

# 디지털 혁신에 대한 수용이 업무성과에 미치는 영향

박미정\*, 최승일\*\*

\*농협중앙회

\*\*공주대학교 산업시스템공학과

e-mail:sichoi@kongju.ac.kr

## Effect of Acceptance of Digital Innovation on Business Performance

Mijeong Park\*, Seungil Choi\*\*

\*National Agricultural Cooperative Federation

\*\*Dept. of Industrial & Systems Engineering, Kongju National University

### 요약

디지털 혁신기술에 대한 금융기관 종사자의 수용 의도가 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위해 통합기술수용이론을 적용한 모델을 제시한다. 디지털 혁신기술의 수용 의도에 영향을 미치는 요인들로 내적 기대, 외적 영향, 촉진 조건, 고용 위협을 추출한 후, 금융기관 종사자를 대상으로 한 설문 자료로 모델에 대한 실증 분석을 진행하였다.

## 1. 서론

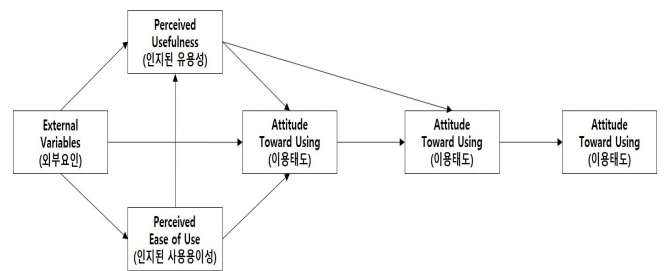
최근 디지털 혁신기술로 인해 수십 년간 이어온 전통적 금융 산업과는 완전히 다른 혁신적인 서비스로 금융에 대한 기본 개념이 바뀌고 있다. 고객들은 더 이상 금융서비스를 제공받는데 있어 시간과 공간의 제약을 받지 않으며, 오픈뱅킹 서비스가 시작되면서 주거래 은행에 대한 개념도 희박해 지고 있다. 더구나 은행보다 더 혁신적인 기술을 보유한 카카오와 같은 대형 핀테크 기업들은 은행의 존립마저 위협하고 있는 상황으로, 2020년 8월 허용된 P2P금융으로 은행 고객들의 이탈은 더욱 가속화 될 것으로 보인다. 디지털 혁신기술은 बैं킹이나 앱과 같은 대고객 업무뿐만 아니라 업무지원 챗봇, 빅데이터에 기반한 상품추천, RPA 등에도 활발히 적용되고 있는데, 이에 대한 금융기관 종사자들의 수용 의도와 업무성과에 관한 연구는 아직 확인된 바가 없다.

본 연구에서는 통합기술수용이론(UTAUT)을 적용하여 내적 기대, 외적 영향, 촉진 조건, 고용 위협 측면에서 금융기관 종사자들의 디지털 혁신기술에 대한 수용 의도에 미치는 요인이 무엇인지 알아보고 수용 의도가 업무성과에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

## 2. 기술수용이론

### 2.1 기술수용모델

새로운 정보기술에 대한 사용자들의 능동적 수용성에 관한 연구는 오래 전부터 수행되어 왔는데, 1989년에 Davis가 제안한 TAM(Technology Acceptance Model)이 널리 사용된다. 기술수용모델은 이용자가 어떻게 기술을 수용하고 이용하게 되는지를 설명하고자 한다. 이 모델은 합리적 행동이론인 TRA(Theory of Reasoned Action)를 기초로 하여, 새로운 정보기술이 조직의 업무성과를 개선하는데 조직 구성원들의 수용 의도와 수용 태도에 영향을 미치는 요인인 무엇인지 밝히고자 하는 이론적 틀로써 개발되었다[1-3].

