http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.05.408

전자책 사용자만족도 영향요인에 대한 단말기유형의 조절효과

Moderator Effects of e-Book Terminal Type on Factors Influencing Satisfaction of the e-Book User

김근형, 김성인, 오성렬
제주대학교 경상대학 경영정보학과

Keun Hyung Kim(khkim@jejunu.ac.kr), Seong In Kim(nowsay@hanmail.net),
Sung-Ryoel Oh(taxoh@jeju.ac.kr)

요약

전자책단말기 유형은 크게 전용단말기와 범용단말기로 구분된다. 전자책단말기 시장의 경쟁이 격화되고 있지만 전용단말기와 범용단말기가 건전한 경쟁을 하면서 시장에 공존하는 것이 소비자와 기업에게 바람직한 상황이 될 수 있다. 이를 위하여 단말기유형별로 차별화된 전략으로 경쟁력을 확보하고 독자적인 시장을 만들어가는 것이 필요하다.

본 연구에서는 전자책단말기의 하드웨어품질과 소프트웨어품질을 독립변수로, 사용자만족도를 종속변수로, 단말기유형을 조절변수로 설정하여, 사용자만족도에 영향을 미치는 변수들의 영향력 정도가 단말기유형에 따라 어떻게 달라지는지 살펴보았다. 연구결과로서, 첫째 전자책단말기의 하드웨어품질과 소프트웨어품질은 모두 사용자 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 둘째, 전자책단말기의 하드웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 없지만, 소프트웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 유의한 차이가 있었다. 이러한 결과를 바탕으로, 전용단말기 제공업체는 범용단말기와 차별화된 제품을 내놓기 위하여 전자책뷰어의 품질을 높일 수 있는 전략을 수립할 필요가 있다.

■ 중심어 : | 전자책단말기 | 단말기유형 | 하드웨어품질 | 소프트웨어품질 | 사용자만족도 | 전자책뷰어 |

Abstract

The terminals of e-Book(electronic Book) are classified into two types which consist of special-purpose terminal equipment and general-purpose terminal equipment. Although the terminal products inr the two types have had a strong race in the e-Book market each other, both enterprises and consumers want the two type to remain persistently with competition in good faith. Therefore, it is necessary for each type camps to find blue ocean by establishing differentiation strategies of each type.

In this paper, we designed the research model that independent variables consist of hardware quality and software quality, dependent variable is user satisfaction, moderator variable is the terminal type. Through the research model, we investigated factors having a influence on the user satisfaction of the e-Book terminal that consists of hardware and software. In particular, we investigated if the degree of the influence is different between the two types. As a result, we got conclusions as followings. First, the quality of hardware and software in the terminal had significant influences on the user satisfaction. Second, the degree which the hardware quality has influenced user satisfaction was not different between the two types, but the degree which the software quality has influence on user satisfaction was different between the two types. As a implication of this result, we found that special-purpose terminal provider need to establish a strategies for raising the quality of e-Book viewer to provide different product from general-purpose terminal.

■ keyword : | e-Book Terminal | Terminal Type | Hardware Quality | Software Quality | User Satisfaction | e-Book Viewer |

접수번호 : #130226-001
접수일자 : 2013년 02월 26일
심사완료일 : 2013년 03월 25일
교신저자 : 김근형, e-mail : khkim@jejunu.ac.kr

I. 서 론

과학기술의 진보적 발전은 다양한 아날로그 매체를 디지털매체로 전환시키고 있으며 출판 산업에도 영향을 미쳐 혁신적인 변화를 가져오고 있다. 인류가 문화를 형성하고 발달시키는 과정에서 지식 정보의 공유를 가능케 한 것은 종이였지만, 1990년대 후반 이후 인터넷과 정보기술이 발달함에 따라 PC나 모바일 단말기 등의 전자적 도구를 통한 정보공유가 매우 급속도로 진행되었다[1]. 이에 대한 결과물로 등장한 것이 디지털 미디어 기술의 융합적 출판물인 전자책(electronic Book, eBook)이다. 전자책이란 도서로 간행되었거나 간행될 수 있는 저작물의 내용이 디지털 데이터를 이용해 전자 기록매체·저장장치에 수록된 뒤, 유무선 정보통신망을 통해 컴퓨터나 휴대단말기로 그 내용을 읽고 보고 들을 수 있도록 한 디지털 도서를 총칭한다[5].

전자책이 등장하면서 종이책이 대부분이었던 출판시장의 모습이 변화하고 있다. 종이책 시장이 정체되고 있는 현실에서 전자책 글로벌 시장은 2014년까지 연평균 27.2%로 급성장 할 것으로 전망되는 등 출판 산업의 패러다임은 종이책에서 전자책으로 변화하고 있다[28]. 전자책의 간편함과 저렴한 출판 비용 덕분에 전자책의 생산과 소비가 급증하고 있으며 머지않아 전자책이 종이책을 대체할 것이라는 전망도 나오고 있다[6].

전자책 시장 확대와 함께, 전자책 전용단말기 진영과 태블릿피시 등 다용도 범용단말기 진영 사이 주도권 경쟁이 격화되고 있다[4]. 범용단말기는 전자책뿐만 아니라 인터넷과 관련한 각종 서비스를 이용할 수 있다는 장점이 있지만 전용단말기에 비하여 가격이 비싼 편이다. 전용단말기는 가격이 저렴하지만 전자책 이외의 서비스기능은 많지 않다는 측면에서 그 한계가 있다[3]. 전용단말기와 범용단말기가 건전한 경쟁을 하면서 시장에 공존하는 것이 소비자와 기업에게 바람직한 상황이 될 수 있다. 전자책 전용단말기와 범용단말기의 장단점이 상존하고 있는 상황에서 단말기유형별 차별화된 전략으로 독자적인 시장을 만들어가는 것이 필요한 시점이다.

전자책 단말기와 관련한 몇몇 연구들이 있다. 신정은(2006)은 전자책뷰어의 일종인 웹북(web-book) 인터페이스의 사용성 평가 연구를 수행하였다[9]. 이러한 연구들은 전자책단말기의 구성요소들을 다루고 있지만, 전용단말기나 범용단말기 한쪽에 국한하고 있으며 단말기 유형별 비교분석은 이루어지지 않았다. 곽승진(2011)은 전자책단말기의 하드웨어와 소프트웨어측면에 대한 사용성을 평가하고 있으며 단말기유형별 사용성 비교를 시도하였다[1]. 그러나, 곽승진의 연구는 전자책단말기 기능에 대하여 행동관찰법을 통해 소규모의 피실험집단을 대상으로 하기 때문에 연구결과의 일반화에는 제약이 존재한다. 심진보(2011)는 전자책단말기의 기능성과 복잡성 등에 대하여 유형별 차별화포인트를 도출하고 있으나 단말기 기능을 경험하지 않은 잠재적 사용자를 대상으로 하였기 때문에 전자책단말기의 기능성과 복잡성에 대한 충분한 이해가 부족할 수 있다는 측면에서 그 한계가 있다[10].

