

정보시스템 부서의 서비스 전략

*성수정, *이정우, *이영희, **이정수
*연세대학교 정보대학원, ** KMAC

A Study on the IS Personnel's Service Strategy

*SueJeong Seong, *JungWoo Lee, *YoungHee Lee, **JungSoo Lee
*graduate school of yonsei university, **KMAC

E-mail : sue3649@yonsei.ac.kr, jlee@yonsei.ac.kr, rarayes@yonsei.ac.kr,
jslee@kmac.co.kr

-요 약-

기업 내 정보시스템의 중요성과 이에 대한 의존성이 높아짐에 따라 정보시스템 부서가 제공하는 서비스에 대한 기대가 날로 증가하고 있다. 그러나 현재까지 정보시스템 부서에 대한 연구들은 정보시스템 자체의 기능이나 운영에 대한 연구가 대부분이었다. 본 연구에서는 정보시스템 부서가 제공하는 서비스에 따라 기업의 경영성과에 미치는 영향을 분석하고 그 결과로 정보시스템 부서의 전략적 운영에 대한 지침을 제시하고자 한다.

제1장 서론

오늘날 정보화 시대가 도래함에 따라 정보를 관리하는 것이 기업의 경쟁력을 좌우하게 되었다. 기업들은 경영에 있어서 정보시스템을 단기적 이익이 아닌 장기적 기업성과를 증진시키기 위해 전략적으로 접근하게 되었다[5]. 특히 1980년대와 90년대를 지나면서 사용자들은 컴퓨터에 능숙하게 되었으며 정보시스템은 그러한 사용자들에게 시스템 자체로의 평가가 아닌 서비스 전략으로의 평가가 중요하게 되었다. 즉, 정보시스템 부서의 역할은 그 동안의 피동적인 지원에서 벗어나 IT에 대한 종합적인 서비스를 제공하는 것으로 이동[3]하고 있는 것이다.

그러나 실제적으로 정보시스템의 구축에서 유지보수까지 서비스를 담당하고 있는 정보시스템 부서의 역할이나 중요성에 대한 연구는 미미하다. 지금까지 정보시스템 부서와 관련한 연구들은 대부분 정보시스템 기능의 조직화에 관한 것으로 시스템 운영과 개발, 관리 기능의 분산화와 집중화에 대한 연구들이었다[1,18]. 즉, 정보시스템 부서의 서비스를 규명하고 그 서비스들이 기업의 경영활동에 어떠한 영향을 미치는가에 관한 연구가 필요하지만 이는 매우 미흡한 실정인 것이다. 이것은 기업이 정보시스템 부서를 운영하는데 있어서도 타당성 있는 전략의 부재에 제약을 받고 있는 것과 같은

맥락이라고 할 수 있다.

따라서 본 연구는 정보시스템 부서가 제공하는 서비스가 기업 경영에 있어 성과향상에 어떤 영향을 미치는가에 관한 연구를 진행하고자 하며 다음과 같은 세부적인 목적을 갖는다. 첫째, 정보시스템 부서의 서비스를 분석한다. 둘째, 분석된 서비스가 정보시스템 사용자 만족도와 업무효과성에 미치는 영향을 분석한다.

본 연구는 정보시스템의 성과를 평가하는 요소인 사용자 만족도와 업무효과성 향상이 높을수록 기업의 생산성이 높아진다는 판단하에 이러한 요소들에 영향을 미치는 정보시스템 부서의 서비스를 파악하였다. 이 논문의 결과로 기업 내 정보시스템 부서의 전략적 운영의 가이드라인을 제시할 수 있을 것이라 생각한다. 또한 본 연구를 통하여 기업은 정보시스템 부서를 조직하고 운영하는 프로세스의 효율성과 효과를 최적화할 수 있는 전략을 수립할 수 있을 것이라 판단한다.

