

어린이도서관 웹사이트 이용자 만족도 분석: D 어린이도서관 사례중심으로*

An Analysis of User Satisfaction on a Case of D Children's Library Website

배영미 (Youngmi Bae)**

김희섭 (Heesop Kim)***

초 록

이 연구의 목적은 우리나라 어린이도서관 웹사이트를 이용하는 이용자의 만족도를 분석하고 나아가 이용자 만족도, 충성도, 불평도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 것이다. 이 연구에서 사용된 만족도 분석 방법은 김희섭과 박용재의 모형을 수정하여 사용하였으며, 이용자 만족도는 크게 콘텐츠품질, 서비스품질, 그리고 시스템품질의 세 가지 차원으로 나누었다. 자료 수집은 D 어린이도서관 이용자를 대상으로 설문지를 통하여 이루어졌으며, 수집된 자료 중 유효자료 130부를 SPSS 18로 분석하였다. 분석결과 어린이도서관 이용자의 만족도가 높을수록 충성도는 높았지만 이와는 반대로 불평도는 낮게 나타났다. 이용자 만족도와 유의한 상관관계를 보인 요인들로는 (1) 콘텐츠 차원에서는 유용성, 정확성, 이해용이성, 신뢰성, 최신성, (2) 서비스 차원에서는 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감성, 그리고 (3) 시스템 차원에서는 응답시간, 상호작용, 접근용이성, 사용용이성 등으로 나타났다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the user satisfaction, royalty and compliant of a children's library Website. To achieve the aim of this study a modified Kim and Park's model of the user satisfaction index which consists of information quality, service quality, and system quality dimension is adopted. A total of 130 valid responses to the questionnaire were analysed using SPSS 18. It is found that the higher the user satisfaction gives the higher the royalty and the lower the compliant. For the contents quality dimension, the items of Usability, Accuracy, Easy of understand, Reliability and Up-to-date; for the service quality dimension, the items of Interface design, Reliability, Responsiveness, and Empathy; for the system quality dimension, the items of Response time, Interactive, Easy to access, and Easy to use show a significant relationships to the users' satisfaction.

키워드: 어린이도서관, 웹사이트, 품질 평가, 이용자 만족도

children's library, website, quality measurement, user satisfaction index

* 본 연구는 2012년도 경북대학교 학술연구비 일부와 2012년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2012).

** 경북대학교 사회과학대학 문헌정보학과 대학원(hodoo21kr@daum.net) (제1저자)

*** 경북대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수(heesop@knu.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2013년 2월 20일 ■ 최초심사일자: 2013년 3월 9일 ■ 게재확정일자: 2013년 6월 9일

■ 정보관리학회지, 30(2), 7-33, 2013. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.2.007]

1. 서론

21세기에 접어들면서 어린이도서관의 환경도 많은 변화를 겪고 있다. 다른 종류의 도서관과 마찬가지로 이 변화의 예로는 크게 정보형태 측면과 이용자 측면으로 나누어 살펴볼 수 있다. 즉, 정보형태 측면에 있어서 종이사전은 온라인사전으로 대체되고, 백과사전은 디지털화 되어 그림이나, 비디오, 동영상 등 다양한 매체를 포함하여 제공되고 있으며, 이용자 측면에 있어서 이용자들은 온라인으로 질문을 할 수 있고, 사서의 도움 없이 스스로 컴퓨터를 통하여 자료를 검색할 수 있고, 또한 온라인 학습을 통하여 다양한 매체를 활용할 수 있다는 것 등을 들 수 있다.

이러한 변화 속에서 어린이도서관을 이용하는 이용자에게 보다 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 앞서 언급한 두 측면을 동시에 고려한 해결방안을 마련해야 하는데 그 방책이 그리 쉽지 않은 않다. 왜냐하면 주된 고객인 어린이들의 배경, 요구, 그리고 선호도가 다양하며, 이와는 별도로 어린이도서관은 어린이에게 학습할 수 있는 안전한 환경을 제공하고, 어린이 각자가 가지고 있는 잠재능력을 발휘할 수 있는 기회 및 사회와 소통할 수 있는 기회를 제공하여야 하며, 어린이가 이해할 수 있는 정보와 지식을 제공하여 정보 활용 능력을 키워줘야 하는 어린이도서관 본연의 역할을 수행해야 하기 때문이다.

2009년 말 기준으로 우리나라에는 어린이를 주된 고객으로 서비스를 실시하고 있는 어린이 전문도서관을 포함한 공공도서관은 703개관에 달하고 있다(한국도서관협회, 2010). 그동안 국

가의 공공도서관 기반시설 확충정책으로 어린이 서비스를 담당하고 있는 공공도서관이 1990년 말 231개관, 2000년 말 420개관, 2009년 703개관으로 많이 확충되었다. 이렇게 어린이 및 도서관에 대한 국가적인 관심으로 건립된 어린이도서관들은 대부분 자관의 웹사이트를 구축하여 장소와 시간의 제약을 받지 않고 도서관 이용과 정보 검색 등 자료 이용과 접근을 보다 편리하고 신속하게 서비스하고 있다.

이처럼 시·공간의 제약이 없는 이용자 중심의 효율적인 서비스를 제공하는 어린이도서관을 구축하기 위한 하나의 방안으로써 웹사이트를 효율적으로 설계하여 구축하고 운영하는 것이야말로 매우 의미 있고 중요한 일이라 하겠다.

어린이도서관과 어린이도서관 이용자 간의 중요한 매개 역할을 담당하는 웹사이트의 역할이 매우 중요시 되는 것은 당연하다고 할 수 있다. 기본적으로 어린이도서관 웹사이트는 정보요구 문제를 해결하고, 지식을 추구하고, 새로운 지식을 창조할 수 있도록 해야 한다. 또한 독서교육에 기여를 하고, 다양한 자료를 활용할 수 있도록 환경을 제공해주며, 건전한 어린이 여가문화 조성 및 정보 활용 능력 향상에 기여하여야 한다. 그러므로 디지털 정보자원을 잘 구축하고, 편리한 정보 접근 환경을 제공하며, 이용자들의 정보 연구 문제 해결의 최적의 수단이 될 수 있는 상호작용적인 정보환경을 제공하여야 한다(정주희, 2007).

대부분의 어린이도서관은 자관의 웹사이트를 운영하고 있지만, 웹사이트가 이용자에게 어떤 영향을 주는지, 어떻게 운영해야 하는지, 실제로 웹사이트가 이용자의 이용목표에 얼마만

컴의 효과를 주는지에 대한 연구는 부족한 실정이다. 상대적으로 공공도서관이나 대학도서관을 대상으로 한 웹사이트의 디자인 측면이나 기능적 분야 중심의 만족도 연구는 비교적 많이 진행되고 있지만, 어린이도서관의 웹사이트를 대상으로 이루어진 연구는 콘텐츠 분석(장로사, 김성희, 2006)이나 네비게이션 시스템 분석(김성희, 이승민, 2010) 등을 제외하면 아직 극소수에 불과하다. 또한 어린이도서관 웹사이트를 대상으로 한 이용자 만족도 연구는 매우 미미한 실정이다.

따라서 이 연구에서는 우리나라 어린이도서관 웹사이트를 이용하는 이용자의 만족도를 분석하고 나아가 이용자 만족도, 충성도, 불평도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 어린이도서관의 개념

우리나라에서 어린이도서관의 정의는 문헌정보학용어사전에 따르면 “주로 13세 미만의 이용자, 즉, 영아부터 초등학생까지를 주 이용자로 한 도서관을 말하며, 어린이를 위한 자료를 주로 수집, 이용하며, 어린이를 위한 문화프로그램을 제공하기도 한다.”라고 정의되어 있다(한국도서관협회, 2010). 그리고 2007년 4월부터 시행된 한국도서관협회의 『도서관법』 제2조에서는 어린이도서관을 공공도서관의 여러 유형 중 하나로 포함시키고 “어린이에게 도서관 서비스를 제공하는 것을 주된 목적으로 하는 도서관”으로 정의하고 있다(한국도서관협

회, 2007).

한편 IFLA(2003)의 어린이청소년 도서관 분과에서의 정의는 주로 전 세계의 어린이 및 청소년을 위한 도서관 발전에 초점을 맞추고 있으며, 어린이서비스를 위한 가이드라인과 청소년을 위한 도서관 서비스 지침을 마련하여 평생학습의 중요성과 어린이의 독서 그리고 그들에게 정보를 제공받을 권리에 대한 인식을 고양시키는데 초점을 두고 있다.

