

학술정보 웹 서비스 만족도 향상을 위한 영향 요인에 관한 연구

박천웅[†] · 이기동^{††}

A Study on Factors Affecting Web Academic Information Service Quality

Cheon-Woong Park[†] · Ki-Dong Lee^{††}

ABSTRACT

To determine factors affecting scholarly web database service quality, this research is to investigate factors of web academic information service quality, and analyze how these factors influencing on web academic information service quality satisfactions.

As a results, three dimensions were identified namely, information retrieval, ease of use and interaction. The scholarly web database service management has more critical problems than information service in these days.

It indicates that the qualitative aspect is becoming more important than quantitative in web academic information service management.

Keywords : Web academic information service, Service quality, Satisfaction, Web database, Ease of use

1. 서 론

정보기술이 발전 할수록 시스템은 복잡해지고 정보시스템 적용 범위도 넓어지면서 사회와 생활의 변화뿐 아니라 서비스에도 많은 변화를 주고 있다. 정보기술이 주도한 정보화 사회에서 지식 기반의 지식사회로 변화 하듯이 우리 사회는 정보 서비스에서 지식 기반 서비스가 중심이 되는 사회로 이동하였다.

지식 기반 서비스 사회의 원천정보라 할 수 있는

학술정보 데이터베이스 구축과 정보서비스는 인터넷과 정보통신의 발달로 기하급수적으로 증가하고 있으며[4], 학문과 학문 간에 통합과 발전을 위해서는 학술정보의 데이터베이스 품질은 핵심 경쟁력의 역할을 충분히 하고 있으며, 이로 인하여 지식 기반 사회에서의 학술정보 데이터베이스 품질의 중요성은 점점 높아지고 있는 실정이다.

정보기술이 발전하고 적용 범위도 확장되면서 다양한 데이터베이스를 활용 할 수 있게 되어, 기존에 사용하였던 데이터베이스 평가기준을 이용하여 측정하기가 어려워 졌으며 또한 데이터베이스 서비스 품질에 대한 평가도 중요하게 되었다.

학술정보 수요에 대한 효과적인 대응, 관리와 저

[†] 한국데이터베이스진흥원 연구원

^{††} 인천대학교 경영학부 교수(교신저자)

논문접수 : 2009년 11월 14일, 1차 수정을 거쳐, 심사완료 : 2009년 12월 7일

장된 웹 기반 학술정보의 데이터 품질과 서비스 품질의 중요성도 점차적으로 증가하고 있다.

학술정보 데이터베이스의 서비스 품질은 사용자가 활용하는 학술정보 데이터베이스 만족도에 영향을 주는 요인을 밝히는 것으로, 학술정보 데이터베이스를 운영하는 기업은 이에 대한 정확한 정보를 통해 기업의 성과를 높이기 위해 지속적인 연구를 진행해야 할 것이다. 이러한 연구 진행을 위해서는 제공 중인 데이터베이스 서비스 품질에 대한 측정을 통해 새로운 데이터베이스 품질 기준이 필요하다. 하지만, 학술정보 데이터베이스에 특화된 연구가 아직 미흡한 실정이고, 데이터베이스 특성에 따라 서비스 수준을 조정하는 것도 불가능하다.

학술정보 데이터베이스의 특성을 고려하여 서비스 품질 수준을 향상시키기 위한 방안 마련은 물론 그에 대한 기초연구가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 기존에 연구되었던 데이터베이스의 품질요인과 서비스품질 요인을 중심으로 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질의 주요 요인을 통해 서비스 품질의 영향요인을 예측하고자 한다. 이를 위해 학술정보 웹 데이터베이스 서비스에 대한 품질 요인이 서비스 품질 만족에 대한 영향 정도를 알아보는 것을 목적으로 한다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스 품질

서비스품질에 관한 연구는 서비스품질 지각을 어떻게 측정해야만 되는가를 중심으로 진행되어 왔다. 하지만 서비스품질의 측정은 대개 오프라인 서비스업체가 제공하는 서비스 품질을 측정하기 위한 도구로써 온라인 서비스 품질을 측정하기에는 한계가 있으며[1][2], 지각된 서비스 품질은 서비스의 우월성의 정도에 대한 신념 또는 태도라고 정의할 수 있다[5][20]. 따라서 기존의 연구결과들을 토대로 하여 일반적으로 받아들여지고 있는 서비스 품질의 정의는 지각된 서비스 품질로 서비스의 우월성과 관련한 전반적인 판단이나 태도라고 할 수 있다 [3][8][11][22].

