韓國컴퓨터情報學會 論文誌
第15卷 第6號, 2010. 6.

2010-15-6-5-7

웹품질요인이 실버포탈 수용에 미치는 영향에 관한 연구: 40세 이상의 잠재 실버포탈 이용자의 인식도를 중심으로

윤 종 수*, 김 유 정**, 김 재 영***, 윤 종 욱****, Tom E. Yoon*****

Effect of Website Quality on Silver Portal Adoption: Focused on Perception of Potential Users Who Are Over 40 Years Old

Jongsoo Yoon*, Yoo-Jung Kim**, Jaeyoung Kim***, Jongwook Yoon****, Tom E. Yoon*****

요 약

인구의 고령화 현상과 맞물려 인터넷 이용인구의 연령대별 분포에서도 최근 몇 년 간 중장년층 인구의 인터넷 의존도가 급격히 증가하고 있으며, 이들을 위한 실버포탈이 등장하고 있다. 이에 본 연구에서는 40세 이상의 잠재 실버포탈 이용자들을 대상으로 하여 실버포탈의 성공적 수용을 위한 품질요인을 규명하고자 하였다. 또한 인구통계학적 특성(성별)이 실버포탈 품질요인과 이용의도간의 관계에 미치는 영향도 규명하고자 하였다. 이러한 본 연구의 목적을 달성하기 위해, 관련 문헌들에 대한 검토를 통해 실버포탈 품질요인으로 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 및 오락품질을 도출하였으며, 성별을 조절변수로 선택하였다. 이러한 연구변수의 정의를 토대로, 본 연구에서는 국내의 수도권 지역에 거주하는 40세 이상의 잠재 실버포탈 이용자들을 대상으로 설문지를 의뢰하여 통계분석을 수행하였다. 분석결과, 정보품질, 시스템품질과 오락품질은 실버포탈 이용의도와 관련성이 있는 반면에 서비스품질은 이용의도와 관련성이 없다는 것을 파악할 수 있었다. 또한 실버포탈의 오락품질과 이용의도간의 관계에 대해 성별의 조절효과가 있음이 밝혀졌다.

Abstract

Senior Internet users have been tremendously increasing for the past few years in line with increase in the aging populations, and silver portals began to provide some sorts of services to them in Korea. Thus, this paper aimed at identifying Web quality factors of silver portal for its successful adoption, and examining the moderating effects of gender on the relations between Web quality factors and intention to use. Information quality, system quality, service quality and entertainment quality were identified as Web quality factors of silver portal based on the intensive

• 제1저자 : 윤종수 교신저자 : 김유정
• 투고일 : 2010. 02. 08, 심사일 : 2010. 03. 11, 게재확정일 : 2010. 04. 21.
* 강남대학교 경영대학 부교수 ** 호서대학교 디지털비즈니스학부 조교수
*** 고려대학교 기업경영연구원 연구원 **** 협성대학교 경영대학 교수
***** Assistant Professor, Department of Computer Information Systems, Metropolitan State College of Denver

review on prior researches. A total of surveys 525 from the potential users of silver portal, who are over 40 years old, were analyzed to verify our research model. The findings show that information quality, system quality, and entertainment quality are related to intention to use whereas service quality has no relationship with intention to use. It is found that gender moderates the relationship between entertainment quality and intention to use.

▸ Keyword : 실버포탈(SIlver Portal), 실버포탈품질(SIlver Portal Quality), 정보품질(Information Quality), 시스템품질(System Quality), 서비스품질(Service Quality), 오락품질(Entertainment quality)

Ⅰ. 서 론

1990년대 이후로 의료기술의 발전, 출산율의 하락, 생활수준이 향상에 따른 평균수명의 연장으로 인해 점차 노인인구의 비중이 증가하고 있다[1]. 특히, 우리나라는 2000년부터 전체 인구 대비 65세 이상 인구의 비율이 7%를 넘는 이른바 '고령화 사회(aging society)'에 들어섰으며, 2008년말 기준으로 전체 인구 중에서 고령자가 차지하는 비율이 약 10.3%를 넘어서고 있다[2]. 이와 같은 인구의 고령화 현상과 맞물려 인터넷 이용인구의 연령대별 분포에서도 최근 몇 년 간 50대 이상 노년인구의 인터넷 의존도가 급격히 증가하고 있다. 온라인 미디어랩 나스미디어가 2008년 2월, 네티즌 5천명을 대상으로 조사한 결과, 50대 응답자의 68.6%가 인터넷 의존도를 묻는 질문에 '높음'으로 응답했다[3]. 이 수치는 2006년 57.9%, 2007년 61.6%에 비해 증가한 것이다. 또한 2007년말 기준으로 40대의 연령대 중에서도 약79.2%가, 50대의 연령대 인구 중에서는 약46.5%가, 그리고 60세 이상 연령대의 인구 중에서는 약17.6%가 인터넷을 적극 활용하고 있는 것으로 집계되었다[4]. 이는 TV나 신문, 잡지 등에 비해 상대적으로 젊은 사람들을 위주로 이용되는 것으로 인식되던 인터넷이 전 연령대를 고르게 포괄하는 미디어로 그 영역을 확장하고 있다는 것을 반증한다[3].

최근에 이들 중장년층과 노인인구를 대상으로 하는 실버포탈이 국내외에서 서비스를 제공하고 있다. 야후 코리아가 국내 포탈사이트 최초로 중장년층과 노인인구 전용 서비스 '야후!시니어'를 2009년 5월에 오픈 하였고, 서울특별시에서는 2008년 7월부터 '9988 어르신 포탈(9988.seoul.go.kr)'을 통해 복지관리, 여가정보, 노인복지시설, 일자리 사업 등의 서비스를 제공하고 있다. 일본의 NEC는 2007년부터 정년을 맞이하게 되는 단카이 세대(2차 세계대전 직후 태어난 베이비붐세대)를 대상으로 실버포탈 '빅글로브 스테이션50'을 개설하였다. 또한 시니어커뮤니케니션은 2000년에 시니어전용 포탈사이트 '스테이지'를 개설해 2006년 현재 30여만명의 회원을 확보하였고, 블로그는 약 1300개에 달할 정도로 인기를 모으고 있다[5].

이러한 실버포탈 시장의 성공적인 형성과 확대는 노년인구의 행복한 노후생활을 보장하기 위한 노인복지차원에서 뿐만 아니라 포탈산업에서의 신 시장 개척 및 확대라는 차원에서도 매우 중요하다. 다수의 선행연구에 의하면 웹포탈이나 웹사이트의 수용과 확산에 결정적인 역할은 하는 요인으로 신념변수 및 웹사이트 품질 변수 등이 있다[6, 7]. 특히, 웹사이트 품질에 대한 다수의 연구에서 웹포탈 또는 웹사이트품질이 웹사이트 이용행위와 밀접한 관련성이 있는 것으로 검증되었다[8, 9]. 마찬가지로 실버포탈이 경쟁력을 갖추고 지속적으로 성장하기 위해서는 중장년층 및 노인 이용자가 중요하게 지각하는 실버포탈의 품질요인들을 파악하여야 하고, 이러한 품질요인이 실버포탈 이용에 어떠한 영향을 미치는가를 규명해야 한다. 따라서 본 연구에서는 실버포탈의 주요 품질요인들을 규명하고, 실버포탈의 품질요인들과 실버포탈 이용의도간의 관련성을 실증적 연구를 통해 파악하고자 한다. 또한 성별에 따라 실버포탈의 품질요인들이 실버포탈 이용의도에 미치는 영향이 어떻게 달라지는가를 규명하고자 한다.

