

획득단계 분석평가 결과가 사용자 만족 및 활용에 미치는 요인에 관한 연구

(A Study of the effect of Analysis & Evaluation in acquisition phase on
 user satisfaction and usage)

† 전 남 희(Jeon, Nam-Hee)*, 정 중 구**(Chung, Jung-Ku), 김 광 용***(Gim, Gwangyong)

초 록

본 연구는 국방 분석평가와 유사한 경영컨설팅 분야의 선행연구 사례를 분석하고, 분석평가를 하나의 프로젝트로 인식하여, 프로젝트 성공요인을 독립변수로 활용하여, 결과에 대한 사용자 만족 및 결과활용에 미치는 관계에 대해서 알아보았다.

실증적 분석 결과 획득단계 분석 평가 시 사용자 만족에 미치는 요인은 명확한 요구사항과 계획수립의 적정성 측면이었으며, 분석평가 결과의 활용에는 계획수립의 적정성, 분석평가 수행자의 전문성, 사용자 만족이 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

ABSTRACT

The objective of this study is to find relations between success factors of project management and user satisfaction and usage for analysis report.

According to empirical study, the main factors that affect user satisfaction are requirement and proper planning. And the main factors that affect usage are expert of analysis, proper planning and user satisfaction.

Keywords : Expert of Analysis, Consulting, User Satisfaction, Affect

논문접수일 : 2009년 8월 28일 논문게재확정일 : 2009년 12월 18일

* 방위사업청 분석시험평가국 사업분석과, 숭실대학교 경영학 박사과정

** 방위사업청 분석시험평가국 사업분석과, 숭실대학교 경영학 박사과정 수료

*** 숭실대학교 경영학과 교수

† 교신저자

1. 서론

분석평가는 방위력개선사업을 수행함에 있어서 의사결정의 합리성을 도모하고 재원을 효율적으로 사용하기 위해서 실시한다. 방위력개선사업 수행 과정 중 분석평가는 소요기획단계, 획득단계, 운영유지단계 분석평가로 구분되며, 이 중에서 획득단계 분석평가는 중기계획 수립, 예산편성, 집행 등 사업 추진 단계별로 사업추진의 타당성, 경제성, 효율성, 목표달성도, 사업진행의 교훈 및 집행성과 등을 분석평가 함으로써 효율적 계획수립과 당해 사업의 미비점 보완 및 타 사업계획 수립 시 참고한다.

<표 1> 분석평가 단계별 구분 및 수행주체

구분		주 관
소요기획단계		각 군
획득단계	중기계획수립	방위사업청
	예산편성	
	집행성과	
운영유지 단계	전력화 평가	각 군
	전력운영분석	합참

의사결정을 지원하기 위해서 수행하는 분석평가의 궁극적인 목표는 합리적 결과 도출 및 결과의 정책 반영이라고 볼 수 있다. 하지만 2006년 방위사업청 개청 이후 분석평가 실적은 점차 증가 추세에 있음에도 불구하고 분석평가결과에 대한 사용자 만족 및 결과의 활용에 미치는 요인 연구는 그다지 많지 않은 것이 현실이다.

따라서 본 연구는 국방분야 분석평가와 유사한 경영컨설팅 분야의 선행연구 사례를 분석하고, 분석평가를 하나의 프로젝트로 인식하여, 프로젝트 성공요인을 독립변수로 활용하여, 결과에 대한 사용자 만족 및 결과활용에 미치는 관계에 대해서

알아보고자 한다.

2. 관련연구

2.1 경영컨설팅 분야와 국방분석평가의 개념

광의의 개념에서 컨설팅이란 특정 대상에 대하여 해당분야의 전문가가 자신의 전문지식을 활용하여 제기된 문제점을 분석하고 구체적인 해결책을 제시하는 것으로 사전적인 의미에서는 특정분야에서 전매적인 지식이나 정보, 전문성 등을 바탕으로 의뢰인으로부터 대가를 받고 자문이나 조언을 제공하는 서비스 활동을 말한다.¹⁾ 즉 컨설팅이란 전문적인 지식이나 정보 또는 전문성, 경험과 자질, 경영·업무상의 문제점, 독립된 입장, 문제구명 및 분석, 문제 해결방안의 적기 실행, 조직목적 달성의 지원, 자문과 조언, 전문적인 서비스 활동 등으로 정의 될 수 있다(김광용,2006).

