

# 정부 지원 정책이 IPTV 수용에 미치는 영향 분석

이 봉 규<sup>†</sup> · 서 현 식<sup>\*\*</sup> · 이 성 준<sup>\*\*\*</sup> · 김 준 호<sup>\*\*\*\*</sup>

## 요 약

본 연구의 목적은 IPTV 활성화를 위한 정부 지원정책의 IPTV 수용요인에 대한 영향 여부를 실증연구를 통해 살펴보고 그 효율성과 효과성을 확인하고자 함에 있다. IPTV 활성화를 위한 정부의 정책적 지원에는 공공수요 창출, 다양한 공공 콘텐츠 확대, 융합형 콘텐츠 제작 지원, 시장 규제 완화 등 다양한 분야에서 이루어지고 있다. 한편 IPTV 수용요인에는 여러 연구자들에 의해 기술적 품질, 콘텐츠 품질, 합리적 비용 등이 있는 것으로 확인되었다. IPTV 활성화를 위해서는 다양한 정부의 지원정책이 IPTV 수용요인의 활성화에 기여를 할 필요가 있지만, IPTV 정책 관련 연구들은 주로 규제와 관련된 연구들이 주를 이루고 있다. 본 연구의 결과 정책적 지원은 기술적 품질과 콘텐츠 품질에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 기술적 품질, 콘텐츠 품질, 합리적 비용 등은 모두 수용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 IPTV와 같이 새로운 기술 확산을 위한 지원 정책을 수립하거나 수정할 때 참조할 수 있다.

키워드: IPTV, 정부정책, 기술수용모델, 구조방정식

## Analyzing Effects of Government Promoting Policies for IPTV Adoption

Bong Gyou Lee<sup>†</sup> · Hyunsik Seo<sup>\*\*</sup> · Sungjoon Lee<sup>\*\*\*</sup> · Jun Ho Kim<sup>\*\*\*\*</sup>

## ABSTRACT

This research aims to examine the efficiency and effectiveness of the governmental policies promoting IPTV by verifying their influences on the adoption empirically. The government unveiled several policies including creating demands in public sectors, developing diverse public contents, subsidizing the production of converged contents, easing the regulations to promote IPTV industry. While a lot of previous literature has already proved that a system quality, a content quality, and a perceived price have influences on the adoption of IPTV, the effects of governmental policies are not well understood despite of their contributions to the adoption. Rather, most of existing research on governmental policies in the context of technology adoption have focused on regulatory frameworks. The results of the study show that governmental policies have influences on consumers' perceived system quality and content quality. It is also found that perceived system quality, content quality and perceived price have influences on adoption intention. This study can contribute to the field in a way that it proves the important roles of governmental policies in the diffusion of new technologies including IPTV.

Keywords : IPTV, Government Promoting Policies, TAM, SEM

## 1. 서 론

최근 디지털 혁명은 사회 전반에서 일어나고 있으며, IPTV(Internet Protocol TV) 또한 인터넷망을 이용하여 방송 프로그램을 대중에게 보내줌으로써 소비자 측면에서는 사용자들이 원하는 콘텐츠만 선택해서 보는 쌍방향 서비스에 익숙한 환경을 제공해준다. 기업 입장에서는 현재 IT 서비스업의 세계시장 점유율이 1%에 불과한 실정[1]이나, 향

후 융합 서비스를 통해 IT 서비스 산업의 성장 한계를 극복할 수 있는 기회를 제공해줄 것으로 기대된다. 정부 입장에서라도 새로운 방통융합기술을 이용한 공공서비스 제공이 가능함과 동시에 과거 공급위주의 서비스를 국민이 요구하는 서비스 기호와 기대치에 맞게 제공할 수 있다는 점에서 IPTV의 중요성이 부각되고 있다. 하지만, 경쟁력 있는 콘텐츠가 부족하고, IPTV 관련 국내의 표준화가 진행 중이기는 하나 사업자별 방통융합서비스 구축·제공 방식이 상이한 상황에서 IPTV의 기술적 진화가 반드시 시장 확산과 발전을 이끌어낼 것이라는 확신을 가지기에는 어려움이 예상된다.

이에 따라 방송통신위원회는 IPTV 서비스를 언제, 어디서나, 끊임없이, 안전하게 이용할 수 있는 환경을 만들어줌으로써 대국민서비스 혁신을 이끌어내도록 다양한 지원정책들을 추진하고 있다[2]. 예를 들어서, IPTV 활성화를 위해

\* 본 연구는 방송통신위원회 및 정보통신산업진흥원의 방송통신정책연구센터 운영지원사업의 연구결과로 수행되었음(nipa-2010-C1091-1001-0005).

† 중신회원: 연세대학교 정보대학원 교수(교신저자)

\*\* 정 회 원: 연세대학교 방송통신정책연구센터 연구교수

\*\*\* 정 회 원: 연세대학교 방송통신정책연구센터 연구원

\*\*\*\* 정 회 원: 방송통신위원회 중앙전파관리소 소장

논문접수: 2010년 4월 1일

심사완료: 2010년 4월 6일

대규모 시범 서비스를 시행하는 등, 공공분야 수요 창출을 이끌어내도록 노력하고 있다. 또한 방송통신융합 환경에 대응하는 다양한 콘텐츠 제작 확대를 위해 서비스, 네트워크, 콘텐츠 사업자들을 중심으로 지원하고 있다. 특히 방송통신 융합 환경 하에서는 소비자들이 적극적으로 참여하면서도 개인 맞춤형의 서비스를 요구하는 바, IPTV의 양방향 특성을 살릴 수 있도록 콘텐츠 발전전략을 수립하였다. 이들 전략을 수립하고 추진하는 과정에서 정부는 현 시장 규제를 완화해줌으로써 보다 많은 사업자들이 자유롭게 시장에 참여할 수 있는 제반 환경을 만들기 위해 규제개혁 추진안을 내놓은 바 있다.

이와 같이 IPTV 활성화를 위한 다양한 정책이 추진되고 있으나, 사용자 입장에서는 IPTV 수용요인이 어떻게 형성되어 있는지 확인해볼 필요가 있다. IPTV 활성화에 대한 성과는 궁극적으로 일반 소비자가 얼마나 수용하고 있는지를 통해 가늠할 수 있기 때문이다. IPTV 수용에 관한 연구는 다양하게 이루어지고 있다. 예를 들어, 윤승욱, 김영환과 최수일 등은 IPTV가 초고속 인터넷에 의한 통신서비스를 기반으로 하고 있기 때문에 시스템에 대한 기술적 품질이 IPTV 수용에 영향을 미칠 것으로 보고 있으며[3, 4], 김수현, 주정민과 박복길 등은 다양한 콘텐츠가 IPTV 채택에 중요한 역할을 하고 있음을 강조하고 있다[5, 6]. 또한 김문선 외와 박유리 외 등은 합리적인 비용일수록 IPTV 수용이 더 원활히 이루어는 것으로 보았다[7, 8]. 이상과 같이 여러 연구자들에 의해 확인된 IPTV 수용요인에 대한 정책적 지원이 요구된다. 그러나 국내 IPTV 산업의 경우 2008년에 이르러서야 관련 내용의 법제화가 구체적으로 논의되기 시작하였고, 본격적인 서비스가 제공되기 시작하였다. IPTV 정책의 방향에 대한 논의 역시 주로 규제에 관한 논의가 중심이 되고 있다. 예를 들어, 방송통신 융합 환경에서 수직적 규제가 수평적 규제로 변하는 과정에서 생기는 플랫폼 개념 재정립과 이에 따른 규제방향에 대한 연구가 수행된 바 있고[9], IPTV 서비스를 위한 망 개방과 중립성 이슈의 문제를 연구하였다[10]. IPTV 수용요인들을 활성화하기 위한 정책적 지원에 관한 연구는 미진하다.

