

# 정보 · 시스템 · 서비스 품질이 정부 포털사이트 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구

송영미<sup>a</sup>, 김상현<sup>b</sup>

<sup>a</sup> 경북대학교 경영학과 석사과정  
702-701, 대구광역시 북구 산격동 1370 번지  
Tel: +82-53-261-9860, Fax: +82-53-950-6247, e-mail: [goodsky@knu.ac.kr](mailto:goodsky@knu.ac.kr)

<sup>b</sup> 경북대학교 경상대학 경영학부 전임강사  
702-701, 대구광역시 북구 산격동 1370 번지  
Tel: +82-53-950-5877, Fax: +82-53-950-6247, e-mail: [ksh@knu.ac.kr](mailto:ksh@knu.ac.kr)

## Abstract

정부 포털 사이트는 국민들의 참여와 이용을 장려하여 정부와 국민간의 활발한 커뮤니케이션 창구로 이용하려는 전자정부의 의지를 반영하고 있다. 본 연구에서는 어떠한 요인들이 정부 포털사이트 사용의도에 영향을 미치는지를 검증하여 정부 포털사이트의 활성화 방안을 제시하는데 그 목적을 가지고 있다. 이를 위해서 정보기술 수용에 관련된 연구들 중 널리 알려진 Davis(1989)의 TAM 모형과 DeLone & McLean(1992)의 정보시스템 성과측정 모형을 사용하여 연구모형을 도출하였으며, 지각된 모호성과 정부지원을 조절변수로 사용하여 지각된 유용성에 미치는 영향을 검증하고자 하였다.

## Keywords:

정부포털; 정보품질; 시스템품질; 서비스품질; 지각된 유용성; 지각된 모호성; 정부지원; 사용의도

## I. 서론

1990년부터 급격하게 발전하기 시작한 정보 기술 및 인터넷 기술의 발전은 기업들에게 새로운 e-business적인 환경을 제공하였다. 이에 기업들은 그들과 관련된 다양한 정보 인프라 및 외부 자원을 단일 인터페이스로 관리하기 위해 기업포털(EIP: Enterprise Information Portal)을 설립하였다. 기업포털을 통해 기업 업무 편의성 증대, 신속한 의사결정을 통해 생산성을 향상 시킬 수 있었으며, 개인 및 조직간의 원활한 의사소통, 조직 내 신뢰 구축 및 효율적 협업지원 및 사용자 요구에 맞는 콘텐츠를 제공하고 있다.

이에 정부에서도 국민들에게 공공서비스 이용의 편의성을 제공하고, 다양한 국가지원정보들을 제공하는 정부 포털사이트를 개설하였다. 2003년 전자정부 사업의 일환으로 개설된 정부 포털사이트는 2006년 기준으로 민원, 사회보험, 교육, 국세, 조달, 산업 등 18개 포털이 구축, 운영되어 정보와 서비스를 제공하고 있다.

지금까지의 인터넷 포털 사이트에 관한 국내 연구는 네이버, 다음, 네이트 등과 같은 범용포털이나 기업포털 등에서 주로 이루어져 왔으며, 주 사용자가 일반국민인 정부 포털사이트에 관한 연구는 부족하다고 할 수 있겠다. 또한 정부 포털 사이트는 기존의 포털과는 업무처리 유형이 다르고, 사용빈도도 필요 시에만 사용되는 일회성의 특성을 지니기 때문에 기존 연구와는 다른 접근방식이 필요하다.

본 연구의 관심대상인 정부 포털 사이트는 국가의 정보에 접근할 수 있는 통합된 Gateway로서 내, 외부 사용자에게 정부 정보와 서비스를 온라인으로 접근하여 이용할 수 있게 하는 단일 접점으로서의 웹 기반 어플리케이션이라고 할 수 있으며, 국민들의 참여와 이용을 장려하여 정부와 국민간의 활발한 커뮤니케이션의 창구로서 이용하려는 전자정부의 의지를 반영하고 있다. 하지만, 기존의 다른 포털과 다른 특징을 가진 정부포털 사이트를 왜 개인들이 사용하게 되는지에 대한 연구는 미비하다. 따라서 본 연구에서는 어떠한 요인들이 개인의 정부 포털사이트의 사용의도에 영향을 미치는지 실증적으로 검증하여 정부 포털 사이트의 활성화 방안을 제시하는데 그 목적을 가지고 있다. 이를 위해서 정보기술 수용에 관련된 연구들 중 널리 알려진 Davis(1989)의 TAM 모형과 DeLone & McLean(1992)의 정보시스템 성과측정 모형을 사용하여 연구모형을 도출하였으며, 지각된 모호성과

정부지원을 조절변수로 사용하여 지각된 유용성에 미치는 영향을 검증하고자 하였다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 정부포털

정부 포털이란 정부가 제공하는 모든 정보와 서비스를 제공받을 수 있는 정부포털의 최상위 노드로, 인터넷 기반으로 행정업무, 정보제공, 서비스 업무, 내 외부 사용자, 커뮤니티 등을 모두 통합한 것이라 정의할 수 있다. 또는, 서로 다른 개별 정부기관들이 제공하는 각각의 정보와 서비스를 단일 웹 인터페이스로 결합하여 제공하는 서비스(GOL, 2002)라고 볼 수 있다.

