

컴퓨터활용취재(Computer Assisted Reporting)의 사용도가 만족도 및 직무성과에 미치는 영향 연구

박 현 수* · 양 경 식** · 김 현 수***

A Study on the Effect Degree of the Use of Computer Assisted Reporting on the User Satisfaction and Job Performance

Hyun Soo Park* · Kyung Sik Yang** · Hyun Soo Kim***

Abstract

The purpose of this research is to examination whether End-User Computing relative factors are applied in Computer Assisted Reporting. Computer Assisted Reporting is closely related to End-User Computing, because IT and IS be used by reporting for data gathering and analysis.

For the purpose, we've produced a survey, and then studied the effects of the use of Computer Assisted Reporting tools on the report's satisfaction and job performance.

As a result, The degree of use of Computer Assisted Reporting significantly affects the degree of satisfaction and job performance. for this reason, this research can give an insight for the extension of End-User Computing relative research.

Keywords : End-User Computing, Computer Assisted Reporting, IS Success

논문접수일 : 2004년 4월 28일

논문게재확정일 : 2004년 8월 10일

※ 본 논문은 2004학년도 국민대학교 학술연구비로 수행된 연구임.

* 문하일보

** 안양대학교 정보통계학과

*** 국민대학교 정보관리학과

1. 서론

컴퓨터의 등장과 정보기술(IT)의 발달은 사회 전반에 걸쳐 많은 변화를 일으켰다. 신문사에 있어서도 컴퓨터가 없으면 더 이상 신문제작을 할 수 없을 정도로 컴퓨터는 절대적인 영향을 미치고 있다. 신문사의 경우 1985년 컴퓨터를 활용하여 신문을 제작하는 시스템인 CTS(Computerized Typesetting System)가 도입된데 이어 최근 컴퓨터 및 소프트웨어들은 기자들의 기사 아이템 발굴에서부터 취재와 기사작성, 기사전송에 이르기까지 모든 과정으로 활용범위가 늘어나고 있다. 즉, 기존의 정부부처에서 발표하는 보도자료나 각종 사건사고를 취재하는 과정에서 사람을 취재원으로 보도하는 관행이 엑셀(Excel) 등 각종 소프트웨어와 인터넷을 적극 활용하는 새로운 취재방식인 컴퓨터활용취재(Computer Assisted Reporting ; 이하 CAR)기법으로 변화하고 있다. 뉴스 제작과정에서 컴퓨터가 차지하는 비중이 높아지면서 컴퓨터를 어떻게 활용하는가가 개별 언론사의 뉴스품질을 결정하는 중요한 요인이 되는 시대가 되었으며 컴퓨터 활용에 능숙한 기자는 컴퓨터를 두려워하는 기자보다 훨씬 더 잘 임무를 수행할 수 있다[황용석, 2002].

특히 인터넷 등 뉴미디어가 등장하고 미디어 환경이 급속하게 변화하면서 신문 산업이 갈수록 위축되고 신문의 신뢰도가 해마다 떨어지고 있는 가운데 저널리즘 본령을 회복해야 한다는 목소리가 높아지면서[김성완, 2004] 탐사보도와 밀접한 관련이 있는 CAR가 기자들에게 새로운 취재기법으로서 부각되고 있다.

지금까지 컴퓨터를 활용한 저널리즘에 관한 연구는 인터넷을 통한 뉴스의 효과적인 전달 방법과 뉴스에 대한 수용자의 태도 및 소비행태에 관한 연구, 인터넷신문의 운영 및 매체 특성에

따른 인터넷 뉴스와 오프라인 뉴스의 특성 비교 연구 등 뉴스 및 기사를 생산하는 기자의 취재 보도 행태 및 뉴스의 생산 과정의 변화에 대한 연구보다는 새로운 매체로 대두되고 있는 인터넷 기반 뉴스제공에 관한 연구가 중심이 되었다 [김사승, 2003 ; 박선희, 2002 ; 김동규, 2001].

그러나 기사의 특성상 기사를 작성하고 완성하는 기자의 능력에 따라 기사의 품질이 좌우될 수 있기 때문에 실제 뉴스 및 기사를 생산하는 기자들의 능력을 평가하고, 이러한 능력이 기사의 작성 및 완성도에 어느 정도 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요하다. 특히, CAR 활용이 늘어나고 있는 현재의 상황에서 기자들의 정보 기술 활용능력이 기사의 작성 및 완성도에 어느 정도 영향을 미치는지에 대한 연구가 이루어지지 않고 있다. 따라서 본 연구에서는 CAR를 위해 사용되는 다양한 소프트웨어들을 기자들이 어느 정도 사용하고 있고, 이에 따른 기자들의 CAR에 대한 만족도 및 개인적 성과와의 관계를 규명하고자 하였다. 그러나 한국에서는 아직 CAR를 활용한 취재사례뿐만 아니라 학문적인 연구도 활발히 이루어지지 않고 있다. 또한 CAR가 기자들의 직무 성과에 미치는 영향에 관한 연구는 기존연구의 분석틀로서는 파악하기 어려운 측면들이 있다. 따라서 경영정보시스템(MIS) 분야에서 최종사용자의 업무성과 측정 모델로 오랫동안 연구되어지고 검증된 최종사용자컴퓨팅(EUC : End-User Computing,) 개념을 접목하여 본 연구를 수행 하였다.

일반적으로 최종사용자는 한 조직 내에서 프로그래머나 시스템 분석가가 아니면서 자신의 직무수행을 위해 컴퓨터 및 정보시스템과 직·간접적으로 상호 작용하는 조직구성원으로 정의할 수 있다[김은홍 등, 1998]. 정보시스템의 최종사용자를 언론사 특히, CAR를 사용하는 기자에 적용하면, 기자는 프로그래머나 시스템 분석가

가 아니면서 자신의 직무수행 즉, 기사 의 아이 템 발굴에서부터 취재 및 기사 작성을 위해 컴퓨터 및 정보시스템(CAR 도구)을 활용하는 조직 구성원이기 때문에 언론사에 있어서 최종사용자는 기자에 해당한다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 정보시스템 관련 연구에서 널리 활용되고 있는 최종사용자 컴퓨팅 관련 연구를 기반으로 이를 언론사에 적용하고, 기자들이 활용하는 CAR 도구들이 실제 기자들의 사용자 만족도 및 개인적 성과에 영향을 미치는 지에 대해 연구하였다.

이를 위해 다음 제2장에서는 온라인 저널리즘과 CAR에 관한 선행연구를 제시하였고, 제3장에서 최종사용자 관점을 기반으로 한 CAR에 대한 연구모형 및 가설을 제시하였다. 제4장에서는 제시된 연구모형 및 가설을 검증하기 위한 분석결과를 제시하였고, 마지막 제5장에서 분석 결과를 기반으로 한 결론 및 향후 연구 과제를 제시하였다.

2. 온라인 저널리즘과 컴퓨터 활용취재

2.1 온라인 저널리즘

온라인 저널리즘은 가상공간에서 혹은 가상 공간을 이용하여 의견이나 정보를 교환, 분배 전달하는 행위 영역으로 사이버저널리즘 또는 디지털 저널리즘으로 혼용되거나 사용되고 있다. 이러한 온라인 저널리즘은 가상공간을 이용하여 뉴스 서비스를 이용자에게 전달하는 뉴스제공 유형과 컴퓨터를 활용한 취재보다 전자적으로 제공되는 정보를 이용하는 유형, 그리고 온라인에만 존재하는 신문과 가상공간에서 다양하고 풍부한 정보나 의견을 교환하는 유형으로 크게 나눌 수 있다[윤영철, 2001 ; 임영호, 1998].

