

정보기술 사용에서의 전유가 내재적/외재적 동기 및 사용용이성에 미치는 영향 : 블로그 사용자들을 중심으로

이 웅 규**

An Influence of Appropriation on Intrinsic and Extrinsic Motivation
with Ease of Use in Using Information Technology : Focus on Blog Users

Woongkyu Lee*

■ Abstract ■

Today, it is not difficult to use information technology (IT), especially, Internet based ones. Many people can not only access IT without learning how to use it but also find and develop new techniques and usages which couldn't be expected by system engineers or designers. This is owing to social interactions among users as well as advancement of IT. Theoretically, such social interactions in using IT can be well explained by adaptive structuration theory (AST) which has been considered as one of trying to capture the change of using IT due to social interactions between users and system. This study is to analyze the relationship between social interactions and motivation in using IT which can determine attitude and intention of using IT. For this purpose we provide a research model, in which two AST related variables, *faithfulness of appropriation* and *consensus on appropriation*, are independent variables and three beliefs for using IT, *usefulness*, *ease of use* and *playfulness*, are dependent ones. Additionally, for reflection of changing uses, *usefulness* is formed as second order factor by two first order factors-*usefulness of self-expression* and *communication*. An empirical test of our model for blog users which is analyzed by Partial Least Square method shows supporting most of hypotheses except one, *consensus-ease of use*.

Keyword : Appropriateness, Faithfulness, Consensus, Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, Structuration, Social Interaction, Blog

논문접수일 : 2007년 10월 01일 논문게재확정일 : 2008년 02월 18일

* 대구대 경영학과

** 교신저자

1. 서 론

오늘날 많은 사람들은 정보기술을 사용하는 데 큰 어려움을 느끼지 않는다. 특히 인터넷이 보편화된 이후 대부분의 사람들은 사용법에 대한 교육은 물론이고 매뉴얼에 대한 적절한 학습 없이도 쉽게 정보시스템에 접근할 뿐 아니라 정보시스템의 제작자나 설계자가 의도하지 않았던 새로운 사용법과 용도를 스스로 발견하기도 한다.

이와 같은 현상들은 정보시스템의 기술적인 발전에 기인하기도 하지만 더 중요한 원인은 정보시스템이 가지고 있는 사회적 속성에서 찾을 필요가 있다. 많은 사용자들은 정보시스템이 제공하는 각종 서비스의 용도나 사용법을 매뉴얼이나 교육과 같이 시스템이 공식적으로 제공하는 도구에만 의존하는 것이 아니라 다른 사용자들과의 사회적 상호작용(social interaction)을 통해서 익힌다. 특히 사용자 스스로 최소한의 작업을 필요로 하면서 다른 사용자들과의 커뮤니케이션이 근간이 되는 시스템은 사회적 상호작용이 성공적인 사용에 매우 중요한 역할을 할 수 있다[1].

정보기술 사용에 영향을 미치는 사회적 상호작용은 사용자가 시스템을 사용하고 있는 동안은 사용자의 의사와 상관없이 지속적으로 작용하게 된다. 다시 말해 정보기술이 사용자들에게 제공하는 각종 기능들의 의미와 역할은 고정되어 있는 것이 아니라 해당 정보기술 사용자들의 사회에서 항상 새롭게 해석되어질 수 있다[23]. 따라서 사용자 입장에서 변화하는 정보기술 용도의 기능을 자신에 맞도록 적절하게 전유(專有)(appropriateness)하는 정도는 정보시스템 사용의 유효성을 결정하는 요인 가운데 하나로 간주된다[2].

네이버 지식인(www.naver.com)에 의하면 전유의 사전적 의미는 ‘혼자 독차지하여 가지는 것’을 뜻하지만 실제 문화, 예술 이론에서는 기존의 의미를 조금 더 확대하여 ‘어떤 속성이나 아이디어를 원래의 의미와는 다르게 해석하거나 사용하는 것’을 의미한다. 가령, 인터넷 백과사전인 위키피디어(www.

wikipedia.com)에 의하면 문화적 전유(cultural appropriation)란 문화의 특정 요소를 다른 문화 집단이 채용하는 하는 것을 의미하고 전유예술(appropriation art)이란 기존 예술이나 대중 문화에서 사용되었던 이미지나 형식 또는 예술이 아닌 분야에서 재료나 기법을 빌려와 새로운 예술 창작에 사용하는 것이다.

정보기술 사용의 전유 역시 설계자의 원래 의도와 상관없이 정보기술에 대한 용도나 사용법을 사용자가 새롭게 해석하여 자신에 맞도록 사용하는 것을 의미한다. 그런데 정보기술에 대한 해석은 지속적인 사용과 사회적 상호작용에 의해 끊임없이 변할 수 있기 때문에 전유 역시 항상 변화할 소지가 있다.

정보기술 사용이 수월해지면서 나타난 또 하나의 두드러진 현상 가운데 하나는 정보기술 사용 동기의 다양성이다. 심리학 이론에 따르면 어떤 행동을 하는 동기가 그 행동과는 분명히 구분이 되는 다른 것을 원하는 경우에는 이를 외재적 동기(extrinsic motivation)라 하고 어떤 행동을 하는 목적이 행동 그 자체에 있는 경우에는 내재적 동기(intrinsic motivation)에 의한 행위라고 부른다[4, 28]. 전통적인 정보시스템의 경우 사용자는 주로 외재적 동기에 의해 정보시스템을 사용했는데 비해 최근에는 온라인 게임과 같이 내재적 동기에 의한 사용이 많이 늘었다. 또한 과거에는 정보시스템을 단일한 목적에서 사용했는데 비해 최근에는 여러 가지 외재적 동기와 내재적 동기가 혼합된 다양한 목적에서 사용하고 있다. 가령, 전통적인 시스템 가운데 하나인 회계정보시스템을 사용하는 사용자는 회계업무 이외에 다른 용도로 사용하지는 않았으나 인터넷을 기반으로 하는 서비스를 제공받고 있는 많은 사용자들이 시스템을 사용하는 이유는 복잡적이다. 블로그를 사용하는 사람은 자기 자신을 알리기 위한 목적도 있지만 블로그를 꾸미는 것 자체가 재미있어서 사용하기도 한다[4]. 또 많은 경우 다른 사람과의 커뮤니케이션을 위해 블로그를 사용할 수 있다.

전유와 마찬가지로 정보기술의 사용동기 역시

수시로 변화될 수 있다. 처음 시작은 외재적 동기에서 시작할 수 있지만 지속적인 사용을 통해 새로운 재미를 발견하면서 내재적 동기에 의해 사용할 수도 있고 또는 새로운 외재적 동기를 가질 수도 있다. 가령, 처음에는 자신의 업무에 도움을 주기 위해 인터넷 검색 엔진을 사용하지만 계속 사용할수록 검색하는 행위 자체가 즐겁기 때문에 사용할 수도 있다. 또는 업무와는 상관없는 자신의 취미 생활을 위해 사용할 수도 있다. 이와 같은 사용동기의 변화는 정보기술의 사용이나 용도를 어떻게 해석하는가에 따라 달라질 수 있다. 가령, 검색 엔진을 업무용으로 해석한 사람과 여가용으로 해석한 사람의 사용동기에는 분명한 차이가 있다. 따라서 어느 한 시점에서의 정보기술의 사용 동기는 해당 정보기술을 어떻게 전유하고 있는가에 따라 달라질 수 있다.

본 연구의 목적은 일정시점에서 정보시스템 사용의 전유가 정보기술의 사용동기에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 사이트를 위해 정보시스템 전유에 관한 이론 가운데 하나인 적응적구조화 이론(Adaptive Structuration Theory ; 이하 AST)과 정보시스템 사용의 외재적 동기와 내재적 동기에 관한 이론적 내용을 검토하고 전유와 사용동기 간의 관계를 설명할 수 있는 연구모형을 제안한다. 연구모형의 실증적 검증은 블로그 사용자들을 대상으로 하며 부분최소자승법(partial least square : 이하 PLS)에 의해 분석하고 최종적으로 본 연구의 시사점을 제시하도록 한다.

