

전자저널의 이용자 만족도와 재이용의도에 관한 연구

- K대학교 교수 및 대학원생을 중심으로 -

A Study on the User Satisfaction and Re-use Intention
on the Electronic Journal of University Library Users

김속찬, 오동근, 계명대학교 대학원 문헌정보학과

sckim@kmu.ac.kr, odroot@kmu.ac.kr

Sook-Chan Kim, Dong-Geun Oh

Dept. of Library and Information Science, Graduate School of Keimyung University

정보통신기술의 발달에 따라 대학도서관에 있어서 중요한 학술정보원의 하나인 해외학술지의 경우 전자저널 및 Web DB로의 매체변환이 급속히 확장되고 있으며 제공정보 또한 갈수록 증가하고 있다. 본 연구는 대학도서관에 있어서 전자저널 서비스 품질차원에 따른 만족정도를 조사하고, 만족이 전자저널을 다시 이용하고자 하는 재이용의도에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 연구를 위해 K대학 교수 및 일반대학원 석·박사과정 재학생을 대상으로 조사하였다.

1. 서론

도서관은 정보통신기술의 발달에 따라 가장 빠른 속도로 변화하는 사회기관 중의 하나이다. 고도정보화사회는 정보의 생산량을 급격히 증가시켰으며, 매체형식에 있어서도 종이 이외의 다른 기록매체들을 등장시켰고, 그 편리성과 우수성은 인쇄매체에 의존하던 전통적인 정보형태에 새로운 형태인 CD-ROM DB, 컴퓨터 파일, VOD, DVD, Web DB, 전자저널 등 다양한 형태의 전자자원 매체를 양산시켰다.

대학도서관에 있어서 중요한 학술정보원의 하나인 해외학술지의 경우 전자저널 및 Web DB로의 매체변환이 급속히 확장되고 있는 실정이다. 초기 단순한 서지중심에서 최근 들어 각 주제별 전문(full-text)을 제공하는 다양한 데이터베이스의 도입이 두드러지면서 전자저널은 연구수행에 중요한 도구로 활용되고 있으며, 구독 또한 빠른 속도로 증가하고 있다.

전자저널의 연구에 대해서는 선정 및 구독, 접근 및 목록, 아카이브, 이용자 서비스에 관한 연구 등이 다양하게 수행되어 왔으나 전자저널 서비스에 대한 이용자 만족도 평가 연구는 미흡한 실정이다.

이 연구에서는 K대학 구성원들 가운데 비교적 학술활동이 활발한 그룹인 교수 및 일반대학원 석·박사과정 재학생을 대상으로 K대학 도서관에서 서비스하고 있는 전자저널에 대한 만족정도를 평가하고자 한다. 또한 이용자만족이 전자저널을 다시 이용하고자 하는 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하는 데 그 목적이 있다.

2. 연구방법

이 연구는 전자저널 서비스의 품질에 평가 개념을 적용하여 전자저널에 대한 이용자만족을 평가하고 만족이 재이용의도에 미치는 영향

을 파악하기 위한 것으로 다음과 같은 방법으로 연구하였다.

첫째, 문헌조사를 통해 이 연구의 이론적 배경이 되는 전자저널의 정의 및 유형, 그리고 서비스 특성을 고찰하였다.

둘째, 문헌조사의 결과를 바탕으로 전자저널 서비스 품질차원과 만족관계에 대해, 그리고 만족과 행위의도에 대해 가설을 설정하였다.

셋째, K대학 도서관 이용자들 가운데 교수 및 일반대학원 석·박사과정 재학생을 대상으로 K대학 도서관에서 제공하는 전자저널 서비스에 대해 서비스 품질평가, 만족정도, 재이용의도를 측정하는 설문조사를 실시하였다.

넷째, 설문조사 결과를 분석하여 가설들을 실증적으로 검증하였다.

