

GSS의 수용 요인과 GSS의 사용이 개인의 성과에 미치는 영향에 관한 연구

강소라*, 양희동**, 박현여***

*호서대학교, 디지털비즈니스 학부, **이화여자대학교, 경영대학, ***신한은행, IT본부

The Influence of Acceptance Factors and Usage of GSS on Organizational Member's Performance

Sora Kang, Hee-Dong Yang, Hyun Yoe Park

Hoseo Univerisity, Ewha Womans University, Shinhan Bank

Email: sorak@office.hoseo.ac.kr, hdyang@ewha.ac.kr, neobooba@naver.com

요약

본 연구에서는 조직 구성원의 협업을 위하여 도입되는 그룹지원시스템(group support system; GSS)를 대상으로 GSS의 사용에 미치는 영향과 GSS의 사용으로 인한 개인의 성과의 관계에 대한 연구를 실시하였다. 본 연구를 위해 개인의 기술수용 요인에 대한 연구에서 보편적으로 널리 사용되어 온 기술수용모델(technology acceptance model; TAM)과 사용자의 과업과의 연관성을 고려한 과업기술적합(task-technology fit; TTF) 개념, 그리고 적응구조화이론(adaptive structuration theory; AST)을 통합하여 그룹 구성원들이 GSS의 도입의도에 맞게 사용하는 것이 개인과 조직의 성과를 향상시키는지 검증하였다. 연구결과, 높은 TTF는 사용자들이 GSS에 대하여 지각하는 유용성과 용이성에 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 또한, TTF가 사용자들의 적절한 사용을 이끌고 있음을 검증하여 TTF 중심의 연구와 AST의 적절한 사용(faithfulness on appropriation; FOA)을 중심으로 하는 두 연구에 대한 통합 모델을 제시하였다.

1. 서론

최근의 정보기술은 컴퓨터와 통신기술의 급속한 발전으로 과거 상상하지 못했던 다양한 기능과 요구사항을 충족 시켜주고 있다. 이제 퍼스널 컴퓨터는 기업의 사용자들에게 주어지는 일종의 개인화 된 작업환경이 되었고, 특히 네트워크의 발달

은 기업내의 수백, 수천 대에 이르는 컴퓨터 사용자들을 LAN 혹은 WAN 환경에서 하나로 묶어주며 네트워크를 통한 공동 작업 및 의사소통을 가능하게 하고 있다. 이는 정보기술의 발전이 단순히 개인의 수작업을 자동화 하는 데에 그치지 않고 조직의 구성원들을 하나로 연결하며

공동과제를 수행하는 기업의 활동을 지원하고 있음을 의미하고 있다.

이미 과거의 많은 연구들이 정보기술이 조직의 업무 및 프로세스의 효율성과 효과성을 증대시키고, 경영의사결정 지원 및 활용, 생산성 향상 등을 도모 할 뿐만 아니라 조직의 경쟁우위를 달성하는 전략적 도구로 인식되고 있음을 밝혔다(Kettinger et al., 1994; King & Sabherwal, 1992; Tavaklian, 1989). 이에 1990년대 이후 많은 기업에서 전략적으로 정보기술에 대한 투자를 늘려왔으며, 그 중, GSS, 프로세스 관리시스템, 지식관리시스템 등과 같이 조직원들간의 협업 및 생산성 향상을 위한 시스템을 앞다투어 도입하고 있다.

조직원들의 공동작업을 위한 시스템 중 대표적인 것이 GSS이다. GSS는 “그룹회의와 문제를 지원하는 커뮤니케이션, 컴퓨터, 의사결정기술을 종합화한 것”으로 정의할 수 있으며(DeSanctis & Gallupe, 1987) 혹은 “그룹의 의사결정과 협의, 커뮤니케이션을 가능하게 하거나 그에 초점을 두어 설계된 소프트웨어, 기술, 기법들의 집합”으로 정의되기도 한다(Nunamaker, 1997).

