

기술수용모형을 이용한 모바일 뱅킹 이용에 관한 연구

이동현* · 황규승**

Summary : 본 연구의 목적은 모바일 뱅킹의 보안성, 유용성, 용이성과 이용에 대한 태도, 이용에 대한 행동의도 및 실제 이용과의 관계를 규명하고, 동일한 분석 방법으로 인터넷 뱅킹과 비교 분석하는 것이다. 이를 위해 인터넷 뱅킹의 이용은 기술수용모형에 의해 설명하고, 기술수용모형과 보안성을 통합한 연구모형을 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹에 동일하게 적용하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹의 용이성은 모두 이용에 대한 태도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면에 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 유용성은 모두 이용에 대한 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 모바일 뱅킹의 보안성은 유용성에 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 인터넷 뱅킹의 경우에는 보안성이 유용성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 모바일 뱅킹의 보안성은 이용에 대한 태도와 부(-)의 관계를 갖지만, 유용성과는 정(+)의 관계를 갖는다.

마지막으로 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹의 평균차이를 분석한 결과를 보면 전반적으로 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹 간에 유의한 차이를 보이고 있고, 인터넷 뱅킹의 평균이 더 높게 나타나고 있다.

* 고려대학교 경영대학 석사 과정 (e-mail : jimmy@korea.ac.kr)

** 고려대학교 경영대학 교수 (e-mail : kswhang@korea.ac.kr)

기술수용모형을이용한모바일뱅킹 이용에관한연구

이동현* · 황규승**

Summary : 본 연구의 목적은 모바일 뱅킹의 보안성, 유용성, 용이성과 이용에 대한 태도, 이용에 대한 행동의도 및 실제 이용과의 관계를 규명하고, 동일한 분석 방법으로 인터넷 뱅킹과 비교 분석하는 것이다. 이를 위해 인터넷 뱅킹의 이용은 기술수용모형에 의해 설명하고, 기술수용모형과 보안성을 통합한 연구모형을 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹에 동일하게 적용하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹의 용이성은 모두 이용에 대한 태도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면에 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 유용성은 모두 이용에 대한 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 모바일 뱅킹의 보안성은 유용성에 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 인터넷 뱅킹의 경우에는 보안성이 유용성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 모바일 뱅킹의 보안성은 이용에 대한 태도와 부(-)의 관계를 갖지만, 유용성과는 정(+)의 관계를 갖는다.

마지막으로 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹의 평균차이를 분석한 결과를 보면 전반적으로 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹간에 유의한 차이를 보이고 있고, 인터넷 뱅킹의 평균이 더 높게 나타나고 있다.

* 고려대학교 경영대학 석사 과정 (e-mail : jimmy@korea.ac.kr)

** 고려대학교 경영대학 교수 (e-mail : kswhang@korea.ac.kr)

1. 서론

고객 직접 채널의 다양화와 금융거래의 편의성 제고 등을 겨냥해 본격화되기 시작한 은행권의 모바일 뱅킹 서비스가 가입자(단말기 구매 기준) 100만 명 시대를 돌파하며 인터넷 뱅킹과 함께 금융거래의 한 축으로 부상하고 있다. 2003년 9월 국민은행이 은행권 최초로 IC칩 기반 모바일 뱅킹 서비스에 나선 이래 주요 시중은행과 이동통신 3사 간 결합이 활성화 되면서 가입자 수는 가파른 상승세를 보이고 있다(한국은행, 2004). 이제 모바일 뱅킹 서비스는 금융과 통신의 컨버전스라는 기본적인 의미에서 벗어나 다양한 금융 상품 및 서비스는 물론 비금융 서비스와 결합되면서 새로운 비즈니스 창출을 위한 전략적 도구로 거듭나고 있다.

은행권은 휴대폰 교체주기가 약 18개월 정도인 점을 감안할 때 향후 2~3년 내에 대부분의 휴대폰이 IC칩 장착이 가능한 제품으로 교체될 것으로 분석하고 있다. 이에 따라 고객 편의성과 서비스에 대한 인식이 확대되면 앞으로 1~2년 동안 성장세는 더욱 두드러질 것으로 내다보고 있다. 이제 각 은행은 모바일 뱅킹 서비스 확산을 위해서는 기본적인 금융거래 이외에 얼마나 다양하고 차별화된 서비스 모델을 발굴, 제공하느냐가 관건이 될 전망이다.

본 연구는 Davis(1989)의 기술수용모형을 토대로 모바일 뱅킹의 보안성, 유용성, 용이성과 이용에 대한 태도, 이용에 대한 행동의도 및 실제 이용과의 관계를 규명하는 것이다. 또한 동일한 연구모형을 인터넷 뱅킹에 적용하여 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹이 실제로 이용되는 과정에서 어떠한 차이가 있는지를 비교하는 것이다.

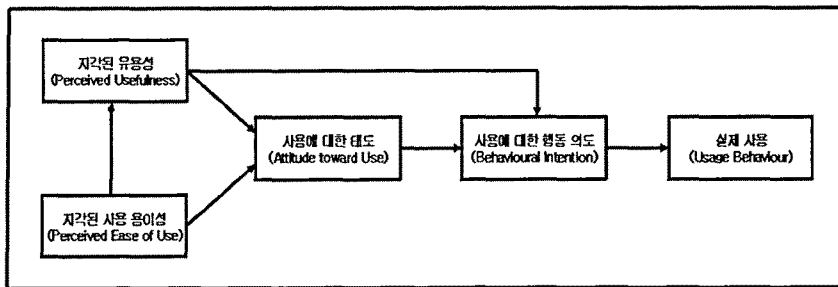
모바일 뱅킹 이용의 확산과 이용자의 급격한 증가에도 불구하고, 금융 거래에서 수반되는 거래 위험 즉 보안성에 대한 우려는 모바일 뱅킹 이용의 저해 요인으로 작용할 것으로 보인다. 기존의 인터넷 뱅킹 연구결과가 제시하는 것처럼 금융 거래에서 이용자들의 이용 의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 보안성이었다. 그러나 기존의 인터넷 뱅킹과 보안성 관련 연구에서는 보안성을 지나치게 단순하거나 추상적인 개념으로 정의함으로써 이용자들의 보안성 우려에 대해 제대로 고려하지 못하고 있는 것으로 보인다. 따라서 본 연구에서는 Classens 등(2002)의 보안성 개념을 Tan과 Teo(2000), Liao와 Cheung(2002)의 인터넷 뱅킹 연구를 참고하여 구체적이고 명확한 개념으로 정의하였다. 또한 기존의 인터넷 뱅킹 관련 연구(Suh & Han, 2002; Lai & Li, 2004)를 반영해 유용성과 용이성을 재정의 하였다.

