원 저

IT 서비스 제공자의 기술/업무 전문성이 관계품질에 미치는 영향: 전자의무기록 시스템의 사례

박준기*, 이상우**, 신현경***, 이정우****†

연세대학교 IT정책전략연구소*, (주)인테그비전**, (주)메디컬그룹베스티안***, 연세대학교 워크사이언스 연구센터****†

〈Abstract〉

The effects of Technological and Business Expertise of IT Service Provider on Relationship Quality: The case of EMR system

Jun-Gi Park*, Sangwoo Lee**, Hyunkyung Shin***, Jungwoo Lee****†

IT Policy& Strategy Research Institute, Yonsei University, IntegVision Co., Ltd**, MedicalGroupBESTIAN Co., Ltd***, Center for Work Science, Yonsei University****

This study provides empirical evidence for the role of IT professional's expertise in hospital IT service encounters. It is posited here that IT professional's technological expertise and business expertise are associated with relationship quality(trust, satisfaction, commitment). Partial least square analyses are conducted, using data collected from 216 hospital workers. The results confirm that technological expertise strongly impacts on commitment and business expertise maintain a strong impact on satisfaction and trust. This study uses a cross-sectional survey as a research method. Longitudinal study seems necessary to further explore how expertise perception is actually formed between IT professionals and users in hospital service environments. The analysis also reveals that it takes time to grow relationship quality. Implications are discussed, and further studies are suggested.

Keywords: Electronic Medical Record, Hospital Information Systems, IT Expertise, Relationship Quality

I. 서 론

현대의 의료서비스는 IT(Information Technology)의 도움이 없이 수행하기 어려울 정도로 IT의존도가 높아져 가고 있다. 의료 현장에서 사용하는 진단기기, 검사기기, 수술기기는 대부분 IT장비라고 해도 과언이 아닌 상황이며, 고객정보를 관리하는 병원정보화도 급속도로 진행되어 중소규모의 병원까지도 환자의 정보를 전산화해서 관리하고 있다. 병원 정보화 중 가장 대표적인 시스템이 전자의무기록 (EMR: Electronic Medical Record) 시스템이다.

전자의무기록 시스템은 환자의 진료 행위와 관련된 업무에 대한 자료, 진료 및 수술, 검사 기록을 정보화하여 관리하는 시스템이다. 이 시스템에는 환자의 기초정보부터 병력사항, 약물 반응검사내용, 건강상태 및 진료기록이 전부 들어가 있으며, 처방전달 내용, 영상 저장 내용을

* 투고일자 : 2015년 02월 16일, 수정일자 : 2015년 03월 01일, 게재확정일자 : 2015년 03월 14일
† 교신저자 : 이정우, 연세대 정보대학원 교수, 전화 : 010-5398-7751, 이메일 : jlee@yonsei.ac.kr
본 논문은 산업통상자원부 2013년 바이오의료기기 산업원천기술개발사업인 〈디지털병원 수출 활성화를 위한 사례기반 진료시스템개발〉 과제 연구비의 지원을 받아 게재되었습니다.

포괄하는 시스템으로 병원정보화의 핵심적인 시스템이라 할 수 있다(서창석 ; 이인태, 2014). 병원들은 이를 통해 고객 서비스 향상, 대기시간 단축, 진료의 질 향상, 정확한 진단, 비용 절감 및 진료부서와 진단 부서간의 업무효율화를 통해 경쟁력을 갖춰가고 있다.

전자의무기록 시스템은 설계와 운영에 있어서 의료서비스에 참여하는 환자, 의사 및 행정인원들과 더불어 본 시스템을 운영하는 IT서비스 담당자들과 밀접한 협업이 필요하다. 일반적으로 IT서비스의 경우 고객 관점의 특성인 시스템 편의성, 만족도 등을 강조했으나, 최근에는 IT서비스 제공자의 전문성을 고려해야 운영관점에서 효율성을 높일 수 있다(박준기 등, 2012). IT 서비스는 시스템 운영과 관련된 업무를 알고 있어야 IT사용자가 제기한 문제 혹은 새로운 요구사항에 대응이 가능하다. 즉, IT서비스 제공자는 소프트웨어 프로그래밍, 시스템 아키텍처 및 IT솔루션에 대한 지식 뿐만 아니라 고객의 업무에 대한 충분한 이해와 적절한 방안을 제시할 수 있는 전문성을 가지고 있어야 한다(J.G. Park ; Lee, 2014).

사회적 교환이론(Social Exchange Theory)에 따르면 서비스 제공자와 사용자간의 관계는 상대방에 대한 행동에 따라 기대되는 가치에 따라 결정 된다. 따라서 IT사용자가 지속적으로 요구사항에 대한 행동을 취해야만 서비스 제공자는 그에 따른 적절한 행동을 하게 된다. IT서비스와 같은 전문 서비스에 있어서는 사용자와 서비스 제공자 간의 긴밀한 협의가 필수적이다. 서로의 전문성을 교환하고 상호소통을 해야 업무에 활용할 수 있는 적절한 시스템으로 개발하고 유지가 가능하기 때문이다(Spake ; Megehee, 2010).

병원에서 활용하는 시스템들이 일반적으로 높은 복잡성과 지식 집합적 특성을 가지고 있으므로, 실제 사용자인 간호사, 의사, 행정직원의 시스템 만족도를 측정해서 IT도입의 활용을 향상시키고 변화관리를 촉진하는데 활용하고 있다. 전자의무기록 시스템에 대한 만족도 인식정도(박운제, 2011; 이은숙, 2012) 혹은 시스템 품질에 대한 인식정도(이인태, 2014)에 관한 연구들은 간호사 혹은 병원 행정직원이 시스템을 어떻게 인식하고 활용하는지에 초점을 두어 전자의무기록 시스템을 더 효율적으로 구성하고 사용자의 변화관리활동이 주요하다는 점을 부각하고 있다. 병원의 전자의무기록 시스템도입 과정을 살펴본 연구에서는 조직 전반의 생산성 향상을 위해서는 병원의 구성원들의 참여와 IT전문가에 적절한 피드백을 통해 빠른 시스템 안정이 가능했다는 점을 강조하고 있다(최광석 등, 2013). 즉, 기존 연구에서도 병원 구성원들의 IT사용에 대한 측정과 관리를 통해 시스템 전반의 활용을 높이는 것을 확인할 수 있었다. 그러나, 기존 연구는 시스템 관점의 만족도 혹은 품질 측정으로 한정되어 있다는 한계가 존재한다. 일반적으로 IT서비스의 만족도와 품질 측정은 시스템에서 제공하는 기능과 정보 그리고 IT서비스 제공자에 대한 만족도와 품질을 측정하게 된다(.J,Park etc, 2012). 특별히 높은 전문성을 보유하고 있는 IT서비스는 IT서비스 제공자의 역할이 무엇보다 중요하다.

따라서 본 연구에서는 전자의무기록 시스템과 같이 의료현장에서 핵심이 되는 병원정보시스템을 사용하는 의사, 간호사 등과 같은 의료종사자들이 IT서비스 제공자과의 관계 형성에 주목했다. 높은 의료전문성을 보유한 의료종사자 관점에서 IT서비스를 제공하는 담당자의 업무지식(의료행정) 및 기술적 지식(IT서비스)에 대한 인식정도에 따라 IT서비스 제공자와 사용자의 관계 형성에 어떤 영향을 주는지를 살펴보고자 했다.

