

혁신저항모형에 기반한 마이데이터 서비스 사용자의 지속사용의도에 관한 연구.

(A Study on the continuous Intention of MyData Service
Users Based on the Innovation Resistance Model)

성 행 남¹⁾, 홍 태 호²⁾, 이 태 원³⁾*

(Haengnam Sung, Taeho Hong, and Taewon Lee)

요 약 본 연구에서는 금융 분야에서 마이데이터 서비스를 이용하는 사용자가 인식하는 특성을 고려하여 지속적인 사용에 대한 이해와 혁신저항에 어떠한 영향을 미치는지를 목적으로 둔다. 또한 사용자 특성에 대한 인식과 지속적인 사용에 대한 이해력을 높이고 혁신에 대한 사용자의 저항을 해결하는데 미치는 영향에 대한 관계를 탐구하고자 한다. 이를 위해 전문설문기관을 통해 상대적 이점, 인지된 위험, 복잡성, 신뢰성, 인지된 용이성, 신뢰성 등 혁신저항 요인의 상대적인 영향을 조사하였으며, 요인간의 관계를 실증분석을 통해 살펴본다. 본 연구의 결과에 따르면 마이데이터 서비스에 대한 저항을 최소화하기 위한 노력을 기울여야 하며, 특히 혁신저항 요인들 중 인지된 용이성, 상대적 이점, 인지된 위험, 복잡성 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 혁신저항을 낮추기 위해서는 인지된 용이성의 강화, 상대적 이점 감소, 위험과 복잡성에 대한 인식 관리가 필수적이라 할 수 있다.

핵심주제어: 마이데이터, 지속사용의도, 혁신저항, 상대적 이점, 인지된 위험, 복잡성, 신뢰성, 인지된 용이성

Abstract The purpose of this study is to consider the characteristics perceived by users who utilize MyData services in the financial sector. It aims to examine how these factors influence users' understanding for sustained usage and their resistance to innovation. The research seeks to explore the relationship between users' awareness of characteristics and its impact on both enhancing comprehension for continued usage and addressing users' resistance to innovation. Utilizing a specialized survey agency, we examined the relative effects of innovation resistance factors, such as relative advantage, perceived risks, complexity, clarity and perceived ease of use on MyData service users. Furthermore, this research focuses on employing empirical analysis to validate the relationships between these factors through the survey. The findings of this study suggest that MyData service should dedicate ongoing efforts to minimize user resistance to service utilization. Specifically, it was revealed that among the innovation resistance factors, perceived ease of use, relative advantage, perceived risk, and complexity exert influence in that order.

Keywords: MyData, Continuous intention to use, Innovation resistance, Relative advantage, Perceived risk, Complexity, Clarity, Perceived ease of use

* Corresponding Author: twanny@pusan.ac.kr
Manuscript received February 26, 2024 / revised March 25,
2024 / accepted March 25, 2024

1) 부산대학교, BK21디지털금융교육연구단, 제1저자
2) 부산대학교, 경영학과, 제2저자
3) 부산대학교, BK21디지털금융교육연구단, 교신저자

1. 서론

최근의 기술 혁신과 디지털 전환은 새로운 패러다임을 마이데이터(MyData) 서비스라는 형태로 가져오고 있다. 이러한 마이데이터 서비스는 사용자들에게 자신의 데이터를 효과적으로 관리하고 활용할 수 있는 기회를 제공하며, 이에 따른 새로운 경험과 혜택을 약속하고 있다. 그럼에도 혁신적인 변화 속에서 신기술의 도입으로 인한 사용자들의 혁신저항은 불가피한 도전 요소로 대두되고 있는 추세이다. 2018년부터 시작된 정부의 금융혁신을 위한 제도 개선은 당시 '마이데이터'와 '오픈뱅킹'을 중심으로 한 새로운 패러다임의 전환을 이끌어내었다(Lee, 2022). 국내에서는 2020년 8월부터 데이터 3법(개인정보보호법, 정보통신망법, 신용정보법)이 발의되어, 개인의 금융 데이터를 안전하게 제공할 수 있는 환경이 마련되었으며 이로 인해 마이데이터 산업이 가능해졌다. 또한, 2022년 1월에 개정된 「신용정보법」이 전면 시행되면서 새롭게 구축된 마이데이터 서비스가 활성화되기 시작하였다(Lee et al., 2022).

마이데이터 서비스의 등장은 개인정보와의 새로운 관계를 제안하고 있다. 사용자들은 이전과는 다른 방식으로 자신의 데이터를 수집, 저장, 공유하게 되고, 이에 따른 변화에 대한 불안감과 의문이 발생하고 있으며, 사용자들은 새로운 기술에 대한 적응이 어려울 뿐만 아니라 혁신저항이 발생하고 있는 실정이다.

마이데이터 서비스는 새로운 기술을 활용하여 더 효율적으로 데이터를 관리하고 활용할 수 있다는 잠재적 이익이 사용자들에게 이점을 제시되고 있다. 그러나 이러한 변화가 가져오는 복잡성과 위험도 사용자들에게는 도전적인 측면으로 다가오고 있다. 새로운 기술에 대한 복잡성은 사용자들의 혁신저항을 부추기는 요소 중 하나로 작용하고 있으며, 불안정한 상황 속에서 발생할 수 있는 위험에 대한 우려도 혁신에 대한 저항으로 이어질 수 있다. 더불어 사용자들은 보다 간단하고 편리하면서도 안전한 시스템을 요구한다(Kim, 2018). 따라서, 사용자들이 마이데이터 서비스에 대한 긍정적인 태도를 가질

수 있도록 신기술 도입이 가져오는 복잡성과 위험을 극복하는 전략이 필요하다. 즉, 기존의 상품 및 서비스에서 벗어나게 되면서 생기는 불편함이 혁신에 대한 저항으로 나타나고 있는 것이다. 게다가, 신기술인 마이데이터 서비스는 이용자에게 자신의 데이터에 대한 보안과 프라이버시에 대한 우려의 불안을 내포하고 있다. 즉, 개인정보 유출 사고의 증가와 함께 이용자들은 자신의 데이터가 안전하게 다뤄진다는 신뢰성에 대한 의구심도 가지고 있다(Chae et al., 2021). 이에 따라 신뢰성에 대한 부족으로 인한 혁신저항이 발생하고 있다. 또한 마이데이터 서비스를 쉽게 이용하고 활용할 수 있는 긍정적인 경험 및 태도를 이용자에게 마이데이터 서비스 사업자가 제공한다면 지속적인 이용을 강화할 수 있을 것이다.

2024년 1월 기준 신용정보협회에 따르면 2022년 1월을 기점으로 시작된 금융 마이데이터 서비스는 2023년 10월 현재 33개의 서비스로 출시되었으며, 마이데이터 사업자 허가를 받은 기업은 은행(10), 보험(3), 금융투자(10), 카드 및 캐피탈(10), 저축은행(2), 상호금융(1), CB(2), 핀테크(25), 통신 및 유통(6) 등 총 69개의 기업으로 파악된다. 금융산업에서의 마이데이터 서비스 사업자 간의 치열한 경쟁이 계속해서 고조되고 있다. 이미 2년이 지난 현재, 선두주자인 마이데이터 서비스 기업들은 여전히 선점을 위한 치열한 경쟁 상황에 처해있다(Businesspost, 2023.06.22.). 통신 3사는 미래 시장에서의 기회를 찾기 위해 마이데이터 시장 선점 경쟁을 본격적으로 확대하여 그 결과로 서비스의 확장을 통한 사용자의 선택폭을 더욱 넓히고 있다(Maeililbo, 2023.11.19.). 현재 금융 시장의 마이데이터 서비스 사업은 더욱 치열한 경쟁을 거듭하며 시장이 확대 및 활성화되고 있다.

