

IT쉐어드서비스 도입에 관한 영향요인 연구: 국내 금융기관을 중심으로

A Study on Determinants of IT Shared Services Adoption: Focus on Korean Financial Institutions

금 창 근 (Chang Keun Keum) 한국 IBM 금융산업본부, 교신저자

이 선 규 (Seon Gyu Yi) 서울벤처정보대학원대학교 정보경영학과 교수

요 약

조직이나 기업은 IT 자원 구입이나 유지보수에 대부분의 IT예산을 사용하고 있으며, IT 자원들은 지역별, 부서별, 사업단위별로 중복되어 운영되고 있는 것이 현실이다. 이러한 중복된 자원들을 제거하고 유지보수 비용을 절감하여야만 전체 IT 비용을 줄일 수 있다. 오늘날 글로벌 기업들은 산업환경에서 경쟁력을 유지하기 위해 쉐어드서비스 구현에 많은 투자를 하고 있으며, 많은 금융서비스회사들이 IT 자산과 인프라의 중복성을 제거하기 위하여 IT쉐어드서비스를 도입하였다.

본 연구는 최근 국내 금융환경이 겸업화(은행업, 증권업, 보험업 등)와 대형화(금융기관 간 M&A, 전략적 제휴)함에 따라 정보기술(IT) 부문이 조직 간에 중복되어 운영되는 현상이 나타나기 시작했으며, 따라서 기업 내에 중복되어 운영되고 있는 정보시스템들을 통합하여 효율적으로 운영하고자 하는 요구가 있다고 판단하여 IT쉐어드서비스 도입에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석해 보고자 하였다

키워드 : 쉐어드서비스, IT쉐어드서비스, 금융서비스

I. 서 론

최근 국내 금융 산업 환경을 보면 겸업화(은행업, 증권업, 보험업 등)와 대형화(금융기관 간 M&A, 전략적 제휴)에 따라 기업 내 중복된 사업부문이 나타나기 시작했으며, 정보기술(IT) 부문도 그 중 하나이다.

IT쉐어드서비스를 도입할 경우 이렇게 각 사업부문에서 중복되어 운영되는 전산시스템을 통합하여 공동 IT 서비스센터를 구축하고, 이를

각 사업 단위들이 공유하게끔 함으로서 업무를 단순화, 표준화하여 업무효율성을 높이고, 규모의 경제를 통해 전산시스템과 관련된 비용절감을 실현할 수 있다. 그리고 이러한 쉐어드서비스 부문이 발전하면 자사뿐만 아니라 다른 기업에 까지 영역을 확대할 수도 있을 것이다.

금융지주회사나 다양한 금융 상품과 서비스를 제공하고 있는 종합 금융서비스 회사와 같은 경우 각 사업부문에서 정보기술 서비스를 독자적으로 지원할 경우 동일한 지원프로세스가 각

사업단위에서 중복 수행되게 되어 비용 상의 낭비를 초래할 수 있으므로 기업 전체의 관점에서 정보기술 지원서비스를 공유할 수 있는 조직을 별도로 구성하여 하나의 사업단위처럼 운영할 경우 비용과 서비스수준 측면에서 상당한 성과를 거둘 수 있을 것이다.

쉐어드서비스 모델은 인사, IT, 재무, 구매, 사무행정, 법률지원 등 다양한 분야에 적용될 수 있지만, 본 연구는 IT쉐어드서비스 도입에 영향을 미치는 요인들을 파악하고 상호 관계를 실증적으로 밝히려고 하는데 있다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 본 연구는 문헌 연구와 실증연구를 병행하여, 문헌연구로는 정보기술 수용모델과 조직간 정보시스템 수용모델에 나타난 관련 변수 및 요인들과 상관관계를 살펴보고, IT쉐어드서비스의 특성과 채택에 영향을 미치는 관련 요인들을 파악하여 그 내용을 정리하고 이들 상호간의 관계에 근거하여 연구모형과 가설을 도출하였다.

도출된 연구가설의 검증을 위하여 금융서비스 회사의 IT 전문가들을 대상으로 설문조사를 실시하여 수집된 자료를 근거로 타당성과 신뢰도를 검증하고, 연구가설을 검증하여, 분석 결과를 토대로 IT쉐어드서비스도입 요인에 관한 모형을 제시하였다.

II. 쉐어드서비스

2.1 쉐어드서비스 정의

Bryan Bergeron(2003)은 그의 저서 *Essentials of Shared Services*에서 쉐어드서비스는 기업의 기능 중 일부를 모기업과 별도의 경영구조를 갖는 반 자치사업 단위로 집중시켜 내부고객인 모기업의 능률향상, 가치창출, 비용절감 및 서비스 개선을 도모하는 일종의 협업 전략이라고 하였다. 컨설팅회사인 PriceWaterhouseCoopers(2000)는 쉐어드서비스를 외부 고객을 만족시키

면서 회사의 가치를 높인다는 공통의 목표를 가지고, 다양한 내부 파트너들에게 보다 높은 수준의 서비스를 더욱 낮은 비용으로 제공하기 위해, 일반적으로 회사 전체에 산재 되어 있는 반복적인 활동을 수행하는 모든 자원을 한 곳으로 집중화(concentration)하는 것이라고 정의하고 있다.

IT쉐어드서비스와 관련하여, Gunn, Carberry, Frigo and Behrens(1993)은 IT쉐어드서비스를 분산되어 운영되고 있는 IT 자원에 대한 관리와 비 계층적 조직구조가 갖고 있는 문제점을 해결하고자하는 경영개념이라고 하였고, Shah(1998)는 IT쉐어드서비스는 과거에 개개의 사업단위 별로 처리되던 서비스들을 내부적으로 통합한 것이라고 하였다.

2.2 쉐어드서비스 등장 배경

기업 내 모든 사업단위에서 발생하는 업무들은 사업단위별로 자체의 지원서비스센터를 갖 추게 되면 서비스 활동의 중복 및 비용 상의 낭비가 발생할 수 있다. 따라서 지원서비스 활동을 전담하는 서비스센터를 구축하고 각 사업 단 위들이 공유하게끔 하는 것은 업무의 효율성을 높일 수 있을 뿐만 아니라 규모의 경제도 실현 할 수 있다. 즉 동일한 지원 프로세스가 기업 내 각 사업단위에서 중복되어 수행될 경우 비용 상 의 낭비와 여러 가지 측면에서 비효율성을 초래 할 수 있다. 선진기업들이 1980년대 말부터 도 입하여 활용하고 있는 쉐어드서비스는 대표적 인 서비스공유 기법으로써, 선진기업들은 별도 의 지원서비스 전담부문을 설치하여 각 사업 단 위들이 법률, 재무, 정보기술, 인사등 대부분의 지원업무서비스들을 공유하도록 함으로써 비용 및 서비스수준 측면에서 상당한 성과를 거두고 있으므로 기업 내 각 사업부의 정보기술부문을 통합하여 기업 전체가 공유할 수 있는 지원서비 스전담조직으로 구성하고 하나의 사업단위처럼 운영한다면 정보기술지원서비스의 효율성을 제

고할 수 있을것이다.

A.T. Kearney(2003)는 북미지역과 유럽지역 기업 임원 140명을 대상으로 실시한 조사에서 현재 가장 많이 웨어드서비스를 채택 또는 고려하고 있는 분야는 인사와 IT 부문으로서 조사자의 95%가 인사부문에 대해서, 93%가 IT 부문에 대해 웨어드서비스를 채택 또는 고려하고 있다고 응답하였다. 지역적으로 보면, 북미 지역이 인사 분야에 있어서 95%의 응답자가 웨어드서비스를 채택 또는 고려하고 있다고 가장 높게 응답하였으며, IT 분야는 유럽지역에서 97%의 응답자가 웨어드서비스를 채택 또는 고려하고 있다고 가장 높게 응답한 것으로 조사되었다.

Andersen Consulting(2001)은 웨어드서비스 채택에 대한 기업들의 운영사례에 대한 연구에서 전 세계 제조, 정보기술, 미디어, 금융, 의료, 정부, 공공, 에너지 등 다양한 산업에서 웨어드서비스를 채택하여 운영하고 있는 120개 기업을 대상으로 조사하였다. 이 조사 결과에 따르면, 웨어드서비스의 채택 이유는 단순 반복적이고, 비 전략적인 일반 관리 업무의 비용을 절감하기 위해서가 가장 많았다. 이 외에도 서비스 품질의 향상과 프로세스의 표준 및 최적화도 큰 이유 중의 하나였다.

웨어드서비스는 이제 과거로부터 인식되어 왔던 비용효율성 관점과 더불어 기업전략과 경쟁우위를 선점하기위한 도구로서 인식되고 있으며, 인터넷, 통신등과 같은 IT 기술의 발달은 비즈니스 프로세스와 조직간의 정책들을 쉽게 하나로 모을 수 있도록 해 주는 역할을 하고 있다.

2.3 웨어드서비스의 효과

웨어드서비스를 채택한 기업은 분산된 지원 서비스를 통합함으로써 규모의 경제 효과를 볼 수 있으며, 또한 프로세스의 합리화와 정보기술 적용을 통해 더 낮은 비용으로 더 높은 품질의 서비스를 제공할 수 있게된다. 그리고 비 전략

적인 업무를 웨어드서비스 센터가 전담하므로 본사와 전략적 사업 부문은 기업의 핵심역량을 강화하는 활동에 전념할 수 있게 되고, 전문 인력을 양성할 수 있어 적은 인력으로 유지가 가능하기 때문에 인건비를 절감할 수 있다. 향후 웨어드서비스 조직을 분사하거나, 독립적인 사업 단위로 재배치함으로써 잠재적 외부 고객으로부터 수익을 얻을 수도 있다.

Anderson Consulting(2001)의 연구에 따르면 웨어드서비스 채택이 일반적으로 25~30%의 비용절감 효과를 가져온다고 말한다. 특히인사 관련 업무는 약 30~40%, 재무 관련 업무는 약 50% 정도 프로세스 처리 비용을 절감할 수 있었으며, 이러한 효과는 특히 정보 시스템과 유기적으로 혁신이 함께 수행될 경우 더 높은 것으로 조사되었다.

또한 A.T. Kearney(2003)의 연구에 따르면 웨어드서비스를 채택한 후 세계전체로 보면 평균 약 14%의 비용절감 효과가 있었고 북미지역은 약 15%, 유럽지역은 약 18% 정도였으며, 비용절감에 기여한 것으로 인력감축에 의한 부분이 상당한데, 평균 약 12%의 인력을 절감할 수 있었던 것으로 조사되었다.

McKinsey and JPMorgan(2004)이 공동으로 연구한 웨어드서비스 환경에서 얻을 수 있는 잠재적 비용절감 효과에 따르면, 3가지 요소가 비교적 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 3가지는 지리적 절감 효과(Geographic Saving), 규모의 이익(Scale Benefit), 그리고 프로세스 리엔지니어링(Process Reengineering) 등이다. 지리적 절감 효과는 임대료, 인건비, 세금 등을 보다 싼 값으로 제공 받을 수 있는 지역에서 비즈니스를 수행함으로써 얻을 수 있는 비용절감 효과를 의미하며, 규모의 이익은 시스템 플랫폼(System Platform), 관리구조(Management Structure), 인력 활용의 최적화(Optimizing Workforce Utilization), 그리고 생산성 향상(Increasing Productivity) 등으로부터 발생한다. 마지막

으로 프로세스 리엔지니어링은 프로세스의 단순화 및 자동화, 불필요한 프로세스 및 병목구간(Bottleneck) 제거 등으로부터 비용절감 효과를 달성할 수 있다.

Peter and Silver(2004)은 일반적으로 기업이 IT웨어드서비스를 채택할 경우 25%에서 30%까지 비용을 줄일 수 있으며, 이러한 성과는 규모의 경제, 인건비 절감, 서비스 품질 향상을 통해서 달성할 수 있다고 하였다.

