

정보시스템 사용자만족도의 영향요인 및 성과요인에 대한 실증연구 - 수산협동조합 정보사용자 중심으로 -

박 철 형** · 김 하 균***

< 목 차 >

I. 서 론	4.2 타당성과 신뢰성
II. 선행연구	4.3 다중공선성의 검정
III. 연구모형	4.4 가설검증
3.2 연구 프레임워크	V. 결 론
3.3 자료 수집 및 분석방법	참고문헌
IV. 가설설정 및 실증분석	Abstract
4.1 가설설정	

I. 서 론

정보시스템의 사용자에 대한 영향요인은 다양한 요인들이 있으며 상황과 조직에 따라 다르게 측정될 수 있다. 이러한 사용자 영향요인에 대한 포괄적 측정용어로서 사용자만족도(User Satisfaction)라고 한다. 정보시스템에서 사용자 만족도의 일반화에 대한 필요성은 연구가 많이 진행되었으며 다양한 정의가 있다. 본 논문에서의 사용자만족도는 “정보시스템이 사용자의 정보요구에 부합되는 정도(Ives, 1984)”로 정의하였다. 지금까지의 사용자만족도에 대한 연구는 이익을 목적으로하는 사기업과 공공서비스를 목

* 이논문은 1998년도 부경학술진흥재단의 지원연구비에 의한 연구임

* 부경대학교 경제학부 조교수

** 부경대학교 경영학부 조교수

적으로하는 공기업으로 분리되어 연구되어졌다. 본 연구는 사기업과 공기업의 중간단계인 수산협동조합이라는 제한된 조직하에서의 사용자 만족도를 다양한 요인으로 분석하여 주요 영향요인과 성과요인을 제시하는 것이다.

정보시스템 분야에서 사용자만족도 측정은 정보시스템 사용자에게 따라 각기 다른 학문적 배경을 가졌고 관심의 초점이 다르기 때문에 정보기술과 조직체에 대한 연계개념이 절실히 필요하며, 연구의 표본이 개인에서부터 조직에 이르기까지 혼합되어 있어서 다양한 연구결과가 있었다. 본 연구에서 정보시스템의 사용자만족도를 영향요인과 성과요인으로 나누어 실증분석을 시도하였다.

정보시스템과 관련된 상황적 요인과 그것들이 정보시스템의 성과에 미치는 영향에 관한 고려가 먼저 이루어져야 할 것이다. 더욱이 본 논문의 연구대상과 같은 수산협동조합과 같은 특수한 상황의 조직은 사기업의 조직체와 다른 환경에서 운영되고 있으므로, 더욱 상황적인 요인을 내재화하여 고려하여야 할 것이다.

따라서 정보시스템에 관한 기존연구들을 바탕으로 실증연구를 통해 상황에 맞는 정보시스템 이론의 개발이 요구되며, 더욱이 행태적인 관점에서 정보시스템 영향요인과 성과에 관한 연구는 관심이 집중되는 분야라고 할 수 있다.

최근 들어 적극적인 전산화 정책의 추진으로 상당한 조직자원과 정책적 노력이 투입되고 있는데, 현실적으로 조직에 이러한 정보시스템의 구현이 사용자만족도와 조직의 성과에 얼마나 기여하고 있는지, 성과에 영향을 미치는 요인은 무엇인지에 대한 제고가 우선적으로 되어야겠다. 수산협동조합 정보시스템의 실증연구를 통하여 사기업과 공기업의 중간형태 기업의 향후 정보화 추진방향을 모색할 수 있으며, 사용자만족도의 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 관련변수를 통하여, 시스템을 효과적으로 운영할 수 있는 방안을 얻을 수 있을 것이다.

본 연구에서는 사기업과 공기업의 중간형태 조직인 수산협동조합의 정보사용자를 대상으로 분석하여 이러한 형태의 사용자만족도에 대한 바람직한 정보시스템 관리의 방향을 제시하고, 기존연구들을 바탕으로 한 영향요인과 성과변수들간의 관계를 분석하여 정보시스템의 연구 및 이론발전에도 기여하고자 한다.

II. 선행연구

정보시스템의 사용자만족도의 요인으로는 사용자참여도, 사용자전산능력, 최고경영자의 지원, 시스템신뢰도, 시스템사용도, 근무환경의 변화 등 많은 요소가 있으며 구체적인 선행연구는 다음과 같다.

