

경영정보학연구
제5권 2호
1995년 12월

정보시스템의 사용자 만족에 영향을 주는 요인의 상호작용효과

정 기억¹⁾ 이 동 만²⁾

Reciprocal Effect of the Factors Influencing the Satisfaction of IS Users

This study is an empirical research in order to clarify whether or not the correlation between the satisfaction of users that is the performance measurement factor and the following three:(1) the attitude of users as an individual characteristic, (2) the supports of organization as an organizational characteristic, (3) the routine degree of jobs as an job characteristic, is the same as the previous study results. In addition, another empirical research was done to make clear how organizational supports and routine degree change the attitude and satisfaction of users. This study put a particular emphasis on the moderating effect because the study of this issue has not been done in any previous research.

38 corporations, whose computerization has already been made to some extent and who are listed on the stock exchange market as a leader group, was selected for research, given some hypotheses on the basis of theoretical studies.

As results of this empirical study, first, the supports of organization and the routine degree of jobs changed the attitude of users, which was the same as the previous studies. Moreover, the supports of organization, the routine degree of jobs and the attitude of users had an influence on the satisfaction of users.

Second, in respect of the correlation between the attitude of users and the satisfaction of users, the routine degree of jobs showed a moderating effect, but the organization supports did not show any moderating effect.

1) 동국전문대학 사무자동화과

2) 경북대학교 경상대학 경영학부

I. 문제의 제기

정보기술의 발전으로 많은 조직에서 정보시스템을 정보의 획득 및 처리 수단으로서 활용하고 있고, 역할의 범위도 점차 확대되고 있다. 이러한 정보기술의 발전과 조직에서 활용의 증대에도 불구하고 그 효과가 어느 정도인지 측정하기란 쉬운 것은 아니다. 뿐만아니라 정보시스템의 효과 측정을 지나치게 기능적인 관점에서만 판단하고 사용자 행위적인 관점에서의 시한다면 정보시스템의 수용과정에서 사용자 만족을 가져오지 못하고 결국 실패하는 결과를 초래할 수 있다.

대체로 정보시스템의 성공은 사용자 입장에서 사용자 만족을 높여 주는 시스템이 성공한 시스템 즉 성과가 높은 시스템이라는 데는 많은 연구자들이 정보시스템 성과측정 도구로 사용자 만족을 대리변수로 사용하고 있음을 통해서 알 수 있다.

한편 정보시스템의 성과에 영향을 주는 요인으로 많은 요인들이 있지만 특히 연구자들이 많이 언급하고 있는 영향요인 중에는 정보시스템 사용자의 태도, 사용자에게 대한 조직의 지원 정도, 과업의 구조화 정도 등이 있다.

이러한 변수들은 정보시스템 사용자에게 대한 조직의 지원이 많을수록, 정보시스템이 지원하고 있는 과업의 구조화 정도가 높을수록 정보시스템에 대한 사용자의 태도는 긍정적일 것이고, 또한 정보시스템에 대한 사용자의 태도가 긍정적일수록, 정보시스템이 지원하고 있는 과

업의 구조화 정도가 높을수록, 정보시스템 사용자에게 대한 조직의 지원이 많을수록 그 정보시스템에 대한 사용자 만족은 높아질 것이다. 이러한 사실은 많은 선행연구에서도 실증적으로 검증된 바가 있다.

그러나 사용자 만족에 영향을 주는 요인들은 개별적으로 사용자 만족에 영향을 주는 것은 선행 연구에서도 나타나고 있지만 단순히 독립적으로 영향을 주지는 않을 것이다. 왜냐하면 사용자 태도가 사용자 만족에 영향을 주는 것은 이 사용자 태도가 조직의 지원과 과업의 구조화 정도에 영향을 받고 있기 때문이다. 따라서 사용자 태도는 조직의 지원 및 과업의 구조화 정도와 상호작용 하여 사용자 만족에 영향을 줄 것이다. 이러한 점은 선행연구에서 찾아보기 힘들다.

따라서 본 연구는 첫째, 조직의 지원 및 과업의 구조화 정도와 사용자 태도와의 상관성, 그리고 조직의 지원, 과업의 구조화 정도 및 사용자 태도와 사용자 만족간의 상관성에 대해서 기존 연구에서 얻은 결론의 검증과 둘째, 사용자 태도와 사용자 만족과의 상관관계에 조직의 지원과 과업의 구조화 정도가 어떻게 상호작용하여 사용자 만족에 영향을 주는가를 분석한다.

이러한 문제를 이론적 실증적으로 분석함으로써 우리 나라의 조직에서도 과연 서구에서 연구된 것과 같은 결과를 나타낼 것인지, 정보시스템 성과에의 영향변수들의 상호작용 효과가 있는지를 검토함으로써 새로운 정보시스템의 성과측정 모형을 제시하는 것이 본 연구의 목적이다.

본 연구는 우선, 정보시스템의 사용자 만족과 그 영향요인에 대한 기존 연구를 문헌적으로 검토하고, 이를 바탕으로 연구모형과 가설을 설정한 다음, 이를 실증분석을 통하여 검증하며, 그 결과를 검토한 후 결론을 맺고자 한다.

II. 정보시스템 성과측정과 그 영향요인에 관한 선행연구

2.1 정보시스템 성과측정에서의 사용자 만족

정보시스템의 성과측정 방법으로서 여러 가지 있을 수 있으나 실제로 정보시스템에 투입된 원가와 정보시스템 활용으로 생기는 효익을 대비하여 성과를 측정하는 방법이 가장 좋은 방법[Lucas, 1975; Bruwer, 1984]이다. 그러나 일반적으로 정보시스템은 경영자 내지 관리자의 의사결정을 지원하기 위해 활용하기 때문에 이와 같은 원가-효익 분석 방법에서 효익을 측정하기란 용이하지 않다. 따라서 많은 연구에서 정보시스템의 성과측정을 위해서 그 측정변수로 여러 가지 대리변수를 사용하여 수행하고 있다.

DeLone & McLean[1992]은 1981년-1987년 사이에 발표한 정보시스템 성공에 대해서 연구한 논문 180편을 분석하면서 정보시스템 성공과 관련된 변수를 시스템의 질, 정보의 질, 사용 빈도, 사용자 만족, 개인에의 영향, 조직에의 영향 등 6가지로 분류하고 있다. 그리고 정보시스템의 사용이 필요할 때 시스템의

질, 정보의 질, 정보의 이용도 등의 평가척도는 유용성이 보다 적고, 정보시스템과 경영자가 성공적인 상호작용 문제는 사용자 만족의 입장에서 측정될 수 있다고 한다.

많은 정보시스템 연구자들은 자신의 경험적 정보시스템 연구에서 평가척도로서 사용자 만족을 제시하고 있고, 특히 특정 정보시스템에 대해서 성과를 측정할 때 사용자 만족이 더 적당하다는 것을 발견했다[Ein-Dor & Segev, 1978; Hamilton & Chervany, 1981]. 또 Tait & Vessey[1988]도 성공의 척도로서 사용자 만족 변수를 추천하고 있다. 특히 Iivari & Ervasti[1994]는 사용자의 정보 만족은 정보시스템의 성공적인 실행에 대한 예측자로서 그리고 정보시스템의 효과성 측정의 척도로서 적절하다는 것을 실증적으로 증명하고 있다. 뿐만 아니라 Jarvenpaa, Dickson & DeSanctis[1985]도 정보시스템에 대한 실험 연구에서 사용자 만족을 정보시스템의 성공척도로서 추천하고 있다.

사실 정보시스템에 성과측정 변수들의 측정치가 높은 결과가 나왔다면 이는 그 정보시스템을 사용하는 사용자의 만족 역시 높을 것이 분명하고, 사용자 만족이 높다면 정보시스템 성과 측정치도 높게 나올 것이다. 그래서 사용자 만족 및 사용자 정보 만족이 정보시스템 성과측정의 유일한 척도로서 가장 많이 이용하고 있다. DeLone & McLean[1992]은 그 이유를 다음과 같이 설명하고 있다.

첫째, '만족'이란 표면 타당도(face validity)가 굉장히 높다는 점이다. 즉 사용자가 만족

하는 시스템이 성공한 것이란 점을 부인할 수 없기 때문이다. 둘째, Bailey & Pearson [1989]이 개발한 측정 도구와 자신이 개량한 측정 도구가 만족을 측정하거나, 다른 연구와 비교하는데 신뢰성이 있다는 점이다. 셋째, 많은 연구에서 성공의 척도로써 만족을 사용하는 것은 대부분의 다른 척도가 그렇게 좋지 못할 뿐만 아니라 개념적으로 약점이 있으며, 경험적으로 획득하기 어렵기 때문이라고 한다.

본 연구에서 정보시스템의 성과측정 도구로서 사용자 만족을 선택하였다. 정보시스템의 사용자 만족이란 '사용자들이 자신의 정보 욕구를 충족시키는데 그 정보시스템이 유용하다고 믿는 정도'를 말한다[Treacy, 1985].

2.2 정보시스템 성과에의 영향요인

정보시스템의 성과에 미치는 영향요인에 대해서 선행연구를 검토하면 아주 다양한 영향요인들이 있음을 알 수 있다. 다음에서 정보시스템의 성과에 미치는 영향요인에 대한 선행연구를 검토한다.

