

정보시스템 아웃소싱 성공에 있어서 마음챙김 실천의 중요성에 대한 실증연구

An Empirical Study on the Importance of Mindfulness Practice in the Success of Information Systems Outsourcing

이종만

동양미래대학교 경영학부 e-비즈니스과

Jong Man Lee(jmlee@dongyang.ac.kr)

요약

본 논문의 목적은 마음챙김의 올바른 이해를 바탕으로 그 실천의 중요성을 인식하고, 마음챙김 실천을 통해 정보시스템 아웃소싱 성공을 위한 하나의 방법을 찾아보는 것이다. 이를 위하여 본 연구는 계약 완결성, 관계강도, 마음챙김 실천, 신뢰수준, 정보시스템 아웃소싱 성공으로 구성된 이론모형을 제안하고 분석한다. 자료는 설문방법으로 수집하였고, PLS 방법으로 분석하였다. 실증분석 결과 첫째, 마음챙김 실천은 신뢰수준 뿐만 아니라 정보시스템 아웃소싱 성공에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 둘째, 계약완결성과 관계강도는 모두 마음챙김 실천에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 본 연구의 결과는 정보시스템 아웃소싱 성공에 있어서 마음챙김 실천의 역할을 이해하기 위한 기초 자료를 제공하게 될 것이다.

■ **중심어** : | 정보시스템 아웃소싱 | 마음챙김 | 계약 완결성 | 관계강도 | 신뢰 |

Abstract

The purpose of this paper is to recognize an importance of its practice by rightly understanding mindfulness, and to find one method to solve the success of Information Systems outsourcing through mindfulness practice. To do this, this paper proposes and analyzes a theoretical model consisting of factors such as contract completion, relationship strength, mindfulness practice, trust level and Information Systems outsourcing success. Data was collected using the survey method, and was analyzed using the PLS method.

The results of this empirical study are summarized as followings. First, mindfulness practice has positive effects on Information Systems outsourcing success as well as trust level. Second, both contract completion and relationship strength have positive effects on mindfulness practice. The findings will provide basic data for understanding the role of mindfulness practice in Information Systems outsourcing success.

■ **keyword** : | Information Systems Outsourcing | Mindfulness | Contract Completion | Relationship Strength | Trust |

I. 서론

정보시스템 아웃소싱은 비용절감 등을 통한 경쟁력 향상 방안으로 1989년에 미국 필름 제조업체인 이스트만 코닥(Eastman Kodak)사가 자사의 전산실 및 소속 관련 인력을 정보기술 전문기업인 아이비엠(IBM)에 외주화한데서 비롯되었다[1]. 이후 정보시스템 아웃소싱이 비용절감은 물론 혁신의 도구로도 인식되면서 세계적인 트렌드로 확산되어 나갔다[2]. 최근에는 경기 부진이 지속되고 있는 가운데 사이버테러의 증가로 보안 강화를 위한 투자 부담이 증대되는 상황 속에서 일부 기업들이 비용절감을 목적으로 정보시스템 아웃소싱을 결정하고 있다. 이에 연구자들도 정보시스템 아웃소싱 분야에 관심을 갖고 연구를 수행하였는데, 초기에는 대부분 정보시스템 아웃소싱을 결정하는 요인이 무엇인지를 파악하는데 초점을 둔 연구들이 많았다[1][3]. 그러나 최근에는 정보시스템 아웃소싱 결정요인에 대한 연구보다는 정보시스템 아웃소싱을 도입한 후에 어떻게 성과를 향상시킬 것인가에 더 집중하는 경향을 보이고 있다[1].

그동안의 연구 결과를 살펴보면, 정보시스템 아웃소싱의 성공은 관리를 통해 달성된다는 점에는 동의하고 있지만, 관리 방법에 있어서는 이견을 보였다. 최근 연구 결과를 살펴봐도, 신뢰를 바탕으로 한 파트너십 관점에서 관계관리를 추구하는 연구[3]와 IT거버넌스 개념에 초점을 둔 연구[4-6]로 분류되고 있다. 더군다나 정보시스템 아웃소싱을 관리하는 방안을 제시하는 꾸준한 연구결과에도 불구하고, 정보시스템 아웃소싱 현장에서는 여전히 정보시스템 아웃소싱 서비스 사용자와 그 제공자간의 이슈가 끊이질 않고 있는 실정이다[8]. 이는 어제의 성공 방식이 오늘 예측하지 못한 하나의 사소한 실수나 누적된 잠재적 문제의 효률 등으로 인해 한 순간에 실패로 바뀔 수도 있기 때문이다[10].

