

## UTAUT 이론을 기반으로 한 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 요인: 한국과 중국의 비교연구

이동만\* · 림계화\*\* · 장성희\*\*\*

### 〈 목 차 〉

I. 서 론	IV. 가설검증 및 분석결과
II. 이론적 배경 및 선행연구	4.1 연구의 표본 및 조사방법
2.1 인터넷뱅킹에 관한 연구	4.2 측정모형의 신뢰성 및 타당성 분석
2.2 UTAUT 이론에 관한 연구	4.3 가설 검증
III. 연구모형 및 가설설정	4.4 한국과 중국의 차이 검증
3.1 연구모형	V. 결 론
3.2 가설설정	참고문헌
3.3 변수의 조작적 정의 및 측정항목	<Abstract>

### I. 서 론

오늘날 인터넷이 급속하게 확산됨에 따라 시간과 공간을 초월하여 전 세계적으로 비즈니스가 전개되고 있다. 개인의 생활양식에서부터 정치, 경제, 사회, 문화 등 모든 분야에 이르기까지 기존의 패러다임을 급격히 변화시키고 있으며, 은행산업에도 큰 변화를 일으키고 있다. 인터넷은 한 지역, 한 국가 내에서 이루어지는 전통적인 은행거래방식에서 가상공간을 통하여 전 세계의 은행을 인터넷이라는 가상공간에서 이용할 수

있고, 물리적인 점포 없이 영업을 할 수 있는 새로운 은행거래 방식으로 변화시키고 있다. 게다가 IT기술의 발달과 광범위한 네트워크 기반 아래 전자금융을 도입함으로써 금융서비스 이용자가 은행을 직접 방문하지 않고 인터넷이나 유·무선전화를 통해 금융서비스를 이용할 수 있게 되었다.

인터넷뱅킹은 인터넷을 통하여 금융소비자가 원격지은행의 홈페이지에 접속하여 각종 은행 업무를 처리하는 시스템이다. 이러한 인터넷뱅킹은 거래비용을 절감시켜주며, 시간과 공간의

\* 경북대학교 경영학부 교수(dmlee@knu.ac.kr): 주저자  
\*\* 경북대학교 대학원 경영학부 경영학석사(laural0906@naver.com): 공동저자  
\*\*\* 경북대학교 경영학부 BK21 Post-Doc.(jshee@paran.com): 교신저자

제약이 없는 금융서비스를 제공함으로써 은행경영에 많은 영향을 미치고 있다. 국내 은행에서는 1990년대 중반부터 각종 금융상품에 대한 정보의 제공 및 홍보를 위해 인터넷을 활용하기 시작하였으며, 2010년 6월말 현재 우체국 및 홍콩상하이은행을 포함하여 총 19개 은행이 인터넷뱅킹 서비스를 제공하고 있다. 인터넷뱅킹 등록 고객 수는 2010년 6월말 6,334만 명이고, 인터넷뱅킹을 통한 조회서비스의 비중은 87.7%, 자금이체서비스의 비중은 12.3%를 차지하고 있으며, 인터넷뱅킹을 이용한 금융서비스에 대한 업무처리 비중이 계속적으로 증가하고 있는 추세이다(한국은행, 2010).

중국의 경우, 1996년 중국은행(Bank of China: BOC)이 인터넷뱅킹 서비스를 처음으로 도입하였으며, 1998년 3월, 인터넷뱅킹 시스템을 통하여 첫 거래를 성공적으로 처리하였다. 중국 工商은행, 農業은행, 建設은행, 中信實業은행, 民生은행, 招商은행 및 光大은행 등에서도 인터넷뱅킹 서비스를 도입하기 시작하였다. 2008년까지 인터넷뱅킹의 사용자 수는 5,800만 명, 서비스 사용률은 19.3%를 차지하였으며, 업무처리 거래액은 320.9만억 위안을 창출하였다. 2012년에는 중국 인터넷뱅킹의 총 거래액은 1,430만억 위안을 차지할 것으로 예측되고 있다(CNNIC, 2009; iResearch, 2009).

한국 금융감독원 발표에 의하면, 2008년 말까지 국내 은행들(국민 등 11개 은행)은 31개국에 128개 해외점포(지점 63개, 현지법인 33개, 사무소 32개)를 운영 중이라고 하였다. 이 중에서 중국 지점은 23개이고 홍콩 지점은 11개이며, 중국은 31개국 중에서 해외 점포수가 가장 많다(금융감독원, 2009). 최근에 한국의 우리은행은 중국

에서 인터넷뱅킹 서비스를 개통하여 온라인 계좌조회, 입·출금, 계좌이체, 해외송금 등의 업무를 처리할 수 있다. 그 동안 국내 은행들의 중국 진출은 주로 지점 형태로 이루어져 왔지만, 인터넷뱅킹은 더 이상 단순한 정보시스템이 아닌 은행의 경쟁력을 결정짓는 이른바 전략정보시스템(strategic information system)이라고 할 수 있다. 이러한 이유로 중국에서 지점을 운영하고 있는 한국은행들이 더 많은 고객을 유지하고 새로운 고객을 유치하려면 인터넷뱅킹 서비스가 보다 활성화되기 위해 노력해야 될 것이다.

인터넷뱅킹 이용자들이 증가하면서 인터넷뱅킹에 대한 연구도 활발하게 진행되고 있다. 인터넷뱅킹에 대한 연구는 기술수용모형(Technology Acceptance Model: TAM)을 이용하여 인터넷뱅킹의 이용의도 및 이용에 영향을 미치는 요인(Tan and Teo, 2000; 조대우·황경연, 2001; 이건창 등, 2002; 유일·소순후, 2004; Shin and Fang, 2004; 조철호, 2009), 인터넷뱅킹의 채택(유일 등, 2004; 한상일, 2004), 인터넷뱅킹의 고객충성도에 관한 연구(전병호 등, 2005) 그리고 인터넷뱅킹의 보안의도에 관한 연구(김종기 등, 2009) 등이다. 이러한 연구들은 인터넷뱅킹의 수용에 있어서 기술이나 환경에 맞게 변형하여 연구하였으며, 일부 변수를 활용하는 연구들이 대부분이었다.

Venkatesh et al.(2003)은 TAM의 다양한 외생 변수와 변수들 간의 관계에 대한 타당성을 충분히 뒷받침하지 못하는 한계를 확인하고 정보기술수용에 대한 통합적인 관점의 연구가 필요하다고 하였다. Venkatesh et al.(2003)은 정보기술수용에 관한 8개의 연구에서 사용된 각 요소들을 통합하여 기술사용과 수용의 통합이론(Unified

Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) 모형을 제안하였다. UTAUT 모형은 정보기술 수용과 관련된 대표적인 이론들을 통합하여 제시된 모형으로 현재까지 제시된 다른 모형들보다 정보기술에 대한 수용을 설명하는데 더 높은 설명력이 있다고 주장하고 있다(오종철, 2010). 다른 정보기술 수용이론에 비해 설명력이 높고 통합적인 UTAUT 이론을 적용하여 한국과 중국 이용자들의 인터넷뱅킹의 활성화를 위해 한국과 중국의 인터넷뱅킹 이용에 대한 비교연구가 필요하다.

따라서 본 연구의 목적은 UTAUT 이론을 이용하여 한국과 중국의 인터넷뱅킹 사용자를 대상으로 인터넷뱅킹의 이용의도와 이용에 영향을 미치는 요인에 대한 차이를 검증하는 것이다. 연구의 목적을 달성하기 위해서 한국의 인터넷뱅킹 사용자 149명, 중국의 인터넷뱅킹 사용자 123명을 대상으로 실증연구를 수행하였다. 본 연구의 결과는 한국과 중국의 인터넷뱅킹의 이용의도에 영향을 미치는 요인을 비교하여 국가 간의 어떠한 차이가 있는지 알 수 있으며, 향후 모바일뱅킹 산업의 활성화에 필요한 학술적 이론 축적에 기여하고자 하는데 연구의 목적을 두고 있다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구

### 2.1 인터넷뱅킹에 관한 연구

전 세계적으로 인터넷의 사용 인구가 증가하면서 인터넷뱅킹의 사용자도 증가하고 있으며, 인터넷뱅킹에 관한 연구도 활발하고 진행되고 있다. 인터넷뱅킹에 관한 연구를 살펴보면, Tan

and Teo(2000)은 싱가포르의 인터넷 사용자를 대상으로 인터넷뱅킹의 수용에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 이 연구에서는 상대적 이점, 적합성, 인터넷 경험, 시도가능성, 지각된 위험, 컴퓨터 자기효능감, 정보의 지원요인이 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Liao and Cheung(2002)는 싱가포르에서 인터넷뱅킹을 사용하는 고객의 자발적 이용과 유용성에 대한 태도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구를 통해 정확성, 보안, 네트워크 속도, 사용자 친숙도, 사용자 몰입, 그리고 편리성이 지각된 유용성을 구성하는 주요 요소이며, 자발적 이용에는 정확성, 보안, 네트워크 속도, 사용자 친숙도 그리고 사용자의 몰입에 영향을 미친다는 것을 발견하였다. Shin and Fang(2004)은 세분화된 계획행동이론을 이용하여 대만에서 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. Cheng et al.(2006)은 기술수용모형에 지각된 웹 보안을 추가하여 인터넷뱅킹의 이용의도에 영향을 미치는 요인을 분석하였는데, 지각된 유용성, 태도, 지각된 웹 보안 등이 중요한 요인으로 나타났다. Lee(2009)는 인터넷 뱅킹에 영향을 미치는 요인으로 지각된 위험(성과 위험, 사회적 위험, 시간 위험, 재무 위험, 보안 위험), 지각된 이점, 주관적 규범, 지각된 행동 통제, 지각된 이용용이성, 지각된 유용성 등을 설정하여 연구하였다. TPB와 TAM 이론을 이용하여 인터넷뱅킹에서 지각된 위험과 지각된 이점, 주관적 규범, 지각된 행동 통제와의 관련성에 대해 분석하였다.