지금까지 온라인 저널리즘에 관한 연구는 대

체로 온라인 취재기법의 도입현황에 관한 기술적인 연구가 주류를 이루고 있기 때문에 본 연구에서는 학술적 측면에서의 온라인 저널리즘에 관한 연구보다는 온라인 저널리즘의 개념 및 그와 관련된 선행연구를 제시하였다. 먼저, 임영호[1997]는 온라인 저널리즘을 인터넷이 기존 저널리즘의 정보 수집방식과 전달 방법을 변화시키면서 나타난 개념으로 보고, 온라인 저널리즘은 정보수집방식과 전달방식에 있어 기존 저널리즘과 차이가 있다고 제시하였다. 즉, 기존 저널리즘의 대면접촉 방식의 정보수집 방식이 e-mail이나 메신저 그리고 인터넷 정보 검색 및 데이터베이스 정보검색 등으로 변화됨에 따라 보다 심층적으로 정보를 수집할 수 있고, 또한 정보의 수집에 소요되었던 시간 및 노력도 기존 방식에 비해 향상되었다는 것이다. 특히, 마감시간의 개념이 없어지고 언제 어디서나 기사를 전송할 수 있기 때문에 보다 효율적으로 기사를 작성하여 이를 전송할 수 있기 때문에 기존 저널리즘보다 온라인 저널리즘은 많은 장점을 가진다고 제시하였다.

한편, 김사승[2003]은 인터넷이 신문저널리즘에 어느 정도 영향을 미치는 지에 대해 실제 기자들을 중심으로 인식조사를 수행하였는데, 연구결과 인터넷은 신문저널리즘 전반에 영향을 미치기보다 특정 부서에 한정적으로 영향을 미치며, 실제 신문뉴스 내용에 인터넷이 미치는 영향에 대해서 기자들은 부정적으로 인식하는 것으로 제시하였다.

이상의 연구결과를 종합하여 보면, 인터넷 및 정보기술은 온라인 저널리즘의 확대 및 확산에 지대한 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다. 따라서 기자들의 인터넷 및 정보기술의 활용 능력은 온라인 저널리즘이 확대되어가고 있는 현재의 상황에서 매우 중요한 역할을 담당할 것으로 판단된다.

2.2 컴퓨터활용취재(CAR)

CAR는 온라인 저널리즘의 하나의 형태로[윤영철, 2001], 기자가 취재보도 과정에 컴퓨터를 적극적으로 활용하는 것을 의미한다. 즉, 기사 작성을 위해 필요한 자료를 인터넷 및 통신망을 통하여 획득하고 이를 데이터 정리 및 분석 프로그램을 통하여 분석하여 그 결과를 정리 보도하는 것을 의미한다. 이민규[2001]는 CAR를 크게 기사의 발굴 및 취재, 기사작성, 기사 편집 등 취재 보도활동 전반의 어느 한 과정에 컴퓨터를 이용하는 것으로 정의하였고, 추광영[1998]은 보도의 대상이 되는 특정사건이나 정보를 컴퓨터로 검색, 검사, 조사하여 결과를 보도하거나 그와 관련된 활동에 컴퓨터를 이용하는 기법이라고 정의하였다.

그러나 이러한 CAR에 대한 정의는 그 범위가 기사작성을 위한 특정 사건에 대한 취재부터 기사를 작성하는 모든 과정을 포함하기 때문에 CAR의 범위를 어디까지 정의해야 하는 문제점을 유발하고 있다. 즉, CAR의 범위를 어디까지로 설정하느냐에 따라 CAR가 될 수 있고 되지 않을 수 있기 때문에 CAR의 범위를 결정하는 문제는 매우 중요하다고 할 수 있다. Defleur[1997]는 이러한 CAR의 범위를 각종 상업적 온라인 데이터베이스로부터 기사에 필요한 정보를 찾거나, 공공기관의 전자정보를 분석하는 것 그리고 언론사 스스로 기사나 기사에 관련된 정보를 데이터베이스화하는 것으로 제시하였고, Friend(1994)는 상용이든 공용이든 온라인 데이터베이스에 접근하여 배경 정보를 얻거나, 양적 데이터베이스를 통계 분석하는 것으로 CAR의 범위를 제한하였다. 따라서 이러한 범위설정 기준을 기반으로 CAR의 범위를 설정하면, 기사 및 보도대상이 되는 특정사건에 대한 자료수집 과정에 컴퓨터를 활용하고, 수집된 자료를 분석

하기 위해 다양한 분석도구를 활용하고 이를 분석하여 결과를 도출하고 이를 보도하는 과정까지를 CAR의 영역으로 설정할 수 있다.

본 연구에서는 CAR를 기사작성 및 보도를 위해 특정사건에 대해 자료를 수집하고, 수집한 자료를 다양한 분석도구를 활용하여 결과를 도출하고 이를 보도하는 과정으로 보고 이를 위해 필요한 모든 분석도구 및 자료수집 도구를 중심으로 기자들의 활용능력을 평가하고자 하였다.

2.3 최종사용자관점에서의 컴퓨터활용취재

일반적으로 최종사용자(End-User)는 조직 내에서 프로그래머나 시스템 분석가가 아니면서, 자신의 직무수행을 위해 컴퓨터 및 정보시스템과 직·간접적으로 상호 작용하는 조직구성원으로[김은홍 등, 1998], CAR 측면으로 보았을 때, 최종사용자는 기자에 해당한다고 할 수 있다. 즉, CAR를 수행하는 기자는 새로운 기사아이템의 발굴 및 보도를 위해 다양한 정보 및 보도 자료를 인터넷을 통하여 입수하거나, 기존 언론사 데이터베이스 검색을 통해 획득하고, 이들 획득된 데이터를 분석 및 종합하여 기사를 작성하고 보도한다. 여기서 기자의 직무는 취재와 기사의 작성 및 보도가 되며, 이를 위해 컴퓨터 및 인터넷, 데이터베이스 등 각종 분석도구를 포함하는 정보시스템을 직·간접적으로 사용하여 취재와 기사 작성 및 보도를 하기 때문에 CAR에 있어서, 최종사용자는 기자에 해당한다고 할 수 있다.

본 연구에서는 CAR에 있어서의 최종사용자를 기자로 보고 기자들이 최종사용자로서 정보시스템 및 관련 정보기술을 어느 정도 사용하고 있는지에 관한 사용도와 사용도에 따른 만족도, 그리고 사용도와 만족도에 따른 개인적 성과와

의 관계에 관해 연구하였다. 특히, CAR는 다음 <표 1>과 같이 다양한 도구들이 활용되고 있기 때문에 CAR에 활용되는 다양한 도구들에 대한 기자들의 사용능력은 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과를 판단하기 위한 주요요인이 될 수

있다. 따라서 본 연구에서는 기자들의 CAR 도구들에 대한 사용능력을 활용되는 도구별로 파악하고 이들 도구들의 사용능력에 따라 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과가 차이를 보이는 지에 대해서도 연구하였다.

<표 1> 취재 및 분석과정에서 활용되는 CAR 관련 도구들

취재 및 분석과정	CAR 도구
취재 및 인터뷰	E-mail, 메신저
정보검색 및 저장	KINDS, NEXIS, DBMS, PIMS
분석 및 평가	스프레드시트(Excel 등), 통계프로그램(SPSS 등), 데이터마닝 기법

2.4 최종사용자 컴퓨팅과 최종사용자 만족도

최종사용자컴퓨팅(EUC: End-User Computing)은 사용자 지향적 소프트웨어를 활용하여 사용자가 직접 자기가 얻고자 하는 자료를 획득할 수 있다는 장점으로 정보시스템이 확산/보급되기 시작한 1980년대 중반 이후 지속적인 연구가 이루어졌다. 특히, 최종사용자 컴퓨팅에는 워드프로세싱, 스프레드시트, 데이터베이스 관리, 데이터분석, 그래픽, 그리고 통신과 같은 다양한 작업이 포함되어 있어, 최종사용자의 컴퓨팅 환경 즉, 작업의 특성에 따라 다양한 연구가 이루어져 왔다[Doll & Torkzadeh, 1988; Huang, 2004]. 먼저, 이진주 & 서건수[1990]는 최종사용자 컴퓨팅의 속성을 상대적 이점과 복잡성, 적합성으로 보고 최종사용자 컴퓨팅 속성이 최종사용자 컴퓨팅 실행정도를 높일 수 있다고 제시하였고, 김창기 & 이진주[1993]는 최종사용자 컴퓨팅의 특성을 다양성과 사용정도로 보고 최종사용자 특성이 사용자 만족도에 정(+의 유의한 관계를 가진다고 제시하였다.