사용자만족도(User Information Satisfaction : UIS)는 사용자가 사용할 수 있는 정보시스템이 그들의 정보요구에 부합된다고 믿는 정도를 의미한다(Ives, Olson & Baroudi, 1983). 어떤 상황에서 만족이란 그 상황에 영향을 미치는 다양한 요인들에 대한 느낌이나 태도들의 합으로 나타낼 수 있다. 사용자만족도는 가장 폭넓게 사용되는

정보시스템 성과의 대용변수로서 정보시스템의 인지된 효과성을 측정한다. 사용자만족도는 의사결정의 질을 직접적으로 측정하기보다는 오히려 의사결정에 도달하는데 있어서 인지된 정보시스템의 유용성을 측정하는 것이다. Horton(1982)은 사용자만족도는 정보의 질에 대한 사용자의 인식, 정보시스템에 대한 신뢰성, 시스템사용의 용이성, 업무수행에서의 정보의 가치 등과 같은 속성에 의존하며, 사용자 만족도가 시스템의 성패를 측정하는 가장 중요한 기준이라고 주장하고 있다. 조직의 정보시스템 성과를 측정하기 위하여 사용자 만족도의 사용을 제안한 이래, 많은 학자들이 사용자의 정보만족도를 측정하기 위하여 여러 가지 도구를 개발해 왔다.

Ginzberg(1981)는 정보시스템에 의해 제공되는 보고서의 정보가치에 대한 사용자의 인지에 중점을 두었다. 그는 보고서의 양, 양식의 적정성, 신뢰성 정도, 적시성 그리고 비용 등에 대하여 사용자가 느끼는 만족도의 정도 및 사용자에게 제공되어지는 정보의 화폐가치를 18개 항목의 의미 차별적 척도로 측정하였다. Sander(1995)는 1979년도에 사용자의 만족도를 측정하기 위하여 문헌조사와 연구자들과의 인터뷰를 통하여 20개 항목의 측정도구를 개발하였다. 이 측정도구는 입력절차, 컴퓨터 처리, 보고서 내용, 보고서 형식 그리고 보고서 가치로 크게 대별될 수 있으며 주로 정보처리 산출물 측면에 중점을 두고 개발한 도구였다. 신뢰성과 타당성을 높이기 위하여 이전의 연구를 확장적으로 재구성하여 이전에 5개요인으로 나누었던 사용자 만족 구조를 대화, 문제발견, 문제해결 그리고 컴퓨터 처리과정의 4개의 요인으로 재편하여 의사결정지원시스템 사용자의 만족도를 측정하였다. Doll(1988)는 기존의 연구결과를 기초로 40개항목을 추출한 후, 요인분석을 통해 정보내용, 정확성, 출력양식, 사용의 편이성, 적시성의 다섯가지 요인으로 구성된 12개 설문항목으로서 사용자의 정보만족도를 측정하였다. 이상에서 살펴본 바와 같이 사용자만족도는 측정도구로서 주로 정보산출물에 중점을 두었다는 것을 알 수 있으며 다양하게 측정되어 졌고, Doll & Torkzadeh의 측정도구는 만족과 관련된 산출물 뿐만 아니라 지원측면도 포함하는 광범위한 측정도구이다. 사용자만족도는 다양한 정의가 있으며 다양한 요인들이 있다. 사용자만족도의 측정을 위해 주로 사용되는 요인들은 다음과 같다.

사용자만족도의 측정을 위해 사용되는 주요 요인 중에 하나가 최고경영자의 지원이다. 정보시스템에 대한 최고경영자의 관심과 지원이 많을 경우 정보시스템에 필요한 자원의 조달이 용이하고 시스템 사용자들의 태도도 보다 적극적인 경향이 있다는 것이다(Robey, 1979). 최고경영자의 지원이 클 경우 정보시스템 개발과 관련 부서들의 조직내 협조를 원활히 하고, 정보시스템의 도입에 따른 업무 재편성을 용이하게 할 수 있다. 최고경영자의 지원은 전산운영위원회, 전체적인 개발계획 수립, 장기 자금지원 약속, 시스템 개발 목적 수립, 시스템 개발우선순위 결정, 시스템 개발정책 등의 메카니즘을 통하여 이루어지는데, 특히 사용자의 시스템에 대한 이해, 사용자 참여, 시스템의 논리적 설계 등을 도모하는 시스템 개발정책은 최고경영자의 중요한 역할영역으로 지적되고 있다(Doll, 1985). 최고경영자의 이해와 지원이 정보시스템의 성과를 높인다는 것은 실증적으로 나타나 있다. Ives & Olson은 루지애나 국립은행의 재무계획 시스템에