2.4 ITIL 서비스관리 프레임워크

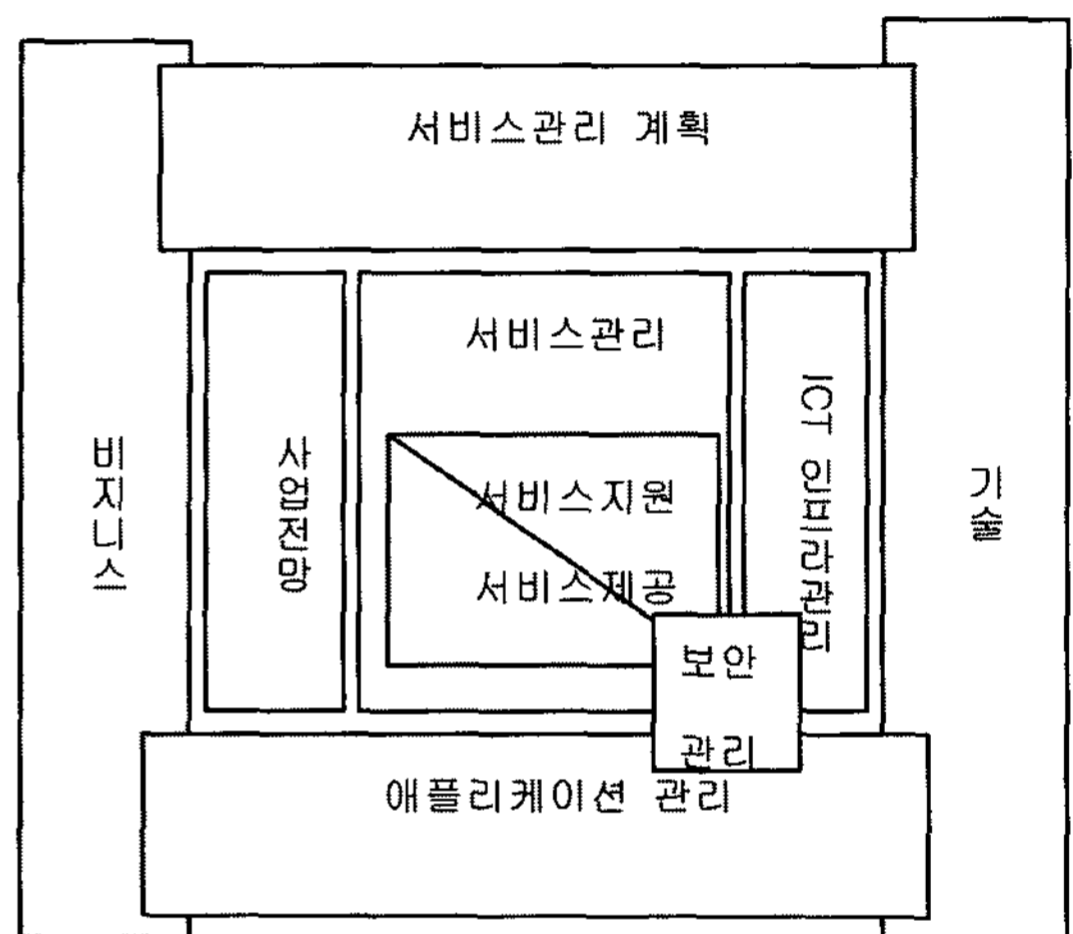
ITIL(IT Infrastructure Library)은 전세계의 많은 공공 및 민간 기업에 의해 채택된 정보 기술 서비스 관리와 관련된 실질적인 세계 표준이며, ITIL에는 IT 서비스의 계획, 공급 및 지원에 관한 광범위한 공개 문서들이 포함되어 있다. ITIL은 서비스 관리를 위한 베스트 프랙티스 지침으로서, IT 인프라의 사용 및 효과를 개선하기 위한 기초를 제공하며, IT 서비스 관리의 확립 및 운영을 위한 프레임워크를 규정하고 있다.

1990년대 초 이래, ITIL은 활동 및 프로세스에 초점이 맞춰졌던 버전 1, 2를 거쳐 서비스 관리의 전체 주기에 초점을 맞춘 버전 3으로 발전해 왔다. IT 목표를 비즈니스에 맞추고, 품질을 개선하고, 운영 비용을 절감하는 등의 기존 이점과 더불어, ITIL V3는 IT 서비스 관리를 전략적인 비즈니스 자산으로 변환시키는 과정을 지원하고, IT 서비스 관리 프로세스의 전체 라이프사이클을 정의하고 관리하는 과정에 대한 지원과, 서비스 전략 수립과 서비스 설계를 개발하고, 서비스를 현재 상태에서 바람직한 상태로 전환하는 등 서비스의 구현 및 지속적인 개선에 관한 지침을 제시하고 있다.

2.5 ITIL 프레임워크 기반의 IT웨어드서비스

ITIL에서 IT 서비스 관리를 위한 프로세스는

크게 Service Support 영역과 Service Delivery 영역으로 구분된다. Service Support 영역의 프로세스는 현업의 IT 관리 부서가 일상적으로 처리하는 일들(Daily Operations)에 관한 업무 프로세스를 다루고 있으며 Service Delivery 영역은 장기적인 관점에서 고객에게 어떠한 IT 서비스를 어떤 방법을 통해 효과적으로 제공할 것인가에 대한 프로세스들을 다루고 있다.



〈그림 1〉 ITIL 프레임워크

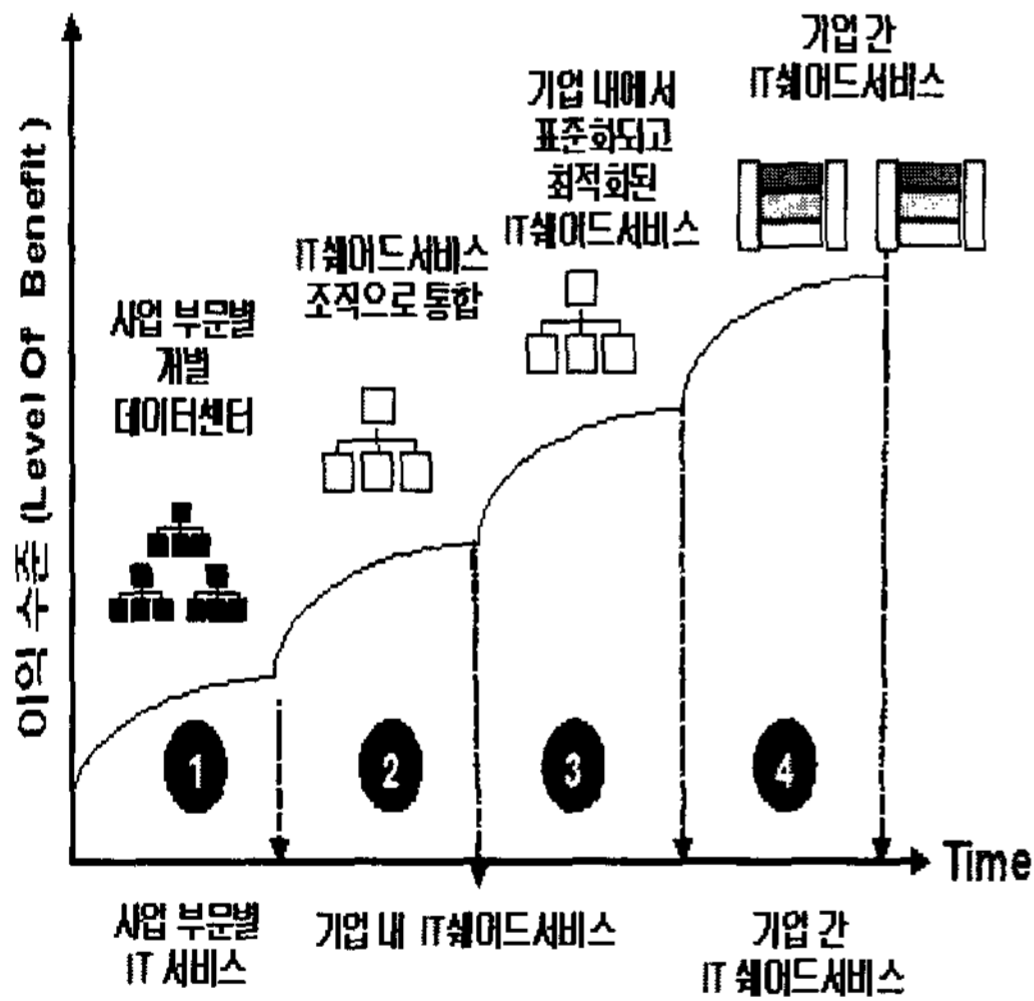
Service Support에 대한 내용으로는 IT 장애의 접수와 처리, 장애 및 문제의 해결, IT 인프라에 대한 변경 적용, 하드웨어와 소프트웨어의 개발과 설치 절차가 있고 Service Delivery에 대한 내용으로는 고객과의 IT 서비스 수준에 대한 동의와 계약, 협의된 가용성을 제공하기 위한 절차, 효과적인 IT 성능 및 용량 관리, 장애에 대비한 복구 전략, 효과적인 비용관리를 위한 절차 등이 있다. Service Support 는 고객이 비즈니스에 필요한 IT 서비스를 제공하기 위한 프로세스들이다. 이 영역에서는 Service Level Agreement(SLA)에 정의된 서비스의 품질을 보장하도록 IT 서비스를 운영하는 절차들에 대해 기술하고 있으며 IT 인프라에 대한 관리와 가용성 보장을 위한 장애처리 절차, 서비스 데스크

에 대한 내용들을 포함하고 있다.

ITIL 서비스 라이프 사이클 중 서비스 전략 부문에는 Outsourcing, Insourcing, Co-Sourcing, 그리고 IT서비스가 포함되어 있으며, ITIL은 IT 서비스 관리의 확립 및 운영을 위한 프레임워크를 규정하고 있다(www.itil.org).

2.6 IT서비스 운영모델

IT서비스 운영모델은 기업 내에 중복되어 있는 IT 자원들을 공동 데이터센터로 통합하는 형태에서부터 다른 기업들과 제휴를 통해 기업들 간에도 IT서비스를 도입하여 운영할 수가 있다.



출처: Transformation Techniques in the journey Toward Shared IT Services, 2005, IBM

〈그림 2〉 IT서비스 모델

Peter and Silver(2004)은 IT서비스에 대해 3가지 운영모델을 제시 하였는데, 첫째는 비용 센터(Cost Center)로써, 데이터 센터나 콜 센터(Call Center)와 같이 기업 내부 고객을 위하여 후선지원(Back-Office Services)업무를 하나의 코스트 센터로 집중시키는 것이며, 둘째는

이익 센터(Profit Center)로써, 이는 기존의 조직과는 분리된 독립된 IT 조직을 구성하여 기업 내부 고객과 합의한 SLA(Service Level Agreement)에 따라 IT 서비스 제공에 대한 댓가로 일정 비용을 받아서 운영하는 모델이다. 그리고 셋째는 기존의 기업으로부터 완전 분리해서 독립된 IT 서비스센터(Independent IT center)를 만들고, 서비스 대상을 기업 내부 고객 뿐만 아니라 외부 고객에게 까지 확대하여 수익을 창출하는 IT서비스 운영모델이다. 이와 같이 IT서비스는 기업 내의 각 사업부문에서 중복되어 운영되는 정보시스템을 통합하여 이를 각 사업 단위들이 공유하는 형태에서 다른 기업들과 전략적 제휴를 통해 기업 간에도 정보시스템을 공유하는 형태로 그 범위가 확장되고 있다.

III. 정보시스템 공유 및 수용에 관한 연구

3.1 정보기술 공유에 관한 연구

시장에서 기업 간 경쟁이 심화되고, 고객의 요구가 복잡 다양해짐에 따라 정보시스템의 전략적 역할이 조직의 중요한 이슈로 등장하고 있다. 특히 이런 경쟁상황에 처한 기업환경 속에서 정보시스템은 조직의 경영전략을 지원하면서 경쟁우위의 창출에 지대한 공헌을 하고 있다 (Portor 등, 1985).

