

시스템측면에서의 정보센터 개념변화가 사용자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구

A Study of the Effect on the End-User Satisfaction Changing Information Center in Systems Perspective

윤 중 현 (Jung-Hyeon Yoon)*

초 록

본 연구는 정보기술의 발전과 사용자 중심의 개발환경으로 인해 변화된 정보환경 속에서 정보센터의 새로운 방향 설정을 위해 정보센터의 관리 특성요인과 사용자의 만족도를 중심으로 그 상관관계를 살펴보았다. 본 연구가설의 검증을 위해 서로 다른 정보센터를 활용하고 있는 41명의 사용자로부터 설문을 받아 활용하였다. 조직의 정보서비스에 대한 사용자의 만족도 향상에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악된 정보센터와 관련된 활동들을 살펴봄으로써 최근의 사용자 중심의 정보환경 속에서 새롭게 고려되어야 할 사항들에 대해 논의하였다. 본 연구결과는 시스템측면에서 새롭게 변한 정보센터가 사용자들에 대한 서비스활동의 강화를 위해 고려해야 할 사항에 대한 식견을 제공할 것으로 사료되어진다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the new roles and services of information center that is affected by changing information technology and end-user computing environment. A user satisfaction model has been used and hypotheses are developed to find relationships information center service evaluation factors. The hypotheses have been tested with 41 user surveys. This study presents the relationship between certain information center management variables and the end-user satisfaction applying organization-wide information service. The result of this research can give an insight of the evaluation of information center service activities.

키워드: 정보센터, 사용자 만족도, information center, user satisfaction, end user

* 전주공업대학 정보비서과 조교수(jhyoon@jtc.ac.kr)

■ 논문 접수일 : 2003. 2. 5
■ 게재 확정일 : 2003. 3. 7

1 서 론

1.1 연구의 필요성

조직의 정보서비스를 책임지던 초기의 정보관련 조직 및 정보센터는 주로 조직 전반에 제공할 서비스의 설계, 개발, 운용, 그리고 메인프레임 기반의 거래처리 시스템의 지원활동에 초점을 두었다. 하지만, 과거 수 십년 동안 중앙 정보조직 혹은 정보센터에 의해 제공되어진 정보서비스는 급격하게 발전해 왔으며 최근의 사용자중심의 시스템 개발환경은 대부분의 조직에서 사용자에게 많은 책임과 역할을 공유하도록 하고 있다. 그 결과, 사용자와 조직의 정보센터의 역할과 관계가 변화되고 있으며, 최근에는 사용자들 역시 더 많은 내용을 정보센터에 요구하는 경향이 있다.

정보센터의 주된 목표는 정보서비스에 대한 사용자의 교육과 지원을 제공하기 위한 특정한 절차를 구성하는데 있다. 이는 단순히 정보를 처리하여 제공하는 정보관련 조직과 비교하여 일정부분의 독립성을 개발하여야만 그들의 정보제공의 수준에 더 만족하게 된다고 본다. 정보센터와 관련된 선행연구들은 정보센터의 성격, 정보시스템의 개인적 활용, 조직환경, 그리고 그 영향에 대한 상관관계를 설명하기 위한 실험적 성격의 연구들이 많았다(Brancheau 외 1985, 1990; Leitheiser & Wetherbe 1986; Guimaraes & Igarria

1994; 김은정 1997). 또, Strassman(1997)의 연구에서 정보서비스의 사용자들은 키보드 입력에 대한 즉각적인 반응을 가져올 수 있는 더 빠른 데이터베이스의 접근, 더 나은 네트워크의 성능과 용량을 원하고 있으며 정보센터에서 제공하는 서비스가 불만족하게 느껴지면 정보서비스 조직이나 정보센터에 대하여 적대적인 행동을 나타내어 결국 조직의 여러 유형의 자원할당문제나 영향력측면에서 서로 대립하게 된다고 밝혔다.

1.2 연구목적

전산관련 부서와 사용자 그룹, 그리고 개별 사용자간의 복잡한 관계를 이해하는데 Markus & Bjorn-Anderson(1987)의 사용자와 정보시스템 전문가와의 관계에 대한 연구는 많은 공헌을 했다. 하지만, 사용자와 관련된 대다수의 선행연구들은 정보부서 혹은 정보센터의 내부고객(internal customer)만으로 인식하였다. 본 연구에서 제시하는 모델은 사용자를 내부고객으로 파악할 뿐만 아니라 정보센터 운영의 조언자, 경쟁자, 그리고 통제대상으로 파악하기 위한 기본 프레임을 제공하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 정보시스템 환경 변화 및 사용자 역량변화로 인한 정보센터의 지원활동 요인과 사용자 만족도와의 관계를 파악하기 위해 Delon & McLean(1992)이 제시한 정보시스템 성과측정모형의 사용자 만족도와의 관계를 기반으로

하여 정보센터의 서비스 지원범위, 통제 정도와 같은 정보센터의 관리활동 요인들이 사용자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 이해하고자 한다.

