웹 아웃소싱 성공요인에 관한 탐색적 연구

이대윤*, 양경식**, 김현수***

*국민대학교 BIT전문대학원, **안양대학교 정보통계학과, ***국민대학교 비즈니스 IT학부

An exploratory study on the web outsourcing success factors

Lee, Daeyoon, Yang, Kyungsik, Kim, Hyunsoo

Kookmin University, Anyang University, Kookmin University

E-mail : reiii@korea.com, jsyang@korea.com, hskim@kookmin.ac.kr

요 약

오늘날의 기업 환경은 그 어느 때보다 다양하고 빠르게 변화하고 있다. 이러한 환경에서 급변하는 정보요구와 기술변화에 대처하기 위해 많은 기업들은 해당분야의 외부 전문업체에게 위탁하는 아웃소싱 전략을 활용하고 있다. 본 논문에서는 이와 같이 기업이 아웃소싱을 활용하는 부분중 한 분야인 '웹사이트 구축 및 운영'에 관한 아웃소싱에 대하여 성공요인을 도출하여 보고, 이러한 요인들이 아웃소싱 성공의 여러 차원인 경제적, 전략적, 기술적 이익과 아웃소싱을 통하여 구축된 웹의 성과에 어떻게 영향을 미치는지 살펴 보았다.

1. 서론

최근 인터넷을 기반으로 한 소위 e-비즈니스가 활성화 되면서, 많은 기업이 웹을 통해 기업의 이미지 개선, 마케팅 능력 향상, 고객서비스 증대, 내부 커뮤니케이션 향상 등을 목적으로 웹 기반 정보시스템의 구축 및 기업의 웹 사이트를 구축하고 있다. 이러한 웹 기반 정보시스템 및 웹 사이트는 대체로 아웃소싱의 형태로 이루어지고 있는데, 특히 웹 사이트 구축분야의 경우 많은 웹 에이전시의 등장으로 아웃소싱이 활발히 이루어지고 있는 상황이다.

지금까지 정보기술 아웃소싱에 관한 연구는 크게 아웃소싱 결정요인 및 성공요인에 관한 연구와 아웃소싱 이익/위험에 관한 연구 그리고 아웃소싱 계약에 관한 연구를 중심으로 연구되어 왔다. 이상의 정보기술 아웃소싱은 대체로 기업의 정보시스템 구축에 관련된 것으로 대체로 대규모로 이루어지고 있기 때문에 웹 사이트 구축과 같은 소규모 아웃소싱에 이러한 결정요인 및 성공요인을 적용하기에는 다소간에 무리가 따를 수 있다. 또한, 웹 사이트 아웃소싱의 경우 기존 정보기술 아웃소싱 성과 측정요인으로 활용되는 전략적, 경제적, 기술적 이익뿐만 아니라, 웹 사이트 품질 성과를 포함하여야 하기 때문에 기존 아웃소싱 성공요인과는 다른 형태의 성과향상 요인이 도출될 수 있다.

본 연구는 이러한 관점을 기반으로 기존 연구에서 제시된 정보기술 아웃소싱 성공요인과 웹 사이트 구축 성과요인을 종합적으로 판단하고 이들의 관계 및 웹 사이트 아웃소싱의 성공요인을 도출하고자 하였다.

본 연구에서는 이를 위해 다음 제 2 장에서 정보기술 아웃소싱 관련 연구 및 웹 아웃소싱에 관한 선행연구를 제시하였고, 제 3 장에서 선행연구를 기반으로 한 연구모형 및 가설을 제시하였다. 제 4 장에서는 제시된 가설을 검증하고, 웹 아웃소싱 성공요인을 파악하였으며, 마지막 제 5 장에서는 파악된 성공요인을 종합하여 결론 및 향후 연구과제를 제시하였다.

