

조직내 갈등이 정보시스템 품질과 개인 성과에 미치는 영향

김용태 정호원^a

^a고려대학교 경영대학

서울시 성북구 안암동 5가 고려대학교 경영대학

Tel: 02-3290-2560, E-mail: {wtkim,hwjung}@korea.ac.kr

Abstract

현대 기업에서 정보시스템은 기업활동의 필수적이고 기본적인 요소로 인식되고 있으며 그 중요성은 점점 더 높아지고 있다. 정보시스템은 기업의 각 요소를 유기적으로 연결하여 기업의 목적이나 목표를 달성하기 위해 사용되고 있다. 정보시스템의 도입이 이런 목표나 목적을 달성하고 있는지 살펴보기 위해 정보시스템의 품질과 조직 성과에 관한 많은 연구들이 이루어져 왔다.

조직행동론 분야에서 '조직내 갈등'이 조직성과에 직간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 조직내 갈등은 '과업적 갈등'과 '감정적 갈등'으로 나눌 수 있으며, 이들은 매개변수나 조절변수로서 조직 성과에 영향을 주고 있다. 하지만 정보시스템의 품질과 조직의 성과에 관계에 대한 많은 연구가 이루어진 반면 이들 관계에 있어 갈등의 역할에 대한 연구는 부족한 실정이다.

본 연구는 정보시스템의 품질과 조직원 성과관계에서 갈등의 역할에 초점을 맞춰 연구를 진행하였다. 이를 위해 근로자 300인 이상인 기업에 근무하는 사무직 근로자를 대상으로 설문 조사를 실시하고, PLS(Partial Least Square) 방법을 사용하여 분석을 실시하였다.

Keywords:

정보시스템, 시스템품질, 갈등, 성과

1. 연구배경

현대 기업에서 정보시스템은 기업활동의 필수적이고 기본적인 요소로 인식되고 있다. 기업의 하부 업무에서 의사결정 지원에 이르기까지 폭 넓은 분야에 퍼져 있는 정보 시스템은 조직 깊숙히 침투하여

기업으로 하여금 효율적인 경영을 가능하게 만든다. 정보시스템은 기업의 각 요소를 유기적으로 연결하여 기업의 목적이나 목표를 달성하기 위해 사용되고 있다. 이 같은 측면에서 정보시스템 품질과 조직 성과의 관한 많은 연구들이 이루어져 왔다[13].

기업들이 정보시스템을 활용하는 주요 목적 중의 하나는 대내적인 의사결정의 합리화와 대외적인 전략상의 경쟁우위 달성이다[19]. 정보시스템의 효과는 시스템 품질을 떠나 조직내 다른 요인들에 의해 영향을 받을 수 있다. 조직성과에 영향을 미치는 변수를 찾는 것은 정보시스템 연구외에도 많은 분야에서 이루어지고 있다.

조직행동론 분야에는 '조직내 갈등'이 조직성과에 직간접적으로 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 이러한 조직내 갈등은 '과업적 갈등'과 '감정적 갈등'으로 나눌 수 있으며, 이러한 갈등은 매개효과나 조절효과를 통해 조직 성과에 영향을 미친다. 그러나, 이러한 갈등의 중요성에도 불구하고 정보시스템의 품질과 조직의 성과에 관계에서 갈등의 역할에 대한 연구는 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 정보시스템의 품질과 조직원 성과관계에서 갈등이 미치는 역할에 대해 실증적 분석을 실시하였다. 이를 위해 기존 연구들을 통해 7개 변수를 추출하여 연구모형을 구성하였으며 근로자 300인 이상인 기업에 근무하는 사무직 근로자를 대상으로 설문을 조사를 실시하고, PLS(Partial Least Square) 모형을 이용하여 분석하였다.

2. 개념모형 및 가설

2.1. 이론적 배경

경영정보학 분야에서는 기술적 관점에서는 정보시스템 자체를, 사용자 관점에서는 정보시스템을 통한 사용자의 성과를 기반으로 하는 연구가 진행되어 왔

다[13]. 정보시스템과 조직의 관계에 대하여는 보다 활발한 연구가 이루어졌는데 DeLone & McLean은 개인과 조직성과 관점에서 정보시스템 성공에 영향을 미치는 요인을 6가지로 분류 제시한 바 있다[그림 1]. 그러나 조직내 정보시스템 성공에 영향을 미치는 요인이 보다 다양한 영역에서 존재할 수 있기 때문에 이들 요인을 찾아내는 것 또한 MIS 영역에서의 의미가 있는 일이다[10].

