국회도서관 전자도서관시스템에 대한 이용자의 기대와 만족에 대한 연구

A Study of User's Perspective and Satisfaction in National Assembly Library Electronic Library System

홍 기 철(Ki-Churl Hong)*

목 차

1. 서 론
2. 연구방법 및 문제점
3. 이론적 배경
   3. 1 정보시스템의 효과 평가
   3. 2 이용자의 만족
   3. 3 선행연구
4. 이용자 기대와 만족의 분석
   4. 1 분석대상의 인구사회적 특성
   4. 2 이용자 기대수준의 분석
   4. 3 이용자 만족정도의 분석
   4. 3 이용자 기대와 만족의 차이 분석
5. 결 론

초 록

본 연구의 목적은 원문정보를 데이터베이스로 구축하여 이용자에게 제공하는 국회도서관의 전자도서관시스템에 대한 이용자들의 기대와 만족을 살펴보고, 이용자들의 기대와 만족에서 얼마나 차이를 나타내는가를 분석하고자 한 것이다. 설문지를 분석한 결과에 의하면 정보의 양, 정보의 최신성, 정보의 질, 분류의 체계성, 정보의 일관성, 정보의 정확성은 전체 기대수준의 평균보다 높게 나타나고, 응답의 속도, 정보의 질, 정보의 일관성, 검색의 편리성, 정보의 양, 정보의 정확성은 전체 만족수준의 평균보다 높게 나타나고 있다. 분석대상요인 전체에서 정보의 최신성, 정보의 양, 정보의 다양성, 분류의 체계성, 정보의 정확성은 기대와 만족의 차이가 높은 편으로 나타나고 있다.

ABSTRACTS

The purposes of this study are research for user's perspective and satisfaction, and analyze degree of difference in user's perspective and satisfaction through electronic library system of National Assembly Library. According to analysis of questionnaire, score of the factors that quantity of information, latest of information, quality of information, system of classification, accuracy of information are higher than average in user's perspective. Also score of the factors that speed of response, quality of information, consistency of information, convenience of retrieval, quantity of information, accuracy of information are higher than average in user's satisfaction. Result of analysis show that latest of information, quantity of information, variety of information, system of classification, accuracy of information are higher gap in user's perspective and satisfaction.

키워드: 이용자기대, 이용자만족, 기대만족차이, 전자도서관

* 국회도서관 부이사관(hkc@nanet.go.kr)
논문접수일자 2002년 3월 28일
게재확정일자 2002년 6월 21일

1. 서 론

과거의 산업혁명은 기계와 인간의 노동력이 결합하여 물질을 가공하는 인간의 육체적 노동력에 대한 혁명이었다. 오늘날의 디지털 혁명은 정보와 지식을 활용하여 새로운 지식과 정보를 생산해내고 인간의 정신적 노동력에 대한 혁명이라고 할 것이다. 과거 산업사회에서는 요구하는 지식은 대량생산과 대량소비를 위한 일률적이고 표준화된 지식이었다. 산업사회의 표준화된 생산공정은 표준화된 노동력을 요구하고 있었고 이렇게 생산된 제품에 대하여 표준화된 기대수준과 만족정도를 제공하였다. 그러나 디지털 혁명은 대량생산과 대량소비가 아닌 사회 구성원 개개인에게 적합한 생산과 소비의 방식을 통하여 개인적인 만족을 추구하게 되었다.

20세기 후반에 시작된 디지털 혁명은 정보와 지식을 활용하여 새로운 지식과 정보를 생산해내고 컴퓨터와 네트웍 통신기술의 결합으로 인간 두뇌의 힘을 외부로 확장하고 있다. 이런 맥락에서 볼 때 디지털 혁명은 정보화라는 새로운 논리를 앞장 세워서 상품과 서비스의 성격마저 변화시키는 혁명적 변화를 가져오면서 디지털은 인간의 생활방식 전체에 영향을 미치고 있다. 디지털의 혁명의 주역인 컴퓨터는 이제 더 이상 계산기가 아니라 바로 생활 그 자체가 되어 버렸다. 컴퓨터를 중심으로 하는 새로운 세상은 우리가 일하는 방식, 공부하는 방식, 여가의 방식, 커뮤니케이션의 방식 등 우리의 삶의 태도 전체를 변화시키고 있다(한국전산원 2001).

디지털 혁명에 따른 컴퓨터와 통신기술의 발달은 기존의 도서관 업무를 혁신적으로 변화시키게 되었다. 전자도서관은 기존의 도서관의 업무는 물론 도서관의 자료 제공방법에도 많은 변화를 가져오게 되었다. 즉 이용자들은 도서관을 직접 방문하지 않고도 컴퓨터를 통하여 언제 어디서나 시간적, 공간적 제약이 없이 자료를 이용할 수 있게 되었다. 이에 따라 도서관 이용자들은 전자도서관을 통하여 제공되는 정보와 서비스의 질적인 측면에 보다 많은 관심을 기울일 수밖에 없게 되었다할 것이다. 그러나 지금까지 국내에서 도서관에서 데이터베이스에 대한 이용자 만족을 다룬 연구는 주로 외국의 온라인데이터베이스 검색시스템을 이용한 연구들이었다. 그 이유는 국내에서는 대규모로 본격적인 데이터베이스에 대한 구축과 서비스를 실시하는 기관이 없었기 때문으로 생각된다.

한편 도서관을 비롯한 비영리조직들은 자신을 중심으로 경영 관리를 수행하는 경향이 있어 자신들이 제공하는 서비스를 원래부터 바람직한 것이라고 여기고 자신들의 서비스가 이용되지 않을 때는 이용자가 무지하거나 이용 동기가 부족한 것으로만 여기고 자신들이 제공하는 서비스에 대한 개선노력을 하지 않아도 되는 것으로 생각하는 경향이 있다(Johnson 1995).

이에 본 연구는 우리 나라에서도 전자도서관 구축이 본격화되고 있는 점을 감안하여 전자도서관시스템에 대하여 이용자들의 기대수준과 만족정도를 파악하여 전자도서관시스템의 구축과 운영에 도움이 되고자 하는 것이다. 이런 목적에 따라 본 연구에서는 국내에서 최대의 원문정보를 구축하여 제공하고 있는 국

회도서관의 데이터베이스에 대한 이용자의 기대와 만족을 각각 살펴보는 한편, 이용자들의 기대와 만족에서 얼마나 차이를 보이고 있는지를 조사해보고자 한다.

2 연구방법 및 문제점

본 연구는 전자도서관 이용자의 기대와 만족을 분석하기 위하여 설문지에 의한 조사방법을 적용하였다. 설문지의 항목은 기존의 이용자 만족도를 측정하는 도구로 개발된 여러 가지 중에서 Ives와 Olson 및 Baroudi(1983)가 공동으로 개발한 이용자의 정보만족요인에 대한 25항목 중에서 전자도서관과 관련이 깊다고 생각되는 항목을 선택하였다. 설문지는 사전조사를 거쳐 구성요소의 일부를 수정하여 10개 항목으로 구성하였으며 국회도서관을 직접 방문하는 이용자에게 배포하였다. 설문지는 총 200매를 배포하여 137매를 수집하였으며 이중에서 응답이 부실한 8매를 제외한 129매를 분석대상으로 하였다.

