

쾌락적 정보시스템의 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

Understanding Users' Continuing Use of Hedonic Information Systems

강 희 택 (Hee Taek Kang)
김 승 운 (Seung Woon Kim)

전북대학교 산업경제연구소 객원 연구원, 교신저자
전북대학교 경영학부 부교수

요 약

초기의 정보시스템 연구들은 사용자들의 정보시스템 수용(혹은 초기 사용)에 초점을 맞추었으나 최근에는 정보시스템의 장기적인 생존을 의미하는 정보시스템 사용의 지속성에 보다 높은 관심을 보이고 있다. 본 연구에서는 정보시스템 사용에 대한 사용자의 신념이 정보시스템 사용을 경험한 이후 변화된다는 기존의 연구들을 바탕으로 기술수용모형과 기대불일치이론을 결합한 모형을 제시하고, 쾌락적 정보시스템의 상황에서 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인을 탐색하고자 하였다. 이를 위해 쾌락적 정보시스템으로서 블로그를 직접 운영하고 있는 운영자들을 대상으로 기술수용모형의 주요 신념 변수인 지각된 유용성 및 지각된 사용 용이성과 기대불일치이론의 주요 변수인 기대불일치, 사용자 만족, 지속적 사용의도간의 영향력 관계를 분석하였다. 분석결과, 쾌락적 정보시스템에 대한 사용자 만족에 유의적인 영향을 미친 요인은 기대불일치, 지각된 유용성, 지각된 사용 용이성으로 나타났으며, 특히 기대불일치는 사용자 만족에 대한 가장 큰 영향요인인 것으로 밝혀졌다. 지속적 사용의도에 대해서는 사용자 만족과 지각된 유용성이 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타난 반면에 지각된 사용 용이성은 지속적 사용의도에 직접적인 영향을 미치지 않지만, 지각된 유용성과 사용자 만족을 매개로 하여 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

키워드 : 쾌락적 정보시스템, 기술수용모형, 기대불일치이론, 지속적 사용의도

I. 서 론

정보시스템 사용은 조직성과의 핵심적인 동인으로 제시되어 오면서 정보시스템 연구의 한 주제로서 높은 관심을 받아오고 있다(Dvaraj and Kohli, 2003). 특히 오늘날 정보시스템이 비즈니스 프로세스 상에서 차지하는 비중이 점점 높아

지는 상황에서 조직구성원에 의한 정보시스템의 효과적이면서 지속적인 사용은 조직성과와 더욱 밀접한 관련성을 맺는다(Jaspersen *et al.*, 2005; Bhattacharjee, 2001).

사용자들의 정보시스템 사용에 영향을 미치는 요인들은 정보시스템의 유형에 따라 차이가 있을 수 있다. 최근 한 연구(Van der Heijden, 2004)

에서는 정보시스템의 본질, 즉 정보시스템이 사용자에게 제공하는 가치에 따라 효용적 정보시스템(utilitarian information systems)과 쾌락적 정보시스템(hedonic information systems)으로 구분하고 각 유형에 따라 정보시스템 사용의 결정요인이 달라짐을 주장하기도 했다.

대부분의 정보기술 사용 연구들은 효용적 정보시스템을 대상으로 하고 있어 효용적 정보시스템 사용의 결정요인들이 상당히 밝혀진 반면에 쾌락적 정보시스템 사용에 영향을 미치는 요인들에 대해서는 상대적으로 알려지지 않은 편이다. 특히 전통적으로 정보시스템 사용에 영향을 미치는 선행 요인으로서 논란이 되어 왔던 지각된 사용 용이성의 효과 차이에 대하여 정보시스템의 유형으로 설명이 가능한 것으로 여겨지고 있다(Van der Heijden, 2004).

한편 정보시스템 사용 관련 연구들은 대체로 정보시스템의 사용단계를 토대로 수용(초기 사용)(Davis et al., 1989; Venkatesh et al., 2003; Taylor and Todd, 1995)에 초점을 둔 연구와 사용 지속성에 초점을 둔 연구(Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee and Premkumar, 2004; Chiu et al., 2005)로 구분해 볼 수 있다. 특히 후자는 최근에 들어서야 관심이 모아지고 있는 주제로, 초기 수용이 정보시스템 성공을 위한 중요한 첫 단계라면 정보시스템 사용 지속성은 정보시스템의 장기적인 생존을 보장하는 보다 중요한 단계로 볼 수 있다(Chiu et al., 2005).

이러한 연구흐름은 각각 독특한 이론적 토대를 기반으로 한다. 정보시스템 수용 연구는 주로 신념-태도-행동 패러다임을 나타내는 Davis(1989)의 기술수용모형(TAM: technology adoption theory)에 기반을 두고 있는 반면에 정보시스템 사용 지속성 연구는 주로 마케팅 분야의 기대-불일치-만족 패러다임을 나타내는 Oliver(1980)의 기대불일치이론(EDT: expectation disconfirmation theory)을 근거로 하고 있다.

TAM은 본래 정보기술 수용 행동을 조사하기

위한 이론모형이지만 종종 수용 후 사용을 조사하기 위해 사용되어 왔는데(예: Davis et al., 1989; Karahanna et al., 1999; Venkatesh and Davis, 2000), 혁신확산이론(Rogers, 1995)이나 계획된 행동이론(Ajzen, 1991), 기대불일치이론(Oliver, 1980)과 같은 다른 이론들과 결합하여 통합된 모형으로서 확장되기도 했다(예: Karahanna et al., 1999; Chen et al., 2002; Hsu and Chiu, 2004; Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee and Premkumar, 2004; Chiu et al., 2005).

본 연구에서는 Van der Heijden(2004)의 정보시스템 유형 중 쾌락적 정보시스템에 대한 장기적인 사용에 초점을 두고 TAM의 주요 신념인 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성을 EDT에 포함하는 새로운 모형을 제시하고 이를 실증하고자 한다. 비록 Bhattacharjee(2001)에 의해 TAM과 EDT의 통합연구가 시도되었으나 효용적 정보시스템에 초점을 두었을 뿐만 아니라 TAM의 두 가지 주요 신념들 중 지각된 유용성만을 고려함으로써 전통적으로 정보시스템 사용 연구에서 논란이 되어 온 지각된 사용 용이성의 효과를 설명하지 못한 한계가 있다.

본 연구모형에 대한 실증은 쾌락적 정보시스템의 일종인 블로그(이우규, 이승현, 2005)의 운영자들을 대상으로 한다. 현재 블로그는 일상이나 신변잡기적인 내용 뿐만 아니라 자신의 실무 지식과 업무경험, 성과물 등을 쉽게 기록 가능하게 하고 네트워크를 기반으로 개인 뿐만 아니라 기업이나 제품의 브랜드를 효과적으로 효과적으로 알릴 수 있는 새로운 커뮤니케이션 수단으로 활용되고 있다. 또한 그 쓰임새가 다양해 커뮤니티, 오피니언, 모바일, 마케팅 블로그 등 다양한 목적으로 사용될 수 있다.

본 연구의 내용은 첫째, EDT를 토대로 기대불일치, 지각된 유용성, 지각된 사용 용이성, 사용자 만족, 지속적 사용의도 등을 연구변수로 채택하여 연구가설을 설정한다. 둘째, 블로그 운영자들로부터 자료를 수집하고, 수집된 자료를 구조

방정식모형을 이용하여 분석한다. 셋째, 분석결과를 토대로 연구모형을 평가하고, 각 연구가설을 검증하고자 한다. 마지막으로 연구의 요약, 연구의 시사점, 한계점 및 향후 연구방향을 제시한다.

II. 이론적 배경

2.1 기술수용모형

Davis(1989)의 기술수용모형(TAM)은 이성적 행동이론(TRA: theory of reasoned action)을 정보기술 영역에 응용하여 IS 분야 연구를 위해 제안된 대표적인 모형이다. TAM은 사용자의 정보기술 수용 행동이 정보기술에 대한 지각된 유용성(Perceived Usefulness)과 지각된 사용 용이성(Perceived Ease of Use)이라는 두 가지의 신념들에 의해 설명될 수 있다고 가정한다. TAM은 두 가지의 신념만을 사용하고 있어 서로 다른 정보기술 사용의 상황들에 적용이 가능하고 그 적용목적은 정보기술사용의 예측에 있는 경우에 간결하면서도 실제적인 도구로서 평가돼 오면서 다양한 정보기술에 적용되어 오고 있다(Taylor and Todd, 1995). TAM은 그 동안 모형의 정제와 확장과 같은 변형을 겪어 왔는데, 초기 TAM은 신념-태도-행동 패러다임으로 제시되었으나 태도 변수의 매개적 역할이 미약하고 지각된 사용 용이성이 지각된 유용성과 함께 사용의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타남(Davis et al., 1989)에 따라 태도가 생략된 수정모형으로 제시되기도 한다.

