



A Study on Intention Analysis of IPTV Users

Jae-Hyeon An*

Department of Broadcasting & Film, Chungwoon University

ABSTRACT

IPTV provides real-time multichannel broadcasting services as well as Internet-based VOD services and interactive services. Through these services, consumers will be more satisfied and have a greater ripple effect across the broadcasting and communication industries. However, Various services for generating revenue are not provided. In particular, there is a lack of empirical research on consumers using IPTV. The revenue generation and activation of IPTV services must be systematically managed and evaluated. In this study, we will analyze the factors that influence the use of IPTV by consumers based on its characteristics, interactivity, and content diversity. Research has shown that satisfaction with using content (benefit and convenience) has positive effects in order of content loyalty, ease of use, and visual composition. Content loyalty has emerged as an important factor in user satisfaction, according to the study. Analysis of the relationship between perceptual and empirical factors of IPTV indicated that the perceptual factors that positively affect the empirical factors of pleasure were content loyalty, ease of use, and visual composition. The results showed that content loyalty was as expected to enable users to experience the pleasure of using IPTV. In addition, the analysis using empirical factors (intrusive) as a dependent variable showed significant results only in content loyalty and ease of use. Therefore, IPTV users can experience a variety of new information and excitement and immersion when it is convenient to use IPTV. What we see from these results is that it is important to manage the content provided by the service provider in order to improve the satisfaction of IPTV. In addition, carriers that provide IPTV must provide a variety of special services.

© 2019 KKITS All rights reserved

KEYWORDS : Internet Protocol Television(IPTV), Communication convergence service, User Analysis, IPTV subscribers, Perceptual factors, Empirical factors

ARTICLE INFO: Received 26 November 2018, Revised 18 December 2019, Accepted 8 February 2019.

*Corresponding author is with the Department of Broadcasting & Film, Chungwoon University, 25 Daehak

gil, Hongsung-Gun, Chungnam, 31538, KOREA.
E-mail address: jahan@chungwoon.ac.kr

1. 서론

IPTV(Internet Protocol Television)는 전 세계 280여개 이상의 사업자들에게 의해 서비스되고 있는 대표적인 방송 통신 융합서비스 상품이다. 통신사업자들은 케이블방송사와 위성방송사업자들과 경쟁하고자 방송사업을 확대하기 위한 전략의 일환으로 IPTV를 제공하고 있다. IPTV는 기존의 방송서비스와는 다른 서비스의 형태로 통신 사업자가 방송시장에 진입하면서 인터넷을 기반으로 하는 방송서비스의 새로운 개념이다. IPTV는 방송전파가 아닌 인터넷 프로토콜을 이용하여 스트리밍방식으로 TV프로그램을 시청할 수 있는 서비스로 이해할 수 있다. IPTV는 방송프로그램 뿐 아니라 데이터방송, VOD(주문형 비디오) 등 양방향 서비스가 가능하다는 장점이 있다. 5G 등 초고속 인터넷이 보급되면서 IPTV가입자도 증가하고 있는 추세이며 이러한 현상은 앞으로의 시장 전망을 밝게 하고 있다[1-3]. 그러나 다매체 다채널 환경에서 새로운 미디어가 시장에 등장하여 소비자의 이용욕구를 충족시키기 위해서는 기존의 서비스에 비해 성능이나 기능적인 측면에서 소비자가 새로운 시스템을 수용할 수 있어야 한다[4]. IPTV는 실시간 다채널 방송 서비스는 물론이고 인터넷을 기반으로 하는 VOD서비스, 양방향 서비스 등 통신과 방송이 융합된 서비스를 제공하고 있다. 이러한 서비스를 통해 소비자의 만족도를 향상시키고 방송과 통신 산업 전반에 걸쳐 파급효과가 클 것으로 판단된다[5-10]. 그러나 수익 창출을 위한 다양한 서비스가 제공되지 못하고 있으며, 특히 IPTV를 이용하는 소비자에 대한 실증적 연구가 부족한 것이 현실이다. 본 연구에서는 IPTV의 특성인 상호작용성, 콘텐츠의 다양성 등을 토대로 소비자가 인식하는 IPTV의 이용의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 분석하고자 한다. 따라서 본 연구의 목적은 첫째 IPTV

