

Original Article

<https://doi.org/10.12985/ksaa.2018.26.2.108>
ISSN 1225-9705(print) ISSN 2466-1791(online)

기술수용통합모델(UTAUT)에 기반한 공항의 셀프서비스 기술수용이 이용 행동의도 및 쾌락동기에 미치는 영향 - 개인혁신성의 조절효과를 포함하여 -

이수미*, 박학순**, 이종성***, 김기웅****

The Effect of Acceptance of Airport Self-Service Technology Based on
Technology Acceptance Integrated Model(UTAUT) for Motivation of
Utilization Behavior and Hedonic Motivation

- Including the Moderator Effect of Personal Innovation -

Lee Su-Mi*, Park Hak-Soon**, Lee Jong-Sung***, Kim Kee-Woong****

ABSTRACT

This study was undertaken to explore the determinants affecting behavioral intention to adopt airport self-service. Based on the theoretical model incorporating the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and the Technology Acceptance Model (TAM), in this study, a revised and extended model was proposed in order to better explain Airport Self-service adoption. Moreover, the aim was to determine the mediating effect of hedonic motivation on Airport Self-service adoption. The proposed model was empirically tested using survey data provided by 323 respondents and was analyzed using a multiple regression analysis.

Key Words : Airport Self-Service(공항서비스), UTAUT(기술수용통합모델), Behavioral Intention(행동의도), Hedonic Motivation(쾌락동기), Personal Innovation(개인혁신성)

1. 서 론

초고속 5세대 이동통신(5G)기술과 스마트 디바이스 기술의 결합으로 사회·경제·정치·문

화 등의 사회 각 분야는 비약적인 발전을 하고 있다. 특히 항공 산업 분야는 기술기반의 신기술 서비스가 빠르게 도입되어 이 같은 기술이 고객에게 미치는 영향, 수용과 행동의도를 연구하여 경쟁력을 확보할 필요성이 있다.

Received : 18. May. 2018. Revised : 15. Jun. 2018.

Accepted : 27. Jun. 2018.

* 한국항공대학교 경영학과 석사과정

** 한국항공대학교 경영학과 박사과정

*** 국토교통부 부산지방항공청

**** 한국항공대학교 경영학과 교수

연락처 E-mail : kimkw@kau.ac.kr

연락처 주소 경기도 고양시 덕양구 항공대로76

기술수용에 대한 태도와 행동 의도를 측정하기 위한 TAM(Technology Acceptance Model)이론은 기술 사용자의 태도에 대해서 사용 용이성과 인지된 유용성을 측정하는 이론이다(Davis, 1989). 그러나 기존의 TAM은 확장성 및 설명력의 한계가 지적되어왔다(Benbasat & Barki,

2007). 따라서 많은 연구자들은 TAM 이론에 추가 변수를 통합하여 모델을 강화할 것을 권고하고 있다(Legris, Ingham, & Collerette, 2003; Sun, Cao, & You, 2010). 최근에는 Venakatesh (2003) 등이 제안한 UTAUT(Unified theory of acceptance and use of technology)이 다양한 분야에서 기술수용을 측정하고 있다. 이 이론은 기술수용모델, 계획된 행동이론, 혁신 확산이론을 바탕으로 통합된 구성이론이다. 본 연구에서는 최근 공항의 IT서비스 중 셀프서비스 기술 이용자를 대상으로 하여 UTAUT(기술수용통합모델)을 바탕으로 개인혁신성, 쾌락동기, 행동의도간의 영향관계를 알아보고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 공항의 셀프서비스 기술

공항의 IT신기술은 셀프서비스 기술과 공항지원기술로 구분할 수 있는데 대표적인 셀프서비스 기술에는 셀프체크인 키오스크, 자동수하물위탁(셀프 백드롭), 자동출입국 심사대이다. 본 연구에서는 자동화기기를 이용하여 공항 이용객 스스로 좌석을 선택, 탑승권을 발급받는 서비스인 셀프체크인 키오스크 이용자, 탑승객이 자신의 수하물을 간편하고 빠르게 위탁하는 셀프서비스인 자동수하물위탁 이용자, 입국심사의 절차간소화, 보안성 강화, 업무 효율화를 위해 도입된 자동출입국 심사대 이용자를 대상으로 하였다.