현재까지의 마이데이터 서비스 관련 연구는 주로 사례연구(Lee, 2022; Oh and Lee, 2021), 현황분석(Cho and Lee, 2022), 수용의도(Lee and Chang, 2022), 그리고 사용자태도(Jung and Lee, 2022) 등으로 진행되었다. 기존 연구들은 다양한 측면에서 마이데이터 서비스를 탐구하고 분석하였다. 특히, 이러한 연구들은 사용자들이

단기적으로만 서비스를 이용하는 것으로 이용할 의도가 있는지를 파악하고 있지만, 본 연구의 지속적인 이용 의도를 살펴봄으로써, 해당 서비스의 장기적인 성공과 발전에 대한 통찰을 제공한다.

본 연구에서는 새로운 관점과 이해도를 높이기 위해 서비스 이용자의 지속적인 이용에 초점을 맞추어 진행하고자 한다. 더불어 신기술인 마이데이터 서비스의 특징을 반영한 혁신저항을 함께 살펴보고자 한다. 또한, 마이데이터 서비스 이용자가 인지하는 특성을 고려하고 지속적인 이용에 대한 이해 증진과 이용자의 혁신저항에 대해 탐구하여 영향관계를 살펴보고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 마이데이터 서비스

금융위원회(2022)는 금융 분야에서 정보주체인 개인이 마이데이터를 관리 및 통제를 하고, 신용, 자산, 건강관리 등 능동적인 활용을 통한 일련의 과정이라 정의하고 있다. 이러한 관점에서 마이데이터는 정보의 주체인 개인이 금융기관이나 핀테크 기업에 제공하는 개인의 금융 및 신용정보를 적극적으로 관리 및 통제하고 이를 개인 생활에 주도적으로 활용하는 과정을 의미한다(Noh, 2021).

마이데이터는 개인이 가지고 있는 분산된 정보를 개인의 동의에 따라 권리를 보장하고, 한 곳으로 모아 통합적으로 관리 및 활용할 수 있다는 것이다(SamjongKPMG, 2020). 이를 통해 마이데이터 서비스는 개인 정보를 통합적으로 관리 및 활용할 수 있다는 큰 장점으로 새로운 혁신 아이디어로서 각광을 받고 있으며, 데이터를 제공하는 개인에게 어떠한 혜택도 없는 것이 사실이라고 한다(Jung, 2022).

금융분야의 마이데이터 서비스를 통해 금융기관이 아닌 개인이 정보의 주체가 되어 여러 금융기관에 흩어져 있는 정보를 통합해 하나의 앱에서 금융업무를 처리할 수 있으며 자산관리나 재무 컨설팅과 같은 금융 서비스도 함께 제공받

을 수 있다(Han et al., 2022). 이로써 개인의 금융 편리성이 향상될 수 있고 금융기관이나 핀테크 기업은 더 쉽게 새롭고 다양한 금융 서비스를 개발하여 고객에게 제공할 수 있게 된다(Kim et al., 2023).

마이데이터 서비스는 사용자가 특정 정보에 대한 요청을 통해 여러 금융권과 다양한 기관에서 개인이 소유하고 있는 정보를 한 곳으로 한번에 받아 볼 수 있는 서비스라고 할 수 있으며 다양한 장점을 지니고 있다(Lee and Sung, 2023). 이를 통해 금융 분야에서의 마이데이터 서비스는 사용자와 기업 간의 상호 유익한 협력 모델을 제시하며, 더 나은 금융 서비스의 제공과 금융 시장의 혁신을 촉진할 것으로 기대된다.

2.2 혁신저항

혁신저항((innovation resistance)은 혁신을 채택할 때 수반되는 변화들에 대한 소비자들의 저항이며(Ram, 1987), 변화에 대한 저항의 한 유형으로 볼 수 있다. 혁신저항 연구의 선구자인 Sheth(1981)는 혁신저항의 핵심 선행 요인으로 기존 관행에 대한 습관과 인지된 위험을 언급하였다. 먼저 각 용어에 대해 살펴보면, 혁신(innovation)은 기업과 개인의 발전에 핵심적인 역할을 하는 중요한 과정 중 하나라고 할 수 있으며, 저항(resistance)은 새로운 아이디어나 변화에 대한 우려와 반감의 표현으로 조직 또는 개인의 변화를 받아들이지 않으려는 경향을 나타낸다고 할 수 있다.

Sheth(1981)는 소비자들이 혁신에 대해 채택보다는 변화에 대한 저항에 주로 주의를 기울인다는 것을 인지하여 혁신저항이라는 개념을 처음으로 제시하였다. 즉, 기업은 소비자로부터의 혁신 수용을 기대하지만, 많은 소비자는 변화에 대한 욕구가 낮아서 혁신을 받아들이기보다는 오히려 저항하는 경향이 있다고 언급하였다. Rogers(2003)는 사용자의 혁신 채택 결정에서 여러 단계(지식, 설득, 결정, 실행, 확인) 중 설득 단계에서 혁신에 대한 호의적 또는 비호의적 태도로 정의하였으며, 5단계를 거쳐 채택하거나

거부하는 결정이 필요하다고 하였다. 특히, 커뮤니케이션 분야에서 혁신은 새로운 아이디어, 관행, 물건 등으로 개인이나 다른 채택 단위들이 새로움을 인식할 때 발생하며, 이에 따른 소통방식의 변화 등이 혁신에 해당한다고 하였다 (Rogers, 2003). Ram(1987)에 의하면 저항은 개인이 변화를 위협으로 인식하는 정도로 설명하며, 혁신저항은 혁신에 따른 변화에 이용자가 제공하는 저항이라고 정의하였다. 즉, 이용자는 어떤 변화에 직면할 경우 심리적인 균형이 깨진다고 느끼며, 심리적인 재조정이나 변화에 대한 저항을 선택하는 경향이 있다고 밝혔다. 다시 말해, 혁신에 대한 변화가 사람들이 느끼는 불편함과 거부감에 따라 자체에 대한 부정적인 의미를 이야기하는 것이 아닌 상황에 따른 저항이라 할 수 있다(Kim et al., 2023).

혁신저항은 새로운 기술과 서비스에 대한 인식과 관련하여 다양한 연구자들에 의해 지속적으로 연구가 진행되고 있다. 혁신저항은 급속한 산업 성장에서 사용자들이 따라가기 어려운 혁신제품 및 서비스가 많아지면서 사용자들의 저항 심리가 나타날 수 있다. Oh(2019)은 개인의 성향이 혁신저항을 유발할 수 있으며, 낮은 혁신저항을 가진 사람일수록 새로운 기술이나 제

품을 적극적으로 도입하려는 경향이 더 높다고 언급하였다. Ram(1987)은 혁신저항 완화를 위해 소통채널의 메시지가 명료하고 신뢰성이 있어야 하며, 혁신에 대한 정보전달이 효과적이어야 한다고 주장하였다.

금융 분야에서의 혁신저항과 관련된 연구들을 살펴보면 Kim et al.(2023)은 금융분야에서 마이데이터 서비스에서 혁신저항 및 수용저항에 초점을 두고 사용자의 개인특성과 혁신특성이 미치는 영향을 분석하는 연구를 진행하였다. Kim and Seok(2023)은 P2P 금융 플랫폼에 관하여 소비자의 혁신 수용 확산에서의 혁신저항이 사용의도 사이의 매커니즘을 탐구하는 연구를 진행하였다. Park and Ok(2022)은 TOE프레임워크와 혁신저항이론을 활용하여 블록체인 기술을 금융 서비스에 적용시 소비자들의 혁신저항이 수용의도에 미치는 영향에 관한 연구를 진행하였다. Son(2021)는 간편결제 서비스의 지속적인 사용의도에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구를 플로우, 신뢰, 혁신저항 및 지각된 가치들과 같은 동기적 요인들을 중심으로 연구를 진행하였다. 선행 연구처럼 금융 분야의 많은 연구들이 진행되었음에도 불구하고 마이데이터 서비스와 관련된 연구는 아직도 미흡한 실정이다. 따

