

모바일 인스턴트 메시저의 의존도에 관한 연구

노희옥*, 김재전**, 진찬용***, 김도관****, 이윤희^o

* 전남대학교 경영학부, ** 전남대학교 경영학부, *** 원광대학교 정보·전자상거래학부(정보과학연구소),

**** 원광대학교 정보·전자상거래학부(정보과학연구소), ^o 전남대학교 경영학부

e-mail: meow999@nate.com*, jaejon@chonnam.ac.kr**, jcy85366@wonkwang.ac.kr***, kimdg@wku.ac.kr****, dreamyhl@naver.com^o

A Study on Dependence of Mobile Instant Messenger

Heeock Rho*, Jaejon Kim**, Chanyong Jin***, Dogwan Kim****, Yunhee Lee^o

* Dept. of Business Administration, Chonnam National University

** Dept. of Business Administration, Chonnam National University

*** Dept. of Information and Electronic Commerce, Wonkwang University

**** Dept. of Information and Electronic Commerce, Wonkwang University

^o Dept. of Business Administration, Chonnam National University

● 요 약 ●

모바일 사용자가 모바일에서 머무르는 시간이 점점 급증함에 따라 카카오톡, 라인 등의 모바일 인스턴트 메시저 시장이 급성장하였다. 지금까지 대부분의 정보시스템연구 분야에서는 사용자의 재사용 의도나 지속사용에 대한 많은 연구가 진행되어 왔으나 특정 시스템을 실질적으로나 감정적으로 의지하는 단계인 의존도에 대한 연구는 미흡하다. 본 연구에서는 기술수용모형, 정보시스템 성공모형을 기반으로 모바일 인스턴트 메시저 의존도에 선행요인들을 밝힘으로써, 사용자의 모바일 인스턴트 메시저 의존 과정을 전반적으로 설명하였다.

키워드: 모바일 인스턴트 메시저(Mobile Instant Messenger: MIM), 지각된 유용성, 지각된 용이성, 의존도

I. 서 론

최근 스마트폰이나 태블릿과 같은 모바일 단말기가 활발히 보급되면서, 메시저의 사용은 컴퓨터 기반의 인스턴트 메시저(Instant Messenger: IM) 이용에서 점차 모바일 인스턴트 메시저(Mobile Instant Messenger: MIM)의 이용으로 전환되는 양상을 보이고 있다. MIM 이용 이후 문자메시지와 음성통화의 이용량이 감소했고(한국인터넷진흥원, 2012), PC용 메시저와 이메일의 이용량도 감소하고 있다.

MIM 사용자들은 MIM 계정을 이용하여 게임을 하거나 사진 및 동영상 공유한다. 더불어 온라인쇼핑, 뉴스, 검색 분야도 MIM이 담당하게 되면서 MIM은 기존의 인터넷 산업뿐만 아니라 다른 산업까지 뒤흔드는 핵심 분야가 되었다. 과거에 메일 서비스 업체들이 이메일이라는 커뮤니케이션 도구를 제공하며 이용자를 기반으로 포털로 성장해온 것처럼, MIM 업체들은 MIM 서비스를 제공하여 이용자를 확보하고 모바일 포털이 되기 위해 경쟁을 하게 될 것이다.

이러한 서비스들은 전환비용이 매우 낮아 사용자들의 이동이 쉽다. 따라서 사용자가 MIM을 실질적·감정적으로 의지하는 단계

인 의존도에 대한 연구가 필요하다.

II. 이론고찰

최근 MIM에 대한 관심이 고조되면서 MIM관련 주요연구들은 정보기술 수용모형을 적용하거나(Ke & Li, 2009; Liu et al., 2011; Jiang & Deng, 2011), MIM의 고객충성도와 만족에 영향을 미치는 요인들을 연구하였다(Deng et al., 2010; Zhou & Lu, 2011; 이룡, 2012; 윤세훈, 2012). 그러나 기존연구들은 MIM의 고유한 특성인 메시저 특성의 중요성에도 불구하고 이를 충분히 반영하지 못하고 있다. 따라서 이 연구는 IS 성공모형(DeLone & McLean, 1992; Seddon & Kiew, 1996)의 정보품질 요인과 SNS 정보특성 요인(이희정, 2012)을 MIM 환경에 맞게 재구성하여 메시저의 생동감, 메시저의 간결성, 메시저의 반응성을 메시저의 특성 요인으로 제시하고 있다.