2.2 기술수용통합모델(UTAUT: Unified theory of acceptance and use of technology)

기술 사용에 대한 태도인 행동 의도를 결정하기 위해 TAM(Technology Acceptance Model)을 적용 하여 측정할 수 있다. 사용에 대한 태도의 두 가지인 사용의 용이성과 인지된 유용성이다(Davis, 1989). 그러나 확장성 및 설명력과 관련되어 TAM의 한계가 지적되어왔다(Benbasat & Barki, 2007). 따라서 많은 연구자들은 TAM에 추가 변수를 통합하여 모델을 강화할 것을 권고했다(Legris, Ingham, & Collerette, 2003; Sun,

Cao, & You, 2010). 그래서 Venakatesh(2003) 등이 제안한 UTAUT(기술수용통합모델)은 기술수용모델, 계획된 행동이론, 혁신 확산이론을 바탕으로 통합된 모델로 사회적 영향, 성과기대, 노력기대, 촉진조건으로 구성되어 있으며 본 연구에서는 자기효능을 변수로 추가하여 측정하였다. 구성된 변수는 다음과 같으며 공항의 셀프서비스 기술에 적합하게 적용하였다.

- 사회적영향(Social Influence) : 사회적 영향은 개인이 중요한 다른 사람들이 자신이 새로운 시스템을 사용해야한다고 믿는 정도(Venkatesh, 2003)
- 성과기대(Performance Expectancy) : 개인이 기술을 사용하면 처리 수행 능력이 향상 될 것이라고 생각하는 정도(Venkatesh 외., 2012)
- 노력기대(Effort Expectancy) : 개인의 기술 사용에 용이한 정도로 정의(Venkatesh 외., 2012).
- 촉진조건(Facilitating Condition) : 촉진조건은 기술사용을 지원하는 기반 시설(Venkatesh et al., 2012). 시스템 사용에 있어 조직적이고 기술적인 인프라가 존재하는지에 대한 개인의 믿음으로 정의(Venkatesh, 2003).
- 자기효능감(Self-Efficacy) : 자기 효능감은 확장된 TAM에 포착된 구조로 기술을 사용하여 수행하는 자신의 능력을 측정(Venkatesh, 2003).

2.3 행동의도(Behavior Intention)

신기술의 행동 의도에 대한 연구는 기술 수용 모델의 주요 목표 중 하나이며 다양한 이론적 모델들(TRA, TAM, TAM2, TAM3, UTAUT, UTAUT2 등)에서 적용되고 있다. Ajzen와 Fishbein(1980)는 의도는 행동에 주요 영향을 미치며 특정 행동을 수행하는 사람의 주관을 행동의도로 정의한다(Ajzen and Fishbein, 1980; Yi et al., 2006).

2.4 쾌락동기(Hedonic Motivation)

TAM에 따르면, 태도 구조는 기술사용에 대한 호감이나 불쾌감을 측정한다(Davis, 1989). 그러나 태도는 일반적으로 모바일 뱅킹과 같은 제품 또는 정보 기술 서비스 (Wang & Scheepers, 2012) 사용에서 파생된 선호도 또는 즐거움 정도를 나타낸다. 쾌락 동기는 "기술을 사용함으

로써 얻는 재미나 즐거움”으로 정의하며, 지각되는 기쁨으로 개념화하여 기술사용과 기술의도에 영향을 주는 것으로 확인되었다(Venkatesh, 2003). 쾌락동기는 모바일 뱅킹, 웨어러블 디바이스, 모바일 서비스 분야에서 수용의도에 영향을 준다(Alawan 외., 2017). 본 연구에서도 공항의 셀프서비스 기술의 사용에 있어 쾌락동기가 행동의도에 미치는 영향을 측정하고자 한다.

2.5 개인혁신성(Personal Innovation)

혁신성이란 새로운 아이디어나 기술이 수용되는 것으로 다른 구성원들 보다 먼저 수용하고자 하는 정도를 의미하며 개인혁신성(Personal Innovation)은 새로운 경험과 새로운 자극에 개방적이며 신제품 채택과 같은 소비자의 다양한 행동에 영향을 미치는 하나의 타고난 개성인 개인적인 특성이다(Midgley & Dowling, 1978). 본 연구에서는 개인혁신성이 기술수용통합 이론의 구성 변수들과 행동의도에 미치는 영향을 알아보하고자 한다.

