

정보기술 특성과 경영진 지원이 사용자 저항에 미치는 영향에 관한 연구

한 경 일[†] · 박 종 미^{††}

A Study on the Effects of IT Characteristics and Management
Support on the Resistance of End-User

Kyung-Il Han[†] · Jong-Mi Park^{††}

ABSTRACT

Even though, many enterprises began to use management information system, they were not able to attain remarkable outcome. Thus, a purpose for this research is to explore effect that characteristics of information technology and executive support have on its user's confrontation

In order to verify this purpose, we selected Nong-hyup's CRM as an object for a proof of effect that characteristics of information technology and executive support have on its user's confrontation. According to this research's conclusion, characteristics of information systems have notable influence on user's confrontation, while executive support did not have significant influence on it. Yet, this research has its limits by considering characteristics of information technology and support from board of directors as only variables among many other possible reasons for user's confrontation. Thus, in the future, there should be another research that considers more various reasons for user's confrontation.

Key word : IT characteristics, Executive support, Resistance

1. 서론

기업이 새로운 경영정보시스템을 사용하는 경우, 사용자들의 저항이 나타나게 된다. 따라서 시스템의 활용도와 기업의 성과를 높이기 위하여 사용자들의 저항을 최소화할 필요성을 제기한다.

그러므로 H금융사를 대상으로 새로운 CRM 시스템을 구축하여 운영하는데 정보기술특성과 경영진 지원을 통하여 저항요인을 감소시킬 수 있는 운영방안을 모색하여 보이지 않는 비용을 줄여 기업의 성과를 제고시킬 수 있다는데 의의를 둔다. 1980년대 중반이후 전략적 정보시스템(SIS: Strategic Information System) 출현과 정보통신의 발달은 기업내부 또는 외부조직 간의 네트워크를 가능하게 하였다. 이러한 정보기술을 효율적으로 활용하기 위해서는 조직 구성원들은 컴퓨터 프로그래밍과 업무에 능통해야 한다. 조직구성원들이 컴퓨터 사용이 능통하지

[†] 안양대학교 사회과학대학 경영학과 부교수(교신저자)

^{††} 안양대학교 대학원 경영학과 박사과정

논문접수 : 2008년 10월 30일, 심사완료 : 2008년 11월 25일

않은 경우 정보기술의 도입에 따른 조직의 변화 및 업무의 변화에 사용자들의 반발을 유발하고 이는 정보시스템에 대한 저항으로 나타나기 때문이다.

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[16]. Nelson(1990)은 조직과 관련된 변수, 작업집단과 관련된 변수, 직무와 관련된 변수, 시스템에 관련된 변수, 개인적 특성에 관련된 변수로 구분하였다[25].

또한 Maher와 Ruvenstein(1974)은 정보기술을 사용하는 사용자들의 변화에 쉽게 적응하기 위한 것을 충족시키지 않을 경우 시스템에 대한 사용자들의 저항이 커진다고 하였다[18]. 이와 같이 새로운 경영정보시스템을 도입할 경우 사용자 저항이 나타나기 쉬운데 적절한 관리가 이루어지지 않는다면 계속해서 저항이 발생하게 된다. 또한 저항은 보이지 않는 비용으로 기업의 성과에 큰 영향을 미치게 될 것이다.

본 연구의 목적을 수행하기 위하여 문헌연구와 설문조사를 통한 실증연구를 병행했다. 실증분석은 수도권에 소재하고 있는 자산규모 2,000억 이상이 되는 15개 H 금융사의 본, 지점의 사무직에 종사하는 구성원으로 한다. 따라서 이러한 연구결과는 H 금융사의 CRM 정보시스템 적용방안과 지침을 제공하고, 조직구성원들의 CRM 정보시스템 활용도 및 만족수준을 제고시키는데 크게 기여할 것으로 판단된다.