이와 같이 산업 내에서 경쟁의 증가와 정보로부터의 부가가치 창출 그리고 위험 분산을 요구하는 기업환경 하에서 타 조직들과의 상호 의존성이 중요시되고 있다.

정보시스템의 공유는 공동화된 정보기술 자원들을 조직간에 공유하는 형태를 의미하는 것이며, IT 자원에 대한 조직간 공유를 말한다. 집단적 형태로 공유되는 IT 자원은 DB, 통신 네트워크 및 응용시스템을 포함한다. 여기에서 협력을 이끄는 주된 요인은 규모의 경제와 비용절

감 및 위험의 분산 등이다.

Dai and Kauffman(2002)은 조직간 정보시스템 공유에서 IT 인프라스트럭처는 성공을 가름하는 중요한 열쇠라고 말했다. IT 인프라스트럭처는 단독으로 사용될 때 보다 조직간에 공유될 경우 더 많은 가치를 제공할 수 있다고 하였으며, 공유된 IT 인프라는 ASP(Application Service Provider)나 웨어드서비스센터(Shared Service Center)로 운영될 수 있다고 하였다.

조직간 정보시스템의 채택에 관한 연구에서 Grover(1990)는 고객중심 조직간 정보시스템에 관한 기존 연구자료 들을 조사하여 연구모형의 타당성과 실증 연구를 위한 기반을 마련하였다. Grover가 사용한 연구모형은 고객중심 조직간 정보시스템의 채택과 성공적 구현에 영향을 주는 요인들을 규명하기 위하여 조직적 요인, 환경적 요인, 정책적 요인, 조직간 정보시스템 관련요인, 지원요인 등과 관련된 변수들을 사용하였다. 연구자는 연구결과에서, 고객중심 조직간 정보시스템은 초기의 제한된 서비스에서 미래의 확대된 서비스로 산업계에 출현하게 되었으며, 환경적 요인은 고객중심 조직간 정보시스템 도입에 부정적인 영향을 미치며, 지원요인은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 주장하였다.

Tung and Rieck(2005)은 Rogers(1993)의 혁신확산 이론을 기반으로 하여 전자정부서비스(e-Government Services) 채택 결정에 미치는 요인에 관한 연구모형에서 독립변수들을 기술적 관점(Technical Perspective), 조직적 관점(Organizational Perspective), 그리고 조직간 관점(Inter-Organizational Perspective)으로 구분하여 연구하였다. 연구자는 이 연구에서 전자정부서비스 채택 시 얻을 수 있는 기술적 관점의 영향요인인 인지된 이익(Perceived Benefits)에 대해 종이 소비량, 업무 정확도 향상, 커뮤니케이션 관련 비용의 감소 등으로 측정하였다. 조직적 관점 부분의 영향요인중에서 경영층의 준비상태에 관해서는 경영자들이 IT를 전략적 도구로 인

식하고 있는 정도와 조직구성원들의 교육 및 훈련 정도를 측정하였고, 새로운 정보시스템 채택에 따른 비용절감 효과를 어느 정도 중요하게 생각하느냐를 비용에 대한 민감성 요인으로 측정하였다. 조직간 관점의 영향요인 중에서 외부압력은 조직 외부로부터 받는 영향으로서, 외부 경쟁 기업으로부터의 압력과 정부기관으로부터의 압력을 의미하는 것이며, 사회적 영향은 전자정부서비스를 채택하는 것이 기업의 경쟁력 향상에 얼마나 큰 도움을 줄 수 있느냐로 측정하였다.

3.2 정보기술 수용에 관한 연구

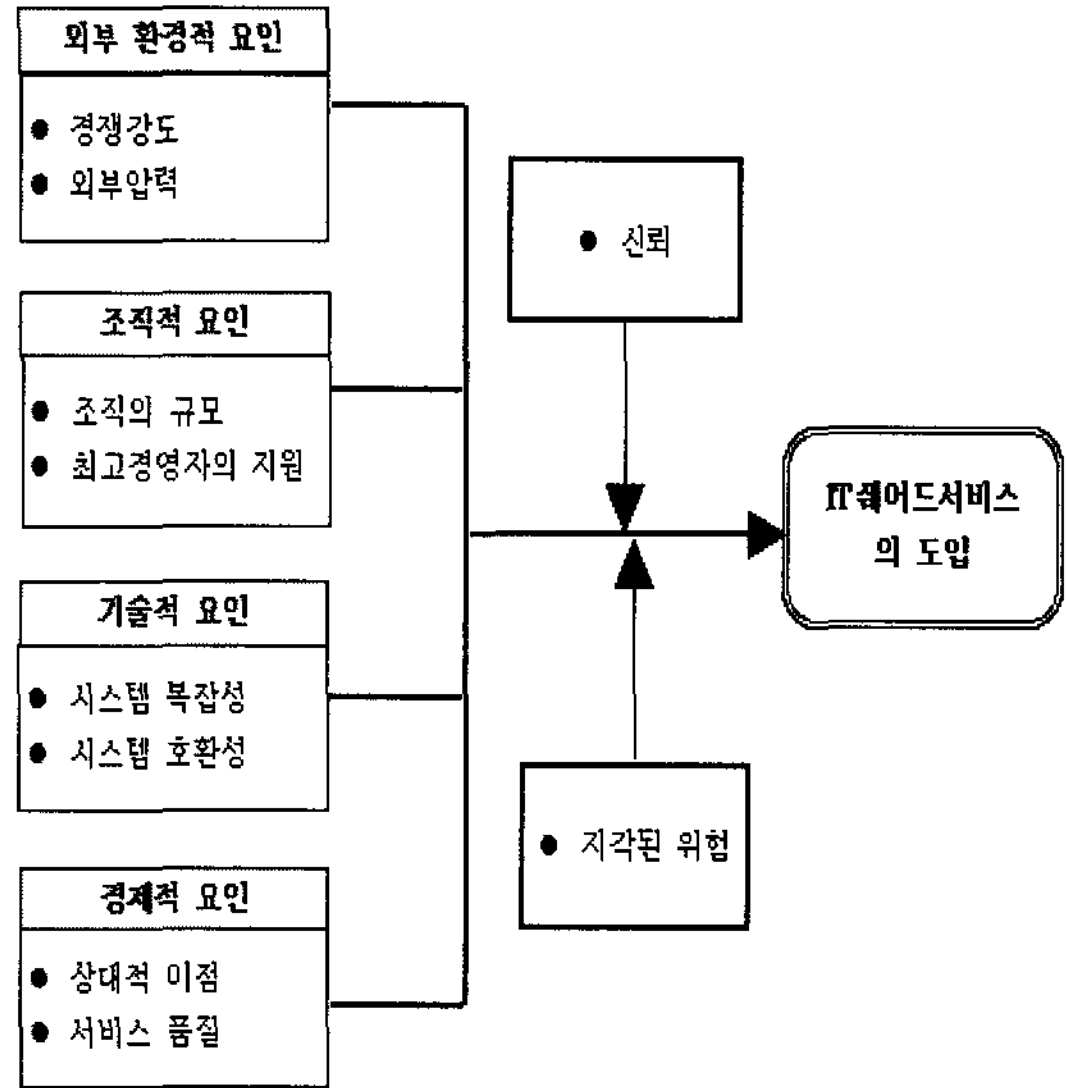
정보기술수용에 관한 연구에서 혁신 확산 모형은 Rogers(1993)의 혁신 확산 이론(Innovation Diffusion Theory)에 바탕하고 있으며, 혁신의 채택에 영향을 미치는 중요 요인으로는, 상대적 이익(Relative Advantage), 복잡성(Complexity), 호환성(Compatibility), 시도성(Trialability), 관측성(Observability) 등이 있다.

상대적 이익이라는 것은 혁신이 실제로 채택 되었을 때 사용자에게 의하여 기존의 것보다 더 낫다고 지각되는 정도를 의미하며, 복잡성은 사용자에게 의하여 혁신이 이용하기 어렵다고 지각하는 정도를 나타내는 것이며, 호환성은 사용자에게 의하여 혁신이 기존에 존재하던 것의 가치, 필요, 과거 경험 등과 일치되는 정도를 나타낸다. 그리고 시도성은 사람이 어떤 혁신을 받아들일 지, 거절할 지에 대한 의사결정을 내리기 전에 혁신에 대해 시도를 해 볼 수 있는 정도를 의미하며, 관측성은 혁신을 받아들이고 난 후에 나타나는 결과를 타인에게 보여줄 수 있는 정도를 의미한다.

Moore and Benbasat(1991)는 기존의 혁신 확산 모형을 확장하여 다섯 가지의 일반적인 혁신특성 요인들 이외에 정보기술과 관련되어 네 가지 요인들을 추가하였는데, 이들은 이미지(Image),

가시성(Visibility), 자발성(Voluntariness), 그리고 결과시현성(Result Demonstrability) 등이며, 확장된 연구모형의 주요 구성요소는 상대적 이익(Relative Advantage), 호환성(Compatibility), 복잡성(Complexity), 시도성(Trailability), 관측성(Observability), 이미지(Image), 가시성(Visibility), 자발성(Voluntariness), 그리고 결과시현성(Result Demonstrability) 등이다. 추가된 혁신 확산 특성들 중에서 이미지는 혁신의 이용이 사회 시스템 내에서 사용자의 지위를 상승시킨다고 자각하는 정도를 나타내며, 가시성은 혁신을 가시적으로 조직에서 볼 수 있는 정도이고, 자발성은 강제성이 배제된 상태에서 채택여부를 결정할 수 있는 정도이다. 그리고 결과 시현성(Result Demonstrability)은 혁신을 이용한 결과가 유형성(tangibility)을 갖는 정도를 나타낸다.

위하여 신뢰와 지각된 위험 등 2가지 조절변수를 설정하였다.



〈그림 3〉 연구모형

IV. 연구모형 및 가설설정

4.1 연구모형

본 연구에서는 연구모형을위해 웨어드서비스에 관한 기존 연구문헌과 조직간 정보시스템 공유에관한 연구자료들을 참조로 하였다. IT웨어드서비스의 도입에 영향을 미칠 수 있는 요인들에 관한 조사를 하기위해 산업 환경과 같은 외부 환경적 요인, 조직과 관련한 조직적 요인, 정보기술 통합과 관련된 기술적 요인, 그리고 IT웨어드서비스를 통해 얻을 수 있는 경제적 요인들을 고려하였다.

4.2 연구가설 설정 및 변수의 조작적 정의

IT웨어드서비스 도입에 영향을 미치는 독립변수는 외부 환경적 요인, 조직적 요인, 기술적 요인, 경제적 요인으로 대별한 후 8가지 변수를 설정하였으며, 종속변수인 IT웨어드서비스의 채택과 독립변수 사이에서 조절효과를 측정하기

외부환경적 요인과 관련된 변수로 경쟁강도와 외부압력을 설정하였으며, 본 연구에서는 경쟁강도에 대한 측정항목으로 산업 내에서의 서비스 경쟁 정도, 시장점유율 경쟁정도, 신상품의 경쟁정도를 설정하였다. 외부압력에 대한 측정항목으로는 정부기관으로부터의 압력, 모기업이나 협회로부터의 압력 정도를 설정하였다.

조직적 요인과 관련된 변수로 조직의 규모와 최고경영자의 지원을 설정하였으며, 본 연구에서는 조직의 규모에 대한 측정항목으로 종업원수와 연 매출액을 측정항목으로 설정하였으며, 최고경영자에 대한 측정항목으로는 정보기술에 대한 인식 정도, 신기술이나 제도 채택에 대한 위험 감수 정도, 정보기술을 비즈니스에 활용하는 정도, 창조적 정신을 측정항목으로 설정하였다.

기술적 요인과 관련된 변수로는 시스템 복잡성과 시스템 호환성을 설정하였으며, 본 연구에서는 시스템 복잡성과 관련한 측정항목으로 시스템 구성의 어려움 정도, 운영 및 관리의 어려

움 정도, 기술습득 소요기간 정도를 설정하였다. 그리고 시스템 호환성에 대한 측정항목으로 하드웨어 자원, 소프트웨어 자원, 기술이나 경험의 활용 정도를 설정하였다.

