

웹기반 법률정보서비스 품질 평가요인 및 지속의도에 관한 연구

Quality Evaluation Factors and Continuance Intention for Web-based Legal Information Services

박 지 흥 (Ji-Hong Park)*

초 록

본 연구는 웹 기반 법률정보서비스의 품질을 결정짓는 요인들을 추출하여 이들이 이용자 지속의도에 유의미한 영향을 미치는 정도 및 그 영향도의 의미를 고찰하였다. SERVQUAL의 주요 요인을 토대로 신뢰성, 확신성, 디자인, 공감성, 반응성의 5개 차원을 개념화시켜 이를 기준으로 기대수준과 만족수준을 측정하고, 양자의 차이 검증을 포함한 기술통계 분석, 품질 결정요인 도출 및 분석, 회귀분석에 의한 지속의도에 미치는 영향요인의 추출 및 분석을 수행하였다. 해당 법률정보서비스 품질수준은 공감성, 반응성, 디자인 범주에서 우수하지만, 신뢰성, 확신성 범주에서는 상대적으로 미흡하였다. 신뢰성 범주에서는 검색결과 및 검색 관련어 선정의 적합성 문제가 존재하였으며 정보 최신성 문제와 더불어 정보원의 권위 및 출처와 관련된 문제가 중요하게 인식되었다. 신뢰성은 공감성과 반응성과 각각 상대적으로 더 밀접한 관계가 존재하여 신뢰성을 높이기 위해서는 공감성, 반응성과 같은 콘텐츠의 품질을 향상시킬 필요가 있음을 시사하고 있다. 법률정보서비스에서 향후 지속적인 이용을 증대시키기 위해서는 확신성을 최우선적으로 보완시키는 것이 보다 효과적인 전략이라고 판단된다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the determinants of the quality of Web-based legal information services and their significant influences on the user continuance intentions. Based on the main dimensions of the SERVQUAL, this study conceptualizes five dimensions of reliability, assurance, design, empathy, and responsiveness. It measures the level of expectation and satisfaction on the basis of these five dimensions. Regression analysis was conducted to extract and analyze the determinants of the service quality and the factors affecting continuous intention. The level of legal information service quality is superior in empathy, responsiveness, and design category, but it is relatively insufficient in reliability and assurance category. In the reliability category, the relevance of the search results was an issue. The problems related to the authority and information sources were recognized as important. Reliability implies that there is a relatively close relationship between empathy and responsiveness, and that it is necessary to improve the quality of contents such as empathy and responsiveness in order to increase reliability. In order to increase the ongoing use of legal information services in the future, it is more effective to make sure that assurance is top priority.

키워드: 법률정보서비스, 품질 평가요인, 지속의도, 서비스품질

Legal Information Service, Quality Evaluation Factor, Continuance Intention, Service Quality

* 연세대학교 문헌정보학과 부교수(jihongpark@yonsei.ac.kr)

논문접수일자 : 2017년 11월 20일 논문심사일자 : 2017년 12월 13일 게재확정일자 : 2017년 12월 15일
한국비블리아학회지, 28(4): 57-76, 2017. [<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.4.057>]

1. 서론

오늘날 사회환경의 급격하고 다양한 발전으로 인하여 사이버범죄, 환경문제 등과 같은 새로운 사회문제가 대두되고 있다. 이에 적절히 대처하기 위해 법률은 그 범위를 점점 확장하고 있다. 또한 다양한 전공지식을 가진 전문가로서의 법조인을 양성하는 국내 법학전문대학원 제도의 정착은 법률정보 이용 및 관련 정보서비스에 대한 요구를 증가시키고 있는 실정이다.

이러한 정보요구를 충족시키기 위하여 웹 기반 법률정보서비스의 구축 및 제공을 위한 노력이 존재하여 왔다. 분산되어 있는 다양한 법률정보를 통합하여 제공하는 시스템을 정부주도로 개발하여 다년간 실제 서비스 구현을 수행한 예를 찾아볼 수 있다. 그러나 이러한 법률정보 서비스에 대한 이용자들의 품질인식도는 다소 부정적인 면을 가지고 있는 것이 사실이다. 이는 해당 법률정보서비스의 이용자가 원하는 요소를 제대로 제공하지 못하는 것이라 판단할 수 있고, 품질을 평가하는 실제이용자들의 품질 잣대에 대한 이해도가 부족함을 의미하며, 이에 대한 추가 고찰이 필요함을 시사하고 있다. 즉, 어떤 요소들이 품질평가에 영향을 미치는지 파악할 수 있다면 향후 특정 웹 기반 법률정보서비스의 기획 및 개발에 있어 특정 영향요소에 보다 차별적인 집중을 하여 이용자가 원하는 서비스를 제공할 수 있는 가이드라인을 제공할 수 있을 것이다. 또한 정보서비스와 같이 이용자의 품질정도판단에 따라 재이용 여부가 결정되는 경우에는 어떤 품질요소들이 재이용에 얼마만큼 직접적인 영향을 미치는지 파악하는 것이 해당 서비스 성공에 매우 중요한 역할을 한다.

이러한 문제와 문제해결 시 혜택이 존재함에도 불구하고, 국내 선행연구들에서 법률정보서비스 품질평가요소에 대한 연구는 찾아보기 힘들다. 법률정보서비스 관련 연구는 법률전문직 종사자의 정보추구행태(김광진 1997; 홍명자 1997; 김정숙 2010; 김황우 2012; 주민지 2012; 김지현, 서은경 2015), 법률정보원 이용행태 및 정보서비스(원종삼 2017), 법률 정보활용교육(김성은, 정종기 2011)에 관한 고찰이문헌정보학 분야에서의 연구주제들이다. 법학분야에서 법학전문사서의 교육(오일석, 김성훈 2014)과 법학전문도서관의 현황(김배원 2013)을 법학 관점에서 고찰한 연구가 존재한다.

이에 본 연구는 웹 기반 법률정보서비스의 품질평가요소들을 추출하여 이들이 해당 서비스 이용자 지속의도에 영향을 미치는 정도 및 의미를 고찰하는 것을 목적으로 하고 있다. 좀 더 구체적인 연구과정으로 웹 기반 법률정보서비스 이용자 집단인 법조인, 법무기관근무자, 법학과 교수, 대학원생, 대학생을 대상으로 서비스 품질 평가 척도인 SERVQUAL의 5개 차원 22개 지표를 활용하여 각각의 기대수준과 만족수준을 측정하고, 이 둘의 차이를 활용하여 기술통계 분석, 품질 결정요인 도출 및 분석, 그리고 회귀분석에 의한 서비스 지속의도의 영향요인 발굴 및 분석을 수행하였다.