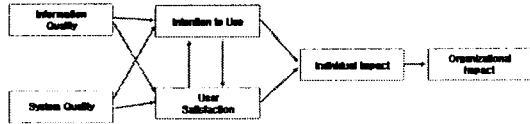


그림 1 - 정보시스템 성공 모형

2.2 연구 모형

본 연구에서는 선행연구에서 제시한 정보시스템 품질과 조직원 개인의 성과와 조직내 갈등이 조직원 개인의 성과에 미치는 영향을 분석하고 나아가 정보시스템 품질과 조직내 갈등의 관계를 분석하여 이것이 개인성과에 미치는 영향을 보고자 한다.

이를 위해 선행 연구 분석을 통해 시스템품질을 나타내는 지표로 사용편의성, 시스템유연성, 시스템 응답속도를, 조직내 갈등을 측정하는 지표로 과업적 갈등을, 사용자에게 미치는 영향을 가늠하는 지표로 업무생산성에 주는 영향과 업무혁신성에 영향을 주는 변수를 선정, 연구를 수행하였다.

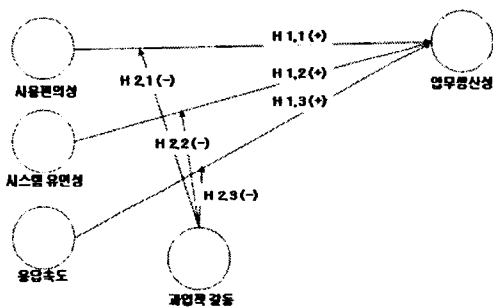


그림 2 - 연구 모형 (가설은 2.3에서 설명)

기업내 정보시스템 활용의 주된 목적 중 하나는 대내적인 의사결정의 합리화와 대외적인 전략상의 경쟁우위 달성이다[19]. 따라서 성공적인 정보시스템은 단순히 시스템의 품질이 아닌 조직 차원의 관점에서 평가되어야 한다. 조직내 성과라는 것은 프로세스상의 다양한 요인들의 상호작용으로 발생하기 때문에 각 요인들간의 상호작용을 이해할 수 있다면, 조직내 정보시스템 품질의 중요성을 보다 정확히 이해할 수 있을 것이다.

인사조직분야에서 조직 성과에 영향을 주는 주요 요인 중 하나로 조직내 갈등을 예로 들고 있다[15].

조직내 갈등은 그 특성에 따라 과업적 갈등과 감정적 갈등으로 분류된다. 첫째, 과업적 갈등은 업무 구조나 업무 프로세스의 특성으로 인하여 조직원들간에 발생할 수 있는 업무적 갈등을 의미한다. 둘째, 감정적 갈등은 조직원들의 개인적인 특성이나 사고의 차이로 인하여 발생하는 업무외적인 감정적인 충돌을 의미한다. 이러한 과업적 갈등과 감정적 갈등은 조직원 성과에 영향을 미치며 갈등관계에 있어 과업적 갈등이 감정적 갈등으로 전이될 수 있다[29].

2.2. 변수의 조작적 정의

2.2.1. 정보시스템 품질

정보시스템의 결과물이나 통신시스템의 메시지로써의 '정보'는 기술적인 수준과 의미론적 수준, 효율적인 수준으로 구분할 수 있다[10]. 기술적 수준에서는 정보를 생성하는 시스템의 정확성과 효율성 측면에서, 의미론적 수준에서는 시스템의 의도한 사용에 맞게 결과를 산출하는 것에 대해, 효율적 수준에서는 정보가 정보 수용자에게 미치는 영향을 통해 측정할 수 있다[27].

