

나라장터 종합쇼핑몰 고객만족도 조사 :
공급자
CODE BOOK

자료번호	A1-2010-0126
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 : 공급자」. 자료서비스 기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2012년. 자료번호: A1-2010-0126.

■ 코드북을 인용할 경우 표준서식

한국사회과학자료원. 2012. 「나라장터 종합쇼핑몰 고객만족도 조사 : 공급자 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	258	69.9	71.7
여	2	102	27.6	28.3
시스템 결측값		9	2.4	
		369	100.0	100.0

dq2 응답자 연령

2. 귀하의 연령은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
20대	2	24	6.5	6.7
30대	3	115	31.2	32.1
40대	4	142	38.5	39.7
50대	5	71	19.2	19.8
60대 이상	6	6	1.6	1.7
시스템 결측값		11	3.0	
		369	100.0	100.0

dq3 응답자 최종학력

3. 귀하의 학력은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
고졸	2	47	12.7	13.0
전문대졸	3	61	16.5	16.9
대졸	4	206	55.8	57.1
대학원이상	5	47	12.7	13.0
시스템 결측값		8	2.2	
		369	100.0	100.0

dq4 근무지

4. 귀하께서 근무하시는 곳은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
개인사업체	1	34	9.2	9.4
법인	2	228	61.8	63.3
단체	3	33	8.9	9.2
기타	4	65	17.6	18.1
시스템 결측값		9	2.4	
		369	100.0	100.0

dq5 나라장터 종합쇼핑몰 이용회수

5. 귀하의 나라장터 종합쇼핑몰 이용 회수는?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
주1회 이하	1	172	46.6	47.9
주2-3회	2	74	20.1	20.6
주4-5회	3	44	11.9	12.3
주6회 이상	4	69	18.7	19.2
시스템 결측값		10	2.7	
		369	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	138	37.4	38.4
오프라인 거래	2	135	36.6	37.6
각각 50%씩 거래	3	86	23.3	24.0
시스템 결측값		10	2.7	
		369	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	68	18.4	19.2
주변사람들에게 부정적 구전	2	44	11.9	12.4
오프라인으로 전환	3	119	32.2	33.5
불만사항에 대한 시정요구	4	124	33.6	34.9
시스템 결측값		14	3.8	
		369	100.0	100.0

q8 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질1: 다양한 브랜드를 취급한다

(1) 정보의 질
 8. 다양한 브랜드를 취급한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	19	5.1	5.3
그렇지 않다	2	71	19.2	19.8
보통이다	3	138	37.4	38.4
그렇다	4	107	29.0	29.8
매우 그렇다	5	24	6.5	6.7
시스템 결측값		10	2.7	
		369	100.0	100.0

q9 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	15	4.1	4.2
그렇지 않다	2	65	17.6	18.2
보통이다	3	140	37.9	39.2
그렇다	4	115	31.2	32.2
매우 그렇다	5	22	6.0	6.2
시스템 결측값		12	3.3	
		369	100.0	100.0

q10 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	16	4.3	4.6
그렇지 않다	2	54	14.6	15.5
보통이다	3	157	42.5	45.1
그렇다	4	104	28.2	29.9
매우 그렇다	5	17	4.6	4.9
시스템 결측값		21	5.7	
		369	100.0	100.0

q11 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	10	2.7	2.8
그렇지 않다	2	34	9.2	9.5
보통이다	3	155	42.0	43.3
그렇다	4	126	34.1	35.2
매우 그렇다	5	33	8.9	9.2
시스템 결측값		11	3.0	
		369	100.0	100.0

q12 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	17	4.6	4.8
그렇지 않다	2	61	16.5	17.2
보통이다	3	136	36.9	38.3
그렇다	4	110	29.8	31.0
매우 그렇다	5	31	8.4	8.7
시스템 결측값		14	3.8	
		369	100.0	100.0

q13

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	17	4.6	4.7
그렇지 않다	2	50	13.6	14.0
보통이다	3	154	41.7	43.0
그렇다	4	107	29.0	29.9
매우 그렇다	5	30	8.1	8.4
시스템 결측값		11	3.0	
		369	100.0	100.0

