

관광경험에서의 스마트폰 활용 행태와 사용자 임파워먼트와의 관계에 관한 연구: 중국인을 대상으로*

A study of Relationship Smartphone use behavior and User empowerment in Tour experience : Focusing on Chinese people

구철모 (Chulmo Koo)

경희대학교 컨벤션경영학과 부교수 (helmetgu@khu.ac.kr)

유문정 (Liuwenting)

경희대학교 대학원 컨벤션전시경영학과 석사 (liuwenting@khu.ac.kr)

전유희 (Youhee Joun)

경희대학교 대학원 컨벤션전시경영학과 박사수료 (jyh7744@khu.ac.kr)

이지민 (Jimin Lee)

경희대학교 대학원 컨벤션전시경영학과 석사과정 (smatmin@naver.com)

정남호 (Namho Chung)†

경희대학교 호텔경영학과 교수 (nhchung@khu.ac.kr)

ABSTRACT

Recent years, a smartphone has been playing a role of searching, booking, and decision-makings in the tourism industry through tourists' user experiences and engagements. This study investigated the tourists' behavior toward smartphone usage regarding Chinese visitors who were ranked in Korea inbound tourism. This research model formulated two types of usage which identified explorative use and exploitive use and the antecedent relationships of user empowerment including user competence, user impact, usage meaning, user trust. We analyzed SmartPLS2.0 for the hypotheses and found that first, user competence has a positive influence both of exploitative use and explorative use, second, user impact has a positive influence on exploitative use, but has not influenced on explorative use, third, usage meaning has not influence on exploitive use, but has a positive influence on explorative use, and finally user trust has influence on both of exploitive and explorative use. Based on the results we found, we suggested Chinese tourists' smartphone usages' behaviors and theoretical and practical implications.

Keywords: User Empowerment, Explorative Use, Exploitive Use, Smartphone, Smart Tourism

* 논문접수일: 2015년 6월 3일; 1차 수정: 2015년 12월 11일; 게재확정일: 2016년 1월 11일

이 논문은 2013년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2013S1A3A2043345).

† 교신저자

1. 서론

정보기술의 발전에 따라 전 세계적으로 스마트폰 사용이 확산되면서 스마트폰은 현대인들의 일상에 빠져서는 안 될 매우 중요한 부분을 차지하고 있다. 손안의 PC라고 할 수 있는 스마트폰을 통해 인터넷 검색, e-mail 송수신 및 SNS를 통한 커뮤니케이션 활동 등의 다양한 기능을 수행할 수 있음에 따라 (Koo et al., 2015) 스마트폰 사용 인구는 매년 증가하고 있는 추세이다. 특히 전 세계 스마트폰 사용자는 2013년 18억 명, 2014년 기준 26억 명을 기록하였으며, 2020년에는 전 세계 인구의 70%인 약 61억 명의 스마트폰 사용자 수가 증가할 것으로 예상된다 (Ericsson, 2015). 기존 휴대전화 기능에 GPS, WIFI의 첨단기술들을 융합하여 정보검색이나 정보공유 등과 같이 기존에 컴퓨터에서 사용했던 기능 등을 스마트폰에서도 활용할 수 있게 되었다. 즉, 스마트폰 사용자들은 이동성과 휴대성을 기반으로 한 휴대폰의 주요한 특성에서 PC 컴퓨터의 기술적인 특징을 결합한 스마트폰을 통하여 쇼핑, 교육, 금융 등과 관련한 일상생활의 영역에서 다양한 어플리케이션(Application)을 이용하여 정보 탐색이나 공유 등을 비롯하여 업무처리, 게임 등의 다양한 활동들을 언제 어디서나 즐길 수 있다. 특히 최근에는 스마트폰이 관광분야에서도 관광정보 탐색 및 관광 상품의 구매 등 관광객의 경험을 증대시키는 매체로서 이용되고 있다 (Wanget al., 2012). 특히 경험재(experience goods)이자 비분리성(Inseparability)의 특징을 가진 관광상품은 직접 관광객들이 경험을 한 후에 평가가 가능하기 때문에, 관광객들은 관광 전, 관광 중, 관광 후의 모든 단계에서 관광 상품에 대한 정보 검색과 관광 상품 구매를 스마트폰을 최적의 수단으로 이용한다(김조영 외, 2013). 스마트폰은 관광경험에 필요한 사전 지식 탐색과, 관광 중에 필요한 정보나 지

식을 탐색하는 수단 중하나로서 개인의 의사결정이나 행위에 영향을 미치는 정보시스템(Information System: IS)기기로 자리 잡게 되었다(조휘형, 2012). 이처럼 스마트폰은 사용자의 관심사에 맞는 다양한 어플리케이션을 통해 지식 정보 검색 및 전달 등 여러 방면으로 적용가능하고, 사용자들의 역량과 특성에 따라 다양한 방법으로 스마트폰은 활용 가능하다 (Koo et al., 2015). 이에 따라 본 연구에서는 스마트폰 사용자의 활용행태를 분석하기 위하여 정보시스템과 관련한 기존 선행연구들을 기반으로(구철모 외, 2011; Goo et al. 2015; He and Wong, 2004; Hsieh and Wang, 2007; Koo et al., 2015; Luo and Linb, 2013) 스마트폰 활용행태를 기존에 가지고 있는 스마트폰 기능을 최대한으로 이용하는 충분한 활용 (Exploitation use)과 새롭고 혁신적인 스마트폰의 기능을 사용하는 탐색적 활용(Exploration use)으로 분류하였다. 하지만 최근 선행연구는 조직 내 임직원들의 정보시스템 활용 행태나 스마트폰 사용자의 활용 행태만을 중심으로 연구함에 따라(구철모 외, 2011; Koo et al, 2015), 특정상황이나 맥락에 맞추어 진행 된 선행 연구는 미진한 실정이다. 따라서 본 연구는 스마트폰을 활용하는 행태를 관광 분야의 맥락에 적용시켜 관광경험을 위해 스마트폰을 사용하는 사용자들의 활용 행태를 충분한 활용과 탐색적 활용으로 나누어 분석하고자 한다.

한편, 2014년 한국에 방문하는 관광객들 중 중국인이 2013년 대비 42%증가한 약620만 명에 달하는 것으로 나타났으며, 일본을 넘어 한국에 방문한 외래 관광객 중 가장 많은 비중을 차지하며 방한 해외관광객 중 1위로 급부상하고 있다(한국문화산업교류재단, 2014). 또한, 최근 신흥국 시장을 중심으로 스마트폰 사용이 증가하고 있는 가운데, 중국 스마트폰 사용자가 2014년 5억 명에 달하며 세계 1위 규모를 차지하였으며, 전체 휴대폰 사용자 중 스마

트폰 보급률은 55.3%로 중국의 전체 인구를 고려할 때 향후 스마트 폰의 사용인구가 더 증가될 것으로 예상된다(한국정보 화진흥원, 2015). 이러한 방한 중국관광객의 수요증가와 더불어 중국인들의 스마트폰 사용자가 증가함에 따라 스마트폰을 활용하여 한국관광정보를 습득하는 사례가 증가했음에도 불구하고(산업연구원, 2014), 관광경험에 있어 중국인들의 스마트폰활용과 관련한 선행 연구는 매우 미비한 실정이다. 이에 본 연구에서는 중국인들이 관광경험을 위해 사용하는 스마트폰 활용행태를 알아보고자 한다. 또한 관광경험을 위해 스마트폰을 활용하는 중국인 사용자들의 활용 행태에 미치는 요인으로 Kim and Gupta(2014)가 제시한 사용자 임파워먼트의 요인을 제시하였다. 그들은 Thomas and Velt-house(1990)의 심리적 임파워먼트 이론(Psychological empowerment theory)을 기반으로 사용자 임파워먼트를 스마트폰과 같은 정보시스템을 활용하는 것에 있어서 자율적으로 내적 동기부여가 형성되어 있는 상태라고 정의를 내렸다. 이러한 사용자 임파워먼트는 조직 내 임직원들의 정보시스템 활용방식에 영향을 미칠 수 있다는 기존 선행연구의 연구결과에 따라(Kim and Gupta, 2014; Ng and Kim, 2009) 본 연구에서는 기존 연구를 기반으로 사용자 임파워먼트의 요인인 스마트폰 사용자 역량, 사용 의미, 사용 영향이 스마트폰의 충분한 활용과 탐색적 활용에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 또한 본 연구는 사용자 임파워먼트 이외에 스마트폰 기능에 대한 신뢰 또한 활용행태에 미치는 영향을 살펴보았다. 스마트폰을 활용함에 있어서 새로운 기능을 탐색할 때 그 기능에 대한 위험지각과 불확실성 때문에 사용 장벽이 생길 수 있다(Brown et al., 2004). 정보기술이나 시스템 활용에 관한 불확실성 때문에 정보시스템에 대한 신뢰를 형성하는 것은 정보시스템 활용의도에 중요한

요인으로 작용한다(최재원 외, 2014; Kim et al., 2011; Thatcher et al., 2011). 특히 정보시스템이 사용자가 필요로 하는 기능을 보유하고 있다는 믿음은 정보시스템에 관한 신뢰를 형성하는 요인으로 작용한다는 선행연구의 결과에 따라(Mayer et al., 1995; Thatcher et al., 2011) 본 연구는 스마트폰 기능에 대한 신뢰가 활용행태에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이에 본 연구의 구체적인 목적을 정리하자면 다음과 같다.