Lucas[1975]는 MIS의 연구를 행위적 문제를 중시하고 행한 실증연구에서 정보시스템의 성공에 영향을 미치는 요인으로 사용자의 태도와 인식, 경영층의 지원, 시스템의 질, 의사결정 형태, 인적 및 상황적 요인 등을 들고 있으며 또한, 시스템의 질과 경영층의 지원이 사용자의 태도에 영향을 주는 요인으로 파악하고 있다. 이 연구에서 기본 가정은 정보시스템 및 스텝에 대한 호의적 태도와 인식은 정보시스템

이용도를 높은 수준으로 이르게 한다는 것이고, 그 결과는 태도와 인식 변수가 시스템의 이용도와 일관성있게 관련성을 가지는 것으로 나타났다.

Bruwer[1984]는 시스템의 성공에 영향을 주는 변수는 다양할 것이라는 가정하에 실증적 연구를 수행하였다. 그는 MIS의 성공을 사용자의 정보만족을 기준으로하여 MIS의 성공은 사용자의 태도, 시스템의 질, 최고 경영층의 지원, 참여 및 훈련, 인적 요인 및 전산 요원의 태도 등의 함수이며, 사용자의 태도는 인적 요인, 시스템의 질, 최고 경영층의 지원, 참여 및 훈련 등의 함수라고 보았다.

Sanders & Courtney[1985]는 의사결정 지원시스템의 성공에 미치는 영향에 대한 현장 연구에서 의사결정 내용(과업의 참신성, 곤란도, 다양성)과 과업의 상호 관련성(업무의 타부서와 관련성), 과업의 제약 조건(과업의 표준화, 권한 정도) 등과 DSS 성공과의 상관관계, 그리고 최고 경영층의 지원, 사용자 교육 훈련 및 사용 기간 등과 DSS의 성공과의 상관관계를 검증하였다.

Montazemi[1988]는 조직의 특성으로 조직 내의 현행 시스템 분석가 수, 정보 요구사항 분석의 정도, 참가 정도 그리고 사용자의 컴퓨터에 대한 교육 수준 등과 사용자 만족 사이의 관련성에 대해 연구하였다.

Igbaria[1990]는 기존 연구의 분석을 통하여 MIS 성공에 영향을 주는 변수로 3가지를 들고 있다. 즉 개인의 특성(나이, 성, 지위, 교육 수준, 전산 교육, 컴퓨터 사용 경험)과 신념

(컴퓨터 불안감, 사용자의 태도), 과업특성(과업구조, 과업의 다양성), 조직특성(조직의 지원)을 변수로 하여 실증 연구를 행하였다.

Igbaria & Nachman[1990]은 정보시스템 관리자의 리더십 스타일과 사용자 만족과의 관련성, H/W와 S/W의 접근 용이성 및 이용 가능성, EUC에 대한 사용자의 태도, 시스템 유용성 등과 사용자 만족과의 관련성, 컴퓨터에 대한 불안과 사용자 연령과 사용자 만족과의 관련성에 대해서 연구를 수행하였다.

Lawrence & Low[1993]는 사용자 주도의 정보시스템 개발에 있어서 사용자 만족에 미치는 영향요인에 대한 연구에서 사용자 만족에 영향을 주는 요인으로 정보시스템 개발에 참여하는 사용자 대표의 능력과 기타 태도 요인으로 최고 경영층의 지원, 시스템에 대한 기대, 컴퓨터 시스템에 대한 사전경험 등에 의해 연구를 수행하였다.

이러한 정보시스템 성공과 관련된 연구들에 대해 요약한 것이 <표 1>이다. 전체적으로 보면 정보시스템의 성과에 직접 및 간접적으로 영향을 주는 변수는 상당히 많은데, 대다수 연구에서 정보시스템에 대한 사용자의 태도는 다른 변수와 함께 성과에 직접적으로 영향을 주는 요인으로, 그리고 이 태도는 다른 여러 요인으로부터 영향을 받고 있음을 알 수 있다.

선행연구에서 특이한 점은 정보시스템의 성과에 영향을 주는 많은 변수 중에서 공통적으로 많이 사용하고 있는 변수가 있는데 그것은 사용자 태도, 조직의 지원, 과업의 구조화 정도 등이다. 대부분의 학자들이 이들 변수를 정보

시스템의 성공에 미치는 영향요인으로 보고 있다. 즉 정보시스템의 성공에 영향을 미치는 변수 중에 사용자의 태도를 포함하여 연구한 학자들은 Lucas[1975], Bruwer[1984], Igbaria[1990], Igbaria & Nachman[1990], Lawrence & Low[1993] 등이 있으며, 정보시스템 사용자에게 대한 조직의 지원을 영향변수로 포함하여 연구를 수행한 학자들은 Lucas[1975], Bruwer[1984], Sanders & Courtney[1985], Igbaria[1990], Lawrence & Low[1993] 등이 있다. 또한 정보시스템이 지원하는 과업의 구조화 정도를 그 영향요인에 포함하여 연구한 학자들은 Schwenk[1984], Sanders & Courtney[1985], Igbaria[1990] 등이 있다.

본 연구에서는 Igbaria[1990]가 행한 연구를 기초로 하여 이를 보다 단순화시켜 조직특성 변수로 정보시스템 사용자에게 대한 조직의 지원, 과업특성 변수로서 정보시스템이 지원하는 과업의 구조화 정도, 그리고 개인특성 변수로서 정보시스템에 대한 사용자의 태도를 정보시스템 사용자 만족에 미치는 영향변수로 파악하고 본 연구를 전개한다.

Ⅲ. 정보시스템 성과와 그 영향요인의 상관성 연구

본 연구에서 정보시스템 성과에의 영향변수로 선택한 조직의 지원, 과업의 구조화 정도 그리고 사용자의 태도와 정보시스템의 성과와의 관련성에 대해서 선행연구를 검토한다.

〈표 1〉 정보시스템 성과측정 변수와 그 영향변수에 대한 선행연구의 요약

연구자	IS성과 측정변수	성과에의 영향변수	비 고
Lucas[1975]	IS이용도 -사용자 태도와 인식 -최고 경영층의 지원 -시스템의 질 -의사결정 스타일 -인적 상황적 요인	태도에의 영향 요인(시스템의 질, 최고 경영층의 지원)	
Bruwer[1984]	MIS사용자의 정보 만족	-사용자 태도 -시스템의 기술적인 질 -최고 경영자의 지원 -참여 및 훈련 -인적 요인 -전산 요원의 태도	태도에의 영향 요인 (인적 요인, 기술적인 질, 최고 경영층의 지원, 참여 및 훈련)
Sanders & Courtney [1985]	DSS성공 • 의사 결정의 만족도 • 전반적 만족도	-1차 변수(업무 환경) • 의사결정 내용(업무의 신규성, 곤란성, 다양성) • 업무의 상호 관련성 • 업무의 제약 조건(표준화, 업무의 권한)	-2차 변수 • 사용 기간 • 최고 경영층의 지원 • 사용자의 교육 훈련
Montazemi [1988]	CBIS의 사용자 만족	-현행 시스템 분석가의 수 -정보요구사항분석의 정도 -참가 정도 -컴퓨터 교육 수준 -조직의 집중화 정도	
Igbaria[1990]	IS효과성 • 과업 성과 • 시스템 이용도 • 사용자 만족 • 인지된 효과성	-개인 특성(나이, 성, 지위, 교육수준, 전산 교육, 컴퓨터 사용경험)과 신념(컴퓨터 불안감, 사용자태도) -과업 특성(과업 구조, 과업의 다양성) -조직 특성(조직의 지원)	
Igbaria & Nachman [1990]	EUC 사용자 만족	-IS관리자 리더십 스타일 -H/W, S/W의 접근 용이성과 이용 가능성 -사용자 태도 -시스템의 유용성 -컴퓨터 보안과 사용자 연령	
Lawrence & Low[1993]	사용자 만족	-IS개발에 참여하는 사용자 대표의 능력 -기타 태도 요인 • 최고 경영층의 지원 • 시스템에 대한 기대 • 컴퓨터 시스템에 대한 사전경험	사용자 주도 개발에 있어서 사용자 만족

3.1 정보시스템 사용자 태도와 사용자 만족과의 상관성

일반적으로 태도란 '어떤 자극에 대해서 호의적인 반응 내지 비호의적인 반응을 하려는 개인의 성향'[Doob, 1947]을 말한다. 즉, 우리가 어떤 것을 '좋다', '나쁘다' 할 때 사실상 우리는 그 대상에 대한 우리의 태도를 표현하고 있는 것이 된다.

태도의 정의 속에는 세 가지 중요한 가정이 담겨 있다[Steers, 1984]. 첫째, 태도란 가상적인 구성체이다. 즉, 태도란 직접 관찰할 수는 없고 다만 그 결과인 행위만을 볼 수 있을 뿐이다. 태도란 한 개인 속에 내재하리라는 가정만을 할 수 있을 뿐이다. 둘째, 어떤 대상에 대한 태도는 매우 호의적인 끝과 매우 비호의적인 끝을 지닌 하나의 연속선상에서 파악될 수 있다. 즉, 대상에 대한 평가 차원을 지닌다. 셋째, 태도는 행위와 관련이 있다. 즉, 태도는 반응의 준비 상태로 간주된다. 사용자 태도의 측정문제는 컴퓨터에 기초한 정보시스템(CBIS)에 있어서 주요한 연구분야의 하나가 되었는데[Swanson, 1978], 정보시스템에 대한 태도라 함은 '정보시스템의 사용자들이 그 정보시스템에 대해 느끼는 호의적 내지 비호의적 반응의 정도'라 할 수 있다[Schewe, 1976].

