

經營學碩士 學位論文

유통업체 정보시스템의 서비스품질  
측정에 관한 실증연구

An Empirical Study on the Measurement of Service  
Quality in Retailer's Information System

指導教授 辛 瀚 源

2004年 2月

韓國海洋大學校 海事産業大學院

海 事 經 營 學 科

金 承 榮

本 論 文 을 金 承 榮 의 經 營 學 碩 士 學 位 論 文 으 로 認 准 함 .

主 審 : 朴 相 甲 ㉠

副 審 : 趙 誠 哲 ㉠

副 審 : 辛 瀚 源 ㉠

2 0 0 3 年 12 月

韓 國 海 洋 大 學 校

海 事 產 業 大 學 院

## < 목 차 >

Abstract .....	I
제1장 서론 .....	1
제1절 연구의 배경 .....	1
제2절 연구의 목적 .....	2
제3절 연구의 방법 및 구성 .....	3
제2장 이론적 배경 .....	5
제1절 유통업체의 정보시스템 .....	5
1. 정보시스템의 정의 .....	5
2. 유통업체의 정보시스템 .....	6
3. 유통업체의 정보시스템의 변화 .....	8
4. 유통업체 정보시스템의 특징 .....	11
5. 유통업체 정보시스템의 구성 .....	13
제2절 정보시스템 서비스 품질측정 .....	17
1. 서비스 품질 .....	17
2. 정보시스템 평가 .....	22
3. 정보시스템 서비스 품질측정 .....	25
제3절 정보시스템 사용자 만족 .....	28
1. 최종사용자 만족 .....	29
2. 사용자 만족측정 .....	31
제3장 연구설계 .....	34
제1절 연구모형과 가설설정 .....	34

1. 연구모형 .....	34
2. 가설설정 .....	35
제2절 조사설계 .....	36
1. 자료수집 .....	36
2. 설문지구성 .....	36
제4장 실증분석 .....	39
제1절 자료의 분석 .....	39
1. 표본의 특성 .....	39
2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검증 .....	40
제2절 가설의 검증 .....	46
1. 가설 1의 검증 .....	46
2. 가설 2의 검증 .....	48
3. 가설 3의 검증 .....	51
제5장 결론 .....	54
제1절 연구결과의 요약 및 시사점 .....	54
제2절 연구의 한계점과 향후 연구방향 .....	56
참고문헌 .....	57
<국내문헌> .....	57
<외국문헌> .....	58

## <표 목 차>

<표 2-1> 대형 유통업체의 정보화 진행과정 .....	11
<표 2-2> POS시스템 도입시 기대효과 .....	15
<표 2-3> 관점에 따른 품질정의 요약 .....	19
<표 2-4> 정보시스템 서비스 품질측정 속성 .....	27
<표 2-5> Pitt와 Watson의 연구 .....	28
<표 3-1> 설문지의 구성 .....	38
<표 4-1> 표본의 특성 .....	40
<표 4-2> KMO와 Bartlett의 검정 .....	43
<표 4-3> 신뢰성검정 결과 및 요인분석 .....	44
<표 4-4> 신뢰성 검정 및 요인분석결과 .....	45
<표 4-5> 상관계수 .....	47
<표 4-6> 모형요약 .....	47
<표 4-7> 회귀분석결과 .....	48
<표 4-8> 상관계수 .....	49
<표 4-9> 모형요약 .....	50
<표 4-10> 회귀분석 결과 .....	50
<표 4-11> 상관계수 .....	52
<표 4-12> 모형요약 .....	52
<표 4-13> 회귀분석 결과 .....	52
<표 4-14> 가설검정 결과 .....	53

## <그림목차>

<그림 3-1> 연구모형 .....	35
---------------------	----

An Empirical Study on the Measurement of  
Service Quality of Retailers' Information System

Kim, Seung Young

*Department of Shipping Management*  
*Graduate School of Maritime Industrial Studies*  
*Korea Maritime University*

**Abstract**

21C, now we enter upon, is a society focusing on information and valuing much of its role and laying stress upon the role of information in industrial activities or individual life. The past agricultural society of which the main resources were labor and land changed to the industrial society of which capital and energy were the main capabilities, and entered into information network society where knowledge and information technology appeared as the focal resources. This environmental change to information network society resulted in transferring the role of information system department from as product developer and executor to as service provider.

This information network system is not exceptional even in retailing industries and every company is coping with the rapidly changing social environment by newly establishing an information network system department in the company. In addition, each company increased

investments on information network system, thereby the role of information system department expanding from as a mere developer including development & purchasing of applied programs, hardware support, education & system repair, etc. to as an information service provider.

Therefore, this study aimed at clarifying the degree of information system service quality and what effect its quality has upon the result of their management via preliminary research for the concept of retailing industry information network system and, further, suggesting a plan of raising efficiency for future retailing industry's designing, practicing & strategic using information network system.

This study executed a theoretical study by literature survey and empirical studies for the purpose of analyzing the service quality of Korean retailing industry information network system.

This classified the concept and characteristic of information system, its successful factors & determinants and degrees of service quality via literature survey, selected large-scaled retailers which are managing an information system department for the purpose of measuring service quality of retailers' information system and put an empirical analysis into practice over its employees.

Frequency analysis was applied to grasp the respondents' characteristics by means of SPSS 10.0. And Chronbach's  $\alpha$  coefficient was examined to ascertain the reliability of the questionnaire items. Factor analysis was carried out to find out the determinants and factors of service quality of

retailers' information system. In addition, regression analysis was applied to grasp the effect of service quality of retailers' information system giving upon the results of its management.

The results of this study were found to be as follows;

First, as the result of confirming the degree of service quality of retailers' information system, the perceived service quality factors were divided into 6 factors of responsiveness, reliability, tangibles, appropriateness, empathy, and assurance.

Second, as the result of analyzing the effect of service quality factors of retailers' information system giving upon individual & organizational performance and general satisfaction by means of regression analysis, Appropriateness, empathy, responsiveness and tangibles were the main effecting factors to the individual performance in the order of importance. On the other hand, reliability, empathy, appropriateness, responsiveness and assurance were found to be the main effecting factors to the organizational performance in the order of importance.



# 제1장 서론

## 제1절 연구의 배경

현재 우리가 맞고 있는 21세기는 고도의 지식과 정보기술이 산업의 핵심자원으로 부각된 정보화시대이다. 즉, 정보가 중심이 되어 그 역할이 중시되는 사회로서 모든 산업활동이나 개인생활에서 정보의 역할이 강조되는 사회이다.

과거 노동력과 토지가 핵심자원이었던 농경사회에서 자본과 에너지가 핵심역량인 산업사회로, 산업사회에서 지식과 정보기술이 핵심자원으로 등장한 정보화 사회로 진입한 것이다. 이러한 정보화 사회에서는 정보를 수집하고 정리하며, 이를 평가하는 일에 많은 노력이 투입되는 사회로서 양질의 정보확보와 정보전달체계가 경쟁력을 좌우할 수 있다.

이에 따라 세계 각국은 정보와 지식의 활용을 최대한 촉진하기 위하여 정치·경제·사회 그리고 문화 등 전 분야에 걸쳐 근본적인 구조변화를 추진하고 있다. 이러한 정보화의 급속한 진행에 따라 컴퓨터의 개발과 보급이 확산되고 네트워크의 비약적인 발전이 이루어짐으로써 기업 내에서는 정보시스템을 개발하고 구축하여 이용하는 것이 늘어나는 추세이다.

이러한 정보화 현상은 유통산업에서도 예외가 아니며 각 기업들은 기업 내에 정보시스템 부서를 신설하여 급변하는 사회환경에 적응해 나가고 있다.

이러한 경향으로 인하여 각 기업은 정보시스템에 대한 투자를 증대하였고, 그 결과 정보시스템 부서의 역할이 확대되어 응용프로그램의 개발 및 구입, 하드웨어적인 지원, 교육 및 시스템보수 등 단순한 개발자 역할에서 정보서비스 제공자의 역할로 확대되었다.

그러나 이와 같은 투자와 관심의 증가는 정보기술이 급격히 발달함에도 불구하고 실제로 그에 따른 뚜렷한 생산성의 증가와 확신을 얻지 못하고 있다. 이를 정보시스템 연구에서는 생산성의 역설(productivity paradox)이라 하여 이러한 정보

시스템의 성과를 향상시키기 위한 많은 연구가 진행되고 있다.

이러한 연구들은 정보시스템 부서를 하나의 기능부서라기보다는 컴퓨팅과 관련된 종합적인 서비스를 제공하는 서비스 제공자라는 관점에서 바라볼 필요성이 있음을 보여주고 있다.

대형유통업체의 정보시스템에 관한 연구로는 POS시스템 개발 또는 구축과 관계되는 연구와 전자상거래에 관한 연구들은 많이 진행되었으나 정보시스템 이용자에게 신속하고 효율적인 서비스를 제공하여 경영성과를 향상시키는 것과 관련된 국내 연구는 미미하다고 할 수 있다.

특히 정보시스템을 제공받는 이용자의 태도나 심리상태가 실질적으로 제공되는 서비스에 큰 영향을 주고 있다는 점에서 서비스 마케팅 측면의 고려가 필요하다.

따라서 본 연구에서는 정보시스템 관리자들과 정보시스템 서비스 제공자로, 이용자들을 소비자라는 관점에서 파악하여 정보시스템 품질이 경영성과에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

## 제2절 연구의 목적

이상에서 제기한 연구의 필요성을 바탕으로 본 연구에서는 대형유통업체 정보시스템의 개념에 대한 고찰과 정보시스템 서비스 품질의 차원을 밝히고 이러한 차원들이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는 지를 밝힘으로써 향후 대형유통업체의 정보시스템 설계 및 실행, 전략적 활용에 대한 효율성 제고방안을 제시하는데 궁극적인 목적이 있다.

구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 우리나라 대형유통업체에 설치된 정보시스템의 현황 및 문제점을 조사하고 정보시스템 서비스 제공자와 사용자(유통업체 직원)가 정보시스템 서비스 품질에 대하여 지각하고 있는 정도를 파악하고자 한다.

둘째, 일반적인 정보시스템 서비스 품질평가 항목을 조사하여 대형유통업체의

정보시스템 서비스품질 평가항목을 만들고자 한다.

셋째, 유통산업 정보시스템 서비스 품질을 측정하기 위하여 마케팅 분야에서 개발된 SERVPERF를 이용하여 대형유통업체 정보시스템의 서비스 품질속성을 결정하고자 한다.

마지막으로, 지각된 대형유통업체 정보시스템 서비스 품질 구성요인이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지 그 관계를 분석하여 대형유통업체 경영에 필요한 자료를 제공한다.

### 제3절 연구의 방법 및 구성

이 연구에서는 우리나라 유통업체의 정보시스템 구축 및 활용실태와 정보시스템의 서비스 품질을 분석하기 위하여 문헌연구에 의한 이론적 연구와 실증연구를 병행하였다.

먼저 정보시스템의 서비스 품질에 관한 이론적 고찰 및 문헌고찰을 실시하였다. 문헌 연구를 통하여 정보시스템의 개념과 특성, 정보시스템의 성공요인과 결정요인, 서비스 품질의 차원을 정리하였고, 우리나라 대형유통업체 정보시스템의 서비스 품질을 측정하기 위하여 대형유통업체를 선정하고 정보시스템을 이용하는 사용자들을 대상으로 설문조사를 통하여 연구를 수행하였다.

우리나라 대형유통업체의 정보시스템을 관리하는 전산 담당자들을 대상으로 설문지의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위하여 예비조사를 실시하였고, 수정·보완된 설문지를 대형유통업체에 배포하고 회수된 응답자료를 토대로 분석하였다.

자료 분석방법으로는 통계분석패키지인 SPSS 10.0을 이용하여 응답자의 개인적 특성과 직무환경특성에 따른 분포를 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하고 Chronbach's  $\alpha$  계수를 이용하여 자료의 신뢰성을 검정하였으며, 자료의 타당성 검정과 유통업체 정보시스템 서비스 품질의 차원을 규명하기 위하여 요인분석을 실시하였다.

또한 정보시스템 서비스 사용자의 지각된 정보시스템 서비스품질이 전반적인 경

영성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

본 연구는 지금까지 우리나라 대형유통업체 정보시스템의 서비스 품질측정에 대한 연구가 거의 없는 실정임을 감안하여 탐험적인 연구를 시도하였다.

본 연구의 구성은 다음과 같이 다섯 개의 장으로 이루어져 있다.

제1장은 연구의 배경, 목적 그리고 연구방법 및 구성을 기술한 서론 부분으로서 이 연구를 수행하게 된 근본적인 동기와 배경을 기술하고 있다.

제2장은 정보시스템의 서비스 품질과 유통정보시스템에 관한 이론적 고찰 부분으로서 정보시스템, 서비스 품질, 유통정보시스템의 서비스 품질측정에 관하여 고찰하였다.

제3장은 연구방법과 설계에 관한 부분으로서 연구모형과 연구가설의 설정에 관하여 기술하고 있다.

제4장은 실증분석의 내용을 다루고 있다. 즉 설문지 배포와 수집내용을 기술하고 있으며 구체적인 분석방법을 사용하여 변수의 신뢰성과 타당성을 평가하고 대형유통업체 정보시스템의 서비스품질에 관하여 실증분석하였다.

마지막으로 제5장은 본 연구의 결론부분으로서 실증분석 결과의 요약 및 시사점을 기술하였으며, 본 연구가 가지는 한계점과 향후 연구방향에 대해서도 기술하였다.

## 제2장 이론적 배경

### 제1절 유통업체의 정보시스템

#### 1. 정보시스템의 정의

기업경영에 필수적인 도구가 되고 있는 정보시스템(IS: information system)은 컴퓨터의 활용이라는 형태로 이루어지며 기업의 규모나 지리적 위치, 사업형태 등에 관계없이 필수적인 일로 받아들여지고 있다.

정보시스템에 대한 정의는 기존의 연구마다 정보시스템의 부분적 측면만을 강조하는 경향이 강하게 나타나고 있어 정보시스템에 대한 일관된 정의는 찾아보기 어렵다. 본 연구에서는 정보시스템에 대한 기존의 다양한 정의를 설계중심적 정의(design-oriented definition), 사용자중심적 정의(user-oriented definition) 그리고 양 측면을 함께 고려한 통합적 정의를 포함하여 세 가지로 분류하여 살펴보고자 한다.<sup>1)</sup>

설계중심적 정의는 정보시스템의 구조나 설계특성을 중심으로 하나의 실체화된 시스템으로서 컴퓨터를 전제로 하고 있으며 정보시스템의 구성요소를 열거하고 있다. Moravec(1985)는 정보시스템을 기업의 운영과 관리에 필요한 자료를 저장, 검색하기 위한 여러 가지 절차, 방법, 조직, 소프트웨어, 하드웨어 등의 요소로 이루어진 시스템으로 정의하였다.<sup>2)</sup>

사용자 중심적 정의는 정보시스템의 구체적 유형보다는 사용자의 업무와 관련하여 의사결정에 필요한 정보에 관심을 두고 있다. Kenevan(1980)에 의하면 정보시스템은 조직의 운영과 관련된 과거, 현재 및 앞으로 예상되는 미래의 정보를 제공해 주기 위해 조직화된 방법으로 조직의 의사결정자에게 적절한 시기에 정보를 제

---

1) P. Ein-Dor, & E. Segev, "Organizational context and MIS structure: Some empirical evidence," *MIS Quarterly*, Vol. 6, No. 3, 1982, pp.55-68.

2) A. F. Moravec, "Basic concepts for Designing a Fundamental Information System," *Management System*, Vol. 2, No. 4, 1985, pp.37-45.

공해 줌으로써 조직의 계획, 통제 및 운영기능을 지원해 주는 시스템으로 정의하였다.<sup>3)</sup>

또한 Scott(1986)는 “설정되어 있는 질적기준에 근거하여 경영자의 유형과 특성에 맞추어 생산성을 향상시키기 위하여 합리적으로 통합되고, 또 다양한 방법으로 자료를 정보로 변환시키는 포괄적인 그리고 조정된 하위정보시스템의 집합체”로 정의하였다.<sup>4)</sup> 이와 같은 개념들을 바탕으로 할 때 정보시스템은 특정 목적을 위해 정보를 수집, 처리, 저장, 분석, 배포하는 관련요소들의 집합(컴퓨터 하드웨어, 소프트웨어, 통신설비 등)으로 정의할 수 있다.<sup>5)</sup>

## 2. 유통업체의 정보시스템

유통업체는 여러 가지 요인으로 구성된 유통환경 내에서 존속, 성장하여 가는 것이며, 그러기 위해서는 이러한 환경변화에 창조적으로 적응하기 위한 효율적인 전략적 의사결정이 필요하다.