2. 이론적 배경

2.1 적응적구조화이론

적응적구조화 이론(이하 AST)은 사용자들 간의 상호작용에 의한 정보기술의 변화 과정을 설명하려는 정보기술 이론 가운데 하나다. 원래 AST는 주로 그룹의사결정지원시스템과 같이 사용자들 간의 커뮤니케이션이 지원되는 정보시스템 사용을 설명

하기에 적절한 것으로 알려져 있었다[13]. 그러나 최근 인터넷의 발달로 인해 커뮤니케이션 기능이 보편화함에 따라 온라인을 기반으로 하는 대부분의 시스템이 AST에 의해 설명이 가능하다. 전사적자원계획(enterprise resource planning) 시스템이나 고객관계경영(customer relationship management), 공급사슬경영(supply chain management) 또는 대규모 다중사용자 온라인 역할수행게임(Massively Multiplayer Online Role Playing Game : 이하 MMORPG) 등이 대표적인 예다[2, 25]. AST에 의한 설명이 가능한 시스템의 공통적인 특징은 사용자가 홀로 사용하는 자립형(stand alone) 시스템이 아니라 여러 사용자들이 동시에 참여하는 네트워크형 시스템으로서 협력(co-operation)이나 조정(coordination)이 시스템의 성공적인 사용에 매우 중요한 영향을 미칠 수 있다. 가령, MMORPG의 경우 2000여명이 넘는 대량의 사용자들이 동시에 게임에 참여해서 연속적 세계(persistent world)라 불리는 가상공간을 형성하고 사용자들은 가상공간 안에서 하나의 사회적 존재가 된다[3].

AST에 의하면 정보시스템은 사회조직에 사회적 구조(social structure) 즉, 규정과 자원을 제공하는데 이 사회적 구조가 사용자들의 행위에 영향을 미치기도 하지만 사용자들은 정보시스템의 지속적인 사용과 다른 사용자들과의 사회적 상호작용에 의해 사회적 구조를 변화시킨다. 이와 같이 사회적 구조가 사회 속에서 계속적으로 창출 또는 재창출되는 과정을 구조화(structuration)라 한다[13, 23, 25]. 가령, 인터넷에서 흔히 볼 수 있는 전자게시판을 통해 영향력을 갖는 사용자가 나올 수 있을 뿐 아니라 공지사항을 널리 알리려는 전자게시판의 본래 기능과 상관없이 '덧글놀이'와 같은 기능이 새롭게 발견될 수도 있다. '덧글놀이'는 새로운 사회적 구조 즉, 새로운 규정과 자원을 만들어 사용자들의 사회에 또 다른 영향을 미칠 수 있고 이와 같은 과정은 시스템이 존재하는 한 지속적으로 계속된다. 이와 같은 일련의 과정들은 사용자들 간의 지속적인 상호작용(interaction)에 의해 일어난 구조화의

일종이다.

사용자 입장에서 보면 객관적으로 알려진 기능이나 용도를 충실하게 이용하면서도 다른 사용자들과의 상호작용에서 얻어진 기능을 활용할 수 있다면 정보기술 사용의 적절성을 높일 수 있을 것이다. AST에 따르면 전유는 이와 같이 구조화가 이루어지는 과정 가운데 특정 시점의 특정 상황에서 정보기술을 자신에 맞도록 적절하게 사용하는 정도를 의미한다. 즉, 전유란 사용자들의 지속적인 사용과 상호작용에 의해 계속적으로 변화하는 구조화 과정을 겪는 가운데 상대적으로 깊은 구조화 과정이 일어났다고 볼 수 있는 즉각적이면서도 가시적인 사용자들의 행동이다[13].

전유를 측정하기 위한 변수 가운데 하나인 전유의 충실도(faithfulness of appropriation ; 이하 충실도)는 정보기술의 설계자나 제작자가 의도한 정신(spirit)에 맞게 사용하고 있는 정도다[8, 13]. 정보기술의 정신은 시스템에 대한 설계도나 매뉴얼 등과 같이 객관적으로 주어진 자료에 의해 결정되지만 모든 사용자가 동일하게 해석되는 것은 아니고 오히려 시간이나 상황에 따라 보강되거나 변화될 수 있고 사람에 따라 주관적으로 해석될 수 있다[8, 13]. 따라서 충실도는 정보기술의 객관적인 기능과 활용 방식에 대해 사용자가 갖고 있는 주관적 해석이다[2].

전유에 관련된 또 하나의 변수인 유에 대한 일치도(consensus on appropriation : 이하 일치도)는 사용자 그룹 내에서 정보기술 사용 방식에 대한 합의의 정도다[8, 26]. 충실도가 객관적으로 주어진 정보기술의 사용 방식에 대한 해석의 정도를 의미한다면 일치도는 제작자의 의도와 상관없이 여러 사용자들이 자신들의 상황에서 해석한 정보기술 사용 방식에 대해 서로 합의하고 있는 정도를 의미한다[2]. 사용자들은 주어진 기술을 받아들이는 서비스 고객일 뿐 아니라 정보기술 사용을 자신에 맞도록 새롭게 정의하고 발전시키는 서비스 생산자가 될 수도 있다[19, 26]. 이와 같이 일치도는 정보기술을 하나의 사회적 구성물(social con-

struction)로 간주하여 사용자 그룹의 사용 방식이나 용도를 얼마나 잘 따르고 있는가에 대한 개인적인 판단이다.

2.2 정보기술 사용의 외재적 동기

기술수용모형(technology acceptance model : 이하 TAM)은 Fishbein과 Ajzen[14]의 이성적행동이론(theory of reasoned action)에 기반을 두고 있는 이론으로 지각된 유용성과 지각된 사용용이성 즉, '자신이 하려는 일의 성과를 향상시켜 줄 수 있는 정도'와 '별다른 노력 없이 사용할 수 있는 정도'에 대한 사용자의 판단에 따라 시스템에 대한 태도가 결정되고 그 태도가 재사용의도를 결정하는 것으로 정보기술 수용을 설명하고 있다[10, 11]. 이 모형은 이론적으로 매우 의미 있는 배경을 가지고 있으면서도 직관적으로 이해하기 쉬운 변수로 구성되어 있을 뿐 아니라 다양한 정보시스템과 여러 유형의 사용자들에게 적용하여 높은 설명력을 가지고 있는 것으로 알려져 있다[20, 29]. 가령, 이제까지 TAM을 다룬 연구들을 조사한 최근의 연구에 따르면 TAM에 의한 사용의도의 분산설명력은 50%가 넘는 것으로 나와 있다[18]. 특히 기존 연구에서 TAM이 뛰어난 설명력을 보인 것은 유용성에 기인한 바가 크다. 사용용이성과 달리 지각된 유용성은 대부분의 연구에서 사용의도에 유의한 관계가 있을 뿐 아니라 경로계수 역시 매우 높은 값을 보여 주고 있다[16, 18].

그러나 TAM에서 채용하고 있는 유용성은 정보기술 사용 용도가 단일한 경우를 전제로 하고 있다. 특히 오늘날은 정보기술의 발달로 인해 정보시스템 내에 다양한 기능이 포함되고 많은 사용자들의 사용능력이 획기적으로 증가하였기 때문에 정보기술의 용도는 다양해지고 있다. 더욱이 사회적 상호작용을 통해 시스템의 용도와 사용방식이 지속적으로 변화할 수 있기 때문에 인터넷을 기반으로 하는 다양한 서비스들의 유용성을 단일한 것으로 국한시키기에는 무리가 따른다.

2.3 정보기술 사용의 내재적 동기

정보기술의 유용성에 따라 사용 여부가 결정된다는 것은 정보기술이 사용자들이 하고자 하는 일에 도움을 줄 것이라는 외재적 동기를 전제로 하고 있음을 보여 준다[16]. 따라서 유용성에 기반을 두고 있는 TAM의 초기 버전은 정보기술 사용 자체가 즐거워서 사용하는 내재적 동기에 대한 설명력이 부족하다. 내재적 동기는 어떤 행위를 하는 동기가 행위 그 자체에 있는 경우를 의미한다[28]. 사람들이 정보기술을 사용하는 것은 반드시 어떤 혜택을 얻기 위해서만은 아니다. 많은 사람들은 정보기술 사용 그 자체를 즐긴다. 온라인 게임과 같은 쾌락적 시스템(hedonic system)은 물론이고 워드프로세서와 같은 효용적 시스템(utilitarian system)을 사용하는데도 정보기술 조작 그 자체를 즐길 수 있다. 외재적 동기가 정보기술이 가져다 줄 혜택을 이성적으로 판단한다면 내재적 동기는 정보기술 사용의 기쁨을 정서적으로 느낀다. 따라서 내재적 동기는 정보기술 사용을 통한 즐거움이나 기쁨 또는 정보기술 사용의 재미 등과 같이 감정(emotion)에 관련된 변수들을 필요로 한다[28].