이러한 사용자 태도는 정보시스템과 관련된 조직의 다른 여러 가지 요인에 의해 영향을 받게 된다. Lucas[1975]는 사용자의 태도는 시스템의 질과 경영층의 지원과의 함수로 보고 행한 실증연구에서 양자는 양의 상관관계가 있

음을 밝혔고, Bruwer[1984]는 사용자 태도를 인적 요인, 시스템의 질, 최고 경영층의 지원, 참여, 훈련 등의 함수로 보고 행한 연구에서 모두 유의적인 상관관계가 있음을 밝혔다. 그리고 Zmud[1979]도 개인차와 함께 인지 행위가 사용자의 태도에 직접 영향을 준다고 했다. 이러한 점은 Igbaria[1990]의 실증분석을 통한 연구에서 컴퓨터의 사용 경험, 교육훈련, 조직의 지원이 사용자의 태도에 강한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되어, 전산부서 및 이용자에 대한 조직의 지원정도가 높을수록 사용자의 시스템에 대한 태도가 우호적이라고 했다.

Montazemi[1988]는 사용자의 컴퓨터에 대한 교육 수준 등이 사용자 만족과 관련성이 있다는 연구와 Yaverbaum & Nosek[1992]는 사용자의 교육 및 훈련도 사용자 행동 및 태도에 직접적으로 영향을 주고 있다는 연구는 이는 사용자의 교육 및 훈련이 조직 지원의 일환이라는 점에서도 같은 결과를 보인다고 할 수 있다. 그리고 Schwenk[1984]는 과업의 구조화 정도가 사용자 태도에 영향을 주게 되는데, Millman & Hartwick[1987]는 수행하고 있는 업무의 변화 정도에 따라 사용자 태도에도 영향을 준다는 결론을 내리고 있고 이는 Sanders & Courtney[1985]의 결과와 일치하고 있다.

한편, 정보시스템에 대한 사용자 태도는 사용자 만족에 영향을 주게 된다[[Kaiser & Srinivasan, 1982; DeLone & McLean, 1992]. 조직이 정보시스템에 대해 전략적으로

많은 노력을 기울이더라도 정보시스템을 실제 사용하는 사용자가 이 정보시스템에 대해 부정적인 태도를 갖고 있다면 정보시스템은 성공하기 어려울 것이다. 따라서 정보시스템의 성공을 높이기 위해서 정보시스템에 대한 태도를 긍정적으로 유지하도록 조직은 노력을 기울여야 한다.

Lucas[1975]는 정보시스템 성공요인인 정보시스템 이용도가 정보시스템과 정보 서비스 시스템에 대한 사용자의 우호적인 태도와 관련이 있다고 했으며, Rivard & Huff[1988] 역시 MIS에 대한 사용자 태도와 사용자의 정보 만족도 사이에는 정(+)의 상관관계가 있음을 밝혔다. 이는 MIS에 대해서 사용자의 태도가 호의적일수록 사용자의 정보 만족도는 증가한다는 의미다. 뿐만아니라 Igarria 등[1990]은 정보시스템에 대한 태도는 시스템의 이용도와 역시 정(+)의 상관관계가 있음을 발견하였다.

이상에서 본 바와 같이 사용자 태도는 조직의 지원과 과업의 구조화 정도에 의해 영향을 받을 뿐만아니라 정보시스템의 성과에도 영향을 미치게 된다.

3.2. 조직의 지원과 정보시스템 사용자 만족과의 상관성

조직특성 변수로서 조직의 지원은 정보시스템의 사용자에게 정보시스템 자원을 효율적으로 사용할 수 있도록 각종 지원 활동을 의미한다. 여기에는 최고 경영층의 지원과 전산부서 내지 전산 담당자들의 지원을 포함한다. 물론

최고 경영층은 정보시스템 사용자에게 직접적인 지원 즉 관심과 격려 및 자원 배분 등을 포함하지만 전산부서에의 지원도 포함되는 것이다.

최고 경영층에서 전산부서로의 지원은 전산부서의 지위, 예산, 자원 배분 등의 형태로 지원하게 되며, 사용자들에게는 회사의 정보시스템 사용을 장려하거나 중시함으로써 지원하게 된다. 그리고 전산부서는 정보시스템의 설계, 운영, 유지 및 보수를 담당하면서 이를 사용하는 사용자에게 교육·훈련, 상담 등의 직·간접적인 서비스를 제공한다.

이러한 조직특성 변수로서 조직의 지원이 정보시스템의 성공에 영향을 준다는 사실이 많은 선행연구에서 밝혀졌다.

Meador, Guyole & Keen[1984]은 최고 경영층의 지원이 DSS의 성공에 중요하다는 것을 검증하였고, Bruwer[1984] 또한 DSS의 성과 변수인 사용자 만족이 최고 경영층의 지원과 높은 상관관계가 있음을 검증하였다. 이러한 점은 Sanders & Courtney[1985]의 연구에서도 같은 결과를 보이고 있다. 즉 그들은 DSS의 성공에 영향을 미치는 변수로 업무의 참신성, 곤란성, 다양성, 업무의 상호의존성, DSS 사용기간, 최고 경영층의 지원 그리고 사용자의 교육훈련 등을 고려하여 연구한 결과, 최고 경영층의 지원이 성과변수인 사용자 만족과 높은 상관관계가 있음을 검증하고 있다.

특히 Rucas[1987]와 Rivard & Huff[1988]는 최고 경영층 뿐만아니라 전산부서에 의한 조직의 지원이 정보시스템 이용도 및 사용자 만족과 정(+)의 상관관계가 있음을 검

증했다. 이는 후에 Igbaria[1990]의 현장 연구에서도 동일한 결과를 얻고 있다. 즉 시스템의 이용도, 사용자 만족도, 인지된 효과성으로 측정된 정보시스템 성과는 최고 경영층의 지원 및 전산부서의 지원에 의해 영향을 받는다고 검증되었다.

뿐만아니라 조직의 지원은 조직구조상에서 어느 계층에서 지원하는가와 그 강도 역시 MIS 성과에 영향을 미친다. Cheny, Mann & Amoroso[1986]는 조직의 지원은 조직의 높은 부서에서 지원할수록 MIS의 성과가 높다는 결론을 얻었는데 이는 최고 경영층의 지원이 사용자의 만족을 극대화시켜 준다는 것을 의미한다. 나아가서 Mirani & King[1994]은 최종사용자 만족은 보다 많은 지원 욕구가 충족될 때 더 높아진다는 결론을 내리고 있다.

따라서 최고 경영층에서 전산부서와 정보시스템 사용자들을 적극 지원한다면 전산부서의 사기 양양으로 사용자 만족도 증대될 것이다.

3.3 과업 구조화정도와 정보시스템 만족과의 상관성 연구

과업의 구조란 과업의 일상성 또는 복잡성을 뜻하는 것으로 이는 과업 목표의 명백성, 목표 달성 과정의 복잡성, 의사결정의 변동성, 그리고 의사결정의 구체성에 의하여 결정된다. 즉 과업내용이 명백하고 목표가 뚜렷하여 방법과 절차도 간단하고 구체적인 의사결정을 항상 반복하는 경우에 그 과업은 일상적인 과업구조를 형성한다고 할 수 있다. 이러한 일상적인 과업

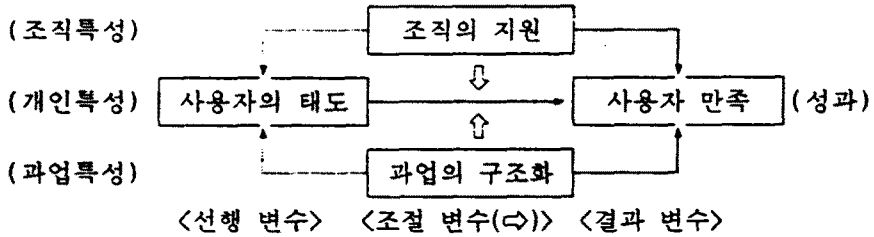
구조는 과업의 구조화 정도가 높음을 의미한다. 그리고 Igbaria[1990]도 과업구조화를 과업의 일상 반복 정도 및 문제해결의 절차 및 방법의 명확한 정도를 의미한다고 했다.

동일한 경영 활동 수준에서 과업이 구조화될수록 그 과업의 처리 절차의 개발이 쉬우므로 정보시스템의 성과는 증가하게 된다. 그러나 비구조화된 과업을 해결하기 위해 필요한 정보는 정의하기도, 식별하기도 어렵다. 그러므로 비구조화된 과업 수행을 지원하는 정보시스템의 개발에는 더 많은 틀, 절차, 기법 등이 필요하게 된다[Hammond, 1974; Clunan, 1989]. 따라서 과업의 구조화 정도가 낮으면 낮을 수록 접근 방법이 복잡해진다.

과업특성으로서 과업의 구조화 정도는 사용자 만족에도 영향을 주게 되는데, 많은 연구에서 이러한 결과를 보이고 있다.

Cheney & Dickson[1982]와 Mann & Watson[1984]는 의사결정 복잡성과 불확실성이 MIS의 성공에 영향을 준다고 했으며, Igbaria[1990]는 과업의 구조 및 과업의 다양성이 시스템의 이용도, 사용자의 만족도 및 인지된 효과성으로 측정된 정보시스템 성과에 강한 영향을 미친다고 했다. 이는 업무가 반복되고 일상적일수록 정보시스템의 성과는 증가된다고 볼 수 있다.

이점은 Cheny, Mann & Amoroso[1986]의 연구에서도 과업이 구조화될수록, 반복되는 과업일수록, 과업의 상호 의존성이 높을수록 MIS의 성과가 높다고 했다.



