

# 스마트폰 사용자가 모바일뱅킹을 사용하지 않는 이유 : 소극적 저항과 적극적 저항의 차이를 중심으로

김종기\* · 김지윤\*\*

## <목 차>

I. 서론	4.2 표본의 특성
II. 이론적 배경	V. 실증분석
2.1 저항	5.1 측정도구의 평가
2.2 현상유지편향과 관성	5.2 구조모형의 평가 및 가설검정
2.3 공정성 구현 모델	VI. 결론
2.4 습관	6.1 연구결과 요약
III. 연구모형과 가설	6.2 시사점과 한계점
3.1 연구모형	참고문헌
3.2 연구가설	<Abstract>
IV. 연구방법	
4.1 측정항목의 개발 및 자료의 수집	

## I. 서론

정보통신기술의 발전과 함께 스마트폰 사용자도 급격히 증가하였다. 2017년 기준 우리나라의 스마트폰 보급률은 94%로 세계에서 가장 높으며(Poushter et al., 2018) 가구당 스마트폰 보급률 역시 94.1%(한국인터넷진흥원, 2018)에 달한다. 스마트폰의 보급이 확산되면서 금융 시장은 새로운 전기를 맞았다. 인터넷 서비스의 이용행태가 모바일 중심으로 전환하면서 모

바일을 이용한 금융거래가 빠르게 확산하게 된 것이다.

모바일기기를 통한 거래은행의 잔액조회, 계좌이체, 현금인출 등을 의미하는 모바일뱅킹(한국은행, 2016)은 2009년 첫 도입 이후 전 금융기관으로 확대되었고 이러한 양상은 2017년 모바일뱅킹에 특화된 인터넷 전문은행이 출범하기까지 이르렀다. 이에 은행들은 모바일뱅킹을 이용한 전략을 앞세우며 모바일 중심의 금융변화에 민감하게 반응하고 있다. 모바일뱅킹

\* 부산대학교 경영학과, jkkim1@pusan.ac.kr(주저자)

\*\* 부산대학교 경영학과, wowtnt@pusan.ac.kr(교신저자)

확대를 위한 다양한 마케팅 활동을 강화하면서 금융거래시장의 변화에 대응한 결과 모바일뱅킹 이용건수 및 금액은 큰 폭의 증가세를 보였다. 그러나 2017년 기준 인터넷뱅킹 등록 고객 수 대비 모바일뱅킹 등록 고객 수는 67.3%, 모바일뱅킹 이용률은 46.0%에 그쳐 스마트폰 보급률에 비해서는 모바일뱅킹의 이용이 현저히 낮은 편이다(한국은행, 2018). 이처럼 모바일뱅킹이 휴대성과 즉시성 등 많은 편의를 제공함

에도 불구하고 스마트폰 보급률에 비해 상대적으로 낮은 이용률을 보이고 있음에 주목하고 다음과 같은 연구질문을 설정하였다.

연구질문1. 왜 스마트폰을 사용하면서 모바일뱅킹은 사용하지 않는가?

연구질문2. 스마트폰 사용자가 모바일뱅킹을 사용하지 않는 이유는 사용하지 않는 수준에 따라 차이가 있는가?

다음 <표 1>은 모바일 금융거래를 사용하지

<표 1> 모바일 금융거래 미사용 관련 조사 결과

조사기관	대상	미사용 이유	기타
한국은행 (2016)	모바일 금융 서비스	개인정보 유출 우려* 안전장치에 대한 불신* 사용 중 실수로 인한 금전적인 손해* 구매절차 복잡	※ 조사대상에 간편결제를 비롯한 서비스 포함됨. ※ 우려되는 보안문제 -개인정보 유출 및 악용 -계좌정보 유출 및 악용 -휴대폰 분실 또는 도난
DMC Report (2016)	모바일 결제	기존 결제방식이 더 익숙** 개인정보보호 및 보안 우려* 스마트폰 분실에 대한 불안감* 서비스 불안정	-등록 복잡 -서비스제공기업 불신 -서비스에 대해 잘 알지 못해서 -주변에서 많이 사용하지 않음 -사용처가 적음 -보유한 카드가 지원하지 않음 -결제가 불편할 것 같아
KT 경제경영 연구원 (2016)	모바일뱅킹	스마트폰 해킹 위협(41.8%)* 기존 서비스 불편함 없음(22.7%)** 작은 화면이 불편해서(13.6%) 스마트폰 분실 위협(12.7%)*	-실제 돈이 아닌 화면상 거래 같아서(3.3%)
Nielsen (2016)	모바일뱅킹	보안 걱정* 필요성 느끼지 않음** 모바일기기 화면이 작아 불편 직접방문 선호	※ 63개국 소비자 대상
부산은행 (2013)	스마트 뱅킹	사용할 필요성을 못 느낌** 가입절차가 복잡 스마트뱅킹을 통한 거래에 믿음 부족* 화면/입력 불편, 실수걱정*	
하나금융경영 연구소 (2010)	모바일뱅킹	보안신뢰성 걱정* 필요하지 않아서** 스마트폰 없어서 데이터통화요금 부과	-사용방법 복잡 -설치 복잡 -거래시 이체수수료

주1) \*위험관련, \*\*기준방식 익숙 또는 불필요

주2) 미사용 이유는 중요도 순서에 따름

않는 이유에 대한 각 조사기관의 분석 결과이다. 조사대상에 따른 차이를 감안했을 때 모바일뱅킹을 사용하지 않는 이유에는 보안, 개인정보, 분실 등을 포함한 위험과 기존방식에 익숙해서 필요성을 느끼지 않는 것이 가장 큰 원인으로 파악되었다. 이러한 결과를 바탕으로 사용자 저항의 관점에서 연구질문을 해결하고자 하였다. 선행연구를 기반으로 스마트폰 사용자가 모바일뱅킹을 사용하지 않으려는 원인을 위험 관련 요인과 기존 금융거래관련 요인으로 제안하고 그 영향을 확인한다. 제안된 요인은 현상 유지편향과 공정성 구현 모델을 이론적 토대로 사용자의 저항을 설명하고 저항의 수준에 따른 차이를 규명한다.

혁신저항은 새로운 기술이나 서비스인 혁신이 받아들여지지 않는 이유에 대한 기본적 프레임워크이다(Sheth, 1981). IS분야에서는 혁신과 관련하여 수용·사용 관점의 연구들이 주를 이루었으며 미사용자에 대한 접근은 제한적이었다. 그러나 사용자의 혁신저항은 수용의 반대 개념이 아니라 수용과 확산으로 이어지는 과정(Ram, 1987)이기에 혁신에 대한 저항이 극복되면 수용을 거쳐 확산으로 이어질 수 있는 미사용자에 대한 관심은 충분한 가치가 있다.

Sheth(1981)의 혁신저항은 혁신에 대한 저항의 설명에 가장 널리 적용되었으나 수준에 대한 고려는 없었으며 Ram and Sheth(1989) 이후 극히 일부에서만 저항의 수준을 다루었다. 저항의 정도는 다양한 수준으로 나눌 수 있는 특징(Ram and Sheth, 1989)을 가졌음에도 대부분의 연구에서 수준에 대한 고려 없이 저항을 정의하고 영향요인을 파악하고 있는 것이다. 특히 소극적 저항과 적극적 저항이 서로 다른 메커

니즘을 바탕으로 함이 개념적 실증적으로 밝혀지고 있다. 그러나 정보기술(IT: Information Technology)과 관련하여 소극적·적극적 저항의 행태를 중심으로 저항의 수준에 접근한 실증연구는 많지 않으며 특히 국내 IS분야에서는 이에 대한 논의가 전혀 없다.

