

조직의 태블릿 PC 이용 및 업무성과에 영향을 미치는 조직필요성 요인과 조직혁신문화의 조절효과에 대한 연구*

김상현** · 박현선***

〈목 차〉

I. 서 론	4.3 측정모형의 신뢰성 및 타당성 검증
II. 이론적 배경 및 선행연구	4.4 적합도 검증
2.1 태블릿 PC	4.5 가설 검증
2.2 업무-기술 적합성	V. 결론 및 시사점
2.3 조직혁신문화	5.1 연구요약 및 시사점
III. 연구모형 및 가설설정	5.2 연구의 이론적 시사점
3.1 연구모형	5.3 연구의 실무적 시사점
3.2 가설설정	참고문헌
IV. 연구방법 및 분석	부록
4.1 자료수집 및 측정방법	<Abstract>
4.2 표본의 인구통계학적 분석	

I. 서 론

정보기술 및 인터넷의 급속한 발전은 조직 내부에 다양한 변화를 가져오고 개인 및 조직에 상당한 영향력을 가진다. 최근에는 기존의 정보 기기들과 뚜렷한 차별성을 가지는 모바일 기기가 급속도로 확산되면서 이러한 기술 및 제품 수용이 업무성과와 조직구조를 결정짓는 중요한 요인으로서 부각되고 있다(김경남 등, 2011).

그 중에서도 태블릿 PC는 개인의 라이프스타일의 변화를 가져올 뿐만 아니라 업무에도 다양하게 활용될 수 있다는 점에서 주목받고 있다.

태블릿 PC에 대한 관심은 2010년 4월 Apple 사가 아이패드를 출시한 이후 급격히 증가했다. 태블릿 PC는 노트북의 대체재이자 스마트폰의 보완재로 부각되며 기존 시장을 잠식하는 것은 물론 신규 시장을 창출하며 폭발적인 성장세를 기록하고 있다. Gartner(2010)에 따르면, 세계

* 본 연구는 2012년 정보시스템학회-경영정보학회 춘계공동학술대회에 발표한 논문을 수정·보완하였음

** 경북대학교 경영학부 교수, ksh@knu.ac.kr

*** 경북대학교 경영학부 대학원 박사과정, sunny09@knu.ac.kr

태블릿 시장은 2014년까지 2억대 이상 판매될 것으로 전망되고 있으며, 국내 시장의 경우 2013년에 약 650만대 규모로 성장할 것으로 전망되고 있다(정경찬 등, 2011). 최근에는 태블릿 PC가 개인 용도로 주로 사용된다는 관념에서 탈피해 기업 및 조직의 각종 업무에 이용되고 있고 활용분야 또한 다양하게 확대되고 있다. 또한, 태블릿 PC를 업무에 먼저 도입하여 사용하고 있는 국내 기업들은 개인용 모바일 기기가 아닌 사무용 기기로서 태블릿 PC에 주목하고 있으며 태블릿 PC의 활용에 대해 긍정적인 평가를 내리고 있다. 이처럼 태블릿 PC가 개인 및 조직에서 적극적으로 활용되고 있는 것과는 달리 아직까지는 태블릿 PC에 대한 연구가 극히 미미한 실정이다(심진보, 2011; Kim and Sim, 2012). 특히, 조직 구성원들이 태블릿 PC를 업무에 이용하는 것이 업무성과에 어떠한 영향을 미칠 것인가에 대한 연구는 거의 전무후무한 상황이다. 하지만 계속해서 많은 기업들이 업무에 태블릿 PC를 도입하고 있고 새로운 정보기술의 도입 및 활용이 기업 및 개인성과에 어떠한 영향을 미치는가를 고려하는 것은 중요한 의미를 가진다. 따라서 조직의 태블릿 PC 도입 필요성에 대한 실증적 연구가 필요하다. 이에 본 연구에서는 태블릿 PC에 대한 조직의 필요성 요인을 도출하고 태블릿 PC 사용이 업무성과에 미치는 영향력을 실증적으로 검증하고자 한다.

본 연구의 목적을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 조직이 어떠한 필요에 의해서 태블릿 PC를 도입하고 이용하려고 하는가를 바탕으로 조직필요성이 태블릿 PC에 대한 지각된 유용성 및 지각된 업무-기술 적합성에 미치는 영향력을 살펴본다. 둘째, 지각된 업무-기술 적

합성이 태블릿 PC에 대한 지각된 유용성과 이용에 미치는 영향력을 살펴본다. 셋째, 조직 내에 존재하는 혁신적이고 개방적인 문화의 역할을 강조하고자 조직혁신문화의 조절효과를 살펴보고자 한다. 마지막으로 제안한 요인들이 태블릿 PC 이용을 거쳐 업무성과에 어떠한 영향을 주는지를 실증적으로 분석한다. 본 연구는 기업 및 조직들에게 태블릿 PC의 수용 및 이용을 결정할 때 고려해야하는 필요성 요인을 제시하고 이에 대한 이해를 높일 수 있는 계기를 마련할 수 있을 것이다. 또한, 태블릿 PC에 대한 연구가 미미한 상황에서 태블릿 PC 수용 및 이용과 업무성과간의 관계에 대한 이론적 지표를 제시하고 조직에서의 태블릿 PC 활용과 관련된 학문적 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 태블릿 PC

태블릿(Tablet) PC란 키보드 없이 터치스크린을 기반으로 하는 개인용 모바일 컴퓨팅 기기를 말한다. 2001년 Microsoft사에서 처음 출시되었으나, 기존 PC와의 차별화에 대한 한계성과 높은 가격, 활용할 수 있는 애플리케이션의 부족 등으로 시장 활성화에 실패하였다. 그러나 2010년 Apple사에서 새로운 개념의 사용자 인터페이스와 풍부한 콘텐츠를 포함한 아이패드를 출시하여 새로운 개념의 태블릿 PC 성장을 주도하면서 태블릿 PC는 다시 주목받기 시작했고 시장은 급속도로 성장하고 있다(삼성경제연구소, 2010).

태블릿 PC는 MP3, PMP, 넷북, 스마트폰의 기능들을 보유한 복합 기기로서 특징지어지고 스마트폰의 보완재이자 넷북의 대체재로서의 차별성을 가진 기기로서 평가받고 있다(심진보, 2011). 보통 7~10인치 화면으로 노트북에 비해 휴대가 용이하며 마우스나 키보드 없이 간편하게 조작이 가능하다는 특성을 가진다. 뿐만 아니라 이동하면서 항상 인터넷을 빠르게 이용할 수 있고 다양한 애플리케이션 및 콘텐츠를 활용할 수 있다는 장점을 가지고 있다(삼성경제연구소, 2010). 이러한 장점 때문에 태블릿 PC는 스마트폰, PC 및 넷북의 장점을 고루 갖추고 있는 단말 기기로서 업계에서 평가받고 있으며 개인 및 조직에게 차별화된 부가가치를 제공해 줄 것으로 기대되고 있다.

태블릿 PC의 시장전망에 있어서는 세계시장의 경우 2014년까지 2억대 이상이 판매되고 연평균 77.5%의 성장률을 나타낼 것으로 전망되고 있다(Gartner, 2010). 국내시장의 경우에는 2012년에 약 300만대 이상이 판매되고 2013년에는 약 650만대 규모로 성장할 것으로 전망되고 있다(정경찬 등, 2010). 대부분의 전망기관에서 예상하는 태블릿 PC의 성장추세는 향후 몇 년간 급속도로 이루어질 것이라는데 의견이 일치한다. 또한, 이러한 성장세는 소프트웨어, 하드웨어 및 네트워크 분야의 지속적인 성장에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대된다. 뿐만 아니라 출판, 게임, 광고, 교육 등의 콘텐츠산업과 관련해서도 사용의 편의성을 높이고 소비계층을 확대시키며 새로운 비즈니스 모델을 창출할 수 있게 해줄 것으로 기대되고 있다(정경찬 등, 2011).

2.2 업무-기술 적합성

조직 구성원들이 조직에서 업무를 수행하기 위해 사용하는 수단으로 발전되어 온 정보기술과 조직 구성원들의 업무성과 향상을 살펴보는 연구들은 주로 이용(Utilization)과 적합(Fit)의 두 가지 관점에서 이루어져 왔다. 먼저, 정보기술의 이용 관점에서 이루어진 연구들은 주로 태도와 신념을 이용의 선행변수로 제시하고, 이용이 증가할수록 성과가 높아질 것이라고 주장한다(Davis et al., 1989; Doll and Torkzadeh, 1991). 하지만 사용자들의 정보시스템 이용은 항상 자발적으로 이루어지는 것이 아니고 사용자들의 정보시스템 이용률이 높다고 해서 반드시 업무성과가 높은 것은 아니라는 점이 단점으로 지적되고 있다. 다음으로 적합성(Fit)의 관점에서 이루어진 연구들은 업무와 기술의 특성이 서로 적합할 때 정보기술의 이용에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 주장한다. 하지만 정보기술의 이용은 다른 외부적 요인과의 연관될 수 있기 때문에 적합성에만 중점을 두어서는 안 되고 성과에 앞서 이용이 우선되어야 하는 것을 간과했다는 점이 단점으로 지적되고 있다.

Goodhue and Thompson(1995)은 이러한 한계점을 보완하여 사용자와 조직이 정보기술을 더 효율적으로 사용하고 이해하는데 도움을 주기 위한 모델로서 <그림 1>과 같은 업무-기술 적합성(Task-Technology Fit: TTF) 모델을 제안하였다. 여기서 기술은 업무 수행에 필요한 정보와 이를 지원해주는 수단으로 인식되고, 업무 수행 과정은 개인이 정보를 처리하는 행위를 의미하며, 업무-기술 적합성은 개인이 업무를 수행할 때 필요한 기능을 정보기술이 얼마나 잘 지원

해주는가의 여부로 정의된다. 또한, 업무와 기술이 적합하다는 것은 정보기술이 업무 수행에 필요한 정보를 제공해줌으로써 개인이 최적의 의사결정을 할 수 있게 도와주고 이용에 긍정적인 영향을 주며 결과적으로는 높은 성과를 이끌어 낼 수 있음을 의미한다(Gebauer and Ginsburg, 2009; Goodhue, 1995; Goodhue and Thompson, 1995).