자료의 분석은 이용자의 전자도서관시스템에 대한 기대와 만족에 대하여 동일한 질문항목을 설정하였기 때문에 우선 이용자의 기대와 만족에 대한 응답에서 매우 높음은 5점, 매우 낮음을 1점으로 하여 모두 5점을 동일간격으로 가중치로 부여하였다. 그 다음에 가중치를 부여한 응답의 합계를 내고 응답자의 수로 나누어 구한 평균값을 비교하는 방법을 사용하였다.

정보시스템의 평가에 대한 이용자의 기대와 만족에 대한 연구는 기본적으로 기대와 만족에 대한 개념정리 및 변수의 조작화에 따른 연구결과의 정확성에 대한 문제가 항상 제기되어 왔다. 본 연구도 측정변수가 어떤 이론적 근거에 의한 것이 아니라는 점에서 문제가 있다고 할 것이며 전자도서관시스템의 이용자를 국회도서관을 방문하는 이용자로 한정하고 있다는 점에서 일정한 한계를 지니고 있다. 또한 이용자의 기대와 만족에 대한 설문을 동시에 실시하였기에 이용자들이 시스템을 사용하기 전에 기대수준을 표시하고 시스템을 사용한 다음에 만족수준을 표시한 것이 아닐 수 있다는 문제점도 있다. 한편 이용자의 기대와 만족에 대하여 일정시점에서 자료를 수집하고 분석하는 횡단분석을 하였기에 장기적인 기간을 설정하여 조사하는 시계열적인 분석과는 차이를 나타낼 수도 있다.

3. 이론적 배경

3. 1 정보시스템의 효과평가

정보시스템의 효과를 평가하는 목적은 시스템의 성과를 분석하고 확인하여 필요한 기능을 향상시켜 조직의 목표를 달성하고자 하는 것이다. 그러나 정보시스템의 효과평가는 조직의 성과에 영향을 미치는 수많은 변수들의 영향을 통제한 후에 측정해야하므로 이를 직접적으로 계량화하는 것이 매우 곤란하다는 문제를 지니고 있다. 이에 따라 정보시스템의 효과를 측정하는 대체 변수로 사용자 만족도, 정보시스템 사용도, 정보의 가치 등이 개발되었다.

Gallagher(1974)에 의하면 정보시스템의 효과평가는 경제적 효과와 인간적 효과 두가지 측면으로 이루어진다. 경제적 효과는 정보시스템을 인하여 기업의 경제활동이 효율적으로 수행되고 결과적으로 원가절감 수익증대라는 경제적 효과를 발생시키는 것을 의미한다. 인간적 효과는 정보시스템을 사용하는 이용자의 만족도가 향상되고 이에 따라 사용자의 태도가 적극적으로 변하거나 정보시스템의 이용도가 높아지는 것을 의미하지만 인간적 효과가 반드시 경제적 효과로 이어지는 것은 아니다. 기업에서는 이윤을 추구하는 경제적 실체라는 점을 감안할 때 정보시스템에 투입된 비용과 그로 인한 경제적 이익을 계량화하여 비교하는 경제적 효과측정이 가장 바람직하다고 할 것이다. 그러나 경제적 이익의 추구가 주목적이 아닌 도서관에서는 이런 경제적 효과를 측정하기가 어려울 뿐만 아니라 정보의 효과가 장기간에 거쳐 발생하기도 하며 정보의 인과관계가 불분명하게 나타나기도 할 것이다.

정보시스템의 인간적 효과는 정보시스템에 대한 사용자 태도, 사용자 만족도 등을 측정하여 평가하는 것이다. 이것은 조직행위론에서 조직의 효과측정 방법으로 제시하는 내부과정의 질을 평가하는 수단 즉 조직구성원의 직무만족도, 자기만족, 직장생활의 만족도를 측정하는 것과 유사하다. 도서관에서도 이용자의 이용만족도, 직원의 직무만족도를 비롯하여 여러 분야에서 인간적 효과측정이 연구되고 있다.

이용자 만족도는 정보시스템 성과에 대한 이용자들의 만족수준을 분석하는 것으로 이용자들이 자신의 입장에서 시스템을 주관적으로 평가한다는 특성이 있다. 이용자 만족도의 측정은 이용자들의 정보시스템에 대한 관념을 측정하기 때문에 정보시스템 효과를 나타내는 다양한 측면을 설정할 수 있다는 장점이 있으나 측정도구가 개념적 일관성을 이루지 못한다는 단점이 제기되고 있기도 하다.

Ginzberg(1978)는 정보시스템의 평가는 의사결정의 질에 관련된 효과를 평가하는 방법 중에서 가장 유용한 것으로 이용자 만족도에 의한 방법을 들었고, DeLone and McLean (1992)은 이용자의 인간적 측면에서 정보시스템의 성공을 측정하는 척도로 시스템 이용도와 이용자만족 등과 같은 개념이 제안되어 왔으나 기존의 연구에서 제시된 척도만으로는 시스템의 성공을 정확히 평가할 수 없다고 하였다.

도서관을 비롯한 정보시스템의 기본적 기능은 이용자에게 필요한 정보를 생산하여 효과적으로 제공하는 것이다. 이 정보의 효과성을 측정하기 위해 제시된 다양한 변수들은 주로 이용자의 태도, 이용, 성과, 가치 등을 들 수 있다. 정보시스템의 효과성 평가는 이용자를 전제로 하고 있는 것이다. 그러므로 이용자에게 제공되는 정보는 반드시 일정한 가치를 지니게 되며 이용자는 그 가치를 지각하고 활용함으로서 정보시스템을 평가하게 된다. 일반적으로 이런 정보시스템의 효과 평가를 위한 시스템의 품질측정 방법은 측정지표의 계량화 여부에 따라 주관적 측정과 객관적 측정으로 구분된다. 객관적 측정방법은 정보시스템의 도입에 따른 비용과 효과를 계량화하여 상대적 크기를 비교하는 것이므로 정보시스템의 성과를 쉽게 파악할 수 있는 장점이 있지만 모든 측정요소를 계량화 할 수 없다 점에서

일정한 한계가 있다. 또한 계량화에 있어서도 개인의 주관적 판단에 따라 다른 기준이 적용될 수 있다는 문제가 발생할 수 있다. 이에 비하여 주관적 측정방법은 성과의 계량화가 곤란한 사용자 만족도, 사용자의 태도, 정보의 질 등과 같이 정량적 방법으로 측정할 수 없는 요인에 대하여 설문지나 면접을 통하여 측정항목에 대한 종합적인 의견을 수렴하는 것이다. 정보시스템의 품질 측정에서 객관적인 계량화 방법이 이루어지면 가장 바람직하지만 현실적으로 계량화가 불가능한 부분에 대하여는 주관적 방법을 활용하여 측정하는 경우가 대부분이다.