첫째, 관광경험을 위한 중국인의 스마트폰 활용 행태를 충분한 활용과 탐색적 활용으로 나누어 분석해 보고자 한다. 둘째, 관광경험을 위해 스마트폰을 활용하는 사용자 역량과 사용 영향, 사용 의미와 스마트폰 기능에 대한 신뢰가 스마트폰의 충분한 활용과 탐색적 활용 각각에 미치는 영향관계에 대한 분석을 통해 이론적 및 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 충분한 활용과 탐색적 활용

정보시스템의 발전에 따라 사용자들의 정보시스템 활용행태가 조직이나 개인성과에 미치는 영향이 달라짐에 따라 선행연구들은 활용행태를 March(1991)의 연구를 기반으로 탐색적 활용과 충분한 활용으로 구분하였다(Goo et al., 2015; He and Wong, 2004; Hsieh and Wang, 2007; Luo and Ling, 2013). 그들의 연구에 의하면 정보시스템의 충분한 활용은 이미 현존하는 기술과 기능, 역량을 기반으로 확대 및 개선하여 최대한으로 활용하는 것을 말하며, 탐색적 활용은 새로운 기술과 기능을 적용하여 다각적이고 혁신적으로 활용하는 것을 의미한다. 이와 같은 정보시스템의 활용은 Cooper and Zmud(1990)이 제시한 정보시스템 구축 6단계내에서도 설명

이 가능하다. 초기(Initiation), 선택(Adoption), 적응(Adaptation), 수용(Acceptance), 관례화(Routinization), 주입(Infusion)의 6개의 단계별로 정보시스템의 활용 행태는 다르게 나타난다. 6단계 중 5단계인 관례화(Routinization) 단계와 마지막 6단계인 주입(Infusion)단계는 후기 수용(Post adoption) 단계로(Hsieh and Wang, 2007), 관례화는 시스템을 일상 적이고 표준화되고 제도화되어 사용되는 것으로 추가적인 학습 없이 기존의기능을 강화시킨다는 점에서 충분한 활용으로 설명될 수 있다. 반면 주입 단계는 정보시스템의 일은 개인이 업무를 스스로선택하고 주도할 수 있는 자율성의정도를 나타낸다. Thomas and Velthouse(1990)은 심리적 임파워먼트가 개인의 행위에 영향을 미친다고 하였으며, 그 외 선행연구에서도 심리적 임파워먼트가 개인이 자발적으로 또는 주도적으로 업무를 수행하

는 선제적 행위(Proactive behavior)에 영향을 미친다고 제시하였다(Kirkman and Rosen, 1999; Seibert et al., 2011; Spreitzer, 1995; Spreitzer et al., 1997). 즉, 내재적 동기가 부여된 조직 구성원들은 자발적으로 업무를 수행할 뿐만 아니라 조직과 업무에 대한 좋은 성과를 창출하기 위해서 주어진 업무의 외적인 일도 주도적으로 할 수 있다는 것이다.

선제적 행위는 조직이나 과업에 있어서 스스로 업무를 주도적으로 수행하고 업무에 대한 변화를 수용 하는 개인의 태도이자 행동을 뜻한다(Kirkman and Rosen, 1999). Kim and Gupta(2014)는 심리적 임파워먼트가 선제적 행위의 영향요인임을 고려해 보았을 때, 일상적이고 표준화된 절차로 정보시스템을 최대한으로 이용하는 것을 넘어서 시스템을 깊고 다양 하게 활용하는 정보시스템의 활용에도 심리적 임파워먼트가 영향을 미칠 수 있다고 하였다. 이에 따라 그 들은 조직 구성원들의 심

<표 1> 충분한 활용 및 탐색적 활용의 선행연구

연구자	연구 내용
구철모 외(2011)	스마트폰 사용에 대한 습관과 만족이 스마트폰의 충분한 활용 및 탐색적 활용에 미치는 영향분석
Goo et al.(2015)	병원에서의 전자의료기록시스템의 탐색적 및 충분한 활용과 사용자들이 인지하는 혜택과의 영향관계 분석
Hsieh and Wang(2007)	임직원들의 정보시스템 확장사용(Extended Use)에 관한 탐색적 연구
Kim and Gupta(2014)	조직 임직원들의 사용자 임파워먼트가 정보시스템의 확장 사용과 통합 사용(Integrative Use)에 미치는 영향 분석
Kim et al.(2012)	조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)의 관점에서 정보시스템 주입(ISInfusion)의 동기부여에 미치는 요인으로 사용자 임파워먼트의 개념을 제시
Koo et al.(2015)	스마트폰 사용자 역량의 관점에서의 스마트폰의 탐색적 및 충분한 활용 연구
Luo and Ling(2013)	탐색적 활용, 충분한 활용, 양면적 활용(Ambidexterous use)이 조직 내에서의 개인성과에 미치는 영향관계 분석
Ng and Kim(2009)	조직 구성원들의 역량, 사용 의미, 사용 영향, 사용 결정력이 확장 사용, 통합 사용, 창발적사용 각각에 미치는 영향력 분석

리적 임파워먼트의 개념을 조직 내에서 정보시스템을 사용하는 사용자의 관점에 적용하여 사용자 임파워먼트의 개념을 제시하였으며 이를 조직에서의 개인의 업무에 정보기술 또는 정보 시스템을 활용하기 위한 사용자의 동기가 부여된 상태라고 개념적 정의를 내렸다. 또한 그들은 Spreitzer(1995)의 심리적 임파워먼트 이론의 4가지 차원을 정보시스템을 사용하는 사용자의 맥락과 연결 시켜, 사용자 역량(User Competence), 사용 영향 (Usage Impact), 사용 의미(Usage meaning), 사용자 자기결정력(User determination)이라는 4가지를 제안하였다. 사용자 역량은 개인이 지니고 있는 지식과 기술, 자신감을 기반으로 업무에 정보시스템을 활용할 수 있을 것이라는 사용자의 믿음 또는 확신의 정도를 뜻하며 사용 영향은 정보시스템을 기반으로 사용자 본인이 업무 및 조직성과에 미치는 영향력의 정도를 말한다. 그리고 사용 의미는 정보시스템 활용에 대해 사용자의 신념이나 가치 기준을 반영하여 사용자들이 느끼는 중요성의 정도이며, 사용자 자기결정력은 사용자 스스로가 정보시스템의 활용 및 비활용 여부를 선택할 수 있는 정도를 말한다. 본 연구는 조직 내에서 업무를 목적으로 정보시스템을 활용하는 사용자의 관점에서 바라본 사용자 임파워먼트를 대표적인 정보 시스템 기기인 스마트폰과 관광분야의 상황적 맥락에 적용하여 관광 경험을 위해 스마트폰을 활용하는 사용자의 임파워먼트 측면에서 분석해 보고자 한다.