본 연구에서는 전자책단말기품질을 하드웨어부분과 소프트웨어부분으로 구분하고 전자책 사용경험자를 대상으로 사용자만족도에 영향을 미치는 요인들을 도출하며, 단말기유형을 조절변수로 하였을 때 각 요인들의 영향력 차이가 어떻게 달라지는지 살펴봄으로써 단말기유형별 차별화전략을 도출하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

1. 전자책 단말기

전자책단말기는 전자책을 볼 수 있는 단말(장치) 및 전자 도서 데이터를 표시하는 전용 소프트웨어를 의미한다[12]. 본 연구에서는 전자책단말기를 전용단말기와 범용단말기로 구분하며, 전용소프트웨어를 전자책뷰어로 부르기로 한다. 전용단말기는 전자책 서비스를 주기능으로 하는 반면, 범용단말기는 다른 서비스가 주기능이며 전자책 서비스는 부기능으로 지원한다. 전용단말기는 전자책 서비스만을 주기능으로 하기 때문에 가격이 저렴하며 하드웨어가 가볍고 간편하다. 범용단말기는 전자책 서비스뿐만 아니라 다양한 서비스 기능을 갖고 있기 때문에 사용자들에게 많은 유용성을 줄 수 있

지만, 전용단말기에 비하여 가격이 비싸다.

아마존킨들이나 반즈앤노블 누크 등은 상업적으로 성공한 대표적인 전자책 전용단말기들이다. 아마존은 2012년 새로운 전자책 전용단말기인 '킨들 화이트페이퍼'를 출시했다. 국내에서는 예스24, 알라딘, 반디앤루니스 등 인터넷서점과 출판사 등 11개 회사가 공동으로 출자해 만든 한국이퍼브가 '크레마'라는 전자책 전용단말기를 출시했다. 국내외 전자책 단말기들은 태블릿피시에 견줘 최대 20% 수준의 싼 가격대를 통해 경쟁력을 갖추고 있다.

대표적인 범용단말기는 태블릿PC이다. 태블릿PC란 PDA의 휴대성과 노트북의 기능을 합쳐놓은 제품으로, 키보드 없이 손가락 또는 전자펜을 이용해 직접 LCD(액정) 화면에 글씨를 써서 문자를 인식하게 하는 터치스크린 방식을 주 입력 방식으로 하여 프로그램을 실행할 수 있는 모바일 인터넷 기기이다[5]. 빌게이츠는 태블릿PC를 '컴퓨팅·커뮤니케이션·전자책을 위한 것'이라고 표현했다. 2000년대 초반 마이크로소프트사에서 윈도 OS를 탑재한 태블릿PC를 처음 출시하였으나 활성화되지 못하다가, 2010년 4월 애플사의 아이패드(iPad)가 출시되면서 차세대 단말기로 급부상했다. 이어 2010년 11월 삼성전자가 아이패드에 비해 휴대성을 강조한 갤럭시탭을 출시하면서 애플사와 삼성 간의 태블릿PC 시장을 둔 경쟁이 시작되었다. 최근의 스마트폰도 범용단말기의 일종으로 분류할 수 있다.

전자책단말기는 CPU 및 메모리, 통신기능을 포함하는 하드웨어와 그 위에서 수행되는 소프트웨어인 전자책뷰어 등을 구성요소로 하기 때문에 컴퓨터기반시스템의 일종이라고 할 수 있다. 컴퓨터기반시스템은 협의의 정보시스템으로 분류되기도 하므로 결국 전자책단말기는 협의의 정보시스템이라고도 할 수 있다. 전자책단말기에 대한 연구모형을 설정하기 위하여 정보시스템 성공모형 이론을 살펴볼 필요가 있다.

2. 정보시스템 성공모형

DeLone & McLean(1992)이 제시한 정보시스템 성공모형은 시스템 품질, 정보 품질이 시스템사용, 사용자만족에 영향을 주고 시스템사용과 사용자만족은 개인의 성과 및 조직의 성과에 영향을 미친다는 이론이다. [그림 1]은 DeLone & McLean(1992)의 정보시스템 성공모형을 나타내고 있다[22].

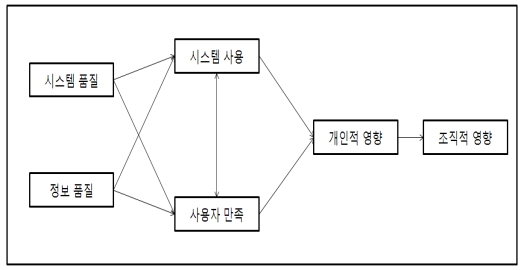


그림 1. DeLone & McLean(1992)의 정보시스템 성공모형

정보시스템 성공모형에서 시스템품질은 정보시스템 성능과 관련한 변수로서 적응성(Adaptability), 유효성(Availability), 신뢰성(Reliability), 응답시간(Response time), 편리성(Usability) 등을 포함한다. 정보품질은 정보시스템에서 제공하는 정보의 질과 관련한 변수로서, 완전성(Completeness), 용이성(Ease of understanding), 개인성(Personalization), 관련성(Relevance), 보안(Security) 등을 포함한다. 사용자만족도 변수는 재구매(Repeat purchases), 재방문(Repeat visits), 사용자설외(User surveys) 등을 포함한다. 이후 많은 학자들이 DeLone & McLean의 정보시스템 성공모형을 적용하거나 일부 변형하여 정보시스템의 성과를 측정하였다. Pitt et al. (1995)는 서비스 품질(service quality)을 포함시켜 성과를 측정하였으며[27], Seddon(1997)은 사용자 참여도(user involvement)를 추가하여 모형을 재구성하였다[29]. DeLone & McLean(2003)은 정보시스템의 역할 변화가 이루어지고 있음을 감안하여 기존 모형을 현실에 맞게 보완한 수정된 정보시스템 성공모형을 제안하였다[23]. 수정된 모형은 정보시스템 담당조직이 정보와 서비스를 동시에 제공해야 한다는 차원에서 조직의 서비스 질을 독립적인 외부변수로 추가하였으며, 정보시스템 영향의 영역인 개인에 대한 영향과 조직에 대한 영향을 순혜택(net bebefit)이라는 하나의 차원으로 통합하였다.