내재적 동기를 설명할 수 있는 감정에 관련된 변수는 크게 상태(state)에 관련된 것과 특성(traits)에 관련된 것으로 나뉠 수 있다[22]. 상태란 짧은 시간 안에 경험할 수 있으면서 시간에 따라 변화가 가능한 믿음으로 상황적 요소 또는 상황과의 상호작용에 의해 영향 받을 수 있는 것이고 특성은 상대적으로 변하지 않는 안정된 성격이다. 가령, 블로그를 사용할 때 느껴지는 즐거움이 상태에 관한 것이라면 원래 블로그와 같은 소프트웨어 사용을 천성적으로 좋아한다면 특성에 관한 것이다. 본 연구의 주 관심사는 상태에 관련된 변수들이다.

상태를 기반으로 한 믿음은 주로 Csikszentmihalyi [9]의 플로우(flow) 이론에 기반을 두고 있다. 플로우란 “사람들이 어떤 행위에 너무나 몰두하고 있어서 다른 일의 중요성을 깨닫지 못하고 있는 상태”를 말한다[9]. 가령 웹을 사용하고 있을 때 많은 사람

들은 평소보다 빨리 시간이 지나가는 것을 느낀다던지 다른 일에 관심을 갖지 않는 경우를 볼 수 있는데, 이와 같은 상태를 플로우라고 한다. Agarwal과 Karahanna[5]가 제안한 인지적 흡입(cognitive absorption)이나 Moon과 Kim[22]이 제안한 지각된 놀이성(perceived playfulness) 등이 대표적인 예다.

인지적 흡입은 소프트웨어에 깊이 몰두해 있는 상태를 의미하며 다음과 같은 다섯 가지 차원으로 이루어져 있다. 소프트웨어를 사용하면서 시간이 흘러가고 있는 것을 깨닫지 못하는 시간적 해리(temporal dissociation), 주의를 두어야 할 다른 일을 무시한 채 소프트웨어에만 집중하는 집중된 몰두(focused immersion), 소프트웨어를 사용하면서 즐거움이 높아지는 것을 느끼는 고양된 즐거움(heightened enjoyment), 소프트웨어 사용에 대해 주도권을 가지고 있다고 느끼는 통제(control) 그리고 감각적 또는 인지적인 호기심(curiosity) 등 다섯 가지 차원으로 이루어져 있다[5]. 지각된 놀이성 역시 정보기술을 일종의 놀이의 도구로 지각하는 것인데 정보기술 사용에 대한 집중(concentration), 호기심(curiosity) 및 즐거움(enjoyment) 등 세 가지 차원으로 이루어져 있다[22].

인지적 흡입 또는 지각된 놀이성과 같이 감정에 관련된 변수는 모두 유용성을 중심으로 구성되어 있는 TAM을 확장하기 위한 구성개념으로 사용용이성이나 유용성과 같은 믿음에 영향을 미치기도 하지만[5, 28], 정보사용에 대한 태도를 형성하는 변수 가운데 하나로 간주되어 재사용의도에 직접 영향을 미치기도 한다[22]. 최근 연구에서도 온라인 게임이나 블로그와 같이 내재적 동기가 많이 개입된 정보시스템의 재사용의도에는 놀이성이나 인지적 흡입이 직접적인 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타나고 있다[3, 4].

특히 정보기술의 발달과 더불어 많은 사람들이 쉽게 정보기술 사용에 접근할 수 있게 됨으로써 내재적 동기의 중요성은 더욱 커지고 있다. 가령, TAM이 처음 발표되었을 때 실증 대상은 워드프로세서

사용자들이었다[10]. 이 당시 워드프로세서는 직장(workplace)에서 업무를 수행하기 위한 도구였고 아무나 사용할 수 있을 만큼 저렴하지도 않았을 뿐 아니라 많은 사람들은 워드프로세서 사용법을 쉽게 생각하고 있지도 않았다[4]. 그러나 PC와 인터넷의 보급이 일반화되면서 외재적 동기에 의한 정보기술 사용은 많이 퇴색되었다. 무엇보다도 기술의 발달로 인해 정보기술 사용에 수반되었던 걸림돌이 사라지고 사람들의 정보기술 사용능력도 향상되었다. 이에 따라 정보기술의 사용은 업무 수행보다는 재미있기 때문에 하거나 그냥 남들이 하기 때문에 하는 경우가 더 많아졌다. 가령, 싸이월드와 같은 블로그의 사용은 내재적 동기나 사회적 영향이 외재적 동기보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 있다[4].

3. 연구모형과 가설

본 연구에서는 블로그 사용자들의 전유와 내재적 동기 및 외재적 동기와의 관계를 규명하기 위해 [그림 1]과 같은 연구모형을 제안한다.

3.1 유용성, 사용용이성, 그리고 놀이성의 개념

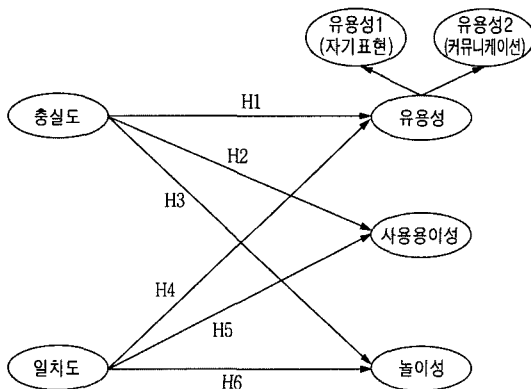
외재적 동기에 관련되는 대표적인 변수 가운데 하나인 정보기술의 유용성을 사용자들이 명확히 판

단하기 위해서는 사용자 자신이 정보기술을 통해 하고자 하는 일이 무엇인지 명확히 할 필요하다. 특히 정보기술이 제공할 수 있는 기능이 한정될 경우 사용자들은 시스템의 단일한 유용성에 국한하여 판단하게 된다. 가령, 워드프로세서는 자신의 직무 수행에 유용한 것이고, 인터넷 뱅킹은 은행 업무를 효율적 또는 효과적으로 수행하는데 유용한 것이다 [4, 10].

그러나 일반적으로 인터넷을 기반으로 하는 서비스는 다양한 기능을 제공한다. 특히 블로그와 같은 시스템은 인터넷 뱅킹과 같이 수동적으로 서비스를 제공받는 것이 아니라 사용자에 의해 통제가 가능한 다양한 서비스를 제공한다. 더욱이 다른 사용자들과의 상호작용에 의해 시스템이 운영되기 때문에 구조화 이론이 적용되어 사용자에 의해 기존의 서비스와는 다른 서비스가 만들어지고 보급된다. 따라서 블로그와 같은 시스템은 시스템 설계자의 원래 의도와는 상관없이 서비스의 용도가 다양화 될 가능성이 높다.

기존 연구에 의하면 블로그 사용의 외재적 동기는 온라인상에서 자기표현을 하기 위한 것이다[4]. 블로그를 통한 자기표현의 예는 다양한 분야에서 여러 가지 형태로 일어나고 있다. 젊은 학생들의 UCC를 이용한 자기표현은 물론이고 기업이나 정치인들도 블로그를 중요한 자기표현 수단으로 생각하고 있다. 그러나 많은 사람들은 블로그에서 제공되는 게시판이나 각종 게시물에 대한 댓글달기 기능을 통해 다른 사용자들과의 커뮤니케이션을 원한다. 블로그에 게시된 자기표현 내용에 대한 토론은 물론이고 주제의 심각성이나 관계의 정도와는 무관한 다양한 내용과 방식의 커뮤니케이션의 수단으로 생각하고 있다.

정보기술의 용도가 다양하게 된 것은 반드시 다양한 기능을 가능케 하는 기술적인 진보 때문만은 아니다. AST에서 보는 바와 같이 정보기술은 사람들의 해석에 의해 새롭게 해석될 수 있는 사회적 실체(social reality)이기 때문이다. 다시 말해 정보기술의 용도는 사용자 개개인의 사회적 상호작용을



[그림 1] 연구모형

매개로 해석되기 때문에 모든 사용자가 동일하게 이해하는 것은 아니다[23]. 그러나 시간이 지나면서 많은 사람들이 사회적 상호작용에 의해 새롭게 발견된 용도를 이해하게 되고 사용자들 간의 공감대가 형성될 때 즉, 일치도가 높아지게 되면 그 정보기술에 대한 새로운 유용성을 기대하게 된다.