2.3 기능에 대한 신뢰

신뢰는 개인이 특정 대상에 우호적인 믿음을 가지고 그 대상에 대해 의존하려고 하는 마음상태를 뜻한다(Venkatesh et al., 2003). 신뢰와 관련하여 정보기술 또는 정보시스템 수용의 맥락에서는 정보 기술 사용 의도나 태도, 신뢰를 형성하는 요인 분

석을 중심으로 연구가 진행되었다(최재원 외, 2014; Kim et al., 2011; Mayer et al., 1995; McKnight et al., 2002; Thatcher et al., 2011). 정보기술이나 시스템에 대하여 사용자들은 완벽한 통제권을 가질 수 없기 때문에 불확실성이 생길 수밖에 없으며, 불확실한 상황에서는 IT에 대한 신뢰가 중요한 요인으로 작용한다(Marakas et al., 2000). Thatcher et al.(2011)는 정보시스템의 후기 수용단계인 관례화와 주입단계에서의 탐색적 활용에 미치는 요인으로 기능에 대한 신뢰를 제시하였다. 기능에 대한 신뢰는 특정 정보시스템이 사용자가 필요로 하는 기능이나 특징들을 보유하고 있다고 믿는 신뢰성의 정도를 뜻 하며, 다시 말하면 정보시스템이 가지고 있는 역량과 능력에 대한 신뢰로 표현할 수 있다(Mayer et al., 1995; Thatcher et al., 2011). 기능에 대한 신뢰는 IT나 정보시스템에 대한 신뢰를 형성하는 요인으로 작용하며 나아가서는 사용자들의 사용 의도나 행동에 중요한 요소로 작용한다(Hong and Cho, 2011; Mayer et al., 1995; Song, 2007). 스마트폰 활용의 경우 현대인의 일상생활에 깊이 연관되어 다양하고 새로운 기능을 활용하는 내재화 단계까지 도달한 후기수용단계에 속하기 때문에(Ahuja and Thatcher, 2005), 기능에 대한 신뢰는 스마트폰 활용에 주요 요인으로 작용할 수 있다. 이에 따라 본 연구에서는 스마트폰의 기능에 대한 신뢰가 관광경험에 있어서의 스마트폰 활용행태에 미치는 영향을 고찰해 보고자 한다.

3. 연구 설계 및 가설의 설정

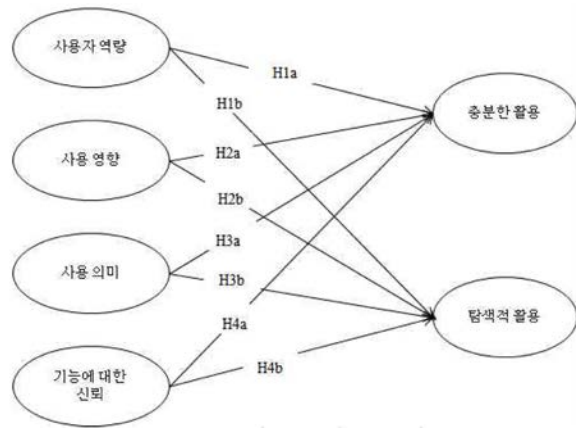
3.1 연구모형의 설계

본 연구는 관광경험에서의 스마트 사용자 임파워먼트가 스마트폰 활용행태에 미치는 영향을 분석하

고자 한다. 사용자 임파워먼트나 심리적 임파워먼트와 관련된 기존 연구에서는 임파워먼트를 2차 요인으로 분석하였으나(Doll and Deng, 2010; Kim and Gupta, 2014; Spreitzer, 1996; Zhang and Bartol, 2010), 본 연구는 관광경험과 스마트폰 사용이라는 개인적이고 관광이라는 특정한 상황적 맥락에서 사용자 임파워먼트의 영향력을 분석한 최초 연구이자, 이러한 맥락에서 향후 연구에 대한 방향성을 정립하고자 사용자 임파워먼트 각각의 차원들이 활용 행태에 미치는 영향을 분석하였다. 이에 Kim and Gupta(2014)의 연구를 바탕으로 관광경험을 위해 스마트폰을 활용하는 사용자의 맥락에서 사용자 임파워먼트의 4가지 차원을 다음과 같이 개념화하였다. 사용자 역량은 관광경험을 위한 스마트폰 활용에서 개인이 지니고 있는 지식과 기술에 대한 사용자의 믿음 정도이며 사용 영향은 스마트폰 활용을 통해 사용자가 개인의 관광경험의 결과에 미칠 수 있는 영향력의 정도로 정의를 내렸다. 그리고 사용 의미는 관광경험에서의 스마트폰 사용이 개인에게 인지되는 중요성이나 가치 정도로 정의하고, 사용자 자기 결정력은 관광경험에 있어 스마트폰 사용여부를 자유롭게 결정할 수 있는 정도로 개념화하였다. 하지만 본 연구는 조직 내 구성원들의 입장이 아닌 개별적인 상황인 관광경험에서 스마트폰을 자유롭게 활용하고 있는 사용자들을 대상으로 하였기에 사용자 자기 결정력의 경우 영향요인에서 제외하였다.

또 다른 영향요인으로 스마트폰 기능에 대한 신뢰가 활용 행태에 미치는 영향을 검토하고자 한다. 정보 기술이나 정보시스템에 대한 사용자의 신뢰 정도에 따라 이를 활용하는 행태가 달라질 수 있으며, 특히 정보시스템이 사용자가 원하는 것을 할 수 있는 기능을 보유하고 있다는 것에 대한 믿음과 신뢰는 정보시스템 후기 수용단계에서의 탐색적 활용에 영향을 미

친다(Thatcher et al., 2011). 특히 스마트폰은 다양한 어플리케이션을 다운로드 받을 수 있기 때문에 일상 생활에서 차지하는 비중이 커지며 현대인의 삶에 내재화되어 활용되는 정보시스템 기기이다(Ahuja and Thatcher, 2005; Soikkeli et al., 2011). 즉, 스마트폰은 정보시스템 구축단계에서 후기 수용단계에 해당되며 스마트폰이 보유하고 있는 시스템의 속성 대한 신뢰에 따라 사용자들의 활용행태는 다르게 나타날 수 있다(Koo et al., 2015). 이에 따라 본 연구는 기능에 대한 신뢰를 관광경험에서 사용자가 원하는 것을 해결해 줄 수 있는 기능적 특성을 스마트폰이 보유하고 있다는 믿음 정도로 정의내리고 활용 행태와의 영향 관계를 추가적인 요인으로 검토하였다. 결과적으로 스마트폰 사용자 역량, 사용 영향, 사용 의미와 정보 스마트폰 기능에 대한 신뢰의 4개 요인에 따른 스마트폰의 충분한 활용 및 탐색적 활용의 관계를 살펴보고자 다음과 같은 연구모형을 수립하였다([그림 1] 참조).



[그림 1] 연구모형

3.2 연구가설의 설정

사용자 임파워먼트에서의 사용자 역량은 각 개인이 특정상황에서 성과를 더 발전시키고 개인의 업

무를 성공적으로 수행할 수 있는 정도를 얘기한다. 정보기술과 사용자들의 개인 역량과의 선행연구에 의하면 개인의 역량과 특성은 정보기술의 사용에 영향을 끼치며(Hong et al., 2002), 활용방식도 개인 들의 역량에 따라 달라진다(Marcolin et al., 1992). 스마트폰 사용자들 또한 스마트폰 기술이나 기능에 대한 다양한 지식과 정보등을 가지고 있으면 정보 시스템의 잠재력을 예측할 수 있기 때문에 이를 최대한으로 활용할 수 있으며(Gorline, 1996), 또한 새롭고 혁신적인 기능을 시도해 봄으로써 스마트폰을 폭넓게 활용하거나 응용하여 활용할 수 있다 (Locke et al., 1984). 즉, 관광객들이 관광경험에 있어 스마트폰을 활용하는 자신의 역량에 대한 인식 정도는 관광경험에 있어서 스마트폰을 활용하는 행태에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시한다.

H1a : 관광경험을 위해 스마트폰을 활용하는 사용자 역량은 스마트폰의 충분한 활용에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H1b : 관광경험을 위해 스마트폰을 활용하는 사용자 역량은 스마트폰의 탐색적 활용에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

관광객들이 스마트폰 사용이 관광경험에 미치는 결과와 영향력을 확실히 인지하고 있을 때, 스마트폰을 사용하는 관광객들은 더 적극적으로 기존 기능을 활용하거나 (Vroom, 1964), 관광의 만족도를 향상시킬 수 있는 새롭고 혁신적인 기능들을 추가하여 활용도를 높인다(Bandura, 1986). 이러한 사용 영향은 특정 정보시스템을 활용함에 따라 파생되는 업무의 효율성을 뜻하는 지각된 유용성(Perceived usefulness)과 개념적으로 관련되어 있으며(이금실, 이형룡, 2011), 지각된 유용성 관련된 선행연구를 살펴보면 지각된 유용성이 스마트폰의 사용 태도에 행

동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다 (이금실,이형룡, 2011; Kim et al., 2008). 예를 들면 관광 어플리케이션을 통해 숙박이나 교통예약이 기존에 사용했던 방식보다 쉬운 것을 인식하게 되면 관광객들의 스마트폰 사용은 더 효율적으로 활용할 수 있다. 즉, 관광객들이 스마트폰 사용이 관광경험의 질을 높이는데 긍정적 영향력이 있다고 인식할 경우 스마트폰의 사용은 더 활발하게 이루어 질 수 있으며 이에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2a : 관광경험을 위한 스마트폰 사용 영향은 스마트폰의 충분한 활용에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H2b : 관광경험을 위한 스마트폰 사용 영향은 스마트폰의 탐색적 활용에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