따라서 본 연구의 목적은 IPTV 활성화를 위해 여러 연구자들에 의해 검증된 IPTV 수용요인에 영향을 주고 있는 정부의 지원정책에는 어떠한 내용들이 있는지, 그리고 이들 간의 관계를 확인하기 위한 실증 연구를 수행함으로써 정부의 정책적 지원이 효율적이며 효과적으로 이루어지고 있는지 확인하고자 함에 있다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 제2장에서는 IPTV 활성화를 위한 다양한 정부의 지원 정책들을 살펴보고, IPTV 수용요인들의 내용을 확인한다. 제3장에서는 IPTV 수용요인과 관련 있는 정책적 지원들을 도출하고 연구모형 및 가설을 설정한다. 제4장에서는 실증연구를 수행함에 있어서 신뢰성과 타당성을 검증하고 구조방정식 모형을 이용한 분석을 실시한다. 제5장에서는 분석된 결과를 바탕으로 IPTV 활성화를 위한 정부의 정책방향에 대한 의미와 시사점 등을 도출한다.

## 2. 관련 연구

본 장에서는 IPTV 활성화를 위해 다양하게 제시되고 있는 정부의 정책적 지원 내용들을 살펴보고, 여러 연구자들에 의해 확인된 기술수용모델 관점에서의 IPTV 수용 영향 요인들의 내용을 정리한다.

### 2.1 IPTV 활성화를 위한 정부의 정책 방향

현 정부는 IPTV 활성화를 위하여 공공콘텐츠 확대를 통한 IPTV 수요 창출, 융합형 콘텐츠 제작 지원 및 시장 규제 완화 등의 측면에서 정책 계획을 수립하고 있다[11].

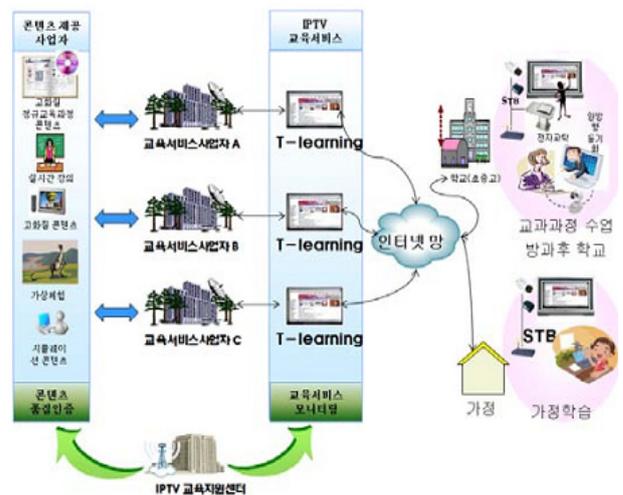
#### 2.1.1 공공콘텐츠 확대를 통한 IPTV 수요 창출

방송통신융합 환경의 본격적인 확산을 앞두고 사회복지, 교육, 공공정보, 민원처리 등 IPTV를 기반한 대국민 공공서비스의 활성화를 위한 사업들이 서비스, 네트워크, 콘텐츠, 사업자 등을 중심으로 각자의 영역에서 추진되고 있다.

예를 들어, 교육 부문은 IPTV 방송 통신의 장점을 가장 잘 살릴 수 있는 영역으로 주목받고 있으며[12], IPTV를 이용한 교육 서비스 지원을 위해 정부는 11,229개의 학교를 중심으로 인터넷 속도를 기존 10Mbps에서 5배 이상 증속시키기 위한 망고도화 사업을 지원하여 완료하였다. 또한 EBS 제작 콘텐츠 및 오프라인 전국 유명학원 강사의 강의도 IPTV를 통해 송출할 수 있도록 교육부 등과 적극 협력하고 있다[13].

한편, IPTV는 실시간 쌍방향의 서비스 특성을 갖고 있기 때문에 인증되지 않은 서비스들이 제공될 가능성이 있기 때문에, (그림 1)과 같이 서비스 모니터링 등을 통한 전체 서비스의 품질을 관리 하는 체제를 구축하고자 한다[14].

보건 의료 서비스 부문에 있어서도 기존의 건강보험심사평가원이 제공하는 보건의료 관련 콘텐츠를 IPTV 플랫폼에 적합한 형태로 갖추어 제공하고 있다. 이를 통해 사용자들



출처: 임정훈 외(2009)

(그림 1) IPTV의 교육콘텐츠 품질관리

은 질병 및 약품정보, 자가진단, 병원 정보 및 원격상담의 시범서비스를 이용하고 있다. 박재경은 IPTV 기반의 원격의료서비스가 원격의료의 주 대상인 장년층과 노년층이 선호하는 TV를 활용한다는 장점을 살려 만성질환자 증가와 고령화 시대에 팽창하고 있는 보건의료비를 절감하는 실천적 대안이 될 수 있을 것으로 보고, (그림 2)와 같은 서비스 체계를 제시하였다[15].

또한 2010년 현재 전 세계 각국의 정부들은 성과와 고객 중심의 정부전환 수단으로 전자정부를 구축하였다. 총 192개 UN 회원국 중 3개 국가를 제외한 189개 회원국이 온라인을 통한 전자정부 서비스를 제공하고 있다[16]. 우리나라 역시 전자 민원 서비스를 시행하고 있으며, IPTV 이용자는 주민등록 등초본, 건축물대장, 토지대장, 소득금액 증명 등 관한 관청에서 제공되던 서비스를 언제든 자택에서 이용할 수 있게 되었다. 이와 같이, IPTV 기반의 공공콘텐츠 확대를 통한 대국민 서비스 강화는 이용자의 편의성을 증대시키고, 정보전달력 및 집단지근성 향상에 도움을 주게 되며, 국민들에게 익숙한 TV를 통해 노약자나 장애우 등 디지털 소외계층 및 국내거주 외국인 등에게도 유용한 공공서비스를 제공하게 되는 등[17], IPTV 수요 창출에 기여할 것으로 여겨진다.



출처: 박재경(2009)

(그림 2) IPTV기반 원격의료 서비스 체계

### 2.1.2 융합형 콘텐츠 제작 지원

방송통신 융합은 ‘콘텐츠와 네트워크의 결합’을 통해 21세기 국가산업의 새로운 신성장동력으로 부상하고 있다[18]. IPTV의 경우, 양방향 특성을 살리고 기존 콘텐츠와 차별화될 수 있는 창의적·실현적 콘텐츠 제작 지원이 필요하다.

이를 위해 정부는 이용자 참여형, 개인 맞춤형 콘텐츠 및 팬클럽 관련 콘텐츠 등 새로운 형태의 콘텐츠 제작 지원 및 국내 거주 외국인 선호 분야 방송콘텐츠의 IPTV 영어자막 서비스 등을 지원하고 있다. 이와 함께 장기적인 관점에서 방통융합에 따라 나타나거나 향후 등장하게 될 새로운 유형

의 콘텐츠 활성화를 위한 “방송통신 융합형 콘텐츠 발전전략”을 (그림 3)과 같이 수립했다[11].

방송통신 융합형 콘텐츠 발전 전략은 크게 초기 시장 활성화, 수익창출형 유통환경 조성, 소비자 중심의 이용환경 조성, 융합형 콘텐츠 산업 발전기반 확충 등 4개 분야 13개 중점과제를 중심으로 추진하고 있다. 먼저, 초기시장 활성화를 위해 정부는 융합형 콘텐츠 제공 및 생활밀착형 융합서비스의 보급, 융합형 콘텐츠의 제작 지원을 실시하고 있다. 둘째, 수익창출형 유통환경 조성을 위해 비즈니스 친화적 유통구조를 정착시키고, 개방적인 콘텐츠 거래시스템 도입 및 양방향 광고 활성화, 해외 수출 등을 지원하고 있다. 셋째, 소비자 중심의 이용환경을 위해 편리한 이용환경 조성은 물론 이용자 보호 또한 강화하고 있다. 넷째, 융합형 콘텐츠 산업의 발전기반 확충을 위하여 법·제도를 개선하고, 현장 맞춤형 전문인력 양성 및 기술개발 표준화, 방송통신망 고도화 등을 추진하고 있다.