Lee et al.(2005)은 기술기반의 제품이나 서비스의 경우 향후의 수익성으로 이어질 소비자를 식별하는 수단을 제공할 수 있으므로 비수용자들을 구분할 필요가 있음을 밝혔다. 동시에 영구적인 비수용자(persistent non-adopters)와 미래의 수용자(prospective adopters)로 세분화하여 각각의 의미 있는 역할을 확인하였다. 같은 맥락으로 현재 모바일뱅킹을 사용하지 않는 스마트폰 사용자들을 영구적인 비수용자로 단정할 수 없으며 <표 1>의 분석결과와 같이 저항의 형태를 달리하는 스마트폰 사용자들 사이에 차이가 나타날 가능성이 크다. 저항 형태에 따른 차이를 확인하고 그에 대한 전략을 달리 모색하는 일은 모바일뱅킹 미사용자를 잠재고객에서 가망고객으로 끌어올리는 방법으로 실무적 측면에서도 중요하게 고려해볼 사항이다. 또한 혁신저항의 관점에서 지각된 위험은 오래 전부터 연구를 통해 증명되었으나 편향적 행동은 상대적으로 그에 미치지 못한다. 따라서 기존의 이론으로 설명할 수 없는 사용자의 저항을 행동경제 관점에서 실증적으로 확인하는 것은 학문적으로 의미가 있다.

본 연구에서 제안한 연구모형은 모바일뱅킹을 사용하지 않는 일반인을 대상으로 실증적 검증을 거치며 집단비교 접근방법인 다중집단 분석을 실시하여 저항 수준에 따른 차이를 확인함으로써 시사점을 도출한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 저항

Sheth(1981)는 혁신을 받아들이지 않으려는 심리를 혁신저항(innovation resistance)으로 정의하고 관행적 습관(habit toward existing practice)과 혁신채택과 관련한 지각된 위험(perceived risk)을 원인으로 선정했다. 변화에 대한 저항을 만드는 가장 강력한 결정요인으로 기존의 행동과 관련한 습관의 강도와 지각된 위험의 세 가지 유형인 바람직하지 않은 물리적·사회적·경제적 결과, 성과의 불확실성, 혁신과 관련한 지각된 부작용이 혁신에 대한 소비자 저항을 높인다는 것이다.

IS분야에서는 저항을 다양하게 설명하고 있다. 현재 상태에서 변화하기를 거부하는 혁신저항(Ram, 1987)은 새로운 IS에 대한 저항을 의미하며 변화에 대한 저항(resistance to change, Joshi, 1991)으로도 설명한다. 특히 컴퓨터를 기반으로 하는 IS의 개발과 구축에 대한 저항을 사용자 저항(user resistance)으로 정의하고 그 특징과 원인을 밝힌 바 있다(Hirschheim and Newman, 1988). 이처럼 초기에는 IS의 개발과 구축에 대한 저항이 주를 이루었던 것과 달리 다양한 기술을 바탕으로 한 혁신적 제품들이 등장하는 오늘날 저항에 대한 개념은 개인수준의 장치로 그 대상이 확대되었다. 또한 이처럼 혁신적인 제품이나 서비스를 거부하는 이유는 사용자의 일상에 높은 수준의 변화가 발생함으로써 이전에 구축된 루틴이 깨지고 기존에 형성된 신념과 충돌할 수 있기 때문으로 알려져 있다(Ram and Sheth, 1989).

저항의 특성으로는 혁신의 수용 시점에 영향을 미치는 것 외에 저항의 수준을 구분하기도 한다. Ram and Sheth(1989)는 혁신의 수용을 꺼리는 정도를 소극적 저항(passive resistance), 혁신을 위협한 것으로 느끼고 수용을 연기하거나 반대하는 것을 적극적 저항(active resistance)으로 정의하였다. 이후 Lapointe and Rivard(2005)는 종단적 접근방법을 통해 IT분야의 저항모형을 평가하고 IT에 대한 저항행동을 무관심(apathy), 소극적 저항, 적극적 저항, 공격적 저항(aggressive resistance)의 단계로 정의하였다. Talke and Heidenreich(2014)는 혁신 결정과정모형(innovation-decision process model) 기반의 통합모형에서 지식단계의 부정적 결과로 혁신에 저항하는 소비자의 일반적 경향을 소극적 저항, 설득단계의 부정적 결과로 호의적이지 않은 평가에 기인하는 것을 적극적 저항으로 구분하였다. 소극적 저항은 수용자 측면과 상황적 측면의 요인에서 비롯되는 것으로 특별한 평가과정 없이 개인의 일반적 성향과 현재에 대한 만족 때문에 발생하는 것인 반면 적극적 저항은 평가결과에 의한 의도적인 형태의 저항이라는 것이다. 이와 같은 선행연구를 기반으로 본 연구에서는 스마트폰 사용자가 평가과정을 거치는가에 따라 저항의 수준을 소극적 저항과 적극적 저항으로 나누고 영향력의 차이를 알아보려고 한다. 저항의 수준을 다룬 IS분야 연구들을 다음 <표 2>에 정리하였다.

### 2.2 현상유지편향과 관성

Samuelson and Zeckhauser(1988)에 따르면 현상유지편향(status quo bias)은 의사결정이 필

<표 2> 저항의 수준을 구분한 IS분야의 연구

연구자	구분	연구 내용
Ram and Sheth(1989)	개념 연구	혁신저항의 특성을 정의하면서 소극적 저항과 적극적 저항으로 혁신저항을 구분.
Nabih et al.(1997)	실증 연구	적극적 저항을 새로운 제품에 대한 비 호의적 평가에 의한 태도적 결과로 설명
Lapointe and Rivard(2005)	실증 연구	저항 행동의 수준을 단계적으로 구분. 수용(adoption), 중립(neutrality), 무관심, 소극적 저항, 적극적 저항, 공격적 저항
Heidenreich and Spieth(2013)	실증 연구	혁신이 실패하는 이유를 소극적 저항, 적극적 저항, Barrier로 구성된 제품 평가과정으로 설명
Talke and Heidenreich(2014)	개념 연구	혁신결정과정모형 기반의 통합 모형에서 소극적 저항과 적극적 저항을 구분
Heidenreich and Handrich(2015)	실증 연구	혁신에 저항하는 소비자의 성향을 이용하여 소극적 저항에 대한 측정도구를 개발하고 검증
Heidenreich and Kraemer(2015)	실증 연구	소비자의 혁신 행동을 억제하는 소극적 저항의 역할을 확인

요한 상황에서 현재의 상태나 상황을 유지하려는 경향이며 (1)전환비용 또는 불확실성을 감안한 합리적 의사결정, (2)위험회피, 소유효과, 정박효과를 포함한 인지적 오해(cognitive misperception) (3)오인된 매몰비용, 후회 회피, 일관성 유지 등에서 기인한 심리적 몰입(psychological commitment)의 결과 발생하는 것이다.

관성의 일반적 의미는 현재상황이 계속되는 것을 의미하며 소비자 행동을 비롯한 연구 분야에서는 현재의 상황과 같은 기존의 행동적 패턴을 유지하려는 것을 개인수준의 관성으로 정의하고 있다. IS분야에서는 개인 수준의 관성을 더 나은 대안이나 보상이 있는 변화에도 불구하고 현재 사용하는 시스템을 유지하려는 것으로 정의하였다(Polites and Karahanna, 2012).

현상유지편향에 대한 선행연구에서는 관성을 현상유지편향의 원인으로 보기도 하고 현상

유지편향과 동일한 것으로 다루기도 한다. Samuelson and Zeckhauser(1988)는 현재의 행동 방침(course of action)을 계속하는 의미로 현상유지관성(status quo inertia)을 다루었으며 이를 통해 현상유지편향이 존재함을 밝혔다. Polites and Karahanna(2012)는 무의식적 요인과 의식적 요인으로 형성된 관성이 새로운 시스템의 사용의도를 낮추는 것을 확인함으로써 현상유지편향의 영향을 보여주었다. Li and Cheng(2014)은 소비자들이 오랫동안 무료 콘텐츠를 사용해왔기 때문에 지금까지 해왔던 것처럼 현재의 상태를 유지하려는 인지적 관성(cognitive inertia)이 생겨나고, 이것이 온라인 콘텐츠 소비패턴으로 남아 온라인 무료 콘텐츠에서 유료 콘텐츠로의 전환을 저해한다는 것을 확인했다. 박상철(2015)은 모바일 애플리케이션 사용자가 새로운 것으로의 변화를 주저하는 관성이 강할수록 업데이트가 필요하지 않는 현

재버전에 대한 지속 사용의지가 높아진다는 것을 확인함으로써 현상유지 편향이 존재함을 실증적으로 확인했다.