의 특성을 고찰하여 IPTV의 이용의도에 영향을 미치는 지각적 동기와 경험적 동기와의 상관관계 분석하고 둘째 지각적 동기와 경험적 동기가 이용의도에 미치는 영향은 무엇인지를 분석하는 것이다. IPTV의 수익창출과 서비스의 활성화를 위해서는 체계적인 관리와 평가가 이루어져야 한다. 또한 체계적인 구축과 서비스 향상을 위해서는 IPTV의 특성을 고려한 평가 기준이 제시되어야 한다. 이러한 인식으로 IPTV의 특성을 고찰하여 서비스 이용자들은 어떻게 평가하는지 평가요인 발견과 분석을 통하여 이용자가 선호하는 IPTV 서비스의 방향을 제시하는 것이 본 연구의 일차적 목적이다. 결과적으로 IPTV사업자들은 이용자들에게 다매체 다채널환경에 대응할 수 있는 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대한다. 본 논문은 총 4장으로 구성되었으며, 다음과 같다. 제2장에서는 IPTV에 대한 기존 연구가 미흡하여 미디어 이용에 관한 기존 연구를 조사하여 본 연구에 적용한 이론을 설명하였다. 제3장에서는 본 논문의 주용 연구인 이용자의 이용의도를 지각적 요인과 경험적 요인 측면에서 회귀방정식을 활용하여 경험적 요인에 영향을 미치는 지각적 요인이 무엇인지 분석하여 결과를 제시하였다. 마지막으로 제4장에서는 본 연구의 결론 및 제안사항을 제시하였다.

2. 관련 연구

기존의 IPTV 연구는 공익성, 미디어의 균형 발전, 공정경쟁 등 방송통신융합 환경에서의 법적인 체계와 규제에 대한 내용이 주를 이루었다. IPTV가 수익을 창출하고 시장에서 성공적인 확산을 위해서는 IPTV 사용자들의 이용동기와 충족에 대한 연구가 필요하다. 미디어 이용과 충족에 대해 Katz, Blumer and Gurevitch는 사회적 심리적 원인으로 미디어를 이용하게 된다고 주장하였다. 이러한 원

인은 욕구를 유발하게 하고 이 욕구는 미디어에 대한 기대감으로 이어진다고 했다. 그 결과 욕구를 충족하거나, 다른 의도하지 않은 결과를 낳게 된다고 설명하였다[11]. 또한 Palmgreen과 Rayburn은 미디어를 이용하여 얻은 만족도를 이용과 충족과의 관계를 설명하였으며, 미디어에 대한 기대감을 경험적 측면과 평가적 측면으로 구분하여 연구하였다[12].

Eighthmey & McCord는 미디어 이용 만족도에 영향을 미치는 요인으로 오락적 가치, 목적의 명확성, 신뢰성 등을 제시하였다. 미디어 이용자들의 행동이 특정 욕구와 관련 있다는 것이다[13]. Chen & Wells는 오락적(entertainment), 정보적(informativeness), 구조적(organization) 요인이 미디어 이용 태도에 영향을 미친다고 판단하였다[14].

Csikszentmihalyi는 경험적 차원의 플로우(flow)요인을 이용자 행동에 영향을 미치는 변수로 제시하였다. 플로우란 완전히 몰입한 상태에서 미디어를 이용할 때 느끼는 정신적, 신체적 상태를 의미한다[15]. Hoffman & Novak도 소비자의 미디어 이용에서 인터넷 사이트를 다시 방문하는 가장 큰 요인을 플로우 경험에서 찾고 있다[16]. Novak, Hoffman & Yung은 미디어 이용과정에서 플로우를 경험한 이용자들은 긍정적인 태도를 형성하고 미디어 이용이 증가하게 된다고 주장하였다[17]. 그러나 플로우의 개념은 복잡하고 이용자 개인의 주관적인 경험에 의존하는 것으로 설명하면서 흥미와 즐거움이 여기에 해당하며, 도전감과 숙련도가 플로우에 영향을 미치는 요인이라고 하였다. 따라서 미디어가 수익을 창출하고 이용자를 확보하기 위해서는 이용자가 플로우를 경험할 수 있어야 한다는 것을 알 수 있다.

