

간호사의 병원정보시스템(HIS) 만족도 영향요인 -지각된 HIS 품질과 개인 및 조직특성을 중심으로-

Determinants of Hospital Nurses' Satisfaction on Hospital Information System(HIS): Focused on Perceived HIS Quality, Individual and Organizational Characteristics

유영미*, 유일*, 김소라**

순천대학교 경영학과*, 순천대학교 사회복지학부**

Young-Mee Ryu(yym0140@hanmail.net)*, Il Ryu(iryu@scnu.ac.kr)*,
Sora Kim(srkim@scnu.ac.kr)**

요약

본 연구는 병원에서 근무하는 간호사들을 대상으로 개인적, 조직적, 시스템 요인이 간호사들의 병원정보시스템 만족도에 미치는 영향을 분석하고 병원정보시스템 성과를 평가함으로써 사용자가 제공된 정보의 활용도를 높이고, 업무의 효율성과 시스템 만족에 보다 나은 방안을 제시하는데 목적이 있다. 위계적 회귀분석결과, 시스템 요인 중에서는 시스템품질, 정보품질, 서비스품질 요인이 병원정보시스템 성과인 사용자 만족도에 높은 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러나 개인적인 요인인 컴퓨터 자기효능감, IT혁신성, IT활용능력은 유의한 영향을 미치지 않았으며, 조직적 요인에서의 최고경영층의 지원과 관리자의 관여도 역시 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 병원정보시스템 | 사용자만족 | 시스템품질 | 정보품질 | 서비스품질 |

Abstract

The objectives of the study were to explore the effects of personal factors, organizational factors, and system factors on satisfaction on hospital information system among hospital nurses, and to provide suggestions for improving usability of information system and promoting business efficiency and system satisfaction by evaluating hospital information system. The study sample group consisted of 233 nurses from general hospitals. The collected data were analyzed using the Hierarchical Regression. The results suggested that system quality, information quality, and service quality showed positive and significant effects on hospital nurses' satisfaction. The organizational factors and personal factors were not statistically significant controlling for the system factors. This study was significant in that direct relationships between sub-dimensions of hospital information system and organization's performance, measured in nurses' perceived evaluation were empirically explored. Accordingly, the application of hospital information system could provide a direction for establishing a systematic strategy to improve the work performance of hospital nurses.

■ keyword : | Hospital Information System | User Satisfaction | System Quality | Information Quality | Service Quality |

I. 서론

정보산업의 발전과 함께 1960년대 미국과 유럽 몇몇 국가들의 병원에 컴퓨터가 도입되고 복잡한 업무와 정보처리를 온라인화하면서 병원정보시스템(Hospital Information System)의 개념이 등장하기 시작했다. 우리나라는 1970년 후반 의료보험제도의 시행이 계기가 되어 주로 원무행정 중심으로 병원정보화가 이루어졌다[1]. 의학이 발전함에 따라 진료형태 역시 변화를 거듭하고 있으며 병원 내 정보사용에 대한 다양한 관점과 이에 상응하는 다양한 요구를 충족시켜야 하는 시점에 이르렀다. 또한, 병원경영 측면에서는 소득과 교육수준의 향상, 인구의 노령화, 사회복지의 향상 등으로 인하여 양질의 의료서비스에 대한 요구가 증대되고 있으며, 대기업에 의한 의료기관의 설립 및 대형 의료기관간의 경쟁격화, 의료시장 개방에 따른 외국 자본 및 기술의 유입과 재정적인 면에서도 보험심사의 단일화, 의료진 단체계의 확립, 의약분업 제도와 같은 의료제도상의 변화로 인해 병원수입의 감소가 예상되는 실정이다[2].

따라서 병원경영은 병원 및 병원 근무자 위주의 관리 운영에서 벗어나 환자 중심으로 모든 병원관리 및 운영이 이루어져야 하게 되었다. 의료산업의 전반적인 공급 포화로 인한 경쟁체제가 심화 되면서 병원 경영상태의 신속 정확한 파악과 의료서비스의 개선 및 효율적인 경영관리가 필요하게 되었다[3]. 내재적인 문제와 대외 환경변화 등의 여건 속에서 병원 최고 경영자는 경영합리화 방안을 모색해야 하며 이에 대한 효과적인 대안으로 경영관리에서 병원정보시스템의 구축과 발전은 더욱 필요할 것이다.

병원정보시스템은 병원조직을 효율적으로 운영하기 위한 정보를 수집하고 이를 활용하여 병원의 여러 업무를 수행하는데 필요한 정보를 신속하고 정확하게 제공하는 여러 형태의 하위시스템들의 종합정보시스템으로 정의할 수 있다. 병원정보시스템의 성과를 높이기 위해서는 병원업무의 구조화와 조직 구성원의 참여, 정보의 질과 전산부서의 서비스능력과 지원이 필요한 것으로 분석되었다[4]. 국내 병원의 경우 종합병원의 98.3% 일반병원의 92.4%가 정보시스템을 도입 하였으며 원무

경리 의무기록시스템은 85%의 병원에서 운영하고 있다.

이와 같은 양적인 팽창에서 불구하고 정보시스템을 구축하여 놓고 이를 충분히 활용하지 못하는 경우가 많으므로 병원정보시스템의 성공 요인을 분석하고 성과를 평가할 필요가 있다. 정보시스템의 평가는 경영관리에 있어서 절대적으로 필요하며 정보화 개선책을 수립하고 시스템의 적합성을 증명하기 위해 매우 중요하다. 최고경영자에게는 정보시스템의 전략적 중요성과 기업 자산으로서의 정보의 중요성이 증대되는 시점에서 정보시스템의 성과와 관련해서 합리적인 평가 방안을 강구하는 것은 정보시스템의 설계 및 운영에 효율적인 지침을 제공하는 수단이 될 것이다. 특히 정보시스템의 평가는 사용자의 기준에 의하여 평가가 이루어지는 것이 중요하다. 사용자 만족도는 정보시스템 활용을 통한 업무성과의 증진을 직접적으로 예측할 수 있기 때문에 다양한 분야에서 정보시스템의 성과를 평가하기 위해 사용되어 왔다[5][6].

