

‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 이용자 만족도 분석

User Satisfaction of ‘The Presidential Web Records Service’

최 재 혁(Jae-Hyuk Choi)*

김 희 섭(Heesop Kim)**

목 차

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| 1. 서 론 | 4. 분석의 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 4.1 인구통계적 분석 |
| 2.1 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 개요 | 4.2 측정도구의 검증 |
| 2.2 정보시스템 평가이론 | 4.3 연구모형에 대한 분석 |
| 3. 연구의 설계 | 5. 이용자 만족도 분석 |
| 3.1 연구모형의 설정 | 5.1 이용자만족지수 측정 |
| 3.2 연구방법 | 5.2 인구통계적 요인에 의한 분석 |
| | 6. 결 론 |

<초 록>

본 연구는 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’에 대한 이용자들의 만족도를 조사하여 이용 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 검증과정에서 나타난 웹기록 서비스의 문제점 지적 및 개선 방안 모색을 목적으로 한다. 이용자 만족도를 측정하기 위해서 정보품질, 서비스품질, 시스템품질, 이용자만족의 네 가지 기본적인 차원과 이용자충성도와 이용자불평의 두 가지 부가적인 차원으로 구성된 정보시스템 평가 모형을 사용하였다. 분석결과 정보품질과 시스템품질 만족도가 각각 이용자의 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이용자들의 계속적인 이용과 관련하여서는 정보품질과 서비스품질, 이용만족도가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어: 대통령 웹기록, 웹기록 서비스, 이용자만족도, 충성도

<ABSTRACT>

The purpose of the study is to analyze the user satisfaction of ‘the Presidential Web Record Service’ using a proposed model of the user satisfaction index which consists of contents quality, service quality, and system quality. In addition, user’s loyalty and compliant are also measured in this study. This study shows that satisfaction of contents quality and system quality influence significantly on the user satisfaction. And contents quality, service quality, user satisfaction show a significant relationships to user’s royalty.

Keywords: presidential web record, web record service, user satisfaction index, loyalty

* 경북대학교 기록학과 박사과정(bazrahyuk@hanmail.net)(제1저자)

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

■ 접수일자 2009년 5월 15일 ■ 수정일자 2009년 6월 14일 ■ 게재확정일자 2009년 6월 18일

1. 서론

오늘날 사회가 다방면에서 급속하게 디지털 사회로의 이행이 이루어지면서, 경제적·사회적 행동양식들에서 본질적인 변화가 나타났다. 정보기술의 발달은 생활전반에 걸친 다양한 활동들이 인터넷을 통해 수행될 수 있도록 정보 활동 자체를 변화시켰고, 이로 인한 인터넷의 급격한 확산은 정보 전달활동의 변화를 가속화시켜 웹을 통해서 정보를 대량으로 생산하고 전달 될 수 있도록 변화시켰다.

한편 디지털사회로의 이행으로 기록관리 환경도 다양한 변화를 맞게 되었는데, 기존 종이 기록물 기반 기록환경이 전자기록 중심으로 전환되었고 매체나 형태에서는 기록의 다양성이 나타났다. 또한 웹을 통해 정보가 대량으로 생산되고 신속하게 확산되면서, 최근에는 웹 정보의 문화적·역사적 가치에 대한 인식도 등장했다. 웹 정보는 일시적인 가치를 가지거나 중복으로 존재하는 경우도 있지만, 문화적·역사적으로 중요한 가치를 가지는 정보를 포함하는 경우도 있다. 따라서 이 같은 중요한 가치를 가지는 웹 정보를 급격히 변화하는 웹 환경으로부터 기록으로서의 관리 필요성이 제기된 것이다.

특히 공공기관의 웹사이트는 정부 및 기관의 정보와 의사결정 결과를 제공하는 것뿐만 아니라 공공의 의사결정에 대한 국민의 광범위한 참여의 장을 마련함으로써 기관과 국민 간의 의사소통을 포함하는 중요한 기록이라 할 수

있다. 현재 국내의 경우만 살펴봐도 중앙행정기관과 지방자치단체 및 그 하부기관을 포함한 대부분의 기관들이 기관 웹사이트 운영을 통해 다양한 정보를 제공하고 있다. 전자정부, 참여정부의 추진으로 초기 웹사이트가 기관 홍보를 위한 단편적인 정보를 제공하던 것을 넘어서, 이제는 기관의 행정업무 전반에 대한 정보와 서비스를 신속하고, 용이하게 제공하는 수단이 된 것이다.

이와 같은 웹 정보의 중요성 때문에 웹 아카이빙의 필요성이 인식되기 시작하였고, 이미 외국에서는 이에 대한 활발한 연구와 다양한 시도가 진행되었다. 웹 정보를 관리보존하기 위한 웹 아카이빙은 대체로 두 가지 방법으로 진행되고 있는데, 웹 사이트 전체를 포괄적으로 아카이빙 하는 방법과 웹 정보 중 장기 보존을 위한 획득 대상을 선별하여 선택적으로 보존하는 방법이다. 전자는 웹사이트 자체가 갖는 역사적·문화적 가치 및 외관을 완벽하게 보존할 수 있도록 하는 방법이며, 후자는 다양한 가치를 가진 웹 정보가 웹사이트에 혼재되어 있으므로, 이들 중 업무관련성이 높은 정보를 기록으로 간주하고 일반 웹 정보자원과는 별도의 기록학적 관리가 이루어져야 한다는 것이다.¹⁾

최근에는 국내에서도 웹기록의 관리 및 웹 아카이빙의 필요성을 제시하는 연구가 발표되어 왔고, 구체적인 행정부처 웹 아카이빙에 대한 논의로 진행되고 있다. 그리고 실제로 국립중앙도서관의 OASIS 사업은 주요 중앙부처들의 웹

1) 웹기록에 대한 명확한 정의와 범주는 설정되지 않은채 각국마다 용어에서 범위까지 차이를 보이고 있다. 뉴질랜드처럼 웹기록을 '웹 사이트에 의해서 전송되거나 출판된 모든 데이터와 문서'라고 정의하기도 하지만, 국내의 공공기록물 관리에 관한 법률에 따른 웹기록은 공공기관에서 업무와 관련하여 운영하는 웹사이트에 수록된 정보 중 업무와 관련하여 생산되거나 접수된 정보를 의미한다고 볼 수 있다.

사이트를 대상으로 아카이빙을 수행하고 있다.

이러한 가운데, 국가기록원에서 지난 2008년 6월에 대통령기록관 웹사이트의 개설과 함께 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’를 실시하게 되었다. 대통령기록물은 국가의 주요정책 결정과정을 보여주는 증거 자료인만큼 생산시점의 정치, 사회, 경제, 문화를 파악할 수 있는 정보자료 가운데에서도 그 중요성이 크기 때문에 이에 대한 체계적인 관리와 사회적 관심을 고조시켰다는 점에서 대통령기록관의 설립이 큰 의미를 갖는다. 그러나 이에 못지않게 대통령 웹기록을 국가 중앙기록물 관리 기관에서 관리하고 서비스한다는 것은 웹기록 관리의 시발이 되었다는 점에서 그 의미가 크다고 볼 수 있다.

그리고 2008년 10월 현재, ‘역대 대통령 웹기록 서비스’가 시행된 지 약 3개월여가 지났고, 그 동안 국가기록원의 홍보와 대통령 기록의 유출 등으로 인하여 대통령 기록에 대한 사회적 관심이 고조되고, 그만큼 대통령 웹기록을 다방면에서 이용해보거나 관심을 가지는 경우가 증대되었다. 그러한 과정에서 웹기록 서비스 이용에 대한 다양한 의견이나 문제점 지적이 등장하였을 것은 당연하다.