정보시스템의 사용자가 인지하는 정보시스템의 활용가치가 자신의 가치와 일치하면, 정보시스템을 더 중요하고 생각하게 되며, 본인과의 관련성을 높게 인식하게 된다(Baroudi et al., 1986; Jackson et al., 1997). 즉, 관광객들이 스마트폰을 통해 관광활동과 관련하여 개인이 원하는 욕구와 가치를 경험하게 될 경우, 이를 위해 스마트폰을 사용하는 관광객들은 자신이 원하는 바를 얻기 위하여 스마트폰의 기존 기능을 몰입하여 더 많이 활용하거나 새로운 기능을 창의적으로 활용할 수 있다(Hunton and price, 1997). 예를 들어 스마트폰을 통해 얻은 관광정보의 양이나 질이 관광객들에게 중요하게 인식 될수록, 향후 관광객들의 스마트폰 활용은 더 강화 될 수 있으며, 이에 따라 관광객들이 관광경험에 있어서 스마트폰이 자신에게 가치 있고, 의미 있는 정보시스템이라고 지각하면 할수록 효율적으로 스마트폰을 사용할 뿐만 아니라 스마트폰의 활용의 폭 또한 넓어

질 수 있다. 따라서 스마트폰의 사용의미에 관하여 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

*H3a : 관광경험을 위한 스마트폰 사용 의미는 스마트폰의 충분한 활용에 정(+)*의 영향을 미칠 것이다.

*H3b : 관광경험을 위한 스마트폰 사용 의미는 스마트폰의 탐색적 활용에 정(+)*의 영향을 미칠 것이다.

정보시스템 활용에 있어서의 불확실성의 지각은 사용자들로 하여금 정보시스템에 대한 이용을 중단하게 할 수 있다(Brown et al., 2004). 즉, 정보시스템에 대한 불확실성으로 형성된 사용자들의 신뢰 부재는 그 정보시스템이 가진 기능이 부족한 것으로 사용자들로 하여금 인식될 수 있으며, 이는 새로운 기능을 찾거나 지속적으로 시스템을 사용하는 것에 장벽을 형성할 수 있다. 실제 E-commerce 분야에서 신뢰는 소비자들의 웹사이트 사용에 영향을 미치는 요인으로 도출된 가운데, Gefen et al.(2003)의 연구에서는 웹사이트의 기술적인 이용이 쉬울수록 구매가 활발하게 이루어지는 것으로 나타났으며, 또한 그들은 기술 수용의 맥락에서 신뢰는 기술사용에 대한 불확실성을 감소시켜 주고 이는 사용의도로 까지 이어진다는 연구 결과를 제시하였다. Wixom and Todd(2005) 연구에서도 역시 특정 시스템에 대한 믿음이나 신뢰정도에 따라 시스템의 사용동기에 영향을 미칠 수 있다는 것을 검증하였다. 즉, 정보기술에 대한 사용자의 신뢰는 정보기술의 이용 의도나 행태에 영향을 미치며, 그 기능에 대한 신뢰도가 높을 경우, 정보기술이나 시스템에 대해 더 강한 사용동기를 지닐 수 있다 (김병수, 2012; 이견창 외, 2008). 이에 따라 Thatcher et al.(2011)은 IT기능에 대한 신뢰는 사용자들이 IT에 대한 유용성과 용이성을 인지하는 것에 영향을 미치며 더 나아가서는 사용자들이 특정 정보시스템의 기술을 수용한 이후 이를 탐색하는 행위에까지 영향을 미친다

는 연구결과를 발표하며 IT기능에 대한 신뢰를 강조하였다. 예를 들어 은행 거래를 위한 시스템이나 기술이 오작동을 일으키거나 은행거래에 필요한 기능이 부재한 것으로 사용자들이 인식하게 되면 향후 정보 시스템을 활용하고 탐색하고자 하는 의도는 줄어들게 된다. 따라서 관광객들의 관광경험에 필요한 기능들이 스마트폰이 보유하고 있다는 믿음과 신뢰는 스마트폰의 활용행태에 대해 영향을 미칠 수 있으며 이에 따라 다음과 같은 가설을 수립 하였다.

*H4a : 스마트폰 기능에 대한 신뢰는 스마트폰 충분한 활용에 정(+)*의 영향을 미칠 것이다.

*H4b : 스마트폰 기능에 대한 신뢰는 스마트폰 탐색적 활용에 정(+)*의 영향을 미칠 것이다.

4. 연구방법

4.1 데이터 수집 및 표본의 특성

본 연구는 관광경험을 위해 스마트폰을 사용하는 중국인들을 대상으로 2014년 2월 10일부터 14일까지 5일 동안 설문조사를 실시하였다. 총 200부의 설문지가 수거되었으나, 그 중 무응답 및 불성실응답이 있는 설문 17부를 제거하여 최종적으로 183명의 표본을 대상으로 설문을 실시하였다.

인구통계학적 특성을 살펴보면, 남성이 96명(52.5%), 여성이 87명(47.5%)으로 나타나 남성이 조금 더 높은 비율을 보였으며, 응답자의 연령은 30대 65명(35.5%), 20대 60명(32.8%), 40대 47명(25.7%), 50대 이상이 11명(6.0%)으로 20~30대 중심으로 스마트폰 사용자가 많이 분포되어 있었다. 응답자의 학력수준은 절반 이상인 122명(66.7%)이 대졸이상이었으며 그 다음으로는 대학 재학 중인 학생이 37명(20.2%)으로 나타났으며, 직업분포에서는 공무원이 72명 (39.3%)으로 가장 많은 비중을 차지하였

다. 스마트폰의 사용기간에 관한 응답에서는 1년 이상~2년 미만인 64명(35%), 2년 이상~3년 미만이 56명 (30.6%)으로 응답자의 대부분이 1년 이상~3년 미만의 사용경력을 가지고 있었다. 마지막으로 관광경험을 위해 스마트폰에서 주로 이용하는 기능에 관한 질문에서 중국 최대의 검색 엔진인 Baidu나 Google 등을 이용하는 스마트폰 사용자가 78명 (42.6%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 전문 관광정보웹사이트를 이용하는 사용자가 59명(32.2%), 중국 트위터와 페이스북인 WEIBO, RENREN(중국의 페이스북) 등의 SNS를 이용하는 사용자가 28명 (17.0%)의 비중을 차지 하였다. 또한 전문 관광 어플리케이션을 이용하는 사용자가 15명 (8.2%)으로 가장 낮은 비중을 차지하였다.

4.2 변수의 조작적 정의 및 측정항목

본 연구의 각 변수별 항목들은 리커트 7점 척도를 이용하여 측정하였으며(1점: 강한 부정, 7점: 강한 동의), 각 설문항목들은 기존 선행연구들을 기반으로 본 연구의 맥락에 맞게 재조정하여 개발하였다.

이를 통하여 사용자 역량(Marcolin et al., 2000; Munro et al., 1997; Spreitzer, 1995) 4문항, 사용 영향(Ng and Kim 2009; Spreitzer, 1995) 4문항, 사용 의미(May et al., 2004; Spreitzer, 1995) 4문항, 기능의 신뢰(Thatcher et al., 2011) 4문항, 충분한 활용(Hsieh and Wang, 2007; Jones et al., 2002; Ng and Kim, 2009) 4문항, 그리고 탐색적 활용(Agarwal and Karahanna, 2000; Ahuja and Thatcher, 2005; Saeed and Abdinnour, 2008)을 측정하기 위해 4문항을 사용하였다. 본 연구에서 사용된 변수의 설문항목과 조작적 정의를 각각 <표3>과 <표 4>에 정리하였다.