3. 2 이용자의 만족

정보시스템의 효과평가로 가장 널리 이용되고 있는 측정단위로는 시스템의 이용빈도와 이용자 만족도를 들 수 있다. 그러나 이용빈도가 시스템의 효과를 적절하게 측정할 수 있는가에 대하여는 연구자들 사이에 논쟁이 있다. 정보시스템의 이용빈도를 정보시스템의 주요 평가요소로 활용할 수 있다는 주장은 이용자들이 정보시스템에 대한 신뢰도를 지니고 있다면 시스템 이용빈도는 증가하겠지만 그렇지 않다면 시스템 이용을 기피할 것이라는 가정에 근거하고 있다. 이들은 이용자 만족도와 시스템의 이용간에는 밀접한 관련이 있다고 하면서 시스템평가의 수단으로서 이용자 만족도와 이용빈도를 들면서 이것은 정보시스템의 상대적 가치에 대한 복합적 측면에서 신뢰성이 있는 평가수단이라 하고 있다(Swanson 1974). 이와 반대로 이용빈도를 정보시스템의 주요 평가요소로 사용하기 곤란하다는 주장은 시스템의 이용빈도로 시스템의 의사결정에 대한 지원을 측정할 경우에는 정보시스템의 효과에 대한 심각한 왜곡을 초래할 수도 있다는 것이다. 또한 시스템 사용에 동기를 부여하는 다른 요소들이 있을 수 있기 때문에 시스템의 사용빈도를 시스템의 효과성을 측정하는 경우에는 객관적인 단위를 사용할 수 있는 상황에 근거하여야 한다고 하고 있다(Ginzberg 1978).

이용자 만족의 개념에 대하여 Howard와 Sheth(1969)는 이용자가 지불한 대가에 대해 적절 또는 부적절하게 보상되었다고 느끼는 이용자의 인지적 상태라고 하였으며, Hunt (1977)는 이용자의 사전기대와 실제 소비경험에서 판단되는 일치 또는 불일치의 정도에 대한 인지적 과정이라 하였다. 또한 Westbrook (1981)은 이용자 만족은 기대일치 또는 불일치와 같은 이용자의 인지적 처리과정을 지난 후에 형성되는 정서적 반응이라고 하였으며, Oliver(1997)는 이용자의 충족상태에 대한 반응으로 제품이나 서비스에 대한 충족상태를 유쾌한 수준에서 제공하였는가에 대한 판단이라고 하였다. 조형지(1999)는 이용자 만족은 이용자의 심리적 과정의 최종상태로 인지적 상태, 평가, 정서적 반응, 인지적 판단과 정서적 반응의 결합의 4가지 관점에서 그 속성이 정의되고 있다하였다. 김경규와 박석원(1997)은 이용자에게 지각된 서비스품질은 이용자 만족에 영향을 미치고 이는 다시 이용자의 기대서비스에 영향을 미치게 되며 이렇게 형성된 기대는 다음의 지각서비스 수준에 영향을 미치게 되므로 이를 개념적 틀로 나타내면 다음과 같다하였다.

F = Ei - Pi
F : 기대와 지각의 차이
Ei : 기대
Pi : 지각

이 경우에 기대와 지각의 차이를 나타내는 기대불일치는 2가지 유형이 있게 된다. 즉 기대와 지각이 일치되거나 기대보다 지각이 클 때 나타내는 긍적적 불일치는 이용자의 만족을 가져오지만, 기대보다 지각이 작을 때 나타나는 부정적 불일치는 이용자의 불만족을 초래하게 된다.

Gatian(1994)은 정보시스템의 평가 수단으로 관심이 효율성 측정에서 효과성 측정으로 이동하는 추세라고 주장하였다. 이렇게 연구관심이 이동하게 된 가장 큰 이유는 정보시스템에 대한 만족도가 높은 이용자일수록 생산성이 향상되므로 생산성 향상과 직결되는 이용자 만족을 측정함으로서 정보시스템의 성과를 정확히 평가할 수 있기 때문이라고 하였다. 이용자 만족을 정보시스템 효과평가의 대체개념으로 사용하는 이유는 이용자 만족은 측정하기가 용이하다는 현실적 이유 이외에 이용자들이 정보시스템에 대하여 가지고 있는 인식을 나타내기 때문이다. 정보시스템에 대한 효과평가는 결국 이용자에 의하여 판단되는 것이며 이용자의 판단은 정보서비스에 대한 이용자의 만족여부에 가장 큰 영향을 받는다 할 것이다.

이용자만족에 대한 많은 연구들이 만족도를 측정하는 지표개발에 노력해왔다. Neuman과 Segev(1980)는 정확성, 내용성, 빈번성, 적시성의 4가지요인을 사용하여 만족도를 측정하는 지표를 개발하였으며 Debons, Rramage와 Orien(1978)은 이용자 만족도에 영향을 미치는 정확성, 신뢰성, 적시성, 지원, 적절성, 의사소통, 시스템 접근성, 순응성, 비용 및 환경의 10개 항목을 개발하였다. Jenkins와 Ricketts(1979)는 관련분야 전문가들과 면담, 문헌검색 등을 통하여 이용자 만족도에 대한 20개 항목으로 구성된 지표를 개발하고 18개 항목을 입력절차, 시스템처리과정, 보고서내용, 보고서양식, 보고서가치의 5개 요인으로 분류하고 나머지 2개 요인은 시스템 전반에 대한 이용자 만족도를 측정하는 것으로 하는 지표를 개발하였다. Bailey와 Pearson(1983)은 정보시스템의 효과평가에 대한 기존의 연구들을 검토하여 이용자 만족에 영향을 주는 36가지 요인을 추출하고 컴퓨터 전문가와 관리자들에게 이 요인에 대한 타당성 검토를 의뢰한 결과 3개의 요인을 추가하여 모두 39개 요인을 빈도분석 기법으로 분석한 결과 통계적으로 유의미하다고 하였다. Doll과 Torkzadeh(1988)는 최종사용자의 정보시스템 효과성을 평가하는데 사용하는 이용자 만족도를 나타내기 적합한 지표를 개발하고자 하였다. 이들은 기존의 연구에서 주요하게 여기고 있던 전산부서 직원의 태도와 서비스, 하드웨어와 소프트웨어 공급자 등은 최종이용자에게 영향을 미치는 바가 크지 않다고 생각하였다. 따라서 이에 관련된 요소를 지표개발과정에서 제외하고 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 정보의 내용, 정확성, 출력형식, 이용편리성, 적시성의 5개 요인으로 범주화하여 도출하였다.