이와 같은 배경과 맥락을 바탕으로 본 연구는 병원정보시스템 만족도와 관련된 선행 연구를 검토하여 간호사의 병원정보시스템 만족에 미치는 변수들을 검토하고 병원에서 의료정보시스템을 사용하는 간호사의 개인적 요인(컴퓨터 자기효능감, IT혁신성, IT활용능력), 조직적 요인(최고경영층의 지원, 관리자의 관여도), 그리고 시스템 요인(시스템 품질, 정보 품질, 서비스품질)이 병원정보시스템 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 검토하고자 한다. 또한 분석결과를 바탕으로 병원조직을 위한 학술적, 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 연구가설

1. 개인적 요인

Bandura(1982)는 자기효능감이 행위와 동기의 근본적인 결정요인으로서 기능을 한다고 주장한다[7]. 정보시스템과 관련된 많은 연구에서 컴퓨터 자기효능감과 결과 기대, 사용도 간에 정(+)의 관계가 유의적임을 받

견하였다[8]. 유일과 김미(2002)는 병원정보시스템의 성과에 대한 의사결정을 수행하는데 있어 중요하게 영향을 미치는 성공 요인 중 개인적 요인으로 컴퓨터 자기효능감을 선정하고 사용자 만족에 미치는 영향을 검증하였다[9]. 이상의 연구들을 바탕으로 병원정보시스템을 도입하고 운영함에 있어 “특정 행위를 하는데 있어서 개인의 능력이나 역량에 대한 믿음 또는 신념”을 나타내는 자기효능감은 정보시스템의 성공을 좌우하는 필수적인 요소이며, 컴퓨터 자기효능감은 사용자 만족과 직접적인 관계를 가진다고 추론할 수 있다.

Rogers(1995)는 혁신성을 “특정 개인이 사회시스템 내에 있는 다른 소비자들에 앞서 혁신을 채택하는 정도”라고 정의하고, 이것이 개인의 다양한 의사결정 및 행위에 중요한 영향을 미친다고 밝히고 있다[10]. IT 혁신성은 어떤 새로운 정보기술을 시도하려는 의지를 의미한다[11]. 따라서 정보기술 영역에서 개인의 혁신성이란 새로운 정보기술을 사용해 보려는 개인의 자발적인 의지로 볼 수 있으므로, 개인의 IT혁신성이 높을수록 혁신기술인 병원정보시스템에 대한 만족도가 높게 나타날 것이라고 추론할 수 있다. 김근형과 윤상훈(2012)은 개인혁신성이 SNS의 사용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것으로 가설을 설정하고 이를 검증하였다[12].

교육훈련과 정보기술 사용경험 등은 정보시스템의 사용에 영향을 미치는 중요한 특성요인으로 다루어져 왔다. 대부분의 조직들은 조직 내 정보를 공유하고 전사적으로 데이터를 통합하는데 정보시스템을 활용하고 있으며, 이를 통해 업무흐름을 원활하게 하고 조직 생산성을 향상시키고 조직 구성원간 의사소통을 촉진시킨다. 이러한 정보시스템의 성과에 사용자의 IT활용능력은 원활하게 업무를 수행하는 등 조직의 생산성 및 의사소통에 영향을 미칠 수 있으며 이는 사용자의 만족으로 이어질 수 있다. Lee 등(2009)의 연구에서도 사용자의 IT활용수준이 시스템 사용에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[13]. 따라서 다음과 같은 가설을 추론할 수 있다.

가설 1(H1): 컴퓨터 자기효능감은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2(H2): IT혁신성은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3(H3): IT활용능력은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 조직적 요인

정보시스템 사용자에 대한 조직의 지원은 최고경영층이 정보시스템 사용을 장려하거나 중시함으로써 이루어진다. Sanders와 Courtney(1985)는 조직의 최고경영층은 정보시스템의 구축 및 활용을 위한 활동에 포함되는 모든 조직구성원과 자원에 대한 권한을 가지고 있다고 하였다[14]. 결국 최고경영층의 의지와 태도는 구성원들의 행위 및 이에 대한 결과에 상당한 영향을 미치게 된다. 따라서 최고경영층의 정보시스템에 대한 관심과 지원은 구성원들의 시스템 활용 행위 및 개인이 인지하는 성과에 큰 영향을 미치게 될 것임을 예측할 수 있다[13].

유일과 김미(2002)의 연구에 의하면 최고경영층의 지원은 병원정보시스템 사용자의 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[9]. 최고경영층의 참여, 관심, 지원정도가 높을수록 병원정보시스템 사용자의 만족은 증가한다는 것이다. 김삼숙, 주현옥과 박인숙(2008)의 연구에서도 최고관리자의 지지가 간호사의 병원정보시스템 활용에 영향을 미치는 것으로 나타났으며[15], Lee 등(2009)도 조직의 지원이 인터넷 사용도에 정(+)의 영향을 미침을 검증하였다[13].

시스템에 대한 사용자의 기대, 사용자의 참여도는 시스템 성과에 영향을 미치는 가장 중요한 요소가 될 수 있다. DeLone과 McLean(1992)의 연구에서도 사용자 참여가 사용자 만족에 영향을 미치는 중요한 변수임을 지적하고 있다[16]. 박준규(2011)의 협업시스템의 성공요인에 관한 연구에서도 사용자 관여는 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[17]. 병원이 정보시스템을 구축하여 활용함에 있어 관리자의 참여와 관여는 매우 중요한 요인 중의 하나이다. 병원정보시스템 사용에 대한 관리자의 관여는 병원정보시스템에 대한 관리자의 적극적인 관심과 태도를 의미한다. 따라서 병원에서의 최고경영층의 정보시스템에 대한 적극적인

지원과 간호조직의 특성상 부서장 외 중간관리자(수간호사)의 관여도는 정보시스템을 사용하는 사용자의 만족에 정(+의 영향을 미칠 것으로 추론할 수 있다.