한국도서관협회와 IFLA에서 강조하는 어린이도서관의 기능을 개략적으로 요약하면, (1) 어린이와 청소년에 초점을 맞춰 평생학습의 중요성을 강조해야 하며, (2) 어린이에게 적합한 독서와 정보를 제공하여야 하며, (3) 어린이들에게 지식발견의 즐거움과 다양한 체험활동의 기회를 제공하여야 하며, (4) 어린이의 부모에게도 효과적으로 서비스가 이루어져야 하며, (5) 독서학습 과정을 지원하여야 하며, (6) 양질의 책을 장려해야 하는 책임이 있으며, (7) 어린이가 다양한 학습을 통해 바람직한 사회인으로 성장하도록 뒷받침하는 목적을 가져야 하며, 그리고 (8) 올바른 성장발달을 할 수 있도록 교육의 기회를 제공해야 한다는 것이다.

2.2 이용자 만족도 평가 모형

2.2.1 마케팅 분야 - ACSI(미국고객만족지수)

이용자 만족도는 일반적으로 마케팅 분야에서 고객만족도라는 개념으로 많이 알려져 있으며, 실제로 마케팅 분야에 매우 중요한 의미를 가지고 있다. 어떤 제품이나 서비스를 이용할 때, 고객들의 만족도가 높으면 해당 제품이나 서비스에 대한 충성도가 높아지고, 이는 고객들

이 이 제품이나 서비스를 반복적으로 구매하게 되고, 결국은 기업은 높은 매출을 통한 기업 이익을 추구할 수 있기 때문일 것이다.

고객 만족도를 측정하는 방법 중 가장 보편적인 것은 미국의 미시건대학에서 발표하는, 고객만족지수(ACSI: American Customer Satisfaction Index)이다. ACSI는 47개 산업 분야의 약 230개 이상의 기업들을 대상으로 고객들의 만족도를 매년 측정함으로써, 각 기업들에 대한 만족도가 어떻게 변화하고 있는지 알려준다(ACSI, 2012).

〈그림 1〉의 ACSI 개념 모형에 따르면, 고객 만족도는 해당 제품이나 서비스에 대한 고객의 기대, 지각된 품질, 지각된 가치 등에 의해 영향을 받으며, 고객 만족도가 고객 충성도 등에 영향을 미친다고 한다. 고객 만족도는 이러한 요인들을 개별적으로 측정하여 분석함으로써 측정될 수 있는 개념으로 보고 있는 것이다. ACSI는 모든 산업군에 걸쳐 일반화 시킬 수 있는 고객 만족도를 측정할 수 있다는 장점이 있다(ACSI, 2012).

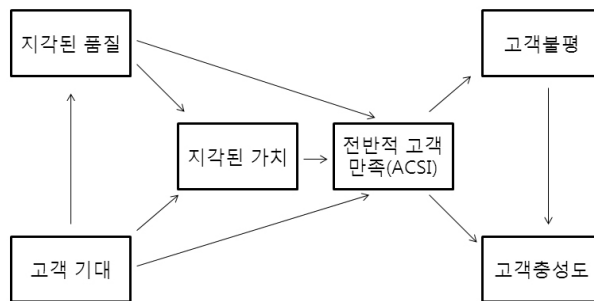
그렇지만 ACSI 고객만족도 측정 모형은 매우 일반적이며 포괄적인 개념으로 접근하여 만족도를 측정한다. 측정 방법에 사용되는 질문의

형태도 매우 일반적인 형태를 띠고 있다. 따라서 사용자가 불만족 할 경우 구체적으로 어떤 원인에 의해 불만족 하는지 알 수 없다는 문제점이 있다. 그리고 ACSI는 웹사이트가 아닌 일반 산업군이나 서비스 전반에 대한 만족도를 서로 비교하기 위해 개발된 것이기 때문에 웹사이트만의 고유한 특성을 제대로 반영하기 어렵다는 문제점도 가지고 있다(UX Research, 2012).

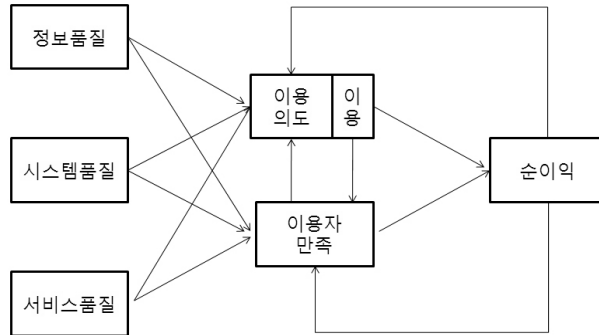
2.2.2 정보시스템 성과 모형

전통적인 정보시스템에서의 이용자 만족도는 시스템품질과 성취결과를 연결시켜주는 변수로 보았다. 즉 특정시스템을 보다 효율적으로 사용하면 할수록 이용자의 만족은 높아질 것이고 결과적으로 그 이용자의 성취도는 높게 된다는 것이다. 이 만족-성취모형은 몇몇 학자들에 의하여 보다 향상된 모형으로 개발되었다(김희섭, 박용재, 2004).

DeLone과 McLean(2003)에 의해 개발된 정보시스템 성과 측정 모형은 〈그림 2〉와 같이 각각 정보품질, 시스템품질, 서비스품질이 이용의도와 이용 및 이용자 만족에 영향을 미치며, 이용 및 이용자 만족은 순이익(Net benefits)에 영향을 미치고, 순이익은 다시 이용 및 이용자



〈그림 1〉 ACSI 개념 모형



〈그림 2〉 DeLone & McLean의 정보시스템 성공 모형

만족에 영향을 미친다고 한다. 이 모형에 대하여 좀 더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

콘텐츠품질은 완전성(Completeness), 이해용이성(Ease of understanding), 개인화(Personalization), 적합성(Relevance), 보안성(Security)으로 구성되며, 시스템품질은 순응성(Adaptability), 가용성(Availability), 신뢰성(Reliability), 응답시간(Response time), 유용성(Usability)으로 구성된다. 그리고 서비스품질은 확신성(Assurance), 공감성(Empathy), 응답성(Responsiveness)으로 구성된다.

이용은 이용의 특성(Nature of use), 항해패턴(Navigation patterns), 사이트 방문 수(Number of site visits), 트랜잭션처리를 실행한 수(Number of transactions executed)로 측정하였으며, 이용자 만족은 재구매(Repeat purchases), 재방문(Repeat visits), 이용자 설문조사(User surveys)로 구성하여 측정하였다.

순이익은 비용절감(Cost savings), 시장확대(Expanded markets), 점진적 추가판매(Incremental additional sales), 탐색 비용감소(Reduced search costs), 시간절약(Time savings)의 구성을 통해 측정되었다.

2.2.3 품질 측정 지표

1) 콘텐츠품질 측정 지표

DeLone과 McLean(1992)은 콘텐츠 품질을 정보시스템이 제공하는 콘텐츠의 가치 평가에 초점을 두며, 이는 정보시스템을 통해 사용자가 얻은 결과물에 대한 만족으로 정의하였다. 다시 말해 정보시스템의 출력과 이용과정을 조사하여 생산성과 효과를 측정하고 정보시스템 산출물인 검색된 콘텐츠의 질적 차이에서 콘텐츠의 유용도, 신뢰도, 콘텐츠제공 양식의 품질, 콘텐츠내용의 품질 등이 측정변수로 선정됨을 의미한다(한상도, 장명복, 2001).

DeLone과 McLean(1992)은 콘텐츠 품질 차원으로 중요성, 관련성, 현재성, 독특성, 신뢰성을 사용하였지만, 이들은 그 후 연구(즉, DeLone & McLean, 2003)에서 콘텐츠 품질 차원을 완전성, 이해용이성, 안전성, 관련성의 차원으로 축소하였다.

Bailey와 Person(1983)은 사용자 만족을 측정을 측정하는 39개 지표 중에서 정보의 정확성, 적시성, 신뢰성, 완전성, 관련성, 정확성, 현재성을 콘텐츠 품질 지표로 구분하였고, Seddon(1997)은 콘텐츠 품질을 정보시스템에 의해 생

성되는 정보의 정확성, 적시성, 연관성과 관련 된다고 하였다.

이처럼 학자에 따라 콘텐츠품질을 평가하는 데 사용한 지표가 조금씩 다르나, 유사한 개념 들이 품질 측정에 사용되어졌음을 알 수 있다. 그 중에서 본 연구에서는 콘텐츠의 정확성, 최 신성, 신뢰성, 유용성, 전문성, 이해용이성 등으 로 콘텐츠 품질을 측정하고자 한다. 참고로 이상 의 선행연구 외에 정보시스템의 콘텐츠품질에 대한 연구를 정리하면 <표 1>과 같다.

2) 서비스품질 측정 지표

서비스는 그 실체가 존재하지 않아 대상에 대 한 파악과 평가가 힘들고, 또한 수요와 공급이 동시에 이뤄지는 특성으로 재고가 있을 수 없 으므로 공급자는 수요를 조절해야 한다. 이러한 다양한 서비스의 특성 때문에 학자마다 서비스 의 정의도 다양하며, 그에 따른 서비스품질의 정의도 다양하다.

