

IT거버넌스와 IT서비스 관리 프로세스 성숙도가 IT아웃소싱 성과에 미치는 영향에 대한 연구

안준모^a, 김경미^b

^a 건국대학교 경영정보학과
143-701, 서울시 광진구 화양동
E-mail: joonan@konkuk.ac.kr

^b IT아웃소싱연구소(CITO) 연구원
143-701, 서울시 광진구 화양동 건국대학교
Tel: +82-2-450-3140, E-mail: kkim@cito.re.kr

Abstract

IT에 대한 의존도와 그에 따른 투자 비용이 증가함에 따라 IT거버넌스에 대한 관심이 높아지고 있는 추세이다. 또한 IT아웃소싱 시장의 확대, 계약 규모의 증가로 인해 IT아웃소싱의 효과적인 운영에 대한 관심도 또한 높아지게 되면서 IT 서비스 제공을 위한 표준 등 프로세스를 기반으로 한 IT 서비스 관리가 주요 이슈로 떠올랐다.

본 연구는 국내 SI업체 V공급사와 그의 4개의 고객사를 대상으로 고객사와 공급사의 IT거버넌스 및 IT 서비스 관리에 대한 인식에 따른 IT아웃소싱 성공을 평가하였다.

자료의 수집은 IT거버넌스와 IT서비스 관리 프로세스 부문에 대해서는 관련 전문가(key informant)들을 대상으로 인터뷰와 설문을 통해 이루어졌고, IT아웃소싱 성공 평가는 고객사의 사용자(end user)를 대상으로 설문하여 약 200개의 데이터를 확보하였다. 그 결과 IT거버넌스와 IT 서비스 관리 성숙도가 IT아웃소싱 성과에 영향을 끼치는 것으로 나타났으며, IT아웃소싱 성과를 평가하는 차원들끼리도 전체 만족도에 대해 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

본 연구는 IT거버넌스와 IT서비스 관리 프로세스 성숙도가 IT아웃소싱 성과에 미치는 영향을 제시함으로써 IT거버넌스의 중요성을 인식시키고 IT서비스 관리 프로세스 시스템 도입을 고려하는 기업에 지침을 제공하고자 한다.

Keywords:

IT Outsourcing, Performance, IT Governance, ITSM(IT Service Management), ITIL(IT Infrastructure Library)

서론

IT는 빠르게 변화하는 경영 환경에 대처하고

진화하는 경영 활동 요구사항을 효율적으로 지원하기 위한 도구로써 갈수록 기업 운영에 있어 IT관리의 범위와 중요성이 점점 확장되고 있다. 기존의 IT관리가 인프라스트럭처를 효과적으로 사용할 수 있도록 관리하는 것에 집중이 되었다고 하면 최근에는 업무 프로세스 혁신이 가능하도록 경영 정보 시스템을 구축하고 경영 정보 전략을 수립하여 비즈니스 요구사항을 지원하며 도입된 시스템과 인력을 최적화 상태로 운영하는 등의 IT와 기업 비즈니스 연계의 측면이 더 크게 주목되고 있다. 이렇듯 전략적 연계와 IT의 효율적인 관리에 초점이 맞추어 지면서 IT에 대한 거버넌스의 개념이 기업에 인식되기 시작하였다.

IT거버넌스는 최고 경영자를 포함한 상위 관리자에 의한 인식이 요구되며 IT거버넌스를 현업에서 실행할 수 있도록 발표된 IT거버넌스의 대표적인 프레임워크인 COBIT(Control Objectives for Information and related Technology)이 세계적으로 인정 받고 있다. IT거버넌스는 기업의 전사적인 비전과 목표를 달성하기 위한 체계라고 할 수 있으며 기업 내 역할과 책임 분담, 가시적인 프로세스 진행 등이 요구 된다. 즉, 비즈니스 흐름이 파악되고, 파악이 된다는 것은 적절한 비즈니스 계획을 세울 수 있다는 것을 의미하므로 기업 활동에 있어서 매우 중요한 부분이라고 할 수 있다. 이와 같이 IT 거버넌스의 체계는 IT가 궁극적으로 제공하는 것과 그것이 무엇을 할 수 있으며, 무엇을 해야 할 지를 결정할 수 있도록 도와주기 위한 것이다. 또한 IT아웃소싱 시장의 확대와 계약과 그 규모의 증가로 인해 IT아웃소싱의 효과적인 운영에 대한 관심도 또한 높아지게 되면서 서비스의 안정적인 공급과 정확한 평가를 위해 IT 서비스 제공을 위한 모범 사례(best practice)인 ITIL(IT infrastructure Library) 프로세스를 기반으로 한 IT 서비스 관리가 기업들의 주요 관심사로 떠올랐다. IT 서비스 관리(ITSM: IT Service Management)는 인프라스트럭처 관리에 초점을 맞추고 있던 기존의 IT관리에서 벗어나,

