

웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 영향을 미치는 위험 요인 연구:대기업의 브랜드사이트 구축 경우

안진호*, 김현수**

*국민대학교 대학원 경영학과, **국민대학교 경영학부

An Analysis of Risk Factors for Web Design Outsourcing

An, Jin Ho* , ** Kim, Hyunsoo

Kookim University, Kookmin University

E-mail : anjinho@paran.com, hskim@kookmin.ac.kr

요 약

현재의 우리나라 웹 디자인 아웃소싱 업체 선정에서는 상세한 수준의 기준 제시가 이루어지지 못하였을 뿐만 아니라 기업 경쟁력 향상의 주요 요소인 디자인에 대한 경쟁력제고 방향 등이 부재하다. 고객 지향의 웹서비스를 개발하기 위해서는 웹 디자인 아웃소싱이 중요하며, 그에 따르는 정확한 지표 등의 개발이 필요하다. 본 논문에서는 기존의 웹 디자인 아웃소싱의 장단점을 분석한 후 새로운 웹 디자인 아웃소싱의 위험요인에 대한 가이드를 제안한다.

1. 서론

본 연구는 대기업들의 브랜드사이트 구축을 위한 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 영향을 미치는 위험 측면을 살펴봄으로써 궁극적으로 국내 웹 디자인 아웃소싱의 활성화 방안을 제시한다.

외부의 웹 디자인 전문업체에 위임하는 전략적 행위'로 정의한다. 웹 디자인 아웃소싱 업체선정이란 '웹 디자인 아웃소싱을 새로이 도입하거나 확대된 영역으로 서비스를 제공 받고자 하는 웹 디자인 제공업체의 선정'으로 정의한다.

2. 연구모형

2-1 문헌연구

2-1.1 웹 디자인 아웃소싱의 정의

본 연구에서는 웹 디자인 아웃소싱을 '기업의 웹 서비스에 필요한 사용자 인터페이스의 제작을

2-1.2 웹 디자인 전문업체

기업의 웹 서비스 개발시 디자인을 기반으로 하여, 서비스 기획, 사용자 인터페이스 설계, 웹 운영 등을 대행해주는 전문회사로서 관련 업계내에서는 'Web Agency' 또는 eBI(Internet

Business Integration) 라는 개념으로 운영하는 업체이다.

2-1.3 브랜드사이트의 정의

브랜드사이트란 브랜드의 컨셉(Concept)과 아이덴티티(Identity)를 웹사이트 상에 표현하여 그 상품 또는 서비스의 차별화를 구축하고, 고객의 브랜드 경험 및 모든 기업활동을 통합하여 브랜드 파워를 강화, 관리하는 사이트라 정의한다.

2-1.4 전문가 그룹 인터뷰

본 연구에서는 웹 디자인서비스 아웃소싱 업체 선정에 영향을 미치는 위험요인을 문헌을 통해 도출하였고, 기존 연구사례가 부족하여 실무적 차원에서 위험요인을 도출하기 위해 전문가 그룹 인터뷰를 수행하였다. 인터뷰 기간은 2008년 6월부터 7월까지 약 2개월이며, 국내 대기업의 브랜드 매니저, 웹관련 부서 담당자, 웹마스터와 국내 유수의 SI 업체의 브랜드 관련 담당자 등의 전문가 7인을 대상으로 1 : 1 인터뷰의 형태로 수행하였다. 인터뷰의 결과를 간단히 살펴보면 다음과 같다.

- 디자인의 가치에 대하여 정량화시킬 수 없으며, 그에 대한 비용 기준이 적절하지 않다.
- 선정된 디자인 제공업체의 재정적인 불안정성 때문에 계약 자체에 대한 위험요소가 있다.
- 기업 내부의 의사결정권자들이 즉흥적인 결정과, 담당자의 디자인에 대한 이해도와 의사소통 요령 등이 상당한 위험요소로 작용한다.
- 웹 디자인 제공업체가 동종 업종의 브랜드사이트나 유사한 프로젝트에 경험이 부족할 경우와 업체내의 전문인력이 투입되지 않을 경우에 실패할 위험이 있다.
- 웹 디자인의 아웃소싱으로 인하여, 내부 디자이너의 역량이 약화될 수 있으며, 브랜드의 중요사항 등이 외부로 유출될 수 있다.

본 연구에서는 아웃소싱에 영향을 미치는 위험요인에 관한 선행연구에 대한 문헌연구를 통하여 위험요인을 4가지 요인(계약, 관리, 품질, 환경 측면)으로 분류하고, 추가적으로 전문가 그룹 인터뷰를 통해 실질적인 위험요인을 새롭게 도출하여 이를 분석하였다. 각각의 웹 디자인 아웃소싱 위험요인들을 정리하면 <표 1> 과 같다.