MIM은 전용 응용프로그램(모바일앱)을 설치한 개인끼리 인터넷에서 실시간으로 메시지와 데이터를 주고받을 수 있는 서비스(한국인터넷진흥원, 2012)로, 이 논문은 MIM을 정보시스템으로

간주하고, MIM의 매신저 특성을 정보기술 수용모형에 적용하였다.

정보기술 수용모형은 정보시스템 사용자의 수용을 설명하기 위해 Fishbein & Ajzen(1975)의 이성적행위이론(Theory of Reasoned Action: TRA)을 정보시스템 환경에 적용한 것으로, 정보시스템 수용 행동의 주요 변수로 지각된 유용성과 지각된 이용용이성을 제안한다. 지각된 유용성이란 “특정한 시스템을 이용하는 것이 개인의 직무 성과를 향상시킬 것이라고 개인이 믿는 정도”를 말하며, 지각된 이용용이성이란 “특정한 시스템을 이용하는 것이 신체적 및 정신적 수고가 적게 들 것이라고 개인이 믿는 정도”를 말한다(Davis, 1986). Davis 등(1989)은 지각된 유용성과 지각된 이용용이성이 정보시스템에 대한 긍정적인 태도를 형성하고 이것이 행위 의도와 실제 행위(예, 시스템 사용)에 영향을 미친다고 주장한다.

기존의 많은 연구들은 정보기술 수용모형을 기반으로 정보시스템의 사용 의도나 실제 사용을 평가해왔다. 그러나 카카오톡을 비롯한 모바일 기반 커뮤니케이션 도구들은 전환비용이 매우 낮아 사용자들이 쉽게 이동할 수 있다. 이는 특정 MIM에 대한 단순한 반복적 행위를 정보시스템 성공행위로 평가하기가 어렵다는 것을 의미한다. 따라서 사용자가 MIM을 실질적감정적으로 인지하는 단계인 의존도에 대한 평가가 필요하다.

시스템 의존이란 사용자가 과업을 수행하기 위해 정보시스템에 더 많이 의존하여 수행하는 것으로 Rai 등(2002)은 정보시스템의 사용(IS Use)을 의존(Dependence)과 같은 의미로 사용하였고, 지각된 유용성이 사용에 대한 긍정적인 효과를 유발하여 그로 인해 사용자는 시스템에 의존하게 된다고 주장하였다. 즉 지각된 유용성이 시스템 사용에 대하여 긍정적인 효과를 유발하여 사용자가 그 시스템 사용으로 인하여 업무수행에 유용한 도구라고 생각되면 시스템에 의존하여 사용이 증가한다는 것이다. 이병혁 & 옥석재 (2004)는 모바일 오피스시스템 사용자들이 시스템에 대해 유용성을 높게 지각할수록 모바일 오피스 시스템에 대한 의존이 높다고 밝혔다.

III. 연구모형

본 연구는 MIM관련 선행연구(DeLone & McLean, 2003; Seddon & Kiew, 1996; 이회정, 2012), 정보기술수용 관련 연구(Davis, 1989; 1993; Davis & Venkatesh, 1996), 정보시스템 의존도 관련 연구(Rai et al., 2002; 이병혁 & 옥석재, 2004) 등을 중심으로 연구모형을 설계하였다.

