

## 정보품질 향상으로 인한 조직성과와 조직에 대한 사용자의 인식과의 차이에 관한 연구\*

김본영\*\* · 이석준\*\*\* · 함유근\*\*\*\*

<목 차>	
I. 서 론	3.3 변수의 조작적 정의
II. 이론적 배경	IV. 연구방법 및 결과분석
2.1 정보시스템 관련 선행연구	4.1 연구방법
2.2 정보공개 및 대학정보공시 관련 선행 연구	4.2 결과분석
2.3 교육 관련 선행 연구	V. 결 론
III. 연구 모델 및 가설 설정	5.1 연구 결과의 요약
3.1 연구모델	5.2 연구의 한계 및 향후 연구과제
3.2 가설설정	참고문헌
	<Abstract>

### I. 서 론

포털사이트의 인식이 높아짐에 따라 정부에  
서도 국민들에게 공공서비스 이용의 편의성을  
제공하고, 다양한 정보를 제공하기 위해 공공기  
관 포털사이트를 개설하고 있다(김상현, 송현미,  
2009). 이러한 현상은 교육분야에서도 나타났는  
데, 특히 정보공개와 관련하여 2008년 12월 교  
육과학기술부에서는 「교육관련기관 정보공개  
에 관한 특례법」에 근거하여 ‘대학정보공시제’

를 공표하고, ‘대학알리미 시스템’을 통해 우리  
나라 모든 대학의 정보를 각 분야별로 표준화하  
여 공시하였다(임후남 외, 2008).

그 결과 종전에 각 대학에서 비표준화된 형  
태로 임의적으로 공개하던 각 대학의 정보가 강  
제적으로 모든 국민들에게 오픈되었고, 이는 정  
보시스템 측면에 있어서 매우 드문 경우로, 대학  
정보공시로 인해 정보사용자들에게 제공되는  
정보품질이 매우 높은 수준으로 일괄적으로 개  
선된 효과를 가져왔다. 즉, 정보의 접근용이성,

\* 이 논문은 2011년도 건국대학교 학술진흥연구비 지원에 의한 논문임

\*\* 건국대학교 경영대학 경영정보학과 박사과정, 주저자, kediman@kedi.re.kr

\*\*\* 건국대학교 경영대학 경영정보학과 교수, 교신저자, seogjun@konkuk.ac.kr

\*\*\*\* 건국대학교 경영대학 경영정보학과 교수, ykhahm@konkuk.ac.kr

신뢰성, 타당성, 정확성, 최신성 등이 종전과 비교할 수 없을 정도로 개선되어 정보품질이 획기적으로 개선되었다. 이처럼 교육분야에서 2008년 대학정보공시로 말미암아 대학이 교육소비자에게 공개되는 정보의 품질이 획기적으로 개선된 사례는 정보품질의 개선효과 및 정보품질의 개선효과로 인한 조직과 개인의 변화를 고찰하는데 좋은 사례가 될 것이다.

이 연구는 정보품질이 조직의 성과 및 개인의 만족도와 의사결정에 유의적인 영향을 미친다는 기존의 연구 결과를 바탕으로 하고 있다. 즉, 교육분야에서 대학정보공시로 인한 서비스 정보품질의 개선이 조직의 성과 및 개인의 조직에 대한 평판도에 어떠한 변화를 주고 있는지를 분석하고 있으며, 또한 정보품질의 개선으로 인한 효과가 객관적인 조직성과와 개인의 주관적인 이미지인 평판도 사이의 차이(GAP)를 어떻게 변화시키고 있는지를 분석하고 있다.

이 연구는 총 5장으로 구성되어 있으며, 각 장에 대해 설명하면 우선 제 I 장은 연구의 배경과 목적, 그리고 연구방법에 대해 제시하고 있고, 제 II 장은 선행 연구를 제시하고 있다. 제 III 장에서는 연구모형과 가설 설정, 제 IV 장은 연구방법 및 결과 분석, 그리고 제 V 장에서는 결론으로 구성된다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 정보시스템 관련 선행연구

#### 2.1.1. 정보시스템 성공요인

DeLone & McLean(1992)은 정보시스템의 성

공을 측정하기 위해 경영정보시스템(Management Information System) 분야에서 1980년대에 수행된 180여 개의 실증연구를 조사, 분석하여 시스템 품질, 정보 품질, 시스템 이용, 사용자 만족, 개인 성과, 조직성과의 6가지 차원으로 범주화하였고, 23개의 성공 척도를 제시하고 있다. 또한, 2003년 연구에서는 기존의 시스템 품질과 정보품질에 서비스 품질을 추가하였으며, 개인적 영향과 조직적 영향을 순효과(Net Benefit)로 통합하여 제시하고 있다(Delone & Mclean, 2003). 그리고, 2004년 연구에서는 2003년 모델의 확장 모델로서 전자상거래(e-Commerce)에서 적용시킬 수 있는 모델을 제시하고 있다. 한편, Seddon & Kiew(1994)는 독립변수에 '사용자 몰입'을 추가하고, 시스템 품질과 정보품질이 각각 정보시스템 성공으로서 유용성과 사용자 만족에 영향을 미치는지를 검증하였으며, 특히 Seddon(1997)은 시스템 품질과 정보 품질이 지각된 유용성과 사용자 만족에 대한 영향과 개인적·조직적·사회적 성과 요인들이 각각 정보시스템 성공으로서 지각된 유용성과 사용자 만족에 미치는 영향 등에 관한 연구를 진행하였다.

이 외에도 국내 연구로서 이장형, 김광집(2002)은 시스템의 내부통제가 양호하면 그에 산출되어 나온 정보품질, 시스템품질, 서비스품질에 효과를 미쳐 사용자 만족에 영향을 주는지는 실증적으로 검증하였고, 변대호(2007)는 만족도를 상대만족도와 정보만족도로 분류하고 이용자가 얻고자 하는 정보의 난이도가 낮은 경우에는 만족도가 높지만, 난이도가 높아질수록 만족도가 높아진다고 주장하고 있다. 또한 박기운, 옥석재(2008)는 포털사이트의 지속사용의도에 관한 연구에서 지속사용 의도는 인지된 유

용성, 태도, 습관에 영향을 받고, 태도는 인지된 유용성과 습관에 영향을 받는다고 주장하고 있다. 특히 김상현, 송용미(2009)의 연구에서 보면 대학정보공시시스템과 같은 정부포털 사이트의 경우 정보품질의 정보성과 매체 풍부성, 시스템 품질의 사용용이성과 보안성, 그리고 서비스 품질의 반응성과 업데이트가 지각된 유용성에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 내놓고 있다.

### 2.1.2 정보품질의 정의 및 척도

정보품질은 정보시스템의 산출물에 대한 품질 속성(DeLone & McLean, 1992)으로, 정보시스템에 의해 산출되어진 산출물인 정보와 콘텐츠의 품질로 이들이 갖는 가치는 효율적인 정보를 의미하며, 중요도, 관련성, 유독성, 가독성, 정확성, 현재성, 적시성 등을 척도로 하고 있다. 즉, 정보품질은 특정한 사람에게 행해지고, 그 정보를 사용하는 특정한 상황적 환경에서 정보의 특성에 기초한 판단이라고 할 수 있다(Bradley, 1998). 특히, Liu & Arnett(2001)은 정보품질은 이전의 정보시스템 성공에 대한 측정으로서 제시되는 사용자 만족, 사업수익성, 인지된 정보시스템 사용의 혜택, 시스템 사용수준을 결정하는 데 중요한 역할을 하고 있다고 주장하고 있다. 김상현, 송용미(2009)는 정부포털 사이트 이용의도에 관한 연구에서 정보품질과 지각된 유용성의 긍정적인 관계에서 조절효과인 모호성이 유의한 영향을 주고 있다는 연구 결과를 내놓고 있다. 즉, 정부포털 사이트의 이용에 있어서 개인이 찾고자 하는 정보에 대한 모호성이 클 때 정보품질의 정보성이 유용성을 지각하는데 중요한 역할을 하게 된다고 주장한다.

정보품질의 척도에 대해 많은 연구자들이 다양하게 제시하고 있는데, Liu & Arnett(2001)은 정보품질은 이전의 정보시스템 성공에 대한 측정으로서 제시되는 사용자 만족, 사업수익성, 인지된 정보시스템 사용의 혜택, 시스템 사용수준을 결정하는 데 중요한 역할을 하고 있다고 말하고 있으며, King & Epstein(1983) 등은 척도로서 정보의 양과 형태, 접근용이성, 최신성을 제시하고 있다(King & Epstein, 1983; DeLone & McLean, 1992; 박희성, 2002). 특히 최근 웹시대와 더불어 웹 환경하에서의 정보품질 측정요인에 대한 연구가 진행되었는데, Liu & Arnett(2001)은 전자상거래 웹사이트 환경하에서의 정보품질 측정요인을, 윤상오(2002)는 웹에 공개된 전자정부 민원시스템 하에서의 정보품질 측정요인을 연구한 바 있다.