이러한 일련의 과정을 통하여 도출된 결과는 다차원적인 개념인 서비스 품질에 대해 보다 높은 신뢰성과 타당성을 확보할 것이며 앞으로 장기적인 관점에서 서비스 품질 향상의 전략적인 방향성을 제시할 수 있을 것이다. 구체적으로 해당 법률정보서비스의 신뢰성(reliability), 확신성(assurance), 디자인(design), 공감성

(empathy), 반응성(responsiveness)에 대한 실증적 분석 결과는 해당 서비스의 일반화된 기본 원칙적 방향성을 제시할 뿐만 아니라, 관련 정보 서비스에 관한 미래적 모형도 제시할 수 있을 것이다. 이에 제안된 모형은 현재의 법률정보서비스 고도화에 초석이 될 것이며 향후 서비스 발전에 기초자료를 제시할 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 법률정보서비스와 이용행태

국내에서 법조인의 법률정보이용행태를 분석한 최초의 연구인 김광진(1997)은 판사와 변호사를 대상으로 한 설문조사를 통하여 법률정보 이용 행태에 있어서 차이점을 밝히고 있다. 법률서비스 이용자 분야에 따라 해외 국가별 법률정보 이용도, 법률정보 접근방법, 법률정보만족도, 법률정보 매체별 이용도에 있어서 유의한 차이를 보인다고 하였다. 즉, 일반기업법무와 금융분야에서는 미국법률정보를, 소송 및 중재 분야에서는 일본법률정보를, 해상분야에서는 영국법률정보를 가장 많이 활용하고 있다고 하였다. 그러나 노동분야에서는 이러한 차이점을 발견할 수 없다고 하였다. 법률서비스 이용자 분야가 아닌 실무자와 학자 집단으로 나누어 분석한 연구도 존재한다. 법조인의 법률정보 이용행태를 연구한 또 다른 연구인 홍명자(1997)의 분석에서는 법조인을 실무자(판사, 검사, 변호사)와 학자(법학교수) 그룹으로 나누어, 두 그룹의 법률정보 및 정보원에 대한 태도와 정보요구 및 이용행태를 분석하였다. 그 결과 두 그룹 모

두 법률정보원의 범위, 내용, 검색방법 등에 관하여 불만족을 표시하였다. 또한 두 그룹이 선호하는 법률정보원의 순서와 도서관에 대한 태도에 있어서도 차이점을 나타냈다. 학자 그룹은 주로 개인장서를 이용하며 도서관에 대한 낮은 만족도를 보인 반면 실무자 그룹은 도서관에 대해 상대적으로 높은 만족도를 보였다. 법조인을 대상으로 한 또 다른 연구에서 김지현과 서은경(2015)은 변호사의 정보추구행태를 설문과 인터뷰 조사를 바탕으로 조사하여, Leckie, Otike, Cole, Kaulthau, Tama, Wilkinson의 모델들과 오늘날 한국 변호사 상황을 비교하여 오늘날 한국 변호사에게도 적용가능한지를 가늠해 보았다. 여전히 이전 관련연구모델은 오늘날에도 적용가능하며 또한 주요변수인 변호사 경력과 로펌규모 등도 유효한 영향을 미치는 것으로 결론 내려졌다. 그러나 오늘날 변호사의 공식커뮤니케이션 채널과 전자정보에 대한 선호는 이전 관련 연구와는 다른 차이점으로 드러났다.

법조인이 아닌 법학전문대학원생들을 대상으로 정보추구행태를 분석한 연구도 존재한다. 김정숙(2010)은 Kuhulthau의 정보탐색과정모형을 기반으로 법학전문대학원생들의 학업과 관련된 정보탐색행태를 면담자료, 문서, 일기를 분석하여 법학전문도서관 정보서비스의 새로운 방향을 제시하였다. 이와 유사하게 김황우(2012)도 법학전문대학원생을 대상으로 조사하였는데 차이점은 개인 및 배경적 특성에 따라 발생하는 정보추구행태의 차이점에 초점을 두었다. 설문분석을 바탕으로 법학전문대학원생들의 법학전문도서관의 이용률, 학술정보요구와 이의 정보추구행태를 비교 분석하였다. 법학전문도서관이 자료 및 학습공간만을 제공하는

외형적 가치로만 인식되는 경향이 강한데 이러한 인식을 극복하고 이용자 중심의 정보서비스 개발이 필요하다는 제언을 하고 있다. 특히 법학전문도서관 같이 주제성이 강한 전문도서관에 보다 차별화된 정보서비스의 필요성을 강조하고 있다.

Sutton(1994)의 연구는 변호사들의 법률소송에 관한 인식과 이들 인식이 소송 및 판결 정보를 검색하는데 있어서 어떤 역할을 수행하는지에 대하여 조사하였다. 그는 변호사들은 소송 관련 업무를 수행할 때 관련 이전 소송을 먼저 검토하여 해당 소송에 적용 가능한 법적 원칙을 찾으려 노력한다는 점을 발견하였다. 관련 있는 소송들을 검색하는 과정은 인용문헌을 추적하며 특정 법적 판결에서 다른 판결로 그 범위를 넓혀나가는 과정을 포함한다. 법률소송 관련 변호사들의 정보추구행태에 관한 또 다른 연구는 Cole과 Kuhithau(2000)가 있다. 그들은 15명의 변호사들과의 인터뷰를 통하여 그들의 정보추구행태가 소송과 관련하여 어떻게 표출되는지 조사하고자 질적분석을 수행하였다. 대상이 된 15명의 변호사들 그룹은 숙련된 또는 미숙련 변호사들을 모두 포함하고 있었다. 법률 소송 문제를 인식한 후에는 이를 이전 소송관련 법률 적용과 같은 여러 잠재적 해결책을 해당 소송 문제와 연결시키는 과정이 변호사들의 정보추구행태의 특성이라고 하였다.

2.2 서비스 품질

서비스 분야에서 널리 사용되는 품질이라는 개념은 바라보는 관점에 따라 다양한 정의가 가능하다. 이 중에서 서비스 고객의 의견을 수

집하여 품질을 측정하는 방법이 대다수의 연구에서 수행되고 있다. 특히, Grönroos(1984)와 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1988)의 정의를 활용하여 수행된 연구가 가장 널리 수행되고 있다. Grönroos(1984)는 서비스 품질을 해당 제품의 기본적 특성이 아닌 사용 목적에 관련하여 구성되는 것으로 정의하고, 고객이 기대하는 서비스 품질(expected service quality)과 실제 지각하는 서비스 품질(perceived service quality)에 의해 결정된다고 하였다. 이와 같은 맥락으로, Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1988)는 서비스 품질을 “서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향”(1988, 17)이라고 정의하였다. 즉, 기업에서 실제로 제공하는 서비스에 대해 고객들이 주관적으로 느끼는 정도가 기대했던 정도에 미치지 못한다면 해당 서비스 품질이 낮게 지각된다는 것이다.

2.3 서비스 품질과 지속의도

서비스 고객만족에 가장 큰 영향을 미치는 요소로서 서비스 품질의 중요성은 서비스 평가 및 기획에 있어서 매우 강조되어 왔다. 이러한 요소는 소비자의 특정 상품이나 서비스 구매 후 나타나는 행동을 결정짓는 중요한 원인으로 인식되어 왔다. 구매 후 행동이란 고객의 의사결정과정의 한 단계로 특정 서비스를 소비한 후 발생하는 만족 또는 불만족의 평가 과정으로 정의되며, 이는 동일 서비스의 향후 재이용에 결정적인 영향을 미치게 된다.