본 연구의 서비스 품질은 서비스 품질의 주관적 개념인 특정 서비스에 대한 소비자의 전반적 평가나 태도, 즉, 소비자의 만족도로 학술정보 데이터베이스의 서비스 품질을 정의한다[10].

2.2 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질의 정의

학술정보 웹 데이터베이스의 서비스 품질은 데이터가 이용자에게 서비스되는 과정에서 나타나는 문제들로 전달매체, 수단, 방법, 등을 의미하는 것으로 여기서 중요하게 고려되는 것은 데이터베이스의 정확성과 최신성, 상호작용성 그리고 이용자 편의에 의해 구성되었는가 하는 것으로[7] 사용자가 인지하는 서비스 만족도 평가에 달려 있다. 또한 학술정보 웹 데이터베이스 서비스는 수요가 존재하는 자료를 수집하여 유용한 데이터베이스로 구축하고 유통시키는 일련의 활동을 포함하는 개념으로 본 연구에서는 학술정보 웹 데이터베이스의 서비스 품질은 사용자들에게 제공되는 과정에서 전달 매체와 수단 및 방법 등에 대해서 사용자가 느끼는 만족도로 정의한다[10].

2.3 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질 측정

정보시스템 서브퀄(SERVQUAL)은 정보시스템 환경에서 개발된 것으로 많은 연구자들이 인터넷과 웹기반의 전자상거래 환경에 맞추어서 측정항목을 개발하였다[21][23][24][25][26]. 하지만, 학술정보 웹 데이터베이스의 고객은 전통적 오프라인 고객이나 전자상거래 환경의 고객과는 다르기 때문에 같은 기준으로 품질을 측정하는 것은 적합하지 않으며[16], 무엇보다도 개별 연구자에 의한 단편적 측정도구가 아닌 많은 연구자가 다양한 분야에 적용을 통해 측정도구 자체의 타당성을 확보하는 것이 필요할 것이다.

학술정보 웹 데이터베이스의 서비스 품질을 측정을 위해 기존 학술정보 품질, 지식정보 데이터베이스 서비스 품질 및 정보서비스 품질 연구를 선행 연구로 진행하였다. 지식정보 데이터베이스의 서비스를 경험한 대상자들을 중심으로 컨조인트 분석

(Conjoint Analysis)을 실시한 박혜민 외 3인[9]의 연구에서는 지식정보 웹 데이터베이스 선호도 분석을 진행하였다. 학생과 비전문가를 대상으로 설문 실시하였으며, 연구에 따르면 정보의 품질 속성, 유용성을 가장 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

박혜민 외 3인[9]의 지식정보 데이터베이스 서비스 품질을 측정에 관한 연구의 서비스 품질 측정 결과 정보 검색성, 데이터베이스 접근성, 서비스 지원성과 사용편의성 등이 적용되었고, 정보의 검색성과 관련한 요인들이 서비스의 지원성과 관련한 요인들보다 지식정보 데이터베이스 서비스 품질에 더 중요한 요인이라는 것을 제시하였다.

김상준[4]은 최신성, 정확성, 완전성, 포괄성, 일관성, 편의성, 지원성, 검색성, 비용과 네트워크 등 10개의 요인을 통해 학술 웹 데이터베이스의 품질 비교 평가 연구를 진행하였다.

최신성의 경우 외국 학술 정보 웹 데이터베이스인 'Scopus', 'Wos'는 1~5주 정도 지연되고 있는 것으로, 정확성을 측정한 결과 국가과학기술전자도서관의 오류율이 높게 나타났다.

홍현진[18][19]의 연구에서는 웹 기반 데이터베이스 품질에 대한 종합적인 평가모형을 설계하고, 평가지표들의 중요성에 대한 인지도를 비교, 분석하였다. 이 연구에서 개발된 웹 기반 데이터베이스 평가기준은 데이터영역, 서비스영역, 효과성영역의 3개 영역의 총 19개 평가지표와 45개의 평가요소로 구성되어있다. 데이터베이스 서비스영역에는 검색성, 상호작용성, 디자인, 접근성, 비용을 제시하였다.

