

C3 정보시스템 사용자 만족도 측정에 관한 연구

농촌진흥청 농업경영관실 : 조용빈*, 한원식; 서울대학교 : 최영찬

The Measurement of User Information Satisfaction in Agriculture

Farm Management Bureau in RDA : Yong-Been, Cho*, Weon-sik, Hahn;
Seoul Nat'l Univ.: YoungChan, Choe

연구목적

농업정보시스템의 사용자 만족도를 측정하는 도구를 도출하여 사용자의 그룹별, 기관별 비교평가에 이용하고 정보시스템 성공을 위하여 사용자 만족도를 높일수 있도록 효율적인 시스템 구축 및 사후관리를 위함

수행방법

- 조사내용 : 정보시스템 성공을 위한 평가도구로서 가장 일반적인 Pearson의 UIS(User Information System) 측정도구 39문항을 이용
- 조사반응자 : 53명 60%(도농업기술원 정보시스템 담당자 9명, 농업정보전문지도 연구회원 80명)
- 조사방법 : 조사문항에 대한 7점척도에 의한 우편설문조사
- 분석방법 : 신뢰성평가(Cronbach Coefficient Alpha), 타당도측정(상관분석, 인자분석)

결과 및 고찰

- 신뢰도와 타당도 측정을 통한 농업정보시스템의 UIS 측정도구 도출
 - 정보시스템 운영자와 서비스 측면에서 운영자와의 관계, 정보갱신 요구과정, 이용 교육 정도, 의견 반영 등 참여 느낌, 운영자의 태도, 운영자와의 의견 교환, 운영자의 기술적 유능함, 데이터의 안전성, 시스템의 관리, 다른 내부 구성원과의 상충, 시스템 전반에 대한 신뢰성, 정보의 적시성 등 12문항을 도출하였고,
 - 정보생산 측면에서 입출력 방법, 검색된 정보의 갱신상태, 의도한 기능의 검색 결과, 서비스에 대한 개별적 제공, 정보공유를 위한 DB의 종합화, 검색된 정보의 형태(Format), 검색브라우저, 시스템의 호환성, 프로그램 에러의 수정정도, 검색된 정보의 간략성 등 10문항을 도출하였으며
 - 사용자의 정보 만족도 측면에서 정보의 양질에 대한 기대와 실제수준과의 차

연락처 : 전화 031-299-2361, E-mail : choyb@rda.go.kr

- 이, 검색된 정보의 신뢰성, 검색된 정보가 가공 및 변환없이 사용 가능정도, 업무가 시스템의 검색결과로부터 도움 정도, 시스템에 대한 가치/비용 측면에서의 유익함, 검색된 정보의 정확성 등 6문항이 도출되었고
- 조직적 지원 측면에서 하드웨어 및 소프트웨어 공급자의 지원, 정보화 업무의 중요도, 문서화 정도 등 3문항이 도출되었다.

Table1. The comparative result of the measuring tool of the UIS
(The mark "○,■,●"selected)>

The Measuring Tool(Pearson, 1983) (39item)	Ives. , 1983 (33item)	Baroudi , 1988 (13item)	This result (31item)
1. Relationship with the EDP staff	○	■	●
2. Processing of requests for changes to existing system	○	■	●
3. Means of input/output with the EDP center	○	×	●
4. Interdepartmental competition with the EDP unit	×	×	●
5. Confidence in systems	○	×	●
6. Timeliness of output information	○	×	●
7. Perceived utility(worth versus cost)	×	×	●
8. Expectation(expected versus actual level of computer based support)	○	×	●
9. Correction of errors	○	×	●
10. Degree of EDP training provided to users	○	■	●
11. Users' understanding of systems	○	■	×
12. Users' feelings of participation	○	■	●
13. Currency(up-to-dateness) of the output information	○	×	●
14. Attitude of the EDP staff	○	■	●
15. Reliability of output information	○	■	●
16. Format of output	×	×	●
17. Response/turnaround time	○	×	×
18. Convenience of access(to utilize the computer capability)	○	×	×
19. Relevancy of output information(to intended function)	○	■	●
20. Volume of output information	○	×	×
21. Accuracy of output information	○	■	●

22. Precision of output information	○	■	●
23. Communication with the EDP staff	○	■	●
24. Personal control of EDP service received	○	×	●
25. Documentation	○	×	●
26. Completeness of the output information	○	■	●
27. Technical competence of the EDP staff	○	×	●
28. Integration(automated sharing of information) of system database	○	×	●
29. Personal job effects resultings from the computer based support	○	×	●
30. Vender support of hardware and software	×	×	●
31. Computer language used to interact with systems	×	×	●
32. Security of data	×	×	●
33. Top management involvement in EDP activities	○	×	●
34. Determination of priorities for allocation of EDP resources	○	×	×
35. Organizational position of the EDP function	○	×	●
36. Time required for new systems development	○	■	×
37. Schedule of recurring output products and services	○	×	×
38. Flexibility of systems	○	×	●
39. Chargeback method of payment for services	×	×	×