

정보기술특성과 경영지원특성이 사용자 저항에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the effects of IT characteristics and on the resistance of end-user

한경일* · 박종미**

Han, Kyungil · Park, Jongmi

<요 약>

본 연구는 농협을 대상으로 정보시스템 사용자의 저항요인을 감소시키고 사용자의 만족을 제고시킬 수 있는 효율적인 운영방안을 모색하기 위하여 정보기술 특성 및 경영지원 특성이 사용자들의 저항에 미치는 영향관계를 알아보았으며, 그 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 정보기술특성과 사용자 저항변수간의 분석결과에 의하면, 정보기술의 유용성과 용이성은 사용자저항과 부(-)의 관계가 발견되어 정보기술의 유용성과 용이성이 높을수록 사용자 저항은 감소한다고 할 수 있다. 따라서 정보기술의 유용성, 용이성은 사용자 저항에 중요한 영향을 미치는 변수임을 확인하였다.

둘째, 경영지원변수 중 경영자지원과 사용자 저항 간 분석결과에 의하면, 전혀 유의한 관계가 발견되지 않았다. 따라서 정보기술특성요인이 경영지원 특성요인보다 중요한 영향을 미치는 변수임을 확인하였다.

본 연구의 결과는 농협이 CRM시스템을 효율적으로 구축하고 운영하는데 있어 필요한 정보기술시스템의 특성에 관한 정보를 제공하였다는데 그 의의가 있다. 하지만 본 연구는 사용자 저항의 원인변수 중 정보기술특성 및 경영지원 특성에 관한 변수만을 사용하였다는 한계점을 갖고 있다. 따라서 향후에는 보다 다양한 사용자 저항 영향요인들을 고려한 연구가 진행되어야 한다고 본다.

* 안양대학교 경영학과 교수

** 안양대학교 대학원 경영학과 박사과정 6학기

I. 서론

80년대 중반이후 전략적 정보시스템(SIS:Strategic Information System) 출현과 정보통신의 발달은 기업내부 또는 외부조직 간의 네트워크가 가능해졌다. 이러한 정보기술을 효율적으로 활용하기 위해서는 컴퓨터 프로그래밍과 업무에 능통해야 한다. 조직구성원들이 컴퓨터 사용이 능통하지 않은 경우 정보기술의 도입에 따른 조직의 변화 및 업무의 변화에 사용자들의 반발을 유발하고 이는 정보시스템에 대한 저항으로 나타난다. 이러한 저항요인들은 학자들에 따라 다양하게 나타나고 있다.

Lawrence 등(1993)은 변화의 원인과 결과에 대한 불확실성, 현존의 기득권을 포기하지 않으려는 태도, 추구하는 변화에 내재하는 관점 차이를 저항의 원인이라 주장하였다

Nelson, D. L(1990) 조직과 관련된 변수, 작업집단과 관련된 변수, 직무와 관련된 변수, 시스템에 관련된 변수, 개인적 특성에 관련된 변수로 구분 하였다.

Maher P. M & Ruvenstein A. H 는 정보기술을 사용하는 사용자들의 변화에 쉽게 적응하기위한 것을 충족시키지 않을 경우 시스템에 대한 사용자들의 저항이 커진다고 하였다. 따라서 시스템의 활용도를 높이기 위하여 사용자들의 저항을 최소화 할 필요성을 주장 하였다. 이와같이 새로운 정보기술시스템을 도입할 경우 사용자 저항이 나타나기 쉬운데 적절한 관리가 이루어지지 않는다면 사용 중 계속해서 저항이 발생하게 된다.

저항이란 "시스템에 대한 사용자의 부정

적인 태도나 행동"이라고 할 수 있다. 이러한 사용자 저항은 보이지 않는 비용요소로서 성과에 큰 영향을 미치게 된다. 그러므로 정보기술 활용에 대한 사용자들의 저항에 영향을 미치는 변수들에 관한 연구가 활발하게 이루어진다면 기업에서 경영정보시스템을 도입, 활용함에 있어 저항으로 인한 무형의 비용을 최소화하고 시스템이 만족할 만한 성과를 올리는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 따라서 시스템 활용도를 높이기 위해서는 시스템에 대한 사용자의 저항을 최소화하는 것이 필요하다. 시스템의 사용자 저항을 줄이기 위해서 사용자 저항에 미치는 요인들을 찾아서 관리하는 것은 시스템에 대한 성공적인 활용과 성과향상에 의의가 있다.

