

웹사이트 재사용에 영향을 미치는 사용자 및 시스템 특성에 관한 연구

이우원* · 박종혁** · 홍용기***

<목 차>

I. 서론	8. Judy Chuan-Chuan Lin, Hsipeng Lu(2000)
II. 이론적 고찰	IV. 연구모형 및 가설의 설정
1. 합리적 행동 이론	1. 연구의 분석모형 및 가설의 설정
2. 계획 행동 이론	V. 실증분석 및 가설의 검증
3. 기술 수용 모형	1. 요인분석
III. 정보 기술 수용에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구 고찰	2. 상관관계분석
1. Davis(1989, 1995)의 연구	3. 가설의 검증
2. Mathiesona(1991)의 연구	VI. 결론
3. Adams et al.(1992)의 연구	1. 연구의 결론
4. Igarria and Gumaraes(1995)의 연구	2. 연구의 과제
5. Szajna(1996)의 연구	참고문헌
6. Magid Igarria, Saroj Parasuraman, and Jack J. Baroudi (1996)	Abstract
7. Ji-Won Moon, Young-Gul Kim (2000)의 연구	

I. 서 론

1990년대 이후로 정보기술(Information Technology : IT)의 발달 및 컴퓨터 보급의 확대로 정보 시스템에 대한 관심과 중요성이 크게 증대 되어왔으며, 기업에서는 정보기술을 활용하여 기업의 성과와 경쟁에서 우위를 확보하기 위한 경영혁신을 이루고 있다. 또한 기업뿐만 아니라 일반 개개인도 일상생활에서 인

*한국의외국어대학교 경영학과 박사과정(공동 주저자)
**한국의외국어대학교 경영학부 강사(공동 주저자/연결저자)
***대림대학 경영정보계열 부교수(공동 주저자/연결저자)

터넷을 쇼핑, 학습, 기타 정보 등을 얻기 위한 도구로써 널리 사용하고 있다. 따라서, 정보기술의 전략적 활용이 기업 경영에 있어 주요한 과제로 떠오르고 있고 개인의 인터넷을 사용하도록 유인하려는 전략이 요구 되고 있다. 또한 전 세계 인터넷 인구는 작년의 5억 4천 여명에서 10% 이상 증가한 약 6억 명이 인터넷을 사용하고 있고 우리나라는 미국, 중국, 일본, 에 이어 세계 4위의 인터넷 사용자를 보유하고 있다(닐슨 넷레이팅스, 2006).

오늘날 정보기술 및 시스템과 관련된 연구에 있어서 시스템 사용(System Usage)에 관한 연구는 IT 연구에 있어 중요한 부분을 차지하고 있다(Dishaw and Strong, 1999). 왜냐하면 시스템 사용 연구는 IT 조직의 전략과 관련되어 성과와 관련된 평가에 관심이 있는 경영자들에게 중요한 가치를 부여하기 때문이다. 시스템 사용에 관한 연구는 IS 구축의 성공유무를 측정하기 위해 자주 제안 되었으며(Delone, 1992), 일련의 연구들(Venkatesh & Davis, 2000)에서 시스템 사용에 관한 연구들을 그들 연구에 대한 개념적 연구의 구축에 중요한 부분으로 이용하였다. 현재 많은 조직 및 일반 개인들이 시스템을 비롯한 개인용 컴퓨터를 일상생활에서 이용하고 있지만 10대부터 30대를 제외하고는 인터넷의 실질적인 이용은 활발하게 이루어지지 못하고 있다(문지원 & 김영걸 2000). 결과적으로 인터넷 사용을 원활하게 유도하지 못하는 요인들의 연구에 많은 관심을 가지게 되었고 이와 함께 동기적(Motivational) 요인들을 파악하는데 많은 노력을 기울이게 되었다(Dishaw & strong, 1999).

정보기술을 이용하는 사용자의 태도를 연구하는 기술 수용 모형(Technology Acceptance Model)에 대해서는 여러 분야의 정보기술 및 시스템을 대상으로 실증적 연구들이 시도되었으나 단순히 유용함(Perceived Usefulness : 인지된 유용성)과 편리함(Perceived Ease of use : 인지된 사용의 편리성)의 요인이 정보 기술 사용에 미치는 영향력의 검증을 주된 연구대상으로 하였다(Ajzen, 1985; Davis, 1986). 지난 수십 년간 지각된 사용 편이성과 지각된 유용성은 개인의 IT 수용과 사용에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 알려져 왔다 (Keil et al., 1995). 이러한 변수들은 TAM 모형을 구성하는 기본적인 요소이기도 하다. IS researcher들은 이러한 두 가지 constructs에 대해서 조사해 왔고 이러한 constructs가 개인의 다양한 정보 기술 수용을 예측하는데 필요하다고 의견을 같이 했다(Adams & Nelson, 1992; Chin, 1995; Doll et al.1998; Mathiesona, 1992); Segars & Grover, 1993). 그러나, 특정 기술의 맥락에서 볼 때, 인지된 사용 편이성과 인지된 유용성 이외에도 부가적인 설명 변수들이 필요하다. 따라서 인터넷이 개개인들에게 보급된 현 상황에서 개개인의 동기적 요인들을 포함

한 보다 포괄적인 측면에서 복합적인 요소들이 시스템 사용에 미치는 영향력의 검증이 절실히 요구되기 때문에 이러한 연구들이 문지원 & 김영걸(2000)과 J. Chuan-Chuan Lin et al.(2000)에 의해 이루어 졌다. 이러한 연구들은 개인적 차원에서 정보, 교육, 학습, 통신, 오락, 시간 때우기, 업무 등 부문에서 이루어지는 인터넷 사용의 동기적 요소를 반영하고 있다.

웹사이트 재사용에 관한 연구는 개인이 인터넷을 사용하게 되는 신념(Belief)이나 동기(Motive) 그리고 어떻게 이러한 요소들이 개인이 인터넷 웹사이트를 사용하게 되는데 있어 어떤 영향을 미치는지에 대해서 보다 폭 넓은 이해를 갖도록 해 줄 것이다. 또한 기존의 다른 IT들과는 달리 인터넷은 업무뿐만 아니라 즐거움(Fun, Enjoyment & Playfulness)을 위해서도 사용되고 있고, 인지된 유용성과 인지된 사용 용이성은 인터넷을 사용자의 동기요소를 충분히 반영치 못하고 있다고 할 수 있다. 따라서, 부가적인 인터넷 사용자를 유인하는 즐거움에 관한 요인에 관한 조사 및 연구가 필요하다.

이 연구의 목적은 TAM(Technology Acceptance Model)을 인터넷이라는 기존의 정보기술과 다소 다른 특성을 지닌 맥락에서 기존의 TAM 모델에서 확장된 모델을 적용시켜 모델의 유의성을 검증하는데 있다. 여기서 우리는 기존의 연구를 통해 얻어진 개인적 동기 요인들을 통해서 개인의 웹사이트 재사용 및 인터넷 수용 태도 및 행동에 관한 이해를 높이려고 한다.

II. 이론적 고찰

본 논문은 개인의 정보기술 채택과 사용에 영향을 미치는 결정요인의 연구를 행함으로, 이론적 배경으로 먼저 인터넷의 광의적 의미인 정보기술의 개념 및 의미를 알아보려고 한다. 다음으로 정보기술의 기본 모형과 관련된 논문들을 살펴보고 마지막으로 기술 수용에 영향을 미치는 요인에 관련된 연구들을 살펴볼도록 한다.

