
역량기반 기업 HRD 시스템 사용자 만족도의 영향요인에 관한 연구

An Empirical Study on Influence Factors of Competency Based HRD
System User Satisfaction

김종규* 조남재** 정진관***

목 차

I. 서론	1. 연구 모형 및 가설의 설정
1. 연구의 배경 및 목적	2. 변수의 조작적 정의
2. 연구의 범위 및 방법	3. 연구방법 및 자료분석
II. 이론적 배경	IV. 실증분석 및 가설검증
1. 역량기반 HRD의 이해	1. 신뢰성 분석
2. 사용자 만족에 관한 이론적 고찰	2. 가설검증
III. 연구 설계	V. 결론

Key Words : Role based HRD System, Satisfaction Factor

Abstract

본 연구에서는 최근 기업의 인적자원에 대한 개발·육성이 더욱 강조되고 과거의 전통적 훈련방식에서 탈피하여 역량기반의 성과주의 인재육성으로 빠르게 변화하고 있는 기업 HRD 분야에서 보다 전문적이며 차별화된 모습으로 점차 변화되고 있는 역량기반의 기업 HRD 시스템의 사용자 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 알아보았다.

실증연구 결과 인지된 이익, 사용자 특성, 조직적 지원의 3개 요인 모두 사용자 만족에 영향을 미치는 유의한 변수로 나타났으며 특히, 인지된 이익이 사용자 만족에 가장 영향을 미치는 주요 요인으로 나타났다.

* 한양대학교 경영대학원 석사과정, jkkim@ienter.co.kr

** 한양대학교 경영학부 교수, njcho@hanyang.ac.kr

*** 한양대학교 대학원 경영학과 박사과정, miscap@empal.com

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

기업의 글로벌화와 급속한 경영 환경의 변화 속에서 조직 및 구성원들은 내외적 변화에 신속하게 대응할 수 있도록 요구 받고 있으며 인재가 기업의 성장과 경쟁력을 결정하는 핵심요소로 부각되면서 인적자원에 대한 개발 욕성이 더욱 강조되고 있다. 특히 지식기반의 경영 조직 체제하에서 지식인적 자원의 증가는 체계적인 인적자원개발(Human Resource Development : HRD)의 중요성을 한층 더 높여주고 있다(이학중, 1991).

이러한 환경변화로 인해 기업은 장기전략 수립 시 인적자원의 중요성을 더욱 깊이 인식하고 전략적 인재육성에 더 많은 시간과 비용을 투자하고 있으며, 기업의 HRD는 과거의 전통적 훈련방식인 "시키고 받는 훈련"에서 탈피하여 역량 기반의 성과주의 인재육성으로 빠르게 변화하고 있다.

이러한 상황에서 역량기반의 기업 HRD 시스템을 충분히 활용하고, 활용 목적을 달성하기 위해서는 HRD 시스템의 만족도를 분석하고 성과를 평가할 필요가 있다고 사려된다. 역량기반의 HRD 시스템은 현재 많은 기업에서 사용하고 있는 e-learning 시스템과는 역량을 기반으로 교육을 수행한다는 점이 다르며 따라서 이에 대한 평가는 절대적으로 필요하며, 향후 역량기반 인적자원개발의 개선책을 수립하고 시스템의 적합성을 증명하기 위해서도 매우 중요하다고 볼 수 있다.

이러한 배경을 바탕으로 본 연구에서는 국내의 HRD 서비스 기관의 구축사례를 통해 조사된 역량기반의 HRD 시스템 구축 기업 5개사를 대상으로 HRD 시스템의 성과와 만족도에 영향을 미치는 변수를 찾아내고 실증조사를 통해 HRD 시스템의 성과와 사용자

만족도에 대한 상관관계를 분석한 후 향후 HRD 시스템의 효율적인 운영방안과 개발의 방향을 제시하고자 한다.

2. 연구의 범위 및 방법

본 연구에서는 앞서 언급된 연구 목적을 달성하기 위해 역량기반 기업 HRD 시스템에 대하여 개괄적으로 살펴본 후, HRD 시스템의 효과적인 개발을 분석하기 위해 역량기반의 인적자원개발에 대한 이론을 토대로 정보시스템의 효과성 측정 및 평가에 대한 기존 이론을 고찰한 후, 이를 통해 기업 HRD 시스템의 만족도에 영향을 미치는 변수들을 중심으로 연구모형과 가설을 설정하였다. 설정된 가설을 검증하기 위하여 국내에서 역량기반의 HRD 시스템을 구축하여 1년 이상 사용하고 있는 기업 5개사의 시스템 사용자 및 HRD 담당자를 대상으로 설문조사를 실시하여 역량기반의 기업 HRD 시스템 사용자의 만족도에 영향을 미치는 변수들이 직급 및 부서에 따라 중요도가 달라질 것이라는 것에 대한 분석을 하고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 역량기반 HRD의 이해

현대 경영에서 역량에 기초한 인적자원관리가 점차 더 중요해지는 이유는 조직의 위계구조의 단축과 조직인력의 큰 감소와 함께 기업간의 인수합병이 더 활발해지고 다기능의 팀 조직이 확산됨에 따라 결국 기업 임직원의 변화와 적응능력을 한층 더 필요로 하기 때문이다. 즉, 환경변화로 인한 조직의 대응과정에서 기업 임직원의 현재의 직무역량뿐 아니라 앞으로의 변화에 적응하고 새로운 능력을 개발할 수 있는 역량이 더 중시되고 있는 것이다(박우성, 2002).

역량기반의 인적자원개발은 그 동안 기업의 사업전략과 연계 없이 이루어져온 인적자원 개발 활동을 기업전략에 연계시키는 데 매우 중요한 역할을 할 수 있다.

이처럼 역량은 성과주의 인적자원관리에서 중요한 핵심 요소로서 역량기반 기업 HRD 시스템은 이러한 조직 및 개인의 역량을 관리하고 평가하고 개발할 수 있는 체계를 제공한다.