‘역대 대통령 웹기록 서비스’는 국내의 웹기록 관리와 서비스라는 측면에서 시발적인 시도이고, 앞으로의 기록 서비스에서 웹기록 서비스가 중요한 한 과제임을 감안해 볼 때 시행 초기부터 지속적인 평가와 문제 지적이 시작되어야 할 것이다.

이에 본 연구는 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 시행 초기에 해당하는 시점에서 웹기록 서비스에 대한 이용자들의 만족도를 조사하여 이용 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고,

검증과정에서 나타난 웹기록 서비스의 문제점 지적 및 개선 방안 모색을 목적으로 한다. 그리고 나아가서는 향후 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 지속적인 평가와 개선 방향 연구에 있어서 본 연구가 하나의 참고자료로 활용될 수 있도록 하는 것을 목적으로 포함하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 개요

『대통령기록물 관리에 관한 법률』제2조에 의하면 대통령기록이란 대통령, 대통령 보좌·자문·경호 기관, 대통령직인수위원회 등의 기관이 생산·접수하여 보유하고 있는 기록물이다. 따라서 대통령 웹기록은 이상의 대통령기록물 생산기관의 홈페이지를 의미한다. 대통령 웹기록은 조직의 활동 전반과 다양한 정보와 대통령 별 국정 철학까지 담고 있어 역대 대통령과 대통령의 정책 등에 관심 있는 이용자에게 유익한 정보를 담고 있으며, 각 기관과 국민들이 소통한 사실 또한 확인할 수 있다는 점에서 중요기록물로 관리해야 할 필요성이 제기되어 왔다.

최초의 대통령 홈페이지는 제14대 김영삼 전 대통령 재임시기인 1995년 12월 25일 개설되었지만 당시의 웹기록은 제도적 미비로 인하여 이관이 이루어지지 않았다. 이후 2000년 『공공기관의 기록물 관리에 관한 법률(現. 공공 기록물 관리에 관한 법률)』이 시행됨에 따라 제15대 김대중 전 대통령 재임시기의 청와대 홈페이지가 2003년 5월 국가기록원으로 최초 이관되

었다. 이어 「대통령기록물 관리에 관한 법률」에 따라 2007년 8월부터 대통령기록물 생산기관 홈페이지 웹기록 이관 준비 작업을 시작하여 2008년 2월 24일 제15대 청와대 홈페이지, 제16대 대통령 당선인 및 청와대브리핑 등 31개 사이트, 제17대 대통령직 인수위원회 등 총 33개 사이트를 국가기록원 대통령기록관에서 이관 받게 되었다. 그리고 2008년 6월 26일 대통령기록관 홈페이지의 개설과 함께 대통령 웹기록을 하나의 통합 페이지를 통해 이용자들이 편리하게 검색·활용할 수 있도록 웹기록 서비스를 시행하게 되었다.

웹기록 서비스는 기본적으로 대통령 웹기록의 검색 및 열람을 목적으로 제공되고 있기 때문에 검색도구와 개별열람을 위한 각 대통령별 이관 웹기록 목록만을 제공하고 있다. 그러나 각 대통령별 이관 웹기록 목록은 인수위와 청와대를 제외한 각종 자문회의, 자문위원회의 경우 대통령 재임기간 별 구분이 아니라, 해당 웹사이트의 개설 시부터 일괄적으로 이관되었기 때문에 단순히 목록 이상의 의미를 가지지는 못한다고 볼 수 있다.

2.2 정보시스템 평가이론

정보시스템의 사용영역이 증가되고 그 역할이 광범위해짐에 따라 정보시스템의 중요성도 점점 커져왔다. 많은 조직들은 정보시스템의 중요성을 인식하고 정보시스템을 다양한 방법을 통해 평가함으로써 조직성적을 향상시키기 위한 방법을 찾고자 노력하였다. 정보시스템 평가는 정보시스템에서 제공되는 서비스의 개선을 꾀하고 사용자의 활동 가치를 더해줌으로

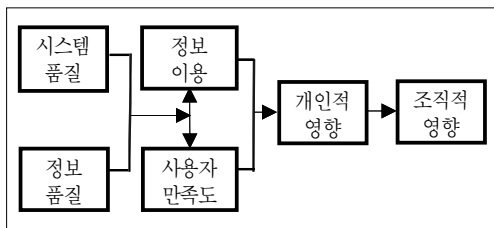
써 조직의 성과를 증대시키는 효과적인 방법이다. 실제로 정보시스템 효과 혹은 정보시스템 품질을 측정하는 많은 방법들이 연구되어 왔지만, 학자들마다 판단하는 기준이 다르며 개념화, 조작화에 대한 일치된 의견은 나타나지 않았다.

정보시스템의 성과를 측정하는 방법 중 가장 많이 사용되는 방법은 사용자의 만족도를 측정하는 것이다. 정보시스템에 대한 사용자의 만족도와 시스템의 산출물의 사용자 활용도 사이에는 높은 상관관계가 있으므로, 사용자 만족도는 정보시스템의 성공을 측정하는 중요한 표준이 되고 정보시스템의 전략적 평가가능성을 제공하게 된다. 이와 같은 이유로 많은 연구자들이 사용자 만족도를 측정함으로써 정보시스템의 성과를 평가하고자 하였는데, 먼저 사용자 만족을 설명하는 선행변수들을 선정하는 연구를 시작으로 하여 선행변수들의 개념정리 및 상호연관관계를 설명하는 모델들이 등장하였다. 이러한 다양한 연구들 중 본 연구에서 참고하고 있는 대표적인 모델들에 대해서만 살펴보고자 한다.

2.2.1 DeLone & McLean의 모형

디론과 맥린은 이전의 정보시스템 성과에 관한 연구들을 통합하여 정보시스템 성공을 위한 여섯 개의 차원을 제시하였으며, 이후의 연구자들에게 가이드라인을 제공하였다(DeLone & McLean 1992, 60-95). <그림 1>과 같이 이 연구에서 제시된 여섯 개의 차원은 시스템 품질, 정보 품질, 정보의 사용, 사용자 만족도, 개인적 성과, 조직적 성과 등으로, 6개의 성공 요인들은 서로 영향을 주는 관계에 있다. 시스템 품질과 정보품질은 사용도와 사용자 만족에 영향을 주고, 사용도는 사용자 만족도에 영향을 미친

다. 사용도와 사용자 만족도는 개인성과 직접적으로 선행하고, 개인적 성과에 대한 영향은 조직성과에 영향을 주게 된다. 이러한 여섯 개의 개념 변수들이 상호 의존적으로 서로 연관을 가지면서 하나의 정보시스템 성공 모형을 이루고 있다.

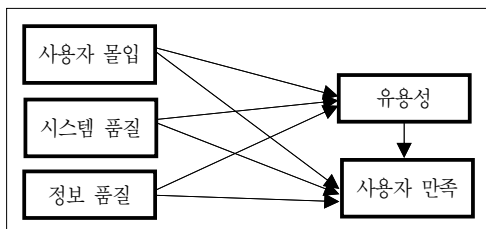


〈그림 1〉 디론과 맥린의 정보시스템 성과 모형

2.2.2 Seddon & Kiew의 모형

세든과 큐는 디론과 맥린의 모형에서 ‘이용’을 ‘유용성’으로 대체하고 유용성과 사용자만족에 관한 사용자의 지각의 설명 변수를 지원하기 위하여 사용자몰입을 새로운 변수로 추가하였다(Seddon & Kiew 1994, 99-110). 그리고 유용성과 사용자 만족간의 인과관계가 동시적인 것을 일방적인 인과관계인 것으로 대체하였다.