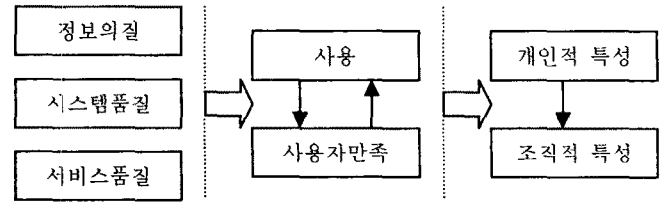
현재 우리나라 정부 포털 서비스는 민원, 사회보험, 교육, 국세, 조달, 산업 등 18개 포털 사이트가 개별적으로 구축 운영 중에 있으나 정부 정보/서비스에 대한 국민 중심의 통합 서비스에 대한 제공이 많이 미흡한 실정이다 (한국전산원, 2006).

정부에서는 전자정부 구현을 위한 대국민 행정서비스 향상을 위해 각 부처별 사이트를 구축하였다. 이 사이트는 국민들의 의견을 수렴하는 도구이자 정부가 국민에게 빠르고 효과적으로 서비스를 제공하는 정보제공 창구이다. 즉, 국민과 정부간의 쌍방향 커뮤니케이션 수단이라는 것이다(김부곤 외, 2001). 국내 공공기관 웹 사이트 관련 연구들은 민원 서비스와 신속한 처리, 대응 등 행정적인 서비스를 주안점으로 생각하는 반면, 외국의 공공기관 웹 사이트에 대한 연구는 사용자 접근 용이성, 제공하는 정보의 정확성, 객관성 등 정보 제공과 관련된 항목에 더 집중하고 있다(홍일유, 2006).

### 2.2 정보, 시스템, 서비스 품질

DeLone & Mclean(1992)의 정보시스템 성과 측정 모델은 정보품질과 시스템 품질이 정보시스템 사용과 사용자 만족에 영향을 미치고 정보시스템 사용과 사용자 만족은 서로 영향을 주며 조직에도 영향을 미친다고 하였다. 이 모형은 정보시스템 성과 측정에 대한 연구들의 기본이 되고 있다. 정보 품질은 정보의 정확성, 적시성, 현재성, 신뢰성을 의미하고, 시스템 품질은 소프트웨어 개발과 관련된 품질이다(DeLone & McLean, 1992). 정보, 시스템 품질에 관한 Srinivasan(1985)의 연구에서 정보품질을 평가하기 위해서 정확성, 적절성, 이해가능성, 시의성을 사용하였고, 시스템 품질을 평가하기 위해서 반응시간, 시스템 신뢰도, 시스템 접근성을 사용하였다. Pitt et al.(1995)은 이들의 연구에 사용자 만족과 활용에 영향을 주는 서비스

품질을 추가하여 아래 <그림1>과 같은 연구모형을 도출하였다.



<그림 1> Pitt et al. 연구모형(1995)

### 2.3 지각된 모호성

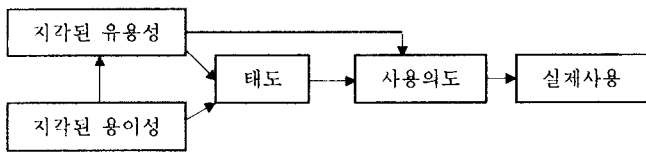
소비자의 정보탐색의 이유 중 하나가 불확실성 때문인데 이러한 불확실성은 지식 불확실성(knowledge uncertainty)과 선택 불확실성(choice uncertainty)으로 구분할 수 있다(Urbany et al., 1989). 이 중 지식 불확실성은 이용자가 대안을 평가할 때 어떤 속성을 이용해야 하며 어떤 속성을 가장 중점을 두고 고려해야 하는지에 관한 불확실성을 의미하는데 본 연구에서는 지각된 모호성을 이와 비슷한 의미로 정의 내리고자 한다. 즉, 지각된 모호성이란 주어진 과제에 대한 해결책을 찾기 위해 어떤 정보를 사용해야 하며 어떤 정부기관과 접촉해야 하는지 잘 알지 못함으로써 공공 서비스를 이용하려는 사용자가 느끼게 되는 심리적 불확실성 정도라고 정의할 수 있겠다. 하영원(2000)의 연구에서는 의사결정 과정에서 불확실성에 직면하게 되면 서비스 이용자들은 불확실성을 최소화하려고 최대한의 노력을 기울인다고 주장하였다. 또한, Lanzetta(1963)의 연구에서는 불확실성에 직면하였을 때 서비스 이용자들은 더 나은 선택을 하기 위해 정보탐색에 더 많은 노력을 기울인다고 하였다. 본 연구에서는 공공 서비스를 이용하려는 서비스 이용자가 정보에 대한 불확실성에 직면했을 때 느끼게 되는 심리적 상태를 지각된 모호성이라고 정의하였으며, 지각된 모호성이 정부 포털 사이트 이용의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 한다.