II. 이론적 배경

1. 전자의무기록(EMR)시스템

병원정보시스템이란 병원 내 각종 의료 및 일반 업무에 있어 정보 이용자와 컴퓨터를 결합시켜 조직구성원의 성과를 높이고 나아가 병원 조직의 전체성과를 향상시키는 것을 목적으로 구축되는 업무지원시스템을 총칭하는 개념이다(최준영 등, 2011). 현재의 병원정보시스템은 의학이 발전함에 따라 진료형태가 점차 변화되고 병원의 수가 늘어 경쟁체제가 심화되면서 병원 내 전문직종간에 정보사용에 대한 다양한 관점과 요소를 충족시켜야 한다. 그래서 과거에는 병원에서 생산되는 정보만을 관리하고 지원하는 시스템이었으나, 최근 병원 경영환경은 다양한 의료정보 및 경영정보를 공유하고 최고경영자의 의사결정을 지원할 수 있도록 시스템이 발전되고 있다. 병원정보의 근간은 환자를 치료한 기록인 의무기록이라 할 수 있으며 이를 관리하는 시스템이 전자의무기록 시스템이다.

전자의무기록은 종이로 작성되는 의무 기록이 작성자

에 따라 기록의 누락과 오류가 많이 발생함으로 불완전한 정보가 되기 쉽고 변질과 분실로 가용성이 떨어지는 문제점을 해결하기 위해 발전되었다. 일반적으로 의무기록이란 환자의 질병과 관계되는 모든 사항과 병원이 환자에게 제공해 준 검사, 치료 및 결과에 관한 사항을 기록한 문서이다. 그러므로 환자에게 내려진 진단, 치료사실 및 그 결과를 입증할 수 있는 완전하고 정확한 내용이 기록되어야 하며 외래환자, 입원환자, 응급환자 등 모든 환자의 기록이 다 작성되어야 한다(최광석, 2013).

전자의무기록 시스템에 대한 사용자 적용과 인식에 대한 다양한 연구가 진행되었다. 박운제(2011)는 신규로 전자의무기록을 도입하는 경우 의사의 기대만족도가 높으며 특히, EMR시스템에 대한 오류수정 · 조회 · 작성 · 서식지 생성의 기능 및 성능에 대한 만족도가 3.90점으로 가장 높게 난 것으로 봐서 시스템 본연의 기능에 대한 중요성을 강조하고 있다. 또한 간호사의 전자의무기록 시스템에 대한 만족도 연구에서도 전자의무기록 시스템의 기능과 성능, 표준화 및 정보 활용 그리고 시스템 사용지원의 만족도가 가장 높은 것으로 분석되었다(이은숙, 2012). 전자의무기록의 기술적 특성이 시스템의 품질과 정보 품질에 대한 인식을 높이고, 사용자 만족에 직접적인 영향을 준다(이인태, 2014). 이러한 전자의무기록 시스템의 도입은 병원전반의 서비스 개선과 운영성과를 높이게 한다. 서창석, 이인태(2014)는 전자의무기록을 도입한 병원을 대상으로 실제 전자의무기록시스템의 품질이 서비스 개선활동에 영향을 주는지를 검토한 결과 높은 프로세스 변화가 있었다는 사실을 실증했으며 지속적이고 안정적인 운영이 병원 업무성과에 관련성이 높다는 사실도 강조하고 있다. 기존 연구들은 주로 전자의무기록 시스템 자체가 품질 속성인 정보품질, 시스템 품질에 대한 사용자(의사, 간호사, 행적직원) 인식에 초점을 맞추고 있다. 그러나, 실제 전자의무기록 시스템 사용상의 문제가 발생할 경우 품질에 대한 인식이 급격하게 변화될 수 있다(박준기, 2012). 따라서 전자의무기록 시스템에 대한 IT서비스를 제공해주는 담당자에 대한 사용자들의 인식과 행동연구가 필요하다.

2. IT서비스 제공자 전문성

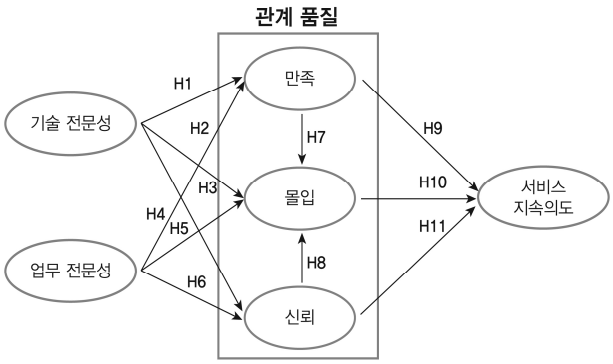
서비스 제공자 전문성은 어떤 특정 분야에서 영향력을 발휘할 수 있는 기술이나 경쟁력(역량) 등과 같은 특성이며, 이것은 신뢰를 형성하는데 있어 상대방의 전문적인 능력이 관련 업무에서 만족스러운 결과를 도출해 낼 것이라는 믿음을 전제로 한다(Mayer 등, 1995).

전문성에 관한 연구는 다양하게 정의 되고 있는데, Meng Leong 등(1989)은 전문성을 먼저 거래당사자가 원하는 서비스를 설명하거나 제공할 수 있는 전문적인 지식과 고객의 습관, 동기, 행동 등으로 고객을 분류하거나 파악할 수 있는 능력으로 정의하고 있다. Doyle, Roth (1992)는 전문성을 서비스에 대한 지식 정도를 일관되게 직원의 이미지를 나타낼 수 있는 행동 역량으로 파악 하고 있다. 특히, 조직에서 고객과 관계를 높이는 방법은 전문성에 대한 확신을 심어줌으로써 지속적인 관계를 유지해 나가는 것에 있다. 조직의 실질적 성과를 위해서 사전에 전문성에 대한 신뢰가 선행되어야 한다. 따라서 조직 내 구성원들 간의 관계를 형성하는데 상대방의 전문성은 중요한 요소이다(Sako, 1992). Spake, Megehee(2010)은 전문성을 의학 지식의 수준 정도로 정의하고 있다. 즉, 전문성은 전문적인 지식에 대한 고객 혹은 사용자의 인식 정도로 정의 할 수 있다. IT시스템 분야에서 전문성의 유형이 특히 중요하다. IT시스템은 일반적으로 IT 프로그래밍과 시스템 구조에 대한 기술적 전문가와 비즈니스 분석과 정확한 업무 요구사항에 대한 이해를 가진 업무 전문가의 협업이 필수적으로 요구되기 때문이다(박준기 등, 2013). 따라서 IT시스템 서비스 제공자의 전문성은 업무 전문성과 기술전문성으로 구분해야 한다.

3. 관계품질 – 만족, 신뢰, 몰입

기존 관계마케팅 연구에서 관계품질은 고객이 서비스 제공자의 진실성에 의존하여 향후 수행에 대해서 확신하는 정도라고 정의하고 있다 (Crosby 등, 1990). 관계품질을 구성하는 요소들은 서로 다른 특징을 가지는 고차원적 구성항목들로 구성되어 있으며 일반적으로 만족, 신뢰, 몰입의 세 가지로 정의한다(박준기 등, 2010). IT서비스의 경우 서비스 제공자의 만족, 신뢰 그리고 관계몰입은 IT서비스 상황을 설명하는 핵심 요소가 된다(박준기 등, 2014).