이와 같은 연구배경 하에서 본 연구의 목적은 농협 CRM 사용자들이 CRM 정보시스템을 사용함에 있어 정보시스템의 정보기술 특성과 경영지원특성이 사용자들의 저항에 미치는 정도를 파악하여 사용자들의 저항요인을 감소시키고 사용자들의 만족을 제고시킬 수 있는 효율적인 운영방안을 모색하는데 본 연구의 목적이 있다. 이론적 연구는 본 연구 분야에 대한 선행연구를 검토한다. 실증분석은 선행연구를 통하여 기대되는 요인을 가설과 함께 제시하고 설문지 조사 분석을 통하여 검증한다. 설문조사를 하기 위한 표본대상은, 수도권에 소재하고 있는 자산규모 2,000억 이상이 되는 15개 농협의 사무직에 종사하는 구성원으로 한다.

II. 이론적 배경

1. 정보기술 특성

정보기술과 사용자 저항간의 관계는 다음과 설명할 수 있다. 첫째, 기술 혹은 정보 시스템에 대한 사용자의 태도를 나타내는 중요한 개념 중의 하나가 지각된 사용의 용이성(Perceived ease of use)인데, 이는 Bandura(1982)의 자기 효능감 이론(Self-efficacy theory)에 기반을 두고 있다. Davis & Venkatesh(1996)는 지각된 사용의 용이성에 영향을 미치는 주요 변수는 컴퓨터 자기 효능감과 객관적인 유용성이라 하였으며, 자기 효능감은 '사람이 주어진 상황에서 효과적으로 과업을 수행할 수 있는 신념'으로 정의될 수 있다. Chau(1996)는 상대적 평가 개념을 가지고 있는 사용의 용이성은 사용하기에 보다 용이하다고 느껴지는 시스템이나 프로세스를 이해될 수 있다. 그러나 기술수용모형(Technology Acceptance Model : TAM)에서는 절대적 관점에서 사용의 용이성은 측정된다(Davis, 1989; Moore & Benbasat, 1991; Davis & Venkatesh, 1996.). 이와 같이 정보기술을 활용함에 있어 지각된 사용의 용이성은 사용자가 정보기술을 활용하는데 있어 상대적 관점에서 측정하는 것이 아닌 특정시스템을 사용하는데 절대적 관점으로 측정되어야 한다.

둘째, Davis(1989)에 의하면 지각된 유용성(perceived usefulness)은 시스템을 사용하는 것이 과업을 달성하는데 도움을 줄 것이라는 믿음의 정도로 정의될 수 있다고 하였다. Klein(1998)과 Davis(1989)는 '지각된 유용성' (perceived usefulness)의 이론적 중요성을 피력하고, 지각된 유용성이 의사결정에 있어 신념의 형성에

기여한다고 했다. 즉, 다양한 선택 상황에서 지각된 상대적 호의성(attractiveness)이 선택상황의 결과에 대한 개인의 신념(beliefs) 그리고 기대치(desirability)와 관련되어 있다고 주장하였다. Chau(1996)에 의하면 개인은 그들의 행위에 대한 결과를 평가하고, 유용성에 대한 기대를 행동선택의 근거로 삼는다고 하였다. Chang & Cheung(2001)은 감정과 행동을 연결하는 신념과 결과에 대한 행동을 연결하는 신념을 구분하고 있다. 그러므로 행동에 영향을 미치는 요소는 행동에 대한 기대된 결과(the expected consequences of the behavior)가 되며, 이는 TAM의 지각된 유용성 개념과 일맥상통한다. Adam 등(1992)은 개인의 지각된 유용성은 단일 개념으로서도 개인의 심리적 특성(psychometric properties)을 반영할 수 있지만, 개념상의 확장도 고려해 볼 수 있다. 즉, 자신의 직무 만족이나 과업의 수행도를 증진시키는 것과 같은 단기간의 유용성과 사회적 지위 혹은 개인의 경력향상에 도움이 되는 장기간 유용성을 세분시킬 수도 있다. Montazemi(1996)는 최종 사용자가 해당 소프트웨어를 덜 유용한 것으로 지각하는 이유는 업무 지식의 수준 차이라 규명하였고 사용자 특성에 따라 상이한 유용성이 지각됨을 증명하였다. TAM을 이용한 후속 연구들에서도 지각된 유용성이 정보기술 수용에 유의한 영향을 끼치고 있음을 보였다.