1980~1990년대 기술 수용에 관한 연구들의 이론적 바탕은 신념(Belief), 태도(Attitude), 행동의도(Intention to use), 행동(Actual usage) 등을 다루는 사회심리학 이론이 합리적 행동이론(TRA)과 이를 확장한 계획 행동이론(TPB) 그리고 TRA를 수정한 기술수용 모델(TAM)이라고 말할 수 있다. 이들 3개 기본 모형을 간략히 설명하면 다음과 같다.

1. 합리적 행동 이론(TRA : Theory of Reasoned Action)

TRA는 사회심리학에서 널리 연구된 모델이며, 의식적으로 의도된 행동의 결정요인과 관련된 연구이다(Ajzen & Fishbein, 1980). TRA에 따르면 어떤 사람의 구체화된 행동의 성과는 그 행동을 수행하려는 의도에 의해서 결정되고, 그리고 행동의도는 태도와 주관적 규범에 의하여 결정된다고 한다.

여기서 태도란 '시스템을 이용하고자 하는 희망에 대한 평가'이며, 주관적 규범(Subjective Norm :SN)이란 '어떤 행동을 수행하라는 사회적 압력에 대한 개인의 지각'을 말한다.

정보 시스템 연구자들은 사용자 수용 과정을 설명하는 내부 심리에 관한 변수들을 사회심리학 이론인 TRA에서 가져오고 있다. 사용자 수용 과정에 영향을 미치는 것으로 조사된 여러 외부 변수들이 태도와 주관적 규범을 통해 의도에 영향을 미친다는 것이다. 이러한 외생 변수에는 시스템 설계 특징들, 사용자 특징들, 과업 특징들, 개발 혹은 실행 과정의 성질, 정치적 영향력, 조직 구조 등이 포함된다.

외생 변수에서 태도 혹은 주관적 규범을 거쳐 의도와 행동의 연결된다는 흐름은 정보기술의 사용자 수용 과정을 통합 시킬 수 있는 일반적인 준거를 제공할 수 있다는 것이다. 그러므로 TRA모형은 이후 Davis를 비롯한 여러 경영정보 시스템 연구자들의 연구에 이론적 기초를 제공하고 있다.

2. 계획 행동 이론(TPB : Theory of Planned Behavior)

TRA는 의지 통제(Volitional control)하에 있는 행동에만 적용될 수 있다(Ajzen & Fishbein, 1980). 여기서 의지란 '어떤 행동을 수행하기 위한 자신의 능력에 대해 개인이 가지는 지각'을 의미한다. 이 의지 통제가 의심스러울 때 TRA는 행동을 예측하지 못할 수가 있다. 예를 들면, 어떤 정보 기술에 대해 적당한 자기 효험의 감정이 없기 때문에 그 정보 기술을 채택하지 않을 수도 있다.

이 의지통제 문제가 TRA를 계획행동 이론(TPB)으로 확장 시킨 주요 이유이다. TPB는 지각된 행동 통제(Perceived behavioral control : PBC)라는 연구개념을 추가시킴으로써 TRA를 확장한 모형이다. 이 지각된 행동 통제(PBC)란 특정 행동을 수행하는데 필수적으로 요구되는 자원과 기회의 소유 혹은 없음에

대한 개인들의 지각이다.

3. 기술 수용 모형(TAM : Technology Acceptance Model)

Davis(1986)에 의해 도입된 기술수용모형(TAM)은 TRA의 변형이며, 정보시스템의 사용자 수용을 모델화하기 위해 만들어졌다. TAM은 컴퓨터 수용의 결정요인에 대한 설명을 제공하며, 이러한 설명은 광범위한 최종사용자 컴퓨팅 기술자들과 이용자 모집단 간에 이르기까지 이용자 행동을 설명할 수 있을 정도로 포괄적이다.

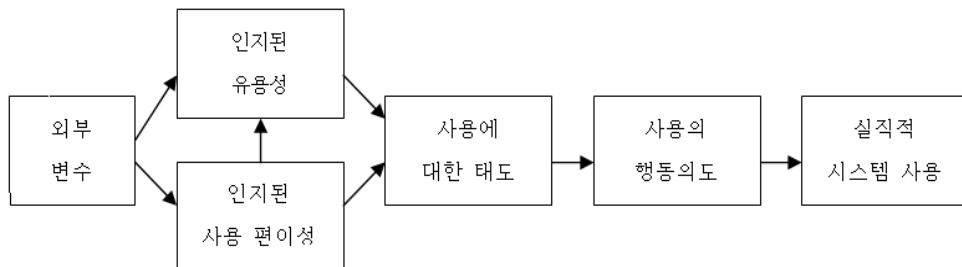
TAM의 핵심목적은 내적 신념, 태도, 의도에 대한 외부 요인들의 영향을 추적하기 위한 기초를 제공하는 것이다. TAM은 이러한 목적들을 달성하기 위하여, 컴퓨터 수용의 결정 요인을 다룬 선행연구에 의하여 제시된 소수의 기본적인 변수들을 파악하였고, 이러한 변수들 간 이론적 관련성을 모델화하는데 이론적 배경으로 TRA를 이용하였다(Davis et al., 1989). Davis는 컴퓨터 수용 행동의 주요 관련 변수로 인지된 유용성과 인지된 사용 용이성 변수를 사용하여 기술 모형을 제시 하였다. 이 인지된 유용성과 인지된 사용 용이성 변수가 TAM의 핵심이라고 할 수 있다. 우선 이 변수들의 정의를 보면, 인지된 유용성이란 '특정한 시스템을 사용하는 것이 개인의 직무성공을 향상 시킬 것이라고 개인이 믿는 정도'를 말하며, 인지된 사용 용이성이란 '특정한 시스템을 사용하는 것이 신체적 및 정신적 수고가 적게 들 것이라고 개인이 믿는 정도'를 말한다(Davis, 1986). 한 가지 주목할 만한 것은 Davis(1986)의 기술 수용 모형에서는 측정 상황에서 의도를 형성하기에 필요한 시간이 없었기 때문에 행동의도를 포함시키지 않았다. TRA와 유사하게 TAM은 컴퓨터 이용이 행동의도에 의해 결정된다고 가정하지만, 행동의도가 시스템 이용에 대한 태도와 지각된 유용성에 의해 결정된다는 점이 TRA와 다르다. 그리고 주관적 규범이 이론적으로나 심리측정학(Psychometric)적으로 불확실한 상태라는 이유를 들어 TAM에 포함시키지 않았다. Saga와 Zmud(1994)는 정보기술 수용이 본질과 결정 요인들을 조사할 목적으로 20여 편의 실증적 연구들을 분석하고 정리하였다. 이들은 20여 편의 연구 중에서 Davis의 TAM이 정보기술 수용에 관한 기존 연구에 가장 큰 영향을 주었다고 하였다.

