

포털사이트의 지속사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

박기운* · 옥석재**

〈목 차〉

| | |
|------------------|---------------------|
| I. 서론 | 3.1 연구모형과 가설설정 |
| II. 연구배경 | IV. 실증결과 |
| 2.1 포털사이트에 관한 연구 | 4.1 자료의 분석 및 가설의 검증 |
| 2.2 지속사용에 관한 연구 | 4.2 연구가설의 검증 |
| 2.3 사후적 의미의 태도 | V. 결론 및 시사점 |
| 2.4 습관에 관한 연구 | 참고문헌 |
| III. 연구설계 | Abstract |

I. 서론

정보화 시대의 발전은 인터넷의 등장으로 인하여 매우 빠르게 진행되고 있다. 많은 기업들은 고객의 확보와 유지를 위해 인터넷을 이용하여 비즈니스를 하고 있으며, 특히 포털사이트(Web Portal)는 인터넷 이용의 관문이 되고 있는데 이들은 다양한 서비스를 제공함으로써 더욱 많은 고객을 확보하기 위해 노력하고 있다. 인터넷의 발전은 포털사이트(Web Portal)에 의해 더욱 더 광범위하게 발전되어 왔으며, 일반적으로 포털사이트의 성공과 실패는 이용자의

수에 의해 결정되는 것으로 알려져 있다. 이용자의 수가 많아질수록 광고의 효과가 높아지고 다양한 콘텐츠가 생성됨으로서 새로운 수익창출 기회가 많아지기 때문에 대부분의 인터넷 기업들은 이용자가 지속적으로 포털사이트를 이용할 수 있도록 이용자의 니즈를 중심으로 기업 활동을 전개해 나가고 있다.

그런데 특정 포털사이트의 지속사용이 과연 개선된 서비스에 의해 좌우 되는지 여부에는 의문이 발생한다. 초기의 포털사이트의 이용자는 향상된 서비스에 따라 이동하였으나 포털사이트의 이용이 일반화된 현 시점에는 다양한

* 한국펀드평가 펀드평가팀, pkw@kfr.co.kr

** 부산대학교 상과대학 경영학부(교신저자), oksj@pusan.ac.kr

포털 사이트가 많은 서비스를 새롭게 제공하고 있으나 사용자의 이동이 크게 발생하지 않기 때문이다. 이것은 특정 포털사이트에 대한 반복적인 사용이 무의식적인 패턴을 발생시켜 습관적으로 해당사이트를 이용하고 있을 수 있다고 생각해 볼 수 있다. 또한 반복적인 사용은 해당 사이트에 점점 더 친숙함을 느끼게 된다 (Zajonc, 1968). 즉 습관은 사후적으로 긍정적인 태도를 형성 시키는데도 영향을 미칠 것이라고 생각한다.

이에 본 연구는 포털사이트의 지속사용에 관한 중요한 요인을 밝히기 위해 먼저 정보기술의 지속사용에 관한 연구를 바탕으로 위에서 제시한 습관과 사후적 태도 관한 부분을 고려하여 지속사용의도를 설명하고자 한다. 습관은 무의식적으로 발생하는 행동을 설명함에 있어 매우 유의한 변수로서 인간의 의식적인 행동과 무의식적인 행동을 포괄적으로 고려한 연구를 진행 하고자 한다.

따라서, 인터넷 사용이 보편화 되고 있고 현 시점에서 포털사이트를 지속적으로 사용하게 되는 요인을 밝힘으로 이용자의 확대 및 유지를 위한 방안을 모색할 수 있는 중요한 지표를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

II. 연구배경

2.1 포털사이트에 관한 연구

포털(Portal)의 사전적 의미는 입구, 관문을 의미한다. 이에 포털사이트는 인터넷 이용자가 정보검색 및 인터넷과 관련된 각종 서비스를

사용하기 위해 최초로 거치게 되는 관문을 의미한다. 인터넷이 처음 등장했던 시기에 포털사이트의 역할은 이용자가 정보를 검색하여 해당 정보에 접속할 수 있도록 경로를 안내해 주는 것이었다. 산업 초기에는 검색서비스가 포털사이트에서 제공할 수 있는 유일한 서비스였기 때문에 기업들은 자사의 검색엔진의 성능을 높이는데 초점을 두었다. 그러나 다수의 포털사이트가 등장하면서 치열한 경쟁이 시작되었고, 인터넷의 이용자 수의 증가와 웹 구현 기술의 발달로 포털사이트에서 제공하는 서비스의 유형이 점차 변하게 되었다. 검색기능에 의존했던 포털 사이트들이 보다 많은 사용자를 확보하기 위해 무료 E-mail 서비스와 뉴스, 게시판, 채팅 등의 서비스를 시작으로 커뮤니티, 블로그, 전자상거래 등의 다양한 서비스를 사용자에게 제공하기 시작했다(박철순 등, 2007). 포털사이트는 종합 포털사이트 뿐만 아니라 특정한 서비스를 목적으로 하는 다양한 형태의 포털사이트로 분화되고 있다. 다만, 본 연구에서 포털사이트라 함은 종합 포털사이트를 의미한다.

포털사이트의 사용의도에 관한 연구들을 살펴보면 Shim et al.(2001)은 TPB(Theory of Planned Behavior)를 이용하여 특정 상품정보에 대한 인터넷 검색의도가 고객의 실제 구매의도를 예측하는 핵심 요소인가를 분석하고 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 구매경험이 어떠한 역할을 하는가를 분석하였다. 또한 Lin and Lu(2000)는 웹사이트의 품질요인이 TAM(Technology Acceptance Model)에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하였다. 그 결과 반응시간, 정보품질은 인지된 유용성에 영향을 미치고 시스템의 접근성과 반응 시간은 지각된 사용편의

성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 대부분의 연구들은 포털사이트의 수용의도를 살펴보는 것에 초점이 맞추어져 있다.

2.2 지속사용에 관한 연구

2.2.1 지속사용의 의미와 특징

수용이란 용어는 기술수용모델(TAM)에서 언급되고 있는데 이것은 정보기술의 수용에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 개발된 모형이다. Davis et al.(1989)이 제시한 기술수용모델은 이성적 행동이론(Theory of Reasoned Action: TRA)에 기반을 두어 TAM을 개발하였다. TAM의 본래 목적은 컴퓨터 기반 기술의 사용자 수용(acceptance)과 거부(rejection)를 예측하고 설명하는데 있다(Davis et al., 1989). 따라서 수용(Acceptance)의 의미는 지속사용의 의미를 포함하지 않고 있다는 것을 의미한다.

반면 지속사용은 수용단계 이후에 발생하는 것으로서 장기간에 걸쳐서 이루어지는 행위이다. 이에 지속사용의 의미를 김용연(2007)은 “자신의 업무를 수행하기 위하여 애플리케이션을 사용하거나 웹상에서 구현되는 애플리케이션을 이용하여, 실제로 이를 업무에 활용하는 행위”로 정의한다. 위의 정의를 토대로 지속사용의 개념을 살펴보면 먼저 지속사용은 수용의 이후 단계에서 발생하는 것으로 볼 수 있다. 또한 일정한 시간동안 사용자들이 이것을 활용하여 소기에 목적했던 정보시스템의 실질적인 가치를 향유하는 단계를 의미한다고 할 수 있다.

또한 정보시스템의 지속사용은 특정 기능 관점에서 볼 때 특정 기능의 사용 및 확장으로 볼 수 있다. 그러나 시스템의 모든 기능을 사용하

여야 업무를 처리할 수 있는 상황이 발생하는 것은 아니다. 따라서 일반적으로 일정한 기간이 지나 업무를 처리하는데 시스템 사용이 안정화 되면, 시스템의 사용 방법은 습관화되는 경향을 보이게 된다. 일정한 업무를 처리함에 있어 습관적 방법을 통해 처리하며, 이는 전체 기능을 사용하기 보다는 경험에 의해 습관화된 방법으로 애플리케이션을 활용한다는 의미를 내포하고 있다(김용연 2007). 따라서 지속사용 행위는 경험을 통한 습관 형성이 중요한 의미를 지니고 있다고 할 수 있다.

Jasperson(2005)은 지속사용의 주요한 특징으로 과거사용(Prior use), 습관(Habit), 그리고 기술의 특정기능 중심적 관점(Feature-Centric View of Technology)을 들고 있다. 과거사용은 실제로 사용자의 사용이력을 직접적으로 고려한다는 것을 의미하며, 애플리케이션 기능을 사용하는 초기에 개인 사용자는 지속사용의도 또는 행위를 결정하는데 있어 활발한 인지적 처리과정에 개입할 수 있다. 그러나 반복적인 행위에 대하여 회상적 인지적 처리과정은 시간이 지남에 따라 사라지고, 비회상적이고 일상화된 행위만 남게 된다(Bargh, 1989, 1994; Logan 1989; Ouellette and Wood 1998). 기술의 특정기능 중심적 관점은 기술의 기능은 사용자에게 의해 해석되고 수용된다는 것이다(Orlikowski, 1992).

2.2.2 지속사용 관련 연구

정보 시스템 이용자들의 지속사용 결정은 소비자들의 재구매 결정과정과 유사하다. 이 두 가지 결정들은 초기의 수용 또는 구매결정한 이후에 사용경험에 기반하여 잠재적으로

지속 사용 여부를 결정하게 되는 것이다. 이러한 지속적인 의사결정과정은 재정적 혹은 비재정적인 비용이 부과되므로 합리적인 사용자라면 이전에 형성된 의사결정 선택방식에 따르게 된다. 따라서 정보시스템의 지속사용과 같은 상황에서는 기대일치이론의 수정이 필요하게 된다. Bhattacharjee(2001b)는 기대-일치이론에 근거하여 지속사용(Continuance Use)여부를 설명하는 후기수용모델을 개발하고 이것을 실증적으로 입증하는 연구를 진행하였다.