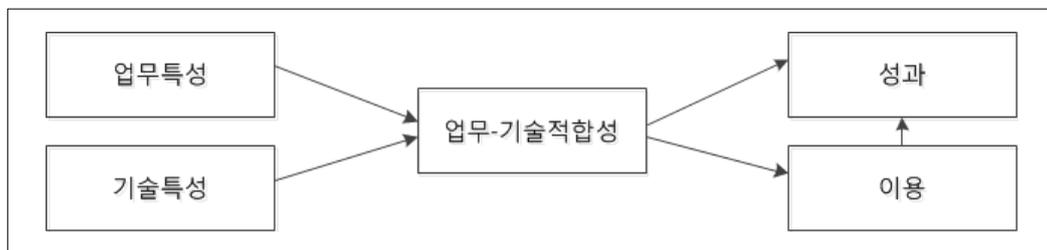
업무-기술 적합성 모델은 정보기술의 이용 및 성과와 관련하여 다양한 분야에서 연구되고 있으며(Chang, 2010; Larsen et al., 2009; Närman et al., 2012; 장정주와 고일상, 2007), 정보기술의 사용자 수용을 설명하기 위한 기술수용모델(Technology Acceptance Model: TAM), 기술수용 및 사용의 통합이론(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) 등과 같은 다른 모델들과 결합되어 광범위하게 이용되고 있다(Dishaw and Strong, 1999; Zhou et al., 2010). 또한, PDA를 기반으로 한 모바일 보험의 이용성과에 미치는 영향을 설명하기 위한 연구(Lee et al., 2007), 휴대용 단말장치 및 무선기술이 업무를 지원하는 정도가 사용자의 이용행동을 결정짓는 요인임을 설명하는 연구(Yen et al., 2010), 조직에서 학습자들의 이력 시스템 이용에 시스템 특성과 업무와의 적합

성이 미치는 영향을 설명하기 위한 연구(Lin and Wang, 2012)에서 업무-기술 적합성 모델이 고려되었다. 뿐만 아니라, 정보시스템 후기 수용 및 지속적인 이용에 업무와 기술의 적합성이 미치는 영향을 설명하기 위한 연구(Larsen et al., 2009), 모바일 뱅킹의 기능성과 사용자들의 업무 필요성 간의 적합성이 서비스 수용에 미치는 영향을 설명하기 위한 연구(Zhou et al., 2010), 위치기반서비스와 같은 모바일 기술 수용이 사용자 성과에 미치는 영향을 설명하는 연구(Junglas et al., 2008)등에서도 업무-기술 적합성 변수가 고려되었다.

이들 연구는 대상은 모두 다르지만 업무와 기술의 적합성이 사용자가 정보기술을 유용하다고 인식하여 적극적으로 이용할 수 있도록 하며 성과에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 요소임을 설명하고 있다. 따라서 본 연구에서는 조직구성원들이 업무를 처리하는데 필요한 정보와 적절한 기술을 태블릿 PC가 얼마나 잘 지원하고 도와줄 수 있고, 더 나아가 PC의 이용에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 살펴보고자 한다.

2.3 조직혁신문화

조직의 특성과 관련된 요인들은 조직의 구조와 구성원들의 다양한 조직 내 행위를 결정짓고



<그림 1> 업무-기술 적합성 모델(Goodhue and Thompson, 1995)

그들의 가치관을 형성하는데 중요한 영향을 미치는 요인으로서 고려되어 왔다. 높은 수준의 조직지원의 경우 정보시스템을 사용하는 조직 구성원들에게 시스템에 대해 호의적인 믿음을 갖도록 하는데 중요한 역할을 하는 것으로 나타났으며, 조직문화의 경우 구성원들이 정보시스템을 효율적으로 활용하고 적극적으로 이용하는 데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(McFarland and Hamilton, 2006; Weber and Pliskin, 1996; Suh et al., 2000; Karahanna et al., 2005). 뿐만 아니라 지원, 문화, 구조와 같은 요인들은 조직수준에 대한 구성원의 지각에도 영향을 줄 수 있기 때문에 정보시스템의 성공적인 실행에 가장 중요한 성공요인으로 고려되어 왔다(Alavi et al., 2006; Harrington and Guimaraes, 2005).

일반적으로 조직문화란 어떤 조직 내에서 활동이 이루어지는 방식으로서 기업의 구성원들이 공유하고 있는 가치관, 신념 및 지식과 기술을 포함하는 종합적인 개념으로서 정의된다(Deal and Kennedy, 1982). 이러한 조직문화는 새로운 정보기술을 도입하거나 도입한 기술을 성공적으로 적응시키는데 구성원들의 적극적인 이용 및 수용을 이끌어내는 요인이 되기도 하고 조직 내 갈등의 원인을 일으키는 요인이 되기도 한다. 또한, 조직문화는 개인 및 조직성공에 영향을 주는 요인으로서 고려되기도 한다.

조직문화는 조직 내 혁신의 성공적인 추진에 있어서도 중요한 요소로 고려되는데, Cameron and Quinn(2006)은 혁신 및 신기술 수용과 관련된 조직문화를 혁신 지향적 문화로서 정의하고 있다. 일반적으로 혁신이란 조직에 있어서 새로운 아이디어를 채택하는 과정으로써 기술이나

서비스 과정, 절차 등의 변화를 의미하는 것으로 기업 측면에서의 조직혁신은 새로운 아이디어에 대한 조직 개방적인 분위기를 나타낸다(Rogers, 1995). 따라서 조직혁신문화는 조직이 변화나 외부환경에 적응하고자 노력하고 혁신적인 기술이나 절차 등에 관한 성장 변화를 중시하며 개방적인 문화라고 정의할 수 있다. 조직이 혁신적이거나 개방 지향적 문화를 가지고 있을 경우 다양한 정보기술이 구성원들 사이에 더 많이 활용될 수 있고 새로운 첨단정보기술을 적극적으로 도입하는데 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(고부언과 오창수, 2003; Kitchell, 1995). 이는 조직 구성원들이 조직 내에 존재하는 혁신문화를 인지하고 있다면 그들은 기업이 받아들이고자 하는 새롭고 혁신적인 정보기술에 대해 더 호의적으로 반응하고 더 수용적인 태도를 취할 수 있음을 시사한다. 또한, 혁신적인 조직문화를 가지고 있는 조직 내에서 주변 동료나 관리자들의 압박감 역시 개인이 높은 성과와 보상을 달성하기 위해 혁신적인 기술을 더 쉽게 수용하고 이용하도록 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Robinson et al., 2005; Cameron and Quinn, 2006).

Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

3.1 연구모형

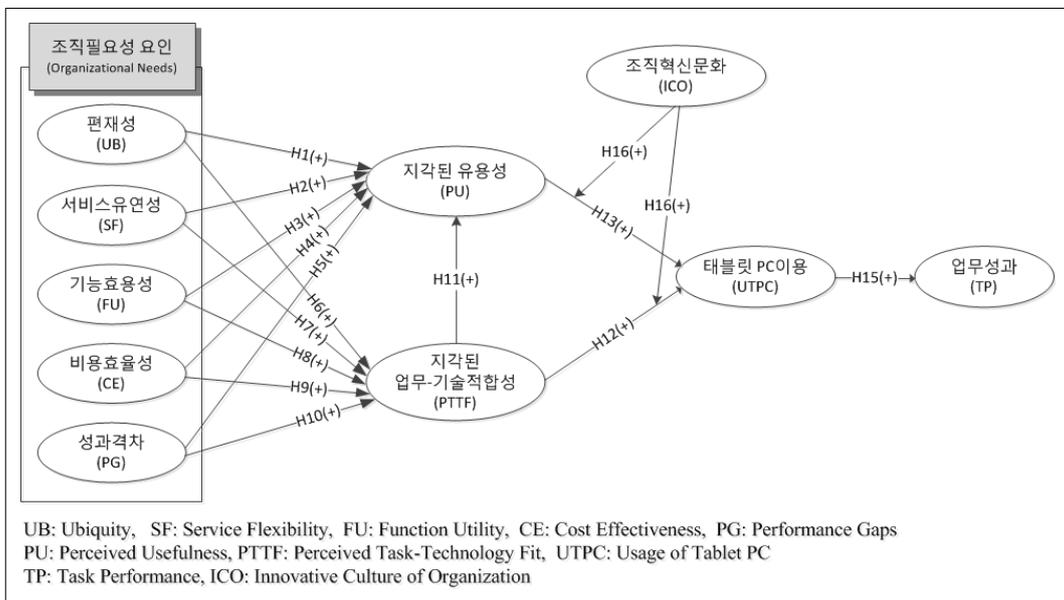
본 연구에서는 조직 구성원들의 태블릿 PC 이용에 영향을 미치는 외부요인과 태블릿 PC 이용이 업무성공에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증적으로 분석하고자 한다. 이에 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 태블릿 PC를 업무

처리에 이용하는 것이 유용하다고 인식하는데 영향을 미치는 외부요인으로 편재성, 서비스 유연성, 기능효용성, 비용효율성, 성과격차, 총 5개의 변수를 제안한다. 이들 변수들은 조직 차원에서 정보기술을 수용하고 이용하는데 중요하게 고려되어야 하는 조직필요성(Organizational Needs)에 포함된다. 또한, 본 연구에서는 업무-기술 적합성 모델(TTF)을 바탕으로 하여 지각된 업무-기술 적합성 요인이 사용자가 정보기술을 유용하다고 인식하고 이용하는데 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 마지막으로 조직이 가지고 있는 혁신문화를 조절변수로 제시하여 지각된 유용성, 지각된 업무-기술 적합성과 태블릿 PC 이용 간에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서 실증적으로 검증한다. <그림 2>는 본 연구에서 제안하는 연구모형과 가설을 보여주고 있다.

3.2 가설설정

3.2.1 조직필요성

조직필요성(Organizational Needs)이란 조직에서 혁신을 추진하거나 새로운 기술을 채택하는데 중요한 영향을 미치는 결정 요인을 의미한다(김상현, 2010). Kim and Garrison(2010)은 조직필요성이란 개념이 정보기술 수용의도에 중요한 영향을 미치는 요인으로서 반드시 고려되어야 함을 주장하였고, Chau and Tam(2000)은 조직에서의 정보기술 채택을 설명하기 위해 기술필요성 요인을 제안하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 조직 구성원들이 업무처리에 태블릿 PC가 유용하다고 인식하고 이를 적극적으로 이용하는데 있어 조직필요성 요인이 유의한 영향을 미칠 것이라고 제안하고, 조직필요성 개념을 편재성, 서비스 유연성, 기능효용성, 비용효율성, 성과격차의 5가지 변수로 구성하였다.