〈그림 1〉 본 연구의 개념적 모형

IV. 연구의 개념적 모형과 가설 설정

4.1 본 연구의 개념적 모형

본 연구의 목적은 사용자 만족에 영향을 미치는 요인들에 대한 기존 연구의 검토와 이들 요인의 상호작용 효과를 분석하는 것이다. 모형의 단순화를 위해서 조직특성 요인으로 조직의 지원, 개인특성 요인으로 정보시스템에 대한 사용자의 태도, 과업특성 요인으로 정보시스템으로 처리하는 과업의 구조화 그리고 정보시스템에 대한 성과측정 변수로 정보시스템에 대한 사용자 만족을 선택하였다.

선행연구를 바탕으로 조직의 지원과 과업의 구조화 정도가 정보시스템에 대한 사용자의 태도에 영향(모형에서 [>]부분)을 미칠 것이라는 가정과 조직의 지원, 과업의 구조화 정도 및 사용자의 태도가 정보시스템에 대한 사용자 만족에 영향(모형에서 [→]부분)을 미칠 것이라는 가정과 정보시스템에 대한 사용자의 태도와 사용자 만족사이에 조직의 지원과 과업의

구조화 정도가 조절효과를 보일 것(모형에서 [⇒]부분)이라는 가정하에 〈그림 1〉과 같은 개념적 모형을 구축하였다.

4.2 가설의 정립

4.2.1 사용자 태도와 그 영향요인과의 상관성에 대한 가설

조직의 지원은 정보시스템의 사용자에게 정보시스템 자원을 효율적으로 사용할 수 있도록 각종 지원 활동을 의미한다. 조직이 정보시스템의 사용자들에게 적극적인 관심과 충분한 지원을 해준다면 정보시스템에 대한 사용자의 태도는 긍정적일 수 밖에 없다. 이러한 조직의 지원과 사용자의 태도간에 유의한 상관관계가 있다는 많은 연구 결과들[Lucas, 1975; Bruwer, 1984; Zmud 1979; Igbaria, 1990]이 있다.

그리고 조직의 구성원들이 수행하는 과업 중에는 정보기술을 활용하여 정보시스템을 쉽게 구축할 수 있는 과업이 있고 쉽게 구축할 수 없는 과업이 있다. 예컨대 미래를 예측해야 하는

복잡한 의사결정을 수행하는 과업의 경우 정보 시스템을 쉽게 구축할 수 없는 과업에 속한다. 정보기술 급속한 발전과 성능 향상, 가격 인하는 사용자들이 정보기술에 접할 기회를 증대시켜 주었고, 정보시스템에 대한 정확한 지식을 갖게 해주었다. 이러한 점들은 조직 내에서 수행하는 과업의 특성에 따라 정보기술의 활용이 쉬운 과업과 어려운 과업을 구분할 수 있는 능력을 갖게 되었다. 따라서 구조화 정도 높은 과업을 수행하는 집단은 자신의 과업을 위한 정보시스템에 대한 태도는 긍정적이지만 구조화 정도가 낮은 과업을 수행하는 집단은 정보시스템에 대한 태도가 부정적이다[Schwenk, 1984; Sanders & Courtney, 1985; Millman & Hartwick, 1987]

이상을 바탕으로 정보시스템 사용자에게 대한 조직의 지원과 정보시스템이 수행하는 과업의 구조화 정도와 사용자 태도간에 유의한 상관관계가 있을 것이라는 추론 하에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

〈가설 I-1〉 정보시스템 사용자에게 대한 조직의 지원정도가 높을수록 정보시스템에 대한 사용자의 태도는 호의적이다.

〈가설 I-2〉 정보시스템 수행 과업의 구조화 정도가 높을수록 정보시스템에 대한 사용자의 태도는 호의적이다.

4.2.2 사용자 만족과 그 영향요인과의 상관

성에 대한 가설

선행연구에서 본 바와 같이 정보시스템의 사용자에게 대한 조직의 지원, 정보시스템으로 처리해야 할 과업의 구조화 정도가 사용자 만족을 가져오게 한다.

우선 정보시스템의 사용자에게 대한 조직의 지원은 최고 경영층이 기업의 정보시스템 사용을 장려하거나 중시함으로써 지원하게 된다. 그리고 전산부서는 정보시스템의 전반적인 관리를 담당하면서 사용자에게는 교육 훈련, 상담 등의 직 간접적인 서비스를 제공한다. 그러므로 조직의 지원이 많을수록 사용자는 만족하게 된다[Sanders & Courtney, 1985; Bruwer, 1984; Rucas, 1987; Rivard & Huff, 1988; Lawrence & Low, 1993].

한편 동일한 경영 활동 수준에서 과업이 구조화 될수록 그 과업의 처리 절차의 개발이 쉽고, 나아가서 정보시스템의 구축도 용이하다. 그러나 비구조화된 과업을 해결하기 위해서는 필요한 정보가 무엇인지 식별하기 어려울 뿐만 아니라 정보시스템의 개발도 복잡해진다. 그러므로 정보시스템이 수행해야 할 과업의 구조화 정도가 높을수록 정보시스템 사용자 만족은 커지게 된다[Cheny, Mann & Amoroso, 1986; Igbaria, 1990].

조직이 정보시스템에 대해 전략적으로 많은 노력을 기울이더라도 정보시스템을 실제 사용하는 사용자가 정보시스템에 대해 부정적인 태도를 갖고 있다면 정보시스템은 성공하기 어려울 것이다. 정보시스템에 대한 사용자의 긍정적인 태도는 사용자의 만족을 높여준다[DeLone

& McLean, 1992; Kaiser과 Srinivasan, 1982; Rivard & Huff, 1988]

이상을 바탕으로 정보시스템 사용자에 대한 조직의 지원과 정보시스템이 수행하는 과업의 구조화 정도 및 사용자 태도는 사용자 만족간에 유의한 상관관계가 있을 것이라는 추론하에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

(가설 Ⅱ-1) 정보시스템 사용자에 대한 조직의 지원정도가 높을수록 정보시스템의 사용자 만족이 높다.

(가설 Ⅱ-2) 정보시스템 수행 과업의 구조화 정도가 높을수록 정보시스템의 사용자 만족이 높다.

(가설 Ⅱ-3) 정보시스템에 대한 사용자의 태도가 호의적일수록 정보시스템의 사용자 만족이 높다.

4.2.3 사용자 만족에 미치는 영향요인의 조절효과에 대한 가설

조직의 지원이나 과업의 구조화 정도 및 사용자의 태도 등의 변수들이 모두 직접적이든 간접적이든 정보시스템 사용자의 만족에 영향을 미치고 있다는 연구 결과들은 많이 이루어지고 있다[Sanders & Courtney, 1985; Bruwer, 1984; Rucas, 1987; Rivard & Huff, 1988; Lawrence & Low, 1993; Cheny, Mann & Amoroso, 1986; Igarbia, 1990; Kaiser과 Srinivasan, 1982; Rivard & Huff, 1988]. 그러나 어느 한가지 변수만으로 사용자 만족에 영향을 주고 있다고 본다거

나 상관관계를 분석하는 것은 한계가 있다. 왜냐하면 조직 내부의 환경은 그렇게 단순하지도 않고, 한가지 요인만으로 정보시스템을 성공으로 이끌려고 하지 않기 때문이다. 따라서 이러한 사용자 만족에 영향을 주는 요인들을 여러가지 복합적인 차원에서 분석해야 할 것이다.

선행연구 결과를 보면 사용자 태도가 사용자 만족에 영향을 주는 것은 사실이나 이 사용자 태도는 다른 변수 즉, 조직의 지원이나 과업의 구조화 정도에 영향을 받아 사용자 만족에 영향을 주게 된다.

이러한 점은 사용자 태도가 단순히 사용자 만족에 영향을 준다는 의미보다 조직의 지원 정도에 의해 조절된다는 점이다. 즉 사용자의 태도가 사용자 만족에 영향을 줄 때 조직의 지원이 많으면 많을수록 사용자 태도는 조직의 지원과 상호작용하여 사용자 만족에 더 큰 영향을 줄 것이다.

한편, 사용자 태도가 사용자 만족에 영향을 줄 때, 과업의 구조화 정도에 의해서도 그 강도가 조절될 것이다. 즉 사용자의 태도가 사용자 만족에 영향을 줄 때 정보시스템이 지원하는 과업의 구조화 정도가 높을수록 사용자 태도는 과업의 구조화 정도와 상호작용하여 사용자 만족에 더 큰 영향을 줄 것이다.

이러한 맥락에서 본 연구는 정보시스템 사용자의 태도는 사용자에 대한 조직의 지원이나 정보시스템이 처리해야 할 과업의 구조화 정도가 상호작용하여 사용자 만족과의 상관관계가 상승작용을 할 것이라는 가정 하에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

〈가설 Ⅲ-1〉 정보시스템에 대한 사용자 태도가 사용자 만족에 미치는 영향은 정보시스템 사용자에게 대한 조직의 지원이 높을수록 보다 강하게 나타날 것이다.

〈가설 Ⅲ-2〉 정보시스템에 대한 사용자 태도가 사용자 만족에 미치는 영향은 정보시스템이 지원하는 과업의 구조화가 높을수록 보다 강하게 나타날 것이다.

V. 연구의 설계

5.1. 연구의 방법

5.1.1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 정보시스템에 대한 사용자의 태도, 조직의 지원 정도, 과업의 구조화 정도가 정보시스템에 대한 사용자 만족에 어떠한 영향을 미치고 있는가를 알아보고, 이들 변수 사이의 관계에 어떤 변수간에 상호작용하여 사용자 만족에 더 많은 영향을 미치는가를 알아보는 것이 목적이다.

표본추출의 형태는 비용, 시간 등의 제약에 따라 전산화가 어느 정도 추진되고 있다고 판단되는 상장 기업을 중심으로 유의추출 방식을 이용하여 38개 기업체에서 표본을 추출하였다.