2. 이론적 배경 및 선행연구의 고찰

2.1. 기술수용모형(TAM)

TAM은 개인의 정보기술 채택 과정을 설명하고 예측하기 위한 모형으로 Davis (1986)에 의해 제시되었으며, 지각된 유용성(perceived usefulness)과 지각된 용이성(perceived ease of use)이 컴퓨터 시스템을 사용하는 의도를 형성하고 실제 사용을 하는데 있어 중요한 선행 조건으로 제시되고 있다(Davis, 1989). TAM의 목표는 일반적인 사용자(user populations)와 일반적인 정보기술 애플리케이션 모두에 걸쳐 개인이 정보기술을 채택하는 행동을 설명하기 위한 일반적인 모형을 제시하는 것이다(Davis, 1989). TAM은 실제 행동(usage behavior)이 행동 의도(behavioral intention)에 의해 결정되고, 행동 의도는 사용에 대한 태도(attitude)에 결정된다고 설명하고 있다. 또한 정보기술은 사용하기가 용이할수록 더 유용한 것으로 지각되며, 더 유용한 것으로 지각될수록 정보기술은 사용자의 태도와 의도를 호의적으로 변화시킨다는 것이 TAM의 핵심 내용이다. TAM 모형을 도식화하면 [그림 1]과 같다.

[그림 1] 기술수용모형(TAM)



TAM의 중요한 이론적 기반이 되는 기대이론(expectancy theory)은 과업을 달성하는 과정에서 요구되는 노력이나 선택 상황 등을 예측하는 인지 과정 이론(cognitive process theory)의 범주에 속한다. 인지 과정 이론에서 사람은 미래에 일어날 예상치와 현재의 지식에 기초해 합리적인 의사결정을 내릴 것이라는 기본 가정을 하고 있다(Bagozzi, 1984). TAM은 기대에 대한 실현 여부(realism of expectations), 동기부여(motivational force), 사용자 만족(user satisfaction), 사용자의 정보에 대한 만족(information satisfaction), 사용자의 몰입(user involvement) 등과 같은 여타 기술 수용에 관한 이론들보다 정보기술의 실제 사용과 사용자의 의도를 설명하는데 매우 효과적이다(Venkatesh & Davis, 1996).

TAM은 정보기술 행위 모형에서 태도에 영향을 미치는 두 가지 중요한 신념과 관련된 구성 개념인 지각된 유용성(perceived usefulness)과 지각된 사용 용이성(perceived ease of use)을 포함하고 있다. 신념과 관련된 구성 개념을 포함함으로써 TAM은 개인의 태도에 영향을 미치는 요소를 규명하고, 시스템개발을 위한 지침으로 사용될 수 있는 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성에 대한 정보를 제공할 수 있게 되었다(Gallion, 20000). TAM에서 지각된 유용성은 행동 의도를 직접적으로

설명할 뿐만 아니라, 태도를 통해서 간접적으로도 설명하고 있다(Davis, 1989; Davis et al., 1989; Taylor & Todd, 1995; Szajna, 1996; Morris & Dillon, 1997). 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성은 태도에 직접적인 영향을 미치며, 지각된 사용 용이성은 지각된 유용성에도 직접적인 영향을 미친다.

2.2. 모바일 인터넷 관련 선행 연구

현재까지 인터넷과 관련된 사용자 수용에 대한 연구는 다수의 연구자들에 의해 수행되어 왔다. 그러나 국내의 문헌을 종합해 볼 때 모바일 인터넷과 관련된 사용자 수용 연구는 그리 많지 않은 편이다.

Chang, Cheung과 Lai(2000), Chang과 Cheung(2001)은 현업에 있는 사용자들을 대상으로 하여 인터넷 수용에 영향을 주는 요인들을 탐색하였다. 이들은 연구결과, 촉진 조건과 사회적 영향 요인들이 인터넷 이용에 중요한 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 지각된 용이성의 반대 개념인 지각된 복잡성(perceived complexity)과 인터넷 이용이 사용자들의 현재 작업을 증대 시킨다는 개념인 근접결과(near-term consequence) 요인이 인터넷 수용과 실제 행동에 영향을 주는 것으로 검증되었다. Lerder 등(2000)도 TAM을 근간으로 사용자의 웹 수용에 관한 연구를 수행하여 필요 정보(information in need)와 정보 품질(information quality) 요인들이 TAM의 용이성에 영향을 미치고 이를 통해 사용자들은 이용 경험이 있는 웹 사이트를 재방문 하려는 의도가 높은 것으로 분석하였다. 또한 Morris와 Turner(2001)는 사용자의 인터넷 이용 상황에서 경험 변수가 어떠한 역할을 하는가를 탐색하여 유의함을 검증하였다.

일부 연구자들에 의해 모바일 인터넷 연구가 수행되었지만, TAM 관점에서 사용자의 모바일 인터넷 수용에 관한 본격적인 실증연구는 찾아보기 힘들다.

Urbaczewski 등(2000)은 사용자가 글로벌 모바일 인터넷 이용에서 문화적 차이에 따른 사용자들의 모바일 인터넷 채택 과정은 TAM 모형으로 설명 가능할 것으로 제언(proposition)하고 있으며, 모바일 인터넷의 통신 속도 개선이나 기술상의 문제점을 서술한 연구들이 존재하는 것으로 나타났다(Makki et al., 2000; Mohr & Becher, 2000; Schefstrom, 2002). 또한 Naruse(2003)의 연구는 기술통계분석을 통해 사용자들이 무선 인터넷을 이용하는 중요한 목적이 시간절약(time saving)과 정보교환(exchange of information)이라고 제시했다.

국내의 경우 김인재와 이정우(2001)는 모바일 인터넷의 사용자 수용에 관한 연구를 수행하였다. 이들은 인구통계학적 특성(연령, 교육수준, 휴대폰의 이용 빈도와 경험, 수입 등)과 사회적 압박(social pressure)에 따라 사용자들의 모바일 인터넷 수용이 다름을 조사하였다. 이들의 연구는 연령, 교육수준, 휴대폰의 이용 빈도와 경험과 사회적 압박 요인이 사용자의 모바일 인터넷 수용에 영향을 준다는 결과를 제시하고 있다. 또한 김호영과 김진우(2002)는 국내외적으로 모바일 인터넷에 관한 연

구가 기술 중심으로 전개되어 소비자 중심의 연구가 부족함을 지적하고, 모바일 인터넷 이용에서 소비자가 지각한 가치(perceived value) 요인을 중심으로 선행요인들을 분석하고 있다. 이들은 모바일 인터넷에서 소비자가 지각한 가치의 선행요인들로 유용성, 사용성, 시스템 품질, 즉시 접속성 등이 유의함을 보여 주었다.

이 밖에 TAM을 근간으로 사회적 영향, 서비스 품질, 몰입, 재미, 자기효능, 촉진 조건 등 모바일 인터넷 이용에 영향을 줄 수 있는 요인들을 탐색한 이원준 등(2004), 모바일 인터넷 사용의도에 영향을 주는 요인들을 식별하기 위해 TAM 모형과 플로우 이론을 통합한 모형을 구축하고 구조방정식을 통해 요인간의 인과관계를 검증한 장정무 등(2004)의 연구가 있다. 아울러 이태민과 전종근(2004)은 기존의 전자상거래 환경과 차별화 되는 모바일 상거래 환경의 독특한 특성으로 유비쿼터스 접속성과 상황기반 제공성을 제시하고, 모바일만의 특성변수를 반영한 기술수용모형이 기존의 기술수용모형보다 모바일 상거래 수용의도에 대한 설명력을 높이는지 여부를 검증하였다.

