
정보서비스시스템 만족도 조사에 관한 연구

문병주* · 김창수** · 송종철* · 손소현* · 정희경***

A Study on Information Service System Satisfaction Survey

Byung-Ju Moon*· Chang-Su Kim**· Jong-Chul Song*· So-Hyun Son*· Hoe-Kyung Jung***

요약

최근 정보가 미치는 영향력이 높아지고 정보서비스의 만족도 평가에 대한 관심이 높아지고 있는 실정이지만 정보의 다양한 특성을 때문에 정보와 정보서비스의 정확한 가치를 측정하고 평가하는 것은 복잡하고 다양한 방법을 요구하고 있다. 또한 정보제공서비스의 기능 및 효율성이 중시됨에 따라 정보제공서비스의 콘텐츠만족도와 서비스만족도, 시스템만족도 등에 관한 이용자의 만족도를 높이기 위한 만족도지수 측정에 대한 관심이 많아지고 있는 상황이다.

이에 본 논문에서는 인터넷 상에서 정보제공서비스를 하고 있는 ITFIND의 이용자만족지수(User Satisfaction Index)를 측정하여 보다 향상된 정보시스템 서비스 전략을 수립하고 개선방안을 도출하여 정보시스템 분야에서 이용자만족지수의 측정 결과를 통해 향후의 개선 방법 및 방안을 제시하고자 한다.

ABSTRACT

Lately, influence of information rises and interest about estimation satisfaction of information service is rising. However, It requires complicated and various method that measure and evaluate correct value of information service by various attributes of information. Also function and efficiency of information offer service are important. Therefore, interest for satisfaction survey to heighten contents satisfaction of information offer service, service satisfaction, satisfaction of user of system satisfaction is increased.

Therefor in This paper, measures ITFIND's User Satisfaction Index and establish information offer service strategy that improve. And wish to draw improvement way and present improvement method and way after direction through results of measurements of user satisfaction index in information offer service field.

키워드

이용자만족지수, 고객만족도, 정보제공서비스, 이용자만족지수모델

* IITA 정보인프라팀

접수일자 2009. 02. 04

** 청운대학교 인터넷학과

심사완료일자 2009. 05. 04

*** 배재대학교 컴퓨터공학(교신저자)

I. 서 론

최근 정보가 미치는 영향력이 높아지고 정보서비스의 만족도 평가에 대한 관심이 높아지고 있는 실정이지만 정보 자체가 지니는 다양한 특성을 때문에 정보와 정보서비스의 정확한 가치를 측정하고 평가하는 것은 복잡하고 다양한 방법이 요구된다.

공공부문, 민간부문, 각종산업체 및 정부, 연구기관이 이용자들에게 제공하는 서비스는 일반적으로 정책서비스와 정보서비스로 나누어 볼 수 있는데, 이러한 서비스를 제대로 잘하고 있는지를 알아볼 수 있는 방법 중 하나가 고객만족도 조사이다[1-8].

고객만족도 조사로 기관을 평가하는 방법은 다수의 참여에 의한 비교적 공정하면서도 객관적인 방법으로 인식되고 있어 기관들이 조사 결과에 대하여 분석하고 다른 기관의 만족도지수에 따라 벤치마킹과 서비스의 방향을 결정하는데도 영향을 주고 있다.

이런 결과로 최근 고객만족도 조사는 단순한 만족 정도의 집계에서 벗어나 계량화 된 수치를 보여주는 고객만족지수(Consumer Satisfaction Index:CSI)의 산출을 통해 고객의 만족도를 명확하게 보여줄 뿐만 아니라 다른 경쟁사와의 비교분석에도 활용할 수 있도록 하는 등 여러 가지측면에서 활용되고 있다. 많은 공공기관에서도 자체기관을 이용하는 고객들을 대상으로 고객만족지수를 산출하여 고객에 대한 서비스의 개선을 위해 노력하고 있다[1-8].

제공서비스의 정확한 진단과 평가를 위해서는 이용자 만족지수를 통한 평가가 필수적이며 기관의 경쟁력 제고 및 이용자만족도 향상을 위해 벤치마킹을 적용해야 한다. 실질적인 고객만족경영을 추구하기 위해서는 중·장기적인 실행 전략 및 계획 또한 구체적으로 포함되어야 하며, 정보서비스 기관의 개선을 위해서 필요한 실천적인 전략구상은 유사기관의 우수사례 조사와 현황분석을 토대로 한 벤치마킹을 통해 가능하다[1,5,6,7,8].

이에 본 논문에서는 인터넷 상에서 정보제공서비스를 하고 있는 ITFIND의 이용자만족지수(User Satisfaction Index)[5-11]를 측정하여 보다 향상된 정보시스템 서비스 전략을 수립하고 정보시스템 분야에서 이용자만족지수의 측정 결과를 통해 향후 개선 방법 및 방안을 제시하고자 한다.