3. 이용자의 이용의도 분석

3.1 조사의 일반적인 통계현황

본 연구를 위한 자료 수집은 300명을 대상으로 2018년 8월 21일 부터 8월 30일 사이에 온라인으로 설문조사를 실시하였으며 회수된 설문지는 238부였으며 이 가운데 불성실한 설문지를 제외하고 223부가 분석에 이용되었다. 수집된 자료는 본 논문의 연구목적에 수행하기 위하여 SPSS 14.0 for Windows 통계패키지를 이용하였다.

표본의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 실시한 빈도분석의 결과에서 여자가 131명(55%), 남자가 107명(45%)를 차지하여 여성이 남성보다 더 많았다. 연령별 구성은 30대가 76명(31.9%)로 가장 많았으며 그 다음으로 20대가 64명(26.9%), 40대가 45명(18.9%), 50대가 29명(12.2%), 10대가 13명(5.5%), 60대 이상이 11명(4.6%)으로 나타났다.

3.2 IPTV의 지각적 요인 분석

본 연구에서 사용한 지각적 요인과 경험적 요인은 Chen & Wells[14]와 Novak & Yung[16]이 사용한 문항들을 중심으로 구성하였다. 이들은 웹사이트에 대한 평가 요인을 추출하였지만 웹사이트와 IPTV의 서비스 내용이 유사한 점이 있어 플로우(flow) 정의를 토대로 문항을 사용하였다. 지각적 요인과 경험적 요인을 측정하기 위하여 설문 조사는 총 13개 문항으로 구성되었으며 모두 리커트(Likert) 5점 척도로 진행되었다. 요인추출방식은 주성분분석(principal component analysis)방식을 이용하였으며 요인의 회전은 베리막스(varimax)방식을 이용하였다.

지각적 평가요인들을 분석한 결과는 <표1>로 정리하였다. 요인적재치(factor loading)가 모두 0.5이상으로 중요도가 높다고 판단하여 모두 채택하였으며, 그 결과 세 가지 요인이 도출되었다. 첫 번째

제 요인(Factor1)은 메뉴 이동 편리성, 메뉴 분류 체계성, 서비스되는 콘텐츠의 주기적인 업데이트, 검색 용이성으로 IPTV 이용자를 고려하여 서비스 화면의 기본구조(Structure)와 항해(Navigation)지원 도구가 얼마나 잘 설계되었는가를 평가하는 문항들이다. 이용자가 IPTV를 편리하게 이용할 수 있는 지에 대한 문항들로 묶을 수 있었으며, 따라서 이 요인을 ‘이용편의성’으로 명명하였다. 두 번째 요인(Factor2)은 각 통신사별로 제공되는 정보와 관련된 문항으로 정보의 신뢰성, TV시청에 도움, 정보의 정확성, 최신 콘텐츠, 콘텐츠의 차별성, 콘텐츠의 다양성으로 구성되었다. 이용자가 경험할 수 있는 정보의 양적 그리고 질적 차원의 문항으로 ‘콘텐츠 충실도’로 명명하였다. 세 번째 요인(Factor3)은 시각적 구성의 안정감, 구성의 편리함, 색상의 비자극성 등 디자인적 특성과 관련된 문항으로 ‘시각적 구성’으로 명명하였다.