또한 그들은 시스템은 유용성을 가지고 사용되어야만 한다고 주장하였으며, 사용된 시스템



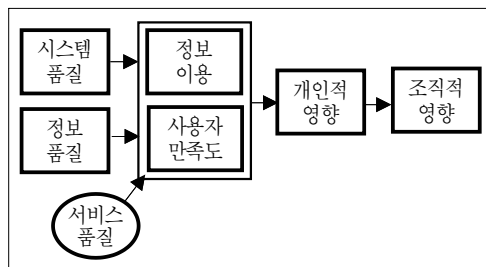
〈그림 2〉 세든과 큐의 정보시스템 성과 모형

의 정의는 시스템의 오류 존재유무, 사용의 용이성, 대화형 시스템에서의 응답률, 문서화 품질과 프로그램의 코드의 유지성, 사용자의 인터페이스 일관성과 관련이 있다고 한다.

2.2.3 Pitt et al의 모형

디론과 맥린의 연구에서 시스템 품질과 정보의 품질만을 측정하는 것은 시스템을 제품으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 즉 모형에서 가장 선행하는 변수인 시스템 품질과 정보 품질을 보면, 시스템 공학적인 성과를 측정하는 시스템의 결과물인 정보의 정확성, 신뢰성, 시기적절성 등의 항목으로 구성되어 있는데 시스템 품질은 생산에, 정보는 제품에 해당하기 때문이다. 이것은 많은 연구들이 메인프레임 시대였던 1980년대 초반의 데이터를 토대로 연구했기 때문에 서비스에 대한 이해가 부족함때 그 원인이 있다.

피트 등은 정보시스템의 서비스 측면에서 품질에 대한 성과를 측정하는 것이 필요하며, 이것을 무시한다면 전반적인 정보시스템의 효과성을 정확하게 측정할 수 없다고 하였다(Pitt et al 1995, 123-154). 따라서 이 연구에서는 〈그림 3〉에서와 같이 정보시스템 성과 모형에 서비스 품질에 대한 항목을 추가하였다.



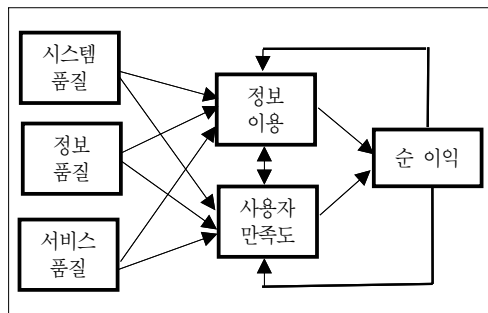
〈그림 3〉 피트 등의 정보시스템 성과 모형

2.2.4 DeLone & McLean의 수정된 모형

디론과 맥린은 자신들의 1992년 정보시스템 성과모형에 관해서 논쟁된 여러 논문들과 실증 결과들을 고찰하고 새로운 정보시스템 성과모형을 제시하였다(DeLone & McLean 2003, 9-30). 이 연구에서는 기존 모델에 서비스 품질을 추가하고, 정보시스템의 개인효과와 조직효과를 순 이익(Net Benefit)으로 재구성하여 <그림 4>와 같은 모델을 발표했다. 이 모델은 정보품질이 시스템 품질, 서비스 품질과 함께 사용 의도, 사용자 만족도에 영향을 미쳐 궁극적으로 순 이익을 발생시키며 이렇게 발생한 순 이익은 다시 이용 의도와 이용자 만족도에 영향을 준다는 것을 나타내며, 정보시스템 성과 평가는 정보시스템의 시스템 품질 및 정보 품질과 시스템 사용 및 사용자 만족간의 구조적 관계에서 이루어져야 함을 주장하였다.

이상의 디론과 맥린 모형(1992, 2003)과 피트 등의 모형(1995)은 거의 같은 논리적 구조로 되어있으며, 그들에 따르면 성공적인 정보시스템을 도입하기 위해서는 시스템 품질 및 정보의 품질이 고려되어야 한다는 것이다.

다시 말하면 어떤 정보시스템의 시스템 품질



<그림 4> 디론과 맥린의 수정된 정보시스템 성과모형

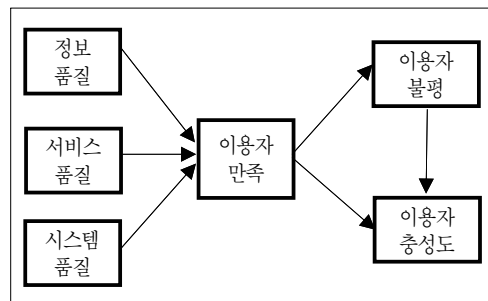
및 정보의 품질과 정보의 사용 및 사용자 만족도간의 구조적 관계 내에서 정보시스템의 성과평가가 이루어져야 하며, 정보시스템의 성공요인으로서 시스템 품질과 정보 품질, 그리고 서비스 품질이 매우 중요한 요인들이라는 사실이다.

3. 연구의 설계

3.1 연구모형의 설정

본 연구에서는 김희섭과 박용재(2004)가 사용한 이용자만족지수 모형을 사용하였다. 이 모형은 앞서 서술한 디론과 맥린의 모형(2003)에서 이용자만족에 영향을 미치는 정보품질, 서비스품질, 시스템 품질을 정보시스템의 만족지수를 측정하기 위한 구성차원으로 분류하였고, 미국고객만족지수(ACSI) 모형과 국가고객만족지수(NCSI) 모형에서 측정되고 있는 고객만족, 고객 불평과 고객충성도 차원을 이용자만족, 이용자불평, 이용자 충성도 차원으로 분류하여 설계된 것이다.

이 모형에서는 <그림 5>와 같이 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질 3가지 분야로 구성된



<그림 5> 이용자 만족도 모형

차원을 독립변인으로 하고 있고, 이용자 만족도를 매개변인으로, 불평도와 충성도를 종속변인으로 하고 있다.

원의 만족도, 이용자 만족도·불평도·충성도 등으로 나누어 구성하였고, 각 만족도는 리커트 7점 척도로 측정하였다.

3.2 연구방법

3.2.1 변수의 정의와 측정

본 연구에 사용된 연구변수들에 대한 조작적 정의는 <표 1>과 같이 정보 품질 차원의 만족도, 서비스 품질 차원의 만족도, 시스템 품질 차

3.2.2 데이터 수집과 분석

본 연구는 '역대 대통령 웹기록 서비스'의 이용자들을 대상으로 서비스의 만족도를 조사하는 것이 그 목적이며, 이를 위해서 설문조사 방법을 실행하고자 하였다. 때문에 '역대 대통령 웹기록 서비스'의 직접적인 이용자들을 연구대

<표 1> 변수의 조작적 정의

차원	측정 변수		
정보 품질	정확성	정보의 정확성	
	최신성	정보의 최신성	
	신뢰성	정보의 신뢰성	
	유용성	정보의 유용성	
	전문성	정보의 전문성	
	이해용이성	정보의 이해용이성	
서비스 품질	유형성	유형성1	홈페이지의 외형 디자인
		유형성2	홈페이지 인터페이스 디자인
	응답성	응답성1	요구한 정보에 대한 즉시적인 서비스 제공
		응답성2	요구사항에 대한 관리자의 신속한 회신
	공감성	공감성1	요구사항에 대한 관리자의 관심
		공감성2	요구사항에 대한 성실한 답변 제공
시스템 품질	사용용이성	사용용이성1	사용하기 쉽도록 설계
		사용용이성2	사용자 친화적인 설계
	접근용이성	접근용이성1	접근이 용이하도록 설계
		접근용이성2	정보획득이 용이하도록 설계
	응답시간	응답시간1	정보의 검색, 저장 속도가 빠름
		응답시간2	하루의 바쁜 시간대에도 처리속도가 빠름
	상호작용	상호작용1	피드백을 제공받을 수 있는 설계
		상호작용2	시스템관리자와 이용자들의 상호작용
이용자 만족	정보, 서비스, 시스템의 전반적 만족도		
	가장 이상적인 웹기록 서비스와 비교시 만족도		
충성도	재사용 의향		
	타인에게 추천할 의향		
불평도	불평 정도		
	불평사항에 대한 문의여부		
	불평사항 관리 수준		

상으로 하고자하였으나 웹기록 서비스가 로그인을 거치지 않고 사용할 수 있는 서비스이기 때문에 대상 이용자들을 확인할 수가 없었다.