2. 이론적 배경

2.1 정보기술특성

정보기술특성의 변수로 지각된 사용의 용이성과 지각된 유용성에 대하여 다음과 같이 설명할 수 있다. 첫째, 정보시스템에 대한 지각된 사용의 용이성(Perceived ease of use)은 Bandura(1982)의 자기 효능감이론(Self-efficacy theory)에 기반을 두고 있다[4]. 자기 효능감은 '사람이 주어진 상황에서 효과적으로 과업을 수행할 수 있는 신념'으로 정의될 수 있다. Davis와 Venkatesh(1996)는 컴퓨터사용의 자기 효능감과 객관적인 유용성이라 하였다[10]. Chau(1996)는 사용하기에 보다 용이하다고 느껴지는 시스템이나 프로세스에 상대적 관점에서 측정하였다[7]. 반대로 기술수용모형(Technology Acceptance Model : TAM)

에서는 절대적 관점에서 측정하였다.(Davis, 1989; Moore & Benbasat, 1991; Davis & Venkatesh, 1996)[9][23][10].

이와 같이 정보기술을 활용함에 있어 지각된 사용의 용이성은 사용자가 정보기술을 활용하는데 있어 상대적 관점에서 측정하는 것이 아닌 특정시스템을 사용하는데 절대적 관점으로 측정되어야 한다 는 점이다.

둘째, Davis(1989)에 의하면 지각된 유용성(perceived usefulness)은 시스템을 사용하는 것이 과업을 달성하는데 도움을 줄 것이라는 믿음의 정도로 정의될 수 있다고 하였다[9][11]. Klein(1999)과 Davis(1989)는 '지각된 유용성'(perceived usefulness)의 이론적 중요성을 피력하고, 의사결정에 있어 신념의 형성에 기여한다고 했다.[15][9] 즉, 다양한 선택 상황 하에서 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[7].

Chang와 Cheung(2001)은 감정과 행동을 연결하는 신념과 결과에 대한 행동을 연결하는 신념을 구분하고 있다[6]. 그러므로 행동에 영향을 미치는 요소는 행동에 대한 기대된 결과(the expected consequences of the behavior)가 되며, 이는 TAM의 지각된 유용성 개념과 일맥상통한다. Adams 등(1992)은 단일 개념으로서도 개인의 심리적 특성(psychometric properties)을 반영할 수 있지만, 개념상의 확장도 고려해 볼 수 있다[3]. 즉, 단기 간 유용성은 직무만족이나 과업의 수행도를 증진시키는 것과 사회적 지위 혹은 개인의 경력 향상에 도움이 되는 장기 간 유용성을 세분시킬 수도 있다고 주장한다. Montazemi 등(1996)은 최종 사용자가 해당 소프트웨어의 유용성을 낮게 인식한 이유를 업무 지식의 수준 차이로 규명하였고, 사용자 특성에 따라 상이한 유용성이 지각됨을 증명하였다[22]. TAM을 이용한 후속 연구들에서도 지각된 유용성이 정보기술 수용에 유의한 영향을 끼치고 있음을 보여주고 있다.

이와 같이 정보기술에 대한 지각된 유용성은 의사결정과 개인의 신념 및 기대치에 관련이 있다. 또한 개인의 심리적 특성을 반영함으로써 직무만족의 증가와 과업수행 증진 등 개인의 효익을 선택 할 수 있다.

2.2 경영진 지원

Li Kam Wa(2001)는 101개 기업을 대상으로 CRM의 성공요인을 분석함에 있어 독립변수와 종속변수 사이에

지식관리역량이라는 매개변수를 개발하여 최고경영자의 지원이 CRM 성공에 영향을 미치는 결과를 얻었다[17]. 또한 Peter 와 Croteau(2003)는 CRM의 성과에 영향을 미치는 요인 중의 하나로 최고 경영층의 지원을 뽑았다[26]. CRM을 태동시킨 DB마케팅에 대한 경험이 있는 다수의 학자들과 실무자들도 시스템의 성공적인 구축과 활용을 위해서는 최고 경영진의 관점에서 폭넓은 이해가 필수적이라는 점을 지적하고 있다.

지용희, 이철(2001)은 CRM을 도입할 때 최고경영자의 CRM 도입에 대한 확신과 전폭적인 지원이 있어야지 프로젝트 진행이 원활하게 이루어질 수 있다고 주장하였다[2].