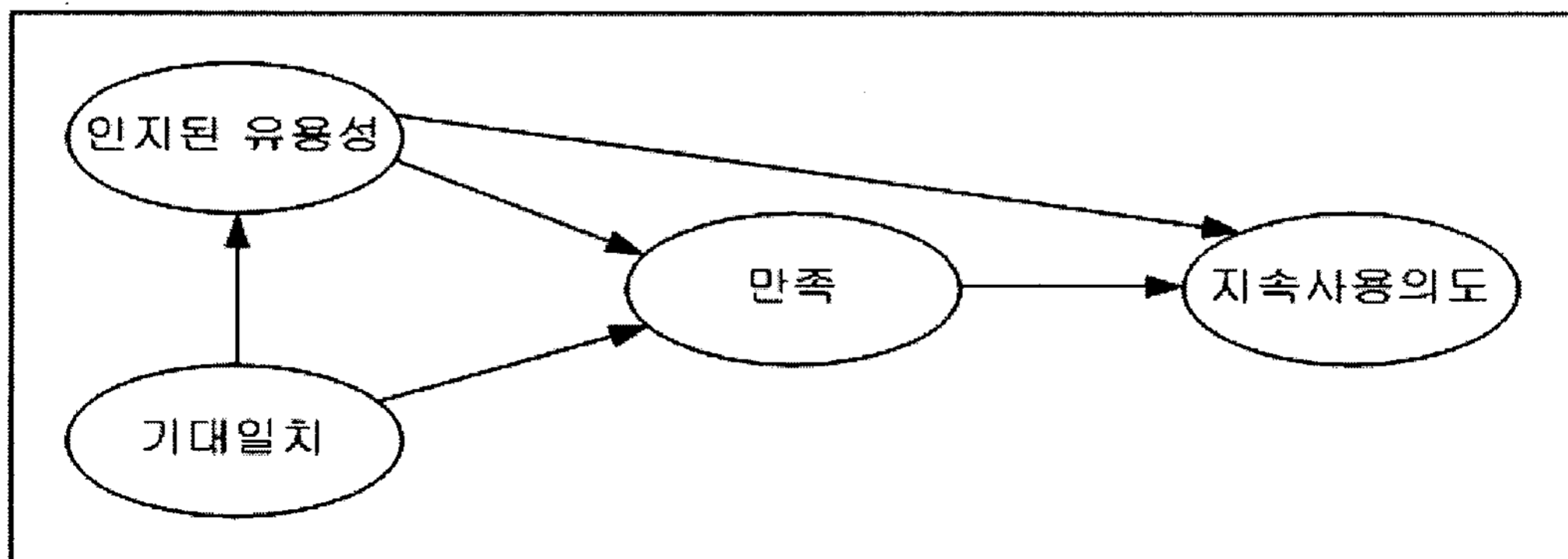
이 연구는 정보시스템 사용에 있어 기대-일치이론을 바탕으로 지속사용에 관한 모형을 개발한 것으로서 기대-일치이론보다 우수한 이론이라고 할 수 있다. 이 모델에 따르면 정보시스템이 유용하다고 인지되는 정도에 따라 지속사용의도가 직접 형성되기도 하고 간접적으로 만족을 매개로 하여 형성된다고 주장하고 있다. 기존의 기대-일치 이론에서 문제점으로 지적되던 ‘기대’라는 개념에서 사전 기대와 사후기대를 분리하여 사후기대에 초점을 맞추어 진행하였으며, 동시에 정보시스템 분야의 연구에서 자주 사용되고 있는 지각된 유용성을 사후 기대에 해당하는 개념으로 첨가하였고 이와 함께

최종 종속변수인 재구매 의도를 지속사용의도의 개념으로 수정하여 모델을 개발하였다. 정보시스템 분야에서 지속사용과 관련한 연구들은 후기수용모델 이후로 본격적으로 시작되었다고 볼 수 있다.

Hsu(2004)는 지속사용의도는 만족, 인터넷 자기효능감, 산출물 기대에 의해 결정되며, 기대일치는 예측된 결과와 만족에 영향을 미친다는 점을 발견하였다.

Bhattacharjee and Premkumar(2004)는 지속사용 의도를 설명하기 위해 기대-일치이론과 기술 수용 모델을 기반으로 하여 사용 전 단계와 사용 단계를 나누어서 종단 연구를 실시하였다. 연구결과 사용전 단계와 사용 단계에서 믿음과 태도가 변화한다는 것이 검증되었으며, 기대일치와 만족이 지속 사용의도에 영향을 주는 요인으로 나타났다.

Lin et al.(2005)는 포털 이용자의 지속사용 의도를 설명하기 위해 플로우 이론(Flow theory)을 접목하여 인지된 놀이성(perceived playfulness)을 독립변수로 추가하여 연구모델을 개발하였다. 연구결과 인지된 유용성이 만족에 영향을 미치는 것이 통계적으로 유의하지 않은 것을



<그림 1> 후기수용모델 (Post Acceptance Model)

제외하고는 모든 가설이 채택되었다.

Roca et al.(2006)은 이러닝(e-learning)의 지속사용 의도를 살펴보기 위해 인지된품질, 편의성, 기대일치가 만족에 영향을 미치는 것으로

나타났고 만족은 지속사용 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Hong et al.(2006)은 TAM모형과 기대일치(ECT)모형 및 두 모델의 결합 모형을 비교하여

<표 1> 지속사용 관련 연구

| 저자 | 연구대상 | 독립변수 | 매개변수 | 종속변수 | 발견사항 |
|------------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------|----------------|---|
| Bhattacharjee (2001) | 온라인 뱅킹 | 기대일치 인지된유용성 | 만족, 인지된 유용성 | 지속 사용 의도 | 지속사용 의도는 인지된 유용성과 사용자 만족에 의해 영향을 받으며, 차례로 이들은 기대일치에 의해 영향을 받음 |
| Hsu (2004) | WWW | 인지된확신 자기효능감 | 예측된 결과물, 만족 | 지속 사용 의도 | 사용자의 WWW 지속 사용 의도는 만족, 자기효능감, 예측된 결과물에 의해 결정되며 인지된 확신은 만족과 예측된 결과물에 영향을 미침 |
| Bhattacharjee and Premkumar (2004) | 컴퓨터 기반교습 (CBT) 소프트웨어 | 기대불일치 만족 | 유용성, 태도 | 지속 사용 의도 | 조사 시점 간 사용자의 믿음과 태도가 변화하며, 기대일치와 만족이 지속사용 의도에 영향을 미치는 요인임 |
| Lin et al (2005) | 웹포털 | 기대일치 인지된유용성 인지된 즐거움 | 만족 | 지속 사용 의도 | 지속사용은 인지된 유용성, 인지된 놀이성, 만족에 의해 영향을 받으며, 기대일치는 인지된 유용성, 인지된 놀이성, 만족에 영향을 미침 |
| Roca et al (2006) | 이러닝 | 인지된 품질 기대일치 인지된 통제 주관적 규범 | 만족 | 지속 사용 의도 | 만족은 인지된 품질, 기대일치, 인지된 편의성에 의해 영향을 받음. 기대일치는 인지된 품질에 의해 영향을 받으며, 차례로 만족과 인지된 편의성에 영향을 미침 |
| Hong et al (2006) | 모바일 인터넷 | 인지된 유용성 기대일치 사용의 용이성 | 만족 | 지속 사용 의도 | TAM모형과 기대일치 모형 및 두 모형을 접목한 세가지 모형을 비교 연구하여 두모형을 접목한 모형의 설명력이 가장 높게 나타남 |
| Thong et al (2006). | 모바일 인터넷 | 기대일치 인지된즐거움 | 만족 인지된 유용성 사용의용이성 | 지속 사용 의도 | 모바일 인터넷의 지속사용에 만족 및 인지된 즐거움, 인지된 유용성이 영향을 미치고 만족에는 기대일치 및 기대 변수들이 영향을 미치는 것으로 나타남 |
| 김용연 (2007) | 서울대 정보화 포털 | 인지된 습관 기대일치 자기효능감 | 인지적 태도, 정서적 태도 | 지속 사용 의도 | 습관이 정서적 태도에 영향을 미치며 기대일치와 자기 효능감이 인지적·정서적 태도에 영향을 미친다. 또한 태도와 습관이 지속사용의도에 영향을 미침 |

자료원: 김용연(2007) 수정보완

지속사용의도에 미치는 영향에 관하여 가장 설명력이 높은 모델이 결합모델인 것으로 밝혀냈다.

Thong et al(2006)은 모바일 인터넷 사용자의 지속사용 의도를 살펴보기 위해 TAM과 기대일치이론(ECT)의 결합모형으로 검증한 결과 모든 가설이 채택된 것으로 나타났다.

한편, 김용연(2007)은 서울대학교 정보시스템을 대상으로 기대일치이론, 사회인지이론에 습관을 접목하여 정보시스템 지속사용의도에 관한 모델을 제시하였다. 본 연구의 특이한 점은 만족을 정서적 태도로 보았고 인지된 유용성을 인지적 태도로 보았다. 이에 지속사용 의도는 자기효능감과 인지된 습관, 인지적 태도 및 정서적 태도에 영향을 받으며, 인지적 태도는 기대일치와 자기효능감에 영향을 받는 것으로 나타났다. 또한 정서적 태도는 습관, 기대일치, 자기 효능감에 영향을 받는 것으로 나타났다.

위의 연구들을 살펴보면 지속사용의도에 영향을 미치는 대부분의 연구는 만족이 지속사용 의도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

2.3 사후적 의미의 태도

만족이라는 개념은 두 가지의 문제점이 있다. 첫째, 만족을 설명할 수는 있으나 불만족을 설명하지 못한다는 것이다. 이것은 만족하지 못하다는 것과 불만족은 다른 개념이기 때문에 불만족을 측정할 수 없다는 것이다. 즉 사용자의 위협을 측정하지 못한다는 점이다(Baroudi and Orlikowski 1988). 둘째, 만족은 일시적인 개념이다. 따라서 시간이 지남에 따라서 변화되는 사용자의 태도를 반영하지 못한다는 것이다. 대부분의 정보시스템 관련 문헌들은 시간의 흐름

에 따라 태도가 변화되는 것에 대해 다루지 않고 있다는 것이다(Melone, 1990). 이에 Melone (1990)은 만족의 개념의 대안으로 태도를 제시하고 있는데 태도는 만족의 개념을 포괄하고 있는 더욱 큰 개념으로서 이는 사후적인 의미의 태도를 나타낸다. 사후적 의미의 태도는 직접 사용 후에 사용자가 느끼는 감정의 평가를 통하여 결정된다(손준상, 2006).

또한 지속 상황에서의 경험은 수용 상황에서의 간접경험이 아니라 직접경험에 바탕을 두고 있다. 직접경험에 의해 형성된 태도는 행위를 보다 더 잘 설명한다고 제시하고 있다(Fazio and Zanna, 1981). 직접경험에 의해 형성된 태도는 첫째, 태도 대상에 대한 보다 많은 정보를 얻을 수 있다. 둘째, 직접 경험을 통해 얻어지는 정보에 더욱 주의를 갖게 되는 바 태도를 쉽게 형성할 수 있다. 마지막으로, 직접 경험을 통해 태도가 형성되며, 또한 기억 속에 이미 준비되어 있으므로 쉽게 접근가능하며, 차례로 보다 강력한 태도·행위 관계를 형성한다.

