

# 소비자 분쟁처리시스템 지속사용의도에 대하여 IT기업과 비IT기업 간의 차이분석에 관한 연구 - 한국 중소기업을 중심으로

정수용\*, 신용태\*\*, 한정훈\*\*\*, 이성훈\*\*\*\*

숭실대학교 컴퓨터학과 박사과정\*, 숭실대학교 컴퓨터학부 교수\*\*, 숭실대학교 IT정책경영학과\*\*\*, 숭실대학교 IT정책경영학과 박사과정\*\*\*\*

## A Study on the Analysis of Difference between IT and Non-IT Companies on the Consumer Dispute Resolution System's Continuous Use Intention -Focusing on Korean Small and Medium Enterprises

Soo-Yong Jung\*, Yong-tae Shin\*\*, Jeong-Hoon Han\*\*\*, Sung-Hoon Lee\*\*\*\*

Dept. of Computer Science Graduate School, Soongsil University\*

Dept. of Computer Science and Engineering, Graduate School, Soongsil University\*\*

Dept. of IT Policy Management, Graduate School, Soongsil University\*\*\*

Dept. of IT Policy Management, Graduate School, Soongsil University\*\*\*\*

요약 본 연구는 중소기업을 위한 소비자분쟁처리시스템의 지속사용의도에 영향을 미치는 요인에 대해 분석하였다. 소비자분쟁처리시스템은 중소기업들이 소비자와의 분쟁에서, 인터넷을 통해 정확하고 신속하게 피해처리 방법 및 법률서비스를 지원받을 수 있도록 하는 서비스이다. 소비자분쟁처리시스템을 사용하는 중소기업 사용자들 대상으로 소비자분쟁처리시스템의 정보품질, 시스템품질, 환경요인이 지각된 사용용이성, 지각된 유용성에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 알아보고 최종적으로 지속사용의도에 영향을 미치는지 알아보았다. 소비자분쟁시스템의 정확성, 편리성, 비용은 지각된 사용용이성에 긍정적인 영향을 미쳤고, 정확성, 편리성 또한 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미쳤다. 또한 소비자분쟁처리시스템의 지각된 사용용이성, 지각된 사용 유용성은 지속사용의도에 최종적으로 긍정적인 영향관계가 있음을 검증하였다. 마지막으로 IT기업과 비IT기업 간의 소비자분쟁처리시스템 지속사용의도에 관하여 차이분석을 하였고 두 집단간의 차이가 있는 것으로 나타났다. 본 연구 결과를 토대로 소비자분쟁처리시스템에 대한 각각의 품질을 우선순위에 맞게 보완 및 유지한다면 기존의 시스템보다 더욱 향상된 시스템으로 유지, 발전이 있을 것으로 기대된다.

주제어 : 정보시스템 성공모델, TOE 프레임워크, 기술수용모델, 소비자분쟁처리시스템, 조절효과

**Abstract** This research analyzed the factors that have the influences on the intentions to use the consumer dispute settlement system for the small- and medium-sized corporations. The consumer dispute settlement system is a general Internet information portal service which enables the small- and medium-sized corporations and the small businesses receive the support for the accurate damage handling method and the legal service through the Internet in their disputes with the black consumers or the consumers. With the small- and medium-sized corporation users who use the consumer dispute settlement system as the subjects, the research took a lot at what influences the consumer dispute settlement system has on the quality of the information, the quality of the system, the ease-of-use regarding which the environmental factors are perceived, and the ease that was perceived and, finally, what influences it has on the intention of the use. The accuracy, the convenience, and the costs of the consumer dispute settlement system had the positive influences on the ease-of-use that was perceived and the accuracy and the convenience, also had the positive influences on the usefulness that was perceived. Also, it was verified that the ease-of-use of the consumer dispute settlement system that was perceived and the usefulness of use of the consumer dispute settlement system that was perceived finally had the positive influence relationships with the intention of the use. It is highly expected that if, based on the results of this research, the quality of the consumer dispute settlement system is maintained and supplemented to fit the priority order, there will be the maintenance of, and the development toward, a system that is even more improved than the previously existent system.

**Key Words** : Successful model of the information system, the TOE framework, the acceptance model, the consumer dispute settlement system, Regulation effect

Received 19 October 2017, Revised 30 November 2017  
Accepted 20 December 2017, Published 28 December 2017  
Corresponding Author: Yong-Tae Sin  
(Professor, Soongsil University)  
Email: shin@ssu.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

소비자 피해는 경제규모의 성장과 다양한 기술의 개발, 기업과 소비자 간의 거래 시스템의 복잡성 등으로 현대의 경제구조와 관련을 가지고 있다. 보편적으로 상품이나 용역의 공급과정에서 발생한다. 소비자는 피해가 발생하게 되면 해당 상품 및 기업에 대한 불만을 가지게 되며, 해당 상품이나 용역에 대한 불매 및 부정적인 입소문 등의 행동을 할 수 있으며, 특히 기업에서 적절한 해결책이 이루어지지 않았을 경우, 기업에 대한 불신과 부정적인 이미지의 파급효과가 극대화 된다. 이는 기업의 이미지를 크게 하락시킴과 동시에 매출에 직접적으로 큰 영향을 끼치게 된다. 따라서 많은 기업들은 소비자피해 처리를 위해서 전담부서 및 고객 상담실 등을 통해 관리하고 있다.