경제적 요인과 관련한 변수로 상대적 이점과 서비스 품질을 설정하였으며, 본 연구에서는 상대적 이점에 대한 측정항목으로 정보기술 자원의 구매비용의 절감, 정보기술 운영비용의 절감, 정보기술 유지보수 비용의 절감으로 설정하였다. 그리고 서비스 품질에 대한 측정항목으로 응답시간 개선, 표준화 개선, 정보의 적시성, 사용자 만족도 개선으로 설정하였다.

IT웨어드서비스에 대한 신뢰와 지각된 위험을 조절변수로 하여 IT웨어드서비스 도입과 각 독립변수들 사이에서 조절효과를 측정하였다. 본 연구에서는 신뢰에 대한 측정항목으로 업무처리의 신속성, 업무처리의 효율성, 정보시스템의 안정성, 운영인력의 지식과 경험 등을 설정하였으며, 지각된 위험에 대한 측정항목으로 고객정보의 누출 위험 정도, 기업정보의 누출 위험 정도, 영업정보의 누출 위험 정도를 설정하였다.

4.2.1 외부 환경적 요인

1) 경쟁강도

경쟁강도는 조직 외부로부터 받는 영향을 의미한다. 경쟁사들이 정보시스템 부문의 역량을 강화하면 할수록 기업은 경쟁 환경에서 지금의 경쟁적 위치를 유지하기 위하여 새로운 기술이나 제도의 채택을 생각하게 된다. 즉 경쟁강도가 높은 산업 군에 속하는 기업일수록 신기술을 채택할 확률이 높다는 것이다. Tornatzky and Fleischer (1990)는 조직이 속해 있는 산업의 특성과 그 산업 내에 존재하는 경쟁자의 행동이 정보기술 채택에 중요한 영향을 미친다고 하였다.

Grover and Goslar(1993)는 산업 내의 경쟁강도를 측정하기 위한 측정항목으로 가격 및 제품의 품질, 신제품 경쟁, 시장 점유율, 공급 원부자

재의 부족, 산업 내 기술의 변화, 마케팅 전략의 변화 정도로 설정하였으며, Kuan and Chau(2001)는 외부로부터 가해지는 압력으로 정부와 거래 상대방이 있다고 하였다.

2) 외부압력

IT웨어드서비스 도입에 관한 외부적 환경요인 두 가지는 첫째, 외부 경쟁자로부터의 압력, 둘째, 모회사, 산업협회, 그리고 정부기관으로부터의 압력이 있다. 외부 경쟁자들로부터의 압력은 관련 산업 내에서의 경쟁자들의 역량을 의미하며, Tornatzky and Fleischer(1990)는 혁신이 이루어지는 과정에 영향을 미치는 요인을 크게 조직상황, 기술상황, 환경상황으로 분류하였으며, 여기에서 환경상황과 연관된 변수들로는 산업 특성과 시장불확실성, 기술지원 기반구조, 정부규제가 있다고 하였고, Hart and Saunders(1998)는 e-마켓플레이스 채택에 영향을 미치는 외부 압력으로는 조직이 속해 있는 모기업, 산업협회, 그리고 정부기관이 있다고 하였다.

4.2.2 조직적 요인

1) 조직의 규모

일반적으로 정보시스템에서는 조직의 규모가 크면 규모가 작은 것보다 정보시스템에 대한 성공 가능성이 높아진다고 주장해 왔다. 조직간 정보시스템 측면에서 기업의 규모는 수직적 규모, 수평적 규모, 두 가지 부분으로 나누어 정의될 수 있다(Gurbaxani et al., 1991). 수평적 규모는 지리적으로 멀리 떨어져 있는 기업들과의 통합과 깊은 연관을 갖고 있으며, 기업의 시장 점유율 확대에도 기여한다. 수직적 규모는 서비스 시스템 보다는 제품생산을 위주로 하는 업체에 유리하다고 볼 수 있다.

Grover and Goslar(1993)는 종업원의 수, 매출액, 총 자산을 측정항목으로 사용하였고, Thong (1999)은 종업원 수와 연 매출액을 측정항목으로 설정하였다.

2) 최고경영자의 지원

정보시스템의 전략적 활용이 기업의 비즈니스 전략을 지원하는 필수요인이 되어감에 따라 IT부문에 대한 최고경영자의 관심과 지원은 점점 커져가고 있다.

IT와 IT의 잠재적 사용가치를 모르는 최고경영진들은 기술기반 경쟁기회의 상실과 경쟁이 극심한 시장에서 효과적으로 경쟁에 참여할 수 없는 결과를 초래할 수 있다(Scott *et al.*, 1988). 이와 같이 많은 연구자들이 IT에 대한 최고경영자들의 인식이 기업성공과 실패에 상당한 영향을 미친다고 하였다.

Kim(2000)은 최고 경영자의 지원 정도를 측정하기 위한 측정항목으로 정보기술의 적극적인 도입 정도, 신기술 도입의 시기, 신기술의 인식 정도로 설정했으며, Poon and Swatman(1999)은 위험 감수 정도, 신기술에 대한 견해와 수용 정도, 최고경영자의 창조적 정신을 측정항목으로 설정하였다.

4.2.3 기술적 요인

1) 시스템 복잡성

시스템의 복잡성은 새로운 기술이나 제도를 구현하는 과정에서 개발자나 시스템 관리자들이 경험하게 되는 어려움의 정도와 시스템 사용자가 새로운 시스템을 이해하고 사용하는 과정에서 경험하게 되는 어려움 정도를 나타내는 것이다(Kwon *et al.*, 1987) (Roger, 1993). Glover(1990)는 조직간 정보시스템을 채택한 기업은 그렇지 않은 기업에 비해 복잡성이 낮다고 하였다. 시스템이 복잡하면 개발, 관리, 사용 측면에서 불편함을 야기 시킨다. Chau and Tam (1997)은 개방형 시스템 채택과 IT 인프라의 복잡성과의 상관관계에 대하여 첫째, IT 인프라가 복잡하면 업무가 복잡하게 되어 혁신 요구가 증대된다. 둘째, 통합의 필요성이 제기되기 때문에 통합으로 인한 새로운 시스템의 채택이 필요하다. 셋째, 새로운 기술채택에 대한 더 많은 기회

와 동기를 제공한다고 하였다. 반면에 채택과 관련한 이해당사자들이 성장에 대한 동기부여가 주어지지 않고 변화를 받아들임으로서 얻을 수 있는 성과를 얻지 못한다면, 시스템의 복잡성은 혁신의 채택과 구현에 부정적인 영향을 미칠 것이다(Kwon *et al.*, 1987) (Tornatzky *et al.*, 1982).

IT웨어서비스는 서로 다른 조직의 IT시스템을 공동으로 한 곳에 모아 놓고 공동운영 시스템을 구성하는 것이므로 공동운영 시스템을 구성하는 과정에서의 시스템 복잡성으로 인한 구성자체의 어려움이나, 공동운영을 위해 기존 프로세스를 변경하는 어려움 정도 등은 IT웨어서비스 도입 결정에 부정적 요인으로 작용할 것이다.

2) 시스템 호환성

호환성이라는 것은 어떤 시스템이 기존시스템의 가치, 과거의 경험, 잠재적 사용자의 요구사항과 일관성을 유지한다고 인식하는 정도이다(Rogers, 1993). 호환성이 높은 시스템일수록 잠재적 사용자들이 느끼는 불확실성은 줄어든다. 혁신의 대상이 호환성을 가지고 있다면 비호환성일 경우보다 더 빨리 채택될 것이다(Tornatzky *et al.*, 1982). 호환성은 혁신의 채택과 구현 과정에서 혁신의 특성을 효과적으로 사용하게 하는 요인이다(Kwon *et al.*, 1987; Tornatzky, 1990). Grover(1990)는 조직간 정보시스템 도입에 영향을 미치는 요인으로 기업에 대한 신뢰와 가치, IT 인프라, 호환성이 있다고 하였다.

IT웨어서비스의 도입은 각 기업이 기존에 운영하던 정보시스템에 대한 변경을 수반하게 된다. 따라서 현재 보유하고 있는 정보시스템 자원을 재활용하고, 기존 정보시스템에 대한 지식과 경험을 활용할 수 있고, 정보시스템 운영 프로세스에 대한 변경을 최소화 할 수 있다면 IT웨어서비스 도입에 따른 조직의 저항을 최소화할 수 있을 것이다.

4.2.4 경제적요인

1) 상대적 이점(Relative Advantage)

조직 내 새로운 혁신 기술의 채택 메커니즘을 이해하기 위해서는 상대적 이점(Relative Advantage)과 같은 정보기술 특성을 고려하여야 한다(Sultan *et al.*, 2000).

상대적 이점이라는 것은 어떤 시스템이 이전에 사용했던 시스템이나 아니면 다른 대안들보다 우수하다고 인식하는 정도이다(Rogers, 1993). 상대적 이점 중에서 2개 이상의 조직이나 기업에서 IT자원을 공동구매 함으로서 갖게 되는 구매력(Buying Power)은 시장에서의 기업의 구매 영향력이 어느 정도 인지를 보여주는 것이다. 일반적으로 공급업체는 대량으로 자기제품을 구매하는 고객들에게 많은 할인율을 적용해 준다.

원영남 외(2000)는 비용적 기대 효과는 비용 절감, 정보기술에 대한 통제력 확보, 정보기술 예산의 유연성 확보에 있다고 하였다.

이와 같은 맥락에서 IT웨어드서비스의 도입은 IT자원(하드웨어, 소프트웨어)을 2개 이상의 조직이나 기업에서 공동으로 구매함으로써 IT 구매비용을 절감할 수 있으며, 또한 정보시스템을 동일한 센터에서 공동으로 운영함으로써 시스템운영 및 유지보수 비용을 절감하는 효과도 얻을 수 있다. 그리고 여러 조직이나 기업이 동일한 업무프로그램으로 업무를 지원한다면 업무프로그램 개발과 유지보수와 관련된 인력을 줄일 수 있는 효과도 있다.

2) 서비스 품질

IT웨어드서비스를 채택할 경우 서로 다른 조직에서 운영 중이던 정보시스템이 하나의 센터에서 통합되어 운영과 관리를 하게 됨으로 통합과정에서 표준화를 따르게 되며, 또한 통합과정 중에 선진 프로세스를 벤치마크하여 최적의 프로세스를 확립하게 되므로 정보시스템 전반에 걸쳐 서비스 품질 향상을 이룰 수 있다. 단일 시스템의 성과 측정에서는 정보품질이나 시스템

품질이 가장 중요한 품질 구성요소가 되지만 정보시스템 조직전체의 전반적인 평가에는 서비스 품질이 가장 중요한 요소가 된다(Pitt *et al.*, 1995).

DeLone and McLean(2002)은 새로운 정보시스템 성공 수정모델에서 서비스 품질을 정보시스템 성과에 영향을 미치는 요인으로 추가 하였다. 단일 시스템의 성과 측정에서는 정보품질이나 시스템 품질이 가장 중요한 품질 구성요소가 되지만 정보시스템 조직전체의 전반적인 평가에는 서비스 품질이 가장 중요한 요소가 된다(Pitt *et al.*, 1995). Lin and Lu(2000)은 정보시스템 품질을 정보 품질(Information Quality), 응답시간(Response Time), 시스템 접근성(System Accessibility) 등, 3가지로 나누어서 연구하였다.

IT웨어드서비스의 경우 정보시스템의 사용자체가 서비스로 제공 되기 때문에 정보기술 채택 요인의 검토에 있어서 서비스 품질의 중요성은 매우 높다고 할 수 있다.

4.2.5 조절 변수

조절변수 기능은 독립변수가 종속변수에 미치는 영향 정도를 파악하는 것이다. 즉, A와 B의 관계가 제 3의 변수인 C의 조건에 따라 달라질 때 제 3의 변수를 조절변수라 한다.

IT웨어드서비스의 성공적인 도입과 활용을 위해서는 파트너들과의 신뢰와 정보시스템의 안정성 확보가 필수적이다. 즉 신뢰와 안정성을 바탕으로 파트너들과 협력관계를 유지할 수 있는 것이다.