Parasuraman 등(1988)은 서비스 품질을 서

비스에 대한 고객의 전반적인 판단 및 태도라 고 정의하고 고객이 서비스에 대해 사전에 갖는 기대와 서비스를 접한 후 지각의 차이 정도 및 방향이라고 정의하였으며, 서비스 질의 속성을 분류하여 추상적인 서비스의 질을 구체적으로 측정하기 위해 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성 등 5개의 차원을 설정하였다. 이 5개의 차원에 따라 서비스 질을 측정하기 위해 22개 항목의 SERVQUAL 척도를 개발하였다.

한편 DeLone과 McLean(2003)의 연구에서 는 서비스품질 차원으로 확신성, 공감성, 응답 성을 사용하였다.

본 연구에서는 서비스품질 측정으로 Parasuraman 등(1988)이 제안한 지표 중 확신성을 제외한¹⁾ 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감성 등의 지표로 정 보시스템의 서비스 품질을 평가하고자 한다.

참고로 이상의 선행연구 외에 정보시스템의 서비스 품질에 대한 연구를 정리하면 <표 2>와 같다.

<표 1> 콘텐츠 품질의 구성차원 선행연구

저자	구성차원
Swanson(1974)	적시성, 적합성, 독특성, 정확성, 유익성, 간결성, 명확성, 읽기쉬움
Gallagher(1974)	정보량, 신뢰성, 적시성, 형태
Zmud(1979)	적합성, 정확성, 사실성, 정보량, 신뢰성, 적시성, 배열성, 명료성, 합리성
Doll & Torkzadeh(1988)	내용, 정확성, 형식, 적시성
Eldon(1977)	명확성, 유익성
Liu 외(2000)	정확성, 적시성, 적합성, 융통성, 맞춤형 정보제공
Rai 외(2002)	정확성, 형식
Negash 외(2003)	맞춤형 정보제공, 오락성

1) Parasuraman 등이 제안한 확신성(Assurance)은 '직원의 서비스 수행 시 필요한 지식과 예의, 신뢰와 확신을 줄 수 있는 능력'을 판단하는 것으로 다른 차원(예, 공감성, 신뢰성, 응답성)과 다소 중복되는 측정요소가 내재되어 있다고 판단되어 본 연구에서는 제외함.

〈표 2〉 서비스품질의 구성차원 선행연구

저자	구성차원
Gronross(1990)	태도와 행동, 서비스 복구, 접근성, 융통성, 신뢰성과 믿음, 평판과 신용, 전문성과 기술
Dabholkar 외(1996)	물리적 외관, 신뢰성, 개인적 상호작용, 문제해결, 정책
Pitt 외(1998)	유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성
Jarvenpaa(1997)	유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성
Negash 외(2003)	유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성

〈표 3〉 시스템품질의 구성차원 선행연구

저자	구성차원
Bailey 외(1983)	편의성, 유연성, 통합성, 응답시간
Eldon(1997)	응답시간, 접근편의성, 컴퓨터언어의 특징, 사용자요구 인식, 오류수정, 데이터보안성, 문서화, 유연성, 통합성
Seddon(1997)	시스템결합유무, 사용자인터페이스의 일관성, 사용용이성, 프로그램 코드의 품질, 유지가능성
Liu 외(2000)	보안성, 신속한 접근성, 신속한 오류수정, 정확성, 사용용이성, 통합성
Negash 외(2003)	상호작용성, 접근성

3) 시스템품질 측정 지표

DeLone과 McLean(2003)에 의하면 시스템 품질이란 사용자가 안정적이고, 효율적으로 시스템을 사용할 수 있는 정도를 말한다. 시스템 품질 차원으로 유용성, 사용성, 신뢰성, 반응속도, 유연성 등을 사용하였으며, 시스템품질이 정보시스템 성공 요인 중 하나라고 제시하고 있다. 또한 시스템품질은 정보를 처리하는 시스템(하드웨어, 소프트웨어, 네트워크 등) 그 자체의 성능으로 정보시스템의 운용에 있어서 시스템 접근의 용이성, 사용자 요구사항의 적합성, 시스템 응답/회송 시간, 시스템의 유연성과 적합성 등을 의미하고, 정보시스템이 업무처리에 있어서 필수적인 요소가 됨에 따라 시스템 접근의 용이성, 안정성 등은 매우 중요하다고 하였다. Hamilton(1981)은 자료의 흐름, 응답시간, 소요시간, 자료의 정확도, 신뢰성, 완전성, 시스템 유연성, 사용용이성을 시스템품질 구성차원

으로 구분하였다.

본 연구에서는 시스템 품질을 평가하는 지표는 김희섭과 박용재(2004)의 연구에서 채택한 사용용이성, 접근 용이성, 응답시간, 상호 작용의 측면에서 평가하고자 한다.

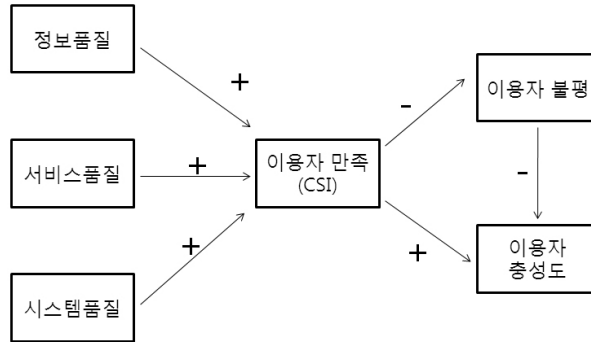
참고로 이상의 선행연구 외에 정보시스템의 시스템 품질에 대한 연구를 정리하면 〈표 3〉과 같다.

3. 연구 설계

3.1 연구 모델

3.1.1 이용자 만족도 적용 모형

본 연구를 위하여 사용된 연구모형은 김희섭과 박용재(2004)가 개발한 모형으로 〈그림 3〉에 나타난 바와 같다. 이들은 연구에서 마케팅



〈그림 3〉 김희섭과 박용재(2004)의 이용자 만족도 모형

분야에서 사용되고 있는 고객만족지수 모형인 ACSI는 정보시스템의 특성을 고려한 세부적인 차원에 대한 만족지수를 측정할 수 없기 때문에, 앞서 살펴본 DeLone과 McLean(2003)의 모형에서 이용자 만족에 영향을 미치는 정보품질, 서비스품질, 시스템 품질을 정보시스템의 만족지수를 측정하기 위한 구성차원으로 분류하였다. 또한 ACSI 고객만족지수 모형에서 측정되고 있는 고객만족, 고객 불평과 고객충성도 차원을 이용자 만족, 이용자 불평, 이용자 충성도 차원으로 분류하여 정보시스템의 이용자만족지수 모형을 〈그림 3〉과 같이 설계하였다. 즉 정보품질, 서비스품질, 시스템품질이 이용자만족에 영향을 미치며, 이용자만족은 이용자 충성도를 높이고(+) 이용자불평을 감소(-)시킨다. 또한 이용자불평이 감소되면, 이용자 충성도가 높아진다는 모형이다.

3.1.2 변수의 설정

본 연구에 사용된 연구변수들에 대한 조작적 정의는 〈표 4〉와 같이 요약할 수 있으며, 모든 연구변수는 7점 리커트 척도를 사용하여 측정되었다.

3.1.3 가설

이 연구는 콘텐츠품질 만족도, 서비스품질 만족도, 시스템품질 만족도 등 세 가지 차원으로 구성되는 정보시스템 성과 측정을 중심으로 한다. D 어린이도서관 웹사이트의 이용 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 웹사이트 이용 만족도가 불평도와 충성도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 위해 설정한 본 연구에서의 가설은 다음과 같다.

