

e커뮤니케이션 채널 아웃소싱의 사용자 만족, 신뢰 그리고 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구*

김창수* · 김명화** · 백운주*** · 오은해**** · 미르서비트***

An Empirical Study on the Factors Affecting the User Satisfaction, Trust, and Performance of e-Communication Channel Outsourcing*

Chang-Su Kim* · Ming-Hua Jin** · Woon-Joo Baek***
Eun-Hae Oh**** · Mirsobit Mirusmonov***

■ Abstract ■

We are living it what is referred to as the Digital Era; a time in which communication through the computer medium has deeply infiltrated our everyday lives and is now equivalent to face-to-face communication. In other words, e-communication is the core factor of knowledge sharing, for not only individuals but also for corporations, and its efficiency has increased gradually. At this time, studies on the factors affecting the outsourcing performance of e-communication channel services are gaining importance. Therefore, the purpose of this study is to empirically analyze the effects of the system, information, and service quality on the user satisfaction and user trust of e-communication channel outsourcing, as well as the effects of user satisfaction and user trust on the outsourcing performance of both individuals and organizations. In the results of the empirical study, the system, information, and service quality appear to have a significant effect on both user satisfaction and user trust. In addition, user satisfaction and user trust appear to also have a significant effect on the outsourcing performance of both individuals and organizations.

Keyword : e-Communication Channels, Outsourcing Performance

논문투고일 : 2009년 06월 06일

논문수정완료일 : 2009년 08월 17일

논문게재확정일 : 2009년 09월 12일

* 영남대학교 경영학부 교수

** 영남대학교 대학원 석사과정

*** 영남대학교 대학원 박사과정

**** 영남대학교 경영학부 외래강사

1. 서 론

오늘날과 같이 빠르게 변화하는 기업 환경에서 정보시스템 아웃소싱(outsourcing)은 기업경쟁력 강화의 주요한 수단으로 간주되고 있다. 1989년 미 코닥사의 아웃소싱 이후 IT(Information Technology) 아웃소싱의 조직적 영향력과 시장의 크기는 증대되었으며, 정보 관리의 주요 관심사항으로 대두하고 있다(Lacity et al., 1995; Kern and Wilcocks, 2000). 정보시스템 아웃소싱은 조직의 정보시스템 기능의 일부 또는 전부를 외부업체에 맡기는 것으로, 이를 통해 경제적, 기술적 그리고 전략적 이익을 추구하는 것을 말한다(신호영, 김경규, 2007; Han et al., 2008).

정보시스템 아웃소싱에 관한 연구를 살펴보면, 아웃소싱 파트너간의 지식공유와 그것이 아웃소싱 성과에 미치는 영향 등의 연구에 관심이 집중되고 있다(Gallivan and Oh, 1999; Wilcocks and Kern, 1998; 신호영, 김경규, 2007). 이는 중요한 지식 상실로 인한 내부 정보기술력의 약화와 공급업체에 대한 과도한 의존으로 인한 조직능력의 유연성 상실, 시스템이나 데이터에 대한 보안유지와 관련된 문제점 등 전략적 아웃소싱에 따르는 위험을 지식공유와 아웃소싱 전략을 결합함으로써 경감시킬 수 있다고 보기 때문이다(Quinn, 2000; 신호영, 김경규, 2007). Ghoshal and Bartlett(1995)은 전략적 제휴는 기업간에 전달 채널(transmission channel) 없이도 지식공유가 발생할 수 없다고 하였다. Lee and Kim(2001)는 효과적인 커뮤니케이션 채널(richness of communication link)은 지식공유의 정도(extent of knowledge flow)에도 영향을 미친다고 주장하였다. 이러한 추세는 아웃소싱의 사용자와 공급자간의 관계가 기존의 계약위주의 관계에서 사용자 신뢰 위주의 관계로의 변화를 촉진시켰다. 따라서 최근에는 정보시스템 아웃소싱시 어떻게 하면 사용자와 공급자간에 성공적인 사용자 신뢰 관계를 형성할 수 있을 것인가에 많은 관심이 집

중되고 있다. 또한 정보시스템의 활용과 성공 여부를 확인하기 위한 성과 측정에는 다수의 연구가 있어 왔다. DeLone and McLean(1992), Seddon(1997)과 Meyers et al.(1997)은 기존의 측정지표를 통한 성과측정에서 벗어나 다양한 성과측정 변수를 제안하고 성과변수간의 관계를 포함하는 정보시스템 성공모형을 제안하였다.

정보시스템 활용에 따르는 막대한 비용과 위험에 대한 분산, 그리고 새로운 정보기술에 대한 빠른 적응력 향상 등의 이유로 정보시스템 아웃소싱에 많은 관심이 증대하고 있다. 그러나 정보시스템 아웃소싱은 중요한 정보기술에 대한 지식 상실로 인한 내부 정보 기술력 약화, 공급업체에 대한 과도한 의존으로 인한 조직능력의 유연성 상실, 시스템이나 데이터에 대한 보안유지와 관련된 문제점 등 많은 위험이 내포되어 있다. 최근 연구에서는 지식공유와 아웃소싱 전략을 결합함으로써 이러한 위험을 경감시키고 전략적 기대효과를 거두는 등 좋은 성과를 얻을 수 있음을 보여주고 있다(신호영, 김경규, 2007). 특히 지식공유의 핵심적인 인프라로서 e커뮤니케이션 채널에 대한 중요성이 증가하고 있는 상황이다(김승욱, 변용범, 2004). 이러한 배경하에 현재 많은 조직들이 이메일이나 인터넷과 같은 e커뮤니케이션 채널에 대한 아웃소싱을 확대하고 있다. 그러나 e커뮤니케이션 채널의 아웃소싱 서비스를 제공받는 고객기업과 외부 벤더업체가 참조할 수 있는 실증 연구는 미비한 상황이다. 그에 덧붙여 현재의 단순한 개인 수준에서의 e커뮤니케이션 채널의 성과에 관한 연구는 수행되었지만, e커뮤니케이션 채널의 아웃소싱에 초점을 둔 연구는 미비한 상황이다. 따라서 본 연구에서는 국내에서 e커뮤니케이션 채널의 아웃소싱 계약을 체결하고 성공적으로 운영중인 기업들을 대상으로 e커뮤니케이션 채널 아웃소싱의 사용자 만족, 신뢰, 그리고 성과에 어떠한 요인들이 영향을 미치는 지에 대하여 실증적으로 분석하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 e커뮤니케이션 채널에 관한 선행연구

조직 간 또는 기업 간 지식공유는 커뮤니케이션 채널의 확보와 밀접한 관계를 갖고 있다. 뿐만 아니라 정보시스템 아웃소싱 사용자 간에 공유된 e커뮤니케이션 채널은 아웃소싱의 성과 측면에서도 중요하다. e커뮤니케이션 채널은 송신자와 수신자 사이에 존재하는 가상의 매체이다. e커뮤니케이션 채널은 송신자가 보내는 신호가 수신자에게 도달했을 때 그 크기와 위상이 달라지는 것을 표현한다(조광문, 김태운, 2005). 유선 채널은 구리선에 의해 전기 신호가 전달되는 특성이 있으며, 무선 채널은 공기상으로 전파 신호가 전달되는 특성이 있다. 다양한 e커뮤니케이션 채널 중에 대표적으로 그룹웨어, 인트라넷, 이메일, 채팅, 메신저, 블로그, 전자계시판 등을 들 수 있다(Al-Qirim, 2007; Rainer and Turban, 2009).

그룹웨어는 개인용 소프트웨어와 반대되는 개념으로 기업이나 기관, 단체의 구성원들이 컴퓨터로 연결된 작업장에서 서로 협력하여 업무효율을 높이기 위해 사용하는 소프트웨어를 가리키는 것으로, 송은지(2005)는 알람판과 전자결재, 개인관리와 메일기능 3방면으로 회사에서 사용되는 컴퓨터와 네트워크를 어느 환경에서도 활용할 수 있고 보다 효율적으로 사용하여 시간의 낭비를 줄일 수 있도록 도와주는 그룹웨어 시스템을 제안했다. 인트라넷(Intranet)은 인터넷 관련기술과 통신규약을 이용하여 조직내부 업무를 통합하는 정보시스템을 말하며, 인트라넷을 사용하게 되면 별도의 통신망을 구축하지 않더라도 세계 어느 곳에서도 자신이 속한 조직의 정보시스템을 사용할 수 있고, 거래관계가 있는 다른 조직과의 자료교환도 쉬워져 상호 정보를 공유할 수 있는 기회가 많아지게 된다. 김영렬, 정형욱(1999)은 국내 외 문헌연구를 바탕으로 삼성그룹 직원을 설문조사한 결과를 토대로 연구하여 기업내 인트라넷 구축 활용 실태 및 발

전방향을 제시하였다. 이메일(e-mail)은 인터넷의 급속한 발달과 대중화로 인해 개인차원 뿐만 아니라 기업차원에서도 그 효용성이 점차 커지고 있으며, 이메일을 이용한 광고 및 홍보, 판매 그리고 고객관계관리(CRM) 등은 이제 더 이상 새로운 개념이 아닐 정도로 익숙하다(김승욱, 변용범, 2004). 김승욱, 변용범(2004)은 정크메일 필터링과 전자메일 자동 분류를 바탕으로 지능형 전자메일 에이전트 기술을 활용하여 실시간으로 전자메일 서버를 모니터링 하면서 투자자문인력(IFA, Independent Financial Advisor)시스템 구현하였다.

온라인 접속시간이 길어지는 현대인에게 있어서 채팅 및 메신저는 전화나 이메일 이상으로 사용빈도가 높고 친숙한 커뮤니케이션 채널로 자리 잡고 가고 있으며, 최근에는 기업 내의 커뮤니케이션 툴로서도 활발히 사용되고 있다. Anderson et al. (2000)과 Foley(2001)는 채팅 방식의 전자 정보서비스에 대한 이용자 만족도를 조사하였는데, 대체적으로 높은 이용자 만족도를 확인하였다. 특히, 이용자들은 응답의 즉시성을 높이 평가한 것으로 나타났다. 채팅 방식을 전 세계 전자정보서비스를 대상으로 그 실태를 조사하고 다른 커뮤니케이션 방식과의 장·단점을 비교 분석했다. 그리고 Ruppel and Fagan(2002)은 대학도서관 이용자들을 대상으로 인스턴트 메시징 기법을 이용한 전자 정보서비스의 효율성을 평가하면서 실시간 온라인 정보서비스가 전통적 정보서비스의 문제점들을 해소해 줄 수 있는 장점을 지니고 있다고 하였다. 연명흠, 박신영(2006)은 커뮤니케이션 큐브 모델과 Node-link 표기법을 통해 메신저의 커뮤니케이션 채널로서의 특성을 파악하고 대화 상대방과의 관계, 대화 시간, 사용 언어에 따라 대화링크의 수가 증감한다는 사실을 확인하였다.