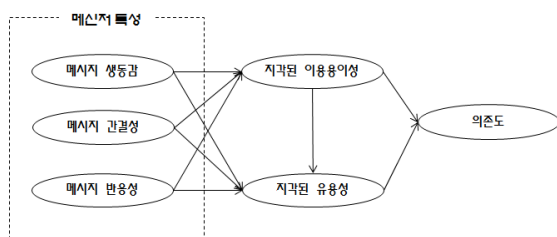


그림 1. 연구모형
Fig. 1. Research Model

IV. 결론

급변하는 환경에서 모바일 플랫폼을 통해 성공적인 비즈니스를 펼치기 위해서는 각 시스템의 특성을 이해하고 차별화 전략을 세우는 것이 가장 중요한 일이다. 본 연구에서는 IS 성공모형에서 사용한 정보품질요인을 모바일 인스턴트 메신저 환경에 맞게 재구성하여 메시지의 생동감, 메시지의 간결성, 메시지 반응성을 메신저 특성요인으로 제시하였고, 모바일 인스턴트 메신저 의존도에 선행요인들을 밝힘으로써, 사용자의 모바일 인스턴트 메신저 의존과정을 전반적으로 설명하였다. 모바일 시장에서 모바일 인스턴트 메신저는 더욱 중요한 역할을 할 것이다. 이용자들로 하여금 어떤 요인이 모바일 인스턴트 메신저에 의존하게 되는지 파악하는 것이 커져가는 모바일 시장에서 주도권을 잡을 수 있는 핵심이 될 수 있을 것이다.

참고문헌

- [1] Bhlee & Sjock, "A Study of the Success Factors on the Mobile Office System," Internet e-commerce Research, Vol. 4, No. 2, pp.33-47, 2004
- [2] Davis, F. D., "A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results," Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology, 1986
- [3] Davis, F.D., & Venkatesh, V., "A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: three experiments," International Journal of Human-Computer Studies, Vol. 45, No. 1, pp.19-45, 1996
- [4] Davis, F.D., "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3, pp.319-340, 1989
- [5] DeLone, W. H., & McLean, E. R., "Information systems success: The quest for the dependent variable," Information Systems Research, Vol. 3, No. 1 pp.60-95, 1992
- [6] Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang J., "Understanding Customer Satisfaction and Loyalty : An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China," International Journal of Information Management, Vol. 30, No. 4, pp.289-300, 2010
- [7] Fishbein, M., & Ajzen, I., "Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research," Addison-Wesley Reading, 1975
- [8] HJlee, "A Study on Interaction affecting factor and information sharing and creation intention in Social Network Services," Ph.D Dissertation, Seoul National University, 2012
- [9] Jiang, G., & Deng, W., "An Empirical Analysis of Factors Influencing the Adoption of Mobile Instant Messaging in China," International Journal of Mobile Communications,

- Vol. 9, No. 6, pp.563-584, 2011
- [10] Ke, Y., & Li, W., "A Study of the Factors Affecting the Adoption of Mobile Instant Messaging in China," Eighth International Conference on Mobile Business, pp.93-98, 2009
- [11] Korea Internet and Security Agency, "Survey on the Smart-phone usage(2012)," Korea Internet and Security Agency, pp.47-48, 2012
- [12] Liu, Z., Min, Q., & Ji, S., "A Study of Mobile Instant Messaging Adoption: Within-Culture Variation," International Journal of Mobile Communications, Vol. 9, No. 3, pp.280-295, 2011
- [13] Lli, "A Study On The Effects Network Externalities and Experiential Value Perceived from Mobile Instant Messaging Service on Continuous Intention," Master Dissertation, Soongsil University, 2012
- [14] Rai, A. L., Lang, S. S., & Welker, R. B., "Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis," Information Systems Research, Vol. 13, No. 1, pp.50-69, 2002
- [15] Seddon, P. B., & Kiew, M. Y., "A partial test and development of DeLone and McLean's model of IS success," Australian Journal of Information Systems, Vol. 4, No. 1, pp.90-109, 1996
- [16] 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
- [17] Shyoon, "A study on the Factors affecting User Satisfaction of Mobile Instant Messenger," Master Dissertation, Konkuk University, 2012
- [18] Zhou, T. & Lu, Y., "Examining Mobile Instant Messaging User Loyalty from the Perspectives of Network Externalities and Experience," Computers in Human Behavior, Vol. 27, No. 2, pp.883-889, 2011