Table 1 Variables and Research Filed of Innovative Resistance

Variables	Study Field
relative advantage	Internet Banking(Kuisma et al, 2007), Social Media(Jeong, 2013), IPTV(Kim and Choi, 2009), e-Books(Yoon et al., 2014), Mobile Commerce(Lim et al., 2015), Wearable devices(Shin and Lee, 2016), Smartwatches(Kim et al., 2017a), Home IoT(Kim et al, 2017b)
perceived risk	Internet Banking(Kuisma et al, 2007), Social Media(Jeong, 2013), Mobile Banking(Mou, 2011), Mobile Commerce(Lim et al., 2015), Wearable devices(Shin and Lee, 2016), Unmanned Train's(Kim,, 2020b), Fintech(Kim and Seok, 2023)
complexity	Internet Banking(Kuisma et al, 2007), Social Media(Jeong, 2013) e-Books(Yoon et al., 2014), Mobile Commerce(Lim et al., 2015), Wearable devices(Shin and Lee, 2016), Smartwatches(Kim et al., 2017a), Fintech(Hwang and Kim, 2018), , MyData(Kim et al., 2023)
clarity	Mobile Banking(Mou, 2011), Social Media(Zheng, 2016), Fintech(Kim and Seok, 2023)
perceived ease of use	Unmanned Train's(Kim, 2020b), Social Network Service(Lee, 2011)

라서 본 연구에서는 마이데이터 서비스 혁신에 대한 거부감과 불평함을 사용자가 어떻게 인지하는지 그리고 어떠한 영향을 미치는지에 대해 심층적으로 살펴보고자한다. 또한, 사용자들의 저항에 대한 관점을 파악하고 금융 분야에서의 연구 영역 확장 및 새로운 통찰을 제공하는데 중점을 두고자 한다. 혁신저항 관련 선행변인 및 연구분야를 살펴보면 다음 Table 1과 같다. 혁신저항은 신 기술분야에서 이용되었음을 확인할 수 있다.

3. 가설설정 및 연구모형

3.1 혁신저항 특성요인

상대적 이점(relative advantage)을 신기술이나 신제품이 기존의 기술과 비교하여 더 높은 혁신이 가져다주는 상대적 이점의 소비자가 인식하는 정도로 정의한다(Ram, 1987; Holak and Lehmann, 1990). 즉, 소비자가 혁신제품과 기존 제품 간의 기능적 차이를 상대적으로 인지하지 못할수록 혁신저항이 나타난다고 하였다. 상대적 이점은 혁신확산 이론의 상대적 이점과 기술 수용모형에서 나타난 인지된 유용성과 유사한 개념으로, 소비자가 혁신적인 기술을 상대적으로 편리하게 활용하며, 기능적 만족도가 높은 긍정적인 감정을 형성한다는 개념이다(Joung et al., 2022). Park and Ok(2022)의 연구에 따르면, 소비자들이 상대적 이점을 높게 인식할 경우 혁신저항을 낮출 수 있다고 하였으며, 혁신적인 기술에 대한 소비자들의 긍정적인 태도는 상대적 이점에 따라 형성되고 혁신저항을 감소시키는데 기여할 것이라 설명하였다. 상대적 이점과 혁신저항과의 부(-)의 관계는 신 기술산업 분야인 스마트워치(Kim et al., 2017), 손목형 웨어러블 디바이스(Shin and Lee, 2016), IPTV(Kim and Choi, 2009)에서 실증적으로 검증되었다. 본 연구에서는 기존연구를 바탕으로 마이데이터 서비스 분야에서도 상대적 이점은 혁신저항에 영향을 미칠 것으로 판단하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1a: 상대적 이점은 혁신저항에 부(-)의 영향을 줄 것이다.

인지된 위험(perceived risk)은 혁신 채택과 관련하여 새로운 기술과 서비스 등에서 나타나는 다양한 위험 요소(물리적, 기능적, 심리적, 시간적 등)를 의미하며, 불연속적인 혁신은 새로운 변화를 도입함으로써 높은 수준의 인지된 불확실성을 유발할 수 있다(Park, 2013; Kim, 2023). Dhebar(1996)는 소비자가 혁신을 채택함으로써 금전적 손실에 대한 우려로 인지되는 재정적 위험이 높을수록 혁신저항이 증가한다고 하였다. Yoon et al.(2014)의 연구에서는 전자책 수용에 대한 높은 인지된 위험이 혁신저항을 높이는 것으로 실증적으로 검증하였다. Shin and Lee(2016)의 연구에서도 웨어러블 디바이스의 재정적·신체적 위험 등이 혁신저항에 유의한 영향을 미친다고 언급하였다. Szmigin and Foxall (1998)은 소비자가 인지하는 혁신에 대한 기능적 위험이 높을수록 혁신저항이 높아진다는 사실을 실증적으로 검증하였다. 다시 말해, 제품이 기대한 만큼 작동할지에 대한 우려가 커질수록 혁신저항이 높아진다는 것이다(Ram and Sheth, 1989). 시간적 위험이란 혁신을 채택할 때 시간을 투자해야 하는 우려를 의미한다. Chang and Park(2010)의 3DTV에 대한 연구결과에 따르면, 시간적 위험이 높아질수록 혁신저항이 높아진다는 사실을 밝혀냈다. 시간적 위험이란 새로운 혁신을 도입하거나 채택할 때 필요한 시간을 투자해야 하는 불안 또는 우려를 의미한다. 인지된 위험과 혁신저항의 정(+)의 관계는 전자책(Yoon et al., 2014), 3DTV(Chang and Park, 2010), 소셜TV(Yun, 2016), 스마트 건설기술(Kim, 2023), 웨어러블 디바이스(Shin and Lee, 2016) 등 기존 연구에서 실증분석을 통해 검증하였다. 따라서 혁신기술에 대한 다양한 인지된 위험이 저항에 미치는 영향이 중요하다고 판단하여, 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H1b: 인지된 위험은 혁신저항에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

복잡성(complexity)은 새로운 기술이나 시스템 등을 수용할 때 경험하는 인지적 어려움이나 심리적, 습득 및 기억에 대한 어려움 등 소비되는 시간이나 노력으로 정의되며(Kim, 2016; Oh, 2019), 이 복잡성은 이해하기 쉬운지에 관한 차원과 이용하기 쉬운지에 관한 차원의 두 차원에서 야기된다(Ram, 1987). 다시 말해, 사용자가 새로운 기술 및 서비스를 얼마나 많은 노력으로 이용하느냐에 따라 느끼는 복잡함의 정도를 의미한다(Delone and McLean, 1992). 하지만, 사용자가 새로운 기술과 서비스를 복잡하다고 인지할수록 받아들이는 정도의 차이는 낮아진다

(Cooper and Zmud, 1990; Bae, 2018). 복잡성과 혁신저항의 부(-)의 관계는 신 기술산업 분야인 손목형 웨어러블 디바이스(Shin and Lee, 2016), 전자책(Yoon et al., 2014), 모바일 지갑(Lee et al., 2015)에서 실증적으로 검증되었다. 특히, Lee et al.(2015)은 모바일 지갑 이용시 겪는 불편함, 심리적인 요소, 시간 및 비용적인 구성요소 또한 복잡성으로 고려하였다. 이처럼 새로운 기술, 시스템, 디바이스 등에 대한 복잡성의 수준이 높아질수록 혁신저항 또한 높아진다는 것을 기존연구와 같이 결과를 제시하였으며, 마이데이터 서비스 분야에도 사용자가 사용하기에