Ⅱ. 문헌연구

2.1 실버포탈 현황과 개념

한국은 세계에서 가장 빠르게 인구고령화가 진행되는 국가로서 현재의 중장년층이 향후 10여년 내에 노인인구로 편입될 것이라고 한다. 이러한 인구고령화로 인해 건강의상실, 역할상실, 세대 간의 갈등과 소외현상 및 여가시간 처리문제 등의 노인문제가 발생하고 있다[9]. 이러한 노인문제를 해결하기 위한 국가 정책방안이 수립되고, 다양한 실버산업이 출현하고 있다. 실버콘텐츠산업 관련 전문가들은 다양한 실버콘텐츠와 서비스가 노인문제 해결에 일조를 할 것이라고 주장한

다. 김민규는 “기능성 게임은 교육, 건강, 치료 등 다양한 사회적 효용을 갖는다며 노인문제 해결책으로 기능성 게임의 장기적인 전략 수립이 필요하다”고 피력했다. 황보택근은 “실버세대의 특징과 트랜드를 파악해 이에 적합한 실버문화콘텐츠 개발이 필요한 시점”이라며 하였다[10].

한편, 최근 몇 년 동안 국내에는 중장년층과 노인인구를 대상으로 하는 실버포탈들이 등장하였으며, 노인문제 해결에 일조를 하고 있다. 노후닷컴에는 현재 노인들이 필요로 하는 노인관련 시설과 부동산, 여행 등 방대한 콘텐츠가 제공되고 있다. 또한, 노인들에게서 특히 관심이 많은 건강과 재테크 방법 등에 대한 정보가 노년층의 눈높이에 맞춰 서비스되고 있다. 최근에는 50여 관련업체들과 컨소시엄을 구성, 노년 전문 쇼핑몰인 ‘노후몰’을 신설하기도 했다[11]. 2007년 9월 시니어파트너즈가 오픈한 실버포탈 유어스테이지(www.yourstage.com)는 2009년 4월 현재 회원을 20만 명을 확보하고 있다. 이는 유어스테이지가 50대 이상의 중장년층 및 노인인구를 대상으로 한 특화된 사이트라는 점에서 더욱 의미 있는 일이라고 할 수 있다[12]. 야후 코리아는 시니어파트너즈사와 제휴를 통해 국내 대형포탈 최초로 중장년층과 노인인구 전용 서비스 ‘야후!시니어’를 2009년 5월에 오픈 하였고, 서울특별시에서는 2008년 7월부터 ‘9988 어르신 포탈(9988.seoul.go.kr)’을 통해 복지관리, 여가정보, 노인복지시설, 일자리 사업 등의 서비스를 제공하고 있다.

위에서 살펴 본 바와 같이 노령화 사회에서 대두되는 노인문제를 해결하는 방안의 일환으로, 또는 노인복지후생의 확보라는 차원에서 산학연관이 협력하여 실버콘텐츠를 개발하는데 전력하고 있다. 또한 가까운 미래에 노인인구로 편입될 중장년층과 노인인구를 대상으로 하는 실버포탈 업체들이 등장하고 있으며, 이들 실버포탈에 대한 중장년층 및 노인인구의 이용이 꾸준히 증가하고 있는 추세이다. 이러한 관점에서 볼 때 실버포탈의 수용과 이용활성화에 영향을 미치는 요인을 규명하는 것이 시급하다고 판단된다.

2.2 웹사이트품질

웹사이트의 목적과 형태가 다양한 만큼 웹사이트의 품질요인은 많은 연구에서 각기 다르게 정의되고 평가되어 왔다[14]. Ethier et al.(2006)에 따르면, 웹사이트품질에 대한 연구는 웹사이트의 기능(e.g. 디자인, 하이퍼텍스트 링크, 응답시간, 검색엔진 등)과 콘텐츠 품질에 초점을 둔 연구[15, 16, 17]와 IS 성공모형[18, 19]의 정보품질, 시스템품질 및 서비스품질을 중심으로 수행되었다[7, 20, 21, 22]. Parasuraman et al.(1988)의 서비스품질차원을 중심으로 웹사이트품질을 평가하는 연구도 다수 존재하며[23, 24, 25], 이들 연구에서는 주로 신뢰성, 대응성, assurance, 공감 및 유형성 요인으로 웹사이트 품질을 평가한다. 나아가 위에서 제시한 기능과 콘텐츠, IS품질요인 및 서비스품질요인들이 혼재되어 전반적인 웹사이트품질을 평가하는 연구[26, 27]도 다수 존재한다[28]. 이들의 연구내용은 다음과 같다.

Huizingh(2000)은 콘텐츠와 디자인요인으로, Yoo & Donthu(2001)은 사용용이성, 심미적 디자인, 처리속도 및 보안을 웹사이트 품질요인으로 제시하였다. Aladwani & Palvia(2002)는 인터넷과 웹의 발달로 웹 기반의 응용시스템과 웹사이트가 증가함에 따라 웹환경에 적합한 웹품질요인을 도출하고자 실증연구를 수행하였다, 분석결과, 콘텐츠품질, 기술적 적합성, 구제적인 정보(specific information)와 웹디자인(web appearance)이 이용자가 지각하는 웹사이트 품질의 주요 영향요인이라는 것을 규명하였다. Iwaarden et al.(2004)은 Northeastern과 Erasmus 대학의 학생들을 대상으로 Zeithaml et al.(1990)의 SERVQUAL 항목이 웹사이트 품질평가에 적용될 수 있다는 것을 실증적으로 검증하였다[25]. Parasuraman et al.(2005)은 assurance/신뢰, 공감, 주문이행, 보안/프라이버시 및 대응성 등으로 구성된 e-SERVQUAL 모형을 제시하였다[29]. DeLone & McLean(2003, 2004)은 전자상거래 이용자는 자발적인 참여와 선택을 통해 시스템을 활용하기 때문에 정보품질, 시스템품질과 더불어 서비스품질이 전자상거래의 주요성공요인이라고 설명하였다[18, 19]. Wolfinbarger & Gilly(2003)은 웹사이트 디자인, 신뢰성/주문이행, 프라이버시 및 보안을 웹사이트 품질요인으로 개념화하였다[27]. Barnes & Vidgen(2002)은 사용성, 정보, 디자인, 공감 및 신뢰 등으로 구성된 웹사이트 품질차원을 구성하였고[26], Wan(2000)은 정보품질, 친밀성, 반응성 및 신뢰성을 웹사이트 품질요인으로 도출하였다[30]. Ahn et al.(2004)은 온라인 소매(on-line retailing)사이트에서 정보품질, 시스템품질 및 서비스품질이 TAM(technology acceptance model)의 신념변수인 유용성, 사용용이성과 즐거움을 매개로 온라인 소매사이트의 이용의도에 영향을 준다는 것을 파악하였다. Wang & Liao(2007)은 모바일 전자상거래 사이트의 이용자만족도와 관련된 웹사이트 품질요인으로 콘텐츠품질, 웹디자인, 서비스품질 및 사용용이성을 도출하였다[31].