소비자분쟁처리시스템의 개발 및 발전은 중소기업에게 소비자와의 거래 관계에 있었던 피해사례를 효율적 관리 및 소비자 피해 관련 업무에 필요한 유지비용 크게 절감할 수 있다. 또한 악성 소비자에 대하여 소비자가 만족할 만한 조치를 할 수 있고, 순수하게 피해를 입은 소비자에게는 피해에 맞는 합당한 보상을 할 수 있으며, 최종적으로 기업의 브랜드 이미지를 대폭 상승 할 수 있다. “공정거래법 및 소비자 관련법상 징벌적 손해 배상제도 도입방안 연구”에서는[1] 징벌적 배상은 고의 또는 손해발생의 염려가 있음을 인식하면서 무모하게 한 행위자의 위법행위로 인해 다수의 피해자에게 피해가 발생하고 있다. 이 경우에는 회복에 드는 소요시간 및 비용이 증소하여도 받을 수 있는 배상액 또는 편익이 매우 적기 때문에 소비자가 소송에 참여하지 않는다[2].

본 연구에서는 중소기업이 소비자 피해와 그에 따른 해결책 및 사전 예방을 할 수 있도록 소비자피해처리시스템의 시스템요소를 살펴보는 것을 목적으로 하며 중소기업을 대상으로 소비자분쟁처리시스템의 지속사용의도에 영향을 미치는 변수에 대해서 연구하고자 하였다. 또한 일반 산업과 IT산업 종사자들이 소비자피해처리시스템 사용 시 중요시 여기는 요인에 대해 알아보하고자 하였다. 본 연구를 시작하기 전에 선행연구를 바탕으로 소비자분쟁처리시스템, IS 성공모형, TOE이론, 기술수용모형 등에 관한 내용을 정리하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 ASP의 개념 및 특징

데이터센터에 IT장비와 소프트웨어 등을 상주시키고 인터넷망을 통해서 서비스 가입고객에게 소프트웨어 및 IT인프라, 고객지원 서비스를 제공하는 것을 소프트웨어 임대 서비스(Application Service Provider, ASP)라고 한다[3]. ASP의 특징으로는 기업이 직접 애플리케이션을 회사에 설치하지 않은 상태에서도 사용에 따른 일정한 요금을 지불하면 사용이 가능하며, 사용자 요구에 따라 중앙데이터 센터에서 제공하는 해당 애플리케이션을 사용할 수가 있다. 즉, ASP는 인터넷을 이용해 개인이나 기업이 해당 서비스를 제공하는 업체와의 계약을 통해 응용프로그램을 사용할 수 있는 서비스를 말한다.

### 2.2 중소기업 소비자분쟁처리시스템

중소기업 소비자분쟁처리시스템은 중소기업들이 악성 소비자 혹은 소비자와의 분쟁에서, 인터넷을 통해 정확한 피해를 처리할 수 있는 방법 및 법률서비스를 지원하는 종합 서비스이다. 즉, 인터넷을 통하여 온라인으로 접속하는 형태의 시스템 서비스로써 중소기업 표준 피해 처리를 DB를 구축함과 동시에 중소기업에 제공하고 소비자 피해 처리 업무를 도와줌과 동시에 기준을 제시하고 활용할 수 있도록 돕는다.

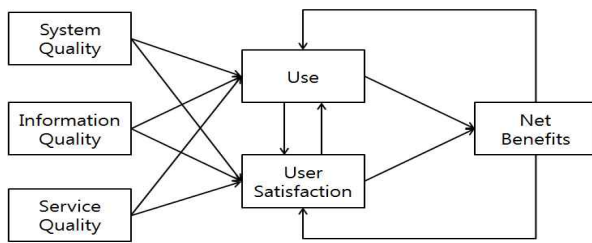
### 2.3 중소기업 소비자분쟁처리시스템 활용방안

중소기업의 정보화 과정에서 소비자들의 민원에 대응하는 소비자분쟁처리시스템은 중소기업이 좀 더 활발하게 이용할 수 있도록 도움을 주며, IT서비스 및 소비자 관련업종별로 특화 서비스를 제공 할 수 있다. 서비스를 제공함으로써 중소기업이 소비자 분쟁처리에 기준을 제시함과 동시에 중소기업에게 특화된 시스템을 개발 및 제공하여 정보의 검색, 입력 및 통계 등 다양한 기능을 구현하여 중소기업의 소비자 분쟁 처리의 획기적으로 비용절감에 도움을 주며 그 외에도 품질제공, 저가격화에 다른 신규 시장 창출, 처리 시간을 최소화 하고 피해처리 전문가를 통한 악성 소비자 대응이 용이한 시스템이다.

