

나라장터 종합쇼핑몰 고객만족도 조사 :
구매자
CODE BOOK

자료번호	A1-2010-0125
연구책임자	김선경
연구수행기관	
조사년도	2010년
자료서비스기관	한국사회과학자료원
자료공개년도	2012년
코드북 제작년도	2012년

이 자료를 연구 및 저작에 이용, 참고 및 인용할 경우에는 KOSSDA의 자료인용표준서식에 준하여 자료의 출처를 반드시 명시하여야 합니다. 자료 출처는 자료명이 최초로 언급되는 부분이나 참고문헌 목록에 명시할 수 있습니다.

■ 자료를 이용, 참고, 인용할 경우 표준서식

김선경. 2010. 「나라장터 종합쇼핑몰 고객만족도 조사 : 구매자」. 자료서비스 기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2012년. 자료번호: A1-2010-0125.

■ 코드북을 인용할 경우 표준서식

한국사회과학자료원. 2012. 「나라장터 종합쇼핑몰 고객만족도 조사 : 구매자 CODE BOOK」. pp. 5-10.

이 자료의 코드북에 대한 모든 권한은 KOSSDA에 있으며 KOSSDA의 사전허가 없이 복제, 송신, 출판, 배포할 수 없습니다.

dq1 응답자 성별

1. 귀하의 성별은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남	1	633	64.4	64.8
여	2	344	35.0	35.2
시스템 결측값		6	.6	
		983	100.0	100.0

dq2 응답자 연령

2. 귀하의 연령은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
20대 미만	1	1	.1	.1
20대	2	37	3.8	3.8
30대	3	406	41.3	41.4
40대	4	386	39.3	39.4
50대	5	142	14.4	14.5
60대 이상	6	8	.8	.8
시스템 결측값		3	.3	
		983	100.0	100.0

dq3 응답자 최종학력

3. 귀하의 학력은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
중졸이하	1	1	.1	.1
고졸	2	116	11.8	11.8
전문대졸	3	114	11.6	11.6
대졸	4	619	63.0	63.2
대학원이상	5	129	13.1	13.2
시스템 결측값		4	.4	
		983	100.0	100.0

dq4 근무지

4. 귀하께서 근무하시는 곳은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
지자체	1	95	9.7	9.7
공공기관	2	237	24.1	24.2
교육기관	3	508	51.7	51.9
국가기관	4	67	6.8	6.9
기타	5	71	7.2	7.3
시스템 결측값		5	.5	
		983	100.0	100.0

dq5 나라장터 종합쇼핑몰 이용회수

5. 귀하의 나라장터 종합쇼핑몰 이용 회수는?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
월1회 이하	1	368	37.4	37.6
월2-3회	2	382	38.9	39.1
월4-5회	3	112	11.4	11.5
월6회 이상	4	116	11.8	11.9
시스템 결측값		5	.5	
		983	100.0	100.0

dq6 온라인과 오프라인 거래규모

6. 귀하의 연간 온라인과 오프라인의 거래규모를 비교할 때 어느 거래의 비중이 높은가?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
온라인 거래	1	295	30.0	30.2
오프라인 거래	2	500	50.9	51.2
각각 50%씩 거래	3	181	18.4	18.5
시스템 결측값		7	.7	
		983	100.0	100.0

dq7 불만이 생길경우 대처방법

7. 귀하께서는 나라장터 종합쇼핑몰의 거래에서 불만이 생길 때 어떻게 하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
다른 인터넷 쇼핑몰로 거래전환	1	209	21.3	21.5
주변사람들에게 부정적 구전	2	99	10.1	10.2
오프라인으로 전환	3	410	41.7	42.2
불만사항에 대한 시정요구	4	254	25.8	26.1
시스템 결측값		11	1.1	
		983	100.0	100.0

a1 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질1: 다양한 브랜드를 취급한다

(1) 정보의 질

8. 다양한 브랜드를 취급한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	48	4.9	4.9
그렇지 않다	2	206	21.0	21.1
보통이다	3	398	40.5	40.7
그렇다	4	276	28.1	28.2
매우 그렇다	5	49	5.0	5.0
시스템 결측값		6	.6	
		983	100.0	100.0

