

비자발적 환경하에서 사용자의 심리적 몰입이  
이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

- 회계정보시스템 사용자를 중심으로 -

장원경 · 김태균

A Study on the effect of turnover intention by  
psychological commitment in Mandatory Environments  
- Focused on the Accounting Information Systems' Users-

Chang, Won-Kyung · Kim, Tae-Kyun

투고자 : 장원경 · 김태균

소 속 : 호서대 경영학과 · 호서대 경영학과

	장원경	김태균
주 소	충남 천안시 안서동 산 120-1 호서대학교 경영학과	충남 천안시 안서동 산 120-1 호서대학교 경영학과
전화번호	사무실) 041 - 560 - 8367 H · P ) 011 - 9216 - 5358	사무실) 041 - 560 - 8230 H · P ) 011 - 9275 - 2660
E-mail	jangwk@office.hoseo.ac.kr	tae_kyun00@hanmail.net

원고매수 : 표지(1), 본문 및 참고문헌(24), 저자약력(1)

표의 수 : 8개

그림의 수 : 3개

비자발적 환경하에서 사용자의 심리적 몰입이  
이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

- 회계정보시스템 사용자를 중심으로 -

장원경\* · 김태균\*\*

A Study on the effect of turnover intention by  
psychological commitment in Mandatory Environments  
- Focused on the Accounting Information Systems' Users-

Chang, Won-Kyung · Kim, Tae-Kyun

Abstract

This paper presents and tests a conceptual model of Technology Acceptance Model(TAM) that explains perceived usefulness, perceived ease of use, organizational commitment and turnover intention in terms of psychological commitment in mandatory environments. The model focuses on psychological commitment(Kelman's internalization, identification, compliance) as the primary predictor of perceived usefulness, perceived ease of use and organizational commitment.

We discuss our current understanding of technology acceptance, as well as the notion of mandated use. The results and implications of the research are as follows. First, organizational commitment negatively influence turnover intention in mandatory environment. Second, perceived usefulness positively influence organizational commitment in mandatory environments. Third, psychological commitment positively influence organizational commitment, perceived usefulness and perceived ease of use in mandatory environments. Fourth, perceived ease of use positively influence perceived usefulness in mandatory environments.

Through this research, psychological commitment is a strong determinant of technology acceptance in mandatory environments. These findings advance theory and contribution to the foundation for future research aimed at improving our understanding of user adoption behavior in mandatory environments.

**Key Words** : TAM, perceived usefulness, perceived ease of use, mandatory environments, internalization, identification, compliance, organizational commitment, turnover intention

\* 호서대학교 경영학과 교수

\*\* 호서대학교 경영학과 강사

# 1. 서론

## 1.1 연구목적

대부분의 조직은 정보기술(information technology)의 수용(adoption)과 투자(investment)를 통하여 조직운영의 효율성을 증가시키고자 한다. 특히, 기업조직은 불필요한 비용을 줄여 기업의 생산성(서비스, 제품의 품질 향상)을 향상시키기 위해 정보시스템에 투자한다. 또한 개인의 정보기술수용은 정보화 사회의 발전을 도모하는 정보화기관과 기업의 효율성을 향상시키려는 경영자 모두에게 중요한 문제이다. 그러나 정보기술/정보시스템(information systems)에 상당한 자금을 투자함에도 조직의 정보기술효율성에 대한 결과는 매우 상반된 결과를 보이고 있다. Standish Group은 1998년도에 실시한 연구에서 MIS 프로젝트의 26%만이 계획 기간 내에 실행되었다는 사실을 발견하였다. 그리고 나머지 46% 이상은 프로젝트 비용이 추가되거나 기한이 넘어서는 비효율적인 결과를 보였으며, 프로젝트의 28%의 인(28%)은 아예 추진이 취소되었다(Logits et al. 2003). 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 정보기술 도입 시에 최종사용자들에게 적합한 기술을 제공해야 조직의 생산성 향상을 기대하게 될 것이다.

최종사용자의 정보기술수용은 과거 연구에서도 중요하게 인식되었던 이슈로 많은 연구자들이 의뢰 수행되어 왔다(Davis et al. 1989, Markus 1994). 그러나 정보기술의 잠재적 우수성에도 불구하고 사용자들은 정보기술사용에 불만족하거나 극단적인 경우에는 이직을 하게 되는 요인이 되기도 하였다(Mathieson 1991, Markus 1994). Thatcher et al.(2003)은 최종사용자들의 정보기술수용에 대한 낮은 몰입이 이직에 대한 의도가 높다고 하였다.

정보시스템 연구자들은 최종사용자특성과 환경에 대한 문제점들을 해결하기 위하여 새로운 정보기술/정보시스템의 수용에 대한 여러 연구모형들을 제시하였다(Fishbein & Ajzen 1975, Ajzen & Fishbein 1980, Davis 1989, Delone & Mclean 1992). 선행연구모형들 중에서 Davis[1989]는 TRA(Theory of Reasoned Action: TRA)모형을 정보시스템 분야에 적용하여 기술수용모형(Technology Acceptance Model: TAM)을 제시하였다. Davis[1989]의 TAM은 모형이 간결하며 높은 수준의 설명력을 지닌 모형으로 여러 연구에 의해 그 가치가 증명되고 있다.

TAM은 각각된 이용용이성(perceived ease of use)이 각각된 유용성(perceived usefulness)에 영향을 미치며 각각된 유용성은 행동태도(behavioral attitude)에 영향을 미치며 행동태도는 행동의도(behavioral intention)에 영향을 주어 실제적 사용(factual usage)에 이르게 된다는 모형이다. 이러한 TAM은 정보시스템 사용자행동에 초점을 맞추었으며 사용자기술수용에 관한 연구모형으로 정보시스템연구자들의 이론적 기반을 제공하고 있다(Adams et al. 1992, Taylor & Todd 1995, Szajna, 1996, Cheng et al. 2000, Lederer et al. 2000, Moon & Kim 2001, Chang & Cheung 2001, Lewis et al. 2003).

TAM은 선행연구를 통하여 이론적·실증적 타당성을 지닌 모형으로 정보기술/정보시스템 수용 연구자들에게 이론적 기반을 제공하고 있으나 다음과 같은 한계점도 가지고 있다.

첫째, TAM은 행위의 결정 요인인 각각된 유용성과 각각된 이용용이성의 중요성을 인식하였으나, 두 변수 이외에 영향을 미치는 외생변수(external variables)에 대한 설명은 부족한 상태이다.

둘째, TAM연구는 정보기술에 대한 태도와 의도에 관한 사용자들의 자발적인 의지를 반영하는

연구가 주로 이루어졌으며(Davis, 1989, Davis et al. 1989, Taylor & Todd 1995, Szajna 1996, Venkatesh & Davis 1996, Venkatesh & Davis 2000), 정보기술수용의 비자발적 환경(mandatory environments)에 관한 연구(Brown et al. 2002, Rawstorne et al. 2000, Adamsun & Sime 2003)는 거의 이루어지지 않았다. 선행연구모형(Ajzen & Fishbein 1980, Fishbein & Ajzen 1975, Delone & Mclean 1992, Davis 1989)들이 제시한 사용자 행동의 기본진제조건은 정보시스템의 자발적 사용에 한정하고 있다. 그러나 현재 대부분의 조직은 비자발적 환경에서 정보기술을 수용하는 것이 일반적이다. 따라서 비자발적 수용은 정보기술사용자의지에 관계없이 조직에 의해 강제될 수 있기 때문에 자발적 수용과 비자발적 수용은 확실히 다른 척이점을 밝혀낼 수 있으리라 예상된다.

비자발적 환경의 정보기술수용은 "자신의 직무유지 또는 보상으로 정보시스템을 수용하게 된다"라고 정의되고 있으며, 결국 대부분의 사용자들은 다른 대안의 정보기술이 없다면, 직무유지를 위해서 정보기술을 수용할 수밖에 없다. 그렇기 때문에 비자발적인 정보기술수용은 기존의 정보기술연구결과와는 다르게 나타날 수 있다. 또한 비자발적 환경의 정보기술수용은 사용자 자신의 의지에 관한 상사와 동료의 영향성 등이 중요한 영향을 미칠 것이라 예상할 수 있으며 자신의 직무유지를 위하여 정보기술의 용이성보다 유용성 측면을 높이는 데 중점을 둘 것이다.

셋째, 정보기술수용연구에 대한 사용자 믿음(belief)은 정보기술/정보시스템수용과 몰입(commitment)에 매우 중요한 요인으로 작용하고 있다. 이전 연구의 사용자 몰입에 관한 연구 중에서 사회적 영향(social influence)은 사용자 수용에 미치는 영향이 매우 크다. 그러나 사회적 영향에 대한 연구는 상반된 결과가 나타나기도 하였다. TAM에서 주관적 규범(subjective norm)은 사회적 영향을 나타내는 변수로 각각된 유용성과 행동의도에 유의한 영향을 미친다는 연구(Taylor & Todd 1995, Venkatesh & Davis 2000, Venkatesh & Morris 2000)와 유의하지 않다는 연구(Davis, et al. 1989, Mathieson 1991, Dishaw & Strong 1999, Chau & Hu 2001, Chau & Hu 2002)는 주관적 규범에 대한 현재까지의 연구결과이다. TAM의 주관적 규범에 대한 상반된 결과는 정보기술의 특성과 환경의 차이도 있겠으나, 주관적 규범의 정의가 협의적이며, 현대 조직의 사회적 영향성을 잘 반영하지 못하는 것이라고 예상할 수 있다.

Mahotra와 Galletta[2005]는 주관적 규범의 한계점을 보완하여 Kelman[1958]의 심리적 몰입(psychological attachment)이론을 제시하였다. 심리적 몰입은 내재화(internalization), 동일화(identification), 순응(compliance)으로 구성되어 있으며, 개인의 심리 변화를 세밀히 설명함으로써 최종사용자들의 기술수용과정을 설명하고 있다. 내재화는 조직의 준거집단의 의견과 자신의 의견에 대한 주체성을 의미하며, 동일화는 준거집단과 동일시하려는 행동을 말하며, 순응은 특정 행동에 대한 보상을 획득하려는 의미로 정의하고 있다.

