성, “동영상 UCC(User Created Contents) 서비스 전략: 포털 네이버 ‘플레이’ 와 다음 ‘TV 팟’ 비교 분석”, *한국콘텐츠학회논문지*, 7(12), pp. 41-54, 2007.
- [38] 추순진, 김상현, “인터넷 쇼핑환경에서의 다차원적 관계몰입이 고객의 미래이용의도에 미치는 영향에 관한 연구”, *경제연구*, 21(4), pp. 253-278, 2003.
- [39] 한국인터넷진흥원, UCC 이용실태조사 보고서, <http://www.kisa.or.kr>, 2007.



김 수 연 (Su-Yeon Kim)

- 1991년 2월 : 포항공과대학교 수학과 (이학사)
- 1997년 8월 : 숭실대학교 정보산업학과 (이학석사)
- 2003년 8월 : 포항공과대학교 산업공학과 (공학박사)
- 2004년 3월~현재 : 대구대학교 컴퓨터·IT공학부(교수)
- 관심분야 : 지식경영, e-비즈니스, 고객관계관리



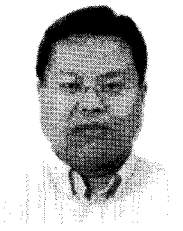
신 부 종 (Mu-Jong Shin)

- 2008년 2월 : 대구대학교 컴퓨터·IT공학부 (공학사)
- 2010년 2월 : 대구대학교 컴퓨터정보공학과 (공학석사)
- 관심분야 : 기술수용모형(TAM), CRM, KMS



이 상 훈 (Sang-Hoon Lee)

- 2005년 3월~현재 : 대구대학교 컴퓨터·IT공학부
- 2008년 12월~현재 : 영천이주노동자센터 IT 강사
- 관심분야 : 지식경영, 감성경영, e-비즈니스



황 현 석 (Hyun-Seok Hwang)

- 1998년 2월 : 포항공과대학교 산업공학과 (공학사)
- 2000년 2월 : 포항공과대학교 산업공학과 (공학석사)
- 2004년 2월 : 포항공과대학교 산업공학과 (공학박사)
- 2004년 3월~현재 : 한림대학교 경영학부(교수), 한림경영연구소 연구위원
- 관심분야 : 지식경영, 전문가시스템, 데이터마이닝