3. 전자책 관련 선행연구

전자책이 도입되기 시작한 이래 전자책에 대한 연구는 디지털 콘텐츠의 관점에서 활용성이 높은 전자책 콘텐츠의 생산과 효율적인 유통환경을 구축하기 위한 기술에 집중된 측면이 있었으며, 전자책의 활성화 방안 및 전자책 활용에 영향을 미치는 요인 등과 같은 일반 대중의 사용성에 대한 행태적 연구는 제한적으로 진행되어왔다. 전자책 사용자의 이용경험 및 사용성과 관련된 주요 연구를 정리하면 다음과 같다.

신정은(2006)은 전자책뷰어의 일종인 웹북(web-book) 인터페이스의 사용성 평가 연구를 수행하였다[9]. 이 연구에서는 아이콘의 의미전달이 빠를수록 기능 이해가 쉬울 것이라는 가설을 토대로 웹북 사용성에 영향을 미치는 아이콘의 사용성을 분석하였다. 연구결과는 아이콘의 수행시간이 짧을수록 사용편의성을 느끼고 반응시간이 짧을수록 의미전달이 잘 되어 이해하기 쉬운 것으로 나타났다. 김경일(2006)은 전자책의 이용자 증대를 위해서는 전자책 인터페이스 개선과 양질의 콘텐츠가 최대한 확보되어야 한다고 하였고[2], 박수진(2006)은 종이책과 전자책의 유형별 선호매체에 관한 연구를 수행하여 정보내용, 정보형태, 매체특성과 같은 정보매체유형에 따라서 종이책과 전자책 사이에 선호매체가 달라짐을 밝혔다[7]. 매체의 특성은 이용편리성, 열람가능성, 가독성, 상호작용성, 표현성 등으로 구분하였다. 특히, 가독성에 대해서 전자책을 선호하지 않는 것으로 나타났는데, 디지털콘텐츠의 기술적인 부분이 부족하기 때문인 것으로 해석하고 있다.

이용준(2010)은 전자책 시장에 대한 수용자 인식 연구를 통해 전자책 시장의 활성화를 가로막는 장애 요인을 지적하였다[18]. 연구결과에 따르면, 전자책에 대한 인지도와 이용경험, 만족도는 대체로 높았고, 콘텐츠가 부족하고 가격이 비싼 것이 전자책 시장의 활성화를 가로 막는 장애 요인인 것으로 나타났다. 성대훈(2011)은 전자책 수용의도에 영향을 미치는 요인들을 도출하기 위하여 개혁확산변인, 기술태도변인, 이용자변인 등을 사용하여 실증분석을 수행하였다[8]. 분석결과, 전자책에 대한 상대적 이점, 적합성, 시도가능성, 관찰가능성, 유희성, 친화성, 주관적 규범 등이 인지된 유용성에 유의한 영향을 미쳤으며, 자기효능감, 문화자본 등은 인지된 용이성에 유의한 영향을 미쳤다. 심진보(2011)는 전자책의 잠재적 사용자들을 대상으로 태블릿PC와 전자책단말기에 대한 구조방정식 모형의 비교를 통해 차별화 가능요인을 발굴하고자 하였다[10]. 독립변수로는 유희성, 경제성, 기능성, 복잡성을 포함하였고 매개변수로는 지각된 용이성과 지각된 유용성, 종속변수로는 수용의도를 포함하였다. Sim(2011)은 외국 전자책 관련 기업들이 한국시장에 성공적으로 진출하는데 도움이 될 수 있도록, 한국인들이 선호하는 전자책 리더기(reader)의 속성요인들을 분석하고 있다[30]. 연구결과에 의하면, 한국인들은 전자책 리더기의 속성중에서 터치스크린 기능, 디스플레이 해상도, 멀티미디어 기능, Wi-Fi연결기능 등을 중요시하는 것으로 나타났다[30]. Lan-Ying(2012)은 소비자의 혁신속성들인 상대적 이점, 양립성, 복잡성 등은 전자책의 수용행위에 직접, 간접적으로 영향을 미친다고 주장하였다[24]. 간접적으로 영향을 미칠 때는 비용(노력, 금전, 전환비용)요인이 매개역할을 한다고 하였다[24]. David(2013)은 베스트셀러책과 베스트셀러가 아닌 책을 비교하였다. 베스트셀러 책은 전자책이 기존 판매량을 잠식하였지만, 베스트셀러가 아닌 책은 전자책을 판매량을 증가시키는 것으로 나타났다. 또한, 베스트셀러가 아닌책을 전자책화할 때는 색상, 그래픽, 다양한 검색 기능 등이 중요한 것으로 분석되었다[20].

Ⅲ. 연구모형 및 가설

1. 연구모형

본 논문의 연구모형은 DeLone & McLean의 정보시스템 성공모형과 전자책 관련 선행연구에서 사용되었던 변수들 중의 일부를 사용하여 구성하였다. DeLone & McLean의 정보시스템 성공모형에서 시스템품질요인을 하드웨어품질요인과 소프트웨어품질요인으로 구분하여 독립변수로 설정하였으며 사용자만족도를 종속변수로 설정하였다. 하드웨어품질은 단말장치의 네트워크 성능을 포함한 하드웨어적 성능을 의미하며, 소프

트웨어품질은 인터페이스를 포함한 다양한 서비스기능을 의미한다. 이러한 연구모형을 통하여 전자책단말기의 하드웨어품질과 소프트웨어품질이 사용자만족도에 어떻게 영향을 미치는지 살펴보고자 하는 것이다. 특히, 단말기유형에 따라 전자책단말기의 하드웨어품질과 소프트웨어품질이 사용자만족도에 미치는 영향력이 어떻게 달라지는지 살펴봄으로써, 전용단말기와 범용단말기의 차별화전략을 수립하고자 한다. [그림 2]는 본 논문의 연구모형을 나타내고 있다. 연구모형에서 전자책단말기의 하드웨어품질과 소프트웨어품질은 독립변수이며 종속변수는 사용자만족도이다. 전용단말기와 범용단말기로 구분되는 단말기유형은 조절변수 역할을 한다.