현상유지편향은 학문분야를 막론하고 새로운 것의 수용이나 전환을 저해하고 저항을 높이는 것으로 확인되고 있다. IS분야에서도 현상유지편향은 새로운 IS의 수용을 막는 현재 시스템의 영향을 이해하기 위한 유용한 이론적 설명을 제공하는 것으로 평가받는다(Kim and Kankanhalli, 2009). 이러한 현상유지편향이 외부적으로 나타나는 것(Polites and Karahanna, 2012)이 관성이므로 모바일뱅킹 미사용의 원인을 확인하는 본 연구에서 관성을 통해 현상유지편향의 영향을 확인하고자 한다.

### 2.3 공정성 구현 모델

공정성 구현 모델(EIM: Equity Implementation Model)은 공정성 이론(equity theory)을 바탕으로 변화에 대한 IS사용자의 저항을 제안한 이론이다(Joshi, 1991). EIM에 따르면 결과(outcome)의 변화와 투입(input)의 변화를 감안한 순 이득(net gain)을 공정상태의 순 변화(net change)로 설정하고 이를 긍정적 또는 부정적으로 생각하는지에 따라 저항의 발생이 결정된다. 결과에는 지각된 이익이나 손실, 투입에는 노력·기술·능력 등이 포함된다. 변화 때문에 추가된 노력 등과 그로 인한 결과를 감안하여 투입과 결과에 대한 공정성을 평가하고, 평가결과를 긍정적으로 생각하면 변화에 호의적일 것이나 부정적으로 생각하면 저항이 생긴다는 것이다. EIM은 개인뿐만 아니라 조직수준의 평가과정을 포함하는 3단계로 구현되며 변

화에 대한 사용자 저항의 설명에 가장 중요한 것은 1단계인 개인수준의 평가임을 밝히고 있다(Hess et al., 2007; Joshi and Lauer, 1998).

초기의 EIM은 IS에 대한 사용자의 만족 차원이나 새로운 기술의 수용을 평가를 통해 설명하였다. 개인, 동료, 조직 수준 각각에 대한 공정성의 평가 결과가 ERP시스템 사용자의 만족에 영향을 미치고(Hess et al., 2002), 토론 도구를 사용함으로써 얻는 혜택에 대해 자신, 강사, 다른 학생과의 공정성을 평가하고 그 결과가 전반적 공정성을 긍정적으로 평가함으로써 사용의도를 높이는 것이다(Hess et al., 2007). 이후 새로운 소프트웨어나 시스템의 구축과 전환에 대한 사용자의 저항과 관련하여 연구가 이어졌다(김희웅 등, 2006; Kim and Kankanhalli, 2009; Kim et al., 2014). 연구들에서는 투입과 결과로 상대적 이익과 전환비용을 설정하고 변화의 총합으로 산출된 순 변화인 지각된 가치 어떻게 평가하느냐에 따라 사용자의 저항이 달라진다는 것을 실증적으로 확인하였다.

이와 같이 EIM에서 산출된 순 변화는 변화에 대한 사용자의 평가임을 근거로 본 연구에서 변화에 대한 사용자의 평가가 저항에 미치는 영향을 설명하기 위해 적용하고자 한다.

### 2.4 습관

습관(habit)에 대한 정의로 사회심리학분야에서는 특정 신호에 대해 자동적 반응하게 되는 학습된 일련의 행동으로 특정한 목표나 상태를 확보하기 위해 작동한다고 하였다(Verplanken and Aarts, 1999). 습관은 종종 습관화

(habituation)된다는 공통점 때문에 관성이나 모멘텀(momentum) 등과 동일시되기도 하였다. 그러나 습관은 환경으로부터 자극이 되는 신호에 의해 자동적으로 일어나는 학습된 반응으로 통제하기 어렵고, 습관적 행동은 의식(awareness)을 벗어나 발생하는 것이기 때문에 의식적 선택인 관성과는 구분되는 개념이다 (Limayem et al., 2007; Polites and Karahanna, 2013).

IS분야에서도 IS와 관련한 습관은 중요한 개념이다. 특정행동의 잦은 반복이 습관을 형성하는데 가장 중요한 역할을 하고, 이 때문에 특정 행동을 하는 상황에 대한 신호를 학습함으로써 IS와 관련한 습관은 결국 습관적으로 IS를 선택하는 결과를 낳기 때문이다(Polites and Karahanna, 2013). IS와 관련한 습관은 일반적(general) 습관과 특정(specific) 습관으로 구분하기도 한다. 일반적 습관은 포괄적 사용범위를 의미하는 것으로 다양한 목적으로 선택하는 경우이며, 특정 습관은 제한된 사용범위를 의미하며 특정한 목적으로 선택하는 경우이다. 예를 들어 웹브라우저(web browser)의 선택에서 쇼핑, 정보검색과 같이 모든 목적에 사용하는 일반적인 경우와 특정 웹브라우저를 사용해 금융거래를 하는 경우에서처럼 특정한 시스템에 대

한 사용패턴은 특정 습관이다. 따라서 본 연구에서 다루는 금융거래와 관련하여 시스템을 사용하는 습관은 금융거래를 위한 특정한 사용패턴이므로 특정 습관에 해당한다.

IS분야에서 습관에 대한 접근방법은 IT의 사용이나 사용의도에 대한 직접효과, 의도와 사용 사이의 조절효과 등이 일반적이었다. 본 연구에서는 현상유지편향을 기반으로 하는 최근의 접근방법을 바탕으로 모바일뱅킹에 대한 영향을 논의하고자 한다.

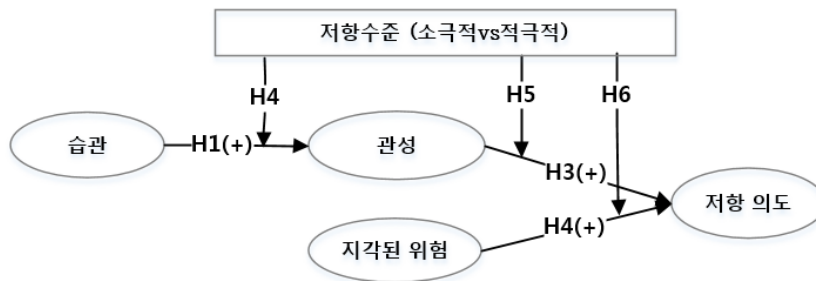
### Ⅲ. 연구모형과 가설

#### 3.1 연구모형

이론적 배경을 기반으로 구성개념을 도출하고 <그림 1>과 같은 연구모형을 개발하였다.

#### 3.2 연구가설

일부에서는 습관과 관성을 혼동하는 경우가 있으나 자동적인 학습반응인 습관과 의식적으로 현재에 머무르려 하는 관성은 분명 구분되는 개념이다(Limayem et al., 2007; Polites and



<그림 1> 연구모형

Karahanna, 2013). Polites and Karahanna (2012)은 기존시스템 사용 습관이 관성을 증가시켜 새로운 시스템 사용의도에 영향을 미친다는 것을 확인하고 습관이 지속되는 것을 관성으로 보았다. 습관은 기존 시스템의 사용을 계속하게 되는 동기 중 무의식적이고 자동적으로 반응하는 요인이기 때문에 새로운 시스템이 소개되었을 때에도 기존 IS를 습관적으로 사용함으로써 관성이 작용하는 주요한 원인이 되는 것이다. 박상철(2015)은 습관을 인지적 노력이 필요하지 않은 직관적 시스템인 시스템1의 영역으로 설정하고 무의식적으로 행해지는 요인인 업데이트하지 않는 습관이 관성의 강도를 높이는 것을 확인했다. Sun et al.(2017)은 기존의 모바일 메시징 어플리케이션을 사용하던 습관이 관성을 높여 다른 어플리케이션으로의 전환에 부정적 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 온라인 서비스의 전환에 있어 기존 서비스의 사용이 습관화된 경우 다른 대안들의 상대적 이점에 덜 주목하기 때문에 단순히 현재의 행동패턴대로 습관적 반응을 보인다는 것이다.