이와 같이 정보기술의 활용은 의사결정과 개인의 신념 및 기대치에 관련이 있다. 또한 개인의 심리적 특성을 반영함으로써 직무만족의 증가와 과업수행증진 등 개인

의 효익을 선택 할 수 있다.

2. 경영지원 특성

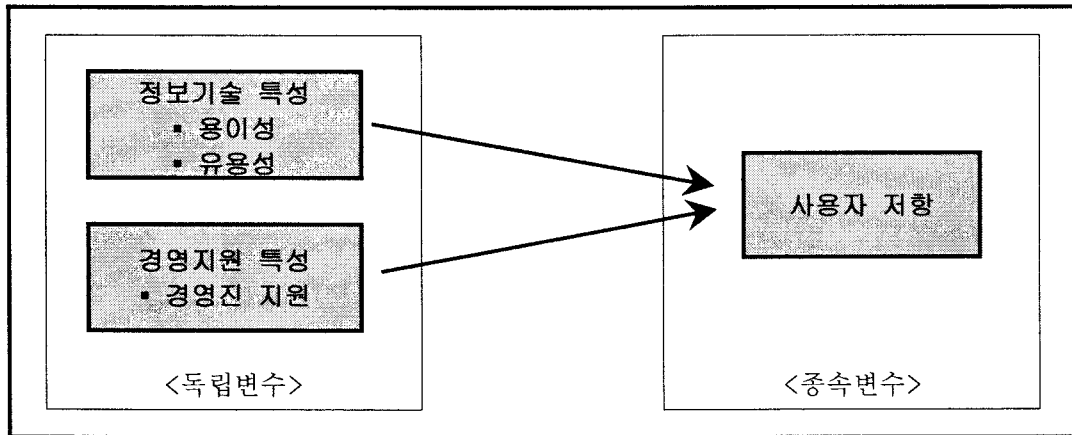
Lim & Benbasat(2000)는 101개 기업을 대상으로 CRM의 성공요인을 분석함에 있어서 독립변수와 종속변수 사이에 지식 관리역량이라는 매개변수를 개발하여 CRM이 조직에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 최고경영자의 지원이 CRM 성공에 영향을 미쳤다는 결과를 얻었다. Peter and Croteau(2003)는 CRM의 성과에 영향을 미치는 요인 중의 하나로 최고 경영층의 지원을 뽑았다. 또한 CRM을 태동시킨 DB마케팅에 대한 경험이 있는 학자들과 실무자들은 예외 없이 DB마케팅 시스템의 성공적인 구축과 활용을 위해서는 최고 경영진의 관점의 폭넓은 이해가 필수적이라는 점을 지적하고 있다. 지용, 이종학(2001)은 CRM을 도입할 때 고려해야 할 가장 중요한 2가지 요인으로 CRM 도입의 비전 확립과 최고경영자의 CRM 도입에 대한 확신을 뽑았다. 특히 그들은 최고경영자의 CRM 도입에 대한 확신과 전폭적인 지원이 있어야지 프로젝트 진행이 원활하게 이루어질 수 있다고 주장하였다. 그리고 기업내부에서 전사적인 CRM 전략이 가능하도록 제도적으로 지원해야 하며, 기업의 직원들이 모두 동참하여 비즈니스 프로세스를 이해시킴과 동시에 이들의 참여 정도에 따라 성과를 평가하여 적절한 평가보상이 이루어져야 한다는 것이다. 경영진의 지원은 여러 정치적인 저항을 극복하고 조직전체에 걸친 참여를 유도할 수 있고(Wixom and Watson, 2001), 정보시스템을 받아들이는데