### 2.4 정보시스템성공모델(IS Success Model)

정보시스템 모델의 초기연구에서는 정보를 기술 수준,

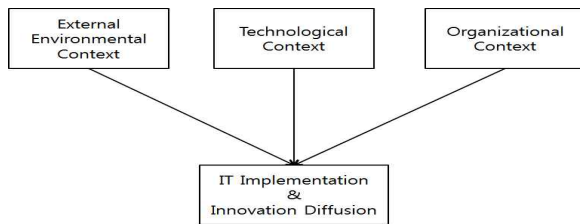
의미 수준, 효과 수준의 주요 범주로 나뉘어 측정하였다 [4]. 하지만 deLone & Mclean은 선행연구를 통해서 정보 시스템 성공에 관한 측정 요소를 정리하였다. 시스템품질, 정보품질, 정보시스템 사용, 사용자 만족, 개인적 영향 및 조직적 영향으로 구성하였으며 6가지의 성과 변수들은 상호 의존적이고 순차적인 관계라며 제시함과 동시에 [5], 이 연구를 통해 정보시스템 성공 개념에 대한 선행 연구를 정리하였다. 하지만 Pitt et al.은 모델의 한계점을 지적하였고, 정보시스템의 성공 요인에는 서비스 품질의 성과 측정이 필요하다고 주장[6]하였다. 그 후 DeLone & McLean은 다시 한번 2003년 정보시스템 성공 모델을 제시하였으며, 시스템품질과 정보품질 외에도 서비스 품질을 추가하였으며, 개인적 영향과 조직적 영향을 통합[7]하여 [Fig. 1]와 같은 모형을 제시하였다.



[Fig. 1] IS Success Model

### 2.5 TOE 프레임워크( TOE Framework)

정보기술을 도입하는 과정에서 영향을 미치는 요인을 [Fig. 2]과 같이 기술적 배경, 조직적 배경, 환경적 배경, 정보기술 도입과 혁신 확산으로 배경을 설명하고 있다 [8].

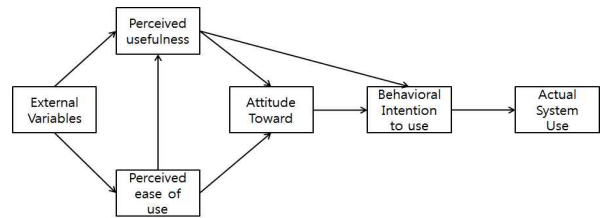


[Fig. 2] TOE Framework

### 2.6 기술수용모델 (TAM)

이 그림과 같이 외부요인은 지각된 사용용이성과 지각된 유용성에 영향을 미치고 용이성과, 유용성은 태도

에도 직접적인 영향을 미치며, 태도와 의도는 지각된 유용성에 직접적인 영향을 미치고 있으며, 지각된 유용성과 사용용이성 이 두 가지 변수들은 태도, 의도, 행동에 직접적으로 영향을 미치는 것을 설명하고 있다[9,10].

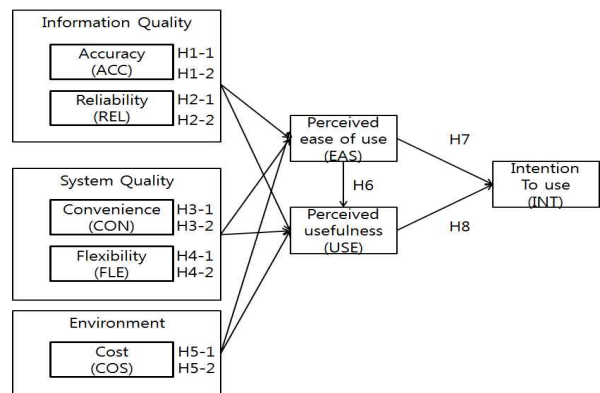


[Fig. 3] Research variables on TAM

## 3. 연구 설계

### 3.1 연구모형

본 연구에서는 IS성공모델에서 정보품질, 시스템품질을 독립 요인으로 선정하고, TOE 프레임워크에서 환경적 요인을 독립 요인으로 추가 설정하였으며, 매개변수, 종속변수로는 기술수용모형(TAM)에서의 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성이 지속사용의도에 미치는 영향을 다음 [Fig. 4]과 같이 본 연구모델로 설정하였다



[Fig. 4] Proposed Research Model

### 3.2 가설 설정

#### 3.2.1 정보품질 평가연구

Seddon & Kiew(1994)[27]는 시스템 사용자를 대상으로 정보품질이 유용성에 영향을 미치는 주요한 변수라고 주장하였다. Stinivasan(1985)은 중복되지 않고 정확하게

정보를 제공 받을 수 있어야 한다고 하였다[31]. 정보시스템에서 정보품질에 정확성은 중요한 요인이라고 하였다[11] 정보품질 관점에서 정확성은 제공하는 서비스의 정보의 정확성 정도라고 하였다.

사회적으로 거래관계에서 신뢰는 반드시 필요하다. 디지털 정보화 시대에서 정보의 신뢰는 매우 중요하다고 하였다[12, 13]. Kettinger & Lee(1997)는 신뢰성은 정보시스템 정보품질의 측정에서 실용적인 관점으로 정보를 사용함에 있어 이용자가 정보시스템이 제공하는 정보를 신뢰할 수 있어야 한다고 하였다[30].

위에서 언급한 선행연구를 바탕으로 하여 정확성은 “소비자분쟁시스템이 정확하다고 인식하는 정도”, 신뢰성은 “자신이 받는 소비자분쟁처리시스템의 서비스에 대한 신뢰의 정도”로 정의하였다. 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1-1, H2-1 소비자분쟁처리시스템의 정확성과 신뢰성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2, H2-2 소비자분쟁처리시스템의 정확성과 신뢰성은 지각된 사용용이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 시스템품질 평가연구

DeLone & McLean(1992)[5]의 연구에 의하면 성공적인 정보시스템의 중요한 측정변수로는 시스템품질이라는 것을 주장하였다. 시스템품질 관점에서 편리성을 이용자 만족을 위한 핵심적인 주요 변수로 활용하였으며, 시스템 관점에서 편리성은 시스템을 사용하는데 있어서 사용자의 사용편의성의 정도라고 하였다[14]. 최종 이용자의 시스템 만족도 측정에 시스템품질의 편리성은 매우 중요한 변수라고 하였으며, 핵심 주요변수로 활용하였다[15].

