

# 모바일 텔레매틱스 서비스 사용 의도에 영향을 미치는 사용 용이성과 유용성 분석<sup>†</sup>

## Effect analysis of perceived easiness and usefulness on the intention to use mobile telematics services

유형석\* / Hyoung Seok Yu 김기연\*\* / Ki Youn Kim 이봉규\*\*\* / Bong Gyou Lee

### 요약

본 연구의 목적은 모바일 텔레매틱스 서비스 사용자의 사용 의도에 직접적인 영향을 미치는 요인들을 탐색하여, 요인 간 연관관계를 제시하는 것이다. 대부분의 연구들이 동향 분석이나 요구사항 정립에 편중되었고, 본질적인 영향 요인의 분석에 대한 연구의 미비로 연구수행이 일시적으로 끝나거나 선행연구와의 일관성이 결여되었다. 따라서 본 연구는 사용 의도에 미치는 변수 및 가설을 도출하여, 대표적인 정보기술 수용모델인 Davis의 기술수용모형(Technology Acceptance Model, TAM) 이론을 적용하여 확장된 연구모형을 정립하였다. 연구방법은 현재 이동통신사에서 제공하는 텔레매틱스 서비스 사용자를 대상으로 한 설문조사의 통계적 검증을 통한 실증적 연구를 수행하였다. 분석 결과 정보의 정확성, 이용요금 적합성, 위치성, 즉시연결성이 사용자의 사용 의도에 대하여 정의 관계를 보였으며, 특히 정보의 정확성이 가장 중요한 영향 요인으로 검증되었다. 본 연구는 연구모형을 중심으로 한 모바일 텔레매틱스 서비스 사용 의도에 영향을 미치는 요인들의 연관관계를 검증한 실증적 연구로서, 연구의 확장성 측면에서 의미가 있다. 텔레매틱스 서비스 시장의 진화과정을 고려할 때, 본 연구의 산출물은 향후 신정보기술 서비스의 사용 활성화 방안에 응용하거나 산업·정책적 가이드라인을 제시하는데 실증적인 지표로도 활용이 가능할 것이다.

### Abstract

The purpose of this study is to explore essential factors of influencing user's usage intentions on telematics services and to find relationships among factors. This study derives several variables and hypotheses through literature reviews on the extended research model based on Davis's Technology Acceptance Model. With the objective of statistical verification, derived variables were sorted into meaningful categories through various statistical packages. These were included multiple regression analysis to improve the reliability of survey data. The demand analysis was conducted by targeting on users who have previously experienced telematics services. Indicated analyzed results which 'suitability', 'localization', and 'instant connectivity' variables were positively related to the user's usage intentions, especially

■ 논문접수 : 2007.1.24      ■ 심사완료 : 2007.3.26  
 \* 연세대학교 정보대학원 석사(9820876@magicn.com)  
 \*\* 연세대학교 정보대학원 박사과정(seansky@yonsei.ac.kr)  
 \*\*\* 교신저자 연세대학교 정보대학원 교수(bglee@yonsei.ac.kr)

accuracy of information variable. The factors of influencing the usage intention on telematics services can be useful empirical data in order to analyze the market trends and to suggest industrial or political guideline of telematics services.

**주요어** : 모바일 텔레매틱스 서비스, 사용 용이성, 인지된 유용성, 기술수용모형

**Keyword** : Mobile telematics services, Ease of use and perceived usefulness, Technology Acceptance Model(TAM)

### 1. 서론

국내 이동전화 시장은 이미 음성상품 중심의 이동통신 서비스 경쟁에서 브라우저 기반의 새로운 무선인터넷 서비스 경쟁 국면으로 전환하였다. 이동통신 사업자들은 정부의 지속적인 요금인하 정책에 대응하면서, 유효경쟁 체제에서 사용자 기반을 확대하기 위해 고도화된 무선인터넷 플랫폼 및 신규 서비스 개발에 역량을 집중하고 있다. 따라서 즉시성, 이동성, 개인성을 추구하는 사용자 지향의 다양한 정보기술 및 서비스가 발전하였고, 대표적인 컨버전스 신규 서비스가 텔레매틱스 서비스이다. 텔레매틱스 서비스는 이종산업 간 융합 가치 사슬을 형성하는 산업으로서, 시장에서의 '컨버전스형 서비스' 사용률이 증가함에 따라, <표 1>에서 보는 바와 같이, 향후 국내·외 텔레매틱스 서비스 시장규모는 지속적으로 증대할 것으로 예상된다 [1].

모바일 텔레매틱스 서비스에 대한 대부분의 기존 연구들은 텔레매틱스의 개념 정립이나 공급자 관점

의 시장수요 분석 및 기술적 연구에 국한되었다. Mckinsey(2001)의 연구는 목표 시장의 특성에 따른 텔레매틱스 서비스 유형을 분석하였고[2] [3], 임명환 외(2004)는 공급자 관점에서 본격적인 성장 진입기에 돌입한 국내 텔레매틱스 시장구조를 논의하였고, 박팔현(2003)은 텔레매틱스 서비스 발전의 장애요인에 관하여 고찰하였다[4] [5]. 기술적 관점의 연구들은 주로 텔레매틱스 아키텍처 설계 및 기술 표준화에 초점을 맞추고 있다[6] [7]. 마지막으로 KOTI(2003)의 연구는 텔레매틱스 교통정보서비스 제공자 그룹과 사용자 그룹을 대상으로 실증 연구를 통해, 그룹별 요구사항을 분석하였다. 그러나 설문조사를 통한 수요 및 공급 측면의 동향 분석에 국한된 연구로서, 텔레매틱스 서비스 수용에 미치는 본질적인 요인을 규명하지 못한 한계성을 보였다.