정부는 다양한 신규 유형의 방통융합콘텐츠 서비스를 통해 IPTV 등 융합서비스를 활성화하여 2012년 1.5조원의 신규시장을 창출할 예정이며, 이를 통해 방통융합분야에서 12,600여명의 신규 고용 창출을 기대하고 있다. 2011년 대구 세계육상대회에 맞춰 정부-지자체-방송사-육상경기연맹 등이 함께하는 세계 최초 인터랙티브 3D 중계 방송 서비스를 제공하기 위해 추진 중이며(그림 4 참조), 홀로그램타입 콘

목표	초기시장 활성화	수익창출형 유통환경 조성	소비자 중심의 이용환경 조성	융합형 콘텐츠 산업 발전기반 확충
중점 과제	① 융합형 콘텐츠 서비스 조기 제공 유도 ② 생활밀착형 융합형 서비스 보급 ③ 융합형 콘텐츠 제작지원 확대	① 비즈니스 친화적인 유통구조 정착 ② 개방적인 콘텐츠 거래시스템 도입 ③ 양방향 광고 활성화 ④ 해외수출지원	① 편리한 이용환경 조성 ② 이용자 보호 강화	① 비즈니스 활성화를 위한 법·제도 개선 ② 시장 수요 중심의 전문인력 양성 ③ 기술개발 및 표준화 ④ 방송통신망 고도화

출처: 방송통신위원회(2009b)

(그림 3) 방송통신 융합형 콘텐츠 발전전략



출처: 문화체육관광부(2008)

(그림 4) 인터랙티브 3D 콘텐츠 서비스

텐츠 뷰어 등의 개발을 통해 다시점 영상 콘텐츠 디스플레이가 가능한 홀로 그래픽 콘텐츠의 시범제작을 진행하고 있다. 또한, 양방향 콘텐츠 서비스 환경에 적합한 개인의 특성 및 요구에 대응하는 몰입형/실감형 개인 맞춤형 융합 콘텐츠를 개발하고 시범 서비스를 제공한다[19].

2.1.3 시장 규제 완화

정부는 현 시장 규제를 완화하여 보다 많은 사업자들이

<표 1> 방송통신융합산업 규제개혁 추진안

순번	과제내용	기대효과
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방송통신분야 분쟁조정제도 통합</li> <li>- 방송분쟁 조정대상을 방송, 통신, IPTV 사업자 상호간 분쟁까지 확대하고, 방송 통신분야 분쟁조정제도를 통합</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업자간 공정 경쟁 기능 제고 및 시청자 권익 보호</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방송사업자 허가·승인(재허가·재승인) 유효기간 완화</li> <li>- 방송 허가·승인(재허가·재승인) 유효기간을 3년에서 5년으로 연장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 방송사의 시간 및 경비 절감 (방송사별 연간 4억원)</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유료방송 이용요금 승인제도 개선</li> <li>- 유료방송의 주문형비디오(VOD) 등 시청자가 선택하여 시청할 수 있는 부가서비스 요금을 신고제로 전환</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 처리기간 단축 (30일→7일)으로 상품 조기 개발 및 판매</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방송사업 겸영금지 기준인 특수관계인 범위 축소</li> <li>- 해가족화 등 현실을 고려하여 특수관계인에 포함되는 친족 범위를 6촌 이내의 혈족으로 축소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 해가족화 등 현실을 고려한 규제 합리화</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방송사업 인수·합병관련 창구 일원화</li> <li>- 방송사업의 인수·합병과 관련하여 다른 행정기관(공정위)과의 관계를 다루는 조항을 신설하여 창구 일원화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업자의 편의 제고(연 20개사 예상)</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방송사업자 허가·승인(재허가·재승인) 심사기준 개선</li> <li>- 방송사업별 특성에 맞는 허가·승인(재허가·재승인) 심사기준 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 방송사의 적절한 평가 가능</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보통신공사업 영업정지에 갈음하는 과징금제도 도입</li> <li>- 국민에게 심한 불편을 주거나 기타 공익을 해할 우려가 있을 경우에는 영업정지 처분에 갈음하는 과징금 부과</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 행정체계 합리화로 기업하기 좋은 환경 조성</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방송발전기금 면제·경감</li> <li>- 방송통신 발전기본법안에 사업규모나 부담능력을 기준으로 한 방송발전기금 면제 및 경감 근거를 신설하고, 시행령 제정시 다양한 의견을 수렴하여 구체적 경감기준을 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 방송사업 경영 안정에 기여</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IPTV 이용요금 승인제를 신고제로 완화</li> <li>- 타 유료매체와 형평성을 고려하여 기존 유료방송 매체 요금제 변경과 연계하여 제도 정비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신속한 IPTV 신규 서비스 제공</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방송통신분야 수평적 규제체계 도입</li> <li>- 방송융합환경에 대응하기 위해 동일 계층에 동일규제를 적용하는 수평적 규제체계 도입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 새로운 융합 서비스 환경에 효과적 대응</li> </ul>

출처: 방송통신위원회(2009c)

자유롭게 시장에 참여할 수 있도록 제반 환경 조성에 노력하고 있다.

과거 방송사업자, 부가통신사업자 등 기존의 콘텐츠 사업자가 IPTV 콘텐츠 공급을 위해서 따로 방통위에 신고·등록·승인을 요구하던 이중 등록 규제를 폐지하고, 방통위에 이미 신고·등록하거나 승인·허가를 받은 기존 콘텐츠사업자에 대한 신고·등록 및 승인을 허가하는 간주조항을 신설하였다.

더불어 IPTV 콘텐츠사업자의 외국인 지분이 49% 이상을 넘지 못하도록 제한했던 조항을 철폐하여, 역량을 갖춘 콘텐츠 사업자의 진입을 통해 소비자의 선택권을 강화하는 등, IPTV 산업발전 및 콘텐츠 산업 경쟁을 촉진하고 있다.

2009년 11월 신성장동력 확충을 위한 방송통신융합산업의 규제개혁 추진안이 규제개혁위원회와 관계 장관 합동회의를 통해 최종 확정되었다. 확정된 추진안은 융합산업의 성장인프라 기반을 마련할 수 있도록 방송통신 사업자의 자율성 제고와 재정적 부담완화를 통해 투자 활성화를 유도하기 위한 것으로 26건에 달하며, 그 중 IPTV와 관련된 추진안의 내용과 기대효과를 정리하면 <표 1>과 같다[20].

2.2 IPTV 수용요인

정보기술 수용요인에 관한 연구는 다양한 분야에서 활발하게 적용되어왔으며 대표적인 수용이론으로는 합리적 행위이론(Theory of Reasoned Action; TRA), 계획된 행위이론(Theory of Planned Behavior; TPB), 기술수용모형(Technology Acceptance Model; TAM) 등이 많이 활용되고 있다. TRA는 개인의 행동(Behavior)이 행동의도(Behavior Intention)에 의해서 영향을 받으며, 이는 개인의 태도(Attitude)와 주관적 규범(Subjective Norm)에 의해서 결정된다고 보는 것으로 인간의 구매 행동을 설명하기 위해 만들어졌다[21]. TPB는 TRA의 이론적 한계점을 보완하려는 것으로 태도와 주관 이외에도 행동의도에 영향을 미치는 요인으로 지각된 행동통제(Perceived Behavioral Control)를 추가하였다[22, 23]. 이후 Davis가 새로운 기술수용 요인을 설명하기 위해 TAM을 소개하였다[24]. 이 모델은 기술을 이용하려는 개인의 행동의도를 결정하는 두 가지 행동개념으로 지각된 유용성(Perceived Usefulness)과 지각된 용이성(Perceived Ease of Use)을 제안하고 있다. 하지만 수용자의 판단만을 지나치게 강조하고 있다는 지적[25]으로, Venkatesh와 Davis는 다양한 외부요인들을 추가하여 ETAM(Extended TAM)을 제시하기에 이른다[26]. 본 연구에서는 ETAM을 이용, 기존에 연구된 IPTV 수용요인들에 근간하여 기술적 품질, 콘텐츠 품질, 합리적 비용 등을 주요 IPTV 수용영향 요인으로 정리하였다.