표 1. 시각적 요인분석 결과
Table 1. An Analysis of Factors by Perceptual

요인 문항	Factor1	Factor2	Factor3	Cronbach- α
메뉴 이동 편리성	.889			.775*
메뉴 분류 체계성	.727			
콘텐츠 업데이트 주기성	.647			
검색 용이성	.546			
정보의 신뢰성		.854		.837*
TV시청에 도움이 되는 정보		.752		
정보 정확성		.742		
최신 콘텐츠 제공		.684		
콘텐츠의 차별성		.578		.743*
콘텐츠 다양성		.543		
시각적 구성의 안정감			.782	
시각적 구성의 편리함			.683	
색상의 비자극성			.627	
고유값	6.845	4.572	3.427	* F = 27.2452, p<.001
설명량(%)	23.24	17.27	12.15	
누적설명량	23.24	40.51	52.66	

‘이용편의성’에 대한 크론바흐 알파(Cronbach’s Alpha) 계수는 0.775, ‘콘텐츠충실도’에서는 0.837, ‘시각적 구성’은 0.743로 나타났다. 크론바흐 알파(Cronbach’s Alpha) 계수는 0.6 이상이며 내적 일관성이 확보된 것으로 나타났다.(장현·장은석, 1998)[13]

3.3 IPTV의 경험적 요인 분석

IPTV이용자들의 경험적 요인들을 분석한 결과는 <표2>로 정리하였다. 경험적 평가에서는 ‘즐거움’, ‘몰입성’ 두 가지가 요인이 도출되었다. 첫 번째 요인(Factor1)은 ‘즐거움’에 대한 요인으로 ‘IPTV를 이용하는 동안 재미있었는가’, ‘주변 일에 대해 잊어버린 적이 있는가’의 문항으로 구성되었다. 두 번째 요인(Factor2)은 ‘몰입성’ 요인으로 ‘시간가는 줄 모르고 이용하는가’, 그리고 ‘이용하면서 한곳에 깊이 몰두한 적이 있는가’의 문항으로 구성하였다. 크론바흐 알파(Cronbach’s Alpha) 계수는 0.783에서 0.891으로 높게 나타났다.

표 2 경험적 문항별 요인분석 결과
Table 2. An Analysis of Factors by Empirical Question

요인 문항	Factor 1	Factor 2	Cronbach- α
IPTV를 이용하는 동안 재미있었다.	.873		.891*
IPTV를 이용하는 동안 주변 일에 대해 잊어버린 적이 있다.	.751		
IPTV를 이용하면서 한곳에 깊이 몰두한 적이 있다.		.831	.783*
IPTV를 이용하면서 시간가는 줄 모르고 이용한 적이 있다.		.717	
고유값	4.513	1.428	* F = 22.4311, p<.001
설명량(%)	56.432	27.736	
누적설명량	56.432	84.168	

3.4 IPTV의 이용 만족도

IPTV이용자들의 이용의도에 대한 전반적인 태도가 어떠한지 알아보기 위하여 평균과 표준편차를 측정하였으며, <표3>에서와 같이 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 계수는 0.8952로 신뢰성이 높게 나타났다. 'IPTV를 이용하면 편리하다'는 [이용의도2]의 평균이 3.75로 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 'IPTV를 이용하면 유익하다'는 [이용의도1]의 평균이 3.67로 나타났다.

표 3 IPTV의 이용 만족도에 대한 평균과 표준편차
Table 3. Average and Standard Deviation of IPTV Satisfaction

이용 만족도 항목	Mean	Std. Deviation	Cronbach- α
IPTV를 이용하면 유익하다	3.67	.76	.8952*
IPTV를 이용하면 편리하다	3.75	.83	

* F = 34.274, p < .001

3.5 IPTV의 지각적 요인과 이용 만족도와의 다중회귀분석

표 4 지각적 구성요인과 이용 만족도와의 다중회귀분석

Table 4. Multiple Regression Analysis with Perceptual Components and User Satisfaction

