

<튜토리얼> 비사용의 연구 주제와 연구 방법론

이 응 규*

| 〈목 차〉 | |
|------------------------|-------------------|
| I. 서 론 | IV. 비사용의 연구방법론 |
| II. 비사용 연구현황 | 4.1 기존 방법론의 한계 |
| 2.1 기존 연구 | 4.2 근거이론 |
| 2.2 기존 비사용 연구의 한계 | 4.3 근거이론의 변형-혼합접근 |
| III. 비사용 연구의 주제 | V. 결 론 |
| 3.1 비사용의 개념과 다양성 및 동태성 | 참고문헌 |
| 3.2 비사용의 결정요인 | <Abstract> |

I. 서 론

전통적인 경영정보시스템(Management Information Systems) 교과서에 의하면 ‘사용자’(users)는 하드웨어나 소프트웨어 또는 데이터베이스와 더불어 정보시스템을 구성하는 가장 중요한 요소다. 사용자들은 정보기술이 제공하는 각종 서비스의 최종적인 수혜자이면서 정보기술의 기능을 통제하는 관리자이다. 그러면서도 정보기술의 사용 여부를 결정하는 의사결정자이기도 하다. 그렇기 때문에 사용자는 실무에서는 물론이고 이론적 측면에서도 가장 중요한 연구 분야 가운데 하나로 간주되어 왔었다. 특히, 정보기술의 사용빈도 분석은 물론이고 새로운 정보기술 수용(acceptance)에 대한 이론적 검토와 실증적 분석 그리고 사용의 지속성(continuity)과 새로운 정보기술로의 전환(switching) 등 정보기술 사용의 다양한 측면을 설명하기 위한 시도가 있어 왔다(예: Bhattacharjee, 2001; Davis 1989; Davis et al, 1989; Polite and Karahanna, 2013; Venkatesh et al, 2003). 또한 다양한 유형의 사용에 대한 이론적 검토도 있었다. 가령, 업무성과를 높이는데 초점을 맞춘 합리적(rational) 사용(Davis, 1989; Davis et al., 1989), 사용 그 자체를 위한 쾌락적(hedonic) 사용(Van der Heijden, 2004), 정보기술의 용도나 사용법을 자신에 맞게 재해석하는 전유(appropriation) (De

* 대구대학교 경영학과 교수, woon3041@empal.com

Sanctis and Poole, 1994), 이성적인 판단이나 합리적인 고려 없이 습관(habit)이나 감정(emotion)에 따른 자동사용(De Guinea and Markus, 2009; Limayem et al., 2007) 등 매우 다양한 사용 유형에 대한 검토가 있었고 의미 있는 시사점을 제공하기도 했다.

하지만 이와 같이 사용자의 행태와 사용 행태 자체를 설명하려는 활발한 시도가 있었음에도 불구하고 비사용(non-use)에 대한 연구는 상대적으로 적은 편이다. 즉, 이제까지 연구는 사람들이 정보기술을 사용하는 이유와 방식에 초점을 맞추었던 것에 비해 정보기술을 사용하지 않는 원인과 그 원인에 영향을 미치는 요소에 관해서는 상대적인 관심도가 낮았다(Lee et al 2014). 가령, 특정 정보기술이 주어졌을 경우 이를 사용하겠다고 하는 사람들에 대한 행태는 정보기술수용 이론을 비롯한 다양한 이론에 의해 설명이 가능하지만 사용하지 않는 사람 또는 한 때 사용했다가 중단한 사람에 대해서는 기존 정보시스템에 의한 설명이 쉽지 않다. 비사용이란 이와 같이 정보기술을 수용하거나 사용할 수 있는 또는 사용해야 하는 상황이 주어졌음에도 이를 적극적 또는 전혀 사용하지 않거나 수용하지 않는 상태를 의미한다.

비사용을 이해한다는 단순히 인간과 정보기술의 상호작용(interactions)의 새로운 차원을 이해한다는 것을 떠나 정보기술 사용의 새로운 차원을 이해한다는 면에서 의미를 가질 수 있다. 첫째, 사용에 대한 본질을 좀 더 폭넓은 틀에서 이해할 수 있게 한다. 사용의 유형은 기존 연구에서 밝힌 바와 같이 합리적 사용, 쾌락적 사용, 전유, 습관적 사용 등을 포함한 다양한 형태로 분류될 수 있다. 마찬가지로 어떤 사람들은 특정한 정보기술이 주어졌을 때 적극적으로 사용하지 않을 수도 있다. 다시 말해 비사용은 다양한 정보기술이 주어졌을 때 사용과 함께 인간이 취할 수 있는 반응(responses) 가운데 하나다. 일반적으로 도구의 사용 행태를 이해하기 위해서는 사용하는 행태가 중요한 만큼 사용하지 않은 상태에 대한 이해도 동일하게 중요할 수 있다. 정보기술 사용 행태 역시 ‘사용’을 초월하여 ‘비사용’까지 포함된 수준에서 분석할 경우 사용의 본질을 새롭게 이해할 수 있는 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 질적 차원에서 사용의 본질을 이해할 수 있게 한다. 이론적으로는 정보기술을 수용한 이후에는 습관에 의한 지속적 사용이 이루어진다. 하지만 정보기술의 지속적 사용 단계가 있다 하여도 비사용의 상태를 유지하는 경우가 있을 수 있다. 가령, 트위터를 습관적으로 사용하는 사람의 경우에도 무슨 일에서건 간에 사용을 중단할 수 있고 또 중단했던 사용을 재개할 수도 있다. 설사 중단하지는 않았다 하여도 이전에 비해 소극적으로 사용할 수도 있다. 이와 같이 비사용은 일상적인 사용 안에 항상 존재할 수 있는 또 다른 일상적 상태다. 따라서 비사용의 이해는 지속적 사용 또는 일상적 사용의 본질을 이해할 수 있는 새로운 방향이 될 수 있다.