### 2.1.3 정보품질이 개인의 의사결정 또는 인식에 미치는 영향

정보품질이 개인의 의사결정 또는 인식에 미치는 영향에 관련하여, 정보시스템이 사용자에게 제공하는 결과인 정보와 콘텐츠의 품질이 사용자의 만족에 양의 영향을 미친다는 것이 재확인되었고(Delone & Mclean, 1992; Seddon, 1997), 웹사이트의 평가에서도 이러한 관계는 변화하지 않고 계속되어 있음이 확인되고 있다(Liu & Arnett, 2001; Palmer, 2002; McKinney et al., 2002). 나아가 정보 품질은 사용자 만족에 유의적인 정(+)의 효과를 미치고 있다는 사실이 여러 학자들에 의해서 밝혀진 바 있으며(Liu & Arnett, 2001; Palmer, 2002; Mckinney et al., 2002), 특히 정보품질은 지각된 사용용이성과 지각된 유용성의 완전 매개역할을 통해서 시스

템 사용의도와 시스템 사용에 영향을 미치고 있다는 연구결과가 있다(박희석, 2001). 이 외에도 Muylle et al.(2004)은 웹사이트 사용자 만족에 대해 논의하고 있는데, 즉 웹사이트 사용자 만족은 최종사용자의 의사결정 과정에서 조직의 웹사이트의 유용성 측정으로 간주할 수 있다고 하며, 조직의 웹사이트의 사용자 측에 의한 웹 사이트에 대한 태도로 정의할 수 있다고 주장한다.

#### 2.1.4 정보품질이 조직의 성과에 미치는 영향

DeLone & McLean은 1992년 정보시스템 성공모델에서 정보품질이 조직의 성과에 미치는 영향에 대해 설명하고 있는데, 정보의 질은 정보의 정확성, 중요성, 적시성 같은 정보의 산출결과를 조직의 성과에 초점을 맞추었느냐 하는 것이며, 조직성과는 조직에서 정보산출 결과의 영향을 평가한다고 주장한다. 또한 2003년 수정모델에서는 정보 시스템의 실제 효과가 성공을 측정하는 가장 중요한 요소이며, 이러한 효과는 고객, 공급자, 직원, 조직, 시장, 산업, 경제, 사회에 영향을 미치는 전자거래의 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 균형 있게 한다고 주장한다. 한편, McGill et al.(2000)은 'IS Success Model'을 이용하여 실증분석 연구를 진행하였는데, 여기서 그는 시스템 사용과 사용자 만족이 개인에게 영향을 미치고, 개인영향은 조직 영향이 된다고 주장하고 있다. 그리고 Mirani & Lederer(1998)는 정보시스템의 기업 이익을 전략적 이익과 정보적 이익, 거래적 이익을 평가하는 것으로 보고 있으며, 손병모(2005)는 정보시스템 사용으로 발생하는 회사 및 조직 내에서의 이익과 효용의 측면으로 설명하고 있다. 이 외에도 정보시스템

의 정보품질이 조직성과에 영향을 미친다는 연구가 다수 진행되었다(최일용 외, 2004; 김갑태, 2004).

## 2.2 정보공개 및 대학정보공시 관련 선행 연구

### 2.2.1 정보공개 및 정보공시의 개념

정순원(2008)에 따르면 정보공개란 정보 공개법에서 “공공기관이 이 법의 규정에 의하여 정보를 열람하게 하거나 그 사본, 복제물을 교부하는 것 또는 「전자정부법」 제2조 제7호의 규정에 의한 정보통신망을 통하여 정보를 제공하는 것 등을 말한다.”고 규정하고 있다. 반면 정보공시는 정보공개와는 달리 청구권자의 요청에 의해 공개하는 것이 아니라 요청여부에 상관없이 공개하는 것이며, 공개 항목이나 범위 등이 사전에 결정되어 있기 때문에, 정보보유 및 관리 기관이 반드시 정보를 공시하도록 강제하는 것임을 밝히고 있다. 즉, 정보공개와 정보공시의 가장 두드러진 차이점이 정보공개는 강제성이 없기 때문에 기관의 재량에 따라 정보를 공개하거나 공개하지 않거나 할 수 있다는 것이고, 정보공시는 강제사항으로 공개정보의 범위와 시기가 법으로 규정되어 있으며 반드시 인터넷 등을 통하여 공개하여야 한다는 것이다. 이로 인하여 국민에게 제공되는 정보의 양과 질, 신뢰도 등이 정보공시 이후로는 급격하게 향상될 수밖에 없다. 이와 관련하여 심영(2006)은 금융기관의 경영정보 공시제도에 대한 연구에서 공시제도는 시장규율을 통한 금융시스템의 안정성을 증가시키고 자본과 자원의 분배를 보다 효율적으로 할 수 있게 한다고 주장하고 있으며, 특히

정보공시로 인해 공개정보의 품질 즉, 적시성, 정확성, 중요성(관계성), 충분성이 높아진다고 연구 결과를 내놓고 있다.

## 2.2.2 고등교육기관 대학정보공시

대학정보공시는 학교정보공시의 하나로 우리나라 고등교육기관에 대한 정보를 대학 홈페이지와 ‘대학알리미’ 홈페이지를 통해 공시하는 것을 말하며, 「교육관련기관 정보 공개에 관한 특례법」 제2조에 의하면 ‘대학정보공시란 고등교육기관의 기본운영 상황 및 교육연구 여건에 관한 주요정보를 정보공개에 대한 열람·교부 및 청구와 관계없이 미리 정보통신망 탑재 등의 방법으로 적극적으로 알리거나 제공하는 것’이라고 정의된다.

학생 및 학부모 등 교육소비자들은 2008년 12월 1일 대학정보공시제의 시행으로 인해 종전까지 산발적으로 비표준화되어 제공되던 대학의 각종 정보를 ‘대학알리미’ 홈페이지를 통해 표준화된 형태로 서비스 받을 수 있게 되어 대학교육소비자들에게 제공되던 정보 품질이 획기적으로 개선되었다(임후남 외, 2008). 박태승(2002)에 따르면 정보공시 이전에는 대학정보에 대한 인터넷상 공개경로가 매우 다양하여 정보이용자가 학교별로 검색이 어려우며, 홈페이지에서도 학교소개, 회계부서, 일반 공지사항란에 공시하는 등 정보를 입수하는데 매우 어렵다고 제시하고 있다.

2008년 대학정보공시 이전 2007년 5월 교육과학기술부의 「자율적 정보공시 현황 조사」에 의하면 대학의 서술적 정보 및 일반현황은 비교적 많이 공개하고 있으나, 교육의 질을 나타내고 학교간 비교가 가능한 정보는 공개 비율이 낮은

것으로 나타나고, 또한 대학의 유형에 따라, 학교에 따라 정보공개량·질적 차이가 나타나고 있다고 한다. 공개방법으로는 주로 책자를 활용하고 있었으며, 접근성이 용이한 홈페이지를 통한 정보공개는 낮은 것으로 나타났다. 더욱이 홈페이지를 통해 공개하고 있는 정보들도 대학의 교육성과 등 긍정적인 정보는 적극 공개하고 있으나, 부정적인 정보는 공개하지 않거나 불명확하게 처리함으로써 정보공개의 한계점을 여실히 드러내고 있다.

## 2.3 교육 관련 선행연구

### 2.3.1 대학의 성과

대학교육시스템을 투입-변환과정-산출의 개방적·순환적 모형으로 볼 때, 대학의 성과는 대학의 산출과정에 해당한다(이만희, 2003). 이러한 대학교육성과에 대해 각 연구자들은 학생의 직업적 성장(Cameron, 1978), 대학 졸업 후 대학원 진학이나 취업요소(Ewell, 1985), 취업률, 인지도, 수능성적, 미충원률(김진영, 2004), 등록률, 취업률, 등록금 환원률(이동규, 2005) 등으로 보고 있다.

대학의 성과 요소 혹은 대학성과 측정요소를 바라보는 다양한 연구가 국내·외에 걸쳐 많이 진행되어 왔는데, Cameron(1978)은 학생의 교육적 만족, 학문적 발전, 직업적 성장, 개인적 발전 등과 교원과 행정가의 고용만족, 전문적 발전과 교수의 질, 체제의 개방성과 지역사회와의 상호작용 등을 측정항목으로 하고 있다. Ewell(1985)은 대학성과의 요인으로 학생의 수행 행동을 주시하였으며, Astin(1991)은 학문적 능력, 인지적 능력, 자아개념, 자아존중감, 대학

만족도, 진로 의식 등을 학생 성과의 질을 나타내는 요인으로 보고 있다.

우리나라 학자들의 경우를 보면 오세진(1999)은 교육수준 향상, 졸업 및 학위, 취업을 측정항목으로 보고 있으며, 김대봉 등(2001)은 진로성과와 학업성과를 나누어 구분하고 있다. 류장수(2003)은 취업여부, 임금수준을, 김진영(2004)은 취업률, 인지도, 수능성적, 미충원률을, 이동규(2005)는 등록률, 취업률, 등록금 환원률을 각각 측정항목으로 보고 있다. 한편, 대학교육협의회(2006)에서는 대학경영 및 재원, 발전전략 및 비전, 교육 및 사회봉사, 연구 및 산학연협동, 학생 및 교수와 직원 사항, 교육여건 및 지원체계를 보고 있는데, 양평가와 질 평가 요소를 함께 가지고 있는 것이 특징이다.

### 2.3.2 대학 평판

평판이란 사람들이 기업에 대해 지속적으로 '좋다'거나 '나쁘다'라고 보는 조직의 일반적인 특성이며(이보영, 2005), 조직의 과거, 현재, 미래와 관계가 있는 평판은 조직의 신뢰성, 신용성, 믿음성, 책임성 등의 속성을 내포하고 있다(김나연, 2007). 대학의 평판은 대학교와 외부 이해관계자인 수험생, 학부모, 입시관계자, 기업, 정부, 재단, 언론 등 외부 이해관계자가 평가하는 대학 조직에 대한 총체적인 인식으로 대학의 인적, 물적, 질적, 양적 성장에 영향을 주는 요인으로 정의된다(조은영, 2010).