<표 2> 인구통계학적 특성

구 분		빈도	비율(%)	구 분		빈도	비율(%)
성별	남자	96	52.5	직업	학생	20	10.9
	여자	87	47.5		사무관리직	24	13.1
연령	20대	60	32.8		판매·서비스직	16	8.7
	30대	65	35.5		기술직	17	9.3
	40대	47	25.7		전문직	6	3.3
	50대 이상	11	6.0		자영업	20	10.9
학력	고졸 이하	24	13.1		공무원	72	39.3
	대학 재학	37	20.2		주부	5	2.7
	대졸 이상	122	66.7		기타	3	1.6
사용 기간	1년 미만	44	24.0		주요 사용 기능	Baidu, Google 등 검색 엔진	78
	1년 이상~2년 미만	64	35.0	전문 관광정보 웹 사이트		59	32.2
	2년 이상~3년 미만	56	30.6	Weibo, RENRNE 등 SNS		28	17.0
	3년 이상~4년 미만	15	8.2	전문 관광 어플리케이션		15	8.2
	4년 이상~5년 미만	3	1.6	전체 표본(N)		183	100
	5년 이상	1	0.5				

<표 3> 설문항목

요인명	설문항목	참조문헌
사용자 역량	나는 관광경험을 위한 스마트폰 사용에 다양한 지식을 가지고 있다.	Marcolin et al.(2000)
	나는 관광경험을 위한 스마트폰 사용에 강한 자신감이 있다.	Spreitzer(1995)
	나는 관광경험을 위한 스마트폰 사용에 여러 기능을 잘 파악하고 있다	
	나는 관광경험을 위한 스마트폰 사용에 대한 나의 능력을 믿는다.	
사용 영향	나의 스마트폰 사용은 관광경험에 높은 영향을 미친다.	Ng and Kim(2009)
	나의 스마트폰 사용이 관광경험에 미치는 영향은 매우 크다.	Spreitzer(1995)
	나의 스마트폰 사용은 관광경험에 중요한 영향을 미친다.	
	나의 스마트폰 사용은 나의 관광경험에 큰 영향력으로 작용한다.	
사용 의미	관광경험을 위해 스마트폰을 사용하는 것은 나에게 매우 중요하다.	Spreitzer(1995)
	관광경험을 위해스마트폰을 사용하는 것은 나에게 의미가 있다.	May et al.(2004)
	관광경험을 위해 스마트폰을 사용하는 것은 가치가 있다.	Spreitzer(1995)
	스마트폰 사용을 통한 관광경험은 나에게 개인적으로 의미가 있다.	Spreitzer(1995)
기능에 대한 신뢰	스마트폰은 관광경험에 필요한 기능을 가지고 있다.	Thatcher et al.(2011)
	스마트폰은 나의 관광경험에 필요한 특징들을 가지고 있다	
	관광경험을 하는 동안 스마트폰을 통해 내가 하고 싶은 것을 할 수 있다.	
	스마트폰은 내가 관광경험에 필요한 전반적인 기능을 가지고 있다.	
충분한 활용	나는 관광경험을 위해 스마트폰의 기능을 충분히 사용한다.	Ng and Kim(2009)
	나는 관광경험을 위해 스마트폰의 대부분의 기능을 사용한다.	Hsieh and Wang(2007)
	나는 관광경험을 위해 스마트폰의 다양한 기능을 사용한다.	Ng and Kim(2009)
	나는 관광경험을 위해 스마트폰의 모든 가능한 App을 사용한다.	Jones et al.(2002)
탐색적 활용	나는 관광경험을 위해 스마트폰의 새로운 사용법을 탐색한다.	Saeed and Abdinnour(2008)
	나는 관광경험을 위해 스마트폰의 새로운 기능을 실험해 본다.	
	나는 관광경험을 위해 스마트폰에서 가장 적절한 기능을 탐색한다.	Ahuja and Thatcher(2005)
	나는 관광경험을 위해 스마트폰의 새롭고 참신한 App을 탐색하여 사용한다.	Ahuja and Thatcher (2005)

<표 4> 변수의 조작적 정의

요인명	조작적 정의	참고문헌
사용자 역량	관광경험을 위한 스마트폰 사용에서 사용자가 지니고 있는 지식과 기술에 대한 믿음 또는 확신의 정도	Kim and Gupta(2014), Ng and Kim(2009) Spreitzer(1996)
사용 영향	스마트폰 활용을 통해 사용자가 개인의 관광경험의 결과에 미칠 수 있는 영향력의 정도	
사용 의미	관광경험에서의 스마트폰 사용이 사용자들의 가치나 신념에 부합하여 이를 중요하고 가치 있다고 인지하는 정도	
기능에 대한 신뢰	관광경험에서 사용자가 원하는 것을 할 수 있는 기능을 스마트폰이 보유하고 있다는 것에 대한 믿음의 정도	Thatcher et al.(2011)
충분한 활용	관광경험을 위해 기존에 스마트폰에 내제되어 있거나 사용자가 알고 있는 기능과 방법을 중심으로 스마트폰을 활용하는 행태	구철모 외(2011), He and Wong(2004), Jones et al.(2002), Koo et al.(2015), Ng and Kim (2009), Luo and Ling(2013)
탐색적 활용	기존 기능과 방법이 아닌 새롭고 혁신적인 기능과 방법으로 스마트폰을 다각적으로 활용하는 행태	

5. 분석 및 결과

5.1 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구의 가설검증을 위하여 Smart PLS 2.0의 부트스트래핑(Bootstrapping) 500회 기법을 사용하였으며, 연구모형의 적합성을 측정하기 위하여 각 변수들의 집중타당성과 판별타당성, 신뢰성을 평가하였다. 먼저 집중타당성의 검증을 위하여 측정항목들의 요인적재량 값을 측정하였으며, <표 5>와 같이 그 결과 값이 모두 0.6을 상회하며 기준값 0.5 이상을 충족하였다(Bagozzi and Yi, 1988). 다음으로 크론바흐 알파(Cronbach's alpha: C.α)값과, 복합 신뢰도(Composite Reliability: CR), 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE)값을 산출하여 신뢰성을 평가하였다. <표 5>와 같이 각 잠재변수의 값이 크론바흐알파값 0.7기준(Hair et al., 2011), 복합 신뢰도 0.7기준(Chin, 1988), AVE값 0.5기준(Fornell and Lacker, 1981)을 모두 충족하여, 본 연구에서 사용된 측정항목들의 신뢰성은 확보되었음을 알 수 있다. 또한 각 잠재변수의 판별타당성을 <표 6>과 같이 검증하였으며, 평균분산추출의 제공근 값이 0.7이상이고, 그 값이 각 변수들 간의 상관관계의 값을상회하는 것으로 나타나 판별타당성 또한 검증이 되었다.

<표 5> 집중타당성 및 신뢰성분석

요인명	요인 적재량	C. α	CR	AVE
사용자 역량 1	0.788	0.908	0.936	0.616
사용자 역량 2	0.834			
사용자 역량 3	0.844			
사용자 역량 4	0.814			
사용 영향 1	0.682	0.921	0.945	0.658
사용 영향 2	0.774			
사용 영향 3	0.792			
사용 영향 4	0.765			
사용 의미 1	0.780	0.917	0.942	0.643
사용 의미 2	0.803			
사용 의미 3	0.741			
사용 의미 4	0.740			
기능에 대한 신뢰 1	0.741	0.899	0.930	0.591
기능에 대한 신뢰 2	0.718			
기능에 대한 신뢰 3	0.810			
기능에 대한 신뢰 4	0.754			
충분한 활용 1	0.644	0.867	0.911	0.517
충분한 활용 2	0.778			
충분한 활용 3	0.772			
충분한 활용 4	0.749			
탐색적 활용 1	0.719	0.900	0.932	0.599
탐색적 활용 2	0.811			
탐색적 활용 3	0.818			
탐색적 활용 4	0.777			

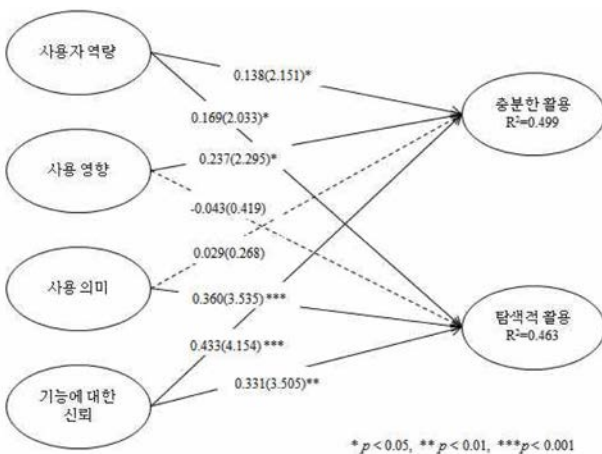
<표 6> 판별타당성 분석

요인명	사용자 역량	사용 영향	사용 의미	기능에 대한 신뢰	충분한 활용	탐색적 활용
사용자 역량	0.785					
사용 영향	0.453	0.811				
사용 의미	0.436	0.629	0.802			
기능에 대한 신뢰	0.554	0.633	0.562	0.769		
충분한 활용	0.537	0.607	0.496	0.648	0.719	
탐색적 활용	0.347	0.487	0.610	0.565	0.548	0.774