본 연구의 목적은 정보기술 비사용 연구를 위한 가이드라인을 제시하는 것이다. 이를 위해 최근까지 있었던 비사용에 관한 연구현황을 저항을 중심을 검토하고 연구주체로서 비사용에 대한 연구의 문과 연구주체를 제시한다. 마지막으로 비사용 연구에 적절하다고 판단되는 연구 방법론을 제시한다.

II. 비사용 연구현황

2.1 기존 연구

기존 연구에서 비사용을 주제로 대표적인 연구 흐름은 정보기술에 대한 접근이나 사용을 의도적 또는 적극적으로 거부하는 저항(resistance)에 대한 연구다. 저항(resistance)은 현재 상태를 변화시키려는 압력에 대해 기존의 상태를 유지하려는 개인의 태도에서 비롯된다. 즉, 정보시스템에 대한 접근이나 사용을 의도적 또는 적극적으로 거부하는 것을 의미한다(Wyatt., 2014). 정보시스템에 대해 저항한다는 것은 단순히 정보기술의 수용이 되지 않았다는 것이 아니라 기술을 거부하기 위해 적극적으로 노력하는 것이다(Satchell and Dourish, 2009).

정보기술 저항에 대한 연구는 오래 전부터 정보시스템의 중요한 주제 가운데 하나였다. 가령, 특히 기업에 새로운 정보시스템을 도입했을 때 이에 대한 저항은 매우 많은 기업에서 손쉽게 찾아 볼 수 있다. 주로 기존 시스템 또는 시스템 없이 오랫동안 업무가 이루어졌던 조직에서 찾아 볼 수 있다. 특히 외과의사, 회계사 또는 정보기술 서비스 전문회사 등과 같이 전문적 지식을 갖는 작업자들로 이루어지는 조직이나 대규모 관료화된 조직에서 자주 일어나는 현상이다(예: Bhattacharjee and Hikmet, 2007; Kim and Kankanhalli, 2009). 따라서 기존 정보기술 저항에 대한 이론은 조직 내에서의 정보기술 구현 전략 수립 등과 같은 조직 차원의 정보기술 관리에 많은 이론적 또는 실무적 시사점을 제공하였다. 가령, 많은 연구에서 조직의 변화관리(change management) 차원에서 정보기술을 성공적으로 구현하기 위한 전략을 제공하였다(Lapointe and Rivard, 2005; Markus 2004).

하지만 정보기술 저항에 대한 기존 연구가 비사용 현상을 설명하는데 한계가 있다. 첫째, 개념적으로 저항과 비사용은 다르다. 저항은 정보기술 사용에 대한 부정적 태도이지만 비사용은 특정 정보기술에 대한 사용자의 상태다. 정보기술에 대한 저항이 있는 경우 비사용의 상태에 있을 수도 있지만 저항이 없다 해도 비사용의 상태에 있을 수 있다. 둘째, 기존 연구의 대부분은 비자발적인 사용을 전제로 하는 조직 차원의 정보시스템을 대상으로 하고 있다. 가령, 기존의 저항 이론에 의하면 병원에서 어떤 의사가 정보기술 기반의 의료장비를 사용하지 않는 현상을 설명하기에는 적합할 수 있어도 그 의사가 개인적으로 인터넷 쇼핑을 하는데 특정 지불시스템을 사용하지 않는 현상을 설명할 수 없다.

정보기술 저항과는 별도로 사용자와 비사용자 간의 특성 비교는 전통적인 정보기술 연구에서 자주 채택되고 있는 연구방식이다. 특히 최근에는 SNS 사용을 중심으로 다양한 분석이 이루어지고 있다(예: Ryan and Xenos, 2001; Lampe et al, 2013; Ljepava, 2013; Sheldon, 2012). 이들 연구의 특징은 정보시스템과 관련이 있는 몇 가지 개인적 특성을 설정하여 놓고 이 특성들이 사용자와 비사용자 간에 어떤 식의 차이를 보이는지를 실증적 방식에 의해 분석한다. 가령, Ryan과 Xenos(2001)는 페이스북 사용자는 비사용자에 비해 외향적이고 나르시즘 적인데 비해 성실성이나 고독감은 비사용자에 비해 덜 하고 있음을 보여 주었고 Sheldon(2012)도 페이스북의 비사용자가 사용자에 비해 상대적으로 수줍음과 고독감이 높았고 사회적으로 덜 활동적이며 감각추구가 낮다는 것을 보여 주었다.

하지만 이들 연구 역시성실성이나 설명하기에는 한계를 가지고 있다. 무엇보다도 비사용을 자체적인 이론적 검토나 결정요인에 대한 분석이 아니라 사용을 설명하기 위한 비교대상으로 다루고 있다. 연구의 초점이 비사용이라기보다는 사용에 두고 있다는 것이 옳을 것이다.

2.2 기존 비사용 연구의 한계

저항과 같이 비사용과 유사한 행태나 현상을 설명하려는 시도도 있었고 사용자와 비사용자간의 특성을 비교한 연구도 있었지만 비사용을 본질적으로 이해하려는 시도는 거의 없었다고 보는 것이 타당하다. 그 이유는 다음 세 가지로 설명할 수 있다.

