

파트너십 구성요인과 관계 성과: 구성적 관점의 탐색적 연구

최재웅^a, 권태형^b

^{ab} 한국외국어대학교 일반대학원 경영정보학과
130-791, 서울특별시 동대문구 이문동 270번지
Tel: +82-2-2173-2953, Fax: +82-2-969-1358,
E-mail: ^achoijaewoong@hufs.ac.kr, ^bthkwon@hufs.ac.kr

Abstract

본 연구는 IT아웃소싱 서비스 공급기업의 관계 성과를 조명하기 위하여 성과를 사회적 기술적 측면으로 접근하고 이에 대한 영향 요인으로 파트너십 형성 요인과 파트너십을 성장 강화시키는 요인에 대한 다중회귀분석을 실시하였다. 성공적인 아웃소싱은 서비스 고객사와 서비스 공급사간의 지속적인 의사소통은 물론 상호간 위험과 이익을 공유하며 필요시 서로 상생할 수 있는 파트너십 관계로의 관리가 요구되고 있음을 탐색하고자 하였다.

Keywords:

파트너십, IT아웃소싱, 사회기술적설계, 관계성과

I. Introduction

과거의 기업간 경쟁이 일대일 경쟁에 주안점을 두고 있었다면, 최근에 와서는 네트워크 편제를 통한 집단 경쟁에 초점을 맞추고 있다. 이는 네트워크 경쟁 환경에서 개별 기업의 경쟁력만으로는 성장에 한계가 있으며, 오늘날 기업의 성공과 직결되는 자원은 대부분 기업의 직접적인 통제 밖에 있으며 기업의 내부자원을 보완하고 확장시켜주는 가치네트워크의 형태로 공급업자, 파트너, 연합 등의 요소를 통해서 비즈니스 모델을 유지하고 발전시켜 나가고 있다고 할 수 있다.

특히 파트너 기업들은 전형적으로 최종제품 또는 솔루션에 결정적인 상호보완성을 제공해주며, 생산업자에 대한 그들의 관계는 공급업자와는 달리 수평적이고 비수직적이라는 특징을 가지고 있다 (Hamel, 2000).

최근 PWC는 업무가 점점 더 복잡해질수록 경험이나 전문지식이 부족한 기업에 의해서 추진되는 단순한 업무 위탁의 아웃소싱은 실패할 수 밖에 없고, 전략적 제휴라는 동반자적 파트너십이 절대적으로 필요하다고 보고 하고 있다 (PricewaterhouseCoopers, 2007). 즉 급변하는 기업 환경 하에서 상대방의 이익을 희생하면서 자기

의 이익을 추구하고자 하는 적대적(adversarial) 관계에서 상호 협력에서 발생하는 시너지 효과에 기초한 모두에게 이익이 되는 파트너십 관계(partnering relationship)로 급속히 변화되고 있다는 것이다. 여러 산업 중에서도 IT아웃소싱은 제품 차별화, 전문역량보완 등을 위한 전략적 협력관계를 지향하는 추세를 보이고 있으며 서비스 제공업체를 단순한 단위업무 위탁이 아니라 동반자적인 파트너로 인식이 바뀌어 가고 있다는 것이다.

이에 본 연구는 서비스를 제공하는 파트너사의 관점에서 관계의 동인 요소와 촉진 요소를 탐색하고(Lamdert et al., 1999; 김재전 외, 2003), 관계의 성과를 물질적 요소와 비물질적 요소인 사회적 산출과 기술적 산출로 구분하여 실증적 분석을 수행하고자 하였다(Mumford, 2006).

본 연구를 위해서 기업의 파트너십 관계에서 서비스제공기업(vender) 관점의 성과에 관한 개념적 연구모형을 제시하고자 한다. 둘째, 파트너십의 동인 요인, 촉진요인, 성과 요인을 분류하여 제시하고자 한다. 또한 파트너십과 성과와의 관련성을 구체적으로 규명해 보고자 하였다.