3. 3 선행연구

Oliver(1980)는 이용자 만족에 영향을 주는 선행변수로 알려진 요소중에서 이용자가 받기를 기대하는 품질의 수준을 의미하는 이용자 기대를 중시하고 기대는 평가과정에서 매우 중요한 역할을 하므로 사용자 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 하였다. Bailey와 Pearson(1983)은 정보시스템의 효과평가에 대한 기존의 연구들을 검토하여 이용자 만족에 영향을 주는 요인을 추출하고 이를 이용자 만족도에 긍정적 영향을 미치는 요인과 부정적 영향을 미치는 요인을 구분하였다. 이 연구에서 이용자 만족에 긍정적인 영향요인으로는 신뢰성, 적시성, 관련성, 안정성을 들고 있으며 부정적 영향요인으로는 통제성, 산출물의 과다, 교육의 정도, 전산부서의 위치, 시스템의 문제성 등을 들고 있다. 그러나 부정적 영향요인 중에서 전산부서의 위치는 최종이용자 환경하에서는 크게 문제되는 것이 아니라고 하였다. Tse and Wilton(1988)은 이용자 만족의 영향 요소 중에서 이용자가 경험을 바탕으로 서비스를 평가한 것을 의미하는 지각된 품질을 중시하여 서비스 품질에 대한 경험은 사용자 만족에 직접적이고 긍정적인 영향을 미치는 요소라고 하였다. Nath(1989)는 컴퓨터에 기초한 정보시스템의 이용빈도와 이용만족에 대한 관계를 연구하였다. 이 연구에 의하면 상위 관리층은 이용빈도와 이용만족에 상관관계를 보이지만 하위 관리층은 상관관계가 없는 것으로 나타나고 있다. 이와 반대로 이용시간과 이용만족의 관계에서는 하위 관리층은 상관관계를 보이지만 상위 관리층은 상관관계를 나타내지 않고 있다. 그러므로 상위 관리층과 하위 관리층은 정보시스템의 이용빈도 및 이용시간과 이용만족의 관계에서 서로 다른 현상을 보이고 있다고 하였다.

DeLone과 McLean(1992)은 정보시스템의 성공과 관련된 요인으로 시스템의 품질, 정보의 질, 사용, 이용자 만족, 개인적 영향, 조직적 영향의 6가지 평가요인을 제시하였다. 이 연구에서 제시된 평가요인 중에서 가장 중요시되는 이용자만족은 시스템의 품질 및 정보의 질에 영향을 받는다고 하였다. 또한 이용자 만족이 정보시스템을 평가하는 단일측정수단으로 타당성이 높은 방법으로 인식되는 이유는 첫째 이용자 만족이 다른 기준보다 표면적인 타당성이 높고, 둘째, 이용자만족의 측정도구가 높은 신뢰성을 지니고 있으며, 셋째, 다른 평가요소들은 이용자 만족보다 정보시스템의 성공기준으로 하기에는 개념적으로 취약하거나 실증적으로 측정하기가 곤란하다는 점을 들고 있다. Applegate(1993)는 문헌정보학에서 이용자 만족을 연구하는 주요모형을 도서관에서 제공하는 자료에 대하여 만족했는가에 중점을 두는 자료만족모형, 이용자가 도서관을 이용할 때 느끼는 감정에 대하여 만족했는가에 중점을 두는 단순감정모형, 이용자가 도서관을 이용하는 느끼는 감정적 부분뿐만 아니라 환경적 요인까지를 감안한 복합만족모형으로 구분할 수 있다고 하였다. 그는 도서관의 모든 부분을 고려해야 이용자 만족을 정확히 파악할 수 있기 때문에 복합만족모형에 기초한 이용자 연구를 해야한다고 하였다. Iivari와 Ervasti(1995)는 정보시스템의 효과성을 평가하는 수단으로 이용자만족이 많이 사용되고

있지만 이용자 만족과 시스템 효과성간에 실증 연구가 부족하다고 하면서 이용자 만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 아니라 이용자 만족 자체를 연구하였다. 이들은 이용자 만족과 정보시스템의 실현가능성 및 정보시스템의 효과성간의 관계를 분석하여 이용자 만족이 정보시스템 효과성평가의 수단으로 적용될 수 있는지를 여부에 대하여 검증하였다. 이들이 Bailey와 Pearson의 측정도구에서 실제 이용자와 관련이 있는 12개 항목으로 검증한 결과 이용자 만족이 정보시스템의 실현 가능성 및 효과성 평가에 유용한 기준으로 적용될 수 있다고 하였다.

최상기(1993)는 도서관의 정보서비스 평가에 대한 기존의 이용자만족 연구가의 주요대상이 온라인 탐색서비스분야가 주류를 이루고 있으나 이론적 연구 모형이 없이 수행되었기에 구체적으로 도서관실무에 적용하기 드물었다고 주장하면서 이용자 만족도 평가를 위한 연구모형의 설계에 대하여 연구하였다. 이 연구에서 이용자만족에 영향을 미치는 요인은 탐색결과 요인뿐만 아니라 탐색과정, 이용편의성, 탐색자의태도 탐색자의 지식 및 능력 등도 이용자만족에 많은 영향을 미치는 요인이므로 탐색과정이나 이용편의성 같은 요인들에 대해서도 이용자가 만족할 수 있도록 정책을 개선해야 한다고 하였다. 이응봉(1996)은 도서관에서 이용자 만족모델을 적용하는 경우에는 정보시스템을 이용하는 이용자 만족에 가장 중요한 영향을 미치는 제 요인의 속성과 행태에 대한 이해가 필요하다고 하였다. 따라서 이용자 만족에 영향을 미치는 주요 요소를 구성할 때는 무엇보다도 정보환경, 이용자 참여, 이용자의 우선 순위, 시스템 구축을 위한 주요 척도, 컴퓨팅 자원의 할당 등에 대한 문제점을 분석하여야 한다고 하였다. 조현양(1996)은 정보시스템의 개발자와 이용자의 평가요소에 대한 차이를 분석하면서 개발자와 이용자 모두 응답시간, 처리속도, 시스템의 가용성 등에 대하여는 높게 평가하기 때문에 정보시스템에서 최우선적 요소로 고려 해야한다고 하였다. 이에 비하여 이용자는 시스템의 안정성, 이용방법의 편리성, 출력정보의 최신성을 중요하게 평가하고, 개발자는 처리율, 이용자의 참여정도, 이용자의 제어 등을 중요하게 평가하고 있다 하였다. 이상복(1998)은 도서관 서비스에 대한 현행 측정들은 도서관서비스에 대한 이용자의 인식을 제대로 포착할 수 없다하였다. 이에 따라 그는 서비스 마케팅분야에서 서비스의 질과 그 영향요인을 측정하여 적용하는 SERVQUAL 척도를 도서관에 적용할 수 있는지를 평가하였다. 이 연구에 의하면 도서관 서비스 질을 평가하는데는 서비스 마케팅 분야에서 많이 활용되는 SERVQUAL 척도를 그대로 사용하는 것은 측정도구가 너무 복잡하고 정보제품의 질을 평가하는데 부적절한 면이 있어 이를 수정하거나 조정할 필요가 있다고 하였다. 오경묵(1999) 등은 인터넷 이용자들의 검색성향을 조사하여 검색결과 평가의 측면에서 이용자성향을 파악하였다. 이 연구에서 인터넷서 정보검색시스템은 실제 이용자들의 요구사항을 분석을 토대로 한 이용자중심의 설계, 인터넷 이용자들이 대부분 정식으로 정보검색교육을 받지않는다는 이용자의 관점, 일반이용자들은 검색의 편리성을 중요시하므로 검색과정의 간소화, 직접적인 키워드

입력방식 이용자 관심사항을 토대로 웹문서를 찾아주는 자동화 된 검색시스템을 통한 이용자 부담의 최소화하는 등의 방법으로 인터넷 기반 정보검색시스템 설계를 위한 가이드 라인으로 활용될 수 있다고 하였다.