그런데 조직에 도입된 이러한 정보기술은 조직의 도입 목적에 부합하도록 조직 구성원들이 활용할 때에 그 가치가 실현될 수 있다(Agarwal & Karahanna, 2000; Davis & Venkatesh, 1996; Legris et al., 2003; Venkatesh, 1999). 실제로 다양한 조직에 도입된 정보기술이 조직 구성원들에 의해 충분히 활용되지 못하는 현상이 발생하고 있는데(Venkatesh & Davis, 2000), 이는 정보기술 도입에 대한 투자효과를 불확실하게 만들어 경영자들이

정보시스템을 블랙박스라고 단정짓게 하는 요인이 될 수 있다. 따라서 정보기술 성장과 더불어 정보기술의 수용과 사용을 결정하는 요인에 관한 연구가 활발히 진행되었고, 이러한 연구를 바탕으로 정보기술 사용과 이에 따른 개인의 성과에 관한 연구가 계속 진행되고 있다.

1980년대 후반부터 진행되어온 정보기술의 수용에 관한 연구 중 Davis (1989)에 의하여 제안된 TAM이라는 연구모형은 많은 연구자들에 의하여 계속적으로 검증, 확장되어 왔고 이론과 실증을 통하여 지지되고 있다. TAM이론에 의하면 지각된 유용성과 용이성이라는 두 신념이 사용자의 정보기술 태도 및 의도에 영향을 미치고 이것이 정보기술 사용으로 이끌게 된다는 것이다.

하지만, TAM에서는 개인이 정보기술을 수용하는데 고려하는 기술적 요인들에 대해서만 다루고 있으며, 연구 대상이 되는 정보기술들도 개인이 자의적으로 사용하는 기술(스프레드시트, 워드프로세스 등)을 중심으로 검증되어 왔다. 최근 웹사이트, 전자우편 등에 대한 TAM의 적용이 있었지만, 조직에 도입된 그룹웨어, 인트라넷 등의 정보시스템 수용에 관한 연구는 많지 않다. 위에서 언급하였듯, 기업에 도입되는 정보기술은 조직차원으로 도입되어 조직원들의 협업을 위한 도구로 이용되고 있으므로, TAM에서 언급하는 정보기술의 기술적 요인 외에 사용자의 과업과의 연관성 및 정보 시스템의 사용에 따른 성과도 고려해야 한다.

과업과 정보기술이 적합한 관계를 이루면 높은 성과를 가져올 것이라고 예상할 수 있다. 과업과 정보기술의 적합성은 Goodhue

& Thompson(1995)에 의하여 언급 되었으며, 개인의 과업 수행에 필요한 정보를 정보시스템이 얼마나 잘 지원해 주는가의 여부를 말한다. Goodhue(1995)는 과업과 정보기술의 적합도가 높을수록, 즉 정보기술이 과업을 수행하는데 충분한 지원을 할 때에 사용자 만족도가 높아지고 그에 따라서 성과가 좋아지므로 TTF의 개념을 정보시스템 평가 척도로 사용할 수 있다고 하였다.

Poole & DeSanctis(1989, 1990)에 의해 개발된 적응구조화이론(AST)은 TTF와는 다른 관점에서 그룹 구성원들이 컴퓨터화된 GSS에 적응하는 과정을 설명하고 있다. AST는 구조화(structuration)와 적절한 사용(appropriation)을 주요 개념으로 하여 그룹 구성원과 시스템의 상호 영향을 조사하였다. 구조화란 “그룹구성원들의 규칙과 자원의 사용을 통하여 시스템이 생산되고 재생산되는 과정”(Poole & DeSanctis, 1989)으로, 시스템에 대한 사용자들의 적극적인 사용을 시작하게 한다. 또한, 이 이론에서는 문제의 해결에 있어 도구나 기술을 어떻게 적절히 사용하였느냐에 따라 그룹의 성과가 결정된다고 한다. 즉, 그룹구성원과 시스템 간의 상호작용에 의한 재생산에 의하여 시스템은 계속 발전하고 사용자들은 설계자의 의도대로 충실히 사용(FOA)할 때에 시스템의 사용을 통한 성과가 나타난다는 것으로 과업기술 적합과는 또 다른 관점으로 정보시스템 성과를 예측하고 있다.