3. 전자저널의 이론적 배경

3.1 전자저널의 정의

전자저널은 전자적 또는 디지털형태로 이용 가능한 모든 정기간행물을 포함하는 것으로 정보환경의 발달과 더불어 빠르게 발전하고 있다. 전자저널은 정기적이든 비정기적이든 연속적으로 전자화 된 형태로 배포되고, 네트워크를 통해 저널의 전문을 제공하는 것으로서 검색이 가능하고, 반드시 공식적인 평가나 신뢰성을 가진 동료 연구자들의 평가가 수반된 것으로 여기에는 CD-ROM으로 배포되는 유형이나 인쇄저널의 중복출판으로 생산된 전자형 저널, 뉴스레터, 컴퓨터 컨퍼런스 등이 포함된다(윤만영, 2004).

그러나 현재 CD-ROM 형태의 전자저널은 거의 발달되지 않고 있으며, 당연히 이용도 매우 저조하다. 따라서 전자저널은 인쇄저널의 내용을 전자화하거나, 처음부터 전자화 된 형태로 서버에 저장하여, 인터넷을 통해 저널의 전문(full-text)을 이용할 수 있는 학술잡지라고 정의하는 것이 보다 명확할 것이다.

3.2 전자저널의 유형

전자저널은 그 유형별로 세 가지 형태로 나누어 볼 수 있다(김자영, 1999, 18-23).

첫째, 인쇄저널과 아울러 전자적으로도 이용 가능한 전자저널로 인쇄저널의 형태와 동일한 형태를 가진 저널이다. 이 저널의 원문은 PDF 파일로 만들어져 있으며 인쇄저널의 전자이미지를 제공하기 때문에 페이지가 존재한다.

둘째, 인쇄저널과 전자저널이 동시에 출판되지만 그 형태는 서로 상이한 전자저널이다. 이는 대부분의 전자저널이 차지하는 유형이라고 볼 수 있다. 원문은 대부분 HTML로 만들어져 있으며, 페이지가 없고 피드백과 검색도구가 존재한다.

셋째, 인쇄저널이 존재하지 않고 전자형태로만 출판되는 순수한 전자저널이다. 이 저널 역시 HTML로 만들어져 있으며 간기의 형태는 내용을 계속 추가시켜 나가는 형태로 중간에 내용을 추가할 수도 있고 삭제할 수도 있다.

3.3 전자저널의 서비스특성

전자저널은 온라인으로 각종 데이터베이스를 이용하여 저널기사의 목차 및 초록, 전문까지도 이용할 수 있도록 제공하고 있다.

전자저널이 가지는 장·단점에 대해 기존연구를 통해 제안된 것들을 살펴보면 다음과 같은 몇 가지 공통점을 가진다.

전자저널의 장점으로는 ① 출판과 배포과정 이 빨라 새로운 정보를 이용자들에게 신속하게 전달할 수 있다. ② 자료이용이 용이하고 접근성이 뛰어나다. ③ 인쇄저널에 비해 탁월한 검색기능을 가지고 있어 자료검색 및 접근이 용이하다. ④ 원문제공이 매우 신속하고 즉각적이다. 원하는 자료를 검색과 동시에 원문을 다운로드 받아 이용할 수 있다. ⑤ 하이퍼링크 처리를 통한 참고문헌의 연계가 매우 쉽다. ⑥ 출판비용이 경제적이고 관리가 편리하다. 인쇄저널에 비해 출판비용이 경제적이며 보존을 위

한 물리적 공간이 필요 없다. ⑦ Alert Service 기능을 제공한다.

전자저널이 갖는 단점으로는 ① 전자저널은 기기 의존적으로 네트워크상에 있는 컴퓨터와 소프트웨어가 있어야 한다. ② 인쇄저널에 비해 가독성이 떨어진다. ③ 이용자의 정보검색 및 컴퓨터 활용능력을 필요로 한다. ④ 정보의 지속성 또는 영구보존성이 문제된다. ⑤ 인터넷 접속 회선속도가 느릴 경우 문제가 될 수 있다. ⑥ 전자저널 이용을 위한 IP나 패스워드 인증과정의 접속체차가 필요하다. 또한 정보를 접근할 수는 있으나 소유할 수 없는 경우가 있다. ⑦ 소규모 출판사에서 서비스하는 전자저널의 경우 서비스 유지에 위협을 받을 수 있다.

