

스마트폰 혁신기술이 사용자 저항에 미치는 영향

남수태* · 진찬용*

*원광대학교

Factors Affecting the Resistance of Innovation Technology based Smartphone Environment

Soo-Tai Nam* · Chan-Yong Jin*

*Wonkwang University

E-mail : stnam@wku.ac.kr

요 약

본 연구에서는 기술수용모델과 혁신확산이론을 기반으로 스마트폰 혁신기술 저항에 관한 재사용 의도에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 외부변수는 기술수용모델의 인지된 유용성과 인지된 사용 용이성 그리고 혁신확산이론의 적합성과 복잡성을 4개 변수를 두고자 한다. 예측변수는 혁신저항 변수를 두고 재사용의도에 미치는 영향으로 하여 개념모델을 완성하였다. 또한 혁신저항 변수가 인지된 위험 요인을 매개하여 재사용의도에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 연구대상은 부산 경남지역 및 전북지역에 거주하는 스마트폰 사용자를 대상으로 설문을 통해 자료를 수집하고자 한다. 인구 통계학인 분석은 IBM SPSS Statistics 19로 하고 확인적 요인분석과 변수들 간의 인과관계에 대한 경로분석은 Smart PLS를 사용하여 분석하고자 한다. 분석결과를 바탕으로 이론적 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

키워드

기술수용모델, 혁신확산이론, 인지된 유용성, 적합성, 복잡성, 인지된 위험

1. 서 론

스마트폰의 대중화는 시간과 공간을 초월한 인터넷 사용의 대중화를 가능하게 하였으며 이를 통해 사람과 사람은 물론 사람과 사회를 연결하는 소셜 네트워크 서비스를 발달시키는 유인이 되었다. 글로벌 정보통신 산업계의 최대의 화두로 등장하여 사회적, 경제적 세계적으로 다양한 이슈를 생산해 내고 있다. 스마트폰 시장은 세계적인 경기 침체기에도 불구하고 이례적인 높은 성장을 기록할 것으로 전망하고 있다. 일반 휴대폰이 2010년부터 2013년까지 연평균 성장률이 9.2%의 성장을 할 것으로 예측되는 반면 스마트폰은 33.5%의 높은 성장률을 보일 것으로 전망되고 있다. 이러한 높은 성장을 통해 스마트폰은 2013년에는 전체 휴대폰 시장에서 차지하는 비중이 40%에 근접할 것으로 예측한다[1]. 그동안 애플의 아이폰이 국내 시장에 늦게 도입된 이유로 국내 이동통신 사업자들의 마케팅 경쟁체제를 꺾는다. 그간 단말기 제조업체와 이동통신 사업자 간의 유통 담합 구조에 따라 비슷한 사양의 일반 휴대폰 중심으로 보조금 마케팅 경쟁을 벌여왔기 때문이

며 음성통화 중심의 수익구조에 크게 의존했던 것은 사실이다. 이런 국내 이동통신 시장에 자극제가 된 것이 2009년 말 KT가 애플사의 아이폰을 도입하면서부터이다. 이후 국내 시장에서 이동통신사업자의 스마트폰 출시 경쟁으로 스마트폰 보급이 확산되었다. 이동통신사들은 정책요금제 기반 보조금 지원으로 2009년 10월에 옴니아2를 출시하였고, 이어 아이폰은 3Gs를 출시한 데 이어 2010년 초에는 LG전자의 스마트폰 시장 진입과 삼성전자의 안드로이드 폰이 시장에 선보임에 따라 스마트폰 시장이 본격적으로 활성화되기 시작하였다. 스마트폰은 다양한 콘텐츠 보급, 무선 인터넷의 확산과 이용요금의 인하 등으로 그 이용자는 꾸준히 늘어갈 전망이다[2].

국내 이동통신 사업자들의 무선인터넷 매출 비중은 2008년을 기준으로 17.4%에 불과하여 주요 선진국들의 무선인터넷이 차지하는 매출 비중이 일본 41%, 호주 32.4%, 영국 27.8%는 물론, 중국 27.2%와 미국 26%인 것과 비교하면 큰 차이를 보이고 있다(Mirae Asset, 2009). 이는 국내 이동통신사들의 비싼 데이터통신 요금제가 이용자들의 무선인터넷 이용을 제약하는 요인으로 작용하

였다. 무선통신으로 한 스마트폰의 등장은 유선인터넷보다 상대적으로 높은 이용요금 등으로 활성화되지 못한 국내의 무선인터넷 시장에도 변화를 가져올 전망이다. 애플의 아이폰으로 촉발된 국내의 스마트폰 시장은 정부의 지원정책 강화와 단말기 제조사의 스마트폰 라인업 확대에 경쟁이 본격화될 것이고 방송통신위원회에서도 모바일인터넷 활성화를 2010년 중점과제로 설정하고 요금제를 정비하고 콘텐츠 육성 등의 지원책을 추진할 계획이다. 이러한 정부의 적극적인 지원과 이용자의 확대에 스마트폰은 정보 이용과 소통방식을 급격히 바꾸며 다양한 변화를 견인할 것이다[2].