본 연구의 목적은 사용자 관점에서 텔레매틱스 서비스 사용 의도에 미치는 본질적 요인들을 탐색하고, 요인 간 상관성을 검증하는 실증적 연구모형을 제시하는 것이다. 특히, Davis(1986) 기술수용 모형(Technology Acceptance Model, 이하 TAM)

<표 1> 텔레매틱스 시장 전망 (단위: 억 달러)

세계시장	2004	2005	2006	2007	CAGR(%)
단말기 시장	29.4~66.0	35.4~115.5	42.3~143.6	59.5~171.8	26.5~37.6
서비스 시장	15.0~33.6	18.5~60.5	22.7~77.1	27.6~79.8	22.5~33.4
합계	44.4~99.6	53.9~176.0	65.0~220.7	87.1~251.6	25.2~36.2
국내시장	2004	2005	2006	2007	CAGR(%)
단말기 시장	2.2~3.2	3.5~6.5	5.2~10.5	6.9~18.6	46.4~79.8
서비스 시장	1.3~1.4	1.7~3.8	2.5~6.2	3.6~11.1	40.4~89.4
합계	3.5~4.6	5.2~10.3	7.7~16.7	10.5~29.7	44.2~86.2

(출처: ETRI/정보통신부)

에 대한 이론적 근거를 토대로 모바일 텔레매틱스 서비스 사용자의 사용 의도에 미치는 변수들을 도출하고, 확장된 기술수용모형을 응용하여 연구가설 및 모형을 설정하여 향후 연구의 확장성을 고려하였다. 연구가설의 검증을 위해서 연구모형을 근거로 이동통신사가 제공하는 모바일 텔레매틱스 서비스 유경험자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) ver11.0과 SAS ver.9.18 분석을 통해 인구통계학적 분석과 신뢰성 분석, 연구가설 및 측정도구에 대한 내적 타당성 분석 및 다중회귀분석과 같은 통계적 검증을 수행하였다.

본 논문은 모두 5장으로 구성된다. 서론에 이어, 2장은 기술수용모형을 기반으로 정보기술 수용과 모바일 텔레매틱스 서비스에 관한 기존 이론 및 선행연구를 고찰한다. 3장은 연구모형과 연구가설 바탕으로 변수들이 정의되고, 4장에서는 연구방법 및 실증분석 단계로 표본추출, 자료수집, 가설을 토대로 한 설문구성 과정을 자세히 언급하고, 실증적 분석을 통한 검증결과를 제시한다. 마지막으로, 5장에서는 본 연구의 분석결과에 대한 결론과 향후연구에 대해 논의한다.

## 2. 이론적 배경

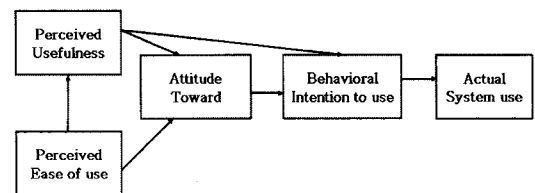
### 2.1 정보기술 수용에 관한 연구

정보기술의 성능이 급속히 고도화됨에도 불구하고 시스템 활용성 문제는 항상 존재하였다. 특정 조직 및 사회에서 이러한 정보시스템 수용(또는 사용) 문제는 매우 중요한 이슈로 부각되면서, 사용자 수용(user acceptance)이나 사용 의도에 대한 여러 가지 영향 요인을 탐색하려는 실증적 연구들이 활발히 진행되었다. 정보기술 수용에 관한 이론적 배경을 형성하는 대표적인 두 가지 이론은 신념, 태도, 행동의도, 행동들을 다루는 사회심리학 이론인 Fishbein과 Ajzen(1975)의 합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action, 이하 TRA)과 이것을 수정 보완하여 정보기술 수용 행위를 설명한

Davis(1986)의 기술수용모형이다.

합리적 행동이론은 인간행동에 관한 연구에서 가장 기본적이고 영향력 있는 이론으로, 개인의 실제행동은 그 행동을 수행하려는 의도에 따라 결정되며, 행동 의도는 개인의 행동에 영향을 미치는 태도와 행동과 관련된 주관적 규범에 의해 결정된다는 이론이다[8]. 반면에, 기술수용모형은 전술한 합리적 행위이론을 정보기술이라는 특수한 상황에 적용하여, 사용자의 행위를 예측하려는 모델이다[9][10].

다음 <그림 1>의 기술수용모형에 의하면, 사용자들이 정보시스템을 사용하는 중요한 요인은 인지된 사용의 용이성(perceived ease of use)과 인지된 유용성(perceived usefulness)으로 나타난다. 인지된 유용성이란 특정 응용시스템이 사용자의 업무성과를 향상시킬 수 있다고 믿는 사용자의 주관적인 생각이며, 인지된 사용의 용이성은 특정 응용기술을 사용할 때 필요한 노력에 대한 사용자 개인의 생각으로 정의한다. 두 요인은 정보기술 사용에 관한 태도에 영향을 미치며, 인지된 유용성은 인지된 사용의 용이성에 의해 영향을 받는다. 또한, 태도는 정보기술 사용에 대한 호의적 또는 비호의적인 감정을 의미하며, 실제 정보시스템의 사용과 관련된 행동의도(behavioral intention)에 직접적인 영향을 주기 때문에 실질적인 사용으로 연결된다는 이론이다[9].



<그림 1> 기술수용모형 (출처: Davis, 1989)

기술수용모형은 최근 인터넷이나 모바일 텔레매틱스 서비스와 같은 신정보기술의 수용을 검증하는데 보편적으로 활용되는 모델로서, 여러 응용시스템 분야에 걸쳐 다양한 확장 연구가 진행되고 있다[11][12]. 관련 연구들을 살펴보면, Igbaria et

al.(1997)의 PC 사용자의 사용 의도에 영향을 미치는 외부변수(기술, 조직지원, 조직이용도)와 매개변수(복잡성, 유용성, 즐거움, 사회적 압력)에 관한 연구와, 외부변수로 사용된 사회적 존재와 정보의 풍부성(information richness)이 인지된 유용성에 영향을 미치며, 남녀 간의 인지적 차이를 증명한 Gefen과 Straub(1997)의 연구가 있다[12] [13]. 이 외에, Moon과 Kim(2001)는 인터넷 사용 의도에 관한 연구에서 인지된 사용의 용이성과 인지된 유용성에 인지된 즐거움을 추가하였고, 결과적으로 사용자의 태도를 형성하고 사용에 미치는 정의 관계를 증명하였다. Lin과 Lu(2000)의 연구는 인터넷 사용시 사용자의 재사용 의도에 영향을 미치는 Delone과 Mclean(1992)의 정보시스템 성공요인을 적용하였으며, 결과적으로 정보의 질(information quality), 응답속도(response time), 접근성(system accessibility)이 인터넷 사용자의 만족 요인에 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 특히, 정보의 질에 관한 항목에서도 정확성(accuracy), 적시성(timeless)을 인터넷 사용자가 느끼는 가장 중요한 요인으로 규명하였다[14] [15].