q14

나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질7: 새로운 정보로 신속하게 업데이트되고 있다

(1) 정보의 질

14. 새로운 정보로 신속하게 업데이트하고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	11	3.0	3.1
그렇지 않다	2	74	20.1	20.8
보통이다	3	164	44.4	46.1
그렇다	4	92	24.9	25.8
매우 그렇다	5	15	4.1	4.2
시스템 결측값		13	3.5	
		369	100.0	100.0

q15

나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질8: 믿을 수 있는 정보를 제공한다

(1) 정보의 질

15. 믿을 수 있는 정보를 제공한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	3	.8	.8
그렇지 않다	2	18	4.9	5.0
보통이다	3	136	36.9	38.1
그렇다	4	154	41.7	43.1
매우 그렇다	5	46	12.5	12.9
시스템 결측값		12	3.3	
		369	100.0	100.0

q16 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질9: 다양한 종류의 상품 구색을 갖추고 있다

(1) 정보의 질
 16. 다양한 종류의 상품 구색을 갖추고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	16	4.3	4.5
그렇지 않다	2	50	13.6	14.2
보통이다	3	139	37.7	39.4
그렇다	4	126	34.1	35.7
매우 그렇다	5	22	6.0	6.2
시스템 결측값		16	4.3	
		369	100.0	100.0

q17 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질10: 정보는 의미가 명확하고 이해하기 쉽다

(1) 정보의 질
 17. 정보는 의미가 명확하고 이해하기 쉽다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	12	3.3	3.4
그렇지 않다	2	40	10.8	11.3
보통이다	3	169	45.8	47.7
그렇다	4	115	31.2	32.5
매우 그렇다	5	18	4.9	5.1
시스템 결측값		15	4.1	
		369	100.0	100.0

q18 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질11: 제품판매 후 발행하는 청구서와 장부기록은 정확하다

(1) 정보의 질
 18. 제품판매 후 발행하는 청구서와 장부기록은 정확하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.3	.3
그렇지 않다	2	8	2.2	2.2
보통이다	3	62	16.8	17.4
그렇다	4	182	49.3	51.0
매우 그렇다	5	104	28.2	29.1
시스템 결측값		12	3.3	
		369	100.0	100.0

q19 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질12: 신규 상품의 등록 및 관리 가 용이하다

(1) 정보의 질
 19. 신규 상품의 등록 및 관리 가 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	24	6.5	6.7
그렇지 않다	2	58	15.7	16.2
보통이다	3	162	43.9	45.4
그렇다	4	92	24.9	25.8
매우 그렇다	5	21	5.7	5.9
시스템 결측값		12	3.3	
		369	100.0	100.0

q20 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	2.2	2.3
그렇지 않다	2	34	9.2	9.7
보통이다	3	170	46.1	48.3
그렇다	4	114	30.9	32.4
매우 그렇다	5	26	7.0	7.4
시스템 결측값		17	4.6	
		369	100.0	100.0

q21 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	1	.3	.3
그렇지 않다	2	23	6.2	6.6
보통이다	3	117	31.7	33.3
그렇다	4	164	44.4	46.7
매우 그렇다	5	46	12.5	13.1
시스템 결측값		18	4.9	
		369	100.0	100.0

q22 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질15: 거래정보를 제공받아서 마케팅에 활용할 수 있다

(1) 정보의 질
 22. 거래정보를 제공받아서 마케팅에 활용할 수 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	1.9	2.0
그렇지 않다	2	48	13.0	13.5
보통이다	3	154	41.7	43.4
그렇다	4	117	31.7	33.0
매우 그렇다	5	29	7.9	8.2
시스템 결측값		14	3.8	
		369	100.0	100.0

q23 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질16: 신상품이 신속하게 등록되고 있다

(1) 정보의 질
 23. 신상품을 신속하게 등록하고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	25	6.8	7.1
그렇지 않다	2	71	19.2	20.2
보통이다	3	167	45.3	47.6
그렇다	4	71	19.2	20.2
매우 그렇다	5	17	4.6	4.8
시스템 결측값		18	4.9	
		369	100.0	100.0

q24 나라장터 종합쇼핑몰 정보의 질17: 나라에서 운영하기 때문에 전반적으로 공정하다

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	2.7	2.8
그렇지 않다	2	28	7.6	7.9
보통이다	3	116	31.4	32.8
그렇다	4	142	38.5	40.1
매우 그렇다	5	58	15.7	16.4
시스템 결측값		15	4.1	
		369	100.0	100.0

