

# 대학도서관 전자저널이용자의 이용행태와 만족도에 관한 연구

- K대학교 도서관이용자를 중심으로 -

## A Study on the Behaviors and Customer Satisfactions of University Library Users of the Electronic Journals

오동근 (Dong-Geun Oh)\* 김숙찬(Sook-Chan Kim)\*\*

### 초 록

이 연구에서는 K대학의 대학교수 및 일반대학원 재학생 367명을 대상으로 설문지법을 이용하여 전자저널의 이용행태와 전자저널의 서비스품질(서비스의 적합성, 이용의 편리성, 홍보, 이용교육) 및 무료이용지각이 고객만족에 미치는 영향과 이러한 고객만족이 전자저널에 대한 충성도, 도서관 방문빈도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 분석결과 이용자들은 대략 6 : 4의 비율로 전자저널을 선호하고, 이용 및 검색, 접근의 편리성을 전자저널 선호의 주된 이유로 들었다. 전자저널의 서비스품질의 각 차원은 고객만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 무료이용지각은 유의수준 .1에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 고객만족은 충성도에 정(+)  
의 영향을 미치고 도서관 방문빈도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

### ABSTRACT

This study analyzed the user behaviors of the electronic journal users and the influences of service quality of electronic journals on the customer satisfactions, customer loyalty, and frequency of visit to the library building. Approximately 60 percent of users prefer e-journal to printed formats. Service quality of electronic journal was measured by four dimensions: reliability of service, convenience of service, public relations, and user instructions. 100 faculty members and 267 graduate school students were surveyed using questionnaires. It was concluded that each dimensions of service quality positively influenced on the customer satisfactions, and customer satisfaction positively influenced on loyalty, and negatively on frequency of visit to the library building.

키워드: 전자저널, 웹 DB, 고객만족 - 비영리조직, 이용자만족도, 재이용의도, Electronic Journal, WEB DB, Customer Satisfaction - Not-for-profit Organization, User Satisfaction, Re-Use Intention

---

\* 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr)

\*\* 계명대학교 동산도서관 사서(sckim@kmu.ac.kr)

## 1. 서 론

고도정보사회에서는 정보의 생산량이 늘었을 뿐 아니라 매체형식에서도 인쇄매체에 의존하던 정보형태를 CD-ROM DB, 컴퓨터파일, VOD, DVD, Web DB, 전자저널 등으로 다양하게 공급되고 있다. 대학도서관의 중요한 학술정보원의 하나인 학술지의 경우에도 전자저널(e-journal) 및 Web DB 등의 매체로 발행형식이 변모하였다. 도입 초기에 보여주었던 단순한 서지중심의 서비스에서 최근에는 각 주제별로 전문(full-text)을 제공하는 등 다양한 서비스가 도입되면서 전자저널은 연구수행과정에서 중요한 정보자원으로 활용되고 있다.

전자저널은 접근의 용이성과 신속성, 검색의 다양성, 정보원간의 연계성 등의 장점을 바탕으로 빠른 속도로 확산되고 있으며, 최근에는 인쇄저널 유지조건에 추가비용으로 구독하던 제공방식이 전자(E-only)만으로도 구독이 가능하도록 변경되고 있어 앞으로 그 도입이 더욱 확산될 것으로 예상된다.

그동안 전자저널에 관한 연구는 주로 선정 및 구독, 접근 및 목록, 관리방안, 아카이빙에 관한 연구 등이 다양하게 이루어져 왔으나, 전자저널 서비스에 대한 만족도 연구는 거의 이루어진 바가 없었다. 또한 대학도서관은 정보자원으로서 그 비중이 점점 커져가고 있는 전자저널을 보다 효율적으로 서비스하고 이용시키기 위한 방안 모색을 필요로 하고 있다.

이러한 점에 착안하여, 이 연구에서는 K대학도서관<sup>1)</sup>의 이용자를 대상으로 전자저널

1) K대학도서관(대구광역시 소재 종합대학교)은 1993년부터 CD-Net 환경을 갖추고 SSCI의 5종의 학술 CD-ROM을 제공하면서 전자저널 관련서비스를 시작하였다. 이후 웹 형태로의 매체변환에 따라 1999년 General Business File ASAP 460여종의 전문서비스를 시작으로 이 연구당시인 2005년 3월 현재 약 14,320여종의 전자저널을 서비스하고 있었다. 반면 인쇄저널은 1997년의 962종을 정점으로 매년 하향조정하여 연구당시에는 501종을 구독하고 있었다. K대학도서관의 저널제공변화추이를 보면 <표 1>과 같다 (전자저널은 전자저널공동컨소시엄(KESLI)을 통해 구독하는 종수와 Web DB공동구매(KERIS)를 통해 구입된 DB 및 개별구매 DB 중 원문제공 해외저널종수를 산출한 것임).

<표 1> K대학도서관 저널제공변화추이

제공연도	인쇄저널(종)	전자저널(종) <sup>1)</sup>
2001	589	약 3,494
2002	517	약 6,765
2003	504	약 7,514
2004	503	약 9,195
2005	501	약 14,320

에 대한 이용실태를 파악하고 전자저널 서비스품질차원 및 무료이용지각에 따른 만족 정도를 분석하여 서비스품질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다. 또한 전자저널 서비스에 대한 이용자만족이 전자저널을 다시 이용하고자 하는 재이용의도와 제3자에게 이용을 권장하는 긍정적 구전의도, 그리고 도서관을 직접 방문하는 방문빈도의 변화에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

## 2. 전자저널의 특성과 주요 연구의 개관

일반적으로 전자저널은 전자매체를 통해 제작, 출판, 배포되는 정기간행물의 포괄적인 개념으로 쓰이고 있다. 그러나 전자저널은 인쇄저널의 내용을 전자화하거나, 처음부터 전자화된 형태로 서버에 저장하여, 인터넷을 통해 저널의 전문(full-text)을 이용할 수 있는 학술잡지라고 정의하는 것이 더 명확할 것이다.

대학도서관에서 가장 많이 서비스되고 있는 전자저널의 유형은 대부분 인쇄저널의 전자형버전으로 이는 개별적으로 제공되지 않고 데이터베이스의 형태로 제공된다. 이러한 유형의 전자저널은 대규모 상업출판사나 대행사를 통해 패키지형태로 제공되며 많은 부분이 컨소시엄을 통해 제공된다. 전자저널의 구입은 인쇄저널 구독유지조건 및 구독종수에 따라 금액이 책정되는 경우가 대부분이나, 최근에 들어서는 인쇄저널 유지조건 없이 전자형태만의 구독조건을 제공하기도 한다.

