

MIS의 채택에 따른 이용자 만족에 관한 연구
-A Study of the User's Satisfaction
by the Adoption of MIS-

고 종 식*
Ko, Jong-Sic
허 원 배**
Her, Won-Vae

Abstract

The purpose of this study is to increase the economical efficiency and the efficiency of MIS user's attitudes. It hypothesized that an attitudes of users are different from an environmental variables and demographic variables of an organization. So, it selected attitude variables as moderating variables. The sample in this study is the management staff of financial industries only, and the data are selected by field study using a questionnaire. The hypotheses adopted were analyzed statistically by t-test and ANOVA etc.

1. 서 론

조직체는 많은 구성원으로 형성되어 있고 이를 구성원은 자신의 업무를 수행하는 과정에서 각기의 다양한 정보자료를 필요로 하고 있다. 따라서 조직내에는 다양한 개별적인 정보자료 처리시스템이 존재할 수 있다. 이러한 상황속에서 컴퓨터의 활용이 확대되고 정보시스템 수준이 고도화 됨에따라 막강한 정보자료 처리능력을 중심으로 조직구성원들이 필요로 하는 정보자료를 신속히 그리고 효율적으로 처리, 제공하므로서 각기의 중복된 정보처리 작업을 없애고 일관성 있는 정보자료와 공통된 의사결정기반을 제공해 준다.

이와같이 통합된 정보처리시스템은 MIS의 경제성과 효율성의 중요한 원천으로서 매우 중요한 위치를 차지하고 있다. 따라서 본 연구에서는 조직적 상황과 특성을 고려하여 MIS의 채택에 따른 이용자의 만족도를 측정하므로서 그들의 정보처리 능력은 물론 정보처리상의 표준과 지침등 조직운영의 제도와 절차 그리고 규정이 설계되고 이를 준수하므로서 그 기능을 효율적으로 발휘할 수 있도록 하는데 그 목적이 있다.

2. 선행연구의 고찰

루카스[H.C.Lucas,Jr., 1981]는 정보시스템의 성공적 실행의 모형을 제시하고 하고 이를 검증하기 위해 실증적 연구를 이용하여 가설을 검증하였다. 연구에 이용된 녹립변수는 전산부서

* 원광대학교 경영학과

** 원광대학교 대학원 경영학과

의 지원, 사용자의 참여, 상황요인 및 인적요인, 사용자 태도, 시스템의 질 및 모형의 특성, 의사결정 스타일, 경영지원, 사용자 성과이며, 종속변수는 질의의 빈도, 보고서의 사용, 모니터 사용회수 등의 시스템 이용도와 이용자 만족도이다. 부루워[P.J.S.Bruwer, 1984]는 정보시스템의 성공에 대한 모형을 제시하고 검증하기 위하여 가설을 설정하는데 종속변수로는 단지 이용자의 만족도만을 고려하고 있다. 트라이스[A.Trice and M.Treacy, 1986] 등은 시스템의 이용에 영향을 미치는 독립변수에 따라서 이용도를 각각 다르게 측정해야 한다고 주장하고 있다. 즉 실행변수는 조직에 있어서 MIS가 제도화된 정도로서 측정해야 하고, 개인적인 차이변수는 시스템을 이용하고자 하는 개인의 의도로서 예측해야 한다고 하였다. 또한 개인차 변수 및 정보시스템 특성변수는 인식노력과 육체적 노력의 감소로서 측정해야 한다고 주장하였다.

본 연구에서는 이용자의 태도, 채택기간, 도입방법 및 인구통계학적 요인을 독립변수로서 설정하였다. MIS를 이용하는 이용자의 태도는 컴퓨터 자체에 대한 이해 뿐만아니라 정보시스템의 조직적 의미에 대한 인식 및 자발적인 참여로서 시스템의 참가가 자의적인 경우에만 시스템 이용의 측정이 시스템 성공의 좋은 지표라고 할 수 있다.[H.C.Lucas, 1973] 채택기간은 MIS를 효율적으로 운영하기 위해서는 보다 오랫동안 정보시스템을 활용하므로서 획득되는 지식이 필요하다고 보는데 이러한 정보시스템을 보다 효과적으로 이용하기 위한 기본적 지식은 오랜동안 정보시스템을 활용함으로서 획득된다고 볼 수 있다. 도입방법은 MIS의 성과를 보다 높이기 위해서는 각 조직의 환경에 적합한 정보시스템을 활용할 이용자들의 욕구에 보다 맞게 꾸준히 개발하여 활용하는 것이 필요하다. 따라서 정보시스템의 조달방법을 채택한 이유는 시스템의 자체개발의 비율이 높을수록 이용자의 만족 및 성과가 높아진다고 보았기 때문이며, 이외에 인구통계학적 특성에 따라 정보시스템 이용자의 만족도가 다르다는 것을 전제로 본 연구를 위한 독립변수로서 채택하였다.