2. 문헌연구

2.1 아웃소싱의 개념 및 성공요인

아웃소싱은 기업의 다양한 활동 중 전략적으로 중요하거나 핵심적인 업무 이외의 활동을 외부의 전문기업에게 장기 위탁하는 것으로 Loh & Venkatraman(1992)은 정보기술 아웃소싱을 외부 서비스 제공업체가 한 조직의 정보기술 기반구조를 형성하는 물리적, 인적 자원의 전부 또는 특정 부분에 있어서 의미 있는 기여를 하는 것으로 정의 하였고, 김영걸 & 이재남(1996)은 조직의 정보시스템 기능 (기획, 개발, 관리) 의 전부 또는 일부를 외부 서비스 공급자에게 위탁하는 것으로 정의하였다. Grover, Cheon & Teng(1996)은 이상의 아웃소싱을 성공적으로 이끌기 위한 요인에 대해 제시하였는데, 그들은 아웃소싱 성공요인을 외주업체의 서비스 질과 파트너쉽 요소인 신뢰도, 협력도, 상호 의사소통으로 보고 이들 요인이 아웃소싱의 전략적, 경제적, 기술적 이익 등과 같은 성과에 어느정도 영향을 미치는 지에 대해 연구하였다. 김영걸과 이재남(1997)은 아웃소싱 당사자간의 파트너쉽을 중심으로 성공요인에 관한 연구를 수행하였는데, 여기서 파트너쉽의 질은 아웃소싱 당사자간의 상호 신뢰도, 상대기업의 업무이해도, 이익/위험의 공유도, 갈등정도, 책임감 등으로 구성되며, 아웃소싱 당사자들이 프로젝트에 적극적으로 참여하고 활발한 의사소통 및 정보공유를 하고 최고경영자가 적극적으로 지원할 때 성공적으로 아웃소싱이 수행될 수 있다고 제시하였다. 한편, McFalan & Nolan(1995)은 정보시스템 아웃소싱을 전략적 측면에서 위탁사와 외주업체 사이의 전략적 관계 형성 및 관리방안을 제시하였는데, 대체로 위탁사와 외주업체간의 인터페이스가 아웃소싱 성공에 핵심적 역할을 수행한다고 제시하였다. 이외에도, Fitzgerald and Willcocks(1994)는 아웃소싱 계약을 중심으로 계약의 명확성 및 고객요구사항의 확실성 정도가 아웃소싱 성공에 영향을 미친다고 제시하였다.

2.2 웹 사이트 활용의 기대효과와 성과

일반적으로 기업의 웹 사이트 활용 목적은 기업과 제품에 대해 시장에서의 인지도 증진과 고객서비스 제공, 제품이나 서비스 판매를 위한 정보제공 등 다양한 형태로 나눌 수 있다[Cappel & Myerscough(1996)]. Masotto(1995)는 기업이 웹 사이트의 활용을 통해 기업이미지 개선, 판매량 증가, 마케팅 능력 향상, 고객서비스 증대, 내부 커뮤니케이션 향상, 업무 효율성의 증대 등과 같은 효과를 얻을 수 있다고 제시하였고, Bloch et al.(1996)은 제품광고, 새로운 판매채널, 전달비용감소, 시장진입의 신속성, 고객서비스, 브랜드 및 기업이미지 제고, 기술 및 조직학습효과, 고객관계개선, 신상품 개발, 그리고 새로운 비즈니스모델의 제시 등에서 웹이 가치를 창출한다고 제시하였다. 이상의 웹을 통한 비즈니스는 기업 이미지개선, 판매증대, 비용감소, 고객지원 및 마케팅 능력향상 등과 같은 다양한 성과를 향상시킬 뿐만 아니라, 정보전달 및 거래처리, 종업원 및 직원 등과 같은 내부고객 업무활용 등에 까지 성과영역을 확장하고 있다.

본 연구에서는 이상의 선행연구에서 제시된 정보기술 아웃소싱 성공요인과 성과요인, 그리고 웹 사이트 구축으로 유발될 수 있는 성과를 종합적으로 조사하여 아웃소싱 성과 및 웹 기대효과에 영향을 미치는 핵심 성공요인을 도출하였다. 이를 위해 다음 제 3 장에서는 선행연구에서 제시된 성공요인과 성과요인을 종합적으로 제시하고, 이들의 관계에 관한 연구모형 및 가설을 제시하였다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구 모형과 변수의 정의

본 연구는 '웹사이트 구축 및 운영'에 대한 아웃소싱을 시행한 적이 있거나 시행하고 있는 국내 기업들을 대상으로 아웃소싱의 성공에 영향을 미치는 요인들을 알아보는 것이 목적이다. 이를 위하여 기존 문헌 연구를 바탕으로 관계요인과 계약요인 두가지 요인으로 연구 모델을 설정하였다. 종속변수로서 아웃소싱 성공은 기업이 아웃소싱 함으로서 얻어질 수 있는 이익과 아웃소싱을 통하여 구축 및 운영된 웹 사이트의 품질성과로 정의 될 수 있다. 여기서 기업의 이익은 전략적 이익, 경제적 이익, 기술적 이익으로 나누어 질 수 있다. (Grover and Teng, 1993 : Loh and Venkatraman, 1992) 전략적 이익은 기업이 자사의 핵심 부분이 아닌 웹 사이트 구축 및 운영을 외부 전문업체에 위탁함으로써 기업은 핵심역량에 보다 집중할 수

