

# 정보시스템 아웃소싱 의사결정 특성에 관한 연구

## - 서구와 국내의 비교·분석을 중심으로 -

권태형, 장주병, 최재영

한국외국어대학교 대학원 경영정보학과, 서울시 동대문구 이문동 270번지

### Abstract

오늘날 조직의 경쟁 환경은 불안정하고, 조직간 경쟁이 심화되면서 정보 요구가 다양화·고급화 되고, 정보기술의 전략적 활용이 증대되고 있으나, 각 조직의 정보시스템 서비스 측면은 이러한 요구에 적절한 대응을 못하고 있으며, 또한 정보시스템에 대한 비용이 급격히 증대되면서 많은 조직들은 정보시스템을 외부 전문 서비스 조직에 아웃소싱(outsourcing) 하려는 경향이 점차 증대되고 있다. 자원의 효율적인 활용을 통하여 조직의 경쟁력을 향상시킬 수 있는 전략으로 조직들은 정보시스템을 직접 구축하기보다는 외부 IT 전문 서비스 업체에 위탁하여 관리함으로써 조직의 생산성과 효율성을 극대화시키고 경영합리화를 달성하려는 목적으로 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)을 실행하기 시작했고, 조직들 사이에서 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)에 대한 중요성이 점차 증가하고 있다.

국내의 많은 조직에서도 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)에 관심을 가지고 실행하려고 시도는 하고 있지만 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)에 대한 명확한 시행 지침을 가진 조직은 아직 드물다. 즉 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)의 실행여부의 결정, 실행하자면 언제부터 어느 수준까지 아웃소싱(outsourcing)을 해야 할 것인가 등에 대한 명확한 지침이 없는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 서구의 정보시스템 아웃소싱(outsourcing) 의사결정 특성에 따른 성과와 국내의 정보시스템 아웃소싱(outsourcing) 의사결정 특성에 따른 성과에 차이가 있는지를 실증적으로 분석해봄으로써 서구와 국내의 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)에 대한 전반적 차이를 제공하는 데 목적이 있다. 이 연구는 많은 조직들이 어떻게 가장 유용하게 정보시스템 아웃소싱(outsourcing) 시장을 잘 이용할 것인가의 이해를 증진시킴으로써 각 조직이 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)을 성공적으로 실시하는데 도움이 될 수 있는 지침을 제공하고자 한다.

본 연구는 Lacity & Willcocks[1998]의 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)에 관한 실증 연구 결과(미·영: 48개 기업, 61개의 의사결정)와 국내의 실증 연구 결과(국내 44개 기업)를 비교 하고자 한다. 이 부분에서는 정보시스템 소싱(sourcing) 의사결정 범위(decision scope), 의사결정 후원(decision sponsorship), 평가 프로세스(evaluation process), 아웃소싱 계약 시기(contract duration), 아웃소싱 계약 형태(contract type), IT 부서의 크기(size)에 따라 기대했던 비용 절감을 달성했는가의 여부를 실증적으로 비교·분석하였다.

결과를 보면 전반적으로 비용절감 정도가 서구에 비해서 국내가 아주 낮은 것으로 나타났다. 세부적인 차이 발생과 전체적인 측면에서 국내가 서구보다 비용 절감 정도가 거의 절반 또는 세 배 이상의 차이를 보이는 근본적인 이유는 서구에 비해 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)에 대한 역사가 짧다는 데에 있다고 본다. 즉 국내의 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)이 아직 초기 단계이기 때문에 아웃소싱(outsourcing) 초기 단계에서 발생하는 아웃소싱(outsourcing)에 대한 너무 큰 기대감과 초기 단계에서 아웃소싱(outsourcing) 한 정보시스템의 물적·인적 자원 처리의 미진함으로 인한 낮은 절감율, 아웃소싱 시장이 아직은 고급화·안정화·세분화되지 않았고, 아웃소싱(outsourcing)에 대한 고객과 외부 서비스 공급자의 경험 부족 등의 이유 때문이라고 할 수 있다. 또한 서구의 소싱 의사결정 경향을 자세히 살펴보면 비용 절감을 위한 합리적인 경향을 띠고 있으며, 국내도 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)이 성숙해감에 따라 서구와 비슷한 경향으로 아웃소싱(outsourcing) 의사결정이 이루어질 것으로 여겨진다.

국내 기업의 정보시스템 아웃소싱(outsourcing) 의사결정 특성이 정보시스템 성과 유형에 미친 영향을 조사한 결과 아웃소싱(outsourcing) 의사결정 범위(scope)와 후원(sponsorship)이 정보시스템 전략적·기술적 성과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 아웃소싱(outsourcing)을 유발하는 가장 큰 동인인 비용 절감과 비용 통제 향상을 측정한 정보시스템 성과 유형의 경제적 성과에 대한 유의성은 나타나지 않았다. 경제적 성과에 유의성을 보이지 않은 이유는 위에서 설명한 아웃소싱(outsourcing) 초기 단계에서 발생한 문제점에서 기인한다고 볼 수 있다. 또한 최종 사용자 만족도에 유의성을 보이지 않는 이유는 최종사용자의 아웃소싱(outsourcing)에 대한 너무 큰 기대감, 최종사용자 만족도 측면에 대한 각 조직과 외부 정보시스템 서비스 조직의 인식 부족, 외부 공급자 서비스 업체들과 각 조직에 의한 교육 시간과 기회 부족 등에 기인한다고 볼 수 있다.

이 연구의 의의는 아웃소싱(outsourcing) 의사결정 특성에 대한 서구와 국내의 실증적인 조사 결과의 비교와 아웃소싱(outsourcing) 의사결정 특성에 따라 정보시스템 성과가 어떻게 다르게 나타나는지를 실증적으로 분석해 봄으로써, 각 조직이 최상의 정보시스템 성과를 생성할 수 있는 정보시스템 아웃소싱(outsourcing) 의사결정에 대한 지침을 어느 정도는 제공해 준다는 데 있다.

발표희망분야(2-3개): 정보시스템, 경영혁신

주소: 서울시 동대문구 이문동 270번지 일반대학원 경영정보학과

전화: 02) 961-4644

FAX: 02) 969-1358

E-mail: choi0551@unitel.co.kr