3. 변수의 설정

3.1 결과변수의 도출

루카스[H.C.Lucas, 1973]와 스완슨[E.B.Swanson, 1982]은 이용자 만족을 MIS관련 목적에 대하여 습득된 경향으로서 정의하고 2가지 조작화 과정을 거쳐 이용자 만족을 측정하였다. 하나는 MIS에 대한 이용자의 태도에 영향을 미치고 있는 MIS 관련목적을 식별하고, 둘째는 이를 목적에 대한 이용자의 반작용을 측정하는 측정도구를 개발하였다. 따라서 이 범위에 있어서 이용자 만족의 측정기준은 MIS에 대한 이용자의 태도에 영향을 미치고 있는 상황 요인들이 포함되고 있다. 이용자 만족의 다른 견해는 이용자 만족을 정보의 질로 평가하는데 정보의 질은 전형적으로 정보의 속성을 측정하는 것이다. 이용자 정보만족의 질을 측정하기 위하여 젤너[C.A.Gallagher, 1974]는 신뢰성, 형식, MIS산출물의 적시성을 포함한 측정기준을 개발하였다. 또한 라커[D.F.Larcker and V.P.Lessing, 1980] 등은 인식된 중요성과 인식된 사용가능성의 두가지 정보속성을 측정하고 있는 이용자 정보만족 측정기준을 개발하였다.

이용자 만족은 이용자의 정보요구 사항을 충족시킨다고 믿는 정보시스템의 신뢰정도로서 주어진 상황에 영향을 미치고 있는 다양한 요인들에 대한 인간의 감정이나 태도의 총계이다. 따라서 경영정보시스템 유효성의 관점에서 이용자 만족은 조직유효성에 대한 MIS공현도로 이용자의 평가를 위한 것이다.

본 연구에서는 정보시스템 이용자의 만족도를 결과변수로 설정하고 정보시스템에 의한 산출물의 신뢰성, 적시성, 목적적합성 그리고 개인적인 만족의 정도를 5점척도로서 측정하였다.

3.2 조직의 상황적 요인

3.2.1 조직규모

조직체의 규모에 따라 MIS의 활용에 따른 영향력을 상이하다. 조직의 규모가 클수록 조직

체 전체에 미치는 MIS의 활용에 대한 영향은 비교적 제한되는 반면에 규모가 적을수록 조직체 전체에 직간접 변화 및 영향을 미치는 경향이 크다.[J.R.Montanai, 1976] 이와같이 MIS의 활용은 조직체의 상황적 조건에 따라서 조직전체에 다양한 변화를 가져온다. 조직변화에 작용하는 다양한 상황적 요소를 종합하여 볼때 조직체의 기존 정보시스템과 경영관리가 불합리하고 경영층이 컴퓨터로 얻을 수 있는 효과를 가능한 한 단기간에 극대화하려고 노력할수록 조직에서 요구되는 변화는 크고 또 이 변화를 경영층이 강력하게 추진할수록 더욱 크게 나타난다.

반면에 조직의 규모가 크고 기존의 정보시스템과 관리체계가 합리화 및 안정화 되어있으며 컴퓨터의 효과를 극대화 시키려는 경영층의 노력이 결여되어 있는 경우에는 컴퓨터의 활용에 대한 조직체의 적응도 비교적 덜 요구될 것이고 조직의 변화도 비교적 적게 나타날 것이다. 그리고 컴퓨터의 활용수준과 활용도가 비교적 낮은 경우에도 컴퓨터 활용하에서 조직으로 부터 요구되는 변화는 비교적 적다.

3.2.2 정보자원의 관리

정보자원은 조직구성원을 지원하기 위하여 존재하고 또한 조직구성원도 자기가 필요로 하는 정보자원을 직접 통제할 수 있기를 원하는 것이 일반적인 경향이다. 따라서 이용자의 입장에서는 정보자원의 분권적 관리체계를 선호하지만 조직전체적 입장에서는 정보자원의 중앙집권적 관리체계가 더 효과적일 수 도 있다. 그러나 정보자원의 관리에 있어서 어느형태가 적절한지는 조직의 목적과 상황적 여건에 따라서 다르다.[P.Osterman, 1991]

정보자원의 집권적 관리체계는 조직체내의 많은 정보자원 업무와 활동을 중앙전산실에서 맡아서 수행하는 것을 의미하며, 규모경제의 법칙에 따라 비용상의 이점을 지니고 있다. 둘째로 조직체 전체를 위한 중앙자료 베이스를 구축하는데 있어서 사용자의 자료접근과 일관성, 그리고 정보보안상의 장점을 지니고 있다. 세째, 전산요원의 기술수준을 높이고 그들이 첨단적인 시스템 연구개발에 치중할 수 있는 이점을 가지고 있다.