자기표현의 수단으로 사용되었던 블로그가 커뮤니케이션 도구로 해석되는 것은 사람마다 다를 수 있다. 그러나 시간이 지나면서 많은 사람들은 점진적으로 주위의 사람들이 블로그를 커뮤니케이션 도구로 사용하는 것을 보게 되고 또 블로그를 통한 커뮤니케이션을 경험할 경우 자기표현과는 또 다른 효용을 가져다 줄 수 있음을 지각하게 되어 커뮤니케이션의 유용성을 기대하게 된다.

이론적으로 본다면 커뮤니케이션은 자기표현은 서로 연관관계를 가지고 있는 있지만 분명히 구분이 되는 개념이다. 사용자가 원하는 메시지를 널리 알리려는 일방적인 행위가 자기표현이라면 커뮤니케이션은 쌍방향의 메시지 교환이다. Shannon과 Weaver[27]의 커뮤니케이션 이론에 의하면 자기표현은 의미론적 수준(semantic level)에서 메시지의 품질을 좌우하기 때문에 커뮤니케이션의 효과성을 좌우한다. 이에 비해 자기표현의 목적 가운데 하나는 다른 사람들에게 자신의 의사를 전달하려는 것이기 때문에 메시지의 의도 즉, 커뮤니케이션의 목적이 무엇인가에 따라 자기표현의 내용이 달라질 수 있다. 따라서 두 개념 간에는 의존의 관계를 가지고 있다.

반면 커뮤니케이션은 의미론적 수준 뿐 아니라 기술적 수준과 유효성 및 효율성의 개념도 포함되어 있기 때문에 자기표현에 의해서만 품질이 달라지는 것이 아니다[12, 27]. 또 자기표현은 원하는 메시지를 다른 사람에게 이해시키는 것만이 목적이 아니라 자기 스스로의 만족도 포함된다[4]. 따라서 두 개념 간에는 분명한 구분이 있다.

이와 같은 논의를 배경으로 블로그의 유용성은 자기표현에 관한 유용성과 커뮤니케이션에 관한 유용성이 모두 포함된 것으로 간주한다. 다시 말해 '블로그 사용을 통해 자기표현에 도움을 주리라고

믿는 정도'와 '블로그 사용을 통해 커뮤니케이션에 도움을 주리라고 믿는 정도'를 하위 개념으로 하는 복합적 개념으로 정의한다. 아울러 블로그 사용의 사용용이성은 '별 다른 노력 없이 블로그를 사용할 수 있는 정도'다. 내재적 동기와 관련을 갖는 놀이성은 블로그 사용을 통해 얻는 효용이 아니라 블로그 사용 그 자체에 대한 즐거움이다. 많은 사람들은 블로그를 자기 취향에 맞도록 꾸미는 것에 즐거움을 가질 수 있다. 따라서 블로그 사용의 놀이성은 '블로그를 꾸미는데 있어 즐거움을 느끼는 정도'다.

3.2 충실도

블로그 사용에 대한 충실도는 '사용자가 블로그의 정신 즉, 블로그의 설계자나 제작자의 의도에 부합되게 사용하고 있다고 주관적으로 지각하는 정도'다. 일반적으로 시스템의 정신은 도움말이나 매뉴얼과 같이 시스템이 제공하는 객관적 자료에 의존하게 되지만 실제 블로그 정신에 대한 이해는 사용자마다 다를 수도 있고 시간이 흐름에 따라 변할 수도 있다[8, 13]. 시스템 업그레이드나 패치와 같이 물리적으로 시스템이 변화하기 때문이기도 하지만 지속적인 사용과 상호작용을 통해서도 시스템의 설계 의도는 재해석될 수 있기 때문이다. 따라서 충실도는 블로그에 대한 객관적인 평가를 사용자가 내재화하여 주관적으로 해석한 사용자의 지각이다.

기존 연구에 의하면 충실도는 사용용이성과 더불어 유용성에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 전사적자원계획 시스템이나 그룹웨어의 경우 사용자가 시스템의 객관적인 기능이나 용도에 대해 이해하고 있는 정도는 사용법에 대한 이해는 물론이고 해당 시스템에 대해 지각하고 있는 유용성에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문이다[1]. 또한 그룹의사결정지원시스템의 경우에도 시스템을 통한 의사결정과정에 대한 충실도는 의사결정의 품질이나 신뢰성에 의미있는 영향을 미치고 있는 것으로 알려져 있다[21]. 충실도가 유용성과 사용용이성에 의미 있는 영향을 미치는 시스템의

공통적인 특성은 사용자들 간의 커뮤니케이션의 지원이다. 이론적으로도 AST는 커뮤니케이션이 지원되는 고급정보기술(advanced information system)에 적용된다[8, 13, 26].

블로그 역시 사용자들 간의 커뮤니케이션이 지원되는 시스템이다. 따라서 충실도는 유용성과 사용용이성에 정(+)의 영향을 미친다. 충실도가 높을 경우 블로그가 제공하는 원래의 기능과 용도를 상대적으로 잘 이해할 수 있는 반면 충실도가 낮은 사용자는 그렇지 못할 가능성이 높다[1].

가설 1(H1) : 블로그에 대한 전유의 충실도는 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미친다.

한편 충실도가 높은 블로그 사용자는 블로그 서비스 제공업자가 제공하는 매뉴얼이나 도움말 기능을 제대로 익히고 있을 가능성이 높기 때문에 블로그 사용을 상대적으로 쉽게 지각할 가능성이 높다. 반면 충실도가 낮은 사용자는 제작자의 의도를 제대로 이해하고 있지 못하기 때문에 자신이 블로그를 제대로 사용하고 있는지 의심하게 되어 자신있게 사용하지 못하게 된다. 기존 연구에서도 충실도와 사용용이성은 긍정적인 관계에 있는 것으로 나타나고 있다[1].

가설 2(H2) : 블로그에 대한 전유의 충실도는 지각된 사용용이성에 긍정적인 영향을 미친다.

블로그에 대한 놀이성을 높이 평가하는 사용자는 블로그에 대한 유용성과는 별도로 블로그를 꾸밀 때 시간이 흘러가는 것을 느끼지 못하거나 다른 일의 중요성을 깨닫지 못할 만큼 블로그 사용에 몰두하면서 즐거움을 느낀다. 이와 같은 몰두는 기존의 연구에서 밝히고 있는 바와 같이 시스템의 사용용이성이 높을수록 쉽게 느낀다[22]. 사용용이성과 함께 충실도 역시 놀이성에 영향을 미칠 수 있다. 충실도가 높다는 것은 시스템설계자가 의도한 용도나 사용방식을 잘 이해하고 있다는 것을 의미하기 때문에 자신의 블로그를 설계자가 의도한 방식에

의해 꾸밀 수 있는 능력을 가지고 있을 가능성이 높다. 설계자의 의도에 충실한 블로그 꾸미기 방식은 그렇지 않은 경우 보다 꾸미기 작업에 더욱 더 몰두하게 할 가능성은 높은 것이다. 가령, 배경 화면에 사용되는 색깔의 사용법, 아이템의 구입이나 배치 방법 등과 같이 기본적인 블로그의 사용방법을 잘 알고 있는 사람은 그렇지 않은 사람들에 비해 자신의 블로그를 꾸미는데 좀 더 몰두할 수 있을 것이다. 따라서 충실도와 놀이성과의 관계에는 다음과 같은 가설이 성립될 수 있다.

가설 3(H3) : 블로그에 대한 전유의 충실도는 지각된 놀이성에 긍정적인 영향을 미친다.

3.3 일치도

사용자들의 블로그 사용방식이나 용도는 반드시 블로그 설계자나 제작자의 의도와 일치하지 않을 수도 있다. 오히려 다양한 사용경험과 사용자들 간의 상호작용을 통해 애초의 제작 의도에서는 미처 생각지 못했던 사용방식이나 용도가 개발되어질 수도 있다. 블로그 사용에 대한 일치도는 이와 같이 '사용자가 주위에서 블로그를 사용하는 사람들과 블로그 사용방법에 대해 합의하고 있는 정도'다.