## 2.2 텔레매틱스 서비스에 관한 연구

본 연구는 정보기술의 인지된 사용 용이성과 유용성이 사용자의 사용 의도에 영향을 미친다는 기술수용모형에 모바일 텔레매틱스 서비스를 적용한 모델이다. 모바일 텔레매틱스 서비스에 관한 기존 연구들은 주로 텔레매틱스의 개념 정립이나 서비스 분류, 시장수요 분석에 초점을 맞추었다.

Mckinsey(2001)의 연구는 텔레매틱스 서비스를 목표 시장의 특성에 따라 'front seat market', 'rear seat market', 'engine and other mechanical application market'으로 분류하였다. 임명환 외(2004)는 본격적인 성장진입기에 돌입한 국내 텔레매틱스 서비스를 공급자 관점에서 시장구조를 분석하였고, 국내 텔레매틱스 시장에 대한 총체적인 이해의 필요성을 논의하였다. 그리고 기술적 관점의 연구들은 텔레매틱스 서비스의 구성요소들 간의 연

관관계를 규명함으로써 텔레매틱스 아키텍처 구성과 기술 표준화의 필요성을 제시하였다.

박팔현(2003)의 연구는 텔레매틱스 서비스 발전을 위한 선결과제로서, 1) 모바일 브로드밴드 네트워크의 조기 상용화 2) 새로운 킬러 어플리케이션(killer application) 확보 3) 복합 모바일 정보단말기 개발을 강조하였다.

KOTI(2003)의 연구는 공급자 관점 연구에서 발전하여, 사용자 그룹을 포함한 그룹별 요구사항을 분석하였다. 그러나 설문조사를 통한 수요 및 공급 측면의 동향 분석에 국한되었고, 텔레매틱스 서비스의 수용에 관한 본질적인 요인분석에 대한 한계성을 보였다.

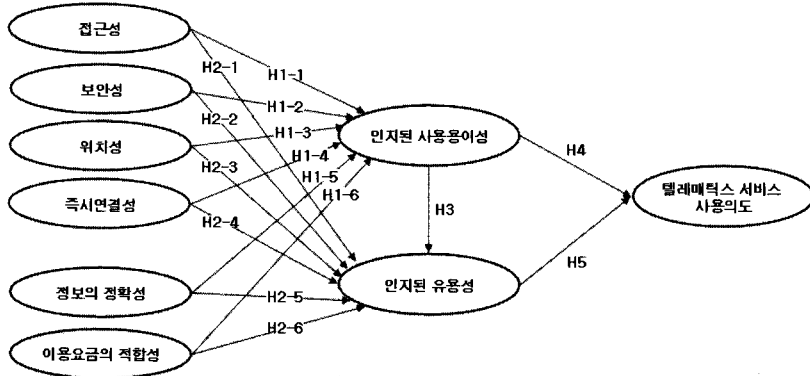
본 연구와 기존 연구들과의 차별성은 모바일 텔레매틱스 서비스 특성을 적용한 연구모형을 정립하여, 사용자의 사용 의도에 영향을 미치는 본질적 요인들을 도출한 탐색적 연구라는 점이다. 나아가 요인분석과 다중회귀분석 등의 통계적 검증을 통해 요인간 연관관계를 규명하였다는데 의미가 있다. 본 연구모형을 토대로 향후 지속적인 확장연구를 기대할 수 있다.

## 3. 연구모형 및 변수의 정의

### 3.1 연구모형

본 연구모형을 설정하기 위해 기술수용모형과 선행연구에서 제시된 근거이론들을 심층적으로 분석할 필요가 있다. Davis(1986)는 인지된 유용성과 인지된 사용의 용이성의 변수를 사용하여 정보기술의 사용 의도에 미치는 영향요인을 검증하였다. 특정 정보기술의 특성이나 분석 수준에 따라 각각 다른 외부변수(external variables)들이 존재하며, 이러한 변수들이 새로운 정보기술의 수용 행태에 미치는 영향을 분석하는 것이 중요하다고 제안하였다.

Delone(1992)의 연구를 바탕으로 한 Lin & Lu(2000)의 연구는 인터넷 사용에 미치는 가장 큰 변수로 정보시스템의 질(information system quality)을 설명하기 위해서 정확성, 적시성, 응답



<그림 2> 연구모형

성, 접근성이 인지된 유용성과 용이성에 정의 영향을 미친다고 분석하였다. 모바일 텔레매틱스 서비스가 무선인터넷을 기반으로 하는 점을 감안하여 무선인터넷의 특성에 관한 연구를 살펴보았다.

문형돈(2002)의 연구는 무선인터넷의 특성으로 편재성(ubiquity), 위치성(localization), 편의성(convenience)을 제시하였고, 무선인터넷백서(2002), M-commerce(2001)는 편재성, 접근성, 보안성, 즉시연결성, 위치성, 개인화 서비스 요인을 설명하고 있다. 그리고 KTF(2003)는 텔레매틱스 서비스 수용도 조사 결과를 근거로 하여, 사용자가 중요하게 생각하는 요인으로 정보의 정확성, 이용요금 적합성을 도출하였다[16] [17].

본 연구에서는 기술수용모형을 기초로 모바일 텔레매틱스 서비스의 특성으로 무선인터넷 특성인 접근성, 보안성, 위치성, 즉시연결성과 텔레매틱스 서비스 특성인 정보의 정확성과 이용요금 적합성을 변수로 사용하였다. 모바일 텔레매틱스 서비스의 사용자 수용을 분석하기 위한 연구모형은 <그림 2>와 같다.

### 3.2 연구가설

#### 3.2.1 모바일 텔레매틱스 서비스 특성과 인지된 사용 용이성과 유용성의 관계

Keevil(1998)은 인터넷 사이트의 유용성 측정의

요인으로 정보의 정확성을 제시하였고, Barnes와 Vidgen(1999)도 정확한 정보 및 서비스 품질을 중요한 영향 요인으로 분석하였다.

서건수(1995)는 사용자의 특정 시스템의 사용의도 검증을 위해 인지된 설계의 질, 인지된 정보의 질, 인지된 유용성의 세 가지 차원으로 설정하고, 결과적으로 인지된 유용성만이 시스템 수용에 유의적인 영향을 준다고 증명하였다. Lin & Lu(2000)의 연구는 정보의 질(정확성, 적시성), 응답성, 접근성이 영향을 미친다는 가설을 통해, 정보시스템의 질인 정보의 질과 응답성, 접근성이 사용자의 믿음(인지된 유용성, 인지된 사용의 용이성)에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 검증하였다.