Ⅲ. 정보 기술 수용에 영향을 미치는 요인에 관한 선행 연구 고찰

1. Davis(1989, 1995)의 연구

이 이론은 Fishbein과 Ajzen의 합당 행동 이론(Theory of Reasoned Action)의 Belief-Attitude-Intention-Behavior 관계를 토대로 나온 실험적으로 검증된 타당성 높은 모델이다. Davis는 그의 논문에서 사용자가 정보기술을 수용하는데 있어 인지된 유용성(Perceived Usefulness)과 인지된 사용 편의성(Perceived Ease of Use)이라는 두 요인이 가장 큰 영향을 미친다고 밝혔다. 기술 수용 모델(Technology Acceptance Model)이라고 명명된 그의 연구는 다음 <그림 1>에 나타나 있다. 인지된 유용성이란 특정 정보기술을 사용하여 업무성과를 향상시킬 수 있다고 개인이 생각하는 정도이며, 인지된 사용 편의성이란 특정 정보기술을 사용하는데 참여야 하는 노력에 대해 개인이 생각하는 정도라고 그는 정의 하였다. 또한 그는 이 두 요인을 위한 측정도구를 개발하여 인지된 유용성이 인지된 사용 편의성보다 사용 행동과 더 강한 관계를 가진다고 분석하였다. 그리고 상관관계 분석을 통하여 인지된 사용 편의성이 인지된 유용성의 선행 요인일 수 있으며, 인지된 유용성이 사용 의도와 행동에 직접적으로 영향을 미치는 결정 요인임을 밝혔다.

이 연구는 정보기술의 사용이라는 특정 목적에 맞는 모델을 개발하여 이후에 많은 연구에 영향을 끼쳤으나 정보기술 사용에 영향을 미칠 수 있는 개인적 지각요인을 단지 인지된 유용성과 인지된 사용 편의성으로 한정하여 세분화된 연구 결과를 얻을 수 없다는 한계가 있다.



<그림 1> 기술 수용 모델(Technology Acceptance Model : TAM)

2. Mathiesona(1991)의 연구

Mathiesona(1991)은 정보기술을 사용하려는 최종사용자의 사용 의도를 예측하기 위해 Davis(1989)의 기술 수용과 Ajzen(1985, 1989)의 계획 행동 이론을 적용하여 비교 연구를 하였다. Mathiesona(1991)은 대학의 경영학과 수업에 참가하는 2, 3학년 학생을 대상으로 스프레드시트 프로그램이나 계산기를 사용하여 풀 수 있는 과제를 내고, 기술 수용 모델과 계획 행동 이론에 맞는 설문을 만들어 조사하는 것으로 실증 연구를 하였다. 연구 결과 기술 수용 모델은 정보 기술에 대한 개인의 생각에 대해서 일반적인 정보를 구하는데 간편하고 경제적인 방법인 반면, 계획행동이론은 보다 구체적이고 깊이 있는 정보를 제공하지만 적용하기가 어렵다고 밝히고 있다. Mathiesona(1991)의 연구는 기술 수용 모델과 계획 행동 이론을 주의 깊게 비교하였다는데 의의가 있으나, 연구대상이 경영학과 수업을 듣는 학생으로 제한 되었다는 점에서 한계가 있다.

3. Adams et al.(1992)의 연구

Adams et al.(1992)은 Davis(1989)의 연구 모형을 E-mail과 V-mail (Voice Mail), 그리고 널리 사용되는 소프트웨어 패키지를 적용하여 10개의 기업의 사원을 대상으로 검토하였다. E-mail과 V-mail을 사용한 연구에서는 Davis(1989)의 연구와 같이 인지된 유용성이 실제 시스템 사용 행동에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 또 인지된 사용 편이성은 덜 중요한 것으로 밝혀졌다.

한편 널리 사용되는 워드 프로세스(WordPerfect), 스프레드시트(Lotus 1-2-3), 그리고 그래픽 프로그램(Harvard Graphics)을 사용한 연구에서는 소프트웨어에 따라 다소 다른 결과가 나와 이에 대한 연구가 필요함을 지적하였다. 그러나 이 결과에서도 여전히 인지된 유용성과 인지된 사용 편이성이 사용 행동에 유의한 결정 요인임이 판명되었다.

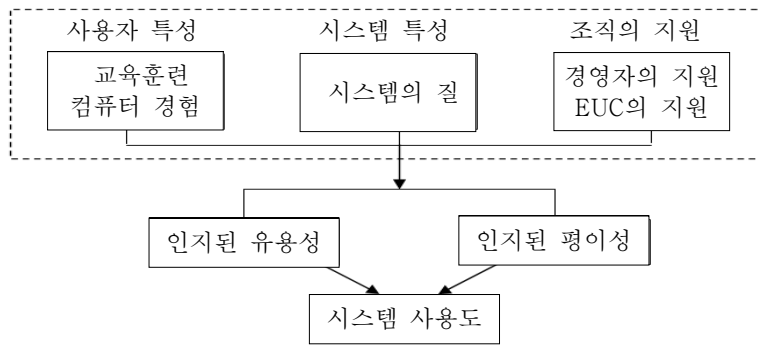
4. Igbaria and Gumaraes(1995)의 연구

기술 수용 모델(TAM)을 이용 “구조 방정식 모델을 통한 마이크로 컴퓨터 사용의 결정 요인의 테스트(Testing the determinants of micro computer usage via a structural equation model)”이란 논문을 통해 컴퓨터 사용도를 연구. 연구 결과 인지된 사용 용이성이 인지된 유용성에 매우 유의한 영향을 미쳤으며 이

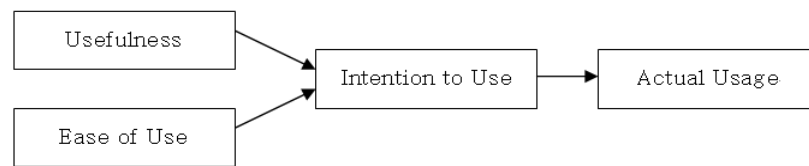
들은 시스템 사용에 중요한 요인으로 밝혀졌다.

5. Szajna(1996)의 연구

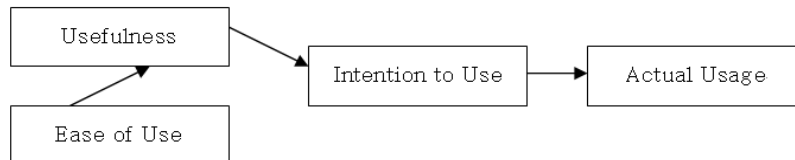
Szajna(1996)은 Davis가 1989년도에 개발한 최초의 TAM 모형의 개선 모델 (Revised TAM Model)을 실증적 방법으로 연구했다. 개선된 모형은 사전 실행 (Pre-implementation)과 사후 실행(Post-Implementation) 모형으로 구성되며 연구의 결과 원래의 TAM 모형이 설명력이 더 높으며 시스템에 대한 실제 사용도와 사용자의 자가 보고에 의한 사용도는 차이가 난다는 결론을 도출하였다.