첫째, 많은 연구들은 비사용을 설명하는 변수가 별도로 존재하지 않는 것으로 가정하고 있다. 즉, 사용을 설명할 수 있는 변수들이 부정적인 값 또는 반대 방향의 값을 가지면 비사용이 설명될 것이라는 묵시적인 가정이다. 가령, 기술수용모형에 따르면 높은 유용성은 사용의도 또는 사용빈도를 높인다는 가설을 가지고 있는데 이 가설은 낮은 유용성은 사용의도를 낮출 것이라는 묵시적인 가정을 포함하고 있다. 하지만 Cenfetelli와 Schwarz(2011)이 지적한 바와 같이 정보기술 수용을 촉진하는 요소(enablers)와 정보시스템의 비사용에 영향을 미치는 이른바 방해자(inhibitors)에 해당하는 변수는 동일한 변수의 극단의 반대 값이 아니라 별개의 변수로 동시에 존재한다. 가령, 어떤 정보기술의 유용성이나 사용용이성을 높게 지각하였다 해도 그 기술을 수용하지 않을 수 있다. 카카오톡 사용이 습관화된 사용자라 하여도 사용을 안하는 경우 역시 별로 드문 일이 아니다. 따라서 사용에 관련된 변수에 의해 비사용을 설명하는데 많은 한계를 가질 수 있다.

둘째, 대부분의 경우 비사용자를 잠재적인 미래의 사용자로 가정하였다. 어떤 사람이 특정한 정보기술을 사용하고 있지 않다는 것은 상대적으로 혁신을 수용하는 성향이 낮아서일 뿐이고 결국은 수용할 것이라는 가정이다. 다시 말해 정보기술을 수용하고 있지 않은 사람은 정보기술에 대한 유용성이나 사용용이성에 대한 적절한 평가를 할 수 있는 충분한 정보나 여건이 이루어지지 않았기 때문이다. 이와 같은 가정은 정보시스템 이론에서는 매우 일반적인 견해 가운데 하나로 받아들여지고 있다(Gupta et al, 2013). 하지만 모든 비사용자를 기존 사용자에 비해 수용이 뒤로 미루어진 잠재적인 사용자로 보고 있는 이러한 견해에 따르면 비사용은 존재하지 않는다고 보아야 한다. 누구나 장래에는 사용자가 될 수 있기 때문이다. 그러나 앞의 예에서도 밝혔듯이 정보기술 수용을 결정하는 변수들인 유용성이나 사용용이성을 높게 인식해도 수용을 거부하는 경우를 볼 수 있다. 다시 말해 비사용은 어떤 시스템을 사용하지 않는다는 것에 그치는 것이 아니라 사용을 적극적으로 저항할 수도 있고 일단 수용했던 시스템도 어떠한 이유에서이건 중단할 수도 있다(Kim and Kankanhalli, 2009; Satchell and Dourish, 2009)

셋째, 연구방법론의 적용에 한계가 있다. 비사용을 중요한 연구 주제로 인정한다 하여도 기존의 정보시스템 분야에서 주로 사용하는 계량적 방법론을 적용하는데 한계가 있다. 사용빈도는 물론이고 사용의도나 사용만족과 같은 사용에 관련된 변수들은 적어도 계량적 분석이 가능한 구간척도 또는 비율척도까지도 가능할 수 있다. 하지만 비사용은 ‘사용하지 않고 있는 상태’이기 때문에 빈도

나 정도를 측정하기가 쉽지 않다. 가령, 한달 간 사용하지 않은 것과 1년 간 사용하지 않은 것을 계량적으로 비교한다는 것은 별 의미를 가질 수 없다. 따라서 비사용은 계량적 분석에 한계가 있는 명목적도에 한정될 수밖에 없다. 즉, ‘한달간 사용하지 않은 상태’와 ‘1년간 사용하지 않은 상태’는 동일 여부에 대한 분석만 가능한 별도의 명목변수가 된다. 통계적으로 적절한 표본을 수집하는 것도 상대적으로 쉽지 않다. 정보기술은 이제 특정한 전문가를 위한 작업도구라기보다는 보통 사람들이 사용하는 생활도구가 되어 있다. 그렇기 때문에 정보기술의 잠재적인 사용자가 아닌 비사용자를 통계적 신뢰성이나 타당성을 만족할 수준이 될 만큼 확보하는 일은 별로 용이한 일이 아니다.

Ⅲ. 비사용 연구의 주제

비사용은 다양한 연구주제가 있을 수 있지만 크게 다음 두 가지로 구분될 수 있다.

3.1 비사용의 개념과 다양성 및 동태성

비사용 연구에서의 종속 변수는 말할 것도 없이 비사용 그 자체다. 그런데 앞서서도 밝힌 바와 같이 ‘사용’의 경우와 달리 ‘비사용’은 측정의 대상이 아니다. 비사용의 정도가 높다는 것과 낮다는 것은 별 의미를 가질 수 없다. 다만 사용하지 않는 상태가 있을 뿐이다. 하지만 사용과 달리 비사용은 다양성과 아울러 동태성을 가지고 있다. 가령, 현재는 사용하고 있지만 앞으로 사용하는 경우가 있을 수도 있고 한 때 사용한 적이 있으나 지금은 사용하고 있지 않은 경우도 있을 수 있다. 또 사용을 한다 하여도 소극적인 형태의 사용이 있을 수 있다. 가령, 한 때 왕성하게 콘텐츠를 SNS에 올리던 사람이 언제부터인가 다른 사람들이 작성한 콘텐츠를 보기만 하는 상태로 들어 갈 수 있다. 물론 그 반대인 경우도 있을 수 있다. 즉 비사용은 다양한 유형이 존재할 수 있고 그 상태는 항상 변화할 가능성이 있다.

비사용 연구에서 가장 우선해야 할 일은 정보기술 사용 환경에서 발생할 수 있는 비사용의 유형이 있고 비사용 유형 간에는 어떤 의존(dependency) 관계 또는 인과(causality) 관계가 있는지에 대한 답을 구하는 것이다. 아울러 비사용의 상태는 어떤 상태로 발전하고 또 어떤 심리적 또는 사회적 기제에 의해 작동되는지를 밝히는 것과 아울러 구체적으로 비사용을 결정하는 선행(antecedents) 또는 설명(explanation) 요인이 무엇인지 규명하는 일이다.