Kelman[1958]의 심리적 몰입은 개인의 심리적 변화를 주관적 규범보다 자세히 설명하고 있다. 단순히 개인과 집단의 영향을 받는다는 주관적 규범의 의미보다 Kelman의 심리적 몰입은 개념의 정의가 더 세밀하다. 특히, 비자발적 환경에서 보상 개념의 순응은 정보기술수용에 중요한 요인으로 나타날 것이라 예상할 수 있다.

본 연구는 비자발적 환경에서 회계정보시스템사용자들을 대상으로 하여 비자발적 기술수용에 대한 새로운 연구를 하고자 한다. 본 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 비자발적 환경에서 나타나는 정보기술사용자들의 특성과 정보기술수용형태에 대한 특징을

연구하고자 한다.

둘째, 비자발적 환경에서의 정보기술수용 요인 중에서 수용 의도에 영향을 미치는 사회적 영향성(사용자 심리적 몰입)이 사용자 믿음(각각된 이용용이성, 각각된 유용성)에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구를 하고자 한다.

셋째, 비자발적 환경에서의 사용자 심리적 몰입과 사용자 믿음 그리고 조직몰입이 사용자들의 이의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서 연구하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 자발적 수용과 비자발적 수용

본 연구는 기존의 정보기술수용에서 자주 다루지 않는 비자발적 환경의 정보기술수용에 관한 연구이다. 사용자의 자발적 수용이란 사용자 자신들이 자유의사에 따라 정보기술/정보시스템의 선택 권한이 주어진 상태를 말한다. 반면에 비자발적 정보기술수용은 사용자들의 의지와 무관하며 조직의 정보기술제공에 비하여 최소한의 사용과 적당한 직무유지 선에서 수용하게 된다[Markus 1983, Brown et al. 2002].

자발적 수용은 사용자가 정보시스템을 수용하는데 자유롭게 의사결정을 할 수가 있는 반면에 비자발적 수용은 정보시스템수용이 강제적이다[Hartwick & Barki 1994, Venkaesh & Davis 2000]. 이러한 의사결정권의 선택 유무는 자발적 수용과 비자발적 수용에서 나타나는 결과에 대해 분명한 차이를 발견할 수 있을 것이다.

일부의 연구에서 자발적 수용은 개인의 의사에 다소 자유로운 의지가 포함된다고 하였으며[Moore & Benbasat 1991, Hartwick & Barki 1994, Karahanna et al. 1999], 심지어 Karahanna et al.[1999]은 사용자의 자발적 수용 인식은 시스템의 도입과 사용에 가장 중요한 요인으로 작용한다고 하였다. 또한 Venkaesh와 Davis[2000]는 사용자의 자발적 의지가 사회적 영향성에 의해 정보기술사용자들의 의도에 중요한 영향을 미치고 있다. 사용자환경에 대한 연구결과를 종합해 보면 정보기술사용자의 의지가 정보기술수용에 중요한 요인으로 작용하고 있다고 예상할 수 있다. 정보기술수용의 사용자 환경 차이로 인하여 자발적 수용과 비자발적 수용에 대한 연구는 다소 상이한 결과를 보여주고 있다.

Hartwick와 Barki[1994]는 비자발적 환경에서도 시스템도입과 사용에서도 자발적 수용과 기본적으로 동일하다고 하였으며 단지 사용자의 정보시스템 사용에 대한 사용량만이 달라진다고 하였다. 또한 Hartwick와 Barki[1994]는 기본적으로 비자발적 환경에서도 사용자들의 수용의지는 자발적이라고 하였다. 이는 개인 소프트웨어 사용자들은 사용자들의 욕구에 맞는 시스템을 선택하기 때문이며, 일반적으로 정보시스템의 가격이 높고 공급자의 수가 적을 경우에는 사용자 선택유무가 제한되기 때문에 비자발적 환경에서 수용할 수밖에 없다고 하였다.

Venkatesh와 Davis[2000]는 자발적 환경과 비자발적 환경의 비교연구에서 TAM의 기본적인 상호관계인 의도-행동, 유용성-의도, 용이성-유용성 모두 과거의 연구와 동일한 결과를 나타내었다. 그러나 Venkatesh와 Davis[2000]의 비자발적 환경은 정보기술수용의 직무행동에

대한 역할과 전체적인 비자발적 수용연구는 논의되지 않았다.

비자발적 환경을 연구한 Brown et al.[2002]은 TAM과 TPB모형에서 각각된 유용성과 이용용이성이 행동의도에는 중요한 영향을 미치지 않았으며 각각된 유용성과 이용용이성이 태도에까지도 영향을 준다고 하였다. 이러한 결과를 추론해보면, 사용자는 비자발적 환경에서 정보기술을 직무유지 수단을 위해 사용한다고 예상할 수 있으며 정보기술의 실천적인 수용은 이루어지지 못한다고 할 수 있다.

자발적 환경의 정보시스템수용은 사용자가 선택의 자유가 주어진 경우를 의미한다. 예를 들면, 업무수행 시 필요한 전자메일 또는 음성메일의 두 가지 다른 시스템이 사용가능하다면 자신의 선호도와 경험에 의해 자유로이 선택하여 사용할 수 있다[Hodgson & Aiken 1998]. 또한 사용자의 정보시스템의 선택은 업무환경에 따라 변할 수 있고 선택에 따른 회사 업무에 대한 장애가 없다면 회사에서의 강압적 사용은 발생하지 않을 것이다.

그러나 회계정보시스템의 경우는 회사가 업무환경과 전체적 회사의 효율성을 제고하여 현재 사용가능한 더 나은 프로그램과 키컴프로그램 중 하나를 선택, 결정하게 되면 사용자들은 다른 시스템을 사용할 수 없게 된다. 왜냐하면 회계정보시스템은 회사 전체의 모든 업무와 연계되어 있기 때문에 업무간의 호환성이 있어야만 하기 때문이다. 따라서 이러한 사용환경을 비자발적 환경이라고 정의할 수 있다. 이러한 비자발적 환경에서 회계정보시스템과 일반적인 자발적 환경의 정보시스템의 사용자 수용에 영향을 주는 선행변수들과 결과에 많은 차이가 나타나리라 예상된다. <표 2-1>은 비자발적 환경의 정보기술수용연구에 대해서 요약하였다.

<표 2-1> 비자발적 환경의 정보기술수용에 대한 선행연구

실험연구	정보기술	대상	연구모형	설명력
Rawstone et al.[2000]	(a patient care information system)	간호사	TAM	BI-29.7%
			TPB	BI-36.7%
			간편TAM	BI-45%
Brown et al.[2002]	(computer banking system)	조직원	TAM	PU-40%
			ATT-55%	ATT-55%
			PU-40%	PU-40%
Venkatesh & Davis[2000]	(a Window-based customer account management system)	조직원	TPB	ATT-55%
			ATT-55%	BI-52%
			PU-40%	PU-40%
Venkatesh & Davis[2000]	(a custom-built DOS-based system)	조직원	TAM2	BI-44%
			BI-47%	BI-47%
			BI-39%	BI-39%
Venkatesh & Davis[2000]	(a custom-built DOS-based system)	조직원	TAM2	BI-52%
			BI-42%	BI-42%
			BI-39%	BI-39%

## 2.2 Kelman의 사회적 영향이론

조직 구성원들의 감정적인 정보기술 수용태도는 정보기술 도입의 성공과 직결된다. 조직은 정보 기술사용자들의 수용을 호의적인 태도로 변화시킬 것인가에 대해 지속적인 연구를 진행하고 있다. 조직에서 사용자들의 정보기술 채택에 대한 사용자 인지(perception)에 주된 영향을 미치는 요인들을 분석한 기존의 연구에서는, 시스템에 관한 개인들의 경험, 조직 내 조직원들의 직무와 업무시스템에 관련된 필요성과 용이성의 정도 등 사용자들의 속성과 시스템의 객관적 속성이 주를 이루었다 [Lucas, 1981, Rice & Shook 1990]. 그러나 현대의 조직 환경은 조직원들 간의 상호작용으로 인하여 사용자들의 태도와 행동을 설명하기에는 많은 점이 부족하다. 개인의 정보기술수용은 내재적 동기가 행동을 수반하기도 하지만 구성원들의 상호 영향성에 의해 나타나기 때문이다. 따라서 개인의 내재외지에 영향을 미치는 타인과 집단의 영향력 있는 사람들의 의견과 정보, 행동에 영향을 받는다는 사회적 영향에 관심이 높아지게 되었다.

경험학연구에서 사회적 영향성에 대한 다양한 연구는 사용자 행동에 대한 진행변수의 중요성에 기인하며, 특정행동에 대한 몰입 과정에 있다. Kelman[1958]의 사회적 영향은 사용자의 특정 행동에 대한 심리적 몰입으로 정의할 수 있다. Kelman[1958]은 사회적 영향성을 보완하여 내재화, 동일화, 순응으로 구분하여 사회적 영향을 보다 세밀히 구분하였다.

내재화, 동일화 그리고 순응은 개인의 다양한 상황과 목적을 만족시키는 개념으로 심리적 몰입을 제시하고 있다[Malhotra & Galletta 2005]. 내재화는 정보기술사용자 자신들의 가치(value)와 조직의 가치가 일치할 때 수용하게 되며, 동일화는 정보기술사용자들이 다른 사람들(준거집단)과 만족할만한 관계를 이룰 때 수용한다. 마지막으로 순응은 특정 행동에 대한 보상 또는 처벌에 대한 회피를 하기 위한 특정행위에 대한 수용으로 나타난다. 이러한 심리적 몰입은 특히, 미자발적 환경에서 사용자 행동에 중요한 영향을 나타내리라고 예상되며, 정보기술사용자들의 심리적 몰입은 사용자들 간의 조직몰입에도 긍정적으로 작용하리라 예상된다.

