

정보시스템의 사용자 만족도 평가에 관한 연구

박 민 생*, 신 미 향**

A Research for End-User Satisfaction Evaluation on Information Systems

Min-Saeng Park* , Mi-Hyang Shin**

요 약

최근 정보기술의 급격한 발달과 함께 정보시스템의 개념과 역할에도 많은 변화가 나타나고 있다. 더불어 정보시스템의 효과적인 관리와 운영을 위해서는 보다 체계적인 MIS 평가가 요청되고 있는 실정이다. 이전부터 MIS 평가에 관한 많은 연구들이 이루어져 왔으나, 관점의 다양성과 MIS의 도입성과의 포괄성으로 인해 MIS 평가를 위한 사용자 만족도가 개별 시스템에서 산출되는 결과물에 대한 평가로 국한되어왔다.

이에 본 연구에서는 기존의 MIS 평가에 관한 연구들을 기초로 변화된 MIS를 종합적으로 평가할 수 있는 개념적인 프레임워크를 제시하였다. 즉 MIS 도입으로 인한 결과물에 대한 사용자 만족도 및 조직 전체의 변화에 대한 만족도 등 기존의 MIS 평가에서 제시된 다양한 관점과 평가방법을 종합하여 새로운 평가 프레임워크를 제시하였다.

Abstract

Recently, there are great variations on concepts and rolls of information system as the radical growth in information technology. A systematic MIS evaluation is requested for effective management and operation of information system. Although many researches on MIS evaluation have been progressed, the evaluation of the user satisfaction is limited by evaluating from the each system's result because of the diversity of view points and inclusion of MIS introduction.

Therefore, in this paper, a conceptual framework is suggested to evaluate MIS synthetically that is changed by the result of existing MIS evaluation. So to speak, a new evaluation framework is suggested by synthesizing various view points and evaluation method that suggested from the existing MIS evaluation such as user satisfaction of results as the introduction of MIS and the satisfaction of variation of entire organization.

* 동명대학 사회경영계열 부교수
** 동명대학 사회경영계열 전임강사

I. 서론

정보기술의 비약적인 발달과 함께 정보시스템은 기업 내부의 경영효율화 뿐만 아니라 전략적 활용을 통한 경쟁적 우위를 얻는데 핵심적인 역할을 하고 있다. 즉, BPR(경영재설계)이나 경영혁신을 추진하는데 핵심역할을 하고 있다. 뿐만 아니라 이러한 정보시스템은 단순한 응용시스템에서부터 최근 급격히 이루어지고 있는 조직구성원을 하나의 조직망으로 연결하는 네트워크나 웹과 연동되는 광범위한 정보시스템으로 그 범위가 확대되고 있다.

그러나 MIS 평가는 MIS의 성공적인 도입과 운영 및 관리를 위해서 조직전체적인 측면에서 매우 중요한 부분임에도 불구하고, MIS 파급효과의 광범위성, MIS 평가 수준의 다양성 등을 이유로 아직 종합적인 평가들을 구축하지 못하고 있는 실정에 있다.

지금까지 수행된 MIS 평가에 관한 연구결과를 살펴보면, MIS의 실체를 개별 응용소프트웨어 수준에서 파악하고 있다. 1970년대 이후 수행된 MIS 평가에 관한 연구의 대부분이 MIS의 도입 및 효과가 조직 전반에 걸쳐서 나타남에도 불구하고, 단편적인 하나의 소프트웨어의 평가로 보고 있다. 뿐만 아니라 오늘날 정보기술의 급격한 발전으로 인하여 전사적인 통합 MIS의 개발 및 인터넷 환경에서의 인트라넷, 전자상거래의 등장 등 다양한 형태로 발전하고 있는 이 시점에 기존의 MIS 평가방법으로는 한계를 가지게 된다.

따라서 본 연구에서는 기존의 MIS 평가 방법을 고찰한 다음, 변화된 MIS 개념에 대해서 재정립하고, 이를 평가할 수 있는 새로운 평가 프레임워크를 제시하고자 한다.