서비스에 대한 만족은 소비 경험으로부터 얻어진 결과와 소비과정에 대한 소비자의 평가를 말하는 것으로 오랫동안 고객과 마케팅 이론의 중심이 되어왔다. 특히 만족은 고객유지 측면에서 기존 제품이나 서비스가 고객과의



<그림 1> 연구모델

관계를 유지하거나 단절되는데 중요한 요소로 인식되고 있다 (McKeen 등, 1994). 아웃소싱의 성장과 함께 분업화가 활발히 이루어지고 있는 IT서비스 분야의 경우, 새로운 고객을 유치하고 기존 고객을 잃지 않기 위한 관계품질의 개선이 중요한 이슈로 인식되고 있다(Carr, 2006). 병원의 IT시스템 사용자의 만족도는 시스템을 지속적으로 사용할 동기요인이다. 최준영(2011)은 병원행정직원의 병원정보시스템 만족도 측정을 통해 향후 시스템 도입 및 유지를 위한 동기요인으로서 활용하고자 했다.

IT시스템 분야에서 신뢰는 성공적인 파트너쉽을 위한 필수적인 구성요소이다(J. Park 등, 2012). 높은 신뢰관계는 사용자에게 제품과 서비스에 대한 긍정적 행동을 이끌어 내고 구전효과와 같은 긍정적인 행위를 만들어 낸다. 고객의 긍정적 인식이 서비스 제공자에 대한 신뢰와 관련이 있기 때문에, 낮은 신뢰관계는 상대방과의 활발하지 못한 의사소통을 야기할 수 있다. 그래서 서비스를 제공하는 사람과 조직에 대해 고객들이 가지는 신뢰는 IT서비스 관계를 담당하는 관리자들의 주요 관심사라고 할 수 있다(J.-G. Park 등, 2014).

관계는 상호간의 보이지 않는 헌신을 토대로 형성되는 것이기 때문에 기업간의 관계에만 국한되지 않더라도 개인과 개인, 개인과 기업 등 모든 관계에 있어서 몰입은 높은 중요성을 가진다고 할 수 있다. 몰입은 조직의 장래까지 고려하는 심리적 애착 상태라고 이야기 하고 있으며 가치 있는 관계를 유지하기 위해 스스로 애쓰고 지속되길 원하는 소망과도 같다고 정의한다 (Bove ; Mitzifiris, 2007). 다시 말해 몰입은 관계유지에 필수적인 요소라고 말할 수 있으며 관계형성의 중심이 된다. 의료 분야에서 몰입은 간호서비스와 같은 서비스제공자와 고객간의 관계를 형성하는 선행요인으로 설명된다 (원영순 ; 김지현, 2014). 주기중, 유상진(2012)은 의료현장에서 제공되는 IT기술이 간호서비스를 제공하는데 몰입을 높여주는 것을 실증하고 있다. 이를 통해 의료 분야에서도 IT서비스가 관계를 높이는 것에 있어 몰입의 효용이 중요함을 확인 할 수 있다.

4. 지속사용의도

IT시스템을 지속적으로 사용하려는 의도는 현재 사용하는 IT시스템을 앞으로 계속 사용할 것인지를 직접적으로 나타내는 것으로 IT서비스 제공자와 IT시스템 사용자의 관계를 나타내는 핵심 요소이다(박준기, 2012). 특히 병원의 경우 IT시스템이 사람의 생명과 관련된 중요한 정보를 담고 있어, 사용자가 적극적으로 현재 운영중인 IT서비스를 유지하려는 지 여부가 다른 IT서비스 영역과 비교해도 중요하다. 현재 운영중인 IT서비스를 지속적으로 사용하지 않으려 한다면, 그것은 IT서비스의 활용을 하지 않고 전체 서비스 비용을 높이는 요인이 된다(J. Park, 2012). 따라서 IT서비스 제공자에 대한 관계를 지속적으로 유지하는지 여부는 IT서비스에 대한 사용자의 전체적인 평가가 된다(박준기, 2013).

III. 연구모형 및 가설

본 연구목적을 달성하기 위해서 IT서비스 제공자의 전문성, 관계품질 그리고 IT서비스 지속의도의 관계를 바탕으로 〈그림 1〉과 같은 연구모형을 제시한다. 이를 위해 전문성은 기술전문성과 업무전문성으로 구분했고, 관계품질은 만족, 신뢰, 관계 몰입의 세 가지 구성요소로 설정하였다.

1. 전문성과 관계품질의 관계

전문성은 서비스 제공에 관한 능력으로 설명되며, 서비스에 대한 만족은 서비스 제공자의 서비스 제공 능력과 지식수준에 대한 평가이다(Yoon ; Suh, 2004). 개인의 전문성에 따라 영향을 많이 받는 대표적인 분야인 체육교육 분야의 경우 퍼스널 트레이너의 전문성에 따라 고객의 만족도는 직접적인 영향을 받게 되고 운동을 지속하는 의도를 만들게 된다 (김경식, 2014). 한편 Spake,

Megehee(2010)은 의료에 대한 전문성 인식 정도에 따라 고객의 만족도가 높은 영향 관계를 가진다고 주장하고 있다. 이은숙(2012)은 의료서비스 전문가의 전문성에 대한 고객들의 인식에 따라 고객 만족도가 높아진다는 점을 실증하고 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 : 인지된 기술전문성은 만족에 긍정적인 영향을 준다.
H2 : 인지된 업무전문성은 만족에 긍정적인 영향을 준다.

Palmatier 등(2006)에 따르면 전문성은 서비스 제공자에 대한 신뢰와 몰입을 형성하는 중요한 변수로 제시되었다. 또한 서비스 제공자의 전문성과 몰입과의 관계는 의료 서비스에서 의사와 환자의 관계를 대상으로 연구에서 유의한 관계에 있다고 밝혀진 바가 있다 (Spake ; Megehee, 2010). 박준기(2012)는 IT 서비스 제공자의 전문성에 따라 제공자와 사용자간의 관계몰입에 영향을 준다는 점을 실증하고 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3 : 인지된 기술전문성은 관계 몰입에 긍정적인 영향을 준다.
H4 : 인지된 업무전문성은 관계 몰입에 긍정적인 영향을 준다.

서비스 제공자의 전문성은 고객과의 신뢰를 구축하는 주요한 예측변수이다.(Crosby, 1990). 서비스 제공자와 고객간에서 고객이 인식하는 전문성이 높을 경우, 고객은 관련 서비스와 제품에 대한 의존성이 증가되어 지속적으로 서비스를 이용하게 된다 (Bendapudi ; Berry, 1997). 즉, 고객에 의해 인식된 관계는 경쟁서비스로의 전환을 어렵게 하며, 서비스를 지속적으로 사용하게 만든다. 따라서 IT서비스와 같이 높은 수준의 지식을 요구하는 서비스의 경우 서비스 제공자의 전문성은 서비스 제공에 관한 능력을 반영하기 때문에, IT서비스 사용자는 서비스 제공자의 전문성을 높게 인지하였을 때 더 높은 신뢰를 보인다 (박준기, 2012). Doney, Cannon(1997)은 신뢰를 형성하는 요인으로서 판매원의 전문성, 능력, 호감성, 유사성, 사업적 접촉빈도, 사회적 접촉빈도, 관계의 폭 등을 제시하였고, 특히 판매원의 전문성이 신뢰 형성에 강한 영향을 주는 것을 확인하고 있다. 따라서 IT서비스 제공자의 기술전문성과 업무전문성과 사용자가 인식하는 고객에 대한 관계를 다음과 같은 가설로 설정하였다.

H5 : 인지된 기술전문성은 신뢰에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
H6 : 인지된 업무전문성은 신뢰에 긍정직인 영향을 줄 것이다.