### 2.4 기술수용모델(TAM)

사용자의 정보기술 수용과 사용에 대해 가장 설명력이 높은 모델로 인정받고 있는 Davis(1989)의 기술수용모델(Technology Acceptance Model: TAM)은 합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action: TRA)을 토대로 만들어졌다. 기술수용모델에서는 사용자의 정보기술수용의 주요 변수로 지각된 유용성과 지각된 사용용이성을 제안하였다. 지각된 유용성이란 “특정 시스템을 이용하는 것이 개인의 업무성과를 향상시킬 것이라고 믿는 개인의 믿음 정도”를 의미하며, 지각된 사용용이성이란 “특정 시스템을 사용하는

것이 어렵지 않거나 많은 노력이 요구되지 않는다고 믿는 정도”로 정의하였다(Davis, 1989).

<그림 2>에서 확인할 수 있듯이, 정보기술수용모델의 외부변수들은 유용성과 사용용이성에 영향을 주고, 이 두 변수는 태도와 사용의도에 영향을 미치며 사용의도는 실제사용에 영향을 미친다. 많은 연구에서 사용자의 정보시스템 사용을 결정하는 중요한 요인으로, 새로운 정보기술 채택에 관한 검증에 이 두 가지 변수를 사용해 왔다. 본 연구에서는 정부 포털사이트의 이용의도에 영향을 미치는 요인들을 측정하기 위해 정보기술 수용모델의 주요 두 가지 변수 중 지각된 유용성에 중점을 두고자 한다.



<그림 2> 기술수용모형(Davis et al., 1989)

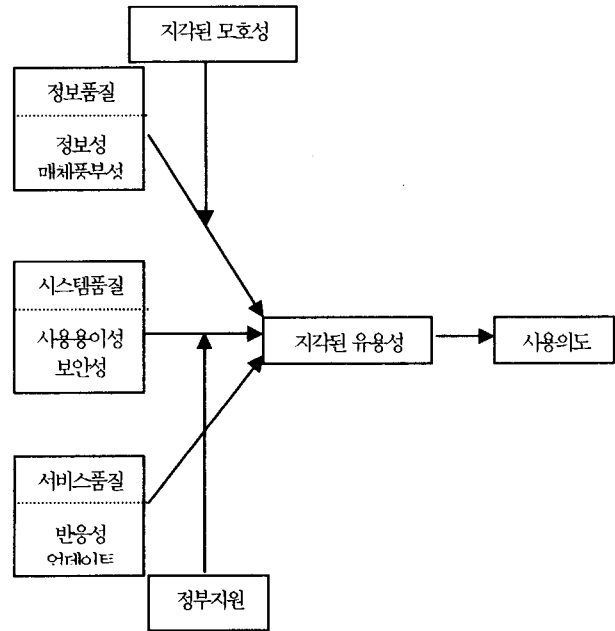
## 2.5 정부지원

행정자치부의 보고서에 따르면 현재 우리 정부는 정부포털사이트를 이용하여 최신정보기술을 사용하여 보다 나은 서비스를 제공하고 이와 함께 정책적 기반을 강화하여 국민과 정부간 신뢰향상에 기여하겠다는 미래 전자정부에 대한 계획과 사업을 추진 중이다(김남석, 2006). 포털 사이트 이용에 관한 연구에서 정부지원에 관한 연구는 미비한 실정이다. Jarvis(1990)는 정보시스템을 사용하는데 컨설팅 지도기관으로부터 도움을 받을 수 있는지를 외부 변인으로 사용하여 측정하였다. 김찬중 외(2004)는 지식경영의 성공을 위해서는 최고경영자가 인적, 물적 차원에서 적극 지원해 주는 최고경영자의 의지가 가장 중요한 요인으로 작용한다고 주장하였다. 본 연구에서는 정부 포털사이트에 대한 정부의 지원이 기업의 최고 경영자의 의지와 같이 정부 포털사이트를 운영하는데 있어 정부가 그 중요성을 인지하고 물적, 인적 자원을 적극적으로 지원하여 정부포털사이트를 더 활성화할 수 있는 요인으로 보고자 한다. 그 중에서도, 시스템에 대한 정부의 기술적 지원 정도로 정부지원을 정의 내리고 시스템 품질과 지각된 유용성의 관계에서 정부지원이 어떠한 영향을 미치는지 알아보하고자 한다.

## III. 연구 설계

### 3.1 연구모형

본 연구는 정보기술 수용에 관련된 연구들 중에서 가장 널리 알려진 TAM모형과 정보시스템 성과측정에 주로 사용되는 Delone & Melean(1992)의 모형을 바탕으로 정부 포털사이트의 사용의도에 영향을 미치는 요인들을 검증하기 위해 <그림3>과 같은 연구 모형을 제시하였다.