이만수[12]의 연구에서는 한국교육학술정보원의 종합목록 시스템과 국립중앙도서관의 국가자료공동목록시스템의 데이터베이스에 대한 데이터 자체의 품질평가와 서비스 품질평가를 위한 평가요소를 설정하여, 두 시스템의 품질을 비교, 분석하고 문제점에 대한 개선방안을 제시하였다. 그리고 데이터베이스의 서비스 품질평가요소로 사용용이성과 사용자 지원성을 설정하였다.

한국데이터베이스진흥원[17]은 데이터베이스 품질평가에 대한 수요조사에서는 전체 응답자의 92.3%가 품질평가의 필요성을 인식하였다. 또한 데

이터베이스 사용자의 데이터베이스 품질평가 요구에 대응하기 위해서 자체 개발한 품질평가 모델을 사용하여 일부 기업과 공공기관의 웹 정보서비스 품질평가를 실시하였다. 평가모델은 평가항목과 기준을 데이터품질과 서비스품질 두 가지 관점으로 구분하고, 데이터 품질로는 정확성, 완전성, 현행성, 일관성을 그리고 서비스품질로는 검색성, 사용용이성, 사용자지원성을 평가항목으로 제시하였다.

이제환[14]의 연구에서는 학술정보시스템인 한국교육학술정보원(KERIS)에서 구축한 종합목록 데이터베이스의 품질을 체계적으로 검증하고 개선하기 위한 이론적 실천 방안을 제시하였다. 이를 위해 종합목록 데이터베이스의 품질을 체계적이고 지속적으로 평가하기 위한 모델을 개발하였고 개발한 모델에 근거하여 데이터베이스의 품질을 종합적으로 검증하였다. 데이터베이스의 서비스 품질기준에는 편의성, 인터페이스 적절성, 검색엔진의 능력, 이용자 지원성 등을 적용하였다.

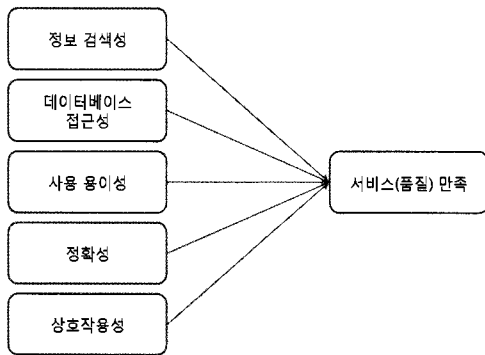
이용봉 외[13]의 연구에서는 데이터베이스를 데이터품질과 서비스 품질로 구분하여 과학기술전문 정보 데이터베이스를 평가하기 위한 기준을 제시하였다. 서비스 품질 측정 기준으로는 검색성/접근성, 사용 용이성, 사용자 지원성, 비용, 네트워크 및 하드웨어 등의 기준을 제시하였다.

위와 같은 데이터베이스 품질 기준들 중에서 서비스 품질 평가 부문만을 정리해보면, 데이터베이스의 오류를 평가하는 '정확성', 데이터베이스의 갱신주기나 최신정보를 평가하는 '최신성' 검색방법이나 결과의 적절성을 평가하는 '정보 검색성', 검색 서비스의 접근과 시스템 상황을 평가하는 '데이터베이스 접근성' 도움말과 피드백 제공여부의 '도움말' 인터페이스를 평가하는 '사용 용이성' 등 크게 여섯 가지 범주로 구분할 수 있다. 그러나 용어의 사용은 통일되지 않은 경우도 있었다. 그리고 동일한 용어를 서로 다른 의미로 사용하고 있거나 같은 뜻의 용어를 서로 다르게 사용하는 경우도 있다.

