

조직특성과 전자정부 성과간의 관련성에 대한 실증연구

- A 정부기관 서비스를 중심으로 -

김재영*, 김유정**, 윤종수***

The Relationship of Organizational Factors and e-Government Performance

- Centered on the Services of A Governmental Agency -

Jaeyoung Kim*, Yoo-Jung Kim**, Jong-Soo Yoon***

요약

본 연구는 조직특성요인이 전자정부 성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 파악하고자 하였다. 이러한 본 연구의 목적을 달성하기 위해 조직특성과 전자정부성과에 대한 문헌연구를 심도 있게 수행하였으며, A 정부기관을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석결과, 조직특성(최고관리자의 지원과 관심, 정보지향적 조직문화 및 기관·부서·개인 간 협업) 모두가 전자정부 성과(고객서비스 증대, 업무효율성 향상, 비용절감)에 유의미한 수준에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 조직특성요인 모두가 고객서비스 증대에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Abstract

This study aimed at identifying the organizational factors that influence the performance of e-Government. For this purpose, we reviewed much research related to organizational and e-government performance. Also we surveyed from A governmental agency and performed the analysis. The findings show that all organizational factors(chief officer's commitment, information-oriented culture, and interpersonal/interdepartmental collaboration) have a significant and positive effects on the performance of e-Government: increase in customer service, improved work efficiency, cost reduction). Also, the results show that all organizational factors have much stronger relationship with the customer service than other organizational factors.

▶ Keyword : 조직특성(organizational factors), 정보시스템(information system), 전자정부 성과(e-Government performance)

• 제1저자 : 김재영 교신저자 : 김유정

• 접수일 : 2008. 9. 26, 심사일 : 2008. 10. 29, 심사완료일 : 2008. 12. 24.

* 고려대학교 경영대학 경영학과 박사과정 ** 호서대학교 디지털비즈니스학부 조교수

*** 강남대학교 경영학부 부교수

1. 서론

전 세계적으로 정보기술이 발달하는 가운데, 세계 여러 선진국들은 전자정부 구축 및 공공부문의 정보화 추진을 통한 국가경쟁력 향상에 주안점을 두고 있다. 이에 국민들의 '정보사회'와 '디지털 정부'에 대한 관심은 계속 커져가고 있으며, 정부의 공공서비스에 있어서의 전자적인 지원을 위한 보안, 신뢰성, 데이터의 보호 및 정보의 접근 등에 대한 연구가 많이 진행이 되었다[30, 31].

한국에서도 세계적인 변화의 흐름에 맞추어 1998년도부터 행정자치부에서 「전자정부의 비전과 전략」 계획을 발표하고 이후 각 부서별 업무에 대한 정보화를 실시하였다[10].

이러한 계획에 따라 정부에서는 '전자정부 구현을 위한 대국민 행정서비스 향상'이라는 기치아래 2012년까지 완료로 목표로 공공부문별 정보화 추진을 위해 각 부처별 사이트를 구축하고, 정부가 국민에서 신속하고 효과적인 서비스를 제공할 수 있는 정보제공의 창구로서 그 역할을 기대하였다.

이에 따라 국가경쟁력 강화를 위한 측면에서의 전자정부 추진방향[1, 7, 14] 및 발생할 수 있는 개인의 프라이버시의 침해방지 및 보안, 데이터의 보호 등의 측면[3, 4]에 있어서는 국내에서도 많은 연구가 진행되었다. 또한 전자정부의 추진성과 및 사업성과에 있어서의 연구는 전자정부 사업의 결과물로 주로 웹사이트에 대한 평가에 대해 많은 연구를 제시하였다[5, 12, 13]. 또한 전자정부의 성과평가방법[6], 전자정부 서비스에 대한 이용자 만족도분석[9] 측면의 연구가 진행된다. 이러한 정보화 효과에 대한 연구에 있어, 정부기관의 전자정부시스템 효과를 조직성과 차원에서 다각도로 조명한 연구는 부족하며, 전자정부시스템의 효과에 영향을 미치는 조직요인에 대한 연구도 미흡한 실정이다.

따라서, 본 연구에서는 현재 정부기관과 공공기관의 전자정부 성과의 주요 연구차원은 무엇이며, 이러한 전자정부 성과 차원에 영향을 미치는 정부기관 및 공공기관의 조직특성요인을 규명하고자 한다. 또한, 이들 조직특성요인이 전자정부 성과에 미치는 영향을 다차원적인 관점에서 조망하고자 한다.

II. 전자정부의 개념과 성과 평가요소

1. 전자정부의 개념

전자정부(e-Government)의 목적은 2001년 미국상원에

제출된 전자정부의 법안에 나타난 것과 같이 정보기술을 이용하여 시민들이 정부 정보와 서비스 접근을 고양시키고 정부 효율성을 제고하여 정부 운영비용의 감소 및 시민의 정부 참여 기회증대를 목적으로 하고 있다[31].

이러한 미국의 전자정부의 개념은 단순한 비용절감이나 정부조직 규모의 축소와 같은 외형적인 목표에 그치지 않고, 국민의 만족도 향상 및 민주주의의 심화라는 보다 상위의 목표를 추구하는 정부 개혁운동으로 확대되고 있다[10].

컨설팅 전문기업인 Anderson Consulting에서는 전자정부에 대해 정부가 서비스를 제공하는 국민과 기업을 위해서 전자상거래의 도구와 기법을 정부 업무에 적용한 것이라 정의하며, IBM은 전자정부는 인터넷 기술이 정부의 프로세스를 변혁시키는 방법이라고 정의하고 있다[41]. 또한 전자정부에 대한 정의는 종종 '국가의 e-비즈니스'로 정의가 되며 이는 정부와 e-비즈니스에 있어서 동일한 인프라스트럭처에서 구현되는 것을 의미한다[42].

우리나라 공공부문의 정보화는 1970년대 행정전산화 사업, 행정정보화 사업, 그리고 전자정부 사업을 기반으로 추진되어 왔으며 현재 대부분의 정부 업무들이 정보기술과 결합되어 추진되고 있다. 국가 주도의 전자정부 정책 추진으로 국내 전자정부 서비스는 국민들의 행정 서비스 및 공공 정보에 대한 접근성을 향상시키기 위해 단일 창구를 구축하거나 행정정보 공개를 위한 다양한 정책이 추진되어왔다.