Table 2 Operational Definition of a Variable

Constructs	Operational Definition	Survey questions	Researchers
relative advantage	defined as the degree to which you perceive MyData services to be more effective compared to traditional technologies	<ul style="list-style-type: none"> - More diverse information provision - More prompt information provision - More efficient information provision 	Kim(2023), Bae(2018), Ram(1987)
perceived risk	defined as the degree to which you perceive the process to be complicated and difficult when you want to use a service or use the desired function	<ul style="list-style-type: none"> - Risk of information leakage - Risk of privacy invasion - Unforeseen risks 	Shin and Lee(2016), Mou(2011)
complexity	defined as the degree to which you perceive procedures to be complicated and difficult when you use MyData services or want to use the features you want	<ul style="list-style-type: none"> - Difficulty of use - Challenges in utilization - Complexity of use 	Kim(2023), Bae(2018), Cooper and Zmud(1990)
clarity	defined as the degree of belief in the provision of objective information and unbiased knowledge or information when using MyData services	<ul style="list-style-type: none"> - Accuracy of provided information - Trustworthiness of provided information sources - Unbiased nature of provided information 	Zheng(2016), Shankar et al.,(2002)
perceived ease of use	defined as the degree to which you believe using MyData services does not require much effort	<ul style="list-style-type: none"> - Ease of use - Convenience in use - Smoothness in use 	Kim(2020)
innovative resistance	defined as the degree of user resistance to the accompanying changes when using the MyData service	<ul style="list-style-type: none"> - Unnecessary utilization - Inconvenience of utilization - Utility of advantages 	Ram(1987), Sheth(1981)
continuous intention to use	defined as an individual's willingness to continue using MyData services in the future	<ul style="list-style-type: none"> - Frequent intention to use - Continuous intention to use - Active intention to use 	Kim(2023), Choi(2016), Park and Seo(2020)

복잡하고 어렵다고 인식할 경우 혁신에 대한 저항이 발생할 수 있으므로 다음과 같이 연구가설을 수립하였다.

H1c: 복잡성은 혁신저항에 정(+)^{의 영향을 줄 것이다.}

신뢰성(clarity)은 사용자가 시스템을 사용하는 과정에서 시스템에 대한 정보 및 기능을 얼마나 인식하고 믿을 수 있는지에 대한 정도를 나타낸다(Seo, 2013). 다시 말해, 신뢰성은 사용자에게 맞춤형 서비스를 제공하며 이에 대한 긍정적인 태도를 형성할 수 있는 정보를 제공한다. Bhatiasevi(2016)는 모바일 뱅킹과 관련한 연구를 통해 모바일 뱅킹 이용시 경제적 손실이나 위험성이 없다는 확신이 신뢰성이라고 언급하였다. 기존 연구에 따르면 Yang et al.(2016)은 핀테크 결제서비스 사용자의 지각된 신뢰성이 사용의도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 도출하였으며, Lee et al.(2016)의 연구에서는 공유경제 서비스의 이용의도는 지각된 신뢰성에 대한 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성 영향을 미친다는 것으로 나타났다. Reid and Levy(2008)는 인터넷 뱅킹 시스템을 수용하려는 의도에 관한 연구에서는 신뢰가 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성을 매개로 사용의도에 영향을 미친다는 것을 실증적으로 검증하였다. Park(2019)는 다양한 이해관계자를 대상으로 블록체인 기술을 기반으로 한 인사채용시스템의 신기술 수용의도에 지각된 신뢰성이 성과 기대와 노력 기대에 영향을 미친다는 관계를 연구하였다. 이와 같이 기존 연구들은 신뢰성과 유용성, 용이성, 사용의도와의 관계를 실증하였다. 혁신저항과 사용의도의 관계는 기존연구(Park and Kwon, 2018)에서 확인된 바, 본 연구에서는 마이데이터 서비스 분야 신뢰성이 혁신저항에 부(-)의 영향을 미칠 것으로 예상되어 다음과 같은 연구가설을 제시하고자 한다.

H1d: 신뢰성은 혁신저항에 부(-)^{의 영향을 줄 것이다.}

인지된 용이성(perceived ease of use)은 기술 수용모형에서 핵심 요인으로 가장 많이 사용되며, 어떠한 기술을 채택함에 있어서 특별한 물리적 혹은 정신적인 노력이 적용되지 않더라도 그 기술을 이용하기 쉬운 것이라는 인식을 말한다(Davis, 1989). 새로운 혁신기술 및 서비스에는 새로운 행동패턴, 신제품 등이 존재하고 있는 대상이 있으며, 이에 대한 불확실성의 두려움을 극복하여 새로움을 채택하는 것이다(Kim and Woo, 2019). 즉, 사용자의 혁신성 수준은 새로운 기술의 용이성에 영향을 미칠 가능성이 있다. Oh and Kim(2006)은 정보기술 이용시 용이성을 향상시킬 경우 사용자는 노력 절감 뿐만 아니라 높은 성과를 얻을 수 있다고 하였다. Kim(2020b)의 연구에 의하면 무인자동도시철도의 혁신기술특성과 관련한 연구 진행으로 지각된 용이성은 사용자의 혁신저항 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 용이성을 높게 지각할수록 혁신저항이 낮아지고 무인자동운전열차에 대한 위협을 높게 지각할수록 혁신저항은 높아지는 것으로 예측하는 결과를 도출하였다. 이처럼 마이데이터 서비스 사용자들의 지각하는 용이성이 혁신저항에 대한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

H1e: 인지된 용이성은 혁신저항에 부(-)^{의 영향을 줄 것이다.}

3.2 혁신저항과 지속사용의도

사용자들은 새로운 기술 및 서비스를 이용함에 따라 새로운 환경 변화에 대한 불편함을 경험하며, 서비스의 불확실성을 인지함으로써 사용에 대한 저항이 발생할 수 있다. 즉, 새로운 기술을 접하게 될 경우 현상태를 유지하거나 기존 제품을 계속 사용하려는 혁신저항이 발생할 수 있다(Jung et al., 2018). 혁신기술에 대한 저항이 낮은 사용자들은 이러한 기술을 적극적으로 이용할 것으로 예상된다. Hwang and Kim(2018)에 따르면 새로운 제품에 대한 저항이 낮은 사용자들은 혁신기술을 적극적으로 활용하려

는 의도를 갖게 될 것이다. 저항감이 낮은 사용자들은 혁신기술에 대한 긍정적인 태도를 가지며, 이들은 저항감이 높은 사용자보다 서비스 이용의도가 높을 것으로 예상된다. Yun(2016)의 연구에 따르면 혁신저항은 소셜TV 지속사용의도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 혁신저항이 증가할수록 소셜TV의 지속사용의도는 감소하는 경향을 보였다. Son(2021)의 연구에서는 간편결제 서비스에서 혁신저항은 지속적인 이용의도에 부(-)의 영향력을 나타내어 혁신저항이 증가할수록 지속적인 이용의도는 감소한다는 것을 설명하였다. 또한, 혁신저항과 지속이용의도의 부(-)의 관계는 스마트 건설기술(Kim, 2023), 스마트 팩토리(Park and Seo, 2020; Kim, 2020a), 결제 서비스(Choi, 2016; Linlin, 2022) 등의 연구에서도 검증되었다. 이처럼 마이데이터 서비스 사용자가 새로운 기술과 서비스에 대한 혁신저항이 지속적인 이용의도에 미치는 영향을 탐색하기 위해 다음과 같은 가설을 제시하고자한다.

H2: 혁신저항은 지속사용의도에 부(-)의 영향을 줄 것이다.

3.3 연구모형

본 연구는 마이데이터 서비스 사용자의 혁신저항이 지속사용의도에 미치는 영향을 실증분석으로 확인하고자 한다. 연구의 출발점은 혁신저항에 관한 선행연구를 기반으로 변수간의 인과관계를 살펴보고자 한다. 먼저, 상대적 이점, 복잡성, 인지된 위험, 용이성, 신뢰성 등이 마이데이터 서비스에 대한 혁신저항에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 하였으며, 혁신저항이 궁극적으로 지속사용의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서도 살펴보고자 하였다. Fig. 1은 본 연구에서 제안한 연구모형과 가설에 대한 설명이다.