본 연구에서는 파트너에 대한 신뢰와 정보시스템 환경에 대한 지각된 위험 요인들이 IT웨어드서비스 도입결정에 조절적 영향을 미치는 것으로 보았다.

1) 신뢰

신뢰는 상대 파트너가 계약에 따라 행동할 능력과 의도가 있다고 믿는 것 즉, 경제적 목적을

달성하기 위한 능력을 보유한 정도로써 정의될 수 있다. 아울러 자신이 보유한 핵심적인 정보를 기꺼이 파트너와 공유하겠다는 것을 내보이는 것과 같이 우리라는 협력적 분위기가 조성될 때 파트너간 신뢰수준은 높아진다. 다른 조건이 동일하다면 교환관계에 있어서의 신뢰는 보다 큰 적용능력을 가져올 수 있다(Williamson, 1985). Anderson and Narus(1990)는 신뢰가 구축되면 공동노력의 결과가 단독노력의 결과를 상회한다는 사실을 밝혔다. 즉, 신뢰는 제휴 성과의 중요한 측면으로써 신뢰의 결핍은 제휴실패의 주

원인이 된다(Frazier *et al.*, 1988).

Lee and Turban(2001)은 인터넷 쇼핑몰에서의 소비자의 신뢰모델에서 신뢰의 구성개념들을 인터넷상인의 완전성에 대한 지각(perceived integrity), 인터넷 상인의 능력에 대한 지각(perceived ability), 개인의 신뢰 성향(trust propensity), 제 3자 인증의 지각된 유용성, 그리고 종속변수인 인터넷 쇼핑의 소비자 신뢰의 5개로 구성하였다. 정윤(1997)은 거래업체에 대한 신뢰는 거래기일 준수 정도, 업무처리의 정직성 및 일관성, 업무처리의 정확성 및 효율성, 거래업체

〈표 1〉 가설 설정

| 구 분 | 가 설 |
|---------|---|
| H-I-1 | 경쟁강도는 IT서비스 채택에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H-I-2 | 외부압력은 IT서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H-I-3 | 조직의 규모가 클수록 IT서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H-I-4 | 최고경영자의 지원은 IT서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H-I-5 | 시스템 복잡성은 IT서비스 도입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. |
| H-I-6 | 시스템 호환성은 IT서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H-I-7 | 상대적 이점은 IT서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H-I-8 | 시스템 품질 향상은 IT서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H-II-1 | 신뢰는 경쟁강도와 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-II-2 | 신뢰는 외부압력과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-II-3 | 신뢰는 조직의 규모와 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-II-4 | 신뢰는 최고경영자의 지원과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-II-5 | 신뢰는 시스템 복잡성과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-II-6 | 신뢰는 시스템과 호환성과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-II-7 | 신뢰는 상대적 이점과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-II-8 | 신뢰는 서비스 품질과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-III-1 | 지각된 위험은 경쟁강도와 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-III-2 | 지각된 위험은 외부압력과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다, |
| H-III-3 | 지각된 위험은 조직의 규모와 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-III-4 | 지각된 위험은 최고경영자의 지원과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-III-5 | 지각된 위험은 시스템 복잡성과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-III-6 | 지각된 위험은 시스템 호환성과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-III-7 | 지각된 위험은 상대적 이점과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |
| H-III-8 | 지각된 위험은 서비스 품질과 IT서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. |

〈표 2〉 변수의 조작적 정의

| 구분 | 변수 | 조작적 정의 | 참고문헌 | |
|--------|-----------|--|---|--|
| 독립 변수 | 외부 환경적 요인 | 경쟁강도 | 서비스 경쟁 정도 시장점유율 경쟁 정도 신상품의 경쟁 정도 | Grover and Goslar(1993) Kuan and Chau(2001) |
| | | 외부압력 | 정부기관 으로부터의 압력 모기업 또는 협회로부터의 압력 | Tornatzky and Fleischer(1990) Hart and Saunders(1998) |
| | 조직적 요인 | 조직의 규모 | 종업원의 수 연 매출액 | Thong(2005) Glover and Goslar(1993) |
| | | 최고 경영자의 지원 | 정보기술에 대한 인식 정도 신기술이나 제도 채택에 대한 위험 감수 정도 정보기술을 비즈니스에 활용하는 정도 창조적 정신 | Kim(2000) Poon and Swatman(1999) |
| | 기술적 요인 | 시스템 복잡성 | 시스템 구성의 어려움 정도 운영 및 관리의 어려움 정도 기술습득 소요기간 정도 | Kwon and Zmud(1987) Rogers(1993) Chau and Tam(1997) Tornatzky and Klein(1982) |
| | | 시스템 호환성 | 하드웨어 자원의 활용 정도 소프트웨어 자원의 활용 정도 기술이나 경험의 활용정도 | Rogers(1993) Tornatzky and Klein(1982) Kwon and Zmud(1987) Grover(1990) |
| | 경제적 요인 | 상대적 이점 | 정보기술 자원의 구매비용의 절감 정도 정보기술 운영비용의 절감 정도 정보기술 유지보수 비용 절감 정도 | 원영남 외(2000) Rogers(1993) Grover(1990) |
| | | 서비스 품질 | 응답시간 개선 정도 표준화 개선 정도 정보의 적시성 개선 정도 사용자 만족도 개선 정도 | Lin and Lu(2000) DeLone and McLean(2002) Pitt <i>et al.</i> (1995) |
| | 종속 변수 | IT웨어드 서비스 | 채택 여부 | Glover(1990) Tung and Rieck(2005) |
| | 조절 변수 | 신뢰 | 업무처리의 신속성 업무처리의 효율성 정보시스템의 안정적 운영 운영인력의 지식과 경험보유 정도 | 정운(1997) Lee and Turban(2001) |
| 지각된 위험 | | 고객정보의 누출 위험 정도 기업정보의 누출 위험 정도 영업정보의 누출 위험 정도 | Lee <i>et al.</i> (2001) 이건창, 정남호, 이종신(2002) | |

의 컴퓨터 시스템에 대한 신뢰성으로 구성된다
고 하였다.

IT웨어드서비스의 성공적인 채택을 위해서는
IT웨어드서비스에 참여하는 조직들 간의 상호

협력과 IT웨어드서비스에 대한 신뢰가 중요하다.

2) 지각된 위험

온라인 거래와 관련된 안정성에 대한 문제는

온라인 거래의 의도 또는 거래 참여여부를 결정하는 중요한 영향요인이다(2002). 이견창, 정남호, 이종신(2002)은 지각된 위협의 개념을 보안성, 정보유출, 거래취소의 용이성으로 정의하였다. Lee et al.(2001)은 e-커머스 채택에 영향을 주는 요인에 대한 연구에서 지각된 위협을 제품, 서비스관련 위협과 거래측면에서의 위협으로 구분하였다.

IT웨어드서비스에서는 2개 이상의 조직이나 기업의 정보시스템이 동일한 센터에서 운영되므로 고객데이터에 대한 보안과 접근통제, 기업정보의 유출에 대한 우려가 있을 수 있다.

V. 연구결과의 분석 및 가설검증

5.1 설문구성 및 표본의 특성

IT웨어드서비스 도입과 관련된 설문은 8개의 독립변수와 2개의 조절변수, 1개의 종속변수 등으로 구성되어 있다. 그리고 이들 변수와 관련된 측정항목은 모두 33개 문항으로 구성하였으며, 이들 항목은 리커드 7점 척도로 측정하였다.

설문응답자는 금융서비스 회사의 정보기술관련 부서에 근무하는 직원으로 한정하였다. 그 이유는 IT웨어드서비스에 대한 개념이 일반 사람들에게는 생소한 분야이기 때문에 설문결과가 왜곡되는 것을 방지하기 위해서다.

설문배포 및 회수현황을 보면, 설문지는 300부를 직접방문과 우편을 통해 설문의 취지와 설문 내용을 설명하고 배부하였으며, 그 중에서 188부가 회수되어 62.7%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지 중 일부 항목에 대해 답변을 하지 않는 등 불성실하게 작성된 설문지 8부를 제외한 180부가 실제 분석에 이용되었으며, 설문조사는 2007년 6월 5일에서 8월 28일까지 실시하였다.

설문대상자들의 소속은 금융지주회사 25%, 대형 금융회사 27.2%, 외국계 금융회사 20%, 그

리고 중소형 금융회사 27.8%였다. 그리고 IT웨어드서비스 도입과 관련하여서는 표본의 27.78%가 IT웨어드서비스를 도입하여 운영중에 있었으며, 17.22%는 도입계획을 갖고 있으며, 55%는 아직 도입계획이 없다고 하였다.

5.2 연구결과의 분석

본 연구에서는 내적 일관성에 의거하여 신뢰도를 검증하였다<표 3>. 신뢰도 분석결과 모든 측정의 크론바하 알파(Cronbach α)값이 0.792 이상으로 일반적인 추천기준인 크론바하알파값 0.7(강병서, 2002)을 상회하고 있으므로 신뢰성을 확보하였다고 할 수 있다.

<표 3> 신뢰성검증 결과

| 측정변수 | 항목 수 | Cronbach's 알파 |
|-------------|------|---------------|
| 경쟁강도 | 3 | 0.792 |
| 외부압력 | 2 | 0.972 |
| 조직의 규모 | 2 | 0.894 |
| 최고경영자의 지원 | 4 | 0.843 |
| 시스템 복잡성 | 3 | 0.874 |
| 시스템 호환성 | 3 | 0.823 |
| 상대적 이점 | 3 | 0.933 |
| 서비스 품질 | 4 | 0.851 |
| 신뢰 | 4 | 0.917 |
| 지각된 위협 | 3 | 0.978 |
| IT웨어드서비스 도입 | 2 | 0.926 |

요인분석에서는 요인 추출 방법으로 주성분 분석(principal components analysis)을 사용하였고, 요인추출은 고유치(eigen value)가 1이상인 것만을 선택하였으며 요인 적재치(factor loading)는 0.5이상을 기준으로 요인을 추출하였다. 요인 회전을 위해서는 가장 널리 사용되고 있는 직각회전방식(orthogonal factor rotation) 중 대표적인 방법인 배리맥스(varimax)방식을 이용하

