

사회문화적 요인과 플로우 경험 및 지각된 행위통제가 IPTV 서비스 수용에 미치는 영향 분석[☆]

Investigating the Adoption of IPTV Services Influenced by Socio-cultural Factor, Flow Experience and Perceived Behavioral Control

이 봉 규* 이 성 준** 서 현 식*** 김 준 호****
Lee, Bong Gyou Lee, Sungjoon Seoh, Hyun Sik Kim, Jun-Ho

요 약

본 연구는 IPTV 서비스의 수용 행위에 영향을 미치는 요인들을 분석함과 동시에 각 요인들간의 관계를 파악하는데 그 목적을 두고 있다. 특히 사회문화적 요인, 플로우(flow) 경험 및 지각된 행위 통제에 IPTV 서비스 수용에 어떤 영향을 미치는지를 확장된 기술수용모델(Extended Technology Acceptance Model, ETAM)을 기반으로 구조방정식을 통해 검증 하였다. 연구 결과 사회문화적 요인과 지각된 행위 통제는 직접적으로 서비스 수용에 영향을 미치는 중요 요인으로 판명되었다. 플로우 경험은 서비스 수용에 직접적인 영향을 주지는 않지만, 서비스 이용에 대한 인지적인 태도에 영향을 주어 간접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 사회문화적 요인은 서비스의 인지된 유용성과 용이성에도 영향을 주는 것으로 나타났으며, 인지된 유용성과 용이성의 경우 플로우 경험에 영향을 주는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine diverse factors influencing the adoption of IPTV services and relationships among them. To achieve the purpose, this study modified and applied the established theory of the Extended Technology Acceptance Model(ETAM) incorporating socio-cultural factor, flow experience and perceived behavioral control as related constructs. The suggested model was empirically tested through the structural equation modeling approach. The results are as follows: First, the socio-cultural factor and the perceived behavioral control have significant direct influences on the adoption of IPTV services. Second, the flow experience does not have a significant indirect influence mediated by the attitude toward IPTV services. Third, the socio-cultural factor has the significant relationships with the perceived usefulness and the perceived ease of use. Finally, the flow experience was influenced by the perceived usefulness and the perceived ease of use.

☞ KeyWords : IPTV 서비스 수용(Adoption of IPTV Services), 사회문화적 요인(Socio-cultural Factor), 플로우 경험(Flow Experience), 지각된 행위통제(Perceived Behavioral Control), 확장된 기술수용모델(Extended Technology Acceptance Model, ETAM)

1. 서 론

전 세계적으로 급성장하고 있는 IPTV 시장은 2007년에 1,109만명이었던 가입자 수가 2012년에는 6,429만명에 이르고, 수익규모도 2007년 18억 달러에서 2012년에는 175억 달러 수준으로 성장할 것으로 전망되고 있다[1]. 국내 IPTV 시장은 2007년 12월 28일 ‘인터넷멀티미디어방송사업법’

* 종신회원 : 연세대학교 정보대학원 교수
bglee@yonsei.ac.kr(교신저자)

** 정 회 원 : 연세대학교 방송통신정책연구센터(CPRC)
연구원 tcbad978@yonsei.ac.kr

*** 정 회 원 : 연세대학교 방송통신정책연구센터(CPRC)
연구교수 seohs@yonsei.ac.kr

**** 정 회 원 : 방송통신위원회 중앙전파관리소 소장
jhkim2420@naver.com

[2010/04/02 투고 - 2010/04/12 심사 - 2010/05/19 심사완료]

☆ 본 연구는 방송통신위원회 및 정보통신산업진흥원의 방송통신정책연구센터 운영지원사업의 연구결과로 수행되었음

(nipa-2010-C1091-1001-0005)

이 국회 본 회의를 통과하고, 2008년 모법에 따른 시행령에 의해 주요 사업자가 선정되면서 서비스가 본격적으로 제공됨에 따라 관련 시장이 급속히 성장할 것으로 예상되고 있다.

IPTV는 새로운 시장 창출 뿐 만 아니라 고용창출 효과, 사교육비 감소, 지역 및 계층 간의 정보격차 해소 등 제반 사회 문제에 새로운 해결책을 제시해 주고[2], 원격진료 서비스, 전자민원 서비스, 군대간 아들과의 영상면회 서비스 등 과거에 경험하지 못한 새로운 차원의 서비스를 제공할 수 있을 것으로 보인다[3].

현재까지 IPTV에 관한 선행 연구들은 IPTV의 성격 소개, 도입 방안, 해외 사례, 경쟁 매체, 차후 규제 방향에 대한 논의가 주류를 이루고 있고, 아직까지 실 사용자 입장에서 IPTV 수용 과정을 조망한 연구는 제한적인 범위에서만 이루어져 왔다 [4-5].

본 연구는 기존 연구들이 간과한 사회 문화적 영향과[6-7] ‘지각된 행위 통제(perceived behavioral control)’[8]에 대해 실 사용자를 중심으로 IPTV 서비스 수용 과정을 확장된 기술수용모델(Extended Technology Acceptance Model: ETAM)을 기반으로 분석하였다. 또한, 미디어 이용에서 ‘플로우(flow)’를 경험하게 되면 구체적인 외부 보상 없이도 내재적 동기(intrinsic motivation)에 의해 목적 지향적인 행동을 보일 수 있기 때문에[9-10], 이에 대해서도 고찰하였다.

2. 관련 연구 및 연구 가설

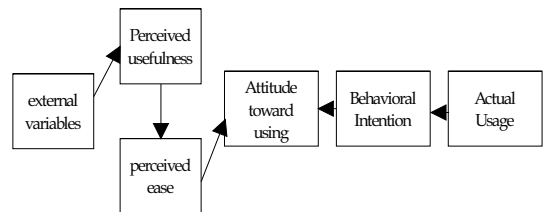
2.1 정보 기술 수용 선행 연구

정보 기술 수용에 대한 연구는 최근까지도 다양한 분야에 걸쳐서 활발하게 이루어져 왔다[7, 11-13]. 특히, 데이비스(F. Davis)는 다양한 형태의 기술수용 과정을 보편적으로 설명하는 기술수용 모델(Technology Acceptance Model: TAM)을 통해 인지된 사용의 용이성(perceived ease of use)과 인지된 유용성(perceived usefulness)을 중요 요인으

로 제시하였다. 여기서 인지된 용이성은 새로운 미디어나 정보기술을 이용함에 있어 많은 노력 없이 사용하기가 편리한 정도를 의미하고, 인지된 유용성은 미디어나 정보 기술의 이용이 자신의 직무나 삶을 살아가는데 있어 도움을 줄 수 있을 것이라고 믿는 정도를 의미한다. 즉, 이 두 가지 요인은 정보시스템 이용과 관련된 태도(attitude toward using)를 결정하는데 중요한 영향을 미칠 뿐만 아니라 실제 시스템 사용과 관련된 행동의향(behavioral intention)에 영향을 미치고, 이것이 정보기술의 사용으로 연결되며, 일반적으로 지각된 사용 용이성이 높을수록 그에 따른 기술의 유용성을 높게 인식한다는 것이다[11].

따라서 다양한 형태의 정보 기술들과 뉴미디어 수용 과정을 설명하는데 많이 이용되고 있는 TAM을 통해[14-15], 뉴미디어로서의 IPTV 역시 기술 수용에서 제시된 사용의 용이성과 인지된 유용성이 IPTV 수용자들의 태도와 이용 의도에 영향을 미치고, 다음의 연구 가설과 같이 IPTV가 용이하게 인식될수록, 수용자들은 더 유용하게 인식할 것으로 기대할 수 있다.

