

불확실성 회피성향이 수용 후 행동에 미치는 영향: 모바일 인터넷 서비스를 중심으로*

최 훈**, 김진우***

An Empirical Study of the Effect of Uncertainty Avoidance on Post-Adoption Behavior: Focusing on Mobile Internet Services

Hun Choi, Jinwoo Kim

Although the study of post-adoption has increased in recent years, few studies have focused on the moderating effect of uncertainty avoidance on the relationship between post-expectation and behavior. The purpose of this study is to examine the moderating effect of uncertainty avoidance in the mobile Internet domains. This study proposed a post-adoption model based on prior continuance model. This theoretical model was verified empirically by conducting web surveys and multi-group analysis. Based on the survey data, we classified users into those with high uncertainty avoidance and those with low uncertainty avoidance. The results indicate that post expectations have significant impacts on satisfaction and continuance intention. The results also show that the impacts of intrinsic motivational factors of mobile Internet services on satisfaction and continuance intention are stronger for users with high uncertainty avoidance. On the other hand, the impacts of extrinsic motivational factors on satisfaction and continuance intention are stronger for users with low uncertainty avoidance, with a few exceptions. This paper ends with theoretical and managerial implications of the study results, as well as limitations and future research directions.

Keywords : Post Adoption Behavior, Continuance Model, Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, Uncertainty Avoidance

* 이 논문은 2003년도 한국학술진흥재단의 지원을 받아 연구되었음(KRF-2003-042-B00045).

** 연세대학교 경영연구소 디지털 비즈니스 연구센터 전문연구원

*** 연세대학교 경영대학 교수

I. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

정보 통신 기술이 급속히 발전하면서 사용자들은 여러 가지 다양한 정보 통신 서비스 중에서 작업 수행을 효과적으로 지원하여 주는 기기나 서비스를 선택할 수 있게 되었다. 이로 인해 사용자가 특정 정보 통신 서비스를 사용하는 과정에서 만족하였을 때는 지속적으로 해당 서비스를 사용하지만, 그렇지 못한 경우에는 해당 서비스의 사용을 중단하고 새로운 서비스를 선택할 수 있게 되었다[Parthasarathy and Bhattacharjee, 1998]. 이와 같이 일단 초기 수용(initial acceptance)이 이루어진 후에 정보 통신 서비스를 지속적으로 사용할 것인지 아니면 중단할 것인지를 결정하는 행위를 사용자의 수용 후(post adoption) 행동이라고 한다[Bhattacharjee, 2001; Parthasarathy and Bhattacharjee, 1998; Rogers, 1995].

이러한 사용자의 수용 후 행동에 영향을 미치는 여러 요인들 중에서 특히 사용자의 문화적 성향이 중요한 역할을 수행한다[De Mooij, 2004; Straub, 1994; Van Slyke *et al.*, 2004]. 여러 문화적 차원 중에서 불확실성 회피 성향은 정보 통신 서비스의 수용 후 행동에 큰 영향을 미치게 된다[Frank *et al.*, 2001]. 불확실성 회피성향은 개인이 불확실하거나 정형화되지 않은 상황이나 환경을 회피하려는 정도를 의미한다[Hofstede, 1997; Veiga *et al.*, 2001]. 불확실성 회피 성향이 높은 문화의 사람들은 위험 부담이 큰 새로운 기술을 늦게 받아들이고 기존의 틀을 고수하려는 경향이 있는 반면, 불확실성 회피성향이 낮은 문화의 사람들은 새로운 기술을 빠르고 쉽게 받아들이는 경향이 있기 때문이다[Hofstede,

1997]. 둘째, 기존의 조직환경에서 사용하는 제품이나 서비스에 비해 일상 생활에서 사용하고 있는 정보통신 서비스들은 상대적으로 더 많은 불확실성 요인들을 가지고 있다[Evers and Day, 1997]. 이러한 서비스들은 기존의 정보시스템에 비해 이해하기 어려운 아이콘, 복잡한 접속 방법, 그리고 비싼 이용 요금 등과 같이 불확실성을 높이는 다양한 요인을 가지고 있다. 이러한 불확실성 회피성향의 중요성에도 불구하고, 정보 통신 서비스를 대상으로 불확실성 회피 성향이 수용 후 행동에 미치는 영향을 살펴본 연구는 거의 없는 편이다.

따라서 본 연구에서는 불확실성 회피성향이 사용자들의 수용 후 행동에 어떤 영향을 미치는가에 대한 이론적 모형을 제시하고 이를 실증적으로 검증하고자 한다. 이를 위해, 본 연구에서는 개인 환경(personal environment)에서 사용하는 모바일 인터넷 서비스를 대상으로 연구를 진행하였다. 불확실성 회피성향에 따른 수용 후 행동을 설명하는데 모바일 인터넷 서비스를 선정하는 이유는 아래와 같이 두 가지로 정리할 수 있다. 첫째, 모바일 인터넷 서비스는 네트워크를 기반으로 제공되는 서비스로서 제품 구입에 따른 초기 비용이 크지 않기 때문에, 사용 도중 서비스에 대해 불만족하게 되면 서비스를 언제라도 중단할 수 있다[Chae *et al.*, 2002]. 따라서 모바일 인터넷 서비스는 사용자가 수용 후 행동에 영향을 미치는 요인에 민감하게 반응하기 때문에 수용 후 행동을 분석하기에 적합한 적용 분야라고 할 수 있다. 둘째, 모바일 인터넷은 작은 화면과 낮은 해상도와 같이 사용에 따른 여러 가지 제약 사항이 있고 함축된 언어와 아이콘 등으로 서비스를 제공하고 있다. 따라서, 모바일 인터넷을 이용하는 사용자는 원하는 정보를 찾고자 할 때 상대적으로 더 자주 실수를 범하게 되고[Albers and Kim, 2000; Chae and Kim, 2004], 이는 결국 모바일 인터넷 서비스 사용에 따른 불확실성을 높이는 결과를 초래한다. 위와 같이, 일상 생활에서

사용하는 모바일 인터넷 서비스는 불확실성을 유발하는 요소들을 다수 포함하고 있으며, 이러한 요소들이 사용자들의 수용 후 행동에 큰 영향을 미칠 것으로 예상되기 때문에 불확실성 회피성향과 수용 후 행동을 살펴보는 본 연구에 적합한 적용 분야라고 할 수 있다.

또한, 본 연구에서는 모바일 인터넷 사용 환경을 개인 사용 환경에 한정하여 연구를 진행하였다.

본 연구는 크게 5개 부분으로 구성되어 있다. 다음 절에서는 수용 후 연구와 불확실성 회피성향에 대한 이론적 배경에 대해 설명할 것이다. 그 다음에는 제안된 모바일 인터넷 서비스에서 수용 후 모델을 이용하여 가설을 도출할 것이다. 그리고, 본 연구를 진행하기 위한 설문 절차와 측정 방법에 대해 설명하고 결과를 제시할 것이다. 마지막으로, 본 연구의 의의와 토론에 대해 설명하도록 하겠다.

II. 이론적 배경

2.1 수용 후 행동(Post adoption behavior)과 모바일 인터넷 서비스

일반적으로 신기술의 확산과 수용을 설명하는데 널리 쓰이고 있는 이론은 Rogers[1995]의 혁신 확산 이론이다. 이 이론에서 Rogers[1995]는 혁신 결정 과정을 제시함으로써 혁신적인 제품 혹은 신기술의 초기 수용 행동과 수용 후 행동을 시간 순서에 따라 분석적으로 설명하였다. 여기에서 그는 신기술에 대해 초기에 수용할 지 혹은 수용하지 않을지를 선택하는 과정을 결정의 단계(decision stage)로 규정하였으며, 신제품이 등장한 후 이미 사용해본 사용자들이 계속적으로 사용할지 혹은 사용을 중단할지에 대해 선택하는 과정을 확인의 단계(confirmation stage)로 규정하였다.

정보시스템의 초기 수용에 대해서는 이미 많

은 연구들이 진행되어 왔으며[Davis *et al.*, 1992; Morris and Dillon, 1997; Segars and Grover, 1993; Straub, 1994], 모바일 인터넷 서비스의 초기수용에 대해서도 연구가 많이 진행되어 왔다[Bruner *et al.*, 2005; Hung *et al.*, 2003; Pedersen and R. Ling, 2003; Teo and Pok, 2003]. 그러나 수용 후 행동에 대한 연구는 상대적으로 적은 편이며[Bhattacharjee, 2001; Khalifa and Liu, 2003; Zhu and Kraemer, 2005], 특히 모바일 인터넷 서비스의 수용 후 행동에 대한 연구는 매우 부족한 상황이다[최민석 외, 2005].