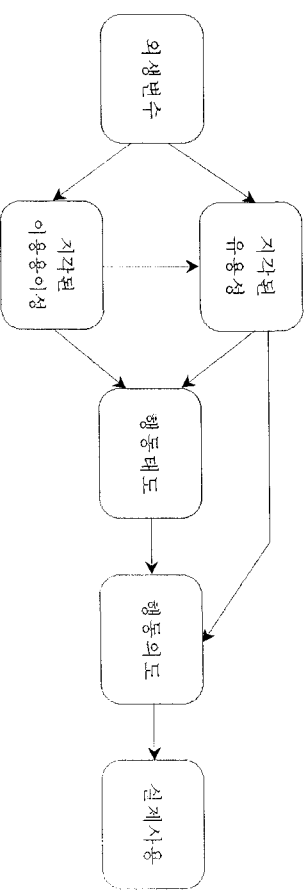
## 2.3 기술수용모형

TAM은 사용자의 기술수용에 대한 대표적인 연구로 지난 10여년 이상 학계와 실무자들에게 주목을 받아온 주제이다. TAM연구는 다양한 정보기술을 이용하는 사용자들을 대상으로 하여 특정 정보기술사용자들이 왜 수용하는지와 그렇지 않은가에 대한 이유를 설명하고 있으며 많은 연구자들이 의해 실증적 타당성을 통하여 일반화될 이론으로 인정받고 있다.

TAM은 개인의 정보기술 수용여부를 설명·예측하기 위한 모형으로 사회심리학 분야의 TRA[Fishbein & Ajzen 1975, Ajzen & Fishbein 1980]를 기반으로 하였다. TAM은 외생변수인 지각된 이용용이성과 지각된 유용성이 매개변수인 행동태도를 거쳐 행동의도 그리고 실제 사용에까지 영향을 준다는 모형이다[Davis 1989].

사용자 행동에 대한 결정모형으로 TAM에서 가장 중요한 요인으로 지각된 유용성과 지각된 이용용이성을 제시하고 있다. Davis[1989]는 지각된 유용성을 “어느 특정 시스템을 사용하여 자신의 업무수행능력 또는 업무의 생산성을 향상시킬 수 있다고 믿는 정도”라고 정

의하고 있으며, 이는 업무의 생산성과 효율성에 관련되어 있다. 그리고 지각된 이용용이성을 “어느 특정 시스템을 사용하는 것이 어렵지 않다고 믿는 정도”라고 정의 하였다. 이는 신체적·정신적으로 많은 노력이 드는 것이 아니며, 학습을 통해서 기술습득의 용이성을 말한다. 선행연구들을 통하여 TAM은 지각된 이용용이성보다 지각된 유용성이 행동의도에 더 큰 영향을 준다는 연구결과를 밝혀내었다[Davis 1989, Davis et al. 1989, Adam et al. 1992, Szajna 1996, Venkatesh & Davis 2000, Venkatesh & Morris 2000]. TAM의 인과관계를 살펴보면 지각된 유용성은 태도를 통하여 간접적으로 시스템 행동의도 및 실제 사용에 영향을 미치지만 시스템 행동의도에도 직접적인 영향을 미친다. 이 사실은 사람들이 일반적으로 특정 기술의 사용이 자신의 업무수행을 제고할 것이라는 신념에 근거하여 시스템 행동의도를 형성한다는 점을 시사하고 있다. 따라서 만약 두 가지의 경쟁시스템이 같은 수준의 유용성을 가지고 있다면, 사용자의 목적을 달성하는데 보다 효율적인 시스템이 선택되어 사용될 것임을 암시하고 있다. <그림 2-1>은 기본적 TAM이다.



<그림 2-1> TAM

정보기술수용연구에서 사용자 믿음은 정보기술수용과 몰입에 매우 중요한 요인으로 작용하고 있다. 선행연구의 기술수용에 관한 연구 중에서 사회적 영향은 사용자 수용에 미치는 영향이 매우 크다. 그러나 TAM연구에서 주관적 규범은 지각된 유용성과 행동의도에 미치는 영향이 상반된 결과로 나타나기도 하였다. TAM에서 주관적 규범은 사회적 영향을 나타내는 변수로 주관적 규범이 행동의도와 행위에 유의한 영향을 미친다는 연구[Taylor & Todd 1995, Venkatesh & Davis 2000, Venkatesh & Morris 2000]와 별다른 영향성이 없다는 연구[Barki & Hartwick 1994, Chau & Hu 2002, Davis, et al. 1989]가 대립하고 있다. 사회적 영향에 대한 상반된 결과는 정보기술의 특성과 환경의 차이도 있겠으나, 주관적 규범의 정의가 협의적이며, 현대 조직의 사회적 영향성을 잘 반영하지 못하는 것이라고 예상할 수 있다. 따라서 본 연구는 주관적 규범을 대신하여 내재화, 동일화, 순응의 사회적 영향이 비자발적 환경에서 정보기술수용의 성공요인으로 나타날 것이라고 예상된다. <표 2-2>은 주관적 규범연구에 대한 상반된 결과를 요약하였다.

<표 2-2> TAM연구에서 주관적 규범의 상반된 결과

관계형	유의한 연구	유의하지 않은 연구	가능한 이유
SN-PU	Gefen & Straub(1997)	Venkatesh & Davis(2000)	성
	Karahanna & Straub(1999)	Venkatesh & Morris(2000)	
SN-BI	Taylor & Todd(1995)	Davis et al.(1989)	경험성
	Lucas & Spiller(1999)	Mathieson(1991)	
	Venkatesh & Davis(2000)	Dishaw & Strong(1999)	사용자 직업자별성
	Venkatesh & Morris(2000)	Chau & Hu(2001)	
	Venkatesh et al.(2003)	Venkatesh & Morris(2000)	나이

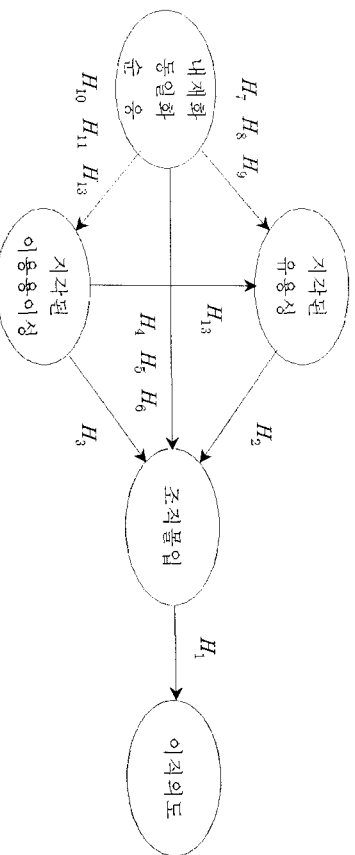
주) SN: 주관적 규범, PU: 지각된 유용성, BI: 행동의도

### 3. 연구모형과 가설의 설정

#### 3.1 연구모형

본 연구모형은 비자발적 환경에서 사용자들의 심리적 몰입이 정보기술수용에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 내용이다. 사회적 영향은 정보기술수용에 가장 많은 영향을 미치는 요인으로 이전 연구에서는 주관적 규범과 사회적 규범을 대신하여 내재화와 동일화 그리고 준용의 변수를 인용하였다.

<그림 3-1> 연구모형



사용자의 심리적 몰입 변수를 인용한 이유는 첫째, 이전 연구의 사회적 영향에 관한 연구 중에서 주관적 규범은 사용자 수용에 미치는 영향이 매우 크지만 이에 대한 연구결과가 장난된 결과로 나타나기도 하였다. 이는 주관적 규범의 정의가 매우 협소하며, 현대 조직의 변

화를 반영하지 못하기 때문이다. 둘째, 사용자 몰입 변수는 개인적 규범과 주관적 규범은 개인과 조직의 개념을 설명하는데 의미를 두는 반면에 사용자 심리적 몰입은 개인의 가치와 조직의 가치 부합을 통한 사용자들의 감정적 과정을 세밀히 설명하고 있다. <그림 3-1>은 연구모형에 대한 과정을 나타내었다.

#### 3.2 연구가설

##### 3.2.1 조직몰입과 이직의도

매년 정보기술 사용자들의 20%이상이 이직을 하고 있다[Wilaker 1999]. 조직에 있어서 이직은 조직의 채용과 훈련비용을 증가시키는 요인이 되고 있으며, 조직의 몰입에 부정적인 영향을 주고 있다. 과거의 연구에서 조직몰입은 이직의도에 가장 중요한 영향을 미치는 요인으로 연구되었다[Thatcher et al. 2002]. 또한 조직몰입은 조직의 일체성과 관련된 심리적 이득으로 인하여 이직을 줄여준다.

조직몰입은 과거 경영학 연구에서 이직에 선행하는 변수로 조직원 개인들이 조직과 일치하며, 동일시하려는 개념으로 정의하고 있다[Mowday et al. 1982]. Mowday et al.[1982]의 연구에서 조직몰입은 첫째, 조직의 목적과 가치를 수용하려는 믿음(규범적 몰입)과 둘째, 조직을 위하여 상당한 노력을 하려는 의도(감정적 몰입)와 셋째, 조직을 유지하려는 강한 믿음(계속적 몰입)으로 구성되어 있다. Mowday et al.[1982]은 조직몰입이 이직의도에 강한 부정적인 ( $\rho = -0.27$ ) 영향을 준다는 것을 실증하였으며, 몰입된 조직원들은 이직하려는 의도가 낮다는 것을 밝혀내었다. Mowday et al.[1982]의 연구에 의하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 조직몰입은 이직의도에 부정적인 영향을 줄 것이다.