2 이론적 고찰

2.1 정보센터

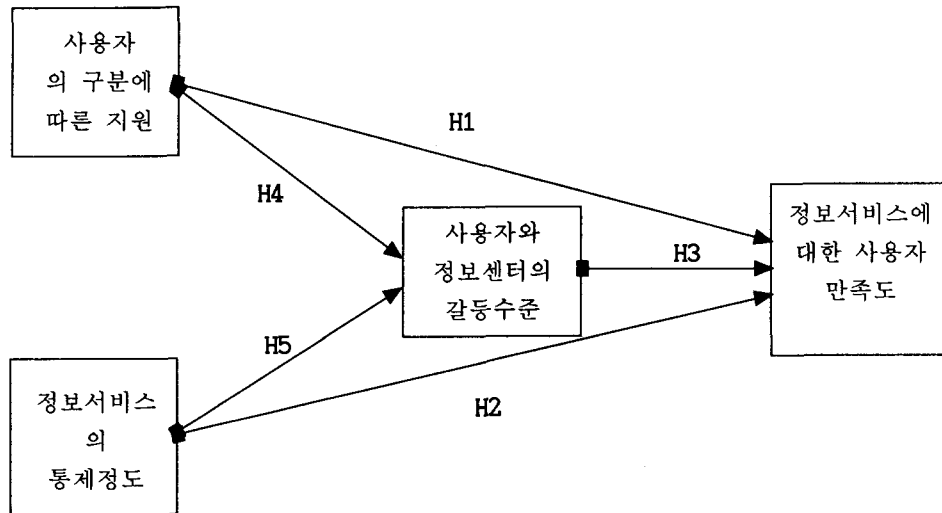
정보센터(Information Center)에 대한 개념은 1970년대 중반 IBM의 고객들을 대상으로 한 정보서비스의 후속지원으로 IBM이 처음 소개하였고 그 후 많은 조직에 수용되었다(Hammond 1982). 본래 정보센터는 사용자의 정보시스템 설계와 구현의 지원이 목적이었다. Hammond(1982)의 연구에서 정보센터는 정보시스템 개발 조직의 한 부분으로 그리고 사용자의 정보서비스 활동을 지원하는 조직으로 묘사되어지고 있다. Carr(1987)의 연구에서 제시한 정보센터의 개념은 데이터 서비스를 제공하고 정보시스템 개발 부서와 관련된 문제를 해결한다는 관점에서 새롭게 해석하였다. 또, Caudel 등(1991)의 연구에서는 사용자를 지원하기 위한 정보센터의 기능의 중요성에 대해 묘사하였다. 정보센터를 고객지원의 관점에서 연구한 Mirani & King(1994)는 정보센터를 사용자를 지원하고 사용자 만족도를 확인시킬 수 있는 최상의 방안으로 인식하였다. 특히, 정보센터의 효과적인 지원활동을 위해, Mirani & King(1994)는 사용자들의 개별 차이점

과 정보센터의 성숙도를 인식하여 사용자에게 대한 지원을 다양해야 한다고 주장했다.

정보센터와 관련된 많은 선행연구들이 사용자를 고객으로 인식하고 사용자 만족도에 초점을 두어 지원활동을 해야 한다고 주장한 반면 몇몇의 학자들은 지원활동보다는 통제활동에 초점을 두어야 한다고 밝혔다(Smithson & Hirschheim 1990; Klepper 1990). 특히, Klepper(1990)의 연구에 의하면, 사용자들은 점점 스스로 전문지식을 쌓아가고 있으며 중견 혹은 고급수준이상의 사용자들에게는 정보센터의 지원활동이 무의미하다고 밝혔으며, 그는 조직의 영역별 담당자가 해당 영역에 대한 정보서비스에 대한 책임을 지고 있는 현재의 정보환경에서는 정보센터가 조직 전체의 정보서비스를 관장하는 정보책임 부서를 도와 사용자를 통제하는 역할을 잘 수행하지 못할 것이라 가정하였다.

2.2 사용자의 변화

전통적으로 사용자는 조직의 정보서비스를 위한 정보시스템 개발단계에서 구성원의 일부로 인식되었다. 사용자 참여에 대한 다수의 선행연구와 Doll & Torkzadeh (1989)의 연구에서도 전통적인 정보처리 환경에서 사용자들은 시스템 개발과정과 정보자원에 간접적 혹은 수동적으로 관여하게 된다고 밝혔다. 하지만, 지금의 정보 환경에서는 사용자들의 컴퓨팅 환경의 변화와 그 지식의 축적으로 인해 정보서비



〈그림 1〉 개념적 연구모델

스에 대해 다른 사용자보다 지식과 능력 면에서 앞서 있는 특정 사용자들이 그 조직의 정보서비스에 대한 개념의 정립, 개발, 그리고 구현과정에 능동적으로 참여하고 있음을 알 수 있다. 다시 말해 조직의 정보서비스를 관할하던 정보관련 조직 및 기술들에 대한 사용자들의 역할, 태도 등이 과거와는 다른 형태를 보이고 있으나 그 영향에 대해서는 크게 인식하고 있지 않는 듯 하다. 정보서비스에 대한 사용자들의 역량 및 참여수준은 조직 전반의 정보기술 기반을 설계하고 구현하는데 조직역량에 많은 영향을 미친다고 가정할 수 있다. 특히, Guimaraes 등(1999)은 사용자들은 그들이 필요로 하는 정보서비스에 대해 독립적으로 해결하고자 하지 않고 사용자의 지식과 수준에 따라 끊임없는 또 다른 형태의 지원과 자원을 요구한

다고 주장했다. 그리고 그러한 요구수준이 만족되지 않으면 사용자 그룹과 정보관련 조직과의 갈등요인이 조직전반의 정보서비스에 영향을 미친다고 밝혔다.