있으며, 다른 전략 수행에 보다 많은 노력을 집중할 수 있는 것을 말한다. 경제적 이익은 서비스 공급자의 인적, 물적 전문성과 규모의 경제를 이용하여, 기업내부에서 직접 수행하는 것보다 적은 비용으로 제공 받을 수 있는 것을 말한다. 마지막으로 기술적 이익은 빠르게 변화하고 있는 웹에 대한 최신기술을 외부업체를 통하여 받아들임으로써 기술적 진부화의 위험에 대한 회피능력을 말한다. 한편 웹 사이트의 품질성과는 기업이 웹 사이트를 통하여 얻을 수 있는 비즈니스 효과를 말하며, 기업이미지 개선, 판매량 증가, 마케팅 능력 향상, 고객서비스 증대, 내부커뮤니케이션 향상, 업무효율성의 증대(Masotto 1995)의 다섯 가지 측면의 효과로 측정한다.

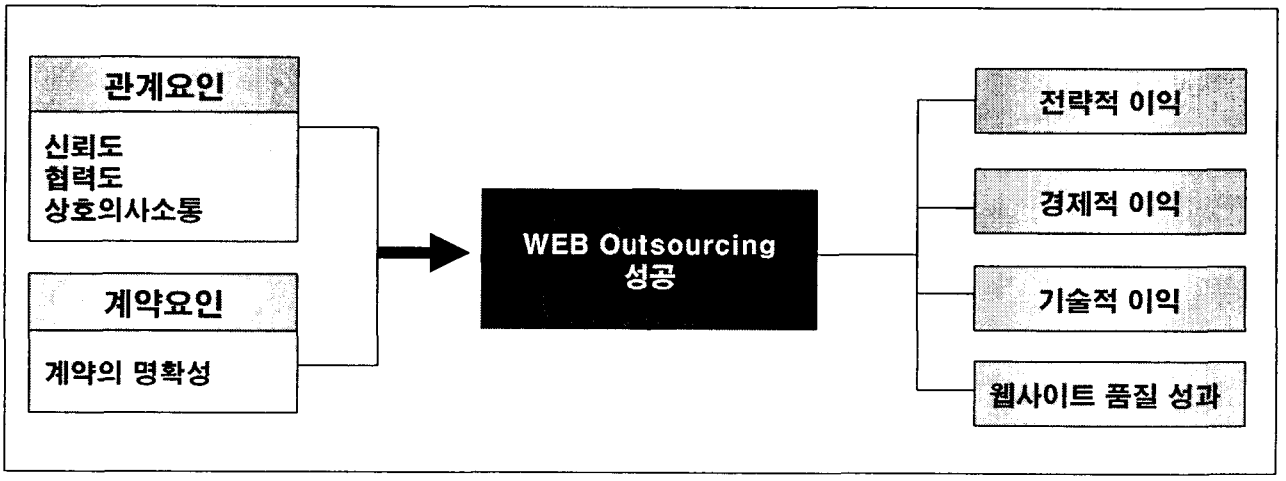
본 연구에서 설정된 독립변수는 관계요인과 계약요인으로 관계요인은 기업과 외부위탁자가 서로의 목표를 공유하고 성취하기 위하여 맺어진 조직간의 상호관계라 할 수 있다. Mohr & Spekman (1994)은 파트너쉽을 민주적인 의사결정의 개념과 이론에 일치된 장기위임(long-term commitment), 상호간 협력(mutual cooperation), 위험과 이익의 공유를 반영하는 작업관계라 하였고, Fitwgerald & Willcocks(1994)는 사업상 파트너쉽이란 위험과 보상 그리고 상호간의 성공을 위한 인센티브를 공유하는 것이며 때로는 경영상의 결정도 함께 하는 것이라고 하였다. 계약요인은 기업이 자사의 요구사항을 명확히 알고 전문화된 요구사항에 대하여 명시하고 문제해결을 위한 대응책을 상세히 규정함으로써 아웃소싱의 성공에 영향을 미치는 요인이다. 본 연구에서는 선행연구를 기반으로 관계요인의 속성으로 신뢰도, 협력도, 상호의사소통의 세 가지를 계약요인의 속성으로는 계약의 명확화를 파악하였다.

3.2 연구가설 설정

3.2.1. 관계요인

Pruitt (1981)는 기업이 맺은 계약이 신뢰할 만 하고 상호 수행하기로 한 의무를 충실히 이행할 것이라는 믿음을 신뢰도라 하였다. 신뢰도가 높을 수록 기업은 상대기업이 가지고 있는 문제점을 함께 해결하고자 도움을 제공한다(Angle and Perry, 1981 : Cheon, and Teng, 1996). Zand(1972)에 따르면, 신뢰도의 결여는 정보공유와 기업간 상호작용을 막고, 문제해결을 위한 상호간 협력을 줄인다.