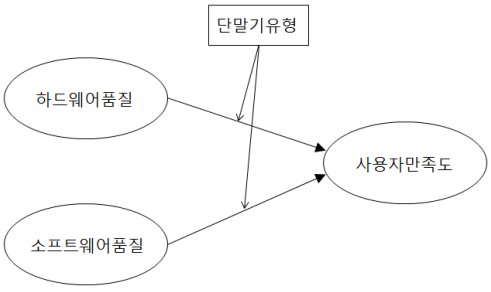


그림 2. 연구모형

2. 연구가설

전자책단말기는 하드웨어요소와 소프트웨어요소로 구성된 협의의 정보시스템이라고 할 수 있다. DeLone & McLean(1992)은 정보시스템의 시스템품질에 대하여 정보를 전달하는 시스템의 성능이라고 정의하였으며 사용자의 만족도에 영향을 미치는 핵심 요인 중 하나라고 주장하였다[19]. 정보시스템이 아무리 높은 품질의 정보와 서비스를 제공한다고 할지라도 페이지 전환속도가 느리거나 접속이 자주 끊기는 등 원활하게 정보를 전달하지 못한다면 정보시스템에 대하여 불안정한 인식을 갖게 될 것이고, 경우에 따라서는 정보시스템 사용을 중단하는 상황이 나타날 수 있다[25]. 신정은(2005)은 전자책단말기의 소프트웨어의 일종인 웹북(web-book) 인터페이스 품질이 사용성에 영향을 미친다고 하였다[9]. 곽승진(2011)은 전자책단말기를 하드웨어부분과 소프트웨어부분으로 구분하여 평가하고 있으며, 하드웨어부분에서 디스플레이 터치기능이나 휴대성 등이 사용성에 영향을 미친다고 하였다[1]. 심진보(2011)의 연구에서는 전자책단말기의 기능성이 지각된 용이성에 유의한 영향을 미친다고 하였다[10]. 이러한 연구결과들을 종합하여 볼 때, 전자책단말기의 하드웨어품질과 소프트웨어품질은 전자책 콘텐츠를 사용자에게 성공적으로 전달하는 과정에서 중요한 역할을 하며 궁극적으로 사용자만족도에 영향을 미치는 주요 요인이라고 볼 수 있다. 따라서, 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H1 : 전자책단말기의 하드웨어품질은 사용자만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2 : 전자책단말기의 소프트웨어품질은 사용자만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

전자책 전용단말기는 전자책에 특화된 하드웨어품질과 소프트웨어품질을 제공하며 가격도 저렴하다는 장점이 있다[4]. 반면, 범용단말기는 전용단말기에 비하여 가격이 비싸지만 전자책서비스 기능뿐만 아니라 전자책 이외의 다양한 서비스기능들을 제공하는 장점이 있다[3]. 곽승진(2011)은 전자책 전용단말기인 아마존 킨들과 범용단말기인 삼성갤럭시탭, 애플아아패드에 대한 사용성을 평가한 결과, 아이패드의 사용성이 가장 우수한 것으로 조사되었으며, 아마존킨들의 경우 상대적으로 터치기능이 미비하여 사용성 저해요인인 것으로 판명되었다[1]. 또한 전자책 단말기가 제공하는 고유의 하드웨어 및 소프트웨어적 사용성이 사용자에게 매우 중요한 요소이며, 전자책단말기의 하드웨어적 측면과 연관된 기기 휴대성이 전자책단말기의 전반적인 사용성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 심진보(2011)는 범용단말기와 전용단말기가 서로에 대해 차별화 요인으로 강조할 수 있는 제품속성이 각각 기능성(functionality)과 유희성(playfulness)이라고 주장하였다[10]. 범용단말기가 전용단말기와 차별화하기 위해서는 안정된 품질, 다운로드속도와 성능, 장애가 잘 발생하지 않도록 해야 한다고 주장하고 있다[10]. 이러한 연

구결과들을 종합하여 볼 때, 전자책단말기의 하드웨어 품질과 소프트웨어품질이 사용자만족도에 미치는 영향력은 단말기유형에 따라 달라질 수 있음을 기대할 수 있다. 따라서, 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H3 : 전자책단말기의 하드웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 있을 것이다.

H4 : 전자책단말기의 소프트웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 있을 것이다.

3. 연구변수의 조작적 정의

[표 1]은 연구가설을 실증적으로 검증하기 위하여 연구가설에 사용되었던 연구변수들의 개념적 정의와 조작적 정의를 나타내고 있다.

Ⅳ. 실증분석

1. 자료수집 및 연구방법

본 논문에서는 가설의 실증적 검증을 위하여 [표 1]에서 제시한 연구변수의 조작적 정의를 바탕으로 구조화된 설문지를 만들었으며 설문지의 각 항목들은 '전혀 그렇지 않다'를 1점으로, '매우 그렇지 않다'를 7점으로 하는 리커트 7점 척도로 구성하였다.

본 설문조사는 전자책을 이용했던 사용자들을 대상으로 2012년 10월 22일부터 10월31까지 10일간 방문조사 및 온라인 설문방식으로 실시하였으며, 수거된 설문지 중 불성실하게 응답한 설문지를 제외한 162부를 실증분석에 사용하였다.

총 수집된 자료의 코딩과 통계분석을 위한 패키지로는 SPSS 12.0K for Windows을 이용하였다. 인구통계학적 분석 및 전자책 서비스 이용 현황에 대한 분석을 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 가설검증을 위하여 신뢰성 및 요인분석, 위계적 회귀분석 등을 수행하였다.

표 1. 연구변수의 개념적 정의 및 조작적 정의

연구변수	개념적 정의	조작적 정의	참고문헌
하드웨어 품질	전자책 단말기의 하드웨어적 성능	전자책 단말기가 안정적으로 작동되는 정도	[13] [15]
		전자책을 다운로드하는데 걸리는 시간	
		전자책 단말기의 오류나 장애빈도	
		전자책단말기의 디스플레이 품질	
		전자책단말기 배터리의 지속시간	
		전자책단말기의 휴대가 간편한 정도	
소프트웨어 품질	전자책 뷰어의 성능	전자책 뷰어의 멀티미디어 서비스(동영상이나 SNS의견 공유 등) 지원정도	[11] [14] [26]
		전자책 뷰어의 범용성 정도	
		전자책 뷰어의 책갈피 기능 지원정도	
		전자책 뷰어의 메모기능 지원정도	
		전자책 뷰어의 검색기능 지원정도	
사용자 만족도	전자책 단말기에 대한 사용자의 만족도	전자책 단말기에 대한 만족정도	[17][23]
		전자책 뷰어에대한 만족정도	
		전자책에 대한 만족 정도	
		전자책의 지속적 사용의도	

2. 표본특성

설문 응답자의 일반적인 특성은 다음 [표 2]와 같다. 응답자의 성별은 남성이 74명(45.7%), 여성이 88명(54.3%)으로 구성 되었으며, 응답자 연령대는 20대가 44명(27.2%), 30대가 88명(54.3%), 40대가 26명(16.0%), 50대 이상이 4명(2.5%)으로 구성되었다. 학력은 대졸이 128명(79.0%)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 전용단말기(39.5%)보다 범용단말기(60.5%)의 사용비율이 높았다.