국내의 인터넷뱅킹에 관한 연구로, 조대우·황경연(2001)은 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 요인을 계획적 행동이론을 중심으로 규명하고자 하였다. 인터넷뱅킹에 대한 태도, 주관적 규

범, 지각된 행동 통제는 인터넷뱅킹의 이용의도에 영향을 미치는 것을 검증하였다. 유일·소순후(2004)는 기술수용모형과 합리적 행동이론을 중심으로 한국 인터넷뱅킹시스템의 이용에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 지각된 이용용이성, 주관적 규범, 지각된 위험 및 지각된 유용성의 순으로 이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유일 등(2004)은 인터넷뱅킹의 채택 의사결정에 영향을 미치는 요인을 혁신, 개인, 위험 그리고 주관적 규범의 네 가지 특성 요인으로 구분하여 인터넷뱅킹 사용자를 대상으로 분석하였다. 분석결과, 상대적 이점, 적합성, 컴퓨터 경험, 컴퓨터 자기효능감, 위험특성 요인과 주관적 규범이 채택의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이용규(2005)는 인터넷뱅킹의 사용에 영향을 미치는 요인으로 보안위험, 사회적 영향, 편리성을 설정하였고, 계좌이체와 잔액조회 사용의 차이를 검증하였다. 보안위험은 인터넷뱅킹의 계좌이체 및 잔액조회 사용에 부(-)의 영향을 미치고 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 사회적 영향은 계좌이체는 유의하게 영향을 미쳤지만, 잔액조회는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그리고 편리성은 계좌이체 및 잔액조회 사용에 정(+)의 영향을 미치고 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

오상현·김상현(2006)은 기술수용모형의 핵심 변수인 지각된 유용성과 지각된 이용용이성, 적합성, 신뢰가 인터넷뱅킹의 수용을 결정하는 중요한 요인으로 나타났으며, 이 연구에서 선행요인으로 제시한 정보 풍부성, 시스템 품질, 자기효능감도 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

인터넷뱅킹의 이용의도와 관련된 기존 연구들

은 정보기술의 수용여부나 이용의도를 분석하는데 주로 사용되고 있는 이론적 모형들을 적용하여 모형을 상황에 맞도록 확장 또는 다른 모형과의 결합을 통해 적용시켰다. 주로 이론적 모형에 시스템 특성(정확성, 속도, 접근성, 시스템 품질), 위험적 특성(위험, 보안, 신뢰), 개인적 특성(개인화, 친숙도)을 변수로 추가시켰다.

<표 1>은 인터넷뱅킹에 대한 선행연구를 연구자, 연구분야 및 연구변수로 정리한 것이다.

## 2.2 UTAUT 이론에 관한 연구

### 2.2.1 UTAUT 이론

새로운 정보기술의 수용에 관해 다양한 연구들이 이루어져 왔는데, 대부분의 연구들은 TAM을 이용하여 어떤 기술이나 환경에 맞게 변형하여 적용하였으며 일부 변수를 활용하여 연구하였다. Venkatesh et al.(2003)은 TAM의 다양한 외생변수와 변수들 간의 관계에 대한 타당성을 충분히 뒷받침하지 못한다는 한계로 인해 사용자의 기술수용을 통합된 관점에서 접근하는 연구가 필요함을 인지하였으며, 8개의 관련 이론을 기반으로 UTAUT 모형을 제시하였다. 이러한 8개의 이론 중 첫째, 합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action: TRA)은 Fishbein and Ajzen(1975)에 의해 제안되었으며, 개인의 행위 결과와 관련 있는 주관적인 규범과 행위에 대한 개인의 태도의 영향을 받은 행위의도에 의해 행위가 도출된다는 이론이다. 둘째, 계획된 행동이론(Theory of Planned Behavior: TPB)은 Ajzen(1991)에 의해 제안되었으며, 개인의 행동이 행위에 대한 태도의 영향을 받는 행위의도와 행위의 결과와 관련된 주관적인 규범 그리고 수

행하는 행위가 쉽게 수행할 수 있다는 개인의 지각에 의해 도출된다고 설명하였다. 즉 행동의도는 태도, 주관적 규범 그리고 지각된 행위통제에 의해 영향을 받는다. 셋째, 기술수용모형(Technology Acceptance Model: TAM)을 제안한 Davis et al.(1989)은 정보기술 수용의 주요 관련 변수로 지각된 유용성과 지각된 이용용이성을 사용하여 이에 의해 형성된 태도가 행동의도를 매개변수로 실제 행동에 영향을 주는 것으로

설명하고 있다. 넷째, 통합된 TAM-TPB모형은 기존의 TAM과 TPB를 결합하여 TAM을 확장한 모형이다(Taylor and Todd, 1995). 태도와 사회적 요인, 통제 요인을 통합한 다양한 모형들은 IT사용을 설명하기 위해 다양한 연구자들에게 의해 발전되어 왔는데, 그 중 TAM(Davis et al., 1989)이 가장 잘 알려져 있다. 다섯째, 동기모형(Motivational Model: MM)은 Davis et al.(1992)이 새로운 기술수용과 이용에 대해 동기이론을

<표 1> 인터넷뱅킹에 대한 선행연구 요약

연구자	연구분야	연구변수
Tan and Teo(2000)	인터넷뱅킹	태도(상대적 이점, 적합성<가치, 인터넷 경험, 뱅킹 필요성>, 복잡성, 시도가능성, 지각된 위험) 컴퓨터 자기효능감 지각된 행동 통제(자기효율성, 촉진조건<정보의 지원, 기술지원>)
조대우·황경연(2001)	인터넷뱅킹	행위적 신념, 규범적 신념, 통제, 주관적 규범, 지각된 행위통제, 행위에 대한 태도
Liao and Cheung(2002)	인터넷뱅킹	편리성, 사용자 경험, 사용자 친숙도, 사용자 몰입, 시스템 보안, 거래 속도
유일·소순후(2004)	인터넷뱅킹	컴퓨터 경험, 컴퓨터 자기효능감, IT 혁신성, 지각된 유용성, 지각된 이용용이성, 지각된 위험, 주관적 규범
유일 등(2004)	인터넷뱅킹	혁신 특성(상대적 이점, 적합성, 복잡성) 개인적 특성(컴퓨터 경험, IT 혁신성, 컴퓨터 자기효능감) 위험 특성(심리적 위험, 재무적 위험) 주관적 규범
Shin and Fang(2004)	인터넷뱅킹	주관적 규범, 지각된 행동 통제, 상대적 이점, 적합성, 복잡성, 규범적 영향, 효능, 촉진
이웅규(2005)	인터넷뱅킹 (계좌이체, 잔액조회)	보안위험, 사회적 영향, 편리성
Cheng et al.(2006)	인터넷뱅킹	지각된 유용성, 지각된 이용용이성, 지각된 웹 보안
오상현·김상현(2006)	인터넷뱅킹	적합성, 유용성, 이용용이성, 신뢰성
Lee(2009)	인터넷뱅킹	지각된 위험(성과 위험, 사회적 위험, 시간 위험, 재무 위험, 보안 위험) 지각된 이점, 주관적 규범, 지각된 행동 통제, 지각된 이용용이성, 지각된 유용성

적용하였는데, 외재적 동기와 내재적 동기의 주된 구성차원에 초점을 맞추어 새로운 기술수용과 이용을 이해하기 위한 이론을 제시하였다. 여섯째, PC활용모델(Model of PC Utilization: MPCU)은 PC의 유용성을 예측하기 위한 모델로, Thompson et al.(1991)에 의해 제시된 이론이다. MPCU는 직무적합, 복잡성, 장기결과, 사용에 대한 영향, 사회적 요인, 촉진조건 등의 6개 변수를 사용하고 있다. 일곱째, 혁신확산이론(Innovation Diffusion Theory: IDT)은 Moore and Benbasat(1991)에 의해 제시된 이론으로 혁신 채택에 영향을 주는 요인으로 상대적 이점, 이용용이성, 이미지, 가시성, 양립성, 논증가능성, 자발성을 이용하였고, 혁신확산이론은 IS 실행 연구, 사용자의 정보기술 수용, 정보기술 확산 연구 등에 널리 적용되어 왔다. 마지막으로, 사회인지이론(Social Cognitive Theory: SCT)은 Compeau and Higgins(1995)에 의해 제시된 이론으로 컴퓨터의 이용 영역에 확장하여 적용하였는데, 결과기대성, 결과기대, 자기효능감, 영향, 욕구 등의 5개 변수를 사용하고 있다.

Venkatesh et al.(2003)은 이러한 8개의 이론을 이용하여 행위의도에 영향을 주는 3가지 변수와 사용행동에 영향을 주는 1가지 변수, 그리고 성별, 나이, 경험, 자발성 등 4가지 통제변수를 바탕으로 기존 TRA, TAM, MM, TPB 등 UTAUT에 기초가 되는 8개 모델을 통합하는 모형을 제시하였다. 첫째, 성과기대(performance expectancy)는 시스템을 사용함으로써 작업의 성과를 향상시키는데 도움을 받을 수 있다고 믿는 정도를 말한다. TAM의 지각된 유용성을 포함한 5개 모델의 구조를 통합한 변수로 나이와 성별에 의해 통제되는 것으로 나타났다. 둘째, 노

력기대(effort expectancy)는 시스템을 사용하는 것과 관련된 용이성의 정도이고, TAM의 지각된 이용용이성을 포함한 3개 모델의 구조를 통합한 변수로 많은 연구자들이 그 유사성에 대한 동의가 있었으며 나이, 경험, 성별에 의해 통제되는 것으로 나타났다. 셋째, 사회적 영향(social influence)은 주변에 중요한 사람들이 새로운 시스템을 사용해야 한다고 믿는 것에 대한 인식 정도를 말한다. 넷째, 촉진조건(facilitating conditions)은 개인이 시스템 사용을 지원하기 위한 조직적, 기술적 기반이 갖춰져 있다고 믿는 정도를 의미한다.