조직적인 저항을 극복할 수 있다(Markus, 1983). 손경화(2002)는 성공적인 CRM 이행을 위한 제안으로 최고경영자의 CRM 도입에 대한 확고한 의지와 지원이 향후 CRM의 성공에 중요한 요인이 된다고 보고 최고 경영자는 CRM 프로젝트에 적합한 인력을 투입하고 조직 내의 의사교환이나 의사결정, 정보공유 등이 원활하게 실시될 수 있도록 해주며 프로젝트의 변경이나 지연 시에 필요한 자금 조달이나 기간 연장 등 변화의 내용을 조직구성원들에게 전달할 때 결정적인 역할을 하기 때문이라고 주장하였다. 그는 프로젝트 준비단계로부터 구축 단계까지 전 조직구성원들이 참여할 수 있도록 제도적으로 지원되어야 한다고 주장하였다. 이를 토대로 CRM 마인드가 형성되도록 하여 CRM 도입이 기업과 고객 모두에게 혜택을 부여한다는 확신이 들게 하여 인식변화를 시킬 수 있으며, 조직 구성원들 간의 지속적인 커뮤니케이션을 통해 프로젝트에 관한 정보를 항상 교환할 수 있도록 하고 프로젝트 전반에 관한 이해를 증진시켜 프로젝트 진행에 관한 문제점도 조직에 발견할 수 있다는 것이다.

3. 사용자 저항

사용자저항에 대한 정의를 보면, Markus(1983)는 사용자의 의도된 특성으로 바람직하지 않은 것이라고 정의하였고, Zaltman & Wallendorf(1983)는 이전 상태를 유지하려고 하는 어떤 행위라고 정의하였다. Ram(1987)은 정보시스템의 수용 과정에서 정보시스템과 변화에 대해 사용자가 취하는 부정적인 반응, 즉 부정적인

<그림 1> 연구모형



태도 및 행위로도 정의할 수 있다. 또한 사용자 저항의 개념을 사용자의 의도유무에 따라서 의도적 저항, 단순저항으로 구분하는데, Markus(1983)는 시스템의 실행이나 사용을 방해, 시스템설계자가 목적을 달성하는 것을 방해하는 의도된 행위인 의도적 저항과 시스템 존재의 무시, 시스템운영의 부적절한 교육, 시스템에 대한 사용자의 두려움 등 단순 저항으로 구분하여 정의 하였다. Collins & Moores(1983)는 시스템 변화에 대한 태도적 반응 행동(reactions)이나 반응들(responses)을 긍정적 성격은 직무만족, 성공, 다양성 만족, 사회성이라 하였고 부정적 성격을 불쾌, 소외감, 공격적으로 구분하였으며 이중 저항 반응 요소를 불쾌(unhappiness), 소외감(alienation), 공격적(aggressive)이라고 결론지었다. 이와같이 저항은 심리학 이론들과 관련되는데 사용자는 심리적 균형을 위한 고유의 욕망을 가지고 있다. Brod(1982)는 “사용자저항을 시스템에 대한 부정적인 태도나 행동”이라고 정의 하였다. 즉, 컴퓨터를 처음 대하는 사람은

컴퓨터에 대한 특정한 태도나 행동 습관을 형성하게 되는데, 이 태도나 행동이 부정적일 경우 이를 테크노-스트레스(Techno-stress)로 표현하면서 이를 사용자저항으로 간주하였다. 만약 이러한 시스템 도입에 대한 사용자의 저항이 커지면 기업에 막대한 비용발생은 물론 성과감소, 생산성 저하를 초래하게 된다고 한다. 선행연구에서 나타난 저항의 정의를 종합해보면 심리적 측면과 행위적 측면을 포괄하고 있으므로 정보기술의 사용자의 태도나 행위의 유형이 저항에 포함될 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설