전자저널을 이용하기 위해서는 도서관 홈페이지 또는 출판사별 전자저널 서비스 홈페이지에 접속해야 한다. 대부분의 경우 전자저널의 이용은 IP 범위로 인증여부를 체크하여 교내사용으로 제한하고 있다. 그러나 이용장소의 제약문제를 해결하기 위해 일부 출판사에서는 교외에서 이용할 수 있는 외부계정을 발급해 주거나, 프락시서버시스템을 구축하여 해당대학의 도서관 홈페이지를 통한 인증절차만으로 외부에서도 이용할 수 있도록 하고 있다.

---

K대학도서관은 전자저널이용을 위한 접근방식으로 저널별 및 DB별로 알파벳순 및 주제별 리스트를 제공하고 있다. 이용은 기본적으로 IP그룹을 등록하여 캠퍼스 내에서는 자유로운 접근을 허용하며, 외부이용이 가능한 DB의 ID 및 PW를 부여하여 교외에서도 접근이 가능하도록 제공하고 있다. 전자저널의 홍보를 위해서는 교내그룹메일, 도서관홈페이지 공지, 대학신문을 통해 홍보하고 있으며, 전자저널의 이용교육은 학과수업시간을 활용하여 전공과 관련이 있는 전자저널 및 DB별 이용방법을 실습을 병행하여 실시하고 있다.

인쇄저널과 비교하여 전자저널이 갖는 장단점에 대해서는 노진구(1997), Rusch-Feja 와 Siebeky(1999), 정동열(1999), 배금표(2000), Bar-Ilan 과 Fink(2005) 등이 고찰한 바 있는데, 기존연구를 통해 제안된 장·단점을 살펴보면 몇 가지 공통적인 요소들을 발견할 수 있다(<표 2> 참조). 우선 장점으로는 다음과 같은 것을 들 수 있다.

① 출판과 배포과정이 빨라 새로운 정보를 이용자들에게 신속하게 전달할 수 있어 새로운 아이디어를 신속하게 상호 교환할 수 있다.

② 자료이용이 용이하고 접근성이 뛰어나다. 이용자들은 도서관을 직접 방문하지 않고도 원하는 자료에 쉽게 접근할 수 있고, 복본의 필요성 없이 여러 이용자들이 동시에 이용할 수 있다.

③ 탁월한 검색기능을 가지고 있어 자료검색 및 접근이 용이하다.

④ 원문제공이 매우 신속하고 즉각적이다. 원하는 자료를 검색과 동시에 원문을 다운로드 받아 이용할 수 있다.

⑤ 하이퍼링크 처리를 통한 참고문헌의 연계가 매우 쉽다. 하이퍼링크를 통해 인용 문헌, 참고문헌과 연결할 수 있고, 문자, 표, 그래프 및 그림까지 표현할 수 있다.

⑥ 출판비용이 경제적이고 관리가 편리하다. 인쇄저널에 비해 전자저널은 출판비용에 있어서 상당한 부분이 절감되며, 보존을 위한 물리적 보존공간을 필요로 하지 않는다.

⑦ 최신 저널의 목차를 이메일로 알려주는 Alert Service 기능을 제공한다.

전자저널이 갖는 이러한 장점에 비해 단점으로는 다음과 같은 것을 들 수 있다.

① 기기 의존적으로 네트워크상에 있는 컴퓨터와 소프트웨어가 있어야 한다.

② 인쇄저널에 비해 가독성이 떨어진다. 인쇄를 하여 볼 경우 일부 전자저널은 선명도가 떨어지고 화면상에서 이용하는 경우 눈의 피로를 쉽게 가져다준다.

③ 이용자의 정보검색 및 컴퓨터 활용능력을 필요로 한다.

④ 정보의 지속성 또는 영구보존성이 문제된다. 구독이 중단되어도 과거자료는 계속 이용할 수 있다는 측면에서 원본자료를 축적하는 방법이 이상적이지만 구독료가 상대적으로 비싸며, 일부 출판사는 이러한 서비스를 제공하지 않기 때문에 정보의 영구보존성에 문제가 있다.

⑤ 인터넷 회선속도가 느릴 경우 문제가 될 수 있다.

⑥ 전자저널 이용을 위한 IP나 패스워드 인증과정의 접속절차가 필요하다. 또한 정보를 접근할 수는 있으나 소유할 수 없는 경우가 많다.

⑦ 소규모 출판사에서 서비스하는 전자저널의 경우 서비스 유지에 위협을 받을 수 있다. 연구자는 해당출판사 DB에서 원하는 기사가 없을 경우 다른 출판사 DB에서 검색을 재실행해야 하기 때문에 대형출판사를 선호하게 된다. 이에 규모가 작은 출판사의 전자저널은 이용자들로부터 외면당하기 쉬워 소규모 출판사의 전자저널은 지속적인 구독에 위협을 받고 있다.

<표 2> 전자저널의 장단점 2)

	Rusch-Feja 등	Bar-Ilan 등	노진구	정동열	배금표
장점	출판/배포과정의 신속성		0	0	0
	자료이용의 용이성과 접근성	0	0	0	0
	검색기능의 탁월성	0	0	0	0
	원문제공의 신속성/즉각성	0	0	0	0
	참고문헌의 연계용이성		0	0	0
	출판비용의 경제적/관리편리성			0	0
	Alert Service기능의 제공			0	
단점	기기 의존성		0	0	0
	인쇄저널에 대비한 가독성 저하	0	0	0	
	컴퓨터 활용능력의 필요성			0	
	정보의 지속성/영구보존성상의 문제	0	0	0	0
	인터넷속도/네트워크의 영향	0		0	0
	인증과정의 필요성			0	
	소규모출판사의 서비스유지상 난점			0	

전자저널에 대한 최근의 연구동향을 보면, Voorbij와 Ongering(2006)이 잘 요약하고 있는 것처럼, 이용빈도, 장단점에 대한 인식, 이용자의 실제이용행태, 전자저널의 실제 효익(real benefits)등의 분야에서 활발하게 연구가 이루어지고 있다. 또한 선행연구의 주요내용들을 Bar-Ilan과 Fink(2005, 364)는 다음과 같이 요약하여 정리하고 있다.

① 전자저널의 이용은 시간이 흐름에 따라 증가하고 있다.