2.2.1 기술적 품질

정보통신의 기술 품질은 곧 시스템 품질이라고도 할 수 있는데, 이는 시스템의 전반적인 안정성과 속도를 그 주요 요소로 하고 있다[27]. IPTV 또한 초고속 인터넷이라는 통

신서비스 기반의 매체로서 시스템의 안정성(전송속도, 버퍼링 등)을 요구하고 있으며, 이러한 기술적 품질은 IPTV의 인지된 유용성 및 수용의도에 영향을 미치는 것으로 보고 있다[3]. 또 다른 연구는 쌍방향 TV의 기술적 특성 중 상호작용성을 주요 특성으로 꼽고 있으며, 이는 사용자의 이용패턴에 변화를 가져오고 사용자의 인지된 유용성과 인지된 용이성 및 수용의도에 변화를 줄 것으로 보고 있다[6]. 또한 디지털 채널 방송을 기본 서비스로 하는 IPTV는 다양한 동영상 콘텐츠와 인터넷 검색, 홈뱅킹, 온라인 게임, 홈쇼핑 등을 TV로 제공한다. IPTV 수용의 확산을 위해서는 이러한 서비스들을 지원하는 기술이 사용자들의 생활에 유용하며 사용이 편리하다는 것을 인지시켜줄 필요가 있겠다[4].

2.2.2 콘텐츠 품질

TV, 케이블, DMB(Digital Multimedia Broadcasting)와 같은 미디어 매체의 경우, 다양하고 차별화된 콘텐츠 제공은 미디어 수용에 결정적 역할을 하고 있다[6]. 특히 콘텐츠의 다양성과 편의성이 유용성을 통해 IPTV 채택 의도에 긍정적 영향을 주고 있음을 실증 분석한 연구가 있다[5]. 무선인터넷 서비스에 기술수용모형을 적용한 김문구 외는 콘텐츠의 다양성, 풍부성, 최신성 등을 중심으로 한 콘텐츠 품질이 이용용이성에 영향을 미치며, 무선인터넷의 수용에 가장 중요한 요인이라고 밝힌바 있다[28].

2.2.3 합리적 비용

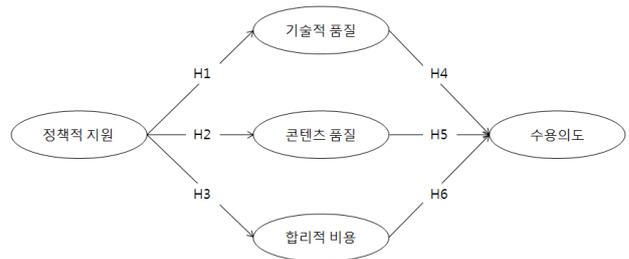
IPTV 수용 연구에서 비용이란 미디어를 이용하기 위해 금전적 가치와 함께 시간과 감정적인 노력에서 발생하는 개념을 포함하고 있으며, 사용자가 제품의 품질이나 가치를 평가할 때 제품 구입을 위해 지불할 비용을 고려하게 된다[29, 30, 31]. 따라서 수용자들은 합리적인 비용일수록 그 매체가 유용하다고 인식하게 된다[7]. 박유리 외는 방송통신융합서비스 속성에 대한 선호분석을 통해 소비자들이 해당 서비스에 대한 이용요금을 가장 중요한 속성으로 여기고 있음을 강조하였다[8]. 이는 콘텐츠의 다양성, 차별성보다 서비스 이용요금이 미디어 선택에 있어 가장 큰 영향을 미치는 것으로, 높게 지각된 비용은 개인의 신제품 수용에 부정적인 영향을 미치게 된다[32].

3. 연구모형 및 가설

본 장에서는 연구모형 및 가설을 설정하고 설문분석을 수행하기 위해 변수의 조작적 정의를 하였다.

3.1 연구 모형의 설정

본 연구에서는 선행연구를 통해, IPTV 수용에 영향을 미치는 영향요인을 크게 지각된 기술 품질, 콘텐츠 품질, 비용 등 세 가지를 도출하였고 이들 영향요인에 현재의 정부의 다양한 지원정책들이 영향을 미치는지 알아보고자, (그림 5)와 같은 연구모형을 설정하였다.



(그림 5) 연구 모형

3.2 가설의 설정

기존 연구를 통해 검증된 지각된 기술 품질, 지각된 콘텐츠 품질, 지각된 합리적 비용 등과 관련된 IPTV 관련 정책들을 살펴보고 본 연구를 위한 가설을 설정한다.

3.2.1 IPTV 수용요인과 정책방향과의 관계

IPTV 수용요인과 관련된 정책방향 및 내용들을 정리하면 다음과 같다.

3.2.1.1 지각된 기술 품질 관련 정책

2012년 말까지 디지털 TV 방송이 전국에 전면 실시될 것으로 예정됨에 따라 방송통신위원회는 방송사의 방송제작 및 송신시설의 디지털화를 촉진하여 디지털방송의 수신가능 지역을 확대하고 있다[2].

IPTV가 IP를 통해 TV(Video and/or Audio) 서비스를 송신하는 프로세스인 만큼 IPTV의 시스템 속도 등과 같은 기술적 품질은 IPTV의 수용 결정에 큰 영향을 미칠 것이다. 즉, 다양한 동영상 콘텐츠(VOD)와 인터넷 검색, 홈뱅킹, 온라인 게임, 홈쇼핑 등의 다양한 부가서비스를 TV로 제공한다 하더라도 안정성과 속도에 불편을 느낀다면 그 서비스는 이용자로부터 외면당하게 되기 때문이다.

방송통신위원회는 또한 차세대 이동통신인 4G의 핵심기술인 와이브로(WiBro)와 LTE(Long Term Evolution) 핵심기술을 병행 개발하도록 지원하고, 국내 기술의 국제 표준화를 위하여 ITU 등 국제표준화 기구와 협력하기 위해 노력하고 있다. 또한 BcN보다 10배 빠른 초광대역 네트워크인 Giga 인터넷의 2012년 상용화를 위해 시범망을 구축하고 1천 가구를 대상으로 시범서비스 제공을 추진하고 있다[2]. 이에 IPTV 서비스는 한 단계 업그레이드되어 실감형 3D IPTV 서비스는 물론이고, 다양한 각도의 카메라 화면을 동시에 볼 수 있는 멀티앵글 IPTV 서비스 등 미래 방송통신 융합 서비스들이 출현하게 될 것으로 여겨진다.

이처럼 차세대 IPTV가 추구하는 언제, 어디서나 끊김없는 고품질의 융합 멀티미디어 서비스를 제공하기 위해서 IPTV 관련 핵심 기술 개발을 적극 지원하고 조속한 상용화를 유도하고 있다. 따라서 다음과 같은 가설 설정이 가능하겠다.

*H1: IPTV 관련 정책적 지원은 IPTV의 기술적 품질을 향상시킬 것이다.*

### 3.2.1.2 지각된 콘텐츠 품질 관련 정책

TV, 케이블, DMB와 같은 미디어 매체의 경우, 다양하고 차별화된 콘텐츠 제공 여부가 미디어 수용에 결정적 영향을 미치게 된다[6]. IPTV 역시 방송 미디어의 성격이 짙은 만큼 다양하고 차별화된 콘텐츠의 제공은 중요한 요소라 할 수 있겠다.

이에 정부는 콘텐츠 정책과 관련, 방송통신 분야의 선진화 및 경쟁력 제고를 위하여 정책 외부환경에 적극 대응하고 각종 제도를 개선, 정비하는 등 방송통신 및 미디어산업의 육성 정책에 중점을 두고 있다[2]. 방송통신 콘텐츠 시장을 2008년 17조원에서 2012년 23.1조원으로 크게 확대한다는 전략이다. 이에 시장구조 개선 및 제작지원, 인프라 확대, 투자 지원 등의 정책을 추진하고 있다.

이를 설명하면 첫째, 시장구조 개선 노력은 콘텐츠 사업자들의 수익성 제고를 위하여 T-커머스 등 온라인 오픈마켓이 활성화하고, 이를 위해 플랫폼 사업자와 콘텐츠 제작자간 불공정한 거래행위를 개선한다.