Bailey & Pearson(1983)는 시스템의 유연성을 이용자 만족을 위한 톨 개발에서 측정변수로 활용하였다. 이용자들은 자신의 상황이나 유형이 다르기 때문에 이용자 관점에서 시스템은 유연하게 대처해야 한다. Hiltz & Turoff(1981)[29]는 시스템품질 측정에서 유연성을 변수로 활용하였다. 시스템 이용자의 환경이나 처해진 환경에 따라 유연하게 작용되며 이용자의 요구에 맞게 진행되어야 한다. Mahmood(1987)는 시스템 유연성을 시스템

개발 방법론 연구에서 핵심 측정변수로 활용했는데 기술의 발전에 따라 적절하고 유연하게 최상의 상태를 유지해야 하고 기술 발전에 맞추어 시스템이 관리되어야 한다고 하였다.

위의 선행연구들을 토대로 편리성은 ‘소비자분쟁처리시스템을 사용하는데 있어서 사용편의성의 정도’로 정의하였으며, 유연성은 ‘소비자분쟁처리시스템을 활용함에 있어 사용자의 상황이나 유형에 맞게 대처하고 제공하는 정도’로 정의하였다. 그리고 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3-1, H4-1 소비자분쟁처리시스템의 편리성과 유연성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2, H4-2 소비자분쟁처리시스템의 편리성과 유연성은 지각된 사용용이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3 환경요인 평가연구

비용은 경제적인 측면에서 기술의 도입과정에 소요되는 비용을 의미[26]하며. 시스템 도입과정에서 필요한 비용으로는 직원 훈련 및 프로그램 구입비용, 유지보수비용 등을 포함한다고 하였다[26].

위의 선행연구들을 토대로 비용은 ‘경제적 측면에서 소비자분쟁처리시스템의 도입에 소요되는 제반 비용의 절감의 정도’로 정의하였다. 그리고 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H5-1 소비자분쟁처리시스템의 비용은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H5-2 소비자분쟁처리시스템의 비용은 지각된 사용용이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.4 지각된 유용성, 지각된 사용용이성과 지속사용의도와의 관계

사용자들이 정보기술에 대해 사용하거나 거부하는 요인으로 지각된 유용성과 지각된 사용용이성이 영향을 미친다고 하였다. 지각된 유용성은 사용자가 시스템을 사용함에 따라 자기 자신의 업무 능력을 향상시킬 것이라고 믿고 활용하는 정도이다. 그리고 지각된 사용의 용이

성에 대해 사용자가 시스템을 사용하는데 노력이 요구되지 않고 편히 사용할 수 있는 의미라고 하였다. 그리고 기술수용모형을 제시한 Davis(1989)는 지속사용의도에 대해 “특정한 시스템을 지속적으로 사용하려는 의도의 정도”라고 정의했다[9].

위의 선행연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H6 지각된 사용용이성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H7 지각된 사용용이성은 지속사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H8 지각된 유용성은 지속사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 4. 실증분석

##### 4.1 자료수집 및 인구통계

본 연구에서는 선행 연구를 통해서 제시한 연구모형과 가설들을 검증하기 위해 7점 척도로 설문문항을 구성하였다. 이 설문을 통해 실증분석 실시하였다. 설문대상은 소비자불만 처리 시스템을 사용하는 중소기업 업체에서 소비자불만 처리를 담당하는 실무자 및 중소기업 IT 직원을 대상으로 하였다. 자발적 참여를 전제로 총 700부의 설문을 오프라인, 온라인으로 배포하였으며, 462부가 회수되었다. 회수된 설문지 중에 불완전하거나 불성실한 응답 153부를 제외하고 나머지 309부를 최종 분석에 사용하였다. 분석도구로는 기초 통계분석을 위해 SPSS를 활용, 구조모형과 거설검증을 위해서 AMOS를 사용하였다.

인구통계학적 특성은 밑에 <Table 1>에 표기하였다.

<Table 1> Demographic data

Category		Frequency	Ratio
Gender	male	201	65
	Female	107	35
Age	20-29	62	20
	30-39	102	33
	40-49	98	31
	50-59	25	8
	60 <	22	7
Type of business	office	206	67
	IT	103	33

##### 4.2 신뢰도 검증 및 탐색적 요인분석

탐색적 요인분석은 변수들 간에 공통적으로 내재된 변수를 파악하기 위해 상호 연관성을 파악하고 연구에 활용된 변수들 중에 자료의 값을 잘 대표할 수 있는 변수를 파악하는 기법이다. 상관관계가 높은 변수들을 찾아 이들의 공통성을 중심으로 동질적인 요인으로 묶어주는 것이다. 이를 통해 자료 해석의 불분명함을 최대한 줄여 주고 정보에 대한 이해와 동시에 추가분석을 용이하게 해준다. 요인분석을 위한 요인 추출방법은 최대우도법을 사용하였다[18, 19]. 그 결과 <Table 2, 3>에 표기 하였으며, 요인 적재량(Factor Loading)이 0.5이상으로 각각의 변수 간에 타당성이 확보되었다. 마지막으로 내적일관성을 검증하였으며, 크론바 알파 계수 검정을 실시한 결과 각 변수 들이 0.7 이상[20]으로 변수의 신뢰도를 확보한 것으로 확인되었다.