② 연령 및 학문적 지위는 전자저널의 사용과 역의 관계에 있고, 교수직이 학생보다 전자저널을 더 많이 이용한다.

2) 김혜련(1999)과 이명희(2004)의 구분은 노진구(1997)의 구분과 동일하므로 표에서는 생략하였다.

③ 이용자가 전자저널을 더 선호하고 더 많이 사용함에 따라 인쇄저널의 이용은 점진적으로 줄어들고 있다.

④ 이용이 증가함에 따라 이용자들은 전자저널형식에 더 많이 접근한다.

⑤ 인쇄본 또는 전자저널을 이용한다는 사실 자체가 반드시 이용자가 그 형식을 선호하기 때문이라고 단정하기는 어렵다. 즉 때로는 인쇄본을 얻기 어려운 상황에서 전자저널을 입수할 수 있기 때문에 전자저널을 이용하는 경우도 많다는 점을 고려해야 한다.

⑥ 인쇄본 또는 전자저널이라는 포맷의 장단점은 그 이용에 대한 이용자의 선호에 영향을 준다.

이 연구에서는 이러한 전자저널의 장단점에 대한 분석과 선행연구의 결과를 토대로 전자저널이용자의 전자저널서비스에 대한 만족도를 분석하고자 한다.

### 3. 연구의 설계

#### 3.1 전자저널서비스의 품질평가척도

서비스품질에 관한 연구에서 PZB<sup>3)</sup>는 서비스품질은 소비자가 서비스행위를 어떻게 지각하느냐에 따라 측정해야 한다고 생각하고 SERVQUAL이라는 표준화된 척도를 개발하였다. 도서관서비스 품질평가에 관한 상당부분의 연구도 이들이 개발한 SERVQUAL을 기반으로 이루어졌으나, 이 모형은 상업적인 마케팅 분야에서 개발된 모형으로, 이를 그대로 도서관의 서비스 품질을 측정하기 위해 사용하기에는 적합하지 않은 부분들이 있었다.

이와 관련하여, LibQUAL+<sup>TM</sup>은 개별도서관들이 유용한 품질평가도구를 만들어 도서관서비스 품질을 측정하기 위해 시도된 것이었다. LibQUAL+<sup>TM</sup>은 LibQUAL+에서 발전된 것으로, LibQUAL+는 기존의 SERVQUAL 차원을 확장하여 도서관에 적용하기에 적합한 차원들을 추가한 모형이다. LibQUAL+<sup>TM</sup>은 SERVQUAL에서는 드러나지 않았던 도서관만의 서비스품질차원을 새롭게 제시하고자 노력하고 있다(LibQUAL+<sup>TM</sup>의

3) SERVQUAL의 고안자인 A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and Leonard L. Berry 세 사람 성의 이니셜을 활용하여 명명한 일반적인 명칭임.

자세한 내용에 대해서는 해당홈페이지(<[www.libqual.org](http://www.libqual.org)> 참조).

이 연구에서는 LibQUAL+™을 비롯한 선행연구에서 도출된 척도와 현재 제공되고 있는 전자저널서비스에 대한 분석 등을 토대로 전자저널서비스의 품질평가척도를 재구성하고자 시도하였다.

한편 전자저널의 서비스품질구성요소와 관련한 연구들로는 배금표(2000), 이명희(2004), 이세라(1999), 이지영(2004) 등의 연구가 있다. 배금표(98-100)는 전자저널의 평가요소로 ① 간행물을 이용하는 주된 이유와 목적, 간행물의 주제범위, 인터넷을 통한 이용가능여부 ② 주제 및 자료의 형태가 포함하는 것은 무엇이며, 과월호에 접근하기 위한 아카이브의 유무 및 범위 평가 ③ 저자와 평판의 평가로 저널의 심사여부, 심사과정의 엄격성, 저널의 평판 등 자료의 질을 평가 ④ 정확성 및 신뢰성 평가로 연구의 질, 정보자원의 심사, 편집여부, 1차 자료여부, 참고문헌이나 서목제공 여부, 결론을 지원하는 검증될만한 자료제공 여부 등을 평가 ⑤ 자료의 최신성 및 유지성 평가 ⑥ 자료의 접근성 및 이용의 편의성 평가 ⑦ 정보의 표현 및 정리 상태 평가 ⑧ 다른 자원과의 비교로 정보자원의 독특한 특성 또는 기능을 제공하는지, 다른 자원의 비용과 그 재원의 가치를 비교 평가해야 한다고 제안하였다.

이명희(33-36)는 전자저널의 적합성, 편이성, 인지도, 안정성의 4가지 영역의 요소들이 전자저널 만족도에 영향을 미친다고 보고, 4가지 영역의 구성요소로 ① 적합성은 주 구독 전자저널 매체, 향후 전자저널 이용의사, 전공분야 연구활동의 전자저널 충분성 및 중요성, 서비스 이용장소, 선정시 고려요소를 ② 편이성은 주 사용 전자저널 서비스 사이트, 전자저널 서비스 누락저널 이용행태, 이용이유, 이용시 느끼는 문제점을 ③ 인지도는 전자저널 서비스에 대한 홍보와 전자저널 이용교육에 관련된 요소를 ④ 안정성은 원문파일의 과 월호 구독필요성 및 원문 이용행동, 오류발생시 행동에 대한 요소들을 평가하였다.

이세라(54-57)는 온라인 학술저널과 인쇄저널의 만족도 비교연구를 위한 측정요소로 ① 탐색과정(열람 및 검색)에 대한 키워드 ② 전체저널 내용확인에 대한 만족도 ③ 이용시간 및 장소에 대한 만족도 ④ 저널의 최신성에 대한 만족도를 측정변수로 설정하였다. 이지영(13-15)은 이용자 특성과 탐색서비스 특성에 따른 대학도서관 전자저널의 이용자 만족도를 측정하였는데, 이용자 특성요인은 ① 학력수준 ② 전공분야 ③ 이용경험을, 탐색서비스 특성요인은 ① 탐색결과 ② 탐색과정 ③ 이용편의성을 측정변수로 설정하였다.

이 연구는 전자저널의 서비스품질을 평가하기 위한 탐색적 연구로서, 선행연구에서 도출된 척도와 현재 제공되고 있는 전자저널서비스에 대한 분석 등을 토대로 전자저널의 서비스품질평가 척도를 ① 전자저널서비스의 적합성 ② 이용의 편리성 ③ 전자저널의 홍보 ④ 이용교육의 4가지 차원으로 재구성하였다.