가설 4(H4): 최고경영층의 지원은 사용자 만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 5(H5): 관리자의 관여도는 사용자 만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

3. 시스템 요인

DeLone과 McLean(1992)은 시스템 품질을 정보를 처리하는 시스템 자체의 성능으로 정의하고 시스템 사용자의 만족에 영향을 미치는 핵심 요인 중 하나라고 주장하였다[16]. 정보시스템이 높은 품질의 정보와 서비스를 제공한다고 해도 시스템 접속속도가 느리거나 자주 끊기는 등 원활하게 정보를 전달하지 못하면 사용자들은 시스템에 대해 신뢰하지 못하고, 심지어는 사용을 기피하는 현상이 발생할 수 있을 것이다. 또한 시스템을 사용함으로써 얻을 수 있는 결과가 아무리 유용하다고 느껴지라도 시스템 사용이 복잡하고 어려우면 사용자들은 그 시스템을 사용하지 않는다[18]. 조직의 업무 환경과 사용자의 요구에 적합한 시스템이라면 사용자의 정보시스템에 대한 만족도는 증대될 것이다. 대부분의 정보시스템 관련 선행연구들에서 시스템 품질은 정보시스템의 성공을 위한 핵심요인으로 지목되어 왔다. 최근의 연구에서도 최훈과 김진우(2006)은 모바일 인터넷 서비스의 사용품질이 사용자 만족에 미치는 영향을 분석한 결과 시스템 품질이 사용자 만족에 유의한 영향을 미침을 발견하였다[19]. 서우중 등(2010)도 SNS를 대상으로 시스템 품질이 사용자 만족에 영향을 미친다고 주장하였으며[20], SNS사용자 만족도의 영향요인을 도출한 김근형과 윤상훈(2012)의 연구에서도 시스템 품질이 사용자 만족에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[12].

정보시스템 이용의 궁극적인 목적은 의사결정에 유용한 정보를 얻고자 하는 것이다. 많은 연구자가 정보시스템의 핵심변수로 정보 품질을 연구하였다. Seddon(1997)은 정보 품질이 정보시스템에 의해 생성되는 정

보의 정확성, 관련성, 적시성의 문제와 관련된다고 설명하였고, 제공되는 정보의 질과 관련된 변수라고 설명하였다[21]. 정보시스템은 자료를 가공해서 관리자 의사결정에 유용한 정보를 산출하기 위해서 만들어진 시스템으로 정보는 업무에 활용됨에 따라 그 가치가 발휘된다. 따라서 정보 품질은 정보시스템 성공을 결정하는 중요한 요소이며, 정보시스템을 사용하는 사용자의 만족에 직접적인 영향을 미칠 것이다. DeLone과 McLean(1992)의 연구에서도 정보시스템 사용자의 만족에 영향을 미치는 주요 변수로서 정보 품질을 주장하였다[16]. 최근의 연구를 살펴보면, McKinny, Yoon과 Zahedi(2002)는 웹고객의 만족도를 측정하는 연구에서 타당성, 이해가능성, 신뢰성, 적절성, 범위, 사용가능성을 구성된 정보 품질이 만족도에 유의한 영향을 미침을 발견하였다[22]. 조진욱(2006)의 연구에서는 콘텐츠의 적시성, 다양성, 오락성, 정확성이 모바일 콘텐츠의 사용자 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[23]. 최훈과 김진우(2006)는 모바일 인터넷 서비스의 사용품질이 사용자 만족에 미치는 영향을 분석한 결과 정보 품질이 사용자 만족에 유의한 영향을 미침을 발견하였다[19]. 서우중 등(2010)도 SNS를 대상으로 정보 품질이 사용자 만족에 영향을 미친다고 주장하였으며[20], SNS사용자 만족도의 영향요인을 도출한 김상훈과 윤근형(2012)의 연구에서도 정보 품질이 사용자 만족에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[12].

전산부서는 정보시스템의 전반적인 관리를 담당하면서 사용자에게 교육 훈련 상담 등의 직 간접적인 서비스를 제공한다. 전산부서에서 제공하는 서비스는 정보시스템 평가의 중요한 위치를 차지할 수 있다. 병원은 독립된 전산부서에서 정보시스템을 개발하고 공급하기 보다는 외부용역이나 공동개발의 비중이 높고 외부 공급업체에 대한 서비스의존도가 일반기업의 경우보다 상대적으로 높은 실정이다. 또한 대부분의 병원이 전산실을 운영하고 있지만 그 규모가 작고 전문인력을 보유하고 있지 않은 경우가 많아 다양한 서비스를 제공하지 못하고 있는 것으로 파악되고 있다. 서비스 품질은 전산직 요원의 기술적 능력과 태도, 시스템 변화 요구에 대한 공급자의 대응, 공급자의 유지보수 지원, 시스템에

대한 사용자의 이해도 등 일종의 무형의(intangible) 성격을 지닌 측정 지표이다. 서비스는 만질 수 없는 제품으로 전산부서와 공급자는 정보시스템 사용과 관련된 다양한 종류의 서비스를 제공한다. 그러므로 서비스는 정보시스템의 성공과 관련하여 중요한 위치를 차지한다[24][25]. 이와 같이 시스템 요인을 구성하는 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질이 사용자 만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 6(H6): 시스템 품질은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 7(H7): 정보 품질은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 8(H8): 서비스 품질은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

1. 연구변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서 사용자 만족의 영향요인은 크게 세 개의 영역 즉, 1) 개인적 특성요인, 2) 조직적 특성요인, 그리고 3) 시스템 특성요인으로 구분되어 진다. 개인적 특성요인으로는 Bandura(1977)의 자기효능감이론에 기초한 컴퓨터 자기효능감, IT혁신성, 그리고 IT활용능력을 선정하였으며[26], 조직적 특성요인으로는 최고경영층의 지원과 관리자의 관여도를 선정하였다. 시스템 특성요인에는 DeLone과 McLean(2003)의 정보시스템 성공모형을 중심으로 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질을 설정하였다. 종속변수인 병원정보시스템의 성과는 사용자 만족으로 측정하였다[27].