수용 후 행동에 관한 연구가 많이 진행되었던 마케팅 분야에서는 구매 후 행동(post-purchase behavior)을 기대 불일치 이론(expectation-disconfirmation theory)을 중심으로 설명하였다[Oliver, 1980]. 정보시스템 분야에서 수용 후 행동을 설명하기 위해 Bhattacharjee[2001]는 기대 불일치 이론을 바탕으로 사용자의 지속 모델(continuance model)을 개발하였다. 그는 상품이나 서비스를 사용하기 전의 기대와 사용한 후의 기대가 서로 다름을 지적하면서, 사전 기대는 사람들이 제품이나 서비스를 수용하기 전에 주로 다른 사람들의 이야기나 매스 미디어를 통해 형성되는 반면, 사후 기대는 소비자의 초기 사용경험을 통해 형성되므로 좀 더 현실적으로 나타나게 된다고 하였다. 따라서 그는 사후 기대로서 기존 정보시스템의 초기 수용 단계에서 중요하게 나타났던 유용성이라는 변수를 사후 유용성이라는 변수로 변형하여 온라인 banking에 대한 수용 후 지속 모델을 개발하였다. 그러나, 그의 연구는 그 대상이 온라인 banking과 같은 기능적인 목적을 가지는 시스템에 국한되어 있다는 한계점을 가지고 있다. 그러므로, 그가 제시했던 사후 유용성만을 이용하여 다양한 목적을 위해 사용되는 모바일 인터넷의 수용 후 행동을 설명하기에는 한계가 있다. 또한 그의 연구는 사용자의 수용 후 행동에 중대한 영향을 끼치는 불확실성 회피성향을 고려하지 못하였다. 수용 후 단계에 대한 다른 연구들도

다양한 사후 기대 요인을 고려하지 못했거나 문화적 성향의 영향을 고려하지 못했다는 문제점을 가지고 있다[Khalifa and Liu, 2003]. 따라서, 기존 연구의 문제점을 보완하기 위하여 본 연구에서는 Bhattacharjee[2001]의 지속 모델을 기반으로 모바일 인터넷의 수용 후 행동에 영향을 끼치는 중요한 사후 기대 요인을 첨가하고, 일반 사용자를 대상으로 불확실성 회피성향에 따라 모바일 인터넷 서비스에 대한 수용 후 행동이 어떻게 달라지는지를 살펴보았다.

2.2 정보시스템 사용에 따른 사용 동기

앞 절에서 설명한 수용 후 행동에 영향을 미치는 사후 기대 요인들은 사용 동기로 분류될 수 있다. Deci and Ryan[1985]은 자기 결정 이론(self-determination theory)을 이용하여 사용 행위(action)를 유발시킬 수 있는 목적(goal)과 이유(reason)에 따라 사용 동기를 내적 동기와 외적 동기로 분류하였다[Ryan and Deci, 2000]. 외적 동기는 외부에서 주어지는 지각된 가치(perceived value)나 이익(benefit)에 의해 행동이 유발되는 것을 의미하며, 과정 자체보다는 사용에 따른 결과에 초점을 맞춘다[Ryan and Deci, 2000; Shang et al., 2005]. 이에 반해, 내적 동기는 그 일을 수행하는 과정 자체가 목적이고, 그 과정에서 느끼는 유쾌(pleasure), 즐거움(enjoyment), 재미(fun)에 의해 행동이 유발된다[Lee et al., 2005].

동기(motivation)는 사용자 행동에 에너지(energy)와 방향성(direction)을 부여하는 내적 프로세스(internal process)를 수반하게 된다. 여기에서 에너지는 관심이 되는 행동의 세기(strength), 강도(intensity), 그리고 지속속도(persistence)와 관련이 있으며, 방향성은 특정 목적을 가지는 행동을 유도하게 된다[Lee et al., 2005]. 따라서, 사용 동기가 정보기술에 대한 사용자의 행동의 세기나 방향에 영향을 주게 되므로 사용 동기에 따라 사용자의 행동이 달라지게 된다[Davis et al., 1992;

Lee et al., 2005; Van der Heijden, 2004; Venkatesh and Brown, 2001]. 예를 들어, Venkatesh and Brown[2001]은 가정에서의 개인용 컴퓨터 수용에 대한 연구에서 내적 동기인 유희적 요인(hedonic factors)이 초기 수용자에게 영향을 끼치는 반면, 외적 동기인 실용적 요인(utilitarian factors)은 주로 후기 수용자에게 영향을 끼친다는 사실을 밝혀냈다. 본 연구는 이러한 사용 동기와 불확실성 회피성향간의 관계에 대하여 살펴보고자 한다.

2.3 불확실성 회피성향(Uncertainty avoidance)

불확실성 회피성향은 신기술에 대한 초기 수용 행동에 중대한 영향을 끼치는 것으로 밝혀졌다[McCoy et al., 2005; Straub et al., 2002]. 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람은 신기술에 대한 위험 요인이 어느 정도 제거된 후에 그 기술을 사용하려는 경향을 가지기 때문에[Simon, 2001; Straub, 1994; Veiga et al., 2001], 불확실성 회피성향이 낮은 집단에 비해 신기술을 더 늦게 수용하려는 경향을 보인다[Hasan and Ditsa, 1999]. 이에 반해, 낮은 불확실성 회피성향을 가진 사람들은 기술에 대한 불확실성이나 모호함을 더 잘 받아들이며 변화에 대해 호의적이기 때문에[Hofstede, 1997; Marcus and Emilie, 2000], 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람들보다 새로운 기술을 더 잘 받아들이는 경향을 가지게 되고 새로운 기술이나 서비스로 전환할 확률도 높다[Hofstede, 1980; Liu et al., 2001; Veiga et al., 2001].

그러나, 불확실성 회피성향이 초기 수용 단계에 미치는 영향에 대해서는 상대적으로 많은 연구가 되어왔지만 수용 후 단계에서 불확실성 회피성향의 영향에 대해서는 연구된 바가 거의 없다. 그러나 불확실성 회피성향에 따른 행동 차이가 초기 수용 단계와 수용 후 단계에서 차이를 보일 수 있기 때문에 본 연구에서는 불확실성 회

피성향이 모바일 인터넷의 수용 후 행동에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

Hofstede[1980]에 의하면 불확실성 회피성향이 높은 대표적인 나라로 한국(Hofstede index = 85), 일본(Hofstede index = 92), 프랑스(Hofstede index = 86)를 들 수 있고, 낮은 대표적인 나라로 싱가포르(Hofstede index = 8), 덴마크(Hofstede index = 23), 홍콩(Hofstede index = 29)을 들 수 있다. 또한, Lee *et al.*[2005]의 모바일 인터넷 서비스를 이용한 문화 연구에서도 한국, 일본은 불확실성 회피성향이 높은 나라로 분류되었으며, 홍콩, 타이완은 낮은 나라로 분류되었다. 따라서, 본 연구에서는 수용 후 행동이 불확실성 회피성향의 차이에 따라 달라짐을 알아보기 위하여 불확실성 회피성향이 높은 나라로 한국을 선택하였으며, 낮은 나라로 홍콩을 선정하였다. 그러나 Straub *et al.*[2002]과 McCoy *et al.*[2005]이 지적 하듯이 동일한 국가 내에서도 개인에 따라 문화적 수준이 각기 다르게 나타난다. 예를 들어, Hwang [2004]은 개인의 문화적 성향에 따라 ERP시스템의 수용에 차이가 있음을 지적하면서 개인에 따른 문화적 차이가 나라간의 문화적 차이보다 클 수 있음을 밝혀냈다. 따라서, 본 연구에서는 이러한 문화적 성향의 국가간 차이와 개인적 차이를 동시에 고려하여 수용 후 행동에 대한 연구를 진행하였다.

Ⅲ. 사용 지속 모델 및 연구 가설

본 연구는 기존 Bhattacherjee[2001]의 사용 지속 모델을 기반으로 모바일 인터넷 서비스의 수용 후 행동에 중대한 영향을 미치는 사후 기대 요인들을 첨가하여 모바일 인터넷에 적합한 사용 지속 모델을 설정하였다. 비록 사용 지속 모형 자체는 과거의 연구를 기반으로 관련 요소들을 수집한 것이기 때문에 그 이론적 의의가 많지는 않지만, 이 모형을 기반으로 불확실성이 높은 집단과 낮은 집단의 수용 후 행동을 비교하기 때문

에 이 모형은 본 연구의 이론적 기반을 제공하게 된다. 따라서 다음 절에서는 모바일 인터넷에 대한 사용 지속 모델을 간단하게 설명하고, 그 다음 절에서 본 연구의 초점인 불확실성 회피성향이 이 모델에 미치는 영향에 대해 자세히 설명하도록 하겠다.

3.1 사용 지속 모델

사용 지속의도(*continuance intention*)란 사용자가 미래에 해당 제품 혹은 서비스를 지속적으로 사용하려는 계획의 강도를 의미한다[Bhattacherjee, 2001]. 따라서, 모바일 인터넷에서의 사용 지속의도는 모바일 인터넷을 향후에 지속적으로 사용하려는 사용자의 계획의 강도라고 정의할 수 있다. 만족(*satisfaction*)이란 서비스나 제품의 사용에 따른 사용자의 감정이라고 정의할 수 있다[Bhattacherjee, 2001]. 이를 모바일 인터넷 서비스에 적용한다면, 사용자가 모바일 인터넷을 사용한 후에 느끼는 감정이라고 할 수 있다. 이러한 만족이나 사용 지속의도는 모바일 인터넷 사용자들이 일단 서비스를 사용하고 나서 느끼는 사후 기대 요인에 의해 영향을 받게 된다. 본 연구에서는 모바일 인터넷의 만족이나 사용 지속의도에 영향을 미치는 사후 기대요인 4가지를 선정하여 모델을 설정하였다.

사후 유용성(*post-usefulness*)은 특정 제품이나 서비스의 사용이 자신이 하는 과업의 수행 성과를 향상 시켜주었다고 생각하는 정도로 정의된다[Bhattacherjee, 2001]. 사용에 따른 결과로 나타나는 유용성은 시스템 사용으로부터 얻을 수 있는 실용적인 가치를 설명하고 있으므로 대표적인 외적 동기의 한 형태이다[Davis *et al.*, 1992; Teo *et al.*, 1999]. 사용자들은 모바일 인터넷 서비스를 기존의 인터넷과 휴대폰을 융합한 새로운 기술 기반 서비스로 인식하기 때문에 기존 정보 기기에서와 마찬가지로 지각된 유용성이 중요한 역할을 수행하고 있다[Chae *et al.*, 2002].