3.2 비수용(non-acceptance)의 결정요인

정보 기술의 수용 상황 즉, 처음 정보기술에 대한 소개 또는 사용 필요성이 제기되었음에도 불구하고 수용하지 않는 경우다. 이 때 적극적으로 수용을 거부 또는 저항하는 경우도 있겠지만 그렇지 않고 수용을 인식하지 못하는 경우도 있을 수 있다. 어떤 경우가 되었건 정보기술을 수용하지 않는

원인이 무엇이고 그것을 결정하는 변수는 무엇인지 밝혀내는 일이다.

전통적인 정보기술수용 이론에 따르면 정보기술의 수용 여부는 이성적 판단에 의해 좌우된다. 가령, 정보기술 수용의 가장 대표적인 설명변수인 유용성(usefulness)이나 사용용이성(ease of use)은 주어진 정보기술이 자신에게 얼마나 도움이 되고 또 얼마나 쉬운지에 대한 이성적인 판단을 의미한다. 그러나 기존의 정보기술의 수용 이론과 달리 정보기술의 비수용은 이성적인 판단이 아닌 다른 요인에 의해 판가름이 날 수도 있다.

태도변화(attitude change) 이론에 의하면 정보기술에 대한 중요성이 낮아짐으로 해서 수용 여부에 대한 판단을 할 만한 동기부여(motivation) 즉, 정교화 가능성(elaboration likelihood)이 별로 높지 않을 수 있다. 이럴 경우 사람들은 인지적 노력을 요하는 이성적인 판단 즉, 중심경로(central route) 보다는 이성적 판단을 요구하지 않는 주변경로(peripheral route)에 의존할 가능성이 높다 (Cacioppo and Petty 1984). 즉, 의식적이면서도 많은 노력이 필요한 논리적 사고 즉, 시스템2 보다는 직관적이면서도 자동적이고 정서적인 면이 강한 시스템1에 의존할 가능성이 있다(Bazerman and Moore, 2009).

주변경로나 시스템1의 의존도가 높다는 것은 중심경로 또는 시스템2 사고를 전제로 하는 전통적인 정보기술수용이론은 접근할 수 없는 세계다. 그렇기 때문에 기존의 연구에서 채택하였던 이론은 물론이고 자기보고식(self-report) 설문 방법에 의한 통계분석적 방법만으로는 밝힐 수 없는 부분이 있을 수 있다.

IV. 비사용의 연구방법론

4.1 기존 방법론의 한계

전통적인 정보기술 수용 이론에서 주로 채택하고 있는 연구 접근법은 연구모형을 수립하고 수립된 연구모형에 자기보고(self-report) 형식의 설문을 기반으로 통계적 검증을 하는 것이다. 이와 같은 계량적 분석에서는 이론의 핵심이 되는 연구모형의 개발은 다른 이론에 기반하고 주로 개발된 연구모형에 대한 실증적 검증에 초점을 맞추고 있다. 가령, 정보기술 수용이론의 가장 중요한 이론 가운데 하나인 기술수용모형은 이성적행동이론에서 가져 온 연구 틀을 채용하고 있다. 더욱이 이 모형을 확장한 대다수의 연구 역시 이론적 모형의 수립보다는 이 모형에 대한 실증적 검증이 주 관심이다.

본 연구의 경우 이와 같이 전통적인 계량 분석 방식에 의해 접근할 경우 다음과 같은 문제점이 있다. 첫째, 비사용을 설명할 수 있는 이론적 체계를 구축하는데 한계가 있다. 앞에서 언급한 바와 같이 본 연구의 목적은 기존 이론을 배경으로 만들어진 연구모형을 검증하는 것이 아니라 비사용에 영향을 미치는 요인과 결과를 설명할 수 있는 연구 틀을 구축하는 것이다. 좀 더 정확히 말하면 새로운 이론을 수립하는 일이다.

둘째, 통계적 분석을 위한 표본 크기를 확보하는 것이 용이하지 않다. 새로운 이론을 구축하기

위해서 계량 분석에 기반한 탐색적인 연구를 생각해 볼 수 있다. 하지만 탐색적 연구를 시도할 만큼 충분한 표본을 구하는데 한계가 있을 수 있다. 오늘날 대부분의 사람들은 SNS 사용에 참여하는 경우가 대부분이고 일부의 계층만이 사용을 하고 있지 않다. 따라서 통계적으로 의미있는 결과를 얻기 위해 표본의 확보가 별로 용이하지 않다. 특히 비사용자의 경우 사용자가 갖는 공통적인 특성보다는 상황별 차이가 존재할 가능성이 높다.

셋째, 기존 방식의 한계점이 증대한 연구 오류를 유발할 수 있다. 이미 대부분의 기술수용모형 기반 연구가 취하고 있는 연구방법론의 문제점은 많은 전문가들이 지적하고 있다. 가장 대표적인 문제점으로는 동일방법 편향(common method bias; CMB)의 발생 가능성이다. CMB란 측정하려고 하는 변수들의 값이 변수 그 자체의 차이보다는 측정방법론 때문에 값이 변할 때 나타나는 편향이다(Podsakoff et al., 2003). 가령, 설문대상자들은 독립변수에 해당하는 유용성과 사용용이성에 대한 질문을 계속 받은 직후에 종속변수인 태도나 사용의도를 질문 받을 경우 실제 자신의 실제 태도나 의도와 상관없이 인지부조화(cognitive dissonance)를 줄이기 위해서 독립변수에서 답변한 응답에 맞추게 된다(Straub and Burton-Jones, 2007). 이와 같은 문제를 줄이기 위한 다양한 접근 방식이 제안되고 있지만 CMB의 가능성은 늘 상존할 수밖에 없다.