- 연구 가설 1-1: 사용의 용이성은 인지된 유용성에 영향을 줄 것이다.
- 연구 가설 1-2a: 사용의 용이성은 이용 태도에 영향을 줄 것이다.
- 연구 가설 1-2b: 사용의 용이성은 행동 의향에 영향을 줄 것이다.
- 연구 가설 1-3a: 인지된 유용성은 이용 태도에 영향을 줄 것이다.



(그림 1) 확장된 기술수용모델(ETAM)

(표 1) 선행 연구들에 나타난 ETAM 모델 내의 추가 변인들

연구 저자(들), (연도)	매체	추가적인 영향 변인들
벤카테쉬(Venkatesh) 외(1983)	시스템	내재적 동기(intrinsic motivation)
문(Moon) 외(1999)	WWW	인지된 유희성(playfulness)
윤승욱(2004)	모바일 인터넷	이용 편의성, 사회 문화적 영향, 인지된 비용
주정민과 박복길(2006)	쌍방향 TV	상호 작용성, 비용, 대체성, 커뮤니케이션 필요 등
장병희와 김영기(2007)	트리플 플레이 서비스(TPS)	기존 ICT 소유 정도, 매스미디어 이용량
김규동과 이시훈(2008)	WiBro	자기 효능감, 부합성, 관찰 가능성, 개혁성, 비용 등
박덕완 외(2009)	모바일 영상 통화	요금, 품질, 프라이버시, 사회 문화적 영향
김광재(2009)	DMB	사회문화적 영향, 지각된 비용, 정책기대, 네트워크 외부성, 수용자 혁신성

그러나 TAM은 수용 과정에서 사용의 용이성과 인지된 유용성에만 지나치게 강조한 단순한 모델이기 때문에[15-16] 최근에는 두 변수를 매개 변수로 하여 이 두 요소에 영향을 주는 다양한 외부 요인들을 통합한 (그림 1)과 같은 ETAM이 많이 사용되고 있다[17]. ETAM을 이용한 선행 연구들은 (표 1)과 같이 기술의 특성과 맥락에 따라 수용 과정에서 고려되어야 할 추가적인 외부 변수들을 모델 내에 통합 시키고 있다.

본 연구에서는 ETAM을 활용하여 IPTV 수용 과정을 사용의 용이성과 인지된 유용성 뿐 만 아니라 기존 연구에서 간과하고 있는 사회문화적 요인, 지각된 행위 통제 및 플로우 경험 등의 외부 요인을 접목하여 보다 포괄적인 IPTV 수용과정을 조명하고 있다.

2.2 사회문화적 요인(socio-cultural factor)

사회문화적 요인은 새로운 매체를 수용하는데 있어서 개인의 판단에 많은 영향을 주는데[6,18], 씨알디니(R. Cialdini)와 골드스테인(N. Goldstein)에 따르면 개인이 사회문화적인 요인에 영향을 받는 이유는 기본적으로 개인이 ‘정확성 추구(accuracy seeking)’, ‘사회적 관계 형성(affiliation)’, ‘품위 유지(maintenance of a positive self-concept)’ 등의 3가지 측면의 내재된 동기를 갖고 있기 때문이다[19]. 여기서 ‘정확성 추구’는 개인이 자신을

둘러싼 환경을 보다 명확히 파악하고 불확실한 상황을 회피하고자 하는 동기를 의미하며 ‘사회적 관계 형성’은 개인이 다른 사람 기대치에 부합되는 행동함으로써 다른 개인과 의미 있는 관계를 맺고자 하는 것이고, ‘품위 유지’는 다른 사람들과의 관계 속에서 긍정적인 이미지 형성을 통해 자긍심을 높이려는 동기로 해석할 수 있다[6].

피쉬베인(M. Fishbein)과 아젠(I. Ajzen)은 주관적 규범(subjective norms)을 통해 사회 문화적 요인이 어떻게 기술수용 과정에 영향을 미칠 수 있는지를 설명하고 있다[12]. 주관적 규범이란, 개인이 어떤 행위를 함에 있어 준거집단(reference group)내에서 자신이 중요하다고 여기는 사람들의 행동을 따를 것인가 말 것인가에 대한 개인의 인식이다. 즉, 이는 전술한 ‘사회적 관계 형성’의 동기와 연관되며, 기술수용 과정에서 개인의 합리적 판단 외에 집단 내에서의 강제적인 기술수용 현상을 설명해준다. 주관적 규범은 다양한 매체에 있어서 현재까지도 사회 문화적 영향이 어떻게 수용에 영향을 주는 지에 대한 과정을 잘 설명해 주고 있다[9,15,17-18].

또 다른 사회문화적 요인으로 ‘지각된 인기도(perceived popularity)’[20] 혹은 ‘지각된 임계 한계점(perceived critical mass)’[18]이 있는데, 지각된 인기도란 많은 사람들이 특정 기술을 이용하고 있다는 사실을 개인이 지각할 때, 개인이 이에 편승하여 기술을 수용하려는 사회 문화적인 현상을

설명해 주는 개념이다. 이것은 다수의 선택에 따르면 개인의 환경에 대한 불확실성을 제거하려는, ‘정확성 추구’ 동기와도 연결될 수 있으며[6], IPTV의 경제적 가치 판단에도 영향을 줄 수 있다. 즉, 많은 사람들이 IPTV를 이용하고 있는가에 대한 지각은 IPTV의 네트워크 외부성(network externality)에 영향을 줄 수 있다[21].

한편, 무어(G. Moore)와 벤바셋(L. Benbasat)은 사회 문화적 요인을 사회적 이미지로 명명하고 “혁신을 수용함으로써 사회시스템 내에서 개인의 위상을 높이는 것”으로 정의하였고[22], 링(R. Ling)과 이트리(B. Yttri)는 이를 ‘자기 표현(self-presentation)’의 개념으로 이해하였으며[23], 렙(L. Leung)과 웨이(R. Wei)는 ‘자기 과시(showing-off)’라고 지칭하기도 하였다[24]. 어쨌든 이러한 개념상의 미묘한 차이에도 불구하고, 사회적 위상 제고를 위한 동기와 같은 사회문화적 요인들은 신기술 수용에 영향을 준다고 할 수 있다[6].

결국, 사회문화적 요인은 ‘주관적 규범’, ‘지각된 인기도’ 및 ‘품위 유지’의 측면으로 파악되어 질 수 있고, 이러한 요인들은 수용자의 IPTV 서비스 네트워크 외부성에 대한 지각 정도를 변화시켜, 그에 따른 수용자가 인지하는 유용성에도 영향을 줄 수 있다. 또한 주변 사람이 많이 이용함에 따라 자신도 그 기술을 쉽게 이용할 수 있으리라는 기대감이 커질 수 있으며, 이는 이용 용이성에 대한 수용자의 인식을 변화시킬 수 있다[25]. 이에 따라 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 연구 가설 2-1: 사회문화적 요인은 인지된 유용성에 영향을 미칠 것이다.
- 연구 가설 2-2: 사회문화적 요인은 사용의 용이성에 영향을 미칠 것이다.
- 연구 가설 2-3: 사회문화적 요인은 이용 태도에 영향을 미칠 것이다.
- 연구 가설 2-4: 사회문화적 요인은 행동 의향에 영향을 미칠 것이다.