3. 연구 설계

3.1 연구 모형

본 연구는 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질 요인과 서비스에 대한 만족요인간의 영향 정도를 알아보기 위하여 다음과 같은 연구 모형을 설정하였다. 연구 모형은 5가지의 서비스 품질 요인을 기초로 하였고, 평가 요인을 측정하는 19개의 세부 요인으로 구성하였다. 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질의 영향 정도를 알아보기 위한 연구모형은 <그림 1>과 같이 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구 가설

<그림 1>과 같이 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 데이터베이스 서비스 품질의 영향 요인들이 사용자 만족도에 서로 다른 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 따라서 본 연구를 수행하기 위한 가설은 다음과 같다.

- 가설 1 : 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질인 정보 검색성은 서비스 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2 : 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질인 데이터베이스 접근성은 서비스 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3 : 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질

인 사용 용이성은 서비스 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질인 데이터베이스 정확성은 서비스 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질인 상호작용성은 서비스 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 측정 도구의 설정

본 연구에서는 학술정보 웹 데이터베이스의 서비스 품질의 영향요인으로 정보 검색성, 데이터베이스 접근성, 사용 용이성, 데이터베이스 정확성, 상호작용성 등 5가지로 보았으며, 이들 요인을 위하여 19개의 측정 변수를 설정하였다.

학술정보 웹 데이터베이스의 서비스 품질은 고객 만족과 차이는 있지만 상호간에 많은 유사성을 가지고 있다. 많은 연구에서 고객 만족은 고객이 높게 평가한 서비스 품질이 고객의 지각된 위험을 감소시킴으로서 궁극적으로 고객의 욕구와 필요를 충족시켜 준다고 하였다[5][10]. 이는 고객의 욕구 충족이 가능하면 서비스 품질을 우수하다고 인정하는 것이다[6][16]. 따라서 학술 정보 웹 데이터베이스의 서비스 품질에 대한 측정변수로 사용자 만족도에 대한 변수로 구성하였다. <표 1>은 측정변수에 대한 조작적 정의를 타나낸 것이다.

첫째, 정보 검색성이란 데이터베이스에 접근하여 정보를 검색하는데 있어서 검색이 얼마나 신속하고 다양하게 이루어져있으며, 검색방법 및 검색결과를 적합하게 제공하고 있는지를 설명하는 변수로 검색방법의 다양성, 검색속도, 데이터 탐색기능, 검색결과의 적합성, 검색결과의 링크 정보 및 검색보조도구 등 6개의 요인으로 측정하였다.

둘째, 데이터베이스 접근성이란 데이터베이스를 이용하는데 있어서 데이터베이스로의 원활한 접근을 위해 시스템의 속도와 성능이 적절하게 관리되고 있는지를 설명하는 변수로 접근속도, 접근방식과 시스템의 안정성 등 3개의 요인으로 측정하였다.

셋째, 사용 용이성이란 학술정보 데이터베이스에

접근하여 정보를 검색하고 결과물을 도출하는 과정에서 사용자의 편의를 위해서 시스템의 인터페이스가 사용자 관점에서 설계되었는지를 설명하는 변수이다[10]. 화면구성, 검색결과와 손쉬운 활용과 메뉴의 다양성 등 3개의 요인으로 측정하였다.

넷째, 정확성이란 사용자가 데이터베이스에 접근하여 검색결과 값이 얼마나 정확하게 이루어졌는가를 설명하는 변수로 데이터의 신뢰성, 표현의 정확성, 데이터의 오류정도, 데이터가 동일 값 여부 등 4개의 요인으로 측정하였다.

다섯째, 상호작용성이란 학술정보 데이터베이스를 이용하는데 있어서 도움방법이나 사용하기 어려울 때, 사용방법 제공여부에 대해 설명하는 변수로 시스템 사용방법 제공여부, 피드백 기능 제공여부와 도움말 제공기능 등 3개의 요인으로 측정하였다.