제2장 이론적 배경

2.1 정보시스템 부서의 서비스

정보시스템 부서가 기업 내에서 수행해야 할 역할에 대한 정의는 학자마다 다양하다[25,26]. 그러나 과거 정보시스템 부서의 역할이 시스템자체의 운영과 개발에 국한되었던 것에서 벗어나 현재 수행

기능들이 확대되어야 한다는 점에서 일치된 견해를 보이고 있다. 과거의 정보시스템 부서는 시스템 개발, 운영, 기술적 서비스, 관리의 기능을 가졌으나 현재의 정보시스템 부서는 분산화와 기술이전의 영향으로 그 역할과 기능이 변화하여 왔다[26]. 이러한 정보시스템 부서의 역할은 전산화 지원 서비스, 소프트웨어 개발지원, 최종사용자 지향 설비, 네트워크 서비스, 사용자 요구처리, 정보시스템 부서 직원의 교육 부문으로 범위가 확대되고 있다[25]. 이는 사용자에게 서비스와 어플리케이션을 제공하고 다른 부서와의 협력으로 기업의 경쟁 우위를 획득하도록 하는 것이라고 정의한 SIM[23]의 연구와 일치한다. 정보시스템 부서는 단순히 기능부서로서의 역할이 아니라 기업 경영의 측면에서 기업조직과 긴밀히 협력하여 기업의 목표를 지원할 수 있도록 운영되어야 할 것이다.

그런데 정보시스템 자체는 기업의 목표에 직접적인 영향을 주지 못한다. 사용자들이 얼마나 생산적으로 정보시스템을 사용하느냐에 따라 정보시스템의 기업 목표 지원 여부가 달려있다[12]. 즉, 기업 목표 지원을 위해서는 최종 사용자의 요구사항 충족이 필요하다. 그러므로 정보시스템 부서는 이러한 사용자의 요구를 즉각적으로 만족시킬 수 있는 능력을 갖추는 것이 중요하다.

2.2 정보시스템 부서의 서비스 효과

정보시스템 부서가 제공하는 서비스가 사용자의 요구에 맞추어 제대로 이루어지고 있는가에 대한 연구는 매우 미미하다. 본 연구에서는 사용자 만족도와 업무효과성의 변수를 통해 이러한 서비스를 측정하고자 한다.

정보시스템 부서가 제공하는 서비스에 대해 기업경영의 효과를 판단하기 위해 사용자 만족도와 업무효과성에 대한 이론들을 살펴보았다. Delone & Mclean[7]은 정보시스템 만족도를 정보시스템의 산출물을 이용하는 사용자들의 응답이라고 정의하며 정보시스템은 사용자의 만족도 측정으로 관리될 때 성공적인 상호작용을 갖게 된다고 하였다. 만족도 측정은 시스템 자체의 만족과 더불어 정보시스템이 제공하는 서비스, 경영진의 지원, 정보시스템이 제공하는 정보의 질 등으로 만족도 평가의 범위를

확장하고 있다[10]. 또한 사용자 만족도에 영향을 주는 요인에는 사용자 참여나 사용자의 교육 정도, 정보시스템 부서의 조직 내 위상, 정보시스템 담당자의 직위와 같은 요인들이 나타난다[11,14].

정보시스템을 사용하는 기업들에게 업무효과성은 정보시스템 도입의 큰 이유가 되어왔다. 즉, 개인의 의사결정수행을 향상시키면서 궁극적으로 조직의 업무효과성을 달성하는 것을 정보시스템 성공의 목적으로[2] 판단하는 것이다.

Hamilton & Chervany[13]는 정보시스템 효과성을 측정하는 것이 시스템의 목적과 수행의 측정이 부적절하게 정의되거나 개인관점에 따라 목적과 측정이 달라지는 등의 어려움이 있다고 판단하여, 정보시스템의 효과성 평가를 위해 개념적인 틀을 제시하는 연구를 실시하였다. 이 연구에서는 명확하고 측정이 가능한 목적의 설정이 필요하다고 주장하며 시스템 효과성을 목표중심의 관점과 시스템자원의 관점에서 정의한다. 이러한 정의 내에서 Hamilton & Chervany는 결론적으로 효과성을 평가하기 위한 접근방법을 MIS 부서의 생산성 측정, 서비스 수준의 모니터링, 사용자의 태도 조사 등의 9가지를 규명하였다.