II. 관련연구

2.1 국가 고객 만족 지수

국가고객만족지수(National Customer Satisfaction Index)[2,7]는 국내외에서 생산, 국내 최종소비자에게 판매되고 있는 제품 및 서비스에 대해 해당제품을 직접 사용한 경험이 있는 고객이 직접 평가한 만족수준의 정도를 모델링에 근거하여 측정, 계량화한 지표이다.

국가고객만족지수의 최소 측정단위는 개별기업이 생산하는 제품 또는 제품군(Product Line)이며, 측정결과는 개별기업(Company Level), 산업별(Industry Level), 경제부문별(Economic Sector Level) 그리고 국가(Nation Level) 단위로 발표된다.

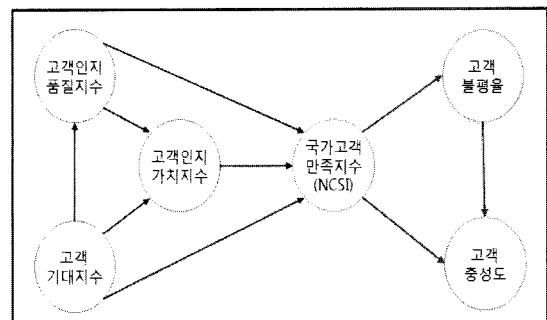


그림 1. 국가 고객 만족 지수(NCSI) 모델
Fig. 1 NCSI Model

그림 1과 같이 국가고객만족지수모델[2]은 제품 및 서비스에 대한 고객의 기대수준, 인지품질수준, 인지가치수준, 종합만족수준, 고객불만수준, 고객충성도, 고객유지율로 구성되어 있으며, 모델구성요소간의 인과관계를 종합적으로 분석할 수 있다.

국가고객만족지수 모델은 체계적인 방법론에 기초한 분석 소프트웨어를 이용해 경쟁기업의 고객만족도를 동시에 비교·분석 할 수 있다. 경쟁기업뿐 아니라 업종 전체에 대한 고객만족도 수준 차이를 분석함으로써 개별기업의 마케팅 전략 수립에 매우 유용한 정보를 제공하여 서비스 만족도를 비교, 평가 할 수 있다 [2,7,8].

2.2 정보시스템 성과모형

정보시스템의 성과측정 모형에 있어 최근 연구에서 가장 많이 사용되는 것이 DeLone & McLean[7,12]의 연구이다. DeLone & McLean은 기존의 정보시스템 성공에 대한 정의들과 이에 대응하는 6가지 요인으로 분류하였다[1-11].

DeLone & McLean의 모델은 정보시스템에 대한 6가지 요인의 상호 관계되어 있는 차원들로 구성된다. 6가지 요인들은 시스템의 품질(system quality), 정보의 품질(information quality), 서비스품질(service quality), 사용(의도)(intention to use), 네트워크 이익(net benefits)으로 관련성을 나타내고 있다[1-11].

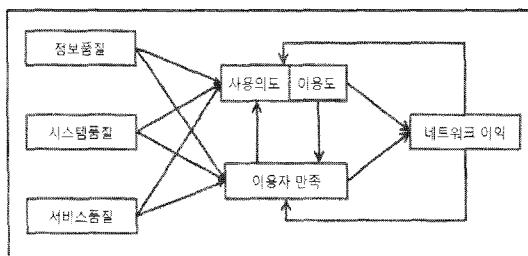


그림 2. DeLone & McLean 의 정보시스템 성과측정 모델

Fig. 2 Information Systems Success Model
(DeLone & McLean)

그림 2는 DeLone & McLean 의 정보시스템 성과측정 모형이다. 하나의 시스템은 정보, 시스템, 서비스 품질 관점에서 평가된다. 이 특성들은 사용 또는 사용의도, 사용자 만족에 영향을 주며 시스템 사용의 결과로 어떠한 이익이 얻고 네트워크 이익을 사용자 만족과 정보시스템의 이용에 영향을 미친다[1,4,5,7,8,9,11].

DeLone & McLean의 모형은 Pitt[7,13], Seddon[1,7,14] 등에 의해 각각 서비스의 질(service quality)과 사용자 참여(user involvement)가 첨가된 형태로 확장되었다.

Pitt와 다수는 마케팅 분야에서 많이 사용하고 있는 SERVQUAL[1,7,15,16]의 5가지 요소인 유형성(tangibility), 신뢰성(reliability), 확신성(assurance), 친절성(empathy), 응답성(responsiveness)을 모델에 추가하였다. 이는 정보시스템은 시스템의 측면 외에도 시스템 사용자에 대한 서비스 품질 요소가 추가되어야 함을 제시하고 있다.

III. 연구설계 및 방법

3.1 조사대상 및 분석방법

본 논문에서는 정보통신연구진흥원에서 제공하고 있는 ITFIND 웹 사이트의 이용자를 대상으로 각 시스템의 이용자만족지수를 측정하기 위한 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2008년 11월 17일부터 10일간 웹을 통해 실시되었으며, 회수된 설문지 ITFIND 1355부를 분석 데이터로 사용하였다.