가. 기업 HRD 개선의 필요성

지식기반 경제로의 진입과 세계화 속에서 우리나라 기업의 HRD에 대한 기본적인 시각은 인적자원개발을 위한 교육훈련을 투자가 아닌 비용으로 간주하고 있다는 것이다. 이는 기존의 교육훈련이 기업전략과 연계되지 못한 채 비효율적으로 이루어진 결과 경영층의 입장에서는 이를 불요불급한 것으로 인식하는 경향이 존재하고 있기 때문인 것으로 볼 수 있다. 기업의 HRD에서 무엇보다 중요한 것은 인적자원의 개발에 대한 효율성이라고 할 수 있으며 HRD에 대한 투자가 인적자원의 개발과 생산성 향상을 도모할 수 있을 때에만 경영자는 HRD를 투자로 간주하게 되고 투자규모를 증가시킬 수 있는 것이다(박우성, 2002).

우리나라 기업들의 HRD 효과가 저조하게 나타나는 이유는 경영전략과의 연계부족, 최고경영층의 관심부족, 인사 및 경력개발과의 연계부족, 인적자원개발 전문인력의 부족, 실제 업무내용과의 연계부족, 비용지향적 관점 등이 그 원인이라고 할 수 있다(한국노동연구원, 2001).

따라서 역량에 기초한 기업 HRD는 위에서 언급한 여러 가지 문제점들을 극복해 줄 수 있는 중요한 대안적 접근법으로 볼 수 있다.

나. 역량기반교육

역량기반교육은 업무성과를 얻기 위하여 필요한 지식, 기능, 가치 등 역량모델을 교육 필요점으로 하여 과정을 개발하고 실시함으로써 차이역량을 강화하여 업무에 성과를 내기 위한 기업 HRD 활동이다. 따라서 역량기반교육은 역량을 종합적으로 발휘할 수 있도록 육성하는 데 그 기반을 두고 있다(김기혁, 2006).

역량기반교육의 일반적인 흐름은 개인이나 조직이 업무와 역할수행을 위하여 필요로 하는 핵심역량을 확인하고 자기개발계획에 따른 인적자원개발 계획을 수립하고 자기개발을 할 것인지, 연수에 참여할 것인지를 결정하고 프로그램을 실행한 후 이를 평가하여 개인과 조직에 피드백하고 이를 핵심역량 확인에 다시 반영하는 절차를 거친다.

Spencer & Spencer(1993)는 역량기반교육의 개발절차로서 현재 또는 미래에의 직무를 훌륭하게 수행하는 데 필요한 역량모델의 개발, 교육 효과가 높은 역량 확인, 역량기반 학습, 개발센터, 자기개발, 원격교육, 업무재배치, 선배의 지도 중에서 가장 효율적인 개발방법의 선택, 평가방법 및 교재 개발, 트레이너 양성, 교육실행, 교육결과 평가로 구분하였으며 역량기반 학습을 평가할 때에는 되도록 현장의 행동변화 및 정량적 결과에 대한 평가를 포함시켜야 한다고 하였다. Du Bois(1993)는 요구 분석, 역량모델 개발, 커리큘럼, 기획, 학습실행, 평가의 5단계로 역량기반 학습모델을 제시하였다.

2. 사용자 만족에 관한 이론적 고찰

본 연구에서는 정보시스템의 사용자 만족을 통한 성과측정과 이에 따른 영향요인에 관한 기존 연구를 살펴봄으로써 역량기반의 기업 HRD 시스템의 사용자만족에 영향을 미치는 요인에 관한 본 연구의 논리적 타당성을 구축하고 한다.

가. 정보시스템의 성과측정에 관한 선행연구

정보시스템의 성과측정에 관한 선행 연구를 살펴보면 일반적으로 성과측정의 척도로써 사용자 만족을 사용하고 있다는 것을 알 수 있다. 이에 본 연구에서의 사용자 만족도를 측정하기 위한 이론적 근거를 제시하기 위해 정보시스템의 성과측정에 관한 선행연구를 살펴보고자 한다.

정보시스템의 성과를 측정한 선행 연구들은 일반적으로 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질로 나누어 성과를 측정하고 있으며, 이에 대한 연구는 다음과 같다.

(1) 시스템 품질

시스템 품질에 대한 성과 측정은 정보시스템이 얼마나 경제적이고 목적에 부합하도록 개발되었으며 사용하고 운용하는데 있어서 어느 정도의 효율성을 가지고 있는지에 초점을 맞추고 있다.

시스템 자체의 품질의 성과를 측정할 때

에는 정보시스템에서 사용하고 있는 하드웨어나 소프트웨어의 효과성과 효율성, 투여된 비용에 대해 시스템이 얼마나 가치 있게 작용하고 있는지를 판단하는 정보시스템 개발 및 운용 투자에 대한 효율성, 시스템 고장 없이 안정성을 가지고 작동하는 컴퓨터 시스템의 신뢰도와 주어진 명령이나 요구에 대한 반응시간, 데이터 베이스의 내용과 사용자 인터페이스를 고려한 시스템의 특성, 정확성, 최신성, 상세성, 신뢰성, 유연성, 사용의 편의성, 완결성과 같은 데이터 특성에 대해서 고려되어야 한다(조남재·노규성, 1998).

DeLone & McLean(1992)은 기존의 연구를 토대로 시스템 품질, 정보 품질, 시스템 사용도, 사용자 만족도, 개인적 효과, 조직적 효과의 6개 차원으로 정보시스템 성공 모형을 만들었는데 이러한 6개의 차원은 단지 정보시스템의 시스템만을 포함하고 있을 뿐 인간적 측면을 간과하고 있다는 것이 단점으로 지적되고 있다.