〈가설 1〉 D 어린이도서관 웹사이트의 콘텐츠 품질 차원은 전반적인 콘텐츠 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2〉 D 어린이도서관 웹사이트의 서비스 품질 차원은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3〉 D 어린이도서관 웹사이트의 시스템 품질 차원은 전반적인 시스템 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 4〉 D 어린이도서관 웹사이트의 콘텐츠, 서비스, 시스템품질 차원은 웹사이트 이용 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈표 4〉 변수의 조작적 정의

구분	측정변수	
콘텐츠 품질	정확성	콘텐츠 내용자체의 정확성, 요구한 정보에 대한 출력결과의 정확성, 오류없는 정보의 제공(예, 웹사이트의 문법, 철자, 띄어쓰기, 그림 및 표 등의 명칭이 정확하다)
	최신성	제공되는 정보가 자주 업데이트되어, 최신의 정보가 제공된다.
	신뢰성	요구한 정보에 대한 출력결과의 일관성, 신뢰할 수 있는 정보제공을 제공하며, 정확하고, 오류가 없다.
	유용성	웹사이트 방문 목적을 달성할 수 있도록 충분한 정보를 자세하게 제공하고 있다.
	전문성	전문화된 정보를 제공하고 있다.
	이해용이성	제공되는 정보나 메뉴가 이해하기 쉽다.
서비스 품질	유형성	홈페이지의 외형 디자인과 인터페이스 디자인(예, 적절한 글씨크기, 아이콘사용으로 디자인이 보기에 편안하고, 홈페이지의 메뉴나 구성이 사용하기에 편리하다)
	신뢰성	요구에 대한 정확하고 올바른 해결책 제공(문제해결에 도움이 되는 유용한 대안을 제공해주고, 특정시간 까지 약속한 서비스를 반드시 지킴)
	응답성	요구한 정보에 대한 즉시적인 서비스 제공하거나, 요구사항에 대해서 신속하게 회신을 해준다.
	공감성	요구사항에 대한 관리자의 관심과 성실한 답변을 제공받는다. 정기적으로 요구사항에 대해 답변을 해준다.
시스템 품질	사용용이성	사용자가 사용하기(배우기) 쉽고, 사용자 친화적인 설계
	접근용이성	접근이 쉽고, 정보획득이 용이하도록 설계
	응답시간	정보의 검색, 저장 속도가 빠름
	상호작용	시스템관리자와 이용자들의 상호작용할 수 있는 설계
이용 만족도	콘텐츠, 서비스, 시스템만족도를 종합한 전체 만족도	
	다른 어린이도서관 웹사이트와 비교할 때, 만족수준	
이용 가치	D 어린이도서관 웹사이트의 전반적인 가치	
	개인의 업무 능력이나 생산성 향상에 기여한 정도	
충성도	계속해서 사용할 의향	
	다른 사람에게 추천할 의향	
불평도	웹사이트를 사용하면서 느끼는 불평 사항	

〈가설 5〉 D 어린이도서관 웹사이트의 콘텐츠 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 6〉 D 어린이도서관 웹사이트의 서비스 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 7〉 D 어린이도서관 웹사이트의 시스템 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 8〉 D 어린이도서관 웹사이트의 이용 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 9〉 D 어린이도서관 웹사이트의 이용 만족도는 불평도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

위의 가설을 검증하기 위하여 콘텐츠품질, 서비스품질, 시스템품질을 독립변인으로, 이용 만족도를 매개변수로, 충성도 및 불평도를 종속변인으로 하였다.

3.2 조사방법의 설계

이 연구의 목적을 달성하기 위해 사용한 연구

방법과 그 개략적인 절차는 다음과 같다.

① 본 연구의 이론적 배경인 어린이도서관 정의 및 서비스와 정보시스템 성과 평가에 관한 내용은 국내외 선행연구와 관련 문헌을 통해 고찰하였다.

② 기존의 웹사이트 평가는 주로 디자인적 특성과 기능적인 분야에 초점을 두고 있지만, 본 연구에서는 웹사이트도 인터넷을 활용한 업무의 한 흐름(예, 입력-처리-출력, 그리고 피드백 제공)으로 간주하여 정보시스템 평가모형을 적용하였다.

③ 일반 산업이나 서비스 전반에 걸친 만족도를 측정하여 서로 비교하기 위해 개발된 고객만족지수 모형인 ACSI(American Customer Satisfaction Index, 미국고객만족지수)는 매우 포괄적인 개념으로 접근하여 만족도를 측정하므로 웹사이트의 고유 특성을 제대로 반영하기 어렵다고 판단되어 이를 수정한 김희섭과 박용재(2004)의 모형을 적용하였다.

④ 웹사이트와 일반적 정보시스템은 시스템 구성요소, 데이터 제공 측면 등에서 유사점을 가지고 있다. 하지만 인적 요소 측면에서 차이점을 가지고 있다. 정보시스템은 대부분의 사용자 그룹을 사전에 파악할 수 있고, 사용자 그룹의 인지도에 있어서 불확실성이 낮다. 이에 비해 웹사이트는 사용자 그룹을 개념적으로 정의할 수는 있으나, 불확실성이 매우 높다(김승운, 백상용, 박경수, 1999). 이러한 유사점과 차이점을 고려하여 웹사이트 평가에 기존의 정보시스템 평가 체계를 적용할 수 있으므로 웹사이트의 구축과 운영은 새로운 형태의 정보시스템을 구축하고 운영하는 것으로 간주하였다.

⑤ 어린이도서관 웹사이트의 이용 만족도, 충

성도, 불평도의 평가를 위해서 선행연구(김희섭, 박용재, 2004; 김현희, 이지연, 2006)에서 사용한 연구 모형을 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하여 적용하였다. 이들의 연구에서는 ACSI 고객만족지수 모형과 정보시스템 평가모형인 DeLone과 McLean(2003)의 모형(콘텐츠품질, 서비스품질, 그리고 시스템품질, 즉, 3개의 차원으로 구분함)을 수정하여 적용하였다.

⑥ 연구대상은 연구자의 연구 활동 접근편의성과 전형적인 어린이 전용서비스 제공여부를 고려하여 D 어린이도서관 웹사이트를 선정하였다. 10명의 대상자에게 예비 설문을 실시한 후, 2012년 8월 29일에서 9월 3일까지 대구소재의 D 어린이도서관을 현장 방문하여 이 기간 동안 도서관을 방문한 이용자들을 대상으로 한 설문 조사와 인근 초등학교의 학생들(초등학생의 경우는 방과 후 컴퓨터수업을 수강하는 3학년에서 6학년 학생을 대상으로 오리엔테이션을 실시 후 설문을 실시함)과 교사, 학부모, 사서들을 대상으로 방문 조사 및 전자메일 조사를 실시하여 회수되었다. 회수된 156부의 설문지 중 유효한 설문지 130부를 대상으로 분석하였다. 본 연구의 설문지에 응답한 유효한 설문지 응답자인 130명의 D 어린이도서관 이용자의 인구통계학적 특성은 남성이 40%, 여성이 60%였고, 초등학생이 64.6%로 가장 많았다. 또한 인터넷 사용기간은 5년 이상이 56.2%로 가장 높게 나타났다.

⑦ D 어린이도서관 웹사이트 이용자 만족도 분석은 콘텐츠품질, 서비스품질, 시스템품질과 이용 만족도와의 관계, 그리고 이용 만족도가 충성도 및 불평도에 미치는 영향 등을 포함하였고 이는 가설검증을 통하여 분석하였다. 수집된 자료는 'PASW Statistics 18' 프로그램을

이용하여 다음의 과정을 통해 분석하였다.

첫째, 본 연구에 사용된 측정도구의 타당도는 베리맥스 방법(Varimax Method)을 이용하여 요인분석(Factor analysis)을 실시하여 판단하였고, 측정도구의 신뢰도는 척도별 Cronbach's α 를 산출하여 신뢰도 검증(Reliability test)을 통하여 판단하였다.

둘째, 두 변수간의 선형적인 상관관계 분석은 피어슨 상관계수를 사용하여 적률상관관계를 통하여 판단하였다.

셋째, D 어린이도서관 웹사이트 이용 만족에 영향을 미치는 요인에 대한 가설 검증을 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)

을 사용하였다.

본 연구에서는 입력(Enter)과 단계선택(Step-wise)의 두 방법을 사용하여 각 차원별 만족도 중 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 여부와 영향력에 대해 분석하였다.

3.3 설문지의 신뢰도와 타당도 검증

연구에 사용된 설문문항(부록참조)을 분석할 때 중요하게 고려해야 할 부분이 측정의 신뢰도와 타당도이다.

본 연구의 설문문항을 대상으로 타당도 분석을 위해 요인분석을 한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 요인 분석

측정항목	요인적재량
콘텐츠의 정확성 만족도	.722
콘텐츠의 최신성 만족도	.475
콘텐츠의 신뢰성 만족도	.700
콘텐츠의 유용성 만족도	.654
콘텐츠의 전문성 만족도	.643
콘텐츠의 이해용이성 만족도	.583
콘텐츠의 전반적 만족도	.777
서비스의 홈페이지 외형디자인 만족도	.730
서비스의 신뢰성 만족도	.634
서비스의 즉시적서비스 만족도	.683
서비스의 요구사항처리 서비스 만족도	.590
서비스의 전반적 만족도	.859
시스템의 사용용이성 만족도	.527
시스템의 접근용이성 만족도	.590
시스템의 응답시간 만족도	.678
시스템의 관리자와 이용자간의 상호작용 만족도	.774
시스템의 전반적인 만족도	.760
콘텐츠, 서비스, 시스템만족도를 종합한 전체 만족도	.743
다른 어린이도서관 웹사이트와 비교 만족도	.679
D 어린이도서관 웹사이트의 전반적 가치	.668
D 어린이도서관 웹사이트의 유용성	.754
계속해서 사용할 의향	.785
다른 사람에게 추천할 의향	.763

〈표 6〉 요인분석 결과 - KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 KMO-Meyer-Olkin 측도		.872
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	2156.920
	자유도	253
	유의확률	.000

〈표 7〉 신뢰도 검증

구분	항목수	Cronbach's α
콘텐츠품질 만족도	6	.855
서비스품질 만족도	4	.689
시스템품질 만족도	4	.797
이용 만족도	2	.796
가치, 유용성	2	.813
충성도	2	.871

일반적으로 요인적재량이 0.4이상이면 유의한 변수로 간주하고 0.5를 넘으면 아주 중요한 변수라고 할 수 있다. 본 연구에서는 콘텐츠 최신행 만족도의 요인적재치가 0.475로 유의한 변수로 볼 수 있고, 그 외의 모든 요인적재치가 0.5 이상으로 나타나 중요한 변수들로 분석되었다.