이를 보다 구체적으로 살펴보면, 기술적 수준의 시스템 품질은 시스템적 시각에서 정보시스템 자체의 품질을 이야기 하는 것으로 하드웨어적 안정성이나 시스템 품질을 기술적 측면인 '버그'의 존재유무, 프로그램 코드의 품질 등을 예로 들 수 있다.

의미론적 수준의 시스템 품질과 효율적 수준의 시스템 품질은 행동과학적인 측면에서 시스템을 사용하는 사용자들이 느끼는 시스템의 주관적인 품질 및 시스템이 업무 지원에 기여할 수 있는 수준을 의미한다. Hamilton의 연구에서는 성과의 변화를 가져오는 시스템 특성으로 데이터 통용성, 응답속도, turnaround time, 데이터 정확성, 신뢰성, 완전성, 시스템 유연성, 사용상 유용성에 대해 제시된 바 있다 [14].

본 연구에서는 사용자 측면의 시스템 품질(시스템 신뢰성, 시스템유연성, 응답속도, 사용편리성, 문서 품질 등)의 관점에서 연구를 진행하였다[25].

2.2.2. 조직내 갈등

기업의 갈등은 조직, 개인간의 의견 불일치로 발생하는 조직간의 갈등과 한 조직내에서 개인과 개인의 의견 및 사고의 차이로 인하여 일어나는 의견 또는 감정의 불일치를 의미하는 조직내 갈등으로 구분할 수 있다[15][16][17]. 조직내 갈등은 다시 과업적 갈등과 감정적 갈등으로 구분되는데, 과업적 갈등은 조직원간에 업무와 관련한 정보를 처리하거나 업무를 진행함에 있어 발생하는 관점의 차이나 의견의 차이로 인한 갈등이다[3][28]. 반면 감정적 갈등은 개개인의 내적 성향, 선호도, 개성과 같은 개인적 차이에서 발생하는 지각된 긴장감이나 혼란이다[11].

선행 연구에서를 살펴보면 감정적 갈등이 그룹에

부정적 영향을 미치는 것에 반해 적정수준의 과업적 갈등은 그룹에 긍정적일 수 있다고 제시되고 있다. 과업적 갈등은 해결중인 이슈에 대한 이해를 독려할 수도 있으며[28], 그룹 신뢰성이나 효율성을 이끌어 낼 수도 있다[2]. 높은 수준의 성과를 달성하는 그룹일수록 성과 창출 초기단계에서 과업적 갈등을 보다 많이 겪으며 감정적 갈등은 적게 겪는 것으로 나타났다[18].

본 연구에서는 조직내 갈등을 업무에 관련하여 정보를 처리하거나 진행함에 있어 관점의 차이나 의견의 차이로 발생하는 과업적 갈등으로 정의하였다.

2.2.3. 조직원 성과

정보시스템이 사용자에게 끼치는 영향은 정보시스템에서 발생한 정보 및 결과가 사용자 행동에 미치는 영향으로 정의 할 수 있으며 이는 다시 전략적, 기술적, 운영적 측면으로 분류될 수 있다 [32]. 전략적인 측면은 경영자층에서 의사결정 지원에 사용되는 정보시스템이 조직목적, 전략, 정책 등에 미치는 영향을 의미하며, 기술적 측면은 중간관리자가 정보시스템을 통해서 부서성과 관측이나 사업단위에 대한 자원 배분을 할 때 발생하는 효과를 의미한다. 마지막으로 운영적 측면을 살펴보면, 중간관리자나 실무에서 정보시스템이 업무 생산성이나, 자원사용, 성과에 끼치는 영향을 의미한다.

정보시스템이 사용자에게 미치는 영향은 많은 연구에서 논의되고 정의된 바 있다. 개인에게 주는 영향에 대한 측정도 상당히 주관적이거나 혹은 객관적인 넓은 범위에서 측정될 수 있다. 행동과학적 접근에서는, 실제 사용시간, 사용빈도같은 실사용에 관련한 통계를 이용하거나 [29][23], 결과물의 선택횟수 등으로 측정되거나 생산성, 의사결정 효과성, 학습비율이나 이용자가 느끼는 가치등으로 측정된다 [24].