2. 만족, 신뢰 그리고 관계 몰입

Fornell 등(1996)에 따르면 사용자가 인식하는 만족은 서비스 제공 과정에 고객이 참여하면서 강화하게 되고, 제공자와의 지속적인 상호관계가 신뢰를 구축하게 만들어주고 그 결과로 서비스 제공업체에 대한 몰입이 되는 단계까지 발전하게 된다고 하였다. 즉, 신뢰, 만족이 사회적 관계를 통해서 몰입으로 발전하는 관계발전 모델이 폭넓게 받아 들여지고 있다(Wilson ; Mummalaneni, 1986, ANDERSON, 1989). 제품을 유통하는 유통업의 경우도 제품을 필요로 하는 시간에 정확하게 제공해주면 만족과 신뢰가 높아지는 것을 확인할 수 있다. (Bigne ; Blesa, 2003). 즉, 공급자에게 높은 만족도를 가지는 구매자는 공급자에게 높은 신뢰도를 형성하게 된다(Selnes, 1998).

서비스분야에서 고객 만족은 서비스 경험에 대한 평가를 대신하는 것이며, 고객을 지속적으로 유지하기 위한 동기요인이 된다(Bitner, 1990). Bauer 등(2002)는 인터넷 서비스 환경에서 서비스 제공자와 고객 간에는 만족과, 신뢰, 관계몰입의 상관관계가 높게 형성된다고 주장했다. IT서비스 제공자와 고객 간에도 고객이 인식하는 만족과 신뢰는 IT서비스 제공자에게 관계 몰입을 형성하게 하는 중요한 요인이 된다(박준기, 2014). 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H7 : 만족은 관계 몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
H8 : 신뢰는 관계 몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

3. 관계품질과 서비스 지속의도의 관계

서비스를 지속적으로 사용하기 위해 고객의 만족은 매우 강한 요소이다(Ho, 2012). 높은 고객만족도는 현 고객의 애착심을 높이고, 기존고객 이탈방지, 마케팅 실패

비용을 줄여 주는 등의 이점을 가지고 있고 고객들이 미래에 재 구매 하도록 유도한다(Fornell, 1992). 김창태와 조철호(2013)는 병원의 CRM 활동을 통해 고객에게 신뢰와 만족을 높이게 되고 이는 고객이 다시 병원을 찾는데 매우 중요한 동기요인이라는 점을 확인했다. 이와 같이 서비스 제공자와 고객 사이의 신뢰를 통한 관계 형성은 고객 입장에서 서비스에 대한 긍정적인 구전효과를 이끌어 내며 개인이 서비스를 지속적으로 채택 하게 만든다(Macintosh, 2007; S. C. Wang 등, 2010). 고객관점에서 서비스 제공자에 대한 관계 몰입은 서비스를 재사용하는데 긍정적인 태도를 취할 수 있도록 하고 서비스 제공자에 대한 충성도를 향상시키게 한다 (Bove ; Mitzifiris, 2007). 따라서 서비스 조직에서는 고객과의 관계를 오래 유지하기 위해 고객과의 관계를 지속적으로 향상시키기 위한 관계 몰입을 개발하는 전략을 수립을 하게 된다. 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H9 : 만족은 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
H10 : 관계몰입은 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
H11 : 신뢰는 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

IV. 연구 방법

1. 자료수집 및 응답자 특성

본 연구는 제시된 연구모델을 검증하기 위해 설문조사 방법을 사용하였다. 자료수집은 EMR시스템을 사용하고 있는 A병원 그룹의 4개 직영 병원과 협력 병원 15개의 종사자 982명을 대상으로 2014년 10월 17일부터 2014년 11월 9일까지 약 1달에 걸쳐 무작위로 이메일 설문조사를 실시하였다.

설문지는 구글 문서도구(Google Docs)를 활용해 진행되었으며 설문응답을 높이기 위해서 메신저, SNS등 다양한 방법으로 설문을 독려하는 방식으로 진행했다. 총 220개의 설문을 수집했으며, 이중 결측치나 분석에 적합하지 않은 설문을 제외한 총 216개의 설문을 최종 분석 자료로 사용하였다. 응답자 216명의 인구통계학적 표본 특성은 아래 〈표 1〉과 같다. 응답자의 특성을 보면 응답자의 업무경력은 1년 미만 10.2%(22명), 1~3년 24.1%(52명), 3~5년 18.5%(40명), 5~10년 20.8%(45명), 10년 이상 26.4%(57명)으로 조사되었다. 응답자의 직무 영역은 의사 12.0%(26명), 간호사 38.4%(83명), 의료기사 9.3%(20명), 행정 26.9%(58명), 기타 13.4%(29명)으로 조사되었다.

본 연구 모델의 변수들은 전문성, 신뢰, 만족, 몰입, 서비스지속의도이다. 본 연구의 변수들은 7점 리커트 형식의 다항목 척도들로 측정되었다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 전문성은 (Spake ; Megehee, 2010)의 연구를 바탕으로 4개 항목을 업무 전문성과 기술전문성으로 구분해서 사용했으며, 관계품질은 3가지 항목으로 구성했으며, 그 중 신뢰와 관계 몰입은 (J. Park, 2012)에서 사용한 항목을 사용했고, 만족은 (Carr, 2006)가 사용한 4개의 항목을 사용했다. 마지막으로 서비스 사용의도는 서비스를 계속하여 사용 하려는 의도로 정의하였고 (S.-C. Wang 등, 2010)의 4개 항목을 사용했다. 세부 측정항목 및 기존문헌 출처에 대한 내용은 〈표 2〉과 같다.

<표 1> 프로젝트 및 응답자 특성

목 록		No.	%	목 록		No.	%
병원규모 (병상)	~ 50	3	1.4%	EMR 사용기간	1년 미만	21	22.7%
	51 ~ 100	81	37.5%		1~3년	45	20.8%
	101 ~ 200	124	57.4%		3~5년	38	17.6%
	201 ~	8	3.7%		5~10년	49	22.7%
직무	의사	26	12.0%	경력 기간	1년 미만	22	10.2%
	간호사	83	38.4%		1~3년	52	24.1%
	의료기사	20	9.3%		3~5년	40	18.5%
	행정	58	26.9%		5~10년	45	20.8%
	기타	29	13.4%		10년 이상	57	26.4%
Total		216	100%	Total		216	100%