3 연구 모델 및 가설설정

3.1 개념적 모델

앞장에서 검토한 문헌연구를 바탕으로 사용자의 역량 및 참여수준으로 구분한 정보센터의 지원정도, 정보센터와 사용자 간의 갈등요인, 정보서비스에 대한 정보센터의 통제요인과 같은 정보센터의 관리 특성 요인들이 정보서비스에 대한 사용자의 만족도에 영향을 준다는 이러한 관계의 실증적 연구모형을 〈그림 1〉에 제시하였다. 물론 정보서비스에 대한 사용자의

만족도 영향요인으로서는 이 밖에도 다른 상황적 요인이나 정보의 품질 및 적합성이 사용자의 만족도에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 하지만, 본 연구에서는 이러한 요인들의 영향력은 제외하였으며, 단지 정보센터와 관련된 요인들이 어떻게 사용자의 만족도에 영향을 미치는지에 대해서만 검토하고자 한다.

3.2 연구가설

본 연구에서 설정한 가설들은 크게 정보센터의 활동에 있어 사용자들이 인식하거나 경험하고 있는 사용자 개개인들의 개인적 차이점과 대상 집단을 여러 체계로 분류할 수 있는 관리특성 요인들을 이용하여 5개의 가설을 설정하였다. 구체적인 가설은 다음과 같다.

가설 1: 사용자의 참여수준 및 역량에 따른 정보센터의 지원활동의 구분은 조직전반의 정보서비스에 대한 사용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 정보서비스에 대한 정보센터의 통제정도는 조직전반의 정보서비스에 대한 사용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 정보센터와 사용자의 갈등요인은 조직전반의 정보서비스에 대한 사용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 사용자의 참여수준 및 역량별 정보센터의 지원활동은 정보센터와 사용자 간의 갈등에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 정보서비스에 대한 정보센터의 통제정도는 정보센터와 사용자간의 갈등에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4 연구 방법

4.1 변수의 조작적 정의

DeLone & McLean(1992)은 “측정하고자 하는 종속변수의 명확한 규명 없는 정보시스템에 대한 연구는 그저 추상적인 연구일 뿐이다” 라며 정보시스템 연구에서 종속변수의 명확한 개념정의의 중요성을 강조하였다.

사용자 만족도는 특정 정보시스템 어플리케이션과 직접 상호 작용하는 사용자가 그 정보시스템 서비스에 대하여 느끼는 우호적인 태도라고 정의하였는데, 변수에 대한 측정항목은 사용자의 요구조건과 관련하여 정보의 내용, 정확성, 유형성, 사용의 용이성, 그리고 적시성 등을 충족시켜주는 정도로 평가되어질 수 있다. 따라서, 본 연구의 종속변수인 사용자 만족도 측정에 대한 Ives 등(1983)의 조작적 정의는 정보서비스의 사용자 만족도를 측정하는데 가장 많이 활용되어진 변수들 중의 하나이다. 하지만, Ives 등의 연구가 1983년에 발표된 것을 감안한다면 그 당시에는 정보환경이 전통적인 메인프레임 위주의 정보기술 환경임을 짐작할 수 있다. 또, Doll & Torkzadeh(1988)의 연구에서 적용된 사용자 만족도의 측정은

Ives 등의 연구보다는 사용자 중심의 정보기술 환경에서 그 만족도를 평가하였지만 사용자의 특정 어플리케이션 서비스에 대한 만족도만을 측정하였고 조직전반의 정보기술 서비스에 대한 평가는 이루어지지 않아 본 연구에는 적합하지 않다. Kettinger & Lee(1997)는 조직전반의 정보서비스에 대한 사용자 만족도를 측정하기 위해 그들의 선행연구(1994)를 발전시켜 다음과 같은 네 가지의 설문항목 (1) 정보서비스를 위한 하드웨어와 소프트웨어가 최선의 상태이다 (2) 정보서비스를 위한 시설들이 항상 이용 가능하다 (3) 정보서비스를 제공하는 사람들은 용모가 단정하며 친절하다 (4) 정보서비스를 제공하는 기기나 시설의 위치와 형태는 제공하는 서비스의 유형과 적절히 조화를 이룬다를 개발하였다. 하지만 과거와는 달리 현재의 사용자들은 정보서비스를 위한 하드웨어, 소프트웨어, 그리고 물리적 기기나 시설보다는 하드웨어, 소프트웨어 그리고 통신네트워크서비스에 대해 더 많은 관심을 나타내므로 본 연구에서는 Kettinger & Lee(1997)가 활용한 조작적 정의를 기초로 정보센터는 (1) 최선의 하드웨어를 활용 가능하게 한다 (2) 최선의 소프트웨어를 활용 가능하게 한다 (3) 최선의 통신네트워크 서비스를 활용 가능하게 한다 (4) 제공된 정보서비스는 정확하고 최선의 것이다 라고 네 가지의 항목을 수정하여 지금의 클라이언트/서버환경에 적합하도록 하여 측정하였다.

정보센터의 사용자의 구분에 따른 지원 정도의 측정은 Rainer & Harrison(1993)의 사용자 컴퓨팅에 대하여 초기 사용자 중간, 그리고 고급 사용자의 구분여부, 사용자별 컴퓨팅 촉진활동과 기반지원활동의 구분정도에 대하여 5점 척도로 측정하였다.