2.3 지각된 행위 통제 (perceived behavioral control)

지각된 행위 통제란 행위를 하는 데 있어서 필요한 자원, 기회, 숙련도 등의 과다 여부에 대한 사람들의 지각을 의미한다[8]. 아젠(I. Ajzen)과 매이든(T. Madden)은 지각된 행위 통제를 내적 요인과 외적 요인으로 구분하였는데, 내적 요인은 개인적인 성향과 관련된 요인을 일컬으며, 특정 기술에 관해 개인이 가진 기술, 능력 혹은 정보의 양 등을 일컫는다. 반면에 외적 요인은 시간, 기회, 경제 혹은 타인의 협조 등의 촉진 및 지원 환경으로 요약될 수 있다[26-27]. 내적 요인으로서의 지각된 행위 통제는 개인이 주어진 과제를 수행할 수 있으리라고 생각하는 스스로에 대한 믿음으로 정의될 수 있는 자기 효능감과 연관되어 효능감이 높을 경우 기술수용에 더욱 적극적인 자세를 취하는 것으로 나타나고 있다[28-29].

외적 요인으로서 지각된 행위 통제는 기술적, 인적[30], 시간적, 경제적[7] 자원(resources)들이 얼마만큼 충분하게 존재하는지의 여부로 이해될 수 있는데, 자원들이 풍부하다고 인식할 때 기술수용 의도가 높은 것으로 나타났다[27].

본 연구에서는 이러한 기존 선행 연구 결과를 기반으로, IPTV 수용에 있어 내적 요인과 기술적, 경제적인 측면에서의 외적 요인에 대한 개인의 지각 여부가 행동 의향에 영향을 줄 것이라 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 연구 가설 3: 지각된 행위 통제는 행동 의향에 영향을 줄 것이다.

2.4 뉴미디어 수용 과정에서의 플로우(Flow)의 영향

플로우란 사람이 무엇인가에 완전히 몰입한 상태에서 행동할 때 느끼는 정신적 혹은 신체적 흥분상태로 정의될 수 있다[31]. 기술수용 과정에서 사용자가 플로우를 경험하면 합리적인 판단 외에

행위 자체로 느끼는 즐거움만으로도 지속적인 행위를 하며[9], 많은 기술수용 선행 연구들에서 플로우의 개념은 수용자들의 행위를 설명하는 중요한 요인으로 간주되고 있다[32-33]. 플로우의 개념은 다차원적이기 때문에 기존 연구에서 다양한 하위 개념으로도 측정되고 있다[18]. 트레비노(L. Trevino)와 웹스터(J. Webster)는 플로우를 미디어와의 상호작용 과정에서 이용자가 재미있는 것으로 인식하는 상태로 정의하고, 하이퍼 미디어 환경에서 1) 상호작용에 대한 통제감(control) 2) 상호작용의 주목(focused attention) 3) 상호작용에서의 내재적 즐거움(intrinsic interest)을 기반으로 플로우가 일어난다고 주장하였다[10]. 호프만(D. Hoffman)과 노박(T. Nvak)은 웹에서 1) 통제감(skills and controls) 2) 놀이와 같은 즐거움(arousal) 3) 강화된 집중감(focused attention)을 통해 이용자들이 플로우를 경험한다고 하였다[32]. 아그라왈(R. Agrawal)과 카라하나(E. Karahanna)는 플로우를 인지적 몰입(cognitive absorption)에 시간 무의식(temporal dissociation), 집중적 몰입(focused immersion), 향상된 흥미(heightened enjoyment), 통제감(control), 호기심(curiosity) 등 여러 개념을 하위에 두고 설명하였다[34].

선행연구들에 의하면 플로우는 미디어 수용 행위 전반에, 그리고 행위 이전의 태도에 영향을 주고[9,18], 플로우 경험은 사람의 미디어에 대한 우호적인 정도를 증가시킨다. 또한 잦은 플로우 경험은 외부의 보상 없이도 행위를 하게 만드는 하나의 동기가 되어 미디어에 대한 태도에 긍정적인 영향을 주게 된다[18].

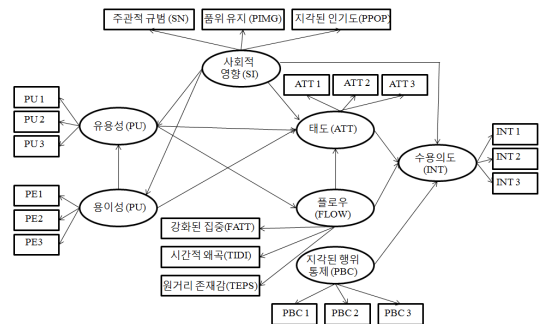
IPTV의 경우에도 다양한 상호 작용 환경을 이용자에게 제공하며, 이러한 상호 작용 속에서 경험된 좋은 감정으로서의 플로우는 점차 자체 동기화되어 미디어에 대한 호의적인 태도를 증가시켜 이용 행위를 증가시킬 것으로 예상된다. 레티(R. Retti)에 따르면 기술 이용 요구 정도가 지나치게 높을 경우 사용자들의 플로우 경험에 역효과를 줄 수 있는데[35], 이것은 사용자가 기술에 대

해 상대적으로 용이하게 인지할 경우 플로우를 경험할 가능성이 높아지는 것을 의미한다[37]. IPTV에 있어서도 이러한 사용의 용이성과 인지된 유용성이 플로우에 영향을 미칠 수 있을 것으로 예상되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 연구 가설 4-1: 사용의 용이성은 플로우에 영향을 줄 것이다.
- 연구 가설 4-2: 인지된 유용성은 플로우에 영향을 줄 것이다.
- 연구 가설 4-3: 플로우는 이용 태도에 영향을 줄 것이다.
- 연구 가설 4-4: 플로우는 행동 의향에 영향을 줄 것이다.

2.5 연구 모델

앞서 언급된 이론적 논의와 가설들을 바탕으로 본 연구는 (그림 2)와 같은 연구 모델을 수립하였다.



(그림 2) 본 연구의 연구 모델

3. 연구 방법

3.1 조사절차 및 자료 수집

수립한 연구 모델을 근거로 IPTV 서비스 수용에 영향을 주는 결정 요인들을 분석하기 위해 2009년 11월 23일부터 10일 동안 온라인 서버이를 실시하였다. 설문은 KT, SK 브로드밴드, LG

데이콤 3사가 제공하는 Full-IPTV 서비스(실시간 방송까지 포함한 IPTV 서비스)를 이용 중인 전국 19세 이상의 남녀 302명을 대상으로 하였다. 설문 실시 및 자료 수집은 온라인 서베이 전문회사인 엠브레인(Embrain)에 의뢰하였다. 본 연구에서는 인구통계학적 속성에 관련된 질문을 제외하고는 모든 문항에 있어 전혀 그렇지 않다(1)에서 매우 그렇다(7)까지의 7점 리커트 척도를 이용하였고, 분석은 Amos 5.0을 이용하였다.

3.2 조작적 정의

(1) 인지된 유용성

인지된 유용성(usefulness)은 “IPTV 서비스가 이용자에게 얼마만큼 유익한 가치를 전달할 수 있는지 지각하는 정도”를 의미하는 것으로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 선행 연구를 참조해 모두 3개 문항을 구성한 후, 7점 리커트 척도에 의해 측정했다. 측정 문항은 ‘IPTV 서비스를 통해서 유용하고 흥미로운 정보를 얻을 수 있다’, ‘IPTV 서비스를 통해 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있다’, ‘IPTV 서비스를 통해서 획득한 정보는 나에게 유용하게 쓰이고 있다’이다.