본 연구에서 사용된 분석도구는 SPSSWIN 16.0 버전과 이용자만족지수를 산출하기 위한 계산식은 Excel 2007를 이용하여 분석하였다.

3.2 표본의 인구통계적 특성

본 논문에서 사용된 표본의 인구통계적 특성을 연령, 학력, 근무처, 근무부서, 근무년수, 성별로 분류하여 분석하였다.

연령은 30대가 52.55%, 40대가 32.96%로 주 이용자의 연령이 30대와 40대로 조사되고 학력은 고졸이 1.03%, 학사가 36.56%, 석사가 36.78%, 박사가 25.63%로 주 이용자의 학력은 석사, 학사, 박사 순으로 나타났다.

근무처는 산업체총 중소기업 근무자가 26.85%, 대기업 근무자가 23.59%로 산업체 근무자가 50.44%로 과반수 정도를 차지했고, 다음으로 교육기관이 17.08%, 국가 기관이 15.25%, 연구기관이 13.11%, 도서관 및 정보센터, 금융기관, 언론기관 등의 기타가 4.13%로 나타났다. 근무부서는 연구개발 부서가 32.18%로 가장 많았으며, 다음이 기획 16.97%, 기술 14.91%, 교육 11.66%의 순이었으며, 관리 4.21%, 마케팅 3.69%, 영업 1.99%, 생산 0.52%의 순으로 나타났다.

이용자들의 근무년수는 1~5년 사이가 49.93%로 가장 많았으며, 6-10년 이상이 26.83%, 11-15년이 12.97%, 16-20년이 7.15%, 21년 이상이 3.13%의 순으로 나타났다. 성별은 남성이 93.13%, 여성이 6.87%로 나타나 이용자가 주로 남성인 것을 알 수 있다.

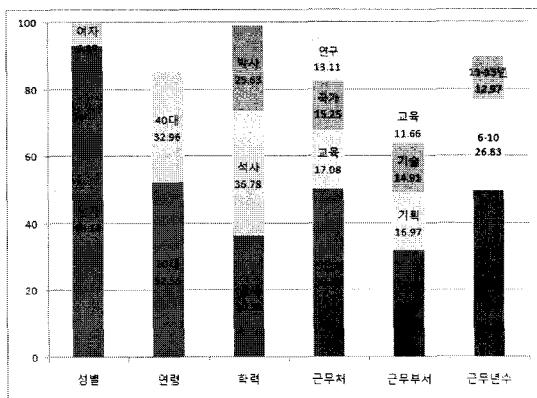


그림 3. 표본의 인구통계적 특성

Fig. 3 Samples of Demographical Characteristics

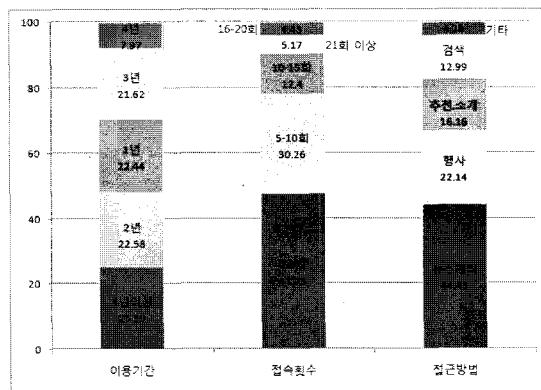


그림 4. 표본의 정보이용 형태

Fig. 4 Information Utilization Type of Samples

3.3 표본의 정보이용 형태

표본의 정보이용 형태는 이용기간, 월 평균 접속횟수와 제공되는 각종 정보서비스 중 가장 빈번하게 이용 및 활용하는 정보 서비스를 통해 이용자의 정보 이용행태를 분석하였다.

이용자의 이용기간은 4년이상 이용자가 25.39%로 가장 많았으며, 그 다음으로 약 2년 정도가 22.58%, 약 1년 정도가 22.44%, 약 3년 정도가 21.62%, 그리고 약 4년 정도가 7.97% 순으로 나타났다.

표본 이용자들의 IT 정보를 수집하기 위한 월평균 접속횟수는 월평균 0-5회가 47.75%로 가장 많았으며, 다음은 월평균 5-10회가 30.26%, 월평균 10-15회가 12.40%, 월평균 21회 이상이 5.17%, 그리고 월평균 16-20회가

4.43%의 순으로 나타났다. 정보 수집을 위해 주 1회 정도 접속하는 것으로 평가된다.

제공하는 정보서비스 중 가장 빈번하게 이용 및 활용하는 정보 서비스는 IT동향정보, IT발간물, 연구결과보고서, 주간기술동향메일진 순으로 많이 이용되고 있는 것으로 나타났고, 그 다음으로 ITFIND메일진, 해외정보, 학술논문정보, 통계정보, 지식마당, IT테마정보, 표준정보, 특히정보, IT839전략, 동영상자료의 순으로 나타났다.