### 2.2.2 UTAUT 이론을 이용한 선행연구

UTAUT 이론을 이용하여 여러 선행연구에서 이용의도 및 이용행동을 예측하기 위해서 연구되어 왔는데, Bandyopadhyay and Fraccastoro(2007)는 성과기대, 노력기대, 사회적 영향이 정보기술 행동의도에 영향을 미치는지 검증하였고, 성별, 수입, 나이, 경험, 자발성 등에 대한 차이도 분석하였다.

Hennington and Janz(2007)은 전자적 의료기록시스템의 이용의도에 영향을 미치는 요인을 조사하기 위해서 UTAUT 이론을 이용하여 연구모형을 제시하였다. 성과기대(ROI 불확실성, EMR/비즈니스 프로세스 제휴, 치료품질 향상), 노력기대(이용용이성의 사용자 지각, 요구된 노력의 사용자 지각), 사회적 영향(의사/지급인 관계), 촉진조건(금전적 계약, 시간계약)이 행동의도와 실제행동에 영향을 미치는 연구모형을 제시하였다.

Loo et al.(2009)은 말레이시아 정부의 다목적 스마트카드 애플리케이션의 사용자 수용을 예측

하기 위해서 UTAUT 모형을 이용하였다. 성과 기대, 사회적 영향, 촉진조건, 지각된 신뢰, 걱정(anxiety)이 사용의도에 영향을 미치는지 조사를 하였고, 인구통계학적 특성, 직업, 교육수준, 경험 등에 대한 차이를 검증하였다. Yang(2010)은 미국의 모바일쇼핑 서비스의 수용에서 태도와 행동의도에 영향 요인을 검증하기 위해서 UTAUT 모형을 이용하였다. 노력기대는 효용적인 성과기대(utilitarian performance expectancy), 쾌락적인 성과기대(hedonic performance expectancy)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 사회적 영향과 촉진조건이 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

국내 연구로, 양지윤 등(2006)은 UTAUT 모형을 이용하여 인지된 위험이 기대성과, 노력기대, 사회적 영향에 영향을 미치고, 모바일뱅킹 사용의도에 영향을 미치는 연구를 수행하였다. 인지된 위험이 기대성과, 노력기대에 부(-)의 영향을 미치고, 기대성과, 노력기대, 사회적 영향이 사용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유호선 등(2008)은 유비쿼터스 컴퓨팅 서비스의 수용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 성과기대, 노력기대, 사회적 영향, 촉진조건, 상황기반 개인화가 이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

오종철(2010)은 인터넷 서비스의 수용에 영향을 미치는 요인을 검증하기 위해서 UTAUT 모형을 이용하여 연구하였는데, UTAUT 모형에서 이용의도에 영향을 미치는 요인인 성과기대, 노력기대, 사회적 영향, 촉진조건에서 신뢰와 플로우 경험을 추가하였으며, e-learning과 online game의 서비스유형에 대한 차이를 검증하였다. 성과기대, 노력기대, 사회적 영향, 촉진조건, 신

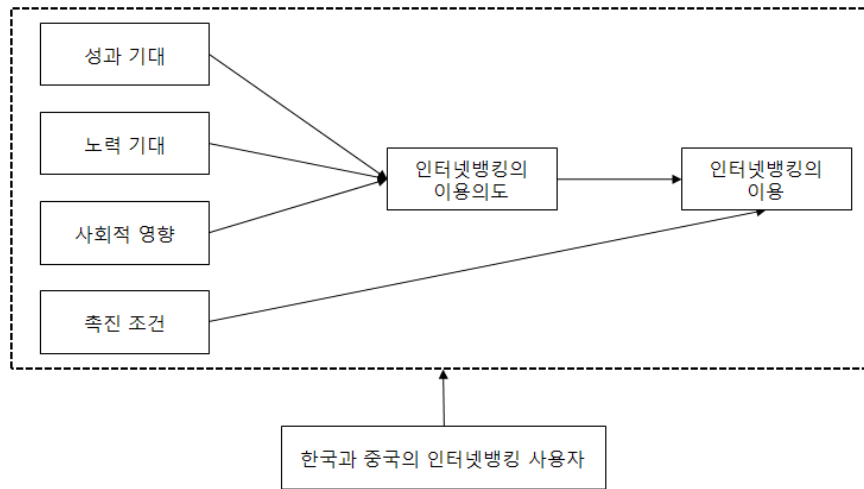
뢰, 플로우경험이 인터넷 서비스의 수용의도와 수용행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인터넷 서비스 유형에 따라 차이도 있는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 요인을 검증하기 위해 UTAUT 이론에 기반을 두고 있으며, Venkatesh et al.(2003)이 제시한 성과기대, 노력기대, 사회적 영향, 촉진조건 등의 4가지 변수를 고려하여 연구하였다. 본 연구는 한국과 중국의 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 요인에 대한 차이를 분석하는데 초점을 맞춘 연구로써, Venkatesh et al.(2003)이 분석한 성별, 나이, 경험, 자발성 등은 고려하지 않았다.

### Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

#### 3.1 연구모형

Venkatesh et al.(2003)은 8개의 모델을 엔터테인먼트, 통신서비스, 금융, 공공행정기관 등 산업의 각기 다른 부서에 적용하여 재실험 해 본 결과, 총 7개의 변수들만이 행동의도와 실제 사용에 직접적인 영향을 미치는 것으로 파악하였다. 이 중 4개의 변수 즉, 성과기대, 노력기대, 사회적 영향, 촉진조건의 4개 변수가 이용의도 및 이용에 직접적인 영향을 미친다고 판단하고 이를 모형화하여 UTAUT를 만들어 냈다. UTAUT 이론은 여러 선행연구에서 정보기술의 이용의도 및 이용에 영향을 미치는 요인을 검증하기 위해 적용되어 왔기 때문에, 본 연구에서도 인터넷뱅킹 연구에 적용하여 연구하고자 한다.



<그림 1> 연구모형

본 연구에서는 UTAUT를 기반으로 금융 산업분야인 인터넷뱅킹에 적용하여 그 타당성을 검증해 보고자 한다. 그리고 한국과 중국의 인터넷뱅킹 사용자에 따라 인터넷뱅킹 서비스를 이용과정에 영향을 미치는 요인을 검증하기 위하여 연구모형을 <그림 1>과 같이 제시하였다.

### 3.2 가설설정

#### 3.2.1 성과기대에 대한 가설설정

Venkatesh et al.(2003)은 성과기대를 “시스템을 사용하는 것이 업무성과를 달성하는데 도움을 줄 것이라는 개인의 믿음 정도”라고 정의하였다. 본 연구에서는 인터넷뱅킹 서비스를 사용하는 것이 자신의 은행업무 처리에 성과를 달성하도록 도움을 줄 것이라고 믿는 정도를 말한다. 성과기대는 TAM, TAM2, C-TAM-TPB의 지각된 유용성, MM의 외재적 동기, MPCU의 직무적합, IDT의 상대적 이점, SCT의 산출기대의 5개의 모형으로부터 도출하였다. 성과기대는 모바일

뱅킹(양자윤 등, 2006), 정보기술(Bandyopadhyay and Fraccastoro, 2007), 유비쿼터스 컴퓨팅 서비스(유호선 등, 2008), 모바일쇼핑(Yang, 2010), 인터넷 서비스(오종철, 2010) 등의 이용의도에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 성과기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 성과기대에 대한 인지가 높을수록 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

#### 3.2.2 노력기대에 대한 가설설정

Venkatesh et al.(2003)은 노력기대를 “정보시스템 사용과 관련된 용이성의 정도”로 정의하였는데, 본 연구에서 인터넷뱅킹 서비스의 사용과 관련된 용이성을 인지하는 정도를 의미한다. 노력기대는 지각된 이용용이성(TAM, TAM2), 복잡성(MPCU), 이용용이성(IDT)의 기존의 3개 모형으로부터 도출하였다. Bandyopadhyay and



Fraccastoro(2007)은 노력기대가 정보기술 이용 의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 유호선 등(2008)은 노력기대가 u-서비스의 이용 의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, u-서비스에 대한 사용방법이 쉬울수록 이용 의도를 높일 수 있다고 주장하고 있다. 오종철(2010)은 노력기대가 개인의 인터넷 서비스의 이용의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 따라서 노력기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 노력기대에 대한 인지가 높을수록 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3 사회적 영향에 대한 가설설정

Venkatesh et al.(2003)은 사회적 영향을 “새로운 시스템을 사용하는데 있어서 중요하게 고려되는 믿음에 대해 지각하는 정도”라고 정의하였는데, 본 연구에서 사회적 영향은 개인이 호감을 느끼고 있는 다른 사람들이 자신이 인터넷뱅킹 서비스를 사용해야 한다고 인지하는 정도를 의미한다. Davis(1989)는 사회적 영향이 강압적인 배경 하에서 사용자의 의도에 많은 영향을 준다고 주장하였다. 사회적 영향은 복잡하고 다양하며 광범위하게 영향을 주는 것으로 연구되어왔다. 인터넷뱅킹의 경우 은행의 고객은 주위의 많은 사람들로부터 인터넷뱅킹 사용에 대해 평가와 사용을 권유 받았을 가능성이 높기 때문에, 주위 사람들의 평가는 은행 고객이 가지고 있는 인터넷뱅킹에 관련된 믿음이나 사용 그 자체에 직접적인 영향을 미친다(이응규, 2005). 유호선

등(2008)은 직무와 관련된 사용자의 주변인들의 u-서비스의 이용을 당연시 하는 분위기가 이용 의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 모바일뱅킹 연구에서도 사용하기 쉬울 것이라는 기대는 이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(양지윤 등, 2006). 오종철(2010)은 인터넷서비스 제공자들은 베타테스터와 같이 개인의 혁신성이 높은 사람들의 구전전략을 통해 인터넷 서비스를 확산시킬 수 있다고 하였다. 따라서 사회적 영향이 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 다음과 같은 가설을 설정한다.