한편, 최근에는 감정요인이 웹사이트품질을 규명하는 주요요인으로 제시되고 있다[32, 33]. 임미희외 2인(2004)은 웹사이트에서의 감정요인과 관련된 품질요인을 흥미품질(entertainment quality)로 개념화 하였으며, 오프라인에

서와 마찬가지로 웹사이트에서도 흥미품질이 태도와 이용의도에 영향을 준다고 하였다. 서호철외 2인(2007)은 헤도닉 제품특성을 미학적인 또는 감각적인 즐거움, 판타지, 재미 등의 경험을 통해 특성이 형성되는 제품으로 경험적 측면이 강하다고 하였다. UCC사이트와 같은 헤도닉 특성이 강한 웹사이트나 웹포탈과 같이 실용적 및 헤도닉 특성이 모두 강한 웹사이트[34]에서는 재미, 즐거움 등이 중요한 품질요인임을 주장하였다. 실제로 위의 두 연구에서 흥미품질 또는 웹사이트의 헤도닉 특성이 고객만족과 이용행위 등과 관련성이 있음이 검증되었다.

위의 웹사이트 품질연구를 종합하여 볼 때, 웹사이트 품질에 관련한 다수 연구들이 정보품질, 시스템품질 및 서비스품질요인이 혼재 되어 웹사이트 품질요인을 구성하고 있다. 다만 기존 정보시스템품질의 주요 차원인 시스템품질요인을 웹사이트 연구영역 또는 연구자의 관점에 따라 사용성, 디자인, 프라이버시/보안, 접근성, 신속성 등으로 보다 구체적으로 세분화하였다. 또한 최근에는 흥미 또는 오락품질이 웹사이트 품질요인으로 중요하게 평가되고 있는 것도 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 DeLone & McLean(2004)의 전자상거래 성공모형과 Ahn et al.(2004) 연구에서 제시된 정보품질, 시스템품질, 서비스품질과 임미희외 2인(2004)에서 제시한 흥미품질을 실버포탈의 품질요인으로 채택하여 연구를 수행하고자 한다.

III. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

본 연구에서는 국내 40세 이상의 예비노인 및 노인들을 대상으로 실버포탈의 이용의도와 관련된 실버포탈 품질요인들을 도출하고자 하며, 이러한 실버포탈 품질요인들과 이용의도와 관련성을 규명하고자 한다. 또한 실버포탈 품질요인과 이용의도간의 관련성에 성별이 미치는 조절효과를 파악하고자 한다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해서, 본 연구에서는 기존의 정보시스템품질, 웹사이트품질 및 정보기술 수용에 관한 문헌을 검토하였다. 이를 토대로 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 및 오락품질을 실버포탈의 주요 품질요인으로 도출하였으며 이용의도를 종속변수로, 성별을 조절변수로 선택하였다. 본 연구에서 제시한 연구모형은 <그림 1>과 같다.

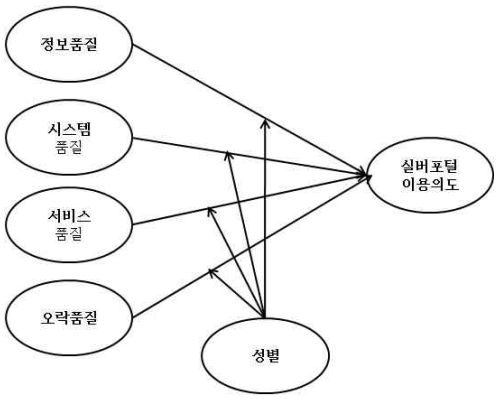


그림 1. 연구모형
Fig. 1. Research Model

3.2 연구가설

정보품질은 정보시스템에서 산출되는 정보품질을 의미하며, 웹사이트 또는 시스템 이용자가 가장 직접적으로 지각할 수 있는 품질요인이다[35]. 기술적 관점에서 바라본 정보품질은 '정확성'이라는 단일 속성에 의해 평가될 수 도 있지만(e.g., [36]), 정보의 활용 형태와 용도에 따라 이해가능성, 최신성, 다양성, 풍부성, 적시성, 합목적성 등 다차원적 품질속성으로 설명할 수 으며, 이러한 정보품질 또는 콘텐츠품질은 웹사이트의 성공 또는 이용에 매우 중요한 영향을 미친다[37].

마찬가지로 실버포탈에서도 포탈에서 제공되는 정보품질은 노인인구의 정보욕구를 충분히 반영하여 다면적으로 평가되어야 한다. 무엇보다도 제공되는 정보가 노인인구의 정보욕구와 부합되어야 하며, 쉽게 이해할 수 있는 형태로 제공되어야 한다. 인지능력이 약해지는 노인인구를 대상으로 너무 어렵거나 복잡한 형태로 정보가 표현되면 노인인구가 정보를 활용하는데 제약이 따를 것이다. 또한 다양하고 풍부한 콘텐츠를 제공하여 노인인구의 다양한 정보욕구를 충족시켜 줄 수 있을 때 노인인구는 실버포탈을 이용하게 되고, 나아가 포탈에 오래 체류하게 될 것으로 본다. 위의 논의를 기반으로 실버포탈의 정보품질과 이용의도간의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

H1: 실버포탈의 정보품질은 실버포탈에 대한 이용의도에 긍정적인 영향을 준다.

시스템품질은 웹사이트의 입력, 처리, 전달 및 출력 등 일련의 정보처리과정과 관련된 품질특성으로 웹사이트가 갖추어야할 핵심 품질요소이다. 전통적인 정보시스템의 시스템품

질이 단일 요인으로 평가된 반면에, 웹사이트 시스템품질은 사용성, 디자인, 검색능력, 보안 등 다차원의 품질요인으로 평가 되었다[26, 27]. 일반적으로 인터넷 및 웹사이트는 개방 환경으로 누구나 접속할 수 있기 때문에 개인정보유출 등의 문제를 야기 할 수 있다. 이에 따라 웹사이트 품질요인에 대한 초기 연구에서는 보안 및 프라이버시가 이용행위의 중요요인으로 제시되었다[38]. 최근에는 웹사이트 이용자의 욕구가 더욱 세분화됨에 따라 효율적으로 원하는 정보를 적시에 검색할 수 있는 검색능력과 적은 노력으로 쉽게 웹사이트를 이용할 수 있는 웹사이트의 사용용이성 등이 사이트의 수용과 더욱 관련성이 있다고 밝혀졌다[31]. 일반적으로 이러한 시스템품질은 유용성 또는 고객만족도를 매개로 하여 IS 또는 인터넷/웹 서비스의 이용행위에 영향을 주기도 하고[39], 직접적으로 IS 또는 웹사이트 이용에 영향을 주는 것으로 나타났다.