현업에서 사용하는 IT서비스로 관점을 확장시킨 개념으로써 IT서비스의 설계, 관리, 구축, 적용, 운영 등 전 단계의 라이프 사이클을 지원한다.

본 연구의 목적은 아웃소싱 계약 상황 하에서 IT 서비스를 공급 받는 고객사의 IT거버넌스 수준과 IT 서비스를 공급하는 공급사의 IT 서비스 관리 성숙도 수준이 IT아웃소싱 성과에 미치는 영향을 측정함으로써 IT아웃소싱의 성공 요인을 분석하고 향후 IT아웃소싱 서비스를 공급 받고자 하는 기업이 성공적으로 서비스를 공급 받기 위해 주목 해야 하는 영역과, 이러한 기업에 IT서비스를 제공하고자 하는 공급사가 IT 서비스 관리 시스템을 효과적으로 구축 할 수 있는 지점을 제공하는데 있다.

본 연구는 IT아웃소싱, IT아웃소싱 성공 평가, IT거버넌스, IT서비스 관리 프로세스에 대한 문헌연구와 연구모델, 연구방법론, 그리고 결론과 시사점으로 구성되었다.

문헌연구

IT아웃소싱

아웃소싱이란 기업 내에서 수행하던 업무를 외부 전문 서비스 제공 기관이 대신 수행하도록 하고 이에 대한 서비스 요금을 지불하는 형태를 말한다. 정보시스템 전문 조사 기관인 가트너 그룹(Gartner Group)은 IT아웃소싱을 정보시스템 사용 기관이 정보시스템과 관련된 자산인 하드웨어, 소프트웨어, 관련 인력 등을 IT서비스 전문 회사에 이양하고 일정 기간에 걸쳐 서비스 계약을 체결하여 합의된 서비스 수준(service level) 제공에 대한 요금을 아웃소싱 전문 회사에 지불하는 계약이라고 정의를 내렸다. 또 미국의 유력 정보 조사 기관인 IDC(International Data Corporation)는 아웃소싱을 서비스 공급자가 고객의 IT기능 중에서 부분 또는 전체를 지속적으로 위탁 관리하는 활동이라고 정의했다. 또, 안준모(2002)는 IT아웃소싱을 정보시스템 사용조직(user)이 핵심 역량에 집중하기 위해서 기존 또는 신규시스템 관련 자원 및 관리 전체를 외부 공급사에 위탁하여 관리하게 하는 장. 단기 계약이라고 정의하였다. 이를 종합해보면 IT아웃소싱이란 '기업이 핵심 역량의 집중, 비용의 절감, 외부 전문성의 활용 등의 목표를 가지고 계약을 통해 IT관리를 외부 전문 기업에게 위탁하는 것'으로 정의할 수 있다.

IT아웃소싱 성공 평가

IT에 대한 투자는 기업의 경영목표 달성과 경쟁력 향상에 기여할 수 있는 IT 시스템을 도입하고 개발

및 운영을 유지하는데 그 목표가 있다. IT는 기업에 있어서 중요한 투자 부문 중 하나이지만 투자가 기업 경쟁력에 얼마나 많은 기여를 했는지에 대한 정확한 분석은 이루어지지 않았다. 투자 대비 효익을 가늠할 수 있는 정보 투자평가 체계의 확보는 올바른 정보시스템에 대한 투자 의사 결정을 위한 핵심 과제이며 이에 대한 평가는 여러 측면에서 활발하게 연구되어 왔다.