4. 연구설계

4.1 연구모형 및 가설의 설정

4.1.1 전자저널 서비스 품질차원

서비스 품질연구에서 PZB¹⁾는 서비스 품질은 소비자가 서비스 행위를 어떻게 지각하느냐에 따라 측정되어야 한다고 생각하고 SERVQUAL이라는 표준화된 척도를 개발하였다. P-E(performance-expectation)이론 내지 Gap 이론으로 표현되는 SERVQUAL 척도의 구성요소는 1988년 유행성, 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성의 5개 차원을 포함하는 22개 항목의 표준화된 설문지를 구성하였다.

도서관 서비스 품질평가에 관한 대부분의 연구가 SERVQUAL을 기반으로 이루어졌으나, SERVQUAL 모형은 영리를 목적으로 하는 기업을 대상으로 하여 개발 되었으며, 도서관의 모든 서비스 품질을 SERVQUAL 척도만으로 평가하게 되면 도서관 서비스 품질을 구성하는 많은 요인

들을 간과할 수 있다.

따라서 이 연구에서는 전자저널 서비스 품질을 평가하기 위해 선행연구에서 도출된 척도와 현재 제공되고 있는 전자저널 서비스에 대한 분석 등을 토대로 전자저널 서비스 품질평가 척도를 ① 전자저널 서비스의 적합성 ② 이용의 편리성 ③ 전자저널 홍보 ④ 이용교육의 4 가지 차원으로 설정하였다.

또한 이 연구에서는 전자저널 서비스 품질차원 이외에 무료이용지각이 만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 무료이용지각을 통제 변수로 사용하였다.

무료이용지각은 서비스에 대해 이용자들의 무료이용의 인식정도를 측정하는 것으로, 오동근이 무료이용지각이라는 척도를 개발하여 공공도서관(Oh, 2003)과 대학도서관(Oh, 2004)을 대상으로, 이 척도가 이용자 불평행동에 영향을 미치는지를 검증하였다.

4.1.2 연구모형의 설정

이 연구에서는 <그림 1>과 같이 전자저널 서비스 품질 평가를 위한 연구 모형을 설정하였다.

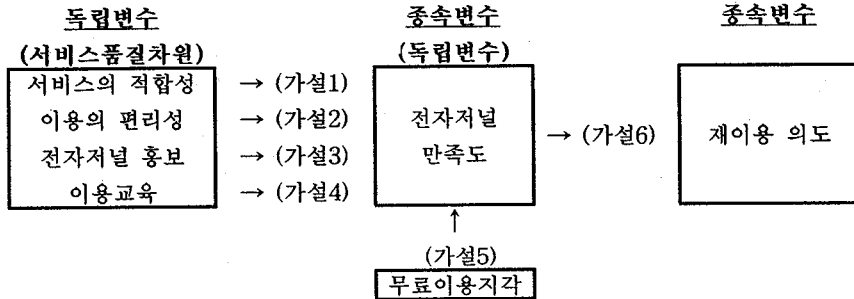
4.1.3 가설의 설정

[가설 1] 전자저널 서비스의 적합성은 전반적인 전자저널 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

전자저널 서비스의 적합성 평가를 위해 전자저널의 질, 제공정보의 풍부성, 검색결과의 정확성, 자료의 최신성, 과 월호 자료의 제공성, 주제의 다양성, 제공정보의 신뢰성을 평가요소로 사용하였다.

[가설 2] 전자저널 이용의 편리성은 전반적인 전자저널 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1) SERVQUAL의 고안자인 A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and Leonard L. Berry 세 사람의 성의 이니셜을 활용하여 명명한 일반적인 명칭임.



<그림 1> 전자저널 이용자 만족요인에 관한모형

이용의 편리성 평가를 위해 접근(이용시간 및 장소) 및 검색, 원문확보의 편리성을 평가요소로 사용하였다.

[가설 3] 전자저널에 대한 홍보는 전반적인 전자저널 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 4] 전자저널에 대한 이용교육은 전반적인 전자저널 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 5] 무료이용지각은 전반적인 전자저널 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다

[가설 6] 전자저널 이용자의 전반적인 만족은 전자저널 제이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4.2 조사방법

4.2.1 자료수집

설문조사는 2005년 3월 14일부터 12일간에 걸쳐 교수 및 일반대학원 석·박사과정 재학생을 대상으로 실시하였다.