Bhattacharjee and Premkumar(2004)는 지속사용 의도를 설명하기 위해 기대-일치이론과 기술 수용 모델을 기반으로 하여 사용 전 단계와 사용 단계를 나누어서 종단 연구를 실시하였다. 연구결과 사용 전 단계와 사용 단계에서 믿음과 태도가 변화한다는 것이 검증되었으며, 기대일치와 만족이 지속사용의도에 영향을 주는 요인으로 나타났다. 또한 김용연(2007)은 태도를 인지적 태도와 정서적 태도로 나누고 태도를 기대일치에 의한 반응 즉 사후적 의미의 태도로 보아 태도와 지속사용의도의 관계를 실증적으로 분석하였다.

이에 본 연구에서는 지속사용의도를 살펴보

기 위해 만족의 개념을 포괄하고 있는 태도를 매개로 하였으며, 이때의 태도의 개념은 TAM에서 제시하고 있는 태도인 사전적 의미의 태도가 아니라 경험이 반영된 사용자의 태도 즉 사후적 의미의 태도라는 점에서 그 의미하는 바가 다르다고 할 수 있다.

2.4 습관에 관한 연구

과거 행위는 의도와 미래 행위를 예측하는 경향이 있다(Bentler and Speckart, 1979; Ouellette and Wood, 1998; Terry et al., 1999; Conner et al., 2000). 의도와 미래 행위의 예측에서 과거 행위의 역할은 많은 연구자들로부터 관심을 지속적으로 이끌어 내고 있다(Eagly and Chaiken, 1993; Sutton, 1994; Ouellette and Wood, 1998). 이러한 관심은 습관의 관점에서 과거 행위의 역할을 이해하고자 하는 데 초점을 맞추고 있으며, 이러한 주장의 중심적 논점은 미래 행위에 과거 행위가 미치는 영향에 관한 것과 과거 행위가 습관적으로 될 수 있는 정도에 따라 의도에 대한 예측 가능성에 관한 것이다(Ajzen, 2002).

행위는 습관에 의해 영향을 받게 되는데 과거 행위는 미래 행위의 가장 좋은 예측치이며(Kim and Malhotra, 2005), 정보시스템을 지속적으로 사용하는 것은 습관을 형성시키게 된다. 이러한 습관의 중요성은 최근 심리학 연구에서 많은 관심을 받고 있는데 경험을 통해 체화된 무의식적 사용은 의식적인 판단 보다 습관에 의해 대체로 영향을 받기 때문이다(Aarts and Dijksterhuis, 2000; Verplanken et al, 1998). 또한 습관은 감정적 태도(affect)를 형성한다. 사

람들은 반복적으로 익숙해진 것에 대해 긍정적인 태도를 형성되며(Zajonc, 1968), Triandis (1980)는 행위를 결정하는 중요한 영향 요인으로 습관을 제시하고 있다. 그가 제시한 모델에서는 습관은 개인의 감정적 태도와 행위에 긍정적인 방향성을 가지고 있다.

정보시스템과 관련한 연구 분야에서 습관을 고려한 연구들이 최근에 나타나고 있다. Limayem and Hirt (2003)은 정보시스템 사용을 분석하기 위해 TPB(theory of planned behavior)에 습관을 고려한 연구를 진행한 바 있는데, 습관은 태도와 행위에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Saputro(2005)는 웹기반 정보시스템의 사용의도를 분석함에 있어 습관이 사용의도에 직접적인 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 또한 김용현(2007)은 서울대 정보시스템 지속사용에 관한 연구에서 습관이 정서적 태도와 지속사용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

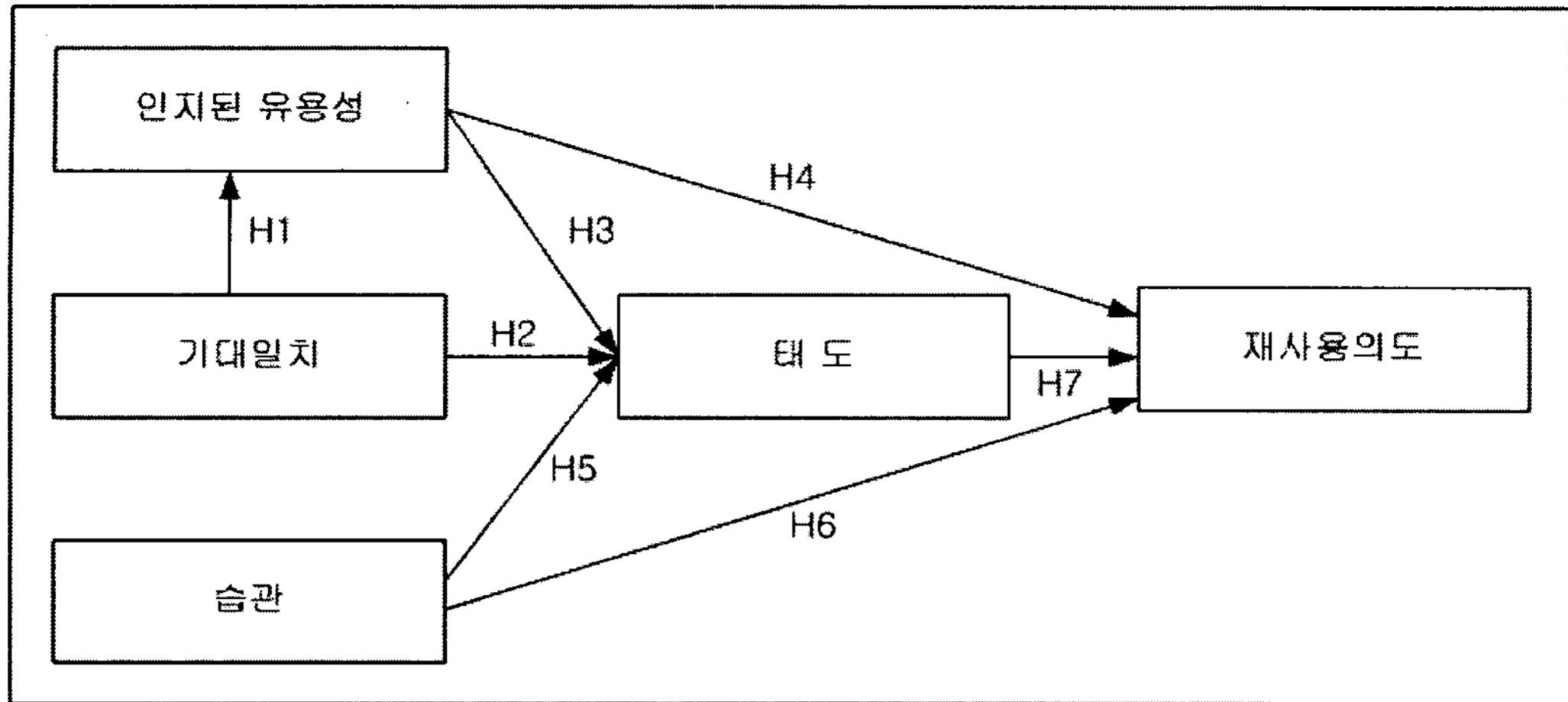
Ⅲ. 연구설계

3.1 연구모형과 가설설정

3.1.1 연구모형

본 연구에서는 이론적 배경에서 논의된 선행 연구들을 중심으로 개인의 지속사용 의도를 설명하는 연구 모델을 <그림 2>와 같이 설계하고 그 구성 개념 간의 관계를 분석하기 위한 가설을 설정하였다.

본 연구 모형은 앞서 살펴본 문헌 연구에 기초하여 지속사용의도를 인지적 과정과 무의식



<그림 2 > 연구모형

적 과정을 포함하고 있다. 먼저 인지된 유용성과 기대일치는 사용자 믿음에 해당하고 그러한 믿음의 평가인 태도를 거쳐서 지속사용의도에 영향을 미치는 과정은 인지적 과정에 해당한다. 즉 사용자가 인식하고 판단하여 결정하는 의사 결정 단계를 의미한다. 반면 반복된 사용에 의해 형성된 습관은 사용자가 인식할 필요도 없을 정도로 자동적으로 일어나는 과정이다. 즉 지속사용의도를 형성하기 위해서는 의식적인 작용과 무의식적 작용이 동시에 일어나고 있다는 것을 나타내고 있다. 또한 지속 상황에서의 경험은 수용 상황에서의 간접경험이 아니라 직접경험에 바탕을 두고 있다. 이러한 직접경험에 의해 형성된 태도가 행위를 보다 잘 설명한다고 제시하고 있다(Fazio and Zanna, 1981).

3.1.2 가설설정

Bhattacharjee(2001b)는 온라인 banking 서비스와 B2C e-commerce에서 인지된 유용성이 사용자의 기대일치 수준에 의해 영향을 받는다는 점을 실증하였으며, 이후 기대일치 이론에 근거

하여 수행된 연구들에서 또한 기대일치와 인지적 유용성간의 정의 관계가 규명되어 왔다(Hsu et al, 2004; Bhattacharjee and Premkumar, 2004; Lin et al, 2005; Roca et al, 2005). 정보시스템을 사용한 이후에 나타나는 태도는 두 가지 구성개념에 의해 결정된다. 하나는 정보시스템에 대한 사후적 기대(expectation)이며 다른 하나는 기대의 일치(confirmation)이다. 기대일치는 평가적 반응 즉 태도를 결정하게 되는데 이것은 사용자에게 의해 결정된다(김용연, 2007).

한편, Battacherjee(2001)이후 많은 문헌에서 기대일치와 사용자 만족 즉 정서적 태도 간의 정의 방향성과 강도에 대한 실증분석을 찾아볼 수 있다(Hsu et al, 2004; Bhattacharjee and Premkumar, 2004; Lin et al, 2005; Roca et al, 2005). 김용연(2007)은 기대일치와 태도 간의 정의 방향성에 대해 실증적으로 검증하였으며, 이에 지속사용 상황에서 사용전 기대와 실제 인식 간에 일치 여부는 태도를 예측하는데 중요한 요인으로 작용하는 것으로 보인다. 따라서 다음과 같은 가설을 도출 할 수 있다.

가설 1 : 포털사이트에 대한 사용자의 기대일치 정도는 포털사이트에 대한 인지된 유용성에 정의 관계가 존재할 것이다.