<그림 3> 연구 모형

### 3.2 가설설정

#### 3.2.1 정보품질

본 연구에서는 정보품질의 측정변수로 정보성과 매체꽃부성을 사용하였다. 웹 사이트의 정보의 정확성, 관련성, 완전성은 정보가 필요한 사용자에게 사이트가 더 유용하다고 느끼게 한다. 또한, 일반 정보보다 필요로 하는 정보에 보다 정확하게 접근할 수 있다면 그 사이트에 대한 유용성은 더욱 높아진다(Pannavolu, 2000). Montoya-Weiss et al.(2000)의 연구에서는 정보의 내용(최신성, 이해성, 정확성), 검색기능, 그래픽 스타일의 상대적인 중요도에서 정보의 내용이 가장 중요한 것으로 나타났다. 사용자가 사용하는 매체를 풍부하게 지각할수록 어떤 과업에서도 자주 선택하여 사용할 것이고 사용자들에게 더욱 동기 부여를 하므로 높은 성과를 기대할 수 있다는 결과를 유일 외(2003)의 연구에서 알 수 있다. 이와 같은 정보품질에 대한 선행 연구들을 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

H1. 정부 포털 사이트의 정보품질은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1a. 정부 포탈 사이트의 정보성이 높을수록 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1b. 정부 포탈 사이트의 매체풍부성이 높을수록 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 시스템 품질

시스템 품질은 안정적이고 효율적으로 시스템을 사용할 수 있는 정도를 말하는데 본 연구에서는 시스템 품질로 사용용이성과 보안성을 측정변수로 사용하였다. 포탈 사이트를 이용함에 있어서 사용자가 원하는 웹사이트를 쉽게 발견하고 접속할 수 있다는 것은 필수조건이다(Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2000). 사용용이성이란 사용자가 필요로 하는 모든 것을 발견하는데 필요한 지각된 노력의 양이라 할 수 있다. 이를 위해서는 정확한 기술적 기능, 링크의 정확성 등 기술적 품질이 요구된다(DeLone & McLean, 1992; Rai et al., 2002).

한국 소비자 보호원(2000.12)의 조사에 따르면, 인터넷 사용자 즉, 조사대상자의 95.7%가 개인정보 유출의 위험을 느끼는 것으로 나타났다. 보안성은 이용자가 정부 포탈사이트를 사용하는데 있어 제3자의 침입으로부터 안전하다고 지각하는 정도이다. 본 연구에서는 정부 포탈 사이트의 보안성에 대한 사용자의 지각은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

H2. 정부 포탈 사이트의 시스템품질은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2a. 정부 포탈 사이트의 사용용이성이 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2b. 정부 포탈 사이트의 보안성이 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3 서비스 품질

본 연구에서는 서비스 품질 중 반응성과 업그레이트가 지각된 용이성에 어떠한 영향을 미치는지 연구하고자 한다. 반응성은 사이트 이용에 있어서 문제 혹은 질문 발생시 신속한 반응과 도움을 줄 수 있는 능력을 말한다(Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2000). e-mail 요청, 불만, 서비스 요구, 거래확인 등을 적당한 때에 응답하는 것은 e-서비스에서 매우 중요하다(Loiacono, Watson & Goodhue, 2002).

업데이트는 포탈 사이트에서 제공되는 정보가 얼마나 자주 갱신되고 얼마나 최신의 정보를 가지고 있느냐에 관한 것을 측정하는 것이다. Alesander and Tate(1999)는 정부 사이트에 대한 평가기준을 제시하였는데 그 중 정기적인 갱신여부, 자료의 충실성 등으로 자료의 최신성을 평가하였다. 본 연구에서 업데이트를 정부 포탈 사이트가 제공하는

서비스로 여기고 자료의 최신성 개념과 비슷한 의미로 사용하고자 한다. 즉, 주기적인 업데이트와 자료의 최신성이 제공되어야 사용자가 정부 포탈 사이트의 유용성에 대해 지각할 수 있고 이는 이용의도에도 영향을 줄 것이라고 가설을 설정하였다.

H3. 정부 포탈 사이트의 서비스품질은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3a. 정부 포탈 사이트의 반응성이 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3b. 정부 포탈 사이트의 업데이트가 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.4 지각된 모호성, 정부지원, 지각된 유용성, 사용의도

Hofstede(1980)의 연구에서는 불확실성을 특정 상황의 불확실성에 대한 사용자 개개인의 인지적 반응이라고 정의하였다. 정부 포탈사이트를 통해 공공 서비스를 이용하길 원하는 사용자가 정보에 대한 불확실한 상황에 직면하게 되면 스스로 다양한 정보를 찾아 불확실성을 최소화하기 위해 노력할 것이다. 따라서 사용자의 정보에 대한 불확실성이 정부 포탈 사이트 사용하는데 있어 지각된 유용성에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 지각된 모호성이란 공공 서비스를 이용해야 하는 사용자가 필요한 서비스에 대한 제공기관이나 서비스 내용을 잘 알지 못함으로써 느끼게 되는 심리적 불확실성 정도라고 본 연구에서 정의하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4. 정보품질과 지각된 유용성의 정(+)의 상관관계에서 지각된 모호성은 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