다음으로 Kaise-Meyer-Olkin(KMO) 측도를 요인분석 모형의 적합도를 살펴보았다.

KMO측도의 값이 적으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타낸다. KMO의 값이 0.90 이상이면 상당히 좋은 것이며, 0.80 이상이면 꽤 좋은 것이며, 0.70 이상이면 적당한 것이며, 0.60 이상이면 평범한 것으로 판정한다(김구, 2010). 〈표 6〉과 같이 이 분석 결과에서 KMO값이 0.872이고, Bartlett의 유의 확률인 $p = .000$ 으로 나타나 요인분석을 위한 변수들의 선정이 적당한 것으로 볼 수 있다. 따라서 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다고 할 수 있다.

한편, 설문지의 신뢰도 분석은 알파계수법

(Cronbach's α)의 계수를 이용하여 분석하였다.

〈표 7〉에서와 같이 6개의 각 차원별로 측정하였고, Cronbach's α계수는 충성도가 0.871로 가장 높게 나타났으며 서비스품질 만족도는 0.689로 가장 낮게 나타났다. 일반적으로 신뢰도의 α계수가 .60 이상이면 신뢰성이 있다고(김석우, 2010) 판단하기 때문에 분석결과 모든 문항에서 신뢰도가 .60 이상으로 나타나 신뢰도는 높다고 할 수 있다.

4. 어린이도서관 웹사이트 만족도 분석

4.1 가설검증

4.1.1 D 어린이도서관 웹사이트 이용 만족에 영향을 미치는 요인 분석

가설을 검증하기 위해 각 차원별 품질 만족도 중 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 요

인을 추출하고자 다중회귀분석을 실시하였다.

〈가설 1〉 콘텐츠품질 차원은 전반적인 콘텐츠 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1〉을 검증하기 위해 콘텐츠품질 차원에서 전반적인 콘텐츠 만족도에 미치는 영향의 정도를 파악하는 다중회귀분석 결과는 〈표 8〉과 같다.

전반적 콘텐츠 만족도는 콘텐츠 유용성이 높을수록($\beta=.216$), 콘텐츠 이해용이성이 높을수록($\beta=.244$), 콘텐츠 신뢰성이 높을수록($\beta=.223$), 콘텐츠 정확성이 높을수록($\beta=.203$), 콘텐츠 최신성이 높을수록($\beta=.168$) 유의하게 높은 것으로 나타났다.

콘텐츠 유용성이 전반적 콘텐츠 만족도를 설명하는 비율은 43.7%로 나타났으며, 콘텐츠 이해용이성이 추가되어 11.7%가 증가한 55.4%를 설명하는 것으로 나타났다. 콘텐츠 신뢰성은 5.0%, 콘텐츠 정확성은 3.6%, 콘텐츠 최신성은 1.9%가 증가하는 것으로 나타나 전체 설명력은 65.8%로 나타났다.

다시 말해서 콘텐츠 유용성이 전반적 콘텐츠 만족도를 설명하는 비율은 43.7%로 나타났으며, D 어린이도서관 웹사이트에서 제공하는 콘텐츠의 유용성이 증대된다면, 이를 이용하는 이용자의 콘텐츠 만족도가 증가한다는 것으로 추할 수 있다. 따라서 D 어린이도서관 웹사이트에서 제공하는 콘텐츠인 도서검색, 전자도서관 등의 유용성을 증대시키기 위해서 보다 더 다양한 콘텐츠를 확보하고 또한 이용자가 필요로 하는 양질의 콘텐츠를 제공해야 한다는 것을 알 수 있다.

〈가설 2〉 서비스품질 차원은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

서비스품질 차원 중에서 전반적인 서비스 만족도에 미치는 영향의 정도를 파악하는 다중회귀분석 결과는 〈표 9〉와 같다. 전반적인 서비스 만족도는 요구한 정보에 대한 즉시적인 서비스 제공이나 요구사항에 대한 신속한 회신에 대한 만족도가 높을수록($\beta=.368$), 요구에 대한 정확하고 올바른 해결책을 제공해주는 서비스에

〈표 8〉 콘텐츠품질 구성차원이 전반적 콘텐츠 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

	Step1		Step2		Step3		Step4		Step5	
	β	T	β	T	β	T	β	T	β	T
유용성	.661	9.960***	.450	6.475***	.348	4.937***	.240	3.229**	.216	2.953**
이해용이성			.402	5.784***	.336	4.957***	.266	3.917***	.244	3.643***
신뢰성					.268	3.983***	.247	3.829***	.223	3.502**
정확성							.253	3.515**	.203	2.770**
최신성									.168	2.603*
R ²		.437		.554		.604		.640		.658
F		99.200		78.905		64.049		55.457		47.769
p		.000		.000		.000		.000		.000

〈표 9〉 서비스품질 구성 차원이 전반적 서비스 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과
 p<.01, *p<.001

	Step1		Step2		Step3		Step4	
	β	T	β	T	β	T	β	T
즉시적 서비스	.734	12.240***	.523	8.288***	.370	4.962***	.368	5.051***
신뢰성			.387	6.132***	.358	5.860***	.346	5.793***
요구사항처리					.247	3.513**	.234	3.404**
홈페이지 외형디자인							.133	2.658**
R ²		.539		.645		.676		.694
F		149.814		115.125		87.715		70.719
p		.000		.000		.000		.000

대한 만족도가 높을수록(β = .346), 요구사항에 대한 관리자의 관심과 성실한 답변을 제공해주는 서비스에 대한 만족도가 높을수록(β = .234), 홈페이지의 외형 디자인과 인터페이스 디자인에 대한 만족도가 높을수록(β = .133) 유의하게 높은 것으로 나타났다.

요구한 정보에 대한 즉시적인 서비스 제공이나 요구사항에 대한 신속한 회신에 대한 만족도가 전반적 서비스 만족도를 설명하는 비율은 53.9%로 나타났으며, 요구에 대한 정확하고 올바른 해결책을 제공해주는 서비스에 대한 만족도가 추가되어 10.6%가 증가한 64.5%를 설명하는 것으로 나타났다. 요구사항에 대한 관리자

의 관심과 성실한 답변을 제공해주는 서비스에 대한 만족도가 추가되어 3.1%가 증가한 67.6%를 설명하였고, 홈페이지의 외형 디자인과 인터페이스 디자인에 대한 만족도가 1.8%가 증가하는 것으로 나타나, 전체 설명력은 69.4%로 나타났다.

〈가설 3〉 시스템품질 차원은 전반적인 시스템 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3〉을 검증하기 위해 시스템품질 차원에서 전반적인 시스템 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위한 다중회귀분석 결과는 〈표 10〉

〈표 10〉 시스템품질 구성 차원이 전반적 시스템 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과
 ***p<.001

	Step1		Step2		Step3	
	β	T	β	T	β	T
상호작용	.734	12.212***	.461	6.051***	.346	4.471***
응답시간			.393	5.165***	.320	4.309***
접근용이성					.270	3.991***
R ²		.538		.618		.661
F		149.144		102.873		81.950
p		.000		.000		.000

과 같다.

이 표에서 나타난 바와 같이, 전반적인 시스템 만족도는 시스템 관리자와 이용자들이 상호작용할 수 있는 설계에 대한 시스템의 만족도가 높을수록($\beta=.346$), 정보의 검색, 저장 속도가 빠른 시스템에 대한 만족도가 높을수록($\beta=.320$), 접근이 쉽고, 정보획득이 용이하도록 설계된 시스템의 만족도가 높을수록($\beta=.270$) 유의하게 높은 것으로 나타났다.

시스템 관리자와 이용자들이 상호작용할 수 있는 설계에 대한 차원은 전반적 시스템 만족도를 설명하는 비율이 53.8%로 나타났으며, 정보의 검색, 저장 속도가 빠른 시스템을 의미하는 응답시간 차원이 추가되어 8.0%가 증가한 61.8%를 설명하는 것으로 나타났다. 정보획득

이 용이함을 의미하는 접근 용이성 차원은 설명력을 4.3%가 증가시키는 것으로 나타나, 전체 설명력은 66.1%로 나타났다.