### 3.2 연구가설 및 과제

이 연구에서는 전자저널의 이용자만족도를 평가하기 위해 선행연구에서 도출된 척도와 현재 제공되고 있는 전자저널서비스에 대한 분석을 토대로 서비스품질 평가차원을 재구성하고, 그 차원들에 대한 요인분석을 통해 전자저널이용에 대한 만족도를 파악하고자 하였다.

전자저널서비스의 품질평가차원은 앞서 언급한 것처럼, 전자저널 서비스의 적합성, 이용의 편리성, 전자저널의 홍보, 이용교육의 4가지 변수를 도출하였다. 또한 이 연구에서는 대학도서관의 자료는 직접적인 비용 없이 무료로 제공되고 있다는 점에 착안하여 무료이용 지각이라는 변수를 사용하였다(오동근 2003; 2004). 아울러 고객만족과 재이용의도 등을 포함한 충성도의 인과관계에 관한 선행연구(Martensen and Gronholdt 2005; 오동근 2005 등)를 바탕으로 전자저널에 대한 이용자만족이 재이용의도 및 긍정적 구전의도를 포함한 충성도에 영향을 미치는지를 분석하고자 시도하였다.

전자저널 서비스특성 중의 하나는 자료이용이 용이하고 접근성이 뛰어나다는 것이다. 인쇄저널에 비해 시간과 장소의 제약을 받지 않으며, 원문제공이 매우 신속하고, 다양한 검색기법을 적용하여 검색의 효율성을 가져올 수 있다. 이러한 편리성에 따른 만족은 전자저널 이용 전 도서관을 방문하는 횟수보다 전자저널 이용 후 도서관을 직접 방문하는 횟수를 감소시키지 않을까 하는 의문이 생긴다.

이상의 분석과 의문을 바탕으로 다음과 같은 연구가설 및 연구과제를 설정하였다.

연구가설 I: 전자저널서비스의 품질은 전자저널에 대한 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

I-1: 전자저널서비스의 적합성은 전자저널에 대한 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

I-2: 전자저널 이용의 편리성은 전자저널에 대한 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미

칠 것이다.

I-3: 전자저널에 대한 홍보는 전자저널에 대한 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

I-4: 전자저널에 대한 이용교육은 전자저널에 대한 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구가설 II: 무료이용지각은 전자저널에 대한 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구가설 III: 전자저널이용자의 전반적인 만족은 전자저널에 대한 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다

연구과제 I: 전자저널이용자의 전반적인 만족은 도서관을 직접 방문하는 빈도를 감소시키는 데 유의한 영향을 미치는가?

### 3.3 연구방법

#### 3.3.1 설문지의 구성과 주요척도

이 연구에서 사용한 최종설문지는 9개 주요부분으로 구성되었다. 제I부는 도서관에 대한 일반적인 인식을 묻는 부분으로, 이용이전에 가졌던 도서관에 대한 기대, 이용후의 만족정도, 향후의 기대, 도서관의 이용의도 등에 관한 항목을 포함하고 있다. 제II부는 도서관자료이용의 일반적인 행태와 그에 따른 만족도를 묻는 부분으로, 방문빈도, 주된 방문목적, 자료에 대한 전반적인 만족도에 관한 항목으로 구성되어 있다. 제III부는 전자저널에 관련된 이용자의 행태를 묻는 부분으로, 선호하는 저널형식, 전자저널의 이용빈도, 이용장소, 이용의도, 전문(全文)이용에 따른 구체적인 행태, 접속오류 발생시의 행태에 관한 항목으로 구성되어 있다. 제IV부는 전자저널서비스품질의 4개 차원에 관한 19항목의 질문과 전자저널에 대한 전반적인 만족도를 묻는 1개항목으로 구성되고, 제V부는 무료이용지각에 대한 5개항목, 제VI부는 전자저널이용에 관련된 3개항목, 제VII부는 긍정적 구전에 관련된 2개항목, 제VIII부는 전자저널 이용이후의 도서관방문상의 변화를 묻는 1개항목으로 구성되어 있다(해당항목 7점척도사용). 제IX부는 인구통계적 질문이다. 이 연구에서 사용한 주요변수들의 조작적 정의와 측정항목들은 <표 3>과 같다.

<표 3> 변수의 조작적 정의 및 측정항목

변수	조작적 정의	측정항목
서비스의 적합성	전자저널 서비스에 대한 적합성 여부	제공되는 전자저널의 질 제공되는 정보량 검색결과의 정확성 자료의 최신성 과월호 제공에 대한 만족정도 제공정보의 주제 다양성 제공정보의 신뢰성
이용의 편리성	전자저널 이용 편리성에 대한 인식	접근의 편리성 검색의 편리성 원문 이용의 편리성
전자저널 홍보	전자저널 홍보에 대한 인식	적극적인 홍보 필요성에 대한 생각* 홍보수락 정도 홍보에 대한 만족정도 홍보가 전자저널 이용에 미치는 도움 정도
이용교육	전자저널 이용교육에 대한 인식	이용교육의 필요성 이용교육 참석정도* 이용교육이 이용에 미치는 도움정도* 향후 교육 참여 의도
무료이용 지각	전자저널 서비스의 무료 이용에 대한 인식	유료서비스에 비교한 낮은 서비스 기대 무료서비스에 대한 불만족 감수 무료에 따른 향이나 문제점 지적의 어려움 유료서비스와 비교한 향의 정도* 전자저널 유료화시 이용 여부*
충성도	지속적인 사용에 대한 인식정도	정보습득 시 전자저널의 이용 정도 향후 전자저널의 학술정보로의 비중 정도 향후 전자저널 이용 의도
	긍정적 구전 및 의도	동료나 선후배 등에 대한 긍정적 구전 경험 동료나 선후배 등에 대한 긍정적 구전 의도
방문빈도	방문빈도감소정도	전자저널 이용 후 도서관 방문횟수감소 정도
만족도	만족정도	전자저널 서비스에 대한 전반적인 만족정도

\*요인분석 결과 타당성 결여로 분석에서 제외함

### 3.3.2 데이터의 수집과 분석

설문조사는 2005년 3월 14일부터 12일간에 걸쳐 교수 및 일반대학원 석사 및 박사 과정 재학생을 대상으로 실시하였다. 교수연구실을 직접 방문하여 설문 목적과 의도, 절차에 대해 직접 설명하고 교수용설문의 작성과 함께 대학원생용 설문지를 수업 시간을 이용하여 수집해주도록 부탁하고 배부하였으며, 차후에 연구자가 직접 해당교수들을 방문하여 회수하였다. 다만 교수용설문지(총 100부) 중 40부는 이메일조사를

통하여 추가로 수집하였다.