q25 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	12	3.3	3.4
그렇지 않다	2	34	9.2	9.5
보통이다	3	159	43.1	44.5
그렇다	4	123	33.3	34.5
매우 그렇다	5	29	7.9	8.1
시스템 결측값		12	3.3	
		369	100.0	100.0

q26 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	9	2.4	2.5
그렇지 않다	2	33	8.9	9.3
보통이다	3	160	43.4	45.2
그렇다	4	130	35.2	36.7
매우 그렇다	5	22	6.0	6.2
시스템 결측값		15	4.1	
		369	100.0	100.0

q27 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	9	2.4	2.5
그렇지 않다	2	37	10.0	10.4
보통이다	3	159	43.1	44.5
그렇다	4	127	34.4	35.6
매우 그렇다	5	25	6.8	7.0
시스템 결측값		12	3.3	
		369	100.0	100.0

q28 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질3: 화면구성은 질서정연하다

(2) 시스템의 질
 28. 화면구성은 질서정연하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	11	3.0	3.1
그렇지 않다	2	37	10.0	10.5
보통이다	3	149	40.4	42.1
그렇다	4	131	35.5	37.0
매우 그렇다	5	26	7.0	7.3
시스템 결측값		15	4.1	
		369	100.0	100.0

q29 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	9	2.4	2.5
그렇지 않다	2	36	9.8	10.1
보통이다	3	154	41.7	43.3
그렇다	4	133	36.0	37.4
매우 그렇다	5	24	6.5	6.7
시스템 결측값		13	3.5	
		369	100.0	100.0

q30 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질5: 웹사이트의 속도는 빠르다

(2) 시스템의 질
 30. 웹사이트의 속도는 빠르다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	19	5.1	5.3
그렇지 않다	2	58	15.7	16.2
보통이다	3	151	40.9	42.3
그렇다	4	115	31.2	32.2
매우 그렇다	5	14	3.8	3.9
시스템 결측값		12	3.3	
		369	100.0	100.0

q31 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질6: 링크 잘못이 없다

(2) 시스템의 질
 31. 링크 잘못이 없다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	1.4	1.4
그렇지 않다	2	27	7.3	7.6
보통이다	3	169	45.8	47.7
그렇다	4	124	33.6	35.0
매우 그렇다	5	29	7.9	8.2
시스템 결측값		15	4.1	
		369	100.0	100.0

q32 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	9	2.4	2.5
그렇지 않다	2	57	15.4	16.1
보통이다	3	161	43.6	45.6
그렇다	4	106	28.7	30.0
매우 그렇다	5	20	5.4	5.7
시스템 결측값		16	4.3	
		369	100.0	100.0

q33 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	12	3.3	3.4
그렇지 않다	2	66	17.9	18.4
보통이다	3	127	34.4	35.5
그렇다	4	124	33.6	34.6
매우 그렇다	5	29	7.9	8.1
시스템 결측값		11	3.0	
		369	100.0	100.0

q34 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	9	2.4	2.6
그렇지 않다	2	39	10.6	11.1
보통이다	3	167	45.3	47.6
그렇다	4	115	31.2	32.8
매우 그렇다	5	21	5.7	6.0
시스템 결측값		18	4.9	
		369	100.0	100.0

q35 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	11	3.0	3.1
그렇지 않다	2	44	11.9	12.4
보통이다	3	157	42.5	44.1
그렇다	4	126	34.1	35.4
매우 그렇다	5	18	4.9	5.1
시스템 결측값		13	3.5	
		369	100.0	100.0

q36 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질11: 결제방법이 다양하고 안전하다

(2) 시스템의 질
 36. 결제방법이 다양하고 안전하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.6	1.7
그렇지 않다	2	26	7.0	7.3
보통이다	3	145	39.3	40.8
그렇다	4	139	37.7	39.2
매우 그렇다	5	39	10.6	11.0
시스템 결측값		14	3.8	
		369	100.0	100.0

q37 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질12: 상품 자료의 변경이나 확장(이미지 로딩)이 용이하다

