

전자무역서비스 시스템의 사용자 만족 요인에 관한 연구

A Study on Factors for the User's Satisfaction of the e-Trade Service System

신승만(Seung-Man Shin)

소상공인진흥원 조사연구부 선임연구원(주저자)

정윤세(Yoon-Say Jeong)

단국대학교 무역학과 부교수(교신저자)

목 차

- | | |
|-------------------------|----------------|
| I. 서 론 | V. 연구의 결론 및 한계 |
| II. 전자무역 추진 동향 및 인프라 환경 | 참고문헌 |
| III. 연구방법 | Abstract |
| IV. 연구의 결과 | |

Abstract

The purposes of the study are to measure the relative importance of independent variables, to analyze relation between user satisfaction and use, and to improve the level of user satisfaction in using e-Trade system(uTradeHub).

The study develops the independent variables in three dimensions(i.e the quality of system, quality of information, and quality of service), estimates the level of satisfaction on a par with these variables, and analyzes the causal relation of these variables.

The major findings of the study are as follows. First, there is a significant casual relationship between the quality of system and user satisfaction, thus the hypothesis is accepted. Second, there is a significant casual relationship between the quality of information and user satisfaction, thus the hypothesis is accepted. Third, there is a significant casual relationship between the quality of service and user satisfaction, thus the hypothesis is accepted. Final, there is a significant casual relationship between the user satisfaction and use, thus the hypothesis is accepted.

Key Words : User satisfaction, uTradeHub, e-Trade Service system

I. 서론

오늘날 21세기 산업 패러다임의 특징은 경제성장의 핵심요소를 자본과 생산설비에서 지식과 정보체제로 변화시키고 있다. 이러한 지식기반 경제는 정보통신기술을 포함한 기술혁신의 가속화와 세계를 단일화 시장으로 형성시키는 새로운 패러다임으로 급부상하고 있다. 특히, 정보통신기술의 발달은 기존의 생산방식과 경제활동 및 무역거래활동을 획기적으로 변화시키고 있다.

새로운 패러다임에 대응하기 위해 우리 정부는 지식경제부(구. 산업자원부)를 중심으로 한국무역협회와 함께 2004년부터 전자무역 플랫폼 구축사업(uTradeHub)을 진행하여 왔다. 이를 통해 무역업체에게 마케팅부터 대금결제에 이르는 모든 무역업무에 대해 전자무역 플랫폼을 중심으로 단일창구(Single Window) 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하였으며, 2007년 1월 22일부터 인터넷 홈페이지(www.utradehub.or.kr)를 오픈하였다.

uTradeHub는 인터넷 등 최신 정보기술을 활용하여 마케팅부터 결제에 이르는 무역업무 전반을 단절 없이 처리할 수 있도록 기존 무역절차별 유관망을 효과적으로 연계한 새로운 개념의 국가 전자무역 허브로 정의할 수 있다.

현재 지식경제부(구. 산업자원부)가 추진 중인 글로벌 전자무역 서비스 이용건수는 '04년도 4,000여건에 불과하던 글로벌 전자문서 거래건수가 '05년도 25,000여건, '06년도 54,000여건으로 크게 증가하고 있는 추세이다.

그러나 uTradeHub를 통한 다양한 서비스 제공에도 불구하고 아직까지 고객의 이용실적은 특정 지원업체에 한정되어 이용 중이며, EDI 중심의 서비스를 중심으로 무역거래가 처리되는 상황을 감안할 때, uTradeHub 시스템의 서비스는 아직 초기단계에 있다고 할 수 있다. 전자무역의 활성화를 도모하기 위해서는 uTradeHub의 신규 사용자 확대를 위한 사용자 확산과 주요 교역과의 전자무역 네트워크 구축을 통해 이들 국가와의 무역확대하고, 경험과 인프라를 축적하여 글로벌 전자무역네트워크 구축 논의를 주도적으로 수행할 수 있는 글로벌 서비스를 위한 기반 인프라 마련이 필요한 시점이라 할 수 있다.

이러한 배경하에 본 연구에서는 현재 구축되어 있는 uTradeHub의 인프라 환경분석을 고찰하고, 전자무역시스템의 사용자 만족에 영향을 미치는 요인들을 조사하는데 목적을 두고자 한다.

본 논문의 구성은 총 5개장이며, 제2장에서는 국내외 전자무역 추진동향 및 국내 전자무역 인프라 환경을 고찰하고, 기존의 서비스 품질리관 관련 연구에 관한 선행연구의 주요내용을 정리하였다. 제3장에서는 연구방법으로 연구모형 개발과 표본에 대하여 설명하였으며, 요인들에 대한 설명을 기술하였다. 제4장에서는 설계된 모형과 가설검증을 실시하였으며, 마지막으로 제5장에서는 연구의 시사점으로 연구결과의 요약과 연구의 한계점 및 향후연구방향을 제시하였다.

II. 전자무역 추진 동향 및 인프라 환경

1. 전자무역 추진 동향

1) 국제추진 동향

전 세계적인 전자무역의 활용은 선진국의 초일류 기업들이 과감한 e-비즈니스 전략을 통해 새로운 무역 패러다임의 형성을 주도한데서 촉발되었다고 볼 수 있다. 이에 따라 각국 정부도 전자무역 발전전략 수립과 인프라 구축에 범국가적 역량을 집중시키고 있으며 WTO, OECD, UN, APEC 등 국제기구를 중심으로 관세, 부가세, 인증, 표준화, 종이없는 무역(Paperless Trade)등에 관한 논의가 활발히 진행 중이다.

다국적 기업을 중심으로 고객기반 확보경쟁에 돌입했으며, 이러한 현상은 전자무역이 이미 본격적인 경쟁체제에 접어들었다고 해석할 수 있는 것이다. 특히 GE 등 세계 유수의 기업들은 기존 실물경제에서의 경쟁력을 기반으로 전자무역을 접목해 핵심경쟁우위의 원천으로 활용하고 있다).

〈표 II-1〉 전자무역 관련 국제기구 최근 논의 동향

기구명	동향	기구명	동향
WTO	<ul style="list-style-type: none"> • '99 시애틀 제3차 각료회의 전자상거래 무관세화 논의 • '01.11 카타르 도하 DDA 출범 합의('05.1 까지 3년간 협상) 	OECD	<ul style="list-style-type: none"> • '98 전자상거래인증, 소비자보호, 프라이버시 보호에 관한 선언 • '99 전자상거래에 있어서 소비자보호지침 • '02 정보시스템 및 네트워크 보안 지침에 관한 권고안
WIPO	<ul style="list-style-type: none"> • 전자상거래 가이드라인과 목표로 모든 회원국에 WIPOnet 설치, WIPO 저작권조약 및 상호 운용성 등을 규정하는 원칙과 틀 마련에 대한 지침 설정 및 추진 • WIPO 상임위원회는 산업재산권에 대한 인터넷상의 상표 표시 및 사용관련 상표권법, 산업디자인, 지리표시의 이슈를 다룸 	UN	<ul style="list-style-type: none"> • '01.5 ebXML기반의 국제전자상거래 표준합의 발표 • '02.3 UNCITRAJ (유엔국제무역법위원회)의 전자상거래 작업반 회의에서 전자계약 국제협약 초안 마련
WCO	<ul style="list-style-type: none"> • 회원국간의 세관시스템과 처리절차의 효과적인 사용 및 공동운영방안 추진 노력 • '99.6 개정된 세관절차의 조화와 간소화에 대한 국제협약에서 세관당국간의 정보교환에 있어서 전자상거래수단 및 기법사용에 대한 법규를 마련 명시 	APEC	<ul style="list-style-type: none"> • '02.1 한국, 호주, 대만, 싱가포르 등 4개국 전자무역활성화를 위한 "아태지역 국제 B2B연계 시범사업" 착수 • 선진국은 2005년, 개도국은 2010년까지 종이 없는 무역 구현

자료 : 산업자원부, 한국전자거래진흥원, "2003e-비즈니스 백서" 및 "2005e-비즈니스 백서"를 참고하여 재작성함

1) 산업자원부, "전자무역(e-트레이드)활용 전략", 보도자료, 산업자원부 공보관실, 2002. 8. 12, p4.