협력도(cooperation)는 상호간의 이익을 위해서 상호 의존적인 행동을 보이는 것을 말한다. Anderson & Narus (1990)는 협력도를 측정하기 위해 위탁사가 요구하는 것들에 대해 외주업체가 적극적으로 도움을 제공하는가와 반대로 외주업체가 요구하는 사항을 위탁사가 적극적으로 도움을 제공하는가를 수치로 계산하여 두 수치를 합산해 협력도를 측정하였다. 즉, 협력도를 상호간의 요구사항에 대해 적극적으로 도움을 제공하는 것으로 본 것이다. 결국, 협력도는 두 기업간의 신뢰도를 바탕으로 한 협동된 행동으로서 단일 기업 혼자만의 노력으로 얻을 수 있는 이익보다 더 큰 이익을 얻을 수 있는 공동의 노력에 집중할 수 있게 한다. (Anderson and Narus, 1990: Mohr & Spekman.



<그림 3-1> 연구모델

1994)

의사소통(Communications)은 상호교환 되어지는 정보의 이용을 의미하는 것으로 유효한 비즈니스 관계를 이루기 위한 주된 요소라 할 수 있다. (Mohr & Spekman. 1994)

Mohr & Spekman (1994)은 의사소통의 행동을 3가지 형태로 분류하여 설명하였는데 첫 번째는 의사소통의 품질로 적시에, 정확하고, 적절한 정보제공을, 두 번째는 정보공유로서 두 파트너간 적절하고 잦은 정보의 교환과 상대기업에 대한 지식을 의미하며, 세 번째 형태는 참여로서 의사결정이나 목표 설정시 외주업체와 의사소통의 품질수준이 높고, 파트너간 정보공유가 잦을수록, 그리고 계획 및 목표 설정시 참여가 높을수록 더 높은 아웃소싱의 성공을 이룰 수 있게 된다고 하였다.

이러한 관계요인의 세가지 세부 속성인 신뢰도, 협력도, 상호의사소통의 아웃소싱과의 상관관계를 살펴 볼 때 다음의 가설을 도출할 수 있다.

가설 1. 관계요인은 웹 아웃소싱 성공에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-1. 관계요인은 전략적, 경제적, 기술적 이익에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-2. 관계요인은 웹 품질 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2. 계약요인

기업들은 벤더와의 문제를 해결하기 위한 대응책으로서 그들의 계약을 더욱 엄격하게 정의하거나 상세히 규정함으로써 계약조건의 명확도를 높이려고 한다. 아웃소싱 전문가들은 명확한 계약조건을 제안하면서 최소한 상세한 서비스 수준에 대한 협약, 위약금 조항, 미래의 환경변화에 대비한 특별한 조정사항, 조기해약 규정 등의 요소를 분명히 할 것을 지적한다. (Fitzgerald and Willcocks, 1994). 계약상의 명확성 정도가 치밀한 경우는 요구되는 서비스 수준의 모든 측면과 예외사항에 대한 처리 규정 등과 같은 기타 요소들에 대해서도 상당히 자세하게 명기해 둔다. 하지만 그렇지 못할 경우엔, 단지 기본적인 서비스 요구사항의 윤곽만 잡고서 환경변화 시 일어날 수 있는 계약상의 다른 요소들에 대한 것을 누락한다. 따라서 명확한 계약조건의 서술은 벤더와의 문제 발생시 해결을 위한 대응책이 되며, 상대적으로 정확하고 용이한