Delone & McLean(1992)에 의하면 사용자 만족도에 관한 연구는 분석에 영향을 미칠 수 있는 잠재적인 편견요인인 사용자 태도에 관한 변수들이 포함되어야 한다고 주장했다. 또, Bryant(1997)는 경영과학자들은 선입관, 편견, 신뢰, 이익, 그리고 어중이떠중이의 행위에 의해 전개되는 다수집단의 상황을 명확하게 언급하는 것에 대해 주저하는 경향이 있으며 일반적으로 특정집단의 상황적 관점에서 다른 집단을 바라보거나 예측 불가능한 환경 속에서 그들의 의사결정을 단순히 자극제로 취급하는 경향이 있다고 보았다. 그러한 접근방식은 상호집단의 상호작용에 있어 감정적이고 복잡한 요인들을 무시한다고 볼 수 있다. 그래서, 본 연구에 정보센터와 사용자간의 갈등수준을 하나의 독립변수와 매개변수로 포함하였다. 본 연구에서 측정하고자하는 두 집단간의 갈등수준 측정에 대한 조작적 정의는 Rahim(1997)에 의해 인용된 항목을 활용하였다.

Leitheriser & Wetherbe(1986)는 사용자 컴퓨팅을 통제하는데 경영자들을 지원하기 위해 그 단계를 규정하여 제시하였

다. 비록 그들이 제시한 분류항목은 각 항목에 대한 서비스지원 수준을 적절하게 결정하기 위한 도구로 개발되어졌지만 정보센터에서 정보서비스와 관련된 하드웨어, 소프트웨어, 그리고 자료에 대한 통제 정도를 측정하는데 활용할 수 있다. 그러므로, 정보센터가 제공하는 정보서비스의 통제정도는 Leithaiser & Wetherbe(1986)의 서비스 지원단계의 분류로부터 인용하여 그 정도를 측정하였다.

4.2 설문 구성 및 자료조사방법

본 연구에서는 앞서 제시되었던 변수의 조작적 정의에 기초하여 각각의 변수들을 측정하기에 적합한 문항들을 이용하여 설문을 작성하였다. 본 연구에 사용된 각 변수들의 대부분은 기존 선행 연구들에서 개발된 설문을 참고하여 사용하였으며, 기존의 연구들에서 개발되지 않은 설문항목의 경우 본 연구에서 사용한 개념적 정의에 기초하여 개발하였다. 예비조사와 같은 여러 사전 검증과정을 거치면서 응답자들이 이해하기 힘들거나 중복되는 설문의 경우 이를 수정하거나 제거하는 과정을 반복하여 설문을 구성하였다.

본 연구에서는 본 조사 실시 전에 실증적 조사의 정확성을 기하기 위하여 예비조사를 실시하여, 예비설문지의 타당성과 신뢰성을 검토하여 본 연구에 적절하게 측정된 항목들을 선별하였다. 예비분석의 결과를 통해 일부 연구목적에 부적합한 항목을 제거한 후, 본 연구의 설문으로 이

용하였다.

본 연구의 실증을 위해 이용된 분석방법들은 먼저 각종의 변수들에 대한 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach's Alpha계수를 사용하였다. 이를 통해 신뢰성이 낮게 측정되는 항목들은 이후의 분석에서 제외되었다. 구체적인 자료의 수집방법으로는 전체 46개의 기업의 정보센터 담당자들을 방문면담과 대인관계를 통한 설문지의 간접전달 방식을 통해 43개의 설문을 회수하였으나 응답이 불성실하다고 판단되어진 2부를 제외한 41개의 설문이 본 연구의 자료분석에 이용되었다. 회수율은 약 93.5%로 매우 높은 수준이라 할 수 있는데, 이는 직접 방문면담 및 대리인을 통한 설문방식을 사용하였기 때문이라 여겨진다.

5 연구 결과

5.1 신뢰성 및 타당성 검정

분석을 실행하기 앞서 먼저 각각의 변수들에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 신뢰성이란 비교 가능한 독립된 측정방법에 의해 대상을 측정하는 경우 그 결과가 일관성과 안정성을 가지고 비슷하게 되는 경우를 의미하며, 타당성은 측정도구가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확히 측정하였는가를 일컫는다. 타당성의 평가는 내용타당성(content validity), 기준타당성(criterion-related validity), 개

〈표 1〉 측정치의 신뢰성

변 수	측정항목 수	Cronbach's α
사용자별 지원	5	.5857
정보서비스의 통제정도	8	.8767
갈등수준	5	.8321

념타당성(construct validity)등 세 가지 유형으로 구분할 수 있다. 과학적 연구의 관점에서는 측정도구가 측정하고자 하는 개념을 어느 정도 적절하게 측정하고 있는가를 나타내는 개념타당성이 특히 중요하다.

본 연구에서는 측정도구인 설문지의 신뢰성 측정을 위해 내적 일관성을 측정하는 Cronbach's α 값을 사용하였다. 이 방법은 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우, 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이하고자 하는 방법이다. 다른 방법보다 이 방법을 택한 이유는 동일한 연구대상에 대해 반복적으로 측정하거나 동등한 설문지를 개발하여 측정하는 것이 현실적으로 어렵기 때문이다.