정의현, 조동찬(2005)의 연구에 의하면 게시판 시스템은 양방향으로 정보를 교환하는 정보시스템으로서 높은 효용을 지니고 있으며, 웹과 결합하여 다양한 정보시스템의 핵심 요소로 자리잡고 있다고 하였다. 또한 이미지 등의 멀티미디어 정보를

게시물에 포함하여 효율적인 정보공유에 사용되고 있다. 게시판 시스템은 여러 사용자들이 동시에 정보 공간(Information Space)을 만드는 구조로 인하여, 사용자들의 정보 공유와 의견 교환에 매우 적합한 정보시스템으로 간주되어 왔다(Brisaboa, 2000). 이러한 이유 때문에 게시판 시스템은 교육, 행정시스템 등의 다른 정보시스템의 중요한 요소로서 연구되었고, 멀티미디어 데이터를 접근하는 다양한 형태의 확장에 대해서 연구가 진행되었다(Hyunmo et al., 2002).

Efimova(2003)는 질적 연구를 통한 블로그 사용 의도에서 3가지 특성으로 분석했다. 즉, 다른 사람의 블로그에 대한 체험과 일상의 기록을 통한 개인 정보 관리 및 학습, 자신의 생각이나 감정을 타인과 나누는 상호 작용성을 제시하였다. 윤명희(2007)는 개인중심의 시스템 구조에 기반하고 있는 1인 커뮤니티의 다층적인 양상들을 중심으로 블로그의 유형을 상호작용성과 연대성의 두 가지 차원에 따라 활

동형, 은둔형, 파괴형, 대안형의 4가지 유형으로 분류하고 이를 분석하였다. 이상의 e커뮤니케이션 채널에 관한 선행연구를 정리하면 <표 1>과 같다.

이상의 연구에서 살펴보았듯이, 디지털시대라고 불리우는 오늘날, 컴퓨터 매개 커뮤니케이션(CMC ; Computer Mediated Communication)은 대면대화에 필적할 만큼 우리의 일상생활 속에 깊이 침투해 있다. 즉, e커뮤니케이션 채널은 개인차원 뿐만 아니라, 기업차원에서도 조직내외간의 지식공유를 위한 중요 매체인 동시에 그 효용성이 점차 커지고 있다. 최근 많은 기업에서 e커뮤니케이션 채널 서비스를 아웃소싱을 통해 이용하고 있는 경향이 증가하고 있다(Al-Qirim, 2007). 그러나 이에 대한 학계에서의 연구는 미비한 상황이다. 이에 본 연구에서는 e커뮤니케이션 채널을 현재 아웃소싱하고 있는 기업들을 대상으로 사용자 만족과 신뢰 그리고 성과에 영향을 미치는 요인에 대하여 실증적으로 연구하고자 한다.

〈표 1〉 e커뮤니케이션 채널에 관한 선행연구

연구자	연구 내용
김영렬, 정형욱(1999)	삼성그룹 직원의 설문조사 결과를 토대로 하여 기업내 인트라넷 구축 활용 실태 및 발전 방향 제시
Anderson et al.(2000), Foley(2001)	전자 정보서비스 채팅 방식의 이용자 만족도 조사
Foley(2001)	채팅 방식 실태를 조사하고 다른 커뮤니케이션 방식과의 장·단점 제시
Ruppel and Fagan(2002)	대학도서관 이용자들을 대상으로 전자 정보서비스의 효율성을 평가하고, 실시간 온라인 정보서비스의 장점 제시
Efimova(2003)	질적 연구를 통해 블로그 사용의도 분석
김승욱, 변용범(2004)	정크메일 필터링과 전자메일 자동 분류를 바탕으로 지능형 전자메일 에이전트 기술을 활용하여 실시간으로 전자메일 서버를 모니터링 하면서 IEA 시스템 구현
송은지(2005)	알림판과 전자결재, 개인관리와 메일기능 등 컴퓨터와 네트워크를 효율적으로 사용할 수 있도록 도와주는 그룹웨어 시스템을 제안
정의현, 조동찬(2005)	기존 게시판의 단점을 해결하기 위해 시맨틱 웹을 적용한 새로운 게시판 시스템을 제안하고, 사용자의 의도에 적합한 게시물을 검색하는 의미기반 검색의 가능성과 유효성 제시
연명흠, 박신영(2006)	커뮤니케이션 큐브 모델과 Node-link 표기법을 통해 메신저의 커뮤니케이션 채널로서의 특성을 파악하고 대화 상대방과의 관계, 대화 시간, 사용 언어에 따라 대화링크의 수가 증감한다는 사실을 확인
윤명희(2007)	개인중심의 시스템 구조에 기반으로 1인 커뮤니티의 다층적인 양상들을 블로그의 유형과 특성 논의

2.2 아웃소싱에 관한 선행연구

오늘날의 아웃소싱은 기업의 전략적인 활동을 위하여 조직의 자원을 자유롭게 활용함으로써 기업의 가치를 증가시켜 주는 중요한 전략으로 간주되고 있다(원영남, 1998). 즉, 기업들은 다양한 환경변화에 신속적으로 대응하고, 경쟁력을 향상하며, 보다 글로벌화된 경영을 견인하기 위해 비전략적인 정보기술 기능을 외부 벤더(vender)에게 넘김으로써 사업 목적을 충족시킬 수 있는 핵심사업에 집중하려는 것이다. 정보시스템 아웃소싱이란 조직의 정보기술 기반 구조를 형성하는 물리적 또는 인적자원의 일부 혹은 전체를 외부 서비스 공급업자에게 위탁하는 것을 의미한다(최정아, 2005; 송영미, 2007). 여기서 정보기술 기반구조란 조직 내에서 각종 전산화된 서비스를 제공하기 위해 필요한 인력, 장비, 소프트웨어 등 유형적 요소와 조직, 절차, 정책 등의 무형적 요소를 조직화한 것을 말한다. 정보시스템 아웃소싱의 목적은 효율적인 자원의 재배치, 비용절감, 위험과 불확실성의 감소 등과 같은 다양한 목적에 의해 이루어지지만 결국 기업은 크게 비용절감과 정보시스템 효율증대라는 두 가지 이유로 전략적으로 추진하게 되는 것이다(손달호, 2001).

Grover et al.(1996)은 정보시스템 아웃소싱의 성과는 아웃소싱의 정도에 영향을 받는다는 기본 모델을 제시하였다. 이 모델에서 아웃소싱의 정도는 응용 시스템 개발 및 관리, 시스템 운영, 텔레커뮤니케이션 관리 및 운영, 최종 사용자 컴퓨팅, 시스템 계획 및 관리를 포함하는 아웃소싱의 범위를 말한다. 이와 같은 기본 모델의 관계 속에서 정보시스템 서비스 품질의 정도에 따라서 두 변수사이의 관계가 조절(moderated) 될 수 있으며 또한 파트너십은 두 변수 사이의 매개변수로(mediator)로 제시되었다. 이 연구에서 사용자 신뢰를 구성하는 요인으로 의사소통, 신뢰, 협동, 만족도를 제시하고 있다. 연구결과 파트너십 구성 요인 중에 신뢰도, 협동, 의사소통이 아웃소싱 성공에 영향을 미

치는 것으로 나타났다. Ang(1998)은 아웃소싱을 결정하는 요인으로 생산 비용 우위, 거래 비용, 재무적 여유를 제시하고 이를 실증적 설문방법을 통하여 검증하였다. 연구결과 아웃소싱 서비스 공급사가 제공할 수 있는 상대적 생산비용의 우위가 아웃소싱 정보에 가장 의미 있는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아웃소싱 거래를 위한 계약 체결, 아웃소싱 계약 유지를 위한 공급사 관리 등과 같은 거래비용도 아웃소싱 정도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 정보시스템 관련 재무적 여유는 아웃소싱 정도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

신호영, 김경규(2007)는 고객 기업과 벤더의 고객 기업과 벤더의 지식 상호보완성과 신뢰가 IT 아웃소싱 효과에 어떤 영향이 IT 아웃소싱 효과에 어떤 영향을 미치는 지를 검증하였다. 검증결과 고객 기업과 벤더의 지식 상호보완성은 IT 아웃소싱 효과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 고객 기업이 벤더에 대해가지는 신뢰는 IT아웃소싱 효과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 고객 기업과 벤더간의 지식 상호보완성과 IT 아웃소싱 효과와의 관계에 대해 분석한 결과 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

최근 Han et al.(2008)은 기업의 자원 능력과 통합 프로세스가 IT 아웃소싱 성공에 미치는 효과에 대하여 실증 연구하였다. 즉, 정보공유(information sharing), 커뮤니케이션의 질(communication quality), 협력적인 참여(collaborative participation)는 아웃소싱 벤드와의 관계의 집적 정도(relationship intensity)에 영향을 미치는 요인으로 판명되었다. 본 연구에서 나타난 바와 같이 아웃소 의뢰 기업과 벤더간의 커뮤니케이션 질이 상호간의 관계에 중요한 영향을 미치는 요임을 알 수 있다. 이상의 IT 아웃소싱에 관한 선행연구를 정리하면 <표 2>와 같다.

이상의 연구에서 살펴보았듯이, 아웃소싱 서비스를 받는 고객기업과 외부 전문업체간에 성공적으로 지식을 공유하기 위해서는 상호간 신뢰에 대

〈표 2〉 IT 아웃소싱에 관한 선행연구

연구	연구 관 점	연구 결 과
Fitzgerald and Willcocks(1994)	아웃소싱 성공요인 제시	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 계약의 명확성 ◦ 고객업무 이해도
Grover et al.(1996)	아웃소싱 정도와 아웃소싱 성공을 매개(mediate)하는 변수로서 파트너십 제시	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 사용자 신뢰 구성 요인 ◦ 의사소통 ◦ 협동 ◦ 사용자 신뢰 만족도
Ang(1998)	아웃소싱 정도를 결정하는데 영향 요인으로 공급사의 상대적 생산비용, 거래, 내부 재무적 여유 제시	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 생산 비용(production cost) ◦ 거래 비용(transaction cost) ◦ 재무적 여유(financial slacks)
신호영, 김경규(2007)	고객 기업과 벤더의 지식 상호보완성과 신뢰가 IT 아웃소싱 효과에 어떤 영향	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 지식 상호보완성과 신뢰
Han et al.(2008)	기업의 자원 능력과 통합 프로세스가 IT 아웃소싱 성공에 미치는 효과에 대하여	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 정보공유 ◦ 커뮤니케이션의 질 ◦ 협력적인 참여

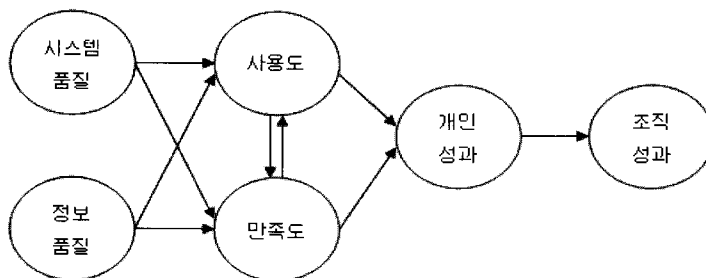
한 분명하고 명확한 비전과 목표, 그리고 문화를 공유할 뿐만 아니라 다른 조직으로부터 필요한 지식을 배우거나 획득할 수 있는 e커뮤니케이션 채널이 존재해야 함을 확인하였다(Quinn, 2000; Han et al., 2008). 왜냐하면, 조직간에 정보 전달채널(transmission channel)이 없이는 지식 획득 및 지식공유가 발생할 수 없기 때문이다(신호영, 김경규, 2007). 따라서 효과적인 e커뮤니케이션 채널은 지식공유의 정도(extent of knowledge flow)에 영향을 미침으로써 아웃소싱 사용자간 신뢰와 성과에 중요한 영향을 미칠 것이다.