따라서 불가피하게 본 연구의 설문은 웹기록 서비스의 직접적 이용자들이 아니라 기록학 전공자, 기록관리 관련 업무 담당자를 잠재적 이용자로 설정하고 이에 대해 설문을 진행하였다.

먼저 기록학 전공자는 국내에 개설된 기록학과의 재학생을 대상으로 해당 학과의 인터넷 카페에 본 설문을 게시하여 설문에 참여하도록 하였다. 그리고 기록관리 관련 업무 담당자는 국가기록원 및 기록연구사가 배치된 34개 중앙행정기관의 기록연구사를 대상으로 해당 대상자에게 직접 e-mail을 이용하여 본 설문을 발송하였다.

또한 기록관리와의 관련성은 적지만 기록관리에 대한 관심이 있는 사람들을 일반으로 분류하여 설문에 참여시켰다. 일반 대상자들은 인터넷

넷 기록관리 관련 카페(<http://cafe.naver.com/archives2005>)에 본 설문을 게시함으로써 설문

에 참여할 수 있도록 하였다. 설문조사는 2008년 9월 28일부터 10월 10일에 걸쳐 실시되었으며, 답변지를 회수하는 번거로움을 줄이고자 웹에서 즉시 답변할 수 있도록 하였다.

또한 수집된 자료의 통계처리는 사회과학분야 통계처리 프로그램인 SPSS 12.0K를 사용하였다.

4. 분석의 결과

4.1 인구통계적 분석

설문에 응답한 121명의 '역대 대통령 웹기록서비스' 이용자의 인구통계적 특성은 <표 2>와 같

<표 2> 표본의 인구통계적 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)	합계(명, %)
성 별	남	62	51.2	121(100)
	여	59	48.8	
연 령	20대 이하	1	0.8	121(100)
	20대	45	37.2	
	30대	42	34.7	
	40대	29	24.0	
	50대	4	3.3	
대통령 웹기록 이용빈도	주 1회 미만	43	35.5	121(100)
	주 1회 이상	54	44.6	
	주 5회 이상	23	19.0	
	주 10회 이상	1	0.8	
정보 활용 능력 정도	초급	19	15.7	121(100)
	중급	68	56.2	
	상급	34	28.1	
기록관리 관련 정도	기록학 전공	36	29.8	121(100)
	기록관리 업무	44	36.4	
	일반	41	33.9	

다. 응답자의 성별 구성비는 남성 62명(51.2%), 여성 59명(48.8%)이 설문에 참여하였고, 기록관리 관련 정도에 따라 기록학 관련 전공자는 36명(29.8%), 기록관리 관련 업무자는 44명(36.4%), 일반은 41명(33.9%)로 나타났다.

4.2 측정도구의 검정

4.2.1 타당성 검증

타당성은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념이다. 즉, 측정개념이나 속성을 측정하기 위해 개발된 측정도구가 해당속성을 정확히 반영하고 있는가와 관련된 것이다.

본 연구에서는 요인분석을 통해 타당성 검증을 실시하였으며, 요인 추출방법은 주성분 분석을 이용하였다. 요인 추출기준은 베리맥스(Varimax) 요인 회전 방법을 통해 아이겐 값(Eigen Value)이 1 이상인 요인으로 추출하였다. 단항목으로 측정된 정보품질과 이용자불평, 이용자 충성도는 탐색적 요인분석에서 제외시켰으며, 두 개 이상의 항목으로 측정된 시스템품질, 서비스품질 이용자 만족에 대한 탐색적 요인분석을 하였다. 그 결과 각 측정 항목은 요인적 재치(Factor Loading)에 대하여 요인간의 상관관계가 없다고 가정할 경우 0.3~ 0.4 이상이면 의미가 있다고 보는데, 본 연구에서는 <표 3>과 같이 모든 요인적 재치가 0.6 이상으로 분석되어 타당성이 있는 것으로 검증되었다.

또한 KMO와 Bartlett의 구형성 검증은 요인분석으로 설정된 모델의 적합성을 검정하는 것으로 KMO 값이 1에 가까울수록, Bartlett의 유의확률이 0.05 미만이면 모델이 적합하다는

<표 3> 타당성 검증 결과

연구변수		항목수	요인적재치
서비스품질	유형성	2	.647 .736
	응답성	2	.770 .784
	공감성	2	.765 .744
시스템품질	사용용이성	2	.756 .790
	접근용이성	2	.818 .747
	응답시간	2	.832 .858
	상호작용	2	.737 .712
이용자만족		2	.767 .778

것을 의미하는데, 본 연구에서는 <표 4>에 나타난 바와 같이 KMO의 값이 .932이며, Bartlett의 유의확률이 .000으로 나타나 요인분석의 적합성이 검증되었다.

<표 4> 요인 분석 결과 - KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도		.932
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	3978.692
	자유도	496
	유의확률	.000

4.2.2 신뢰성 검증

신뢰성은 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한다. 다시 말해, 신뢰도는 측정의 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성 등의 개념이 포함되어 있는 비체계적 오류와 관련된 개념이다.

이러한 신뢰성의 정도, 즉 신뢰도를 측정하는 방법에는 재측정 신뢰도, 반분 신뢰도, 문항

분석, Chronbach's α , 동등척도 신뢰도, 평가자 간 신뢰도 등이 있다. 본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법으로 Chronbach's α 모형을 사용하여 측정한다.

일반적으로 Chronbach' α 계수가 0.6 이상이 되면 신뢰성이 있는 것으로 판단되는데, 본 연구는 <표 5>에 나타난 것과 같이 정보 품질에 대한 α 계수가 0.935로 가장 높게 나타났고, 그 외 모든 문항에서 0.8 이상으로 나타나 신뢰성이 매우 높은 것으로 분석되었다.

<표 5> 신뢰성 분석 결과

구분	항목수	Cronbach's α
서비스 품질	유형성	.841
	응답성	.896
	공감성	.881
시스템 품질	사용용이성	.904
	접근용이성	.885
	응답시간	.896
	상호작용	.890
이용 만족	2	.893

4.3 연구모형에 대한 분석

4.3.1 각 차원별 만족도에 영향을 미치는 요인

먼저 정보 품질 차원 중 전반적인 정보 만족도에 미치는 영향의 정도를 파악하는 중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 6>과 같다. 단계선택 방법에 의한 중회귀분석 결과 정보 전문성($p < .001$), 정보 최신성($p < .001$), 정보 유용성($p < .05$), 정보 이해용이성($p < .05$)이 전반적인 정보 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 서비스 품질 차원 중에서 전반적인 서비스 만족도에 미치는 영향의 정도를 파악하는 중회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다. 단계선택 방법에 의한 중회귀 분석 결과, 요구사항에 대한 관리자의 신속한 회신($p < .000$), 요구사항에 대한 성실한 답변제공($p < .000$), 홈페이지 인터페이스 디자인($p < .000$)이 전반적인 서비스 만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

시스템 품질 차원 중에서 전반적인 시스템 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위한 중회귀 분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 전반적인

<표 6> 정보 품질 구성차원이 전반적 정보 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

	Step 1		Step 2		Step 3		Step 4	
	β	T	β	T	β	T	β	T
전문성	.752	12.449 ***	.475	6.911 ***	.366	4.748 ***	.287	3.448 **
최신성			.430	6.252 ***	.329	4.352 ***	.289	3.777 ***
유용성					.239	2.840 *	.201	2.378 *
이해용이성							.181	2.256 *
R^2	.566		.674		.695		.708	
F	154.987		121.842		88.782		70.186	
p	.000		.000		.000		.000	