유사라(2000)는 환경공학관련 웹정보서비스를 대상으로 검색성, 접근용이성, 이용자지원성을 평가측정기준을 적용하여 이용자평가를 측정하였다. 이 연구에 의하면 환경공학관련 웹정보서비스의 품질현황은 검색성과 이용접근성에 있어서 연구정보서비스에서 현실적으로 최소한으로 달성해야하는 중간수준에 이르지 못하고 있으며, 이용자 지원성은 앞의 2가지 기준에도 못치는 것으로 나타나 품질면에서 제일 문제로 나타나고 있다고 하였다. 백항기(2000)는 대학도서관을 대상으로 고객만족이라는 개념적인 기준치를 측정하기 위한 성과측정도구를 보다 정교화시키고 개선하는 방향을 제시하면서 이용자 만족도를 지수화하면 다른 도서관과의 비교를 명확히 할 수 있다하였다. 유재옥(2001)은 정보시스템의 사용자는 시스템구축자나 시스템관리자가 상정하는 것처럼 정보검색시스템의 성능이 우수할 때 비로소 만족하는 것이 아니라는 False Positive 현상이 사용자 인터페이스의 중요성을 단적으로 나타내고 있다하였다.

4. 이용자 기대와 만족의 분석

4. 1 분석대상의 인구사회적 특성

분석대상 설문지를 살펴보면 전체 응답자의 129명중에서 남자가 53명으로 41.1%이고 여자는 76명으로 58.9%이고, 연령별구성은 20대가 56명으로 전체의 43.4%이고, 30대가 37명으로 28.7%이며, 40대가 19명으로 14.7% 이고, 40대 이상이 17명으로 13.2%이었다(표 1 참조).

이들의 학력별로 보면 고졸이하가 5명으로 3.9%이고 대학 재학생이 56명으로 48.9% 대학원생이 41명으로 31.8% 대학원 졸업이상이 27명으로 20.9%이었다. 직업별 분포는 학생이 76명으로 58.9%이고, 회사원이 33명으로 25.6%이며, 공무원 및 교사가 8명으로 6.2%이고 기타가 12명으로 9.3%이었다(표 2 참조).

4. 2 이용자 기대의 분석

이용자의 전자도서관시스템에 대한 기대수준을 보면 전체 기대수준의 가중합계는 4,593이며 이를 10개요인의 가중합계인 1,290으로 나눈 기대수준의 평균은 3.56으로 나타나고 있다. 이중에서 전체 기대수준의 평균보다 높게 나타난 것은 정보의 양, 정보의 최신성, 정보의 질, 분류의 체계성, 정보의 일관성, 정보

〈표 1〉 성별, 연령별 분포

성 별		연 령 별			
남	여	20대	30대	40대	40대이상
53명	76명	56명	37명	19명	17명
41.1%	48.9%	43.4%	28.7%	14.7%	13.2%

〈표 2〉 학력별, 직업별 분포

학력별				직업별			
고졸이하	대재	대졸	대학원 재학 이상	학생	회사원	공무원 및 교사	기타
5명	56명	41명	27명	76명	33	8명	12명
3.9%	43.4%	31.8%	20.9%	58.9%	25.6%	6.2%	9.3%

의 정확성으로 모두 6개의 요인이었다. 이용자 만족정도에서 전체평균보다 낮게 나타난 요인별로 이용자의 기대수준을 살펴보면 다음과 같다.

정보의 양에 대한 기대수준의 평균이 3.77로 첫 번째로 높게 나타나고 있으며, 정보의 최신성에 대한 기대수준의 평균이 3.69로 두 번째로 높게 나타나고 있다. 정보의 질에 기대수준의 평균이 3.62로 세 번째로 높게 나타나고 있으며, 분류의 체계성과 정보의 일관성에 대한 기대수준의 평균은 3.60으로 공동으로 네 번째로 높게 나타나고 있다. 정보의 정확성에 대한 기대수준의 평균이 3.58로 여섯 번째로 높게 나타나고 있다.

이에 비하여 전체기대수준의 평균보다 낮게 나타난 것은 정보의 다양성, 검색의 편리성, 응답의 속도, 도움말의 충실성으로 모두 4개의 요인이었다. 이용자 기대수준에서 전체평균보다 낮게 나타난 요인별로 이용자의 기대수준을 살펴보면 다음과 같다. 정보의 다양성에 대한 기대수준의 평균은 3.55로 일곱 번째로 나타나고 있으며, 검색의 편리성에 대한 기대수준의 평균은 3.53으로 여덟 번째로 나타나고 있다. 응답의 속도에 대한 기대수준의 평균은 3.40으로 아홉 번째로 나타나고 있으며 도움말기능의 충실성에 대한 기대수준의 평균은 3.26으로 최하위인 열 번째로 나타내고 있다.

이용자의 전자도서관시스템에 대한 기대수준은 모두 보통보다 높은 것으로 나타나고 있어 전자도서관시스템의 이용자들이 시스템에 대하여 상당한 기대를 하고 있음을 보여준다. 기대수준의 전체응답의 합계 1,290중에서 "매우 높은 기대"가 응답의 합계 136으로 전체의 10.5%이고, "높은 기대"는 응답의 합계가 547로 전체의 42.3%를 차지하고 있다. "보통"은 응답의 합계가 515로 전체의 39.9%를 나타내고 있다. "낮은 기대"는 응답의 합계가 88로 전체응답의 6.8%이고, "매우 낮은 기대"는 응답의 합계가 4로 전체응답의 0.3%를 차지하고 있다.

이것은 국회도서관 전자도서관 시스템에 대하여 52.8%의 이용자가 높은 기대수준을 지니고 있고, 이에 비하여 7.1%의 이용자는 낮은 기대수준을 가지고 있으며 39.0%의 이용자는 보통정도의 기대수준을 지니고 있다는 것을 보여주는 것이다(표 3 참조).