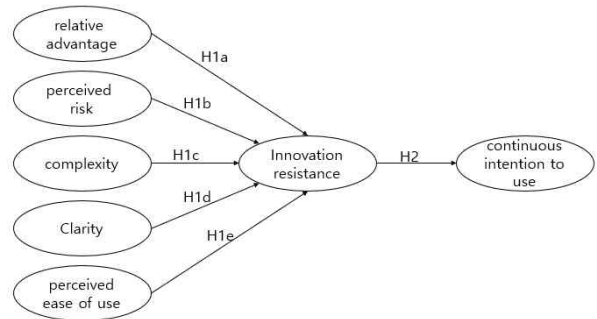


Fig. 1 Research Model

Table 3 Sample Characteristics

Category		Freq.	%	Category		Freq.	%
Gender	male	202	48.9	Applications for MyData services (within the last year)	toss	305	11.4
	female	211	51.1		kakaopay	286	10.6
Age	10-19	6	1.5		shinhan card	159	5.9
	20-29	57	13.8		nonghyupbank card	154	5.7
	30-39	135	32.7		kookmin card	126	4.7
	40-49	94	22.8		hana hap(hana bank)	122	4.5
	more than 50	121	29.3		KB MyData(kookmin bank)	120	4.5
	Number of MyData Services applications used	more than 7 times(/D)	15		3.6	woori bank	115
2-6 times(/D)		106	25.7		BC card	96	3.6
1 times(/D)		151	36.6		KB Securities	74	2.8
1 times(/W)		104	25.2		35 other companies	1130	42.1
1 times(/M)		37	9		subtotal	2687	
subtotal		413	100.0		mean	6.49	

4. 실증분석과 해석

4.1 자료 수집과 자료 특성

본 연구의 주요 목적은 마이데이터 서비스에 혁신저항과 지속사용의도에 미치는 영향 관계를 밝히는 것이다. 이에 마이데이터 서비스 이용을 대상으로 전문설문조사기관을 통해 설문 조사를 실시하였다. 약 1주간 동안 설문조사를 진행하여 504부의 설문지를 수집하였으며, 이 중 불성실한 응답으로 판단되는 91부를 제외하고 총 413부를 최종 분석 대상으로 선택하였다.

연구의 표본 특성은 다음과 같이 제시하고 있다. 성별에서 남성 51.1%(211명), 여성 48.9%(202명), 연령대에서 20대 이하 15.3%(63명), 30대 32.7%(135명), 40대 22.8%(94명), 50대 29.3%(121명)로 나타났다. 이에 본 연구의 데이터는

마이데이터 서비스 앱 이용자들이 구성되어 있기 때문에 응답자들은 표본의 대표성을 갖고 있다고 볼 수 있다(Table 3).

4.2 측정모형 분석

본 연구의 측정모형 적합성과 척도의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위하여 측정모형(measurement model)분석을 실시하였다(Anderson and Garbing, 1992). 먼저, 측정모형의 적합도 지수는 $X^2=336.1$ (df=168, $X^2/df=2.001$), GFI=0.927, IFI=.0975, TLI=0.969, CFI=0.975, RMSEA=0.049로 우수 (good fit) 권고기준으로 기준을 충족하기에 측정모형은 만족한 것으로 볼 수 있다. 즉, 측정모형의 결과는 구조모형을 분석하는데 무리가 없다고 볼 수 있다.

다음으로 척도의 신뢰성은 Table 4에서 보여주는 바와 같이 각 연구변인의 Cronbach's

Table 4 Confirmatory Analysis

Variables	Indicator	Std. estimate	S.E.	t-value	Cronbach's alpha	AVE	Composite reliability
relative advantage	RA1	0.849			0.886	0.753	0.901
	RA2	0.837	0.049	20.255			
	RA3	0.863	0.048	21.112			
perceived risk	PR1	0.914			0.917	0.722	0.886
	PR2	0.895	0.039	26.72			
	PR3	0.852	0.038	24.347			
complexity	Co1	0.854			0.917	0.727	0.889
	Co2	0.905	0.048	24.086			
	Co3	0.903	0.049	24.043			
clarity	CI1	0.792			0.878	0.667	0.857
	CI2	0.856	0.056	18.575			
	CI3	0.842	0.055	18.882			
perceived ease of use	Peu1	0.872			0.905	0.754	0.902
	Peu2	0.885	0.046	23.872			
	Peu3	0.859	0.046	22.757			
innovative resistance	IR1	0.82			0.885	0.599	0.818
	IR2	0.873	0.051	20.132			
	IR3	0.853	0.052	19.651			
continuous intention to use	Ciu1	0.899			0.926	0.803	0.924
	Ciu2	0.901	0.037	27.258			
	Ciu2	0.896	0.038	26.965			

Model fit indices: $\chi^2=336.1$ (df=168, $\chi^2/df=2.001$), GFI=.927, AGFI=.899, NFI=.952, IFI=.975, TLI=.969, CFI=.975, RESEA=.049

Table 5 Discriminant Validity

Variables	√ AVE	Correlation					
		RA	PR	Co	Cl	Peu	IR
RA	0.868	1					
PR	0.850	0.031	1				
Co	0.853	-0.250	0.386	1			
Cl	0.817	0.559	-0.308	-0.141	1		
Peu	0.868	0.686	-0.075	-0.434	0.497	1	
IR	0.774	-0.285	0.494	0.576	-0.158	-0.393	1
Ciu	0.896	0.680	-0.176	-0.395	0.486	0.733	-0.482

RA: relative advantage, PR: perceived risk, Co: complexity, Cl: clarity, Peu: perceived ease of use, IR: innovative resistance, Ciu: continuous intention to use

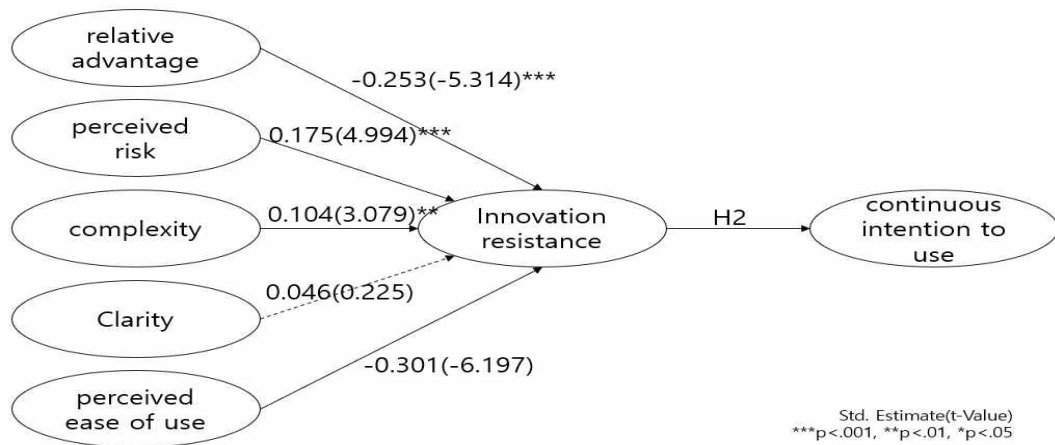


Fig. 2 Structural Results of the Research Model

Table 6 Hypothesis test results

Hypotheses: Path			Std. estimate	S.E.	t-value	p-value	Results	R ²
H1a:	RA	→	-0.253	0.066	-5.314	***	accepted	.328
H1b:	PR	→	0.175	0.036	4.994	***	accepted	
H1c:	Co	→	0.104	0.039	3.079	0.002	accepted	
H1d:	Cl	→	0.046	0.047	1.212	0.225	rejected	
H1e:	Peu	→	-0.301	0.062	-6.197	***	accepted	
H2	IR	→ Ciu	-1.348	0.108	-10.295	***	accepted	-.509

Model fit indices: $\chi^2=456.634(df=172, \chi^2/df=2.655)$, GFI=.905, AGFI=.872, NFI=.935, IFI=.958, TLI=.949, CFI=.958, RESEA=.063

***p<0.001

RA: relative advantage, PR: perceived risk, Co: complexity, Cl: clarity, Peu: perceived ease of use, IR: innovative resistance, Ciu: continuous intention to use

alpha값이 0.878로 기준을 상회하기에 확보되었다.