(2) 시스템의 질
 37. 상품 자료의 변경이나 확장(이미지 로딩)이 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	2.7	2.9
그렇지 않다	2	62	16.8	17.7
보통이다	3	167	45.3	47.7
그렇다	4	92	24.9	26.3
매우 그렇다	5	19	5.1	5.4
시스템 결측값		19	5.1	
		369	100.0	100.0

q38 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질13: 이벤트 (상품할인기획전 등) 기획과 수행이 용이하다

(2) 시스템의 질
 38. 이벤트 (상품할인기획전 등) 기획과 수행이 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	13	3.5	3.7
그렇지 않다	2	66	17.9	18.6
보통이다	3	178	48.2	50.3
그렇다	4	82	22.2	23.2
매우 그렇다	5	15	4.1	4.2
시스템 결측값		15	4.1	
		369	100.0	100.0

q39 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질14: 계약시스템의 업무지원이 원활하다

(2) 시스템의 질
 39. 계약시스템의 업무지원이 원활하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.6	1.7
그렇지 않다	2	45	12.2	12.8
보통이다	3	136	36.9	38.6
그렇다	4	138	37.4	39.2
매우 그렇다	5	27	7.3	7.7
시스템 결측값		17	4.6	
		369	100.0	100.0

q40 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질15: 고객의 문의에 즉각 응답한다

(2) 시스템의 질
 40. 고객의 문의에 즉각 응답한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	11	3.0	3.1
그렇지 않다	2	43	11.7	12.3
보통이다	3	128	34.7	36.5
그렇다	4	132	35.8	37.6
매우 그렇다	5	37	10.0	10.5
시스템 결측값		18	4.9	
		369	100.0	100.0

q41 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질16: 상품에 대한 정교한 검색이 용이하다

(2) 시스템의 질
 41. 상품에 대한 정교한 검색이 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	12	3.3	3.4
그렇지 않다	2	48	13.0	13.7
보통이다	3	168	45.5	48.0
그렇다	4	101	27.4	28.9
매우 그렇다	5	21	5.7	6.0
시스템 결측값		19	5.1	
		369	100.0	100.0

q42 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질17: 상품에 대한 결과내 재검색이 용이하다

(2) 시스템의 질
 42. 상품에 대한 결과내 재검색이 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	1.9	2.0
그렇지 않다	2	42	11.4	12.0
보통이다	3	161	43.6	46.0
그렇다	4	117	31.7	33.4
매우 그렇다	5	23	6.2	6.6
시스템 결측값		19	5.1	
		369	100.0	100.0

q43 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질18: 해킹에 대하여 안전하다

(2) 시스템의 질
 43. 해킹에 대하여 안전하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.6	1.7
그렇지 않다	2	21	5.7	6.0
보통이다	3	154	41.7	44.1
그렇다	4	133	36.0	38.1
매우 그렇다	5	35	9.5	10.0
시스템 결측값		20	5.4	
		369	100.0	100.0

q44 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질19: 개인정보를 잘 보호하고 비밀보장이 철저하다

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	1.4	1.4
그렇지 않다	2	11	3.0	3.2
보통이다	3	147	39.8	42.1
그렇다	4	148	40.1	42.4
매우 그렇다	5	38	10.3	10.9
시스템 결측값		20	5.4	
		369	100.0	100.0

q45 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질20: 거래정보가 경쟁사에 노출되지 않는다

(2) 시스템의 질
 45. 거래정보가 경쟁사에 노출되지 않는다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	2.7	2.9
그렇지 않다	2	26	7.0	7.4
보통이다	3	150	40.7	43.0
그렇다	4	139	37.7	39.8
매우 그렇다	5	24	6.5	6.9
시스템 결측값		20	5.4	
		369	100.0	100.0

q46 나라장터 종합쇼핑몰 시스템의 질21: 계약절차는 (특히 품목이 많은 경우) 사용자 편의 위주로 진행되는가?