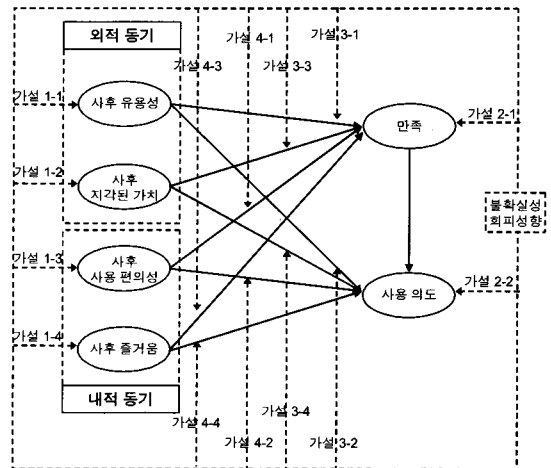
사후 지각된 가치(post-perceived-value)는 사용자가 서비스를 이용한 후에 얻는 효익과 그것을 얻기 위해 투자한 비용에 대한 사용자의 평가를 의미한다[Vlahos et al., 2000]. 지각된 가치는 시스템 사용에 따른 금전적인 가치를 제공하고 있기 때문에 대표적인 외적 동기의 한 형태로 볼 수 있다. 모바일 인터넷 서비스는 대부분 개인용 기기에서 개인이 사용한 만큼 직접 요금이 부과되기 때문에 사용자들의 지각된 가치는 모바일 인터넷 서비스 사용에 중요한 요인으로 작용하고 있다[김호영, 김진우, 2002].

사후 사용 편의성(post-ease-of-use)은 사용자가 시스템을 사용해보고 나서 얼마나 편리했는지 느끼는 정도라고 정의할 수 있다[Davis et al., 1989; Karahanna et al., 1999; Morris and Dillon, 1997; Segars and Grover, 1993]. 사용 편의성은 시스템을 사용하는 과정 중에 경험하게 되는 편리함을 의미하기 때문에 대표적인 내적 동기의 한 형태라고 볼 수 있다[Davis et al., 1992; Teo et al., 1999]. 모바일 휴대폰은 특히 제한된 작은 화면과 불편한 키 입력장치로 인해 사용자들이 사용하는데 어려움을 느낄 수 있기 때문에[Chae et al., 2002], 사후 사용 편의성은 수용 후 행동에서 중요한 요인으로 작용하게 된다.

사후 즐거움(post-enjoyment)은 특정 제품이나 서비스를 사용하는 과정에서 자기 자신이 즐거움을 지각하는 정도를 의미한다[Davis et al., 1989; Davis et al., 1992; Karahanna et al., 1999; Morris and Dillon, 1997; Segars and Grover, 1993; Yi and Hwang, 2003]. 이 요인은 사용하는 과정에서 사람들이 경험하는 재미나 흥미를 의미하기 때문에 대표적인 내적 동기의 한 형태로 볼 수 있다[Yi and Hwang, 2003]. 특히, 모바일 인터넷 사용 현황을 살펴보았을 때 사용자들은 모바일 인터넷에서 오락 서비스를 상대적으로 많이 사용하고 있기 때문에[HCI-Lab, 2004], 지각된 즐거움은 사용자들의 모바일 인터넷에 대한 수용 후 행동에 중요한 영향을 미치게 된다[김진우, 2002].

3.2 가설 설정

본 연구에서는 불확실성 회피성향에 따라 앞에서 설명한 요소들이 어떤 영향을 받는지를 살펴보기 위해서 <그림 1>과 같이 연구 모델을 설정하였다.



<그림 1> 연구 모델

3.2.1 불확실성 회피성향에 따른 사후 기대, 만족 및 사용 지속의도 차이

초기 수용단계에서 불확실성 회피성향이 낮은 집단은 높은 집단에 비해 새로운 것을 잘 받아들이게 되며 다른 제품이나 서비스로 전환할 의도가 높게 나타난다[Hofstede, 1980; Liu et al., 2001; Veiga et al., 2001]. 그러나, 일단 초기 수용이 이루어지고 난 후 수용 후 단계에서는 불확실성 회피성향이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 사후 기대, 만족 그리고 사용 지속의도가 더 높게 나타날 것으로 예상된다. 그 이유는 아래와 같이 크게 두 가지를 들 수 있다.

첫째, 수용 후 단계에서 불확실성 회피성향이 높은 사용자들은 초기 사용에 따른 불확실성 요인을 제거한 후 사용하는 특성을 가지고 있기 때문에 서비스나 제품 사용의 정확도와 속도 등 성

과는 높게 나타나고, 사용에 따른 실수는 적게 나타나게 된다. 모바일 인터넷은 사용 시간에 따라 요금이 부과되므로, 동일한 목적을 가지고 모바일 인터넷을 이용했을 때 불확실성 회피성향이 높은 사용자들은 사용에 따른 높은 성과와 빠른 수행시간으로 인해 요금이 비교적 적게 나타나게 되어 금전과 관련한 지각적 가치도 높게 나타날 것이다. 따라서 불확실성 회피성향이 높은 사용자들은 불확실성 회피성향이 낮은 사용자에게 비해 사후 유용성이나 사용 편의성, 지각된 가치, 사용하는 데 따르는 즐거움 등이 더 높게 나타나게 되고, 이로 인해 해당 제품 혹은 서비스에 대한 만족이 더 크게 나타나게 된다[Liu et al., 2001; Mooij and Hofstede, 2002]. 또한, 불확실성 회피성향이 높은 사용자는 위험 부담이 있는 다른 서비스나 제품의 사용을 꺼려하기 때문에 현재 사용하고 있는 제품이나 서비스에 대한 사용 지속의도도 더 높게 나타나게 된다[Liu et al., 2001; Mooij and Hofstede, 2002].

두 번째로, 자기 지각 이론(self-perception theory)에 따르면 사용자들은 자신들의 행동을 보고 자신의 태도를 판단하는 경향이 있다[Bem, 1972]. 불확실성 회피성향이 높은 사람들은 자신들이 현재 사용하고 있는 제품이나 서비스가 좋다고 생각하기 때문에 새로운 제품이나 기술을 사용하지 않고, 현재 사용하고 있는 제품이나 서비스를 지속적으로 사용하고 있다고 유추하게 된다. 이로 인해, 그들은 현재 사용하고 있는 제품이나 서비스에 대하여 느끼게 되는 사후 기대가 높게 나타나며, 만족 그리고 사용 지속의도도 높게 나타난다고 예측할 수 있다. 이에 반해, 불확실성 회피성향이 낮은 집단에서는 높은 집단에 비해 새로운 제품이나 서비스에 대하여 호의적인 태도를 가지게 되어 이러한 제품에 대한 사용 의도가 높게 나타난다. 이러한 성향의 사람들은 현재 사용하고 있는 서비스 혹은 제품이 마음에 들지 않기 때문에 자신들이 다른 제품이나 서비스를 이용하고 싶어하는 것이라고 판단할 수 있다.

이와 같은 이유로 인해, 불확실성 회피성향이 높은 사람들이 낮은 사람들보다 사후 기대가 높게 나타날 것이고, 만족과 사용 지속의도 또한 더 높게 나타날 것이라고 예측할 수 있으므로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람들은 낮은 사람들보다 모든 동기 요인(사후 유용성, 사후 지각된 가치, 사후 사용 편의성, 사후 즐거움)이 더 높게 나타날 것이다.

가설 1-1: 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람들은 낮은 사람들보다 사후 유용성이 더 높게 나타날 것이다.

가설 1-2: 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람들은 낮은 사람들보다 사후 지각된 가치가 더 높게 나타날 것이다.

가설 1-3: 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람들은 낮은 사람들보다 사후 사용 편의성이 더 높게 나타날 것이다.

가설 1-4: 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람들은 낮은 사람들보다 사후 즐거움이 더 높게 나타날 것이다.

가설 2: 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람들은 낮은 사람들보다 만족과 사용 지속의도가 더 높게 나타날 것이다.

가설 2-1: 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람들은 낮은 가진 사람들보다 만족이 더 높게 나타날 것이다.

가설 2-2: 높은 불확실성 회피성향을 가진 사람들은 낮은 가진 사람들보다 사용 지속의도가 더 높게 나타날 것이다.

3.2.2 불확실성 회피성향에 따라 달라지는 사후 기대와 만족/사용 지속의도간의 관계

불확실성 회피성향에 따른 사용자의 특성은 수용 시기에 따른 수용자의 특성과 비슷하게 나타난다. 초기 수용자(early adopter)는 후기 수용

자(late adopter)에 비해 새로운 기술과 변화에 대하여 호의적인 태도를 가지며 불확실성과 위험에 잘 대처하는 경향을 가지고 있다[Rogers, 1995]. 이러한 초기 수용자들의 특징은 불확실성 회피성향이 낮은 집단의 특징과 비슷하다고 볼 수 있다. 따라서, 초기 수용자들의 행동을 통해 불확실성 회피성향이 낮은 집단의 수용 후 행동에 미치는 영향을 유추할 수 있다. 반면에, 후기 수용자는 초기 수용자에 비해 새로운 기술과 변화에 대한 두려움과 새로운 기술의 수용을 꺼려하는 경향을 가지고 있다[Rogers, 1995]. 이러한 후기 수용자들의 특징은 불확실성 회피성향이 높은 집단의 특징과 비슷하다. 따라서, 후기 수용자들의 행동을 통해 불확실성 회피성향이 높은 집단의 수용 후 행동을 유추할 수 있다.

초기 수용자는 신기술에 대한 해박한 지식과 호의적인 태도를 가지고 있기 때문에 기술을 처음 접해보는 과정에서 신기술 사용의 결과 보다는 자신들이 느끼는 흥미나 호기심에 더 큰 관심을 보인다[Rogers, 1995]. 따라서 초기 수용자는 사용하는 과정에서 더 많은 지식을 능동적으로 탐색하고자 하며, 기존의 방법보다 새로운 사용 방법을 강구하고, 이런 과정에서 느끼는 재미나 즐거움의 중요성을 강조한다[Rogers, 1995; Venkatesh and Brown, 2001]. 그러므로, 초기 수용자는 제품이나 서비스를 이용하는 과정을 중시하며, 따라서 사용 편의성이나 사용의 즐거움과 같은 내적 동기 요인에 더 큰 영향을 받는다.