DeLone & McLean(1992)은 실증적 선행 연구들을 요약, 정리하여 시스템 품질, 정보 품질, 사용, 사용자 만족도, 개인적 영향, 조직적 영향을 정보시스템의 성공 변수로 규정하고 이것들을 측정함으로써 IT 성과를 측정할 수 있다고 하였다. 주목할 점은 DeLone & McLean이 1992년에 발표한 기존 모델의 시스템 품질과 정보 품질에 더해 서비스 품질 또한 사용 수준 및 사용자 만족에 영향을 미치며 사용 수준과 사용자 만족 간에 상관관계가 존재할 수 있다고 보았다는 점이다. 또한 사용 수준과 사용자 만족은 결국 개인 효과와 조직 효과에 긍정적이거나 부정적인 영향을 미치게 되어 전체 효과(net benefit)를 창출하게 된다는 모델을 제시 했다. Pitt et. al(1995)은 Parasuraman, Zeithamal & Berry(1994)의 SERVQUAL 방법을 기반으로 DeLone & McLean(1992)의 정보시스템 평가 모형에 서비스 품질을 추가하여 정보시스템 성과를 측정할 것을 제안했으며 정보시스템 환경에 더 효율적으로 활용될 수 있도록 항목을 수정, 적용 시켰다. DeLone & McLean은 1992년 이후 그들의 모델을 바탕으로 조사된 많은 연구들을 참고하여 정보시스템 평가 모델을 재구성하였고 많은 연구에서 이들의 모델이 활용되었다.

IT거버넌스

2001년 미국 Enron사의 회계 부정 사건을 필두로 하여 WorldCom, Qwest 등 주요 기업의 부정 사건이 연이어 발생함에 따라 정부 차원에서 기업 회계의 책임 및 투명성 강화와 투자자 보호를 위한 각종 규제를 제정하게 되었고 이 중 미국 의회의 감독 기관에서 2002년에 제정한 법을 샤베인-옥슬리(Sarbanes-Oxley)법이라고 한다. 이 샤베인-옥슬리법은 기업들의 부정행위를 방지하고 경영자의 도덕적 행동을 감시하고 기업의 외부 감사 시스템이 제대로 작동할 수 있도록 하는데 목적을 두고 CEO와 CFO 및 감사인과 기업의 책임에 대해 정의하고 있다. IT 또한 이러한 정책 범위 안에 포함되어, 내부통제에 있어 IT의 중요성에 대해 기업이 그들의 정보시스템에서 정보 기술을 어떻게 사용하는가에 대한 특징과 성격은 재무 보고와 관련된 내부 통제에 영향을 미친다고 정의를 한 바 있다.

IT거버넌스를 ITGI(IT Governance Institute)(2003)에서 는 IT및 프로세스에 대한 투자 회수와

리스크(Risk)간의 균형 유지 및 가치를 부가 시켜 기업 목표 달성을 위한 방향을 제시하고 통제하는 관계와 프로세스들의 구조라고 정의하고 있으며, Weill & Ross(2000)는 IT 사용에 있어 바람직한 행위를 촉진하고 유도할 수 있도록 의사 결정 권한과 책임을 정립하는 것이라고 말하고 있다. 즉, 다시 말하면 IT 자원 및 정보를 기업 비즈니스 전략 및 목표와 연계하여 우선순위 중심의 의사결정 프로세스를 확립하기 위해서 IT 지배 및 통제 관리 체제를 구성하는 것이 IT거버넌스의 개념이라고 할 수 있다.

IT는 기업 활동에서 전략적으로 동원되어 사용이 되면 기업에 큰 성장 기회를 주기도 하지만 그러기 위해서 기업이 IT에 투자하는 액수는 실로 상당한 규모이기 때문이다. 결국, IT에 대한 투자 대비 효과를 관리해야 한다는 인식이 커지면서 IT에 대한 거버넌스가 최근 이슈가 되고 있는 것이다. 기업 활동의 IT 의존도 및 전략적 중요성이 커짐에 따라 비즈니스와 IT의 전략적 연계가 강조되고 IT를 통해 전략적 비즈니스 가치를 얻어내는 것이 매우 중요한 관건이 되고 있다. 실제로, 글로벌 컨설팅 회사인 PwC와 ITGI가 전 세계의 우수 기업 335개를 대상으로 조사한 결과에 따르면 약 60%의 기업이 IT 거버넌스를 도입했거나 도입할 것을 검토하고 있다고 했다(2005).