본 연구모형은 Davis(1989)의 정보기술 수용모형을 토대로 확장된 모형을 정보기술특성 상황에 알맞게 수정하여 설정하였다. 사용자 저항의 영향요인들이 사용자저항에 어떤 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 <그림 1>과 같은 연구모형을 제시하였다. <그림 1>에서 제시되고 있는 바와 같이 정보기술의 특성에 따른 변수

는 사용자 지각 대상으로 지각된 용이성, 유용성을 설정하였고 경영지원 특성은 경영진의 지원을 독립변수로 설정하였으며, 사용자저항을 종속변수로 설정하였다.

연구모형에 따른 정보기술특성과 사용자 저항간의 관계에 대한 선행 연구들로부터 도출된 각각의 요인별로 세부가설을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 정보기술 사용의 용이성은, '어떤 특정한 정보기술을 사용함에 있어 개인이 지각하는 특성으로 Davis et al.(1989) 등의 선행연구 검토결과에 의하면, 지각된 용이성은 사용자 저항과 부(-)의 관계를 가짐을 유추 할 수 있다. 둘째, 정보기술의 지각된 유용성(perceived usefulness)이란 정보기술 사용이 자신의 직무성과를 증대시킬 것이라고 믿는 정도로서 Adams 등(1992), Igarria 등(1995)의 선행연구 검토결과에 의하면, 지각된 유용성은 사용자 저항과 부(-)의 관계를 가짐을 유추 할 수 있다. 셋째, 경영자지원이란 정보기술을 이용한 CRM 구축 및 활용에 대한 최고경영층의 관심과 지원정도로서 Lim & Benbasat(2000), 손경화(2002) 등의 연구에 의하면 성공적인 CRM 이행을 위한 제안으로 최고경영자의 CRM 도입에 대한 확고한 의지와 지원이 향후 CRM의 성공에 중요한 요인이 된다고 하였다. 이러한 관점에서 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

<가설 1> 정보기술 특성과 사용자 저항간에는 유의한 부(-)의 관계를 보일 것이다.

<가설1-1> 용이성과 사용자 저항간에는 유의한 부(-)의 관계를 보일 것이다.

<가설 1-2> 유용성과 사용자 저항간에는 유의한 부(-)의 관계를 보일 것이다.

<가설 2> 경영지원 특성과 사용자 저항간에는 유의한 부(-)의 관계를 보일 것이다.

<가설2-1> 경영진지원과 사용자 저항간에는 유의한 부의 관계를 보일 것이다.

2. 분석방법

연구목적을 수행하기 위하여 문헌연구와 설문지 조사분석을 통한 실증분석을 병행하였으며, 설문조사의 대상은 수도권을 중심으로 자산이 2,000억 이상 되는 15개 농협을 표본으로 선정하였고, 사무직에 종사하고 있는 남, 여 과장급이하 700명, 과장급이상 300명으로 총 1,000명에게 사전에 해당 농협에 전화로 설문 의뢰 부탁하고 농협내부의 전자우편을 통하여 배부하고 회수는 직접방문, 전자우편 및 우편을 통하여 회수하였다. 1,000부 중에서 총 670부를 회수함으로써 약 67%의 회수율을 보였지만, 회수된 설문지 중에서 불성실한 답변의 설문지 50부를 제외시켰다. 그 결과 620부를 대상으로 분석을 실시하였다.

본 연구는 먼저 측정도구의 신뢰성과 타당성을 검증하고, 빈도분석 등을 이용하여 응답자의 특성을 분석한 후, 가설검증을 수행하였다. 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위해서는 크론바 알파계수(cronbach's α coefficient)를 이용하였고, 측정도구의 타당성을 검증하기 위해서는 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 신뢰성검증에서는 동일한 것을 측정하고자 하는

다항목간의 상관관계를 분석하는 항목분석을 통하여 크론바하 알파(Cronbach's alpha)계수가 낮은 경우 그 항목을 제거한다. 그리고 타당성은 이론적 조사와 요인분석을 이용하여 검증한다. 이와 같이 신뢰성과 타당성이 검증되면 문헌연구와 선행연구를 통하여 도출된 가설을 검증하고자 측정된 정보기술특성에 대한 요인분석을 사용하여 몇 개의 의미 있는 요인으로 함축한다. 함축된 요인을 이용하여 가설검증을 하고자 회귀분석을 실시한다.