대한 사례연구에서 시스템의 성과에 영향을 미치는 주요 요인으로 최고경영자의 지원을 들고 있다. Doll은 최고경영자의 역할을 넓게 두어 성공적 MIS기업과 실패적 기업간의 유의한 차를 체계적으로 제시하고, 이러한 차이는 결국 최고경영자의 기업내 적극적인 지원과 참여에서 나타나는 결과라고 하였다. Lucas는 조직구성원들이 시스템개발 단계별로 어느 정도 참여를 해야하느냐 하는 문제에 대한 연구에서 최고경영자는 시스템 개발 단계별로 다른 참여 역할을 시행한다고 전제하고, 전체 프로젝트 개발 기간동안에는 전념(Commitment)수준의 참여, 시작 단계(Initial Stage), 전략설계 단계(Strategic Design Stage), 평가단계(Evaluation Stage)등에서 영향수준의 참여, 설치단계에서는 조언(Consulting)수준의 참여가 바람직하다고 말하고 있다.

사용자참여는 성공적인 정보시스템 개발을 위한 필요조건처럼 받아들여지고 있다(Lucas, 1978). 사용자참여는 시스템의 개발, 분석 및 구현에 사용자의 요구사항을 반영하는 사전적 참여와 사후적 참여로 나눌 수 있으며, 사후적 참여와 정보시스템 만족간에는 부정적인 관계가 있음이 밝혀졌다. Ives & Olson(1984)은 시스템 개발과정에서 사용자의 참여정도를 불참, 상징적 참여, 충고에 의한 참여, 약한 통제에 의한 참여, 수행에 의한 참여, 강력한 통제에 의한 참여등 단계별로 적절한 사용자의 참여가 이루어져야 한다고 주장했다. 사용자 참여의 목적은 시스템의 수용도와 질, 만족도 및 이용도를 향상시키고 조직의 효율성·생산성을 높이며, 시스템에 대한 저항감을 줄이기 위한 것이다.

사용자의 정보시스템에 대한 전산능력이 시스템 개발자와 사용자간의 의사소통이 원활하고, 업무수행에 있어 정보시스템의 활용에 대한 거부감을 줄일 수 있을 것이다(Alter, 1978). 이러한 상황에서는 정보요구사항이 추출 및 수용이 용이하고 시스템 개발이나 활용과정에서 사용자의 참여도 능동적으로 이루어질 수 있기 때문에 정보시스템의 성과 역시 높아질 수 있을 것이다. 한편 사용자의 정보시스템에 대한 전산능력이 높은 경우 사용자들이 시스템의 개발이나 운영에 깊이 개입하려는 경향이 크고, 이들의 협상능력도 상대적으로 커지기 때문에 전산요원과 사용자간의 의견대립이 발생할 가능성도 여전히 존재한다. 정보시스템에 대한 사용자의 전산능력이 낮은 경우는 우선 시스템의 도입에 대한 거부감이 크고, 업무수행에 있어 컴퓨터 이용방안에 대한 아이디어도 없을 것이기 때문에 성과는 더욱 낮아질 수 있다.

시스템신뢰도는 정보시스템에서 사용자가 시스템에 대한 신뢰정도를 나타낸 것이다. 시스템신뢰도는 시스템에 대한 안정성, 사용하기 쉬운정도, 시스템의 믿음정도 등이다. 최근 시스템의 급속한 발전으로 시스템의 교체가 빈번해 짐에 따라 시스템신뢰도에 많은 연구가 진행되고 있다. Kreamer는 시스템의 교체에따른 시스템신뢰도에 대하여 연구하였다.

시스템사용도 측정은 정보시스템 성과의 대용척도로 행동지표를 이용하는 것이다. 시스템 사용기록과 같은 객관적 측정을 하는 경우도 있으나, 대다수 연구가 사용자가 인지하는 사용척도, 즉 인지적 측정을 하고 있는데 이것은 사용정도의 객관적 측정이 어렵기 때문이다. Lucas(1975, 1978)는 인지적 시스템사용도 측정이 사용도의 객관적

측정과 높은 상관관계가 있음을 입증하였다. 정보시스템사용의 초점은 시스템을 사용하는 방법과 사용 빈도의 두가지 측면에 놓여진다. 방법은 사용스타일을 나타내는 것으로 질적인 차원이며, 사용빈도는 사용정도를 나타내는 것으로 양적인 차원이라고 할 수 있다.