II. 본론

1. 정보시스템의 의미 확대

정보시스템이란 "조직내에서의 의사결정 및 통제활동을

지원하기 위해 각종 정보를 수집(또는 검색), 처리, 저장 및 전달하는 일련의 절차"를 말하는 것으로 정보기술 및 경영환경의 변화에 따라 이것을 의미하는 많은 용어들이 등장하였다[15]. 경영정보시스템을 중심으로 거래처리시스템, 의사결정지원시스템, 전략적 정보시스템 등으로 발전하다가 90년대 이후에는 BPR(Business Process Reengineering)과 같은 업무 프로세스의 혁신을 포함하는 ERP(Enterprise Resource Planning), 즉 기업내의 업무를 통합적으로 관리해주는 것이 MIS의 주요한 개념이 되었다. 더 나아가 최근에는 인터넷을 기반으로 하는 기업간의 거래를 체계적으로 지원할 수 있는 EC/CALS의 체제 구축으로 발전하고 있다. 이와 같이 MIS는 정보기술의 발전과 함께 기업에서 핵심역할을 하면서 그 개념이 점차 변화되고 있는 것이다.

2. MIS 평가에 관한 기존 연구

평가란 "계획-실행-통제"의 순환으로 이어지는 조직의 경영과정 중 주로 통제과정과 밀접한 관련을 갖는 경영활동이라 볼 수 있다. 이와 같은 맥락에서 MIS의 평가란 "정보시스템의 계획, 확보, 운영과정 및 그 성과가 원래의 정보시스템의 목표, 궁극적으로는 조직목표에 기여하는 정도를 측정하고, 그 결과를 다시 정보시스템의 계획, 확보, 운영 과정에 적절히 피드백하는 일련의 활동"이라고 정의할 수 있다[2]. 즉, 정보시스템의 평가는 MIS의 기본 단위인 개별 응용시스템의 기술적 성능 및 효율성, MIS 실행과정의 적합성, MIS 관련 자원 관리의 효율성, 그리고 MIS의 전반적인 효과성 등의 항목을 측정하는 데서 출발한다. 그리하여 이들 평가 항목이 주어진 목표 또는 계획대로 수행되고 있는지 여부를 확인한 다음, 보다 나은 성과를 얻기 위해 그 결과를 MIS 기능 수행이나 새로운 정보시스템을 개발할 때에 지속적으로 feedback함으로써 종결된다.

2.1 MIS 평가의 유형 및 문제점

MIS 평가에 관한 연구를 유형별로 대별하면, 크게 3가지로 분류할 수 있다[3]. 구체적으로 평가관점에 따른 분류, 평가범위에 따른 분류, 평가방법에 따른 분류 등으로 구분한다.

첫 번째, 평가관점을 기준으로 보면, MIS 구축과 활용과 관련된 수단과 과정을 중시하는 과정중심적 평가와 목표와 결과를 중시하는 결과중심적 평가, 그리고 MIS 도입에 따른 변화를 중시하는 변화중심적 평가로 분류하

는 것이 일반적이다. 과정중심적 평가는 조직의 MIS 자원이 효율적이고, 효과적으로 잘 활용되고 있는가에 초점을 두고 있다. 구체적으로 하드웨어와 소프트웨어의 가용성 및 성능, MIS 인력의 규모 및 능력, 시스템 개발과정에 있어서의 사용자 참여, MIS 개발부서와 사용자 부서 간의 의사소통 정도 및 갈등 정도 등의 항목들에 의해서 평가가 이루어진다.

한편 결과중심적 평가는 MIS를 개발, 활용하고 있는 부서 또는 조직 전체의 목표가 MIS 실행을 통해서 얼마나 효과적으로 달성되고 있는가를 평가의 목적으로 보고 있다. 구체적으로 시스템 사용자의 만족도, 업무성과 향상도, 경영관리 및 의사결정과정의 합리화 정도, 매출액 및 당기순이익 증가 등을 측정항목으로 하고 있다.