IV. 실증분석결과 및 해석

1. 응답자의 특성

본 연구의 설문조사에 응답한 사람들에 대한 응답자의 특성은 성별, 연령, 근속년수, 담당업무, 직급, 소득수준, 그리고 학력을 통하여 알아보고자 한다. 설문에 응답한 사람들의 특성을 알아보기 위한 기술통계분석결과는 다음과 같다.

설문에 응답한 사람들의 빈도는 여자가 325명으로 52.4%를 차지하였고, 남자는 289명으로 46.6%를 보여 여자가 더 높은 비중을 보였다. 연령은 20대가 139명 22.4%, 30대는 316명으로 51.0%, 40대는 136명으로 21.9% 그리고 50대 이상은 23명으로 3.7%를 보여 30대의 비중이 제일 높게 나타났다. 근속년수는 1년 미만이 41명으로 6.61%를 보였고, 30년 이상은 9명으로 1.46%를 보였으며, 5년이라고 응답한 응답자가 54명인 8.71%를 보였고, 5년 이상 10년 미만이 35.2%로 비교적 높게 나타났다. 담당업무는 신용이 472명으로 76.1%를 보여 가장 높게 나타났다, 총무는 46명으로 7.4%, 경제는 17

명으로 2.7%, 지도는 14명으로 2.3%, 채권관리는 13명으로 2.1%, 하나로마트는 9명인 1.5% 순으로 나타났다. 직급은 대리가 192명으로 31.0%를 보여 가장 높은 비중을 보였고, 계장 136명 21.9%, 주임 101명 16.3%, 과장 78명 12.6%, 차장 38명 6.1% 순으로 나타났다. 소득수준은 200만원 이상 300만원 미만이 206명으로 33.2%로 가장 높게 나타났고, 200만원 미만이 129명으로 20.8%, 300만원 이상 400만원 미만이 107명으로 17.3%, 500만원 이상 600만원 미만이 91명으로 14.7% 순으로 나타났다. 학력은 대졸이 249명으로 40.2%, 전문대졸이 210명으로 33.9%, 고졸이 145명인 23.4% 그리고 대학원 졸이 8명인 1.3% 순으로 나타났다.

2. 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

1) 신뢰성 검증

내적 일관성 분석방법을 사용하여 변수들의 신뢰성을 검증하였고, 타당성을 검증하기 위해서 요인분석의 기법으로 주 대각성분 요인추출 모델인 PCA(principal components analysis)방식을 이용하였으며, 요인의 회전(factor rotation)은 직각 회전방식의 VARIMAX 방식을 이용하였다.

정보기술특성변수에 대한 요인분석결과에 의하면, <표 1>에서 보여주고 있는 바와 같이, 신속수행, 성과향상, 생산성향상, 업무를 효율적으로 처리, 업무를 쉽게 처리, 전반적 업무에 유용함이 하나의 요인으로 수렴되어 이를 “유용성”으로 명명하였고, 배우기 쉬움, 쉽게 적용할 수 있

음, 이해하기 쉬움, 다루기 쉬움, 어려움 없이 사용가능, 다루기 용이함이 하나의 요인으로 수렴되어 이를 “용이성”으로 명명하였다. 경영진의 고객관계관리에 대한 관심, 충분한 자원지원, 경영진의 고객 마인드 확산 노력, 경영진과 고객과의 접촉 빈도, 고객 이탈방지노력정도, 고객정보 획득을 위한 구체적 방안수립이 하나의 요인으로 수렴되어 이를 경영진 지원이라고 명명하였다. 사용자저항에 대한 요인분석결과는 정보기술 피함, 동료에게 부탁함, 불안하게 만듦, 정보기술사용에 대한 우려를 가지고 있음, 정보기술을 사용하지 않는 업무를 맡고 싶음, 정보기술의 사용법을 배우는 것은 귀찮음이 하나의 요인