실버포탈 이용자들은 인터넷 및 웹사이트의 후기 수용자로서 인터넷 및 웹에 대한 지식이 풍부하지 않다. 따라서 쉬운 인터페이스와 검색처리 능력 등의 시스템품질은 실버포탈의 이용의도에 영향을 줄 것이다. 또한 법/제도화가 잘 정착되어 있고, 자신의 거래정보가 제한적으로만 유통되는 오프라인 거래 환경에 익숙한 노인인구는 웹사이트에서 개인정보의 유출 및 거래정보 등의 노출 등에 대한 우려를 많이 하게 될 것이며, 이로 인해 노인인구는 실버포탈의 보안성을 매우 중요시할 것이다. 따라서 개인정보의 수집과 처리과정에 대한 고지를 하거나 정보유출방지를 보장하는 정책 등이 실버포탈 사이트에 대한 호의적 태도 및 이용의도에 영향을 줄 것이다. 위의 논의를 근거로 본 연구에서는 실버포탈에 적합하게 시스템품질요소를 구성하고자 하며, 이러한 시스템품질과 이용의도와의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

H2: 실버포탈의 시스템품질은 실버포탈에 대한 이용의도에 긍정적인 영향을 준다.

서비스 품질은 실제 서비스 성과에 대한 고객의 지각과 고객의 서비스에 대한 사전 기대치와의 비교를 통한 소비자 지각 이라고 하며, 또는 특정 서비스의 우수성에 대한 개인의 전반적 판단 혹은 태도로 정의한다. 전자상거래, 인터넷 뱅크 및 인터넷 쇼핑몰 사이트에서 서비스품질은 고객만족 또는 유용성을 매개로 하여 사용자의 이용행위에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다[7, 21, 40]. DeLone & McLean(2003, 2004)은 전자상거래 이용자는 자발적인 참여와 선택을 통해 시스템을 활용하기 때문에 서비스품질과 이용의도가 중요한 전자상거래 성공요인이며, 서비스품질이 이용의도에 영향을 준다고 주장하였다.

실버포탈에서도 서비스품질은 포탈 활성화에 매우 중요한 역할을 할 것이다. 인터넷 세대가 아닌 실버포탈 이용자들은 포탈 이용 시 기술적인 문제에 봉착하게 될 것이며, 익숙지 않은 온라인 공간에서의 거래와 커뮤니티 활동에 있어 많은 의문사항을 갖게 될 것이다. 실버포탈이 이러한 이용자의 애로사항 및 의문사항 등에 빠르게 대처하고, 이용자에 대한 충분한 배려를 재공 할 경우 이용자들은 실버포탈을 이용하고 싶어 할 것이다. 위의 논의를 바탕으로 서비스품질과 이용의도간의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

H3: 실버포탈의 서비스품질은 실버포탈에 대한 이용의도에 긍정적인 영향을 준다.

인터넷에서 제공하는 오락적 요소는 사용자가 인터넷 공간 자체를 소비의 대상 또는 장소로 지각하게 하여 인터넷 공간에서의 소비를 더욱 촉진시킨다. Liu & Arnett(2000)는 Fortune 1000대 기업의 웹마스터를 대상으로 실시한 조사에서 흥미성이 웹사이트 이용에 영향을 준다는 것을 검증하였다. Webqual 모형에서도 오락성을 주요 웹사이트 품질요인으로 제시하였으며, 오락성이 웹사이트의 재이용의도와 관련성이 있다는 것을 밝혔다[41]. 임미희외 2인(2004)은 Koufaris(2002)와 Novak & Hoffman(2000)의 연구에 근거하여 웹사이트의 오락적 요소를 즐거움, 흥분, 재미, 주의집중, 몰입여부 및 자발적 참여 등으로 조작화 하였으며, 흥미품질이 웹사이트에 대한 태도 및 이용의도의 주요 결정요인임을 검증하였다. 실버포탈 이용자에게 있어도 포탈의 오락적 요소는 매우 중요하다. 이용자들을 실버포탈로 유도하고, 포탈 공간에 오래 체류하게 하기 위해서는 실버포탈 그 자체가 놀이공간이며 소비 공간이 될 수 있도록 다양한 오락적 요소를 제공해야 한다. 특히, 실버포탈 이용자들은 다양한 오락 프로그램을 제공하는 TV 매체에 익숙해 져 있기 때문에 실버포탈에서도 다분히 오락적 요소에 대한 관심이 클 것이다. 따라서 이용자들이 실버포탈에서 TV, 라디오와는 차별화된 오락적 요소를 경험하게 되면 포탈에 대한 이용의도가 생겨 날 것이다. 위의 논의를 근거로 오락품질과 이용의도 간의 관련성에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

H4: 실버포탈의 오락품질은 실버포탈에 대한 이용의도에 긍정적인 영향을 준다.

인터넷 또는 웹사이트 이용행위에 있어 남성과 여성의 차

이가 있다[42, 43]. 이는 인터넷과 웹사이트를 이용하여 충족하고자 하는 욕구의 차이에 기인하다. 여성의 경우 특정집단에의 소속감, 대인관계 형성 등과 같은 욕구를 위해 이메일과 인터넷 게시판을 주로 활용한다[44, 45]. 반면에 남성은 인터넷을 이용하여 오락을 많이 이용하며, 제품을 구매하기 위한 정보를 주로 습득한다[46]. 인터넷쇼핑 시 여성의 경우 개인정보 유출 등과 같은 위험을 남성보다 더 높게 지각하며, 이는 소극적인 구매행위로 이어진다[47]. 이러한 연구결과에 비추어 볼 때, 실버포탈의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 및 오락품질이 이용의도에 미치는 영향이 성별에 따라 차이가 날 것으로 본다. 실버포탈에서 정보습득과 오락적 욕구를 충족하기 원하는 남성은 정보품질과 오락품질을 더 중요시 여길 것이며, 관계형성 및 소속감과 같은 사회화와 관련된 욕구가 강하고, 보안 및 프라이버시 등에 대한 우려가 더 높은 여성의 경우 시스템품질 및 서비스 품질을 더 중요시 여길 것이다. 위의 논의를 근거로 성별에 따른 실버포탈 품질과 이용의도간의 관련성의 차이에 대한 가설을 다음과 같이 설정한다.

H5: 실버포탈의 품질요인(정보, 시스템, 서비스, 오락품질)이 이용의도에 미치는 영향정도는 성별에 따라 달라질 것이다.

Ⅳ. 연구방법

4.1 연구변수 조작적 정의와 측정

본 연구에서 기존의 IS 성공모형 및 웹사이트품질과 관련된 문헌을 검토하여 6개의 연구변수를 도출하였다. 또한, 본 연구모형에서 제시한 연구변수들 간의 가설을 검증하기 위한 연구변수의 조작적 정의를 바탕으로 연구변수 측정항목을 도출하여 본 연구의 목적에 적합하게 재구성하였다. 독립변수(4개)와 종속변수(1개)의 측정항목은 리커트 7점 척도를 이용하여 조사하였다(1:전혀 그렇지 않다, 7: 매우 그렇다).

정보품질은 '실버포탈에서 생산되는 결과물인 정보와 콘텐츠 품질'로 정의한다. 정보품질은 Liu & Arnett(2000)와 임미희외 2인(2004)의 연구를 기반으로 하여 이용목적과의 부합성, 정확성, 적시성, 이해가능성, 최신성, 풍부성 및 다양성 7개 항목으로 측정하였다.