<그림 2> Igarria and Guimaraes의 연구 모형



<Pre-Implementation Model>



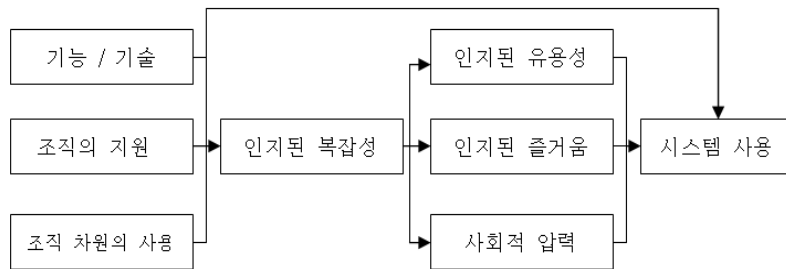
<Post-Implementation Model>

<그림 3> Revised TAM

6. Magid Igarbia, Saroj Parasuraman, and Jack J. Baroudi(1996)

이 모델은 기존의 연구를 종합하여 인지된 유용성(Usefulness)과 인지된 즐거움(Fun and Enjoyment) 그리고 사회적 압력(Social Pressure)들이 전문가(Professionals)들과 매니저(Managers)들의 마이크로 컴퓨터 사용 증가를 유발하는 동기요인으로 작용하고 있다고 제안하고 있다. 결과는 인지된 유용성이 인지된 즐거움이나 사회적 압력보다도 근본적인 동기요소라는 것을 뒷받침해 주고 있다. 연구를 통해 발견된 사실로서 인지된 복잡성은 기술(Skills), 조직의 지원(Organizational Support), 조직 차원의 사용(Organizational Usage)와 같은 변수들과 3개의 동기요인 변수(인지된 유용성, 인지된 즐거움, 사회적 압력)들을 매개하는 중요한 변수임을 발견하게 되었다. 연구 결과는 또한 기술(Skills)이 마이크로 컴퓨터 사용에 영향을 미치는데 있어서 중요한 역할을 담당하고 있다는 것을 발견하게 되었다. 기술은 직접적으로 마이크로 컴퓨터 사용을 촉진 시키고 간접적으로 인지된 유용성과 인지된 즐거움 마지막으로 사회적 압력을 통해 직접적인 사용에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이 연구가 시사하는 바는 마이크로 컴퓨터 사용에 영향을 미치는 요인에 관한 광범위한 이해를 도왔으며 정보 시스템의 운영에 도움이 되는 연구라는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

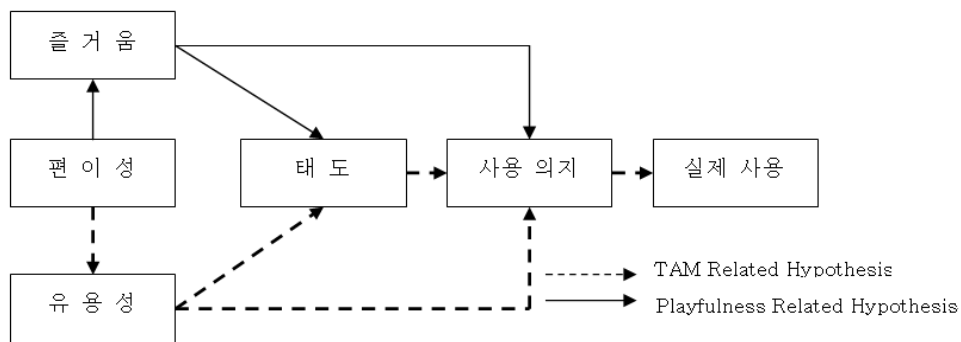


<그림 4> TAM의 동기요소에 관한 모형 (Igarbia et al., 1996)

7. Ji-Won Moon, Young-Gul Kim(2000)의 연구

인지된 사용 편이성과 인지된 유용성은 정보기술을 수용하고 이용하는데 기초적인(Fundamental) 요인으로 인식되어 왔다. 이러한 신념(Beliefs-d인지된 사용 편이성, 인지된 유용성)들은 새롭게 등장하고 있는 정보기술(IT)인 월드 와

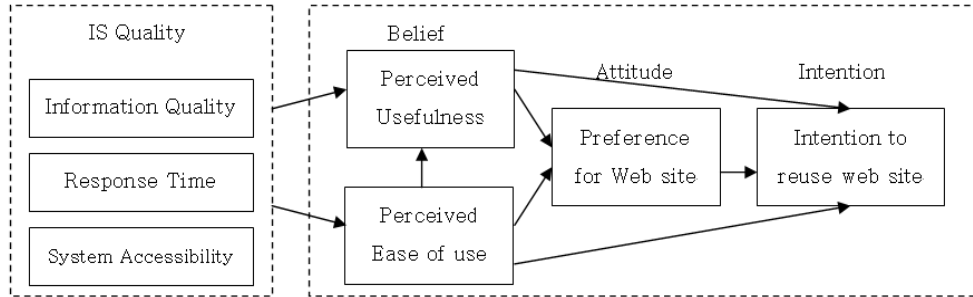
월드 웹(World Wide Web-이하 인터넷)에 대한 사용자의 행위나 태도를 잘 설명하지 못한다. 따라서 이 연구에서 즐거움(Playfulness)이라는 인터넷 수용에 대한 사용자의 내재적인 신념에 영향을 미치는 새로운 요인을 도입하였다. 이 변수를 내재적인 동기요소로 사용함으로써 기존의 TAM 모델을 확장시킨 인터넷 환경하에서 유의한 모델을 제시했다.



<그림 5> 확장된 TAM 모형(Extended TAM : 문지원, 김영걸. KAIST. 2000)

8. Judy Chuan-Chuan Lin, Hsipeng Lu(2000)

인터넷의 급속한 발전으로 말미암아 기업들은 보다 값싼 추가비용 만으로도 고객에게 가깝게 다가설 수 있게 되었다. WWW(이하 인터넷)을 통해 잠재 고객(Potential Customers)에게 효과적으로 다가서기 위해선 잘 만들어진 웹사이트가 필요하게 되었다. 그러나, 고객들(사용자)이 가지고 있는 웹사이트에 대한 인식에 영향을 미치는 요인에 관한 확실한 연구가 이루어지지 않았다. 이 연구는 왜 고객들이 웹사이트를 거부(Reject)하는지 또는 수용(Accept)하는지에 그리고 어떠한 요인들(예를 들면, 정보의 질, 응답시간, 시스템 접근성)에 의해서 고객들의 행위가 영향을 받는지를 규명하고 있다. 연구의 검증 결과 TAM (Davis, 1989) 모형이 인터넷 환경에서도 훌륭한 매개변수(Mediating Factors)로 작용하고 있음을 밝혔다. 더 나아가 응답시간이 인터넷 환경에 있어서 사용자의 신념(인지된 유용성, 인지된 사용 편이성)에 매우 중요한 요인으로 작용하고 있음을 알아냈다. 따라서, 웹 페이지 제공자(Web Page Providers)들은 제공하려는 정보의 질과 적시성뿐만 아니라 신속하게 웹 페이지를 디자인해야 한다는 정보를 제공함에 있어 그 의의가 있다고 하겠다.