2.3. 연구가설

그림 2에서 제시된 개념적 모델을 측정하기 위해 사용편의성, 시스템 유연성, 시스템 응답속도, 과업적 갈등, 업무생산성 효과, 업무혁신성 효과를 기준으로 H1.1에서 H2.3까지 총 6개의 가설을 설정하였다[그림3]. 정보시스템 품질과 생산성간의 관계에 대한 기존 연구를 바탕으로 사용자 기준의 품질이 생산성에 미치는 영향을 측정하고자 하였다.

- H 1.1. 사용편의성이 업무생산성과 정(+)의 관계를 가진다.
- H 1.2. 시스템유연성이 업무생산성과 정(+)의 관계를 가진다.
- H 1.3. 응답속도가 업무생산성과 정(+)의 관계를 가진다.

다음으로 조직내 존재하는 과업적 갈등이 각 품

질과 생산성에 관계에 영향을 측정하고자 하였다. 기존 조직행동론 연구에서 받아들여지고 있는 조직내 갈등이 업무 생산성에 부정적인 영향을 미친다는 것을 기초로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H 2.1. 과업적갈등이 사용편의성과 업무생산성에 부(-)의 관계를 가진다.
- H 2.2. 과업적갈등이 시스템 유연성과 업무생산성에 부(-)의 관계를 가진다.
- H 2.3. 과업적갈등이 응답속도와 업무생산성에 부(-)의 관계를 가진다.

3. 연구방법

3.1. 자료수집 방법

본 연구에서 정의한 5개의 개념인 3개의 시스템 품질과 성과, 그리고 갈등을 측정하기 위하여 선행 연구를 기반으로 21개의 설문항목을 개발하였다. 시스템 품질을 측정하기 위한 항목으로 사용상 용이성 [9], 시스템유연성, 시스템 응답시간[4] 항목을 사용하였으며 조직내 갈등을 측정하기 위해 조직내 업무적 갈등[16] 항목을 사용하였다. 또한 개인 성과를 측정하기 해서는 정보시스템이 개인생산성에 미치는 영향과 직무 혁신에 미치는 영향[31]에 관한 설문 문항을 사용하였다.

132부의 설문중 100부가 회수되어 75%의 회수율을 보였으며 회수된 응답 중 불확실하거나 설문이 완료되지 않은 8부의 설문을 제외한 92개의 회수된 설문을 가지고 분석을 실시하였다. 설문에 대한 신뢰도 분석 및 기술통계분석, 요인분석을 위한 패키지로 SPSS 12.0를 이용하였으며, 변수들간의 관계 분석에는 Visual PLS 1.04¹를 이용하였다.

PLS는 회귀 모형과 유사하다. 그러나 다음과 같은 측면에서 차이를 보인다. 첫째, PLS는 잠재 변수간의 이론적인 관계를 설명하는 구조적 경로(structural path)와 잠재변수와 측정 변수들간의(indicator)의 관계를 설명하는 측정 경로(measurement path)를 동시에 고려한다. 둘째, PLS는 잠재변수를 구성하는 모든 측정변수에 동일한 가중치를 부여하는 것이 아니라, 잠재변수에 기여하는 정도에 따라 개별 측정변수 별로 가중치를 다르게 적용할 수 있다. 이때 잠재변수와 측정변수의 관련성이 적으면 가중치는 낮게 나타난다 [20][33][34][35]. 셋째, PLS는 적은 샘플에 적합하지 않은 LISREL과는 다르게 표본수에 대한 제약이 크지 않은 것으로 알려져 있다. 주효과 분석을 위한 단순 PLS 분석의 경우 요구되는 최소 유효 표본의 수는 30개이다 [8].

¹ <http://www2.kuas.edu.tw/prof/fred/vpls/>

3.2. 신뢰성

단일차원성(unidimensionality)은 동일 개념을 구성하고 있는 관찰 변수들간의 연관 정도를 알아보기 위한 방법으로 신뢰성 검정과 구성 타당성을 위한 조건이 된다[7]. 단일차원성을 확인하기 위한 방법으로는 주로 요인 분석의 주성분 분석(Principle Component Analysis)이 사용된다. 주성분 분석은 정보의 손실을 최대한 줄이면서 많은 변수들을 가능한 적은 수의 요인으로 줄이는데 목적이 있다.