2.3. 인터넷 बैं킹과 보안성에 관한 선행 연구

Mols 등(1999)은 인터넷 बैं킹의 확산은 공급자의 제공에 의해서가 아니라 고객의 수용에 의해 결정된다고 주장하였다. O'Connell(1996)은 호주의 인터넷 बैं킹 저해요인으로 은행과 고객 사이의 보안(security) 문제, बैं킹 서비스 이용에 관한 지식부재, 그리고 컴퓨터와 인터넷에 대한 접근 부족 등을 제시하고 있다. Thorton 컨설팅(1996)은 은행들의 67%가 '보안 문제'를 인터넷 बैं킹에 대한 중요한 불안 요소로 느끼고 있다는 결론을 내렸다. Sathye(1999)는 호주 인터넷 बैं킹 사용자의 수용에 영향을 미치는 요인으로 보안성, 용이성, 서비스와 편익에 대한 인식, 적절한 가격, 변화에 대한 저항, 기반시설의 가용성 등 여섯 가지를 제시하고, 분석결과 보안성과 인터넷 बैं킹이 제공하는 편익이 명확하지 못한 점이 사용자들의 인터넷 बैं킹 수용에 부정적 영향을 미치고 있음을 주장하였다.

Liao 등(1999)은 세분화된 계획된 행동이론(Decomposed Theory of Planned Behavior)에 혁신확산이론을 결합함으로써 태도, 주관적 규범, 지각된 행위통제(perceived behavioral control), 상대적 이점, 용이성, 적합성, 결과의 확인가능성, 지각된 위험, 이미지, 관찰가능성 등의 변수가 가상 बैं킹(ATM, 폰 बैं킹, 인터넷 बैं킹 등을 포함) 이용의도에 어떤 영향을 미치는지를 조사하였다. 그 결과 용이성과 상대적 이점은 가상 बैं킹에 대한 태도에 정의 영향을 미치고, 매체와 이미지가 주관적 규범에 영향을 미치고, 태도와 지각된 행위통제가 가상 बैं킹 이용의도에 영향을 미친다는 것을 발견하였다. Tan과 Teo(2000)는 싱가포르의 인터넷 사용자를 대상으로 인터넷 बैं킹의 수용에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 이들은 인터넷 बैं킹을 이용하고 있는 사람과 이용하지 않고 있는 사람 모두에게 인터넷 बैं킹을 수용할지의 여부를 물어보면서 인터넷 बैं킹 사용자들의 행태를 분석하였다. 이 연구에서 Tan과 Teo는

상대적 이점, 적합성, 인터넷 경험, 시도 가능성, 지각된 위험, 컴퓨터 자기효능감, 정부의 지원 요인이 인터넷 뱅킹 이용 의도에 영향을 미침을 발견하였다.

Aladwani(2001)의 연구에 의하면 잠재적 고객과 은행 관리자들 모두 온라인 뱅킹에서 인터넷 보안, 고객의 사생활 보호, 신뢰(trust), 서비스 품질을 중요한 요소로 보고 있는 것으로 나타났다. Liao와 Cheung(2002)은 인터넷 뱅킹 고객의 자발적 이용과 유용성에 대한 태도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 정확성, 보안성, 네트워크 속도, 사용자 친숙도, 사용자 몰입, 그리고 편리성이 지각된 유용성을 구성하는 주요 품질 요소이며, 자발적 이용에는 정확성, 보안성, 네트워크 속도, 사용자 친숙도, 그리고 사용자 몰입이 영향을 미침을 발견하였다.

인터넷 뱅킹 관련 연구를 종합해 보면 이용자들의 이용 의도에 가장 영향을 미치는 요인으로 보안성과 지각된 위험을 제시하고 있다. 그러나 다수의 연구에서 보안성을 지나치게 포괄적으로 정의하고 있어 실제 인터넷 뱅킹 서비스 제공자에게 구체적인 시사점을 제시하지 못하고 있다. 또한 보안성과 유사한 개념으로 신뢰와 지각된 위험을 제시하고 있으나, 신뢰의 경우에는 그 개념이 지나치게 모호하고 지각된 위험의 경우에는 재무적 위험, 성과 위험, 심리적 위험 등과 함께 보안 위험을 고려함으로써 보안성을 지나치게 단순화시키고 있다. 따라서 본 연구에서는 Classens 등(2002)이 정의한 기밀성(confidentiality), 사용자 인증(entity authentication), 데이터 무결성(data integrity), 부인방지(non-repudiation) 등의 보안성 개념을 Tan과 Teo(2000), Liao와 Cheung(2002)의 인터넷 뱅킹 연구를 참고하여 재정의하였다. Classens 등(2002)이 정의한 보안성 개념을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

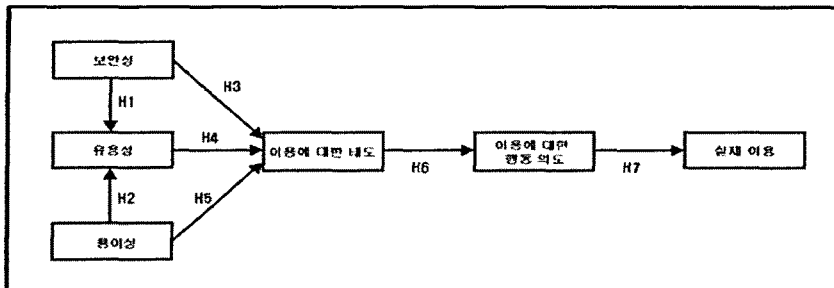
- 기밀성(confidentiality)은 인증된 사용자만이 거래나 조회 시 교환되는 정보의 내용에 접근할 수 있도록 하는 것을 의미한다.
- 사용자 인증(entity authentication)은 사용자들은 민감한 정보를 전송하기 전에 실제 은행과 커뮤니케이션 하는데, 이를 위해 은행은 거래가 일어나기 전에 사용자의 신분을 알고 있어야 한다는 것이다.
- 데이터 무결성(data integrity)은 데이터를 인가되지 않은 방법으로 변경할 수 없도록 보호하는 것을 의미한다. 이전에 전송된 메시지를 다시 사용하여 위장하거나 데이터의 갱신, 변경, 첨가, 제거 등을 방지하는 것이 중요한 문제가 된다.
- 부인방지(non-repudiation)는 메시지의 송수신이나 교환 후 또는 통신이나 처리가 실행된 후에 그 사실을 사후에 증명함으로써 사실 부인을 방지하는 것을 말한다.