전자정부 서비스를 통해 국민들이 원하는 정보에 보다 많은 접근성을 보장하고 참여할 수 있도록 하며, 행정업무와 관련된 공공정보를 활용하여 국민들의 생활을 편리하게 하거나 새로운 부가가치를 창조할 수 있어야 한다는 측면에서 전자정부의 활성화를 기대할 수 있다[11].

표 1 전자정부 주요 진행경과
Table 1 History of e-Government

진행경과	상세 추진내용
전자정부 추진 본격화 ('03~'07)	· 4대 혁신분야, 31개 로드맵 과제 추진 · 다수 부처 사업기반으로 부처간 연계 통합강화
전자정부기반 조성 ('01~'02)	· G4C, 전자조달, 국가재정정보 등 법정부처 차원의 핵심 업무 정보화 · 전자정부 법 제정('01.03)
부처별 정보화 ('93~'00)	· 특히, 국세/관세 등 분야별 정보화 · 초고속 정보통신망 구축('94~'97)
행정전산화 구축 ('87~'92)	· 국가 주요정보의 DB화(주민, 부동산, 자동차 등)

자료: 최재용, 2007

2. 전자정부의 성과 및 조직특성

성공적인 전자정부의 구현을 위해 고려해야 하는 요인에 대해서는 아직 많은 연구가 이루어지지 않고 있다. 전자정부의 측면에 있어서 좁은 의미로는 인터넷을 통한 기술적 접근 또는 조달 등을 통한 대국민서비스로 제시하였다[42]. 이전 연구에서 제시되었던 웹사이트에 대한 평가는 이러한 좁은 의미에 있어서의 전자정부의 성과평가에 해당된다. 하지만, 전자정부 역시 새로운 정보시스템의 도입으로 인해 조직의 성과에 미치는 효과에 있어서는 정보화가 추진된 초기부터 관심을 가져온 부분이다. 특히 전자정부의 목적은 행정 업무처리 전산화 시스템으로 행정업무의 효율성을 제고하고 비용절감을 위해 정부가 수행하는 모든 업무를 체계적으로 분류하고, 온라인상에서 실시간으로 업무를 처리할 수 있도록 함을 목적으로 하고 있다[11].

이러한 점에 비추어 최근까지 정부의 정보화 평가에 있어서의 선행연구들은 주로 시스템 혹은 웹사이트의 유용성(availability)과 성능(performance)에 비중을 둔 연구가 많았다. 하지만, 기업의 정보시스템 도입과 관련된 연구에서는, 70년대 초반 정보화 평가에 대해 과정중심의 조직내부 업무의 효율성에 대한 측정에서 결과중심의 외부 지향적 측정으로 전환해야 함을 주장하였으며[33], 이후 사용자의 만족도를 위한 측정을 통해 정보시스템의 성과를 평가하였다[15].

Barua 등(1995)은 매개변수(intermediate)에 대한 성과측정을 고려하여 IT와 다른 투입요소가 매개변수 성과에 미치는 영향을 측정하고, 이 결과가 다시 조직의 성과 등에 미치는 효과를 분석하였다[15]. 이후 연계된 연구에서 Barua 등(2000)은 정보화투자자와 성과와의 직접적인 상관관계를 설명하는 모형에서는 투자의 효과를 제시하는데 한계가 있으나, 과정 또는 조직의 문맥(context)하에서는 정보화투자자의 성과를 제시하는 경우가 보다 많다는 점이다[16]. 이를 바탕으로 조직의 문맥하에서 전자정부의 개념을 바탕으로 본 연구에서는 전자정부의 추진 성과적 측면에 대해 본래 전자정부의 목적인 비용절감과 고객서비스 향상, 업무효율성 증대에 대해 살펴보도록 하겠다.

2.1 전자정부의 성과 요인

기업의 정보시스템 성과를 측정 한 연구에 있어서 1980년대에는 효율성 가치, 잠재가치와 실현가치, 효율성과 이익 등에 대해 제시하였으며, 1990년대 연구자들은 주로 매출증대, 재고회전을 향상, 비용절감 및 이익증대 등의 실증적 관점에서 그 내용을 평가하였다[16, 44].

주로 기업의 정보시스템 성과를 측정하기 위한 변수로 고

객서비스관점에서의 고객지원 서비스, 내·외부고객에 대한 유용한 정보제공 등이 활용되었다[21, 23]. 또한 주문처리 리드타임 감소, 전자적 생산성 향상, 생산능력 유지 용이성, 경영자원 관리역량 개선, 의사결정 정확도, 부서간 협력관계 개선 등의 생산 및 효율성 등이 정보화 평가의 주요 요인으로 제시되었다[23, 24, 26]. 나아가, 매출증대, 인건비 절감, 재고관리비용의 절감 등의 재무변수를 활용한 연구도 다수 존재한다.

전자정부의 성과평가에 있어서도 기업의 정보화투자자와 마찬가지로 전자정부의 목적과 행정서비스의 본원적인 측면을 고려하여 고객서비스향상, 업무효율성 증대, 그리고 정보화를 통한 비용절감 측면을 고려할 수 있다.

정부의 행정서비스는 수요자인 고객, 즉 국민의 입장에서 요구하는 바에 상응하는 행정서비스를 구현해야 한다[4]. 이는 전자정부에 있어서도 마찬가지이다. 정보화를 통해 과거의 서비스보다 향상된 고객서비스를 제공할 수 있어야 한다. 이는 서비스의 질적인 개선, 고객만족수준의 증대 및 고객 요구에 맞는 서비스 제공능력 등으로 평가할 수 있다. 또한 행정 내부의 업무합리화에 초점을 두고 행정업무의 효율성을 향상시키는 측면에 대해서도 무시할 수 없다. 효과성, 편리성이 강화된 고객 중심적인 서비스라는 특징을 바탕으로 유관 부처들의 시스템들이 상호 정보를 공유, 처리할 수 있으며 이는 행정업무의 효율성을 증대할 수 있어야 한다[41].