(2) 사용의 용이성

사용의 용이성(ease to use)은 “IPTV 서비스에 대해 이용자들이 얼마만큼 편리하고 편안하게 지각하는지의 정도”로 조작화하였다. 이를 측정하기 위해 선행 연구를 참조하여 총 3개 문항을 구성한 후, 7점 리커트 척도에 의해 측정했다. 측정된 문항은 ‘IPTV 서비스의 방법은 쉽게 배울 수 있다’, ‘IPTV 서비스는 이용하기 편리하다’와 ‘IPTV 서비스 이용 방법은 쉽게 능숙해질 수 있다’이다.

(3) 사회 문화적 요인

본 연구에서 사회 문화적 요인은 “주관적 규범”, ‘품위 유지’ 및 ‘지각된 인기도의 세 속성에 대해 수용자들이 갖는 인식의 정도’로 조작화하

였다. 주관적 규범을 측정하기 위해 ‘내가 소중하게 생각하는 사람들은 IPTV 서비스 이용이 필요하다고 생각한다’, ‘내가 소중하게 생각하는 사람들은 이미 IPTV 서비스를 이용하거나 조만간 이용할 것 같다’, ‘내가 속한 사회에서는 대부분의 사람들이 IPTV 서비스 이용이 필요하다고 생각한다’, ‘내가 속한 사회에서는 대부분의 사람들이 이미 IPTV 서비스를 이용하거나 조만간 이용할 것 같다’를 이용하였다. ‘품위 유지’를 위해선 ‘IPTV 서비스 이용은 내가 속한 사회 내에서 나에게 대한 긍정적 이미지를 높여주는 데 도움을 준다’, ‘IPTV 서비스 이용은 내가 속한 사회 내에서 나의 사회적 위상을 높여주는 데 긍정적으로 작용한다’, ‘내가 속한 사회 내에서는 IPTV 서비스를 이용하는 것이 이용자의 긍정적 이미지 형성에 도움을 준다’ 및 ‘IPTV 서비스를 이용하는 것은 내가 속한 사회 내에서 나의 사회적 위상의 정도를 나타내는 지표이다’를 이용하였다. 마지막으로, ‘지각된 인기도’의 경우 ‘IPTV 서비스는 이미 많은 사람들이 이용하고 있다’를 이용하였다.

(4) 지각된 행위 통제

지각된 행위 통제는 “IPTV 서비스 이용을 촉진을 위한 자원 조달의 용이성 여부 정도”로 조작화되었다. 이를 위해 내적 요인으로서 지각된 행위 통제와 외적 요인으로서 기술적, 경제적 자원 측면에서의 3개 문항을 구성한 후, 7점 리커트 척도로 측정했다. 측정 문항은 ‘IPTV 서비스 이용을 위한 통신 환경이 마련되어 있다’, ‘IPTV 서비스를 위한 충분한 기술적 지식을 가지고 있다’, 및 ‘내가 IPTV 서비스 이용을 원한다면, 서비스 이용을 위한 비용은 크게 문제되지 않는다’이다.

(5) 플로우

플로우의 개념은 이를 구성하는 하위 개념으로 측정하였는데, 기존 연구에서 제시된 플로우의 하위 개념은 기술(skill), 통제(control), 원거리 존재감(telepresence), 시간 왜곡(time distortion), 집중된

주의(focused attention), 도전(challenge) 그리고 흥분(arousal)이 대표적이다. 이들 7개의 플로우의 하위 개념은 다시 ‘정보로서의 감정(feeling-as-information)’과 ‘실제 감정(actual-feeling)’으로 크게 구분 될 수 있다[9]. 본 연구는 플로우를 측정하지 위해, 실제 감정에 해당하는 개념을 이용하여 “IPTV 서비스 이용시 집중된 주의·시간 왜곡·원거리 존재감을 이용자들이 경험하는 정도”로 하였다. 집중된 주의의 측정 문항은 ‘IPTV 서비스를 이용할 때 깊이 열중한다’, ‘IPTV 서비스를 이용할 때 깊이 몰두한다’ 및 ‘IPTV 서비스를 이용할 때 나의 다른 관심사에는 집중하기 않는다’이다. 시간 왜곡은 ‘IPTV 서비스를 이용할 때 시간이 빨리 간다’, ‘IPTV 서비스를 이용할 때 일상적인 시간의 흐름을 잊는 경향이 있다’ 및 ‘IPTV 서비스를 이용할 때 시간이 어떻게 가는지 모르겠다’다. 마지막으로 원거리 존재감의 경우 ‘IPTV 서비스를 이용할 때 가까운 주변에 대해 잊는다’, ‘IPTV 서비스를 이용할 때, 내가 어디 있는지 잊는다’, ‘IPTV 서비스를 이용을 하고 난 후 일상생활로 돌아온 것 같은 느낌을 받는다’ 및 ‘IPTV 서비스를 이용하는 것은 나에게 있어서 일상 세계와는 다른 세계를 만드는 것이고, 내가 이용을 멈추었을 때, 그 세계가 갑자기 사라진 듯한 느낌을 받는다’이다.

(6) 이용 태도

이용 태도는 “IPTV 서비스 이용에 대해서 우호적인 정도”로 조작되었다. 이를 위해 선행 연구를 참조하여 3개 문항을 구성한 후, 7점 리커트 척도로 측정했다. 측정 문항은 ‘IPTV 서비스를 이용할 때 기분이 좋다’, ‘IPTV 서비스를 이용하는 것은 기분 좋은 일이다’ 및 ‘IPTV 서비스를 이용하는 것을 좋아한다’이다.

(7) 행동 의향

행동 의향은 “지속적으로 IPTV를 이용하려는 정도”로 조작화되었다. 이를 위해 선행 연구를 참

조해 3개 문항을 구성한 뒤, 7점 리커트 척도로 측정했다. 측정문항은 ‘IPTV 서비스를 지속적으로 이용할 의향이 있다’, ‘다른 사람에게 IPTV 서비스를 긍정적으로 말할 것이다’ 및 ‘다른 사람에게 IPTV 서비스를 권유할 것이다’이다.

4. 연구 결과

4.1 응답자 특성

유효 응답자 총 302명 중 성별 비율은 남자가 177명으로 58.6%, 여자가 125명으로 41.4%를 차지해 남자가 여자보다 많았다. 그리고 연령별로는 20대가 113명으로 37.4%, 30대가 116명으로 38.4%, 40대가 61명으로 20.2%, 그리고 50대가 12명으로 4.0%를 차지하였다. 지역별로는 서울이 112명으로 37.1%, 경기도가 69명으로 22.8%, 인천이 23명으로 7.6%, 부산이 19명으로 6.3%, 대구가 13명으로 4.3%, 광주가 7명으로 2.3%, 기타 지역이 59명으로 19.5%를 구성하고 있다. 학력으로는 대졸이 223명으로 73.8%, 고졸이 47명으로 15.6%, 그리고 대학원졸 이상이 32명으로 10.6%를 나타냈다. 직업은 사무직이 97명으로 32.1%, 주부가 46명으로 15.2%, 학생이 45명으로 14.9%, 자영업, 전문직을 포함한 기타가 114명으로 37.7%로 나타났다. 가구 소득에 있어서 300-400만원이 70명으로 23.2%를 차지했고, 200-300만원이 64명으로 21.2%, 100-200만원 미만이 47명으로 15.6%, 400-500만원이 15.2% 순으로 나타났다.