유선인터넷 수용에 관한 연구와 비교할 때, 무선인터넷을 기반으로 하는 모바일 텔레매틱스 서비스는 이동전화를 수단으로 상호작용을 목적으로 한다는 상이한 특성이 있다. 따라서 무선인터넷에서는 이동성, 이중 보안과 안전이 보장되어야 하는 보안성(security), 시·공간의 제약 없이 언제 어디서나 접속할 수 있는 접근성, 신속하게 접속하여 정보를 탐색할 수 있는 즉시연결성, 특정시점에 사용자의 위치를 파악할 수 있는 위치성 등이 수용을 충족시키는 주요 요인으로 나타났다 [18]. 요컨대, 본 연구에서는 모바일 텔레매틱스 서비스 특성의 요인으로 무선인터넷 기반의 정보시스템의 틀을 벗어나지 않는다고 판단하는 바, 상기한 무선인터넷의 특성

<표 2> 연구의 가설

가설번호	연구 가 설
H1	모바일 텔레매틱스 서비스 특성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
	H1-1 : 서비스 접근성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-2 : 서비스 보안성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-3 : 서비스 위치성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-4 : 서비스 즉시연결성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-5 : 서비스 정보의 정확성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-6 : 서비스 이용요금의 적합성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
H2	모바일 텔레매틱스서비스 특성은 인지된 사용 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
	H2-1 서비스 접근성은 인지된 사용의 용이성에 영향을 미칠 것이다. H2-2 : 서비스 보안성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H2-3 : 서비스 위치성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H2-4 : 서비스 즉시연결성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H2-5 : 서비스 정보의 정확성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H2-6 : 서비스 이용요금의 적합성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
H3	인지된 사용의 용이성은 인지된 유용성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H4	인지된 사용의 용이성은 모바일 텔레매틱스 서비스 사용 의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H5	인지된 유용성은 모바일 텔레매틱스서비스 사용 의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

뿐만 아니라 다음과 같은 텔레매틱스 서비스 고유의 특성을 포함한다. 즉, 정보의 정확성, 제공되는 콘텐츠의 다양성, 서비스 이용편의성, 서비스 이용에 따른 이용요금의 적합성이 인지된 사용의 용이성과 인지된 유용성에 영향을 미친다는 연구가설을 <표 2>와 같이 설정하였다[17].

### 3.2.2 인지된 사용 용이성과 인지된 유용성과의 관계

인지된 사용의 용이성과 인지된 유용성은 기술수용모형의 핵심개념으로, 사용자의 사용 의도에 직접적인 영향을 미친다. 즉, 모든 독립변수는 인지된 사용 용이성과 인지된 사용의 유용성이라는 매개변수를 통해 종속변수인 사용 의도에 영향을 미치는 것이다[9] [1] [14]. 그리고 Igarria(1997)의 연구는 정보시스템 수용의 영향요인으로 사용자의 인지된 유용성을 강조한 기존 연구들과 달리, 인지된 사용의 용이성이 사용 의도의 중요한 결정요인이라고 언급하였다. 본 연구에서는 인지된 사용의 용이성과 인지된 유용성의 관계는 밀접한 관계가 있다는

연구가설을 제시하였다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

변수들의 개념적 정의만으로는 실제 현상에서 측정이 어렵기 때문에, 측정 요인별 설문 항목들을 기반으로 변수 측정의 용이화를 위해 변수의 조작화를 수행하였다. 조작적 정의는 연구에서 선택된 개념적 구성을 실제로 측정 가능한 형태로써 재정의하여, 변수를 측정할 수 있는 방법을 규정한다. 변수의 조작화는 전술한 선행 연구들을 기반으로 실행하였으며, 각 독립변수와 종속변수에 관한 조작적 정의에 관한 자세한 내용은 다음 <표 3>과 같다.

## 4. 연구방법 및 실증분석

### 4.1 표본추출 및 자료수집

본 연구는 사용자의 텔레매틱스 서비스 사용 의도에 영향을 미치는 요인들을 검증하기 위한 설문 조사를 2006년 10월 2일부터 11월 2일(1개월)에

<표 3> 변수 및 조작적 정의 요약

변수명		조작적 정의
외부 상황 변수	접근성	모바일 텔레매틱스 서비스를 통해 원하는 서비스나 정보를 제공받기 위해 시스템에 접근하기 위한 정도
	보안성	모바일 텔레매틱스 서비스 사용을 위해 보안과 안전이 보장되어야 하는 정도
	위치성	모바일 텔레매틱스 서비스를 통해서 원하는 위치를 탐색하는 정도
	즉시연결성	모바일 텔레매틱스 서비스 사용을 위해 필요한 추가 장비 및 연결의 성공 정도
	정보의 정확성	모바일 텔레매틱스 서비스에서 제공되는 정보나 콘텐츠의 정확성 정도
	이용요금 적합성	모바일 텔레매틱스 서비스 품질 대비 이용 요금 적합성의 정도
매개 변수	인지된 유용성	모바일 텔레매틱스 서비스 사용으로 이용성과를 향상할 수 있다는 믿음의 정도
	인지된 사용의 용이성	모바일 텔레매틱스 서비스 사용이 육체적/정신적 노력을 최소화한다는 믿음의 정도
종속 변수	텔레매틱스 사용 의도	모바일 텔레매틱스 서비스 사용자의 선호도 및 사용자가 지속적으로 사용하거나 다른 이에게 추천하고자 하는 의도의 정도

걸쳐 실시하였다. 설문 대상은 국내 이동통신 3개사가 제공하는 텔레매틱스 서비스를 1회 이상 이용한 경험이 있는 사용자에 한하여 총 185부를 회수하였다. 현재 이동통신사의 텔레매틱스 서비스 사용자가 많지 않은 실정에도 불구하고, 정확한 예측

을 위해 문항에 대한 부분적인 무응답이나 복수응답, 응답자 오류가 있는 등 응답의 성실도가 현저히 떨어진다고 판단된 설문지 37부를 제외한 148부의 설문지를 최종 분석에 사용하였으며, 자세한 표본의 특성은 <표 4>와 같다.