반면에 정보자원의 분권적 관리체계는 조직체내의 중요부서가 개별적으로 자체의 정보자원 업무와 활동을 수행하는 것을 의미하며, 조직체내의 각 부서가 필요로 하는 정보시스템을 조속히 개발 할 수 있기 때문에 산출된 정보자료에 대한 만족감도 높일 수 있다. 둘째, 최근의 컴퓨터와 정보통신등 정보기술의 발전으로 인하여 개인용 컴퓨터와 지능작업 터미널이 많이 활용되어 최종사용자 중심의 정보시스템이 가능해졌다. 세째, 부서별 및 개인별 정보관리는 조직체의 분권화된 합리적 의사결정능력을 배양하는 데에도 크게 기여할 수 있다.[이학종, 1993]

3.3.3 최고경영층의 관심 및 지원

최고경영층은 정보시스템 활동에 대한 일반적인 지침들을 제시할 책임이 있으며 최고경영층의 관심 및 지원은 정보시스템의 성과, 성공 및 실패의 중요 요인으로 인식되고 있다. 즉 장기적인 목적과 효과를 유지하는 계획과 활동들은 조직구성원의 자발적인 노력으로 이루어지기가 매우 어렵고 정보시스템의 활용도 최고경영층의 적극적인 개입과 지도가 없이는 기대하는 성과를 얻기가 매우 어렵다. 우리나라에서 정보시스템이 비교적 잘 활용되는 조직체의 경우를 보더라도 거의 예외없이 최고경영층의 역할이 결정적 이었다고 할 수가 있다.[이학종, 1993]

루카스[H.C.Lucas, 1973]는 최고경영층의 지원 참여가 이용자 태도에 영향을 미치고 이러한 영향이 다시 정보시스템의 성공, 실패에 영향을 미친다고 보았으며, 진쓰버그[M.J.Ginzberg, 1981]의 연구에서도 최고경영층의 지원이 정보시스템의 성공, 실패에 상당한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 따라서 최고경영자에 의한 관심 및 지원정도가 비교적 낮은 경우에는 시스템 실행부서와 사용자 부서간에 상호 이해가 부족하기 쉽고 호의적인 관계가 유지되지 못하는 경우가 많다.[H.C.Lucas, Jr., 1975] 그러나 최고경영자에 의한 관심 및 지원정도가 높은 경

우에는 일반적으로 조직구성원들의 시스템 수용태도도 쉽게 긍정적으로 변하는 경향이 있으며 [M.Radnor and A.S.Bean, 1974], 시스템 개발시 필요한 인력, 경비등 개발자원의 동원이 수월해진다고 볼 수가 있다.

3.3.4 교육훈련

이용자 컴퓨터 시스템에 대한 경험 및 교육훈련은 정보시스템 개발시 자신들의 요구사항을 반영시키는 정도에 영향을 미치며 정보시스템을 이해 평가하고 자신들의 요구사항을 명확히 하여 상황에 적합한 정보시스템 설계가 이루어 지도록 하므로서 정보시스템의 성공을 도모한다고 하였다.[A.R.Montazemi, 1969] 하쉬임[R.A.Hirschheim, 1985]도 이용자의 교육 및 훈련은 의사소통을 증진시키며 새로운 시스템에 대한 저항을 감소시키고 실행시간을 감축시키며 생산성을 증가시킨다고 하였다. 벤슨[D.H.Benson, 1983]은 최종이용자에 대한 교육은 프로그래밍 및 시스템분석, 소프트웨어 경향, 파일관리 및 데이터베이스 기법, 소프트웨어의 교체의 순으로 필요하며, 경영자에 대한 교육은 전산에 대한 소개, 최고경영층을 위한 컴퓨터 훈련, 분석적인 컴퓨터 도구의 활용을 위한 통계교육, 정보시스템 전문가 훈련의 순으로 필요하다고 하였다.

4. 연구의 설계

4.1 가설의 설정

본 연구를 위해 설정된 가설은 다음과 같다.