Wixom 과 Watson(2001)은 경영진 지원은 여러 정치적인 저항을 극복하고 조직전체에 걸친 참여를 유도할 수 있다고 밝히고 있다[29]. 또한 Markus(1983)는 정보시스템을 받아들이는데 조직적인 저항을 극복할 수 있다고 주장한다[19]. 손경화(2002)는 성공적인 CRM 이행을 위한 제안으로 최고경영자의 CRM 도입에 대한 확고한 의지와 지원이 향후 CRM의 성공에 중요한 요인이 된다고 하였다[1].

그러므로 경영진 지원은 새로운 경영정보기술을 효율적으로 사용할 수 있도록 적절한 인력배치, 구성원 간 의사교환, 의사결정, 정보공유 등 결정적인 역할을 하기 때문이라고 주장하였다.

2.3 사용자 저항

저항이란 Markus(1983)는 사용자의 의도된 특성으로 바람직하지 않은 것이라고 정의하였다[19]. Zaltman과 Wallendorf(1983)는 이전 상태를 유지하려고 하는 어떤 행위라고 정의하였다[30]. Ram(1987)은 정보시스템의 수용과정에서 정보시스템과 변화에 대해 사용자가 취하는 부정적인 반응, 즉 부정적인 태도 및 행위로도 정의할 수 있다[27]. 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[19].

Collins & Moores(1983)는 시스템 변화에 대한 태도적 반응행동이나 반응들(responses)에 대하여 긍정적 성격은 직무만족, 성공, 다양성 만족, 사회성이라 하였고 부정적 성격을 불쾌, 소외감, 공격적이라 하였다[8]. 이중 저항 반응 요소는 불쾌(unhappiness), 소외감(alienation), 공격

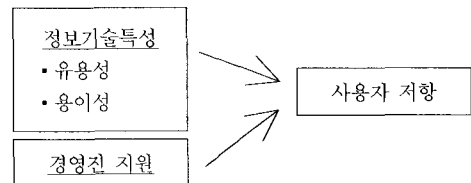
적(aggressive)이라고 주장하였다. Brod(1982)는 '사용자 저항을 시스템에 대한 부정적인 태도나 행동'이라고 정의 하였다[5]. 즉, 컴퓨터를 처음 대하는 사람은 컴퓨터에 대한 특정한 태도나 행동 습관을 형성하게 된다. 이러한 태도나 행동이 부정적일 경우 테크노-스트레스(Techno-stress)로 표현하면서 이를 사용자 저항으로 간주하였다. 만약 이러한 시스템 도입에 대한 사용자의 저항이 커지면 기업에 막대한 비용발생은 물론 성과감소, 생산성 저하를 초래하게 된다고 한다[28].

이상으로, 선행연구에서 나타난 저항의 정의를 종합해보면 심리적 측면과 행위적 측면을 포괄하고 있으므로 정보기술의 사용자의 태도나 행위의 유형이 저항에 포함될 수 있음을 알 수 있다.

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 가설의 설정

이론적 고찰을 통해 구체화된 개념을 바탕으로 구성된 본 연구모형은<그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

연구모형은 Davis(1989)의 정보기술수용모형을 토대로 확장된 모형을 정보기술 특성 상황에 알맞게 수정하여 정보기술 특성은 지각된 용이성과 유용성이 포함되며, 경영진 지원을 독립변수로 하고, 사용자 저항을 종속변수로 한 연구모형을 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다[9].

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

가설 1-1 용이성과 사용자 저항 간에는 부(-)의 관계를 보일 것이다.

가설 1-2 유용성과 사용자 저항 간에는 부(-)의 관계를 보일 것이다.

<가설 2> 경영진 지원과 사용자 저항 간에는 부(-)의 관계를 보일 것이다.