2. 변수의 조작적 정의

<표 2> 측정 변수와 측정항목

변 수	측정 항목		관련 문헌
업무 전문성	BEX1	IT 담당자는 병원 업무에 대해 전문적인 지식을 가지고 있다.	Spake and Megehee (2010)
	BEX2	IT 담당자는 병원 업무의 다양한 측면을 알고 있다.	
	BEX3	IT 담당자는 병원 업무 문제를 풀어줄 만한 역량이 있다.	
	BEX4	IT 담당자는 업무상 IT사용시 문제가 생겼을 때 적절한 도움을 줄 수 있다.	
기술 전문성	TEX1	IT 담당자는 전문적인 IT기술 지식을 가지고 있다.	
	TEX2	IT 담당자는 다양하고 폭넓은 IT기술 지식을 가지고 있다.	
	TEX3	IT 담당자는 IT기술 관련 문제를 풀 수 있는 경험을 보유하고 있다.	
	TEX4	IT 담당자는 새로운 IT 기술에 관해서 가르쳐 준다.	
신뢰	TRS1	IT 담당자를 믿을 수 있다.	J. Park et al. (2012)
	TRS2	IT 담당자가 옳다고 한 것은 그대로 따른다.	
	TRS3	IT 담당자는 충분히 신뢰할 만하다.	
	TRS4	IT 담당자는 의지할 만하다.	
관계 몰입	CMM1	IT 담당자와 관계를 형성하는데 관심이 많다.	
	CMM2	IT 담당자와의 관계는 나에게 매우 중요하다.	
	CMM3	IT 담당자를 배려하고자 노력한다.	
	CMM4	IT 담당자와의 관계 발전을 위해 최대한 노력한다.	
만족	SAT1	IT 담당자의 서비스에 대해 만족한다.	Carr (2006)
	SAT2	IT 담당자의 서비스는 나의 기대에 적절하게 맞는 수준이다	
	SAT3	IT 담당자의 서비스는 내 업무의 필요사항을 해결해 준다	
	SAT4	IT 담당자의 서비스를 내 동료들에게도 추천할 것이다.	
서비스 지속의도	CAI1	다른 기회에도 현재의 IT서비스를 가장 먼저 고려할 것이다.	S.-C. Wang et al. (2010)
	CAI2	IT서비스에 대해 누가 물어보면 나는 긍정적 답변을 할 것이다.	
	CAI3	누군가 업무 문제가 있을 때 나는 IT담당자를 추천할 것이다	
	CAI4	나는 현재 IT서비스를 지속적으로 사용하고 싶다.	

V. 데이터 분석 및 결과

본 연구에서는 구조방정식을 기반으로 PLS(Partial Least Square) 분석방법을사용하여 가설을 검증하였다. PLS 분석의 경우 표본크기와 잔차 분포에 대한 요구사항이 엄격하지 않아 상대적으로 적은 표본의 경우 적용이 가능한 분석 방법이다 (Gefen, 2000). 또한 이론적인 구조모형에 대한 평가와 측정모형에 대한 평가를 동시에 할 수 있다 (Chin, 1998). 따라서 본 연구와 같이 이론적 모델에 대한 탐색적 연구에 적합하다. 본 모형을 검증하기 위한 소프트웨어로는 SmartPLS 2.0을 사용하였다.

1. 측정모형 분석

PLS를 이용하여 분석할 경우, 집중타당성(Convergent Validity)과 판별타당성(Discriminant Validity)의 검토는 필수적이다. 확인적 요인분석은 개념타당성을 확인하는 방법으로 신뢰성(Reliability), 집중타당성과 판별타당성의 검증을 위해 수행하였다(Spanos ; Lioukas, 2001). 확인적 요인분석을 통해 각 측정항목의 관련 변수에 대한 요인 적재값의 크기를 조사하였다. 측정항목과 변수간의 적재값이 0.7 이상이면 측정항목의 개념적 타당성을 확보한 것으로 평가한다 (Chin, 1998). 측정 결과는 〈표 3〉과 같이 관련된 모든 적재값이 0.7 이상을 나타냈다. 신뢰성은 구성개념을 측정하는데 있어 측정도구가 가지는 내적 일관성을 의미한다. 일반적으로 조합신뢰도의 검토를 통해서 평가될 수 있다. 집중타당성은 이론적으로 밀접한 관계를 갖는 개념이 서로 통계적으로 유의한 상관관계를 보이는 경우를 의미한다. 집중타당성은 각각의 잠재개념에 대한 측정 변수들이 유의한 t값을 가지고 적재되

어야 한다는 의미이다. 집중타당성은 측정에러에 상대적인 구성개념 분산의 양을 의미하는 평균 분산 추출값(AVE : Average Variance Extracted)을 계산해서 검토한다. 검토된 모든 구성개념들의 개념신뢰도와 크론바하 알파(Cronbach' s á)는 0.84을 상회하였고, 평균 분산 추출값(AVE)도 모두 측정기준치인 0.5보다 높게 나타나 변수들의 신뢰성이 높은 것으로 판단된다(Bagozzi ; Yi, 1988).

판별타당성은 서로 상이한 개념이 있는 경우, 다른 개념을 측정하였을때 얻어진 측정치들 간에 상관관계가 매우 낮은 경우를 나타낸다. 잠재변수의 상관계수가 적절한 패턴의 적재값을 나타내야 하며, 측정변수는 할당된 요인에 높게 적재되어야 한다. PLS에서는 판별 타당성이 적합한지를 알아보기 위해 AVE의 제곱근 값이 변수간의 상관계수보다 높은 것으로 검증할 수 있다 (Fornell ; Larcker, 1981). 〈표 4〉의 오른쪽 행렬은 각 변수의 상관관계 계수값을 나타내고 있고, 대각선 행렬은 AVE의 제곱근 값이다 제곱근한 AVE값이 다른 상관 계수값보다 크게 나타나고 있어 판별 타당성의 조건을 만족하고 있다.

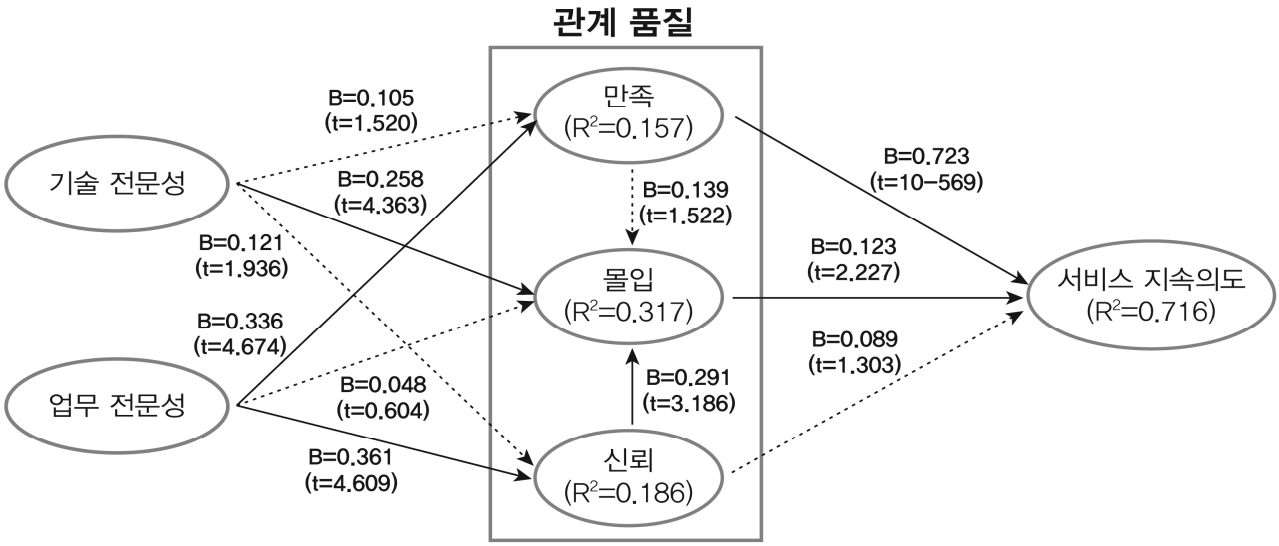
<표 3> 구성개념의 타당성 분석

구성 개념	측정변수				조합신뢰도 (CR)	Cronbach's Alpha
	항목	요인적재값	평균	표준편차		
업무 전문성	BEX1	0.843	5.014	1.282	0.896	0.844
	BEX2	0.819	4.792	1.254		
	BEX3	0.901	4.630	1.306		
	BEX4	0.738	4.120	1.634		
기술 전문성	TEX1	0.949	3.764	1.685	0.972	0.961
	TEX2	0.960	3.667	1.607		
	TEX3	0.961	3.565	1.763		
	TEX4	0.919	3.088	1.609		
신뢰	TRS1	0.904	4.954	1.417	0.961	0.946
	TRS2	0.889	4.995	1.386		
	TRS3	0.961	5.051	1.327		
	TRS4	0.955	5.009	1.347		
몰입	CMM1	0.918	4.403	1.378	0.944	0.922
	CMM2	0.951	4.310	1.327		
	CMM3	0.917	4.569	1.264		
	CMM4	0.917	4.139	1.569		
만족	SAT1	0.861	4.037	1.452	0.960	0.945
	SAT2	0.906	4.352	1.480		
	SAT3	0.913	4.597	1.361		
	SAT4	0.916	4.375	1.389		
서비스 지속의도	CAI1	0.925	4.144	1.504	0.959	0.942
	CAI2	0.947	4.449	1.533		
	CAI3	0.865	4.486	1.357		
	CAI4	0.954	4.222	1.490		