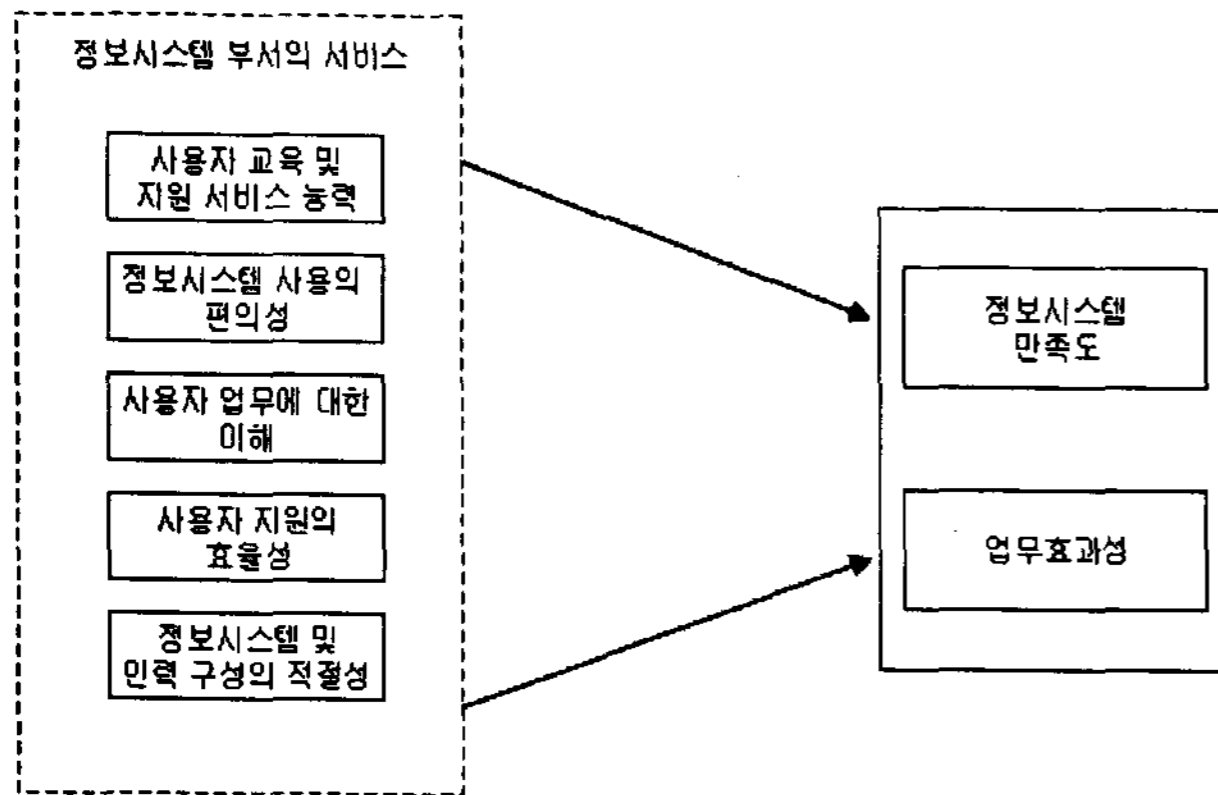
위와 같은 개념적 연구와 더불어 정보시스템의 효과성 연구를 위해 이해당사자 이론을 연구하기도 한다[17]. 이해당사자란 자신의 목표를 달성하기 위해 조직에 의존하는 사람들이라고 할 수 있다[19]. 정보시스템에 관련지어 생각해 보면 정보시스템 관리자, 정보시스템 부서의 직원, 시스템의 사용자, 일반관리자 등이 될 수 있다. Mendelow는 이해당사자 개념을 정보시스템에 적용하면서 정보시스템의 효과성을 평가할 때는 위와 같은 다양한 이해당사자의 견해를 끌어내는 것이 필요하다고 주장한다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

본 장에서는 정보시스템 만족도와 업무효과성에 관련한 기존 문헌 연구와 선행연구를 기초로 하여 정보시스템 부서의 서비스 측정 및 측정 결과를 포괄하는 모형을 제시하고 실증 분석을 통해 모형의 타당성을 검증하고자 한다. 연구의 개념적 모형은

<그림 1>에 나타나 있다.



<그림 1>연구 모형

Dhillon과 Lee[9]는 한 조직이 보유하고 있는 정보시스템 기능의 능력을 정보시스템 역량(IT Competency)이라고 정의하고, 기업이 조직의 목표 달성을 위해서 정보시스템과 관련된 비즈니스 프로세스, 그리고 조직 구성원 개개인들의 기능을 조화롭게 이용할 수 있는 능력을 함께 고려하였다. 이정우와 이선영[4]은 Dhillon과 Lee의 연구를 바탕으로 정보시스템 사용자 관점에서 정보시스템 부서의 역량을 평가할 수 있는 체계적인 측정도구를 개발하였다. 본 연구는 이정우와 이선영[4]의 논문을 응용하여 성공적인 시스템 활용을 위해 정보시스템 부서에서 요구되는 서비스 요인을 도출하고 이를 실증할 것이다.