* 대각의 굵게 음영 표시된 부분은 AVE의 제공근 값임

5.2 연구가설의 검증

측정모형에 대한 타당성 및 신뢰성이 확보됨에 따라 본 연구의 구조모형 분석을 통한 변수들 간의 영향관계를 분석하였다. <그림 2>에서 보는 바와 같이 사용자 역량은 충분한 활용($\beta=0.138, t=2.151$)과 탐색적 활용($\beta=0.169, t=2.033$)요인에 유의한 영향을 미치며 가설 H1a와 H1b는 채택되었다. 사용 영향은 충분한 활용과의 관계에서는 ($\beta=0.237, t=2.295$) 유의한 영향을 미치며 가설 H2a는 지지되었으나, 탐색적 활용과의 관계 ($\beta=-0.043, t=0.419$)는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못함에 따라 가설 H2b는 기각 되었다. 그리고 사용 의미는 충분한 활용에 ($\beta=0.029, t=0.268$) 유의하지 않는 것으로 나타났고, 탐색적 활용에는 ($\beta=0.360, t=3.535$) 유의한 정(+)의결과를 보이며 가설 H3a는 기각된 반면, 가설 H3b는 채택 되었다. 마지막으로 기능에 대한 신뢰는 충분한 활용($\beta=0.433, t=4.154$)과 탐색적 활용에($\beta=0.331, t=3.505$) 정(+)의 영향으로 유의하게 나타나며 가설 H4a와 가설 H4b 모두 채택되었다.



[그림 2] 구조모형분석결과

6. 결론

6.1 연구결과의 요약

본 연구는 사용자 임파워먼트 이론의 바탕으로 중국인 현지 잠재관광객들을 대상으로 관광경험을 위해 스마트폰을 사용하는 사용자의 역량, 사용 영향, 사용 의미, 스마트폰 기능에 대한 신뢰가 스마트폰의 충분한 활용과 탐색적 활용에 미치는 영향에 대해 검증하였다. 이러한 영향관계에 대한 실증 분석을 통해 다음과 같은 결과를 도출 할 수 있었다.

첫째, 관광경험을 위해 스마트폰을 사용하는 사용자 역량과 스마트폰 기능에 대한 신뢰는 스마트폰의 충분한 활용과 탐색적 활용에 모두 긍정적 영향을 미치는 것으로 결과가 도출되었다. 관광경험에 있어서 스마트폰을 사용하는 것에 대한 지식과 기술을 가지고 있을수록, 관광경험을 위해 스마트폰을 사용하는 사용자들은 스마트폰의 기존 기능들을 최대한으로 활용할 뿐만 아니라 스마트폰의 다양한 기능을 시험하고 새로운 기능을 탐구하며 더 잘 활용한다는 것을 도출할 수 있었다. 또한 관광경험에 필요한 스마트폰의 기능들을 통해 사용자들의 관광경험에 긍정적인 영향을 끼칠 수 있다는 신뢰감이 형성되어 있을수록, 스마트폰을 관광경험에 다각적이고 효율적으로 활용할 수 있다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 관광경험을 위한 스마트폰 사용 영향은 충분한 활용에는 긍정적인 영향을 보였으나, 탐색적 활용은 기각되는 결과를 보였다. 이는 스마트폰 사용이 관광경험에 영향력이 있다는 것을 지각할 경우, 스마트폰의 기존 기능을 충분히 활용하여 관광경험과 관련하여 자신이 얻고자 하는 것을 얻지만, 새로운 기능을 탐색하여 스마트폰을 사용하려는 의지는 없다는 것을 보여준다. 따라서 관광경험을 위한 스마트폰 사용에 자신이 알고 있고, 사용해 본 기능을 중심으로 더 심도 있고 충분히 활용하지만 자신이 경험하지 못한 새로

운 기능을 찾고 시도해보면서 관광을 하지는 않는다는 것이다. 하지만 새로운 것을 발굴하는 탐색적 활용은 긍정적 성과를 창출할 수 있다는 것에 대한 불확실성이 존재하는데(March, 1991) 사용 영향이 기각된 결과가 나온 것도 이러한 측면에서 설명가능하다. 즉, 스마트폰의 사용이 자신의 관광경험에 미치는 영향력을 더 많이 인지하는 사용자일수록 새로운 기능과 기술의 영향에 대한 불확실성 인식이 더 크게 작용되기 때문에 도출된 결과인 것으로 예상된다. 본 연구 결과는 조직 내에서의 정보시스템 사용 영향이 창발적 사용(Emergent use)에 유의미하지 않은 것으로 도출된 Ng and Kim(2009)의 연구 결과와 일치한다.

마지막으로, 관광경험을 위한 스마트폰 사용 의미는 탐색적 활용에는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 충분한 활용에는 영향력이 없는 것으로 도출되었다. 이는 사용 영향이 스마트폰 활용행태에 미치는 영향을 검증한 결과와 비교해 볼 때 의미 있는 결과라고 사료된다. 관광경험에 있어서 스마트폰을 사용하는 행위가 관광결과에 영향력이 있다고 지각할 경우, 새로운 기능을 탐색하기 위해 본인의 시간과 노력을 투자하기 보다는 관광경험에서 얻고자 하는 것에 대해 자신이 알고 있는 기능이나 기술을 최대한 활용하는 방식으로 스마트폰을 사용한다는 것을 알 수 있었다. 반면, 관광객이 관광을 하는데 스마트폰을 사용하는 것이 사용자들에게 매우 중요한 의미를 지니고 가치가 있다고 판단할 경우 기존에 알고 있는 기능을 충분히 활용하기 보다는 새로운 기능과 방식을 탐색하고 시도하여 관광경험을 하는 경향이 있는 것으로 스마트폰 사용 영향과 상반된 결과를 보였다. 충분한 활용의 경우 일관되고 단기적 성과에는 긍정적이지만 더 좋은 새로운 기회를 놓칠 수 있는 단점이 있다(Hannan and Freeman, 1984). 이러한 관점에서 사용 의미의 연구결과 또한 스마트폰의 기존 기능에서 느낄 수 있는 가치보다 혁신적이고 새로운 기능에 대한 탐

색적 활용을 통해 스마트폰 사용에 대한 더 긍정적이고 좋은 가치와 의미를 찾고자 하는 것이 강력한 사용동기로 작용 되기 때문에 도출된 결과로 유추할 수 있다.

6.2 연구의 시사점 및 한계점

이와 같은 연구결과를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 이론적 및 실무적 시사점을 제시하고자 한다. 먼저 이론적 시사점으로 첫 번째는 국내 외래관광객에서 가장 많은 비중을 차지하고 있는 중국인 관광객을 대상으로 관광경험을 위해 스마트폰을 사용하는 사용자 임파워먼트 개념을 기반으로 스마트폰 활용행태에 미치는 영향을 검증하였다는 점이다.

사용자 임파워먼트에 관한 기존 선행연구에서는 특정 조직 내에서 개인의 업무를 위해 정보시스템을 활용하는 조직 구성원들을 대상으로 분석이 진행되었지만 본 연구에서는 조직이 아닌 개인 한명이 독립적으로 사용하는 스마트폰 사용자들의 임파워먼트를 분석하였다. 특히 최근 스마트폰의 활용이 급증하고 있는 관광경험의 맥락에서 스마트폰 사용자 활용 행태에 미치는 요인을 분석한 점에서 이론적 시사점을 지닌다. 또한 관광 경험에서의 스마트폰 활용 행태를 충분한 활용과 탐색적 활용으로 나누어 각 요인별로 차이점을 분석하였는데, 이 또한 조직에서의 구성원들이 공통적으로 사용하는 정보시스템의 활용 행태를 중심으로 연구한 기존 연구들과도 차별화 된다.

두 번째로 본 연구는 사용자 임파워먼트 외에 기능에 대한 신뢰가 활용행태 미치는 영향을 분석한 점에서 또 다른 이론적 시사점을 가지고 있다. 특히 스마트폰은 일상생활에 깊숙이 내재화되어 활용되고 있음에 따라 정보시스템의 단계에서 후기 수용단계에 속하는데(구철모 외, 2011; Koo et al., 2015), 이에 따라 본 연구는 Thatcher et al.(2011)의 연구에서 정보시스템의 후기 수용단계에서 중요한 요인으로 제시한 기능

에 대한 신뢰를 또 다른 요인으로 제시하였다. 기존 선행연구는 IT에 대한 신뢰와 정보시스템의 활용 의도나 사용자들의 인지된 유용성, 용이성을 중심으로 진행되었으나, 관광경험의 맥락에서 스마트폰 기능에 대한 신뢰가 스마트폰을 다각적이고 효율적으로 활용하는 충분한 활용과 탐색적 활용에 미치는 영향력을 연구결과로 제시한 점에서 의의가 있다.