으로 수렴되어 이를 “사용자저항”으로 명명하였다. <표 1>에서 보듯이 측정항목들과 구성개념을 연결하는 요인적재량이 0.5이상으로 나타났고, Eigenvalues값이 1이상으로 나타나 타당성이 확보되었다. 각 변수의 Cronbach's α 값도 일반적 기준치인 0.6이상으로 나타나 내적 일관성이 있다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서 사용될 측정항목들이 해당 연구변수들에 대해 대표성을 갖는다고 할 수 있다.

<표 1> 변수에 관한 요인부석 및 신뢰도분석 결과

변수	표준 적재량	Eigenvalues	설명분산	Cronbach's α	
정보 기술 특 성	유용성	.810	4.873	14.368	.7654
		.820			
		.852			
		.827			
		.799			
		.702			
경 영 지 원 특 성	용이성	.617	1.644	11.397	.7471
		.545			
		.769			
		.757			
		.685			
		.667			
경 영 지 원 지 원	경영진 지원	.757	1.966	14.075	.8943
		.780			
		.837			
		.771			
		.784			
		.719			
사 용 자 저 항	사용자 저항	.793	1.275	8.497	.9149
		.818			
		.832			
		.815			
		.691			
		.573			

3. 가설 검증

<표 2>은 정보기술 특성 및 경영지원 특성과 사용자저항변수 간 회귀분석 결과이다. 분석결과에 의하면, 사용자저항과 유용성, 용이성은 유의수준 0.01에서 부(-)의 유의한 영향관계를 보여주었다. 하지만 경영진지원은 전혀 유의한 관계가 발견되지 않았다.

따라서 용이성과 유용성이 높을수록 사

<표 2> 회귀분석 결과

종속 변수 독립 변수	사용자 저항			
	모형1 (전체)	모형2 (유용성)	모형3 (용이성)	모형4 (경영진 지원)
절편	-2.63E-18 (0.000)	3.21E-18 (0.000)	8.40E-18 (0.000)	-8.71E-19 (0.000)
유용성	-0.167 (-4.128)**	-0.156 (-3.927)*		
용이성	-0.121 (-2.983)**		-0.109 (-2.734)**	
경영진 지원	-5.18E-02 (-1.245)			-0.012 (-0.310)
Adj. R ²	0.034	0.023	0.010	0.001

주) : **는 0.01, *는 0.05에서 유의함을 나타내며 ()의 값은 t값을 의미함.

용자저항이 낮아진다는 가설1-1, 가설 1-2은 채택되었다. 하지만 경영진 지원이 높을수록 사용자 저항이 감소한다는 가설2-1은 기각되었다. 따라서 농협 CRM사용자들의 저항을 감소시키고 정보기술을 효율적으로 활용하게 하기 위해서는 정보기술특성 변수 중 유용성, 용이성 변수를 잘 관리하여야 한다고 할 수 있다.

V. 결론

본 연구는 농협을 대상으로 정보시스템 사용자들의 저항요인을 감소시키고 사용자의 만족을 제고시킬 수 있는 효율적인 운영방안을 모색하기 위하여 농협 CRM 사용자들이 CRM 정보시스템을 사용함에 있어 정보시스템의 정보기술 특성이 사용자들의 저항에 미치는 정도를 고찰하였다. 이와 같은 분석을 수행하기 위한 표본대상은, 수도권에 소재하고 있는 자산규모 2,000억 이상이 되는 15개 농협의 사무직에 종사하는 구성원으로 한다. 이들 간의 관계를 실증분석한 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 정보기술특성과 사용자 저항 변수 간 회귀분석 결과에 의하면, 유용성이 높을수록 사용자저항은 감소할 것이라는 영향관계는, 유의수준 0.01에서 유의한 부(-)의 영향관계가 발견되었다. 따라서 정보기술의 유용성이 높을수록 사용자저항은 감소한다고 할 수 있다. 둘째, 정보기술특성 중 용이성이 높을수록 사용자저항은 감소할 것이라는 영향관계는, 유의수준 0.01에서 유의한 부(-)의 영향관계가 발견되었다. 따라서 정보기술의 용이성이 높을수록 사용자저항은 감소한다고 할 수