ITIL기반의 IT서비스 관리 프로세스

오늘날 경영 환경에 있어서 IT는 필수적인 요소이며 그렇기 때문에 IT의 도입, 투자에 관심을 기울이고 있다. 경쟁력 향상을 위해서 정부와 기업이 IT 인프라에 투자하는 것은 날로 증가하고 있으며, 실제로 IT라고 하면 인프라 기반 중심을 떠올리는 것이 대부분이다. IT 인프라를 기반으로 고객에게 서비스를 제공하고 고객은 이것에 대해 평가를 하게 된다. 아무리 훌륭한 인프라가 구축되어 있다고 하더라도 IT의 제공이 고객, 사용자들에게 제대로 전달되지 못한다면 불만족과 불만이 나타나게 되며 결국 기업의 경쟁력을 저하시키는 결과를 가지고 온다. 즉, 구축된 인프라를 통해 제공되는 서비스의 품질을 고려해 볼 때 인프라에 대한 투자가 서비스의 수준 향상으로 직결되지는 못하고 있으며 많은 기업들이 이것을 위한 조직과 프로세스 개선에 노력을 하고 있다. 이러한 IT 서비스 관리를 위한 프로세스 정립의 대표적인 프레임워크가 되는 것이 ITIL(IT Infrastructure Library)이라고 할 수 있다. IT인프라를 중요시하는 것을 전통적인 IT관리라고 하면 IT서비스 관리는 IT를 위해 투자하고 사용하는 유저들을 고객이라고 정의하고 IT를 제공해야 할 서비스로 여기며 이러한 서비스가 고객에게 제공(Delivery)되는 과정을 반복적이고 측정이 가능한 프로세스로 IT서비스 라이프사이클을 관리하는 개념을 가지고 있다. 또한 과거의 IT는

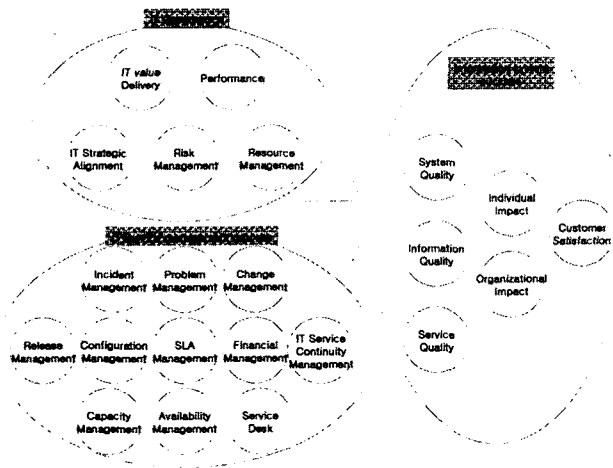
IT부서 내의 관점에만 국한되어 관리하고 비즈니스와는 별개의 것으로 다루졌으나 IT서비스 관리는 제공되는 IT서비스가 비즈니스의 요구에 적합하도록 노력하는 것에 주안점을 둔다. 이러한 IT 서비스 관리의 중요성을 인식하기 시작한 기업들로 인해 국내 IT 서비스 관리 시스템 시장은 2003년 이후 매년 두 배 이상 성장하고 있는 것으로 나타나고 있다. 특히 통신, SI, 공공, 금융 순으로 확대되어 도입이 이루어지고 있으며 2006년 말 기준으로 27개의 기업이 도입을 완료한 것으로 나타나고 있다(한국소프트웨어진흥원,2007). itSMF 코리아는 특히 국내의 공공, 금융부문의 IT 서비스 관리 시스템의 도입이 빠르게 확산될 것으로 전망했다(2007). ITIL은 IT 서비스 관리를 위한 실사(de-facto)적인 표준이며 1989년부터 영국의 OGC(Office of Government Commerce)의 법인이었던 CCTA(Central Computer and Telecommunication Agency)가 개발하였다. 2001년에 itSMF가 설립되었고 계속적으로 ITIL 활동 및 연구를 지원을 하고 있다. ITIL은 IT서비스 관리의 개념, 프로세스, 방법 등을 담은 몇 권의 책으로 구성되어 있다. ITIL의 주요 목표는 현재의 IT서비스와 미래의 고객과 비즈니스 요구사항을 반영하며 서비스의 질을 향상 시키고, 서비스 활동의 비용을 줄이는 것이며, IT 서비스 관리 모델의 핵심 구성은 전통적인 서비스 조항의 원칙을 토대로 IT서비스를 어떻게 관리하고 모니터링 하는지에 대한 내용이다. 크게 서비스 지원(service support)과 서비스 제공(service delivery)의 두 가지 영역으로 나누어서 설명하고 있으며, 이 밖에도 ITIL은 애플리케이션 관리, 인프라 관리, 비즈니스 관점의 반영, IT소프트웨어 자산 관리, 보안 관리 영역 또한 다루고 있다.