<표 3-1> 변수의 조작적정의

변수		조작적 정의	관련연구
관계요인	신뢰성	- 계약사항 내용의 충실한 이행 노력 - 상대기업의 문제점 해결에 관한 도움제공	Grover et al(1996) Chung(1996)
	협력도	- 상호간 동반자적 의식 함유 - 상호간 요구사항에 대해 이해도 높음	Grover et al(1996) Henderson(1990)
	상호의사소통	- 상호 정보 교환의 원활정도 - 계획 및 목표 설정의 참여도 - 적시 의사소통여부	Mohr & Nevin(1990) Mohr & Spekman(1994)
계약요인	계약의 명확성	- 전문화된 요구의 기재 - 정확한 서비스 수준의 기재 - 계약서 상에 성과 수준의 기재 - 비용과 추가비용에 대한 정확한 기재 - 계약서 상에 명시된 성과를 수행하지 못하였을 경우에 대한 위약조항 명시	Lacity et. al (1998)
아웃소싱의 인지된 이익	전략적이익	- 웹 기술 요원의 전문성 향상 - 핵심 사업 중심의 경영	Grover et al(1996) Grover et al(1993)
	경제적이익	- 웹 구축 비용 감소 (자사제작비교) - 웹 사이트 개발 전반에 걸친 위험의 감소	
	기술적이익	- 최신 웹 기술의 용이한 획득 - 웹 전문가의 용이한 활용 - 웹 기술 능력의 향상	
웹사이트의 성공적인 구축을 통한 기업의 이익		- 웹 사이트를 통한 기업의 이미지 개선 및 인지도 상승 - 웹 사이트를 통한 기업의 제품 판매량 증가 - 웹 사이트를 통한 기업의 마케팅 능력 향상 - 웹 사이트를 통한 기업의 고객 서비스 증대 - 웹 사이트를 통한 기업의 내부 커뮤니케이션 향상 - 웹 사이트를 통한 기업의 업무 효율성 증대	Masotto(1995)

계약 가격의 책정을 의미하게 된다. 물론 계약조건이 명확하지 않을 경우, 기업들은 벤더들로부터 계약상 충분하게 상술되어 있지 않은 것에 대해 초과액을 청구 받을 수 있는 등의 불필요한 위험에 노출될 수 있다. (Fitzgerald and Willcocks, 1994) 이러한 논리는 다음의 가설을 도출한다.

가설 2. 계약요인은 웹 아웃소싱 성공에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-1. 계약요인은 전략적, 경제적, 기술적 이익에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-2. 계약요인은 웹 품질 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 표본선정 및 변수 조작화

본 연구에서는 위탁사와 외주업체와의 관계요인과 계약요인이 웹 아웃소싱의 성공에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 표본 집단을 '웹사이트 구축 및 운영' 에 대한 아웃소싱을 시행한적이 있거나 시행하고 있는 국내 기업들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문 회수율을 높이기 위하여 인터넷 상에서 직접 설문을 작성할 수 있도록 웹 설문지를 제작 하였으며, 전화 및 e-mail을 통해 사전연락을 취하였다. 설문작성 대상자는 '웹 사이트 구축 및 운영'에 대한 외주 담당자로 대부분 기업의 홍보팀이나 인터넷팀에 근무하는 웹 사이트 외주 담당자를 대상으로 실시하였다.

본 연구에서 사용되어진 변수는 크게 세 부분으로 나누어지는데 이는 설문 대상 기업과 설문 작성자의 일반적인 내용을 알기 위한 일반항목과 아웃소싱 관계요인과 계약요인을 다루는 부분, 그리고 아웃소싱 성공을 측정하는 부분으로 나눌 수 있다. 독립변수와 종속변수를 측정하기 위해 만들어진 항목들은 모두 5점 척도(5 point Likert - scale)를 사용하였다.

4. 자료의 분석 및 결과

4.1 자료의 수집 및 표본의 특성

본 연구를 위하여 배포한 설문은 총 250부로 이중 52부가 회수되어 21%의 회수율을 보였다. 이중 문항에 대한 답변이 누락 또는 불성실한 답변을 한 2부는 제외하였다. 따라서 회수된 52부의 설문지중 50부를 본 연구의 분석을 위해 사용하였다.

본 설문조사에서 응답기업의 특성과 응답자의 특성을 파악하기 위해 기업의 일반적인 사항과 응답자의 일반적 사항을 설문지에 포함 시켰다. 일반적 사항의 조사항목은 ①업종 ②응답자의 직급 두 가지의 사항을 조사하였으며, 이러한 표본의 특성을 분석하기 위하여 빈도 분석을 실시 하였다.

다음 <표 4-1>은 응답자의 업체 구분 및 직급을 보여주는 것으로 응답 기관은 SI/SM업체가 14건(28%)으로 가장 많은 비율을 차지하는 것으로 나타났으며, 금융/보험업이 10건(20%), 통신서비스업이 8건 (16%) 전기/전자업이 7건 (14%)정부기관이 6건 (12%), 제조/물류업이 3건(6%), 공공기관이 2건(12%)으로 나타났다.

직급은 대체로 대리/과장급(26건, 52%)이 많은 것으로 나타났으며, 사원급이 40% (20건), 차장/부장급이 8% (4건) 으로 나타났다. 이는 국내 인터넷 관련 업무의 특성상 사원 및 대리급이 실질적인 업무수행을 하는일이 많기 때문으로 해석된다.