가설 2 : 포털사이트에 대한 사용자의 기대일치 정도는 포털사이트에 대한 사용자의 태도에 정의 관계가 존재할 것이다.

Davis et al.(1989)는 정보기술의 사용에 기대 이론에 기반을 둔 인지된 유용성의 이론적 중요성을 피력하여 인지된 유용성이 어떤 기술을 사용하고자 하는 태도를 결정한다고 보았다. 이때 기대 이론은 다양한 선택 상황 하에서 인지된 상대적 매력의 선택 결과에 대한 개인의 신념과 기대치와 관련된다(Chau, 1996). 개인은 인지된 유용성에 기인하여 그들의 행위에 대한 결과를 평가하고 유용성에 대한 기대를 행동 선택의 근거로 삼는다. 이 이론에 기반 하여 Robey(1979)는 개인의 직무 수행에 도움을 주지 못하는 시스템은 어떠한 노력을 투자해 개발하더라도 사용자에게 호의적으로 받아들여지지 않음을 주장하였다.

TAM(Technology acceptance model)은 인지된 유용성이 태도에 영향을 미친다는 것을 실증적으로 검증한 대표적인 문헌이다. 이후의 이러한 유용성과 태도의 관계는 다양한 문헌에서 검증되어 왔다(Guteck, 1992;, Sambamurthy and Chin, 1994; 양희동 & 강소라, 2002). 한편, Karahanna et al.(1999)은 직접 경험을 통해 풍부한 정보가 활용가능하기 때문에, 일반적으로 간접 경험보다 직접 경험을 통해서 사람들은 IT의 잠재적 수용자가 행하는 것보다 IT에 대한 지속적인 사용에 영향을 준다고 주장하였다. 인

지된 유용성이 지속사용의도에 미치는 영향은 Bhattacharjee(2001)이후 지속사용을 설명하는 많은 연구들에서 검증되고 있다(Hsu et al, 2004; Lin et al, 2005; Roca et al, 2005; Liao, 2007). 즉 지속사용을 함에 있어 사용자의 인지된 유용성은 직접적으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 도출 할 수 있을 것이다.

우리는 우리에게 익숙한 것을 좋아하는 경향이 있다(Zajonc, 1968). Triandis(1980)는 행위를 결정하는 중요한 영향 요인으로 습관을 제시하고 있는데 Triandis의 모델에서는 습관이 태도에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하고 있다. 습관과 태도 간의 관계를 규명하고자 했던 문헌들을 살펴보면 Thompson et al.(1994)은 습관과 PC사용에 있어서 태도와의 정의 상관관계를 규명하였으며, Limayem and Hirt(2003) 또한 Triandis(1980)의 모델에 기초하여 습관과 태도의 정의 관계를 실증적으로 규명하였다. 또한 김용연(2007)의 연구에서는 습관이 정서적 태도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 행위는 습관에 의해 영향을 받게 되는데 과거 행위는 미래 행위의 가장 좋은 예측치이다(Kim and Malhotra, 2005). 정보시스템을 지속적으로 사용하는 것은 습관을 형성시킨다.

가설 3 : 포털사이트에 대한 사용자의 인지된 유용성은 사용자의 태도에 정의 관계가 존재할 것이다.

가설 4 : 포털사이트에 대한 사용자의 인지된 유용성은 포털사이트의 지속사용의도에 정의 관계가 존재할 것이다.

가설 5 : 포털사이트 이용에 대해 형성된 습관은 포털사이트에 대한 태도와 정의 관계가 존재할 것이다.

가설 6 : 포털사이트 이용에 대해 형성된 습관은 포털사이트의 지속사용의도에 정의 관계가 존재할 것이다.

이러한 습관의 중요성은 최근 심리학 연구에서 많은 관심을 받고 있는데 경험을 통해 체화된 무의식적 사용은 의식적인 판단 보다 습관에 의해 대체로 영향을 받기 때문이다(Aarts and Dijksterhuis, 2000; Verplanken et al, 1998). 인지적 습관은 사용자가 의식적으로 생각하고 이에 대해 반응하고자 하는 것으로 행위에만 영향을 미치는 것이 아니라 의식적으로 행위 의도에도 영향을 준다고 볼 수 있다. 또한 사용 의도와 사용 간에 밀접한 관련이 있다는 점도 습관이 사용을 예측하는 데 사용 의도가 대체 될 수 있다는 점을 내포한다(김용연, 2007). Conner and Armitage(1998)은 과거 행위와 미래 행위 간의 관계뿐만 아니라 과거 행위와 의도 간의 직접적인 관계에 대하여 실증하였으며, 빈번하게 수행된 행위와 의도 간의 직접적 관계에 대하여 실증하였다. 즉 습관은 사용자의 미래 행위 의도를 예측하는 데 의미 있는 요인으로 작용할 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정 할 수 있다.

태도와 행위 의도 관계의 방향성과 강도에 대한 증거는 TRA, TPB, TAM등의 다양한 활용에서 찾을 수 있다. 일반적으로 태도가 더욱 호의적일수록, 그 행동을 수행하고자 하는 개인의 의도는 더욱 강해져야 한다(Ajzen and Fishbein, 1980). Kalahanna et al.(1999)은 직접 경험을 통해 풍부한 정보가 활용가능하기 때문에, 일반

적으로 간접 경험보다 직접 경험을 통해서 형성된 태도가 IT에 대한 지속적인 사용에 직접적인 영향을 미친다고 본다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

3.1.3 연구 변수의 조작적 정의

(1) 인지된 유용성

인지된 유용성은 TAM에서 인지된 용이성과 함께 기술사용에 대한 신념을 형성하며, 기술사용 의도의 직접적인 영향 요인으로 가정된다. 지각된 유용성을 TAM에서는 “정보시스템 사용으로 자신의 과업 성과가 향상될 것이라고 믿는 정도”로 정의하고 있다. 이를 기반으로 Bhattacharjee(2001b)의 후기수용모델(PAM)에서는 인지된 유용성을 사후적 기대의미를 반영하고 있다. 즉 사용자가 직접 사용한 후에 기대하게 되는 유용성을 의미한다. 비록 사후적 의미의 인지된 유용성이라도 그 의미가 달라지는 것은 아닌바 TAM의 정의에 기초하여 인지된 유용성을 “포털사이트를 이용함으로써 사용자가 지각하는 기대효용”이라고 정의한다.

인지된 유용성은 Bhattacharjee(2001b)의 후기기술수용모델(PAM)이후에 다양한 연구들에서 사용되고 있다(Liaw, S.S., 2002; Lin, 2005; Roca, 2006). 본 연구는 포털사이트에 관한 연구이므로 포털과 인터넷을 대상으로 연구를 했

가설 7 : 포털사이트에 대한 사용자의 태도는 포털사이트의 지속 사용에 정의 관계가 존재할 것이다.

던 Liaw(2002)와 Lin(2005)의 연구를 기초로 하여 본 연구에 맞게 재구성하였다.

(2) 기대일치

Bhattacharjee(2001b)는 기대일치를 “기대와 실제사용의 성과가 일치하는지에 대한 사용자의 인식”이라고 정의하고 있다. 이것은 사용자에게 인지된 기대일치를 의미한다. 일반적으로 기대에 일치하거나 상회하는 경우에 정보시스템을 지속적으로 사용할 수 있는 근거를 제시하고 있다. 반면 이를 하회하는 경우 사용을 중단하는 원인이 된다. 본 연구에서는 위의 정의를 바탕으로 기대일치를 “포털사이트를 사용함으로써 기대와 실제 성과가 일치 또는 불일치에 대한 사용자의 지각”으로 정의한다.

기대일치에 관한 측정 항목은 Bhattacharjee(2001b)에 의해 개발되었으며 이후 문헌들에서도 사용되고 있다(Lin et al., 2005; Roca et al., 2005; Liao et al., 2007). Hsu et al.(2004)은 기대일치를 정보의 질, 시스템의 질, 서비스의 질, 전반적 기대일치로 나누어서 측정하였다. 본 연구는 이를 바탕으로 검증된 측정항목을 본 연구에 맞게 재구성하여 리커트 7점 척도로 측정하고자 한다.

(3) 습 관

김용연(2007)은 습관을 “현재 사용 중인 특정 정보시스템을 사용하여 업무를 달성하고자 하는 목적에서, 해당 정보시스템 사용에 무의식적 반응을 지각하는 정도”로 개념화하고 있다. 즉 습관적인 시스템 사용에 대한 사용자의 지각을 의미한다고 할 수 있다. 본 연구는 이러한

정의를 바탕으로 습관을 “포털사이트를 사용하고자 하는 목적에서 포털사이트의 사용에 무의식적 반응을 지각하는 정도”로 정의한다.

습관을 측정하기 위해 Bergeon et al.(1995)은 사용기간을 사용하기도 하고, Kim et al.(2005)은 사용정도를 측정하였다. 그러나 이러한 습관의 척도에는 문제가 있다. 몇몇의 반복된 행위는 매번 고의적으로 그리고 의식적으로 실행될 수 있기 때문에 행위의 빈도가 반드시 타당한 척도라고 할 수 없기 때문이다(Verplanken, 2005). 그러한 이유로 습관이라는 주제가 기대된 만큼 발전하지는 못하였다. Verplanken and Orball(2003)은 습관 강도의 대체적인 척도를 12개 항목으로 구성하였으며 ‘Self-Report Habit Index’로 불린다. 이 척도의 구성개념은 빈도의 지각, 무의식적 행위, 자기 정체성 등으로 구성되어 있으며, Limayem and Hirt(2003)는 기간이나 사용 수준을 넘어서 5개의 습관 척도를 개발한바 있다. 본 연구에서는 Verplanken and Orball(2003)과 Limayem and Hirt(2003)의 측정항목을 연구 목적에 맞게 4개로 재구성하여 습관을 측정하였다.

(4) 태 도

IS 연구 분야에서 태도는 일반적으로 정서적 태도를 의미하고 있으며, 이는 개인 수준의 연구에 있어서 TRA, TPB, TAM을 기반으로 하는 연구가 주류를 이루었기 때문이다. IS 분야에서 정의되는 태도는 McGuire(1969)의 연구에서 출발한다. 그는 태도를 “선행 자극이나 태도 대상에 대한 평가적인 반응”으로 정의하였다. 이에 기초하여 Ajzen(1988)은 태도를 “대상, 사람, 제도, 사건 또는 개인의 세상에서 또 다른 구별할

수 있는 측면에 대한 호의적 또는 비호의적으로 반응하는 선유경향(predisposition)”으로 정의하였으며, 이러한 정의를 바탕으로 TRA, TPB, TAM 등의 모델이 개발되어 왔다. TAM은 시스템에 대한 정서적 감정(affective feelings)을 태도(attitude)라고 정의하고 있다. 그러나 실제 측정 항목에는 인지적 측면을 모두 포함하고 있는 것으로 나타난다. 이에 본 연구는 이러한 인지적, 정서적 측면을 모두 고려한 의미로서 태도를 “포털사이트에 대해 일관성 있게 호의적 또는 비호의적으로 개인이 반응하는 정도”로 정의한다.