H3: 사회적 영향에 대한 인지가 높을수록 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.4 촉진조건에 대한 가설설정

촉진조건은 시스템 사용에 직접적인 영향을 미친다고 주장하고 있다. 촉진조건은 “시스템의 사용을 지원하기 위한 조직적이고 기술적인 기반시설이 존재한다고 믿는 개인의 믿음 정도”(Venkatesh et al., 2003)라고 정의되고 있는데, 본 연구에서는 인터넷뱅킹 서비스의 사용을 지원하기 위한 조직적 혹은 기술적인 기반시설이 존재한다고 믿는 개인의 믿음의 정도를 의미한다. UTAUT 모형에서 촉진조건은 지각된 행동통제, 촉진조건, 적합성(양립성, 호환성) 등의 변수의 통합된 개념이다.

Taylor and Todd(1995)는 인지된 행동통제를 “행위에 대한 내·외부적인 제약의 지각”이라고 정의하였고, 인지된 행동통제가 이용에 직접적인 선행변수임을 설명하였다. 오종철(2010)은

인터넷서비스 이용자들은 자신의 행동에 대한 통제 능력과 인터넷서비스를 이용할 수 있는 자원을 판단하여 가용하다고 지각할 때 인터넷서비스를 이용한다고 하였다. Hennington and Janz(2007)은 전자적 의료기록시스템의 이용에 영향을 미치는 촉진조건을 금전적 제약, 시간제약 등으로 제시하였으며, Lin and Anol(2008)은 촉진조건이 네트워크 IT 이용에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 촉진조건이 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 다음과 같은 가설을 설정한다.

H4: 촉진조건에 대한 인지가 높을수록 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.5 이용의도에 대한 가설설정

이용의도는 사용자가 지속적으로 시스템을 사용하거나 다른 사람에게 추천하고자 하는 의도를 의미한다. 이러한 행동의도가 실제 이용에 영향을 미치는 것에 대한 연구는 여러 선행연구를 통해 증명되어 왔다(Davis, 1989; Taylor and Todd, 1995; 오종철, 2010). 따라서 인터넷뱅킹의 이용의도가 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H5: 인터넷뱅킹의 이용의도가 높을수록 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.6 한국과 중국의 인터넷뱅킹의 이용에 대한 가설설정

한국과 중국은 같은 아시아권에 있지만 역사

적인 특성과 생활풍습 및 경제발전이 다르므로 양국은 문화적인 차이가 많이 존재한다. 최근 중국이 한국의 해외진출 대상국으로 성장하면서부터 한·중 두 나라 간에 관한 비교연구가 폭넓게 진행되고 있다. 최낙환 등(2003)은 한·중 소비자들의 탐색노력에 있어서 성과와 만족도에 관한 연구에서는 비교의 틀로 개인주의-집단주의 성향에 초점을 맞추어 연구하였다. 정철호 등(2004)의 한국과 중국의 인터넷 쇼핑물의 신뢰형성의 결정요인에 관한 연구에서는 지각된 규모와 친숙성이 두 국가 간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 황성민 등(2006)은 한국과 중국의 쇼핑몰 사이트에서 탐색재(MP3)와 경험재(화장품)의 두 가지 종류의 상품에 대하여 전문몰과 종합몰에 올라 와 있는 온라인리뷰의 내용을 분석하여 두 나라간 문화적인 차이로부터 오는 온라인 구전효과를 비교연구 하였다. 분석결과, 온라인 구전내용에 있어서 한국과 중국의 소비자들의 문화적인 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 한국과 중국을 비교한 전자상거래 분야의 여러 선행연구에서는 한국과 중국은 차이가 있는 것으로 나타났으며, 이러한 한국과 중국을 비교하는 연구를 통하여 국내 업체가 중국 진출 시 매우 유용한 정보를 제공할 수 있다고 하였다(공영일, 2001). 따라서 인터넷뱅킹에서도 양국 간 차이가 있을 것으로 예상되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H6: 성과기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에 미치는 영향정도는 한국과 중국의 인터넷뱅킹 사용자 간에 차이가 있을 것이다.

H7: 노력기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에 미치는 영향정도는 한국과 중국의 인터넷뱅킹 사용자 간에 차이가 있을 것이다.

- H8: 사회적 영향이 인터넷뱅킹의 이용의도에 미치는 영향정도는 한국과 중국의 인터넷뱅킹 사용자 간에 차이가 있을 것이다.
- H9: 촉진조건이 인터넷뱅킹의 이용에 미치는 영향정도는 한국과 중국의 인터넷뱅킹 사용자 간에 차이가 있을 것이다.
- H10: 인터넷뱅킹의 이용의도가 인터넷뱅킹의 이용에 미치는 영향정도는 한국과 중국의 인터넷뱅킹 사용자 간에 차이가 있을 것이다.

### 3.3 변수의 조작적 정의 및 측정항목

성과기대는 인터넷뱅킹을 이용하는 것이 자신의 은행 업무에 대한 처리 성과를 달성하도록 도움을 줄 것이라고 믿는 정도로 정의하였고, Venkatesh et al.(2003), Abushanab et al.(2007) 등의 연구에서 사용된 설문항목을 이용하여 측정하였다. 노력기대는 인터넷뱅킹의 이용과 관련된 용이함의 인지 정도로 정의하였고, Venkatesh et al.(2003), Abushanab et al.(2007) 등의 연구에서 사용된 설문항목을 이용하여 측정하였다. 사회적 영향은 가족, 동료, 상사 등과 같은 사람들이 사용자가 인터넷뱅킹을 이용해야 한다고 인지하는 정도로 정의하였고, Venkatesh et al.(2003), Abushanab et al.(2007) 등의 연구에서 사용된 설문항목을 이용하여 측정하였다. 촉진 조건은 인터넷뱅킹의 이용을 지원하기 위한 조직적 혹은 기술적인 기반시설이 존재한다고 믿는 개인이 인지하는 정도로 정의하였고, Venkatesh et al.(2003), Abushanab et al.(2007) 등의 연구에서 사용된 설문항목을 이용하여 측정하였다.

인터넷뱅킹의 이용의도는 현재 또는 미래에

인터넷뱅킹을 이용할 의도나 계획으로 정의하였고, Davis et al.(1989)과 Venkatesh et al.(2003) 등의 연구에서 사용된 설문항목을 이용하여 측정하였다. 인터넷뱅킹의 이용은 인터넷뱅킹을 현재 이용하고 있는지와 과거에 이용경험이 있다면 어느 정도 수준에서 사용하였는지 측정하였다. 실제 이용정도를 측정하기 위해 Moon and Kim(2001), Venkatesh et al.(2003) 등의 연구에서 사용된 설문항목을 이용하여 3개 항목으로 측정하였다.

본 연구에서는 인구통계학적 정보를 제외한 나머지 모든 항목은 7점 리커트 척도를 이용하여 측정하였는데, 1점은 '전혀 그렇지 않다'에서 7점은 '매우 그렇다'까지 응답이 가능하다. 또한 본 연구는 한국과 중국을 비교하는 연구로써 한국어와 중국어로 나누어 2가지 설문지로 만들었다. <표 2>는 연구변수의 측정항목이다.

## IV. 가설검증 및 분석결과

### 4.1 연구의 표본 및 조사방법

본 연구는 한국과 중국의 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 요인들을 분석하기 위해 만들어진 설문지를 이용하였으며, 분석 단위는 개인으로 현재 인터넷뱅킹을 사용해 본 경험이 있는 사람을 대상으로 실시하였다.

본 연구의 설문은 2009년 10월 1일부터 10월 20일까지 인터넷뱅킹을 사용해 본 경험이 있는 한국과 중국의 사용자를 대상으로 우편, 직접방문 및 웹 사이트(<http://knu.wedns.net/lim>)를 통하여 설문지를 수집하였다. 총 340부(한국 180

부, 중국 160부)를 배부하여 310부(한국 160부, 중국 150부)의 설문지가 회수되었다. 한국의 설문지는 불성실한 응답 5부, 인터넷뱅킹을 사용해 본 경험이 없는 응답 6부를 제외하고 총 149부를 분석에 이용하였고, 중국의 설문지는 불성실한 응답 18부, 인터넷뱅킹을 사용해 본 경험이 없는 응답 9부를 제외하고 총 123부를 본 연구의 분석에 이용하였다.