2.3 정보시스템 아웃소싱 성과에 관한 선행 연구

DeLone and McLean(1992)은 [그림 1]과 같이

정보시스템 성공요소에 대한 기존 연구를 통합하여 시스템 품질, 정보품질, 사용도, 만족도, 개인성과, 그리고 조직성과의 6가지 성공요인을 도출하였다. 정보의 품질은 정보시스템을 사용하는 내부 사용자들의 직무 효율성 및 만족, 경영자들의 의사결정 품질(Ratnasingham, 1998), 그리고 최근에는 SCM(Supply Chain Management)이나 CRM등과 같이 외부 이해관계자 영역까지 정보시스템의 범위가 확대됨으로써 조직 성과에 직접적으로 영향을 줄 수 있다는 점에서 그 중요성이 커지고 있다. 이 연구는 정보시스템 성공모형의 실증적, 이론적 연구의 기초를 제공했다는 점에서 그 의의가 있다.

전략 차원에서 사용자 신뢰의 일반적 특성을 제시한 Mohr and Speckman(1994)은 사용자 신뢰의 성공을 만족도와 사용자 양사의 판매량으로 측정



[그림 1] DeLone and McLean(1992)의 정보시스템성공 모형

하였다. 판매량 측정에 있어서는 직접적 측정치로 해당 제조사 제품의 월별 매출액을 사용하고 간접 판매량으로는 각 영업소의 월별 총 매출액과 총 매출액에서 해당 제조사의 매출이 차지하는 비율을 곱하여 성과를 측정하였다. 또한 사용자 신뢰의 인지적 상태를 측정하는 대체적 방법으로서 만족도를 측정하였다. 만족도를 측정하기 위하여 개별적 관계에 대한 만족도, 관측 지원에 대한 만족도, 이익에 대한 만족도를 측정 항목으로 활용하였다.

신뢰(Trust)란 상대방이 성의를 가지고 행동할 것이라는 기대 또는 신념이라고 한다(Mayers, et al., 1997). 신뢰(trust)는 불확실성의 감소, 거래비용의 감소, 만족도에 대한 지표, 고객충성도의 증가, 장기적인 관계 지속, 전자상거래 및 e-비즈니스의 촉진에 대한 원인으로 인식되어 선행요인에 대한 연구가 여러 분야에서 활발하게 이루어지고 있다. 온라인 환경에서 신뢰는 소비자의 구매의도에 영향을 미치는 변수 또는 매개변수로서 많은 연구에서 그 중요성이 검증되고 있는 변수이다. 본 연구에서도 e커뮤니케이션 채널 서비스 아웃소싱 성과에 영향을 미치는 요인으로 사용자 신뢰를 사용하여 변수들 간의 인과관계를 보다 구체적으로 규명하고자 한다.

Loh and Venkatraman(1994)는 아웃소싱의 결정요인으로 기술적 이익과 사업적 이익을 이익요인으로, 통제와 기회주의는 위험요인으로 채택하여 정보시스템 아웃소싱이 성과에 미치는 영향을 연구하였다. 연구결과 기술적 이익, 사업적 이익은 아웃소싱의 결정에 양의 관계가 있으며 이 관계는 비용구조에 의해 조절되는 것으로 나타났다. 본 연구는 파트너십과 아웃소싱 성과에 관한 직접적 연관 관계를 탐색하지는 않았으나 아웃소싱을 수행하는 동기로서 기술적 이익과 사업적 이익의 상대적 중요성을 실증적으로 탐색하였다. Grover et al.(1996)의 연구에서는 아웃소싱 성공을 측정하기 위한 성공차원을 단일 차원으로 구성하고 이를 구성하는 항목으로는 핵심역량에 대한 집중, 정보시스템 핵심역량 확보, 정보기술 자원에 대한 규모의 경제

실현, 정보시스템 비용 통제, 정보시스템 노후에 따른 위험 감소 등을 주요 항목으로 제시하고 있다.

Lee and Kim(1999)의 아웃소싱 파트너십이 성공에 미치는 영향에 관한 연구에서 성과 차원을 비즈니스 차원과 사용자 차원으로 구성하고 각 차원을 구성하는 광범위한 설문 항목을 제시하고 있다. 특히 비즈니스 차원에서는 전략적 효과를 포함한 정보시스템 비용 항목, 규모의 경제를 포함함으로써 전략적 차원과 비즈니스 비용 차원을 포괄하고 있다. Lacity et al.(1995)는 선택적 아웃소싱의 성공적 수행을 위한 광범위한 사례 연구를 통하여 선택적 아웃소싱의 성공적 수행을 위한 다양한 전략과 실행방안을 제시하였다. 본 연구에서 성공적 아웃소싱을 평가하는 기준으로는 비용절감 목표치의 달성, 서비스 레벨의 개선, 사용자 및 관리자의 만족도, 고객과 서비스 공급사의 의견충돌의 저하, 서비스 공급사의 요구사항 대응 신속 및 신뢰도, 계약 기간 만료 후 재계약 여부를 들고 있다. Merwin et al.(1998)은 Calamco Inc.의 CTI 시스템 활용 사례를 연구하여 경쟁우위에 공헌할 수 있는 CTI의 특성을 데이터 수집과 관리기능의 증진, 자본 비용의 감소, 규모의 경제, 생산성 증가, 콜센터의 다양한 활용, 업무량 증가에 따른 규모의 확장 및 유연성 증가를 성공의 주요요인으로 제시하고 있다. 구자현(2003)은 정보시스템 아웃소싱을 통한 경쟁력 향상을 설명하기 위하여 자원기반이론(resource-based theory)을 이론적 근거로 하여 아웃소싱의 성공은 흡수 역량(absorption process)의 향상에 영향을 미치고 이는 활용기업의 제품과 서비스 역량의 향상을 통하여 궁극적으로는 전략적 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구에서 아웃소싱의 성공을 평가하기 위하여 흡수역량, 역량향상, 경쟁우위 향상을 포함하는 3가지 차원의 인과적 관계로 설명하고 있다. Lods of London의 BPO 아웃소싱 사례를 연구한 Lacity et al.(2004)의 경우 정보시스템을 포함한 인사조직, 재무 회계 기능의 아웃소싱의 성공을 평가하는 과정에서 해당 분야의 비용 절감 정도, 서비스

의 품질 변화, 아웃소싱을 통하여 설립된 독립 자회사를 통한 매출액을 성공 평가기준으로 사용하였다. 또한 사례 분석을 통해 성공적인 아웃소싱을 위하여 문화의 적합성, 광범위한 참여, 이관된 임직원에 대한 공급사 차원에서 신규 사업의 가능성 등의 요인을 제시하고 있다. 이상의 정보시스템 아웃소싱 성과에 관한 연구를 정리하면 <표 3>과 같다.

이상의 연구에서 살펴보았듯이, 많은 연구자들이 정보시스템 아웃소싱 성과에 관한 연구와 DeLone and McLean(1992)의 정보시스템 성공 모형을 바탕으로 위협 측면, 사용자 만족도, 기업과 개인 차원, 기술 전략 성과 등 여러 방면으로 연구를 수행하였다. 본 연구는 e커뮤니케이션 채널 아웃소싱의 성과에 영향을 미치는 요인을 중심으로 실증적으로 연구하고자 한다.

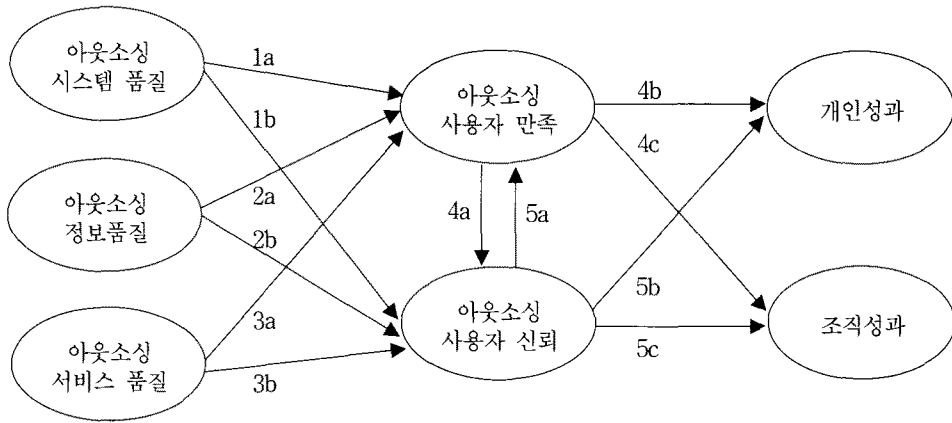
3. 연구모형 및 가설

기존의 아웃소싱의 성과에 관한 연구들은 주로 조직단위 혹은 프로젝트 단위에서 연구가 수행되었다(신호영, 김경규, 2007; Han et al., 2008). 이에

반해 본 연구에서는 e커뮤니케이션 채널을 가장 많이 이용하는 사용자들을 대상으로 e커뮤니케이션 채널 아웃소싱의 사용자 만족, 신뢰, 그리고 개인성과와 조직성과와의 관계에 대하여 실증적으로 분석하고자 한다. 또한 본 연구에서 제시하는 연구모형은 DeLone and McLean(1992)의 정보시스템 성공모형과 Pitt et al.(1995)과 Seddon(1997)의 보완된 모형에 근거하고 있다. 즉, DeLone and McLean(1992)과 Pitt et al.(1995)의 정보시스템 성공모형에 근거하여 서비스 품질과 사용자 신뢰를 추가하였다. 그리고 Seddon(1997)의 연구에서 개념적으로 제안한 개인적 단위에서 성과에 영향을 미치는 요인들에 대하여 실증적으로 검증하고자 한다. 이상과 같이 아웃소싱과 정보시스템 아웃소싱의 성과에 관한 기존연구를 바탕으로 본 연구모형에서는 e커뮤니케이션 채널 아웃소싱의 성과에 영향을 미치는 요인으로 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질, 사용자 만족 그리고 사용자 신뢰를 제시하였다. 본 연구모형을 도식화하면 [그림 2]와 같다. 즉, 본 연구에서 제시한 연구모형은 조직에서 e커뮤니케이션 채널을 아웃소싱하여 이용할 때, 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 시스템 품

<표 3> 정보시스템 아웃소싱 성과에 관한 연구

연구	연구 관점	성과 차원
Loh and Venkatraman(1994)	이익, 위험 측면과 아웃소싱 결정	<ul style="list-style-type: none"> 기술적 이익 사업적 이익
Grover et al.(1996)	아웃소싱 성공을 만족도로 정의	<ul style="list-style-type: none"> 전략적 만족도 기술적 만족도 경제적 만족도
Lacity et al.(1995)	선택적(selective) 아웃소싱의 성과 차원 제시	<ul style="list-style-type: none"> 비용 절감 서비스 레벨 만족도 의견 충돌 대응도 재계약 여부
Merwin et al.(1998)	CTI 시스템 성과 영향 요인	<ul style="list-style-type: none"> 데이터 수집 기능 자본 비용 절감 규모 경제 생산성 활용성 유연성
구자현(2003)	서비스 공급사의 관리 및 기술적 역량의 흡수력이 아웃소싱 및 전략적 성과에 미치는 영향	<ul style="list-style-type: none"> 정보시스템 산출물 고객사의 제품역량 고객사의 경쟁우위
Lacity et al.(2004)	BPO 아웃소싱 성과차원 사례연구	<ul style="list-style-type: none"> 비용절감 서비스 품질 자회사 매출



[그림 2] 연구 모형

질, 정보품질, 그리고 서비스 품질이 사용자 만족과 사용자 신뢰 그리고 개인성과와 조직성과에 어떤 영향을 미치는지를 실증적인 데이터에 의거하여 분석하고자 한다.