조은영(2010)에 의하면 이러한 평판의 특징으로는 첫째, 평판은 조직의 능력과 총체적 매력을 나타낸다는 점, 둘째, 하나의 조직이 이해관계자별로 공통적이지 않은 다차원의 평판을 가질 수 있다는 점, 마지막으로 평판은 그 형성

있어서 오랜 시간이 걸린다는 점이다.

한편, 미디어 평판에 대해서는 Deephouse(2000)는 미디어는 기업에 대한 일반적인 지식과 견해를 담고 있으며 소비자들의 기업에 대한 지식과 견해에 영향을 미친다고 주장하며, Carroll & McCombs(2003)은 미디어의 특정기업 보도량과 특성, 그리고 보도량에 따라 소비자들은 이 속성을 중요시하며 그 기업에 대한 태도와 의견에도 영향을 받을 것이라고 주장한다. 또한 Mahon & Wartick(2003)은 미디어의 프레임 효과가 기업 평판에 큰 영향을 끼친다고 주장하고, Bromley(1993)은 개인이 직접적인 경험이 부족할 때, 평판을 형성하는 미디어에 의존하는 경향이 강하다고 주장한다. 즉, 미디어가 이해관계자에 의해 만들어지는 평판에 유용한 정보를 제공하고 있다고 한다(Fombrun & Shanley, 1990).

### 2.3.3 대학 평가

대학평가의 개념은 가치판단으로서의 대학평가와 과정으로서의 대학평가로 나뉘어지며(서영인, 2003), 유형으로는 평가대상에 따라 기관평가와 전문분야 평가로, 평가주체에 따라 정부주도형 평가와 대학 및 민간주도형 평가로, 평가방법에 따라 자체평가와 평가 기관에 의한 평가로 구분된다(이성호, 1983). 한편 대학평가의 구성요소로는 평가목적, 평가준거, 평가결과의 활용이 있다(김신복, 1990)

한국의 대학평가는 1982년부터 실시된 대학 자율평가를 비롯하여, 1992년부터 실시된 한국대학교육협의회 대학종합평가, 교육부 주도의 재정지원 평가, 중앙일보 평가와 같은 언론사 평가가 있다(황현주, 2008). 이 중 언론사

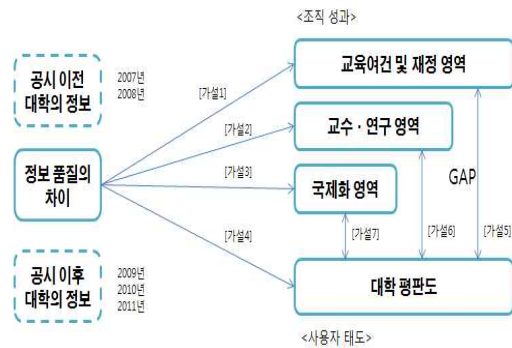
평가는 소비자 요구중심의 정보를 제공하는 반면, 언론 매체의 강력한 피급 효과로 인해 대학 서열화 등의 우려를 안고 있다는 비판이 있다 (김경근, 2009).

국내 대학평가로 2009년 처음 실시한 조선일보 대학평가는 영국의 대학평가기관인 QS와 함께 아시아 9개국 대학을 대상으로 평가하여, 매년 상반기 국내 상위 40개 대학과 함께 아시아 100대 대학을 발표한다. 평가지표는 크게 4개 분야로 연구능력, 교육수준, 졸업생 평가, 국제화 분야인데, 이 중 연구능력을 대학의 가장 중요한 경쟁력으로 보고 60%의 비중을 부여하고 있다. 한편, 중앙일보는 교육 수요자에게 올바른 대학 정보를 제공하고 대학의 경쟁력 확보를 위해, 선진국 대학 평가<sup>1)</sup>에 착안하여 1994년부터 대학평가를 실시해오고 있다(허귀진 외, 2002). 중앙일보 대학평가의 특징은 평판도 조사와 함께 국내 평가로는 유일하게 종합 및 영역별 순위 발표를 하는데, 홈페이지를 통해 다양한 정보를 제공하여 서비스를 활성화하고 있다. 한편 교육과학기술부 차원의 대표적인 대학평가라고 할 수 있는 한국대학교육협의회 평가와 중앙일보 대학평가를 비교하면, 한국대학교육협의회 평가는 내부 및 외부 평가자에 의한 절대평가인 반면, 중앙일보 대학평가는 기자들에 의한 상대평가로서 대학간 과열경쟁을 초래하고 있다는 점이 가장 큰 차이점이다(이석열, 2008).

### III. 연구 모델 및 가설 설정

#### 3.1 연구모델

이 연구는 ‘대학정보공시’ 이후 이전과 비교해 개선된 ‘정보품질’로 인해 조직에 대한 개인의 인식과 조직의 실제 평가와의 차이(GAP)가 줄어들었다는 것을 실증적으로 증명하는 연구이다. 다음 <그림 1>은 위의 내용을 바탕으로 이 연구의 모델을 그림으로 표현한 것이다.



<그림 1> 연구 모델

이를 증명하기 위해 우리나라 대학평가 중 대표적이라 할 수 있는 ‘중앙일보 대학평가’ 결과를 활용하여 2007년부터 2011년까지의 데이터를 분석하였다. 년도의 선택에 있어서는 대학정보공시가 2008년 12월에 이루어졌으므로 실제 대학의 평가에 반영되는 시기인 2009년과 2010년, 2011년 데이터를 활용하였고, 이전 정보로는 2007년과 2008년 데이터를 활용 하였다.

더불어 정보품질 개선 효과가 대학평가의 주요영역인 ‘교육여건 및 재정’, ‘교수연구’, ‘국제화’ 부문에 각각 유의적인 영향을 주었는지를 분석하고자 하였다. 역시 이를 위해 2007년부터 2011년까지 각각의 성과 차이를 분석하고 있다.

1) 미국의 US News & World Report, 일본의 아사히 신문사 대학평가

### 3.2 가설 설정

#### 3.2.1 정보품질의 차이가 각 대학 평가 영역에 미치는 영향

가설 1. 대학의 '교육여건 및 재정' 평가 영역은 대학정보공시 이전과 이후의 정보품질의 차이에 의해 유의적인 차이를 나타낼 것이다.

가설 2. 대학의 '교수연구' 평가영역은 대학정보공시 이전과 이후의 정보품질의 차이에 의해 유의적인 차이를 나타낼 것이다.

가설 3. 대학의 '국제화' 평가영역은 대학 정보공시 이전과 이후의 정보품질의 차이에 의해 유의적인 차이를 나타낼 것이다.

2008년 12월 대학정보공시제 시행 이래로 각 대학에서 비표준화되어 부분적으로 제공되던 대학의 각종 정보들이 각 대학 홈페이지의 메인 화면과 '대학알리미 홈페이지'를 통해 제공되고 있으며, 그 결과 2008년을 전후로 하여 대학에서 제공하는 각종 정보들의 품질 수준이 매우 높아졌다고 할 수 있다(임후남 외, 2008).

DeLone & McLean(1992, 2003)은 정보의 질에 기인한 정보의 산출결과가 조직의 성과에 영향을 미친다고 하였으며, McGill et al.(2000)은 시스템 사용과 사용자 만족이 개인에게 영향을 미치고, 개인영향은 조직 영향이 된다고 주장한 바 있다. 이 외에도 Mirani & Lederer(1998), 손병모(2005), 최일용 등(2004), 김갑태(2004) 등 많은 연구자들이 유사한 연구 결과를 내놓고 있다. 따라서 이 연구에서는 높아진 '정보품질'이 각각의 대학평가 영역에 유의적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 도출하고 있다. 대학평가 영역은 현재 매년 실시되는 '중앙일보 대학평가' 평가 영역 중 개인의 평가결과인 '평판도'를 제외

한 객관적인 평가영역인 '교육여건 및 재정', '교수연구', '국제화'를 사용하였다.

#### 3.2.2 정보품질의 차이가 각 대학의 평판도에 미치는 영향

가설 4. 대학의 '평판도' 평가영역은 대학 정보공시 이전과 이후의 정보품질의 차이에 의해 유의적인 차이를 나타낼 것이다.

조은영(2010)에 의하면 대학의 평판은 대학과와 외부 이해관계자인 수험생, 학부모, 입시관계자, 기업, 정부, 재단, 언론 등 외부 이해관계자가 평가하는 대학 조직에 대한 총체적인 인식으로 정의된다. 즉, 이러한 평판의 외부 이해관계자가 하는 개인의 의사결정이라고 할 수 있다.

정보시스템 관점에서 보면, 정보품질이 사용자의 만족 또는 의사결정에 유의적인 영향을 준다는 연구들이 있다(이용균, 이민우, 2006; Delone & Mclean, 1992; Seddon, 1997, Liu & Arnett, 2001; Palmer, 2002; McKinney et al., 2002). 특히 박희석(2001)은 정보품질이 지각된 사용용이성과 지각된 유용성의 완전 매개역할을 통해서 시스템 사용의도와 시스템 사용에 영향을 미치고 있다고 주장하고 있다. 따라서 이 연구에서는 높아진 정보품질이 개인의 대학에 대한 인식 또는 의사결정이라고 할 수 있는 '대학의 평판도'에 유의적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 도출하고 있다.