근거이론(grounded theory)은 이와 같은 문제점을 해결할 수 있는 연구 방법론 가운데 하나다. 근거이론은 무엇보다도 자기보고 형식의 설문 방식에 국한하는 통계적 분석 방식이 아니라 다양한 자료와 인터뷰와 같은 질적 접근 방식을 체계적으로 지원하는 방법론이다(Glaser, 1978; Strauss and Corbin, 1980).. 특히 기존 연구 방식이 이론의 검증에 중점을 두고 있다면 근거이론은 특별한 이론적 배경 없이도 어떤 현상을 설명하는 구성개념(constructs)들을 규명하고 각 구성개념 간의 관계를 설정하기에 적합한 연구 방법론이다(Urquhart et al, 2010). 당연히 인터뷰 방식과 같은 질적 분석을 지원하기 때문에 설문 분석 방식에서 발생할 수 있는 CMB를 줄일 수도 있다.

4.2 근거이론

근거이론이란 자료에 근거한 이론을 구성하기 위해 질적 자료를 수집하고 분석하는데 필요한 체계적이면서도 유연한 연구방법 지침이다. 근거이론은 미리 설정된 가설을 검증하는 것이 아니라 수집된 자료로부터 새로운 가설을 만드는 과정이다. 연구자는 수집된 자료를 검토/분석하여 하나의 개념을 만들고 새로운 수집된 자료가 들어오면 이미 만들어진 개념과 계속적으로 비교하여 새로운 개념을 만들거나 개념 간의 새로운 관계를 수립하는 작업을 반복한다.

근거이론의 핵심가운데 하나는 연구대상자와의 인터뷰나 관찰 또는 그밖에 여러 방식을 통해 얻어진 자료를 코딩(coding)하여 이를 근거로 이론을 성립시키는 것이다. 물론 인터뷰 이외에도 다양한 자료를 통해 코딩(coding)이 이루어질 수 있지만 가장 중요한 자료는 인터뷰 자료다. 근거이론에서 말하는 코딩은 다음 두 가지다.

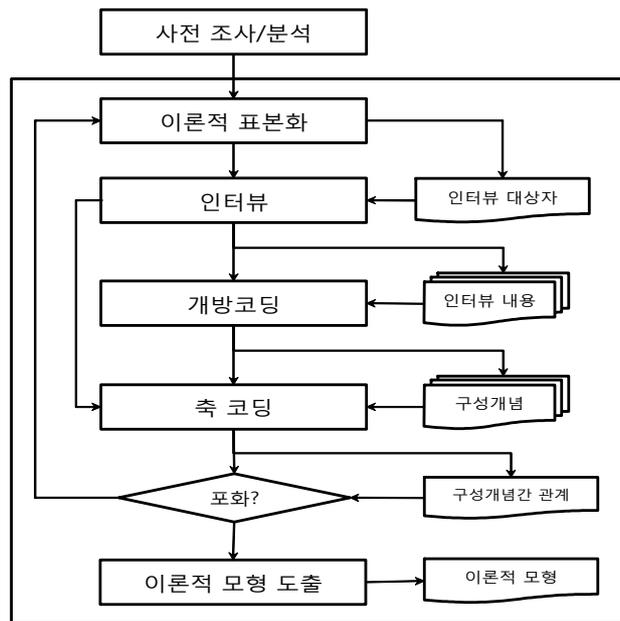
개방코딩(open coding): 자료를 검토를 통해 현상을 발견하고 그 현상에 대해 명명(naming) 하고 다시 이를 범주화(classification)시키는 분석작업을 말한다. 개방코딩을 통해 필요한 개념을 도출하

고 유사한 개념을 정련/통합하면서 추상성이 증가하는 하위 개념을 도출한다. 범주의 개발에서는 그 범주가 갖는 속성과 차원화를 고려한다. 즉, 어떤 현상을 설명할 수 있는 이론적 개념들을 도출하는 과정이다.

축코딩 (axis coding): 개방코딩의 연장으로 개방코딩에서 발견되는 범주들과 하위범주들을 구체적으로 연결시키고 그것들의 변화와 과정의 증거를 찾는 과정이다. 즉, 개념과 개념의 관계를 구체화하는 과정이다.

개방코딩과 축코딩은 이론적인 포화(theoretical saturation)가 일어날 때까지 계속된다. 즉, 새로운 개념이나 새로운 관계를 발견할 수 없을 때까지 인터뷰를 비롯한 필요한 자료수집은 계속된다. 이때 필요한 자료의 수집은 이론적 표본수집(theoretical sampling)에 의한다. 이론적 표본 수집은 특정한 자료 수집 대상을 미리 설정하는 것이 아니라 코딩을 통해 개념이 들어날 때마다 새롭게 수집대상을 정하는 것이다. 다시 말해 근거이론은 더 이상의 코딩이 필요없을 때까지 개방코딩과 축코딩을 반복하는 것이다.

그림-1은 비사용에서 적용할 수 있는 근거이론의 절차를 나타낸 것이다. 원래 근거이론은 순수하게 연구과정 속에서 수집된 자료의 코딩에 의해 개념화하는 것을 원칙으로 하고 있다(Glaser, 1978). 하지만 비사용의 경우 순수하게 자료 코딩에 의한 개념화만으로는 설명에 한계가 있을 수 있다. 따라서 이를 보완하기 위해서는 사전 조사/분석 단계가 필요할 수 있다. 가령 근거이론의 적용 이전에 비사용자에 대한 사전 설문조사 등을 통해 이론적 표본화의 실마리를 찾을 수 있다.