그리고 변화중심적 평가는 90년대초 정보시스템이 조직의 경쟁우위를 확보해주고, 산업구조의 변화를 가져다 준다는 점에서 기업의 변화에 초점을 둔 MIS 평가방법이다(4). 즉 MIS가 기업의 BPR(경영재설계)나 경영 Process의 혁신에 주도적인 역할을 한다는 관점에서 제시된 것으로, MIS 도입으로 인한 조직구성원 개인, 조직, 산업의 변화를 측정항목으로 하고, 이에 따른 평가 결과를 향후 급변하는 경영 환경에 대응할 수 있는 경쟁 전략을 수립하는 핵심자료로 feedback될 수 있도록 하는 것이다. 위의 세 가지 평가방법은 어느 하나만이 중요한 것이 아니라, 상호 보완적으로 평가될 때 MIS 평가가 제대로 이루어진다고 볼 수 있다.

두 번째 평가범위를 평가의 기준으로 하면 크게 4가지 유형으로 구별된다. 컴퓨터 자원운영 평가, 응용시스템 평가, MIS 부서 평가, 조직 전체 수준의 MIS 평가가 해당된다. 컴퓨터 자원운영평가는 하드웨어, 소프트웨어 등 컴퓨터 자원 운영의 적정성을 평가하는 것으로 하드웨어 설비나 소프트웨어 자체 평가의 대상이 된다. 구체적으로 정보처리 속도나 기억용량, CPU의 반응시간, 고장율, 오류발생율과 같은 평가항목이 해당된다.

응용시스템평가는 개별적인 응용시스템의 개발과정과 성과를 평가하는 것으로 출력자료의 유의성, 사용자의 만족도 및 시스템 이용도, 일정 및 예산 목표 이행도, 사용자의 직무수행 능력 향상도 등이 구체적인 평가항목이 된다. MIS부서 평가는 MIS부서의 운영 및 관리가 합리적으로 이루어졌는지를 평가하는 것으로 산출자료의 양, 질, 적시성, 프로그램 작성능력과 생산성, 오류발생 빈도 등이 평가항목이다.

조직전체 수준의 MIS 평가는 정보시스템이 다른 하위

시스템과 유기적인 관계를 가지면서 조직목표에 기여하는 정도를 평가하는 것으로 사용자의 정보시스템 이용도와 만족도, 의사결정 합리화 정도, 조직분위기 개선 및 조직 개발 정도 등이 평가항목으로 제시되고 있다. 실제로 우리가 MIS 평가라고 할 때는 조직수준에서의 MIS 평가를 의미하는 것이 보통이다. 특별한 목적이 있는 경우를 제외하고는 MIS를 평가함에 있어 어느 한 부분만을 대상으로 해서는 종합적인 MIS의 성과를 제대로 측정할 수 없기 때문이다.

세 번째로 평가방법에 따라 분류하면 객관적 평가와 주관적 평가도 나누어진다. 객관적 평가는 하드웨어 활용율, 네트워크 접속율 등과 같은 계량화 또는 수치화된 자료를 이용하는 방법이다. 반면에 주관적 평가는 사용자 태도 및 만족도, 경영층의 인식 등과 같이 설문조사나 면담을 통해 얻은 응답자의 주관적 인식을 토대로 평가하는 방법이다. 평가의 정확성을 기하기 위해서는 객관적 평가가 더 바람직하겠지만 현실적으로 객관적 자료의 수집이나 측정이 불가능한 경우가 많다.

이상과 같이 MIS 평가에 관해서는 많은 연구들이 있었고, 또한 평가에 대한 문제점들이 다각적으로 지적되고 있지만, 공통적인 특성은 MIS 평가의 범위를 규정할 수 있는 기준이 모호하고, 측정 요소들의 계량화가 어려우며, MIS의 효과를 객관적으로 구분해서 측정하기가 어렵다는 점이다.