이에 따라 업무효율성의 측면에서는 고객요구에 대한 불만 처리시간의 단축 및 업무처리시간 및 단계의 감소같이 행정적인 처리의 효율성에 대한 평가가 필요하다. 정부는 단일창구 개념의 정부기관의 유사업무기능을 통합하여 보다 효율적이고 편리한 서비스를 제공하기 위한 노력으로 이를 진행하였지만, 오히려 이러한 전자정부의 노력이 국가자원의 낭비와 공적 커뮤니케이션 단절이라는 문제를 발생하고 있다[2].

또한 지금까지의 정부 및 공공기관에 있어서 서비스 품질의 우수성은 중요시되지 않았으며, 이는 사용자의 기대 서비스 수준을 충족하기보다는 비용 효율성 기반을 중시하는 서비스 체계로 운영되어 왔기 때문이다. 이러한 점은 사용자의 만족도의 저하 및 조직의 사기저하와도 연관이 있다. 이에 따라 정보화를 통한 비용절감 측면에서 업무처리비용의 감소, 재고수준 및 재고관리비용의 감소, 인건비 및 관리비용의 감소 측면 역시 중요하다 할 수 있다[3].

2.2 조직 특성에 관한 연구

이러한 정보화의 성과에 영향을 미치는 요인으로 기업조직의 측면에서는 많은 연구들이 진행이 되었다. 특히 기업의 측면에서 정보화를 통한 조직의 운영을 위해서 구성원의 역할을

계획하고, 조정하는 역할이 부여된 최고경영자의 관심과 지원과 관련된 연구가 많이 진행이 되었다. 시스템에 대한 최고경영자의 관심은 몰입(commitment)으로 투자에 대한 관심을 가지고 이러한 행위를 지속적으로 유지하려는 형태로 평가할 수 있으며[19], 정보기술의 성공적인 활용에 있어 최고경영자의 전폭적 지원은 매우 중요한 변수로 인식되고 있다[25, 26, 37].

이는 기업뿐만이 아닌 전자정부에 있어서도 정보기술은 업무프로세스를 근본적이고도 혁신적으로 변화시키는 것이기 때문에 최고관리자의 지원 및 관심이 없다면 성공하기 힘들다. 새로운 기술에 대한 최고관리자의 지원 및 관심은 종업원의 정보기술습득과 정보시스템 운용에 있어 신념에 영향을 미친다. 조직문화는 최고관리자의 관심에서부터 조직구성원이 공유하고 있는 가치와 신념의 패턴을 말하며, 본 연구에서는 정보시스템을 조직의 경쟁력의 원천 및 정보의 중요성에 대한 인식 등으로 평가할 수 있다. 조직구조와 문화를 변화시키는 데 있어서는 종업원에 대한 CEO의 리더십과 미래에 대한 명확한 비전의 제시가 절대적으로 필요하다[38]. 앞서 제시한 최고관리자의 관심과 지원은 조직의 규범과 가치, 문화와 역사를 변화시키며 이로 인해 종업원의 사고와 행동이 영향을 받는 것으로 밝혀지고 있다[25, 26, 37].

정보시스템은 특정부서가 독자적으로 수행할 수 있는 것이 아니다. 고객과 관련을 맺는 모든 부서들은 일반적으로 고객 관련 데이터를 가지고 있으나, 전사적으로 고객관련 정보를 공유하기 위하여 산재해 있는 정보시스템들을 집중시킬 필요가 있다. 부서간 협력은 성공적인 학습조직의 특징 중의 하나이다. 기관/ 부서간 협력(interdepartmental collaboration)은 조직 내 부서 간 가치공유, 상호몰입, 협동적 행위를 말한다[20]. 부서간 협력은 고객가치 창출을 위한 전사적 차원의 노력으로, 기업은 이를 통해 유용한 정보의 창출과 전파, 효율적인 자원의 활용을 촉진한다[35]. 또한 부서간 통합을 통하여 기업은 고객니즈에 맞는 상품을 개발하고, 상품이나 서비스를 효과적으로 제공할 수 있으며 전반적인 기업성과를 향상시킬 수 있다[28, 32]. 이러한 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 연구모형을 제시하고자 한다.

III. 전자정부 추진성과 모형

1. 연구의 모형

연구모형의 구성에 있어서 조직의 특성을 고려하여 정보시

스템의 성공에 대해 연구하였던 DeLone and McLean (1992)의 연구개념을 바탕으로 조직의 특성을 최고관리자의 관심 및 지원, 정보지향적 조직문화, 기관/부서/개인간 협업의 세 가지로 구분하였다.

또한 결과변수로서 전자정부의 성과적 측면을 계획 추진시의 목적달성에 있다고 생각하며, 비용절감, 고객서비스 향상, 업무효율성 증대라는 세 가지의 성과적 측면에 대해 앞서 제시한 기업의 조직적인 특성과의 관련성을 살펴볼 수 있도록 하였다.

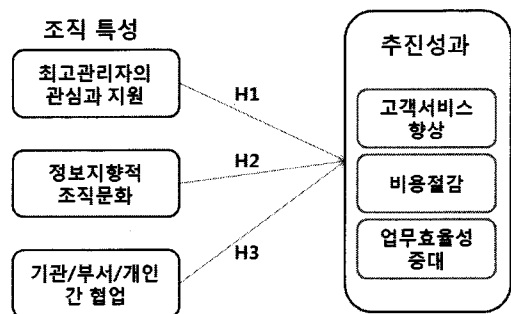


그림 1 연구모형
Fig. 1 Research model

2. 연구가설의 설정

최고관리자의 관심과 지원은 전자정부의 활용효과에 영향을 미치는 중요한 조직적 특성이라 할 수 있다. 실제 기업정보시스템의 연구에서 역시 최고관리자의 관심과 지원은 정보기술의 성공적인 활용에 있어 중요한 변수로 인식되어 왔다[26, 37]. 따라서 본 연구에서는 최고관리자의 사용의지 및 물질적, 인적, 재정적인 지원의 중요성을 고려하였을 때 결국 최고관리자의 관심과 지원이 전자정부의 성과와 밀접한 관계를 가지고 있다고 보고 다음과 같은 가설을 설정한다.

- H1: 최고관리자의 관심 및 지원은 전자정부의 추진성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1(a): 최고관리자의 관심 및 지원은 고객서비스 향상에 영향을 미칠 것이다.
- H1(b): 최고관리자의 관심 및 지원은 비용절감에 영향을 미칠 것이다.
- H1(c): 최고관리자의 관심 및 지원은 업무효율성 증대에 영향을 미칠 것이다.