연구모형 및 가설 설정

연구모형

IT거버넌스, IT서비스 관리 프로세스, IT아웃소싱 성과 측정에 관한 문헌연구를 바탕으로 연구 모델을 설정하여 그 인과관계를 규명해보고자 하였다.

IT거버넌스 및 ITIL기반의 IT서비스 관리 프로세스, IT아웃소싱 성과를 체계적으로 측정하기 위해서 IT거버넌스는 ITGI(IT Governance Institute)에서 제시한 측정항목을 기반으로, IT서비스 관리 프로세스는 Pink Elephant 등 외국 컨설팅 회사의 실질적인 측정항목을 기반으로, IT아웃소싱 성과는 DeLone & McLean(2003)의 모델을 기반으로 측정하였다.



[그림 1] 연구 모델

IT거버넌스

IT거버넌스 차원 기업이 스스로의 IT상황에 대해 얼마나 이해하고 있으며 이슈화하고 있는지를 측정한다. IT 가치제공, 성과, IT전략 연계, 리스크 관리, 자원측정의 차원으로 나누어 측정을 하였다. 이에 따라 IT거버넌스 성숙도를 산출해내고 IT아웃소싱 성과에 미치는 영향의 정도를 규명하는 다음과 같은 가설H1을 제시한다.

가설H1: IT거버넌스의 성숙도는 IT아웃소싱 성과에 영향을 미칠 것이다.

IT서비스 관리 프로세스

IT서비스 관리 프로세스는 공급사가 고객사에 제공하는 IT서비스를 ITIL 기반의 프로세스 별로 측정하여 성숙도를 도출해냈다. 정확히 10개의 프로세스와 1개의 기능(function)에 대한 항목이 구성되었으며, 다음과 같은 가설 H2를 제시한다.

가설H2: IT서비스 관리 프로세스 성숙도는 IT아웃소싱 성과에 영향을 미칠 것이다.

IT아웃소싱 성과

IT아웃소싱 성과는 DeLone & McLean(2003)의 측정 모델을 바탕으로 차원을 재구성하였다. 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질, 개인 업무 효과, 조직 업무 효과, 전체 고객만족도의 차원으로 구성되어 있으며, 다음과 같은 가설들을 제시한다.

가설H3_a/H3_a1: 정보 품질은 개인 업무 효과/조직 업무 효과에 영향을 미친다.

가설H3_b/H3_b1: 시스템 품질은 개인 업무 효과/조직

업무 효과에 영향을 미친다.

가설H3_c/H3_c1: 서비스 품질은 개인 업무 효과/조직 업무 효과에 영향을 미친다.

가설H3_d/H3_d1: 개인 업무 효과/조직 업무 효과는 전체 고객 만족도에 영향을 미친다.

연구 방법론

본 연구는 개념적 모델을 개발하고 각각 측정 변수를 도출하여 회귀분석 및 t-test를 실시하여 집단간의 평균 차에 대한 분석을 실시하였다.

측정변수 개발

본 연구의 모든 문항은 5점 척도를 통하여 조사되었고, 1은 '매우아니다', '매우불만족', 5는 '매우그렇다', '매우만족'을 뜻한다.

표본 특성

본 연구는 국내 SI업체인 V사와 그의 고객사 4개 회사를 상대로 조사되었다. IT거버넌스에 대한 설문은 고객사의 고위 관리자, IT서비스 관리 성숙도에 관한 설문은 고객사의 서비스를 담당하고 있는 V사의 고위 관리자, IT아웃소싱 성과 측정은 4개 회사의 사용자(end user)를 대상으로 실시하였다. 4개의 회사에서 총 209개의 데이터를 확보하였으며, 관리자를 지정하여 책임 회수를 하였기 때문에 87.5%의 높은 회수율을 보였다.