표 2. 인구통계학적 특성

구분		빈도수	비율(%)	합계
성별	남	74	45.7	162
	여	88	54.3	
나이	20대	44	27.2	162
	30대	88	54.3	
	40대	26	16.0	
	50대 이상	4	2.5	
학력	고졸	20	12.3	162
	대졸	128	79.0	
	대학원 이상	14	8.6	
사용 단말기	전용	64	39.5	162
	범용	98	60.5	

3. 신뢰성 및 타당성 분석

본 논문의 설문항목들에 대한 신뢰성 측정방법은 내적 일관성에 의한 신뢰도 검증방법인 크론바하 알파(Chronbach's α)계수를 사용하였다. 일반적으로 크론바하 알파계수가 0.7 이상의 값을 보이면 측정도구의 신뢰성이 확보되었다고 볼 수 있다[16] 신뢰성 검증 결과, [표 3]에 나타난 바와 같이 대부분 변수들의 알파계수가 평균 0.7 이상으로 나타나 전반적으로 신뢰성이 높은 것으로 확인되었다.

표 3. 신뢰성 및 타당성 분석 결과

연구변수	측정항목	표준적재치	고유값	분산	크론바하 알파
하드웨어 품질	x1 : 전자책 단말기가 안정적으로 작동되는 정도	.820	6.996	46.642	.889
	x2 : 전자책을 다운로드 하는데 걸리는 시간	.824			
	x3 : 전자책 단말기의 오류나 장애빈도	.857			
	x4 : 전자책단말기의 디스플레이 품질	.766			
	x5 : 전자책단말기 배터리의 지속시간	.452			
	x6 : 전자책단말기의 휴대가 간편한 정도	.673			
소프트웨어 품질	x7 : 전자책 뷰어의 멀티미디어서비스(동영상이나 SNS의견 공유 등) 지원정도	.764	1.876	12.508	.736
	x8 : 전자책 뷰어의 책갈피 기능 지원정도	.404			
	x9 : 전자책 뷰어의 메모기능 지원정도	.654			
	x10 : 전자책 뷰어의 검색기능 지원정도	.821			
만족도	y1 : 전자책 단말기에 대한 만족정도	.865	1.501	10.009	.929
	y2 : 전자책 뷰어에대한 만족정도	.760			
	y3 : 전자책에 대한 만족 정도	.929			
	y4 : 전자책의 지속적 사용의도	.836			

설문항목들의 개념적 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 측정변수들 간의 상호 의존관계를 분석하여 중요도가 낮은 변수를 찾아내고 동일한 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지 등을 확인 하였다. 요인분석 초기 추출방법으로는 주성분(Principal Component) 분석을 사용하였고 회전방식으로는 배리맥스(Varimax) 기법을 채택하였으며, 고유치(eigen value)가 1 이상인 것을 분석에 사용하였다.

[표 3]은 측정변수들에 대한 요인분석 결과를 나타내고 있다. 고유값이 1이상인 3개의 요인들이 추출되었고 3개 요인들에 대한 누적분산은 68%이상이 되어 정보손실은 크지 않은 것으로 나타났으며, 회전된 성분행렬에서 소프트웨어품질 요인에 속하는 '전자책 뷰어의 범용성 정도'를 제외한 모든 측정변수의 표준 적재치 값은 0.4 이상 기준치를 넘어 개념타당성 확보를 하였다. 일반적으로 요인적재치가 0.4이상이면 적재량의 유의성이 있다고 할 수 있으며, 요인적재치가 0.5 이상이면 매우 높은 적재량으로 보고 있다[16]. '전자책 뷰어의 범용성 정도'에 대응하는 측정변수는 이후 위계적 회귀분석 대상에서 제외하였다.

4. T-검증 분석

전자책사용자들은 전자책단말기의 하드웨어품질과 소프트웨어품질, 사용자만족도에 대하여 전자책단말기 유형별로 어떻게 다르게 생각하는지 알아보기 위하여 [표 4]와 같이 T-검증을 수행하였다.

[표 4]에 나타난 바와 같이, 하드웨어품질과 소프트웨어품질은 단말기유형에 따라 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 사용자만족도는 통계적 유의도 0.05에서 전용단말기 사용자가 범용단말기 사용자보다 더 만족스럽게 느끼는 것으로 나타났다.

표 4. 단말기유형에 따른 T-검증결과

변수	평균값		유의도
	전용단말기 (0)	범용단말기 (1)	
하드웨어품질평균	4.75	4.84	.622
소프트웨어품질평균	4.47	4.73	.203
만족도	4.30	4.82	.024**

**: $p<0.05$

5. 가설검증 및 토의

본 연구에서는 연구가설을 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 위계적 회귀분석을 위하여 독

립변수와 종속변수 외에 추가적으로 조절변수와 상호작용항을 사용하였다. 단말기유형을 조절변수로 설정하였고 상호작용항은 하드웨어품질상호작용 변수와 소프트웨어품질상호작용 변수를 사용하였다. 하드웨어품질상호작용 변수는 하드웨어품질 변수와 단말기유형 변수를 곱하여 생성하며 소프트웨어품질상호작용 변수도 소프트웨어품질 변수와 단말기유형 변수를 곱하여 생성한다. 이때, 독립변수와 조절변수 간에는 선형관계가 존재하기 때문에 이들 변수사이의 다중공선성 가능성이 생긴다[19]. 따라서, 본 논문에서는 독립변수인 하드웨어품질과 소프트웨어품질, 조절변수인 단말기유형에 대하여 평균집중화(Mean Clustering) 방법을 적용하여 다중공선성 가능성을 제거하였다. 평균집중화 방법은 각 변수에서 해당변수의 평균값을 빼는 것이다. 결국 위계적 회귀분석을 위한 연구변수들은 독립변수와 조절변수, 상호작용변수에 평균집중화 방법을 적용하여, 독립변수인 하드웨어품질과 소프트웨어품질, 종속변수인 사용자만족도, 조절변수인 단말기유형, 상호작용변수인 하드웨어품질상호작용과 소프트웨어품질상호작용과 같은 5개의 변수들로 이루어진다.