<Table 2> Validity Reliability test of EFA

Constructs	1	2	3	4	5	Cronbach's $\alpha$
ACC	.715	.174	.213	.174	.170	0.867
	.780	.175	.160	.175	.131	
	.737	.167	.161	.167	.125	
	.749	.112	.208	.112	.017	
REL	.175	.780	.169	.780	.116	0.835
	.160	.826	.248	.826	.089	
	.166	.844	.110	.844	.068	
CON	.169	.221	.779	.221	.048	0.909
	.267	.091	.720	.091	.106	
	.209	.345	.756	.345	.023	
	.155	.087	.792	.087	.110	
FLE	.060	.074	.160	.074	.112	0.856
	.092	.076	.120	.076	.115	
	.131	.040	.024	.040	.341	
COS	.106	.161	.004	.161	.825	0.879
	.122	.011	.061	.011	.834	
	.093	.084	.143	.084	.787	

<Table 3> Validity Reliability test of EFA

Constructs	1	2	3	Cronbach's $\alpha$
EAS	.795	.212	.127	0.924
	.773	.216	.106	
	.751	.117	.290	
	.639	.242	.150	
USE	.357	.673	.190	0.934
	.343	.720	.141	
	.354	.672	.161	
INT	.190	.133	.826	0.923
	.172	.154	.859	
	.154	.050	.856	

### 4.3 판별타당성분석

측정 모델의 적합도가 양호하다고 판단되었으며, 확인적 요인분석의 결과 값을 바탕으로 최종 선정된 측정 항목에 집중 타당성과 개념 신뢰도 검사를 실시하였다. 척도가 타당성과 신뢰도가 있으려면 표준화계수가 0.7 이상이면 이상이 없으며, 지표의 내적 일관성을 측정할 개념 신뢰도 역시 0.7이상이면서 집중타당성은 개념에 대하여 지표가 설명할 수 있는 분산의 크기인 평균분산추출 값이 0.5이상 이어야 한다고 주장했다[21].

Amos 18을 이용해 잠재 변수들 간 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 개념 신뢰도 값이 최저 0.842, 평균분산추출 값이 최저 0.542로 집중 타당성에 이상이 없었다. 판별 타당성을 검증하기 위해서 변수에 대한 평균분산 추출값의 제공근 값이 개념 변수 간의 상관계수 보다 크면, 판별 타당성이 있는 것으로 분석하는 Fornell & Larcker(1981)의 방법을 활용하였다[22]. 그 결과 <Table 4>와 같이 이상이 없는 것으로 나타났다.

<Table 4> Discriminant Validity

Constructs	ACC	REL	CON	FLE	COS	RAS	USE	INT
ACC	0.766							
REL	0.289	0.642						
CON	0.377	0.360	0.672					
FLE	0.118	0.070	0.133	0.711				
COS	0.169	0.110	0.086	0.133	0.614			
EAS	0.413	0.234	0.329	0.086	0.198	0.645		
USE	0.500	0.188	0.378	0.329	0.135	0.360	0.668	
INT	0.135	0.194	0.349	0.135	0.194	0.070	0.188	0.762

### 4.4 구조방정식 모델 적합도 검증

<Table 5> Model fitness test

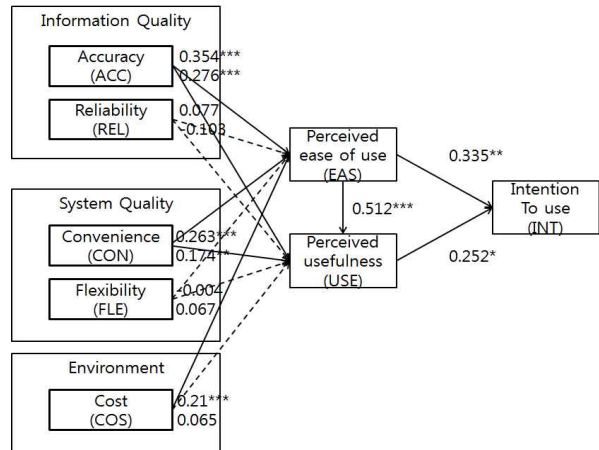
Fit indices		Indicator	Desirable range
Absolute fit index	$\chi^2(\text{CMIN})/p$	576.701 (0.000)	$p \leq 0.05 \sim 0.10$
	$\chi^2(\text{CMIN})/df(Q)$	1.916	$1.0 \leq \text{CMIN}/df \leq 3.0$
	RMSEA	0.055	$\leq 0.08$
	RMR	0.078	$\leq 0.08$
	GFI	0.881	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	AGFI	0.851	$\geq 0.8 \sim 0.9$
Incremental fit index	PGFI	0.702	$\geq 0.5 \sim 0.6$
	NFI	0.903	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	NNFI(TLI)	0.942	$\geq 0.8 \sim 0.9$
Parsimony fit index	CFI	0.951	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	PNFI	0.774	$\geq 0.6$
	PCFI	0.815	$\geq 0.5 \sim 0.6$

가설 검정을 실시하기에 앞서서 구조방정식 모형의 적합도를 검증하였다. 그 결과 아래 <Table 5>에 표기한 것 같이 모델 적합도 지수가 전부 이상 없이 만족한 결과를 보였다.