공공부문에 있어 정부는 국가기관전산망구축을 통해 정보 관리와 공공행정 및 정책활동의 합리화와 효율화를 도모하고자 노력하고 있다. 김관규(200)는 “전자 민주주의의 구현”이라는 주제에 초점을 맞추어 행정 서비스의 전산화, 정보제공 및 공개요구, 전자 커뮤니케이션 기능의 제공을 행정기관 홈페이지의 평가 기준으로 제시하여 측정하였다.

본 연구에서는 정부포탈 사이트의 정부지원이 강화되고 더 나은 시스템을 제공할 때 궁극적으로 국민들의 정부 포탈사이트 사용의도를 높일 것이라는 가정하에 정부지원에 대한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H5. 시스템품질과 지각된 유용성의 정(+)의 상관관계에서 정부지원은 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Davis(1989)는 기술수용모형에서 지각된 유용성이란 한 개인이 특정한 시스템을 사용하여 업무 성과를 향상시킬 것이라고 믿는 정도라고 하였다. 본 연구에서는 지각된 유용성을 정부 포털 사이트를 이용함으로써 필요한 정보와 서비스를 제공받아 업무처리에 대한 성과가 있을 것이라고 사용자가 믿는 정도라고 정의하였다. Davis et al.(1989)는 사용의도는 실제 사용에 영향을 미치는 주요한 요인으로서 사용의도로부터 실제 사용을 예측할 수 있다고 하였다. 본 연구에서는 사용의도를 현재 또는 미래에 정부 포털 사이트를 사용할 의도와 강도로 정의하고 다음의 가설을 설정하였다.

H6. 지각된 유용성은 사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

본 연구에서의 각 측정 변수에 대한 조작적 정의는 <표 1>과 같으며, 선행 연구에서 개발된 항목들을 기초로 정부 포털 사이트에 맞게 재구성 하였다.

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 관련연구

변수	조작적 정의	연구자	
정보품질	정보성	정부 포털사이트가 제공하는 정보의 정확성, 간결성, 최신성의 정도	DeLone & McLean (1992)
	매체 풍부성	정부 포털사이트가 제공하는 정보, 서비스, 콘텐츠의 다양성	유일 외 (2003)
시스템품질	보안성	정부 포털 사이트 이용에 있어 개인정보 및 정보이용에 관한 기밀성을 보장하는 기술적인 능력	Medvinsky & Neuman(1993)
	사용 용이성	정부 포털사이트를 이용하기 쉽고 배우기 쉬운가에 대한 정도	DeLone & McLean (1992)
서비스품질	반응성	사용자가 문제 혹은 질문 발생시 신속한 반응과 도움을 줄 수 있는 능력	Zeithaml et al. (2000)
	업데이트 (최신성)	자료의 정기적인 갱신 여부	Alesander & Tate (1999)
지각된 유용성	사용자가 정부 포털사이트를 이용하는 것이 업무성과를 향상시킬 것이라고 믿는 정도	Davis (1989)	

지각된 모호성	사용자가 느끼는 정보의 부재로 인한 수행해야 할 과제에 대한 불확실성 정도	Urbany et al. (1998)
정부의 지원	정부 포털사이트의 시스템에 대한 정부의 기술적 지원 정도	김찬중 외 (2004)
사용의도	현재 또는 미래에 정부 포털사이트를 사용 할 의도와 강도	Davis (1989)

## IV. 실증분석

### 4.1 자료수집 및 분석방법

본 연구의 조사대상은 정부 포털사이트를 사용한 경험이 있는 개인으로 하였다. 먼저 본격적인 설문조사에 앞서 대학원생들을 대상으로 사전조사를 실시하여 설문지의 타당성, 정확성, 어법 등을 확인하여 설문을 수정·보완하였다. 국내외 선행연구들을 바탕으로 측정변수를 설정하였으며, 도출된 모든 측정항목은 리커트 7점 척도를 사용하였다. 총 500부의 설문 중 166부(33.2%)의 설문지를 수집하여, 이 중 불성실한 응답을 한 12부를 제외한 154부의 설문지를 최종 분석에 사용하였다. 표본의 인구 통계적 특성은 <표 2>에 나타나 있다.