마음챙김 개념은 과거의 성공이나 관행에 안주하지 않고 변화하는 상황을 효과적으로 발견하고 조직 구성원의 지혜를 모아 극복해 나갈 수 있는 접근방법이다. 본 연구는 장기적이고 다양한 관점을 배경으로 변화에 대해 심도 있게 살펴볼 수 있는 마음챙김의 개념을 기

존 연구 결과와 현업 이슈 해결 간의 차이를 줄일 수 있는 효과적인 도구로 판단하였다. 그래서 본 연구는 기존의 정보시스템 아웃소싱 관리 모형에 그동안 정보시스템 아웃소싱 연구 분야에서는 크게 주목받지 못했던 마음챙김 개념을 도입하여, 정보시스템 아웃소싱 성공에 있어서 마음챙김이 어떠한 역할을 하는지를 파악하는 실증연구를 수행하고자 한다. 본 연구가 성공적으로 수행된다면 그 결과는 정보시스템 아웃소싱 서비스 사용자와 제공자 쌍방이 기존의 공식적·비공식적 정보시스템 아웃소싱 관리방법을 변화하는 상황에 맞게 효과적으로 적용하고 실천할 수 있는 하나의 접근 방법을 제공할 것으로 기대된다.

II. 관련 연구

1. 마음챙김에 대한 이해

미국 하버드대학교 심리학과 교수인 엘렌 랭어(Ellen Jane Langer)가 개발한 마음챙김(mindfulness)은 평소에 관심을 두지 않았던 존재의 대상에 대하여 의도적으로 마음을 챙겨 있는 그대로 왜곡되지 않게 바라봄으로써 깨달음(awareness)을 얻는 통계 방법이다[11]. 이후에도 마음챙김은 [표 1]에서 보는바와 같이 다양하게 정의되고 있다.

표 1. 마음챙김에 대한 정의

연구자(연도)	정의
G. Sheehy (1976)	연속적인 자각의 과정에서 자신의 내외부에서 실제로 일어나는 것에 대한 분명하고 집중된 마음의 알아차림[17]
J. Teasdale 외 5인 (2000)	생각과 감정을 현실의 반영이 아닌 내적인 정신적 사건으로 자각하는 능력 혹은 자기자신을 생각과 감정에서 분리하여 거리를 두는 능력[18]
R. A. Baer 외 4인 (2006)	지속적인 내외적 자극의 흐름이 발생할 때 그것을 비판단적으로 관찰하는 것[19]

이상과 같은 마음챙김에 대한 정의들로 볼 때 마음챙김은 현실에 대한 지각과 다른 관점에 대한 개방적 태도를 통한 ‘분명한 알아차림’ 상태이며[20][21], 현재 순간의 경험에 대한 알아차림을 높이는 주의의 자기조절

및 현재 순간의 경험에 대한 호기심, 개방성, 수용성이 분명한 알아차림을 위해서 중요하다[22].

알아차림이라고도 부르는 이 마음챙김 개념은 개인 수준에서 적용된 개인적 마음챙김 이론으로 출발하였지만, 최근에는 집단적 마음챙김(collective mindfulness) 개념으로 조직 수준에도 적용하기 시작하였다[12]. 새로운 정보에 대한 개방성, 차이에 대한 신속한 대응, 상황 변화에 대한 민감한 반응, 다양한 관점에 대한 고려, 현재 지향성 등과 같은 특성들은 개인적 마음챙김에 해당되며, 실패에 대한 집중적 관심, 단순화에 대한 저항, 실제 운영에 대한 관심, 복원에 대한 초점, 전문지식에 입각한 의사결정 위임 등은 집단적 마음챙김의 특성에 해당된다[13].

이와 같은 마음챙김 개념은 심리학에서 시작되어 의학, 사회학, 경영학 등과 같은 다양한 학문 분야로 확산되어 나갔다. 국내 정보시스템 연구 분야에서도 비교적 최근인 2009년에 김용영 외 2인[9]이 설문조사를 통하여 대학교의 행정정보시스템 구축 및 활용에서의 마음챙김의 필요성을 제시하는 연구를 발표하였고, 2011년 오상조 외 2인[10]의 후속 연구에서는 D대학교의 행정정보시스템 개발 프로젝트 사례를 마음챙김 관점에서 분석한 연구 결과를 보고하였다. 그러나 정보시스템 분야에서 마음챙김에 주안점을 둔 연구는 그 중요성에 비해 여전히 미흡한 편이다.

2. 정보시스템 아웃소싱 관리 연구

정보시스템 아웃소싱 관리에 대한 주요 선행연구를 요약하면 다음과 같다.

표 2. 정보시스템 아웃소싱 관리 관련 최근 선행연구 목록

연구자(연도)	1	2	3	4	5
이재남, 김영걸(1999)			□		□
이종만, 남기찬(2006)	□	□	□		□
김형진, 이상훈, 이호근(2007)	□	□	■		□
이종만, 구철모, 남기찬(2010)	□	□	■		□
김용영, 안중호, 오상조(2009)				□	□
오상조, 김용영, 김범수(2011)				□	□