III. 연구의 설계

본 연구는 기술수용통합모델(UTAUT)의 구성 변수를 공항의 셀프서비스 기술에 적용하여 최근 6개월 이내 공항의 셀프서비스 이용자를 대상으로 2018년 5월1일~10일 동안 설문조사를 실시, 설문지는 셀프서비스 기술 경험(3), 개인혁신성(5), 사회적영향(6), 성과기대(7), 노력기대(5), 촉진조건(5), 자기효능(4), 쾌락동기(3), 행동의도(3), 인구통계학적(4) 총 45문항으로 SPSS통계패키지를 사용하여 회귀분석 및 매개효과, 조절효과를 분석하였다. 연구의 모형은 Fig 1과 같다.

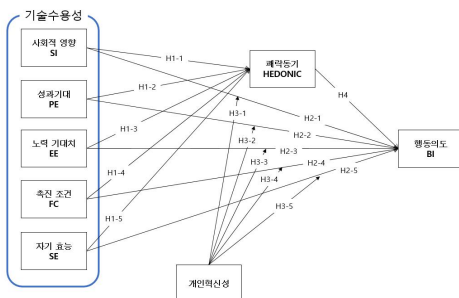


Fig 1. Research model

IV. 실증 분석

4.1 인구통계학적 분석

설문 응답자의 유효 표본수는 323부로 인구통계학적 분석은 Table 1과 같다.

Table 1. Demographic analysis

구분		빈도수(명)	비율(%)
성별	남	156	48.3
	여	167	51.7
연령	20대	166	51.4
	30대	60	18.6
	40대	66	20.4
	50대	29	9
	60대	2	6
학력	고졸	22	6.8
	전문대졸	93	29.7
	대졸	162	50.2
	대학원이상	43	13.3
직업	학생	135	41.8
	회사원	115	35.6
	전문직	24	7.4
	자영업	3	0.9
	공무원	19	5.9
	기타	27	8.4
표본수		323	

구분	이용 여부	빈도	비율 (%)
셀프체크인 키오스크	0	231	71.5
	X	92	28.5
셀프 백드롭 (자동수하물 위탁)	0	80	24.8
	X	243	75.2
자동출입국 심사	0	238	73.7
	X	85	26.3

4.2 요인분석 및 신뢰도 분석

측정변수는 척도 순화과정을 통해 일부항목을 제거 하였고 타당도 검증을 위해서 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정 변수는 주성분 분석을 사용하였다. 다음은 기술수용도의 요인분석 결과이다. 설명된 총 분산은 72.372%로 나타났고 KMO 값은 0.928로 매우 높은 수치로 나타났다. 기술수용성은 선행연구와 동일하게 5개의 요인으로 추출되었고 성과기대(PE), 노력기대치(EE), 자기효능(SE), 촉진 조건(FC), 사회적영향(SI)으로 명명하였다.

Table 2. Factor Analysis and Reliability Analysis of Technology Acceptability

항목	요인분석						신뢰도 Cronbach 알파
	성과 기대	노력 기대	자기 효능	촉진 조건	사회적 영향	공통 성	
UT9	.832					.837	.938
UT13	.805					.807	
UT11	.802					.793	
UT8	.798					.775	
UT10	.790					.795	
UT7	.684					.678	
UT12	.642					.576	
UT15		.762				.747	.870
UT16		.738				.697	
UT18		.730				.758	
UT14		.649				.745	
UT24			.874			.865	.890
UT25			.856			.864	
UT26			.721			.718	
UT20				.754		.676	.797
UT22				.721		.676	
UT19				.632		.571	
UT23				.611		.626	
UT1					.866	.786	
UT2					.808	.689	.710
UT4					.623	.518	
Ev	5.12	2.84	2.69	2.52	2.01		
분산 설명 (%)	24.4	13.5	12.8	12	9.6		
KMO와 Bartlett의 검정							
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin측도							.928
Bartlett의 구형 성 검정	근사 카이제곱					4677.743	
	자유도					210	
	유의확률					.000	

Table 3. Factor Analysis and Reliability Analysis of Individual innovation

항목	요인분석	공통성	신뢰도 분석
PI2	.885	.664	.902
PI3	.880	.783	
PI5	.858	.775	
PI1	.815	.651	
PI4	.807	.736	
Ev		3.61	
분산 설명(%)		72.17	
KMO와 Bartlett의 검정			

항목	요인분석	공통성	신뢰도 분석
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도			.880
Bartlett의 구 형성 검정	근사 카이제곱		981.256
	자유도		10
	유의확률		.000