3. 연구모형 및 가설

3.1. 연구모형

본 연구는 Davis(1989)의 기술수용모형을 토대로 기술수용모형을 이용한 인터넷 뱅킹 관련 연구(Suh & Han, 2002; Lai & Li, 2004)를 반영해 유용성과 용이성을 재정의하고, Classens 등(2002)의 보안성 개념을 Tan과 Teo(2000), Liao와 Cheung (2002)의 인터넷 뱅킹 연구를 참고하여 재정의하여 아래와 같은 연구모형을 제시하였다.

[그림 2] 연구모형



본 연구의 목적은 모바일 뱅킹의 보안성, 유용성, 용이성과 이용에 대한 태도, 이용에 대한 행동의도 및 실제 이용과의 관계를 규명하고, 동일한 분석 방법으로 인터넷 뱅킹과 비교하는 것이다. 이를 위해 모바일 뱅킹 이용은 기술수용모형에 의해 설명하고, 기술수용모형과 보안성을 통합한 연구모형을 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹에 동일하게 적용하고자 한다.

3.2. 연구가설

본 연구에서는 <연구모형>을 토대로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 보안성은 유용성에 영향을 미칠 것이다.

인터넷 뱅킹과 보안성 관련 선행연구에서 제시된 것처럼 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 보안성은 해당 시스템을 이용하는 것이 업무를 달성하는데 도움을 줄 것이라는 믿음인 유용성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 용이성은 유용성에 영향을 미칠 것이다.

Davis(1989)의 기술수용모형을 토대로 인터넷 뱅킹 연구를 수행한 다양한 선행연구에서 인터넷 뱅킹(자금이체, 계좌조회 등의 은행업무 처리)의 용이성은 인터넷 뱅킹의 유용성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 용이성은 유용성에 영향을 미칠 것이다.

가설 3 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 보안성은 이용에 대한 태도에 영향을 미칠 것이다.

인터넷 뱅킹 관련 연구를 종합해 보면 사용자들의 이용에 대한 태도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 보안성을 제시하고 있다. 본 연구에서도 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 보안성은 모두 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도에 영향을 미칠 것으로 보았다.

가설 4 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 유용성은 이용에 대한 태도에 영향을 미칠 것이다.

Davis(1989)의 기술수용모형을 토대로 인터넷 뱅킹 연구를 수행한 Suh와 Han(2002)의 연구는 인터넷 뱅킹의 유용성은 인터넷 뱅킹의 이용에 대한 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 유용성이 각각의 이용에 대한 태도에 영향을 미칠 것으로 생각된다.

가설 5 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 용이성은 이용에 대한 태도에 영향을 미칠 것이다.

인터넷 뱅킹의 용이성이 인터넷 뱅킹의 이용에 대한 태도에 영향을 미친다는 Suh와 Han(2002)의 연구를 통해 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 용이성은 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도에 영향을 미칠 것으로 보았다.

가설 6 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도는 이용에 대한 행동 의도에 영향을 미칠 것이다.

Lai와 Li(2004)는 인터넷 뱅킹의 이용에 대한 태도는 인터넷 뱅킹의 이용에 대한 행동 의도에 영향을 미친다고 하였다. 본 연구에서는 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도 모두 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 이용에 대한 행동 의도에 각각 영향을 미칠 것으로 보았다.

가설 7 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 이용에 대한 행동 의도는 실제 이용에 영향을 미칠 것이다.

Suh와 Han(2002), Lai와 Li(2004)의 연구는 인터넷 뱅킹의 이용에 대한 행동 의도는 실제 이용에 영향을 미친다고 제시하고 있다. 본 연구에서도 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 이용에 대한 행동 의도는 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 실제 이용에 영향을 미칠 것으로 생각한다.

3.3. 자료의 수집 및 분석방법

본 연구에서는 Davis(1989)의 기술수용모형의 문항을 인터넷 बैं킹과 모바일 बैं킹의 유용성, 용이성 개념에 맞게 수정하고, Classens 등(2002)의 보안성 개념을 Tan과 Teo(2000), Liao와 Cheung(2002)의 인터넷 बैं킹 연구를 참고하여 아래와 같이 측정 도구의 조작적 정의를 하였다. 설문항목은 22개의 문항으로 구성되어 있으며 리커트(Likert) 7점 척도를 사용하여 설문조사를 실시하였다.

[표 1] 측정도구의 조작적 정의

요인	설문 항목	관련 문헌
보안성	예금 잔액이나 거래내역에 대한 정보가 모바일 인터넷상에 유출될 것이 우려된다.	Tan & Teo(2000), Liao & Cheung(2002), Claessens et. al (2002)
	계좌번호나 신분증에 관한 정보가 모바일 인터넷상에 유출될 것이 우려된다.	
	거래내역이 거래 중간에 모바일 인터넷상에서 바뀔 것이 우려된다.	
	다른 사람이 내 계좌로 들어와 거래할 것이 우려된다.	
	모바일 인터넷을 통한 거래가 거래내역에 정확히 반영되지 않을까 우려된다.	
	기존 거래에 비해 전반적인 보안이 우려된다.	
유용성	모바일 बैं킹을 이용할 경우 나의 은행 업무를 좀 더 신속하게 수행할 수 있다.	Davis(1989), Suh & Han(2002)
	모바일 बैं킹을 이용할 경우 나의 은행 업무를 좀 더 쉽게 수행할 수 있다.	
	모바일 बैं킹은 은행 서비스를 활용하는데 있어 효율성을 높일 수 있다.	
	모바일 बैं킹은 은행 서비스를 활용하는데 있어 더 많은 정보를 제공한다.	
	전반적으로 모바일 बैं킹은 유용하다.	
용이성	모바일 बैं킹 사용법은 배우기가 쉽다.	Davis(1989), Suh & Han(2002)
	내가 원하는 대로 모바일 बैं킹을 이용할 수 있다.	
	모바일 बैं킹 사용법은 기억하기 쉽다.	
	모바일 बैं킹과의 상호작용은 분명하고 이해할 만 하다	
	전반적으로 모바일 बैं킹은 사용하기 쉽다.	
이용에 대한 태도	모바일 बैं킹을 이용하는 것은 바람직하다	Davis(1989), Lai & Li(2004)
	모바일 बैं킹을 이용하는 것은 적합하다.	
	전반적으로, 모바일 बैं킹에 대해 매우 호의적으로 생각한다.	
이용 의도	앞으로 모바일 बैं킹을 계속 사용할 것이다	Davis(1989), Lai & Li(2004)
	앞으로 모바일 बैं킹을 정기적으로 사용할 것이다.	
	다른 사람들에게 모바일 बैं킹 이용을 강력하게 권할 것이다	

4. 실증분석

4.1. 일반적 특성

분석에 사용된 109명의 인구통계학적 자료는 [표 2]와 같다. 남성이 69.7%로 30.3%인 여성보다 40%가량 많으며, 직업별로 보면 학생이 78.9%를 차지해 19.3%를 차지한 직장인과 1.8%를 차지한 기타에 비해 월등하게 많았다. 연령별로는 20대가 81.7%, 30대가 15.5%, 40대가 2.8%를 이루고 있다.