개인적 요인 중에서 컴퓨터 자기효능감은 자신의 컴퓨터 사용능력에 대한 믿음 또는 자신감으로 정의된다[8][28]. IT혁신성은 새로운 정보기술을 사용해 보려는 개인의 자발적인 의지의 정도로 정의되었으며[10][11][28], IT 활용능력은 사용자의 컴퓨터 및 인터넷 활용 수준으로 정의하였다[13]. 조직적 요인 가운데에

서 최고경영층의 지원은 정보시스템에 대한 최고경영층의 참여, 관심, 지원 정도로 볼 수 있으며[29], 중간관리자의 관여도는 정보시스템에 대한 중간관리자(수간호사, 책임간호사)의 업무수행, 관심, 관여정도를 측정하였다. 시스템요인 중 시스템 품질은 정보를 처리하는 시스템 자체의 성능으로 정의되며, 정보품질은 정보시스템이 제공하는 산출물의 유용성 정도를 일컬으며[9][29], 서비스 품질이란 정보시스템과 관련하여 사용자에게 제공되는 서비스를 뜻하며 전산부서의 서비스와 공급업체의 서비스가 이에 해당된다[25][29]. 성과요인으로서의 사용자 만족은 정보시스템이 사용자의 정보욕구를 충족시켜 주는 정도를 뜻한다[9][29].

본 연구에서는 연구변수들의 조작적 정의에 의해 측정 항목을 도출하고 설문 문항을 개발하였는데, 각 문항은 대부분 기존의 정보시스템 평가항목들을 기반으로 하여 병원의 특성에 적합하도록 변형하였다[표 1]. 이렇게 만들어진 설문 문항들은 타당성 검증을 위해 정보시스템 전문가들과 병원의 정보시스템 사용자들에게 설문 문항들의 내용타당도를 평가받은 후 예비조사를 통해 부적절한 문항이나 모호한 항목 등을 제거하거나 수정하여 최종 실증 조사를 위한 설문이 구성되었다. 설문지의 각 항목들은 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점으로, ‘보통이다’를 3점, ‘매우 그렇다’를 5점으로 하는 리커트형 척도를 이용하여 측정하였다.

2. 자료수집 및 분포

본 연구의 조사는 2012년 5월 1일부터 5월 30일까지 약 5주간에 걸쳐 유의표집방법에 의해 진행되었다. 총 300개의 설문지가 서울 및 지방에 위치하고 있는 최소 150개 이상의 병상을 보유한 규모의 15개 병원에 근무하는 간호사들에게 배포되었고, 이중 240개의 설문지를 회수하였다. 회수된 설문 중 모든 문항에 성실하게 응답하지 않았다고 판단되는 17개의 설문지를 제외하고 최종적으로 223개의 설문지가 본 연구의 분석에 사용되었다. 표본의 인구통계학적 특성을 보면 표본의 성별 분포는 여성이 97.8%, 남성이 2.2%였다. 표본의 연령 분포는 20-29세가 52.02%, 30-39세가 30.94%, 40-49세가 14.35%, 50세 이상이 2.69%의 분포를 보였다. 학력

표 1. 측정요인의 설문항목

요인	항목	설문	평균 (표준편차)
컴퓨터 자기 효능감	CSE2	나는 누구의 도움도 받지 않고 병원정보시스템을 이용하여 내가 원하는 업무를 수행할 수 있다.	3.028 (.719)
	CSE3	나는 병원정보시스템 사용지침서만 있다면 병원정보시스템을 쉽게 사용할 수 있다.	
	CSE4	나는 누군가 나에게 먼저 병원정보시스템의 이용방법을 보여준다면, 병원정보시스템의 이용에 자신이 있다.	
	CSE5	나는 어느 누구도 나에게 병원정보시스템의 이용방법을 가르쳐 주지 않을지라도 병원정보시스템의 이용에 자신이 있다.	
IT 혁신성	ITI2	나는 새로운 기술이 소개될 때마다 다른 사람들보다 먼저 받아들이는 성향이 있다.	2.879 (.670)
	ITI3	나는 새로운 기술을 시험해 보는 것을 좋아한다.	
	ITI4	나는 동료들보다 최신의 기기(기술)나 서비스를 먼저 사용하는 편이다.	
IT 활용능력	ITA5	나는 인터넷에서 문서, 음악, 비디오, 무료 소프트웨어 등을 어려움 없이 다운받을 줄 안다.	3.082 (.925)
	ITA4	나는 안티바이러스 프로그램을 이용하여 컴퓨터 바이러스를 제거할 수 있다.	
	ITA1	나는 인터넷 메신저나 토론방 등을 통해 다른 사람들과 의사소통할 수 있다.	
	ITA3	나는 워드 프로세서(한글, MS워드 등)를 이용하여 문서를 쉽게 만들 수 있다.	
최고 경영층의 지원	ITA2	나는 엑셀, 파워포인트 등 응용소프트웨어를 이용하여 원하는 작업을 쉽게 할 수 있다.	2.939 (.741)
	SUP2	병원정보시스템에 대한 경영층의 관심은 높다.	
	SUP1	우리 회사의 경영층은 병원정보시스템 이용에 적극적이다.	
관리자의 관여도	SUP3	병원정보시스템에 대한 경영층의 지원은 적극적이다.	3.501 (.703)
	INV2	내 상사는 내가 병원정보시스템을 잘 활용하기를 기대한다.	
	INV3	내 상사는 병원정보시스템의 이용에 관심이 많다.	
시스템 품질	INV1	내 상사는 병원정보시스템을 적극적으로 이용하여 업무를 수행한다.	3.275 (.735)
	SYSQ3	병원정보시스템은 데이터를 입력하면 화면에 즉시 결과가 나타난다.	
	SYSQ2	병원정보시스템은 데이터의 입력이 쉽다.	
정보품질	SYSQ1	병원정보시스템은 데이터의 수정이 쉽다.	3.289 (.646)
	INFQ1	병원정보시스템이 제공하는 정보는 정확하다.	
	INFQ2	병원정보시스템은 최신 정보를 제공한다.	
	INFQ3	병원정보시스템의 출력결과는 원하는 형식으로 제공된다.	
서비스 품질	INFQ4	병원정보시스템이 제공하는 정보는 신뢰할 수 있다.	3.087 (.689)
	SERVQ1	병원정보시스템 사용 중 발생하는 문제에 대한 전산부서의 대처능력은 적절하다.	
	SERVQ2	병원정보시스템의 수정이나 보완 등의 사용자 요구가 잘 반영된다.	
	SERVQ3	병원정보시스템의 장애가 발생했을 경우에 정보시스템 구축업체로부터 유용한 도움을 받는다.	
사용자 만족	SERVQ4	병원정보시스템 구축업체가 제공하는 유지 보수지원은 적절하다.	3.161 (.690)
	US1	나는 병원정보시스템이 제공하는 정보에 만족한다.	
	US2	나는 병원정보시스템이 제공하는 기능에 만족한다.	
	US3	나는 현재의 병원정보시스템에 전반적으로 만족한다.	
	US4	우리 병원의 병원정보시스템은 성공적이다.	