지각적 요인	유익성			편리성		
	β 계수	t	Sig.	β 계수	t	Sig.
Constant	2.635	80.285	.000	2.435	68.347	.000
이용편의성	.261	5.432	.000	.248	4.235	.000
컨텐츠충실도	.284	5.627	.000	.327	5.829	.000
시각적 구성	.193	4.246	.000	.103	1.372	.012
	R2 : 0.341	F Value : 14.382		R2 : 0.243	F Value : 11.485	
	Prob > F : 0.000			Prob > F : 0.000		

IPTV 이용 만족도에 영향을 미치는 지각적 평가요인을 독립변수로 하고 이용 만족도를 종속변수로 분석한 결과는 <표4>와 같다. 'IPTV를 이용하면 유익하다'는 [유익성]은 p < .001에서 3개의 요인 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그리고 'IPTV를 이용하면 편리하다'는 [편리성]은 p < .001에서 2개의 요인, p < .05에서 하나의 요인이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

지각적 구성요인과 이용 만족도와 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

표 5 다중회귀분석모형의 기본 회귀식
Table 5. Multiple Regression Analysis

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \beta X_5$$

Y1 : 지각적 구성요인에 영향을 미치는 IPTV 이용만족도 유익성

Y2 : 지각적 구성요인에 영향을 미치는 IPTV 이용만족도 편리성

X1 : 이용편의성 X2 : 컨텐츠충실도 X3 : 시각적 구성

위의 단계적 분석에 의해 도출된 최종단계에서의 회귀식은 다음과 같다.

$$Y1(\text{유익성}) = 2.635 + 0.284 X_2 + 0.264 X_1 + 0.193 X_3$$

위의 회귀 방정식 결과를 통해 유익성이란 이용 만족도에는 컨텐츠충실도, 이용편의성, 시각적 구성의 순으로 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

또한 편리성을 종속변수로 분석한 회귀식은 다음과 같다.

$$Y2(\text{편리성}) = 2.435 + 0.327 X_2 + 0.248 X_1 + 0.103 X_3$$

위의 회귀 방정식 결과를 통해 편리성이란 이용 만족도에도 콘텐츠충실도, 이용편의성, 시각적 구성의 순으로 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

IPTV 이용의 유익성과 편리성에 영향을 미치는 요인은 콘텐츠충실도, 이용편의성, 시각적구성의 순으로 나타났다. 콘텐츠충실도 요인은 유익성과 편리성에 모두 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 IPTV 이용 만족도(유익성, 편리성)를 향상시키기 위해서는 다양한 콘텐츠를 제공하고 이용에 불편함이 없어야 할 것으로 판단된다. IPTV에 대한 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인이 일반적인 견해에서 차이를 보이지는 않았지만 시각적 구성 또한 중요한 요인으로 작용한다는 것을 발견한 것은 의미가 크다고 할 수 있다.

3.6 IPTV의 지각적 요인과 경험적 요인과의 다중회귀분석

표 6 지각적 요인과 경험적 요인과의 다중회귀분석
Table 6. Multiple Regression Analysis of Perceptual & Empirical Factors

지각적 요인 \ 경험적 요인	즐거움			몰입성		
	β 계수	t	Sig.	β 계수	t	Sig.
Constant	5.223	54.387	.000	4.214	38.561	.000
이용 편의성	.237	2.651	.024*	.247	3.722	.001*
콘텐츠충실도	.271	3.172	.004*	.284	4.769	.000**
시각적 구성	.141	2.371	.007*	-.124	-.231	.511
	R2 : 0.145 F Value : 5.473 Prob > F : 0.000			R2 : 0.235 F Value : 4.725 Prob > F : 0.000		

* : p<.05, ** : p<.001, *** : p<.1

IPTV의 지각적 요인과 경험적 요인과의 회귀분석결과에서 알 수 있듯이 종속변수 즐거움을 대입한 결과 p<.05에서 3개의 요인 즉 이용의 편의성,

콘텐츠충실도, 시각적 구성이 t통계량 2.651, 3.172, 2.371로 나타났으며 β 계수는 0.237, 0.271, 0.141로 회귀모형에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구결과에서 IPTV를 이용하면서 즐거움을 경험할 수 있는냐는 것은 결국 콘텐츠충실도가 중요하게 작용한다는 것을 알 수 있다.