조사기간은 1995년 2월부터 3월까지 우편 발송과 회수를 통하여 실시하였으며, 그 결과 이용가능한 유효자료수 총327부를 대상으로

분석하였으며, 분석에 사용된 배경 요소별 분포는 〈표 2〉와 같다.

5.1.2. 설문지 구성

본 연구에서 변수로 선정된 조직의 지원, 과업의 구조, 사용자의 태도 및 사용자 만족 등의 정도를 측정하기 위해서 다음과 같은 문헌에서 설문 내용을 발췌하였다.

우선 조직의 지원과 사용자의 태도에 대한 설문문항은 Igbaria[1990]가 개발한 설문문항에서 발췌한 조직의 지원 8문항과 사용자의 태도 10문항이다.

과업의 구조에 대한 설문문항은 Van de Ven & Ferry[1980]와 House & Dessler[1974]가 제시한 문항 중에서 5문항을 추출하였다.

사용자의 만족에 대한 척도는 Doll과 Torkzadeh[1988]가 사용한 척도를 사용하였으며, 구성항목수는 12항목이다. 본 설문지의 각 문항은 “매우 그렇다”와 “전혀 그렇지 않다”를 양극으로 하는 Likert식의 7단계 척도법을 사용하여 해당란에 표시하도록 하였다(설문지의 내용은 〈표 5〉 참조). 단, 사용자 태도 문항 중 Ⅲ-4, 6, 10 문항은 부정적인 태도를 측정하는 것이므로 반대의 의미를 갖고 있다.

5.1.3. 자료 처리

자료처리를 위해 사용된 통계적 방법은 다음과 같다.

첫째, 설문지의 구성척도간의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 신뢰도 검사(reliability

〈표 2〉 표본의 인구 통계적 분포(N=327)

성 별	남		여	
	266(81.3%)		61(18.7%)	
학력별	고졸이하	전문대졸	대학졸	대학원졸
	81(24.8%)	27(8.3%)	196(59.9%)	23(7.0%)
연령별	20세 이하	21-30세	31-40세	41세 이상
	12(3.7%)	192(58.7%)	116(35.5)	7(2.1%)
업무별	생산·기술부	판매·영업부	인사·기획·총무부	기 타
	46(14.1%)	49(15.0%)	154(47.1%)	78(23.8%)
직위별	일반사원		과장 이상	
	227(69.4%)		100(30.6%)	

〈표 3〉 측정 변수의 신뢰성 검증

측정 변수	문항수	Cronbach's Alpha
조직의 지원	8	0.8416
사용자 태도	7	0.8650
과업의 구조	5	0.7481
사용자 만족	10	0.6204

test)와 요인분석(factor analysis)을 사용하였다.

둘째, 기초 통계를 사용하여 자료를 배경별로 분류하였으며, 설정된 가설을 검증하기 위해서 CORRELATION, stepwise REGRESSION을 사용하였다.

5.2 구성문항의 신뢰성과 구성요인의 타당성 검증

5.2.1 신뢰성 검증

일반적으로 신뢰성이란 둘 이상의 관찰자가 개별로 관찰해서 동일한 결과를 얻을 수 있는

정도를 말하는데 측정대상으로서 측정도구의 구비 요건이기도 하다. 즉, 측정도구의 신뢰성이 있다는 것은 자료의 안정성, 일관성, 정확성, 신뢰성, 예측 가능성이 있다는 뜻이다 [Kerlinger, 1964]

측정변수의 신뢰성은 Cronbach[1951]의 Alpha 값을 사용하여 검증하게 되며, 그 결과는 〈표 3〉과 같다.

조직의 지원 변수와 과업의 구조 변수는 비교적 높은 편이었으며, 사용자의 태도 변수와 사용자의 만족 변수에 대한 신뢰도는 낮았다. 그래서의 사용자 태도를 구성하고 있는 문항

〈표 4〉 요인의 Eigen 값 및 변수의 백분율

요 인	Eigen 값	변수의 백분율	변수의 누가백분율
요 인 1	8.41567	28.1	28.1
요 인 2	3.44085	11.5	39.5
요 인 3	2.15275	7.2	46.7
요 인 4	1.89653	6.3	53.0
요 인 5	1.23896	4.1	57.1
요 인 6	1.11588	3.7	60.9

중에서 문항 III-4, 6, 10을, 사용자 만족을 구성하고 있는 V-9, 10을 제외시킴으로써 이들에 관한 신뢰도가 높아졌다.

5.2.2 타당성 검증

타당성 검증은 각 변수들의 구성 타당도를 의미하는데, 이는 요인분석(factor analysis)으로 검증하였다. 요인분석은 여러 변인간의 상호관계로부터 공통변량을 구하고, 측정치의 중복성을 찾아내어 몇 개의 기본적인 변인군을 추출하는 기법이다.

본 연구에서는 직각 회전 방식 중에서 요인의 해석이 가장 용이한 verimax 방식으로 요인분석 결과, 추출된 요인의 수와 Eigen 값, 전체 변량의 백분율은 〈표 4〉와 같고, 6개 요인이 설명해 주는 총 분산은 60.9%이다.

변수간의 상관성을 설명하는데 필수적이고 신뢰할 수 있으며, 의미있는 요인의 수를 선정하는 기준으로 Eigen 값이 1.0 이상인 요인을 선정하였다. 그리고 요인의 해석은 일반적으로 4.0 이상의 부하량(factor loading)을 의미가 있다고 보고, 이에 따라 요인 회전 후의 각 요

인행열에 의미 있는 부하량을 가진 문항들의 구성 내용을 고려하여 각 요인의 성격을 구명하였다.

기존의 설문문항을 사용했으므로 본 연구에서 요인분석 결과도 기존의 변인군과 유사한 결과를 보이고 있다. 〈표 5〉는 verimax 방식에 의한 요인분석한 결과이다.

〈표 5〉를 분석하여 보면, 〈요인 1〉은 IS사용은 생산성 향상, 효과적 의사결정, 업무 수행 시간 단축, 혁신적 과업 수행 가능, 관리능력 발휘 증대, 정보의 저장 검색용이, 부하의 지원 감소 효과 등 [정보시스템에 대한 사용자 태도] 요인이다.

〈요인 2〉은 정보의 정확성, 출력물 만족도, 정보의 만족도, 정보의 충분성, 정보의 적시성, 정보의 최신성에 대한 만족 요인에 대한 문항이 의미 있게 배열되었다. 이 요인을 사용자 만족 요인 중에서 [정보에 대한 만족] 요인이라 할 수 있다.

〈요인 3〉은 익숙하도록 지원, 새로운 툴 보급, 사용만족에 대한 주시, 사용에 대한 지원, IS잇점에 대한 인지, 훈련 참여의 용이성 등

(표 5) Rotated Factor Pattern(Rotation Method:Varimax) (N=327)

문항 번호	문 항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6
III-5	IS사용은 생산성향상	.79368	.16158	.08085	.00510	.19106	.12994
1	효과적 의사결정지원	.73071	.24681	.22242	-.00327	-.20146	.04625
3	업무수행시간 단축	.71880	.16355	.10691	.04639	.19242	.10899
2	혁신적 과업수행가능	.70944	.32199	.17389	.07881	-.09597	.06750
7	관리능력 발휘증대	.70878	.18329	.03211	.01018	.15775	.09386
9	정보의 저장검색용이	.67058	.03895	.01453	.07287	.34590	.16249
8	부하의 지원감소효과	.58758	.15409	.16125	.05558	.13572	-.14488
V-1	정보의 정확성	.29285	.77378	.06194	.09973	.19637	.02915
3	출력물 만족도	.16193	.76707	.02228	.12578	.22229	-.00491
2	정보의 만족도	.28282	.75158	.06761	.13402	.19563	-.02717
4	정보의 충분성	-.25407	-.71742	-.03391	-.09064	-.17295	-.23066
11	정보의 적시성	.07517	.57667	.23083	.11451	.27329	.17652
12	정보의 최신성	.27334	.52739	.22669	-.03430	.20572	.14581
II-6	익숙하도록 지원	.15102	.08818	.82318	-.01399	.10632	.06574
7	새로운 툴 보급	.11357	.07465	.81126	-.05065	.08295	.08505
8	사용만족에 대한 주시	.09877	.12569	.78550	-.01206	-.08013	.01690
5	사용에 대한 지원	.23366	.04572	.66682	.05170	.19502	.17657
1	IS잇점에 대한 인지	.00334	.10722	.54984	-.07758	-.12932	.27724
4	훈련 참여의 용이성	.08603	-.02195	.51172	-.13603	.24023	.42998
IV-1	동일업무 반복성	-.00729	-.00940	-.15442	.81471	.05867	-.01538
4	동일업무 처리빈도	.06373	.09672	-.03701	.78454	.11126	.07603
2	업무의 동일성	-.01644	.00146	-.10727	.75279	.04534	-.19748
3	과업의 구조화 정도	.06724	.17811	.06254	.66710	.02806	.05390
5	과업수행방법 명확성	.10985	.29188	.16182	.40638	-.02746	.17716
V-8	정보의 깔끔성	.18564	.25007	.13342	.13613	.69884	-.08241
6	정확성에 대한 만족	-.21976	-.32823	.04110	.00566	-.65030	-.12890
5	출력물 정확성	.09804	.44948	.03371	.06495	.61771	.06553
7	출력물 유용성	.14738	.40640	.12140	.12026	.61741	-.02832
II-3	전산부서의 지원	.14378	.12975	.25422	.05246	.09626	.79243
2	IS지원요원의 유무	.11850	.16927	.24247	.01160	-.07013	.76110

[조직의 간접적 지원] 요인이다.