〈표 1〉는 다수 문항에 의해 측정된 연구 변수들의 Cronbach's α 값을 산출한 결과이다. 이 표에 제시된 바와 같이 연구 모형에 포함된 변수들의 Cronbach's α 값이 사용자별 지원을 제외하고는 모두 0.6 이상으로 비교적 양호한 편에 속하였다. Nunnally(1967)가 제시한 0.5보다는 높은 수준으로서 탐색적 연구를 수행하는데 있

어서 크게 문제가 되지 않는다고 생각하여 추후분석에 사용해도 무리가 없을 것으로 고려된다.

본 연구는 주로 여러 선행 연구자들이 타당성과 신뢰성 검증을 통해서 사용했던 측정 문항들을 이용했으므로 개념타당성이 어느 정도 보장된다고 할 수 있으나 요인분석을 통하여 이를 검증하였다. 정보서비스에 대한 사용자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 사용자별 지원, 정보서비스의 통제정도, 사용자와 정보센터와의 갈등수준으로 나눌 수 있는지를 살펴보기 위해 각 설문문항에 대해 요인분석을 실시하였다. 이를 통해 척도에 대한 구성 타당도를 검증할 수 있기 때문이다. 요인 분석 수행에 있어서 요인추출은 주요인(principal component) 방식을 사용하였으며 요인의 회전은 직각회전(varimax)방식을 실시한 결과 본 연구모형에서 제시된 대로 3개의 요인을 추출하였다.

요인분석 결과 〈표 2〉에서 제시된 요인 적재 값을 이용해 각 요인의 의미를 알 수 있었다. 각각의 변수는 요인 적재량의 값에 따라 해당되는 요인에 속하도록 되어 있다. 각각의 변수 중 요인 적재량이 0.4 이상이면서 타당성이 있는 것을 선택

〈표 2〉 측정항목에 대한 요인분석 결과

측정항목 \ 요 인	요인 1	요인 2	요인 4
정보서비스의 통제정도 1	.77	.11	.23
정보서비스의 통제정도 3	.72	.11	.19
정보서비스의 통제정도 5	.64	.28	.15
정보서비스의 통제정도 6	.63	.30	.02
정보서비스의 통제정도 4	.61	.24	.05
정보서비스의 통제정도 9	.60	-.10	.25
정보서비스의 통제정도 8	.54	.36	.18
정보서비스의 통제정도 7	.46	-.07	-.24
갈등수준 6	.13	.78	.10
갈등수준 4	.01	.66	.01
갈등수준 2	.21	.66	.40
갈등수준 3	.28	.59	.40
갈등수준 1	.49	.50	-.22
사용자별 지원 9	.08	.26	.62
사용자별 지원 6	.15	.26	.57
사용자별 지원 8	.19	-.03	.53
사용자별 지원 4	.38	.15	.43
사용자별 지원 2	.30	.10	.42
고유치	5.52	1.75	1.39
설명력(%)	30.60	9.70	7.70
누적설명력(%)		40.40	48.10

하여 해당 요인의 명칭부여에 이용하였다. 0.4이상의 요인 적재치를 갖는 측정항들만을 고려했을 때, 사전에 예상했던 요인구조와 대체로 일치되었다. 이러한 결과는 각각의 변수들이 단일 구성개념을 대표할 수 있는 하나의 동질적인 척도를 만들었다 하겠다.

5.2 연구가설의 검증

본 연구에서 제시한 모델은 〈그림 1〉과 같이 두 개의 내생변수를 포함하며 두 단계로 구성되어있다. Pedhazur & Schmelkin

(1991)는 단계에 대하여 종속변수로 표시되는 내생변수들의 수로 언급하였다. 정보센터와 사용자와의 갈등수준은 두 개의 내생변수에 의해 영향을 받기도 하지만 사용자의 만족도에도 영향을 미친다. 다시 말해 본 연구의 모델은 두 단계로 구성되어 있으므로 각각의 내생변수에 대한 회귀분석을 위해 경로분석을 할 필요가 있다. SPSS에 의해 계산된 회귀계수로 내생변수들의 직접적인 영향을 파악할 수 있었다. 먼저 사용자 만족도에 대한 사용자별 지원, 정보서비스의 통제정도, 갈등

〈표 3〉 사용자 만족도에 대한 회귀분석 결과

변 수	B	Beta	T	Sig T
상수	3.36		1.70	0.10
사용자별 지원	0.48	0.10	0.72	0.48
정보서비스의 통제정도	0.38	0.52	3.89	0.00***
갈등수준	-0.71	-0.73	-5.11	0.00***

R Square .608 Adjusted R Square .527

F=7.456 유의도: .000

* : P < 0.1 ** : P < 0.05 *** : P < 0.01

〈표 4〉 사용자와 정보센터와의 갈등수준에 대한 회귀분석 결과

변 수	B	Beta	T	Sig T
상수	-3.97		-1.45	.16
사용자별 지원	1.20	.24	1.29	.21
정보서비스의 통제정도	.18	.23	1.29	.21

R Square .205 Adjusted R Square .077

F=1.607 유의도: .204

* : P < 0.1 ** : P < 0.05 *** : P < 0.01

수준의 직접적인 영향을 파악하였다. 두 번째로 정보센터와 사용자와의 갈등수준에 대하여 사용자별 지원, 정보서비스의 통제정도의 직접적인 영향에 대해 조사하였다. 〈표 3〉과 〈표 4〉는 이러한 회귀분석의 결과를 보여준다.