표 6 다중회귀분석모형의 기본 회귀식
Table 6. Multiple Regression Analysis

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4$$

Y1 : IPTV지각적 요인에 대한 이용 즐거움

Y2 : IPTV지각적 요인에 대한 이용 몰입성

X1: 이용 편의성 X2: 콘텐츠충실도 X3: 시각적 구성

$$Y1(\text{즐거움}) = 5.223 + 0.271 X_2 + 0.237 X_1 + 0.141 X_3$$

위의 회귀 방정식 결과 즐거움이란 경험적 요인에 긍정적인 영향을 미치는 지각적 요인은 콘텐츠충실도, 이용편의성, 시각적 구성의 순으로 나타났다. 이와 같은 연구결과는 이용자들이 IPTV를 이용하면서 즐거움을 경험하게 하는 것은 예상했던 것과 같이 콘텐츠충실도라는 것을 알 수 있었다.

또한 경험적 요인 몰입성을 종속변수로 분석한 결과를 보면 p<.001에서는 콘텐츠충실도의 t통계량이 4.769이고 β 계수는 0.284, p<.05에서는 이용 편의성의 t통계량이 3.722이며 β 계수는 0.247로 유의적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 그러나 시각적 구성 요인은 통계적으로 유의미하지 않았다. 이에 따른 회귀식은 다음과 같다.

$$Y2(\text{몰입성}) = 4.214 + 0.284 X_2 + 0.247 X_1$$

즐거움과 몰입성이란 경험적 요인 모두에서 긍정적인 영향을 미치는 지각적 요인은 콘텐츠충실

도와 이용 편의성으로 나타났다. 따라서 IPTV 이용자들은 다양하고 새로운 정보를 얻을 수 있고 IPTV 이용에 편리할 때 즐거움과 몰입을 경험할 수 있다는 것이다.

4. 결론

최근 IPTV서비스를 제공하는 통신사들이 초기화면을 개편하고 있다. 시청자들에게 편의를 제공하기 위함이다. 통신사들은 시청자들의 취향과 선호 프로그램 등을 고려하여 맞춤형 서비스를 통해 기업 이미지 변신을 모색하고 있다. 충성고객을 확보하고 IPTV를 활용하여 수익을 창출하고자 노력하고 있다. IPTV에 대한 시청자의 충성도 확보는 중요한 과제이다. 고객의 충성도는 이용자의 경험에 의해 결정된다. 이용자의 경험에 기반한 고객의 태도와 행동은 선호 제품 혹은 서비스 선택에 영향을 미치기 때문이다. 본 연구는 IPTV의 어떠한 구성요인들이 이용 만족도, 즐거움 그리고 몰입에 영향을 미칠 수 있는지를 분석함으로써 IPTV의 구성 전략과 활성화 방안을 제시했다는 점에서 그 의의가 크다고 할 수 있다. 연구 결과 유익성과 편리성이란 이용 만족도에는 콘텐츠충실도, 이용편의성, 시각적 구성의 순으로 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 콘텐츠충실도가 이용자의 만족도에 매우 중요한 요인으로 나타났다. 또한 IPTV의 지각적 요인과 경험적 요인과의 관계를 분석한 결과 즐거움이란 경험적 요인에 긍정적인 영향을 미치는 지각적 요인은 콘텐츠충실도, 이용편의성, 시각적 구성의 순으로 나타났다. 이와 같은 연구결과는 이용자들이 IPTV를 이용하면서 즐거움을 경험하게 하는 것은 예상했던 것과 같이 콘텐츠충실도라는 것을 알 수 있었다. 그리고 경험적 요인 몰입성을 종속변수로 분석한 결과 지각적 요인 중에서 콘텐츠충실도와 이용 편의성만이 유의미한 결과를