서비스가 아닌 가시적인 상품인 경우 소비자는 구매, 소비, 평가가 시차를 두고 분리되어 발생하는 반면에 서비스의 경우에는 구매, 소비

와 평가과정이 거의 동시에 이루어지는 경향을 보인다. 이것은 본 연구대상인 웹기반 법률정보서비스에도 마찬가지로 적용될 수 있는데 해당 정보서비스는 그 특성상 이용자가 서비스 웹페이지에 접속하는 순간부터 이용자의 지속의도에 많은 영향을 미칠 것이다. 즉, 정보서비스는 이용률이 매우 중요하며 이는 특정기간 동안의 임시적인 이용이 아닌 장기간에 걸친 이용일수록 해당 서비스가 가지는 가치는 증가할 것이다. 이러한 지속적인 이용을 판단하기 위하여 본 연구에서는 지속의도의 측정도 포함하여 서비스 품질과의 영향관계를 분석하였다. 지속의도는 서비스 분야에서 널리 사용되어 온 새로운 개념이 아니며 후기수용행위(post-adoption behavior) (e.g., Lippert and Forman 2005; Parthasarathy and Bhattacharjee 1998; Thong et al. 2006), 지속가능성(sustainability) (e.g., Lin 2007; van Deventer and Snyman 2004) 등으로 불려왔다. 이와 관련해서 중단 이용(discontinuance)은 “이전에 혁신을 수용한 후에 이를 거부하는 결정으로 정의된다”(Rogers 2003, 130). 본 연구에서는 지속의도를 이전에 웹 기반 법률정보서비스를 수용한 후에도 해당 서비스를 계속 이용하려는 개별 이용자의 의도로 정의한다.

2.4 SERVQUAL

SERVQUAL의 높은 일반성과 신뢰성으로 인하여 측정결과를 다른 시간과 공간에 적용할 수 있는 보편성을 가지고 있기 때문에 다른 서비스 분야에도 폭넓게 적용 가능하다. 이미 고객 기반의 서비스 품질을 측정하기 위한 측정지표

에 대한 많은 연구가 진행되어 왔으며, 이미 품질 측정지표에 대한 신뢰성과 타당성을 인정받은 경우 이를 수정 보완하여 활용하고 있다. 그 대표적인 예가 SERVQUAL 척도이다.

SERVQUAL은 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1988)이 서비스 산업을 대상으로 서비스 품질을 측정하기 위해 개발한 측정도구이며, 많은 서비스 기업에서 서비스 품질을 측정하는데 활용하고 있다. 본 척도는 Oliver(1980)의 기대 일치이론(expectation confirmation theory)에 기반하여 형성된 5개 범주(신뢰성, 확신성, 유행성, 공감성, 반응성)와 이를 측정하는 22개 문항으로 구성되어 있다. 객 이론에 근거하여 각각의 문항에 대하여 기대수준과 만족수준을 측정 후 이의 차이로 서비스 품질을 측정하는 모델이다. 이를 수식화하면 다음과 같다.

$$\text{특정 서비스의 품질} = \sum (P_i - E_i)$$

P_i : 서비스 품질에 대한 실제 인식(만족)수준 (perceived level)

E_i : 서비스 품질에 대한 기대수준 (expected level)

I : 품질을 평가하는 개별 측정문항(measurement item)

기대수준은 서비스를 받기 전에 고객들이 인식했던 기대치를 의미하는 것이고, 만족수준은 서비스를 경험한 후에 새롭게 생겨난 인식치를 의미한다. 이때 기대수준에 대한 논란이 존재하나, 여러 연구에서 이상적인 기대수준을 사용시 보다 정확한 측정이 가능하다는 결과가 보고되고 있다. 따라서 본 연구에서도 규범적인 기대수준(예, 이 서비스는 이용자에게 신뢰감을 주는 정보를 제공해야 한다.)보다는 이상

적인 기대수준(예, 이 서비스는 이용자에게 신뢰감을 주는 정보를 제공할 것이다.)에 기반한 측정항목을 사용하였다.

SERVQUAL의 5개 범주와 정의는 다음과 같다. (1) 신뢰성(reliability)은 약속된 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력이며, (2) 확신성(assurance)은 신뢰 및 안전을 심어줄 수 있는 능력이고, (3) 유형성(tangibles)은 물리적 시설, 장비, 의사소통 자료 등 가시적인 요소이다. (4) 공감성(empathy)은 고객의 개인적 요구에 대한 이해와 배려, 접근 용이성과 원활한 의사소통을 의미하며, 마지막으로 (5) 반응성(responsiveness)은 고객에게 기꺼이 도움을 주고 신속한 서비스를 제공하려는 의지를 의미한다.

본 연구에서는 유형성을 제외하고 SERVQUAL의 5개 범주를 그대로 수용하여 다음과 같은 다섯 개의 가설을 제시한다. 유형성은 가시적이고 물리적인 시설이나 장비 등에 의한 서비스제공을 의미하지만, 본 연구 대상인 웹 기반 법률정보서비스는 이러한 물리적 형태가 존재하지 않으므로 이를 웹 사이트의 디자인이라는 범주로 개념화시켰다. 유형성은 서비스 이용자의 직접적인 경험과 직결되는데 이러한 이용자 경험은 웹사이트 디자인과 상호작용하므로 디자인이라는 범주를 새롭게 구성하였다.

- 가설 1: 웹 기반 법률정보서비스에 대한 신뢰성은 이용자 지속의도에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 2: 웹 기반 법률정보서비스에 대한 확신성은 이용자 지속의도에 긍정적 영향을 미친다.

- 가설 3: 웹 기반 법률정보서비스에 대한 디자인은 이용자 지속의도에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 4: 웹 기반 법률정보서비스에 대한 공감성은 이용자 지속의도에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 5: 웹 기반 법률정보서비스에 대한 반응성은 이용자 지속의도에 긍정적 영향을 미친다.

3. 방법론

3.1 데이터수집 및 분석 전략

본 연구에서는 웹 기반 법률정보서비스품질에 미치는 요소를 측정 발굴하고 해당 품질영향요소가 서비스의 지속적인 이용에 미치는 영향도를 측정하였다. 이를 위하여 SERVQUAL을 서비스품질의 측정척도로 활용하고 설문 데이터 및 인터뷰 데이터를 수집하여 통계분석을 수행하였다. 이와 같이 양적 및 질적 데이터를 혼합적으로 활용하는 혼합방법론(mixed methodology)은 단일방법론보다 신뢰도와 타당도 면에서 더 우수하다(Creswell 2003; Greene et al, 1989; Jick 1979). 본 연구의 데이터 수집 및 분석 절차는 첫째, 설문지 개발, 설문지 신뢰도 검증, 설문조사, 통계분석에 이르는 양적 데이터 수집 및 분석 과정과, 둘째, 심층면담질문 설정, 면담 가이드라인 준비, 심층면담 실시, 녹취록 작성 후 핵심주제 추출 및 분석에 이르는 질적 데이터 수집 및 분석 과정으로 구성되어 있다. 이 두 과정은 병행적으로 수행되었으며 최종 분석

결과를 해석하기 위해 통합적으로 활용되었다.

3.2 측정지표 개발 및 신뢰도 검증

설문지의 구성은 SERVQUAL의 22개, 지속 의도를 측정하는 5개, 인구통계학적 정보를 측정하는 요소로 이루어져 있다. 특히 SERVQUAL의 22개 측정요소에 대해서는 법률정보서비스에 대해 만족하는 수준과 기대하는 수준을 측정해서 이들 간의 차이(gap)를 측정하도록 만족수준과 기대수준 측정항목을 각각 분리하여 구성하였다. 기대수준은 응답자가 해당 서비스

홈페이지를 대략적으로 살펴보게 한 후 측정하였고, 만족수준은 특정 검색키워드를 사용해서 해당 서비스를 실제로 이용하게 한 후 측정하였다. 측정지표를 개발함에 있어서 법률정보서비스가 물리적인 상품이 아닌 가상적 웹사이트인 점을 감안하여 유형성(tangibles) 범주는 디자인(design)의 범주로 개념화시켜 측정하였다. 디자인 범주는 인터페이스의 사용성과 관련된 범주이다. 구체적인 측정지표 및 항목은 <표 1>에 제시되어 있다.