위계적 회귀분석을 위하여 3단계에 걸쳐 연구변수들을 투입하였다. 1단계에서는 독립변수인 하드웨어품질과 소프트웨어품질, 그리고 종속변수인 사용자만족도를 투입하였고, 2단계에서는 조절변수인 단말기유형을 투입하였으며, 3단계에서는 상호작용항인 하드웨어품질상호작용과 소프트웨어품질상호작용을 투입하였다. [표 5]는 위계적 회귀분석 대상 연구변수들 간의 상관분석 결과를 나타내고 있다.

표 5. 연구변수들간의 상관분석 결과

구분	1	2	3	4	5	6
사용자 만족도	1.00					
하드웨어품질	.593***	1.00				
소프트웨어품질	.472***	.391***	1.00			
단말기 유형	.203**	.074	.129*	1.00		
하드웨어품질 상호작용	-.001	.120*	.063	-.182**	1.00	
소프트웨어품질 상호작용	-.084	.076	.275***	-.259**	.407**	1.00

*: p<0.1, **: p<0.05, ***:p<0.01

[표 5]의 결과에 나타난 바와 같이, 하드웨어품질과 사용자만족도 그리고 소프트웨어품질과 사용자만족도 사이의 상관계수는 비교적 높게 나타나고 있으며 통계적으로 유의하였다. 단말기유형과 사용자만족도 사이의 상관계수는 높지는 않지만 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 하드웨어품질상호작용과 단말기유형, 소프트웨어품질상호작용과 단말기유형 사이는 약한 상관관계가 있는 것으로 보이며 통계적으로도 유의미한 것으로 나타났다.

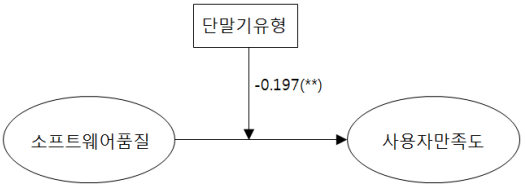
표 6. 위계적 회귀분석 결과

구 분		표준화 회귀계수		
종속변수	사용자만족도	1단계	2단계	3단계
설명변인	하드웨어품질	.482***	.478***	.471***
	소프트웨어품질	.283***	.267***	.330***
	단말기유형		.134**	.078*
	하드웨어품질 상호작용			.016
	소프트웨어품질 상호작용			-.197**
모형요약	R제곱	.419	.437	.467
	R제곱 변화량 (F검정)		.018*	.031**

*: p<0.1, **: p<0.05, ***:p<0.01

[표 6]은 위계적 회귀분석 결과를 나타내고 있다. 1단계에 투입된 연구변수들인 하드웨어품질과 소프트웨어품질 그리고 사용자만족도가 포함된 회귀모형의 설명력은 41.9%의 적합도를 나타내고 있다. 회귀모형에서 하드웨어품질과 소프트웨어품질은 유의수준 0.01에서 사용자만족도에 유의한 영향을 미치고 있다. 따라서, 연구가설1과 연구가설2는 채택되었다. 2단계에서 단말기유형을 추가적으로 포함한 회귀모형의 설명력은 43.7%의 적합도를 나타내고 있으며 모형적합도를 개선하기 위한 R제곱 변화량이 유의수준 0.1에서 의미있는 것으로 나타났다. 이것은 단말기유형이 사용자만족도에 의미있게 영향을 미치고 있음을 의미한다. 3단계에서 하드웨어품질상호작용과 소프트웨어품질상호작용 변수가 추가적으로 포함된 회귀모형은 통계적으로 유의미한 R제곱변화량(0.031)과 함께 46.7%의 적합도로 개선되고 있다. 하드웨어품질상호작용 변수는 사용자만족

도에 유의한 영향을 미치지 않고 있지만, 소프트웨어품질상호작용 변수는 유의수준 0.05에서 사용자만족도에 부의 영향을 미치고 있다. 따라서, 연구가설3은 기각되었지만, 연구가설4는 채택되었다. 즉, 전자책단말기의 소프트웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 있는 것으로 판명되었다. [그림 3]은 독립변수인 소프트웨어품질과 종속변수인 만족도, 조절변수인 단말기유형과의 인과관계를 도식적으로 나타내고 있다.



**: p<0.05

그림 3. 조절효과의 도식적 표현

[그림 3]에서 단말기유형은 소프트웨어품질이 사용자만족도에 미치는 영향력을 조절하고 있음을 나타내고 있다. 소프트웨어품질상호작용 변수의 회귀계수가 -0.197로 음수이기 때문에 소프트웨어품질이 사용자만족도에 미치는 영향력은 전용단말기(0으로 코딩됨)보다 범용단말기(1로 코딩됨)에서 더 작아지는 것으로 해석할 수 있다.

연구가설에 대한 검증 결과를 [표 7]에 요약하였다.

표 7. 연구가설의 검증결과

구분	연구가설	검증결과
H1	전자책단말기의 하드웨어품질은 사용자만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	전자책단말기의 소프트웨어품질은 사용자만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	전자책단말기의 하드웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 있을 것이다.	기각
H4	전자책단말기의 소프트웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 있을 것이다.	채택

연구가설에 대한 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 전자책단말기의 하드웨어품질과 소프트웨어품질은 모두 사용자 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 이는 DeLone & McLean(1992)이나 심진보(2011)의 연구결과와 일치하는 것으로, 사용자들은 전자책단말기의 높은 하드웨어성능, 즉 안정적인 단말기 작동, 빠른 다운로드속도, 적은 오류빈도, 좋은 디스플레이품질, 오랜 배터리 지속시간, 간편한 휴대성을 제공할수록 만족을 크게 느끼는 것으로 이해할 수 있다. 또한, 사용자들은 전자책단말기 뷰어가 다양한 멀티미디어서비스를 지원하고, 책갈피 기능, 메모기능, 검색기능 등을 지원할수록 만족을 크게 느끼는 것으로 이해할 수 있다.