<표 4> 요인분석 결과

| 변수 | 요인 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|----------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 최고경영자 지원 | II403 | 0.905 | 0.056 | 0.074 | 0.097 | 0.058 | 0.016 | -0.017 | 0.129 |
| | II404 | 0.901 | 0.024 | 0.102 | 0.059 | 0.155 | 0.008 | -0.032 | 0.069 |
| | II401 | 0.857 | 0.089 | 0.114 | 0.109 | 0.247 | 0.013 | 0.051 | 0.191 |
| | II402 | 0.844 | 0.090 | 0.045 | 0.013 | 0.205 | -0.092 | 0.037 | 0.140 |
| 서비스 품질 | IV803 | 0.079 | 0.873 | 0.011 | 0.159 | 0.014 | -0.058 | 0.110 | 0.070 |
| | IV804 | 0.028 | 0.855 | 0.157 | 0.245 | -0.015 | -0.021 | 0.064 | 0.116 |
| | IV802 | -0.021 | 0.841 | 0.120 | 0.142 | -0.029 | 0.080 | 0.065 | 0.081 |
| | IV801 | 0.180 | 0.777 | 0.136 | 0.235 | -0.005 | -0.083 | 0.049 | -0.063 |
| 시스템 호완성 | III602 | 0.055 | 0.115 | 0.892 | 0.144 | 0.080 | -0.036 | 0.097 | 0.127 |
| | III601 | 0.182 | 0.097 | 0.849 | 0.113 | 0.021 | 0.000 | 0.016 | 0.062 |
| | III603 | 0.057 | 0.171 | 0.831 | 0.217 | 0.100 | -0.005 | -0.007 | 0.008 |
| 상대적 이점 | IV701 | 0.136 | 0.216 | 0.157 | 0.877 | 0.003 | 0.037 | 0.095 | 0.096 |
| | IV702 | 0.126 | 0.357 | 0.214 | 0.825 | -0.027 | 0.045 | 0.016 | 0.107 |
| | IV703 | 0.025 | 0.432 | 0.244 | 0.792 | 0.008 | 0.057 | 0.032 | 0.092 |
| 경쟁강도 | I 101 | 0.113 | -0.035 | 0.051 | -0.027 | 0.878 | 0.015 | -0.035 | 0.097 |
| | I 102 | 0.243 | -0.092 | 0.038 | -0.067 | 0.846 | -0.006 | -0.082 | -0.061 |
| | I 103 | 0.216 | 0.089 | 0.100 | 0.085 | 0.819 | 0.045 | 0.038 | 0.090 |
| 시스템 복잡성 | III503 | -0.003 | 0.016 | -0.007 | 0.009 | 0.002 | 0.905 | -0.026 | -0.015 |
| | III501 | -0.004 | 0.011 | 0.050 | 0.002 | 0.017 | 0.876 | -0.050 | 0.091 |
| | III502 | -0.044 | -0.084 | -0.083 | 0.088 | 0.030 | 0.726 | 0.191 | -0.165 |
| 외부압력 | I 201 | 0.024 | 0.129 | 0.023 | 0.026 | -0.026 | 0.050 | 0.923 | 0.019 |
| | I 202 | 0.000 | 0.097 | 0.068 | 0.076 | -0.044 | 0.036 | 0.913 | 0.023 |
| 조직 규모 | II301 | 0.196 | 0.113 | 0.101 | 0.072 | 0.017 | 0.001 | -0.008 | 0.895 |
| | II302 | 0.385 | 0.075 | 0.103 | 0.208 | 0.160 | -0.109 | 0.076 | 0.785 |
| 아이겐 값 | | 6.413 | 3.725 | 2.233 | 1.860 | 1.624 | 1.580 | 1.147 | 1.039 |
| 설명분산(%) | | 26.723 | 15.521 | 9.303 | 7.749 | 6.768 | 6.585 | 4.780 | 4.331 |
| 누적분산(%) | | 26.723 | 42.243 | 51.546 | 59.295 | 66.063 | 72.648 | 77.428 | 81.759 |

였다.

요인분석 결과<표 4>를 살펴보면 집중타당성 (convergent validity)은 각 측정 변수들의 잠재 변수에 대한 요인적재량(factor loading)으로 판단할 수 있는데 대체적으로 0.8이상의 로딩 값을 보이고 있고 최저값도 0.726정도이므로 모든 측정항목들이 집중타당성을 충족하고 있다는 것을 의미하므로 집중타당성이 있다고 판단된다.

5.3 가설검증

IT웨어드서비스 도입 요인과 관련된 가설을 검증하기 위하여 독립변수들과 종속변수들 간의 인과관계 존재 여부 및 그 관계가 어떤 성격을 갖는지를 보여주는 통계분석 방법으로 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다. 다중회귀분석 기법을 이용할 경우 독립

변수들 간의 다중공선성(Multicollinearity)을 먼저 고려해야 한다(채서일, 2001). 만약 독립변수들 간에 다중공선성이 존재한다면 임의의 회귀변수가 다른 회귀변수들의 영향을 받아 회귀값이 변동하게 되고, 이에 따라 독립변수들과 종속변수 간의 관계를 나타내는 회귀선의 해석에 심각한 지장을 초래하기 때문이다.

독립변수들 간의 상관관계가 있는지의 여부를 확인하기 위해 다중공선성을 검증하였는데 이를 위해서 공차한계(Tolerance)와 분산팽창요인(Variance Inflation Factor: VIF) 등의 지표를 이용하였다.

본 연구의 경우 회귀모형상의 독립변수들의 공차한계 값은 <표 5>에서 보는 바와 같이 0.10보다 훨씬 크며, 분산팽창요인 값 역시 10보다 훨씬 작으므로 공선성은 별 문제가 되지 않는다고 할 수 있다.

5.3.1 가설 I의 검증 결과

1) 외부 환경적 요인과 관련된 가설 검증 결과

<표 5>를 통한 분석결과를 살펴보면, 경쟁강도 요인은 β 값이 -0.064, t 값이 -1.019로서 통계적인 유의성($p = 0.310$)을 입증하지 못하였다. 따라서 가설 H-I-1은 기각되었으며, 외부압력 요인은 β 값이 0.128, t 값이 2.198로서 통계적으로 5% 수준($p = 0.029$)에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 H-I-2는 채택되었다. 이는 정부기관이나 조직이 속한 모기업이나 협회 등에서 조직 간에 중복되어 운영 되어지고 있는 IT 자원들에 대한 비효율적 운영을 지적하고 있는 것으로 보인다.

2) 조직적 요인과 관련된 가설 검증 결과

조직적 요인과 관련하여 <표 5>를 통한 분석결과를 살펴보면 조직의 규모 요인은 β 값이 -0.125, t 값이 -1.850로서 통계적으로 5% 수준에서는 유의하지 않지만 10% 수준($p = 0.066$)에서는 유의한 것으로 나타났다. 결과를 보면

일반적으로 새로운 정보기술의 채택 시 조직의 규모가 클수록 채택 가능성이 높다고 알려져 있으나, IT웨어드서비스 도입의 경우에는 조직의 규모가 클수록 채택에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 것이 새로운 사실이다. 이러한 결과는 조직의 규모가 큰 회사일수록 IT 시스템에 대한 투자를 많이 하기 때문에 현재의 IT 시스템만으로도 충분히 경쟁력이 있다고 생각하기 때문이라고 보인다.

그러나 사회과학분야에서 요구하는 유의수준 5%를 충족하지 못하므로 가설 H-I-3은 기각되었다. 최고경영자의 지원 요인도 역시 β 값이 0.131, t 값이 1.877로서 통계적으로 5% 수준에서는 유의하지 않지만 10% 수준($p = 0.062$)에서는 유의한 것으로 나타났다. 결과를 보면 최고경영자가 정보기술에 관심이 높고 지원이 적극적이면 IT웨어드서비스 도입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 채택에 필요한 신뢰수준 95%를 충족하지 못하므로 가설 H-I-4는 기각되었다.

3) 기술적 요인과 관련된 가설 검증 결과

<표 5>를 통한 분석결과를 살펴보면 기술적 특성을 설명하는 변수 가운데 시스템 복잡성 요인은 β 값이 -0.190, t 값이 -3.286으로서 통계적으로 1% 수준($p = 0.001$)에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 H-I-5는 채택되었다. 결과를 보면 하드웨어나 소프트웨어 또는 네트워크 장비와 같은 정보기술 자원들의 구성이나 운영 프로세스가 복잡하고 어렵다면 IT웨어드서비스 도입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다. 시스템 호환성 요인은 β 값이 0.043, t 값이 0.672로서 통계적인 유의성($p = 0.502$)을 입증하지 못하였으므로 가설 H-I-6은 기각되었다. 이러한 결과는 기존에 운영 중인 정보기술 자원이나 기술, 경험 등은 IT웨어드서비스 도입에 영향을 미치지 못하는 것으로 해석된다. 이는 IT웨어드서비스가 IT 통합과는 다르다는 것을 나타내는 것

이며, IT 통합의 경우는 기존에 사용하고 있는 IT 자원에 대한 호환성 부분이 중요한 요인으로 작용하지만 IT웨어드서비스의 경우는 현재 사용 중인 IT 자원에 대한 호환성이 중요한 요인이 아님을 알 수 있다.

4) 경제적 요인과 관련된 가설 검증 결과

<표 5>를 통한 분석결과를 살펴보면 경제적 특성을 설명하는 변수 가운데 상대적 이점 요인은 β 값이 0.219, t 값이 2.872로서 통계적으로 1% 수준($p = 0.005$)에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 H-I-7은 채택되었다. 결과를 보면 정보기술 자원 구입 및 시스템 운영과 관련된 비용절감 요소가 IT웨어드서비스 도입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

서비스 품질 요인은 β 값이 0.430, t 값이 6.047로서 통계적으로 1% 수준($p = 0.000$)에서 유의한 것으로 나타났으므로 가설 H-I-8은 채택되었다. 서비스 품질 변수는 독립변수 가운데 β 값과 t 값이 가장 높게 나타났으며, 이는 서비스 품질이 IT웨어드서비스 도입에 가장 큰 영향을 미치는 요인이라는 점을 알 수 있다.

이러한 결과는 IT웨어드서비스의 도입이 IT 자원(하드웨어, 소프트웨어)을 2개 이상의 조직이나 기업에서 공동으로 구매함으로써 IT 구매 비용을 절감할 수 있으며, 또한 정보시스템을 공동으로 운영함으로써 시스템운영 및 유지보수 비용을 절감하는 효과도 얻을 수 있음을 시사한다.

각각의 독립변수 들이 IT웨어드서비스 도입

<표 5> 독립변수의 회귀분석 결과

| 독립변수 | 비표준화계수 | | 표준화계수 | T | sig .T | 공선성 통계량 | |
|-----------|--------|-------|---------|--------|--------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | β | | | 공차한계 | VIF |
| (상수) | 0.825 | 0.703 | | 1.174 | 0.242 | | |
| 경쟁강도 | -0.085 | 0.083 | -0.064 | -1.019 | 0.310 | 0.814 | 1.228 |
| 외부압력 | 0.142 | 0.065 | 0.128 | 2.198 | 0.029 | 0.937 | 1.067 |
| 조직의 규모 | -0.136 | 0.073 | -0.125 | -1.850 | 0.066 | 0.704 | 1.420 |
| 최고경영자의 자원 | 0.162 | 0.086 | 0.131 | 1.877 | 0.062 | 0.659 | 1.517 |
| 시스템 복잡성 | -0.231 | 0.070 | -0.190 | -3.286 | 0.001 | 0.960 | 1.041 |
| 시스템 호환성 | 0.057 | 0.085 | 0.043 | 0.672 | 0.502 | 0.766 | 1.306 |
| 상대적 이점 | 0.282 | 0.098 | 0.219 | 2.872 | 0.005 | 0.552 | 1.812 |
| 서비스 품질 | 0.629 | 0.104 | 0.430 | 6.047 | 0.000 | 0.631 | 1.585 |

모 형 요 약

| 모형 | R | R 제곱 | 수정된 R 제곱 | 추정값의 표준오차 |
|----|-------|-------|----------|-----------|
| 1 | 0.674 | 0.454 | 0.428 | 1.285 |

분 산 분 석

| 모형 | 제곱합 | 자유도 | 평균제곱 | F | 유의확률 |
|--------|----------|-----|--------|--------|-------|
| 선형회귀분석 | 234.464 | 8 | 29.308 | 17.750 | 0.000 |
| 잔차 | 282.347 | 171 | 1.651 | | |
| 합계 | 516.8111 | 179 | | | |

에 미치는 영향을 분석한 결과를 보면 외부 환경적 요인, 조직적 요인, 기술적 요인, 그리고 경제적 요인 가운데서 IT웨어드서비스 도입에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 경제적 요인인 것으로 나타났다.

5.3.2 가설 II의 검증 결과(신뢰의 조절효과 검증)

가설 II에서는 IT웨어드서비스에 대한 신뢰가 각각의 독립변수들이 종속변수에 미치는 영향에 어느 정도 조절효과(moderator)를 가져다주는지에 대해 분석하였다. 이를 위하여 IT웨어드서비스의 도입을 종속변수로 하고 독립변수들 간의 다중공선성을 최소화하기 위해 각 독립변수의 값을 평균변환(Mean Centering)한 후 다중회귀분석을 실시하였다(이유재, 2004).

1) 외부 환경적 요인과 IT웨어드서비스 도입에서 신뢰의 조절효과에 대한 가설 검증 결과 경쟁강도는 신뢰와의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않아서($\beta = 0.014, p = 0.813$), 가설 H-II-1은 기각되었다. 외부압력도 역시 신뢰와의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않아서($\beta = -0.033, p = 0.576$), 가설 H-II-2는 기각되었다<표 6>.