<표 1> 시스템 품질에 관한 선행 연구

연구자	연구의 범위	형태	측정변수
Bailey & Pearson(1983)	전반적인 정보시스템: 8개의 조직, 32명의 관리자	Field	접근의 편리함, 시스템의 유연성 및 통합, 응답시간
Barti & Huff(1985)	DSS를 이용하는 9개의 조직, 42명의 의사결정자	Field	사용자의 기대 실현
Belardo, Karwan & Wallace(1982)	비상관리 의사결정 시스템: 10명의 비상 담당자	Lab	신뢰성, 응답시간, 사용의 용이성, 학습의 용이성
Conklin, Gotterer & Rickman(1982)	거래처리 시스템: 1개의 조직	Lab	응답시간
Franz & Robey (1986)	특별한 정보시스템: 34개의 조직, 118명의 사용자와 관리자	Field	시스템의 인지된 유용성(12개 항목)
Goslar(1986)	마케팅 DSS: 43명의 관리자	Lab	DSS의 유용성
Hiltz & Turoff(1981)	전자정보변환 시스템: 200명의 정보 시스템 관리자	Field	특별한 기능의 유연성
Kriebel & Raviv(1982)	교육정보 시스템: 1개의 대학	Case	자원의 활용 투자
Lehman(1986)	전반적인 정보시스템: 200명의 정보 시스템 관리자	Field	정보시스템의 복잡성(신기술의 사용)
Mahmood(1987)	정보시스템: 61명의 정보시스템 관리자	Field	시스템의 유연성
Morey(1982)	인력관리 시스템: 1개의 군대 조직	Case	저장자료의 어려움
Srinivasan(1985)	컴퓨터기반 모델링 시스템: 29개의 기업	Field	응답시간, 시스템 신뢰도, 및 접근성

(2) 정보 품질

정보 품질은 정보시스템의 산출물에 대한 품질 속성을 의미하는 것으로서 (DeLone & McLean, 1992) 여기서의 정보는 정보시스템을 통해 생산된 정보로 한정되고 있다. 기업은 정보시스템을 사용자로 하여금 더 많은 정보를 가공하고 처리할 수 있도록 하기 위해서 도입하는 것이며 시스템 자체는 수단 또는 도구가 되는 것이고 최종적인 목적은 결국 정보로 귀결되는 것이다. 기업에게 정보는 무엇보다 중요한 것이며 정보를 생산해 내기 위해서는 경쟁자보다 더 많은 기

반 정보를 가지고 있어야 하고 정확한 정보를 가지고 있어야 한다.

정보시스템 산출물에 대한 품질을 의미하는 정보의 품질에 대해서는 그 상대적 중요성을 감안하여 시스템 품질보다 더 많은 연구와 포괄적인 연구가 이루어져 왔다. DeLone & McLean(1992)은 선행연구에서 실행하였던 실증적 연구를 아래의 표와 같이 정리하였으며 정보 품질도 시스템 품질과 같이 사용도, 사용자 만족도, 개인과 조직에 영향을 준다고 보았다.

<표 2> 정보 품질에 관한 선행 연구

연구자	연구의 범위	형태	측정변수
Bailey & Pearson(1983)	전반적인 정보시스템: 8개의 조직, 32명의 관리자	Field	정확성, 정밀성, 통용성, 적시성, 신뢰도, 완전성, 간결성, 형태, 관련성
Blaylock & Rees(1984)	금융업: 1개의 대학교, 16명의 MBA 학생	Lab	특별한 보고서 항목의 인지된 유용성
Jones & McLean(1986)	몇 개의 정보 원천: 5명의 부장	Field	각 정보 항목의 인지된 중요성
King & Epstein(1983)	전반적인 정보시스템: 2개의 기업, 76명의 관리자	Field	현재성, 충분성, 적시성, 이해가능성, 편견으로부터 자유, 신뢰도, 의사결정의 관련성, 비교가능성, 양
Mahmood(1987)	특별한 정보시스템: 61명의 시스템 관리자	Field	보고서의 정확성, 보고서의 적시성
Mahmood & Medewitz(1985)	DSS: 48명의 석사	Lab	보고서의 유용성
Miller & Doyle(1987)	전반적인 정보시스템: 21개의 금융기업, 276명의 사용자, 관리자	Field	정보의 완전성, 정보의 정확성, 보고서의 관련성, 보고서의 적시성
Rivar & Huff(1985)	사용자가 개발한 정보시스템: 10개 기업, 276명의 사용자	Field	정보의 유용성
Srinivasan(1985)	컴퓨터 기반 모델링 시스템: 29개의 기업	Field	보고서의 정확성, 관련성, 이해가능성, 적시성

(3) 서비스 품질

정보시스템 분야에서의 서비스 품질에 관한 연구는 Kettinger & Lee(1994, 1995, 1997), Pitt, Watson, Kavan(1995, 1997) 등에 이루어졌다. 이들은 주로 마케팅 분야의 SERVQUAL의 측정 도구를 이용하여 정보시스템의 서비스 품질 평가에 관한 연구를 수행하였다.

SERVQUAL 도구를 정보시스템 분야에 최초로 도입한 학자인 Kettinger & Lee는 기존

의 사용자 만족 측정도구인 USISF(User Satisfaction with Information Service Function) 차원들과 서비스 품질측정 도구로 널리 사용되어온 SERVQUAL 차원들간의 관련성을 조사하여 원래의 USISF 차원에 SERVQUAL의 신뢰성 차원, 공감성 차원을 보강한 최근의 새로운 컴퓨팅 환경에 맞는 정보시스템 서비스 품질 차원을 규명하였다.

한편 Pitt, Watson, Kavan은 DeLone과 McLean의 모형은 정보시스템에 의해 생성되

는 성과물과 시스템 자체에만 초점을 맞춘 것으로 정보시스템 부서가 서비스 제공자임을 간과하고 있다고 주장하면서 정보시스템의 서비스 특성을 중시하여 Delone 과 Mclean의 시스템 품질과 정보품질이 사용자의 만족에 영향을 준다는 서비스 품질 측정 모형에 서비스품질도 사용자 만족에 영향을 준다는 모형으로 개선하여 정보시스템의 서비스 품질을 측정하였다. 그들은 정보시스템 환경에 맞도록 SERVQUAL의 항목 구문들을 수정 변경한 설문 항목들을 가지고, 각각 금융업계 181명, 컨설팅 회사 181명, 정보시스템 서비스 회사 267명을 대상으로 하여 각 업종별로 서비스 품질을 측정하였으며 이 연구를 통하여 SERVQUAL이 정보시스템의 서비스 품질 도구로써 적합하며 정보시스템 연구에서 독립변수와 종속변수로 사용될 수 있음을 증명하였다.