<그림 6> Model for Web site Acceptance(J. Chuan-Chuan Lin et al, 2001)

IV. 연구모형 및 가설의 설정

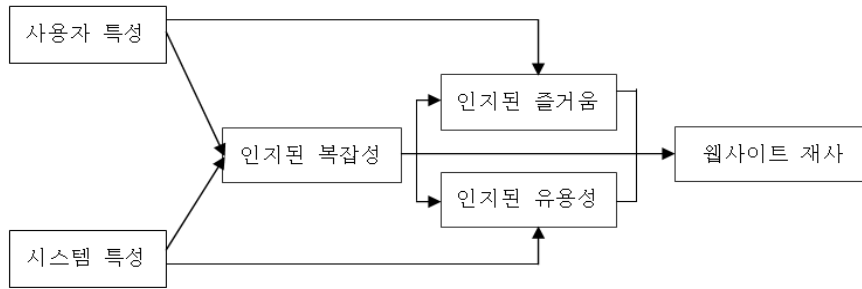
1. 연구의 분석 모형 및 가설의 설정

정보 기술의 사용도를 평가할 수 있는 효율적인 방법 중의 하나는 Technical Acceptance Model(TAM)을 이용하는 것이다(Ajzen, 1985; Davis, 1989). 이러한 이유는 TAM은 여러 종류의 시스템 사용에 대한 예측과 설명에 비교적 효율적이라는 사실에 기초를 두고 있다(Ajzen, 1985; Davis, 1989). 이와 함께 TAM은 지금까지 행해진 많은 IS 연구결과와 상대적으로 비교할 수 있는 장점이 있기 때문일 것이다. Fishbein과 Ajzen(1975)은 TAM 모형에서 사람의 행위는 행위에 대한 개개인의 인식, 태도 그리고 사회적 영향력에 의해 결정된다고 주장하였다.

지금까지 TAM 모형에 대해서는 여러 분야의 정보기술을 대상으로 실증적 연구들이 시도되었으나 단순히 유용함(Perceived Usefulness)과 사용 용이성(Perceived Ease of Use)의 요인이 정보기술 사용도에 미치는 영향력의 검증을 주된 연구대상으로 하였다(Ajzen, 1985; Davis, 1993). 따라서 개개인의 동기적 요인들을 포함한 포괄적인 측면에서 복합적인 요인들이 정보기술 사용에 미치는 영향력의 검증이 절실히 요구되었다. 본 논문은 TAM의 동기 요소에 관한 Igbaria(1996)의 모형을 토대로 하여 일반 인터넷 사용자에게 적용한 J. Chuan-Chuan Lin et al.(2000)의 웹사이트 수용 모델에서 웹사이트 재사용에 중요한 요인인 시스템 특성 요인을 사용하였다. 또한 Igbaria(1996)연구에서는 인지된 유용성과 인지된 즐거움과 사용자 특성 요인의 중요한 요인인 기술/기

능 중요한 요인으로 사용하였다.

이와 같은 연구 모형을 살펴보면 다음과 같다.



<그림 7> 연구모형

1.1 인지된 유용성(Perceived Usefulness)

TAM모형에서 유용성과 같은 요인은 정보기술의 사용가치를 증대 시킬 수 있는 측면에서 동기적 요인으로서의 중요성이 제기 되었다. Adams et al.(1992)은 유용성을 “시스템의 사용이 업무의 효율을 높일 것이라고 믿는 정도”로 정의 하였으며 또한 정보기술에 대한 사용자 인식은 많은 부분 유용성에 기인한다고 주장하였다. 더구나 Dishaw and Strong(1999)은 정보기술의 사용에 영향을 미칠 수 있는 다른 요인들, 예를 들면 태도, 만족도 및 인식도와 같은 요인들보다 유용성이 정보기술의 사용도에 보다 밀접하고 일관된 영향을 미친다고 주장하였다. 따라서 유용성은 정보기술의 사용도와 정비례관계를 가질 것이다.

H1 : 인지된 유용성이 웹사이트 재사용에 정(正)의 영향을 미칠 것이다.

1.2 인지된 복잡성(Perceived Complexity)

Davis는 사용 용이성(Perceived Ease of use)을 “주어진 시스템을 이용하는 것이 업무 노력을 절감할 수 있을 것 이라고 믿는 정도”라고 정의하였다. 선행 연구들(Davis, 1993)을 정리하여 보면 이용 용이성을 복잡성과 비슷한 의미로 보 수 있으며, 따라서 복잡성을 “시스템에 대해 사용자들이 느끼는 어려움 정도”로 정의할 수 있다. 즉 정보기술에 대한 복잡성과 사용의도는 음의 관계를 갖는다고 볼 수 있다.

H2 (a) : 인지된 복잡성이 인지된 유용성에 음(陰)의 영향을 미칠 것이다.

H2 (b) : 인지된 복잡성이 인지된 즐거움에 음(陰)의 영향을 미칠 것이다.

H2 (c) : 인지된 복잡성이 웹사이트 재사용에 음(陰)의 영향을 미칠 것이다

1.3 인지된 즐거움(Perceived Enjoyment and Fun)

선행 연구들(Webster and Martocchini, 1992; Dishaw and Strong, 1999)은 즐거움을 “시스템의 사용이 삶을 활력화 시키는 정도”로 정의하였다. 정보기술의 사용은 내부적으로 존재하는 심리적 요인들에 의해 촉진될 수 있으며, 즐거움과 같은 요인들에 의해 촉진될 수 있으며, 즐거움과 같은 요인들은 정보기술의 사용에 대한 내부적 동기를 의미한다. 즉, 정보기술의 사용으로 인해 직접적인 즐거움이나 기쁨을 경험한 사람 혹은 정보기술의 사용에 대해 본능적으로 긍정적인 느낌을 가진 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 정보기술을 좀 더 많이 이용하려는 경향이 있을 것이다(Mathiesona, 1991). 즉 정보기술을 사용해보다 많은 즐거움을 얻게 되면, 정보기술의 사용도는 증가한다고 볼 수 있다.

H3 : 인지된 즐거움이 웹사이트 재사용에 정(正)의 영향을 미칠 것이다.

1.4 사용자 기술/기능 및 경험 (Skills & Experience)

정보기술의 사용은 그와 같은 기술을 이용하는 사람들의 기술 및 경험의 정도와 깊은 관계가 있다(Downing, 1997). 선행연구들(Nelson, 1992; Webster and Martocchino, 1992)은 사용자기술을 “정보기술을 이용하는데 필요한 이론적, 실무적 경험 및 교육의 정도”로 정의하였다. 따라서 사용자 기술에 대한 경험과 교육은 사용자들이 정보기술에 대해 느끼는 사용 편이성과 밀접한 관계가 있을 것이다. 즉 대상 정보 기술에 대한 인식과 신념을 긍정적으로 유도할 수 있다. 즉, 사용자의 기술적 능력이 증가할수록 정보기술에 대해 느끼는 이용 복잡성과는 음의 관계가 있을 것이다.

정보기술을 사용하는 것은 기술자체와도 관련이 있지만, 개인이 이러한 기술을 사용하는데 있어서의 기술과도 밀접한 관련을 갖는다. 컴퓨터 경험과 사용자의 훈련 수준은 인지된 이용 용이성과 즐거움 그리고 인지된 유용성과 매우 밀접한 관련이 있다(Igbaria, 1993; Webster, 1992). 컴퓨터 능력(Skill)은 컴퓨터 사용에 보다 호의적인(Favorable) 인식을 심어 주게 된다. TRA와 TAM에서 이러한 외생요인(External Factors)들이 정보기술에 대한 신념(Beliefs)과 사회적 압력을 통해서 실질적 사용에 영향을 미치게 된다고 말하고 있다. 이러한 주장을 추가적으로 뒷바침하는 연구가 Thompson et al. (1991)에 의해서 제기되었

는데 사용자의 컴퓨터 기술은 시스템 사용에 직접적인 영향을 미친다고 알려진 바 있다. 또한 Webster & Martocchio(1992)는 사용자의 컴퓨터 기술과 즐거움(Enjoyment & Fun)간에는 긍정적인 관계가 있음을 밝혀냈다.