a2 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질2: 다양한 가격대의 제품을 취급한다

(1) 정보의 질

9. 다양한 가격대의 제품을 취급한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	47	4.8	4.8
그렇지 않다	2	192	19.5	19.7
보통이다	3	406	41.3	41.7
그렇다	4	284	28.9	29.2
매우 그렇다	5	45	4.6	4.6
시스템 결측값		9	.9	
		983	100.0	100.0

a3 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질3: 각 메뉴에 대한 정보가 풍부하다

(1) 정보의 질
10. 각 메뉴에 대한 정보가 풍부하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	39	4.0	4.0
그렇지 않다	2	204	20.8	21.1
보통이다	3	392	39.9	40.6
그렇다	4	274	27.9	28.4
매우 그렇다	5	57	5.8	5.9
시스템 결측값		17	1.7	
		983	100.0	100.0

a4 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질4: 각 메뉴에 대한 정보가 정확하다

(1) 정보의 질
11. 각 메뉴에 대한 정보가 정확하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	15	1.5	1.5
그렇지 않다	2	110	11.2	11.3
보통이다	3	394	40.1	40.6
그렇다	4	374	38.0	38.5
매우 그렇다	5	78	7.9	8.0
시스템 결측값		12	1.2	
		983	100.0	100.0

a5 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질5: 제품 정보 (텍스트, 사진, 동영상 등)가 풍부하여 구매결정에 도움이 된다

(1) 정보의 질
12. 제품 정보 (텍스트, 사진, 동영상 등)가 풍부하여 구매결정에 도움이 된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	42	4.3	4.4
그렇지 않다	2	163	16.6	16.9
보통이다	3	386	39.3	40.0
그렇다	4	295	30.0	30.6
매우 그렇다	5	79	8.0	8.2
시스템 결측값		18	1.8	
		983	100.0	100.0

a6

나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질6: 제품 정보 (텍스트, 사진, 동영상 등)가 정확하여 구매결정에 도움이 된다

(1) 정보의 질

13. 제품 정보 (텍스트, 사진, 동영상 등)가 정확하여 구매결정에 도움이 된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	27	2.7	2.8
그렇지 않다	2	138	14.0	14.2
보통이다	3	403	41.0	41.5
그렇다	4	310	31.5	32.0
매우 그렇다	5	92	9.4	9.5
시스템 결측값		13	1.3	
		983	100.0	100.0

a7

나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질7: 내가원하는제품이언제나구비되어있다

(1) 정보의 질

14. 내가 원하는 제품이 언제나 구비 되어 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	66	6.7	6.8
그렇지 않다	2	398	40.5	41.2
보통이다	3	343	34.9	35.5
그렇다	4	137	13.9	14.2
매우 그렇다	5	22	2.2	2.3
시스템 결측값		17	1.7	
		983	100.0	100.0

a8

나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질8: 새로운정보로신속하게업데이트되고있다

(1) 정보의 질

15. 새로운 정보로 신속하게 업데이트 되고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	40	4.1	4.1
그렇지 않다	2	193	19.6	19.9
보통이다	3	456	46.4	47.0
그렇다	4	232	23.6	23.9
매우 그렇다	5	50	5.1	5.1
시스템 결측값		12	1.2	
		983	100.0	100.0

a9 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질9: 믿을수있는정보를제공한다

(1) 정보의 질

16. 믿을 수 있는 정보를 제공한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	12	1.2	1.2
그렇지 않다	2	39	4.0	4.1
보통이다	3	310	31.5	32.2
그렇다	4	463	47.1	48.1
매우 그렇다	5	138	14.0	14.3
시스템 결측값		21	2.1	
		983	100.0	100.0

a10 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질10: 다양한종류의상품구색을갖추고있다

(1) 정보의 질

17. 다양한 종류의 상품구색을 갖추고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	41	4.2	4.3
그렇지 않다	2	201	20.4	21.0
보통이다	3	392	39.9	41.0
그렇다	4	276	28.1	28.8
매우 그렇다	5	47	4.8	4.9
시스템 결측값		26	2.6	
		983	100.0	100.0

a11 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질11: 정보는의미가명확하고이해하기쉽다

(1) 정보의 질

18. 정보는 의미가 명확하고 이해하기 쉽다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	16	1.6	1.7
그렇지 않다	2	111	11.3	11.5
보통이다	3	422	42.9	43.6
그렇다	4	350	35.6	36.1
매우 그렇다	5	70	7.1	7.2
시스템 결측값		14	1.4	
		983	100.0	100.0

a12 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질12: 제품구매후발행하는청구서와장부기록은정확하다