3.2 자료수집과 표본

본 조사에 사용된 자료 수집방법은 앞서 문헌조사를 통해 얻어진 설문항목을 이용한 설문지법에 의한 실증분석 하였다. 연구에 사용된 표본은 수도권을 중심으로 자산이 2,000억 이상 되는 15개 H금융사의 본, 지점을 선정하였고, 대상은 사무직에 종사하는 과장급이상 300부, 과장급이하 700부 총1,000부의 설문지를 배포하여 670부가 회수되었다. 이 가운데 응답과정에서 오는 오류와 분석의 유효성이 없는 것, 무응답이 많은 것 등 50부를 제외하여 총 620부의 설문지를 분석대상으로 삼았다. 응답자 성별을 살펴보면 남자가 289(46.6%)명 여자가325(52.4%)명이며, 연령은 20대가 139(22.4%)명, 30대 316(51%)명, 40대 136(21.9%)명 50대이상 23(3.7%)명, 기타 6(1.0%)명이며, 담당업무는 신용472(76.1%)명, 경제 등148(23.9%)명, 직위는 과장급이하 471(76.0%)명, 과장급이상149(24.0%)명이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정

3.3.1 유용성의 조작적 정의 및 측정

지각된 유용성은 정보기술의 사용이 자신의 업무성과를 향상 시킬 것이라고 사용자가 믿는 정도라고 정의 하였다. Davis(1989)의 연구결과 개발한 설문문항을 사용하였다[9]. 총 6개 문항으로 구성되어 있으며 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

3.3.2 용이성의 조작적 정의 및 측정

지각된 사용의 용이성은 사용자가 주어진 정보기술에 대한 학습 및 기능을 이해하는 것이 쉽고, 개체를 다루기가 쉽기 때문에 의사결정도 쉽게 할 수 있다고 믿는 정도로 정의할 수 있다(Mathieson, 1991; Adams et al., 1992; Igbaria et al., 1995; Chau, 1996; Morris & Dillon, 1997; etc.)의 연구결과 개발한 설문문항을 사용하였다[21][3][13][7][24]. 총 6개 문항으로 구성되어 있으며 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

3.3.3 경영진 지원의 조작적 정의 및 측정

경영진 지원은 고객관리에 대한 경영진의 관심과 충분한 지원, 경영진들의 고객지향마인드 확산을 위한 노력정도 파악을 의미하며(Wixom & Watson, 2001; Li Kam Wa, 2001)의 연구결과 개발한 설문문항을 사용하였다 [29][17]. 총 5개 항목으로 구성되어 있으며 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

3.3.4 사용자 저항의 조작적 정의 및 측정

사용자저항은 정보시스템에 대한 부정적인 태도 및 행위로 정의되었으며(Marakas & Hornik(1996), Dickson & Simmons(1970), Judson(1966)의 연구결과 개발한 설문문항을 사용하였다[20][12][14].

총 6개 항목으로 구성되어 있으며 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

4. 실증분석결과 및 해석

4.1 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

4.1.1 신뢰성 분석결과

신뢰성이란 동일한 개념을 여러 문항수로 질문하였을 경우에 응답들이 비슷하게 나타나는지를 측정하는 신뢰계수를 계산하는 것이다. 이 연구에서 특정변수 내에 제시된 여러 질문 항목 간에 내적일관성의 존재여부를 확인하기 위하여 Cronbach's Alpha 계수를 이용하여 신뢰성을 구하였다. 그 결과는<표 1>에서 <표 2, 3>과 같다. 일반적으로 알파계수가 0.6이상이면 신뢰도가 높은 것으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 알파계수가 0.6이상으로 설문항목에 대한 신뢰할 만하다고 할 수 있다.

<표 1> 정보기술특성의 신뢰성 결과

항목	평균	표준편차	수정된 항목-전체 상관관계	항목 제거시 α	전체 신뢰도
신속성	96.4194	62.5735	.4857	.7738	Alpha =.7871
성과향상	96.4855	62.4505	.5098	.7730	
생산성	96.4694	62.3238	.5199	.7725	
업무효과	96.4194	62.3311	.5231	.7725	
용이성	96.4532	62.0996	.4951	.7727	
유용성	96.5726	63.3146	.3774	.7778	
배움쉬움	97.4113	66.0422	.1173	.7888	
쉽게적용	97.1161	62.3774	.4484	.7745	
이해쉬움	97.3113	65.1388	.2051	.7850	
개체쉬움	97.4000	64.6830	.2278	.7842	
사용용이	97.2565	64.7629	.1974	.7859	