주¹⁾ 1:계약 완결성, 2:관계강도, 3:신뢰수준, 4:마음챙김 실천, 5:정보시스템 아웃소싱 성공

주²⁾ □:신뢰, ■:신뢰 기반 커미트먼트

정보시스템 아웃소싱 관리 초기 연구에서는 신뢰라는 개념 그 자체에 주안점을 둔 연구들([표 2]의 3 컬럼에서 □ 표시 부분)이 주류를 형성하였다. 이재남과 김영걸[3]은 Henderson이 제안한 정보시스템 아웃소싱 파트너십 개념에 주안점을 둔 인과모형을 개발하고 225개의 설문을 수집하여 제안 모형을 실증하였으며, 그 결과 신뢰수준이 정보시스템 아웃소싱 성공의 주요 결정요인임을 밝혀냈다. 이후 신뢰를 중심으로 한 파트너십 연구가 주류를 형성하다가 파트너십에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구로 확장되어 갔다. 확장 연구 결과를 살펴보면, 이종만과 남기찬[14]은 신뢰수준은 여전히 정보시스템 아웃소싱 성공의 결정요인이며, 계약 완결성과 신뢰형성실행수준을 의미하는 관계강도가 신뢰수준에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 보고하였다.

그러나 이후 연구에서는 신뢰 개념 그 자체보다는 신뢰를 기반으로 한 커미트먼트 관련 연구들([표 2]의 3 컬럼에서 ■ 표시 부분)이 주류를 이루기 시작하였다. 김형진 외 2인[15]은 정보시스템 아웃소싱 서비스 사용자와 제공자가 계약서에 명시적으로 기술된 의무사항 뿐 아니라 기술될 수 없는 암묵적 의무사항에 대해 얼마나 지속적인 관심을 갖고 이행하기 위해 노력했는지를 의미하는 심리적 계약 커미트먼트 변수를 적용하였다. 또한 이종만 외 2인[7]은 이재남의 비즈니스 전략, 아웃소싱 전략 및 기업 성과에 대한 탐색적 연구[16]를 토대로, 조직의 전략과 목표를 달성할 수 있도록 하는 관리적 통제의 실행을 IT 거버넌스 커미트먼트라는 변수로 개발하여 사용하였다. 그러나 심리적 계약 커미트먼트나 IT 거버넌스 커미트먼트 변수는 추상적이어서 현업에서 쉽게 이해하고 바로 적용하는데 다소 어려웠다.

한편 최근에는 심리학에서 비롯되어 사회학, 경영학 등으로 확산되어 연구되고 있는 마음챙김 개념을 적용한 김용영 외 2인의 연구[9] 및 오상조 외 2인의 후속연구[10]가 보고되었다. 이들은 D대학교의 행정정보시스템 구축 및 활용 사례를 분석한 사례 연구를 바탕으로 마음챙김의 필요성을 주장하였다.

III. 연구 설계

1. 연구 모형

김용영 외 2인[9]과 오상조 외 2인[10]은 정보시스템 분야에서의 다섯 가지 마음챙김 실천 요소 및 사례 분석 결과를 통해 첫째, 마음챙김 실천이 규범적 측면 뿐만 아니라 경제적 측면에서도 중요한 의미가 있으며 둘째, 정보시스템 성공의 필요조건이라고 단언하였다. 여기서 다섯 가지 마음챙김 실천 요소는 실패에 대한 집중적 관심, 단순화에 대한 저항, 실제 운영에 대한 관심, 복원에 중점, 전문지식에 입각한 의사결정 위임이며, 이중 네 번째 요소인 복원에 중점 실천을 예로 들면, 수감 신청 사전 가상 테스트 및 예상 문제에 대한 대응 준비를 통해 실제 문제가 발생했을 때 신속하게 해결하여 원래 상태로 복원할 수 있었으며, 기존의 사용자 매뉴얼에 오류 대응 방법과 수정내역을 반영하는 활동을 통해 정보시스템 운영에 도움이 되고 있다고 사례를 제시하였다. 하지만 정보시스템 아웃소싱 관리 모형에 마음챙김 개념을 적용하여 정보시스템 아웃소싱 성공에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 실증 연구는 아직 미흡한 편이다. 이에 본 연구는 기존의 정보시스템 아웃소싱 관리 모형[1][4][14]에 마음챙김 실천 개념[9][10]을 도입함으로써 [그림 1]에서 보는 바와 같은 연구 모형을 구축하였다.