이러한 전략적 의사결정을 포함하는 유통업체에 있어서의 경영의사결정이란 소매점 각 계층의 경영자와 관리자가 환경변화에 적응하여 기업목적을 달성하기 위하여 전략이나 활동의 대안 중에서 어느 하나를 선택하는 과정이며, 그 본질은 바로 정보 또는 정보처리활동이라 할 수 있다.<sup>6)</sup>

따라서 이러한 의사결정이 합리적으로 이루어지려면 정보의 수집, 분석, 해석, 보관, 검색 및 이용이 원활하게 수행되어야 한다.

이러한 정보에 대한 요구는 소비자 시장이나 경쟁업자의 동향은 물론 시장점유율의 측정이나 마케팅 믹스의 각 요인에 대한 소비자의 지각에 이르기까지 다양하

---

3) W. S. Kenevan, “MIS Univers,” *Data Management*, Vol.12, No.9, 1980, p.60

4) G. M. Scott, *Principle of Management Information Systems*, NY: John Wiley & Sons Inc., 1986, p.97.

5) 안중호, 「제2판 경영을 위한 정보시스템」, 홍문사, 2000, p.12.

6) 한정호, “소매점 정보시스템의 정보적 관계화에 관한 연구,” 석사학위논문, 서울대학교, 1997.

다. 사실상 유통업체 경영상의 정보의 필요성은 비단 계획이나 전략형성뿐만 아니라 시간의 경과에 따른 경영성과의 추적을 위해서는 물론 소비자 요구, 생활습관이나 기호의 추이와 경쟁업자의 행동이나 기타 활동의 동향 등과 같은 환경변화동향을 확인하기 위해서도 필요한 것이다.<sup>7)</sup>

그런데 이러한 경영의사결정은 최고경영층의 경영자뿐만 아니라 중간관리층이나 하위관리자도 수행하고 있는데, 각 계층에 따라 의사결정의 유형이 다르므로 그들이 요구하는 정보도 각각 다르며, 이러한 의사결정의 유형의 차이가 정보요구에 미치는 영향 또한 차이가 있다. 즉 이것은 위험이 높은 전략적 결정을 다루는 최고경영층과 업무관리자인 하위관리층과의 사이에는 정보가 요구되는 빈도나 최신성 및 상세성이나 정보원 그리고 용도에 큰 차이가 있다는 것을 뜻한다.

종래 이러한 정보의 수집, 분석, 처리기능을 수행하여 온 기능은 시장조사 기능이었다. 시장조사활동은 단일의 문제해결을 위하여 단발식으로 또한 비체계적으로 수행되어 왔으므로 이러한 방법으로 급변하는 환경변화에 신속하고 적절한 대응이 어려웠다. 따라서 계속적인 기반 위에서 체계적으로 정보를 수집하여 두었다가 의사결정이 필요한 때에 즉각적으로 이를 검색하여 정보를 처리, 분석, 해석하게끔 하는 정보시스템 개발이 이루어져 활용되고 있는데, 이것이 유통업체의 정보시스템이며 시장조사기능은 이를 지원하는 하나의 하위시스템이 되고 있다.

경영정보시스템은 “기업의 외부환경 및 내부환경에서 발생하는 정보자료를 처리하고 조직의 구성원, 특히 각 계층의 경영자들의 의사결정에 필요한 정보를 적절히 제공해 주는 체계”를 말한다.<sup>8)</sup>

따라서 유통업체의 정보시스템이란 유통업체의 경영상 각 책임영역에서 이루어지는 의사결정의 기초로 사용할 수 있도록 기업내·외부의 정보원에서 수집한 관련되는 정보의 체계적인 흐름이 이루어지도록 설계된 사람과 기계나 설비 및 절차가 구조화되어 상호작용을 하는 복합체인 것이다.

---

7) J. B. Mason & M. L. Mayer, *Modern Retailing, Theory and Practice*, 3rd ed., 1984, p.155.

8) 신용준 외, 「TOP을 위한 경영학」, 대명출판사, 2003, p.352.

### 3. 유통업체의 정보시스템의 변화

#### 1) 유통업체의 정보혁명화

사회의 모든 분야에서 정보화가 급속히 진행되어 온 우리나라는 공업사회에서 정보사회로 전환하고 있다. 이에 따라 유통업계도 이러한 흐름에 급속한 정보화가 진행되고 있다. 이러한 급속한 정보화의 진행이 가능했던 요인은 개인용 컴퓨터의 보급과 통신기술의 발달로 대량의 정보를 신속하게 처리할 수 있게 되었기 때문이다.

유통업체의 정보화가 진행됨에 따라 첫째, 기존에는 육감으로 결정했던 상품의 매입을 정확한 자료에 입각하여 결정할 수 있게 됨에 따라 경영의 효율화를 달성하게 되었고, 둘째, 메이커, 도매상, 소매상 그리고 소비자에게까지 연결되는 정보망이 형성되어 거래자체가 효율화되었으며, 셋째, 상품이 최종 거래되는 소비의 최전선에서 소비에 대한 정보를 소매점에서 장악할 수 있게되어 대형소매점일 경우에는 메이커에 대한 발언권이 강화되어 메이커로부터 상품을 매입하는 조건을 유리하게 할 수 있게 되었다.

정보화는 유통업체의 경영뿐만 아니라 산업계 전체를 변화시킬 위력을 가지고 있다. 유통업체의 정보화는 이미 많이 진행되어 있고 앞으로는 아무리 작은 유통업체라 하더라도 정보화의 흐름을 수용하지 못하면 변화하는 유통환경에서 생존하지 못할 것이다.

#### 2) 유통업체 정보시스템의 기업간 네트워크화

##### (1) 유통업체 내 정보시스템화

소비의 다양화, 개성화라고 하는 소비구조의 변화는 유통의 각 단계를 담당하는 기업에도 변화를 요구하고 있다. 유통업체에 있어 단품의 구색갖추기 수는 적량으로 집약시키고 품종과 아이템을 다수로 하여 구색을 갖추는 다품종 소량의 상업이



요청되고 있다. 따라서 유통업체의 판매전략은 종래와 같은 불특정 다수를 대상으로 한 것이 아니고 어느 조건을 충족시킨 고객을 어느 정도 조직화한 특정 다수를 대상으로 한 판매전략이 필요하게 된다. 이러한 ‘일대일 마케팅’을 가능하게 한 것이 고객 데이터베이스이다.

고객 데이터베이스는 고객에 관한 데이터를 컴퓨터를 사용하여 수집, 정리, 가공, 축적하여 필요한 때에 필요한 고객정보를 이용할 수 있는 고객정보시스템을 말한다.

현재, 인간적이고 개별적, 분산적인 산업이라고 일컬어지고 있는 유통산업에 있어서 정보화의 진전 속에 기업내 정보네트워크를 구축함으로써 기업경영의 고도화를 촉진하는 일은 매우 중요한 과제이다.

유통업체 내의 정보네트워크를 구축하는 것은 보다 고도의 체인, 운영을 위하여 유효한 방법이며, 상품정보, 고객정보 등과 같은 영업정보, 경영정보를 각각 다른 시스템으로 분산처리하였다 하더라도, 이러한 분산처리시스템을 통합하여 종합적으로 관리할 수 있는 종합정보관리시스템을 구축함으로써 기업경영의 고도화를 진행시킬 수 있다.

또한 유통업체는 생산과 소비의 접점에 위치하고 있고 제조업자와 소비자뿐만 아니라 금융관계기업, 광고업 등의 유통을 둘러싼 주변기업들과의 관련성이 강하다. 기업내의 정보네트워크가 진전되어 유효한 경영정보의 데이터베이스의 축적이 진행된다면 유통업체가 조직자가 되어 유통업체 간의 기업을 연결하는 것이 가능하게 되며, 고객정보와 각종 경영정보의 데이터베이스를 무기로 하는 유통업체 주관의 종합정보네트워크의 구축도 가능해 질 것이다.

## (2) 유통업체와 상품공급업자/제조업자와의 정보네트워크 구축

현재 유통환경은 급속히 변화하고 있고, 이러한 변화에 적응하기 위하여 유통시스템은 구조적 혁신이 요구되고 있다. 그 원인을 살펴보면 다음 3가지로 요약할 수 있다.

첫째, 소비자 요구가 변화하고 다품종화, 소량화, 제품 라이프사이클의 단축 등으로 소비자 요구의 파악이 곤란해진 것, 둘째, 메이커 브랜드에 대한 신뢰성이 저하하여 메이커의 수직적 유통채널 정책에 의한 효율적 상품공급이 곤란해진 것, 셋째, 이에 따라 메이커도 상품개발의 강화 및 상품유통의 효율화를 위하여 정보에 의한 네트워크를 형성하여 시장수요의 정확한 파악, 유통채널에 있어서의 영업정보, 고객정보는 소매단계에서 파악이 부정확하고 속도도 느리며 도매점 메이커에 대한 피드백도 불충분하였다. 이러한 정보의 정도와 저속도 때문에 상품동향의 정확한 파악이 어려워 과잉생산, 재고증대, 판매기회 상실, 상품손실의 증가 등 유통효율이 저하되는 현상이 나타나 기업간 정보 네트워크화에 의한 유통효율화에 관심이 높아지고 있으며, 상품의 구입에 직접 관련이 있는 상품 공급업자/메이커와의 정보 네트워크 구축이 상당한 주목을 받았다.

정보화의 진전속에서 컴퓨터를 중심으로 한 정보기기의 비약적 발달에 의해, 기업내 및 기업간 정보화가 발달하였는데, 이중 VAN(부가가치통신망)은 통신회선에 정보처리기능을 결합한 것으로 다종정보의 교환, 가공서비스 등 통신과 정보처리를 온라인, 네트워크화하여 융합시킴으로써 정보유통의 고도화, 효율화 등을 실현시켰으며, 이러한 VAN을 활용한 기업간 정보네트워크의 형성은 산업구조 전체에 큰 영향을 주고 있다. 그 중에서도 특히 수·발주, 상품, 고객 등의 방대한 정보가 발생, 유통하는 유통산업에서는 정확한 정보의 파악과 정보유통의 스피드 향상이 유통효율화를 실현하는데 있어 그 역할이 매우 중요하게 부각되었다.

다음 <표 2-1>은 유통업체의 정보화 진행과정을 나타낸 것이다.

<표 2-1> 대형 유통업체의 정보화 진행과정

정보화 진행과정	영향요인
유통업체 내 정보화	- POS시스템의 도입 - 단일점포의 이익극대화 정책 - 정보처리 기술의 원가절감
유통업체 간 정보화	- POS시스템의 확장 - 소매점 전체의 이익극대화 정책 - VAN & EDI 도입
유통업체와 상품공급업자/고객과의 정보화	- POS시스템의 외부로의 확대 - 다양한 협력관계 구축 - 공동의 목표달성을 통한 장기적인 사업 안정성 확보 - VAN & EDI의 구축과 확장

자료 : 한정호, “소매점 정보시스템의 정보적 관계화에 관한 연구,” 석사학위 논문 서울대학교, 1997, p.31.

#### 4. 유통업체 정보시스템의 특징

유통업체가 정보시스템을 전략적으로 활용하기 위해서는 유통산업의 특징을 살펴보고 이해함으로써 유통업의 변화 및 방향에 탄력적으로 대처할 수 있는 시스템을 구축할 수 있다.

먼저 유통산업의 특징과 시스템적 대응방안을 살펴보면 다음과 같다.<sup>9)</sup>

첫째, 유통산업은 21세기의 선도산업이며 성장산업이기 때문에 장기적 계획을 가지고 그 시대적 요구에 부응할 수 있도록 시스템적인 대처를 하기 위하여 시스템 파트너의 강력한 파트너십이 요구된다.

둘째, 소비자 생활의 모든 분야에 걸쳐 업종, 업태가 다양화되고 있으므로 이에 대응하기 위하여 어플리케이션의 지향과 업무 컨설팅력을 향상시키고 각 업종대응을 위한 네트워크화가 이루어져야 한다.

9) 안재명, “백화점 전략정보시스템 구축을 위한 사례연구,” 석사학위논문 성균관대학교, 1995, pp.11-14.

셋째, 유통산업은 이업종의 참여가 용이하고 격렬한 기업간, 유사업종 간의 경쟁이 치열하므로 전략정보시스템의 구축을 통한 차별화 및 경쟁력 제고에 지속적인 노력이 요구된다.

넷째, 유통산업은 대형시장에서 소형시장까지 범위가 매우 넓기 때문에 각 부문에 적합한 폭넓은 하드웨어와 소프트웨어의 구축이 요구된다.

다섯째, 계속되는 업태와 신규점포의 출현으로 유통인력과 전산요원의 부족이 심각해지므로 풍부한 패키지의 개발과 시스템 통합을 통하여 대비해야 한다.

여섯째, 유통산업은 소비자와의 접점에서 사회적 공공성을 갖는 산업이므로 인간과 컴퓨터 사이에서 통신기술이나 기기 등을 통해 소비자 생활자체의 질을 향상시킬 사회적 책임감을 수행하기 위해 폭넓은 네트워크 서비스를 수행해야 한다.

이상의 유통산업의 특징과 시스템적 대응방안을 토대로 유통산업 정보시스템의 특징을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 고객과의 장기적 관계를 추구하는 시스템 구축이 필수적이다.

소비자의 성향을 파악하고 이에 대응하는 영업전략을 구사하기 위하여 가능한 많은 고객정보를 획득할 수 있는 시스템의 구현이 필수적이며, 판매분석을 통한 전략적 차별화를 이루어야 할 것이다. 이를 위해서 다양한 매체를 이용한 현장과의 커뮤니케이션이 가능한 POS시스템 및 고객관리 시스템이 필수적이라 할 수 있다.

둘째, 수익성의 향상 및 제언이 가능한 시스템이어야 한다.

신속하고 정확한 상품효율과 재고정보의 경보장치를 통하여 판매가격 변경, 상품진열, 판매효율 등의 철저한 판매전략을 구사함으로써 불량채권을 조기발견 할 수 있는 POS시스템 및 상품관리시스템이 요구된다.

셋째, 거래선과의 긴밀한 연계가 이루어져야 한다.

거래선별 상품매입현황, 매출현황, 대금결제현황 등의 정밀한 정보를 관리함으로써 거래선 업무의 합리화를 이루고 계획적 발주를 추진함으로써 체화재고를 방지하고 양질의 상품공급을 원활히 진행할 수 있다.

넷째, 영업점 기능의 확대와 연계가 가능해야 한다.

고객을 기다리는 영업에서 고객을 찾아가는 영업을 병행하는 적극적인 영업형태의 변화와 함께 외부 영업점 및 부정기적인 출장판매가 활성화됨에 따라 각 영업점에서 본점과 동등한 수준의 정보획득과 활용이 가능해야 하고 본점에서 각 영업점의 영업활동(발주, 재고, 판매 등)을 파악할 수 있는 영업점의 사무자동화 기능, 호스트 컴퓨터와의 연계기능, POS 터미널 기능을 확장해야 한다.

이러한 유통산업 정보시스템의 구축을 위해 유통업체에서는 영업정보와 상품정보를 연동하여 분석할 수 있는 코드체계를 확립해야 하며, 고정고객에게 인센티브를 제공하여 재방문의 기회를 확대하기 위한 고객정보의 축적이 요구된다. 또한 신용사회의 도래로 인한 사회전반적인 신용카드의 활성화에 대응하기 위해 금융권과의 네트워크 구축, 그리고 유통업체의 특성상 고객 및 거래선과의 접점에서 일어나는 여러 업무를 신속하게 처리하기 위한 자동화, 기계화, 정보시스템의 합리화가 요구된다.

#### 5. 유통업체 정보시스템의 구성

유통업체 정보시스템의 기본구성은 크게 고객과의 접점에서 발생하는 자료를 수집, 분석하여 영업전개방향에 반영하는 구매발주, 매출입관리, POS관리, 상품수불, 신용판매, 재고관리 등의 업무와 관계되는 전방업무시스템과 전방업무에서 집약된 자료를 가공, 분석하여 기업의 재무상태를 평가하고 내부관리를 하는 회계, 인사급여, 예산관리 등의 업무와 관련된 후방업무시스템으로 나눌 수 있으며, 유통업체 운영을 위한 기본적인 업무 외에 각 사의 경영환경에 맞는 의사결정지원시스템, 상품관리시스템 등으로 구성된다.

또한 유통업체의 정보시스템을 POS시스템, 영업총괄시스템, 신용판매시스템, 회계시스템, 인사급여시스템으로 각각 구분하여 요약할 수 있다.