2.2 사용자 만족도에 관한 기존 연구

제시된 여러 가지 MIS 평가의 어려움에도 불구하고, MIS 평가를 위한 대용적 척도(surrogate measure)로서 가장 많이 논의되었던 개념은 사용자 만족도이다(5). 사용자 만족도는 정보시스템에 대해서 사용자가 갖게 되는 다양한 측면에서의 사용자 태도 또는 정보시스템에 대한 사용자의 인지된 효과성이라고 정의할 수 있다(5).

초기의 사용자 만족도 측정은 정보시스템의 산출물에 초점을 두어, 사용자들의 만족도 수준을 평가하는 것이었다. 예를 들어 정보시스템에서 제공되는 산출물의 내용성(contents), 정확성(accuracy), 제공정보의 양식(format), 사용용이성(ease of use), 적시성(timeliness) 등이 해당된다.[11,14] 이후의 연구에서는 좀 더 발전하여 사용자 만족도를 측정함에 있어, 정보시스템이 제공하는 산출물의 질, 서비스, 최고경영진의 지원, 유지보수 및 정보시스템 개발로 인한 조직의 변화에 대한 사용자 만족도 등으로 MIS 평가 범위가 확장되고 있다(5,9). 이는 MIS 평가를 위한 사용자 만족도가 개별적인 응용 소프트웨어에서 제공하는 산출물에만

범위를 한정하는 것이 아니라, 정보시스템 개발과 관련된 전반적인 부분까지 확대되어 사용자 만족도 측정이 이루어져야 바람직한 평가가 이루어진다는 점을 시사하고 있다.

한편 사용자 만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구들을 살펴보면, 사용자 교육이나 사용자 참여와 같은 사용자들의 개인적인 요인과 함께 MIS 부서의 조직내 위치, MIS 담당자의 직위나 최고경영층의 지원과 같은 조직적 요인들이 사용자 만족도에 유의적인 영향을 주는 것으로 나타나고 있다[1,10,12].

따라서 MIS 평가를 위한 사용자 만족도는 개별적인 응용 소프트웨어에서 제공되는 산출물에 대한 사용자들의 인식 뿐만 아니라 MIS 도입과 관련된 조직 전체적인 수준에서의 사용자 만족도와 업무 프로세스의 변화에 대한 사용자 만족도를 포함시켜 평가의 범위를 확대하는 것이 필요하다. 즉 사용자 만족도가 MIS의 성공이나 MIS의 성과에 대한 보다 의미있는 평가 방법이 되기 위해서는 MIS로 인해서 얻게 되는 결과물의 효과나 성과 뿐만 아니라 사용자 만족도에 중요한 영향을 줄 수 있는 다양한 조직적인 요인들을 함께 평가항목으로 고려하여 종합적인 평가가 되어야 한다.

표 1. 새로운 평가 프레임워크

평가범주	평가요인	평가항목
조직문화	CEO의 인식	· MIS개발을 투자로 인식하는 정도 · MIS를 전략적 무기로 활용하는 정도 · MIS를 업무 프로세스혁신에 활용하는 정도 · MIS를 장단기 경영계획에 활용하는 정도
	종업원의 창의성	· 임직원들의 정보관리 습관, 정보공유정도 · CEO의 정보관리 습관 · 종업원들의 정보기술에 대한 지식 정도
	전산담당자의 창의성	· 전산부서원들의 이직률 · 전산담당자가 지닌 관리지적인 능력의 소유 정도 · MIS의 전략적 활용 방안의 제시 정도 · 발전하는 정보기술을 습득하려는 적극성 정도 · 전산담당자들이 지닌 업무에 관한 지식 정도 · 전산부서원들의 직무만족도
조직구조	의사소통	· 임직원간, 부서간의 의사소통 정도 · 시스템 개발부서와 사용자부서간의 의사소통 정도
	조직의 융통성	· 조직구조의 융통성 정도
	전산운영위원회	· 전산운영위원회의 활성화 정도
	전산부서의 위치	· 전산부서의 권한 · 전산부서 업무가 전략적 계획 수립에 참여하는 정도 · 전산부서가 사내 업무 개선을 지원하는 정도