〈가설 4〉 콘텐츠, 서비스, 시스템품질 차원은 이용 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 4〉를 검증하기 위해, 콘텐츠, 서비스, 시스템 만족도 중에서 전반적인 시스템 만족도에 미치는 영향의 정도를 파악하는 다중회귀분석으로 〈표 11〉은 입력 방법에 의해 다중회귀분석을 실시한 결과이며 〈표 12〉는 단계선택 방법에 의해 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

콘텐츠, 서비스, 시스템 만족도가 이용 만족도

〈표 11〉 콘텐츠, 서비스, 시스템 만족도가 이용만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과(입력)

***p<.001

	B	SE	β	T	p
상수	.760	.663		1.146	.254
콘텐츠 전반적 만족도	.521	.115	.257	4.522***	.000
서비스 전반적 만족도	.626	.132	.347	4.734***	.000
시스템 전반적 만족도	.629	.120	.388	5.225***	.000
	$R^2 = .651$		$F = 78.221$		$p = .000$

〈표 12〉 콘텐츠, 서비스, 시스템 만족도가 이용 만족도에 미치는 영향에 대한 단계선택(Stepwise) 방법에 의한 회귀분석 결과

***p<.001

	Step1		Step2		Step3	
	β	T	β	T	β	T
시스템 전반적 만족도	.719	11.694***	.453	5.804***	.388	5.225***
서비스 전반적 만족도			.384	4.921***	.347	4.734***
콘텐츠 전반적 만족도			.		.257	4.522***
R^2	.517		.594		.651	
F	136.756		92.885.163		78.221	
p	.000		.000		.000	

에 미치는 영향을 알아보기 위하여 입력 방법에 의한 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과로 콘텐츠 만족도, 서비스 만족도, 시스템 만족도 모두 유의확률이 .000으로 이용 만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이용 만족도는 시스템 전반적인 만족도가 높을수록($\beta=.388$), 서비스 전반적 만족도가 높을수록($\beta=.347$), 콘텐츠 전반적 만족도가 높을수록($\beta=.257$) 유의하게 높은 것으로 나타났다. 또한 시스템 전반적 만족도가 이용만족도를 설명하는 비율은 51.7%로 나타났으며, 서비스 만족도가 추가되어 7.7%가 증가한 59.4%를 설명하는 것으로 나타났다. 그리고 콘텐츠 만족도가 추가되어 5.7%가 증가한 전체 설명력은 65.1%로 나타났다.

4.1.2 D 어린이도서관 웹사이트 충성도, 불평도에 영향을 미치는 요인 분석

〈가설 5〉 웹사이트 콘텐츠 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 6〉 웹사이트 서비스 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 7〉 웹사이트 시스템 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 8〉 웹사이트 이용 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 9〉 웹사이트 이용 만족도는 불평도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 5〉에서 〈가설 9〉를 검증하기 위해 상관관계 분석을 실시한 결과는 〈표 13〉과 같다. 표에 나타난 바와 같이 콘텐츠 전반적 만족도, 서비스 전반적 만족도, 시스템 전반적 만족도, 이용 만족도와 충성도, 불평도간의 상관관계는 콘텐츠, 서비스, 시스템, 이용 만족도와 충성도 간에는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 불평도와는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 콘텐츠 만족도, 서비스 만족도, 시스템 만족도가 높아질수록 이용 만족도와 충성도가 높아짐을 알 수 있었으며, 콘텐츠 만족도, 서비스 만족도, 시스템 만족도가 높아질수록 불평도가 낮아짐을 알 수 있었다.

〈표 13〉에 나타난 상관계수 값을 보면, 시스템 전반적 만족도와 이용 만족도는 높은 상관관계를 보이고 있으며, 서비스 만족도와 이용 만족도, 이용 만족도와 충성도도 높은 상관관계를 보이고 있다는 것을 알 수 있다. 콘텐츠, 서비스, 시스템 이용 만족도가 충성도에 미치는 영향정

〈표 13〉 상관관계분석

**p<.01

	콘텐츠 전반적 만족도	서비스 전반적 만족도	시스템 전반적 만족도	이용 만족도	충성도	불평도
콘텐츠 전반적 만족도	1.0					
서비스 전반적 만족도	.324**	1.0				
시스템 전반적 만족도	.358**	.690**	1.0			
이용 만족도	.508**	.697**	.719**	1.0		
충성도	.400**	.626**	.566**	.692**	1.0	
불평도	-.135	-.330**	-.411**	-.351**	-.472**	1.0

도를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 결과는 <표 14>에 나타난 것처럼 이용 만족도($p < .001$)와 서비스 전반적 만족도($p < .01$)는 충성도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 다시 말해 이용 만족도와 서비스 전반적 만족도가 높을수록 시스템을 계속 사용하려는 의향과 타인에게 추천하려는 의향인 충성도가 높아짐을 의미한다.

이용 만족도와 서비스 전반적 만족도가 충성도에 미치는 영향력을 알아보기 위해 단계선택 방법에 의해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 15>와 같다. 이용 만족도가 충성도에 미치는 영향에 대한 설명력은 47.9%임을 알 수 있다. 서비스 전반적 만족도가 추가되어 4.0%가 증가한 51.9%의 설명력을 나타내었고, 아울러 이용 만

족도가 높을수록($\beta = .498$), 서비스 전반적 만족도가 높을수록($\beta = .279$) 충성도는 유의하게 높은 것으로 나타났다.

콘텐츠, 서비스, 시스템, 이용 만족도가 불평도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, <표 16>에 나타난 바와 같이 시스템 전반적 만족도($p < .05$)는 불평도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 시스템 만족도가 낮을수록($B = -.275$) 불평도가 높은 것으로 나타났다(참고로 각 회귀분석시 다중공선성을 진단하기 위하여 공차(Tolerance)와 분산팽창계수(VIF)의 최대치를 확인한 결과 그 수치는 모두 독립변수 간의 상관이 문제가 될 정도로 높지 않았다).

<표 14> 콘텐츠, 서비스, 시스템, 이용 만족도가 충성도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

** $p < .01$, *** $p < .001$

	B	SE	β	T	p
상수	1.487	.814		1.827	.070
콘텐츠 전반적 만족도	.162	.152	.077	1.068	.288
서비스 전반적 만족도	.507	.175	.269	2.890**	.005
시스템 전반적 만족도	.065	.162	.039	.403	.687
이용 만족도	.456	.109	.438	4.193***	.000
$R^2 = .524$			$F = 34.402$		$p = .000$

<표 15> 이용 만족도와 서비스만족도가 충성도에 미치는 영향에 대한 회귀분석결과(단계선택)

** $p < .01$, *** $p < .001$

	Step1		Step2	
	β	T	β	T
이용 만족도	.692	10.849***	.498	5.796***
서비스 전반적 만족도			.279	3.249**
R^2		.479		.519
F		117.704		10.554
p		.000		.001

〈표 16〉 콘텐츠, 서비스, 시스템, 이용 만족도가 불평도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 *p<.05

	B	SE	β	T	p
상수	5.333	.568		9.397	.000
콘텐츠 전반적 만족도	.058	.104	.053	.560	.576
서비스 전반적 만족도	-.050	.121	-.050	-.414	.680
시스템 전반적 만족도	-.275	.112	-.309	-2.458*	.015
이용 만족도	-.134	.150	-.121	-.891	.375
	R ² =.179		F=6.796		p=.000

4.1.3 결과 요약

종합적인 가설검증 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

〈가설 1〉 콘텐츠품질 차원은 전반적인 콘텐츠 만족도에 정(+)의 영향을 미친다는 가설은 부분 채택되었다. 전반적인 콘텐츠 만족도는 콘텐츠 유용성이 높을수록(β=.216), 콘텐츠 이해용이성이 높을수록(β=.244), 콘텐츠 신뢰성이 높을수록(β=.223), 콘텐츠 정확성이 높을수록(β=.203), 콘텐츠 최신성이 높을수록(β=.168) 유의하게 높은 것으로 나타났다.

〈가설 2〉 서비스품질 차원은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 전반적인 서비스 만족도는 요구한 정보에 대한 즉시적인 서비스 제공이나 요구사항에 대한 신속한 회신에 대한 만족도가 높을수록(β=.368), 요구에 대한 정확하고 올바른 해결책을 제공해주는 서비스에 대한 만족도가 높을수록(β=.346), 요구사항에 대한 관리자의 관심과 성실한 답변을 제공해주는 서비스에 대한 만족도가 높을수록(β=.234), 홈페이지의 외형 디자인과 인터페이스 디자인에 대한 만족도가 높을수록(β=.133) 유의하게 높은 것으로 나타났다.

〈가설 3〉 시스템품질 차원은 전반적인 시스템 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분 채택되었다. 전반적인 시스템 만족도는 시스템 관리자와 이용자들이 상호작용할 수 있는 설계에 대한 시스템의 만족도가 높을수록(β=.346), 정보의 검색, 저장 속도가 빠른 시스템에 대한 만족도가 높을수록(β=.320), 접근이 쉽고, 정보획득이 용이하도록 설계된 시스템의 만족도가 높을수록(β=.270) 유의하게 높은 것으로 나타났다.