시스템 품질이란 사용자가 인지하는 정보시스템의 성능을 말한다. 본 연구에서는 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 하드웨어, 소프트웨어, 네트워크 등의 성능과 사용자가 안정적이고 효율적으로 e커뮤니케이션을 사용할 수 있는 정도를 의미한다 (DeLone and McLean, 1992; Pitt et al., 1995; Seddon, 1997; Rai et al., 2002). 사용자 만족도는 사용자가 시스템을 사용함으로써 사용자가 지각하는 업무 관련 성과(Seddon, 1997)라고 할 수 있다. DeLone and Mclean(1997)의 모형에서는 시스템 품질이 사용자 만족도에 영향을 미치고, 사용자 만족도는 개인 성과에 영향을 미친다고 보았다. 이 모형은 Davis(1989), Doll and Torkzadeh(1988)와 Rai et al.(2002)의 연구에서 모형의 측정 항목과 설명력이 검증되었다. 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널이 업무처리에 있어서 필수적인 요소로 등장함에 따라 e커뮤니케이션 채널 시스템의 안정성과 편리성, 접근성의 중요성은 증대되고 있다. 이런 배경하에 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 시스템 품질은 사용자 만족과 사용자 신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 따라서 본 연구에서는 이들 기준

연구에 대한 고찰에 근거하여 다음의 가설을 설정하였다.

1a : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 시스템 품질은 사용자 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1b : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 시스템 품질은 사용자 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

정보시스템은 자료를 가공해서 관리나 의사결정에 유용한 정보를 산출하기 위해서 만들어진 시스템이며, 정보 품질은 정보가 업무에 활용됨에 따라 기대되는 바람직한 정보의 특성이라고 할 수 있다. 즉, 정보 품질은 e커뮤니케이션 채널 정보시스템의 결과물인 정보가 사용자의 기대와 요구사항을 충족시키는 정도를 말하며(Bailey and Pearson, 1983), 정보의 정확성, 정보의 최신성, 화면구성 적절성, 적시정보제공 정도 등으로 측정할 수 있다(Bailey and Pearson, 1983; DeLone and McLean, 1992; Pitt et al., 1995; Seddon, 1997; Rai et al., 2002). Seddon and Kiew(1994)는 DeLone and McLean(1992) 모형에 사용자 참여 관점이 포함되어야 한다고 주장하였으며, Mohr and Spekman(1994)은 커뮤니케이션 품질은 사용자 지원에 대한 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한 e커뮤니케이션 채

널의 정보품질은 조정 매커니즘을 통해 조직 구성원 상호간의 불만족을 감소시키는 역할을 수행한다. 따라서 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 정보 품질이 우수할수록 사용자 만족도와 사용자 신뢰에 정의 영향을 미칠 것으로 기대할 수 있다.

- 2a : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 정보 품질은 사용자 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
 2b : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 정보 품질은 사용자 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

서비스 품질은 정보시스템이 제공하는 서비스 측면에 있어서 사용자의 요구를 충족시켜주는 정도를 말하며(Kettinger, 1994), 서비스 신속성, 직원의 시간준수 정도, 서비스 제공사의 전문성, 고객사에 대한 공감성 등으로 측정할 수 있다(Zeithaml et al., 2000; Kettinger and Lee, 1995; Pitt et al., 1995; Grover et al., 1996). Delone and McLean(1992)의 연구는 1980년대의 메인프레임이 그 주된 대상이므로 정보시스템의 서비스적인 측면을 간과하고 있었으나, 그 이후 Pitt et al.(1995) 등에 의해 Delone and McLean(1992)의 정보시스템 성공모형에 서비스 품질이 추가되었다. 또한 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 서비스 품질은 서비스에 대한 사용자의 지각된 결과에 초점을 두고 있으므로 사용자가 느끼는 가치와의 연관성을 강조하였으며, Zeithaml et al.(2000)는 서비스 품질이 사용자 만족도와 서비스 제공자에 대한 신뢰에 영향을 준다고 하였다. 이들 이외에도 많은 학자들이 서비스 품질은 정보시스템의 유효성 측정에 있어서 중요한 요인이며, 서비스 품질이 사용자 만족에 유의한 영향을 미친다는 실증 결과를 제시하였다(Kettinger and Lee, 1995; Li, 1997; Meyers et al., 1997; Lee et al., 2000). 이에 기반하여 본 연구에서도 아래와 같이 가설을 설정하였다.

- 3a : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 서비스 품질은 사용자 만족도에 정(+)의 영향을 미칠

것이다.

- 3b : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 서비스 품질은 사용자 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

개인 성과는 개인이 주관적으로 느끼는 정보시스템 사용을 통한 업무성과 수준을 말하며(Seddon, 1997), 업무처리 속도 향상, 업무처리 정확도 향상, 의사결정 품질 향상 등으로 측정할 수 있다(Delone and McLean, 1992; Seddon, 1997; Li, 1997). 또한 조직 성과는 업무수행 성과, 상호작용 정도, 협력 정도 등으로 측정할 수 있다(Heide and John, 1992; Mohr and Spekman, 1994; Wilson, 1995). Newman(1995)은 조직간 전자거래는 거래 사용자 간의 전자적 커뮤니케이션이 중요하다고 주장하였다. 전자 커뮤니케이션은 상호연결성, 상호작용성, 유연성, 신속성이 뛰어난 뿐만 아니라 다른 매체에 비해 비용이 저렴하다. 이러한 특성은 사용자간 신뢰와 사용자 만족도에 큰 영향을 미친다고 볼 수 있다. 사용자 만족은 비용대비 서비스 만족도, 향후 계속적 사용의도, 서비스 추천의도 등으로 측정할 수 있다(Delone and McLean, 1992; Seddon, 1997). Gelderman(1998)은 ASP 서비스 만족도가 기업성과에 영향을 미치는 것을 조사하였다. 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널에 대한 사용자 만족도는 개인과 기업성과에 정의 영향을 미칠 것으로 예상되어서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 4a : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 사용자 만족도는 사용자 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
 4b : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 사용자 만족도는 개인성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
 4c : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 사용자 만족도는 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Pfeffer(1992)는 거래 파트너간의 관계 향상을 e커뮤니케이션의 간접적 효과 중의 하나로 보았으며, e커뮤니케이션을 통한 관계 형성 정도, 정보공

유의 의지, 상호계약의 준수 정도, 위임정도 등으로 측정할 수 있다(Mohr and Spekman, 1994; Hart and Saunders, 1998; Lee and Kim, 1999). Mohr and Spekman(1994)은 성공을 보장하기 위해 사용자 간의 관계성을 어떻게 잘 관리할 수 있을지에 대해 연구하였다. 이들의 연구에서 사용자 신뢰는 공동의 목적을 가지고 상호의 이익을 위하여 노력하면 높은 수준의 상호 의존성을 인식하는 기업사이의 전략적 관계로 정의되었다. 이들은 커뮤니케이션 품질, 정보공유, 계획에의 참여와 같은 커뮤니케이션 형태는 사용자 신뢰 형성에 결정적인 요인인 것으로 확인되었다. Lewis and Weigert(1985)은 구매기업의 파워와 e커뮤니케이션 사용량과의 상관관계 차이점을 통해 관리적 측면과 조직적 측면의 요인들이 e커뮤니케이션 사용에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 Lasher et al.(1991)은 사

용자 신뢰는 참여자들이 프로젝트나 제품의 성공과 실패에 대해 영향을 미치는 주요한 요인이라고 하였다. 즉, 사용자 신뢰는 조직이 핵심적 조직 목표 달성을 위한 경쟁우위를 제공하며, 좋은 사용자 신뢰는 아웃소싱 전략이 성공하기 위한 핵심 사항이라고 보았다(Grover et al., 1996). 따라서 본 연구에서는 이들 기존 연구에 대한 고찰에 근거하여 다음의 가설을 설정하였다.

- 5a : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 사용자 신뢰는 사용자 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 5b : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 사용자 신뢰는 개인성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 5c : 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 사용자 신뢰는 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈표 4〉 측정 항목

변수	측정 항목	관련 연구
시스템 품질	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자료 처리 속도 ◦ 시스템 장애가 없는 정도 ◦ 시스템 안정성 ◦ 사용 용이성 	DeLone and McLean(1992), Pitt et al.(1995), Seddon(1997), Rai et al.(2002)
정보품질	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 정보의 정확성 ◦ 정보의 최신성. ◦ 화면구성 직결성 ◦ 적시정보제공 정도 	Bailey and Pearson(1983), Delone and McLean(1992), Pitt et al.(1995), Seddon(1997), Rai et al.(2002)
서비스 품질	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 서비스 신속성 ◦ 직원의 시간준수 정도 ◦ 서비스 제공사의 전문성 ◦ 고객사에 대한 공감성 	Zeithaml et al.(2000), Kettinger and Lee(1995), Pitt et al.(1995), Grover et al.(1996), Li(1997), Meyers et al.(1997), Lee et al.(2000)
사용자 만족	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 비용대비 서비스 만족도 ◦ 향후 계속적 사용의도 ◦ 서비스 추천의도 	Delone and McLean(1992), Seddon(1997)
사용자 신뢰	<ul style="list-style-type: none"> ◦ e커뮤니케이션을 통한 관계 형성 정도 ◦ 정보공유의 의지 ◦ 상호계약의 준수 정도 ◦ 위임정도 	Hart and Saunders(1998), Lee and Kim(1999), Mohr and Spekman(1994), Wilson(1995)
개인성과	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 업무처리 속도 향상 ◦ 업무처리 정확도 향상 ◦ 의사결정 품질 향상 	Delone and McLean(1992), Seddon(1997), Li(1997)
조직성과	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 업무수행 성과 ◦ 상호작용 정도 ◦ 협력 정도 	Mohr and Spekman(1994), Heide and John(1992), Wilson(1995)

4. 연구방법

4.1 측정항목 개발

본 연구에서는 앞 장에서 제시된 연구가설에 대한 주요 변수를 측정하기 위해 관련 선행 연구들에서 이미 검증된 측정도구를 기반으로 본 연구에 맞게 설문항목을 수정하여 측정도구를 개발하였다. 즉, 정보시스템 성공모형과 아웃소싱 및 e커뮤니케이션 채널에 관한 기존연구를 바탕으로 본 연구에 사용될 요인과 측정 항목을 선정하여, 설문지 초안을 개발하였다. 본 연구에서 사용될 측정 항목과 출처는 <표 4>와 같다.