〈요인 4〉는 동일 업무 반복성, 동일 업무 처리 빈도, 업무의 동일성, 과업의 구조화 정도, 과업 수행 방법 명확성 등 [과업의 구조화]에 관한 요인이다.

〈요인 5〉는 정보의 깔끔성, 정확성에 대한 만족, 출력물 정확성, 출력물 유용성 등 [시스템에 대한 만족] 요인이다.

〈요인 6〉은 전산부서의 지원, IS지원 요원의 유무 등 [조직의 직접적 지원] 요인이다.

이상의 요인들은 본 연구에서 설정한 정보시스템에 대한 조직의 지원, 정보시스템으로 처리해야 할 과업의 구조, 정보시스템에 대한 사용자 태도 및 사용자 만족 등에 대한 변수에서 보다 세분화된 변수 즉 조직의 지원은 직접적인 성격과 간접적인 성격으로, 그리고 사용자 만족은 정보에 대한 만족과 시스템에 대한 만족 등으로 세분화되어 나타나고 있지만 큰 차이를 보이지 않고 있다.

즉, 요인간의 상관관계는 〈표 6〉에 있다.

상관 계수의 절대값이 0.2 보다 작으면 상관관계가 없거나 무시해도 좋으며, 절대값이 0.4 정도이면 약한 상관관계, 0.6 이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다.

〈표 6〉를 보면 〈요인2〉과 〈요인5〉는 비교적 높은 상관관계를 보이고 있는데 〈요인2〉은 [정보에 대한 만족 요인]이고, 〈요인5〉는 [시스템에 대한 만족 요인]으로 두요인은 모두 사용자 만족에 관한 구성요인이기 때문이다. 그리고 〈요인3〉과 〈요인6〉 역시 상관관계가 비교적 높다. 이는 〈요인3〉은 [조직의 직접적인

지원]에 관한 요인이고, 〈요인6〉은 [간접적 지원]에 관한 요인으로 모두 [조직의 지원]에 관한 구성요인이기 때문이다. 그러나 〈요인1〉과 〈요인2〉는 사용자의 태도와 사용자의 정보에 대한 만족 요인이지만 상관관계가 있는 것은 선행연구에서도 나타난 바와 같이 사용자의 태도와 사용자 만족간에 높은 상관관계가 있음을 이미 보았다. 따라서 본 연구에서 채택한 설문문항의 구성 타당도가 있다고 볼 수 있다.

따라서 본 연구에서 기존 연구를 바탕으로 제시한 변수로 분석한다.

VI. 가설의 검증 및 해석

본 장에서는 본 연구의 목적인 두 가지 연구 과제에 대해서 선행연구를 바탕으로 제시된 가설을 검증한다. 먼저 각 변수간의 상관관계와 다중회귀분석을 통하여 가설을 검증하고, 그리고 조절효과에 대해서는 상호작용 효과를 고려한 다중회귀분석을 실시한다.

6.1 조직의 지원 및 과업의 구조화 정도와 사용자 태도와의 관련성에 대한 가설 검증

정보시스템에 대한 사용자 태도와 그 영향요인과의 관련성에 대한 가설 즉, 〈가설 I-1〉과 〈가설 I-2〉에 대한 검증의 결과는 다음과 같다.

〈표 7〉에서 정보시스템 사용자 태도와 과업의 구조화 정도간에는 상관계수가 0.1403으로 상관관계가 미약하지만 $p < 0.01$ 에서 유의적이고, 조직의 지원간에도 상관계수가 0.3750으

〈표 6〉 요인간의 상관관계

	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6
요인 1	1.0000					
요인 2	.5089**	1.0000				
요인 3	.3358**	.3033**	1.0000			
요인 4	.1572*	.2370**	-.0519	1.0000		
요인 5	.3173**	.5279**	.2065**	.2336**	1.0000	
요인 6	.3020**	.2638**	.4837**	.0519	.1322*	1.0000

N of cases : 327 1-tailed Signif : *-.01 **-.001

〈표 7〉 변수간의 상관관계

	사용자 만족	사용자 태도	과업의 구조	조직의 지원
사용자 만족	1.0000			
사용자 태도	.4900**	1.0000		
과업의 구조	.2663**	.1403*	1.0000	
조직의 지원	.3233**	.3750**	-.0247	1.0000

N of cases : 327 1-tailed Signif : *-.01 **-.001

〈표 8〉 사용자 태도에 대한 영향 변수의 다중회귀분석

결과변수	선행변수	계 수	표준오차	t값	p
사용자 태도	조직의 지원	0.35260	0.04734	7.448	0.0001
	과업 구조	0.15655	0.05319	2.943	0.0035
	상 수	0.87001	0.25168	3.457	0.0006

R²=0.16297 F=31.54209 p=0.0001

로 p<0.01에서 유의적이다.

한편, 사용자 태도를 결과 변수로 하고 과업의 구조화 정도와 조직의 지원을 선행 변수로 하여 다중회귀분석을 실시했다. 그 결과는 〈표 8〉에서 보는 바와 같이 조직의 지원이 사용자 태도에 가장 큰 영향을 보이고 있으며, 그 다음

과업구조도 역시 사용자 태도에 영향을 미치고 있다. 이때 유의수준 0.0001에서 16%의 설명력(R²)을 보이고 있고, 이때 회귀식은

$$y = 0.87001 + 0.35260x_1 + 0.15655x_2$$

이다.

따라서 본 연구는 조직의 지원과 과업의 구조화 정도가 사용자 태도에 영향을 미치고 있다는 <가설 I-1>과 <가설 I-2>를 지지하고 있다.

6.2 정보시스템 사용자 만족과 그 영향요인과의 관련성에 대한 가설 검증

정보시스템에 대한 사용자 만족과 그 영향요인과의 관련성에 대한 가설 즉 <가설 II-1>, <가설 II-2>과 <가설 II-3>에 대한 검증의 결과는 다음과 같다.

<표 7>의 변수간 상관관계 표에서 보는 바와 같이 사용자의 만족과 사용자 태도간의 상관계수가 0.49로 $p < 0.001$ 에서 유의적이고, 사용자 만족과 과업의 구조화 정도간에는 상관계수가 0.2663으로 $p < 0.001$ 에서 유의적이며, 사용자 만족과 조직의 지원간에는 상관계수가 0.3233으로 $p < 0.001$ 에서 유의적이다.

한편, 사용자 태도와 과업의 구조화 정도 그리고 조직의 지원을 선행 변수로 하고, 사용자 만족을 결과 변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과, <표 9>에서 보는 바와 같이 사용자 태도, 과업의 구조화 정도, 조직의 지원 순으로 사용자 만족에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이때 유의수준 0.0001에서 31%의 설명력 (R^2)을 보이고 있고, 이때 회귀식은

$$y = 2.18446 + 0.23960x_1 + 0.13822x_2 + 0.10361x_3$$

이다.

따라서 <가설 II-1>, <가설 II-2>, <가설 II-3>도 역시 본 연구는 지지하고 있다.

6.3 사용자 태도와 사용자 만족과 상관관계에 대한 조절효과 검증

사용자 태도와 사용자 만족과의 관련성에 조직의 지원과 과업의 구조화 정도의 조절효과에 대한 가설 즉, <가설 III-1>과 <가설 III-2>는 다음과 같은 절차로 검증한다.

첫째, 조절효과의 존재 여부를 판단하고 둘째, 조절효과가 존재할 경우 그 조절효과가 어느 정도인지 그리고 셋째, 그 조절효과의 의미를 구명한다.

우선 조절효과를 존재 여부를 판단하기 위해서 두 가지 모형 즉,

$$y_1 = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \epsilon \quad \langle \text{모형 1} \rangle$$

$$y_2 = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_1 x_2 + \epsilon \quad \langle \text{모형 2} \rangle$$

y : 정보시스템 사용자 만족도

β_0 : 상수

x_1 : 사용자 태도

x_2 : 조직의 지원 혹은 과업의 구조화 정도

$x_1 x_2$: x_1 과 x_2 간의 교차항

<모형 1>은 조절효과 즉 상호작용이 없는 회귀 모형이고, <모형 2>는 상호작용이 있는 회귀 모형이다. 조절효과가 있는지의 여부는 <모형 2>에서 상호작용을 나타내는 $x_1 x_2$ 의 계수인 β_3 이 0인지를 검증하는 것이다. 만약 β_3 이 0이

〈표 9〉 사용자 만족에 대한 영향변수의 다중회귀분석

결과변수	선행변수	계 수	표준오차	t값	p
사용자 만족	사용자 태도	0.23960	0.03096	7.739	0.0001
	과 업 구 조	0.13822	0.03004	4.602	0.0001
	조직의 지원	0.10361	0.02855	3.629	0.0003
	상 수	2.18446	0.14281	15.296	0.0001

$R^2=0.30810$ $F=47.94269$ $p=0.0001$

〈표 10〉 사용자 만족에 대한 조직 지원과 사용자 태도의 다중회귀분석

결과변수	선행변수	계 수	표준오차	t값	p
사용자 만족	사용자 태도	0.26258	0.03149	8.339	0.0001
	조직의 지원	0.09254	0.02932	3.156	0.0017
	상 수	2.62668	0.10889	24.123	0.0001

$R^2=0.16297$ $F=31.54209$ $p=0.0001$

〈표 11〉 상호작용효과를 고려한 사용자 만족에 대한 조직의 지원과 사용자 태도의 다중회귀분석

결과변수	선행변수	계 수	표준오차	t값	p
사용자 만족	사용자 태도	0.53988	0.10503	5.141	0.0001
	조직의 지원	0.26246	0.06796	3.862	0.0001
	교 차 항	-0.07045	0.02548	-2.765	0.0060
	상 수	1.97892	0.25789	7.674	0.0001

$R^2=0.27978$ $F=41.82482$ $p=0.0001$

아니고 $\beta_3 > 0$ 이라면 x_2 는 조절변수로서 영향력을 갖고 있으며, 반면에 β_3 이 0이라면 x_1, x_2 는 〈모형 1〉과 같이 독립변수일 뿐이다.