<표 2> 경영진지원의 신뢰성 결과

항목	평균	표준편차	수정된 항목-전체 상관관계	항목 제거시 α	전체 신뢰도
고객관심	39.0161	54.7396	.5363	.9104	Alpha =.9133
고객지원	39.4403	53.2581	.6743	.9055	
고객지향	39.2145	53.9878	.6189	.9075	
고객접촉	39.3613	53.7432	.6089	.9078	
이탈	39.3468	53.4870	.6696	.9057	

<표 3> 사용자저항의 신뢰성 결과

항 목	평 균	표준 편차	수정된 항목 전체 상관관계	항목 제거 시 α	전체 신뢰도
피 함	30.1758	54.4101	.6507	.9393	Alpha = .9419
부 탁	30.2806	53.8726	.7247	.9374	
불 안	30.3032	53.6333	.7281	.9373	
우 려	30.3097	53.6648	.7448	.9368	
업 무	30.3419	53.5146	.7487	.9367	
사용법	30.3887	53.8470	.7329	.9371	

4.1.2 요인분석결과

본 연구에서는 많은 변수들을 가능한 적은 수의 요인으로 줄일 수 있는 기법인 주성분 분석을 사용하였다. 그리고 회전방법으로 요인들 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 방법인 직각회전 방식을 택하였다. 정보기술특성의 설문항목에 관한 요인분석결과가 <표 4>에서 <표 6>까지 에 나타나있다.

정보기술특성에 대한 요인분석은 <표 4>에 나타난 바와 같이 고유 값이 1이상인 요인은 모두 2개로 분류되었다 또한 2개의 요인이 전체분산의 25.765%로 설명하는 것을 알 수 있다. 결론적으로, 설명항목의 구성타당성이 높은 것으로 나타났으며 정보기술특성은 크게 유용성, 용이성의 2가지 요인으로 구별될 수 있음을 알 수 있다.

<표 4> 정보기술특성 설문항목의 요인분석 결과

측정변수	유용성	용이성
신속수행	.810	5.731E-02
성과향상	.820	.136
생산성	.852	7.939E-02
업무효과	.827	9.864E-02
용이성	.799	6.022E-02
유용성	.702	9.176E-02
배움쉬움	9.579E-02	.617
쉽게적용	.273	.545
이해쉬움	8.957E-02	.769
개체쉬움	3.677E-02	.757
사용용이	7.263E-02	.685
다름용이	.123	.667
Eigenvalues	4.873	1.644
설명된 분산	14.368	11.397
누적 분산		25.765

경영진지원에 대한 요인분석은 <표 5>에 나타난 바와 같이 고유 값이 1이상인 요인은 모두 1개로 분류되었다 또한 요인의 전체분산은 25.765%로 설명하는 것을 알 수 있다. 결론적으로, 설명항목의 구성타당성이 높은 것으로 나타났으며 경영진지원은 크게 1개 요인으로 구별될 수 있음을 알 수 있다.

<표 5> 경영진 지원 설문항목의 요인분석결과

측정변수	경영진 지원
고객관심2	.757
고객지원	.780
고객지향	.837
고객접촉	.784
이탈	.719
Eigenvalues	1.966
설명된 분산	14.075
누적 분산	62.221

사용자 저항에 대한 요인분석은 <표 6>에 나타난 바와 같이 고유 값이 1이상인 요인은 모두 1개로 분류되었다 또한 요인의 전체분산은 62.221%로 설명하는 것을 알 수 있다. 결론적으로, 설명항목의 구성타당성이 높은 것으로 나타났으며 사용자 저항은 크게 1개 요인으로 구별될 수 있음을 알 수 있다

<표 6> 사용자 저항 설문항목의 요인분석결과

측정변수	사용자 저항
회 피 함	.793
부 탁	.818
불 안	.832
우 려	.815
업 무	.691
사 용 법	.573
Eigenvalues	1.275
설명된 분산	8.497
누적 분산	64.200

<표 4>부터 <표 6>까지에서 보여주듯이 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 [25]. 따라서 본 연구에서 사용될 측정항목들이 해당 연구 변수들에 대해 대표성을 갖는다고 할 수 있다.