<표 4> 표본의 특성

변수		빈도	백분율(%)	변수		빈도	백분율(%)
성별	남	122	82.4	이동전화 서비스 회사	SKT	37	25.0
	여	26	17.6		KTF	78	52.7
	합계	148	100.0		LGT	33	22.3
연령	20세 미만	1	.7		합계	148	100.0
	21~25세	5	3.4	무선인터넷 이용빈도	매일	71	48.0
	26~30세	21	14.2		일주일에 3~4회	35	23.6
	31~35세	60	40.5		일주일에 1~2회	14	9.5
	36~40세	48	32.4		한달에 3~4회	5	3.4
	41세 이상	13	8.8		한달에 1~2회	11	7.4
	회사원	143	96.6		한달에 1회 미만	12	8.1
직업	자영업자	1	.7		무선인터넷 1회 접속시 지속시간	1분 미만	17
	전문직	1	.7	1~5분 미만		60	40.5
	대학생/대학원생	2	1.4	5~10분 미만		40	27.0
	기타	1	.7	10~20분 미만		18	12.2
	학력	고졸이하	5	3.4		20~30분 미만	7
대졸		107	72.3	30분 이상		6	4.1
대학원졸		36	24.3	텔레매틱스 서비스 이용빈도	매일	8	5.4
소득	100만원 이하	2	1.4		일주일에 3~4회	15	10.2
	100~150만원 미만	8	5.4		일주일에 1~2회	49	33.1
	150~200만원 미만	13	8.8		한달에 3~4회	27	18.2
	200~300만원 미만	50	33.8		한달에 1~2회	32	21.6
	300~500만원 미만	61	41.2		한달에 1회 미만	17	11.5
	500만원 이상	14	9.5		합계	148	100.0

<표 5> 측정요인별 설문내용 정리

구분	특 성	번호	설 문 내 용
독립변수	접근성 (Accessibility)	가-1	무선인터넷 메뉴를 쉽게 찾을 수 있음
		가-2	무선인터넷 메뉴 구성이 이해하기 쉽게 되어 있음
	보안성 (Security)	가-3	무선인터넷 접속에 있어 본인ID를 타 사용자가 도용 할 수 없음
		가-4	무선인터넷 사용시 타 사용자가 해킹 할 수 없음
	위치성 (Localization)	가-5	현재의 위치에 맞는 주변정보를 얻을 수 있음
		가-6	현재 나의 위치 정보를 정확하게 제공 받을 수 있음
즉시연결성 (Instant connectivity)	가-7	무선인터넷을 사용하기 끊임없이 이용이 가능함	
	가-8	무선인터넷 이용시 신속하게 연결이 가능함	
정보의 정확성 (Accuracy)	나-1	텔레매틱스 서비스 이용시 제공된 정보가 정확함	
	나-2	텔레매틱스 서비스 이용시 최신정보가 제공됨	
	나-3	텔레매틱스서비스 이용시 제공되는 콘텐츠의 종류가 정확함	
	나-4	텔레매틱스서비스 이용시 유용한 콘텐츠가 많음	
이용요금적합성 (suitability)	나-5	텔레매틱스서비스 품질 대비 월정요금이 적당함	
	나-6	텔레매틱스서비스 품질대비 정보이용료가 적당함	
매개변수	인지된 유용성 (perceived usefulness)	다-1	정보 및 서비스를 획득하는 방식이 기존의 방법보다 시간을 단축시켜 줄 수 있음
		다-2	제공되는 정보 및 서비스는 업무능률을 향상 시켜줌
		다-3	제공되는 정보 및 서비스는 의사결정에 도움을 줌
		다-4	제공되는 정보 및 서비스는 유용하게 사용함
인지된 사용의 용이성 (perceived ease-of-use)	라-1	정보 및 서비스를 획득하는 방식이 쉬움	
	라-2	정보 및 서비스를 획득하는 방식을 기억하기 쉬움	
	라-3	정보 및 서비스를 획득하기 위해 많은 노력이 필요하지 않음	
	라-4	정보 및 서비스를 획득하기 위한 방법을 쉽게 배울 수 있음	
종속변수	모바일 텔레매틱스 서비스 사용 의도 (intention to use)	마-1	제공되는 정보 및 서비스에 대해 관심을 가지고 있음
		마-2	제공되는 정보 및 서비스에 대해 긍정적인 생각을 가지고 있음
		마-3	제공되는 정보 및 서비스가 나에게 도움이 됨
		마-1	앞으로(계속) 텔레매틱스 서비스를 사용할 것임
		마-2	다른 사람에게 텔레매틱스 서비스에 대해 긍정적으로 말하는 정도
		마-3	다른 사람에게 텔레매틱스 서비스 사용을 권장하는 정도

4.2 설문구성 및 분석방법

본 연구는 설문조사 분석결과를 통한 실증적 연구이므로, 모바일 텔레매틱스 서비스의 유경험자를 대상으로 사용자의 사용 의도에 영향을 미칠 수 있는 결정요인을 측정할 수 있는 요인들을 <표 5>와 같이 도출하였다. 본 연구의 목적에 적합하고 내용타당성을 갖춘 설문양식을 구성하기 위해, 설문 에 활용된 모든 문항들은 기존 연구에서 실증적 검증 을 통해 유의성이 확보된 항목을 수정하여 활용 하였다. 본 연구의 설문 항목은 독립변수로서 모바일

텔레매틱스 서비스 특성에 해당하는 접근성, 위치성, 보안성, 즉시연결성 각 2항목씩, 정보의 정확성 4항목, 이용요금 적합성 2항목, 매개변수로서 인지된 유용성과 인지된 사용 용이성의 요인으로 각 4항목씩, 종속변수로서 사용 의도에 관한 요인 으로 6항목으로 구성하였다. 그 외에 일반적인 인 구통계학적 항목을 포함하고 있으며, 자세한 설문 지 내용은 부록에 수록하였다. 언급된 항목들은 '전 혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'의 범위 안에서 7점 리커트 척도(Likert scales)를 활용하였으며, 수집된 자료는 SPSS ver11.0과 SAS ver9.18 통



계 패키지를 사용하여 분석하였다.

**4.3 측정의 타당성(Validity)과 신뢰성(Reliability) 분석**

측정도구의 구조적 타당성을 측정하기 위해 요인 분석(factor analysis)을 실시하였고, 상관관계를 검토하는 상관행렬을 구하여 요인들을 추출하였다. 요인추출 방법은 주성분분석(Principal Component Analysis, PCA)을 사용하였고, 회전방법은 요인간의 상호독립성을 유지하면서 요인 해석을 용이하게

하기 위해 배리맥스 회전방식(varimax rotation)을 사용하였다. 8번 반복계산을 통해 요인회전(rotation converged in 8 iterations)이 수렴되었으며, 각 변수들에 대한 요인분석 결과는 <표 6>과 같이 분류되었다.