표본의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 한국은 남자가 68명, 여자가 81명으로 20대가 대부분을 차지하고 있고, 대학을 졸업한 응답자가 94명으로 전체 63.1%를 차지하고 있다. 직업은 학생이 가장 많고, 그 다음은 사무직으로 나타났으며,

월평균소득은 100만원 미만이 가장 많았다(48.3%). 인터넷뱅킹의 계좌 수는 1~2개가 63.8%를 차지하고 있고, 주로 이용하는 인터넷뱅킹 서비스는 이체서비스가 98명으로 65.8%, 그 다음으로 조회서비스를 이용하는 것으로 나타났다. 한편, 중국은 남자가 45명, 여자가 78명, 20대가 대부분을 차지하고 있으며, 대학을 졸업한 응답자가 67명으로 전체 54.5%를 차지하고 있다. 직업은 사무직이 가장 많고(35.0%), 그 다음은 학생(30.1%)으로 나타났으며, 월평균소득은 2,000~3,000元 미만이 가장 많았다(28.5%). 인터넷뱅킹의 계좌 수는 1~2개가 81명으로 65.9%를 차지하고 있고, 주로 이용하는 인터넷

<표 2> 연구변수의 측정항목

연구변수	측정항목	연구자
성과기대 (PE)	서비스 이용이 은행업무처리에 유용	Venkatesh et al.(2003), Abushanab et al.(2007)
	은행업무처리 능력 향상	
	은행업무처리 성과향상	
노력기대 (EE)	쉽게 숙련되는 정도	Venkatesh et al.(2003), Abushanab et al.(2007)
	서비스 사용의 용이함	
	사용법의 용이함	
사회적 영향 (SI)	서비스를 이용해야 한다고 생각하는 가족 혹은 친척들의 인식	Venkatesh et al.(2003), Abushanab et al.(2007)
	서비스를 이용해야 한다고 생각하는 동료 혹은 지인들의 인식	
	서비스를 이용해야 한다고 생각하는 상사들의 인식	
	주변 환경의 영향	
촉진조건 (FC)	기술적인 기반시설	Venkatesh et al.(2003), Abushanab et al.(2007)
	다른 서비스와의 호환	
	전문가의 도움	
인터넷뱅킹의 이용의도(BI)	인터넷뱅킹 서비스의 이용의도	Davis et al.(1989), Venkatesh et al.(2003)
	인터넷뱅킹 서비스의 타인에게 추천할 의도	
	인터넷뱅킹 서비스의 사용계획	
	인터넷뱅킹 서비스를 자주 이용할 의도	
인터넷뱅킹의 이용(U)	회당 사용시간	Moon and Kim(2001), Venkatesh et al.(2003)
	월 평균 사용횟수	
	사용빈도	

뱅킹 서비스는 이체서비스가 98명으로 65.8%, 그 다음으로 조회서비스를 이용하는 것으로 나타났다. <표 3>은 표본의 인구통계학적 특성을 나타낸다.

#### 4.2 측정모형의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 분석하였는데 <표 4>에 나타나 있다. 신뢰성을 분석한 결과, 촉진조건2의 촉진2 항목을 제거하였을 때, 신뢰성이 크게 개선되어 촉진2 항목을 제외시켰다. 신뢰성 분석 결과, 모든 변수들의 Cronbach's  $\alpha$ 가 0.7 이상의 값을 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과에서 전체적으로 신뢰성이 높은 것을 알 수 있으며, 본 연구에서 사용된 모든 구성개념들은 신뢰성을 확보하고 있다고 볼 수 있다. 본 연구의 측정모형의 적합도

를 평가하기 위하여 AMOS 7.0을 사용하였으며, 확인적 요인분석 결과는 <표 4>와 같다. 한국과 중국의 인터넷뱅킹 이용자 모두 권장하는 적합 기준을 만족하여 본 측정모형이 적합하다고 할 수 있다.

구성개념간의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 개념신뢰도(ICR)와 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE) 값을 계산하고 상관관계분석을 수행하였다. 개념신뢰도의 경우 0.70 이상(Chin, 1998)이면 만족스러운 수준으로 보기에 본 연구의 변수들은 모두 기준치를 초과하고 있으므로 신뢰성이 있다고 할 수 있다. 모든 항목의 요인적재량이 0.516~0.933의 값을 가지고 있고, 평균분산추출 값은 수용할 수 있는 값 0.5 이상으로 나타났다. <표 3>에서 나타났듯이 모든 지수가 권장치 이상으로 구조모형 검증에 위한 데이터가 연구모형에 적합하다고 할 수 있다.

<표 3> 표본의 인구통계학적 특성

구분		한국		중국	
		응답자수(명)	비율(%)	응답자수(명)	비율(%)
성별	남	68	45.6	45	36.6
	여	81	54.4	78	63.4
	계	149	100.0	123	100.0
나이	20~29세	107	71.8	77	62.6
	30~39세	36	24.2	35	28.4
	40~49세	4	2.7	6	4.9
	50세 이상	2	1.3	5	4.1
	계	149	100.0	123	100.0
학력	고졸(이하)	31	20.8	9	7.3
	대학(졸)	94	63.1	67	54.5

	대학원(이상)	24	16.1	47	38.2
	계	149	100.0	123	100.0
직업	학생(대학생)	64	42.9	37	30.1
	사무직	57	38.3	43	35.0
	교육직	10	6.7	22	17.9
	자영업	0	0.0	7	5.7
	주부	4	2.7	3	2.4
	기타	14	9.4	11	8.9
	계	149	100.0	123	100.0
	월평균 소득	100만원 미만 (1,000元 미만)	72	48.3	23
100~200만원 미만 (1,000~2,000元 미만)		42	28.2	18	14.6
200~300만원 미만 (2,000~3,000元 미만)		26	17.4	35	28.5
300~400만원 미만 (3,000~4,000元 미만)		5	3.4	26	21.1
400만원 이상 (4,000元 미만)		4	2.7	21	17.1
계		149	100.0	123	100.0
인터넷뱅킹 의 계좌 수	1~2개	95	63.8	81	65.9
	3~4개	45	30.2	28	22.7
	5개 이상	9	6.0	14	11.4
	계	149	100.0	123	100.0
주로 이용하는 인터넷뱅킹 서비스	조회서비스	41	27.5	23	18.7
	이체서비스	98	65.8	54	43.9
	대출서비스	3	2.0	17	13.8
	정보서비스	4	2.7	19	15.4
	기타	3	2.0	10	8.1
	계	149	100.0	123	100.0

<표 4> 확인적 요인분석 결과

		항목	요인값	t값	AVE	신뢰계수	적합도
	성과기대	PE1	0.813	8.642	0.893	0.817	$X^2=186.816$ $df=120$ $p<0.000$ $X^2/df=1.557$ $GFI=0.870$ $AGFI=0.844$ $NFI=0.852$ $CFI=0.945$ $RMSEA=0.063$
		PE2	0.846	8.961			
		PE3	0.700	-			
	노력기대	EE1	0.782	9.611	0.918	0.843	
		EE2	0.851	10.20			
		EE3	0.786	-			
	사회적 영향	SI1	0.749	10.045	0.909	0.870	
		SI2	0.797	10.544			
		SI3	0.835	11.185			
		SI4	0.808	-			
	촉진조건	FC1	0.577	3.470	0.797	0.737	
		FC3	0.577	-			
	이용의도	BI1	0.731	9.586	0.919	0.804	
		BI2	0.780	11.891			
		BI3	0.806	-			
이용	U1	0.556	3.783	0.827	0.731		
	U2	0.737	6.359				
	U3	0.686	-				
	성과기대	PE1	0.842	10.335	0.934	0.858	$X^2=209.880$ $df=120$ $p<0.000$ $X^2/df=1.749$ $GFI=0.867$ $AGFI=0.867$ $NFI=0.888$ $CFI=0.948$ $RMSEA=0.071$
		PE2	0.918	11.043			
		PE3	0.746	-			
	노력기대	EE1	0.864	12.347	0.939	0.902	
		EE2	0.933	13.222			
		EE3	0.813	-			
	사회적 영향	SI1	0.841	13.209	0.939	0.916	
		SI2	0.842	13.238			
		SI3	0.871	14.056			
		SI4	0.871	-			
	촉진조건	FC1	0.599	3.749	0.813	0.762	
		FC3	0.516	-			
	이용의도	BI1	0.786	13.069	0.958	0.902	
		BI2	0.907	17.836			
		BI3	0.933	-			
이용	U1	0.529	3.572	0.923	0.734		
	U2	0.757	8.561				
	U3	0.848	-				
	성과기대	PE1	0.785	6.948	0.851	0.776	$X^2=163.752$ $df=120$ $p<0.000$ $X^2/df=1.365$ $GFI=0.873$ $AGFI=0.820$ $NFI=0.816$ $CFI=0.941$ $RMSEA=0.055$
		PE2	0.773	6.878			
		PE3	0.654	-			
	노력기대	EE1	0.700	6.875	0.896	0.783	
		EE2	0.768	7.337			
		EE3	0.758	-			
	사회적 영향	SI1	0.658	6.880	0.878	0.824	
		SI2	0.751	7.850			
		SI3	0.798	8.313			
		SI4	0.745	-			
	촉진조건	FC1	0.555	3.191	0.781	0.712	
		FC3	0.638	-			
	이용의도	BI1	0.676	6.103	0.879	0.705	
		BI2	0.653	5.946			
		BI3	0.679	-			
이용	U1	0.582	3.994	0.730	0.727		
	U2	0.717	4.156				
	U3	0.524	-				

<표 5> 판별타당성 분석결과

변수	성과기대	노력기대	사회적영향	촉진조건	이용의도	이용
성과기대	<b>0.945</b>					
노력기대	0.373	<b>0.958</b>				
사회적 영향	0.484	0.487	<b>0.953</b>			
촉진조건	0.444	0.425	0.356	<b>0.893</b>		
이용의도	0.600	0.385	0.538	0.519	<b>0.958</b>	
이용	0.043	0.155	0.253	0.162	0.313	<b>0.908</b>
성과기대	<b>0.967</b>					
노력기대	0.342	<b>0.969</b>				
사회적 영향	0.407	0.422	<b>0.969</b>			
촉진조건	0.484	0.459	0.409	<b>0.901</b>		
이용의도	0.684	0.339	0.541	0.566	<b>0.979</b>	
이용	0.420	0.297	0.511	0.419	0.564	<b>0.961</b>
성과기대	<b>0.923</b>					
노력기대	0.403	<b>0.947</b>				
사회적 영향	0.560	0.551	<b>0.937</b>			
촉진조건	0.404	0.391	0.303	<b>0.884</b>		
이용의도	0.516	0.431	0.534	0.472	<b>0.937</b>	
이용	-0.335	0.012	-0.005	-0.096	0.061	<b>0.855</b>

