

석 사 학 위 논 문

사내 커뮤니케이션 도구 활용에 따른
지적업무성과 향상에 관한 연구

2013년



HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 부동산대학원

지적 및 토지관리전공

김 향 환

석 사 학 위 논 문
지도교수 안정근

사내 커뮤니케이션 도구 활용에 따른
지적업무성과 향상에 관한 연구

A Study on the Performance Improvement of Cadastral
Service by Using Internal Communication Tools

2012년 12월 일



HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 부동산대학원

지적 및 토지 관리 전공

김 향 환

석사학위논문
지도교수 안정근

사내 커뮤니케이션 도구 활용에 따른
지적업무성과 향상에 관한 연구

A Study on the Performance Improvement of Cadastral
Service by Using Internal Communication Tools

위 논문을 부동산학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 12월 일

한성대학교 부동산대학원

지적 및 토지관리전공

김 향 환

김향환의 부동산학 석사학위논문을 인준함

2012년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

사내 커뮤니케이션 도구 활용에 따른 지적업무성과 향상에 관한 연구

한성대학교 부동산대학원
지적 및 토지관리전공
김 향 환

인터넷기술은 사용의 편리성과 확장의 용이성 때문에 기업에 흡수되어 사내 커뮤니케이션 도구로 발전하였다. 이러한 계기로 사내 커뮤니케이션 도구는 개인과 기업의 경쟁력에서 없어서 안 될 중요한 시스템으로 자리 잡게 되었다. 특히 내부 구성원들의 신속한 의사결정을 위하여 사내 커뮤니케이션 도구의 정보가 유용하게 사용되는데, 시간이 지남에 따라 사용자의 의존도가 더욱 높아지고 있다.

본 연구는 대한지적공사 구성원을 대상으로 사내 커뮤니케이션 도구에서 사용되는 기술적인 부분을 제외하고 실제로 시스템의 사용자를 대상으로 만족도를 측정하였다. 그리고 만족도와 지적업무성과간의 상관관계를 알아보고 그 결과를 토대로 사내 커뮤니케이션 도구의 성공적 도입과 기업의 성과를 위한 시사점을 도출하기 위한 설문 대상은 현재 사내 커뮤니케이션 도구로서 정보통신기술 기반의 '위랜드' 지식관리시스템을 사용하는 대한지적공사 조직구성원들로서, 서울 및 경기 지역 대한지적공사 지사에 근무하고 있는 임직원을 대상으로 설문을 실시하였다.

설문대상자는 특정 연령대나, 특정 대상에 치우치지 않도록 노력했으며 실질적으로 기업에서 사내 커뮤니케이션 도구를 업무에 활용하는 사람들

을 대상으로 설문의 응답이 반영되도록 노력하였다. 설문지는 2012년 10월 8일부터 10월 26일까지 그룹웨어 메일로 발송하여, 327명이 설문에 응답하여 SPSS 18.0 프로그램을 이용, 통계 처리하여, 조사도구의 신뢰성을 분석하고, 각각의 변수에 관한 상관관계를 분석하였다. 그리고 가설검증을 위해 사내 커뮤니케이션 도구 이용자의 만족 요인과 업무성과가 어떠한 상관관계와 유의적인 차이점을 지니는지 회귀분석을 통하여 알아보고, 조절변수에 대해선 변량분석을 통하여 상호 집단 간 유의확률을 측정 한 결과 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원은 유의확률로써 사용자의 만족도에 영향을 주어 업무성과와의 상관관계가 존재함이 검증되었다. 하지만 사용자 만족요인 중 시스템의 질은 유의확률이 0.7406으로 유의수준을 이탈하여 업무성과에 영향을 주지 못한 결로 나왔다.

조절변수인 교육지원과 전산부서의 지원은 유의수준 0.05미만의 확률로 시스템의 사용태도에만 관련 있는 것으로 나오고 나머지 요인인 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 조직의 지원은 유의수준에 벗어나 영향이 없는 것으로 나왔다. 또한, SNS 도입의 필요성을 알아 본 결과 시스템 사용능력이 높은 사람은 SNS 도입의 필요성, 외부고객 확대적용, SNS 어플리케이션 개발 필요 하는 결로 나왔으며, 구성원 모두가 단순한 관계 맺기 뿐 만 아니라 서로 도움을 주고받는 관계를 형성하고 싶어 한다는 것으로 나왔다.

현재 대한지적공사에서는 내외부로 SNS 도입이 필요한 시기이며 공사에서는 외부고객을 대상으로 블로그, 트위터, 페이스북을 운영하고 있지만 내부직원들의 소통을 활발히 할 수 있는 SNS를 개발과 함께 위랜드 모바일 어플리케이션을 개발하여 운영할 때 직원들 간의 커뮤니케이션에 좀 더 활발해 질 수 있으며, 공기업으로써의 고객만족이 실현 가능 할 것으로 판단된다.

【주요어】 사내 커뮤니케이션, 대한지적공사, 지적업무, SNS

목 차

제 1 장 서 론	1
-----------------	---

제 1 절 연구 배경 및 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 범위	4
제 3 절 선행연구 검토	6

제 2 장 이 론 적 배 경	10
-----------------------	----

제 1 절 공기업의 의의	10
1. 공기업의 개념	10
2. 공기업의 혁신	16
3. 대한지적공사	19
제 2 절 사내 커뮤니케이션 도구	21
1. 커뮤니케이션의 개념	21
2. 커뮤니케이션 도구의 의의	22
3. SNS 개념 및 특성	27
4. 사내 커뮤니케이션 도구 활용 사례	30
제 3 절 정보통신시스템의 특성 및 이용 만족요인	33
1. 정보통신기술의 유형과 효과	33
2. 정보통신시스템의 특성 및 이용만족	36

제 3 장 연 구 설 계	40
---------------------	----

제 1 절 연구모형 및 가설의 설정	40
---------------------------	----

1. 연구모형	40
2. 가설의 설정	42
제 2 절 조사도구	44
제 3 절 연구대상 및 자료 수집 및 처리방법	46
제 4 장 분 석 결 과	49
제 1 절 피조사자의 인구·통계적 특성과 설문내용	49
1. 인구·통계적 특성	49
2. 설문내용 분석	52
제 1 절 신뢰성 분석	63
제 2 절 가설의 검증	65
1. 상관관계 분석	65
2. 가설 검증	66
3. 가설 검증결과	78
제 5 장 결 론	80
【참고문헌】	82
【부 록】	89
ABSTRACT	95

【 표 목 차 】

[표 2-1] 소셜미디어의 특성	28
[표 2-2] 소셜미디어의 현황	29
[표 3-1] 설문지의 구성	44
[표 4-1] 인구통계적 특성	50
[표 4-2] 기술적 특성 요인 만족도	52
[표 4-3] 개인적 특성 요인 만족도	55
[표 4-4] 조직적 특성 요인 만족도	57
[표 4-5] 조절변수 요인 만족도	58
[표 4-6] 지적업무성과 요인 만족도	59
[표 4-7] SNS 이용 및 도입 필요성	61
[표 4-8] 요인별 신뢰도	64
[표 4-9] 요인 간 상관분석 결과	65
[표 4-10] 독립변수가 업무성과에 미치는 영향 분석 결과	67
[표 4-11] 업무성과의 관계에 교육지원이 미치는 조절효과 분석	69
[표 4-12] 업무성과의 관계에 전산부서지원이 미치는 조절효과 분석	72
[표 4-13] 시스템 사용능력에 따른 SNS에 대한 인식의 변량분석 결과	75
[표 4-14] 시스템 사용태도에 따른 SNS에 대한 인식의 변량분석 결과	77
[표 4-15] 연구가설의 검증결과	78

【 그림 목 차 】

<그림 1-1> 연구 흐름도	5
<그림 1-2> Delone & Mclean의 연구모형	6
<그림 2-1> 공기업의 지도이념과 관리원칙과의 관계	14
<그림 2-2> 공기업의 분류	16
<그림 2-3> 대한지적공사 조직도	20
<그림 2-4> 이승기의 연구모형	38
<그림 2-5> Hiltz의 CMCS 수용도 평가모형	38
<그림 2-6> 이강철의 연구모형	39
<그림 3-1> 연구모형	40
<그림 3-2> 위랜드 조직 및 시스템 구성	46
<그림 3-3> 위랜드 시스템 구성도	47



HANSUNG
UNIVERSITY

제 1 장 서 론

제 1 절 연구 배경 및 목적

피터드러커는 “지식에 기초한 미래의 사회에서는 지식을 갖춘 지식근로자가 가장 우수한 자산이 될 것”이라고 말했다(Drucker, 1988). 또한 앨빈 토플러는 그의 저서 ‘권력이동’을 통해 미래 사회에서는 변화를 지식이 통제 하게 될 것이라고 주장하였다(Nonaka & Takeuchi, 1995).

이처럼 지식이 현대사회에서 초유의 관심사로 떠오른 이유는 현대사회의 환경이 무질서, 불확실성, 비연속성 또는 복잡성(complexity)으로 대표되고, 조직이 이러한 복합적인 요인들에 효과적으로 대응하기 위해서는 특유하고(idiosyncratic) 희소하며, 이전이나 복제가 어려운 핵심적 자원을 보유해야 하는 필요성에 기인한다. 지식은 이와 같이 환경의 요구에 발빠르게 대응 할 수 있도록 환경적응력(adaptation)을 제공하고, 반대로 기업에게 유리한 새로운 환경을 창출 할 수 있도록 하는 환경창출력(enactment)을 부여하기 때문에 그 중요성이 날로 높아지고 있는 것이다(이홍, 2000 : pp.65-80).

그러나 지식은 단순히 자료나 정보와 같은 형식지의 형태로만 존재하는 것이 아니라 개인의 학습과정이나 경험에 근거하여 형성되는 ‘Know-How’와 같은 형태의 암묵적 형식으로 존재하기도 한다(정명호, 2000 : pp.47-64). 그러므로 기업의 핵심적 경쟁우위를 제공하는 지식을 지속적으로 창출하기 위해서는 개인의 창의성, 독창성, 희소성이 잠재되어 있는 암묵지들이 조직적 수준의 형식지로 변환되어야 한다.

이러한 지식의 창출이 조직적 수준에서 발현되기 위해서는 앞서 거론한 것처럼 개인에 의해 창조되는 혁신적 요소들이 조직적 수준에서 핵심과제로 통합·관리·활용되는 문화가 필요시 된다(손태원 외 3, 2002).

혁신은 기법이나 제도의 도입만으로 성공이 담보되지 않는다. 많은 기업들이 혁신을 위해 자원과 노력을 투입하였음에도 불구하고 효과를 거두지

못하거나 일시적 성과만을 거두는 경우가 많다(Klein et al., 2001 : pp.811-824). 이는 혁신기법의 도입여부를 혁신성공의 판단기준으로 삼았기 때문이다(Staw and Epstein, 2000 : pp.523-556). 아무리 탁월한 혁신기법이라도 당해 조직에 흡수, 융화되지 못하는 경우 혁신의 도입은 오히려 조직발전에 장애요인이 되고 조직경쟁력을 저하시킬 수 있다.

변화에 대한 압력은 민간기업 뿐만 아니라 전통적으로 안정된 환경의 영역으로 간주되어 온 공기업 부문에서도 예외가 될 수 없다. 공기업의 경쟁 환경은 민간 기업에 비해 상대적으로 낮다고 볼 수 있으나 공기업 경영전반에 대한 국민의 요구와 감시는 더욱 높아가고 있다. 따라서 공기업도 변화하지 않으면 국민의 요구에 부응할 수 없게 될 것이고 이는 민영화와 청산의 논거로 작용하게 된다.

공기업 혁신은 정권교체기마다 핵심정책 과제로 다루어져 왔다. 그러나 공기업 혁신이 가속도를 내기 시작한 1997년 국가경제위기이후 10년이 경과하였으나 아직도 공기업에 대한 외부의 인식과 평가는 부정적인 것으로 나타나고 있다. 한국개발연구원(Korea Development Institute : KDI)의 조사에 의하면 IMF 국가경제위기 이후 10년간 정부의 4대 부문 개혁을 평가한 결과, 기업과 금융부문은 긍정적인 변화가 있었으나 노동과 공공부문은 제자리걸음을 한 것으로 조사되었다(한국개발연구원, 2007).

한편, 대한지적공사는 지적측량을 시행하는 것을 주된 업무로 하고 있는 준공공기관이자 공기업이다. 지적측량이란 토지를 지적공부에 등록하거나 지적공부에 등록된 경계점을 지상에 복원할 목적으로 지적측량수행자가 각 필지의 경계 또는 좌표의 면적을 정하는 측량을 말하며 이는 국민의 재산권과 밀접한 관련이 있어 그 성과에 대한 중요성이 갈수록 증대되어 가고 있다.

특히 대한지적공사는 ‘고객에게 디지털 시대에 부응하는 신속·정확한 측량서비스와 입체적 토지정보를 활용할 수 있는 기반을 제공’하고 관련 정보를 사용자들이 쉽게 이용할 수 있도록 하며, 다양한 서비스 모델을 통해 구축된 정보의 활용성을 높이하고자 하는 지적 서비스의 정보화를 발전 방향으로 제시하고 있다.

대한지적공사는 ‘KCSC Vision 2012’라는 중장기 발전계획을 기반으로 지적측량의 수행목표를 달성하기 위해 세부과제 등을 추진하고 있는데, 이는 구체적으로 조직진단 및 신 인사관리시스템 구축, 지적측량 업무처리 온라인화 및 표준화 작업 추진, 홍보활동 강화, 품질인증제 도입 및 고객 지향 전자서비스 제공, 도해세부측량방법 개선 및 모바일 지적측량기술 개발, 연구사업 기반 확충 및 지적측량 관련 기술 개발, 대북 협력사업 추진 및 해외측량 시장 진출 등의 주요 실행과제를 담고 있다.

이중 조직구성원 간의 업무처리 효율성 제고와 지식정보공유 등을 위해 사용되는 그룹웨어, 인트라넷 등의 사내 커뮤니케이션 도구는, 첫째, 기관별, 담당자별 상이한 업무처리를 지양하고, 둘째, 생산성 향상과 원가절감을 통한 경영합리화를 유도하며, 셋째, 비용절감 및 업무유연성 확보로 고객의 다양한 요구사항 충족, 넷째, 업무 표준화로 지적측량서비스 품질 경쟁력 향상의 효과를 기대할 수 있다. 특히 신속한 의사결정을 위하여 사내 커뮤니케이션 도구의 정보가 유용하게 사용되는데, 시간이 지남에 따라 의존도가 더욱 높아지고 있다. 이는 기업의 경쟁력 확보와 생존을 위해 정보통신네트워크 구축이 선택사항이 아닌 필수요건이 되고 있음을 의미한다. 따라서 대한지적공사에서는 정보통신 기반의 지식관리시스템으로서, ‘위랜드’라는 사내 커뮤니케이션 도구의 활용범위 확대를 추진하고 있다.

일반적으로 기업에서 사내 커뮤니케이션 도구를 사용함으로써 개인적으로는 사용 능력을 극대화하여 업무효과를 향상 시킬 것이다. 그리고 조직적으로는 기업의 성과가 긍정적인 방향으로 나아갈 것이며, 결국 경쟁 기업으로부터 전략적 우위에 서게 될 것이다. 이것은 어떠한 재화나 제품을 사용함으로써 대상에 작용되었던 사용도, 효율성, 만족도 등 여러 요소들이 결과적으로 제품에 대해서 성공여부를 결정하는 것과 같이 사내 커뮤니케이션 도구들에도 이런 요소들이 존재한다고 생각한다.

이에 본 연구에서는 대한지적공사 내부의 커뮤니케이션 도구 이용자, 조직구성원들을 대상으로, 사내 커뮤니케이션 도구의 특성에 대한 만족을 측정하고, 지적업무성과와의 관계를 알아보고자 한다. 그리고 각각의 만족요인이 업무성과에 미치는 영향을 통해, 사내 커뮤니케이션 도구의 평가와

더불어 이를 통해 기업의 성과를 긍정적인 방향으로 이끌기 위한 시사점을 얻고자 한다.

따라서 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대한지적공사 사내 커뮤니케이션 도구의 특성에 따른 이용만족이 지적업무성과에 영향을 주는지 알아보고 그 요소를 제시한다.

둘째, 조직 내의 커뮤니케이션 도구 사용자 교육과 지원의 시행 여부에 따라서 지적업무성과에 어떠한 영향을 미치는지 제시한다.

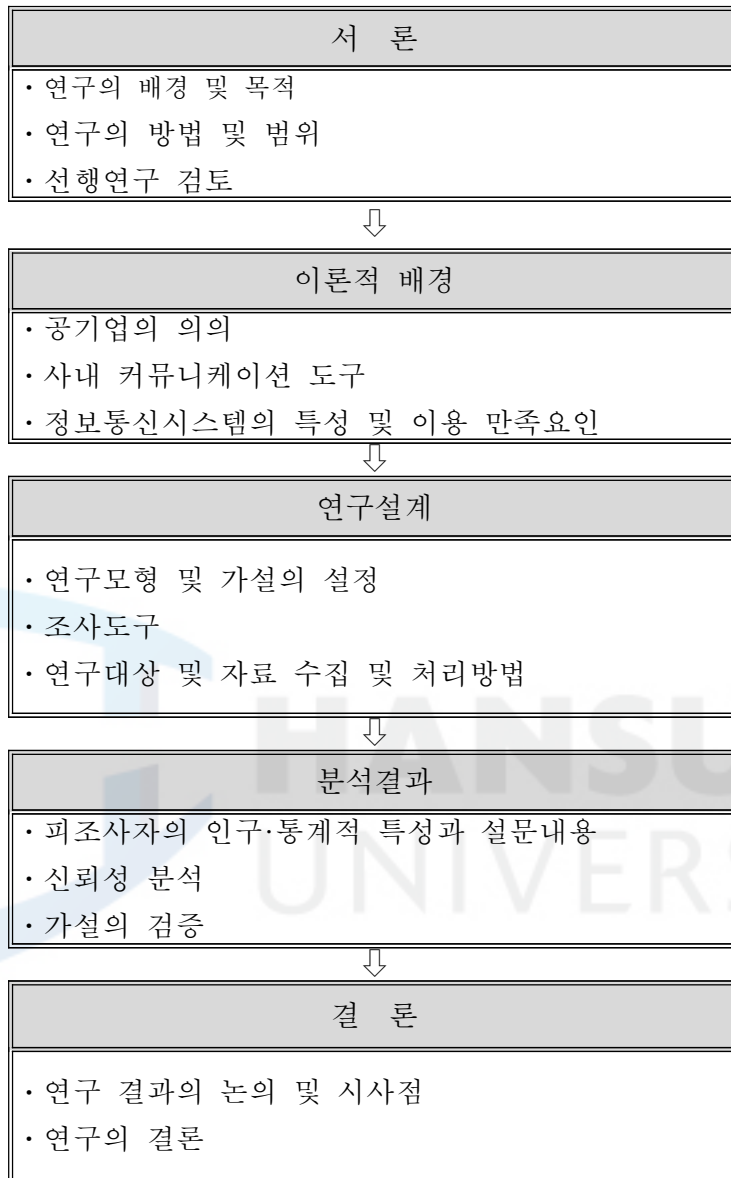
셋째, 조직 내의 소셜네트워크서비스(Social Network Service : SNS)의 이용실태와 개인적인 특성에 따른 SNS 도입의 필요성을 알아보고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위

현재 기업에서 사내 커뮤니케이션 도구와 같은 정보통신 네트워크 시스템의 혁신적인 기술에 대한 조직적 투자나 의사지원시스템, 지식관리시스템에 대한 지원과 활용이 증대되고 있다. 이는 기업에서 이러한 커뮤니케이션 도구가 미치는 영향이 사내 의사소통에서 머무르지 않고 개인적으로 업무효과의 향상과 더불어 기업에서는 경쟁력까지 증대시키기 때문이다.

본 연구에서는 이러한 근거를 바탕으로 조직구성원들의 이용만족이 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지 그 관계를 제시함에 목적이 있다. 또한 매개변수로서 사용자 교육의 시행여부와 시스템의 사용능력 향상지원 필요성에 따라서 업무성과에 미치는 요인들을 도출함으로써, 공기업인 대한지적공사의 지적업무 효과증대와 경영성과 향상을 위한 기존 문헌의 연구와 설문 조사를 통해 가설을 검증하는 방법으로 구성된다. 문헌의 연구는 이미 연구된 결과들과 각종 저널, 인터넷에서 실시된 설문 자료를 참고로 연구를 진행한다. 그리고 사내 커뮤니케이션 도구와 정보시스템에 관한 기존 연구를 통해 이용자의 만족 요인을 추출한다. 또한 경영성과와 기업의 업무효과에 관한 요인들을 모아, 대한지적공사 업무특성을 반영한 설문지를 작성한다. 설문 대상은 대한지적공사 구성원들로서 이들이 사내 커뮤니

케이션 도구를 이용한데 따른 만족과 성과 인식을 설문지를 이용하여 측정한다. 본 연구의 구성은 <그림 1-1> 연구흐름도와 같다.



<그림 1-1> 연구 흐름도

제 3 절 선행연구 검토

사내 커뮤니케이션 도구는 기업 내부에서 개인 사용자간 의사소통을 위하여 가장 기초적인 기반으로 기업 내부 모든 네트워크를 말한다. 이와 함께 그 상위시스템까지도 사내 커뮤니케이션 도구의 범위에 포함된다. 실질적으로 이용자들이 만족도나 유익한 정보를 얻을 수 있는 것은 사내 커뮤니케이션 도구의 기본 기반이 아니라 그 위에 올려진 정보시스템으로부터 제공된다. 이 때문에 본 연구에서도 정보시스템에 관한 선행 연구를 인용하였다.

대표적으로 Delone & Mclean(1992 : pp.60-95)의 연구가 있다. 이들은 모델을 제시하면서 경영정보 분야의 연구자들이 정보시스템 성과를 조직에 영향을 미치는 다른 성과와 분리시키기 어렵기 때문에 성과측정을 회피하는 경향이 있다고 주장하였다. 그래서 모두 180여 편의 논문에서 제시되었던 정보시스템 성공변수들을 정보시스템의 질, 정보의 질, 정보시스템의 사용도, 사용자 만족도, 개인적 영향력, 조직적 영향력의 여섯 가지 범주로 정리하였고 이들은 상호 의존 관계가 있음을 <그림1-2>과 같이 제시하였다.



<그림 1-2> Delone & Mclean의 연구모형

한편, 어떠한 재화나 서비스의 사용자는 만족도, 사용도, 사용의사 등 여러 요소가 도출될 것이다. Tait & Vessey(1988 : pp.90-107)는 사용자 참여와 시스템 만족 두 변수간의 유의한 상관관계가 있음을 발견하였다. 이들 요인 중 특히 사용자의 태도는 인지적 요소(지식), 감정적 요소(감정),

의도적 요소(행동경향)로 총 세 부분으로 구성되어 있으며(3각 이론), 최근의 견해에서는 감정적 요소를 태도로 보고 나머지 요소는 상관관계는 있으나 각각 별개의 개념으로 보고 있다(일 차원 이론).