<표 4-1> 응답기관 및 응답자 직급구분

		직급			Total
		사원급	대리/과장급	차장/부장급	
정부기관	빈도	1	4	1	6
	비율(%)	2.0%	8.0%	2.0%	12.0%
공공기관	빈도		2		2
	비율(%)		4.0%		4.0%
SI/SM업체	빈도	4	10		14
	비율(%)	8.0%	20.0%		28.0%
금융/보험	빈도	6	3	1	10
	비율(%)	12.0%	6.0%	2.0%	20.0%
제조/물류	빈도	1	1	1	3
	비율(%)	2.0%	2.0%	2.0%	6.0%
전기/전자	빈도	4	2	1	7
	비율(%)	8.0%	4.0%	2.0%	14.0%
통신서비스	빈도	4	4		8
	비율(%)	8.0%	8.0%		16.0%
Total	빈도	20	26	4	50
	비율(%)	40.0%	52.0%	8.0%	100.0%

4.2 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 측정도구에 대한 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 측정도구 별로 내적일치성을 평가하는 Cronbach's α 값을 계산하여 측정도구의 신뢰성을 평가하였다. 다음 <표 4-2>는 신뢰성 검증결과를 보여주는 것으로 Cronbach's α값이 사회과학연구에서 제시하는 기준값인 0.6을 훨씬 넘어

내적 일관성이 있음을 보여주었다. 따라서 본 연구에서 사용한 측정도구는 신뢰도를 갖추었다고 판단할 수 있다.

<표 4-2> 변수의 신뢰도 계수

변수	Cronbach's Alpha	문항수
웹 아웃소싱 관계요인	.8482	8
웹 아웃소싱 계약요인	.8695	9
웹 아웃소싱 성과요인	.9160	13

본 연구에서는 측정변수들에 대한 타당성 검증을 위해 관측된 요인의 선형결합인 주성분 분석과 함께 변수가 상호독립적임을 입증하기 위해 직교회전(orthogonal rotation)방식의 하나인 베리맥스(varimax)방식을 이용하여, 개별요인의 상대적 중요도를 나타내는 아이겐값(eigenvalue)이 1.0을 초과하는 요인만 추출되도록 요인분석을 수행하였다. 다음 <표 4-3>은 요인분석결과를 보여주는 것으로 요인분석 수행의 적절성을 나타내는 KMO값이 0.5보다 크며, 도출된 요인의 Cronbach's α값도 신뢰도의 판단기준인 0.6 이상인 것으로 나타나 요인분석결과는 신뢰성이 있다고 판단하였다. 이상의 요인분석결과, 웹 아웃소싱에 있어서의 관계요인은

<표 4-3> 요인분석결과

요인명	세부변수	요인적재량	Cronbach's α	KMO값
의사소통 및 정보교환	공동참여	.887	.7860	.795
	의사소통	.791		
	요구협력	.633		
	정보교환	.607		
신뢰 및 협력도	고객위주	.875	.8040	
	계약이행	.804		
	지속관계	.656		
	문제해결	.618		
구축 및 운영요구	운영	.847	.8803	.791
	관리	.845		
	디자인	.813		
	기술	.784		
	성과수준	.645		
기타계약사항	비용	.783	.7589	
	위약조항	.764		
	하자보수	.678		
	구축팀	.641		
웹 품질성과	서비스	.880	.9075	.870
	내부	.836		
	마케팅	.823		
	효율성	.737		
	이미지	.724		
	최신기술	.636		
	외부활용	.571		
아웃소싱 성과	핵심중심	.783	.8422	
	운영향상	.771		
	기술향상	.716		
	판매량	.637		
	위험감소	.620		
	비용감소	.603		

<표 4-4> 요인별 상관관계 분석결과

		관계요인		계약요인		Web 아웃소싱성과	
		신뢰 및 협력도	의사소통 및 정보교환	구축 및 운영요구	기타계약사항	웹품질 성과	아웃소싱 성과
신뢰 및 협력도	상관계수	1					
	유의수준	.					
	N	50					
의사소통 및 정보교환	상관계수	.566(**)	1				
	유의수준	.000	.				
	N	50	50				
구축 및 운영요구	상관계수	.337(*)	.407(**)	1			
	유의수준	.017	.003	.			
	N	50	50	50			
기타계약사항	상관계수	.310(*)	.168	.545(**)	1		
	유의수준	.029	.244	.000	.		
	N	50	50	50	50		
웹품질성과	상관계수	.528(**)	.627(**)	.307(*)	.402(**)	1	
	유의수준	.000	.000	.030	.004	.	
	N	50	50	50	50	50	
아웃소싱 성과	상관계수	.591(**)	.613(**)	.587(**)	.399(**)	.644(**)	1
	유의수준	.000	.000	.000	.004	.000	.
	N	50	50	50	50	50	50

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

의사소통 및 정보교환, 신뢰도 및 협력도로 나누어 졌으며, 웹 아웃소싱 계약요인은 구축 및 운영요구와 기타계약사항으로, 웹 아웃소싱 성과요인은 웹 품질성과와 아웃소싱성과로 구분되는 것으로 나타났다.