둘째, 제작지원 정책은 우수하고 창의적인 융합형 방송콘텐츠의 제작을 위해 예산을 확보하고 고품질의 공익성, 수출전략형 글로벌, 창의실용성, 3D 등의 콘텐츠 제작을 지원하고 있다.

셋째, 인프라 확대 정책은 문화부와 방송통신위원회가 디지털방송콘텐츠 종합지원센터의 건립을 통해 콘텐츠 제작 및 송출시설을 확보하고자 한다.

넷째, 투자지원 정책은 방송통신 콘텐츠 투자펀드의 조성·운용으로 정부와 민간이 공동 출자하여 다큐멘터리, 융합형 콘텐츠 등 미래 성장 유망 콘텐츠와 관련 기업에 중점 투자함으로써 콘텐츠산업 활성화를 지원한다.

이처럼 IPTV의 수용 활성화를 촉진시키기 위해 다채널 콘텐츠, 고화질의 동영상, 다양한 형태의 개별화된 상호작용과 같은 IPTV의 속성들을 기반으로 다양하고 차별화된 공공 콘텐츠를 확대하고, 소비자 참여형, 개인 맞춤형 융합 콘텐츠 제작 지원을 앞당기고 있다. 이에 다음과 같이 가설을 설정하였다.

*H2: IPTV 관련 정책적 지원은 IPTV의 콘텐츠 품질을 향상시킬 것이다.*

### 3.2.1.3 지각된 비용 관련 정책

한 연구조사의 결과에 따르면, IPTV 가입자들의 가장 큰 불만요인은 높은 이용요금으로, IPTV의 요금부담을 해소하기 위해서는 IPTV 요금 규제 완화 정책이 요구된다[33].

예를 들어, IPTV 성공사례의 교과서로 주목되는 홍콩 PCCW(Pacific Century Cyber Works)의 경우 IPTV, 인터넷, 전화, 모바일폰 등 4개의 통신수단을 동시에 이용하는 결합상품을 제공하였다. 실용성에 접근한 다양한 채널 패키지를 구성하여 소비자들이 원하는 채널만 골라보는 패키지 상품의 다양화를 통해, 필요성에 의한 가입 확보를 늘리고 소비자가 저렴한 비용을 실질적으로 느낄 수 있도록 했다.

이러한 해외 성공사례의 벤치마킹을 통해 정부는 관련업계가 다양한 결합상품을 소비자에게 제공할 수 있도록 각종 규제의 설립 및 완화 정책을 세우고, 수용자가 단말기를 인하된 가격에 구입할 수 있는 보조금을 지원 하는 등 소비자가 직접적으로 혜택을 느낄 수 있는 정책을 추진하고 있다.

또한 방송통신위원회는 친서민 정책을 통해 첫째, 통신요금의 경감, 둘째, 사교육비의 절감, 셋째, 소외계층 지원 등의 업무를 추진하고 있다[2].

첫째, 통신요금 경감이란, 초당 과금제를 도입하고, 요금제를 단순화하며, 무선인터넷 데이터 요금의 인하를 유도하는 것이다.

둘째, 우수 강사 확보 및 고품질 교재 개발 지원으로 EBS의 제작기반을 강화하고, EBS 프로그램의 방송 및 인터넷 접근을 확대하여 사교육비를 절감하는 것이 목표이다.

셋째, 자막 및 화면해설 등을 통해 장애인 방송의 확대 및 방송 수신기 보급 사업과 난시청 해소 및 격오지의 광대역망 구축 사업 등을 통하여 소외계층을 지원하고 있다.

이상과 같이 정부의 합리적 가격을 유도하는 다양한 지원 정책은 IPTV 수용에 긍정적 영향을 미칠 것으로 예상되며, 다음과 같은 가설 설정이 가능할 것으로 여겨진다.

*H3: IPTV 관련 정책적 지원은 IPTV의 합리적 비용 책정을 유도할 것이다.*

### 3.2.2 IPTV 수용요인과 수용의도와의 관계

IPTV 수용요인과 수용의도와의 관계에 대해 기존 문헌 연구들을 정리하면, IPTV가 초고속 인터넷에 의한 통신서비스를 기반으로 하고 있기 때문에 시스템에 대한 기술적 품질이 IPTV 수용에 영향을 미칠 것으로 보고 있으며[3, 4], 또한 다양한 콘텐츠가 IPTV 채택에 중요한 역할을 하고 있음이 강조되고 있으며[5, 6], 합리적인 비용일수록 IPTV 수용이 더 원활히 이루어는 것으로 보았다[7, 8]. 따라서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

*H4: IPTV의 기술적 품질은 이용자의 사용의도를 제고할 것이다.*

*H5: IPTV의 콘텐츠 품질은 이용자의 사용의도를 제고할 것이다.*

*H6: IPTV의 합리적 비용 책정은 이용자의 사용의도를 제고할 것이다.*

### 3.3 변수의 조작적 정의

지금까지의 선행연구, 가설설정, 연구모형 등을 바탕으로 다음과 같이 변수에 대한 조작적 정의를 하였다. 기존 연구에서 여러 연구자들에 의해 검증된 IPTV 수용요인들에 대해 문헌연구에서 살펴보았듯이, 기술적 품질, 콘텐츠 품질, 합리적 비용 등을 매개변수로 하였고 정책적 지원뿐만 아니라 기술수용모형에서 언급하고 있는 수용의도와의 관계를 살펴보았다. 정책적 지원에 대해서는 공공 콘텐츠 확대를

통한 IPTV 수요창출, 융합형 콘텐츠 제작을 위한 기술 표준화 지원, 시장 규제 완화 등을 설정하였다(표 2 참조).

〈표 2〉 변수의 조작적 정의

잠재변수	측정변수	측정항목근거
정책적 지원 (Pol)	공공 콘텐츠 확대를 통한 IPTV 수요 창출	[2], [11], [12], [18]
	융합형 콘텐츠 제작을 위한 기술 표준화 지원	
	시장 규제 완화	
기술적 품질 (Tech)	프로그램의 신속한 다운	[3], [4], [6]
	선명한 화질	
	끊김없는 서비스	
콘텐츠 품질 (Cnt)	다양한 콘텐츠 제공	[5], [6], [28]
	최신의 콘텐츠 제공	
	유용한 콘텐츠 제공	
합리적 비용 (Cost)	서비스 이용료의 적정성	[7], [8], [31]
	이용요금의 선택가능성	
	다양한 제휴 요금	
수용 의도 (Int)	지속적 이용의향	[3], [24], [34]
	서비스에 대한 만족도	
	제3자에게 서비스 권유	

#### 4. 자료수집 및 실증분석

설문분석을 위한 자료 수집 및 방법, 기술통계적 결과, 신뢰성 및 타당성 분석, 그리고 구조방정식 모형에 대한 분석 결과를 제시한다.

##### 4.1 자료수집 및 분석

설문은 IPTV를 사용자 300 여명을 대상으로 실시하였으며 일반인뿐만 아니라 기업체의 사무직, 공무원, 자영업, 학생 등 다양한 의견이 반영되도록 하였다. 수거된 설문지는 205부로 약 68%의 수거율을 보였다. 이 중 답변이 누락되거나 불성실한 31부를 제외하고 최종적으로 171부를 대상으로 분석을 실시하였다. 설문응답자의 기술통계적 특성은 <표 3>과 같다.

설문문항은 7점 척도를 사용하였다. 수집된 설문 데이터를 토대로 잠재변수와 측정변수들은 SPSS 통계프로그램을 통하여 신뢰성과 타당성을 측정하였다. 탐색적 요인분석을 통해 요인적재치가 낮은 잠재요인을 제거한 후, 확증적 요인분석 및 구조방정식 모형을 분석하였다.