〈표 1〉 변수의 조작적 정의

주요 변수	요인
정보 검색성	검색방법의 다양성
	검색속도
	데이터 탐색기능
	검색결과와 적합성
	검색결과와 링크 정보
데이터베이스 접근성	검색보조도구
	데이터 접근속도
	데이터 접근방식
사용용이성	시스템의 안정성
	화면구성
정확성	검색결과와 용이성
	메뉴의 다양성
	데이터 신뢰성
	표현의 정확성
상호작용성	데이터의 오류
	데이터의 동일값
	사용방법 제공
사용자 만족	피드백 제공
	도움말 제공 기능
	검색결과와 전반적 만족
	지속적인 이용
	추천의도

4. 실증분석 및 논의

4.1 자료수집 및 표본의 특성

본 연구에 사용된 각 변수들은 기존 선행연구들에서 개발된 설문을 참고하여 사용하였다. 예비조사와 같은 여러 사전 검증을 거치면서 응답자들이 이해하기 힘들거나 중복되는 설문문의 경우 이를 수정하거나 제거하는 과정을 반복하여 설문을 구성하였으며, 연구의 대상은 학술정보를 1회 이상 사용한 경험이 있는 이용자를 대상으로 하였으며, 2009년 10월 12일부터 10월 31일 까지 약 20일간 온라인 설문과 이메일 설문으로 조사하였다. 확인된 이용자 이메일 계정을 통해 단체 및 개인단위로 배포하였다. 총 1,350명을 대상으로 설문지를 배포하였으며 이 중에서 회신된 설문지는 총 110부로 8.15%의 회신율을 보였으며, 불성실한 응답을 제외한 105부(7.78%)를 최종 분석에 사용하였다. 설문지 회수율이 낮은 이유는 온라인을 이용한 설문으로 응답 요구에 대한 한계가 있었기 때문이다.

설문문항은 일반현황을 제외한 모든 설문문항에서 리커트척도를 이용하였다. 실증분석을 위해 SPSS 12.0을 이용하였다. 표본의 일반적인 특성을 보면 가장 많이 이용하는 학술정보는 국회도서관의 학술정보로 전체 응답자 중 53.5%, 한국학술정보가 15%, 한국교육학술정보원이 10.3%로 나타났다. 연령대는 20대 중반에서 30대 중반이 응답자의 71%로 가장 많은 연령대로 나타났고, 성비는 남성이 57%, 여성이 43%로 나타났다. 직업별로는 연구직이 48.6%로 전체 응답자의 절반정도를 차지하는 것으로 나타났고, 대학원생이 18.7%, 사무직 16.8% 순으로 조사되었다. 기업구분은 공공기관에 종사하는 비율이 53.3%로 조사되었고, 학생이 25.2%, 중소기업 재직자가 11.2%, 정부투자기관이 6.5%, 대기업 종사자가 3.7%로 나타났다.

4.2 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구를 위한 설문타당성을 검증하기 위해 SPSS를 활용하여 요인분석을 실시하였으며, 요인

추출에 있어서 구해진 자료의 손실을 최소화하면서, 요인이 설명해주는 분산의 양을 의미하는 고유값(eigenvalue)이 1이상인 요인을 기준으로 하여 요인의 수를 적절히 줄이기 위한 주성분분석(principal component analysis) 방식을 사용하였고, 요인의 회전으로는 직각회전방식(varimax)을 선택하였다. 독립변인에 대한 요인분석 결과 5개의 요인으로 묶였다. 요인분석을 통해 묶인 요인을 기준으로 신뢰도 분석을 실시한 결과 신뢰성 계수(Cronbach's Alpha)가 0.8이상으로 나타났다.

〈표 2〉 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

요인	항목	요인	신뢰도
정보 검색성	검색성3	.859	.885
	검색성4	.818	
	검색성2	.814	
	검색성1	.788	
	검색성6	.761	
	검색성5	.755	
접근성	접근성1	.892	.843
	접근성2	.883	
	접근성3	.843	
사용 용이성	용이성2	.903	.847
	용이성1	.877	
	용이성3	.847	
정확성	정확성4	.864	.806
	정확성2	.848	
	정확성1	.773	
	정확성3	.707	
상호작용	상호작용2	.869	.820
	상호작용3	.855	
	상호작용1	.852	
만족	만족3	.883	.827
	만족1	.866	
	만족2	.839	

4.3 가설검증

본 연구는 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질에 영향을 미치는 주요 요인을 도출하기 위하여 온라인 학술정보를 사용한 경험이 있는 이용자를 대상으로 설문한 내용에 대해서 다중회귀분석을 실시하였다. 학술정보 웹 데이터베이스 사용자 느끼