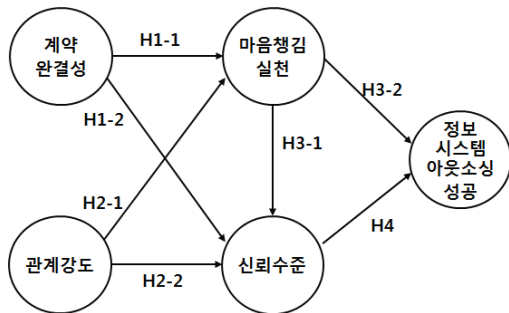


그림 1. 연구모형

2. 연구 가설

정보시스템 아웃소싱에서 계약서는 계약 당사자들의 상호의무를 명시적으로 기술한 법적 서류다. 이것은 마

음챙김의 실천도 법적 계약서와 같은 정형화된 계약내용을 바탕으로 이루어진다는 것을 의미한다. 정보시스템 아웃소싱 분야에서 계약과 같은 공식적인 관리 관련 최근 연구를 살펴보면, 김형진 외 2인[15]은 법적 계약의 구체성(detailed legal contract)이 정보시스템 아웃소싱 프로젝트 성과나 시스템 성과에 직접적인 영향을 미치는 요인이 아니라 심리적 계약 커미트먼트(psychological contract commitment) 등과 같은 매개변수를 통해 영향을 미치는 요인임을 실증하였다. 이중만 외 2인[7]도 공식적인 관리를 강화하기 위한 일련의 활동 정도를 의미하는 계약 완결성이 관계관리강도에 미치는 영향에 대한 가설은 국내 143개 기업을 대상으로 한 실증을 통하여 긍정적인 영향을 미치는 관계임이 밝혀졌다. 또한 국내 정보시스템 아웃소싱 서비스 사용자를 대상으로 한 이중만과 남기찬의 연구[14]에서는 계약에 의한 공식적인 관리를 강화하기 위한 활동의 실행정도를 의미하는 계약 메커니즘 실행 수준이 신뢰수준에 긍정적인 영향을 미침을 실증하였다. 이에 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 제안한다.

가설 1-1 : 계약 완결성은 마음챙김 실천에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 계약 완결성은 신뢰수준에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

법적 계약서에 기술된 의무사항이라 할지라도 구체적이고 완전하게 합의되어 기술되지 않는다면, 같은 항목에 대해서도 계약 당사자가 서로 다르게 이해하거나 해석할 수 있다. 이것은 관계강도나 신뢰수준과 같은 비공식적인 관리 메커니즘이 현실적으론 더 중요할 수도 있다는 것을 의미한다. 정보시스템 아웃소싱 분야에서의 비공식적인 관리 관련 최근 연구를 살펴보면, 김형진 외 2인의 연구[15]에서는 파트너십(partnership)이 심리적 계약 커미트먼트에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이중만 외 2인의 연구[7]에서도 정보시스템 아웃소싱 파트너에 대한 믿음을 증가시키기 위한 일련의 활동을 의미하는 신뢰형성이 관계관리강도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 실증되었다. 또한, 이중

만과 남기찬의 실증연구[14]에서는 정보시스템 아웃소싱 파트너에 대한 믿음을 증가시키기 위한 활동의 실행 정도를 의미하는 신뢰형성 실행수준이 신뢰수준에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이에 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 2-1 : 관계강도는 마음챙김 실천에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 관계강도는 신뢰수준에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

인도 철학을 배경으로 하는 마음챙김은 ‘마음이 곧 행동’이라는 원리를 근본으로 하고 있다[11]. 개인적 수준에서 시작된 마음챙김 이론은 의학, 사회학, 경영학 등 다양한 학문 분야로 확산되면서 집단적 수준으로 확장되어 적용되었다[12]. 본 연구에서 사용된 마음챙김 개념도 정보시스템 아웃소싱 조직을 대상으로 하고 있기 때문에 집단적 마음챙김을 의미한다. 이에 대한 최근 연구들을 살펴보면, 김용영 외 2인[9]은 설문조사 방법을 통해 마음챙김의 특성이 대학 행정 정보시스템 구축 전후의 핵심성공요인 역할을 한다는 점을 확인하였다. 이후에 오상조 외 2인의 후속 연구[10]에서는 D대학교의 행정 정보시스템 개발 프로젝트를 통하여 실패에 대한 집중적 관심, 단순화에 대한 저항, 실제 운영에 대한 관심, 복원에 중점, 전문지식에 입각한 의사결정 위임과 같은 집단적 마음챙김 요소의 실천이 대학 정보화 프로젝트 성공에 결정적 역할을 한다고 주장하였다. 그러나 정보시스템내지 정보시스템 아웃소싱 연구분야에서 마음챙김의 실천에 주안점을 둔 연구는 아직 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 최근 김용영 외 2인[9]과 오상조 외 2인[10]의 정보시스템 분야에서의 마음챙김 사례 연구 결과에서 제시된 다섯 가지 집단적 마음챙김의 실천적 요소들을 ‘마음챙김 실천’ 개념의 구성요소로 파악하고, 마음챙김 실천을 ‘장기적이고 다양한 관점에서 상황을 인지·해석하고 상호협력을 통해 합리적으로 반응하는 실천 정도’라고 정의하였다. 이를 바탕으로 마음챙김 실천에 대한 다음과 같은 연구가설들을 설정하였다.

가설 3-1 : 마음챙김 실천은 신뢰수준에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 마음챙김 실천은 정보시스템 아웃소싱 성공에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

이종만과 남기찬의 연구[14]는 신뢰형성과정을 통해 정보시스템 아웃소싱 파트너간에 갖게된 자신감과 믿음 정도를 의미하는 신뢰수준은 정보시스템 아웃소싱 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 이에 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 제안한다.

가설 4 : 신뢰수준은 정보시스템 아웃소싱 성공에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구 방법

1. 측정도구의 개발

본 연구는 문헌연구를 수행하여 연구모형에서 제시된 연구변수들을 [표 3]에서 보는 바와 같이 조작적으로 정의하고 설문문항을 개발하고 리커트 7점척도의 설문지를 개발하였다.