이와 같은 논의를 바탕으로 습관 때문에 반복적으로 하게 되는 선택이 결국 관성으로 나타나게 될 가능성을 예상할 수 있다. 따라서 현재 금융거래 서비스 사용하는 습관이 관성에 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

### **H1: 습관은 관성에 정+)의 영향을 미칠 것이다**

관성이 작용하면 대안에 대한 신념과 관계없이 개인의 변화에 저항할 수 있다(Barnes et al., 2004). 현재의 상태를 유지하려는 관성이 작용

하면 유용성이나 용이성의 지각과 상관없이 새로운 시스템을 사용하려는 의지를 나타내지 않을 가능성이 있다는 것이다. 행동적 잠금(lock in)으로 불리는 이러한 현상은 결국 더 나은 대안이 있음을 알면서도 변화를 거부하거나 변화 자체에 무관심해서 거부하게 된다(Polites and Karahanna, 2012).

실제로 관성은 조직의 시스템부터 개인의 모바일 콘텐츠, 모바일 애플리케이션까지 새로운 IS의 수용·사용·전환을 억제하는 요인으로 확인되며 현상유지편향이 존재함을 보여주었다(박상철, 2015; Li and Cheng, 2014; Polites and Karahanna, 2012). 반대로 높은 관성은 클라우드 서비스와 같은 새로운 IS에 대한 사용자의 저항을 높이는 것으로 나타났다(Hsieh, 2015; Hsieh et al., 2018). 따라서 기존 금융거래 서비스에 대한 관성은 새로운 IS인 모바일뱅킹에 대한 저항을 높일 것으로 예상하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

### **H2: 관성은 저항에 정+)의 영향을 미칠 것이다**

지각된 위험은 저항에 대한 이론적 초기부터 중요한 영향요인으로 다루어졌다(Ram, 1987; Ram and Sheth, 1989; Sheth, 1981). 혁신을 위협한 것으로 느끼기 때문에 채택하지 않는다는 것이다. Lapointe and Rivard(2005) 역시 IS 또는 변화와 같은 저항의 대상과 변화 이전의 초기상태의 상호작용에서 위험을 지각하는 경우 저항행동이 발생한다고 보았다.

선행연구를 살펴보면 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹, 스마트폰뱅킹 등을 모두 포함하는 핀테크



분야의 지급결제 서비스에 대하여 지각된 위험이 수용 저항의 수준을 높이는 영향요인임을 확인하였다(황신혜, 김정균, 2018). 새로운 스마트기기 인증방식인 생체인증 기술에 대한 위험과 클라우드 서비스에 대한 지각된 위험 역시 사용자의 저항을 높이는 것으로 나타났다(박종석, 권혁인, 2018; Hsieh, 2015; Hsieh et al., 2018).

EIM에서도 저항을 유발하는 원인을 설명하고 있으며 순 변화가 긍정적이냐 부정적이냐에 따라 저항이 발생한다. 지금까지 EIM의 연구에서는 변화의 공정성에 대한 평가 결과를 긍정적 개념인 공정성평가(overall equity assessment) 또는 지각된 가치로 설정하고 있으며 연구결과 모두 공정성이 낮거나 가치가 낮은 경우 저항이 발생하는 것을 보여주고 있다(김희웅 등, 2006; Hess et al., 2007; Kim et al., 2014; Kim and Kankanhalli, 2009). 그러나 EIM의 맥락에서 저항의 발생 원인은 평가결과를 나타내는 구성개념 자체의 의미가 아니라 공정성을 평가한 결과가 긍정적인지 부정적인지에 따라 저항이 발생하는 것이므로 부정적 개념 역시 공정성을 평가하는데 무리가 없을 것으로 판단된다. 이에 본 연구에서는 공정성에 대한 평가를 부정적 개념인 지각된 위험으로 설정하고자 한다. 이상의 논의를 바탕으로 위험을 높이 지각하면 부정적 변화가 공정성을 낮게 평가해 저항을 유발할 것으로 예상하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

### **H3: 지각된 위험은 저항에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

저항은 소극적 저항과 적극적 저항으로 그 수준을 구분한다. 혁신을 받아들이지 않는 대표적 원인(Sheth, 1981)들의 특성에 따라 습관은 관성을 유발하여 소극적 저항의 배경이 되고 위험은 적극적 저항의 배경이 된다(Ram and Sheth, 1989). 저항수준의 구분에서 가장 중요한 것은 사용자의 평가라는 의식적 단계를 거치는가의 여부이며 관련한 연구들에서는 공통적으로 적극적 저항과 소극적 저항을 평가에 의한 의도적인 것과 아닌 것으로 밝히고 있다. 적극적 저항은 새로운 제품에 대한 비 호의적 평가에 따른 태도적 결과(Nabih et al., 1997), 소비자의 합리적 판단에 의한 의도적인 오류(Laukkanen et al., 2009), 평가결과에 의한 의도적인 형태의 저항(Talke and Heidenreich, 2014)이며 소극적 저항은 평가단계를 거치지 않는 사용자의 일반적 성향과 현재에 대한 만족(Heidenreich and Spieth, 2013; Heidenreich and Kraemer, 2015; Talke and Heidenreich, 2014)에 의한 것이다.

모바일뱅킹을 사용함으로써 발생할 수 있는 잠재적 위험을 어느 정도로 지각하는가는 위험의 정도에 대한 사용자의 평가에 의한 결과이므로 적극적 저항의 배경과 같다. 반면 기존의 금융서비스를 사용하던 습관 때문에 현재의 금융서비스를 계속 사용하려는 상태는 소극적 저항의 배경과 일치한다. 따라서 모바일뱅킹 미사용자를 소극적 저항 집단과 적극적 저항 집단으로 나누었을 때 각 저항수준의 발생배경을 중심으로 영향력의 차이가 있을 것을 예상할 수 있다.

이상의 논의를 바탕으로 관성과 지각된 위험이 모바일뱅킹을 사용하지 않으려는 의지에 미

치는 영향은 소극적 저항 집단과 적극적 저항 집단 사이에 차이가 있을 것으로 예상하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H4: 습관이 관성에 미치는 영향은 소극적 저항 집단이 적극적 저항 집단보다 더 크다**
- H5: 관성이 저항의도에 미치는 영향은 소극적 저항 집단이 적극적 저항 집단보다 더 크다**
- H6: 지각된 위험이 저항의도에 미치는 영향은 적극적 저항 집단이 소극적 저항 집단보다 더 크다**

## IV. 연구방법

### 4.1 측정항목의 개발 및 자료의 수집

선행연구의 측정항목을 바탕으로 연구목적

에 맞게 일부 수정하고 설문사전조사(pre-test), 탐색적 요인분석, 응답자들과의 면담과 수정과정을 거쳐 개발된 총 13개의 측정항목이 최종 설문에서 사용되었으며, 연구변수에 대한 조작적 정의와 측정항목은 <표 3>과 같다.

본 연구에서는 핵심 연구변수가 소극적 저항 집단과 적극적 저항 집단에서 저항의도에 대한 영향력이 다른지 확인하는 것에 초점을 맞추고 있으므로 먼저 집단에 대한 구분이 필요하다. 앞서 정의한 바와 같이 소극적 저항과 적극적 저항을 구분함에 있어 스마트폰 사용자가 인지적 평가과정을 거치는가를 기준으로 삼았다. 설문 참여자에게 모바일뱅킹을 이용하지 않는 이유를 질문하고 답변 중 판단과정이 포함되지 않는 이유(특별한 이유 없음, 이유를 생각해본 적 없음)를 선택한 응답자를 소극적 저항 집단으로, 판단에 의한 결과를 이유(걱정되는 부분이 있어서, 불만족스러운 부분이 있어서)로 선

<표 3> 연구변수의 조작적 정의 및 측정항목

연구변수	조작적 정의	측정항목	관련연구
습관	여러 번 수행되어 익숙한 금융거래 행동	자동적으로 현재의 금융거래서비스를 이용한다.	Limayem et al.(2007)
		자연스럽게 현재의 금융거래서비스를 이용한다.	
		당연히 현재의 금융거래서비스를 이용한다.	
관성	기존의 금융거래 방식을 유지하려는 정도	단순히 평상시에도 이용했기 때문에	현재의 금융거래 서비스를 이용한다. Polites and Karahanna (2012)
		가장 좋은 방법이 아니라는 것을 알지만	
		가장 효율적인 방법이 아니라는 것을 알지만	
		가장 효과적인 방법이 아니라는 것을 알지만	
지각된 위험	모바일뱅킹 사용으로 인한 잠재적 손실의 인지 정도	전반적으로, 위험할 것이다.	Featherman and Pavlou(2003)
		전반적으로, 불확실성이 높아질 것이다.	
		전반적으로, 나를 위험에 처하게 할 것이다.	
저항 의도	모바일뱅킹을 사용하지 않으려는 정도	모바일뱅킹을 이용하지 않을 것이다.	Ram(1987)
		모바일뱅킹을 이용하는 것에 반대한다	Talke and Heidenreich (2014)
		모바일뱅킹을 이용하는 것에 동의하지 않는다	

택한 응답자를 적극적 저항 집단으로 분류하였다.