Table 4. Factor Analysis and Reliability Analysis of hedonic motivation

항목	요인분석	공통성	신뢰도 분석
H1	.945	.893	.940
H2	.943	.889	
H3	.948	.898	
Ev		2.688	
분산 설명(%)		89.616	
KMO와 Bartlett의 검정			
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도			.766
Bartlett의 구 형성 검정	근사 카이제곱		883.745
	자유도		3
	유의확률		.000

Table 5. Factor Analysis and Reliability Analysis of Behavior intention

항목	요인분석	공통성	신뢰도 분석
BI1	.941	.886	.942
BI2	.957	.915	
BI3	.942	.888	
Ev		2.688	
분산 설명(%)		89.616	
KMO와 Bartlett의 검정			
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도			.766
Bartlett의 구 형성 검정	근사 카이제곱		883.745
	자유도		3
	유의확률		.000

4.3 다중 회귀분석, 매개 효과분석, 조절 효과분석

4.3.1 기술수용성-쾌락동기

기술수용성과 쾌락동기의 회귀분석 결과 변수 중에 성과기대만 t값이 1.280(p=.201)으로 나타나 유의하지 않았다. 공차한계는 모두 0.1이상의 수치를 보이기 때문에 독립변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없다.

Table 6. Regression analysis result (Technology Acceptability-hedonic motivation)

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
1	(상수)	-.630	.253		-2.489	.013	
	사회적 영향	.208	.057	.169	3.662	.000	.764 1.309
	성과 기대	.098	.076	.079	1.280	.201	.423 2.361
	노력 기대	.239	.074	.198	3.239	.001	.435 2.300
	촉진 조건	.229	.084	.159	2.720	.007	.476 2.100
	자기 효능	.376	.066	.294	5.701	.000	.612 1.634
	a. 종속변수: 쾌락동기						
모형 요약							
R=.696 R ² =.484 Durbin-Watson=1.689							
F=59.570 유의확률 .000(P<.05)							

4.3.2 기술수용성-행동의도

기술수용성과 행동의도의 회귀분석 결과 변수 중에 사회적 영향은 t값이 .940(p=.348)으로 나타나 유의하지 않았다.

Table 7. Regression analysis result (Technology Acceptability-Behavior intention)

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
1	(상수)	.140	.190		.736	.462	
	사회적 영향	.040	.043	.039	.940	.348	.764 1.309
	성과 기대	.270	.057	.261	4.725	.000	.423 2.361
	노력 기대	.133	.055	.131	2.402	.017	.435 2.300
	촉진 조건	.189	.063	.156	2.985	.003	.476 2.100
	자기 효능	.376	.050	.349	7.586	.000	.612 1.634
	a. 종속변수: 행동의도						
모형 요약							
R=.768 R ² =.589 Durbin-Watson=1.928							
F=90.929 유의확률 .000(P<.05)							

4.3.3 쾌락동기-행동의도

쾌락동기와 행동의도의 회귀분석 결과R²=.414 로 종속변수인 행동의도를 41.4% 설명하고 있으며 정 (+)의 영향 관계이며 t값은 15.069(p =.000) 이다.

Table 8. Regression analysis result (hedonic motivation-Behavior intention)

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
1	(상수)	2.023	.133		15.210	.000	
	쾌락 동기	.541	.036	.644	15.069	.000	1.000 1.000
a. 종속변수: 행동의도							
모형 요약							
R=.644 R ² =.414 Durbin-Watson=1.824							
F=227.085 유의확률 .000(P<.05)							

4.3.4 쾌락동기의 매개효과 분석(기술수용성-쾌락동기-행동의도)

앞에서 회귀분석을 이용하여 1단계 기술수용성이 쾌락동기에 미치는 유의한 영향관계를 파악하였고, 2단계 기술수용성이 행동의도에 미치는 영향을 파악하여 변수들 간의 유의한 관계를 확인하였다. 3단계 독립변수에 기술수용성과 쾌락동기를 투입하고 종속변수로 행동의도를 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 아래와 같다.