4.2 측정항목 신뢰도 분석

측정도구의 신뢰도를 검증한 결과는 (표 3)에 명시된 바와 같다. 브라운(M. Browne)과 쿠덱(R. Cudeck)은 측정항목의 신뢰도가 0.8이상 되어야 한다고 주장하지만[40], 누날리(J. Nunally)는 탐색적 연구 분야는 0.6이상이면 만족할 만하다고 보고 있다[41]. (표 3)에서 지각된 행위 통제의 경우 0.63로 브라운과 쿠덱의 기준치인 0.8 보다는 낮

으나 양호한 수준이고, 대부분의 측정항목들의 크론바흐 알파값(Cronbach α)이 0.8 이상이므로 측정변수의 신뢰도는 높다고 할 수 있다.

(표 3) 측정도구의 신뢰도

변인	측정 항목수	신뢰도 계수 (Cronbach α)
인지된 유용성	3	.87
사용의 용이성	3	.92
사회문화적 요인	3	.90
지각된 행위 통제	3	.63
플로우	3	.83
이용 태도	3	.92
행위 의향	3	.93

4.3 측정 항목 타당성 분석

본 연구는 분석에 들어가기 전에 앤더슨(J. Anderson)과 거빙(D. Gerbing)의 연구에 기초하여, 8개 구성 개념에 대한 다항목 척도(multi-item scales)의 신뢰성과 타당성을 평가하기 위하여 최대우도법(Maximum Likelihood: ML)에 기반을 둔 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실시하였다[37]. 그 결과는 표 4와 같이 나타났다.

(표 4) 확인적 요인분석 결과

개념 변인	측정항목	λ 적재량 (t값)	개념 신뢰도	AVE
인지된 유용성(PU)	PU1	.888(-)	.975	.928
	PU2	.873(19.558)		
	PU3	.744(15.330)		
사용의 용이성(PE)	PE1	.884(-)	.983	.950
	PE2	.861(20.324)		
	PE3	.920(22.558)		
사회 문화적 요인(SI)	SN	.944(-)	.966	.905
	PIMG	.762(16.266)		
	PPOP	.655(13.006)		
지각된 행위 통제(PBC)	PBC1	.635(-)	.897	.744
	PBC2	.668(-)		
	PBC3	.535(7.234)		

개념 변인	측정항목	λ 적재량 (t값)	개념 신뢰도	AVE
플로우 (FLOW)	FATT	.797(-)	.964	.900
	TIDIS	.838(14.672)		
	TEPS	.734(12.877)		
이용 태도(ATT)	ATT1	.886(-)	.988	.965
	ATT2	.913(23.483)		
	ATT3	.876(21.565)		
행위 의향(INT)	INT1	.874(-)	.988	.964
	INT2	.936(24.570)		
	INT3	.918(23.594)		

측정 모델의 모형 적합도의 경우, $\chi^2=454.366$ ($df=254$, $p<0.01$)로 유의하게 나타났으나, 이는 샘플 크기와 모델 복잡성에 민감하기 때문에[38] GFI, CFI 등을 추가적으로 이용하였다. 전체 모델에 대한 측정 모델의 부합도에 있어서 CFI는 0.93 IFI는 0.93, TLI는 0.92로 0.9이상 기준을 충족하고[42-43], RMSEA의 경우에도 0.065로 0.08기준을 만족하였다 [40]. 그러나 GFI는 0.89, AGFI는 0.85로 약간 낮았으나[44] 양호 하다고 판단되는 권고수준인 0.8 보다는 높게 나와 비교적 좋은 모델 적합도를 보여 주었다고 할 수 있다[45]. 또한 모든 개별 측정 변수들의 개념 신뢰도, 평균 추출 분산(Average Variance Extracted, AVE)은 (표 4)에서 보는 바와 같이 바꼬찌 (R. Bagozzi)와 이(Yi)의 연구가 제시한 개념 신뢰도 0.6 이상, AVE 0.5이상인 기준을 충족하고 있다[38].

수렴 타당성(convergent validity)은 λ 적재량에 대한 t값의 평균 추출 분산에 대한 검토를 통해 평가하였다[46]. 표 4에서 나타나는 바와 같이 모든 λ 적재량에 대한 t값이 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나고 있으며($p < 0.001$), 모든 AVE도 0.5이상을 보이고 있어 수렴 타당성이 확인되었다. 판별 타당성(discriminant validity)은 앤더슨과 거빙의 연구를 기초로, 구성 개념간 상관관계를 보여주는 ϕ 계수의 신뢰구간($\phi+2xSE$) 범위 안에 개념들간에 동일하다는 가설($\phi=1.0$)이 포함되는지 아닌지를 평가하였는데[37], 구성 개념들 간의 판별타당성이 확인되었다.

(표 5) 구성개념간의 상관관계 및 표준 오차

변인	PU	PE	SI	PBC	FLOW	ATT	INT
인지된 유용성 (PU)	-						
사용의 용이성 (PE)	.457 (.091)	-					
사회 문화적 요인(SI)	.709 (.102)	.430 (.087)	-				
지각된 행위 통제 (PBC)	-.069 (.032)	.401 (.054)	-.038 (.030)	-			
플로우 (FLOW)	.572 (.093)	.386 (.082)	.627 (.092)	-.165 (.033)	-		
이용 태도 (ATT)	.681 (.091)	.468 (.078)	.626 (.085)	-.012 (.026)	.731 (.088)	-	
행위 의향 (INT)	.735 (.105)	.479 (.088)	.762 (.101)	.040 (.029)	.631 (.093)	.851 (.051)	-

* ()안의 값은 표준 오차를 나타냄

4.4 가설 모형의 적합도

본 연구에서 설정한 연구 모델의 적합도는 경로분석을 통해 각 이론 구성 변인 간 계수추정치 를 검증하였다. (표 6)와 같이 연구 적합도에 대한 지표들은 $\chi^2=492.14(df=176, p=0.00)$ 이며, CFI, IFI, TLI 및 RMSEA는 기준 치보다 좋게 나타났다. GFI와 AGFI는 기준치 0.9에 비해 약간 낮으나[44] 양호하다고 판단되는 수준인 0.8 이상은 충족함에 따라[45] 비교적 좋은 적합도를 보여주는 것으로 판단되었다.

(표 6) 연구 모델의 적합도

χ^2	df	p	GFI	AGFI	CFI	IFI	TLI	RMSEA
492.14	176	0.00	.86	.82	.93	.93	.92	0.078

또한 각각의 경로간의 적합도에 대한 결과는 (표 7)과 같다. 이상의 결과를 토대로 설정된 가설

의 검증 결과를 간략히 살펴보면, 연구 가설 1-1, 연구 가설 1-2, 연구 가설 1-3은 인지된 유용성과 사용의 용이성이 IPTV 이용 태도와 이용 의향에 어떻게 영향을 줄 수 있는지에 대한 가설이고, 이들의 경로계수가 모두 유의한 것으로 판명됨에 따라 모두 지지되었다. 연구 가설 2-1, 연구 가설 2-2는 사회 문화적 요인들이 인지된 유용성과 사용의 용이성에 어떻게 영향을 줄 수 있는지에 대한 가설이었다. 이 두 가설 모두 경로계수가 유의하게 나타남에 따라 모두 지지되었다. 연구 가설 2-3과 연구 가설 2-4는 각각 사회 문화적 요인들이 IPTV 이용 태도와 실제 행위 의향에 어떻게 영향을 미칠 수 있는가에 대한 가설이었다. 연구 가설 2-3은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않아 기각하였고, 연구 가설 2-4는 경로계수가 유의한 것으로 판명됨에 따라 지지되었다.