<그림 2> 연구모형 및 가설설정

(1) 조직필요성과 지각된 유용성

조직필요성 요인 중 첫 번째로 제안된 변수인 편재성(Ubiquity)은 시간과 장소의 불편함을 느끼지 않으면서 방해받지 않고 태블릿 PC를 통해 네트워크에 접속하고 커뮤니케이션이 가능하다고 인식하는 정도를 의미한다(Ballagas et al., 2006; Scierz et al., 2010). 이는 장소가 특정 위치에 고정되어 있지 않고 기기중심의 사고에서 벗어나 이동 중인 사용자의 현재 위치까지 고려하는 이동성(mobility)의 개념으로도 이해될 수 있다(Kim et al., 2010). 편재성은 기존의 온라인 환경과 비교해 스마트폰, PDA와 같은 모바일 기기의 장점으로 설명되어 왔다. 또한, 사회적인 상호작용의 성공에 영향을 미치는 중요한 요소 중 하나로서 강조되어 왔으며 지각된 유용성에 유의한 영향을 미치는 외부 요인으로 설명되어 왔다(Ballagas et al., 2006; 노미진 등, 2010; 이선로와 조성민, 2005). 태블릿 PC의 경우, 기기 자체가 가지는 편재성으로 인해 사용자는 실시간으로 업무처리나 자기에게 가장 적합한 정보와 서비스를 실시간으로 제공받을 수 있고 커뮤니케이션이 가능하도록 도움을 받을 수 있다. 이를 통해 사용자는 태블릿 PC를 업무에 이용하는 것이 유용하다고 지각할 뿐만 아니라 많이 이용하고자 할 것이다.

두 번째 변수인 서비스 유연성(Service Flexibility)은 태블릿 PC를 사용함으로써 업무와 관련된 다양한 환경적 변화에 대한 서비스 처리 능력이 유연하다고 인식하는 정도를 의미한다(Wixom and Todd, 2005). 정보기술 및 서비스 수용에 있어서 유연한 처리 능력의 정도는 사용자의 태도 및 행동에 유의한 영향을 미칠 수 있다. 뿐만 아니라 정보기술이 제공하는 서비스의 유연성

을 높게 지각할수록 사용자는 해당 정보기술이나 모바일 기기 및 서비스에 대해 유용하다고 인지하게 되며 긍정적으로 이를 받아들이게 된다(López-Nicolás et al., 2008). 태블릿 PC의 경우 기존의 업무에 이용되어 왔던 PDA보다 빠르게 네트워크에 접속할 수 있다는 장점을 가진다. 뿐만 아니라 업무에 적합한 정보와 자료를 모바일 클라우드와 같은 서비스와 인터넷 등을 통해 빠르게 제공받을 수 있다. 따라서 사용자는 업무 처리에 적합한 서비스를 보다 더 유연하게 이용할 수 있고 외부 환경의 변화에 빠르게 대처할 수 있으며 이러한 특성으로 인해 태블릿 PC를 업무에 이용하는 것이 유용하다고 지각할 수 있을 것이다.

세 번째 변수인 기능효용성(Function Utility)은 태블릿 PC를 업무에 이용할 때 업무에 필요한 애플리케이션과 콘텐츠 등이 적절하게 제공된다고 인식하는 정도를 의미한다(Kim and Sim, 2012). 기능효용성은 기능적 속성 또는 실용적 가치의 측면에서 고려되기도 하는데 정보 시스템이나 모바일 기기가 가지고 있는 전반적인 우수성이나 기대되는 성과에 대해 지각되는 정도를 나타낸다(Kim et al., 2011). 일반적으로 제품이 가지는 기능적 속성은 사용자가 해당 제품을 수용하는 태도나 행동에 유의한 영향을 미칠 수 있으며 사용자들이 제품을 유용하다고 인식하는데 긍정적인 영향을 미친다(박지형과 신건권, 2011; Kim and Sim, 2012). 태블릿 PC의 경우 기존의 PDA나 일반 휴대폰에 비해 다양한 기능들을 제공하고 업무에 필요한 애플리케이션과 콘텐츠를 손쉽게 사용할 수 있다. 따라서 사용자는 태블릿 PC가 가지는 기능적 효용성으로 인해 업무에 태블릿 PC를 이용하는 것이 유

용하다고 지각하고 많이 이용하고자 할 것이다.

네 번째 변수인 비용효율성(Cost Effectiveness)은 태블릿 PC를 업무에 이용함으로써 정보를 교환하고 업무를 처리하는데 드는 비용이 절약되고 그 비용이 합리적이라고 인식하는 정도를 의미한다(주정민과 박복길, 2006). 여기서 비용은 금전적 가치뿐만 아니라, 시간과 감정적인 노력에서 발생하는 개념까지도 포함하고 있으며, 사용자는 제품의 비용과 자신들이 얻는 효익을 비교하여 제품의 품질이나 가치를 평가하게 된다(Zeithaml, 1988). 또한, 사용자는 사용되는 비용이 합리적이라고 인식할수록 그 매체나 제품이 더욱 유용하다고 인식하게 된다(주정민과 박복길, 2006). 조직에서 새로운 정보기술을 수용하고 이용하는 경우에도 비용효율성은 정보기술 및 제품에 대한 가치관에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직의 정보기술 수용 및 사용자들의 수용 행동을 결정짓는 중요한 요인으로서 고려된다. 태블릿 PC를 업무에 접목시켜 이용할 경우, 아직까지 그 효익에 대해서는 확신을 가질 수 없기 때문에 사용자들은 기존의 첨단 제품의 수용과정에서 경험한 비용을 바탕으로 수용의사를 형성하게 된다(김광재, 2009). 그리고 사용자들이 지각하는 비용효율성이 높을수록 그들은 업무에 태블릿 PC를 이용하는 것이 유용하다고 지각할 것이다.

조직필요성 요인의 마지막 변수인 성과격차(Performance Gaps)는 조직이 기존 기술의 성과와 만족간의 차이 때문에 새로운 기술을 기꺼이 수용하려는 정도를 의미한다(Kim and Garrison, 2010). 성과격차는 일반적으로 조직이 기존의 기술을 대체할 수 있는 혁신적인 기술을 수용하고 이용하는 것을 설명하기 위해서 중요하게 고

려되어야 하는 요인이라 할 수 있다(Firth, 1996; Lee and Shim, 2007). 태블릿 PC는 일반 휴대폰이나 PDA가 가진 한계성을 보완하고 대체할 수 있는 혁신적인 모바일 기기로 인식될 수 있다. 특히, 태블릿 PC는 일반 휴대폰이나 PDA에 비해 이동하면서 네트워크에 빠르게 접속할 수 있고 업무에 필요한 다양한 애플리케이션이나 기능을 쉽게 이용할 수 있다는 장점을 가지고 있다. 따라서 조직이 일반 휴대폰이나 PDA에서 나타나는 성과격차를 중요하다고 여길 경우에 태블릿 PC는 이러한 격차를 줄일 수 있는 적절한 해결책으로서 고려될 수 있다. 또한, 사용자들이 태블릿 PC를 이용하는 것이 성과격차를 줄일 수 있다고 인식하는 정도가 높을수록 그러한 새로운 기술이나 제품을 유용하다고 지각할 것이다. 따라서 본 연구에서 앞서 설명한 5개의 조직필요성 요인이 지각된 유용성에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H1 : 편재성은 지각된 유용성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- H2 : 서비스 유연성은 지각된 유용성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- H3 : 기능효용성은 지각된 유용성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- H4 : 비용효율성은 지각된 유용성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- H5 : 성과격차는 지각된 유용성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

- (2) 조직필요성과 지각된 업무-기술 적합성
조직의 업무를 수행하는데 필요로 하는 요소를 기술이 얼마나 잘 지원해주는가는 조직이 정보기술을 선택하고 활용하는데 있어 중요한 문

제이다. 사용자는 업무와 기술에 대해 인지하고 있는 특성을 바탕으로 해당 기술이 자신들의 업무나 조직에 적합한지를 판단한다. 사용자가 기술과 업무가 서로 적합하다고 인지한다면 기술을 더 사용하려고 노력할 것이고 이는 성과에도 긍정적인 영향을 미친다(Goodhue and Thompson, 1995; Chang, 2010).

앞서 설명한 편재성, 서비스 유연성, 기능효용성, 비용효율성, 성과격차의 5가지 조직필요성 요인은 업무와 기술간의 적합성을 판단할 수 있는 선행요인으로서 고려될 수 있으며 이와 관련된 선행연구에서도 업무-기술 적합성에 긍정적인 영향을 미치는 요인임이 실증적으로 검증되었다(Yen et al., 2010; Lee et al., 2007). Yen et al.(2010)은 언제 어디서나 거래를 수행할 수 있도록 지원해주고 개인화된 정보를 제공해주며 상황에 적절하게 서비스를 제공하는 모바일 기기의 특성이 업무-기술 적합성에 유의한 영향을 미친다고 하였다. Zhou et al.(2010)은 정보기술이 제공하는 기능이나 개인이 필요로 하는 업무 특성이 업무-기술 적합성에 유의한 영향을 줄 수 있음을 설명하였다. 태블릿PC의 경우에도 조직 구성원들이 그러한 정보기기를 업무에 활용할 것인가를 고려할 때 기기가 가진 기술적 특성이나 업무의 특성을 조직이 필요로 하는 요인으로 인지할 수 있고 이는 업무와 기술간의 적합성을 판단하는데 영향을 미치는 선행요인으로 고려될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 앞서 설명한 5가지의 조직필요성 요인이 지각된 업무-기술 적합성에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H6 : 편재성은 지각된 업무-기술 적합성에 정

(+)의 영향을 미칠 것이다.

H7: 서비스 유연성은 지각된 업무-기술 적합성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H8 : 기능효용성은 지각된 업무-기술 적합성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H9 : 비용효율성은 지각된 업무-기술 적합성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H10 : 성과격차는 지각된 업무-기술 적합성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 지각된 유용성, 지각된 업무-기술 적합성, 태블릿 PC 이용 및 업무성과

본 연구에서 지각된 업무-기술 적합성(Perceived Task-Technology Fit)은 업무의 필요성과 기술에 대해 지각하는 능력과 관련된 개념으로 개인이 업무를 수행할 때 기술의 기능성이 이를 얼마나 잘 지원해주는가를 의미한다(Baroudi and Orlikowski, 1988; Goodhue and Thompson, 1995). 뿐만 아니라, 개인이 업무를 수행할 때 필요한 요구 사항과 기술의 지원 능력간의 조화 정도를 의미한다. 업무-기술 적합성 이론에 따르면 업무-기술 적합성은 업무성과의 수준이나 정보기술의 적극적인 이용을 설명하고 기술에 대한 사용자의 가치관, 태도 및 행동을 결정하는 요인 중 하나로서 고려되어 왔다. 다시 말해, 사용자가 업무와 기술 간의 적합성을 높게 지각할수록 해당 기술이 유용하다고 인식할 수 있고, 이는 기술의 이용 및 평가에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Larsen et al., 2009). 태블릿 PC를 업무에 이용하는 경우에도, 조직 구성원이 업무를 수행할 때 태블릿 PC 자체의 기능성이나 기술적 특성이 이를 잘 지원해줄 수 있고 업무처리에 적합하다고 높게 인식한다면 태블릿 PC를 이용하는 것이 유용하다고 지각할 것이다. 또한,