나. 사용자만족의 영향 요인

시스템의 성과 측정에 관한 연구는 지금까지 많은 연구자들에 의해 수행되어 오고

있으며 이들의 연구에서 공통적으로 찾아볼 수 있는 점은 정보시스템의 성과 측정의 수단으로 사용자의 만족도를 사용하였다는 점을 들 수 있다. 또한 이들의 연구에서 파악된 정보시스템의 성공에 영향을 미치는 요인은 사용자의 측면에서의 태도와 인식, 조직적 측면에서의 지원, 그리고 시스템과 정보의 질적인 측면이었다.

지금까지 이뤄진 대표적인 연구는 Lucas(1978)의 행위적 문제에 기반한 정보시스템의 실증연구, Bruwer(1984), Montazemi(1988), Delone & McLean(1992), Igarria & Nachman(1990), Lawrence & Low(1993)의 연구를 찾아볼 수 있다. 특히, Igarria & Nachman(1990)의 연구부터는 1990년대로 접어들면서 PC의 보급으로 전산 전문요원에 의해서 필요한 정보를 접하던 환경이 사용자가 직접 필요한 정보를 수집하고 활용하게 되는 변화를 반영한 연구가 연구자들에 의해 수행되어 오고 있다. 이상의 기존 연구들을 다음 표와 같이 비교했다.

<표 3> 정보시스템의 성과측정에 관한 선행연구 비교

연구자	영향요인	주요특성요인
Lucas(1978)	사용자의 태도와 인식, 경영층의 지원, 시스템의 질, 의사결정형태, 인적 및 상황적 요인	<p>개인적 특성: 사용자의 태도와 인식, 나이, 성, 지위, 교육수준, 컴퓨터 사용경험, 전산교육, 신념, 사전경험, 개인에의 영향</p> <p>조직적 특성: 경영층의 지원, 과업특성, 조직에의 영향, 전산요원의 태도</p>
Bruwer(1984)	사용자의 태도, 시스템의 질, 최고경영층의 지원, 참여 및 훈련, 인적 요인 및 전산요원의 태도 등의 함수	
Montazemi(1998)	조직의 특성(조직 내의 현행 시스템 분석가 수, 정보요구사항 분석의 정도, 참가 정도)	
Mahmood et al.(1999)	인지된 이익(사용자 기대, 사용의 용이성, 인지된 유용성), 사용자 특성(사용자 경험 및 숙련도, 시스템 개발에 대한 사용자 참여), 조직적 지원(사용자 및 최고경영층의 태도, 조직적 지원)	
Delone & McLean(1992)	시스템 품질, 정보 품질, 사용빈도, 사용자 만족, 개인에의 영향, 조직에의 영향	
Igarria & Nachman(1990)	개인의 특성(나이, 성, 지위, 교육수준, 전산교육, 컴퓨터사용경험), 신념(컴퓨터불안감, 사용자의 태도), 과업특성(과업구조, 과업의 다양성), 조직특성	
Lawrence & Low(1993)	정보시스템 개발에 참여하는 사용자 대표의 능력, 기타 태도 요인(최고경영층의 지원, 시스템에 대한 기대, 컴퓨터 시스템에 대한 사전경험)	
Pitt, Watson & Kavan(1995)	시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질사용빈도, 사용자 만족, 개인에의 영향, 조직에의 영향	

이상의 선행연구에서 살펴본 바와 같이 많은 정보시스템 연구자들은 그들의 경험적 정보시스템 연구에서 평가척도로서 사용자 만족을 제시하고 있고 특히, 특정 정보시스템에 대해서 성과를 측정할 때 사용자 만족이 더 적합하다는 것을 발견했으며 (Hamilton & Chervancy, 1981), Tait & Vessey(1988)도 성공의 척도로서 사용자 만족변수를 추천하고 있다. 이에 대해 DeLone & McLean은 그 이유를 다음과 같이 설명하고 있다.

첫째, 만족이란 표면타당도가 굉장히 높다는 것이다. 즉 사용자가 만족하는 시스템이 성공한 것이라는 점을 부인할 수 없기 때문이다.

둘째, Bailey & Pearson(1989)이 개발한 측정도구와 자신이 개량한 측정도구가 만족을 측정하거나 다른 연구와 비교하는데 신뢰성이 있다는 점이다.

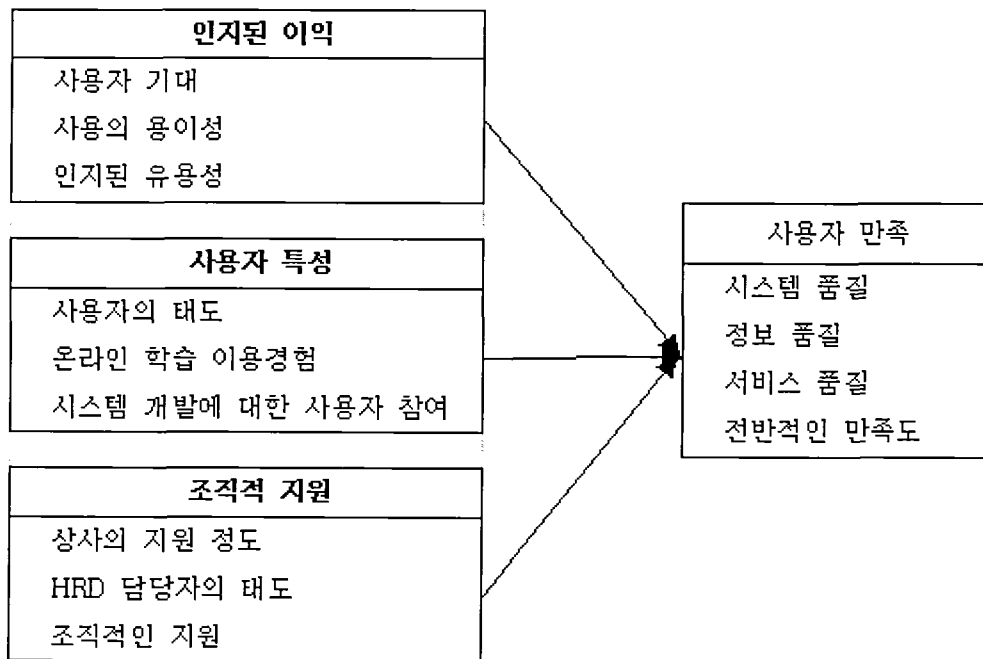
셋째, 많은 연구에서 성공의 척도로서 만족을 사용하는 것은 대부분의 다른 척도가 그렇게 좋지 못할 뿐 아니라 개념적으로 약점이 있으며, 경험적으로 획득하기 어렵기 때문이라고 한다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 모형 및 가설의 설정

가. 연구모형의 설정

본 연구의 목적인 기업 HRD 시스템 사용자 만족도의 영향요인을 파악하기 위하여 이론적 고찰을 토대로 아래 그림과 같이 연구 모형을 도출하였다.



