

정보시스템 서비스품질 측정에 관한 연구

임홍섭/동부산대학 사무자동화과 교수

윤중엽/동아대학교 SIFE(동북아창업경영센터) 책임연구원

Abstract

최근들어 정보시스템의 역할이 단순히 하드웨어의 신뢰성 확보나 소프트웨어의 품질확보와 같은 피동적인 지원 범위를 탈피하여 사용자에 대한 종합적인 정보시스템 관련 서비스를 제공하는 역할로 변경하지 않으면 안되게 되었다. 또한 컴퓨터 사용의 대중화로 사용자의 요구도 매우 적극적이고 다양해졌다. 이러한 배경에서 정보시스템 서비스제공자에게는 사용자의 정보요구를 만족시키려는 노력의 일환으로 정보시스템 서비스품질의 확보라는 현안과제가 대두되게 되었다. 즉, 이전까지 정보시스템의 보조적 역할로 간주되어 왔던 사용자 만족이 이제는 최우선 목표로 바뀌게 된 것이다. 이런 환경적 변화에도 불구하고 정보시스템 서비스품질과 관련한 국내외 연구가 미비하여 정보시스템 서비스품질측정 방법 및 모형을 산업의 다양성과 특성을 무시한 채 SERVQUAL측정방법 위주의 방법으로 수행함으로써 많은 문제점이 지속적으로 제기되고 있다.

본 연구는 이러한 배경에서 사용자 관점의 정보시스템 서비스에 대한 평가항목을 새로이 설정하고 이 항목들을 중심으로 정보시스템 서비스를 구성하는 차원들을 도출하고 이들과 관련한 관리적 측면에서의 전략적 의미를 찾고자 연구를 수행하였다. 나타난 연구결과를 요약하고 그 의미를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 정보시스템 서비스품질차원 구성항목을 기존의 SERVQUAL 측정항목과, 미국품질보증협회(QAI)의 고객관점의 정보시스템 품질특성, 그리고 제학자들의 사용자 정보만족 항목들 중 사용자 관점을 중심으로 이들 항목을 추출한 후 장비 및 시설과 관련한 차원, 제공정보와 관련한 차원, 지원요원과 관련한 차원으로 분류한 다음 정보시스템 서비스품질 차원을 분석한 결과 산출정보, 지원, 서비스 태도, 제공장비·시설, 장비 및 시설가동, 정보사용으로 나누어지는 6가지 품질차원이 추출되었다. 이는 기존의 SERVQUAL 방식으로 측정하여 나타난 품질차원과는 차원 수 및 구성항목에서 다른 결과로서 정보시스템 서비스품질측정에 있어서 보다 정교하고 적합한 측정도구 개발의 필요성을 제시하고 있다고 볼 수 있다.

둘째, 추출된 정보시스템 서비스품질 차원이 사용자 만족에 미치는 영향을 분석한 결과 여섯개의 차원 모두 통계적으로 유의한 영향변수로 나타났으며 특히 최신의 하드웨어 및 소프트웨어 제공, 완벽한 유지관리, 사용에 충분한 장비 제공, 시설 및 장비의 편리한 배치 등으로 구성된 장비·시설 차원이 가장 큰 영향변수로 나타났으며 그 다음으로는 사용자들의 고객화를 실현시키는 지원주체들의 활동 및 태도와 관련한 지원차원이 영향력 있는 변수로 나타났

으며 그 다음은 산출정보, 서비스 태도, 정보사용, 장비 및 시설가동 순으로 사용자 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 정보시스템 서비스품질전략 수립시 이들 영향요인을 고려한 전략이 수립되어야 할 것으로 보인다.

셋째, 학자들간에 참여한 대립이 계속되고 있는 서비스 품질측정 방법과 관련하여 정보시스템 서비스품질측정 방법의 유용성을 검증한 결과 지각점수 즉, 성과만으로 측정한 모형이 기대에서 지각을 뺀 점수로 측정한 모형보다 사용자 만족을 더 잘 설명하고 있는 것으로 나타났다.

넷째, 사용자 특성 및 환경요인에 따른 사용자의 지각수준 차이를 분석한 결과 업종이나 성별, 업체규모, 정보시스템 구성 환경 특성에서는 통계적으로 유의한 차이를 발견하지 못했지만 부서, 직급, 연령, 사용경력 특성에서는 지각수준이 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있어 향후 정보시스템 서비스품질과 관련하여 개별전략 수립시 이들 차이를 고려한 전략수립이 필요할 것으로 보인다.

다섯째, 사용자 특성 중 부서별, 연령대별, 정보시스템 사용경력에 따라 기대수준이 각기 통계적으로 유의하게 측정되었으며 이들 특성들이 정보시스템 서비스를 구성하는 각 품질차원에 대하여 기대수준에 차이가 있는지를 분석한 결과 부서별로는 정보시스템 서비스 활동에 의해 가시적으로 나타나는 산출물과 관련한 차원에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며 특히 영업부서와 전산관련부서에서 이들 차원에 대한 기대수준이 높게 나타났다.

또한 연령대가 높을수록 정보시스템 서비스품질 구성 차원 중 산출정보의 정확성, 정밀성, 완전성, 안전성과 관련된 산출정보 차원에 높은 기대를 보이고 있음을 알 수 있었다.

그리고 사용경력이 많을수록 산출정보와 장비 및 시설가동과 관련한 유형적 요소에 높은 기대수준을 보이고 있었다. 따라서 향후 이들 품질구성차원에 나타나는 사용자의 기대수준 차이를 감안한 정보시스템 서비스품질 관리전략이 수립되고 체계가 완성되어야 할 것으로 보인다.

● 발표희망 분야 : 정보시스템, 기타경영과학 관련분야

● 주 소 : 부산시 해운대구 반송동 640번지 동부산대학 사무자동화과

● 전 화 : (051)540-3854, 540-3714

● F A X : (051)200-5567, 540-3852

● E-mail : hseom@sb.dpc.ac.kr

● U R L : oa.dpc.ac.kr/hseom