(1) 정보의 질

19. 제품구매 후 발행하는 청구서와 장부기록은 정확하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	3	.3	.3
그렇지 않다	2	16	1.6	1.7
보통이다	3	105	10.7	10.9
그렇다	4	536	54.5	55.7
매우 그렇다	5	303	30.8	31.5
시스템 결측값		20	2.0	
		983	100.0	100.0

a13 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질13: 화면에 디스플레이되는 제품의 순서나 위치 등은 공정하다

(1) 정보의 질

20. 화면에 디스플레이되는 제품의 순서나 위치 등은 공정하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	8	.8	.8
그렇지 않다	2	40	4.1	4.1
보통이다	3	376	38.3	38.9
그렇다	4	436	44.4	45.1
매우 그렇다	5	107	10.9	11.1
시스템 결측값		16	1.6	
		983	100.0	100.0

a14 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질14: 계약사항 조회시 신속하고 정확한 정보가 제공된다

(1) 정보의 질

21. 계약사항 조회시 신속하고 정확한 정보가 제공된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	1.0	1.0
그렇지 않다	2	67	6.8	6.9
보통이다	3	271	27.6	28.0
그렇다	4	475	48.3	49.1
매우 그렇다	5	144	14.6	14.9
시스템 결측값		16	1.6	
		983	100.0	100.0

a15 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질15: 나라에서운영하기때문에전반적으로공정하다

(1) 정보의 질
22. 나라에서 운영하기 때문에 전반적으로 공정하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	16	1.6	1.6
그렇지 않다	2	70	7.1	7.2
보통이다	3	215	21.9	22.1
그렇다	4	467	47.5	48.0
매우 그렇다	5	205	20.9	21.1
시스템 결측값		10	1.0	
		983	100.0	100.0

a16 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질16: 신상품이 신속하게 등록되고 있다

(1) 정보의 질
23. 신상품이 신속하게 등록되고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	49	5.0	5.1
그렇지 않다	2	213	21.7	22.0
보통이다	3	463	47.1	47.7
그렇다	4	202	20.5	20.8
매우 그렇다	5	43	4.4	4.4
시스템 결측값		13	1.3	
		983	100.0	100.0

a17 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질17: 최신기술동영상등을활용한컨텐츠가제공된다

(1) 정보의 질
24. 최신 기술 동영상 등을 활용한 콘텐츠가 제공된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	43	4.4	4.4
그렇지 않다	2	234	23.8	24.1
보통이다	3	473	48.1	48.7
그렇다	4	182	18.5	18.7
매우 그렇다	5	40	4.1	4.1
시스템 결측값		11	1.1	
		983	100.0	100.0

a18 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질18: 전용몰과 종합쇼핑몰 사이에 이동이 원활하다

(1) 정보의 질

25. 전용몰과 종합쇼핑몰 사이에 이동이 원활하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	31	3.2	3.2
그렇지 않다	2	127	12.9	13.1
보통이다	3	389	39.6	40.1
그렇다	4	352	35.8	36.3
매우 그렇다	5	72	7.3	7.4
시스템 결측값		12	1.2	
		983	100.0	100.0

b1 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질1: 화면 색상과 디자인은 시각적으로 세련되었다

(2) 시스템의 질

26. 화면 색상과 디자인은 시각적으로 세련되었다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	19	1.9	2.0
그렇지 않다	2	119	12.1	12.2
보통이다	3	462	47.0	47.5
그렇다	4	302	30.7	31.1
매우 그렇다	5	70	7.1	7.2
시스템 결측값		11	1.1	
		983	100.0	100.0

b2 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질2: 사진, 그래픽, 글자의 크기가 마음에 든다