<표 1> 웹 디자인 아웃소싱의 위험요인

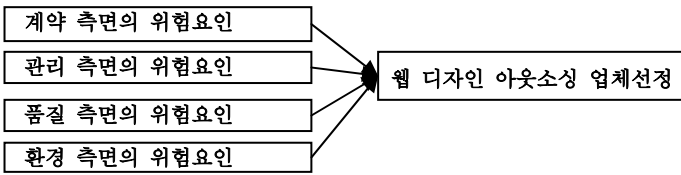
위험요인	선행연구	전문가인터뷰
계약 측면의 위험요인	요구사항에 대한 잘못된 정의 (이석준 등, 2002) 예상치 못한 거래비용 및 관리비용 발생과 불확실성으로 인한 계약수정(Aubert, 1998)	디자인에 대한 비용산정 기준의 모호 부적절한 계약서 작성 공급사의 재정적 안정성
관리 측면의 위험요인	경험이 부족한 관리자 (신형식, 2007) 고객사의 비현실적인 기대(이무석 등, 2008) 프로젝트 관리기술의 부족 (이석준 등, 2002)	디자인컨셉에 개인 취향 반영 가능성 공급사 담당자의 의사소통 요령 부재 의사결정권자들의 즉흥적 의사결정
품질 기준 측면의 위험요인	서비스 결과물에 대한 경계 확정의 어려움 (Aubert 2004) 서비스 품질 측정방법 부재(Aubert 등, 2004) 개발자들의 주인의식 부족(이석준 등, 2002)	공급사의 유사 프로젝트 경험여부 성과의 모호성 공급사의 전문인력 투입 여부
환경 측면의 위험요인	기업문화의 문제(이무석 등, 2008) 시장변화빠진제품수명주기(Harry&Bruce 등, 2004) 인수합병등에 대한 전략적 위험정도 (Frances 등, 2006)	고객사 내부 디자이너의 역량 약화 자사(브랜드) 비밀 노출 가능성

2-2 연구모형과 연구가설

2-2.1 연구모형

앞서 언급한 바와 같이 본 연구에서는 이를 바탕으로 연구의 모형을 제시하면 [그림 1]과 같다.

<그림 1>



2-2.2 연구가설의 설정

- 가설 1 : 계약 측면의 위험요인은 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 정(+)의 영향을 미친다

인터뷰를 진행한 전문가들의 의견은 디자인 아웃소싱 제공업체의 경영상의 문제는 치명적 문제로 야기될 수 있기 때문에 재정적으로 안정성을 확인할 수 있는 관련 서류 등을 계약 측면에 첨부해야 한다는 점 등을 계약 측면의 위험요인으로서 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 주요한 영향을 미치는 것으로 보며, 이를 [가설 1]로 설정한다.

- 가설 2:프로젝트 관리 측면의 위험요인은 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 정(+)의 영향을 미친다

웹 디자인에 대한 아웃소싱에서는 디자인의 전체 방향설정 등이 개인적인 주관에 의해 변경되기 쉬우며, 의사결정권자들의 즉흥적인 의사결정 등의 위험요인이 있다. 때문에 프로젝트 관리측면의 위험요인이 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 영향을 미칠 것으로 보며, 이를 [가설 2]로 설정한다.

- 가설 3 : 디자인 품질 측면의 위험요인은 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 정(+)의 영향을 미친다

디자인이라는 것에 대한 품질을 측정하고, 기준을 적용한다는 것은 디자인의 특성상 그 서비스 결과물에 대한 경계를 확정한다는 것이 어려움(Aubert 등, 2004)이 따른다. 때문에 디자인 품질 측면의 위험요인이 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 영향을 미칠것으로 보며, 이를 [가설 3]으로 설정한다.

- 가설 4 : 환경상의 위험요인은 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 정(+)의 영향을 미친다.

인터뷰 결과 웹 디자인 아웃소싱을 통하여 내부 디자이너들의 역량이 약화될 것거나, 자사의 비밀

노출을 우려한다. 즉, 웹 디자인 아웃소싱의 위험요인에서 환경상의 위험요인이 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 영향을 미칠것으로 보며, 이를 [가설 4]로 설정하였다.

2-3 연구방법

2-3.1 연구 대상 선정 및 자료 수집 방법

본 연구의 대상은 대기업의 브랜드 사이트의 구축으로만 한정하였다.

- 기존에 world wide web을 통해서 서비스되지 않았던 브랜드의 신규 웹사이트 또는 서비스되었지만 전면 재 개편하는 브랜드의 웹사이트.

연구의 대상은 최근 2년 이내에 브랜드사이트의 신규 구축 시 웹 디자인 부분을 아웃소싱한 기업을 기준으로 5개 업종 10개 브랜드를 선정, 설문지를 배포하여 조사하였다. 설문은 2008년 7월부터 8월 사이에 방문조사 및 인터넷을 통해 수행하였으며, 10개 브랜드 모두로부터 회신을 받을 수 있었다. 본 연구의 대상이 되는 업종 및 응답자의 분포는 각각 <표 2>와 같다.