#### 3.2.3 정보품질의 차이가 각 대학평가영역과 평판도와의 차이(GAP)에 미치는 영향

가설 5. 대학의 '교육여건 및 재정' 평가영역과 '평판도' 평가영역 사이의 차이(GAP)는 대학정보공시 이전과 이후의 정보



품질의 차이에 의해 유의적인 차이를 나타낼 것이다.

가설 6. 대학의 ‘교수연구’평가영역과 ‘평판도’평가영역 사이의 차이(GAP)는 대학정보공시 이전과 이후의 정보품질의 차이에 의해 유의적인 차이를 나타낼 것이다.

가설 7. 대학의 ‘국제화’평가영역과 ‘평판도’평가영역 사이의 차이(GAP)는 대학정보공시 이전과 이후의 정보품질의 차이에 의해 유의적인 차이를 나타낼 것이다.

매년 중앙일보 대학평가에서 발표하는 자료를 분석하면 ‘대학평가 순위’와 ‘대학의 평판도’ 순위가 달리 나타난다. 즉 대학의 현재 상태를 나타낸 객관적인 지표에 대한 순위와 개인들이 인식하는 대학의 이미지 (평판) 사이에는 차이 (GAP)이 존재한다는 것을 의미한다. 김나연 (2007)에 의하면 평판은 조직의 신뢰성, 신용성, 믿음성, 책임성 등의 속성을 내포하고 있기 때문

에, 전문가에 의한 객관적인 대학 성과 지표에 대한 실제 평가 순위와 일치할 수도 있지만 반면 차이가 발생할 수밖에 없다고 할 수 있다. 그 이유는 대학의 평판이 다차원적인 평판을 가질 수 있다는 점과, 평판이 단기간 내에 형성되는 것이 아니고 오랜 시간이 걸리기 때문이다(조은영, 2010). 따라서 이 연구에서는 대학정보공시로 인한 정보품질의 차이로 인해 대학의 객관적인 부문별 지표 평가 결과와 대학의 총체적인 이미지 평가인 평판 사이의 차이에 유의적인 영향을 줄 것이라는 가설을 도출하고 있다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

#### 3.3.1 정보품질

앞서 선행연구 결과를 토대로 2008년 12월 대학정보공시 이전과 이후의 정보 품질을 비교하면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 대학정보공시(2008) 이전과 이후의 정보품질 비교

		공시 이전	공시 이후
DeLone & McLean (2003)	정보의 완전성	대학마다 제공하는 정보가 다르며 부분적임	13개 영역 65개 세부 항목에 대해 정보를 표준화하여 제공
	이해 용이성	대부분의 대학이 부분적으로 수치만 제공하며, 설명이 없거나 제공되는 양식이 다름	대학알리미 및 대학 홈페이지 메인 화면에 공시 정보를 제공하고 있으며, 설명, 추가분석, 용어설명 등을 제시하여 이해를 돕고 있음
	개인과 관련성	대학마다 학교에서 보여주고 싶은 정보 중심으로 정보를 제공하고 있음	교육수요자 입장에서 대학 선택 등을 위해 필요한 취업률, 경쟁률, 충원률 등의 주요 정보를 일괄적으로 제공함
	최신성 적시성	대학마다 업데이트 주기가 다르며, 자료 업데이트가 매우 느림	13개 영역 각 공시 항목마다 법에서 정해진 시기에 최신 데이터를 업데이트함. 최소 년 1회에서 2회, 4회, 수시공시 정보가 있음
김현경 외(2001)	접근용이성	대학 홈페이지마다 정보제공 위치가 다르며, 정보를 제공하지 않는 대학도 많음	각 대학홈페이지 메인화면에 공시 메뉴가 있으며, ‘대학알리미’ 홈페이지를 통해 대학별 공시 정보 및 지표별 대학비교 정보를 제공하고 있음.
김현경 외(2001) McKinney et al.(2002)	정보의 유용성 또는 인지된 유용성	대학서는 학생수 등과 같은 보편적인 통계정보를 공시할 뿐, 대학 취업률이나 등록금 등 회계정보 등은 제공하지 않는 경우가 대다수임	취업률, 등록금 및 장학금 수혜현황, 경쟁률, 교육여건 및 재정현황, 교수 연구 현황 등 교육수요자가 알고 싶어하는 유용한 정보 중심으로 표준화 하여 제공하고 있음

자료 : 연구자 정리

정보사용자가 인지하는 정보의 품질이 개선되었다는 점을 객관적으로 입증하기 위하여 교육관계자와 일반인 870명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이메일을 통해 대학 및 관련기관에게 470부의 이메일을 발송하였으며, 400부는 카페와 동사무소, 전철역에서 일반인을 대상으로 설문을 실시하였다. 그 결과 9.9%인 86개 설문지를 회수하였다. 설문내용은 위에서 정의한 4가지의 정보품질 요소에 대해 공시전과 후의 대학홈페이지 및 대학알리미 홈페이지 이용경험을 토대로 각각의 정보품질 만족도에 체크하도록 하였다. 설문응답자의 구성은 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 설문응답자 구성

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남자	40	46.5
	여자	46	53.5
	소계	86	100
사용자	일반사용자	53	61.6
	교육관계자	33	38.4
	소계	86	100

설문에서 사용하고 있는 측정 항목들의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  계수가 0.6 이상으로 수용할 만하다고 할 수 있다(이학식, 임지훈, 2005).

<표 3> 대학정보공시 전후 정보품질 항목의 신뢰도

구성개념	측정항목	Cronbach's $\alpha$
공시 전 정보품질	완전성, 적시성, 접근용이성, 유용성	0.684
공시 후 정보품질	완전성, 적시성, 접근용이성, 유용성	0.689

설문결과를 토대로 대학정보공시 전후의 정보품질에 대한 사용자의 인지된 정보품질이 개선되었는지 분석하기 위해 대응 t-검정을 사용하였다. 분석결과 <표 4>에서 보는 바와 같이 정보의 완전성, 적시성, 접근용이성, 유용성 항목 모두 유의한 것으로 나타났으며, 공시전과 후의 평균을 살펴보면 모든 항목에서 평균이 높아진 것을 확인할 수 있다. 즉, 대학정보공시 이후 실제 '인지된 정보의 품질'이 개선되었음이 입증되었다고 할 수 있다.

<표 4> 대학정보공시(2008) 이전과 이후의 정보품질 대응 t-검정 결과

		샘플수	평균	표준편차	t	자유도	유의확률
대응 1	공시이전 완전성	86	2.151	0.775	-16.276	85	0.000***
	공시이후 완전성	86	3.953	0.718			
대응 2	공시이전 적시성	86	2.244	0.867	-11.127	85	0.000***
	공시이후 적시성	86	3.547	0.966			
대응 3	공시이전 접근용이성	86	2.419	0.677	-11.557	85	0.000***
	공시이후 접근용이성	86	3.814	0.888			
대응 4	공시이전 유용성	86	2.267	0.758	-15.092	85	0.000***
	공시이후 유용성	86	3.837	0.795			

\* p<0.1 \*\* p<0.05 \*\*\* p<0.01

### 3.3.2 대학 평가 영역 : 교육여건 및 재정, 교수연구, 국제화

이 연구에서 사용하고자 하는 대학평가 영역은 중앙일보 대학평가 영역 중, 양적 평가영역인 교육여건 및 재정, 교수연구, 국제화 부분으로 구분하여 사용하고자 한다. 이 영역은 2007년도부터 2011년까지 공통된 기준으로 2007년도 교육여건 및 재정 영역의 하위 항목이 부분적으로 상이하지만 총점을 기준으로 사용하고자 하며, 2010년도와 2011년도에 다른 년도와 약간 상이한 배점 기준 역시 표준화하여 사용하고자 한다. 한편 각 평가항목과 평판도 차이 분석시에는 각 항목을 '100점'으로 표준화하여 사용하고 있다.

### 3.3.3 대학 평판도

김순우 등(2010)에 의하면 대학평판은 대학의 이미지와 관련이 있는 사회적 평판으로, 과거 대학의 성과나 경력과 관련되어 있으며, 대학이 행한 행적과 의사소통과의 상관관계로 정의하고 있다. 중앙일보 대학 평가 중 '평판도'의 세부항목을 보면 2007년도부터 2009년도까지는 7개 항목을 공통으로 사용하고 있으며, 2010년도와 2011년도에는 6개 항목을 사용하고 있다(중앙일보 대학평가, 2007년 ~ 2011년). 그러나 이 연구에서는 중앙일보 대학평가 평판도 항목 중 2007년도부터 2011년도 사이의 공통항목인 '신입사원 추천하고 싶은 대학', '진학 추천하고 싶은 대학', '발전가능성', '기부하고 싶은 대학'의 4가지 항목만을 대학 평판도 항목으로 정의하고자 한다.

### 3.3.4 통제변수 : 대학 설립구분, 지역 구분

일반적으로 대학의 특성을 통제하는 변수로 대학의 설립구분과 지역구분을 많이 사용한다(박재운 외, 2006; 이석열, 2008; 황진영 등, 2005; 석기준, 2007). 이 연구에서는 설립구분을 '국공립/사립'으로, 지역구분을 '수도권/비수도권'으로 구분하여 사용하고자 한다.