2) 주요국의 전자무역 추진 동향

해외 주요 선진국들인 미국, 일본, 영국 등은 전자무역을 국가 전체의 e-비즈니스 전략의 일환으로서 정부가 핵심정책으로 추진하고 있으며, 홍콩, 중국 등 상대적으로 IT수준이 낮은 동아시아 국가도 최근 전자무역 육성정책을 활발히 전개하고 있다.

〈표 11-2〉 주요국 전자무역 추진동향

국가	주요전략	비고	국가	주요전략	비고
미국	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 콘텐츠 무관세 정책 • 소비세 이중과세 방지 조치 • OASIS 주도의 국제전자상거래 표준 ebXML 제정 • 상하 양원 공동의 전자무역 확대 결의안 제출 • USATrade.gov를 통한 인터넷 무역정보 공급서비스 • 상무부와 IBM 공동의 아시아 수출포탈사이트 BuyUSA.com 개설 	세계 전자무역 석권 전략	EU	<ul style="list-style-type: none"> • A European Initiative on e-Commerce 채택 • 전자상거래 지침 채택 • eEurope 2005 정책 	역내 전자상거래 활성화 및 세계 전자무역 주도권 확보
			중국	<ul style="list-style-type: none"> • 통신 네트워크 인프라 구축사업 • China Trade World.com 및 Chinaproduct.com 지원 운영 	정부주도에 의한 전자상거래 기반 확충 및 주도권 확보
일본	<ul style="list-style-type: none"> • e-Japan 계획 전면 수정보안 • 국제특허 취득전략 • IPv6 등 차세대 인터넷 분야 선점전략 • TEDI 중심 무역절차 표준화 • 전자무역 집적화 • 국제 소프트웨어 수출 보안 기준 제정 관련 시큐리티 라운드 조기 가입 	차세대 기술 선점 및 전자무역 집적화	싱가포르	<ul style="list-style-type: none"> • 전자상거래 온실 프로그램 • 전자상거래 종합계획 • eBizAsiaLink.com 및 EIMSingapore.com 사이트 운영 • TradeNet Plus 프로젝트 수행 • 인터넷 기반 무역포탈 서비스 • 수출입허가, 신고 등 EDI화 • 업종별 전용 EDI네트워크 서비스 • Approved Cyber Trader(ACT) 인센티브제 실시 	싱가포르를 세계 전자무역 Hub로 육성

자료 : 중소기업수출지원센터, 한국무역협회전북지부, “전자무역”, 2005에서 발췌하여 작성

3) 국내 추진 동향

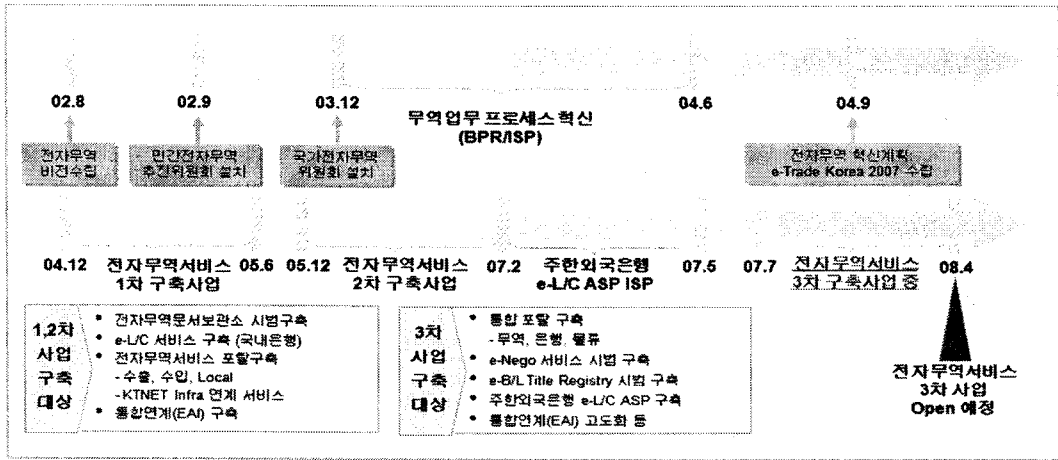
전자상거래기본법 제19조에 명시한 바와 같이 “민간주도에 의한 추진과 국제협력 강화 차원에서 필요한 시책을 마련해야 하는’ 강제적 조항에 의거, 매년 전자상거래 및 전자무역의 활성화를 위한 시책이 추진 중이다.

<표 II-3> 국내 전자무역 추진정책

구분	2000. 02	2001. 04	2001. 06	2002. 06	2002. 07
	전자상거래 활성화 종합대책	e-비즈니스 확산 국가전략	전자무역 종합육성시책	e-비즈니스 확산 국가전략	전자무역 확산 전략
정책 목표	<ul style="list-style-type: none"> • EC 정착을 통한 국가경쟁력 제고 • Hub 국가로서의 위상확립 	<ul style="list-style-type: none"> • e-Transition Hub화 (e-Biz 강국 '03) • e-Biz를 통한 전 사업의 경쟁력 확보 	<ul style="list-style-type: none"> • 신 무역패러다임에 의한 수출 증대 기반 마련 	<ul style="list-style-type: none"> • e-Biz 강국으로의 도약 • 세계일류 경쟁력 확보 	<ul style="list-style-type: none"> • 21세기 글로벌 무역 강국, e-Trade Korea 실현
주요 정책 방향	<ul style="list-style-type: none"> • 법/제도정비 (12과제) • 인프라 구축 (10과제) • 공공분야 선도 (5과제) • 사이버시장 기반구축 (6과제) • e-Trade기반확충(7과제) 	<ul style="list-style-type: none"> • 전 산업의 e-Biz 네트워크 구축 • 공공분야 선도강화 • e-Biz 친화적 환경조성 • e-Biz의 글로벌화 	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷수출 마케팅 지원 • 무역자동화 완결 • 국제협력 강화 • e-Trade확산 기반구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 중소기업의 e-Biz 추진역량 강화 • e-Trade Hub화 실현 • 전 산업의 e-Biz가속화 • e-Biz 제도개선 기반확충 	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷기반 인프라구축 • 중소기업의 활용기반 구축 • 글로벌 네트워크 구축 • e-Trade친화적법/제도 개선
주요 과제 추진 체계	<ul style="list-style-type: none"> • 총 40개 시행과제 전자거래정책 협의회 (민/관) 	<ul style="list-style-type: none"> • 관 : 전자거래정책심의회 • 민 : e-Biz Round Table 	<ul style="list-style-type: none"> • e-무역상사 도입 • e-시장개척단 사이버무역 사업 	<ul style="list-style-type: none"> • 총 44개 과제 중간점검 • 외형 성장, 내실 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 국무총리직속 전자무역추진위원회 • 전자무역추진 W/G(민,관)

자료 : 산업자원부. 한국전자거래진흥원, “2003e-비즈니스 백서” 및 “2005e-비즈니스 백서”를 참고하여 재작성함

국가적으로 전자무역의 효율적 활용을 위한 e-Trade 기반 마련 및 이를 통한 기업의 국제경쟁력 향상을 위해 단일창구기반의 전자무역인프라 구축 및 무역 프로세스 개선을 마련하기 위하여 '2007년 까지 3단계에 걸쳐 전자무역서비스 구축사업을 추진 중이며, 현재 3차 사업으로 e-Nego체계, Title Registry 시스템을 구축 중에 있다.