II. Theoretical Framework

2.1. IT아웃소싱의 관계에 관한 연구

1) 아웃소싱의 개념 변화

아웃소싱은 기업의 전략적인 활동에 보다 집중할 수 있도록 하기 위하여 외부 조직의 자원을 자유롭게 활용할 수 있도록 함으로써 기업의 가치를 증가시켜 주는 것으로, IT아웃소싱이란 조직의 정보시스템 기능 중 일부 혹은 전체를 외부 서비스 공급자에게 위탁하는 것을 말한다(Grover & Teng, 1993). 이러한 위탁의 개념은 시간이 흐름에도 초기 IT 아웃소싱의 개념에서 크게 벗어나고 있지 않지만 그 범위와 관계의 성격은 점차 바뀌어지고 있다고 하겠다.

지금까지 수행된 IT아웃소싱 연구는 아웃소싱 선정 및 계약(McFarlan & Nolan, 1995; Grover and Teng, 1993; Quinn & Hulmer, 1993), 결정과정(Lacity et al, 1994; Loh & Venkatraman, 1992),

아웃소싱 이익과 위험에 관한 연구(Benko, 1992; Lacity & Hirschheim, 1993; Gupta & Gupta, 1992) 및 성과와 관련하여 (Lee, 2001; Fitzgerald & Willcocks, 1994; Grover et al, 1994; Loh & Venkatraman, 1995) 초점을 맞추어 왔다고 할 수 있다.

초기 IT아웃소싱은 정보기술 인프라를 제공받는 개념인, 정보시스템 관련 자산을 정보시스템에 이양하고 일정기간에 걸쳐 서비스 계약을 합의된 서비스 수준제공에 대한 요금을 지불하는 계약 중심을 강조한 반면, 최근의 아웃소싱 개념은 90년대 초의 조직관리 측면에서 보다 확장된 목표달성이나 핵심역량 집중을 통한 경쟁력 향상을 목적으로 하는 전략적 협업을 강조하고 있다고 하겠다.

2) IT아웃소싱의 파트너십에 관한 연구

IT아웃소싱의 관계 형태는 고객-공급자(client-supplier) 관계나 구매자-공급자(buyer-supplier) 관계 등으로 표현될 수 있으나, 양자간은 주인-대리인 입장에서 갑을관계 형태인 수직적인 관계 결속을 맺고 있다. 초기의 관계 개시는 계약을 통해서 관계가 형성되고, 시간이 흐름에 따라 양사의 관계는 점차 의존성 및 관계 결속이 이루어짐에 따라 좋은 관계로 발전할 수 있다. 이를 Kern 과 Willcocks(2000)는 IT아웃소싱은 서비스 공급업체의 수직적 유사 통합(vertical quasi-integration)형태로 정의하고 물질, 인적자원의 교류를 통한 상호 거래와 감성으로 연결되어 있음을 주장하였다.

초기 아웃소싱에 관한 연구는 성공적인 아웃소싱을 위해서 효과적인 계약관리를 통해서 성과를 향상시킬 수 있다고 믿고 조직간의 관계에 대한 규칙을 잘 정의하고 문제발생시 계약상의 내용(SLA: Service Level Agreement)을 기준으로 해결하고자 하는 공식적 계약관계를 강조하였다.

반면 계약기반의 아웃소싱을 통해서 만족스러운 결과를 얻지 못하는 상황에 대한 발전적 논의로 파트너십 위주의 관계를 강조하는 계기가 되었다(McFarlan & Nolan, 1995). 파트너십 형태의 관계는 서로의 위험과 이익을 공유하고 한정된 범위의 관계가 아닌 서로의 관계를 유지하고 관리할 수 있는 상생의 메커니즘을 설정하는 것이 필요하다고 할 수 있다(Henderson, 1990).

IT아웃소싱에서 파트너십에 관한 초기 연구는 Henderson(1990)을 통해서 제시되었으며, 파트너십의 상황차원과 실행차원으로 구분하고, 상황적 요인(partnership in context)은 상호 이익(mutual benefits), 확약정도(commitment), 조직의 특성(prediction)으로 구성되며, 실행적 요인(partnership in action)은 공유된 지식(shared knowledge), 특수한 역량 및 자원(distinctive

competency & resources, 조직적 연결(organizational linkage)로 구성된 개념적 모델을 제시하였다. 즉 파트너십 성과를 높이기 위해서 교육, 공동 계획, 측정과 통제, 팀제의 효과적 활용, 다차원적 인적자원 전략 실행, 기술 환경의 구축과 같은 실행 노력이 필요하다고 하겠다.