또한 TAM은 정보시스템 사용 지속성을 설명하는 모형으로도 사용되어 왔다. 가령 Davis et al.(1989)은 시간상의 두 개의 시점(1시간, 14주)에서 학생들의 워드 프로세서(WriteOne)의 사용을 조사하면서 학생들이 정보기술을 수용한 후 14주가 지나서 다시 측정하여 단기적 사용과 수용후 장기적 사용에 대한 모형의 예측력을 조사

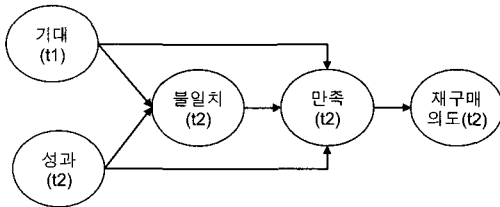
하였다. 그 결과 워드 프로세서를 1시간을 사용하게 한 후 검사했을 때는 지각된 사용 용이성만이 소프트웨어의 사용의도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 14주 후에 다시 측정했을 때는 지각된 유용성만이 실제사용에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Karahanna et al.(1999)은 Windows 소프트웨어에 대한 수용과 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인들을 조사한 결과 잠재적 수용자의 태도에 대하여 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성의 효과가 있는 것으로 나타났으나 지속적 이용 태도에 대해서는 지각된 유용성만이 효과가 있는 것으로 나타났다. Venkatesh and Davis(2000)는 조직의 업무 시스템을 대상으로 총 4개 시점에서 TAM의 확장 모형인 TAM2(extension of the thechnology acceptance)를 사용하여 측정된 결과 전체 시점들에 대하여 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성 모두 사용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2.2 기대불일치이론

정보시스템 사용에 영향을 미치는 요인들을 조사한 연구들은 정보시스템 지속적 사용행동을 단순히 수용행동의 확장으로 바라봄으로써 정보시스템 수용과 사용 지속성을 모두 설명하기 위해 수용전 변수들을 동일하게 도입하는 경향이 있다(예: Davis et al., 1989; Karahanna et al., 1999). 그 결과 사용자들이 초기에 정보시스템 수용에 대한 의사결정을 내리지만, 그 이후에 정보시스템 사용을 중단하는 이유에 대한 답을 제시하지 못하는 한계가 있다(Bhattacharjee, 2001). 최근 이러한 사용자의 정보시스템 수용 후 사용행동을 설명하기 위한 한가지 대안적 이론으로서 Oliver(1980)의 기대불일치이론(EDT)이 제시되어 오고 있다.

EDT는 마케팅 분야에서 주로 소비자 만족을 기대와 불일치의 함수로 가정하여 소비자 만족과 재구매 의도가 형성되는 과정을 설명하기 위

해 널리 사용되어 온 소비자 행동 모형이다. Oliver (1980)의 초기 EDT 모형은 소비자의 재구매 의도 혹은 재사용의도가 제품이나 서비스에 대한 만족에 의해 주로 결정되고, 만족은 불일치(disconfirmation)와 기대(expectation)에 의해 결정된다고 설명한다. 이후 여러 연구자들(Churchill and Surprenant, 1982; Oliver and DeSarbo, 1988; Tse and Wilton, 1988)은 지각된 성과를 만족의 선행요인으로 포함함으로써 <그림 1>과 같은 모형이 제시되었다.



주) t1: 소비전 변수; t2: 소비후 변수
 <그림 1> 기대불일치이론

이 이론에 따르면, 소비자들은 사용자 만족에 이르기까지 다음과 같은 5단계의 과정을 거친다 (Oliver, 1980). 첫째, 소비자들은 제품/서비스의 구매에 앞서 제품/서비스의 정보, 매체보도, 선행 사용자들의 피드백 등을 기초로 제품/서비스에 대한 초기 기대를 형성하게 된다. 둘째, 제품이나 서비스를 수용하여 사용하게 되며, 이러한 초기 소비 기간을 거치면서 실제 사용 경험을 바탕으로 한 제품/서비스 성과에 대한 지각을 형성한다. 셋째, 이 제품/서비스 성과를 사용전 자신들의 기대와 비교하게 되며 자신의 초기 기대가 충족된 정도를 판단하게 된다. 지각된 사용성과가 사용전 기대보다 높거나 일치하면 긍정적 불일치가 발생하게 되고, 지각된 사용성과가 기대했던 것보다 낮으면 부정적 불일치가 발생하게 된다. 넷째, 소비자들은 이러한 초기 기대와 불일치 수준을 토대로 자신의 만족수준을 판단하게 된다. 즉 긍정적 불일치를 경험한 소비자들은 만족하게 되는 반면에 부정적 불일치

를 경험한 소비자들은 불만족하게 된다. 마지막으로 만족한 소비자는 이후 해당 제품이나 서비스를 재사용하고자 하는 의도를 형성하게 되지만, 불만족한 소비자들은 이후의 사용을 중단하게 된다.

EDT가 정보시스템 사용 문헌에서 주목을 끌기 시작한 것은 비교적 최근의 일로서 정보시스템의 지속적 사용의도, 온라인 서비스 사용 지속성 및 웹 고객 만족에 관한 연구들에서 사용되어 왔다(예: Szajna and Scamell, 1993; Suh et al., 1994; Bhattacharjee, 2001; McKinney et al., 2002; Bhattacharjee and Premkumar, 2004; Chiu et al., 2005; 김종욱 등, 2004).

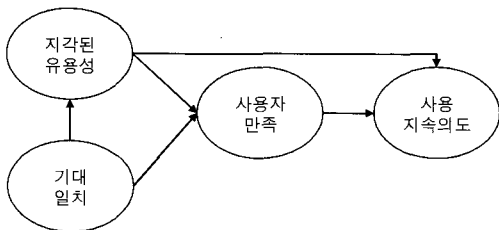
Suh et al.(1994)과 김종욱 등(2004)의 연구들은 최종사용자컴퓨팅 환경에서 정보시스템의 성능, 기대, 그리고 기대불일치가 사용자 만족에 어떻게 영향을 미치는가를 현장조사를 통하여 검증하였다. 이들의 연구에서는 공통적으로 기대불일치가 사용자 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인이며, 그 다음으로 시스템 성능이 큰 영향요인인 것으로 나타났으며, 사용자 만족에 대한 기대의 효과는 미미하거나 유의하지 않는 것으로 나타났다.

McKinney et al.(2002)은 온라인 쇼핑의 정보 탐색단계에서의 웹 고객 만족에 영향을 미치는 요인으로서 설정된 정보품질과 시스템 품질을 측정하기 위해 기대불일치 측정을 사용하였으며, 그 결과 웹 고객 만족에 영향을 미치는 9개의 핵심 요인들을 확인하였다.

Chiu et al.(2005)은 e-러닝 서비스의 상황에서 사용자들의 이용 지속의도에 영향을 미치는 요인으로서 사용자 만족과 지각된 성과(사용성, 품질, 가치)에 초점을 맞추고, 각 성과에 대한 기대와 불일치의 효과를 분석하였다. 그 결과 사용자들의 이용 지속의도가 사용자 만족에 의해 결정되고, 사용자 만족은 지각된 사용성, 지각된 품질, 지각된 가치, 사용성 불일치에 의해 결정되는 것으로 나타났다.

Szajna and Scamell(1993)은 EDT를 확장한 인지부조화이론(cognitive dissonance theory)을 토대로 시간이 흘러감에 따라 기대가 정보시스템에 대한 사용자 만족과 의사결정성과에 어떤 영향을 미치는지를 조사하여 기대가 사용자 만족에 유의적이지만 의사결정성에는 비유의적임을 밝혔다. 또한 이들은 기대를 비현실적으로 높은 기대, 비현실적으로 낮은 기대, 현실적인 기대 등 3가지로 조작화하여 실시한 실험실 연구에서 비현실적으로 높거나 낮은 기대는 시간이 흐름에 따라 현실적인 수준으로 회귀한다는 점을 발견하였으며, 이를 토대로 사용자들의 정보시스템 사용전 기대가 실제로 정보시스템을 사용하는 동안 변화하게 된다는 점을 실증적으로 밝혔다.

Bhattacharjee(2001)는 온라인 बैं킹에 대한 사용자의 사용 지속의도에 영향을 미치는 요인을 조사하기 위해 TAM의 지각된 유용성과 EDT에서 사후 변수에 해당되는 기대일치(confirmation of expectations)와 사용자 만족 그리고 사용 지속의도로 구성된 정보시스템 수용 후 행동모형을 <그림 2>와 같이 제시하였다.



<그림 2> 정보시스템 수용후 행동모형(Bhattacharjee, 2001)

이 모형은 오직 정보시스템 수용 후 변수들만 초점을 맞추고 있으며, 시간의 흐름에 따라 변화된 사후 기대로서 TAM의 주요 신념인 지각된 유용성을 포함하고 있다는 점이 특징적이다.

Bhattacharjee는 이 모형을 토대로 온라인 बैं킹에 대한 사용자의 만족과 사용 지속의도에 영향을 미치는 요인들을 분석한 결과, 온라인 बैं킹

사용자의 지속적인 사용의도가 사용자 만족과 지각된 유용성에 의해 유의적인 영향을 받으며, 이 중 사용자 만족이 가장 큰 영향을 미치는 요인임을 밝혀냈다. 또한 사용자 만족에 대해서는 기대일치와 지각된 유용성이 유의적인 영향요인이며, 기대일치가 지각된 유용성보다 더 크게 사용자 만족을 결정하는 요인임을 발견했다. Bhattacharjee and Premkumar(2004) 또한 훈련 시스템과 시스템 개발 소프트웨어를 사용하는 동안에 사용자의 신념과 태도가 어떻게 변화하는지를 조사한 결과 정보기술 사용에 대한 사용자의 신념과 태도가 시간의 흐름에 따라 변화를 겪으며, 이 변화는 불일치와 만족과 같은 요인들에 의해 발생하는 것으로 나타났다.

이들의 연구는 정보시스템 사용 지속의도에 이르는 과정을 제시하면서 기대불일치가 정보시스템 사용 분야에서 새로운 유용한 변수가 될 수 있음을 발견했다는 점에서 의의가 있으나, TAM의 두 가지 신념들 중 지각된 유용성만을 고려함으로써 지각된 사용 용이성의 효과에 대해서는 설명하지 못한 한계가 있다. 또한 연구대상인 인터넷 बैं킹이나 시스템 개발 소프트웨어 등은 사용자의 업무성과의 향상을 위한 효율적 정보시스템으로 볼 수 있음에 따라 자기성취적 가치의 제공을 목적으로 하는 패락적 정보시스템에 초점을 둔 연구가 수행될 필요가 있다.