제공하는 정보를 이용하기 위해 접근방법은 뉴스레터를 통해서 알게 된 이용자가 44.43%로 가장 많았으며, 행사 등을 통해 알게 된 경우는 22.14%, 주변의 소개나 추천은 16.16%, 검색 사이트를 통해서가 12.99%, 기타가 4.28%로 나타났다.

표 1. 이용자만족지수의 분류 구성
Table. 1 Classification Component of USI

차원	비고
정보 품질	정확성 정보의 정확성
	최신성 정보의 최신성
	신뢰성 정보의 신뢰성
	유용성 정보의 유용성
	전문성 정보의 전문성
	이해용이성 정보의 이해용이성
서비스 품질	외형디자인 홈페이지 외형 및 인터페이스 디자인
	서비스 신뢰성 요구에 대한 정확하고 올바른 해결책 제공
	즉시성 요구정보에 대한 즉시적, 신속한 회신
	공감서비스 요구에 대한 관리자의 관심과 성실한 답변제공
시스템 품질	사용용이성 사용하기 쉽고 사용자 친화적인 설계
	접근용이성 접근과 정보획득이 용이하도록 설계
	응답시간 정보의 검색, 저장 속도가 빠름
	상호작용 시스템관리자와 이용자들의 상호작용
체감만족도	이용만족 정보, 서비스, 시스템의 전반적인 만족도
	비교만족 타 유사기관과 비교한 만족도
지각된 가치	ITFIND의 전반적인 가치
지각된 유용성	업무에서의 유용성(업무능력 향상 및 생산성 향상)
이용자불평	불편사항에 대한 정도
이용자충성도	계속적인 재사용의향
	다른 사람에게 추천할 의향
전반적인 이용만족도	고객참여형서비스의 전반적인 이용만족도

3.4 분류구성

정보 시스템의 이용자만족지수를 측정하기 위한 분류 구성은 정보품질, 서비스 품질, 시스템 품질, 지각된 유용성, 지각된 가치, 이용자체감만족, 이용자불평과 이용자충성도로 구성하였다. 이용자만족지수의 구성차원의 정보품질은 정보의 정확성, 최신성, 신뢰성, 유용성, 전문성, 이해용이성의 6가지 차원으로 구성되었고, 서비스 품질은 외형디자인, 신뢰성, 즉시성, 공감서비스의 4가지 구성차원, 그리고 시스템 품질은 사용용이성, 접근용이성, 응답시간, 상호작용성의 4가지 구성차원으로 구성되었다. 자세한 내용은 표 1에 나타나 있다.

IV. 이용자만족지수 분석결과

4.1 측정 방법

이용자만족지수 측정은 만족도 평가의 단순집계법과 만족도 평가를 척도(Likert)값을 100점 만점으로 환산하여 산출하는 방법이 있다[1,4,5,6,7]. 만족도 평가의 단순집계법은 5점, 7점, 10점 척도에 의해 평가된 결과를 단순집계해서 평가하는 방법이다[1-11].

만족도 평가의 100점 만점 환산법은 척도에 의한 단순 평가값을 100점 만점으로 환산하는 방법과 가중치를 이용하여 만족지수를 평가하는 방법으로 다시 구분할 수 있다. 척도에 의한 단순 평가값을 100점 만점으로 환산하는 방법은 각각의 척도에 의해 평가된 결과값을 100점으로 환산하기 위해 일정한 값을 곱해주는 방법이다. 가중치를 활용한 만족지수 측정방법은 설문 항목의 중요도, 상관계수, 다중회귀계수, 요인점수 회귀계수법, 회귀계수값, 임팩트 계수값 등을 가중치로 활용하는 방법이다[1-11]. 본 논문에서는 각 항목에 대해 종속변수와 독립변수들의 관계를 분석한 회귀계수값을 가중치로 이용하여 이용자만족지수를 산출하였다.

4.2 산출방법

본 논문에서 이용자만족지수의 산출방법은 이용자만족의 분류구성차원에 회귀계수값을 가중치로 곱하여 합산한 결과에 직접 측정된 이용자 체감만족도를 합산하여 평균한 결과를 통해 이용자 종합만족지수를 산출하였다. 이용자종합만족지수 산출식은 식(1)과 같다[1].

$$T = 0.5 \times \left(\sum_{i=1}^n C_i \times W_i \right) + 0.5 \times S$$

$$T = \text{종합만족지수} \quad C_i = \text{분류구성별만족지수} \quad \text{식(1)}$$

$$W_i = \text{분류구성별가중치} \quad n = \text{분류구성수}$$

$$S = \text{체감만족도}$$

$$\text{단, } \sum_{i=1}^n W_i = 1$$

분류구성별 만족지수는 종합만족지수에 영향을 미치는 콘텐츠, 서비스, 시스템 분류구성의 만족지수로서 식(2)[1]와 같은 방법으로 계산되었다.