파트너십을 구성하고 있는 요인에 대한 연구는 Grover 등(1996)이 아웃소싱 정도와 아웃소싱 성공을 매개변수로서 파트너십 모형을 제시하였다. 이 연구에서 아웃소싱의 정도는 응용시스템 개발 및 관리, 시스템 운영, 텔레커뮤니케이션 관리 및 운영, 최종 사용자 컴퓨팅, 시스템 계획 및 관리를 포함하는 아웃소싱의 범위를 말한다. 파트너십의 구성 요인으로 의사소통(communication), 신뢰(trust), 협동(cooperation), 만족도(satisfaction)를 제시하였다. 파트너십의 구성 요소 중 신뢰, 협동, 의사소통이 아웃소싱 성공에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

파트너십의 품질에 관한 연구는 Lee 와 Kim(1999)를 통해서 동적, 정적, 상황적 요인이 파트너십 품질에 영향을 주는 가에 대한 실증적 연구를 제시하였다. 이 연구에서 상황적 요인인 문화의 동질성, 최고경영자 지원은 품질과 정의 관계를, 정적 요인인 관계 지속연수(age of relationship), 상호 의존도(mutual dependency)와는 역의 상관관계를 나타내는 것으로 제시되었다.

IT아웃소싱에서 관계의 영향요인과 성과에 있어서 사회적 자본(social capital) 형성의 필요성을 역설한 이미정(2002)은 관계 영향 요인은 물질적 요인과 비물질적 요인으로 구분되며, 물질적 요인에는 합법성, 업무와 관련된 상황, 예산과 관련된 상황 등이 있으며 제도적 개혁을 통해 관계를 향상시킨다고 하였다. 반면 비물질적 요인에는 신뢰, 감성, 만족, 규범, 파트너십 등의 연계, 의사소통 등으로 문화적 개혁의 조치를 통해 관계를 향상시키는 요인이 있음을 공공부문의 사례를 통해서 논의하였다.

2.2. 파트너십 관계의 동인 요인 및 촉진요인

정보시스템 문헌 외에 파트너십 관계에 대한 활발한 연구는 관계 마케팅 및 공급사슬관리에 관한 연구에서 주요 이슈로 다루어져왔다. 특히 Lambert 등(1999)은 공급사슬 파트너십의 발전과정에 관한 연구에서 파트너십 모형은 동인요인(drivers), 촉진요인(facilitators), 구성요소(components)의 3가지 기본 요소로 이루어지며 요소의 적절한 결합을 통해서 파트너십의 결과가 결정된다고 하였다. 동인은 자산 및 비용 효율성, 고객 서비스, 마케팅 우위, 안정적 이익 및 성장 등의 파트너십을 형성하게 하는 요인을 말하며, 촉진은 파트너간 가치관의 양립가능성, 경영철학과 관리기법의 양립성, 상호성, 대칭성으로 파트너십을 성장시키고 강화시키는 기업환경적 요소로 보았다. 구성요소

로는 기획, 공동운영통제, 의사소통, 위험 보상의 공유, 신뢰 및 몰입, 계약유형, 범위의 경영자가 실행하고 통제하여야 하는 공동활동과 절차로 정의하였다.

파트너십의 동인은 파트너가 단독으로는 얻기 어려운 것을 파트너십을 통하여 획득할 수 있는 효익이라고 주장하였으며, 전략적 파트너십의 동인 요인은 모든 파트너에게 존재하여야 하고 당사자가 관계강화를 통하여 상당히 편익을 얻을 수 있다는 현실적 기대를 가질 만큼 강력해야 한다고 하였으며 이러한 동인 요인에 의해서 사업성과는 직접적인 영향을 받는다고 하였다. 하지만 김재전 등(2004)은 파트너십의 동인은 유인을 제공하나 아무리 파트너십 구축의 욕구가 강하더라도 양당사자간의 기업환경이 긴밀한 관계를 뒷받침하지 못하면 성공가능성은 줄어들게 된다는 점을 강조하였다. 동인 요인이 상대적으로 파트너 관계에 있는 고객사와 공급자간의 통합을 조정하고 뒷받침하는 환경은 파트너십의 성공가능성을 높일 수 있지만, 촉진 요인을 통해서 파트너십을 성장시키고 강화시키는 기업 환경의 요소라고 이해할 수 있다는 것이다.