는 만족 요인의 주요 5개 요인에 대한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 정보검색성은 학술정보 웹 데이터베이스 사용자가 느끼는 만족에 정(+)의 상관관계를 가질 것이라는 가설(H1)에 대한 검정결과 통계적으로 유의한 수준($P < 0.05$)에서 사용자 만족에 영향을 미치는 것으로 분석되어 채택되었다. 둘째, 데이터베이스성은 학술정보 웹 데이터베이스 사용자가 느끼는 만족에 정(+)의 상관관계를 가질 것이라는 가설(H2)에 대한 검정결과 통계적으로 사용자 만족에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 기각되었다. 셋째, 사용 용이성은 학술정보 웹 데이터베이스 사용자가 느끼는 만족에 정(+)의 상관관계를 가질 것이라는 가설(H3)에 대한 검정결과 통계적으로 유의한 수준($P < 0.00$)에서 사용자 만족에 영향을 미치는 것으로 분석되어 채택되었다. 넷째, 정확성은 학술정보 웹 데이터베이스 사용자가 느끼는 만족에 정(+)의 상관관계를 가질 것이라는 가설(H4)에 대한 검정결과 통계적으로 사용자 만족에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 기각되었다. 다섯째, 상호작용성은 학술정보 웹 데이터베이스 사용자가 느끼는 만족에 정(+)의 상관관계를 가질 것이라는 가설(H5)에 대한 검정결과 통계적으로 유의한 수준($P < 0.00$)에서 사용자 만족에 영향을 미치는 것으로 분석되어 채택되었다.

〈표 3〉 다중회귀 분석 결과

R 제곱	수정된 R 제곱	F 변화량	유의확률 F 변화량	Durbin-Watson	
.602	.583	30.584	.000	1.818	
요인	비표준화 계수 B	표준화 계수 β	t	유의확률	
(상수)	.079	.389	.202	.840	
정보 검색성	.158	.067	.146	2.410	.017
접근성	-.037	.048	-.040	-7.85	.462
사용 용이성	.453	.071	.496	6.951	.000
정확성	.035	.061	.038	.607	.542
상호작용	.321	.103	.328	3.924	.000

5. 결 론

본 연구는 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질에 영향을 미치는 주요 요인을 도출하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 응답한 내용을 통해 요인을 분석하였고, 데이터베이스를 사용하는 이용자들이 느끼는 서비스 품질에 대해 인식하고 있는 정도를 알아보았다. 이를 통해 서비스 만족도에 영향을 미치는 영향요인을 도출하였다. 주요 요인으로는 기존 데이터베이스 서비스 품질 평가 요인인 정보 검색성, 데이터베이스 접근성, 사용 용이성, 데이터베이스 정확성, 상호작용성으로 구성하였으며, 5가지 요인이 서비스 품질에 미치는 영향 정도를 실증적으로 도출하였다. 학술정보 웹 데이터베이스 사용자가 어떠한 서비스 품질요인에 의해서 만족도가 나타나는지, 어떠한 인과적 가치사슬이 존재하는지를 문헌을 통하여 예측한 후, 이를 통계적 기법을 이용하여 실증적으로 분석하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질 요인이 사용자 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 5개 요인 중 정보 검색성, 사용 용이성과 상호작용성 3가지만 유의한 것으로 나타났고, 데이터베이스 접근성과 정확성은 유의하지 못한 것으로 나타났다.

둘째, 채택된 3가지 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질 요인의 영향차이를 보면, 사용 용이성이 가장 높은 것으로 나타났고, 상호작용성, 정보 검색성 순으로 나타났다.

셋째, 기각된 데이터베이스 접근성과 정확성은 기존논문에서는 채택되었지만, 본 연구에서는 기각되었다. 데이터베이스 접근성은 학술정보에 접근하기 위해서는 다양한 경로를 통해야 하는데, 이에 대한 불만족이 높은 것으로 생각된다. 국회도서관의 학술정보, 한국학술정보, 한국교육학술정보원 등은 계정을 통해서 쉽게 접근할 수 있지만, 그 외에 다른 학술정보는 접근경로가 상대적으로 복잡하고 어렵기 때문이라 생각된다. 또한 데이터베이스 정확성의 경우 아직 사용자가 느끼는 만큼의 기대치를 주지 못하는 것이라 생각된다. 한국데이터베이스진

흥원[15]에 따르면 공공·민간 데이터베이스의 오류율이 5.3%로 높게 나타났다. 그 만큼 데이터베이스에 대한 정확성이 부족한 것이라 생각된다.