일차원 이론에 따르면 신념이 인지적요소로서 태도의 기본이 되고, 태도를 바탕으로 의도가 형성된다고 보고 있다. 즉, 신념 - 태도 - 의도의 인과관계가 있다고 보는 것이다. 여기서 신념이란 어떤 사람이 다른 사람 혹은 어떠한 대상에 대해 가지고 있는 정보(인지적 지식)을 말한다. 즉 인지과정을 통해 사용자는 신념을 구축하게 되며, 이것이 제품에 대한 태도를 구성하게 된다. 이렇게 형성된 태도로 행동에 대한 의도를 가지게 되는 것이다.

Barki et al(1993 : pp.99-116)은 Ives et al.이 제안한 조직외부환경, 조직환경, 시스템 개발환경, 시스템 운영환경 변수를 한데 묶어 기술 환경변수로 분류하고, 사용자 환경변수는 조직이란 환경변수에 포함시켰다. 조직의 환경변수가 두 분류로 나누어지는데 기술환경변수와 사용자환경변수로 나누어진다. 기술환경변수는 사용자환경변수가 경험하여 나타나는 요소들로써 이를 통해 조직의 만족도가 결정된다고 볼 수 있다.

기술적 환경변수의 가치를 높이기 위해서 기술적 환경에 관하여 물질적 투자가 필요하다. 그리고 사용자 환경 변수의 가치를 높이기 위해서 조직구성원들에게 변화를 촉진시키기 위한 교육과 훈련, 인력개발이 병행되어야 하고 전산부서의 지원도 필요하다. 그리고 정보시스템을 사용하기 위해서는 유능한 리더가 필요하기 때문에 현재의 리더에 대한 능력 향상 교육과 미래의 리더를 육성하기 위한 체계적인 교육이 필요하다. 결과적으로 두 가지의 조직적 환경변수의 가치가 상승될 때 세로축인 사용자의 만족도가 상승함으로써 전체 조직의 성과가 향상됨을 알 수 있다.

사용자 교육의 필요성을 강조한 Barney(1991 : pp.99-120)는 정보기술의 지속적인 가치는 기업-특수-정보기술 과 기업-특수-교육을 융합하는데 있다. 이러한 직무 로테이션, 부서 간 교육, 모니터링 과 같은 정규적이고 현장 교육방법의 결합을 통해 가능하며 이러한 것은 기업-특수 정보기술 어플리케이션을 강조하여 정보기술 숙련을 창출할 것이다. 그러므로 인트라

넷을 사용하는 사용자들이 사용에 만족감을 느끼게 해주기 위해 조직적 특성인 전산부서의 지원과 해당하는 정보시스템 기술에 관한 교육이 필요할 것이다.

한편, 본 연구의 종속변수인 업무성과에 대한 정의는 학자마다 그 주장이 상이하며, 많은 연구자들은 연구 영역별로 업무효과 측정하기 위한 지표들을 개발하고 있다.

Farrell(1957 : pp.253-290)은 업무성과의 개념을 체계적으로 정의하고 이를 측정할 수 있는 방법을 제시하였다. 그는 기업의 업무효과를 효율적 집합에서 떨어진 거리로 측정할 수 있다는 생각을 하고 거리의 개념을 기초로 측정방법을 제시하였다. 업무성과의 측정은 물리적 요소와 경제적 요소에 의해 결정되는 것으로 생각하였다. 물리적 요소는 기업이 주어진 투입량에서 최대의 산출을 생산하는 능력을 나타내는 기술 효과이고, 경제적 요소는 기업의 투입요소가격의 관점에서 투입물을 두 가지 이상 사용하는 경우 일정량의 산출물 생산을 위해 최적 투입결합을 결정하는 능력을 나타내는 가격 효과, 즉 배분 효과성을 말한다. 물리적 효과와 경제적 효과가 결합하여 기업의 총체적인 업무성과를 결정한다는 것이다.

이상과 같은 선행연구를 통해 본 연구의 채택 변수를 도출하면 다음과 같다.

이용자의 만족을 느끼는 요인들은 크게 기술적 특성, 개인적 특성, 조직적 특성으로 구별할 수 있다. 이는 독립변수로서 기술적 특성은 시스템의 질과 정보의 질로 Delone & Mclean의 연구를 근거로 선정 되었다. 개인적 특성인 사용자의 시스템 사용 능력과 사용에 관한 태도는 Tait & Vessey의 연구 모형을 인용했다. 마지막으로 조직적 특성은 Barki et al. 과 Barney의 조직의 환경변수에 관한 가치와 전산부서의 지원 정도에 따라서 사용자 만족에 영향을 미치는 이론적 연구를 통해 선정하게 되었다.

종속변수는 업무성과로 Farrell의 연구를 인용하여 효용성과 능률성을 선정하였고 두 가지의 요인을 측정하는 척도로 생산성을 선정하게 되었다.

마지막으로 조절변수의 사용자 교육이나 지원의 필요성에 관한 인식은 외적 효과에 해당하며, 업무성과에 관한 조절효과를 알아보기 위해 사용자

교육은 개인의 역량 향상으로 인해 업무효과에 미치는 영향, 전산부서의 지원에 관하여 강한 긍정을 나타내는 사용자를 대상으로 업무성과를 측정하였고, 부족한 요인을 파악하기 위해 조절 변수로 선정하였다.



제 2 장 이 론 적 배 경

제 1 절 공기업의 의의

1. 공기업의 개념

기업은 소유주체를 기준으로 공기업과 사기업으로 구분할 수 있다. 18세기 산업혁명의 성공으로 자본주의 경제가 등장하면서 근대적 기업이 탄생되었고, 이들 기업은 모두 사기업으로 볼 수 있다. 경제활동은 개인에 맡기고 국가는 이에 관여하지 말 것을 주창한 아담 스미스(Adam Smith) 이래 19세기 야경국가의 시대에는 국가가 경제영역에 개입하는 경우는 드문 실정이었다. 그러나 20세기 초를 기점으로 야경국가에서 근대 복지국가로 변화함에 따라 국가의 기능이 행정서비스의 단순한 제공을 넘어 기업적 서비스인 준공공제도 제공하여야 한다는 국민들의 요구에 직면하게 되었다.

1930년대 미국의 대공황은 국가의 경제활동 참여를 증가시키는 기폭제가 되었다. 케인즈(J. m. Keynes)는 불황을 탈출하기 위해 국가는 재정자금을 투입하여 경제에 개입하여 새로운 수요를 창출하여야 한다는 주장을 펼쳐 스미스의 고전이론을 수정하기에 이른다. 이러한 케인즈의 주장은 공기업 설립의 이론적 토대를 제시하게 된다. 이로서 자유방임주의의 시대는 가고 자본주의 경제체제에 사회주의 요소를 가미한 혼합경제의 시대가 도래 하면서 공기업은 존재의의를 더욱 굳건히 하게 된다.(박영희 외 5, 2008 : pp23-28).

공기업에 대한 개념 정의는 학문영역과 학자에 따라 다양하게 제시되고 있다. 행정학 분야에서, 유훈은 ‘국가 또는 지방자치단체가 수행하는 사업 중 기업적인 성격을 지닌 것’이라고 정의하고, 독자적 내지 이에 준하는 예산을 가지고 있는 식별가능한 의사결정 주체여야 하며, 물품이나 서비스를 생산 판매하여 경상경비의 50% 이상을 충당할 수 있어야 하고, 국가

또는 지방자치단체가 소유를 통하여 지배하는 기업으로 상술하고 있다(유훈, 1993 : p.21). 안용식은 공기업을 ‘국가 또는 지방자치단체가 직접 공공복리를 위하여 수익적으로 경영하는 기업’으로 정의하며, 국가 또는 지방자치단체가 경영하는 기업이며, 공공복리를 목적으로 경영하여야 하며 물품이나 서비스를 생산 판매하여 경상경비의 50% 이상을 충당할 수 있는 수익성을 필요로 한다고 설명하여 유훈과 유사한 정의를 내리고 있다.(안용식, 1992 : p.52)

경제학 분야에서는 Jones가 공기업을 ‘공공단체가 소유 또는 지배하며 그 생산물이 판매되는 생산적 주체’라고 정의한다. 여기서 소유란 공공단체의 지분을 기준으로 10% 이상을 의미하고, 지배란 내부의사 결정과정에 참여할 수 있는 힘을 의미하며, 판매란 매출액의 50%이상을 경상비로 충당할 수 있는 경우를 의미하며, 생산주체란 독자적 예산을 가지고 있는 인식가능한 의사결정체를 의미한다.(Jones, 1975 : p.23) 법학에서는 박윤훈이 공기업을 ‘국가 또는 지방자치단체나 이들이 설립한 법인이 직접적으로 사회적 공공복리를 위하여 경영하는 기업’으로 정의하여, 공기업의 설립주체를 국가 또는 지방자치단체로 보고, 설립목적은 사회적 공공복리로 보며, 경제적 활동을 하는 기업으로 본다.(박윤훈, 1996 : p.375) 경영학에서는 박운성이 ‘정부가 기업적인 성격을 지닌 사업을 하는 것’으로 정의하고, 기업적이란 사기업이 갖는 자율성과 능률성을 의미한다고 보았다.(박운성, 1989 : p.151)

공기업의 다양한 개념적 특징 속에는 공기업의 소유주체와 설립목적 포함하고 있다. 즉 소유주체는 당연히 국가나 지방자치단체이며, 설립목적과 활동방향은 공공성과 기업성이라는 양면을 포함하고 있다는 사실이다.

공기업을 지배하는 두 가지 이념적 원리는 공공성(publicness)과 기업성(entrepreneurship)이다(이상철, 2007). 공공성이란 국가이익이 요구할 때 공기업이 국가 또는 지방자치단체의 정치적, 경제사회적 목표를 추구하는 것을 의미한다(유훈, 1993 : p.21). 공공성을 위해 공기업이 수행해야 하는 기능으로 경제성장을 촉진하는 기능, 독과점의 억제기능, 소비자의 개인적 수요충족 및 사회정책적, 금융정책적 공공수요의 충족 기능, 낙후지역 등

특정지역의 개발 기능, 국가안보기능, 재정적 수요 충족 기능을 수행한다. 공공성은 구체적으로 소유의 공공성, 주체의 공공성, 목적의 공공성, 서비스의 공공성, 규제의 공공성과 같은 특성을 가지고 있다(안용식, 1992 : p.52). 공기업이 민간 기업과 대비되는 가장 큰 특성은 바로 공공성이다. 공공성은 조직환경, 조직목표, 조직구조, 관리가치의 4가지 측면에서 민간 부문과 차별화된 특성이 있다(Boyne, 2002 : pp.97-122). 조직환경과의 관계에서 다양한 이해관계자의 이해와 직면하는 복잡성(complexity), 외부환경에 의해 쉽게 영향을 받을 수 있는 침투성(permeability), 잦은 정책의 변화에 따른 불안정성(instability), 경쟁압력의 부재라는 특성이 있다. 조직목표와 관련하여서는 공정성, 책임성과 같은 차별화된 목표가 있고, 다양한 이해관계자에 의한 복잡한 목표, 정치적 이해관계에 따른 모호한 목표라는 특성이 민간부문과 다른 점이다. 조직구조에서는 관료제적 특성이 높고 자율성은 낮으며, 결과나 성과보다는 규정과 과정을 중시하는 레드 테이프(red tape)의 수준은 높다. 관리자의 관리가치에 있어서는 보상이나 인센티브와 같은 물질적 요소의 중요성은 낮고(less materialistic), 공공에 대한 봉사의식은 높으며 조직몰입도는 민간영역에 비해 낮은 특성을 가지고 있다.

기업성이란 공기업의 '기업'으로서의 성격, 즉 계속적 상품 생산의 주체로서의 성격을 말한다(유훈, 1993 : p.21. 안용식, 1992 : p.52). 이는 수익을 중시한다는 의미로 적정한 이윤을 남겨 사업의 영속성을 유지한다는 것을 뜻한다(김현조, 2005). 과거에는 공공성과 기업성을 상호 대립되는 개념으로 보았으나, 현재는 양자를 상호보완적인 관계로 인식하고 있다. 따라서 공공성과 기업성은 변증법적 특성을 가지며, 대립물로 존재하고 상호작용하면서 공기업 속에서 통일되어 있는 기본이념이다. 이율배반적인 것이 아니라 상호양립적이다(안용식, 1992 : p.52).

공공성과 기업성은 목적으로서의 공공성과 수단으로서의 기업성으로 인식하여야 한다. 공공성과 기업성의 조화로운 운영을 위해서는 공기업을 관리할 수 있는 보편적인 기준이 있어야 한다. 공기업이 추구해야 할 기본적인 관리원칙으로 공공서비스원칙, 공공규제원칙, 독립채산제원칙, 생산성원

칙을 들 수 있다. 공공서비스원칙과 공공규제원칙은 공공성을 구성하고, 독립채산제원칙과 생산성원칙은 기업성을 구성한다(안용식 외 1, 2001). 공기업의 활동영역은 한 국가의 산업 기반적, 생활 기반적인 것으로 경제 기반성, 대규모 일괄성, 독점성, 개발성 등의 특수한 서비스 기능을 수행하고 있다. 이러한 공공적 서비스를 원활하게 제공함으로써 공기업의 사명을 달성하고 존속할 수 있으므로 이러한 원칙을 공공서비스원칙이라 하고 이는 공기업이 존립할 수 있는 실체적 기초가 되는 원칙이다.

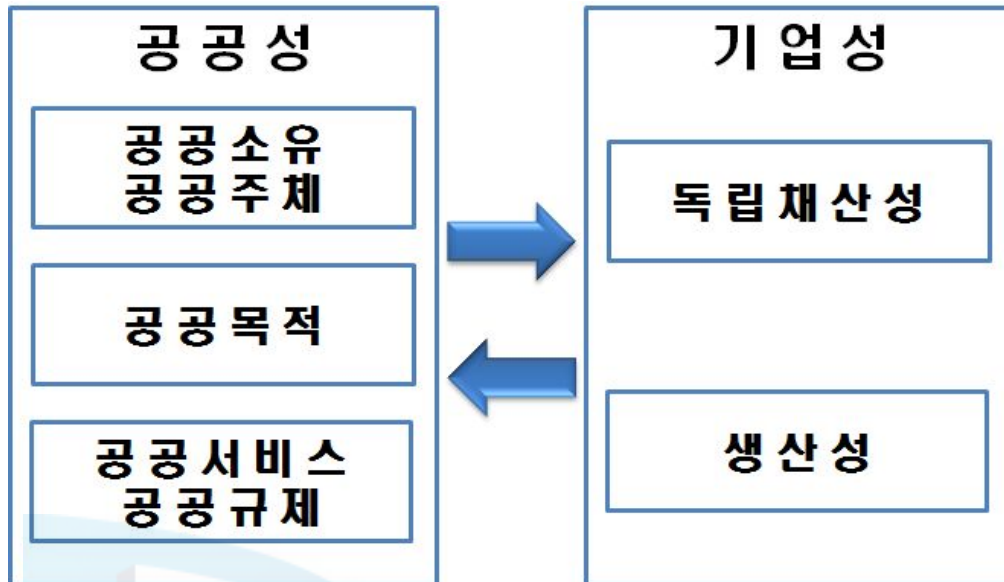
공기업이 제공하는 공공서비스는 국민과 지역민에게 미치는 영향이 지대하므로 소유주체와 국민대표가 경영활동의 기본적인 사항에 대해 공기업을 규제하고 통제하게 되는데 이러한 원칙을 공공규제원칙이라 한다. 규제의 대상이 되는 것은 요금결정, 예산 및 결산, 임원 임면 등에 관한 사항들이며, 공공성이나 독점성이 강할수록 공공규제의 강도는 높아진다.

공기업은 본질적으로 기업적 속성을 지니고 있다. 따라서 계속적으로 상품을 생산하는 조직체로서의 특질을 가지는데 그것이 독립채산제이다. 독립채산제의 구성요소로서는, 경영의 자주성, 수지균형성, 자주재원의 확보를 위한 수익성, 보상을 통해 종업원을 자극시키는 물적 자극성, 자신의 책임으로 경영 능률화를 도모해야 하는 책임성 및 가치합리성을 본질적 내용으로 하고 있다.

공기업의 활동은 상품생산활동으로서, 화폐가치로 측정할 수 있는 가치적 활동과 실체적 활동으로 나눌 수 있는 바, 가치적 활동에 대한 합리화는 독립채산제로 달성할 수 있으나 실체적 활동의 합리화는 생산성 향상을 통해 달성할 수 있다. 생산성원칙은 사기업보다 공기업경영에서 더욱 중요한 역할을 한다. 요금결정권한이 없는 공기업의 경우 경영능률을 손익계산만으로 반영할 수 없는 한계가 있다. 영리를 목적으로 하지 않는 공기업에서는 능률 향상이 매우 중요한 부분이고, 이를 측정하는 것은 생산성에 의해 가능하기 때문이다.

공기업의 공공성은 소유, 주체, 목적, 서비스, 규제로 이해할 수 있고, 기업성은 독립채산제와 생산성으로 볼 수 있다. 이런 의미에서 양자의 관계를 <그림 2-1>과 같이 볼 수 있으며, 목적으로서의 공공성은 기업성을 침

해하여서는 곤란하고 수단으로서의 기업성도 공공성을 침해하여서는 아니 되며 양자의 균형되고 조화로운 운영이 필요하다고 볼 수 있다(안용식, 1992. 안용식 외 1, 2001. 이상철, 2007).



<그림 2-1> 공기업의 지도이념과 관리원칙과의 관계
(안용식, 1992 : p.71)

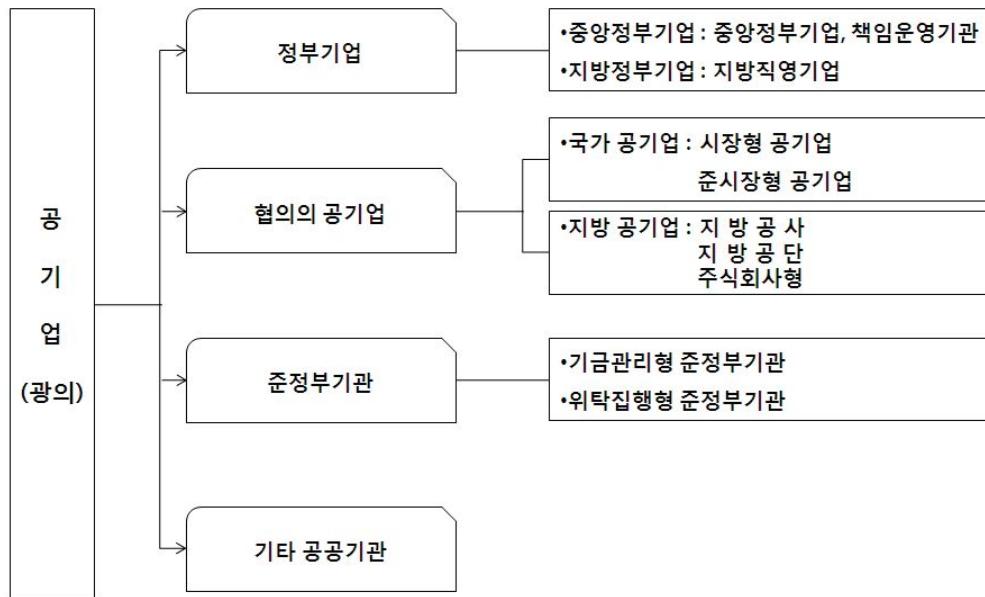
한편, 공기업의 유형화는 공기업 개념을 이해하는데 도움이 된다. 공기업 분류를 위해 활용되는 방법으로 경영자율성 정도에 따라 ‘정부기업’과 ‘법인체 공기업’으로 분류한다. 경영자율성이 약한 정부기업은 순수행정기관과 행정책임집행기관으로 분류되고, 경영자율성이 강한 법인체 공기업은 공단, 공사형과 주식회사형으로 나누어진다. 사업분야별로 분류하는 방식으로는 ‘공익사업’, ‘금융.보험업’, ‘기간사업’, ‘다목적개발사업’, ‘문화사업, 신산업’으로 분류하고, 투자방법에 따른 분류로는 ‘직접투자기관’과 ‘간접투자기관’으로 나누기도 하며, 출자자를 기준으로 분류할 경우에는 중앙정부가 투자한 공기업을 ‘국가공기업’으로 지방정부가 투자한 공기업은 ‘지방공기업’으로 분류한다(박영희 외 5, 2008 : pp.23-28).

그러나, 전통적으로 가장 대표적인 공기업 분류방식은 프리드먼

(Friedman)과 헨슨(Hanson)의 분류방식으로 일컬어지는 조직형태에 따른 분류법으로, ‘정부기업형 공기업’, ‘공사형 공기업’, ‘주식회사형 공기업’으로 분류한다.

국내 공기업에 적용되는 실정법으로는 정부부처의 형태를 지닌 공기업에 적용되는 기업예산회계법과 책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률이 있다. 국가공기업에 대해서는 정부투자기관관리기본법과 정부산하기관관리기본법을 통합하여 2007년 1월 19일 공공기관의 운영에 관한 법률(이하 “공공기관법”이라 한다)로 제정하여 운영하고 있다. 지방공기업의 관리대상으로 하고 있는 법률은 지방공기업법이다.

이론적, 실무적 분류기준을 적용하여 국내 공기업에 대해 이상철(2007)은 공기업의 ‘협의의 공기업’과 ‘협의의 준정부조직’으로 분류하고 있다. 협의의 공기업은 다시 정부부처형 공기업(정부기업, 책임운영기관)과 국가공기업(시장형 공기업, 준시장형 공기업) 및 지방공기업(지방직영기업, 지방공사, 지방공단, 주식회사형 제3섹터)으로 분류하고, 협의의 준정부조직은 준정부기관(기금관리형 준정부기관, 위탁집행형 준정부기관)과 기타 공공기관으로 분류하고 있다. 박영희 외 5(2008 : pp.23-28)는 조직형태별로 공기업의 분류를 크게 정부기업과 공공기관으로 나누었다. 공공기관은 다시 공기업(시장형 공기업, 준시장형 공기업), 준정부기관(기금관리형 준정부기관, 위탁집행형 준정부기관), 기타 공공기관으로 분류하였다.