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

<표 7> 서비스 품질 구성차원이 전반적 서비스 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

	Step 1		Step 2		Step 3	
	β	T	β	T	β	T
응답성2	.816	15.377 ***	.468	6.680 ***	.338	4.817 ***
공감성2			.457	6.524 ***	.373	5.574 ***
유형성2					.285	4.763 ***
R ²	.665		.754		.794	
F	236.459		180.800		154.248	
p	.000		.000		.000	

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

응답성2: 요구사항에 대한 관리자의 신속한 회신
 공감성2: 요구사항에 대한 성실한 답변 제공
 유형성2: 홈페이지 인터페이스 디자인

<표 8> 시스템 품질 구성차원이 전반적 시스템 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

	Step 1		Step 2		Step 3		Step 4		Step 5	
	β	T	β	T	β	T	β	T	β	T
상호작용1	.796	14.336 ***	.518	8.891 ***	.452	8.120 ***	.391	7.093 ***	.271	3.844 ***
접근용이성2			.449	7.779 ***	.295	4.611 ***	.257	4.177 ***	.250	4.171 ***
사용용이성2					.274	4.402 ***	.246	4.139 ***	.235	4.054 ***
응답시간1							.188	3.797 ***	.165	3.356 *
상호작용2									.179	2.659 *
R ²	.633		.758		.792		.815		.826	
F	205.512		184.402		148.538		127.780		108.985	
p	.000		.000		.000		.000		.000	

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

상호작용1: 피드백을 제공받을 수 있는 설계
 접근용이성2: 정보획득이 용이하도록 설계
 사용용이성2: 사용자 친화적인 설계
 응답시간1: 정보의 검색, 저장 속도가 빠름
 상호작용2: 시스템관리자와 이용자들의 상호작용할 수 있는 설계

시스템 만족도에 시스템 품질 차원이 미치는 영향을 알아보기 위하여 단계선택 방법에 의한 중회귀분석을 실시한 결과, 피드백을 제공받을 수 있는 설계(p<.001), 정보획득이 용이하도록 설계(p<.001), 사용자 친화적인 설계(p<.001), 정보의 검색·저장 속도가 빠름(p<.05), 시스템관리자와 이용자들의 상호작용할 수 있는 설계(p<.05)가 전반적 시스템 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4.3.2 각 차원별 품질, 이용자만족, 충성도 및 불평도와의 관계

각 차원별 품질, 이용자만족, 충성도 및 불평도와의 관계를 검증하기 위한 경로분석은 반복적인 중회귀분석을 통하여 이루어졌다. 즉 전반적인 정보, 서비스, 시스템 만족도 등 3개의 차원별 만족도를 독립변인으로 하고 이용만족도를 종속변인으로 하는 회귀분석과, 3개의 차원별 만족도와 이용만족도를 독립변인으로 하

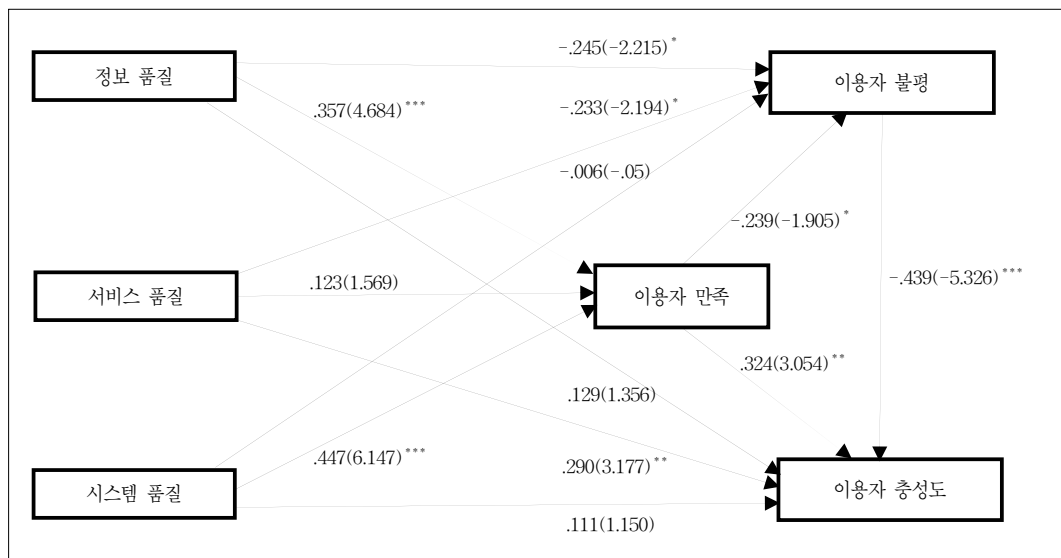
고 불평도를 종속변인으로 하는 회귀분석, 3개의 차원별 만족도와 이용만족도, 불평도를 독립변인으로 하고 충성도를 종속변인으로 하는 회귀분석을 각각 실시하였다. 또한 독립변인과 종속변인들 간의 인과적 관계에 따른 영향력을 나타내는 경로계수는 회귀분석에서 도출되는 표준화 회귀계수 값을 사용하였다. 이와 같은 경로분석의 결과는 <그림 6>과 같다.

먼저 3개의 차원별 만족도와 이용만족도의 관계를 살펴보면, 정보품질 만족도와 시스템품질 만족도가 이용만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 서비스품질 만족도는 이용만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 웹기록 서비스에서 제공되는 정보에 대한 만족도와 시스템에 대한 만족도가 높을수록 웹기록 서비스에 대한 이용만족도가 높다는 사실을 알 수 있다. 또한 정보,

시스템품질 만족도가 이용 만족도에 미치는 영향력의 정도를 구체적으로 알아보기 위하여 단계선택 방법에 의한 중회귀분석을 실시한 결과, 전반적 정보 만족도가 이용 만족도를 설명하는 비율은 54.6%로 나타났으며, 전반적 시스템 만족도가 추가되어 11.0% 증가한 65.6%를 설명하는 것으로 나타났다.

다음으로 정보, 서비스, 시스템, 이용만족도와 불평도의 관계를 살펴보면, 정보 만족도와 서비스 만족도, 그리고 이용만족도가 각각 이용자의 불평도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정보품질 만족도와 서비스품질 만족도, 이용만족도는 불평도에 모두 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

흥미로운 사실은 앞서 살펴본 이용자만족도에서는 시스템품질 만족도가 영향을 미치는 것으로 나타났으나 불평도에서는 유의한 영향



* p < .05, ** p < .01, *** p < .001 (괄호 안은 t 값임)

<그림 6> 각 차원별 품질, 이용자만족, 충성도 및 불평도와의 관계

〈표 9〉 각 만족도에 영향을 미치는 요인

구 분	영향을 미치는 요인
정보 만족도	최신성, 유용성, 전문성, 이해용이성
서비스 만족도	유형성 ² , 응답성 ² , 공감성 ²
시스템 만족도	사용용이성 ² , 접근용이성 ² , 응답시간 ¹ , 상호작용 ¹ , 상호작용 ²
이용자 만족도	정보 품질 만족도, 시스템 품질 만족도
이용자 불평도	정보 품질 만족도(-), 서비스 품질 만족도(-), 이용자 만족도(-)
이용자 충성도	서비스 품질 만족도, 이용자 만족도, 이용자 불평도(-)

을 미치지 않는 것으로 나타났고, 대신 서비스 품질 만족도가 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 정보, 서비스, 시스템, 이용만족도, 불평도와 충성도의 관계를 살펴보면, 서비스, 이용자만족, 불평도가 각각 이용자의 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 분석 결과에서 볼 수 있듯이 정보품질 만족도는 이용만족도와 불평도에 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 웹기록 서비스가 열람만을 목적으로 하는 서비스이기 때문에 이용자의 입장에서는 서비스에서 제공되는 정보의 품질이 서비스를 평가하는 가장 중요한 기준으로 두고 있다는 것을 의미한다. 따라서 웹기록 서비스의 이용만족도와 충성도를 높이기 위해서는 제공되는 정보에 대한 지속적인 관리와 개선이 요구된다고 할 수 있다.