본 연구에서는 각 변수별 적어도 2개 이상의 항목에 대해 요인 적재치가 0.5 이상인 경우만을 고려하였다. 측정항목의 타당성 검증을 통한 하나의 개념을 재측정할 경우 시간이나 상황에 따라 영향을 받지 않고 유사한 결과를 나타낼 때, 측정변수들은 전반적으로 내적 일관성이 있다고 볼 수 있다.

<표 6> 요인분석 결과

측정변수	요 인								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
접근성 1	900								
접근성 2	842								
보안성 1		861							
보안성 2		880							
위치성 1			784						
위치성 2			791						
즉시연결성1				855					
즉시연결성2				840					
정보정확성1					560				
정보정확성2					657				
정보정확성3					838				
정보정확성4					708				
이용요금 1						813			
이용요금 2						765			
인지된유용1							715		
인지된유용2							776		
인지된유용3							703		
인지된유용4							742		
사용용이성1								698	
사용용이성2								824	
사용용이성3								766	
사용용이성4								764	
TM사용 의도1									673
TM사용 의도2									775
TM사용 의도3									615
TM사용 의도4									717
TM사용 의도5									787
TM사용 의도6									741

※ 요인추출방법(Extraction Method): 주성분분석(Principal Component Analysis), 회전방법(Rotation Method): Kaiser 정규화가 있는 배리맥스(Varimax with Kaiser Normalization), Rotation converged in 8 iterations.

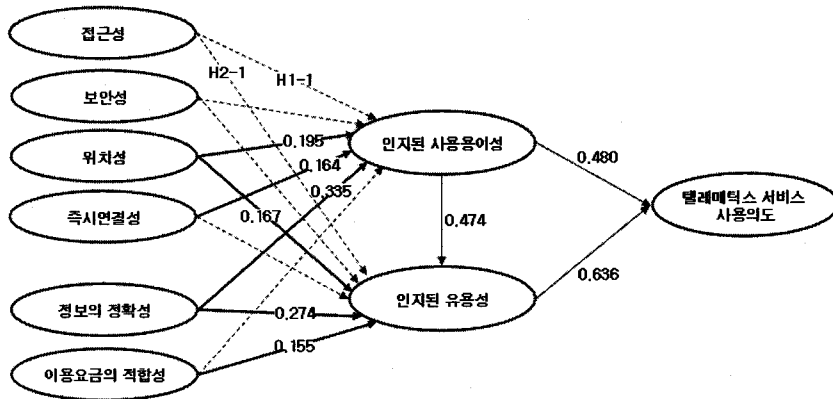
<표 7> 신뢰도분석 결과

요 인		자료수	항목수	Cronbach's Alpha
독립변수	접근성	148	2	0.8322
	보안성	148	2	0.7875
	위치성	148	2	0.6882
	즉시연결성	148	2	0.8409
	정보의 정확성	148	4	0.8135
	이용요금 적합성	148	2	0.8569
매개변수	인지된 사용 용이성	148	4	0.8823
	인지된 유용성	148	4	0.8656
종속변수	텔레매틱스 서비스 사용 의도	148	6	0.8887

측정도구의 신뢰성을 확인하기 위해, 요인으로 묶인 각각의 변수들에 대해 가장 널리 사용되는 신뢰도 계수인 Cronbach's Alpha를 산출하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 계수는 검사의 내적 일관성(internal consistency)을 나타내는 값으로 변수들 간의 평균상관관계에 근거하여 검사문항들이 동질적인 요소로 구성되어 있는지를 알아보는 것이고, 0.60 이상이면 비교적 신뢰성이 있다고 판명할 수 있다. <표 7>에서 보는 바와 같이, 본 연구의 신뢰성 분석 결과는 각 변수에 대한 Cronbach's Alpha 값은 0.69 ~ 0.88로 나타나 신뢰성이 입증됨을 확인하였다.

#### 4.4 검증결과

앞에서 제시한 연구모형을 통해 설정한 가설들을 SPSS ver11.0과 SAS ver.9.18 통계 패키지를 통해서 검증하였고, 각 요인에 대한 사용 의도에 영향을 미치는 독립변수들과 사용 의도 간에 다중회귀 분석을 실시하였다. <그림 3>은 요인들 간 영향을 미치는 정도에 대한 분석 결과를 보여주며, 제시된 수치는 회귀분석 결과로 도출된 회귀계수 추정치(B 값)로서 변수 간 영향도를 추정하기 위한 계수를 의미한다. 앞에서 언급한 연구가설의 회귀분석을 통한 검증결과를 종합적으로 정리해 보면 <표 8>과 같다.



<그림 3> 연구모형의 검증결과

〈표 8〉 연구가설의 검증결과

가설번호	연구 가 설	채택여부
H1	텔레매틱스 서비스 특성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다	채택
	H1-1 : 서비스 접근성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-2 : 서비스 보안성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-3 : 서비스 위치성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-4 : 서비스 즉시연결성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-5 : 서비스 정보의 정확성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H1-6 : 서비스이용요금의 적합성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각 기각 채택 기각 채택 채택
H2	텔레매틱스 서비스 특성은 인지된 사용 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다..	채택
	H2-1 서비스 접근성은 인지된 사용의 용이성에 영향을 미칠 것이다. H2-2 : 서비스 보안성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H2-3 : 서비스 위치성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H2-4 : 서비스 즉시연결성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H2-5 : 서비스 정보의 정확성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. H2-6 : 서비스 이용요금의 적합성은 인지된 사용의 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각 기각 채택 채택 채택 기각
H3	인지된사용의 용이성은 인지된 유용성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	인지된 사용의 용이성은 텔레매틱스 서비스에 사용 의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
H5	인지된 유용성은 텔레매틱스 서비스 사용 의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택

## 5. 결 론

무선인터넷 시장의 성숙화와 다양한 유형의 컨버전스 서비스의 출현으로, 모바일 텔레매틱스 서비스에 대한 연구의 중요성이 증대되고 있다. 그러나 대부분의 연구들이 텔레매틱스의 개념 정립이나 공급자 관점의 시장조사 및 기술개발 연구보고서에 국한되었다. 서비스 사용자 수용에 영향을 미치는 근본적인 요인 규명을 위한 학술적 연구가 미비하여, 선행연구와의 일관성이 결여되거나 지속적인 확장연구가 어려운 실정이었다.