4.2 가설 검증

4.2.1 가설 1의 검증

앞에서 제시한 것처럼 유용성, 용이성이 정보기술특성의 구성요인으로 확인되었으며, 이러한 요인들이 사용자 저항에 영향을 미칠 것이라는 가설1을 검증하기 위하여 정보기술특성의 구성요인을 독립변수로 그리고 사용자 저항을 종속변수로 선정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 전체회귀모델의 유용성도 F값이 11.619로 유의수준 0.01에서 유의하였으며, R²는 0.081로 나타나 분

석결과로서 얻어진 회귀식이 전체 회귀모델의 8.1%를 설명하는 것으로 판명되었다. 세부가설을 살펴보면 다음과 같다.

1) 가설 1-1의 검증

가설 1-1은 정보기술특성의 구성요인으로 확인된 유용성이 사용자저항에 영향을 미칠 것이라는 것이다. <표 7>에 나와 있는 바와 같이, 독립변수의 t값이 -3.948으로 유의수준 0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 또한 회귀분석 결과에 의하면 β 값이 -0.156으로서 부호가 (-)음인 것으로 나타났다. 따라서 유용성은 사용자저항에 부정적인 영향을 미친다는 가설1-1이 지지되었고 유용성은 정보기술을 사용하는 사용자들의 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 변수로 검증되었다.

2) 가설 1-2의 검증

가설 1-2은 정보기술특성의 구성요인으로 확인된 용이성이 사용자저항에 영향을 미칠 것이라는 것이다. <표 7>에 나와 있는 바와 같이, 독립변수의 t값이 -2.766로 유의수준 0.05에서 유의한 것으로 나타났다. 또한 회귀분석 결과에 의하면 β 값이 -0.109로서 부호가 (-)음인 것으로 나타났다. 따라서 용이성은 사용자저항에 부정적인 영향을 미친다는 가설 1-2가 지지되었고 용이성은 정보기술을 사용하는 사용자들의 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 변수로 검증되었다.

<표 7> 가설 1 검증결과

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의도
	B	Std. Error	Beta		
상수항	-5.04E-18	.039		.000	1.000
유용성	-.156	.040	-.156	-3.948	.000
용이성	-.109	.040	-.109	-2.766	.006

R square = 0.081

	분산	자유도	평균분산	F	유의도
회귀식	22.467	2	11.234	11.619	.000(a)
잔차	596.533	617	.967		
합계	619.000	619			

2) 가설 2의 검증

가설 2는 경영진지원이 사용자저항에 미치는 영향을 검증하는 것이다.

가설 2의 검증을 하기위하여 경영진지원요인을 독립

변수로, 그리고 사용자 저항을 종속변수로 선정하여 회귀 분석을 실시하였다. 분석결과, 전체회귀모델의 경영진지원은 F값이 0.96으로 유의수준에서 유의하지 않으며, R^2 는 0.067로 나타나 분석결과로서 얻어진 회귀식이 전체회귀모델의 6.7%를 설명하는 것으로 판명되었다

<표 8>에 나와 있는 바와 같이, 독립변수의 t값이 -0.310이고 β 값이 -0.012로서 유의수준 0.05에서 유의하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 경영진지원이 사용자 저항에 영향을 미친다는 가설2는 지지되지 않았다. 즉 경영진지원은 정보기술을 사용하는 사용자들의 사용자저항에 유의한 영향을 미치지 않는 변수로 검증되었다.

<표 8> 가설 2 검증결과

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의도
	B	Std. Error	Beta		
상수항	-8.714E-19	.040		.000	1.000
경영진 지원	-1.245E-02	.040	-.012	-.310	.757

R square = 0.067

	분산	자유도	평균분산	F	유의도
회귀식	9.601E-02	1	9.601E-02	.096	.757
잔차	618.904	618	1.001		
합계	619.000	619			

5. 결론

사용자 저항은 정보기술을 사용하는 사용자들의 태도로서 부정적인 영향을 미치기 때문에 정보기술을 사용하는 사용자 저항은 매우 중요한 요소로 관리되어야 한다. 그러나 기업이 급변하는 경영환경을 극복하기 위하여 새로운 경영정보시스템을 도입, 운영하고 있지만 대부분 만족할 만한 성과를 거두지 못하고 있다는 것이 현실이다.