가설 1 : 조직의 상황적 특성에 따라 MIS를 이용하는 이용자의 만족도는 각각 유의적인 차이가 있을 것이다. 즉 MIS를 이용하는 이용자의 태도가 자발적일 수록 그들의 만족도는 더 크게 나타날 것이며 조직의 상황적 특성(정보자원의 관리형태, 최고경영자의 관심 및 지원, 교육훈련, 조직규모)에 따라 상이하게 나타날 것이다.

가설 2 : MIS를 채택한 기간에 따라 조직구성원의 만족도는 각각 유의적인 차이가 있을 것이다. 즉 MIS의 사용기간이 길수록 그들의 만족도는 높게 나타날 것이다.

가설 3 : MIS의 조달방법에 따라 조직구성원의 만족도는 각각 유의적인 차이가 있을 것이다. 즉 MIS의 자체개발의존도가 높을수록 그들의 만족도는 높게 나타날 것이다.

가설 4 : 인구통계학적 특성에 따라 MIS를 이용하는 이용자의 만족도는 각각 유의적인 차이가 있을 것이다.

4.2 조사방법

본 연구는 모집단에서 추출된 표본을 대상으로 표준화된 설문지에 의한 Survey Research를 이용하였다. 자료의 분석은 개인용 컴퓨터 SAS 팩키지를 이용하였으며, 설정된 가설을 검증하기 위해 t-test, ANOVA 등의 통계분석기법을 사용하였다. 변수에 대한 측정은 이용자의 만족도에 대한 변수가 metric 자료를 이용한 것을 제외하고 모든 변수는 nonmetric 자료를 이용하였다. 연구를 위한 표본은 전북에 소재하는 제조 및 금융업체 근로자를 대상으로 하였으며, 표본의 추출방법은 비회율 추출방법 중 할당표본추출방법에 의하였다. 설문지는 연구자가 연구대상에 대하여 사전설명하고 평가하게 하는 자유응답형(open-ended question)에 의한 대인면접방법을 사용하였다. 설문지의 배포 및 회수기간은 1996년 5월 1일부터 5월 30일까지였고, 총 150부를 배포하였으며 이중 연구에 이용된 설문지는 100부였다.

<표 1>

인적사항별 인원수

인 적 사 항		인 원 수	인 적 사 항		인 원 수
성별	남여	62 38	기업 규모	대 중 소 기업	72 28
학력	고 전문대 / 대졸 대졸 이 상	22 66 12	직위	사 계장 / 대리 과 장 이 상	69 21 10
근속년수	1 ~ 5년 6 ~ 10년 11 ~ 15년 15년 이 상	52 25 14 9			

5. 가설검증 및 분석

본 연구를 위해 설정된 가설의 검증 및 분석은 다음과 같다.

5.1 가설 1의 검증 및 분석

5.1.1 정보자원 관리의 형태에 따른 이용자 만족도에 관한 분석

정보자원의 집권화 및 분권화의 정도에 따라 MIS의 이용에 따른 이용자의 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과는 다음과 같다.

<표 2> 집권화된 정보자원 관리에 따른 이용자 만족에 관한 분석

이용자 태도	Means	STD	R**	F	Pro>F
강제적	2.9671	0.9793	0.1281	7.13	0.0013
반 강제적	3.6666	0.7698			
자발적	3.7692	0.4385			

정보자원 관리가 집권화되어 있는 경우 MIS를 이용하는 이용자의 태도에 따른 만족도를 분석한 결과 자발적, 반강제적 이용자의 만족도가 높게 나타난 반면, 강제적 이용자의 만족도는 낮은 것으로 나타나고 있다. 또한 본 모델은 유의수준 0.05에서 R** 0.1281, F value 7.13, 유의확률 0.0013으로 모델에 대한 설명력이 다소 낮기는 하지만 통계적인 유의성이 인정되고 있기 때문에 MIS를 이용하는 이용자의 태도 여하에 따라 그들의 만족도는 차이가 있는 것으로 분석되었다.

<표 3> 분권화된 정보자원 관리에 따른 이용자 만족에 관한 분석

이용자 태도	Means	STD	R**	F	Pro>F
강제적	3.3098	0.7089	0.1162	6.83	0.0025
반 강제적	3.7948	0.5188			
자발적	3.9166	0.8210			

정보자원 관리가 분권화되어 있는 경우 MIS를 이용하는 이용자의 만족도를 분석한 결과 자발적, 반강제적, 강제적 이용의 순으로 높은 만족도를 나타내고 있으며, 유의수준 0.05에서 R** 0.1162, F value 6.83, 유의확률 0.0025으로 모델에 대한 설명력이 다소 낮기는 하지만 통계적인 유의성이 인정되고 있기 때문에 MIS를 이용하는 이용자의 태도 여하에 따라 그들의 만족도는 차이가 있는 것으로 분석되었다.