2.3. IT아웃소싱의 관계성과에 관한 연구

1) IT아웃소싱 관계성과에 관한 기존 연구

아웃소싱에 대한 관계 성과 및 성공은 다양한 차원에서 논의되어 왔으며, 주로 고객사의 성과 측면을 강조하여 왔다. 일반적으로 아웃소싱의 성공이란 선행적으로 정의된 목적에 대해서 실현된 정도라고 할 수 있다.

아웃소싱 성공을 만족도로 정의한 Grover 등(1996)은 성공 차원을 단일 차원으로 정의하고 경제적 만족도, 전략적 만족도, 기술적 만족도를 통해서 서비스 공급사의 서비스의 질과 파트너십 요소인 신뢰도, 협력도, 상호의사소통이 아웃소싱 성공에 매우 중요한 영향 요인임을 제시하였다.

선택적 아웃소싱의 측면에서 아웃소싱의 성공적 수행과 실행 방안을 제시한 Lacity 등(1996)은 성공의 기준으로 비용 절감 목표치의 달성, 서비스 수준의 개선, 사용자 및 관리자의 만족도, 고객과 서비스 공급사의 의견충돌 저하, 서비스 공급사의 요구 사항 대응 신속 및 신뢰도, 계약 기간 만료 후 재계약 여부를 통해서 성과를 평가하였다.

아웃소싱을 통한 경쟁력 향상에 초점을 맞춘 구자현(2003)은 서비스 공급사의 관리 및 기술적 역량의 흡수력이 아웃소싱 및 전략적 성과에 미치는 영향을 정보시스템 산출물, 고객사의 제품역량, 고객사의 경쟁우위 확보를 통해서 인과적 관계를 설명하였다.

2) 관계성과의 사회 기술적 접근

정보시스템 도입 및 적용의 오류를 줄이고 보완하기 위한 접근법으로 영국의 Tavistock연구소가 설립된 이후로 지속적으로 발전하고 시험되어온 개념인 사회-기술적 시스템 접근법 (Socio-Technical System Design)을 들 수 있다(Mumford, 2006). 변화의 관점에 있어서 하나의 사건은 다른 사건에 영향을 미치거나 후속 사건에 영향을 주는 것으로, Bostrom과 Heinen(1977)은 MIS가 실패하는 원인으로 7가지 제약 요소를 제시하면서, MIS가 성공하기 위해서는 사회적 시스템과 기술적 시스템의 상호작용을 동시에 고려해야 한다고 지적하였다. 즉 사회-기술적 관점의 기본 가정은 인간과 조직은 사회적 시스템과 기술적 시스템으로 나눌 수 있으며, 기업의 좋은 성과를 위해서는 구성원들에게 끊임없이 동기부여를 하고 근무 생활의 질(Quality of Working Life)를 향상시켜야 한다는 것이다.

사회적 시스템은 태도 및 가치, 구성원간의 관계 및 보상 시스템에 관심을 두며, 역할 분석에 기초한다. 사회적 시스템 측면에서 사회-기술적 시스템의 조정은 작업 시스템 구성원들의 작업환경(QWL)의 향상에 있다는 것이다. 반면 기술적 시스템은 IPO(input-process-output)에 필요한 프로세스, 작업, 기술을 말하며, 투입의 규칙성, 변화의 난이도 등에 따라 사용되는 조직 기술은 달라지게 된다는 것이다. 기술적 관점에서는 생산성, 제품의 품질 향상, 비용 감소와 같은 직무 성취(task accomplishment)를 향상시키기 위한 것에 초점을 두고 있다(권태형 등, 1995).