다음으로 연구방법의 설계에 있어 결과변수에 영향을 미칠 수 있는 가능성을 파악하고 통제할 필요가 있다. 본 연구를 위한 설문은 동일한 표본집단을 대상으로 하며 설문의 내용에는 두 가지 집단에 대한 질문이 함께 구성되어있다. 따라서 처음효과와 나중효과가 발생할 가능성을 방지하고자 두 집단에 대한 질문을 무작위로 바꾸어 제공함으로써 질문의 순서에 의한 효과를 상쇄(counter balancing)하고자 하였다.

모바일뱅킹을 사용하지 않는 서울과 부산의 일반인을 대상으로 설문지와 온라인 설문도구(google docs)를 이용하여 총 339부를 회수하였으며 연구범위를 벗어난 71부를 제외한 268부를 최종분석에 사용하였다.

기초 분석에는 SPSS 23.0을 사용하였으며 구조모형의 분석에는 SmartPLS 2.0을 사용하였다. 본 연구는 저항에 대한 기존의 이론들과는 달리 새로운 관점을 적용하여 설명적 성격이 강한 특성을 갖는다. 또한 전체 표본에 대한 분석과 함께 집단 간 차이를 확인하는 과정을 감안했을 때 표본의 크기가 충분하지 않은 것으로 판단하고 자료의 분포에 대한 제약이 적고 상대적으로 소규모 표본에 적용할 수 있는 분석도구를 선택하였다.

#### 4.2 표본의 특성

인구통계학적 특성은 <표 4>와 같다. 연령층은 40대가 121명(44.9%)으로 가장 많았고, 모바일뱅킹 이용 경험이 없는 사람이 대부분(90.3%)인 반면 인터넷뱅킹 어플리케이션을 설

치한 비율(53.4%)은 높게 나타났다. 이는 여러 가지 이유로 의도하지 않게 어플리케이션을 설치하더라도 실제 이용으로 이어지지 않는 것으로 보인다. 현재 이용하는 금융거래 서비스는 텔레뱅킹과 인터넷뱅킹(78.3%)이 압도적으로 많았으며 미사용 형태는 적극적 미사용자 비율(64.2%)이 소극적 미사용자(35.8%)에 비해 높은 것으로 나타났다.

<표 4> 표본의 인구통계학적 특성

구 분		빈도 (명)	비율 (%)
성별	남성	172	64.2
	여성	96	35.8
연령	20대	57	20.3
	30대	61	22.2
	40대	121	44.9
	50대 이상	29	12.6
이용 경험	없음	242	90.3
	경험 있음	26	9.7
현재 이용 서비스	창구, ATM	53	19.8
	텔레뱅킹, 인터넷뱅킹	210	78.3
	기타	5	1.9
앱 설치 상황	설치	133	53.4
	미설치	135	46.6
미사용 형태	적극적	172	64.2
	소극적	96	35.8
보안위협 경험	없음	181	67.5
	경험 있음	87	32.5

## V. 실증분석

측정도구의 타당성과 신뢰성을 검증하고 경로분석 결과를 이용하여 가설을 검증한다. 구성개념을 측정에 적합한 도구임을 먼저 평가함으로써 가설검정 결과를 충분히 지지할 수 있는 모형임을 증명하기 위함이다.

### 5.1 측정도구의 평가

신뢰성 측정에는 Cronbach's  $\alpha$ , 구성개념신뢰도(CR: Composite Reliability), 집중타당성(convergent validity)을 평가하는 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted)를 포함한다. Cronbach's  $\alpha$ 는 한 구성개념에 대한 측정변수들의 내적일관성을 검증하기 위한 지표 값이고, CR은 각 구성개념의 측정변수들 사이의 공유분산을 나타내는 것으로 개념신뢰도라고도 하며, AVE는 표준화된 요인부하량을 제공한 값들에 대한 평균값으로 측정변수가 이 구성개념을 얼마나 설명할 수 있는지를 나타내는 분산의 비율을 말한다. 일반적으로 Cronbach's  $\alpha$ 가 0.7 이상이고, CR이 0.7 이상, AVE가 0.5 이상이면 신뢰성이 있다고 판단할 수 있다(Nunnally and Bernstein, 1994).

타당성 측정에는 집중타당성과 판별타당성(discriminant validity)에 대한 평가를 포함한다. 집중타당성은 동일한 개념을 측정하는 측정변수들이 어느 정도 일치하는지를 확인하는 것

으로, 각 구성개념에 대한 측정변수의 추정치가 0.5 이상이면 집중타당성이 있다고 판단한다(Segars and Grover, 1993). 판별타당성은 서로 다른 개념들 사이에 명확한 차이가 있어야 한다는 것을 의미하므로 서로 다른 개념을 측정할 때 얻어지는 측정치들 사이의 상관관계가 낮게 형성되어야 한다. Fornell and Larcker (1981)의 제안에 따르면 AVE의 제곱근 값이 다른 구성개념들 사이의 상관관계수 값에 비해 크고 0.7 이상이면 판별타당성이 있다고 판단할 수 있다.

측정도구에 대한 분석 결과 <표 5>와 같이 모든 Cronbach's  $\alpha$ 가 0.9 이상, CR이 0.9 이상, AVE가 0.8 이상으로 나타났으며 표준화 추정치도 0.8 이상으로 나타나 측정도구의 내적타당성이 있고 신뢰성과 집중타당성이 충분하며, AVE의 제곱근 값이 다른 구성개념과의 상관관계수보다 크고 0.9 이상이므로 판별타당성이 충분한 것으로 확인되었다.

<표 5> 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석 결과

구성개념	측정치표	Cronbach's $\alpha$	AVE	CR	습관	관성	위험	저항
습관	1	0.993	0.992	0.985	0.995	(0.992)		
	2	0.994						
	3	0.990						
관성	1	0.860	0.953	0.878	0.966	0.393	(0.937)	
	2	0.947						
	3	0.959						
	4	0.978						
지각된 위험	1	0.936	0.964	0.933	0.977	0.444	0.782	(0.966)
	2	0.981						
	3	0.981						
저항 의도	1	0.898	0.937	0.889	0.960	0.473	0.671	0.749
	2	0.971						
	3	0.958						

주) 괄호는 AVE 제곱근

## 5.2 구조모형의 평가 및 가설검정

연구가설을 검증하기 위해 구조모형의 인과 관계를 확인하기 전에 구조모형에 대한 평가를 실시하였다. 구조모형에 대한 분석은 구성개념에 대한 설명력과 모형 전체 설명력을 포함한다. 각 구성개념에 대한 설명력은 구조모형의 통계추정량을 나타내는 중복성(redundancy)과 내생변수의 설명된 분산을 나타내는 R<sup>2</sup>로 평가하며 각 구성개념에 대한 중복성 값이 양수이고 R<sup>2</sup>값이 0.26 이상이면 ‘상’, 중복성 값이 양수이고 R<sup>2</sup>값이 0.13 이상 0.26 미만인 경우 ‘중’, 중복성 값이 양수이고 R<sup>2</sup>값이 0.13 미만이면 ‘하’로 평가한다(Cohen, 1988; Chin, 1998). 구조모형에 대한 전체 설명력은 R<sup>2</sup>값의 평균과 공통성(communality)의 평균을 곱한 값의 제곱근을 기준으로 평가하며 이 값이 0.1 이상 0.25 미만인 경우 ‘하’, 0.25 이상 0.36 미만이면 ‘중’, 0.36 이상이면 ‘상’으로 평가한다(Tenenhaus et al., 2005).