2. 자료 수집 및 표본 특성

본 연구는 국내 정보시스템 아웃소싱 서비스 사용자를 대상으로 2013년 1월 7일부터 3월 15일까지 10주에 걸쳐 총 400부를 배포 설문조사를 실시하여 자료를 수집하였다. 회수된 설문지 중에서 부실 기재 등으로 사용이 어렵다고 판단된 건을 제외한 총 136부(34%)를 분석에 사용하였다. 표본의 주요 특성은 [표 4]에서 보는바와 같다.

표 3. 연구변수의 설문항목

연구변수	조작적 정의 및 설문항목	참고문헌
계약 완결성	공식적인 관리를 강화하기 위한 일련의 활동 정도 1. 우리의 정보시스템 아웃소싱 계약은 쌍방의무사항에 대한 개요를 명확하게 포함하고 있다. 2. 우리의 정보시스템 아웃소싱 계약은 요구조건 미달에 대한 벌칙을 포함하고 있다. 3. 우리의 정보시스템 아웃소싱 계약은 구체적이고 상세하다. 4. 우리의 정보시스템 아웃소싱 계약은 현실적으로 완벽하다. 5. 우리의 정보시스템 아웃소싱 계약은 요구성과 수준을 명확하게 포함하고 있다.	김형진 외 2인, 2007; 이종만 외 2인, 2007;
관계강도	정보시스템 아웃소싱 파트너간 관계 강도의 정도 1. 우리와 외주업체는 계획수립이나 업무수행에 도움이 되는 정보를 수시로 교환하고 있다. 2. 우리는 중요한 사안의 결정시 외주업체와 함께 협의를 한다. 3. 우리 업무의 정보시스템 개발, 운영 및 관리의 많은 부분을 외주업체가 책임지고 있다. 4. 우리와 외주업체의 관계에 문제가 생기면, 우리는 업무수행에 많은 어려움을 겪을 것이다.	김형진 외 2인, 2007; 이종만 외 2인, 2007;
마음챙김 실천	장기적이고 다양한 관점에서 상황을 인지·해석하고 상호협력을 통해 합리적으로 반응하는 실천 정도 1. 우리와 외주업체는 실패를 유발할 수 있는 문제에 관심을 가진다. 2. 우리와 외주업체는 상황을 다각적으로 바라본다. 3. 우리와 외주업체는 실제 운영의 세세한 부분까지 관심을 갖고 문제를 인지한다. 4. 우리와 외주업체는 문제가 발생했을 경우 신속한 복원 대책을 사전에 고려한다. 5. 우리와 외주업체는 문제발생시 해당 문제에 더 많은 지식과 경험을 가진 전문가에게 권한을 위임한다.	김용영 외 2인, 2009; 오상조 외 2인, 2011;
신뢰수준	정보시스템 아웃소싱 파트너간에 갖게된 자신감과 믿음의 정도 1. 어떠한 상황에서도 외주업체는 우리에게 유리한 결정을 내린다. 2. 예외적인 상황이 발생하더라도, 외주업체는 우리에게 기꺼이 도움을 제공한다. 3. 과거와 현재의 경험으로 볼 때, 우리와 외주업체의 관계는 돈독하다.	Lee and Kim, 1999; 이종만과 남기찬, 2006;
정보시스템 아웃소싱 성공	정보시스템 아웃소싱을 통해서 달성된 비용절감, 성과향상, 전반적 만족의 정도 1. 우리는 정보시스템 아웃소싱을 통해 인력자원에 대한 비용을 줄일 수 있었다. 2. 우리는 정보시스템 아웃소싱을 통해 기술자원에 대한 비용을 줄일 수 있었다. 3. 우리는 정보시스템 아웃소싱을 통해 정보시스템에 대한 비용관리를 효율적으로 수행하게 되었다. 4. 우리는 정보시스템 아웃소싱을 통해 조직의 핵심업무에 보다 많은 관심을 기울일 수 있게 되었다. 5. 우리는 정보시스템 아웃소싱을 통해 조직의 정보시스템 능력을 향상시켰다. 6. 우리는 정보시스템 아웃소싱을 통해 필요한 전문가를 쉽게 활용할 수 있게 되었다. 7. 우리는 정보시스템 아웃소싱을 통해 기술의 변화에 신속하게 대처할 수 있게 되었다. 8. 우리는 정보시스템 아웃소싱을 통해 최신의 정보시스템을 쉽게 접하게 되었다. 9. 우리는 정보시스템 아웃소싱에 대한 전반적인 결과에 대하여 만족한다.	Grover, et al., 1996; Lee and Kim, 1999; 이종만 외 2인, 2007;

표 4. 표본의 주요 특성

(단위: 건, %)

산업	빈도	구성비율	직급	빈도	구성비율
유통업	12	8.8	팀장	54	39.7
금융업	24	17.6	과장	42	30.9
정보통신업	27	19.9	대리	26	19.1
제조업	31	22.8	기타	14	10.3
공공기관	36	26.5			
기타	6	4.4			
합계	136	100.0	합계	136	100.0

관측변수의 신뢰성 분석, 잠재변수의 내적일관성 분석, 그리고 잠재변수의 관별타당성 분석을 수행해서 26개의 관측변수가 5개의 잠재변수를 제대로 반영했는지를 검증하였다[24]. 측정모형 검증결과는 다음과 같다.