4.2 설문지 구성 및 자료수집 방법

설문지는 크게 응답자의 일반적인 사항과 e커뮤니케이션 채널 이용현황, e커뮤니케이션 채널 소비자 유형 구분과 e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱 성과요인으로 구성되었으며, 시스템 품질, 정보품질, 서비스 품질, 그리고 사용자 만족도를 측정하기 위해 각각 4가지 설문문항으로 구분하고 리커트 5점 척도로 측정하였다. 파트너간 신뢰와 개인성과, 그리고 조직성과를 측정하기 위해 각각 5가지 설문문항으로 구분하고 리커트 5점 척도로 측정하였다. 설문은 대한상공회의소에 등록되어 있는 기업체를 무작위 추출하여 직접 방문하거나 이메일로 설문지를 보내서 약 8주간에 걸쳐, e커뮤니케이션 채널 서비스 사용 경험이 있는 사람들을 대상으로 설문을 실시하였다. 즉, 설문지는 총 1850부 배부되었고, 그 중 473부의 설문지가 회수되었다(회수율 25.6%). 이들 가운데서 e커뮤니케이션 채널을 아웃소싱하고 있지 않은 기업의 응답자와 부주의한 응답자가 답변한 59부의 설문지를 제외하고 최종적으로 414개의 설문을 최종 실증 분석에 이용하였다. 본 연구에서 e커뮤니케이션 채널을 아웃소싱한 업체의 업종분포는 <표 5>와 같다.

5. 실증분석

본 연구에서 실시한 통계 분석은 표본의 인구통계분석을 위한 기술통계분석, 변수들의 신뢰성과 타당성 분석에서는 요인분석과 내적 일관성법(internal consistency)을 이용한 Cronbach's Alpha 분석을 실시하여 본 연구에서 조작적으로 정의된 변수들의 개념 타당성과 신뢰성을 검증해 보았다. 또한 신뢰성과 타당성 분석을 통과한 변수를 기반으로 본 연구에서 설정한 가설 검정을 위해 Amos 5.0을 사용하였다. 이 분석 기법은 변수간의 인과적 관계 검증 이외에 연구 모형의 적합성을 평가할 때 유용하다. 즉, 본 연구에서 제시하는 연구모형과 같이 한 종속 변수가 다음 종속변수관계에서 독립 변수가 될 때 유용한 분석 방법이라 할 수 있다.

5.1 인구통계 분석

본 연구에서 조사한 설문지에 응답한 총 473명 중에 e커뮤니케이션 채널 비사용자와 불성실한 응답자 59명을 제외한 414명의 자료를 바탕으로 실증적 통계 분석을 실시하였다. 본 연구의 표본은 <표 5>와 같은 특성을 보여 남성이 58.9%, 여성이 41.1%로 나타났다. 나이는 31~40세가 44.4%, 26~30세가 27.3%, 41세 이상은 19.8% 순으로 나타났다. 학력은 대졸 64.7%, 대학원 재학 15.7%, 고졸 7.7% 순으로 나타났다. 업종은 공공기관 34.5%, 서비스 22%, 정보통신 14% 순으로 나타났으며, 근무 부서는 전산/정보 35%, 마케팅/영업 21.3%, 경영/관리 20.5% 순으로 나타났다. 종업원 수는 1000명 이상 25.1%, 50명 이하 20.8%, 10명 이하 15.9% 순으로 나타났으며, 매출액은 1000억 이상 22%, 10억 이하 13.3%, 50억 이하 13.3% 순으로 나타났다.

e커뮤니케이션 채널 이용현황과 관련된 질문에서 이용횟수는 월 30회 이상 53.1%, 월 11~20회 16.7%, 월 10회 이하 15.7% 순으로 나타났으며, 사용 기간에서 5~7년 30%, 2~4년 24.6%, 8~10년

〈표 5〉 인구통계 분석

구 분		빈도	퍼센트	구 분		빈도	퍼센트	
성별	남	244	58.9%	나이	19세 이하	1	0.2%	
	여	170	41.1%		20~25세	34	8.2%	
	합계	414	100%		26~30세	113	27.3%	
학력	고졸 이하	3	0.7%		31~40세	184	44.4%	
	고졸	32	7.7%		41세 이상	82	19.8%	
	대학교 재학	16	3.9%		합계	414	100%	
	대졸	268	64.7%		업종	제조	52	12.6%
	대학원 재학	65	15.7%			서비스	91	22%
	대학원졸업 이상	23	3.6%			유통	20	4.8%
	기타	7	1.7%			공공기관	143	34.5%
합계	414	100%	정보통신	58		14%		
근무부서	기획	15	3.6%	기타		50	12.1%	
	영업/마케팅	88	21.3%	합계		414	100%	
	전산/정보	145	35%	종업원수		10명 이하	66	15.9%
	생산	11	2.7%			50명 이하	86	20.8%
	경영/관리	85	20.5%			100명 이하	28	6.8%
	기타	70	16.9%		300명 이하	65	15.7%	
	합계	414	100%		500명 이하	34	8.2%	
매출액	10억 이하	55	13.3%		1000명 이하	31	7.5%	
	50억 이하	55	13.3%		1000명 이상	104	25.1%	
	100억 이하	50	12.1%		합계	414	100%	
	300억 이하	33	8.0%		이용횟수	월 10회 이하	65	15.7%
	500억 이하	10	2.4%			월 11~20회	69	16.7%
	1000억 이하	18	4.3%	월 21~29회		60	14.5%	
	1000억 이상	91	22%	월 30회 이상		220	53.1%	
	기타	102	24.6%	합계		414	100%	
합계	414	100%	서비스채널	그룹웨어		170	16%	
사용기간	1년 이하	59		14.3%		인터넷	131	12.3%
	2~4년	102		24.6%		이메일	303	28.6%
	5~7년	124		30%	채팅	91	8.6%	
	8~10년	76		18.4%	메신저	173	16.3%	
	11년 이상	53		12.8%	블로그(카페)	88	8.3%	
	합계	414		100%	전자계시판	93	8.8%	
한달이용료	없음	172		41.5%	기타	12	1.1%	
	1만원 미만	37		8.9%	없음	0	0%	
	1만원~3만원	53		12.8%	합계	1061	100%	
	3만원~5만원	20	4.8%	최근사용서비스채널	그룹웨어	108	26.1%	
	5만원~10만원	18	4.3%		인터넷	54	13%	
	10만원 이상	114	27.5%		이메일	143	34.5%	
	합계	414	100%		채팅	15	3.6%	
부가가치	커뮤니티(채팅)	91	12.6%		메신저	60	14.5%	
	동호회, 카페활동	70	9.7%		블로그(카페)	22	5.3%	
	정보 공유	239	33.1%		전자계시판	8	1.9%	
	업무효율 향상	308	42.7%		기타	3	0.7%	
	기타	13	1.8%		없음	1	0.2%	
	합계	721	100%		합계	414	100%	

18.4% 순으로 나타났다. 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스는 이메일 28.6%, 메신저 16.3%, 그룹웨어 16% 순으로 나타났으며, 한달 평균 이용료에 없음 41.5%, 10만 원 이상 27.5%, 1만원~3만원 12.8% 순으로 나타났다. 부가가치에서는 업무효율 향상 42.7%, 정보 공유 33.1%, 커뮤니티(채팅) 12.6% 순으로 나타났으며, 최근 사용한 서비스 채널은 이메일 34.5%, 그룹웨어 26.1%, 메신저 14.5% 순으로 나타났다.

5.2 측정항목의 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서 사용된 추상적인 개념들을 측정하

기 위해 여러 가지의 측정항목을 사용하였는데, 자료의 분석에 앞서 측정항목에 대한 신뢰성 분석과 타당성 분석이 필요하다. 측정항목의 타당성을 평가하기 위해 요인분석을 실시하였다. 일반적으로 요인분석은 이론변수들을 측정하는데 있어서 각 항목의 신뢰성(reliability), 수렴타당성(convergent validity), 판별타당성(discriminant validity)의 개괄적인 방향을 보여 줄 수 있기 때문에 많은 연구자들이 요인분석을 측정항목의 사전평가에 사용하고 있다. 요인분석을 위해 선택한 기준들은 요인수의 결정방식에서 고유 값(eigenvalue)을 기준으로 1이상의 고유 값 요인들이 선정되도록 하였으며, 요인회전은 직교회전의 방법들 중 베리맥스(va-

〈표 6〉 독립·매개요인 신뢰도 및 요인분석 결과

요 인	성 분					Cronbach's Alpha
	1	2	3	4	5	
사용자신뢰 2	.824	.180	.096	.271	.232	0.927
사용자신뢰 4	.808	.194	.195	.191	.202	
사용자신뢰 3	.806	.129	.186	.084	.168	
사용자신뢰 5	.778	.176	.206	.174	.165	
사용자신뢰 1	.772	.217	.120	.208	.237	
서비스품질 2	.169	.827	.083	.285	.146	0.878
서비스품질 1	.200	.789	.131	.278	.152	
서비스품질 3	.186	.788	.032	.251	.217	
서비스품질 4	.300	.662	.341	-.066	.265	
정보품질 1	.208	.084	.794	.149	.149	0.843
정보품질 2	.244	.147	.786	.211	-.013	
정보품질 4	.067	.117	.782	.100	.274	
정보품질 3	.185	.085	.611	.315	.377	
시스템품질 3	.155	.161	.233	.779	.203	0.832
시스템품질 1	.187	.329	.063	.723	.218	
시스템품질 4	.316	.111	.177	.674	.079	
시스템품질 2	.143	.234	.230	.670	.225	
사용자만족도 2	.220	.183	.197	.223	.713	0.838
사용자만족도 4	.360	.202	.209	.284	.661	
사용자만족도 3	.391	.199	.141	.154	.652	
사용자만족도 1	.181	.375	.251	.190	.617	
고유값	9.685	1.723	1.600	1.407	1.022	
누적분산(%)	46.119	54.324	62.419	68.166	72.554	

rimax)를 선택하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과 요인 적재량(factor loading)이 0.5이하의 사용자만족도 1과 개인성과 5 등의 부적절한 항목은 삭제하였다. 이에 따라 독립변수와 종속변수의 항목들에 대한 요인분석 결과는 <표 6>과 같이, 모든 성분들의 누적 분산이 70.198%로 나타나 만족할 만한 설명력을 갖는 것으로 판단되었다. 요인분석 과정을 통하여 부적절한 항목들을 일부 제거한 후 측정항목의 신뢰성과 타당성을 평가하기 위해서 이론변수의 다항목측도(multi-items scale)간의 신뢰성 분석은 내적 일관성법(internal consistency)을 이용한 Cronbach's Alpha 계수에 의해서 분석하였다. 신뢰성 분석결과 시스템 품질 0.832, 정보 품질 0.843, 서비스 품질 0.878, 사용자 만족도 0.838, 사용자 신뢰 0.927, 개인성과 0.896, 조직성과 0.916로 나타났다. 전체적으로 본 연구에 사용된 측정 변수들의 신뢰도는 <표 6>, <표 7>과 같이