## 1) POS시스템

POS시스템의 정의에 대하여 확정적이고 통일적인 엄밀한 규정을 하는 것은 곤란하다. 그 이유는 첫째, POS시스템은 그 적용범위가 상당히 넓은 분야에 이르는 구조로 되어 있고, 둘째, POS시스템의 이용방법에도 초보적인 수준에서부터 고도화된 수준에 이르기까지 상이한 단계와 유형이 존재하고 있으며, 셋째, POS시스템을 보는 입장에 따라서도 그 의미하는 내용이 상이하게 되기 때문이다.<sup>10)</sup>

여기서는 소매점의 입장에서 POS시스템의 최대공약수가 되는 기본요소를 도출하여 그 개념을 정립한 ‘일본유통시스템개발센터’의 POS시스템에 대한 정의를 제시하고자 한다.<sup>11)</sup>

POS시스템(Point Of Sale System)이란 판매시점정보관리시스템이라 부르며, 종래의 키인(key-in)방식의 레지스터와는 달리 광학적자동해석방식의 레지스터에 의해 단품별로 수집한 판매정보와 매입·배송 등의 단계에서 발생하는 각종 정보를 컴퓨터에 이송하여 각 부문이 각각의 목적에 대응하여 유용하게 이용할 수 있는 정보로 가공, 처리하여 전달하는 시스템으로서 말하자면 소매업의 종합경영정보시스템을 의미한다. 따라서 POS시스템은 자동해석방식의 레지스터와 컴퓨터로 구성되며 그 목적은 자동해석방식의 레지스터로 수집한 단품수준의 판매, 배송 등에 관한 정보를 각 부문에 유용하도록 컴퓨터에 이송하여 가공, 처리하고 전달하는 시스템이라고 할 수 있다.

유통업체에서는 이 시스템을 고객이 상품을 구매한 시점에서 각종의 매상정보, 고객정보, 매장정보를 신속하게 처리하여 궁극적으로 판매생산성을 향상하고 각종 정보를 집계, 조합하여 분석함으로써 영업전개에 활용하고자 이용하고 있다. POS시스템을 운영하면 그 효과를 계량화하기는 어렵지만 장기적인 자료축적과 분석에 필요한 기초자료 및 경영방침의 기초파라미터로 활용할 수 있으며, 이를 응용하여

10) 강명주, “POS시스템에 관한 연구,” 석사학위논문 서울대학교, 1985, p.35.

11) 流通システム開発センター, 「POS&Store Automation」, 東京, 日本コンサルタン  
トグループ, 1983, pp.1-2.

사용자에게 다각적인 정보를 제공할 수 있다. 뿐만 아니라 매장에서 발생하는 매출정보 및 과거의 실적을 실시간으로 POS시스템을 통해 확인할 수 있다.

다음 <표 2-2>는 POS시스템을 활용했을 때 기대할 수 있는 효과를 정리해 놓은 것이다.

<표 2-2> POS시스템 도입시 기대효과

분야	기대효과
운영상	피크타임 처리가 용이, 정보발생 시점에서의 수집이 가능 정보의 신뢰성 향상, 크레딧 처리의 정확성 향상 매장환경의 개선, 종업원의 과실 및 고의적인 부정방지
점포운영상	가격변경의 용이, 판매관리자료 처리의 용이 재고조사의 신속정확, 판매요원의 적정배치 판매목표달성을 측정용이
경영관리상	효율적인 재고관리, 고객구매동향 파악용이 상품분석자료의 작성용이, 고정고객유치 및 관리용이 판촉의 채산성 분석 및 신용판매의 확대
외부환경상	풍부한 상품에 대한 선택의 다양성 도모 대형상품에 대한 재고조회 자동화, 품질방지 납품업체의 계획화, 집중화, 반품감소의 효과

## 2) 영업총괄시스템

영업활동에 필요한 상품의 구매/발주 업무처리, 매입 및 매출에 따른 외상매입금, 외상매출금 관리업무 등 영업회계처리, 매장상품의 수불 및 재고관리 등 영업이익관리처리, 배송업무 및 창고상품 등 물류관리를 수행하는 시스템으로서 유통업체에서의 상품의 매입, 매출 및 수불관리 등을 위해 기본적으로 필요한 조직코드, 거래선코드, 상품코드 등을 관리하며, 상품의 매입, 대금지불업무와 상품의 재고관리 및 재고조정 업무를 총괄하여 관리한다. 또한 임대업체에 대한 임대료, 관리비 내역을 관리하며, 유통업체의 판매활동에서 발생하는 저장물 관리 및 배송업무를 관리한다.

그리고 매장에서 보관하기 어려운 가전상품 등에 대하여 창고 및 매장 간의 정

확한 재고파악을 위해 창고업무를 관리하는 유통업체 고유의 업무영역이라 할 수 있으며 영업부에서 처리되는 일련의 업무를 지원해 주는 시스템이라 할 수 있다.

### 3) 신용판매시스템

대부분의 유통업체에서 차별화방안으로서 가장 주력하는 것이 자사 고객카드의 활성화라 할 수 있다. 고정고객의 확보라는 대명제 하에 연체, 할부, 할인, 사은품 지급 등의 불이익을 감수하면서 자사 카드회원의 모집, 접수, 발급 및 제반회원 이력 변동사항을 관리하며 매출승인 및 매출실적 집계분석, 매출동향분석, 우수고객 관리, 매장의 대고객 서비스 등을 관리한다. 또한 자사카드 회원의 매출내역에 따른 청구, 입금, 연체사항을 관리하며 타사카드 고객의 매출정보를 집계하여 금융결제원에 청구 및 입금내역을 관리한다.

### 4) 회계시스템

유통업체의 모든 경제활동에 대한 제반 자료들이 회계업무를 통하여 처리되고 축적·관리됨에 따라 이들 자료를 분석하여 이익을 창출해내는 일련의 과정을 관리하는 시스템을 말한다.

회계시스템은 기업회계 기준에 따라 모든 회계거래에 대한 전표를 발생시키고 이에 대한 월말, 반기, 연말결산 등을 통하여 회사의 재무상태 및 영업실적을 파악하고 보고하는데 그 목적이 있다. 또한 정보의 집결체로서의 역할수행을 위해 타 목적 시스템과의 인터페이스 향상에 주력하면서 전표분개, 장부기장, 결산에 관한 업무와 재무제표 및 제반보고서 작성, 자금을 조달하고 조달된 자금을 운용하여 이익을 창출해내는 일련의 과정을 관리하며, 자산의 취득, 자본적 지출, 매각, 멸실 사항 등을 관리하고 감가상각에 대해서도 관리를 한다. 또한 회사에서 발생하는 각종 세금을 해당세법에 따라 업무를 관리하고 해당세액을 신고·납부하는 업무를 관리한다.



## 5) 인사급여 시스템

인사급여시스템은 크게 인사관리시스템과 급여관리시스템으로 구성되어 있다. 인사관리시스템은 인사관리에 필요한 사원의 개인기본사항, 학력·경력사항, 자격 및 상벌사항 등과 같은 각종 개인정보를 관리하며, 급여관리시스템은 월정기급여 및 상여, 연월차, 퇴적정산, 연말정산 등의 계산처리를 수행함은 물론, 사원의 개인 정보관리와 급여, 상여 등의 인건비 처리를 수행함으로써 얻어지는 자료를 활용하여 인력관리에 필요한 각종 통계자료와 분석자료를 추출하고 온라인화하여 경영정보시스템의 기본자료를 제공해 준다.

## 제2절 정보시스템 서비스 품질측정

### 1. 서비스 품질

#### 1) 품질의 정의

품질에 대한 개념은 과거뿐만 아니라 현재에도 계속적인 연구주제가 되고 있으며, 사회 각 분야의 최고경영자나 관리자들 사이에서 그 중요성이 높아지고 있고, 조직의 경쟁력을 배양하기 위해서 품질이 중요한 요인으로 간주되고 있다.<sup>12)</sup> 전통적인 품질의 개념은 요구조건의 만족도 또는 사용의 적합성으로 인식되어 물품의 사용목적을 달성하기 위하여 갖추어야 할 諸성질·형상·상태 및 조건, 즉 물품의 유용성을 결정하는 제반 물품의 구성요소를 말한다. 철학자 Kant는 품질을 “인식의 감지 측면”으로 정의할 정도로 철학에서는 품질이 독립된 범주를 구성하고 있으며 품질은 연구대상의 속성에 따라서 다양하게 정의될 수 있다.<sup>13)</sup>

12) A. V. Feigenbaum, “Quality and Business Growth Today,” *Quality Progress*, Vol. 15, No. 11, 1982, pp.22-25

13) 이순룡, 「품질경영론」, 서울: 법문사, 1995, p.17.

Webster(1991)<sup>14)</sup> 사전에는 품질은 특유의 본질적인 특성이고 제품이나 제작품의 표준에 대한 일치의 정도, 특징이나 형태에 대한 고유의 우수성 또는 우수성의 정도라고 규정하고 있다.

Juran and Gryna(1993)<sup>15)</sup>는 품질을 용도에 대한 적합성으로 표현하고 있다. 여기서의 적합성은 제품이 특정고객의 욕구를 얼마나 만족시켰는 지의 만족정도, 특정제품의 유형이 잠재적인 만족을 얼마나 충족시켰는 지의 충족정도과 경쟁제품보다 얼마나 더 선호되는지의 선호정도, 그리고 제품계획서 및 제품명세서와의 일치성의 정도를 나타낸 것으로 이러한 품질의 개념에는 고객의 욕구충족을 통해서 제품의 만족을 제공하는 제품특성과 관련되어 결함이 없다는 의미를 내포한 것이다. 그리고 미국국가표준원(ANSI: American National Standard Institute)과 미국품질학회(ASQ: American Society for Quality)에서는 품질시스템에 관한 표준용어에서 “품질이란 구체적인 욕구를 충족시키는 능력에 관계가 있는 제품 내지 서비스의 특징 및 특성의 전체이다”라고 정의하여 제품 이외의 서비스를 포함하여 시설, 시스템, 구성요소와 같은 특정상황에도 적용시킬 수 있는 광범위한 정의를 하고 있다.<sup>16)</sup>

Garvin(1988)은 품질에 대한 다양한 견해를 첫째, 품질을 뚜렷한 기준과 높은 성취도를 나타내는 우월성과 동의어로 보는 선형적 견해, 둘째, 품질의 차이는 상품이 소유하는 속성이나 구성요소의 양적격차를 반영한다는 상품중심적 견해, 셋째, 품질은 고객의 관점에 달려 있다고 보며 품질을 고객만족과 동일시 하는 소비자중심 견해, 넷째, ‘요구사항에 대한 일치성’ 혹은 ‘명세일치성’이라고 품질을 정의하는 생산자중심 견해, 마지막으로 품질을 가치와 가격의 2가지 차원으로 정의하는 가치중심 견해 등 5가지 견해로 요약하고 있다.<sup>17)</sup>

---

14) A Merriam-Webster, *Webster's Third New International Dictionary*, Chicago: Encyclopedia Britannica, Vol.2, 1991, pp.1858-1859.

15) Joseph M. Juran and Frank M. Gryna, Jr., *Quality planning and Analysis*, 3rd ed., New York: McGraw-Hill, 1993, pp.3-4.

16) 이순룡, 「현대품질관리론」, 서울: 법문사, 1995, pp.29-30.

17) D. A. Garvin, *Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge*, The Free Press, 1988.

品質의 정의는 크게 다음의 두 가지로 분류할 수 있는데 첫째는 제품사양에 대한 일치도 및 규격적합성 즉, 品質을 결점의 상대적 결여로 정의하는 것이고, 둘째는 品質의 핵심을 고객요구사항들에 대한 충족도에 둔 즉, 品質을 제품 및 서비스의 특징과 기능에 대한 고객의 만족도로 정의하는 것으로 구분이 가능하다. 品質의 관점에 따른 정의는 <표 2-3>과 같이 ①생산자/기업관점, ②고객/사용자관점, ③사회관점의 세 가지 관점에서 요약하여 설명할 수 있다.

<표 2-3> 관점에 따른 품질정의 요약

관점별	품질정의 요약	연구자
생산자/사용자관점의 품질	명세와의 일치성 (conformance with specification) 요건에 대한 일치성 (conformance to requirements)	Seghezzi  Crosby Grocock
고객/사용자관점의 품질	사용/용도에의 적합성(fitness for use) 사용목적에 만족시키는 성질, 성능 고객의 기대에 부응(충족)하는 특성 고객의 만족(customer satisfaction)	Juran KS, JIS Feigenbaum Juran and Gryna
사회관점의 품질	요구를 만족시키는 특성 사회손실을 회피하는 특성	I S O , ANSI/ASQC Taguchi

자료: 이순룡, “현대품질 정의에 관한 고찰,” 「생산관리연구」, 제5권 2호, 1994, 12.

## 2) 서비스 품질의 정의

PZB(1985)<sup>18)</sup>는 지각된 서비스 품질의 개념을 서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도로 정의하고 있다. 또한 이들은 지각된 품질은 소비자의 지각과 기대사이의 차이의 방향과 정도로서 보여진다고 말함으로써 지각된 품질을 기대와 성과의 개념에 연결시키고 있다. PZB는 지각된 서비스의 질이란 소비자의 기

18) A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall 1985, pp.41-50.

대와 지각 간의 불일치의 경험으로 그 서비스의 질에 대한 소비자 평가, 즉 지각된 서비스 질에 영향을 미친다고 보았다. 따라서 고객이 지각하는 특정 서비스의 질은 평가과정의 결과로서 고객은 서비스에 대한 자신의 기대된 서비스와 제공받은 서비스에 대한 지각된 서비스를 비교하여 이러한 과정의 결과가 바로 ‘지각된 서비스 질’이라는 것이다. 이처럼 서비스의 질을 기대된 서비스와 지각된 서비스의 차이에서 논리의 실마리를 찾고자 하는 주장은 Grönroos 등에 의해 그 이전부터 제시되어 왔었다.

Grönroos(1984)<sup>19)</sup>는 서비스의 품질을 “고객의 지각된 서비스와 기대한 서비스의 비교평가 결과”라고 정의하고, 서비스 품질은 고객의 기대, 기술적, 기능적 특성, 이미지와 같은 제변수와 함수관계에 있다고 하였다. 위와 같이 서비스 품질은 사용자 중심적 정의에 따라, 그리고 서비스의 고유한 특성으로 인해 주로 고객의 지각된 서비스(성과)와 기대서비스(기대)로서 결정되는 고객의 지각된 서비스 품질로 정의되고 있음을 알 수 있다. 그러나 서비스 품질에 대한 정의를 기대불일치 패러다임에 토대를 두고 있다는 이러한 견해는 Cronin and Taylor(1992)<sup>20)</sup>에 의해 다시 반박 및 수정되고 있다.

### 3) 서비스 품질 측정모형

소비자들은 품질을 지각할 때 단일차원의 개념으로 지각하지 않는다. 즉, 품질에 대한 고객들의 평가는 다양한 요인들에 대한 지각으로 이루어진다. 이러한 이유로 인해 지각된 서비스 품질을 측정하는 방법으로 제기되고 있는 대개의 연구들이 다항목적도<sup>21)</sup>로 이루어짐을 알 수 있고, 이러한 다항목적들을 통해 소비자들은 서비스

---

19) Christian Grönroos, “A Service Model and Its Marketing Implications,” *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, 1984, pp.36-44.

20) J. J. Cronin Jr. and S. A. Taylor, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” *Journal of Marketing*, Vol.56, July 1992, pp.55-68.

21) SERVQUAL이나 SERVPERF는 모두 신뢰성, 반응성, 보증, 감정이입, 유형성 등의 다면구조임을 알 수 있다.

품질을 지각하게 된다. 여기에서는 서비스를 제공한 후 만족여부를 파악하기 위한 측정의 대표적인 방법으로 SERVQUAL, SERVPERF에 대하여 살펴보겠다.

### (1) SERVQUAL

PZB는 1988년 자신들의 선행연구를 정리하여 서비스 품질을 기대와 성과의 개념 하에 서비스 품질을 평가하기 위한 SERVQUAL을 개발하였다. 이들의 접근방법은 소비자들의 서비스에 대한 기대와 성과에 대한 지각을 함께 측정하는 것으로, 고객만족 연구에서 주로 다루어지는 “기대불일치 패러다임”에 토대를 두고 있다고 할 수 있다.

이 방법은 최초로 개발된 서비스 품질 측정방법으로 이후 서비스산업에 폭넓게 적용시킬 수 있는 일반적인 방법으로 서비스 마케팅 영역에서 매우 광범위하게 응용되어지고 인용되어진 방법이다.

그러나 SERVQUAL이 광범위하게 사용되어지는 방법이었던, 최근 들어 학자들의 비판에 직면하게 되었는데 그 내용은 ① SERVQUAL의 측면성(dimensionality)문제,<sup>22)</sup> ② 기대의 측정문제, 즉 SERVQUAL의 핵심적인 측면인 기대-지각 간의 차이를 이용하여 서비스품질을 측정할 수 있다는 것에 대한 논란,<sup>23)</sup> ③ 기대의 해석과 조작(operationalization)문제,<sup>24)</sup> ④ 차이점수 등식(equation)의 신뢰성 및 타당성 문제 등이다.

---

22) J. M. Carman, “Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions,” *Journal of Retailing*, Vol.66, Spring 1990, pp.33-55.

D. W. Finn & C. W. Lamb Jr., “An Evaluation of the SERVQUAL Scales in a Retailing Setting,” *Advances in Consumer Research*, Vol.18, 1990, pp.483-490.

23) J. J. Cronin Jr. and S. A. Taylor, *op. cit.*, 1992.