자료 : 한국무역협회, 전자무역 사용자 확산에 관한 연구, 2007년 전자무역포럼 및 국내학술발표대회, 논문집, 한국통상정보학회, 2007. 12, p.165.

<그림 II-1> 전자무역서비스 구축사업 추진경과

2. 국내 전자무역 인프라 환경

현재 국내 전자무역 인프라 환경은 세계적 수준의 통신 인프라를 확보하고 있으며, 물류/통관/요건확인 등 무역관련 분야 전반에 걸쳐 전자무역 인프라 시스템이 구축되어 있다. 또한 현재 uTradeHub 시스템을 구축하여 이들 시스템을 연계 중에 있다.



자료 : 한국무역협회, 전개논문, p.166.

<그림 II-2> 국내 전자무역 인프라 환경

〈표 II-4〉 무역자동화 서비스 이용기업 현황

무역업체	관세사	선사	항공사	포워드	은행	보세창고 등	합계
25,178	2,476	745	351	5,076	127	7,851	41,804

주 : Kmet(2006)

〈표 II-5〉 업무별 무역자동화 서비스 처리 현황

구 분	외환상역	통관	물류	합계
전체건수	43,905	69,548	79,513	192,966
자동화 처리건수	8,781	69,548	79,513	157,841
자동화 처리율(%)	20	100	100	81.8

주 : Kmet(2006)

현재 국내 전자무역 인프라 환경은 세계적 수준의 통신 인프라를 확보하고 있으며, 무역·물류·통관·매입 등 무역관련 분야 전반에 걸쳐 전자무역 인프라 시스템이 구축되어 있다. 또한 현재 전자무역서비스(3차) 사업이 완료되는 2008년 2월에는 글로벌 서비스를 위한 e-Nego, Title Registry 서비스 시범구축에 따라 글로벌 기반 인프라가 구축될 예정이다.

3. 선행연구의 검토

1) DeLone & McLean(1992)의 연구

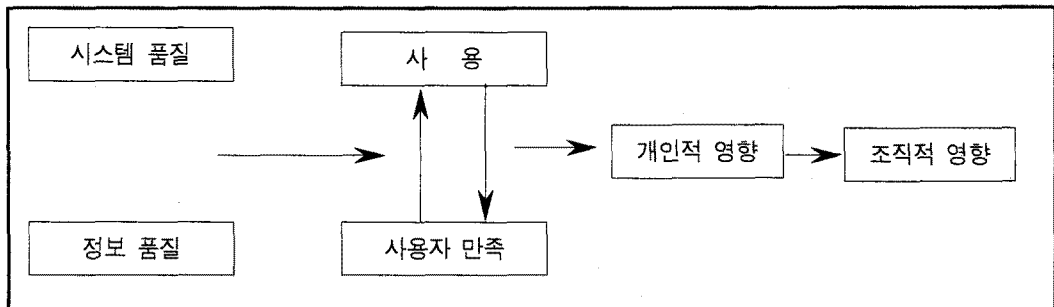
정보시스템의 품질평가는 다차원적인 구조를 가지며, 정보시스템의 성공척도를 측정할 만한 단일의 변수는 존재하지 않는다. 결국 복수의 측정변수를 이용해서 정보시스템의 품질평가가 성공 여부를 측정해야 한다.

DeLone & McLean(1992)²⁾은 그들의 연구에서 정보시스템의 성공 또는 효과성의 측정이 단일 평가치를 가지는 것이 아니라 다양한 요인들에 의한 것이라고 주장하였다. 이에 따라 이들은 여러 개의 연구내용을 그룹화하여 시스템의 질, 정보의 질, 개인적 영향, 조직적 영향 등의 6개 범주로 구분하였다.

시스템 질은 정보처리 시스템에 대한 측정치를 묘사한 것으로 기술적 퍼포먼스의 특성이 포함된다. 정보의 질은 정보시스템의 산출물에 대한 측정치로서 이 부분의 측정치는 정확성, 정밀성, 적시성, 제

2) DeLone, W. H & McLean, E. R, "Information Systems Success : The quest for the dependent variable", Information Systems Research, Vol 3, No. 1, 1992, pp.60-95

공된 정보의 신뢰성이 포함된다. 또한 사용은 정보시스템의 산출물 즉, 정보를 사용하는 개인적 또는 조직적 영향에 근간이 되는 것이다. 사용자 만족도는 정보시스템에 대한 그리고 정보시스템의 산출물에 대한 개인의 기대치와 지각된 정도의 차이를 말하는 것으로 개인이 가지는 시스템에 대한 전반적인 느낌이라고 말할 수 있다. 개인적 영향과 조직적 영향은 정보 시스템이나 그 산출물을 사용함으로써 또는 정보시스템이나 그 산출물에 대한 만족도에 의해 변화되는 의사결정과 퍼포먼스의 향상을 말하는 것으로, 가시적인 결과나 비가시적인 결과의 형태를 보인다. 그들은 6개의 요인의 관계에 대해 시스템의 질과 정보의 질이 사용자 만족에 영향을 미치고 사용자 만족도는 개인과 조직에 영향을 미친다고 주장하였다.



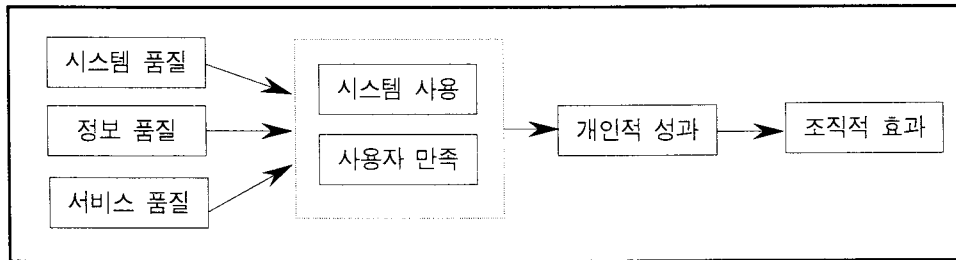
자료 : DeLone, W. H & McLean, E. R, "Information Systems Success : The quest for the dependent variable", Information Systems Research, Vol 3, No. 1, 1992, p.65.

<그림 II-3> DeLone & McLean(1992)의 정보시스템 성공모형

2) Pitt, Watson, Kavan(1995)의 연구

Pitt et al.(1995)³⁾은 서비스 품질이 추가된 수정된 모형을 이용하여 정보시스템의 서비스 품질을 측정하는 시도를 하였다. 즉, 기존의 모형으로는 정보시스템의 효과성 측정에 서비스 측면이 간과되는 오류를 범할 수 있다고 지적하면서 인간적 측면이라 할 수 있는 서비스 품질을 평가범주에 포함시켜야 한다고 제안했다. 또한 이들은 마케팅 분야의 서비스 질의 측정도구인 SERVQUAL를 정보 시스템 상황에 적합하게 적용하고자 하였으며, <그림 II-5>와 같은 연구모형을 제시하였다.

3) Pitt, F. L., Watson, T. R., & Kavan, C. B, "Service Quality : A measure of information system effectiveness, MIS Quarterly, Vol. 19. No. 2, 1995, pp.209-221.



자료 : Pitt, F. L., Watson, T. R., & Kavan, C. B., "Service Quality : A measure of information system effectiveness, MIS Quarterly, Vol. 19. No. 2, 1995, p.214.