(2) 시스템의 질

27. 사진, 그래픽, 글자의 크기가 마음에 든다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	19	1.9	2.0
그렇지 않다	2	96	9.8	9.9
보통이다	3	431	43.8	44.3
그렇다	4	350	35.6	36.0
매우 그렇다	5	76	7.7	7.8
시스템 결측값		11	1.1	
		983	100.0	100.0

b3 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질3: 화면구성은 질서정연하다

(2) 시스템의 질
28. 화면구성은 질서정연하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	20	2.0	2.1
그렇지 않다	2	91	9.3	9.5
보통이다	3	395	40.2	41.1
그렇다	4	383	39.0	39.8
매우 그렇다	5	73	7.4	7.6
시스템 결측값		21	2.1	
		983	100.0	100.0

b4 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질4: 화면구성은 안정된 느낌을 준다

(2) 시스템의 질
29. 화면구성은 안정된 느낌을 준다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	16	1.6	1.7
그렇지 않다	2	77	7.8	8.0
보통이다	3	387	39.4	40.2
그렇다	4	403	41.0	41.9
매우 그렇다	5	79	8.0	8.2
시스템 결측값		21	2.1	
		983	100.0	100.0

b5 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질5: 웹사이트의 속도는 빠르다

(2) 시스템의 질
30. 웹사이트의 속도는 빠르다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	60	6.1	6.2
그렇지 않다	2	174	17.7	18.0
보통이다	3	365	37.1	37.7
그렇다	4	308	31.3	31.9
매우 그렇다	5	60	6.1	6.2
시스템 결측값		16	1.6	
		983	100.0	100.0

b6 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질6: 링크 잘못이 없다

(2) 시스템의 질
31. 링크 잘못이 없다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	13	1.3	1.3
그렇지 않다	2	77	7.8	8.0
보통이다	3	411	41.8	42.6
그렇다	4	381	38.8	39.5
매우 그렇다	5	82	8.3	8.5
시스템 결측값		19	1.9	
		983	100.0	100.0

b7 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질7: 사용자의 조작에러에도 안정적으로 작동한다

(2) 시스템의 질
32. 사용자의 조작에러에도 안정적으로 작동한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	32	3.3	3.3
그렇지 않다	2	158	16.1	16.4
보통이다	3	420	42.7	43.5
그렇다	4	298	30.3	30.8
매우 그렇다	5	58	5.9	6.0
시스템 결측값		17	1.7	
		983	100.0	100.0

b8 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질8: 시스템 다운 현상이 거의 없다

(2) 시스템의 질
33. 시스템 다운 현상이 거의 없다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	48	4.9	5.0
그렇지 않다	2	190	19.3	19.6
보통이다	3	286	29.1	29.5
그렇다	4	362	36.8	37.4
매우 그렇다	5	83	8.4	8.6
시스템 결측값		14	1.4	
		983	100.0	100.0

b9 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질9: 목적지까지 이동경로 길이가 적절하다

(2) 시스템의 질

34. 목적지까지 이동경로 길이가 적절하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	27	2.7	2.8
그렇지 않다	2	120	12.2	12.6
보통이다	3	411	41.8	43.0
그렇다	4	329	33.5	34.5
매우 그렇다	5	68	6.9	7.1
시스템 결측값		28	2.8	
		983	100.0	100.0

b10 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질10: 메뉴, 지시문은 이해하기에 용이하다

(2) 시스템의 질

35. 메뉴, 지시문은 이해하기에 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	32	3.3	3.3
그렇지 않다	2	102	10.4	10.5
보통이다	3	415	42.2	42.9
그렇다	4	364	37.0	37.6
매우 그렇다	5	54	5.5	5.6
시스템 결측값		16	1.6	
		983	100.0	100.0

b11 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질11: 결제방법이 다양하고 안전하다

(2) 시스템의 질

36. 결제방법이 다양하고 안전하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	26	2.6	2.7
그렇지 않다	2	133	13.5	13.9
보통이다	3	319	32.5	33.3
그렇다	4	378	38.5	39.5
매우 그렇다	5	101	10.3	10.6
시스템 결측값		26	2.6	
		983	100.0	100.0