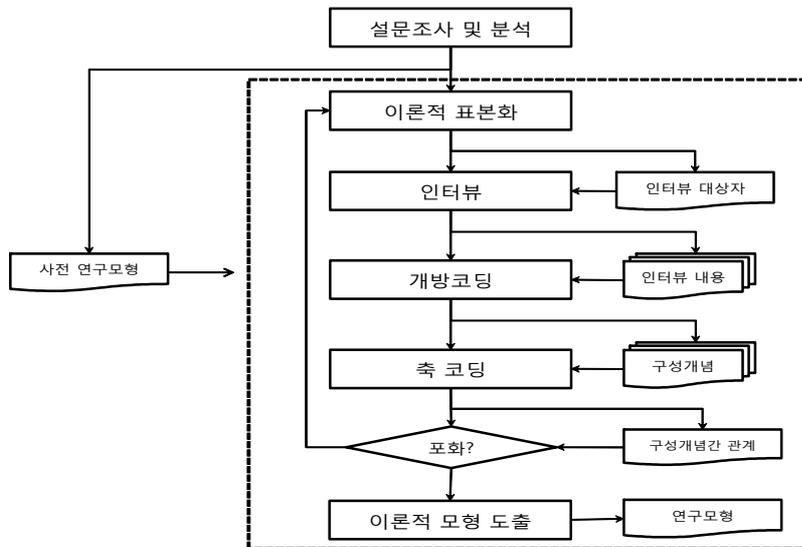


<그림 1> 근거이론에 의한 분석절차

4.3 근거이론의 변형 - 혼합접근

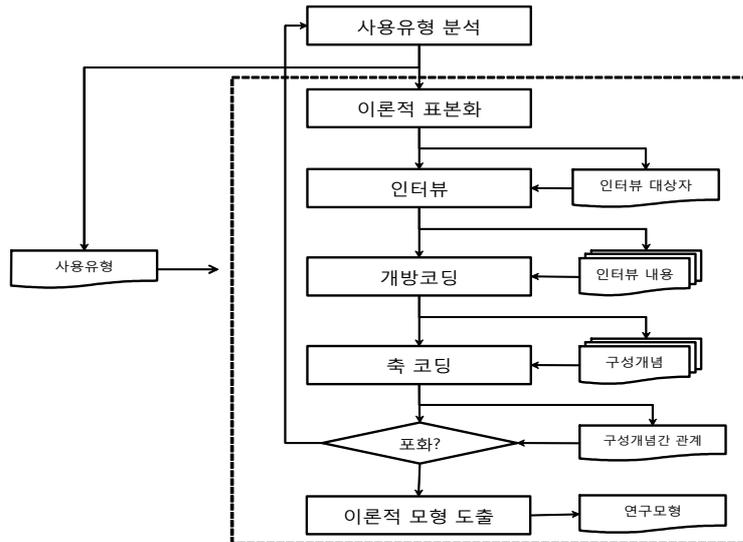
최근 정보시스템 분야에서 양적 접근법과 질적 접근법의 혼합 방법론의 중요성이 대두되고 있다. 혼합적 방법론을 채택할 경우 단일 방법론으로는 충족시킬 수 없었던 다양한 현상들에 대한 보다 충실한 시사점을 제공할 수 있다는 것이 일반적인 견해다(Venkatesh et al, 2013). 특히 비사용의 경우 본질적으로 양적 접근만으로는 필요한 시사점의 도출이 곤란한 경우 근거이론과 같은 질적 접근은 매우 중요한 방법론이다. 하지만 양적인 접근이 가능할 경우에는 반드시 근거이론에만 의존할 필요 없이 혼합방법론을 채택하는 것이 좀 더 충실한 시사점을 도출할 수 있을 것이다. 다음과 같은 혼합접근이 있을 수 있다.

첫째, 사전 설문조사 및 분석을 통해 사전 연구모형을 설정한 후 이를 기반으로 근거이론을 적용한다. 그림-2에서 보는 바와 같이 사전에 비사용에 관한 개방형 설문조사를 통해 사전 연구모형을 설정하고 이를 기반으로 인터뷰 대상자를 선정하는 것이다. 가령 ‘현재 해당 정보기술을 사용하지 않는 이유’, ‘앞으로 다시 사용할 생각이 있는 지 여부’ 등을 통해 인터뷰의 대략적인 윤곽을 잡는 것이다. 비사용에 관한 일반적인 유형을 구분하고 유형별 비사용을 결정하는 요인을 규명할 때 유용한 접근법이 될 것이다.



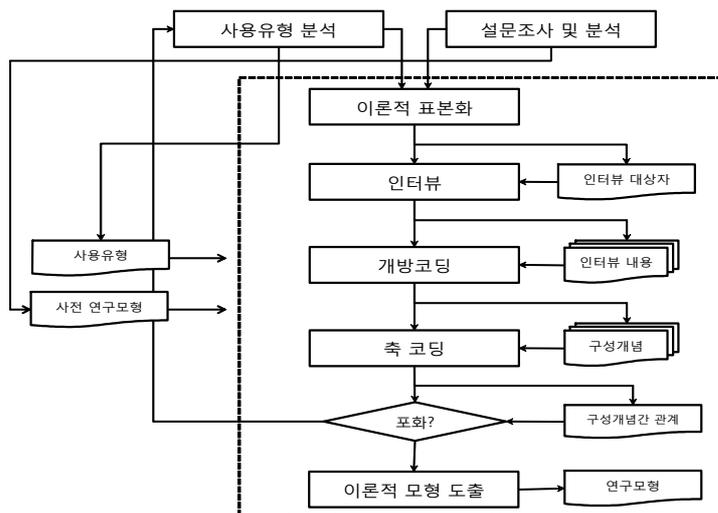
<그림 2> 사전 설문조사 + 근거이론

둘째, 실제 사용행태 분석 후 이를 기반으로 근거이론을 적용한다. 그림-3에서 보는 바와 같이 온라인 상에서의 사용행태를 분석을 사전에 수행한다. 분석 대상이 되는 사용자들의 사용 유형이나 사용 빈도를 일정기간 동안 실제 관찰하고 이를 분석한 다음 이를 기반으로 근거이론을 전개하는 것이다. 폐쇄형 SNS 또는 커뮤니티 사용자들의 행태에 대한 분석에 필요한 접근 방법이다.