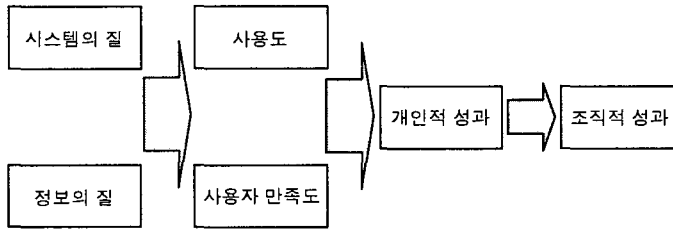
김상수[1996]는 최종사용자 컴퓨팅의 성공요인을 최종사용자의 개인적 특성, 기업의 관리적 특성, 최종사용자의 업무특성, 기업의 환경적 특성

으로 보고 이들 성공요인의 상대적 중요도에 대해 판단하였는데, 연구결과 최종사용자 업무특성과 개인적 특성이 관리적 특성과 환경적 특성보다 상대적으로 중요도가 높다는 것을 제시하였다. 이외에도 한두흠 & 권방현[2003]은 최종사용자 컴퓨팅 능력을 평가하기 위한 평가기준을 기반구축, 기능구현, 애플리케이션 구현으로 나누어 제시하고, 최종사용자 능력 평가를 위해 개인용 DBMS를 이용한 EUC 능력 평가기준을 제시하였다. 이외에도, Huang et al.[2004]은 최근 그 중요성이 강조되는 기업과 기업 내 종업원 사이의 관계에 관한 기업-종업원시스템(business-to-employee system)의 만족도를 측정하기 위해 Doll & Torkzadeh[1988]이 제시한 최종사용자 만족도 구성 요인에 편의(convenience) 및 제품제공(product offering), 인도(delivery), 제품정보, 인터페이스, 가격, 보안 등의 요인을 추가하여 연구를 수행하기도 하였다.

이상의 최종사용자 컴퓨팅의 성공에 관한 연구는 대체로 정보시스템의 성과를 평가하는 모형이 널리 활용되고 있다[Ives et al, 1983; DeLone & Mclean, 1992; Huang et al, 2004]. 먼저, Ives et al[1983]은 정보시스템의 성공을 정보시

시스템의 효과성과 생산성으로 평가하였고, Mason [1978]은 이러한 효과성을 정보의 수혜, 수혜자에의 영향 그리고 시스템에의 영향으로 제시하였다. 한편, DeLone & Mclean[1992]은 정보시

스템 성과를 시스템의 질, 정보의 질, 이용도, 이용자의 만족도, 개인적성과, 조직의 성과 등 여섯 개의 유형으로 제시하고 이들 유형사이의 관계를 다음 <그림 1>과 같이 제시하였다.



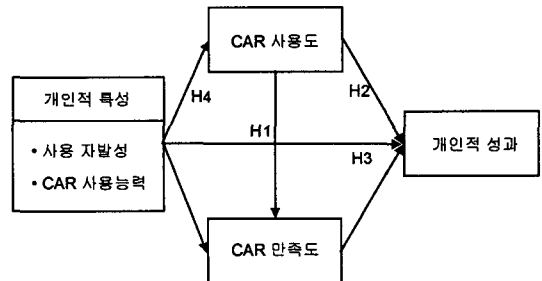
<그림 1> 정보시스템 성과모형

3. 연구모형 및 변수의 조작화

3.1 연구모형 및 가설설정

본 연구에서는 CAR에 활용되는 다양한 도구들에 대한 기자들의 사용도와 만족도 그리고 성과와의 관계를 규명하기 위해 다음 <그림 2>와 같은 연구모형을 설정하였다. 설정된 연구모형은 DeLone & McLean[1992]이 제시한 정보시스템 성과모형 중 개인적 성과에 영향을 미치는 사용도와 사용자만족도를 기반으로 하고 있으며, 이러한 성과모형에 개인적 특성인 사용의 자발성 및 CAR 도구의 사용 능력이 결합되었을 때 어떠한 차이를 나타내는 지를 기반으로 하고 있다. DeLone & McLean[1992]은 정보시스템 성과모형에서 조직성과를 조직구성원의 개인적 성과의 함수로 보고, 이러한 개인적 성과가 궁극적으로 조직성과에 영향을 미친다고 제시하였다. 그러나 본 연구와 같이 분석의 단위가 개인차원일 경우, 조직적 성과를 측정하기에는 어느 정도 한계를 가질 수 있고, 특히 언론의 특성상 기사를 작성하고 완성하는 주체가 기자이기 때문에 기자의 개인적 성과의 측정은 궁극적으로 CAR로 나타나는 성과라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 기자의

개인적 성과와 개인적 성과에 영향을 미치는 하위 차원의 사용도 및 사용자 만족도를 기반으로 연구모형을 설정하였고, 개인적 특성을 의미하는 상황요인에 따라 CAR에 대한 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과가 어떻게 차이를 보이는지 연구하였다.



<그림 2> 연구모형

본 연구에서는 설정된 연구모형을 기반으로 크게 4개의 가설을 설정하였다.

먼저, CAR에 대한 사용도와 사용자 만족도의 관계에 관해 설정된 가설 1은 사용자가 CAR를 많이 사용 할수록 CAR에 대해 친근함을 느끼게 되고 CAR에 대한 새로운 용도를 발견함으로써 궁극적으로 사용자 만족도를 높일 수 있다는 것으로 이는 처음 CAR를 통해 사용자가 만족을 한 경우 사용자가 그것을 지속적으로 사용할 가능성이 높기 때문

에 상호정의 영향관계를 가진다고 할 수 있다.

가설 2와 가설 3에 제시된 관계는 DeLone & McLean[1992]이 제시한 시스템 사용도 및 사용자 만족도가 개인적성공에 영향을 미친다는 선행연구를 기반으로 한 것으로 (Goodhue & Thompson[1995]은 정보시스템에서 사용도가 개인적성공에 영향을 미치는 것을 회귀분석을 통해 실증하였고, 정보시스템 성과관련 연구에서 널리 활용되고 있기 때문에 본 연구에서는 이를 기반으로 가설 2와 가설 3을 설정하였다.

가설 1 : CAR의 사용도와 CAR에 대한 사용자 만족도는 상호 정의의 관계를 가진다.
가설 2 : CAR의 사용도는 개인적성공에 정의 영향을 미친다.
가설 3 : CAR에 대한 사용자 만족도는 개인적성공에 정의 영향을 미친다.

가설 4는 개인적 특성에 따른 CAR의 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과의 차이를 검증하기 위한 것으로 개인적 특성은 업무의 성과를 결정하는 중요한 요인으로 컴퓨터 이용도와 만족도에 영향을 주고 있는 것으로 연구되고 있으며[Harrison & Rainer, 1992], 최종사용자 컴퓨팅 성공요인으로 그 상대적 중요도 역시 높게 평가되고 있다[김상수, 1996]. 이러한 개인적 특성을 측정하기 위한 요인은 인구통계적 특성, 인지스타일, 컴퓨터에 대한 태도, 컴퓨터사용능력 등이 있으며, 본 연구에서는 CAR에 대한 사용의 자발성 및 사용능력에 따라 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과가 차이를 보이는지를 중심으로 가설 4를 설정하였다.

가설 4 : 개인적 특성에 따라 CAR에 대한 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과는 정의 유의한 차이를 가진다.
가설 4-1 : CAR 도구의 사용능력에 따라 CAR에 대한 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과는 유의한 차이를 가진다.
가설 4-2 : CAR 도구에 대한 사용의 자발성 정도에 따라 CAR에 대한 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과는 유의한 차이를 가진다.