본 연구는 사용자가 느끼는 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질을 통해 사용자 만족도에 관한 실증연구를 하였다. 점에서 앞으로 학술정보 데이터베이스를 서비스하는데 있어 중요한 자료가 될 것으로 생각된다. 그리고 본 연구는 학술정보 웹 데이터베이스를 이용하는 연령대 중 20대 중반에서 30대 중반이 전체 설문 응답자의 71%를 차지하고 있기 때문에 전체를 대표하기에는 다소 무리가 있는 것이 사실이다. 하지만, 학술정보 웹 데이터베이스를 사용하는 주 사용자가 20-30대 라는 점은 향후 학술정보 웹 데이터베이스에 대하여 사용자가 희망하고 기대하는 수준이 어떻게 변해가고 있고, 어떠한 서비스 품질을 향상시켜야 할 것인지를 파악할 수 있는 자료가 되기도 한다.

본 연구에서 갖는 한계점은 기존의 학술정보 웹 데이터베이스에 대한 연구 부족으로 지식정보 데이터베이스와 데이터 품질 연구에 대한 선행 연구를 토대로 일부 특성 요인을 추출하였고, 설문지의 측정 항목을 구성하였다는 점은 본 연구가 지니는 한계점이다. 따라서 학술정보 웹 데이터베이스에 영향을 미칠 수 있는 다른 변수의 존재 가능성을 고려해 보아야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 전반적인 표본의 대부분이 20-30대의 사용자가 차지하고 있어서 결과를 일반화 하는데 약간의 무리가 따를 수 있다. 물론 학술정보 웹 데이터베이스 사용자 중 가장 많은 비중을 차지하고 있지만, 연령대에 따라서 서비스 품질에 대한 다양한 요구가 존재하므로 본 연구에서 조사된 특성을 일반화하기에는 어려울 수 있다. 그리고 본 연구에 대한 설문 조사 시, 표준화 된 학술정보 웹 데이터베이스 서비스 품질 요인을 구성하고, 다양한 분야의 종사자와 폭넓은 대상을 선정해야 할 것이다.

따라서 정보검색 시스템의 핵심적인 품질이라 할 수 있는 데이터베이스의 효과성과 효율성 등 다양한 측면에서 품질평가가 이루어져야 할 것이고, 사용자의 설문조사에만 의존하여 서비스 품질요인