연구실을 직접 방문하여 설문에 대한 직접적인 설명과 함께 수업시간을 이용한 설문을 함께 부탁하고 배부하였으며 연구자가 직접 회수

하였다. 다만 예·체능 계열은 규모나 학

문의 성격을 고려하여 다른 학문분야에 비해 적은 부수의 설문을 배부하였다.

설문지는 총390부를 배부하여, 378부를 회수하였으며, 회수된 설문지 중 문항에 관계없이 동일한 값을 준 경우와 결측값이 많은 설문지는 분석 대상에서 제외하고 367부만을 분석에 이용하였다.

4.2.2 자료분석방법

설문을 통해 입수된 자료를 통계적으로 분석하기 위해 SPSS 10.0 윈도우용을 사용하였으며, 자료분석에 사용된 방법은 다음과 같다.

(1) 표본의 인구통계적 분석과 전자저널 이용의 일반적인 사항을 분석하기 위해 기술통계 기법을 이용하였다.

(2) 설문의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 신뢰도분석과 요인분석을 이용하였다.

(3) 각 변수들은 요인분석 결과로부터 추출된 요인값을 적용하여 분석에 이용하였다.

(4) 독립변수와 종속변수간의 관계를 검증하기 위해 회귀분석을 이용하였다.

(5) 인구통계에 따른 평균분석을 위해 T-test와 분산분석을 이용하였다.

5. 분석결과 및 가설의 검증

5.1 표본의 인구통계적 특성

이 연구의 표본은 여성(197명)이 남성(170명)에 비해 다소 많은 53.7%를 차지하고, 연령은 20대 40%, 30대 29.7%, 40대 20.2%, 50대이상 10.1%를 보이고 있다. 신분은 대학원 석사과정 180명(49%), 대학원 박사과정 87명(23.7%), 교수 100명 (27.2%) 순으로 나타났다. 그리고 교수 100명 중 재직경력은 10년 미만이 54%정도를 차지하며, 전공은 사회과학이 27% 이상을 차지하는 것으로 나타났다.

5.2 측정도구의 타당도 및 신뢰도 분석

5.2.1 독립변수의 타당도 분석

전자저널 서비스 품질차원 18개 항목에 대한 타당성 검증을 위해 주요인분석을 실시하였으며, 요인회전방법으로는 카이저 정규화를 이용한 배리맥스 직각회전법을 사용하였다

요인분석 결과, 4개의 주요인은 높게 적재되고(0.6이상), 부요인에는 낮게 적재되는 것으로(0.36이하) 나타났다. 다만 이 가운데 홍보의 1개 항목과 교육의 2개 항목은 다른 요인에 높게 적재되는 것으로 나타났기 때문에 이들 3개 항목은 변수의 타당성을 확보하기 위해 분석에서 제외시켰다.

각 항목의 요인적재량은 모두 0.6을 초과하고 있어 요인적재량의 유의도는 매우 높은 것으로 판단되었다.

5.2.2 종속변수의 타당도 분석

종속변수 11개 항목 중 이용자 만족도, 긍정적 구전 의도 및 도서관 방문빈도 변화는 단일 항목으로 구성되어 있어서 타당성 검증에서 제외하고, 8개 항목에 대한 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다.

분석결과, 모든 항목의 주요인 적재량은 0.7을

초과하고 있어 변수의 개념 타당성이 확보된 것으로 판단되었다. 다만 무료이용지각 2개 항목은 변수의 타당성을 확보하기 위해 분석에서 제외시켰다.

5.2.3 신뢰도 분석

이 연구에 사용한 척도들의 신뢰성을 평가하기 위해 Cronbach's alpha 계수를 이용한 내적일관성 분석방법을 사용하였다.

Cronbach's alpha 값은 .6923에서 .9205까지의 수치를 보이고 있다. 일반적으로 알파계수가 0.6 이상이면 수용할 만한 것으로 여겨지므로 이 연구에서 내적일관성은 확보된 것으로 판단된다.