가설 1: IT아웃소싱에서 협력관계의 신뢰성, 동인요인(커뮤니케이션 능력, 정보신뢰성), 촉진요인(양립가능성, 상호의존성)은 친밀성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2: IT아웃소싱에서 협력관계의 신뢰성, 동인요인(커뮤니케이션 능력, 정보신뢰성), 촉진요인(양립가능성, 상호의존성)은 관계 지속성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3: IT아웃소싱에서 협력관계의 신뢰성, 동인요인(커뮤니케이션 능력, 정보신뢰성), 촉진요인(양립가능성, 상호의존성)은 경제적 성과 보장에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 4: IT아웃소싱에서 협력관계의 신뢰성, 동인요인(커뮤니케이션 능력, 정보신뢰성), 촉진요인(양립가능성, 상호의존성)은 행태적 교류 활성화에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

III. Method

기존 문헌을 기반으로 하여 개발된 연구 모형은

IT아웃소싱 현업 전문가 및 학계 전문가들과의 인터뷰를 통해 연구 모형의 외적 타당성에 대한 평가를 검증하였으며, 의견을 수렴하여 질문 및 측정 도구를 개발하였다. 인구통계적 변수를 제외한 모든 문항은 Likert식 7점 척도법을 사용 1(“ 전혀 그렇지 않다”)에서 7(“ 매우 그렇다”)로 측정되었다.

본 연구는 2007년 8월부터 9월까지 총 5주의 기간 동안 이동통신사에 아웃소싱을 수행하고 있는 기업들을 대상으로 470부의 설문지를 발송하여 27.0%(127부)의 회수율을 보였다. 설문에 대한 응답은 서비스 고객사(client)의 관계를 잘 이해하고 있는 서비스 공급사(vender)의 대표 및 담당 임원 또는 밀접하게 관련된 부서의 관리자급 이상이 설문에 응하도록 요청하였다.

수집된 자료는 SPSS 12.0 통계 패키지를 이용하여 자료 처리를 하였으며, 분석 기법은 다음과 같다. 첫째, 인구통계 문항의 변수를 정리하기 위해서 빈도분석(frequency analysis)을 사용하였다. 둘째, 설문에 의한 변수 구성의 타당성과 문항간 내적신뢰도를 측정하기 위해 요인분석(factor analysis)과 신뢰도 검증(reliability test)을 실시하였다. 신뢰도 검증에는 Cronbach's alpha 계수를 이용하였다. 셋째, 가설검증을 위해서 구성요인에 대해 회귀분석을 실시하였다. 가설검증을 위한 유의수준(significant level)은 $\alpha = 0.05$ 로 정하였다.

IV. Results

4.1. 예비 분석(Preliminary Analysis)

연구 대상 기업의 일반사항에 대한 분석 결과는 콘텐츠 제공업체 48개(37.8%), S/W 개발 34개(16.7%), 인프라 서비스업체 45개(35.4%) 기업으로 직원 규모는 20인 미만 기업이 43개(34.1%), 200인 이상의 기업의 경우 4개 업체(0.3%)가 응답을 하였다. 아웃소싱 기간에 대한 관계 연수는 최소 2년에서 최고 14년으로 4~8년으로 응답한 기업이 74.8%로 다수를 차지하였으며, 응답자의 61.4%가 서비스 공급사(vender)의 대표를 통해서 응답을 회수 하였다. 이는 아웃소싱 상호 관계에 대한 이해가 어느 정도 깊이 있다는 것을 알 수 있으며 이를 통하여 연구 결과의 신뢰성을 높일 수 있었다.

4.2. 타당성과 신뢰성 검증

기존 문헌에 근거하여 도출되고 현업 전문가를 통하여 채택된 연구 변수의 타당성을 실증적으로 규명하고자 파트너십 구성 요인 차원과 관계 성과 구성 차원을 도출하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인 적재값(factor loading vector)이 0.4이상인 항목만을 선택하여 그 결과는 [표 1]과 [표 2]로 정리될 수 있다.

파트너십 구성요인은 신뢰성, 커뮤니케이션 능력, 정보신뢰성, 상호의존성, 양립가능성의 5개의 요인으로 추출되었고, 관계 성과요인은 친밀성, 관계 지속성, 경제적 성과 보장, 교류 활성화로 구성하였다.