## IV. 연구방법 및 결과분석

### 4.1 연구방법

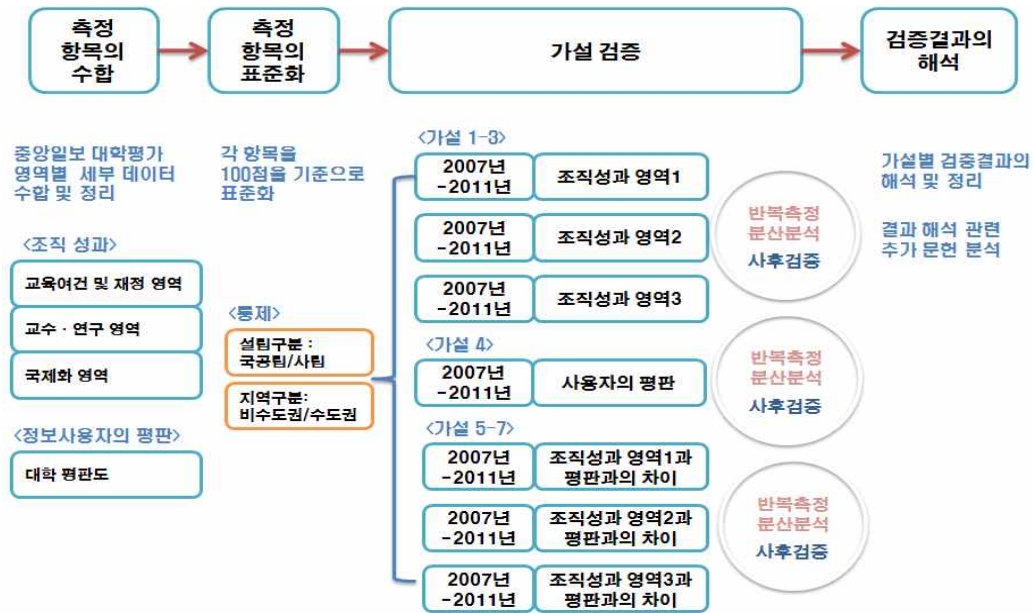
#### 4.1.1. 연구설계

DeLone & McLean의 1992년 연구 결과를 보면 정보시스템의 품질이 개인과 조직에게 영향을 주고 있다고 하고, 2002년 확장모델과 2003년 전자상거래 성공모델을 보면 순효과(Net Benefits)를 가진다는 것을 주장하고 있다. 따라서 이 연구에서는 이를 근거로 하여 정보시스템 품질 중의 하나인 '정보품질'이 조직과 개인에게 미치는 영향을 중단적으로 분석하고, 양자간의 차이 또한 중단적으로 분석하도록 설계되었다. <그림 2>는 이를 개념적으로 나타낸 것이다.

#### 4.1.2 자료수집

중앙일보에서 매년 실시하는 대학평가 개별 데이터 확보를 위하여 '중앙일보 대학평가 홈페이지'에서 2007년부터 2011년까지 각 년도마다 각 개별 대학의 '세부 영역별 대학평가'

2) www.jedi.re.kr



<그림 2> 연구 설계 모형

데이터'와 '평판' 데이터를 확인, 입력하여 데이터를 확보하였다. 연구의 대상이 되는 대학은 2007년부터 2011년까지 중앙 일보 대학평가에 공통적으로 참여했던 대학을 대상으로 한다. 그 결과 중앙일보 대학평가의 대상이 우리나라의 4년제 대학과 교육대학, 산업대학 75개 데이터를 확보하였다.

## 4.2 결과 분석

### 4.2.1 표본대학의 구성

위의 표본 대학들의 구성을 보면 다음 <표 5>와 같다. 대학의 경우 대학의 주요 특성에 따라 영향을 받기 때문에, 대학 설립구분, 대학 지역구분의 두 가지 특성에 따라 분류하고 있다. 즉, 대학 설립구분은 '국공립'과 '사립'으로, 대학 지역구분은 '수도권 지역'과 '비수도권 지역'으로 구분하고 있다.

<표 5> 표본대학의 구성(설립, 지역)  
(단위 : 명, %)

		지역		전체
		비수도권	수도권	
국공립	빈도	20	3	23
	비율	26.7	4.0	30.7
사립	빈도	23	29	52
	비율	30.6	38.7	69.3
전체	빈도	43	32	75
	비율	57.3	42.7	100

### 4.2.2 신뢰성 분석

이 연구에서 사용하고 있는 측정항목들은 검증된 단일항목으로 구성되어 있으나, '대학 평판도'는 다항목으로 구성된 이론 변수이므로 신뢰도를 측정하고 있다.

<표 6> 대학 평판 항목의 신뢰도

구성 개념		측정항목	Cronbach's $\alpha$
대학 평판도	2007년	신규직원 진학추천 기부 발전가능성	0.965
	2008년		0.974
	2009년		0.958
	2010년		0.981
	2011년		0.979

#### 4.2.3 타당성 분석

이 연구는 이미 우리나라에서 검증된 중앙일보 대학평가의 평가 항목들을 그대로 사용하고 있기 때문에 측정항목의 타당성에는 문제가 없으며, 2007년부터 2011년까지의 중앙일보 대학평가 공통 참여대학을 대상으로 반복측정을 하는 것이기 때문에 표본의 타당성에도 문제가 없어서 별도의 타당성 검증은 수행하지 않고 있다.

#### 4.2.4 상관분석 및 편상관분석

이 연구에서는 통제변수인 '설립구분'과 '지역구분' 변수를 통제시켰을 때와, 통제시키지 않았을 때를 비교하여 통제변수의 영향력을 살펴보고자 하였다. 그 결과 <표 7>에서 보면 대학의 설립구분을 통제하였을 때에는 모든 항목에서 상관계수가 소폭 상승하는 결과를 보여주고 있다. 그러나 대학의 지역구분 통제시에는 '대학여건 및 재정' 관련 항목만 소폭 상승하였고, 나머지 '교수 연구'와 '국제화', '교수 연구'와 '대학평판도', '국제화'와 '대학평판도' 항목은 소폭 감소하고 있음을 볼 수 있다.

#### 4.2.5 반복측정 분산분석(ANOVA)

이 연구는 대학정보공시가 시행된 2008년을 전후로 하여 정보품질의 변화에 따라 동일한 측정개념치의 변화를 분석하고 있는 경우로, 반복

<표 7> 편상관분석 결과

통제 변수		교육여건 및 재정	교수·연구	국제화	대학 평판도	설립구분	수도권 구분
지정 않음	교육여건 및 재정	1.000				-0.183***	-0.001
	교수 연구	0.774***	1.000			-0.062	0.235***
	국제화	0.492***	0.588***	1.000		0.357***	0.286***
	대학평판도	0.653***	0.843***	0.627***	1.000	-0.008	0.350***
	설립구분	-0.183***	-0.062	0.357***	-0.008	1.000	0.398***
	수도권구분	-0.001	0.235***	0.286***	0.350***	0.398***	1.000
설립 구분	교육여건 및 재정	1.000					
	교수 연구	0.777***	1.000				
	국제화	0.607***	0.655***	1.000			
	대학평판도	0.663***	0.845***	0.675***	1.000		
지역 구분	교육여건 및 재정	1.000					
	교수 연구	0.796***	1.000				
	국제화	0.513***	0.559***	1.000			
	대학평판도	0.697***	0.836***	0.587***	1.000		

\* p<0.1    \*\* p<0.05    \*\*\* p<0.01

<표 8> 가설별 Mauchly의 구형성 검정 결과

개체-내 효과	Mauchly의 W	유의확률	검정결과
가설 1	0.051	0.000***	기각
가설 2	0.238	0.000***	기각
가설 3	0.149	0.000***	기각
가설 4	0.005	0.000***	기각
가설 5	0.050	0.000***	기각
가설 6	0.130	0.000***	기각
가설 7	0.096	0.000***	기각

\* p<0.1 \*\* p<0.05 \*\*\* p<0.01

측정 분산분석 방법으로 분석하고 있다. 즉, '교육여건 및 재정', '교수 연구', '국제화', '평판도'의 각 항목에 대해 2007년도부터 2011년까지의 차이가 있는지를 분석하고 있다.

위의 <표 8>에서 보는 바와 같이 각 가설의 Mauchly 구형성 검정 결과 모든 가설이 유의확률 p=0.000으로 유의수준  $\alpha=0.1$  하에서 귀무가설이 기각되는 바, '개체-내 효과 검정결과'를 분

석하지 않고 '다변량 검정결과'를 분석하고 있다. 또한 각 항목별로 년도간 유의적인 차이가 발생할 경우, 일변량 분산분석을 통해 사후검증을 실시하였다.