신뢰성은 개념(차원)을 측정하는데 있어서 상이한 측정도구 간의 일관성 정도를 의미한다[7]. 신뢰성의 저하는 동일 개념을 반복적으로 측정할 때 피설문자가 설문 문항을 해석하는데 있어 표현언어나 논리가 명확하지 않은 이유 등으로 인해 발생하는데 신뢰성이 낮다는 것은 측정 변수간의 관계가 낮다는 것을 의미한다[7][21].

신뢰성을 측정하는 방법은 여러가지가 있으나 경영정보학과 소프트웨어 공학 연구에서는 일반적으로 측정도구의 신뢰성 추정인 크롬바 알파(Cronbach alpha)를 주로 사용하고 있다[26].

측정 도구에 대한 내적 일관성에 관해 신뢰성 지수가 0.7 혹은 그 이상이면 개념을 매우 엄밀하게 잘(sufficiently narrow) 반영한 것으로[21], 0.55에서 0.7 사이의 신뢰성 지수는 구성 개념을 보편적으로(moderately broad) 반영한 것으로 이해할 수 있다. 보통 0.8 이상이면 내적 일관성이 있는 것으로 받아들여지지만, 몇몇 학자의 경우 신뢰성 지수가 사회적으로 중요한 영향을 미치는 경우, 신뢰성 지수가 최소 0.9 이상은 되어야 한다[21].

3.3. 타당성

자료의 신뢰성을 검증한 이후 타당성 검사를 실시하였다. 타당성이란 측정 도구 자체가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 대변하는가에 관한 것으로, 확증적 요인 분석(Confirmatory Factor Analysis)이라 부른다. 확증적 요인 분석 방법에서는 집중타당성(convergent validity)과 판별타당성(discriminant validity)이 주요한 내용이다. 집중타당성은 측정 방식(measurement method)이 다르더라도 그 결과는 같아야 한다는 것으로, 상이한 측정 도구의 사용을 그 예로 들 수 있다[1]. 둘째, 판별타당성은 어떤 한 구성개념을 측정하기 위한 측정항목과 다른 구성 개념을 측정하기 위한 측정항목 간에는 낮은 상관관계를 가져야 한다는 것이다[22].

PLS에서 집중타당성을 측정하는 방법으로는 Cronbach α 와 내적 일관성(WLJ)이 있다. 일반적으로 WLJ가 0.9 이상인 경우 집중 타당성이 있는 것으로 간주할 수 있으며, WLJ가 낮다는 것은 구성 개념이 unidimensionality가 아니라 multidimensionality라는 의미이다. PLS에서 판별타당성을 측정하는 방법으로는 Average Variance Extracted(AVE)가 있다.

4. 자료분석 및 결과

4.1. 신뢰성 및 타당성

신뢰성 검정과 구성 타당성 검정의 조건이 되는 관찰 변수들간의 동일개념 구성을 확인하기 위한 단일차원성을 확인하기 위해 Visual PLS를 사용하여 검정한 결과 개별 측정 도구들이 하나의 잠재 개념을 구성하는 것으로 나타났다[표 1].

다음으로 신뢰성을 검정하기 위해 PLS에서 변수의 구성 개념을 반영하는 측정도구들간의 상관관계를 의미하는 loading(ρ)을 살펴보았다. 본 연구에서는 내적 일관성 측정 지표인 ρ 을 0.6으로 설정, 이를 기준으로 신뢰성 분석을 실시하였다. 신뢰성 분석 결과는 다음과 같다[표 2].