설문지는 총390부를 배부하여, 378부를 회수하였으며, 회수된 설문지 중 문항에 관계없이 동일한 값을 준 경우와 결측값이 많은 설문지는 제외하고 367부만 분석에 이용하였다. 수집한 모든 설문지에는 통계처리를 위해 일련번호를 부여하고, 각 설문항목에 대해서는 변수값을 지정하였으며, SPSS 10.0 윈도우용을 사용하여 분석하였다.

## 4. 분석의 결과와 해석

### 4.1 표본의 인구통계적 특성 및 전자저널의 이용행태

#### 4.1.1. 인구통계적 특성

이 연구에서 사용한 표본의 인구통계적 특성은 <표 4>와 같다.

<표 4> 응답자의 인구통계적 특성

특 성	구 분	빈 도(명)	구성비(%)
성 별	남 자	170	46.3
	여 자	197	53.7
연 령	20-29세	147	40.1
	30-39세	109	29.7
	40-49세	74	20.2
	50세 이상	37	10.1
신 분	정교수	31	8.4
	부교수	20	8.2
	조교수	15	4.1
	전임강사	24	6.6
	대학원 박사	87	23.7
대학원 석사	180	49.0	
교 수 재직경력 (N=100)	1-5년	39	39.0
	5-10년	15	15.0
	11-15년	19	19.0
	15-20년	15	15.0
20년 이상	12	12.0	
전 공	인문과학	98	26.7
	사회과학	100	27.2
	자연과학	55	15.0
	공학	56	15.3
	경상학	36	9.8
	예·체능	22	6.0

이 연구의 표본은 여성이 남성에 비해 다소 많고, 연령은 30대 이하가 69.8%를 차지하며, 신분은 석사과정 49%, 교수 27.2%, 박사과정 23.7%로 나타났다. 교수의 재직 경력은 10년 미만이 54% 정도를 차지하며, 전공은 사회과학이 27% 이상을 차지하는 것으로 나타났다. 이와 같은 표본의 양상은 설문대상자의 전체 규모면이나 전공분야 규모로 볼 때 모집단을 충분히 대표할 수 있을 것으로 판단된다.

#### 4.1.2. 전자저널의 이용행태

이 연구에서는 전자저널이용의 일반적인 행태를 파악하기 위해, 선호하는 저널유형, 선호이유, 전자저널 이용빈도, 이용장소, 이용목적, 원문이용형태, 접속오류시 취하는 태도, 선호하는 홍보방법을 조사하였는데, 그 구체적인 내용을 요약하면 다음과 같다 (<표 5> 참조).

K C I

<표 5> 전자저널이용의 일반적 행태

구 분	항 목	교 수		대학원생		총 계	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%
선호유형	인쇄저널 선호	35	35	120	44.9	155	42.2
	전자저널 선호	65	65	147	55.1	212	57.8
인쇄저널 선호이유	주제 분야 저널제공	5	14.3	30	25	35	22.6
	이용의 편리성	23	65.7	63	52.5	86	55.5
	내용의 신뢰성	1	2.9	13	10.8	14	9.0
	전자저널 이용을 몰라서	4	11.4	11	9.2	15	9.7
	기타	2	5.7	3	2.5	5	3.2
전자저널 선호이유	주제 분야 저널제공	4	6.2	7	4.8	11	5.2
	이용 및 검색의 편리성	31	47.7	71	49.0	103	48.6
	접근의 편리성	23	35.4	57	38.8	80	37.7
	제공정보의 다양성	7	10.8	11	7.5	18	8.5
	기타	-	-	-	-	-	-
전자저널 이용빈도	거의 매일	9	9.0	29	10.9	38	10.4
	주 1-3회	36	36.0	66	24.7	102	27.8
	월 1-3회	36	36.0	74	27.7	110	30.0
	한 학기 1-3회	18	18.0	92	34.5	110	30.0
	거의 사용하지 않음	1	1.0	6	2.2	7	1.9
전자저널 이용장소	도서관	6	6.0	66	24.7	72	19.6
	도서관 이외 교내장소	88	88.0	107	40.1	195	53.1
	교외장소	6	6.0	94	35.2	100	27.2
전자저널 이용목적	논문관련 자료수집	61	61.0	145	54.3	206	56.1
	학문연구동향 파악	28	28.0	37	13.9	65	17.7
	수업관련	6	6.0	54	20.2	60	16.3
	세미나 관련정보	2	2.0	8	3.0	10	2.7
	진공지식 습득	1	1.0	19	7.1	20	5.4
기타	2	2.0	4	1.5	6	1.6	
원문이용 형태	저장 후 인쇄	60	60.0	155	58.1	215	58.6
	저장 없이 인쇄	28	28.0	65	24.3	93	25.3
	북마크 표시	5	5.0	18	6.7	23	6.3
	화면상 열람만	4	4.0	29	10.9	33	9.0
	기타	3	3.0	-	-	3	.8
접속중단 및 오류시 행동	포기	21	21.0	66	24.7	87	23.7
	사서에게 문의	29	29.0	76	28.5	105	28.6
	출판사 직접문의	5	5.0	16	6.0	21	5.7
	접속될 때까지 시도	44	44.0	105	39.3	149	40.6
	기타	1	1.0	4	1.5	5	1.4
선호하는 홍보방법	개인 이메일	60	60.0	78	29.2	138	37.6
	도서관 홈페이지 공지	13	13.0	78	29.2	91	24.8
	학교 홈페이지 공지	13	13.0	69	25.8	82	22.3
	안내자료 인쇄물 배포	10	10.0	28	10.5	38	10.4
	다른 소식지 공지	3	3.0	10	3.7	13	3.5
	기타	1	1.0	4	1.5	5	1.4

① 이용자들의 선호유형은 대략 6 : 4 정도의 비율로 전자저널을 선호하였으며, Bar-Ilan과 Fink(2005, 364)의 지적과 같이, 전자저널을 선호하는 사람의 비율은 대학원생(55.1%)에 비해 교수집단(65%)이 더 높은 것으로 나타났다.

② 전자저널의 선호이유는 교수집단과 대학원생집단 공히 이용 및 검색의 편리성(48.6%)과 접근의 편리성(37.7%)을 주된 이유로 꼽았다.