한편, 본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다.

스마트폰은 현재 관광산업 발전 패러다임을 바꿔 놓을 정도로 매우 중요한 기기가 되었는데(Wang et al., 2012), 관광경험에서 스마트폰에서 주로 이용하는 기능에 대한 빈도분석 결과를 살펴보면 중국인은 BAIDU, Google와 같은 검색엔진을 주로 활용하는 것으로 나타났다. 이에 따라 중국인 관광객을 대상으로 할 때, 검색 엔진을 통한 관광정보 제공이나 한국 관광 홍보에 더 많은 비중을 두어 제대로 된 관광서비스를 제공하는 것이 중요하다. 또한, 관광지 홍보 및 마케팅 활동을 실행하는데 있어서 웹페이지 등을 활용하여 더 효율적인 홍보효과를 기대할 수 있다. 그리고 최근에는 중국인 방한 관광객이 증가하고 있을 뿐만 아니라 중국인들의 스마트폰의 활용이 더 활발해 지고 확대되는 추세이다(한국문화산업교류재단, 2015). 따라서 중국인 관광객을 대상으로 관광정보 및 서비스를 제공할 경우, 여러 가지 관광 상품 구매나 관광 상품 정보 제공 등의 다양한 기능을 스마트폰 내에서 더 다양하고 긴밀하게 연계시켜 제공할 수 있도록 시스템을 구현하는 것에 집중해야 한다. 나아가서는 쇼핑, 관광지 정보제공, 항공권 및 호텔 숙박 예약, 관광 상품 구매 등과 같은 관광 전사전 지식과 관광 중 정보, 관광 후 관광객들의 지식 공유 등을 어플리케이션 또는 웹페이지에서 이용하는 방법을 중국인들에게 홍보하여 이를 관광에 활용하게 만들고 궁극적으로는 관광경험에 있어 스마트폰의 이용 편의성을 높이는 것이 필요하다고 판단 된다.

본 연구의 한계점은 관광경험에 있어서 스마트폰을 사용하는 관광 행태에 대해 시간적인 흐름에 따라 스마트폰 활용행태의 변화와 차이에 대해 검증하지 못했다는 점이다. 따라서 향후 연구에서는 관광객의 관광 전, 관광 중, 그리고 관광 후에 관광경험과 관련한 스마트폰의 활용행태가 어떻게 다르게 나타나는지에 초점을 두고 검토해볼 필요성이 있다. 또한 본 연구는 현지 중국인을 대상으로만 분석하였기 때문에 대표성의 한계를 극복하기 위해서 향후 연구에서는 다양한 국가의 방한 관광객들을 대상으로 관광경험에 있어서의 스마트폰 활용 행태를 분석하여 국가별 활용행태 비교 등의 연구가 진행될 수 있을 것이다.

참고 문헌

[국내 문헌]

- [1] 김병수 (2012), 모바일 소셜네트워크서비스 환경에서 지속 사용 의도의 선행 요인에 관한 연구: 신뢰와 프라이버시 우려의 역할, 지식경영연구, 13(4), 83-100.
- [2] 김조영, 이충기, 김정만 (2013), 스마트폰 기반 관광 정보 수용과 관광상품 구매의도에 관한 연구, 관광연구, 27(6), 15-38.
- [3] 구철모, 김희웅, 전유희 (2011), 스마트폰의 탐색적 사용과 충분한 활용에 대한 연구, 한국전자거래학회지, 16(3), 67-91.
- [4] 산업연구원 (2014), 중국인 관광객 소비패턴 분석 및 산업연계 활용방안.
- [5] 이건창, 이근영, 채성욱 (2008), 3 차원 아바타가 소비자 신뢰 및 구매의도에 미치는 영향에 관한 실증연구: 세컨드라이프를 중심으로, 지식경영연구, 9(4), 91-112.
- [6] 이금실, 이형룡 (2011), 스마트폰 서비스에 대한 여행자의 지각이 태도와 사용 의도에 미치는 영향에 관한 연구, 관광학연구, 35(2), 271-292.
- [7] 조휘형 (2012), 스마트폰의 지각된 품질요인이 만족 및 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구-수정된 DeLone & McLean 의 정보시스템 성공모델 관점으로, Entrue Journal of Informatio Technology, 11(2), 167-180.
- [8] 최재원, 전엘, 김경규 (2014), 연구논문: 소셜커머스 환경에서 정보중개상에 대한 구전 의도의 결정 요인, 지식경영연구, 15(3), 209-228.
- [9] 한국문화산업교류재단 (2015), 2014 한류백서.
- [10] 한국정보화진흥원 (2015), 2014년 중국 스마트폰 시장 결산 및 2015년 전망.

[국외 문헌]

- [1] Ahuja, M. K. and Thatcher, J. B. (2005), Moving Beyond Intentions and toward the Theory of Trying : Effects of Work Environment and Gender on Post-Adoption Information Technology Use, MIS Quarterly ,29(3), 427-459,
- [2] Agarwal, R., and Karahanna, E. (2000), Time Flies When You're Having Fun: Cognitive Absorption and Beliefs about Information Technology Usage, MIS Quarterly , 24(4), 665-694.
- [3] Bagozzi, R. P., and Yi, Y. (1988), On the evaluation of structural equation models, Journal of the academy of marketing science, 16(1), 74-94.
- [4] Bandura, A. (1986), Social foundations of thought and action: A social cognitive theory, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- [5] Bandura, A. (1997), Self-efficacy: The exercise of control, New York: Freeman.
- [6] Baroudi, J. J., Olson, M. H., and Ives, B. (1986), An Empirical Study of the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction, Communications of the ACM , (29)3, 232-238.
- [7] Brown, H. G., Poole, M. S., and Rodgers, T.L. (2004), Interpersonal traits, complementarity, and trust in virtual collaboration, Journal of Management Information Systems, 20(4), 115-138.
- [8] Chin, W. W. (1998), The partial least squares approach to structural equation modeling, In G.A. Marcoulides(ed.), Modern methods for Business Research, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, Nj, pp.295-336.
- [9] Cooper, R. B., and Zmud, R. W. (1990), Information

- technology implementation research: a technological diffusion approach, *Management science*, 36(2), 123-139.
- [10] Doll, W., and Deng, X. (2010), A technology empowerment model for engineering work, *ACM SIGMIS Database*, 41(4), 52-74.
- [11] Ericsson, N. (2015), Ericsson Mobility Report.
- [12] Fornell, C. and Larcker. D. (1981), Evaluating structural equation models and unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, (18), 39-50.
- [13] Gefen, D., E. Karahanna. D.W. Straub., (2003), Trust and TAM in Online Shopping: An integrated model, *MIS Quarterly*, 27(1), 51-90.
- [14] Gagne, M., and Deci, E. L. (2005), Self-Determination Theory and Work Motivation, *Journal of Organizational Behavior*, (26), 331-362.
- [15] Goo, J., Huang, C. D., and Koo, C. (2015), Learning for healthy outcomes: Exploration and exploitation with electronic medical records, *Information & Management*, 52, 550-562.
- [16] Gorsline, K. (1996), A competency profile for human resources: No more shoemaker's children, *Human Resource Management*, 35(1),
- [17] Hair, J. F., Ringle, C. M., and Sarstedt, M. (2011), PLS-SEM: Indeed a silver bullet, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- [18] Hannan, M. T., and Freeman, J. (1984), Structural inertia and organizational change, *American sociological review*, 149-164.
- [19] He, Z. L., and Wong, P. K. (2004), Exploration vs. exploitation: An empirical test of the ambidexterity hypothesis, *Organization science*, 15(4), 481-494.
- [20] Hong, I. B., and Cho, H. (2011), The impact of consumer trust on attitudinal loyalty and purchase intentions in B2C e-marketplaces: Intermediary trust vs. seller trust, *International Journal of Information Management*, 31(5), 469-479.
- [21] Hong, W., Thong, J. Y., and Wai-Man Wong, K. Y. T. (2002), Determinants of user acceptance of digital libraries: an empirical examination of individual differences and system characteristics, *Journal of Management Information Systems*, 18(3), 97-124.
- [22] Hsieh, J. P. A. and Wang, W. (2007), Explaining employees' extended use of complex information systems, *European Journal of Information Systems*, (16), 216-227.
- [23] Hunton, J. E., and Price, K. H. (1997), Effects of the user participation process and task meaningfulness on key information system outcomes, *Management Science*, 43(6), 797-812.
- [24] Jackson, C. M., Chow, S., and Leitch, R. A. (1997), Toward an Understanding of the Behavioral Intention to Use an Information System, *Decision Sciences*, 28(2), 357-389.
- [25] Jones, E., Sundaram, S., and Chin, W. (2002), Factors Leading to Sales Force Automation Use: A Longitudinal Analysis, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, (3), 145-156.
- [26] Kim, D. Y., Park, O. J., and Morrison, A. M. (2008), A model of traveler acceptance of mobile technology, *International Journal of Tourism Research*, 10(5), 393-407.
- [27] Kim, H. W., Chan, H. C., and Lee, S. H. (2012), A User Commitment Approach to Information Systems Infusion, In *PACIS*, 101.