다음으로 조절효과가 어느 정도인지 그 강도는 다중상관계수 R^2 로 판단한다. 즉 〈모형 1〉과 〈모형 2〉에서의 R^2 값의 차이로 판단한다.

그리고 조절효과의 의미는 β_3 을 검토하여 판단하게 된다. 즉 조절변수가 한 단위 증가할 때

β_3 만큼 증가한다고 할 수 있다.

다음에서 각 조절변수별로 조절효과를 검증한다.

6.3.1 사용자 태도와 사용자 만족과 상관관계에 대한 조직지원의 조절효과 검증

우선 조직의 지원과 사용자 태도의 조절효과를 고려하지 않고, 사용자 만족에 선행 변수로

투입한 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 10>이다. 여기서 사용자 태도, 조직의 지원 순으로 사용자 만족에 영향력을 보이고 있다. 이때 유의수준 $p < 0.0001$ 에서 설명력(R^2)은 26.3%를 보이고 있다.

이때 회귀식은 <모형 1>에 의하여

$$y_1 = 2.62668 + 0.26258x_1 + 0.09254x_2$$

이다.

다음은 상호작용 효과 즉 조절효과를 고려한 다중회귀분석의 결과는 <표 11>에 있다. 즉 사용자 태도, 조직의 지원 그리고 이 두 변수의 상호작용 효과가 사용자 만족을 설명하는 관계를 보기 위한 회귀분석이다. <표 11>에서 도출한 회귀식은 <모형 2>에 의해서 다음과 같다.

$$y_2 = 1.97892 + 0.53988x_1 + 0.26246x_2 - 0.07045x_1x_2$$

이 식에서 β_3 이 -0.07045 로 유의수준 $p < 0.006$ 에서 $\beta_3 > 0$ 이 아니므로 상호작용 효과 없다. 따라서 <가설 III-1>은 본 자료가 지지하지 못하고 있다.

6.3.2 사용자 태도와 사용자 만족과 상관관계에 대한 과업구조화 정도의 조절효과 검증

우선 과업의 구조화 정도와 사용자 태도의 조절효과를 고려하지 않고, 사용자 만족에 선행 변수로 투입한 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 12>이다. 여기서 사용자 태도, 과업의

구조화 정도 순으로 사용자 만족에 영향력을 보이고 있다. 이때 유의수준 $p < 0.0001$ 에서 설명력(R^2)은 28%를 보이고 있다.

이때 회귀식은 <모형 1>에 의해서

$$y_1 = 2.46506 + 0.28255x_1 + 0.12904x_2$$

이다.

다음은 상호작용 효과 즉 조절효과를 고려한 다중회귀분석의 결과는 <표 13>에 있다. 즉 사용자 태도, 과업의 구조화 정도 그리고 이 두 변수의 상호작용 효과가 사용자 만족을 설명하는 관계를 보기 위한 회귀분석이다. <표 13>에서 도출한 회귀식은 <모형 2>에 의해서 다음과 같다.

$$y_2 = 2.89815 + 0.13221x_1 + 0.04414x_1x_2$$

이 식에서 β_3 이 0.04414 로 유의수준 $p < 0.0057$ 에서 0이 아니다. 따라서 상호작용 효과가 존재한다.

조절효과가 어느 정도 작용하는지 그 강도는 상호작용 효과가 없을 때 <표 12>에서 $R^2 = 0.27989$ 이고, 상호작용 효과가 있을 때 <표 13>에서 $R^2 = 0.28345$ 이다. 따라서 이 양자의 차이는 0.00356 이다. 즉 0.35%를 설명력을 갖는다는 의미다.

그리고 이 상호작용 효과의 의미는 $\beta_3 = 0.004414$ 이므로 조절변수 즉 과업의 구조화 정도가 한 단위 증가할 때 0.4% 만큼 증가한다고 할 수 있다. 따라서 <가설 III-2>은 본 자료가

〈표 12〉 사용자 만족에 대한 사용자 태도와 과업 구조의 다중회귀분석

결과변수	선행변수	계 수	표준오차	t 값	p
사용자 만족	사용자 태도	0.28255	0.02914	9.696	0.0001
	과업 구조	0.12904	0.03049	4.233	0.0001
	상 수	2.46506	0.12230	20.155	0.0001

$R^2=0.27989$ $F=62.96518$ $p=0.0001$

〈표 13〉 상호작용 효과를 고려한 사용자 만족에 대한 사용자 태도와 과업 구조의 다중회귀분석

결과변수	선행변수	계 수	표준오차	t 값	p
사용자 만족	교차항	0.04414	0.00099	4.429	0.0001
	사용자태도	0.13221	0.04755	2.781	0.0057
	상 수	2.89815	0.08151	35.554	0.0001

$R^2=0.28345$ $F=64.08344$ $p=0.0001$

〈표 14〉 가설검증의 요약

가	설	지지여부
사용자 태도에 관한 가설	가설 I-1	○
	가설 I-2	○
사용자 만족에 관한 가설	가설 II-1	○
	가설 II-2	○
	가설 II-3	○
상호작용효과에 관한 가설	가설 III-1	×
	가설 III-2	○

지지하고 있다.

6.4 연구결과의 해석

6.3.3 가설검증의 요약

이상에서 행한 가설검증의 요약은 〈표 14〉와 같다.

본 논문은 크게 두가지 목적 즉, 하나는 조직의 지원 및 과업의 구조화 정도와 사용자의 태도와 의 상관성 그리고 조직의 지원, 과업의 구조화 정도 및 사용자 태도와 사용자 만족의 상관성에 대해 실증적으로 증명하는 것이고, 또

다른 하나는 조직의 지원과 과업의 구조화 정도가 사용자 태도와 사용자 만족과의 관련성에 영향을 줄 것이라는 점을 실증적으로 증명하는 것이다.

전자의 경우 조직의 지원과 과업의 구조화 정도가 선행변수로 작용하여 사용자 태도에 영향을 주고 있고, 조직의 지원, 과업의 구조화 정도 및 사용자 태도가 선행변수로 작용하여 사용자 만족에 영향을 주고 있다. 이는 선행연구와 같은 결과를 보이고 있다.

이러한 결과를 두고 볼 때, 조직의 지원과 과업의 구조화 정도가 높을수록 정보시스템에 대한 긍정적인 사용자 태도를 갖게 해주고, 또한 정보시스템에 대한 사용자 태도가 긍정적일수록 사용자 만족을 높인다는 의미다. 따라서 정보시스템의 성과(사용자 만족)를 높이기 위해서 조직의 지원을 강화하고 정보시스템에 대한 사용자 태도를 긍정적으로 갖도록 해야 할 것이다.

후자의 경우 상호작용 형태는 두 가지 요인 즉 조직의 지원과 과업의 구조화 정도가 있다고 가정했다. 과업의 구조화가 높거나 조직의 지원이 높은 경우에 그렇지 못한 경우보다 사용자 태도가 사용자 만족에 더 영향을 가져온다는 가정이었다. 그 결과 과업의 구조화 정도가 높을 때 사용자의 태도가 만족에 미치는 영향과 상호작용한다는 결과를 보여준다. 이것은 불확실성과 모호성이 낮은 잘 구조화된 과업에서 사용자 태도가 사용자 만족에 영향을 많이 주므로 그렇지 않은 과업에서 사용자 태도와 사용자 만족에 미치는 영향은 적다. 이는 구조

화 정도가 낮은 과업의 정보시스템화 추진 시에 사용자 태도를 긍정적으로 만들 방안을 강구해야 사용자 만족이 높아진다는 의미다.

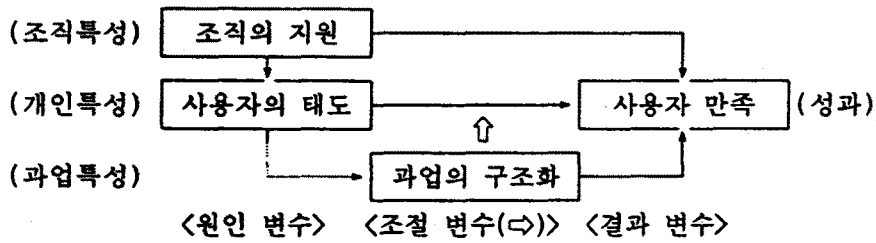
조직의 지원의 경우 가설과 달리 사용자 태도와 사용자 만족 사이의 관련성에 중요한 조절효과가 없다. 즉 조직의 지원과 관계없이 사용자 태도가 긍정적이면 사용자 만족이 높아진다는 것이다. 이는 조직의 지원은 사용자 태도 혹은 사용자 만족에 직접 영향을 줄지라도 상호작용은 하지 않는다는 점이다.

이상의 결과들을 토대로 새로 발견된 변수간의 관련성을 표시한 것이 <그림 2>다. 본 연구의 목적 중에 하나는 사용자의 태도와 사용자 만족 사이의 관련성을 조직의 지원과 과업의 구조화 정도의 상호작용성을 검정하는 것이다. <그림 2>에서와 같이 조직의 지원은 사용자 만족에 영향을 주는 독립변수로 고려해야 할 것이다.