시스템품질은 '정보 및 콘텐츠를 산출하는 실버포탈 시스템 자체의 처리특성'으로 정의한다. 시스템품질은 Yoo & Donthu(2001), Palmer(2002) 및 DeLone & McLean (2004)의 연구를 기반으로 하여 정보의 위치와 배열의 일관성, 네비게이션의 간결성, 검색처리속도, 사용용이성, 사이트 무결성, 가용성 및 보안 등 7개 항목으로 측정하였다.

서비스품질은 '실버포탈에서 제공되는 서비스 활동에 대한 품질'로 정의하며, 서비스 신뢰, 다양한 서비스 및 확신성으로 측정하였다[6]. 오락품질은 '실버포탈 이용자가 지각하는 즐거움 및 흥분과 같은 감정정도'로 정의하며, 흥미성, 관심, 즐거움, 몰입 및 주의집중으로 측정하였다[32, 48]. 이용의도는 '이용자가 실버포탈을 이용하고자 하는 의도'로 정의하며, 향후 실버포탈을 이용할 의도가 있는지에 관한 문항 3개로 구성하였다[49]. 또한 조절변수인 성별은 남자와 여자로 구분하여 명목척도를 이용하여 측정하였다.

4.2 표본선정과 자료수집

본 연구에서는 인터넷 이용자들의 인구통계학적 특성, 인터넷 이용 특성, 인터넷 이용자가 지각하는 실버포탈에 대한 품질특성 및 이용의도 등을 이용하여 설문을 구성하였다.

본 설문조사는 65세 이상의 노인들이 컴퓨터와 인터넷을 활용하는 수준이 미흡하기 때문에, 예비노인인 40세 이상의 응답대상자도 포함하여 실시하였다. 즉, 현재 수도권에 거주하며 인터넷 포탈을 이용하고 있으며 향후 실버포탈을 사용할 것으로 기대되는 40세 이상의 예비노인과 65세 이상의 노인을 대상으로 직접조사와 이메일로 설문조사를 수행하였다. 직접조사는 K대학교의 평생교육원 수강생 200명을 대상으로 하였다.

본 연구의 설문지 배포 및 회수기간은 2008년 6월 24일부터 2008년 10월 24일에 걸쳐 이루어졌으며, 총 700부(직접조사 200부, 이메일 500부)를 배포하여 578부(직접조사 150부, 이메일 428부)를 회수하였다(82.50%). 회수된 설문지 중에서 설문항목에 동일한 값을 연속하여 응답한 경우 혹은 설문항목에 불성실하게 응답한 경우 등을 제외하여 최종적으로는 525부(75%)의 설문지를 대상으로 통계분석을 실시하였다. 본 연구에서는 기초통계량, 타당성 및 신뢰성 분석, 회귀분석을 위하여 SPSS version 14.0을 이용하였다.

Ⅴ. 분석결과

5.1 기초통계량

본 연구의 설문지에 응답한 잠재 실버포탈 이용자들의 인구통계학적 및 인터넷 이용 특성에 대한 기초통계량을 요약하

면 다음과 같다.

설문지 응답자의 약 74% 정도가 여자임을 알 수 있었으며, 연령대는 40~45세가 52.57%로 가장 많으며 60세 이상의 비중은 약 2% 정도에 머물고 있음을 알 수 있었다.

설문지 응답자의 인터넷 이용 특성은, 응답자의 약 50% 정도가 이미 5년 이전부터 인터넷을 이용하고 있음을 알 수 있었다. 또한, 1일 기준으로 인터넷을 이용하는 수준은 46~60분(26.67%)과 91분 이상(22.67%)이 가장 많은 것으로 파악되었다.

5.2 신뢰성 검정과 타당성 분석

또한, 탐색적 요인분석을 통해 요인들의 측정항목에 대한 내적일관성이 있는지를 알아보기 위해 Cronbach'a 계수를 이용하여 신뢰성을 검증하였으며, 일반적으로 이를 측정하는 기준으로 0.7이상이면 신뢰성이 있다고 평가된다[50].

본 연구에서 검증된 변수들의 항목들에 대한 Cronbach's alpha 계수는 정보품질(90.5), 시스템품질(91.2), 서비스품질(88.5), 오락품질(92.7) 및 이용의도(0.868)로 매우 높게 나타났다.

본 연구에서 웹사이트 품질요인에 관한 문헌검토를 통해 도출한 웹사이트 품질 측정항목의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석으로 주성분분석(principal component analysis)을 이용하여 요인분석을 수행하였다. 직교회전(varimax rotation) 방식에 의한 고유값이 1 이상인 요인만을 선택하였는데 요인적재량이 0.5이상이면 유의한 것으로 간주하였다. 요인분석결과, 서비스품질의 2 개 항목(문의사항에 대한 빠른 응답, 사용자 요구사항 전달의 용이성)을 제외한 모든 측정 문항들이 0.5 이상으로 나타나서 측정항목들이 각 요인에 수렴하고 있다고 볼 수 있다[51](<표 1> 참조).

표 1 탐색적 요인분석결과
Table 1. Results of exploratory factor analysis

연구변수 / 항목	요인 적재량				
	정보 품질	시스템 품질	서비스 품질	오락 품질	이용 의도
이용목적과의 부합성	.766	.208	.098	.137	.184
정확성	.585	.291	.278	.181	.246
적시성	.571	.436	.244	.130	.222
이해가능성	.682	.220	.435	.214	.041
최신성	.632	.289	.450	.287	.055
풍부성	.745	.275	.036	.301	.022
다양성	.635	.489	-.079	.309	-.030
정보위치와 배열일관성	.200	.662	.243	.225	.117
네비게이션 간결성	.311	.756	.072	.241	.130
검색처리속도	.358	.746	.058	.253	.156
사용용이성	.095	.726	.358	.042	.162
사이트무결성	.210	.730	.373	.038	.051
가용성	.318	.696	.076	.151	.127
보안	.190	.725	.263	.083	-.113
서비스 신뢰	.240	.361	.576	.416	.056
다양한 서비스	.192	.411	.734	.201	.037
확신성	.209	.381	.695	.297	.034
흥미성	.186	.234	.074	.822	.049
관심	.177	.131	.081	.876	.087
즐거움	.220	.124	.283	.786	.075
몰입	.142	.075	.077	.848	.095
주의집중	.194	.159	.225	.808	.070
전반적 이용가능성	.070	.059	.073	.083	.877
이용추천	.104	.030	.037	.067	.905
이용중요성	.137	.198	-.016	.104	.814
고유값	5.005	4.357	3.872	2.588	2.487
누적분산	20.020	37.448	52.935	63.288	73.234

본 연구에서는 가설 검증에 앞서서 본 연구에서 사용되는 변수들 간의 상관관계를 분석하였다. 일반적으로 상관계수가 0.2에서 0.4 사이에 있다면 낮은 상관관계라 할 수 있고, 0.4 이상인 경우는 높은 상관관계를 가지고 있다고 판단되며, 0.8 이상일 경우 다중공선성의 가능성이 있다고 본다. 본 연구의 변수들간의 상관관계 분석 결과는 위의 <표 2>와 같으며, 우선적으로 변수들간의 상관관계가 0.8 이상인 변수는 없는 것으로 나타나 다중공선성의 가능성은 없는 것으로 나타났으며, 따라서 판별타당성은 확보되었다고 본다[52].