MIS 개발 및 운용	CEO의 참여	· 시스템 개발시 CEO의 지원 정도 · 경영목표와 MIS 목표의 일치 정도 · MIS 개발시 경영철학의 반영정도
	MIS 계획	· MIS를 위한 전략적 계획 수립 정도 · 업무의 표준화 정도 · 소프트웨어 프로젝트 관리
	사용자 지원 및 교육	· 임직원들에게 전산화 교육을 실시하는 정도 · 임직원들에게 실시하는 교육의 적합성 · 정보화 마인드 확산 정도
	사용자 참여	· 시스템 개발시 사용자가 팀원으로 참여하는 정도
	유지 및 보수	· 전산화 과정의 문서화에 의한 유지, 보수 · 시스템에 대한 품질보증에 대한 유지, 보수 · MIS의 과학적 관리에 의한 유지, 보수 · 사용자 지원, 장애 처리
정보제공 서비스의 질	정보제공 시간 및 속도	· 자료처리 지연시간, 문제해결시간, 자료제공 속도
	정보내용의 양	· 새로운 자료획득의 용이성, 실시간처리량
	정보내용의 질	· 정확성, 신뢰성, 완전성
조직성과	정보제공 방법 및 양식	· 그래픽 정도, 문서화 정도
	재무적 평가	· 매출액의 증감, 시장점유율의 변화, 비용 대 수익 비교
조직성과	조직의 변화	· 업무프로세스의 향상, 임직원들의 사기향상 정도 · 조직분위기 개선정도

3. 새로운 평가 프레임워크

MIS 평가를 위한 사용자 만족도 평가 프레임워크를 제시하기 위해서 중요한 문제는 평가목적에 적합한 평가항목들을 선정하는 것이다. 새롭게 제시될 사용자 만족도는 변화된 정보시스템의 환경에 적합하도록 재구성되어야 하고, 평가결과를 성공적인 MIS 개발과 운영을 위해서 feedback될 수 있어야 하며, 시스템 개발로 인해 생겨날 수 있는 조직 전체적인 변화나 성과에 대해서 사용자들의 만족도를 평가할 수 있는 내용을 포함해야 한다. 나아가 본 평가 프레임워크를 이용하여, 기존에 구축되어 있는 MIS의 활용실태나 성공 또는 실패에 대한 분석을 할 수 있고, 새로운 MIS 개발시에는 평가 결과를 지속적으로 feedback 함으로서 성공적인 시스템 개발의 지침으로 활용할 수 있다. 이를 위해서 MIS평가는 과정중심적 평가와 결과중심적 평가, 변화중심적 평가 그리고 객관적인 평가와 주관적인 평가 및 조직전체 수준에서의 평가를 모두 포함할 수 있는 평가 프레임워크가 구축되는 것이 바람직하다.

이러한 평가 프레임웍을 제시하기 위해서 기존의 사용자 만족도에 관한 연구와 성공적인 MIS 구축 및 활용에 관한 연구들을 기초로 하였다(1,3,4,9,13). 평가 프레임웍은 크게 평가범주, 평가요인 그리고 평가항목으로 구분하였는데, 먼저 문헌연구를 통해서 평가요인들을 도출한 다음, 이들을 측정할 수 있는 구체적인 평가항목을 선정하였다. 마지막으로 도출된 평가요인들을 관련있는 것끼리 그룹으로 묶어 평가범주로 구분하였다. 본 연구에서 제시된 평가 프레임웍은 기존의 연구들을 기초로 하였으나, 실증적인 타당성과 신뢰성 검증을 아직 실시하지 못한 프레임워크이다. 향후 연구에서는 이에 대한 실증적인 분석을 실시할 계획이다.