3.2 연구 가설

3.2.1 사용자 교육 및 지원 서비스 능력

사용자들이 정보시스템을 사용하는데 있어서 정보시스템 부서는 사용자들의 전산활동에 필요한 지식에 대해 교육과 훈련을 제공해야 한다[24]. 이러한 교육을 통하여 사용자들은 정보시스템을 보다 효율적으로 사용할 수 있게 될 것이다. 따라서 다음과 같은 연구 가설을 설정 하였다.

연구 가설 1: 정보시스템 부서가 제공하는 사용자 교육 및 지원 서비스 능력은 정보시스템 만족도와 업무효과성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 정보시스템 사용의 편의성

M. Perez는 정보시스템 부서가 소프트웨어와 개발 프로세스에서 사용자가 만족할 수 있는 소프트웨어를 개발하는 것을 목적으로 메모리활용의 최적화, 시스템 반응시간의 단축, 사용자가 원하는 시스템의

개발시간을 단축해야 함을 주장한다. 이는 곧 정보시스템을 사용자들에 편의성을 제공하기 위한 것으로 다음과 같은 연구 가설을 설정 하였다.

연구 가설 2: 정보시스템을 사용하는 편의성이 증가 할수록 정보시스템 만족도와 업무효과성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 사용자 업무에 대한 이해

현대의 기업들에게 정보시스템 부서의 역할이 기업의 목표와 전략을 달성하는 데에 큰 비중을 차지하게 되었다. 따라서 정보시스템 부서의 직원들에게 기업 경영에 대한 지식과 정보시스템 사용자들의 업무에 대한 지식을 소유해야 할 것이 요구된다[8,22]. 따라서 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

연구 가설 3: 정보시스템 부서의 직원들이 사용자 업무에 대한 이해가 높을수록 정보시스템 만족도와 업무효과성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 사용자 지원의 효율성

정보시스템을 제공하는 부서와 그 성과를 측정하기 위해 적시성, 정확성, 정보의 질 등은 중요한 요인으로 고려되어 왔다[6]. 특히 Farwell[12]의 연구를 보면, 정보시스템 부서는 사용자의 요구를 즉각적으로 충족시킬 수 있는 능력을 갖추는 것이 매우 중요하다. 따라서 본 연구에서는 이러한 능력을 정보시스템 부서의 사용자 지원의 효율성이라고 정의 내리고 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

연구 가설 4: 정보시스템 부서의 사용자 지원의 효율성이 높을수록 정보시스템 만족도와 업무효과성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 정보시스템 및 인력 구성의 적절성

정보시스템 부서가 사용자들에게 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 정보시스템 부서의 필요기술 수준에 대한 판단과 직원들의 숙련도에 따른 적절한 인력구성이 필요하다[21]. 이러한 인력구성을 통하여 정보시스템 부서는 사용자에 대한 컨설팅 역할을 수행할 수 있으며 기술적지원이 가능하게 한다. 따라서 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

연구 가설 5: 정보시스템 부서가 제공하는 정보시스템 및 인력 구성의 적절성이 정보시스템 만족도와 업무효과성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정방법

변수의 조작적 정의는 <표 1>과 같다. 각 설문 항목은 각 항목에 대하여 Likert Scale의 5점 척도(전혀 그렇지 않다 1, 그렇지 않다 2, 보통이다 3, 그렇다 4, 매우 그렇다 5)로 측정하여 응답자 자신의 의사와 근접한 한 가지에만 표기하는 방식으로 응답하게 하였다. 설문지는 변수의 조작적 정의와 관련된 질문과 인구통계학적 질문을 포함하여 구성하였다.

4. 연구 방법 및 연구결과

4.1 자료의 수집

본 연구에서는 정보시스템을 사용하고 있는 국내 기업의 사용자들을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 설문조사는 2005년 11월 28일부터 12월 5일까지 약 10일에 걸쳐 온라인 및 오프라인으로 진행하여 총 157개의 표본이 수집되었다. 온라인 방식의 경우 웹 페이지 구현 후, 인터넷을 통해 응답 및 자료 수집을 진행하는 익명의 온라인 설문 방법으로 진행되었다.