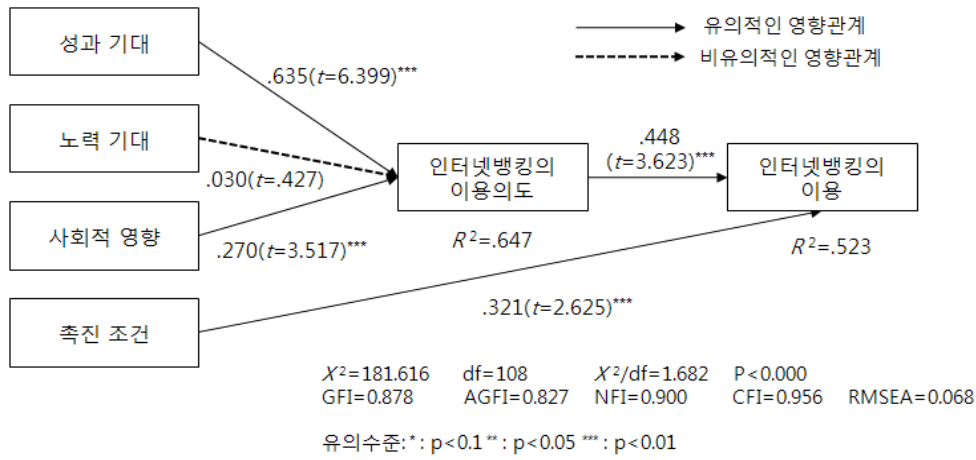
\* 대각선에 진하게 처리된 항목 : AVE 제공근

<표 5>에서 대각선의 값은 평균분산추출 값의 제공근을 나타내며, 평균분산추출 값의 제공근이 0.707을 초과(Yi and Davis, 2003)하고, 상관계수 값을 상회하면 각 구성개념간에 타당성이 있다고 볼 수 있다. 따라서 모든 변수에 대한 평균분산추출 값의 제공근이 개념간의 모든 상관계수보다 큰 것으로 나타났고, 모든 변수의 AVE 값이 0.5를 넘기 때문에 판별타당성이 있음을 알 수 있다.

### 4.3 가설 검증

본 연구에서 제안된 모형에 대한 경로계수와 적합도 지수는 <그림 2>, <그림 3>과 같다. 한국의 경우 모형의 적합도 지수는  $X^2=181.616$ , GFI(0.8이상 우수)=0.878, AGFI(0.8이상 우수)=0.827, NFI(0.9이상 우수)=0.900, CFI(0.9이상 우수)=0.956, RMSEA(0.08이하 우수)=0.068 이고, 중국의 경우 모형의 적합도 지수는  $X^2=151.211$ , GFI(0.8이상 우수)=0.873, AGFI(0.8이상 우수)=0.817, NFI(0.9이상 우수)=0.822,



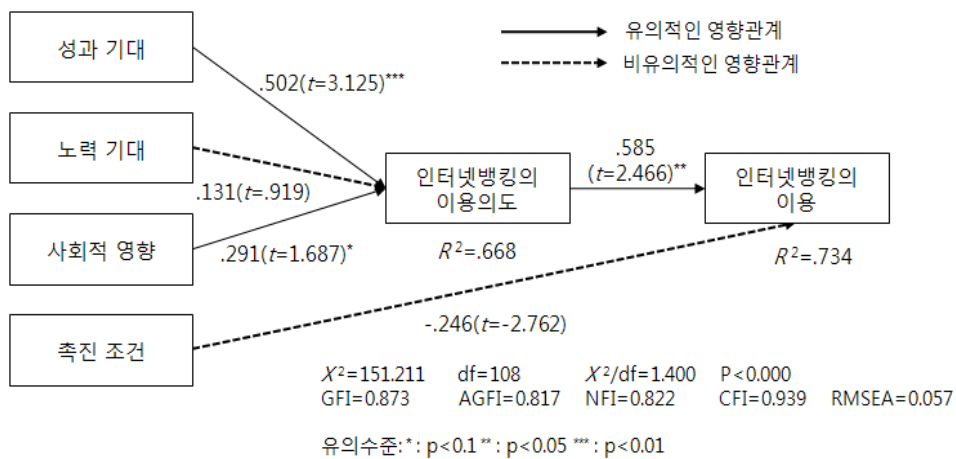


<그림 2> 인터넷뱅킹 이용자의 경로분석 결과(한국)

CFI(0.9이상 우수)=0.939, RMSEA(0.08이하 우수)=0.057로 나타났는데, 한국과 중국 모두 적합 기준을 만족하여 본 측정모형이 적합하다고 할 수 있다.

분석결과는 <그림 2>에서와 같이 한국 인터넷뱅킹 사용자의 경우, 성과기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다( $\beta=0.635$ ,  $t=6.799$ ,  $p<0.01$ ). 노력기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에

정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 기각되었다( $\beta=0.030$ ,  $t=0.427$ ). 사회적 영향은 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다( $\beta=0.270$ ,  $t=3.517$ ,  $p<0.01$ ). 촉진조건은 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 4는 채택되었다( $\beta=0.321$ ,  $t=2.625$ ,  $p<0.05$ ). 그리고 인터넷뱅킹의 이용의도가 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 5도 채



<그림 3> 인터넷뱅킹 이용자의 경로분석 결과(중국)

택되었다( $\beta=0.448, t=3.623, p<0.01$ ).

<그림 3>에서와 같이 중국 인터넷뱅킹 사용자의 경우, 성과기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다( $\beta=0.502, t=3.125, p<0.01$ ). 노력기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 기각되었다( $\beta=0.131, t=0.919$ ). 사회적 영향은 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다( $\beta=0.291, t=1.687, p<0.1$ ). 촉진조건은 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 기각되었다( $\beta=-0.246, t=-2.762$ ). 그리고 인터넷뱅킹의 이용의도가 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 5는 채택되었다( $\beta=0.585, t=2.466, p<0.05$ ).

#### 4.4 한국과 중국의 차이 검증

본 연구에서는 한국과 중국의 인터넷뱅킹 이용자를 대상으로 인터넷뱅킹의 이용의도 및 이용에 대한 차이가 있는지를 분석하였다. 한국의 인터넷뱅킹 이용자 149명, 중국의 인터넷뱅킹 이용자 123명으로 나누어 분석을 하였다. 경로계수 차이의 비교는 Chin et al.(1996)이 제안한 다음 공식을 사용하였으며, 이 공식은 Keil et al.(2000), Ahuja and Thatcher(2005), 광기영·지소영(2008), 박승배·정남호(2008) 등의 연구에서 적용하여 연구하였다.

$$t_{ij} = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{\frac{n_1 - 1}{n_1 + n_2 - 2} \times SE_1^2 + \frac{n_2 - 1}{n_1 + n_2 - 2} \times SE_2^2} \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$p_i$  :  $i$  번째 경로계수

$n_i$  :  $i$  번째 표본크기

$SE_i$  :  $i$  번째 경로계수의 표준오차

$t_{ij}$ 의 자유도 :  $n_1 + n_2 - 2$

상기 식을 계산하기 위한 한국과 중국에 대한 경로계수와 표준오차의 값은 <표 6>에 있다. 분석결과, 한국의 경우에는 성과기대가 이용의도에 가장 큰 영향( $\beta=0.635$ )을 미쳤고, 노력기대가 이용의도에 가장 영향력이 낮게 나타났다( $\beta=0.030$ ). 반면에, 중국의 경우에는 성과기대가 이용의도에 가장 큰 영향( $\beta=0.502$ )을 미쳤고, 촉진조건이 이용의도에 가장 영향력이 낮게 나타났다( $\beta=-0.246$ ). 가설에 대한 검증결과는 다음과 같다.

첫째, 성과기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에 미치는 영향력에 대한 가설 6은 한국과 중국과 차이가 있는 것으로 나타나 채택되었으며, 한국( $\beta=0.635$ )이 중국( $\beta=0.502$ ) 보다 성과기대가 이용의도에 미치는 영향력이 더 큰 것을 알 수 있다(계수차의  $t$ 값=8.712).

둘째, 노력기대가 인터넷뱅킹의 이용의도에 미치는 영향력에 대한 가설 7은 한국과 중국과 차이가 있는 것으로 나타나 채택되었으며, 중국( $\beta=0.131$ )이 한국( $\beta=0.030$ ) 보다 노력기대가 이용의도에 미치는 영향력이 더 큰 것을 알 수 있다(계수차의  $t$ 값=9.025).

셋째, 사회적 영향이 인터넷뱅킹의 이용의도에 미치는 영향력에 대한 가설 8은 한국과 중국과 차이가 없는 것으로 나타나 기각되었다. 사회적 영향은 한국과 중국의 인터넷뱅킹의 이용의도에 미치는 영향력에 차이가 없는 것으로 나타났다(계수차의  $t$ 값=1.608).

넷째, 촉진조건이 인터넷뱅킹의 이용에 미치

<표 6> 한국과 중국의 차이분석 결과

경로	측정항목	한국(149명)	중국(123명)	결과
성과기대 → 이용의도	경로계수	0.635	0.502	한국>중국
	표준오차	0.098	0.152	
	계수차의 t값	8.712***		
노력기대 → 이용의도	경로계수	0.030	0.131	한국<중국
	표준오차	0.061	0.119	
	계수차의 t값	9.025***		
사회적 영향 → 이용의도	경로계수	0.270	0.291	차이 없음
	표준오차	0.066	0.142	
	계수차의 t값	1.608		
촉진조건 → 이용	경로계수	0.321	-0.246	한국>중국
	표준오차	0.021	0.477	
	계수차의 t값	14.498***		
이용의도 → 이용	경로계수	0.448	0.585	한국<중국
	표준오차	0.168	0.104	
	계수차의 t값	7.882***		

유의수준 : \* : p<0.1, \*\* : p<0.05, \*\*\* : p<0.01

는 영향력에 대한 가설 9는 한국과 중국과 차이가 있는 것으로 나타나 채택되었으며, 한국( $\beta=0.321$ )이 중국( $\beta=-0.246$ ) 보다 촉진조건이 이용에 미치는 영향력이 더 큰 것을 알 수 있다(계수차의 t값=14.498).