<그림 II-5> Pitt et al.(1995)의 연구 모형

Pitt et al.(1995)의 연구에 덧붙여 Eldon(1997)⁴⁾은 Bailey & Pearson(1993)이 제시한 39개 항목을 검증 하면서 새로운 항목을 추가하여 분석을 시도하였으며, DeLone & McLean(1992)이 제시한 6개의 분류기준이 정보시스템 성공의 시스템적 측면만을 반영하고 있다고 지적하면서 서비스 품질과 같은 인간적 측면이 간과되었음을 지적하였다. Eldon(1997)은 Bailey & Pearson이 제시한 39개 항목이외에 새로운 제시한 항목은 다음의 7개로, 컴퓨터 기반 시스템을 사용하는 사용자의 태도, 산출정보의 명료성, 산출정보의 유익성, 기술지원, 조직의 목표에 대한 컴퓨터 기반 시스템의 공헌정도, 시스템의 능력, 시스템의 효과 등이다. Eldon은 새롭게 추가된 7개 항목을 합한 46개의 항목으로 설문조사한 결과를 바탕으로 정보시스템 성공에 주요한 영향을 미치는 요인들을 추출하였다.

3) Seddon & Kiew(1996)의 연구

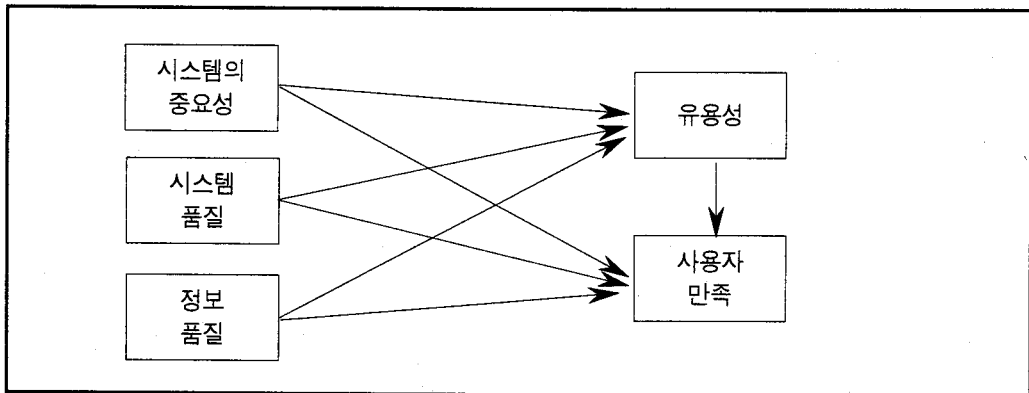
Seddon & Kiew(1996)⁵⁾는 DeLone & McLean(1995)의 모형을 토대로 부분적인 검증을 실시하였는데, 그 차이점은 첫째, 시스템 사용의 의미를 유용성으로 대체 시켰다. 둘째, 시스템 사용과 사용자 만족과의 양방향 인과관계에서 유용성 사용자 만족으로 가는 단일방향의 인과관계로 모형을 수정하였으며, 마지막으로 시스템의 유용성이라는 새로운 변수를 추가하여 유용성과 사용자 만족에 영향을 미치는가를 검증하였다.

대부분의 연구자들은 시스템 성공의 객관적 측정으로서 시스템 사용을 이용해 왔는데 그 의미는 시스템이 사용된다면 그것은 유용한 것임에 틀림없고 이는 곧 성공적이라고 믿는 것이다. 그러나 사용하지 않은 것이 시스템이 반드시 유용하지 않다는 것을 의미하지는 않는다. 결국, 시스템 사용도는 시스템 유용성에 관한 정보를 거의 전달해주지 못하고 있다는 것이다. 이러한 논지를 가지고 위의 모델

4) Eldon, Y. L., Perceived importance of information system success factors : A meta analysis of group differences, Information & Management Science, Vol. 27, No. 4, 1997, pp.15-28.

5) Seddon, P. B & Kiew, M. Y., "A Partial Test and Development of McLean's Model of IS Success", Australian Journal of Information Systems, September, 1996, pp.90-109.

을 평가했을 때, 그 결과는 시스템 품질, 정보품질, 모두 유용성과 사용자 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 유용성은 사용자 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.



자료 : Seddon, P. B & Kiew, M. Y., "A Partial Test and Development of McLean's Model of IS Success", Australian Journal of Information Systems, September, 1996, p.95.

<그림 11-6> Seddon & Kiew(1996)의 연구

4) Guimaraes & Igarria(1997)의 연구

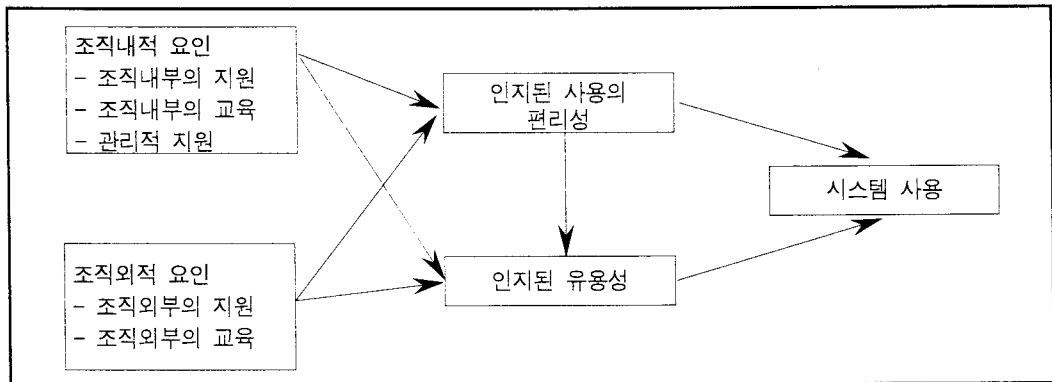
Guimaraes & Igarria(1997)⁶⁾은 클라이언트/서버 시스템(CSS : Client/Server System) 운용의 인간적 측면에 초점을 맞춘 시스템의 성과평가에 대한 연구를 수행하였다. 이들은 클라이언트/서버 시스템 성공의 네가지 요인, 즉 클라이언트/서버 시스템 개발과정에서의 최종 사용자 참가정도, 최종사용자의 특성, 클라이언트/서버 시스템 개발자들의 능력과 기술, 그리고 클라이언트/서버 시스템 프로젝트에 대한 관리지원 등에 대한 연구가 이루어져야 한다고 하였다.

또한 클라이언트/서버 시스템의 성공 측정은 최종사용자의 시스템에 대한 만족과, 시스템 사용 그리고 사용자의 업무에 대한 효과라고 제안하고, 사용자 만족과 시스템 사용과의 인과 관계를 검증하였다. 그 결과 사용자 만족이 시스템 사용에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 성과과 성과측정의 척도로서 시스템 사용의 유용성을 밝힌 것이다

한편 Guimaraes et al.(1997)⁷⁾은 시스템 사용에 영향을 미치는 요인을 조직내 요인과 조직외 요인, 만족도 범주에 속하는 인지된 사용의 편리성, 인지된 유용성으로 구분하여 다음과 같은 모델을 제시하였다.

6) Guimaraes, T., & Igarria, M., Client/Server System Success : Exploring the Human Side, *Decision Science Journal*, Vol. 28, No. 4, 1997, pp.409-430.

7) Guimaraes, T., Igarria, M., & Davis, A. G., "Testing the Determinants of System Usage Via a Structural Equation Model", *Journal of Management Information System*, Vol. 11, No. 4, 1995, pp.88-114.



자료 : Guimaraes, T., Igarria, M., & Davis, A. G., "Testing the Determinants of System Usage Via a Structural Equation Model", *Journal of Management Information System*, Vol. 11, No. 4, 1995, p.91.