충실도가 객관적으로 주어진 사용법이나 용도를 제대로 이해하고 활용하는 정도라면 일치도는 블로그에서 제공되는 객관적인 사용방식과 상관없이 블로그 사용자들과의 사회적 상호작용을 통해 얻어진 용도나 사용방법에 대해 사용자가 수용하고 있는 정도다. 일치도는 정보기술을 객관적인 실체로서의 인공물이라기보다는 사용자들간의 상호작용에 의해 생성되고 변화하는 하나의 사회적인 구성물이라고 보는 견해와 일맥상통한다[19, 26]. 일치도가 생기는 것 역시 정보기술에 제공하는 품질보다는 정보기술과 사용자들간의 상호작용 때문이다. 각 사용자들은 주위의 사용자들이 정보기술 사용을 학습하고 수용하고 있는 것을 보면서 정보기술에 대해 나름대로 판단하고 평가하게 될 것이고 이와 같은

판단과 평가는 정보기술을 어떤 식으로 사용해야 할 것인가에 영향을 미치게 될 것이다. 즉, 일치도는 각 개인들이 가지고 있는 정보기술 사용방식이나 용도를 다른 사람들과 어느 정도 합의할 수 있는가를 의미한다[26].

일치도의 개념이 처음 제안되었을 때는 그룹차원에서의 변수였지만 개인적인 차원에서의 정보기술 사용이나 수용에서도 적용될 수 있는 것으로 알려져 있다[26]. 이와 같이 개인적 차원에서의 일치도는 회계사들의 감사시스템 수용 과정을 분석한 기존의 기존 연구에서도 찾아 볼 수 있다[17].

블로그 사용자의 경우에도 일치도에 대한 지각이 있을 수 있다. 많은 블로그 사용자는 자신의 사이트를 찾아오는 블로그 사용자들과는 물론이고 주위에서 블로그 사이트를 운용하는 다른 사용자들과도 블로그의 사용방식이나 용도에 대해 커뮤니케이션을 할 수 있다. 각 개인 사용자는 다른 사용자들과의 상호작용 속에서 자신이 사용하는 방식이 다른 사람들과 얼마나 일치하고 있는지를 판단하여 일치도를 지각하게 되는 것이다.

일치도가 높은 활용 방식은 주관적으로 형성된 사회적 구조이다. 따라서 비록 객관적으로는 타당하지 않지만 잦은 커뮤니케이션과 상호작용을 통해 익힌 것이기 때문에 정보기술 사용의 유용성을 높힐 수 있다. 가령, 블로그 사용자들 간에 묵시적으로 약속된 약어나 활용 기법들은 블로그의 새로운 용도를 발견하게 할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설이 성립될 수 있다.

가설 4(H4) : 블로그에 대한 전유의 일치도는 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미친다.

일치도와 사용용이성의 관계도 유용성과 마찬가지로 긍정적인 것으로 알려져 있다[1]. 비록 메뉴얼이나 헬프 기능에는 나와 있지 않지만 블로그를 방문하는 많은 사용자들이나 주위의 사람으로부터 익힌 노하우는 블로그 사용법을 좀 더 쉽게 생각할 수 있다. 따라서 전유에 대한 일치도는 사용용이성

이 긍정적 영향을 미친다.

가설 5(H5) : 블로그에 대한 전유의 일치도는 지각된 사용용이성에 긍정적인 영향을 미친다.

블로그를 꾸미는 즐거움은 블로그 꾸미는 방식을 다양하게 할 때 더욱 더 높아질 가능성이 높다. 기존의 메뉴얼이나 기타 블로그 서비스 제공업자가 제공하는 꾸미는 방식과는 다르지만 주위의 다른 사용자들이 많이 사용하는 방식으로 꾸렸을 때는 그렇지 않은 경우보다 더 많은 즐거움을 얻을 수 있고 더욱 더 쉽게 블로그 꾸미기에 몰입할 가능성이 높다.

가설 6(H6) : 블로그에 대한 전유의 일치도는 지각된 놀이성에 긍정적인 영향을 미친다.

4. 연구방법

4.1 분석단위

본 연구에서의 분석은 개인 차원으로 한다. 원래의 AST에 따른다면 충실도와 일치도는 물론이고 유용성이나 사용용이성 그리고 놀이성과 재사용의도 모두 정보기술을 사용하는 그룹 차원에서 측정해야 한다[13]. 그러나 Chin 등[8]이 지적하였듯이 충실도와 같은 변수는 개인적인 단위에서도 충분히 목격될 수 있고 측정도구 역시 개인 차원에서 쉽게 수정할 수 있다. 일치도 역시 자신이 생각하는 사용자 그룹에 대한 판단으로 개인 차원에서 이루어질 수 있다. 유용성, 사용용이성, 놀이성과 같이 전통적으로 개인 단위로 이루어졌던 정보기술 사용의 믿음이나 재사용의도 역시 개인 차원에서 분석한다.

4.2 측정도구

본 연구에서는 기존 연구에서 검증된 측정도구

를 채택하여 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였다. 우선 유용성, 사용용이성은 TAM에 관련된 연구에서 주로 사용하여 왔던 척도와 최근 블로그 연구에서 사용된 척도를 기반으로 본 연구에 맞도록 수정하였다[4, 10, 11, 20]. 특히 유용성의 경우 자기표현에 대한 유용성과 커뮤니케이션에 대한 유용성을 하부 요인으로 하는 2차 요인 형태(second order form)로 설정하였다. 지각된 놀이성 역시 기존 연구에서 사용하였던 척도를 이용하였고[4, 22], 충실도와 일치도는 Chin 등[8]과 Salisbury 등[26]이 개발한 척도를 블로그에 맞도록 수정하여 사용하였다. 모든 척도는 리커트 5점으로 구성하였다. 구체적인 설문항목은 부록과 같다.

4.3 표 본

표본은 대구지역의 대학생을 중심으로 확보하였다. 표본의 인구통계특성은 <표 1>에서 보는 바와 같다. 대부분 싸이월드를 사용하는 20대 대학생으로 총 306명의 응답자 가운데 남자 202명(66%)이며 여자 104명(34%)이고 블로그 사용기간은 대부분 1년~2년(143명, 46.7%)으로 하루 평균 블로그 사용시간은 1시간 이하(223명, 72.9%)로 나타난다.

<표 1> 표본의 인구통계적 특성

구 분	변 수	빈도(%)
성별	남	202(66)
	여	104(34)
연령	20세 미만	30(9.8)
	21~30세	276(90.2)
하루 평균 블로그 사용시간	1시간 이하	223(72.9)
	1~2시간	59(19.3)
	2~3시간	17(5.6)
	3시간 이상	7(2.3)
블로그 사용기간	6개월 이하	21(6.9)
	6개월~1년	44(14.4)
	1년~2년	143(46.7)
	2년~3년	74(24.2)
	3년 이상	24(7.8)
합계		306(100)

5. 자료분석

5.1 분석도구

자료 분석은 PLS에 의해 수행하였다. PLS는 컴포넌트(component)를 기반으로 하는 접근방식에 의해 추정하기 때문에 표본 크기와 잔차 분포(residual distribution)에 대한 요구 사항이 비교적 엄격하지 않고 이론적인 구조모형에 대한 평가와 측정모형에 대한 평가를 동시에 할 수 있는 기법이다[6, 7]. 따라서 PLS는 모형 전체의 적합성을 측정하기보다는 원인-예측(causal-prediction) 분석을 할 경우나 이론 개발의 초기 단계에서 사용하는 것이 적절하며, 특히 본 연구와 같이 2차 요인이 포함되어 많은 측정항목 수가 많아지는 연구모형에서는 표본 크기에 구애받지 않는 PLS를 분석도구로 채택하고 있다[3, 4, 5, 24].