<그림 2-2> 공기업의 분류

(이상철, 2007 : p.41. 박영희 외 5, 2008 : p.23)

국내 공기업은 조직형태를 기준으로 유형화함에 있어 이상철(2007)의 분류에서는 정부기업에 중앙정부기업만 포함하고 지방정부기업은 지방공기업영역에 포함시켰으며, 박영희 외 5(2008 : p.28)의 분류에서는 지방공기업을 표기하지 아니한 점을 감안하여 광의의 공기업 유형을 <그림 2-2>와 같이 분류할 수 있다.

2. 공기업의 혁신

최근 공공기관에서는 민간기업에서 적용되는 다양한 경영혁신기법들을 어렵지 않게 발견할 수 있다. 변화와 혁신에 대한 국민의 기대가 높아진 만큼 이에 부응하기 위한 공공 부문에서의 노력의 일환으로 보인다. 기업들은 내부 혁신과 경쟁력을 높이기 위해 리엔지니어링, 품질경영, 6시그마, bsc, 벤치마킹 등과 같은 혁신기법을 지속적으로 개발, 적용하여 왔다. 공공기관에서도 비효율적 요소를 줄이기 위해 이러한 민간의 기법들을 도입

하여 운영하고 있는 경우가 늘어가는 추세다.

공공부문에서 민간의 경영기법을 도입하여 효율성을 제고하고자 하는 이론적 토대는 신공공관리론에 기반을 두고 있다. 신공공관리론은 20세기 후반에 영향력을 미친 신자유주의, 신제도주의 이론과 연계하여 형성된 시장적 공공관리를 지칭하고, 기업가적 정부, 기업가적 행정, 시장 지향적 행정, 공공관리의 개혁, 정부혁신, 국정관리 등 다양한 용어로 사용되고 있으며 1990년대의 시장적 효율에 기초한 정부개혁의 경향을 칭하는 포괄적 용어로 활용되고 있다(은재호, 2006).

공공분야에 경영논리와 기법을 도입하여 공공서비스를 개선하고 비효율을 제거하기 위해 시작된 신공공관리는 국제적으로도 많은 국가들의 혁신을 촉진하는데 기여하였다. 특히 정부기구 감축, 성과관리 도입, 규제완화 및 민영화 확대로 상징되는 정부혁신은 전통적 행정상을 탈피하기 위한 총체적 시도로 평가된다(이재은, 2003 : pp.135-154). 신공공관리론의 탄생 배경은 케인즈 경제학의 토대하에 성장한 복지국가모델이 보여 준 한계, 즉 시장에 대한 국가 개입에 대한 반작용으로 태동하기 시작하였다. 신공공관리론의 도입에 직접적인 영향을 미친 요인으로는 1970년대부터 많은 국가들이 재정적자에 시달렸고, 세계화와 국제경쟁의 압력, 성과관리를 소홀히 해온 전통적인 관료제 행정의 비대화, 행정서비스에 대한 국민들의 기대치 상승 등이었다(박해육, 2002 : pp.53-74).

시기적으로 공공부문에 시장중심의 경영기법 도입이 검토되기 시작한 것은 1980년대 초반으로 볼 수 있다. 미국의 레이건과 영국의 대처 정부가 관료의 무능과 정부의 비효율을 개혁하기 위해 공공부문에 시장원리를 도입하면서 시작되었다(배귀희, 2007 : pp.125-136). 신공공관리론은 미국과 영국을 벗어나 전 세계의 정부개혁 주도 모델로 자리잡기 시작하였고 각국에서 실천되어 왔다. 많은 학자들은 신공공관리론을 특정한 시기에 고정된 개념이 아니라 지속적으로 진화하는 사회현상중의 하나로 보고 있으며, 공공부문의 지속적인 조직혁신의 동력으로 보고 있다.

신공공관리론의 용어를 최초로 사용한 Hood는 신공공관리론의 7대 원칙을 제시하였다. 즉 공공부문에서의 전문경영수행, 성과에 대한 명시적 표준

과 척도, 결과통제에 대한 강조, 공공분야의 단위조직에 대한 분해, 공공부문에서의 경쟁 강조, 민간부문의 경영기법의 강조, 자원활용에서의 교육과 간결성 강조 등을 제시하였다(Hood, 1991 : pp.3-19). 한편 Johnston은 신공공관리론의 이념적 지향점을 시장과 글로벌 경쟁(global competition)으로 설정하였고(Johnston, 2000 : pp.345-368), Dunleavy는 경쟁, 분해, 유인을 신공공관리론의 원칙으로 제시하고 있다 (Dunleavy, 1994 : pp.36-64). Ferlie et al.은 신공공관리론의 특성으로 분권화 및 축소화, 성과관리, 고객지향으로 요약하고 있다(Ferlie et al, 1996)

그러나 이에 대해 의문을 제기하는 경우가 있다. 즉 공공부문의 특성과 환경에 대해 민간부문의 기법들이 적절한가에 대한 의문이다(김용호 외 1, 2007 : pp.29-49). 민간 혁신기법들을 공공부문에 일반적으로 적용할 수 있을 것인가의 문제로, 쉽게 결론내릴 수 없는 부분이다. 정부의 효율성을 제고하기 위해 기업혁신 기법을 도입하고 있지만 행정혁신과 기업혁신을 같다고 볼 수는 없는 것으로 간주한다.

서비스를 예로 들면, 공공기관은 수많은 이해관계자들에 의존하고 있어 이들을 모두 만족시켜야 하지만 기업은 최종 이해관계자인 소비자만 만족시키면 된다는 것이다(권영설 외 1, 2006). 또한 공공기관에서는 자신들이 존재하는 이유가 선한 일을 하기 위해 존재한다고 믿기 때문에, 비용과 이익을 따지는 경제적인 절대 선으로 인식하지 않고 도덕적인 절대 선을 수행하는 것으로 인식하고 있다는 것도 기업혁신과 공공부문 혁신을 동일시할 수 없는 논거가 된다(권영설. 외 1, 2006; 김용호 외 1, 2007 : pp.29-39). 즉 기업적 속성을 가지고 있는 공기업의 경우에는 신공공관리론의 관점에서 민간경영 기법을 일반적으로 적용할 수 있겠는가 하는 것이다. 최근의 시대적 경향은 공기업과 사기업이 접근하는 현상을 보여주고 있다. 사기업의 국가 기간산업 참여, 독점화, 정치적 영향력 증대, 사회적 책임 강조 등으로 사기업의 공공화 현상이 출현하고 있고, 공기업에서는 사기업 경영기법 도입, 조직원리 채택 등을 통해 공기업의 사기업화 경향이 두드러지게 나타나고 있다(이상철, 2007 : p.41).

Jones and Thompson(1999)은 기업경영과 공공관리 사이에는 중첩되는

부분이 매우 많으므로, 일반적인 경영관리 기법을 공공부문에 사용하여야 한다고 강조한다. 정부혁신과 달리 공기업의 혁신은 민간기업 혁신과 더 유사한 속성을 가지고 있다. 민간 기업에서의 혁신기법을 ‘정부’혁신에 적용함에 있어서는 신중을 기하여야 한다는 견해를 취하는 입장에서도, 공기업 혁신에 대해서는 이와 다르게 취급하여야 한다고 본다. 즉 ‘공기업’에 대해 민간경영기법을 적용하는 것에 대해서는 긍정적인 관점을 취하고 있다(강정석, 2005, 김용호 외 1, 2007 : pp.29-39).

공기업의 지배적 이념은 공공성과 기업성의 양대 축이다. 목적으로서의 공공성과 수단으로서의 기업성은 동전의 양면과 같은 것으로 상호 이율배반적 개념이 아닌 조화를 이루어야 할 개념이다. 특히 기업성이란 형식적으로는 독립채산제나 수익자 비용부담원칙에 따라 운영하는 것이라고 볼 수 있으나, 내용적인 측면에서의 기업성은 공기업이 경영목표를 달성하기 위해 인력과 예산을 효율적으로 활용하여야 하고, 경영환경의 변화에 신속히 대응해 가면서, 위험감수(risk-taking)와 지속적인 혁신을 통해 창조적 경영을 도모하는 기업가정신을 발휘하여야 함을 의미한다(이승계, 2008 : pp.43-82). 따라서 기업성을 수단으로서 추구하여야 할 공기업의 경우, 민간영역에서 도입, 실행되고 있는 조직혁신 기법들을 보편적으로 활용하여도 큰 무리는 없을 것으로 보인다. 따라서 본 연구에서는 이러한 관점에 따라 민간조직을 중심으로 연구가 진행되어 온 조직의 혁신기업으로서 정보통신기반 지식관리시스템인 사내 커뮤니케이션 도구 활용에 관련된 다양한 연구결과를 공기업인 대한지적공사에 적용하기로 한다.

3. 대한지적공사

우리나라는 근대적 지적측량을 시작한 대한제국 시기는 물론 1910년부터 1923년까지 일제에 의한 토지조사사업·임야조사사업이 시행되었으며, 1938년 재단법인 조선지적협회가 설립되었다. 해방 후 1949년에 재단법인 대한지적협회가 개칭하여 우리나라 지적측량을 전담대행하며 유지되어 오다 1975년 12월 31일 지적법(법률 제2801호)과 1976년 5월 7일 지적법시

행령(대통령령 제8110호)이 전문개정 되면서 1976년 전담기관으로 지정되었으며 1977년 재단법인 대한지적공사로 창립되어 지적측량과 지적제도에 관한 연구, 지적정보체계의 구축 등을 통하여 토지 행정의 신뢰를 강화하고 재산권 보호 및 최적의 국토 공간정보를 구축 및 제공하는 것을 목적으로 하고 있다. 대한지적공사의 조직은 10인 이내의 이사로 구성된 이사회와 감사(1인), 본사(15팀), 본부(12개), 지사(210개), 연구원 및 연수원으로 구성되어 있다. <그림 2-3>은 대한지적공사의 조직도를 나타냈다.



<그림 2-3> 대한지적공사 조직도(대한지적공사 홈페이지)

제 2 절 사내 커뮤니케이션 도구

1. 커뮤니케이션의 개념

일반적으로 커뮤니케이션은 사람들 사이에서 자신의 의사나 감정을 전달하고 서로간의 메시지의 교환을 의미한다.

조직 커뮤니케이션의 의미를 파악하기 위해서는 우선 조직의 개념을 알아볼 필요가 있다. 조직은 공동의 목표를 가진 두 명 이상의 사람으로 구성되어 위계질서를 가진 집합체로서, 외부환경과 상호작용을 하면서 일정기간 존속하는 존재라고 정의될 수 있다(장하용, 2002 : p.146). 이러한 커뮤니케이션을 조직구조 속에서 다루는 것이 조직 커뮤니케이션으로서 조직 내 구성원사이의 의사전달이나 설득적인 수단 그리고 일련의 활동 체계를 형성하고 유지하기 위한 인간관계까지 포함하여 공감대를 형성하기 위한 의견, 정보상의 소통활동을 일컫는다(오두범, 1994 : p.14).

Katz와 Kahn은 사회조직의 기능으로서 가장 광범위하게 수행하는데 관련된 사회과정을 커뮤니케이션이라고 정의하고, 사회조직의 발전과 유지에 가장 중요한 요소는 커뮤니케이션이라는 점을 강조하고 있다. Katz와 Khan은 조직구성원의 감정표현, 행동통제기능, 동기유발, 사회적 욕구를 주장하는 방법, 정보의 전달이 조직을 관리하는데 중요한 커뮤니케이션의 작용이라고 한다 (Katz와 Kahn, 1978 : p.223).

따라서 커뮤니케이션이란 조직구성원들이 자신들의 목표를 달성하는 과정에서 발생하는 갈등에 대하여 서로 화해하여 타협하고 해소하여 사회조직의 유지와 발전을 이루는 사회과정이라고 할 수 있으며 조직구성원간의 효과적인 커뮤니케이션은 생산성 향상과 직원들의 사기제고 및 효과적인 목표의 달성에 영향을 미치며 조직몰입에 영향을 준다.

또한 조직 내 커뮤니케이션의 중요성을 강조하면서도 “조직, 사회, 집단의 기능을 수행하는데 있어서 커뮤니케이션은 중요한 과정이다. 따라서 집단이나 사회체계를 이해하는데 커뮤니케이션은 가장 필수적인 것이다.”라고 말하였다(Katz And Kahn, 1978 : p.223).

조직 내에서 커뮤니케이션의 주요 기능은 다음과 같다. 첫째, 사람들의 상호 간의 의사전달 과정에서 다양한 요인들이 감정적인 내용을 포함하는 감정전달의 기능이다. 둘째, 동기를 유발하고, 지휘하고, 통제하고, 조직구성원들의 성과를 평가하는 동기유발의 기능이다. 셋째, 지식과 정보를 전달하는 기능이다. 마지막으로 통제 수단으로서 커뮤니케이션 경로의 이용과 설계를 통하여 조직구성원들의 활동을 통제하는 기능이다. 이에 커뮤니케이션이 조직 내에서 조직의 유효성을 높이기 위해서 매우 필요한 것으로 인식되고 있다(추헌, 1995 : p.67).

조직 커뮤니케이션의 기능을 보면, 구성원 개인에 대한 기능과 조직 전체에 대한 기능의 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 먼저 구성원 개인에 대한 기능을 보면, Scott & Mitchell은 커뮤니케이션 기능이 조직 내에서 구성원들의 동기를 유발시키고, 조직구성원들에게 정보를 전달해주는 역할을 수행하며, 감정과 정서를 겉으로 나타낼 수 있도록 하고, 구성원의 행동을 통제한다고 했다(박연호, 2000 : p.92).

커뮤니케이션의 기능을 조직 전체 수준에서 보면, 첫째, 조직의 각 부서나 구성원의 업무를 선택하고 이들을 기능적으로 연결하고, 조직이 추구하는 목표를 합리적으로 설정하고 생산 및 규제 기능에 맞게 조정하고 필요한 정보를 제공하는 것이다. 둘째, 조직이 개혁의 필요성을 인식하여 적절한 개혁을 채택하겠다는 결정의 과정이다. 커뮤니케이션을 통한 협동과 통제 결정 실행하는 단계에서는 필수적인 수단이 된다. 셋째, 조직 내의 갈등을 최소화하는 사회화와 유지 기능은 조직을 정상적으로 움직이도록 한다(홍순이 외 1, 1997 : pp.71-74).

2. 커뮤니케이션 도구의 의의

우리는 communication을 '통신'이라는 표현보다 오히려 대화, 소통의 의미를 더하여 "커뮤니케이션"이라고 나타내고 있다. 통신은 학문적으로 소식을 전하는 것으로 우편, 전신, 전화 등의 매체를 사용하여 정보나 의사를 전달하는 것을 말한다.

그 동안 커뮤니케이션에는 많은 변화가 있었다. 과거 통신이 발달되기 이전 시대에는 사람들 사이에서 정보가 전달되는 과정으로 목소리, 봉화, 깃발 등을 사용하였고 편지, 전보 등을 거쳐 이메일(e-mail), 휴대폰, 메신저, 블로그, SNS 등 다양한 커뮤니케이션 도구로 변화하였다.

우리가 사용하는 커뮤니케이션 도구들의 종류는 정보통신의 발달과 함께 발전하였다. 이러한 다양한 커뮤니케이션 도구 중 본 연구에서는 대한지적공사 인트라넷으로 활용되는 그룹웨어의 특징에 대하여 고찰하고자 한다.

1) 그룹웨어의 기능

그룹웨어는 조직과 작업그룹의 사용자들 간의 의사소통, 정보공유, 협업에 활용된다. 정보의 정형성에 제약이 없고 특히 비동기적으로 사용자들 간 공식, 비공식적인 대화를 가능하게 함으로써 암묵지의 교환을 촉진한다. 그룹웨어는 보통 전자우편, 전자게시판, 문서관리, 전자결재, 문서 데이터베이스 기능, 전자회의, 스케줄 관리, 워크플로 기능을 동시에 갖추고 있는 것이 보편적이다. 최근에는 거의 모든 제품들이 웹 지원 기능을 강화하거나 웹 환경에서 사용할 수 있도록 개발됨에 따라 웹웨어(webware)라고 불리기도 한다(강소라 외 2, 2008 : pp.67-96).

(1) 전자우편

전자우편 관련 기능은 조직 내에서 운영되는 문서, 메모, 파일 등의 정보를 네트워크를 통하여 처리하는 것을 의미한다. 그룹웨어의 대표적인 기능으로 한 회사 내에서 혹은 본점과 지점간 직원끼리의 정보교환 또는 문서 전달이 이루어져 구성원 간 의사소통을 활성화시키고 사무 생산성 향상에 도움을 준다.

(2) 전자게시판

기업 내부 정보, 기술 정보, 도면 정보, 뉴스, 공지사항 등 다양한 정보를 제공하고 각각의 개인들이 유용한 정보를 제시함으로써 조직 구성원간의 정보교환을 촉진시키고 필요한 정보를 공유함으로써 구성원의 정보활용 능력을 증대시킨다.

(3) 문서관리

Mcleod와 Jones(1987 : pp.87-104)의 연구에 의하면 최고경영자들은 의사 결정 시 전자보고서를 가장 낮게 평가하며, 회의, 전화, 대화, 뉴스 기사와 비전자적으로 처리된 보고서를 더 높게 평가하는 것으로 나타났다. 따라서 문서 관련 업무가 주를 이루는 현재의 사무실 환경에서는 무수히 많은 양의 보고서와 서류, 결재문서들이 발생하고 있으며, 대부분의 문서가 개인 pc에 보관되는 문제점이 나타나게 되었다.

이러한 문제점은 전자문서관리를 통해 해결할 수 있다. 종이문서의 작성과 편집 및 유통 과정을 자동화 해주어 문서 관련업무를 대폭 줄일 수 있으며, 문서정보의 체계적인 관리와 보관이 가능 할 뿐 아니라 정보의 공유를 통하여 양식, 메모, 정책서, 계약서 등의 문서들이 내포되어 있는 정보를 보다 가치 있게 활용할 수 있다(Sprague, 1995 : pp.29-49). 대부분의 그룹웨어 제품들은 이러한 전자적 문서관리를 지원하고 있으며, 전자우편과 함께 그룹웨어의 기본 기능으로 제공하고 있다.

(4) 전자결재

전자결재는 조직 내에서 각 개인 간 또는 부서의 PC를 이용하여 업무연락, 품의, 보고, 메모 등의 각종 결재문서를 작성하여 컴퓨터를 통하여 결재를 할 수 있는 기능으로 국내에서 제공되는 국산 그룹웨어 대부분이 전자결재 기능을 제공하고 있을 정도로 국내 기업들에게서 선호되고 있는 기능이다.

(5) 워크플로우 관리

워크플로우 관리 기능은 조직 내 정형화된 업무 흐름을 자동화 시켜 주고 프로세스의 시간 흐름을 통제해주는 것을 의미한다. 워크플로우 관리는 업무 간, 또는 부서 간 업무 흐름을 자동화 시켜 주는 기능과 업무 흐름의 시간과 진행 과정을 통제해 주는 기능, 기존의 업무 프로세스에 대한 분석 기능 등을 포함하고 있다.

(6) 전자회의

구성원들이 전자스크린 등을 공유하고 각각의 워크스테이션을 통해서 데이터를 공유함으로써 회의의 생산성을 향상시킬 수 있도록 지원하는 전

자회의 시스템으로, 보다 넓은 의미로는 구성원들이 개인의 PC를 이용해서 회의를 함으로써 시간과 공간의 제약을 넘어서 회의를 진행할 수 있는 컴퓨터 컨퍼런싱과 같은 기능을 의미한다.

(7) 스케줄 관리

사용자들이 회의 일정을 조정하고, 프로젝트 전체 및 각 단위작업의 마감 시한을 규정하는 등 복잡한 시간 관련 처리 및 기능을 포함한다. 팀 구성원간의 추진, 상·하급자의 동정과약 등이 용이해질 뿐 아니라 개인의 회의와 약속을 관리해 줌으로써 시간 관리를 효율화 해준다.

2) 그룹웨어의 역할

조직 내에서 그룹웨어의 주요 역할은 일반적으로 멀티서버 지원과 분산 처리, 정보 공유 인프라 제공, 통합 사무 자동화 등으로 분류할 수 있다 (하이테크정보 편집부, 1995).

(1) 멀티미디어 지원과 분산처리

다중사용자 환경이 일반화된 조직의 컴퓨팅 환경은 이제는 원격지에 대한 데이터 처리와 장애 허용 지원을 위해 멀티 서버환경을 새로운 요건으로 하고 있다.

멀티 서버로 구성되는 시스템은 서버간 동일 데이터에 대한 동기화 매커니즘이 가장 중요한 실행 매커니즘이 되며, 이를 구현하기 위해 각 제품들은 거의 대개가 복제를 가장 중요한 수단으로 이용하고 있다. 이 복제의 경우는 그룹웨어 서버를 통한 경우와 그룹웨어가 사용하는 관계형 데이터베이스 관리 시스템(Relational Data Base Management System : RDBMS)에 의해 실행되는 복제로 나뉘질 수 있으며, 서버 실행 로직을 그룹웨어 서버 모듈로서 실현하는 시스템들의 경우는 서버 모듈에 의한 복제를 구현한다.

특히 데이터베이스를 이용하는 경우는 복제 시행을 위한 복잡성을 은폐할 수 있고, 또 비즈니스 실행 매커니즘 구현에만 개발력을 집중 할 수 있는 등 유연한 시스템 구성에서 이점이 많으나, 현재 그룹웨어 시스템 중에서 별

도의 데이터 동기화 서버 어플리케이션을 통한 구현도 많다(한상권, 2005).

(2) 정보공유 인프라 제공

데이터 공유 환경 구축에는 불특정 다수에 의한 정보제공을 위해 게시판을, 특정 수신처에 대한 정보 제공을 위해 메일 기능이 일반적이다. 메일 기능의 경우는 수신처 확인, 보안처리 등으로 기능을 확장하여 전자결재 기능으로 발전되고 있다. 그룹웨어에서는 정보공유 환경으로 이 전자메일을 액세스 기반으로 한 게시판 기능을 사용하고 있으며, 그룹웨어에 접속된 각 작업그룹별, 또는 직급별로 다양한 액세스 제어와 분류된 트리 구조를 지원하고 있다(한상권, 2005).

(3) 통합 사무자동화 구축

그룹웨어 시스템의 사무자동화를 위한 역할 및 적용용도는 시대적인 환경변화에 따른 양상을 보여 주고 있다. 우선 초기 그룹웨어는 워크그룹별 사무작업을 지원하는 용도로 주로 사용되었으나 최근에는 인터넷의 발달과 더불어 기업 전부서 및 구성원간의 사무작업 지원과 기업간의 사업을 지원하는 방향으로 변화하고 있다. 따라서 그룹웨어의 도입 목적도 부서의 사무 효율성에서 조직 전체의 가치를 창출하는 방향으로 변화하고 있다.