<표 2> 응답자 현황

직위	담당업무	응답수	비율(%)
부장	마케팅, IT기획	3	8%
차장	마케팅, IT기획	7	18%
과장	마케팅, IT기획	9	23%
대리	마케팅, IT기획	11	28%
디자이너	웹디자인	9	23%
합계		39	100%

2-4 실증분석

2-4.1 타당성 및 신뢰성 검증

설문 문항들의 개념타당성(construct validity)을 검증하기 위하여 요인분석을 수행하였으며, 적절하지 않은 8개의 문항은 제외하였다.

또한, 요인분석을 통해 얻은 각 변수 별 설문 문항의 신뢰도(Reliability)를 분석한 결과 Cronbach's a 값은 0.65~0.85사이에 분포하여서, 기준치로 이용할 수 있으므로 내적일관성을 가지고 있다.

2-4.2 가설검증

본 연구에서는 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 영향을 미치는 위험요인을 분석하기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였고, 회귀분석을 수행하기 위해 요인분석을 통해 얻은 각 요인에 포함된 해당 설문 문항들의 평균을 구하여 이를 독립변수로 설정하였다.

분석 결과, 관리측면의 위험요인과 품질 측면의 위험요인이 웹 디자인 아웃소싱 수행의사와 유의한 관계를 가지고 있음을 알 수 있었다.

<표 3> 가설의 검증

가설	채택
계약 측면의 위험요인은 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 정(+)의 영향을 미친다	기각
프로젝트 관리 측면의 위험요인은 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 정(+)의 영향을 미친다	채택
디자인 품질 측면의 위험요인은 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 정(+)의 영향을 미친다	채택
환경상의 위험요인은 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 정(+)의 영향을 미친다.	기각

3. 결론

3-1 연구의 요약

본 연구에서는 웹 디자인 아웃소싱 업체선정의 위험요인을 계약 측면, 관리 측면, 품질 측면, 환경 측면으로 살펴보았으며, 관리 측면과 품질 측면의 위험요인이 대기업의 브랜드사이트 구축시 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 영향을 미치는 위험요인임을 알 수 있었다. 본 연구에서 제시하는 위험요인의 구체적 내용은 <표4>과 같다.

<표 4> 웹 디자인 아웃소싱 업체선정에 영향을 미치는 위험요인

위험요인	설명
관리측면의 위험요인	프로젝트 관리기술의 부족 결정권자들의 즉흥적 의사결정 가능성 작업자의 개인적 취향 반영
품질측면의 위험요인	품질 측정의 모호함 투입인력의 책임감과 소명의식 부족 공급사의 유사 프로젝트 경험 미비 공급사의 전문인력 미투입 가능성

연구의 결과를 살펴볼 때, 기업별로 다양한 아웃소싱의 경험과 노하우를 통하여, 계약상의 문제점과 급변하는 경쟁환경에서 환경 변화에 따른 위험요인에 대해서는 어느 정도 대처할 수 있는 능력을 가지고 있다고 볼 수 있다. 그러나, 디자인이 가지고 있는 고유의 정성적 가치를 기반으로 정량화의 어려움은 명확한 기준을 제시하기에 어려움이 따른다고 판단된다.

3-2 연구의 시사점, 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 디자인 아웃소싱에 대한 선행연구가 부족하므로 인하여, 이론적인 출발점에서 전문가 인터뷰를 통한 방법으로 보충을 하고, 대기업만을 기준으로 하여 한정된 표본을 선정함으로써 발생하는 한계가 있다. 향후 연구에서는 국내뿐 아니라 해외의 더 많은 표본을 대상으로 연구를 수행하여, 본 연구에서 얻은 결론을 일반화할 수 있는 기반을 마련하여야 할 것이며, 또한 본 연구 결과를 바탕으로 디자인에 관련 품질기준 DSLA (Design Service Level Agreement)에 관한 실무적인 차원에서 가이드를 제시하는 연구가 필요할 것이다.

[참고문헌]

- [1] 이무석, 이정훈, 박종성, “ 국내 금융업 IT 아웃소싱 수행의사에 영향을 미치는 위험요인에 관한 연구 ”, 「한국IT서비스학회지」, 2008.
- [2] 이석준, “ 정보시스템 프로젝트의 위험요인과 실패유형에 관한 연구 ”, 2002.
- [3] 김현수, 안연식, 김동수, 「프로젝트관리」, 전자신문사, 2005.
- [4] Aubert, B. A., 등, “ Managing the risk of IT outsourcing ”, 1998.
- [5] Jurison, J., “ The role of risk and return in information technology outsourcing decisions ”, 1995.