E. Babakus & G. W. Boller, “An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale,” *Journal of Business Research*, Vol.2, 1992, pp.253-268.

24) R. K. Teas, “Expectations, Performance Evaluation and Consumer’s Perceptions of Quality,” *Journal of Marketing*, Vol.57, Oct. 1993, pp.18-34.

## (2) SERVPERF

Cronin과 Taylor는 자신들의 연구에서 SERVQUAL식의 서비스 품질의 개념화와 조작화가 부적절하다는 주장을 하였다. 그 내용은 SERVQUAL 개발의 이론적 토대가 된 서비스 품질과 고객만족에 대한 기존연구에 개념적으로 상당한 혼란이 존재한다는 점과 비록 서비스 품질을 태도와 유사한 개념으로 정의할 수 있다고 하더라도 SERVQUAL식의 개념적 정의는 고객만족에서 이야기하는 만족/불만족 패러다임의 범위를 벗어나지 못한다는 것이다. 즉, 만족과 서비스 품질을 개념적으로 뚜렷이 구별해내지 못한다는 것이다.

결국 지각된 서비스 품질은 태도로써 가장 잘 개념화될 수 있다는 이들의 서비스 품질에 대한 새로운 개념적 정의는 서비스 품질, 고객만족, 구매 후 행동간의 관련성을 이론적으로 밝혀냈다는데 큰 의미를 가진 것으로 알려져 있다.<sup>25)</sup>

그리고 실증적 연구에서 그들은 서비스 품질, 고객만족, 구매 후 행동 간의 관련성을 밝혔고, 이에 더하여 서비스 품질을 SERVQUAL식의 차이점수를 토대로 측정하는 것의 타당성을 밝혔는데, 차이점수를 이용하는 것보다 성과에 대한 지각만을 측정함으로써 서비스 품질을 평가하는 것이 더 타당하다는 결론을 내렸다.

## 2. 정보시스템 평가

### 1) 정보시스템 평가의 의의

정보시스템 평가라는 것은 정보시스템의 개발, 도입, 운영 그리고 관리에 관한 업무들이 사저에 설정된 목표 혹은 계획대로 수행되고 있는가를 확인하고 분석하는 것을 말한다.<sup>26)</sup> 또한 정보시스템 활동을 확인하고 실재를 파악하여 기업성과에 대한 판단을 시도하는 문제를 말한다. 그러므로 정보시스템 평가의 범위는 시스템

---

25) J. H. McAlexander, & D. O. Kaldenberg, "Service Quality Measurement," *Journal of Health Care Marketing*, Vol.14, No.3, 1994, pp.33-39.

26) 한재민, 「경영정보시스템」, 학현사, 2000, p.649.

에 사용되는 하드웨어와 소프트웨어뿐만 아니라 경영자 관리기능까지 포함되어야 한다. 이러한 정보시스템 평가는 시스템 개발 수명주기의 최종단계에서 행해지며 피드백 관점에서 정보의 가치를 판단하고 정보시스템의 기업성과를 측정하여 필요한 경우 개선을 가능하게 한다.

여러 가지 문제를 보다 확실하게 파악하기 위해서는 현상분석, 즉 현행 정보시스템 평가의 중요성을 인식하고 있어야 한다. 현행 정보시스템의 평가목표는 정보시스템의 문제를 파악하여 이를 개선하고, 평가결과를 토대로 정보시스템의 프로젝트에 대한개발 우선 순위를 선정하며 궁극적으로 현행 정보시스템의 계속적 활용, 폐기 또는 보완에 대한 의사결정을 내리기 위한 것이다.

정보시스템에 대한 평가를 대안에 대한 판단에 유용한 정보를 획득하고 제공하는 과정으로서 평가를 하고 있다. Alkin(1972)<sup>27)</sup>은 “평가이론개발(Evaluation Theory Development)에 관한 논문”에서 평가를 정의하기를 “평가란 대안선택에 있어서 의사결정자에게 유용한 정보를 제공하기 위하여 관련된 의사결정분야를 명확히 하고 적정한 정보를 선택하여 수집하고 분석하는 과정이다.”라고 하였다. 또한 Green & Keim(1983)<sup>28)</sup>은 정보시스템 프로젝트의 관리와 통제에 도움을 주는 과정으로 정보시스템에 대한 평가를 정의한 바 있다.

## 2) 정보시스템의 평가

정보시스템의 평가에는 여러 가지 방법이 있을 수 있으나 실제로 정보시스템에 투입된 원가와 정보시스템 활용으로 생기는 편익을 대비하여 성과를 측정하는 방법이 가장 좋은 방법이다.<sup>29)</sup> 이 방법은 1980년대 장치나 시스템의 중심인 메인프

---

27) M. Alkin, “Evaluation Theory Development,” in Weiss, C. H., ed., *Evaluation Action Program*, 1972, pp.78-80.

28) I. G. Green & T. R. Keim, “After Implementation What’s Next Evaluation,” *Journal of System Management*, Sep. 1983, pp.10-15.

29) P. J. S. Bruwer, “A Descriptive Model of Success for Computer-Based Information System,” *Information & Management*, Vol.7, 1984, pp.63-67.

레임 정보시스템 환경이 고가의 장비를 도입하고 전산 전문요원을 통하여 정보시스템을 구축한 후 회사의 경영자 내지 관리자의 의사결정을 지원하기 위해 활용하기 때문에 이와 같은 비용-편익 분석방법에서 편익을 측정하기란 용이하지 않았다.

더욱이 1990년대에 접어들면서 정보기술의 발전으로 저가의 PC 보급과 네트워크의 발달은 1인 1대의 사용자 위주의 컴퓨터이용 정보화시대가 되었다. 따라서 이에 따른 정보시스템의 성과측정 방법도 변할 수밖에 없어 많은 연구에서 정보시스템의 성과측정을 위해서 그 측정변수로 여러 가지 대리변수를 사용하여 수행하고 있다.

이러한 정보시스템 환경에 의해 정보시스템 성과측정의 영향요인도 변하게 되었는데 Igbaria와 Nachman(1990)는 기존 연구분석을 통하여 정보시스템 성공에 영향을 주는 변수로 3가지를 들고 있다. 즉 개인의 특성(나이, 성, 지위, 교육수준, 전산교육, 컴퓨터사용경험)과 신념(컴퓨터 불안감, 사용자의 태도), 과업특성(과업구조, 과업의 다양성), 조직특성을 변수로 하여 실증연구를 행하였다.

또한 그들은 정보시스템 관리자의 리더십 스타일과 사용자 만족과 관련성, 하드웨어와 소프트웨어의 접근용이성 및 이용가능성, EUC(End User Computing)에 대한 사용자의 태도, 시스템 유용성 등과 사용자 만족과의 관련성, 컴퓨터에 대한 불안과 사용자 연령과 사용자 만족과의 관련성에 대해서 연구를 수행하였다. Lawtence & Low(1993)는 사용자 주도의 정보시스템 개발에 있어서 사용자 만족에 미치는 영향요인에 대한 연구에서 사용자 만족에 영향을 주는 요인으로 정보시스템 개발에 참여하는 사용자 대표의 능력과 기타 태도 요인으로 최고경영층의 지원, 시스템에 대한 기대, 컴퓨터 시스템에 대한 사전경험 등에 의해 연구를 수행하였다.

특히 Iivari & Ervasti(1994)<sup>30)</sup>는 사용자의 정보만족은 정보시스템의 성공적인 실행에 대한 예측자로서 그리고 정보시스템의 효과성 측정의 척도로서 적절하다는

---

30) J. Iivari & I. Ervasti, "User Information Satisfaction: IS Implementability and Effectiveness," *Information & management*, Vol.27, No.4, 1994, pp.206-220.



것을 실증적으로 증명하고 있다. 사실 정보시스템에 성과측정 변수들의 측정치가 높은 결과가 나왔다면 이는 그 정보시스템을 사용하는 사용자의 만족 역시 높을 것임이 분명하고, 사용자 만족이 높다면 정보시스템 성과측정치도 높게 나올 것이다. 그래서 사용자 만족 및 사용자 정보만족이 정보시스템 성과측정의 유일한 척도로서 가장 많이 이용되고 있다.

따라서 PC시대의 정보시스템 성과측정 요인은 사용자 만족을 강조하고 있으며 이러한 연구는 PC의 보급과 네트워크의 발전으로 정보시스템의 성과측정 도구로서 사용자 만족을 위한 서비스 전달자로서의 역할이 대두되었고, Pitt와 Watson(1995, 1997, 1998)<sup>31)</sup>은 DeLean과 McLean<sup>32)</sup>의 정보시스템 성공과 관련된 변수에 서비스 품질이 포함되어야 한다고 제의하였다.

연구자들은 정보시스템 성공요인으로 서비스 품질이 필요하며 서비스 품질의 측정은 PZB가 개발한 SERVQUAL 모형을 적용하여 직접 또는 간접적으로 영향을 주는 변수와 함께 성과에 직접적으로 영향을 주는 요인으로 그리고 이 태도는 다른 여러 요인으로부터 영향을 받고 있음을 알 수 있으나 서비스 질에 대한 연구는 최근에 진행되었음을 알 수 있다.

### 3. 정보시스템 서비스 품질측정

초창기 정보시스템에 대한 관심은 정보시스템을 성공적으로 구축한 후 평가하는 성과요인이 무엇인가에 초점이 맞추어졌는데 그것은 정보시스템을 하나의 “Product”, “Production”으로만 생각하는 관점에서 시작되었다.<sup>33)</sup>

31) Leyland F. Pitt & Richard T. Watson, “Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness,” *MIS Quarterly*, Iss.2, Jun 1995, p.173.

\_\_\_\_\_, “Measuring Information Systems Service Quality: Concerns for a Complete Canvas,” *MIS Quarterly*, Vol.21, Iss.2, Jun 1997, p.209.

\_\_\_\_\_, “Measuring Information Systems Service Quality: lessons from two Longitudinal Case Studies,” *MIS Quarterly*, Vol.22, Iss.1, March 1998, p.61.

32) W. H. DeLone & E. R. McLean, “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable,” *Information Systems Research*, March 1992, pp.60-95.

33) W. H. DeLone & E. R. McLean, *Ibid.*, 1992.

정보시스템이 메인프레임시대였을 때인 1980년대 초의 환경이라면 서비스 품질을 거론하기보다는 시스템 구축성공에 초점을 맞추는 것은 당연한 일이라 할 수 있다.

그러나 최근 PC의 보급과 네트워크를 이용한 시스템 운영은 정보시스템 부서가 단지 제품을 제공하는 제공자가 아니라 서비스까지 제공하는 중요한 기능을 가지게 되었다. 오늘날 정보시스템 역할은 사용자에게 만족스러운 서비스를 제공하는 것은 당연한 것이고 정보시스템 부서에 대한 사용자의 만족도를 측정함으로써 서비스 품질을 개선해야 한다. Pitt와 Watson(1997)<sup>34)</sup>은 정보시스템 서비스 품질을 측정하기 위하여 마케팅 분야에서 개발된 서비스 품질 측정모델인 SERVQUAL 모형을 정보시스템 서비스 품질에 적용이 가능한 지 여부를 결정하는 연구를 시작하였고, Dyke(1997)<sup>35)</sup>에 의해 제시되었던 SERVQUAL 모형을 이용해서 도출된 정보시스템 서비스 품질측정 항목의 타당성 여부에 대하여 Parasuraman의 의견서를 제시하면서 SERVQUAL 모형이 정보시스템 서비스 품질측정 모형으로 적합하다고 하는 연구가 계속되었다.

또한 그들은 1995년에 개발된 정보시스템 서비스 품질 척도모형의 타당성을 입증하기 위해서 컨설팅회사와 정보서비스업체를 대상으로 세 번에 걸쳐서 서비스 품질을 측정함으로써 SERVQUAL 모형을 적용한 정보시스템 서비스 품질측정의 타당성과 신뢰성을 보여주었다.<sup>36)</sup>

Pitt와 Watson이 SERVQUAL 5차원, 22개 속성을 기대도와 지각도로 구분하여 정보시스템 서비스 품질측정에 적용한 내용은 <표 2-4>와 같으며, 1995, 1997, 1998년도에 연구한 내용을 정리하면 <표 2-5>와 같다.

---

34) Leyland F. Pitt & Richard T. Watson, *op. cit.*, *MIS Quarterly*, Vol.21, Issue2, 1997, pp.209-222.

35) Thomas P. Van Dyke, "Measuring information systems service quality: Concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire," *MIS Quarterly*, Vol.21, Iss.2, Jun 1997, pp.195-209.

36) L. F. Pitt & Richard T. Watson, "Measuring Information Systems Service Quality," *MIS Quarterly*, Vol.22, Issue 1, 1998, p.61.

<표 2-4> 정보시스템 서비스 품질측정 속성

5 차원	서비스 품질 속성
유형성	최신의 하드웨어와 소프트웨어 시각적으로 보기좋은 정보시스템 시설 전산직원들의 단정한 용모와 복장 업무에 필요한 기자재 준비
신뢰성	사용자와의 시간약속 문제해결을 위한 성의 믿을 수 있는 서비스 약속한 시간에 서비스 제공 실수없는 업무진행 서비스제공에 대한 시간통보
응답성	신속한 서비스 제공 항상 능동적인 도움 질문에 대한 성실한 답변 문제해결후 원인과 해결방법 설명
확신성	사용자가 안정감을 느끼게 일함 예의바르고 공손한 태도 정확한 업무과약
공감성	개인적인 관심을 가지고 행동 업무시간에 편리하게 운영 개인적인 관심과 애정소유 사용자의 이익을 최우선 사용자가 필요로 하는 내용이해

자료: Pitt & Watson, "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," *MIS Quarterly*, Vol.19, Issue 2, 1995 p.173.

<표 2-5> Pitt와 Watson의 연구

연도	연구 내용
1995	정보시스템의 기능중 서비스 전달의 중요성을 강조하고 서비스 질의 측정을 마케팅분야에서 개발된 SERVQUAL 모형을 3개국에 있는 다른 형태의 업체에 적용하여 내용타당성, 집중타당성, 이해타당성, 판별타당성을 평가한 후, 이 모형이 정보시스템 서비스 질을 측정하는데 적당하다는 결론을 내림
1997	1997년 Dyke가 제시한 정보시스템 서비스 품질측정 설문에 대한 반박에 대해서 SERVQUAL 개발자들인 PZB의 반박자료와 증거를 제시하여 SERVQUAL 모형이 정보시스템 서비스 질 측정에 타당하다고 설명하였다.
1998	1995년에 개발된 정보시스템 서비스 품질측정 SERVQUAL을 적용하여 미국의 정보관리 컨설팅회사와 정보서비스사업체를 대상으로 서비스 품질을 향상시키는 행동을 정보시스템 서비스 전달측면에서 3단계로 구분 즉, 전략적인 단계, 전술적인 단계, 운영적인 단계로 구분함

자료 : Leyland F. Pitt & Richard T. Watson, "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," *MIS Quarterly*, Iss.2, Jun 1995, p.173.  
 \_\_\_\_\_, "Measuring Information Systems Service Quality: Concerns for a Complete Canvas," *MIS Quarterly*, Vol.21, Iss.2, Jun 1997, p.209.  
 \_\_\_\_\_, "Measuring Information Systems Service Quality: lessons from two Longitudinal Case Studies," *MIS Quarterly*, Vol.22, Iss.1, March 1998, p.61

### 제3절 정보시스템 사용자 만족

정보시스템 사용자 만족도 지표를 만들고자 하는 연구들은 1970년대 이후부터 경영정보시스템을 중심으로 하여 많이 수행되어 왔으며, 초기에는 사용자 만족도의 측정은 정보시스템 효과성 측정의 분석차원에서 이루어졌지만 점차 이용자의 주관적 만족도에 대한 연구가 이루어졌다.<sup>37)</sup>

37) 안상근, 최민호, 김성후, "정보시스템 이용자의 정보만족도 측정에 관한 이론적 고찰," 「한국농촌지도학회지」, 제4권 제1호, 1997, p.208.

유통산업 정보시스템의 효과성을 평가하는데 있어서 가장 먼저 고려되어야 할 점은 사용자의 가장 중요한 기준에 의해서 평가가 이루어져야 한다는 점이다. 또한 정보시스템 생산성 향상을 위해서는 사용자 만족도를 측정하여야 할 것이다.

이와 같이 사용자가 정보시스템에 대하여 만족을 느끼고 제공된 정보의 활용도를 높이며 생산성을 높이기 위해서는 사용자의 정보만족도를 통한 정보시스템의 평가가 요구된다.

### 1. 최종사용자 만족

정보시스템의 효과를 측정하는 방법 중에서 인적측면의 효과를 측정하는 도구로서 사용자 만족에 의한 방법이 가장 선호되어지고 있다.<sup>38)</sup> 정보시스템에 대한 사용자 만족이 증가한다면 조직구성원들의 사기가 진작되고, 이에 따른 생산성의 향상과 비용의 감소로 인하여 조직의 효율적 운영에 큰 영향을 미칠 것이다.