마지막으로, 인터넷뱅킹의 이용의도가 인터넷

뱅킹의 이용에 미치는 영향력에 대한 가설 10은 한국과 중국과 차이가 있는 것으로 나타나 채택되었으며, 중국( $\beta=0.585$ )이 한국( $\beta=0.448$ ) 보다 이용의도가 이용에 미치는 영향력이 더 큰 것을 알 수 있다(계수차의 t값=7.882).

가설검증에 대한 결과의 요약은 <표 7>에 나

<표 7> 가설검증 결과 요약

	가설	경로	경로계수	표준오차	t값	결과
	H1	성과기대 → 이용의도	0.635	0.098	6.799***	채택
	H2	노력기대 → 이용의도	0.030	0.061	0.427	기각
	H3	사회적 영향 → 이용의도	0.270	0.066	3.517***	채택
	H4	촉진조건 → 이용	0.321	0.021	2.625***	채택
	H5	이용의도 → 이용	0.448	0.168	3.623***	채택
	H1	성과기대 → 이용의도	0.502	0.152	3.125***	채택
	H2	노력기대 → 이용의도	0.131	0.119	0.919	기각
	H3	사회적 영향 → 이용의도	0.291	0.142	1.687*	채택
	H4	촉진조건 → 이용	-0.246	0.477	-2.762	기각
	H5	이용의도 → 이용	0.585	0.104	2.466**	채택

유의수준 : \* : p<0.1, \*\* : p<0.05, \*\*\* : p<0.01

타나 있다. 한국은 성과기대, 사회적 영향, 촉진 조건, 이용의도에 대한 가설이 채택되었고, 중국은 성과기대, 사회적 영향, 이용의도에 대한 가설이 각각 채택되었다.

## V. 결론

### 5.1 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 UTAUT 이론을 이용하여 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 요인을 한국과 중국의 인터넷뱅킹 사용자를 대상으로 실증 분석하는 것이 목적이다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 Venkatesh et al.(2003)의 UTAUT 이론에서 제시하고 있는 이용의도 및 이용에 영향을 미치는 요인을 추출하여 한국 149명, 중국 123명의 인터넷뱅킹 서비스의 사용자를 대상으로 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 성과기대는 한국과 중국 모두 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인터넷뱅킹을 이용하여 은행 업무를 처리하는 것이 기대되는 성과가 높다고 인지할수록 인터넷뱅킹의 이용의도가 높아진다는 것을 알 수 있다. 인터넷뱅킹의 이용자들은 인터넷뱅킹 서비스를 이용하는 것이 이용하지 않는 것보다 낫다는 상대적 이익, 나에게 유용하다고 생각되는 유용성, 보다 나은 환경 속에 나의 은행업무의 처리성과를 향상시키거나 효율성을 증가시킬 수 있다고 느끼는 경우 이용하려는 의도가 높아진다고 할 수 있다. 이러한 결과는 UTAUT 이론의 연구결과와 일치되며(Venkatesh et al., 2003),

여러 선행연구의 결과와도 동일하다(양지윤 등, 2006; Bandyopadhyay and Fraccastoro, 2007; 유호선 등, 2008; 오종철, 2010). 따라서 은행 및 인터넷뱅킹 기술 개발업체에서는 인터넷뱅킹 이용자들이 인터넷뱅킹을 이용하여 은행업무의 처리속도 및 성과를 향상시키기 위해 지속적으로 인터넷뱅킹 기술을 개발해야 됨을 시사하고 있다.

둘째, 노력기대는 한국과 중국 모두 인터넷뱅킹의 이용의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. UTAUT 이론을 이용한 여러 선행연구에서는 노력기대가 높을수록 이용의도가 높은 것으로 나타났지만, 인터넷뱅킹의 경우 한국과 중국 모두 유의하게 나타나지 않았다. 노력기대에 대한 가설이 기각된 이유는 한국과 중국의 인터넷뱅킹 이용자 모두 인터넷뱅킹이 용이하지 않다고 인식하고 있으며, 이용방법을 쉽게 습득하지 못하기 때문인 것으로 판단된다. 은행마다 인터넷뱅킹의 보안을 위해서 각종 인증절차가 있고, 보안카드를 보유하고 있어야 하기 때문에 인터넷뱅킹 사용자들이 이용방법을 쉽게 습득하지 못하여 인터넷뱅킹이 용이하지 않다고 인식하는 것 같다.

셋째, 사회적 영향은 한국과 중국 모두 인터넷뱅킹의 이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인터넷뱅킹의 이용자들의 이용의도 형성은 개인의 심리적인 요인뿐만 아니라 외부 환경적인 요인 즉, 타인의 영향과 주변 환경의 영향을 많이 받는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 UTAUT 이론의 연구결과와 일치되며(Venkatesh et al., 2003), 여러 선행연구의 결과와도 동일하다(양지윤 등, 2006; Bandyopadhyay and Fraccastoro, 2007; Lin and Anol, 2008; 유호

선 등, 2008; Yang, 2010; 오종철, 2010). 인터넷뱅킹은 다양한 사회적 집단에 영향을 받기 때문에, 은행에서는 인터넷뱅킹 사용자 그룹에 대한 적극적인 모니터링에 관심을 기울일 필요가 있을 것이다(이응규, 2005).

넷째, 한국의 경우 촉진조건은 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 중국의 경우 촉진조건은 인터넷뱅킹의 이용에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한국의 인터넷뱅킹 이용자는 UTAUT 이론의 연구결과와 일치하는 결과로(Venkatesh et al., 2003; 유호선 등, 2008; Yang, 2010; 오종철, 2010), 한국 사용자에게 촉진조건이 인터넷뱅킹의 사용에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 중국의 경우에는 아직까지 한국보다 인터넷뱅킹을 이용할 수 있는 기반시설이 많이 부족하며, 중국 인구에 비해 사용자 수가 많지 않음을 알 수 있는데, 중국의 인터넷뱅킹 이용자가 안전하게 거래할 수 있는 기반시설이 요구된다. 따라서 중국 은행에서는 인터넷뱅킹을 이용하여 안전하게 금융 업무를 수행할 수 있는 조직적이고 기술적인 기반시설을 확보를 해야 됨을 시사하고 있다.

여섯째, 인터넷뱅킹의 이용의도는 한국과 중국 모두 인터넷뱅킹의 이용에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여러 선행연구의 결과와 일치되며(Venkatesh et al., 2003; Lin and Anol, 2008; 오종철, 2010), 한국과 중국의 사용자들은 인터넷뱅킹 서비스를 미래에 사용하거나 계속 사용하고자 하는 이용의도가 실제적인 이용으로 이루어진다는 사실을 본 연구에서 검증하였다.

마지막으로, 한국과 중국의 인터넷뱅킹 이용자의 차이를 분석한 결과, 한국은 성과기대, 촉진

조건이 이용의도 및 이용에 더 큰 영향력이 있는 것으로 나타났고, 중국은 노력기대가 이용의도에, 이용의도가 이용에 더 큰 영향력이 있는 것으로 나타났다. 한국의 인터넷뱅킹 이용자들은 은행 업무를 인터넷뱅킹을 이용하여 업무성과가 향상된다고 기대하고 있으며, 안전한 거래를 할 수 있는 기술적인 기반시설이 인터넷뱅킹의 이용의도를 높게 하는 반면, 중국의 인터넷뱅킹 이용자들은 안전한 인터넷뱅킹의 기반시설이 존재하지 않기 때문에 촉진조건이 부(-)의 영향을 미치는 것으로 판단된다.

## 5.2 연구의 한계점 및 향후 연구과제

본 연구는 여러 가지 시사점을 제시하고 있지만, 다음과 같은 한계점과 향후 연구 과제를 제시할 수 있다. 첫째, 한국과 중국의 인터넷뱅킹 이용자에 대한 샘플 수가 부족하여 UTAUT 이론에서 제안하고 있는 성별, 나이, 경험, 자발성에 대한 차이를 분석하지 못하고 있다. 한국과 중국의 인터넷뱅킹 사용자들의 샘플을 보다 확보한 이후에 이러한 차이를 분석하는 연구를 수행할 필요가 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 인터넷뱅킹의 이용에 영향을 미치는 요인을 연구하고자 하였는데, UTAUT 모형의 4개 변수만을 고려하여 연구하였다는 한계점을 가지고 있다. 향후 연구에서는 인터넷뱅킹의 안전성, 신뢰, 보안, 위험 등과 같은 다양한 변수를 추가하여 측정할 필요가 있을 것이다.

셋째, 사회적 영향의 측정항목에서 인터넷뱅킹에서는 은행 직원의 추천이 중요한 항목이 될 수 있는데, 본 연구에서는 이러한 항목으로 측정

하지 못하였다. 은행 직원의 추천과 같은 항목에 대한 보강이 필요할 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 한국과 중국 사용자를 대상으로 인터넷뱅킹의 이용에 미치는 영향요인을 비교하고 검증하였지만, 두 나라의 문화적인 차이에 대한 요인을 고려하지 못하고 있다. 따라서 향후 연구에서는 두 국가 간의 문화적인 요인을 추가하여 문화적인 차이에 대한 연구가 필요할 것이다.

## 참고문헌

공영일, “한국과 중국의 인터넷시장 및 이용자 비교분석,” 제13권, 제17호, 2001, pp. 1-15.

곽기영, 지소영, “인터넷 구매결정과정에서의 관여도의 조절효과에 관한 연구,” 경영정보학연구, 제18권, 제2호, 2008, pp. 15-40.

김중기, 강다연, 전진화, “인터넷뱅킹 사용자의 보안의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 정보시스템연구, 제18권, 제2호, 2009, pp. 1-18.

박승배, 정남호, “개인의 온라인 게임수용에서 혁신성의 조절효과에 대한 비교연구: 쾌락적 정보시스템의 관점에서,” 한국마케팅저널, 제9권, 제4호, 2008, pp. 179-212.