### 4.5 연구모형의 검증

실증 분석한 결과를 정리하면 다음 [Fig. 2], <Table 6>와 같다.

본 연구에서 설정한 가설의 영향 정도를 확인하기 위하여 Amos 22.0으로 경로 분석을 실시한 결과를 다음 <Table 6>에 제시 하였다. 상대적으로 변수 간에 더 큰 영향을 주는 독립변수를 알아보기 위하여 상대적으로 중요도를 고려하는 표준화 계수(Standardized Regression Weight)를 사용한다[24]. 표준오차(Standard Error: S.E.)는 모수치의 정확도를 의미한다. 가설의 채택, 기각의 여부는 C.R.(Critical Ratio)값이  $\pm 1.96$ 이상, 유의수준 값(P-Value)은 0.05이하를 기준으로 하여 판단 [24]한다.



[Fig. 5] The Result of hypothesis test

각각의 변수별 실증분석 내용을 살펴보면 정확성, 편리성, 비용은 지각된 사용 용이성에 정(+)의 영향을 미쳤으나 신뢰성, 유연성은 지각된 사용용이성에 기각되었다. 정확성, 편리성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 신뢰성, 유연성, 비용은 지각된 유용성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 지각된 사용용이성은 지각된 유용성, 지속사용의도에 정(+)의 영향을 크게 미쳤으며, 지각된 유용성 또한 지속사용의도에 긍정적인 영향을 미쳤다.

<Table 6> The Result of Path Analysis

Hypothesis	Standardized Estimate	S.E.	C.R	P-value	Results	
<-						
EAS	ACC	0.354	0.064	4.664	***	O
	REL	0.077	0.06	1.119	0.263	X
	CON	0.263	0.064	3.517	***	O
	FLE	-0.004	0.054	-0.063	0.95	X
	COS	0.21	0.052	3.326	***	O
USE	ACC	0.276	0.062	3.975	***	O
	REL	-0.103	0.055	-1.738	0.082	X
	CON	0.174	0.06	2.647	0.008	O
	FLE	0.067	0.049	1.335	0.182	X
	COS	0.065	0.049	1.173	0.241	X
USE	EAS	0.512	0.075	7.253	***	O
INT	EAS	0.335	0.128	3.137	0.002	O
	USE	0.252	0.12	2.371	0.018	O

\*\*\*: p < 0.001 \*\*: p < 0.01 \*: p < 0.05

#### 4.6 조절효과 분석 결과

조절효과를 실시하기 전에 AMOS 22.0을 통해 가설들의 검정 결과를 도출하였으며, 그 가설들이 과연 업종에 따라 차이를 보이는지 알아보기 위해 조절효과 분석을 실시하였다. 분석 방법은 대응별 모수비교(Pairwise Parameter Comparison)를 통해 집단 간 차이를 확인하고, 집단 간 차이가 있는지에 대한 여부는 Critical Ratios for Differences Between Parameters (Z-Statistics, Z-통계량)로 판단[25]한다.

<Table 7> Type of business Group Hypothesis Comparison

Dependant Variable	Independent variable	Group		Critical Ratio for Differences Between Parameters
		Office standardized Estimate	IT standardized Estimate	
EAS	ACC	-0.406	0.305***	-2.484* (difference)
	REL	0.281	0.185*	0.402 (No difference)
	CON	-0.216	0.244***	-2.286* (difference)
	FLE	0.411	0.035	1.471 (No difference)
	COS	0.533***	0.082	3.116** (difference)
USE	ACC	0.156	0.228**	-0.270 (No difference)
	REL	0.082	-0.039	0.562 (No difference)
	CON	-0.049	0.241***	-1.611 (No difference)
	FLE	-0.057	0.123	-0.759 (No difference)
	COS	0.294	0.026	1.557 (No difference)

\*\*\*: p < 0.001 \*\*: p < 0.01 \*: p < 0.05

업종에 따른 조절효과 차이에서는 정확성, 편리성이 지각된 용이성으로 영향에 미치는 데 있어 IT 종사자들이 일반 중소기업 직원을 보다 더 민감하게 보이는 것으로 나타났으며, 비용에서는 일반 중소기업 사원이 IT 종사자들 보다 더 민감하게 반응하는 것으로 나타났다.

## 5. 결론

본 연구는 중소기업을 대상으로 하였으며, 소비자분쟁 처리시스템의 지속사용의도에 영향을 미치는 주요변수들을 알아보고자 IS성공모델과 기술수용모델을 활용하여 모형을 정립하고 분석을 통해 현실 적용성을 높이고자 진행하였다.

우선 소비자분쟁처리시스템의 정확성, 편리성, 비용은 지각된 용이성은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 지각된 유용성에는 정확성, 편리성이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 시스템의 활용을 크게 높이기 위해서는 연구결과에 나온 요소들을 부각시킬 필요성이 있다는 것을 나타낸다. 특히 소비자분쟁처리시스템의 활용을 높이기 위해서는 소비자분쟁처리시스템이 제공하고 있는 분쟁처리 정보가 정확하게 제공되는 것이 중요하며, 소비자분쟁처리 시스템 사용 시 쉽고, 분쟁처리 관련 정보들을 조회 할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 또한 지금 시스템보다 더 쉽고, 정확하게 활용할 수 있도록 지속적인 업데이트가 필요로 하다고 할 수 있다. 하지만 시스템의 지속적 사용방안을 위해서 시스템이 각각의 사용자에게 맞게끔 화면을 커스텀 가능해야 하며, 사용자의 요구에 따라 시스템을 변화해야 할 필요성이 있다. 소비자분쟁시스템이 등장이 얼마 안 되었음에 따라 사용자들의 신뢰가 높지 않다. 사용자 확보 및 지속적인 사용을 위해서는 제공되는 분쟁처리 정보 및 콘텐츠의 신뢰성을 높이고 소비자분쟁시스템을 제공하는 업체의 정보를 정확하게 제공할 필요가 있다.