첫째, 관측변수의 신뢰성 분석은 각 관측변수의 요인적재량을 이용하여 판단하였다. 즉, 사회과학 분야에서는 요인적재량이 0.6이상이면 신뢰성이 있는 것으로 간주하는데, 본 연구에서는 [표 5]에서 보는바와 같이 0.724에서 0.944 사이로 각 관측변수들의 신뢰성이 확보된 것으로 판단된다.

둘째, 잠재변수의 내적일관성 분석은 복합신뢰도 (Composite Reliability : CR)를 이용하여 판단하였다. 즉, 복합신뢰도가 0.7이상이면 내적일관성이 있는 것으로

V. 분석 결과

1. 측정모형의 분석

본 연구는 SmartPLS 2.0 통계프로그램을 사용하여

표 5. 관측변수 신뢰성, 잠재변수 내적일관성 분석결과

잠재변수	관측 변수	요인 적재량	t-통계량	Cronbach's Alpha	CR	AVE
계약완결성	CC1	0.849	48.482	0.923	0.942	0.766
	CC2	0.844	49.821			
	CC3	0.902	96.496			
	CC4	0.870	44.538			
	CC5	0.907	85.870			
관계강도	RS1	0.913	120.024	0.865	0.905	0.706
	RS2	0.883	75.975			
	RS3	0.829	41.316			
	RS4	0.724	26.758			
마음챙김 실천	MP1	0.867	78.884	0.956	0.966	0.852
	MP2	0.944	192.116			
	MP3	0.942	196.596			
	MP4	0.920	128.507			
	MP5	0.940	137.081			
신뢰수준	TL1	0.903	91.017	0.892	0.933	0.822
	TL2	0.931	137.288			
	TL3	0.886	84.347			
정보시스템 아웃소싱 성공	OS1	0.784	38.224	0.935	0.945	0.658
	OS2	0.795	47.700			
	OS3	0.801	41.394			
	OS4	0.804	43.683			
	OS5	0.782	45.585			
	OS6	0.844	52.027			
	OS7	0.820	51.022			
	OS8	0.819	49.404			
	OS9	0.846	49.349			

로 간주하는데, 본 연구에서는 [표 5]에서 보는바와 같이 0.905에서 0.966 사이로 각 잠재변수들의 내적일관성이 확보된 것으로 판단된다.

표 6. 잠재변수의 판별타당성 분석 결과

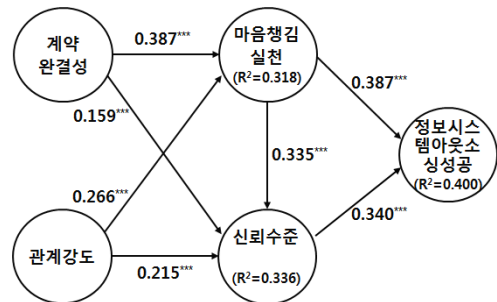
잠재변수	CC	RS	MP	TL	OS
계약완결성(CC)	0.875				
관계강도(RS)	0.473	0.840			
마음챙김실천(MP)	0.513	0.449	0.923		
신뢰수준(TL)	0.433	0.441	0.513	0.907	
아웃소싱성공(OS)	0.414	0.333	0.562	0.538	0.811

셋째, 잠재변수의 판별타당성 분석은 각 잠재변수의 평균분산추출(Average Variance Extracted : AVE) 값을 사용하여 판단하였다. 일반적인 기준은 평균분산추출의 제공근 값이 0.5이상이면서 평균분산추출의 제공근 값이 인접한 횡축과 종축의 다른 상관계수보다 더 크면, 판별타당성은 확보된 것으로 보는데, 본 연구에서는 [표 6]에서 보는바와 같이 평균분산추출의 제공근 값은 모두 0.5이상이면서, 해당 횡축과 종축의 다른 상관계수보다 큰 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서

사용된 잠재변수들은 모두 판별타당성이 있다고 할 수 있다.

2. 구조모형의 검증

본 연구의 변수들이 판별타당성을 확보하였다고 판단하였기에 SmartPLS 2.0 통계프로그램을 사용하여 부트스트랩 분석을 통한 경로분석을 수행하여 [그림 2]와 같은 결과를 얻었다[24]. 여기서 실선으로 표시된 경로는 통계적으로 유의하다는 것을 의미한다.



주) * : p < 0.05, ** : p < 0.01, *** : p < 0.001

그림 2. 경로분석 결과

본 연구에서 제시한 가설의 검증결과는 [표 7]에서 보는바와 같다.