##### 4.2 신뢰성 분석

신뢰성(reliability)이란 동일한 개념에 대해 측정을 되풀이했을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 의미하며, 측정된 결과치의 안정성, 정확성, 의존가능성, 일관성, 예측가능성 등으로 표현할 수 있다[35]. 본 연구에서는 내부일치성을 활용한 방법, 즉 크론바하 알파계수를 산출하여 신뢰성을 검

〈표 3〉 설문 응답자의 기술통계적 특성

구분	항목	표본	
		응답수	비율(%)
연령	21~30세	32	18.7
	31~40세	99	57.9
	41~50세	34	19.9
	51~60세	2	1.2
	61세 이상	3	1.8
	결측	1	0.6
직업	학생	11	6.4
	공무원	40	23.4
	영업/판매직	4	2.3
	사무직	65	38.0
	자영업	1	0.6
	연구직	10	5.8
	기술/엔지니어	18	10.5
	전문직	7	4.1
	기타	14	8.2
	결측	1	0.6
계		171	100

정하였다. 신뢰성 계수는 0.6이상이면 무난한 것으로 판단한다[36]. 본 연구에서는 모든 변수가 0.7을 넘고 있는 것으로 나타나 신뢰성은 높다고 할 수 있다(<표 4> 참조).

〈표 4〉 신뢰성 분석 결과

연구변수	측정항목 수	Cronbach' alpha
정책적 지원(Pol)	3	0.778
기술적 품질(Tech)	3	0.794
콘텐츠 품질(Cnt)	3	0.912
합리적 비용(Cost)	3	0.915
수용 의도(Int)	3	0.951

##### 4.3 타당성 분석

타당성을 통계적으로 평가하기 위한 방법으로 집중타당성과 판별타당성 분석이 사용되었다. 집중타당성은 동일한 개념에 대하여 상이한 방법으로 측정된 값 사이의 상관관계가 높아야 한다는 것이며, 반면에 판별타당성은 상이한 개념에 대한 상관관계가 낮아야 한다는 점을 활용하여 평가한다 [35].

##### 4.3.1 탐색적 요인분석

본 연구의 측정변수에 대한 집중타당성을 알아보기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 Kaiser 정규화가 있는 베리맥스를 선택하여 회전하였으며 주성분 분석을 활용하였다. 요인선정 기준은 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인추출을 기본으로 요인 적재값이 0.6 이상인 경우를 고려하였다.

〈표 5〉 탐색적 요인분석 결과

변수명		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
정책적 지원 (Pol)	Pol1	-0.002	0.095	0.070	0.072	0.850
	Pol2	0.014	-0.016	0.228	0.011	0.799
	Pol3	0.194	-0.042	-0.072	-0.021	0.832
기술적 품질 (Tech)	Tech1	0.251	0.165	0.305	0.669	0.009
	Tech2	0.229	0.153	0.106	0.784	0.059
	Tech3	0.077	0.085	0.153	0.901	0.001
콘텐츠 품질 (Cnt)	Cnt1	0.122	0.087	0.880	0.174	0.065
	Cnt2	0.224	0.177	0.873	0.172	0.058
	Cnt3	0.272	0.187	0.821	0.203	0.157
합리적 비용 (Cost)	Cost1	0.258	0.877	0.137	0.140	0.041
	Cost2	0.217	0.891	0.194	0.083	0.025
	Cost3	0.169	0.867	0.091	0.176	-0.019
수용 의도 (Int)	Int1	0.866	0.250	0.223	0.163	0.075
	Int2	0.864	0.212	0.241	0.223	0.104
	Int3	0.861	0.286	0.191	0.232	0.087

본 연구에서 설정한 측정변수들에 대한 요인부하량은 모두 0.6 이상을 보여줌으로써 측정변수들 간에 내적 타당성이 확보된 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조).

4.3.2 확증적 요인분석

본 연구의 가설검증을 위한 구조방정식 모형 분석에 앞서 AMOS 7을 이용하여 측정 모형에 대한 확증적 요인분석을 실시하였다. 측정모형의 적합도 분석결과 절대적합도지수 GFI는 0.911로서 0.9이상 기준[37]을 넘었으며 RMSEA값은 0.063으로서 0.08 기준[38] 값보다 작으며 NFI는 0.930, CFI 0.970 등으로 0.9 기준[39]을 초과하는 등, 모든 모형적합 판단기준을 초과하는 것으로 나타나 본 연구에서 설정한 변수들은 통계적으로 타당성이 확보된 것으로 판단된다.

4.3.3 판별타당성 분석

판별타당성을 검증하기 위해서는 AVE(Average Variable Extracted) 접근법을 이용하였다. AVE 값이 0.5 이상이어야 하며, AVE 제공근의 값이 다른 구성개념간의 상관관계 값보다 커야 한다[40]. 본 연구에서는 〈표 6〉과 같이 AVE 값이 모두 0.5 이상이며 AVE 제공근의 값인 대각선에 상응하는 상관행렬의 값보다 크므로 구조방정식 모형 분석을 위한 판별타당성이 확보된 것으로 판단된다.

4.4 가설검증

본 연구에서 설정된 가설을 검증하기 위한 구조방정식 분석 및 검증 결과를 살펴보면 다음과 같다.

〈표 6〉 판별타당성 분석 결과

	Pol	Tech	Cnt	Cost	Int
정책적 지원 (Pol)	.738				
기술적 품질 (Tech)	.092	.757			
콘텐츠 품질 (Cnt)	.212**	.467**	.882		
비용적 요인 (Cost)	.069	.371**	.378**	.893	
수용의도 (Int)	.196*	.493**	.505**	.526**	.931

\* 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의,  
\*\* 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의

4.4.1 경로 분석 결과

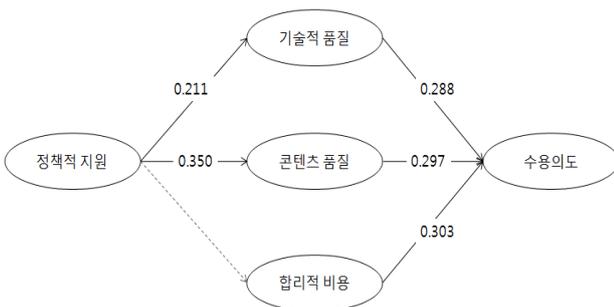
AMOS 7을 이용하여 최대우도법(Maximum likelihood; ML)에 의한 모수추정(Parameter estimation)을 하였다. 적합도는 〈표 7〉의 내용과 같이 정리되었다. 구조방정식 모형의 적합도 지수를 살펴보면 GFI와 AGFI, NFI는 권장치인 0.9와 0.8이상을 충족시키고 있으며, Normed  $\chi^2$ (표준 카이제곱:  $\chi^2$ 을 자유도로 나눈 값)는 1.743으로서 권장치인 3이하를 충족하고 있다. 또한, CFI도 0.9를 초과하고 있고 RMSEA도 기준치 범위에 들고 있다. 이에 따라 본 연구의 구조방정식 모형은 분석에 무리가 없는 매우 양호한 모형이라고 할 수 있겠다.

경로분석 결과를 살펴보면, IPTV 사용자들의 수용의도에

〈표 7〉 구조방정식 모형의 적합도 지수

적합지수	결과	모형적합 판단기준	근거
$\chi^2/df$ (표준 카이제곱)	1.743	1이상 3이하	[41]
GFI (기초부합치)	0.908	0.90 이상	[37]
AGFI (조정부합치)	0.861	0.80 이상	[37]
NFI (표준부합지수)	0.925	0.90 이상	[39]
CFI(비표준적합지수)	0.966	0.90 이상	[39]
RMSEA(근사평균오차제곱근)	0.066	0.08 이하	[38]

는 기존 연구들과 마찬가지로 IPTV의 기술적 품질, 콘텐츠 품질, 합리적 비용 등이 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 IPTV 관련 정부의 정책적 지원은 기술적 품질과 콘텐츠 품질에만 영향을 미치며 합리적 비용에는 영향을 미치지 않는 것으로 분석됨으로써 가설 3은 기각되었다. 이상의 결과를 도식화한 것이 (그림 6)이며, 가설 채택 여부는 <표 8>과 같이 정리하였다.