2.3 패락적 정보시스템

정보시스템의 사용은 정보시스템을 사용하는 사용자의 동기가 업무성과의 향상과 같은 이점에 있느냐, 아니면 시스템과의 상호작용으로부터 나오는 즐거움과 재미에 있느냐에 따라 달라질 수 있으며, 사용자는 이러한 동기를 만족시켜주는 정보시스템을 사용할 가능성이 높다고 볼 수 있다. 이와 관련하여 Van der Heijden(2004)은 정보시스템이 본래 추구하는 본질에 따라 효용

적 정보시스템과 쾌락적 정보시스템으로 구분하였다.

효용적 정보시스템은 사용자들에게 수단적 가치(*instrumental value*)를 제공하기 위한 것으로 업무성과의 향상을 목적으로 한다. 반면에 쾌락적 정보시스템은 사용자에게 자기성취적 가치(*self-fulfilling value*)를 제공하는 것을 그 목적으로 한다. 순수한 형태의 쾌락적 정보시스템의 경우에 업무성과의 향상보다는 시스템과의 상호작용 그 자체를 목적으로 설계된다.

이러한 시스템들의 본질은 시스템 개발자들이 추구하는 전략에 따라 달라질 수 있다. 생산성을 지향하는 효용적 정보시스템은 사용자의 업무성과를 향상시키기 위한 것이므로, 개발자들은 시스템 기능을 사용자들의 업무요구사항들에 맞게 조정하고, 사용자들로 하여금 자신의 업무에 집중할 수 있도록 하기 위해 가능한 한 산만한 요소들을 제거한다. 이때 주요 시스템 설계 목적은 생산적 사용(*productive use*)에 있다. 반면에 쾌락적 정보시스템은 일반가정이나 오락 환경에서 사용되는 시스템이나 게임과 같이 사용자가 시스템을 사용하는 동안에 재미를 경험하도록 하는 기능에 가치를 둔다. 사용자들은 즐거운 경험을 갖기 위해서 재미, 환상, 환기, 감각 자극 등의 감각적 요소들을 추구하므로(Holbrook and Hirschman, 1982), 시스템 개발자들은 유희적 내용, 애니메이션 이미지, 색상, 사운드, 그리고 호소력이 있는 시각적 레이아웃을 포함시킨다. 이 시스템의 주요 설계 목적은 장기적인 사용(*prolonged use*)을 위한 것이다(Van der Heijden, 2004).

이처럼 정보시스템의 유형에 따라 추구하는 가치가 다르고 설계 목적 또한 달라지기 때문에 정보시스템 사용에 영향을 미치는 요인에 있어서 정보시스템의 유형에 따라 차이가 있을 수 있다. 다시 말해서, 효용적 정보시스템의 상황에서는 과업을 완성하는데 있어서 시스템과의 상호작용 자체보다는 업무라는 외적인 목적의 달

성여부가 보다 중요하므로 지각된 유용성이 지각된 사용 용이성에 비해 시스템 사용에 보다 중요한 요인이 될 수 있는 반면에 쾌락적 정보시스템의 상황에서는 시스템과의 상호작용 자체가 외적인 목적의 달성에 비해 우위를 차지하므로 지각된 사용 용이성이 지각된 유용성에 비해 시스템 사용에 보다 중요한 요인이 될 수 있다.

효용적 목적을 위한 정보시스템(예: 워드 프로세서, 전자메일, windows, 온라인 help desk, DBMS, PDA)을 대상으로 수행된 정보시스템 사용 관련 연구들(예: Davis *et al.*, 1989; Davis, 1989; Karahanna *et al.*, 1999; Venkatesh, 2000; Szajna, 1996; 이선로와 조성민, 2005)에서는 정보기술의 수용 혹은 사용에 대하여 지각된 유용성이 지각된 사용 용이성에 비해 보다 큰 영향을 미치며, 특히 지각된 사용 용이성의 효과의 경우에 시간이 흐르면서 감소된다는 결과들을 제시한다. 가령 Davis *et al.*(1989)과 Szajna(1996)는 지각된 유용성이 시간의 흐름에 관계없이 사용의도에 강한 영향을 미치지만, 지각된 사용 용이성의 경우에 그 효과가 감소되어 마지막 시점에서는 비유의적인 요인으로 진행함을 발견하였다. 반면에 쾌락적 정보시스템(영화 사이트)을 대상으로 수행된 연구들(예; Van der Heijden, 2004)에서는 지각된 사용 용이성의 유의적인 효과를 제시하거나 더 나아가 지각된 유용성에 비해 지각된 사용 용이성이 정보기술의 수용 혹은 사용에 더 큰 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다. Van der Heijden(2004)은 영화 사이트를 쾌락적 정보시스템으로 정의하고 영화 사이트의 사용의도에 대한 영향요인을 조사한 결과, 지각된 사용 용이성이 지각된 유용성에 비해 사이트 사용의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

웹사이트(*websites*)와 같은 웹 기반 정보시스템은 웹의 특성상 효용적 기능과 쾌락적 기능을 모두 포함하고 있으나 이 중 어떤 기능에 초점이 맞춰져 있는가는 정보시스템의 본질과 관련되어 있으며, 정보시스템의 본질은 앞서 언급한

바와 같이 정보시스템의 유형을 결정한다고 볼 수 있다. 본 연구의 대상인 블로그는 일반적으로 휴식과 관련하여 일반가정이나 레저 환경에서 사용되는 시스템이므로 쾌락적 정보시스템(Van der Heijden, 2004)으로 볼 수 있다. 비록 블로그가 사용자들에게 다른 사람들과의 관계 유지와 정보교환이라는 효용적 기능을 제공하고 있지만, 보다 중요한 가치로서 사용자들로 하여금 아바타(avatar) 및 미니홈피를 꾸미거나 다른 사람들과의 관계유지를 위해 블로그를 사용하는 동안 재미를 느끼면서 휴식을 취할 수 있도록 한다는 점에서 쾌락적 기능이 보다 강조된 시스템이라 할 수 있다. 예컨대, 미니홈피 사용을 대상으로 정보기술 사용 요인을 조사한 이웅규와 이승현(2005)의 연구를 살펴보면, 지각된 유용성이나 지각된 사회적 영향보다도 지각된 놀이성이 사용의도에 훨씬 큰 영향을 미침을 실증적으로 보여주고 있어 사용자들의 블로그의 사용이 쾌락적 목적과 매우 관련되어 있음을 알 수 있다.

III. 연구모형과 연구가설

3.1 연구모형

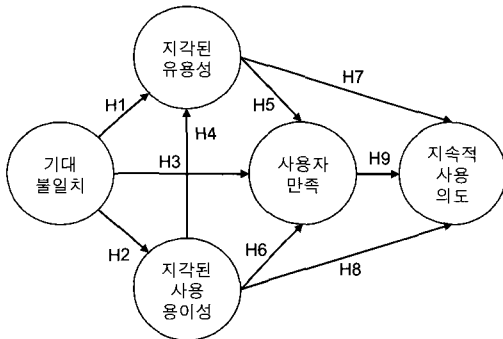
본 연구에서는 쾌락적 정보시스템에 대한 사용자들의 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 정보시스템 분야의 대표적인 모형인 기술수용모형(TAM)과 마케팅 분야의 기대불일치이론(EDT)으로부터 나온 구성 개념들을 사용하여 연구모형을 구축했다. TAM은 본래 잠재적 기술 수용자들의 수용행동을 예측하기 위해 개발되었으나 정보기술 수용 이후 행동을 설명하는 모형으로도 성공적으로 사용되어 왔다(예; Davis *et al.*, 1989; Karahanna *et al.*, 1999; Venkatesh and Davis, 2000).

TAM을 구성하는 두 가지 신념들(지각된 유용성과 지각된 사용 용이성)은 정보시스템을 수용하여 사용하면서 변화될 수 있으며, 이로 인해

초기 정보시스템 수용 시점과 수용 이후 시점에서 차이가 발생하게 된다(Bhattacharjee, 2001). 이는 사용자들이 정보시스템에 대한 사용전 신념을 구성하지만 일단 정보시스템을 수용하여 어느 정도 사용하게 되면서 정보시스템 사용 전에 형성된 신념(기대)과 실제 사용성과를 비교 평가하는 과정을 반복적으로 거치게 되며, 이러한 불일치 평가과정이 정보기술에 대한 초기 신념에 영향을 미쳐 사후 신념을 형성하게 되기 때문이다.

이러한 초기 신념(혹은 기대)의 변화는 앞서 논의된 Szajna and Scamell(1993)의 연구와 Bhattacharjee (2001)의 연구에서뿐만 아니라 Seddon(1997)의 연구와 Bajaj and Nidumolu(1998)의 연구에서도 언급된 바 있다. Seddon(1997)은 DeLone and McLean (1992)의 정보시스템 성공 모형을 분석하여 확장된 모형을 제시하면서 기대가 시스템에 대한 경험들을 기반으로 지속적으로 수정되고, 수정된 기대는 정보시스템 사용 수준을 수정하게 되며, 이것은 또다시 정보시스템 성공에 대한 지각을 수정하게 되어 결국에는 기대가 수정된다고 제안하였다. 그는 이러한 기대의 수정을 학습효과(learning effects)로 언급하면서 정보시스템 사용을 예측하는 모형에 학습효과와 가능성을 포함하는 것이 중요하다고 언급하였다. Bajaj and Nidumolu(1998)는 정보시스템 사용(usage)이 증가할수록 정보시스템에 대한 사용 용이성 지각이 높게 나타난다는 정보시스템 사용과 사용 용이성간의 피드백 모형이 제시하고 이를 실증적으로 밝혔다.

본 연구에서는 이러한 시간의 흐름에 따른 신념의 변화에 대한 기존 연구들을 바탕으로 정보시스템에 대한 신념인 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성을 정보시스템 사용을 경험한 이후에 변화된 사후 신념으로 보고 이러한 신념들을 기대불일치이론에 포함하여 <그림 3>과 같은 모형을 구성하였다. 이 모형을 토대로 쾌락적 정보시스템의 지속적 사용의도에 영향을 미치는 과정을 살펴보고자 한다.