표 2. 연구변수들간의 평균, 표준편차 및 상관관계
Table 2. results of correlation analysis

연구변수	평균	표준 편차	정보 품질	시스템 품질	서비스 품질	오락 품질
1.정보품질	6.2386	.87000				
2.시스템품질	6.2199	.83832	.729**			
3.서비스품질	6.0756	.95643	.658**	.710**		
4.오락품질	5.7890	1.02657	.557**	.442**	.558**	
5.이용의도	6.0667	1.16439	.307**	.281**	.195**	.229**

**p<0.01(양측유의)

5.3 연구가설 검정

실버포탈의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 및 오락품질과 이용의도간의 인과관계에 대한 가설 H1, H2, H3, H4를 검정하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. <표 3>의 회귀분석결과에 의하면 회귀모형의 기본가정인 잔차항(residual)에 대한 독립성 검정을 위한 Durbin-Watson값(2.147)이 2에 수렴하므로 독립성 가정이 충족된다고 할 수 있다[53]. 또한 추정된 회귀식에 대한 통계적 유의성 여부를 나타내는 분산분석결과 F값이 16.314로 유의수준 p<0.000으로 매우 유의하며, 모형적합도인 R-square 값은 0.112로 이용의도에 대한 실버포탈의 4개 품질요인(정보품질, 시스템품질, 서비스품질, 오락품질)의 설명력이 약 11%정도로 나타났다.

표 3. 실버포탈 품질요인들과 이용의도와의 회귀분석결과
Table 3. Results of regression analysis

연구변수	비표준화계수	표준오차	표준화계수	t값	유의확률(p)	TOL	VIF
(상수)	3.08	.391		7.882	.000		
정보품질	.268	.089	.200**	3.020	.003	.389	2.573
시스템품질	.239	.094	.172*	2.538	.011	.373	2.684
서비스품질	-.146	.079	-.120	-1.853	.065	.410	2.438
오락품질	.123	.060	.109*	2.071	.039	.621	1.611
R-Square=0.112, Adjusted R-Square=0.105, F=16.314, Durbin-Watson=2.147							

* p<0.01, ** p < 0.05

독립변수들 간의 다중공선성은 허용치(tolerence)가 0.1 미만이거나 분산팽창계수(variance inflation factor, VIF)가 10이상이면 존재한다. 실버포탈의 품질요인들의 허용치는 모두 0.1 이상이며, 분산팽창계수도 10미만이므로 품질요인들간의 다중공선성은 존재하지 않는다[53]. 또한, 정보품질(β=0.200, p<0.05), 시스템품질(β=0.172, p<0.05) 및 오락품질(β=0.109, p<0.05)이 이용의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H1, H2 및 H4 지지되었다. 하지만 서비스품질(β=-.120, p>0.05)은 이용의도와 관련성이 없는 것으로 나타나 H3은 기각되었다.

실버포탈의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 및 오락품질과 이용의도간의 관계에 성별이 미치는 조절효과에 대한 가설 H5(H5a-H5d)를 검증하기 위하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. <표 4>의 단계적 회귀분석결과에 의하면 회귀모형의 기본가정인 잔차항(residual)에 대한 독립성 검정을 위한 Durbin-Watson값이 모든 단계(1단계, 2단계 및 3단계)의 연구모형에서 2에 수렴하므로 독립성 가정이 충족된다고 할 수 있다[53]. 또한 추정된 회귀식에 대한 통계적 유의성 여부를 나타내는 분산분석결과 F값이 모두 유의하게 나타나고 있으며, 모형적합도인 R-square 값이 단계별 회귀분석과정에서 점차 증가하고 있어 실버포탈과 이용의도 간에 조절변수인 성별의 영향정도를 고려하는 것이 모형의 설명력을 더 높이고 있는 것으로 나타났다.

표 4. 실버포탈 품질요인과 이용의도간의 관계에 대한 성별 조절영향 분석결과
Table 4. Results of moderating effect analysis

독립변수	종속변수: 실버포탈 이용의도		
	1단계	2단계	3단계
정보품질	.200(3.020)**	.208(3.084)**	.280(3.762)***
시스템품질	.172(2.538)**	.168(2.467)*	.162(2.119)*
서비스품질	-.120(-1.853)	-.124(-1.911)	-.153(-2.007)*
오락품질	.109(2.071)**	.109(2.071)*	.009(.147)
성별		-.027(-.642)	-.619(-1.593)
정보품질*연령			-1.056(-1.935)
시스템품질*연령			.462(.862)
서비스품질*연령			.136(.331)
오락품질*연령			.998(3.480)**
R square	.112	.112	.139
F vlaue	16.314***	13.119***	9.213***
Durbin-Watson	2.147	2.114	2.145

* p < 0.05, ** p<0.01, *** p < 0.001. ()은 t 값임

성별이 실버포탈의 품질요인과 이용의도 간에 미치는 조절효과를 분석한 결과, 성별이 이용의도에는 직접적인 영향을 미치지 않고, 오락품질(β=.998**, p<0.05)과 이용의도 간의 관계만을 조절하는 것으로 나타나 가설 H5는 일부 지지되었다.

Ⅵ. 결론 및 토론

인구의 고령화 추세가 지속되고, 40세 이상 연령대의 인터넷 이용자 수가 증가함에 따라 이들을 대상으로 서비스 하는 실버포탈이 등장하고 있다. 이에 따라, 본 연구에서는 실버포탈의 성공적 수용을 위한 품질요인을 도출하고자 하였으며, 나아가 사용자특성이 실버포탈의 품질요인과 이용의도간의 관계에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 이를 위해, 다수의 웹사이트품질에 관한 선행연구를 기반으로 하여 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 및 오락품질을 실버포탈의 품질요인으로 도출하였으며, 성별을 사용자특성요인으로 도출하였다. 이들 변수에 대한 측정항목을 개발하여 서울 및 수도권 지역에 거주하는 40세 이상의 잠재 실버포탈 이용자들을 대상으로 설문조사를 수행하여, 연구가설에 대한 실증 분석을 한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 실버포탈의 정보품질이 실버포탈 이용의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 실버포탈에서 제공되는 정보 또는 콘텐츠의 다양성, 풍부성, 최신성, 이용목적과의 부합성, 이해가능성, 적절성 및 명확성이 높을 때 실버포탈에 대한 이용의도가 높아지는 것을 의미한다. 현재 운영 중인 실버포탈들의 정보 및 콘텐츠는 주로 노인 일자리, 게임, 건강정보 등으로 매우 한정되어 있으며 다소 콘텐츠 내용이 어렵게 되어 있어 실버포탈 이용자가 이해하기 어려운 경우가 많다. 연구결과에 비추어 볼 때, 실버포탈의 이용활성화를 위해서는 실버포탈 이용자인 노인인구의 욕구에 부합하는 콘텐츠를 보다 다양하고 풍부하게 개발하여야 하며, 이해하기 쉬운 형태로 제공해야 할 것이다. 둘째, 실버포탈의 시스템품질이 실버포탈 이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 실버포탈의 인터페이스가 쉽고, 간결하게 필요한 그래픽을 위주로 구성되어 있고, 언제 어디서나 쉽게 접근하여 사용할 수 있으며, 시스템 보안 및 개인정보에 대한 보안이 잘 이루어질 때 실버포탈에 대한 이용의도가 높아진다는 것을 의미한다. 연구결과에 비추어 볼 때, 모든 포탈과 웹사이트가 개인정보보호법에 준한 개인정보보호시스템을 도입하는 것과 마찬가지로 실버포탈도 개인정보보호 및 시스템 보안을 위한 시스템과 관리체계를 구축해야 하며, 실버포탈 이용자를 위해 보다 사용하기 편리한 UI(user interface)를 제공해야 한다. 셋째, 실버포탈의 오락품질이 실버포탈 이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 오락품질은 실버포탈 이용자의 감정과 관련된 요인으로 실버포탈이 노인인구의 건전한 놀이공간이며 소비공간으로서의 매력을 갖게 될 때 실버포탈에 대한 이용의도가 높아진다는 것을 의미한다. 따라서 실버포탈 이용자의 흥미, 즐거움 및 행복감을 제고하고, 실버포탈 이용자의 다양한 관심과 주의를 끌 수 있는 오락적 요소들이 실버포탈 기획 및 설계 단계에서부터 반영되어야 할 것이다.