Ⅶ. 맺음말

7.1 연구 결과의 요약

본 연구는 다음의 두 가지 과제에 대한 실증 연구를 수행한 것이다. 하나는 기존 연구에서 얻은 결론인 조직의 지원과 과업의 구조화 정도가 사용자 태도에 영향을 주는가와 이들 세 변수가 사용자 만족에 영향을 주는가에 대한 기존 연구의 검증하는 것이고, 다른 하나는 사용자 태도와 사용자 만족과의 상관관계에 조직의 지원과 과업의 구조화 정도가 어떻게 상호



〈그림 2〉 연구결과 변수 사이에 발견된 관련성

작용하여 영향을 주는가를 분석하는 것이었다.

이러한 문제를 이론적·실증적으로 분석함으로써 우리 나라의 조직에서도 과연 서구에서 연구된 것과 같은 결과를 나타낼 것인지, 정보시스템 성과에의 영향변수의 상호작용성을 검토함으로써 새로운 정보시스템의 성과측정 모형을 제시하는 것이 본 연구의 목적이었다.

실증 연구 결과 첫 번째 과제는 기존의 연구 결과와 동일한 결과를 보였으며, 두 번째 과제인 상호작용 효과의 검증은 과업의 구조화 정도는 사용자 태도와 사용자 만족 사이에 유의한 조절효과를 보였다. 즉 과업의 구조화 정도가 높을수록 사용자 태도가 사용자 만족에 미치는 영향이 더 크게 나타났다. 그러나 조직의 지원은 사용자 태도와 사용자 만족 사이에 유의한 조절효과를 보이지 않았다.

7.2 한계 및 앞으로의 연구과제

본 연구의 한계와 앞으로의 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 정보시스템 성과측정을 사용자 만족이라는 대리변수를 사용하였다. 이는 응답자가

정보시스템에 대해서 느끼는 지각을 측정하는 것이다. 따라서 응답자의 주관이 개입될 소지가 있다는 한계가 있다. 이부분과 관련하여 앞으로의 연구과제로 정보시스템의 성과측정을 위해 보다 객관적인 성과측정 도구를 개발이 필요하다.

둘째, 분석 모형을 지나치게 단순화하여 사용자 만족에 영향을 미치는 많은 요인들을 배제하였다는 점이다. 따라서 본의 아니게 연구 결과가 왜곡되어 나타날 수 있다. 앞으로의 연구과제는 보다 많은 영향변수를 고려하여 상관관계 뿐만 아니라 조절변수에 대한 요인이 무엇인지 등의 통합된 연구를 수행할 필요성이 있다.

참 고 문 헌

- Bailey, J. E. and S. W. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, vol. 29, no. 5, 1983, pp.530-545.
- Bruwer, P. J. S., "A Discriptive Model of Success For Computer-Based Information System," *Information & Management*, vol. 7, 1984, pp.63-67.
- Cheney, P. H. and G. W. Dickson, "Organizational Characteristics and Information System: An Exploratory Investigation," *Academy of Management Journal*, vol. 25, no. 1, March 1982, pp.170-184.
- Cheney, P. H., R. I. Mann and D. L. Amoroso, "Organizational Factors Affecting the Success of End-User Computing," *Journal of MIS*, vol. 3, no. 1, Spring 1986, pp.65-80.
- Clunan, M. J., "Chauffeured versus End User Access to Commercial Databases: The Effects of Task and Individual Differences," *MIS Quarterly*, vol. 7, no. 1, March 1983, pp.55-68.
- Cronbach, L. J., "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests," *Psychometrika*, vol. 16, no. 3, 1951, pp.297-334.
- DeLone, W. H. and E. R. McLean, "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information System Research*, vol. 3, no. 1, March 1992, pp.60-95.
- Doob, C. W., "The Behavior of Attitudes," *Psychological Review*, vol. 54, 1947, p.138.
- Ein-Dor, P. and E. Segev, "Organizational Context and MIS Structure: Some Empirical Evidence," *MIS Quarterly*, vol. 6, no. 3, September 1982, pp.55-68.
- Fiedler, F. F. and M. M. Chemers, *Leadership and Effective Management*, Glenview, Ill.: Scott, Foresman and Co., 1974, p.83.
- Hamilton, S. and N. L. Chervany, "Evaluating Information System Effectiveness. Part I. Comparing Evaluation Approaches," *MIS Quarterly*, vol. 5, no. 3, September 1981, 55-69.
- Hammond, J., "The Roles of the Manager and Management Scientist in Successful Implementation," *Sloan Management Review*, vol. 15, no. 2, Winter 1974, pp.1-24.
- House, R. J. and G. Dessler, "The Path-Goal Theory of Leadership: Some Post Hoc and a Priori Tests," In *Contingency Approaches to Leadership*, Southern Illinois Univ. Press, Carbondale, 1974,

pp.29-55.

Igbaria, M., "End-User Computing Effectiveness: A Structural Equation Model," *Omega*, 1990, pp. 637-652.

Igbaria, M. and S.A.Nachman, "Correlates of User Satisfaction with End User Computing," *Information & Management*, vol. 19, no. 2, 1990, pp. 73-82.

Jarvenpaa, S. L., G. W. Dickson and G. DeSanctis, "Methodological Issues in Experimental I/S Research: Experiences and Recommendations," *MIS Quarterly*, vol. 9, no. 2, June 1985, pp. 141-156.

Jivari, J. and I. Ervasti, "User Information Satisfaction: IS Implementability and Effectiveness," *Information & Management*, vol. 27, no. 4, 1994, pp.205-220.

Kaiser, K. and A. Srinivasan, "User-Analyst Differences: An Empirical Investigation of Attitudes Related to Systems Development," *Academy of Management Journal*, vol. 25, no. 3, September 1982, pp.630-646.

Kerlinger, F. N., *Foundations of Behavior Research*, Rinehard and Winston Inc., 1964.

Lawrence, M. and G. Low, "Exploring Individual User Satisfaction Within User-Led Develop-

ment," *MIS Quarterly*, vol. 17, no. 2, June 1993, pp.195-208.

Lucas, Jr., H. C., "Performance and The Use of an Information System," *Management Science*, vol. 21, no. 8, April 1975, pp.908-919.

Mann, R. and H. J. Watson, "A Contingency Model for User Involvement in DSS Development," *MIS Quarterly*, vol. 8, no. 1, March 1984, pp.22-38.

Mirani, R. and W. R. King, "Impacts of End-User and Information Center Characteristic on End-User Computing Support," *Journal of Management Information System*, vol. 11, no.1, Summer 1994, pp.141-166.

Meador, C. L., M. J. Guyole & P. G. Keen, Setting Priorities for DSS Development," *MIS Quarterly*, vol. 8, no. 2, June 1984, pp.117-130.

Millman, Z. and J. Hartwick, "The Impact of Automated Office Systems on Middle Managers and Their Work," *MIS Quarterly*, vol. 11, no. 4, December 1987, pp.479-491.

Montazemi, A. R., "Factors Affecting Information Satisfaction in the Context of the Small Business Environment," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, June 1988, pp.239-256.

Mykytyn, Jr., P. P. and G. I. Green, "Effects of

- Computer Experience and Task Complexity on Attitudes of Manager," *Information & Management*, vol. 23, no. 5, 1992, pp.263-278.
- Rivard, S. and S. L. Huff, "Factors of Success for EUC," *Communications of the ACM*, vol. 31, no. 5, May 1988, pp.552-561.
- Sanders, G. L. and J. F. Courtney, "A Field Study of Organizational Factors Influencing DSS Success," *MIS Quarterly*, vol. 9, no. 1, March 1985, pp.77-93.
- Schewe, C. D., The Management Information System User:An Exploratory Behavioral Analysis," *Academy of Management Journal*, December 1985, pp.577-590.
- Steers, R. M., Introduction to Organizational Behavior, 2nd ed., Glenview, Ill.:Scott, Foresman and Company, 1984, p.419.
- Swanson, E. B., "A Note on Interpersonal Information System Use," *Information and Management*, vol. 1, no. 6, 1978 pp. 287-294.
- Tait, P. and I. Vessey, "The Effects of User Involvement on System Success:A Contingency Approach," *MIS Quarterly*, vol. 12, no.1, March 1988, pp.91-108.
- Treacy, M. E., "An Empirical Examination of a Causal Model of User Information Satisfaction," Proceedings of the 6th International Conference on Information Systems, Indianapolis, December 1985.
- Van de Ven, A. H. and D. L. Ferry, *Measuring and Assessing Organizations*, Wiley - Interscience, New York, 1980.
- Yaverbaum, G. J. and J.Nosek, "Effects of Information System Education and Training on User Satisfaction:An Empirical Evaluation," *Information & Management*, vol. 22, no. 4, 1992, pp.217-225.
- Zmud, R. W., "Individual Differences and MIS Success:A Review of the Empirical Literature", *Management Science*, October 1979, pp.966-979.

◇ 저자소개 ◇



공동저자 정기억은 경북대학교 경상대학 경영학부에서 석사학위 취득 및 박사 수료했으며, 현재 동국전문대학 사무자동화과에 조교수로 근무하고 있다. 발표논문으로는 전략적 사무자동화계획에 관한연구 등 다수의 논문을 발표했으며, 주요 관심분야는 사용자 인터페이스, 전략정보시스템, 정보기술에 대한 교육방법 등이다.



공동저자 이동만은 경북대학교 경영학부 교수 및 경영학부장으로 재직하고 있으며, 미국 위스컨신대학, 텍사스대학, 워싱턴대학에서 연구교수로 MIS를 연구하였다. 한국경영정보학회 부회장, 영남경영정보학회 부회장을 역임하였다. 주요 연구분야는 정보기술의 전략적 활용, 경영혁신에 있어 MIS의 기능 등이며, 지역정보화 추진 사업분야에 활동하고 있다.