국방 분석평가는 사업에 대한 기획, 계획, 예산편성 및 집행과정에서 사업목표의 달성도와 자원의 합리적인 배분 및 효율적 사용을 보장하기 위해 사업추진과 관련되는 제 요소를 분석하고 평가함으로써 의사결정권자 또는 각종 심의 및 의결기구에서의 합리적 의사결정을 보좌하는 기능을 말한다. 그 목적은 국방예산의 효율적 관리를 위한 집행대 효과의 극대화 유도 및 예산의 낭비요소와 사업추진상 예상되는 문제점을 도출하고, 최적방안 선택 및 사업추진의 효율성을 지원한다. 분석평가 수행원칙은 적시성, 종합성, 합리성, 효과성이 있다. 적시성은 사업추진 단계별로 적시에 활용 가능토록 분석평가를 실시하는 것이며, 종합성은 유사 및 연관사업과의 연계성, 중복성 검토 등 종합적이고 거시적 접근에 의한 분석을 의미한다. 또한 합리성은 과학적·체계적 분석기법 적용, 전문적이고 심층적인 분석으로 효율적·합리

1) 2006 중소기업 컨설팅 산업백서

적 대안 발굴을 말하며, 효과성은 실행 가능한 대안 제시로 분석 결과의 활용성이 보장되는 효과적인 분석활동을 의미한다.

경영컨설팅과 국방 분석평가의 정의를 비교해보면 문제인식, 목적, 역할, 특징 측면에서 다음과 같은 유사성이 있다<표 2>. 따라서 본 연구에서는 경영컨설팅과 국방 분석평가의 개념적 유사성에 따라 경영컨설팅의 개념을 국방 분석평가 관련 변수의 조작적 정의에 활용하였다.

<표 2> 경영컨설팅과 국방 분석평가 비교

구분	경영컨설팅	국방 분석평가
문제인식	· 경영·업무상의 문제점 구명 및 분석 · 문제 인식 및 해결 방안 제시	· 사업 추진상 예상되는 문제점을 도출 · 최적 방안 선택 및 추진 지원
목적	· 조직목적 달성의 지원	· 사업목표의 달성과 자원의 합리적인 배분 및 효율적 사용을 보장
역할	· 자문과 조언	· 합리적 의사결정 보좌
특징	· 전문적인 지식이나 정보 또는 전문성	· 분석평가 업무수행 원칙 중 합리성
	· 문제 해결방안의 적기 실행	· 분석평가 업무수행 원칙 중 적시성

2.2 경영컨설팅 분야의 연구 사례

조직개발론 전문가들의 경영컨설팅의 성공에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구는 다양하다<표 3>.

장영(1996)은 경영 컨설팅의 영향요소들을 컨설턴트 특성, 컨설팅 유형, 컨설팅수행 특성, 클라이언트 특성, 혁신의 차원으로 설정하고 성공적인 마케팅과 실패한 마케팅 요소를 통해서 컨설팅 성과 관계를 실증적으로 연구하였다. Jack Phillips(2006)의 연구는 컨설팅 성공요소로서 개인적인 자료, 사례연구, 경험 및 컨설팅 실무의 축적된 사례에 기반을 둔 16가지 요소와 성공으로 인도하

<표 3> 경영컨설팅의 성공에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구(장영,1996)

번호	주요 연구	영향 요인
1	Shapiro et al. (1993)	- 적절한 변화 방법론, 기법채택 - 양측의 주인의식, 책임감 - 즉각적인 실천 - 협업 참여
2	Cohen (1992)	- 정확한 문제 정의 - 적절한 모형 채택 - 상호 일치된 기대 사항
3	Zeira and Avedisian (1989)	- 최고경영층의 헌신 - 능력있는 추진 담당자 - 우호적인 조직 문화 - 유연한 조직구조 - 변화 수용 태도 - 가치기준과 유연성 - 목표의 일치성 - 변화방법론의 적절성 - 컨설턴트의 전문 능력 - 외부이해관계자의 불만 정도 등
4	Fleming (1989)	- 적절한 변화 방법론 - 양측의 상호 신뢰 - 추진 전담자의 능력 - 상호 일치된 기대사항 (목표, 기간 등) - 조직문화와 가치의 유사성
5	Tiles (1961)	- 정확한 목표 설정 - 변화수용 태도, 공감대 형성 - 협업 참가 - 주기적인 평가 - 컨설팅에 대한 인식

는 4가지 중요한 원칙을 제시하였다<표 4>.