##### 3.2.2 지각된 유용성과 지각된 이용용이성 그리고 조직몰입

Stone과 Henry[2003]의 연구에서 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 변수로 지각된 유용성과 유사한 기대효과(outcome expectancy)는 경로계수가 0.24로 0.05유의수준에서 유의한 결과를 보였다. 개인수준변수인 지각된 유용성은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 선행연구에 의해서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 지각된 유용성은 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

Adamson과 Shine[2003]의 연구에서 지각된 이용용이성은 최종사용자의 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 이는 사용의 용이성으로 인하여 사용자들에게 만족감을 주며 사용자들의 용이성은 조직에 몰입하게 하는 중요한 요인이라고 예상할 수 있다. 또한 Stone과 Henry[2003]의 연구에서 지각된 이용용이성의 선행변수인 자의효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 주었다. 이러한 선행연구에 의하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 지각된 이용용이성은 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

### 3.2.3 사용자 심리적 물일과 조직물일

사용자의 심리적(감정적) 물일은 내재화와 동일화 그리고 순응으로 구성되어 있다. 내재화는 정보기술의 사용자 자신들의 가치(value)와 조직의 가치가 일치할 때 수용하게 되며, 동일화는 정보기술의 사용자들이 다른 사람들과 만족할만한 관계를 이룰 때 수용한다. 그리고 순응은 특정 행동에 대한 보상 또는 처벌에 대한 회피를 하기 위한 특정 행동에 대한 수용으로 일어난다.

사용자 물일 중 내재화는 개인의 가치가 조직의 가치를 일치시켜 정보기술을 수용하게 하는 중요한 요인이다. 따라서 사용자 물일은 조직의 가치와 규범인 조직물일에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 예상할 수 있다. 사용자 물일 중 동일화 역시 정보기술수용은 준거집단에 영향을 받는다는 개념으로 동일화도 조직의 물일에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 예상된다. 순응은 다른 개인들과 집단의 호의적인 행동을 기대할 때 정보기술을 수용하게 되며, 보상과 처벌에 대한 회피에 초점을 맞추었다. Kelman[1958]은 특정 행동에 대한 만족은 사용자의 개인적 가치를 고려하지 않고 조직이 원하는 목적에 부합하려는 행동이 순응이라고 하였다. 따라서 사용자 심리적 물일의 순응은 조직물일에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 예상된다.

H<sub>4</sub>: 사용자 심리적 물일의 내재화는 조직물일에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H<sub>5</sub>: 사용자 심리적 물일의 동일화는 조직물일에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H<sub>6</sub>: 사용자 심리적 물일의 순응은 조직물일에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

### 3.2.4 사용자 심리적 물일과 지각된 유용성 그리고 지각된 이용용이성

TAM과 관련된 TRA와 TPB모형에서 사회적 영향인 주관적 규범은 외적 자극으로 인한 수용의도에 직접적인 결정요인으로 제시하고 있다. 정보기술수용자들은 주관적 규범과 관련하여 특정 행동에 대해 우호적이 못하다라도 준거집단이 필요한 행위에 대해 믿는다면 자신의 행동도 준거집단에 순응하고자 동기화 한다는 것이다[Fishbein & Ajzen 1975].

과거 연구들 중 사회적 영향중에서 주관적 규범과 유용성간의 관계에 대한 분석은 TAM2로 Venkatesh와 Davis[2000]가 변수간의 관계성을 정립하였다. TAM2는 주관적 규범과 유용성 간에 통계적 유의성이 있음을 보여주었고, 이 관련성은 사용자가 준거집단의 신념을 자신의 신념으로 내부화하는 과정으로 설명하였다. 이러한 TAM2는 준거집단의 정보시스템 유용성에 대한 믿음은 자신의 신념과 가치체제로 포함시키는 과정이다. 따라서 정보기술수용에 대한 행동은 개인들의 내재화를 통하여 수용한다는 것을 인지할 수 있을 것이다. 그렇기 때문에 내재화는 다른 사람들과 인식과 지각된 수용에 영향을 준 사용자의 자아 이미지에 중요한 요인으로 나타났다 [Malhotra & Galletta 2005].

Gantton[1988]은 자발적인 환경의 정보기술 사용 의도에 직접적인 영향을 준다는 관점에서, 조직 내부의 다양한 상황에 대한 문제해결 능력을 높이기 위해서 조직의 규칙이 개인의 자발성을 약화시킨다고 하였다. 따라서 비자발적 환경에서 개인의 가치와 조직의 가치 부합은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 줄 것이다. 또한 사회적 영향은 사용 의도에 직접적인

영향을 주기보다는 지각된 유용성과 지각된 이용용이성의 내재화를 거쳐 효과가 미치고 있다[Warshaw 1980]. 사회적 영향성인 주관적 규범의 개념에서 볼 때, 준거집단이 새로운 정보기술을 유용하고 용이하게 사용된다고 믿는다면, 사용자들 자신들의 신념으로 내재화하게 된다. 또한 Davis et al.[1989]은 사회적 영향성과 관련하여 시스템 사용행동과 관련된 개인 관련성은 매우 중요하다고 하였다. 즉 사용자들은 용이성이 없는 시스템은 유용하지 못하다고 인식한다.

순응은 내재화와 동일화와는 다른 개념으로 정보기술수용에 대한 특정 행동에 대한 사용자들의 가치와 감정과 관련되어 있다. 또한 순응은 개인의 행동이 다른 사람들과 집단이 자신에게 호의적인 행동을 보일 때 나타나게 된다. 이러한 순응의 개념은 비자발적인 특성과 관련이 매우 깊다[Kelman 1958]. Malhotra와 Galletta[2005]는 순응이 개인적인 가치들(지각된 유용성, 지각된 이용용이성)에 부정적인 영향을 행사한다고 입증한 바 있다.

이상의 연구에서 내재화, 동일화, 순응은 지각된 이용용이성과 지각된 유용성에 긍정적인 줄 것이라고 예상된다.

H<sub>7</sub>: 사용자 심리적 물일의 내재화는 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H<sub>8</sub>: 사용자 심리적 물일의 동일화는 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H<sub>9</sub>: 사용자 심리적 물일의 순응은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H<sub>10</sub>: 사용자 심리적 물일의 내재화는 지각된 이용용이성에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H<sub>11</sub>: 사용자 심리적 물일의 동일화는 지각된 이용용이성에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H<sub>12</sub>: 사용자 심리적 물일의 순응은 지각된 이용용이성에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

### 3.2.5 지각된 유용성과 지각된 이용용이성

Venkatesh와 Davis[2000]는 자발적 환경과 비자발적 환경의 비교연구에서 TAM의 기본적인 상호관계인 의도-행동, 유용성-의도, 용이성-유용성 모두 과거의 연구와 동일한 결과를 나타내었다. Venkatesh와 Davis[2000]의 비자발적 환경은 정보기술수용의 직무행동에 대한 역할과 전체적인 비자발적 수용연구는 논의되지 않았다.

비자발적 환경을 연구한 Brown et al.[2002]은 TAM과 TPB모형에서 지각된 유용성과 이용용이성이 행동의도에는 중요한 영향을 미치지 않았으며 지각된 유용성과 이용용이성이 태도에까지만 영향을 준다고 하였다. 이러한 결과를 추론해보면 사용자는 비자발적 환경에서 정보기술을 직무유지 수단을 위해 사용한다고 예상할 수 있다. 이는 비자발적 환경에서는 정보기술의 실질적인 수용은 이루어지지 못한다고 할 수 있다.

H<sub>13</sub>: 지각된 이용용이성은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

### 3.3 연구변수

연구에서 사용된 변수들의 측정도구에 있어서 지각된 이용용이성, 지각된 유용성, 사용자 물일(내재화, 동일화, 순응), 조직물일, 이치의도의 다섯 개의 요인으로 구성되었다. 지각된 이용용이성과 지각된 유용성은 Davis[1989], Venkatesh와 Davis[2000]에서 제시한 항목을 사용하여 측정하였

다. 사용자 몰입의 내재화와 동일화 그리고 순응의 변수는 Malhotra와 Galletta(2005)의 항목을 사용하였으며 조직몰입변수와 이직의도변수는 Thatcher et al.(2003)의 항목을 사용하여 측정하였다. <표 4-2>는 측정도구의 내용이다.