정보시스템이 조직구성원의 근무환경에 어떤 영향을 미칠 것인가에 대하여는 긍정적인 견해 뿐만아니라 부정적인 견해 역시 상당한 비중을 갖는다. 근무환경 변화의 긍정적인 견해를 가진 학자들은 우선 구조화된 업무가 전산화됨에 따라 그 일을 하던 조직 구성원들은 처리된 자료나 정보를 분석하고 활용하는 업무를 증가시켜 줌으로써 업무의 내용을 향상시켜 줄 것으로 본다. 일반행정관료의 경우 과거 단순 육체적인 업무보다는 고도의 정확성과 함께 일정한 지적기술과 정신적 집중을 요구하게 되므로 직무내용에 질적 향상을 보인다는 것이다. 한편 정보를 활용하는 하위관리자와 중간관리자의 경우 정보의 수집, 처리, 저장 등과 같은 정보처리와 관련된 업무는 크게 감소하고 정보를 활용하는데 필요한 분석력, 판단력과 창의력이 요구되는 근무를 많이 담당할 것이다. 그러나 정보시스템이 생산성은 증가시키지만 조직구성원들의 근무환경은 저해한다는 부정적인 주장을 하는 학자들도 있다. Bailey(1983)은 정보시스템이 기계적인 효율성만을 강조할 경우 특히 하위직 조직구성원의 경우 근무환경의 질의 저하 및 진급의 어려움으로 근무의욕이 저하되고 생산성도 낮아질 것이라고 경고하고 있다. Franz(1986)는 정보시스템이 근무환경에 미친 영향에 관한 연구에서 근소한 정도의 긍정적인 효과가 있었다고 하였다.

III. 연구모형

연구모형은 앞의 선행연구들을 참고하여 사용자만족도를 영향요인과 성과요인으로 나누어 설계하였다.

연구를 위한 자료는 수산협동조합의 전산이용자 중 비전산전공자로서 200부를 배포하여 152부가 회수되어 불성실 응답으로 판정되는 14부를 제외하고 나머지 138부가 연구를 위해 사용되었다. 본 연구를 위한 설문지는 인구통계학적 문항을 제외한 모든 문항에서 5점 척도로 이루어져 있다. 분석방법으로는 설문지의 정보시스템의 성과와 그에 영향을 미치는 요인들에 대한 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석과 Cronbach's α Test를 실시하였다. 또한 표본의 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 행하였고, 가설을 실증적으로 검증하기 위해 상관관계분석과 다중회귀분석을 실시하였다. 인구통계학적 표본의 특성은 다음과 같다.

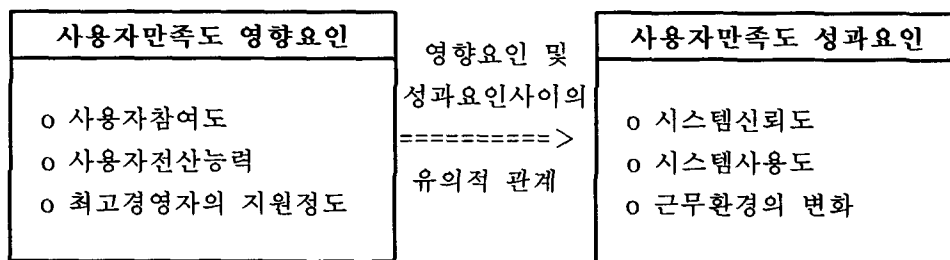
<표 1> 인구통계학적 특성별 분포

인구통계학적 특성		빈도수	백분율(%)
성별	남	95	68.9
	여	43	31.1
연령	20~30세 미만	12	8.7
	30~40세 미만	114	91.3
	50세 이상	12	8.7
학력	고졸	6	4.3
	전문대졸	12	8.7
	대졸	108	78.3
	대학원 이상	12	8.7
근무년수	1년 이하	42	30.4
	2~5년 미만	60	43.5
	5~10년 미만	24	17.4
	10년 이상	12	8.7
합계		138	100.0

성별로는 남성이 여성보다 2배정도의 분포를 보이고 있고 연령별로는 30~40세 미만이 전체 표본의 91%를 차지하고 있으며, 학력별로는 대졸이 78.3%, 그리고 근무년수별로는 2~5년 미만이 43%를 점유하고 있는 것으로 나타났다.

