

과업-기술적합성이 스마트폰 의존도에 미치는 영향

이윤희*·신성윤**·이현창***·이상원***·김도관***

전남대학교*·군산대학교**·원광대학교***

The effect of Task-Technology Fit on Smart-Phone Dependency

Yun-Hee Lee*, Seong-Yoon Shin**, Sang-Won Lee***, Hyun-Chang Lee***, Do-Goan Kim***

Chonnam University*, Kunsan University**, Wonkwang University***

E-mail : kimdg@wku.ac.kr

요 약

스마트폰을 개인 업무에 사용하는 것은 음악 게임, 정보검색, 쇼핑 등의 스마트폰의 일반적인 사용과 달리 비자발적 가능성이 높다 따라서 기존의 정보기술수용모형에서 제시하는 시스템에 대한 태도나 시스템의 유용성과 용이성만으로는 스마트폰의 업무활용을 충분히 설명하기 어렵다 정보기술과 개인의 업무체계가 잘 맞는 정보시스템이 성과를 달성한다는 과업기술적합성 이론을 기반으로 스마트폰의 개인 업무활용에 대한 연구를 수행하고자 한다.

ABSTRACT

Unlike using smart-phone for music, game, information searching, shopping, using smart-phone for tasks may be forced in the task environment. Therefore, attitude, usefulness, and easy of use of technology on information technology adoption mode can not fully explain using smart phone for tasks. To explain using smart phone for tasks, this paper is based on the theory of task and technology fit(TTF) that TTF influences the usage performance of technology.

키워드

Smart-Phone, Task-Technolgy, Fit(TTF), Adoption, Performance

I. 서 론

스마트폰, 스마트 TV, 테블릿 PC와 같은 스마트 기기들은 단순히 인터넷이 가능한 엔터테인먼트 도구가 아니라 우리 삶의 패러다임을 바꾸는 혁신 그 자체이다. 특히 스마트폰은 누구나 쉽게 휴대가 가능하고 편리하게 사용가능하지만 그 잠재력은 매우 크다. 과거 단순히 음성통화를 위한 도구에서 '손 안의 컴퓨터'로써 개인의 사적인 일에서부터 공적인 업무를 아우르며 많은 부분을 담당하고 있다.

실제 국내 스마트폰 사용자들을 대상으로

스마트폰 이용 계기를 조사한 결과, '학업이나 업무상 필요해서'가 전체의 17.4%, '학교, 직장 등으로부터 받아서'가 4.2%로 전체 스마트폰 이용의 21.6%가 자발적 혹은 비자발적으로 개인의 업무에 스마트폰이 사용되고 있음을 알 수 있었다(방송통신위원회, 2012).

스마트폰을 개인 업무에 사용하는 것은 음악, 게임, 정보검색, 쇼핑 등의 스마트폰의 일반적인 사용과 달리 비자발적 가능성이 높다. 따라서 기존의 정보기술수용모형에서 제시하는 시스템에 대한 태도나 시스템의 유용성과 용이성만으로는 스마트폰의 업무활용을

충분히 설명하기 어렵다. 따라서 본 연구는 정보기술과 개인의 업무체계가 잘 맞는 정보시스템이 성과를 달성한다는 과업기술적합성 이론을 기반으로 스마트폰의 개인 업무활용에 대한 연구를 수행하고자 한다.

본 연구의 목적은 첫째, 스마트폰의 개인 업무용도 활용을 설명할 수 있는 기반이론과 개념적 틀을 개발하고, 둘째, 스마트폰의 업무활용시 과업-기술적합성의 선행연구를 도출하여, 이론적 논의를 실시하고, 마지막으로 과업-기술적합성과 스마트폰의 의존도에 대한 영향관계를 실증모형을 통해 검증하려고 한다.

II. 본 론

2.1 스마트폰 특성에 관한 연구

온라인 환경과 차별화되는 모바일 환경만의 특성으로는 이동성(mobility)을 바탕으로 편재성(ubiquity), 개인식별성(useridentity), 위치확인성(localization) 등을 들 수 있다. 이동성과 편재성은 언제 어디서나 접속하여 실시간으로 필요한 제품, 서비스, 정보 등을 제공받거나 커뮤니케이션이 가능해짐을 뜻한다. 즉시 접속성(Instant Connectivity)은 시간이나 장소에 영향을 받지 않고 정보를 찾을 수 있다는 것을 말한다. 이것은 모바일 인터넷의 특징으로 스마트폰의 대표적 기능이다. 즉시 접속성은 다양한 연구에서 이동성, 위치기반 서비스, 상황제공성, 휴대성과 유사한 의미로 사용되어 연구되어 왔다. 편리성은 정보시스템 인터페이스에 대한 사용자의 평가로서 입력 및 출력의 용이성, 검색 및 분석과정의 용이성, 도움말 기능의 다양성과 편리성 등으로 즉 사람이 기술을 이용할 때 노력을 들이지 않는 정도를 말한다.