또한 정보지향적인 조직문화는 기존의 연구에서 최고관리자의 관심 및 지원을 통해 변화가 가능하다 하였다. 하지만,

정보시스템을 통해 경쟁력의 원천으로서의 활용과 전사적인 정보 및 지식의 중요성을 전 사원이 인식하는 것 역시 중요한 조직적 특성이다. 조직문화와 관련된 연구들은 종업원의 공유 가치를 파악하고 이를 근거로 조직의 성과에 영향을 미치는 것을 목적으로 한다[22, 40].

이러한 조직문화는 조직의 혁신과 성과 향상을 위한 주요 기반으로 지적하고 있으며[25, 26, 37], 공공기관의 혁신과 조직성과는 새로운 제도의 도입만으로 달성되기 어려우며, 과거의 관행을 벗어나 새로운 가치를 공유하도록 하는 문화전략이 동시에 이루어져야 한다는 점에서 그 중요성을 강조하고 있다[8]. 이에 따라 정보지향적인 조직문화가 전자정부의 성과와 밀접한 관계를 가지고 있다고 보고 다음과 같은 가설을 설정한다.

H2: 정보지향적인 조직문화는 전자정부의 추진성파에 영향을 미칠 것이다.

H2(a): 정보지향적인 조직문화는 고객서비스 향상에 영향을 미칠 것이다.

H2(b): 정보지향적인 조직문화는 비용절감에 영향을 미칠 것이다.

H2(c): 정보지향적인 조직문화는 업무효율성 증대에 영향을 미칠 것이다.

또한 기업과 정부의 정보시스템은 특정부서의 독자적 수행만으로 기대하는 성과를 얻을 수 있는 것은 아니다. 조직에 있어서 부서간 협력은 성공적인 학습조직의 특징 중의 하나이다. 기업 내부의 기능 간 협력과 기업 간의 측면을 동시에 취급함으로써 기업행태의 측면에서 공동작업으로 파악할 수 있고, 기업의 문화적 측면에서 공유된 문화로 볼 수도 있다. 부서간 협력은 고객가치 창출을 위한 전사적 차원의 노력으로, 기업은 이를 통해 유용한 정보의 창출과 전파, 효율적인 자원의 활용을 촉진한다[35]. 또한 부서간 통합을 통하여 기업은 고객니즈에 맞는 상품을 개발하고, 상품이나 서비스를 효과적으로 제공할 수 있으며 전반적인 기업성과를 향상시킬 수 있다[28, 32]. 협력은 기업의 능력과 성과를 높이기 위한 매우 중요한 요소이다[34]. 따라서 기관/부서/개인간의 협업은 전자정부의 추진 성과에 중요한 요인으로 볼 수 있으며, 이에 근거하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정한다.

H3: 기관/부서/개인간 협업은 전자정부의 추진성파에 영향을 미칠 것이다.

H3(a): 기관/부서/개인간 협업은 고객서비스 향상에 영향을 미칠 것이다.

H3(b): 기관/부서/개인간 협업은 비용절감에 영향을 미칠 것이다.

H3(c): 기관/부서/개인간 협업은 업무효율성 증대에 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

1. 연구변수의 조직적 정의 및 측정방법

본 연구에서는 앞장에서 제시한 연구가설에 대한 주요변수를 측정하기 위해 관련 선행연구들에서 이미 검증된 측정도구를 기반으로 본 연구에 맞게 설문항목을 수정하여 측정도구를 개발하였다. 조직특성으로 최고관리자의 관심과 지원은 정보시스템의 전략적 중요성에 대한 인식[18], 물적/인적/재정적인 지원[18, 43], 최고관리자의 사용 권장[18] 3가지 항목에 대해 측정하였다.

또한 정보지향적인 조직문화는 정보시스템의 활용의 강조[43], 전사적인 정보 및 지식의 중요성[25, 26], 다양한 정보에 대한 의사결정 반영 정도[43] 등을 바탕으로 2개 항목으로 측정하였다. 기관/부서/개인 간 협업은 정보공유 인식에 대한 수준[27], 유기적 의사소통체계 확립[27, 34], 원활한 업무협조[27] 등 3개의 항목으로 측정하였다.

고객서비스 향상 측면에 있어서 서비스의 질적 개선[41], 서비스에 대한 고객만족수준 증가[21, 23], 고객요구에 맞는 서비스 제공능력 강화[10, 41], 서비스에 대한 고객의 개선요구 감소[38, 39], 불량서비스의 감소[3, 39]의 측정항목을 제시하였다. 비용절감 측면에 있어서는 업무처리비용 감소[22], 재고수준 및 재고관리비용 감소[16, 44], 인건비 감소[3], 정보시스템 관련 관리비용감소[27]를 바탕으로 측정항목을 제시하였으며, 업무효율성 증대의 측면에서는 고객요구 및 불만 처리시간 단축[23, 24, 26], 서비스 적시 미제공 감소[24], 업무처리시간 및 단계 감소[25, 26], 업무처리 수정용이성 증대 및 업무처리 오류감소[10],

의사소통 및 의사결정시간 단축[10]의 측정항목을 제시하였다. 다음 <표2>는 본 연구에서 제시한 변수들의 조직적 정의에 대해 설명하고 있다.