있다. 셋째, 경영지원 특성과 사용자 저항 변수 간 회귀분석 결과에 의하면, 경영진의 지원이 높을수록 사용자저항은 감소할 것이라는, 경영진의 지원과 사용자저항간의 영향관계는 유의한 영향관계가 발견되지 않았다. 이와 같은 가설검증결과에 의하면, 가설 1-1과 가설 1-2는 채택되었지만 가설2-1은 기각되었다고 할 수 있다. 따라서 농협의 CRM구축에 따른 정보기술 사용자들의 저항을 감소시키기 위해서는 정보기술의 유용성과 용이성이 매우 중요하다고 할 수 있다. 본 연구의 결과는 농협이 CRM시스템을 효율적으로 구축하고 운영하는데 있어 필요한 정보기술시스템의 특성에 관한 정보를 제공하였다는데 그 의의가 있다. 하지만 본 연구는 사용자 저항의 원인변수 중 정보기술특성과 경영지원 특성에 관한 변수만을 사용하였다는 한계점을 갖고 있다. 따라서 향후에는 보다 다양한 사용자 저항 영향요인들을 고려한 연구가 진행되어야 한다고 본다.

참고문헌

1. 국내문헌
손경화(2002), "CRM의 성공요인 분석," 석사학위논문, 동의대학교 대학원.
2. 외국문헌
Adams, D. A., R. R. Nelson, and P. A. Todd.(1992), "Perceived Uesfulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology : A Replication," MIS Quarterly, June, pp.227-247

- Brod C.(1982), "Managing Technostress : Optimizing the Use of Computer Technology," *Personnel Journal*, Oct : 753-757.
- Chang, M. K & W. Cheung(2001), "Determinants of the Intention to Use Internet/WWW at Work : a Confirmatory Study," *Information and Management* , Vol. 39, 2001, 1-14.
- Collins, F. and T Moores(1983), "Microprocessors in the Office: A Study of Resistance to Change," *Journal of Systems Management*, November, 17-21.
- Davis, F. D. and V. Venkatesh(1996), "A Critical Assessment of Potential Measurement Biases in the Technology Acceptance Model: Three Experiments," *International Journal of human-Computer Studies*, 19-45.
- Davis, F. D.(1989), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 319~340.
- Davis, F. D., R. P. Bagozzi, & P. R. Warshaw(1989), "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science*, August, 984.
- Lawrence, M & G. Low(1993), "Exploring Individual User Satisfaction within User-Led Development," *MIS Quarterly*, Vol. 17, No. 2., 195-208
- Lim, K. H. & I. Benbasat(2000), "The Effect of Multimedia on Perceived Equivocality and Perceived Usefulness of Information Systems," *MIS Quarterly*, Vol. 24, No. 3, 2000, 449-471.
- Markus, M. L.(1983), "Power, Politics and MIS Implementation," *Communication of the ACM*, Vol.26., No.6
- Moore G. C. and I. Benbasat(1991), "Development of an instrument to measure the Perceptions of Adopting an Information technology innovation," *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 192-222.
- Nelson D.L., "Individual Adjustment to Information-Driven Technologies : A Crotocal Review," *MIS Quarterly*, 1990, March, pp.79-98
- Peter, Anne-Marie and Croteau Li(2003), "Critical Success Factors of CRM Technological Initiatives", *Canadian Journal of Administrative Sciences* 20(1)
- Wixom, B. H., & H. J., Watson(2001), "An Empirical Investigation of the Factors Affecting Data Warehousing Success," *MIS Quarterly*, 25(1), 17-41.
- Zaltman G. & M. Wallendorf(1983), *Consumer behavior : Basic findings and management implication*, New York, John Wiley & Sons.