나타냈다. 즐거움과 몰입성이란 경험적 요인 모두에서 긍정적인 영향을 미치는 지각적 요인은 콘텐츠충실도와 이용 편의성으로 나타났다. 따라서 IPTV 이용자들은 다양하고 새로운 정보를 얻을 수 있고 IPTV 이용에 편리할 때 즐거움과 몰입을 경험할 수 있다는 것이다. 이러한 결과를 통하여 우리가 알 수 있는 것은 IPTV에 대한 만족도를 높이기 위해서는 통신사에서 제공하는 콘텐츠를 관리하는 것이 중요하다는 것이며, 통신사별로 다양하고 특별한 서비스를 제공해야 한다는 것이다.

References

- [1] J. Alexander, and M. A. Tate, *Evaluating web resources*, <http://www.widener.edu/search.aspx?q=Alexander%2C+Jan+%26+Marsha+Ann>. 2018.
- [2] J. W. Kang, and S. W. Lee, *The convergence-concept model of IPTV in a multi-media environment*, Korean Association For Communication And Information Studies, Vol. 50, No. 2, p. 6. 2006.
- [3] J. M. Joo, *A study on the convergence characteristics and introduction policy of IPTV*, Journal of Cybercommunication Academic Society, Vol. 15, pp. 161. 2005.
- [4] E. M. Okada, *Justification effects of consumer choice of hedonic and utilitarian good*, Journal of Marketing research, Vol. 42 No. 1, pp. 43-53. 2005.
- [5] M. Wolfenbarger, and M. Gilly, *Shopping online for freedom, control and fun*, California Management Review, Vol. 43, No. 2, pp. 34-55. 2010.
- [6] J. Czelel, and A. Gilmore, *Exploring the concept of loyalty in service*. The Service Challenge: Integrating of Competitive

- Advantage, Vol. 34 pp. 91-94. 1998.
- [7] K. S. You, *Evaluation of web accessibility of Korean press sites*, Journal of the Korea institute of information & communication engineering. Vol. 18, No.2, pp. 252-259. 2014.
- [8] L. Ha, and E. L. James, *Interactivity reexamined: A baseline analysis of early business web sites*, Journal of Broadcasting & Electronic Media, Vol. 42 No. 4, pp. 457-474. 1998.
- [9] R. A. Shang, Y. C. Chen, and L. Shen, *Extrinsic versus intrinsic motivations for consumers to shop on-line*, Information & Management, Vol. 42, pp. 401-413. 2005.
- [10] T. M. Ciolek, *Quality info. systems-catalogue of potent truisms*, <http://www.ciolek.com/WWWVLPages/QltyPages/EnsuringQlty.html>, 2018.
- [11] E. Katz, J. G. Blumer, and M. Gurevitch, *Utilization of masscommunication by individual*. in Blumer, J. & Katz, E. (eds.). *The Use of Communication*, pp. 19-32. 1974.
- [12] P. Palmgreen, and J. D. Rayburn, *Uses and gratifications and exposure to public television: a discrepancy approach*. *Communication Research*, 6, pp. 155-180, 1979.
- [13] J. Eighmey, and L. McCord, *Adding value in the information age: Uses and gratifications of sites on the world-wide web*, *Journal of Business Research* Vol. 41, pp. 187-194. 2001.
- [14] Q. Chen, and W. D. Wells, *Attitude toward the site*, *Journal of Advertising Research*, Vol. 39, No. 5, pp. 27-38. 2001.
- [15] M. Csikszentmihalyi, *Beyond boredom and anxiety*, 1977.
- [16] D. Hoffman, and T. P. Novak, *Marketing in hypermedia computer-mediated environments: Conceptual foundations*, *Journal of Marketing*, Vol. 60, No. 3, pp. 50-68. Jul. 1996.
- [17] T. P. Novak, D. L. Hoffman, and Y. F. Yung, *Measuring the customer experience in online environments: A structural modeling approach*, *Marketing Science*, Vol. 19, No. 1, pp. 22-42. 2000.