$$C_i = 8.33 \times \left(\sum_{i=1}^n D_i \times W_i \right) + 41.67$$

$$C_i = \text{분류구성별만족지수} \quad D_i = \text{차원별만족지수} \quad \text{식(2)}$$

$$W_i = \text{차원별가중치} \quad n = \text{평가차원수}$$

$$\text{단, } \sum_{i=1}^n W_i = 1$$

차원별 만족지수는 콘텐츠, 서비스, 시스템 분류구성 속에 각각의 차원으로 구성되어 있는 차원만족지수이다. 콘텐츠품질에는 정보의 정확성, 최신성, 신뢰성, 유용성, 전문성, 이해용이성 차원이 있다. 서비스 품질은 외형디자인, 서비스 신뢰성, 즉시성, 공감서비스의 차원이 있으며, 시스템 품질에는 사용용이성, 접근용이성, 응답시간, 상호작용의 차원이 있다. 차원별 만족지수를 산출하는 식은 식(3)[1]과 같다.

$$D_i = 8.33 \times \left(\sum_{i=1}^n I_i \times W_i \right) + 41.67$$

$$D_i = \text{차원별만족지수} \quad I_i = \text{항목별7점척도평가의평균값} \quad \text{식(3)}$$

$$W_i = \text{평가항목별가중치} \quad n = \text{평가항목수}$$

$$\text{단, } \sum_{i=1}^n W_i = 1$$

4.3 이용자만족지수 측정

4.3.1 분류구성별 만족도

ITFIND 전체이용자들의 종합만족지수는 앞에서 언급한 바와 같이 세 가지 구성차원별 만족지수와 그 각각의 가중치를 적용한 값과 ITFIND에 대한 이용자들의 체감 만족도를 통해 산출하였다. 그럼 5와 같이 ITFIND의

종합만족지수는 90.88로 산출되었다. 정보품질, 서비스 품질, 시스템 품질의 세 가지 구성 차원으로 분류하여 이용자만족지수는 콘텐츠 만족도가 94.76으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 서비스 만족도와 시스템 만족도는 각각 92.65, 92.60로 비슷한 것으로 분석되었다.

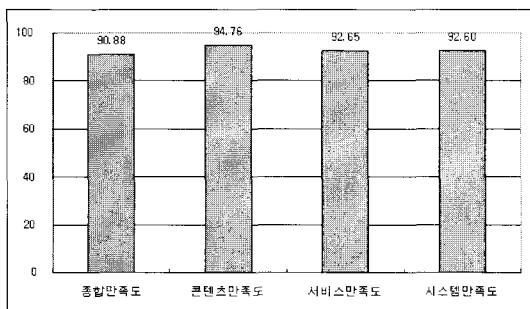


그림 5. 분류구성별 만족도

Fig. 5 Satisfaction Index by Classification Component

4.3.2 차원별 이용자만족도

(1) 콘텐츠 만족도

콘텐츠 만족도는 정확성, 최신성, 신뢰성, 유용성, 전문성, 이해 용이성의 차원으로 구성되어 있다. 그림 6과 같이 콘텐츠의 신뢰성에 대한 만족도가 90.30로 가장 높게 나타났으며, 이해 용이성은 87.52의 가장 낮게 나타났다.

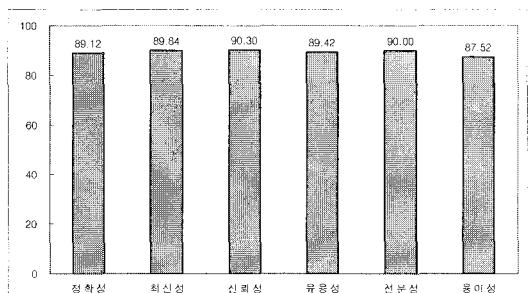


그림 6. 콘텐츠 만족도

Fig. 6 Contents Satisfaction Index

(2) 서비스 만족도

서비스 만족도는 외형디자인, 신뢰성, 서비스의 즉시성, 이용자의 요구사항에 공감하는 서비스에 대한 만족도로 분류된다. 그림 7과 같이 서비스의 신뢰성이 86.33으로

로 가장 높았으며, 서비스의 즉시성과 이용자의 요구사항에 공감하는 서비스는 각각 85.53과 85.22로 나타났으며, 외형 디자인이 83.90으로 가장 낮게 나타났다.

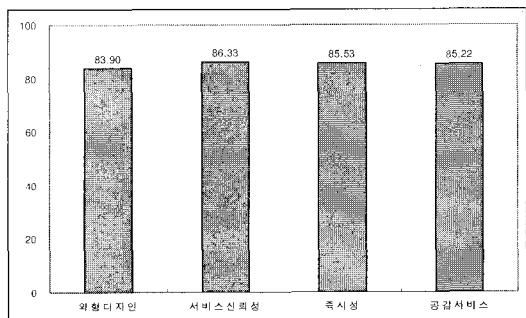


그림 7. 서비스 만족도

Fig. 7 Service Satisfaction Index

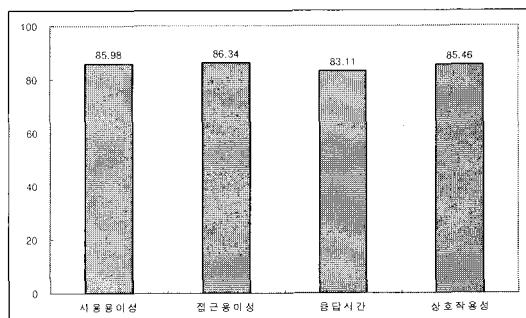


그림 8. 시스템 만족도

Fig. 8 System Satisfaction Index

(3) 시스템 만족도

시스템 만족도는 사용용이성, 접근용이성, 응답시간, 상호작용성으로 분류되며, 시스템 만족도에 대해 조사 분석한 결과 그림 8과 같이 접근용이성이 86.34로 가장 높았고, 응답시간이 83.11로 가장 낮게 나타났다.