〈표 4〉는 두 개의 독립변수에 의해 영향을 받는 두 번째 내생변수인 정보센터와 사용자와의 갈등수준은 신뢰수준 90 퍼센트 미만으로 제시되었으며 P값은 .16에서 .21로 나타났다. 하지만 〈표 3〉에서 첫 번째 내생변수인 사용자의 만족도는 두 개의 변수인 정보서비스의 통제정도, 갈등수준에 의해 영향을 받는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 두 단계로 제시

된 연구모델은 설득력이 없는 듯하다. 앞서 제시했던 모델을 수정하여 사용자별 지원, 정보서비스의 통제, 그리고 갈등수준을 독립변수들로 하고 사용자의 만족도라는 하나의 내생변수만을 갖는 형태로 모델을 수정하였다.

본 연구모델을 검증하는데 회귀분석을 적용한데에는 종속변수와 독립변수들 간에 일차적인 선형관계에 놓여있다는 가정이 내포되어있는데 사용자의 만족도와 정보센터와 사용자간의 갈등수준은 서로 반대의 선형관계를 갖고 있고 정보서비스의 통제정도와 사용자별 지원은 긍정적인 관계를 갖고 있다고 볼 수 있다.

6 결 론

6.1 요약 및 논의

현재의 사용자들은 정보기술에 대해 해박한 지식을 갖고 있으며 과거의 중앙정보처리 환경에서 수행되었던 전통적인 사용자 이상의 역할 및 활동들을 요구할 것으로 기대하고 있다. 또, 이러한 사용자 활동들을 통제하기 위한 정책이 개발되어지고 있으며 개발되어진 정책은 사용자와 정보센터와의 갈등을 유발할 것으로 추측되었다. 본 연구의 목적은 이와 같은 정보센터와 현재의 정보서비스 사용자들 간의 상관관계에 놓여있는 여러 관리요인들에 관하여 실증을 통해 검증하고자 하였다.

본 연구를 통해 밝혀진 내용을 요약해보면 다음과 같다. 현재의 분산처리환경에서 역량 있는 사용자들은 중앙의 정보관련 부서나 정보센터에 정보서비스를 의존하기보다는 자발적으로 필요한 정보서비스를 해결하고자 한다. 이러한 활동들의 영향으로 몇몇의 학자들은 사용자들을 지원하기 위해 부서별, 역량별로 구분된 지원활동이 사용자의 만족도를 향상시킬 수 있다고 주장하고 있는 반면 또 다른 학자들은 분권화된 사용자에게 대한 지원활동은 제각각의 해결책을 제시하게 되어 조직전반의 사용자 만족도에는 부정적인 영향을 미친다고 밝혔다. 본 연구의 주된 목적중의 하나가 사용자의 역량별 구분에 따른 정보센터의 지원에 대한 영향을 평

가하는 것이었으나 통계적으로 검증하지는 못했다.

사용자의 역할이 강조되면서 정보서비스에 대한 통제가 큰 이슈로 부각되고 있는데 정보서비스의 품질을 개선하고 유지하기 위해 통제가 필요하기 때문이며 이러한 통제는 정보센터와 사용자와의 균형을 유지해야만 한다. 본 연구에서 정보서비스의 통제정도와 사용자의 만족도와는 긍정적인 관계에 놓여있는 것으로 파악되었다. 이는 통제력이 강한 정보서비스 정책이 더 나은 사용자 만족도를 나타내고 있다는 사실을 암시하지만 정보서비스에 대한 통제정도가 크면 클수록 사용자 만족도가 무한대로 향상될 것이라고 예측하는 것은 매우 위험스러운 발상이다. 이론적으로, 사용자 만족수준이 더 이상 상승 혹은 하락하지 않는 적정수준의 통제수준이 존재하리라 파악된다.

선행연구에서 오랜 동안 조직적 갈등은 조직의 효율성에 부정적인 영향을 미친다고 밝혀왔다. 본 연구에서도 사용자와 정보센터와의 갈등은 사용자의 만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 다만 본 연구에서 사용자와 정보센터와의 갈등이 사용자별 지원정도와 통제정도에 의해 영향을 받을 것으로 예측하였으나 검증되지 않았다. 따라서, 이들 간의 갈등에는 다른 요인들이 더 크게 영향을 미치고 있음을 짐작할 수 있다.

6.2 연구의 한계 및 향후 연구 방향

사용자 역량의 구분에 따른 지원활동이 사용자의 만족도에 영향을 미칠 것이라는 본 연구의 연구문제를 검증하지는 못했다. 다만, 향후의 연구를 위해 사용자의 만족도에 영향을 미치는 이러한 요인들에 대한 좀 더 명확한 측정기법들이 개발되어질 필요가 있다고 본다. 정보센터가 지원하는 사용자의 구분에 따른 지원정도를 측정하는데 본 연구에서는 Rainer & Harrison(1993)이 설계한 측정기법을 적용하여 사용자들이 수행하는 활동에 기초하여 그들을 분류하여 그 지원정도를 측정하였다. 비록 본 연구에서 그러한 내용들이 분석에 합당할 것으로 판단되어 활용되었지만 Rainer & Harrison(1993)의 조작적 정의는 사용자를 그들의 활동에 의해서만 구분했다는 점에서 미흡점은 부분이 남아있다고 본다. 그러므로, 향후의 연구를 위해 사용자를 구분하는데 좀 더 객관적이고 명확한 측정기법이 개발되어져야 할 것으로 사료된다.