b12 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질12: 제품 구매 후 취소가 용이하다

(2) 시스템의 질
37. 제품 구매 후 취소가 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	36	3.7	3.8
그렇지 않다	2	162	16.5	16.9
보통이다	3	377	38.4	39.3
그렇다	4	308	31.3	32.1
매우 그렇다	5	76	7.7	7.9
시스템 결측값		24	2.4	
		983	100.0	100.0

b13 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질13: 고객의 문의에 즉각 응답한다

(2) 시스템의 질
38. 고객의 문의에 즉각 응답한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	36	3.7	3.7
그렇지 않다	2	102	10.4	10.6
보통이다	3	344	35.0	35.6
그렇다	4	366	37.2	37.9
매우 그렇다	5	117	11.9	12.1
시스템 결측값		18	1.8	
		983	100.0	100.0

b14 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질14: 상품에 대한 정교한 검색이 용이하다

(2) 시스템의 질
39. 상품에 대한 정교한 검색이 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	43	4.4	4.5
그렇지 않다	2	191	19.4	20.0
보통이다	3	420	42.7	44.0
그렇다	4	250	25.4	26.2
매우 그렇다	5	50	5.1	5.2
시스템 결측값		29	3.0	
		983	100.0	100.0

b15 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질15: 상품에 대한 결과내 재검색이 용이하다

(2) 시스템의 질
40. 상품에 대한 결과내 재검색이 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	27	2.7	2.8
그렇지 않다	2	131	13.3	13.5
보통이다	3	443	45.1	45.7
그렇다	4	315	32.0	32.5
매우 그렇다	5	54	5.5	5.6
시스템 결측값		13	1.3	
		983	100.0	100.0

b16 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질16: 해킹에 대하여 안전하다

(2) 시스템의 질
41. 해킹에 대하여 안전하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	1.0	1.0
그렇지 않다	2	26	2.6	2.7
보통이다	3	408	41.5	42.3
그렇다	4	409	41.6	42.4
매우 그렇다	5	112	11.4	11.6
시스템 결측값		18	1.8	
		983	100.0	100.0

b17 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질17: 개인정보를 잘 보호하고 비밀보장이 철저하다

(2) 시스템의 질
42. 개인정보를 잘 보호하고 비밀보장이 철저하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	.5	.5
그렇지 않다	2	28	2.8	2.9
보통이다	3	373	37.9	38.8
그렇다	4	437	44.5	45.5
매우 그렇다	5	118	12.0	12.3
시스템 결측값		22	2.2	
		983	100.0	100.0

c1 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질1: 고객의 요구에 즉각적인 서비스를 제공한다

(3) 사용의 질

43. 고객의 요구에 즉각적인 서비스를 제공한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	22	2.2	2.3
그렇지 않다	2	62	6.3	6.4
보통이다	3	422	42.9	43.7
그렇다	4	365	37.1	37.8
매우 그렇다	5	94	9.6	9.7
시스템 결측값		18	1.8	
		983	100.0	100.0

c2 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질2: 공급자와 소비자 간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다

(3) 사용의 질

44. 공급자와 소비자 간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	43	4.4	4.4
그렇지 않다	2	147	15.0	15.2
보통이다	3	448	45.6	46.3
그렇다	4	264	26.9	27.3
매우 그렇다	5	65	6.6	6.7
시스템 결측값		16	1.6	
		983	100.0	100.0

c3 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질3: 소비자간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다

(3) 사용의 질

45. 소비자간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	47	4.8	4.9
그렇지 않다	2	194	19.7	20.1
보통이다	3	443	45.1	45.8
그렇다	4	223	22.7	23.1
매우 그렇다	5	60	6.1	6.2
시스템 결측값		16	1.6	
		983	100.0	100.0

c4 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질4: 다양한 문의방법을 제공하고 있다

(3) 사용의 질
46. 다양한 문의방법을 제공하고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	36	3.7	3.7
그렇지 않다	2	167	17.0	17.4
보통이다	3	439	44.7	45.7
그렇다	4	252	25.6	26.2
매우 그렇다	5	67	6.8	7.0
시스템 결측값		22	2.2	
		983	100.0	100.0

c5 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질5: 구매한 상품은 정확하게, 안전하게 배송된다