<표 2> 표본의 인구 통계적 특성

구 분		응답자 수(명)	유효비율 (%)
나이	20-29	29	18.8%
	30-39	75	48.7%
	40-49	37	24.0%
	50이상	13	8.4%
성별	남	114	74.0%
	여	40	26.0%
학력	고졸	4	2.6%
	전문대졸	4	2.6%
	대졸	83	53.9%
	대학원이상	63	40.9%
직업	학생	19	12.3%
	사무직	57	37.0%
	영업/판매직	8	5.2%
	기술/엔지니어직	4	2.6%
	연구직	20	13.0%
	교육직	4	2.6%
	공무원	19	12.3%
	자영업	14	9.1%
	기타	9	5.8%
방문 사이트*	4대보험	71	14.0%
	워크넷	75	14.8%
	에듀넷	45	8.9%

	HTS-국세청	84	16.6%
	G4C-전자민원	37	7.3%
	정부학자금대출	21	4.2%
	전자정부	52	10.3%
	국회전자도서관	59	11.7%
	이노넷	28	5.5%
	G2B-전자조달	27	5.3%
	기타	7	1.4%
이용 목적*	정보탐색	104	41.1%
	민원처리	54	21.3%
	개인업무	62	24.5%
	기업업무	31	12.2%
	기타	2	0.8%
이용횟수 (월)	1-4회	82	53.2%
	5-8회	25	16.2%
	9-12회	14	9.1%
	12회이상	17	11.0%
	무응답	16	10.4%

주) \*는 복수응답 가능

#### 4.2 모형의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 신뢰성 검증을 위하여 측정항목간에 내적 일관성을 검증하는 Cronbach's Alpha 계수를 이용하였다. 일반적으로 Cronbach's Alpha 값이 0.7이상이면 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다(nunnally, 1967).

본 연구에서 이용된 변수들의 항목들에 대한 신뢰성 측정 결과는 <표 3>에서와 같이 신뢰성을 저해하는 항목이 없으며, 본 연구의 변수들의 알파( $\alpha$ )값은 0.710에서 0.917로 분포되어 모두 0.7이상인 것으로 나타나므로 측정항목의 신뢰성은 확보된 것으로 나타났다.

타당성은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확히 측정하였는가를 나타내는 것으로, 일반적으로 타당성을 검증한다는 것은 개념 타당성을 의미한다. 측정 변수들 간의 개념 타당성 분석은 집중 타당성과 판별 타당성으로 검증 할 수 있다(Hair et al., 2006). 본 연구에서는 집중타당성을 확인적 요인분석 및 확인적 요인분석에서 나오는 요인적재량을 이용하여 요인간의 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted) 분석을 하였다. 요인적재량은  $\pm 0.4$  이상이면 유의한 것으로 판단하며, 평균분산추출 값은 0.5이상일 때 유의한 수준이라 판단한다(Barclay et al., 1995). <표 3>에서 나타나는 바와 같이 모든 항목들이 구성 변수를 잘 측정하고 있음을 증명하여 집중타당성이 검증되었다.

<표 3> 측정모형의 타당성 분석 결과

연구변수	항목기호	요인값	크론바 알파값	평균분산 추출
정보성	IQ1	0.750	0.710	0.758
	IQ2	0.885		
	IQ3	0.755		

매체풍부성	MQ1	0.915	0.917	0.921
	MQ2	0.935		
	MQ3	0.930		
사용용이성	PEU1	0.859	0.862	0.875
	PEU2	0.891		
	PEU3	0.912		
보안성	S1	0.789	0.857	0.866
	S2	0.926		
	S3	0.925		
반응성	R1	0.876	0.818	0.837
	R2	0.846		
	R3	0.850		
업데이트	U1	0.853	0.832	0.847
	U2	0.902		
	U3	0.840		
지각된 모호성	PA1	0.848	0.759	0.789
	PA2	0.881		
	PA3	0.728		
정부지원	GS1	0.854	0.877	0.883
	GS2	0.929		
	GS3	0.898		
지각된 유용성	PU1	0.755	0.879	0.768
	PU2	0.815		
	PU3	0.843		
사용의도	BI1	0.786	0.879	0.770
	BI2	0.801		
	BI3	0.831		

판별타당성은 유사한 두 개의 개념이 뚜렷이 구별되는 정도를 말한다(Hair et al., 2006). 본 연구에서는 판별타당성을 검증하기 위해 평균분산추출(AVE)과 Pearson 상관관계분석을 통해 판별타당성을 검증하였다. 각 구성개념에서 AVE의 제곱 값이 해당 구성개념과 다른 구성개념간의 상관계수 값을 초과하면 판별타당성이 존재하는 것으로 본다. <표 4>에서 확인할 수 있듯이 모든 구성개념의 AVE 제곱근 값이 다른 구성개념간의 상관계수 값을 초과하고 있다. 그러므로 각 구성개념간의 판별타당성이 검증되었다고 할 수 있다.