이에 반해, 후기 수용자는 제품이나 서비스의 사용이 자신들에게 결과적으로 어떤 도움을 줄 수 있는지에 초점을 맞추기 때문에[Rogers, 1995], 기술 수용에 있어서 사용 과정보다는 사용에 따른 결과를 중시하고 그 결과가 사용자들의 행동에 더 큰 영향을 주게 된다[Rogers, 1995; Venkatesh and Brown, 2001]. 따라서, 후기 수용자는 사후 유용성이나 지각된 가치 같은 외적 동기 요인들에 의해 더 큰 영향을 받는다.

이를 통해 볼 때, 초기 수용자와 비슷한 특성

을 보이는 불확실성 회피성향이 낮은 사용자 제품이나 서비스를 이용하는 과정을 중시하여 사후 사용 편의성이나 사용의 즐거움과 같은 내적 동기 요인에 의해 더 큰 영향을 받을 것으로 예측된다. 그리고, 후기 수용자와 비슷한 특성을 보이는 불확실성 회피성향이 높은 사용자는 자신에게 얼마나 도움을 줄 수 있는지에 대한 요인이 중요하게 작용하므로 사후 유용성이나 지각된 가치와 같은 외적 동기 요인들에 의해 더 큰 영향을 받을 것으로 예측할 수 있다.

따라서, 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 모바일 인터넷 서비스에서 외적 동기가 만족이나 사용 지속의도에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 낮은 사람들보다는 높은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

가설 3-1: 모바일 인터넷 서비스에서 사후 유용성이 만족에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 낮은 사람들보다는 높은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

가설 3-2: 모바일 인터넷 서비스에서 사후 유용성이 사용 지속의도에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 낮은 사람들보다는 높은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

가설 3-3: 모바일 인터넷 서비스에서 사후 지각된 가치가 만족에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 낮은 사람들보다는 높은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

가설 3-4: 모바일 인터넷 서비스에서 사후 지각된 가치가 사용 지속의도에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 낮은 사람들보다는 높은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

가설 4: 모바일 인터넷 서비스에서 내적 동기가 만족이나 사용 지속의도에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 높은 사람들보다 낮은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

가설 4-1: 모바일 인터넷 서비스에서 사후 사용 편의성이 만족에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 높은 사람들보다 낮은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

가설 4-2: 모바일 인터넷 서비스에서 사후 사용 편의성이 사용 지속의도에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 높은 사람들보다 낮은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

가설 4-3: 모바일 인터넷 서비스에서 사후 즐거움이 만족에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 높은 사람들보다 낮은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

가설 4-4: 모바일 인터넷 서비스에서 사후 즐거움이 사용 지속의도에 끼치는 영향은 불확실성 회피성향이 높은 사람들보다 낮은 사람들에게서 더 강하게 나타날 것이다.

IV. 연구 방법

본 연구는 제시된 연구모형을 통해 모바일 인터넷 서비스에서 불확실성 회피성향에 따라 수용 후 행동에 차이가 있는지를 알아보기 위해 한국과 홍콩의 모바일 인터넷 서비스 사용자들을 대상으로 온라인 설문을 실시하고 이를 실증적으로 검증하였다.

4.1 문항 개발

온라인 설문을 위해 기존 문헌조사로부터 불

확실성 회피성향을 측정하는 4문항을 포함하여 총 26문항을 추출하였고, 추출된 문항들이 모바일 인터넷 상황에 적합한 문항인지 확인하기 위하여 모바일 인터넷 전문가 인터뷰를 통해 내용 타당도를 확보하였다. 또한, 추출된 문항의 타당도 확보를 위하여 208명의 모바일 인터넷 사용자를 대상으로 사전조사를 실시하였다. 사전 조사 결과, 설문 문항의 타당도가 확보되지 않은 문항들을 제외하고 타당도가 확보된 최종 설문 문항은 <부록 1>과 같다.

4.2 데이터 수집

예비조사를 통해 확정된 문항을 기반으로 불확실성 회피성향에 따른 모바일 인터넷 사용자의 수용 후 행동에 대해 알아보기 위하여 영어로 만들어진 설문 문항을 한글과 중국어로 바꾸어 개발하였다. 두 나라에 사용될 문항에 대한 동질성을 확보하기 위하여 연구자들이 역 번역(back-translated)을 실시하였고, 한국과 홍콩의 모바일 인터넷 사용자들을 대상으로 전국 규모의 온라인 설문을 실시하였다. 설문 데이터의 무결성을 확보하기 위하여 에러체크 루틴(error-check routine)을 사용했다. 설문 결과, 유효한 총 응답자는 한국에서 1262명, 홍콩에서 1195명으로 나타났다. 본 연구에서는 국가별 차이를 고려하기 위하여 불확실성 회피성향이 높은 한국과 낮은 홍콩을 선정하여 설문을 실시하였을 뿐만 아니라, 개인 별 문화적 차이를 고려하기 위하여 전체 응답자들의 불확실성 회피성향을 직접 측정하고, 그 평균값을 기준으로 하여 불확실성 회피성향이 낮은 집단과 높은 집단으로 구분하였다. 측정 결과, 한국에서 불확실성 회피성향이 높은 사용자 집단은 852명으로 나타났고, 홍콩은 426명으로 나타났다. 이에 반해, 불확실성 회피성향이 낮은 사용자 집단은 한국의 경우 410명으로 나타났으며, 홍콩은 769명으로 나타났다(<표 1>). 이러한 결과는 한국이 홍콩보다 일반적으로 불확실

성 회피성향이 높다는 과거 연구 결과와 일치할 뿐만 아니라[Hofstede, 1997], 각 나라 내에서도 개인차가 있다는 과거 연구 결과와도 부합된다 [Hwang, 2004]. 따라서, 본 연구에서는 이러한 문화적 특성들을 감안하기 위하여 한국에서 852명, 홍콩에서 426명을 합해 총 1278명을 불확실성 회피성향이 높은 집단으로 분류하였고, 한국에서 410명 그리고 홍콩에서 769명을 합해 총 1179명을 불확실성 회피성향이 낮은 집단으로 분류하였다.

<표 1> 설문 응답자 분포 현황

	한국	홍콩	총합
불확실성 회피성향이 높은 사용자	852	426	1278
불확실성 회피성향이 낮은 사용자	410	769	1179
총합	1262	1195	2457

4.3 문항의 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구에서는 측정 문항에 대한 수렴 타당도와 판별타당도를 검증하기 위해서 확증적 요인 분석을 실시하였다.¹⁾ 측정 모델에 대한 적합도 지수 값들이 GFI(goodness of fit) = 0.94, AGFI (adjusted goodness of fit) = 0.93, RMSEA(root mean square error of approximation) = 0.054로 나타나 측정모델이 적합하다는 것을 보여주고

있다. 수렴 타당성은 관측 변수들의 요인 적재량에 의해 측정되고, t-값이 유의하면 수렴 타당성이 있다고 판단할 수 있다[Anderson and Gerbing, 1988]. <표 2>에 나타난 바와 같이, 설문 문항은 총 7개의 요인으로 분류되었다.

본 설문의 신뢰도를 측정하기 위해 크론바흐 알파 값을 이용하여 각 변수에 대한 신뢰도 값을 산출하였다. 산출 결과, 모든 문항의 값들이 권장 기준치인 0.7이상으로 나타나 각 문항의 신뢰도가 높은 것으로 나타났다. 또한 각 요인의 구성신뢰도(construct reliability)값이 모두 0.6이상으로 나타나 각 문항들이 측정하고자 하는 7개의 요인들을 대표하고 있다고 할 수 있다. 각 변수에 대한 신뢰도 값들은 측정 모델의 신뢰성이 입증되었음을 보여주고 있다. 또한, 문항에 대한 t-값이 모두 0.01수준에서 유의한 것으로 나타나 수렴 타당성이 존재하는 것으로 판단할 수 있다.

판별 타당성은 각 개념들에 대한 평균 분산 분석(AVE)값을 이용하여 검증하였다. 이러한 판별 타당도의 검증은 추출된 평균 분산 분석 값이 개념들간 상관 계수의 제곱 값을 상회하는지의 여부를 검토하는 방법으로 이루어진다[Bhattacharjee, 2001]. <표 3>에 나타난 바와 같이, 추출된 평균 분산 값이 0.5이상이고 개념들간의 상관계수의 제곱 값을 상회하므로 각각의 개념들간에 판별 타당도가 존재한다고 볼 수 있다.

<표 2> 신뢰도 및 확증적 요인분석 결과(*p<. 01)

	사후 유용성	사후 사용편의성	사후 즐거움	사후 지각된 가치	만족도	사용 지속의도	불확실성 회피성향
Cronbach α	.943	.925	.907	.860	.929	.909	.706
구성 신뢰도	.945	.926	.907	.862	.934	.912	.683
Item1	0.71*	0.89*	0.87*	0.84*	0.83*	0.95*	0.67*
Item2	0.84*	0.90*	0.86*	0.92*	0.86*	0.96*	0.63*
Item3	0.83*	0.93*	0.87*	0.88*	0.86*	0.81*	0.64*
Item4	0.74*	0.88*	0.88*		0.82*		

1) Chin[1998]에 의하면 구조 방정식 모형에서 확증적 요인분석결과는 탐색적 요인분석의 결과를 내포하고 있기 때문에 탐색적 요인분석 결과는 제시하지 않았다.