5.2 기술통계 및 측정도구의 신뢰성

<표 2>에서 보는 바와 같이 각 변수의 평균과 표준편차는 놀이성을 제외하고는 3이상의 값을 보여 주어 대체적으로 높은 평균값을 보여 주고 있고 표준편차 역시 놀이성과 사용의도를 제외하고는 0.65 내외의 값을 보여 주고 있다. 한편 구성개념에 대한 복합신뢰도(composite reliability)¹⁾는 모두 0.836 이상의 값을 보여 일반적으로 임계치로 알려진 0.7을

<표 2> 변수의 평균과 표준편차 및 복합신뢰도

변수	평균	표준 편차	복합 신뢰도	
놀이성(PP)	2.580	0.810	0.897	
사용용이성(PEOU)	3.723	0.657	0.901	
유용성	자기표현(US)	3.556	0.676	0.916
	커뮤니케이션(UC)	3.542	0.670	0.917
충실도(FOA)	3.028	0.650	0.917	
일치도(COA)	3.120	0.624	0.930	

1) 복합신뢰도의 계산 공식

$$\frac{\left(\sum_i \lambda_i\right)^2}{\left[\left(\sum_i \lambda_i\right)^2 + \left(\sum_i (1-\lambda_i^2)\right)\right]}, \lambda_i = \text{측정항목의 적재값}$$

상회하고 있다. 따라서 본 논문에서 제안하고 있는 측정도구는 내적일관성(internal consistency)을 가지고 있다고 볼 수 있다.

5.3 측정도구의 타당성 분석

측정도구의 타당성은 두 가지 방식으로 분석하였다.

우선 Gefen과 Straub[15]가 제안한 방식에 따라 PLS에서 제공하는 데이터를 기반으로 확인적요인분석(confirmative factor analysis)을 한 결과, <표 3>에서 보는 바와 같이 모든 측정항목의 해당 구성개념에 대한 적재값이 다른 구성개념에 대한 적재값보다 높은 값을 보여 주고 있다. 또 <표 4>에서

<표 3> 확인적 요인 분석

	FOA (충실도)	COA (일치도)	US (유용성 자기표현)	UC (유용성 커뮤니케이션)	EOU (사용용이성)	PP (놀이성)
FOA1	0.746	0.418	0.321	0.293	0.281	0.333
FOA2	0.823	0.384	0.270	0.280	0.306	0.415
FOA3	0.825	0.443	0.244	0.281	0.356	0.374
FOA4	0.812	0.432	0.264	0.284	0.365	0.436
FOA5	0.778	0.526	0.265	0.308	0.275	0.433
COA1	0.490	0.823	0.276	0.356	0.234	0.402
COA2	0.447	0.815	0.297	0.384	0.216	0.389
COA3	0.358	0.688	0.244	0.319	0.164	0.246
COA4	0.418	0.809	0.320	0.350	0.234	0.327
COA5	0.494	0.871	0.364	0.352	0.276	0.354
US1	0.243	0.262	0.787	0.442	0.521	0.270
US2	0.284	0.290	0.791	0.451	0.466	0.315
US3	0.287	0.340	0.799	0.516	0.420	0.258
US4	0.293	0.329	0.876	0.508	0.395	0.314
US5	0.302	0.330	0.885	0.581	0.474	0.318
UC1	0.317	0.449	0.557	0.869	0.418	0.369
UC2	0.303	0.384	0.517	0.840	0.324	0.335
UC3	0.250	0.300	0.470	0.769	0.343	0.293
UC4	0.312	0.334	0.450	0.819	0.276	0.319
UC5	0.318	0.342	0.514	0.853	0.370	0.325
EOU1	0.302	0.193	0.373	0.250	0.802	0.244
EOU2	0.363	0.287	0.604	0.450	0.817	0.331
EOU3	0.275	0.253	0.434	0.378	0.757	0.274
EOU4	0.296	0.171	0.417	0.279	0.846	0.231
EOU5	0.302	0.231	0.388	0.332	0.737	0.341
EOU6	0.367	0.219	0.399	0.314	0.866	0.275
PP1	0.388	0.342	0.285	0.296	0.276	0.726
PP2	0.208	0.240	0.130	0.195	0.051	0.508
PP3	0.252	0.281	0.212	0.130	0.151	0.629
PP4	0.465	0.410	0.317	0.333	0.326	0.860
PP5	0.464	0.406	0.357	0.396	0.388	0.889
PP6	0.435	0.366	0.291	0.327	0.294	0.827
PP7	0.414	0.347	0.281	0.377	0.294	0.844
PP8	0.343	0.258	0.216	0.321	0.211	0.783
PP9	0.379	0.315	0.281	0.292	0.252	0.792

〈표 4〉 평균분산추출값의 제공근 및 구성개념간 상관관계

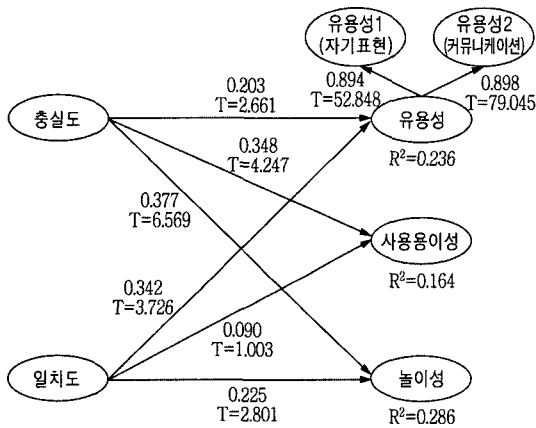
	PP (놀이성)	EOU (사용용이성)	US (유용성 자기표현)	UC (유용성 커뮤니케이션)	FOA (충실도)	COA (일치도)
PP	0.797					
EOU	0.396	0.806				
US	0.357	0.547	0.829			
UC	0.396	0.417	0.605	0.831		
FOA	0.501	0.398	0.341	0.362	0.797	
COA	0.433	0.283	0.376	0.438	0.553	0.804

주) 음영친 대각선 : AVE의 제공근

보는 바와 같이 각 구성개념의 복합신뢰값도는 모두 0.8을 상회하고 있고 각 구성개념간의 상관관계는 평균분산추출값(average variance extracted)²⁾의 제공근보다 작은 것으로 나타나고 있다. 따라서 본 연구에서 제안하고 있는 측정도구는 Gefen과 Straub[15]가 제시한 기준에 의한 경우 판별타당성(discriminant validity)이 있는 것으로 볼 수 있다.

5.4 가설검증

가설검증의 결과는 [그림 2]에서 보는 바와 같다.



[그림 2] 경로분석 결과

우선 2차요인에 의해 구성된 유용성의 경우 두 가지 하위 개념인 유용성1(자기표현)과 유용성2(커뮤니케이션) 모두 Chin[6]이 제안한 임계치 0.7을 초과하는 높은 계수 값인 0.894와 0.898의 높은 계수 값을 보이고 있다. R² 역시 유용성이 0.236, 사용용이성이 0.164, 그리고 놀이성이 0.286을 보임으로써 일반적으로 알려진 임계치 0.1을 모두 상회하고 있다. 또 PLS에 의해 구하여진 경로계수와 부트스트랩(bootstrap) 방식에 의해 구하여진 경로계수의 t값을 보면 가설 5(일치도→사용용이성)을 제외한 모든 가설이 유의수준 0.01에서 통계적 지지를 받고 있음을 알 수 있다.

가설 5인 일치도와 사용용이성의 관계가 통계적 지지를 받지 못한 것은 기존 연구와 상반되는 결과다[1]. 이와 같은 결과는 본 연구의 대상이 되는 블로그가 기존 연구에서 대상으로 했던 전사적자원계획 시스템이나 그룹웨어에 비해 상대적으로 사용법이 단순하기 때문인 것으로 판단된다. 일치도에 의해 사용용이법에 대한 지각수준이 달라진다는 것은 그 만큼 시스템 사용법을 다르게 해석할 여지가 많다는 것을 의미한다. 그런데 블로그의 사용법에 해석의 여지를 많이 남겨 놓을 경우 시스템 사용법에 혼란이 생길 가능성이 있다. 이에 비해 조직 내에서 통제되는 전사적자원계획 시스템이나 그룹웨어의 경우 사용법에 대한 자유도 높아 혼란이 생긴다 하여도 사내의 정보시스템 관리부서에서 관리가 가능하다. 기존 연구에서도 정보시스템 관리부서에서 제공하는 서비스 품질에 따라 일치도와 충실도에 대한 지각이 달라질 수 있음을 보이고 있다[1].