TTF는 TAM이 과업에 대하여 고려하지 않았다는 취약점을 개선할 수 있는 새로운 모형을 제공하고 있기는 하지만, 지금까지 TTF에 대한 연구는 과업을 수행하기 위한

단편적 기술(전자메일, 워드프로세스 등)을 대상으로 연구되어 왔으며, 조직에 도입되어 전사적으로 사용되는 정보시스템의 기술 수용에 관한 연구는 미비한 상태이다. 또한, 이 이론은 정보시스템이 지속적으로 생명력을 갖게 하는 요인에 대해서는 중요하게 고려하지 않고 있다. 반면, AST는 정보시스템과 사용자간의 상호작용에 의한 재구성 및 사용자의 적절한 사용을 통하여 개인과 조직의 성과를 향상시킨다고 주장하고 있지만, 과업에 적합한 기술의 도입과의 관계를 고려하지 않고 있다. 따라서 AST의 적절한 사용(FOA) 역시 과업기술의 적합도와 함께 고려되어야 한다.

따라서 본 연구에서는 TAM, TTF, 그리고 AST를 이용하여 GSS 사용과 성과에 대한 통합모형을 제시하고자 한다.

2. 이론 및 가설 설정

GSS의 사용과 성과에 관하여 개인적 차원의 TAM에 TTF를 통합하였으며, AST에서 간과하고 있는 과업기술적합을 고려한 통합모형을 제시한다.

본 연구에서는 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성 간의 관계를 GSS를 이용하는 환경에서 검증한다. Davis(1986,1989)에 의하여 제안된 TAM에 의하면, 사용하기 쉽다고 느낄수록 그 시스템이 더욱 유용하다고 생각하기 때문에 인지된 유용성은 인지된 용이성에 영향을 받는다. GSS에서도 역시 유용성과 용이성의 관계는 TAM의 연구에서 검증된 내용과 같이 GSS의 용이성이 GSS의 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다. 구성원들간의 협의 및 의사결정이 요구되는 GSS에서 편리한 사용이 가능하다면, 구성원들간의 의사소통

이 더욱 수월해 질 것이며, 따라서 구성원들은 GSS를 더욱 유용하다고 판단할 수 있기 때문이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: GSS에 대해 지각된 용이성은 GSS에 대한 지각된 유용성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

TAM에서 사용자의 태도에 영향을 미치는 요인중의 하나로 언급하는 것이 지각된 유용성이다. 사용자가 해당 정보기술이 유용하다고 생각할 때에 정보기술을 많이 사용하게 된다는 것으로, GSS 역시 사용이 유용하다고 느낄 때 사용자들은 GSS의 사용을 늘릴 것이라고 예측할 수 있다. 특히 정보공유를 절실히 필요로 하는 팀 구성원들간에 손쉽게 만나지 않고도 정보를 공유할 수 있도록 도와주고 협의과정을 거쳐 의사결정을 할 수 있게 해준다면 구성원들에게 GSS는 매우 유용하게 느껴질 것이며, 보다 적극적으로 사용하게 될 것이다. 이에 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설2: GSS에 대해 지각된 유용성은 GSS 사용에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

지각된 유용성과 함께 TAM에서 논의되는 변수는 지각된 용이성이다. 초기 TAM관련 연구에서 지각된 용이성과 사용도 간의 관계는 연구자와 연구대상에 따라 영향력의 유무에 대한 상반된 결론을 보였으며(Davis, 1993) 최근에는 지각된 용이성이 지각된 유용성을 거쳐 정보기술의 사용에 간접적으로 영향을 미친다는 결과가 보다 설득력을 얻고 있다(김병곤 등, 2003; Venkatesh & Davis, 2000). 그러나, 그룹 전체에 도입되어 조직원이 모두 사용하게

되는 GSS의 경우 사용의 유용성 외에도 사용이 용이함이 GSS의 사용에 영향을 주는 요인이 될 것이다. 왜냐하면, 조직 구성원간에 의사소통이 필요한데, 사용하기 어렵다면 정보공유나 협의에 어려움을 겪게 될 것이고, 그렇다면 적극적인 사용으로 이어지기 힘들기 때문이다. 따라서 다음의 가설을 제시한다.