마지막으로 척도의 타당성은 집중타당성과 판별타당성으로 확인하는데, 집중타당성(convergent validity)은 각 연구변인의 문항들이 밀접한 관계를 갖고 있다는 것을 의미하며, 표준화계수, AVE(평균분산추출), 합성신뢰도로 평가한다. 본 측정모형은 표준화계수 0.792 이상(기준 $t\text{-value} \geq 1.965$ 일 때 $\geq .6$), AVE 0.599 이상(기준 $\geq .5$), 합성신뢰도 0.818 이상(기준 $\geq .6$)으로 권고기준이 상회하였기에 집중타당성이 확보되었다.

다음으로 판별타당성(discriminant validity)은 각 연구변인에 대한 AVE의 제곱근 값이 비교하는 모든 상관계수 값보다 높을 때 확보된다(Fornell and Larcker, 1981). Table 5에서 AVE의 제곱근값이 0.774 이상으로 상관계수값 0.733을 상회하기에 측정모형의 판별타당성도 확보된 것으로 판단된다.

4.3 구조모형 분석

측정모형 분석에서 권고 기준을 충족시킨 결과를 바탕으로, AMOS 23.0을 사용하여 구조모형(structural model) 분석을 실시하였다. 먼저, 구조모형의 전반적 적합도는 $\chi^2=456.634$ ($df=172$, $\chi^2/df=2.655$), GFI=0.905, AGFI=0.872, NFI=0.935, IFI=0.958, TLI=0.949, CFI=0.958로 우수한 적합도를 나타내며, RMSEA=.063 (0.05~ 0.08)로 수용 가능(fair fit)한 적합도(Browne and Cudeck, 1992; MacCallum et al., 1996)를 나타내었다. 이에 따라 구조모형 설정은 적절하다고 판단된다.

구조모형을 기반으로 한 연구변인 간의 가설 관계를 분석한 결과는 다음과 같다. 상대적이점은 혁신저항(H1a)($\beta=-0.253$, $t=-5314$)에, 용이성은 혁신저항(H1d)($\beta=-0.301$, $t=-6.197$)에, 혁신저항은 지속이용(H2)($\beta=-1.348$, $t=-10.295$)에 모두 음(-)의 유의미한 영향을 미친다. 복잡성은 혁신저항(H1b)($\beta=0.104$, $t=3.079$)에, 위험은 혁신저항(H1c)($\beta=0.175$, $t=4.994$)에 모두 정(+의)의 유의미한 영향을 미친다. 하지만, 신뢰성은 혁신저항에 음(-)의 영향을 미치다는 가설(H1e)(β

=0.046, $t=1.212$)은 기각되었다. 연구가설 중 5개의 가설은 채택되었고, 1개 가설은 기각되었다.(Table 6, Fig. 2). 신뢰성의 조작적 정의가 마이데이터 서비스 이용 시 객관적인 정보와 편견 없는 지식 또는 정보 제공에 대한 믿음의 정도를 의미이다. 즉, 마이데이터 서비스의 제공 정보의 정확, 정보 출처의 신뢰, 정보의 무편향이다. 이 신뢰성이 마이데이터 서비스 이용 저항 관계를 실증적으로 검증하지 못했는데, 이는 마이데이터 서비스의 정보는 이미 신뢰성을 확보 서비스로 보고 저항과 인과관계가 없는 것으로 판단된다.

5. 결론 및 향후 연구과제

본 연구는 마이데이터 서비스 이용자의 지속 이용의도에 대한 혁신저항이 미치는 영향관계와 혁신저항에 대한 상대적 이점, 복잡성, 위험, 인지된 용이성, 신뢰성의 영향관계에 대하여 실증 분석 하였다. 이에 대한 결과는 다음과 같다. 첫째, 상대적 이점과 인지된 용이성은 혁신저항에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 상대적 이점($\beta=-0.253$, $t=-5314$)보다 인지된 용이성($\beta=-0.301$, $t=-6.197$)이 상대적으로 큰 설명력을 보이기에 마이데이터 서비스 이용의 편의성(인지된 용이성)이 기존 금융 거래 서비스 대비 장점(상대적 이점)보다 우선 되어야 한다고 볼 수 있다. 즉, 마이데이터 서비스 사업자는 이용자에게 마이데이터 서비스의 특징점 강조 및 특화보다는 서비스 지향적 이용 편리성(기술) 측면을 고민이 필요한 것으로 판단된다. 둘째, 복잡성과 위험은 혁신저항에 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 복잡성($\beta=0.104$, $t=3.079$)보다 위험($\beta=0.175$, $t=4.994$)이 상대적 설명력이 큰 것으로 나타나기에 마이데이터 서비스에서의 금융 정보 누출 등(위험)이 마이데이터 서비스 이용의 난해함(복잡성)보다 우선되었음을 알 수 있다. 즉, 마이데이터 서비스 사용자는 마이데이터 서비스의 핵심 서비스인 금융 정보 제공 보안성을 확보할 수 있는 기술 도입 및 홍보 강화 활동이 마이데이터 사용자가 느끼는 복합적인

요인(심리적, 경제적 압박)의 감소 및 제거 활동보다 우선 고민되어야 할 것으로 판단된다. 셋째, 신뢰성과 혁신저항의 부(-)의 영향관계 가설은 지지되지 못한 것($\beta=0.046$, $t=1.212$)으로 나타났다. 마이데이터 서비스 이용자는 해당 서비스에 대해 다양한 선호도와 요구사항이 있을 수 있으며, 마이데이터 서비스에서의 핵심 요구사항은 금융정보의 공유(개방과 협업) 및 보안(안전과 보호)이다. 이 두 가지 서비스 요구사항은 상반된 특성을 가지고 있으며, 이러한 이중적인 특성으로 인해 신뢰성을 일반화하기 어려운 것으로 예측된다. 이에 신뢰성의 이용자 집단별(고신뢰성, 저신뢰성)로 혁신저항과의 관계를 살펴볼 필요가 있다. 마지막으로 혁신저항은 지속이용의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마이데이터 서비스를 거부감 없이 지속적으로 활용하는 사용자는 서비스 이용을 꾸준히 유지한다고 판단할 수 있습니다. 따라서, 마이데이터 서비스 사업자는 사용자들의 서비스 이용에 대한 저항을 최소화하기 위해 지속적인 노력을 기울여야 한다. 본 연구의 실증 분석 결과를 살펴보면 상대적 이점, 복잡성, 인지된 위험, 그리고 인지된 용이성이 모두 혁신저항에 있어 중요한 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 특히, 인지된 용이성, 상대적 이점, 인지된 위험, 복잡성의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구를 통해 마이데이터 서비스를 최적화하여 혁신저항을 최소화하기 위한 다양한 실무적 시사점으로는 첫째, 사용자들에게 제공되는 서비스의 상대적 이점을 명확히 전달하는 것이 중요하다. 사용자들이 마이데이터 서비스를 통해 누릴 수 있는 이점이 무엇인지 명확하게 전달할 수 있어야 혁신에 대한 저항을 줄일 수 있다. 즉, 사용자들에게 데이터의 효율적인 관리와 개인화된 경험 정보를 제공함으로써 마이데이터 서비스가 어떻게 편의를 제공하는지에 대한 이점을 명확하게 전달할 수 있어야 한다. 둘째, 마이데이터 서비스 사용자가 느끼는 복잡한 절차나 기능들은 사용자들의 혁신저항을 유발할 수 있기 때문에 단순하고 직관적으로 최소화하여 쉽고 이해할 수 있도록 해야 된다. 사용자를 위한 인터페이스 단순화 및 사용자 경험을 개선하

여 사용자들이 데이터를 쉽게 관리하고 활용할 수 있도록 해야 한다. 사용자가 데이터를 쉽게 업로드하고 분석할 수 있는 도구를 제공하여 사용의 편의성을 높일 필요가 있다. 셋째, 사용자들이 인지하는 위험에 대한 관리 또한 필요하다. 정보 신뢰를 저해하는 마이데이터 서비스는 사용자들에게 불안감을 조성하며, 신뢰의 미확보는 혁신 수용에 저항을 일으킬 수 있다. 정보 신뢰의 미확보는 사용자들이 서비스에 대한 불신을 품게 되어 혁신적인 변화나 새로운 기술 도입에 대한 거부감을 가질 가능성이 높아진다. 따라서 마이데이터 서비스 제공사는 신뢰 있는 정보 확보 및 유지로 사용자에게 혁신적인 변화에 대한 저항을 최소화하고 더 나은 서비스 제공을 위한 기반을 마련해야 한다. 이를 위해, 보안 시스템을 강화하고 데이터 처리 과정에 대한 투명성을 제공하는 것이 중요하다.