신뢰성 검증은 내적 일관성법에 의거하여 검사하였다. 일반적으로 Cronbach's α 값이 0.6 이상이면 측정도구의 신뢰성에는 이상이 없는 것으로 알 수 있는 바 본 연구에 선정된 변수들은 신뢰성이 Cronbach's α 가 0.85이상으로 높게 나타났으며 연구 모형에 변수들을 투입하는데 문제가 없는 것으로 나타났다.

[표 1] 파트너십 구성 요인에 대한 신뢰성 분석

요인변수	요인 적재량	고유치	분산 비율	α
신뢰성		5.79	20.67	0.97
약속이행 정도	0.86			
반 기회주의적 태도	0.85			
기업수준의 신뢰성	0.83			
정직한 협상태도	0.81			
진실한 태도	0.80			
신뢰의 긍정적 성향	0.79			
커뮤니케이션 능력		5.12	18.30	0.95
효율적 채널 연결	0.79			
즉각적 채널 연결	0.78			
고충 이해 노력	0.78			
정서적 교감	0.69			
적극적 문제해결 노력	0.65			
의견 배려	0.63			
의견에 대한 반응성	0.61			
제안에 대한 민감성	0.53			
정보신뢰성		4.08	14.56	0.91
절차 표준화	0.82			
객관적 선정 기준	0.81			
표준절차의 준수	0.73			
무결성 정보 기초	0.67			
절차의 일관적 적용	0.58			
상호의존성		3.76	13.44	0.91
설비 및 장비지원	0.84			
지원정책의 유효성	0.78			
정보 제공 빈도	0.65			
유용한 정보 제공	0.65			
제도적 지원 정비	0.61			
양립가능성		3.58	12.79	0.90
가치추구 유사성	0.85			
비전 공유	0.81			
미래 지향	0.80			
발전적 관계 지향	0.76			

[표 2] 관계 성과 구성 요인에 대한 신뢰성 분석

요인변수	요인 적재량	고유치	분산 비율	α
친밀성		6.02	24.10	0.95
정서적 거리감	0.82			
정석 안정상태	0.77			
개방적 태도	0.77			
정서적 호혜성 지속	0.75			
핵심 관계사로 인식	0.68			
상호 호혜성	0.68			
커뮤니케이션 적극성	0.65			
업무프로세스 개선	0.59			
상호의존성	0.59			
관계 지속성		4.96	19.84	0.92
기여도 확대	0.85			
역량 향상	0.80			
관계 지속 기대	0.80			
동반성장 지속 기대	0.72			
상호교류 지속 기대	0.70			
교섭력 확대 전망	0.67			
경제적 성과 보장		4.58	18.31	0.90
수익 보장	0.84			
수익 인센티브 보장	0.80			
성과공유 보장	0.79			
상대적 경제적 보상	0.72			
동반시장 진출	0.66			
자사 이미지 향상	0.50			
현금흐름 보장	0.49			
교류 활성화		2.85	11.44	0.85
비공식적 교류 증대	0.86			
파트너사간 교류 활성화	0.77			
공식적 교류 증대	0.67			

4.3. 가설 검증(Hypotheses Testing)

선행 문헌 연구를 통해서 결과요인을 사회적 성과와 기술적 성과의 차원으로 설정하고 요인분석 결과 도출된 친밀성, 교류활성화, 관계지속성, 경제적 성과 보장 등에 대한 회귀분석(stepwise)을 실시한 결과는 다음 [표 3]과 같다.

본 연구를 위해 설정한 가설은 $p < 0.01$ 수준에서 모두 유의한 것으로 나타났다. 우선 관계의 사회적 성과인 친밀성에 대해서는 57.5%의 설명력을 나타내었으며, 신뢰성과 동인요인 및 촉진요인 모두 긍정적 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 교류활성화는 커뮤니케이션 능력과 정보신뢰성의 파트너십 촉진 요인만이 영향을 미치며 15.4%의 설명력을 보이고 있음을 확인할 수 있었다.

기술적 성과인 관계지속성에는 신뢰성과 관계 동인요인인 상호의존성과 양립가능성만이 모형에 유의한 결과를 나타내었으며, 23.2%의 설명력을 보였다. 경제적 성과보장에는 커뮤니케이션 능력만이 유

의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 5.1%의 모형 설명력을 보이는 것으로 확인되었다.