곽홍주(2008)는 한국 컨설팅 시장이 성공적으로 정착되고 국내 중소기업의 경쟁력 강화와 국내 컨설팅사의 바람직한 발전을 위해서는 시장 참여자인 수요자로서 중소기업, 공급자로서 컨설팅사, 촉진자로서 정부가 올바른 인식을 포함한 컨설팅 시장에 대한 태도 및 정책방향 설정이 중요하다고 하였으며, 시장 전체적으로는 수요자인 기업의 역할에 대한 요인이 유의성이 매우 큰 것으로 나타났다. 그리고 컨설팅사, 마지막으로 정부 지원 순이었다. 그러나 이 연구는 설문조사의 대상을

<표 4> Jack Phillips(2006)의 컨설팅 성공요소
(곽홍주, 2008)

구분	내용
16가지 요소	<ul style="list-style-type: none"> - 예비단계 - 컨설팅 영업전략 수립단계 - 회사 설립 준비 단계 - 영업 개시 단계 - 효과적인 제안 및 보고서 작성 - 결과 위주의 컨설팅 프로세스 전개 - 윤리적 방식에 의한 운영 - 성공을 측정하고 정상적인 의사소통하기 - 컨설팅 기법 점검 - 퇴출전략 수립 - 인내심 발휘 등
4가지 원칙	<ul style="list-style-type: none"> - 결과 중심의 프로세스 - 생산적인 고객과의 관계 구축 - 성공지향의 접근 - 적절한 틈새시장 기회 포착

수요자인 기업으로만 한정함으로써 컨설팅사의 의견과 정부 지원과 관련 실질적인 요소가 충분히 반영되지 못한 제한 사항이 있다.

컨설팅서비스에 대한 품질 특성에 관한 연구는 주로 SERVQUAL 모형을 사용하였으며, 윤성철(2002)은 SERVQUAL 모형을 기본으로 하여 신뢰성, 응답성, 보장성, 공감성, 프로세싱, 교육을 독립변수로 설정하여 분석을 실시하였다. 박병호(2005)는 SERVQUAL 모형을 기본으로 하여 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 대응성을 독립변수로 설정하여 분석을 실시하였다. 하지만 여기서 사용한 SERVQUAL 모형의 제한 사항은 서비스 품질과 고객 만족에 대한 기존 연구에 개념적으로 상당한 혼란이 존재한다. 다시 말하면 고객들은 개념적으로 기대와 성과를 비교하여 그 차이를 계산 할 수 있지만 실제로는 그렇게 할 수 없다는 것이다. 왜냐하면 측정이 잘못되거나 노력이 많이 들어가야하고 또한 대부분의 성과 변수들이 양적인 것이 아니기 때문이다(Oliver, 1980).

이러한 SERVQUAL의 제한사항에 의해서 박경

준(2002)은 SERVPERF를 이용하여 회계서비스 품질에 전반적인 만족도에 영향을 주는 요소는 신뢰성과 대응성이며, 재이용 의향에 영향을 미치는 요인은 신뢰성으로 나타났다. 하지만 SERVPERF 역시 주장하는 일차원성에 대한 의문제기와 함께 실무적 가치에 있어서 SERVPERF는 서비스품질의 문제점을 정확하게 파악하기 위한 진단적 정보를 더 많이 제공하는 SERVQUAL에 비해 덜 유용하다는 지적이 있다(PZB, 1998).

3. 연구모형 및 가설

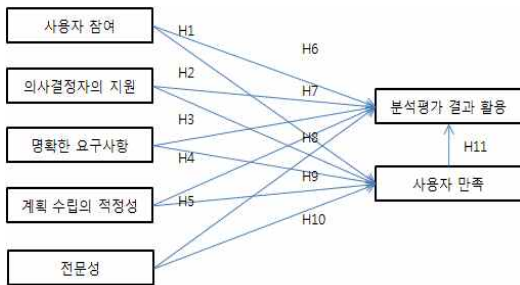
선행연구의 공통점은 컨설팅 서비스의 품질 향상을 위한 요인과 컨설팅 서비스 품질과 고객 만족과의 관계에 대해서 주로 연구하였다.