본 연구는 신뢰성과 혁신저항 간의 관계에 대한 가설이 지지되지 않았다는 한계점이 있다. 신뢰성의 집단별 세부적인 분석이 부재하여 이를 보완하기 위해 신뢰성을 집단별로 세분화하여 조사할 필요성이 있다고 판단된다. 그리고, 현재 금융시장에서는 다양한 마이데이터 서비스들이 존재하는데, 각각의 서비스에 따른 이용자의 혁신저항과 지속이용의도에 대한 연구도 필수적이라 사료된다. 마이데이터 서비스의 특성과 이용자의 특성에 따라 혁신저항이나 지속이용의도에 영향을 미치는 다양한 요인들을 탐색하는 것이 필요할 것이다. 마지막으로, 본 연구의 실증조사는 마이데이터 서비스의 성숙기 시점에서 이루어졌다. 따라서 성장 시점, 특히 완전 성숙기에 해당하는 시점에서 추가적인 탐색 및 조사를 통해 얻어진 결과는 현재 연구의 한계를 보완하는데 기여할 것이다. 향후 연구에서는 제품 수명 주기에 따른 변화와 영향을 살펴보는 것이 의미 있는 연구가 될 것이다.

References

Anderson, J. C. and Gerbing D. W.(1982). Some Methods for Respecifying Measurement

- Models to Obtain Unidimensional Construct Measurement, *Journal of Marketing Research*, 19(4), 453-460.
- Bae, J. K. (2018). A Study on the Determinant Factors of Innovation Resistance and Innovation Acceptance on Internet Primary Bank Services: Combining the Theories of Innovation Diffusion and Innovation Resistance, *The e-Business Studies*, 19(2), 91-104.
- Bhatiasevi, V. (2016). An Extended UTAUT Model to Explain the Adoption of Mobile Banking, *Information Development*, 32(4), 799-814.
- Browne, M. W. and Cudeck, R. (1992). Alternative Ways of Assessing Model Fit, *Sociological Methods & Research*, 21(2), 230-258.
- Businesspost(2023.06.22.). Commercial Banks Are Still Competing To Dominate The Mydata Market, And They Are Also Eager To Give Coffee And Upgrade Services, https://www.businesspost.co.kr/BP?command=article_view&num=318895&key=%EB%A7%88%EC%9D%B4%EB%8D%B0%EC%9D%B4%ED%84%B0 (Accessed on Jnu. 2nd, 2024)
- Chang, Y. H. and Park, B. (2010). Adoption Model of Microblog: An Integrated Approach to Media Adoption Studies, *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 54(5), 32-58.
- Chae, H. G., Lee, G. H. and Lee, J. Y. (2021). Analysis of Domestic and Foreign Financial Security Research Activities and Trends through Topic Modeling Analysis, *Journal of Korea Society of Industrial Information Systems*, 26(1), 83-95.
- Cho, J. and Lee, B. G. (2022). Study on Potential Topics of the MyData and Data Transactions Using LDA Topic Modeling, *Journal of Digital Convergence*, 20(3), 221-229.
- Choi, S. (2016). *A Study on the Influence of System Quality Characteristics of Mobile Payment Service on Innovation Resistance and Continuous Usage Intention*, Master Thesis, Soongsil University, Korea.
- Cooper, R. B. and Zmud, R. W. (1990). Information Technology Implementation Research: A Technological Diffusion Approach, *Management Science*, 36(2), 123-139.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. and McLean, E. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, *Journal of Management Information Systems*, 3(4), 60-95.
- Dhebar, A. (1996). Speeding High-tech Producer, Meeting the Balking Customer, *Sloan Management Review*, 37(2), 37-49.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Han, D. Y., Kim, Y. J., Kim, E. S. and Kim, S. J. (2022). An Empirical Study on the Determinants of User Acceptance of Financial MyData Services : Based on UTAUT2 and ISSM, *Productivity Research: An International Interdisciplinary Journal*, 36(4), 5-50.
- Holak, S. L. and Lehmann, D. R. (1990). Purchase Intentions and the Dimensions of Innovation: An Exploratory Model, *Journal of Product Innovation Management*, 7(1), 59-73.
- Hwang, S. H. and Kim, J. K. (2018). The Study of User Resistance to Fintech Payment Service: In the Perspective of Innovation Diffusion And Status Quo Bias Theory, *The Journal of Information Systems*, 27(1), 133-151.
- Jeong, H. S. (2013). Determinant Factors of

- Innovation Resistance of Social Media, *The Journal of the Korea Contents Association*, 13(6), 158-166.
- Jung, H. (2022). A Study on the Privacy Information Disclosure Behavior of MyData Service Users: Structural Relationship between Technology Acceptance Model, Privacy Calculus and Privacy Paradox, *Journal of Communication Research*, 59(3), 5-63.
- Jung, H. and Lee, J. H. (2022). A Study on Privacy Attitude and Protection Intent of MyData Users: The Effect of Privacy Cynicism, *Informatization Policy*, 29(2), 37-65.
- Kim, B. S. and Woo, J. J. (2019). A Study on the Intention to Use AI Speakers: Focusing on Extended Technology Acceptance Model, *The Journal of the Korea Contents Association*, 19(9), 1-10.
- Kim, D. W. (2023). *A Study on the Relationship of Innovation Characteristics, Innovation Resistance, Absorptive Capacity, and Acceptance Intention : Focusing on Smart Construction*, Master Thesis, Graduate School of Management of Technology Korea University, Korea.
- Kim, H. (2018). The Effects of e-Service Quality on Satisfaction and Continuance Intention in Cryptocurrency Exchange, *Journal of Korea Society of Industrial Information Systems*, 23(6), 113-123.
- Kim, H. J., Lee, J. M. and Rha, J. Y. (2017a). Consumer Resistance to Smartwatches: Two Types of Innovation Resistance, *Consumer Policy and Education Review*, 13(4), 101-123.
- Kim, J. R. (2020). Factors Affecting Intention to Introduce Smart Factory in SMEs - Including Government Assistance Expectancy and Task Technology Fit, *Journal of Venture Innovation*, 3(2), 41-76.
- Kim, J. H., Lee, J. H. and Park, H. J. (2017b). A Study On Innovation Resistance to Home IoT Provided By Telecom Operator, *Entrue Journal of Information Technology*, 16(2), 25-40.
- Kim, J. W. (2020b). The Effects of Unmanned Train's Innovation Technology Characteristics on Innovative Resistance and Acceptance Intention of Users, Master Thesis, Seoul National University of Science and Technology, Korea.
- Kim, J. and Seok, J. (2023). The Effect of Consumers' Innovation Resistance on Intention to Use of the Fintech Platform: Focusing on the P2P Finance Platforms, *Journal of Consumer Studies*, 34(1), 113-127.
- Kim, S., Park, H. and Sohn, C. (2023). Individual Behaviors Regarding Financial MyData Service Resistance: Impacts of Innovation Resistance and Distrust, *Information Systems Review*, 25(4), 291-314.
- Kim, Y. (2016). *A Study on Adoption of IoT Smart Home Service : Based on Contingent Valuation Method and Value-based Adoption Model*, Ph. D. Thesis, Soongsil University, Korea.
- Kim, Y. and Choi, Y. (2009). Determinants of Psychological Resistance against IPTV - Modification of Innovation Resistance Model, *Korean Journal of Broadcasting & Telecommunications Research*, 69, 163-191.
- Kuisma, T., Laukkanen, T. and Hiltunen, M. (2007). Mapping the Reasons For Resistance to Internet Banking: a Means-End Approach, *International Journal Of Information Management*, 27(2), 75-85.
- Lee, C., Yun, H., Lee, C. and Lee, C. C. (2015). Factors Affecting Continuous Intention to Use Mobile Wallet : Based on Value-based Adoption Model, *The Journal of Society for e-Business Studies*, 20(1), 117-135.
- Lee, J., Choi, J. and Choi, J. (2022). A Study on the Intention to Use MyData Service based on Open Banking, *Journal of Information*