가설3: GSS에 대해 지각된 용이성은 GSS 사용에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

TTF에 의하면 정보기술은 개인의 과업을 수행하기 위한 수단으로 간주되며, 과업기술적합도(TTF)란 개인의 과업을 수행할 때 필요한 기능을 정보기술이 얼마나 잘 지원해주는가의 여부로 정의된다(Goodhue & Thompson, 1995). TTF에 따르면, 정보기술이 과업의 수행을 지원하기에 충분하면 해당 정보기술에 대한 사용자의 평가를 긍정적으로 만들고 이는 사용자가 해당 정보기술이 유용하다고 지각하게 될 것이다. 또한, 과업과 기술간의 적합도가 높다면 사용자들은 과업의 수행을 위하여 기술에 대한 이해를 넓혀 갈 것이며, 곧 기술의 경험과 지식 축적으로 사용 기술이 편리하다고 느끼게 될 것이다. 즉, 높은 과업기술적합도는 사용자가 지각하는 사용의 용이성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

Dishaw & Strong(1999)는 3개의 조직에서 사용하는 IBM기반의 유지보수 지원 프로그램(Tool)의 사용자를 대상으로 TAM의 지각된 유용성과 지각된 용이성에 미치는 TTF의 영향을 연구하였으며, TTF와 지각된 용이성의 관계는 밝혔으나, TTF와 지각된 유용성과는 상관관계가 없다는 결과를

연었다. 즉 과업과 기술이 적합하고 사용자들이 기술의 사용이 쉽다고 생각하는 경우만이 TTF가 지각된 유용성에 영향을 미친다고 분석하였다. 하지만, 본 연구에서는 GSS를 대상으로 GSS의 정보 기술과 개인의 과업에 대한 적합도가 높으면 사용자는 GSS가 자신들의 과업을 수행하는데 유용하다고 인지할 것이라고 예상한다. 또한, 사용중인 GSS가 사용하기에 편리하다고 인지하게 될 것이다. 따라서 본 연구에서는 TAM에 TTF를 확장하여 과업기술적합이 지각된 유용성과 용이성에 영향을 미칠 것으로 기대하여 다음과 같은 가설을 세울 수 있다.

가설4: 개인의 과업과 GSS와의 적합도(TTF)는 GSS에 대해 지각된 유용성과 지각된 용이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4a: 개인의 과업과 GSS와의 적합도(TTF)는 GSS에 대해 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4b: 개인의 과업과 GSS와의 적합도(TTF)는 GSS에 대해 지각된 용이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

앞에서 정보기술이 과업의 수행을 지원하기에 충분하면 해당 정보기술에 대한 사용자의 평가를 긍정적으로 만들고 사용자는 그 정보기술을 이용하게 된다고 하였다. 또한, Goodhue & Thompson(1995)은 이용(utilization) 중심의 연구와 적합성(fit) 중심의 연구를 결합한 기술-성과 사슬 모형을 통하여 TTF와 기술의 사용의 관계를 증명하려 하였으나 상반된 결론으로 둘 사이의 명확한 관계를 규명하지 못하였다. 하지만, 기술이 사용자에게 유용

하다고 생각되고 사용자의 과업을 수행하는데 보다 더 큰 이득을 줄 수 있고 중요하다고 여겨진다면 일반적으로 그 기술을 사용하게 될 것이다. 따라서 본 연구에서는 개인의 과업과 GSS와의 적합도(TTF)가 있다면 GSS 사용에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 다음의 가설을 검증하고자 한다

가설5: 개인의 과업과 GSS와의 적합도(TTF)는 GSS 사용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

성과란 과업 혹은 과업 집합의 완성을 의미한다. Goodhue & Thompson(1995)를 비롯한 다수의 TTF 연구자들이 밝힌 바 있듯 과업에 적합한 정보기술의 이용 정도가 클수록 성과에 긍정적인 영향을 준다는 것을 검증하였다. 따라서 사용자가 유용하고 용이하다고 생각하여 사용하여 GSS의 사용을 늘리고, GSS가 과업에 필요한 기술을 충분히 지원하고 있다면 GSS 사용을 통한 개인의 성과가 높아진다고 할 수 있다.

가설6: GSS 사용은 개인의 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

GSS의 도입과 개인의 성과에 관한 또 다른 연구이론으로 소개된 AST에서는 정보시스템과 사용자간의 상호작용에 의한 재구성 및 사용자의 적절한 사용을 통하여 개인과 조직의 성과를 향상시킨다고 주장하고 있다. AST의 중요한 점은 사용자들이 설계자의 의도대로 충실히 사용(FOA) 할 때에 GSS의 사용을 통한 성과가 나타난다는 것이다. 여기서 GSS의 사용의 충실성과 TTF와의 관계를 생각해 볼 수 있다. AST는 그룹성과는 과업이나

기술의 사용을 통해 직접적으로 얻은 결과가 아니며 단지 도구나 기술을 그룹이 어떻게 적절히 사용하느냐에 따른다고 한다. 하지만, 사용자의 과업과 기술이 적합할 때에 도구나 기술을 사용자의 의도대로 사용하는 정도도 커질 것이다. 즉, 사용자가 GSS의 도입의도에 맞게 적절히 사용하기 위해서는 GSS가 GSS의 과업유형을 적절히 지원하는 것이 필요하다고 할 수 있다. 이에 다음 가설을 제시하였다.