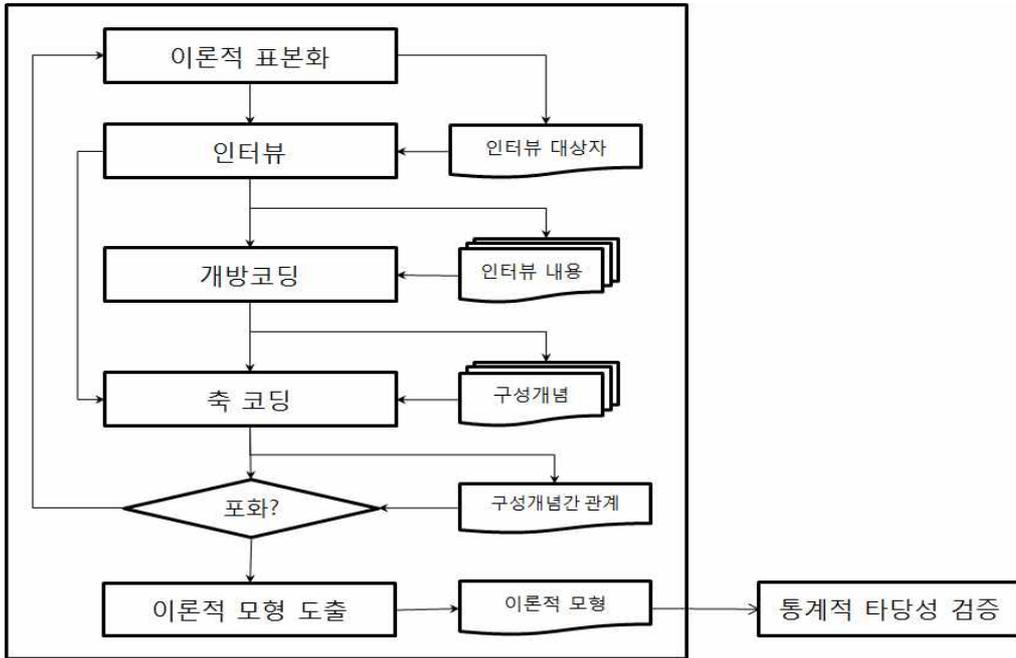
<그림 3> 사전 사용유형 분석 + 근거이론

셋째, 사전 설문조사와 사용행태를 수행한 이후 근거이론을 적용한다. 첫 번째 경우와 같이 사용에 대한 일반적인 유형 분석도 가능하지만 미리 적용할 수 있는 연구모형을 적용하여 이를 어떻게 지각하는지 분석한다. 또한 이와 별도로 두 번째 경우와 같이 실제 사용행태를 분석한 다음 첫 번째와 두 번째 분석 결과를 근간으로 근거이론을 적용하는 것이다. 폐쇄형 SNS의 비수용 행태를 설명하는데 적절한 접근법이 될 수 있을 것이다.



<그림 4> 사전 사용유형 분석 + 설문조사 및 분석 + 근거이론

넷째, 근거이론을 통한 연구모형을 수립한 후 이를 계량적 방식에 의해 검증한다. 근거이론에 의해 정보기술의 비사용에 대한 이론적 모형을 수립한 다음 여기에서 나온 변수와 변수 간의 관계를 전통적인 통계적 분석 방법에 의해 검증하는 것이다. 지불시스템과 같은 일반적인 온라인 정보기술의 비사용 행태를 설명할 때 적절한 방법론이 될 수 있을 것이다.



<그림 5> 근거이론 + 통계적 타당성 검증

V. 결론

본 논문에서는 정보기술 비사용 연구의 중요성과 한계 그리고 근거이론을 중심으로 한 비사용 연구방법론을 제시하였다. 오늘날 정보기술은 많은 사람들이 상대적으로 적은 비용으로 쉽게 활용하고 있는 보편적인 생활도구로 발전하고 있다. 따라서 정보기술의 사용은 대부분의 사람에 있어서 더 이상 새롭거나 중요한 일이 아니다. 과거에는 정보기술의 사용이 지적 수준이나 직업의 전문성 또는 기타 선망의 대상이 될 수도 있는 매력적인 행위로 보일 때도 있었다. 하지만 오늘날 정보기술의 사용을 그렇게 매력적인 행위로 보는 경우는 그리 많지 않다. 대부분의 사람들에 있어 정보기술의 사용은 텔레비전이나 라디오와 마치 생활 가전제품을 다루는 일 만큼이나 손쉬운 일상적인 행위가 되어 가고 있다. 이론적인 측면에서 볼 때도 정보기술 사용은 다양한 측면과 여러 차원에서 심도있게 설명이 이루어져 있다. 물론 정보기술 사용의 많은 부분들이 아직 밝혀지지 않은 채 남아 있고 그에

대한 연구 역시 다양한 방식으로 이루어지고 있다.

하지만 정보기술을 비사용은 아직까지 밝혀지지 않은 새로운 연구 영역이다. 특히 정보기술수용 이론과 같은 기존의 정보기술 연구에서 지적되고 있는 문제점을 극복할 수 있는 근거이론과 같은 질적 방법론 또는 혼합방법론을 적용할 수 있는 분야이기도 하다. 무엇보다도 정보기술과 인간과의 상호교류를 ‘사용’의 관점을 초월한 ‘비사용’의 관점에서 파악한다는 것은 새로운 연구 이슈를 제시하는 것은 물론이고 새로운 방법론의 필요성을 제기할 수 있다는 점에서 학문적 기여도가 클 것으로 예상된다.