〈가설 4〉 콘텐츠, 서비스, 시스템품질 차원은 이용 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 그 결과로 콘텐츠 만족도, 서비스 만족도, 시스템 만족도 모두 유의확률이 .000으로 이용 만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이용 만족도는 시스템 전반적인 만족도가 높을수록(β=.388), 서비스 전반적 만족도가 높을수록(β=.347), 콘텐츠 전반적 만족도가 높을수록(β=.257) 유의하게 높은 것으로 나타났다.

〈가설 5〉, 〈가설 6〉, 〈가설 7〉, 〈가설 8〉, 〈가설 9〉는 모두 채택되었다. 콘텐츠 전반적 만족도, 서비스 전반적 만족도, 시스템 전반적 만족도, 이용 만족도와 충성도, 불평도 간의 상관관

계는 콘텐츠, 서비스, 이용 만족도와 충성도간에는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 불평도와는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

5. 결론 및 제언

이 연구의 목적은 우리나라 어린이도서관 웹사이트를 이용하는 이용자의 만족도를 분석하고 나아가 이용자 만족도, 충성도, 불평도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 것이다. 이 연구에서 사용된 연구모델은 김희섭과 박용재(2004)의 이용자 만족도 모델이었으며, 이용자 만족도는 크게 콘텐츠품질, 서비스품질, 그리고 시스템품질의 차원으로 나누었다.

자료 수집은 D 어린이도서관 이용자를 대상으로 30개 문항으로 구성된 설문지를 통하여 이루어졌으며, 수집된 자료 중 유효자료 130부를 SPSS 18로 분석하였다.

이 연구의 분석 결과를 바탕으로 다음과 같은 결론을 도출할 수 있다.

첫째, 콘텐츠품질, 서비스품질, 시스템품질로 구성된 만족도 요인 중에서 D 어린이도서관 웹사이트 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 시스템의 전반적인 만족도, 서비스의 전반적 만족도, 그리고 콘텐츠 전반적 만족도 순으로 이용 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 시스템품질에 대한 만족도를 높이면 이용 만족도가 높아질 것이다.

둘째, 콘텐츠, 서비스, 시스템, 이용 만족도가 충성도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 이용 만족도와 서비스

전반적 만족도는 충성도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 이용 만족도와 서비스의 전반적인 만족도를 높이면 충성도가 높아질 것이다.

셋째, 콘텐츠, 서비스, 시스템, 이용 만족도가 불평도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 시스템 전반적 만족도는 불평도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 시스템만족도를 높이면 불평도가 낮아질 것이다.

넷째, 콘텐츠품질의 만족도를 구성하는 6개 요소 중 전반적인 콘텐츠품질의 만족에 유의한 영향을 미치는 요인은 분석한 결과 콘텐츠 유용성, 콘텐츠 이해용이성, 콘텐츠 신뢰성, 콘텐츠 정확성, 그리고 콘텐츠 최신성을 향상시키면 전반적 콘텐츠 만족도가 높아질 것이다.

다섯째, 서비스품질 차원 중에서 전반적인 서비스 만족도에 미치는 영향의 정도를 파악하는 다중회귀분석을 실시한 결과에서는 요구한 정보에 대한 즉시적인 서비스 제공이나 요구사항에 대한 신속한 회신, 요구에 대한 정확하고 올바른 해결책을 제공해주는 서비스, 요구사항에 대한 관리자의 관심과 성실한 답변을 제공해주는 서비스, 그리고 홈페이지의 외형 디자인과 인터페이스 디자인에 대한 만족도를 높이면 전반적인 서비스 만족도가 높아질 것이다.

여섯째, 시스템품질 차원 중에서 전반적인 시스템 만족도에 미치는 영향에서는, 시스템 관리자와 이용자들이 상호작용할 수 있는 설계, 정보의 검색과 저장 속도가 빠른 시스템, 그리고 접근이 쉽고 정보획득이 용이하도록 설계된 시스템일수록 전반적인 시스템 만족도는 높아질 것이다.

이 연구는 단일 어린이도서관 웹사이트의 이용자 만족도를 분석하였고 또한 응답자의 수가 다소 소수라는 제한점을 가지고 있다. 그러므로 연구결과의 일반화를 위해서 앞으로 보다 다양한 어린이도서관의 웹사이트와 보다 폭넓은 이

용자 그룹을 대상으로 유사한 연구가 이루어져 할 것이며, 이를 통하여 우리나라 어린이도서관 웹사이트의 만족도를 한 단계 더 높이는 계기가 되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 국가도서관통계시스템 (2012). 도서관 통계현황. Retrieved from <http://www.libsta.go.kr/>
- 김구 (2010). 사회과학 계량분석의 이해와 활용 (2판). 서울: 비앤엠북스.
- 김석우 (2010). SPSS AMOS 활용의 실제. 서울: 학지사.
- 김성희, 이승민 (2010). 어린이도서관 웹사이트 네비게이션 시스템 분석. 한국비블리아학회지, 21(2), 29-38.
- 김현희, 이지연 (2006). 공공도서관 웹사이트 이용자 만족도 연구. 제13회 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 11-16.
- 김희섭, 박용재 (2004). 정보시스템의 이용자인족지수 모형개발 및 측정. 정보관리학회지, 21(4), 153-171.
- 달서어린이도서관 (2012). 달서 어린이도서관 홈페이지. Retrieved from http://www.kids-lib.or.kr/dalseo_kid/
- 백상용, 박경수, 김승운 (1999). 한국기업 웹사이트(website) 활용 실태에 관한 연구: 상장기업을 대상으로. 대한경영학회지, 21, 381-398.
- 백종구, 김락상 (2003). 정보시스템 성과 평가모형에 관한 연구. 산업경영연구, 26(2), 247-264.
- 장로사, 김성희 (2006). 어린이 도서관 웹사이트 콘텐츠 비교분석. 한국도서관·정보학회지, 37(4), 463-482.
- 정주희 (2007). 어린이청소년 도서관 포털의 모형설계에 관한 연구. 석사학위논문. 한양대학교 교육대학원.
- 한상도, 장명복 (2001). 정보시스템 품질과 사용자 만족에 관한 연구. 품질혁신, 2(1), 78-86.
- 한국도서관협회 (2010). 문헌정보학용어사전 (개정판). 서울: 동협회.
- 한국도서관협회 (2010). 한국도서관연감 2010. 서울: 동협회.
- 한국도서관협회 (2012). 한국도서관협회 홈페이지. Retrieved from <http://www.kla.kr/>
- 홍중선, 박용석 (2007). 설문조사자료의 통계분석. 파주: 자유아카데미.
- ACSI (2012). American Customer Satisfaction Index. Retrieved from <http://www.theacsi.org>

- ALA (2012). American Library Association. Retrieved from <http://www.ala.org/>
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information System Research*, 3(1), 60-95.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274.
- Eldon, Y. L. (1997). Perceived importance of information system success factors: A meta analysis of group differences. *Information & Management*, 32, 15-28.
- Gallagher, C. A. (1974). Perceptions of the value of management information system. *Academy of Management Journal*, 17(1), 46-55.
- Gronross, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Hamilton, S., & Chervany, N. L. (1981). Evaluating information systems effectiveness-Part II : Comparing evaluator viewpoints. *MIS Quarterly*, 5(4), 79-86.
- IFLA (2003). Library for children and young adults section, Guidelines for children's libraries services. Retrieved from <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines.pdf>
- IFLA (2012). The International Federation of Library Association and Institutions. Retrieved from <http://www.ifla.org/>
- Jarvenpaa, S. L., & Todd, P. A. (1997). Consumer reactions to electronic shopping on the World Wide Web. *International Journal of Electronic Commerce*, 1(2), 59-88.
- Liu, C., & Arnett, K. P. (2000). Exploring the factors associated with web site success in the context of electronic commerce. *Information & Management*, 38, 23-33.
- Negash, S. T., Ryan, T., & Igbaria, M. (2003). Quality and effectiveness in web-based customer support systems. *Information & Management*, 40, 757-768.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1988). Measuring information systems service quality:

- Lessons from two longitudinal case studies. *MIS Quarterly*, 22(1), 61-79.
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50-69.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and Mclean model of IS success. *Information System Research*, 8(3), 240-253.
- Swanson, E. B. (1974). Management information systems: Appreciation and involvement. *Management Science*, 21(1), 178-188.
- UX Research (2012) 웹사이트에 대한 사용자 만족도 측정 방법론. Retrieved from <http://neuro00.blog.me/40044287996>
- Zmud, R. W. (1979). Individual differences and MIS success: A review of the empirical literature. *Management Science*, 25(10), 966-979.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

- Baek, J. G., & Kim, R. S. (2003). A study on the performance model of information system. *Industrial and Business Research*, 26(2), 247-264.
- Baek, Sang-yong, Park, Kyung-soo, & Kim, Seung-woon (1999). A study on the current use of websites in the Korean firms listed on the Korea Stock Exchange. *Daehan Journal of Business*, 21, 381-398.
- Dalseo Children's Library. (2012). Dalseo Children's Library. Retrieved from http://www.kids-lib.or.kr/dalseo_kid/
- Han, Sang-Do, & Jang, Myung-Bok (2001). A study on the quality of information system and end-user satisfaction. *Quality Innovation*, 2(1), 78-86.
- Hong, J. S., & Park, Y. S. (2007). Statistical analysis of questionnaire. Paju: Freedom Academy.
- Jang, Lo-Sa, & Kim, Seong-Hee (2006). The comparison analysis of contents on the children's library websites. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(4), 463-482.
- Jung, Ju Hee (2007). A study on the planning model of library portal for children and young adults. Unpublished master's thesis. Hanyang University.
- Kim, G. (2010). Understanding and practical use of social sciences quantitative analysis (2nd ed.). Seoul: B&M Books.
- Kim, Heesop, & Park, Yong-Jae (2004). Development and measurement of user satisfaction index model for information systems. *Journal of the Korean Society for Information Management*,

21(4), 153-171.