또 기존 그룹웨어 시스템은 조직에 도입된 다양한 업무시스템과는 독립적으로 결재, 게시 및 메일시스템 용도로 사용되어 왔으나 최근에는 그룹웨어시스템과 전사적자원관리(Enterprise Resource Planning : ERP), 전자문서관리(Electronic Document Management : EDM), 고객관리(Customer Relationship Management : CRM) 등 조직 내 타 시스템과의 통합을 통해서 조직 전체의 가치를 극대화 하고자 하는 방향으로 추진되고 있다(김신표 외 1, 2008 : pp.65-76).

웹으로 시장 판도를 전환한 그룹웨어는 이제 지식관리시스템 (Knowledge Management System : KMS)의 플랫폼으로 서서히 자리를 이동해 가고 있다. 21세기 새로운 경영 패러다임으로 부상하고 있는 지식경영이 개인 및 조직원간의 지식을 교환하고 공유하는데 1차적인 목표를 두고 있는 만큼 그룹웨어를 기반 인프라로 적용하는 움직임이 두드러지는 분위기이다. 이와 같이 과거에는 직원 간에 메일을 전송하고 게시판 위주

의 단순한 기능수준에 머물던 그룹웨어는 이제 클라이언트/서버 환경에서 웹 환경의 지식관리시스템으로 세대가 교체되는 과정에 기업의 핵심 플랫폼으로 정착되고 있으며 최근에는 경영정보시스템(Management Information System : MIS)이나 전자문서관리시스템(Electronic Document Management System : EDMS) 등 기존 정보시스템과의 연계, 통합 차원에서 고려되는 등 업계의 인식도 달라지고 있다.

그룹웨어가 조직에 미치는 가장 큰 영향은 "정보의 공유"로 인한 업무의 생산성 향상이다. 또한 전자메일과 전자결재를 통한 조직의 프로세스의 혁신이며 이로 인해 프로세스의 시간이 단축되고 업무의 질이 향상되며 비용이 절감되고 유연성이 증가되어 기업의 경쟁력을 강화하는데도 크게 도움이 될 것으로 예측하고 있다(한상권, 2005).

3. SNS 개념 및 특성

소셜미디어란 사람들이 자신의 생각과 의견, 경험, 관점 등을 서로 공유하고 참여하기 위해 사용하는 개방화된 온라인 톨과 미디어 플랫폼을 말한다. 가이드와이어 그룹(guidewire group) 창업자 크리스 쉬플리(Chris Shipley)가 이 용어를 처음 사용하였으며, 쉬프트 커뮤니케이션즈(shift communications)의 토드 데프런(Todd Defren)이 최초로 소셜 미디어란 용어를 언론에 보도하였다. 소셜 미디어는 그 자체가 일종의 유기체처럼 성장하기 때문에 소비와 생산의 일반적인 매커니즘이 동작하지 않으며, 양방향성을 활용하여 사람들이 참여하고 정보를 공유하며 사용자들이 만들어 나가는 미디어를 말한다. [표2-1]은 소셜미디어의 특성을 나타냈다 (주기훈, 2012 : pp.4-10).

[표 2-1] 소셜미디어의 특성(주기훈, 2012 : pp.4-10)

구분	설명
참여	관심있는 모든 사람들의 기여와 피드백을 촉진하며 미디어와 오디언스의 개념을 불명확하게 한다.
공개	피드백과 참여가 공개되어 있으며 피드백, 코멘트, 정보 공유를 촉진함으로써 콘텐츠 접근과 사용에 대한 장벽이 거의 없다.
대화	콘텐츠가 쌍방향적으로 오디언스에게 유통된다.
커뮤니티	신속하게 커뮤니티를 구성케하고 커뮤니티로 하여금 공통의 관심사에 대해 이야기한다.
연결	다양한 미디어의 조합이나 링크를 통한 연결상에서 변성한다.

국내 소셜 미디어는 세이클럽, 네띠앙, 다음카페 등 대중 중심의 대화형 서비스를 제공하는 커뮤니티에서 출발했다고 볼 수 있다. 이는 1990년대 후반 채팅 서비스와 차이를 두는 지속적인 대화가 가능한 공간이 제공되기 시작하면서 부터이며 공간적 성격이 강화되면서 관리 시스템이 도입되어 다양한 기능이 추가되기 시작했다. 이용자들은 가입 절차를 거친 후, 특정 게시판에 텍스트와 이미지, 동영상 등의 멀티미디어를 활용하여 글을 올리거나 다른 이들의 글에 댓글을 달면서 정보 교류 및 친목을 도모하였다.

2000년대 초반에는 다모임과 아이러브스쿨이 주목을 끌면서 인터넷 커뮤니티 서비스 중에서도 학연을 기반으로 서비스가 특화되는 양상을 보였다. 초창기의 인터넷 커뮤니티와는 다르게 같은 학교와 학년을 중심으로 관계 맺기가 활발하게 이루어지면서, 이용자 간의 관계성이 부각되기 시작했다. 그리고 같은 시기 블로그 서비스가 각광받기 시작하였는데, 국내에서는 '한국형 블로그'라 불리우는 미니홈피와 일반 블로그가 SNS 시장

을 양분하고 있었고, 국외에서는 블로그 서비스가 이용자들의 인기를 얻고 있었다. 블로그는 '웹에 기록하는 일기'라는 의미를 지는 웹로그(weblog)에서 유래하며, 일반인들이 자신의 관심사에 따라 다양한 콘텐츠를 생산할 수 있는 일종의 1인 미디어이다.

이는 과거의 공동체 중심의 인터넷 커뮤니티에서 개인의 커뮤니케이션 능력과 역량이 강조되는 1인 커뮤니티 체제로의 변화라는데 의의가 있다.

2006년에는 블로그 서비스와 차별화된 트위터라는 새로운 SNS가 등장하였다. 블로그와 같이 자신의 일상이나 유용한 정보 등을 올릴 수 있다는 점에서 유사하거나 140자 이내의 짧은 글로 소식을 전해야 하기 때문에 '마이크로 블로그'라는 이름으로 불리게 되며 현재 전 세계적으로 그 이용이 확산되는 추세이다. [표2-2]는 소셜미디어의 현황을 나타냈다.

[표 2-2] 소셜미디어의 현황(주기훈, 2012 : pp.4-10)

유형	관계맺기	서비스	특징
공동체 커뮤니티	대중중심	세이클럽	- 공동체적 성격을 지닌 인터넷상의 가상공간 형상 - 게시판을 통한 커뮤니케이션
		네띠앙	
		다음카페	
	학연중심	다모임	- 같은 학교, 학년을 중심으로 한 관계맺기 - 친구 찾기
		아이러브스쿨	

유형	관계맺기	서비스	특징
1인 커뮤니티	개인인맥중심	싸이월드미니홈피	- 개인만의 공간제공 - 자신만의 아이덴티티를 드러내기위한 다양한 기능 제공 - 개인 인맥을 중심으로 한 관계맺기의 확장 - 사진을 활용한 개인의 일상공유
		페이스북	
		마이스페이스	
	관심사중심	네이버 블로그	- 각종 멀티미디어를 사용한 관심사와 정보공유 - Tag, RSS 기능을 활용한 게시글의 선별적인 열람 - 관심사를 중심으로 한 관계맺기
		티스토리	
		이글루스	
	개인 및 대중 중심	트위터	- 블로그, SNS, 인스턴트 메신저 서비스의 통합 형태 - 웹 뿐만 아니라 모바일에도 최적화된 서비스 - 단문을 통한 실시간 커뮤니케이션
		미투데이	

4. 사내 커뮤니케이션 도구 활용 사례

1) 민간부문

LG화학의 경우 사내 인트라넷에 ‘CEO와의 대화’라는 대화방이 개설되어 있어 사장이 직접 직원들의 목소리에 답변하는 형식으로 사용되고 있다. 사장은 ‘CEO와의 대화’라는 인트라넷 콘텐츠를 이용하여 직원들과 대화를 시도하는 CEO의 모습을 보여주고 있었다. 또한 중요한 의사결정 과정을 직원들과 공유하기 위해 노력하고 있었다. 이런 시도를 통해 LG화학은 경영의 전반적인 부분에 걸친 변화와 혁신을 직원들과 함께 이끌어 나가고자 하였다. 직원들에게 기업 경영을 위한 주체 인식 형성과 신뢰성을 심어주기 위함이다.

LG 전자의 경우 ‘배워서 남주자’라는 운동이 화제가 되고 있다. ‘지식은 전파되어야 한다’는 것을 실천하자는 내용의 캠페인으로 이른바 요즘 유행하는 ‘지식경영’의 일환이다. 이 캠페인은 ‘김쌍수’ 부회장에 의해 시작

되었다. 그는 “각 부문에서 활발히 전개하고 있는 혁신 활동의 발판은 지식이며, 이를 실행에 옮겨 현장에 접목시킴으로써 경영 성과에 기여할 때 진정한 지식이 되는 것”이라며 ‘지식전파’를 강조하였다. 그래서 그들은 리더들이 술선수범하여 후배들에게 지식을 전파해야 한다고 주장하며 이 운동을 전개해 나가고 있었다. 각 자료들은 인트라넷을 통해 공유하여 업무에 도움이 되도록 하고 있다.

삼성그룹의 경우 ‘마이싱글(mySing)’이라는 사내 커뮤니케이션 도구를 사용하고 있다. 최고경영자의 지시가 말단 직원에까지 24시간 내에 전달될 수 있도록 다양한 채널과 함께 사용되고 있었다.

삼성전자는 ‘시그마파크’를 통해 전 세계 모든 사업장이 접속할 수 있는 사내 커뮤니케이션 도구를 구축하고 있다. 이를 통해 삼성전자는 일하는 방법을 표준화하여 효율성을 높이고 있다.

삼성 엔지니어링에서는 ‘enWIZ’ 라는 지식경영포털사이트를 사내 커뮤니케이션 도구 안에 개설하였다. 이 게시판은 임원진과 임직원이 독서를 통한 지식뿐만 아니라 서로가 가진 정보도 공유함으로써 글로벌 기업으로 나가기 위한 발판을 마련하고 있다.

대한투자무역진흥공사(Korea Trade-Investment Promotion Agency : KOTRA)의 경우 노사문화대상에서 장려상을 받을 정도로 사내 커뮤니케이션을 원활히 운영하고 있는 기업이다. 이들의 사내 인트라넷은 ‘WINK’라고 명명하고 있다. ‘WINK’ 안에는 이사회 결과와 같은 경영정보에서부터 팀별 업무 사항과 같은 공식정보뿐만 아니라 사적인 이야기까지 공유되고 있었다. 그 중 오연교 사장의 하루 일정을 알려주는 콘텐츠를 통해 경영진에 관한 신뢰감을 높여 주었다. 또한 사내 커뮤니케이션 도구는 기업 특성상 해외 근무자가 많은 직원들의 결속력을 강화하기 위한 방법으로 사용되고 있다.

현대차는 사내 커뮤니케이션 도구를 통해 임직원들이 이야기를 직접 직원들에게 들려준다. ‘오토웨이’를 통해 임직원들의 생각을 직원들과 직접적으로 공유함으로써 전달식으로 인한 오해나 변질을 막을 수 있다.

SK(주)은 ‘CEO(최고경영자)의 창’이라는 사내 커뮤니케이션 도구 게시판

을 이용하여 사장이 임직원을 칭찬하는 글을 게재한다. 이를 통해 사장은 직원과의 대화를 시도하여 그들과 교감을 이룰 수 있었고 직원들의 사기 진작을 높일 수 있다.

국내 기업조직의 경우 사내 커뮤니케이션 도구에 관한 활발한 사용을 한눈에 알 수 있다. 특히 사내 커뮤니케이션 도구를 업무에 관한 기초적인 사용에 그치지 않고 커뮤니케이션하기 위한 방법을 다양하게 마련되어 상하간의 차이를 줄이기 위해 노력하는 모습을 발견할 수 있다 (김철주, 2010).

2) 정부 부문

재경부는 ‘e-mofe’라는 사내 커뮤니케이션 도구를 만들어 정보를 공유하고 있다. 이는 부서별 접근과 활용을 높이기 위한 것이다. 재경부는 특히 삼성식 경영에 대한 관심을 많이 가지고 이들을 벤치마킹하여 시스템을 업그레이드하고 있다.

해양부는 사내 커뮤니케이션 도구를 통해 인사운용을 하고 있다. 계급에 상관없이 희망직위와 업무 능력을 바탕으로 내부 경쟁에 의해서 뽑히게 되는 것이다. 내부 경쟁인 만큼 사내 커뮤니케이션 도구를 가장 효율적인 수단으로 활용되고 있다.

국방부에서는 사내 커뮤니케이션 도구를 부조리 근절을 위한 수단으로 사용하고 있다. 감사원을 통해 지적되는 사항이 있으면 이를 공개함으로써 오해를 없애고 부정적인 여론을 줄여 나가고 있다.

한국전력공사에서도 대화를 위한 통로로 사내 커뮤니케이션 도구를 이용하고 있다. 특히나 여성을 위한 여성 온라인 네트워크를 구축하여 여성만의 공간을 만들어 그들의 애로사항을 서로 나눔으로써 남성위주의 사회에서 여성 직원의 적응을 돕고 있다.

수출입은행은 사내 커뮤니케이션 도구를 이용하여 업무 집중도를 높였다. 오전과 오후 각 한 시간 씩 ‘집중근무제’로 지정하여 인트라넷을 통해 이를 알리는 것이다. 이를 통해 수출입은행의 사원들은 업무의 효율성면에서 긍정적인 반응을 나타내며 참여하고 있다.

정부부처의 경우 상대적으로 사내 커뮤니케이션 도구를 통한 활용도가 다양하지 않다. 이는 아직까지 단순한 업무용도에 사내 커뮤니케이션 도구 활용이 집중되고 있음을 뜻한다고 판단된다. 이미 정부의 2002년 인터넷 등 사내 커뮤니케이션 도구의 도입이 100% 이루어졌음에도 불구하고, 특징적인 요소나 경쟁력 강화를 위한 사내 커뮤니케이션 도구의 활발한 활용 정도는 다소 낮은 것으로 볼 수 있다 (김철주, 2010).

제 3 절 정보통신시스템의 특성 및 이용 만족요인

1. 정보통신기술의 유형과 효과

기업 주위의 환경은 계속 변화하고 있으며 이런 환경변화에 적응하기 위해서는 새로운 시스템의 도입을 고려하게 되었고, 그 대안으로 네트워크 기반의 정보통신기술을 자연스럽게 도입하고 있다.

1) 정보통신기술의 유형

정보통신기술은 역할에 따라 크게 3가지로 구분할 수 있다(윤신일, 1997). 즉, 데이터를 저장하고 계산하며 처리하는 데이터처리기술, 사용자 입장에서 데이터가 유용한 형태로 출력하게 하는 사용자접속기술, 원격에 있는 사용자와 정보원을 연결해 주는 역할을 하는 정보통신기술 등으로 나누어 볼 수 있다. 이 중 정보통신기술의 중요성은 더욱 더 증가하고 있는 데, 주된 역할은 가치있고 새로운 정보를 창출하기 보다는 흩어져 있는 사용자를 연결시킴으로서 정보교환의 기능을 제공한다.

전통적으로 정보시스템은 기업업무성격에 따라 지원하는 정보시스템은 상이하다. 보다 구조화된 업무를 지원하기 위한 정보시스템이 거래처리시스템이고, 비구조화된 업무를 지원하기 위한 정보시스템이 의사결정지원시스템 등이다. 구조적 정보통신기술에는 그룹웨어를 이용한 업무용 전자메일, EDI(Electronic Data Interchange), KMS 형태의 정보교환 서비스 등이 포함되었다. 이들 기술의 특징은 대체로 구조화되어 있는 형식과 내용

을 가지고 있는 것이며, 활용의 목적도 대체로 거래 처리나 공식적 의사 전달, 조회들의 구조화된 업무들이라고 할 수 있다. 또한, 이들은 전산부서 및 외부 통신서비스 업체들에 의한 중개 및 서비스와 그에 합당한 투자를 요하는 정보통신기술들이다.

비구조적 정보통신기술은 모바일 단말기, 팩스, 개방형 전자우편 등의 기기가 포함되었다. 이들 기술의 특징은 송수신하는 메시지의 형태가 비교적 비정형적이며, 설치 및 활용상의 방법을 익히는 것이 비교적 용이하며, 정보시스템 부서의 추가적 서비스나 중재가 매우 적다는 것이다. 또한 이들 기술에 대한 활용도도 비교적 높은 편이라 할 수 있다(강소라 외 2, 2008 : pp.67-96).

2) 정보통신기술의 효과

인터넷, EDI, e-mail, 그룹웨어 등의 네트워크 기반의 정보통신기술이 경영전반에 걸쳐 폭 넓게 활용됨으로써 업무의 효율성 뿐 만 아니라 조직 구조 자체에 영향을 미치는 것으로 나타났으며(박종필 외 1, 2002 : pp.31-39), 인터넷, EDI, 인트라넷, 엑스트라넷, 그룹웨어 등과 같은 정보통신기술을 적극적으로 도입한 기업은 조직자체의 성장과 확장이 가속화되어 보수적 혹은 소극적 경쟁자들에 비해 보다 나은 경제적 이익을 획득할 수 있는 것으로 나타났다. 즉, 정보통신기술의 도입은 경쟁우위를 확보하기 위한 경쟁전략의 필수적 요소가 되고 있다(Tarn And Wen, 2002 : pp.3-26).

이런 상황에서 정보통신기술의 전략적 중요성에 대한 인식이 확산되었고 이에 따라 정보통신기술에 대한 기업의 관심과 투자가 적지 않게 이루어졌다. 그러나 정보통신기술에 대한 투자 및 활용정도가 기업별, 사업부별, 또는 부서별로 상당한 격차를 나타내고 있으며, 그 전략적 효과의 실현정도에 있어서도 변동기복이 매우 크다는 지적도 있다(Davenport, 1993).

또한, 정보통신기술의 도입이 성공적으로 이루어지기 위해서는 조직업무와의 조화로운 융합의 시도가 필수적으로 요구되나 이에 대한 노력은 상대적으로 부족했다는 지적도 많다(Davenport, 1993). 이는 부분적으로 정

보통신기술의 도입 및 적용을 전략적 효과달성으로 연결시키는 적절하고 견고한 지침이 충분히 개발되지 못한다에 원인이 있을 것이다. 따라서 정보통신기술에 대한 투자가 성과로 일관성 있게 연결되지 못한다에 원인이 있을 것이다. 정보통신기술에 대한 투자가 성과로 일관성 있게 연결되지 못한 주요한 원인 중에는 기업이 처한 경쟁적 상황과 정보기술 활용간의 관계를 이해하는 데 필요한 충분한 실증적인 토대가 이루어지지 않았으며, 이에 바탕을 둔 효과적 의사결정 및 관리가 뒷받침되지 않았다는 측면이 있다고 하겠다(박상혁 외 2, 2004).

3) 정보통신기술의 이용

정보통신기술의 활용에 관련된 현상을 파악하는 MIS연구들은 주로 정보통신기술의 공급 및 개발의 관점이 부여하는 가치에 의하여 주된 영향을 받았다. 이러한 공급자 패러다임에 입각한 관점이 공통적으로 가지고 있는 묵시적 가정 중의 하나는 조직이나 부서 또는 개인들이 다양한 정보통신기술을 상황에 무관하게 더 많이 받아들이거나 더 많이 활용할수록 바람직스럽다는 것이다(Mathieson, 1991 : pp.60-93).

그러나 실제로 정보통신기술의 활용정도는 환경의 불확실성을 극복하기 위하여 정보를 처리할 필요성과 이의 만족을 위한 대응의 연장선에 있다고 할 수 있다. 생존과 성장을 추구하는 조직이라면 정보처리의 비효율이 조직의 성과에 부정적 영향을 미치지 않도록 정보처리의 필요성에 부응하여 처리능력을 확보하고자 노력하며, 그러한 노력의 일환으로 조직개편을 수행하거나 정보통신기술을 활용하게 된다(Murphy and Kerr, 2000).

4) 경쟁력과 정보통신기술 이용간의 관계

기업전략의 목적은 기업이 경쟁자와 비교하여 경쟁우위를 점하고 계속 유지할 수 있도록 하는 데 있다. 여기서, 경쟁우위는 “최대의 이익을 얻을 수 있는 제품과 서비스로 투입요소를 변환할 수 있는 능력에 대한 우위”라고 정의할 수 있다(Porter, 1980). 실제 기업의 입장에서 경쟁우위를 창출할 수 있는 방안은 여러 가지가 있을 수 있다. 기업들은 저원가 전략이나 제품 및 서비스 차별화 전략을 통하여 경쟁우위를 확보할 수 있다.

1990년대에는 기업의 경쟁우위의 원천은 해당 기업이 보유하고 있는 경영자원과 핵심역량에서 비롯된다는 사고로 전환되기 시작하였는데, 원가우위와 차별화 전략도 역시 궁극적으로는 기업의 경영자원과 핵심역량에서 비롯된 것으로 설명하고 있다(Prahalad, 1990 : pp.71-91).

정보통신기술의 발전은 정보에 새로운 가치를 부여하기 시작하면서 기업의 핵심자원으로 대두되기 시작하였다. 아이디어, 원자료, 지식, 기술, 노하우, 영업정보 등의 다양한 형태의 정보는 조직 내 자체적인 소비를 위해서 직접 전달되거나 정보통신기술을 이용하여 이용자에게 전달된다. 중간재 정보는 제품이나 서비스를 생산하는 기업 활동에 생산요소로서 이용되고, 중간재 정보를 투입요소로 하여 새로운 정보가 제작되며, 최종재 정보는 소비자의 제품 구매활동이나 서비스에 활용하게 된다. 이 때 기업의 제품이나 업무프로세스에는 필요한 정보가 있는데, 이를 정보비중이라고 한다(Porter and Millar, 1985). 즉, 정보비중은 생산하는 제품자체에서 정보가 차지하는 비중과 기업의 업무흐름에서 정보가 차지하는 비중으로 나누어 볼 수 있다.

2. 정보통신시스템의 특성 및 이용만족

Hiltz 등(2000)은 기존의 정보시스템은 의사결정에 필요한 정보의 획득이라는 측면에 중점을 두었지만, 구성원들 간의 정보전달과 정보공유라는 측면이 강조되는 컴퓨터 커뮤니케이션 시스템(CMCS)에 대한 사용자 만족도 측정은 기존의 정보시스템 사용자 만족도 측정과는 방법을 달리 사회-기술적 관점에서 접근해야 한다고 주장하고 <그림 2-4>와 같이 연구모형을 설정하여 만족도를 사회적 관점에서 미디어 풍부성과 구조적 문제로, 기술적 관점에서 인터페이스, 인지된 성과로 분류하고 이에 영향을 미치는 변수로 개인의 특성과 조직 및 사무특성, 시스템에 대한 경험으로 설정하였다.