(2) 시스템의 질

46. 계약절차는 (특히 품목이 많은 경우) 사용자 편의 위주로 진행되는가?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	9	2.4	2.6
그렇지 않다	2	51	13.8	14.5
보통이다	3	172	46.6	49.0
그렇다	4	94	25.5	26.8
매우 그렇다	5	25	6.8	7.1
시스템 결측값		18	4.9	
		369	100.0	100.0

q47 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질1: 고객의 요구에 즉각적인 서비스를 제공한다

(3) 사용의 질

47. 고객의 요구에 즉각적인 서비스를 제공한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	12	3.3	3.4
그렇지 않다	2	48	13.0	13.6
보통이다	3	142	38.5	40.2
그렇다	4	118	32.0	33.4
매우 그렇다	5	33	8.9	9.3
시스템 결측값		16	4.3	
		369	100.0	100.0

q48 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질2: 공급자와 소비자 간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다

(3) 사용의 질

48. 공급자와 소비자 간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	13	3.5	3.7
그렇지 않다	2	60	16.3	17.0
보통이다	3	160	43.4	45.3
그렇다	4	98	26.6	27.8
매우 그렇다	5	22	6.0	6.2
시스템 결측값		16	4.3	
		369	100.0	100.0

q49 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질3: 소비자간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다

(3) 사용의 질
 49. 소비자간 커뮤니티(공동체)가 활성화되어 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	13	3.5	3.7
그렇지 않다	2	64	17.3	18.2
보통이다	3	170	46.1	48.3
그렇다	4	86	23.3	24.4
매우 그렇다	5	19	5.1	5.4
시스템 결측값		17	4.6	
		369	100.0	100.0

q50 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질4: 다양한 문의방법을 제공하고 있다

(3) 사용의 질
 50. 다양한 문의방법을 제공하고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	13	3.5	3.7
그렇지 않다	2	63	17.1	18.0
보통이다	3	151	40.9	43.1
그렇다	4	99	26.8	28.3
매우 그렇다	5	24	6.5	6.9
시스템 결측값		19	5.1	
		369	100.0	100.0

q51 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질5: 배송 기간이 기관별로 일관성이 있다

(3) 사용의 질
 51. 배송 기간이 기관별로 일관성이 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	9	2.4	2.6
그렇지 않다	2	50	13.6	14.3
보통이다	3	155	42.0	44.4
그렇다	4	109	29.5	31.2
매우 그렇다	5	26	7.0	7.4
시스템 결측값		20	5.4	
		369	100.0	100.0

q52 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질6: 약속된 기간 내에 정확히 배송해 준다

(3) 사용의 질
 52. 약속된 기간 내에 정확히 배송해 준다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.6	1.7
그렇지 않다	2	24	6.5	6.9
보통이다	3	101	27.4	28.9
그렇다	4	164	44.4	47.0
매우 그렇다	5	54	14.6	15.5
시스템 결측값		20	5.4	
		369	100.0	100.0

q53 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질7: 민원 처리가 신속하고 친절하게 제공된다

(3) 사용의 질
 53. 민원 처리가 신속하고 친절하게 제공된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	8	2.2	2.3
그렇지 않다	2	40	10.8	11.5
보통이다	3	123	33.3	35.3
그렇다	4	130	35.2	37.4
매우 그렇다	5	47	12.7	13.5
시스템 결측값		21	5.7	
		369	100.0	100.0

q54 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질8: 질의에 대한 회신이 신속하게 제공된다

(3) 사용의 질
 54. 질의에 대한 회신이 신속하게 제공된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	9	2.4	2.6
그렇지 않다	2	36	9.8	10.3
보통이다	3	129	35.0	37.0
그렇다	4	136	36.9	39.0
매우 그렇다	5	39	10.6	11.2
시스템 결측값		20	5.4	
		369	100.0	100.0

q55 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질9: 이용자의 질의에 대한 회신이 친절하게 제공된다

(3) 사용의 질
 55. 질의에 대한 회신이 친절하게 제공된다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	1.9	2.0
그렇지 않다	2	29	7.9	8.3
보통이다	3	137	37.1	39.0
그렇다	4	130	35.2	37.0
매우 그렇다	5	48	13.0	13.7
시스템 결측값		18	4.9	
		369	100.0	100.0

q56 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질10: 나만을 위한 맞춤서비스 (my page) 기능에 만족한다