본 연구의 목적은 모바일 텔레매틱스 서비스 사용자의 사용 의도에 직접적인 영향을 미치는 본질적 요인들을 탐색하여, 요인 간 연관관계를 제시한 학술적 관점의 실증분석 연구라는 차별성이 있다. 연구방법으로는 사용자 관점에서 사용 의도에 미치는 변수 및 가설을 도출하여, Davis의 기술수용모형 이론을 토대로 확장된 연구모형을 정립하였다. 본 연구의 통계적 검증결과를 살펴보면, 모바일 텔레매틱스 서비스 특성으로 도출된 변수 중에 정보의 정확성, 이용요금 적합성, 위치성, 즉시연결성이 사용자의 사용 의도에 정의 영향을 미치는 것으로

분석되었다. 특히, 정보의 정확성이 텔레매틱스 서비스 사용 의도에 영향을 미치는 가장 중요한 요인으로 검증되었다. 따라서 모바일 텔레매틱스 서비스 사용을 활성화할 위해서 정보의 정확성을 극대화하기 위해 서비스의 질적 개선이나 핵심 콘텐츠 개발 분야에 역량을 집중하여야 할 것이다.

반면, 접근성이나 보안성은 사용 의도에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 판명되었다. 이것은 모바일 텔레매틱스 서비스가 무선 인터넷 브라우저 기반에서 제공되기 때문에, 메뉴 구성 및 파악의 수월성에 대한 요인과 서비스 해킹 등을 대비한 보안 요인은 사용자에게 기본적인 필수조건으로 이해되어, 텔레매틱스 사용 의도에는 크게 영향을 미치지 않는다는 것을 확인할 수 있다. 결론적으로, 본 연구 결과는 모바일 텔레매틱스 서비스 특성에 따라 사용 의도에 영향을 미치는 요인들 간에 차이가 존재함이 실증적으로 검증되었다.

본 연구는 연구모형을 통한 본질적 영향 요인을 규명함으로써, 향후 확장연구의 초석 연구로서 의미가 있다. 본 연구의 한계점으로는 현재 국내 이동통신사의 텔레매틱스 서비스 사용자의 수가 지속적으로 증가하는 추세이기 때문에 표본의 수가 다소

미비하였다. 그러나, 향후 모바일 텔레매틱스 서비스 시장의 진화과정을 고려하면 분석 자료로 활용할 표본의 수를 점차 확대해 나갈 수 있을 것이다. 본 연구에서 얻은 산출물은 모바일 텔레매틱스 서비스 사용 활성화 방안 및 시장동향 분석, 나아가 산업적 또는 정책적 가이드라인을 제시하는 데 유용한 실증 자료로 활용이 가능할 것으로 사료된다.

### 참고문헌

1. 이영진, "국내외 텔레매틱스 서비스 동향," 정보통신정책동향, 2004.
2. 전황수, "차량종합서비스 텔레매틱스," ETRI, 2005, pp. 1~23.
3. 김준환, "텔레매틱스의 개념 및 시장 성장성," KISDI, 2001, pp. 49~51.
4. 강연수 외, "텔레매틱스 시대를 대비한 첨단종합교통정보서비스 체계화 방안 연구," 한국교통연구원, 2003.
5. 박팔현, "텔레매틱스 산업 활성화를 위한 3대 과제," LG주간경제, 2003.
6. 임명환 외, "국내 텔레매틱스 서비스 및 사업 동향 분석," 전자통신동향분석, 제19권, 제6호, 2004, pp. 188~198.
7. 이봉규 외, "텔레매틱스 기술 개요," 정보처리학회지 제11권 제4호, 2004.
8. Fishbein, M. and Ajzen, I., Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research, Addison-Wesley Publishing Co., 1975.
9. 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.
10. Agarwal R. and Prasad, J., "The Role of Innovation Characteristics and Perceived Voluntariness in the Acceptance of Information Technology," Decision Science, Vol.28, No.3, 1997, pp. 557~582.
11. Szajna, B., "Software Evaluation and Choice: Perceived Validation of the Technology Acceptance Instrument," MIS Quarterly, Vol.18, No.3, 1994, pp. 863~874.
12. Igarria, M., N. Zinatelli, P. Cragg and A. Cavaye, "Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structure Equation Model," MIS Quarterly, Vol.21, 1997, pp. 279~305.
13. Gefen, D. and Straub, D. W., "Gender Differences in the Perception and Use of E-mail: An Extension to the Technology Acceptance Model," MIS Quarterly, Vol.21, 1997, pp. 389~400.
14. Lin J. Chuan and Lu H., "Toward an Understanding of the Behavioral Intention to Use a Website," International Journal of Information Management, Vol.20, 2000, pp. 197~208.
15. DeLone, W. H. and E. R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," Information Systems Research, Vol.3, No.1, 1992, pp. 60~95.
16. 문형돈, "국내외 무선인터넷 시장 동향," 한국정보통신연구원, 2002, pp. 30~40.
17. KTF, "텔레매틱스서비스 수용도 조사 결과보고서," 2003.
18. Durlacher Research, "Mobile Commerce Report," 1999.

**Appendix: 설문지의 구성 및 설문 응답 방법**

본 설문지는 7점 척도를 근거하여 구성하고 있으며, 각 항목에 대한 귀하의 견해와 일치하는 번호 위에 V 표시를 하여 주십시오.

<예> 전혀 그렇지 않다. ①---②---③---④---⑤---V⑥---⑦ 매우 그렇다

※ 본 설문 대상은 이동통신(휴대폰)을 통한 무선인터넷 기반 텔레매틱스 서비스 (SKT의 Nate Drive, KTF의 K-ways, LGT의 LGT 텔레매틱스)에 이용 경험이 있는 분에 한합니다.

**I. 다음은 귀하의 무선인터넷 기반의 텔레매틱스 서비스 이용 현황에 관한 질문입니다.**

가. 현재 사용하고 계신 이동전화 서비스는 어느 회사 서비스입니까 ?

- ① SKT      ② KTF      ③ LGT

나. 귀하는 무선인터넷을 얼마나 자주 이용하십니까?

- ① 매일    ② 일주일에 3~4회    ③ 일주일에 1~2회    ④ 한달에 3~4회
- ⑤ 한달에 1~2회    ⑥ 한달에 1회 미만

다. 귀하는 무선인터넷을 1회 접속시 얼마나 오랫동안 접속 하십니까?