[표 3] 파트너십 구성요인과 관계 성과의 회귀분석 결과

종속변수 독립변수	사회적 성과				기술적 성과				
	친밀성		교류 활성화		관계 지속성		경제적 성과 보장		
	β	p	β	p	β	p	β	p	
신뢰성	0.24	0.000***	-0.90	0.277	0.27	0.001***	0.14	0.121	
촉진요인	커뮤니케이션 능력	0.44	0.000***	0.32	0.000***	-0.01	0.94	0.23	0.01***
	정보 신뢰성	0.35	0.000***	0.23	0.008***	-0.04	0.61	0.04	0.625
동인요인	상호의존성	0.30	0.000***	0.03	0.767	0.16	0.045**	0.15	0.082
	양립가능성	0.33	0.000***	0.11	0.206	0.37	0.000***	0.03	0.773
R^2 (adjusted R^2)	0.58 (0.56)		0.15 (0.14)		0.23 (0.213)		0.05 (0.04)		
F(df)	32.50 (5, 125)		11.20 (2, 125)		12.28 (3, 125)		6.71 (1, 125)		
유의확률	0.00		0.00		0.00		0.01		

V. 결론 및 시사점

기업 환경의 빠른 변화로 인한 경쟁의 심화와 고객 요구의 다양화, 자원의 제약 등 경영 환경의 불확실성 증가는 기업간 관계의 발전적 모색을 통하여 경쟁우위를 확보하기 위하여 노력하고 있다. 파트너십 관계의 구축 및 유지가 매우 중요한 시점에서, 서비스 공급사(vender)와의 거래 중심적 사고가 아닌 관계 중심적 사고로의 변화가 필요하다고 하겠다.

본 연구는 파트너십의 구성요소를 파트너십을 형성하게 하는 요인과 성장을 촉진시키는 요인으로 모형화 하고 성과측면에서 사회적 성과와 기술적 성과로 구분하였다. 사회-기술적 접근에 초점을 맞추는 것은 관계 개선 결과에 대한 균형적 시각이 요구되며, 성과에 대한 기존 연구에 대한 개선된 시각을 제공하기 위함이다.

구성적 모형에 대한 탐색 결과 서비스 공급 기업 측면에서 서비스 고객 기업과의 정서적 유대감인 친밀성을 형성하기 위해서는 신뢰를 기반으로 한 관계의 동인 요인과 촉진 요인 모두 중요하다는 것을 확인할 수 있었다. 관계에 대한 지속 가능성에 대한 기대에 대해서는 고객사의 공급사에 대한 다양한 측면에서의 지원, 정보의 제공과 신뢰형성이 주요 영향요인임을 확인할 수 있었다. 반면 업무의 성취와 관련된 기술적 결과인 경제적 성과 보장은 고객사와의 업무의 원활한 의사교환 및 채널

설정이 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 교류 활성화를 위해서는 양사간의 커뮤니케이션 채널의 확보 뿐만 아니라 업무 절차의 표준화 및 객관적 기준 등의 정보 신뢰성이 주요 원인인 것을 고찰할 수 있었다.

다만 기존 경영 및 정보시스템 연구에서 기업간 관계에 관한 많은 연구가 있었다고는 하나 IT아웃소싱 측면에서 관계 모형을 검토할 수 있는 이론적 기반이 충분하지 않았다는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 IT아웃소싱에서의 파트너십을 구조화할 수 있는 다양한 영향요인의 발굴과 서비스 공급사(vender)와 서비스 고객사(client)간의 관계에 대한 보다 정교한 연구모형이 개발되어야 할 것이다.