표 2 연구변수의 조작적 정의
Table 2 Operational definition of research variables

연구 변수	조작적 정의	관련문헌
최고관리자의 관심과 지원	최고관리자의 관세행정시스템에 대한 의지, 물질/인적/재정적 지원 및 전략적 중요성 인식 정도	(18, 19)
정보 지향적 기업 문화	정보시스템의 활용을 경쟁의 원천으로 인식하며, 정보시스템을 통한 정보를 의사결정에 반영 정도	(8, 26, 40)
기관/부서/개인간 협업	기관/부서/개인간 정보공유 인식 수준의 정도 및 유기적 의사소통을 통한 원활한 업무협조 정도	(28, 32)
고객 서비스 향상	대고객 서비스 질적 개선 및 고객 만족수준 증가, 서비스 제공능력 강화 및 개선요구 감소 정도	(3, 4, 22)
비용 절감	업무처리비용 감소 및 재고수준, 재고관리비용 감소, 인건비, 정보시스템 관리비용 감소 정도	(16, 44)
업무 효율성 증대	고객요구 및 불만 처리사가 단축, 업무처리시간 및 단계 감소, 오류 감소 및 의사결정시간 단축 정도	(3, 24)

2. 자료의 수집 및 분석방법

본 연구는 관세청 행정정보시스템의 활용에 대해 관세청 및 그 유관기관의 실제 업무 담당자를 대상으로 설문을 시행하였다. 설문항목은 7점 척도로 측정되었으며, 전체 549부의 데이터를 수집하였다. 하지만, 응답이 불충분하거나 중복된 데이터, 모두 같은 번호로 응답한 데이터 등 연구에 부적합한 설문응답을 제외하고, 280개의 유효 설문응답결과만을 본 연구에 활용하였다.

설문응답자의 특성으로 직급과 근무년수, 담당업무에 대해 살펴보고, 218명(78%)이 관세청에 근무하며 나머지는 유관기관 근무자들로 구분되었다. 또한 관세청의 경우 전원이 3급 이상의 공무원으로 직급과 조직의 차이에 의한 측정결과 분산의 동질성에 있어서의 차이가 없는 것으로 나타나 이들의 데이터를 모두 이용하였다.

통계처리를 위해서는 SPSS 12.0 (Eng.)을 이용하였으며, 측정도구의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해서는 신뢰성 분석과 요인분석을 실시하였다. 또한 연구모델에서 밝힌 것과 같이 조직특성과 전자정부시스템 성과간의 회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증 분석 결과

1. 기술통계량 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 우선 각 연구변수에 대한 기술통계량을 제시하고, 연구모형의 검증에 앞서 측정된 설문 항목들이 연구의 의도와 동일하게 측정되었는지를 분석하기 위해 신뢰성을 분석하였다. 먼저 신뢰성이란 동일한 개념에 대해 측정을 여러 번 반복하였을 때에도 동일한 결과가 나오는 것을 의미하며, 타당성이란 측정하고자 하는 것을 얼마나 정확하게 측정하였는가를 나타내는 것이다. 측정도구의 신뢰성 분석을 위해 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측정 방법으로서 내적 일관성을 측정하였다.

이를 통해 신뢰도를 저해하는 요인을 찾아볼 수 있으며, 신뢰성 분석은 여러 개의 질문항목 간에 내적 일관성 측정을 위한 cronbach's α 계수를 사용하였으며, 일반적으로 cronbach's α 분석결과, α 값이 0.7을 넘으면 신뢰성이 상당히 양호하며, 0.6이상이면 큰 문제가 없다 할 수 있다(36).

신뢰성 검증결과는 <표 3>과 같이 나타났으며 연구변수들의 Cronbach's alpha 계수값이 모두 0.8 이상으로 나타나 연구변수를 측정하는 각 측정항목들이 높은 신뢰도를 확보하고 있는 것으로 나타났다.

표 3 연구변수의 기술통계량 및 신뢰도검증
Table 3 Descriptive statistics and result of reliability analysis

연구변수		설문 문항수	평균	표준 편차	Cronbach's α
조직 특성	최고관리자 관심/지원	3	5.14	1.45	0.960
	정보지향적 조직문화	3	5.11	1.42	0.949
	기관/부서/개인간 협업	3	4.96	1.40	0.968
전자 정부 성과	고객서비스 향상	5	5.06	1.35	0.932
	비용절감	4	4.74	1.44	0.888
	업무효율성 증대	6	5.01	1.38	0.927

2. 측정도구의 타당성 분석

측정도구의 개념타당성(construct validity)을 측정하기 위해 본 연구에서는 다차원으로 구성된 주요 개념에 대해서

주요인 분석(principal factor analysis)을 사용하였으며, 고유치(eigen value)는 1.0이상을 기준으로, 요인적재치(factor loading)는 0.5 이상을 기준으로 하여 요인을 추출하였다. 요인회전의 방법으로는 직각회전 방식 중에서 Varimax 회전방법을 사용하였다.

일반적으로 요인적재량(각 항목과 요인간의 상관관계 정도)이 0.4이상이면 유의한 변수로 간주하며, 0.5가 넘으면 매우 중요한 변수로 볼 수 있다(채서일, 2001). <표 4>는 종속변수인 관세행정정보시스템의 활용성과에 대한 타당성 분석 결과를 제시하고 있다. 분석결과 모든 항목의 요인적재량이 0.6이상으로 본 연구에서 제외된 요인은 없었다. 또한 고유값(Eigen value)은 요인이 설명해 줄 수 있는 분산의 정도를 의미하는 것으로 각각의 요인의 고유값은 모두 1이상으로 문제가 없는 것으로 나타났으며, 이들 세 가지 요인으로 설명할 수 있는 분산은 전체의 76.54%로 나타났다.

표 4 종속변수의 요인분석결과 (N=280)
Table 4 Factor analysis result of dependent variable

전자정부성과요인	1	2	3
고객서비스 향상2	0.802	0.371	0.200
고객서비스 향상5	0.794	0.277	0.270
고객서비스 향상1	0.783	0.381	0.183
고객서비스향상3	0.754	0.483	0.196
고객서비스향상4	0.730	0.269	0.370
업무효율성 증대3	0.286	0.825	0.280
업무효율성 증대4	0.286	0.750	0.341
업무효율성 증대5	0.387	0.701	0.300
업무효율성 증대2	0.425	0.689	0.217
업무효율성 증대6	0.392	0.675	0.366
업무효율성 증대1	0.490	0.649	0.126
비용절감1	0.143	0.318	0.827
비용절감2	0.197	0.236	0.824
비용절감4	0.235	0.106	0.799
비용절감3	0.286	0.371	0.728
Eigen Value	4.079	4.063	3.340
% of variance	27.19	27.09	22.27

또한 독립변수의 요인분석에서는 조직특성변수가 <표 5>와 같이 각각의 요인으로 구분이 되었으며, 요인적재량은 0.6

이상으로 나타났으며, 제외된 요인은 없었다. 각각의 요인에 대한 고유값은 모두 1이상으로 나타나 문제가 없으며, 이 요인들로 설명할 수 있는 분산은 전체의 92.13%로 매우 높게 나타났다.