은 전체 응답자 가운데 전문대 졸업 및 대학 졸업자의 비율이 73.5%와 20.2%로 대부분을 차지하였고, 대학원 졸업이 1.8%로 나타났다. 임상경력은 5년 이상이 63.2%로 가장 높게 나타났고, 3년-4년이 13.5%, 1년 미만이 13.4%, 1-2년이 9.9%로 나타났다. 응답자의 병원정보시스템 사용기간은 평균 4년 4개월이며 68.2%가 병원정보시스템 교육경험이 있는 것으로 나타났다. 조사에 참여한 간호사들의 98.7%는 의료영상전달시스템, 88.8%는 처방전달시스템(OCS), 70.9%는 간호정보시스템, 그리고 67.3%는 입원 EMR을 병원정보시스템에서 사용한다고 응답하였다.

IV. 연구결과

1. 요인의 타당성 및 신뢰성 분석

타당성 분석은 변수들이 각각 분리되어 고유한 특성을 측정하고 있는지를 파악하는 것으로, 측정변수와 관련된 항목들이 잘 묶여지는지를 검증하는 것이다. 본 연구에서는 변수들의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 그 결과 단일차원성을 저해하는 항목 3개(CSE1, ITI1, SYSQ4)가 제거되었다. 요인추출은 주성분분석(principal component analysis)을 이용하여 고유치(eigenvalue)가 1이상인 요인들을 추출하였고 요인의 차원에 적합시키기 위해 직각회전(varimax)을 실시하였다. 선행요인과 결과변수 간에는 개념적인 구별이 명확하기 때문에 요인분석을 독립변수와 종속변수별로 각각 실시하였으며, 결과는 [표 2]에 제시되어 있다. 분석결과, 독립변수의 경우 개념적으로 도출한 8개의 요인이 명확히 구분되었으며 묶여진 요인들의 적재량이 모두 0.6이상으로 나타나 모든 변수들의 타당성이 입증되었다.

본 연구의 설문항목들에 대한 신뢰성 측정 방법은 내적 일관성에 의한 신뢰성 검증방법인 크론바하 α (Cronbach's α) 계수를 사용하였다. 일반적으로 0.7 이상의 값을 보이면 측정도구의 신뢰성이 확보되었다고 볼 수 있다. 요인분석을 통해 도출된 차원에 대한 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 분석 결과 각 변수들의 신

뢰도가 0.809에서 0.941로 나타나 모두 0.7 이상으로 내적 일관성이 확보된 것으로 나타났다. 개념 신뢰도 역시 모두 0.7 이상으로 임계치 조건 이상을 충족시켰다.

2. 연구가설의 검증

국내 병원의 병원정보시스템 사용자의 만족도에 대한 영향요인 규명과 그 영향력 검증을 위하여 병원정보시스템 사용자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 개인적 요인(컴퓨터 자기효능감, IT혁신성, IT활용능력), 조직적 요인(최고경영층의 지원, 관리자의 관여도), 시스템 요인(시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질)으로 가정하였다. 이를 검증하기 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical Regression)을 통해 독립변수들이 병원정보시스템의 성과인 사용자 만족에 미치는 영향력을 분석하여 보았다.

연구가설의 검증을 위해 병원 간호사들의 병원정보시스템에 대한 만족도를 종속변인으로 하고 나머지 변인들을 독립변인으로 한 위계적 회귀분석을 실시하였다[표 3]. 위계적 회귀분석에 각 단계에 투입될 독립변인 군의 결정은 각 변인이 종속변인인 병원정보시스템에 대한 사용자 만족에 가까운 정도를 고려하였다. 위계적 회귀분석에 앞서 모든 단계에 대해 다중공선성의 문제를 확인하였다. 검증 결과 분산팽창계수(VIF)의 범위가 대부분 1(1.151-2.445)에 근접한 것으로 나타났고, 공차한계(Tolerance)의 범위도 10% 이상인 것으로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다[30].

먼저 첫 번째 단계에서는 통제변수들을 투입하였다. 연령, 교육수준, 병원정보시스템 교육경험은 간호사의 병원정보시스템 만족도에 통계적으로 유의한 영향이 없었으며, 병원정보시스템 사용기간만이 유의한 부(-)의 영향력을 보였다. 병원정보시스템 사용기간이 길수록 간호사들의 병원정보시스템 만족도는 감소하는 것으로 나타났다.

두 번째 단계에서는 영향요인으로 개인적 요인들을 투입하였다. 개인적 요인의 투입 후에도 병원정보시스템 사용기간은 유의한 영향력을 보였다. 개인적 요인군 투입은 5.8%의 추가적 설명력을 나타냈으며, 개인적 요인 중 컴퓨터 자기효능감이 병원정보시스템에 대한

만족도에 유의한 정적 영향력을 나타냈다($p < .01$). 이 단계에서 가설2와 가설3은 기각되었다.

세 번째 단계에서는 조직적 요인인 최고경영층의 지원과 관리자의 관여도를 투입하였다. 조직적 요인군은 병원정보시스템에 대한 만족도에 9.9%의 추가적 설명력을 보였다. 이 단계에서도 병원정보시스템 사용기간과 컴퓨터 자기효능감은 유의한 영향력을 나타내었다. 관리자의 관여도는 통계적으로 유의하지 않은 반면, 최고경영층의 지원($p < .01$)은 사용자 만족에 정적인 영향을 미쳤다. 연구가설 5는 기각된 것으로 볼 수 있다.