(표 7) 연구 모델의 경로 계수

경로	비표준화 계수	표준오차	t	p	요인부하량
용이성 <== 사회문화	.610	.093	6.595	.00	.42
유용성 <== 사회문화	.898	.098	9.124	.00	.63
태도 <== 사회문화	.078	.079	.991	.32	.06
행위 의향 <== 사회문화	.519	.067	7.751	.00	.38
유용성 <== 용이성	.188	.053	3.570	.00	.19
플로우 <== 용이성	.124	.052	2.386	.02	.15
이용 태도 <== 용이성	.098	.042	2.348	.02	.12
플로우 <== 유용성	.429	.059	7.206	.00	.52
이용 태도 <== 유용성	.294	.068	4.352	.00	.34
이용 태도 <== 플로우	.475	.069	6.843	.00	.45
행위 의향 <== 플로우	-.094	.066	-1.426	.15	-.08

경로	비표준화 계수	표준오차	t	p	요인부하량
행위 의향 <==> 행위 통제	.097	.049	1.991	.05*	.08
행위 의향 <==> 이용 태도	.767	.073	10.528	.00	.69

* p=0.46의 반올림 된 값

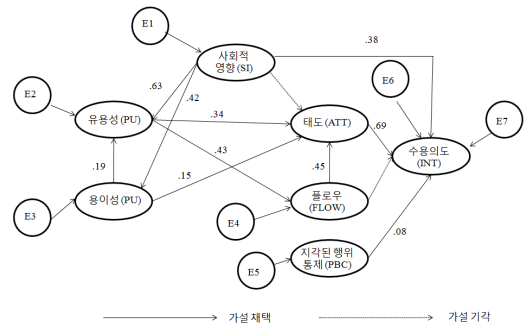
연구 가설 3은 .05 유의도 수준에서는 유의미했으나 요인 부하량이 0.1이하로 다른 경로들에 비해서는 상대적으로 낮게 나타났다. 연구 가설 4-1과 4-2는 경로계수가 유의하게 나타남에 따라 지지되었다. 연구 가설 4-3과 4-4는 플로우가 이용 태도와 행위 의향에 어떤 영향을 줄 수 있는 지에 대한 가설로서 가설 4-3은 지지되었지만 4-4는 기각되었다.

본 연구는 단순히 직접적인 경로를 통한 영향 분석 외에, 몇몇 요인에 대한 간접 효과에 대한 고려가 필요하다는 판단에 따라, 이에 대한 공변량을 분해해 보았다. 공변량 분해 결과, 사회 문화적 요인은 이용 의향에 직접적 영향 외에 간접적으로도 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히나 간접적인 영향 부분에서는 사회 문화적 요인이 인지된 유용성과 사용의 용이성에 영향을 주어 행위 의향에 영향을 주는데, 이것은 가설을 보다 분명하게 지지하는 결과라 할 수 있다. 더불어 사회문화적 요인은 태도에는 직접적인 영향을 주지 않지만, 행위 의향에는 직접적으로 영향을 주고, 플로우 경험은 직접적으로 이용 태도에는 영향을 미치지 않지만, 이용 태도를 통해 간접적으로 행위 의향에 영향을 주는 것으로 나타났다.

(표 8) 영향의 공변량 분해

경로	총효과	직접 효과	간접 효과
사회문화적요인 => 유용성	.714 (p<0.01)	.634 (p<0.01)	.081 (p<0.01)
사회문화적요인 => 플로우	.440 (p<0.01)	.000 (p>0.05)	.440 (p<0.01)
사회문화적 요인 => 태도	.553 (p<0.01)	.064 (p>0.05)	.489 (p<0.01)

경로	총효과	직접 효과	간접 효과
사회문화적 요인 => 행위 의향	.729 (p<0.01)	.382 (p<0.01)	.347 (p<0.01)
용이성 => 플로우	.254 (p<0.01)	.154 (p<0.05)	.100 (p<0.01)
용이성 => 이용 태도	.294 (p<0.01)	.115 (p<0.05)	.179 (p<0.01)
용이성 => 행위 의향	.183 (p<0.01)	.000 (p>0.05)	.183 (p<0.01)
유용성 => 이용 태도	.575 (p<0.01)	.340 (p<0.01)	.235 (p<0.01)
유용성 => 행위 의향	.356 (p<0.01)	.000 (p>0.05)	.356 (p<0.01)
플로우 => 행위 의향	.230 (p<0.01)	-.080 (p>0.05)	.311 (p<0.01)



(그림 3) 최종 수용 모형

5. 요약 및 결론

본 연구는 IPTV 서비스 수용 과정을 고찰하기 위해 기존의 기술수용 모델에서의 인지된 유용성과 사용의 용이성 뿐 만 아니라 사회 문화적 요인, 플로우 경험, 지각된 행위 통제 요인에 주목하여 이들이 어떻게 수용 과정에서 영향을 주는 지를 분석 하였고, 각 요인들을 위해 설정된 가설들은 구조 모델 방정식을 통해 검증하였다.

연구 가설 1-1, 1-2, 1-3은 IPTV 서비스에 있어, 기존 기술수용 모델이 얼마만큼 적합한가를 평가 하였다. 가설 검증 결과, DMB와 UCC 등 새로운 미디어 기술과 같이 IPTV 서비스 수용에 있어서

도, 인지된 유용성과 용이성이 IPTV 서비스 이용 태도와 이용 의향에 직·간접적으로 영향을 주고 있음이 확인되었다[14-15]. 더불어 사용의 용이성이 높을수록 인지된 유용성이 높게 인식된다는 가설 또한 검증되었다. 이것은 기존에 분석된 뉴미디어의 수용에서와 같이 IPTV 서비스의 수용 과정을 설명함에 있어서도 기술수용 모델의 유효성을 나타내는 결과라 할 수 있다.

연구 가설 2-1부터 2-4는 사회문화적 요인이 IPTV 서비스 수용 과정에 어떻게 영향을 줄 수 있는지 검증하기 위해 설정되었다. 특히 네 개의 가설 중 연구 가설 2-1, 2-2, 2-3은 사회 문화적 요인들이 매개변수(유용성과 용이성 및 태도)를 통해 얼마나 간접적으로 수용 의향에 영향을 미치는 가를 보기 위해 설정된 것이고, 연구 가설 2-4는 직접적으로 얼마나 수용 의향에 영향을 주는 가를 파악하기 위해 설정되었다. 검증 결과, 사회문화적 요인은 매개변수를 통한 간접적인 영향보다는 직접적으로 더 강한 영향을 미치는 것으로 드러났다. 이것은 이용자가 IPTV 서비스를 이용하는 것이 단순히 개인적인 차원에서의 효용성에 대한 것 뿐 만 아니라 주위 사람들과의 관계 형성 및 유지라는 사회문화적 의미가 있음을 보여 주는 것이다.