<표 4-4>는 도출된 웹 아웃소싱 성공요인과 웹 아웃소싱 성과 간의 잠정적 관계를 파악하기 위해 요인별 상관관계를 분석한 결과이다. 분석결과 관계요인과 계약요인간에 정(+)의 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 종속변수인 웹품질 성과와 아웃소싱 성과에 대해서도 관계요인과 계약요인은 정(+)의 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

4.3 웹 아웃소싱 성과 영향요인

본 연구에서는 웹 아웃소싱 성과에 영향을 미치는 핵심 성공요인을 도출하기 위해 다중회귀분석을 수행하였다. 상관분석결과 독립변수간 상관관계가 존재하는 것으로 나타나, 먼저 다중공선성이 존재하는 지에 대해 파악하였다. 분석결과 대체로 다중공선성과 잔차는 독립적인 것으로 나타나 성공요인을 도출하기 위해 수행된 다중회귀분석의 결과는 의미를 가진다고 할 수 있다.

4.3.1 웹 품질성과 영향요인

다음 <표 4-5>은 단계적 선택법을 활용하여 웹 품질성과에 영향을 미치는 요인에 관해 분석한 결과를 보여주는 것으로 의사소통 및 정보교환과 기타계약 사항요인이 웹 품질성과에 영향을 미치는 핵심요인인 것으로 나타났다.

<표 4-5> 웹 품질성과 영향요인에 관한 다중회귀분석결과(Stepwise방식)

Model		t	유의수준	다중공선허용치	분산팽창계수	R^2 (Adj R^2)
1	(Constant)	3.173	.003			.393 (.381)
	의사소통및 정보교환	5.577	.000	1.000	1.000	
2	(Constant)	.926	.359			.484 (.462)
	의사소통및 정보교환	5.415	.000	.972	1.029	
	기타 계약사항	2.868	.006	.972	1.029	

4.3.2 아웃소싱 성과 영향요인

아웃소싱 성과 영향요인은 정보기술 아웃소싱을 통해 도출되는 아웃소싱 성과를 의미하는 것으로 Grover et al(1996)이 제시한 전략적 이익, 경제적 이익, 기술적 이익으로 구분되며, 요인분석결과 아웃소싱 성과는 단일요인으로 도출되었다. 본 연구에서는 아웃소싱 성과요인에 유의한 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 수행하였다. 다음 <표 4-6>는 아웃소싱 성과에 영향을 미치는 핵심 영향요인을 판단하기 위해 다중회귀분석의 변수선택 방법을 단계적 선택(stepwise)으로 설정한 후 분석을 수행한 결과를 보여주는 것으로, 아웃소싱 성과에 영향을 미치는 핵심 요인은 의사소통 및 정보교환과 신뢰 및 협력도, 그리고 구축 및 운영 요구인 것으로 나타났다.

<표 4-6> 아웃소싱 성과에의 영향요인에 관한 다중회귀분석 결과(Stepwise방식)

Model		t	유의수준	다중공선허용치	분산팽창계수	R^2 (Adj R^2)
1	(Constant)	3.197	.002			.375 (.362)
	의사소통 및 정보교환	5.371	.000	1.000	1.000	
2	(Constant)	1.633	.109			.512 (.491)
	의사소통 및 정보교환	4.014	.000	.834	1.199	
	구축 및 운영요구	3.623	.001	.834	1.199	
3	(Constant)	.662	.511			.572 (.544)
	의사소통 및 정보교환	2.405	.020	.627	1.596	
	구축 및 운영요구	3.431	.001	.817	1.223	
	신뢰 및 협력도	2.551	.014	.666	1.502	

이상의 결과를 통하여 설정된 가설의 검증 결과를 종합적으로 제시하면 다음 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 가설 검증 결과 종합

연구 가설		검증결과
가설 1.	관계요인은 웹아웃소싱 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 1-1.	관계요인은 전략적, 경제적, 기술적 이익에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2.	관계요인은 웹 품질 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2.	계약요인은 웹아웃소싱 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2-1.	계약요인은 전략적, 경제적, 기술적 이익에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2-2.	계약요인은 웹 품질 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택