1) 정보품질의 차이가 각 대학평가 영역에 미치는 영향

2008년 12월 대학정보공시 이후 크게 향상된

<표 9> Repeated ANOVA의 다변량 검정 결과

	효과	값	F	가설 자유도	오차 자유도	유의 확률	
가설1	년도	Pillai의 트레이스	0.902	156.927	4	68	0.000***
	년도*설립	Pillai의 트레이스	0.335	8.581	4	68	0.000***
	년도*지역	Pillai의 트레이스	0.263	6.064	4	68	0.000***
	년도*설립*지역	Pillai의 트레이스	0.098	1.838	4	68	0.132
가설2	년도	Pillai의 트레이스	0.857	101.721	4	68	0.000***
	년도*설립	Pillai의 트레이스	0.082	1.517	4	68	0.207
	년도*지역	Pillai의 트레이스	0.081	1.496	4	68	0.213
	년도*설립*지역	Pillai의 트레이스	0.212	4.580	4	68	0.002***
가설3	년도	Pillai의 트레이스	0.755	52.280	4	68	0.000***
	년도*설립	Pillai의 트레이스	0.077	1.411	4	68	0.240
	년도*지역	Pillai의 트레이스	0.210	4.508	4	68	0.003***
	년도*설립*지역	Pillai의 트레이스	0.038	0.680	4	68	0.608

\* p<0.1 \*\* p<0.05 \*\*\* p<0.01

<표 10> Repeated ANOVA의 사후검증 결과(Scheffe)

	(I) 년도	(J) 년도	평균차(I-J)	표준오차	유의확률
가설1	2007	2008	1.885	2.156	0.943
	2008	2009	-3.781	2.156	0.546
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>-14.984</b>	<b>2.156</b>	<b>0.000***</b>
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>-15.195</b>	<b>2.156</b>	<b>0.000***</b>
가설2	2007	2008	1.569	2.228	0.974
	2008	2009	0.119	2.228	1.000
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>-20.674</b>	<b>2.228</b>	<b>0.000***</b>
	2010	2011	0.118	2.228	1.000
가설3	2007	2008	0.513	2.163	1.000
	2008	2009	-1.422	2.163	0.980
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>-19.444</b>	<b>2.163</b>	<b>0.000***</b>
	2010	2011	3.756	2.163	0.556

\* p<0.1 \*\* p<0.05 \*\*\* p<0.01

정보품질은 2009년 이후 대학평가 영역에 영향을 주어 유의적인 차이를 나타내고 있는 것으로 분석되었다.

위의 <표 9>, <표 10>에서 보는 바와 같이 대학평가 세부 영역별로 검증 결과를 정리 하면 다음과 같다. 첫째, 가설1에서는 F=156.927, 유의확률 p=.000으로 유의수준 α=.01하에서 년도의 경과에 따라 ‘교육여건 및 재정’ 영역의 차이를 발생하는 것으로 나타났다. Scheffe의 사후검정 결과 2009년과 2010년에서 유의확률 p=.000, 2010년과 2011년에서 p=.000으로 차이

가 있는 것으로 나타 났으며, 년도의 경과에 따라 값이 증가하는 것으로 나타났다. 둘째, 가설2에서는 F=101.721, 유의확률 p=.000으로 유의수준 α=.01하에서 년도의 경과에 따라 ‘교수 연구’ 영역의 차이를 발생하는 것으로 나타났다. Scheffe의 사후검정 결과 2009년과 2010년에서 유의확률 p=.000으로 차이가 있는 것으로 나타 났으며, 년도의 경과에 따라 값이 증가하다가 2011년에 다시 소폭 감소하는 것으로 나타났다. 셋째, 가설3에서는 F=52.280, 유의확률 p=.000으로 유의수준 α=.01하에서 년도의 경과에 따라

<표 11> Repeated ANOVA의 다변량 검정 결과

	효과	값	F	가설 자유도	오차 자유도	유의 확률	
가설4	년도	Pillai의 트레이스	0.588	23.500	4	66	0.000***
	년도*설립	Pillai의 트레이스	0.094	1.708	4	66	0.159
	년도*지역	Pillai의 트레이스	0.083	1.493	4	66	0.215
	년도*설립*지역	Pillai의 트레이스	0.090	1.636	4	66	0.176

\* p<0.1 \*\* p<0.05 \*\*\* p<0.01

<표 12> Repeated ANOVA의 사후검증 결과(Scheffe)

	(I) 년도	(J) 년도	평균차(I-J)	표준오차	유의확률
가설4	2007	2008	-0.034	3.530	1.000
	2008	2009	-1.512	3.530	0.996
	2009	2010	-20.308	3.530	0.000***
	2010	2011	-0.693	3.530	1.000

\* p<0.1 \*\* p<0.05 \*\*\* p<0.01

‘국제화’영역의 차이를 발생하는 것으로 나타났다. Scheffe의 사후검정 결과 2009년과 2010년에서 유의확률 p=.000으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, 년도의 경과에 따라 값이 증가하다가 2011년에 다시 소폭 감소하는 것으로 나타났다.

2) 정보품질의 차이가 각 대학의 평판도에 미치는 영향

정보품질의 차이는 개인의 대학에 대한 ‘평판도’에도 영향을 미쳐, 정보품질이 크게 향상된

이후 대학의 ‘평판도’에도 유의적인 차이를 주고 있는 것으로 검증되었다.

위의 <표 11>, <표 12>에서 보는 바와 같이 가설4에서는 F=23.500, 유의확률 p=.000으로 유의수준 α=.01하에서 년도의 경과에 따라 ‘평판도’의 차이를 발생하는 것으로 나타났다. Scheffe의 사후검정 결과 2009년과 2010년에서 유의확률 p=.000으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, 년도의 경과에 따라 값이 증가하다가 2011년에 다시 다소 감소하는 것으로 나타났다.

<표 13> Repeated ANOVA의 다변량 검정 결과

	효과		값	F	가설 자유도	오차 자유도	유의 확률
가설5	년도	Pillai의 트레이스	0.284	6.758	4	68	0.000***
	년도*설립	Pillai의 트레이스	0.010	0.178	4	68	0.949
	년도*지역	Pillai의 트레이스	0.371	10.036	4	68	0.000***
	년도*설립*지역	Pillai의 트레이스	0.144	2.853	4	68	0.030**
가설6	년도	Pillai의 트레이스	0.335	8.580	4	68	0.000***
	년도*설립	Pillai의 트레이스	0.070	1.285	4	68	0.285
	년도*지역	Pillai의 트레이스	0.039	0.682	4	68	0.607
	년도*설립*지역	Pillai의 트레이스	0.035	0.613	4	68	0.655
가설7	년도	Pillai의 트레이스	0.075	1.371	4	68	0.253
	년도*설립	Pillai의 트레이스	0.118	2.269	4	68	0.071*
	년도*지역	Pillai의 트레이스	0.102	1.938	4	68	0.114
	년도*설립*지역	Pillai의 트레이스	0.117	2.250	4	68	0.073*

\* p<0.1 \*\* p<0.05 \*\*\* p<0.01



<표 14> Repeated ANOVA의 사후검증 결과(Scheffe)

	(I) 년도	(J) 년도	평균차(I-J)	표준오차	유의확률
가설5	2007	2008	1.987	2.083	0.923
	2008	2009	-1.682	2.083	0.957
	2009	2010	-0.078	2.083	1.000
	2010	2011	-6.398	2.083	0.053*
가설6	2007	2008	1.606	1.453	0.874
	2008	2009	0.078	1.453	1.000
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>-6.938</b>	<b>1.453</b>	<b>0.000***</b>
	2010	2011	1.036	1.453	0.973
가설7	2007	2008	0.390	2.301	1.000
	2008	2009	-0.505	2.301	1.000
	2009	2010	-3.175	2.301	0.753
	2010	2011	0.823	2.301	0.998

\* p<0.1 \*\* p<0.05 \*\*\* p<0.01

3) 정보품질의 차이가 각 대학평가영역과 평판도와의 차이(GAP)에 미치는 영향

분석결과 가설5와 가설6에서만 각 대학 평가 영역과 평판도 사이의 차이(GAP)가 년도별로 유의적인 차이를 보이고 있는데, 구체적인 분석 결과는 다음 <표 13>, <표 14>와 같다.

위의 분석결과를 정리하면, 첫째, 가설5에서는 F=6.758, 유의확률 p=.000으로 유의 수준 α=.01 하에서 ‘교육여건 및 재정’영역과 ‘평판도’ 사이에 존재하는 GAP이 년도별로 차이를 발생시키는 것으로 나타났지만, Scheffe의 사후검정 결과 년도별로 유의적인 차이를 보이고 있지 못하여 가설5는 기각되었다. 둘째, 가설6에서는 F=8.580, 유의확률 p=.000으로 유의 수준 α=.01 하에서 ‘교수 연구’영역과 ‘평판도’ 사이에 존재하는 GAP이 년도별로 차이를 발생하는 것으로 나타났다. Scheffe의 사후 검정 결과 2009년과 2010년에서 유의확률 p=.000으로 차이가 있는 것으로 나타났으며, 2011년도에는 다시 소폭 감

소하는 것으로 나타났다. 셋째, 가설7에서는 F=1.371, 유의 확률 p=.253으로 유의수준 α=.01 하에서 ‘교수 연구’영역과 ‘평판도’ 사이에 존재하는 GAP이 년도별로 차이가 없는 것으로 나타나 기각하였다. Scheffe의 사후검정 결과 2010년 이후 다소 증가하는 모습을 보이다가 2011년에 다시 소폭 감소하는 것으로 나타났다.

## V. 결론

### 5.1 연구 결과의 요약

이 연구에서 제시한 3개 영역 총 7개의 연구 문제에 대해, 연구 영역별로 검증결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 정보품질의 획일적이고 표준화된 개선은 정보품질 개선 전후의 조직 성과의 차이를 가져오는가?

이 연구에서 보면 '교육여건 및 재정', '교수·연구', '국제화' 영역 모두에서 유의적인 차이를 보이고 있다. 각 평가영역에 대한 사후검증 결과 정보공시 1차년도인 2009년에 약간의 변화를 보이기 시작하더니, 정보공시 2차년도인 2010년도에는 큰 폭의 변화를 유의적으로 보이고 있다. 즉, 각 대학에서 표준화되고 일괄적인 정보품질 개선 이후 대학평가 각 영역에서 평가 영역 내에서의 성과의 차이를 통계적으로 유의적인 수준에서 보이고 있으며, 사후검증 결과에서 보여주듯이 각 영역별로 약간씩의 차이는 있지만 대학정보공시 이후 정보품질의 개선으로 인해 매우 큰 변화를 보이고 있음을 확인할 수 있다.

