

# 기술수용 모형(TAM)을 확장한 와이브로 서비스의 이용의도 영향 요인에 관한 연구

\*김문구, \*\*박명철, \*\*\*박종현

\*ETRI 선임연구원, \*\*한국정보통신대학교 IT경영학부 교수, \*\*\*ETRI 연구원

\* mkkim@etri.re.kr, \*\*mcpark@icu.ac.kr, \*\*\*stephanos@etri.re.kr

## Determinants of the Adoption Intention for WiBro Service by expanding the Technology Acceptance Model (TAM)

\*Moon-Koo Kim, \*\*Myeong-Cheol Park, \*\*\*Jong-Hyun Park

\* Senior Researcher, ETRI, \*\*Professor, ICU, \*\*\* Researcher, ETRI

### 요 약

와이브로는 광대역 무선인터넷 시대를 창출할 중핵서비스로 이용자 제공 편의와 국민경제 파급효과가 지대할 것으로 전망된다. 그런데 초기 시장안착과 급속한 수요확대를 통한 시장성공을 위해서는 와이브로 서비스의 이용의도에 영향을 미치는 요인들에 대한 규명이 필수조건이 된다. 이에 본 연구에서는 서비스 수용의 근원 요인이 되는 지각된 가치와 장벽 요인이 되는 지각된 위험에 초점을 맞추어 기술 수용모형(TAM)을 확장하여 와이브로 서비스 이용의도에 영향을 미치는 요인들을 실증적으로 분석하였으며 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 지각된 이용용이성은 지각된 유용성에 직접적인, 이용의도에 간접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 둘째, 지각된 가치는 지각된 유용성과 지각된 이용용이성에 직접적인, 이용의도에 간접적인 영향을 나타냈다. 마지막으로, 성능적 위험은 지각된 유용성, 지각된 이용용이성, 이용의도에 모두 직접적인 영향을 주었으나 재무적 위험은 이용의도에만 직접적인 영향을 나타냈다.

### I. 서론

광대역 무선인터넷 시대를 창출할 중핵 서비스 가운데 하나인 와이브로 서비스가 2006년 상반기에 세계 최초로 국내에서 상용화될 예정이다. 와이브로가 시장에서 초기에 안착하고 확산속도를 가속화하여 시장을 확대하기 위해서는 경쟁우위와 직결되는 서비스 기능을 확충하는 것과 동시에 서비스의 이용의도에 영향을 미치는 요인들을 규명하여 적절한 비즈니스 전략을 통해 대응하는 것이 필수 조건이 된다. 특히, 신규 정보통신서비스의 성패에 관한 선행연구를 살펴보면, 잠재적 이용자의 수요와 선호요인을 파악하고 이를 마케팅 실행과 연결시키는 것이 핵심 성공요인으로 분석되고 있다(안재현 외, 2002). 따라서 와이브로 서비스의 이용의도 영향요인을 분석하는 것은 시장주요 측면에서 와이브로 서비스 개발 방향과 비즈니스 전략을 결정하는 과제에 커다란 의의를 지니게 된다.

그런데 고객들은 가치와 관련된 목표(value-related goal)를 달성하기 위하여 행동하기 때문에 고객들이 지각하는 가치는 서비스를 선택하거나 수용하는 소비자 행동에서 주요한 요인이 된다. 또한 고객들이 지각하는 위험은 혁신저항 또는 수용장벽으로 작용하여 서비스를 수용하는데 커다란 영향을 미치게 된다.

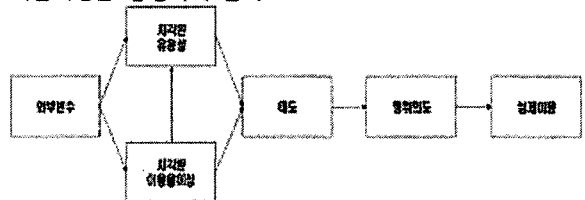
이에 본 연구에서는 신규 서비스 이용의 근원 요인이 되는 지각된 가치와 장벽 요인이 되는 지각된 위험에 초점을 맞추어 기술 수용모형(TAM)을 확장하여 와이브로 서비스 이용의도에 영향을 미치는 요인들을 실증적으로 분석하고자 하였다. 즉, 본 연구에서는 일반인들이 와이브로에 대한 지각된 가치와 지각된 위험과, 기술 수용모형의 근간을 이루는 지각된 유용성과 지각된 이용용이성, 와이브로 수용과 관련된 이용의도 사이의 관계를 구조방정식을 통해 규명하고자 하였다.

### II. 이론적 배경

#### 1. 기술수용모형에 관한 연구

급격한 기술혁신과 이용자 욕구의 증대로 인하여 수많은 정보기술이 등장하고 있으나 일정한 가입자 기반을 바탕으로 안정적인 수익을 창출하고 있는 기술은 일부에 지나지 않는다(안재현 외, 2002). 이에 이용자들이 어떤 정보기술을 수용하고 수용에 영향을 미치는 요인들을 규명하는 것은 연구자들의 주요한 주제로 부각되어 왔다. Davis(1989)는 기술 태도와 이용행위의 의도와의 관련성을 파악하고 기술 태도의 영향요인을 규명함으로써 이용자의 기술 수용모형(TAM: Technology Acceptance Model)을 최초로 제시하였다. 이 모형은 개인과 기업 수준에서 기술 수용과정을 설명하는 일반화된 이론으로 인정받고 있다.

<그림 1>은 Davis의 TAM을 나타내는 모형으로 지각된 유용성과 지각된 이용용이성은 외부변수에 영향을 받으며, 이용자의 태도와 인과관계를 형성한다. 그리고 태도는 행위의도에 직접적인 영향을 미치고 행위의도는 실제이용에 영향을 미친다는 것이 TAM의 기본가정을 형성하게 된다.



<그림 1> 기술 수용모형(TAM)