<표 4> 측정 모형의 타당성 검증

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	.79									
2	.22	.92								
3	.18	.22	.88							
4	.22	.30	.18	.87						
5	.38	.14	.23	.33	.84					
6	.20	.16	.22	.25	.20	.85				
7	.33	.26	.26	.13	.22	.17	.79			
8	.06	.10	.31	.04	.17	.25	.33	.88		
9	.26	.38	.12	.25	.24	.16	.26	.31	.77	
10	.33	.15	.02	.32	.15	.23	.11	.29	.11	.77

주)정보성(1), 매체풍부성(2), 사용용이성(3), 보안성(4), 반응성(5), 업데이트(6), 지각된모호성(7), 정부지원(8), 지각된유용성(9), 사용의도(10).

#### 4.3 가설검증

본 연구의 가설검증결과는 <표 5>에 제시되어 있다. 첫째, 정보성, 매체풍부성, 사용용이성, 업데이트와 지각된 유용성간의 관계를 살펴보면, 각각 경로계수 0.435(t=5.949), 0.418(t=5.681), 0.492(t=7.068), 0.491(t=5.235)로 유의수준 0.001수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설 1-a, 1-b, 2-a, 2-b, 3-b는 채택되었다. 보안성과 지각된 유용성의 관계에서는 경로계수 0.155(t=2.234), p=0.027로 유의수준 0.05수준에서 유의한 것으로 나타나 가설 2-b도 채택되었다. 하지만, 반응성과 지각된 유용성과의 관계에서는 경로계수 0.098(t=1.041), P값이 0.300으로 통계적으로 유의한 영향을 끼치지 못하고 있기 때문에 가설 3-a는 기각되었다.

둘째, 조절변수인 지각된 모호성이 정보품질과 지각된 유용성 사이에서의 관계는 경로계수 0.324(t=3.946)로 유의수준 0.001 수준에서 유의하여 중요한 영향이 있는 것으로 판명되었으며, 조절변수 정부지원도 시스템 품질과 지각된 유용성 사이에서 경로계수 0.284(t=3.259)로 유의수준 0.001수준에서 유의하여 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 가설 4와 5는 채택되었다.

셋째, 지각된 유용성과 사용의도와와의 관계에서는 경로계수 0.621(t=9.573)으로 유의수준 0.001수준에서 유의한 것으로 나타나 가설 6은 채택되었다.

<표 5> 가설검증 결과

가설	경로	경로 계수	t 값	유의 수준	채택 여부
H1a	정보성→지각된유용성	0.435	5.949	p < .001	채택
H1b	매체풍부성→지각된유용성	0.418	5.681	p < .001	채택
H2a	사용용이성→지각된유용성	0.492	7.068	p < .001	채택
H2b	보안성→지각된유용성	0.155	2.234	p = .027	채택
H3a	반응성→지각된유용성	0.098	1.041	p = .300	기각
H3b	업데이트→지각된유용성	0.491	5.235	p < .001	채택
H4	정보품질 X 지각된모호성→지각된 유용성	0.324	3.946	p < .001	채택
H5	시스템품질 X 정부지원→지각된유용성	0.284	3.259	p < .001	채택
H6	지각된유용성→사용의도	0.612	9.573	p < .001	채택

## V. 결론

본 연구는 참여정부에서 최신의 정보통신기술을 바탕으로 국민들에게 편의를 제공하고 정책적 기반을 강화하려는 목적으로 만든 정부 포털 사이트에 관한 연구이다. 본 연구에서 중요하게 제시된 연구질문은 정부와 국민간의 활발한 커뮤니케이션의 창구로서 활용되고 있는 정부포털사이트를 사용하는 데 있어서 어떠한 요인들이 영향을 미치는가 이다.

이를 위해 정보기술 수용에 관련된 연구들 중에서 널리 알려진 Davis(1989)의 TAM 모형과 정보시스템 성과 측정에서 주로 사용되는 Delone & Melean(1992)의 정보 시스템 성공 모델을 사용하여 연구모형을 도출하였고 지각된 모호성과 정부지원에 따라 정보품질과 시스템품질이 지각된 유용성에 영향을 미치는 조절 효과도 살펴보았다.

연구결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 정부 포털 사이트의 정보품질 중 정보성과 매체풍부성, 시스템 품질 중 사용용이성과 보안성, 서비스품질 중 업데이트가 지각된 용이성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만, 시스템 품질 중 보안성은 지각된 유용성에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 둘째, 정보품질과 지각된 유용성의 긍정적 관계에서 지각된 모호성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정부 포털사이트의 이용에 있어 개인의 지각된 모호성이 정보품질의 유용성을 지각하는데 중요한 역할을 한다는 것을 증명하고 있다. 또한, 시스템 품질과 지각된 유용성의 긍정적 관계에 정부지원이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는, 정부 포털사이트에 대한 정부의 지원이 시스템 품질의 유용성을 지각하는데 영향을 미친다는 사실을 증명한다. 셋째, 지각된 유용성은 사용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이 연구의 결과는 정부포털사이트 사용에 어떠한 요인들이 영향을 끼치는가에 대해 새로운 이해를 제공하였다. 본 연구에서 증명된 요인들을 바탕으로 학문적으로는 직업별, 학력별로 정부포털사이트 이용에 어떠한 차이가 있는지 추가적으로 연구할 수 있을 것이며, 실용적으로는 정부 포털사이트의 사용의도에 미치는 요인들을 강화하여 국민들이 정부 포털사이트를 보다 많이 활용하고 적극적인 참여와 이용을 유도할 수 있는 방안을 제시할 수 있을 것이다.