가설7: 개인의 과업과 GSS와의 적합(TTF)는 GSS 사용의 충실성(FOA)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

AST의 가장 중요한 점은 그룹성과는 과업이나 기술의 사용을 통해 직접적으로 얻은 결과가 아니며 문제를 해결하는데 있어 도구나 기술을 그룹이 어떻게 적절히 사용하였느냐에 따라 나타난다는 것이다. 그룹 구성원이 도구나 기술을 적절히 사용한다는 것은 설계자의 의도대로 사용한다는 것으로 볼 수 있으며, 사용자의 의도대로 충실히 사용하였다면 개인의 성과에 긍정적 영향을 준다고 할 수 있다. 이 이론을 그대로 GSS로 적용하여 GSS의 사용의 충실성과 개인의 성과에 관하여 아래의 가설을 유도할 수 있다.

가설8: GSS 사용의 충실성(FOA)은 개인의 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법

3.1 변수의 측정

본 연구에서는 총 6개의 변수를 사용하고 있는데, 독립변수로는 정보기술 사용의 유용성, 사용의 용이성 및 TTF이며, 매개변수로는 정보기술의 사용도와 FOA,

종속변수로는 개인성과를 설정 하였다. 모든 변수에 대한 설문은 리커트 7점 척도를 사용하였으며, 본 연구에서 사용된 변수들의 조작적 정의는 다음과 같다.

유용성은 “주어진 시스템을 이용하면 조직적 맥락에서 작업의 효율성을 높일 수 있을 것이라고 믿는 정도(Dishaw & Strong, 1998)”로서, Davis(1993)의 항목(4개)을 사용하였다. 용이성은 “특별한 시스템을 사용함으로써 자신의 노력이 줄어들 것으로 믿는 정도(Davis, 1989)”로, 역시 Davis(1993)의 측정항목(4개)을 사용하였다. TTF는 “개인이 과업을 수행할 때 필요한 정보를 정보기술의 기능이 얼마나 잘 지원해 주는가의 여부(Goodhue & Thompson, 1995)”이며, Goodhue et al.(2000)가 사용한 10개 차원, 20 항목을 사용하였다. GSS 사용도는 “사용자가 그룹웨어 업무와 관련하여 실제로 사용하는 정도”로, Davis(1989)가 사용한 사용시간과 사용횟수 및 사용정도 등 3개 항목을 사용하였다. FOA는 “개발자와 사용자들 간의 사용 방식의 일치정도(Poole & DeSanctis, 1990)”이다. Chin et al(1997)에 의해 개발된 5문항을 사용하였다. 개인의 성과는 “시스템의 사용으로 인해 업무수행이 쉬워지고 업무량이 감소하거나 업무처리 능력이 향상되었다고 느끼는 정도”로서, Hiltz & Johnson (1990) 연구의 측정도구를 사용하여 개인의 성과를 측정하였다.

3.2 자료수집

본 연구에서는 GSS를 도입하여 사용하고 있는 기업을 대상으로 2005년 6월 2일부터 6월 27일까지 약 1달간 총 363부의 설문지를 배포하여 303부가 회수 되었으며

(83.5%의 회수율), 이를 분석에 사용하였다.