분석의 결과 정보자원 관리의 형태에 관계없이 이용자의 태도가 자발적 일수록 만족도가 높게 나타나고 있지만 집권화된 조직에 있어 강제적 이용의 경우 만족도가 낮게 나타나고 있고, 분권화된 조직이 집권화된 조직보다 상대적으로 약간 높은 것으로 나타나고 있는 것을 알

수가 있다. 이같은 결과는 근래의 급속한 정보기술의 발전으로 개인용 컴퓨터와 통신망 기술을 활용하여 사용자 중심의 분권적 정보자원 활용과 관리를 큰 경제적 부담없이 가능하게 해준 결과라고 볼 수 있다.

5.2.2 최고경영자의 관심 및 지원에 따른 이용자 만족에 관한 분석

최고경영자의 관심 및 지원여하에 따라 MIS의 이용에 따른 이용자의 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과는 다음과 같다.

<표 4> 최고경영자의 관심 및 지원여하의 이용자 만족에 관한 분석

이용자 태도	Means	STD	R**	F	Pro>F
상 세 적	2.8450	1.0248	0.0901	4.83	0.0100
반 강 세 적	3.4375	1.2976			
자 발 적	3.7435	1.2259			

최고경영자의 관심 및 지원이 있을 경우 MIS를 이용하는 이용자의 태도에 따른 만족도를 분석한 결과 자발적, 반강제적 이용자의 만족도는 높게 나타난 반면, 강제적 이용자의 만족도는 낮은 것으로 나타나고 있으며, 유의수준 0.05에서 R** 0.0901, F value 4.83, 유의확률 0.0100으로 모델에 대한 설명력이 다소 낮기는 하지만 통계적인 유의성이 인정되고 때문에 MIS를 이용하는 이용자의 태도 여하에 따라 그들의 만족도는 차이가 있는 것으로 분석되었다.

<표 5> 최고경영자의 관심 및 지원이 결여된 이용자의 만족에 관한 분석

이용자 태도	Means	STD	R**	F	Pro>F
강 세 적	2.5295	0.8124	0.1289	7.18	0.0012
반 강 세 적	3.0625	0.5864			
자 발 적	3.6692	0.2849			

최고경영자의 관심 및 지원이 결여된 경우 MIS를 이용하는 이용자의 만족도를 분석한 결과 자발적 이용자 만이 높은 만족도를 나타내고 있을 뿐 반강제적, 강제적 이용자의 경우 낮게 나타나고 있다. 또한 본 모델은 유의수준 0.05에서 R** 0.1289, F value 7.18, 유의확률 0.0012으로 모델에 대한 설명력이 다소 낮기는 하지만 통계적인 유의성이 인정되고 있기 때문에 MIS를 이용하는 이용자의 태도 여하에 따라 그들의 만족도는 차이가 있는 것으로 나타나고 있다.

분석의 결과 경영자의 관심 및 지원여하에 관계없이 강제적 이용의 경우 만족도가 낮게 나타나고 경영자의 관심 및 지원이 있는 이용자 집단이 없는 이용자보다 상대적으로 약간 높은 것으로 나타나고 있다. 이같은 결과는 최고경영층의 관심 및 지원이 적극적인 기업일수록 정보시스템의 활용수준이 높으며 시스템의 성과 및 이용자의 만족도를 증진시키는 중요한 요인으로 되므로 타당성 있는 결과라고 할 수 있다.

5.3.3 조직규모에 따른 이용자 만족도에 관한 분석

조직의 규모에 따라 MIS의 이용에 따른 이용자의 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과는 다음과 같다.

<표 6> 대기업에서의 이용자 만족에 관한 분석

이용자 태도	Means	STD	R**	F	Pro>F
강 세 적	3.3051	1.1279	0.0415	2.10	0.1277
반 강 세 적	3.7500	0.9699			
자 발 적	3.8205	0.6751			

대기업의 경우 MIS를 이용하는 이용자의 만족도를 분석한 결과 자발적, 반강제적, 강제적 이용의 순으로 높게 나타나고 있다. 그러나 본 모델은 유의수준 0.05에서 $R^{**} 0.0415$, F value 2.10, 유의확률 0.1277 으로 모델에 대한 설명력이 낮을 뿐만아니라 통계적인 유의성도 인정되지 않기때문에 MIS를 이용하는 이용자의 태도 여하에 따라 그들의 만족도는 차이가 없는 것으로 분석되었다.

