

설 문 지(구매자용)

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데도 불구하고 시간을 내주셔서 감사합니다.

저는 충남대학교 행정학과에서 “ 나라장터 종합쇼핑몰이 고객만족도 측정에 관한 연구”라는 주제로 석사학위 논문을 준비 중에 있습니다.

본 설문은 나라장터 종합쇼핑몰에서의 고객만족도에 영향을 미치는 요인을 측정하기 위한 것으로, 선생님의 소중한 답변은 본 연구의 소중한 기초자료가 될 것입니다.

본 설문조사는 순수하게 학문적 연구목적 외에는 일체 사용되지 않으며, 응답 내용 및 자료 분석 결과는 컴퓨터로 통계 처리되기 때문에 특정 개인이나 특정 조직에 관해서는 절대 밝혀지지 않을 것입니다.

각 설문은 정답이 있는 것이 아니기 때문에 자신의 느낌과 일치하는 곳에 체크(✓)해 주시기 바라며, 간혹 답변하기 어려운 질문이 있더라도 사실 그대로 설문에 응해주시면 감사하겠습니다.

다시 한 번 귀하의 협조에 감사드리며, 여러분의 앞날에 건강과 행운이 언제나 함께 하시길 기원합니다.

2010년 10월



충남대학교 행정대학원

연구자 : 최 태 홍

지도교수 : 김 선 경

설문 시 유의 사항

- 1) 설문은 여러분의 나라장터 종합쇼핑몰에 대한 솔직한 견해를 묻는 것이므로 정답이나 오답이 없습니다.
- 2) 각 항목에 대하여 다음 중 하나로 평가하십시오.
1(전혀 그렇지 않다) 2(그렇지 않다) 3(보통이다) 4(그렇다) 5(매우 그렇다)
- 3) 각 문항은 구매자만 답변합니다.

I. 다음은 귀하의 일반적인 사항에 대한 질문들입니다. 적절한 곳에 √표를 하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은?
① 20대미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 이상
3. 귀하의 학력은?
① 중졸이하 ② 고졸 ③ 전문대졸(재학중) ④ 대졸(재학중) ⑤ 대학원(재학중) 이상
4. 귀하께서 근무하시는 곳은?
① 지자체 ② 공공기관 ③ 교육기관 ④ 국가기관 ⑤ 기타
5. 귀하의 나라장터 종합쇼핑몰 이용 회수는?
① 월 1회 이하 ② 월 2~3회 ③ 월 4~5회 ④ 월 6회 이상
6. 귀하의 연간 온라인과 오프라인의 거래규모를 비교할 때 어느 거래의 비중이 높은가?
① on-line 거래 ② off-line 거래 ③ on, off-line 거래 각각 50%
7. 귀하께서는 나라장터 종합쇼핑몰의 거래에서 불만이 생길 때 어떻게 하십니까?
① 다른 인터넷 쇼핑몰로 거래전환 ② 주변사람들에게 부정적 구전
③ 오프라인으로 전환 ④ 불만사항에 대한 시정요구

II. 다음은 귀하께서 이용하시는 나라장터(KONEPS) 종합쇼핑몰에 관한 설문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 √표 해 주시기 바랍니다.

(1) 정보의 질

나라장터 쇼핑몰에서는 ...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
8 다양한 브랜드를 취급한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
9 다양한 가격대의 제품을 취급한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
10 각 메뉴에 대한 정보가 풍부하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
11 각 메뉴에 대한 정보가 정확하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
12 제품 정보 (텍스트, 사진, 동영상 등)가 풍부하여 구매결정에 도움이 된다.	①	--②	--③	--④	--⑤
13 제품 정보 (텍스트, 사진, 동영상 등)가 정확하여 구매결정에 도움이 된다.	①	--②	--③	--④	--⑤
14 내가 원하는 제품이 언제나 구비되어 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
15 새로운 정보로 신속하게 업데이트되고 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
16 믿을 수 있는 정보를 제공한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
17 다양한 종류의 상품 구색을 갖추고 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
18 정보는 의미가 명확하고 이해하기 쉽다.	①	--②	--③	--④	--⑤
19 제품구매 후 발행하는 청구서와 장부기록은 정확하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
20 화면에 디스플레이되는 제품의 순서나 위치 등은 공정하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
21 계약사항 조회시 신속하고 정확한 정보가 제공된다.	①	--②	--③	--④	--⑤
22 나라에서 운영하기 때문에 전반적으로 공정하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
23 신상품이 신속하게 등록되고 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
24 최신기술(동영상 등)을 활용한 콘텐츠가 제공된다	①	--②	--③	--④	--⑤
25 전용몰과 종합쇼핑몰 사이에 이동이 원활하다.	①	--②	--③	--④	--⑤