표 7. 가설검증 결과의 요약

가설 및 경로	경로 계수	t-값	검증 결과
가설 1-1:계약완결성 → 마음챙김실천	0.387	9.980	채택
가설 1-2:계약완결성 → 신뢰수준	0.159	3.309	채택
가설 2-1:관계강도 → 마음챙김실천	0.266	7.733	채택
가설 2-2:관계강도 → 신뢰수준	0.215	3.914	채택
가설 3-1:마음챙김실천 → 신뢰수준	0.335	8.993	채택
가설 3-2:마음챙김실천 → 아웃소싱성공	0.387	8.936	채택
가설 4 :신뢰수준 → 아웃소싱성공	0.340	8.357	채택

첫째, 계약완결성이 마음챙김 실천과 신뢰수준에 미치는 영향은 설정된 가설대로 통계적으로 유의한 수준에서 긍정적인 영향(가설 1-1과 가설 1-2)을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 관계강도가 마음챙김 실천과 신뢰수준에 미치는 영향도 설정된 가설대로 통계적으로 유의한 수준에서 긍정적인 영향(가설 2-1과 가설 2-2)을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 마음챙김 실천이 신뢰수준과 정보시스템 아웃소싱 성공에 미치는 영향도 모두 통계적으로 유의한 수준에서 긍정적인 영향(가설 3-1과 가설 3-2)을 주는 것으로 나타나서, 두 가지 가설 모두 채택되었다. 마지막으로 신뢰수준이 정보시스템 아웃소싱 성공에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 수준에서 긍정적인 영향(가설 4)을 미치는 것으로 나타났다.

VI. 결론

본 연구의 목적은 정보시스템 아웃소싱 분야에서 마음챙김 개념의 중요성을 인식하고 마음챙김을 실천하는데 토대가 되는 틀을 제공하는 것이었다. 본 연구는 이를 위해 계약 완결성, 관계강도, 마음챙김 실천, 신뢰수준, 정보시스템 아웃소싱 성공으로 구성된 이론모형을 제안하였고, 국내 정보시스템 아웃소싱 서비스 사용자를 대상으로 설문조사를 실시하고, 구조방정식모형을 사용하여 분석한 결과, 다음과 같은 시사점들을 도출하였다.

먼저 본 연구는 국내 정보시스템 아웃소싱 분야에서

탐색적 수준에 머물러 있던 기존의 마음챙김 실천 개념을 정보시스템 아웃소싱 관계관리 모형에 수용하고 이를 실제 검증하였다는데 의의가 있다. 기존 연구에서는 신뢰를 바탕으로 한 파트너십이나 IT거버넌스 개념에 주안점을 둔 연구들이 주류를 이루었다. 둘째 본 연구에서 제안된 연구모형의 검증 결과는 마음챙김 개념이 기존 연구에서 중요하게 다뤘던 신뢰 등의 개념을 촉진하는 것으로 나타났다. 이것은 정보시스템 아웃소싱 성공의 결정요인인 신뢰수준을 촉진하는 마음챙김 실천의 역할을 규명함으로써 기존 연구 결과를 확장하는데 기여하였다고 볼 수 있다. 또한 마음챙김 실천은 계약완결성과 관계강도에 의해서 긍정적인 영향을 받는다는 본 연구의 분석 결과는 실제 정보시스템 아웃소싱 현장에서 마음챙김 실천을 이해하고 쉽게 적용하는데 도움을 줄 것으로 생각된다.

본 연구는 정보시스템 아웃소싱에서의 마음챙김 실천의 역할을 규명함으로써 여러 가지 의미 있는 시사점을 도출하였지만, 이러한 본 연구의 흥미로운 결과에도 불구하고 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 따라서 이를 극복할 수 있는 향후 연구가 필요하다고 생각된다.

첫째, 본 연구는 마음챙김 실천의 매개역할에 주안점을 두고 검증하였다. 그러나 실제 정보시스템 아웃소싱 현상에 대한 설명력을 높이기 위해서는 마음챙김 실천을 조절하는 변수들도 고려하는 것도 필요하다. 이런 통계적 분석절차가 뒤따른다면 본 연구의 흥미 있는 연구결과에 대한 설득력도 높일 것으로 보인다. 둘째, 본 연구는 국내 정보시스템 아웃소싱 서비스 사용자를 대상으로 제안한 연구모형을 실증하였다. 정보시스템 아웃소싱 서비스 사용자뿐만 아니라 그 공급자에 대해서도 설문조사를 하여 비교연구를 수행된다면, 보다 의미 있는 결과가 도출될 것으로 판단된다. 셋째, 해외의 정보시스템 아웃소싱 조직에 대해서도 설문조사를 실시하여 비교연구를 수행할 수 있다면, 본 연구에서 제시된 이론모형을 일반화하는데 도움이 될 것으로 생각된다. 마지막으로 본 연구는 설문 응답 시점에 정보시스템 아웃소싱을 수행 중인 있는 서비스 사용자들을 대상으로한 횡단연구 설계(cross-sectional design)로 수행