대부분의 연구들은 주어진 상황에 대한 만족도는 그 상황에 영향을 미치는 여러 가지 다양한 요인들에 대한 태도나 느낌의 결합이라고 보는 관점이 지배적이다.<sup>39)</sup>

일반적으로 시스템의 사용자를 분류하는 방식에서는 다른 사람을 통해서 시스템의 정보를 이용하는 간접사용자와 자신이 직접 경영이나 영업에 필요한 정보를 조작하는 직접 사용자로 구분할 수 있다.

Rockart와 Flannery(1983)<sup>40)</sup>는 고도로 조직화된 접속을 통해서 시스템에 접근하지만 응용을 위해 프로그램을 작성할 수 없는 비프로그래밍 최종 사용자(non-programming end-user), 고급명령어를 사용하여 응용프로그램을 작성하는 명령어 수준 최종사용자(command level end-user), 좀 더 지식있는 사용자, 자기

---

38) M. Ginzberg, "Finding an Adequate Measure of OR/MS Effectiveness," *Interfaces*, August 1978, pp.59-62.

39) J. E. Bailey & S. W. Pearson, "Development of A Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, 29(5), 1983, p.530.

40) J. F. Rockart & L. S. Flannery, "The Management of End User Computing," *Communications of the ACM*, 26(10), Oct. 1983, pp.776-784.

자신의 업무에 관한 문제를 해결하기 위한 프로그램 언어를 알고 사용하는 최종사용자 프로그래머(end-user programmer), 세련된 사용자, 프로그램을 작성하고 기능분야의 사용자를 지원하기 위해 다른 설비를 사용하는 기능부서 지원자(functional support person), 중앙집중정보시스템 전문가로서 그 기능을 최종사용자의 정보욕구를 지원하기 위해 시설을 활용하는 최종사용자 컴퓨터 지원자(end-user computer support person), 정규적인 데이터 처리의 대안으로서 최종사용자 설비를 사용하는 데이터 처리 프로그래머(data processing programmer)로 구분하였다.

이처럼 최종사용자의 유형에 따라 컴퓨터의 이용기법 수준, 컴퓨터 이용방법, 응용업무의 관심대상, 교육훈련의 요구정도가 다르다는 것은 최종사용자 유형분류가 정보시스템의 관리에 있어서 중요한 의미를 가지고 있다는 결론을 나타내고 있다.<sup>41)</sup>

유통산업 정보시스템의 최종사용자에 대한 분류는 정보시스템 전담부서 요원보다는 비프로그래머인 최종사용자나 명령어수준 최종사용자를 직접 정보를 산출하고 이러한 정보를 통하여 관련업무를 행하는 정보시스템 최종사용자로 규정하는 것이 적합할 것이다.

이러한 최종사용자의 특징을 살펴보면 다음과 같이 요약할 수 있다.<sup>42)</sup>

첫째, 정보시스템 전산부서의 직원이 아닌 일반 업무부서 직원이 관련된다. 둘째, 산출된 정보결과를 사용하는 사용자 자신이 시스템을 직접 사용한다. 셋째, 최종사용자 자신이 운영할 수 있는 전산자원이 확보되어 있다. 마지막으로 직접 대화방식으로 시스템을 사용하고 있는 것이다.

이와 같은 최종사용자의 정보처리 요구는 단순한 정보검색, 보고서 작성 등으로 충족될 수 있지만 처리요구에 따라 직접프로그램을 해야할 경우도 생길 뿐만 아니

---

41) 박정근, “의사결정지원시스템의 성공요인에 관한 연구,” 경기대학교 박사학위논문, 1992, p.12.

42) 이광재, “정보시스템의 성과평가에 관한 실증적 연구,” 동국대학교 박사학위논문, 1990, pp.10-11.

라 패키지 소프트웨어 등의 발전으로 최종사용자 스스로 정보처리자원을 통제하고 정보기술을 응용하게 된다.

Wanous와 Lawler(1972)<sup>43)</sup>는 만족도를 변수의 집합에 대한 사용자의 가중된 반응의 합이라고 정의하고, 만족도는 변수집합에 대한 한 개의 느낌은 “가장 부정적”에서 “가장 긍정적”의 두 극단 사이에 위치하고 있으며, 만족도를 변수집합에 대한 개인의 긍정적 혹은 부정적인 반응의 합으로 보았다.

Iivari와 Ervasti(1994)<sup>44)</sup>는 사용자 만족도는 정보시스템의 성공적인 실행의 예측과 성과측정의 척도로서 적절한 대응척도임을 연구하였는데 사용자의 만족도가 높으면 정보시스템의 성과 또한 높게 나온다는 결과를 제시하였다.

## 2. 사용자 만족측정

사용자 만족을 측정하는 것은 전문적으로 기능이 분화된 정보시스템 부서나 전산부서가 아닌 기타 부서의 정보시스템 사용자가 느끼는 만족으로서 그 대상은 전산요원과 사용자간에 이루어지는 접촉, 의사소통, 태도, 행위, 요구 처리사항 등과 사용자의 정보시스템 개발참여, 이행 및 정보제품의 신뢰성, 관련성, 정확성, 정밀성, 완벽성과 자료검색 및 확보의 용이성 등을 말한다.<sup>45)</sup>

Cheney와 Dickson(1982)<sup>46)</sup>은 정보시스템의 도입이 사용자에게 미치는 영향을 조사하면서 정보시스템에 대한 사용자 만족도와 사용도 간의 관계를 조사하였다. 사용자 만족도는 출력양식의 질, 정보의 신뢰성, 자료입력 절차의 편리성 등에 대한 사용자 지각을 Likert 7점 척도로 측정하였으며, 시스템 사용도는 정보시스템으

---

43) J. P. Wanous & E. E. Lawler, "Measurement and Meaning of Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, 1972, pp.95-105.

44) J. Iivari and I. Ervasti, "User Information Satisfaction: IS Implementability and Effectives," *Information & Management*, 27(4), 1984, pp.205-220.

45) 김임곤, "기업전략과 정보시스템 전략이 기업성과에 미치는 영향," 전남대학교 박사학위논문, 1998, p.39.

46) P. H. Cheney & G. Dickson, "Organizational Characteristics and Information: An Exploratory Investigation," *Academy of management Journal*, March 1982, pp.170-198.

로부터 창출된 보고서를 사용자가 의사결정에 이용하는 정도로 측정하였다.

Gallagher(1974)<sup>47)</sup>에 의하면 정보시스템의 효과를 측정하는 방법에는 경제적인 측면의 효과와 인적인 측면의 효과로 구분하여 측정방법을 제시하고 있다.

경제적 측면의 효과는 정보시스템을 도입함으로써 기업의 경제적 활동이 효율적으로 수행됨으로써 원가의 절감, 수익의 증대와 같은 재무적 측면의 경제적 편익과 효용을 발생시키는 것을 의미한다. 기업이 이윤을 추구하는 경제주체임을 감안한다면 정보시스템에 투입된 비용과 이로 인한 경제적 이익을 계량화하여 비교하는 '경제적 효과측정'이 가장 바람직하다. 하지만 실험실 연구환경을 제외한 현업에서는 일반적으로 정보시스템의 효과의 계량화가 매우 힘들다.<sup>48)</sup> 그것은 정보시스템의 효과 중에서도 간접적 효과라 할 수 있는 대고객 서비스의 향상, 비구조적 의사결정 지원효과, 조직적 성과 등은 가시적이며 단기간에 나타나는 것이 아니기 때문이다.

인적측면의 효과는 정보시스템을 사용하는 이용자의 만족도가 향상됨으로써 이용자의 태도가 적극적으로 되거나 시스템을 사용함으로써 개인적 성과를 가져오는 것을 의미한다. 이것은 종사원을 내부고객으로 규정하는 데에서부터 출발하며, 직무만족의 질을 평가하는 방법과 유사하다. 측정요인은 이용자의 태도, 사용자 만족도 등을 측정함으로써 정보시스템의 활용으로 인하여 얻게 되는 직무생활의 질을 측정하는 것이다.

Doll과 Torkzadeh(1988)<sup>49)</sup>는 정보시스템에 대한 이용자의 만족도를 측정하기 위하여 Likert 5점 척도에 의한 40개의 항목으로 구성된 설문지를 사용하였다. 사용된 항목은 기존의 연구결과에 기초를 두고 31개의 항목을 추출하였으며, 여기에 사용의 용이성 7개 항목을 추가하였다. 또한 이용자의 전반적인 만족과 성과를 측

---

47) C. A. Gallagher, "Perceptions of the value a management information system," *Academy of Management Journal*, 1974, pp.46-55.

48) 김경규, 박석원, "정보시스템 사용자 만족에 관한 연구," 「경영학연구」, 제26권 제1호, 1997, p.94.

49) W. J. Doll & G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, 12(2), 1988, pp.259-274.



정하기 위한 2개의 항목을 추가하여 총 40개의 항목에 대한 요인분석을 통하여 최종 사용자의 정보시스템에 대한 만족요인을 추출하였다. 이 연구에서 추출된 요인으로는 내용의 적합성(content adjust), 정확성(accuracy), 출력양식(format), 사용의 용이성(ease of use), 적시성(timeliness)의 5개 요인을 추출하였다.

Pitt(1995)<sup>50)</sup>등은 DeLone과 McLean<sup>51)</sup>의 모형에 서비스 품질이 추가된 수정된 모형을 이용하여 정보시스템의 서비스 품질을 측정하는 시도를 하였다. 그들은 기존의 모형으로는 정보시스템 효과성 측정에 서비스 측면이 간과되는 오류를 범할 수 있다고 경고하고 정보시스템의 품질측정에 서비스 품질측정 도구인 SERVQUAL 적용의 타당성을 검증하였다.

박진영(1997)<sup>52)</sup>의 연구에서는 정보시스템의 계획요인으로서 전반적 관리, 자원의 지원, 조직문화를 바탕으로 이들이 정보시스템 품질과 기업성과와의 관련성을 연구하였다. 정보시스템 품질을 시스템품질, 정보품질, 서비스품질로 구분하고, 이를 다시 시스템품질에는 시스템의 신뢰성, 사용편리성, 유연성, 데이터베이스의 내용으로 구분하고, 정보품질은 정보의 편리성과 적절성으로 구분하였으며, 서비스품질은 서비스의 신뢰성, 사용자 배려, 사용자 교육의 요인을 이용하였다. 그리고 성과로는 기업의 효율성과 기업의 효과성을 측정요인으로 사용하였다.

본 연구에서는 Pitt와 Watson의 연구를 토대로 Cronin과 Taylor가 주장한 성과에 대한 지각만을 측정하여 서비스품질을 평가하는 SERVPERF를 이용하여 선행변수인 정보시스템의 서비스품질요인들을 선정하고, 결과변수로는 개인적 성과와 조직적 성과 그리고 사용자의 전반적인 만족으로 구분하여 선행변수와 결과변수의 상관성을 연구하고자 한다.

---

50) F. L. Pitt, T. R. Watson & C. B. Kavan, "Service Quality: A Measure of Information System Effectives," *MIS Quarterly*, 19(2), 1995, pp.173-187.

51) W. H. DeLone & E. R. McLean, "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research*, March 1992. pp.60-95.

52) 박진영, "기업성과 제고를 위한 효율적인 정보시스템에 관한 연구," 경성대학교 박사학위논문, 1997.

## 제3장 연구설계

### 제1절 연구모형과 가설설정

#### 1. 연구모형

이 연구는 유통산업 정보시스템의 서비스품질의 사용자 만족에 관한 설문을 통하여 사용자 관점의 유통산업 정보시스템의 서비스 품질차원을 규명하고, 규명된 서비스 품질차원이 개인적 성과와 조직적 성과 그리고 사용자 만족에 각각 어떠한 영향을 미치는지를 파악하여 유통산업 정보시스템 서비스품질 관리적 측면에서의 전략적 의미를 찾아 유통산업 정보시스템의 개선방안을 제시하고자 하였다.

일반적으로 서비스 품질은 다차원으로 구성되어 있는데, 정보시스템 서비스 품질에 대해서도 마찬가지이다. 따라서 본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 지각된 유통산업 정보시스템 서비스 품질의 차원을 규명하기 위하여 정보시스템 서비스 품질항목들의 지각점수를 측정하여 통합하는 방법을 이용하였다.

본 연구에서는 선행연구에서 제시된 요인들을 토대로 유통산업 정보시스템 서비스 품질의 특성을 고려하여 품질요인을 선정하고 실증분석을 통해 이를 확인하고자 Pitt와 Watson(1998)<sup>53)</sup>의 SERVQUAL을 토대로 성과에 대한 지각을 측정하여 서비스품질을 평가하는 Cronin과 Taylor<sup>54)</sup>의 SERVPERF에 의한 측정방법을 이용하였다.

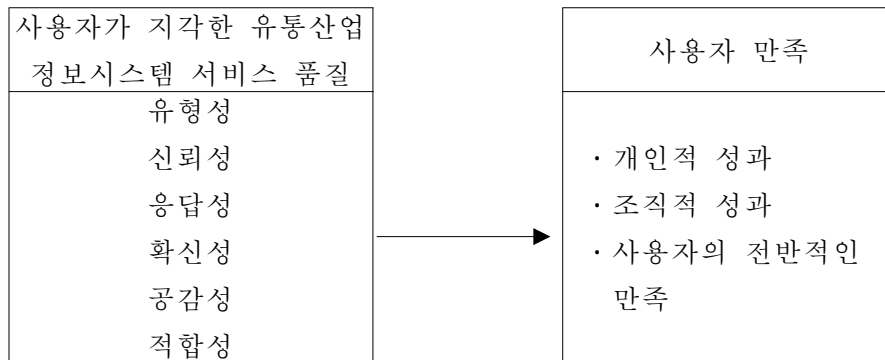
이상의 방법으로 측정된 유통산업 정보시스템의 서비스 품질요인이 개인적 성과와 조직적 성과 그리고 사용자의 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 하는 연구과제를 수행하기 위하여 아래 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 구성하였다.

---

53) Leyland F. Pitt & Richard T. Watson, *op. cit.*, 1997.

54) J. J. Cronin Jr. and S. A. Taylor, *op. cit.*, 1992.

<그림 3-1> 연구모형



## 2. 가설설정

본 연구는 정보시스템 서비스 품질측정에 관한 기존연구를 토대로 유통산업 정보시스템 서비스 품질요인을 SERVPERF모형을 이용하여 정보시스템이 제공하는 서비스에 대한 사용자가 지각한 서비스 품질을 측정하였다. 그리고 이러한 지각된 서비스 품질의 정도가 사용자 반응 즉, 정보시스템 서비스 품질에 대한 만족과 개인적 성과 및 조직적 성과에 영향을 미치는 것으로 연구모형을 설정하였다. 이와 같은 연구모형에 근거하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 유통산업 정보시스템 서비스 품질은 사용자의 개인적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 유통산업 정보시스템 서비스 품질은 조직적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 유통산업 정보시스템 서비스 품질은 사용자의 정보시스템 서비스에 대한 전반적인 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

## 제2절 조사설계

### 1. 자료수집

본 연구를 위하여 2003년 9월부터 10월 22일까지 정보시스템 구축이 잘 되어있다고 알려진 우리나라의 백화점, 대형할인점, 편의점 및 전문점 등의 13개 유통업체를 대상으로 개별 방문조사를 통하여 표본조사를 실시하였다. 총 300부의 설문지를 배포하여 그 중 38.3%인 115부가 회수되어 모두 분석에 사용하였다.

### 2. 설문지구성

#### 1) 정보시스템 서비스품질

본 연구에서 사용된 설문지의 구성은 PZB(1991)의 SERVQUAL 서비스 속성 모델 5개의 차원인 유형성, 신뢰성, 책임성, 확신성, 공감성에 포함된 22개의 서비스 구성항목을 기본으로 정보시스템 서비스 품질평가에 적용시켜 모델화 한 Pitt & Watson의 서비스 속성연구를 토대로 하여 성과에 대한 지각을 측정하는 SERVPERF를 이용하였다. 그리고 유통산업 정보시스템의 전문가들과 유통산업에 종사하며 정보시스템을 직접 사용하고 있는 사용자 인터뷰를 통하여 적합성이라는 1차원 등 총 11개 속성을 추가한 유통산업 정보시스템 서비스품질 33개를 Likert 5점 척도를 사용한 측정항목으로 하였다.

1차 조사에서는 정보시스템 사용자인 유통산업 종사자들과 직접면접을 실시하였고, 2차 조사에서는 유통산업 전산실에 근무하는 정보시스템에 관한 전문가들과의 면접을 통해 평가하고자 하는 유통산업 정보시스템 서비스 품질을 측정하는 33개 문항으로 유통산업 종사자 즉, 정보시스템 최종사용자가 지각하는 유통산업 정보시스템 서비스 품질의 지각도를 조사하였다.

## 2) 사용자 만족

본 연구에서는 정보시스템에 대한 사용자 만족을 개인적 업무성과와 조직적 업무성과 그리고 전반적인 만족도로 구분하여 측정하였다.