따라서 본 연구도 맥을 같이 하여 정보기술특성의 구성요인을 확인하고 이들 구성요인들이 실제 정보시스템 사용에 있어 정보기술 특성과 경영진 지원이 사용자들의 저항에 영향을 미치는지를 H금융사 대상으로 실증적으로 검증하는 것이다. 이를 위해서 우선 문헌고찰을 통하여 정보기술특성의 구성요인에 관해 알아보았다. 정보기술특성은 '유용성' '용이성'의 개념으로서 '유용성'은 정보기술의 사용이 자신의 업무성공을 향상 시킬 것이라고 사용자가 믿는 정도를 의미 한다. '용이성'은 사용하기에

보다 용이하다고 느껴지는 시스템이나 프로세스를 사용자가 더 쉽게 받아들이는 것으로 이해 될 수 있다. 그리고 '경영진지원'은 중간경영자부터 최고경영자에 이르기까지 지원정도를 말할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 Davis(1989)의 정보기술수용모형의 확장된 모형 토대로 정보기술특성은 유용성, 용이성으로 구성되어있다는 것과[9], Wixom 과 Watson(2001), Markus(1983)[29][19], 등의 연구를 토대로 경영진지원에 대하여 요인분석을 통해 확인 하였으며 이들 정보기술특성과 경영진 지원이 사용자 저항에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하고, 이를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

분석결과 <표 9>, 정보기술특성의 '용이성' '유용성'이 사용자저항에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 경영진 지원은 사용자 저항에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 정보기술의 용이성, 유용성이 높을수록 사용자 저항은 감소한다고 할 수 있다. 이와 같은 연구결과는 대부분의 선행연구 결과와 일치한다.

<표 9> 가설 검증 결과 요약

가 설		내 용	채택여부 ($p < 0.05$)
가설1	1-1	유용성은 사용자저항에 부(-)의 유의적 영향 미친다.	채 택
	1-2	용이성은 사용자저항에 부(-)의 유의적 영향 미친다.	채 택
가설2		경영진지원은 사용자저항에 유의적 영향을 미치지 않는다.	기 각

반면, 경영진 지원과 사용자 저항 변수 간에는 경영진 지원이 높을수록 사용자 저항은 감소할 것이라는 가설에 대한 유의한 영향관계가 발견되지 않았다.

따라서 H금융사의 CRM구축, 운영에 따른 사용자 저항을 감소시키기 위해서는 정보기술특성의 유용성과 용이성이 매우 중요하다고 할 수 있다.

또한 조직이 새로운 경영정보시스템을 도입, 효율적인 운영을 하려면 사용자들의 저항을 나타내기 때문에 이를 잘 관리하지 않으면 보이지 않는 비용요소의 증가와 함께 조직의 성과에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

본 연구의 결과는 H금융사가 CRM시스템을 효율적으로 구축하고 운영하는데 있어 필요한 정보기술의 특성에 관한 정보를 제공하였다는데 그 의의가 있다. 하지만 본 연구는 사용자 저항의 원인변수 중 정보기술 특성과 경영진지원에 관한 변수만을 사용하였다는 한계점을 갖고 있다. 따라서 향후에는 보다 다양한 사용자 저항 영향요인들을 고려한 연구가 진행되어야 한다고 본다.

참 고 문 헌

- [1] 손경화(2002), "CRM의 성공요인 분석", 석사학위논문, 동의대학교 대학원.
- [2] 지용희·이철(2001), "인터넷 기업의 고객만족경영의 새로운 패러다임: 인터넷 고객 로열티 경영성", 『경영논집』, Vol.35, No.2·3. 469-486.
- [3] Adams, D. A., R. R. Nelson, and P. A. Todd.(1992), "Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology : A Replication", *MIS Quarterly*, June, pp.227-247.
- [4] Bandura, A.(1982), "Self-efficacy Mechanism in Human Agency", *American Psychologist*, Vol.37, No.2, pp.122-147.
- [5] Brod C.(1982), "Managing Technostress : Optimizing the Use of Computer Technology", *Personnel Journal*, Oct : 753-757.
- [6] 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.
- [7] Chau, P. Y. K., "An Empirical Assessment of a Modified Technology Acceptance Model", *Journal of Management Information Systems*, Vol.13, No.2, (1996), pp.185-204.
- [8] Collins, F. and T Moores(1983), "Microprocessors in the Office: A Study of Resistance to Change", *Journal of Systems Management*, November, 17-21.
- [9] Davis, F. D.(1989), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 319-340.
- [10] 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.
- [11] 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.
- [12] Dickson and Simmons(1970), "The Measurement side of MIS", *Business Horizon*, Aug. pp.59-71.