본 연구에서의 사용자만족도를 크게 영향요인과 성과요인으로 나누었다. 영향요인으로는 사용자참여도, 사용자전산능력, 최고경영자의 지원정도이며 성과요인으로는 시스템신뢰도, 시스템사용도, 근무환경의 변화이다.

<그림 1> 사용자만족도의 영향요인 및 성과요인 연구모형



IV. 가설설정 및 실증분석

4.1 가설설정

본 연구는 기존 문헌연구들을 바탕으로한 실증연구를 통해 상황에 맞는 정보시스템의 사용자만족도를 측정하고자 한다. 가설설정은 사용자만족도의 영향요인과 성과요인사이의 관계를 설명하기 위하여 영향요인과 성과요인사이의 각 변수들의 유의적관계를 증명하려고 한다. 가설은 연구모형을 바탕으로 다음과 같이 설정하였다.

- 가설 1-1 : 사용자의 참여정도는 시스템신뢰도에 유의적인 영향이 있다.
- 가설 1-2 : 사용자의 참여정도는 시스템사용도에 유의적인 영향이 있다.
- 가설 1-3 : 사용자의 참여정도는 근무환경의 변화에 유의적인 영향이 있다.

- 가설 2-1 사용자의 전산능력은 시스템신뢰도에 유의적인 영향이 있다.
- 가설 2-2 사용자의 전산능력은 시스템사용도에 유의적인 영향이 있다.
- 가설 2-3 사용자의 전산능력은 근무환경의 변화에 유의적인 영향이 있다.

- 가설 3-1 최고경영자의 지원정도는 시스템신뢰도에 유의적인 영향이 있다.
- 가설 3-2 최고경영자의 지원정도는 시스템사용도에 유의적인 영향이 있다.
- 가설 3-3 최고경영자의 지원정도는 근무환경의 변화에 유의적인 영향이 있다.

4.2 타당성과 신뢰성

본 연구의 타당성검증을 위해 요인분석기법(Factor Analysis)을 사용하였다. 신뢰성 확보를 위해 자료수집시 설문조사와 면접조사를 동시에 병행하였고, 다항목 척도를 사용한 측정지표에 대해서는 신뢰성 검증을 위하여 항목분석(Item Analysis)을 실시하였다. 본 연구에서는 Cronbach's α 계수에 의해 신뢰성을 검증하였다. 타당성분석과 신뢰성분석 결과는 <표 2>에 있다.

<표 2> 주요변수의 타당성과 신뢰성

변수명		eigen value	Cronbach's α
독립변수	사용자참여도	1.5786	0.9523
	사용자전산능력	2.5467	0.8824
	최고경영자의 지원	1.4253	0.6968
종속변수	시스템신뢰도	8.9452	0.9139
	시스템사용도	2.6351	0.7538
	근무환경의 변화	5.3758	0.7995

모든 변수의 Eigen value가 1이상이고 Cronbach's α 값이 일반 수용기준인 0.6을 상회하고 있기 때문에 타당성과 신뢰성이 확보되었다.

4.3 다중공선성의 검정

가설검증을 위한 다중회귀분석을 실시하기 이전에 변수들간에 다중공선성이 존재하는가를 먼저 살펴보았다. 독립변수들간에 높은 상관관계가 존재한다면 분석의 효율성이 떨어지게 된다. 따라서 본 연구에서는 영향요인과 성과요인간의 영향도를 보기에 앞서 독립변수(영향요인)들간의 상관관계를 먼저 살펴보았다.

<표 3> 변수들간의 상관관계 분석

변수명	사용자 참여도	사용자 전산능력	최고 경영자의 지원	시스템 신뢰도	시스템 사용도	근무환경 변화
사용자참여도	1.0000					
사용자전산능력	-0.3877*	1.0000				
최고경영자의 지원	0.5070*	-0.4001*	1.0000			
시스템신뢰도	0.6802**	0.6010**	0.7067**	1.0000		
시스템사용도	0.5399**	0.3508*	0.3955*	0.6866**	1.0000	
근무환경의 변화	0.7414**	0.2162	0.3990*	0.5766**	0.5837**	1.0000