<표 4> 구성개념들 간의 상관관계 분석

구성 개념	AVE	BEX	TEX	TRS	CMM	SAT	CAI
업무 전문성	0.684	0.827					
기술 전문성	0.898	0.468	0.947				
신뢰	0.861	0.418	0.290	0.928			
몰입	0.809	0.344	0.401	0.478	0.899		
만족	0.857	0.385	0.262	0.658	0.417	0.926	
서비스 지속의도	0.853	0.338	0.231	0.624	0.467	0.833	0.924

BEX: Busienss EXpertise, TEX: Technological EXpertise, TRS: TRuSt, CMM:CoMMitemnt, SAT: SATisfaction,
CAI: ContinuAnce Intentions



<그림 2> 구조모형 분석 결과

2. 구조모형(Structural Model) 분석

측정모형 분석결과, 연구 모형에 대한 신뢰성과 타당성이 확보되었으므로 구조모형을 이용하여 가설 검증을 실시하였다. PLS에서의 가설검증을 위해서 부트스트랩(Bootstrap)분석을 수행하였다. 구조모형은모형의 잠재변수들 간의 의존적 관계를 나타내는 것으로서 변수들 간의 상관관계를 나타내는데 사용되며, 측정 계수뿐만 아니라 각 계수의 표준오차와 t값을 산출해낸다. 본 연구에서는 양측검정으로 t값이 1.96이상의 경우 유의수준 5%로 검증하였다 (Hair Jr, Anderson 등, 1995). 〈그림 2〉의 경로분석 결과에 따르면 가설1인 기술전문성과 만족의 관계(b=0.105, t=1.520)는 기각된 반면에 가설2인 업무전문성은 만족 (b=0.336, t=4.674)에 유의한 영향을 나타내었다. IT사용자 관점에서 IT제공자에 대한 만족은 업무수행에 필요한 IT관련 지식이라는 점을 확인해 주는 결과로 볼 수 있다. 기술전문성과 관계몰입에 관한 가설인 가설 3은 통계적으로 유의하여 가설 채택되었으나 (b=0.258, t=4.363), 가설 4의 업무전문성과 관계몰입과의 관계는 기각(b=0.048, t=0.604)되었다. Spake와 Megehee (2010)의 연구와 같이 IT담당자의 기술적인 전문성을 인지하는 경우에만 상대방에 대한 관계에 더 집중할 수 있다는 점을 설명해주고 있다. 가설 5인 기술전문성과 신뢰의 관계는 통계적으로 영향력이 없는 것(b=0.012, t=1.936)으로 나타났으나, 가설6인 업무전문성과 신뢰의 관계는 (b=0.361, t=4.609)에 통계적 유의성이 존재하여 지지되었다. 요약해보면, 전문성과 관계품질간의 관계에 있어 기술전문성은 오직 관계몰입을 높이는 데만 영향을 주고 업무전문성은 만족과 신뢰를 높이는데 통계적으로 영향력을 가지고 있다.

<표 5> 경로분석 결과

가설	경로	경로계수	t값	검증
H1	기술전문성 → 만족	0.105	1.520	기각
H2	업무전문성 → 만족	0.336	4.674	채택
H3	기술전문성 → 몰입	0.258	4.363	채택
H4	업무전문성 → 몰입	0.048	0.604	기각
H5	기술전문성 → 신뢰	0.012	1.936	기각
H6	업무전문성 → 신뢰	0.361	4.609	채택
H7	만족 → 몰입	0.139	1.522	기각
H8	신뢰 → 몰입	0.291	3.186	채택
H9	만족 → 서비스 지속의도	0.723	10.569	채택
H10	몰입 → 서비스 지속의도	0.123	2.277	채택
H11	신뢰 → 서비스 지속의도	0.089	1.303	기각

관계품질인 만족, 신뢰 그리고 관계몰입에 대한 분석결과는 다음과 같다. 만족이 몰입에 미치는 영향(b=0.139, t=1.522)은 통계적으로 유의하지 않아 가설 7은 기각되었으나, 신뢰는 관계 몰입에 영향(b=0.291, t=3.186)을 주는 것으로 나타났다. 따라서 가설 8은 채택되었다. 가설 9와 10으로 설정된 만족과 서비스 지속의도(b=0.723, t=10.569), 관계몰입과 서비스 지속의도 관계(b=0.123, t=2.277)는 모두 채택되었다. 반면에 신뢰와 서비스 지속의도(b=0.089, t=1.303)는 예상한 바와 다르게 기각되었다. 따라서 가설 11은 통계적으로 유의하지 않았다. 모든 가설에 대한 채택유무는 〈표 5〉의 경로분석결과에 제시하였다. 한편 잠재내생변수들에 대한 다중상관 자승치를(Squared Multiple Correlation, 회귀분석의 R2와 유사) 살펴보면, 기술전문성과 업무전문성은 만족 15.7%을 설명하고, 기술전문성, 업무전문성, 만족, 신뢰는 몰입의 31.7%를 나타내고 있으며, 기술전문성과 업무전문성은 신뢰의 18.6%를 설명한다. 서비스 지속의도는 만족, 몰입, 신뢰가 71.6%를 설명해주고 있어 높은 설명을 나타내고 있다.

VI. 결　　론

대형병원 뿐만 아니라 중소병원에서도 최근 전문적인 IT서비스를 받고 있다. 대다수 의료 종사자들은IT시스템을 통해 얻게 되는 효용을 매우 중요하게 생각하고, 적극적으로 활용하려는 경향이 존재한다(최준영, 2011). 특히 병원의 IT서비스에 대한 평가와 만족도 등을 측정하는 활동을 통해서 서비스 수준을 높이는 활동이 지속적으로 이루어져 왔다(이은숙, 2012). 일반적으로 IT서비스 사용자가 인식하는 제공자의 수준은 IT서비스 품질 전체를 높이는데 중요한 역할을 하게 만든다(박준기 등, 2010). 따라서 병원과 같은 지식 집약적 서비스의 경우 IT사용자의 IT서비스 제공자에게 기술적인 전문성과 더불어 업무에 관한 지식과 일정 수준이상의 전문성을 가지는 것은 중요하다. 높은 전문성을 보유한 IT서비스 제공자는 사용자와의 관계를 강화시키고 궁극적으로 IT서비스를 지속적으로 활용하도록 유도하기 때문이다(박준기, 2012). 따라서 본 연구에서는 의료종사자 관점에서 IT서비스 제공자의 전문성을 어떻게 인식하고 있고, IT서비스 제공자와 관계를 형성하는 요소로서 전문성이 어떤 영향을 주는 지를 살펴보았다.