<표 6> 구조모형의 설명력 분석

구성개념	R <sup>2</sup>	중복성	공통성
습관	-	-	0.985
관성	0.154	0.135	0.878
위험	-	-	0.933
저항	0.580	0.219	0.889
평균값	0.367	0.177	0.921
전체 설명력	$\sqrt{0.367 \times 0.921} = 0.581$		

구조모형에 대한 분석 결과 <표 6>에 나타난 바와 같이 모든 구성개념의 중복성 값이 양수이고 R<sup>2</sup> 값이 0.154 이상으로 일부 구성개념에 대한 설명력은 다소 낮아 ‘중’으로 평가되었으나 모형의 전체 설명력은 ‘상’으로 평가되었다. 따라서 본 연구의 구조모형은 연구가설에 대한 설명에 무리가 없는 것으로 판단하였다.

구조모형의 각 경로에 대한 유의성을 검증하기 위해 반복적인 샘플링을 통해 t-값을 제시하는 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시하고, 반복샘플링의 횟수는 5,000회로 설정하였다. 본 연구의 구조모형에 대한 경로분석 결과는 <그림 2>와 같다.

연구모형의 각 경로를 살펴보면, 습관은 관성에 긍정적 영향(0.393, t=6.947, p<0.001)을 미치는 것으로 나타나 가설1은 채택되었다. 관성(0.219, t=2.078, p<0.05)과 지각된 위험(0.578, t=5.493, p<0.001) 역시 저항에 대해 긍정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설2와 가설3은 채택되었다. 연구모형의 경로 분석 결과는 <표 7>에 정리한 바와 같다.

<표 7> 연구모형의 경로 분석 결과

가설	모형의 경로	경로계수	t-값	p-값	채택여부
H1	습관->관성	0.393	6.947	0.000***	채택
H2	관성->저항	0.219	2.078	0.019*	채택
H3	위험->저항	0.578	5.493	0.000***	채택

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001



주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

<그림 2> 구조모형 분석 결과

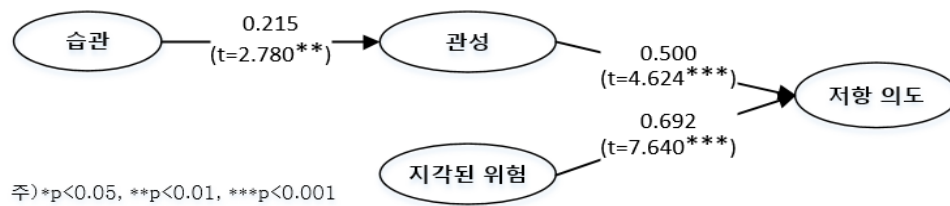
저항 수준 집단에 따른 차이를 확인하기 위해 집단비교 접근방법인 다중집단분석(multiple group analysis)을 실시하였다. 두 집단 사이 경로계수 비교에는 t-검증을 이용한 Keil et al.(2000)의 방법에 따라 관측빈도, 경로계수, 부트스트랩을 통해 얻어진 표준오차를 이용하였다. 각 집단의 표본크기는 경로의 복잡성과 구성개념들의 최소 R<sup>2</sup>값을 충족시키는 Cohen (1992)의 통계적 검증력 수준(power level)을 적용했을 때 유의확률 5%에서 R<sup>2</sup>값 0.25정도를 목표로 검증력 수준 80%의 엄격한 기준에 대한 최소 표본크기 요구량을 확보하였기에 검증에 무리가 없다.

두 집단에 대한 구조모형 분석 결과는 <그림 3>, <그림 4>와 같다. 적극적 저항 집단은 모든 경로에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 소극적 저항 집단의 경우 지각된 위험을 제외한 경로에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

두 집단 사이의 차이를 분석한 결과는 <표 8>과 같다. 습관이 관성에 미치는 영향은 소극적 저항 집단에서 통계적으로 유의(t=1.795, p<0.05)하게 더 큰 것으로 나타나 가설4는 채택되었다. 지각된 위험이 저항의도에 미치는 영향은 적극적 저항 집단에서 통계적으로 유의(t=4.535, p<0.001)하게 더 큰 것으로 나타나 가



<그림 3> 소극적 저항 집단 구조모형 분석 결과



<그림 4> 적극적 저항 집단 구조모형 분석 결과

<표 8> 집단의 이질성 분석

가설	경로	소극적 저항(n=96)			적극적 저항(n=172)			집단 간 차이 t(p)	채택 여부
		경로 계수	표준 오차	t(p)	경로 계수	표준 오차	t(p)		
H4	습관->관성	0.573	0.185	3.096(0.001)	0.215	0.077	2.780(0.003)	1.795(0.037)*	채택
H5	관성->저항	0.411	0.104	3.959(0.000)	0.500	0.108	4.624(0.000)	0.596(0.277)	기각
H6	위험->저항	0.068	0.118	0.578(0.282)	0.692	0.072	7.640(0.000)	4.535(0.000)***	채택

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

설6은 채택되었다. 반면 관성과 저항의도의 관계에서는 소극적 저항과 적극적 저항 집단 사이에 통계적으로 영향력의 차이가 없는 것으로 나타나 가설 5는 기각되었다.

종합해보면 관성이 저항에 미치는 영향은 두 집단에서 차이가 없었지만 금융거래 습관이 관성을 유발하는 영향력은 소극적 저항 집단에서 훨씬 강하게 나타났다. 또한 지각된 위험은 소극적 저항 집단에서는 유의한 영향요인이 아닌 반면 적극적 저항 집단에서는 강한 영향요인으로 나타났다.

## VI. 결론

### 6.1 연구결과 요약

본 연구는 스마트폰 사용자가 모바일뱅킹을 사용하지 않는 이유를 저항의 관점에서 실증적으로 확인하고자 하였다. 연구목적 달성을 위해 전체 모형에 대한 검증의 수행과 함께 소극적 저항과 적극적 저항으로 저항의 수준을 구분하여 집단을 구성하고 주요 요인의 영향력 차이를 분석하였다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 습관으로 인한 관성과 지각된 위험이 모바일뱅킹 미사용자에 대한 영향요인으로 작용하는 것을 확인했다. 현재 습관적으로 사용하고 있는 금융거래서비스로 인해 현재의 상태를 유지하려는 관성이 형성되고, 모바일뱅킹을 사용함으로써 발생할 수 있는 잠재적 위험 때문에 스마트폰을 사용하면서도 모바일뱅킹을 사용하지 않는 것으로 나타났다. 현재의 습관이 습관적

선택을 반복하면서 새로운 IS를 받아들이지 않으며 새로운 IS로 인한 변화가 많은 위험을 가져올 것으로 생각해 모바일뱅킹을 쉽게 받아들이지 않는 것이다.

둘째, 표본의 특성을 분석한 결과 스마트폰 사용자가 모바일뱅킹을 사용하지 않는 형태에 따른 저항의 수준은 소극적 저항자(96명, 35.8%)보다 적극적 저항자(172명, 64.2%)가 더 많은 것으로 나타났다. 단순히 필요하지 않기 때문이 아니라 모바일뱅킹에 대한 일련의 인지적 평가과정을 거쳐 뚜렷한 이유를 가지고 모바일뱅킹을 받아들이지 않는 스마트폰 사용자가 훨씬 더 많음을 의미한다. 이러한 결과는 각 기관에서 분석한 모바일 금융거래 미사용 이유 중 위험관련 항목이 상위를 차지하고 있는 것과 일치한다.