Table 9. Mediating effect of hedonic motive

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
1	(상수)	.140	.190		.736	.462	
	사회적 영향	.040	.043	.039	.940	.348	.764 1.309
	성과 기대	.270	.057	.261	4.725	.000	.423 2.361
	노력 기대	.133	.055	.131	2.402	.017	.435 2.300
	촉진 조건	.189	.063	.156	2.985	.003	.476 2.100
	자기 효능	.376	.050	.349	7.586	.000	.612 1.634
	a. 종속변수: 행동의도						

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
1	(상수)	.266	.185		1.434	.152	
	쾌락 동기	.200	.041	.238	4.908	.000	.516 1.940

사회적 영향	-.001	.042	-.001	-.035	.972	.733	1.365
성과 기대	.251	.055	.243	4.530	.000	.421	2.374
노력 기대	.085	.054	.084	1.569	.118	.421	2.376
촉진 조건	.143	.062	.118	2.316	.021	.465	2.149
자기 효능	.301	.050	.279	5.987	.000	.555	1.801
a. 종속변수: 행동의도							

3단계의 회귀분석결과 채택동기가 행동의도에 유의한 영향이 나타났다($t=4.908, p=.000$).

독립변수 중에 1단계와 2단계를 만족한 노력기대, 촉진조건, 자기효능은 모두 3단계에서 베타값이 작아져 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

4.3.5 개인혁신성의 조절효과 분석(기술수용성-개인혁신성-행동의도)

다중공선성 문제를 해결하기 위해 각 변수의 평균중심화 계산을 통해 새롭게 생성된 변수들을 가지고 조절효과를 분석하였다. 공차한계값을 보면 다중공선성이 발생하지 않았음을 알 수 있다.

상호작용항인 성과혁신센터링($p=0.012$), 촉진혁신센터링($p=0.028$)에서 유의확률이 통계적으로 유의수준하의 의미 있는 결과값을 나타내었다. 따라서 기술수용성 중 성과기대, 노력기대, 촉진조건과 행동의도 간의 관계에서 개인의 혁신성은 조절효과가 나타났다.

V. 결론 및 시사점

기술수용성과 채택동기의 관계에서는 사회적 영향(가족이나 친구들의 권유나 기대, 공항이나 항공사 직원의 조언, 주변사람들의 기대)가 높을수록 채택동기도 높아지는 것으로 판단할 수 있고, 노력 기대(작업하기 쉬움, 배우기 쉬움, 능숙한

Table 10. moderator effect of personal innovation

모형		계수a			t	유의확률	공선성 통계량	
		비표준화 계수		표준화 계수			공차	VIF
		B	표준오차	베타				
1	(상수)	3.979	.024		162.444	.000		
	사회센터링	.011	.034	.012	.316	.752	.837	1.195
	성과센터링	.277	.057	.268	4.868	.000	.428	2.335
	노력센터링	.137	.055	.135	2.471	.014	.437	2.287
	촉진센터링	.197	.063	.163	3.118	.002	.477	2.097
2	(상수)	3.979	.024		164.476	.000		
	사회센터링	.003	.034	.003	.086	.932	.832	1.202
	성과센터링	.280	.056	.270	4.970	.000	.428	2.335
	노력센터링	.096	.056	.094	1.699	.090	.411	2.431
	촉진센터링	.178	.063	.147	2.830	.005	.472	2.120
	자기 효능센터링	.355	.049	.329	7.171	.000	.600	1.665
3	개인혁신센터링	.112	.037	.125	2.997	.003	.727	1.376
	(상수)	4.003	.027		149.508	.000		
	사회센터링	.016	.035	.019	.465	.643	.777	1.286
	성과센터링	.296	.057	.286	5.215	.000	.412	2.429
	노력센터링	.090	.057	.088	1.565	.119	.389	2.571
	촉진센터링	.205	.063	.169	3.243	.001	.453	2.205
	자기 효능센터링	.339	.049	.315	6.857	.000	.587	1.703
	개인혁신센터링	.109	.038	.122	2.878	.004	.692	1.445
	사회혁신센터링	-.011	.044	-.010	-.245	.807	.698	1.433
	성과혁신센터링	.180	.071	.145	2.537	.012	.381	2.626
노력혁신센터링	-.137	.069	-.111	-1.992	.047	.396	2.523	
촉진혁신센터링	-.179	.081	-.114	-2.207	.028	.467	2.143	
자기 효능혁신센터링	.049	.059	.038	.831	.407	.601	1.663	
a. 종속변수: 행동의도								