설문지의 모든 문항들은 리커트 7점 척도와 복수의 측정항목을 사용하였다. 문항 간 내적일

<표 1> 측정지표 및 측정문항

측정변인	측정치표	측정 문항
서비스 품질	신뢰성	신뢰성01: 이 사이트는 기대되는 기능 및 서비스를 반드시 수행한다.
		신뢰성02: 이 사이트는 사용자에게 문제가 발생했을 때 관심을 갖고 해결한다.
		신뢰성03: 이 사이트는 사용자가 안심하고 이용할 수 있도록 구성되어 있다.
		신뢰성04: 이 사이트는 기대되는 시간 안에 정보와 서비스를 제공한다.
		신뢰성05: 이 사이트는 오류가 자주 발생하지 않는다.
	확신성	확신성01: 이 사이트는 사용자에게 신뢰감을 주는 정보를 제공한다.
		확신성02: 이 사이트는 사용자 정보를 철저히하고 안전하게 보안 유지 관리한다.
		확신성03: 이 사이트는 사용자들에게 항상 예의 바르고 품위 있는 서비스를 제공한다.
		확신성04: 이 사이트는 사용자가 필요로 하는 정보를 충분하게 제공한다.
	디자인	디자인01: 이 사이트는 최신 기술을 이용하여 만들어졌다.
디자인02: 이 사이트의 전체적인 분위기가 시각적으로 보기 좋게 만들어졌다.		
디자인03: 이 사이트를 구성하는 글씨체나 아이콘이 깔끔하게 만들어졌다.		
디자인04: 이 사이트는 제공되는 정보와 잘 어울리도록 만들어졌다.		
공감성	공감성01: 이 사이트는 사용자 개개인에게 개별적인 관심을 보인다.	
	공감성02: 이 사이트는 사용자가 원하는 시간 어느 때라도 서비스가 이용 가능하다.	
	공감성03: 이 사이트는 사용자의 개인적인 관심사에 대하여 신경을 쓴다.	
	공감성04: 이 사이트는 항상 사용자의 이익을 가장 먼저 생각한다.	
	공감성05: 이 사이트는 각 사용자의 요구에 맞는 특정 정보를 제공한다.	
반응성	반응성01: 이 사이트는 언제까지 정보를 제공해 줄 것인지에 대해 사용자에게 정확하게 알려준다.	
	반응성02: 이 사이트는 사용자들에게 신속한 서비스를 제공한다.	
	반응성03: 이 사이트는 항상 자발적이고 적극적으로 사용자를 돕는다.	
	반응성04: 이 사이트는 항상 사용자의 다양한 요구에 신속하게 대응한다.	
지속 의도	지속의도	지속의도01: 이 서비스는 전체적으로 만족스럽다.
		지속의도02: 이 서비스를 계속 사용할 의사가 있다.
		지속의도03: 다른 법률정보서비스보다 이 서비스를 더 이용할 것이다.
		지속의도04: 이 서비스 홈페이지를 이번 한 달 동안 자주 접속할 것이다.
		지속의도05: 이 서비스 홈페이지를 이번 한 달 동안 재방문 할 것이다.

관성 신뢰도(inter-item consistency reliability)를 측정하여 복수의 측정문항들이 해당 측정지표를 얼마나 적합하게 나타낼 수 있는지 검증하였다. Nunnally(1978)에 의하면 이러한 신뢰도의 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 값이 0.6 이상이면 적합하다고 판단한다. <표 2>에 따르면 본 연구의 모든 측정지표의 신뢰도는 매우 우수하다고 판단된다.

<표 2> 측정지표의 신뢰도 측정 결과

(n=174)

측정지표	문항 수	크론바하 알파 (Cronbach's alpha)
신뢰성	5	.924
확신성	4	.893
디자인	4	.895
공감성	5	.905
반응성	4	.919
지속의도	5	.926

3.3 데이터 수집 및 표본

본 연구는 A 법률정보서비스의 잠재적 국내 이용자를 표본 집단으로 하였다. 해당 법률정보 서비스는 여러 나라에 흩어져 있는 법률서비스와 법령, 판례, 논문, 민원, 행정문헌 등 다양한 법률정보원을 제공하고 있었다. 조사대상 직업

군으로 법학전문대학원 교수, 법학과 및 일반 대학 법학과 교수, 변호사, 법률실무자, 언론사 직원, 법학대학원생 및 학부대학생으로 구성되었다.

설문 문항 검토를 위해 대학원 석사과정생 2명을 대상으로 사전 검토를 실시하였다. 중복되거나 부정확하게 기술된 문항들을 수정 보완하여 23일간 웹 설문을 실시하였다. 설문지는 이메일과 법학대학 사무실을 통하여 배포하였으며 총 176부를 회수하였다. 이 중 2부를 제외한 174부를 실제 분석에 사용하였다.

본 설문분석을 위해서 추론통계처리는 IBM SPSS Statistics 21.0을 사용하였으며, 다양한 기술통계분석으로 인구통계학적 분석, 집단 간 차이, 만족수준과 기대수준 간의 차이 분석, 요인분석, 회귀분석을 수행하였다. 본 설문 응답자에 대한 본 분석에 앞서 인구통계적 특성은 <표 4>와 같다.

설문조사와 더불어 해당 서비스 이용자에 대한 구체적이고 심도 있는 데이터를 수집하기 위해 심층면담을 수행하였다. 본 연구에서는 미리 준비된 질문을 활용하여 질문 및 응답 형식에 있어서 다소 융통성을 가지는 반구조화 면담(semi-structured interview)을 수행하였으며, 면담 대상자 정보는 <표 3>과 같다.

<표 3> 심층면담 대상자

면담대상자	직업	연령	성별	소요시간
응답자1	변호사	32세	여	51분
응답자2	일반대학원 법학과 박사과정	20대 후반	여	32분
응답자3	일반대학원 법학과 석사과정	30세	남	46분
응답자4	일반대학원 법학과 석사과정	20대 후반	여	39분
응답자5	법학 전공 학부과정	20대	여	38분
응답자6	법학전문사서 (법학 석사)	40세	여	47분

〈표 4〉 설문 응답자의 인구 통계적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	90	51.7
	여자	84	48.3
	합계	174	100
연령	20 ~ 24세	28	16.1
	25 ~ 29세	61	35.1
	30 ~ 34세	38	21.8
	35 ~ 39세	14	8.0
	35 ~ 39세	14	8.0
	40 ~ 44세	8	4.6
	45 ~ 49세	8	4.6
	50세 이상	17	9.8
	합계	174	100
학력	대학생	41	23.6
	대졸	22	12.6
	석사과정생	62	35.6
	석사졸업	14	8.0
	박사과정생	3	3 1.7
	박사졸업	32	18.4
	기타	0	0.0
	합계	174	100
전문(전공)분야 (복수응답 허용)	법학-민사법 (민법, 상법, 민사소송법 분야)	76	27.4
	법학-공법 (헌법, 행정법 분야)	49	17.7
	법학-형사법 (형법, 형사소송법 분야)	49	17.7
	기타 법학분야 (국제법, 국제거래법, 노동법, 조세법, 지적재산권법, 경제법, 환경법 등)	39	14.1
	인문, 상경계열	44	15.9
	이학, 공학계열	12	4.3
	기타	8	2.9
	합계	277	100
직업	법조인 (판사, 검사, 변호사)	24	13.8
	법조인 외 법무기관 근무자 (법원 행정직 등)	1	0.6
	교수	31	17.8
	대학원생	65	37.4
	대학생	37	21.3
	기타	16	9.2
	합계	174	100

4. 분석 결과

4.1 기술통계 및 갭 분석 결과

법률정보서비스 품질 측정을 위해 적용한 SERVQUAL의 5개 범주를 기준으로 이용자들이 해당 서비스에 대해 기대하는 수준과 만족하는 수준의 차이를 검증하기 위해 기술통계분석을 수행하였다. 서비스에 대한 기대 및 만족수준에 대한 각 측정문항에서 다음과 같은 리커드 7점 등간척도를 사용하였다.