<표 3> 상관 관계 분석 및 평균 분산추출(AVE)

	AVE	사후 유용성	사후 사용편의성	사후 즐거움	사후 지각된 가치	만족도	사용 지속의도	불확실성 회피성향
사후 유용성	0.78	1						
사후 사용편의성	0.90	0.40	1					
사후 즐거움	0.87	0.55	0.51	1				
사후 지각된 가치	0.88	0.42	0.19	0.29	1			
만족도	0.84	0.41	0.38	0.41	0.39	1		
사용 지속의도	0.91	0.36	0.46	0.36	0.24	0.56	1	
불확실성 회피성향	0.65	0.08	0.12	0.10	-0.13	0.09	0.19	1

<표 4> 다중 불변성 분석(multi-group invariance analysis)

모델 검증	Chi-square	df	Sig Level	CFI	NNFI	RMSEA
모든-λ를 제약하지 않았을 때 (Baseline Model)	2452.89	388		0.96	0.96	0.059
사후 유용성-제약	2475.34	391	P<.05	0.96	0.96	0.059
사후 지각된 가치-제약	2473.03	390		0.96	0.96	0.059
사후 사용 편의성-제약	2481.39	391		0.96	0.96	0.059
사후 즐거움-제약	2471.40	391		0.96	0.96	0.059
만족도-제약	2510.60	391		0.96	0.96	0.060
사용 지속의도-제약	2455.46	390		0.96	0.96	0.059
모든 λ를 제약했을 때	2604.15	404		0.96	0.96	0.060

또한, 한국과 홍콩에서 실시하였던 설문 문항이 두 나라의 응답자들에게 동일한 의미로 받아들여 졌는지를 확인하기 위하여 다중 불변성 분석(multi-group invariance analysis)을 실시하였다[Doll et al., 1998]. Doll et al.[1998]은 그룹에 대한 동질성(invariance)은 제약한 모델과 제약하지 않은 모델 사이에서의 CFI, NNFI 그리고 RMSEA의 차이를 이용하여 검증할 수 있다고 하였다.

분석 결과, <표 4>에서 보는 바와 같이, 제약 모델과 제약하지 않은 모델 사이의 CFI, NNFI, 그리고 RMSEA값들이 0.05보다 작게 변화되어 있음을 알 수 있다. 이러한 미세한 차이 변화는 한국과 홍콩 응답자들이 응답했던 설문 문항이 동일한 의미로 측정되었음을 입증하고 있다. 따라서 동일한 평균을 기준으로 두 나라의 응답자

들을 불확실성 회피성향이 높은 집단과 낮은 집단으로 나눌 수 있는 근거 자료가 이를 통해 확보되었다고 할 수 있다.

V. 연구 결과

5.1 모바일 인터넷에서 각 변수들의 중요성

본 연구는 모바일 인터넷 서비스에서 수용 후 행동에 영향을 끼치는 주요한 변수들이 불확실성 회피성향에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립 단순 t-검증을 실시하였다. 분석 결과, 사후 유용성, 사후 사용 편의성, 사후 즐거움, 만족, 그리고 사용 지속의도가 불확실성 회피성향이 높은 집단과 낮은 집단들간에 평균의 차이가 있는 것으로 나타났다(<표 5>).

<표 5> 두 집단간 평균 검정

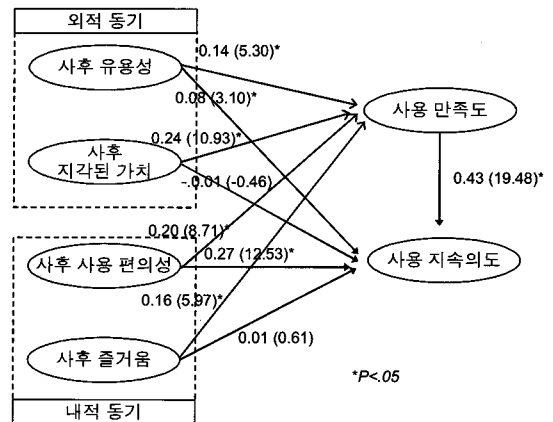
	불확실성 회피성향	평균	표준편차	Sig. (2-tailed)
사후 유용성	낮은 집단	4.3227	1.01080	.000
	높은 집단	4.5477	1.14523	
사후 지각된 가치	낮은 집단	3.6319	1.00270	.126
	높은 집단	3.5642	1.18811	
사후 사용 편의성	낮은 집단	4.9302	1.14701	.000
	높은 집단	5.3901	1.14380	
사후 즐거움	낮은 집단	4.7691	1.06039	.000
	높은 집단	5.0409	1.07046	
만족도	낮은 집단	4.2487	.90074	.000
	높은 집단	4.5661	.94236	
사용 지속의도	낮은 집단	4.8403	1.20068	.000
	높은 집단	5.3772	1.01103	

평균 차이 검증 결과, 수용 후 행동에 영향을 미치는 대부분의 변수들은 불확실성 회피성향이 높은 집단의 사용자들이 낮은 집단의 사용자들에 비해 더 높게 나타나 가설 1-1, 가설 1-3, 가설 1-4는 채택되었다. 또한, 불확실성 회피성향이 높은 집단의 사용자들이 낮은 집단의 사용자들에 비해 만족과 사용 지속의도도 높게 나타나 가설 2-1과 가설 2-2도 채택되었다. 그러나, 사후 지각된 가치는 두 집단간에 유의적인 차이를 보이지 않아 가설 1-2는 기각되었다.

5.2 전반적인 수용 후 모델 검증

본 연구에서는 모바일 인터넷 서비스의 수용 후 모델에 대한 적합성 검증을 실시하였다. 분석 결과, 모델에 대한 전반적인 적합도 지수인 chi-square index = 1602.92, GFI = 0.94, AGFI = 0.93, NFI = 0.98, CFI = 0.98, RMSEA = 0.054로 나타나 모바일 인터넷에 적합한 수용 후 모델임을 입증하였다. LISREL(version 8.3)을 이용한 구조 방정식 모델의 결과는 <그림 2>와 같다. 분석결과, 네 개의 사후 기대 요인 모두 만족에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 사용 지속의도에는 사후 유

용성과 사후 사용 편의성만이 영향을 주는 것으로 나타났다. 그리고, 네 개의 사후 기대 요인 중 수용 후 행동에서 만족과 사용 지속의도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 각각 사후 지각된 가치와 사후 사용 편의성으로 나타났다.



<그림 2> 모바일 인터넷 서비스에서의 경로 분석

5.3 불확실성 회피성향에 따른 다중 그룹 분석(multi-group analysis)

본 연구에서는 불확실성 회피성향이 높은 집

<표 6> 두 집단간의 경로 차이 분석(* $p < .05$, ** $p < .1$)

구성 요인		불확실성 회피성향이 낮은 집단		불확실성 회피성향이 높은 집단		Δ chi-square(Δ df)
독립 변수	종속변수	Path	t-value	Path	t-value	Uncon: 1792.31, df: 388
사후 유용성	만족도	0.08	2.08	0.17	4.65	3.85 (1)**
사후 지각된 가치		0.19	5.55	0.30	10.19	3.67 (1)*
사후 사용편의성		0.24	6.75	0.14	4.75	5.76 (1)**
사후 즐거움		0.16	4.20	0.14	4.05	0.52 (1)
사후 유용성	사용 지속의도	0.06	1.69	0.09	2.81	0.75 (1)
사후 지각된 가치		-0.03	-0.95	0.05	1.97	6.63 (1)**
사후 사용편의성		0.28	8.19	0.21	7.96	6.55 (1)**
사후 즐거움		0.03	0.87	-0.02	-0.59	1.39 (1)

단의 사용자와 낮은 집단의 사용자간의 수용 후 행동차이를 규명하기 위하여 chi-square차이를 이용한 다중 그룹 분석을 실시하였다(<표 6>). 다중 그룹 분석은 구조 모형에서 각 집단의 독립적인 데이터 샘플들을 이용할 수 있을 때 조절 변수 효과를 검증하는 방법이다[Baron and Kenny, 1986].

분석 결과, 외적 동기 요인이 사용자의 만족도와 사용 지속의도에 가는 경로를 살펴보게 되면, 사후 유용성이 만족에 가는 경로는 불확실성 회피성향이 낮은 집단의 사용자보다 높은 집단의 사용자들에게서($\Delta\chi^2=3.85, p < 0.05$) 더 강하게 나타났고, 사용 지속의도에 가는 경로는 불확실성 회피성향이 높은 집단의 사용자들이 높게 나타났지만 통계적으로는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다($\Delta\chi^2=0.75, n.s.$). 따라서, 가설 3-1은 채택되었으며, 가설 3-2는 기각되었다. 또한, 지각된 가치가 만족에 가는 경로는 불확실성 회피성향이 높은 집단의 사용자들이 낮은 사용자들에 비해 더 크게 나타나($\Delta\chi^2=3.67, p < 0.1$), 가설 3-3은 채택되었으며, 지각된 가치가 사용 지속의도에 가는 경로도 불확실성 회피성향이 높은 집단의 사용자들이 낮은 집단의 사용자보다 크게 나타났지만($\Delta\chi^2=6.63, p < 0.05$), 두 경로 모

두 통계적으로 유의미하지 않았기 때문에($\beta = -0.03, t = -0.95; \beta = 0.05, t = 1.97$) 가설 3-4는 기각되었다.