<그림 1> 연구모형

연구모형은 정보시스템의 사용자 만족도에 영향을 미치는 주요 요인에 관한 선행연

구를 토대로 역량기반 HRD 시스템에 대한 사용자의 인지된 이익, 역량기반 HRD 시스

템을 사용자는 사용자의 특성, 그리고 역량기반 HRD 시스템을 사용하는 기업의 조직적 지원으로 영향 요인을 선정하여 이에 어떤 유의적 관계가 있는지를 보고자 하였다.

나. 가설의 설정

본 연구에서는 연구모형을 토대로 3개의 가설을 설정하고자 한다. 하나는 역량기반 HRD 시스템을 사용하는 사용자의 인지된 이익이 사용자 만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설이고, 다른 하나는 이러한 시스템을 사용하는 사용자 개인의 특성이 사용자 만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설이다. 마지막으로 역량기반 HRD 시스템을 사용함에 있어 조직적 지원이 사용자 만족에 영향을 미치는지를 검증하기 위한 가설을 설정하였다.

(1) 인지된 이익이 사용자 만족도에 미치는 영향에 관한 가설

본 연구에서는 Mahmood et al.(1999)의 연구를 적용하여 사용자의 인지된 이익 즉, 사용자 기대, 사용의 용이성, 인지된 유용성이 기업 HRD 시스템을 사용하는 사용자의 시스템 만족도에 영향을 미칠 것으로 가정하고 이를 변수로 선정하였다. 시스템 사용 측면뿐만 아니라 역량기반 HRD 시스템을 사용하는 기업의 임직원이 역량개발 시스템을 사용함으로써 발생할 수 있는 경력의 유용성이나 자기역량개발에 대한 기대에 대해 본 변수를 통해 측정을 의도하였다.

[가설 1] 인지된 이익과 사용자 만족은 정(+)의 관계를 갖는다.

(2) 사용자 특성이 사용자 만족에 미치는 영향에 관한 가설

밀러(J. A. Miller)는 소비자의 기대서비

스 수준은 개인의 최근 경험이나 소비자가 처한 상황 혹은 그가 가지고 있는 정보의 양에 의해 영향을 받음은 물론 개인의 특성이나 인구통계학적, 심리적 요인 등 광범위한 요인 등을 통해 직·간접적으로 영향을 받는다고 이야기하고 있다(엄홍섭, 1999). 이에 본 연구에서는 사용자 특성이 사용자 만족에 영향을 미칠 것이라는 가정을 할 수 있다.

상이한 업무 정보 시스템의 많은 선행 연구에서 개인적 요인은 시스템 사용자의 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인으로 선정되어 사용되고 있으며, 이에 따라 역량기반 기업 HRD 시스템 또한 동일한 영향을 미치는 지에 대해 분석하고자 아래의 가설을 설정하였다.

[가설 2] 사용자 특성과 사용자 만족은 정(+)의 관계를 갖는다.

(3) 조직적 지원이 사용자 만족에 미치는 영향에 관한 가설

인적자원을 위한 전담조직의 유무는 기업의 인적자원개발에 있어서 매우 중요한 인프라로 볼 수 있으며(월간HRD, 2006.8), 일반적으로 기업규모가 작을수록 전담조직이 없는 경우가 대부분이다. 이러한 경우 HRD 시스템을 도입하더라도 체계적인 관리가 쉽지 않아 사용자만족도가 떨어질 수 있다. 또한 학습자의 문의나 요청에 HRD 담당자가 어떤 태도를 보이는가에 따라 시스템 사용자의 만족은 달라질 수 있을 것이다. 따라서 기존 선행연구와 마찬가지로 조직적 지원이 사용자 만족에 영향을 미칠 것이라는 가정을 해 볼 수 있다.

[가설 3] 조직적 지원과 사용자 만족은 정(+)의 관계를 갖는다.

2. 변수의 조작적 정의

가. 사용자 만족도의 영향 요인 변수

본 연구에서 사용한 인지된 이익을 구성하고 있는 사용자 기대, 사용의 용이성, 인지된 유용성과 사용자 특성을 구성하고 있는 사용자의 태도, 온라인 학습 이용경험, 시스템개발에 대한 사용자 참여, 그리고 조직적 지원을 구성하고 있는 상사의 지원 정도, HRD 담당자의 태도, 조직적인 지원은 사용자 만족을 정보시스템의 성과 측정 항목으로 선정된 선행연구에서 밝혀진 사용자 만족에 대한 영향 요인을 토대로 역량기반 기업 HRD 시스템 사용자 만족도의 영향 요인에 맞게 변수의 의미를 조작하였다. 이에 대한 각각의 요인에 대한 변수의 의미는 다음과 같다.

나. 사용자 만족 측정 변수

사용자 만족은 HRD 시스템을 사용하는 서비스 이용자가 지각하는 전반적인 만족의 정도를 나타낸다. 즉 사용자 만족은 사용자

가 HRD 시스템과 관련 교육 서비스로부터 제공받았거나 제공받고 있는 서비스의 전반적인 품질 수준을 의미하는 것으로서 사용자의 만족수준을 측정함에 있어 만족은 불만족과 단일차원상에 위치하는 것으로 본다.

본 연구에서의 기업 HRD 시스템의 서비스에 대한 고객만족은 일반적인 정보시스템의 서비스와는 달리 시스템에 지속적으로 업그레이드 되는 교육과정 및 지식관련 정보 등의 온라인 콘텐츠와 역량기반의 교육을 진행하기 위한 진단결과 분석, 교육체계 수립 등의 서비스 기관의 지속적인 컨설팅, 그리고 HRD 담당자의 교육업무 진행을 위한 지원 서비스가 고객만족에 많은 영향을 준다고 할 수 있다. 또한 HRD 서비스는 기본적으로 기업 임직원의 학습을 위한 시스템으로 LMS가 사용하기 불편할 경우 전체적인 서비스 만족도는 저하될 수 있다.