4. 2 이용자 만족의 분석

이용자의 전자도서관시스템에 대한 만족수준을 보면 전체 만족정도의 가중합계는 4,193이며 이를 10개요인의 가중합계인 1,290으로 나눈 만족수준의 평균은 3.25로 나타나고 있다. 이중에서 전체 만족정도의 평균보다 높게 나

〈표 3〉 이용자 기대의 정도

구분	매우 높음	높음	보통	낮음	매우 낮음	가중 합계	평균
검색의 편리성	14 (70)	54 (216)	48 (144)	13 (26)		456	3.53
분류의 체계성	12 (60)	59 (236)	52 (156)	6 (12)		464	3.60
응답의 속도	7 (35)	53 (212)	54 (162)	15 (30)		439	3.40
정보의 정확성	16 (80)	54 (216)	48 (144)	11 (22)		462	3.58
정보의 일관성	13 (65)	57 (228)	53 (159)	6 (12)		464	3.60
정보의 질	15 (75)	57 (228)	51 (153)	5 (10)	1 (1)	467	3.62
정보의 양	21 (105)	62 (248)	41 (141)	5 (10)		486	3.77
정보의 최신성	18 (90)	59 (236)	47 (141)	4 (8)	1 (1)	476	3.69
정보의 다양성	15 (75)	50 (200)	55 (165)	9 (18)		458	3.55
도움말의 충실성	5 (25)	42 (168)	66 (198)	14 (28)	2 (2)	421	3.26
합계	136 (680)	547 (2,188)	515 (1,545)	88 (176)	4 (4)	1,290 (4,593)	3.56

※ ( )는 가중치를 적용한 것임

타난 것은 응답의 속도, 정보의 질, 정보의 일관성, 검색의 편리성, 정보의 양, 정보의 정확성으로 모두 6개의 요인이었다. 이용자 만족정도에서 전체평균보다 높게 나타난 요인별로 이용자의 만족정도를 살펴보면 다음과 같다.

이용자 만족에 대하여 살펴보면 응답속도에 대한 만족정도의 평균이 3.50으로 첫 번째로 높게 나타나고 있으며, 정보의 질에 대한 만족정도의 평균이 3.35로 두 번째로 높게 나타나고 있다. 정보의 일관성에 대한 만족정도의 평균이 3.32로 세 번째로 높게 나타나고 있으며, 검색의 편리성과 정보의 양에 대한 만족정도의 평균이 모두 3.30으로 공동으로 네 번째로 높게 나타나고 있다. 정보의 정확성에 대한 만족정도의 평균이 3.27로 여섯 번째로 높게 나타나고 있다.

이에 비하여 전체 만족정도의 평균보다 낮게 나타난 것은 분류의 체계성, 정보의 최신성, 정보의 다양성, 도움말의 충실성으로 모두 4개의 요인이었다. 이용자 만족정도에서 전체평균보다 낮게 나타난 요인별로 이용자의 만족정도를 살펴보면 다음과 같다.

분류의 체계성에 대한 만족정도의 평균은 3.24로 일곱 번째로 나타나고 있으며, 정보의 다양성에 대한 만족정도의 평균이 3.12로 여덟 번째로 나타나고 있다. 정보의 최신성에 대한 만족정도의 평균이 3.10으로 아홉 번째로 나타나고 있으며, 도움말의 충실성에 대한 만족정도의 평균은 3.00으로 최하위인 열번째로 나타나고 있다.

만족정도의 전체응답의 합계 1,290중에서 "매우 만족"은 응답의 합계 78로 전체의 6.0%이고, "만족"은 응답의 합계가 402로 전체의 31.2%를 차지하고 있다. "보통"은 응답의 합계가 594로 전체의 46.0%를 나타내고 있다. "낮은 만족"은 응답의 합계가 205로 전체응답의 15.9%이고, "매우 낮은 만족"은 응답의 합계가 13으로 전체응답의 1.0%를 차지하고 있다.

이것은 국회도서관 전자도서관 시스템에 대하여 37.2%의 이용자가 만족을 하는데 비하여 16.9%의 이용자는 별로 만족을 하지 않고 있으며 46.0%는 이용자는 보통정도로 만족하고 있다는 것을 보여주는 것이다(표 4 참조).

〈표 4〉 이용자 만족의 정도

구분	매우 높음	높음	보통	낮음	매우 낮음	가중 합계	평균
검색의 편리성	6 (30)	45 (180)	61 (183)	16 (32)	1 (1)	426	3.30
분류의 체계성	7 (35)	38 (152)	63 (189)	21 (42)		418	3.24
응답의 속도	14 (70)	53 (212)	48 (144)	12 (24)	2 (2)	452	3.50
정보의 정확성	11 (55)	41 (164)	52 (156)	22 (44)	3 (3)	422	3.27
정보의 일관성	9 (45)	45 (180)	54 (162)	20 (40)	1 (1)	428	3.32
정보의 질	8 (40)	45 (180)	60 (180)	16 (32)		432	3.35
정보의 양	10 (50)	42 (168)	56 (168)	19 (38)	2 (2)	426	3.30
정보의 최신성	6 (30)	34 (136)	57 (171)	31 (62)	1 (1)	400	3.10
정보의 다양성	4 (20)	36 (144)	63 (189)	23 (46)	3 (3)	402	3.12
도움말의 충실성	1 (5)	23 (92)	80 (240)	25 (50)		387	3.00
합계	78 (380)	402 (1,608)	594 (1,782)	205 (410)	13 (13)	4,193	3.25

※ ( )는 가중치를 적용한 것임.

4. 3 이용자 기대와 만족의 차이 분석

분석대상요인 전체에서 전자도서관시스템에 대하여 기대한 수준보다 만족한 정도가 높게 나타난 것은 응답의 속도 한가지 요인 뿐으로 나타나고 있다. 응답의 속도에 대하여 이용자 기대수준의 평균은 3.40인데 비해 만족평균은 3.50으로 나타나 기대수준의 평균보다 만족정도의 평균이 1.00 높게 나타나고 있다. 이는 국회도서관의 전자도서관의 장비와 시스템이 고급화되어 있기 때문에 이용자들이 기대하는 것보다 빠른 응답속도를 지니고 있다는 사실을 나타내는 것으로 볼 수 있다.

응답의 속도를 제외한 나머지 요인들은 모두 이용자들이 기대한 수준보다 만족한 정도가 낮게 나타나고 있으며 기대한 수준과 만족한 정도가 보다 큰 차이를 보이는 요인을 살펴보면 다음과 같다.

첫째는 이용자의 기대수준의 평균은 3.69인데 비해 만족정도의 평균은 3.10으로 나타나 기대와 만족의 평균차이가 0.59로 가장 높게 나타난 정보의 최신성이었다. 둘째는 이용자의 기대수준의 평균은 3.77인데 비해 만족정도의 평균은 3.30으로 나타나 기대와 만족의 평균차이가 0.47로 높게 나타난 정보의 양이었다. 셋째는 이용자의 기대수준의 평균은 3.55인데 비해 만족정도의 평균은 3.12로 나타나 기대와 만족의 평균차이가 0.43으로 나타난 정보의 다양성에 대한 것이었다. 이는 국회도서관의 전자도서관시스템에서 제공하는 정보의 최신성, 정보의 양, 정보의 다양성은 이용자들이 기대하는 수준에 매우 미치지 못하고 있기 때문에 이용자들은 기대에 비해 매우 실망하고 있다는 사실을 보여주는 것이라 할 것이다.

넷째는 이용자의 기대수준의 평균은 3.60인데 비해 만족정도의 평균은 3.24로 나타나 기대와 만족의 평균차이가 0.36으로 나타난 분류의 체계성이었다. 다섯째는 이용자의 기대수준의 평균은 3.58인데 비해 만족정도의 평균은 3.27로 나타나 기대와 만족의 평균차이가 0.31로 나타난 정보의 정확성에 대한 것이었다. 이는 이용자들은 국회도서관의 전자도서관시스템에서 제공하는 분류의 체계성과 정보의 정확성에 대하여 기대한 만큼은 만족하지는 못하고 있다는 사실을 보여주는 것이라 할 것이다.