(4) 이용자 체감 만족도

이용자 체감 만족도는 ITFIND에 대한 전반적인 만족도에 대해 이용자를 통해 직접 측정한 것으로 본 논문에서 채택한 종합만족지수의 산출에 있어 주요한 구성요소 중 하나이다. 이용자 체감 만족도를 측정하기 위해 전반적인 이용 만족도에 대한 질문과 유사한 타 IT 정보 제공기관과 비교할 때의 만족수준에 대한 질문으로 구

성되어 있다. 이용자 체감 만족도 산출을 위해 이 두 항목을 조사 분석한 결과, 그림 9와 같이 ITFIND의 이용자 체험 만족도는 88.83로 나타났으며 유사한 타 IT 정보제공기관과 비교할 때의 만족수준은 89.41로 나타났다. 타 IT 정보제공기관보다 ITFIND의 만족도가 조금 더 높게 나타났다는 것을 알 수 있다.

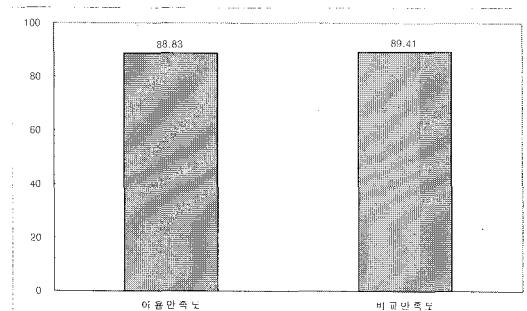


그림 9. 이용자 체감만족도
Fig. 9 User's Experience Satisfaction Index

4.4 이용자군 별 만족도

이용자군 별 종합만족지수의 차이분석 결과 여자가 남자 보다 조금 높게 나타났고 연령에 따른 종합만족지수는 50대(88.38), 40대(88.12), 10대(87.37), 60대 이상(86.62), 30대(85.59), 20대(85.35)의 순으로 높게 나타났다.

근무처에 따른 종합만족지수는 교육기관(88.16), 국가기관(87.56), 산업체(86.15), 연구기관(85.79)순으로 높게 나타났으며, 학력에 따른 종합만족지수는 박사(88.23), 학사(86.50), 석사(85.59)순으로 높게 나타났고 ITFIND 서비스 이용기간에 따른 종합만족지수는 4년 이상(87.11), 약 4년(86.74), 약 2년(86.54), 약 1년(86.37), 약 3년(86.30)의 순으로 높게 나타났으며 접속횟수에 따른 종합 만족지수는 21회 이상(89.23), 11~15회(88.37), 16~20회(87.20), 6~10회(86.58), 0~5회(85.84) 순으로 높게 나타났다.

이용자의 특성에 따른 결과를 전체적으로 살펴보면, 여성, 40~50대, 교육기관, 국가기관, 박사이상의 학력자, 서비스 이용기간이 4년 이상의 경우 접속횟수는 21회 이상의 경우에서 높은 만족도를 나타냈음을 알 수 있었다.

4.5 검증

ITFIND 대한 이용자군별 만족도는 이용기간, 접속횟수, 연령, 학력, 근무처, 성별에 따른 차이분석을 통해 분석되었고 검증을 위해 ANOVA를 실시하였다. 표 2 는 콘텐츠 만족도 구성차원, 서비스 만족도, 시스템 만족도에 대한 ANOVA 검증결과로 각 구성차원에 대한 유의수준 $p \leq .05$ 내에서 유의한 차이 유무를 정리한 것이다.

표 2. ANOVA 결과($p \leq .05$)
Table. 2 ANOVA Result($p \leq .05$)

항목	이용 기간	접속 횟수	연령	학력	근무처	성별
정확성	×	○	×	○	○	×
최신성	×	○	○	○	○	×
신뢰성	×	○	×	○	×	×
유용성	○	○	×	○	○	×
전문성	×	○	×	○	○	×
이해 용이성	×	○	○	○	○	×
외형 디자인	×	×	○	○	○	×
서비스 신뢰성	×	○	○	○	○	×
즉시성	×	○	○	○	○	×
공간 서비스	×	○	○	○	○	×
사용 용이성	×	○	○	○	○	×
접근 용이성	×	○	○	○	○	×
응답시간	×	○	○	○	○	×
상호 작용성	×	○	○	○	○	×