또한 서비스품질 만족도는 이용자만족에는 유의한 영향을 미치지 않았지만 불평도와 충성도에는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 이용자들이 웹기록 서비스를 이용시 정보와 시스템 품질에 따라 이용에 만족을 함에도 불구하고 불평과 재사용을 판단하는 기준으로 서비스 품질에 대한 만족도를 두고 있다고 볼 수 있다.

이상의 분석에서 나타난 각 만족도에 영향을 미치는 요인들을 정리하면 위의 〈표 9〉와 같다.

다시 말해, 각 영역별 만족도를 향상시키기 위해서는 그에 영향을 미치는 요인들에 대한 관리가 이루어져야 한다고 볼 수 있다.

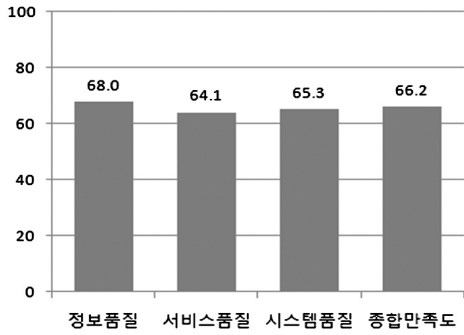
5. 이용자 만족도 분석

5.1 이용자만족지수 측정

이용자 혹은 고객만족도를 산출하는 방법은 크게 두 가지로 분류할 수 있는데, 만족도평가를 단순 집계하는 방법과 만족도 평가를 100점 만점으로 환산하여 산출하는 방법으로 구분할 수 있다. 본 연구에서는 단순평가지수를 100점 만점으로 환산하는 방법으로 이용자만족지수를 산출하였다.

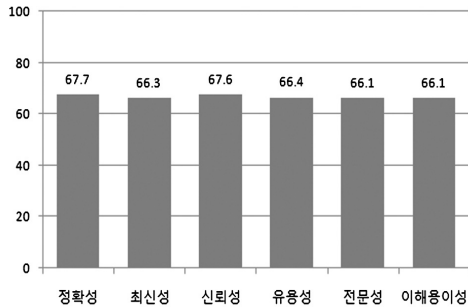
산출결과 이용자의 종합만족지수는 66.2로 나타났다. 구성별 만족지수는 정보품질이 68.0, 시스템품질이 65.3, 서비스품질이 64.1 순으로 정보품질에 대한 이용자 만족지수가 가장 높았고, 서비스품질에 대한 이용자만족지수가 가장 낮은 것으로 분석되었다. 종합만족지수 및 구성별 이용자만족지수에 대한 분석결과는 〈그림 7〉과 같다.

정보품질, 서비스품질, 시스템품질 구성에



〈그림 7〉 구성별 이용자만족지수

대한 각 차원의 이용자만족지수는 정보품질의 경우에는 정확성 차원이 가장 높게 나타났고, 서비스품질의 경우에는 유형성 차원이 가장 높게 나타났다. 시스템품질의 경우에는 사용용이성

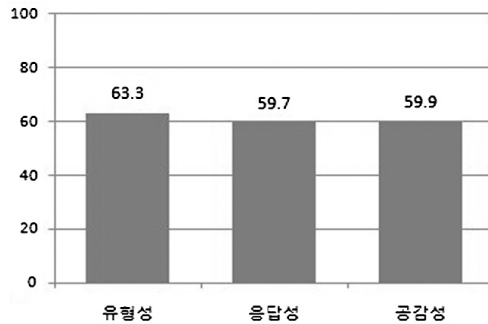


〈그림 8〉 정보품질 차원의 만족지수

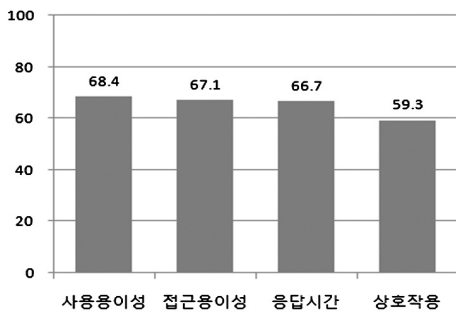
차원이 가장 높게 분석되었다. 자세한 분석결과는 각각 〈그림 8〉, 〈그림 9〉, 〈그림 10〉과 같다.

이상 이용자만족지수 분석에서 볼 수 있듯이 대부분의 차원이 60 대에 분포하고 있는 것으로 나타나 이용자만족지수가 양호한 수준은 아니라는 것을 알 수 있으며, 특히 서비스품질 중 응답성과 공감성 차원, 시스템품질 중 상호작용 차원에서는 만족지수가 비교적 낮게 나타나 이에 대한 개선이 필요함을 의미한다고 볼 수 있다.

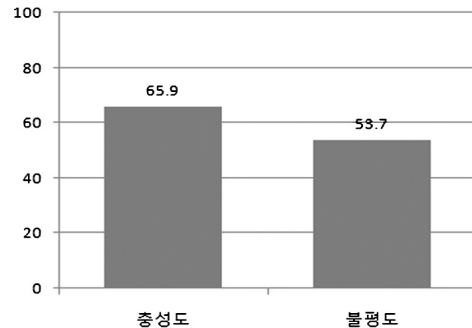
한편 충성도와 불평도에 대한 분석결과는 〈그림 11〉과 같은데, 충성도는 65.9로 보통 수준이고, 불평도는 53.7로 나타나 이용자들의 평균불평도가 다소 낮은 것을 알 수 있다.



〈그림 9〉 서비스품질 차원의 만족지수



〈그림 10〉 시스템품질 차원의 만족지수



〈그림 11〉 충성도 및 불평도 지수

5.2 인구통계적 요인에 의한 분석

대통령 웹기록 서비스 이용자의 인구통계적 요인이 만족도와 충성도, 불평도에서 유의한 차이를 나타내는지를 알아보기 위해 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시한 결과는 <표 10>과 같다. 인구통계적 요인에 의한 만족도와 충성도, 불평도는 대체로 유사한 수준을 나타내었지만,

이용 만족도에 대해 성별에서 p값이 0.045로 $p < 0.05$ 수준에서 유의함을 나타내었으며, 특히 기록관리 관련 정도에 따라서는 만족도와 충성도, 불평도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

다시 말해, <표 11>에 나타나는 것과 같이 기록관리 관련 정도에 따라 기록학 전공자, 기록관리 업무자, 일반의 세 부류 중 특히 기록학전

<표 10> 인구통계적 요인에 의한 만족도 및 충성도, 불평도

구 분		정보 만족도	서비스 만족도	시스템 만족도	이용 만족도	충성도	불평도
성 별	남	4.92	4.65	4.73	4.85	4.81	3.61
	여	4.59	4.32	4.41	4.41	4.41	3.92
연 령	20대 이하	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00	3.00
	20대	4.73	4.62	4.53	4.76	4.82	3.78
	30대	4.79	4.31	4.31	4.43	4.43	3.74
	40대	4.72	4.41	4.90	4.69	4.45	3.86
	50대	5.00	5.25	5.00	4.75	5.00	3.25
대통령 웹기록 이용빈도	주 1회 미만	4.79	4.56	4.58	4.84	4.74	3.51
	주 1회 이상	4.72	4.44	4.61	4.54	4.56	3.93
	주 5회 이상	4.87	4.52	4.48	4.52	4.57	3.78
	주 10회 이상	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00
정보 활용 능력 정도	초급	4.84	4.79	5.05	4.84	4.53	3.37
	중급	4.76	4.41	4.35	4.57	4.69	3.94
	상급	4.71	4.47	4.74	4.65	4.50	3.62
기록관리 관련 정도	기록학 전공	4.44	4.00	3.78	4.19	4.22	4.22
	기록관리 업무	4.66	4.43	4.75	4.66	4.59	3.66
	일반	5.15	4.98	5.07	5.00	4.98	3.46