표 5 독립변수의 요인분석결과 (N=280)
Table 5 Factor analysis result of independent variables

조직특성요인	1	2	3
기관/부서/개인간 협업3	0.875	0.282	0.259
기관/부서/개인간 협업2	0.825	0.364	0.348
기관/부서/개인간 협업1	0.761	0.369	0.442
최고관리자 관심/지원1	0.330	0.830	0.372
최고관리자 관심/지원2	0.404	0.768	0.421
최고관리자 관심/지원3	0.406	0.713	0.501
정보지향적 조직문화1	0.343	0.426	0.787
정보지향적 조직문화3	0.392	0.431	0.759
정보지향적 조직문화2	0.478	0.482	0.661
Eigen Value	2.968	2.738	2.585
% of variance	32.982	30.423	28.728

3. 실증 분석 결과

본 연구의 목적은 전자정부의 추진성과에 영향을 미치는 조직특성 요인을 규명하였다. 이를 위해 앞서 설명한 것과 같이 요인분석과 신뢰성 검증을 통해 변수들의 통계적인 타당성과 신뢰성을 확보하였다. 연구모형에서 제시한 가설에 대한 검증을 위해 다중 회귀분석(multiple regression)을 시행하였다. 종속변수의 추진성과와 독립변수 3가지간의 관련성을 측정하였으며 이를 바탕으로 각각의 성과에 대한 각각의 가설을 검증하였다. 다음 <표 6>은 다중회귀분석의 결과를 제시하고 있다.

표 6 회귀분석결과
Table 6 Result of regression analysis

종속 변수	독립 변수	β	T-value	Sig.	R2	F-value (Sig.)	D.W.
고객 서비스 향상	상수	-0.001	-.013	.989	.366	52.99 (.000)	1.976
	최고관리자 관심	.394	8.095	.000			
	조직 문화	.346	7.120	.000			
	협업	.318	6.539	.000			
비용 절감	상수	-.007	-.126	.900	.209	24.75 (0.00)	2.029
	최고관리자 관심	.232	4.232	.000			
	조직 문화	.228	4.167	.000			
	협업	.342	6.244	.000			
업무 효율성 증대	상수	-.005	-.083	.934	.065	7.251 (0.00)	1.912
	최고관리자 관심	.188	3.202	.002			
	조직 문화	.124	2.110	.036			
	협업	.156	2.655	.008			

먼저 조직특성과 고객서비스 향상과의 관계에 대한 분석결과, 최고관리자의 관심과 지원($\beta = .394$; $p = 0.000$), 정보지향적인 기업문화($\beta = .346$; $p = 0.000$) 그리고 기관/부서/개인간의 협업($\beta = .318$; $p = 0.000$)이 모두 고객서비스 향상에 유의한 수준에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 가설 H1(a), H2(a)와 H3(a) 모두 채택되었다.

둘째, 조직특성과 업무의 효율성 증대과의 관계에 대한 분석결과, 최고관리자의 관심과 지원($\beta = .232$; $p = 0.000$), 정보지향적인 기업문화($\beta = .228$; $p = 0.000$) 그리고 기관/부서/개인간의 협업($\beta = .342$; $p = 0.000$)이 모두 유의한 수준에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 따라서 가설 H1(b), H2(b)와 H3(b) 모두 채택되었다.

셋째, 조직특성과 비용절감과의 관계에 대한 분석결과, 최고관리자의 관심과 지원($\beta = .188$; $p = 0.002$), 정보지향적인 기업문화($\beta = .124$; $p = 0.036$) 그리고 기관/부서/개인간의 협업($\beta = .156$; $p = 0.008$)이 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀짐으로써 가설 H1(c), H2(c)와 H3(c) 역시 모두 채택되었다.

회귀모델의 관점에서 보았을 때 최고관리자의 관심과 지원, 정보지향적인 기업문화 그리고 기관/부서/개인간의 협업

이 관세행정시스템을 통한 고객서비스 향상에 매우 유의미한 영향을 준 것($R^2 = 0.366$)으로 나타났다. 이는 본 연구에서 제시한 연구모델의 설명력이 36.6% 로 비교적 큰 설명력을 나타내고 있다고 할 수 있다[29].

또한 조직특성이 종속변수인 업무의 효율성 측면에서 역시 최고관리자의 관심과 지원, 정보지향적인 기업문화 그리고 기관/부서/개인간의 협업이 관세행정시스템을 통한 업무 효율성 향상에 매우 유의한 것($R^2 = 0.209$)으로 나타나 업무효율성이라는 측면에서 역시 세가지 독립변수 모두 유의한 것으로 나타났지만($R^2 = 0.065$) 그 설명력은 고객서비스향상보다는 낮게 나타났다.

분석결과 VIF(variance inflation factor)값이 1.000 정도로 10보다 현저히 낮으며, Durbin-Watson 결과값이 역시 모두 1.54 이상으로 나타나 다중공선성과 자기상관이 나타날 확률이 현저히 낮다 할 수 있다. 이에 따라 이로 인한 회귀계수의 해석상 문제는 없다 할 수 있다[36].

본 연구에서 제시하고자 한 전자정부의 추진성과에 영향을 주는 조직특성으로서 본 연구에서 제시한 최고관리자의 관심과 지원, 정보지향적 조직문화, 그리고 기관/부서/개인간의 협업 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 하지만, 이러한 성과에 있어서 기업의 특성은 비용절감과 업무효율성에 있어서는 그 영향이 조금은 미미하다 할 수 있다.

이는 관세행정시스템을 이용하는 관세청 및 그 유관기관의 실제 업무 담당자들이 느끼는 가장 큰 성과요인으로 고객서비스 향상 및 업무 효율성 증대, 그리고 비용절감에 있어서 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전자정부 관세행정서비스에 있어서 초기 목적에 대해서는 조직적인 특성에 대한 고려가 성과에 영향을 미쳤다고 할 수 있으며, 기업의 정보시스템 성과평가에 있어서 고려되었던 요인들이 역시 전자정부의 성과에서도 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있었다. 이를 통해 기업의 정보시스템과 마찬가지로 최고관리자의 관심과 전폭적인 지원, 그리고 공공기관 역시 정보지향적인 기업문화를 구축할 필요성이 중요한 영향을 미친다는 선행연구의 결과[25, 26, 38, 37]와 일치한다는 것을 알 수 있었다.