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	9	2.4	2.6
그렇지 않다	2	45	12.2	12.8
보통이다	3	175	47.4	49.9
그렇다	4	99	26.8	28.2
매우 그렇다	5	23	6.2	6.6
시스템 결측값		18	4.9	
		369	100.0	100.0

q57 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질11: 쇼핑의 전체 단계(주문, 구매, 결제, 수령)가 편리하다

(3) 사용의 질
 57. 쇼핑의 전체 단계(주문, 구매, 결제, 수령)가 편리하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	1.4	1.4
그렇지 않다	2	27	7.3	7.7
보통이다	3	134	36.3	38.4
그렇다	4	147	39.8	42.1
매우 그렇다	5	36	9.8	10.3
시스템 결측값		20	5.4	
		369	100.0	100.0

q58 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질12: 배송상황을 인터넷/모바일 기기에서 조회할 수 있다

(3) 사용의 질
 58. 배송상황을 인터넷/모바일 기기에서 조회할 수 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	14	3.8	4.1
그렇지 않다	2	69	18.7	20.2
보통이다	3	145	39.3	42.5
그렇다	4	100	27.1	29.3
매우 그렇다	5	13	3.5	3.8
시스템 결측값		28	7.6	
		369	100.0	100.0

q59 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질13: 고객의 요구(needs)를 파악하여 원하는 것(wants)을 제공한다

(3) 사용의 질
 59. 고객의 요구(needs)를 파악하여 원하는 것(wants)을 제공한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	2.7	2.9
그렇지 않다	2	47	12.7	13.7
보통이다	3	168	45.5	49.1
그렇다	4	100	27.1	29.2
매우 그렇다	5	17	4.6	5.0
시스템 결측값		27	7.3	
		369	100.0	100.0

q60 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질14: 나에게 적합한 상품을 추천하는 기능이 필요하다

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.6	1.7
그렇지 않다	2	34	9.2	9.8
보통이다	3	126	34.1	36.3
그렇다	4	149	40.4	42.9
매우 그렇다	5	32	8.7	9.2
시스템 결측값		22	6.0	
		369	100.0	100.0

q61 **나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질15: 모바일 기기(스마트폰 등)를 활용한 쇼핑이 제공되어야 한다**

(3) 사용의 질

61. 모바일 기기(스마트폰 등)를 활용한 쇼핑이 제공되어야 한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	1.9	2.0
그렇지 않다	2	40	10.8	11.4
보통이다	3	139	37.7	39.5
그렇다	4	132	35.8	37.5
매우 그렇다	5	34	9.2	9.7
시스템 결측값		17	4.6	
		369	100.0	100.0

q62 **나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질16: 상품을 등록하는 방법을 익히는 것이 쉽다**

(3) 사용의 질

62. 상품 등록하는 방법을 익히는 것이 쉽다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	15	4.1	4.4
그렇지 않다	2	66	17.9	19.2
보통이다	3	157	42.5	45.8
그렇다	4	91	24.7	26.5
매우 그렇다	5	14	3.8	4.1
시스템 결측값		26	7.0	
		369	100.0	100.0

q63 **나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질17: 도움말 서비스를 숙지하는 것이 쉽다**

(3) 사용의 질

63. 도움말 서비스를 숙지하는 것이 쉽다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	11	3.0	3.1
그렇지 않다	2	54	14.6	15.4
보통이다	3	176	47.7	50.3
그렇다	4	94	25.5	26.9
매우 그렇다	5	15	4.1	4.3
시스템 결측값		19	5.1	
		369	100.0	100.0

q64 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질18: 사용되는 용어나 이름 등이 기억하기 쉬웠다

(3) 사용의 질
 64. 사용되는 용어나 이름 등이 기억하기 쉬웠다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	12	3.3	3.4
그렇지 않다	2	48	13.0	13.7
보통이다	3	184	49.9	52.4
그렇다	4	93	25.2	26.5
매우 그렇다	5	14	3.8	4.0
시스템 결측값		18	4.9	
		369	100.0	100.0

q65 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질19: 초보 이용자의 사용법 학습은 용이하다