(2) 시스템의 질

나라장터 쇼핑몰에서 ...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
26 화면 색상과 디자인은 시각적으로 세련되었다.	①	--②	--③	--④	--⑤
27 사진, 그래픽, 글자의 크기가 마음에 든다.	①	--②	--③	--④	--⑤
28 화면구성은 질서정연하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
29 화면구성은 안정된 느낌을 준다.	①	--②	--③	--④	--⑤
30 웹사이트의 속도는 빠르다.	①	--②	--③	--④	--⑤
31 링크 잘못이 없다.	①	--②	--③	--④	--⑤
32 사용자의 조작에러에도 안정적으로 작동한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
33 시스템 다운 현상이 거의 없다.	①	--②	--③	--④	--⑤
34 목적지까지 이동경로 길이가 적절하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
35 메뉴, 지시문은 이해하기가 용이하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
36 결제방법이 다양하고 안전하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
37 제품 구매 후 취소가 용이하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
38 고객의 문의에 즉각 응답한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
39 상품에 대한 정교한 검색이 용이하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
40 상품에 대한 결과내 재검색이 용이하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
41 해킹에 대하여 안전하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
42 개인정보를 잘 보호하고 비밀보장이 철저하다.	①	--②	--③	--④	--⑤

(3) 사용의 질

나라장터 쇼핑몰에서는 ...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
43 고객의 요구에 즉각적인 서비스를 제공한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
44 공급자와 소비자 간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
45 소비자간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
46 다양한 문의방법을 제공하고 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
47 구매한 상품은 정확하게, 안전하게 배송된다.	①	--②	--③	--④	--⑤
48 약속된 기간 내에 정확히 배송해 준다.	①	--②	--③	--④	--⑤
49 배송 기간이 기관별로 일관성이 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
50 구입한 상품은 환불/교환/반품이 용이하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
51 민원 처리가 신속하고 친절하게 제공된다.	①	--②	--③	--④	--⑤
52 질의에 대한 회신이 신속하게 제공된다.	①	--②	--③	--④	--⑤
53 이용자의 질의에 대한 회신이 친절하게 제공된다.	①	--②	--③	--④	--⑤
54 나만을 위한 맞춤서비스 (my page) 기능에 만족한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
55 쇼핑의 전체 단계(주문, 구매, 결제, 수령)가 편리하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
56 배송상황을 인터넷/모바일 기기에서 조회할 수 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
57 고객의 요구(needs)를 파악하여 원하는 것(wants)을 제공한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
58 나에게 적합한 상품을 추천하는 기능이 필요하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
59 모바일 기기(스마트폰 등)를 활용한 쇼핑이 제공되어야 한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
60 이용하는 방법을 익히는 것이 쉽다.	①	--②	--③	--④	--⑤
61 도움말 서비스를 숙지하는 것이 쉽다.	①	--②	--③	--④	--⑤
62 사용되는 용어나 이름 등이 기억하기 쉬웠다.	①	--②	--③	--④	--⑤
63 초보 이용자의 사용법 학습은 용이하다.	①	--②	--③	--④	--⑤
64 구매한 상품은 항상 믿을 수 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤
65 이용시 발생하는 문제점을 예방해 주어야 한다.	①	--②	--③	--④	--⑤
66 이용약관은 소비자의 권익을 보호하고 있다.	①	--②	--③	--④	--⑤

(4) 만족도

나라장터 쇼핑물에 대해서 ...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
67 구매한 상품의 가격에 대해 만족한다	①--	②--	③--	④--	⑤
68 구매한 상품의 품질에 대해 만족한다	①--	②--	③--	④--	⑤
69 전반적인 서비스에 만족한다	①--	②--	③--	④--	⑤
70 니만을 위한 맞춤서비스 (my page) 기능에 만족한다	①--	②--	③--	④--	⑤
71 상품과 서비스는 민간 쇼핑물과 비교하여 만족스럽다	①--	②--	③--	④--	⑤
72 나라장터 쇼핑물을 다시 이용한 것에 만족한다	①--	②--	③--	④--	⑤
73 나라장터 쇼핑물을 다른 사람으로부터 추천받아 이용한 것에 만족한다	①--	②--	③--	④--	⑤

♣ 지금까지 설문에 응답해 주신 귀하께 진심으로 감사드립니다.