한편, 내적 동기 요인이 사용자의 만족도와 사용 지속의도에 가는 경로를 살펴보게 되면, 사후 사용 편의성의 경우 불확실성 회피성향이 낮은 집단의 사용자($\Delta\chi^2=5.76, p < 0.05$; $\Delta\chi^2=6.55, p < 0.05$)가 높은 집단의 사용자들보다 더 강하게 나타났다. 따라서, 가설 4-1과 가설 4-2는 채택되었다. 그리고, 사후 즐거움이 만족과 사용 지속의도에 가는 경로는 불확실성 회피성향이 낮은 집단의 사용자가 높은 집단의 사용자보다 높게 나타났지만 통계적으로 유의미한 차이는 없으므로 나타났다($\Delta\chi^2=0.52, n.s.$; $\Delta\chi^2=1.39, n.s.$). 따라서 가설 4-3과 가설 4-4는 기각되었다.

VI. 결론 및 토론

본 연구는 사용 지속 모델을 기반으로 모바일 인터넷 서비스의 수용 후 행동이 불확실성 회피성향에 따라 어떻게 달라지는지를 실증적으로 검증하였다. 이를 위해 한국과 홍콩의 설문 응답자들을 대상으로 불확실성 회피성향이 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하여 연구를 진행하였

다. 연구 결과, 사후 지각된 가치를 제외한 사후 기대, 만족 그리고 사용 지속의도의 경우 불확실성 회피성향이 높은 사용자가 낮은 사용자보다 높게 나타났다. 불확실성 회피성향이 높은 집단의 사용자들이 낮은 집단의 사용자들보다 기대가 높을 것이라는 본 연구 결과는 비록 모바일 인터넷은 아니지만 서비스나 웹 등을 다룬 기존 연구 결과와도 부합된다. 예를 들어, Donthu and Yoo[1998]는 불확실성 회피성향이 높은 사람들일수록 현재 사용하는 서비스에 대해 높은 기대를 가지게 된다고 하였다. 뿐만 아니라, Tsikriktsis [2002]의 연구에서도 불확실성 회피성향이 높은 사람들일수록 웹 사이트에 대한 기대가 높게 형성된다는 것을 실증적으로 검증하였다.

그러나 예상과는 달리, 불확실성 회피성향이 낮은 집단의 사용자와 높은 집단의 사용자간의 사후 지각된 가치는 차이가 나타나지 않았다. 이는 모바일 인터넷의 사용 요금에 기존 인터넷에 비해 높기 때문에 두 집단 모두 모바일 인터넷에 대한 지각된 가치가 낮다고 생각할 수 있다. 실제 우리 연구의 설문 결과에서도 두 집단 모두 모바일 인터넷 서비스에 대한 금전과 관련된 지각된 가치를 평균 이하로 응답하였다.

이와 더불어, 외적 동기가 만족과 사용 지속의도에 미치는 영향은 불확실성 회피성향이 높은 사용자들이 낮은 사용자에게 비해 더 강하게 나타났다. 반면, 내적 동기 중에 하나인 사후 사용 편의성이 만족과 사용 지속의도에 미치는 영향은 불확실성 회피성향이 낮은 사용자들이 높은 사용자에게 비해 더 강하게 나타났다. 그러나 예상과는 달리, 사후 즐거움이 만족과 사용 지속의도에 미치는 영향은 두 집단간에 차이가 발생하지 않았다. 사후 즐거움이 만족에 미치는 영향은 예상대로 불확실성 회피성향이 낮은 집단이 높은 집단보다 더 크게 나타났으나, 경로간의 차이가 유의미하게 나타나지 않았다. 반면, 사후 즐거움이 사용 지속 의도에 미치는 영향은 두 집단 모두 유의미하게 나타나지 않았다. 모바일 인터

넷 서비스는 기존 조직에서 사용되는 생산성 위주(productivity-oriented)의 서비스보다는 오락 위주(pleasure-oriented)의 서비스의 성격을 가진다[HCI-Lab, 2004]. 따라서, 모바일 인터넷이 워낙 오락 중심의 서비스이다 보니 불확실성 회피성향이 높은 집단에서도 즐거움이라는 요소가 사용자의 만족에 중요한 요소로 나타날 수 있다 [Van der Heijden, 2004]. 또한 아무리 즐거움이 높다고 할지라도 모바일 인터넷을 사용하는데 지출되는 비용이 너무 높기 때문에 두 집단 모두에서 사후 즐거움이 지속적인 사용 의도에 직접적인 영향을 미치기 어려울 수 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 지니고 있다. 첫째, 온라인 설문으로 인한 자기 선택 오류의 가능성이 있다[Pitkow and Kehoe, 1996]. 연구에 사용된 설문은 인터넷을 사용하는 불특정 다수를 대상으로 진행되었기 때문에, 표집 과정이 무선택되지 않아 일반화에 어려움이 있다. 따라서, 향후 연구에는 자기 선택 오류를 줄일 수 있는 층화된 무작위 샘플링 같은 데이터 수집 방법을 이용해야 할 것이다. 둘째, 설문 응답자에 따른 일반화의 한계성이다. 본 연구에서는 불확실성 회피성향이 낮은 나라인 홍콩과 높은 나라인 한국만을 이용하여 연구를 진행하였다. 따라서, 연구 결과의 외적 타당성을 높이기 위하여 향후 연구에서는 보다 많은 국가를 대상으로 연구를 진행하여야 할 것이다. 셋째, 본 연구에서는 모바일 인터넷 서비스의 만족과 사용 지속의도에 영향을 끼치는 요인으로 네 가지 사후기대 요인(사후 유용성, 사후 사용 편의성, 사후 즐거움, 사후 지각된 가치)을 제시하였다. 그러나, 이 외에도 모바일 인터넷 서비스 사용에 영향을 미칠 수 있는 중요 변수들이 있을 수 있으며(예를 들어, 즉시 접속성 등) 향후 연구에서는 이러한 중요 변수를 추가적으로 발굴하여 포함시켜야 할 것이다[김호영, 김진우, 2002]. 넷째, 연구 진행 시 발생할 수 있는 설문 응답의 편이성이다. 본 연구에서 사용된 설문 방식은 모두 긍정적으로 설문이 이루어졌기

때문에 특정 응답 편이(certain response bias)가 나타날 수 있다. 따라서 이를 최소화하기 위해 역 변환(reverse coding)형식의 문항이 필요하다[Cortina *et al.*, 1998]. 추후 연구에서는 이러한 설문 응답의 오류를 방지하기 위하여 설문 문항에 긍정성 문항과 부정성 문항을 혼합하여 사용해야 할 것이다. 다섯 째, 본 연구는 개인 환경(personal environment)에 만 중점을 두어 불확실성 회피성향에 따라 모바일 인터넷 사용자의 수용 후 행동을 파악하였다. 그러나 모바일 인터넷을 이용하여 작업 환경(work environment)에서도 사용할 수 있기 때문에 시도이론에 대한 고려가 필요하다. 작업 환경에서 사용자의 수용 후 연구는 과업의 성과(task performance)나 조직 프로세스(organizational process)를 최적화하는데 중점을 두게 된다[Ahuja and Thatcher, 2005]. Ahuja and Thatcher[2005]는 조직환경에서 수용 후 행동을 파악하기 위해 사용 의도보다는 성과나 조직 프로세스를 최적화를 파악하기 위하여 정보 기술을 이용한 혁신 시도(trying to innovate with IT)를 파악해야 한다고 주장하였다. 따라서 추후 작업 환경에서 사용될 정보기술에 대한 연구에서는 Ahuja and Thatcher[2005]가 제안했던 시도 이론(theory of trying)을 적용한 연구가 진행되어야 할 것이다.

이러한 한계점에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 이론적인 의의와 실용적 의의를 가진다고 할 수 있다. 우선, 이론적인 의의를 살펴보면, 첫째, 본 연구에서는 수용 후 단계에서 불확실성 회피성향에 따라 사용자의 행동이 달라지는 것을 실증적으로 검증하였다. 이는 앞으로 정보통신 기술과 관련된 연구들이 초기 수용의 단계인지 혹은 지속적으로 사용하고 있는 단계인지를 정확히 파악하여 사용자들의 불확실성 회피성향에 따라 사용자에 대한 접근을 달리해야 한다는 점을 시사하고 있다. 둘째, 본 연구는 개인과 국가간 문화적인 차이를 동시에 감안하여 수용 후 행동을 검증하였다. 기존에는 나라 차원에 따라

정보 시스템을 사용하는 행동이 어떻게 달라지는지를 검증한 연구들이 대부분이었는데 반해, 개인과 국가간의 문화적 차이를 동시에 고려하여 사용자들의 행동이 어떻게 달라지는지를 검증한 연구는 드물다. 따라서, 본 연구는 사용자들의 문화적 성향에 따른 수용 후 행동 차이를 살펴봄으로써 국가 및 개인 차원의 문화적 특성이 수용 후 행동에 어떤 구체적인 영향을 미치는지를 파악할 수 있었다. 셋째, 정보시스템의 수용 후 행동을 설명하기 위해 기존의 연구에서는 사후 유용성만을 이용하였으나, 본 연구에서는 모바일 인터넷 서비스의 특성에 맞는 사후 기대들을 첨가하였다. 이러한 기대 요인들은 사후 유용성뿐만 아니라 사후 사용 편의성, 사후 즐거움, 사후 지각된 가치라는 변수를 포함하고 있다. 비록, 본 연구가 모바일 인터넷 서비스에 영향을 끼칠 수 있는 모든 사후 기대를 포함시키지는 못하였지만, 기존 연구에서와 같이 사후 유용성만을 이용한 수용 후 연구보다는 서비스의 특성에 맞게 사후 기대 요인들을 첨가했다는 점에서 의의가 있다. 넷째, 본 연구에서는 수용 후 단계에서 사후 기대 요인들을 사용자의 동기로 분류하고, 이러한 사용자의 동기가 만족과 사용 지속의도에 미치는 영향이 불확실성 회피성향에 따라 달라지는 것을 밝혀내었다. 기존의 연구에서도 사용 동기에 따라 사용자의 행동이 달라짐을 실증적으로 검증하였으나, 사용 동기와 문화적 특성을 연계한 연구는 거의 없었다. 따라서, 본 연구에서는 기존의 사후 기대 개념을 좀 더 확장한 동기라는 개념을 이용하여 문화적 성향에 따라, 특히 불확실성 회피성향에 따라, 사용자의 행동이 달라짐을 검증하였다는 점에서 그 의의가 있다고 하겠다.