이들 중 미응답 항목이 많아 설문지 작성이 불완전하다고 판단되는 60개를 제외하고 97개의 표본은 최종적으로 분석하였다. 응답 기업의 업종은 물류, 제조, 금융, 교육, 통신, 서비스, 전기전자, 공공기관, 제약 업체들로 구성되었다. 정보시스템 부서의 서비스를 측정하기 위한 연구이기 때문에, 회사 업종에 따른 편차를 최소화하기 위하여 정보시스템 혹은 정보기술 관련 업체는 의도적으로

고려하지 않았다.

4.2 응답 현황

정보시스템을 도입한 기업에서 정보시스템을 사용하는 97명의 인구통계학적 분포를 살펴보면, 연령층은 30대가 45% 가까이 차지하고 20대가 44%로 뒤를 이었다. 직급별로는 사원, 중간관리자가 전체 94%를 차지하여 응답자 대부분이 실무자급인 것으로 나타났으며 직종별로는 물류 업종이 27%로 가장 많았고 공공기관과 제조 업종이 그 뒤를 이었다. 응답자들의 정보시스템 사용에 대한 조사에서는 3~5시간이 30% 가까이 가장 많이 차지하고 5~10시간이 뒤를 이어 나타났다.

4.3 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구의 타당성 분석은 내용 타당성과 개념 타당성으로 나누어 검토하였다. 내용 타당성은 측정하고자 하는 변수들의 모든 면에 관해서 조사자와 응답자 모두가 전반적으로 동일하게 인식하고 있는 정도이며, 수치적으로 측정될 수 없는 성격의 타당성이다. 본 연구에서는 각 설문 항목이 선행연구에서 수집된 정보시스템 사용자들의 정보시스템에 대한 희망내역에서 비롯되었으며, 전문가집단의 내용 검토를 통해 내용 타당성을 확보하였다. 개념 타당성은 조사자가 측정하고자 하는 이론적인 개념이 실제로 측정 도구에 의해 적절하게 측정되었는가에 관한 문제이다. 본 연구는 요인분석(factor analysis)을 이용하여 개념타당성을 확보하였다. 즉, 수집된 자료를 바탕으로 요인분석을 실시한 후, 그 결과로

요인	조작적 정의	측정문항 수
정보시스템 만족도	· 요구사항 충족, 정보시스템 성능의 수준 등	4개
업무효과성	· 소요시간의 최소화, 정보시스템의 효율적 이용 등	3개
사용자 교육 및 지원서비스 능력	· 시스템 교육의 적절성, 기술적 전문지식 제공, 비즈니스 환경에 대응, 시스템 업그레이드의 적절성	7개
정보시스템 사용의 편의성	· 시스템 문제 해결의 적시성, 최종사용자 지향 서비스, 문서화 용이	5개
사용자 업무에 대한 이해	· 사용자 요구사항 반영, 비즈니스 필요성의 개발과 지원	3개
사용자 지원의 효율성	· 시스템 오류의 해결, 서비스의 신속성, 서비스 수준의 적절성	8개
정보시스템 및 인력구성의 적절성	· 정보시스템 부서 인력의 이미지, 인력 확보 유무, 보유 기술지식 수준, 정보시스템 부서의 효율적 운영	11개

<표 1> 변수의 조작적 정의

구성되는 요인들과 원래 의도되었던 잠재 요인들 간에 어떠한 차이가 있는지 살펴보았다. 요인분석에서 요인 추출 모델은 PCA(Principle Component Analysis) 방법을 사용했으며, Varimax 방식을 적용하였다. 또한 변수간의 상관성을 설명하는데 신뢰할 수 있으며 유의미한 요인 수를 선정하는 기준으로 Eigen Value 1.0 이상인 요인을 고려하였고, 요인적재값이 0.5 이상인 아이템들만을 채택하였다. 그 결과, 총 13개의 요인이 분석되었으며 요인이 1개의 아이템으로 묶인 것은 분석 대상에서 제외하고, 총 10개의 요인을 분석대상에 포함시켰다.

이 결과는 계획 초 연구모형과 다른 결과로 나타난 것으로서, 각 요인별로 문제해결능력의 적절성, IS 부서의 이미지, IS부서직원의 교육서비스, IS부서직원의 역량, 최신 서비스, 신뢰성, 요구사항의 반영, 가시성, 정확성, 문서화 용이성으로 요인명을 재정의 하였다.