(그림 6) 구조방정식 모형의 경로계수

### 5. 결론 및 향후 과제

실문에 대한 실증분석 결과를 바탕으로 본 연구의 결론,

시사점 및 향후 연구 과제 등을 정리하여 다음과 같이 제시한다.

#### 5.1 연구의 결론 및 시사점

국내 IPTV 시장의 활성화를 위해 정부의 지원 정책은 다양한 분야에서 이루어져왔다. 또한 다양한 연구자들이 IPTV의 수용요인을 검증하여왔다. 본 연구는 확인된 IPTV에 대한 여러 수용요인들이 정부의 정책적 지원과 관련성이 있는지에 대해 실증연구를 하였다. 연구 결과, IPTV에 대한 기술적 품질이 IPTV 수용에 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.288, p=.001$ ). 또한, IPTV에 대한 콘텐츠 품질이 IPTV 수용에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다( $\beta=.297, p=.001$ ). 마찬가지로 합리적인 비용은 IPTV 수용이 더 원활히 이루어지는 것으로 나타났다( $\beta=.303, p=.001$ ). 한편, IPTV 관련 정책적 지원이 이들 IPTV 수용요인에 미치는 영향에 관한 분석 결과에서는 IPTV의 기술적 품질( $\beta=.211, p=.038$ ) 및 콘텐츠 품질( $\beta=.350, p=.001$ )에 대한 영향은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 합리적 비용 책정과는 관련성이 없는 것으로 분석되었다.

실증분석 결과를 종합하면, 기존 연구에서와 마찬가지로 IPTV의 기술 및 콘텐츠 품질과 합리적 비용 여부는 IPTV 수용과 관련성이 있는 것으로 나타났다. 하지만 IPTV 관련 정책적 지원은 기술 및 콘텐츠 품질에 대해서만 영향을 미치는 것으로 나타났다.

IPTV의 본격적인 서비스가 개시된지 1년이 조금 지난 지금 정부는 IPTV의 초기 수요창출을 위하여 교육, 국방, 의료, 민원 등 실생활에 적용된 다양한 공공서비스 분야의 IPTV 콘텐츠를 개발하고 보급과 활용 확대에 힘쓰고 있다. 본 연구의 결과 IPTV가 성공하기 위해서는 무엇보다도 양질의 콘텐츠를 공급하는 것이 중요하며, 사업자들은 이용자가 원하는 양질의 콘텐츠를 공급하기 위해 투자를 아끼지 않아야 한다. 하지만, 사업자들은 불확실한 수익성으로 인해 투자를 기피하고 있으며, 영세한 콘텐츠 제작업체들은 재정적인 어려움을 토로하고 있는 현실이다. 정부는 사업자간 경쟁력 제고를 통하여 IPTV만의 고품격, 고화질의 특성화

〈표 8〉 주효과 가설 채택 여부

가설	주효과 가설내용	C.R	P	결과
H1	IPTV 관련 정책적 지원은 IPTV의 기술적 품질을 향상시킬 것이다.	2.076	0.038	채택
H2	IPTV 관련 정책적 지원은 IPTV의 콘텐츠 품질을 향상시킬 것이다.	3.509	0.001	채택
H3	IPTV 관련 정책적 지원은 IPTV의 합리적 비용 책정을 유도할 것이다.	0.662	0.508	기각
H4	IPTV의 기술적 품질은 이용자의 사용의도를 제고할 것이다.	3.378	0.001	채택
H5	IPTV의 콘텐츠 품질은 이용자의 사용의도를 제고할 것이다.	3.515	0.001	채택
H6	IPTV의 합리적 비용 책정은 이용자의 사용의도를 제고할 것이다.	4.120	0.001	채택

된 콘텐츠 개발을 독려함과 동시에 이를 통한 보다 안정된 수익성을 보장하는 신뢰감을 형성해야 할 필요성이 있다. 또한 재정적 담보능력이 열악한 영세업자들에 대한 융자 지원을 널리 홍보하여 보다 다양하고 창의적인 콘텐츠를 창출할 수 있도록 수립된 정책들을 원활히 추진해야 할 것이다. 이러한 노력들은 저렴하고 합리적인 비용으로 양질의 콘텐츠를 제공할 수 있는 기반이 될 것이다. 하지만 본 연구에서는 IPTV 이용자들에게 있어 합리적 비용 책정 여부가 사용의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 IPTV에 대한 정책적 지원은 콘텐츠 품질과 가장 큰 관련성이 있는 것으로 분석되었다. 이는 정부의 정책적 지원이 아직까지는 IPTV 초기 활성화를 위해 콘텐츠의 다양화 및 차별화된 서비스 제작 및 개발 지원에 치우치고 있음을 알 수 있게 한다. 수익창출형 유통환경을 조성함으로써 비즈니스 친화적인 유통구조를 정착하고 해외수출을 지원하기에 앞서 국내 시장에서의 안정적인 IPTV 정착 또한 강조될 필요성이 있다. IPTV 수용요인의 비용적인 부분에 대해 직접적으로 관련 있는 정책적 지원이 요구된다.

또한 TV는 정보소의 계층이었던 가정주부나 노인들이 접근하기 쉽다는 강점을 가지고 있다. IPTV 수요자 역시 집안에서 주요 시간을 보내고 있는 이들 중장년층 및 노년층의 정보소의 계층이 많은 비중을 차지할 것이다. 정보소의 계층에 대한 정부의 체계적인 실천 계획은 있지만, 이들이 실행되기 위한 우리 삶에서의 구체적인 실천 사례는 그리 눈에 띄지 않고 있다. IPTV의 수용은 소비자들이 취하게 되는데 소비자들이 체감할 수 있는 정부정책의 실천은 그리 많아 보이지 않는다. 예를 들어, IPTV가 리모콘 하나만 있으면 TV 드라마 속 여주인공이 입고 나온 의상 및 소품을 검색하고 결제까지 할 수 있다고 하나, 실수요자인 중장년층 및 노년층은 그 수많은 리모콘 버튼을 어떤 순서로 어떻게 눌러야 할지조차 모르는 경우가 허다할 것이다. 본 연구에서와 같이 IPTV에 대한 기술의 필요성과 콘텐츠의 차별성은 인식하지만 사용의 편리성이 확보되지 않음으로 인해 상대적으로 느끼는 비용이 비싸다고 한다면 IPTV의 수용을 꺼리게 될 것이다.

하지만 IPTV 관련 정부의 정책적 지원이 기술적 품질과 콘텐츠 품질 제고에 기여하고 있음을 본 연구에서 실증적으로 분석된 점은 정책결정자들에게 시사하는 바가 클 것으로 기대된다. IPTV와 같은 새로운 기술 도입에 대해서는 기술수용모델 등을 이용하여 수용에 영향을 미치는 영향요인에 관한 연구들이 많이 이루어지고 있음에도 불구하고 정책의 방향성과 이들 요인 간의 관계성을 밝히는 실증연구는 이루어지지 못했던 것이 현실이다. 이들 간의 관계를 확인함으로써 정부 정책의 수정 내지는 효율성 혹은 효과성과 같은 정책평가 수반이 요구된다.

## 5.2 연구의 한계 및 향후 연구방안

기존의 문헌 연구 등을 바탕으로 하여 IPTV 관련 정부

의 정책적 지원이 IPTV 수용요인에 영향을 미치는 정도를 알아보았지만, 기술, 콘텐츠, 비용 등 세가지 요인에 한정되었다. 향후 이의 영향 요인들을 더욱 정교화시키고 또한 설문 의 수를 늘리되, 정책결정자와 일반 이용자, 그리고 IPTV 서비스 제공자 등 설문 데이터원을 다양화시킴으로써 이들 간의 입장 차를 비교해보는 연구는 본 연구의 취지를 더욱 강조할 수 있을 것으로 여겨진다.