개인적 업무성과는 정보시스템 사용자가 시스템을 이용함으로써 업무활동의 편리, 업무절차의 신속정확, 업무량의 감소, 업무능력의 향상, 정확한 의사결정, 의사결정시간의 단축, 합리적인 의사결정, 의사결정의 일관성 등에 대하여 개인적인 이익의 획득이 있었는지를 의미하는 문항으로 구성하였으며, 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

조직적 업무성과는 정보시스템 사용자가 시스템을 이용함으로써 부서의 인력감소, 비용의 절감, 업무수행시간의 단축, 시장점유율의 향상, 매출액 증가정도, 고객에게 더 나은 서비스의 제공 등과 관련된 문항으로 구성하였으며, 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

전반적인 만족도는 정보시스템 사용자가 시스템을 이용함으로써 느끼는 신뢰성, 정확성, 신속성, 적합성 및 전반적인 만족 등과 관련된 문항으로 구성하였으며 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

그리고 사용자들의 개인적 특성과 직무환경적 특성과 관련하여 성별, 연령, 학력, 근무년수, 직급, 근무하는 유통업체의 유형, 전산업무의 아웃소싱여부 등을 측정하는 문항으로 구성하였으며 명목척도를 사용하여 측정하였다.

<표 3-1> 설문지의 구성

차원	변수	구성	척도
정보시스템 서비스 품질	성 과	33문항	5점척도
사용자 만족도	개인적 성과	8문항	5점척도
	조직적 성과	6문항	
	사용자 만족	6문항	
일반적 특성	응답자 성별	1	명목척도
	응답자 나이	2	명목척도
	응답자 학력	3	명목척도
	응답자 근무년수	4	명목척도
	응답자 직급	5	명목척도
	기업유형	6	명목척도
	아웃소싱여부	7	명목척도

## 제4장 실증분석

### 제1절 자료의 분석

#### 1. 표본의 특성

본 연구에 최종적으로 채택된 표본의 특성을 살펴보면, 응답자의 성별에 따라 남자 68명, 여자 47명으로 각각 59.1%와 40.9%로 나타났고, 연령별로는 20대가 61명으로 전체 115명 중 53%, 30대가 50명으로 43.5%, 40대 이상이 4명으로 3.5%의 분포로 나타났다. 그리고 학력별 구성을 살펴보면, 대졸이상이 전체 115명 중 61명으로 53%로 나타났으며, 전문대졸이 30명으로 26.1%, 고졸이 24명으로 20.9%로 나타났다. 근무년수별로는 3년 미만이 56명으로 전체의 48.7%를 차지했으며, 3-6년이 38명으로 33%, 7년 이상이 21명으로 18.2%로 나타났다. 응답자의 직급별 구성을 살펴보면 사원급이 74명으로 전체의 64.3%를 차지하고 있으며, 계장, 대리급이 30명으로 26.1%, 과장이상이 11명으로 9.6%로 각각 구성되어 있다. 유통업체의 유형별로는 백화점과 대형 할인매장이 각각 41명, 38명으로 전체의 35.7%와 33%로 나타나고 있으며, 그 외 편의점과 체인스토아 등 기타 유통업체의 유형이 31.3%로 분포하고 있는 것으로 나타남에 따라, 설문응답자 모두가 조사의 대상에 부합되므로 설문지 응답의 유용성 확보와 표본의 구성은 적절하다고 판단할 수 있다.

다음 <표 4-1>은 응답자의 성별, 연령, 학력, 근무년수, 직급, 근무하는 유통업체의 유형, 전산시스템 관리부서의 아웃소싱 여부에 따른 표본의 일반적 특성을 분석하여 정리해 놓은 것이다.

<표 4-1> 표본의 특성

	구분	빈도수	구성비율
성 별	남	68	59.1%
	여	47	40.9%
연 령	20대	61	53%
	30대	50	43.5%
	40대 이상	4	3.5%
학 력	고 졸	24	20.9%
	전문대졸	30	26.1%
	대졸	59	51.3%
	대학원졸	2	1.7%
근무년수	3년 미만	56	48.7%
	3-6년	38	33.0%
	7-10년	13	11.3%
	11년 이상	8	6.9%
직 급	사원급	74	64.3%
	계장, 대리급	30	26.1%
	과장급 이상	11	9.6%
기업유형	백화점	41	35.7%
	대형할인매장	38	33.0%
	편의점	13	11.3%
	기타	23	20.0%
아웃소싱여부	아웃소싱	25	21.7%
	자사운영	90	78.3%
합 계		115	100%

## 2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검증

이 연구의 변수들을 측정하기 위하여 사용된 설문문항은 선행연구에 포함되었던 내용을 참조하여 구성하였다. 구체적으로 유통산업 정보시스템 서비스 품질과 관련된 설문문항은 Pitt와 Watson<sup>55)</sup>의 정보시스템 서비스 품질에 관한 연구에서 사

55) Leyland F. Pitt & Richard T. Watson, "Service Quality: A Measure of Information



용되었던 측정방법을 기초로 작성한 SERVPERF와 허정봉(2000)의 연구<sup>56)</sup> 및 유통산업 정보시스템 전문가들의 면접을 통해 작성되었으며, 서비스 품질에 대한 만족도와 개인적 성과와 조직적 성과에 관한 설문문항 또한 선행연구를 토대로 작성한 후 이를 다시 학계와 응답자에 대하여 사전검토를 하였기 때문에 문항의 표면 타당도는 높다고 할 수 있다.

이를 토대로 수집된 자료분석은 Churchill(1979)<sup>57)</sup>이 권고한 절차를 참조하여 단계적으로 진행하였다.

## 1) 서비스품질요인

### (1) 타당성 검정

타당성은 설문이 측정하고자 하는 것을 실제로 측정하고 있는 것인가 하는 것으로서 내용타당성, 기준관련타당성 및 구성타당성으로 분류되는데,<sup>58)</sup> 과학적 연구의 관점에서는 구성타당성이 가장 중요하다.<sup>59)</sup>

일반적으로 구성타당성은 현대의 측정이론과 실제에 있어서 가장 중요한 과학적 발전가운데 하나이기 때문에, 구성타당화와 과학연구는 서로 밀접하게 관련되어 있음을 알 수 있다. 이러한 구성타당성이 내용타당성, 기준관련타당성 등의 다른 유형의 타당성과 다른 중요한 점은 이론, 이론적 구성개념 및 가설적 관계를 검정

---

Systems Effectiveness,” *MIS Quarterly*, Iss.2, Jun 1995, p.173

56) 허정봉, “호텔정보시스템의 서비스 품질측정에 관한 연구,” 경기대학교 박사학위논문, 2000.

57) G. A. Churchill Jr., “A paradigm for Developing Better Measure of Marketing Constructs,” *Journal of Marketing Research*, Vol.16, February 1979, pp.64-73.

58) L. Cronbach, “Test Validation,” in R. Thomdike, ed., *Educational Measurement*, 2nd ed. Washington, D. C.: American Council on Education, 1971, pp. 443-507; 채서일, 前掲書, 1990, pp. 253-268.

59) N. Fred Kerlinger, *Foundation of Behavioral Research*, 3rd. ed., New York: Holt, Rinehart and Winston, 1986, p. 580.

하는 과학의 경험적 연구를 중시한다는 것이다. 본 연구에서는 개념타당성을 검증하기 위하여 SPSS for Windows 10.0을 이용하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법으로 주성분 분석을 사용하여 고유치 1.0이상인 요인만을 추출하였으며, 변수의 요인에 대한 연관성을 보다 효과적으로 규명하기 위하여 직각요인회전방식(varimax)을 이용하였는데 이것은 요인추출시 요인수 및 정보손실을 최소화하는데 유용하기 때문이다.

정보시스템 서비스품질요인에 대한 타당성 검정을 위하여 요인분석을 실시한 결과 일차적으로 요인적재치가 0.4이하로 좋지 못한 10개의 변수를 제거하고 최종적으로 고유값 1을 기준으로 하여 12.124, 1.525, 1.341, 1.286, 1.146, 1.093의 고유값을 가지는 6개의 요인을 추출해 내었다.<sup>60)</sup> 추출된 6개의 요인에 의해 설명되어지는 정보시스템 서비스품질요인의 수준은 77.838%로 상당히 높게 나타났다.

베리맥스(varimax)법에 의한 12번의 반복계산 후에 얻어진 회전결과 23개의 변수는 6개의 요인으로 묶여졌는데 선행연구와 각 요인에 속한 변수의 공통점을 찾아 요인 1은 응답성, 요인 2는 신뢰성, 요인 3은 유형성, 요인 4는 적합성, 요인 5는 공감성, 요인 6은 확신성으로 각각 명명하였다.

그리고, 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO(Kaise-Meyer-Olkin)측도의 값이 아래 <표 4-2>에 나타난 바와 같이 0.929로 아주 높게 나타나 요인분석을 위한 변수선택이 바람직함을 알 수 있으며, 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 바트레트(Bartlett)의 구형성 검정치가 2065.820이며, 자유도가 253, 유의확률값이 .000이므로 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다.

---

60) Joseph F. Hair, Jr., Rolph E, Anderson, Ronald L. Tatham & Bernie J. Grablovsky, *Multivariate Data Analysis with Readings*, The Petroleum Publishing Company, 1979, p.234

<표 4-2> KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		.929
Bartlett의 구형성 검정	근사	2065.820
	카이제곱	
	자유도	253
	유의확률	.000

(2) 신뢰성 검정

신뢰성이란 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말한다.<sup>61)</sup> 사회과학에서 신뢰성을 결여한 조사연구는 무의미하기 때문에 반복측정, 대체측정, 내적일관성 등의 신뢰성 측정방법이 이용되고 있다.

이 연구의 측정에서는 각 변수의 신뢰성을 분석하기 위하여 내적일관성(internal consistency)을 측정하는 Cronbach의  $\alpha$ 값을 활용하였다. 일반적으로 Cronbach의  $\alpha$ 값이 어느 정도면 괜찮은지는 연구조사의 목적에 따라 달라진다.<sup>62)</sup> 일반적으로 내적일관성에 의한 신뢰성을 나타내는 Cronbach의  $\alpha$ 값이 0.5이상이면 신뢰성이 있다고 볼 수 있는데,<sup>63)</sup> 기초연구의 초기단계에서는  $\alpha$ 값이 0.5에서 0.6 정도만으로도 충분하다. 또한 0.6이상이면 비교적 신뢰성이 높다고 판단한다.<sup>64)</sup>

요인분석 결과 얻어진 유통산업 정보시스템 서비스 품질요인 6개에 대한 신뢰성 검정결과 응답성은 0.9220, 신뢰성은 0.8886, 유형성은 0.8739, 적합성은 0.8935, 공감성은 0.7736, 확신성은 0.8602로 나타나 신뢰성이 매우 높은 것으로 분석되었다.

다음 <표 4-3>은 이상의 분석결과를 나타낸 것이다.

61) 채서일, 「사회과학조사방법론」, 서울: 學現社, 1990, pp. 237-252.

62) 김인호, 「경영학 연구방법론」, 서울: 창지사, 1992, p. 238.

63) 임종원 編, 「마케팅조사 이렇게」, 서울: 法文社, 1996, pp. 29-33.

64) Jum C. Nunnally, *Psychometric Theory*, 2nd eds., New York: McGraw-Hill, 1978; A. H. Van de Ven and D. L. Ferry, *Measuring and Assessing Organization*, New York: Wiely, 1980; 채서일, 前掲書, 1990.

<표 4-3> 신뢰성검정 결과 및 요인분석

	성분					
	응답성	신뢰성	유형성	적합성	공감성	확신성
PC4	.807	.166	.208	.114	.226	.139
PC3	.740	.275	.164	.202	.172	.210
PC2	.721	.281	.223	.247	.239	.259
PC5	.717	.403	.219	.205	7.335E-02	.158
PC6	.600	.256	.146	.436	.211	.190
PB1	.219	.780	.211	.190	.326	5.388E-02
PB4	.368	.691	.263	.118	.232	.175
PB2	.458	.631	.174	.157	3.478E-02	.246
PB3	.288	.597	.210	.272	5.336E-02	.444
PA1	.131	.204	.787	.127	.129	.288
PA4	.282	.171	.728	.249	.241	.176
PA2	.271	5.364E-02	.724	.267	9.625E-02	.209
PA5	.124	.401	.722	.243	.197	-.169
PG2	.297	.244	.226	.795	.177	.126
PG3	.144	.236	.211	.774	.230	.246
PG1	.220	7.772E-02	.343	.760	6.286E-02	.196
PF7	.136	7.296E-02	.248	6.243E-02	.825	.176
PF6	.208	.292	6.785E-02	.236	.735	6.095E-02
PF1	.480	.101	.215	.114	.507	.268
PD4	.260	.379	.237	.189	.155	.661
PD5	.258	.153	.144	.289	.462	.627
PD6	.309	2.854E-02	.248	.229	.417	.626
PD3	.368	.469	8.816E-02	.304	-3.682E-02	.527
고유치	12.124	1.525	1.341	1.286	1.146	1.093
분산	52.713	6.628	5.830	4.981	3.965	3.720
총분산	77.838					
α	0.9220	0.8886	0.8739	0.8935	0.7736	0.8602
요인추출 방법: 주성분 분석.						
회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.						
a. 12 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.						

2) 사용자 만족

사용자 만족에 대한 신뢰성과 타당성 검정결과 제거된 변수없이 개인적 성과와 조직적 성과 그리고 사용자의 전반적인 만족의 3요인으로 정확히 묶여졌으며, 이들 3요인에 의한 사용자 만족에 대한 설명력 또한 69.816%로 높게 나

타났으며, 요인별 신뢰도 계수는 개인적 성과가 0.9391, 조직적 성과가 0.8937, 사용자의 정보시스템 서비스에 대한 전반적이 만족이 0.9142로 아주 높게 나타났다.

다음 <표 4-4>는 요인분석과 신뢰성 검정의 결과를 나타낸 것이다.

<표 4-4> 신뢰성 검정 및 요인분석결과

	성분		
	개인적 성과	조직적 성과	만족
JS7	.816	.236	.320
JS5	.799	.233	.258
JS6	.786	.130	.325
JS4	.753	.307	.220
JS8	.738	.223	.338
JS3	.692	.366	.276
JS2	.619	.445	.259
JS1	.607	.476	.257
OS4	.198	.778	.152
OS2	.247	.765	.165
OS5	.173	.761	.309
OS1	.219	.760	6.802E-02
OS6	.258	.747	.263
OS3	.295	.636	.314
TS1	.144	.184	.784
TS2	.264	.209	.780
TS3	.313	.265	.758
TS4	.414	.167	.749
TS5	.319	.300	.725
TS6	.429	.176	.662
고유치	10.713	1.866	1.384
분산	53.563	9.332	6.921
총분산		69.816	
$\alpha$	0.9391	0.8937	0.9142
Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)측도 = .917			
Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱 = 1816.347      p = .000			
요인추출 방법: 주성분 분석.			
회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.			
a. 6 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.			

## 제2절 가설의 검정

### 1. 가설 1의 검정

가설 1. 유통산업 정보시스템 서비스 품질은 사용자의 개인적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1은 “유통산업 정보시스템 서비스 품질의 구성요인이 사용자의 개인적 성과에 긍정적인 영향을 미치는가?”에 대한 것이다. 정보시스템 서비스 품질의 구성요인인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 적합성 중 어떤 요인이 사용자의 개인적 성과에 영향을 미치는 지를 파악하기 위해 독립변수를 정보시스템 서비스 품질요인 6개를 선정하고, 종속변수를 사용자의 개인적 성과로 선정하여 회귀분석을 실시하였다.

분석에 사용된 독립변수와 종속변수는 요인분석을 통하여 추출된 정보시스템 서비스품질 각 요인의 요인적재치와 개인적 성과의 요인적재치를 사용하여 단계선택법으로 회귀분석을 실시하였다.

다음 <표 4-5>는 측정변수들 간의 상관계수를 나타낸 것이다. 정보시스템 서비스 품질구성요인 중 응답성, 신뢰성, 유형성, 적합성, 공감성, 확산성 등은 상관계수와 유의확률이 각각 0.261(0.002), 0.114(0.112), 0.252(0.003), 0.465(0.000), 0.368(0.000), 0.108(0.125)로 나타나 응답성, 유형성, 적합성, 공감성 등이 개인적 성과와 상관계수의 유의수준 95%내에서 유의한 것으로 나타나 변수들 간에는 상호관련성이 있는 것으로 나타났으나, 신뢰성과 확산성 요인은 유의하지 않은 것으로 나타나 상호관련성이 없는 것으로 나타났다.

<표 4-6>은 모형을 요약해 놓은 것으로  $R^2$ 은 적합성, 공감성, 응답성, 유형성 요인이 투입됨으로써 종속변수에 대한 전체 설명력이 48.3%로 나타났다. 그리고  $R^2$ 변화량에 대한 F통계량 값이 13.458이며 이때 유의확률 F통계량 값이

0.000이므로 유의수준 95%내에서 볼 때  $R^2$ 변화량에 대한 통계적인 유의성이 존재한다고 볼 수 있다.