4. 연구결과

4.1 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구에서는 가설 검증에 앞서서 본 연구에서 사용되는 변수들간의 상관관계를 분석하였다. 분석 결과, 우선적으로 변수들간의 상관관계가 0.8 이상인 변수는 없는 것으로 보아 다중공선성의 우려는 없는 것으로 판단하였다. 본 연구의 측정도구에 대한 신뢰도 분석을 한 결과는 모든 변수의 신뢰도 계수(Cronbach's Alpha)가 0.6을 넘는 것으로 나타나 적절한 수준의 신뢰도를 갖는 것으로 판단하였다. 또한, 타당도 분석을 위해 본 연구에서는 0.4 이상의 요인적재량을 기준으로 요인분석에 포함되지 않는 인구통계학적 변수 6개를 제외한 39개 항목 즉, 6개 변수들에 대해 요인분석을 실시하였다. 요인분석 실시결과, 0.4이하의 요인적재량을 보이는 문항과 어느 요인에도 묶이지 않는 11개 문항을 제외시키고 28개 문항을 연구에 사용하였다. 특히 TTF는 총 20문항 중 11개 문항이 제외되고 나머지 9개 문항이 묶이는 것으로 나타났다.

4.2 모형검증

4.2.1 모형과 데이터 적합도 분석

본 연구의 가설을 검증하기 위해 구성개념들 간의 영향관계를 동시에 고려하여 검증하는 구조방정식모형을 이용하였다. <표 1>은 연구 모형의 적합도를 제시하고 있다. 전반적으로 모형의 적합도 지수가 모두 바람직한 수준을 충족시키므로 본 연구모형은 적합한 것으로 판단된다.

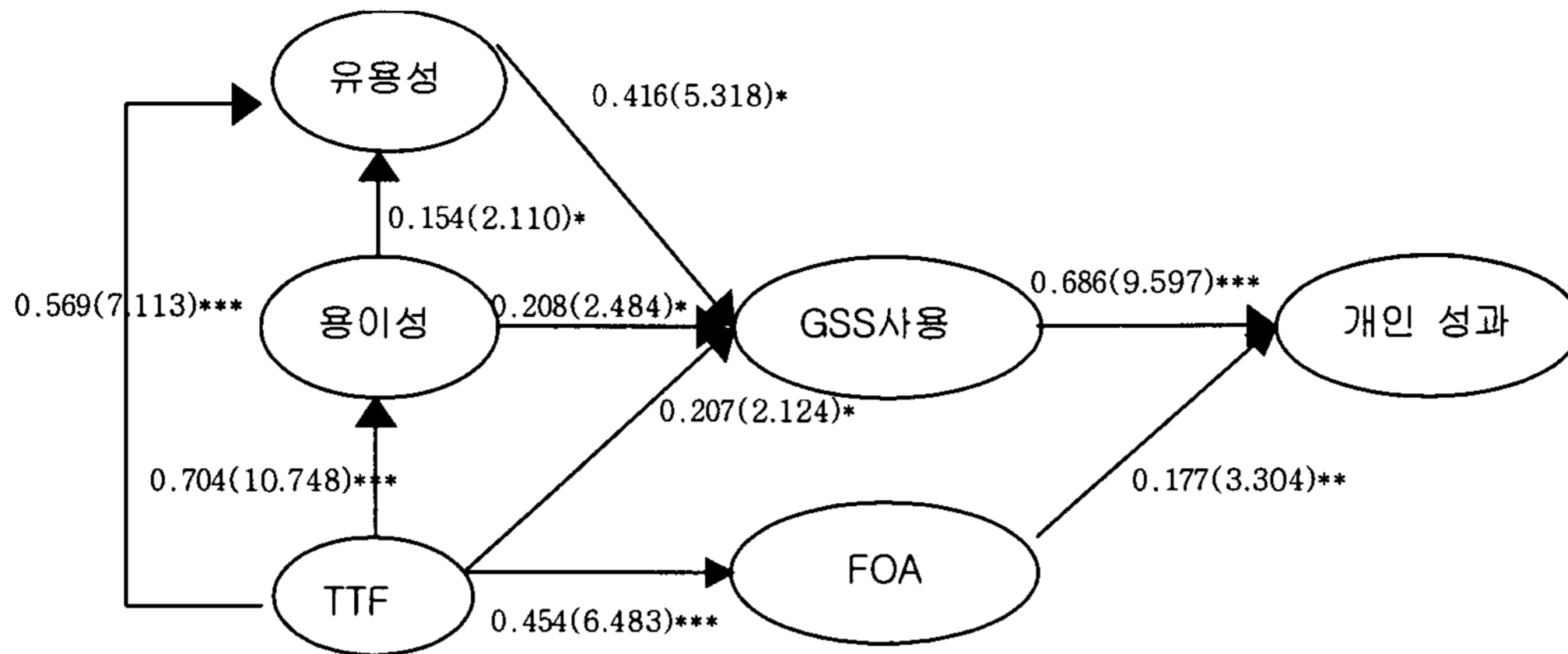
<표 1> 연구모형의 적합도 분석결과

적합도 지수	연구모형	권고수준
CMIN	814.238	-
DF	339	-
CMIN/DF	2.402	> 2~5
P value	0.000	> 0.05
GFI	0.833	> 0.9
AGFI	0.800	> 0.8
TLI	0.914	> 0.9
CFI	0.923	> 0.9
RMSEA	0.068	< 0.08