본 연구에서는 신뢰성 검증을 위해 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 계수를 측정하여 내적 일관성에 의한 검증을 실시하였다. 분석결과 크론바흐 알파값이 0.860에서부터 0.888으로 측정되었다. 이는 신뢰도계수 0.7 이상인 것으로 나타나, 측정 항목간의 내적 일관성이 높음을 보여준다.

4.4 가설의 검증

가설 검증을 위해 수집된 자료를 바탕으로 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석은 어떤 변수가 다른 변수에 의하여 설명된다고 보고 그 함수 관계를 조사하는 통계적인 해석

수법으로 확인적인 가설 검증에 주로 사용된다. 본 연구에서는 정보시스템 부서가 제공하는 서비스가 사용자만족도와 업무효과성에 어떠한 영향을 주는지를 검증하였다.

정보시스템 부서가 제공하는 서비스가 사용자 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀 분석에서 전체 회귀 분석에 대한 유의확률은 0.000이다. 유의확률이 0.05 이하일 때 유의하다고 판단하므로, 전체적인 회귀식은 유의하였다. 기여율인 R제곱 값은 약 56.4%가 정보시스템 부서의 서비스와 사용자 만족을 설명한 총 변량이었다. 즉, 정보시스템 부서의 서비스가 사용자 만족에 56.4%의 영향을 미친다는 것을 뜻한다. <표 6>에 따르면 정보시스템 부서의 서비스가 정보시스템 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석의 결과, 유의확률이 0.05 이하인 최신서비스(유의확률=.000), 요구사항 반영(유의확률=.0.37)에 대한 가설이 채택되었다. 또한 유의확률을 0.1수준까지 반영한 결과, 유의확률 0.08의 IS부서직원의 역량에 대한 가설도 채택되었다.

정보시스템 부서가 제공하는 서비스가 업무효과성에 미치는 영향에 대한 회귀 분석에서 전체 회귀 분석에 대한 유의확률은 0.000으로 전체적인 회귀식은 유의하였다. 기여율인 R제곱 값은 약 49.2%가 정보시스템 부서의 서비스와 업무효과성을 설명한 총 변량이었다. 즉, 정보시스템 부서의 서비스가 업무효과성에 49.2%의 영향을 미친다는 것을 뜻한다. 아래의 <표 7>을 살펴보면 정보시스템 부서의 서비스가 업무효과성에 미치는 영향에 관한 회귀분석결과 유의확률이

모형	비표준화 계수		표준화 계수 베타	t	유의확률	B에 대한 95% 신뢰구간	
	B	표준오차				하한값	상한값
1 (상수)	.348	.337		1.032	.305	-.322	1.018
문제해결 능력의 적절성	.149	.129	.142	1.154	.252	-.107	.405
IS부서의 이미지	.019	.093	.021	.201	.841	-.166	.204
IS부서의 교육서비스	-.056	.090	-.056	-.621	.536	-.234	.122
IS부서직원의 역량	.177	.100	.178	1.774	.080	-.021	.375
최신서비스	.332	.088	.350	3.749	.000	.156	.507
신뢰성	-.153	.106	-.144	-1.446	.152	-.364	.057
요구사항의 반영	.204	.097	.211	2.113	.037	.012	.397
가시성	.116	.072	.129	1.603	.113	-.028	.260
정확성	.048	.092	.050	.520	.604	-.136	.232
문서화용이성	.059	.090	.062	.658	.512	-.119	.237

a. 종속변수: 정보시스템 만족도

<표 2>정보시스템 만족도에 대한 회귀분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	B에 대한 95% 신뢰구간	
	B	표준오차	베타			하한값	상한값
1 (상수)	1.121	.391		2.866	.005	.343	1.899
문제해결 능력의 적절성	-.326	.150	-.290	-2.178	.032	-.623	-.028
IS부서의 이미지	-.280	.108	-.291	-2.590	.011	-.495	-.065
IS부서의 교육서비스	.118	.104	.112	1.139	.258	-.088	.325
IS부서직원의 역량	.436	.116	.407	3.764	.000	.206	.666
최신서비스	.459	.103	.451	4.470	.000	.255	.663
신뢰성	-.088	.123	-.077	-.715	.477	-.332	.157
요구사항의 반영	.136	.112	.131	1.215	.228	.087	.360
가시성	.117	.084	.121	1.395	.167	-.050	.284
정확성	.022	.107	.021	.202	.840	-.191	.235
문서화용이성	.156	.104	.152	1.497	.138	-.051	.362

a. 종속변수: 업무효과성

<표 3> 업무효과성에 대한 회귀분석

0.05 이하인 IS부서 직원의 역량 (유의확률 = .000), 최신서비스(유의확률=.000), 문제해결 능력의 적절성(유의확률=.032), IS부서의 이미지(유의확률=.011)에 대한 가설이 채택되었다.