따라서 이러한 상황과 선행연구를 토대로 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질의 3가지 요인으로 5점 척도를 사용하여 사용자 만족을 측정하려 하였다.

<표 4> 영향요인들의 조작적 정의와 측정 항목

요인	변수	조작적 정의와 측정항목	관련연구
사용자 만족도	시스템 품질	기업 HRD 시스템 자체의 성능 (안정성, 신속성, 사용용이성)	DeLone & McLean(1992)
	정보 품질	기업 HRD 시스템이 제공하는 역량 개발을 위한 각종 정보 및 산출물 (정보의 정확성, 적시성, 신뢰성, 최신성)	DeLone & McLean(1992)
	서비스 품질	기업 HRD 시스템 사용 시 제공되는 서비스(HRD 부서 및 담당자의 태도, 관계, 지원)	Pitt, Watson & Kavan(1995)
	전반적 만족도	사용자가 시스템을 사용함으로써 느끼는 전반적인 만족 수준	DeLone & McLean(1992)
인지된 이익	사용자 기대	역량개발을 통한 직무능력 향상 및 자기 역량 향상 기대 정도	Mahmood et al.(1992)
	사용의 용이성	역량진단, 자기개발계획, 학습 등의 HRD 시스템의 사용의 편리, 편의성	Mahmood et al.(1992)
	인지된 유용성	역량기반 시스템을 통한 역량 개발의 경력 유용성, 역량개발을 위한 교육의 평가	Mahmood et al.(1992)
개인적 특성	사용자의 태도	역량개발에 대한 개인적 인식 및 시스템을 받아들이는 자세	Lucas(1978)
	온라인 학습 이용경험	과거 e-learning 학습 이용경험을 통한 컴퓨터 학습에 대한 믿음 또는 자신감	Igbaria & Nachman(1990)
	시스템 개발에 사용자 참여	역량기반 HRD 시스템 개발을 위한 사용자 요구사항 및 시스템 기능에 대한 요구사항 반영여부	Mahmood et al.(1992)
조직적 특성	상사의 지원 정도	역량개발과 관련한 상사의 코칭, 커뮤니케이션 등	Lawrence & Low(1993)
	HRD 담당자의 태도	HRD 담당자의 태도, 교류 정도, 신뢰도	Bruwer(1984)
	조직적인 지원	역량 및 경력개발에 대한 지원 및 제도에 대한 인식, 최고 경영층의 참여, 관심	Lawrence & Low(1993)

3. 연구방법 및 자료분석

가. 자료수집 및 분석 방법

본 연구에서는 국내의 HRD 서비스 기관의 구축 사례를 통해 조사된 역량기반의 HRD 시스템을 1년 이상 사용하고 있는 기업 5개사를 표적모집단으로 한정하여 선정하였으며 해당 기업의 시스템 사용자 및 HRD 담당자를 대상으로 설문을 실시하였다.

선정된 표적모집단 기업의 업종은 건설·제조업이 1개사, 공공·금융업이 1개사, 정보·통신업이 3개사로 구성되어 있으며, 실험 표본은 모집단의 기업 중 시간과 비용상의 제약에 의해 접근 가능한 표본 대상을

선정한 편의표본추출법(Convenience Sampling Method)을 사용하였다.

설문 방법은 5개 기업의 HRD 담당자를 대상으로 직접 방문하여 설문에 관한 배경을 설명한 후, 교육생을 중심으로 오프라인 설문을 수행하였다. 또한 접근이 불가능한 기업에 대해서는 이메일 및 팩스에 의한 방법을 이용하였다. 설문조사기간은 2006년 11월 10일부터 11월 23일까지 총 14일간 실시하였다. 총 250부를 배부하여 이중 147부가 회수되어 설문지 회수율은 약 58.8%를 보였다. 회수한 결과를 바탕으로 과도한 결측치나 불성실한 답변으로 일관된 응답 4부는 측정에서 제외하여 총 143부의 설문지를 실증분석에 이용하였다.

부서별 응답비율은 영업·마케팅 부서가 40.6%로 가장 높았으며 생산부서의 응답자는 없는 것으로 나타났다. 생산부서를 제외하고는 전체적으로는 고르게 분포하고 있다고 볼 수 있다. 직급별로는 사원급보다 오히려 대리·계장급이 44.8%로 가장 많았고 과장급 이상으로 올라갈수록 응답 비율은 현저하게 떨어졌으며 임원급의 응답자는 없었다. 학력별 분포는 77.6%로 대졸 출신의 응답자가 대부분이었으며 석사는 20.3%로 나타났다. 연령별 분포는 20대보다 30대가 69.9%로 가장 높았으며 40대도 19.6% 정도를 보이고 있다. 또한 여자 응답자보다는 남자 응답자수가 89.5%로 대부분을 구성하고 있다.

수집된 자료는 SPSS 12.0을 이용하여 분석하였고 분석 방법으로는 역량기반의 HRD 시스템의 성과와 이에 영향을 미치는 요인들에 대한 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였으며 표본의 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 행하였고 가설검증을 위해 다중회귀분석

(multiple regression analysis)을 실시하였다.

다중회귀분석은 종속변수에 영향을 미치는 두 개 이상의 독립변수 간의 관계를 파악하기 위한 기법으로서 독립변수가 하나인 단순회귀분석을 확장한 분석 방법이다. 따라서 본 연구에서는 가설의 검증을 위하여 다중회귀분석을 이용하였으며, 변인으로는 인지된 이익, 사용자 특성, 조직적 지원이 사용되었다.

IV. 실증분석 및 가설검증

1. 신뢰성 분석

본 연구에서는 측정하고자 하는 모델의 각 요인 즉, 인지된 이익, 사용자 특성, 조직적 지원에 대해 안정성, 일관성 및 예측 가능성 여부를 판단하기 위하여 크론바하의 알파(Cronbach's Alpha) 계수를 신뢰성 계수로 사용하였다.