[13] Igbaria M., T. Guimaraes, & G. B. Davis(1995), "Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model", *Journal of the Management Information Systems*, Vol.11, No.4, 87-114.

[14] Judson, A. S., *A Manager's Guide to Making Change*, John Wiley and Sons, New York, 1966.

[15] Klein, E., "Image Theory Decision Making Biases Applied to the Technology Acceptance Model", *Unpublished Ph.D. Dissertation, University of Houston*, December 1999.

[16] Lawrence, M & G. Low(1993), "Exploring Individual User Satisfaction within User-Led Development", *MIS Quarterly*, Vol. 17, No. 2., 195-208

[17] Li, Kam Wa, P(2001). "The Critical Success Factors of CRM Technologies Initiatives", Concordia University.

[18] Maher P. M. & Ruvenstein A. H., "Factors Affecting Adoption Of A Quantitative Method For R&D Project Selection", *Management Science*, 1974, pp.119-129

[19] Markus, M. L.(1983), "Power, Politics and MIS Implementation", *Communication of the ACM*, Vol.26., No.6

[20] Marakas, G. M. and S. Hornik(1996), "Passive Resistance Misuse Overt Support and Covert resistance in IS implementation", *European Journal of Information System*,(345) pp.583-598

[21] Mathieson, K(1991)., "Prediction User Intentions: Comparing the Technology Acetance Model with the Theory of Planned Behavior", *Infotmation Systems Research*, Vol. 2, No. 3, pp. 173-191.

[22] Montazemi, A. R., D. A. Cameron, and K. M. Gupta.(1996), "An Empirical Study of Factors Affecting Software Package Selection", *Journal of Management Information Systems*, Vol.13, No.1, pp.89-105

[23] 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.

[24] Morris, M.G. and A. Dillon(1997), "How user Perceptions Influence Software Use", *IEEE*

Software, July/August, pp58-64

[25] Nelson D. L(1990), "Individual Adjustment to Information-Driven Technologies : A Crotocal Review", *MIS Quarterly*, March, pp.79-98

[26] Peter, Anne-Marie and Croteau Li(2003), "Critical Success Factors of CRM Technological Initiatives", *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 20(1).

[27] Ram, S.(1987), "A Model of Innovation resistance", *Advances in Consumer Research*, 208-212.

[28] Van de Ven, A. H. and R. Drazen(1985), "The Concept of Fit in Contingency Theory", *Research in Organizational Behaviour*, Vol.7, pp.333-365.

[29] Wixom, B. H., & H. J., Watson(2001), "An Empirical Investigation of the Factors Affecting Data Warehousing Success", *MIS Quarterly*, 25(1), 17-41.

[30] Zaltman G. & M. Wallendorf(1983), *Consumer Behavior : Basic Findings and Management Implication*, New York, John Wiley & Sons.

한 경 일



1982 한국외국어대학교 불어과 (문학학사)
 1987 한국외국어대학교 경영정보대학원(경영학석사)
 1999 연세대학교대학원 경영과 (경영학박사)
 1987-1992 쌍용컴퓨터 수석컨설턴트
 관심분야 : 정보시스템 평가, e-learning, e-government
 E-Mail : kihan@anyang.ac.kr

박 종 미



1999 안양대학교 경영학과 (경영학사)
 2003 연세대학교경제대학원 금융보험전공(경제학석사)
 2008 (현) 안양대학교대학원 경영학과(경영학박사과정 재학중)
 E-Mail : pjmi58@hanmail.net