실증 연구를 위해서 의료 종사자를 대상으로 설문을 수집했고 구조방정식 분석을 실시했다. 그 결과 기술전문성은 관계몰입에 유의한 영향을 미치지만 만족과 신뢰에는 통계적 유의성은 없는 것으로 나타났다. 반면에 업무전문성은 신뢰와 만족에는 유의한 영향을 미치지만 관계몰입에는 영향이 없는 것으로 나타났다. 또한 신뢰는 관계 몰입에만 유의한 영향을 가지고 만족은 몰입에 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다. 마지막으로 만족과 몰입은 서비스 지속의도에 유의한 영향을 미치지만 신뢰는 서비스 지속의도에 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 학문적 시사점과 실무적 시사점을 도출 하였다.

첫째, 병원 환경에서 IT사용자가 가진 IT전문성에 대한 인식이 관계형성에 영향을 준다는 점을 실증했다는 점에서 의의가 있다. 의사와 환자 관계에서 전문성에 대한 중요성을 확인한 (Spake ; Megehee, 2010)의 연구와 마찬가지로 의료 종사자인 행적직원, 간호사 그리고 의사가 인식하는 IT 서비스제공자의 전문성이 관계형성을 위한 중요한 요인이라는 점을 확인되었다.

둘째, 전문성을 기술 전문성과 업무 전문성으로 구분하여 관계 품질을 형성하는데 서로 다른 영향관계를 준다는 점을 확인했다는 점이다. 의료서비스의 경우 고도의 지식이 집약된 분야로 IT전문가의 경우도 업무를 파악하기 쉽지 않는 분야이다. 하지만, IT전문가의 업무 전문성은 만

족과 신뢰관계를 형성하는데 중요한 역할을 하고, 기술전문성은 오직 IT서비스 제공자에 대한 관계를 조금더 친밀하게 하는데 만 영향을 준다는 점은 시사하는 바가 많다. Park et al(2013)의 연구에서 제조기업의 전사적자원관리(ERP, Enterprise Resource Planning)을 운영하는 경우 IT서비스 제공자의 기술적 품질과 업무적 품질에 대한 사용자 인식이 신뢰 전반에 동시에 영향을 준다는 점과는 다른 측면을 나타낸다. 즉, 제조기업의 경우 IT시스템에 업무 프로세스가 동시에 포함되어 있어 시스템이 곧 프로세스를 통합한 경우가 많아 IT사용자가 IT지식을 많이 습득해야 하지만, 병원의 IT시스템의 경우 상대적으로 IT사용자의 IT지식의 요구사항이 적은 것으로 추정된다. 즉, 사용자 입장에서 IT서비스 제공자를 신뢰하고 만족하기 위해서는 업무에 대한 이해가 선행되어야 한다. 따라서 IT서비스 제공자의 전문성은 기술전문성과 업무전문성으로 구분하여 접근하는 것이 더욱 바람직할 것이다.

셋째, 의료서비스 분야의 경우, 관계품질이 IT서비스 지속적으로 사용하는 중요 요인으로 확인되었으나, 그 메커니즘은 타 분야와 차이가 존재했다. 일반적으로 IT서비스연구에서도 만족과 신뢰는 몰입에 영향을 주며 (Carr, 2006; 박준기, 2010). 관계품질 수준이 높으면 서비스 지속사용의도는 높게 형성된다(J.G. Park 등, 2013). 그러나, 본 연구는 만족과 몰입관계는 기각되었다. 한편 서비스 지속의도는 만족과 몰입과의 관계만 유의미하게 구성되는 것으로 밝혀졌다. 의료서비스 분야의 경우 IT서비스 담당자들에게 만족한다고 해도 그들과 관계를 더 폭넓게 형성하려고 하지 않지만, 서비스를 계속 받으려는 의도는 존재한다는 것이다. 이러한 결과는 만족이 IT서비스의 요구사항과 변경사항과 같은 서비스 제공의 결과 지표라는 점(박운제, 2011)에서 서비스를 재사용하게 만드는 가장 중요한 요인이라는 점을 확인해 주고 있다. 한편, IT서비스 제공자를 신뢰한다고 그들에게 지속적으로 서비스를 받는 것이 아니라 신뢰는 그들과의 관계를 폭넓게 만들어는 요인이 되고 이를 통해 서비스를 지속적으로 제공받게 만들 촉진 요인이라는 점이다. 이러한 현상은 사용자의 IT서비스 지속사용은 관계의 몰입을 통해서 이루어진다는 (Carr, 2006)의 주장과 연결된다.

마지막으로 의료서비스 분야에서 IT서비스 제공자의 전문성을 향상시키기 위해서 업무 전문성과 IT전문성을 구분해서 접근해야 한다. IT서비스 제공자는 전문성의 향상을 위해 지속 적인 교육 훈련을 통하여 최신의 기술적 지식을 보유하여야 하며, 다른 서비스 제공자와 차별된 특별한 업무적 지식을 보유하여야 한다. 이러한 두 가지 지식을 바탕으로 IT서비스 제공자는 고객화된 서비스의 제공과 고객의 요구에 충족하는 서비스를 제공할 수 있을 것이고, 고객이 IT서비스 제공자의 전문성을 보다 높게 인지하게 할 수 있을 것이다. 또한 개개인이 어떤 전문성을 더 보유했는지에 따라 IT사용자에게 대응방식을 조절할 수 있다. 예를 들면 기술전문성이 높은 인력의 경우 사용자 대응을 줄이고 시스템 운영에만 초점을 맞추고, 업무 전문성이 높은 IT서비스 제공자를 사용자에게 전담시키는 방법을 고려해 봐야 한다.

본 연구는 연구의 특성상 몇 가지 한계점이 존재한다. 먼저, 본 연구는 설문대상이 A그룹과 관련이 존재하는 중소병원만을 대상으로 했기 때문에, 일반화의 한계를 가지게 된다. 따라서 향후 연구에는 다양한 규모의 병원을 추가하고 설문 대상을 확대할 필요가 있다. 두 번째는 관계품질의 변수 간 선후관계에 대한 고려를 전부 연구모델에 반영할 수 없는 현실적인 한계가 존재한다. 대표적으로 Spake (2010)는 만족, 신뢰, 몰입간의 순환 관계를 제시하고 있으나, 본 논문은 관계몰입이 중심이 되는 Park(2012)와 박준기(2014)등의 논문에서 제시하는 이론을 기반으로 하여 관계 품질을 배열했다. 하지만, 변수간 선,후 관계에 따른 한계로 인해 연구 전체의 신뢰성에 영향을 줄 수 있으므로 향후 연구에서는 다양한 선후행 관계에 따른 영향을 고려해야 할 것이다. 마지막으로 본 연구는 분석 단위는 전자의무기록 시스템을 사용하는 개인이다. 하지만, 개인들이 동일 조직에서 계속 사용하는 시스템을 변경하기 어렵다. 따라서 본 연구에서 서비스 지속의도 변수를 동료들에게 현 시스템을 추천할 지를 설문하는 것으로 했으나, 향후 연구에서는 시스템에 대한 변경이 가능한 의사결정자를 대상으로 설문조사를 진행하여 종속변수로 활용하는 것으로 연구의 신뢰성을 높여야 할 것이다.