- Technology Services*, 21(1), 1-19.
- Lee, J. H. (2022). A Study on Strategic Use of MyData: Focused in Financial Services, *Journal of Digital Convergence*, 20(3), 181-189.
- Lee, J. S., Kim, T. K., Kim, B. I. and Chung, J. H. (2016). Development of a Safety Management Manual for Public Libraries, *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(2), 77-100.
- Lee, M. B. (2011). A Study on Exploring Factors Influencing Continuance Intention in the SNS, *Journal of Korea Society of Industrial Information Systems*, 16(5), 151-161.
- Lee, S. H. and Chang, H. (2022). A Study on Acceptance Factors of Financial Mydata Service from Information Security Perspectives, *The Journal of Society for e-Business Studies*, 27(2), 137-152.
- Lee, T. and Sung, H. (2023). A Study on the Intention of Early Users of Digital Finance baesd Mydata Service Application, *The Journal of Information Systems*, 23(1), 01-21.
- Lim, S. H., Lee, C. K., Cha, K. J. and Seo, J. (2015). The Innovation Resistance of IT Workforce to Mobile Commerce, *The Journal of Society for e-Business Studies*, 20(1), 61-78.
- Linlin, Z. (2022). *A Study on the Influence of Face Recognition Payment Service on Intention to Use as a Median of Innovation Resistance: Focusing on Comparison between Korea and China*, Ph. D. Thesis, Pukyong National University, Korea.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W. and Sugawara, H. M. (1996). Power Analysis And Determination Of Sample Size For Covariance Structure Modeling, *Psychological methods*, 1(2), 130.
- Maeilbo, (2023.11.19.) *3 Telecom Companies Start Competition to Preoccupy MyData Market*, <https://www.m-i.kr/newsarticleView.html?idxno=1066698> (Accessed on Dec. 27th, 2023)
- Mou, J. (2011). *A Study on User Resistance of Mobile Banking: Focused on the On-Line Security*, Master Thesis, Department of Business Administration Graduate School Pusan National University, Korea.
- Noh, H. (2021). MyData Business Status and Insurance Company Implications, *Korea Insurance Research Institue Report*, 2021(4), 1-87.
- Oh, J. C. (2019). An Study on the Usage Intention of Cloud Office Services: Focusing on the Moderating Effect of Innovation Resistance, *The e-Business Studies*, 20(7), 165-182.
- Oh, S. H. and Kim, S. H. (2006). Structural Relationships among Factors Affecting Usage of Internet Banking: Focusing on Extended Technology Acceptance Model, *Korean Journal of Marketing*, 21(1), 1-27.
- Oh, S. and Lee, J. (2021). The Current State of MyData in Domestic and International Contexts and Key Overseas Case, *Korea Development Bank Issue*, 784, 3-25.
- Park, C. (2019). *The Design and Implementation of Blockchain based Recruitment System Applying UTAUT Theory*, Ph. D. Thesis, Graduate School Chonnam National University, Korea.
- Park, Ch. K. and Seo, Y. (2020). A Study on the Relationship between Smart Factory-Related Technology, Innovation Resistance, and Technology Intention, *Korean Business Education Review*, 35(4), 167-197.
- Park, J. (2013). *The Theory of New Media Adoption*, CommunicationBooks.
- Park, J. S. and Kwon, H. I. (2018). A Study on the Factors Influencing Innovation Resistance and Intention of Using on the Biometrics Technology, *The Journal of Information Systems*, 27(2), 53-75.

- Park, Y. G and Ok, S. J. (2022). A Study for Financial Service Consumers' Innovation Resistance on Intention to Blockchain, *The Journal of Internet Electronic Commerce Research*, 22(5), 95-113.
- Ram, S. and Sheth, J. N. (1989). Consumer Resistance to Innovations: The Marketing Problem and its Solutions, *Journal of Consumer Marketing*, 6(2), 5-14.
- Ram, S. (1987). A Model of Innovation Resistance, *Advances in Consumer Research*, 14(1), 208-212.
- Reid, M. and Levy, Y. (2008). Integrating trust and computer self-efficacy with TAM: An Empirical Assessment of Customers' Acceptance of Banking Information Systems (BIS) in Jamaica, *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(3), 1-18.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.), New York, NY: The Free Press, 2003.
- Samjong KPMG (2020). *The Beginning of Data Economy: MyData, with a Focus on the Financial Industry*, Samjong Insight, 68.
- Seo, K. K. (2013). Factor Analysis of the Cloud Service Adoption Intension of Korean Firms: Applying the TAM and VAM, *Journal of Digital Convergence*, 11(12), 155-160.
- Shankar, V., Urban, G. L. and Sultan, F. (2002). Online Trust: A Stakeholder Perspective, Concepts, Implications, And Future Directions, *The Journal of Strategic Information Systems*, 11(3-4), 325-344.
- Sheth, N. J. (1981). Psychology of Innovation Resistance; The less developed concept (LDC) in Diffusion Research, *Research in Marketing*, 4, 273-282.
- Shin, J. G. and Lee, S. W. (2016). A Study of Intention to Use Wrist-worn Wearable Devices Based on Innovation Resistance Model - Focusing on the Relationship between Innovation Characteristics, Consumer Characteristics, and Innovation Resistance, *The Journal of the Korea Contents Association*, 16(6), 123-134.
- Son, D. H. (2021). A Study on the Factors of Intention of Continued Use of the Convenient Payment Service: The Perspectives of the Flow, the Reliability and the Innovative Resistance, *The Journal of Information Systems*, 30(1), 01-20.
- Szmigin, I. and Foxall, G. (1998). Three Forms of Innovation Resistance: The Case of Retail Payment Methods, *Technovation*, 18(6), 459-468.
- Yang, S. H., Hwang, Y. S. and Park, J. K. (2016). A Study on the Use of Fintech Payment Services Based on the UTAUT Model, *Journal of Management & Economics*, 38(1), 183-209.
- Yoon, S. K., Kim, M. J. and Choi, J. H. (2014). Effects of Innovation Characteristics and User Characteristics on the Adopting e-Books : Focused on Innovation Resistance Model, *The Journal of the Korea Contents Association*, 14(8), 61-73.
- Yun, S. U. (2016). A Study of Integrative Adoption Model Regarding Social TV : Focused on Integrative Approach on Intention of Continuous Use based on Innovation Diffusion Theory, Technology Acceptance Model and Innovation Resistance Model, *Journal of Communication Science*, 16(2), 145-183.
- Zheng, P. Jia. (2016). *The Effect of Consumer's Innovation Resistance Toward New Products on SNS's Characteristics to Purchase Intention and Word of Mouth*, Master Thesis, Department of Management Graduate School of Konkuk University, Korea.



성 행 남 (Haengnam Sung)

- 경상국립대학교 경영정보학과 경영학박사
- (현재) 부산대학교 BK21디지털금융교육연구단 계약교수
- 관심분야: 경영정보시스템, 전자상거래, e러닝, ESG경영,

디지털금융 등



홍 태 호 (Taeho Hong)

- KAIST 경영공학전공 공학박사
- (현재) 부산대학교 경영학과 교수
- 관심분야: 비즈니스 애널리틱스, 딥러닝, 오피니언 마이닝, CRM 등



이 태 원 (Taewon Lee)

- 부산대학교 경영학과 경영학 박사
- (현재) 부산대학교 BK21디지털금융교육연구단 연구교수
- 관심분야: 데이터마이닝, CRM, 빅데이터 분석, 감성분석, 기계

학습기법, 딥러닝 등