5.3 가설의 검증

5.3.1 회귀분석을 통한 가설 검증

(1) 서비스 품질차원이 만족도에 미치는 영향
만족도에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 실시한 결과, 서비스의 적합성($p=.000$, $correlation=.470$), 홍보($p=.000$, $correlation=.370$), 이용의 편리성($p=.000$, $correlation=.381$), 이용교육($p=.000$, $correlation=.197$)이 유의한 변수로 확인되었다.

이 4개 독립변수들이 만족도에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 1>과 같다.

분석결과 전자저널의 적합성과 만족도와의 관계를 분석하고자 한 [가설 1]과 관련하여, 이 연구에서는 적합성이 유의수준 .001에서 만족도에 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한 전자저널의 적합성은 다른 서비스 품질차원보다 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타났다.

전자저널의 편리성과 만족도와의 관계를 분

<표1> 서비스 품질차원과 만족도간의 다중회귀분석 결과

변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	B	표준오차	Beta					
상수	4.526	.041		109.977	.000	.542	107.195	.000
적합성	.545	.041	.470	13.230	.000			
편리성	.441	.041	.381	10.712	.000			
홍보	.429	.041	.370	10.409	.000			
교육	.228	.041	.197	5.536	.000			

석하고자 한 [가설 2]와 관련하여, 이 연구에서는 편리성은 유의수준 .001에서 만족도에 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

전자저널 이용 장소로는 도서관의 교내장소(56.1%)를 가장 많이 이용하며, 다음이 교외장소(27.2%)이용으로 나타났다.

전자저널 홍보와 만족도와의 관계를 분석하고자 한 [가설 3]과 관련하여, 이 연구에서는 홍보가 유의수준 .001에서 만족도에 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

전자저널 홍보방법으로는 개인 이메일(37.6%)을 가장 선호하며, 다음이 도서관 홈페이지 공지(24.8%), 학교 홈페이지 공지(22.3%)로 나타났다.

전자저널 이용교육과 만족도와의 관계를 분석하고자 한 [가설 4]와 관련하여, 이 연구에서는 이용교육이 유의수준 .001에서 만족도에 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그러나 교수만을 대상으로 단순회귀분석을 한 결과 교육과 만족도간에는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이로 볼 때 교수는 대학원생에 비해 교육의 필요성을 덜 느끼며, 교육 참여의지도 낮은 것으로 해석할 수 있다.

또한 교수 및 대학원생 신분에 따른 분석결과, 교수에게 있어서 만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 편리성(p<.001), 적합성(p<.001), 홍보(p<.001), 이용교육(p<.001)순으

로 분석되었으며, 대학원생에게 있어서 만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 적합성(p<.001), 홍보(p<.001), 편리성(p<.001), 이용교육(p<.001)순으로 분석되었다. 이는 교수의 만족도에 영향력을 미치는 순서인 편리성, 적합성, 홍보와는 차이를 보이고 있다. 즉, 대학원생의 경우 홍보가 편리성 보다 만족도에 더 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

(2) 무료이용지각이 만족도에 미치는 영향

무료이용지각과 전자저널 만족도와의 관계를 분석하고자 한 [가설 5]와 관련하여 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 2>와 같다.

분석결과 무료이용지각은 유의수준 .01에서 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

또한 전자저널 서비스 품질차원을 함께 통제하여 분석한 결과, 무료이용지각은 유의수준 .05에서는 만족도에 유의한 영향을 미치지 못하지만 유의수준 .1에서는 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

신분별 분석결과, 교수의 경우 무료이용지각은 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석(p<.1)되었으나, 대학원생의 경우 유의수준 .01에서 만족도에 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다

<표2> 무료이용지각과 만족도간의 단순회귀분석 결과

통계량 변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	B	표준편차	Beta					
상수	-4.526	.060		75.619	.000	.024	8.867	.003
만족도	.178	.060	.154	2.978	.003			

<표3> 만족도와 재이용의도간의 단순회귀분석 결과

통계량 변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	B	표준편차	Beta					
상수	-1.461	.196		-7.468	.000	.140	59.421	.000
만족도	.323	.042	.374	7.708	.000			

3) 만족도가 재이용의도에 미치는 영향

만족도와 재이용의도와의 관계를 분석하고자 한 [가설 6]과 관련하여 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 3>과 같다.