<표 7> 종속요인 신뢰도 및 요인분석 결과

종속요인	성분		Cronbach's Alpha
	1	2	
조직성과 5	.816	.212	0.916
조직성과 2	.764	.401	
조직성과 4	.745	.385	
조직성과 3	.723	.329	
조직성과 1	.720	.414	
개인성과 2	.271	.844	0.896
개인성과 3	.370	.811	
개인성과 4	.420	.784	
개인성과 1	.395	.770	
개인성과 5	.480	.516	
교유값	7.462	1.869	
누적분산(%)	62.186	69.424	

0.7이상이어서 수렴타당성 또는 내적 일관성이 있다고 할 수 있다. 결과적으로 본 연구의 변수들에 대한 신뢰성과 타당성 분석 결과에 의거하여 향후 분석에 무리가 없는 설문항목들이 판명되었다.

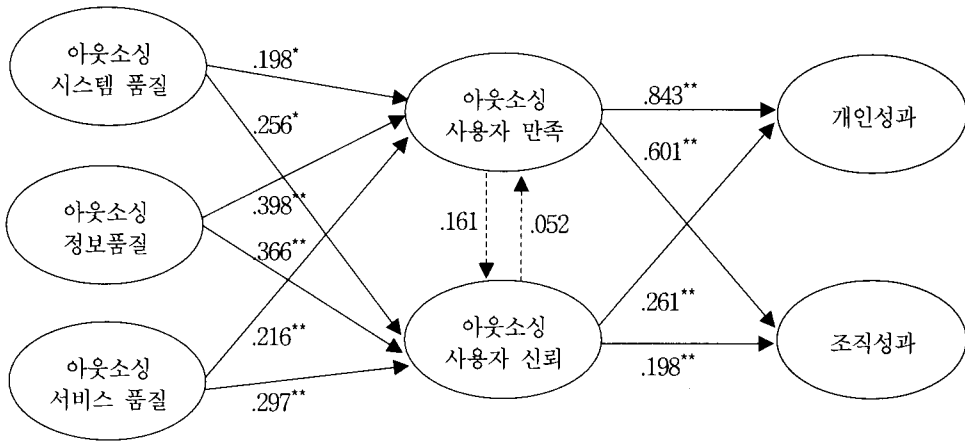
5.3 가설 검증

연구모델의 검증을 위하여 공변량구조모형 분석을 이용하였다. 공변량구조모형 분석에서 얻어지는 경로 계수를 통해 설정된 가설을 검증하기 위해서는 변수들 간의 관계에 대한 모형의 적합도에 대한 평가가 선행되어야 한다. 공변량구조모형 분석에 의한 본 연구 모형의 적합도 결과는 <표 8>과 같다. 적합도 분석 결과 X^2 에 대한 P값은 0.000으로서 기준을 충족시키지 못하고 있으나, 이는 샘플크기와 모델 복잡성에 민감하게 반응하는 경향이 있기 때문에 NC, RMR, GFI, NFI, CFI, TLI, RMSEA 등으로 모델 적합도를 평가하는 것이 적절하다(Bagozzi and Yi, 1988). 본 연구 모형의 적합도 지수를 살펴보면 NS = 2.077, RMR = 0.023, GFI = 0.896, NFI = 0.921, CFI = 0.957, TLI = 0.948, RMSEA = 0.05로 나타나 모형의 적합도는 전반적으로 만족스러운 수준이라고 판단하여 가설 검증을 실시하였다.

본 연구는 e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱 성과와 관련된 측정항목으로 시스템 품질과 정보 품질, 그리고 서비스 품질이 사용자 만족과 사용자 신뢰에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 사용자 만족과 사용자 신뢰가 개인성과와 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가를 확인하기 위하여 공변량구조모형 분석을 실시하였다. 연구모형의 경로분석 결과는 [그림 3]과 같으며, 구체적인 가설 검증 결과에 대한 설명은 다음과 같다.

<표 8> 연구 모형의 적합도 분석 결과

Chi-square	DF	P-Value	CMIN/DF	RMR	GFI	NFI	CFI	TLI	RMSEA
743.490	358	.000	2.077	.023	.896	.921	.957	.948	.05



** $p < 0.01$, * $p < 0.05$.

[그림 3] 연구모형의 경로분석 결과

아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스의 시스템 품질은 유의수준 0.05에서 사용자 만족과 사용자 신뢰에 유의한 것으로 나타나 가설 1a와 1b는 채택되었다. 기술이 점점 발전함에 따라 시스템 품질은 사용자로 하여금 시스템을 사용하는 중요한 요소로 작용하고 있으며, 정보시스템의 사용에 있어서 사용자 만족과 사용자 신뢰에 영향을 미치는 주요한 요인으로 고려되고 있다(Delone and McLean, 1992; Seddon, 1997). 인터넷 쇼핑몰의 성공요인에 대한 연구에 의하면, 시스템 네트워크의 속도와 안정성 등이 사용자의 쇼핑 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며(Liao and Cheung, 2001; Molla and Licker, 2001), Chin(1988) 등은 정보시스템 사용자의 만족도를 측정하는 중요 요인으로 시스템의 품질이 중요하다는 사실을 지적했다. 본 연구 결과 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 시스템 품질은 사용자 만족과 사용자 신뢰에 영향을 미치는 주요한 요인임이 검증되었다. 즉, 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스가 안정적이고 편리하게 제공될 때, 사용자 만족도는 증가하며, 사용자 신뢰 또한 증가하게 되는 것이다.

아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스의 정보 품질은 유의수준 0.01에서 사용자 만족과 사용자

신뢰에 유의한 것으로 나타나 가설 2a와 2b는 채택되었다. 정보 품질은 정보가 업무에 활용됨에 따라 기대되는 바람직한 정보의 특성이며, 정보시스템의 사용자 만족에 영향을 미치는 중요한 요소이다(Delone and Mclean, 1992; Seddon, 1997; Liu and Amett, 2000; Palmer, 2002). 본 연구 결과, 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스에서 산출되는 정보가 사용자의 기대에 부합될 때 사용자 만족과 사용자 신뢰가 높아지며, e커뮤니케이션 채널을 아웃소싱을 통해 정보처리를 할 경우 정보의 정확성과 적시성은 사용자 만족과 사용자 신뢰에 영향을 미치는 주요한 요인임을 검증되었다.

아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 서비스 품질은 유의수준 0.01에서 사용자 만족과 사용자 신뢰에 유의한 것으로 나타나 가설 3a와 3b는 채택되었다. 정보시스템이 발전하고 기업내의 역할이 증가함에 따라 정보시스템의 성공을 위해서는 정보시스템 자체의 성과 뿐만 아니라 서비스 부분의 중요성도 점차 증가하게 되었다. 이에 따라 Pitt et al.(1995)과 DeLone and McLean(1992)은 서비스 품질은 정보시스템의 성공을 측정하기 위한 유용한 도구이며, 서비스 품질이 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다는 점을 주장했다. 또한 정보시

시스템이 정상적으로 운영되기 위해서는 유지 보수 및 A/S 등 사후관리가 필요하다. 즉, 소프트웨어 나 하드웨어에 오류가 발생했을 때 신속한 기술적 지원 및 사후처리가 이루어졌을 때 e커뮤니케이션 채널 서비스의 활용도가 제고되고 효과가 발생하는 것이다(조만형, 이창기, 1997). 이와 같이, 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스의 정보 품질은 사용자 만족과 사용자 신뢰에 영향을 미치는 주요한 요인임이 검증되었다.

아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스의 사용자 만족은 유의수준 0.01에서 개인 성과와 조직 성과에 유의한 것으로 나타나 가설 4b와 4c는 채택되었다. 그러나 사용자 만족은 사용자 신뢰에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 4a는 기각되었다. 본 연구 결과, e커뮤니케이션 채널의 아웃소싱으로 인해 고객이 향유하는 가치 즉, 고객의 만족도는 증가하며, 고객 가치 향상은 개인 성과 및 조직 성과에 영향을 미치는 주요한 요인임을 시사한다. 즉, 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 사용자 만족은 업무처리 속도 향상 및 업무 수행 성과를 향상시키는 것으로 나타났다.

아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스에 대한 사용자 신뢰는 유의수준 0.01에서 개인 성과와 조

직 성과에 유의한 것으로 나타나 가설 5b와 5c는 채택되었다. 그러나 사용자 신뢰는 사용자 만족에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 5a는 기각되었다. 사용자 신뢰는 거래 당사자가 자신에 대한 감시, 통제력의 보유 여부에 상관없이 신뢰자에게 중요하고도 각별한 행동을 할 것이라는 기대를 바탕으로 또 다른 당사자의 행동을 기만하지 않으려는 의지를 의미한다(차윤숙, 정문상, 2005). Gefen et al.(2003)은 신뢰는 불확실성과 의존성이 존재하는 사회적, 경제적 상호작용에서 중요한 요인으로 작용한다고 보았으며, 제품, 서비스에 대한 신뢰성이 사용자의 정보시스템 사용에 영향을 미친다고 하였다. 또한 Pfeiffer(1992)는 거래 파트너 간의 관계 향상을 e커뮤니케이션의 간접적 효과 중의 하나로 보았으며, Mohr and Spekman(1994)과 Lasher et al.(1991)은 사용자 신뢰는 참여자들이 프로젝트나 제품의 성공과 실패에 대해 영향을 미치는 주요한 요인이라고 하였다. 이와 같이, 본 연구 결과 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스의 사용자 신뢰는 두 조직이 핵심적 조직 목표 달성을 위한 경쟁우위를 제공하며, 좋은 사용자 신뢰는 아웃소싱 전략이 성공하기 위한 핵심 사항임이 검증되었다. 이상의 연구 결과를 요약하면 <표 9>와 같다.