여섯째는 이용자의 기대수준의 평균은 3.60인데 비해 만족정도의 평균은 3.32로 나타나 기대와 만족의 평균차이가 0.28로 나타난 정보의 일관성이었다. 일곱째는 이용자의 기대수준의 평균은 3.62인데 비해 만족정도의 평균은 3.35로 나타나 기대와 만족의 평균차이가 0.27로 나타난 정보의 질이었다. 여덟째는 이용자의 기대수준의 평균은 3.26인데 비해 만족정도의 평균은 3.00으로 나타나 기대와 만족의 평균차이가 0.26으로 나타난 도움말의 충실성에 대한 것이었다. 이는 이용자들은 국회도서관의 전자도서관시스템에서 제공하는 정보가 일관성이 있고 질이 높을 것이라는 기대를 하고 있으며 비록 기대한 만큼은 아니지만 국회도서관의 전자도서관시스템에서 제공하는 정보의 질과 정보의 일관성에 대하여 상대적으로 만족하고 있다는 사실을 보여주는 것이라 할 것이다. 또한 도움말의 충실성은 이용자들의 만족의 정도가 낮은 편이지만 다른 요인에 비

해 이용자들의 기대수준 자체가 낮았기 때문에 상대적으로 만족하고 있음을 보여주는 것이라 할 것이다.

아홉째는 이용자의 기대수준의 평균은 3.60인데 비해 만족정도의 평균은 3.24로 나타나 기대와 만족의 평균차이가 0.23으로 나타난 검색의 편리성에 대한 것이었다. 검색의 편리성에 대하여는 이용자의 기대수준과 이용자 만족정도에 대한 차이가 적어 이용자들이 국회도서관 전자도서관시스템에서 제공하고 있는 검색방법의 편리성에 대하여 비교적 만족하고 있음을 보여주는 것이라 할 것이다(표 5 참조).

5. 결 론

정보시스템의 효과평가는 학문적으로 뿐만 아니라 실무에서도 매우 중요한 것으로 인식되어 왔다. 정보시스템의 효과를 평가하는 방법에서 이용자 만족도가 많이 사용되는 이유는 이용자만족에 대한 척도가 많이 개발되어 있으며 측정이 용이하다는 현실적 실용성과 아울러 이용자 만족도는 이용자들이 정보시스템에 대하여 가지고 있는 인식을 나타내기 때문에 관리자는 이 결과를 정보시스템에 반영할 수 있다는 점이다. 즉 정보시스템에서 이용자들의 기대수준과 만족정도에 따라 시스템을 효과적으로 유지하고 개선하는데 노력을 집중할 수 있다는 것이다.

본 연구는 우리 나라에서도 전자도서관 구축이 본격화되고 있는 점을 감안하여 원문정보를 구축하여 제공하고 있는 국회도서관의 전자도서관시스템을 대상으로 이용자의 기대수준과 만족정도를 살펴보고 그 차이를 분석한 것으로 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 이용자의 전자도서관시스템에 대한 기대수준은 전체 평균이 3.56으로 나타나고 있으며 이중에서 정보의 양, 정보의 최신성, 정보의 질, 분류의 체계성, 정보의 일관성, 정보의 정확성에 대한 평균 기대수준은 분석대상 전체요인의 기대수준 평균보다 높게 나타

〈표 5〉 이용자 기대와 만족의 차이

구분	기대평균	만족평균	차이평균	편차 순위	비고
검색의 편리성	3.53	3.30	0.23	9	
분류의 체계성	3.60	3.24	0.36	4	
응답의 속도	3.40	3.50	0.10	10	기대평균보다 만족평균이 높음
정보의 정확성	3.58	3.27	0.31	5	
정보의 일관성	3.60	3.32	0.28.	6	
정보의 질	3.62	3.35	0.27	7	
정보의 양	3.77	3.30	0.47	2	
정보의 최신성	3.69	3.10	0.59	1	
정보의 다양성	3.55	3.12	0.43	3	
도움말의 충실성	3.26	3.00	0.26	8	

나고 있다. 이에 비하여 정보의 다양성, 검색의 편리성, 응답의 속도, 도움말의 충실성에 대한 평균 기대수준은 분석대상 전체요인의 기대수준 평균보다 낮게 나타나고 있다.

둘째, 이용자의 전자도서관시스템에 대한 만족정도는 전체 평균이 3.25로 나타나고 있으며 이중에서 응답의 속도, 정보의 질, 정보의 일관성, 검색의 편리성, 정보의 양, 정보의 정확성에 대한 평균 만족정도는 분석대상 전체요인의 만족정도 평균보다 높게 나타나고 있다. 이에 비하여 분류의 체계성, 정보의 최신성, 정보의 다양성, 도움말의 충실성에 대한 평균 만족정도는 분석대상 전체요인의 만족정도 평균보다 낮게 나타나고 있다.

셋째, 분석대상요인에서 이용자의 기대수준과 만족정도에 대한 전체평균의 차이는 0.31로 나타나고 있으며 이중에서 정보의 최신성, 정보의 양, 정보의 다양성은 기대수준의 평균과 만족정도의 평균에 대한 차이가 전체평균의 차이보다 높게 나타나고 있다. 또한 분류의 체계성, 정보의 정확성은 기대수준의 평균과 만족정도의 평균에 대한 차이가 전체평균의 차이와 비슷한 것으로 나타나고 있으며 정보의 일관성, 정보의 질, 도움말의 충실성, 검색의 편리성은 기대수준의 평균과 만족정도의 평균에 대한 차이가 전체 평균의 차이보다 낮은 것으로 나타나고 있다. 이외에 응답의 속도는 기대수준의 평균과 만족정도의 평균에 대한 차이가 전체 평균의 차이보다 가장 낮게 나타나고 있지만 다른 요인들과 반대로 기대수준보다 만족정도가 높게 나타나고 있다.

전자도서관시스템의 평가는 성능, 기술, 비용, 효과 등 여러 가지 측면을 고려해야 하지만 시스템을 이용하는 이용자의 기대와 만족의 측면에서 보면 단순히 이용자 기대수준이 높은 요인만을 중요시하기보다는 이용자의 기대수준과 만족정도에서 큰 차이를 나타내는 요인에 대하여 이용자의 만족도를 높이는 것이 보다 효과적인 전자도서관시스템으로 평가받는 방법이라 할 것이다. 그러므로 국회도서관에서 전자도서관시스템에서는 한꺼번에 모든 요인에 대하여 이용자 만족도를 높일 수 없다면 이용자들의 기대수준과 만족수준이 가장 차이를 많이 나타내는 정보의 최신성, 정보의 양, 정보의 다양성에 대하여 이용자 만족도를 높이는데 우선 순위를 두어야 한다. 그 다음으로는 이용자들의 기대수준과 만족수준이 차이를 많이 나타내는 요인의 순서대로 이용자 만족도를 높이는 것이 바람직하다 할 것이다.