또한 컴퓨터 경험은 사용자가 컴퓨터에 대한 운영, 유지 경험을 의미하는데 사용자들이 이질적인 전산 경험정도를 사용자가 사용하는 컴퓨터에 대하여 쉽게 또는 어렵게 여기는 계기가 된다고 볼 수 있다. Lee가 개인용 컴퓨터의 컴퓨터의 사용 패턴을 연구한 내용을 보면, 컴퓨터에 관한 사전 경험이 많은 사용자는 일반 사용자 보다 주당 컴퓨터 사용 시간도 많고 컴퓨터 사용 시간도 많고 컴퓨터에 대해 만족하는 정도로 높게 나타나 전산능력 정도가 시스템 사용에 영향을 미치게 되는 것이다.

H4 (a) : 기술/기능 및 경험이 인지된 복잡성에 음(陰)의 영향을 미칠 것이다.

H4 (b) : 기술/기능 및 경험이 인지된 즐거움에 정(正)의 영향을 미칠 것이다.

1.5 시스템의 질(System quality)

Davis의 TAM에 의하면 “System의 Quality는 신념(인지된 사용 편이성, 인지된 유용성)에 영향을 미친다”라고 이 관계를 잘 설명해 주었다(Benbasat, 1987). MIS 성공 모델은 System 사용도에 영향을 주는 기술에 대한 신념 그리고 사용자 인식과 관계된 System 특성으로 System Quality가 정의되었다(Igbaria, 1990). 또, Venkatesh & Davis(2000)은 조직에 새로운 기술 수용에 있어서 System 사용자 Interface의 Quality의 중요성을 강조했다. 그러므로 시스템 특성이 기술수용과 신념에 긍정적인 관계가 있다고 제시한다.

H5 (a) : 시스템의 질이 인지된 복잡성에 음(陰)의 영향을 미칠 것이다.

H5 (b) : 시스템의 질이 인지된 유용성에 정(正)의 영향을 미칠 것이다.

연구 모형의 실증적 검증을 위하여 이론적 배경과 앞서 제시되었던 시스템 수용에 영향을 미치는 동기요소에서 도출된 내용을 토대로 다음과 같이 연구 모형을 설정 하였다.

1.6 웹사이트 재 사용

시스템 사용도는 기존 연구에서 많이 다루어진 변수이긴 하지만 연구자에 따라서 다소 다르게 측정되고 있다. 시스템 사용을 측정하는 방법에는 크게 주관

적인 방법과 객관적인 방법의 두 가지 방법이 있는데 주관적인 방법은 사용자의 인식에 기초하여 사용빈도수를 측정하는 것을 말하며, 객관적인 방법은 실제 시스템의 사용빈도수를 시스템 소프트웨어나 관찰을 통해 측정하는 것을 말한다.

Delone(1992)과 Ginzberg(1986)는 시스템 사용빈도와 시스템을 사용할 때의 시간과 CPU 사용시간을, Snitkin & King(1986)은 주당 시스템을 사용할 때 시간을 시스템 사용도로 간주 하였다. 그 이외에도 Venkatesh & Davis(2000)는 보고서 사용의 수를, Kim & Lee(1986)는 사용빈도와 자발성을, Raymond(1990)는 사용빈도와 보고서의 수, 그리고 정규성 시스템 사용도의 개념으로 보았다.

J. Chuan-Chuan Lin et al.(2000)은 웹사이트 수용에 관한 연구에서 인지된 사용의 편이성과 인지된 유용성이 사용자에게 믿음(belief)을 가지게 하고 이러한 것들이 다시 웹사이트에 대한 선호(preference)에 대한 태도(attitude)영향을 미쳐서 사용자가 웹사이트와의 기존 관계에 그대로 머물 것인지 아니면 떠날 것인지에 대한 그들의 가능성과 해당 웹사이트의 활동에 참여하고자 하는 가능성을 재사용 의도(intention to reuse web site) 라고 정의하였다.

<표 1> 변수의 조작적 정의

변수		조작적 정의	관련 연구자
사용자 특성	기술/기능 및 경험	·컴퓨터에 관한 지식	Igbaria et al(1996)
		·컴퓨터를 사용한 기간	Igbaria and Guimaraes(1995)
시스템 특성	시스템의 질	·응답시간	J. Chuan Lin et al.(2000)
		·정보의 질	
		·접근 가능성	
신념	인지된 복잡성	·정보기술에 대한 학습의 용이성	Igbaria et al.(1996)
	인지된 즐거움	·집중 ·호기심 ·즐거움	문지원 & 김영걸 (2000) Igbaria et al.(1996)
	인지된 유용성	·인터넷을 통한 업무 수행 능력 정도 ·인터넷을 사용한 업무 생산성 증가 정도 ·인터넷을 사용한 업무에 대한 효과성 정도	Igbaria et al.(1996)
웹사이트 재사용	재방문 의도	·인터넷을 구매의도	J. Chuan Lin et al.(2000)
		·인터넷을 참여의도	
		·공동 생산 의도	

V. 실증 분석 및 가설의 검증

1. 요인 분석

<표 2> 요인 분석 결과

	항목	사용자 특성	시스템 특성	인지된 유용성	인지된 복잡성	인지된 즐거움
사용자 특성	(User1)인터넷이나 컴퓨터에 관한 지식	0.810				
	(User2)인터넷이나 컴퓨터 사용의 복잡성	0.820				
	(User3)인터넷이나 컴퓨터 기술의 난해함	0.781				
	(User4)인터넷이나 컴퓨터 사용 빈도	0.757				
	(User5)인터넷이나 컴퓨터 숙련성	0.754				
시스템 특성	(Sys 1)웹사이트의 정보 정확성 및 적절성		0.749			
	(Sys 2)웹사이트의 응답 시간		0.681			
	(Sys 3)웹 상에서의 정보의 접근성		0.671			
	(Sys 4)관련 웹사이트의 연결성		0.753			
	(Sys 5)웹사이트 인터페이스의 질		0.793			
인지된 유용성	(Usef1)웹사이트 정보 이용 정도			0.762		
	(Usef2)웹사이트에서 획득한 정보의 우수성			0.696		
	(Usef3)웹 상에서의 정보 교환성			0.693		
	(Usef4)웹사이트 정보의 생산성			0.560		
	(Usef5)웹사이트 정보 풍부성			0.679		
인지된 복잡성	(Comp1)인터넷 사용의 효과성				0.723	
	(Comp2)인터넷 사용의 흥미성				0.693	
	(Comp3)인터넷의 사용의 부담				0.704	
	(Comp4)인터넷 사용의 두려움				0.768	
	(Comp5)인터넷에 대한 부적응성				0.703	
인지된 즐거움	(Play1)인터넷에 사용에 대한 즐거움					0.783
	(Play2)새로운 컴퓨터 기술 습득의 호기심					0.673
	(Play3)필요로 하는 웹사이트의 접근 정도					0.660
	(Play4)인터넷에 사용에 대한 몰입 정도					0.620
	(Play5)특정 웹사이트의 즐기는 정도					0.689

요인 분석의 결과는 다음과 같은데, 측정하고자 하는 변수들 간 속성이 구별되어 정확하게 나타나 있어 측정하고자 하는 항목들이 일목요연하게 구성되어

있음을 알 수 있다.