또한, 사회문화적 요인은 비록 태도에는 직접적인 영향을 주지 않지만, 연구 가설 2-1과 2-2가 채택됨에 따라, 인지된 유용성과 용이성에는 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 첫째, 가시적인 범위 내에서 많은 사람들이 이용한다는 사실은 매체의 네트워크 외부성에 따른 혜택에 대한 기대를 높여주어, 그에 따른 인지된 매체의 유용성을 증가시켜 준다. 둘째, 자신이 속한 사회 내에서 중요하게 생각하는 사람들이 서비스를 이용한다는 사실 자체는 이용자의 입장에서는 IPTV 서비스가 본래 유용하고 편리하다는 현실을 증명하는 하나의 증거로서 받아들여질 수 있다. 이것은 타인의 행위 자체가 기술의 본질적인 유용성과 용이성의 근거로서 제시되어 이에 따른 개인

의 지각에 영향을 줄 수 있음은 보여주는 것이고 이는 기존 선행 연구의 주장과도 일치하는 바다 [17,40]

연구 가설 3은 지각된 행위 통제가 IPTV 행동 의향에 영향을 줄 수 있는가를 검증하기 위해 설정되었다. 검증 결과, 지각된 행위 통제가 영향을 줄 수 있으며, 기존 매체에 비해 IPTV 서비스의 경우 상호작용성이 보다 강조된 반면, 이용자에 입장에서는 조작이 기존 매체에 비해 좀 더 복잡하게 느낄 수가 있다. 더불어, 이용자가 가진 기술적·경제적인 측면에서 운용할 수 있는 자원 여부의 정도가 행동 의향에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이러한 결과들은 아젠과 페이든의 주장과 일치하는 바이기도 하다[26].

연구 가설 4-1부터 4-4까지는 플로우가 수용 과정에서 행위 의향에 어떤 영향을 주는지 검증하기 위해 설정되었다. 검증 결과, 연구 가설 4-3은 지지된 반면에 4-4는 기각되었다. 즉, 플로우 경험은 수용 행위에 직접적인 영향을 주는 것이 아니라, 경험을 통한 호의적인 태도 형성에 영향을 미쳐 간접적으로 영향을 주게 된다는 것이다. 이러한 사실은 공변량 분해시 플로우가 행위 의향에 간접적으로는 많은 영향을 미침을 확인함으로써 더욱 지지되었고, 이러한 연구 결과는 기존 선행 연구의 결과와 일치된다[9]. 또한, 연구 가설 4-1과 4-2에 대한 검증 결과는 인지된 유용성과 용이성이 플로우에 영향을 주고 있음이 보여 주고 있다. 즉, 레티가 주장하였듯이 이용자는 미디어 이용 중에 적절한 도전감을 느끼고, 더불어 다양한 기능이 있음을 인지할 때 플로우를 가장 많이 경험한다[35]. 물론, 이용자가 느끼는 도전감이 적절히 조절되지 않거나 기능의 다양성이 충분히 인지되지 않았을 경우 이용자는 플로우 경험 대신 지루함이나 혹은 불안감을 느끼게 된다. 이러한 맥락에서 인지된 유용성은 이용자가 느끼는 적절한 도전감과 함께, 기능의 다양성에 대한 인지에 영향을 미쳐 플로우 경험에 영향을 주는 것으로 분석된다. 또한 용이성 역시, 이용자가 느끼는 도

진감에 영향을 미쳐 플로우 경험에 영향을 미치는 것으로 해석될 수 있다.

본 연구의 학술적·산업적 기여는 첫째, 기술 수용 모델이 단순히 기존 미디어의 범위를 벗어나 새로이 등장하는 융합 서비스나 제품에도 적용될 수 있는지가 검증되었다. 즉, 방송·통신 융합 매체인 IPTV 서비스에도 적용될 수 있음을 검증함으로써 차후 등장할 다양한 융합 서비스에도 확장될 수 있음을 보여 주었다.

둘째, 기존 연구에서 등한시 되었던 제반 사회문화적 요인들이 기술수용 과정에서 미치는 영향을 모델링 과정부터 추가하여 분석함으로써 기술수용 과정에서 사회문화적 요인의 영향을 다양한 관점에서 해석할 수 있는 기틀을 마련하였다.

셋째, 이용자의 합리적인 판단 외에, 비이성적 경험인 플로우 경험이 기술수용 과정에 어떤 영향을 미칠 수 있는지를 분석함으로써, 외재적 동기가 아닌 내재적 동기로서 어떻게 수용 과정에 영향을 줄 수 있는지를 검증하였다.

그러나 본 연구는 상기한 기여들에도 불구하고, 다음과 같은 한계점을 내포하고 있으며, 이에 따른 향후 연구 과제는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 온라인 서베이를 통해 자료를 수집함으로써 일반화에 한계를 지닌다. 온라인 서베이를 통해 수집된 자료들이 무작위 표본 추출로 나타난 결과와 얼마만큼 유사치를 지닐 수 있는지에 대해서는 아직도 많은 이견이 존재한다. 일부 그 유용성을 인정받고 있지만 후속 연구에서는 무작위 표집 방법을 활용한 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구에서는 플로우의 개념을 자기보고(self-report) 형태로 측정하였지만, 경험표출방식(Experience Sampling Method) 등 다양한 측정방법을 통해 최적의 플로우 상태를 측정할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- [1] Ovum. "IPTV Forecast 2007-2012", 2008
- [2] 한국전자통신연구원. "미디어 융합과 IPTV 정책 및 시장 동향", 2008.
- [3] 방송통신위원회. "방송통신융합과정책방향 및 IPTV 서비스 추진 현황", 2009.
- [4] 윤승욱. "IPTV의 수용결정요인에 대한 연구", 언론과학 연구, 제 9권, 1호, pp. 162-197, 2007.
- [5] 이재신, 이민영. "확장된 기술수용모델을 이용한 IPTV의 수용의도에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구", 방송과 커뮤니케이션, 제 7권, 1호, pp. 100-131, 2006.
- [6] Kwon, H. Z., and Chon, B. S., "Social Influences on Terrestrial and Satellite Mobile-TV Adoption in Korea: Affiliation, Positive Self-Image, and Perceived Popularity", International Journal on Media Management, vol. 11, pp. 49-60, 2009.
- [7] Taylor, S. T., and Todd, P. A., "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models", Information System Research, vol. 6, No. 2, pp. 144-176, 1995.
- [8] Ajzen, I., "The Theory of Planned Behavior", Organizational Behavior and Human Decision Process, vol. 50, pp. 179-211, 1991.
- [9] 강재원, 조창환. "인터넷 구매의도를 결정하는 요인들: 융합 Flow-TPB(Theory of Planned Behaviors) 모델", 언론과학연구, 제 6권, 1호, pp. 5-42, 2006.
- [10] Trevino, L. K., and Webster, J., "Flow in Computer-mediated Communication", Communication Research, vol. 19, No. 5, pp. 539-573, 1992.
- [11] Davis, F. D., "Perceived Usefulness, Easy of Use and the User Acceptance of Information Technology", MIS Quarterly, vol. 13, No. 3, pp. 319-340, 1989.
- [12] Fishbein, M., and Ajzen, I., "Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research", Addison-Wesley Reading, 1975.
- [13] Mathieson, K., "Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model