(3) 사용의 질
47. 구매한 상품은 정확하게, 안전하게 배송된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	.6	.6
그렇지 않다	2	27	2.7	2.8
보통이다	3	196	19.9	20.4
그렇다	4	516	52.5	53.8
매우 그렇다	5	215	21.9	22.4
시스템 결측값		23	2.3	
		983	100.0	100.0

c6 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질6: 약속된 기간 내에 정확히 배송해 준다

(3) 사용의 질
48. 약속된 기간 내에 정확히 배송해 준다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	.7	.7
그렇지 않다	2	39	4.0	4.1
보통이다	3	215	21.9	22.4
그렇다	4	489	49.7	50.9
매우 그렇다	5	210	21.4	21.9
시스템 결측값		23	2.3	
		983	100.0	100.0

c7 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질7: 배송 기간이 기관별로 일관성이 있다

(3) 사용의 질

49. 배송 기간이 기관별로 일관성이 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	18	1.8	1.9
그렇지 않다	2	107	10.9	11.1
보통이다	3	306	31.1	31.9
그렇다	4	406	41.3	42.3
매우 그렇다	5	123	12.5	12.8
시스템 결측값		23	2.3	
		983	100.0	100.0

c8 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질8: 구입한 상품은 환불/교환/반품이 용이하다.

(3) 사용의 질

50. 구입한 상품은 환불/교환/반품이 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	27	2.7	2.8
그렇지 않다	2	119	12.1	12.5
보통이다	3	418	42.5	43.8
그렇다	4	292	29.7	30.6
매우 그렇다	5	99	10.1	10.4
시스템 결측값		28	2.8	
		983	100.0	100.0

c9 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질9: 민원 처리가 신속하고 친절하게 제공된다

(3) 사용의 질

51. 민원 처리가 신속하고 친절하게 제공된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	22	2.2	2.3
그렇지 않다	2	58	5.9	6.1
보통이다	3	334	34.0	34.9
그렇다	4	394	40.1	41.2
매우 그렇다	5	148	15.1	15.5
시스템 결측값		27	2.7	
		983	100.0	100.0

c10 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질10: 질의에 대한 회신이 신속하게 제공된다

(3) 사용의 질
52. 질의에 대한 회신이 신속하게 제공된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	14	1.4	1.5
그렇지 않다	2	60	6.1	6.3
보통이다	3	341	34.7	35.7
그렇다	4	404	41.1	42.3
매우 그렇다	5	136	13.8	14.2
시스템 결측값		28	2.8	
		983	100.0	100.0

c11 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질11: 이용자의 질의에 대한 회신이 친절하게 제공된다

(3) 사용의 질
53. 이용자의 질의에 대한 회신이 친절하게 제공된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	18	1.8	1.9
그렇지 않다	2	53	5.4	5.5
보통이다	3	321	32.7	33.4
그렇다	4	418	42.5	43.5
매우 그렇다	5	151	15.4	15.7
시스템 결측값		22	2.2	
		983	100.0	100.0

c12 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질12: 나만을 위한 맞춤서비스 (my page) 기능에 만족한다

(3) 사용의 질
54. 나만을 위한 맞춤서비스 (my page) 기능에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	24	2.4	2.5
그렇지 않다	2	92	9.4	9.6
보통이다	3	480	48.8	50.3
그렇다	4	290	29.5	30.4
매우 그렇다	5	68	6.9	7.1
시스템 결측값		29	3.0	
		983	100.0	100.0

c13 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질13: 쇼핑의 전체 단계(주문, 구매, 결제, 수령)가 편리하다

(3) 사용의 질

55. 쇼핑의 전체 단계(주문, 구매, 결제, 수령)가 편리하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	27	2.7	2.8
그렇지 않다	2	76	7.7	8.0
보통이다	3	342	34.8	35.9
그렇다	4	392	39.9	41.1
매우 그렇다	5	116	11.8	12.2
시스템 결측값		30	3.1	
		983	100.0	100.0

c14 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질14: 배송상황을 인터넷/모바일 기기에서 조회할 수 있다