<표 9> 연구결과 요약

경로		Estimate	S.E.	C.R.	P-Value	가설 채택
시스템 품질	→ 사용자 만족	.198	.085	2.331	.020	1a 채택
	→ 사용자 신뢰	.256	.104	2.457	.014	1b 채택
정보 품질	→ 사용자 만족	.398	.078	5.099	***	2a 채택
	→ 사용자 신뢰	.366	.123	2.972	.003	2b 채택
서비스 품질	→ 사용자 만족	.216	.066	3.274	.001	3a 채택
	→ 사용자 신뢰	.297	.086	3.467	***	3b 채택
사용자 만족	→ 사용자 신뢰	.161	.287	-.563	.574	4a -
	→ 개인성과	.843	.089	9.462	***	4b 채택
	→ 조직성과	.601	.077	7.785	***	4c 채택
사용자 신뢰	→ 사용자 만족	.052	.231	.227	.821	5a -
	→ 개인성과	.261	.062	4.239	***	5b 채택
	→ 조직성과	.198	.057	3.483	***	5c 채택

6. 결론 및 시사점

6.1 연구결과

현재 조직내외간에 정보교환과 지식공유의 핵심 매체로서 e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱이 증가하고 있다. 이에 본 연구에서는 아웃소싱을 통해 e커뮤니케이션 채널 서비스를 이용하는 사용자를 대상으로 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질이 사용자 만족과 사용자 신뢰에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 사용자 만족과 사용자 신뢰가 개인 성과와 조직성과에 어떤 영향을 미치는지를 실증분석하였다. 실증 분석한 결과 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 시스템 품질, 정보 품질, 그리고 서비스 품질은 모두 사용자 만족과 사용자 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스를 이용하는 사용자들의 만족과 신뢰는 개인성과와 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구 결과, 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널의 시스템 자체의 품질 뿐만 아니라 e커뮤니케이션 채널 서비스에서 지원되는 정보와 서비스 품질은 e커뮤니케이션 채널 서비스의 사용자 만족과 신뢰에 영향을 미치는 중요한 요소로 작용하고 있으며, e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱 성과에도 영향을 미치는 주요한 요인임을 확인할 수 있었다.

또한 e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱으로 인해 고객이 향유하는 가치 즉, 고객의 만족도와 신뢰는 증가하며, 고객 가치 향상은 개인성과 및 조직성과에 영향을 미치는 주요한 요인이 판명되었다. 이것은, e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱을 통해 사용자 만족이 향상되고 향상된 사용자 만족은 업무처리 속도 향상 및 업무 수행성과를 가져올 것임을 시사한다. 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스에 대한 사용자 신뢰는 불확실성과 의존성이 존재하는 아웃소싱에 대한 사회적, 경제적 인식에서 중요한 요인으로 작용할 뿐만 아니라, 핵심적 조직 목표 달성을 위한 경쟁우

위를 제공하며, 궁극적으로 아웃소싱 전략이 성공하기 위한 핵심 사항임이 검증되었다. 이상의 본 연구 결과 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스의 사용자 만족과 신뢰는 시스템 품질, 정보 품질 그리고 서비스 품질에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 즉, 이들 요인에 의해 e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱 만족도와 신뢰도가 영향을 받으며, e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱 성과가 결정된다는 것을 확인할 수 있었다.

6.2 연구의 시사점

디지털시대라고 불리는 오늘날, 컴퓨터 매체 커뮤니케이션은 대면대화에 필적할 만큼 우리의 일상생활 속에 깊숙이 침투해 있다. 즉, e커뮤니케이션 채널은 개인차원 뿐만 아니라, 기업차원에서 두 조직 간의 지식공유를 위한 핵심 채널인 동시에 그 효용성이 점차 커지고 있다. 이러한 시점에서 e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구는 매우 중요하다고 할 수 있다. 본 연구에서 제안한 연구모형이 지니는 기존 연구와의 차별성 및 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 대부분의 선행연구에서는 e커뮤니케이션 채널중에 이메일이나 블로그와 같은 특정 주제에 초점을 맞춰 연구했으나, 본 연구에서는 다양한 유형의 e커뮤니케이션 채널 서비스를 종합적으로 고려하여 e커뮤니케이션 채널의 아웃소싱 성과에 초점을 맞추어서 연구를 진행하였다는 점을 들 수 있다. 둘째, 기존 연구에서는 사용자 만족도와 개인성과에 대해 단일 측면만 제시하였지, 이에 기반한 실증연구는 미미한데 반하여, 본 연구에서는 도출된 e커뮤니케이션 채널의 특성과 아웃소싱 성과를 연계하여 실증적으로 분석하였다는 점을 지적할 수 있다. 셋째, 기존 연구에서는 단순한 개인 수준의 e커뮤니케이션의 성과에 관한 연구가 많이 이루어져 왔지만, 본 연구에서는 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널을 이용하고 있는 사용자 관점에

서 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스 자체에 대한 특성과 사용자 만족, 사용자 신뢰, 개인성과 그리고 조직성과를 연계하여 종합적으로 분석할 수 있는 연구모형을 제시하고 이를 실증적으로 분석하였다는 점을 들 수 있다.

이상의 본 연구의 시사점을 정리하면, 조직의 정보교환과 지식공유의 핵심 매체인 e커뮤니케이션 채널 서비스의 아웃소싱 사업이 글로벌 경쟁력을 조기에 확보할 수 있도록, 아웃소싱한 e커뮤니케이션 채널 서비스를 이용하는 사용자들을 대상으로 사용자 만족과 신뢰에 영향을 미치는 e커뮤니케이션 채널의 특성을 파악하고, 이를 실증적으로 분석함으로써 향후 e커뮤니케이션 비즈니스 환경에 맞는 새로운 비즈니스 모델 개발을 위한 실무적 가이드라인과 향후 연구를 위한 이론적 기반을 제공하였다는 점을 들 수 있다.

6.3 연구의 한계 및 향후 연구과제

21세기에 들어가면서 다양한 유형의 e커뮤니케이션 채널이 점점 늘어나고 있으며, 이에 대한 기업에서의 아웃소싱도 확대되고 있다. 그러나 e커뮤니케이션 채널의 아웃소싱이 증가하고 있고, 사회 전반에 걸쳐 많은 관심을 불러 일으키고 있으나 이에 대한 학계에서의 연구는 미흡한 상황이었다. 이러한 상황에서 본 연구에서 제시한 e커뮤니케이션 채널의 아웃소싱 성과에 영향을 미치는 요인에 대한 실증 연구는 관련된 연구에 있어 선도적인 논문 중의 하나로서 향후 본 연구에서 논의한 내용과 검증한 변수들에 대한 추가적인 후속 연구가 계속 요구된다. 또한, 본 연구에서는 다양한 유형의 e커뮤니케이션 채널을 구분하지 않고 종합적으로 사용자 만족, 신뢰, 개인성과 조직성과에 영향을 미치는 요인을 체계적으로 분석함으로써 다소 세분화 되지 않은 한계점을 지니고 있다. 그러므로 향후 특정 e커뮤니케이션 채널 아웃소싱에 집중하여 이를 이용하는 사용자들을 대상으로 심도있는 분석이 요구된다.

참 고 문 헌

- [1] 구자현, “정보시스템 아웃소싱을 통한 경쟁력 제고 : Resource-based View(RBV)”, 『경영정보학연구』, 제13권, 제3호, 2003, pp.213-242.
- [2] 김승욱, 변용범, “고개지원을 위한 지능형 전자메일 에이전트에 관한 연구”, 『대한경영학회지』, 제43권(2004), pp.711-724.
- [3] 김영렬, 정형욱, “기업 정보관리 시스템 활용에서 인터넷 이용현황분석과 발전방안”, 충북대학교 산업과 경영, (1999), pp.73-107.
- [4] 신호경, 김경규, “지식 상호보완성과 신뢰가 IT 아웃소싱 효과에 미치는 영향에 관한 연구”, 『경영정보학연구』, 제17권, 제3호, 2007, pp.55-78.
- [5] 손달호, “기업간 정보시스템의 사용자 만족도에 영향을 주는 요인”, 『경영정보학연구』, 제11권, 제1호, 2001, pp.76-90.
- [6] 송영미, “정보·시스템·서비스 품질이 정부 포탈사이트 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경북대학교 석사학위논문, 2007
- [7] 송은지, “효율적인 그룹웨어 시스템에 관한 연구”, 남서울대학교 논문집, 제11권, 제2호(2005).
- [8] 연명흠, 박신영, “커뮤니케이션 큐브 모델과 Node-link표기법을 통한 인스턴트 메시지의 커뮤니케이션 특성 이해”, 『디자인학연구』, 제20권, 제4호(2007), pp.219-230.
- [9] 원영남, “정보시스템의 아웃소싱 결정에 영향을 미치는 주요 요인에 대한 실증 연구 국내 금융기관을 중심으로”, 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 1998.
- [10] 윤명희, “블로그의 사회적 유형분석”, 『한국사회학』, 제41권, 제1호(2007), pp.156-193.
- [11] 정의현, 조동찬, “의미 기반 정보 검색을 제공하는 멀티미디어 게시판 시스템”, 『한국컴퓨터정보학회』, 제10권, 제6호(2005), pp.75-84.
- [12] 조광문, 김태운, “아날로그/디지털 시스템의 효율적인 채널 할당 기법”, 『한국정보과학회』, 봄

- 학술발표논문집, 제21권, 제1호(2005).
- [13] 조만형, 이창기, “정보시스템의 성공지표와 성공모형에 관한 실증적 연구 : 지방자치단체를 중심으로”, 『한국행정학보』, 제31권, 제1호(1997), pp.145-162.
- [14] 차윤숙, 정문상, “유비쿼터스 특성 요인이 모바일서비스 사용의도에 미치는 영향”, 한국정보시스템학회, 2005년도 추계학술대회 발표논문집, (2005), pp.367-377.
- [15] 최정아, “ASP를 통한 정보시스템 도입과 기업 성과에 관한 연구”, 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 2005
- [16] Al-Qirim, N., “The Adoption of eCommunications and Applications Technologies in Small Business in New Zealand”, *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 6(2007), pp.462-473.
- [17] Anderson, E. and B. Weitz, “Determinants of Continuity in Conventional Industrial Channel Dyads”, *Marketing Science*, Vol.8(1989), pp.310-323.
- [18] Anderson, E., J. Boyer, and K. Ciccone, “Remote Reference Services at the North Carolina State University Libraries”, cited, Vol. 12, No.29(2000).
- [19] Ang, Y. and S. Jiwahasuchin, “Information Systems Education in Thailand : A Comparison Between the Views of Professionals and Academics”, *Journal of Global Information Management*, Vol.6, No.4(1998).
- [20] Bagozzi, R. and Y. Youjae, “On the Evaluation of Structural Equation Models”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.16, No.1(1988), pp.74-94.
- [21] Bailey, J. E. and S. W. Pearson, “Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction”, *Management Science*, Vol.29, No.5(1983), pp.530-545.
- [22] Brisaboa, N. R., “A Collaborative Framework for a Digital Library”, *Proc.CRIWG 2000*, (2000), pp.18-20.
- [23] Chin, W. W., “The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling”, in *Modern Methods for Business Research*, G.A. Marcoulides(ed.), Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates, (1998), pp.295-336.
- [24] Davis, F. D., “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”, *MIS Quarterly*, (1989), pp.319-340.
- [25] DeLone, W. H. and E. R. McLean, “Information System Success : The Quest for the Dependent Variable”, *Information Systems Research*, (1992), pp.60-95.
- [26] Doll, W. J. and G. Torkzadeh, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction”, *MIS Quarterly*, (1988), pp.259-274.
- [27] Efimova, L., “Blogs : The Stickiness Factor Presented at Blog Talk”, *A European Conference on Web logs*, Vienna, 2003.
- [28] Fitzgerald, G., L. Willcocks, and M. Lacity, “To Outsource IT or Not? : Recent Research on Economics and Evaluation Practice”, *European Journal of Information Systems*, Vol. 5, No.3(1996),
- [29] Foley, M., “Instant Messaging Reference in an Academic Library : A Case Study”, *College and Research Libraries*, Vol.63, No.1 (2001), pp.36-45.
- [30] Gallivan, M. and W. Oh, “Analyzing IT Outsourcing Relationships as Alliances among Multiple Clients and Vendors”, Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, Vol.32(1996),
- [31] Gelderman, M., “The Relation between User