2. 상관관계 분석

<표 3> 상관 관계 분석의 결과 1

	사용자 특성	시스템 특성	인지된 유용성	인지된 복잡성	인지된 즐거움	웹사이트 재사용
사용자 특성	1					
시스템 특성	-0.132	1				
인지된 유용성	-0.442**	0.460**	1			
인지된 복잡성	0.537	-0.249**	-0.436**	1		
인지된 즐거움	-0.445**	0.184*	0.485**	-0.486**	1	
웹사이트 재사용	-0.347**	0.178*	0.460**	-0.349**	0.397**	1

<표 4> 상관 관계 분석의 결과 2

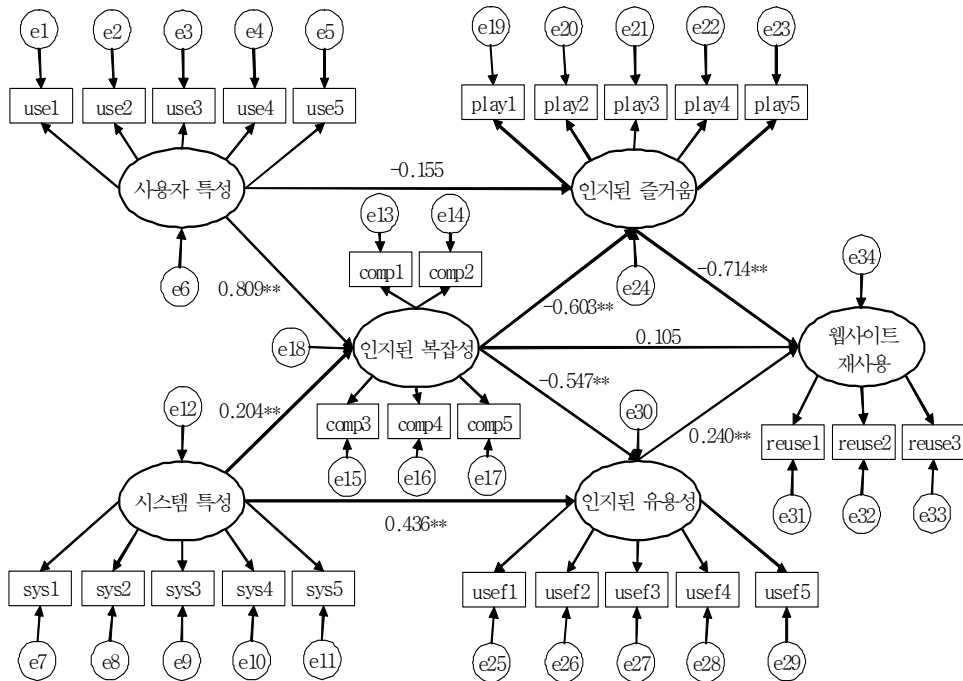
	인지된 유용성	인지된 복잡성	인지된 즐거움	웹사이트 재사용
인지된 유용성	1			
인지된 복잡성	-0.586	1		
인지된 즐거움	0.485**	-0.536	1	
웹사이트 재사용	0.597	-0.449**	0.597**	1

* 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의.

** 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의.

3. 가설의 검증

공분산 구조분석을 통하여 변수들 간 인과 관계뿐 아니라 전체적인 모델의 적합성을 나타내는 $\chi^2 = 98.32$, $df=43$ GFI(Goodness-of-Fit-Index)가 0.902, IFI(Incremental Fit Index)가 0.921, CFI(Comparative Fit Index)가 0.934로써 모델의 적합성이 증명되었고 RMR은 0.028로써 관측 데이터와 모델의 일치성이 커서 연구가 적합하다고 판단된다.



가설	인과계수	기각비	검증 결과
H4(a) : 사용자 특성 → 인지된 복잡성(陰)	0.809	4.399	채택
H5(a) : 시스템 특성 → 인지된 복잡성	0.204	2.664	채택
H2(b) : 인지된 복잡성 → 인지된 즐거움	-0.603	-3.175	채택
H5(b) : 시스템 특성 → 인지된 유용성	0.436	4.619	채택
H2(a) : 인지된 복잡성 → 인지된 유용성	-0.547	-3.924	채택
H4(b) : 사용자 특성 → 인지된 즐거움	-0.155	-1.166	기각
H1 : 인지된 유용성 → 웹사이트 재사용	0.240	2.221	채택
H2(c) : 인지된 복잡성 → 웹사이트 재사용	0.105	0.675	기각
H3 : 인지된 즐거움 → 웹사이트 재사용	0.714	4.552	채택

VI. 결 론

1. 연구의 결론

이 연구의 목적은 확장된 TAM(Technology Acceptance Model)을 현재 대다수의 사람들이 사용하는 인터넷 웹사이트의 사용에 적용 시켜 모델의 유의성을

검증하는데 있다. 본 연구에서 얻을 수 있는 결과를 살펴보면, 첫째 사용자 특성(사용자의 기능/기술 및 경험)은 인지된 복잡성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기존 Igarria의 연구(1995, 1996)에서 조직 차원의 사용자 기능/기술 및 경험이 인지된 복잡성에 영향을 미친다고 연구되었는데, 인터넷을 사용하는 일반인 또한 컴퓨터를 사용해 본 경험이나 시스템에 대한 기술을 가지고 있을 때 웹사이트를 쉽게 사용하는 것으로 나타났다. 이는 정보 통신 인프라 수준이 높은 우리나라에서 학생, 주부 및 회사원 모두가 컴퓨터를 사용하고 있고 특정 웹사이트를 방문하기 위한 인터넷의 이용빈도가 높아져 가고 있어서 인터넷 사용에 대한 부담이나 어려움을 덜 느끼고 있다고 판단된다.

둘째, 인지된 복잡성이 인지된 유용성과 인지된 즐거움에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 웹사이트를 사용 할 때 이에 필요한 시스템적인 기술이 쉬운 경우 사용자들은 유용성과 즐거움을 많이 느끼는 것으로 생각된다. 종합적으로 ‘인지된 복잡성’에 대해 살펴보면 누구나 개인용 컴퓨터를 사용하여 인터넷을 이용하는 현상에서 사용자들은 인터넷을 다루는데 필요한 기술상의 어려움을 거의 느끼지 못하는 것으로 나타났다.

셋째, 인지된 즐거움이 웹사이트 재사용에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인터넷 이용자들은 자신들이 방문했던 웹사이트에 대해 재미나 흥미를 느낄수록

또 다시 특정 웹사이트를 방문하는 것으로 생각되며, 이에 따라 온라인 기업이 웹사이트들을 유인하려고 할 때는, 엔터테인먼트 기능을 강화한 사이트를 구축 하는 것이 중요하다고 생각 된다. 이를 테면 새롭게 개봉하는 영화에 관한 정보나 여행지 정보를 제공하거나, 다른 웹사이트와 구별되는 독특하고도 재미있는 상품을 제공하는 것이 필요하다고 판단된다.

한편 사용자 특성은 인지된 즐거움에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났는데 이는 인터넷 사용에 필요한 기술은 그리 어렵지 않기 때문인 것으로 생각되며 인지된 복잡성 또한 이러한 이유 때문에 웹사이트 재사용에 영향을 미치지 못한 것으로 판단된다. 특이한 점은 90년대에 연구와 다르게 인지된 즐거움의 효과가 웹사이트 재사용에 큰 영향을 미쳤는데, 전술한 바와 같이 웹사이트 콘텐츠 개발자들에게 시사하는 바가 크다고 생각된다.