5. 결론 및 향후 연구과제

본 연구는 인터넷을 기반으로 하는 비즈니스의 출현에 있어, 그 중요성이 강조되고 있는 웹 기반 정보시스템 및 웹 사이트 구축에 관련된 아웃소싱에 있어서 성공에 영향을 미치는 요인을 도출하고자 수행되었다. 연구결과, 기존 정보기술 아웃소싱 성과 영향요인의 경우 웹 사이트 구축 아웃소싱에서도 성공요인인 것으로 나타났고, 웹 사이트 구축의 특성이라고 할 수 있는 웹 구축성과에는 의사결정 및 계약요인이 주요 성공요인으로 나타났다.

본 연구는 인터넷 특성을 고려한 웹 아웃소싱 관련 연구가 미비한 상황에서 웹 아웃소싱의 성공요인을 도출하였다는데 의의를 가질 수 있으며, 향후 웹 정보시스템의 아웃소싱 등으로 영역을 확장하여 연구를 수행할 수 있는 선행연구로 활용될 수 있을 것이다. 그러나, 자료의 개수가 작다는 것과 설문의 응답업체가 몇몇 기업군으로 편향되어 있어, 이를 일반화시키기에는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 이를 보완하여 연구를 수행하여야 할 것으로 판단된다.

[참고문헌]

[1] 김영걸, 이재남, "SI 업체를 가진 그룹내 계열사들의 정보시스템 외주 위탁 전략에 관한 연구", 경영학연구, 제25권, 제2호, 1996.6, pp97-136

[2] Anderson, J.C., & J.A., Narus, "A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships", Journal of Marketing, 1990 pp.42-58

[3] Angle, H., & J., Perry, "An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness", Administrative Science Quarterly, March, 1981 pp.1-14

[4] Bloch, M., Pigneur Y. & A., Segev, "On the Road of Electronic Commerce - a Business Value Framework, Gaining Competitve Advantage and Some Research Issues", 1996 (http://hwb.baylor.edu/ramsower/ais.ac.96/papers/business.htm)

[5] Cappel, J. J., & M. A., Myerscough, "World Wide Web Uses for Electronic Commerce : Toward a Classification Scheme", 1996 (http://hwb.baylor.edu/ramsower/ais.ac.96/papers/aisorr3.htm)

[6] Fitzgerald. G., & L., willcocks, "Contracts and Partnerships in the Outsourcing of IT", proceedings of the 15th International Conference on Information Systems, Vancouver, British Columbia, December, 1994, pp.91-98

[7] Grover V., Cheon. M J., & J. T. C., Teng, " The Effect of Service Quality and Partnership on the outsourcing of Information Systems Functions", Journal of Management Information Systems, Vol, 12, No. 4, Spring, 1996, pp89-116

[8] Grover V., & J. T. C., Teng, " The Decision to Outsorcing Information Systems Functions", Journal of Systems Management, Vol.44, No.11, 1993. pp34-38

[9] Hnderson, J. C, "Plugging into Strategic Partnerships : The Critical IS Connection", sloan Management Review, Vol.27, No.3, 1990, pp 7-18

[10] Lacity, M. C., & L. P., Willcocks, "An Empirical Investigation of Information Technology Sourcing Practices : Lessons form Experience", M I S Quarterly, Vol.22, No.2, June, 1998, pp.363-408

[11] Lee, J. N., and Y. G., Kim, "Information Systems Outsourcing Strategy for Affiliated firms of the Korean Conglomerate Groups," Journal of Strategic Information Systems, Vol. 6. No.3, 1997. pp.203-229

[12] Loh L., & N., Venkatraman, "Determinants of Information Technology Outsourcing : A Cross-Sectional Analysis", Journal of Management Information Systems, Vol.9, No.1, Summer 1992, pp.7-24

[13] Masotto, T., "Understanding the Effectiveness your WWW site: Measurement methods and Technology", 1995 (http://www.commerce.net/information/reference/web.effect.html)

[14] McFarlan, F. W., & R. L., Nolan, "How to manage an IT outsourcing alliance", Sloan management Review, Winter, 1995, pp.9-23

[15] Mohr, J. & R., Spekman, "Characteristics of partnership Success : Partnership attributes, communication, behavior, and conflict resolution techniques"", Strategic Management Journal, Vol.15, No.2, 1994, pp.135-153

[16] Pruitt, D. G, *Negotiation Behavior*, Academic Press, New York, 1981

[17] Zand, D, "Trust and managerial problem solving", Administrative Science Quarterly, 1972