둘째, 전자책단말기의 하드웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 없지만, 전자책단말기의 소프트웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 있다는 것이다. 더 엄격히 말하면, 전자책단말기의 하드웨어성능이 사용자만족도에 미치는 영향력은 단말기유형에 따라서 차이가 없지만, 전자책단말기의 전자책뷰어가 사용자만족도에 미치는 영향력은 범용단말기보다 전용단말기에서 더 민감하다는 것이다. 이것은 범용단말기의 경우 전자책뷰어 이외의 다양한 다른 소프트웨어들을 탑재하고 있기 때문에 전자책 뷰어 역시 탑재된 소프트웨어들 중의 하나 정도로 인지되어 뷰어품질에 대한 만족도가 다른 소프트웨어들에 분산되기 때문으로 해석할 수 있다. 반면, 전용단말기에서는 전자책뷰어가 유일한 소프트웨어이며 그 역할 또한 분명하기 때문에 전용단말기의 전자책뷰어 품질은 범용단말기에 비하여 사용자만족도에 더 민감하게 영향을 미치는 것으로 분석된다. 이것은 범용단말기에 대응하여 전자책전용단말기의 차별화전략 수립을 위한 동기가 될 수 있다. 전자책 전용단말기 시장이 범용단말기의 하드웨어성능 향상과 다양한 소프트웨어 제공에 밀려 위축되고 있는 상황에서 전용단말기 기업에서는 하드웨어 성능향상보다는 소프트웨어 성능향상에 집중할 필요가 있다. 즉, 전자책뷰어의 기능향상을 통한 대응전략을 모색할 필요가 있다는 것이다. 전자책뷰어의 기능을 보다 다양하게 설계하고 제공함으로써 사용자만족도를 제고시켜야 한다는 것이다. 그 방안중의 하나로 전자책의 질감이 종이책과 최대한 유사하도록 하는 다양한 소프트웨어적인 기술들

을 개발할 필요가 있다. 예를 들면, 전자책에서의 메모기능을 실제 종이책에 연필로 메모하듯이 연필소리와 종이질감을 느낄 수 있게 한다든가, 또는 책 전체를 한눈에 훑는 기능 등 종이책이 제공하는 다양한 기능들을 고려할 수 있다. 또 다른 방안중의 하나로, 최신 정보기술 기능들을 풍부하게 이용할 수 있도록 하여야 한다. 예를 들면, 독서 중에 SNS 토론을 주재할 수 있게 하다라든가, 사전검색기능, 언어번역기능 등의 첨단기능의 제공을 고려할 수 있다.

둘째, 전자책단말기의 하드웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 없지만, T-검증결과 사용자만족도는 전용단말기보다 범용단말기가 더 높게 나타났다. 기존에는 전용단말기에 비하여 범용단말기의 하드웨어 성능이 떨어진다는 평가들이 있었지만, 지금은 그 차이가 크지 않기 때문으로 해석할 수 있다. 범용단말기에 대한 만족도가 높은 것은 다양한 기능들을 이용할 수 있기 때문일 것이다. 범용단말기의 다양한 기능제공은 다양한 소프트웨어가 탑재되어 구동될 수 있기 때문인데, 많은 소프트웨어가 구동되기 위해서는 배터리 지속시간이나 속도, 무게 등과 같은 하드웨어 성능체감이 떨어질 수밖에 없다. 기존에는 다양한 기능들을 제공할 수 있다는 범용단말기의 장점에도 불구하고 하드웨어 성능저하 때문에 전자책단말기로서의 만족도는 크지 않았다. 그러나 현재는 전용단말기보다 더 만족도가 높은 것으로 보아 하드웨어 성능향상이 그 주요 원인인 것으로 해석할 수 있다. 이러한 관점에서 볼 때, 전자책 범용단말기 기업에서는 지속적인하드웨어 성능향상 전략을 수립할 필요가 있다.

V. 결 론

전자책단말기 유형은 크게 전용단말기와 범용단말기로 구분된다. 전용단말기는 전자책에 특화된 서비스기능을 제공하며 가격도 저렴하다. 범용단말기는 인터넷과 관련한 다양한 기능들을 주로 제공하며 전자책 관련 서비스기능은 부가적으로 제공하지만 사용자들의 선택을 넓히면서 전자책단말기 시장의 점유율을 확대하고 있다. 전용단말기와 범용단말기가 건전한 경쟁을 하면서 시장에 공존하는 것이 소비자와 기업에게 바람직한 상황이 될 수 있다. 이를 위하여 단말기유형별로 차별화된 전략으로 경쟁력을 확보하고 독자적인 시장을 만들어가는 것이 필요하다.

본 연구에서는 전자책단말기를 하드웨어부분과 소프트웨어부분으로 구분하고 사용자만족도에 영향을 미치는 요인들을 살펴보았다. 특히, 사용자만족도에 영향을 미치는 요인들의 영향력 정도가 단말기유형에 따라 어떻게 달라지는지 살펴보았다. 이를 통하여 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있었다.

첫째, 전자책단말기의 하드웨어품질과 소프트웨어품질은 모두 사용자 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 기존 연구들과 일치하는 것으로서, 단말기 제공업체들이 높은 품질의 하드웨어 성능과 소프트웨어 기능을 제공할수록 사용자들의 제품사용 만족도는 높아질 것임을 짐작할 수 있다.

둘째, 전자책단말기의 소프트웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 있었다. 즉, 전용단말기의 전자책뷰어품질이 사용자만족도에 미치는 영향 정도는 범용단말기의 경우 보다 더 컸다. 전용단말기 제공업체는 범용단말기와 차별화된 제품을 내놓기 위하여 전자책뷰어의 품질을 높일 수 있는 전략을 수립할 필요가 있다. 종이책 질감과 유사하게 느낄 수 있도록 하는 소프트웨어적 기술을 개발할 필요가 있다. 또한, 전자책뷰어의 기능을 다양화하여 첨단정보기술들을 융합함으로써 전자책 서비스기능 이외의 부가기능들을 추가한다든지, 인터페이스를 개선하는 등의 방안들을 고려해야 한다.