③ 전자저널의 이용빈도는 대부분의 이용자가 한 학기에 1회 이상 이용하고, 특히 교수집단은 80% 이상이 월 1회 이상 이용하는 것으로 나타났으며, 10% 이상의 응답자는 거의 매일 이용하는 것으로 밝혀졌다.

④ 전자저널의 이용장소는 교수집단은 주로 도서관이외의 교내장소(88%)에서 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 대학원생은 도서관이외의 교내장소(40.1%), 교외(35.2%), 도서관(24.7%)의 순으로 나타나 상대적으로 교외에서 이용하는 비율이 높았다.

⑤ 전자저널의 이용목적은 교수집단은 논문관련자료수집(61%)과 학문연구동향 파악(28%)을 주된 목적으로 하고, 대학원생은 논문관련자료수집(54.3%)과 학문연구동향 파악(13.9%) 이외에 수업에 관련된 이용(20.2%)이 높은 비중을 차지하였다.

⑥ 원문이용형태는 저장 후 인쇄하는 경우(58.6%)가 가장 많았으며, 25.3%는 저장 없이 인쇄하는 것으로 나타났다.

⑦ 접속중단이나 오류시에는 접속될 때까지 다시 시도하거나(40.6%) 사서에게 문의하는 경우(28.6%)가 많았으나, 포기하는 경우도 23.7%나 되었다.

⑧ 홍보에 관련해서는, 교수집단은 개인이메일을 통한 홍보(60%)를 압도적으로 선호하였고, 대학원생은 개인이메일(29.2%), 도서관홈페이지 공지(29.2%), 학교홈페이지 공지(25.8%) 등을 선호하는 것으로 나타났다.

#### 4.2 자료의 기술적 특성과 측정도구의 타당성과 신뢰성 검증

이 연구에서는 각 측정문항을 7점척도를 사용하여 측정하였으며, 모든 변수는 값이 커질수록 질문에 대한 긍정적인 응답이 되도록 코딩하였다. 전자저널서비스의 품질에 대한 지각은 필요성과 향후참여의도로 분석된 이용교육이 4.97로 가장 높았고, 홍보에 대한 인식이 3.87로 가장 낮은 것으로 나타났다(<표 6> 참조). 서비스에 대한 만족도(4.53)와 충성도(4.95)는 비교적 높은 것으로 밝혀졌다.

<표 6> 측정변인의 기술적 특성(7점척도)

변인	평균	표준편차	Cronbach' Alpha
서비스의 적합성(7항목)	4.5158	1.00338	.920
서비스의 편리성(3항목)	4.4187	1.19093	.883
홍보(3항목)	3.8701	1.55308	.881
이용교육(2항목)	4.9728	1.39987	.739
무료이용지각(3항목)	3.6848	1.29345	.692
충성도(5항목)	4.9537	1.24766	.887
방문빈도감소(1항목)	4.45232	1.558439	.
고객만족(1항목)	4.52589	1.158839	.

한편 이 연구에서는 척도의 내용타당성을 높이기 위해 해당도서관의 사서와 문헌정보학과 대학원생으로 하여금 사전에 설문지를 검토하도록 하였고, 예비설문지를 사용하여 해당도서관에서 조교로 활동하는 타학과 대학원생으로부터도 피드백을 받았다. 이 과정을 통해 애매한 문장의 수정과 문항수의 축소를 통해 최종설문지를 완성하였다.

아울러 독립변수와 종속변수의 개념타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주요인분석(principal component analysis)을 실시하였으며, 요인회전 방법으로는 Kaiser 정규화를 이용한 Varimax 직각회전법(orthogonal rotation method)을 사용하였고, Eigen값 1.0을 기준으로 요인을 추출하였다. 그 결과 전자저널 서비스의 적합성, 이용의 편리성, 홍보, 이용교육, 무료이용지각, 충성도의 6가지 요인이 도출되었다(총누적 분산비 : 74.143%).

요인분석 결과, 변수로 투입된 6개의 각 요인을 구성하고 있는 항목들 대부분이 주요인에 높게 적재되고(0.7 이상), 부요인에는 낮게 적재되는 것으로(0.39 이하) 나타났다. 다만 이 가운데 홍보의 1번, 이용교육의 2, 3번 항목, 무료이용지각의 4번과 5번 항목이 다른 요인에서 높게 적재되어, 변수의 타당성을 확보하기 위해 분석에서 제외시켰다(<표 3> 참조).

이 연구에서 사용한 척도들의 신뢰성을 평가하기 위해 Cronbach's alpha 계수를 이용한 내적일관성 분석방법을 사용하였다. 각 변수들의 alpha 값은 서비스의 적합성 .92부터 무료이용지각 .69까지의 값으로 모두 .6이상의 수치를 보이고 있어(<표 6> 참조), 척도의 내적일관성이 충분히 확보된 것으로 판단된다.

### 4.3 연구가설의 검증과 연구문제의 분석

#### 4.3.1. 서비스품질차원과 무료이용지각이 만족도에 미치는 영향

서비스품질차원의 4개 독립변수와 무료이용지각이 전자저널에 대한 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 서비스품질차원 및 무료이용지각과 만족도의 다중회귀분석

통계량 변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	p	R <sup>2</sup>	F 값	모델 p
	B	표준오차	Beta					
상수	.400	.235		1.700	.090	.545	86.571	.000
적합성	.360	.055	.312	6.543	.000			
편리성	.269	.048	.276	5.616	.000			
홍보	.168	.032	.225	5.183	.000			
이용교육	.096	.032	.116	3.026	.003			
무료이용	.050	.032	.056	1.569	.118			

분석결과, 선정된 전자저널의 서비스품질차원(적합성, 편리성, 홍보, 이용교육)은 모두 유의수준 .005에서 전자저널에 대한 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 무료이용지각은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 만족도에 영향을 미치는 정도는 적합성, 편리성, 홍보, 이용교육의 순서로 나타났다.

한편 응답자의 신분에 따른 추가분석 결과, 교수집단과 대학원생 집단 모두 각 서비스품질차원들이 만족도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 교수집단의 경우는 편리성 ( $p < .001$ ), 적합성 ( $p < .05$ ), 이용교육 ( $p < .01$ ), 홍보 ( $p < .1$ )의 순으로, 대학원생집단의 경우는 적합성 ( $p < .001$ ), 홍보 ( $p < .001$ ), 편리성 ( $p < .001$ ), 이용교육 ( $p < .05$ )의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 무료이용지각은 두 집단 모두 유의하지 않았다.

