

# 정보시스템의 특성에 따른 개발 단계별 품질 보증 활동과 시스템 성과에 관한 실증연구

김주성<sup>1)</sup>, 경원현<sup>2)</sup>, 고석하<sup>3)</sup>

[special@cbnu.ac.kr](mailto:special@cbnu.ac.kr) , [space92@cbnu.ac.kr](mailto:space92@cbnu.ac.kr)

[shkoh@cbnu.ac.kr](mailto:shkoh@cbnu.ac.kr)

소속기관 : 충북대학교 경영정보학과

충북 청주시 흥덕구 개신동 산 48번지 학연산 연구원동 843호

T: (043)272-4034

**Key word : 소프트웨어개발 라이프사이클, 품질보증활동, 시스템 성과**

## 초록

인터넷이 개인의 생활에 보급되고, 상업적인 용도로 활용되기 시작하면서 기업의 경쟁 환경은 더욱 치열해지고 있으며, 소비자의 교섭력 증대와 의식 변화로 기업의 경영 활동은 적지 않은 변화를 맞고 있다. 산업간 기업간 경쟁이 더욱 치열해짐에 따라, 그동안 기업마다 계속적으로 수행되어오던 기업의 혁신 활동 및 핵심 역량 확보, 지식 경영과 같은 경쟁력 확보 노력은 그 강도가 증폭되고 있다. 기업 가치 극대화를 위해 기업은 기업의 업무 전산화를 넘어, 기업 가치 사슬의 보조적 업무뿐만 아니라 본원적 업무로서 유통, 마케팅 및 판매, 서비스에 이르는 활동을 인터넷과 같은 정보기술을 통해 수행하고 있다.

기업에서 활용하고 있는 정보시스템은 그 종류와 용도 또한 상당히 다양하고 복잡해지고 있으며, 기업이 정보기술에 투자하는 비용과 그 의존도는 점점 증가하고 있다. 이에 따라 기업내 이해관계자들이 만족할 수 있는 고품질의 정보시스템에 대한 욕구는 더욱 커지게 되었으며, 기업은 정보시스템에 대한 품질과 성과 평가에 관심을 기울이고 있다. 정보시스템의 성과평가를 위한 연구는 많이 수행된 바 있다. 특히, 정보시스템 성공에 있어서 시스템 품질과 정보품질을 기본적인 성공요소로 보고, 구축된 시스템의 사용수준과 만족도 수준을 매개로 하여 개인적 수준에서의 영향과 더 나아가 조직적 수준에서의 영향을 평가하는 모델을 기초로 연구가 수행되었다(DeLone, W.H and E.R. McLean(1992)). 또한 시스템의 성능과 관련된 연구가 많이 수행되었으며 그밖에 자원 활용이나 투자활용(Kriebel, C and A. Raviv, 1980), 하드웨어 활용 효율성(Alloway, R.M, 1980), 신뢰성, 응답시간 및 사용용이성, 시스템 정확성(Emery, J.C(1971)) 등에 관한 연구가 있다.

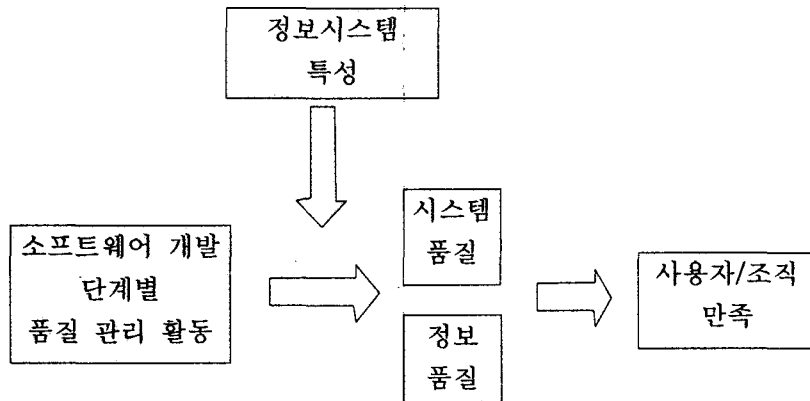
그러나 이러한 연구 모형에 근거하여 현재까지 수행된 정보시스템 성과 평가에 관련된 논문들은 대체로 사용이나 사용자 만족 또는 개인 및 조직적 영향의 결과 평가에 치우쳐 있으며, 또한 소프트웨어의 품질과 관련된 논문들은 소프트웨어 공학분야에서 품질 특성과 매트릭을 통한 정량적 측정과 평가 활동을 중심으로 각각 진행되어왔다. 즉, 정보시스템을 개발하는 활동에 관한 연구와 완성된 정보시스템의 성과 평가에

1) 충북대학교 경영정보학과 박사과정

2) 충북대학교 경영정보학과 박사과정

3) 충북대학교 경영정보학과 교수 shkoh@cbnu.ac.kr

대한 연구가 상호 연계성 없이 수행되고 있어서 정보시스템을 구축하는데 요구되는 구체적인 품질 관리 활동에 대한 인과관계와 성과 개선을 위한 정보가 제공되지 못하고 있다.



[그림-1] 연구 모형

본 논문에서는 [그림-1]과 같이 정보시스템을 구축하는 일련의 주기활동에서 품질과 관계된 특성, 관리 활동, 측정 매트릭 등을 찾아내고 이런 활동과 정보시스템의 성과를 연계하여 어떤 관계성을 가지고 있고 어떠한 의미를 가지는지를 파악하고자 한다. 특히, 정보시스템의 종류와 용도와 같은 특성과 관계된 여러 가지 상황적인 요소들을 찾아서 이러한 요인들이 정보시스템의 생명주기별 품질 관리 활동에 어떠한 영향을 주는지를 밝혀내고자 한다.

본 논문은 다음과 같은 목적으로 연구가 수행된다.

- 첫째, 지금까지 연구가 부족하였던 개발 단계별 품질과 시스템의 성과간의 관련성에 대해 조사 분석한다.
- 둘째, 정보시스템의 특성과 시스템의 성과에 미치는 영향력에 대해 그 원인과 결과를 분석하여, 그 분석과정을 통해 얻을 수 있는 시사점 등을 기반으로 하여 추후의 바람직한 연구 방법을 제시한다.
- 셋째, 정보시스템 개발의 특성과 시스템 성과와의 관련성이 정보시스템의 특성이라는 상황변수를 분석함으로써 상황에 따라 달라질 수 있는 독립변수를 세밀히 찾아낸다.
- 넷째, 실무적인 관점에 있어서 관련성이 파악되어 실제 정보시스템의 개발 단계의 품질이 정보시스템의 성과에 영향을 줄 수 있는 정보시스템의 특성을 찾아내어 실제 실무에 도움을 얻을 수 있는 기회를 얻고자 한다.