- [28] Kim, H. W., and Gupta, S. (2014), A User Empowerment Approach to Information Systems Infusion, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 61(4), 656-668.
- [29] Kim, M. J., Chung, N., and Lee, C. K. (2011), The effect of perceived trust on electronic commerce: Shopping online for tourism products and services in South Korea, *Tourism Management*, 32(2), 256-265.
- [30] Kirkman, B. L., and Rosen, B. (1999), Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment, *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.
- [31] Koo, C., Chung, N. and Kim, H. W. (2015), Examining explorative and exploitative uses of smartphones: a user competence perspective, *Information Technology & People*, 28(1).
- [32] Locke, E. A., Frederick, E., Lee, C., and Bobko, P. (1984), Effect of self-efficacy, goals, and task strategies on task performance, *Journal of applied psychology*, 69(2), 241.
- [33] Luo, Y., and Ling, H. (2013), Exploration and Exploitation of Information Systems Usage and Individual Performance, *Procedia Computer Science*, 22, 863-872.
- [34] Marakas, G. M., Johnson, R. D., and Palmer, J. W. (2000), A theoretical model of differential social attributions toward computing technology: when the metaphor becomes the model, *International Journal of Human-Computer Studies*, 52(4), 719-750.
- [35] Marcolin, B. L., Compeau, D. R., Munro, M.C., and Huff, S. L. (2000), Assessing User Competence: Conceptualization and Measurement, *Information Systems Research*, 11(1), 37-60
- [36] Marcolin, B., Huff, S. L., and Munro, M. C. (1992), End user sophistication: Measurement and research model, *Administrative Sciences Association of Canada*, 108-20.
- [37] March, J. G. (1991), Exploration and exploitation in organizational learning, *Organization science*, 2(1), 71-87.
- [38] May, D. R., Gilson, R. L., and Harter, L. M. (2004), The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, (77), 11-37.
- [39] Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D. (1995), An integrative model of organizational trust, *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- [40] McKnight, D. H., Choudhury, V., and Kacmar, C. (2002), Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology, *Information systems research*, 13(3), 334-359.
- [41] Ng, E. H., and Kim, H. W. (2009), Investigating Information systems infusion and the moderating role of habit: A user empowerment perspective, *ICIS 2009 Proceedings*, 137.
- [42] Ratnasingam, P., and Pavlou, P. A. (2003), Technology trust in internet-based interorganizational electronic commerce, *The Social and Cognitive Impacts of E-commerce on Modern Organizations*, 311.
- [43] Saeed, and Abdinnour-Helm, S. (2008), Examining the effects of information system characteristics and perceived usefulness on post adoption usage of information systems,

- Information and Management, 376-386.
- [44] Seibert, S. E., Wang, G., and Courtright, S. H. (2011), Antecedents and consequences of psychological and team empowerment in organizations: a meta-analytic review, *Journal of Applied Psychology*, 96(5), 981.
- [45] Soikkeli, T., Karikoski, J., and Hammainen, H. (2011), Diversity and end user context in smartphone usage sessions. In *Next generation mobile applications, services and technologies (NGMAST)*, IEEE 2011 5th international conference on, 7-12.
- [46] Song, J. (2007), Trust in health infomediaries, *Decision Support Systems*, 43(2), 390-407.
- [47] Spreitzer, G. M. (1995), Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation, *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- [48] Thatcher, J. B., McKnight, D. H., Baker, E. W., Arsal, R. E., and Roberts, N. H. (2011), The role of trust in postadoption it exploration: An empirical examination of knowledge management systems, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 58(1), 56-70.
- [49] Thomas, K. W., and Velthouse, B. A. (1990), Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation, *Academy of Management Review*, 15(4), 666-681.
- [50] Vroom, V. H. (1982), *Work and motivation*. New york: Robert E. Krieger Publishing Company.
- [51] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003), User acceptance of information technology: Toward a unified view, *MIS quarterly*, 425-478.
- [52] Wang, W., and Benbasat, I. (2005), Integrating TAM with trust to explain online recommendation agent adoption, *Journal of Association for Information Systems*, 6(3), 72-101.
- [53] Wang, D., Park, S., and Fesenmaier, D. R. (2012), The role of smartphones in mediating the touristic experience, *Journal of Travel Research*, 51(4), 371-387.
- [54] Wixom, B. and Todd, P. (2005), A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance, *Information systems research*, 16(1), 85-102.
- [55] Zhang, X., and Bartol, K. M. (2010), Linking empowering leadership and employee creativity: The influence of psychological empowerment, intrinsic motivation, and creative process engagement, *Academy of Management Journal*, 53(1), 107-128.

저 자 소 개



구 철 모 (Chulmo Koo)

현재 경희대학교 호텔관광대학 컨벤션경영학과에서 부교수로 재직하고 있다. University of Minnesota, MIS Research Center에서 포닥 연구원과 Marshall University 경영학과, 조선대학교 경영학부에서 MIS 전임교수로 재직하였다. 주요관심 분야는 그린 IT 전략과 성과 그리고 헬스케어 시스템 연구 등이며 주요 논문을 International Journal of Electronic Commerce, International Journal of Information Management, Information Systems Frontiers, Journal of Internet Commerce, Industrial Management & Data Systems, CyberPsychology, Behavior and Social Networking 등을 게재해오고 있으며 국내논문으로 경영학연구, 경영 정보학연구, 그리고 경영과학지 등에 논문을 게재하고 있다.



유 문 정 (Wenting Liu)

경희대학교 컨벤션전시경영학과 전공으로 석사학위를 취득하였다. 주요 연구 분야는 관광정보 시스템 환경에서 중국인 관광객의 관광정보 탐색과 활용에 대한 연구와, MICE산업에서 IT를 활용한 정보탐색 및 MICE브랜드와 참관객 행동에 대한 연구를 진행하였다.



전 유 희 (Youhee Joun)

현재 경희대학교 컨벤션전시경영학과 전공으로 박사과정을 수료하였으며, 주요 관심 분야는 IT & Tourism 환경에서의 소비자 행동과 관련한 연구이다. 또한 소셜 미디어, 관광 전문 기관 웹사이트, App(앱) 서비스 등과 같은 환경에서 소비자의 관광 정보 탐색과 공유 및 이를 통한 의사결정 과정에 대한 현상을 깊이 연구하고 있다. ENTER 2014, World Hospitality & Tourism Forum(WHTF) 2014, 한국관광학회, 한국경영정보학회, 한국지식경영학회 등에서 다수의 논문을 발표하였으며, 경영학연구, 지식경영연구, 한국전자거래학회지에 논문이 게재되었다.



이지민 (Jimin Lee)

현재 경희대학교 컨벤션전시경영학과 석사과정에 재학 중이다. 주요 관심 분야는 관광객의 관광정보 탐색과 전시 및 컨벤션에서의 IT 활용형태, Hospitality 분야의 온라인 리뷰의 유용성에 대한 연구이다.



정남호 (Namho Chung)

성균관대학교 경영학부에서 MIS 전공으로 박사학위를 취득하고, 현재 경희대학교 호텔관광대학 호텔경영학과 교수 및 문화관광산업학과 학과장으로 재직 중이다. 주요 연구관심 분야는 Hospitality & Tourism 산업에서 소비자 행동 및 HCI(Human Computer Interface), 지식경영 등이며 스마트관광연구소를 운영하고 있다. 그의 논문은 Journal of Travel Research, Tourism Management, International Journal of Tourism Research, Information & Management, Computers in Human Behavior, Interacting with Computers, Behaviour and Information Technology 등의 국제학술지와 지식경영연구, 경영정보학연구, 경영학연구 등의 국내학술지에 발표되었다.