또한, 본 연구는 다음과 같은 실용적인 의의를 가진다고 볼 수 있다. 첫째, 본 연구는 사용자가 모바일 인터넷 서비스의 사용을 지속하는 원인을 분석함으로써, 기업들이 보다 고객 지향적인 서비스를 제공할 수 있게 하였다. 즉, 모바일 인

터넷 서비스의 수용 후 행동 연구에서 분석된 사용 지속에 대한 원인변수들을 통해 차별적 접근법을 제시할 수 있다는 것이다. 이를 통해, 기업체에서는 사용자들이 왜 모바일 인터넷 서비스를 지속적으로 사용하는지를 이해하고 이를 바탕으로 고객 만족과 지속적인 사용의도를 향상시킬 수 있는 전략 수립이 가능해지게 된다. 예를 들어, 일반적으로 사용 지속 의도를 높이기 위해서는 사후 사용 편의성에 초점을 두어 서비스를 개선하는 것이 더욱 효과적일 것이다. 둘째, 본 연구 결과에서 나타나듯이, 이미 제품이나 서비스를 수용한 사용자들의 불확실성 회피성향에 따라 사용자의 동기가 다르게 영향을 미치기 때문에, 모바일 인터넷 서비스를 수입하거나 수출할 때 이에 따른 서비스 전략 지침을 세울 수 있다. 예를 들어, 한국과 같이 불확실성 회피성향이 높은 나라에서 다른 나라의 모바일 인터넷 서비스를 수입하고자 할 때는 사용 과정보다는 사용 결과에 초점을 둘 수 있는 즉, 유용성이나 지각된

가치가 강조된 서비스를 수입하는 것이 더욱 효과적일 것이다. 셋째, 본 연구 결과를 바탕으로 개인의 불확실성 회피성향을 고려한 모바일 인터넷 서비스 개발 전략을 세울 수 있다. 각 국가 내에서도 개인들의 문화적 성향이 다르게 나타나기 때문에 이들에 대한 세심한 전략이 필요하다는 것이다. 예를 들어, 어떤 서비스를 업그레이드 하고자 할 때 그 서비스가 불확실성 회피성향이 낮은 사용자들이 많이 사용한다면, 내적 동기 요인인 사후 즐거움이나 사후 사용 편의성 같은 요인을 강조하여 업그레이드 해 주는 것이 더욱 효과적일 것이다.

본 연구는 불확실성 회피성향에 따라 사용자의 수용 후 행동이 다르게 나타남을 밝혀내었다. 이러한 연구 결과는 개인 및 국가의 문화적 성향에 따라서 모바일 인터넷 서비스를 제공함으로써 서비스의 지속적인 사용을 촉진할 수 있는 기반을 마련했다는 점에서 그 의의가 있다고 하겠다.

〈참 고 문 헌〉

- [1] 김진우, *디지털 콘텐츠@HCI Lab*, Youngjin.com, 서울, 2002.
- [2] 김호영, 김진우, "모바일 인터넷 사용에 영향을 미치는 중요 요인에 대한 실증적 연구," *경영정보학연구*, 제12권 제3호, 2002, pp. 89-114.
- [3] 최민석, 최훈, 김진우, "모바일 인터넷 사용자의 서비스 중단 요인에 대한 분석 연구," *마케팅연구*, 제20권 제1호, 2005, pp. 1-27.
- [4] Ahuja, Manju K. and Thatcher, Jason Bennett, "Moving Beyond Intentions and Toward the Theory of Trying: Effects of Work Environment and Gender on Post-Adoption Information Technology Use," *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 3, 2005, pp. 427-459.
- [5] Albers, M.J. and Kim, L., "User Web Browsing Characteristics Using Palm Handheld for Information Retrieval," *Proceedings of IEEE Professional Communication Society International Professional Communication Conference and Proceedings of the 18th Annual ACM International Conference on Computer Documentation: Technology and Teamwork*, 2000.
- [6] Anderson, J. and Gerbing, D., "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach," *Psychological Bulletin*, Vol. 103, 1988, pp. 411-423.
- [7] Baron, R.M. and Kenny, D.A., "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Concep-

- tual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, No. 1, 1986, pp. 173-182.
- [8] Bem, D.J., *Self-Perception Theory*, Academic Press, New York, 1972.
- [9] Bhattacharjee, A., "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model," *MIS Quarterly*, Vol. 25, No. 3, 2001, pp. 351-370.
- [10] Bruner, I., Gordon, C., and Kumar, A., "Explaining Consumer Acceptance of Handheld Internet Devices," *Journal of Business Research*, Vol. 58, No. 5, 2005, pp. 553-558.
- [11] Chae, M.H. and Kim, J.W., "Do Size and Structure Matter to Mobile Users? An Empirical Study of the Effects of Screen Size, Information Structure, and Task Complexity on User Activities with Standard Web Phones," *Behavior & Information Technology*, Vol. 23, No. 3, 2004, pp. 165-181.
- [12] Chae, M.H., Kim, J.W., Kim, H.Y., and Ryu, H.S., "Information Quality for Mobile Data Services: A Theoretical Model with Empirical Validation," *Electronic Markets*, Vol. 12, No. 1, 2002, pp. 38-46.
- [13] Chin, W.W., "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling," *MIS Quarterly*, Vol. 22, No. 1, 1998, pp. 7-16.
- [14] Cortina, Jose M., Beaubien, J. Matthew, and Holt, Robert, W., "The Use of Relational Databases in Large Scale, Multi-Site Research Projects: Mitigating the Impact of Errors," Technical report # 98-001, George Mason University, FAA Grant Team, Available at <http://www.tc.faa.gov/logistics/grants/pdf/1994/94-g-34a.pdf>
- [15] Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R., "User Acceptance of Computer-Technology - A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science*, Vol. 35, No. 8, 1989, pp. 982-1003.
- [16] Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R., "Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 22, No. 14, 1992, pp. 1111-1132.
- [17] De Mooij, M., *Consumer Behavior and Culture: Consequences for Global Marketing and Advertising*, Sage Publications, Thousand Oaks CA, 2004.
- [18] Deci, E.L. and Ryan, R.M. *Intrinsic Motivation and Self-determination in Human Behavior*, Plenum Press, New York, 1985.
- [19] Doll, W.J., Hendrickson, A., and Deng, X., "Using Davis' Perceived Usefulness and Ease of Use Instrument for Decision Making: A Confirmatory and Multigroup Invariance Analysis," *Decision Sciences*, Vol. 29, 1998, pp. 839-870.
- [20] Donthu, N. and Yoo, B., "Cultural Influences on Service Quality Expectations," *Journal of Service Research*, Vol. 1, No. 2, 1998, pp. 178-186.
- [21] Evers, V. and Day, D., "The Role of Culture in Interface Acceptance," *Proceedings of the IFIPTC13 International Conference on Human-Computer Interaction*, 1997.
- [22] Frank, L., Sundqvist, S., Puumalainen, K., and Taalikka, S., "Cross-cultural Comparison of Innovators: Empirical Evidence from Wireless Services in Finland, Germany and Greece," *ANZMAC Conference*, 2001.
- [23] Hasan, H. and Ditsa, G., "The Impact of Culture on the Adoption of IT: An Interpretive Study," *Journal of Global Information Management*, Vol. 7, No. 1, 1999, pp. 5-15.

- [24] HCI-Lab, 제6회 MBIZ 보고서, 2004; 연세대학교.
- [25] Hofstede, G., *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*, Sage Publications, Inc., Beverly Hills, CA, 1980.
- [26] Hofstede, G., *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, McGraw-Hill, New York, 1997.
- [27] Hung, S-Y., Ku, C.Y., and Chang, C.M., "Critical Factors of WAP Services Adoption: An Empirical Study," *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 2, No. 1, 2003, pp. 42-60.
- [28] Hwang, Y.J., "An Empirical Examination of Individual-Level Cultural Orientation as an Antecedent to ERP Systems Adoption," *12th Annual Cross-Cultural Meeting in Information Systems (Pre-ICIS Workshop)*, 2004.
- [29] Karahanna, Elena, Straub, Detmar W., and Chervany, Norman L., "Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs," *MIS Quarterly*, 제23권 제2호, 1999, pp. 183-213.
- [30] Khalifa, M. and Liu, V., "Determinant of Satisfaction at Different Adoption Stage of Internet-Based Services," *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 4, No. 5, 2003, pp. 206-232.
- [31] Lee, I., Kim, J.S., and Kim, J.W., "Use Contexts for the Mobile Data: A Longitudinal Study Monitoring Actual Use of Mobile Data Services," *International Journal of Human Computer Interaction*, Vol. 18, No. 3, 2005, pp. 269-292.
- [32] Lee, Matthew K.O., Cheung, Christy M.K., and Chen, Zhaohui, "Acceptance of Internet-based Learning Medium: The Role of Extrinsic and Intrinsic Motivation," *Information & Management*, Vol. 42, 2005, pp. 1095-1104.
- [33] Liu, Ben Shaw-Ching, Furrer, Olivier, and Subharshan, D., "The Relationships Between Culture and Behavioral Intentions Toward Services," *Journal of Service Research*, Vol. 4, No. 2, 2001, pp. 118-129.
- [34] Marcus, Aaron and Emilie, W.G., "Crosscurrents: Cultural Dimensions and Global Web User-Interface Design," *Interactions*, Vol. 7, No. 4, 2000, pp. 32-46.
- [35] McCoy, S., Galletta, D.F., and King, W.R., "Integrating National Culture into IS Research: The Need for Current Individual Level Measure," *Communication of the Association for Information Systems*, Vol. 15, No. 12, 2005, pp. 211-224.
- [36] Mooij, Marieke de and Hofstede, Geert, "Convergence and Divergence in Consumer Behavior: Implications for International Retailing," *Journal of Retailing*, Vol. 78, 2002, pp. 61-69.
- [37] Morris, M.G. and Dillon, A., "How User Perceptions Influence Software Use," *IEEE Software*, Vol. 14, No. 4, 1997, pp. 58-65.
- [38] Parthasarathy, Madhavan and Bhattacharjee, Anol, "Understanding Post-Adoption Behavior in the Context of Online Services," *Information Systems Research*, Vol. 9, No. 4, 1998, pp. 362-379.
- [39] Pedersen, P.E. and R. Ling, R., "Modifying Adoption Research for Mobile Internet Service Adoption: Cross-Disciplinary Interactions," *HICSS*, 2003.
- [40] Pitkow, J.E. and Kehoe, C.M., "Emerging Trends in the WWW User Population,"