되었다. 만약 다음 정보시스템 아웃소싱 계약체결 이후 시점에 동일 설문자를 대상으로 한 종단적 연구(longitudinal study)가 수행된다면, 본 연구에서 분석된 마음챙김실천이 다음 계약체결 이후에 계약완결성 및 관계강도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하여 의미 있는 시사점을 제시해 볼 수 있는 매우 흥미로운 연구가 될 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- [1] 이종만, 남기찬, 김용진, "정보시스템 아웃소싱: 상황관점에서 본 계약과 신뢰의 통합적 분석", *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 제17권, 제4호, pp.133-163, 2007.
- [2] <http://news.mk.co.kr/newsRead.php?year=2013&no=798685>.
- [3] 이재남, 김영걸, "정보시스템 아웃소싱의 성공을 위한 인과모형에 관한 연구 : 구조방정식 모형 접근방법", *경영학연구*, 제28권, 제3호, pp.799-822, 1999.
- [4] Y. J. Kim, J. M. Lee, C. Koo, and K. Nam, "The Role of Governance Effectiveness in Explaining IT Outsourcing Performance," *International Journal of Information Management*, Vol.33, No.5, pp.850-860, 2013.
- [5] 이종만, "인적자원능력이 정보시스템 아웃소싱 성공에 미치는 영향에 있어서 IT 거버넌스의 매개효과", *한국콘텐츠학회논문지*, 제9권, 제7호, pp.285-293, 2009.
- [6] 이종만, "공식적, 비공식적 통제 결합이 정보시스템 아웃소싱 결과에 미치는 영향: IT 거버넌스 관점", *인터넷정보학회논문지*, 제11권, 제4호, pp.155-164, 2010.
- [7] 이종만, 구철모, 남기찬, "아웃소싱 성과를 위한 IT 서비스 관리에서 IT 거버넌스 커미트먼트의 중요성에 대한 연구", *한국지식경영학회*, 제11권, 제3호, pp.31-45, 2010.
- [8] http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/600145.html.
- [9] 김용영, 안중호, 오상조, "지속 가능한 대학 경쟁력의 원천: 마음챙김의 대학 정보화", *Information Systems Review*, 제11권, 제2호, pp.1-22, 2009.
- [10] 오상조, 김용영, 김범수, "마음챙김 관점에서 본 대학 정보화 프로젝트", *한국전자거래학회지*, 제16권, 제3호, pp.225-247, 2011.
- [11] E. J. Langer, *The Power of Mindful Learning*, Da Capo Books, MA, 1998.
- [12] K. E. Weick, K. M. Sutcliffe, and D. Obstfeld, "Organizing for High Reliability: Processes of Collective Mindfulness," *Research in Organizational Behavior*, Vol.21, pp.81-123, 1999.
- [13] K. E. Weick and K. M. Sutcliffe, "Managing the Unexpected: Assuring High Performance in an Age of Complexity," Jossey-Bass, San Francisco, 2001.
- [14] 이종만, 남기찬, "정보시스템 아웃소싱에서 관계관리의 조합: 신뢰 관점", *Journal of Information Technology Applications & Management*, 제13권, 제4호, pp.181-196, 2006.
- [15] 김형진, 이상훈, 이호근, "정보시스템 아웃소싱에서 심리적 계약 커미트먼트의 중요성에 대한 연구", *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 제17권, 제2호, pp.49-81, 2007.
- [16] 이재남, "비즈니스 전략, 아웃소싱 전략 및 기업 성과: 구성적 관점의 탐색적 연구", *경영학연구*, 제34권, 제5호, pp.1555-1583, 2005.
- [17] G. Sheehy, *Passages: Predictable Crises of Adult life*, E P Dutton, 1976.
- [18] J. Teasdale, Z. Segal, J. Williams, V. Ridgeway, J. Soulsby, and M. A. Lau, "Prevention of relapse/recurrence in major depression by mindfulness-based cognitive therapy," *J of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.68, No.4, pp.615-623, 2000.

- [19] R. A. Baer, G. T. Smith, J. Hopkins, J. Krietemeyer, and L. Toney, "Using self-report assessment methods to explore facets of mindfulness assessment," Vol.13, No.1, pp.27-45, 2006.
- [20] 이일환, 김정윤, "벤처기업 창업자의 리더십 영향력에 대한 마음챙김의 상호작용효과", 한국산학기술학회논문지, 제11권, 제5호, pp.1881-1890, 2010.
- [21] 박성현, *마음챙김 척도 개발*, 가톨릭대학교 박사학위논문, 2006.
- [22] S. R. Bishop, M. Lau, S. L. Shapiro, L. Carlson, and F. Anderson, Mindfulness: A proposed operational definition, *Clinical psychology, Science and practice* (in press), 2004.
- [23] V. Grover, M. J. 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, pp.89-116, 1996.
- [24] <http://www.smartpls.de/forum/release.php>

저 자 소 개

이 종 만(Jong Man Lee)

정회원



- 1997년 2월 : KAIST 경영공학 (공학석사)
- 2007년 8월 : 서강대학교 경영학과(경영학박사)
- 2001년 9월 ~ 현재 : 동양미래대학교 e-비즈니스과 부교수

<관심분야> : 경영정보시스템, e-비즈니스, IT아웃소싱