2) 조직적 요인과 IT웨어드서비스 도입에서 신뢰의 조절효과에 대한 가설 검증 결과 조직의 규모는 신뢰와의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않아서($\beta = 0.097, p = 0.084$), 가설 H-II-3은 기각되었다. 최고경영자의 지원도 신뢰와의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않아서($\beta = 0.060, p = 0.293$), 가설 H-II-4는 기각되었다<표 6>.

3) 기술적 요인과 IT웨어드서비스 도입에서 신뢰의 조절효과에 대한 가설 검증 결과 시스템 복잡성은 신뢰와의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타났으므로($\beta = -0.140, p = 0.010$), 가설 H-II-5는 채택되었다. 그러나 시스템 호환성은 신뢰와의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으므로($\beta = 0.035, p = 0.531$), 가설 H-II-6은 기각되었다<표 6>.

4) 경제적 요인과 IT웨어드서비스 도입에서 신뢰의 조절효과에 대한 가설 검증 결과 상대적 이점은 신뢰와의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으므로($\beta = -0.097, p = 0.108$), 가설 H-II-7은 기각되었다. 서비스품질도 역시 신뢰와의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으므로($\beta = 0.007, p =$

<표 6> 조절변수(신뢰)의 회귀분석 결과

| 조절변수 | R ² | F | 유의 확률 | β | T | 유의 확률 | VIF |
|-----------|----------------|--------|----------|---------|--------|---------|-------|
| 경쟁강도*신뢰 | 0.449 | 47.743 | 0.000*** | 0.014 | 0.237 | 0.813 | 1.126 |
| 외부압력*신뢰 | 0.453 | 48.514 | 0.000*** | -0.033 | -0.561 | 0.576 | 1.138 |
| 조직의 규모*신뢰 | 0.457 | 49.395 | 0.000*** | 0.097 | 0.237 | 0.084* | 1.014 |
| 최고경영자*신뢰 | 0.452 | 48.392 | 0.000*** | 0.060 | 1.055 | 0.293 | 1.047 |
| 시스템복잡성*신뢰 | 0.490 | 56.445 | 0.000*** | -0.140 | -2.595 | 0.010** | 1.008 |
| 시스템호환성*신뢰 | 0.459 | 49.755 | 0.000*** | 0.035 | 0.6285 | 0.531 | 1.030 |
| 상대적 이점*신뢰 | 0.470 | 52.029 | 0.000*** | -0.097 | -1.614 | 0.108 | 1.205 |
| 서비스품질*신뢰 | 0.470 | 51.947 | 0.000*** | 0.007 | 0.114 | 0.909 | 1.252 |

0.909), 가설 H-II-8은 기각되었다<표 6>.

신뢰의 조절효과에 대한 가설검증 결과에 따르면 시스템 복잡성과 상호작용에서만 유의하게 나타나고 나머지 모든 변수들에 대해서는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 웨어드서비스 파트너가 업무처리를 신속하게, 효율적으로 처리하고, 정보시스템을 안정적으로 운영할 수 있는 능력을 보유하고 있느냐는 것을 파트너에 대한 신뢰로 설정하였기 때문이라고 보이며, 만약 파트너가 계약에 따라 행동할 능력과 의도가 있다는 믿음이나, 자신이 보유한 핵심적인 정보를 기꺼이 파트너와 공유할 수 있는 정도를 파트너에 대한 신뢰로 설정하였다면 결과가 달라질 수도 있었을 것이다.

6.3.3 가설 III의 검증 결과(위험의 조절효과 검증)

1) 외부 환경적 요인과 IT웨어드서비스 도입에서 위험의 조절효과에 대한 가설 검증 결과 경쟁강도가 위험과의 상호작용에서 통계적으로 신뢰수준 95% 수준에서 유의하게 나타났으므로($\beta = -0.166, p = 0.024$), 가설 H-III-1은 채택되었다. 외부압력은 위험과의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않아서($\beta = 0.080, p = 0.265$), 가설 H-III-2는 기각되었다<표 7>.

2) 조직적 요인과 IT웨어드서비스 도입에서 위험의 조절효과에 대한 가설 검증 결과 조직의 규모는 위험과의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타났다($\beta = -0.170, p = 0.018$), 가설 H-III-3은 채택되었다. 최고경영자의 지원도 위험과의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타났으므로($\beta = -0.187, p = 0.010$), 가설 H-III-4는 채택되었다<표 7>.

3) 기술적 요인과 IT웨어드서비스 도입에서 위험의 조절효과에 대한 가설 검증 결과 시스템 복잡성이 위험과의 상호작용에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으므로($\beta = 0.001, p = 0.984$), 가설 H-III-5는 기각되었다. 시스템 호환성도 위험과의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으므로($\beta = -0.032, p = 0.648$), 가설 H-III-6은 기각되었다<표 7>.

4) 경제적 요인과 IT웨어드서비스 도입에서 위험의 조절효과에 대한 가설 검증 결과 상대적 이점은 위험과의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으므로($\beta = -0.015, p = 0.807$), 가설 H-III-7은 기각되었다. 하지만 서비스품질 향상이 위험과의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타났으므로($\beta = -0.120, p = 0.036$), 가설 H-III-8은 채택되었다<표 7>.

<표 7> 조절변수(위험)의 회귀분석 결과

| 조절변수 | R ² | F | 유의 확률 | β | T | 유의 확률 | VIF |
|-----------|----------------|--------|----------|---------|--------|---------|-------|
| 경쟁강도*위험 | 0.101 | 6.624 | 0.000*** | -0.166 | -2.276 | 0.024** | 1.043 |
| 외부압력*위험 | 0.126 | 8.462 | 0.000*** | 0.080 | 1.117 | 0.265 | 1.033 |
| 조직의 규모*위험 | 0.120 | 8.001 | 0.000*** | -0.170 | -2.391 | 0.018** | 1.007 |
| 최고경영자*위험 | 0.151 | 10.398 | 0.000*** | -0.187 | -2.621 | 0.010** | 1.053 |
| 시스템복잡성*위험 | 0.101 | 6.595 | 0.000*** | -0.01 | 0.020 | 0.984 | 1.018 |
| 시스템호환성*위험 | 0.146 | 10.018 | 0.000*** | -0.032 | -0.458 | 0.648 | 1.009 |
| 상대적 이점*위험 | 0.300 | 25.142 | 0.000*** | 0.015 | 0.245 | 0.807 | 1.000 |
| 서비스품질*위험 | 0.432 | 44.586 | 0.000*** | -0.120 | -2.111 | 0.036** | 1.002 |

VI. 결 론

6.1 연구결과 요약

본 연구는 최근 국내 금융환경이 겸업화(은행업, 증권업, 보험업 등)와 대형화(금융기관 간 M&A, 전략적 제휴)함에 따라 정보기술(IT) 부문이 조직 간에 중복되어 운영되는 현상이 나타나기 시작했으며, 따라서 기업 내에 중복되어 운영되고 있는 정보시스템들을 통합하여 효율적으로 운영하고자 하는 요구가 있다고 판단하여 IT웨어드서비스 도입에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석해 보고자 하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 외부 환경적 요인과 관련된 독립변수들과 종속변수인 IT웨어드서비스 채택과의 관계에 있어서는 경쟁강도는 IT웨어드서비스 도입에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으나, 외부압력은 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정부기관이나 조직이 속한 모기업이나 협회 등에서 조직 간에 중복되어 운영되어지고 있는 IT 자원들을 IT웨어드서비스센터에 통합하여 운영할 것을 적극 권유하고 있는 것으로 해석된다.

둘째, 조직적 요인과 관련된 독립변수들과의 종속변수와의 관계에 있어서는 조직의 규모와 최고경영자 지원 모두 통계적으로 유의수준 5%에서는 유의하지 않지만 유의수준 10%에서는 유의한 것으로 나타났다. 조직의 규모는 일반적으로 새로운 정보기술의 채택 시 조직의 규모가 클수록 채택 가능성이 높다고 알려져 있으나, IT웨어드서비스 도입의 경우에는 조직의 규모가 클수록 채택에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 비록 95% 신뢰수준에는 미치지 못했지만 90% 신뢰수준에서는 최고경영자가 정보기술에 관심이 높고 지원이 적극적이면 IT

웨어드서비스 도입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 기술적 요인과 관련된 독립변수들과 종속변수와의 관계에 있어서는 시스템 복잡성은 통계적으로 1% 수준에서 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 하드웨어나 소프트웨어 또는 네트워크 장비와 같은 정보기술 자원들의 구성이나 운영 프로세스가 복잡하고 어렵다면 IT웨어드서비스 도입에 부정적이라는 것을 시사한다.

시스템 호환성은 통계적인 유의성을 입증하지 못하였으며, 기존에 운영 중인 정보기술 자원이나 기술, 경험 등은 IT웨어드서비스 도입에 영향을 미치지 못하는 것으로 해석된다.

넷째, 경제적 요인과 관련된 독립변수들과 종속변수와의 관계에 있어서는 상대적 이점과 서비스 품질 모두 통계적으로 1% 수준에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정보기술 자원 구입 및 시스템 운영과 관련된 비용절감 요소가 IT웨어드서비스 도입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석되며, 서비스 품질은 독립변수 가운데 IT웨어드서비스 도입에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

다섯째, 조절변수가 독립변수와 종속변수와의 관계에 어느 정도 조절효과를 나타내는지에 대해 분석한 결과를 보면, 신뢰의 조절효과는 시스템 복잡성이 신뢰와의 상호작용에서 통계적으로 유의하게 나타났으나, 나머지 독립변수들은 신뢰와의 상호작용에서 IT웨어드서비스 도입에 조절효과를 나타내지 못하는 것으로 해석되었다. 그리고 또다른 조절변수인 지각된 위험은 외부압력, 시스템 복잡성, 시스템 호환성 등과의 상호작용에서는 조절효과가 없는 것으로 나타났으나, 경쟁강도, 조직의 규모, 최고경영자의 지원, 그리고 서비스 품질 등은 지각된 위험과 상호작용에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구결과를 보면 상대적 이점과 서비스 품질과 같은 경제적 요인이 IT웨어드서비스 도입에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타난다. 이는 IT웨어드서비스를 도입할 경우 각 사업부문에 중복되어 운영되어지고 있는 정보시스템을 통합하여 공동 IT 서비스센터를 구축하고, 이를 각 사업 단위들이 공유하게끔 함으로서 업무를 단순화, 표준화하여 업무효율성을 높이고, 규모의 경제를 통해 정보시스템과 관련된 비용절감을 실현할 수 있다는 것을 시사한다.

6.2 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구의 결과가 IT웨어드서비스 도입요인을 파악하는데 도움이 될 것이라고 생각하지만, 본 연구결과는 실증분석과 관련하여 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지고 있으므로 이를 보완하기 위한 연구가 계속되어야 할 것으로 보인다.

첫째, 국내에서는 아직까지 IT웨어드서비스에 대한 논의가 활발하지 못했으며, 자료나 연구 실적이 풍부하지 않아 IT웨어드서비스에 대한 다

〈표 8〉 가설 검증 결과

| 번호 | 가설 | 채택 | 기각 |
|---------|--|----|----|
| H-I-1 | 경쟁강도는 IT웨어드서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | | × |
| H-I-2 | 외부압력은 IT웨어드서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | ◎ | |
| H-I-3 | 조직의 규모가 클수록 IT웨어드서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | | × |
| H-I-4 | 최고경영자의 지원은 IT웨어드서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | | × |
| H-I-5 | 시스템 복잡성은 IT웨어드서비스 도입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | ◎ | |
| H-I-6 | 시스템 호환성은 IT웨어드서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | | × |
| H-I-7 | 상대적 이점은 IT웨어드서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | ◎ | |
| H-I-8 | 시스템 품질 향상은 IT웨어드서비스 도입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | ◎ | |
| H-II-1 | 신뢰는 경쟁강도와 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-II-2 | 신뢰는 외부압력과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-II-3 | 신뢰는 조직의 규모와 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-II-4 | 신뢰는 최고경영자의 지원과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-II-5 | 신뢰는 시스템 복잡성과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | ◎ | |
| H-II-6 | 신뢰는 시스템과 호환성과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-II-7 | 신뢰는 상대적 이점과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-II-8 | 신뢰는 서비스 품질과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-III-1 | 지각된 위험은 경쟁강도와 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | ◎ | |
| H-III-2 | 지각된 위험은 외부압력과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-III-3 | 지각된 위험은 조직의 규모와 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | ◎ | |
| H-III-4 | 지각된 위험은 최고경영자의 지원과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | ◎ | |
| H-III-5 | 지각된 위험은 시스템 복잡성과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-III-6 | 지각된 위험은 시스템 호환성과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-III-7 | 지각된 위험은 상대적 이점과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | | × |
| H-III-8 | 지각된 위험은 서비스 품질과 IT웨어드서비스 도입 간에 조절적 영향을 줄 것이다. | ◎ | |

양한 관점의 이론적 고찰을 하기 어려웠다.