정보기술 및 제품의 유용성에 대해 높게 지각할 수록 적극적인 활용 및 이용과 같은 사용자의 행동에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

다음으로 태블릿 PC 이용(Usage of Tablet PC)은 조직 구성원이 업무를 수행할 때 태블릿 PC를 적극적으로 사용하는 행동을 의미한다(Davis et al., 1989; Larsen et al., 2009). 업무성과(Task Performance)는 태블릿 PC를 업무에 사용함으로써 조직 구성원 및 조직의 성과 전반에 어느 정도로 기여하는가를 인식하는 정도를 의미하며, 이는 정보기술을 얼마나, 어떻게 활용하느냐에 따라 달라질 수 있다(Rai et al., 2006; Teo and Too, 2000). 조직에서 정보기술을 수용하는 주된 목적 중 하나는 개인 및 조직의 성과를 향상시키기 위함이며, 정보기술의 적극적인 활용은 개인 및 조직의 능력을 향상시켜주고 효율성을 증가시킨다(Rivard et al., 2006). 태블릿 PC를 업무에 사용하는 조직 구성원들은 정보기술이 업무를 수행하기에 유용한 정보기술이라고 인식한다면 이를 적극적으로 활용하게 될 것이고 이는 업무 및 기업성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H11 : 지각된 업무-기술 적합성은 지각된 유용성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H12 : 지각된 업무-기술 적합성은 태블릿PC이용에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H13 : 지각된 유용성은 태블릿PC이용에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H14 : 태블릿PC이용은 업무성과에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 조직혁신문화

조직문화(Organization Culture)는 조직이 새로운 정보기술을 도입하고 수용하는데 중요한 영향을 미치는 요인 중 하나로서 설명되고 있다. 또한, 정보시스템의 성공에 영향을 미치는 결정요인으로서 설명되고, 개인뿐만 아니라 조직의 성과에도 영향을 미치는 요인으로서 설명되고 있다(Alavi et al., 2006; Kitchell, 1995; Suh et al., 2000). 특히 조직 내부의 다양한 문화적 특성들 중 혁신적이거나 개방적인 문화는 구성원들의 행동과 가치관 형성에 영향을 미쳐 정보기술 사용에 긍정적인 관계를 형성할 수 있도록 도와준다. 또한, 혁신지향적인 문화를 가진 조직일수록 정보기술을 보다 적극적으로 도입하는 경향을 가진다. 하지만 조직문화가 새로운 환경이나 기술을 받아들이는 것에 소극적이라면 이는 구성원들의 행동과 가치관에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 조직혁신문화(Innovative Culture of Organization)가 태블릿PC에 대해 인지하는 유용성 및 지각된 업무-기술 적합성과 이용 간의 관계에 있어 어떠한 조절적 영향을 주는가를 살펴보기 위해 다음과 같은 가설을 제시하였다.

- H15 : 조직혁신문화는 지각된 유용성과 태블릿 PC 이용 간의 관계를 더 강화시킬 것이다.
- H16 : 조직혁신문화는 지각된 업무-기술 적합성과 태블릿 PC 이용 간의 관계를 더 강화시킬 것이다.

IV. 연구방법 및 분석

4.1 자료수집 및 측정방법

본 연구에서 제안하는 연구모형 검증을 위해 서 국내에 소재 중인 기업의 종사자로서 현재 태블릿 PC를 업무 목적으로 사용하고 있는 사

용자들을 대상으로 데이터를 수집하였다. 연구 대상은 코스피와 코스닥에 등록된 기업, 중소기업청 및 대구·경북지역의 유관 기관에 등록된 기업을 대상으로 설문지법을 사용하였다. 표본을 태블릿 PC를 현재 업무를 사용 중인 사용자로 제한함으로써 연구결과의 타당성을 높였다. 총 2,000부의 설문지가 전자메일, 우편, 팩스 등으

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 관련 연구

변수	조작적 정의	관련연구
편재성	시간과 장소의 불편함을 느끼지 않으면서 방해받지 않고 태블릿 PC를 통해 네트워크에 접속하고 커뮤니케이션이 가능하다고 인식하는 정도	Kim et al.(2010) Ballagas et al.(2006)
서비스 유연성	태블릿 PC를 업무에 이용할 때 다양한 환경적 변화에 대한 서비스 처리 능력이 유연하다고 인식하는 정도	Wixom and Todd(2005) López-Nicolás et al.(2008)
기능효용성	태블릿 PC를 업무에 이용할 때 업무에 필요한 애플리케이션과 콘텐츠 등이 적절하게 제공된다고 인식하는 정도	Kim and Sim(2012) Kim et al.(2011)
비용효율성	태블릿 PC를 업무에 이용함으로써 정보를 교환하고 업무를 처리하는데 드는 비용이 절약되고 그 비용이 합리적이라고 인식하는 정도	Zeithaml(1998) 주정민과 박복길(2006)
성과격차	태블릿 PC가 기존 기술에서 비롯된 성과의 격차를 줄여줄 수 있기 때문에 새로운 기술을 이용해야겠다고 인식하는 정도	Lee and Shim(2007) Kim and Garrison(2010)
지각된 유용성	태블릿 PC를 사용함으로써 업무처리가 개선되고 신속한 업무처리가 가능하다고 인식하는 정도	Davis et al.(1989) Larsen et al.(2009)
지각된 업무-기술 적합성	태블릿 PC가 조직의 업무처리에 필요한 기술적 지원과 정보를 적절히 잘 제공해준다고 인식하는 정도	Goodhue and Thompshon(1995) Larsen et al.(2009)
조직혁신문화	조직이 변화 및 외부환경에 적응하고자 노력하고 기술이나 절차 등의 변화에 대해 혁신적이고 개방적인 정도	Sue et al.(2000) Alavi et al.(2006)
태블릿 PC 이용	태블릿 PC를 업무에 이용하고 있거나 활용하는 정도	Davis et al.(1989) Goodhue and Thompshon(1995) Larsen et al.(2009)
업무성과	태블릿 PC를 업무에 이용함으로써 개인 및 조직의 성과가 전반적으로 향상되고 긍정적으로 기여한다고 인식하는 정도	Goodhue and Thompshon(1995) Rai et al.(2006)

로 배포되어 이 중 371부(회수율 18.6%)를 회수하였다. 하지만 본 연구에 맞지 않거나 응답이 불성실한 13부를 제외한 총 358부를 분석을 위해 사용하였다.

연구모형에서 제안하는 각 변수의 측정을 위해서 측정도구를 개발하였다. 측정도구는 우선 국내외 선행연구들을 바탕으로 도입된 측정항목을 본 연구의 목적과 내용에 적합하게 수정·보완 하였다. 이렇게 도출된 설문항목은 각 항목의 정확성 및 어법 등을 확인하기 위해 관련분야 전문가(마케팅 및 경영정보 교수와 대학원생)를 대상으로 내용타당성(content validity) 검증을 통해 측정도구의 적합성을 검증하였다. 내용타당성 검증 후 태블릿 PC 사용자들을 대상으로 사전조사(pre-test)를 실시하여 설문항목의 내적 일관성 및 타당성을 검증하였다. 사전조사 결과 설문항목에 대한 타당성에는 큰 문제가 없는 것으로 나타났다. 도출된 모든 측정항목은 (1)강한 긍정에서부터 (7)강한 부정에 걸친 7점 리커트(7-point Likert) 척도를 사용하였다. 연구모형에서 제안하는 각 변수의 조작적 정의 및 관련연구는 <표 1>에서 보여주고 있다.

4.2 표본의 인구통계학적 분석

본 연구에서 참여한 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 우선 응답자의 성별 비율은 남자가 57.0%, 여자가 43%로 남자 사용자가 조금 더 많았다. 연령별 사용자를 살펴보면 30-39세가 38.0%로 가장 많았으며, 40-49세는 29.9%로 30대에 이어 두 번째로 많았다. 또한, 20-29세는 21.8%, 50대 이상은 10.3%로 업무에 태블릿PC를 이용하고 있는 사용자가 다양한 연령층에 형

성되어 있다는 것을 알 수 있다.

업무에서 태블릿PC를 사용하는 형태를 살펴보면, 문서작성, 업무처리 및 고객관리와 같은 실무업무에 사용하는 경우가 82.4%로 가장 많았으며, 이메일 확인, 인맥관리, 일정관리 등과 같은 업무에 사용하는 경우가 74.3%로 두 번째로 많았다. 관리, 감독, 확인 등과 같은 관리업무에 태블릿PC를 이용하는 경우도 52.2%로 태블릿PC가 다양한 업무분야에서 이용되고 있다는 것을 알 수 있었다. <표 2>는 본 연구에 응답한 표본이 인구통계학적 특성에 대해 보여주고 있다.

4.3 측정모형의 신뢰성 및 타당성 검증

구조방정식 접근 방법을 통해 본 연구에서 제안하는 연구모형의 변수 간 인과관계 검증에 앞서 측정도구에 대한 내적일관성(신뢰성)과 타당성 검증을 실시하였다. 측정모형 검증은 총 358개의 데이터로 내적일관성 검증을 위한 Cronbach's Alpha, 개별항목 타당성 및 판별타당성 검증을 실시하였다. Cronbach's Alpha는 신뢰성 검증을 위해 사회과학 연구에서 가장 일반적으로 사용되며, Alpha 값은 0.7 이상이 되어야 신뢰성에 문제가 없다고 할 수 있다. 개별항목 타당성은 AMOS 7.0을 사용한 확인적요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA) 결과 중 요인값을 통해 알 수 있다. 일반적으로 구조방정식 접근방식에서 주장하는 이상적인 기준 값은 0.7 이상이다(Barclay et al., 1995). 마지막으로 판별타당성 검증은 Fornell & Larcker (1981)가 제시한 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE)과 Pearson 상관관계분석 방법

<표 2> 표본의 인구통계학적 특성

분류		빈도(명)	응답비율(%)
성별	남	204	57.0%
	여	154	43.0%
나이	20-29세	78	21.8%
	30-39세	136	38.0%
	40-49세	107	29.9%
	50세 이상	37	10.3%
학력	고등학교	25	7.0%
	대학(교)	238	66.5%
	대학원	95	26.5%
직업	사무직	27	7.5%
	교육/연구직	39	10.9%
	자영업	51	14.2%
	기술/엔지니어직	67	18.7%
	영업/판매직	159	44.4%
	기타	15	4.2%
응답자 직위	임원급 이상	31	8.7%
	부장/차장	102	28.5%
	과장/대리	138	38.5%
	사원	75	20.9%
	기타	12	3.4%
산업분야	제조	61	17.0%
	물류/유통/서비스	148	41.3%
	정보통신업	105	29.3%
	건설업	29	8.1%
	기타	15	4.2%
업무에서 태블릿 PC 사용형태 (주요업무위주로 복수응답 가능)	실무업무 (예, 문서작성, 업무처리, 고객관리 등)	295	82.4%
	관리업무(예, 관리, 감독, 확인 등)	187	52.2%
	기타업무 (예, 이메일 확인, 인맥관리, 일정관리 등)	266	74.3%
합계		358	100.0%

을 사용하였다. 판별타당성이 존재한다는 것을 증명하기 위해서는 각 잠재변수의 AVE의 제곱근 값이 해당 잠재변수와 다른 잠재변수간의 상관관계수 값을 초과하면 판별타당성에 문제가 없

다고 할 수 있다.