V. 결론

본 연구에서는 전자정부의 추진성과에 있어서 조직특성이 성과에 어떠한 영향을 미치는 지에 대해 제시하였다. 기업의 정보시스템 성과와 관련된 기존연구에서 밝혀진 조직의 특성요인으로 최고관리자의 관심과 지원 측면과 정보지향적인 기업 문화 그리고 기관/부서/개인간의 협업 측면에서 요인을 도

출하였으며, 이들이 전자정부의 추진성파로 제시한 세 가지 성과특성에 영향을 미치는지 살펴보았다.

실증분석 결과, 본 연구에서 제시한 세 가지 조직특성 요인 모두 전자정부의 추진성파에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며 특히, 고객서비스 향상($R^2=0.366$)과 업무 효율성($R^2=0.209$)이라는 측면에서 보다 높은 설명력을 보이는 것으로 나타났다. 이는 설문 대상이 관세청과 유관기관의 실제 업무담당자를 대상으로 하였기 때문에 스스로 서비스의 질적 개선을 비롯한 고객만족수준이 높아졌다는 것을 의미한다 할 수 있으며, 전자정부 시스템을 통한 업무효율성이 높아졌음을 의미한다.

물론, 비용절감의 측면에서도 조직특성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 전자정부 성과를 나타내는 설명력($R^2=0.065$)은 그리 높지는 않은 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 제시한 조직특성 이외에 비용절감에 영향을 미치는 다른 외부적인 요인들이 있을 수 있다는 것을 반증한다 할 수 있다. 이에 따라 다른 추가적인 요인과의 관계를 통해 이를 보다 구체적으로 나타내는 것도 필요할 것이라 생각한다.

이는 아마도 본 연구에서 조직의 특성이라는 한정된 범위 하에서 연구를 하였기 때문으로 생각이 되며, 설문의 대상이 정부기관의 특정 조직인 관세청과 그 유관기관에 한정되었다는 문제가 있을 수 있다. 그리고 설문응답에 있어서 본 연구의 필요성에 대한 설명 부족으로 인해 미입력된 데이터와 성의 없는 답변이 많아, 많은 응답을 회수하고도 이를 충분히 활용하지 못한 부분도 결과에 영향을 미쳤다 할 수 있다. 또한 설문의 대상자가 실제 업무담당자인 관계로 서비스의 평가 등에 있어서는 실제 외부적인 고객을 대상으로 설문을 제공할 경우 본 연구에서 제시한 결과가 달라 질 수 있다는 가능성을 배제할 수 없으며, 향후 상세한 표본 특성에 따른 분석 결과를 비교하면 의미 있는 연구가 제시될 수 있을 것이다. 이에 따라 향후 이러한 측면에 있어서 보다 복합적인 표본을 바탕으로 복합적인 분석연구가 필요하다.

하지만, 본 연구의 의의는 본 연구를 통해 전자정부의 성과에 대해 조직적인 특성과 관련성이 있고, 영향을 미칠 수 있음을 밝혔다. 또한 전자정부라는 통합된 시스템의 특성상 전자정부의 경우 역시 새로운 정보시스템의 도입의 측면에서 설명할 수 있다는 것을 보여주었다. 이에 따라 향후에는 본 연구에서 제시한 제약을 고려하여, 기존의 정보시스템 도입측면에서 연구되었던 다른 특성까지 고려한 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- [1] 권기현, "전자정부와 행정개혁의 연계방안", 한국행정학회 1997년 동계학술대회, 1997. 12, pp. 93-114.
- [2] 김무곤, 장하용, "공공기관 웹사이트의 평가 모형 개발을 위한 연구: 정부부처 홈페이지의 사례분석을 중심으로," 사이버커뮤니케이션 학보, 제7호, 2001, pp.38-71.
- [3] 김승욱, "고객관계관리(CRM) 측면에서의 전자정부 e-서비스 품질 평가", 서비스경영학회지, Vol7, No.1, 2006, pp.77-94.
- [4] 박중훈, "민원서비스에 대한 고객만족도 조사", 한국행정연구, Vol.10, No.1, 2001, pp.40-66.
- [5] 변대호, "전자정부 웹사이트의 지각된 유용성이 이용만족도와 재방문에 미치는 영향", 정보시스템연구, Vol.16, No.2, 2007, pp.51-68.
- [6] 변미리, "전자정부 성과평가방법 - 서울시 전자정부 추진실적 평가의 Pilot Survey를 중심으로", 한국행정학회 학술대회 발표논문집, 2004, pp.603-616.
- [7] 이윤식, "국가경쟁력 강화를 위한 전자정부의 추진방향", 한국행정학회 1998년 동계학술대회, 1998, pp. 421-436.
- [8] 이정주, "지방공기업에서의 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 지하철공사의 사례", 지방정부연구, Vol.9, No.4, 2005, pp. 71-93.
- [9] 정병걸, 김석주, 명승환, "전자정부 서비스에 대한 이용자 만족도와 영향요인: 5개 전자정부 서비스를 중심으로," 정책분석평가학회보, 제15권 제3호, 2005, pp.135-160.
- [10] 정승렬, 김경섭, "국내 전자정부 담당자의 시각에서 본 전자정부 구현의 주요 성공요소", Information Systems Review, Vol.7, No.1, 2005, pp.241-254.
- [11] 최재용, "차세대 전자정부 추진계획(안)", 행정자치부, 2007.05.31.
- [12] 한국전산원, 광역자치단체 정보화 수준평가 모형연구: 전자정부 성숙도 평가모형의 적용, 한국전산원, 2001.
- [13] 한기훈, 홍일유, "전자정부 포털사이트 평가요인에 관한 연구", 경영정보학연구, Vol.16, No.1, 2006, pp.23-43.
- [14] 한세익, "지능적 전자정부의 행정이념과 실천", 2003년도 한국행정학회·한국정책학회 하계공동학술대회 발표논문집, 2003. 6, pp. 891-907.