태도의 측정 항목은 Crites et al(1994)가 제시하고 있는 구성개념의 의미적 쌍을 사용하고 있다. Yang and Yoo(2004)는 이러한 의미적 쌍을 인지적 척도와 정서적 척도로 구분하였다. 인지적 척도는 대상의 속성이나 특징을 가장 잘 묘사하는 상태로 정의하여, 상반되는 형용사를 이용하여 인지적 태도를 측정하는 7개의 의미적 차별 척도를 제시하였고 정서적 척도는 대상에 대한 반응자의 감정을 가장 잘 묘사하는 상태로 정의하여 상반되는 형용사를 사용하여 정서적 태도를 측정하는 12개의 의미차별 척도를 제시하였다. 본 연구는 Crites et al.(1994)의 연구에 기반한 Yang and Yoo(2004)의 척도를 본 연구에 맞게 인지적 태도를 구성하는 3개의 문항과 정서적 태도를 구성하는 3개의 문항으로 구성하였다.

(5) 지속사용의도

지속사용의 의미는 지속적인 사용에 대한 여부를 판단함과 동시에 미래 행위를 의미한다. 또한 의미상으로 사용 중단에 반대 개념으로

볼 수 있다(김용연, 2007). Bhattacharjee(2001b)가 지속 사용 의도를 측정하기 위하여 사용한 항목은 전환이나 중단 의도를 반영하여 지속적 사용을 측정하고 있다. 이후에 많은 연구들에서는 이것 뿐만 아니라 지속적 사용의 의미를 추가하여 지속사용 의도를 측정하고 있다(Bhattacharjee and Premkumar, 2004; Hsu et al., 2004 ;Lin et al., 2005; Roca et al., 2005; Thong, 2006; 김용연, 2007). 따라서 본 연구에서는 지속사용의 의미를 “해당 포털사이트를 지속적으로 사용하고자 하는 의도”로 정의하고 이에 관한 척도는 포털사이트에 관한 연구인 Lin et al(2005)의 연구의 측정변수 및 Bhattacharjee(2001b)의 연구를 참고하여 본 연구에 맞게 수정하였다.

IV. 실증결과

4.1 자료의 분석 및 가설의 검증

4.1.1 자료의 수집과 분석

본 연구의 실험은 2007년 9월 10일에서 22일까지 2주간 실시되었다. 설문문항의 모호성 및 신뢰성을 확보하기 위해 약 30부 정도의 사전 테스트를 실시하였다. 사전테스트 결과 설문문항의 의미가 애매모호한 문항의 문장을 수정하였고 태도에 대한 초기 설문문항은 긍정의 의미만으로 설문문항을 표현하였으나 이에 대한 의미전달의 혼란이 있는 것으로 판단되어 Yang and Woo(2004)가 제시한 태도에 대한 대칭어구로 표현함으로써 의미를 좀 더 명확하게 인지할 수 있도록 수정하였다.

최종 설문지는 포털사이트 사용자를 대상으

<표 2> 신뢰성분석

| 요 인 | 전체 항목수 | 분석 항목수 | 항 목 | Cronbach's α |
|---------|--------|--------|------------------------|--------------|
| 인지된 유용성 | 4 | 4 | U1, U2, U3, U4 | 0.824 |
| 기대일치 | 3 | 3 | C1, C2, C3, C4 | 0.896 |
| 습관 | 5 | 5 | H1, H2, H3, H4, H5 | 0.940 |
| 태도 | 6 | 6 | A1, A2, A3, A4, A5, A6 | 0.937 |
| 지속사용의도 | 4 | 4 | I1, I2, I3, I4 | 0.908 |

로 총 250부가 배포되어 212부가 회수되었으며, 결측치가 있는 설문지와 불성실하게 응답한 설문지 11부를 제외한 201부가 모형의 적합성과 연구가설을 검증하기 위해 사용되었다.

4.1.2 측정 변수의 신뢰성 검증

본격적인 연구모형의 적합성 검증에 앞서 사전적인 차원에서 측정변수들의 내적 일관성을 검토하기 위해 모형의 구성 개념들을 측정하는 도구의 신뢰성을 검증하였다. 신뢰성 검증은 측정 변수의 다항목 척도의 내적 일관성을 검증하기 위해 보편적으로 사용되고 있는 크론바하 알파(Cronbachs α) 계수를 이용하여 분석하

였다. 크론바하 알파는 전체 척도의 일관성을 평가하는 신뢰계수로 가장 널리 이용되고 있다. <표 2>에 나타난 바와 같이 내적 일관성을 나타내는 크론바하 알파 계수는 0.824 이상으로 나타나고 있으며, 내적 일관성이 유지되고 있음을 알 수 있다. 따라서 해당 구성 개념을 하나의 척도로 보고 모형을 분석하는데 무리가 없는 것으로 판단된다.

4.1.3 확인적 요인 분석

포털사이트의 지속사용의도를 파악하기 위하여 채택된 잠재변수와 관측변수 간의 관계를 사전에 가정하고, 이를 통계적으로 검증하는 확

<표 3> 측정모형의 적합도

| 적합도 유형 | 적합도 지수 | 권장수용기준 | 모형의 지수 |
|----------------|-------------------|-----------|--------|
| 절대 부합 지수 | χ^2/DF | ≤ 3.00 | 1.655 |
| | p-값 | ≥ 0.05 | 0.000 |
| | 기초부합지수(GFI) | ≥ 0.90 | 0.869 |
| | 잔차평균의제곱근(RMSR) | ≤ 0.10 | 0.070 |
| | 근사원소평균제곱잔차(RMSEA) | 0.05~0.08 | 0.058 |
| 충분 부합 지수 | 수정부합지수(AGFI) | ≥ 0.80 | 0.834 |
| | 표준부합지수(NFI) | ≥ 0.90 | 0.913 |
| | 관계부합지수(RFI) | 1에 근사시 양호 | 0.898 |
| | 충분부합지수(IFI) | 1에 근사시 양호 | 0.964 |
| | 비교부합지수(CFI) | 1에 근사시 양호 | 0.963 |
| 간명부합 지수 | 간명기초부합지수(PGFI) | ≥ 0.60 | 0.684 |
| | 간명표준부합지수(PNFI) | ≥ 0.60 | 0.783 |

인적 요인분석을 수행하였으며, 확인적 요인결과는 <표 3>와 같다.

확인적 요인 분석 결과, 전반적인 적합도는 χ^2 가 387.814이고 자유도는 219로 χ^2/DF 는 1.655로서 권장 수용기준을 충족시키고 있다. 또한 GFI는 0.869로 권장 수용기준에 약간 못미치나 AGFI=0.834, NFI=0.913, PGFI=0.684등 기타의 적합도 지수는 권장 수준¹⁾을 충족하고 있는바 모형이 경험 자료에 잘 부합되는 것으로 나타났다. 다만, GFI가 보편적으로 권장되는 수용기준은 0.90이상이지만 표본크기가 200 이

상이라면 제안모델의 적합도를 판단하는데 무리가 없는 것으로 밝혀졌다(Joreskog and Sorbom, 1989). 따라서 전반적인 측정 모형의 지표가 대부분 양호한 것으로 나타나 이후 연구 모형의 분석에서는 5개의 요인들이 모두 사용되었다.

4.14 개념타당성 및 신뢰성 검증

확인적 요인분석은 구성 개념 타당성에 대하여 전반적이고 확증적인 평가를 가능하게 해주며, 집중 타당성과 판별 타당성에 대해서 확인

<표 4>집중타당성

| 잠재요인 | 측정 변수 | 비표준화 추정치 | 표준화 추정치 | 측정오차 | t-값 | P | AVE | CR |
|---------|-------|----------|---------|-------|--------|------|-------|-------|
| 인지된 유용성 | U1 | 1 | 0.749 | - | - | - | 0.549 | 0.751 |
| | U2 | 1.216 | 0.721 | 0.126 | 9.643 | 0.01 | | |
| | U3 | 1.204 | 0.676 | 0.133 | 9.029 | 0.01 | | |
| | U4 | 1.294 | 0.817 | 0.12 | 10.798 | 0.01 | | |
| 기대일치 | C1 | 1 | 0.724 | - | - | - | 0.665 | 0.821 |
| | C2 | 0.989 | 0.759 | 0.072 | 13.788 | 0.01 | | |
| | C3 | 1.172 | 0.843 | 0.103 | 11.428 | 0.01 | | |
| | C4 | 1.175 | 0.914 | 0.098 | 11.965 | 0.01 | | |
| 습관 | H1 | 1 | 0.897 | - | - | - | 0.750 | 0.893 |
| | H2 | 0.996 | 0.926 | 0.048 | 20.936 | 0.01 | | |
| | H3 | 0.985 | 0.91 | 0.049 | 20.089 | 0.01 | | |
| | H4 | 0.978 | 0.821 | 0.061 | 15.991 | 0.01 | | |
| | H5 | 0.981 | 0.761 | 0.071 | 13.866 | 0.01 | | |
| 태도 | A1 | 1 | 0.802 | - | - | - | 0.705 | 0.901 |
| | A2 | 1.013 | 0.806 | 0.078 | 12.942 | 0.01 | | |
| | A3 | 1.12 | 0.878 | 0.077 | 14.592 | 0.01 | | |
| | A4 | 1.11 | 0.885 | 0.075 | 14.764 | 0.01 | | |
| | A5 | 1.08 | 0.843 | 0.079 | 13.758 | 0.01 | | |
| | A6 | 1.054 | 0.827 | 0.079 | 13.386 | 0.01 | | |
| 지속사용의도 | I1 | 1 | 0.924 | - | - | - | 0.739 | 0.856 |
| | I2 | 0.949 | 0.93 | 0.042 | 22.87 | 0.01 | | |
| | I3 | 0.962 | 0.878 | 0.049 | 19.637 | 0.01 | | |
| | I4 | 0.861 | 0.688 | 0.071 | 12.053 | 0.01 | | |

1) 이학식, 구조방정식 모형분석과 AMOS 6.0, 2007, 법문사 참고

평가를 가능하게 한다(강병서와 조철호, 2005). <표 4>에서와 같이 집중타당성의 분석결과, 추정계수의 t-값은 9.029 이상이며 모두 95%의 유의수준에서 유의적인 것으로 나타났다. 또한 각 구성개념들에 대하여 지정된 예측변수가 그들 구성개념을 충분히 설명하고 있는가를 확인하는데 필요한 추정치는 개념 신뢰도와 평균분산추출값이다. 개념 신뢰도는 모든 구성개념에서 기존 연구의 권장수준인 0.7보다 크게 나타나고 있고, 평균분산추출값은 권장수준인 0.5보다 크므로 집중타당성이 있는 것으로 나타났다(Hair et al., 1998).