#### 4.3.2. 서비스품질차원과 무료이용지각, 만족도가 충성도에 미치는 영향

서비스품질차원의 4개 독립변수와 무료이용지각, 전자저널에 대한 만족도가 충성도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 서비스품질차원, 무료이용지각, 만족도와 충성도의 다중회귀분석

통계량 변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	p	R <sup>2</sup>	F 값	모델 p
	B	표준오차	Beta					
상수	1.784	.311		5.740	.000	.313	28.739	.000
적합성	.187	.077	.150	2.438	.015			
편리성	.260	.066	.249	3.972	.000			
홍보	-.012	.044	-.015	-.271	.786			
이용교육	.220	.042	.246	5.217	.000			
무료이용	-.096	.042	-.099	-2.261	.024			
만족도	.107	.069	.099	1.544	.123			

분석결과, 선정된 전자저널의 서비스품질차원 중 홍보를 제외한 적합성, 편리성, 이용교육은 유의수준 .05에서 전자저널에 대한 충성도에 정(+)의 영향을 미치고, 무료이용지각은 유의수준 .05에서 충성도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 전자저널에 대한 만족도는 유의하지 않았다.

한편 응답자의 신분에 따른 추가분석 결과, 교수집단의 경우는 편리성(p<.01)만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 대학원생집단의 경우는 적합성(p<.05), 편리성(p<.05), 이용교육(p<.001), 만족도(p<.1)는 정(+)의 영향을 미치고 무료이용지각(p<.05)은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 홍보는 두 집단 모두 유의하지 않았다.

#### 4.3.3. 서비스품질차원과 무료이용지각, 만족도가 도서관 직접방문빈도 감소에 미치는 영향

서비스품질차원의 4개 독립변수와 무료이용지각, 전자저널에 대한 만족도가 도서관 직접방문빈도 감소에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 9>와 같다.

<표 9> 서비스품질차원, 무료이용지각, 만족도와 방문빈도감소의 다중회귀분석

통계량 변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	p	R <sup>2</sup>	F 값	모델 p
	B	표준오차	Beta					
상수	1.557	.429		3.630	.000	.161	12.685	.000
적합성	.060	.106	.039	.570	.569			
편리성	.201	.091	.154	2.222	.027			
홍보	.126	.061	.126	2.068	.039			
이용교육	.050	.058	.045	.860	.390			
무료이용	.011	.059	.009	.180	.857			
만족도	.212	.095	.158	2.221	.027			

분석결과, 선정된 전자저널의 서비스품질차원 중 편리성과 홍보, 그리고 만족도는 유의수준 .05에서 도서관 직접방문빈도 감소에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편 응답자의 신분에 따른 추가분석 결과, 교수집단의 경우는 편리성(p<.05)과 홍보(p<.1)는 정(+)의 영향을 미치고 적합성(p<.1)은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 대학원생집단의 경우는 적합성(p<.1)과 만족도(p<.1)가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

#### 4.3.4. 가설의 검정과 연구문제의 검토

[가설 I]은 전자저널서비스의 품질차원(적합성, 편리성, 홍보, 이용교육)이 전자저널에 대한 전반적인 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 4개 구성요소 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 I-1]-[가설 I-4]까지 4개의 세부가설은 모두 채택되었다.

[가설 II]는 무료이용지각이 전자저널에 대한 전반적인 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 무료이용지각은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 따라서 [가설 II]는 기각되었다.

[가설 III]은 전자저널에 대한 전반적인 만족도가 전자저널에 대한 충성도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 전반적인 만족도는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 따라서 [가설 III]은 기각되었다.

[연구과제 I]은 전자저널이용자의 전반적인 만족도가 도서관을 직접 방문하는 빈도를 감소시키는 데 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 만족도는 직접방문빈도

의 감소에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

#### 4.3.5. 연구결과의 해석과 논의

전자저널서비스의 품질구성요인(적합성, 편리성, 홍보, 이용교육)과 전자저널에 대한 만족도의 관계를 분석하고자 한 [가설 I]과 관련하여, 이 연구에서는 4요인 모두 만족도에 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 전자저널서비스가 적합하고, 이용에 편리하며, 홍보에 대해 잘 인식하고 있고, 이용교육의 필요성을 느끼고 참여하고자 하는 이용자일수록 전자저널에 대한 만족도가 높다는 사실을 알 수 있다. 이러한 점에서, 전자저널에 대한 전반적인 만족도를 높이기 위해서는 전자저널 자체의 양과 질의 개선은 물론 접근이나 검색의 편리성, 그리고 다양한 홍보프로그램 및 이용교육의 마련이 필요할 것으로 판단한다.

흥미로운 사실은 추가분석결과 교수집단의 경우는 편리성이 만족도에 더 큰 영향을 주는 반면, 대학원생집단은 적합성이나 홍보가 더 큰 영향을 주었다는 점이다. 이는 연구활동을 하는 교수들의 경우 시·공간적으로 보다 편리한 이용을 선호한다는 점을 보여준다고 할 수 있을 것이다. 반면 교수집단에 비해 소장자료가 적은 대학원생의 경우 자료자체의 적합성이 가장 큰 만족요인으로 작용한 것으로 판단된다.

무료이용지각과 만족도의 관계를 분석하고자 한 [가설 II]와 관련하여, 이 연구에서는 유의한 결과를 얻어내지 못하였다. 이는 대학도서관이용자의 불평행동과 무료이용지각은 통계적으로 유의하지 않다는 Oh(2004)의 연구와는 일치한다. 그러나 이것이 대학도서관이용자라는 관중상의 특성에 관한 것인지는 불분명하며, 따라서 차후 추가의 연구가 필요할 것으로 판단된다.

전자저널에 대한 만족도와 충성도의 관계를 분석하고자 한 [가설 III]과 관련하여, 서비스품질구성요인 등을 포함한 다중회귀분석 결과 만족도는 충성도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 만족도와 충성도의 Pearson 상관관계가 .417( $p=.000$ )이라는 점에서 보면 다소 의외의 결과일 수도 있다. 따라서 이것이 표본의 수가 적은 이유인지, 편리성과 이용교육, 적합성이 더 많은 영향력을 갖기 때문인지, 아니면 그 밖의 다른 이유가 있는 것인지 추가의 연구가 필요하다고 본다.