본 연구를 통해 정보서비스에 대한 정보센터의 통제수준과 정보센터와의 갈등정도가 사용자의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 파악되었다. 본 연구를 통해 검증하지는 못했지만 정보기술은 지속적으로 발전할 것이며 이에 따라 사용자에게 요구되는 역할과 사용자가 요구하는 내용 역시 지속적으로 변화될 것으로 파악된다. 사용자를 지원하는 정보센터는 변화되고 있는 사용자를 지속적으로 관찰함으

로써 한층 더 나은 정보서비스를 제공할 수 있으리라 본다.

참 고 문 헌

- 김은정. 1997. "정보자원관리를 통한 기업체 정보센터의 발전적 서비스에 관한 연구." 『정보관리학회지』, 14(2): 235-248.
- Brancheau, J. C. and J. C. Wetherbe. 1987. "Key Issues in Information Systems Management." *MIS Quarterly*, 11(1): 23-45.
- Brancheau, J. C. and J. C. Wetherbe. 1990. "The Adoption of Spreadsheet Software: Testing Innovation Diffusion Theory in the Context of End User Computing." *Information Systems Research*, 1(2): 115-143.
- Bryant, Jim. 1997. "The Plot Thickness: Understanding Interaction Through the Metaphor of Drama." *Omega*, 25(3): 255-266.
- Carr, Houston H. 1987. "Information Centers: The IBM Model vs. Practice." *MIS Quarterly*, 11(3): 325-338.
- Caudle, Sharon L., Wilpen L. Gorr, and Kathryn E. Newcomer. 1991. "Key Information Systems Management Issues for the Public Sector." *MIS Quarterly*, 15(2):

- 171-188.
- Doll, William J. and Gholamreza Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." *MIS Quarterly*, 12(2): 259-274.
- Doll, William J. and Gholamreza Torkzadeh. 1989. "A Discrepancy Model of End-User Computing Involvement." *Management Science*, 35(10): 1151-1171.
- Delone, W. H. and , E. R. McLean. 1992. "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable." *Information Systems Research*, 3: 60-95.
- Guimaraes, T. and M. Igbaria. 1994. "Exploring the Relationship Between Information Center Success and Company Performance." *Information & Management*, (26): 133-141.
- Guimaraes, Tor, Yash P. Gupta and R. Kelly Rainer Jr. 1999. "Empirically Testing the Relationship Between End-User Computing Problems and Information Center Success Factors." *Decision Sciences*, 30(2): 393-413.
- Hammond, L. W. 1982. "Management Considerations for an Information Center." *IBM System Journal*, 21(2): 131-161.
- Ives, Blake, Margrethe H. Olson and Jack J. Baroudi. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction." *Communication of ACM*, 26(10): 586-603.
- Kettinger, William J. and Choong C. Lee. 1994. "Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function." *Decision Sciences*, 25(5): 124-130.
- Kettinger, William J. and Choong C. Lee. 1997. "Pragmatic Perspective on the Measurement of Information System Service Quality." *MIS Quarterly*, 21(2): 223-240.
- Klepper, Robert. 1990. "An Agency Theory Perspective of Information Centers", *Proceedings of the 23th Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences*, 4: 251-259.
- Leitheiser and J. C. Wetherbe. 1986. "Computer Support for Knowledge Workers: A Review of Laboratory Experiments", *Data Base*, 17-45.
- Markus, M. Lynne, and Niels Bjorn-Anderson. 1987. "Power Over Users: Its Exercise by System Professionals." *Communications of the ACM*, 30(6): 498-504.

- Mirani, Rajesh, and William R. King. 1994. "Impacts of End-User Information Center Characteristics on End-User Computing Support." *Journal of Management Information Systems*, 11(1): 141-166.
- Rahim, Afzalur. 1997. "The Management of Intraorganizational Conflicts: A Laboratory Study with Organizational Design." *Management International Review*, 19(1): 97-106.
- Rainer, R. Kelly Jr. and Allison W. Harrison. 1993. "Toward Development of the End User Computing Construct in a University Setting." *Decision Sciences*, 24(6): 1187-1202.
- Smithson, Steve and Rudy, Hirschheim. 1990. "End-User Computing and the User-System Interface: A Five Level Framework." *Desktop Information Technology*: 17-45.
- Strassman Paul A. 1997. "40 Years of IT History." *Datamation*, 43(10): 41-48.

정보센터에 관한 설문조사

안녕하십니까?

저는 전주공업대학에 재직중인 윤중현 입니다.

최근의 급격한 시스템 환경의 변화로 인하여 정보센터의 역할이 단순히 정보를 처리하여 제공하는 측면에서 사용자의 교육 및 지원을 위한 다양한 형태의 정보관련 서비스를 제공하는 형태로 변화고 있습니다.

본 설문조사는 이러한 사용자 변화요구에 대한 정보센터의 서비스수준을 높이는 방안에 대한 의견을 수렴하기 위한 설문서입니다. 응답하신 내용은 무기명으로 처리되며 오직 정보센터의 서비스 향상을 위한 학문적 용도로 활용될 것입니다.

바쁘신 중에도 시간을 내주신 것에 대해 진심으로 감사드리며 귀하의 무궁한 발전과 건승을 기원합니다.

2002. 11. 4.