<표 4-2> 측정도구의 조직적 정의

요인	정의	연구
직각된 유용성	1. 나는 업무를 좀 더 빠르게 처리 할 수가 있다고 생각한다.	Davis(1989), Venkatesh와 Davis(2000)
	2. 나는 업무를 향상시킬 수가 있다고 생각한다.	
	3. 나는 업무 생산성을 높일 수가 있다고 생각한다.	
	4. 업무에 매우 효과적이라고 생각한다.	
	5. 나의 업무를 빠른 시간 내에 쉽게 처리할 수 있다고 생각한다.	
	6. 나의 업무에 매우 유용하다는 것을 알고 있다.	
직각된 이용용이성	1. 사용방법을 배우는게 쉽다.	Davis(1989), Venkatesh와 Davis(2000)
	2. 나의 업무에 매우 용이(쉬운) 결과들을 얻을 수 있다.	
	3. 쉽게 이용하며, 프로그램 사용하는게 외분점이 없다.	
	4. 나의 업무에 필요한 정보를 능숙하게 이용할 수 있다.	
	5. 회계프로그램을 다루는 것은 나에게 쉽다.	
	6. 사용하기 쉽다는 것을 알고 있다.	
내재화	1. 조직과 보다 잘 융합하려는 이유이다.	Malhotra와 Galletta(2005)
	2. 나에게 중요한 의미를 가지고 있다.	
	3. 조직 가치와 나의 가치가 같다는 근거에서 사용을 한다.	
동일화	1. 지부심을 가지고 있다.	Malhotra와 Galletta(2005)
	2. 동료에게 확실히 말해줄 수 있다.	
	3. 나만의 느낌을 가지고 있다.	
순응	1. 어떠한 보상도 없다면, 나는 더 이상 회계프로그램에 시간을 가지면서 사용하지 않는다.	Malhotra와 Galletta(2005)
	2. 회계프로그램 사용으로 업무효율성을 높이는 것은 나에게 보상이 주어지는 것과 별칭한 관계가 있다.	
	3. 내 주관적 관점에서 다른 사람들이 말하는 것과는 다르다.	
	4. 나의 업무에 내가 보상을 얻기 위해서는, 회계프로그램을 사용하는 것이 필요하다.	
조직몰입	1. 나는 내가 근무하고 있는 조직의 성공을 위해 조직이 기대하는 이상의 많은 노력을 기꺼이 기울이고 있다.	Thatcher et al.(2003)
	2. 나의 친구에게 내가 근무하는 조직에 노력을 미쳐 일할 만한 관점은 조직이라고 말한다.	
	3. 나는 조직에 대해 충성심을 갖는다.	
	4. 나의 가치관의 조직의 가치관은 매우 유사하다고 생각한다.	
	5. 나는 조직의 일원인 것을 자랑스럽게 생각한다.	
	6. 나는 조직의 작업방식에 있어서 조직원들에게 영감 또는 제시해주는 방식에 있어서 최고라고 생각한다.	
	7. 나는 조직에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다.	
	8. 나는 미래의 조직 운명에 대해 관심을 가지고 있다.	
	9. 내가 속한 조직에서 일하기 가장 좋은 곳이라고 생각한다.	
이직의도	1. 나는 이직하려고 한다.	Thatcher et al.(2003)
	2. 나는 이직을 고려중이다.	
	3. 나는 이직하려 준비 중이다.	
	4. 나는 되도록 이직하려 한다.	

#### 4. 분석 결과

##### 4.1 표본 및 자료수집

회계정보시스템(비자발적 경보기술수용) 사용에 있어서 직각된 이용용이성, 직각된 유용성, 사용자 몰입(내재화, 동일화, 순응), 조직몰입 그리고 이직의도에 대한 영향성을 검증하기 위해서 무작위 표본추출방법을 이용하였다. 회계정보시스템을 사용하는 기업조직원들과 회계사무실을 대상으로 설문지를 배포하였다. 설문지는 2005년 10월부터 2006년 3월까지 350개를 배포하여 179개를 회수하였으며, 회수율은 51%를 보였다. 회수된 설문지 중에서 무응답지와 응답이 불성실한 설문지를 제외하고 162개를 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 사회과학통계패키지인 SPSS 12.0과 PLS-GRAPH 3.0을 이용하여 분석하였다.

응답자의 인구통계학적 특성을 보면 다음과 같다. 성별은 남성 53(32.7%)명 여성 105(64.8%)명이며(결측치 2명), 연령분포는 20세에서 29세는 73(45.1%)명, 30세에서 39세까지 61(37.7%)명, 40세 이상은 15(9.3%)명이며 결측값이 13(8%)명이다. 학력별로는 고졸 34(21%)명, 전문대졸이 49(30.2%)명이며 대체가 17(10.5%)명, 대졸이상은 53(32.7%)명 그리고 결측치가 9(5.6%)명이다. 이용기간은 2년 미만이 55(34%)명 2년에서 4년이 42(25.9%)명 4년 이상이 53(32.7%)명 결측치가 12(7.4%)명이다. 급여수준은 100만원미만이 12(7.4%)명, 100만원에서 150만원 미만이 66(40.7%)명, 150만원에서 200만원 미만이 16(9.9%)명, 200만원 이상인 32(19.8%)명이며, 결측치는 36(22.2%)명이다. 프로그램 사용에 대한 내용으로 더존프로그램이 109(67.3%)명, 키컴프로그램이 10(6.2%)명, 기타 자체프로그램 및 ERP시스템이 40(24.7%)명이며, 결측치가 3(1.9%)명으로 나타났다.

##### 4.2 가설검증의 선행조건

가설 검증에 앞서 자료의 안정성을 확인하기 위해 비자발적 환경에 대한 통제, 다변량 정규분포 그리고 표본의 크기의 적합성 등을 검토하는 절차를 수행하였다.

첫째, 투입변수들의 정규분포를 확인하기 위하여 연구 변수들의 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)를 분석하였다. 왜도는 절대값 기준으로 3을 상회하는 변수가 없으며 첨도 역시 3을 상회하는 변수가 없다. 따라서 투입변수들은 정규분포라고 판단된다(Cohen et al. 2003).

<표 4-1>은 연구변수들의 정규성분포에 대한 요약이다. 둘째, 회계정보시스템수용에 대한 각 변수(인구통계학 변수)들의 등분산성을 검증하였다. 분산의 등분산성은 각각의 요인에 따라서 변수 간에 고르게 분포가 되었느냐는 검증이다. 검증결과 모든 변수들이 유의하지 않아 인구통계학 변수들이 종속변수에 고르게 분포가 되었다는 것을 알 수 있다. 다만 사용기간의 조직몰입변수는 유의하게 나타났으나 큰 점단의 규모가 가장 작은 집단의 규모에 비하여 1.5배 이하일 경우에는 등분산성의 가정에 미치는 영향이 미미하기 때문에 등분산성에는 문제가 없다(Hair et al. 1995). 따라서 각 연구변수의 등분산성을 충족하였다. <표 4-2>는 변수들의 등분산성에 대한 검증 결과이다.

<표 4-1> 연구변수의 정규성 분포분석

구분	항목수	평균	표준편차	분산	왜도	첨도
inter	3	4.84	1.17	1.37	0.13	-0.53
	ident	4.55	1.12	1.26	0.16	0.51
comp	2	4.56	1.36	1.86	-0.26	0.39
	peou	4.93	1.09	1.18	0.20	-0.16
pu	6	5.68	1.15	1.32	-0.44	-0.68
	oc	4.48	0.97	0.94	0.31	0.21
ti	4	3.71	1.65	2.73	-0.09	-0.73

주) inter: 내제화, ident: 동일화, comp: 순용, peou: 지각된 이용용이성, pu: 지각된 유용성,

oc: 조직몰입, ti: 이직의도

<표 4-2> 변수의 등분산성 검증

구분	변수	inter	ident	comp	peou	pu	oc	ti
성별	Levene통계량	0.002	1.019	0.189	2.466	0.750	0.011	0.256
	유의확률	0.963	0.314	0.664	0.118	0.388	0.916	0.614
연령	Levene통계량	0.310	2.756	0.837	0.974	0.102	0.253	0.024
	유의확률	0.734	0.067	0.435	0.380	0.903	0.776	0.976
학력	Levene통계량	1.170	2.197	1.178	1.121	0.972	1.091	0.325
	유의확률	0.327	0.058	0.323	0.332	0.437	0.368	0.888
사용기간	Levene통계량	1.673	0.695	1.664	0.524	0.776	4.334	2.243
	유의확률	0.191	0.501	0.193	0.593	0.462	0.015	0.110
급여수준	Levene통계량	0.571	0.199	0.397	0.038	2.262	1.192	0.705
	유의확률	0.635	0.897	0.756	0.990	0.085	0.316	0.551
프로그램	Levene통계량	0.713	1.019	1.578	0.036	0.588	0.447	0.117
	유의확률	0.492	0.363	0.210	0.965	0.557	0.640	0.890

주) inter: 내제화, ident: 동일화, comp: 순용, peou: 지각된 이용용이성, pu: 지각된 유용성,

oc: 조직몰입, ti: 이직의도

셋째, 표본의 크기에 대해서는 일반적으로 표본의 수는 측정변수의 수의 4-5배의 데이터가 필요하다.

PLS는 표본의 분포가 비정규적인 경우와 측정 척도에 관련하여 발생하는 문제들의 해결 방법을 제공하고 있다(Wold, 1985). PLS에서 분석에 요구되는 최소한의 표본수는 다음 두 조건을 충족시켜야 한다[Tabachnik & Fidell, 1998]. 첫째, 가장 많은 측정항목을 가진 변수의 (측정항목수) 10배를(측정항목수 9개, 표본수 90개) 초과해야 한다. 둘째, 가장 많은 선행 경로로 가진 변수의 선행경로수의 10배를 초과하여야 한다(선행경로수 3개, 표본수 30개). 이러한 조건을 동시에 만족해야 하지만, 일반적으로 PLS는 표본수의 제한에 있어 다른 통계분석 방법보다 상대적으로 관대하다. 이점은 PLS가 가진 전자 분포에 대한 관대함과 함께 PLS의 가장 주목할 만한 강점이라 할 수 있다(Chin 1998).

이상의 세 가지 선행조건을 수집된 자료가 모두 만족하고 있어 본 연구의 가설검증을 실시하는 데는 문제가 없다.

### 4.3 변수의 신뢰성과 타당성

본 연구는 구조방정식 모형을 이용하여 확장적요인분석을 위해 PLS-GRAPH 3.0으로 측정하여 검증 타당성과 판별타당성을 측정하였다. 두 번째 단계로는 내적 일관도를 확인하기 위하여 크롬바 알파값을 산출하여 신뢰도를 검증하였다. <표 4-3>은 타당도 평가를 위한 확장적요인분석의 결과이다.

#### 4.3.1 변수의 신뢰성과 집중타당성

한 개념에 대한 다중 측정지표를 사용하는 경우에 집중타당도의 평가는 측정지표를 간의 상관관계로 평가한다. PLS-GRAPH 3.0을 이용한 구조 방정식 모델인 경우 집중타당도의 평가는 요인적계량과 표준오차의 검도를 통해서 확인할 수 있다. 요인적계량이 0.7이상이면 집중타당도가 있다고 볼 수 있다[Bagozzi & Yi 1988, Chin 1998]. 그러나 지각된 이용용이성3, 순용 1, 순용3, 조직몰입8이 요인적계량 0.7을 넘지 못해 삭제하고 분석하였다. 또한 신뢰도 값은 모두 0.7이상으로 모두 만족할 만한 수준이다.