측정모형의 신뢰성과 타당성 검증 결과 첫째 신뢰성을 검증한 Cronbach's Alpha 값은 0.754에서 0.935로 기준값 이상으로 나타나 측정변수

의 신뢰성은 확보된 것으로 나타난다. 둘째 개별 항목 타당성을 검증한 결과 지각된 업무-기술 적합성의 3번째 항목(ptf3)과 업무성과의 3번째 항목(tp3)이 기준값인 0.7 이하로 나와 이 두 항목을 제거한 후 재검증하였다. 재검증결과 모든 항목의 요인값은 기준값 이상으로 개별항목 타

<표 3> 신뢰성 및 집중타당성 분석

변수	항목	요인값	t값	Cronbach's α	
편재성 (Ubiquity)	ubi1	0.735	-	0.866	
	ubi2	0.724	12.540		
	ubi3	0.800	13.587		
서비스 유연성 (Service Flexibility)	sf1	0.825	-	0.795	
	sf2	0.731	16.587		
	sf3	0.812	13.478		
기능효용성 (Function Utility)	fu1	0.760	-	0.810	
	fu2	0.785	15.470		
	fu3	0.779	13.200		
비용효율성 (Cost Effectiveness)	pu1	0.842	-	0.754	
	pu2	0.720	16.823		
	pu3	0.833	16.541		
성과격차 (Performance Gaps)	pg1	0.829	-	0.861	
	pg2	0.843	15.230		
	pg3	0.787	17.812		
지각된 유용성 (Perceived Usefulness)	pu1	0.900	-	0.935	
	pu2	0.854	17.012		
	pu3	0.867	13.553		
	pu4	0.826	16.747		
지각된 업무-기술 적합성 (Perceived Task-Technology Fit)	ptf1	0.780	-	0.827	
	ptf2	0.761	10.798		
	삭제				
	ptf4	0.810	11.981		
조직혁신문화 (Innovative Culture of Organization)	ico1	0.751	-	0.823	
	ico2	0.816	15.420		
	ico3	0.800	16.476		
	ico4	0.747	14.638		
태블릿 PC이용 (Usage of Tablet PC)	utPC1	0.860	-	0.891	
	utPC2	0.828	15.410		
	utPC3	0.884	16.527		
	utPC4	0.820	17.625		
업무성과 (Task Performance)	tp1	0.862	-	0.900	
	tp2	0.857	14.488		
	삭제				
	tp4	0.810	16.257		
	tp5	0.839	12.780		

*-: 분석시 '1'로 고정.

당성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 마지막으로 AVE 값과 변수들 간 상관계수 값을 이용한 판별타당성 검증에서 모든 잠재변수의 AVE 제공 값이 종과 횡의 상관계수값 보다 높이나 판별타당성 역시 증명되었다. <표 3>과 <표 4>는 측정모형에 대한 신뢰성과 타당성 검증 결과에 대해서 보여주고 있다.

4.4 적합도 검증

측정모형의 내적일관성과 타당성을 검증 한 후 수집된 데이터의 특성이 측정모형의 특성과 얼마나 잘 일치하는지를 검증하기 위해 AMOS 7.0을 사용해 적합도 검증을 실시하였다. 측정

모형의 적합도 검증은 타당성 검증에서 제외된 2개 항목을 뺀 총 34개의 항목으로 실시하였다. 적합도 검증은 판단 기준은 기존 연구에서 많이 사용하는 증분적합지수(IFI), 기초부합지수(GFI), 수정된 기초부합지수(AGFI), 비교부합지수(CFI), 상대적 카이스퀘어(X²/df), 표준적합지수(RMSEA)를 사용하였다. 검증 결과 IFI = 0.910, GFI = 0.924, AGFI = 0.899, CFI = 0.974, X²/df = 1.758, RMSEA = 0.031로 모든 지수가 기존연구에서 제안하는 권장치 이상으로 나타나 적합도에 문제가 없는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 수집 된 데이터가 측정모형에 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 태블릿 PC는 연령대별 차이가 있을 수 있어 연령대별 모형적

<표 4> 잠재변수의 판별타당성 분석결과

변수	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
이동성	0.75									
서비스 유연성	0.41	0.79								
기능효용성	0.35	0.26	0.78							
비용효율성	0.28	0.34	0.23	0.80						
성과격차	0.26	0.30	0.18	0.33	0.82					
지각된 유용성	0.30	0.21	0.42	0.45	0.26	0.86				
지각된 업무-기술 적합성	0.27	0.29	0.35	0.27	0.35	0.29	0.78			
조직혁신문화	0.40	0.33	0.39	0.32	0.30	0.44	0.30	0.78		
태블릿 PC이용	0.34	0.27	0.42	0.24	0.32	0.36	0.35	0.25	0.85	
업무성공	0.38	0.31	0.29	0.51	0.45	0.47	0.29	0.29	0.39	0.84

주) 진하게 표시된 대각선 값은 AVE의 제공 값임

<표 5> 적합도 검증

모델	IFI	GFI	AGFI	CFI	X ² /df	RMSEA
모형 1(전체 데이터)	0.910	0.924	0.899	0.947	1.758	0.031
모형 2(20대)	0.924	0.958	0.935	0.982	1.879	0.043
모형 3(30대)	0.928	0.936	0.950	0.964	2.017	0.029
모형 4(40대)	0.931	0.947	0.942	0.955	1.995	0.037
모형 5(50에 이상)	0.919	0.916	0.896	0.946	2.163	0.024
권장치	≥0.90	≥0.90	≥0.80	≥0.90	≤3.0	≤0.05

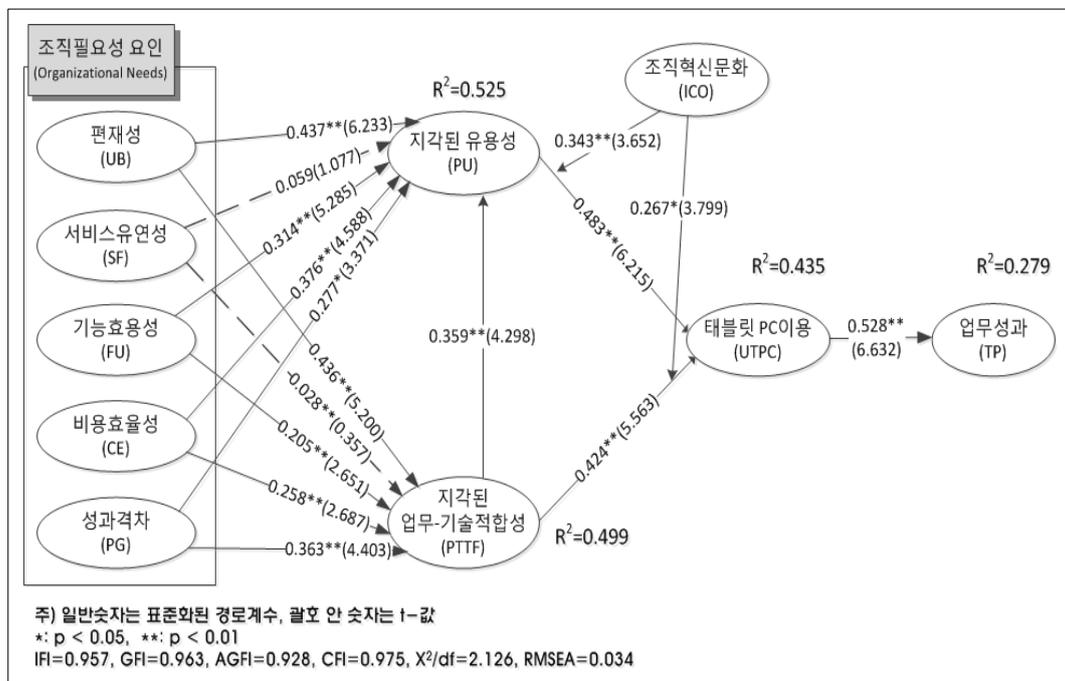
합도 검증을 실시하였다. 검증 결과 연령대별 모든 지수가 권장치 이상으로 모형적합도 문제가 없는 것으로 나타났다. <표 5>는 전체모형의 적합도 및 연령별 모형적합도 검증 결과에 대해서 보여주고 있다.

4.5 가설 검증

본 연구에서 제안하는 조직필요성의 5개 변수와 지각된 유용성 그리고 조직혁신문화의 조절효과 및 태블릿 PC이용과 업무성과에 대한 영향관계를 검증하기 위해 구조모형 검증을 실시하였다. 구조모형 접근 방식은 변수들 간의 영향 관계 뿐 아니라 구조모형의 적합도 및 내생변수의 결정계수(R²)에 대해서도 알 수 있다. 구조모형은 AMOS 7.0으로 형성하였으며, 첫째, 구

조모형의 적합도 분석결과 IFI = 0.927, GFI = 0.944, AGFI = 0.915, CFI = 0.952, X²/df = 1.980, RMSEA = 0.025로 모든 지수가 기존연구에서 제안하는 권장치 이상으로 나타나 적합도에 문제가 없는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 수집된 데이터의 특성이 연구모형의 특성과 잘 일치 한다고 해석할 수 있다.

두 번째 구조방정식 분석을 통해 얻을 수 있는 결과는 경로계수(β)이다. 이는 두 변수간의 인과관계의 정보를 나타낸다(Wixom & Watson, 2001). 본 연구의 결과를 살펴보면, 조직필요성 요인 중 편재성(β=0.437, t=6.233), 기능효용성(β=0.314, t=5.285), 비용효율성(β=0.376, t=4.588)은 유의수준 0.01에서 지각된 유용성에 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한, 성과격차(β=0.277, t=3.371)는 유의수준 0.05에



<그림 3> 구조방정식 검증 결과

서 지각된 유용성에 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1, 가설 3, 가설 4, 가설 5는 채택되었다. 하지만 서비스 유연성($\beta=0.059$, $t=1.077$)은 지각된 유용성에 미치는 영향이 유의하지 않은 것으로 나타나 가설 2는 기각되었다.