분석결과 만족도는 유의수준 .001에서 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

또한 교수 및 대학원생의 신분별 분석결과 교수와 대학원생의 경우 모두 만족도는 유의수준 .001에서 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

5.3.2 인구통계적 분석

인구통계적 특성에 대한 추가적 분석에서는 남성이 여성보다 더 만족하며 재이용의도가 높고, 또한 연령이 높을수록 더 만족하며, 재이용의도가 더 높은 것으로 나타났다. 신분별로는 교수가 대학원생보다, 전공에 있어서는 경상학 전공자들이 다른 주제 분야 전공자들보다 더 만족하고 있으며, 재이용의도가 높은 것으로 나타났다.

6. 결론

이 연구는 전자저널 이용활성화와 이용만족도를 높이기 위해 전자저널 서비스 품질차원을 제시하고 이를 실증적으로 검증하였다.

이 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 만족도에 영향을 미치는 전자저널 서비스 품질 구성 차원을 전자저널의 적합성, 이용의 편리성, 홍보, 이용교육으로 새롭게 제시하였으며, 실증적 연구를 통해 이를 확인하였다. 만족도에 영향을 미치는 영향력 정도의 순위는 전자저널 서비스의 적합성, 이용의 편리성, 전자저널 홍보, 이용교육 순이었다.

둘째, 무료이용지각은 단순회귀분석결과 유의수준 .01에서 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 전자저널 서비스 품질차원을 통제하였을 경우, 무료이용지각은 유의수준 .05에서는 만족도에 유의한 영향을 미치지 못하지만 .1에서는 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

셋째, 종속변수간의 관계를 분석한 결과, 이

용자 만족은 재이용의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

넷째, 인구통계적 요인과 종속변수간의 분석을 통해 나타난 결과는 남성이 여성보다, 교수가 대학원생보다 만족정도가 높은 것으로 나타났다.

또한 연령이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났는데, 이는 연령이 높을수록 기기 사용에 익숙하지 않거나 사용에 어려움을 느낄 때 직원의 도움 등 전자저널 서비스 품질차원 이외에 다른 요인들이 함께 작용했기 때문인 것으로 판단된다.

이 연구의 결과는 전자저널 서비스 품질측정에 대한 새로운 차원을 제시하고 품질차원에 따른 만족도를 평가하였으며, 또한 만족이 재이용의도에 미치는 영향을 평가한 최초의 연구라는데 그 의의가 있겠다. 이 연구의 결과를 바탕으로 연구자가 미처 고려하지 못한 전자저널 서비스 품질 평가를 위한 척도개발과 다양한 후속연구가 수행될 필요성이 있을 것이다.

참고문헌

김자영. 1999. 『전자저널의 정보유통에 관한 연구』. 석사학위논문, 전남대학교 대학원 .

배금표. 2000. 전자잡지의 평가 요소. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』 제7집: 95-100.

오동근. 2002. 대학도서관이용자 불평행동의 영향 요인에 관한 실증적 연구. 『한국문헌정보학회지』 36(4): 123-145.

_____. 2004. 공공도서관 이용자의 부정적 구전에 관한 연구: 대구지역 공공도서관 이용자를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』 35(4): 129-147.

윤만영. 2004. 『대학도서관 전자저널의 수집 및

관리에 관한 연구. 석사학위논문, 청주대학교 교육대학원.

이명희. 2004. 『대학의 전자저널 서비스 이용실태와 만족도 향상 방안 연구』. 석사학위논문, 아주대학교 교육대학원.

Abels, Eileen G., Peter Liebscher and Daniel W. Denman. 1996. "Factors that influence the use of electronic networks by science and engineering faculty at small institutions." *Journal of the American Society for Information Science* 47(2): 146-158.

Oh, Dong Geun. 2003. "Complaining behavior of public library users in South Korea". *Library & Information Science Research* 25(1): 43-62.

Oh, Dong Geun. 2004. "Complaining behavior of academic library users in South Korea." *The Journal of Academic Librarianship* 30(2): 136-144.

Taylor, Steven A., and T. L. Baker. 1994. "An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumer's purchase intentions". *Journal of Retailing* 70(2): 163-178.