표 1 - 변수의 단일차원성 측정 결과

Items	EU	FS	RT	TC	IP
EU1	0.58	0.11	0.02	-0.01	0.07
EU2	0.71	0.28	0.15	0.04	0.21
EU3	0.82	0.31	0.24	-0.07	0.34
EU4	0.78	0.33	0.18	0.07	0.34
EU5	0.78	0.19	0.12	-0.10	0.13
EU6	0.69	0.22	0.12	-0.07	0.22
FS1	0.42	0.64	0.17	0.05	0.32
FS2	0.22	0.82	0.35	0.08	0.22
FS3	0.28	0.82	0.22	0.10	0.40
FS4	0.16	0.66	0.19	0.02	0.18
RT1	0.26	0.32	0.91	0.16	0.34
RT2	0.07	0.19	0.61	0.18	0.07
RT3	0.29	0.14	0.46	-0.03	0.08
RT4	0.11	0.19	0.81	0.06	0.20
TC1	0.05	0.15	0.07	0.72	0.11
TC2	-0.02	0.04	0.21	0.22	0.25
TC3	-0.01	0.05	0.30	0.61	0.16
TC4	0.04	0.13	-0.12	0.17	0.18
TC5	-0.11	-0.06	-0.03	0.73	0.08
IP1	0.25	0.32	0.31	0.20	0.84
IP2	0.43	0.40	0.29	0.15	0.94
IP3	0.26	0.31	0.15	0.16	0.85

다음으로 주성분 분석에서 도출된 결과를 바탕으로 신뢰성 분석을 실시한 결과 각각의 개념을 구성하고 있는 위해 loading(ρ) 값이 0.6 이하로 관측된 경우 이들 변수를 제거하였다. 신뢰성 분석을 위해 사용된 최종 문항은 다음과 같다[표 2].

표 2-채택된 최종 변수 및 요인 적재량

EU	FS		RT		TC		IP		
EU2	0.71	FS1	0.64	RT1	0.91	TC1	0.72	IP1	0.84
EU3	0.82	FS2	0.82	RT2	0.61	TC3	0.61	IP2	0.94
EU4	0.78	FS3	0.82	RT4	0.81	TC5	0.73	IP3	0.85
EU5	0.78	FS4	0.66						
EU6	0.69								

정화 절차를 통해 loading(p)이 0.6 이하인 변수를 제거한 후 신뢰성 검정을 실시한 결과 내적 일관성을 측정하는 지수인 composite reliability와 cronbach α 모두 증가하였다.

4.2. 분석결과

PLS는 정규분포를 가정하지 않기 때문에 Bootstrap을 이용하여 통계적인 예측성을 높일 수 있다[5]. Bootstrap 기법을 사용, 1000번 리샘플링한 결과는 다음과 같다. 신뢰수준 95%(t=1.645)에서 5개 관계에서 유의한 것으로 측정되었다[표3].

표 3- Bootstrap 분석 결과

	Path		Coeffi cient	Std. Error	t-value
	From	To			
H1.1	사용편의성	업무생산성	0.188	0.094	1.993
H1.2	시스템유연성	업무생산성	0.028	0.054	0.516
H1.3	응답속도	업무생산성	0.208	0.086	2.409
H2.1	과업적갈등	업무생산성	0.311	0.095	3.273
H2.2	과업적갈등	업무생산성	0.157	0.099	1.586
H2.3	과업적갈등	업무생산성	0.276	0.078	3.531

4.3. 결과 해석

PLS분석 결과[그림4] 정보시스템 품질의 구성 요소인 사용편의성, 시스템유연성, 응답속도는 선행연구 결과와 마찬가지로 업무생산성에 정(+),의 관계를 가지는 것으로 나타났다(H 1.1, H 1.2, H 1.3). 과업적갈등 요인은 사용편의성, 응답속도와 생산성의 관계에 부(-)의 관계를 가지는 것으로 나타났다.

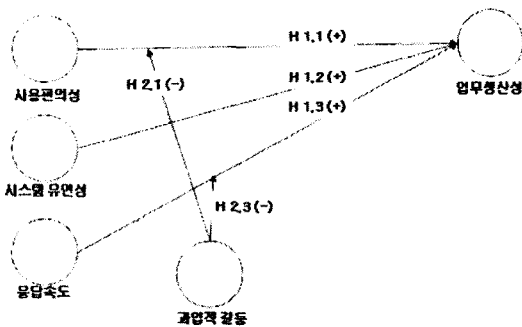


그림 4- 실험결과 (유의한 관계의 개념만 표시)

5. 결론

본 연구는 정보시스템 품질과 조직원내 갈등이 생산성에 미치는 영향에 관한 연구를 실시하였다. 이를 위해 다양한 문헌연구와 전문가 및 실무자와의 면담을 실시하였다. 그 결과 선행 MIS연구 결과들이 보여주듯 시스템 품질이 업무생산성에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났다.