<그림 II-7> Guimaraes et al.(1997)의 연구모형

이들은 이와 같은 모델을 기반으로 203개의 소기업에 종사하는 사람들 773명을 대상으로 설문조사를 실시하여 인지된 유용성은 사용에 유의한 영향을 미치며, 사용의 편리성 또한 사용에 유의한 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 즉, 시스템에 대한 사용자들의 만족도가 사용에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조직 내부의 지원보다는 내부의 교육이 시스템 사용에 좀 더 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직외부적 지원이 사용에 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구방법

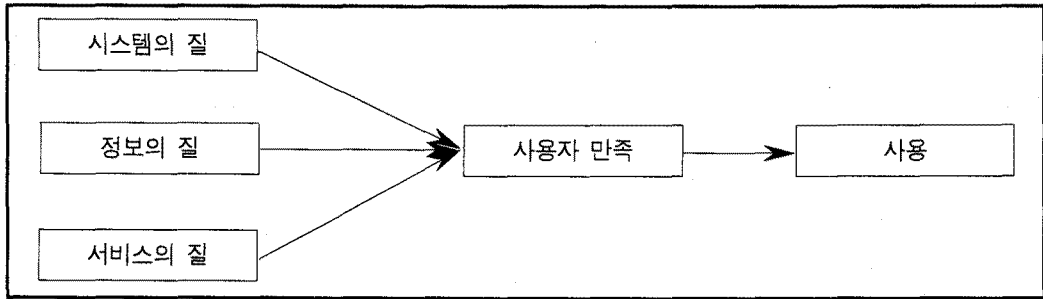
1. 연구모형의 개발

본 연구에서 사용될 모델은 이론적 배경 및 관련 문헌 고찰에서 살펴보았던 Pitt et. al(1995)과 Seddeon & Delone(1996) 그리고 Guimaraes & Igarria(1997)의 모델을 근간으로 하여 설정하였다. 즉, 기존의 연구에서 사용자 만족에 영향을 미치는 변인으로 밝혀진 '정보의 질'과 '시스템의 질' 그리고 Pitt et. al(1995)의 연구를 통해 밝혀진 정보시스템의 인간적 측면이라 할 수 있는 '서비스의 질'을 독립변인으로 설정하였다.

또한 Guimaraes & Igarria(1997)의 연구를 통해 밝혀진 만족도와 시스템 사용을 포함하였는데, 일반적으로 사용자들이 정보시스템에 대해 만족하게 되면 실질적으로 시스템 사용을 늘려가게 된다고 판단할 수 있지만, 시스템에 대해 사용자들이 만족한다고 해서 시스템 사용이 꼭 늘어난다고는 볼 수 없다.

이에 사용자 만족도와 시스템 사용의 관계가 실질적으로 어떻게 나타나는지를 파악하기 위해 ‘사용’이라는 변인을 포함하였다.

이를 통해 독립변인들이 uTradeHub 시스템을 사용하는 사용자들의 만족에 어떠한 영향을 미치는지와 사용자들이 uTradehub 시스템에 대해 갖는 만족도가 시스템 사용에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 파악하기 위해 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 III-1> 연구의 모형

2. 연구의 대상 및 표본선정

본 연구의 표본은 2007년 10월 현재 전자무역서비스(uTradeHub)의 회원사 410개 업체이다. 설문조사는 2007년 11월 10일부터 11월 31일까지 실시하여, e-mail 31부, 전화확인 10부 직접방문 5부 총 46부를 회수하였으며, 이 중에서 자료로서의 신뢰성이 낮은 13부를 제외한 33부를 실제 분석 자료로 사용하였다.

3. 변인설정 및 조사도구 작성

1) 시스템의 질

시스템의 질은 전통적으로 정보시스템에 대한 주요 성공요인으로 간주되어 왔다. 그것은 기술적인 성과로서 자료의 현재성(currency), 시스템의 응답시간(response), 전환시간(turnaround time), 자료의 정확성(accuracy), 신뢰성(reliability), 완전성(completeness), 시스템 유연성(flexibility) 등을 포함하고 있다⁸⁾. 대부분의 연구들은 시스템 품질을 측정하는데 있어서 시스템의 가용성, 신뢰성, 응답성 등을 포함하는 기술적 특성을 반영하고 있다⁹⁾. 또한 시스템 품질은 시스템에 오류가 있는가와 관련되는 것으로 사용

8) Bailey, J. E & Pearson, S. W., Development of Tool for Measuring and Analyzing Computer User satisfaction, Management Science, Vol. 29, No. 5, 1983, pp.534-535

9) Delone & Mclean, *op. cit.*, p.60.

자 상호작용의 일관성, 사용의 용이성, 응답율, 문서화, 프로그램 코드의 품질과 유지를 포함한다¹⁰⁾.

2) 정보의 질

정보의 질 측정은 시스템에 의해 산출되어진 산출물과 그 가치에 초점을 두고 있다. Bailey & Pearson(1983)의 사용자 만족을 측정하는 39개의 요인 중에서 정보품질과 관련된 항목들로는 정보의 정확성, 적시성, 신뢰성, 완전성, 관련성, 충분성, 현재성 등이다. Doll & Torkzadeh(1988)¹¹⁾은 정보의 내용, 정보의 정확성, 제공되는 정보형식의 적절성 그리고 적시성 등을 제시하였다.

3) 서비스의 질

서비스의 질은 전반적인 정보시스템의 서비스에 대한 품질을 의미하기도 하지만 정보시스템 부서의 직원을 포함하는 개념이다¹²⁾. 따라서 uTradeHub 시스템을 제공하는 정부가 사용자에게 서비스를 제공한다는 관점에서, 사용자와 정부와의 상호작용, 정부가 제공하는 사용자에게 대한 지원과 교육, 정부의 태도, 정보기술 제공, 문제해결 등을 들 수 있다. 그리고 Eldon(1997)과 Skok et. al(2001)은 서비스 품질의 중요성을 강조하면서 그들의 연구에 중요한 요인으로 작용한다고 주장하였다.

4) 사용자 만족

Bailey & Pearson(1983)은 사용자를 중심으로 하는 39개의 만족요인을 도출하였으며, 그 뒤로 이러한 사용자 만족도구를 토대로 하는 사용자 만족 측정에 대한 많은 연구가 이루어져 왔다. 사용자 만족은 지각된 유용성을 포함한다. 지각된 유용성은 '시스템의 자신의 업무성과를 강화시켜왔다고 믿는 정도'를 의미하며, 사용자 만족과 깊은 관련성을 갖는다¹³⁾.

5) 사용

정보시스템 사용은 시스템이 생산한 산출정보의 사용정도를 의미한다. uTradeHub 시스템을 사용함으로써 발생하는 이익은 성과, 주요 문제의 응용, 실제 사용과 관련되고, 관리자는 몇몇 기준만 만족된다면 의도적으로 시스템을 사용할 것이다. 이를 통해 사용은 시스템 성공과 높게 관련된다¹⁴⁾. Guimaraes

10) Seddeon & Kiew, *op. cit.*, p.90.

11) Doll, W. J., & Torkzadeh, G., The Measurement of End-User Computing Satisfaction, *MIS Quartely*, Vol. 12, No. 2, 1988, pp.257-274.

12) Baroudi J. JJ., & Orlikowski, W. J., A Shot Form measure of User information Satisfaction : A Psychometric Evaluatin and notes on Use, *Journal of Management Information System*, Vol. 4, 1988, pp.44-59.

13) Seddon & Kiew, *op. cit.*, p.101.

14) 이경근, 정보시스템의 고객만족평가모형에 관한 연구 : 사용자 가치 접근, 고객만족경영연구, 제2권, 제2호, 고객만족경영학회, 2000, p.64.

& Igbaria(1997) 그리고 Igbaria et. al(1997)은 사용자 만족과 시스템 사용과의 인과관계를 규명하여 사용자 만족이 시스템 사용에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다. 이상의 내용을 토대로 본 연구에 사용된 변인과 문항수를 정리하면 <표 III-1>과 같다.