[참고 문헌]

- [1] 구자현. (2003). “정보시스템 아웃소싱을 통한 경쟁력 제고 : Resource-based View(RBV)접근,” 경영정보학연구, 제13권 제3호, pp. 213-242.
- [2] 권태형, 조건호, 고석용, 박강희. (1995). “성공적인 비즈니스 프로세스 리엔지니어링을 위한 사회·기술적 시스템 접근법의 적용에 관한 연구,” 한국경영과학회 학술대회, 제2권, pp. 264-279.
- [3] 김재전, 박형호, 유일, 소순후. (2003). “성공적인 SCM을 위한 공급사슬 파트너십의 구조적 관계모형에 관한 연구,” 한국정보전략학회지, 제6권, 제1호, pp. 61-82.
- [4] 이미정. (2002). “사회자본(social capital)을 통한 공공부문 IT아웃소싱의 조직내-조직간 relationship 개선방안,” 한국행정학회 동계학술대회, 제12권, pp. 285-314.
- [5] Benko, C. (1992). “If Information Systems outsourcing is the Solution, What is the Problem?,” *Journal of Systems Management*, Vol. 43, No. 11, pp. 32-35.
- [6] Bostrom, R.P, and Heinen, J.S. (1977). "MIS Problems and Failures: A Socio-Technical Perspective, Part I : The Cause," *MIS Quarterly*, Vol. 1, No. 3, pp. 17-32.
- [7] Bostrom, R.P, and Heinen, J.S. (1977). "MIS Problems and Failures: A Socio-Technical Perspective, Part II : The Application of Socio-Tehcnical Theory," *MIS Quarterly*, Vol. 2, No. 4, pp. 11-28.
- [8] Grover, V. and Teng, J.T.C. (1993). “The Decision to Outsource Information Systems Functions,” *Journal of Systems Management*, Vol. 44, pp. 34-38.
- [9] Grover, V., Cheon, M.J. and Teng, J.T.C. (1996). “The Effect of service quality and partnership on the outsourcing of information systems functions,” *Journal of Management Information Systems*, Vol. 12, No. 4, pp. 89-116.
- [10]Gupta, U. G. and Gupta, A. (1992). “Outsourcing the IS Functions: Is it necessary for your Organization?,” *Information Systems Management*, Vol. 9, No. 3, pp. 44-50.
- [11]Hamel, G. (2000). *Leading the Revolution*, Harvard Business School Press, Boston. MA.
- [12]Henderson, J.C. (1990). “Plugging into strategic partnerships: the critical IS connection,” *Sloan Management Review*, Vol. 30, No. 3, pp. 7-18.
- [13]Kern, T. and Willcocks, L. (2000). “Exploring relationships in information technology outsourcing: theory and practice,” *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 9, No. 4, pp. 321-350.
- [14]Lacity, M.C. and Hirschhein, R. (1993). *Information Systems Outsourcing: Myths, Metaphors and Realities*, Wiley, New York.
- [15]Lacity, M.C., Willcocks, L.P. and David, F. (1996). “The Value of Selective IT Sourcing,” *Sloan Management Review*, Spring 1996, pp. 13-25.
- [16]Lacity, M.C. and Willcocks, L.P. (1998). “An empirical investigation of information technology sourcing practices: lessons from experience,” *MIS Quarterly*, Vol. 22, No. 3, pp. 363-408.
- [17]Lambdert,D. M., Emmelhainz, M A. and Gardner, J. T. (1999). "Building Successful Logistics Partnership," *Journal of Business Logistics*, Vol.20, No.1, pp.165-181.
- [18]Lee, J.N. and Kim, Y.G. (1999). “Effect of partnership quality on IS outsourcing success: conceptual framework and empirical validation,” *Journal of Management Information Systems*, Vol. 15, No. 4, pp. 29-61.
- [19]Loh, L. , and Venkatraman, N. (1992). “Determinants of information technology outsourcing: a cross sectional analysis,” *Journal of Management Information Systems*, Vol. 9, No. 1, pp. 7-24.
- [20]McFarlan, F.W., and Nolan, R.L. (1995). “How to manage an IT outsourcing alliance,” *Sloan Management Review*, Vol. 36, No. 2, pp. 9-23.
- [21]Mumford, E. (2006). “The story of socio-technical design: reflection on its successes, failures and potential,” *Information Systems Journal*, Vol. 16, No. 4, pp. 317-342.
- [22]PricewaterhouseCoopers. (2007). *Outsourcing comes of age: The Rise of collaborative partnering*, pp. 3-19.
- [23]Quinn, J. B. and F. G. Hilmer. (1994). “Strategic Outsourcing,” *Sloan Management Review*, Vol. 35, No. 4, pp. 43-55.