<참고문헌>

김경식(2014). 퍼스널트레이너의 전문성이 회원의 PT만족 및 운동지속에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 14(10), 298-305

김창태, 조철호(2013). 병원 CRM활동이 관계품질과 성과에 미치는 영향, 의료경영학연구, 7(3), 1-11

박운제(2011). 전자의무기록(EMR) 시스템하에서 의사의 만족도와 의무기록정보의 기재 충실도 향상 방안, 병원경영학회지, 16(2), 19-30

박준기, 박용기, 장준범(2012). 서비스 제공자의 전문성과 고객의 사회성이 지속적 사용의도에 미치는 영향 - IT서비스를 중심으로, 서비스경영학회지, 13(5), 203-220

박준기, 윤정인, 이정우(2010). IT서비스품질과 관계품질이 지식공유 활동에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지, 10(7), 355-365

박준기, 이혜정, 이정우(2014). IT 서비스 상황에서의 심리적 기제 : 갈등, 만족, 신뢰 그리고 몰입, 한국IT서비스학회지, 13(1), 1-21

박준기, 조철현, 김한별, 이정우(2013). IT컨설팅에서 인지적 신뢰와 정서적 신뢰에 관한 연구, 한국IT서비스학회지, 12(3), 39-54

서창석, 이인태(2014). 전자의무기록(EMR)이 프로세스 개선 및 운영성과에 미치는 영향, 서비스경영학회지, 15(3), 327-345

원영순, 김지현(2014). 치과의 고객관계관리 활동과 고객의 관계몰입, 보건의료산업학회지, 8(3), 39-48

이은숙(2012). 간호사의 전자의무기록 시스템 이용 만족도에 관한 연구, 보건과 복지, 14, 59-80

이인태(2014). 모바일 전자의무기록(EMR)의 기술적 특성이 시스템 품질과 사용자 만족에 미치는 영향 병원경영학회지, 19(3), 43-52

주기중, 유상진(2012). 서비스 스케이프와 정보기술이 서비스 접점직원의 직무만족과 정서적 몰입 및 서비스 수행에 미치는 영향: 간호서비스를 중심으로, 한국산업정보학회논문지, 17(5), 75-88

최광석, 구철모, 이대용(2013). EMR시스템 구축 사례연구: 조선대학교 병원, Information Systems Review, 15(2), 41-58

최준영, 고민석, 이현숙(2011). 병원행정직원의 병원정보시스템 이용만족도에 영향을 미치는 요인, 보건의료산업학회지, 5(3), 157-168

ANDERSON, E. W., B (1989). Determinants of Continuity in Conventional Industrial Channel Dyads, Marketing Science, Vol.8(4)(4), 310-323

Bagozzi, R. P., Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models, Journal of the Academy of Marketing Science, 16(1), 74-94

Bauer, H., Bauer, M., Grether, M. (2002). Customer Relations Through the Internet, Journal of Relationship Marketing, 1(2), 39-55

Bendapudi, N., & Berry, L. L. (1997). Customers' motivations for maintaining relationships with service providers, Journal of Retailing, 73(1), 15-37

Bigne, E., & Blesa, A. (2003). Market orientation, trust and satisfaction in dyadic relationships: a manufacturerâ retailer analysis, International journal of retail & distribution management, 31(11), 574-590

Bitner, M. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses, Journal of Marketing, 54(2), 69-82

Bove, L., Mitzifiris, B. (2007). Personality traits and the process of store loyalty in a transactional prone context, Journal of Services Marketing, 21(7), 507-519

Carr, C. L. (2006). RECIPROCITY: The Golden Rule of IS-User Service Relationship Quality and Cooperation, CoMMUNICATIONS OF THE ACM, 49(6), 77-83

Chin, W. (1998). Issues and opinion on structural equation modeling, Management Information Systems Quarterly, 22(1), 7-16

Crosby, L. A., Evans, K. R., Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. The Journal of Marketing, 54(3), 68-81

Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships, journal of marketing, 61(2),

35-51

Doyle, S., Roth, G. (1992). Selling and Sales Management in Action: The Use of Insight Coaching to Improve Relationship Selling, The Journal of Personal Selling & Sales Management(1), 59

Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, Journal of Marketing(1), 6

Fornell, C., Fornell, M., Johnson, E., Anderson, J., Cha, B. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings, Journal of Marketing, 60(4), 7-18

Fornell, C., Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, Journal of Marketing Research, 39-50

Gefen, D. (2000). E-commerce: the role of familiarity and trust, Omega, 28(6), 725-737

Hair Jr, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1995). Multivariate Data Analysis: With Readings, Upper Saddle River, NJ, USA: Prentice-Hall

Ho, C.-H. (2012). FACTORS AFFECTING INTENT TO PURCHASE VIRTUAL GOODS IN ONLINE GAMES, International journal of electronic business management, 10(3), 204

Macintosh, G. (2007). Customer orientation, relationship quality, and relational benefits to the firm, Journal of Services Marketing, 21(3), 150-159

Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust, Academy of management review, 20(3), 709-734

McKeen, J. D., Guimaraes, T., Wetherbe, J. C. (1994). The Relationship between User Participation and User Satisfaction: An Investigation of Four Contingency Factors, MIS Quarterly, 18(4), 427-451

Meng Leong, S., Busch, P., Roedder John, D. (1989). Knowledge Bases and Salesperson Effectiveness: A Script-Theoretic Analysis, Journal of Marketing Research(2), 164

Palmatier, R. W., Dant, R. P., Grewal, D., Evans, K. R. (2006). Factors Influencing the Effectiveness of Relationship Marketing: A Meta-Analysis, The Journal of Marketing, 70(4), 136-153

Park, J.-G., Lee, H., Jang, J., Lee, J. (2013). Roles of Technical and Functional Service Quality, and Cognitive and Affective Trust in IT Service Encounter, Journal of Next Generation Information Technology, 4(8), 312-321

Park, J.-G., Lee, J. (2014). Knowledge sharing in information systems development projects: Explicating the role of dependence and trust, International Journal of Project Management, 32(1), 153-165

Park, J.-G., Lee, S., Lee, J. (2014). Communication effectiveness on IT service relationship quality, Industrial Management & Data Systems, 114(2), 321-336

Park, J., Lee, J., Lee, H., Truex, D. (2012). Exploring the impact of communication effectiveness on service quality, trust and relationship commitment in IT services, International Journal of Information Management, 32(5), 459-468

Sako, M. (1992). Price, quality and trust: inter-firm relations in Britain and Japan (Vol. 18): Cambridge University Press

Selnes, F. (1998). Antecedents and consequences of trust and satisfaction in buyerâ seller relationships. European Journal of Marketing, 32(3/4), 305-322

Spake, D. F., Megehee, C. M. (2010). Consumer sociability and service provider expertise influence on service relationship success, Journal of Services Marketing, 24(4), 314-324

Spanos, Y. E., Lioukas, S. (2001). An Examination Into The Causal Logic of Rent Generation:

Contrasting Porter's Competitive Strategy Framework And The Resource-Based Perspective, Strategic Management Journal, 22, 907-934

Wang, S.-C., Sy, E., Fang, K. F. (2010). The post-adoption behavior of online knowledge community: decomposing customer value, Journal of Computer Information Systems, 51(2), 60-70

Wang, S. C., Sy, E., Fang, K. (2010). The post-adoption behavior of online knowledge community: decomposing customer value, Journal of Computer Information Systems, 51(2), 60-70

Wilson, D. T., Mummalaneni, V. (1986). Bonding and commitment in buyer-seller relationships: a preliminary conceptualisation, Industrial Marketing and Purchasing, 1(3), 44-58

Yoon, S., Suh, H. (2004). Ensuring IT Consulting SERVQUAL and User Satisfaction: A Modified Measurement Tool, Information Systems Frontiers, 6(4), 341-352