Kim, Hyun Hee, & Lee, Jee Yeon (2006). A study on user satisfaction with public library websites. Proceeding of the 13th Korean Society for Information Management Conference, 11-16.

Kim, S. W. (2010). Practical use of SPSS AMOS. Seoul: Hakgisa Press.

Kim, Seong-Hee, & Lee, Seung-Min (2010). An analysis of navigation system in children's library websites. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 21(2), 29-38.

KLA (2010). Korea library year book 2010. Seoul: KLA.

KLA (2010). The glossary of library and information science (2nd ed.). Seoul: KLA.

KLA (2012). KLA homepage. Retrieved from <http://www.kla.kr/>

Library Statistic in Korea (2012). Library statistics. Retrieved from <http://www.libsta.go.kr/>

UX Research (2012). Methodology on measurement of user satisfaction index in website. Retrieved from <http://neuro00.blog.me/40044287996>

[부록] 설문지

I. [콘텐츠] 만족도에 관한 질문입니다. 해당 항목에 'V'표 해 주십시오.

1. D 어린이도서관 웹사이트에서 제공하고 있는 [콘텐츠]의 만족도는 어떻습니까?

※ [콘텐츠]: 웹사이트에서 문자나 소리, 이미지, 영상 등의 형태로 제공되는 각종 정보나 내용물.

D 어린이도서관 웹사이트에서는 도서검색, 추천도서, 도서대출 및 예약, 디지털자료실 예약, 전자도서관, 영화상영, 책배달 서비스 등의 콘텐츠가 있다.

D 어린이도서관 웹사이트 [콘텐츠]만족도		매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
콘텐츠의 정확성	콘텐츠 내용자체의 정확성, 요구한 정보에 대한 출력결과와 정확성, 오류없는 정보의 제공(예) 웹사이트의 문법, 철자, 띄어쓰기, 그림 및 표 등의 명칭이 정확하다(웹사이트 첫화면 및 주메뉴 기준).	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
콘텐츠의 최신성	제공되는 정보가 자주 업데이트되어, 최신의 정보가 제공된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
콘텐츠의 신뢰성	요구한 정보에 대한 출력결과와 일관성, 신뢰할 수 있는 정보를 제공하며, 정확하고, 오류가 없다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
콘텐츠의 유용성	웹사이트 방문 목적을 달성할 수 있도록 충분한 정보를 자세하게 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
콘텐츠의 전문성	전문화된 정보를 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
콘텐츠의 이해용이성	제공되는 정보나 메뉴가 이해하기 쉽다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. D 어린이도서관 웹사이트에서 제공하고 있는 [콘텐츠]에 대한 전반적인 만족도는 어떻습니까?

매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

II. D 어린이도서관 웹사이트 [서비스] 만족도에 관한 질문입니다. 해당 항목에 'V'표 해 주십시오.

1. D 어린이도서관 웹사이트에서 제공하고 있는 [서비스] 만족도는 어떻습니까?

D 어린이도서관 웹사이트 [서비스]만족도		매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
홈페이지 외형 디자인	홈페이지의 외형 디자인과 인터페이스 디자인 예) 적절한 글씨크기, 아이콘사용으로 디자인이 보기에 편안하고, 홈페이지의 메뉴나 구성이 사용하기에 편리하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
신뢰성	요구에 대한 정확하고 올바른 해결책 제공(문제해결에 도움이 되는 유용한 대안을 제공해주고, 특정 시간까지 약속한 서비스를 반드시 지킴)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
즉시적인 서비스	요구한 정보에 대한 즉시적인 서비스 제공하거나, 요구사항에 대한 사서가 신속하게 회신을 해준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
요구사항 처리 서비스	요구사항에 대한 관리자의 관심과 성실한 답변을 제공받는다. 사서는 정기적으로 요구사항에 대해 답변을 해준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. D 어린이도서관 웹사이트에서 제공하고 있는 [서비스]에 대한 전반적인 만족도는 어떻습니까?

매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

III. D 어린이도서관 웹사이트의 [시스템] 만족도에 관한 질문입니다. 해당 항목에 'V'표 해 주십시오.

1. D 어린이도서관 웹사이트의 [시스템] 측면의 만족도는 어떻습니까?

D 어린이도서관 웹사이트 [시스템]만족도		매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
시스템의 사용용이성	사용자가 사용하기(배우기) 쉽고, 사용자 친화적인 설계(user friendly) 예) 첫페이지의 정보위치 쉽게 파악, 다양한 검색기능	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
시스템 접근의 용이성	접근이 쉽고, 정보획득이 용이하도록 설계 예) 페이지 사이의 링크가 잘 됨, 각 페이지가 제목(title)이 잘 표시되어 현재 위치를 쉽게 파악	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
시스템의 응답시간	정보의 검색, 저장 속도가 빠름 예) 초기페이지 접속속도가 빠름, 페이지간 이동 속도가 빠름, 그림 등 객체(Object)의 로딩속도가 빠름	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
시스템 관리자과 이용자간의 상호작용	시스템관리자와 이용자들의 상호작용할 수 있는 설계(도우미, 게시판, FAQ, Q&A 등) 예) 의문사항이나, 문제점, 에러메시지에 대한 정보가 신속하게 이뤄진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. D 어린이도서관 웹사이트의 [시스템] 측면에 대한 전반적인 만족도는 어떻습니까?

매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

IV. D 어린이도서관 웹사이트의 이용만족, 유용성, 가치, 불평에 관한 질문입니다. 해당항목에 'V'표 해 주십시오.

D 어린이도서관 웹사이트 이용만족도		매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
이용 만족	D 어린이도서관의 콘텐츠만족도, 서비스만족도, 시스템만족도를 종합한 전체 만족도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	다른 어린이도서관 웹사이트와 비교할 때, 만족수준	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
D 어린이도서관 웹사이트 가치, 유용성, 불평정도		매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
가치 유용성 불평정도	D 어린이도서관 웹사이트의 전반적인 가치	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	D 어린이도서관 웹사이트 사용이 개인의 업무 능력이나 생산성 향상에 기여한 정도(유용성)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	D 어린이도서관 웹사이트를 계속해서 사용할 의향	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	D 어린이도서관 웹사이트를 다른 사람에게 추천할 의향	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	D 어린이도서관 웹사이트를 이용하면서 느끼는 불편사항	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

V. 귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 신분은?

- ① 초등학생 ② 중학생 ③ 고등학생 ④ 학부모 ⑤ 기타

3. 귀하는 인터넷을 사용하신 지 얼마나 되셨습니까?

- ① 1년 미만 ② 2년 미만 ③ 3년 미만 ④ 4년 미만 ⑤ 5년 이상

4. D 어린이도서관 웹사이트를 이용하신 지 얼마나 되셨습니까?

- ① 1년 미만 ② 2년 미만 ③ 3년 미만 ④ 4년 미만 ⑤ 5년 이상

5. D 어린이도서관 웹사이트를 얼마나 자주 이용하십니까?

- ① 월 1회 이하 ② 월 2-3회 ③ 주 1-2회 ④ 거의 매일

6. D 어린이도서관 웹사이트에서 주로 무엇을 많이 하십니까? (복수 응답 가능)

- ① 자료검색 (도서검색, 디지털 콘텐츠, 도서관문고 등)
② 공지사항 보기 (휴관일 등)
③ 게시판에 의문, 요구 사항 알리기
④ 전자도서관 이용
⑤ 문화강좌, 독서활동 등 각종 행사 보기
⑥ 각종예약 (디지털 자료실 예약, 책배달/책나래 서비스 신청, 견학신청)
⑦ 기타 (적어주세요:)

***** 설문에 끝까지 응답해주셔서 진심으로 감사합니다. *****