<표 5> 신뢰성 검증 결과

요인	항목수	Cronbach's Alpha
인지된 이익	8	0.740
개인적 특성	3	0.771
조직적 특성	8	0.842
사용자 만족도	11	0.771
전체 신뢰성의 범위		0.740 ~ 0.842

크론바하 알파 계수는 0에서 1 사이의 값을 가지며, 높을수록 바람직하나 반드시 몇 점 이상이어야 한다는 기준은 없다. 흔히 0.8 ~ 0.9 이상이면 바람직하고 0.6 ~ 0.7 이면 수용할 만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적일관성을 결여한 것으로 받아들여진다(이학식 외, 2005).

본 연구의신뢰성 검증결과는 Cronbach's

Alpha 값이 최소 0.740에서 최대 0.842로 모든 요인들의 신뢰성이 높다고 할 수 있다.

2. 가설검증

본 연구에서의 역량기반 HRD 시스템 사용자 만족도의 영향요인에 관한 가설검증을

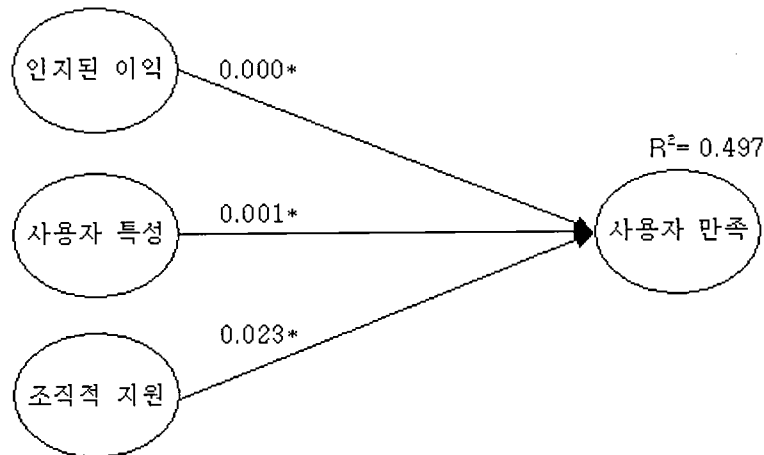
위해 인지된 이익, 사용자 특성, 조직적 지원의 3개 요인이 사용자 만족도에 어떤 영향을 주는지에 대해 우선적으로 검증을 실시하였다.

이를 위해 인지된 이익의 측정변수인 사용자 기대, 사용의 용이성, 인지된 유용성의 3개 변수의 평균과 사용자 특성의 측정변수인 사용자의 태도, 온라인 학습 이용경험, 시스템 개발에 대한 사용자 참여의 3개 변수의 평균, 그리고 조직적 지원의 측정변수인 상사의 지원 정도, HRD 담당자의 태도, 조직적인 지원의 3개 평균값과 사용자 만족의 측정변수인 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질, 전반적인 만족도의 4개 변수의 평균값을 이용하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이에 따른 사용자 만족 영향

요인에 대한 다중회귀분석식은 다음과 같다.

$$Y_{\text{만족도}} = 1.194 + 0.322X_{\text{인지된이익}} + 0.245X_{\text{사용자특성}} + 0.118X_{\text{조직적지원}}$$

본 연구의 연구모형을 검증하기 위해 각 요인의 측정변수의 평균값을 이용하여 인지된 이익, 사용자 특성, 조직적 지원이 역량 기반 기업 HRD 시스템을 사용하는 사용자의 만족도에 어떤 영향을 주는지에 분석해본 결과는 다음과 같다. 수행된 분석의 결과는 인지된 이익과 사용자 특성은 유의수준 0.05에서, 조직적 지원은 유의수준 0.1에서 유의한 요인으로 나타났다.



<그림 2> 사용자 만족 영향 요인의 유의도

첫째, 역량기반 HRD 시스템 사용자가 기업에서 도입한 HRD 시스템을 통해 본인의 역량을 개발하고 성과를 향상시킬 수 있다는 기대와 실제 유용함이 나타났을 때 보다 더 HRD 시스템에 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 시스템을 사용하는 개인의 인지된 이익은 시스템 사용자의 만족도에 영향을 미치는 요인이라 할 수 있다.

둘째, 시스템을 통한 역량진단의 프로세스, 성과측정의 적절성을 긍정적으로 받아

들일수록 사용자 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 또한 과거의 온라인 학습의 이용 경험과 시스템을 사용하면서 느꼈던 문제나 개선 사항에 대한 반영 정도가 좋을수록 사용자 만족도는 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 시스템을 사용하는 사용자 특성이 사용자 만족에 영향을 미치는 요인이라 할 수 있다.

셋째, 조직적 지원은 인지된 이익 및 사용자 특성과 마찬가지로 사용자 만족도에

유의한 영향을 미치는 요인으로 파악되었다. 이는 기업 인재육성은 무엇보다 조직의 적극적인 지원과 문화가 중요한 부분으로 인식할 수 있으며, HRD 담당자와 상사의 적

극적인 지원이 중요한 부분이라고 생각할 수 있다.

이에 따라 가설의 검증 결과는 다음과 같이 정리할 수 있다.

<표 6> 가설 검증 결과

가설	내용	검증결과
1	인지된 이익과 사용자 만족은 정(+)의 관계를 갖는다.	채택
2	사용자 특성과 사용자 만족은 정(+)의 관계를 갖는다.	채택
3	조직적 지원과 사용자 만족은 정(+)의 관계를 갖는다.	채택

V. 결론

본 연구에서는 최근 기업의 인적자원에 대한 개발·육성이 더욱 강조되고 과거의 전통적 훈련방식에서 탈피하여 역량기반의 성과주의 인재육성으로 빠르게 변화하고 있는 기업 HRD 분야에서 보다 전문적이며 차별화된 모습으로 점차 변화되고 있는 역량기반의 기업 HRD 시스템의 사용자 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 알아보았다.

역량기반의 기업 HRD 시스템의 사용자 만족도에 미치는 영향요인을 인지된 이익, 사용자 특성, 조직적 지원으로 분류하고 이들 요인이 사용자 만족도에 미치는 인과관계를 분석하기 위해 Mahmood et al.(1999)의 평가모형을 토대로 DeLone과 McLean(1992), Pitt et al.(1995)의 연구를 종합하여 연구모형을 개발하고 이를 실증연구를 통해 검증하였다.