- ① 1분미만    ② 1~5분미만    ③ 5~10분미만    ④ 10~20분미만    ⑤ 20~30분미만    ⑥ 30분이상

라. 귀하는 텔레매틱스 서비스를 이용하실 때 가장 많이 이용하시는 서비스가 어떤 건지 가장 많이 이용하는 순서대로 말씀하여 주십시오(세 가지).

1순위(                                  ) → 2순위(                                  ) → 3순위(                                  )

- ① 모르는 길 안내 서비스    ② 빠른 길 안내서비스    ③ 현재 위치 정보
- ④ 교통정보(시내교통상황 등)    ⑤ 주변시설물 찾기    ⑥ 긴급(SOS)서비스
- ⑦ 무인(감시)카메라 정보    ⑧ 차량 안전정보(급커브길 등)
- ⑨ 핸드프리 기능    ⑩ 인터넷(생활정보, 매일 등)

마. 귀하는 텔레매틱스 서비스를 얼마나 자주 이용하십니까?

- ① 매일    ② 일주일에 3~4회    ③ 일주일에 1~2회    ④ 한달에 3~4회
- ⑤ 한달에 1~2회    ⑥ 한달에 1회미만

II. 다음은 귀하가 생각하시는 무선인터넷 기반 텔레매틱스 서비스 이용과 관련하여 평소 생각하셨던 사항에 대한 질문입니다.

가. 다음은 귀하가 현재 사용하고 있는 무선인터넷의 특성에 관한 질문입니다.

귀하가 느낀 정도를 체크해 주시기 바랍니다.

No.	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	무선인터넷 이용 메뉴를 쉽게 찾을 수 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	무선인터넷 이용 메뉴 구성이 이해하기 쉽게 되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	무선인터넷 접속에 있어 본인 ID를 타 사용자가 도용 할 수 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	무선인터넷 사용시 타 사용자가 해킹하기에는 매우 힘들다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	현재의 위치에 맞는 주변 정보를 얻을 수 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	현재 나의 위치 정보를 정확하게 제공 받을 수 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	무선인터넷을 사용시 끊김 없이 이용이 가능하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	무선인터넷 이용시 신속하게 연결이 가능하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

나. 다음은 귀하가 현재 사용하고 있는 텔레매틱스 서비스의 특성에 관한 질문입니다.

귀하가 느낀 정도를 체크해 주시기 바랍니다.

No.	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	텔레매틱스 서비스 이용시 제공된 정보가 정확하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	텔레매틱스 서비스 이용시 최신정보가 제공된다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	텔레매틱스서비스 이용시 제공되는 콘텐츠 종류가 다양하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	텔레매틱스서비스 이용시 유용한 콘텐츠가 많다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	텔레매틱스서비스 이용시 키 조작 등 작동방법이 편리하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	텔레매틱스서비스 이용시 단말기 화면의 크기와 화질 등이 정보습득에 문제가 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	텔레매틱스서비스 품질 대비 월정요금이 적당하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	텔레매틱스서비스 품질대비 정보이용료가 적당하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

다. 다음은 귀하가 현재 사용하고 있는 텔레매틱스 서비스의 인지된 유용성을 파악하기 위한 질문입니다.

귀하가 느낀 정도를 체크해 주시기 바랍니다.

No.	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	정보 및 서비스를 획득하는 방식이 기존의 방법보다 시간을 단축시켜 줄 수 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	제공되는 정보 및 서비스는 업무능률을 향상 시켜준다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	제공되는 정보 및 서비스는 의사결정에 도움을 준다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	제공되는 정보 및 서비스는 유용하게 사용한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

라. 다음은 귀하가 현재 사용하고 있는 텔레매틱스 서비스와 관련 인지된 사용의 용이성에 관한 질문입니다. 귀하가 느낀 정도를 체크해 주시기 바랍니다.

No.	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	정보 및 서비스를 획득하는 방식이 쉽다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	정보 및 서비스를 획득하는 방식을 기억하기가 쉽다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	정보 및 서비스를 획득하기 위해 많은 노력이 필요하지 않다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	정보 및 서비스를 획득하기 위한 방법을 쉽게 배울 수 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

마. 다음은 귀하가 현재 사용하고 있는 텔레매틱스 서비스에 대한 태도에 관한 질문입니다. 귀하가 느낀 정도를 체크해 주시기 바랍니다.

No.	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	제공되는 정보 및 서비스에 대해 관심을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	제공되는 정보 및 서비스에 대해 긍정적인 생각을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	제공되는 정보 및 서비스가 나에게 도움이 된다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

바. 다음은 귀하가 현재 사용하고 있는 텔레매틱스 서비스 관련 사용 의도에 관한 질문입니다. 귀하가 느낀 정도를 체크해 주시기 바랍니다.

No.	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	앞으로(계속) 텔레매틱스를 사용할 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	다른 사람에게 텔레매틱스서비스에 대해 긍정적으로 말하겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	다른 사람에게 텔레매틱스서비스를 권장하겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅲ. 다음은 통계 목적을 위한 일반적 사항에 대한 질문입니다.

가. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성      ② 여성

나. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20세 미만 ② 21~25세 ③ 26~30세 ④ 31~35세 ⑤ 36~40세 ⑥ 41세 이상

다. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ①회사원 ②자영업 ③전문직 ④대학생/대학원생 ⑤중고생 ⑥주부 ⑦기타

라. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고졸이하 ② 대졸 ③ 대학원졸

마. 귀하의 월평균 소득은 얼마입니까?

- ① 100만원 이하 ② 100~150만원 미만 ③ 150~200만원 미만  
④ 200~300만원 미만 ⑤ 300~500만원 미만 ⑥ 500만원 이상

**유형석**

2007년 연세대학교 정보대학원 정보시스템 (이학석사)  
2007년~현재 케이티프리텔(KTF) 마케팅부문 차장  
관심분야 : 지리정보활용 고객서비스, 데이터 마이닝,  
Customer Loyalty

**김기연**

2006년 연세대학교 정보대학원 정보시스템 (이학석사)  
2006~현재 연세대학교 정보대학원 IT정책산업전공  
박사과정  
관심분야 : IT Policy, 방송·통신융합, u-Business  
Strategy, Telematics

**이봉규**

1988년 연세대학교 경제학과 졸업 (경제학사)  
1992년 Cornell University 졸업 (공학석사)  
1994년 Cornell University 졸업 (공학박사)  
1997년~2004년 한성대학교 정보공학부 교수  
2005년~현재 연세대학교 정보대학원 교수  
관심분야: IT Policy, 방송·통신융합, u-Business  
Strategy, Telematics, LBS/ITS