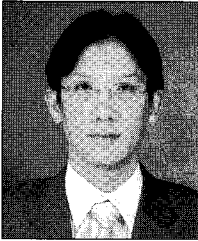
- Communication of the ACM*, Vol. 39, No. 6, 1996, pp. 106-108.
- [41] Rogers, Everett, M., *Diffusion of Innovations*, The Free Press, New York, 1995.
- [42] Ryan, R.M. and Deci, E.L., "Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions," *Contemporary Educational Psychology*, Vol. 25, 2000, pp. 54-67.
- [43] Segars, A.H. and Grover, V., "Re-Examining Perceived Ease of Use and Usefulness: A Confirmatory Factor Analysis," *MIS Quarterly*, Vol. 17, No. 4, December 1993, pp. 517-525.
- [44] Shang, Rong-An, Chen, Yu-Chen, and Shen, Lysander, "Extrinsic Versus Intrinsic Motivations for Consumers to Shop On-Line," *Information & Management*, Vol. 42, 2005, pp. 401-413.
- [45] Simon, Steven John, "The Impact of Culture and Gender on Web Site: An Empirical Study," *The Data base for Advances in Information Systems*, Vol. 32, No. 1, 2001, pp. 18-32.
- [46] Straub, D., Loch, K., Evaristo, R., Karahanna, E., and Srite, M., "Toward a Theory-Based Measurement of Culture," *Journal of Global Information Management*, Vol. 10, No. 1, 2002, pp. 13-23.
- [47] Straub, D.W., "The Effect of Culture on It Diffusion - E-Mail and Fax in Japan and the United-States," *Information Systems Research*, Vol. 5, No. 1, 1994, pp. 23-47.
- [48] Straub, Detmar W., "The Effect of Culture on IT Diffusion: E-Mail and FAX in Japan and U.S.," *Information Systems Research*, Vol. 5, No. 1, 1994, pp. 23-47.
- [49] Teo, T.S.H., Lim, V.K.G., and Lai, R.Y.C., "Intrinsic and Extrinsic Motivation in Internet usage," *Omega-International Journal of Management Science*, Vol. 27, No. 1, 1999, pp. 25-37.
- [50] Teo, T.S.H. and Pok, S.H., "Adoption of WAP-Enabled Mobile Phones among Internet Users," *Omega*, Vol. 31, No. 6, 2003, pp. 483-498.
- [51] Tsikriktsis, N., "Does Cultural Influence Website Quality Expectation? An Empirical Study," *Journal of Service Research*, Vol. 5, No. 2, 2002, pp. 101-112.
- [52] Van der Heijden, H., "User Acceptance of Hedonic Information Systems," *MIS Quarterly*, Vol. 28, No. 4, 2004, pp. 695-704.
- [53] Van Slyke, C., Lou, H., Belanger, F., and Sridhar, V., "The Influence of Culture on Consumer-Oriented Electronic Commerce Adoption," *Proceedings of the 2004 Southern Association for Information Systems Conference*, 2004.
- [54] Veiga, John F., Floyd, Steven, and Dechant, Kathleen, "Towards Modelling the Effects of National Culture on IT Implementation and Acceptance," *Journal of Information Technology*, Vol. 16, 2001, pp. 145-158.
- [55] Veiga, O.F., Floyd, S., and Dechant, K., "Towards Modeling the Effects of National Culture on IT Implementation and Acceptance," *Journal of Information Technology*, Vol. 16, No. 3, 2001, pp. 145-158.
- [56] Venkatesh, V. and Brown, S.A., "A Longitudinal Investigation of Personal Computers in Homes: Adoption Determinants and Emerging Challenges," *MIS Quarterly*, Vol. 25, 2001, pp. 71-102.
- [57] Vlahos, George E., Ferratt, Thomas W., and Knoepfle, Georg, "Use and Perceived Value of Computer-Based Information

- Systems in Supporting the Decision Making of German Managers," *SIGCPR*, 2000.
- [58] Yi, M.Y. and Hwang, Y., "Predicting the use of Web-Based Information Systems: Self-Efficacy, Enjoyment, Learning Goal Orientation, and the Technology Acceptance Model," *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol. 59, No. 4, 2003, pp. 431-449.
- [59] Zhu, K. and Kraemer, K.L., "Post-adoption Variations in Usage and Value of e-Business by Organizations: Cross-Country Evidence from the Retail Industry," *Information Systems Research*, Vol. 16, No. 1, 2005, pp. 61-84.

<부록 1> 설문 문항

	구성 개념	설문 문항	원문 출처
조절 변수	불확실성 회피성향	나는 모바일 인터넷을 사용할 때 콘텐츠나 정보의 질을 확신할 수 없는 서비스는 사용하지 않는다. 나는 모바일 인터넷을 사용하는 과정에서 나에게 낯선 화면이나 결과가 나타나면 기분이 나빠진다. 나는 완벽한 보안이 지켜지지 않으면 모바일 인터넷을 사용하는 것이 꺼려질 것이다.	Lee et al.[2004]
외적 동기	사후 유용성	다른 수단을 이용하는 것보다 그 모바일 인터넷 서비스를 이용하는 것이 목적달성에 더 효과적이었다. 다른 수단보다 그 모바일 인터넷 서비스를 이용하는 것이 목적 달성에 더 많은 가치를 얻을 수 있었다. 같은 기능을 제공하는 다른 어떤 것보다 그 모바일 인터넷서비스를 이용하는 것이 더 나았다. 모바일 인터넷 서비스를 이용하는 것이 다른 수단보다 필요한 목적을 달성하는데 시간/노력이 적게 들었다.	Parthasarathy and Bhattacharjee[1998]
	사후 지각된 가치	그 모바일 인터넷 서비스의 가격은 합리적이었다. 그 모바일 인터넷 서비스는 그 가격에 합당한 가치를 제공해주었다. 그 모바일 인터넷 서비스는 당시 가격에 비추어 충분한 가치를 제공한다고 여겨졌다.	Karahanna et al. [1999]
내적 동기	사후 사용 편의성	그 모바일 인터넷 서비스를 사용하는 방법을 배우는 것이 쉽다. 그 모바일 인터넷 서비스를 사용하는 방법을 습득하는 것이 매우 간편했다. 그 모바일 인터넷 서비스를 사용하는 것은 매우 쉬웠다. 그 모바일 인터넷 서비스는 나에게 간편하고 배우기 쉬운 시스템이었다.	Yi and Hwang [2003]
	사후 즐거움	그 모바일 인터넷 서비스를 사용하는 것은 재미있는 일이다. 그 모바일 인터넷 서비스를 사용하는 것은 즐길 만 한 것이다. 그 모바일 인터넷 서비스를 사용하는 것은 유쾌한 일이다. 나는 그 모바일 인터넷 서비스를 사용하는 것이 즐겁다.	Dodds and Monroe [1985]
종속 변수	만족도	매우 불만족 매우 만족 매우 불쾌 매우 유쾌 매우 실망 매우 흡족 매우 끔찍함 매우 괜찮음	Parthasarathy and Bhattacharjee[1998]
	사용 지속의도	나는 그 모바일 인터넷 서비스를 다시 이용할 것이다. 나는 그 모바일 인터넷 서비스를 이용하고 싶을 것이다. 가능하다면 나는 앞으로도 그 모바일 인터넷 서비스를 이용하길 바란다.	Parthasarathy and Bhattacharjee[1998]

◆ 저자소개 ◆



최 훈 (Choi, Hun)

연세대학교에서 경영 정보 시스템(MIS)를 전공하고 현재 연세대학교 경영연구소 디지털 비즈니스 연구센터 전문연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 주로 모바일 인터넷과 같이 유비쿼터스 컴퓨팅 서비스의 사용자 행동에 관심이 있다.



김진우 (Kim, Jinwoo)

Carnegie Mellon University에서 Human Computer Interaction(HCI)를 전공하고 현재 연세대학교 경영대학 교수로 재직 중이다. 그는 현재 연세대학교 HCI Lab의 주임 교수를 맡고 있다. 그는 주로 정보기술을 이용한 신상품 및 새로운 서비스 개발에 관심이 있으며, 세부적인 연구 주제로는 디지털 컨버전스 상품의 기획 및 설계, UCC를 이용한 새로운 콘텐츠 제작 및 배포, 방송과 정보 기술의 융복합 시스템 설계, 그리고 모바일 인터넷 시스템의 설계 및 평가 등이 있다.

◆ 이 논문은 2006년 3월 10일 접수하여 1차 수정을 거쳐 2006년 7월 25일 게재 확정되었습니다.