콘텐츠 만족도의 구성차원인 정보의 정확성에 대한 만족도는 이용자의 서비스 접속횟수($F=8.435, p=.000$), 학력($F=4.477, p=.004$), 근무처($F=2.147, p=.046$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 최신성은 접속횟수($F=5.504, p=.000$), 연령($F=3.560, p=.003$), 학력($F=8.268, p=.000$), 근무처($F=3.242, p=.002$)에 따라 유의한 차이가 있으며, 정보의 신뢰성은 접속횟수($F=9.385, p=.000$), 학력($F=9.211, p=.000$)에 따라 유의한 차이가 있고 정보의 유용성은 이용기간($F=2.886, p=.021$), 접속

횟수($F=7.972$, $p=.000$), 학력($F=3.749$, $p=.011$), 근무처($F=2.673$, $p=.009$)에 따라 유의한 차이가 있다. 전문성은 접속횟수($F=5.988$, $p=.000$), 학력($F=2.805$, $p=.039$), 근무처($F=2.074$, $p=.044$)에 따라 유의한 차이가 있고, 이해용이성은 접속횟수($F=6.122$, $p=.000$), 연령($F=3.124$, $p=.008$), 학력($F=4.086$, $p=.007$), 근무처($F=3.422$, $p=.001$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

서비스 만족도의 구성차원인 외형디자인은 연령($F=10.693$, $p=.000$), 학력($F=13.045$, $p=.000$), 근무처($F=4.927$, $p=.000$)에 따라 유의한 차이가 있었고, 서비스 신뢰성, 즉시성, 공감서비스는 접속횟수($F=4.327$, $p=.002$, $F=4.633$, $p=.001$, $F=5.694$, $p=.000$), 연령($F=4.275$, $p=.001$, $F=7.800$, $p=.000$, $F=8.174$, $p=.000$), 학력($F=8.261$, $p=.000$, $F=8.973$, $p=.000$, $F=7.088$, $p=.000$), 근무처($F=4.366$, $p=.000$, $F=5.228$, $p=.000$, $F=6.688$, $p=.000$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

시스템 만족도의 구성차원인 사용용이성, 접근용이성, 응답시간, 상호작용성 모두 접속횟수($F=3.458$, $p=.008$, $F=3.749$, $p=.005$, $F=3.099$, $p=.015$, $F=3.264$, $p=.011$), 연령($F=10.593$, $p=.000$, $F=11.653$, $p=.000$, $F=7.212$, $p=.000$, $F=8.745$, $p=.001$), 학력($F=6.533$, $p=.000$, $F=6.841$, $p=.000$, $F=6.374$, $p=.000$, $F=5.820$, $p=.001$), 근무처($F=4.579$, $p=.000$, $F=5.454$, $p=.000$, $F=4.152$, $p=.000$, $F=6.562$, $p=.000$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

V. 결 론

본 논문에서는 ITFIND 이용자만족지수를 측정하여 IT 정보를 제공하는 기관에 확대 적용시키기 위해 이용자만족지수 모델을 통해 ITFIND의 이용자만족지수를 산출하였다.

전체 이용자의 종합만족지수와 정보품질, 시스템 품질, 서비스 품질에 대한 이용자만족지수를 산출하였으며, 각각의 구성에 대한 차원별 이용자만족지수를 산출하였다. 또한 이용자별 만족도는 이용기간, 접속횟수, 연령, 학력, 근무처, 성별에 따른 차이분석을 통해 분석되었고 검증을 위해 ANOVA를 실시하였다.

분석결과 ITFIND의 전체 이용자들의 정보품질에 대

한 만족도가 서비스 품질이나 시스템 품질에 대한 만족도 보다 높게 나타났지만 비교적 구성차원별 만족도가 높은 것으로 분석되었다.

정보품질 만족도에서는 정보의 신뢰성과 전문성의 만족도가 높은 반면 용이성에 대한 만족도는 낮은 것으로 평가되었다. 서비스 품질만족도에서는 요구에 대한 정확하고 올바른 해결책을 제공하는 서비스 신뢰성에 대한 만족도가 높은 반면 외형디자인에 대한 만족도는 낮게 분석되었다. 시스템 품질만족도에서는 정보의 검색, 저장등의 속도에 대한 응답시간에 대한 만족도가 낮았으며 정보접근 및 정보획득을 위한 접근용이성에 대한 만족도가 높게 평가되었다.

ITFIND의 전반적인 가치, 업무능력 향상 및 업무 생산성 향상에 대한 ITFIND의 업무에 있어서의 유용성, ITFIND에 대한 불평, 계속 이용 및 추천 의향과 대한 충성도 지수에서는 충성도가 가장 높게 나타났으며 불평도는 낮게 조사되었다.