* 유의수준 : 5% , ** 유의수준 : 1%

본 연구에 사용되어진 영향요인들 중에서 사용자참여도와 최고경영자의 지원간의 상관관계가 0.5070으로 나타나 다중공선성이 존재할 가능성이 있고 성과요인은 시스템 신뢰도와 시스템사용도의 상관관계가 0.6866, 시스템신뢰도와 근무환경의 변화의 상관관계가 0.5766, 시스템사용도와 근무환경의 변화의 상관관계가 0.5837으로 다중공선성의 가능성이 존재한다. 영향요인과 성과요인사이에는 사용자참여도가 시스템신뢰도, 시스

템사용도, 근무환경의변화사이에서, 사용자전산능력과 시스템신뢰도, 최고경영자의 지원과 시스템신뢰도에 다중공선성의 가능성이 있어 추가적으로 다중공선성의 가능성이 있는 변수들의 검정허용도(Tolerance), 분산팽창도(Variance Inflation)에 대해 살펴보았다.

<표 4> 다중공선성의 검정

	다중공선성의 검정					
	검정허용도 (Tolerance)	분산팽창도 (Vif)	검정허용도 (Tolerance)	분산팽창도 (Vif)	검정허용도 (Tolerance)	분산팽창도 (Vif)
영향요인	사용자참여도와 최고경영자의 지원					
	0.7001	0.7611				
성과요인	시스템신뢰도와 시스템사용도		시스템신뢰도와 근무환경의 변화		시스템사용도와 근무환경의 변화	
	0.6221	0.7001	0.5899	0.7231	0.7666	0.7899
영향요인 및 성과요인	사용자참여도와 시스템신뢰도		사용자참여도와 시스템사용도		사용자참여도와 근무환경의 변화	
	0.6065	0.8011	0.6605	0.7958	0.6096	0.7443
	사용자전산능력과 시스템신뢰도		최고경영자의 지원과 시스템신뢰도			
	0.8066	0.7951	0.5995	0.7029		

검정허용도(Tolerance)가 본 연구에서는 모두 0.1을 훨씬 상회하고 있고, 분산팽창도(Variance Inflation)값이 모두 1이하의 값을 지니고 있으므로 영향요인들간의 다중공선성의 문제는 발생하지 않는다고 할 수 있다.

4.4 가설검증

연구가설에 대한 검증은 다중회귀분석을 실시하였다. 사용자 만족도의 영향요인과 성과요인의 분석결과가 <표 5>에 나타나 있다.

<표 5> 영향요인과 성과요인에 미치는 영향

종속변수 (성과요인)	독립변수(영향요인)			
		사용자참여도	사용자전산능력	최고경영자의 지원
시스템 신뢰도	β	0.1317*	0.1731**	0.2229**
	Prob>T	0.0657	0.0366	0.0339

시스템 사용도	β	0.2322*	0.1067	0.0516
	Prob>T	0.0867	0.4757	0.7863
근무 환경의 변화	β	0.3139***	0.0305	0.0349
	Prob>T	0.0009	0.7557	0.7681

* 유의수준 : 10% , ** 유의수준 : 5% , *** 유의수준 : 1%

<표 5>에서 세 개의 영향요인 모두 시스템신뢰도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사용자전산능력과 최고경영자의 지원은 유의수준 5%에서 사용자참여도는 10%에서 시스템신뢰도와 유의한 관계를 나타냈다. 그 중에서도 최고경영자의 지원과 사용자전산능력이 유의수준 5%에서 영향을 미치므로 시스템신뢰도에 주요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정보시스템의 도입시 최고경영자의 지원을 최대한 이끌어 낼 수 있는 전략이 모색되어야 하며 전산에 대한 지식이 많을수록 시스템을 신뢰하는 것으로 나타나 사용자의 지속적인 전산교육이 필요하다. 사용자참여도는 정보시스템 도입시 사용자를 자주 참여시킴으로써 시스템의 신뢰도가 향상되는 것으로 나타났다. 이로써 <가설 1-1> <가설 2-1> 그리고 <가설3-1>모두 유의하게 채택되어 진다.

시스템사용도와 영향요인 중 사용자참여도만 시스템사용도에 10%의 유의수준에서 유의한 영향을 미치는 변수로 나타나고 사용자전산능력과 최고경영자의 지원은 기각되고 있다. 이것은 시스템개발과정에서 사용자들이 참여시킴으로써 자발적인 시스템사용도를 증대시킬 수 있지만 사용자전산능력과 최고경영자의 지원은 정보시스템의 특성상 자발적인 시스템의 사용과는 무관한 것으로 해석된다. 이로써 <가설 1-2>는 유의하게 채택되지만 나머지 <가설 2-2>와 <가설 3-2>는 기각되고 있다.