신뢰성 측정

IT 거버넌스 및 IT 서비스 성숙도 프로세스를 측정한 설문은 대상이 각 기업의 관리자급을 대상으로 하여 데이터 개수가 1개씩으로써, 구체적인 통계적 분석 시행이 불가능하다. 하지만 IT 아웃소싱 성과 측정 설문의 데이터는 209개로 신뢰성 있는 통계적 분석이 가능하므로 이 데이터를 가지고 통계적 분석을 실시한다(연구 모델의 전체 만족도 요인은 하나의 항목(전체만족도)으로 구성되어 있기 때문에 설문에 대한 신뢰성 및 타당성 분석에서 제외한다).

변수 개념에 대한 신뢰성 측정은 크론바흐 알파로 판단하였다. <표 2>와 같이 변수 개념에 대한 크론바흐 알파 값은 문헌에서 제시한 값인 0.70(Nunnally, 1978)을 기준으로 모두 유의함을 알 수 있다.

	요인항목 수	신뢰도분석 후 수	크론바흐 알파	최종항목 수
정보품질	4	4	0.809	3
시스템 품질	5	5	0.831	5
서비스 품질	3	3	0.823	3
개인업무 효과	2	2	0.751	2
조직업무 효과	2	2	0.791	2

<표 1> 신뢰성 측정

집중 타당성과 판별 타당성

탐색적 요인분석을 실시하여 정보품질의 데이터 형태에 대한 품질 항목의 적재값이 기준치인 0.4(McKnight et al., 2002)를 넘지 못하는 것을 발견하고 제거하였다. 부적합한 항목을 제거한 후 다시 실시된 탐색적 요인분석에서 개인효과와 조직업무효과의 차원을 독립적이라고 보기 어려워 4개의 요인값으로 구분해보았다. 그 결과 0.4 이하의 교차값이 없음을 아래의 탐색적 요인분석 결과<표 3>에서 알 수 있다.

	성분			
	1	2	3	4
정확도	.275	.128	.227	.800
최신정보	.205	.217	.178	.748
신뢰성	.262	.283	.074	.693
처리속도	.749	.069	.175	.290
사용용이성	.744	.216	.128	.280
안정성	.687	.365	.091	.124
내용제공	.622	.225	.372	.140
매뉴얼	.612	.279	.097	.191
지식정도	.261	.213	.700	.323
응대태도	.149	.080	.873	.226
협조	.137	.353	.781	-.004
개인효율성	.187	.760	.167	.341
의사결정	.290	.733	.224	.108
조직효율성	.451	.568	.258	.270

고객서비스	.332	.555	.262	.262
-------	------	-------------	------	------

<표 2> 탐색적 요인 분석

또한 확정적 요인 분석을 통하여 타당성을 입증하였다. 요인적재값은 t-값과 문항별 설명력 R²으로 보여주고 있다.

연구단위	척도	표준 편차	표준요인 부하량(t값)	R ²
정보품질	정확도	0.81	1.00(0.00)	0.66
	최신정보	0.75	0.91(10.55)	0.56
	신뢰성	0.69	0.87(9.67)	0.47
시스템품질	처리속도	0.73	0.57(11.54)	0.53
	사용용이성	0.78	0.63(10.50)	0.60
	안정성	0.71	0.57(9.66)	0.51
	내용제공	0.69	0.49(9.34)	0.47
	매뉴얼	0.63	0.55(8.59)	0.40
서비스품질	지식정도	0.80	1.00(0.00)	0.64
	응대태도	0.81	0.98(11.47)	0.66
	협조자세	0.73	0.86(10.36)	0.64
개인/조직 효과	개인효율성	0.71	0.81(11.47)	0.74
	의사결정	0.66	0.83(10.23)	0.44
	조직효율성	0.82	1.00(0.00)	0.67
	고객서비스	0.74	0.86(11.87)	0.55

<표 3> 확정적 요인분석

회귀분석

	종속변수: 개인/조직 업무 효과			R ²
	회귀계수	T-value	P-value	
정보품질	.374	6.296	.000	.617
시스템품질	.314	4.995	.000	
서비스품질	.216	4.549	.000	

<표 4> 품질 차원과 업무효과 차원간의 회귀분석

위의 <표 5>는 세가지 차원의 독립 변수가 개인/조직 업무효과에 어느 정도 영향을 미치는지에 대한 결과이다. 유의수준 0.05에서 모두 유의한 P값을 가졌으며 세가지 차원 모두 개인/조직 업무 효과에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한 종속변수에 영향을 미치는 변수를 어느 정도 설명해 주는가를 보여 주는 R²를 보면 0.617로 약 62%정도 설명되고 있음을 알 수 있다.