조절효과에서는 일반 직원과 IT 직원의 차이를 확인하였다. IT 종사자 직원들은 소비자분쟁시스템이 사용할 때 분쟁처리 정보가 정확하게 제공되는 지에 대해 일반 중소기업 사원 보다 더 면밀하게 본다고 생각되어진다. 비용에서는 일반 중소기업에서 IT 종사자들보다 더 민감하게 반응하는 것으로 나타났으며, 정확한 정보, 시스템

의 편리성보다는 기존의 분쟁처리 법률상담 및 시스템보다 상대적으로 비용이 저렴하기에 활용 한다는 것으로 사료된다. 그리고 소비자분쟁처리시스템의 지각된 사용용이성은 지각된 유용성에 상당히 긍정적인 영향을 미쳤으며, 사용하기 편리할수록 유용하다는 것을 나타낸다. 이는 선행연구와 같은 결과를 보였다고 할 수 있다. 지각된 사용용이성, 지각된 유용성이 높을수록 지속사용의도가 높게 나타났으며, 사용하기 쉽기 때문에 사용하는 것이 있지만 그보다 소비자분쟁처리시스템을 사용함에 있어 기업에 유용하기 때문에 사용하는 것이 더 크다고 할 수 있다. 중소기업에서 악성 소비자와의 분쟁은 회사의 앞날을 좌우할 수 있는 크고 중요한 문제이며, 피해를 방지하고 소비자 분쟁 법률 정보를 제공받는 시스템으로써, 기존의 법률상담 및 기존 법률 서비스보다 사용하기 용이하며, 소비자분쟁처리시스템은 사용자가 유용하다고 느끼며 사용해야 한다고 나타났다. 이에 따라 소비자분쟁시스템은 사용자들이 사용 할 수 있게 여러 방면으로 준비하고 지속적인 업데이트를 함과 동시에 사용자의 기대와 만족을 위해 시스템향상의 초점을 맞춰야 할 필요성을 보여주고 있다.

본 연구는 소비자분쟁처리시스템의 지속사용의도를 IT기업과 비IT기업의 차이를 비교 연구하였지만 향후 연구에서는 중소기업의 직군을 더 욱 세밀히 조사, 연구하여 현재 중소기업의 다양한 직군들이 정보시스템을 활용함에 있어 더 중요시 여기는 요인들을 확인 할 필요가 있다고 사료된다.

## REFERENCES

[1] D. J. Kim, "Improving Efficiency through Antitrust Dual Enforcement", Lawyers Association journal, Vol. 57, No. 11, pp.122-153, 2008.  
 [2] S. H. Ahn, "Consumer Protection in the Financial Investment Services and Newly Proposed Bill on Capital Market Consolidation Act", The Korean Journal of Securities Law, Vol. 7, No. 2, pp.199-248 2006.  
 [3] Klemenhagen, Brain. "Application Service Providers", Cherry Tree & Co, 1999.  
 [4] Shannon, C. E. and Weaver, W. "The Mathematical

Theory of Communication", University of Illinois Press, 1949.

[5] DeLone, W. H., and McLean, E. R., Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, Information Systems Research, Vol. 3, No. 1, pp. 60-95, 1992.  
 [6] Pitt, L. F., Watson, R. T. and Kavan, C. B. "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness, MIS Quarterly, Vol. 19, No. 2, pp. 173-188, 1995.  
 [7] DeLone, W. H. and McLean, E. R. "The DeLone and McLean-Model of Information systems Success: A Ten-Year Update, Journal of Management Information Systems, Vol. 19, No. 4, pp. 9-30, 2003.  
 [8] L. G. Tornatzky, & M. Fleischer, "The Processes of Technological Innovation", Lexington, MIA : Lexington Books, 1990.  
 [9] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." MIS Quarterly, Vol. 13 No. 3, pp.319-339, 1989.  
 [10] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, & P. P. Warshaw, "User acceptance of computer technology : a comparison of tow theoretical models." Management science, Vol. 30 No. 2, pp. 361-391, 1989.  
 [11] Mahmood, M. A., "Systems Development Method-A Comparative Investigation", MIS Quarterly, Vol. 11, No. 3, pp. 293-311, 1987.  
 [12] Venkatesh, V., Boland, J. and Hirscheim, R. A., "Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation and Emotion into the Technology Acceptance Model Information and Emotion into the Technology Acceptance Model Information Systems Research, industrial Management & Data Systems, Vol. 11, No.4, pp. 342-265, 1987.  
 [13] Parasuraman, A., Zeithaml, V, and Berry, L. L., SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No.1, pp. 13-18, 1988.  
 [14] Bailey, J. E. and Pearson, S. W., "Development of A Tool for Measuring and Analyzing Computer