둘째, 정보품질의 획일적이고 표준화된 개선은 정보품질 개선 전후의 조직에 대한 개인의 총체적인 인식의 차이를 가져오는가?

이 연구에서 보면 조직에 대한 총체적인 인식 즉, 대학 평판도에서 유의적인 차이를 보이고 있음이 통계적으로 검증되었다. 사후검증 결과 2009년과 2010년 사이에 큰 폭으로 증가하였고, 2011년에는 소폭 감소한 것이 확인되었다. 정리하면, 정보품질의 획기적이고 일괄적인 변화가 개인의 주관적인 평판도에도 인식의 차이를 가져오고 있음이 확인되었다.

셋째, 이 연구의 핵심으로 정보품질의 획일적이고 표준화된 개선은 정보품질 개선 전후의 조직의 객관적인 성과와 정보사용자의 총체적인 평가 사이의 차이(GAP)에 어떤 영향을 보여주고 있는가?

이 연구에서 보면 대학의 객관적인 각 평가영역과 개인의 주관적인 '평판도'사이의 차이에 있어서, 가설6만을 채택하고 있으며, 가설5 및 가설7은 기각하고 있다. 정리하면 '교수·연구'영역

에서만 '평판도'와의 차이(GAP)가 년도별로 유의하게 나타나고 있으며, '대학여건 및 재정' 영역은 차이가 없는 것으로 기각하고 있다. 이처럼 각 평가 영역과 평판도 사이의 차이 양상이 다르게 나타나는 것은 대학이 대학정보공시로 인해 종전의 수동적이고 타율적인 측면에서 벗어나 능동적이고 자율적으로 신속하게 변화하고 있고(성태제, 2009), 대학 내부통제를 통해 산출물의 품질에 영향을 미치고 있는 반면(이장형, 김광집, 2002), 정보사용자의 태도 변화라고 할 수 있는 '평판도'는 상대적으로 변화하는데 시간이 많이 걸리기 때문이라고 분석된다(Festinger, 1957).

이 연구 결과 몇 가지 시사점을 도출하면 다음과 같다. 첫째, 기존의 대다수의 연구가 시스템 성공요인과 사용자 만족도와 관련된 횡단연구인데 반하여, 이 연구는 다년간의 종단연구로서 정보품질의 변화에 따른 조직의 성과와 정보사용자의 태도 사이의 차이변화에 관한 연구이다. 둘째, 교육 분야에 있어 2009년 이후 대학조직의 각 분야의 성과가 대폭 향상되는 결과를 보여주고 있는데, 이에 대한 원인을 밝히는 데 일조를 하고 있다는 데 의의가 있다. 즉, 2008년 12월에 특례법으로 모든 대학에 대해 실시된 대학정보공시로 인해 교육정보 사용자에게 제공되는 정보의 완전성, 적시성, 접근용이성, 유용성이 일괄적으로 향상되어 교육수요자 및 대학조직이 민감하게 변화하고 있다는 것을 실증적으로 제시하였다는 점에서 시사하는 바가 있다. 마지막으로, 최근 급변하는 대학조직의 변화를 보다 실증적으로 설명하고 예측하는데 활용될 수 있을 것이다. 대학조직의 변화요인은 이 연구에서 제시하고 있는 정보사용자에게 제공되는

정보품질의 양적 질적 개선으로 인한 변화 이외에도 여러 가지 요인이 있을 것이다. 즉, 이 연구 결과는 대학변화를 설명하는 많은 요소 가운데 설명 가능한 실증 요소의 하나로 대학정보공시로 인한 정보 품질의 개선효과를 정보시스템 측면에서 제공하고 있다.

## 5.2 연구의 한계 및 향후 연구과제

이 연구는 다년간의 대학의 평가결과라는 정량적 데이터와 개인의 평판이라는 정성적 데이터를 함께 사용하여 정량적 평가결과와 정성적 평판 사이의 차이(GAP)의 변화를 분석한 종단 연구이다. 이 연구가 가지고 있는 한계점 및 향후 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 이 연구는 대학정보공시 이후 전국 대학에 공통적으로 적용된 표준화된 공시 내용으로 인해 정보품질이 종전에 비해 일괄적으로 개선되었다는 것을 전제로 하고 있다. 이를 입증하기 위하여 870명을 대상으로 설문을 실시하고, 86개의 회수된 설문지를 분석하여 공시 이전과 이후의 정보품질을 정보의 완전성, 적시성, 접근용이성, 유용성 측면에서 구분하여 대응 t-검정으로 분석 하였다. 그 결과 공시 이전과 이후의 정보 품질에 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었으나, 공시 이후 3년이나 지난 시점에서 정보사용자의 기억에 의해 측정된 것으로 한계를 가지고 있다.

둘째, 2008년 12월에 대학정보공시가 이루어졌기 때문에 평가 시점이나 정보 사용자의 정보 활용 시점 등을 고려할 때 실질적으로 2009년도에 대학정보공시가 이루어진 것과 같다. 그 결과 대학정보공시 이후 2011년 까지의 데이터를 분

석하였으나, 정보품질의 일괄적인 개선 이후의 변화를 정밀하게 분석하기에는 기간이 너무 짧은 한계점을 가지고 있다. 따라서 보다 정밀한 분석을 위해서는 향후에 최소 4-5개년도 이상을 추가적으로 분석하는 연구가 필요하다.

셋째, 중앙일보 대학평가 대상 대학이 4년제 대학 중 자발적 참여 대학으로 국한되어 있기 때문에, 연구 대상이 되는 대학의 수가 비교적 작아서 대학의 설립별, 지역별, 규모별 등 여러 통계 상황 속에서의 패턴을 충분히 분석하기에는 한계를 가지고 있다. 따라서 향후에 조선일보 대학평가나 한국대학교육협의회 대학평가 등과 연계하는 등의 방법으로 데이터를 다양한 경로로 확보할 필요성이 있으며, 또한 4년제 대학 외에 전문대학, 그리고 고등교육기관 전체에 대한 추가 분석이 필요하다.

## 참고문헌

- 교육인적자원부, 2011년 교육통계 보도자료, 2011.
- 교육인적자원부, 고등교육기관의 자율적 정보 공시 현황 조사 결과, 대학구조개혁팀 내부자료, 2007.
- 김갑태, ERP 시스템 도입과 기업의 마케팅 성과에 관한 연구, 동의대학교 박사학위논문, 2004.
- 김나연, 위기 상황에서 광고가 브랜드 태도 변화에 미치는 영향에 관한 연구: 브랜드 몰입과 기업 평판의 역할을 중심으로, 연세대 박사학위논문, 2007.
- 김상현, 송영미, “정부포털 사이트 이용의도에

- 미치는 요인; 모호성과 정부지원의 조절 효과,” 정보시스템연구, 제18권, 제1호, 2009, pp.117-144.
- 김순우, 조변량, 한상필, “대학평가가 대학의 이미지 변화에 미치는 영향에 관한 연구,” 언론과학연구, 제10권, 제2호, 2010, pp.139-178.
- 김신복, “대학평가 인정의 효용과 한계성,” 대학교육, 통권제46호, 1990, pp.34-40.
- 김진영, “전문대 재정지원의 성과평가,” 공공경제, 제9권, 제1호, 2004, pp.97-120.
- 김현경, 이문규, 김해룡, “인터넷 포털 사이트에 대한 사용자 평가측정 도구의 개발,” *The Journal of Korean Institute of CALS/EC*, Vol.28, No.3, 2001, pp.127-148.
- 류장수, “지방대학 졸업생의 노동시장 이행 실태와 성과 분석: 수도권 대학 졸업생과의 비교,” 산업노동연구, 제9권, 제1호, 2003, pp.171-196.
- 박기운, 옥석재, “포털사이트의 지속사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 정보시스템연구, 제17권, 제2호, 2008, pp.49-72.
- 박재운, 채재은, “대학정보공시제의 법제화 방안 연구,” 교육법학연구, 제18권, 제1호, 2006, pp.91-114.
- 박태승, “사립대학 회계의 개선방안: 회계규정과 공개제도를 중심으로,” 회계저널, 제11권, 제3호, 2002, pp.113-143.
- 박희석, 호텔 정보시스템의 품질과 사용자 가치만족, 사용 의도간의 관계, 대구대학교 박사학위논문, 2001.
- 박희성, “호텔정보시스템의 품질이 시스템 사용의도에 미치는 영향,” 경영연구, 제17권, 제2호, 2002, pp.191-221.
- 변대호, “전자정부 웹사이트의 지각된 유용성이 이용만족도와 재방문에 미치는 영향,” 정보시스템연구, 제16권, 제2호, 2007, pp.51-68.
- 서영인, 한국대학교육협의회 평가체제 분석, 중앙대학교 석사학위논문, 2003.
- 석기준, “대학평가에 대한 지역별 인식 차이 연구,” 세무회계연구, 제21호, 2007, pp.21-41.
- 성태제, 신현석, 김순남, 황인성, 서동혁, 대학 자체평가 모형개발 연구, 한국대학교육협의회 연구보고서, 2009.
- 손병모, WEB기반 여행사 정보시스템의 사용자 만족도에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문, 2005.
- 심 영, “금융기관의 경영정보 공시제도,” 비교사법, 제13권, 제2호, 2006, pp.419-462.
- 유일, 김미, “병원정보시스템의 성공요인과 성과 모형에 관한 연구,” *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol. 12, No.1, 2002, pp.45-65.
- 윤상오, “전자정부 성숙도 평가모형의 개발과 적용에 관한 연구,” 한국정책학회보, 제11권, 제4호, 2002, pp.243-271.
- 이동규, “사립대학특성과 교육투자 및 대학성과간의 관련성,” 회계논집, 제6권, 제2호, 2005, pp.53-79.
- 이만희, 이정규, 이병식, 고등교육기관 체제의 수행지표 개발 연구, 한국교육개발원 연구보고서, 2003.
- 이보영, 연예인 평판이 대인의 귀인성향에 미