하지만 컨설팅 서비스의 경우에는 컨설팅 회사나 컨설턴트가 그 동안의 경험을 중심으로 관리함으로써 프로젝트 수행과정이나 결과에서 체계적인 관리의 필요성이 대두되었다. 컨설팅 서비스에서 프로젝트 관리의 필요성은 컨설팅을 수행했던 여러 조직에서 공통적으로 나타난 문제점에서 잘 분석 될 수 있다. 컨설팅 서비스를 시작하면서 최초에 컨설팅서비스 범위를 명확히 정의하지 않은 가운데 컨설팅을 수행하는 도중에 빈번하게 요구사항을 추가하거나 변경함으로써 정해진 기한을 준수하지 못하거나, 추가 인력을 투입하는 문제가 발생하였고, 이로 인한 비용의 증가, 요구하는 결과 품질을 제공하지 못하는 등의 문제를 야기하였다. 따라서 컨설팅서비스를 효과적으로 수행하기 위해서는 프로젝트관리 프로세스를 적용하여 관리되어야 할 필요가 있다(김광용, 2008).

따라서 본 연구에서는 프로젝트 관리 측면에서 국방 분석평가를 접근할 필요성을 인식하고 프로젝트성공요인²⁾과 사용자만족, 사용자만족과 분석평가 결과 활용간의 관계를 연구하기 위해서 그림

2) 사용자 참여, 의사결정자의 지원, 명확한 요구사항, 계획 수립의 적정성, 전문성의 5가지 요인임.

1과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

3.1 분석평가에 대한 사용자 만족 개념

전통적인 고객 만족의 개념은 상품이나 서비스에 대한 고객의 기대보다 실제 체험의 크기가 크거나 높은 것이다. 이런 고객 만족은 동일한 상품이나 서비스를 체험했다라도 고객은 자신의 기대 수준에 따라 만족할 수도 있다. 따라서 고객 만족을 위해서는 고객의 기대수준에 영향을 주는 요소를 파악하고 이해하는 노력이 요구된다(김준호, 2002). 이런 고객만족의 개념은 궁극적으로 고객이 원하는 기대를 충족시키는 것이라고 할 수 있다.

고객이 원하는 제품이나 서비스의 속성이 무엇인가를 규명하는 것이 바로 고객만족을 위한 첫 걸음이다. 그리고 최종목적은 비용과 성과 목표에 도달가능하게 제품을 만들어 내기 위한 정확한 제품 명세서를 찾아내는 일이다(김연성외, 2008).

Project management의 근본적인 목적은 고객의 요구사항 충족이며, 이런 요구사항을 관리하는데 있어서 범위, 시간, 원가의 제약이 존재한다. 즉 프로젝트의 품질은 고객이 필요한 제품, 서비스, 또는 결과를 지정된 범위와 예산 내에서 정해진 시간에 인도하는 것으로 결정된다(PM BOK 3rd Edition).

Project Management의 목적과 고객 만족의 기본적인 개념을 종합 판단하면, 고객의 요구사항은

고객의 컨설팅 서비스에 대한 기대라고 판단된다. 그러므로 컨설팅 서비스에서의 프로젝트성과와 고객만족과의 관계는 최초 고객의 요구사항, 일정, 원가의 기대를 충족하고 이를 고객이 인지할 경우 고객만족을 실현한 것으로 판단된다. 따라서 본 연구에서 고객만족에 대한 조작적 정의를 “분석평가에 대한 요구사항, 일정, 원가에 대한 사용자의 만족으로 설정하였다.

3.2 프로젝트 성공요인

프로젝트란 유일한 제품, 서비스 또는 결과를 창출하기 위해 일과성으로 투입하는 노력을 의미한다(PM BOK 3rd Edition). 이런 프로젝트는 일과성, 고유한 제품, 서비스 또는 결과, 점진적 구체화의 특성이 있다.