## 참 고 문 헌

- [1] 심진보, 설성호, "IPTV 결합서비스 발전방안," 한국전자통신연구원, 2010.
- [2] 방송통신위원회, "새로운 10년을 선도하는 방송통신 2010 핵심과제," 2009a.
- [3] 윤승욱, "IPTV의 수용결정요인에 대한 연구," 언론과학연구, 9(1), pp.162-197, 2009.
- [4] 김영환, 최수일, "지각된 서비스 품질, 유용성, 용이성이 IPTV 사용자 만족 및 지속적 사용의도에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회, pp.314-327, 2009.
- [5] 김수현, "IPTV 서비스의 기능적 속성이 채택의도에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회논문지, Vol.9, No.2, 2008.
- [6] 주정민, 박복길, "정보기술수용모형과 쌍방향TV 채택 요인 연구," 한국언론학보, 50(1), pp.332-354, 2006.
- [7] 김문선, 김문오, 김효진, 류성렬, "IPTV 뱅킹 서비스 이용 의도에 영향을 미치는 요인," 한국데이터베이스학회, pp.79-98, 2009.
- [8] 박유리, 이은민, 정부연, 이종수, "융합환경에서의 방송·통신콘텐츠 이용행태에 대한 실증분석," 정보통신정책연구원, 2008.
- [9] 이상우, 김원식, "방송통신융합환경에서 수평적 규제체계의 도입 이슈: 방송통신 융합 환경에서 플랫폼의 의미와 규제방향," 사이버커뮤니케이션, 제24호, pp.263-311, 2007.
- [10] 김성현, 김아람, "양면시장 관점에서 본 IPTV서비스와 망중립성 규제정책의 효과," 정보통신정책학회, 2008.
- [11] 방송통신위원회, "IPTV 활성화 추진 현황," 2009b.
- [12] 홍용락, "방통융합시대의 공공서비스 활성화 방안 연구-공공서비스 콘텐츠 제고 방향을 중심으로," 한국방송학회, 봄철 정기학술대회 논문집, 2009.
- [13] 남석, "2009년도 융합정책 방향," 한국통신사업자연합회, 통신연합, Vol.51, 2009.
- [14] 임정훈, 김경, 한승연, 고범석, "IPTV의 교육적 활용방안 연구," 한국교육학술정보원, 2009.
- [15] 박재경, "IPTV 기반 응용서비스 개발 동향-원격의료서비스를 중심으로," 한국전파진흥원, 전파방송통신저널, 통권 제10호, 2009.
- [16] 오강탁, "방통융합 시대의 IPTV기반 전자정부 서비스," 서울행정학회, 동계학술대회 논문집, 2009.
- [17] 이영로, "방송통신 융합 공공서비스 활성화 추진 방향," 한국정보통신기술협회, TTA저널, No.122, 2009.
- [18] 양용석, "IPTV 서비스 활성화를 위한 정책적 제언: 모색과 대안," 정보통신연구진흥원, 주간기술동향, 통권 1381호, 2008.

- [19] 문화체육관광부, “2012년 5대 콘텐츠 강국 실현을 위한 차세대 융합형콘텐츠 육성 전략”, 2008.
- [20] 방송통신위원회, “방송통신융합산업 규제개혁 추진”, 2009c.
- [21] Ajzen, I., & Fishbein, M., “Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research,” Addison-Wesley Reading, 1975.
- [22] Ajzen, I., “The Theory of Planned Behavior,” *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp.179-211, 1991.
- [23] 김명소, 한영석, “합리적 행위이론과 계획된 행위이론에 의한 온라인 구매행동 이해”, *한국심리학회지: 사회 및 성격*, Vol.15, No.3, pp.17-32, 2001.
- [24] Davis, F. D., “Perceived Usefulness, Easy of Use and the User Acceptance of Information Technology.” *MIS Quarterly*, 13(3), pp.319-340, 1989.
- [25] Malhotra, Y. & Galletta, D., Extending the technology acceptance model to account for social influence: Theoretical bases and empirical validation, *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 1999.
- [26] Venkatesh, V., & Davis, F. D., “A model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test,” *Decision Science*, 27(3). pp.451-481, 1996.
- [27] Chin, John P., Virginia A. Deihl, and Kent L. Norman, “Development of an Instrument Measuring User Satisfaction of the Human- Computer Interface,” *ACM Proceedings*, pp.213-218, 1988.
- [28] 김문구, 박종현, 지경용, “기술수용모형을 적용한 무선인터넷 서비스의 채택에 관한 연구”, *한국기술혁신학회, 추계학술대회*, pp.503-510, 2006.
- [29] Reagan, J., “Classifying Adopters and Non-adopters of Four Technologies Using Political Activity, Media Use Demographic Variables,” *Telematics and Informatics*, 4(1), 3-16, 1987.
- [30] Zeithaml, V. A., “Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value : A Means-End Model and of Evidence,” *Journal of Marketing*, Vol.52, pp.2-22, 1988.
- [31] Teas, K. R. and Agarwa, S. I., “The Effects of Extrinsic Product Cues on Consumers’ Perceptions of Quality, Sacrifice, and Value,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.28, pp.278-290, 2000.
- [32] 김호영, 김진우, “모바일 인터넷의 사용에 영향을 미치는 주요 요인에 대한 실증적 연구”, *경영정보학연구*, 제12권 제3호, pp.89-113, 2002.
- [33] 트렌드모니터(<http://www.trendmonitor.co.kr>), “IPTV 가입 현황과 컨셉 수용도 조사”, 2009.
- [34] Hsu, C. L., & Lu, H. P., “Why Do People Play On-line Games? An Extended TAM with Social Influences and Flow Experience,” *Information and Management*. 41. pp.853-868, 2004.
- [35] 노형진, SPSS/AMOS에 의한 사회조사분석: 범주형 데이터 분석 및 공분산구조분석, 서울: 형설출판사, 2003.
- [36] Nunnally, *Psychological Theory*, 2nd, McGraw-Hill, 1978.
- [37] Scott, J., “The measurement of information systems effectiveness: evaluating a measuring instrument,” *Proceedings of the 15th International Conference on Information Systems*, Vancouver, BC, pp.111-128, 1994.
- [38] Browne, M. W. and Cudeck, R., “Alternative ways of assessing model fit,” In Bollen, K. A. and Long, J. S.(Eds.), *Testing structural equation models*, Newbury Park, CA: Sage, pp.133-162, 1993.
- [39] Bentler, P. M., “On the fit of models covariance and methodology to the bulletin,” *Psychological Bulletin*, 112, pp.400-404, 1992.
- [40] Barclay, D., Higgins, C., and Thompson, R., “The Partial Least Squares(PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as an Illustration,” *Technology Studies*, (2:2), pp.285-309, 1995.
- [41] Hayduck, L. A., *Structural Equation Modeling with LISREL: Essentials and Advances*, Baltimore, Johns Hopkins University Press, 1987.



**이 봉 규**

e-mail : bglee@yonsei.ac.kr  
 1988년 연세대학교(학사)  
 1992년 Cornell Univ.(석사)  
 1994년 Cornell Univ.(박사)  
 1997년~2004년 한성대학교 정보공학부 교수

2005년~현 재 연세대학교 정보대학원 교수, 부원장  
 관심분야: IT 정책·산업, 방송통신융합정책, Green IT, ITS



**서 현 식**

e-mail : seohs@yonsei.ac.kr  
 2008년 단국대학교 대학원 경영정보학과 (박사)  
 2009년~현 재 연세대학교 방송통신정책 연구센터 연구교수  
 관심분야: 정보통신정책, u-Biz 전략, 모바일 인터넷 광고 전략, 지식경영



### 이성준

e-mail : tcbrad978@yonsei.ac.kr  
2001년 고려대학교 영문학과 (학사)  
2004년 Michigan State University 대학  
원 Telecommunication과(석사)  
2008년 State University of New York at  
Buffalo 대학원 Communication과  
(박사)

2009~현 재 연세대학교 방송통신정책 연구센터 연구원  
관심분야 : 정보통신정책, 소셜 네트워크, 시맨틱 네트워크



### 김준호

e-mail : jhkim2420@naver.com  
1983년 동국대학교 도시행정학과(학사)  
1986년 동국대학교 행정대학원(석사)  
1985년~현 재 정보통신부/방송통신위원  
회 근무  
관심분야: 정보통신정책, 주파수 자원 관리