(3) 사용의 질

56. 배송상황을 인터넷/모바일 기기에서 조회할 수 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	55	5.6	5.7
그렇지 않다	2	197	20.0	20.5
보통이다	3	430	43.7	44.7
그렇다	4	223	22.7	23.2
매우 그렇다	5	56	5.7	5.8
시스템 결측값		22	2.2	
		983	100.0	100.0

c15 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질15: 고객의 요구(needs)를 파악하여 원하는 것(wants)을 제공한다

(3) 사용의 질

57. 고객의 요구(needs)를 파악하여 원하는 것(wants)을 제공한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	37	3.8	3.8
그렇지 않다	2	139	14.1	14.4
보통이다	3	489	49.7	50.8
그렇다	4	245	24.9	25.4
매우 그렇다	5	53	5.4	5.5
시스템 결측값		20	2.0	
		983	100.0	100.0

c16 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질16: 나에게 적합한 상품을 추천하는 기능이 필요하다

(3) 사용의 질
58. 나에게 적합한 상품을 추천하는 기능이 필요하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	23	2.3	2.4
그렇지 않다	2	89	9.1	9.3
보통이다	3	350	35.6	36.6
그렇다	4	392	39.9	41.0
매우 그렇다	5	102	10.4	10.7
시스템 결측값		27	2.7	
		983	100.0	100.0

c17 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질17: 모바일 기기(스마트폰 등)를 활용한 쇼핑이 제공되어야 한다

(3) 사용의 질
59. 모바일 기기(스마트폰 등)를 활용한 쇼핑이 제공되어야 한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	39	4.0	4.0
그렇지 않다	2	157	16.0	16.3
보통이다	3	394	40.1	40.9
그렇다	4	295	30.0	30.6
매우 그렇다	5	78	7.9	8.1
시스템 결측값		20	2.0	
		983	100.0	100.0

c18 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질18: 이용하는 방법을 익히는 것이 쉽다

(3) 사용의 질
60. 이용하는 방법을 익히는 것이 쉽다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	40	4.1	4.1
그렇지 않다	2	131	13.3	13.6
보통이다	3	409	41.6	42.4
그렇다	4	312	31.7	32.4
매우 그렇다	5	72	7.3	7.5
시스템 결측값		19	1.9	
		983	100.0	100.0

c19 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질19: 도움말 서비스를 숙지하는 것이 쉽다

(3) 사용의 질

61. 도움말 서비스를 숙지하는 것이 쉽다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	44	4.5	4.6
그렇지 않다	2	126	12.8	13.2
보통이다	3	452	46.0	47.2
그렇다	4	280	28.5	29.3
매우 그렇다	5	55	5.6	5.7
시스템 결측값		26	2.6	
		983	100.0	100.0

c20 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질20: 사용되는 용어나 이름 등이 기억하기 쉬웠다

(3) 사용의 질

62. 사용되는 용어나 이름 등이 기억하기 쉬웠다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	40	4.1	4.2
그렇지 않다	2	159	16.2	16.6
보통이다	3	460	46.8	47.9
그렇다	4	243	24.7	25.3
매우 그렇다	5	58	5.9	6.0
시스템 결측값		23	2.3	
		983	100.0	100.0

c21 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질21: 초보 이용자의 사용법 학습은 용이하다

(3) 사용의 질

63. 초보 이용자의 사용법 학습은 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	53	5.4	5.5
그렇지 않다	2	201	20.4	20.9
보통이다	3	419	42.6	43.5
그렇다	4	231	23.5	24.0
매우 그렇다	5	60	6.1	6.2
시스템 결측값		19	1.9	
		983	100.0	100.0

c22 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질22: 구매한 상품은 항상 믿을 수 있다

(3) 사용의 질
64. 구매한 상품은 항상 믿을 수 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	8	.8	.8
그렇지 않다	2	96	9.8	10.0
보통이다	3	364	37.0	37.9
그렇다	4	382	38.9	39.8
매우 그렇다	5	111	11.3	11.6
시스템 결측값		22	2.2	
		983	100.0	100.0

c23 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질23: 이용시 발생하는 문제점을 예방해 주어야 한다