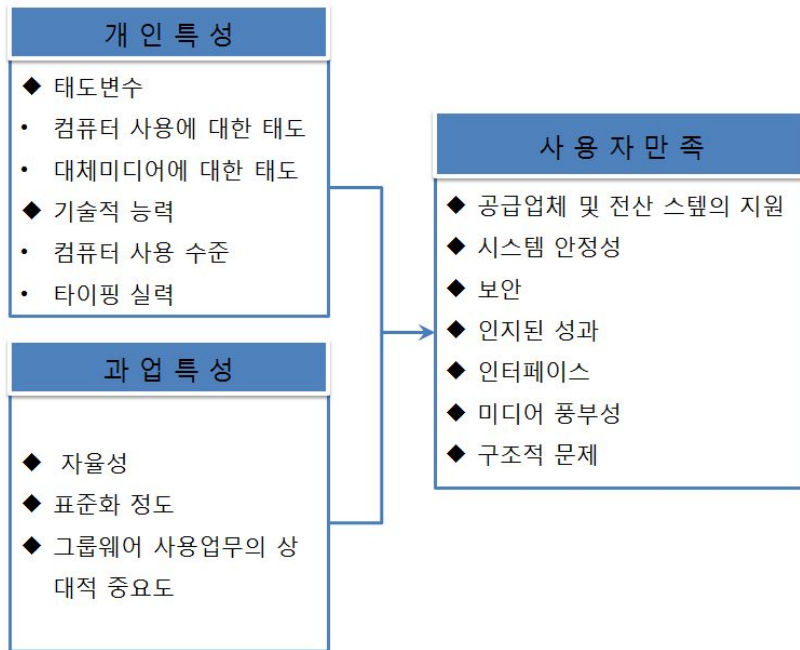
인터페이스는 시스템의 사용 용이성을 의미하는 것으로 사용자가 시스템을 사용하면서 어느 정도로 불편함을 느끼는가를 측정하는 것이다. 시스템 사용이 용이할수록 사용자의 만족도가 높을 것이다. 인지된 성과는

사용자가 시스템을 사용하므로써 얻는 성과에 대한 인식을 반영한 만족도 요인이다. 특정 시스템을 사용함으로써 자신의 업무처리가 용이해지고, 처리해야 할 업무 양이 감소하거나 처리 시간이 빨라지는 것 등을 의미하는 것으로 사용자가 느끼는 생산성 향상에 관한 만족 정도를 의미한다.

미디어 풍부성은 커뮤니케이션 미디어로서 시스템을 통하여 사용자가 자신의 의사를 얼마나 잘 전달할 수 있다고 느끼는가를 측정하는 것이고, 구조적 문제는 시스템의 정해진 구조로 인하여 사용자가 느끼는 불편함을 의미한다.

이승기(1996)는 Hiltz 등(1989)의 사용자 만족도 요인을 토대로 공급업체 및 전산 스텝의 지원, 시스템 안정성, 보안 등의 세 가지 요인 추가하여 총 7개의 사용자 만족도 요인을 설정하였고 영향변수로 개인특성과 과업특성을 설정하여<그림 2-4>, <그림 2-5>와 같은 연구모형을 가지고 실증연구를 하였다.

연구결과 사용자 만족도에 대한 요인으로 사용 편의성, 인지된 성과, 미디어 풍부성 및 시스템 지원(보안, 안정성 포함)등 4가지로 나타났으며 각 특성 변수와 만족도간에 상관관계는 낮은 것으로 나타났다.

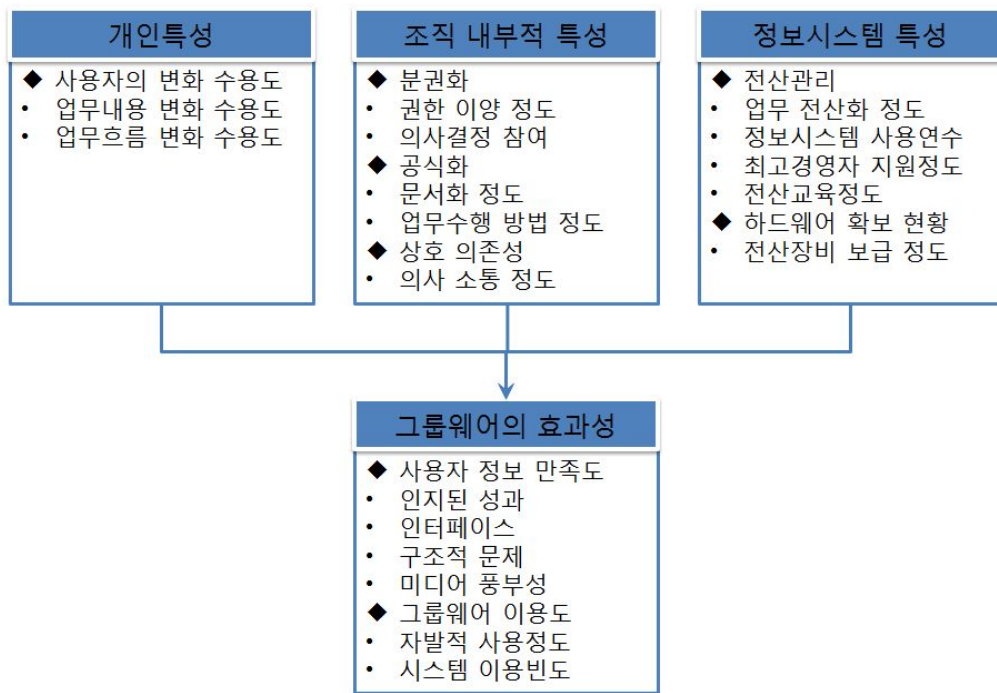


<그림 2-4> 이승기의 연구모형

영향 변수		
개인특성	조직 및 사무특성	시스템에 대한 경험

사용자 만족도		
구분	요인	의미
도구적 차원	시스템 인터페이스	◆ 시스템의 사용 용이성 ◆ 시스템의 사용이 용이할수록 시스템 사용 빈도가 증가할 것이며 사용자 만족도도 이에 따라 높아질 것이다
	인지된 성과	◆ 시스템 사용을 통하여 사용자 자신의 업무수행에 미친 긍정적인 영향 측정 - 생산성 향상에 관한 만족도 - 자신의 업무처리 용이해짐 - 업무량 감소 - 업무처리 능력 향상
사회 감정적 차원	미디어 풍부성	◆ 커뮤니케이션 미디어로서 시스템을 통해 사용자가 자신의 의사를 타인에게 얼마나 잘 전달할 수 있다고 느끼는 정도
	구조적 문제	◆ 시스템의 정해진 구조로 인하여 사용자가 느끼는 불편함

<그림 2-5> Hiltz의 CMCS 수용도 평가모형



<그림 2-6> 이강철의 연구모형

이강철(1996)은 그룹웨어가 조직 내 확산에 영향을 미칠 수 있는 조직특성으로 개인특성, 조직내부적 특성, 정보시스템 특성을 독립변수로 설정하여 <그림 2-6>과 같은 연구모형을 가지고, 그룹웨어의 효과성을 사용자 만족도와 이용도로 측정하였으며, 연구결과 사용자의 변화 수용도와 조직의 공식화 및 분권화 등이 사용자 만족도와 상관관계가 있었으나, 이용도와는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

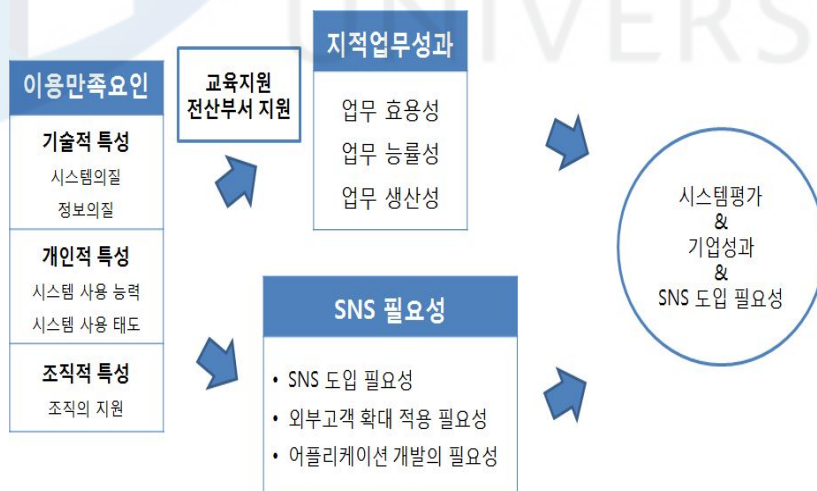
제 3 장 연 구 설 계

제 1 절 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구모형

외적 효율성 요인인 사내 커뮤니케이션 도구 이용자의 만족도는 최종적으로 기업의 업무성과에 영향을 미치는 것을 앞에서 지적한 바 있다. 그러므로 사내 커뮤니케이션 도구를 사용하는데 만족도를 느끼는 요인을 도출하고 이러한 요인들을 입력하여 정보통신기술 기반 사내 커뮤니케이션 도구 시스템을 운영한다면 업무성과에서 좋은 결과를 얻을 수 있다. 그리고 시스템의 성공적인 도입으로 인해 기업의 총괄적, 외부적인 성과도 좋은 방향으로 나아갈 수 있을 것이라 생각한다.

따라서 본 연구는 문헌연구를 통한 이론적 고찰과 이를 바탕으로 사내 커뮤니케이션 도구의 특성 요인들이 업무성과에 어떠한 결과가 나타나는지 알아보고자 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 설정하여 실증분석을 하였다.



<그림 3-1> 연구모형

본 연구의 모델은 사내 커뮤니케이션 도구 이용자의 만족도가 업무성과 향상에 미치는 영향을 측정하였다. 조절변수로 인해 각각으로 나누어진 집단 간의 차이가 독립변수와 종속변수에 어떠한 효과를 나타내는지 측정하고, 결과적으로 모든 업무성과는 시스템의 평가와 기업의 성과에 긍정적인 영향 미치기 때문에 위와 같은 연구 모델을 설정하게 되었다.

한편, 위와 같은 독립변수와 종속변수간의 상관관계를 실증적인 분석과 검증을 위해 연구모형을 만들고 그 모형을 통하여 가설을 설정하였다. 그리고 연구모형의 타당성을 제시하기 위해 상호 변수 간에 존재하는 상관관계를 검증하고, 결과에 따라서 가설의 채택여부를 결정하였다. 만족도와 관련하여 Delone & Mclean(기술적 특성)의 연구를 통해 시스템의 질과 정보의 질을 포함하는 기술적 특징에 영향이 있음을 인지하였다. 개인적 특징은 Tait & Vessey(개인적 특성)의 연구를 통해 개인적 사용능력과 태도는 이용만족에 영향이 있음을 인지하여 가설로 설정하였다. 조직적 특징은 Barki Et Al.과 Barney(조직적 특성)의 연구를 통해 조직의 환경변수의 가치와 전산부서의 지원 정도가 각각 사용자의 만족도에 영향을 준다는 결과가 있다. 마지막으로 사용자의 교육의 유무와 사용 능력에 따라서 업무성과에 영향이 있음을 인지하여 가설로 설정하였다.

이용자 만족도와 시스템 사용도는 상호간에 영향을 주는 변수가 된다. 시스템의 이용자는 시스템에 대해서 만족하기 때문에 그에 대한 사용도가 높아지고, 사용성이 높아짐으로써 업무성과가 높아진다. 이러한 인과관계는 개인적 영향(개인적 성과: 업무성과)을 결정짓고 최종적으로 개인적 영향으로 인한 성과가 조직적 영향(조직성과: 경영성과)에 기여하게 된다. 여기서 기업의 성과는 다시 이용자 만족에 기여하므로 결론적으로 이용자의 만족으로 인해서 업무성과는 다시 향상된다고 볼 수 있다.

향후 SNS를 이용한 내부 커뮤니케이션의 시스템 도입을 위하여 개인적 특성(사용능력, 사용태도)에 SNS 이용활용에 대한 인식을 설문문항에 추가 하였다.

2. 가설의 설정

가설1 : 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원(독립변수)이 업무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1) 사내 커뮤니케이션 도구 시스템의 질이 좋을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 1-2) 사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 1-3) 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정보사용능력이 높을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 1-4) 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 태도가 좋을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 1-5) 사내 커뮤니케이션 도구 이용에 대한 조직의 지원이 높을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 2 : 교육지원(조절변수)이 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원(독립변수)와 업무성과(종속변수)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 시스템의 질이 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 2-2) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋아지고 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 2-3) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정보사용능력이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 2-4) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 태도가 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 2-5) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 이용에 대

한 조직의 지원이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 3 : 전산부서지원(조절변수)이 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원(독립변수)와 업무성과(종속변수)에 유의한 영향을 미칠 것이다

가설 3-1) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 시스템의 질이 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 3-2) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋아지고 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 3-3) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정보사용능력이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 3-4) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 태도가 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 3-5) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 이용에 대한 조직의 지원이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 4 : 시스템 사용능력에 따라서 SNS 활용에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1) 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

가설 4-2) 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 외부고객 확대 적용의 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

가설 4-3) 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 어플리케이션 개발에 대한 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

가설 5 : 시스템 사용태도에 따라서 SNS 활용에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1) 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

가설 5-2) 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 외부고객 확대 적용의 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

가설 5-3) 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 어플리케이션 개발에 대한 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

제 2 절 조사도구

본 연구의 설문 대상은 대한지적공사 조직구성원들로서, 서울 및 경기 지역 지사 직원들에게 2012년 10월 8일부터 10월 26일까지 그룹웨어 메일로 발송하여, 총 900명에서 327명이 설문에 응답하여 최종 분석 자료에 활용하였다.

사용된 설문지는 기술적 특성 8문항, 개인적 특성 15문항, 조직적 특성 3문항, 조절변수 2문항, 업무성과 7문항으로, 개인적 특성, 독립변수, 조절변수, 종속변수의 4부분으로 크게 나누어져 있으며, 개인적 특성과 관련된 9문항으로 구성되었다.

구성개념 분석을 위한 조사도구의 문항 구성은 [표 3-1]과 같다.

[표 3-1] 설문지의 구성

구분	하위변수	설문항목 번호	구성내용	문항수	척도
기술적 특성	시스템의 질	5	응답속도	4	리커트 5점척도
		6	장애발생빈도		
		7	장애처리시간		
		8	시스템 복잡성		
	정보의 질	9	정보의 최신성	4	리커트

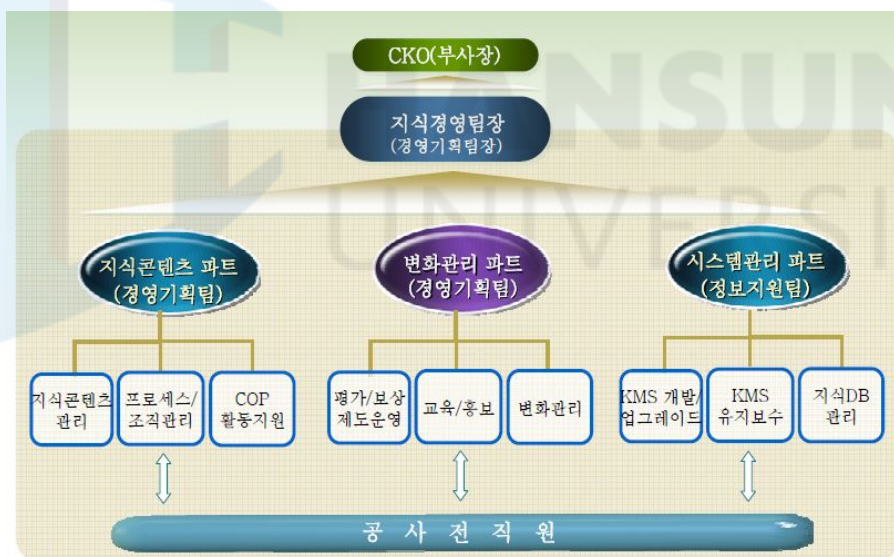
구분	하위변수	설문항목 번호	구성내용	문항수	척도
		10	정보의 적시성		5점척도
		11	정보 품질		
		12	정보의 신뢰성		
개인적 특성	시스템 사용능력	13	이용 자신감	3	리커트 5점척도
		14	이용 친숙도		
		15	이용 능력향상		
	시스템 사용태도	16	이용 활용성	3	리커트 5점척도
		17	업무관련성		
		18	참여도		
조직적 특성	조직의 지원	19	매뉴얼 구비정도	3	리커트 5점척도
		20	전산부서의 지원		
		21	부서의 문제해결		
조절변수	교육지원	22	사용자 교육 여부	1	리커트 5점척도
	전산부서 지원	23	지원 서비스 여부	1	리커트 5점척도
지적업무 성과	업무효용성	24	업무 자신감 부여	3	리커트 5점척도
		25	업무 파악 용이		
		26	업무의 신속처리		
	업무능률성	27	사용성에 관한 능률	2	리커트 5점척도
		28	부서간 협업 정도		
	업무생산성	29	업무의 자료도입	2	리커트 5점척도
		30	업무 관련성		
SNS 필요성	인구통계적 특성	1~4	성별, 연령, 직급, 학력	4	명목척도
	SNS 이용실태/ 인식	31~35	SNS 이용 및 도입 필요성	5	리커트 5점척도

제 3 절 연구대상 및 자료 수집 및 처리방법

본 연구의 설문 대상은 현재 사내 커뮤니케이션 도구로서 정보통신기술 기반의 ‘위랜드’ 지식관리시스템을 사용하는 대한지적공사 조직구성원들로서, 서울 및 경기 지역 대한지적공사 지사에 근무하고 있는 임직원을 대상으로 설문을 실시하였다.

대한지적공사 위랜드 지식관리시스템은 2003년 계획되어, 2006년 본격 활용된 사내 지식경영 도구로서, 지식 자원의 효율적 활용으로 업무 효율화 및 프로세스 개선을 실현하여 업무 생산성 증대를 목표로 구축되었다.

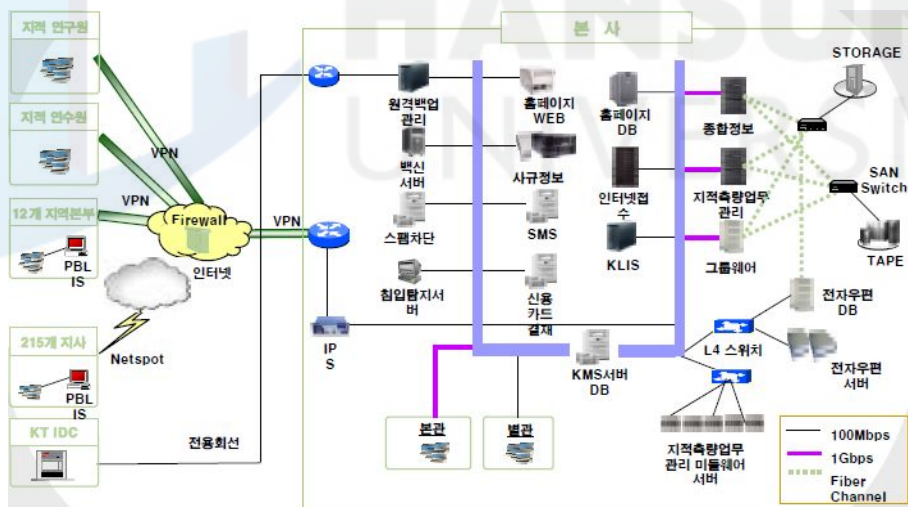
시스템 구축의 목표는 각종 콘텐츠의 활성화로 조직 문화를 개선하고, 조직 내 의사소통 창구의 다변화로 신 가치를 창출하며, 지식의 손쉬운 습득 및 활용을 통해 새로운 지식의 재창출을 도모하고, CoP 등의 자발적 참여 유도도 핵심역량을 강화하며, 지식의 활용을 통한 직원의 업무적, 개인적 자질 향상 도모를 통해 업무성과를 향상시키는데 있다.



<그림 3-2> 위랜드 조직 및 시스템 구성(박성훈, 2006)

한편, 위랜드의 중요한 특징적 요소는 등록된 정보의 질을 높이고, 사용자에게 피드백과 지원을 제공하기 위한 지식마스터 제도이다. 지식전문가로서 지식마스터는 지식에 대한 검증작업을 수행하고 그 결과에 따라 지식품질 평가 및 등록승인 처리를 하는 해당분야의 전문가이다. 이들은 각 분야별로 전문가를 선정하여 관련지식에 대한 검증작업을 수행하고 그 결과에 따라 지식품질 평가 및 등록승인 처리를 하는 조정자이자 지원자 그룹이라고 볼 수 있다.

지식마스터는 담당 지식영역별로 사내 커뮤니케이션 도구에 질 높은 유용한 지식이 많이 축적될 수 있도록 돕고, 등록 요청된 지식에 대해 검증, 평가 작업을 수행하여 중복되거나 공유할 만한 가치가 없는 지식을 제거한다. 등록 요청된 지식은 정해진 시간 내에 성실하게 검증 및 평가 작업을 수행하여 승인하고, 우수한 지식은 적극 추천하여 사용자들의 활발한 재활용을 유도하며 해당지식영역의 지식등록 활동을 권장하고, 지식공유 및 활용의 활성화를 유도하는 역할을 수행한다. 현재 위랜드 내에는 160명 정도의 지식마스터가 부문별, 분류별로 활동 중이며 <그림 3-2>,<그림 3-3>은 위랜드의 조직 및 시스템 구성을 나타냈다.



<그림 3-3> 위랜드 시스템 구성도(박성훈, 2006)

본 연구의 설문대상자는 특정 연령대나, 특정 대상에 치우치지 않도록 노력했으며 실질적으로 기업에서 사내 커뮤니케이션 도구를 업무에 활용하는 사람들을 대상으로 설문의 응답이 반영되도록 노력하였다.

설문지는 2012년 10월 8일부터 10월 26일까지 그룹웨어 메일로 발송하여, 900명 중에 327명이 설문에 응답하여 최종 분석 자료에 활용하였다.

회수된 설문지에서 추출한 데이터는 SPSS 18.0 프로그램을 이용, 통계 처리하여, 조사도구의 신뢰성을 분석하고, 각각의 변수에 관한 상관관계를 분석하였다. 그리고 가설검증을 위해 사내 커뮤니케이션 도구 이용자의 만족 요인과 업무성과가 어떠한 상관관계와 유의적인 차이점을 지니는지 회귀분석을 통하여 알아보고, 조절변수에 대해선 변량분석을 통하여 상호 집단 간 유의확률을 측정하였다.



제 4 장 분 석 결 과

제 1 절 피조사자의 인구·통계적 특성과 설문내용

1. 인구·통계적 특성

본 연구의 설문 대상은 대한지적공사 조직구성원들로서, 서울 및 경기 지역 지사 직원들에게 2012년 10월 8일부터 10월 26일까지 그룹웨어 메일로 발송하여, 총 900명에서 327명이 설문에 응답하여 최종 분석 자료에 활용하였다. 약3주간 설문을 실시하였으며 성별은 남자는 86.2%, 여자는 13.8%의 응답률을 보였다.