마지막으로 실버포탈의 오락품질과 이용의도간의 관련성에 실버포탈 이용자의 성별이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 다른 인터넷포탈 또는 웹사이트와 마찬가지로 남자와 여자가 실버포탈의 오락품질을 인식하는데 차이가 있다는 것을 밝혀주고 있다.

본 연구의 의의는 다음과 같다.

첫째, 기존 연구에서 일반 포탈 및 웹사이트들에 대한 품질요인을 규명한 연구는 다수 존재하나 노인인구를 대상으로 서비스 하는 실버포탈의 품질요인을 체계적으로 규명한 연구는 미흡하였다. 본 연구에서는 고령화 사회로 접어든 우리나라의 노인인구에 대한 전문 실버포탈에 요구되는 품질요인을 도출하여 이들 품질요인과 이용의도와 관계를 실증적으로 검증한 것에 학문적 의의가 있다고 본다. 또한 다른 인터넷 서비스 또는 포탈과 마찬가지로 성별에 따라 실버포탈 품질이 이용의도에 미치는 영향이 달라진다는 것을 실증적으로 검증한 것이다. 둘째, 본 연구결과는 실무적 관점에서 볼 때, 시장형성기 단계에 있는 실버포탈이 성장하기 위해서는 실버포탈 사업자들이 노인인구가 원하는 정보품질, 시스템품질 및 오락품질을 보다 구체적으로 파악하여 실버포탈 기획 및 개발에 반영해야 함을 시사하고 있다. 성별에 따라 품질요인(오락품질)이 이용의도에 미치는 영향이 달라진다는 연구결과에 비추어 볼 때, 실버포탈 이용자 세분화시 성별이 우선적으로 고려되어야 할 요인임을 제시했다는 점에서 실무적인 시사점이 있다고 판단된다.

본 연구의 한계점을 요약하면 다음과 같다.

본 연구에서는 서울과 경기지역에 거주하고 있는 인터넷 이용자들을 대상으로 설문지를 의뢰하여 분석결과를 제시하고 있기 때문에, 본 연구를 통한 분석결과를 일반화하기에는 다소의 무리가 존재할 수 있다고 판단된다. 아울러, 본 연구의 주제가 실버포탈 이라는 측면을 감안할 때, 설문지에 응답한 사람 중에서 60세 이상 실제 노인이 차지하는 비율이 낮다는 점은 연구의 한계점으로 지적될 수 있다고 판단된다. 또한 설문응답자 중 여성비율이 너무 높은 점도 연구의 한계점이 될 수 있다고 판단된다. 따라서 향후의 연구들에서는 보다 광범위한 지역을 대상으로 실제 노인의 범주에 포함되는 60세 혹은 65세 이상의 노인인구 및 남성 노인인구를 연구대상에 더 많이 포함시킴으로써, 연구분석 결과의 일반화 가능성을 제고하려는 노력이 추가적으로 필요하다.

참고문헌

[1] 이인수, 21세기 실버산업과 노인촌락, 양지, 2002.

[2] 매일경제, “농촌인구 10명 중 3명 65세 넘겨: 초고령 농촌사회 현실로”, *http://news.mk.co.kr, 2009.*

[3] 아이뉴스24, *http://www.inews24.co.kr, 2008*

[4] 한국인터넷진흥원, 2007년 하반기 정보화실태조사 보고서, 2008.

[5] *http://www.ebizbrain.com*, 2006.

[6] Liu, C, and Arnett K. P., "Exploring the factors associated with Web site success in the context ol electronic commerce," Information & Management, Vol. 38, No. 1, pp. 23-33, 2000.

[7] Ahn, T., Ryu, S. and Han, I., "The impact of the online and offline features on the user acceptance of Internet shopping malls," Electronic Commerce Research and Applications, Vol. 3, pp. 405 - 420, 2004.

[8] Palmer, J. W., "Web Site Usability, Design, and Performance Metric," Information Systems Research, Vol. 13, No. 2, pp. 151-167, June 2002.

[9] 이해근, 고령화사회에 대비한 예비노인의 노후준비에 관한 연구, 서울시립대학교, 2006.

[10] 여수뉴스, “u-실버문화콘텐선점을 위한 정책포럼 전문가 초정, 발전전략 논의,” *http://www.ysinews.com* 2008.

[11] 전자신문, *http://www.etnews.co.kr, 2004.*

[12] 와이어뉴스, "시니어포탈 사이트 유어스테이지 회원 10만돌파," *http://www.newswire.co.kr*, 2008.

[13] 문숙재,여윤경, 적 소비자학연구, 제12권 제1호, 115-128쪽, 2001.

[14] Grigoroudis, E., Litos, C., Moustakis, V. A., Politis, Y. and Tsironis, S., "The assessment of user-perceived web quality: Application of a satisfaction benchmarking approach," European Journal of Operational Research, Vol. 187, pp. 1346-1357, 2008.

[15] Huizingh, E. K., "The content and design of website: an empirical study," Information & Management, Vol. 37, No. 3, pp.123-134, 2000.

[16] Zhang, P. and Von Dran, G., "User Expectations and Rankings of Quality Factors in Different Web Site," International Journal of Electronic Commerce, Vol. 6, No. 2, pp. 9-33, 2001.

[17] Aladwani, A. M. and Palvia, P. C., "Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality," Information & Management, Vol. 39, No.6, pp. 467-476, 2002.

[18] DeLone, W. H. and McLean, E. R., "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," Journal of Management Information Systems, Vol. 19, No. 4, pp. 9 - 30, Spring 2003.

[19] DeLone, W. H. and McLean, E. R., "Measuring e-Commerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model," International Journal of Electronic Commerce, Vol. 9, No. 1, pp. 31 - 47, Fall 2004.

[20] Lin, J. C. and Lu, H., "Towards an understanding of the behavioral intention to use a web site," International Journal of Information Management, Vol. 20, No. 3, pp. 197 - 208, 2000.

[21] Shih, H. P. "An empirical study on predicting user acceptance, of e-shopping on the Web," Information & Management, Vol. 41, pp. 351 - 368, 2004.