<표 7> 중소기업에서의 이용자 만족에 관한 분석

이용자 태도	Means	STD	R^{**}	F	Pro>F
강 세 적	3.6009	0.8292	0.0413	2.09	0.1287
반 강세적	3.8541	0.6881			
자 발 적	4.0512	0.7557			

중소기업에 있어 MIS를 이용하는 이용자의 만족도를 분석한 결과 역시 자발적, 반강제적, 강제적 이용의 순으로 높은 만족도를 나타내고 있으나, 본 모델은 유의수준 0.05에서 $R^{**} 0.0413$, F value 2.09, 유의확률 0.1287 으로 모델에 대한 설명력이 낮을 뿐만아니라 통계적인 유의성도 인정되고 있지 않기 때문에 MIS를 이용하는 이용자의 태도 여하에 따라 그들의 만족도는 차이가 없는 것으로 나타나고 있다.

분석의 결과 기업규모에 관계없이 MIS를 자발적, 반강제적, 강제적 이용의 순으로 이용자의 만족도가 높게 나타나고 있으며, 대기업 보다 중소기업에 있어 이용자의 만족도는 상대적으로 더 높은 것으로 나타나고 있다. 이같은 결과는 조직체의 규모가 클수록 MIS의 활용은 비교적 제한 되어 있는 반면 작을수록 그 활용이 조직전체에 영향을 미치므로 조직의 성과 및 이용자 만족도에 직접적인 영향을 미치다는 선행연구의 결과와 일치하는 것이라고 할 수 있다.

5.4.4 교육훈련에 따른 이용자 만족도에 관한 분석

교육훈련의 여부에 따라 이용자에 대한 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과는 다음과 같다.

<표 8> 교육훈련하의 이용자 만족에 관한 분석

이용자 태도	Means	STD	R^{**}	F	Pro>F
강 세 적	3.5000	0.9603	0.0548	2.81	0.0649
반 강세적	3.7166	0.1828			
자 발 적	3.9148	0.0458			

교육훈련이 실시된 이용자 집단의 만족도를 분석한 결과 자발적, 반강제적, 강제적 이용의 순으로 높게 나타나고 있으며, 유의수준 0.05에서 $R^{**} 0.0548$, F value 2.81, 유의확률 0.0649 으로 모델에 대한 설명력이 낮을 뿐만아니라 통계적인 유의성도 인정되지 않기 때문에 MIS를 이용하는 이용자의 태도 여하에 따라 그들의 만족도는 차이가 없는 것으로 분석되었다.

<표 9> 교육훈련이 결여된 이용자의 만족에 관한 분석

이용자 태도	Means	STD	R^{**}	F	Pro>F
강 세 적	2.3888	0.8492	0.0712	3.72	0.0277
반 강세적	3.2083	0.6653			
자 발 적	3.6111	0.2509			

교육훈련이 결여된 이용자의 만족도를 분석한 결과 자발적 참여의 경우 높은 만족도를 나타내고 있으나 강제적 참여의 경우는 낮은 만족도를 나타내고 있다. 또한 본 모델은 유의수준 0.05에서 $R^{**} 0.0712$, F value 3.72, 유의확률 0.0277 으로 모델에 대한 설명력이 다소 낮기는 하지만 통계적인 유의성이 인정되고 있어 MIS를 이용하는 이용자의 태도 여하에 따라 그들

의 만족도는 차이가 있는 것으로 분석되었다.

분석의 결과 교육훈련을 실시한 경우 모든 이용자가 대체적으로 만족하고 있으나 실시하지 않은 경우 강제적으로 이용하는 집단의 만족도는 상대적으로 낮게 나타나고 있다. 이같은 결과는 정보시스템 이용자들은 자신의 기술수준을 높이고, 저항감을 없애며 전문인으로서의 위치를 향상시키기를 바라고 있으며 이것이 그들의 직무만족과 욕구충족에 많은 영향을 미친다고 볼 수 있다. 따라서 국내의 교육기관, 각종 협회와 경제단체, 연구기관에서의 다양한 교육훈련 프로그램과 세미나 등의 사회 프로그램과 더불어 사내 실무교육훈련과 선임자의 지도 등이 매우 중요하다고 할 수 있다.