셋째, 전자책단말기의 하드웨어품질이 사용자만족도에 주는 영향력은 단말기유형에 따라 차이가 없었다. 기존에는 전용단말기에 비하여 범용단말기의 하드웨어 성능이 떨어진다는 평가들이 있었지만, 지금은 그 차이가 크지 않기 때문으로 해석할 수 있다. 범용단말기가 다양한 소프트웨어들을 탑재하고 있음에 비하여 전용단말기에 탑재된 소프트웨어는 전자책뷰어로 유일하기 때문에 이를 구동하기 위한 하드웨어성능의 체감도도 범용단말기에 비하여 상대적인 우수성이 있었다. 예를

들면, 전용단말기의 배터리 지속시간이 길다든가, 무게가 가벼워서 간편한 휴대성을 제공한다는 등의 장점이 있었다. 그러나, 범용단말기의 하드웨어 성능이 많이 개선되어서 전용단말기의 장점들이 상쇄된 것으로 볼 수 있다. 범용단말기 진영에서는 지속적인 하드웨어 성능 개선노력에 집중할 필요가 있다.

참 고 문 헌

[1] 곽승진, 배경재, "전자책 단말기의 사용성 평가에 관한 실험적 연구", 정보관리학회지, 제28권, 제3호, pp.313-333, 2011.

[2] 김경일, "전자책 콘텐츠의 이용자 증대에 관한 연구: 접근성의 확대를 중심으로", 한국출판연구, 통권 제50호, pp.5-23, 2006.

[3] 김나영, e북콘텐츠시장은 쑥쑥, 전용단말기는 위축, 아이뉴스, 2012.9.1.

[4] 김선식, 전자책 단말기의 운명? 콘텐츠가 쥐고 있다, 한겨레신문, 2012.9.

[5] http://terms.naver.com

[6] 명순명, 전자책의 미래: 전자책 출판시장 패권 도래, 매경이코노미, 제1645호, 2012.

[7] 박수진, *종이책과 전차책의 유형별 선호매체에 관한 연구,* 석사학위논문, 성균관대, 2007.

[8] 성대훈, *스마트 미디어시대의 전자책 이용의도 및 채택결정요인에 관한 연구,* 박사학위논문, 중앙대 대학원, 2011.

[9] 신정은, *웹북(web-book) 인터페이스의 사용성 평가에 관한 연구,* 석사학위논문, 성신여대, 2006.

[10] 심진보, "태블릿PC와 전자책단말기의 수용·확산 요인 비교분석을 통한 차별화 전략 연구", 경영과학회지, 제28권, 제1호, pp.25-42, 2011.

[11] 오형용, 민병원, 오용선, "SaaS 기반 전자도서관 시스템에 최적화된 사용자 맞춤형 웹 인터페이스 디자인", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제5호, pp.148-156, 2011.

[12] http://ko.wikipedia.org

[13] 이석기, "사용자만족도에 따른 정보시스템 성공 요인 차이에 관한 연구", 한국정보기술학회지, 제9권, 제4호, pp.173-178, 2011.

[14] 임경란, "웹 기반 지도 정보 검색 서비스에서의 사용자 인터페이스 평가 요소 분석", 한국콘텐츠학회논문지, 제7권, 제2호, pp.202-211, 2007.

[15] 정삼권, *정보시스템품질이 사용자만족과 개인 및 기업성과에 미치는 구조관계 연구,* 경희대 대학원 박사학위논문, 2009.

[16] 채서일. 김선철, 최수호, *SPSS WIN을 이용한 통계분석,* 학현사, 2002.

[17] 최현식, 박진우, "모바일관광정보서비스의 특성이 만족도와 재사용의도에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제9호, pp.411-422, 2009.

[18] 이용준, "한국전자책 시장에 대한 수용자 인식 연구", 한국출판학연구, 통권 36호, pp.213-250, 2010.

[19] 한인수, "경영연구에 있어서 조절효과검증에 관한 연구", 경영경제연구, 제25권, 제2호, pp.137-153, 2003.

[20] D. Bounie, "Superstars and outsiders in online markets: An emprical analysis of electronics books," Journal of Electronic Commerce Research and Applications, Vol.12, Issues 1, 2013.

[21] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," MIS Quarterly, Vol.13, No.3, pp.319-340, 1989.

[22] W. H. DeLone and E. R. McLean, "information system success: The quest for the dependent variable," information Systems Research, Vol.3, No.1, pp.60-95, 1992.

[23] W. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and Mclean model of information system:: A teb-year update," Joural of Management Informations Systems, Vol.19, No.4, pp.3-30, 2003.

[24] L. Y. Huang and Y. J. Hsieh, "Consumer electronics acceptance based on innovation

attributes and switching costs: The case of e-book readers," Journal of Electronic Commerce Research and Applications, Vol.11, Issues 3, 2012.

[25] V. McKinny and K. Yoon, "The measurement of web-customer satisfaction: An expection and disconfirmation approach," Information Systems Rcscarch, Vol.13, No.3, pp.296-315. 2002.

[26] Mohd Hasan Selamat, Jamilah Din, Marzanah A. Jabar, and Sherzod Turaev, "Software Quality Evaluation: User's View," international journal of applied mathematics and informatics, Issues 3, Vol.5, pp.200-207, 2011.

[27] L. F. Pitt, R. T. Watson, and C. B. Kavan, Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness, MIS Quarterly, pp.173-187, 1995.

[28] PWC, "Global entertainment and media outlook2009~2013," 2009.

[29] P. B. Seddon, "A Respecification and Extension of the Delone and Mclean Model of IS Success," Information System Research, Vol.8, No.3, pp.240-253, 1997.

[30] H. M. Sim, "Conjoint analysis for improving the e-book reader in the Korean market," Expert Systems with Applications: An International Journal, Vol.38, Issue 10, 2011.

저 자 소 개

김 근 형(Keun Hyung Kim) 정회원

- 1990년 2월 : 서강대학교 컴퓨터학과(공학사)
- 1992년 2월 : 서강대학교 컴퓨터학과(공학석사)
- 2001년 2월 : 서강대학교 컴퓨터학과(공학박사)
- 2001년 9월 ~ 현재 : 제주대학교 경영정보학과 교수

<관심분야> : 경영정보, 전자책, 빅데이터 분석

김 성 인(Seong In Kim) 정회원

- 2006년 2월 : 경희사이버대 글로벌경영학과(경영학사)
- 2012년 2월 : 제주대학교 경영정보학과(경영학석사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : KT 제주본부

<관심분야> : 경영정보, 전자책

오 성 렬(Sung-Ryoel Oh) 정회원

- 1990년 2월 : 제주대 회계학과(경영학사)
- 1992년 2월 : 한양대학교(경영학석사)
- 1996년 2월 : 한양대학교(경영학박사)
- 1997 3월 ~ 현재 : 제주국제대학교 세무학과 교수

<관심분야> : 세무회계, 연구방법론, 전자책