<표 4-3> 확장적요인분석

	inter	ident	comp	peou	pu	oc	ti
신뢰값	0.838	0.812	0.796	0.884	0.944	0.904	0.949
inter1	0.84						
inter2	0.88						
inter3	0.88						
ident1		0.84					
ident2		0.87					
ident3		0.84					
comp2			0.99				
comp4			0.77				
peou1				0.84			
peou2				0.84			
peou4				0.84			
peou5				0.80			
peou6				0.80			
pu1					0.89		
pu2					0.81		
pu3					0.91		
pu4					0.90		
pu5					0.90		
pu6					0.90		
oc1						0.74	
oc2						0.79	
oc3						0.90	
oc4						0.72	



oc5								0.84	
oc6								0.73	
oc7								0.75	
oc9								0.72	
ti1								0.93	
ti2								0.93	
ti3								0.92	
ti4								0.95	

주) inter: 내제화, ident: 동일화, comp: 순응, peou: 지각된 이용용이성, pu: 지각된 유용성, oc: 조직몰입, ti: 이직의도

#### 4.3.2 관별타당성 검증

관별타당도는 상이한 개념들 간의 상관관계로 평가하게 된다. PLS-GRAPH 3.0을 이용한 구조방정식에서는 2가지의 방법으로 관별타당도를 평가할 수 있다.

첫째, 구성개념 간 상관계수 각각에 대한 95% 표준오차 구간추정치가 1을 포함하는지 여부를 파악하는 것이다. 만일 1을 포함하게 되는 경우 이는 관별타당성이 존재하지 않는 것이며, 포함하지 않을 때는 관별타당성이 존재한다고 볼 수 있다.

둘째, 평균분산추출(average variance extracted: AVE)값이 개념들 간 상관계수의 제곱 값을 상회하는지의 여부를 검토하는 방법으로 관별타당성을 판단하게 된다(Fornell & Larcker 1981).

<표 4-4>에서 보면 상관계수값 중 절대값이 각각된 유용성과 행동의도의 값, 0.641을 제외한 값 보다 모든 평균분산추출값이 크다는 것을 알 수 있다. 두 번째 기준에 대한 관별타당도가 있음을 알 수 있다. 또한 상관계수에 대한 어떠한 구간 추정치 역시 1을 포함하지 않는 것으로 나타나 첫 번째 기준의 관별타당도도 있음을 알 수 있다.

<표 4-4> 상관분석결과

개념	AVE	개념신뢰도	inter	ident	comp	peou	pu	oc	ti
inter	0.75	0.90	1						
ident	0.88	0.89	0.499	1					
comp	0.79	0.88	0.278	0.110	1				
peou	0.68	0.91	0.488	0.477	0.095	1			
pu	0.78	0.96	0.549	0.394	0.238	0.641	1		
oc	0.60	0.92	0.324	0.432	0.173	0.330	0.358	1	
ti	0.87	0.96	-0.037	0.048	-0.113	-0.207	-0.276		1

주) inter: 내제화, ident: 동일화, comp: 순응, peou: 지각된 이용용이성, pu: 지각된 유용성, oc: 조직몰입, ti: 이직의도

#### 4.4 가설 검증결과

본 연구는 비자발적 환경에서 사용자 몰입이 지각된 유용성과 지각된 이용용이성 그리고 조직몰

입 및 이직의도 간의 관계성을 검증하였다.

<그림 4-1>에서 보는 바와 같이 구성개념에 대한  $R^2$ 는 지각된 유용성이 49%, 지각된 이용용이성이 32%, 조직몰입이 21% 그리고 이직의도가 14%로 나타났다. 이러한 결과로 미루어볼 때 비자발적 환경에서의 사용자 몰입과 지각된 이용용이성이 지각된 유용성을 설명하는데 중요한 변수로 나타났다. 모형에서 사용자 몰입은 비자발적 환경에서 타인(크집단)의 영향을 자발적 환경에서보다 더 많이 받는다는 사회적 영향성을 보다 세밀히 설명한 것이라 예상할 수 있다.

본 연구 모형에서 설정한 13개의 가설에 대한 검증 결과를 요약하면 <표 4-5>과 같다. 이 결과를 가설별로 살펴보면 다음과 같다.

가설1은 '조직몰입이 이직의도에 부정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수는  $-0.277(t=-3.075, p<0.01)$ 로 0.01수준에서 유의하게 나타났다. 과거의 연구(Thatcher et al. 2003)에서도 조직몰입은 이직의도에 부정적인 영향을 주고 있다. 정보기술수용자들은 조직에서 몰입이 강하면 강할수록 이직에 대한 의도가 줄어든다고 예상할 수 있다. 특히 비자발적인 환경에서 조직몰입은 조직의 이직에 대한 조직원의 의도를 줄이는데 가장 중요한 요인으로 나타났다.

가설2는 '지각된 유용성은 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수가  $0.163(t=1.971, p<0.05)$ 로 0.05수준에서 유의하게 나타났다. 정보기술수용자들은 정보기술을 유용하게 느낄수록 조직에 대한 몰입이 수준이 높아진다고 할 수 있다.

가설3은 '지각된 이용용이성은 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수가  $0.051(t=0.349, p>0.05)$ 로 유의하지 않았다. 사용자들의 정보기술사용의 편리성보다 유용성 측면을 중시한다고 예상된다.

가설4는 '사용자 심리적 몰입 중 내제화는 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수는  $0.02(t=0.18, p>0.05)$ 로 유의하지 않았다. 내제화는 개인의 가치를 확립한 후 조직의 가치와 동일시하려는 개념으로 개인의 몰입이 조직의 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 예상하였으나 통계적으로 유의하지 않았다. 정보기술수용 환경이 수용에 대한 비자발적인 상황으로 개인의 의지와 관계없이 조직의 결정에 부여되기 때문에 내제화는 조직몰입에 유의하지 않았다고 예상된다.

가설5는 '사용자 심리적 몰입 중 동일화는 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수가  $0.321(t=3.251, p<0.01)$ 로 0.01수준에서 유의하게 나타났다. 이러한 결과는 회계정보시스템 특성상 조직과 가장 밀접하고 중요한 자원의 흐름에 관련된 업무처리로 조직 내의 동료와 상사의 영향성으로 조직몰입에 긍정적인 영향을 준다고 볼 수 있다.

가설6은 '사용자 심리적 몰입 중 순응은 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수가  $0.101(t=1.044, p>0.05)$ 로 통계적으로 유의하지 않았다. 비자발적 환경에서 조직의 보상에 대해서 몰입하지 않는다는 것은 사용자들이 조직의 가치보다 개인의 가치를 우선시하기 때문이라 예상된다.

가설7은 '사용자 심리적 몰입 중 내제화는 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수가  $0.262(t=3.253, p<0.01)$ 로 0.01수준에서 유의하게 나타났다. 사용자들은 개인의 가치와 조직의 가치가 부합할 때 정보기술을 유용하게 느낀다고 예상할 수 있다.

가설8은 '사용자 심리적 몰입 중 동일화는 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수가  $0.017(t=0.235, p>0.05)$ 로 통계적으로 유의하지 않았다. 조직의 준거그룹의 영향

보다는 개인의 직무 유용성이 우선시 된다고 예상할 수 있다.

가설9는 '사용자 심리적 몰입의 순응은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수는 0.117( $t=1.984, p<0.05$ )로 0.05수준에서 유의하였다. 이는 통계적으로 긍정의 영향을 주는 결과로 사용자들은 타인(조직)으로부터 호의적인 반응을 얻으려 노력하며, 보상회대를 통한 정보기술의 유용성을 지각한다고 예상할 수 있다.

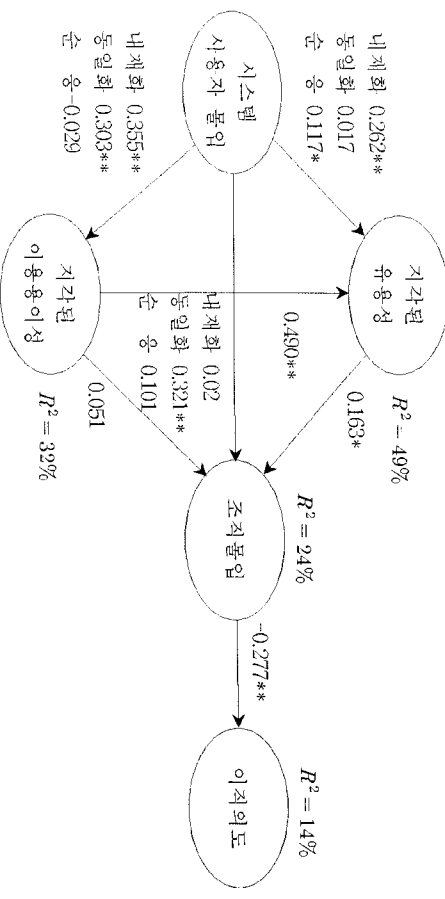
가설10은 '사용자 심리적 몰입 중 내재화는 지각된 이용용이성에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수는 0.355( $t=3.652, p<0.01$ )로 0.01수준에서 유의하였다. 사용자들은 개인의 가치와 조직의 가치의 부합은 이용용이성에 긍정적이라고 할 수 있다.

가설11은 '사용자 심리적 몰입 중 동일화는 지각된 이용용이성에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수는 0.303( $t=2.986, p<0.01$ )로 0.01수준에서 유의하였다. 조직의 준거인들과 준거집단의 영향으로 용이성에 긍정적인 영향을 준다고 생각할 수 있다.

가설12는 '사용자 심리적 몰입 중 순응은 지각된 이용용이성에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수는 -0.029( $t=-0.338, p>0.05$ )로 통계적으로 유의하지 않았다. 사용자들은 개인의 가치보다 중시하여 보상에 대한 용이성 측면에서 유의하지 않았다고 생각된다.