2) 평균분산추출값의 계산 공식

$$\frac{\left(\sum_i \lambda_i^2\right)}{\left[\left(\sum_i \lambda_i^2\right)+\left(\sum_i \left(1-\lambda_i^2\right)\right)\right]}, \lambda_i = \text{측정항목의적재값}$$

6. 결 론

본 연구에서는 블로그 사용자들간의 사회적 상호작용이 정보기술 사용에 미치는 영향을 분석하기 위해 AST와 TAM 그리고 정보기술 사용의 내재적 동기를 이론적 배경으로 하는 연구모형을 제시하였다. 연구모형은 전유에 대한 충실도와 일치도를 독립변수로 하였고, 유용성, 사용용이성 및 놀이성을 종속변수로 구성하였다. 한편 유용성은 두 가지의 하부 요인인 자기표현과 커뮤니케이션에 관한 유용성으로 이루어진 2차 요인으로 간주하였다. 검증 결과 2차 요인으로 구성된 유용성에 관한 변수의 타당성을 입증한 것을 비롯해서 모든 가설이 유의한 것으로 밝혀졌다. 다만, 일치도와 사용용이성의 관계는 유의한 결과를 보여 주지 못하였다.

이와 같은 결과는 블로그 사용에 있어 다음과 같은 시사점을 제공한다. 첫째, 블로그의 유용성은 현재와는 다른 모습으로 새롭게 발전할 가능성을 가지고 있다. 일치도가 유용성에 미치는 영향이 충실도에 비해 크다는 것은 블로그의 용도를 사회적 상호작용을 통해 찾는다는 것을 의미한다. 따라서 상호작용에 따른 블로그 용도의 재해석은 현재 제공되고 있는 블로그의 용도가 새로운 방향으로 발전할 가능성이 높다. 특히 충실도와 같이 제작자가 일방적으로 제공한 사용용도는 유용성에 영향을 미치지 못하지만 일치도와 같이 사용자들이 시스템을 새롭게 해석하여 만들어낸 사용용도는 유용성에 영향을 미치지 못하는 것은 사람들과의 상호작용에 의해 얼마든지 새로운 유용성이 발견될 수 있음을 시사한다. 더욱이 사용자들은 블로그의 복합적인 유용성에 의한 재사용의도의 설명력도 통계적인 지지를 받고 있다. 본 연구에서는 블로그의 유용성을 자기표현과 커뮤니케이션으로 보았지만 블로그를 통한 상품광고나 실질적인 상품거래와 같이 상업적인 유용성도 높게 볼 가능성도 있다.

둘째, 블로그의 제대로 된 사용을 위해서는 사용자를 지원하기 위한 각종 프로그램이나 기능이 필

요하다. 사용용이성이 높다는 것은 사용법을 얼마나 제대로 알고 있는가를 의미한다. 사용법은 시스템의 기능이기 때문에 유용성의 경우와 달리 일치도와 같은 사회적 상호작용에 의해서보다는 충실도와 같이 시스템이 제공하는 객관적인 가이드나 자료에 의존해야 한다.

셋째, 일치도와 사용용이성의 관계가 통계적 지지를 받지 못하는 것은 정보기술의 특성에 기인한다. 비교적 많은 사람들에게 공개되어 있는 블로그의 경우 일치도에 따라 사용법과 관련이 있는 사용용이성이 바뀐다면 시스템 관리에 문제가 생길 수 있다. 사내 시스템의 경우 사회적 상호작용에 의한 전유도 관리되어 지는데 비해 블로그와 같은 경우는 그렇지 못하다. 따라서 관리되어지지 못한 사회적 상호작용에 의해 알게 된 사용법을 차단하기 위해 사용자가 통제할 수 있는 기능들을 대폭 줄이게 된다. 반면 정보기술의 용도나 재미의 다양성은 통제될 수 있는 성질도 아니고 굳이 가능하다 하여도 통제할 필요가 없다. 왜냐하면 용도나 재미가 주관적으로 새롭게 해석되는 것은 더 많은 관심과 이용률을 유도할 수 있기 때문에 서비스 제공업자의 입장에서는 바람직한 일이기 때문이다. 그렇기 때문에 사용용이성의 경우와 달리 유용성이나 놀이성은 일치도와 통계적으로도 의미있는 관계를 보여 주고 있다.

본 연구에서 보여 주고 있는 시사점은 블로그 사용에만 국한된 것은 아니다. 인터넷을 기반으로 하여 사회적 상호작용이 일어나는 대부분의 온라인 정보시스템에서도 유사한 특성을 보일 가능성이 있다. 가령, 일반 회사에서 운영되고 있는 그룹웨어의 경우 회사 업무의 효율성을 높이기 위해 도입했지만 노조활동과 같이 회사 업무 자체 보다는 다른 용도로 사용되는 경우를 볼 수 있다.

본 연구의 이론적 의의는 블로그와 같은 정보시스템 사용자들의 행태를 개인의 관점이 아니라 사용자들 간의 상호작용에 의해 고찰하였다는데 있다. 특히 사회적 상호작용에 의해 형성되는 노하우

나 간접 경험이 정보기술에 관한 개인의 믿음과의 관계를 이론적으로 분석함으로써 정보기술수용 이론과 AST의 관계를 기존 연구에서 좀 더 발전적으로 조망하였다. 또한 유용성을 기존 연구와 달리 하위 개념으로 구성된 복합적 차원으로 본 것도 본 연구가 갖는 이론적 의의다. 기술적인 발전과 더불어 사회적 상호작용에 따라 정보기술 사용의 목적이 복합적으로 변형되고 있음을 제시함으로써 전통적으로 단일한 구성개념으로 간주되었던 유용성을 다차원으로 구성하였다. 인터넷의 발달로 인해 사용자 간의 상호작용이 활발해지고 있고 또 내재적 동기에 의한 정보기술 사용이 일반화됨을 감안할 때 본 연구는 이론적으로나 실무적으로 매우 의미 있는 시도로 간주될 수 있을 것이다.

이와 같은 이론적 의의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 면에서 한계를 가지고 있다. 무엇보다도 실증 대상이 되고 있는 표본이 특정회사 블로그 사용자와 학생으로 한정되어 있다. 블로그에 대한 연령별 분포에도 어느 정도의 편의(bias)가 있는 것을 인정하지 않을 수 없다. 비록 해당 회사의 블로그가 대표적인 서비스 업체이고 학생들이 중요한 사용자 그룹이기 때문에 표본의 대표성에서 큰 문제는 없다 하여도 연구의 한계임을 부인할 수는 없다. 이 밖에도 본 연구에서는 컴퍼넌트를 기반으로 하는 PLS에 의해 자료를 분석했지만 LISREL이나 AMOS와 같은 공분산을 기반으로 하는 분석도구를 사용할 경우 연구모형의 실증 검증이 좀 더 충실하게 이루어졌을 것으로 판단된다.

한편 본 연구에서 제안된 연구모형은 다음과 같은 차원에서의 이론적 확장이 이루어질 수 있을 것이다. 기존의 컴퓨터자기효능감과 같은 개인적 상태가 충실도 및 일치도에 대한 선행변수 또는 충실도 및 일치도와 유용성 및 사용용이성의 관계에 대한 조절변수로 들어갈 경우 매우 흥미로운 연구결과를 기대할 수 있다. 또 본 연구에서 제안하고 있는 연구모형을 남자와 여자 또는 학생과 일반직원 또는 연령별로 차이를 규명하는 것도 이론적으로 중요한 시사점을 제공할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 이용규, "IT관리부서의 서비스 품질이 정보시스템의 전유에 미치는 영향", 「정보시스템연구」, 제16권, 제1호(2007), pp.159-178.
- [2] 이용규, 권정일, "온라인 게임의 전유가 게임 성과에 미치는 영향: 대규모 다중사용자 온라인 역할수행게임을 중심으로", 「경영정보학 연구」, 제16권, 제4호(2006), pp.103-119.
- [3] 이용규, 권정일, "온라인 게임에서의 플로우와 플로우에 영향을 미치는 요인 및 재사용 의도에 미치는 영향", 「한국경영과학회지」, 제30권, 제4호(2005), pp.131-150.
- [4] 이용규, 이승헌, "정보기술 사용에서의 놀이성, 유용성 그리고 사회적 영향: 미니홈피 사용을 중심으로", 「경영정보학연구」, 제15권, 제3호(2005), pp.91-109.
- [5] Agarwal, R. and Karahanna, E., "Time flies when you're having fun : Cognitive Absorption And Beliefs About Information Technology Usage," MIS Quarterly, Vol.24, No.4(2000), pp.665-694.
- [6] Chin, W.W., "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling," MIS Quarterly, Vol.22, No.1(1998), pp.7-16.
- [7] Chin, W.W., Overview of the PLS Method, <http://disc-nt.cba.edu/chin/PLSINTRO.HTM>, 1997.
- [8] Chin, W.W., Gopal, A., and Salisbury, W.D., "Advancing the Theory of Adaptive Structuration : The Development of a Scale to Measure Faithfulness of Appropriation," Information Systems Research, Vol.8, No.4(1997), pp.342-368.
- [9] Csikszentmihalyi, M., FLOW : The Psychology of Optimal Experience, Harper Collins Publishers, New York, 1990. Deci E.L., Intrinsic Motivation, Plenum Press, New York, 1975.