연구자 : 전주공업대학 윤 중 현

주소: 전주우체국 사서함 63호

전화 : (063)220-3924 팩스 : (063)220-3929

I. 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당란 답하거나 √표 해주십시오.

1. 귀사의 업종은 무엇입니까? ()
2. 귀하의 성별은 ? ☐ 남성 ☐ 여성
3. 귀하의 나이는? ☐ 20대 ☐ 30대 ☐ 40대 ☐ 50대 ☐ 60대 이상
4. 귀하의 직책은? ☐ 사원 ☐ 대리 ☐ 과장 ☐ 부장 ☐ 부장이상의 관리자
5. 귀하의 고용상태는? ☐ 정규직 ☐ 비정규직 ☐ 일용직 ☐ 기타

Ⅱ. 다음은 귀사의 정보센터의 지원활동에 대한 귀하의 의견을 묻는 질문입니다.
보기와 같이 해당란에 √표 해주십시오.

〈보기〉

매우 아니다	보통이다			매우 그렇다
1	2	3	4	5

1. 정보센터에서 제공되는 컴퓨터 하드웨어는 사용자의 업무성격 및 역량(초급, 중급, 고급)에 따라 구분되어 지원된다.	1	2	3	4	5
2. 정보센터에서 제공되는 컴퓨터 소프트웨어는 사용자의 업무성격 및 역량에 따라 구분되어 지원된다.	1	2	3	4	5
3. 정보센터에서 제공되는 통신네트워크 서비스는 사용자의 업무성격 및 역량에 따라 구분되어 지원된다.	1	2	3	4	5
4. 정보센터에서 제공되는 교육내용은 사용자의 업무성격과 역량별로 구분하여 지원한다.	1	2	3	4	5
5. 정보센터는 사용자별 요구사항을 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
6. 정보센터는 사용자별 요구사항을 만족시킬만한 역량이 있다.	1	2	3	4	5
7. 정보센터는 사용자별 요구사항에 대해 항상 귀를 기울인다.	1	2	3	4	5
8. 정보센터는 사용자별로 별도의 서비스정책을 구현하고 있다.	1	2	3	4	5
9. 정보센터는 사용자별로 별도의 서비스 제공 인력을 구성하고 있다.	1	2	3	4	5

Ⅲ. 다음은 귀사의 정보센터 서비스에 대하여 귀하가 느끼는 갈등정도에 대한 의견을 묻는 질문들입니다. 해당 번호에 √표 해주십시오.

〈보기〉

매우 아니다	보통이다			매우 그렇다
1	2	3	4	5

1. 정보센터가 제공하는 서비스를 사용자는 귀찮다고 인식한다.	1	2	3	4	5
2. 정보센터가 제공하는 서비스는 사용자에게 문제를 야기 시킨다.	1	2	3	4	5
3. 정보센터가 제공하는 서비스는 사용자에게 분쟁을 유발시킨다.	1	2	3	4	5
4. 정보센터가 제공하는 서비스에 대해 사용자는 신뢰하지 않는다.	1	2	3	4	5
5. 정보센터가 제공하는 서비스에 대해 사용자는 관심을 갖지 않는다.	1	2	3	4	5
6. 정보센터가 제공하는 서비스에 대해 사용자는 불만이 있다.	1	2	3	4	5

IV. 다음은 귀사의 정보센터 서비스에 대하여 귀하가 느끼는 통제정도에 대한 의견을 묻는 질문들입니다. 해당 번호에 √표 해주십시오.

<보기>

매우 아니다	보통이다				매우 그렇다
1	2	3	4	5	
1. 정보센터는 사용자 컴퓨터에 대한 하드웨어의 구매 혹은 임대 대하여 절대적인 결정권한을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
2. 정보센터는 사용자 컴퓨터에 대한 소프트웨어의 구매 혹은 개발에 대하여 절대적인 결정권한을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
3. 정보센터는 사용자 컴퓨터의 하드웨어 유지관리에 직접적으로 관 여한다.	1	2	3	4	5
4. 정보센터는 사용자 컴퓨터의 소프트웨어 유지관리에 직접적으로 관여한다.	1	2	3	4	5
5. 정보센터는 사용자 네트워크 시설의 구매 혹은 임대 에 직접적으로 관여한다.	1	2	3	4	5
6. 정보센터는 사용자 네트워크 환경의 유지관리에 직접적으로 관여 한다.	1	2	3	4	5
7. 처리자료의 유지책임은 정보센터가 갖고 있다.	1	2	3	4	5
8. 정보센터는 접근자료에 대하여 사용자별로 다르게 적용한다.	1	2	3	4	5
9. 자료처리에 대한 사용자를 정보센터가 결정한다.	1	2	3	4	5
10. 서비스제공 시기 및 시간은 정보센터가 결정한다.	1	2	3	4	5

V. 다음은 귀사의 정보센터 서비스에 대하여 귀하가 느끼는 만족도에 대한 의견을 묻는 질문들입니다. 해당 번호에 √표 해주십시오.

<보기>

매우 아니다	보통이다				매우 그렇다
1	2	3	4	5	
1. 정보센터가 사용자에게 제공하는 하드웨어는 최신기종이다	1	2	3	4	5
2. 정보센터가 사용자에게 제공하는 소프트웨어는 최신버전이다.	1	2	3	4	5
3. 정보센터는 최상의 네트워크서비스를 사용자에게 제공한다.	1	2	3	4	5
4. 정보센터가 사용자에게 제공하는 정보서비스는 정확하며 최신이다.	1	2	3	4	5