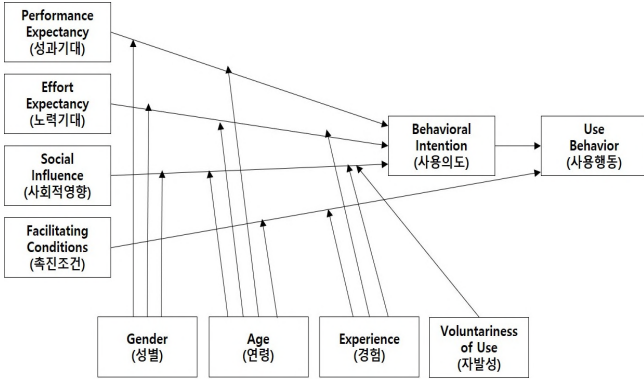


[그림 1] 기술수용모델

### 2.2 통합기술수용이론

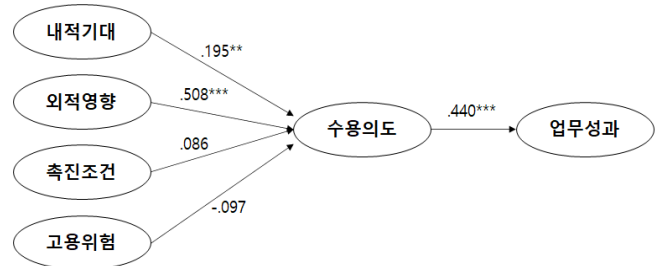
TAM은 다양한 정보기술에 대해 사용자 수용 의도를 설명하는데 적용되어 왔지만, TAM모형은 상세한 변인을 잘 알지 못하는 점과 IT환경에서 서로 간의 관계에 관한 분석이 쉽지 않다는 점이 한계이다. 이러한 한계를 극복하고 기술수용의

영향을 효과적으로 파악하기 위해 통합적 관점으로 접근하려는 시도가 이루어졌으며, 기술수용과 관련된 TRA, TAM, TPB IDT, SCT MM, MPCU 등을 통합하는 통합기술수용이론(UTAUT: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)을 제시하였다[4,5].



[그림 2] 통합기술수용이론 모형

4]에 제시하였다. 본 연구에서 제안한 가설 H1, H2, H5는 채택되었으며, H3과 H4는 기각되었다. 채택된 가설 H1, H2에서 조절효과를 분석하면, 외적영향에서 성별과 연령의 조절효과는 나타나지만, 내적기대에서는 성별과 연령의 조절효과는 없는 것으로 나타난다. 그리고 수용의도가 업무성과에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타나 수용 의도가 실제 업무성과에 직·간접적으로 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

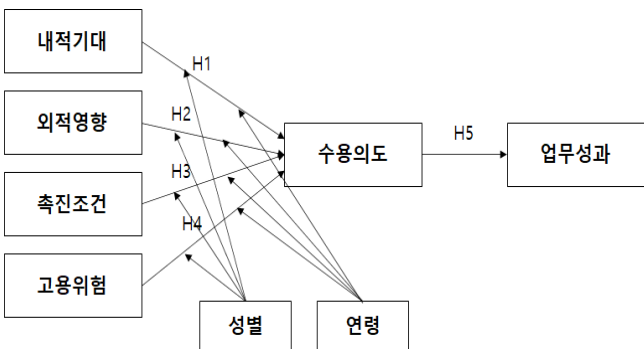


[그림 4] 구조방정식모형 분석 결과

### 3. 연구모형 및 분석

#### 3.1 연구모형 수립

본 연구에서는 금융기관 종사자들의 디지털 혁신기술 수용 의도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위해 통합기술수용이론 모형에서 '내적기대', '외적영향', '촉진조건' 요인을 활용하고, 디지털 혁신기술로 인한 일자리 대체 가능성에 대한 불확실성으로 '고용위험' 요인을 추가하여 연구모형을 구성하였다. 수용 의도에 영향을 미치는 요인들의 성별과 연령에 따른 조절효과를 분석하고, 수용 의도가 업무성과에 미치는 영향을 확인하였다.



[그림 3] 연구 모형

#### 3.2 분석 결과

연구 모형의 잠재변수에 대한 측정도구들의 타당성, 신뢰성을 확인한 후, 구조방정식모형으로 분석하여 가설을 검정하였다. 가설을 검정한 결과는 다음의 [그림

### 4. 결론

통합기술수용이론을 기반으로 디지털 혁신기술 수용 의도에 영향을 미치는 요인들을 구성하여, 수용 의도와 업무성과에 미치는 영향을 분석하였다. 금융기관 종사자들의 수용 의도는 내적기대와 외적영향에 유의한 영향을 받으며, 업무성과에 주는 영향이 유의한 것으로 나타났다.

#### 참고문헌

- [1] F. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", MIS Quarterly, 13(3), pp. 319-339, 1989.
- [2] F. Davis et al., "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models", Management Science, 35(8), pp. 982-1003, 1989.
- [3] 박종구, "트위터 채택에 관한 통합 모델", Internet and Information Security, 3(1), pp. 35-63, 2012.
- [4] V. Venkatesh et al., "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View", MIS Quarterly, 27(3), pp. 425-478, 2003.
- [5] 전세하, 박나래, 이중정, "공공부문 클라우드 컴퓨팅 서비스 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", Entru Journal of Information Technology, 10(2), pp. 97-122, 2011.