양지윤, 안중호, 박철우, “인지된 위험이 모바일뱅킹 수용의도에 미치는 영향,” 기술혁신연구, 제14권, 제3호, 2006, pp. 183-208.

오상현, 김상현, “기술수용모델의 확장과 인터넷뱅킹 이용행동에 관한 연구: 신뢰과

적합성의 역할을 중심으로,” 경영연구, 제24권, 제1호, 2006, pp. 175-205.

오종철, “인터넷 서비스 수용의 영향요인: UTAUT모형에 대한 재평가,” 경영학연구, 제39권, 제1호, 2010, pp. 55-79.

유일, 김재정, 김경애, “인터넷뱅킹 채택 결정요인에 관한 실증 연구,” Information Systems Review, 제6권, 제1호, 2004, pp. 19-36.

유일, 소순후, “인터넷뱅킹시스템 이용의 영향요인에 관한 실증연구,” 산업경제연구, 제17권, 제6호, 2004, pp. 2383-2404.

유호선, 김민용, 권오병, “유비쿼터스 컴퓨팅 서비스 수용에 영향을 미치는 요인 연구,” 한국전자거래학회지, 제13권, 제2호, 2008, pp. 117-147.

이건창, 정남호, 이종신, “국내 인터넷뱅킹 사용자의 이용의도에 영향을 미치는 요인 간 관계에 관한 실증 연구,” 경영정보학연구, 제12권, 제3호, 2002, pp. 191-212.

이용규, “보안위험, 편리성, 사회적 영향이 인터넷 뱅킹 사용에 미치는 효과: 계좌이체와 잔액조회 서비스의 비교,” 정보시스템연구, 제14권, 제2호, 2005, pp. 1-23.

전병호, 윤종훈, 송인암, 김병근, “인터넷뱅킹 사이트의 서비스품질과 인터넷 이용자 개인특성이 고객충성도에 미치는 영향,” 정보시스템연구, 제14권, 제1호, 2005, pp. 197-226.

정철호, 정영수, 리강, “인터넷 쇼핑몰 이용자의 신뢰가 충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 한·중국 간 신뢰 결정요인 비교 연구,” 경영정보학회 춘계학술대회발

- 표논문집, 2004, pp. 464-473.
- 조대우, 황경연, “인터넷뱅킹이용에 영향을 미치는 요인-계획된 행동이론을 중심으로,” 경영학연구, 제30권, 제4호, 2001, pp. 1225-1249.
- 조철호, “인터넷뱅킹 웹사이트 서비스 품질이 고객만족, 관계품질 및 재이용의도에 미치는 영향,” 서비스경영학회지, 제10권, 제1호, 2009, pp. 159-190.
- 최낙환, 이동진, 황윤용, “한·중 소비자들의 정보탐색노력 및 그 성과와 만족에 관한 비교연구,” 대한경영학회지, 제40호, 2003, pp. 1967-2002.
- 한국은행, “2010년 2/4분기 국내 인터넷뱅킹 서비스 이용현황,” 2010.
- 한상일, “인터넷뱅킹 채택의 결정요인,” 산업경제연구, 제17권, 제6호, 2004, pp. 2405-2428.
- 황성민, 정수연, 박철, “한국과 중국 간 온라인 구전정보에 관한 비교분석,” 한국경영정보학회 춘계학술대회발표논문집, 2006, pp. 564-573.
- CNNIC, “中國互聯網絡發展狀況統計報告,” 2009.
- Abushanab, E., and Pearson, J. M., "Internet Banking in Jordan: The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Perspective," *Journal of Systems and Information Technology*, Vol. 9, No. 1, 2007, pp. 78-97.
- Ahuja, M. K., and Thatcher, J. B., "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.
- Ajzen, I., "The Theory of Planned Behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, No. 2, 1991, pp. 179-211.
- Bandyopadhyay, K., and Fraccastoro, K. A., "The Effect of Culture on User Acceptance of Information Technology," *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 19, 2007, pp. 552-543.
- Cheng, T. C. E., Lam, D. Y. C., and Yeung, A. C. L., "Adoption of Internet Banking: An Empirical Study in Hong Kong," *Decision Support Systems*, Vol. 42, No.3, 2006, pp. 1558-1572.
- Chin, W. W., "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling," In G. A. Marcoulides(ED.), *Modern Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, N.J., 1998, pp. 295-366.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., and Newsted, P. R., "A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effect: Results from a Monte Carlo Simulation Study and Voice Mail Emotion/Adoption Study," 17th International Conference on Information Systems, OH, 1996, pp. 21-41.
- Compeau, D. R., and Higgins, C. A., "Computer

- Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test," *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, 1995, pp. 189-211.
- 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.
- 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.
- 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.
- Fishbein, M., and Ajzen, I., *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA: Addison-Wesley, 1975.
- Hennington, A. H., and Janz, B. D., "Information Systems and Healthcare XVI: Physician Adoption of Electronic Medical Records: Applying the UTAUT Model in a Healthcare Context," *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 19, 2007, pp. 60-80.
- iResearch, "iResearch China Online Banking Research Report," 2009.
- Keil, M., Tan, B. C. Y., Wei, K. K., Saarinen, T., Tuunainen, V., and Wassenaar, A., "A Cross-Cultural Study on Escalation of Commitment Behavior in Software Projects," *MIS Quarterly*, Vol. 24, No. 2, 2000, pp. 299-325.
- Lee, M. C., "Factors Influencing the Adoption of Internet Banking: An Integration of TAM and TPB with Perceived Risk and Perceived Benefit," *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 8, No. 3, 2009, pp. 130-141.
- Liao, Z., and Cheung, M. T., "Internet-Based E-Banking and Consumer Attitudes: An Empirical Study," *Information and Management*, Vol. 39, No. 4, 2002, pp. 283-295.
- Lin, C. P., and Anol, B., "Learning Online Social Support: An Investigation of Network Information Technology Based on UTAUT," *Cyber Psychology & Behavior*, Vol. 11, No. 3, 2008, pp. 268-272.
- Loo, W. H., Yeow, P. H. P., and Chong, S. C., "User Acceptance of Malaysian Government Multipurpose Smartcard Applications," *Government Information Quarterly*, Vol. 26, No. 2, 2009, pp. 358-367.
- Moon, J. W., and Kim, Y. G., "Extending the TAM for a World-Wide-Web Context," *Information and Management*, Vol. 38, No. 4, 2001, pp. 217-230.
- 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.

Shin, Y., and Fang, K., "The Use of a Decomposed Theory of Planned Behavior to Study Internet Banking in Taiwan," *Internet Research*, Vol. 14, No.3, 2004, pp. 213-223.

Tan, M., and Teo, T. S. H., "Factors Influencing the Adoption of Internet Banking," *Journal of the AIS*, Vol. 1, No. 5, 2000, pp. 1-42.

Taylor, S., and Todd, P. A., "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models," *Information Systems Research*, Vol. 6, No. 2, 1995, pp. 144-174.

Thompson, R. L., Higgins, C. A., and Hoewll, J. M., "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization," *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 1, 1991, pp. 124-143.

Venkatesh, V., Morris, M. G. Davis, G. B., and Davis, F. D., "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3, 2003, pp. 425-478.

Yang, K., "Determinants of US Consumer Mobile Shopping Services Adoption: Implications for Designing Mobile Shopping Services," *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 27, No. 3, 2010, pp. 262-270.

Yi, M. Y., and Davis, F. D., "Developing and Validating an Observational Learning Model of Computer Software Training

and Skill Acquisition," *Information Systems Research*, Vol. 14, No. 2, 2003, pp. 146-169.

#### 이동만(Lee, Dong-Man)



고려대학교 경영학과, 동 대학원에서 경영학석사 및 박사학위를 취득하였다. 현재 경북대학교 경영학부 교수로 재직하고 있다. BK21 디지털경영인재양성사업단장, Univ. of Washington, Univ. of Wisconsin, Univ. of Texas의 교환교수, 한국경영정보학회장, 한국산업경영학회장, 한국정보시스템학회장을 역임하였다. 주요 관심분야는 e-비즈니스 전략, IT governance 등이다.

#### 림계화(Lim, Gui-hua)



경북대학교 경영학과에서 경영학석사를 취득하였으며, 현재 中國北京化學工業出版社 프리랜서로 근무하고 있다. 주요 관심분야는 한-중 e-비즈니스, 인터넷뱅킹 등이다.

#### 장성희(Jang, Sung-hee)



경북대학교 경영학과에서 경영학석사 및 경영학박사를 취득하였으며, 현재 경북대학교 경영학부 BK21 Post-Doc.으로 근무하고 있다. 주요 관심분야는 RFID, m-비즈니스, u-헬스케어, 그린IT, 여성창업 등이다.

<Abstract>

## **A Comparative Analysis on the Usage of Internet Banking Users in Korea and China: Based on the UTAUT Theory**

Dong-man Lee · Gui-hua Lim · Sung-hee Jang

This study examined the difference in the usage of internet banking users between Korea and China. This model tests various theoretical research hypotheses relating to internet banking, The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology(UTAUT). The factors influencing on the use intention of Internet banking have been classified as performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions. The proposed model was empirically tested using data collected from a survey of internet banking users in Korea and China. The model is used by SPSS 15.0 and AMOS 7.0 for analysis on the sample collected from 272 respondents. The result of hypothesis testing are as follows.

First, performance expectancy and social influence positively influence use intention of internet banking user both Korea and China. Second, facilitating conditions only positively influence on the usage of internet banking users in Korea. On the other side, effort expectancy do not influence the use intention of internet banking users in both two countries. The results of study will provide practical implications on the internet banking in Korea and China.

**Keywords** : Internet Banking, UTAUT(The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology),  
Korea, China

\* 이 논문은 2010년 6월 17일 접수하여 3차 수정을 거쳐 2010년 10월 14일 게재 확정되었습니다.