표 2. 측정요인의 타당도와 신뢰도

요인	항목	표준 적재치	공통 성	Cronbach's α	개념 신뢰도
컴퓨터 자기 효능감	CSE2	.829	.730	.809	.874
	CSE3	.806	.779		
	CSE4	.711	.627		
	CSE5	.656	.607		
IT 혁신성	ITI2	.837	.801	.863	.898
	ITI3	.806	.789		
	ITI4	.717	.689		
IT 활용성	ITA5	.868	.820	.897	.983
	ITA4	.865	.810		
	ITA1	.822	.774		
	ITA3	.805	.791		
	ITA2	.765	.674		
최고 경영층 지원	SUP2	.813	.816	.863	.917
	SUP1	.811	.763		
	SUP3	.802	.806		
관리자 관여도	INV2	.818	.830	.863	.917
	INV3	.786	.780		
	INV1	.758	.721		
시스템 품질	SYSQ3	.827	.809	.869	.920
	SYSQ2	.777	.846		
	SYSQ1	.712	.754		
정보 품질	INFQ1	.766	.771	.892	.926
	INFQ2	.751	.768		
	INFQ3	.735	.750		
	INFQ4	.734	.771		
서비스 품질	SERVQ1	.834	.813	.897	.927
	SERVQ2	.830	.806		
	SERVQ3	.792	.777		
	SERVQ4	.750	.733		
사용자 만족	US1	.939	.874	.941	.958
	US2	.935	.881		
	US3	.930	.865		
	US4	.887	.786		

표 3. 위계적 회귀분석 결과

영역	변수	1단계		2단계		3단계		4단계	
		β	t	β	t	β	t	β	t
통제 변수	연령 (years)	.135	1.673	.164	1.848	.090	1.067	-.006	-.093
	대졸 이상 ^a	.010	.136	-.029	-.386	-.012	-.176	-.083	-1.475
	HIS 사용기간(months)	-.275**	-3.016	-.259**	-2.888	-.261**	-3.084	-.082	-1.177
	HIS 교육경험 ^a	.126	1.813	.107	1.588	.094	1.457	.039	.763
개인	컴퓨터 자기 효능감			.216**	2.720	.184*	2.459	.096	1.559
	IT 혁신성			-.017	-.215	-.047	-.619	.019	.305
	IT 활용능력			.116	1.264	.042	.475	-.080	-1.131
조직	최고 경영층 지원					.248***	3.334	.060	0.950
	관리자 관여도					.134	1.781	-.016	-.248
시스템	시스템 품질							.170*	2.498
	정보 품질							.317***	4.231
	서비스 품질							.294***	4.469
	상수	2.874***	13.332	1.965***	5.682	1.399***	3.999	.446	1.525
	설명력 (Adj. R ²)	.034*		.093***		.192***		.492***	

* p(0.05), ** p(0.01), *** p(0.001)
a. 가변수: 준거집단은 각각 대졸 미만, HIS 교육경험 없음

마지막 네 번째 단계에서는 시스템 요인을 투입하였다. 투입결과, 시스템 요인은 전체 설명 변량의 30.0%의 추가적 설명력을 나타냈다. 세 개의 시스템 요인이 모두 사용자 만족에 대해 유의한 정적 효과를 보였다. 따라서 연구가설 6,7,8은 지지되었다. 상대적 영향력은 정보 품질이 가장 높았으며(0.317), 서비스품질(0.294)이 그 뒤를 이었다. 시스템 요인의 추가투입으로 이전 단계에서 유의한 정적 효과를 보였던 병원정보시스템 사용기간, 컴퓨터 자기효능감과 최고경영층의 지원은 사용자 만족에 대해 유의한 효과가 없는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 1과 4 역시 채택되지 못하였다. 전체적인 회귀모형에 대한 설명력은 49.2%로 상당히 높은 설명력을 보여주고 있다.

간호사의 개인적 특성요인으로 선정된 컴퓨터 자기 효능감, IT혁신성, IT활용능력은 사용자 만족에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 유일과 김미(2002)의 연구에서도 개인적 요인인 컴퓨터 자기효능감

은 사용자 만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다 [9]. 이 결과는 병원정보시스템이 개인의 자발적인 선택에 의해 사용되는 것이 아니라 조직의 업무 수행을 위해 사용하게 되고, 고도의 능력을 요구하는 것보다는 간단한 전산시스템 교육을 통해 사용이 가능하므로, 컴퓨터 자기효능감, IT혁신성, IT 활용능력으로 구성된 간호사의 개인적 요인이 사용자 만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 해석할 수 있다.

조직적 요인을 나타내는 최고경영층의 지원과 관리자의 관여도는 사용자 만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 선행연구에서 경영층의 참여, 관심, 지원도도가 높을수록 병원정보시스템 사용자의 만족은 증가하고 개인과 조직의 병원정보시스템 활용에 영향을 미친다고 하였다[9]. 또한 김삼숙 등(2008)의 연구에서도 최고관리자의 지지가 간호사의 병원정보시스템 활용에 영향을 미치는 것으로 나타났다[15]. 대부분의 선행연구들에서 최고경영층의 지원과 관심이 병원정보시스템 사용자의 만족도에 영향을 미친다고 하였으나, 본 연구에서는 최고경영층의 지원과 관리자의 관여도가 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 병원정보시스템의 활용이 안정화되고 병원의 환경에 맞게 개발이 활발해지면서 최고경영층의 관심과 지지가 없어도 병원정보시스템 사용에는 많은 영향을 받지 않기 때문인 것으로 판단된다. 또한 간호조직의 특성상 중간관리자(수간호사, 책임 간호사)의 관심과 관여도가 병원정보시스템 사용자 만족에 영향을 미칠 것으로 생각했으나, 이 또한 관리자의 관여나 지지가 없이도 병원정보시스템 운용상 업무특성에 맞게 프로그램이 개발되었고 간단한 전산시스템 교육을 이수하면 별 어려움 없이 사용할 수 있기 때문이라 생각된다. 궁극적으로 시스템 요인을 통제된 상태에서는 개인적 요인과 조직적 요인이 간호사의 만족도에 효과를 보여주지 못했다고 할 수 있다.