가설13은 '지각된 이용용이성은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 줄 것이다'로 경로계수가 0.493( $t=6.93, p<0.01$ )로 0.01유의수준에서 유의하였다. 이는 과거 연구[Adamson & Shine 2003, Venkatesh & Davis 2000]에서와 같은 결과로 나타났다. 자발적/비자발적환경 연구 모두에서 가설이 채택이 되었다. <그림 4-1>은 연구모형의 경로계수 결과이다.

<그림 4-1> 연구모형의 경로계수 결과



\* 0.05에서 유의(p<0.05)  
\*\* 0.01에서 유의(p<0.01)

<표 5-1> 가설검증결과

가설	경로(가설)	계수값	t값	채택유무
가설1	조직몰입 - 의도의도	-0.277	-3.075	채택
가설2	지각된 유용성 - 조직몰입	0.163	1.971	채택
가설3	지각된 이용용이성 - 조직몰입	0.051	0.349	기각
가설4	내재화 - 조직몰입	0.020	0.18	기각
가설5	동일화 - 조직몰입	0.321	3.251	채택
가설6	순응 - 조직몰입	0.101	1.044	기각
가설7	내재화 - 지각된 유용성	0.262	3.253	채택
가설8	동일화 - 지각된 유용성	0.017	0.235	기각
가설9	순응 - 지각된 유용성	0.117	1.984	채택
가설10	내재화 - 지각된 이용용이성	0.355	3.652	채택
가설11	동일화 - 지각된 이용용이성	0.303	2.986	채택
가설12	순응 - 지각된 이용용이성	-0.029	-0.338	기각
가설13	지각된 이용용이성 - 지각된 유용성	0.490	6.930	채택

## 5. 결론

### 5.1 연구결과의 요약

기업조직은 정보기술을 도입할 때, 채택하는 조직원들의 태도가 정보기술수용에 대한 성공요인라 결부됨으로써 조직원들의 태도를 초의적으로 변화시킬 것인지에 대해 지속적인 연구가 필요하다. 정보기술수용연구에서 개인들의 태도에 영향을 미치는 기존의 연구들은 정보기술 자체의 특성과 개인들의 경험, 업무의 필요성 등 기본적인 개인 특성과 정보기술 숙성이 주를 이루었다[Lucas 1981]. 그러나 조직 내부의 환경적인 특성으로 인해 실무 환경에서, 사용자들 태도에 영향을 미치는 행위에 대한 설명이 충분하지 않다. 이는 정보기술수용에 대한 개인의 내적인 동기에 의해서만 행동이 나타나지 않기 때문이다. 즉, 개인의 기술수용은 개인적인 동기뿐만 아니라 주변인들의 의견제시에 영향을 받는다. 따라서 사용자들의 태도에 영향을 미치는 사회적 영향은 정보기술수용에 대한 사용자 행동에 많은 영향을 주게 될 것이다.

본 연구는 비자발적 환경에서 개인의 정보기술수용 시 중요한 요인으로 작용하는 심리적 몰입이 사용자들의 감정적 과정을 설명하기 위해서 TAM을 이용하였다. 비자발적 환경에서는 자발적 환경과는 달리 개인의 정보기술선택권이 조직의 결정에 의해 결정된다. 그렇기 때문에 조직의 준거인 또는 준거집단의 사회적 영향을 받게 된다. 사회적 영향은 정보기술수용에 가장 많은 영향을 미치는 요인으로 이전 연구에서 사용된 주관적 규범과 사회적 규범을 대신하여 내재화와 동일화 그리고 순응의 변수를 인용하였다. 사용자 심리적 몰입 변수를 인용한 이유는 첫째, 이전 연구의 사회적 영향성에 관한 연구 중에서 주관적 규범은 사용자 수용에 미치는 영향이 매우 크지만 이에 대한 연구결과는 장만한 결과가 나타나기도 하였다. 이는 주관적 규범의 정의가 매우 험소하며, 현대 조직의 사회적 영향성을 제대로 반영하지 못하기 때문이다. 또한 사용자 몰입 변수는 개인적 규범과 주관적 규범은 개인과 조직의 개념을 설명하는데 의의를 두는 반면에 사용자 심리적 몰입은 개인의 가치와 조직의 가치 부합을

통한 사용자들의 감정적 과정을 세밀히 설명하고 있다.

가설검증을 통하여 밝혀진 연구 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 조직몰입은 비자발적 환경에서도 이직의도에 부정적인 영향을 미치고 있다. 이직은 조직의 비용의 증가와 조직 운영의 효율성을 떨어뜨리게 하는 요소로 작용한다. 이는 조직 내부에 여러 가지 원인이 있겠지만 가장 중요한 것은 정보기술수용에 대한 조직원들의 감정적 몰입을 호의적인 태도로 변화시켜야 할 것이다.

둘째, 지각된 유용성은 비자발적 환경에서도 조직몰입에 중요한 선행요인으로 나타났다. 사용자들이 정보기술수용 시에 직무에 필요하고 생산성을 향상시킬 수 있는 유용성 측면이 조직몰입에도 중요한 선행요인으로 밝혀졌다. 정보기술의 유용성이 증가하면 할수록 조직에 대한 몰입의 강도는 증가한다고 할 수 있다.

셋째, 사용자들의 심리적 몰입은 조직몰입과 지각된 유용성 그리고 지각된 이용용이성에 긍정적인 영향을 미치고 있다.

조직몰입과 관련된 연구가설에서 동일화는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 동일화는 개인이 준거집단과 동일시하려는 행동으로 나타난다. 조직원들이 정보기술수용 시에 준거인들과 준거집단의 영향성에 의하여 조직몰입에 긍정적인 영향을 준다고 예상할 수 있다.

지각된 유용성과 관련된 연구가설에서 내재화와 순응은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 비자발적 환경에서 지각된 유용성은 개인의 직무의 필요성으로 중요한 요인으로 나타나며, 심리적 몰입 중에서 개인과 조직의 가치를 중요시하는 사용자들은 업무의 유용성 측면에 긍정적인 영향을 준다고 할 수 있다. 또한 순응은 업무의 유용성으로 인한 보상과 정벌에 관련되어 있으므로 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 준다고 할 수 있다. 이는 Venkatesh와 Davis[2000]가 TAM2에서 주관적 규범과 유용성 간에 통계적 유의성이 있음을 보여주었다는 연구와 일치한다. 이 사회적 영향과 유용성의 관련성은 사용자가 준거집단의 신념을 자신의 신념으로 내부화하는 과정으로 설명하였다.

지각된 이용용이성과 관련된 연구가설에서 내재화와 동일화는 지각된 이용용이성에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 정보기술수용 시에 사용자들 자신의 가치와 조직의 준거집단과의 동일화를 통하여 기술수용의 용이성이 증가한다. 그러나 조직의 보상을 통한 순응은 용이성과는 관련이 없다고 나타났다.

셋째, TAM의 선행연구에서도 나타났다듯이 지각된 이용용이성은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 주고 있다. 사용자들의 편파성이 증가하면 할수록 직무에 필요한 생산성을 증가시키는 유용성이 증가한다고 할 수 있다. 본 연구의 결과는 Venkatesh와 Davis[2000]의 연구와도 일치한다.

종합적으로 본 연구에서는 사용자의 심리적 몰입이 개인의 정보기술수용 시에 중요한 역할을 하는 선행요인임이 증명되었다. 또한 정보기술수용 시에 사용자의 심리적 몰입은 사용자 자신들의 업무에 유용성과 용이성을 확인한 후에 조직의 몰입을 증가시킨다고 할 수 있다. 정보기술수용에서 개인들의 특성과 경험 등의 요인들이 중요한 선행요인으로 나타나고 있으나 사회적 영향성인 사용자들의 심리적 몰입요소들도 중요하게 인식되어야 할 것이다. 이는 조직 환경에 따라 정보기술수용이 변화하는 환경에 적절히 반영해야 하기 때문이다.

## 5.2 연구의 결론도 및 한계점

본 연구는 비자발적 환경에서 사회적 영향성인 사용자 심리적 몰입이 지각된 이용용이성, 지각된 유용성, 조직몰입과의 관계성을 연구하였으며 연구에 대한 공헌도는 다음과 같다.

첫째, 이론적인 측면에서 사용자의 심리적 몰입은 비자발적 환경에서 중요한 선행요인임을 밝혀내었다. 과거 TAM연구에서 사회적 영향성은 주관적 규범의 한계점으로 인해 상반된 결과로 나타나기도 하였으나, 본 연구는 심리적 몰입변수를 이용하여 주관적 규범의 개념을 확대하였다.

둘째, 지각된 유용성은 비자발적 환경에서도 가장 중요한 변수임이 확인되었다. 이는 과거의 연구와 비교해서 지각된 유용성은 기존의 연구와 동일한 중요 변수로 나타났다. 사용자들의 직무 생산성을 증가시킬수록 조직에 대한 몰입이 증가한다는 것을 밝혀내었다.

셋째, 실무적 측면에서 기업은 정보기술수용에 조직과 융합할 수 있는 조직문화 형성과 조직과 하나라는 가치관을 주입시켜야 할 것이다. 또한 정보기술에 대한 동기부여나 보상을 통한 정보기술에 대한 긍정적인 직무환경 조성이 이루어진다면 사용자들은 높은 조직몰입을 할 것이다.

그러나 본 연구가 가지는 한계점은 다음과 같다.