<표 11> 기록관리 관련 정도에 따른 차이

구 분	기록학 전공	기록관리 업무	일반	F	p
정보 만족도	4.44	4.66	5.15	3.568	.031
서비스 만족도	4.00	4.43	4.98	5.863	.004
시스템 만족도	3.78	4.75	5.07	11.450	.000
이용 만족도	4.19	4.66	5.00	4.342	.015
충성도	4.22	4.59	4.98	3.127	.047
불평도	4.22	3.66	3.46	3.604	.030

공자에게서 다른 부류에 비해 각 차원별 만족도와 전체 이용만족도, 충성도에서 평균이 낮게 나타났고, 불평도에서는 높게 나타났다. 이 분석결과를 설명하기 위해서는 기록학 전공자들을 대상으로 한 심층연구를 통해서 그 원인을 찾아볼 수 있을 것이다. 그러나 기록학 전공자들이 웹기록 서비스와 기록정보서비스를 포함한 기존의 기록학 이론에 대해서는 다른 부류에 비해 더 많이 학습을 하였고, 웹기록 서비스에 대해서는 외국의 선진 기록관리 국가에서 제공되는 사례들에 더 많이 접해왔다고 볼 수 있다. 때문에 이와 같은 배경지식이 웹기록 서비스를 평가하는 기준이 되어 만족도가 비교적 낮게 나타났다고 추측해 볼 수 있다.

6. 결 론

‘역대 대통령 웹기록 서비스’는 정치, 사회, 경제, 문화 등 국정 전반에 걸친 다양한 정보를 포함한 중요 기록물로서의 대통령 웹기록에 대한 본격적인 관리의 시작이라는 것에서, 그리고 최근 들어 그 필요성이 활발하게 제기되고 있는 웹기록 관리의 시발적인 시도라는 것에서 시행의 의의를 찾을 수 있다. 이에 본 연구는 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’가 시행된 초기에 해당하는 시점에서 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질 등 3가지 정보시스템 성과 측정 지표를 중심으로 이용 만족도 및 충성도, 불평도를 조사하여 문제점을 지적하고, 향후의 개선 방향을 살펴보는 것을 그 목적으로 진행되었다.

이를 위해 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 만족도에 대해 다양한 분석을 거치면서 전반적인

웹기록 서비스에 대한 만족도 및 만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보았다. 이 과정에서 만족도가 높은 부분은 웹기록 서비스가 이용자들에게 활용이 잘 되고 있다는 것을 의미하고, 만족도가 낮은 부분은 향후에 개선이 되어야 한다는 것을 의미한다.

분석 결과를 기초로 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 만족도 개선을 위한 방안을 살펴보면, 먼저 이용 만족도가 높을수록 충성도가 높으며 이용 만족도가 낮을수록 불평도가 높다는 것에 주목하여 이용 만족도를 향상시킬 수 있도록 정보, 서비스, 시스템 품질에 대한 지속적이고 다각적인 기능 개선이 요구된다.

두 번째로 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질 중에서 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 이용 만족도를 증가시키기 위해서는 정보 품질과 시스템 품질 차원의 향상이 요구된다. 대통령 웹기록이 열람만을 목적으로 하기 때문에 근본적으로 검색된 정보가 이용 만족 평가에서 가장 큰 기준이 될 것이다. 따라서 정보 품질을 향상시킬 수 있는 다양한 노력이 요구되며, 정보 접근의 방법, 검색 결과의 출력, 검색 결과의 이해용이성 등에 개선이 요구된다.

세 번째는 시스템 자체에 대한 문제로, ‘역대 대통령 웹기록 서비스’가 아직 시행 초기인 만큼 제공되는 웹기록 중 일부에서 오류가 나타나기도 했으며, 설문 분석 결과에서 시스템 응답 시간 항목의 평균이 보통 수준(4.57)으로 나타났다는 것은 웹기록 서비스의 이용이 정보의 검색과 열람을 목적으로 한다는 점에서 문제점으로 지적될 수 있다. 따라서 시스템 속도 개선과 안정성에 대한 부분에 지속적인 개선이 필요하다.

네 번째로 대통령 웹기록과 관련한 다양한 콘텐츠의 개발이 필요하다. 다시 말해, 현재와 같이 단순히 검색도구 만을 제공하고 활용 방향은 이용자에게 전적으로 맡기는 것 보다는, 대통령기록이 국정 전반에 걸친 가장 중요한 기록 중 하나이므로 이에 대한 다양한 주제별, 사건별, 시기별 등으로 웹기록의 컬렉션을 제공하는 것이 이용자들의 기록 활용을 도울 수 있고 흥미를 유발시킬 수 있는 방법이 될 것이다. 또한 다양한 콘텐츠의 개발과 함께 해당 서비스에 대한 홍보에도 노력을 기울여야 할 것이다.

마지막으로 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 이용자 만족도를 향상시키기 위해서는 시스템 관리자와 이용자간의 소통 통로가 만들어져야 한다. 웹기록 서비스 이용 중 생기는 문제나 불편사항에 대해 문의할 방법이 현재는 관리자에게 전자메일을 보내는 방법 밖에 없다. 때문에

향후 관리자와 이용자 간에 다양한 방법으로 의사소통을 할 수 있는 방향으로 개선되어야 하며, 이용자의 문의에 대한 즉시적인 서비스를 제공하는데 노력해야 할 것이다.

‘역대 대통령 웹기록 서비스’는 국내의 웹기록에 대한 관리와 활용의 시발이 되며, 앞으로 다양한 웹기록 서비스 제공의 가능성을 제시한 중요한 사례이다. 때문에 그에 대해서 더 철저하고 다양한 평가와 개선 방안 연구가 시도되어야 할 것이다. 이러한 관점에서 본 연구는 서비스 시행 초기에 이용자들의 만족도를 조사·분석을 수행했고, 이를 토대로 단편적이거나 개선 방안을 모색했다는 점에서 그 의의가 있다고 볼 수 있다. 향후 본 연구의 한계를 보완한 관련 연구가 적절한 시기별로 진행되고, 지속적인 만족도 평가가 이루어진다면 보다 개선되고 원활한 ‘역대 대통령 웹기록 서비스’가 제공될 수 있을 것이라 기대해 본다.