먼저, 평가 요인은 MIS의 성공적인 개발과 실행 및 운영에 영향을 주었던 요인과 사용자 만족도에 영향을 주는 요인들을 중심으로 18개의 평가요인을 도출하였다. MIS를 성공적으로 개발하기 위해서 중요한 요인으로는 최고경영자나 종업원들 그리고 전산책임자(Chief Information Officer :CIO)가 지니고 있는 MIS에 대한 전략적인 인식이나 정보관리 태도 및 창의적인 기업 분위기 등이 포함된다(1,6,16). 그리고 시스템 개발부서와 사용자 부서간의 의사소통의 정도나 조직의 융통성 정도, 전산운영위원회의 활성화 정도, 조직내 전산부서의 위치 등이 MIS의 성공적인 개발이나 활용에 중요한 영향을 주게 되므로 평가요인으로 포함하였다(1,10,16). 뿐만 아니라 최고경영층의 시스템 개발시의 참여도나 MIS 계획수립 정도, 사용자 교육이나 체계적인 유지 보수 시스템 등이 MIS 개발이나 운영에 중요한 영향을 주므로 이들도 사용자 만족도에 포함하였다(1,10,12). 더불어 MIS로부터 제공되는 결과물에 대한 사용자들이 갖는 인지도 즉, 정보제공 시간이나 속도, 정보내용의 양, 정보내용의 질, 정보제공 방법이나 양식 등을 평가요인으로 선정하였다(8,9). 마지막으로 시스템으로부터 얻게 될 재무적인 성과나 조직적인 변화 등 조직전체 수준에서 만족도를 평가할 수 있도록 프레임워크를 구성하였다(13). 본 연구에서 제시하는 평가 프레임워크는 시스템 개발의 전 과정과 시스템의 결과물에 대한 평가, 조직전체의 변화 및 재무적인 성과 모두를 평가의 범위에 포함시키고 있다.

다음에는 도출된 평가요인들을 측정하기 위한 평가항목을 도출하였다. CEO(Chief Executive Officer : 최고경영자)의 인식에서는 MIS를 전략적 또는 경영 process 혁신을 위해서 활용하려는 마인드가 있는지를 평가하는 것이다(16). 종업원들의 창의성에서는 종업원과

관리자들이 가지고 있는 정보 마인드를 평가하는 것이다.(16) 향후 MIS를 개발하는데 있어서 실무역할을 담당할 전산담당자들의 창의성에서는 이들이 MIS의 전략적 활용 방안을 제시할 수 있는 정도나 이들이 업무에 대해서 지니고 있는 지식 그리고 새로운 정보기술에 대한 태도 등을 평가항목으로 도출하였다(16).

성공적인 MIS를 개발하기 위해서는 임직원간, 부서간의 의사소통이 원활해야 하고, 특히 시스템 개발 부서와 사용자 부서간의 의사소통 정도는 매우 긴밀한 영향을 주게 되므로, 이들을 의사소통 요인의 평가항목으로 선정하였다(10). 뿐만 아니라 기업내부에 전산운영위원회가 설치되어 있는지, 있다면 활동 수준은 어느 정도인지를 평가항목으로 정했고, 조직내부의 전산부서의 위치에 따라 전산부서의 권한과 책임이 달라지게 되므로, 이것을 평가항목으로 선정하였다(6,10,16).

MIS 개발시에 CEO의 참여나 지원의 정도, MIS의 계획 수립을 위해서는 업무의 표준화 정도나 프로젝트 관리 수준을 CEO의 참여 요인을 평가할 수 있는 항목으로 선정하였다(10,16). 그리고 사용자들을 위한 교육수준과 교육의 적합성 정도를 사용자 지원 교육을 평가할 수 있는 항목으로 도출하였고, 시스템 개발시에 사용자의 참여 정도나 시스템 유지보수를 위한 문서화의 정도 품질보증 관리 수준 및 사용자지원 수준 등을 사용자 참여 요인과 시스템 유지 보수 요인의 평가항목으로 정하였다(1,10).