- [15] Bailey, J. E. and S. W. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, Vol.29, No.1, 1983, pp.530-545, 1983.
- [16] Barua, A., Kriebel, C. H. and T. Mukhopadhyay, "Information Technology and Business Value : an Analytic and Empirical Investigation," *Information System Research*, Vol.6, No. 1, pp.3-23, 1995.
- [17] Barua, A., Kriebel, C. H. and T. Mukhopadhyay, "Information and Business Performance: past, Present, and Futures," in *Framing the Domains of IT management - Projecting the Future ... through the past*, edited by R. W. Zmud, 2000.
- [18] Bajwa, D. S. and Rai, A., "An Empirical Investigation of the Relationship Between Top Management: Support, Information Management Supports, Vendor/Consultant Support and Executive Information System Success," *Proceedings of the Twenty-Seventh Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, Vol.3, 1994, pp.145-154.
- [19] Becker, H. S., "Notes on the Concept of Commitment," *American Journal of Sociology*, Vol.66, 1960, pp.32-40.
- [20] Chakrabarti, A. K. and W. E. Souder, "Technology, Innovation and Performance in Corporate Mergers: A Managerial Evaluation," *Technovation*, Vol.6, No.2, 1987, pp.103-114.
- [21] Chatfield, T. and N. Bjorn-Andersen, "The Impact of IOS-enabled Business Process Change on Business Outcomes: Transformation of the Value Chain of Japan Airlines," *Journal of Management Information Systems*, Vol.14, No.1, 1997, pp.13-40.
- [22] Cronin, J. Joseph, and Steven A. Taylor, "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol. 58, 1994, pp. 125-131.
- [23] DeLone, W. H. & McLean, E. R., "Information Systems Success: The quest for the dependent variable," *Information Systems Research*, Vol.3, No.1, 1992, pp. 60-95.
- [24] Gatian, A. W., "Is User Satisfaction a Valid Measure of Systems Effectiveness?," *Information and Management*, Vol.26, No.3, 1994, pp.119-131.
- [25] Gefen, D. and M. C. Ridings, "Implementation Team Responsiveness and User Evaluation of Customer Relationship Management: A Quasi-Experimental Design Study of Social Exchange Theory," *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.1, 2000, pp.47-69.
- [26] Jarvenpaa, S. L. and B. Ives, "Executives Involvement and Participation in the Management of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol.15, No.2, 1991, pp.205-227.
- [27] Jarvenpaa S.L. and D.S. Staples, "The use of collaborative electronic media for information sharing: An exploratory study of determinants," *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 9, No. 2-3, 2000, pp.129-154.
- [28] Khan B. K., "Market Orientation, Interdepartmental Integration and Product Development Performance," *The Journal of Product Innovation Management*, Vol.18, No.5, 2001, pp.314-323.
- [29] Kitchenham, B., "A procedure for Analyzing Unbalanced Datasets", *IEEE Transaction on Software Engineering*, Vol.24, No.4, 1998, pp.278-301.
- [30] Lenk, K. and Traunmüller, R. "A Framework for Electronic Government," *DEXA conference, Workshop on Electronic Government*, Greenwich, England, IEEE Press, 2000, pp. 271-277.
- [31] Lieberman, J. "ELECTRONIC GOVERNMENT ACT OF 2001", Committee on Government Affairs, 2001, http://www.senate.gov/~gov_affairs/050101_press-statement.htm (online at)
- [32] Maltz, E. and A. Kohli, "Market Intelligence Dissemination Across Functional Boundaries,"

- Journal of Marketing Research, Vol.33, No.1, pp. 47-61, 1996.
- [33] McLean, E.R. Assessing Returns from the Data Processing Investment in Effective vs. Efficient Computing. F. Gruenberger (ed.), Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1973.
- [34] Min, S., Roath, A. S., Daugherty, P. J., Genchev, S., E., Chen, H., Arndt, D., and Richey, R. G., "Supply Chain Collaboration: What's happening?," The International Journal of Logistics management, Vol.16, No.2, 2005, pp. 237-256.
- [35] Naver, J. C. and S. F. Slater, "The Effect of a Market Orientation on Business Profitability," Journal of Marketing, Vol.54, No.4, pp.20-35, 1990.
- [36] Nunnally, J. C., Psychometric Theory, 2nd., McGraw Hill, New York, 1978.
- [37] Osarenkhoe, A. and A. E. Bennani, "An Exploratory Study of Implementation of Customer Relationship Management Strategy," Business Process Management Journal, Vol.13, No. 1, pp.139-164, 2007.
- [38] Payne, A. and P. Frow, "A Strategic Framework for Customer Relationship Management" Journal of Marketing, Vol.69, No.4, pp. 35-46, 2005.
- [39] Pitt, I., R. Watson, and C. Kavan, "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," MIS Quarterly, Vol. 19, No.2, 1995, pp.173-124.
- [40] Ravasi, D. and M. Schultz, "Responding to Organizational Identity Threats: Exploring the Role of Organizational Culture," Academy of Management Journal, Vol.49, No.3, 2006, pp.433-458.
- [41] Sood, R., "State and Local E-Government Business Models", Gartner Group Research Brief, Nov. 2000.
- [42] Tambouris, S. Gorilas and G. Boukis, "Investigation of Electronic Government," Proceedings of the 8th Panhellenic Conference on Informatics, vol. 2, 2001, pp. 367-376.
- [43] Thompson, R.L., Higgins, C.A., and Howell, J. M, "Personal Computing Toward a Conceptual Model of Utilization," MIS Quarterly, Vol.15, No.1, 1991, pp. 125-143.
- [44] Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3). Pp.425-478.

저자 소개



김재영

경영학 박사수료 (MIS 전공)
 현재 고려대학교 경영학과 시간강사
 관심분야 : e-Business 전략 및 평가, 정보 시스템 활용 및 평가, 전자지급결제시스템



김유정

경영학 박사 (MIS 전공).
 현재 호서대학교 디지털비즈니스학부 교수.
 관심분야: 정보시스템 활용 및 평가, e-Business 기획, 모바일 인터넷 활용, 정보시스템 기획



윤종수

경영학 박사 (MIS 전공).
 현재 강남대학교 경영학부 교수.
 관심분야: e-Business 기획, 정보시스템 활용 및 평가, DW/CRM/SEM기술 활용, 모바일 인터넷 서비스