

업무특성에 따른 컴퓨터 기반 매체의 유용성 및 사용에 관한 연구

- E-mail을 중심으로 -

*권태형 **김태열 **김영준

ABSTRACT

전자우편은 정보전달의 신속성 및 문서기반(text-based), 컴퓨터 기반(computer-based)매체 등의 특성으로 그 사용이 급속히 확산되고 있다. 우리나라에서도 점차 전자우편의 사용저변이 확대되고 있다. 컴퓨터 및 통신기술의 발달로 이러한 전자우편시스템의 확산은 기업의 정보처리 요구사항을 보다 효과적으로 처리할 수 있도록 한다. 그러나, 국내에서는 전자우편 사용이 조직의 정보처리 행위에 미치는 영향에 대해서는 거의 연구된 바가 드물다. 따라서, 전통적인 의사소통 매체를 사용해 온 국내 기업에서 새로운 컴퓨터 기반매체로 등장한 전자우편이 사용됨으로써 기업의 정보처리 행위에 미치는 영향 및 전자우편의 역할과 유용성 등에 대한 연구가 필요한 시점이라고 생각된다.

전자우편시스템은 컴퓨터 기반시스템의 성격과 함께 의사소통 매체로서의 성격도 갖고 있다. 정보 풍부성 이론(information richness theory)에서는, 풍부성이 낮은 매체(media)는 분석가능한(analyzable) 업무의 요구사항과 상응(match)해야 하고, 풍부성이 높은 매체는 분석하기 어려운(unanalyzable) 업무의 요구사항과 상응해야 성과의 향상으로 이어진다는 점을 제시하고 있다. 전자우편은 텍스트 기반 매체로서 전통적인 매체와 비교할 경우, 서류매체와 비슷한 정도의 풍부성을 갖고 있다(Zmud, Lind, and Young 1990). 이는 전자우편이 직접대면(face-to-face), 전화 등의 매체에 비해 풍부성이 낮은 매체라는 점을 의미한다. 따라서, 정보 풍부성 이론에 따라 전자우편은 분석가능한 업무환경에서 사용하는 것이 효과적이라는 점에 착안할 수 있다.

한편, 시스템의 수용(acceptance)에 관해서는 많은 연구가 있지만, Davis(1989), Adams, Nelson, and Todd(1992)는 인식된 유용성(perceived usefulness)의 개념을 이용하여 연구한 바가 있다. 그러나, 이러한 연구에서는 업무의 특성을 고려하고 있지 않다. 전자우편시스템은 일반적인 시스템의 성격뿐 아니라 의사소통 매체로서의 성격도 갖고 있으므로 정보 풍부성 이론에 따라 업무의 특성을 고려하여 그 유용성이 측정되어야 한다는 것이 본 연구의 착안점이다.

* 한국의국어대학교 경영정보학과 교수

** 한국의국어대학교 일반대학원 경영정보학과 박사과정

따라서, 본 연구는 업무특성에 따른 전자우편의 유용성을 분석하여 업무특성에 따라 전자우편 시스템의 수용에 차이가 있는 지를 분석하고자 한다.

본 연구는 선진 정보기술국에 비해 전자우편을 상대적으로 미미하게 사용하고 있는 국내 기업 환경에서 전자우편의 의사소통 매체로서의 성격에 초점을 맞춰 업무의 특성에 따른 전자우편의 유용성을 분석함으로써 우리나라 기업에서도 향후 확산될 것으로 예측되는 전자우편의 사용행태 연구에 다소나마 도움이 될 것이라는 데서 의의를 갖고 있다고 생각한다.