5.2 가설 2의 검증 및 분석

<표 10> 기간에 따른 이용자 태도의 만족도에 관한 분석

채택기간	Means	STD	R**	F	Pro>F
5년이내	3.4126	1.1397	0.0348	1.15	0.3315
5 ~ 10년	3.4545	1.2788			
11 ~ 15년	3.7936	0.7186			

MIS의 채택기간에 따라 이용자의 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과 11~15년, 5~10년, 5년이내의 순으로 만족도가 높은 것으로 나타나고 있어 채택기간이 길수록 이용자의 만족도가 높다는 것을 알 수가 있다. 그러나 본 가설은 유의수준 0.05에서 R** 0.0248, F value 1.15, 유의확률 0.3315으로 모델에 대한 설명력 뿐만아니라 통계적인 유의성도 인정되고 있지 않기 때문에 기각 되어진다.

5.3 가설 3의 검증 및 분석

<표 11> 도입방법에 따른 이용자 태도의 만족도에 관한 분석

도입방법	Means	STD	R**	F	Pro>F
자체개발	3.6728	0.9615	0.0013	0.07	0.9367
국내도입	3.7333	0.6095			
외국도입	3.7222	0.4906			

조달방법에 따라 이용자의 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과 기 개발된 국내 응용시스템을 도입하였을 경우 가장 높은 만족도를 나타내고 있으며, 외국에서의 도입과 자체개발의 순으로 높은 만족도를 나타내고 있다. 그러나 본 가설은 유의수준 0.05에서 모델에 대한 설명력이 0.01%로 아주 낮을 뿐만아니라 F value 0.07, 유의확률 0.9367으로 통계적인 유의성이 인정되지 않기 때문에 기각되어진다.

5.4 가설 4의 검증 및 분석

5.4.1 성별에 따른 이용자 태도의 만족도에 대한 유의성 검증

<표 12> 성별에 따른 이용자 태도의 만족도에 대한 유의성 검증

분류	MEAN		STD		T	Pro> T
	남	여	남	여		
만족도	3.8042	3.5225	0.7820	0.8334	1.6973	0.0928

성별에 따라 이용자의 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분

식의 결과 남자가 여자보다 높은 만족도를 나타내고 있으나 유의수준 0.05에서 T value 1.6973, 유의확률 0.0928으로 통계적인 유의성이 인정되지 않기 때문에 기각되어진다.

5.4.2 근속년수에 따른 이용자 태도의 만족에 대한 유의성 검증

<표 13> 근속년수에 따른 이용자 태도의 만족에 대한 유의성 검증

근 속 년 수	Means	STD	R**	F	Pro>F
1 년 ~ 5년	3.5873	1.0322	0.1386	5.15	0.0024
6 년 ~ 10년	4.1818	0.6724			
10년 ~ 15년	3.2857	0.7622			
15년 이 상	3.7129	0.6179			

근속년수에 따라 이용자의 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과 재직기간 6~10년인 근로자의 경우 가장 높은 만족도를 나타내고 있고, 15년이상, 1~5년, 10~15년의 순으로 높게 나타나고 있다. 또한 유의수준 0.05에서 모델에 대한 설명력이 13%로 다소 낮기는 하지만 F Value 5.15, 유의확률 0.0024으로 통계적인 유의성이 인정되고 있어 설정된 가설은 채택되어진다.

5.4.3 직위에 따른 이용자 태도의 만족에 대한 유의성 검증

<표 14> 직위에 따른 이용자 태도의 만족에 대한 유의성 검증

직 위	Means	STD	R**	F	Pro>F
사 원	3.0370	1.0494	0.0498	2.54	0.0838
계상 / 대리	3.2750	0.8126			
과 장 이 상	3.8888	0.5018			

직위에 따라 이용자의 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과 과장이상, 계장/대리, 사원의 순으로 만족도가 높은 것으로 나타나고 있어 직위가 높을 수록 그 만족의 정도가 크다는 것을 알 수 있다. 그러나 본 가설은 유의수준 0.05에서 R** 0.0498, F value 2.54, 유의확률 0.0838으로 모델에 대한 설명력 뿐만아니라 통계적인 유의성이 인정되고 있지 않기 때문에 기각되어진다.

5.4.4 학력에 따른 이용자 태도의 만족에 대한 유의성 검증

<표 15> 학력에 따른 이용자 태도의 만족에 대한 유의성 검증

직 위	Means	STD	R**	F	Pro>F
고 출	3.3148	1.1463	0.0271	1.35	0.2634
전문대/대학	4.0000	0.0000			
대 출 이 상	3.5333	1.0205			

학력에 따라 이용자의 만족도는 유의적인 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 분석의 결과 전문대 및 대졸의 학력을 가진 이용자의 만족도가 가장 높게 나타나고 있으며, 대졸 이상, 고졸의 순으로 만족도가 높게 나타나고 있다. 그러나 본 가설은 유의수준 0.05에서 R** 0.0271, F value 1.35, 유의확률 0.2634으로 모델에 대한 설명력이 아주 낮을 뿐만아니라 통계적인 유의성도 인정되지 않기 때문에 기각되어진다.