<표 4-5> 상관계수

		개인적성과	응답성	신뢰성	유형성	적합성	공감성	확신성
Pearson 상관	개인적성과	1.000	.261	.114	.252	.465	.368	.108
	응답성	.261	1.000	.000	.000	.000	.000	.000
	신뢰성	.114	.000	1.000	.000	.000	.000	.000
	유형성	.252	.000	.000	1.000	.000	.000	.000
	적합성	.465	.000	.000	.000	1.000	.000	.000
	공감성	.368	.000	.000	.000	.000	1.000	.000
	확신성	.108	.000	.000	.000	.000	.000	1.000
유의 확률 (한쪽)	개인적성과	.	.002	.112	.003	.000	.000	.125
	응답성	.002	.	.500	.500	.500	.500	.500
	신뢰성	.112	.500	.	.500	.500	.500	.500
	유형성	.003	.500	.500	.	.500	.500	.500
	적합성	.000	.500	.500	.500	.	.500	.500
	공감성	.000	.500	.500	.500	.500	.	.500
	확신성	.125	.500	.500	.500	.500	.500	.

<표 4-6> 모형요약

모형	R	$R^2$	수정된 $R^2$	추정값의 표준오차	통계량 변화량				유의확률 F 통계량
					$R^2$ 변화량	F 통계량	자유도1	자유도2	
4	.695(d)	.483	.464	.7320866	.063	13.458	1	110	.000

d 예측값: (상수), 적합성, 공감성, 응답성, 유형성  
e 종속변수: 개인적 성과

<표 4-7>에서 보는 바와 같이 회귀분석결과 유통산업 정보시스템 서비스 품질의 구성요소 중 유의확률 95%내에서 신뢰성과 확신성을 제외하고, 적합성(0.465), 공감성(0.368), 응답성(0.261), 유형성(0.252)의 순으로 사용자의 개인적 성과에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있다.

<표 4-7> 회귀분석결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	B에 대한 95% 신뢰구간		
	B	표준오차	베타			하한값	상한값	
4	(상수)	3.715E-17	.068		.000	1.000	-.135	.135
	적합성	.465	.069	.465	6.778	.000	.329	.601
	공감성	.368	.069	.368	5.369	.000	.232	.504
	응답성	.261	.069	.261	3.805	.000	.125	.397
	유형성	.252	.069	.252	3.668	.000	.116	.387
a. 종속변수: 개인적 성과								

따라서 “유통산업 정보시스템 서비스 품질의 구성요인은 사용자의 개인적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1은 채택되었다.

## 2. 가설 2의 검정

가설 2. 유통산업 정보시스템 서비스 품질은 사용자의 조직적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2는 “유통산업 정보시스템 서비스 품질의 구성요인이 사용자의 조직적 성과에 긍정적인 영향을 미치는가?”에 대한 것이다. 정보시스템 서비스 품질의 구성요인인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 적합성 중 어떤 요인이 사용자의 조직적 성과에 영향을 미치는 지를 파악하기 위해 독립변수를 정보시스템 서비스 품질요인 6개를 선정하고, 종속변수를 사용자의 조직적 성과로 선정하여 회귀분석을 실시하였다.

분석에 사용된 독립변수와 종속변수는 가설 1에서와 마찬가지로 요인적재치를 사용하여 단계선택법으로 회귀분석을 실시하였다.

다음 <표 4-8>은 측정변수들 간의 상관계수를 나타낸 것이다. 정보시스템



서비스 품질구성요인 중 응답성, 신뢰성, 유형성, 적합성, 공감성, 확신성 등은 상관계수와 유의확률이 각각 0.230(0.007), 0.185(0.024), 0.281(0.001), 0.317(0.000), -0.057(0.274), 0.161(0.043)로 나타나 응답성, 유형성, 적합성 등이 조직적 성과와 상관계수의 유의확률 95%내에서 유의한 것으로 나타나 변수들 간에는 상호관련성이 있는 것으로 나타났고, 신뢰성과 확신성 요인은 유의확률 95%내에서 유의하지만 상호관련성이 낮은 것으로 나타났으며, 공감성 요인은 유의하지 않은 것으로 나타나 상호관련성이 없는 것으로 나타났다.

<표 4-8> 상관계수

		성과	응답성	신뢰성	유형성	적합성	공감성	확신성
Pearson 상관	성과	1.000	.230	.185	.281	.317	-.057	.161
	응답성	.230	1.000	.000	.000	.000	.000	.000
	신뢰성	.185	.000	1.000	.000	.000	.000	.000
	유형성	.281	.000	.000	1.000	.000	.000	.000
	적합성	.317	.000	.000	.000	1.000	.000	.000
	공감성	-.057	.000	.000	.000	.000	1.000	.000
	확신성	.161	.000	.000	.000	.000	.000	1.000
유의확률 (한쪽)	성과	.	.007	.024	.001	.000	.274	.043
	응답성	.007	.	.500	.500	.500	.500	.500
	신뢰성	.024	.500	.	.500	.500	.500	.500
	유형성	.001	.500	.500	.	.500	.500	.500
	적합성	.000	.500	.500	.500	.	.500	.500
	공감성	.274	.500	.500	.500	.500	.	.500
	확신성	.043	.500	.500	.500	.500	.500	.

<표 4-9>는 모형을 요약해 놓은 것으로 R<sup>2</sup>은 적합성, 유형성, 응답성, 신뢰성, 확신성 요인이 투입됨으로써 종속변수에 대한 전체 설명력이 29.2%로 나타났다. 그리고 R<sup>2</sup>변화량에 대한 F통계량 값이 3.984이며 이때 유의확률 F통계량 값이 0.048이므로 유의수준 95%내에서 볼 때 R<sup>2</sup>변화량에 대한 통계적인 유의성이 존재한다고 볼 수 있다.

<표 4-9> 모형 요약

모형	R	R <sup>2</sup>	수정된 R <sup>2</sup>	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R <sup>2</sup> 변화량	F 통계량	자유도1	자유도2	유의 확률 F 통계량
5	.540(e)	.292	.259	.8606036	.026	3.984	1	109	.048
e 예측값: (상수), 적합성, 유형성, 응답성, 신뢰성, 확신성									
f 종속변수: 조직적 성과									

<표 4-10>에서 보는 바와 같이 회귀분석결과 유통산업 정보시스템 서비스 품질의 구성요소 중 유의수준 95%내에서 공감성을 제외하고, 적합성(0.317), 유형성(0.281), 응답성(0.230), 신뢰성(0.185), 확신성(0.161)의 순으로 사용자의 조직적 성과에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있다.

<표 4-10> 회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95% 신뢰구간		
	B	표준오차	베타			하한값	상한값	
5	(상수)	-1.220E-16	.080		.000	1.000	-.159	.159
	적합성	.317	.081	.317	3.928	.000	.157	.476
	유형성	.281	.081	.281	3.481	.001	.121	.440
	응답성	.230	.081	.230	2.847	.005	.070	.389
	신뢰성	.185	.081	.185	2.298	.023	.026	.345
	확신성	.161	.081	.161	1.996	.048	.001	.321
a 종속변수: 조직적 성과								

따라서 “유통산업 정보시스템 서비스 품질의 구성요인은 사용자의 조직적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설 2는 채택되었다.

### 3. 가설 3의 검정

가설 3. 유통산업 정보시스템 서비스 품질은 사용자의 전반적인 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3은 “유통산업 정보시스템 서비스 품질의 구성요인이 사용자의 정보시스템 서비스 품질에 대한 전반적인 만족도에 긍정적인 영향을 미치는가?”에 대한 것이다. 정보시스템 서비스 품질의 구성요인인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 적합성 중 어떤 요인이 사용자의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 지를 파악하기 위해 종속변수를 정보시스템 서비스 품질에 대한 사용자의 전반적인 만족도로 사용하고, 독립변수를 정보시스템 서비스 품질요인 6개를 사용하였으며, 독립변수와 종속변수는 각각 요인분석을 통하여 추출한 요인적재치를 사용하여 단계선택법을 이용한 회귀분석을 실시하였다.

다음 <표 4-11>은 측정변수들 간의 상관계수를 나타낸 것이다. 정보시스템 서비스 품질구성요인 중 응답성, 신뢰성, 적합성, 공감성 등은 상관계수와 유의확률이 각각 0.211(0.012), 0.477(0.000), 0.230(0.007), 0.336(0.000)으로 유의확률 95%내에서 유의한 것으로 나타나 변수들 간에는 상호관련성이 있는 것으로 나타났고, 확산성 요인은 상관계수와 유의확률이 0.165(0.039)로 나타나 유의확률 95%내에서 유의한 것으로 나타났으나 상호관련성은 낮은 것으로 나타났으며, 유형성 요인은 유의확률이 0.480으로 나타나 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-12>은 모형을 요약해 놓은 것으로  $R^2$ 은 신뢰성, 공감성, 적합성, 응답성, 확산성 요인이 투입됨으로써 종속변수에 대한 전체 설명력이 46.5%로 나타났다. 그리고  $R^2$ 변화량에 대한 F통계량 값이 5.558이며 이때 유의확률 F통계량 값이 0.020이므로 유의확률 95%내에서 볼 때  $R^2$ 변화량에 대한 통계적인 유의성이 존재한다고 볼 수 있다.

<표 4-11> 상관계수

		만족	응답성	신뢰성	유형성	적합성	공감성	확신성
Pearson 상관	만족	1.000	.211	.477	-.005	.230	.336	.165
	응답성	.211	1.000	.000	.000	.000	.000	.000
	신뢰성	.477	.000	1.000	.000	.000	.000	.000
	유형성	-.005	.000	.000	1.000	.000	.000	.000
	적합성	.230	.000	.000	.000	1.000	.000	.000
	공감성	.336	.000	.000	.000	.000	1.000	.000
	확신성	.165	.000	.000	.000	.000	.000	1.000
유의확률 (한쪽)	만족	.	.012	.000	.480	.007	.000	.039
	응답성	.012	.	.500	.500	.500	.500	.500
	신뢰성	.000	.500	.	.500	.500	.500	.500
	유형성	.480	.500	.500	.	.500	.500	.500
	적합성	.007	.500	.500	.500	.	.500	.500
	공감성	.000	.500	.500	.500	.500	.	.500
	확신성	.039	.500	.500	.500	.500	.500	.

<표 4-12> 모형 요약

모형	R	R <sup>2</sup>	수정된 R <sup>2</sup>	추정값의 표준오차	통계량 변화량				유의확률 F 통계량
					R <sup>2</sup> 변화량	F 통계량	자유도1	자유도2	
5	.682(e)	.465	.441	.7479033	.027	5.558	1	109	.020

e 예측값: (상수), 신뢰성, 공감성, 적합성, 응답성, 확신성

<표 4-13> 회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	B에 대한 95% 신뢰구간		
	B	표준오차	베타			하한값	상한값	
5	(상수)	1.119E-16	.070		.000	1.000	-.138	.138
	신뢰성	.477	.070	.477	6.808	.000	.338	.616
	공감성	.336	.070	.336	4.802	.000	.198	.475
	적합성	.230	.070	.230	3.279	.001	.091	.368
	응답성	.211	.070	.211	3.015	.003	.072	.350
	확신성	.165	.070	.165	2.358	.020	.026	.304

a 종속변수: 사용자의 전반적인 만족도

<표 4-13>에서 보는 바와 같이 회귀분석 결과 유통산업 정보시스템 서비스 품질의 구성요소 중 유의확률 95%내에서 유형성을 제외하고, 신뢰성(0.477), 공감성(0.336), 적합성(0.230), 응답성(0.211), 혁신성(0.165)의 순으로 사용자의 정보시스템 서비스 품질에 대한 전반적인 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 나타냈으며, 이는 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있다.

따라서 유통산업 정보시스템 서비스 품질의 구성요인은 사용자의 전반적인 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라든 가설 3은 채택되었다.

다음 <표 4-14>는 가설검정의 결과를 나타낸 것이다.

<표 4-14> 가설검정 결과

가 설	채택/기각
가설 1. 유통산업 정보시스템 서비스 품질은 사용자의 개인적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2. 유통산업 정보시스템 서비스 품질은 사용자의 조직적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3. 유통산업 정보시스템 서비스 품질은 사용자의 전반적인 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택

## 제5장 결론

### 제1절 연구결과의 요약 및 시사점

최근 유통업계에서는 신규업체의 출현, 신규업체의 등장, 유통시장의 개방 등과 같은 경영환경의 급격한 변화와 과거 도심위주의 경쟁체제에서 지역밀착형 경쟁구도로 바뀌면서 그 어느 때보다도 치열한 생존경쟁을 벌이고 있다.

이러한 환경 속에서 유통기업이 그들의 생존을 유지하고 성장을 계속하기 위해서는 끊임없이 변화하는 환경에 대응해야 한다. 갈수록 치열해지는 경영환경에서 경쟁력을 확보하고 발전을 도모하기 위해서 유통기업들이 취하고 있는 다양한 전략 중에서 가장 핵심적인 것으로 정보시스템의 운영을 통한 경영합리화의 달성과 지속적 경쟁우위 확보를 들 수 있다. 이에 따라 유통기업 내의 정보시스템 부서에서는 벤치마킹이나 비즈니스 리엔지니어링 등의 새로운 경영혁신의 개념 하에서 시스템적인 접근방법을 통해 정보기술을 전략적으로 활용하여 자사를 차별화할 수 있는 대내외적인 경영전략에 고심하고 있는 것이 현실이며, 이러한 급진진된 정보기술을 전략적으로 활용하는 것에 관한 논의는 학계에서나 산업현장에서 꾸준히 제기되고 있고, 정보를 중요 경영자원의 하나로 인식하고 있다.

또한 PC보급과 네트워크 구축, 인터넷의 발전 등으로 컴퓨터의 사용이 대중화되고, 유통산업에서도 전략적으로 정보시스템을 구축하여 활용하고 있으며, 이러한 정보시스템의 역할이 단순히 하드웨어의 신뢰성 확보나 소프트웨어의 품질확보와 같은 피동적인 지원범위를 탈피하여 사용자에게 대한 종합적인 정보를 제공하는 정보시스템 품질관리에까지 확대되었다.

이에 따라 사용자의 요구도 매우 적극적이고 다양해졌다. 이러한 배경에서 정보시스템 사용자의 정보욕구를 만족시키려는 노력의 일환으로 정보시스템 품질확보라는 새로운 연구과제가 대두되게 되었다.

본 연구는 이러한 배경에서 유통산업 정보시스템 서비스품질요인이 개인적 성과

와 조직적 성과 그리고 정보시스템에 대한 사용자의 전반적인 만족도 등과 같은 기업성과에 미치는 영향을 분석하였다.

먼저 서비스마케팅에서 서비스 품질평가에 사용하는 대표적인 모델 중의 하나인 SERVPERF를 사용하여 사용자 관점의 유통산업 정보시스템 서비스 품질에 대한 평가항목을 설정하고, 이 항목들을 중심으로 요인분석을 통하여 유통산업 정보시스템 서비스 품질을 결정하는 요인을 도출하고, 이들 요인이 정보시스템 사용자들의 개인적 성과와 조직적 성과, 그리고 전반적인 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 회귀분석을 통하여 실증적으로 분석하였다.

이러한 본 연구의 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째로, 유통산업 정보시스템 서비스 품질의 차원을 확인하기 위하여 우리나라 유통산업의 종사자들을 대상으로 직접 방문하여 수집된 115개의 자료를 수집하였으며, 이 자료를 바탕으로 정보시스템 서비스 품질요인을 도출하기 위하여 요인분석을 실시한 결과, 사용자가 지각한 서비스 품질요인은 응답성, 신뢰성, 유형성, 적합성, 공감성, 확신성 총 6개의 요인으로 분석되었다.

둘째로, 회귀분석을 통하여 유통산업 정보시스템 서비스 품질 구성요인이 사용자의 개인적 성과와 조직적 성과 그리고 전반적인 만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

분석결과 개인적 성과에 영향을 미치는 서비스 품질요인은 적합성, 공감성, 응답성, 유형성의 순인 것으로 나타났으며, 조직적 성과에는 적합성, 유형성, 응답성, 신뢰성, 확신성의 순으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 사용자의 전반적인 만족에 영향을 미치는 서비스 품질요인은 신뢰성, 공감성, 적합성, 응답성, 확신성의 순으로 분석되었다. 특히 세 가지 종속변수에 공통적으로 크게 영향을 미치는 요인으로 적합성과 응답성인 것으로 나타났는데, 이것을 통해 우리는 유통산업 정보시스템 서비스가 단순한 최신의 하드웨어 구축과 소프트웨어의 제공, 정확한 정보의 제공 등과 같은 피동적인 지원범위를 탈피하여 사용자에게 적합하며, 능동적이고 적극적으로 정보시스템 관련 서비스를 제공하는 역할로 바뀌어야 할

것이다. 아울러 유통산업 정보시스템 구축시 사용자의 편의성을 적극 고려하여 시스템을 구축하고 이를 통해 업무의 효율성을 높여 궁극적으로 유통산업의 이익을 높일 수 있도록 하여야 한다는 것을 알 수 있었다.