〈표 5〉에서 각 범주의 평균은 소속 측정문항들에 대한 응답의 평균값이다. 즉, 특정 범주의 평균값은 해당 범주의 이용자 기대치와 인식치를 나타낸다. 만족수준(P)과 기대수준(E)의

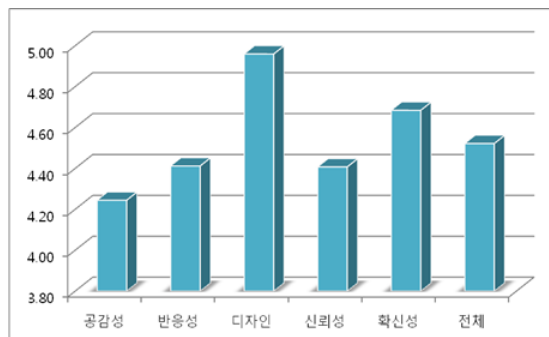
차이는 서비스 품질을 의미하므로 양수인 0.07은 법률정보서비스 인터페이스 디자인의 품질이 0.07만큼 긍정적 의미를 가진다고 해석할 수 있다. 또한 7점 척도를 사용하였으므로 만족수준 평균이 4 이상인 경우 해당 범주의 질적 만족수준이 보통 이상으로 양호한 편이라고 해석할 수 있다.

〈그림 1〉은 〈표 5〉의 품질수준을 막대그래프로 나타낸 것으로 만족수준의 모든 범주는 4 이상이며 5개의 범주 전체에 대한 평균도 4.52로 양호하다고 해석할 수 있다. 다만, 표준편차의 값이 다소 크다는 점은 이용자 간의 인식차가 클 수 있다는 점을 시사하므로 향후 보다 정밀한 검증이 필요하다고 판단된다.

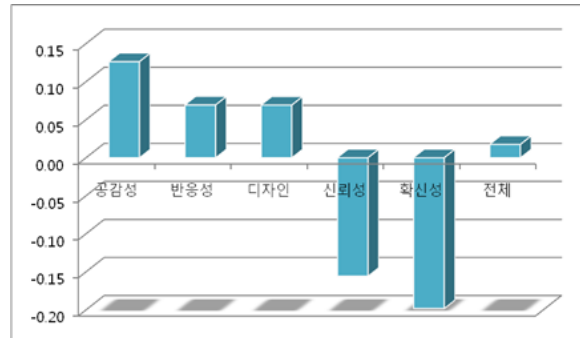
〈그림 2〉는 〈표 5〉의 품질수준을 막대그래

〈표 5〉 범주 별 기대수준과 만족수준의 비교

범주	기대수준(E)		만족수준(P)		품질수준	
	평균	표준편차	평균	표준편차	만족수준(P) - 기대수준(E)	순위
공감성	4.12	1.515	4.24	1.444	0.13	1
반응성	4.34	1.268	4.41	1.300	0.07	2
디자인	4.89	1.255	4.96	1.304	0.07	3
신뢰성	4.56	1.239	4.41	1.207	-0.16	4
확신성	4.88	1.269	4.68	1.259	-0.20	5
5개 범주 전체	4.54	1.353	4.52	1.330	0.02	해당 없음



〈그림 1〉 범주별 만족수준 평균

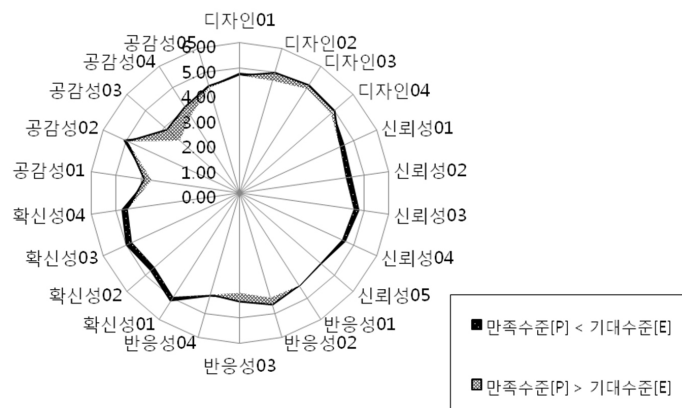


〈그림 2〉 범주 별 품질수준 (만족수준 - 기대수준)

프로 나타낸 것으로 만족수준과 기대수준의 차이를 보여준다. 이는 해당 서비스를 실제 이용 후, 이용자의 만족도가 기대치 이상인지 또는 기대치 이하인지를 보여준다. 공감성, 반응성, 디자인 범주와 5개 범주 전체에서 기대치 이상의 만족도를 보이고 있으나, 신뢰성과 확신성 범주에서는 기대치 이하의 만족도를 보이고 있다. 신뢰성(“약속된 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력”)과 확신성(“신뢰 및 안전을 심어줄 수 있는 능력”)이 신뢰라는 공통분모를 가지고 있다는 점은 주목 받을 부분이다.

4.2 품질수준 분석 (만족수준 - 기대수준)

〈그림 3〉 방사형 그래프는 서비스 품질 범주의 모든 측정항목별 만족수준과 기대수준의 차이를 나타낸 것이다. 흑색표시부분은 만족수준이 기대수준보다 낮은 영역이고, 회색표시부분(점패턴)은 만족수준이 기대수준보다 높은 영역이다. 즉, 품질수준 면에서 흑색부분은 미흡한 부분으로서 향후 개선이 필요한 범주이고, 회색부분은 품질수준이 우수하다고 판단되는 부분이다.



〈그림 3〉 측정문항 별 만족수준과 기대수준 차이를 반영한 방사형 그래프

다음은 <그림 3>의 각 범주별 측정문항과 품질수준을 분석한 결과이다.

품질수준이 우수하다고 판단된 공감성, 반응성, 디자인 범주와 개선이 필요한 신뢰성, 확신성 범주의 분석결과 요약 및 구체적 설명은 다음과 같다.

(1) 공감성은 해당 서비스가 개인화 기능을 활용하여 이용자의 개별적인 정보요구를 얼마나 효과적으로 충족시켜 주는가에 대한 범주이다. ‘공감성02’ 문항을 제외한 다른 모든 문항에서 품질수준이 우수하다는 결과가 도출되었다. 특히, ‘공감성03’이 가장 높은 품질수준을 보였다. 이는 해당 서비스가 개인 정보요구를 성공적으로 충족시키고 있다는 점을 나타낸다. 한편, ‘공감성02’ 문항의 낮은 품질수준은 현 평가데이터 수집 시, 해당 서비스의 서버 업그레이드 작업으로 인하여 사이트가 다소 불안정한 상태를 보였고 이로 인한 결과로 해석된다. 이는 시스템의 안정화로 해결될 수 있는 문제이므로 본 평가에서는 주된 문제점으로 판단하지 않았다.