<표 III-1> 연구에서 사용된 변인과 문항수

변 인	문항수	내 용
시스템의 질	6	편리성, 용이성, 일관성, 연계성, 사용성, 응답성
정보의 질	5	적시성, 완전성, 충분성, 정확성, 적절성
서비스의 질	2	적절성, 신속성
사용자 만족도	3	적절성, 효과성, 효율성
사 용	2	자발여부, 사용비율

4. 자료분석방법

본 연구를 위하여 수집된 설문지는 통계 프로그램인 SPSS 12.0 버전을 사용하여, 기본적으로 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위한 신뢰도 분석(reliability analysis)과 타당도 분석(validity analysis)을 실시하였다. 또한 빈도와 백분율을 이용하여 조사대상자들의 일반적 현황을 분석하였으며, 만족도와 사용에 대하여 응답자의 특성에 따른 차이를 ANOVA를 통해 집단간 차이를 검증하였으며, 상관관계 분석을 통하여 각 변인간의 상관관계를 조사하였다. 그리고 AMOS 4.0을 이용하여 구성 개념들간의 인과적 관계를 분석하기 위해 경로 분석을 실시하였다.

IV. 연구의 결과

1. 일반적 특성

본 연구의 연구대상자의 일반적 특성은 아래 <표 IV-1>과 같다.

〈표 IV-1〉 연구 대상자의 일반적 특성

구 분		빈 도	비 율
회사규모	중견기업	12	26.1
	중소기업	34	73.9
	합 계	46	100.0
업종유형	섬유패션	15	32.6
	기계류	9	19.6
	전기/전자	8	17.4
	화학공업제품	6	13.0
	플라스틱, 고무제품	5	10.9
	철강금속제품	3	6.5
	합 계	46	100.0

2. 타당도와 신뢰도 분석

1) 타당도(Validity)

본 연구에서는 각 측정도구의 타당도를 검증하기 위해 요인분석을 실시한 결과 <표 IV-2>와 같다. <표 IV-2>의 요인분석의 결과치를 보면, 측정도구의 개념들이 대부분 동일 차원으로 묶여 타당도를 확보할 수 있었다. 그리고 요인분석 결과표에서 보면 정보가 요인1로 묶였으며 아이겐 값이 4.822로 총 분산의 30.1%를 설명하고 있다.

〈표 IV-2〉 요인분석 결과

항 목	정보의 질	시스템의 질	서비스의 질
적시성	.790	.095	.121
완전성	.850	.198	-.173
충분성	.866	.286	-.135
정확성	.724	.197	.108
적절성	.544	.083	.389

편리성	.499	.689	.251
용이성	.097	.824	.165
일관성	.125	.893	.107
연계성	.014	.890	.160
사용성	.569	.683	-.136
응답성	.312	.717	.166
적절성	.213	-.024	.863
신속성	.219	.025	.861
아이젠 값	4.822	4.092	2.086
총분산(%)	30.136	25.572	13.039
누전분산(%)	30.136	55.708	68.747

2) 신뢰도(Reliability)

설문문항의 일관성 정도를 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시한 결과 변인들에 대한 신뢰도는 높게 측정되었다.

<표 IV-3> 측정변인의 신뢰도 검증 결과

변인	Cronbach's alphas
정보의 질	0.8477
시스템의 질	0.9178
서비스의 질	0.7744
만족도	0.8657
사용	0.7248

3. 각 변인들에 대한 기술통계

각 변인별 기술통계는 <표 IV-4>와 같이 나타났다. 변인 각각의 항목들에 대한 측정점수는 최하 1점에서 7점으로 측정하였다.

각각의 변인들에 대한 평균은 '사용'이 4.97점으로 가장 높게 나타났으며, '만족도'가 4.85점, '정보의 질'이 4.72점, '시스템의 질'이 4.36점, 그리고 '서비스의 질'이 4.12점인 것으로 분석되어 이론적 평균인 4보다 모두 높게 나타났다.

<표 IV-4> 각 변인들의 기술적 통계

변 인	평 균	표준편차	최소값	최대값
시스템의 질	4.72	0.73	2.00	7.00
정보의 질	4.36	0.92	1.00	7.00
서비스의 질	4.12	0.87	1.00	6.00
사용자 만족도	4.85	0.92	2.00	7.00
사용	4.97	1.13	1.00	7.00

4. 상관관계 분석

각 변인들의 상관관계를 알아보기 위해 분석을 통해 확인 한 결과 <표 IV-5>와 같다.

<표 IV-5> 각 변인들간의 상관관계 분석

변 인	정보의 질	시스템의 질	서비스의 질	만족도	사용
정보의 질	1				
시스템의 질	.586*	1			
서비스의 질	.352**	.448*	1		
사용자 만족도	.682**	.626**	.454**	1	
사용	.565**	.549**	.340**	.698**	1

** : $P < 0.01$

위의 <표 IV-5>를 보면 종속변수인 사용과 각 변인들간의 상관관계는, 만족도와 사용의 경우, 0.698, 서비스 질과 사용은 0.340, 시스템 질과 사용은 0.549, 정보의 질과 사용은, 0.565로 1% 수준에서 정적인 상관관계를 보이고 있으며, 상대적으로 봤을 때 서비스 질과 사용은 약한 상관관계를 보이고 있다.

한편, 만족도와 독립변인들의 상관관계를 보면, 만족도와 정보의 질의 상관관계가 0.682로 가장 높게

나타났으며, 시스템의 질이 0.626, 서비스의 질이 0.454인 것으로 나타나 서비스 질이 상대적으로 만족도와 약한 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

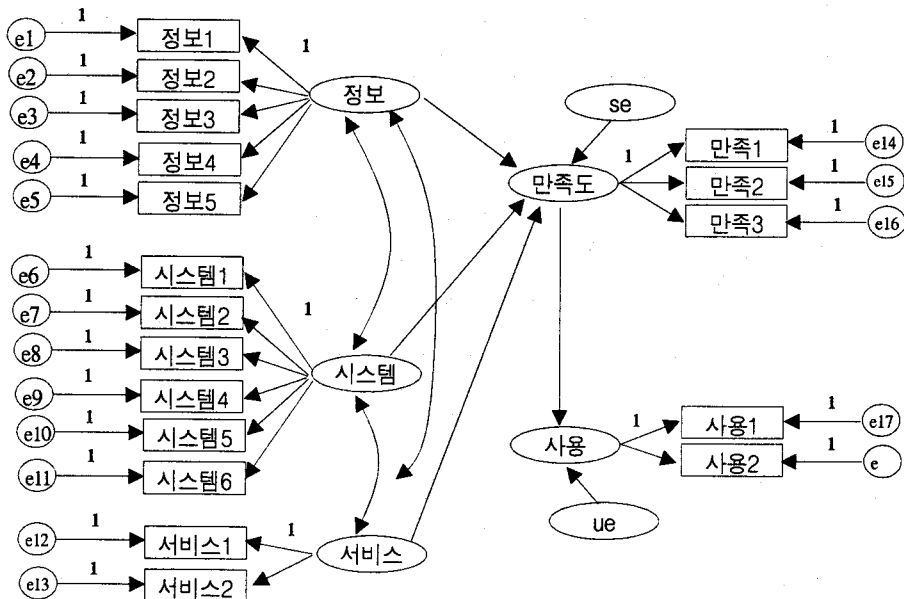
5. 가설의 검증

1) 연구모델의 측정

본 연구에서는 변인들 간의 인과관계를 검증하기 위해서 구조방정식 모형을 사용하였다. 구조방정식(SEM : Structural Equation Modeling)은 어떤 현상에 대한 가설검정에 주로 사용되는 통계분석방법이다. 구조방정식 모형은 측정모형과 이론모형을 통해서 모형간의 인과관계를 파악하는 방정식 모형을 의미하는 것으로, 인과분석을 위해서 요인분석과 회귀분석을 개선적으로 결합한 형태이다.