II. 선행연구

혁신확산이론은 혁신과 새로운 아이디어들이 사회체계 내에서 어떻게 채택되는지 이해하고 설명하는 이론으로 로저스는 혁신결정과정을 혁신을 최초로 인지하고 그에 대한 태도를 형성하며 궁극적으로 혁신을 채택 또는 거부할 것이라고 결정하고 이행하는 것이며 자신의 결정에 대해 확신하게 되는 전체적인 과정을 의미한다고 하였다[3]. 혁신결정과정은 지식, 설득, 결정, 실행, 확산의 5단계 과정을 순차적으로 발생한다고 하였다. 혁신확산연구와 관련한 대부분의 연구들은 주로 채택을 성공적으로 정착시키는 요인들에 초점을 맞추고 있다. 혁신의 확산에 영향을 미칠 수 있는 5가지 속성들로는 상대적 이점, 적합성, 복잡성, 시험 가능성, 관찰 가능성 등을 꼽았다[3]. 상대적 이점에는 혁신성과 편리성, 비용, 사회적 영향 그리고 커뮤니케이션 채널이 있으며 이러한 변인들은 새로운 혁신이 과거의 아이디어에 비해 얼마나 더 좋다고 느끼는지의 정도를 의미한다.

기술수용모델은 정보시스템 사용자의 수용에 영향을 미치는 요인을 설명하는 매우 유용한 모형이다[4]. 기술수용모델은 합리적 행동이론에 이론적인 기반을 두고 있으며, 신념은 태도에 영향을 주고, 태도는 의도에 영향을 미치며, 의도는 행위에 영향을 준다는 인과적인 구조를 가지고 있다. 인지된 학습이론에 의하면 소비자는 제품의 속성에 대해 신념에 의해 태도를 형성하고 태도를 바탕으로 사용여부를 결정한다. 사용의도는 실질적인 사용에 직접적인 영향을 미친다[5][16]. 태도 측정항목은 스마트폰에 대한 긍정적인 생각이나 사용에 대한 태도, 스마트폰을 사용하는 것이 매력적이고 현명한 생각, 나에게 흥미를 제공해주는지 인지하는 정도이며, 지속사용의도 측정항목은 스마트폰이 생활에 필요한 제품인지를 인지하는 정도, 지속사용여부, 스마트폰 사용에 대한 긍정적인 생각, 주변사람들에게 추천을 하겠다고 생각하는 정도로 정의하고 있다.

인지된 위험 모델은 Brown(2006)이 처음으로 인지된 위험이란 개념을 도입하였고 1960년대 중반에 하버드 비즈니스 학파에 의해 발전시켰다.

소비자가 제품구매를 원하지만 제품을 구매함으로써 발생하는 손실과 제품구매의 효용 사이의 딜레마에 빠지게 된다고 하였으며 소비자가 구매 행위를 하는데 있어 인지하게 되는 위험을 인지된 위험으로 정의하였다[7]. 또한 인지된 위험은 객관적 확률적 위험이 아닌 현실적으로 위험이 존재하더라도 그 위험을 주관적으로 인지할 때에만 위험으로 인지되는 것으로 정의하였으며[8] 어떠한 손실이 발생할 가능성에 대한 소비자의 판단으로 정의하였다[9]. 그리고 소비자가 구매의 사결정을 하는데 있어 인지하는 것으로 구매결정의 중요성과 이에 대한 주관적 확신 사이의 관계를 의미하며 이는 소비자가 구매목적을 달성할 수 있는 지에 대한 불확실성에서 나타나는 위험이라고 주장하였다[10]. 특히 모바일 서비스 이용의 경우 소비자들이 체감을 바탕으로 실패 또는 손실에 대한 위험 수준을 다른 서비스들의 위험 수준보다 높은 경향이 있다고 하였다[11].

III. 연구모델

본 연구에서 제시하고 있는 그림 1은 기술수용모델과 혁신확산이론을 기반으로 스마트폰 혁신 기술 저항에 관한 재사용의도에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 외부변수는 기술수용모델의 인지된 유용성과 인지된 사용 용이성 그리고 혁신확산이론의 적합성과 복잡성을 4개 변수를 두고 재사용의도에 미치는 영향으로 하여 개념모델을 완성하였다.

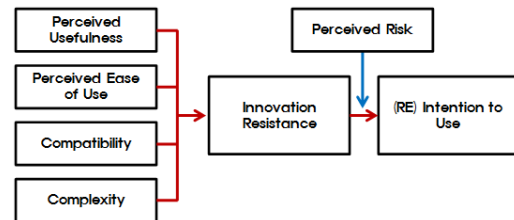


Fig. 1 Conceptual model

[가설 1] 인지된 유용성은 혁신저항에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 인지된 사용 용이성은 혁신저항에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 3] 적합성은 혁신저항에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 4] 복잡성은 혁신저항에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 5] 혁신저항은 재사용의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 6] 인지된 위험은 재사용의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

*지면 관계상 참고문헌 생략함을 고합니다.