〈그림 3〉 연구 모형

3.2 연구가설

3.2.1 기대불일치와 지각된 유용성/지각된 사용 용이성 관련 가설

기대불일치는 정보시스템에 대한 사용자의 기대와 성과를 비교하여 그 차이에 대한 지각 정도를 측정하는 주관적인 사후 평가이므로 지각된 유용성이나 지각된 사용 용이성과 마찬가지로 사용자의 신념을 나타낸다. 정보시스템 사용자는 정보시스템을 사용하기 이전에 가졌던 기대를 토대로 정보시스템 사용성과 비교 평가한다. 이러한 사용자의 비교평가 과정은 정보시스템의 사용기간이 늘어나면서 반복적으로 발생하게 되며, 정보시스템 사용 이후의 기대가 지속적으로 수정된다(Bhattacharjee, 2001). 즉, 사용자가 자신의 사전기대와 사후성과간에 인지적 부조화가 발생하게 되면 인지적 일관성을 유지하기 위해 사전기대를 수정하게 되고(Szajna and Scamell, 1993), 수정된 기대는 사용자의 인지적 기억 내 사전기대를 대체하여 이후 사용 행동에 대한 의사결정 과정에 영향을 미친다. 그러므로 사용자는 정보시스템 사용 초기에 정보시스템 사용으로부터 얻는 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성에 관하여 기대한 것보다도 더 높은 성과를 지각할 경우에 정보시스템 사용후 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성을 더 높게 평가할 것으로 예상해 볼 수 있다. 기대불일치와 지각된

유용성간의 유의적인 관계는 효율적 정보시스템을 대상으로 수행된 몇몇 연구들(Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee and Premkumar, 2004)에서 검증되었을 뿐 기대불일치와 지각된 사용 용이성간의 관계에 대해서는 아직까지 실증된 바가 없다. 다만 Bajaj and Nidumolu(1998)의 연구에서 정보시스템 사용 경험과 사용 용이성간의 유의적인 관계를 확인하였을 뿐이다. 기대불일치는 사용경험을 토대로 하는 것이므로 기대불일치와 지각된 사용 용이성간의 긍정적인 영향관계를 예상해 볼 수 있다. 이에 다음과 같은 가설이 설정되었다.

H1: 기대불일치는 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2: 기대불일치는 지각된 사용 용이성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 기대불일치와 사용자 만족 관련 가설

기대불일치이론(EDT)(Oliver, 1980)에 의하면 사용자 만족이 이론의 구성개념인 기대와 실제 사용 후 성과의 불일치에 의해 결정된다. EDT를 토대로 한 마케팅 분야의 소비자 만족 연구(Oliver, 1980; Oliver and DeSarbo, 1988; Tse and Wilton, 1988)와 정보시스템 사용 관련 연구들(Suh et al., 1994; Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee and Premkumar, 2004; McKinney et al., 2002; 김종욱 등, 2004)에서는 만족에 대한 기대불일치의 효과를 일관되게 주장해 왔다. 예컨대, Suh et al. (1994)와 김종욱 등(2004)은 공통적으로 정보시스템에 대한 기대불일치가 사용자 만족에 가장 큰 영향을 미침을 언급하였고, Bhattacharjee(2001) 또한 온라인 banking에 대한 기대와 성과간의 일치를 사용자 만족에 영향을 미치는 가장 중요한 요인으로 제시하였으며, Bhattacharjee and Premkumar (2004)는 정보기술의 초기사용과 후기사용 모두에 대하여 기대불일치가 만족에 유의적인 영향을 미침을 실증하였다. 이에 다음과 같은 가설이

설정되었다.

H3: 기대불일치는 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성 관련 가설

Davis(1989)의 TAM에 따르면 지각된 유용성은 지각된 사용 용이성의 영향을 받아 형성된다. 또한 TAM을 기반으로 한 대부분의 연구들은 지각된 사용 용이성이 지각된 유용성에 직접적인 영향을 미친다는 것을 실증해 왔다(Davis *et al.*, 1989). 이에 다음과 같은 가설이 설정되었다.

H4: 지각된 사용 용이성은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 지각된 유용성/지각된 사용 용이성과 사용자 만족 관련 가설

정보시스템 분야에서 지각된 유용성 및 지각된 사용 용이성은 정보시스템 수용 행동에 대한 영향요인으로, 사용자 만족은 정보시스템 성공의 대리지표로서 널리 받아들여져 온 변수로서 이러한 변수들간의 인과적 관련성에 대한 파악은 정보시스템 연구의 주요 초점이다. 사용자 만족은 TAM의 성과변수인 사용의도의 대체변수로 종종 사용되어 왔다(Seddon, 1997; Devaraj *et al.*, 2002; 유일 등, 2005).

사용자 신념과 사용자 만족간의 관계는 연구자들에 따라 서로 다른 유의적 관계가 제시되었는데, 지각된 유용성만이 사용자 만족에 유의적인 영향을 미친다는 연구결과(Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee and Premkumar, 2004; 김중욱, 이정섭, 2005)와 지각된 유용성 이외에도 지각된 사용 용이성이 사용자 만족에 유의적인 영향을 미친다는 연구결과(Rai *et al.*, 2002; Devaraj *et al.*, 2002)가 그것이다. 특히 Devaraj *et al.*(2002)의 연구에서는 B2C 전자상거래 상황에서 지각된 사

용 용이성이 지각된 유용성에 비해 고객만족에 더 중요한 신념이라는 결과를 얻었다. 이에 다음과 같은 가설이 설정되었다.

H5: 지각된 유용성은 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H6: 지각된 사용 용이성은 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 지각된 유용성/지각된 사용 용이성과 지속적 사용의도 관련 가설

전통적으로 TAM과 관련된 많은 연구들에서 TAM의 두 가지의 신념들 중 지각된 유용성만이 사용자의 정보시스템 수용 및 사용에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 보고되어 왔다(Davis, 1989; Taylor and Todd, 1995). 그러나 웹(Web)을 대상으로 한 몇몇 연구들(예; Teo *et al.*, 1998; Atkinson and Kydd, 1997)에서는 지각된 사용 용이성이 웹 사이트의 재방문 혹은 사용의도에 유의적인 영향을 미친다는 결과들을 제시하였으며, 쾌락적 정보시스템의 일종인 영화 웹사이트를 대상으로 한 Van der Heijden(2004)의 연구에서는 지각된 유용성에 비해 지각된 사용 용이성이 사용의도에 더 큰 영향을 미치는 요인임을 밝혔다. 반면에 Bhattacharjee(2001)의 연구와 그의 후속연구(Bhattacharjee and Premkumar, 2004)에서는 효율적 정보시스템에 대한 사용 지속의도의 결정요인을 조사하면서 두 가지 신념들 중 지각된 유용성의 효과만을 검증함으로써 지각된 사용 용이성의 효과를 간과하였다. 이에 본 연구에서는 쾌락적 정보시스템의 상황에서 사용자의 지속적 사용의도에 대한 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성의 효과를 살펴보기 위해 다음과 같은 가설이 설정되었다.

H7: 지각된 유용성은 쾌락적 정보시스템의 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H8: 지각된 사용 용이성은 쾌락적 정보시스템의

지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.6 사용자 만족과 지속적 사용의도 관련 가설

사용자 만족은 기대와 관련하여 정보시스템의 지각된 성과에 대한 비교로부터 나온 기쁨이나 실망의 개인의 느낌을 의미한다. Oliver(1980)로 만족이 미래의도와 직접적으로 긍정적인 상관관계가 있다고 이론화한 이래로 마케팅 분야의 많은 연구자들(Swan and Trawick, 1981; Patterson and Spreng, 1997)에 의해 만족과 미래의도간에 긍정적인 영향관계가 입증되어 왔다. 또한 정보시스템 분야에서 Bhattacharjee(2001)는 사용자 만족이 온라인 बैंकिंग의 사용 지속의도에 대한 유의적인 영향요인임을 밝혔으며, Van Riel et al. (2001)은 포털 사이트 이용 지속의도에 대한 만족의 강한 긍정적인 효과를 발견하였다. 이에 다음과 같은 가설이 설정되었다.

H9: 사용자 만족은 쾌락적 정보시스템의 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

4.1 주요 변수의 측정

4.1.1 기대불일치

개념적으로 기대불일치에 대한 측정방법과 관련하여 논란이 있어 왔다. 기대불일치에 대한 측정은 지각된 성과에서 기대를 차감해서 기대불일치를 계산하는 방법과 지각된 성과와 기대간의 지각된 차이를 독립적인 구성개념으로서 기대불일치를 직접적으로 측정하는 방법 등 두 가지 유형이 있다(McKinney et al., 2002). 전자는 추론된 불일치(inferred disconfirmation)로 불리는 것으로 미리 지정된 제품이나 서비스 속성들에 대한 기대와 성과간의 차이를 계산하는 방법이

다. 구체적으로는 소비를 경험하기 이전과 이후에 미리 선정된 속성들에 대한 기대와 성과를 조사대상자들로 하여금 평가하도록 한 다음 그 차이점수를 합산하여 평가한다. 반면에 후자는 지각된 불일치(perceived disconfirmation)로 불리는 것으로 전반적인 제품 혹은 서비스 수준이나 개별적인 속성 수준에 상관없이 조사대상자들에게 기대와 성과를 비교하여 얼마나 큰 차이를 지각하는지를 직접 질문함으로써 측정하는 주관적인 사후 평가이다.

이러한 두 가지의 측정방법 모두 만족을 잘 설명해 주는 것으로 알려져 있지만, 추론된 불일치는 측정과 관련하여 몇 가지 한계점들을 갖고 있고(Yi, 1990), 만족에 대한 예측력이 지각된 불일치보다 떨어진다는 점(Tse and Wilton, 1988)에서 지각된 불일치가 불일치의 가장 적절한 척도로 평가되고 있다(Yi, 1990; Bhattacharjee, 2001).