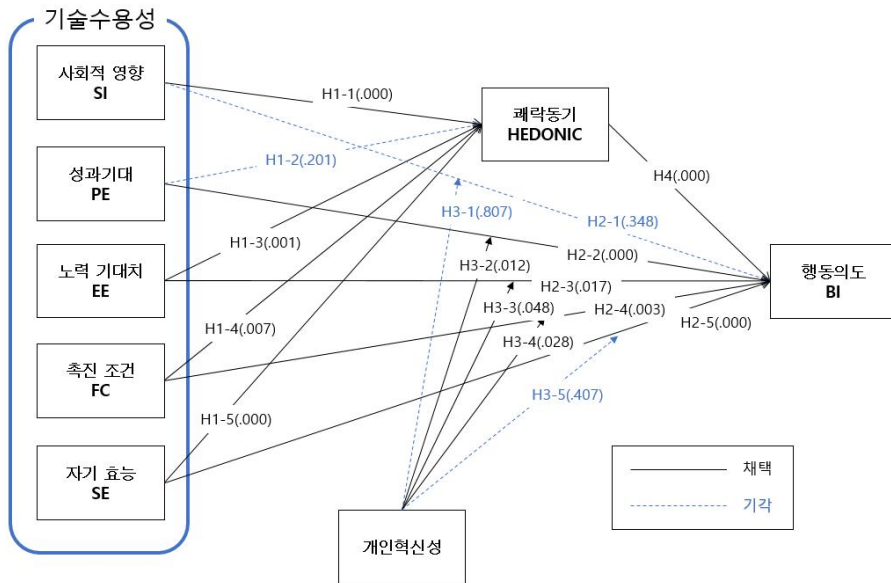


Fig 2. analysis result

조작, 이해하기 쉬운 기능), 촉진조건(기기의 문제없는 작동, 지속적 업데이트, 이용 전 안내 사항, 문제시 직원의 지원이나 도움), 자기효능(약간의 도움, 기기 작동 시연, 설명서)도 쾌락동기에 유의한 영향을 주었다.

쾌락 동기는 셀프서비스 기기를 이용할 때 재미있고 흥미가 있고 즐거운 것으로 쾌락동기가 행동의도에 영향을 주어 향후 셀프서비스 기기 이용의사, 예상, 이용계획에 영향을 주었다.

사회적인 요인인 주변의 권유와 기대, 직원의 이용 권유는 행동의도에는 영향을 주지 않았지만 쾌락의도에는 영향을 주는 것으로 나타났다.

기술수용성과 행동의도의 사이에서 쾌락 동기는 노력기대, 촉진조건, 자기효능에 매개효과가 있었고 사회적영향이나 성과기대에는 매개효과가 나타나지 않았다.

공항과 항공사는 고객에게 셀프서비스 기기의 이용을 장려하거나 수용하도록 하기 위해서는 이 행동 의도에 영향을 주는 쾌락동기를 높여야하는 필요성이 있고 기술수용성의 변수 중 직접적으로 행동의도에 영향을 주고 쾌락동기에 영향을 주는 요인에 집중하여 유지 및 개선이 필요하다.

그리고 신기기 및 기술의 조작이 익숙하거나 사용법을 금방 익히고, 호기심, 최신정보를 알고자하는 성향, 주위 사람들에게 신기술을 전파하는 성향, 신기술을 이용하여 생활이나 업무효율성을 높이고 있는 개인혁신성이 높은 사람은 셀프서비스 기기에 대한 성과기대, 노력기대, 촉진조건에 집중하여 유지 및 개선을 하여 행동의도를 이끌어 낼 수 있다.

후 기

2018 한국항공운항학회 춘계학술대회 발표논문 수정 보완하였음.

Reference

[1] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(4), pp.319-340.

[2] Benbasat, I., & Barki, H. (2007). Quo vadis TAM? *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), pp.211-218.

- [3] Legris, P., Ingham, J., & Colletette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 40(3), pp.191-204
- [4] Sun, Q., Cao, H., & You, J. (2010). Factors influencing the adoption of mobile service in China: An integration of tam. *Journal of Computers*, 5(5), pp.799-806.
- [5] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27, pp.425-478
- [6] Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), pp.157-178.
- [7] Ajzen, I., and Fishbein, M.(1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- [8] Yi, M.Y., Jackson, J.D., Park, J.S., Probst, J.C., (2006). Understanding information technology acceptance by individual professionals: toward an integrative view. *Inf. Manage.* 43 (3), pp.350 - 363.
- [9] Wang, Z., & Scheepers, H. (2012). Understanding the intrinsic motivations of user acceptance of hedonic information systems: Towards a unified research model. *Communications of the Association for Information Systems*, 30(1), pp.255-274.
- [10] Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37 (3), pp.99-110.
- [11] Midgley & Dowling.(1978). Innovative ness: The Concept and it Measurement. *Journal of Consumer Research*,4, p.229.