구성 개념들 간의 판별 타당성은 평균분산추출값이 개념간 상관계수의 제곱값을 상회하는지 여부를 검토하는 방법이다(Fornell and Larcker, 1981). 본 연구의 판별 타당성 검토에서는 각 구성개념의 AVE값과 구성개념간의 R² 값을 비교하여 R²값이 적은 경우에 판별 타당성이 있는 것으로 판단하였으며, <표 5>에 나타난 결과와 같이 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다.

4.2 연구가설의 검증

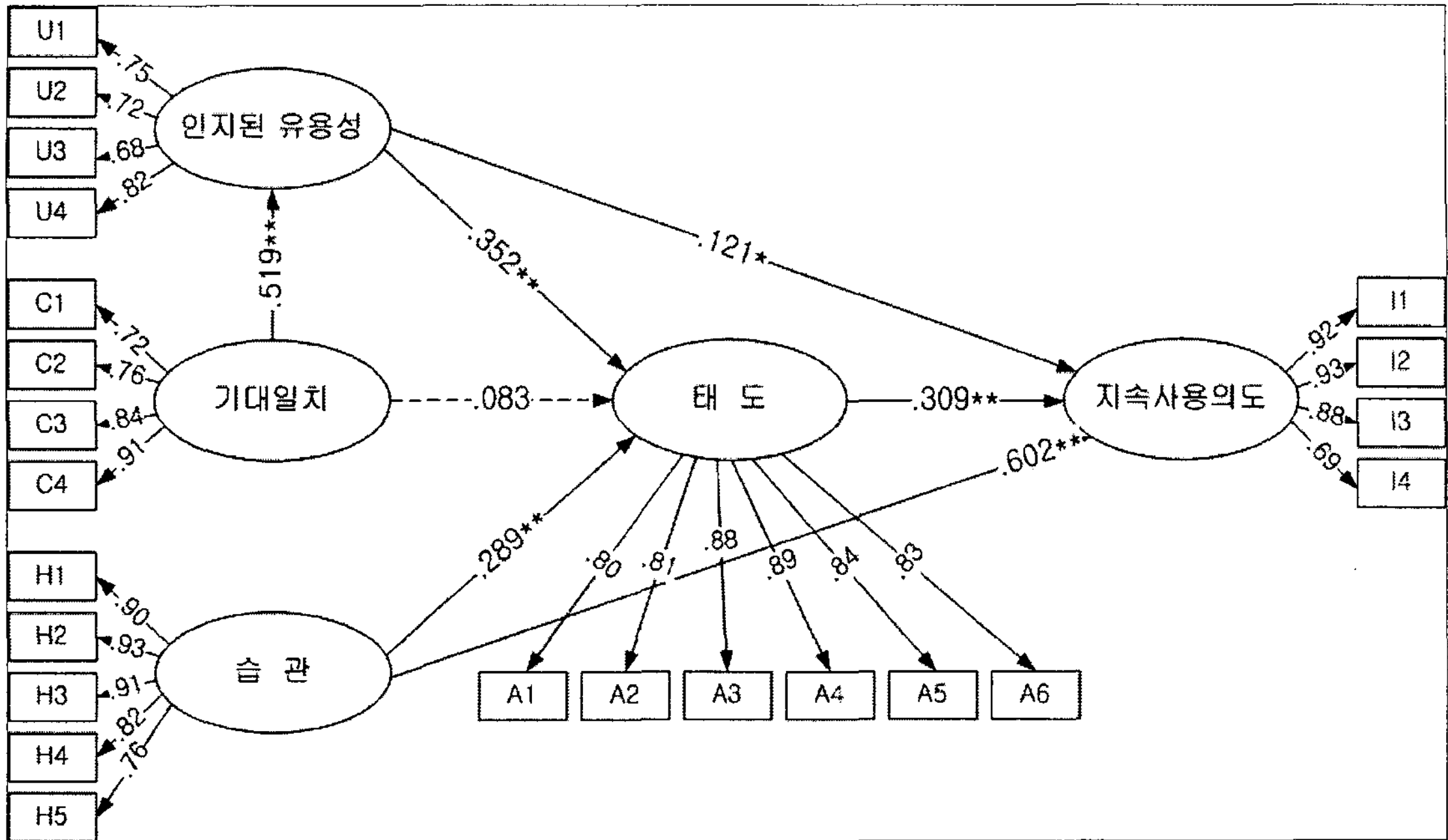
측정 모형에 대한 일련의 분석을 수행한 결과, <표 3>에서 나타난 것과 같이 측정 모형의 적합성은 대체로 양호하다고 볼 수 있다. 따라서 연구의 2단계 분석 과정으로, 모형의 적합성이 확인된 측정 모형을 토대로 연구의 잠재변수들 간의 관계를 설정한 구조 모형을 추정하고, 모형의 적합성과 경로분석을 통해 잠재변수들 간의 직접·간접적인 효과를 살펴볼 수 있다.

4.2.1 구조모형분석

본 연구의 분석 과정의 1단계로 확인적 요인 분석을 통해 측정 모형을 추정하고, 이에 대한 엄격한 단일 차원성 분석과 개념 타당성, 그리고 신뢰성 분석을 수행한 결과, <표 3>에서 나타난 것과 같이 전반적인 측정 모형의 적합성이 확보되었다. 이를 토대로 전체 연구모형에 대한 논의를 위해 추정한 구조모형의 주요한 구성 개념들에 대한 구조방정식 모형을 검증하였으며, 분석 결과는 <그림 2>와 같다.

<표 5> 판별타당성

| 구성개념 | AVE | 공분산 관계 | 구성개념 | AVE | R2 | 판별 타당성 |
|--------|------|-----------|--------|------|------|-----------|
| 인지된유용성 | 0.55 | <--> | 기대일치 | 0.66 | 0.31 | 0 |
| 기대일치 | 0.66 | <--> | 습관 | 0.75 | 0.22 | 0 |
| 습관 | 0.75 | <--> | 태도 | 0.7 | 0.28 | 0 |
| 태도 | 0.7 | <--> | 지속사용의도 | 0.74 | 0.40 | 0 |
| 습관 | 0.75 | <--> | 지속사용의도 | 0.74 | 0.59 | 0 |
| 기대일치 | 0.66 | <--> | 지속사용의도 | 0.74 | 0.17 | 0 |
| 인지된유용성 | 0.55 | <--> | 지속사용의도 | 0.74 | 0.34 | 0 |
| 기대일치 | 0.66 | <--> | 태도 | 0.7 | 0.18 | 0 |
| 인지된유용성 | 0.55 | <--> | 태도 | 0.7 | 0.32 | 0 |
| 인지된유용성 | 0.55 | <--> | 습관 | 0.75 | 0.34 | 0 |



<그림 2> 구조모형 분석

본 연구의 전체 구조 모형이 포털사이트의 지속사용의도를 설명하고 예측하는데 얼마나 적합하게 사용될 수 있는가 하는 정도를 적합도 통계량을 이용하여 분석해 보았다. 포털사이트에 적용된 전체 구조 모형의 Chi-Square 통계량은 387.814로 자유도(219)를 기준으로 Chi-Square 값을 평가하면 1.771로, 일반적으로 요구되는 Chi-Square 통계량이 자유도의 3배 이상 혹은 그보다 엄격한 2배 이상이 되어서는 안 된다는 조건을 충족하였다. 그리고 연구 모집단을 모형이 얼마나 잘 근사하느냐의 정도를 나타내는 RMSEA 지수는 0.062으로 권고 수준에 잘 부합하여 모형에 의한 모집단의 근사정도가 적정한 것으로 볼 수 있다. 다만 RMSR이 0.129이고, GFI가 0.860으로 나타나 권고 수준보다 약간 낮은 것으로 나타났다. 그리고 모형의 전반적인 적합도 지수들을 살펴 보는데, AGFI는

0.823, PGFI는 0.682, PNFI는 0.784로서 모두 권고 수준에 잘 적합되는 것으로 나타났다. 또한 다른 지수들도 대부분 권고수준을 상회하는 것으로 나타나고 있는바 전반적인 모형의 적합도는 양호한 것으로 평가할 수 있다.

4.2.2 가설검증

이 구조방정식 모형에서 각 요인들 간의 추정된 경로계수들에 대해서 각각의 추정치와 그 추정치의 유의수준에 대한 검정을 실시한 결과 전체 7개의 경로 중에서 기대일치와 태도간의 경로만 유의수준 $\alpha=0.05$ 에서 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 인지된 유용성과 지속사용의도는 유의수준 $\alpha=0.05$ 에서, 나머지 경로들은 유의수준 $\alpha=0.01$ 에서 모두 유의한 것으로 분석되었다. 이러한 경로계수에 대한 추정치와 그 통계적 유의수준에 따른 유의수준 검정을 수행한

<표 6> 가설검증 결과표

| 가설 | 경로 | 표준화 추정치 | 표준 오차 | t-값 | p-값 | 통계적 검증 |
|----|------------------|---------|-------|-------|-------|--------|
| H1 | 기대일치 → 인지된 유용성 | 0.578 | 0.070 | 7.447 | 0.001 | 채택** |
| H2 | 기대일치 → 태도 | 0.093 | 0.084 | 0.987 | 0.162 | 기각 |
| H3 | 인지된 유용성 → 태도 | 0.354 | 0.090 | 3.898 | 0.001 | 채택** |
| H4 | 인지된 유용성 → 지속사용의도 | 0.108 | 0.069 | 1.741 | 0.041 | 채택* |
| H5 | 습관 → 태도 | 0.314 | 0.072 | 4.031 | 0.001 | 채택** |
| H6 | 습관 → 지속사용의도 | 0.583 | 0.070 | 8.573 | 0.001 | 채택** |
| H7 | 태도 → 지속사용의도 | 0.276 | 0.074 | 4.171 | 0.001 | 채택** |

**p<0.01에서 유의함; *p<0.05에서 유의함.

결과는 <표 6>와 같다.