연령은 30세 이하는 2.1%, 31~40세는 25.1%, 41~50세는 38.8%, 51세 이상은 33.9% 응답률을 보였다. 직급은 7급은 4.6%, 6급은 11.9%, 5급은 41.6%, 4급은 25.1%, 3급이상은 16.8% 응답률을 보였다.

교육정도는 고졸이하는 10.1%, 전문대 중퇴/졸업은 32.7%, 대학재학/중퇴/졸업은 40.1%, 석사과정/졸업은 16.2%, 박사과정/졸업은 0.9%의 응답률을 보였다.

근무부서는 서울지역에서는 용산·마포구지사는 3.1%, 강동·송파구지사는 2.4%, 서대문·은평구지사는 2.4%, 중랑·노원구지사는 2.4%, 도봉·강북구지사는 2.1%, 성동·광진구지사는 2.1%, 관악구지사는 1.8%, 성북구지사는 1.8%, 영등포·동작구지사는 1.8%, 종로·중구지사는 1.5%, 강남·서초구지사는 1.2%, 동대문구지사는 0.9%, 강서·양천구지사는 0.6%, 구로·금천구지사는 0.3%다. 경기지역에서는 남양주시지사는 6.1%, 양평군지사는 5.2%, 가평군지사는 4.3%, 양주시지사는 4.0%, 광주시지사는 3.4%, 용인시·처인구지사는 3.4%, 파주시지사는 3.4%, 포천시지사는 3.4%, 용인시 수지·기흥구지사는 3.1%, 이천시지사는 3.1%, 김포시지사는 2.8%, 부천시지사는 2.4%, 안산시지사는 2.4%, 평택시 송탄지사는 2.4%, 수원시지사는 2.1%, 안성시지사는 2.1%, 평택시 안중지사는 2.1%,

하남시지사는 2.1%, 고양시지사는 2.1%, 화성시지사는 2.1%, 성남시지사는 1.5%, 시흥 · 광명시지사는 1.5%, 여주군지사는 1.5%, 연천군지사는 1.5%, 오산시지사는 1.5%, 의정부시지사는 1.5%, 화성시 동부지사는 1.2%, 구리시지사는 0.9%, 동두천시지사는 0.9%, 평택시지사는 0.6%, 중부지사는 0.3% 이다.

[표4-1]은 설문조사 응답자의 통계적 특성을 나타냈다.

[표 4-1] 인구통계적 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남자	282	86.2
	여자	45	13.8
연령	30세 이하	7	2.1
	31~40세	82	25.1
	41~50세	127	38.8
	51세 이상	111	33.9
직급	7급	15	4.6
	6급	39	11.9
	5급	136	41.6
	4급	82	25.1
	3급 이상	55	16.8
학력	고졸이하	33	10.1
	전문대 중퇴/졸업	107	32.7
	대학(4년제)재학/중퇴/졸업	131	40.1
	석사 과정/졸업	53	16.2
	박사 과정/졸업	3	0.9
서울	용산 · 마포구	10	3.1
	강동 · 송파구	8	2.5
	서대문 · 은평구	8	2.5
	중랑 · 노원구	8	2.5

구분		빈도(명)	백분율(%)
	도봉 · 강북구	7	2.2
	성동 · 광진구	7	2.2
	관악구	6	1.9
	성북구	6	1.9
	영등포 · 동작구	6	1.9
	종로 · 중구	5	1.5
	강남 · 서초구	4	1.2
	동대문구	3	0.9
	강서 · 양천구	2	0.6
	구로 · 금천구	1	0.3
경기	남양주시	20	6.1
	양평군	17	5.2
	가평군	14	4.3
	양주시	13	4.0
	광주시	11	3.4
	용인시 처인구	11	3.4
	파주시	11	3.4
	포천시	11	3.4
	용인시 수지 · 기흥구	10	3.1
	이천시	10	3.1
	김포시	9	2.8
	부천시	8	2.4
	안산시	8	2.4
	평택시 송탄	8	2.4
	수원시	7	2.1
	안성시	7	2.1
	평택시 안중	7	2.1
	하남시	7	2.1

구분		빈도(명)	백분율(%)
	고양시	7	2.1
	화성시	7	2.1
	성남시	5	1.5
	시흥 · 광명시	5	1.5
	여주군	5	1.5
	연천군	5	1.5
	오산시	5	1.5
	의정부시	5	1.5
	화성시 동부	4	1.2
	구리시	3	0.9
	동두천시	3	0.9
	평택시	2	0.6
	중부	1	0.3

2. 설문내용 분석

1) 기술적 특성요인

[표 4-2]는 기술적 특성요인에 대한 만족도 답변을 나타냈다.

[표 4-2] 기술적 특성 요인 만족도

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
시스템 의 질	응답속도	전혀 아니다	6	1.8	3.3
		아니다	32	9.8	
		보통이다	161	49.2	
		그렇다	116	35.5	
		매우 그렇다	12	3.7	

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
	장애발생 빈도	전혀 아니다	14	4.3	3.1
		아니다	54	16.5	
		보통이다	151	46.2	
		그렇다	97	29.7	
		매우 그렇다	11	3.4	
	장애처리 시간	전혀 아니다	10	3.1	3.2
		아니다	43	13.2	
		보통이다	163	49.9	
		그렇다	99	30.3	
		매우 그렇다	12	3.7	
	시스템 복잡성	전혀 아니다	14	4.3	3.5
		아니다	21	6.4	
		보통이다	115	35.2	
		그렇다	147	45.0	
		매우 그렇다	30	9.2	
정보의 질	정보의 최신성	전혀 아니다	8	2.5	3.6
		아니다	13	4.0	
		보통이다	116	35.5	
		그렇다	153	46.8	
		매우 그렇다	37	11.3	
	정보의 적시성	전혀 아니다	10	3.1	3.6
		아니다	15	4.6	
		보통이다	108	33.0	
		그렇다	159	48.6	
		매우 그렇다	35	10.7	

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
	정보 품질	전혀 아니다	5	1.5	3.5
		아니다	20	6.1	
		보통이다	131	40.1	
		그렇다	145	44.3	
		매우 그렇다	26	8.0	
	정보의 신뢰성	전혀 아니다	7	2.1	3.7
		아니다	8	2.5	
		보통이다	109	33.3	
		그렇다	158	48.3	
		매우 그렇다	45	13.8	

기술적 특성 요인 중 시스템의 질에서 응답속도는 전체 327명중 6명이 ‘전혀 아니다’라고 응답해 1.8%, ‘아니다’는 9.8%, ‘보통이다’는 49.2%, ‘그렇다’는 35.5%, ‘매우 그렇다’는 3.7%로 응답했으며 평균 3.3(‘매우 그렇다’부터 5점부여)의 만족도를 보였다.

장애발생빈도는 전체에서 ‘전혀 아니다’는 4.3%, ‘아니다’는 16.5%, ‘보통이다’는 46.2%, ‘그렇다’는 29.7%, ‘매우 그렇다’는 3.4%의 응답률을 보였다.

장애처리시간은 전체에서 ‘전혀 아니다’는 3.1%, ‘아니다’는 16.5%, ‘보통이다’는 46.2%, ‘그렇다’는 29.7%, ‘매우 그렇다’는 3.4%의 응답률을 보였다.

시스템 복잡성은 전체에서 ‘전혀 아니다’는 4.3%, ‘아니다’는 6.4%, ‘보통이다’는 35.2%, ‘그렇다’는 30.3%, ‘매우 그렇다’는 3.7%의 응답률을 보였다.

기술적 특성 요인 중 정보의 질에서 정보의 최신성은 전체 327명에서 ‘전혀 아니다’는 2.5%, ‘아니다’는 4.0%, ‘보통이다’는 35.5%, ‘그렇다’는

46.8%, ‘매우 그렇다’는 11.3%의 응답률을 보였다.

정보의 적시성은 전체에서 ‘전혀 아니다’는 3.1%, ‘아니다’는 4.6%, ‘보통이다’는 33.0%, ‘그렇다’는 48.6%, ‘매우 그렇다’는 10.7%의 응답률을 보였다.

정보의 품질은 전체에서 ‘전혀 아니다’는 1.5%, ‘아니다’는 6.1%, ‘보통이다’는 40.1%, ‘그렇다’는 44.3%, ‘매우 그렇다’는 8.0%의 응답률을 보였다.

정보의 신뢰성에서는 ‘전혀 아니다’는 2.1%, ‘아니다’는 2.5%, ‘보통이다’는 33.3%, ‘그렇다’는 48.3%, ‘매우 그렇다’는 13.8%이다.

2) 개인적 특성요인

[표4-3]은 개인적 특성요인에 대한 만족도에 대한 답변을 나타냈다.

[표 4-3] 개인적 특성 요인 만족도

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
시스템 사용능력	이용 자신감	전혀 아니다	3	0.9	3.8
		아니다	7	2.1	
		보통이다	100	30.6	
		그렇다	167	51.1	
		매우 그렇다	50	15.3	
	이용 친숙도	전혀 아니다	8	2.5	3.5
		아니다	18	5.5	
		보통이다	127	38.8	
		그렇다	138	42.2	
		매우 그렇다	36	11.0	
	이용 능력 향상	전혀 아니다	10	3.1	3.5
		아니다	16	4.9	
		보통이다	135	41.3	
		그렇다	140	42.8	
		매우 그렇다	26	8.0	

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
시스템 사용태도	이용 활용성	전혀 아니다	11	3.4	3.3
		아니다	28	8.6	
		보통이다	143	43.7	
		그렇다	123	37.6	
		매우 그렇다	22	6.7	
	업무 관련성	전혀 아니다	4	1.2	3.6
		아니다	14	4.3	
		보통이다	123	37.6	
		그렇다	145	44.3	
		매우 그렇다	41	12.5	
	참여도	전혀 아니다	30	9.2	2.7
		아니다	117	35.8	
		보통이다	116	35.5	
		그렇다	58	17.7	
		매우 그렇다	6	1.8	

개인적 특성에서 시스템 사용능력에서 이용자신감에 대한 만족도는 전체 327명중에 ‘전혀 아니다’는 0.9%, ‘아니다’는 2.1%, ‘보통이다’는 30.6%, ‘그렇다’는 51.1%, ‘매우 그렇다’는 15.3%라는 응답률을 보였다.

이용친숙도에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 2.5%, ‘아니다’는 5.5%, ‘보통이다’는 38.8%, ‘그렇다’는 42.2%, ‘매우 그렇다’는 11.0%라는 응답률을 보였다.

이용능력향상에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 3.1%, ‘아니다’는 4.9%, ‘보통이다’는 41.3%, ‘그렇다’는 42.8%, ‘매우 그렇다’는 8.0%의 응답률을 보였다.

개인적 특성인 시스템 사용태도에서 이용 활용성에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 3.4%, ‘아니다’는 8.6%, ‘보통이다’는 43.7%, ‘그렇다’

는 37.6%, ‘매우 그렇다’는 6.7%의 응답률을 보였다.

업무 관련성에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 1.2%, ‘아니다’는 4.3%, ‘보통이다’는 37.6%, ‘그렇다’는 44.3%, ‘매우 그렇다’는 12.5%의 응답률을 보였다.

참여도에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 9.2%, ‘아니다’는 35.8%, ‘보통이다’는 35.5%, ‘그렇다’는 17.7%, ‘매우 그렇다’는 1.8%의 응답률을 보였다.

3) 조직적 특성요인

[표4-4]은 조직적 특성요인에 대한 만족도 답변에 대해 나타났다.

[표 4-4] 조직적 특성 요인 만족도

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
조직의 지원	매뉴얼 구비정도	전혀 아니다	15	4.6	3.2
		아니다	49	15.0	
		보통이다	145	44.3	
		그렇다	104	31.8	
		매우 그렇다	14	4.3	
	전산부서 의지원	전혀 아니다	9	2.8	3.3
		아니다	34	10.4	
		보통이다	158	48.3	
		그렇다	109	33.3	
		매우 그렇다	17	5.2	
	부서의 문제해결	전혀 아니다	1	0.3	3.5
		아니다	27	8.3	
		보통이다	132	40.4	
		그렇다	140	42.8	
		매우 그렇다	27	8.3	

조직적 특성인 조직의 지원에서 매뉴얼 구비정도에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 4.6%, ‘아니다’는 15.0%, ‘보통이다’는 44.3%, ‘그렇다’는 31.8%, ‘매우 그렇다’는 4.3%의 응답률을 보였다.

전산부서의 지원에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 2.8%, ‘아니다’는 10.4%, ‘보통이다’는 48.3%, ‘그렇다’는 33.3%, ‘매우 그렇다’는 5.2%의 응답률을 보였다.

부서의 문제해결에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 0.3%, ‘아니다’는 8.3%, ‘보통이다’는 40.4%, ‘그렇다’는 42.8%, ‘매우 그렇다’는 8.3%의 응답률을 보였다.

4) 조절변수

[표4-5]는 조절변수 요인에 대한 만족도 답변을 나타냈다.

[표 4-5] 조절변수 요인 만족도

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
교육지원	사용자 교육여부	전혀 아니다	25	7.7	2.9
		아니다	72	22.0	
		보통이다	152	46.5	
		그렇다	68	20.8	
		매우 그렇다	10	3.1	
전산부서 지원	지원서비스 여부	전혀 아니다	10	3.1	3.2
		아니다	36	11.0	
		보통이다	163	49.9	
		그렇다	102	31.2	
		매우 그렇다	16	4.9	

조절변수인 교육지원 요인에서 사용자 교육여부에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 7.7%, ‘아니다’는 22.0%, ‘보통이다’는 46.5%, ‘그렇다’는 20.8%, ‘매우 그렇다’는 3.1%의 응답률을 보였으며 평균 2.9의 낮은 만족도를 보였다.

조절변수인 전사부서의 지원에서 지원서비스의 여부에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 3.1%, ‘아니다’는 11.0%, ‘보통이다’는 49.9%, ‘그렇다’는 31.2%, ‘매우 그렇다’는 4.9%의 응답률을 보였다.

5) 지적업무성과

[표 4-6]은 지적업무성과 요인에 대한 만족도 답변을 나타냈다.

[표 4-6] 지적업무성과 요인 만족도

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
업무 효용성	업무 자신감 부여	전혀 아니다	4	1.2	3.4
		아니다	27	8.3	
		보통이다	164	50.2	
		그렇다	111	33.9	
		매우 그렇다	21	6.4	
	업무 파악 용이	전혀 아니다	4	1.2	3.5
		아니다	22	6.7	
		보통이다	136	41.6	
		그렇다	137	41.9	
		매우 그렇다	28	8.6	
	업무의 신속처리	전혀 아니다	7	2.1	3.3
		아니다	43	13.2	
		보통이다	143	43.7	
		그렇다	111	33.9	
		매우 그렇다	23	7.0	

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
업무 능률성	사용에 관한 능률	전혀 아니다	3	0.9	3.6
		아니다	13	4.0	
		보통이다	124	37.9	
		그렇다	153	46.8	
		매우 그렇다	34	10.4	
	부서간 협업 정도	전혀 아니다	6	1.8	3.4
		아니다	30	9.2	
		보통이다	148	45.3	
		그렇다	120	36.7	
		매우 그렇다	23	7.0	
업무 생산성	업무의 자료도입	전혀 아니다	2	0.6	3.6
		아니다	9	2.8	
		보통이다	134	41.0	
		그렇다	148	45.3	
		매우 그렇다	34	10.4	
	업무 관련성	전혀 아니다	6	1.8	3.4
		아니다	21	6.4	
		보통이다	157	48.0	
		그렇다	119	36.4	
		매우 그렇다	24	7.3	

지적업무성과요인 중에 업무 효용성에서 업무 자신감 부여 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 1.2%, ‘아니다’는 8.3%, ‘보통이다’는 50.2%, ‘그렇다’는 33.9%, ‘매우 그렇다’는 6.4%의 응답률을 보였다.

업무효용성에서 업무 파악 용이성에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 1.2%, ‘아니다’는 6.7%, ‘보통이다’는 41.6%, ‘그렇다’는 41.9%, ‘매우 그렇다’는 8.6%의 응답률을 보였다.

업무효용성에서 업무의 신속처리에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 2.1%, ‘아니다’는 13.2%, ‘보통이다’는 43.7%, ‘그렇다’는 33.9%, ‘매우 그렇다’는 7.0%의 응답률을 보였다.

지적업무성과요인 중에 업무 능률성에서 사용에 관한 능률에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 0.9%, ‘아니다’는 4.0%, ‘보통이다’는 37.9%,

‘그렇다’는 46.8%, ‘매우 그렇다’는 10.4%의 응답률을 보였다.

업무 능률성에서 부서 간 협업정도에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 1.8%, ‘아니다’는 9.2%, ‘보통이다’는 45.3%, ‘그렇다’는 36.7%, ‘매우 그렇다’는 7.0%의 응답률을 보였다.

업무 생산성에서 업무의 자료도입에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 0.6%, ‘아니다’는 2.8%, ‘보통이다’는 41.0%, ‘그렇다’는 45.3%, ‘매우 그렇다’는 10.4%의 응답률을 보였다.

업무생산성에서 업무 관련성에 대한 만족도는 전체 중에 ‘전혀 아니다’는 1.8%, ‘아니다’는 6.4%, ‘보통이다’는 48.0%, ‘그렇다’는 36.4%, ‘매우 그렇다’는 7.3%의 응답률을 보였다.

6) SNS 이용 및 도입 필요성

[표4-7]은 SNS 이용 및 도입의 필요성 요인에 대한 만족도 답변을 나타냈다.

[표 4-7] SNS 이용 및 도입 필요성

구분		답변	빈도 (명)	백분율
SNS 이용 및 도입 필요성	SNS 이용 형태	페이스북	11	3.4
		트위터	15	4.6
		카카오톡/카카오토티	242	74.0
		기타	25	7.7
		SNS를 사용하지 않음	34	10.4

	SNS 이용 목적	다른 사람들과 일상이나 관심사를 공유하기 위해서	102	34.8
		인맥을 유지 및 형성하기 위해서	33	11.3
		필요한 정보와 소식을 얻기 위해서	119	40.6
		관심있는 분야에 대한 지식을 쌓기 위해서	26	8.9
		기타	13	4.4
	SNS 도입 필요성	전혀 아니다	12	3.7
		아니다	37	11.3
		보통이다	133	40.7
		그렇다	120	36.7
		매우 그렇다	25	7.7
	외부 고객 확대 적용 필요성	전혀 아니다	32	9.8
		아니다	75	22.9
		보통이다	117	35.8
		그렇다	91	27.8
		매우 그렇다	12	3.7
	어플리 케이션 개발 필요성	전혀 아니다	14	4.3
		아니다	32	9.8
		보통이다	110	33.6
		그렇다	127	38.8
		매우 그렇다	44	13.5

SNS 도입의 필요성에서 SNS 이용형태는 전체 327명 중에 페이스북을 사용하는 사람은 11명으로 3.4%, 트위터를 사용하는 사람은 15명으로 4.6%, 카카오톡 및 카카오톡스토리를 사용하는 사람은 242명으로 74.0%, 그 외 SNS를 사용하는 사람은 25명으로 7.7%, 사용하지 않는 사람은 34명으로 10.4%의 응답률을 보였다.

공사직원들의 SNS의 이용목적은 전체 327명 중에 필요한 정보와 소식을 얻는 목적으로 119명인 40.6%이며 다른 사람들과 일상이나 관심사를 공유하기 위해서가 102명으로 34.8%, 인맥을 유지 및 형성하기 위해서로 33명인 11.3%, 관심있는 분야에 대한 지식을 쌓기 위해서로 26명인 8.9%, 나머지는 13명으로 4.4%의 응답률을 보였다.

내부직원들 간에 소통이 잘 이루어지도록하기 위해서 SNS를 기반으로 한 내부커뮤니케이션 도구의 도입에 대한 필요성은 전체 중에 ‘전혀 아니다’가 3.7%, ‘아니다’가 11.3%, ‘보통이다’가 40.7%, ‘그렇다’가 36.7%, ‘매우 그렇다’가 7.7%의 응답률을 보였다.

SNS를 기반으로 한 커뮤니케이션 도구를 외부 고객에게 확대 적용하는 것에 대한 필요성은 전체 중에 ‘전혀 아니다’가 9.8%, ‘아니다’가 22.9%, ‘보통이다’가 35.8%, ‘그렇다’가 27.8%, ‘매우 그렇다’가 3.7%의 응답률을 보였다.

위랜드의 모바일 어플리케이션 서비스 개발에 대한 필요성은 전체 중에 ‘전혀 아니다’가 4.3%, ‘아니다’가 9.8%, ‘보통이다’가 33.6%, ‘그렇다’가 38.8%, ‘매우 그렇다’가 13.5%의 응답률을 보였다.

제 1 절 신뢰성 분석

신뢰성(reliability)이란 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말한다. 즉, 어떤 검사나 측정 도구가 시간, 검사 실시방법, 질문항목, 평가자 관계없이 일관성을 말한다. 신뢰도는 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성, 의존가능성 등으로 표현되기도 한다. 본 연구에서 각각의 요인에 대한 분석의 측정치의 결과는 [표 4-8]과 같다.

[표 4-8] 요인별 신뢰도

요 인 (항목수)	구성내용	신뢰도 (α)	평 균	표준편차
시스템의 질 (4)	응답속도	0.74	3.25	0.65
	장애발생빈도			
	장애처리시간			
	시스템 복잡성			
정보의 질 (4)	정보의 최신성	0.78	3.58	0.68
	정보의 적시성			
	정보 품질			
	정보의 신뢰성			
시스템 사용능력 (3)	이용 자신감	0.72	3.58	0.68
	이용 친숙도			
	이용 능력향상			
	이용 활용성			
시스템 사용태도 (3)	업무관련성	0.55	3.43	0.65
	참여도			
	매뉴얼 구비정도			
	전산부서의 지원			
조직의 지원 (3)	부서의 문제해결	0.71	3.30	0.67
	업무 자신감 부여			
	업무 파악 용이			
	업무의 신속처리			
업무성과 (4)	사용성에 관한 능력	0.91	3.45	0.65
	부서간 협업 정도			
	업무의 자료도입			
	업무 관련성			

분석에 사용된 문항들의 신뢰도를 알아보기 위하여 신뢰도 검증을 실시하였다. 분석 결과 시스템 사용태도($\alpha=0.55$)를 제외한 모든 요인의 신뢰도

계수(α)가 최소 0.71부터 최대 0.91로 나타나 수용할 만한 수준의 신뢰도를 보이는 것으로 나타났다.