경로분석에서의 모델의 설정방법에는 내생변인간의 경로 이외에 가능한 모든 경로를 고려하는 일반적인 모형(General Model)과 사용된 변인들 사이에서 일부의 변인들만의 인과관계를 고려하는 제한된 모형(restricted model)이 있다. 일반적으로 경로분석에서 가능한 모든 경로를 모두 고려하는 것이 원칙이지만, 모델의 성격상 비논리적인 경로나 모델의 설정에서 논의의 대상이 아닌 경로를 제외시키는 것도 각 변인간의 인과관계를 파악하는데 편리한 방법이다.

본 연구에서는 제한된 모형을 이용하여 <그림 IV-2>와 같은 구조방정식 모형을 설정하고, 설정된 구조방정식 모형을 근거로 변인들 간의 인과관계 형성을 검증하기 위해 경로분석을 실시하였다.

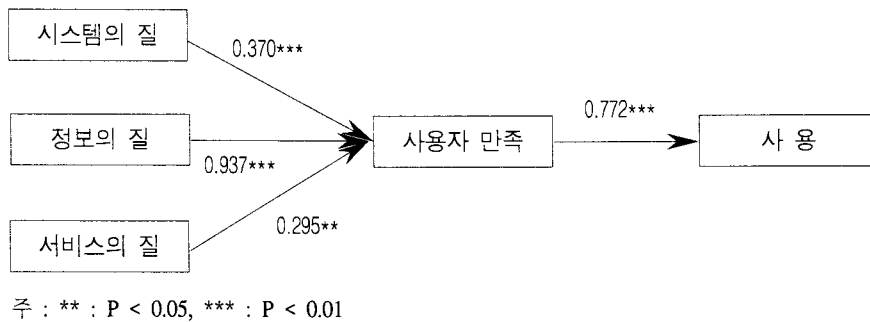


<그림 IV-2> 구조방정식 모델

2) 인과관계의 분석

AMOS를 사용하여 각 변인들에 대한 인과분석을 실시한 결과는 <그림 IV-3>과 같다.

시스템의 질과 정보의 질이 유의수준 1%내에서 서비스 질은 유의수준 5%내에서 각각 사용자 만족에 유의한 영향을 주는 변수로 작용하고 있으며, 유의수준 1% 내에서 사용에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.



<그림 IV-3> 인과관계의 분석결과

<그림 IV-3>에서 보는바와 같이 정보의 질(회귀계수 : 0.937), 시스템의 질(0.370), 서비스의 질(0.295) 순으로 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 결과적으로 정보의 질이 만족도에 상대적으로 가장 중요한 변인으로 나타났으며, 이것은 uTradeHub 시스템이 제공하는 서류의 간소화 특성 때문이라 판단된다.

uTradeHub 시스템은 무역정보관리, 송수신 문서관리, 신용장, 문서검색, 문서관리현황 그리고 문서등록 등의 무역관련 공간자료와 관련속성자료를 통합 관리하는 시스템으로 사용자들이 시스템 자체를 가지고 업무를 수행하기 보다는 시스템이 제공하는 정보를 통해 업무를 수행하기 때문인 것으로 여겨진다. 즉, uTradeHub 시스템 주요 사용자들이 시스템과 직접적인 상호작용을 통해 업무를 수행하기 보다는 시스템을 통해 제공되는 무역관련 속성정보를 바탕으로 무역업무를 수행하기 때문에 시스템 자체의 질보다 정보의 질이 사용자 만족도에 더 많은 영향을 끼치게 되는 것이다. 결국, uTradehub 시스템에서는 시스템을 통해 제공되는 정보가 사용자의 업무에 있어서 더 유용함을 증대시키고, 이러 유용성은 다시 사용자 만족도를 강화한다는 사실을 인지하여야 한다.

한편, 만족도에 대한 서비스의 질의 설명력이 떨어지는 원인은 전자무역서비스 시스템 개발이 100% 마무리 되지 않은 상황에서 시스템에 대한 유지보수나 홍보 등이 제대로 이루어지지 않았기 때문인 것으로 사료된다.

〈표 IV-6〉 경로분석 결과

가설	경로		회귀계수	CR	P
	from	to			
H1	시스템질	만족도	0.370	4.140	.000
H2	정보질	만족도	0.937	3.995	.000
H3	서비스질	만족도	0.295	2.068	.039
H4	만족도	사용	0.772	7.532	.000
CMINDF(X2 per degree of freedom)					1.684
GFI(Goodness of Fit Index)					0.877
AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index)					0.831
RMSR(Poot Mean Square Residual)					0.087

분석결과를 놓고 봤을 때, 첫째, ‘시스템의 질이 높아질수록 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다’라는 가설 1에 대해서는 유의수준 1% 내에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설을 채택하였다. 즉, uTradeHub 시스템에서 시스템의 질이 만족도에 유의한 변수로 작용하고 있음을 보여주는 것으로 시스템의 질을 구성하는 시스템의 사용 용이성 및 편리성을 확보하여야 시스템에 대한 사용자 만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

둘째, ‘정보의 질이 높아질수록 사용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다’라는 가설 2에 대해서는 유의수준 1%내에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설을 채택하였다. 즉, 정보의 질이 높아질수록 사용자 만족도도 증가하게 됨을 의미하는 것으로, 정보의 질을 구성하는 정보의 정확성, 제공되는 정보형식의 적절성, 정보의 충분성을 확보하여야 사용자 만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

셋째, ‘서비스의 질이 높아질수록 만족도에 유의미한 결과를 미칠 것이다’라는 가설 3에 대해서는 유의수준 5%내에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설을 채택하였다. 즉, 서비스의 질이 높아질수록 사용자 만족도도 증가하게 됨을 의미하는 것으로 서비스의 질을 구성하는 시스템 문제발생에 대한 해결과, 사용자에 대한 교육 및 홍보가 실효성 있게 이루어질수록 사용자 만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

넷째, ‘사용자 만족도가 높아질수록 시스템 사용에 유의미한 영향을 미칠 것이다’라는 가설 4에 대해서는 유의수준 1%내에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설을 채택하였다. 즉, 만족도가 높아질수록 사용도 증가함게 됨을 의미한다.

한편, 인과분석을 통해서 얻을 수 있는 공변량은 변수간의 전체적인 효과(Total Effects)이며, 이는 직접효과(Direct Effects)와 간접효과(Indirect Effects)로 나누어질 수 있다.

먼저 직접효과는 직접 인과관계를 나타내는 것으로 이론적 구성체계내에서 독립변수가 종속변수의 증감에 영향을 미치는 것을 말하며, 간접효과는 독립변수의 효과가 하나 이상의 중간변수에 의해서 매개되어 종속변수에 영향을 미치는 경우를 말하는 것으로 직접효과와 간접효과가 동시에 발생하는 경우 직접효과만으로 효과의 크기를 판단하게 되면 효과의 크기를 정확하게 판단할 수 없어¹⁵⁾, 간접효과와 동시에 파악해야 한다.

분석결과, 얻어진 각 변수들간의 전체적인 효과와 직접효과, 간접효과를 표로 정리하면 <표 IV-7>과 같다.