ITFIND가 향후 콘텐츠 만족도를 높이기 위해 정보의 유용성을 높이고 이용자들의 보다 빠른 정보적합성 판단의 위한 정보의 최신성과 전문성을 개선한다면 이용자만족도를 더 높게 얻을 수 있을 것이다. 또한 이용자편의 기능을 보강하여 외형디자인을 개선하고 다양한 검색기능을 지원함으로써 다양한 이용자들의 정보접근 요구를 만족시키는 것이 이용자 만족도 향상을 위해 향후 필요한 전략이라 볼 수 있다.

참고문헌

- [1] 김희섭, 권도윤, 배영미, 이세운, “벤치마킹을 통한 ITFIND의 고객만족경영”, 정보통신연구진흥원, 2007
- [2] 국가고객만족지수, <http://www.ncsi.or.kr/>
- [3] 박상준, 김현철, “고객만족지수와 기업성과,” 마케팅 연구, Vol.18, NO.3, p19-50, 2003
- [4] 박중훈, 김판석, “행정서비스종합대책구상 - 공공기관의 고객만족도 평가지표 개발,” 한국행정연구원, 1996.
- [5] 오동근, “공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향”, 정보관리학회지 Vol.22, No.4, pp. 61~78, 2005. 12

- [6] 김희섭, 박용재, “정보시스템의 이용자만족지수 모형개발 및 측정”, 정보관리학회지 Vol.21, No.4, pp. 153 ~ 171, 2004. 12,
- [7] 박용재, 이상환, 곽승진, “정보시스템 이용자만족지수 모델개발 및 측정을 통한 시스템 개선방안”, 정보관리학회지, Vol.24, No.4, p173 ~ 189, 2007. 12
- [8] 황재영, 이응봉, 최호남, “국가과학기술전자도서관 고객만족지수 측정에 관한 연구”, 한국도서관·정보학회지 Vol.37, NO.4, p247 ~ 270, 2006. 12
- [9] 정철현, “정보 시스템 사용자 만족도에 관한 실증적 연구”, 한국행정연구, Vol.11, No.4, 2002
- [10] 이광희, 김용훈, 윤홍근, 조현석, “공공부문에서의 고객만족도 조사방법 개선방안”, 한국행정연구원, 2005년
- [11] 홍재환, 홍은경, 유재원, 이진석, “민원행정서비스 고객만족도 조사, 분석”, 한국행정연구원, 2005년
- [12] DeLone, W. H. & E. R. McLean, “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable”, Information Systems Research, Vol.3, No.1, p60-95, 1992
- [13] Pitt, L. F., R. T. Watson & C. B. Kavan, “Measuring Information Systems Service Quality: Lessons from Two Longitudinal Case Studies”, MIS Quarterly, Vol.22, No.1, p61-79, 1998
- [14] Seddon, P. B., “A Re-specification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success”, Information Systems Research, Vol.8, No.3, p240-253, 1997
- [15] Parasuraman, A., V. A. Zeithaml & L. L. Berry, “Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality”, Journal of Marketing, Vol.52, No.2, p35-48, 1988
- [16] Bailey, J. E. & W. S. Pearson, “Development of a Tool of Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction”, Management Science, Vol.29, No.5, p530-545, 1983

저자소개



문병주(Byung-Ju Moon)

2000년 충북대 전자계산학 석사
1991년 ~ 2003년 한국전자통신연구원 정보화기술연구소
2003년 ~ 현재 정보통신연구진흥원 정보인프라팀 팀장

※ 관심분야 : 정보클러스터링, 형태소분석, 정보검색



김창수(Chang-Su Kim)

1996년 배재대학교 전자계산학과 (이학사)
1998년 배재대학교 전자계산학과 (이학석사)

2002년 배재대학교 컴퓨터공학과(공학박사)
2001년 ~ 2004년 배재대학교 IT교육센터 책임강사
2005년 ~ 현재 청운대학교 인터넷학과

※ 관심분야 : 멀티미디어 문서정보처리, XML, Web Services, Semantic web,



송종철(Jong-Chul Song)

1997 광운대학교 컴퓨터공학과 (공학사)
1999 광운대학교 컴퓨터공학과 (공학석사)

2007 배재대학교 컴퓨터공학과(공학박사)
1998 ~ 2003 한국전자통신연구원 연구원
2003 ~ 현재 정보통신연구진흥원 정보인프라팀 선임 연구원

※ 관심분야 : Web Services, Semantic Web, 지능형정보 검색에이전트



손소현(So-Hyun Son)

1999년 부산대 컴퓨터공학과 석사
1999년 ~ 2003년 한국전자통신 연구원 정보화기술연구소 연구원

2003년 ~ 현재 정보통신연구진흥원 정보인프라팀 선임연구원

※ 관심분야 : 웹서비스, 정보검색, 웹2.0



정회경(Hoe-Kyung Jung)

1985년 광운대학교 컴퓨터공학과

(공학사)

1987년 광운대학교 컴퓨터공학과

(공학석사)

1993년 광운대학교 컴퓨터공학과(공학박사)

1994년~현재 배재대학교 컴퓨터공학과 교수

※ 관심분야 : 멀티미디어 문서정보처리, XML, SVG,
Web Services, Semantic Web, MPEG-21, Ubiquitous
Computing, USN