조직필요성 요인이 지각된 업무-기술 적합성 간의 관계에 대한 가설 검증 결과에서는 편재성 ($\beta=0.436$, $t=5.200$), 기능효용성($\beta=0.205$, $t=2.651$), 비용효율성($\beta=0.0258$, $t=2.687$), 성과격차(β

$=0.363$, $t=4.403$)이 유의수준 0.01에서 지각된 업무-기술 적합성에 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 가설 6, 가설 8, 가설 9, 가설 10은 채택되었다. 하지만 서비스 유연성($\beta=0.028$, $t=0.357$)은 지각된 업무-기술 적합성에 미치는 영향이 유의하지 않은 것으로 나타나 가설 7은 기각되었다.

지각된 업무-기술 적합성($\beta=0.359$, $t=4.298$)은 유의수준 0.01에서 지각된 유용성에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한, 지각된 업

<표 6> 가설검증 결과

가설	경로	표준화된 경로계수	t 값	채택 유·무
가설 1	편재성 → 지각된 유용성	0.459**	6.426	채택
가설 2	서비스 유연성 → 지각된 유용성	0.102	1.035	기각
가설 3	기능효용성 → 지각된 유용성	0.357**	4.540	채택
가설 4	비용효율성 → 지각된 유용성	0.428**	5.976	채택
가설 5	성과격차 → 지각된 유용성	0.342*	4.256	채택
가설 6	편재성 → 지각된 업무-기술적합성	0.436**	5.200	채택
가설 7	서비스 유연성 → 지각된 업무-기술적합성	0.028	0.357	기각
가설 8	기능 효용성 → 지각된 업무-기술적합성	0.205**	2.651	채택
가설 9	가격 효용성 → 지각된 업무-기술적합성	0.258**	2.687	채택
가설 10	성과격차 → 지각된 업무-기술적합성	0.363**	4.403	채택
가설 11	지각된 업무-기술적합성 → 지각된 유용성	0.359**	4.298	채택
가설 12	지각된 업무-기술적합성 → 태블릿 PC이용	0.424**	5.563	채택
가설 13	지각된 유용성 → 태블릿 PC이용	0.483**	6.215	채택
가설 14	태블릿 PC이용 → 업무성과	0.528**	6.632	채택
조직혁신문화의 조절효과				
가설 15	지각된 유용성 → 태블릿 PC이용	0.483**	6.215	채택
	조직혁신문화 → 태블릿 PC이용	0.392**	6.001	
	지각된 유용성 x 조직혁신문화 → 태블릿 PC이용	0.343**	3.652	
가설 16	지각된 업무-기술적합성 → 태블릿 PC이용	0.424**	5.563	채택
	조직혁신문화 → 태블릿 PC이용	0.361*	4.883	
	지각된 업무-기술적합성 x 조직혁신문화 → 태블릿 PC이용	0.267*	3.799	

주) *p < 0.05, **p < 0.01

무-기술 적합성($\beta=0.424$, $t=5.563$)과 지각된 유용성($\beta=0.483$, $t=6.215$)은 유의수준 0.01에서 태블릿 PC이용에 유의한 영향을 주는 것으로 나타나 가설 11, 가설 12, 가설 13은 채택되었다. 다음으로 태블릿 PC이용($\beta=0.528$, $t=6.632$)은 유의수준 0.01에서 업무성가에 유의한 영향을 주는 것으로 나타나 가설 14는 채택되었다.

본 연구에서 조절변수로 제안한 조직혁신문화의 효과를 검증하기 위해서는 Chin et al.(2003)의 조절효과 분석 방법인 (1)독립변수가 종속변수에 미치는 직접효과, (2)조절변수가 종속변수에 미치는 효과, (3)독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용 변수가 종속변수에 미치는 효과를 하나의 구조방정식 연구모형으로 구성해서 조절변수의 효과를 검증하였다. 검증 결과 조절변수에 대한 가설 15와 16은 모든 효과가 유의한 것으로 나타나 조절변수인 조직혁신문화는 지각된 유용성과 태블릿 PC이용 사이의 관계 및 지각된 업무-기술 적합성과 태블릿 PC이용 사이의 관계를 더 강화시키는 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

구조모형 분석의 세 번째 결과는 내생변수에 대한 결정계수 즉 R^2 결과 값이다. 결정계수 R^2 은 총 변동 중에서 회귀선 즉 외생변수(설명변수)들에 의해 설명되는 비율을 의미한다. 조절효과에 대한 결과를 검증하기 위해 주효과(main effect) 모델의 R^2 값과 상호작용(interaction effect) 모델의 R^2 값을 검증하였다.

우선 주효과 모델에서 연구모형에서 제안한 태블릿 PC에 대한 조직필요성의 5개 변수 중 서비스 유연성을 제외한 나머지 4개와 지각된 업무-기술 적합성은 태블릿 PC의 지각된 유용성을 설명하는 분산의 52.5%를 표현하고 있다.

이는 곧 내생변수인 지각된 유용성이 가지고 있는 정보 중 52.5%는 외생변수인 편재성, 기능효용성, 비용효율성, 성과격차와 지각된 업무-기술 적합성의 변동으로 알 수 있다는 것을 의미한다. 또한, 조직필요성의 5개 변수 중 서비스 유연성을 제외한 나머지 4개는 지각된 업무-기술 적합성을 설명하는 분산의 49.9%를 표현하고 있다. 다음으로 지각된 유용성과 지각된 업무-기술 적합성은 태블릿 PC이용의 43.5%의 분산을, 태블릿 PC이용은 업무성가의 27.9%의 분산을 설명하고 있다.

상호작용 모델의 R^2 값은 주효과 모델의 R^2 값보다 조금씩 증가하였다. 지각된 유용성은 57.6%의 분산을 지각된 업무-기술 적합성은 52.8%의 분산, 태블릿 PC이용과 업무성가는 각각 44.9%와 28.4%의 분산을 설명하고 있다. 이에 대해 상호작용의 효과값(effect size)를 계산하면 $(0.449-0.435)/(1-0.449)=0.102$ 로 Cohen(1992)에 따르면 중간 효과값에 가까운 값이라고 할 수 있다. <그림 3>과 <표 6>은 가설검정 결과와 채택 유무의 요약을 보여 주고 있다.

V. 결론 및 시사점

5.1 연구요약

본 연구는 모바일 정보기술의 발전에 힘입어 모바일 단말기기 시장이 급속도로 성장하고 있고 기업이 태블릿 PC를 업무에 활용하는 것에 큰 관심을 보이고 있음에 주목하고 태블릿 PC이용에 대해 영향을 주는 조직적 요인과 혁신적

인 조직문화의 조절효과에 대해 실증연구를 수행하였다. 이를 위해 선행연구를 바탕으로 조직에서 태블릿 PC 수용에 영향을 주는 요인과 성과로 이어지는 과정에 대한 연구모형을 도출하였다. 먼저 조직적 차원에서 편재성, 서비스 유연성, 기능효용성, 비용효율성, 성과격차를 조직 필요성 요인으로 제안하였다. 업무-기술 적합성 모델(Task-Technology Fit)을 바탕으로 지각된 업무-기술 적합성 요인을 제안하고 태블릿 PC 이용에 미치는 영향을 살펴보고자 하였으며, 조절변수로서 조직혁신문화를 제시하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직필요성 요인으로 제안한 5개 변수 중 서비스 유연성을 제외한 나머지 요인들(편재성, 기능효용성, 비용효율성, 성과격차)은 사용자들이 태블릿 PC에 대해 인지하는 유용성 및 지각된 업무-기술 적합성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이동을 하면서 시간과 장소에 구애받지 않고 업무를 처리해야 하는 경우 태블릿 PC는 유용하게 인식될 수 있으며 실시간으로 무선 인터넷을 이용해 조직의 네트워크에 접속할 수 있으므로 업무에 필요한 정보를 쉽고 빠르게 이용하고 전달할 수 있다. 기존에 업무에 주로 사용되어오던 PDA가 개인용 컴퓨터로서 기능 및 용량적인 측면에서 한계를 가지고 있었던 것에 반해 태블릿 PC는 PDA의 한계를 보완하고 문서 작업, 이메일 전송, 멀티미디어 등 여러 기능들이 통합되었다는 점에서 유용하게 인식될 수 있다. 또한, 태블릿 PC가 가진 장점들에 의해 사용자의 돈, 노력, 시간에 대한 비용들이 절약될 수 있으며 성과격차를 줄일 수 있다. 뿐만 아니라 이러한 태블릿 PC의 특성은 조직이 업무를 수행하는데 필요로 하는 요인임

과 동시에 정보기술 및 기기가 가지는 특성으로서 조직의 업무에 해당 기술이 적합한지를 판단하는 요인이 될 수 있다. 하지만 서비스 유연성은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 업무용 태블릿 PC를 도입하여 사용하는 기업들이 아직은 일부 대기업의 특정 부서나 직무에 대해서 주로 이루어지고 있고 조직 네트워크와 호환이 되지 않거나 비즈니스용 애플리케이션이 최적화되지 못한 경우가 있기 때문에 응답자들이 태블릿 PC가 환경에 대한 유연성의 측면에서는 업무처리에 유용한 것만은 아니라고 인식하는 것으로 판단된다.

둘째, 지각된 업무-기술 적합성은 지각된 유용성과 태블릿 PC의 이용에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 태블릿 PC가 업무를 더 효율적으로 수행할 수 있도록 지원해줄 수 있고 필요한 정보를 적시에 잘 제공해 줄 수 있다고 인식할수록 유용한 정보기술로 인식되고 적극적인 수용으로 이어질 수 있음을 의미한다.

셋째, 지각된 유용성은 태블릿 PC의 이용에 긍정적인 영향을 미치고 이용은 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사용자의 입장에서 정보기술을 유용한 것으로 인식한다면 정보기술을 더 적극적으로 이용하려 할 것이고 이는 높은 성과로 이어질 수 있음을 의미한다.

마지막으로 조직혁신문화는 지각된 유용성 및 지각된 업무-기술 적합성과 태블릿 PC의 이용 간의 관계를 더 강화시키는 것으로 나타났다. 이는 기업이 새로운 것에 대해 혁신적이고 개방적이라면 새로운 기술을 적극적으로 수용하려 할 것이고 구성원들도 기술을 업무에 더 활발하

게 이용한다는 것을 의미한다.

5.2 연구의 이론적 시사점

스마트폰, 태블릿 PC와 같은 모바일 기기의 사용자가 급격히 증가하였고 기업들도 업무에 모바일 기기를 활용하는 것에 대해 긍정적인 평가를 내리고 있지만, 기업 및 조직의 태블릿 PC 수용 및 성과에 미치는 영향력에 대한 학문적, 실무적 연구는 아직 미비한 실정이다. 하지만 업무용 태블릿 PC라는 새로운 시장이 급속도로 확대되고 있고 기업이 빠른 환경 변화에 적응하여 경쟁력을 갖추기 위해서는 모바일 기기를 업무에 적극적으로 활용하는 것이 중요하게 강조되고 있다는 점에서 태블릿 PC가 기업에 미치는 영향력에 관한 연구는 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다. 본 연구가 가지는 기대효과는 다음과 같다.