근무환경의 변화라는 사용자참여도만이 유의수준 1%에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 시스템개발에 참여한 사용자들이 시스템이용으로 인해 근무환경이 좋아졌다고 느낄 가능성이 높게 되고, 그에 비해 사용자전산능력과 최고경영자의 지원자체가 근무환경에는 별다른 영향을 미치지 못하는 것으로 생각하기 때문인 것 같다. 이로써 <가설 1-3>을 제외한 나머지 <가설 2-3>과 <가설 3-3>은 기각되고 있다.

위의 결과를 종합하면 영향요인 중에서는 사용자참여도가 모든 성과요인에 유의관계가 있어 적극적인 사용자의 참여가 유도되어지며 성과요인 중에는 시스템신뢰도가 모든 영향요인과 유의관계에 있어 사용자가 시스템을 사용할 때 최우선적으로 시스템 신뢰도를 고려하는 것으로 나타났다.

V. 결론

정보시스템의 사용자만족도는 상황과 조직에 따라 기준이 다르기 때문에 정보시스템의 성과에 대한 기준을 설정하는 것은 매우 중요하다. 측정기준이 다양한 것은 대상이 되었던 조직들이 다양한 조직들이었기 때문이며, 또한 연구자들의 각기 다른 관심을 반영하고 있기 때문이다. 본 연구는 사기업과 공기업의 중간형태인 수산협동조합이라는 특수한 조직 하에서 영향요인으로는 사용자참여도, 사용자전산능력, 최고경영자의 지원 정도 등이며 성과요인에 대한 접근방법을 시스템신뢰도, 시스템사용도, 근무환경의 변화로 성과에 대한 평가를 객관화 시켰다.

본 연구에 있어서 정보시스템에 가장 유의한 영향을 미치는 영향요인은 사용자참여로 나타났고 사용자전산능력과 최고경영자의 지원은 시스템신뢰도에는 유의한 영향을 미치지 못하며 나머지 성과변수, 시스템사용도와 근무환경의 변화에는 별다른 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 앞으로 정보시스템의 도입할 때 사용자의 적극적인 참여를 유도하는 것이 정보시스템을 성공적으로 이끄는 가장 중요한 요인이라고 말할 수 있다. 기존연구에서 최고경영자의 지원이 가장 중요한 요인으로 언급되고 있으나 연구결과는 사용자참여도만이 유일하게 연관 있는 변수로 나타났다. 정보시스템에서 사용자만족도를 위한 유의한 성과변수는 시스템신뢰도로 나타났다. 시스템사용도와 근무환경의 변화는 영향을 주지 못하는 것으로 나타나 시스템신뢰도에 크게 의존한다고 할 수 있다.

본 연구의 기여도는 지금까지 사용자만족도에서 연구되어온 사기업과 공기업의 기준을 탈피하여 중간형태의 기업을 연구대상으로 하였으며 사용자참여도와 시스템신뢰도가 가장 유의한 변수로 나타남에 따라 최고경영자의 지원이 가장 주요요인으로 나타난 기존의 논문과 차이를 나타내고 있다.