[표 2] 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
성별	남성	76	69.7	69.7	69.7
	여성	33	30.3	30.3	100.0
직업	학생	86	78.9	78.9	78.9
	직장인	21	19.3	19.3	98.2
	기타	2	1.8	1.8	100.0
연령	20대	89	81.7	81.7	81.7
	30대	17	15.5	15.5	97.2
	40대	3	2.8	2.8	100.0

응답자중 모바일 뱅킹 이용 기간은 1개월 이하가 28.4%, 1~3개월이 27.5%, 3~6개월이 16.5%, 6~12개월이 19%, 1년 이상이 10.1%로 나타났다. 모바일 뱅킹 이용 빈도는 1개월에 1회 이하가 57.8%, 1주일에 1회가 31.2%, 1주일에 2~3회가 10.1%, 거의 매일이 0.9%로 나타났다. 다른 뱅킹 채널과 비교한 모바일 뱅킹의 상대적인 이용 비율은 0%가 4.6%, 25%가 69.7%, 50%가 17.4%, 75%가 6.4%, 100%가 1.8%로 나타났다.

[표 3] 모바일 뱅킹의 이용 경험, 이용 빈도, 이용 비율

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
이용 경험	1개월 이하	31	28.4	28.4	28.4
	1~3개월	30	27.5	27.5	56.0
	3~6개월	18	16.5	16.5	72.5
	6~12개월	19	17.4	17.4	89.9
	1년 이상	11	10.1	10.1	100.0
이용 빈도	1주일에 1회	34	31.2	31.2	31.2
	1주일에 2~3회	11	10.1	10.1	41.3
	1개월에 1회 이하	63	57.8	57.8	99.1
	거의 매일	1	0.9	0.9	100.0
이용 비율	0%	5	4.6	4.6	4.6
	25%	76	69.7	69.7	74.3
	50%	19	17.4	17.4	91.7
	75%	7	6.4	6.4	98.2
	100%	2	1.8	1.8	100.0

모바일 뱅킹을 이용하고 있는 응답자에게 인터넷 뱅킹 이용 기간을 조사한 결과, 1개월 이하가 14.7%, 1~3개월이 11.9%, 3~6개월이 12.8%, 6~12개월이 19.3%, 1년 이상이 41.3%인 것으로 나타났다. 전반적으로 인터넷 뱅킹 이용 기간은 모바일 뱅킹 이용 기간에 비해 긴 것으로 나타났다.

인터넷 뱅킹 이용 빈도는 1달에 1회 이하가 45%, 1주일에 1회가 29.4%, 1주일에 2~3회가 19.3%, 거의 매일이 6.4%로 나타났다. 다른 뱅킹 채널과 비교한 인터넷 뱅킹의 상대적인 이용 비율은 25%가 36.7%, 50%가 31.2%, 75%가 26.6%, 100%가 5.5%로 나타났다. 모바일 뱅킹과 비교할 때 인터넷 뱅킹의 이용 빈도는 큰 차이를 보이지 않았지만, 이용 비율에 있어서는 50~100%로 모바일 뱅킹을 이용하는 응답자가 25% 정도인데 반해 인터넷 뱅킹의 경우에는 63%로 큰 차이를 보이고 있다.

[표 4] 인터넷 뱅킹의 이용 경험, 이용 빈도, 이용 비율

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
이용 경험	1개월 이하	16	14.7	14.7
	1~3개월	13	11.9	26.6
	3~6개월	14	12.8	39.4
	6~12개월	21	19.3	58.7
	1년 이상	45	41.3	100.0
이용 빈도	1주일에 1회	32	29.4	29.4
	1주일에 2~3회	21	19.3	48.6
	1달에 1회 이하	49	45.0	93.6
	거의 매일	7	6.4	100.0
이용 비율	25%	40	36.7	36.7
	50%	34	31.2	67.9
	75%	29	26.6	94.5
	100%	6	5.5	100.0

4.2. 신뢰성 분석

본 연구에서는 Cronbach's Alpha 계수를 측정하여 다항목 척도 변수의 신뢰성을 측정하였다. 일반적으로 신뢰성의 척도인 Cronbach's Alpha 계수가 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 보며, 전체 변수(항목)를 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다. Nunnally(1978)는 탐색적인 연구 분야에서는 Cronbach's Alpha 계수가 0.6 이상이면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.8, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.9 이상이어야 한다고 하였다.

[표 5]는 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹 각각의 측정항목의 신뢰성 분석 결과를 제시하고 있다. Cronbach's Alpha 계수가 0.8987에서 0.9635로써, 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹 모두 Cronbach's Alpha 계수가 0.6보다 크므로 측정도구의 신뢰성이 높다고 할 수 있다.

[표 5] 측정도구의 신뢰성 분석 결과

개념	문항 수	Cronbach's Alpha	
		모바일 뱅킹	인터넷 뱅킹
태도	3	0.9158	0.9279
사용 의도	4	0.9520	0.9211
보안성	5	0.9469	0.9465
유용성	6	0.9635	0.9495
용이성	6	0.9483	0.8987

4.3. 측정도구의 요인 분석

타당성이란 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확히 측정하였느냐 하는 문제로서 평가방법에 따라 내용 타당성(content validity), 기준에 의한 타당성(criterion-related validity), 개념타당성(construct validity)의 개념으로 나누어 볼 수 있다. 기준에 의한 타당성에는 예측타당성(predictive validity)이 있으며, 개념타당성으로는 집중타당성(convergent validity), 판별타당성(discriminant validity) 및 이해타당성(nomological validity)이 있다(채서일, 1997).

본 연구에서는 사용된 설문 문항들은 타당성과 신뢰성이 검증된 기존 설문 문항을 근거로 했지만, 모바일 뱅킹과 보안성 관련 변수들이 과연 적절하게 표현되고 구성되었는지를 검증할 필요가 있다. 본 연구에서는 개념 타당성을 검증하기 위한 방법으로 요인분석을 수행하였다. Varimax 회전을 이용한 요인분석 결과, 고유치(Eigen Value)가 1 이상이고 요인 적재량(factor loading)이 0.5 이상으로 용이성, 유용성, 보안성, 태도, 사용 의도 등의 요인들이 모두 하나의 해당 요인으로 묶이는 것을 알 수 있다.