<표 IV-7> 전체적인 효과와 직간접효과

변인 경로		효과		
from	to	간접효과	직접효과	전체적인 효과
시스템의 질	만족도		0.370	0.370
정보의 질	만족도		0.937	0.937
서비스의 질	만족도		0.295	0.295
만족도	사용		0.772	0.772
시스템의 질	사용	0.285		0.285
정보의 질	사용	0.723		0.723
서비스의 질	사용	0.228		0.228

<표 IV-7>에서 보면 간접효과 없이 직접효과만을 가지고 있는 변인은 시스템의 질(0.370), 정보의 질(0.937), 서비스의 질(0.295)이다. 다만 시스템의 질과 정보의 질, 서비스의 질은 만족도를 매개로 하여 사용에 간접적으로 영향을 미치는 간접효과를 가지게 되는데, 먼저 시스템의 질은 만족도를 경유해서 사용에 간접적으로 주는 간접효과가 0.285로 나타났다. 정보의 질은 만족도를 경유하여 사용에 영향을 주는 간접효과가 0.723, 서비스의 질은 만족도를 경유하여 사용에 영향을 주는 간접효과가 0.228로 나타났다.

분석결과를 놓고 봤을 때, 시스템의 질, 정보의 질, 서비스의 질이 만족도를 매개로 하여 사용에 영향을 미치는 간접적인 효과는 정보의 질이 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 다음으로 시스템의 질, 서비스의 질 순으로 나타났다.

15) 김계수, 『AMOS 구조방정식 모형분석』, 서울 : SPSS 아카데미, 2001, p.234.

V. 연구의 결론 및 한계

본 연구의 목적은 범국가차원에서 진행되고 있는 ‘전자무역서비스’ 구축사업에 의해 탄생된 전자무역 단일창구의 역할을 담당할 uTradeHub에 대한 사용자 만족도를 조사이다. 즉, 공급위주의 개발과 운영으로 인해 실질적 사용자인 무역업체의 욕구에 부합되는 효율적인 운영 여부를 분석함으로써 향후 uTradeHub 시스템의 사용자 만족도를 제고시키기 위한 개선방안을 제시하고자함 이다.

본 연구를 통해 논자가 향후 uTradeHub 시스템의 사용자 만족도 제고를 위한 개선방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 시스템의 질이 사용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 만족도를 경유하여 사용에도 간접적으로 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 시스템의 질 측면에서 보면 시스템의 사용 용이성과 편리성 등의 확보가 우선시 되어야 할 변수이다. 즉, 시스템 개발과정(실무자들)의 참여가 효율적으로 이루어져야 할 것이며, 이에 따라 개발자 위주의 시스템이 아닌 사용자들이 쉽게 접근할 수 있는 사용자 위주의 시스템으로 구축되어야 할 것이다.

둘째, 정보의 질이 만족도와 사용에 가장 많은 직접효과와 간접효과를 주는 것으로 나타났으므로, 서비스의 질이나 시스템의 질보다 우선시 되어야 할 것이다. uTradeHub 시스템을 사용하는 사용자들의 업무 특성상 동 시스템에 의해 제공되는 정보가 사용자들의 업무에 있어 유용함을 증대시키고, 이러한 유용함은 만족도를 강화하며, 그에 따른 사용을 증대시킬 것이다. 따라서, 정보의 질 측면에서 봤을때, 정보의 정확성과 정보의 충분성 그리고 정보의 적절성이 확보되어야 한다. 현재 uTradeHub에 e-Nego의 기능이 없으므로, 무역업체는 EDI로 신용장을 통지 받고, 업무를 처리하는데 불편을 느끼지 못하고 있어서 전자신용장(e-L/C) 기능이 활성화 되지 못하는 상황이다. 따라서 향후 e-Nego 기능의 구현으로 매입신청의 온라인화가 구현되며, e-L/C 서비스도 활성화 될 수 있을 것이다.

셋째, 서비스 질의 측면에서는 사용자에게 대한 교육과 사용시에 나타나는 장애에 대한 문제해결 및 정보기술제공 등 유지를 위한 노력이 효율적으로 이루어져야 할 것이다. 현재 uTradeHub가 운용단계에 들어섰지만, 아직까지는 일부분의 업무지원 내지는 불안정화된 상태로, 지속적인 개선이 요구된다. 본 연구결과를 토대로 전자무역서비스의 이용자인 무역업체의 만족도를 증가시키고, 전자무역을 적극적으로 활용할 수 있는 대응 전략을 수립함으로써 국내 무역업체의 효율적인 무역거래 활성화를 지원할 수 있을 것으로 기대한다.

또한 무역업체들이 평가한 가치평가의 결과 값을 철저히 분석하고, 이를 기초로 업계의 요구에 부응할 수 있는 전자무역서비스를 구축·운영함으로써, 고객 중심주의의 철학이 실천되어 태동기에 있는 전자무역시장을 활성화시킬 수 있을 것이다.

본 연구는 전자무역 프로세스가 완벽하게 구축되지 않고 추진 중인 시점에서 연구되었다는 점에서 한계가 있을 수 있으며, 표본의 대상이 33개에 한정되었다는 점에서 향후 보완되어야 할 것이다. 또한

현재 전자무역 제3차 사업이 끝난 시점을 기준으로 사용자 만족도에 대한 요인분석이 필요하다 사료되며, 향후 전자무역시스템 사용에 있어서의 사용자 만족 항목을 구성하는 요소들을 추출하여 사용자들이 평가한 중요도와 만족도간의 관계(Important Performance Analysis : IPA)를 분석함으로써 향후 전자무역 시스템 서비스의 만족도 제고를 위해 지향해야 할 활동의 전략적 방향을 제시할 필요가 있다고 판단된다.

참 고 문 헌

- 산업자원부, 『2003 e-비즈니스 백서』, 서울 : 산업자원부, 2003. 12
- 산업자원부. 한국전자거래진흥원, 『2005 e-비즈니스 백서』서울 : 산업자원부, 2005. 12
- 산업자원부, “전자무역(e-트레이드)활용 전략”, 보도자료 산업자원부 공보관실, 2002.8.12
- 중소기업수출지원센터, “전자무역”, 한국무역협회전북지부, 2005.
- 이경근, “정보시스템의 고객만족평가모형에 관한 연구 : 사용자 가치 접근”, 고객만족경영연구, 제2권, 제2호, 「고객만족경영학회」, 2000, pp.62-81.
- 김계수, 『AMOS 구조방정식 모형분석』, 서울 : SPSS 아카데미, 2001.
- Bailey, J. E & Pearson, S. W., “Development of Tool for Measuring and Analyzing Computer User satisfaction”, Management Science, Vol. 29, No. 5, 1983, pp.534-535.
- Baroudi J. JJ., & Orlikowski, W. J., A., “Shot Form measure of User information Satisfaction : A Psychometric Evaluation and notes on Use”, Journal of Management Information System, Vol. 4, 1988, pp.44-59.
- DeLone, W. H & McLean, E. R, “Information Systems Success : The quest for the dependent variable”, Information Systems Research, Vol 3, No. 1, 1992, p.65.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G., “The Measurement of End-User Computing Satisfaction”, MIS Quarterly, Vol. 12, No. 2, 1988, pp.257-274.
- Eldon. Y, L., “Perceived impornance of information system success factors : A meta analysis of group differences”, Information & Management Science, Vol. 27, No. 4, 1997, pp.15-28.
- Guimaraes, T., & Igbaria, M., “Client/Server System Success : Exploring the Human Side”, Decision Science Journal, Vol. 28, No. 4, 1997, pp.409-430.
- Guimaraes, T., Igbaria, M., & Davis, A. G., “Testing the Determinants of System Usage Via a Structural Equation Model”, Journal of Management Information System, Vol. 11, No. 4, 1995, pp.88-114.
- Pitt, F. L., Watson, T. R., & Kavan, C. B., “Service Quality : A measure of information system

effectiveness, *MIS Quarterly*, Vol. 19. No. 2, 1995, pp.209-221.

Seddon, P. B & Kiew, M. Y., "A Partial Test and Development of McLean's Model of IS Success",
Australian Journal of Information Systems, September, 1996, pp.90-109.

www.ktnet.co.kr,

www.uTradehub.or.kr.