또한 조직내 갈등은 정보시스템 품질과 조직 성과간의 관계에서 사용상 편의성과 응답속도와 생산성 요소에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 다양한 업무상황 하에서 조직내 갈등이 시스템품질과 생산성의 관계에 영향을 미침으로서 시스템의 생산성에의 효과를 왜곡한다고 해석될 수 있다.

이같은 측면에서 본 연구는 정보시스템 생산성 향상을 위한 고려변수로 조직내 갈등이라는 변수를 찾았다는데 그 의의가 있다고 할 수 있다.

본 연구에서는 정보시스템 품질과 성과의 관계와 조직행동연구분야의 갈등과 성과와의 관계 모델을 접목시켜 조직내 갈등과 정보시스템의 연관관계를 PLS를 사용하여 분석함으로써 정보시스템이 조직내 성과에 영향을 미치는 새로운 변수를 찾고자 하는데 중요한 의의를 가진다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지니고 있다. 먼저 92개의 샘플을 사용함에 있어 각 업종, 업무에 따른 다양한 분석을 할 수 없었다. 또한 조직내 갈등을 과업적 갈등에 한정함으로써 다양한 갈등에 요인에 따른 영향을 분석하지 못했다. 또한 설문문을 통한 관찰연구(observational study)를 함에 있어 정확한 인과관계 및 내용에 추가적인 현상이 있을 수 있다는 점이 충분히 반영되지 못했다. 그러나 사회 현상은 수많은 요인들이 서로 영향을 주고 받는 관계에 있다. 사회과학연구분야에서 분명한 인과관계를 보는 것은 쉽지 않으며 이것이 사회과학분야에서 관찰연구가 많은 이유 중에 하나일 것이다.

향후, 각 산업별, 직무별에 따른 갈등요인과 시스템 품질을 관찰함으로써 조직갈등과 시스템품질의 상관관계를 보다 명확히 규명하며, 정보시스템 성과에 영향을 미치는 조직요인에 대한 보다 많은 요인에 대한 연구 필요하다고 할 수 있다.

6. 참고문헌

- [1] Ahire, S.L., and Devaraj, S. (2001). "An Empirical Comparison of Statistical Construct Validation Approaches," *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol. 48(3), pp. 319-329.
- [2] Alper, S., Tjosvold, D., and Law, K.S. (1998). "Interdependence and Controversy in Group Decision Making: Antecedents to Effective Self-managing Teams," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 74(1), pp. 33-52.

