

국회도서관 전자도서관시스템에 대한 이용자의 기대와 만족에 대한 연구

A Study of User's Perspective and Satisfaction in National Assembly Library Electronic Library System

홍 기 철(Ki-Churl Hong)

초 록

본 연구의 목적은 원문정보를 데이터베이스로 구축하여 이용자에게 제공하는 국회도서관의 전자도서관 시스템에 대한 이용자들의 기대와 만족을 살펴보고, 이용자들의 기대와 만족에서 얼마나 차이를 나타내는가를 분석하고자 한 것이다. 설문지를 분석한 결과에 의하면 정보의 양, 정보의 최신성, 정보의 질, 분류의 체계성, 정보의 일관성, 정보의 정확성은 전체 기대수준의 평균보다 높게 나타나고, 응답의 속도, 정보의 질, 정보의 일관성, 검색의 편리성, 정보의 양, 정보의 정확성은 전체 만족수준의 평균보다 높게 나타나고 있다. 분석대상요인 전체에서 정보의 최신성, 정보의 양, 정보의 다양성, 분류의 체계성, 정보의 정확성은 기대와 만족의 차이가 높은 편으로 나타나고 있다.

ABSTRACTS

The purposes of this study are research for user's perspective and satisfaction, and analyze degree of difference in user's perspective and satisfaction through electronic library system of National Assembly Library. According to analysis of questionnaire, score of the factors that quantity of information, latest of information, quality of information, system of classification, accuracy of information are higher than average in user's perspective. Also score of the factors that speed of response, quality of information, consistency of information, convenience of retrieval, quantity of information, accuracy of information are higher than average in user's satisfaction. Result of analysis show that latest of information, quantity of information, variety of information, system of classification, accuracy of information are higher gap in user's perspective and satisfaction.

키워드: 이용자기대, 이용자만족, 기대만족차이, 전자도서관

국회도서관 부이사관(hkc@nanet.go.kr)

논문접수일자 2002년 3월 28일

게재확정일자 2002년 6월 21일

참고문헌

- 김경규, 박석원. 1997. 정보시스템 사용자 만족에 관한 실증연구. 『경영학연구』, 26(1): 93-113.
- 백항기. 2001. 『대학도서관서비스의 성과측정 : 서비스 질의 구성요인과 고객만족을 중심으로』. 박사학위논문, 성균관대 대학원.
- 오경목, 황상규, 이용현. 1999. 인터넷 이용자의 검색행동 성향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(3): 87-108.
- 유사라. 2000. Web 정보서비스 평가를 위한 기존 측정지표 분석 I. 『한국문헌정보학회지』, 34(3): 133-156.
- 유재옥. 2001. 사용자 중심적 인터페이스 설계에 관한 연구. 『한국비블리아』, 12(1): 137-155.
- 이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.
- 이승봉. 1996. 정보시스템의 이용만족모델에 관한 연구. 『국회도서관보』, 33(2): 34-44.
- 조현양. 1996. 『정보시스템 개발자와 이용자간의 평가요소에 대한 비교연구』. 박사학위논문, 중앙대 대학원.
- 조형기. 1999. 『고객만족 개념의 재정립과 척도개발에 관한 연구』. 박사학위논문, 계명대 대학원.
- 최상기. 1993. 『과학기술분야 온라인 탐색서비스에 대한 이용자 만족도 평가 연구』. 박사학위논문, 중앙대 대학원.
- 한국전산원. 2001. 『2001 국가정보화백서』. 서울: 한국전산원.
- Applegate R. 1993. "Model of User Satisfaction: Understanding False Positives", RQ, 32(4):

525-539.

Baiely, J. E. and Pearson S.W. 1983. "De-velopment of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Sa-tisfaction" , Management Science, 29(5): 530-545.

Debons, A. , Ramage W. and Orien, J. 1978. "Effectiveness Model of Pro-ductivity" in Hanes and c.h. Krie- bel, Research on Productity Mea- sure Systems for Administration Services: Computing and Infor-mation Services, 2 NSF Grant' APR-20546.

DeLone, W. H. and McLean, E. R. 1992. "Information systems success: The Quest for the Dependent Variable" , Information systems Research, 3(1): 60-95.

Doll, W. J. 1988. "The Measurement of End-user Computing Satisfaction" , MIS Quarterly, 1988(June): 259-274.

Gallagher, C. A. 1974. "Perceptions of the Value of a Management In-formation System" Academy of Management Journal, 17(1): 45-55.

Gatian, A. W. 1994. "Is User Satisfac- tion a Valid Measure of System Effectiveness?" , Information and Management, 26(4): 119-120.

Ginzberg, M. J. 1978. "Finding an Ade-quate Measure of OR/MS Effec-tiveness" Interfaces, : 59-62.

Howard, J. A. and Sheth J. N. 1969. "The Theory of Buyer Behavior" , NewYork, John Willy and Sons.

Hunt, H. K. 1969. "CS/D-Overview and Future Research Direction" Cam-bridge MA., Marketing Science Institute.

Iivari, J. and Ervasti, I. 1995. "User Infor-mation Satisfaction Is Implemen-tability and Effectiveness" , Infor-mation and Management 27(4): 205-220.

Ives, B., Olson, M. and Baroudi J. J. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction" , Com-munication of ACM, 26: 785-793.

Jenkins, A. M. and Ricketts, E. L. 1979 "Development of an Instrument to Measure User Satisfaction with Management Information Systems" Unpublished discussion paper, In-diana University.

Johnson, D. T. 1995. " Focus on the Lib- rary Custmor: Revelation, Revo-lution, or Redundancy?" , Library Trends, 43(3): 323.

Kim, K. K. 1989. "User satisfaction: A synthesis of three difference pers-pectives" , Journal of Information Systems, 1989(Fall): 1-11.

Nath, R. 1989. "Are Frequent Computer Users more Satisfied" , Information Processing & Management, 25(5): 557-562.

Neumann, S and Segev E. 1980. "Eva-luate Your Information System" , Journal of Systems Management, 31: 34-41.

Oliver, R. L. 1980. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequ-ences of Satisfaction Decisions" , Journal of Marking Research, 17 (Nov.): 460-469.

____. 1997. "Satisfaction: A Behavio-ral Perspective on the Consumer" , NewYork, McGraw-Hill, McGraw- Hill International edition.

Swanson, E.B. 1974. "Management In-formation System: appreciation and involvement" Management Science, 21(2): 178-188.

Tse, D. K. and Wilton, P. C. 1988. "Mo- dels of Consumer Satisfaction For-mation: An Extension" , Journal of Marketing Research, 25(May): 204-212.

Westbrook, R. A. 1981. "Sources of Con-sumer Satisfaction with Retail Outlet" , Journal of Retailing, 57: 68-85