먼저 이론적 측면에서 살펴보면, 첫째 아직까지는 국내외적으로 태블릿 PC에 대한 연구가 거의 없는 상황에서 태블릿 PC 이용에 영향을 주는 조직필요성 요인을 도출하고 이를 실증적으로 검증하였다는 점에서 본 연구는 큰 의미를 가진다고 할 수 있다.

둘째, 업무-기술 적합성 모델에 관한 선행연구를 바탕으로 태블릿 PC가 업무를 적절하게 지원해주고 도움을 준다고 판단될 때 이용도가 높아질 수 있음을 실증적으로 검증하였다는 점에서 중요한 의미를 가진다. 이는 태블릿 PC의 수용 및 확산에 있어서도 업무에 대한 기술의 지원 및 높은 적합성이 높은 이용과 성과를 이끌어 내는 결정적인 요인이 될 수 있음을 설명하였다는 점에서 그 의미가 크다고 할 수 있다.

5.3 연구의 실무적 시사점

실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 조직과 직무에서 내재하는 필요성에 의해 태블릿 PC의 수용 및 성과에 미치는 영향력을 살펴보았다. 뿐만 아니라 업무와 기술 간의 적합성이 태블릿 PC의 이용에 긍정적인 영향을 미침을 검증하였다. 이는 조직이 태블릿 PC를 업무에 이용하는데 있어 조직이 필요로 하는 요인과 태블릿 PC와 같은 정보기기가 해당 직무에 적합한지를 고려하여 적절하게 활용될 수 있는 직무나 조직을 구별하여 활용되어야 함을 의미한다. 따라서 기업은 각 조직의 필요성요인과 해당 업무와 기술이 적합한지를 판단하여 이를 바탕으로 어떤 조직이나 직무에서 태블릿 PC를 이용할 것인가를 결정하고 이것이 성과로 연결될 수 있도록 해야 함을 인식하는 것이 중요하다.

둘째, 실무에서 조직문화는 조직구성원들의 활동이나 성과에 영향을 미칠 수 있는 요인 중 하나로 제안되어왔다. 본 연구의 결과 역시 태블릿 PC의 이용 정도에 조직혁신문화가 가지는 조절효과를 실증적으로 검증함으로써 조직문화가 여전히 새로운 정보기술의 이용 및 확산에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인임이 검증되었다. 따라서 기업은 조직구성원들이 변화와 혁신을 긍정적으로 받아들일 수 있는 기회를 제공해주고, 더 높은 성과를 달성하기 위해서 새로운 정보기술에 대해 개방적인 자세를 취해야 함을 인식하는 것이 중요하다.

이외에도 본 연구의 결과는 태블릿 PC의 도입을 고려하고 있는 기업 및 관계자들에게 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이며, 급변하는 정보기술 환경 속에서 빠르게 적응할 수 있어야

함을 조직들에게 일깨워주는데 기여할 것으로 판단된다.

5.4 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 사회과학의 어느 연구와 마찬가지로 한계점을 가진다. 첫째, 본 연구에서는 조직적 차원에서 필요성 요인을 제안하고 5가지 변수를 도출하고 그 관계를 살펴보았으나 조직필요성에 대한 명확한 이론적 정립이 부족하다. 둘째, 조직의 태블릿 PC 이용에 영향을 미치는 요인으로 본 연구에서 도출한 요인들 이외에 업무유형, 사회적 영향, 정보기술이 가지는 고유한 특성 등을 고려한 요인들에 대한 실증적 연구도 필요하다. 셋째, 본 연구에서는 태블릿 PC를 업무에 이용하는 조직들을 명확하게 분류하지 않았으나 직무의 특성에 따라 태블릿 PC의 수용 및 성과기대는 달라질 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 업무에 태블릿 PC를 이용하는 사람들의 직무 및 조직적 특성에 따라 차이를 구분하여 분석할 수 있을 것이다. 또한, 조직 구성원들이 모두 자발적으로 정보기술을 이용하는 것이 아니라 비자발적으로 사용하는 경우도 존재할 수 있다는 점에서 향후 연구에서는 사용자 특성이 조직 내 태블릿 PC 수용 및 성과에 미치는 영향력에 대한 실증적 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

고부언, 오창수, “TAM모형에 의한 기업문화와 인터넷 활용에 관한 연구,” 산업논총, Vol.19, 2003, pp.123-143.

김광재, “DMB의 수용결정요인에 관한 연구,” 한국언론학보, 제53권, 제3호, 2009, pp.296-323.

김경남, 박지혜, 정도범, “스마트폰의 특성이 개인의 업무성과에 미치는 영향과 혁신저항성의 조절효과,” 정보시스템연구, 제20권, 제2호, 2011, pp.57-80.

김상현, “RFID기술 수용과 구현에 영향을 주는 요인과 조직 준비성의 조절효과,” 정보시스템연구, 제19권, 제1호, 2010, pp.149-177.

노미진, 김병곤, 박순창, “모바일 서비스에 기반한 유비쿼터스 컴퓨팅의 사용자 수용에 영향을 미치는 요인,” *Journal of Information Technology Applications & Management*, 제18권, 제1호, 2010, pp.55-74.

박지형, 신건권, “스마트폰의 지각된 기능적 속성과 개인 혁신성이 사용자의 채택의도와 실제사용의도에 미치는 영향,” 경영교육논총, 제26권, 제5호, 2011, pp.191-214.

삼성경제 연구소, 태블릿 PC의 충격과 미디어의 변화, CEO Information, 776호, 2010.

서병인, 장활식, 최수영 “Effects of Organizational Culture and Leadership on Information System Success,” 경영학연구, 제29권, 제2호, 2000, pp.17-35.

심진보, “태블릿PC와 전자책단말기의 수용·확산 요인 비교분석을 통한 차별화 전략 연구,” 경영과학, 제28권, 제1호, 2011, pp.25-42.

- 이선로, 조성민, “모바일 기기의 수용형태와 사용에 관한 연구: PDA 시스템을 중심으로,” *경영학연구*, 제34권, 제4호, 2005, pp.1023-1052.
- 장정주, 고일상, “업무 - KMS 적합이 KMS 성과에 미치는 영향에 관한 연구,” *정보시스템연구*, 제16권, 제1호, 2007, pp.179-200.
- 정보통신산업진흥원, 태블릿PC 등장과 대응방향, IT SPOT Issue, 제4호, 2011.
- 주정민, 박복길, “정보기술수용모형과 쌍방향 TV 채택 요인 연구,” *한국언론학보*, 제50권, 제1호, 2006, pp.333-356.
- Alavi, M., Kayworth, T. R., and Leidner, D. E., "An Empirical Examination of the Influence of Organizational Culture on Knowledge Management Practices," *Journal of Management Information Systems*, Vol.22, No.3, 2006, pp.191-224.
- Ballagas, R., Borchers, J., Rohs, M., and Sheridan, J. G., "The Smart Phone: A Ubiquitous Input Device," *IEEE Pervasive Computing*, Vol.5, No.1, 2006, pp.70-77.
- Baroudi, J. J., and Orlikowski, W. J., "A Short Form Measure of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation and Notes on Use," *Journal of MIS*, Vol.4, No.4, 1988, pp.44-59.
- Cameron, K. S., and Quinn, R. E., *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*, San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2006.
- Chang, H. H., "Task-Technology Fit and User Acceptance of Online Auction," *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol.68, No.1-2, 2010, pp.69-89.
- Chau, P. Y. K., and Tam, K. Y., "Organizational Adoption of Open Systems: A Technology-Push, Need-Pull Perspective," *Information & Management*, Vol.37, No.5, 2000, pp.229-239.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., and Newsted, P. R., "A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects: Result from a Monte Carlo Simulation Study and an Electronic-Mail Emotion/Adoption Study," *Information Systems Research*, Vol.14, No.2, 2003, pp.189-217.
- Cohen, J., "A Power Primer," *Psychological Bulletin*, Vol.112, No.1, 1992, pp.155-159.
- 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., "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Management*

- Science*, Vol.35, No.8, pp.982-1003.
- Deal, T. and Kennedy, A., *Corporate Cultures*, MA: Addison-Wesley, 1982.
- Dishaw, M. T., and Strong, D. M., "Extending the Technology Acceptance Model with Task-Technology Fit Constructs," *Information & Management*, Vol.36, No.1, 1999, pp.9-21.
- Doll, W. J., and Torkzadeh, G., "The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues," *MIS Quarterly*, Vol.15, No.1, 1991, pp.5-10.
- Firth, M., "The Diffusion of Managerial Accounting Procedures in the People's Republic of China and the Influence of Foreign Partnered Joint Ventures," *Accounting, Organizations and Society*, Vol.21, No.7-8, 1996, pp.629-654.
- Fornell, C., and Larcker, D. F., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.2, 1981, pp.39-50.
- Gartner, *Gartner Says Worldwide Media Tablet Sales on Pace to Reach 19.5 Million Units in 2010*, Press Releases, 2010.
- Gebauer, J., and Ginsburg, M., "Exploring the Black Box of Task-Technology Fit," *Communications of the ACM*, Vol.52, No.1, 2009, pp.130-135.
- Goodhue, D. L., "Understanding User Evaluations of Information Systems," *Management Science*, Vol.41, No.12, 1995, pp.1827-1844.
- Goodhue, D. L., and Thompson, R. L., "Task-Technology Fit and Individual Performance," *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, 1995, pp.213-236.
- Harrington, S. J., and Guimaraes, T., "Corporate Culture, Absorptive Capacity and IT Success," *Information and Organization*, Vol.15, No.1, 2005, pp.39-63.
- Junglas, C., Abraham, R., and Watson, T., "Task-Technology Fit for Mobile Locatable Information Systems," *Decision Support Systems*, Vol.45, No.4, 2008, pp.1046-1057.
- Karahanna, E., Evaristo, J. R., and Srite, M., "Levels of Culture and Individual Behavior: An Integrative Perspective," *Journal of Global Information Management*, Vol.13, No.2, 2005, pp.1-20.
- Kim, S., and Garrison, G., "Understanding Users' Behaviors Regarding Supply Chain Technology: Determinants Impacting the Adoption and Implementation of RFID Technology in South Korea," *International Journal of Information Management*, Vol.30, No.5, 2010, pp.388-398.
- Kim, C., Mirusmonov, M., and Lee, I., "An Empirical Examination of Factors Influencing the Intention to Use Mobile