2. 연구의 한계

문헌 연구에서 부각되었던 모든 요인들을 연구모형에 포함하지 못했다. 이것은 좀 더 넓은 이해와 연구기간이 요구되는 것이다.

둘째, 표본 선정에 있어서 그 표본의 수는 충분하였다고 생각되나 연령층이 25~35세로 편중되어 있어 표본의 분포가 편중된 면이 있었다. 인터넷 사용자가 40대 이상에서 증가하고 있는 현실에서 모집단의 특성을 나타내기에는 부족한 면이 있었다.

셋째, 웹사이트 재사용에는 마케팅적인 요소가 어느 정도 다루어져야 하는데 본 연구에서는 시스템적인 관점으로만 접근하였다. 웹사이트 재사용을 높이기 위한 보다 확장된 모델과 신뢰성 있는 척도의 개발이 앞으로의 연구 과제라 할 수 있겠다.

참고문헌

[국내문헌]

1. 채서일(1988), 사회 과학 조사 방법론, 2판, 학현사.
2. 김병서, “인과 분석을 위한 연구 방법론”, 무역경영사.
3. 노형진(2001), “한글 SPSS 10.0에 의한 조사 방법 및 통계 분석”, 형설출판사.
4. 노형진(2002), “SPSS/Amos에 의한 사회 조사 분석”, 형설출판사.

[외국문헌]

1. D.A. Adams, R.R. Nelson, P.A. Todd(1992), Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: a replication, *MIS Quarterly* 16 (2), pp.227~247.
2. M. Atkinson, C. Kydd(1997), Individual characteristics associated with World-Wide-Web use: an empirical study of playfulness and motivation, *The DATA BASE for Advances in Information Systems* 28 (2), pp.53~62.
3. I. Ajzen(1985), “From intentions to action : a theory planned behavior In J. Kuhl and J. Beckman(eds), *Action Control : From Cognition to Behavior*”, Newyork : Springer Verlag, pp.11~39.
4. I. Benbasat Goldstein, D. & Mead, "The case research strategy in studies of information system, *MIS Quarterly*(11), 1987, pp.368~386.
5. W.C. Chin, P.A. Todd(1995), On the use, usefulness and ease of use of structural equation modeling in MIS research: a note of caution, *MIS Quarterly* 19 (2), pp.237~246.
6. J. Chuan-Chuan Lin and Hsipeng Lu(2000), “Towards an Understanding of the Behavioral Intention to use a Web Site,” *Intentional Journal of Information Management* 20, 2000, pp.197~208.
7. F.D. Davis, Jr.(1986), A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results, Doctoral Dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology.

8. F.D. Davis Jr.(1989), Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly* 13 (3), pp.319~340.
9. F.D. Davis Jr., R.P. Bagozzi, P.R. Warshaw(1989), User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models, *Management Science* 35 (8), pp.982~1003.
10. F.D. Davis Jr., R.P. Bagozzi, P.R. Warshaw(1992), Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace, *Journal of Applied Social Psychology* 22, pp.1111~1132.
11. E. L. Deci(1975), *Intrinsic Motivation*, Plenum Press, New York.
12. W. H Delone & E. R Mclean(1992), "Information System Success : The Quest for for the Dependent Variable", *Information System Research* Vol. 3, No. 1, pp.227~247.
13. M.T. Dishaw, D.M. Strong(1999), Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs, *Information and Management* 36 (1), pp.9~21.
14. W.J. Doll, A. Hendrickson, X. Deng(1998), Using Davis's perceived usefulness and ease-of-use instruments for decision making: a confirmatory and multi-group invariance analysis, *Decision Sciences* 29 (4), pp.839~869.
15. M. Fishbein, I. Ajzen(1975), *Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison Wesley, Boston.
16. M. Igbaria, S. Parasuraman, J.J. Baroudi(1996), A motivational model of microcomputer usage, *Journal of Management Information Systems* 13 (1), pp.127~143.
17. M. Igbaria, S.J. Schiffman, T.S. Wieckowshi(1994), The respective roles of perceived usefulness and perceived fun in the acceptance of microcomputer technology, *Behaviour and Information Technology* 13 (6), pp.349~361.
18. Ji-Won Moon, Young-Gul Kim(2000), "Extending the TAM for a World-Wide-Web context", *Information & Management* 38, pp.217~230.
19. M. Keil, P.M. Beranek, B.R. Konsynski(1995), Usefulness and ease of use: field study evidence regarding task considerations, *Decision Support*

- Systems 13 (1), pp.75~91.
20. J. Y. Malhotra, D.F. Galletta(1999), Extending the technology acceptance model for social influence: theoretical bases and empirical validation, in Proceedings of the 32th ICSS.
 21. T.W. Malone(1981a), Toward a theory of intrinsically motivating instruction, *Cognitive Science* 4, pp.333~369.
 22. J.J. Martocchio, J. Webster(1992), Effects of feedback and cognitive playfulness on performance in microcomputer software training, *Personnel Psychology* 45, pp.553~578.
 23. K. Mathieson(1991), Predicting use intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior, *Information Systems Research* 2 (3), pp.173~191.
 24. A.H. Segars, V. Grover(1993), Re-examining perceived ease of use and usefulness: a confirmatory factor analysis, *MIS Quarterly* 17 (4), pp.517~525.
 18. B. Szajna(1996), "Empirical Evaluation of Revised Technology Acceptance Model", *Management Science*, Jan. 1996, pp.88~92.
 19. L.K. Trevino, J. Webster(1992), Flow in computer-mediated communication: electronic mail and voice evaluation, *Communication Research* 19 (2), pp.539~573.
 20. J. Webster, J.J. Martocchio(1992), Microcomputer playfulness: development of a measure with workplace implications, *MIS Quarterly* 16 (2), pp.201~226.
 21. J. Webster, L.K. Trevino, L. Ryan(1993), The dimensionality and correlates of flow in human-computer interactions, *Computer in Human Behavior* 9, pp.411~426.
 22. V. Venkatesh, F. D. Davis(2000), "A Theoretical Extension of Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies", *Management Science*, Vol. 46, No. 2, pp.184~204.

Abstract

A Study on User & System Characteristic Factors Affecting reuses of a website

Lee, Woo-won*·Park, Jong-hyuk**·Hong, Yong-ki**

The purpose of this study is to understand a information technology acceptance model and to test empirically using field survey. In order to achieve this purpose, first of all, I examined literature reviews about the theory of reasoned action(TRA), the theory of planned behavior(TPB), and the theories of technology acceptance model(TAM).

Based on literature reviews, I proposed a technology acceptance model and empirically verified it through using field survey. As a result of, this study was designed to predict and to explain the factors of affecting reuses of a website. The data that were surveyed 193 users of internet were analyzed with SPSS 12.0 and AMOS 4.0.

The major results of this study as follows :

First, the perceived complexity is influenced by the skill & experience and the quality of system.

Second, the quality of system affects the perceived usefulness.

Third, the perceived complexity affects the perceived usefulness and the perceived playfulness.

Fourth, reuses of a web site are influenced by the perceived usefulness and the perceived playfulness.

Finally, the quality of system affects the perceived usefulness and the skill & experience affect the perceived playfulness.

Key Words : Website, Theory of reasoned Action, Theory of Planned Behavior.

*Lecturer, Department of Business Administration, Hankuk University of Foreign Studies.

**Professor, Daelim College, Department of Management of Information System.