정보시스템의 산출물에 대한 개인적인 인지도를 평가하기 위해서 자료처리 시간, 지연시간 및 속도에 대해서 그리고 일시 정보처리량, 정보의 정확성, 신뢰성, 그래픽의 정도 등을 평가항목으로 선정하였다(8,9). 마지막으로 매출액의 증감 정도, 시장점유율의 변화 등을 통해서 재무적인 평가를 할 수 있도록 하였고, 업무 프로세스 향상 정도와 조직분위기 개선 정도 등을 통해서 조직 전체적인 변화에 대한 사용자들의 만족도 수준을 평가할 수 있도록 하였다(13).

마지막 단계에서는 앞서 도출된 18개의 평가요인들을 관련이 있는 요인들끼리 그룹으로 묶어 5개의 평가 범주로 분류하였다. 많은 수의 요인이 도출되었기 때문에, 이들을 종합적으로 평가할 수 있는 평가 범주로 분류함으로써 MIS평가와 관련된 분야 즉 조직문화, 조직구조, MIS 개발 및 운용, 정보제공 서비스의 질, 조직성과 등에 대해서 개별적인 분석이 가능하게 된다.

조직문화 범주에서 MIS의 성공적인 개발과 관리를 위해서 평가되어야 할 요인으로는 MIS에 대한 CEO의 인

식과 종업원의 창의성, 전산담당자의 창의성을 포함하였고, 조직구조 범주에서는 전산담당자들과 사용자들간의 의사소통 수준, 조직의 융통성, 전산운영위원회, 전산부서의 위치 등을 분석대상으로 하였다. MIS 개발과 운용 범주에서는 시스템 개발시 CEO의 참여 및 지원정도, MIS 계획수립, 시스템 개발시 사용자 참여 정도, 사용자 지원 및 교육 수준, 유지 및 보수에 대한 항목들을 포함시켰다. 다음으로 MIS에서 제공되는 산출 결과물과 시스템 자체에 대한 평가 요인으로 정보제공 시간 및 속도, 정보내용의 양, 정보 내용의 질, 정보제공 방법 및 양식 등을 포함하였다. 마지막으로 MIS의 개발로 인한 조직성과 또는 조직 기여도에 대한 평가 범주에는 재무적인 평가와 조직변화에 대한 사용자 만족도를 포함시켰다. 이를 토대로 새로운 평가 프레임워크를 제시하면 <표 1>과 같다.

도입으로 인한 변화에 초점을 두어 평가할 수 있도록 하는 평가항목들을 추가하였다는 점이다. 다음으로 실무적인 관점에서는 첫째, MIS 개발자에게는 개발된 정보시스템에 대한 보다 종합적인 평가를 할 수 있는 프레임워크를 제시함으로써, 개발 성과에 대한 보다 정확한 평가가 이루어질 수 있도록 한다. 둘째, MIS 사용자에게는 MIS 도입으로 인해 접하게 되는 여러 가지 변화를 보다 기업 전체적인 입장에서 이해할 수 있는 틀을 제시한다는 점이 본 연구의 잇점이라 할 수 있다.

본 연구의 한계점으로는 제시된 평가 프레임워크에 대한 실증적인 분석이 이루어지지 않았다는 점이다. 비록 기존의 연구에서 실증적인 검증을 거친 평가항목이라 하더라도 이는 향후의 연구 과제로서 평가 항목에 대한 신뢰성과 타당성에 대한 재검증이 필요하다.

III. 결론

본 연구는 이전부터 많은 연구가 되어왔던 MIS 평가에 대한 논문으로서, 과거의 MIS 평가의 대응척도로 사용되어 왔던 사용자 만족도의 평가 프레임워크를 재정립하였다. MIS는 급격한 정보기술의 발달과 함께 그 의미와 기업에서의 역할에 많은 변화가 있어 왔다. 새로운 용어들의 생성 뿐만 아니라 기업에서 차지하는 비중이 기업의 핵심 역량 요소로 그 중요성이 날로 커지고 있는 실정이다. 이러한 추세에 따라 MIS 평가에 대한 시각도 변화되어야 한다. 과거의 어느 한 관점에만 치우친 방법보다는 다양한 방법을 상호보완한 종합적인 MIS 평가가 이루어질 수 있도록 하는 것이다. 따라서 본 연구에서는 MIS의 변화된 개념과 역할들에 대한 이론적 연구와 MIS 평가의 다양한 유형 및 사용자 만족도의 평가항목들에 대한 지식을 토대로 종합적인 MIS 평가 프레임워크를 제시하였다.