참고문헌

- Bazerman, M. H., and Moore, D. A., *Judgement in Managerial Decision Making*, 2009, John Willey & Sons Inc. New York.
- Bhattacharjee, A. "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model", *MIS Quarterly*, Vol. 25, No. 3, 2011, pp. 351-370.
- Bhattacharjee, A. and Hikmet, N. "Physicians' Resistance toward healthcare information technology: a theoretical model and empirical test", *European Journal of information Systems*, Vol. 16, 2007, pp. 725-737.
- Cacioppo, John T. and Richard E. Petty, "The elaboration likelihood model of persuasion", *Advances in Consumer Research*, Vol.11, No.1, pp. 673-675, 1984
- Cenfetelli, R. and Schwrz, A., "Identifying and testing the inhibitors of technology usage intentions", *Information Systems Research*, Vol. 22, No.4, 2011, pp. 808-823.
- 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.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. and Warshaw, P. R., "User Acceptance of Computer Technology: a Comparison of Two Theoretical Models", *Management Science*, Vol 35, No 8, 1989, pp. 982-1003.
- De Guinea, A. O. and Markus, M. L., "Why Break the Habit of a Lifetime? Rethinking the Roles of Intention, Habit, and Emotion in Continuing Information Technology Use", *MIS Quarterly*, Vol 33, 2009, pp. 433-444.
- DeSanctis, G. and Poole, M., "Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory", *Organization Science*, Vol 5, 1994, pp.121-147.
- Glaser, B., *Advances in the Methodology of Grounded Theory: Theoretical Sensitivity*, The Sociology Press, 1978.
- Gupta, H., Nicholson, B. and Newmn, M., *Assimilation of Social Media: Researching Challenges*

- to Adoption", Proceedings of the Nineteenth America Conference of Information Systems, 2013, pp. 1-8.
- Kim, H-W. and Kanakanhalli, A., "Investigating User Resistance to Information Systems Implementation: A Status Quo Bias Perspective", *MIS Quarterly*, Vol 33, No 3, 2009, pp. 567-582.90.
- Lampe, C., Vitak, J. and Ellison, N., "*Users and Nonusers: Interaction between Levels of Facebook Adoption and Social Capital*", CSCW 2013, 2013.
- Lapointe, Liette and Suzanne Rivard, "A Triple Take on Information System Implementation", *Organization Science*, Vol. 18, No. 1, 2007, pp. 89-107.
- Lee, C., Deerthick, K. and Chen, Y., "*Exploring non-use and appropriate technologies*", 2014 CHI workshop, considering why we should study technology non-use, 2014. <http://nonuse.jedbrubaker.com/workshop-overview/>
- Limayem, M., Hirt, S. G. and Cheung, C.M.K., "How Habit Limits the Predictive Power of Intention: The Case of Information Systems Continuance", *MIS Quarterly*, Vol. 31, No. 4, 2007, pp. 705-737.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J-Y., and Podsakoff, N. P., "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies", *Journal of Applied Psychology*, Vol 88, No 5, 2003, pp. 879-903.
- Polites, G. L. and Karahana, E., "Shackled to the Status Quo: The Inhibiting Effects of Incumbent System Habit, Switching Costs, and Inertia on New System Acceptance", *MIS Quarterly*, Vol 36, No 1, 2012, pp. 21-42.
- Ryan, T. and Xenos, S., "Who uses Facebook? An Investigation into the relationship between the Big Five, Shyness, Narcissism, Loneliness, and Facebook Usage", *Computers in Human Behavior*, Vol. 27, 2011, pp. 1658-1664.
- Satchell, C. and Dourish, P., "Beyond the user: Use and Non-Use in HCI", OZCHI 2009, 2009.
- Sheldon, P., "Profiling the Non-users: Examination of Life-Position Indicators, Sensation Seeking, Shyness, and Loneliness among Users and Non-users of Social Network Sites", *Computers in Human Behavior*, Vol 28, 2012, pp. 1960-1965.
- Straub, D. W. and Burton-Jones, A., "Veni, Vidi, Vici: Breaking the TAM Logjam", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol 8, No 4, 2007, pp. 223-229.
- Strauss A. and Corbin, J., "*Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*", 2nd ed. Sage. 1998.
- Urquhart, C., Lehmann, H. and Myers, M. D., "Putting the theory back into grounded theory: guidelines for grounded theory studies in information systems", *Information Systems Journal*, Vol 20, 2010, pp. 357-381.

- Van der Heijden, H., "User Acceptance of Hedonic Information Systems", *MIS Quarterly*, Vol 28, 2004, pp. 695-704.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., and Davis, F., "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View", *MIS Quarterly*, Vol. 17, No. 3, 2003, pp. 425-478
- Venkatesn V., Brown, S. A., and Bala, H., "Bridging the Qualitative-Quantitative Divide: Guidelines for Conducting Mixed Methods Research in Information Systems", *MIS Quarterly*, Vol. 37, No. 1, 2013, pp. 21-54.
- Wyatt, S., "Bringing users and non-users into being across methods and disciplines", 2014 CHI workshop, considering why we should study technology non-use, 2014, <http://nonuse.jedbrubaker.com/workshop-overview/>

이용규(WoongKyu Lee)



이용규 교수는 현재 대구대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 연세대학교 경영학과를 졸업하고 KAIST에서 경영과학 석사와 경영공학 박사학위를 받았으며 KT에서 선임연구원으로 재직하였다. 정보기술의 전유, 정보기술 수용과 설득경로, 정보기술 사용의 내재적 동기, 정보기술의 지속적 사용 등과 같이 정보기술 사용자의 행태에 관심을 가지고 있다. 특히 최근에는 질적 연구방법론에 기반한 정보기술 비사용 등에 관심을 가지고 있다.

<Abstract>

The Research Issues and Methodologies in Non-use

WoongKyu Lee

While information technology(IT) users' behaviors has been considered one of the most important research topics and studied in very many ways, 'non-use' has not been focused as a research topic. However, understanding non-use provides new insights for analyzing and understanding the essential nature of IT uses with wider frames and more qualitative dimension. The objective of this study is to provide some guidelines for studying non-use. For this purpose, the previous studies for non-use were reviewed focusing on resistance, suggested potential research issues and some research methodologies based on grounded theory.

Keyword: non-use, grounded theory