일과성(Temporary)은 모든 프로젝트에는 시작과 끝이 명확히 한정되어 있는 것을 의미한다. 프로젝트의 종료는 목표가 달성되었거나 프로젝트 목표 달성이 불가능 할 경우, 또는 프로젝트의 필요성이 없어져서 프로젝트를 중단하는 경우 발생한다. 일과성이라고 해서 반드시 기간이 짧은 것을 의미하지는 않는다. 많은 프로젝트는 수년 동안 지속되기도 한다. 하지만 어떤 경우에도 프로젝트의 기간은 한시적이며 지속적인 활동은 아니다(PM BOK 3rd Edition).

프로젝트는 제품, 서비스 또는 결과물 형태의 고유한(Unique) 인도물을 산출한다. 따라서 프로젝트의 유일성은 “생산되고 양으로 나타낼 수 있으며 그 자체가 완제품이거나 다른 제품의 구성품인 제품이나 품목”, “생산이나 유통을 지원하는 업무 기능 등과 같이 서비스를 수행하는 능력”, “산출물이나 문서 등과 같은 결과물(예, 연구 프로젝트는 하나의 트랜드가 현재 존재하는지 또는 새 프로세스가 사회에 유익할지 여부를 판단하는데 활용할 수 있는 지식을 개발)이 인도물로 포함된다(PM BOK 3rd Edition).

장영(1998)은 경영 컨설팅 프로젝트의 성공을 결정하는 요소로 Competence of consultants, Consultation mode, Client organizational characteristics로 판단하였다<표 5>.

<표 5> 장영(1998)의 경영 컨설팅 프로젝트의 성공을 결정하는 요소

Competence of consultants	
- Expert	- Manager - Researcher
- Counselor	- Politician

Consultation Mode	
- Clearly Define Goals	
- Methodological compatibility	
- Standardization of procedures	
- Clients' participation	

Client organization characteristics	
- Top management support	
- Presence of a client/sponsor	
- Commitment of client team members	
- Functional experience of client team member	

<표 6> 프로젝트 측면의 성공, 위험, 실패 요인

구분	내용	범주
1	User Involvement	A
2	Executive Management Support	B
3	Clear Statement of Requirements	C
4	Proper Planning	D
5	Realistic Expectations	E
6	Smaller Project Milestones	D
7	Competent Staff	E
8	Ownership	B
9	Clear Vision & Objectives	C
10	Hard-Working, Focused staff	-
11	Other	-

Standish Group의 Report(1995) CHAOS에서

는 프로젝트 측면의 성공요인(Success Factor)을 다음과 같이 제시하였다. 제시된 각각의 요인을 Category별로 정리해보면 사용자의 참여(A), 경영진의 지원(B), 명확한 요구사항(C), 계획 수립의 적정성(D), 전문성(E), 자원(F)으로 구분이 가능하다<표 6>.

장영(1998)이 제시한 경영 컨설팅 프로젝트의 성공 요소와 Standish Group의 프로젝트 성공 요소를 비교해보면 프로젝트 성공요인과 대부분 일치함을 볼 수 있다.

<표 7> 경영 컨설팅 프로젝트의 성공요소와 Standish Group의 프로젝트 성공요소 비교

장영(1998)	Standish Group
- Competence of consultants - Methodological compatibility	전문성(E)
- Clearly Define Goals	명확한 요구사항(C)
- Standardization of procedures	계획 수립의 적정성(D)
- Top management support	경영진의 지원(B)
- Presence of a client/sponsor - Commitment of client team members - Functional experience of client team member - Clients' participation	사용자의 참여(A)

따라서 프로젝트 성공 요인으로 사용자의 참여(A), 경영진의 지원(B), 명확한 요구사항(C), 계획 수립의 적정성(D), 전문성(E)의 5개 변수를 사용하는 것이 적절한 것으로 판단된다.

3.2.1 사용자 참여

사용자는 컨설팅 의뢰기업의 임직원이며 컨설팅 프로젝트를 관리하는 사람을 의미한다. 이러한 컨설팅 프로젝트에서는 의뢰기업의 프로젝트

매니저는 외부의 컨설턴트들을 도우면서 함께 컨설팅을 진행한다(Schein, 1997, 김광용외, 2008). 따라서 프로젝트 매니저의 참여에 관련해서 윤성환(2008)은 “효율적인 컨설팅을 위해 컨설턴트를 지원”이라고 정의하였다. 위 연구들을 바탕으로 사용자의 참여에 대한 조작적 정의를 “분석평가 프로젝트에 참여하는 의뢰기관/부서 측 프로젝트 팀원들의 참여”로 설정하였다.