본 연구에서는 지각된 불일치 개념을 사용하여 기대불일치를 측정하되, Bhattacharjee(2001), 김종욱 등(2004)의 연구에서 제안되었던 측정항목을 사용하여 ‘○○블로그 사용으로부터 얻은 경험이 기대했던 것 보다 나왔다(dc1)’, ‘○○블로그 사용이 기대했던 것 보다 좋은 점이 많았다(dc2)’, ‘○○블로그 사용이 기대했던 것 보다 만족스럽다(dc3)’, ‘전반적으로 ○○블로그 사용으로부터 얻은 대부분의 경험이 기대했던 것 보다 나왔다(dc4)’ 등의 4개 항목을 7점척도(전혀 그렇지 않다/매우 그렇다)로 측정하였다.

4.1.2 지각된 유용성

지각된 유용성은 블로그 사용으로부터 얻었던 혜택에 대한 사용자 지각을 말하며, Davis et al.(1989)의 지각된 유용성 척도를 본 연구의 상황에 맞게 수정하여 ‘○○블로그 사용으로 내가 원하는 것을 보다 쉽고 빠르게 할 수 있었다(pu1)’, ‘○○블로그를 사용하는 것은 내가 원하는 것을 수행하는데 있어 보다 효과적이었다(pu2)’, ‘○○블로그를 사용하는 것은 내가 원하

는 것을 하는데 있어서 유용했다(pu3)' 등의 3개 항목을 7점척도(전혀 그렇지 않다/매우 그렇다)로 측정하였다.

4.1.3 지각된 사용 용이성

지각된 사용 용이성은 사용자가 블로그를 편하고 쉽게 사용할 수 있게 되었다고 느끼는 정도를 말하며, Davis *et al.*(1989)의 지각된 사용 용이성 척도를 본 연구의 상황에 맞게 수정하여 '○○블로그 시스템과 상호작용하는 것이 명확하고 이해하기 쉬웠다(peou1)', '○○블로그를 사용하는 것이 쉬웠다(peou2)', '내가 원하는 대로 ○○블로그를 조작하는 것이 쉬웠다(peou3)' 등의 3개 항목을 7점척도(전혀 그렇지 않다/매우 그렇다)로 측정하였다.

4.1.4 사용자 만족

사용자 만족은 블로그 사용에 따른 사용자의 감정으로 EDT 문헌을 토대로 구성된 Bhattacharjee (2001)의 전반적인 만족을 측정하는 척도를 이용하여 '불만족스러움/만족스러움(sat1)', '불쾌함/유쾌함(sat2)', '좌절적임/흡족함(sat3)', '끔찍함/즐거움(sat4)' 등의 4개 항목을 7점 의미적 차이 척도로 측정하였다.

4.1.5 지속적 사용의도

지속적 사용의도는 Bhattacharjee(2001)의 사용 지속의도 측정항목을 본 연구의 상황에 맞게 수정하여 '블로그 사용을 중단하기 보다는 지속적으로 사용할 의도(int1)', '다른 블로그를 사용하기 보다는 현재 운영 중인 블로그를 지속적으로 사용할 의도(int2)' 등의 2개 항목을 7점척도(전혀 그렇지 않다/매우 그렇다)로 측정하였다.

4.2 자료수집 및 표본구성

본 연구에서 제시한 연구모형에 대한 실증분석을 위하여 블로그를 직접 운영하고 있는 운영

자를 대상으로 하여 구조화된 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 J지역 C대학과 J대학의 20대 대학생을 주대상으로 하여 2005년 11월 9일부터 11월 18일까지 9일간 실시되었으며, 총 400부의 설문지를 배포하여 총 353부가 회수되어 88.2%의 회수율을 나타냈다. 그리고 회수된 설문지 중 블로그의 운영을 중단하거나 응답이 부실한 설문지 25부를 제외한 총 328부가 최종 분석에 사용되었다. 실증분석을 위한 통계패키지로서 본 연구에서는 SPSS 12.0과 LISREL 8.52를 사용하였다.

설문 응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 성별은 남성이 179명(54.6%), 여성이 149(45.4%)로서 비슷한 수준을 나타냈고, 연령은 18세~39세까지 분포하였으며 이 중 88.4%가 20대인 것으로 나타났다. 다음으로 응답자의 직업을 살펴보면, 대학교에 재학 중인 응답자가 89.3%로 가장 높았으며 교직원으로 구성된 직장인인 응답자는 10.7%를 차지하는 것으로 나타났다. 블로그의 사용경력은 1년 이하가 43.2%, 1년~2년 이하 46.7%, 3년 이상이 8.5%로, 블로그 사용경력이 2년 이하인 비율이 전체의 89.9%로 나타났으며, 하루 평균 사용시간은 30분 이하가 33.2%, 30분~60분 이하가 37.8%, 2시간 이하가 19.0%, 2시간 초과는 4.4%인 것으로 나타났다. 주로 이용하는 블로그는 싸워월드가 85.1%로 가장 많았고, 다음으로 네이버가 9.5%, 그리고 엠팩스, 야후, 세이클럽 등이 5.4% 순으로 나타났다.

V. 실증 분석

5.1 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서 설정된 구조적 가설관계를 검증하기에 앞서 구조관계모형의 각 구성개념들에 대한 조작화된 척도들의 타당성과 신뢰성이 먼저 검토되었다. 타당성이란 측정항목이 측정하고자 하는 잠재변수(개념)를 얼마나 정확히 측정

하였는가를 일컫는 것으로 이를 평가하기 위해 직각회전(varimax rotation) 방식을 이용한 주성분 요인분석(principle components factor analysis)을 실시하였다. 또한 추출된 각 요인의 측정신뢰성을 검증하기 위하여 다항목으로 이루어진 구성개념의 신뢰성 측정을 위해 내적 일관성을 측정하는 Cronbach's α 값을 구하였다. 분석결과는 다음의 <표 1>에서 보는 바와 같다.

표에 나타난 바와 같이 모든 변수가 연구자의 의도한 바와 같이 5개의 요인으로 묶인 것으로 나타났으며, 각 요인의 신뢰성 계수(α)가 0.787에서 0.892사이로 나타나서 일반적으로 사회과학 연구에서 신뢰성 판단의 기준치인 0.6을 초과하므로 다항목 척도의 내적 일관성을 유지되고 있음을 알 수 있다.

한편, 본 연구에서 사용된 기대불일치, 지각된 유용성, 지각된 사용 용이성, 사용자 만족, 지속적 사용의도에 대한 척도들의 판별타당성 및 집중타당성을 검토하기 위하여 LISREL 기법에 의

한 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 확인적 요인분석은 모델에 대하여 아무런 제약조건을 가하지 않은 탐색적 요인분석과는 달리 연구자가 자료의 구조에 관한 이론이나 가설형태의 사전정보를 토대로 미리 만들어 놓은 구조적 모델을 확인하고자 할 때 쓰는 기법이다.

<표 2>에 나타난 바와 같이 측정항목들과 구성개념들을 연결하는 요인적재량(추정치)들이 모두 통계적으로 유의하여($t > 11.60, p < 0.01$), 각 구성개념간의 수렴타당도와 단일차원성이 확보되었다. 집중타당성 검증을 위한 측정치인 평균분산(AVE: average variance extracted)이 검증 기준치인 0.5를 상회하고 있는데 이는 각 측정항목이 50% 이상의 분산이 해당 항목이 속한 변수들에 의해 설명되고 있음을 의미한다. 따라서 각 측정항목들이 충분히 신뢰된다고 할 수 있다. 그리고 측정항목들이 해당 개념들에 대해 대표성을 갖는지를 평가하기 위해 개념신뢰도를 검토

<표 1> 구성개념간의 수렴타당성 및 신뢰도 검증

요인명	측정변수	구 성 요 소					Cronbach's α
		1	2	3	4	5	
기대불일치 (DC)	dc4	0.827	0.268	0.254	0.095	0.138	0.892
	dc2	0.786	0.232	0.121	0.171	0.195	
	dc3	0.779	0.205	0.319	0.091	0.133	
	dc1	0.665	0.164	0.377	0.198	0.182	
사용자 만족 (SAT)	sat2	0.172	0.827	0.135	0.096	0.155	0.862
	sat4	0.142	0.782	0.123	0.163	0.201	
	sat3	0.264	0.772	0.166	0.179	0.127	
	sat1	0.362	0.619	0.335	0.205	0.165	
지각된 유용성 (PU)	pu1	0.206	0.174	0.803	0.151	0.172	0.818
	pu3	0.352	0.244	0.709	0.140	0.153	
	pu2	0.361	0.165	0.661	0.233	0.150	
지각된 사용 용이성 (PEOU)	peou2	0.040	0.161	0.153	0.864	0.067	0.792
	peou3	0.162	0.124	0.053	0.846	0.095	
	peou1	0.219	0.188	0.296	0.635	0.153	
지속적 사용의도(INT)	int2	0.233	0.228	0.156	0.121	0.851	0.787
	int1	0.233	0.316	0.285	0.186	0.727	

〈표 2〉 평균분산(AVE)과 개념신뢰도

구성개념	측정항목	표준 부하량	측정오차	t값	평균분산 (AVE)	개념신뢰도
지속적 사용의도(INT)	int1	0.88	0.23	18.07	0.666	0.799
	int2	0.78	0.44	13.38		
사용자 만족 (SAT)	sat1	0.81	0.35	15.15	0.610	0.862
	sat2	0.77	0.40	15.52		
	sat3	0.80	0.36	16.20		
	sat4	0.74	0.45	14.69		
지각된 유용성 (PU)	pu1	0.73	0.46	15.16	0.600	0.818
	pu2	0.78	0.39	13.72		
	pu3	0.81	0.35	14.13		
지각된 사용 용이성 (PEOU)	peou1	0.69	0.53	13.41	0.566	0.796
	peou2	0.81	0.35	11.88		
	peou3	0.76	0.43	11.60		
기대불일치 (DC)	dc1	0.77	0.41	16.72	0.678	0.894
	dc2	0.78	0.39	17.11		
	dc3	0.90	0.20	21.19		
	dc4	0.84	0.29	19.24		

〈표 3〉 구성개념간의 상관관계와 표준오차

구성 개념	INT	SAT	PU	PEOU	DC
INT	1.00				
SAT	0.70 (0.04)	1.00			
PU	0.69 (0.04)	0.68 (0.04)	1.00		
PEOU	0.50 (0.05)	0.54 (0.05)	0.57 (0.05)	1.00	
DC	0.64 (0.04)	0.69 (0.03)	0.80 (0.03)	0.46 (0.05)	1.00

주) ()는 표준오차임.