## 제2절 연구의 한계점과 향후 연구방향

이 연구는 유통산업 정보시스템 서비스 품질에 관한 탐색적 연구로서 이상과 같은 연구결과의 시사점에도 불구하고 다음과 같은 몇 가지의 한계점을 지니고 있다.

첫째, 정보시스템 품질측정과 관련하여 본 연구에서는 일정 시점에서의 정적자료에 의존하였으나 이러한 한계를 극복하기 위하여 일정기간의 동적자료를 이용하여 연구결과의 정확성을 높이는 방법을 강구해야 할 필요성이 있다.

둘째, 정보시스템과 관련한 연구는 높은 현장성을 요구하기 때문에 객관성있는 연구수행을 위하여 정보시스템 활용도가 높은 유통기업을 대상으로 한 심층적인 사례연구의 병행이 필요하며, 종속변수로 사용되는 경영성과 변수는 경영자가 최대 관심도를 가지고 있는 실제 재무성과 척도를 고려한 연구가 필요하다.



## 참고문헌

### <국내문헌>

- 강명주, “POS시스템에 관한 연구,” 석사학위논문, 서울대학교, 1985, p.35.
- 김경규, 박석원, “정보시스템 사용자 만족에 관한 연구,” 「경영학연구」, 제26권 제1호, 1997, p.94.
- 김경덕, 황재선, 「서비스경영문화」, 학문사, 2000.
- 김사균, “통합정보시스템의 사용자만족도와 업무성과에 관한 실증연구,” 석사학위논문, 연세대학교, 2002.
- 김성국, “국제운송물류서비스의 지각된 서비스 품질이 고객반응에 미치는 영향에 관한 실증연구,” 박사학위논문, 한국해양대학교, 1999, p.10.
- 김입곤, “기업전략과 정보시스템 전략이 기업성과에 미치는 영향,” 박사학위논문 전남대학교, 1998, p.39.
- 박정근, “의사결정지원시스템의 성공요인에 관한 연구,” 박사학위논문, 경기대학교, 1992, p.12.
- 박진영, “기업성과 제고를 위한 효율적인 정보시스템에 관한 연구,” 박사학위논문, 경성대학교, 1997.
- 손병모, “관광정보시스템의 사용자만족에 관한 연구,” 석사학위논문, 경기대학교, 2000.
- 신용준 외, 「TOP을 위한 경영학」, 대명출판사, 2003, p.352.
- 안상근, 최민호, 김성후, “정보시스템 이용자의 정보만족도 측정에 관한 이론적 고찰,” 「한국농촌지도학회지」, 제4권 제1호, 1997, p.208.
- 안재명, “백화점 전략정보시스템 구축을 위한 사례연구,” 석사학위논문, 성균관대학교, 1995, pp.11-14.
- 안중호, 「제2판 경영을 위한 정보시스템」, 홍문사, 2000, p.12.
- 이광재, “정보시스템의 성과평가에 관한 실증적 연구,” 박사학위논문, 동국대학

- 교, 1990, pp.10-11.
- 이순룡, “현대품질 정의에 관한 고찰,” 「생산관리연구」, 제5권 2호, 1994, 12.
- 이순룡, 「품질경영론」, 서울: 법문사, 1995, p.17.
- 이순룡, 「현대품질관리론」, 서울: 법문사, 1995, pp.29-30.
- 이원영, “정보시스템 서비스에 대한 품질평가가 정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구,” 석사학위논문, 서울대학교, 1997.
- 장명복, “정보시스템 품질의 경영성과에 관한 연구”, 박사학위논문, 경기대학교, 2000.
- 한소희, “정보시스템의 서비스품질관리 방안에 관한 연구,” 석사학위논문, 서강대학교, 1999.
- 한윤경, “프로세스 혁신이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위논문, 동국대학교, 1988, pp.15-20.
- 한재민, 「경영정보시스템」, 학현사, 2000, p.649.
- 한정호, “소매점 정보시스템의 정보적 관계화에 관한 연구,” 석사학위논문, 서울대학교, 1997.
- 허정봉, “호텔정보시스템의 서비스 품질측정에 관한 연구”, 박사학위논문, 경기대학교, 2000.

#### <외국문헌>

- Alkin, M., “Evaluation Theory Development,” in Weiss, C. H., ed., Evaluation Action Program, 1972, pp.78-80.
- Babakus, E., & G. W. Boller, “An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale,” *Journal of Business Research*, Vol.2, 1992, pp.253-268.
- Bailey, J. E. & S. W. Pearson, “Development of A Tool for Measuring and

- Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, 29(5), 1983, p.530.
- Bruwer, "A Descriptive Model of Success for Computer-Based Information System," *Information & Management*, Vol.7, 1984, pp.63-67.
- Carman, J. M., "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions," *Journal of Retailing*, Vol.66, Spring 1990, pp.33-55.
- Cheney, P. H., & G. Dickson, "Organizational Characteristics and Information: An Exploratory Investigation," *Academy of Management Journal*, March 1982, pp.170-198.
- Churchill Jr., G. A., "A paradigm for Developing Better Measure of Marketing Constructs," *Journal of Marketing Research*, Vol.16, February 1979, pp.64-73.
- Cronin Jr., J. J., and S. A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, Vol.56, July 1992, pp.55-68.
- DeLone, W. H. & E. R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research*, March 1992, pp.60-95.
- Doll, W. J., & G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, 12(2), 1988, pp.259-274.
- Dyke, Thomas P. Van, "Measuring information systems service quality: Concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire," *MIS Quarterly*, Vol.21, Iss.2, Jun 1997, pp.195-209.
- Ein-Dor, P. & E. Segev, "Organizational context and MIS structure: Some empirical evidence", *MIS Quarterly*, Vol. 6, No. 3, 1982, pp.55-68.

- Feigenbaum, A. V., "Quality and Business Growth Today," *Quality Progress*, Vol. 15, No. 11, 1982, pp.22-25
- Finn, D. W., & C. W. Lamb Jr., "An Evaluation of the SERVQUAL Scales in a Retailing Setting," *Advances in Consumer Research*, Vol.18, 1990, pp.483-490.
- Gallagher, C. A., "Perceptions of the value a management information system," *Academy of Management Journal*, 1974, pp.46-55.
- Garvin, D. A. *Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge*, The Free Press, 1988.
- Ginzberg, M., "Finding an Adequate Measure of OR/MS Effective," *Interfaces*, August 1978, pp.59-62.
- Green, I. G., & T. R. Keim, "After Implementation What's Next Evaluation," *Journal of System Management*, Sep. 1983, pp.10-15.
- Grönroos, Christian, "A Service Model and Its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, 1984, pp.36-44.
- Iivari, J., & I. Ervasti, "User Information Satisfaction: IS Implementability and Effectiveness," *Information & management*, Vol.27, No.4, 1994, pp.206-220.
- Iivari, J., and I. Eravasti, "User Information Satisfaction: IS Implementability and Effectives," *Information & Management*, 27(4), 1984, pp.205-220.
- Juran, Joseph M. and Frank M. Gryna, Jr., *Quality planning and Analysis*, 3rd ed., New York: McGraw-Hill, 1993, pp.3-4.
- Kenevan, W. S., "MIS Univers," *Data Management*, Vol.12, No.9, 1980, p.60
- Mason, J. B. & M. L. Mayer, *Modern Retailing, Theory and Practice*, 3rd ed., 1984, p.155.

- McAlexander, J. H., & D. O. Kaldenberg, "Service Quality Measurement," *Journal of Health Care Marketing*, Vol.14, No.3, 1994, pp.33-39.
- Moravec, A. F., "Basic concepts for *Designing a Fundamental Information System*," *Management System*, Vol. 2, No. 4, 1985, pp.37-45.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall 1985, pp.41-50.
- Pitt, Leyland F., & Richard T. Watson, "Measuring Information Systems Service Quality: Concerns for a Complete Canvas," *MIS Quarterly*, Vol.21, Iss.2, Jun 1997, p.209.
- Pitt, Leyland F., & Richard T. Watson, "Measuring Information Systems Service Quality: lessons from two Longitudinal Case Studies," *MIS Quarterly*, Vol.22, Iss.1, March 1998, p.61.
- Pitt, Leyland F., & Richard T. Watson, "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," *MIS Quarterly*, Iss.2, Jun 1995, p.173.
- Rockart, J. F., & L. S. Flannery, "The Management of End User Computing," *Communications of the ACM*, 26(10), Oct. 1983, pp.776-784.
- Scott, G. M., *Principle of Management Information Systems*, NY: John Wiley & Sons Inc., 1986, p.97.
- Teas, R. K. "Expectations, Performance Evaluation and Consumer's Perceptions of Quality," *Journal of Marketing*, Vol.57, Oct. 1993, pp.18-34.
- Wanous, J. P., & E. E. Lawler, "Measurement and Meaning of Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, 1972, pp.95-105.
- 流通システム開発センター, 「POS&Store Automation」, 東京, 日本コンサルタ  
ントグループ, 1983, pp.1-2.

[정보시스템 이용자 用]



주소 : ☎ 606-791, 부산광역시 영도구 동삼동 1번지  
한국해양대학교 해운경영학부  
신 한원 교수연구실  
전화/Fax : ☎ 051) 410-4388 (연구실)



안녕하십니까?

바쁘신 중에 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문지는 유통업체의 정보시스템 서비스 품질에 관한 학술적 연구를 위한 것입니다.

본 조사의 자료는 익명으로 처리되어 이 연구의 목적에만 사용될 것이며, 응답해 주시는 모든 내용은 귀한 자료가 되어 이 연구의 밑거름이 될 것입니다.

☞ 응답하신 자료는 동봉된 봉투에 넣으셔서 회신하여 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2003년 9월

한국해양대학교  
해사산업대학원  
해사경영학과 석사과정

김 승 영 배상



	전혀 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	정말 그렇다
11. 언제 서비스가 제공될 것인지 알려 주었다.	1	2	3	4	5
12. 신속한 서비스를 제공하였다.	1	2	3	4	5
13. 언제나 능동적으로 도움을 주었다.	1	2	3	4	5
14. 항상 질문에 성실하게 대답하였다.	1	2	3	4	5
15. 문제점을 해결한 후 원인과 해결방법을 설명해 주었다.	1	2	3	4	5
16. 문제점을 빨리 해결해 주었다.	1	2	3	4	5
17. 문제발생시 전화를 하면 즉시 통화가 가능하였다.	1	2	3	4	5
18. 안정감을 느끼게 일을 하였다.	1	2	3	4	5
19. 예의바르고 공손하였다.	1	2	3	4	5
20. 업무에 대하여 정확하게 파악하고 있었다.	1	2	3	4	5
21. 출력되는 자료는 정확하였다.	1	2	3	4	5
22. 한번 발생한 문제는 재발하지 않았다.	1	2	3	4	5
23. 시스템이 고장없이 운영되었다.	1	2	3	4	5
24. 우리에게 개인적인 관심을 기울여 주었다.	1	2	3	4	5
25. 우리 업무시간에 편리하게 운영되었다.	1	2	3	4	5
26. 우리에게 개인적 애정과 관심을 가지고 있었다.	1	2	3	4	5
27. 우리의 이익을 최우선으로 하였다.	1	2	3	4	5
28. 우리가 필요한 내용을 이해하고 있었다.	1	2	3	4	5
29. 우리에게 개인별로 교육을 실시하였다.	1	2	3	4	5
30. 우리에게 운영교재를 제공하였다.	1	2	3	4	5
31. 업무에 알맞은 소프트웨어를 제공하였다.	1	2	3	4	5
32. 우리 실정에 알맞은 시스템을 제공하였다.	1	2	3	4	5
33. 우리 수준에 알맞은 시스템을 제공하였다.	1	2	3	4	5



◆ 다음은 정보시스템을 이용하신 후의 개인적인 만족도에 대한 항목입니다. 귀하께서 느끼는 만족정도에 ‘√’표시하여 주십시오.

	전혀 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	정말 그렇다
1. 일상업무가 보다 쉽고 편리하게 수행된다.	1	2	3	4	5
2. 일상업무절차가 신속하고 정확하게 수행된다.	1	2	3	4	5
3. 일상업무에 있어 업무량이나 업무부담이 감소되었다.	1	2	3	4	5
4. 내가 의사결정을 함에 있어 업무나 고객분 석력이 향상되었다.	1	2	3	4	5
5. 내가 의사결정을 함에 있어 정확성이 높아 졌다.	1	2	3	4	5
6. 내가 의사결정을 함에 있어 결정까지의 시 간이 단축되었다.	1	2	3	4	5
7. 의사결정과정이 합리적이며 체계적으로 되 었다.	1	2	3	4	5
8. 의사결정과정에 있어서 일관성이 생겼다.	1	2	3	4	5

◆ 다음은 정보시스템을 이용하신 후의 조직의 성과에 대한 항목입니다. 귀하께서 느끼는 정도에 ‘√’표시하여 주십시오.

	전혀 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	정말 그렇다
1. 정보시스템을 사용함으로써 부서의 인력감소 를 가져왔다.	1	2	3	4	5
2. 정보시스템을 사용함으로써 부서나 회사의 비 용이 절감되었다.	1	2	3	4	5
3. 정보시스템을 사용함으로써 업무수행시간이나 결재시간이 단축되었다.	1	2	3	4	5
4. 정보시스템을 사용함으로써 시장점유율이 향 상되었다.	1	2	3	4	5
5. 정보시스템을 사용함으로써 매출액이 증가되 었다.	1	2	3	4	5
6. 정보시스템을 사용함으로써 고객들에게 더 나 은 서비스를 제공할 수 있게 되었다.	1	2	3	4	5

◆ 다음은 전산실에서 제공하는 서비스에 대한 만족정도를 측정하는 항목입니다. 귀하께서 느끼는 정도에 ‘√’표시하여 주십시오.

	전혀 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	정말 그렇다
1. 전산실에서 우리에게 제공하는 서비스는 믿을 수 있다.	1	2	3	4	5
2. 전산실에서는 우리에게 정확한 서비스를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5
3. 전산실에서는 우리에게 신속하게 서비스를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5
4. 전산실에서는 우리에게 적합한 서비스를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5
5. 전산실에서는 우리에게 양질의 서비스를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5
6. 정보시스템에 대한 귀하의 전반적인 만족도는 어떻게 되십니까?	1	2	3	4	5

◆ 일반사항 ◆

해당란에 ○표 또는 직접 적어주시기 바랍니다.

1. 성별 ( 남 , 여 )
2. 나이 ( 20대 , 30대 , 40대 이상 )
3. 학력 ( 고졸 , 전문대졸 , 대졸 , 대학원졸 )
4. 근무년수 ( 3년미만 , 3-6년 , 7-10년 , 11년 이상 )
5. 직급 ( 사원 , 계장 및 대리급 , 과장 이상 )
6. 귀하께서 현재 근무하고 계시는 기업의 유형은?  
( 백화점 , 대형할인매장 , 편의점 , 기타 )
7. 귀사에서 전산실 업무를 타사(하청업체 등)에 위탁하고 계십니까?  
( 예 , 아니오 )

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다.

보내주신 자료는 소중히 분석처리하여 연구에 활용하겠습니다.

## 감사의 글

논문을 마치며...지난 일들을 회상해 봅니다.

처음엔 때늦은 학업이라 많은 어려움이 따랐습니다.

항상 시간과 업무에 쫓기는 신세가 되어 스스로에게 많은 위로와 다짐이 필요했었습니다.

이제 그 씨앗의 열매를 거둬야 할 시간이 되어 고마운 분들께 지면으로나마 감사의 말씀을 대신하고자 합니다.

제가 입학해서 지금까지 지도해주시고 보살펴 주신 지도교수님이신 신한원 교수님께 큰 감사를 드리며, 논문심사를 위해 검토와 조언을 아끼지 않으시고 논문이 빛나도록 도와주신 박상갑 교수님과 조성철 교수님께도 큰 감사드립니다.

또한 학업에 정진할 수 있도록 늘 보살펴주신 김재봉 교수님과 지금은 미국에 계시는 이기환 교수님께도 감사드립니다.

그리고 논문을 쓰는 과정에서 많은 도움을 주신 최영로 조교님과 김재훈 조교님께도 진심으로 감사드리며, 논문자료 수집에 많은 도움을 준 친구 공상목 이사께도 고마움을 전합니다.

또한 항상 내게 새로운 힘이 되어 준 아내와 나의 분신 문정, 이종운 형님과 이혜진씨, 그리고 여러 회사 임직원께도 형용할 수 없는 고마움을 느낍니다.

끝으로 이젠 많은 변화된 모습으로 가정과 사회를 위해 사명감을 가지고 나의 소신있는 행동을 펼칠 것이며, 더 나아가 국가와 세계인류의 평화를 위해 봉사할 것입니다.

2004년 새해에 고마운 분들에게 감사의 글을 올립니다.