- User Satisfaction", Management Science, Vol. 29, No. 5, pp.530-545, 1983.
- [15] Doll, J. and Torkzadeh, G, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction", MIS Quarterly, Vol. 12, No. 2, pp.259-274, 1988.
- [16] Tornatzky, L. G., and Klein, K. J., Innovation Characteristics and Innovation Adoption-implementation: A Meta-analysis of Findings, IEEE Transactions on Engineering Management, Vol. 29, No. 1, pp. 28-45, 1982.
- [17] Ferguson, D. M. and Hill, N. C., The State of US EDI in 1988, In EDI Forum, Vol. 1, pp. 21-29, 1988.
- [18] H. J. Park, B. G. Park., & Y. H. Kim, "A Study on the Relationship among Social support, self Expression, Tourism Experience and Tourism SNS Use Intention", Journal of Digital Convergence, Vol.13, No. 12, pp105-115, 2015.
- [19] D. R. Hwang, & S. H. Lee, "A Study on the Influence of Convergence Apartment Brand Image on Brand Loyalty : The Consumer-Brand Relationship Quality on the Mediating Effect", Journal of digital Convergence, Vol. 13, No. 12, pp235-243, 2015.
- [20] C. K. Pyo, K. S. Han, & G. S. Ryu, "An Empirical Study on the Factors Influencing User satisfaction of Military smart-Education", Journal of Digital Convergence, Vol 14, No. 2, pp41-48, 2016.
- [21] D. S. Kwak, K. H. Yim, & J. H. Kwon "Study on the Influence of Enterprise Features of SNS Service on Relationship Commitment and On-line Word-of-Mouth", Journal of Digital Convergence, Vol. 11, No. 5, pp.225-335, 2013.
- [22] C. Fornell, & D. F. Larcker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", Journal of Marketing Research, Vol.18, No. 1, pp.39-50, 1981.
- [23] J. J. Lee, & K. S. Han, "A Study on Factors Affecting the Usage of the Digital Copyright Exchange in Knowledge service Convergence Era", Journal of Digital Convergence, Vol.10, No.6, pp.153-158, 2012.
- [24] K. S. Kim, H. W. Huh & K. S. Han, "A Study on the Benefits of PLM system based on data Integration and Process management", Journal of Digital Convergence, Vol. 10, No. 6, pp133-140, 2012.
- [25] B. S. Han, Y. J. An & K. S. Han, "An Empirical Study on the Effects of Store-IT Management Service Quality on Continuous Intention", Journal of Digital Convergence, Vol. 14, No. 8, pp.115-125, 2016.
- [26] Tiago Oliveira, Maria Fraga Martins. "Literature Review of Information Technology Adoption Models at Firm Level", 2011.
- [27] Seddon, P. B., "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success", Information Systems Research, Vol. 8, No. 3, pp. 240-253, 1997.
- [28] Hilts, S. R. and Turoff, M., "The Evolution of User Behavior in a Computerized Conferencing System", Communications of the ACM, Vol. 24, No. 11, pp. 739-751, 1981.
- [30] Kettinger, W. J. and Lee, C. C., "Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality", MIS Quarterly, Vol. 21, No. 2, pp. 223-240, 1997.
- [31] Stinivasna, A., "Alternative Measures of System Effectiveness: Associations and Implications", MIS Quarterly, Vol. 9, No. 3, pp. 243-253, 1985.

정수용(Jung, Soo Yong)



- 2007년 8월 : 숭실대학교 정보과학 대학원 정보보안학과(공학석사)
- 2011년 8월 : 숭실대학교 일반대학원 컴퓨터학과(박사수료)
- 2004년 2월 ~ 2013년 12월 : 오픈베이스 그룹
- 2014년 1월 ~ 현재 : 인사이트정보
- 관심분야 : 클라우드, 빅데이터, A,

IT서비스사이언스

· E-Mail : sooyong.jung@gmail.com

신 용 태(Shin, Yongtae)



- 1985년 2월 : 한양대학교 산업공학 (공학사)
- 1990년 12월 : Univ. of Iowa, Computer Science(공학석사)
- 1994년 5월 : Univ. of Iowa, Computer Science(공학박사)
- 1995년 3월 ~ 현재: 송실대학교 컴퓨터학부 교수

- 관심분야 : 멀티캐스트, IoT, 정보보호, 콘텐츠 보안, 모바일 인터넷, 차세대 인터넷 기술
- E-Mail : shin@ssu.ac.kr

한 정 훈(Han, Jeong Hoon)



- 2015년 8월 : 송실대학교 일반대학원 IT정책경영학과 (공학박사)
- 2001년 2월 ~ 2011년 2월 : 한국소비자원 정보화추진팀에 근무
- 2011년 3월 ~ 현재 : 한경정보기술 (주) 대표이사
- 관심분야 : IT서비스사이언스, CRM, ASP

- E-Mail : minami@hkits.co.kr

이 성 훈(Lee, Sung Hoon)



- 2011년 8월 : 송실대학교 정보과학 대학원 (석사)
- 2012년 9월 ~ 현재 : 송실대학교 IT 정책경영학과 박사 재학중
- 2011년 3월 ~ 현재 : 보건복지사이버안전센터에 재직
- 관심분야 : 보안관계, 침해사고대응, 포렌식, 모의해킹, ISMS, ISO27001,

사이버보안

- E-Mail : alfhun@hcsc.go.kr