## <참고문헌>

- [1] 김관규(2000), “부산광역시 각/군청의 전자 민주주의 구현 실태: 각 구/군청의 홈페이지 비교,” *한국방송학회 학술대회*.
- [2] 김남석(2006), “차세대 전자정부의 비전과 전략,” *행정자치부*
- [3] 김부곤, 장하용 (2001), “공공기관 웹사이트의 평가 모형 개발을 위한 연구: 정부부처 홈페이지의

사례분석을 중심으로”, *사이버커뮤니케이션 학회*, 제7권, pp. 38- 71.

[4] 김찬중, 이덕로, 서도원(2004), “한국기업의 지식경영 성공요인에 관한 실증적 연구”, *인사관리연구*, 제 28권 제 1호, pp. 21-53

[5] 유일, 김재전, 조영만 (2003), “웹기반 온라인 기업교육의 성과에 관한 연구: L기업의 사례를 중심으로,” *Information System Review*, 제5권 제1호, pp. 33-48.

[6] 하영원 (2000), “소비자 의사결정-정보처리적 접근을 중심으로,” *소비자학 연구*, 제11권 제2호, pp.1-38.

[7] 한기원, 홍일유 (2006), “전자 정부 포털 사이트 평가요인에 관한 연구,” *경영정보학회*, 제16 제1호, pp. 23-43.

[8] Alesander & Tate (1999), “Framework Policy and Guidelines: Government Websites (UK),” *Widener Univ.*

[9] Barclay, D., R. Thompson, and C. Higgins(1995), “The partial least squares (pls) approach to causal modeling: Personal computer adoption and use as an illustration”, *Technology Studies*, Vol.2, pp. 285-309.

[10] Chin, W. W.(1998), “*The Partial least squares approach to structural equation modeling*,” G. A. Marcoulides(ed.), *Morden Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ, pp. 295-336.

[11] Davis, F.D.(1989), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 318-339.

[12] Davis, F. D. & Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R.(1989), "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science*, Vol 35, No 8, pp. 982-1003.

[13] Davis, F. D. & Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R.(1992), "Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol 22, pp. 1111-1132.

[14] DeLone, W. H. & Mclean, E. R. (1992), "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information System Research*, Vol. 3(1), pp. 60-95.

[15] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tathan, R. L.(2006), *Multivariate Data Analysis*(6<sup>th</sup> ed.), Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.

[16] Hofstede, Geert H.(1980), “Culture’s Consequences: International Differences in Work-Related Values,” Beverly Hills, CA : Sage.

[17] Jarvis, A. M(1990), “Computer adoption Decisions - Implication for Research and Extension: The case of Texas Rice Producers,” *American Journal of Agricultural Economics*, Vol. 72, pp. 1388-1394.

[18] Lanzetta, John T.(1963), “information Acquisition in Decision-Making.” in *Motivation and Social Interaction-Cognitive Determinants*, ed. O.J. Harvey, New York: *Ronald Press*, pp. 239-265.

[19] Montoya-Weiss, M. & Tony O’ Driscoll (2000), “From Experience: Applying Performance Support Technology in the Fuzzy Front End of NPD,” *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 17 (2), pp. 143-161.

[20] Nunnally, J.C.(1967), *Psychometric Theory*, New York: McGrawHill

[21] Pannavolu, Kishore(2000). “Customer Loyalty in interactive media: An exploration of its antecedents and consequences,” Degree of Doctor of Philosophy, Drexel Univ.

[22] Pitt, F., Watson, T. & Kavan, C.(1995), “Service quality: A measure of information system effectiveness,” *MIS Quarterly*, Vol. 19(2), pp. 173-187.

[23] Rai, A., Lang, S. & Welker, R. (2002), “Assessing the validation of IS success model: An empirical test and theoretical analysis,” *Information Systems Research*, Vol. 13(1), pp. 50-69.

[24] Segars, A. H. & Grover(1993), V., “Re-Examining perceived ease of use and usefulness: a confirmatory factor analysis,” *MIS Quarterly*, Vol. 17, No. 4, pp. 517-525.

[25] Srinivasan, A. (1985), "Alternative measures of system effectiveness: associations and implications", *MIS Quarterly*, Vol. 9 No.3, pp.243-53.

[26] Urbany, Joel E., Peter R Dickson & William L. Wilkie(1998), “Buyer Uncertainty and Information Search,” *Journal of Consumer Research*, Vol. 16, pp. 208-215.

[27] Zeithaml, V. A, Parasurman, A. and Malhotra, A.(2000), “A conceptual framework for understanding E-service quality; Implication for future research and managerial practice,” working paper, *Marketing Science Institute*.