분석결과 시스템 요인으로 구성된 시스템 품질, 정보 품질, 그리고 서비스 품질은 모두 사용자 만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전산부서의 서비스(대처능력, 요구사항 반영도)나 공급업체의 서비스(시스템 장애에 대한 대응, 유지보수 지원) 등과 같은

정보시스템과 관련하여 사용자에게 제공되는 서비스, 정보시스템이 제공하는 산출물의 유용성 정도를 나타내는 정보 품질과 정보를 처리하는 시스템 자체의 성능을 나타내는 시스템 품질이 병원정보시스템 성과를 설명해 주는 주요 요인으로 볼 수 있다. 병원간호사들은 실제적으로 지각한 시스템의 성능, 시스템이 제공하는 정보, 그들이 요구하는 사항에 대한 반영이나 장애에 대한 대응 정도로 정보시스템을 평가한다고 해석할 수 있다. 이 결과는 정보시스템이 최고경영층의 지원과 같은 조직적 요인에 의해서도 많은 영향을 받을 수 있지만, 사용자들이 정보시스템을 활용하여 업무를 처리하는 것이므로 무엇보다도 중요한 것은 시스템 품질, 정보 품질, 그리고 서비스 품질과 같은 직접적인 시스템 요인이 중요하다는 것을 암시하고 있다. 또한 간호사의 병원정보시스템 만족도를 향상시키기 위해서는 시스템 품질과 정보품질뿐만 아니라 전산부서와 공급업체가 제공하는 서비스를 나타내는 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 방안에 대한 모색이 필요하다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 병원정보시스템을 구축하여 활용하고 있는 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 병원정보시스템 성과에 영향을 미치는 주요 요인들을 분석하기 위한 연구 모형을 개발하고 이를 이용하여 실증분석을 함으로써, 병원정보시스템 사용자의 성과 영향 요인들을 체계적으로 분석하여, 간호사의 병원정보시스템 활용을 증진시키고 간호업무의 효율성 향상과 더불어 간호업무의 만족도를 높이는 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 병원정보시스템을 사용하고 있는 병원의 간호사들에게 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 병원정보시스템 성과에 대한 이론적인 모형을 산출하기 위해 기존의 병원정보시스템에 관한 선행연구, 정보시스템 평가와 관련된 기존의 연구모형을 중심으로 지금까지 부분적으로 검증되었던 변수들을 통합하여 연구모형을 설계하였고 총 8개의 가설을 설정하였다.

실증 분석의 경우 선정된 표본 중 최종적으로 223부

의 설문지를 신뢰성과 타당성 검증과 다중공선성 분석을 통한 최종 자료로 실증분석에 이용하였다. 각각의 연구가설은 위계적 회귀분석을 통해 병원의 병원정보시스템 사용자의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 개인적 요인, 조직적요인, 시스템 요인의 세 가지 특성요인으로 구분하여 설정하고 병원정보시스템을 사용하는 간호사들을 대상으로 실증 분석하였다.

분석 결과 개인적인 요인인 컴퓨터 자기 효능감, IT 혁신성, IT활용능력은 사용자 만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 조직적 요인에서도 최고경영층의 지원과 관리자의 관여도 모두 사용자 만족에는 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 시스템 특성요인인 시스템품질, 정보품질 서비스 품질 요인이 병원정보시스템 성과인 사용자 만족에 유의적인 영향을 미침을 발견하였다. 이는 지각된 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질이 병원정보시스템 사용자의 만족도를 결정하는 중요한 요인임을 의미한다.

본 연구는 병원정보시스템 만족도와 관련하여 간호사의 만족도를 적용한 연구가 거의 없는 상황에서 병원정보시스템의 하위차원들과 조직성과간의 직접적인 관계를 실증적으로 검증하였다는데 중요한 의미가 있다. 또한 조직의 정보기술 수용관점에서 병원정보시스템에서 새로운 개념 정립을 제시하였다는 점에서도 의미가 있다. 이러한 연구 결과를 중심으로 병원정보시스템을 도입한 조직은 간호조직의 성과를 향상시킬 수 있는 체계적인 전략 수립이 필요하다.

연구 과정에서 나타난 연구의 한계점과 향후 연구에 대한 몇 가지 방향을 제시해 볼 수 있다. 첫째, 병원정보시스템 평가에 다양한 변수들을 포함시키지 못했다는 점이다. 간호사의 직무특성, 병원의 규모, 간호사조직 구성원의 특성 등 기존의 연구에서 사용되어 왔던 변수들을 본 연구에서는 포함시키지 못하였다. 병원정보시스템의 수용 및 성과는 조직의 여러 요인들에 의해 영향을 받을 수 있기 때문에 향후 추가적인 변수를 포함하여 연구를 진행할 필요가 있다. 또한 병원정보시스템의 도입은 정보시스템 환경뿐만 아니라 조직성과에도 영향을 미칠 수 있다. 따라서 다양한 성과 차원의 변수들에 대한 고려도 필요하다.

둘째, 횡단 연구 설계의 한계를 지니고 있다. 본 연구는 횡단 연구를 실시하였으므로 시간의 흐름에 따라 각 변수들의 관계가 어떻게 변화되는가를 파악할 수 없었다. 즉 병원정보시스템 사용자의 성과에 대한 영향요인들이 시간의 흐름에 따라서 어떻게 변화하는가를 분석할 수 없었다. 따라서 종단적 연구를 고려한 질차적 연구가 필요하다.

본 연구결과는 최근 의료시장의 개방과 의료기관 서비스평가제에 이어 병원인증제가 도입되어 급변하는 정보환경에 능동적으로 대처할 수 있도록 사용자의 요구사항을 반영한 시스템의 지속적인 개발, 유지보수 및 시스템 피드백 장치가 필요함을 시사하고 있다. 간호조직은 병원정보시스템 도입으로 업무의 간소화, 업무의 정확성 및 효율성을 기대하고 있지만 병원정보시스템 도입 자체만으로 실제적인 성과를 달성할 수 없으며 이를 사용하는 간호사들이 얼마나 잘 활용하느냐에 따라 성과는 달라질 수 있다. 환자에게 발생하는 처방정보를 전산망을 통해 진료와 진료지원 및 원무행정 부서 등으로 정확하고, 신속하게 전달되는 시스템으로, 병원의 진료, 진료 지원, 원무 등 원무행위에 관련된 직접적인 정보뿐만 아니라 행정, 교육 등 각종 일반 업무의 전산화를 통하여 병원 구성원간의 의사소통과 정보공유를 원활하게 함으로써 의료서비스의 질 향상, 조직의 의사결정의 향상 등 업무 성과가 높아진다. 따라서 직원들의 정보시스템 활용에 대한 성과를 향상시키기 위해서는 이러한 시스템 요인에 대한 지속적인 투자가 필요하다.