(3) 사용의 질
 65. 초보 이용자의 사용법 학습은 용이하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	17	4.6	4.9
그렇지 않다	2	72	19.5	20.6
보통이다	3	158	42.8	45.1
그렇다	4	90	24.4	25.7
매우 그렇다	5	13	3.5	3.7
시스템 결측값		19	5.1	
		369	100.0	100.0

q66 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질20: 판매한 상품은 항상 믿을 수 있다

(3) 사용의 질
 66. 판매한 상품은 항상 믿을 수 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	1.1	1.1
그렇지 않다	2	38	10.3	10.9
보통이다	3	141	38.2	40.3
그렇다	4	129	35.0	36.9
매우 그렇다	5	38	10.3	10.9
시스템 결측값		19	5.1	
		369	100.0	100.0

q67 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질21: 이용시 발생하는 문제점을 예방해 주어야 한다

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	1.1	1.1
그렇지 않다	2	14	3.8	4.0
보통이다	3	117	31.7	33.6
그렇다	4	157	42.5	45.1
매우 그렇다	5	56	15.2	16.1
시스템 결측값		21	5.7	
		369	100.0	100.0

q68 나라장터 종합쇼핑몰 사용의 질22: 이용약관은 공급자의 권익을 보호하고 있다

(3) 사용의 질
 68. 이용약관은 공급자의 권익을 보호하고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	1.9	2.0
그렇지 않다	2	20	5.4	5.7
보통이다	3	160	43.4	45.7
그렇다	4	136	36.9	38.9
매우 그렇다	5	27	7.3	7.7
시스템 결측값		19	5.1	
		369	100.0	100.0

q69 나라장터 종합쇼핑몰 만족도1: 판매한 상품의 가격에 대해 만족한다

(4) 만족도
 69. 판매한 상품의 가격에 대해 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	13	3.5	3.7
그렇지 않다	2	40	10.8	11.4
보통이다	3	162	43.9	46.0
그렇다	4	115	31.2	32.7
매우 그렇다	5	22	6.0	6.3
시스템 결측값		17	4.6	
		369	100.0	100.0

q70 나라장터 종합쇼핑몰 만족도2: 전반적인 서비스에 만족한다

(4) 만족도
 70. 전반적인 서비스에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	1.9	2.0
그렇지 않다	2	29	7.9	8.3
보통이다	3	139	37.7	39.6
그렇다	4	150	40.7	42.7
매우 그렇다	5	26	7.0	7.4
시스템 결측값		18	4.9	
		369	100.0	100.0

q71 나라장터 종합쇼핑몰 만족도3: 나만을 위한 맞춤서비스 (my page) 기능에 만족한다

(4) 만족도
 71. 나만을 위한 맞춤서비스 (my page) 기능에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	1.1	1.1
그렇지 않다	2	37	10.0	10.6
보통이다	3	183	49.6	52.6
그렇다	4	106	28.7	30.5
매우 그렇다	5	18	4.9	5.2
시스템 결측값		21	5.7	
		369	100.0	100.0

q72 나라장터 종합쇼핑몰 만족도4: 서비스는 민간 쇼핑몰과 비교하여 만족스럽다

(4) 만족도
 72. 서비스는 민간 쇼핑몰과 비교하여 만족스럽다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	19	5.1	5.5
그렇지 않다	2	54	14.6	15.5
보통이다	3	134	36.3	38.5
그렇다	4	121	32.8	34.8
매우 그렇다	5	20	5.4	5.7
시스템 결측값		21	5.7	
		369	100.0	100.0

q73 나라장터 종합쇼핑몰 만족도5: 나라장터 쇼핑몰을 다시 이용할 것이다

(4) 만족도
 73. 나라장터 쇼핑몰을 다시 이용한 것에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	1.1	1.1
그렇지 않다	2	13	3.5	3.7
보통이다	3	104	28.2	29.8
그렇다	4	177	48.0	50.7
매우 그렇다	5	51	13.8	14.6
시스템 결측값		20	5.4	
		369	100.0	100.0

q74 나라장터 종합쇼핑몰 만족도6: 나라장터 쇼핑몰을 다른 사람에게 추천할 것이다

(4) 만족도
 74. 나라장터 쇼핑몰을 다른 사람으로부터 추천받아 이용한 것에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	8	2.2	2.3
그렇지 않다	2	22	6.0	6.3
보통이다	3	135	36.6	38.4
그렇다	4	148	40.1	42.0
매우 그렇다	5	39	10.6	11.1
시스템 결측값		17	4.6	
		369	100.0	100.0