[연구과제 I]과 관련하여, 이 연구에서는 전자저널서비스에 대한 만족도가 도서관 방문빈도의 감소에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 전자저널서비스에 만족한 이용자일수록 도서관을 직접 방문하는 횟수가 줄어드는 것으로 분석되었다. 흥미로

은 점은 추가분석 결과, 교수집단은 편리하다고 인식할수록 실제 도서관 방문횟수가 감소하는 반면 전자저널서비스가 적합하다고 생각할수록 직접방문빈도가 감소하지 않는 것으로 나타났고, 대학원생집단의 경우는 적합하다고 인정할수록 그리고 만족도가 높을수록 직접방문빈도가 감소하는 것으로 나타났다는 점이다. 따라서 이와 같은 신념상의 차이를 고려한 서비스개선책이 마련되어야 할 것으로 본다.

전자저널의 이용행태에 대한 분석에서는 전자저널(57.8%)을 인쇄저널보다 더 선호하는 것으로 나타났다. 따라서 향후 더 체계적이고 효과적인 전자저널 장서개발과 관리가 필요할 것이다. 접속오류시 취하는 행동으로는 접속될 때까지 시도(40.6%)가 가장 높게 나타났으며, 포기도 23.7%로 나타났다. 이는 결국엔 불만요인으로 이어지고 이용률을 떨어뜨리는 요인이 될 것이다.

## 5. 결 론

이 연구에서는 오늘날의 연구환경에서 점점 더 그 중요성이 커져가고 있는 전자저널의 이용을 활성화하고 이용자만족도를 높이기 위해 대학도서관 전자저널서비스의 품질구성차원을 분석하고 이를 실증적으로 검증하고자 시도하였다.

이를 위해 우선 전자저널서비스의 품질구성차원을 전자저널의 적합성, 이용의 편리성, 홍보, 이용교육으로 새롭게 제시하고, 이들이 전자저널에 대한 만족도에 미치는 영향을 실증적 연구를 통해 확인하였다. 전자저널서비스의 각 품질차원은 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 전자저널서비스의 적합성, 이용의 편리성, 전자저널에 대한 홍보, 이용교육 순으로 영향력이 큰 것으로 나타났다. 따라서 전자저널 장서개발시 품질차원을 고려한 개발이 이루어진다면 전자저널 이용을 더욱 증가시키고 이용자만족도를 향상시킬 수 있을 것이다. 또한 연구과제로 검토한 이용자만족도와 도서관을 직접 방문하는 빈도 감소의 관계는 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 최근 대학도서관은 도서관을 직접 방문하는 방문자 수 및 인쇄저널의 이용이 점점 감소하고 있다. 이 연구결과는 도서관에서 이러한 현상이 나타나는 원인 분석 자료로 활용할 수 있을 것이다. 가설과 연구과제에 관련된 추가의 분석에서는 교수집단과 대학원생집단간에 적지 않은 유사점과 차이점이 발견되었다.

이 연구는 전자저널서비스의 만족도에 관련된 새로운 시도로서 이루어진 탐색적 연구이다. 따라서 일부의 척도들은 엄밀하지 못한 부분들이 있고, 아직 그 설명력도 크

지 않다고 할 수 있다. 따라서 추가의 후속연구를 통해 전자저널서비스의 품질구성요소를 정교화하고, 대학도서관이용자들에 대해서도 그 신분이나 전공별로 그 특성에 따른 좀 더 세분화된 연구가 이루어져야 할 것이다. 아울러 이 연구가 단일대학이용자에 국한되었다는 점에서, 그 범위를 확대하여 일반화하는 것도 바람직하다고 본다.

## 참고문헌

- 김혜련. 2000. 『대학도서관에서의 전자저널 관리방안에 관한 연구』 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 노진구. 1997. 전자잡지의 발달과 미래. 『한국도서관정보학회지』, 26: 441-478.
- 배금표. 2000. 전자잡지의 평가 요소. 『한국정보관리학회 학술대회논문집』, 7: 95-100.
- 오동근. 2004. 공공도서관 이용자의 부정적 구전에 관한 연구: 대구지역 공공도서관 이용자를 중심으로. 『한국도서관정보학회지』, 35(4): 129-147.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 윤만영. 2004. 『대학도서관 전자저널의 수집 및 관리에 관한 연구』. 석사학위논문, 청주대학교 교육대학원, 문헌정보교육전공.
- 이명희. 2004. 『대학의 전자저널 서비스 이용실태와 만족도 향상 방안 연구』. 석사학위논문, 아주대학교 교육대학원, 대학행정관리전공.
- 이세라. 1999. 『온라인 학술저널과 인쇄학술저널의 이용자에 대한 비교분석: 한국전자통신연구원의 사례분석』. 석사학위논문, 충남대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 이지영. 2004. 『이용자특성과 탐색서비스 특성에 따른 대학도서관 전자저널의 이용자 만족도에 관한 연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 교육대학원, 사서교육전공.
- 정동열. 1999. 전자학술저널의 이용행태 분석에 의한 관리방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(3): 5-21.
- Abels, Eileen G., Peter Liebscher and Daniel W. Denman. 1996. "Factors that influence the use of electronic networks by science and engineering faculty at small institutions." *Journal of the American Society for Information*

*Science*, 47(2): 146-158.

- Bar-Ilan, J. and N. Fink. 2005. "Preference for electronic format of scientific journals: A case study of the Science Library users at the Hebrew University." *Library & Information Science Research*, 27: 363-376.
- Debowski, Shelda. 2000. "The Hidden user: providing an effective service to users of electronic information sources." *OCLC Systems & Services*, 16(4): 175-180.
- Martensen, A. and L. Gronholdt. 2003. "Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty." *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3): 140-147.
- Oh, Dong Geun. 2003. "Complaining behavior of public library users in South Korea." *Library & Information Science Research*, 25(1): 43-62.
- \_\_\_\_\_. 2004. "Complaining behavior of academic library users in South Korea." *The Journal of Academic Librarianship*, 30(2): 136-144.
- Parasurman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research." *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- \_\_\_\_\_. 1994. "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research." *Journal of Marketing*, 58(1): 111-124.
- Rusch-Feja, D. and Siebeky, U. 1999. "Evaluation of usage and acceptance of electronic journals: Results fo an electronic survey of Max Planck Society researchers including usage statistics from Elsevier, Springer and Academic Press." *D-Lib Magazine*, 5(10): 82-87.
- Voorbij, H. and H. Ongering. 2006. "The use of electronic journals by Dutch researchers: A descriptive and exploratory study." *The Journal of Academic Librarianship*, 32(3): 223-237.