- [10] Davis, Fred D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3(1989), pp.319-340.
- [11] Davis, Fred 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, pp.982-1003.
- [12] DeLone, William H., and Ephraim R., McLean, "Information Systems Success : the Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research*, Vol.3, No.1(1992), pp.60-95.
- [13] DeSanctis Gerardine. and Poole, Marshall Scott, "Capturing the Complexity in Advanced Technology Use : Adaptive Structuration Theory," *Organization Science*, Vol.5, No.2 (1994), pp.121-146.
- [14] Fishbein, M. and I. Ajzen, *Belief, Attitude, Intentions and Behavior : an Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Boston, 1975.
- [15] Gefen, David and Detmar Straub, "A Practical Guide to Factorial Validity Using PLS-Graph : Tutorial and Annotated Example," *Communication of the Association for Information Systems*, Vol.16(2005), pp.91-109.
- [16] Gefen, David and Detmar Straub, "The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption : a Study of E-Commerce Adoption," *Journal of the Association for Information Systems*, Vol.1, No.8(2000), pp.1-28.
- [17] Jasperson, J., V. Sambamurthy, R. W. Zmud, "Social Influence and Individual IT use : Unraveling the Pathways of Appropriation Moves," *Proceedings of International Conference on Information Systems*, 1999, pp.113-118.
- [18] King, William R., and Jun He, "A Meta-Analysis of the Technology Acceptance Model," *Information and Management*, Vol.43 (2006), pp.740-755.
- [19] Lee, Allen S., "Electronic Mail as a Medium for Rich Communication : An Empirical Investigation Using Hermeneutic Interpretation," *MIS Quarterly*, Vol.18, No.2(1994) pp.143-157.
- [20] Legris, P., J. Ingham, and P. Collerette, "Why do people use information technology? a Critical Review of the Technology Acceptance Model," *Information and Management*, Vol.40, No.3(2003), pp.191-204.
- [21] Limayem, Moez, Probir Banerjee, and Louis Ma, "Impact of GDSS : Opening the Black Box," *Decision Support Systems*, Vol.42 (2006), pp.945-957.
- [22] Moon, J-W. and Kim, Y-G., "Extending the TAM for a World-Wide-Web Context," *Information and Management*, Vol.38(2001), pp.217-230.
- [23] Orlikowski, Wanda J., and Daniel Robey, "Information Technology and the Structuring of Organizations," *Information Systems Research*, Vol.2, No.2(1991), pp.143-169.
- [24] Pavlou, Paul A., and Mendel Fygenson, "Understanding and Predicting Electronic Commerce Adoption : an Extension of the Theory of Planned Behavior," *MIS Quarterly*, Vol.30, No.1(2006), pp.115-143.
- [25] Poole Marshall Scott and Gerardine. DeSanctis, "Structuration Theory in Information Systems Research : Methods and Controversies," *The Handbook of Information Systems Research* edited by M.E. Whitman and A.B. Woszczyński, IDEA Group Publishing, 2004.

-
- [26] Salisbury, Wm. David, Wynne W. Chin, Abijit Gopal, and Peter R. Newsted, "Research Report : Better Theory through Measurement-Developing a Scale to Capture Consensus on Appropriation," *Information Systems Research*, Vol.13, No.1(2002), pp.91-103.
- [27] Shannon, Claude E., and Warren Weaver, *The Mathematical Theory of Communication*, University of Illinois Press, Urbana, IL., 1949.
- [28] Venkatesh, Viswanath, "Determinants of Perceived Ease of Use : Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model," *Information Systems Research*, Vol.11, No.4(2000), pp.342-365.
- [29] Venkatesh, Viswanath and Fred D. Davis, "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies," *Management Science*, Vol.46, No.2 (2000), pp.186-204.

부 록

설문항목

구성개념	측정항목	출처
지각된 놀이성	“블로그”를 꾸밀 때 시간이 흘러간 것을 자주 잊는다.	
	“블로그”를 꾸밀 때 주위의 소리를 듣지 못하는 경향이 있다.	
	“블로그”를 꾸미다가 해야 할 일을 잊곤 한다.	
	“블로그”를 꾸미는 것은 내 생활에 즐거움을 준다.	
	“블로그”를 꾸미는 것은 내 생활에 재미를 준다.	
	“블로그”를 꾸미는 것은 내 생활을 행복하게 해 준다.	
	“블로그”를 꾸미는 것은 내 호기심을 자극한다.	
	“블로그”를 꾸미는 것은 내 탐구심을 이끌어 낸다.	
사용용이성	“블로그” 사용법은 배우기 쉽다.	[Davis 1989 ; Davis et al., 1989 ; Legris et al., 2003 ; 이응규와 이승현, 2005]
	나 자신을 알리는데 “블로그”는 사용하기 쉽다.	
	다른 사람과의 커뮤니케이션을 하는데 “블로그”는 사용하기 쉽다.	
	“블로그”의 사용법은 기억하기 쉽다.	
	“블로그”의 상호작용은 분명하고 이해할만 하다.	
유용성 (자기표현)	“블로그”는 나를 알리는 데 효과적이다.	
	“블로그”는 나를 알리는 데 효율적이다.	
	“블로그”를 사용하면 사용하지 않는 사람보다 나 자신을 남에게 잘 알릴 수 있다.	
	“블로그”는 좀 더 많은 사람들에게 나 자신을 알릴 수 있다.	
	“블로그”는 많은 사람들에게 나 자신을 알리는 데 유용하다.	
유용성 (커뮤니케이션)	“블로그”는 다른 사람과 커뮤니케이션을 하는 데 있어서 효과적이다.	
	“블로그”는 다른 사람과 커뮤니케이션을 하는 데 있어서 효율적이다.	
	“블로그”를 사용하는 것이 사용하지 않는 것 보다 다른 사람과 커뮤니케이션을 잘 할 수 있다.	
	“블로그”는 좀 더 많은 사람들과 커뮤니케이션을 할 수 있다.	
	“블로그”는 많은 사람들과 커뮤니케이션을 하는 데 유용하다.	
충실도	내가 사용하고 있는 “블로그”의 개발자는 나의 사용방식에 동의할 것이다.	[Chin et al. 1997]
	아마도 나는 “블로그”를 제대로 사용하고 있는 것 같다.	
	내가 사용하는 “블로그”의 개발자는 나의 사용방식이 매우 적절하다고 볼 것이다.	
	지금 나의 “블로그” 사용방식은 매우 적절한 것이라고 생각한다.	
	현재 내가 사용하고 있는 “블로그” 사용방식은 개발자가 원래 의도했던 목표나 방향이 일치하고 있다.	
일치도	내 주위에서 “블로그”를 사용하는 사람들은 “블로그”를 자신이 하고자 하는 일에 어떻게 적용해야 하는지 합의할 수 있다.	[Salisbury et al. 2002]
	전반적으로 내 주위에서 “블로그”를 사용하는 사람들은 “블로그”	

	<p>를 어떻게 사용해야 하는지에 대해 의견의 일치를 보고 있다.</p> <p>내 주위에서 “블로그”를 사용하는 사람들은 “블로그”를 자신들이 원하는 일을 하는데 어떻게 결부시켜야 하는지에 대해서 별 이견이 없다.</p> <p>내 주위에서 “블로그”를 사용하는 사람들은 “블로그”를 어떻게 사용할 것인가에 대해 서로 간에 이해할 수 있다.</p> <p>내 주위에서 “블로그”를 사용하는 사람들은 “블로그”를 어떻게 사용할 것인가에 대해 합의할 수 있다.</p>	
재사용	<p>앞으로 “블로그”를 계속 사용할 것이다.</p> <p>앞으로 “블로그”는 종종 사용 될 것이다.</p>	[이용규 · 이승현 2005]