	종속변수: 전체 만족도			R ²
	회귀계수	T-value	P-value	
개인/조직 업무효과	.624	16.244	.000	.560

<표 5> 업무효과 차원과 전체만족도 차원 간의 회귀분석

개인/조직 업무효과와 독립변수가 종속변수 전체만족도에 미치는 영향에 대한 결과이다. 유의수준 0.05에서 유의하며, 모델에 의해 약 56%정도 설명되고 있음을 알 수 있다.

T-test

각 고객사의 IT거버넌스 수준과 IT서비스 관리 프로세스 수준에 대한 분석을 하였다.

	A	B	C	D
IT value Delivery	3.20	3.20	4.80	3.60
IT Strategy Alignment	2.79	3.21	4.00	3.84
Risk Management	2.83	2.92	4.33	4.00
IT Resource Management	2.46	2.82	4.00	3.73
Performance	3.25	3.38	4.75	3.63
Total	2.91	3.10	4.38	3.76

<표 6> 고객사 별 IT거버넌스 수준

프로세스	A	B	C	D
Incident Mgt.	3.40	3.80	4.00	4.60
Problem Mgt.	2.60	3.40	3.40	4.40
Change Mgt.	3.20	4.20	3.60	4.40
Configuration Mgt.	2.00	3.00	3.40	4.40
Release Mgt.	2.80	4.20	3.60	4.40
Service Level Mgt.	3.40	3.60	3.00	4.40
Capacity Mgt.	3.00	2.40	3.80	5.00
Availability Mgt.	3.40	4.00	3.80	4.40
Financial Mgt.	3.50	4.00	3.25	4.75
IT Service Continuity Mgt.	4.00	3.50	3.75	4.50

Service Desk	-	4.42	3.50	4.50
Total	2.85	3.56	3.55	4.52

<표 7> 고객사 별 IT서비스 관리 프로세스 수준

위의 수치를 토대로 하여 IT거버넌스가 가장 높은 기업과 가장 낮은 기업에 대한 전체 고객 만족도의 평균 차이가 있는지를 검증해 보았다.

	평균	T-value	P-value
A고객사	3.26	-3.586	.001
C고객사	3.80		

<표 8> 거버넌스 수준에 따른 전체 고객 만족도의 평균 검증

또, IT서비스 관리 프로세스 수준이 가장 높은 기업과 가장 낮은 기업에 대한 전체 고객 만족도의 평균 차이가 있는지를 검증해 보았다.

	평균	T-value	P-value
A고객사	3.26	-5.837	.000
D고객사	4.03		

<표 9> 거버넌스 수준에 따른 전체 고객 만족도의 평균 검증

본 연구에서 제시한 가설들을 검증해본 결과, H1: IT거버넌스 성숙도는 IT아웃소싱 성과에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, H2: IT서비스 관리 프로세스 성숙도 또한 IT아웃소싱 성과에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 또한 개인/조직업무효과에 영향을 미치며(H3a, H3b, H3c), 개인/조직업무효과는 전체 고객만족도에 영향을 미치는 것으로 조사되었다(H3d).

결론

본 연구모델은 IT거버넌스와 IT서비스 관리 프로세스 성숙도를 IT아웃소싱 성과와 연관시키고 그 관계를 규명하였다. 특히 IT아웃소싱 성과를 측정하는데 있어서 정보품질, 시스템품질, 서비스품질이 개인 및 조직 업무 효과에 영향을 미치고 또 이것은 전체 고객 만족에 기여하고 있음이 검증되었다. 이것은 Pitt et al.(1995) 및 DeLone & McLean(2003)의 연구와 일치하는 결과이다. 또한 IT거버넌스와 IT서비스 관리 프로세스 성숙도가 IT아웃소싱 성과에 영향을 미치는 것을 규명함으로써 기업이 IT서비스 관리 프로세스를

도입하는 의사결정에 있어 힘을 실어줄 수 있을 것이며 IT아웃소싱을 도입을 성공적으로 이끌어 내기 위해서 IT에 대한 거버넌스 차원의 인식이 필요함을 기업 경영자 및 관리자급이 숙지해야 한다.