이러한 긍정적인 설문결과와 같은 맥락의 인터뷰 응답도 있었다.

“검색하니까 외국 것도 나오니까 찾아볼 수 있고 자동번역 되는 게 좋았다.”

한편, 개인화 기능에 대해 향후 향상되어야 할 부분을 지적한 인터뷰 응답도 있었다. 한 응답자는 다음과 같이 지적하였다:

“개인 검색 기반으로 찾아주는 기능이 있다면 좋을 것 같다. 예를 들어, 이어져서 찾을 수 있거

나, 일정 체크란을 만들어서 그건 제외되고 검색이 되게끔 하는 것.”

(2) 반응성은 해당 서비스가 이용자의 요구에 대한 적극성 및 신속성에 관한 범주이다. ‘반응성04’ 문항을 제외한 다른 모든 문항에서 품질수준이 양호하다는 결과가 도출되었다. 다만 ‘반응성04’에 대한 다양한 요구의 신속한 충족면에서는 다소 낮은 수준을 보였다.

인터뷰 결과에서는 검색속도 면에서 긍정적인 답변이 도출되었으나 반복적인 화면 로딩에 대해 답답해하는 응답도 존재하였다.

“검색속도는 그렇게 불편하지 않다.”

“속도는 괜찮았다.”

“다른 사이트 만큼 괜찮은 것 같다. 그렇게 빠르지도 느리지도 않은 상태”

“로딩이 최대 한 번에서 끝났으면 좋겠다.”

(3) 디자인은 해당 사이트의 인터페이스 디자인과 관련된 범주이다. 대체적으로 디자인 범주의 평가는 긍정적이다. 다음 인터뷰 내용은 이러한 점을 반영하고 있다.

“디자인이 깔끔하다.”

“시각화는 잘 돼 있는 것 같다.”

“그래프, 판례 추이 관련 시각화가 마음에 든다. (학생들이 공부하는 데에 유용할 것임)”

“다차원 정보 그래프는 연구가 필요할 때 전체적인 맥락을 잡는데 좋을 것 같다.”

“정보지도라든가 다차원지도라든가 이런 것들이 기존의 사이트에서는 보기 어려운 화면들이

기 때문에 새로운데, 화면이 너무 작은 것 같아서 눈에 잘 안 들어온다.”
“그래픽 효과는 기존에 제공하지 않던 법률정보 기능인 것 같다.”

한편, 디자인 범주에서도 향후 향상시켜야 할 부분도 지적되었다. 특히, 사용편의성을 보다 고려해야 한다는 의견이 있었다.

“플래시가 많아서 크롬에서는 사용 못할 것 같다는 생각도 든다.”
“모바일용 페이지가 없다는 것이 좀 이상하다.”
“새로운 내용을 볼 때 매번 새 탭으로 뜨는 대신 팝업이나 요지만 간단하게 보여준 후에 클릭해서 간추린 내용을 보고 새 탭으로 연결할지를 물어보면 좋겠다.”
“여기저기서 튀어나오는 팝업 같은 것보단 검색만 잘 되는 게 더 중요하다.”

(4) 신뢰성 범주는 향후 개선이 필요하다. 우선 신뢰성 범주의 측정문항과 각 측정문항의 품질수준을 살펴보면 다음과 같다.

측정문항 1, 2, 3번의 품질수준에 특히 주목할 필요가 있다. 이들은 해당 서비스의 검색기능을 실제 수행한 후 이용자들이 인지한 품질수준이기 때문에 검색결과의 적합성, 최신성 및 정확성에 의구심을 품은 결과라고 해석할 수 있다. 이런 해석은 다음과 같은 인터뷰 결과에서도 나타난다.

• 적합성 관련:
“키워드 인식의 정확성과 민감성이 떨어지는 것 같다.”

“관련어 선정 기준을 모르겠다.”
“예를 들어, 연구주제인 키워드 000를 쳤을 때 직접적으로 관련이 적은 게 많이 뜬다. 즉, 관련성이 떨어진다.”
“자료 정렬기준을 모르겠다.”

• 최신성 관련:
“최신정보 제공이나 정보 업데이트 면에서는 개선을 바란다.”
“정확한 업데이트 기간이 보이면 좋을 것 같다.”

• 정확성 관련:
“답변 정확성에는 별로 신뢰가 안 갈 것 같다. 누가 답해주는지도 모르고 그 사람이 법에 대해 전문성이 있는지도 확신이 안 간다.”
“법학 쪽은 정보가 굉장히 정확해야 되고 소스 권위가 굉장히 중요하기 때문에 이 작업을 누가 하는가 의문이 생긴다. 누가 만드느냐, 만드는 사람에 대한 권위(출처)를 알려줄 필요가 있는 것 같다.”

(5) 확신성은 신뢰성과 유사한 범주이지만 사이트의 권위와 관련된 신뢰성 및 보안에 초점이 있다. 해당 서비스가 이러한 점에서 이용 전 기대수준에 비해서 이용 후 만족수준이 현저히 떨어진 것을 볼 수 있다. 이는 해당 서비스가 법률서비스이기 때문에 기대수준이 상대적으로 높았으나, 실제 검색 이용 후 검색결과의 신뢰성 부족 등의 이유로 해당 사이트에 대한 권위에 대한 인지도 함께 낮아진 것으로 파악된다. 이러한 해석의 근거는 다음과 같은 인터뷰 응답에서도 나타난다. 한편, 이용 후 낮은 만족수준을 나타내는 인터뷰 응답이 다수 존재한다. 예를 들어, 다음과 같은 보안 문제, 서비스 활성화 문제, 검색

결과의 부적합 문제가 여기에 속한다.

“보안이 된다고 하면 교수님들이 많이 사용할 것 같다.”

“피드백이 빠르고 즉각적이어야지 사람이 많이 이용할 것이다.”

“피드백이 정말 잘 활성화되면 좋을 것이다.”

“관리되고 있다(공지 업데이트)는 느낌은 안 든다.”

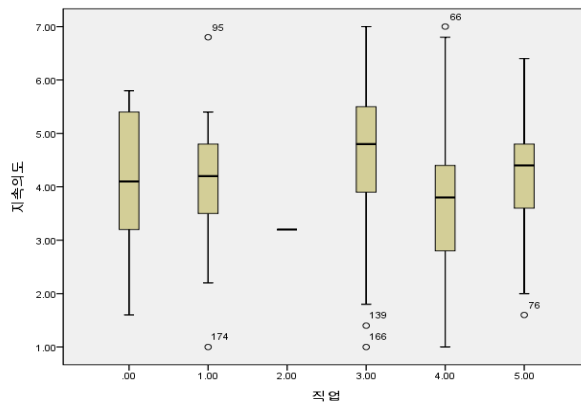
4.3 지속의도 기술분석

서비스는 일반적인 제품구매에 비해 이용의 지속성이 매우 중요하다. 지속적인 이용은 해당 서비스에 대한 충성도(loyalty)로 발전할 가능성이 높기 때문에 이용자의 지속의도를 파악하고 이를 증가시키려는 노력이 서비스 성공에

결정적인 역할을 한다.