셋째, 소극적 저항자 집단과 적극적 저항자 집단 사이에 모바일뱅킹을 사용하지 않으려는 이유에 차이가 있음을 확인하였다. 소극적 저항 집단의 경우 위험에 대한 평가과정 없이 관성 때문에 모바일뱅킹을 받아들이지 않는 것으로 나타났다. 습관이 관성을 유발하는 영향력이 소극적 저항 집단(0.573,  $t=3.096$ ,  $p<0.01$ )에서 적극적 저항 집단(0.215,  $t=2.780$ ,  $p<0.01$ )보다 2배 이상 높게 나타나 습관으로 인한 관성의 영향을 뒷받침하였다. 적극적 저항 집단의 경우 관성과 위험에 대한 평가 모두 저항 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 저항 의도에 대한 관성의 영향력은 두 집단 사이에 통계적으로 유의한 차이가 없으므로 적극적 저항 집단은 모바일뱅킹으로 인한 위험 때문에 모바일뱅킹을 사용하지 않으려는 것으로 판단된다. 즉, 소극적 저항자 집단과 적극적 저항자 집단

사이에 가장 큰 차이는 위협에 대한 평가인 지각된 위협에 있음을 확인했다.

## 6.2 시사점과 한계점

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 스마트폰을 사용하면서도 모바일뱅킹을 사용하지 않는 배경에 현상유지편향이 작용함을 확인하였다. 연구에서 사용자의 저항에 대한 핵심 영향요인인 관성과 지각된 위협은 사용자의 평가가 개입되는지 여부를 기준으로 서로 다른 관점을 대표하는 개념으로 설정하였다. 그러나 관성은 심리적 몰입의 일종이며 지각된 위협은 투입과 결과에 의한 합리적 의사결정의 결과로 두 개념 모두 현상유지편향을 초래하는 원인으로 설명된 바 있다(Samuelson and Zeckhauser, 1988). 현상유지편향이 부분적 영향요인으로 다루어진 대부분의 저항관련 연구와 달리 본 연구는 현상유지편향을 바탕으로 모바일뱅킹에 대한 사용자의 저항을 설명했다. 기존의 이론으로 설명할 수 없는 사용자의 저항을 행동경제 관점에서 접근하여 모바일뱅킹에 적용하고 종합적으로 모델화한 것에 학문적 의의가 있다.

둘째, 변화에 대한 사용자의 저항에 있어 그 수준이 고려되어야 함을 실증적으로 규명하였다. 연구결과 모바일뱅킹을 사용하지 않는 스마트폰 사용자들의 저항수준을 고려하지 않은 경우 모든 요인들과의 관계에서 강한 영향력을 보였으나 저항수준을 달리한 집단 사이에 분명한 이질성이 존재하는 것을 확인하였다. 소극적 저항과 적극적 저항에서 핵심적인 영향요인이 다르며 공통의 요인에 있어서도 영향력에 차이

를 나타낸 것이다. 즉, 서로 다른 메커니즘을 기반하는 소극적 저항과 적극적 저항에 대해 접근방법을 차별화할 필요가 있음을 증명하였다. 이러한 결과는 학술적 접근 외에도 실무적으로 큰 의의를 갖는다. 소극적 저항을 하는 스마트폰 사용자의 경우 기존의 습관적 사용을 중지시킬 수 있는 계기를 모색하고 적극적 저항을 하는 스마트폰 사용자는 부정적 평가결과를 일으키는 원인을 해소시키기 위해 노력함으로써 모바일뱅킹 미사용자에 대한 보다 효과적인 접근이 가능할 것이다.

셋째, 금융과 IT가 결합한 핀테크와 함께 금융산업의 중심은 자연스럽게 모바일로 옮겨가고 있다. 은행 역시 모바일을 통한 금융서비스를 중심으로 비용절감과 영업 효과를 얻고자한다. 본 연구의 결과는 모바일뱅킹 미사용자의 가치를 일깨우고 있다. 따라서 모바일뱅킹 미사용자의 유형에 따른 맞춤형 전략을 통해 고객환경의 변화에 맞춘 모바일뱅킹의 활용성을 극대화시키고 궁극적으로 잠재고객을 가망고객으로 전환시키는 효과를 거둘 수 있을 것이다. 연구결과를 바탕으로 금융서비스 사용자에 대한 이해를 높임으로써 다양한 모바일 금융서비스 가운데서 모바일뱅킹이 대표적 금융서비스 채널의 위치를 굳건히 하는데 도움이 될 것으로 기대한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 연구에서 비교한 소극적 저항과 적극적 저항의 집단별 표본 수에 큰 차이가 있다. 집단의 차이 분석에 균형 있는 자료를 적용함으로써 연구결과를 더 강력하게 지지할 수 있을 것이다.

둘째, 지각된 위협을 사용자의 평가 결과로



설명함에 있어 현상유지편향의 합리적 의사결정과정과 함께 EIM의 공정성 평가 결과를 적용하였다. 그러나 사용자의 공정성 평가에 대한 근본적 투입요인과 결과요인은 생략하였다. 향후 연구에서는 부정적 평가의 원인이 되는 요인을 규명하는 확장된 연구로 발전시킬 필요가 있다.

## 참고문헌

- 김희웅, 이선영, 이동우, “정보시스템 구축시 변화에 대한 저항의 원인 연구,” *Entrue Journal of Information Technology*, 제5권, 제2호, 2006, pp. 7-20.
- 박상철, “근시안적 손실회피 관점에서 본 모바일 애플리케이션 사용자의 현상유지 편향에 관한 연구,” *정보시스템연구*, 제24권, 제2호, 2015, pp. 189-208.
- 박종석, 권혁인, “생체인증 기술의 혁신저항 및 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” *정보시스템연구*, 제27권, 제2호, 2018, pp. 53-75.
- 황신해, 김정균, “핀테크 지급결제 서비스 수용 저항요인 연구: 혁신저항이론과 현상유지편향이론을 중심으로,” *정보시스템연구*, 제27권, 제1호, 2018, pp. 133-151.
- BS금융경영연구소, 부산시민의 스마트 금융 사용실태 조사, 2013
- Barnes, W., Gartland, M., and Stack, M., “Old habits die hard: path dependency and behavioral lock-in,” *Journal of Economic Issues*, Vol. 38, No. 2, 2004, pp. 371-377.
- Cohen, J., *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, 2<sup>nd</sup> ed., Lawrence Erlbaum, 1988.
- Chin, W. W., “The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling,” In *Modern Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates, 1998, pp. 295-336.
- Cohen, J., “A power primer”, *Psychological Bulletin*, Vol. 112, No. 1, 1992, pp. 155-159.
- Fornell, C., and Larcker, D. F., “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error,” *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, 1981, pp. 39-50.
- Heidenreich, S., and Handrich, M., “What about passive innovation resistance? Investigating adoption?related behavior from a resistance perspective,” *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 32, No. 6, 2015, pp. 878-903.
- Heidenreich, S., and Kraemer, T., “Passive innovation resistance: The curse of innovation? Investigating consequences for innovative consumer behavior,” *Journal of Economic Psychology*, Vol. 51, 2015, pp. 134-151.
- Heidenreich, S., and Spieth, P., “Why

- innovations fail—The case of passive and active innovation resistance,” *International Journal of Innovation Management*, Vol. 17, No. 5, 2013, pp. 1350021.
- Hess, T., and Hightower, R., “Using equity theory to understand user satisfaction with ERP systems: extending and advancing the equity-implementation model,” *International Conference on Information Systems 2002 Proceedings*, 2002, pp. 737-742.
- Hess, T., Joshi, K., and McNab, A. L., “An empirical investigation of the equity implementation model: an alternative lens for understanding technology adoption,” *Americas Conference on Information Systems 2007 Proceedings*, 2007, pp. 1-6.
- Hirschheim, R., and Newman, M., “Information systems and user resistance: theory and practice,” *The Computer Journal*, Vol. 31, No. 5, 1988, pp. 398-408.
- Hsieh, P. J., “Healthcare professionals’ use of health clouds: Integrating technology acceptance and status quo bias perspectives,” *International Journal of Medical Informatics*, Vol. 84, No. 7, 2015, pp. 512-523.
- Hsieh, P. J., and Lin, W. S., “Explaining resistance to system usage in the PharmaCloud: A view of the dual-factor model,” *Information & Management*, Vol. 55, No. 1, 2018, pp. 51-63.
- Joshi, K., “A model of users' perspective on change: the case of information systems technology implementation,” *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 2, 1991, pp. 229-242.
- Joshi, K., and Lauer, T. W., “Impact of information technology on users' work environment: A case of computer aided design (CAD) system implementation,” *Information & Management*, Vol. 34, No. 6, 1998, pp. 349-360.
- Keil, M., Tan, B. C., Wei, K. K., Saarinen, T., Tuunainen, V., and Wassenaar, A., “A cross-cultural study on escalation of commitment behavior in software projects,” *MIS Quarterly*, Vol. 24, No. 2, 2000, pp. 299-325.
- Kim, H. and Kankanhalli, A., “Investigating user resistance to information systems implementation: a status quo bias perspective,” *MIS Quarterly*, Vol. 33, No3, 2009, pp. 567-582.
- Kim, H. W., Chan, H. C. and Lee, S. H., “User Resistance to Software Migration: The Case on Linux,” *Journal of Database Management*, Vol. 25, No. 1, 2014, pp. 59-79.
- Lapointe, L., and Rivard, S., “A multilevel model of resistance to information technology implementation,” *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 3, 2005, pp.