그러나 본 연구는 한 국내 SI업체 V공급사의 고객사인 A,B,C,D 4개의 사례만 조사하였기 때문에 IT거버넌스와 IT서비스 관리 프로세스를 구성하고 있는 차원끼리의 자세한 인과관계를 밝혀내지 못했다. 또한 IT아웃소싱 성과 측정을 사용자 만족도로써 측정함으로써 다른 성공 요인을 포함하지 못한 것이 한계점이다.

따라서 본 연구를 기초로 하여 향후 다음과 같은 연구 방향을 제시한다. IT거버넌스 및 IT서비스 관리 프로세스를 측정된 데이터 수를 통계적으로 유의한 수준만큼 확보하여 각 차원의 인과관계를 규명하고 동시에 다양한 IT아웃소싱 성공 요인을 포함시켜야 할 것이다.

참고문헌

- [1] 안준모, 서동민(2004), “정보시스템 아웃소싱 고객 만족도 구성 차원에 관한 연구”, *한국경영정보학회 추계학술대회*, pp.213-219
- [2] 안준모, 김현명(2006), “ITIL기반 IT서비스 관리 시스템 구축이 정보시스템 아웃소싱 성공에 미치는 영향에 관한 사례연구”, *한국경영정보학회 추계학술대회*, pp.71-77
- [3] 김용진, 송재기, 남기찬, 구철모(2007), “핵심역량 지향성과 IT아웃소싱 프로세스 관리역량이 IT아웃소싱 성과에 미치는 영향에 대한 연구”, *한국경영정보학회 춘계학술대회*, pp.198-204
- [4] 안준모, 최정호, 이영택(2002). IT아웃소싱 관리, 대청
- [5] itSMF (2006). ITIL 기반의 IT서비스 관리, 네모박스
- [6] 류명재 역(2006). IT 거버넌스(최고 기업들의 IT의사결정 방법), 인터위크
- [7] DeLone, W. H and E.R McLean(1992), “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable.” *Information Systems Research* Vol. 3, No 1, pp.60-95
- [8] DeLone, W. H and E.R McLean(2003). “The DeLone and McLean of Information Systems Success: A Ten-Year Update”, *Journal of Management Information Systems* Vol. 19, No. 4, pp.9-30
- [9] Pitt. L.F, R.T., Watson and N. Lilford, “Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness”, Working Paper, Athens, GA: University of Georgia(1995), pp.123-154
- [10] Pitt. L.F, R.T., Watson and C.B. Carban, “Measuring IS Service Quality: Lessons from Two Longitudinal Case Studies” *MIS Quarterly*(1998), March, pp.61-79
- [11] ITGI(2006). Board Briefing on IT Governance, (http://www.itgi.org/Template_ITGI.cfm?Section=ITGI&CONTENTID=6658&TEMPLATE=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm)
- [12] Marios Damianides(2005). “Sarbanes Oxley and IT Governance New Guidance on IT Control and Pompliance”, *Information Systems Management Winter2005*, Vol. 22, NO. 1, p77-85
- [13] Peter Weill, Jeanne W. Ross(2004). “IT governance on one page”, CISR Working Paper No. 349 and Sloan Working Paper No. 4516-04
- [14] OGC(2003). ITIL Service Management Self Assessment. *itSMF*(<http://www.itsmf.com/bestpractice/selfassessment.asp>)
- [15] Pink Elephant(2005). ITIL Process Maturity Assessment, www.pinkelephant.com
- [16] Parasuraman. A., V.A. Zeithaman and L.L. Berry(1984). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp.41-49
- [17] Dennis Drogseth(2006). “Managing outsourced IT services using ITIL and ITSM”, HP White paper (http://www.outsourcing-requests.com/common/sponsors/23964/Managing_Outsourced_IT_with_ITIL_ITSM.pdf)
- [18] Kerry Litten(2006). “Strategy & Tactics to Achieve Effective IT Governance”, INS White paper
- [19] Rick Leopoldi(2003). “IT Service Management: ITSM/ITIL Best Practice Process Overview Primer”, RL Information Consulting LLC White paper
- [20] ITGI(2006). “IT Governance Global Status Report-2006” (<http://www.itgi.org/>)