IP-TV 이용자의 이용의도에 관한 연구

안재현

청운대학교 방송영화영상학과 교수

요 약

방송통신융합 환경에서 IPTV(Internet Protocol Television)는 통신사업자에 의해 서비스되는 대표적인 방송통신융합서비스 상품이다. 통신사업자들은 다른 방송 사업자와 경쟁하기 위해 사업 확대 전략의 일환으로 IPTV를 제공하고 있다. IPTV는 방송프로그램 뿐 아니라 데이터방송, VOD(주문형 비디오) 등 양방향 서비스가 가능하다는 장점이 있다. 5G 등 초고속 인터넷이 보급되면서 IPTV시장 전망을 밝게 하고 있다. 그러나 다매체 다채널 환경에서 새로운 미디어가 시장에 등장하여 소비자의 이용욕구를 충족시키기 위해서는 기존의 서비스에 비해 성능이나 기능적인 측면에서 소비자가 새로운 시스템을 수용할 수 있어야 한다. IPTV는 실시간 다채널 방송 서비스는 물론이고 인터넷을 기반으로 하는 VOD서비스, 양방향 서비스 등 통신과 방송이 융합된 서비스를 제공하고 있다. 이러한 서비스를 통해 소비자의 만족도를 향상시키고 방송과 통신 산업 전반에 걸쳐 파급효과가 클 것으로 판단된다. 그러나 수익 창출을 위한 다양한 서비스가 제공되지 못하고 있으며, 특히 IPTV를

이용하는 소비자에 대한 실증적 연구가 부족한 것이 현실이다. IPTV의 수익창출과 서비스의 활성화를 위해서는 체계적인 관리와 평가가 이루어져야 한다. 본 연구에서는 IPTV의 특성인 상호작용성, 콘텐츠의 다양성 등을 토대로 소비자가 인식하는 IPTV의 이용의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 분석하고자 한다. 연구 결과 이용 만족도(유익성과 편리성)에는 콘텐츠충실도, 이용편의성, 시각적 구성의 순으로 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 콘텐츠 충실도가 이용자의 만족도에 매우 중요한 요인으로 나타났다. 또한 IPTV의 지각적 요인과 경험적 요인과의 관계를 분석한 결과 즐거움이란 경험적 요인에 긍정적인 영향을 미치는 지각적 요인은 콘텐츠충실도, 이용편의성, 시각적 구성의 순으로 나타났다. 이와 같은 연구결과는 이용자들이 IPTV를 이용하면서 즐거움을 경험하게 하는 것은 예상했던 것과 같이 콘텐츠충실도라는 것을 알 수 있었다. 그리고 경험적 요인 몰입성을 종속변수로 분석한 결과 지각적 요인 중에서 콘텐츠충실도와 이용 편의성만이 유의미한 결과를 나타냈다. 따라서 IPTV 이용자들은 다양하고 새로운 정보를 얻을 수 있고 IPTV 이용에 편리할 때 즐거움과 몰입을 경험할 수 있다는 것이다. 이러한 결과를 통하여 우리가 알 수 있는 것은 IPTV에 대한 만족도를 높이기 위해서는 통신사에서 제공하는 콘텐츠를 관리하는 것이 중요하다는 것이며, 통신사별로 다양하고 특별한 서비스를 제공해야 한다는 것이다.

Department of Broadcasting & Film at Chungwoon University since 2008. His current research interests include communication, culture contents & Broadcasting. He is a member of the KKITS.

E-mail address: jahan@chungwoon.ac.kr

감사의 글

본 연구는 2018 청운대학교 학술연구조성지원으로 연구하였음



Jae-Hyeon An received the bachelor's degree in the Department of Germany Language & Literature from the SoongSil University in 1987. He received the Ph.D. degree in the Department of Communications from Westfaelische Wilhelms-Universitaet (Germany) in 1997. He is a professor in the