- Satisfaction, Usage of Information Systems and Performance”, *Information and Management*, Vol.34, No.1(1998), pp.11-18.
- [32] Gefen, D., E. Karahanna, and D. W. Straub, “Trust and TAM in Online Shopping : An Interacted Model”, *MIS Quarterly*, Vol.27, No.1(2003), pp.51-90.
- [33] Grover, V., M. Cheon, and J. T. C. Teng, “The Effect of Service Quality and Partnership on the Outsourcing of Information Systems Functions”, *Journal of Management Information Systems*, Vol.12, No.4(1996), pp. 89-116.
- [34] Ghoshal, S. and C. A. Bartlett, “Changing the Role of Top Management : Beyond Structure to Processes”, *Harvard Business Review*, Vol.73, No.1(1995).
- [35] Han, H. S., J. N. Lee, and Y. W. Seo, “Analyzing the Impact of a Firm’s Capability on Outsourcing Success : A Process Perspective”, *Information and Management*, Vol.45 (2008). pp.31-42.
- [36] Hart, P. J. and C. S. Saunders, “Emerging Electronic Partnerships : Antecedents and Dimensions of EDI Use from the Supplier’s Perspective”, *Journal of Management Information Systems*, Vol.14, No.4(1998), pp. 87-111.
- [37] Heide, J. B. and G. John, “Do Norms Matter in Marketing Relationship”, *Journal of Marketing*, Vol.56, No.2(1992), pp.32-44.
- [38] Henderson, J. C., “Plugging into Strategic Partnerships : The Critical IS Connection”, *Sloan Management Review*, Vol.31, No.3 (1990), pp.7-18.
- [39] Hyunmo, K., B. Shneiderman, and G. J. Wolff, “Dynamic Layout Management in a Multimedia Bulletin Board”, *Proc. IEEE 2002 Symposia on Human Centric Computing Languages and Environments*, pp.51-53.
- [40] Kern, T. and L. Willcocks, “Exploring Information Technology Outsourcing Relationships : Theory and Practice”, *Journal of Strategic Information Systems*, Vol.9, No.4(2000).
- [41] Kettinger, W. J., “User Satisfaction with the Information Services Function”, *Decision Sciences*, Vol.25, No.5/6(1994), pp.737-766.
- [42] Kettinger, W. J. and C. C. Lee, “Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function”, *Decision Science*, Vol.25, No.5/6(1995), pp.737-763.
- [43] Konsynski, B. R. and R. Blanning, “Information Technology for Enterprises Integration”, *Proceedings of the International Symposium on Industrial Robots*, Vol.20, No.15 (1994).
- [44] Lacity, Mary and J. Cecelia, *Beyond the Information Systems Outsourcing Bandwagon : the Insourcing Response*, Wiley and Sons, New York, 1995.
- [45] Lacity, M., L. Willcocks, J. Hindle, and D. Feeny, “IT and Business Process Outsourcing : The Knowledge Potential”, *Information Systems Management*, Vol.21, No.3(2004).
- [46] Lasher, D. R., B. loves, and S. L. Jarvenpaa, “USAA-IBM Partnership in information Technology : Managing the Image Project”, *MIS Quarterly*, Vol.15, No.4(1991), pp.551-565.
- [47] Lee H., Y. Lee, and D. Yoo, “The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship with Satisfaction”, *The Journal of Services Marketing*, Vol.14, No.3(2000), pp.217-231.
- [48] Lee, J. N., “The Impact of Knowledge Sharing, Organizational Capability and Partnership Quality on IS Outsourcing Success”,

- Information and Management*, Vol.38(2001), pp.323-335.
- [49] Lee, J. N. and Y. G. Kim, "Effect of Partnership Quality on IS Outsourcing Success : Conceptual Framework and Empirical Validation", *Journal of Management Information Systems*, Vol.15, No.4(1999), pp.29-61.
- [50] Lewis, J. D. and A. Weigert, "Trust as a Social Reality", *Social Forces*, Vol.63(1985), pp.967-985.
- [51] Li, E. Y., "Perceived Importance of Information Systems Success Factors : And Meta Analysis of Group Differences", *Information and Management*, Vol.32(1997), pp.15-28.
- [52] Liao, Z. and M. T. Cheung, "Internet-based e-Shopping and Consumer Attitudes : an Empirical Study", *Information and Management*, Vol.38(2001), pp.299-306.
- [53] Liu, C. and K. P. Arnett, "Exploring the Factors Associated with Web Site Success in the Context of Electronic Commerce", *Information and Management*, Vol.38(2000), pp.23-33.
- [54] Loh, L. and N. Venkatraman, "The Shifting Logic of the IS Organization : From Technical Portfolio to Relationship Portfolio", *Information Strategy*, Vol.10 No.2(1994).
- [55] Meyers B. L., L. A. Kappelman, and V. R. Prybutok, "A Comprehensive Model for Assessing the Quality and Productivity of the Information Systems Function : Toward a Theory for Information Systems Assessment", *Information Resources Management Journal*, (1997), pp.6-26.
- [56] Mohr, J. and Spekman, R. E., "Characteristics of Partnership Success : Partnership Attributes, Communication Behavior, and Conflict Resolution Techniques", *Strategic Management Journal*, Vol.15(1994), pp.135-152.
- [57] Molla, A. and P. S. Licker, "E-Commerce System Success : an Attempt and Extend to Respecify the Delone and Maclean Model of IS Success", *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol.2, No.4(2001), pp. 131-141.
- [58] Newman, N., "Proposition 13 Meets the Internet : How State and Local Government Finances are Becoming Road Kill on the Information Super high way", *Center for Community Economic Research*, University of California at Berkeley, 1995.
- [59] Palmer, J. W., "Web Site Usability, Design, and Performance Metrics", *Information Systems Research*, Vol.13(2002), pp.151-167.
- [60] Pitt, L. F., R. T. Watson, and C. B. Kavan, "Service Quality : A Measure of Information Systems Effectiveness", *MIS Quarterly*, Vol. 19, No.2(1995), pp.173-188.
- [61] Pfeiffer, H. K. C., *The Diffusion of Electronics Data Interchange*, Springer-Verlag, New York, NY. 1992.
- [62] Quinn, J. B., "Outsourcing Innovation : The New Engine of Growth", *Sloan Management Review*, (2000), pp.13-28.
- [63] Rai, A. L., S. Sandra, and R. B. Welker, "Assessing the Validity of IS Success Models : An Empirical Test and Theoretical Analysis", *Information System Research*, Vol.13, No.1(2002), pp.50-69.
- [64] Rainer, R. K. and E. Turban, *Introduction to Information Systems*, John Wiley and Sons, Inc., 2009.
- [65] Ratnasingham, P., "The Importance of Trust in Electronic Commerce", *Internet Research : Electronic Networking Application*

- and Policy*, Vol.8, No.4(1998), pp.313-321.
- [66] Ruppel, M. and J. C. Fagan, "Instant Messaging Reference : Users' Evaluation of Library Chat", *Reference Services Review*, Vol.30, No.3(2002), pp.183-197.
- [67] Seddon, P. B., "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success", *Information System Research*, Vol.8, No.3(1997), pp.240-253.
- [68] Seddon, P. B. and M. Y. Kiew, "A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success", *Proceedings of International Conference of Information System, Vancouver, Canada*, (1994), pp.99-110.
- [69] Wilson, D. T., "An Integrated Model of Buyer-Seller Relationships", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.23 (1995), pp.335-345.
- [70] Willcocks, L. P. and T. Kern, "IT Outsourcing as Strategic Partnering : the Case of the UK Inland Revenue", *European Journal of Information Systems*, Vol.7, No.1(1998).
- [71] Zeithaml, V. A., A. Parasurman, and A. Malhotra, "A Conceptual Framework for Understanding e-Service Quality : Implication for Understanding E-service Quality ; Implication for Future Research and Managerial Practice", *Working paper*, Marketing Science Institute. 2000.

◆ 저 자 소 개 ◆

**김 창 수 (c.kim@yumail.ac.kr)**

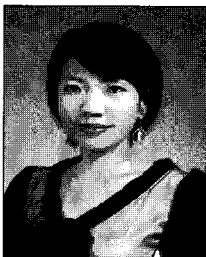
영국 London School of Economics (LSE)의 정보시스템학과(Information Systems Department)에서 전자상거래 박사학위를 취득하고, 현재 영남대학교 경영학부 교수로 재직하고 있다. 미국 University of Texas at Austin의 McCombs Business School과 영국 런던대학교(University of London)의 School of Computer Science and Information Systems에서 객원교수를 역임하였다. 주요 연구분야는 유비쿼터스 컴퓨팅, e-비즈니스, 디지털콘텐츠 비즈니스 그리고 정보시스템 분석 및 설계이다.

**김 명 화 (shirley5311@naver.com)**

영남대학교에서 경영학 학사를 취득하고 현재 경영정보관리 전공으로 경영학 석사과정에 재학중이다. 연구 관심분야는 디지털콘텐츠 비즈니스와 e-비즈니스이다.

**백 운 주 (wjbaek@neodays.com)**

영남대학교에서 경영학 석사학위를 취득하고, e커뮤니케이션 관련 소프트웨어 개발회사를 운영하고 있다. 현재 영남대학교 경영학 박사과정에 재학중이며, 연구 관심분야는 e커뮤니케이션과 관련한 CRM(Customer Relationship Management), ITSM(IT Service Management), 아웃소싱 등이다.

**오 은 해 (oeh89@hanmail.net)**

영남대학교 경영학과에서 경영정보관리 박사학위를 취득하고, 현재 영남대학교 경영학부 외래강사로 있다. 주요 연구분야는 유비쿼터스 컴퓨팅, e-비즈니스, 디지털콘텐츠 비즈니스 등이다.

**미르서비스 (perfectmir@yahoo.com)**

영남대학교 경영학과에서 경영정보관리 전공 박사학위 과정에 있다. 주요 연구분야는 e-비즈니스이다.