본 연구의 법률정보서비스에 대한 지속의도 분석은 크게 지속의도 기술분석과 회귀분석으로 나누어진다. 기술분석은 이용자의 만족수준(인식수준) 데이터를 기반으로 이용자의 서비스 지속의도 정도를 파악한다. 한편, 회귀분석은 서비스 품질의 5개 범주가 지속의도에 미치는 영향을 분석하여 지속이용성을 가늠할 수 있는 결과를 제시한다.

먼저 지속의도 기술분석 결과는 다음과 같다. <그림 4>는 직업별 지속의도의 평균이 어떻게 차이가 나는지 시각적으로 나타낸 도표이다. 직업은 0에서 5까지의 수로 표시되며, 직업 군 유형은 그림 밑에 제시되어 있다. 법학 교수 군이 서비스 지속의도가 가장 높았다. 그 다음으로 기타 군과 법조인 군의 지속의도가 높았다.



<그림 4> 직업별 법률정보서비스 지속의도 (상한-하한 도표)

- 1: 법조인(판사, 검사, 변호사): 13.8%
 - 2: 법조인 외 법무기관 근무자(법원 행정직 등): 0.6 % (n=1)
 - 3: 법학 교수: 17.8%
 - 4: 법학 대학원생: 37.4%
 - 5: 대학생: 21.3%
 - 0: 기타(사장, 국가고시 수험생, 세무사, 시간강사, 웹기획, 관리직, 회사원, 의사, 기자, 언론인): 9.2%
- (박스 밖의 산점 들은 개별응답자로서 상한-하한치에 미포함되는 사례임.)

기타 군에는 다양한 직업들이 소속되어 있어 상한 값과 하한 값의 차이가 크다. 반면, 법학 교수와 법조인 군과 같이 동일 직업 군에서는 그 차이가 상대적으로 작다. 교수와 법조인과 같은 전문직업 군에서 지속의도가 높게 나왔다는 점은 해당 법률정보서비스의 가치를 높게 평가할 수 있는 근거가 된다.

〈그림 5〉는 학력별 지속의도의 뚜렷한 차이는 보이지 않는다. 다만, 박사학력과 학부학력이 석사학력보다 상대적으로 높은 지속의도를 보이고 있다는 점은 향후 추가 분석이 필요할 것으로 판단된다.

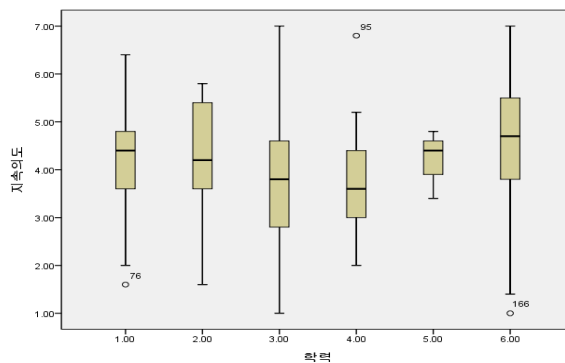
4.4 지속의도 회귀분석

웹 기반 법률정보서비스 품질 요인이 지속의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 해당 서비스 품질의 5가지 범주(공감성, 반응성, 디자인,

신뢰성, 확산성)를 독립변수로 설정하고, 지속의도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 본 회귀분석의 목적은 해당 서비스 품질의 범주가 지속의도에 결정적으로 미치는 영향도와 이의 차별적 순위를 파악하고자 함이다.

〈표 6〉은 다중회귀분석 결과를 나타낸다. 추정된 회귀모형의 적합도에 대한 F값은 65.010으로 유의하고, 종속변수에 대한 전체 설명력(R^2)은 64%이다. 회귀계수(β)는 신뢰성 범주를 제외하고 모두 $p < .05$ 또는 $p < .01$ 수준에서 유의함으로 분석되었다. 이는 4개의 범주(디자인, 반응성, 확산성, 공감성)가 해당 법률정보서비스 지속의도에 정(+의 영향을 미치는 것으로 해석된다.

회귀계수(β)는 본 회귀분석 내에서 상대적 영향정도를 나타낸다. 따라서 회귀계수에 따라 영향도의 가중치를 부여하여 도식화하면 〈그림 6〉과 같다. 화살표의 굵기는 해당 요소의 영향강



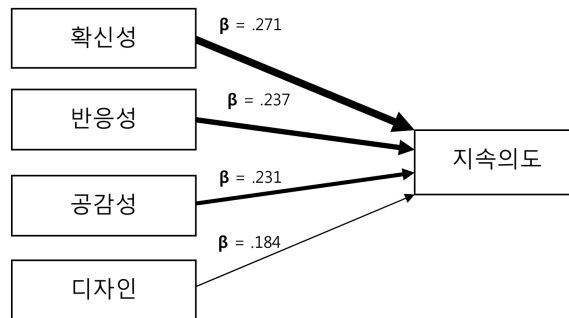
〈그림 5〉 학력 별 법률정보서비스 지속의도 (상한-하한 도표)

- 1: 대학생: 23.6%
- 2: 대졸 :12.6%
- 3: 석사과정생: 35.6%
- 4: 석사졸업: 8.0%
- 5: 박사과정생: 1.7%
- 6: 박사졸업: 18.4%
- 0: 기타: 0%

〈표 6〉 법률정보서비스 품질 요인이 지속의도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타(β)		
디자인	.207	.082	.184	2,540	.012*
신뢰성	-.058	.134	-.048	-.432	.667
반응성	.260	.126	.237	2,057	.041*
확신성	.318	.111	.271	2,877	.004**
공감성	.249	.099	.231	2,503	.013*

$R^2 = .642; F = 65.010; *p < .05, **p < .01$ 수준에서 유의함
 종속변수: 지속의도; 독립변수: 공감성, 반응성, 디자인, 신뢰성, 확신성



〈그림 6〉 웹 기반 법률정보서비스 품질 요소가 지속의도에 미치는 영향

도를 나타낸다.

〈그림 6〉에 의하면 확신성, 반응성, 공감성, 디자인 범주가 지속의도에 유의한 영향을 미친다. 이들 중 반응성, 공감성, 디자인은 품질 수준이 양호한 반면, 확신성의 품질 수준은 기대 이하로 판단되었다. 한편 본 다중회귀분석 결과 확신성은 지속의도에 가장 큰 영향을 미치는 요소로 도출되었다. 이를 종합해 보면, 법률정보서비스에서 향후 지속적인 이용을 증대시키기 위해서는 확신성을 최우선적으로 보완시키는 것이 보다 효과적인 전략이라고 판단된다.

5. 결론 및 토의

본 연구는 웹 기반 법률정보서비스의 주 이용자 집단인 법조인, 법무기관근무자, 법학과 교수, 대학원생, 대학생을 대상으로 해당 정보서비스의 품질을 결정짓는 요인들을 추출하여 이들이 이용자 지속의도에 유의미한 영향을 미치는 정도 및 그 영향도의 의미를 고찰하였다. SERVQUAL의 주요 요인을 토대로 제시된 신뢰성, 확신성, 디자인, 공감성, 반응성의 5개 차원을 기준으로 활용하여 기대수준과 만족수준을 측정하고, 양자의 차이 검증을 포함한 기술통계 분석, 품질 결정요인 도출 및 분석, 회귀분석에 의한 지속

의도에 미치는 영향요인의 추출 및 분석을 수행하였다.