참고 문헌

- [1] 강성욱, *병원정보시스템 사용자 만족도 영향요인에 관한 연구*, 한양대학교 석사학위논문, 2005.
- [2] 박찬석, “병원정보시스템 품질측정방법에 대한 제안”, 한국지식정보기술학회 논문지, 제3권, 제2호, pp.11-21, 2008.
- [3] 전제란, “병원경영의 효율화를 위한 원무 프로세스 설계”, 한국콘텐츠학회논문지, 제7권, 제6호, pp.169-176, 2007.

- [4] 강문식, 김영길, “상황용인과 IS특성이 병원정보 시스템의 수용수준 및 성과에 미치는 영향”, 경영연구, 제23권, 제4호, pp.307-339, 2008.
- [5] 김동일, “회계정보시스템 유용성이 업무성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, 한국콘텐츠학회논문지, 제5권, 제10호, pp.266-272, 2005.
- [6] 정태웅, “호텔경영 정보시스템(HMIS)에 대한 사용자 인식”, 한국콘텐츠학회논문지, 제8권, 제12호, pp.386-395, 2008.
- [7] A. Bandura, “Self-efficacy Mechanisms in Human Agency,” *American Psychologist*, Vol.37, No.2, pp.122-147, 1982.
- [8] D. R. Compeau and C. A. Higgins, “Computer Self-efficacy: Development of a Measure and Initial test,” *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, pp.189-211, 1995.
- [9] 유일, 김미, “병원정보시스템의 성공 요인과 성과 모형에 관한 연구”, 경영정보학연구, 제12권, 제1호, pp.45-65, 2002.
- [10] E. M. Rogers, *Diffusion of Innovations* (4th ed.), New York: The Free Press, 1995.
- [11] R. Agarwal and J. Prasad, “A Conceptual and Operational Definition of Personal Innovativeness in the Domain of Information Technology,” *Information Systems Research*, Vol.9, No.2, pp.204-215, 1998.
- [12] 김근형, 윤상훈, “SNS 사용자 만족도의 영향요인 도출 및 서비스 형태별 비교 분석”, 인터넷 전자상거래연구, 제12권, 제1호, pp.125-143, 2012.
- [13] S. C. Lee, H. G. Lee, C. W. Jung, N. Chung, and E. K. Suh, “A Study on the Moderating Effect of Perceived Voluntariness in the Organizational Information System Usage and Performance,” *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol.19, No.2, pp.195-221, 2009.
- [14] G. L. Sanders and J. F. Courtney, “A Field Study of Organizational Factors Influencing DSS Success,” *MIS Quarterly*, Vol.7, No.1, pp.77-87, 1985.
- [15] 김삼숙, 주현옥, 박인숙, “병원간호사의 병원정보 시스템 활용정도에 영향을 미치는 요인”, 간호행정학회지, 제14권, 제4호, pp.440-447, 2008.
- [16] W. H. DeLone and E. R. McLean, “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable,” *Information Systems Research*, Vol.3, No.1, pp.60-95, 1992.
- [17] 박준규, *조선업에서의 협업시스템 성공요인에 관한 연구*, 경상대학교 석사학위논문, 2011.
- [18] G. G. Gable, D. Sedera, and T. Chan, “Enterprise Systems Success: A Measurement Model,” In *Proceedings of the 24th International Conference on Information Systems (ICIS)*, Seattle, Washington, 2003.
- [19] 최훈, 김진우, “불확실성 회피성향이 수용후 행동에 미치는 영향”, *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 제16권, 제3호, pp.95-116, 2006.
- [20] 서우중, 원옥연, 홍진원, “SNS 웹사이트의 품질요인이 사용자만족, 지속적 사용의도 및 구전의도에 미치는 영향에 대한 실증연구”, *산업혁신연구*, 제26권, 제1호, pp.99-132, 2010.
- [21] P. B. Seddon, “A Re-specification and Extension of the DeLone and McLean model of IS Success,” *Information System Research*, Vol.8, No.3, pp.240-253, 1997.
- [22] V. K. McKinney, K. Yoon, and F. Zahedi, “The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach,” *System Research*, Vol.13, No.3, pp.296-315, 2000.
- [23] 조진욱, *모바일 콘텐츠 사용자 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 영남대학교 석사학위논문, 2006.
- [24] J. Moad, “Asking Users to Judge IS,” *Datamation*, Vol.35, No.21, pp.93-102, 1989.

[25] L. F. Pitt, R. T. Watson, and C. B. Kavan, "Service Quality: A Measure of Information System Effectiveness," *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, pp.173-188, 1995.

[26] A. Bandura, "Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change," *Psychological Review*, Vol.84, No2, pp.191-21, 1977.

[27] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-year Update," *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.4, pp.9-30, 2003.

[28] 유일, 김경애, 김재전, "인터넷 뱅킹채택 결정요인에 관한 실증연구", *Information System Review*, 제6권, 제1호, pp.19-36, 2004.

[29] J. E. Bailey and W. S. Pearson, "Development of a Tool of Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, Vol.29, No.5, pp.530-545, 1983.

[30] P. Kennedy, *A Guide to Econometrics* (4th ed.), Boston: MIT Press, 1998.

유 일(II Ryu)

정회원



- 1996년 8월 : 전남대학교 경영학 박사
- 1998년 3월 ~ 현재 : 순천대학교 경영학과 교수

<관심분야> : e-비즈니스, 지식경영, 정보시스템 평가

김 소 라(Sora Kim)

정회원



- 2004년 12월 : 미국 오하이오 주립대학(소비자학 박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 순천대학교 사회복지학부 교수

<관심분야> : 광고윤리, 정보화 역기능, 소비자 안전

저 자 소 개

유 영 미(Young-Mee Ryu)

정회원



- 2013년 2월 : 순천대학교 경영학 석사
- 현재 : 순천대학교 대학원 경영학과 박사과정

<관심분야> : 병원정보시스템