및 사용자 만족에 대한 인과관계만을 도출해 냈기 때문에, 기업의 전략적 서비스 요인들을 배제되었다. 차후 이에 대한 추가적 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 구자혜(2009), “학습동기 유형에 따른 서비스품질, 기대/만족도, 태도에 관한 연구”, 세종대학교 석사학위논문.
- [2] 김경준, 김학희, 이기동(2008), “웹 블로그 재이용의도: 이용동기와 블로그 품질을 통한 실증분석”, e-비즈니스연구, 제9권, 3호.
- [3] 김경준, 이기동, 김준우(2007), “웹사이트 품질, 배송서비스, 온라인 구전이 인터넷 구매 의도에 미치는 영향”, e-비즈니스연구, 제8권, 1호.
- [4] 김상준(2005), “학술 웹 데이터베이스의 품질 비교 평가 : NDSL, PubMed, Scopus와 Web of Science를 중심으로”, 정보관리연구, 제36권, 3호.
- [5] 김윤실(2002), “정보 서비스 품질 평가모형의 적용 : 라이브텔 플러스 중심으로”, 정보관리연구, 제33권, 제3호.
- [6] 김재천(2001), “서비스 품질과 고객 만족에 관한 연구”, 경영교육논총, 제24집.
- [7] 김지훈(1997), “정보서비스의 품질평가에 관한 고찰”, “도서관학논집”, 제25권, 제1호.
- [8] 김찬수, 박주석(2003), “데이터품질관리 성숙도 모델에 대한 연구”, 정보관리학회지, 제20권, 제4호.
- [9] 박혜민, 박희준, 백민호, 박종우(2008), “컨조인트 분석을 이용한 지식정보 데이터베이스 서비스 품질에 대한 고객 선호도 조사”, IT서비스학회지, 제7권, 제2호.
- [10] 박혜민, 정덕훈, 박희준, 정철훈(2007), “지식정보 데이터베이스 서비스 품질의 영향요인에 관한 연구”, e-비즈니스연구 제8권, 제2호.
- [11] 이기동, 김학희, 박천웅(2008), “여행 블로그의 서비스 품질과 동기요인이 이용자 만족과 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 디지털정책연구, 제6권 4호.
- [12] 이만수, 이상열, 신인수(2003), “서지 데이터베이스의 품질평가에 관한 연구”, 정보관리연구, 제34권, 3호.
- [13] 이응봉, 조현양, 류범종, 최재황(2001), “과학기술분야 데이터베이스의 품질향상을 위한 품질평가 연구”, 한국문헌정보학회지.
- [14] 이제환(2002), “공동목록 DB의 품질평가와 품질관리 : KERIS의 종합목록 DB를 중심으로”, 한국문헌정보학회지, 제36권, 제1호.
- [15] 한국데이터베이스진흥원(2009), “데이터베이스 품질 진단 보고서”, 서울, 한국데이터베이스진흥원.
- [16] 한국데이터베이스진흥원(2008), “데이터 품질관리 성과측정 성과지침”, 서울, 한국데이터베이스진흥원.
- [17] 한국데이터베이스진흥원(2003), “데이터베이스 이용실태 및 정보수요조사 보고서”, 서울, 한국데이터베이스진흥원.
- [18] 홍현진(2009), “도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰”, 한국도서관·정보학회지.
- [19] 홍현진(2006), “웹 기반 데이터베이스의 품질평가 기준 개발에 관한 연구”, 한국문헌정보학회지.
- [20] Castleberry, S. B. and F. S. McIntyre(1993), “Consumers’ quality evaluation process”, Journal of Applied Business Research, Vol.8, No.3.
- [21] Manuel. S. P., C. G. A. Juan, M. C. Gerna, and S. F. Raquel(2007), “Effects of service quality dimensions on behavioural purchase intentions : A study in public-sector transport”, Journal of Marketing Service Quality, Vol.17, No.2.
- [22] Parasuraman, A. and G. M. Zinkhan(2002), “Marketing to and serving customers through the internet : an overview and research agenda”, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.30, No.4.
- [23] Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. Berry(1985), “A conceptual model of service quality and its implications for future

- research”, Journal of Marketing, Vol.49.
- [24] Philip Gerrard, J. barton Cunningham(2005), “The service quality of e-banks : an exploratory study”, International journal of Financial Service Management, Vol, No.1.
- [25] Richard Y. Wang and Diane M. Strong(1996), “Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers”, Journal of Management Information Systems, Vol.12, No.4.
- [26] Stuart J. Barnes, Richard Vidgen(2003), “Measuring Web site quality improvement s : a case study of the forum on strategic management knowledge exchange”, Industrial Management and Data systems, Vol.103, No.5.

박 천 응



2003 인천대학교 독어독문학과
(독문학사)
2006 인천대학교 경영학과
(경영학석사)
2007~현재 인천대학교
경영학과 박사과정

2007~2009 한국문화관광연구원
통계정보센터 연구원

2009~현재 한국데이터베이스진흥원
전략기획실 연구원

관심분야: u-commerce, e-Government,
Database, MIS

E-Mail: cwpark@kdb.or.kr

이 기 동



1985 서강대학교 경영학과
(경영학사)

1992 University of Maine
(경영학석사)

2001 Kent State University
(경영학 박사)

2001~2002: 메타라이즈 연구부장

2002~현재 한국디지털 정책학회 상임이사

2005~2007 디지털정책연구, 편집위원장

2008~현재 디지털정책학회 경영분과위원

2002~현재 인천대학교 경영학부 교수

관심분야: MIS, 인공지능,

e-Commerce, e-Government

E-Mail: kdlee@incheon.ac.kr