요약하면 정보시스템 부서가 제공하는 서비스 중 사용자 만족도에 영향을 미치는 것은 최신서비스, 요구사항의 반영, IS부서직원의 역량으로 분석되었다. 또한 정보시스템 부서가 제공하는 서비스 중 업무효과성에 영향을 미치는 요인으로는 문제해결 능력의 적절성, IS부서의 이미지, IS부서직원의 역량과 최신서비스로 분석되었다. 이 중 최신서비스와 IS부서직원의 역량은 두 종속변수에 모두 영향을 미침으로 정보시스템 부서가 제공하는 서비스에서 중요한 요소임을 알 수 있다.

5. 결론

5.1 연구결과의 논의

본 연구에서는 기존의 연구와 이론을 통하여 정보시스템 사용자의 관점에서 평가하는 정보시스템 부서의 서비스를 구성하는 요인들을 추출하고 각 서비스들이 정보시스템 사용자의 만족도와 업무효과성에 관한 영향을 살펴보았다.

연구 결과를 정리하면 다음과 같다. 정보시스템부서가 최신의 서비스를 유지하면 정보시스템 사용자의 만족도와 업무효과성을 높일 수 있다고 할 수 있다. 특히, 정보시스템부서가 새로운 비즈니스 환경에

적응하며 신기술을 습득하여 항상 최신 기술의 시스템을 유지하는 능력이 필요하다는 것을 암시한다. 정보시스템부서의 직원의 역량은 정보시스템 사용자 만족도와 업무효과성을 높일 수 있는 것으로 나타났으며 이것은 정보시스템부서의 직원들이 자신들의 업무에 대한 충분한 지식과 기술을 보유하여 사용자들의 업무능력 향상을 극대화 시킬 수 있는 능력이 필요할 수 있는 것이다.

요구사항의 반영은 사용자 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났으나, 업무효과성에는 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 정보시스템 개발 시, 사용자의 요구사항에 기반을 두는 것이 사용자들의 심리적인 만족에 영향을 미치는 것이라 볼 수 있겠다. 문제해결 능력의 적절성과 IS부서의 이미지는 업무효과성에 영향을 주는 것으로 나타났으나, 사용자 만족도에는 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정보시스템 부서가 사용자의 요구를 즉각적으로 충족시킬 수 있는 능력을 갖고 서비스하고, 최종사용자와 정보시스템 부서의 긴밀한 협력할 때 기업 경영의 효과성을 높일 수 있음을 의미한다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 위와 같은 연구 결과를 통하여 기업들은 자사가 운영하는 정보시스템 부서가 어떠한 양질의 서비스를 제공하는 것이 사용자들의 업무활동의 극대화에 영향을 미치는가에 대해 알 수 있게 된다. 또한 기존에 해당 기업이 부족했던 정보시스템 서비스 부분을 파악하여 보완할 수 있는 근거를 제시할 수 있을 뿐만 아니라, 향후 정보시스템 부서의

재편이나 정보시스템 계획 수립에 있어서 중요한 출발점이 될 수 있을 것이다. 따라서 기업들은 정보시스템 부서를 통한 기업경영 효과의 최적화를 위해 정보시스템을 관리하는 조직 구성이나 필수 서비스 요소들을 포함하는 전략을 수립할 수 있을 것이다.

5.2 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구의 한계점과 이에 따른 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 사례분석 대상기업의 다양한 직종 수에 비해 대상기업의 수가 적은 관계로 범용적인 서비스를 분석하기 위해서는 더 많은 표본수를 대상으로 한 실증조사가 필요하다. 또한 특정 산업이나 직종, 이용자 특성별 영향 요인이나 차이에 대한 설명이 부족하다. 본 연구에서는 산업별, 기업별 특성이나 업무별 특성을 고려하지 않고 정보시스템 부서의 서비스에 대한 자료의 수집과 조사가 이루어졌기 때문에 이러한 세부적인 차이에 대한 설명이 부족하다.