[표 6] 모바일 뱅킹의 요인분석 결과

모바일 뱅킹 요인	고유치	변 수	요인적재량
태 도	2.588	M_ATT11	.920
		M_ATT12	.959
		M_ATT13	.907
사용의도	3.499	M_USINT1	.921
		M_USINT2	.955
		M_USINT3	.940
		M_USINT4	.924
보안성	4.132	M_SECU1	.935
		M_SECU2	.940
		M_SECU3	.945
		M_SECU4	.844
		M_SECU5	.877
유용성	5.079	M_USFUL1	.903
		M_USFUL2	.912
		M_USFUL3	.936
		M_USFUL4	.939
		M_USFUL5	.934
		M_USFUL6	.895
용이성	4.814	M_EOU1	.936
		M_EOU2	.912
		M_EOU3	.934
		M_EOU4	.704
		M_EOU5	.936
		M_EOU6	.929

[표 7] 인터넷 뱅킹의 요인분석 결과

인터넷 뱅킹 요인	고유치	변 수	요인적재량
태 도	2.626	L_ATT11	.933
		L_ATT12	.955
		L_ATT13	.918
사용의도	3.255	L_USINT1	.897
		L_USINT2	.916
		L_USINT3	.906
		L_USINT4	.890
보안성	4.164	L_SECU1	.937
		L_SECU2	.950
		L_SECU3	.925
		L_SECU4	.808
유용성	4.800	L_USFUL1	.869
		L_USFUL2	.902
		L_USFUL3	.922
		L_USFUL4	.916
		L_USFUL5	.885
		L_USFUL6	.871
용이성	4.252	L_EOU1	.901
		L_EOU2	.835
		L_EOU3	.904
		L_EOU4	.521
		L_EOU5	.903
		L_EOU6	.917

4.4. 연구모형의 적합도 분석

본 연구의 모형과 데이터간의 적합도를 검증하기 위해 Amos 프로그램을 사용하여 경로분석을 실시하였다. 모형의 적합도를 평가하기 위한 절대적 기준은 없고(Bentler & Bonett, 1980), chi-square 통계량이 관찰 변수의 분포나 표본의 크기에 민감하기 때문에, 몇 개의 적합도 지수를 동시에 고려하여 평가하여야 한다(Etezadi-Amoli & Farhoomand, 1996).

[표 8] 연구모형의 적합도 분석 결과

적합도 지수	연구 모형		권고 수준
	모바일 뱅킹	인터넷 뱅킹	
Chi-square(CMIN)	12.929	15.247	-
DF	8	8	-
Pvalue	0.114	0.055	>0.05
GFI	0.961	0.956	>0.9
RMSR	0.076	0.092	<0.1
AGFI	0.899	0.885	>0.8

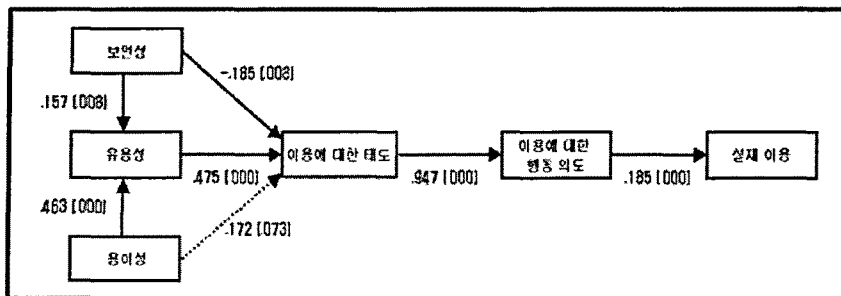
[표 8]은 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹 모형의 적합도를 제시하고 있다. 전반적으로 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹 모형 모두 적합한 모형임을 알 수 있다.

우선 모바일 뱅킹 모형의 적합도 분석 결과를 보면, Chi-square는 12.929(DF=8, Pvalue=0.114), GFI=0.961, AGFI=0.899, RMSR=0.076으로 모형은 적합한 것으로 나타났다. 다음으로 인터넷 뱅킹 모형의 적합도는 Chi-square는 15.247(DF=8, Pvalue=0.055), GFI=0.956, AGFI=0.885, RMSR=0.092으로 모형은 적합한 것으로 나타났다.

4.5. 가설 검증

모바일 뱅킹의 연구모형에서 제시한 각각의 구성개념 간 인과관계는 [그림 3]과 같이 분석되었다. 먼저 모바일 뱅킹의 보안성은 모바일 뱅킹의 유용성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=0.157, p<0.05$), 따라서 가설 1은 채택되었다. 다양한 인터넷 뱅킹 관련 연구가 제시하고 있는 것처럼 모바일 뱅킹의 이용에 있어서도 이용자들은 보안성이 해당 시스템을 이용하는 것이 업무를 달성하는데 도움을 줄 것이라는 믿음인 유용성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[그림 3] 연구결과 1. 모바일 뱅킹



둘째, 모바일 뱅킹의 용이성은 모바일 뱅킹의 유용성에 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.463, p<0.05$). 따라서 가설 2는 채택되었다. 이러한 결과는 모바일 뱅킹의 이용에 있어서도 Davis(1989)와 Davis 등(1989)의 연구결과와 마찬가지로 용이성이 유용성의 선행변수임을 보여준 것으로서, 모바일 뱅킹을 이용하기 쉽다고 인지하는 이용자들이 유용성을 높게 지각한다는 것을 시사하고 있다.

셋째, 모바일 뱅킹의 보안성은 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.185, p<0.05$). 따라서 가설 3은 채택되었다. 가설 3의 가설검증 결과를 통해, 모바일 뱅킹의 보안성이 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도에 직접적으로 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 그러나 기존의 인터넷 뱅킹과 보안성 관련 연구결과와는 달리 보안성이 이용에 대한 태도와 부(-)의 관계를 갖는데, 보안성이 유용성에 정(+)의 관계를 갖는다는 본 연구의 가설검증 결과와도 상반되는 것이다.

위와 같은 다소 상반된 결과는 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도는 모바일 뱅킹에 대한 전반적인 평가로서 복잡한 보안 절차 자체에 대해서는 부정적으로 평가하지만, 유용성은 은행 업무처리의 효과성을 제고하는 요인으로 보안성을 긍정적으로 인식하기 때문인 것으로 판단된다.

넷째, 모바일 뱅킹의 유용성은 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.475$, $p<0.05$). 따라서 가설 4는 채택되었다.

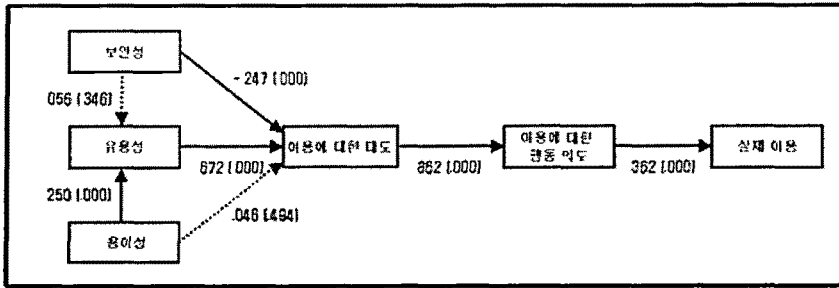
Davis(1989)와 Davis 등(1989)의 연구결과와 마찬가지로 유용성이 이용에 대한 태도에 영향을 미친다는 것을 보여준 것으로서, 여타의 정보시스템 이용과 마찬가지로 모바일 뱅킹의 이용에 있어서도 유용성은 이용자들의 태도에 영향을 미치는 중요 요인임을 시사하고 있다.