실증연구 결과 인지된 이익, 사용자 특성, 조직적 지원의 3개 요인 모두 사용자 만족도에 영향을 미치는 유의한 변수로 나타났으며 특히, 인지된 이익이 사용자 만족도가 가장 영향을 미치는 주요 요인으로 나타났다.

본 연구는 기업의 e-Learning 교육 시스템과 관련한 기존의 다양한 연구에서 확장하여 최근의 기업 HRD 시스템의 트렌드인 역량기반의 HRD 시스템을 사용하고 있는 국

내 기업 5개사를 대상으로 만족도에 영향을 미치는 요인들을 제시하고 그 의미를 규명하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 이러한 측면에서 본 연구에서 파악할 수 있는 기업 HRD 서비스의 발전방향을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 시스템 도입 이전에 도입 기업의 인재육성에 대한 명확한 계획과 체계가 필요하며 기업 임직원의 충분한 이해와 향후 비전 제시가 선행되어야 한다. e-Learning 학습 서비스가 많은 기업에 도입된 이후로 기업 임직원 개개인의 학습을 통한 자기개발에 대한 관심이 증대되고 조직차원의 지원은 어느 정도 이뤄지고 있으나, 좀 더 명확한 체계와 제도를 토대로 개개인의 역량을 측정하고 필요역량을 개발하여 업무의 가시적인 성과와 연결시키려는 기업의 노력과 이를 받아들이려는 개인의 자세와 태도가 무엇보다도 역량기반 HRD 시스템의 만족도에 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있었으며 따라서 역량기반의 기업 HRD 시스템 도입을 위해서는 기업 임직원의 충분한 이해와 향후 비전을 제시할 수 있어야 할 것이다.

둘째, 역량기반 HRD 시스템에서 제공하는 다양한 기능을 좀 더 쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 시스템이 설계되어야 한다. 개인의 역량평가, 역량에 따른 교육 및 자기개발의 계획 수립, 회사의 제도에 따른 개인

의 교육실적 분석 등의 시스템에서 제공하는 기능을 좀 더 쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 기존의 e-Learning 시스템의 사용자 인터페이스를 토대로 좀 더 세밀한 설계가 이뤄져야 할 것이다.

셋째, 지식기반의 사회에서 수많은 정보의 체계적이고 신속한 공급이 원활하게 이뤄지도록 해야 한다. 역량기반의 HRD 시스템을 통한 교육과정 뿐만 아니라 업무 및 자기개발을 위한 각종 정보를 개인의 역량에 맞게 체계적으로 공급하고 신속하게 시스템을 통해 지속적으로 공급될 수 있도록 함으로써 사용자가 역량기반의 HRD 시스템을 최대한 활용할 수 있도록 해야 할 것이다.

넷째, 기업 HRD 서비스를 원활히 운영할 수 있는 HRD 부서의 역량 강화와 담당자의 서비스 자세가 무엇보다 중요하다. 기업의 HRD 부서 및 담당자는 조직 및 구성원의 역량을 개발하고 현업에서 성과를 내는데 도움을 줄 수 있는 조정자, 협력자로서의 역할을 수행해야 하며, 단순히 시스템으로만 아닌 기업 임직원과의 끊임없는 상호 관계속에서 서비스를 제공한다는 자세로 사용자, 학습자에게 다가가야 할 것으로 보며 이를 통해 역량기반의 HRD 시스템 사용자의 만족도는 더욱 커질 수 있을 것으로 본다.

참 고 문 헌

1. 김종인, "역량에 대한 새로운 정의와 인적자원개발에의 적용 가능성 탐색", 임금연구, 한국경영자총협회, 2005, pp. 33-48.
2. 박동건, "역량과 역량 모델링의 정제 및 활용", 춘계학술대회 발표논문집, 한국인사관리학회, 2001.
3. 박우성, "역량중심의 인적자원관리 혁신 방안에 대한 연구", Vol.8 No.1, 기업경영연구, 2002, pp. 115-137.
4. 이학중, 인적자원관리 : 현대인사관리 이론과 사례연구, 서울 : 세경사, 1991.
5. P. J. S. Bruwer, "A Descriptive Model of Success for Computer-Based Information System", Information & Management, Vol.7, 1984, pp. 63-67.
6. DeLone, W. H., & McLean, E. R., "Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable", Information Systems Research, 3(1), 1990, pp. 60-95.
7. S. Hamilton & N. L. Chervancy, "Evaluating Information System Effectiveness Part I Comparing Evaluation Approaches", MIS Quarterly, Vol.5, No.3, 1981, pp. 55-69.
8. Igarria, M., Nachman, S. A., Correlates of user satisfaction with end user computing: An exploratory study, information & management, Vol.19, No.2, 1990, pp. 73-82.
9. Kettinger, W. J & Lee, C. C, "Perceived Quality and User Satisfaction with the Information Services Function, Decision Science, 25, 5, 1994, pp. 586-603.
10. Lawrence, Michael, Low, Graham, "Exploring Individual User Satisfaction within User-Led Development", MIS quarterly: management information systems, Vol.17, No.2, 1993, pp. 195-208.
11. Lucia, D. A. and Lepsinger, R., The Art and Science of Competency Models, Sanfransisco, Jossey-Bass Publishers, 1999, p. 40.
12. H. C. Lucas, "Empirical Evidence for a Descriptive Model of Implementation", MIS Quarterly, 1978, pp. 27-42.
13. Mahmood, M.A., Burn, J.M., Gemoets, L.A., and Jacquez, C., "Variables affecting information technology end-user satisfaction: a meta-analysis of the empirical literature", Int. J. Human-Computer Studies, 2000(52), pp.751-777.
14. Pitt, F. L., Watson, T. R. & Kavan, C. B., "Service Quality : A Measure of Information System Effectiveness", MIS Quarterly, Vol.19, No.2, 1995, pp. 173-187.
15. Spencer, L.M., & Spencer, S. M., Competency at work: Models for superior performance, 1st eds., Canada: John Wiley * Sons, Inc, 1993.