참 고 문 헌

- 강유정. 2006. 사례기반추론을 이용한 정보시스템 가치평가 모형개발에 관한 연구. 석사학위논문, 동의대학교 대학원.
- 김경규, 박석원. 1997. 정보시스템 사용자 만족에 관한 실증 연구. 『경영학연구』, 47: 93-113.
- 김동주. 2005. 대학 정보시스템 평가에 대한 실증적 연구. 석사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 김관석, 김관보, 권영주. 2003. 대통령기록물 보존·관리제도 실태분석과 선진화 방안: 기록행정의 새로운 지평을 향한 서설. 『한국행정학보』, 37(4): 303-328.
- 김희섭, 박용재. 2004. 정보시스템의 이용자만족지수 모형개발 및 측정. 『정보관리학회지』, 21(4): 153-171.
- 노형진. 2000. 정보시스템 품질의 경영성과에 관한 연구. 박사학위 논문, 경기대학교 대학원.
- 배명진. 1998. 사용자 참여와 사용자 영향도가

- 정보시스템 성과에 미치는 효과. 석사학
위논문, 연세대학교 대학원.
- 배인성. 2007. 대통령 기록관의 발전 방안에 관
한 연구. 석사학위논문, 부산대학교 정보
과학대학원.
- 서혜란. 2004. 웹아카이빙의 성과와 과제. 『한국
비블리아』, 15(1): 5-22.
- 설문원. 2005. 과학기술 분야 디지털 아카이빙을
위한 정책 연구. 『정보관리연구』, 36(4):
23-49.
- 신유림. 2007. 대통령기록관 웹사이트의 구성요
소에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자
대학교 대학원.
- 이선정. 2007. 대통령기록관의 운영연구: 미국
대통령기록관의 홍보기능 분석을 중심으
로. 석사학위논문, 한남대학교 대학원.
- 이지은. 2006. 대통령웹사이트의 기록학적 관리
방안. 『국가기록연구』, 19: 103-126.
- 이희숙. 2004. 인터넷을 통한 기록관의 서비스
활동에 관한 연구. 석사학위논문, 명지대
학교 대학원.
- 조만지. 2006. 대통령 기록관의 서비스 프로그램
사례 연구. 『한국기록관리학회지』 6(2):
157-184.
- Bailey, J. E. and S. W. Pearson. 1983. "De-
velopment of A Tool For Measuring
and Analyzing Computer User Satis-
faction." *Management Science*, 29(5):
530-545.
- Cheney, P. H. and G. Dickson. 1982. "Orga-
nizational Characteristics and Infor-
mation Systems: An Exploratory In-
vestigation." *Academy of Management
Journal*, 25(1): 170-184.
- DeLone, W. H. and E. R. McLean. 1992.
"Information System Success: The
Quest for the Dependent Variable."
Information System Research, 3(1):
60-95.
- _____. 2003. "The DeLone and McLean
Model of Information System Suc-
cess: A Ten-Year Update." *Journal
of Management Information System*,
19(4): 9-30.
- Dill, W. J. and G. Torkzadeh. 1988. "The
Measurement of End-User Computing
Satisfaction." *MIS Quarterly*, 12(2):
259-274.
- Ives, B. and M. H. Olson. 1984. "User In-
volvement and MIS Success: A Re-
view of Research." *Management Sci-
ences*, 30(5): 586-603.
- Mahmood, M. A. 1985. "Impact of Design
Methods on Decision Support System
Success: An Empirical Assessment."
Information & Management, 9(3):
137-151.
- Martin, K. E. 2001. "Analysis of Reference
Remote Correspondence at a Large
Academic Manuscripts Collection."
The American Archivist, 64: 17-42.
- Parasuraman A. and V. A. Zeithaml and L.
L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A
Multi-Item Scale for Measuring Con-
sumer Perceptions of Service Quality."
Journal of Retailing, 64(1): 12-37.

- Pitt, L. F. and R. F. Watson and N. Lilford. 1995. "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness." *MIS Quarterly*, 19(2): 173-187
- Seddon, P. B. and Min-Yen Kiew. 1994. "A Partial Test and Development of the DeLone & McLean Model of IS Success." *Proceeding of the Fifteenth International Conference on Information on System*, 99-110.
- Seddon, P. B. 1997. "A Respecification and Extension of the DeLone and Mclean Model of IS Success." *Information System Research*, 8(3): 240-253.
- Srinivasan, A. 1985. "Alternative Measures of System Effectiveness: Association and Implications." *MIS Quarterly*, 9(3): 243-253.

〈부록〉 설 문 지

I. '역대 대통령 웹기록 서비스'의 「정보」에 대한 만족도에 관한 질문입니다. 해당 항목에 체크 해 주십시오.

1. '역대 대통령 웹기록 서비스'에서 제공하고 있는 「정보」에 대한 아래와 같은 관점에서의 만족도는 어떻습니까?

「정보」만족도	매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
정보의 정확성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
정보의 최신성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
정보의 신뢰성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
정보의 유용성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
정보의 전문성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
정보의 이해용이성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 정보 만족 차원 부가설명

- 정보의 정확성: 정보 내용자체의 정확성, 요구한 정보에 대한 출력결과의 정확성, 오류 없는 정보의 제공
- 정보의 최신성: 최신의 갱신된 정보제공
- 정보의 신뢰성: 요구한 정보에 대한 출력결과의 일관성, 신뢰할 수 있는 정보제공
- 정보의 유용성: 가치 있고 유용한 정보제공
- 정보의 전문성: 전문화된 정보내용 제공
- 정보의 이해용이성: 정보 내용이 읽고 이해하기 쉬움

2. '역대 대통령 웹기록 서비스'의 「정보」에 대한 전반적인 만족도는 어떻습니까?

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

II. '역대 대통령 웹기록 서비스'의 「서비스」에 대한 만족도에 관한 질문입니다. 해당 항목에 체크해 주십시오.

1. '역대 대통령 웹기록 서비스'에서 제공하고 있는 「서비스」에 대한 아래와 같은 관점에서의 만족도는 어떻습니까?

『서비스』 만족도		매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
홈페이지 외형디자인	홈페이지의 외형 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	홈페이지 인터페이스 디자인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
즉시적인 서비스	요구한 정보에 대한 즉시적인 서비스 제공	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	요구사항에 대한 관리자의 즉각적인 회신	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
요구사항 처리 서비스	요구사항에 대한 성실한 답변 제공	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	요구사항을 처리하는 별도의 운영 시간 제공	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 『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. ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 『시스템』에 대한 만족도에 관한 질문입니다. 해당 항목에 체크해 주십시오.

1. ‘역대 대통령 웹기록 서비스’에서 제공하고 있는 『시스템』에 대한 아래와 같은 관점에서의 만족도는 어떻습니까?

『시스템』 만족도		매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
시스템의 사용용이성	초보자가 사용하기(배우기) 쉽도록 설계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	사용자 친화적인 설계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
시스템의 접근용이성	접근이 용이하도록 설계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정보획득이 용이하도록 설계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
시스템의 응답시간	정보의 검색, 저장 속도가 빠름	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	하루의 바쁜 시간대에도 처리속도가 빠름	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
시스템관리자 와의 상호작용	피드백을 제공받을 수 있는 설계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	시스템관리자와 이용자들의 상호작용	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. ‘역대 대통령 웹기록 서비스’의 『시스템』에 대한 전반적인 만족도는 어떻습니까?

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

IV. '역대 대통령 웹기록 서비스'의 이용 만족, 유용성, 가치, 불평에 관한 질문입니다. 해당 항목에 체크해 주십시오.

이용 만족도		매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
이용자 만족	정보만족도, 서비스만족도, 시스템 만족도를 종합한 전체 만족도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	가장 이상적인 웹기록 서비스와 비교할 때 만족도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
유용성, 가치, 불평 정도		매우 적음	적음	약간 적음	보통	약간 많음	많음	매우 많음
가치 및 불평	웹기록 서비스를 계속해서 사용할 의향	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	웹기록 서비스를 타인에게 추천할 의향	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	웹기록 서비스를 이용하면서 느끼는 불편사항	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	웹기록 서비스를 이용하면서 느낀 불편사항에 대해 문의한 경험	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	웹기록 서비스 불편사항을 문의하였던 경우, 불편사항을 관리하는 수준	매우 불량	불량	약간 불량	보통	약간 양호	양호	매우 양호

V. 일반적 사항에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 20대 이하 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 이상

3. '역대 대통령 웹기록 서비스' 이용 정도?

- ① 주 1회 미만 ② 주 1회 이상 ③ 주 5회 이상 ④ 주 10회 이상

4. 귀하의 정보 활용 능력 정도?

- ① 초급 ② 중급 ③ 고급

5. 기록학 분야에 대한 귀하의 관련성은 어느 정도?

- ① 기록학 관련 학과 전공 ② 기록 관련 업무 담당 ③ 일반