해 본 결과 일반적인 추천기준인 0.7를 상회하는 것으로 나타났다.

또한 분석에 투입될 제 요인들의 판별타당성 (discriminant validity)을 검토하기 위하여 각 요인들간의 상관관계를 살펴 본 결과, <표 3>의 변수간 상관관계표에 제시된 바와 같이 2배의 표준

오차에 상관관계계수를 더해도 95%의 신뢰구간 (즉, $\pm 2 \times$ 표준오차)에서 동일시되는 변수를 찾을 수 없으므로 요인들이 서로 동일하다고 할 수 없다(Anderson and Gerbing, 1988; 배병렬, 2004). 따라서 각 구성개념들간의 판별타당성이 존재함을 알 수 있다.

5.2 가설검증

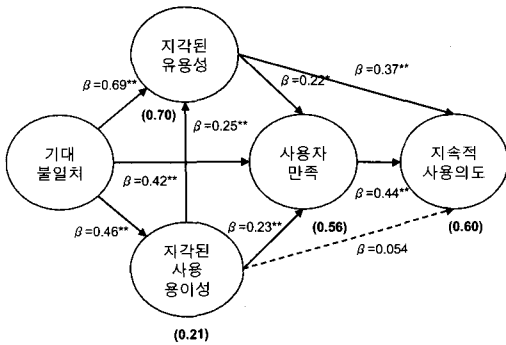
본 연구의 가설을 검증하기 위하여 LISREL 8.52을 활용한 공분산 구조분석을 실시하여 모형의 적합도를 확인하고, 모형상의 모수들을 동시에 추정하였다. 모수추정법은 자료의 정규분포를 기본가정으로 하는 최우추정법(maximum likelihood method)을 이용하였다.

구조적 모형을 검증한 결과, 전체적인 모형의 적합도 평가치는 $X^2 = 240.48(p = 0.00)$, $df = 95$, $GFI(0.9이상 우수) = 0.92$, $RMSEA(0.08이하 우수) = 0.067$, $AGFI(0.8이상 우수) = 0.88$, $NFI(0.9이상$

우수) = 0.97, NNFI(0.9이상 우수) = 0.98, CFI(0.9 이상 우수) = 0.98 등으로 나타나 비교적 괜찮은 수준인 것으로 판단되었다.

또한 내생변수들에 대한 다중상관자승치(SMC: squared multiple correlations)는 회귀분석의 R²와 유사한 것으로 이를 살펴보면, 지각된 사용 용이성, 지각된 유용성, 사용자 만족, 지속적 사용의도에 대한 설명력이 각각 21%, 70%, 56%, 60%로 나타나 비교적 높은 설명력을 나타냈다.

본 연구에서 설정한 연구모형의 LISREL 분석 결과 나타난 경로도(path diagram)는 <그림 4>와 같다.



주) ()는 SMC(즉, R²)를 나타냄.

* p < 0.05, ** p < 0.01

<그림 4> 연구모형의 분석결과

5.2.1 연구가설의 검증

본 연구에서 설정한 가설들의 검정 결과를 요약하면 <표 4>와 같으며, 이 결과를 보다 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

기대불일치가 지각된 유용성, 지각된 사용 용이성, 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 설정한 H1, H2, H3은 분석결과 t값이 각각 10.78, 7.02, 4.38로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 지지되었다.

다음으로 지각된 사용 용이성이 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 설정한 H4는 t값이 4.46으로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 지지되었다.

지각된 유용성과 지각된 사용 용이성이 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 설정한 H5와 H6은 t값이 각각 2.02와 3.53으로 각각 유의수준 0.05와 0.01에서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 지지되었다.

지각된 유용성이 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 설정한 H7은 t값이 4.54로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 지지되었으나, 지각된 사용 용이성이 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 설정한 H8은 t값이 0.81로 통계적으로 비유의적인 것으로 나타나 기각되었다.

<표 4> 가설검정 결과의 요약

가설	경로	경로계수	표준오차	t 값	검정결과
H1	기대불일치 → 지각된 유용성	0.69	0.064	10.78	채택
H2	기대불일치 → 지각된 사용 용이성	0.46	0.065	7.02	채택
H3	기대불일치 → 사용자 만족	0.42	0.095	4.38	채택
H4	지각된 사용 용이성 → 지각된 유용성	0.25	0.056	4.46	채택
H5	지각된 유용성 → 사용자 만족	0.22	0.11	2.02	채택
H6	지각된 사용 용이성 → 사용자 만족	0.23	0.064	3.53	채택
H7	지각된 유용성 → 지속적 사용의도	0.37	0.081	4.54	채택
H8	지각된 사용 용이성 → 지속적 사용의도	0.054	0.066	0.81	기각
H9	사용자 만족 → 지속적 사용의도	0.44	0.078	5.66	채택

마지막으로 사용자 만족이 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 설정한 H9는 t값이 5.66으로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 지지되었다.

5.2.2 직·간접 효과분석

본 연구에서는 TAM의 주요 신념들과 EDT 모형간의 관계 모형을 제시하고 있으므로 각 구성개념들과 지속적 사용의도간의 직접적인 관련성 이외에도 매개변수들의 역할과 관련성을 살펴볼 필요가 있다. 본 연구모형의 구성개념간 직·간접 효과분석은 표준화 경로계수를 기초로 하였으며, 이에 대한 결과를 <표 5>에 제시하였다. 이를 해석하면 다음과 같다.

첫째, 기대불일치가 지속적 사용의도에 대해 갖는 간접효과는 0.63(t값 = 11.85)으로 매우 큼을 볼 수 있다. 이 효과는 기대불일치가 사용자의 두 가지 신념과 사용자 만족을 경유하여 지속적 사용의도에 간접적인 영향을 미침을 보여 준다. 또한 기대불일치는 지각된 유용성, 지각된 사용 용이성, 사용자 만족에 대한 직접적인 효과를 가질 뿐만 아니라 지각된 사용 용이성을 매개로 하여 지각된 유용성과 사용자 만족에 간접적인 효과를 가지고 있는 것으로 볼 수 있다. 지각된 유용성과 사용자 만족에 대한 기대불일치의 간접효과는 각각 0.11(t값 = 4.10), 0.28(t값 = 3.49)로

모두 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의적인 것으로 나타났다. 이것은 기대불일치와 지각된 유용성 및 사용자 만족 사이에 지각된 사용 용이성 요인이 부분매개역할을 수행함을 의미한다.

둘째, 지각된 유용성은 지속적 사용의도에 미치는 직접적인 영향력이 0.37(t값 = 4.54)로 크지만, 간접효과에 있어서는 0.10(t값 = 1.98)으로 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 사용자 만족을 통한 간접 효과는 상대적으로 매우 작음을 보여준다.

셋째, 지각된 사용 용이성은 지속적 사용의도에 대한 직접적인 영향관계(경로계수 = 0.054, t값 = 0.81)가 유의하지 않은 것으로 나타났으나, 지각된 유용성과 사용자 만족을 매개로 한 지속적 사용의도에 대하여 갖는 간접효과가 0.22(t값 = 5.15)로 유의수준 0.01에서 통계적으로 매우 유의적인 것으로 나타났다. 이것은 지각된 유용성과 사용자 만족이 지각된 사용 용이성과 지속적 사용의도 사이에 매개역할을 수행함을 의미한다.

VI. 결 론

6.1 연구의 요약

본 연구는 최근 새로운 개인 매체로서 등장한 블로그를 대상으로 쾌락적 정보시스템에 대한

<표 5> 표준화 경로계수를 이용한 구성개념간 직·간접 효과분석 결과

구성개념	기대불일치			지각된 유용성			지각된 사용 용이성			사용자 만족		
	직접	간접	전체	직접	간접	전체	직접	간접	전체	직접	간접	전체
지각된 유용성	0.69 (10.78)	0.11 (4.10)	0.80 (12.46)				0.25 (4.46)	-	0.25 (4.46)			
지각된 사용 용이성	0.46 (7.02)	-	0.46 (7.02)									
사용자 만족	0.42 (4.38)	0.28 (3.49)	0.69 (11.90)	0.22 (2.02)	-	0.22 (2.02)	0.23 (3.53)	0.05 (1.89)	0.28 (4.73)			
지속적 사용의도	-	0.63 (11.85)	0.63 (11.85)	0.37 (4.54)	0.10 (1.98)	0.46 (5.26)	0.054 (0.81)	0.22 (5.15)	0.27 (4.25)	0.44 (5.66)	-	0.44 (5.66)

주) ()는 t값임.

지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인을 탐색하고자 했다. 이를 위해 본 연구에서는 MIS 분야의 대표적인 모형인 TAM에 마케팅 분야의 EDT를 적용한 통합모형을 구성하여 이에 대한 검증은 시도하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 기대불일치가 TAM의 중요한 두 가지 신념인 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성 모두에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 기대불일치가 정보시스템 사용에 대한 사용자 신념의 매우 중요한 영향요인이 될 수 있음을 말해주는 것으로, 정보시스템 사용에 대한 기대가 실제 사용 동안에 실현된 정도가 높다고 지각한 사용자일수록 그 정보시스템이 유용하고 사용하기 편리하다고 지각하게 됨을 의미한다. 이 결과는 기대불일치가 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미침을 밝힌 선행연구들(Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee and Premkumar, 2004)의 연구 결과와도 일치한다.