3.2 연구변수의 조작적 정의

3.2.1 개인적 특성

개인적 특성은 CAR를 수행하는 기자들의 특성을 의미하는 것으로 김상수[1996]는 개인적 특성을 인구통계적 특성, 인지스타일, 컴퓨터에 대한 태도, 그리고 컴퓨터 사용능력으로 보고 이러한 개인적 특성이 최종사용자컴퓨팅 성과에 유의한 영향을 미치며, 상대적 중요도도 높다고 제시하였다. 최종사용자컴퓨팅에서의 개인적 특성은 대체로 최종사용자의 컴퓨터교육, 사용경험, 컴퓨터에 대한 지식, 이용수준을 의미하는 것으로 Bili et al[1998]은 최종사용자의 참여 및 능력이 최종사용자 컴퓨팅 성공에 영향을 미친다고 제시하고, 최종사용자의 능력을 사용자 능력(ability), 사용의욕, 애플리케이션 커스터마이징 등으로 보았다. 본 연구에서는 개인적 특성을 크게 CAR의 사용능력 및 사용의 자발성으로 보고 연구를 수행하였다.

3.2.2 컴퓨터활용취재(CAR)의 사용도

사용도는 정보시스템 성과 및 최종사용자 성과 측정을 위한 대리지표로 다른 대리지표에 비해 가장 객관적인 지표이며, 측정이 용이하기 때문에 널리 사용되고 있다[DeLone & McLean, 1992]. Ives & Olson[1984]은 정보시스템의 사용도가 조직의 효과향상에 직접적으로 영향을 미치지 못할 수 있다고 제시하였는데, 이러한 상황은 특히 시스템 사용이 강제적인 상황에서 유발될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 CAR의 사용도를 직무 수행을 위해 CAR를 사용하는 시간과 빈도를 측정하고, 사용의 자발성에 따라 사용도에 차이가 있는지에 대해서도 판단하고자 하였다.

3.2.3 컴퓨터활용취재(CAR)의 만족도

CAR의 만족도는 CAR를 활용함으로써 나타나는 기자들의 CAR에 대한 만족도를 의미하는 것으로 정보시스템 및 최종사용자 만족도 측정을 위해 가장 널리 활용되는 지표는 Doll &

Torkzadeh[1988]가 제시한 12개 항목이다. CAR에 있어 최종사용자는 기사를 작성하는 기자로 본 연구에서는 Doll & Torkzadeh[1988]이 제시한 5개 요인의 12개 항목 중 일부 평가항목을 제외하고 8개 항목으로 사용자 만족도를 측정하였고, CAR에 대한 전반적인 만족도 평가항목을 추가하여 CAR에 대한 사용자 만족도를 측정하였다.

3.2.4 개인적 성과

개인적 성과는 CAR를 활용하여 자신의 직무 수행에 긍정적 영향을 준 정도를 의미하는 것으로

본 연구의 대상인 기자가 기사 작성을 위해 필요한 제반 활동(취재 및 인터뷰, 기사의 가공 및 분석 등)에 긍정적인 영향을 미치는 지에 대한 것이다. 개인적 성과는 크게 의사결정의 영향차원, 과업수행 영향차원, 바람직한 행동유발 차원의 세 가지 측면으로 파악될 수 있는데[김창기, 1997], 본 연구에서는 직무수행 영향차원과 바람직한 행동유발 차원을 중심으로 개인적 성과를 측정하였다. 이상의 변수들에 대한 조작적 정의와 측정지표를 제시하면, 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 측정지표

변 수	조작적 정의	참고문헌
개인적 특성	CAR 도구에 대한 기자의 사용능력(8개 문항 - 5점 척도) 및 사용의 자발성(1개 문항-5점 척도(매우 낮음 - 매우 높음))	김상수[1966] Bili et al.[1998]
사용도	사용시간 취재 및 기사작성을 위해 컴퓨터를 활용하는 시간(하루평균시간-5점 척도)	Igbaria[1990], Raymond[1990]
	사용빈도 취재 및 기사작성을 위해 컴퓨터를 활용하는 빈도(한달에 한번미만 1점 - 하루 수차례 5점)	
사용자만족도	CAR에 대한 기자들의 만족도 (5개요인 8개 문항-5점 척도, 전반적 만족도 1개 문항 - 5점 척도)	Doll & Torkzadeh[1988]
개인적 성과	CAR로 나타난 기자의 효과성향상 및 생산성 향상정도(14개 문항 - 5점 척도)	Millman & artwick[1987], Crawford[1982], Rivard & Huff[1985]

4. 자료분석 및 결과

4.1 자료수집 및 표본의 특성

본 연구에서는 설정된 연구모형을 검증하기 위해 2004년 1월13일부터 2월 13일까지 약 1개월 동안 중앙언론사를 비롯한 지방언론사의 취재부서 현직기자들을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 본 설문에 앞서 연구자는 설문의 객관성과 타당성 그리고 신뢰도를 높이기 위해 예비설문조사를 실시하였다. 예비설문조사는 2003년 12월 20일부터 2004년 1월10일까지 CAR의 경험을 가지고 있는 기자 10명을 대상으로 실시하였으며,

예비설문조사결과 설문문항으로서 객관성과 타당성 신뢰성이 떨어진다고 제시된 항목을 삭제하여, 전체 13개 문항에 문항별 소질문 82개로 설문을 구성하였다. 13개 문항을 살펴보면 기자들이 취재 및 보도과정에 있어서 ① 전반적인 컴퓨터 활용정도, ② CAR S/W의 사용도, ③ CAR S/W의 의존하는 정도, ④ CAR S/W 사용의 자발성 정도, ⑤ 취재 및 보도업무와 CAR S/W 사이의 적합도, ⑥ CAR S/W의 제반 사용환경, ⑦ CAR S/W의 유용성 및 편의성, ⑧ 준거집단이 CAR S/W의 사용을 권장하는 정도, ⑨ CAR S/W의 사용자 만족도, ⑩ CAR S/W의 활용에 있어 조

직 내 구성원들 간의 협력정도, ⑪ CAR S/W의 활용이 업무성과에 도움을 주는 정도, ⑫ 국내 언론의 CAR 활성화의 저해요인, 그리고 설문대상의 일반사항이다.

설문조사는 크게 직·간접 면접설문방식과 인터넷 설문방식으로 나누어 수행하였으며, 직·간접 면접설문방식은 연구자의 소속회사인 문화일보의 경우 연구자가 직접 설문을 배포 회수하였고, 다른 언론사의 경우 전국의 신문사 방송사 통신사 조사 기자들의 연구단체인 한국조사기자협회 회원들을 통해 소속사 기자들을 대상으로 하였고, 기타 언론사의 경우 해당 언론사 홈페이지를 방문, 홈페이지에 등록 되어 있는 기자들의 e-mail 주소를 입수하여 인터넷을 통해 설문조사를 수행하였다.

직·간접 면접설문은 설문대상 언론사의 특정부서에 편중되지 않도록 배포하였으며, 설문에 응답하는 응답자의 연령 및 기자경력, 그리

고 성별 등을 감안하여, 전체 200부를 배포하여 185부회수하였다. 그러나 이 중 응답내용이 부실한 설문 5부를 제외하여 실제 분석에 활용된 직·간접 면접설문은 180부로 회수율은 90%인 것으로 나타났다. 한편, 인터넷을 통한 설문의 경우, 전체 500명의 기자들에게 e-mail을 보내 인터넷 설문이 있는 서버의 주소를 제공하여 직접 설문에 응답하는 방식으로 수행하였다. 그러나 인터넷을 통해 설문에 응한 응답자는 전체 42명인 것으로 나타나 인터넷을 통한 설문의 회수율은 약 8.4%인 것으로 나타났다(<표 2> 참조).