제 2 절 가설의 검증

1. 상관관계 분석

상관관계 분석은 변수들 간의 단순한 상관관계를 파악하는 기법으로 하나의 변수가 다른 변수와 어느 정도 밀접한 관련성을 갖고 변화하는지를 알아보기 위한 것이다. 상관관계는 함께 변화하는 변수들의 공통된 분산(공분산)이 어느 정도 되느냐에 따라 좌우되며, 두변수가 같은 방향으로 움직이면 정(+)의 상관 관계이며, 두변수가 반대방향으로 움직이면 부(-)의 상관관계로 나타난다. 일반적으로 상관계수(p)에 대한 평가는 0.2이면 관계가 없거나 무시해도 좋고, 0.4정도이면 약한 관계, 0.6이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다. [표4-9]는 요인 간 상관분석 결과이다.

[표 4-9] 요인 간 상관분석 결과

* $p < 0.0001$

	시스템의 질	정보의 질	시스템 사용능력	시스템 사용태도	조직의 지원	업무 성과
시스템의질	1.00					
정보의질	0.54*	1.00				
시스템 사용능력	0.56*	0.69*	1.00			
시스템 사용태도	0.46*	0.54*	0.62*	1.00		
조직의 지원	0.56*	0.60*	0.58*	0.46*	1.00	
업무 성과	0.51*	0.72*	0.66*	0.59*	0.70*	1.00

요인들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 분석 결과 연구에 사용된 요인들이 최소 0.46에서 최대 0.72값이 나와 유의한 상관이 있는 것으로 나타나 전반적으로 수용할 만한 수준의 구성타당도를 갖추었다고 볼 수 있다

2. 가설 검증

1) 가설 1 검증

가설1 : 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원(독립변수)이 업무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1) 사내 커뮤니케이션 도구 시스템의 질이 좋을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 1-2) 사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 1-3) 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정보사용능력이 높을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 1-4) 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 태도가 좋을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 1-5) 사내 커뮤니케이션 도구 이용에 대한 조직의 지원이 높을수록 지적업무성과가 높아질 것이다.

회귀분석이란 한 변수를 이용하여 다른 변수의 값을 설명하거나 예측할 수 있는 모형으로 데이터를 분석하는 것을 말한다. 여러 개의 변수들 간의 관계식을 만드는 것으로 회귀분석을 사용하여 5개의 가설을 검증하였다. 회귀분석은 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력의 크기를 측정하여 독립변수에 대응되는 종속변수의 값을 예측하기 위한 분석방법이다.

독립변수가 업무성과에 미치는 영향을 알아보기 위해서 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원을 독립변수로,

업무성과를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구에서는 가설을 검증하기 위하여 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원을 독립변수로 하고 업무성과를 종속변수로 하여 회귀분석을 하였다.

회귀분석을 통하여 도출된 업무성과요인의 요인별 b, 표준오차, t, p, β 값을 정리하면[표 4-10]과 같다.

[표 4-10] 독립변수가 업무성과에 미치는 영향 분석 결과

$$R^2 = 0.6661$$

독립변수	b	표준오차	t	p	β
절편(상수)	0.17346	0.13571	1.28	0.2021	
시스템의 질	-0.01396	0.04212	-0.33	0.7406	-0.01393
정보의 질	0.31452	0.04647	6.77	<.0001	0.32731
시스템 사용능력	0.11359	0.04870	2.33	0.0203	0.11826
시스템 사용태도	0.17949	0.04272	4.20	<.0001	0.17818
조직의 지원	0.35433	0.04254	8.33	<.0001	0.36501

회귀분석 결과를 보면 독립변수 만족요인을 설명하는 회귀모형은 설명력 R^2 이 66.6%로 나타났다. 이용만족요인에서 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원은 유의수준(p) 값이 0.05보다 작기 때문에 유의한 것으로 나타났다.

업무성과에 영향을 미치는 요인들 중 상대적인 중요도를 나타내는 β 값의 크기를 살펴보면, 가장 큰 영향력은 조직의 지원, 정보의 질, 시스템 사

용태도, 시스템 사용태도 순으로 나타났다. 따라서 연구의 가설은 가설1-1을 제외한 가설1-2, 가설1-3, 가설1-4, 가설1-5는 유의수준으로 채택되었다.

가설1-1) 사내 커뮤니케이션 도구 시스템의 질이 좋을수록 지적업무성과가 높아질 것이다(기각, 유의수준 :0.74).

가설1-2) 사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋을수록 지적업무성과가 높아질 것이다(채택, 유의수준:0.00).

가설1-3) 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정보사용능력이 높을수록 지적업무성과가 높아질 것이다(채택, 유의수준:0.00).

가설1-4) 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 태도가 좋아지고 지적업무성과가 높아질 것이다(채택, 유의수준:0.00).

가설1-5) 사내 커뮤니케이션 도구 이용에 대한 조직의 지원이 높을수록 지적업무성과가 높아질 것이다(채택, 유의수준:0.00).

결론으로 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원이 증가함에 따라 업무성과가 증가한다고 볼 수 있다.

2) 가설 2 검증

가설 2 : 교육지원(조절변수)이 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원(독립변수)와 업무성과(종속변수)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 시스템의 질이 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 2-2) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋아지고 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 2-3) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정

보사용능력이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 2-4) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 태도가 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 2-5) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 이용에 대한 조직의 지원이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

교육지원인 조절변수가 독립변수 요인에 미치는 영향을 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

조절변수란 독립변수와 종속변수 사이의 관계를 체계적으로 변화시키는 일종의 독립변수로서 종속변수에 영향을 미치는 독립변수의 인과관계를 조절할 수 있는 또 다른 독립변수를 말한다.

본 연구에서는 가설을 검증하기 위하여 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원을 독립변수로 하고 업무성과를 종속변수, 교육지원을 조절변수로 하여 회귀분석을 하였다.

회귀분석을 통하여 도출된 요인별 b, 표준오차, t, p, β 값을 정리하면 [표 4-11]과 같다.

[표 4-11] 업무성과의 관계에 교육지원이 미치는 조절효과 분석

$$R^2 = 0.7030$$

변수	b	표준오차	t	p	β
절편	0.07689	0.13027	0.59	0.5555	
시스템의 질	0.00338	0.04077	0.08	0.9339	0.00338
정보의 질	0.29110	0.04550	6.40	<.0001	0.30293
시스템 사용능력	0.08720	0.04713	1.85	0.0652	0.09080

변수	b	표준오차	t	p	β
시스템 사용태도	0.22387	0.04100	5.46	<.0001	0.22225
조직의 지원	0.24354	0.04862	5.01	<.0001	0.25088
교육지원	0.14295	0.02642	5.41	<.0001	0.20318
교육지원× 시스템의 질	-0.00951	0.03790	-0.25	0.8022	-0.01047
교육지원× 정보의 질	-0.03332	0.04657	-0.72	0.4748	-0.03668
교육지원× 시스템 사용능력	0.08280	0.04838	1.71	0.0880	0.09489
교육지원× 시스템 사용태도	-0.08817	0.03827	-2.30	0.0219	-0.09395
교육지원× 조직의 지원	0.06170	0.04016	1.54	0.1255	0.07664

조절변수인 교육지원을 받게 되면 시스템 사용태도만 유의수준(p) 값이 0.05보다 작기 때문에 유의한 것으로 나타났다.

가설에 대한 분석결과는 아래와 같다.

가설 2-1) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 시스템의 질이 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다 (기각, 유의수준:0.8022, β =-0.01047).

가설 2-2) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋아지고 지적업무성과가 높아질 것이다(기각, 유의수준:0.4748, β =-0.03668).

가설 2-3) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정보사용

능력이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다(기각, 유의수준:0.0880, $\beta=0.09489$).

가설 2-4) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 태도가 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다(기각, 유의수준:0.0219, $\beta=-0.09395$). => 부적인 조절효과

가설 2-5) 교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 이용에 대한 조직의 지원이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다(기각, 유의수준:0.1255, $\beta=0.07664$).

분석 결과 가설 2-1) ~ 가설 2-5) 모두 기각이 되었지만 가설 2-4)는 부분채택되었다. 왜냐하면 유의수준이 0.05보다 작기 때문에 사용자가 교육지원을 받게 되면 사용자의 태도가 좋아지고 업무성과에 영향을 줄 수 있다.

하지만 교육지원이 시스템 사용태도와 업무성과의 관계는 부적인 조절효과를 갖는 것으로 나타났다($p=0.0219$, $\beta=-0.09395$) 따라서 교육지원이 증가함에 따라 시스템 사용태도가 업무성과에 미치는 영향력이 감소한다고 볼 수 있기 때문이다. 이 회귀모형은 업무성과 변량의 70.3%를 설명해주는 것으로 나타났다.

3) 가설 3 검증

가설 3 : 전산부서지원(조절변수)이 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원(독립변수)와 업무성과(종속변수)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 시스템의 질이 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 3-2) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋아지고 지적업무성과가 높아질 것이다.

가설 3-3) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정보사용능력이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 3-4) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 태도가 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

가설 3-5) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 이용에 대한 조직의 지원이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다.

독립변수와 업무성과의 관계에 전산 부서지원이 미치는 조절효과를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 전산부서 지원인 조절변수가 독립변수 요인에 미치는 영향을 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구에서는 가설을 검증하기 위하여 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원을 독립변수로 하고 업무성과를 종속변수, 전산부서 지원을 조절변수로 하여 회귀분석을 하였다.

회귀분석을 통하여 도출된 요인별 b, 표준오차, t, p, β 값을 정리하면 [표 4-12]와 같다.

[표 4-12] 업무성과의 관계에 전산부서지원이 미치는 조절효과 분석

$R^2 = 0.7083$

변수	b	표준오차	t	p	β
절편(상수)	0.09719	0.12769	0.76	0.4471	
시스템의 질	-0.00651	0.04007	-0.16	0.8709	-0.00650
정보의 질	0.29552	0.04389	6.73	<.0001	0.30753
시스템 사용능력	0.08094	0.04633	1.75	0.0816	0.08428
시스템 사용태도	0.17821	0.04010	4.44	<.0001	0.17692
조직의 지원	0.23890	0.04386	5.45	<.0001	0.24610

변수	b	표준오차	t	p	β
전산부서지원	0.19263	0.02965	6.50	<.0001	0.25070
전산부서지원× 시스템의 질	0.01162	0.04248	0.27	0.7846	0.01257
전산부서지원× 정보의 질	-0.00811	0.05668	-0.14	0.8863	-0.00808
전산부서지원× 시스템 사용능력	0.06316	0.06082	1.04	0.2998	0.06699
전산부서지원× 시스템 사용태도	-0.12527	0.04657	-2.69	0.0075	-0.12266
전산부서지원× 조직의 지원	0.02826	0.04101	0.69	0.4912	0.03218

조절변수인 전산부서의 지원을 받게 되면 시스템 사용태도만 유의수준(p) 값이 0.05보다 작기 때문에 유의한 것으로 나타났다.

가설에 대한 분석결과는 아래와 같다.

가설 3-1) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 시스템의 질이 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다(기각, 유의수준:0.7846, β =0.01257).

가설 3-2) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋아지고 지적업무성과가 높아질 것이다(기각, 유의수준:0.8863, β =-0.00808).

가설 3-3) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정보사용능력이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다(기각, 유의수준:0.2998, β =0.06699).

가설 3-4) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용태도가 좋아지고 지적업무성과도 높아질 것이다(기각, 유의수준:0.0075, β =-0.12266). => 부적인 조절효과

가설 3-5) 전산부서 지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 이용에

대한 조직의 지원이 높아지고 지적업무성과도 높아질 것이다
(기각, 유의수준:0.4912, $\beta=0.03218$).

분석 결과 가설 3-1) ~ 가설 3-5) 모두 기각이 되었지만 가설 3-4)는 부분채택되었다. 왜냐하면 유의수준이 0.05보다 작기 때문에 사용자가 전산부서 지원을 받게 되면 사용자의 태도가 좋아지고 지적업무성과에 영향을 줄 수 있다.

하지만 전산부서지원이 시스템 사용태도와 업무성과의 관계에 부적인 조절효과를 갖는 것으로 나타났다($p=0.0075$, $\beta=-0.12266$) 따라서 전산부서 지원이 증가함에 따라 시스템 사용태도가 업무성과에 미치는 영향력이 감소한다고 볼 수 있기 때문이다. 이 회귀모형은 업무성과 변량의 70.8%를 설명해 주는 것으로 나타났다.

4) 가설 4 검증

가설 4 : 시스템 사용능력에 따라서 SNS 활용에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1) 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

가설 4-2) 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 외부고객 확대 적용의 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

가설 4-3) 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 어플리케이션 개발에 대한 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

시스템 사용능력과 SNS에 대한 활용에 대한 인식에 미치는 영향을 알아보기 위해서 변량분석을 실시하였다. 변량분석은 평균치간의 차이를 밝히기 위해서 평균을 직접사용하지 않고 변량을 분석 비교하여 집단 평균치들 간의 차이를 통계적으로 밝혀내기 위한 방법을 말한다.

시스템 사용능력에 대해 50%를 기준으로 상, 하 집단으로 나누어 변량

분석을 통해 평균점수, 표준편차, f, p 값을 정리하면 [표 4-13]과 같다.

[표 4-13] 시스템 사용능력에 따른 SNS에 대한 인식의 변량분석 결과

항 목	시스템 사용능력		f (제공합)	p (유의도)
	상 $\left(\frac{\text{평균점수}}{\text{표준편차}}\right)$	하 $\left(\frac{\text{평균점수}}{\text{표준편차}}\right)$		
SNS 도입 필요성	3.59(0.84)	3.03(0.88)	34.28	<0.0001
SNS 외부고객 확대적용 필요성	3.11(1.06)	2.70(0.94)	13.43	0.0003
SNS 어플리케이션 개발 필요성	3.70(0.95)	3.21(0.96)	21.52	<0.0001

가설에 대한 분석결과는 아래와 같다.

가설 4-1) 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식 할 것이다(채택, 유의수준:<0.0001, 상:3.59).

가설 4-2) 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 외부고객 확대 적용의 필요성을 더 크게 인식 할 것이다(채택, 유의수준:<0.0001, 상:3.11).

가설 4-3) 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 어플리케이션 개발에 대한 필요성을 더 크게 인식 할 것이다(채택, 유의수준:<0.000, 상:3.70).

분석 결과 가설 4-1) ~ 가설 4-3) 모두 채택되었다. 왜냐하면 유의수준이 0.05보다 작기 때문에 시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 도입 필요성, SNS 외부고객 확대 적용의 필요성, SNS 어플리케이션 개발에 대한 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

시스템 사용능력에 따라서 SNS에 대한 인식에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 시스템 사용능력을 독립변수, SNS에 대한 인식을 종속변수로 하여 변량분석을 실시하였다. 변량분석에 앞서 피험자를 시스템 사용능력 점수에 따라 상하 약 50%로 분류하였다.

분석 결과 표4-13과 같이 시스템 사용능력에 따른 SNS 도입 필요성에 대한 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($f=34.28$, $p<.0001$). 시스템 사용능력이 낮은 사람(3.03)보다 시스템 사용능력이 높은 사람(3.59)이 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식하는 것으로 나타났다.

시스템 사용능력에 따른 SNS 외부고객 확대적용 필요성에 대한 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($f=13.43$, $p=0.0003$). 시스템 사용능력이 낮은 사람(2.70)보다 시스템 사용능력이 높은 사람(3.11)이 SNS 외부고객 확대적용 필요성을 더 크게 인식하는 것으로 나타났다.

시스템 사용능력에 따른 SNS 어플리케이션 개발 필요성에 대한 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($f=21.52$, $p<.0001$). 시스템 사용능력이 낮은 사람(3.21)보다 시스템 사용능력이 높은 사람(3.70)이 SNS 어플리케이션 개발 필요성을 더 크게 인식하는 것으로 나타났다.

5) 가설 5 검증

가설 5 : 시스템 사용태도에 따라서 SNS 활용에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1) 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

가설 5-2) 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 외부고객 확대 적용의 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

가설 5-3) 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 어플리케이션 개발에 대한 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.

시스템 사용태도와 SNS 활용 인식에 미치는 영향을 알아보기 위해서

변량분석을 실시하였다.

시스템 사용태도를 가지고 50%를 기준으로 상, 하 집단으로 나누어 변량분석을 통해 평균점수, 표준편차, f, p값을 정리하면 [표 4-14]와 같다.

[표 4-14] 시스템 사용태도에 따른 SNS에 대한 인식의 변량분석 결과

항 목	시스템 사용태도		f	p
	상 ($\frac{\text{평균점수}}{\text{표준편차}}$)	하 ($\frac{\text{평균점수}}{\text{표준편차}}$)		
SNS 도입 필요성	3.65(0.82)	3.07(0.88)	36.93	<.0001
SNS 외부고객 확대적용 필요성	3.03(1.06)	2.83(0.99)	3.02	0.0830
SNS 어플리케이션 개발 필요성	3.70(0.97)	3.28(0.95)	15.13	0.0001

가설에 대한 분석결과는 아래와 같다.

가설 5-1) 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식 할 것이다(채택, 유의수준:<0.0001, 상:3.65).

가설 5-2) 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 외부고객 확대 적용의 필요성을 더 크게 인식 할 것이다(기각, 유의수준:0.0830, 상:3.03).

가설 5-3) 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 어플리케이션 개발에 대한 필요성을 더 크게 인식 할 것이다(채택, 유의수준:<0.0001, 상:3.70).

분석 결과 가설 5-1), 가설 5-3)이 채택되었다. 시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 도입에 대한 필요성, 어플리케이션 개발 필요성을 크게 인식한

다는 것은 결과에서 유의수준(p) 값이 0.05보다 작기 때문에 채택된 것으로 나타났다.

시스템 사용태도에 따라서 SNS에 대한 인식에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 시스템 사용태도를 독립변수, SNS에 대한 인식을 종속변수로 하여 변량분석을 실시하였다. 변량분석에 앞서 피험자를 시스템 사용태도 점수에 따라 상하 약 50%로 분류하였다.

분석 결과 [표4-14]와 같이 시스템 사용태도에 따른 SNS 도입 필요성에 대한 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($f=36.93$, $p<.0001$). 시스템 사용태도가 낮은 사람(3.07)보다 시스템 사용태도가 높은 사람(3.65)이 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식하는 것으로 나타났다.

시스템 사용태도에 따른 SNS 어플리케이션 개발 필요성에 대한 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($f=15.13$, $p=0.0001$). 시스템 사용태도가 낮은 사람(3.28)보다 시스템 사용태도가 높은 사람(3.70)이 SNS 어플리케이션 개발 필요성을 더 크게 인식하는 것으로 나타났다. SNS 외부고객 확대적용 필요성은 시스템 사용태도에 따른 차이가 유의하지 않은 것으로 나타났다.

3. 가설 검증결과

본 연구에서 분석하고자 한 연구 가설들의 검증 결과를 정리하여 [표4-15]에 나타냈다.

[표 4-15] 연구가설의 검증결과

구분	연구 가 설	채택여부
가설1-2	사내 커뮤니케이션 도구 정보의 질이 좋을수록 지적 업무성고가 높아질 것이다.	채택
가설1-3	사내 커뮤니케이션 도구 사용자의 정보사용능력이 높을수록 지적업무성고가 높아질 것이다.	채택

구분	연구 가 설	채택여부
가설1-4	사내 커뮤니케이션 도구 사용태도가 좋을수록 지적업무성도가 높아질 것이다.	채택
가설1-5	사내 커뮤니케이션 도구 이용에 대한 조직의 지원이 높을수록 지적업무성도가 높아질 것이다.	채택
가설 2-4	교육지원을 받게 되면 사내 커뮤니케이션 도구 사용태도가 좋아지고 지적업무성도에 영향을 줄 것이다.	부분채택
가설 3-4	전산부서 지원을 받게 되면 사용자의 사내 커뮤니케이션 도구 사용의 긍정적 태도가 좋아지고 지적업무성도에 영향을 줄 것이다.	부분채택
가설 4-1	시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.	채택
가설 4-2	시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 외부고객 확대 적용의 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.	채택
가설 4-3	시스템 사용능력이 좋을수록 SNS 어플리케이션 개발에 대한 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.	채택
가설 5-1	시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 도입 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.	채택
가설 5-3	시스템 사용태도가 좋을수록 SNS 어플리케이션 개발에 대한 필요성을 더 크게 인식 할 것이다.	채택

제 5 장 결 론

본 연구는 대한지적공사 내부의 커뮤니케이션 도구 이용자, 조직구성원들을 대상으로, 내부 커뮤니케이션 도구의 특성에 대한 만족을 측정하고, 지적업무성과와의 관계를 알아보고자 한다. 그리고 각각의 만족 요인이 업무성과에 미치는 영향을 통해, 내부 커뮤니케이션 도구의 평가와 더불어 이를 통해 기업의 성과를 긍정적인 방향으로 이끌기 위한 시사점을 얻는데 목적이 있다.

첫째, 대한지적공사 사내 커뮤니케이션 도구의 특성에 따른 이용만족이 지적업무성과에 영향을 주는지 알아본 결과 정보의 질, 시스템 사용능력, 시스템 사용태도, 조직의 지원은 유의확률로써 사용자의 만족도에 영향을 주어 업무성과와의 상관관계가 존재함이 검증되었다. 하지만 사용자 만족 요인 중 시스템의 질은 유의확률이 0.7406으로 유의수준을 이탈하여 업무성과에 영향을 주지 못한 결과 나왔다.

둘째, 조직 내의 커뮤니케이션 도구 사용자 교육과 지원의 시행 여부에 따라서 지적업무성과에 영향을 주는지 알아본 결과 지적업무성과에 변화를 주지만 교육과 지원이 많을수록 성과에 좋은 방향으로 나오지 않는다는 것을 알 수 있었다. 조절변수인 교육지원과 전산부서의 지원은 유의수준 0.05미만의 확률로 시스템의 사용태도에만 관련 있는 것으로 나오고 나머지 요인인 시스템의 질, 정보의 질, 시스템 사용능력, 조직의 지원은 유의수준에 벗어나 영향이 없는 것으로 나왔다. 또한 교육지원과 전산부서의 지원의 조절변수에서 특이한 사항은 β 값이 (-)이므로 지원이 될 수록 사용태도가 나빠지는 쪽이므로 나왔지만 교육지원과 전산부서의 지원으로 시스템 사용태도에 변화를 가져온다는 것을 알 수 있었다.