한편, 전통적인 TAM 관련 연구에서와 마찬가지로 지각된 사용 용이성이 지각된 유용성에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 지각된 유용성에 대한 지각된 사용 용이성의 효과와 기대불일치의 효과를 비교해 보면, 표준화계수값이 전자는 0.25, 후자는 0.69로 나타나 기대불일치가 지각된 사용 용이성에 비해 지각된 유용성에 훨씬 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 사용자 만족이 기대불일치와 TAM의 두 가지 주요 신념 모두에 의해 유의적인 영향을 받는 것으로 나타났다. 이 세 가지 변수들의 사용자 만족에 대한 설명력이 56%로 높게 나타났으며, 이 중 기대불일치($\beta = 0.42$)가 지각된 유용성($\beta = 0.22$)이나 지각된 사용 용이성($\beta = 0.23$)에 비해 상대적 중요도에 있어 매우 높은 것으로 나타났다. 이 결과로부터 정보시스템 사용자들은 정보시스템을 사용하기 이전에 가졌던 기대가 실제 정보시스템을 사용하는 동안에 실현된 정도를 정보시스템 사용으로부터 얻는 이점이나

사용 용이성보다도 더 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 이처럼 사용자 만족에 대한 기대불일치의 절대적인 중요성은 기대불일치를 만족의 가장 중요한 영향요인으로 파악하는 마케팅 분야의 연구결과(Oliver, 1980; Oliver *et al.*, 1988; Tse and Wilton, 1988)는 물론 정보시스템을 대상으로 한 최근의 연구들(Bhattacharjee, 2001; 김종욱 등, 2004)의 결과와도 유사하다고 할 수 있다. 이러한 결과들은 기대불일치 요인이 정보시스템 사용 연구 분야에 새로운 변수로서 추가될 필요가 있음을 주장한 Bhattacharjee(2001)의 주장을 뒷받침한다고 볼 수 있다.

그리고 많은 TAM 관련 연구들에서는 지각된 유용성이 지각된 사용 용이성보다 수용 혹은 초기 사용의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 보고하고 있지만, 사용자 만족과의 관계에 대해서는 거의 알려져 있지 않다. 본 연구에서는 매우 큰 차이는 아니지만 지각된 사용 용이성이 지각된 유용성보다 사용자 만족에 상대적으로 더 많은 효과를 갖는 것으로 분석되어 B2C전자상거래 상황을 대상으로 한 Devaraj *et al.*(2002)의 연구결과와 유사한 결과를 보였다.

셋째, 쾌락적 정보시스템의 지속적 사용의도는 지각된 유용성과 사용자 만족에 의해 직접적인 영향을 받지만, 지각된 사용 용이성과의 직접적인 영향관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 표준경로계수를 통해 지속적 사용의도에 대한 변수들의 상대적 영향력을 살펴보면, 지각된 유용성($\beta = 0.37$)에 비하여 사용자 만족($\beta = 0.42$)이 지속적 사용의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Bhattacharjee(2001)의 연구결과와 일치하는 것으로 정보시스템 성공 관련 연구들에서 사용자 만족을 정보시스템 성공의 대리개념으로서 바라보는 관점을 지지해 준다고 볼 수 있다. 따라서 정보시스템에 대한 사용자 만족의 증가가 궁극적으로 사용자의 정보시스템에 대한 지속적 사용 결정에 매우 중요한 역할을 한다고 할 수 있다.

지각된 사용 용이성의 경우, 본 연구모형에서 쾌락적 정보시스템의 지속적 사용의도와는 직접적인 영향관계가 없는 것으로 나타났으나 지각된 유용성과 사용자 만족을 매개로 하여 지속적 사용의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 정보시스템에 대한 사용 기간이 증가하면서 사용자들이 정보시스템에 대해 친숙해지고 사용 방법을 알아감에 따라 지속적 사용의도에 대한 지각된 사용 용이성의 효과가 감소될 수 있으나 쾌락적 특성이 강한 정보시스템의 경우에 사용 용이성 측면이 소홀히 되면 사용자 만족이 저해될 수 있으며, 잠재적으로는 정보시스템 사용 중단에도 영향을 미칠 가능성이 있음을 의미한다. 따라서 특히 쾌락적 정보시스템의 개발자들은 사용자의 사용 용이성 측면을 개선하기 위한 지속적인 노력이 필요할 것이다.

6.2 연구의 시사점, 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 분석결과를 토대로 몇 가지 시사점을 정리하면 다음과 같다. 첫째, MIS 분야의 대표적인 모형인 TAM과 마케팅 분야의 EDT를 적용하여 쾌락적 정보시스템에 대한 수용 후 지속적 사용의도를 설명하기 위한 통합모형을 제시하였다는 점이다. 비록 Bhattacharjee(2001)가 이를 시도하였으나 TAM의 지각된 유용성만을 고려하였을 뿐만 아니라 인터넷 뱅킹이라는 효율적 정보시스템을 대상으로 하고 있어 쾌락적 정보시스템의 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 한 본 연구와는 다소 차이가 있다.

둘째, 정보시스템에 대한 사용자의 기대불일치는 이론적으로, 실무적으로 매우 의미있는 요소가 될 수 있다는 점이다. 앞서 살펴본 바와 같이 기대불일치는 TAM의 주요 신념인 정보시스템에 대한 사용자의 유용성 지각과 사용 용이성 지각에 영향을 미칠 뿐만 아니라 사용자 만족의

핵심적인 영향요인으로 볼 수 있다.

본 연구에서는 전반적인 정보시스템에 대하여 사용자의 기대가 어느 정도 충족되었는지를 살펴보았지만, 기대불일치를 정보시스템내 제공되는 다양한 기능들에 대해 적용할 수도 있을 것이다. 사용자들의 정보시스템 수용 후 행동은 정보시스템내 기능들이 어떻게 사용되고 있는지를 살펴보면 알 수 있다. 이는 정보시스템내 기능들에 무관심하거나 사용하더라도 제한적으로 사용하는 사용자들은 그 정보시스템 사용을 중단할 가능성이 높기 때문이다. 그렇지만 사용자들에 의해 사용되는 기능들의 단순한 증가는 사용성과의 향상과 반드시 상관관계가 있는 것은 아니다. 이는 너무 많이 기능들이 제공될 경우에 사용할 기능의 선택이나 효율적인 기능적용에 있어 문제가 될 수 있기 때문이다(Jaspersen *et al.*, 2005). 시스템 개발자들은 정보시스템 내 독특한 기능들에 대한 사용자 기대가 어느 정도 충족되었는지를 관찰하고 이를 시스템 개발 혹은 업그레이드에 적극적으로 반영해야 할 것이다.

셋째, 지각된 유용성에 비해 사용자 만족이 쾌락적 정보시스템의 지속적 사용의도에 상대적으로 더 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 Bhattacharjee(2001)의 주장과 마찬가지로 정보시스템의 유용성에 대하여 긍정적인 평가를 내리는 사용자라도 정보시스템 사용 과정에서 불만족한 사용자들은 정보시스템 사용을 중단할 가능성이 있음을 시사해 준다. 그리고 사용자의 불만족은 정보시스템에 대한 사용자의 유용성 지각보다는 사용 용이성 지각에 의해 더 큰 영향을 받을 수 있으므로 시스템 개발자들은 사용자들이 쾌락적 정보시스템의 다양한 기능들에 대한 사용 방법을 이해하고 보다 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 지속적인 관심을 두어야 할 것이다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지닌다. 첫째, 본 연구는 현장조사방법에 의한 횡단

면적 조사를 실시하였기 때문에 설문응답자들이 기대불일치에 대하여 과거의 기대를 정확히 기억하여 응답했는지에 대하여 의문점이 있을 수 있다. 둘째, 본 연구는 정보시스템 수용 단계와 수용 이후 지속적 사용 단계에 걸친 사용자들의 두 가지 신념(지각된 유용성과 지각된 사용 용이성)과 기대불일치의 변화를 측정하지 못한 문제점이 있다. 향후 연구에서는 사용자들의 시스템에 대한 기대불일치와 시스템 수용전과 수용후의 신념변화를 측정하기 위하여 종단적 설문조사를 실시할 필요가 있다. 셋째, 본 연구 모형이 갖는 한계점으로서 본 연구의 주요변수인 기대불일치는 전반적인(macro) 관점에서 측정되었으나 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성은 세부적인(micro) 관점에서 측정되었다는 문제점을 안고 있다. 향후 연구에서는 이러한 서로 다른 측정 관점을 하나의 관점으로 다룰 필요가 있다. 예컨대 세부적 관점에서 기대불일치를 측정하기 위해 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성에 대한 기대불일치를 각각 고려할 필요가 있으며, 더 나아가 각 사용자 신념에 영향을 미치는 요인들(예: 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질)을 분류하고 각 요인들에 대한 기대불일치를 측정함으로써 세부적인 관점에서 연구모형을 보다 정교히 할 필요가 있다. 넷째, 본 연구의 설문조사 대상으로서 블로그 운영자들을 표본추출하는데 있어서 층화표본추출법과 같은 통계적 추출방법을 사용하지 못하고 특정 대학의 구성원을 선정함으로써 표본추출의 타당성의 문제가 야기되는 한계가 있다. 마지막으로 본 연구는 개인 매체인 블로그 운영자들을 대상으로 조사하였기 때문에 조직내 정보시스템의 사용과 관련된 업무 및 조직관련요인(과업, 학습, 지원 등)이 포함되지 않았으나 향후에는 게임기반 학습 및 훈련 시스템과 같이 조직 업무에 활용되는 시스템을 대상으로 쾌락적 정보시스템의 사용과 관련된 다양한 요인들을 살펴 볼 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 김종욱, 신승균, 김병곤, “정보시스템 사용자의 기대, 시스템의 지각된 성능, 기대불일치가 사용자 만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, *경영정보학연구*, 제14권, 제1호, 2004, pp. 101-123.
- 김종욱, 이정섭, “B2C 전자상거래에서 고객만족의 선행요인과 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구: 기술수용-고객가치-신뢰 이론의 통합 모델”, *경영학연구*, 제34권, 제4호, 2005, pp. 1195-1228.
- 배병렬, 구조방정식모델 이해와 활용, 도서출판 대경, 2002.
- 유일, 김재전, 신선진, “고객센터의 과업-매체적합과 사용자 만족에 관한 연구”, *경영정보학연구*, 제15권, 제4호, 2005, pp. 61-88.
- 이선로와 조성민, “모바일 기기의 수용형태와 사용에 관한 연구: PDA 시스템을 중심으로”, *경영학연구*, 제34권, 제4호, 2005, pp. 1023-1052.
- 이용규, 이승현, “정보기술 사용에서의 놀이성, 유용성, 그리고 사회적 영향: 미니홈피 사용을 중심으로”, *경영정보학연구*, 제15권, 제3호, 2005, pp. 91-109.
- Ajzen, I., “The Theory of Planned Behavior”, *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, Vol.50, 1991, pp. 179-211.
- Anderson, J. and D. Gerbing, “Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach”, *Psychological Bulletin*, Vol.103, No.4, 1988, pp. 411-423.
- Atkinson, M. A. and C. Kydd, “Individual Characteristics Associated with World Wide Web Use: An Empirical Study of Playfulness and Motivation”, *Data Base of Advances in Information Systems*, Vol.28, No.2, 1997, pp. 53-62.
- Bajaj, A. and S. R. Nidumolu, “A feedback model