향후 연구는 연구의 한계에서 지적했듯이 산업별 비교나 기업과 공공 부문의 차이 비교 등, 동일 업종 내 유사한 규모의 기업들을 대상으로 하는 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

[1] 김수연, "정보시스템 부서의 역할변화에 관한 연구", 서강대학교 대학원 경영학과, 1996

[2] 권오상, "컴퓨터 정보시스템의 성공요인 분석: 사례메타분석", 정책분석평가학회지, Vol.3, No.1(1993), pp.173-198

[3] 이성중, 김원중, "정보시스템 서비스의 품질평가가 사용자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구", 산업경영시스템학회지, Vol.24, No.62(2001), pp.89-95.

[4] 이정우, 이선영, 이정수, "정보시스템 부서의 역량 측정에 관한 연구", Entrue Journal of Information Technology, Vol.5, No.1(2006), pp.7-19

[5] 이진주 외, 「사용자 중심의 경영정보시스템」, 다산출판사, 1994.

[6] Berger P. et al., "Critical Issues in IS Manager", I/S Analyzer, Vol.30, No.12(1992)

[7] DeLone, W. H. & McLean, E. R., "Information system success: the quest for the dependent variable", *Information System*

Research, Vol.3, No.1(1992), pp-60-94

[8] Denis M. S. L., Trauth E. M. & Farwell D.I., "Critical Skills and Knowledge requirements or IS Professionals: A Joint Academic/Industry Investigation", *MIS Quarterly*, Vol.17, No.3(1993), pp.313-340

[9] Dhillon, G. & Lee, J., "Value Assessment of IS/IT Service Provision within Organizations", *Proceedings of the twenty first international conference on Information systems*, Information systems, 2000, pp.647-651

[10] Downing, C.E, "System Usage Behavior as a Proxy for User Sstisfaction: an Empirical Investigation", *Information and Management*, Vol.35(1999), pp.203-216

[11] Ein-Dor, P & Segev, E., "Organizational Context and MIS Structure: Some Empirical Evidence", *MIS Quarterly*, Vol.6, No.3(1982), pp.55-68

[12] Farwell D. W. et al., "A new paradigm for IS", *Information Systems Management*, Vol.9, Issue. 2(1992), pp.7-14

[13] Hamilton S. & Chervany N. L., "Evaluating Information System Effectiveness Part I: Comparing Evaluator Viewpoints", *MIS quarterly*, Vol.5, No.4(1981), pp.79-86

[14] Huber, G.P., "A Theory of the Effects of Advanced Information Technology on Organizational Design, Intelligence, and Decision Making", *Academy of Management Review*, Vol.15, No.1(1990), pp.47-71

[15] King W. R., "The New Strategic Business Resource: Information", *Planning Review*, Vol.12, No.15(1984), pp.26-29

[16] Lucas, H., "Performance Evaluation and the Management of Information Services", *Data Base*, Vol.4, No.1(1972), pp.1-8

[17] Mendelow, A., "Information Systems for Organizational Effectiveness: the Use of the Stakeholder Approach", T.M.A., Editor, Amsterdam: North-Holland, 1984

[18] M. H. Olson & N. L. Chervany, "The Relationship Between Organizational

Characteristics And The Structure of the Information Services Function", *MIS Quarterly*, Vol.4, No.2(1980), pp.57-68

[19] Mitroff, I., Stakeholders of the Organizational Mind, Jossey-Bass, San Francisco, 1983

[20] M.Perez & T. Rojas, "Managing Effectiveness Software Development Process: A Systemic Proposal", Association for Information Systems, Proceedings of the Americas Conference on Information Systems, August 1996, pp.16-18

[21] Rich Schiesser, [IT System Management], Nemo Books, 2005

[22] Rouse R. A. & Hartog C., "The News MIS Professional - Part 2", *Journal of Systems Management*, June 1988, pp.19-21

[23] SIM, [Quality Assessment And Planning Tools For IS], SIM Working Groups on Quality, Oct., 1992

[24] S.R. Magal, H.H. Carr & H.J. Watson, "Critical Success Factors for Informaiton Center Managers", *MIS quarterly*, Vol.12, No.3(1988), pp.413-425

[25] Wargo M.C., *MIS Manager's Handbook Innovative Strategy for successful management*, TAP professional & Reference Books, 1987

[26] Zmud R.W., "Design Alternatives for Organizing IS Activities.", *MIS Quarterly*, Vol.8, No.2(1984), pp.79-93