(3) 사용의 질
65. 이용시 발생하는 문제점을 예방해 주어야 한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	21	2.1	2.2
그렇지 않다	2	96	9.8	10.0
보통이다	3	482	49.0	50.3
그렇다	4	289	29.4	30.2
매우 그렇다	5	70	7.1	7.3
시스템 결측값		25	2.5	
		983	100.0	100.0

c24 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질24: 이용약관은 공급자의 권익을 보호하고 있다

(3) 사용의 질
66. 이용약관은 소비자의 권익을 보호하고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	.4	.4
그렇지 않다	2	31	3.2	3.2
보통이다	3	453	46.1	47.1
그렇다	4	371	37.7	38.6
매우 그렇다	5	102	10.4	10.6
시스템 결측값		22	2.2	
		983	100.0	100.0

d1 나라장터 종합쇼핑몰 만족도1: 구매한 상품의 가격에 대해 만족한다

(4) 만족도
67. 구매한 상품의 가격에 대해 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	28	2.8	2.9
그렇지 않다	2	110	11.2	11.4
보통이다	3	372	37.8	38.5
그렇다	4	353	35.9	36.6
매우 그렇다	5	102	10.4	10.6
시스템 결측값		18	1.8	
		983	100.0	100.0

d2 나라장터 종합쇼핑몰 만족도2: 구매한 상품의 품질에 대해 만족한다

(4) 만족도
68. 구매한 상품의 품질에 대해 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	16	1.6	1.7
그렇지 않다	2	46	4.7	4.8
보통이다	3	397	40.4	41.2
그렇다	4	390	39.7	40.5
매우 그렇다	5	114	11.6	11.8
시스템 결측값		20	2.0	
		983	100.0	100.0

d3 나라장터 종합쇼핑몰 만족도3: 전반적인 서비스에 만족한다

(4) 만족도
69. 전반적인 서비스에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	14	1.4	1.5
그렇지 않다	2	50	5.1	5.2
보통이다	3	344	35.0	35.7
그렇다	4	452	46.0	46.9
매우 그렇다	5	104	10.6	10.8
시스템 결측값		19	1.9	
		983	100.0	100.0

d4 나라장터 종합쇼핑몰 만족도4: 나만을 위한 맞춤서비스 (my page) 기능에 만족한다

(4) 만족도

70. 나만을 위한 맞춤서비스 (my page) 기능에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	18	1.8	1.9
그렇지 않다	2	101	10.3	10.6
보통이다	3	496	50.5	51.9
그렇다	4	275	28.0	28.8
매우 그렇다	5	66	6.7	6.9
시스템 결측값		27	2.7	
		983	100.0	100.0

d5 나라장터 종합쇼핑몰 만족도5: 서비스는 민간 쇼핑몰과 비교하여 만족스럽다

(4) 만족도

71. 상품과 서비스는 민간 쇼핑몰과 비교하여 만족스럽다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	39	4.0	4.0
그렇지 않다	2	172	17.5	17.8
보통이다	3	357	36.3	37.0
그렇다	4	311	31.6	32.2
매우 그렇다	5	87	8.9	9.0
시스템 결측값		17	1.7	
		983	100.0	100.0

d6 나라장터 종합쇼핑몰 만족도6: 나라장터 쇼핑몰을 다시 이용할 것이다

(4) 만족도

72. 나라장터 쇼핑몰을 다시 이용한 것에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	8	.8	.8
그렇지 않다	2	21	2.1	2.2
보통이다	3	263	26.8	27.3
그렇다	4	493	50.2	51.1
매우 그렇다	5	179	18.2	18.6
시스템 결측값		19	1.9	
		983	100.0	100.0

d7 나라장터 종합쇼핑몰 만족도7: 나라장터 쇼핑물을 다른 사람에게 추천할 것이다

(4) 만족도

73. 나라장터 쇼핑물을 다른 사람으로부터 추천받아 이용한 것에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	17	1.7	1.8
그렇지 않다	2	62	6.3	6.4
보통이다	3	357	36.3	37.0
그렇다	4	388	39.5	40.2
매우 그렇다	5	140	14.2	14.5
시스템 결측값		19	1.9	
		983	100.0	100.0