- to understand information system usage”, *Information & Management*, Vol.33, 1998, pp. 213-224.
- Bhattacharjee A., “Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model”, *MIS Quarterly*, Vol.25, No.3, September 2001, pp. 351-370.
- Bhattacharjee, A. and G. Premkumar, “Understanding Changes in Belief and Attitude Toward Information Technology Usage: A Theoretical Model and Longitudinal Test”, *MIS Quarterly*, Vol.28, No.2, 2004, pp. 229-254.
- Chen, L., M. L. Gillenson, and D. L. Sherrell, “Enticing Online Consumers: An extended Technology Acceptance Perspective”, *Information & Management*, Vol.39, 2002, pp. 705-719.
- Chiu, C. M., M. H. Hsu, S. Y. Sun, T. C. Lin, and P. C. Sun, “Usability, quality, value and e-learning continuance decisions”, *Computers & Education*, Vol.45, 2005, pp. 319-416.
- Churchill, G. A. and C. Suprenant, “An Investigation into the Determinants of Consumer Satisfaction”, *Journal of Marketing Research*, Vol.19, 1982, pp. 491-504.
- Davis F. D., R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models”, *Management Science*, Vol.35, No.8, 1989, pp. 982-1003.
- 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.
- DeLone, W. H. and E. R. McLean, “Information System Success: the quest for the dependent variables”, *Information Systems Research*, Vol.3, No.1, 1992, pp. 60-92.
- Devaraj, S., M. Fan, and R. Kolhi, “Antecedents of B2C Channel Satisfaction and Preference: Validating e-Commerce Metrics”, *Information Systems Research*, Vol.13 No.3, September 2002, pp. 316-333.
- Devaraj, S. and R. Kohli, “Performance Impacts of Information Technology: Is Actual Usage The Missing Link”, *Management Science*, Vol.49, No.3, 2003, pp. 273-289.
- Holbrook, M. B. and E. C. Hirschman, “The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun”, *Journal of Consumer Research*, Vol.9, No.2, September 1982, pp. 132-140.
- Hsu, M. H. and C. M. Chiu, “Predicting Electronic Service Continuance with a Decomposed Theory of Planned Behaviour”, *Behaviour & Information Technology*, Vol.23, No.5, Sept-Oct. 2004, pp. 359-373.
- Jasperson, J., P. E. Carter, R. W. Zmud, “A Comprehensive Conceptualization of Post-adoptive Behaviors Associated with Information Technology Enabled Work Systems”, *MIS Quarterly*, Vol.29 No.3, Sept. 2005, pp. 525-557.
- Karahanna, E., D. W. Straub, and N. L. Chervany, “Information Technology Adoption across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-adoption and Post-adoption Belief”, *MIS Quarterly*, Vol.23, No.2, 1999, pp. 183-213.
- McKinney, V., K. Yoon, and F. W. Zahedi, “The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach”, *Information Systems Research*, Vol.13, No.3, 2002, pp. 296-315.
- Oliver R. L. and W. S. DeSarbo, “Response Determinants in Satisfaction Judgment”, *Journal of Consumer Research*, Vol.14, 1988, pp. 495-507.
- Oliver, R. L., “A Cognitive Model for the Antece-

- dents and Consequences of Satisfaction”, *Journal of Marketing Research*, Vol.17, 1980, pp. 460-469.
- Patterson P. G. and R. A. Spreng, “Modeling the Relationship between Perceived Value, Satisfaction and Repurchase Intentions in a Business-to-Business, Services Context: an Empirical Examination”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol.8, pp. 414-434.
- Rai, A., S. S. Lang, and R. B. Welker, “Assessing the validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical analysis”, *Information Systems Research*, Vol.13, 2002, pp. 50-69.
- Rogers, E. M., *The Diffusion of Innovation*, 4th Edition, Free Press, New York, 1995.
- Seddon, P. B., “A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success”, *Information Systems Research*, Vol. 8, No.3, 1997, pp. 240-253.
- Suh, K., S. Kim, and J. Lee, “End-User’s Disconfirmed Expectations and the Success of Information Systems”, *Information Resources Management Journal*, Vol.7, No.4, Fall 1994, pp. 30-39.
- Swan, J. E. and I. F. Trawick, “Disconfirmation of Expectation of Expectations and Satisfaction with a Retail Service”, *Journal of Marketing*, Vol.57, No.3, Fall 1981, pp. 49-67.
- Szajna, B., “Empirical-evaluation of the revised technology acceptance model”, *Management Science*, Vol.42, No.1, 1996, pp. 85-92.
- Szajna, B. and R. W. Scamell, “The Effects of Information System User Expectations on Their Performance and Perceptions”, *MIS Quarterly*, Vol.17, No.4, Dec. 1993, pp. 493-516.
- Taylor S. and P. A. Todd, “Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models”, *Information Systems Research*, Vol.6, No.2, 1995, pp. 144-176.
- Teo, T. S. H., Lim, V. K. G. Lim, and R. Y. C. Lai, “Intrinsic and Extrinsic Motivation in Internet Usage”, *Omega: International Journal of Management Science*, Vol.27, No.1, 1999, pp. 25-37.
- Tse D. K. and P. C. Wilton, “Models of Consumer Satisfaction: An extension”, *Journal of Marketing Research*, Vol.25, 1988, pp. 204-212.
- Van der Heijden, H., “User Acceptance of Hedonic Information Systems”, *MIS Quarterly*, Vol.28, No.4, 2004, pp. 695-704.
- Van Riel, A. C. R., V. Liljander, and P. Jurriens, “Exploring Consumer Evaluations of E-services: A Portal Site”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol.12, No.3-4, 2001, pp. 359-377.

Information Systems Review

Volume 8 Number 3

December 2006

Understanding Users' Continuing Use of Hedonic Information Systems

Hee Taek Kang* · Seung Woon Kim*

Abstract

The purpose of this study is to identify the factors affecting users' continuing use of Hedonic Information Systems (HIS). Focusing on users' post-adoption behaviors, this study proposes a research model which incorporates technology acceptance theory into expectation disconfirmation theory and investigates the causal relationship among five factors; perceived usefulness, perceived ease of use, disconfirmation, user satisfaction, and continuance intention to use a blog as HIS.

The results show that satisfaction is significantly influenced by disconfirmation and post expectations (perceived usefulness and perceived ease of use), and in particular the impact of disconfirmation on user satisfaction is stronger than those of perceived usefulness and perceived ease of use. The results also indicate that while perceived usefulness and user satisfaction have significant impacts on continuance intention, perceived ease of use does not do so and has only an indirect impact on continuance intention through perceived usefulness and user satisfaction.

Keywords: *Hedonic Information Systems, Continuing use, Technology Acceptance Model, Expectation Disconfirmation Theory*

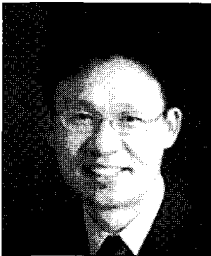
* School of Business Administration, Chonbuk National University

● 저자 소개 ●



강희택 (htkang@chonbuk.ac.kr)

전북대학교 경영학과에서 학사 학위를 받고 동 대학원에서 석사 학위를 취득하였다. 현재 전북대학교에서 박사수로 후 전북대학교 강사와 동교 산업경제연구소에서 객원 연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 전자상거래와 이비지니스, 지식경영, 유비쿼터스 컴퓨팅 등이다.



김승운 (swkim@chonbuk.ac.kr)

전북대학교 대학원에서 경영학 박사학위를 취득하였고, University of Western Australia에서 방문 연구를 수행하였다. 현재 전북대학교 경영학부 부교수로 재직 중이다. 최근에 주요 관심분야는 e-Business, 전자상거래, 정보자원의 전략적 활용, 벤처경영, 유비쿼터스 컴퓨팅 등이다.

논문접수일 : 2006년 05월 22일
1차 수정일 : 2006년 09월 18일

게재확정일 : 2006년 10월 31일