셋째, 조직 내의 소셜네트워크서비스(SNS)의 이용실태와 개인적인 특성에 따른 SNS도입의 필요성을 알아 본 결과 현재 공사 직원들은 대부분 카카오톡 및 카카오톡스토리를 이용하고 있으며 이용목적은 대부분 필요한 정보/소식을 얻기 위한 것과 다른 사람들과 일상관심사를 공유하기 위해서 사용한 걸로 나왔다. 개인적인 특성에서는 변량분석을 통해 시스템 사용능력이 높은 사람은 SNS도입의 필요성, 외부고객 확대적용, SNS 어플리케이션 개발 필요성에 더 크게 인식하는 걸로 나왔고, 시스템 사용태도가 좋은 사람일수록 SNS도입의 필요성, SNS어플리케이션 개발 필요성에 유의수준이므로 더 크게 인식하지만 외부고객 확대적용 필요성에는 유의하지 않는 걸로 나왔으며, 조직 구성원간의 공통된 신념과 가치관이 존재하고, 이것을 구성원 모두가 단순한 관계 맺기 뿐 만 아니라 서로 도움을 주고받는 관계를 형성하고 싶어 한다는 것으로 나왔다.

넷째, 현재 대한지적공사에서는 내외부로 SNS 도입이 필요한 시기이며 공사에서는 외부고객을 대상으로 블로그, 트위터, 페이스북을 운영하고 있지만 내부직원들의 소통을 활발히 할 수 있는 SNS를 개발과 함께 위랜드 모바일 어플리케이션을 개발이 필요한 시점으로 판단된다. 대한 지적공사 직원들은 현장위주의 업무가 많아 현장에서 신속하게 커뮤니케이션 할 수 있다면 직원들 간의 커뮤니케이션에 좀 더 활발해 질 수 있으며, 많은 조직들이 환경변화에 대한 적응력의 중요성을 강조하는 시점에 내부직원들 간의 커뮤니케이션이 활발해질 때 공기업으로써의 고객만족이 실현 가능할 것으로 판단된다.

【참고문헌】

1. 국내문헌

1) 학위논문

- 고성호, 「대한지적공사를 사례로한 공공기관에서의 GIS업무 추진에 관한 연구」, 강원대학교 정보과학대학원, 석사학위논문, 2006.
- 김류경, 「국공유지의 대한지적공사 위탁 관리 방안연구」, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2010.
- 김재원, 「그룹웨어를 기반으로 한 교사지식관리 시스템 설계 및 구현」, 경남대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2007.
- 김철주, 「커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향과 기업 내 커뮤니케이션 사례 연구」, 울산대학교 대학원, 석사학위 논문, 2010.
- 남유나, 「마이크로 블로그 서비스의 특성과 발전가능성에 대한 연구;트위터와 미투데이 분석을 중심으로」, 한양대학교 대학원, 석사학위 논문, 2010.
- 박수민, 「우리나라의 준정부기관 홍보방안연구 : 대한지적공사를 사례로」, 청주대학교 사회복지·행정대학원, 석사학위논문, 2009.
- 박종필, 「ICT가 조직구조에 미치는 영향에 관한 실증연구」, 경북대학교 대학원, 석사학위논문, 2002.
- 박하나, 「기업 연구개발 활동의 생산성 결정요인에 관한 연구」, 한국과학기술원, 석사학위논문, 2000.
- 이강철, 「그룹웨어 효과성에 영향을 미치는 요인에 관한 실증적 연구」, 한국외국어대학교경영정보대학원, 석사학위논문, 1997.
- 이승기, 「그룹웨어에 대한 사용자 만족도 측정 관한 연구」, 서울대학교 대학원, 석사학위논문, 1996.
- 주기훈, 「공기업 SNS를 통한 위기관리에 관한 연구 : 코레일 트위터 사례를 중심으로」, 고려대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2012.

한상권, 「e-Business 환경을 효과적으로 지원하기 위한 그룹웨어에 특성에 관한 연구」, 건국대학교 정보통신대학원, 석사학위논문, 2005.

2) 학술논문

장소라, 김민수, 양희동, 「업무-기술적합(TTF)이 그룹웨어 사용과 성과에 미치는 영향 :조절효과를 중심으로」, 『경영학연구 제37권 제1호』, 한국경영학회, 2008, pp.67-96.

김남현, 이주호, 「조직의 문화유형, 최고경영자의 리더십 유형 및 행동성과에 관한 실증연구」, 『인사조직연구 제5권, 제1호』, 한국인사·조직학회, 1997. pp.193-238.

김성희, 이재광, 이진우, 김선욱, 박홍국, 「그룹의사결정지원시스템을 위한 투표기법 선택 지원시스템 개발에 관한 연구」, 『한국경영정보학회지 제6권 제2호』, 한국경영정보학회, 1996. pp.5-17.

김신표, 이춘열, 「비즈니스 모델별 서비스 기업 경쟁력 결정 요인분석: 그룹웨어, POS 시스템, CRM 및 ERP를 중심으로」, 『디지털정책연구 제6권 제2호』, 한국디지털정책학회 2008. pp.65-76.

김용호, 송경수, 「공공기관 경영혁신의 내용과 방향에 관한 탐색적 연구 : 공공기관 혁신사례 분류를 통한」, 『인적자원관리연구 제14권 제3호』, 한국인적자원관리학회, 2007. pp.29-49.

박상혁, 조남재, 강태경, 「기업의 경쟁전략과 정보비중이 정보통신기술 이용에 미치는 영향」, 『산업경제연구 제17권 제4호』, 한국산업경제학회, 2004. pp.1485-1508.

배귀희, 「행정개혁과 다운사이징에 관한 소고 : 미국의 사례를 중심으로」, 『한국행정학회 학술대회 발표논문집』, 한국행정학회, 2007. pp.125-136.

송은지, 「효율적인 그룹웨어 시스템에 관한 연구」, 『논문집 제11권 제2호』, 남서울대학교, 2005. pp.239-254.

윤석민, 김유신, 강성호, 최성, 「국가단위 인트라넷 구축방안에 관한 연

- 구」, 『학술발표논문집』, 기술경영경제학회, 1997. pp.307-329.
- 윤신일, 「정보통신기술의 전략적 활용에 관한 연구」, 『사회과학논총 제3권』, 강남대학교 사회과학연구소, 1997. pp.137-157.
- 이승계, 「지방공기업 경영의 문제점과 혁신방안에 관한 연구」, 『경영법률 제18권 제3호』, 한국경영법률학회, 2008. pp.43-82.
- 이재은, 「신공공관리론과 행정개혁에 관한 이론적 고찰」, 『현대사회와 행정, 제13권, 제2호』, 한국국정관리학회, 2003. pp.135-154.
- 이홍, 「신경사이버네트웍스를 통한 학습조직의 설계 : 이론적제시」, 『지식경영연구 제1권 제1호』, 한국지식경영학회, 2000. pp.65-80.
- 장하용, 「조직 커뮤니케이션의 연구동향과 과제」, 『언론과정보 제8권 제1호』, 부산대학교 언론정보연구소, 2002. pp.33-63
- 정명호, 「지식과 조직 : 지식시장과 지식공동체 관점」, 『지식경영연구 제1권 제1호』, 한국지식경영학회, 2000. pp.47-64.
- 함유근, 안준모, 이석준, 「확장된 기술수용모델에 따른 그룹웨어의 사용의도에 영향을 미치는 요인」, 『한국데이터베이스학회지 제13권 제4호』, 한국데이터베이스학회, 2006. pp.89-107.

3) 단행본

- 권영설, 전미옥, 『피터 드러커의 위대한 혁신』, 서울, 한국경제신문, 2006.
- 김현조, 『공기업관리론』, 서울, 대영문화사, 2005.
- 강정석, 권오성, 은재호, 황성원, 황혜신, 『정부혁신의 이해』, 서울, 한국행정연구원. 2005.
- 박성훈, 『대한지적공사 지식혁신 전략과 사례』, 대한지적공사, 2006.
- 박해육. 신공공관리에 대한 비판적 고찰. 경기연구, 2002
- 박연호, 『조직행동론』, 서울, 박영사, 2003.
- 박영희, 김종희, 염도균, 현근, 허훈, 서병중, 『공기업론』, 서울, 다산출판사, 2008.

- 박운성, 『현대경영학원론』, 서울, 박영사, 1989.
- 박윤흔, 정형근, 『최신행정법강의(하)』, 서울, 박영사, 2009.
- 손태원, 홍길표, 정명호, 김영수, 『디지털 경제시대의 창의성 경영』, 한국연구재단(NRF), 2002.
- 안용식, 『현대공기업론』, 서울, 박영사, 1988.
- _____, 원구환, 『지방공기업론』, 서울, 대영문화사, 2001.
- 안중호, 『경영을위한 정보시스템』, 서울, 홍문사, 2000.
- 유훈, 『공기업론』, 경기도 파주, 법문사, 1993.
- 오두범, 『조직커뮤니케이션 원론』, 서울, 서울대학교 출판부, 1994.
- 은재호, 노승용, 강희정, 『정부혁신의 이해 : 참여정부 정부혁신의 연속성과 비연속성』, 서울, 한국행정연구원, 2006.
- 이상철, 『한국 공기업의 이해』, 서울, 대영문화사, 2012.
- 이춘열, 김현수, 『통합사무자동화론』, 서울, 박영사, 1996.
- 추헌, 『경영조직론』, 서울, 박영사, 1995.
- 한국개발연구원, 『외환위기 10년의 평가와 향후 전망 관련 경제전문가 의견조사 보고서』, 2007.
- 홍순이, 홍용기, 『커뮤니케이션론』, 서울, 한울출판사, 2001.
- 하이테크정보 편집부, 『그룹웨어와 기업컴퓨팅』, 하이테크정보사, 1995

2. 국외문헌

- Barki, H. S. Rivard and J. Talbot, 1993, *A Keyword Classification Scheme for IS Research Literature* : An Update, MIS Quarterly, pp.99-116.
- Barney, J., 1991, *Firm Resource & Sustained Competitive Advantage*, Journal of Management, pp.99-120.
- Boyne, G. A., 2002, *Public & Private Management: What's the Difference?* Journal of Management Studies, 39(1) : 97-122.

- Davenport, T. H., 1993, *Process Innovation : Reengineering Work Through Information Technology*, Ernst & Young.
- David, Coleman, 1995, *Guided tour of Groupware*, Groupware 95 conference, San Jose.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R., 1992, *Information systems success: The quest for the dependent variable*, Information Systems Research 3(1), pp.60-95.
- Drucker, P., 1988, *The Organization of Future*. Harvard Business Review, January-February.
- Dunleavy, P., 1994, *The Globalization of Public Service Production : Can Government be best in the World* Policy and Administration, 9(2) : 36-64.
- Ellis, C. A. et al 1991, CSCW : *Groupware some issues and experience*, Communications of the ACM, vol. 34. No. 1.
- Farrell, M. J., 1957, *The Measurement of Productivity Efficiency*, Journal of the Royal Statistical society. Series A(General) 120(3), pp.253-290.
- Ferlie, F. Pettigrew, A., Ashburner, L. and Fitzgerald, L. 1996, *The New Public Management in Action*. Oxford : Oxford University Press.
- Hiltz, S. et. al. 2000, *Measuring the importance of collaborative learning for the effectiveness of ALN: a multi-measure, multi-method approach*. JALN, Vol.4.
- _____, S. R. Trouff, M. & Johnson, K., 1989, Experiments in group decision making: Disinhibition, deindividualization and group process in pen name and real name computer conference, Decision Support System, 5. pp.217-232.
- Hood, C., 1991, *A Public Management for All Seasons?* Public Administration, 69 Spring : 3-19.
- Johansen, R. Groupware, 1998, *Computer Support for Business Team*, The

- Free Press, N.Y.
- Johnston, J., 2000, *The New Public Management in Australia*.
Administrative Theory and Praxis, 22(2) : 345-368.
- Jones, L. P., 1975, *Public Enterprise and Economic Development : The Korean Case*. Seoul, KDI.
- Jones, L. R. & Thompson, F., 1999, *Public Management: Institutional Renewal for the Twenty-First Century*. Stamford, CT : JAI Press.
- Katz, D & Kahn, R. L., 1978, *The Social Psychology of Organizations*, New York: John Willy & Son.
- Klein, K. J. Conn, A. B. & Sorra, J. S. 2001. *Implementing Computerized Technology : An Organizational Analysis*. Journal of Applied Psychology, 86 : 811-824.
- Mathieson, K., 1991, *Predicting User Intentions : Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory Behavior, Information System Research*, Vol.2, pp.60-93.
- McLeod. R. Jr. & Jones. J. W., 1987, *A Framework for Office Automation*, MIS Quarterly vol.11 No.3, pp.87-104.
- Murphy, U. S. & Kerr, D. S., 2000, *Task/Technology Fit and Effectiveness of Group Support Systems :Evidence in the Context of tasks Requiring Domain Specific Knowledge*, Proceeding of the Thirty-Third Annual Hawaii International Conference on System Science, IEEE Computer Society Press.
- Nonaka, I. & H. Takeuchi, 1995, *The knowledge creating company*. New York : Oxford University Press.
- Porter, M. E. 1980, *Competitive Strategy*, The Free Press.
- _____. & Millar, V. E. 1985, *How Information Gives You Competitive Advantage*, Harvard Business review,
- Prahalad, C. K. & Hamel, G. 1990, *The Core Competence and the Corporation*, Harvard Business Review, pp.71-91.

- Ralph, H. Sprague, Jr. 1995, *Electronic Document Management* : Challenge and Opportunities of Information Systems Manager, MIS Quarterly, pp.29-49.
- Schumann, P. A. & D. L. Ransley, D. C. L. Prestwood, 1995, *Measuring R&D Performance*. Research-Technology Management, May-June, pp.45-54.
- Staw, B. M. & Epstein, L. D., 2000, *What Bandwagons Bring* : Effect of Popular Management Techniques on Corporate Performance, Reputation, and CEO Pay. Administrative Science Quarterly, 45 : 523-556.
- Tait, P. & Vessey, I. 1988. *The effect of user involvement on system success*, MIS Quarterly 12(1), pp.90-107.
- Tarn, J. M. and Wen, H. J. 2002, *Exploring Organizational Expansion Model and Their Associated Communication System Requirement: Consolidation and Complementation*, International Journal of Information Management, Vol.22, pp.3-26.
- Werner, B. M. & W. E. Souder, 1997, *Measuring R&D Performance-State of the Art*. Research-Technology Management, March-April, pp.34-42.

【부 록】

사내 커뮤니케이션 도구 이용 만족도와 업무성과에 관한 설문조사



사내 커뮤니케이션 도구 이용 만족도와 업무성과에 관한 설문조사

※ 다음은 귀하의 개인적 특성에 관한 질문입니다.

1. 성별이 어떻게 되시나요?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은 어떻게 되시나요?

- ① 30세 이하 ② 31~40세 ③ 41~50세 ④ 51세 이상

3. 귀하의 직급은 어떻게 되시나요?

- ① 7급 ② 6급 ③ 5급 ④ 4급 ⑤ 3급이상

4. 귀하의 학력은 어떻게 되시나요?

- ① 고등학교 졸업 이하 ② 전문대 중퇴/졸업
③ 대학(4년제) 재학/중퇴/졸업
④ 석사 과정/졸업 ⑤ 박사 과정/졸업

※ 다음은 사내 커뮤니케이션 도구의 특성에 대한 사용자의 인식과 만족에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ○표 하시기 바랍니다.

질문		전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
시스템 의 질	5. 사내 커뮤니케이션 도구의 응답속도는 빠르다					
	6. 사내 커뮤니케이션 도구 사용시 장애가 적다					
	7. 사내 커뮤니케이션 도구 사용시 장애복구가 빠르다					
	8. 사내 커뮤니케이션 도구 사용시 이용방법이 쉽다					
정보의 질	9. 사내 커뮤니케이션 도구를 통해 최신 정보를 제공받는다					
	10. 사내 커뮤니케이션 도구를 통해 필요 정보를 빨리 얻는다					
	11. 사내 커뮤니케이션 도구를 통해 추출된 정보는 나에게 알맞은 형식이다					
	12. 사내 커뮤니케이션 도구를 통해 추출된 데이터를 신뢰한다					
시스템 사용 능력	13. 사내 커뮤니케이션 도구를 주변 도움없이 자신있게 사용할 수 있다					
	14. 사내 커뮤니케이션 도구가 편리하고 간단해서 자주 사용한다					
	15. 사내 커뮤니케이션 도구를 사용하면서 다른 프로그램 사용에도 친숙해졌다					
시스템 사용 태도	16. 사내 커뮤니케이션 도구의 세부기능을 적극 활용한다					
	17. 사내 커뮤니케이션 도구를 업무에 많이 활용하게 된다					

	18. 사내 커뮤니케이션 도구를 사용할 때 너무 복잡해서 사용을 꺼려한 적도 있다					
조직의 지원	19. 사내 커뮤니케이션 도구 관련 매뉴얼이 구비되어 있다					
	20. 사내 커뮤니케이션 도구 사용상 전산부서의 지원이 원활하다					
	21. 사내 커뮤니케이션 도구 사용시 문제를 상해결할 수 사나 동료의 도움으로 있다					

※ 다음은 사내 커뮤니케이션 도구의 이용에 따른 지원과 업무성과에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ○표 하시기 바랍니다.

질문		전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
교육 지원	22. 사내 커뮤니케이션 도구를 활용하기 위한 시스템 교육을 받은 적이 있다 ※ 공개강의형태 외에 온라인, 매뉴얼 등 간접적인 사용자 안내 등 포함.					
전산부서의 지원	23. 사내 커뮤니케이션 도구 관련 조직차원의 지원이 적절하게 제공되고 있다 ※ 전산부서, 시스템 관리자, 지식마스터의 지원 및 피드백 포함.					
업무 효율성	24. 사내 커뮤니케이션 도구를 사용하면서 나의 업무에 자신감이 생겼다					
	25. 사내 커뮤니케이션 도구를 사용하면서 업무 파악이 수월해졌다					
	26. 계획된 업무를 제시 시간에 완료하기 위해 사내 커뮤니케이션 도구를 사용한다					

업무 능률성	27. 업무에 필요한 자료를 사내 커뮤니케이션 도구에 배포하였을 때 사람들이 편리하게 이용한다					
	28. 업무협업시 사내 커뮤니케이션 도구를 사용하여 타부서와 업무를 수월하게 진행할 수 있었다					
업무 생산성	29. 사내 커뮤니케이션 도구의 데이터 및 자료들은 업무관련 활용시 많은 도움 이 된다					
	30. 사내 커뮤니케이션 도구의 데이터 및 자료는 별도 의 최적화 작업이 필요 없이 업무에 바로 적용 가능 하다					

※ 다음은 사내 커뮤니케이션 도구로서 SNS의 활용에 관한 귀하의 인식을 묻는 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ○표 하시기 바랍니다.

31. 현재 귀하가 주로 사용하시는(가장 많이 사용하는) SNS 이용형태는 어떠하십니까?

- ① 페이스북 ② 트위터 ③ 카카오톡/카카오프스토리
④ 기타 ⑤ SNS를 사용하지 않음(3번으로)

32. 귀하께서 페이스북, 싸이월드, 트위터, 미투데이 등 소셜네트워크서비스(SNS)를 이용하는 목적은 무엇입니까?

- ① 다른 사람들과 일상이나 관심사를 공유하기 위해서
② 인맥을 유지 및 형성하기 위해서
③ 필요한 정보와 소식을 얻기 위해서
④ 관심있는 분야에 대한 지식을 쌓기 위해서
⑤ 기타

33. 현재 사내포털사이트인 위랜드가 있지만 내부직원들 간에 소통이 잘 이루어지도록 하기 위해 SNS를 기반으로 한 내부커뮤니케이션 도구의 도입이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

34. SNS를 기반으로 한 커뮤니케이션 도구를 외부 고객에게 확대 적용하는 것이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

35. 사내 포털사이트인 위랜드의 모바일 어플리케이션 서비스 개발이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

※ 다음은 사내 커뮤니케이션 도구(위랜드)의 특성에 대한 사용자의 인식과 만족에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

ABSTRACT

A Study on the Performance Improvement of Cadastral Service by Using Internal Communication Tools

Kim, Hyang Hwan

Major in Cadastre and Land Management

Graduate School of Real Estate

Hansung University

Due to convenience of use and ease of expansion, internet technology has been absorbed by corporations and has developed into an in-house communication tool. This technology adoption has allowed the in-house communication tool to take its place as a system essential for individual and corporate competitiveness. In particular, for quick decision making inside an organization, the information of the in-house communication tool comes in handy, and as time passes, user reliance on it is growing.

In this study, the degree of satisfaction for actual system users regarding the in-house communication tool, excluding technical areas, was measured with members of the Korea Cadastral Survey Corp. (KCSC) as subjects. The correlation between the degree of satisfaction and the performance of cadastral survey work was investigated, and based on the results a survey was developed to determine the implications for the successful adoption of the in-house communication tool and corporate success. The survey subjects were KCSC executives

and staff in the Seoul and Gyeonggi area KCSC branches who currently use the We-land knowledge management system (KSM) as their in-house communication tool.

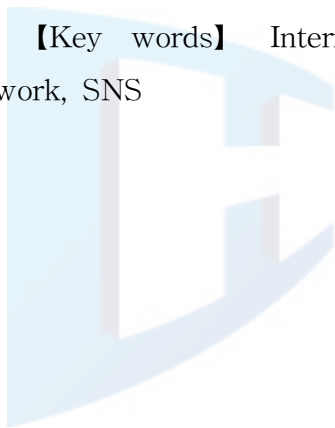
An attempt was made to compose a subject sample that did not favor particular groups in terms of age or other attributes, and to reflect the responses from those who actually use the in-house communication tool in the company. Surveys were distributed as groupware mail between October 8 and October 26, 2012. There were 325 survey respondents. The responses were processed statistically using the SPSS 18.0 program, the reliability of the survey tool was analyzed, and the correlation of each variable was analyzed. Furthermore, for hypothesis verification, the correlation between the satisfaction factors of in-house communication tool users, work performance and significant differences were examined through regressive analysis. The results from measuring the significance probability between groups through an analysis of variance on the moderation variable showed that information quality, system use ability, system use attitude, and organizational support affected user satisfaction at a significant probability, confirming that they are correlated to work performance. However, of the user satisfaction factors, system quality, with a significance probability of 0.7406, was shown to be outside the significance level and thus having no impact on work performance.

With a significance level of less than 0.05, the moderation variables of training support and IT department support were shown to be related only to system use attitude. Such remaining factors as system quality, system use ability, and organization support were outside the

significance level and thus had no effect. Also, the examination of the need for SNS adoption showed that people with high system use ability supported SNS adoption, expanded application for outside customers, and SNS application development. All members were shown to desire the establishment of not only simple relationships but also relationships of mutual cooperation.

Currently, KCSC is at a point where it needs to adopt SNS both internally and externally. Although the organization operates blogs, twitter feeds and facebook accounts for outside customers, developing and operating SNS and We-land mobile applications that can make internal employee communication more active will promote greater communication between employees and make it possible for the organization as a state-owned company to ensure customer satisfaction.

【Key words】 Internal Communication, KCSC, cadastral survey work, SNS



HANSUNG
UNIVERSITY