본 연구가 갖는 의의는 이론적인 관점에서는 MIS 평가가 개별 응용시스템의 산출물에 국한된 사용자 만족도 평가항목들을 조직전체적인 관점에서의 사용자 만족도를 측정할 수 있는 평가 프레임워크를 제시하였다. 둘째, 평가의 관점을 결과중심적인 평가에 치중해 있던 것을 MIS

참고 문헌

- [1] 김길조·김성수(1990), "중소기업에 있어서 MIS 실행의 기술적 모형화에 관한 연구", 중소기업연구
- [2] 김은홍(1999), 「경영정보학개론」, 다산출판사.
- [3] 이진주·김상훈(1985), "MIS 성과에 대한 평가 모형", 경영과학의 응용, 8월, pp.10-25.
- [4] 한인구·설증용(1997) "MIS 평가 목적에 따른 평가 요인 선정에 관한 연구" 한국경영과학회/대한산업공학회97춘계공동학술대회, pp. 501-504.
- [5] Baily, J.E. and Pearson, S.W(1983), "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", Management Science, Vol. 29, No. 5, pp.530-545.
- [6] Blanton, J.E, Watson, H.J and J. Moody(1992), "Toward a Better Understand of Information Technology organization : A Comparative Case Study", MIS Quarterly, pp. 531-555.
- [7] Daft, R. L and Lengel, R. H (1986), "Organizational Information Requirement,

- Media Richness and Structural Design", Management Science, pp. 554-571.
- [8] Doll, W.J. and Torkzadeh, G.(1988), "The Measurement of End-User Computing Satisfaction", MIS Quarterly, Vol. 12, No. 2, pp. 259-274.
- [9] Downing, C. E(1999), "System Usage Behavior as a Proxy for User Satisfaction : an Empirical Investigation", Information and Management, Vol. 35, pp.203-216.
- [10]Ein-Dor, P and Segev, E.(1982), "Organizational Context and MIS Structure : Some Empirical Evidence", MIS Quarterly, pp.55-68
- [11] Gallagher, C.A.(1974), "Perceptions of the Value of Management Information System" Academy of Management Journal, Vol. 17, No. 1, pp.46-55.
- [12] Huber, G.P(1990), "A Theory of the Effects of Advanced Information Technology on Organizational Design, Intelligence, and Decision Making", Academy of Management Review, pp. 47-71
- [13] Huerta, E and Sanchez, P.J(1999), "Evaluation of Information Technology : Strategies in Spanish Firms", European Journal of Information Systems, Vol. 8, pp. 65-76.
- [14] Larker, D.P. and Lassing, V.P.(1980), "Perceived Usefulness of Information : A Psychometric Examination", Decision Science, Voi.11, No.1, pp.121-134.
- [15] McHaney, R. Hightower, R and White, D(1999), "EUCS test-retest Reliability in Representational Model Decision support systems", Information and Management, Vol. 36, pp. 109-119.
- [16] Laudon, K.C., and J.P. Laudon(1994), 「Management Information Systems : Organization and Technology(3rd ed.)」, Macmillan, New York.

저자 소개



박민생

1990년 동아대학교대학원 경영학과 박사
1996. 7.~1998. 7. 대한경영정보학회 회장
1991. 3.~현재, 동명대학 사회경영계열 경영정보 전공 부교수



신미향

1996년 서강대학교대학원 경영학과 박사
1998. 3.~현재, 동명대학 사회경영계열 경영정보 전공 전임강사