- Payment," *Computers in Human Behavior*, Vol.26, No.3, 2010, pp. 10-322.
- Kim, Y. J., and Sim, J. B., "Acceptance-Diffusion Strategies for Tablet-PCs: Focused on Acceptance Factors of Non-Users and Satisfaction Factors of Users," *ETRI Journal*, Vol.34, No.2, 2012, pp.245-255.
- Kitchell, S., "Corporate Culture, Environmental Adaption, and Innovation Adoption: A Qualitative/Quantitative Approach," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.23, No.3, 1995, pp.195-205.
- Larsen, T. J., Sjørebø, A. M. and Sjørebø, Ø., "The Role of Task-Technology Fit as Users' Motivation to Continue Information System Use," *Computers in Human Behavior*, Vol.25, No.3, 2009, pp.778-784.
- Lee, C., and Cheng, H. K., and Cheng, H., "An Empirical Study of Mobile Commerce in Industry: Task-Technology Fit and Industry Difference," *Decision Support Systems*, Vol.43, No.1, 2007, pp.95-110.
- Lee, C., and Shim, J., "An Exploratory Study of Radio Frequency Identification(RFID) Adoption in the Healthcare Industry," *European Journal of Information Systems*, Vol.16, No.6, 2007, pp.712-724.
- Lin, W. S., and Wang, C. H., "Antecedences to Continued Intentions of Adopting E-learning System in Blended Learning Instruction: A Contingency Framework based on Models of Information System Success and Task-Technology Fit," *Computers & Education*, Vol.58, No.1, 2012, pp.88-99.
- López-Nicolás, C., Molina-Castillo, F. J., and Bouwman, H., "An Assessment of Advanced Mobile Service Acceptance: Contributions from TAM and Diffusion Theory Models," *Information & Systems*, Vol.45, No.6, 2008, pp.359-364.
- McFarland, D. J., and Hamilton, D., "Adding Contextual Specificity to the Technology Acceptance Model," *Computers in Human Behavior*, Vol. 22, No.3, 2006, pp.427-447.
- Närman, P., Holm, H., Höök, D., Honeth, N., and Johnson, P., "Using Enterprise Architecture and Technology Adoption Models to Predict Application Usage," *The Journal of Systems and Software*, Vol.85, No.8, 2012, pp.1953-1967.
- Rai, A., Patnayakuni, R., and Seth, N., "Firm Performance Impacts of Digitally Enabled Supply Chain Integration Capabilities," *MIS Quarterly*, Vol.30, No.2, 2006, pp.225-246.
- Rivard, S. L., Raymond, L., and Verreault, D., "Resource-Based View and Competitive Strategy: An Integrated Model of the Contribution of Information Technology

- to Firm Performance," *Journal of Strategic Information Systems*, Vol.15, No.1, 2005, pp.29-50.
- Robinson, Jr. L., Marshall, M. B., and Stamps, M. B., "Sales Force Use of Technology: Antecedents to Technology Acceptance," *Journal of Business Research*, Vol. 58, No.12, 2005, pp.1623-1631.
- Rogers, E. M., *Diffusion of Innovations*, 4th ed, NY: The Free Press, 1995.
- Teo, T. S. H. and Too, B. L., "Information Systems Orientation and Business Use of the Internet: An Empirical Study," *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.4, No.4, 2000, pp. 105-130.
- Weber, Y., and Pliskin, N., "The Effects of Information Systems Integration and Organizational Culture on a Firm's Effectiveness," *Information & Management*, Vol.30, No.2, 1996, pp.81-90.
- Wixom, B. H., and Todd, P. A., "A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance," *Information Systems Research*, Vol. 16, No.1, 2005, pp.85-102.
- Wixom, B., and Watson, H., "An Empirical Investigation of the Factors Affecting Data Warehousing Success," *MIS Quarterly*, Vol.21, No.2, 2001, pp.17-32.
- Yen, D. C., Wu, C. S., Cheng, F. F., and Huang, Y. W., "Determinants of Users' Intention to Adopt Wireless Technology: An Empirical Study by Integrating TTF with TAM," *Computers in Human Behavior*, Vol.26, No.5, 2010, pp.906-915.
- Zeithaml, V. A., "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and of Evidence," *Journal of Marketing*, Vol.52, No.3, 1988, pp.2-22.
- Zhou, T., Lu, Y., and Wang, B., "Integrating TTF and UTAUT to Explain Mobile Banking User Adoption," *Computers in Human Behavior*, Vol.26, No.4, 2010, pp.760-767.

김상현(Kim, Sang-Hyun)



미국 Washington State University에서 호텔경영 및 경영학석사와 MBA 학위를 받았으며, University of Mississippi, Oxford에서 경영정보학 전공으로 경영학 박사 학위를 취득하였다. 현재 경북대학교 경영학부 부교수로 재직 중이며, Information & Management, Information Systems Frontiers, International Journal of Information Management, DATA BASE for Advances in Information Systems, Communications of the ACM, 등에 논문을 발표하였다. 주요 관심 분야는 RFID, OSS, IT Adoption, 클라우드 컴퓨팅, 정보기술보안 등이다.

박현선(Park, Hyun-Sun)



경북대학교 경영학부에서 경영학석사학위를 취득하였으며, 현재 동대학원에서 박사과정에 재학 중이다. 주요 관심 분야는 모바일 서비스, e-비즈니스, 클라우드 컴퓨팅, IT Adoption 등이 있다.

〈부 록 : 설문문항〉

변수	측정항목
편재성	<ul style="list-style-type: none"> · 태블릿PC는 조직 구성원들이 언제 어디서나 접속할 수 있게 해줌 · 언제 어디서나 정보에 접근할 수 있는 태블릿PC는 업무처리에 중요함 · 조직과 관련된 비즈니스 활동들은 개인화되고 방해받지 않는 접속성을 필요로 함
서비스 유연성	<ul style="list-style-type: none"> · 태블릿PC는 우리 조직의 정보시스템 자원 확장에 유연하게 대처할 수 있음 · 태블릿PC는 우리 조직이 보유한 자산을 다양한 형태로 사용가능하도록 지원해줌 · 태블릿PC는 상황에 적합한 서비스를 신속하게 제공받을 수 있도록 지원해줌
기능 효용성	<ul style="list-style-type: none"> · 태블릿PC는 업무수행에 필요한 충분한 품질 수준을 갖추고 있음 · 태블릿PC는 업무수행에 믿음직한 기능들을 갖추고 있음 · 태블릿PC는 업무수행에 도움이 되는 애플리케이션을 지원해줌
비용 효율성	<ul style="list-style-type: none"> · 우리 조직에서 태블릿PC의 사용은 시간과 관련된 불필요한 비용을 줄여줌 · 우리 조직에서 태블릿PC의 사용은 노력과 관련된 불필요한 비용을 줄여줌 · 우리 조직에서 태블릿PC의 사용은 금전적 비용 측면에서 효과적임
성과격차	<ul style="list-style-type: none"> · 우리 조직은 기존의 정보시스템에 만족함 · 우리 조직은 업무처리에 기존의 모바일 기기(예: PDA)를 사용하는 것에 만족함 · 우리 조직의 기존의 정보시스템 성능은 전반적으로 낮은 편임
지각된 유용성	<ul style="list-style-type: none"> · 태블릿PC를 사용함으로써 신속하게 업무를 수행할 수 있음 · 태블릿PC를 사용함으로써 업무를 더 효율적으로 수행할 수 있음 · 태블릿PC를 사용함으로써 업무의 결과가 향상됨 · 태블릿PC를 사용함으로써 업무의 생산성이 향상됨
지각된 업무-기술 적합성	<ul style="list-style-type: none"> · 태블릿PC의 사용은 우리 조직과 관련된 비즈니스 활동에 적합함 · 우리 조직에서 업무처리를 위해 태블릿PC를 이용하는 것은 적합함 · 태블릿PC의 사용을 통해 업무처리를 위한 충분한 지원을 받을 수 있음 · 태블릿PC 사용을 통한 업무수행이 적합함
조직혁신 문화	<ul style="list-style-type: none"> · 우리 조직은 혁신과 변화에 대해 긍정적임 · 우리 조직의 구성원들은 높은 수준의 지식과 전문성을 가지고 있음 · 우리 조직은 새로운 기술의 습득과 변화를 중요시함 · 우리 조직은 새로운 시도를 장려하고 그에 따른 시행착오를 두려워하지 않음
태블릿PC 이용	<ul style="list-style-type: none"> · 우리 조직은 태블릿PC를 적극적으로 활용하고 있음 · 우리 조직과 관련된 비즈니스 활동들은 태블릿PC의 사용을 필요로 함 · 앞으로 우리 조직은 업무처리를 위해 태블릿PC를 적극적으로 활용할 것임 · 우리 조직은 태블릿PC를 구성원들이 적극적으로 활용하기를 바람 · 우리 조직의 구성원들은 태블릿PC의 숙련도 향상을 위해 자발적으로 노력함
업무성공	<ul style="list-style-type: none"> · 태블릿PC를 이용함에 따라 조직의 업무관련 의사결정의 속도가 향상됨 · 태블릿PC를 이용함에 따라 조직의 업무처리능력이 향상됨 · 태블릿PC를 이용함에 따라 조직의 업무성공에 대한 만족도가 증가함 · 태블릿PC를 이용함에 따라 업무와 관련된 정보의 습득이 쉬워짐 · 태블릿PC를 이용함에 따라 조직 구성원들의 아이디어 창출능력이 향상됨

<Abstract>

An Empirical Study of Factors Influencing Use of Tablet-PC and Task Performance and Moderating Effects of Innovative Culture of Organization

Kim, Sang-Hyun · Park, Hyun-Sun

Growth in the device field is driven by various emerging devices, tablet PC are among the most recognizable. Tablet PC are mobile computing devices enabled with touch screens or pen inputs and provide the functions of various other devices. Firms are interested in utilization of tablet PC on task. Many of firms is considering accepting of tablet PC and is looking forward to performance of tablet PC. Thus, this study propose to discuss strategies for the usage of tablet PC from organizational needs perspective. The goal of this study is to identify factors influencing use of tablet PC and task performance. The results of this study showed that the proposed factors of organizational needs with a exception of Service Flexibility had a positive impact on perceived usefulness that then positively affected Usage of Tablet PC and Task Performance. In addition, perceived task-technology fit had a positive impact on perceived usefulness and Usage of Tablet PC. Finally, Innovative Culture of Organization as a moderating effect significantly influenced the relationship between perceived usefulness, perceived Task-Technology Fit and Usage of Tablet PC. This study is expected to be a reference for a subsequent study associated with Tablet PC at organizational viewpoints.

Keywords: Tablet PC, Organizational Needs, Task-Technology Fit, Innovative Culture of Organization, Task Performance

* 이 논문은 2012년 7월 13일 접수되어 1차수정(2012년 9월 4일)과 2차수정(2012년 10월 5일)을 거쳐 2012년 11월 1일 게재 확정되었습니다.