다섯째, 모바일 뱅킹의 용이성은 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($\beta=0.172$, $p=0.073$). 따라서 가설 5는 기각되었다. 모바일 뱅킹의 용이성이 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도에 유의한 영향을 미치지 못 한다는 사실은 Davis(1989)의 연구결과나 다양한 인터넷 뱅킹 관련 연구결과와는 상충되는 것이지만, 실제 모바일 뱅킹의 이용방법이 어렵지 않고 다양한 모바일 콘텐츠 이용경험이 있는 이용자들의 숙련도를 고려하면 용이성이 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도에 영향을 미치지 않았다는 연구결과를 수용하기 어렵지는 않을 것이다.

마지막으로 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도는 모바일 뱅킹의 이용에 대한 행동 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=0.947$, $p<0.05$), 모바일 뱅킹의 이용에 대한 행동 의도는 실제 이용에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.185$, $p<0.05$). 따라서 가설 6과 가설 7은 모두 채택되었다. 이용에 대한 태도가 이용에 대한 행동 의도에 영향을 미치고 다시 실제 이용에 영향을 미친다는 연구결과는 Davis(1989)와 Davis 등(1989)의 연구결과와 인터넷 뱅킹 관련 연구뿐만 아니라 다양한 인터넷 관련 연구결과와도 부합하는 것이다.

동일한 응답자들을 대상으로 인터넷 뱅킹 이용에 관한 설문조사와 가설검증 한 결과를 보면, 모바일 뱅킹의 경우와 대부분 유사한 결과를 보이고 있다. 우선 인터넷 뱅킹의 용이성은 모바일 뱅킹의 경우와 마찬가지로 인터넷 뱅킹의 이용에 대한 태도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고($\beta=0.46$, $p=0.494$), 따라서 가설 5는 기각되었다.

[그림 4] 연구결과 2. 인터넷 뱅킹



그러나 인터넷 뱅킹의 보안성은 모바일 뱅킹의 경우와는 달리 인터넷 뱅킹의 유용성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나($\beta=0.056$, $p=0.346$), 가설 1은 기각되었다. 이러한 결과는 기존의 인터넷 뱅킹과 보안성 관련 연구는 물론 본 연구의 모바일 뱅킹 연구결과와도 상반되는 것이다. 인터넷 뱅킹의 가설검증 결과, 가설 1과 가설 5를 제외한 모든 가설은 채택되어 모바일 뱅킹의 경우와 전반적으로 유사한 결과를 보임을 알 수 있다.

4.6. 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹의 평균차이분석

모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹의 평균차이분석 결과는 다음의 [표 9]와 같다. 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹을 이용하는 고객들이 인지하는 여섯 가지 유형의 평균을 차이 분석한 결과 유용성, 태도, 이용 의도, 실제 이용이 유의한 차이를 가지는 것으로 나타났고, 보안성과 용이성은 그다지 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

[표 9] 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹의 평균차이분석 결과

요 인	구 분	평 균	N	표준편차	유의확률
태 도	모바일 뱅킹	4.3486	109	1.2672	0.000
	인터넷 뱅킹	5.3700	109	1.0277	
이용 의도	모바일 뱅킹	4.1170	109	1.5563	0.000
	인터넷 뱅킹	5.5482	109	1.1136	
보안성	모바일 뱅킹	4.6991	109	1.5101	0.308
	인터넷 뱅킹	4.8321	109	1.3666	
유용성	모바일 뱅킹	5.2645	109	1.0944	0.000
	인터넷 뱅킹	5.8012	109	8939	
용이성	모바일 뱅킹	4.7584	109	1.2419	0.432
	인터넷 뱅킹	4.8456	109	1.1655	
실제 이용	모바일 뱅킹	2.3119	109	.7416	0.000
	인터넷 뱅킹	3.0092	109	.9279	

또한 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹 간에 유의한 차이를 보이는 유용성, 태도, 이용 의도, 실제 이용의 평균은 모바일 뱅킹보다 인터넷 뱅킹의 평균이 더 높게 나타났다. 이것은 모바일 뱅킹의 전반적인 도입 및 이용 기간이 인터넷 뱅킹보다 훨씬 짧았기 때문인 것으로 판단된다.

5. 결론 및 시사점

연구결과 본 연구에서 제시한 연구모형과 연구가설은 기존의 기술수용모형과 인터넷 뱅킹 연구결과와 전반적으로 유사한 양상을 보이고 있다. 그러나 가설검증 결과를 중심으로 살펴보면 다음과 같은 차이점이 발견되었다.

첫째, 용이성이 이용에 대한 태도에 영향을 미칠 것이라는 가설은 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹 양쪽 모두 기각되었다. 가설검증 결과에서도 제시한 것처럼 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹 이용자 모두 인터넷과 모바일 인터넷 이용에 익숙해 용이성은 각각의 뱅킹 채널의 이용에 영향을 미치지 못 하는 것으로 나타났다. 반면에 인터넷 뱅킹과 모바일 뱅킹의 유용성은 모두 이용에 대한 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 향후 모바일 뱅킹의 활성화를 위해서는 무엇보다 모바일 뱅킹이 지니고 있는 편익과 상대적 이점을 집중적으로 부각시키는 커뮤니케이션 전략 등을 통하여 유용성을 제고시키는 노력이 필요함을 시사하고 있다.

둘째, 보안성이 유용성에 영향을 미칠 것이라는 가설은 모바일 뱅킹의 경우에는 채택되었지만 인터넷 뱅킹은 기각되었다. 이용자들이 PIN(Personal Identification Number), 계좌비밀번호, 보안카드번호 등 다양한 보안 서비스가 제공되는 모바일 뱅킹의 보안성에 대해서는 크게 우려하지 않는 반면, 인터넷 뱅킹의 보안성에 대해서는 여전히 우려를 나타내고 있는 것으로 판단된다.

셋째, 모바일 뱅킹의 보안성은 이용에 대한 태도와 부(-)의 관계를 갖지만, 유용성과는 정(+)의 관계를 갖는다. 이와 같은 다소 상반된 결과는 모바일 뱅킹의 이용에 대한 태도는 모바일 뱅킹에 대한 전반적인 평가로서 복잡한 보안 절차 자체에 대해서는 부정적으로 평가하지만, 유용성은 은행 업무처리의 효과성을 제고하는 요인으로 보안성을 긍정적으로 인식하기 때문인 것으로 판단된다.

마지막으로 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹의 평균차이를 분석한 결과를 보면 전반적으로 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹 간에 유의한 차이를 보이고 있고, 인터넷 뱅킹의 평균이 더 높게 나타나고 있다. 이것은 모바일 뱅킹이 아직 인터넷 뱅킹에 비해 도입 및 이용기간이 훨씬 짧았기 때문인 것으로 판단된다. 또한 모바일 뱅킹의 빠른 확산 속도와 등록 고객 수 증가에도 불과하고 하나의 뱅킹 채널로 자리 잡는데 적지 않은 시간이 소요될 것임을 시사하는 것이기도 하다.

본 연구의 한계점과 연구결과를 바탕으로 향후의 연구방향을 논의하면 다음과 같은 사항들이 고려되어야 할 것이다.