5. 결 론

정보자원을 효율적으로 관리하기 위한 조직구조와 관리체계는 조직체의 목적과 환경, 정보시스템의 수준등 조직체의 상황적 여건에 따라 모두 다르다. 그러나 앞으로 기대되는 정보기술의 발전을 고려할때 컴퓨터와 사무자동화 등 각종 정보기술은 우리 조직체의 필수적인 도구로

서 점차 조직생활에 매우 중요한 경영자원이 되어가고 있다. 따라서 경영자원의 관리도 점차 중앙집권적인 조직구조와 개발체계에서 분권화된 정보조직구조와 사용자 중심의 자율적인 정보통신체계로 전환되어 가고 있다.

이러한 사용자 중심의 자율적인 정보관리체계는 정보기술이 발전하고 컴퓨터의 활용이 증가됨에 따라 더욱 강화될 것이 확실하다. 그리고 점차 확대되어 가는 정보시스템을 연결하고 조직 전체의 자료베이스시스템을 개발하는 중앙전산실의 역할도 더욱 중요해질 것이다. 이와같이 정보자원의 효율적 관리는 현대경영의 중요한 부분을 차지하고 있고 조직체가 필요로 하는 컴퓨터 전문인력을 확보하고 그들의 기술수준을 계속 향상시키기 위하여 교육훈련을 실시하는 것도 정보시스템의 중요한 과제라 할 수 있다. 즉 정보시스템이 발전하려면 정보시스템의 관리는 물론 이를 활용하는 경영조직에 있어서도 정보시스템과 일관성 있는 조직구조가 설계되고 이에 알맞는 경영관리 행동이 조성되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 이학종, MIS와 경영조직, 박영사, 1993.
- [2] Bruwer, P.J.S., "A Descriptive Model of Success for Computer Based Information Systems", *Information & Management*, 1984.
- [3] Benson, D.H., "A Field Study of End User Computing : Findings and Issues", *MIS Quarterly*, Vol.7, No.4, 1983.
- [4] Ginzberg, M.J., "Early Diagnosis of MIS Implementation Failure : Promising Results and Unanswered Questions", *Management Sciences*, Vol.27, No.4, 1981.
- [5] Gallagher, C.A., "Perceptions of the Value of a Management Information System", *Academy of Management Journal*, 1974.
- [6] Hirschheim, R.A., "User Experience with and Assessment of Participative Systems Design", *MIS Quarterly*, Vol.9, No.4, 1985.
- [7] Lucas, H.C.Jr., The Analysis Design and Implementation of Information Systems, 2nd ed., McGraw Hill, 1981.
- [8] —————, Why Information Systems Fail, Columbia Univ. Press, 1975.
- [9] —————, "A Descriptive Model of Information Systems in the Context of the Organization", *Data Base*, Vol.5, No.4, 1973.
- [10] —————, "User Reactions and the Management Information Services", *Management Informations*, 1973.
- [11] Lederer, A.L. & D.F.Galletta, "Some Cautions on the Measurement of User Information Satisfaction", *MIS Quarterly*, Vol.20, No.3, 1989.
- [12] Larcker, D.F. and V.P.Lessing, "Perceived Usefulness of Information : A Psychometric Examination", *Decision Sciences*, 1980.
- [13] Montazemi, A.R., "Factors Affecting Information Satisfaction in the Context of the Small Business Environment", *MIS Quarterly*, Vol.12, No.2, 1969.
- [14] Montanai, J.R., "An Expanded Theory of Structural Determination : An Empirical Investigation of the Impact of Managerial Discretion on Organization Structure", *Unpublished Doctoral Dissertation*, 1976.
- [15] Osterman, P., Impact of it on Jobs and Skills, and R.B.Mckersie and R.E.Walton, Organizational Changes, in M.S.Scott Morton (ed.), The Corporation of the 1990's, 1991.
- [16] Radnor, M., and A.S.Bean, "Top Management Support for Management Science", *Omega*, Vol.2, No.1, 1974.
- [17] Swanson, E.B., "Measuring User Attitude in MIS Research a Review", *Omega*, 1982.
- [18] Trice, A. and M.Treacy, "Utilization as a Dependent Variable in MIS Research", *Proceedings of the Seventh International Conference on Information Systems*, 1986.