<표 2> 설문 배포 및 회수율

	발송건수	회수건수	회수율	전체회수설문(회수율)
면접설문	200건	180건	90%	222건 (31.7%)
인터넷 설문	500건	42건	8.4%	

<표 3> 응답자 소속회사 및 부서

소 속 부 서		소 속 회 사					전 체
		중앙 신문사	지역 신문사	중앙 방송사	지역 방송사	기 타	
정치부	빈 도	8	6	1			15
	전체의 %	3.6%	2.7%	.5%			6.8%
경 제/ 산업부	빈 도	53	6	4	2	7	72
	전체의 %	23.9%	2.7%	1.8%	.9%	3.2%	32.4%
사회1/2부	빈 도	28	13	6	7	2	56
	전체의 %	12.6%	5.9%	2.7%	3.2%	.9%	25.2%
문 화/ 생활부	빈 도	19	9	4			32
	전체의 %	8.6%	4.1%	1.8%			14.4%
국제부	빈 도	7	1	1		1	10
	전체의 %	3.2%	.5%	.5%		.5%	4.5%
체육부	빈 도	3	2				5
	전체의 %	1.4%	.9%				2.3%
기 타	빈 도	20	6	5	1		32
	전체의 %	9.0%	2.7%	2.3%	.5%		14.4%
전 체	빈 도	138	43	21	10	10	222
	전체의 %	32.2%	19.4%	9.5%	4.5%	4.5%	100.0%

〈표 4〉 언론사 근속연수 및 컴퓨터사용 경력

근속연수		컴퓨터사용경력					전체
		3년 미만	3년~5년	5년~10년	10년~15년	15년 이상	
3년미만	빈도	2	4	14	5	3	28
	전체의 %	.9%	1.8%	6.3%	2.3%	1.4%	12.6%
3년~5년	빈도		4	21	7	2	34
	전체의 %		1.8%	9.5%	3.2%	.9%	15.3%
5년~10년	빈도		1	24	19	5	49
	전체의 %		.5%	10.8%	8.6%	2.3%	22.1%
10년~15년	빈도		1	35	27	5	68
	전체의 %		.5%	15.8%	12.2%	2.3%	30.6%
15년이상	빈도		2	27	12	2	43
	전체의 %		.9%	12.2%	5.4%	.9%	19.4%
전체	빈도	2	12	121	70	17	222
	전체의 %	.9%	5.4%	54.5%	31.5%	7.7%	100.0%

〈표 3〉은 응답자의 소속회사 및 부서를 보여주는 것으로 소속회사는 중앙신문사가 전체의 약 62.2%로 가장 많이 차지하는 것으로 나타났으며, 다음으로 지역신문사(19.4%), 중앙방송사(9.5%) 등의 순인 것으로 나타났다. 응답자의 소속부서는 경제/산업부가 전체 응답의 약 32.4%로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 사회1/2부가 25.2%, 문화/생활부(14.4%)순으로 나타났다. 응답자의 언론사 근속연수는 5년 이상이 72.1%를 차지하는 것으로 나타났고, 컴퓨터 사용경력도 전체의 약 93.7%가 5년 이상 사용해본 경험을 가지는 것으로 나타났다(〈표 4〉 참조). 따라서 본 연구의 응답대상인 기자들은 컴퓨터 사용경력 및 근속연수가 대체로 높아 CAR 및 일반 기사작성에도 어느 정도 경험을 가지고 있는 것으로 판단하고 후속분석을 수행하였다.

4.2 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 측정도구에 대한 신뢰성 및

타당성을 검증하기 위해 측정도구별로 내적일치성을 평가하는 Cronbach's α 값을 계산하여 측정도구의 신뢰성을 평가하였다. 다음 〈표 5〉는 신뢰성 검증결과를 보여주는 것으로 일반적으로 신뢰성 판단기준인 Cronbach's α 값은 0.6이상이면 신뢰도를 가진다고 할 수 있다 [강병서, 김계수, 2001]. 따라서 본 연구에서 사용한 측정변수는 개인적 특성과 사용시간 및 사용빈도 등 단일변수를 제외하고 Cronbach's α 값이 대체로 0.8이상인 것으로 나타나 측정도구는 어느 정도 신뢰성을 가지고 있다고 할 수 있다.

본 연구에서는 단일변수를 제외한 측정변수에 대한 타당성 검증을 위해 요인분석을 수행하였다. 요인분석의 방법은 주성분분석과 함께 변수가 상호독립적임을 입증하기 위해 직교회전(orthogonal rotation)방식의 하나인 베리맥스(varimax)방식을 이용하였으며, 개별요인의 상대적 중요도를 나타내는 아이겐값(eigenvalues)이 1.0을 초과하는 요인만 추출되도록 하여 요인분석을 수행하였다(〈표 6〉 참조).

〈표 5〉 측정변수의 신뢰도

변 수	세 부 변 수	Cronbach's α 값
개인적 특성	E-mail, 인터넷정보검색(KINDS, NEXIS), 스프레드시트(Excel), DB관리프로그램(Access), 통계프로그램(SPSS) 등 CAR SW의 활용정도	단일변수 (SW별 활용정도)
	사용의 자발성	단일변수
사용도	사용시간(하루평균)	단일변수
	사용빈도(한달에 한번 - 하루수차례)	단일변수
사용자만족도	산출정보내식, 시스템 정확도, 산출정보의 양식, 사용용이성, 적시성, 전반적 만족도	.8816
개인적 성과	사용자 효과성 및 생산성 향상정도	.9169

〈표 6〉 요인분석결과

구 분	요 인 명	세 부 변 수	요인 부하량	Cronbach's α 값	KMO 값
사용자만족도	정보만족도	요구대로 정확히 제공	.847	.8592	.870
		충분한 정보제공	.843		
		정보욕구만족	.813		
		산출정보 정확성	.686		
	용이성/적시성	사용이 쉬움	.844	.8304	
		친근한 시스템	.841		
		전반적 만족	.693		
		적시제공	.662		
개인적성과	효과성	최신정보제공	.521	.8646	.906
		고품질 정보 탐색가능	.834		
		정확성 향상	.811		
		기사가공 및 분석능력 향상	.707		
		품질 및 기사의 완성도향상	.664		
		차별화된 심층취재 및 보도가능	.657		
		신속한 사실 확인	.596		
	자료의 체계화	.521			
	생산성	스요시간 절감	.847	.8642	
		스요비용 절감	.752		
		노력 절감	.739		
		직무수행의 생산성 향상	.634		
효율성 향상		.633			
	아이템 발굴 및 추가자료 입수용이	.523			
	시간과 공간 초월한 취재 가능	.476			

요인분석 결과, 요인분석의 적합도를 나타내는 KMO값이 0.8이상으로 나타나 표본자료에 대한 요인분석의 수행은 적절한 것으로 나

타났으며, 표본 자료에 대한 요인부하량(Factor Loading)도 대체로 0.6이상인 것으로 나타났다. 요인부하량은 각 변수와 요인사이의 상관관계

정도를 나타내는 것으로 일반적으로 요인부하량의 절대값이 0.4이상이면 유의한 변수로 간주하고, 0.5를 넘으면 아주 중요한 변수라고 할 수 있다[강병서, 김계수, 2001]. 도출된 요인의 요인부하량을 보면 최소 요인부하량이 0.476으로 나타나 유의한 변수로 간주할 수 있는 판단 기준인 0.4 이상인 것으로 나타났으며, 도출된 요인에 대한 신뢰성을 의미하는 Cronbach's α 값도 0.8 이상인 것으로 나타나 도출된 요인은 어느 정도 의미를 갖는 다고 판단하고 후속 분석을 수행하였다.

4.3 가설 검증

4.3.1 개인적 성과와 사용도 및 사용자 만족도와의 상호관계

본 연구에서는 개인적 성과와 CAR 사용도 및 사용자 만족도사이의 상호관계를 파악하기 위해, 먼저, CAR 사용도 및 사용자 만족도 그리고 개인적 성과사이의 상관관계를 분석하였다. 상관관계는 변수들의 잠정적인 관계를 보여

주는 것으로 사용도 및 사용자 만족도 사이의 상호관계에 대한 검증뿐만 아니라, 독립요인과 종속요인의 잠정적인 관계를 파악할 수 있어 변수들의 인과관계를 파악하기 이전에 변수들 간의 관계를 파악하기 위한 목적으로 널리 활용되고 있다.