첫째, 본 연구에서는 기존의 뱅킹 채널과 구별되는 모바일 뱅킹의 고유한 특성을 직접적으로 고려하지 않고 있다. 이태민과 전종근(2004)의 연구에서는 모바일 환경의 독특한 특성으로 유비쿼터스 접속성과 상황기반 제공성을 제시하고 있는데, 향후 연구에서는 이와 같이 모바일 인터넷 또는 모바일 뱅킹의 특성을 고려하는 연구가 필요할 것으로 보인다.

둘째, 본 연구에서 제시한 보안성 개념은 기존의 인터넷 뱅킹과 보안성 관련연구에 비해 구체적이고 확장된 개념이지만, 실질적인 제품 개발과 연계되기에는 한계가 있다. 따라서 모바일 디바이스나 보안 프로그램 개발과 연계될 수 있는 보다 구체적이고 세분화된 보안성 개념의 재정립이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 본 연구에서 응답자의 81.7%가 20대에 편중되어 있다. 모바일 뱅킹 이용 경험이 있는 이용자들을 대상으로 연구를 수행하고자 했던 취지와는 달리 20대의 특성상 모바일 인터넷에 숙달된 계층을 주요 대상으로 했기 때문에 용이성이 이용에 대한 태도에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 판단된다. 따라서 연구의 일반화를 위해서는 표본의 층위를 다양화하여 표본의 대표성을 제고할 필요가 있을 것으로 보인다.

< 참고 문헌 >

- [1] 김계수, AMOS 구조방정식 모형분석, SPSS 아카데미, 2003.
- [2] 김인재, 이정우, "무선 인터넷 서비스 수용의 영향요인에 관한 연구", *Information Systems Review*, 제3권 제1호, 2001, pp. 83-101.
- [3] 김호영, 김진우, "모바일 인터넷의 사용에 영향을 미치는 중요 요인에 대한 실증적 연구", *경영정보학연구*, 제12권 제3호, 2002, pp. 89-113.
- [4] 이원준, 이정섭, 김태웅, 백태영, "무선 인터넷 서비스의 사용자 수용", *경영정보학연구*, 제14권 제2호, 2004, pp. 61-85.
- [5] 이태민, 전종근, "유비쿼터스 접속성과 상황기반 제공성이 모바일 상거래 수용의도에 미치는 영향에 관한 연구-기술수용모델을 중심으로-", *경영학연구*, 제33권, 제4호, 2001, pp. 1043-1071.
- [6] 장정무, 김종욱, 김태웅, "무선인터넷서비스 수용의 영향요인 분석 : 플로우이론을 가미한 기술수용모델의 확장", *경영정보학연구*, 제14권, 제3호, 2004, pp. 93-119.
- [7] 채서일, 사회과학 조사방법론, 학현사, 1997.
- [8] 한국은행, "2004. 9월말 현재 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황", 한국은행 보도자료, 2004.
- [9] Aladwani, A. M., "Online Banking : A Field Study of Drivers, Development Challenges, and Expectations,"*International Journal of Information Management*, Vol. 21, No. 3, 2001, pp. 213-225.
- [10] Chang, M.K., Au, G. and Cheung W., "Determinants of the Intention to Use Internet/WWW at work : a Confirmatory study,"*Information & Management*, Vol. 39, 2001, pp. 1-14.
- [11] Cheung, W., Chang, M.K. and Lai, V.S., "Prediction of Internet and World Wide Web Usage at work : a Test of an Extended Triandis Model,"*Decision Support Systems*, Vol. 30, 2000, pp. 83-100.
- [12] Claessens, Joris, Valentin Dem, Danny De Cock, Bart Preneel and Joos Vandewalle, "On the Security of Today's Online Electronic Banking Systems", *Computer & Security*, Vol. 21, No. 3, 2002, pp. 257-269.
- [13] Davis, F. D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, September 1989, pp. 319-340.
- [14] Davis, F. D., R. P. Bagozzi, and P.R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science*, Vol. 35, No. 8, August 1989, pp. 982-1003.
- [15] Davis, F. D. and V. Venkatesh, "A Critical Assessment of Potential Measurement Biases in the Technology Acceptance Model : Three Experiments," *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol. 45, 1996, pp. 19-45.
- [16] Lai, Vincent S and Honglei Li, "Technology Acceptance Model for Internet Banking : an Invariance Analysis" *Information & Management*, 2004
- [17] Lederer, A.L., Maupin, D.J., Sena, M.P. and Zhuang, Y. "The Technology

- Acceptance Model and the World Wide Web," *Decision Support Systems*, Vol.29, 2000, pp. 269-282.
- [18] Liao, S., Shao, Y. P., Wang, H. and Chen, A., "The Adoption of Virtual Banking : An Empirical Study," *International Journal of Information Management*, Vol. 19, No. 1, 1999, pp. 63-74.
- [19] Liao, Z. and Cheung, M. T., "Internet-Based E-Banking and Consumer Attitudes : An Empirical Study," *Information & Management*, Vol. 39, No. 4, 2002, pp. 283-295.
- [20] Makki, S., Pissinou, N., Daroux, P. and Sardaby, E., "On Fundamental Issues in Mobile and Wireless Internet," *Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2000.
- [21] Mohr, W. and Bencher, R., "Mobile Communications Beyond Third Generation," *Vehicular Technology Conference 2000 IEEE VTS-Fall VTC 2000 52nd*, Vol.2, pp. 24-28, 2000.
- [22] Mols, N., Bukh, P. and Neilsen, J., "Distribution Channel Strategies in Danish Retail Banking," *International Journal of Banking Marketing*, Vol. 27, No. 1, 1999, pp. 37-47.
- [23] Moon, J.W. and Y.G. Kim, "Extending the TAM for a World-Wide-Web context," *Information & Management*, Vol. 38, 2001, pp. 217-230.
- [24] Moore, G. C. and I. Benbasat, "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation," *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 1991, pp. 192-222.
- [25] Morris, M.G. and Turner, J.M., "Assessing Users Subjective of Experience with the World Wide Web : an Exploratory Examination of Temporal Changes in Technology Acceptance," *Human-Computer Studies*, Vol.54, 2001, pp. 877-901.
- [26] Naruse, K., "The Survey of the Mobile Internet, Usage and Awareness, Study for M-commerce," *Proceedings of the 2003 Symposium on Applications and the Internet Workshops*, 2003.
- [27] O'Connell, B., "Australian Banking on the Internet-Fact or Fiction?," *The Australian Banker*, December 1996, pp. 212-214
- [28] Sathye, M., "Adoption of Internet Banking by Australian Consumers : An Empirical Investigation ," *International Journal of Banking Marketing*, Vol.17, No. 7, 1999, pp. 324-334.
- [29] Suh, Bomil and Ingoo Han, "Effect of Trust on Consumer Acceptance of Intenet Banking", *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol, No 3-4, 2002, pp. 247-263
- [30] Tan, M. and Teo, T. S. H., "Factors Influencing the Adoption of Internet Banking," *Journal of Association for Information Systems*, Vol. 1, No. 5, 2000, pp. 1-4