본 연구의 실증분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 기대일치와 인지된 유용성간의 관계는 유의수준 $\alpha = 0.001$ 에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 Bhattacharjee (2001a,b) 이후의 많은 연구와 동일한 결과를 나타내고 있다(Hsu, 2004; Lin, 2005; Roca, 2005; Liao, 2007). 즉 포털사이트에서 사용자의 기대감과 실제사용의 결과가 일치하는 경우에 포털사이트에 대하여 더욱 유용성을 느끼게 된다는 것을 의미한다.

둘째, 기대일치와 태도의 관계는 $\alpha = 0.05$ ($p=0.162$) 수준에서도 유의하지 못하게 나타났다. 이것은 기존의 (Bhattacharjee, 2001b; 김용연, 2007)의 연구와 일치하지 않는다. 다만 전체 연구모형의 직·간접 효과를 살펴보면 인지된 유용성을 매개로한 간접효과가 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기대일치가 태도에

긍정적인 영향을 미친다는 것을 간접적으로 살펴볼 수 있다.

셋째, 인지된 유용성과 태도의 관계는 $\alpha = 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이것은 기존의 수용단계에서 이루어졌던 기존의 연구의 결과와 지속사용단계에서의 결과가 동일하게 나타나고 있다.

넷째, 인지된 유용성과 지속사용의도와의 관계는 경로계수 값이 0.121로 $\alpha = 0.05$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 이것은 기존의 후기수용연구(PAM)이후 많은 연구들의 결과와 동일하게 나타났다. 즉 지속사용단계에서도 인지된 유용성은 지속사용의도에 여전히 유의미한 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있다.

다섯째, 습관과 태도간의 관계는 경로계수 값이 0.289로 $\alpha = 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이것은 습관과 태도의 관계를 규명한 기존의 연구결과와 일치한다(Limayem & Hirt, 2003; 김용연, 2007). 이것은 포털사이트를 이

용함으로써 습관이 형성된 경우에 사람들은 더 긍정적인 태도를 형성한다는 것을 의미한다.

여섯째, 습관과 지속사용의도의 관계는 경로계수 값이 0.602로 $\alpha = 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 기존의 습관과 지속사용의도에 관한 연구와 동일한 결론으로 나타났다 (Conner and Armitage, 1998; 김용연, 2007). 또한 지속사용의도에 미치는 경로계수 값이 태도와 인지된 유용성에 비해 매우 높게 나타나고 있다. 이것은 포털사이트를 이용함으로써 형성된 습관이 포털사이트의 지속사용의도에 매우 큰 영향을 미치고 있다는 것을 의미한다.

마지막으로, 태도와 행위 의도 관계의 방향성과 강도에 대한 증거는 TRA, TPB, TAM 등의 다양한 활용에서 찾을 수 있다. 포털사이트에 대한 태도와 지속사용의도의 관계는 경로계수 값이 0.602로 $\alpha = 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지속사용 상황에서도 수용단계와 마찬가지로 태도가 지속사용의도에 직접적인 영향을 미친다는 것을 의미한다.

V. 결론 및 시사점

본 연구의 목적은 왜 어떤 사람들은 특정 포털사이트를 계속적으로 이용하고 또 어떤 사람들은 해당 포털사이트 이용을 중단하는지에 대한 원인을 살펴보기 위한 것이다. 이를 위해 먼저 포털사이트에 대한 의미와 발전과정 등을 살펴본 후 정보기술의 지속사용에 관한 문헌을 중심으로 관련 문헌을 고찰하였다. 기술수용모형(TAM)과 기대-일치(Expect-confirmation Model)를 기반으로 만들어진 후기기술수용모형(PAM)

을 기초로 모델을 구축하였으며 무의식적인 반응인 습관을 고려함으로써 인지과정과 무의식적 과정을 포괄하는 모형을 제시하였다. 이것은 포털사이트의 지속사용의도를 살펴보기 위해 좀 더 포괄적인 관점에서 접근하고 있다는 특징을 갖는다.

분석 결과를 요약하면 지속사용 의도는 인지된 유용성, 태도, 습관에 영향을 받고 태도는 인지된 유용성과 습관에 영향을 받는 것으로 나타났다. 다만 기대일치는 인지된 유용성에는 영향을 미치나 태도에 영향을 미치는지 여부는 통계적으로 지지되고 있지 않다. 특히 습관은 지속사용의도에 매우 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이론적으로 볼 때 본 연구의 시사점은 다음과 같이 몇 가지를 제공할 수 있다. 첫째, 본 연구는 수용과 지속사용의 시점을 구분하였다는 점이다. 이것은 정보시스템의 사용기간을 전체적으로 볼 때 수용단계의 기간과 지속사용기간의 차이가 있다는 점을 강조한 것이다. 둘째, 인지과정과 무의식적 과정을 포괄하고 있다는 점이다. 이것은 인간의 인지과정이 일정한 패턴이 형성된 이후에는 무의식적 과정으로 전환된다는 점을 습관이라는 구성개념을 포함하여 측정하였다는 점이다. 셋째, 지속사용 상황에서의 태도는 수용단계에서의 태도보다 더욱 많은 의미를 갖는다는 점이다. 이때에는 더욱 많은 정보를 기반으로 하기 때문에 태도의 의미가 더욱 중요해 진다. 또한 기존의 지속사용에 관한 연구는 태도의 일부분인 정서적 태도에 해당하는 만족의 개념을 이용하고 있다. 그러나 만족은 일시적인 감정을 나타내고 있고 부정적인 의미를 반영하지 못한다는 한계를 가지고 있는

바 지속사용 상황에서는 사용의도 설명하는데 있어서 태도가 더욱 적절한 요인으로 판단된다.

실무적으로 볼 때, 본 연구는 다음과 같은 시사점을 제공하고 있다. 첫째, 포털사이트를 이용함에 있어 새로운 기술의 사용기간에 대한 명확한 인식이 필요하다는 점을 제시하고 있다. 즉 새로운 서비스를 시도하는 경우에는 TAM에서 제시하는 사용의 용이성과 유용성이 중요하게 적용될 수 있으나 일정기간 사용 후 사용자가 익숙해지는 시점에서는 유용성과 습관을 관리하는 데 중점을 주어야 한다는 점이다. 둘째, 지속사용 상황에서는 사용자가 서비스나 시스템에 익숙해지게 되는데 이때 습관이 형성된다. 이러한 습관은 포털사이트를 계속적으로 이용하는데 매우 중요한 역할을 하고 있다. 즉 새로운 서비스를 제공한 이후에 사용자의 습관 형성을 위한 노력을 기울여야 한다는 것이다. 셋째, 태도에 대한 관리가 이루어져야 한다는 점이다. 지속사용의도를 파악함에 있어 태도는 중요한 역할을 하고 있는데 태도는 시간이 지남에 따라 계속적으로 변화할 수 있는 여지가 있기 때문이다(Bhattacharjee and Premkumar, 2004). 이에 실무에서는 사용자의 긍정적인 태도를 유지하고 강화시키는 노력을 해야 할 것이다.

본 연구의 한계점은 첫째, 습관에 영향을 미치는 요인에 관한 연구는 미진한 상태이다. 즉 습관이 어떻게 형성되며 어떠한 요인에 영향을 받는지에 관한 것이다. 둘째, 포털사이트는 단순히 정보시스템의 측면에서 바라보는 것은 문제가 있다 포털사이트의 서비스의 측면을 고려한 연구가 더욱 바람직 할 것이다. 셋째, 지속사용의 기간은 상당히 장기간의 시점을 대상으로

한다. 이러한 연구는 횡단적 연구 보다는 종단적 연구를 통하여 지속사용의도가 어떻게 변화되는 것인지를 살펴보는 것이 더욱 의미 있는 것이라고 할 것이다. 따라서 정보기술의 지속사용에 관한 연구를 진행함에 있어 시간의 흐름에 따른 변화를 반영하는 방법론을 적용한다면 더욱 바람직한 연구가 될 것이다.

참고문헌

- 강병서, 인과분석을 위한 연구방법론, 무역경영사, 1999.
- 김용연, 정보시스템 수용 후 사용상황에서 사용자 평가에 관한 연구, 서울대학교 박사학위논문, 2007.
- 박철순, 이준만, 하 송, "인터넷 포털산업의 재편: 네이버의 전략적 혁신," 경영교육연구, 제10권, 제2호, 2007, pp. 107-129.
- 손준상, "인터넷게임에서 감정반응이 플로우(flow)에 미치는 영향에 관한 탐색연구", 마케팅관리연구, 제11권, 제1호, 2006, pp. 1-19.
- 양희동, 강소라, "TAM에서의 태도 개념의 측정 개선과 WWW 사용의 설명력," 경영학연구, 제31권, 제4호, 2002, pp. 929-950.
- Aarts, H., Verplanken, B., & Van Knippenberg, A., "Predicting Behavior from Actions in the Past: Repeated Decision Making or a Matter of Habit." *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 28, 1998, pp. 1355-1374.
- Aarts, H. and Dijksterhuis, A., "Habits as Knowledge Structures: Automaticity in

- Goal-Directed Behavior," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 78, No. 1, 2000, pp. 53-63.
- Ajzen, I., "Residual Effects of Past on Later Behavior: Habituation and Reasoned Action Perspective," *Personality and Social Psychology Review*, Vol. 6, No. 2, 2002, pp. 107-122.
- Bargh, J.A., "Conditional Automaticity: Varieties of Automatic Influence in Social Perception and Cognition," in *Unintended Thought*, Uleman, J.S and Bargh, J.A (Eds.), The Guilford Press, New York, 1989, pp. 3-51.
- Baroudi, J. J. and Orlikowski, W. J., "A Short Form Measure of User Satisfaction and Notes on Use," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 4, 1998, pp. 44-59.
- Bergeron, F., Raymond, L., Rivard, S., and Gara, M.F., "Determinants of EIS Use: Testing a Behavioral Model," *Decision Support Systems*, Vol. 14, No. 2, 1995, pp. 131-146.
- Bem, D.J., "Self-Perception Theory," in *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 6, Berkowitz, L. (Ed.), Academic Press, New York, 1972, pp. 1-62.
- Bentler, P.M. and Speckart, G., "Models of Attitude-Behavior Relationships," *Psychological Review*, Vol.86, 1979, pp. 452-464.
- Bhattacharjee, A., "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model," *MIS Quarterly*, Vol. 25, No. 3, 2001b, pp. 351-370.
- Bhattacharjee, A. and Premkumar, G., "Understanding Changes in Belief and Attitude Toward Information Technology Usage: A Theoretical Model and Longitudinal Test," *MIS Quarterly*, Vol. 28, No. 2, 2004, pp. 229 - 254.
- Chau, P.Y.K., "An Empirical Assessment of a Modified Technology Acceptance Model." *Journal of Management Information Systems*, Vol. 13, 1996, pp. 185-204.
- Conner, M. and Armitage, C.J., "Extending the Theory of Planned Behavior: A Review and Avenues for Further Research," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 28, No. 15, 1998, pp. 1429-1464.
- Crites, S.L. Jr., Farbrigar, L.R., and Petty, R.E., "Measuring the Affective and Cognitive Properties of Attitudes: Conceptual and Methodological Issues," *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 20, No. 6, 1994, pp .619-634.
- Davis, F.D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, 1989, pp. 319-340.
- Eagly, A.H. and Chaiken, S., *The Psychology of Attitudes*, Harcourt Brace Jovanovich College Publishers, Fort Worth, TX, 1993.
- Fazio, R.H. and Zanna, M.P., "Direct Experience and Attitude-Behavior Consistency," in *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 14, Berkowitz, L. (ED.), Academic Press, New York, 1981, pp.161-202.
- Fishbein, M. and Ajzen, I., *Belief, Attitude,*

- Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Reading, MA, 1975.
- Gutek, B.A., S.J. Winter and K.M. Chudoba., "Attitudes toward Computers: When Do They Predict Computer Use?" *Academy of Management: Best Papers Proceedings*, 1992, pp. 253-257.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C., *Multivariate Data Analysis*, Prentice-Hall, 5th Edition, 1998.
- Hsu, M.-H., Chiu, C.M., and Ju, T.L., "Determinants of Continued Use of the WWW: An Integration of Two Theoretical Models," *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 104, No. 9, 2004, pp. 766-775.
- Jaspersen, J., Carter, P. E., and Zmud, R. W., "A Comprehensive Conceptualization of Post-Adoptive Behaviors Associated with Information Technology Enabled Work Systems," *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 3, September, 2005, pp. 525-557.
- Joreskog, K. G., and D. Sorbom, *LISREL 7: A Guide to the Program and Applications*, Chicago: SPSS Publications, 1989.
- Karahanna, E., Straub, D.W., and Chervany, M.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.
- Kim, S.S., Malhotra, N.K., and Narasimhan, S., "Two Competing Perspectives on Automatic Use: A Theoretical and Empirical Comparison," *Information Systems Research*, Vol. 16, No. 4, 2005, pp. 418-432.
- Liao, C., Chen, J.L., and Yen, D.C., "Theory of planning behavior(TPB) and customer satisfaction in the continued use of e-service: An integrated model," *Computers in Human Behavior*, Vol. 23, 2007, pp. 2804-2822.
- Limayem, M. and Hirt, S.G., "Force of Habit and Information Systems Usage: Theory and Initial Validation," *Journal of the Association of Information Systems*, Vol. 4, No.3, 2003, pp.65-97.
- Lin, J. C. and Lu. H., "Towards an Understanding of the Behavioral Intention to Use a Web Site", *International Journal of Information Management*, Vol. 20, 2000, pp. 197-208.
- Lin, C.S., Wu, S., and Tsai, R.j., "Integrating Perceived Playfulness into Expectation-Confirmation Model for Web Portal Context," *Information & Management*, Vol. 42, No. 5, 2005, pp. 683-693.
- Logan, G.D., "Automaticity and Cognitive Control," in *Unintended Thought*, Uleman, J.S. and Bargh, J.A. (Eds.), The Guilford Press, New York, 1989, pp. 52-74.
- Melone, N.P., "A Theoretical Assessment of the User-Satisfaction Construct in Information Systems Research," *Management Science*, Vol. 36, No. 1, 1990, pp. 76-91.
- Moon, J. W. and Y. G. Kim., "Extending the TAM for a World-Wide-Web Context", *Information & Management*, Vol. 38,

- 2001, pp. 217-230.
- Orlikowski, W.J., "The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations," *Organization Science*, Vol. 3, No. 3, 1992, pp. 398-427.
- Ouellett, J.A. and Wood, W., "Habit and Intention in Everyday Life: The Multiple Processes by Which Past Behavior Predicts Future Behavior," *Psychological Bulletin*, Vol. 124, No. 1, 1998, pp. 54-74.
- Robey and Danel., "User Attitudes and MIS Use," *Academy of Management Journal*, Vol. 22, No. 3, 1979, pp. 527-538.
- Roca, J.C., Chiu, C.M., and Martinez, F.J., "Understanding e-Learning Continuance Intention: An Extension of the Technology Acceptance Model," *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol. 64, No. 8, 2006, pp. 683-696.
- Liaw, S.S. "Understanding User Perceptions of World-Wide Web Environments," *Journal of Computer Assisted Learning*, Vol. 18, No. 2, 2002, pp. 137 - 148.
- Sambamurthy, V. & Chin. W.W., "The Effects of Group Attitudes toward Alternative GDSS Designs on the Decision-Making Performance of Computer-Supported Groups" *Decision Sciences*, Vol. 25, No. 2, 1994, pp. 215-241.
- Saputro, J.W., "The Effects of Enjoyment and Habit on The Use of Web-Based Information Systems" *Ph.D. Dissertation*, Business Department, University of Wisconsin-Madison, 2005.
- Shim, S., Eastick, A. M., Lotz, L. S. and Warrington, P., "An online prepurchase intentions model: The role of intention to search", *Journal of Retailing*, Vol. 77, 2001, pp. 397-416.
- Stewart, D., "The Application and Misapplication of Factor Analysis In Marketing Research," *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, 1981, pp. 51-62.
- Sutton, S., "The Past Predicts the Future: Interpreting Behaviour-Behaviour Relationships in Social Psychological Models of Health Behaviour," in *Social Psychology and Health: European Perspective*, Rutter, D.R. and Quine, L. (Eds.), Avebury, Aldershot, UK, 1994, pp. 71-88.
- Terry, D.J., Hogg, M.A., and White, K.M., "The Theory of Planned Behaviour: Self-Identity, Social Identity and Group Norms," *British Journal of Social Psychology*, Vol. 38, 1999, pp. 225-244.
- Thompson, R.L., Higgins, C.A., and Howel, J.M., "Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 11, No. 1, 1994, pp. 167-187.
- Triandis, H.C., "Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior," in *Nebraska Symposium on Motivation: Beliefs, Attitudes, and Values*, Vol. 27, 1980, pp. 195-259.
- Venkatesh, V. and Davis, F.D., "A Theoretical

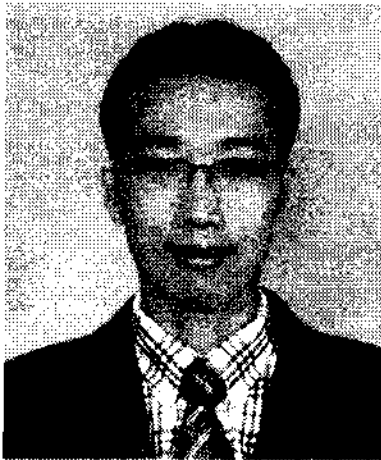
Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," *Management Science*, Vol. 46, No. 2, 2000, pp. 186-204.

Yang, H. and Yoo, Y., "It's All Attitude: Revisiting the Technology Acceptance Model," *Decision Support Systems*, Vol. 38, No. 1, 2004, pp. 19-31.

Yaverbaum, G., Nosek, J., "Effects of Information Systems Education and Training on User Satisfaction", *Information & Management*, Vol. 22, 1992, pp. 217-25.

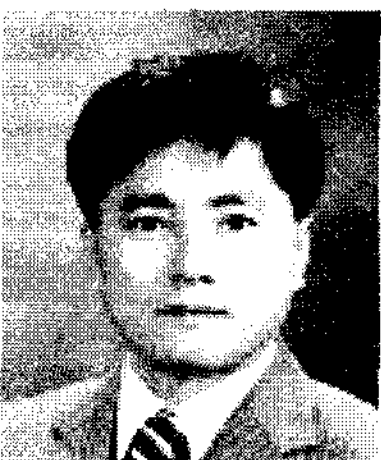
Zajonc, R.B., "The Attitudinal Effects of More Exposure," *Journal of Personality and Social Psychology Monographs*, Vol.9, No.2, 1968, pp.1-27.

박기운(Ki-Woon Park)



현재 한국펀드평가(주)에 재직하고 있으며, 부산대학교에서 학사와 석사학위를 취득하였다. 관심분야는 e비즈니스이다.

옥석재(Seok-Jae Ok)



현재 부산대학교 경영학부 교수로 재직 중이며, 부산대학교에서 학사, 석사, 영국 University of Wales, Cardiff에서 박사학위를 취득하였다. 관심분야는 e비즈니스, SCM, 항만물류 등이다.

<Abstract>

The Determinants of Continuance Use Intention to Use Web Portal

Ki-Woon Park · Seok-Jae Ok

Today, the World Wide Web (WWW) impacts many facets of our lives, including communication, entertainment, social activities, shopping, etc. The web portal is the most accessed type of site and is advertising-supported the more users who visit the site, the more income it generates.

User perception to a web site is very important much research has focused on the internet users' behavior. Some well-known theories, such as the technology acceptance model have been used to examine variables that motivate individuals to accept and use an IS. But Understanding continued use is the goal of this study. We focus on user beliefs (specifically, perceived usefulness) and attitude because prior studies of IT usage, predominantly based on the technology acceptance model (TAM) and similar models, have established these perceptions as the key determinants of both initial IT usage (acceptance) and long-term usage (continuance) intention and behavior (Bhattacharjee 2001; Davis et al. 1989). Any change in beliefs or attitudes will likely have a corresponding impact on, and may even reverse, users' continuance intention and behavior. Also, continuance use have some features which are prior use, habit, feature-centric view of technology. So this research reflected continuance use features.

Examination of the paths in the model revealed several interesting results. First, Perceived usefulness was a stronger predictor of acceptance intention in TAM than attitude, But attitude was a stronger predictor of continuance intention in this study than perceived usefulness. Second, confirmation was not affect directly to attitude. Last, Habit was strongest predictor of continuance intention in this study.

Keywords: Web Portal, Continuance Use, Post Acceptance Model, Habit.

* 이 논문은 2008년 2월 26일 접수하여 1차 수정을 거쳐 2008년 4월 14일 게재 확정되었습니다.