다음 <표 7>은 개인적 성과와 CAR 사용도 및 사용자 만족도 사이의 상관분석 결과를 보여주는 것으로 CAR 도구의 사용시간은 사용자의 정보만족도와 효과성 향상과는 상관관계를 가지지 않는 것으로 나타났다. 그러나 사용빈도의 경우 사용자 만족도와 개인적 성과에 정(+)¹의 상관관계를 가지는 것으로 나타나, 설정된 가설 1은 부분 채택되는 것으로 나타났다. 특히, 사용도와 사용자만족도 요인은 개인적성과의 생산성 향상에 모두 정(+)¹의 유의한 관계를 가지는 것으로 나타났으며, 효과성 향상에 대해서는 사용빈도와 정보만족도 및 용이성/적시성 요인이 정(+)¹의 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타나, 설정된 연구모형 및 가설은 어느 정도 의미를 가진다고 할 수 있다.

<표 7> 변수간 상관분석 결과

		사 용 도		사 용 자 만 족 도		개 인 적 성 과	
		사용기간	사용빈도	정보만족도	용이성/적시성	효과성향상	생산성향상
사 용 도	사용시간	1					
	사용빈도	.618**	1				
사용자만족도	정보만족도	.076	.130	1			
	용이성/적시성	.320**	.322**	.604**	1		
개인적성과	효과성 향상	.097	.234**	.615**	.527**	1	
	생산성향상	.229**	.335**	.458**	.503**	.744**	1

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

본 연구에서는 이상의 상관분석 결과를 기반으로 설정된 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중 회귀분석을 수행하기 위해서는 먼저 독립변수간 다중공선성의 존재 여부를 파악하여야 한다. 독립변수간의 다중공선성

을 판단하기 위한 방법은 Tolerance(다중공선허용치)이나, 분산팽창계수(VIF : Variance Inflation Factor)를 사용하는데, 일반적으로 Tolerance값이 0.10보다 크거나, 분산팽창계수 값이 10보다 작으면 다중공선성의 문제가 없다고 판단한다

[강병서, 1999]. 본 연구에는 분산:팽창계수(VIF)를 중심으로 다중공선성을 진단하였는데, 진단 결과 독립변수의 분산팽창계수 값이 최대 1.691로 10보다 작은 것으로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단하였다. 또한 다중회귀 분석을 수행하기 위해 판단하여야 하는 잔차의 독립성에 대해 본 연구에서는 Durbin-Watson 값을 통해 자기상관관계가 존재하는지를 검증하였는데, Durbin-Watson 값은 각각 2.081과 1.980으로 나타났다. Durbin-Watson 값은 $DW = 2(1 - \rho)$ 로 계산되며, 잔차의 값이 2인 경우 잔차에 대한 상관관계가 없음을 나타내며, 0에 가까울수록 양의 상관관계를 나타내며, 4에 가까울수록 음의 상관관계를 나타낸다[김충련, 1993]. 따라서 본 연구에서 수행한 다중회귀분석의 잔차는 자기상관관계를 가지지 않는 것으로 판단할 수 있으며, 본 연구에서 가설을 검증하기 위해 수행한 회귀분석의 결과는 어느 정도 의미가 있다고 볼 수 있다.

다음 <표 8>은 다중회귀분석 결과를 보여주

는 것으로 이를 기반으로 설정된 가설 2와 3을 검증하면 다음과 같다. 첫째, 개인적 성과의 효과성 향상에 정(+)^의유의한 영향을 미치는 요인은 사용빈도, 정보만족도, 용이성/적시성인 것으로 나타났고, 생산성 향상에 정(+)^의유의한 영향을 미치는 요인 역시 사용빈도, 정보만족도, 용이성/적시성인 것으로 나타났다. 따라서 설정된 가설 2는 사용빈도에 대해서만 효과성향상과 생산성 향상에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 부분 채택되는 것으로 나타났다. 둘째, 사용자 만족도 요인인 정보 만족도와 용이성/적시성 요인은 효과성 및 생산성 향상에 정(+)^의유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 사용자 만족도가 개인적 성과에 정(+)^의유의한 영향을 미친다는 가설 3은 채택되는 것으로 나타났다. 특히, 사용시간의 경우 유의한 영향을 미치지 않으나, 효과성 향상 및 생산성 향상에 부(-)^의관계를 가지는 것으로 나타나 개인적 성과 향상을 위해서는 CAR 도구에 대한 사용시간보다 사용빈도가 더 중요한 것으로 나타났다.

<표 8> 다중회귀분석 결과

종속변수	독립변수	표준화 계수	t	유의확률	F값	F유의도	R2	DW값
효과성 향상	사용시간	-.119	-1.788	.075	41.760	0.000	.435	2.081
	사용빈도	.173	2.624	.009**				
	정보만족도	.463	7.142	.000***				
	용이성/적시성	.230	3.347	.001***				
생산성 향상	사용시간	-.017	-.241	.809	26.825	0.000	.331	1.980
	사용빈도	.222	3.097	.002**				
	정보만족도	.261	3.708	.000***				
	용이성/적시성	.280	3.737	.000***				

주) ** p < 0.05, *** p < 0.001

4.3.2 개인적 특성에 따른 사용도, 만족도 및 개인적 성과 차이검증

개인적 특성은 CAR 도구에 대한 사용의 자발성과 사용능력을 평가한 것으로 이러한 개인

적 특성은 CAR의 사용도와 만족도 그리고 개인적 성과에 영향을 미칠 수 있는 상황 또는 상태변수이다. 즉, 사용의 자발성이 높은 집단이 낮은 집단보다 사용도 및 만족도 그리고 성과가

높을 것이고, CAR 도구에 대한 사용능력이 낮은 집단보다는 높은 집단이 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과가 높을 가능성이 높다.

따라서 본 연구에서는 이러한 관계를 규명하기 위해 먼저, 응답자의 CAR 도구에 대한 사용능력을 판단하기 위해 개별 CAR 도구에 대한 사용능력 변수에 대해 군집분석을 수행하였다. 이는 관찰 대상의 유사성을 바탕으로 동질적인 집단을 분류하기 위한 것으로, 본 연구에서는 군집분석 방법 중 K-평균 군집분석을 적용하였다. 군집의 수는 CAR 도구를 충분히 사용하는 집단과 충분히 사용하지 못하는 두 개의 집단으로 구분하기 위해 2로 설정하고 분석을 수행하였다.

다음 <표 9>는 군집분석 결과 나타난, 두 개의 집단(사용능력이 높은 집단 및 사용능력이 낮은 집단)에 대한 CAR 도구의 활용정도의 평균값을 보여주는 것으로 사용이 용이한 e-mail 및 메신저 그리고 국내 인터넷 정보검색이 널리 활용하고 있는 것으로 나타났으며, 사용능력이 높은 집단과 낮은 집단의 편차도 적은 것으로 나타났다. 특히, 사용능력 수준에 따른 편차가 높게 나타난 취재도구로 스프레드시트(Excel), DB관리 프로그램(Access), 별도 DB구축(eg. PIMS) 등이 나타났고, 고차원적인 분석 능력이 요구되는 통계프로그램(SPSS) 및 데이터마이닝 등의 도구는 전체적으로 사용능력이 낮으며, 편차도 어느 정도 가지는 것으로 나타났다.

<표 9> CAR 도구 사용능력에 관한 군집분석결과

	군 집		
	사용능력 높은 집단	사용능력 낮은 집단	평 균
e-mail & 메신저	4.5246	4.2375	4.3167
국내인터넷정보검색	4.3443	4.0375	4.1222
국외인터넷정보검색	2.9836	2.0625	2.3167
스프레드시트(Excel)	3.2623	1.9812	2.3348
DB관리 프로그램(Access)	2.9344	1.7125	2.0498
통계프로그램(SPSS)	2.4590	1.5000	1.7647
데이터마이닝	2.1475	1.3750	1.5882
별도DB구축(eg. PIMS)	3.5574	2.0500	2.4661

본 연구에서는 설정된 가설 4-1을 검증하기 위해 먼저, CAR 도구에 대한 사용능력(사용능력이 높은 집단 및 낮은 집단)에 따라 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과가 차이를 보이는지 차이검증을 수행하였다.