이러한 일련의 과정을 통하여 도출된 결과는 다차원적인 개념인 서비스 품질에 대해 보다 높은 신뢰성과 타당성을 확보할 것이며 앞으로 장기적인 관점에서 서비스 품질 향상의 전략적인 방향성을 제시할 수 있을 것이다. 해당 법률정보서비스 품질수준은 공감성, 반응성, 디자인 범주에서 우수하지만, 신뢰성, 확신성 범주에서는 상대적으로 미흡하였다. 공감성 범주에서는 개인 정보요구를 성공적으로 충족시켜 주고 자동번역 기능이 우수하였으나 개인화 기능이 필요하였다. 반응성 범주에서는 검색속도가 양호하나 반복적인 화면로딩의 문제가 대두되었다. 디자인 범주에서는 정보지도, 다차원지도와 같은 시각화 기능이 우수하였으나 사용편의성을 보다 높일 필요가 있었다. 신뢰성 범주에서는 검색결과 및 검색 관련어 선정의 적합성 문제가 존재하였으며 정보 최신성 문제와 더불어 정보원의 권위 및 출처와 관련된 문제가 중요하게 인식되었다. 마지막으로 확신성 범주에서는 보안 문제, 서비스 활성화 문제, 검색 결과

의 적합성 여부가 강조되었다.

또한 법률정보서비스 만족수준은 전반적으로 양호하다고 판단되었으며 5개의 범주(공감성, 반응성, 디자인, 신뢰성, 확신성) 간 밀접한 관련이 있었다. 특히, 신뢰성은 공감성과 반응성과 각각 상대적으로 더 밀접한 관계가 존재하여 신뢰성을 높이기 위해서는 공감성, 반응성과 같은 콘텐츠의 품질을 향상시킬 필요가 있음을 시사하고 있다.

서비스 지속의도는 전반적으로 양호한 수준을 나타냈다. 학력별 유의미한 차이는 보이지 않았으나, 교수와 법조인과 같은 전문직업 군에서 지속의도가 높게 나왔다는 점은 직종에 따라 해당 서비스의 가치를 다르게 평가하고 있음을 알 수 있다. 또한 지속의도의 전체적인 추세는 연령에 다소 비례하였으며, 4개의 범주(디자인, 반응성, 확신성, 공감성)가 법률정보서비스 지속의도에 양의 영향을 미치는 것으로 판단되었다. 법률정보서비스에서 향후 지속적인 이용을 증대시키기 위해서는 확신성을 최우선적으로 보완시키는 것이 보다 효과적인 전략이라고 판단된다.

참 고 문 헌

- 김광진. 1997. 『법조인의 법률정보 이용행태에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교 일반대학원, 문헌정보학전공.
- 김배원. 2013. 법학전문도서관의 현황과 개선방안. 『공법학연구』, 14(4): 145-175.
- 김성은, 정종기. 2011. 우리나라 법학전문대학원 교육과정 실행에 나타난 법률 정보활용교육 실태 분석. 『한국문헌정보학회지』, 45(4): 103-122.
- 김정숙. 2010. 『법학전문대학원생들의 학업 관련 정보탐색과정 연구: 쿨타우(Kuhlthau)의 정보탐색

- 과정모형을 기반으로』. 석사학위논문. 성균관대학교 일반대학원, 문헌정보학전공.
- 김지현, 서은경. 2015. 법무실무를 위한 변호사의 법률정보 추구행태 탐구. 『정보관리학회지』, 32(4): 55-76.
- 김황우. 2012. 『법학전문대학원생의 정보추구행태에 관한 연구』. 석사학위논문. 전북대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 오일석, 김성훈. 2014. 법학전문사서의 교육과 육성에 관한 연구. 『서울법학』, 21(3): 483-526.
- 원중삼. 2017. 『법률정보원 이용행태에 기반한 주석서 정보서비스에 관한 연구』. 박사학위논문. 연세대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 주민지. 2012. 『법학전문대학원생의 정보요구와 정보추구행태 연구』. 석사학위논문. 연세대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 홍명자. 1997. 한국 법률전문직 종사자의 정보요구와 이용행태. 『한국도서관·정보학회지』, 26: 291-331.
- Cole, C. and C. C. Kuhlthau. 2000. "Information and information seeking of novice versus expert lawyers: how experts and value." *The New Review of Information Behaviour Research*, 1: 103-111.
- Creswell, J. W. 2003. *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (2nd Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Greene, J. C., V. J. Caracelli, and W. F. Graham. 1989. "Toward a conceptual framework for mixed-method evaluation designs." *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 11(3): 255-274.
- Grönroos, Christian. 1984. "A service quality model and its marketing implications." *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Jick, T. D. 1979. "Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action." *Administrative Science Quarterly*, 24(4): 602-611.
- Leckie, G. J., K. E. Pettigrew, and C. Sylvain. 1996. "Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers." *The Library Quarterly*, 66(2): 161-193.
- Lippert, S. K. and H. Forman. 2005. "Utilization of information technology: Examining cognitive and experiential factors of post-adoption behavior." *IEEE Transactions on Engineering Management*, 52(3): 363-381.
- Nunnally, J. C. 1978. *Psychometric theory* (2nd Ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oliver, Richard L. 1980. "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions." *Journal of Marketing Research*, 17(4): 460-469.

- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." *Journal of Retailing*, 49(4): 12-40.
- Parthasarathy, M. and A. Bhattacharjee. 1998. "Understanding post-adoption behavior in the context of online services." *Information Systems Research*, 9(4): 362-379.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of innovations*. New York: Free Press.
- Sutton, S. 1994. "The role of attorney mental models of law in case relevance determinations: an exploratory analysis." *Journal of the American Society for Information Science*, 45(3): 186-200.
- Thong, J. Y. L., S.-J. Hong, and K. Y. Tam. 2006. "The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance." *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(9): 799-810.
- van Deventer, M. J. and R. M. M. M. Snyman. 2004. "Measuring for sustainability: A multidimensional measurement framework for library and information services." *LIBRI*, 54(1): 1-8.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Hong, Myung-Ja. 1997. "Information needs and research behaviour of legal professionals in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 26: 291-331.
- Ju, Minji. 2012. *Information needs and information-seeking behaviors of law school students*. Master's Thesis. Graduate School of Yonsei University.
- Kim, Bae-Won. 2013. "Current Status & Improvement Proposals for Law School Library - Focusing on 2012 evaluation results of law school accreditation." *Public Law Journal*, 14(4): 145-175.
- Kim, Hwang Woo. 2012. *A study on the information seeking behaviors of law school students*. Master's Thesis. Graduate School of Chonbuk National University.
- Kim, Ji-Hyun and Eun-Gyoung Seo. 2015. "Exploring the Lawyers' Legal Information Seeking Behaviors for the Law Practice." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(4): 55-76.
- Kim, Jung Suk. 2010. *A studying law school students' information search process related to schoolwork: Based on Kuhlthau's information search process*. Master's Thesis. Graduate School of Sungkyunkwan University.
- Kim, Kwang Jin. 1997. *A study on the user behavior of legal information by legal practitioners*.

- Master's Thesis, Graduate School of Sungkyunkwan University.
- Kim, Sung-Eun and Jong-Kee Jung. 2011. "An analysis of information literacy education based on the operation of Korean law schools' education curriculum." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 45(4): 103-122.
- Oh, Il-seok and Sung-hun Kim. 2014. "A Study on Educating and Training Law Librarians." *Seoul Law Review*, 21(3): 483-526.
- Won, Jong-Sam. 2017. *A study on legal commentary information services based on the usage patterns of legal information sources*. Doctoral Dissertation. Graduate School of Yonsei University.