- with the Theory of Planned Behavior”, *Information System Research*, vol. 2, No. 3, pp. 173-191, 1991.
- [14] 강재원, 김은지. “대학생들의 동영상 UCC 이 용에 관한 탐색적 연구”, *한국언론학보*, 제 53권, 1호, pp. 187-208, 2009.
- [15] 김광재. “DMB의 수용결정요인에 관한 연구”, *한국방송학보*, 제 53권, 3호, pp. 297-323, 2009.
- [16] Malhotra, Y., and Galletta, D., “Extending the Technology Acceptance Model to Account for Social Influence: Theoretical Bases and Empirical Validation”, *Hawaii International Conference on Systems Sciences*, pp. 6-14.
- [17] Venkatesh, V., and Davis, F. D., “A Theoretical Extension of Technological Acceptance Model: Four Longitudinal Field Study”, *Management Science*, vol. 46, pp. 186-204, 2000.
- [18] Hsu, C. L., and Lu, H. P., “Why Do People Play On-Line Games? An Extended TAM with Social Influences and Flow Experience”, *Information and Management*, vol. 41, pp. 853-868, 2003.
- [19] Cialdini, R. B., and Goldstein, N. J., “Social Influence: Compliance and Conformity”, *The Annual Review of Psychology*, vol. 55, pp. 591-621, 2004.
- [20] Zhu, J., and He, Z., “Perceived Characteristics, Perceived Needs, and Perceived Popularity: Adoption and Use of the Internet in China”, *Communication Research*, vol. 29, pp. 466-495, 2002.
- [21] Katz, M. L., and Shapiro, C., “Systems Competition and Network Effects”, *Journal of Economic Perspectives*, vol. 8, No. 2, pp. 93-115, 1994.
- [22] Moore, G. C., and Benbasat, I., “Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation”, *Information System Research*, vol. 2, No. 3, pp. 192-222, 1991.
- [23] Ling, R., and Yttri, B., “Hyper-coordination via Mobile Phone in Norway”, In J. E. Katz and M. Aahhus (Eds.), “Perceptual Contact, Mobile Communication, Private Talk, Public Performance”, pp. 139-169, Cambridge University Press, Cambridge, 2002.
- [24] Leung, L., and Wei, R., “More than Just Talk on the Move: Uses and Gratifications of the Cellular Phone”, *Journalism and Mass Communication Quarterly*, vol. 77, pp. 308-320, 2000.
- [25] 양희동, 최인영. “사회적 영향이 정보 시스템 수용에 미치는 영향: 정보 기술 수용 모형 (Technology Acceptance Model)에서”, *경영정보학연구*, 2001.
- [26] Ajzen, I., and Madden, T. J., “Prediction of Goal-Directed Behavior: Attitudes, Intention, and Perceived Behavioral Control”, *Journal of Experimental Social Psychology*, vol. 22, pp. 453-474, 1986.
- [27] 이재신, 김한나. “고등학생과 대학생들의 동영상 UCC 제작의도에 영향을 주는 요인에 관한 연구”, *한국언론학보*, 제 52권, 5호, pp. 400-419, 2008.
- [28] Bandura, A., “Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change”, *Psychological Review*, vol. 84, No. 2, pp. 191-215, 1977.
- [29] Compeau, D., and Higgins, C., “Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test”, *MIS Quarterly*, vol. 19, pp. 189-211, 1995.
- [30] Zhang, W., and Gutierrez, O. “Information Technology Acceptance in the Social Services Sector Context: An Exploration”, *Social Works*, vol. 52, No. 3, pp. 221-231, 2007.

- [31] Csikzentmihalyi, M. "Flow: The Psychology of Optimal Experience", Harper & Row, New York, 1990.
- [32] Hoffman, D., and Novak, T., "A New Marketing Paradigm for Electronic Commerce", The Information Society, vol. 13, pp. 43-54, 1997.
- [33] Novak, T., Hoffman, D., and Yung, Y., "Measuring the Customer Experience in Online Environments: A Structural Modeling Approach", Marketing Science, vol. 19, No. 1, pp. 22-42, 2000.
- [34] Agrawal, R., and Karahanna, E., "Times Flies when You're Having Fun: Cognitive Absorption and Beliefs about Information Technology Usage", MIS Quarterly, vol. 24, No. 4, pp. 665-694, 2000.
- [35] Retti, R., "An Exploration of Flow during Internet Use", Internet Research Electronic Networking Application and Policy, vol. 11, No. 2, pp. 103-113, 2001.
- [36] 김성완. "전자교육공동체에서 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성이 학습자의 몰입에 미치는 영향", 한국 컴퓨터정보학회 논문지, 제 11권, 6호, pp. 88-97, 2006.
- [37] Anderson, J. C., and Gerbing, D. W., "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach", Psychology Bulletin, vol. 103, No. 3, pp. 411-423, 1988.
- [38] Bagozzi, R., and Yi., "On the Evaluation of Structural Equation Models", Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 16, No. 1, pp.74-94, 1988.
- [39] Deutsch, M., and Gerard, H. B., "A Study of Normative and Informational Social Influences upon Individual Judgement", Journal of Abnormal and Social Psychology, vol. 51, pp. 629-636, 1955.
- [40] Browne, M., and Cudeck, R. "Alternative Ways of Assessing Model Fit". In K. A. Bollenk and J. S. Long (Eds.), "Testing Structural Equation Models", pp. 136-162. Sage, California, 1993.
- [41] Nunally, J. C. "Psychometric Theory", McGrawHill, New York, 1978.
- [42] Hu, L. and Bentler, P. M. "Cutoff Criteria for fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives", Structural Equation Modeling, vol. 6, No. 1, pp. 1-55, 1999.
- [43] Tucker, L. R. and Lewis, C. "A Reliability Coefficient for Maximum Likelihood Factor Analysis", Psychometrika, vol. 38, pp. 1-10, 1973.
- [44] Scott, J. "The Measurement of Information System Effectiveness: Evaluating a Mass-Urining Instrument". Proceedings of the 15th International Conference on Information Systems, pp. 111-128, 1994
- [45] Chau, P. Y. "An Empirical Investigation on Factors Affecting the Acceptance of Case by Systems Developers", Information and Management, vol. 30, pp. 269-280, 1996.
- [46] Fornell, C. and Larcker, D. F. "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", Journal of Marketing Research, vol. No. 1, pp. 39-50, 1981.

● 저자 소개 ●



이 봉 규

1988년 연세대학교 경제학과 (학사)
1992년 Cornell University CRP (석사)
1994년 Cornell University CRP (박사)
1997년 ~ 2004년 한성대학교 정보공학부 교수
2005년 ~ 현재 연세대학교 정보대학원 교수, 부원장
관심분야 : IT 정책 산업, 방송통신융합정책, Green IT, ITS
E-mail : bglee@yonsei.ac.kr



이 성 준

2001년 고려대학교 영문학과 (학사)
2004년 Michigan State University Telecommunication (석사)
2008년 State University of New York at Buffalo Communication (박사)
2009년 ~ 현재 연세대학교 방송통신정책 연구센터 연구원
관심분야 : 정보통신정책, 소셜 네트워크, 시멘틱 네트워크
E-mail : tcbrad978@yonsei.ac.kr



서 현 식

2008년 단국대학교 대학원 경영정보학과 (박사)
2009년 ~ 현재 연세대학교 방송통신정책 연구센터 연구교수
관심분야 : 정보통신정책, u-Biz 전략, 모바일 인터넷 광고 전략, 지식경영
E-mail : seohs@yonsei.ac.kr



김 준 호

1983년 동국대학교 도시행정학과 (학사)
1986년 동국대학교 행정대학원 (석사)
1985년 ~ 현재 정보통신부/방송통신위원회 근무
관심분야 : 정보통신정책, 주파수 자원 관리
E-mail : jhkim2420@naver.com