- 461-491.
- Laukkanen, T., Sinkkonen, S., and Laukkanen, P., "Communication strategies to overcome functional and psychological resistance to internet banking," *International Journal of Information Management*, Vol. 29, No. 2, 2009, pp. 111-118.
- Lee, E. J., Kwon, K. N., and Schumann, D. W., "Segmenting the non-adopter category in the diffusion of internet banking," *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 23, No. 5, 2005, pp. 414-437.
- Li, Z., and Cheng, Y., "From free to fee: exploring the antecedents of consumer intention to switch to paid online content," *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 15, No. 4, 2014, pp. 281-299.
- Limayem, M., Hirt, S. G., and Cheung, C. M., "How habit limits the predictive power of intention: The case of information systems continuance," *MIS Quarterly*, Vol. 31, No. 4, 2007, pp. 705-737.
- Nabih, M. I., Bloem, S. G., and Poiesz, T. B., "Conceptual Issues in the Study of Innovation Adoption Behavior," *Advances in Consumer Research*, Vol. 24, No. 1, 1997, pp. 190-196.
- Nielsen, Global Mobile Money Report, 2016, Retrieved August 1, 2018, Available: <http://www.nielsen.com/content/dam/nielsen/global/eu/docs/pdf/nielsen-global-mobile-money-report.pdf>.
- Nunnally, J. C., and Bernstein, I. H., *Psychometric Theory*, 3<sup>rd</sup> ed., McGraw-Hill, 1994.
- Polites, G. L., and Karahanna, E., "The Embeddedness of Information Systems Habits in Organizational and Individual Level Routines: Development and Disruption," *MIS Quarterly*, Vol. 37, No. 1, 2013, pp. 221-246.
- Ram, S., "A model of innovation resistance," *Advances in Consumer Research*, Vol. 14, No. 1, 1987, pp. 208-212.
- Ram, S., and Sheth, J. N., "Consumer resistance to innovations: the marketing problem and its solutions," *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 6, No. 2, 1989, pp. 5-14.
- Samuelson, W., and Zeckhauser, R., "Status quo bias in decision making," *Journal of Risk and Uncertainty*, Vol. 1, No. 1, 1988, pp. 7-59.
- Segars, A. H., and Grover, V., "Re-examining perceived ease of use and usefulness: A confirmatory factor analysis," *MIS Quarterly*, Vol. 17, No. 4, 1993, pp. 517-525.
- Sheth, J. N., "Psychology of innovation resistance: the less developed concept," *Research in Marketing*, Vol. 4, No. 3, 1981, pp. 273-283.
- Sun, Y., Liu, D., Chen, S., Wu, X., Shen, X.

- L., and Zhang, X., "Understanding users' switching behavior of mobile instant messaging applications: An empirical study from the perspective of push-pull-mooring framework," *Computers in Human Behavior*, Vol. 75, 2017, pp. 727-738.
- Talke, K., and Heidenreich, S., "How to Overcome Pro?Change Bias: Incorporating Passive and Active Innovation Resistance in Innovation Decision Models," *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 31, No. 5, 2014, pp. 894-907.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., and Lauro, C., "PLS Path Modeling," *Computational Statistics & Data Analysis*, Vol. 48, No. 1, 2005, pp. 159-205.
- Verplanken, B., and Aarts, H., "Habit, attitude, and planned behaviour: is habit an empty construct or an interesting case of goal-directed automaticity?," *European review of social psychology*, Vo.10, No. 1, 1999, pp. 101-134.
- 하나은행, 모바일 금융서비스 도입 현황 및 전망, 2010, (<https://www.bok.or.kr/portal/bbs/P0000274/view.do?nttId=162948&menuNo=200730>).
- 한국은행, 2016년 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과 및 시사점, 2016, (<http://www.bok.or.kr/portal/bbs/B0000232/view.do?nttId=224732&menuNo=200725&pageIndex=2>).
- 한국은행, 2017 지급결제보고서, 2018, (<http://www.bok.or.kr/portal/bbs/P0000600/view.do?nttId=10017740&menuNo=200456&pageIndex=1>).
- 한국인터넷진흥원, 2017년 인터넷이용실태조사, 2018, (<http://isis.kisa.or.kr>).
- DMC Report, 2016 모바일 간편 결제 서비스 이용행태, 2016, (<http://www.dmcreport.co.kr/content/ReportView.php?type=Survey&id=9590&gid=10>).
- KT경제경영연구원, "모바일뱅킹" 이용 현주소 -국내 금융 소비자 이용 행태 조사 분석 -, 2016, ([https://www.digieco.co.kr/KTFront/report/report\\_issue\\_trend\\_view.action?board\\_id=issue\\_trend&board\\_seq=11255&gubun=aa#](https://www.digieco.co.kr/KTFront/report/report_issue_trend_view.action?board_id=issue_trend&board_seq=11255&gubun=aa#)).
- Poushter, J., Bishop, C., and Chwe, H., "Social Media Use Continues to Rise in Developing Countries but Plateaus Across Developed Ones," *Pew Research Center*, Jun 16, 2018, Retrieved August 1, 2018, Available: <http://www.pewglobal.org/2018/06/19/2-smartphone-ownership-on-the-rise-in-emerging-economies/>.

————— 스마트폰 사용자가 모바일뱅킹을 사용하지 않는 이유: 소극적 저항과 적극적 저항의 차이를 중심으로

**김 종 기 (Kim, Jongki)**



부산대학교 경영학과에서 학사를 마쳤으며, 미국 Arkansas State University에서 경영학 석사학위, Mississippi State University에서 경영학 박사학위를 취득하였다. 현재 부산대학교 경영학과 경영정보전공 교수로 재직 중이다. 주요 연구 관심분야는 정보보안관리, 프라이버시, 전자상거래, 기술경영, 행동경제학 등이다.

**김 지 윤 (Kim, Jiyun)**



부산대학교 경영학과에서 박사과정을 수료하였다. 주요 연구 관심분야는 정보보안, 행동경제학, 위험분석, 모바일 금융 등이다.

<Abstract>

## **Why Smartphone Users are Not Using Mobile Banking: Focusing on the Difference between Passive Resistance and Active Resistance**

Kim, Jongki · Kim, Jiyun

### **Purpose**

The purpose of this study is to investigate the reason why smartphone users do not use mobile banking based on Status Quo Bias and to find out whether there is a difference between passive resistance and active resistance.

### **Design/methodology/approach**

This study made a design of the research model based on Status Quo Bias. SPSS 23.0 and SmartPLS 2.0 were used for the analysis. Multiple group analysis was performed to identify differences between groups.

### **Findings**

According to the empirical analysis result, this study confirmed that inertia and perceived risk affected smartphone users who do not use mobile banking. According to the type of resistance, the active resistance group(64.2%) was more than the passive resistance group(35.8%), and it was confirmed that there was a difference in the reasons for not using mobile banking between passive and active resistance group. That is, the greatest difference between passive and active resistance groups was found to be perceived risk, which is an assessment of risk.

**Keyword:** Mobile Banking, Active Resistance, Passive Resistance, Status Quo Bias, Inertia, Perceived Risk, Equity Implementation Model

\* 이 논문은 2018년 8월 27일 접수, 2018년 9월 26일 게재 확정되었습니다.