향후 연구과제와 한계는 다음과 같다. 첫째, 정보시스템의 사용자만족도에 미치는 다양한 영향요인이 고려되지 않았다. 기존문헌에서 나타난 대표적 요인들을 사용하였으나 더 많은 요인들이 고려되어야 한다. 본 논문에서 사용된 사용자만족도의 영향요인과 성과요인은 기존 문헌연구를 기초로 분류하였지만 적절한 요인들로 구성되었는가 하는 것이다. 둘째, 표본추출이 수산협동조합의 정보사용자 중에서 비전산 전공자라는 것에 한정되어 사용자만족도의 일반화에 제약요인이 된다. 사기업과 공기업의 일반적 특성을 갖춘 기업의 선택과 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 권오창, “성공적인 MIS실행을 위한 사용자 참여 및 사용자 태도의 관계연구”, 성균관대학교 대학원, 석사학위논문, 1996.
- [2] 김갑중, “국가기간 전산망사업과 초고속정보통신 기반구축 : 현행 국가기간 전산망사업의 현황 및 초고속통신망과의 연계에 관한 연구”, 인하대학교, 95-96 정보통신학술연구과제, 1996.
- [3] 김경규·박서원, “정보시스템 사용자 만족에 관한 실증연구”, 경영학연구, 제26권 제1호, 1997.
- [4] 김병기, “지방행정 전산화를 중심으로 한 정보화사회 장기발전방향 설정”, 광주직할시 연구보고서, 1992.
- [5] 김보현, “행정정보시스템의 개념적 모형의 정립”, 행정논집, 동국대학교 행정대학원, 1992.
- [6] 김충련, “SAS라는 통계상자”, 데이터리서치, 1996.
- [7] 목진휴, “지방정부 행정정보시스템의 성과평가에 관한 실증적 연구”, '95 정보통신학술 연구과제, 국민대학교, 1996.
- [8] Ackoff R. L., *Management MIS Information System, Management Science*, 1967.
- [9] Alter S., *Development Patterns for Decision Support Systems*, MIS Quarterly, 1978.
- [10] Bailey J. E. & Pearson S. W., *Development of A Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*, Management Science, 1983.
- [11] Bailey J. E. & Pearson S. W., *Development of A Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*, Management Science, 1983.
- [12] Bozeman B. & Bretschneider S., *Public Management Information Systems :*

Theory and Prescription, Public Administration Review, 1986.

[13] Brudney J. L., *Computer and Smaller Local Governments*, Public Productivity Review, 1988.

[14] Chevney & Sanders, *Implementation and Structural Variables*, Information & Management, 1986.

[15] Danziger J. N. & Kraemer K. L., *People and Computer : The Impact of Computing on End-Users in Organization*, New York, Colombia University Press, 1986.

[16] Doll w. j. & Torkzadeh G., *The Management of End-User Computing Satisfaction.*, MIS Quarterly, 1988.

[17] Doll W. J., *Avenues for Top Management Involvement in Successful MIS Development*, MIS Quarterly, 1985.

[18] Ein-Dor P. & Segev E., *Organizational Context and the Success of Management Information Systems*, Management Science, 1978.

[19] Ein-Dor P. & Segev E., *Organizational Context and the Success of Management Information Systems*, Management Science, 1978.

[20] Franz & Robey., *Orgainzational Context, User Inavovement & The Usefulness of Information Systems*, Decision Sciences, 1986.

[21] Ginzberg M. J., *Early Diagnosis of MIS Implementation Failure: Promising results and Unanswered Questions*, Mangement Science, 1981.

[22] Hamilton S. & Chervany N. L., *Evaluationg Information Systems Effectiveness Part : Comparing Evaluation Approach*, MIS Quarterly, 1981.

[23] Horton F. W. & Marchand D. A., *Information Management in Public Administration*. Alington, Information Resources Press, 1982.

[24] Horton F. W. & Marchand D. A., *Information Management in Public*

Administration. Alington, Information Resources Press, 1982.

[25] Ives B. & Olson M. H., *User Involvement and MIS Success: A Review of Research*, Management Science, 1984.

[26] Ives B., Olson M. H. & Baroudi J. J., *The Measurement of User Information Satisfaction*, Communication of ACM, 1983.

[27] Kim E. H. & Lee J. J., *An Exploratory Contingency Model of User Participation and MIS*, Information & Management, 1986.

[28] Kreamer K. L., *The Dynamics of Computing*, NewYork, Colombia University Press, 1986

[29] Lucas H. C., *Empirical Evidence for a Descriptive Model of Implementation*, MIS Quarterly, 1978.

[30] Lucas H. C., *Performance and the Use of an Information System*, Management Science, 1975.

[31] Robey D., *User Attitude & Management Information System Use*, Academy of Management Journal, 1979.

[32] Sander G. L. & Courtney J. F., *A Field Study of Organizational Factors Influencing DSS Success*, MIS Quarterly, 1985.

[33] Swanson E. B. *Management Information System: Appreciation and Involvement*, Management Science, 1979

<Abstract>

**A Empirical Study about the Influence Factors and
Performance Factors of User Satisfaction :
Based on National Federation of Fisheries Cooperatives**

Park, Chulhyung · Kim, Hakyun

This study empirically tests that user satisfactions are influenced by factors focusing on information systems.

The findings are as follows;

1. User Participation on information systems influence significantly system reliability, system usage and work environment.
2. Only top management's support on information system influences significantly efficient system usage.
3. Ability of user computing on information system influences significantly system usage.