다음 <표 10>은 차이검증 결과를 보여주는 것으로 CAR 도구의 사용능력에 따라 사용도 및 만

족도 그리고 개인적 성과는 대체로 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 그러나 사용빈도와 개인적 성과의 생산성 향상에 대해서는 CAR 도구의 사용능력에 따른 차이가 나타나지 않는 것으로 나타나, CAR 도구의 사용능력이 높다고 하여, 사용빈도가 높아지거나 실질적인 생산성이 향상되지는 않는 것으로 나타났다. 그

려나 사용시간 및 사용자 만족도 그리고 효과성 향상의 경우, CAR 도구의 사용능력이 높을수록 향상되는 것으로 나타나, CAR 도구에 대한 사용능력을 향상시키기 위한 체계적인 교육 및 훈련 프로그램이 필요할 것으로 판단할 수 있다. 이상의 결과를 기반으로 설정된 가설 4-1을 검증하여

보면, CAR 도구의 사용능력은 사용빈도와 생산성 향상에 대해 유의한 차이를 보이지 않으며, 사용시간, 사용자만족도(정보만족 및 용이성/적시성), 그리고 효과성 향상에 대해서만 유의한 차이를 보이는 것으로 나타나, 설정된 가설 4-1은 부분채택 된다고 판단할 수 있다.

<표 10> CAR 도구 사용능력에 따른 사용도 및 만족도 그리고 개인적성과의 차이검증결과

			Levene's 등분산성 검증		평균의 동일성에 대한 t-test		
			F	유의확률	t	자유도	유의확률
사 용 도	사용시간	등분산 가정	1.310	.254	2.436	219	.016
		등분산미가정			2.423	107.366	.017
	사용빈도	등분산 가정	.688	.408	.411	219	.682
		등분산미가정			.433	121.253	.666
사용자만족도	정보만족도	등분산 가정	.716	.398	2.906	219	.004
		등분산미가정			2.823	102.593	.006
	용이성/적시성	등분산 가정	.003	.957	3.266	219	.001
		등분산미가정			3.170	102.407	.002
개인적성파	효과성 향상	등분산 가정	1.791	.182	4.037	219	.000
		등분산미가정			3.603	88.729	.001
	생산성향상	등분산 가정	4.204	.042	2.205	219	.029
		등분산미가정			1.964	88.477	.053

다음 <표 11>은 사용의 자발성 정도에 따른 사용도, 사용자 만족도 그리고 개인적 성과의 차이검증을 위해 수행된 분산분석 결과를 보여주는 것으로 사용의 자발성 수준은 매우 낮음부터 매우 높음까지 5단계로 자발성의 수준을 의미하며, 자발성 수준에 따라 사용도와 사용자 만족도 그리고 개인적 성과는 대체로 유의한 차이를 가지는 것으로 나타났다.

특히, 정보 만족도의 경우 사용의 자발성 정도에 따라 제공되는 정보 만족도에 차이를 보이지 않는 것으로 나타났는데, 검증된 가설 4-1과 비

교하여 판단하여보면, CAR 도구를 통해 제공되는 정보의 만족도는 사용의 자발성 측면보다는 CAR 도구를 사용하는 능력에 따라 차이를 보이기 때문에, 제공되는 정보의 만족도를 향상시키기 위해서는 사용의 자발성 보다 CAR 도구를 사용하는 능력을 향상시킬 필요가 있는 것으로 판단할 수 있다. 이상의 결과를 기반으로 설정된 가설 4-2를 검증하면, 사용의 자발성에 따라 정보만족도에 유의한 차이를 보이지 않기 때문에, 설정된 가설 4-2는 부분채택 된다고 판단할 수 있다.

<표 11> 사용의 자발성에 따른 사용도 및 만족도 그리고 개인적성과의 차이검증결과

		제 곱 합	자 유 도	평균제곱	F	유의확률	
사용도	사용시간	집단간	49.425	4	12.356	9.104	.000
		집단내	294.521	217	1.357		
		합 계	343.946	221			
	사용빈도	집단간	111.081	4	27.770	26.928	.000
		집단내	223.784	217	1.031		
		합 계	334.865	221			
사용자 만족도	정보만족도	집단간	2.773	4	.693	2.023	.092
		집단내	74.361	217	.343		
		합 계	77.134	221			
	용이성/적시성	집단간	6.633	4	1.658	5.051	.001
		집단내	71.235	217	.328		
		합 계	77.867	221			
개인적 성과	효과성향상	집단간	5.554	4	1.389	4.992	.001
		집단내	60.363	217	.278		
		합 계	65.917	221			
	생산성향상	집단간	6.434	4	1.609	6.707	.000
		집단내	52.044	217	.240		
		합 계	58.479	221			

<표 12> 가설검증 종합

설 정 가 설	검증결과
가설 1 : CAR 사용도와 CAR 사용자 만족도는 상호 정의 영향을 미친다.	부분채택
가설 2 : CAR 사용도는 개인적성파에 정의 영향을 미친다.	부분채택
가설 3 : CAR에 대한 사용자 만족도는 개인적성파에 정의 영향을 미친다.	채 택
가설 4 : 개인적 특성 요인의 수준에 따라 CAR의 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과는 정의 유의한 차이를 가진다.	부분채택
가설 4-1 : CAR 도구의 사용능력에 따라 CAR에 대한 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과는 유의한 차이를 가진다.	부분채택
가설 4-2 : CAR 도구에 대한 사용의 자발성 정도에 따라 CAR에 대한 사용도 및 만족도 그리고 개인적 성과는 유의한 차이를 가진다.	부분채택

다음 <표 12>는 설정된 가설에 대한 검증결과를 종합하여 제시한 것으로 설정된 가설은 대체로 부분 채택되는 것으로 나타났다. 특히, 개인적 성과에 대해서는 사용시간이 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다는데, 이는 CAR 도구의 활용이 사용시간 보다 얼마나 시스템 및 도구를 자주 사용하는가에 관련된 활용빈도가 중요하다는 것을 제시한다고 할 수 있다. 이와 함께, 사용빈도의 경우 정보 만족을 제외한 용이성/적시성, 효과성, 생산성 향상에 대해 정(+)의 유

의한 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타나, 사용빈도를 향상 시킬 수 있는 선행요인을 파악하고 이들 간의 관계를 규명할 필요가 있을 것으로 판단된다.

5. 결론 및 향후연구과제

본 연구는 최근 언론사에서 새로운 취재기법으로 관심을 모으고 있는 CAR에 최종사용자 관점을 적용하여, CAR에 대해서도 최종사용자 관

점이 적용될 수 있는지를 판단하고자 하였다. 즉, CAR를 활용하는 기자를 최종사용자로 보고 최종사용자 컴퓨팅 관점의 연구들이 CAR에 적용되는지를 분석하고 기자들의 취재 및 보도성과 향상을 위한 방안을 제시하고자 하였다.

연구결과, 개인적 성과에 영향을 미치는 요인은 최종사용자 컴퓨팅 관련연구와 유사하게 사용도와 만족도 요인인 것으로 나타났으며, 개인적 특성에 따라 사용도 및 사용자만족도 그리고 성과가 어느 정도 차이를 보이고 있는 것으로 나타나, CAR의 경우에서 최종사용자 컴퓨팅에서와 같이 CAR를 활용하는 개인적 특성을 고려할 필요가 있는 것으로 나타났다.

특히, 이러한 연구결과는 최종사용자 컴퓨팅 관련 연구와 유사한 결과를 보이고 있기 때문에 최종사용자 컴퓨팅 관련 연구가 정보기술을 활용하는 다양한 분야에 대해서도 적용이 가능하다는 것을 보여준다.