4.2.2 경로계수 분석

<그림 2>의 연구모형 분석결과에서 알 수 있는 바와 같이 GSS 사용의 용이성이 사용의 유용성에 계수 0.154로 5% 유의수준에서 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 GSS 사용의 용이성은 GSS 사용에도 계수 0.208로 5% 유의수준에서 유의하게 영향을 미쳤다. 따라서 가설1과 가설2는 채택되었다. GSS 사용의 유용성 역시 GSS 사용에 계수 0.416으로 0.1% 유의수준에서 유의적인 영향을 미쳐서 가설3은 채택되었다. 과업기술적합성은 GSS 사용의 유용성에 계수 0.569로 0.1% 유의수준에서 유의적인 영향을 미쳤으며, GSS 사용의 용이성에도 역시 계수 0.704로 0.1% 유의수준에서 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 4a와 가설 4b 모두 채택되었다. 또한 과업기술적합성은 GSS 사용에 계수 0.207로 5% 유의수준에서 유의한 영향을 미치고, GSS 사용의 충실성에도 역시, 계수 0.454로 0.1% 유의수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 역시 가설 5와 가설 6도 모두 채택되었다. GSS 사용 역시 개인의 성과에 계수 0.686으로 0.1% 유의수준에서 유의한 영향을 미쳤으며, GSS 사용의 충실성도 개인의 성과에 계수 0.177로 1%

유의수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설7과 가설8 역시 채택되었다.



* p < 0.05; ** p < 0.01; *** p < 0.001. 괄호 안의 수는 t-값을 의미함.

<그림 2> 연구모형 분석 결과

5. 결론 및 연구의 의의와 한계

본 연구는 개인의 기술수용 요인에 대한 연구에서 보편적으로 널리 사용되어 온 TAM과 사용자의 과업과의 연관성을 고려한 TTF, 그리고 AST를 통합하여 그룹 구성원들이 GSS의 도입 의도에 맞게 사용하는 것이 개인과 조직의 성과를 향상시키는지 검증하였다. 본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 TAM의 지각된 유용성과 용이성에 TTF가 미치는 영향을 밝혔다. 높은 TTF는 사용자들이 GSS에 대하여 지각하는 유용성과 용이성에 영향을 미친다는 것을 검증하였다. Dishaw & Strong(1999)의 선행연구에서는 TTF가 지각된 유용성과는 상관관계가 없다는 결과가 나왔으나, 본 연구에서는 TTF가 지각된 유용성에도 역시 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 즉, TAM의 주요 변수에 TTF가 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 따라서 사용자들의 이용용이성과 유용성을 증가시키기 위해서는 개인의 과업을 GSS 기술이 잘 지원해야 한다고 주장할 수 있다.

둘째, 본 연구결과를 통하여 TTF가 사용자들의 적절한 사용을 이끌고 있음을 검증하여 TTF 연구와 AST 연구의 통합 모델을 제시하였다. 즉, 사용자들이 설계자의 의도대로 충실하게 사용하도록 하기 위해서는 GSS의 기능이 과업과 적합하도록 구성해야 한다는 것이다.

그러나 본 연구는 동일한 GSS를 사용하는 시중은행 전산실 직원들을 대상으로 설문을 통한 자료 수집을 하였기 때문에, GSS를 사용하는 전반적인 조직 구성원들의 의견이라기 보다는 특정 과업을 수행하는 사람들에게 대하여 편중되어 있다는 문제점을 가질 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 업종, 다양한 직군에서 연구가 수행되어야 할 것이다. 또한, FOA와 TTF와의 관계는 GSS 뿐 아니라 다른 정보시스템으로도 확대되어 조사되어야 연구 결과를 보다 일반화 할 수 있을 것이다.

(참고문헌은 지면의 한계로 생략했습니다.)