[22] Cao, M., Zhang, Q. and Seydel, J., "B2C e-commerce web site quality: an empirical examination," Industrial Management and Data Systems, Vol. 105, No. 5, pp. 645-661, 2005.

[23] Parasuraman A., Berry, L. L. .and Zeithaml, V. A. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service," Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40, 1988.

[24] Wang, Y. S. and Tang, T. I., "Assessing customer perceptions of web sites service quality in digital marketing environments." Journal of End User Computing, Vol. 15, No. 3, pp. 14 - .31, 2003.

[25] Iwaarden, J., Wiele, T., Ball, L. and Millen, R., "Perceptions about the quality of web sites: A survey amongst students at Northeastern

University and Erasmus University." Information & Management, Vol. 41, No. 8, pp. 947-959, 2004.

[26] Barnes, S. J. and Vidgen, R., "An Evaluation of Cyber-Bookshops: The WebQual Method," International Journal of Electronic Commerce, Vol. 6, No. 1, pp. 11 - 30, Fall 2001.

[27] Wolfinbarger, M. and Gilly. M., "e-Tail: dimensionalizing, measuring and predicting e-tail quality," Journal of Retailing, Vol. 79, No. 3, pp. 183-198, 2003.

[28] Ethier, J., Hadaya, P., Talbot, J. and Cadieux, J., "B2C web site quality and emotions during online shopping episodes: An empirical study, Information & Management, Vol. 43, pp. 627-639, 2006.

[29] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Malhotra, A., "E-S-Qual: A multiple-item scale for assessing electronic service quality," Journal of Service Research, Vol. 7, No. 3, pp. 213-233, 2005.

[30] Wan, H. A., "Opportunities to enhance a commercial website," Information & Management, Vol. 38, No. 1, pp. 15-21, 2000.

[31] Wang, Y. H. and Liao, Y. W., "The conceptualization and measurement of m-Commerce user satisfaction," Computers in Human Behavior, Vol. 23, pp. 381-398, 2007.

[32] 임미희,최수영,이희석, "웹사이트 성공요인 도출과 웹사이트 유형별 비교분석," 경영정보학연구, 제14권 제2호, 1-20쪽, 2004,

[33] 서호철,안중호,양지윤, "헤도닉 시스템의 지속적 사용에 관한 연구: UCC를 중심으로," 경영정보학연구, 제17권 제3호, 25-53쪽, 2007.

[34] Lin, C. S., Wu, S. and Tsai, R. J., "Integrating perceived playfulness into expectation-confirmation model for web portal context," Information & Management, Vol. 42, No. 5, pp. 683-693, 2005.

[35] Mckinney, V., Yoon, K. and Zahedi, F., "The measurement of web consumer satisfaction: an expectation and disconfirmation approach," Information Systems Research, Vol. 13, No. 3, 2002, pp. 296-315.

[36] Raghunathan, S., "Impact of information quality and decision-maker quality on decision quality: a theoretical model and simulation analysis," Decision Support Systems, Vol. 26, No. 4, pp. 275-286, 1999.

[37] King, W. and Epstein, B., "Assessing Information System Value," Decision Sciences, Vol. 14, No. 1, pp. 34-45, 1983.

[38] Smith, J. H., Sendra, J M. and Sendra, J. B, "Information Privacy: Measuring Individuals' Concerns about organizational practices," MIS Quarterly, pp. 167-196, June 1996.

[39] Byrd, T. A., Thrasher, E. H., Langc, T. and Davidson, N. W., "A process-oriented perspective of IS success: Examining the impact of IS on operational cost," Omega, Vol. 34, pp. 448 - 460, 2006.

[40] 염창섭,홍재범, "인터넷뱅킹의 고객만족에 영향을 미치는 용인에 대한 실증적 연구," IE Interface, 제17권 제3호, 305-313쪽, 2004.

[41] Loiacono, E. T., Watson R. T. and Goodhue D. L, "WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites," International Journal of Electronic Commerce, Vol. 11, No. 3, pp. 51-87, 2007.

[42] 이두희,윤희숙, "인터넷 사용자의 세분화에 따른 인터넷 사용행동과 전자상거래 행동에 관한 연구," 경영학연구, 제30권 제4호, 1069-1021쪽, 2001.

[43] Telang R. and Mukhopadhyay T., "Drivers of Web portal use," Electronic Commerce Research and Applications, Vol. 4, pp. 49-65, 2005.

[44] Weiser, E. B., "Gender Differences in Internet Use Patterns and Internet Application Preferences: A Two Sample Comparison". Cyber Psychology and Behavior, Vol. 3, No. 2, pp. 167-178, 2000.

[45] Jackson, L. A., Ervin, K. S., Gardner, P. D. and Schmitt, N., "Gender and the Internet: Women Communicating and Men Searching." Sex Roles, Vol. 44, pp. 363-379, 2001.

[46] Wolin, L. D. and Korgaonkar, P,. "Web Advertising:

Gender Differences in Beliefs, Attitudes and Behavior. Internet Research," Electronic Networking Applications and Policy, Vol. 13, No. 5, pp. 375-385, 2003.

[47] Garbarino, E. and Strahilevitz, M., "Gender Difference in the Perceived Risk of Buying Online and the Effects of Receiving a Site Recommendation." Journal of Business Research, Vol. 57, pp. 768-775, 2004.

[48] Koufaris, M., "Applying the technology acceptance model and flow theory to online consumer behavior," Information Systems Research, Vol. 13, No. 2, pp. 205-223, 2002.

[49] Davis, F. D., "Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, and the User Acceptance of Information Technology," MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3, pp. 318-339, 1999.

[50] Nunnally J., Psychometric Theory, McGraw-Hill, NewYork, 1978.

[51] Hair J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C. "Multivariate Data Analysis with Readings," 5th ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1998.

[52] 강병서,김계수, 사회과학통계분석, 2002, 한나래출판사.

[53] 이형석, 사회과학논문의 기초, 한경사, 2008.

저 자 소 개

윤 종 수

경영학 박사 (MIIS 전공).
현재 강남대학교 경영대학 부교수.
관심분야 :
e-Business/EC, 정보시스템 계획 수립(ISP), 정보시스템 평가, 모바일 인터넷 서비스, CRM/BSC 응용

김 유 정

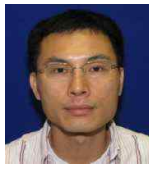
경영학 박사 (MIIS 전공).
현재 호서대학교 디지털비즈니스학부 조교수.
관심분야 :
정보시스템 활용 및 평가, e-Business 기획, 모바일 인터넷 활용, 정보시스템 기획

김 재 영

경영학 박사수료 (MIIS 전공).
현재 고대 기업경영연구원 연구원
관심분야 :
기업간 네트워크 구축 및 평가, e-Business 전략, 정보시스템 활용 및 평가

윤 종 욱

경영학 박사 (MIIS 전공).
현재 협성대학교 경영학부 교수.
관심분야 :
IT 기반의 경영혁신, 비즈니스 인텔리전스, e-비즈니스 성과관리시스템 구축 및 평가



Tom E. Yoon

경영학 박사 (MIIS 전공).
현재 미국 Metropolitan State College of Denver 조교수.
관심분야 :
Virtual World 기획 및 활용, Supply Chain Management, 무선인터넷 서비스, e-Business/EC