참 고 문 헌

김경규, 박석원. 1997. 정보시스템 사용자 만족에 관한 실증연구.『경영학연구』, 26(1) : 93-113.

백항기. 2001. 『대학도서관서비스의 성과측정 : 서비스 질의 구성요인과 고객만족을 중심으로』. 박사학위논문, 성균관대 대학원.

오경묵, 황상규, 이용현. 1999. 인터넷 이용자

의 검색행동 성향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(3): 87-108.

유사라. 2000. Web 정보서비스 평가를 위한 기존 측정지표 분석 I. 『한국문헌정보학회지』, 34(3): 133-156.

유재옥. 2001. 사용자 중심적 인터페이스 설계에 관한 연구. 『한국비블리아』, 12(1): 137-155.

이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.

이응봉. 1996. 정보시스템의 이용만족모델에 관한 연구. 『국회도서관보』, 33(2): 34-44.

조현양. 1996. 『정보시스템 개발자와 이용자간의 평가요소에 대한 비교연구』. 박사학위논문, 중앙대 대학원.

조형기. 1999. 『고객만족 개념의 재정립과 척도개발에 관한 연구』. 박사학위논문, 계명대 대학원.

최상기. 1993. 『과학기술분야 온라인 탐색서비스에 대한 이용자 만족도 평가 연구』. 박사학위논문, 중앙대 대학원.

한국전산원. 2001. 『2001 국가정보화백서』. 서울: 한국전산원.

Applegate R. 1993. "Model of User Satisfaction: Understanding False Positives", *RQ*, 32(4): 525-539.

Baiely, J. E. and Pearson S.W. 1983. "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Science*, 29(5): 530-545.

Debons, A. , Ramage W. and Orien, J. 1978. "Effectiveness Model of Productivity" in Hanes and c.h. Kriebel, Research on Productity Measure Systems for Administration Services: Computing and Information Services. 2 NSF Grant' APR-20546.

DeLone, W. H. and McLean, E. R. 1992. "Information systems success: The Quest for the Dependent Variable", *Information systems Research*, 3(1): 60-95.

Doll, W. J. 1988. "The Measurement of End-user Computing Satisfaction", *MIS Quarterly*, 1988(June): 259-274.

Gallagher, C. A. 1974. "Perceptions of the Value of a Management Information System" *Academy of Management Journal*, 17(1): 45-55.

Gatian, A. W. 1994. "Is User Satisfaction a Valid Measure of System Effectiveness?", *Information and Management*, 26(4): 119-120.

Ginzberg, M. J. 1978. "Finding an Adequate Measure of OR/MS Effectiveness" *Interfaces*, : 59-62.

Howard, J. A. and Sheth J. N. 1969. "The Theory of Buyer Behavior", NewYork, John Willy and Sons.

Hunt, H. K. 1969. "CS/D-Overview and

Future Research Direction" Cambridge MA., Marketing Science Institute.

Iivari, J. and Ervasti, I. 1995. "User Information Satisfaction Is Implementability and Effectiveness", *Information and Management* 27(4): 205-220.

Ives, B., Olson, M. and Baroudi J. J. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction", *Communication of ACM*, 26: 785-793.

Jenkins, A. M. and Ricketts, E. L. 1979 "Development of an Instrument to Measure User Satisfaction with Management Information Systems" *Unpublished discussion paper*, Indiana University.

Johnson, D. T. 1995. "Focus on the Library Custmor: Revelation, Revolution, or Redundancy?", *Library Trends*, 43(3): 323.

Kim, K. K. 1989. "User satisfaction: A synthesis of three difference perspectives", *Journal of Information Systems*, 1989(Fall): 1-11.

Nath, R. 1989. "Are Frequent Computer Users more Satisfied". *Information Processing & Management*, 25(5): 557-562.

Neumann, S and Segev E. 1980. "Evaluate Your Information System", *Journal of Systems Management*, 31: 34-41.

Oliver, R. L. 1980. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marking Research*, 17 (Nov.): 460-469.

_____. 1997. "Satisfaction: A Behavio-ral Perspective on the Consumer", NewYork, McGraw-Hill, McGraw-Hill International edition.

Swanson, E.B. 1974. "Management Information System: appreciation and involvement" *Management Science*, 21(2): 178-188.

Tse, D. K. and Wilton, P. C. 1988. "Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension", *Journal of Marketing Research*, 25(May): 204-212.

Westbrook, R. A. 1981. "Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlet", *Journal of Retailing*, 57: 68-85

〈부록〉

안녕하십니까 ?
이 설문지는 귀하께서 이용하시는 국회도서관 전자도서관시스템에서 제공하는 정보에 대한 기대와 만족을 알아보기 위한 것입니다. 이 연구에는 귀하의 의견이 반드시 필요하므로 바쁘시겠지만 잠시만 시간을 내서 이 설문지에 응답해주시기를 부탁드립니다. 이 조사는 익명으로 처리되어 연구용 이외에 다른 목적으로는 이용할 수 없다는 점을 알려 드리니 제시된 보기 중에서 귀하의 생각이나 경험에 가장 일치하는 곳에 V로 표시해 주시기 바랍니다.
감사합니다.

Ⅰ. 다음은 전자도서관시스템에 대하여 귀하가 이용전에 기대하는 정도와 이용후에 만족하신 정도를 알아보고자 하는 것입니다.

1. 전자도서관시스템에서 제공하는 검색방법의 편리성에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

2. 전자도서관시스템에서 제공하는 정보분류의 체계성에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

3. 전자도서관시스템에서 제공하는 정보검색의 응답속도에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

4. 전자도서관시스템에서 제공하는 정보의 정확성에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

5. 전자도서관시스템에서 제공하는 정보의 일관성에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

6. 전자도서관시스템에서 제공하는 정보의 질에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

7. 전자도서관시스템에서 제공하는 정보의 양에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

8. 전자도서관시스템에서 제공하는 정보의 최신성에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

9. 전자도서관시스템에서 제공하는 정보의 다양성에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

10. 전자도서관시스템에서 제공하는 도움말 기능의 충실성에 대하여 귀하의 기대와 만족의 정도를 각각 표시하여 주시기 바랍니다.
   기대한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음
   만족한 정도 □ 매우 높음 □ 높음 □ 보통 □ 낮음 □ 매우 낮음

Ⅱ. 다음의 해당사항에 V 표시를 하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 ?

☐ 남자 ☐ 여자

2. 귀하의 연령은 ?

☐ 20대이하 ☐ 20대 ☐ 30대 ☐ 40대 ☐ 40대이상

3. 귀하의 학력은 ?

☐ 고졸 ☐ 대학생 ☐ 대졸 ☐ 대학원졸

4. 귀하의 직업은 ?

☐ 대학생 ☐ 대학원생 ☐ 회사원 ☐ 공무원 ☐ 교사 ☐ 무직

기타 ( )

***** 지금까지 질문에 답하여 주신데 대해 감사드립니다. *****