- 치는 영향, 성균관대학교 석사학위논문, 2005.
- 이석열, “언론기관의 대학평가 문제점과 개선 방안 탐색,” 교육종합연구, 제6권, 제1호, 2008, pp.45-67.
- 이성호, “미국의 고등교육 업적평가 인정제도와 기구,” 대학교육, 제1권, 제1호, 1983, pp.58-66.
- 이용균, 이민우, “웹 사이트의 정보품질과 고객충성도의 관계에 있어서 만족, 신뢰, 몰입의 역할,” 산업경제연구, 제19권, 제6호, 2006, pp.2367-2386.
- 이장형, 김광집, “내부통제 및 정보품질과 회계정보시스템의 사용자 만족도와와의 관계,” 정보시스템연구, 제11권, 제2호, 2002, pp.1-25.
- 이학식, 임지훈, SPSS 12.0 매뉴얼, 법문사, 2005.
- 임후남, 이선호, 오범호, 김경섭, 김성훈, 교육정보공시제 발전 체제 구축방안, 한국교육개발원 연구보고, 2008.
- 정순원, “헌법상 정보공개와 교육정보공시법의 입법방향,” 교육법학연구, 제20권, 제1호, 2008, pp.161-184.
- 조은영, 미디어 평판이 대학교 평판에 미치는 영향, 성균관대학교 석사학위논문, 2010.
- 최일용, 홍순구, 황성원, 이대형, “ERP 도입 성과에 관한 실증연구,” 한국전산회계학회, 춘계학술발표논문집, 제3호, 2004, pp.17-31.
- 허귀진, 국내외 대학평가의 동향, 한국대학교육협의회 연구보고서, 2002.
- 황진영, 권병욱, “우리나라 대학의 재학률 결정요인분석,” 공공경제, 제10권, 제1호, 2005, pp.47-66.
- 황현주, “중앙일보와 US News & World Report의 대학평가에 관한 비교 분석 연구,” 비교교육연구, 제18권, 제1호, 2008, pp.35-62.
- Astin, A., *Assessment for Excellent: The Philosophy and Practice of Assessment and Evaluation in High Education*, American Council on Education Oryx Press Series on Higher Education, New York, 1991.
- Bradley, J., "Applied Information Quality: A Framework for Thinking about the Quality of Specific Information," *Journal of Urban Health*, Vol.75, No.4, 1998, pp.864-877.
- Bromley, D. B., *Reputation, Image and Impression Management*, John Wiley & Sons Ltd., Chichester, 1993.
- Cameron, K., "Measuring Organizational Effectiveness in Institutions of Higher Education," *Administration Science Quarterly*, Vol.23, No.4, 1978, pp.236-245.
- Carroll, C. E., and McCombs, M., "Agenda-Setting Effects of Business News on the Public's Images and Opinions about Major Corporations," *Corporate Reputation Review*, Vol.6, No.1, 2003, pp.36-46.
- Deephouse, D. L., "Media Reputation as a Strategic Resource," *Journal of Management*, Vol.26, No.6, 2000, pp.1091-1112.

- Delone, W. H. and Mclean E. R., "Assuring e-Commerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model," *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.9, No.1, Armonk, NY, USA, 2004. pp.31-47.
- Delone W. H. and Mclean E. R., "Information Systems Success : The Quest for Dependent Variables," *Information Systems Research*, Vol. 3, No.1, 1992, pp.60-95.
- Delone W. H., and Mclean E. R., "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.4, 2003, pp.9-30.
- Ewell, P., "Assessment : What's It All About?," *Change: The Magazine of Higher Learning*, Vol.17, No.6, 1985, pp.32-36.
- Festinger, L., *A Theory of Cognitive Dissonance*, Stanford, CA, 1957.
- Fombrun, C. and Shanley, M., "What's in a Name? Reputation Building and Corporate Strategy," *Academy of Management Journal*, Vol.33, No.2, 1990, pp.233-258.
- Gatian, A.W., "Is User Satisfaction a Valid Measure of System Effectiveness?," *Information and Management*, Vol.26, No.3, 1994, pp.119-131.
- Grover, V., Cheon, M. J., and Teng, J. T. C., "A Descriptive Study on the Outsourcing of Information Systems Functions," *Information & Management*, Vol.27, No.1, 1994, pp.33-44.
- Livari, J., "An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success," *The DATABASE for Advances in Information Systems*, Vol.36, No.2, 2005, pp.8-27.
- King, W. R., and Epstein, B. J., "Assessing Information System Value," *Decision Sciences*, Vol.14, No.1, 1983, pp.34-35.
- Lin, J., and Lu, H., "Towards an Understanding of the Behavioral Intention to Use a Web Site," *International Journal of Information Management*, Vol.20, No.3, 2000, pp.197-208.
- Liu, C., and Arnett, K. P., "Exploring the Factors Associated with Web Site Success in the Context of Electronic Commerce," *Information and Management*, Vol.38, No.1, 2001, pp.23-33.
- Livari, B., Ervasti, I., "User Information Satisfaction: IS Implementability and Effectiveness," *Information and Management*, Vol.27, No.4, 1994, pp.205-220.
- Mahon, J., and Wartick, S. L., "Dealing with Stakeholders: How Reputation, Credibility and Framing Influence the Game," *Corporate Reputation Review*, Vol.6, No.1, 2003, pp.19-35.
- McGill, T. J., Hobbs, V. H., and Klobas, J. E., "Testing the DeLone and McLean Model of IS Success in the User Developed Application Domain," *11th Australasian*

- Conference on Information Systems*, Queensland University of Technology, Brisbane, 2000.
- Mckinney, V., Kanghyun, K., and Zahedi, F. M., "The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach," *Information Systems*, Vol.13, No.3, 2002, pp.296-315.
- Mirani, R., Lederer, A. L., "An Instrument for Assessing the Organizational Benefits of IS Projects," *Decision Sciences*, Vol.29, No.4, 1998. pp.803-838.
- Muyllé, S., Moenaert, R., Despontin, M., "The Conceptualization and Empirical Validation of Web Site User Satisfaction," *Information & Management*, Vol.41, No.5, 2004, pp.1-18.
- Myers, B. L., Kappelman, L. A., and Prybutok, V. R., "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*, Vol.10, No.1, 1997, pp.6-25.
- Palmer, J. W., "Web Site Usability, Design, and Performance Metrics," *Information System Research*, Vol.13, No.2, 2002, pp.151-167.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., and Kavan, C. B., "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, 1995, pp.173-188.
- Seddon, P. B., Min, Y. K., "A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success," *Proceedings of the 16th International Conference on Information Systems*, Vol.4, No.1, 1994, pp.99-110.
- Seddon, P. B., "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success," *Information Systems Research*, Vol.8, No.3, 1997, pp.240-253.

김본영(Kim, Bon-Young)



저자는 현재 한국교육개발원에서 선임전문원으로 재직중이며, 건국대학교 정보통신대학원에서 석사학위를, 동 대학 경영정보학과 대학원에서 박사과정(정보통신경영학전공)을 수료하였다. 주요 관심분야는 SI 프로젝트 관리, 정보품질 및 교육정보화 등이다.

이석준(Lee, Seog-Jun)



저자는 현재 건국대학교 경영정보학과 교수로 재직 중이다. 고려대학교 산업공학과에서 학사와 석사 학위를 취득하였고 University of Wisconsin에서 산업공학 박사학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 정보화 성과관리 및 평가, Enterprise Architecture, 정보기술 관리, eHealth 등이다.

함유근(Hahm, Yu-Kun)



저자는 현재 건국대학교 경영대학에서 경영정보학 전공 교수로 재직 중이다. 고려대학교 정경대학 통계학과에서 학사 학위를, 미국 Boston University 에서 MIS 전공으로 경영학 석사와 박사를 취득하였다. 주요 관심분야는 산업의 디지털화, 정보기술과 고객관계관리 등이다.



<Abstract>

## **The Study on the Difference between the Organization's Performance and User's Awareness by the Improvement of Information Quality**

Kim, Bon-Young · Lee, Seog-Jun · Hahm, Yu-Kun

In the field of education in Korea, University Information Disclosure System was conducted forcibly in December 2008 by Ministry of Education, Science and Technology. As a result, information quality provided to the user has been improved dramatically. Based on the preceding studies of information success model, the purpose of this study was to prove empirically three facts on the organization's performance, user's attitude, and gaps between two factors by improvement in the quality of information. To accomplish the purpose, literature review and statistical analysis were done using the university evaluation data published by JoongAng Daily from 2007 to 2011. The results of this study showed that the information quality had positive effect on organization's performance, user's attitude like a reputation, and the gaps between two factors. The results of this study had a great expectation for the role of offering useful insight and information in the field of information system and education.

**Key words** : Information Quality, University Information Disclosure, Organization's Performance, User's Attitude, JoongAng Daily

\* 이 논문은 2011년 10월 19일 접수되어 1차수정(2012년 3월 8일)을 거쳐 2012년 3월 16일 게재 확정되었습니다.