- [3] Amason, A.C. (1996). "Distinguishing the Effects of Functional and Dysfunctional Conflict on Strategic Decisionmaking: Resolving a Paradox for Top Management Teams," *Academy of Management Journal*, Vol. 39(1), pp. 123-148.
- [4] Baily, J.E., and Pearson, S.W. (1983). "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, Vol. 29(5), pp. 530-545.
- [5] Bradly, E., and Robert, J.T. (1993). *An Introduction to the Bootstrap*, Chapman & Hall Press.
- [6] Carmines, E.G., and Zeller, R.A. (1979). *Reliability and Validity Assessment*, Sage Publications Series in Quantitative Applications in the Social Sciences, Newbury Park, CA: Sage.
- [7] Carmines, E.G., and Zeller, R.A. (1979). *Reliability and Validity Assessment*, Sage University Paper Series on Quantitative Applications in Social Sciences, Sage, Newbury Park.
- [8] Chin, W.W., and Newsted, P.R. (1999). *Structural Equation Modeling Analysis with Small Samples Using Partial Least Squares*. In Rick Hoyle (Ed.), *Statistical Strategies for Small Sample Research*. Sage Publications, pp. 307-341.
- [9] Davis, F.D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol. 13(3), pp. 319-340.
- [10] DeLone, W.H., and McLean, E.R. (1992). "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research*, Vol. 3(1), pp. 60-95.
- [11] Dreu, C.K.W., and Van Vianen, A.E.M. (2001). "Managing relationship conflict and the effectiveness of organizational teams," *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 22(3), pp. 309-328.
- [12] Fornell, C. (1982). *A Second Generation of Multivariate Analysis, Vol. 1*, Praeger, New York.
- [13] Goodhue, D.L. (1995). "Task-Technology Fit and Individual Performance," *MIS Quarterly*, Vol. 19(2), pp. 213-236.
- [14] Hamilton, S., and Chervany, N.L. (1981). "Evaluating Information System Effectiveness. Part I. Comparing Evaluation Approaches," *MIS Quarterly*, Vol. 5(3), 1981, pp. 55-69.
- [15] Jehn, K.A. (1994). "Enhancing Effectiveness: An Investigation of Advantages and Disadvantages of Value-Based Intragroup Conflict," *The International Journal of Conflict Management*, Vol. 5(3), pp. 223-238.
- [16] Jehn, K.A. (1995). "A Multimethod Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 40(2), pp. 256-282.
- [17] Jehn, K.A. (1997). "A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensions in Organizational Group," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 42(3), pp. 530-557.
- [18] Jehn, K.A., and Mannix, E.A., (2001). "The Dynamic Nature of Conflict: A Longitudinal Study of Intragroup Conflict and Group Performance," *Academy of Management Journal*, Vol. 44(2), pp. 238-251.
- [19] Lee, J.M. (1997). "Research on Factors in Software Quality Assessment," PhD. Diss., Business School, Korea Univ.
- [20] Lohmöller, J.B. (1989). *LVPLS Program Manual: Latent Variables Path Analysis with Partial Least-Square Estimation*, Physica- Verlag, Heidelberg.
- [21] Nunnally, J. and Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory*, McGraw-Hill.
- [22] O'Leary-Kelly, S.W. and Vokurka, R.J. (1998). "The Empirical Assessment of Construct Validity," *Journal of Operations Management*, Vol. 16(4), pp. 387-405.
- [23] Raymond, L. (1985). "Organizational Characteristics and MIS Success in the Context of Small Business," *MIS Quarterly*, Vol. 9(1), pp. 37-52.
- [24] Rivard, S. (1984). "User Developed Applications: Evaluation of Success from the DP Department Perspective," *MIS Quarterly*, Vol. 8(1), pp. 39-50.
- [25] Seddon, P.B. (1997). "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success," *Information Systems Research*, Vol. 8(3), pp. 240-253.
- [26] Sethi, V., and King, K. (1991). "Construct Measurement in Information Systems Research: An Illustration in Strategic Systems," *Decision Sciences*, Vol. 22(3), pp. 455-472.
- [27] Shannon, C.E., Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*, University of Illinois Press
- [28] Simons, T.L., and Peterson, R.S. (2000). "Task Conflict and Relationship Conflict in Top Management Teams: The Pivotal Role of Intragroup Trust," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85(1), pp. 102-111.
- [29] Srinivasan, A. (1985). "Alternative Measures of System Effectiveness: Associations and Implications," *MIS Quarterly*, Vol. 9(3), pp. 243-253.
- [30] Tidd, S.T., McIntyre, H.H., and Friedman, R.A. (2004). "The Importance of Role Ambiguity and Trust in Conflict Perception: Unpacking the Task Conflict to Relationship Conflict Linkage," *International Journal of Conflict Management*, Vol. 15(4), pp. 364-380.
- [31] Torkzadeh, G., and Doll, W.J. (1999). "The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work," *International Journal of Management Science*, Vol. 27(3), pp. 327-339.
- [32] Weill, P. (1992). "The Relationship between Investment in Information Technology and Firm Performance: A Study of the Valve Manufacturing Sector," *Information Systems Research*, Vol. 3(4), pp. 307-333.
- [33] Wold, H. (1982). Soft Modeling: Intermediate between Traditional Model Building and Data Analysis, *Mathematical Statistics*, Vol. 6, pp. 333-346.
- [34] Wold, H. (1985). *Introduction to the Second Generation of Multivariate Analysis, Technical Empiricism*, Pragon House, New York, pp. 7-11.
- [35] Wold, H. (1989). *Partial Least Squares, Encyclopedic of Statistical Sciences, Vol. 6*, Wiley, New York, pp. 581-591.