2.2 스마트폰 특성에 관한 연구

Goodhue와 Thompson(1995)은 정보시스템과 관련된 개인의 성과에 관한 연구흐름을

이용(utilization) 중심의 연구와 적합성(fit) 중심의 연구로 분류하였다. “이용 중심” 연구의 특징은 정보시스템의 이용을 예측하기 위해서 사용자의 태도와 신념변수를 사용하고 이에 관한 이론에 근거를 두고 있다 (Davis et al., 1989). 정보시스템의 특정한 특성들은 정보시스템에 대한 사용자들의 태도(또는 신념, 감정)를 형성한다. 사용자의 태도는 사회적 규범 또는 다른 환경적인 요인들과 함께 정보시스템을 이용하고자 하는 의도를 이끌어내고, 궁극적으로는 정보시스템 이용을 증가시킨다. 이러한 정보시스템 이용의 증가는 결국 긍정적인 업무성과에 영향을 미칠 것이라는 주장을 함축하고 있다.

2.3 의존도

DeLone & McLean(1992)의 연구에서, 사용자 만족은 IS 사용에 영향을 미치고 만족 수준이 높아질수록, 그 시스템에 대한 사용자 의존성은 더 커짐을 확인하였다. 의존도(Dependence)는 특정 과업을 수행하기 위해 시스템에 의존하는 경향(Seddon, 1997)으로, 사용자의 태도 및 행위를 강력하게 설명해주는 유용한 요인이라 할 수 있다. 의존도가 높을수록 일상적이고 무의식적인 사용을 보이며, 사용할 수 없을 경우 불안감을 느낀다고 할 수 있다.

III. 연구모형

본 연구는 과업기술적합성 관련 선행연구들(Goodhue and Thompson)과 정보시스템 합목적적 사용 관련 연구들(강소라 등, 2007), 정보시스템 의존도 관련 연구들(DeLone & McLean, 1992; Seddon, 1997; Rai et al, 2002)을 통해 <그림 1>과 같은 연구모형을 도출하였다.

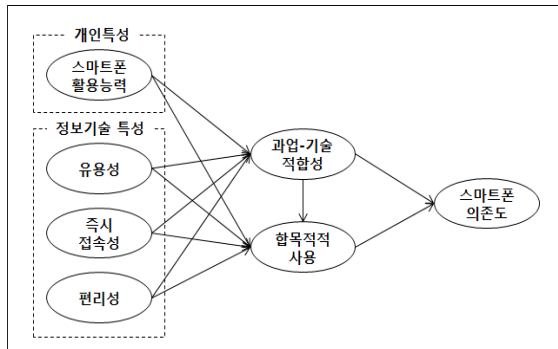


그림 1. 연구모형

IV. 결 론

급변하는 환경에서 모바일 플랫폼을 통해 성공적인 비즈니스를 펼치기 위해서는 각 시스템의 특성을 이해하고 차별화 전략을 세우는 것은 중요한 일이다. 본 연구는 모바일 환경에서 과업-기술적합성의 중요성을 여러 문헌연구를 통해 재정리하고 구체적으로 설명할 뿐만 아니라 이를 실제 적용하여 스마트폰 의존도에 미치는 영향을 파악함으로써 다양한 계층에게 과업-기술적합성의 중요성을 인식시킬 수 있을 것이다. 더불어 스마트폰 과업-기술적합성의 내용과 영향을 체계적으로 정리함으로써 스마트폰 의존도를 높이고자 하는 개인 및 조직에게 실무적 시사점을 제시할 수 있을 것이다.

참고문헌

[1] 방송통신위원회(2012), 2012년 스마트폰이용실태조사.
 [2] Goodhue, D. L.(1998), "Development and Measurement Validity of a Task-Technology Fit Instrument for User Evaluations of Information Systems", Decision Science , Vol.29 No.1, pp.105-138.
 [3] Davis, F D (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
 [4] DeLone, W. H., E. R. McLean (1992), "Information systems success: The

quest for the dependent variable," Information Systems Research, Vol. 3, No. 1 pp. 60 - 95
 [5] Seddon, P. B.(1997), "A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success," Information Systems Research, Vol. 8, No, 3, pp. 240 - 253.
 [6] 강소라, 전방지(2007), "과업기술적합도(TTF)가 그룹지원시스템(GSS)의 사용 및 성과에 미치는 영향 전유방식동의 정도와 전유충실도의 조절효과를 고려하여," 기술혁신학회지, 제10권 제4호, pp. 755-788.
 [7] Rai, A. L., Lang, S. S., & Welker, R.B. (2002), "Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis," Information Systems Research, Vol. 13, No. 1, pp. 50 - 69.