본 연구는 언론사에서 컴퓨터 및 정보기술의 사용에 대해 최종사용자 컴퓨팅 관점을 접목하여 최종사용자 컴퓨팅 관점이 언론분야에도 적용될 수 있음을 보여주었다는데 의의를 가진다고 할 수 있다. 그러나 선정된 연구모델이 선행연구에서 제시된 연구모형을 기반으로 하고 있기 때문에 언론사의 특성을 명확히 반영하고 있다고는 할 수 없다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 문제점을 보완할 필요가 있으며, 개인적 특성뿐만 아니라 개인적 성과에 영향을 미칠 수 있는 다양한 상황요인 등을 포함하여 후속연구를 수행할 필요가 있을 것으로 판단된다. 또한 최근 정보기술의 발전 및 정보기술의 활용 능력이 증대되면서, 기업뿐만 아니라 다양한 분야에서 최종사용자의 역할 및 책임은 더욱 증대되어가고 있다. 따라서 정보기술을 활용하는 다양한 산업 분야에 정보기술 수용모델 등 정보기술에 관한 모델을 적용하여보고, 산업분야에 필요한 핵심 요인을 찾는 것도 주요한 연구 과제라고 할 수 있다.

참고 문헌

- [1] 강병서, 김계수, *사회과학 통계분석*, SPSS아카데미, 2001년.
- [2] 강병서, *인과분석을 위한 연구방법론*, 무역경영사, 1999년.
- [3] 김동규, “한국 인터넷신문 시장에 대한 경제적 분석”, *한국언론학보*, 제45권 제4호, 2001년.
- [4] 김사승, “인터넷이 신문저널리즘에 미친 영향에 대한 기자들의 인식연구: 신문저널리즘의 취재보도 활동차원에서”, *한국언론학보*, 47권 1호, 2003년, pp. 56-80.
- [5] 김상수, “최종사용자 컴퓨팅의 실태와 최종사용자 개인적 특성에 관한 연구”, *정보시스템연구*, Vol. 5. No. 1, 1996년, pp. 383-409.
- [6] 김성완, “신문시장 위기 실체와 대안-신문위기 극복은 신뢰회복이 우선”, *미디어오늘*, 2004년.
- [7] 김은홍, 이진주, 정상문, *경영정보시스템*, 다산출판사, 1998년.
- [8] 김창기, “최종사용자 컴퓨팅 성과에의 영향요인: 합리적 선택모형과 사회적영향 모형의 통합”, *한국과학기술원*, 박사학위논문, 1997년.
- [9] 김창기, 이진주, “과업불확실성이 최종사용자 컴퓨팅 특성과 최종사용자 만족도에 미치는 영향”, *대한산업공학회 춘계학술대회*, 1993년, pp. 329-338.
- [10] 김충련, *SAS라는 통계상자*, 데이터리서치, 1993년.
- [11] 박선희, “대안언론으로서의 온라인 저널리즘의 가능성”, *언론과학연구*, 제2권 3호, 2002년, pp. 153-184.
- [12] 윤영철, “온라인 저널리즘과 뉴스패러다임의 변화”, *사이버커뮤니케이션학보*, 제7호, 2001년, pp. 182-213.
- [13] 윤영철, “온라인저널과 새로운 언론 패러다임”, *사이버커뮤니케이션 춘계학술대회*, 2000년, pp. 71-92.

- [14] 이민규, *CAR 개론 한국언론재단 주최 제2차 CAR Boot Camp 교육자료*, 2001년.
- [15] 이진주, 서건수, “최종사용자 컴퓨팅의 속성과 실행과의 상황적분석”, *대한산업공학회 춘계 학술대회*, 1990년, pp. 81-90.
- [16] 임영호, “온라인 저널리즘”, *Journalism review*, Vol. 20, 1997년, pp. 56-58.
- [17] 추광영, *컴퓨터 활용 보도론*, LG상남언론재단, 1998년.
- [18] 한두흠, 권방현, “개인용 DBMS를 이용한 최종사용자 컴퓨팅 능력의 평가”, *추계경영정보학회 학술대회*, 2003년, pp. 776-783.
- [19] 황용석, 권혜진, *인터넷 활용 취재론*, 한국언론재단, 2002년.
- [20] Blili, S., Raymond, L. and Rivard, S., “Impact of task uncertainty, end-user involvement and competence on the success of end-user computing”, *Information & Management*, Vol. 33, 1998, pp. 137-153.
- [21] Crawford, A.B., Jr., “Corporate Electronic Mail - A communication Intensive Applicator of Information Technology,” *MIS Quarterly*, Vol. 6, No. 3, 1982, pp. 1-14.
- [22] DeFleur, M.H., *Computer Assisted Investigative Reporting : Development and methodology*, Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum 1997.
- [23] DeLone, W.H. and McLean, E.R., “Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable”, *Information Systems Research*, Vol. 3, No. 1, 1992, pp. 60-95.
- [24] Doll, W.J. and Torkzadeh, G., “The Measurement of End-User Computing Satisfaction”, *MIS Quarterly*, Vol. 12, No. 2, 1988, pp. 259-282.
- [25] Friend, C., “Daily newspaper use of computers to analyze data”, *Newspaper Research Journal*, Vol. 15, No. 1, 1994, pp. 63-73.
- [26] Goodhue, D.L. and Thompson, R.L., “Task-Technology Fit and Individual Performance”, *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, Jun. 1995, pp. 213-236.
- [27] Huang, J.H, Yang, C., Jin, B.H. and Chiu, H., “Measuring satisfaction with business to employee systems”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 20, 2004, pp. 17-25.
- [28] Igarria, M., “End-User Computing Effectiveness : A Structural Equation Model”, *OMEGA*, Vol. 18, No. 6, 1990, pp. 637-652.
- [29] Ives, B. and Olson, M.H., “User Involvement and MIS Success : A Review of Research”, *Management Science*, Vol. 30, No. 5, May 1984, pp. 586-603.
- [30] Ives, B., Olson, M.H. and Baroudi, J.J., “The Measurement of User Information Satisfaction”, *Communication of th ACM*, Vol. 26, No. 10, Oct. 1983, pp. 785-793.
- [31] Mason, R.O., “Measuring Information Output : A communication Systems Approach”, *Information & Management*, Vol. 1, No. 5, 1978, pp. 219-234.
- [32] Millman, Z. and Hartwick, J., “The Impact of Automated Office Systems on Middle Managers and Their Works”, *MIS Quarterly*, Vol. 11, No. 4, 1987, pp. 479-491.
- [33] Raymond, L. “The Presence of End-User Computing in Small Business : An Exploratory Investigation of its Distinguishing Organizational and Information Systems Context”, *INFO*, Vol. 25, No. 3, Feb. 1990, pp. 198-213.
- [34] Rivard, S. and Huff, S.L., “An Empirical Study of Users as Application Developers,” *Information&Management*, Vol. 8, No. 2, Feb. 1985, pp. 89-102.

▶ 저자소개

**박 현 수**

국민대학교 정보과학대학원에서 이학석사, 동 대학 정보관리학과에서 정보관리학 박사를 취득하였다. 건국대학교 언론대학원에서 Computer Assisted

Reporting 과목으로 강의를 하고 있으며, 현재 문화일보 편집국 조사팀 팀장으로 재직하고 있다. 주요 관심분야는 On-Line Journalism, Computer-Assisted Reporting 등이다.

**양 경 식**

안양대학교 통계학과를 졸업하고, 국민대학교 대학원 정보관리학과에서 경영학 석사, 동 대학원에서 정보관리학 박사를 취득하였다. 현재 안양

대학교 정보통계학과겸임교수와 국민대학교 정보기술연구소 연구원으로 재직하고 있으며, 주요 관심분야는 IT Outsourcing Business Process Outsourcing, 지식경영, 정보시스템 진단 및 감리, Enterprise Architecture, Business Process Management 등이다.

**김 현 수**

서울대학교에서 공학사, 한국과학기술원에서 경영과학석사, 미국 University of Florida에서 경영정보학 박사를 취득한 후, 현재 국민대학교 경

상대학 정보관리학부 부교수로 재직하고 있다. University of California, Berkeley에서 연구교수, University of Florida의 객원교수, 데이콤 근무 경력 등이 있으며, 최근에는 지식경영, 프로젝트관리, 정보시스템진단 및 감리 등을 연구하고 있다. 주요 연구결과는 Omega, European Journal of Operational Research, Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management 등의 국제학술지와 경영정보학연구, 한국경영과학회지, 경영과학, 정보처리학회논문지 등의 국내학술지에 발표하였다.