둘째, 실제 IT웨어드서비스를 채택한 국내 기업이 많지 않으며, 또한 채택 후 경과 기간이 길지 않아 투자효과에 대한 분석과 이에 대한 평가가 없어 어떤 산업에 속한 기업들에게 적용 가능성이 높은 지에 대한 검토 없이 연구대상을 금융서비스 회사들로 한정함으로써 산업 전체의 의사를 제대로 반영하지 못한 문제점을 내포하고 있다.

셋째, 실증적 선행연구들에서 IT웨어드서비스와 관련된 변수들을 파악하기가 어려웠다. 본 연구에서 사용한 변수들은 대부분 조직간 정보시스템 공유에서 사용한 측정항목을 사용하였다.

넷째, 본 연구에서 조직적 요인으로 조직의 규모와 최고경영자의 지원 변수를 IT웨어드서비스 도입에 영향을 미치는 주요변수로 설정하였다. 그러나 IT웨어드서비스의 특성상 2개 이상의 다른 조직이 통합하여 정보시스템을 운영하여야 하는 만큼 조직 구성원과 조직의 문화에 대한 융합이 중요하다.

따라서 향후 IT웨어드서비스와 관련된 연구에서는 조직 문화와 조직구성원의 이해관계와 관련된 변수들을 고려하여 연구하는 것이 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 강병서, 인과분석을 위한 연구방법론, 무역경영사, 2002.
- 권영철, “무한경쟁시대의 전략적 제휴”, 서울: 김영사, 1994.
- 노규성, “효과적인 기업간 전자상거래를 위한 조직간 시스템과 경영전략의 연계에 관한 연구”, 사회과학논집, 제1권, 1998, pp. 57-82.
- 원영남, 이문봉, 서길수, “정보시스템 아웃소싱 결정에 영향을 미치는 주요 요인에 대한 실증연구 국내 금융기관을 중심으로”, 경영정보학 연구, 한국경영정보학회, 제10권, 제3호, 2000.
- 이건창, 정남호, 이종신, “국내 인터넷 뱅킹 사용자의 이용의도에 영향을 미치는 요인 간 관계에 관한 실증연구”, 경영정보학 연구, 제12권, 제3호, 2002.
- 이유재, “상호작용효과를 포함한 다중회귀분석에서 주효과 검증에 대한 연구” 경영학연구, 제23권, 제4호, 1994.
- 정윤, 조직적 특성과 혁신유도 특성이 EDI의 확산에 미치는 영향에 관한 연구, 경영정보학 연구, 제7권, 제3호, 1997.
- 채서일, 마케팅 조사론, 학현사, 2001.
- Andersen consulting “Shared services centers extend their reach”, 2001.
- Anderson, James C. and James A. Narus, “A Model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships”, *Journal of Marketing*, Vol.54, No.1, 1990, pp. 45-58.
- A.T. Kearney, “Success through Shared Services”, 2003.
- Bennett, C. and G. T. Timbrell, 2000, “Application Service Providers: Will they Succeed?”, *Information Systems Frontiers*, Vol.2, pp. 195-211.
- Bryan Bergeron, 가치창출을 위한 세어드서비스, 김일건 외(역), 한국경제신문, 2005, Essentials of Shared Services, John Wiley and Sons, 2003.
- Chau, P. Y. K. and K. Y. Tam, “factors Affecting the Adoption of Open Systems: An exploratory Study”, *MIS Quarterly*, 1997, pp. 1-24.
- Dai, Q. and R. Kauffman, “Understanding B2B E-Market Alliance Strategies”, Workshop on IS and Economics, Barcelona, Spain, 2002.
- Delone, W. H. and E. R. McLean, “Information Systems Success Revisited”, in Proceedings

- of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences, 2002.
- Frazier, L. Gary Robert E. Spekman, and Charles R. O'neal, "Just-In-Time Exchange Relationship in Industrial Markets", *Journal of Marketing Research*, Vol.52, 1988, pp. 52-67.
- Grover, V., "Factors Influencing Adoption and Implementation of Customer-based Interorganizational Systems", Ph. D Dissertation, University of Pittsburgh, 1990.
- Grover, V. and M. D. Goslar, "The Initiation, Adoption, and Implementation of Telecommunication Technologies in U.S. Organization", *Journal of Management Information Systems*, Vol.10, 1993, pp. 141-163.
- Gunn, R. W., D. P. Carberry, R. Frigo, and S. Behrens, "Shared Services: major companies are reengineering their accounting functions", *management Accounting USA*, Vol. 755, 1993, pp. 22-29.
- Gurbaxani, Vijay and Whang, Sangjin, "The Impact of Information Systems on Organizations and Market", *Communications of the ACM*, Vol.34, No.1, 1991, pp. 59-73.
- Hart, P. J., and C. S. Saunders, "Emerging Electronic Partnerships: Antecedents and Dimension of EDI use fro, the supplier's perspective", *Journal of Management Systems*, Vol.14, No.4, 1998, pp. 87-111.
- Kim, I., "The Effects of Individual, managerial, Organizational, and Environmental Factors on The Adoption of Object Orientation in U.S. Organization: An Empirical Test of The Technology Acceptance Model", Unpublished Ph.D. Dissertation, University of Nebraska, July 2000.
- Kuan, K. K. Y. and P. Y. K. Chau, "Perception-Based Model for EDI Adoption in Small Business Using a Technology- Organization-Environment Framework", *Information and Management*, Vol.38, 2001, pp. 507-521.
- Kwon, T. H., and R. W. Zmud, "Unifying the fragmented Models of Information Systems Implementation", *Critical issues in Information Systems Research*, 1987, pp. 227-251.
- Lee, D., J. Park, and J. Ahn, "On the explanation of factors affecting E-commerce adoption", in Proceedings of 22nd Internal Conference on Information Systems, 2001, pp. 109-120.
- Lee, M. K. O. and E. Turban, "A Trust Model for Consumer Internet Shopping", *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 6, No.1, 2001, pp. 75-91.
- Liao, Z. and M. T. Cheong, "Internet-based e-banking and consumer attitudes: an empirical study", *Information and Management*, Vol.39, 2002, pp. 283-295.
- Lin, J. C. C. and H. Lu, "Towards an Understanding of the Behavioral Intention to Use a Web Site", *International Journal of Information Management*, Vol.20, 2000, pp. 197-208.
- Lucenko, K., "Shared Services: Achieving higher levels of performance", The conference Board, 1998.
- McKinsey and J. P. Morgan, "Moving Towards Global Shared Services Centers", JPMorgan Treasury Services, May 2004.
- Moore G. C. and I. Benbasat, "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation", *Information Systems Research*, Vol. 2, No.3, 1991, pp. 192-222.
- NASCIO, "IT Consolidation and Shared Services: States Seeking Economies of Scale, Issue Brief", March 2006.

- Peter Peters and Jonathan R. Silver, "IT Shared Services: Learning from the market", McKinsey on IT, Winter 2004, pp. 25-28.
- Pitt, L. F., R. T. Watson, and C. B. Kavan, "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness", *MIS Quarterly*, June 1995.
- Poon, S., and P. M. C. Swatman, "An Exploratory Study of Small Business Internet Commerce Issues", *Information and Management*, Vol. 35, No.1, 1999, pp. 9-18.
- Porter, Michael E., and Victor E. Millar, "How Information Gives You Competitive Advantage", *Harvard Business Review*, July-August, 1985, pp. 149-160.
- PriceWaterhouse Coopers, *셰어드서비스-가치창조의 e-조직전략*, 21세기 북스, 2000.
- Rogers, E. M., *Diffusion of innovations*, 3rd ed., The Free Press, New York, 1993.
- Scott Morton, Michael S., "Information Technology and Corporate Strategy: A new Competitive Weapon", *Planning Review*, Vol.16, No.5, September-October 1988, pp. 28-31.
- Shah, B., "Shared Services: Is it for you?", *Industrial Management*, Vol.40, No.5, 1998.
- Sultan, F. and L. Chan, "The Adoption of New Technology: The Case of Object-Oriented Computing in Software Companies", *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol.47, No.1, 2000, pp. 106-126.
- Thong, J. Y. L., "An Integrated Model of Information systems Adoption in Small Business", *Journal of Management Information Systems*, Vol.15, No.4, Spring 1999, pp. 187-214.
- Tornatzky, L. G. and K. J. Klein, "Innovation Characteristics and Innovation Adoption Implementation: A Meta-Analysis of Findings", *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol.29, No.1, 1982, pp. 28-45.
- Tornatzky, L. G. and M. Fleischer, "Processes of technological Innovation (issues in Organization and Management Series)", MA: Lexington Books, 1990.
- IBM, "Transformation Technique in the journey Toward Shared IT services", 2005.
- Tung, L. L. and O. Rieck, "Adoption of Electronic Government Services among Business Organizations in Singapore", *Journal of Strategic Information Systems*, Vol.14, 2005, pp. 417-440.
- Williamson, O. E., "The Economic Institutions of Capitalism: Firm, Markets and Relational Contracting", New York: Free Press, 1985.
<http://www.itil.org/en/itilbuecher>.

A Study on Determinants of IT Shared Services Adoption: Focus on Korean Financial Institutions

Changkeun Keum* · Seongyu Yi**

Abstract

Over the years a lot of organizations or enterprises are spending the majority of their IT budgets on IT resources procurement and maintenance. IT resources are typically duplicated in each Region, Division, and/or Business Unit. The biggest sources of cost savings come directly from the reduction in maintenance cost and the elimination of duplicated resources. Global corporations are investing heavily in shared services implementations in order to stay competitive in an industry environment. A number of financial services firms have turned to IT shared services to reduce the level of IT asset and infrastructure redundancies. Recently, Korean financial services industry is moving to diversification(bank, securities, insurance, etc.) and consolidation(M&A, strategic alliance, etc.), and wants the elimination of duplicated IT resources.

This research is intended to find out and demonstrate the factors having a significant effect on adoption of IT shared services center in finance services industry.

Keywords: *Shared Services, IT Shared Services Center, Financial Services*

* Technical Advisor, Financial Services Sector, IBM Korea

** Professor, Seoul University of Venture and Information

○ 저 자 소 개 ○



김 창 근 (ckkeum@kr.ibm.com)

현재 한국IBM 금융산업본부에서 금융IT 전문위원으로 재직하고 있으며, 연세대학교 공과대학원에서 전산학 석사학위를 취득하였다. 한국IBM에서 시스템 엔지니어, 컨설턴트, 프로젝트 매니저로서 수많은 금융IT 관련 프로젝트를 수행하였으며, 주요 관심분야는 Enterprise Architecture, IT shared service, Ubiquitous computing 등이다.



이 선 규 (sgyi@suv.ac.kr)

현재 서울벤처정보대학원대학교 정보경영학과 교수로 재직하고 있으며, 중앙대학교에서 경영학석사와 건국대학교에서 경영학박사(MIS 전공) 학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 MIS, ERP, SCM, e-Biz, 시스템 구축 방법론, 프로젝트 관리, 품질 보증 및 감리 등이다.

논문접수일 : 2008년 03월 14일
1차 수정일 : 2008년 04월 01일

게재확정일 : 2008년 4월 10일