첫째, 회계정보시스템 사용자들에 국한된 범주만을 연구하였다. 이러한 제한적인 연구는 여러 조직의 회계담당자들의 비자발적 기술수용에 대한 연구에서도 동일한 결과를 얻을 수 있을지는 좀 더 많은 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 시간의 흐름에 따른 정보기술수용에 관한 연구가 아니라 일정 시점에서 연구로 사용자들의 심리적 몰입에 시간의 흐름에 따라 어떠한 효과를 나타내는지에 대한 문제를 파악할 수 없다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 비자발적 환경에서의 정보기술수용에 관한 사용자 심리적 몰입이 지각된 이용용이성과 지각된 유용성 그리고 조직몰입에 긍정적인 영향을 준다는 결과를 얻었다. 또한 TAM의 사회적 영향성을 심리적 몰입으로 주관적 규범에서 한정하고 있는 정의의 개인적 가치와 조직의 가치를 일치하라는 내재화, 조직과 동일화하라는 동일화, 보상과 관련된 순응의 개념으로 확대하였다.

## 참고문헌

- [1] Adams, D. A., Nelson, R. R. and Todd, P. A., "Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication," *MIS Quarterly*, Vol. 16, No. 2, 1992, pp. 227-247.
- [2] Adamson, I. and Shine J., "Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury," *Technology Analysis and Strategic Management*, Vol. 15, No. 4, 2003, pp. 441-455.
- [3] Aizen, I. and Fishbein, M., *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*,

- Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1980.
- [14] Bagozzi, R. P. and Yi, Y., "On the Evaluation of Structural Equation Models," *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 16, No. 1, 1988, pp. 74-94.
- [15] Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-Weiss, M. M. and Burkman, J. R., "Do I Really have to? User Acceptance of Mandated Technology," *European Journal of Information Systems*, Vol. 11, 2002, pp. 283-295.
- [16] Chang, M. K. and Cheung, W., "Determinants of The Intention to Use Internet/WWW At Work: A Confirmatory Study," *Information & Management*, Vol. 39, 2001, pp. 1-14.
- [7] Chau, P. Y. K. and Hu, P. J. H., "Information technology acceptance by individual professionals: a model comparison approach," *Decision Sciences*, Vol. 32, No. 4, 2001, pp. 699-719.
- [8] Chau, P. Y. K. and Hu, P. J. H., "Investigating healthcare professionals' decisions to accept telemedicine technology: an empirical test of competing theories," *Information & Management*, Vol. 39, No. 4, 2002, pp. 297-311.
- [9] Cheung, W., Chang, M. K. and Lai, V. S., "Prediction of Internet and World Wide Web Usage At Work: A Test of An Extended Triandis Model," *Decision Support Systems*, Vol. 30, 2000, pp. 83-100.
- [10] Chin, W. W., "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling," *MIS Quarterly*, Vol. 22, No. 1, 1988, pp. vii-xvi.
- [11] Cohen, J., Cohen, P., West, S. G. and Aiken, L. S., *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*, 3rd ed. Lawrence Erlbaum Associates, Inc, 2003.
- [12] Davis, F. D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, 1989, pp. 318-339.
- [13] 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. 361-391.
- [14] Delone, W. H. and Mclean, E. R., "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research*, Vol. 3, No. 1, March, 1992, pp. 60-95.
- [15] Dishaw, M. T. and Strong, D. M., "Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs," *Information & Management*, Vol. 36, No. 1, 1999, pp. 9-21.
- [16] Fishbein, M. and Ajzen, I., *Beliefs, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Reading, M.A., 1975.
- [17] Fornell, C. and Larcker, D. F., "Evaluating Structure Equation Models with Unobservable variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Science*, Vol. 18, Issues: 1, 1981, pp. 39-50.
- [18] Gefen, D. and Straub, D. W., "Gender differences in the perception and use of E-mail," *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 4, 1997, pp. 389-400.
- [19] Guntton, T., *End User Focus*, Mennel Hempstead, UK: Prentice Hall International, 1988.
- [20] Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C., *Multivariate Data Analysis with Readings*, 4th ed. Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, New York, 1995.
- [21] Hartwick, J. and Barki, H., "Explaining the role of user participation in information system use," *Management Science*, Vol. 40, No. 4, 1994, pp. 440-465.
- [22] Hodgson, L. and Aiken, P., "Organizational change Enabled By The Mandated Implementation Of New Information Systems Technology: A Modified Technology Acceptance Model," *Proceedings of the 1998 conference on Computer personnel research*, 1998, pp. 205-213.
- [23] Karahanna, E. and Straub, D. W., "The psychological origins of perceived usefulness and ease-of-use," *Information & Management*, Vol. 35, No. 3, 1999, pp. 357-389.
- [24] Karahanna, E., Straub, D. W. and Chervany, N. L., "Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs," *MIS Quarterly*, Vol. 23, No. 2, 1999, pp. 183-213.
- [25] Keinan, H. C., "Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change?" *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 2, No. 1, 1958, pp. 51-60.
- [26] Lederer, A. L., Maupin, D. J., Sena M. P. and Zhuang, Y., "The Technology Acceptance Model and The World Wide Web," *Decision Support Systems*, Vol. 29, 2000, pp. 269-282.
- [27] Legris, P., Ingham, J. and Colletete, P., "Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model," *Information & Management*, Vol. 40, 2003, pp. 191-204.
- [28] Lewis, W., Agarwal, R. and Sambamurthy, V., "Sources of Influence on Beliefs about Information Technology Use: An Empirical Study of Knowledge Workers," *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 4, 2003, pp. 657-678.
- [29] Lucas, H. J., *Implementation: The Key to Successful Information Systems*, Columbia Press, N.Y., 1981.
- [30] Malhotra, Y. and Galletta, D., "A Multidimensional Commitment Model of Volitional Systems Adoption and Usage Behavior," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 22, No. 1, 2005, pp. 117-151.
- [31] Markus, M. L., "Power, Politics, and MIS Implementation," *Communications of the ACM*, Vol. 26, No. 6, 1983, pp. 430-444.
- [32] Markus, M. L. and Keil, M., "If we build it, they will come: designing information

- systems that people want to use," *Sloan Management Review*, Vol. 35, No. 4, 1994, pp. 11-25.
- [33] Mathieson, K., "Predicting user intention: comparing the technology acceptance model with theory of planned behavior," *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 1991, pp. 173-191.
- [34] Moon, J. W. and Kim, Y. G., "Extending The TAM for A World Wide Web Context," *Information & Management*, Vol. 38, 2000, pp. 217-230.
- [35] Moore, G. C. and Benbasat, I., "Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation," *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 1991, pp. 192-222.
- [36] Mowday, R. T., Porter, L. W. and Steers, R. L., *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment and turnover among psychiatric technicians*, New York: Academic Press, 1982.
- [37] Rawstone, P., Jayasuriya, R. and Caputi, P., "Issues In Predicting and Explaining Usage Behaviors With The Technology Acceptance Model and The Theory of Planned Behavior when Usage Is Mandatory," *ICIS*, Vol. 10, No. 13, 2000, pp. 35-44.
- [38] Rice, R. E. and Shook, D., "Relationships of Job Categories and Organizational Levels to use of Communication Channels, Including Electronic Mail: A Meta-analysis and Extension," *Journal of Electronic Commerce*, Vol. 4, No. 1, 1990, pp. 69-77.
- [39] Stone, R. W. and Henry, J. W., "The Roles of Computer Self-Efficacy and Outcome Expectancy in Influencing the Computer End-User's Organizational Commitment," *Journal of End User Computer*, Vol. 15, No. 1, 2003, pp. 38-53.
- [40] Szajna, B., "Empirical Evaluation of The Revised Technology Acceptance Model," *Management Science*, Vol. 42, No. 1, 1996, pp. 85-92.
- [41] Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S., *Using Multivariate Statistics*, Second Edition, Harper and Row, New York, 1989.
- [42] Taylor, S. and Todd, P., "Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience," *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 4, 1995, pp. 561-570.
- [43] Taylor, S. and Todd, P., "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models," *Information Systems Research*, Vol. 6, No. 2, 1995, pp. 144-176.
- [44] Thatcher, J. B., Stepina, L. P. and Boyle, R. J., "Turnover of Information Technology Workers: Examining Empirically the Influence of Attitudes, Job Characteristics, and External Markets," *Journal of Information Management Systems*, Vol. 19, No. 3, 2002, pp. 231-261.
- [45] Venkatesh, V. and Davis, F. D., "A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test," *Decision Sciences*, Vol. 27, No. 3, 1996, pp. 451-481.

- [46] Venkatesh, V. and Davis, F. D., "A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," *Management Science*, Vol. 46, No. 2, 2000, pp. 186-204.
- [47] Venkatesh, V. and Morris, M. G., "Why Do Not Men Ever Stop To Ask for Directions? Gender, Social Influence, and Their Role In Technology Acceptance and Usage Behavior," *MIS Quarterly*, Vol. 24, No. 1, 2000, pp. 115-139.
- [48] Warshaw, P. R., "A new model for predicting behavioral intentions: An alternative to Fishbein," *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 2, 1980, pp. 153-172.
- [49] Wiaker, A., "What causes IT workers to leave," *Management Review*, Vol. 88, No. 9, 1999, p. 8.
- [50] Wold, H., *Partial Least Square*, In encyclopedia of Statistical Sciences, Kotz, S. and Johnson, N. L.(ed.), Wiley, New York, 1985, pp. 581-591.

#### ■ 저자소개



\*강원경  
 중앙대학교 공과대학 산업공학과 졸업  
 서울대학교 공과대학원 산업공학과 졸업(공학석사)  
 University of Nebraska at Lincoln(경영학박사)  
 University of Nebraska at Lincoln(경영학박사)  
 원) 호서대학교 경영학부 경영학과 교수  
 [논문] 개인차와 매체특성이 컴퓨터 교육효과에 미치는 영향 외 다수



\*김태근  
 호서대학교 경영학과 졸업  
 호서대학교 대학원 경영학과(경영학석사)  
 호서대학교 대학원 경영학과(경영학박사)  
 원) 호서대학교 경영학과 강사  
 [논문] 인터넷 사용 환경에서의 조직문화에 관한 연구 외 다수