3.2.2 의사결정자 지원

조직의 성공적인 변화나 혁신을 위해서는 경영층의 지원이 요구된다. 특히 새로운 시스템이나 기법의 도입 활용은 기존 구성원 또는 이해관계자들의 강력한 저항에 직면할 수 있다. 따라서 이러한 저항을 극복하기 위해서는 경영진의 확고한 의지가 요구된다. 기존연구들(Greiner, 1972; Stoddard and Jarvenpa, 1955 ; Kettinger and Grover, 1995; 최정영, 2003; 송신근, 2007)에서는 경영층의 지원은 변화를 일으키는 프로젝트에 대한 관심, 물적 지원, 시행의지 등을 말했다. 이와 관련하여 윤성환(2008)은 컨설팅을 의뢰한 기업의 경영층 지원을 “컨설팅 프로젝트 진행에 대한 의뢰기업 경영층의 지원과 관심”으로 정의하였다. 장영(1998)은 경영층의 지원을 “컨설팅 성공을 위해 필요한 자원, 권위, 권한을 경영층에서 제공할 의도”로 정의하였다. 따라서 본 연구에서는 경영층 지원에 대한 조작적 정의를 “분석평가 의뢰기관/부서의 의사결정자가 분석평가 프로젝트에 관심을 갖고 행하는 각종 지원”으로 설정하였다.

3.2.3 명확한 요구사항

프로젝트 수행의 결과물은 고객이 제시한 비용, 일정, 성능을 만족키는 산출물이다. 이런 산출물이 고객을 만족시키기 위해서는 “고객이 프로젝트에 대해 요구하는 것이 무엇인가?” 를 정

확히 파악할 필요가 있다. 고병선(2008)은 “프로젝트 성공을 위한 요소는 사용자 요구사항 관리이다.”라고 말했다. 일반적으로 고객은 기술적 업무적으로 이해의 한계가 있기 때문에 프로젝트 초기 단계에 요구사항을 정확하게 파악하는 것은 현실적으로 어려울 수 있다. 하지만 프로젝트 초기 단계에서 명확한 요구사항이 식별이 되지 않는다면 프로젝트 진행과정 중 늦게 새로 파악된 요구사항으로 인해 재개발이 요구됨에 따라 프로젝트 실패 가능성을 높게 한다(고병선, 2008). 효과적인 프로젝트 관리를 위해서는 프로젝트의 목적을 확실히 정의 하는 것이 요구된다(장영,1998). PM BOK에서는 프로젝트의 성공 완수를 위한 프로젝트 팀의 업무수행 관련 사항에서 정의된 접근방법을 사용하여 제품 사양서와 계획을 적합하게 조정하여 프로젝트 및 제품의 요구사항 충족, 이해관계자의 필요사항, 희망사항 및 기대치를 충족하는데 필요한 요구사항 준수로 요구사항 분야의 중요성을 설명하였다. 따라서 본 연구에서 명확한 요구사항의 조작적 정의를 “프로젝트 착수 단계에서 고객과 분석평가 담당자가 설정하는 분석평가 수행 범위”로 설정하였다.

3.2.4 계획수립의 적정성

프로젝트는 일반적으로 PDCA(Plan-Do-Check-Act) 프로세스를 따른다. 착수 단계에서 고객의 요구사항을 명확히 파악하였다면, 이에 대한 실행계획을 현실적으로 세우는 것이 중요하다. 그 이유는 프로젝트의 성공은 궁극적으로 비용, 일정, 성능에 대한 고객의 만족이기 때문에 비현실적이고 무리한 계획 수립은 프로젝트 성공에 치명적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 본 연구에서는 계획수립의 적정성에 대한 조작적 정의를 “분석평가 수행에 필요한 비용, 일정, 성능에 대해 달성 가능한 계획 수립”으로 설정하였다.

3.2.5 분석평가 담당자의 전문성

컨설턴트란 보유하고 있는 전문지식을 활용하여 외부의 견해를 필요로 하는 기업이나 조직에게 문제해결을 위한 조언과 역량을 제공해 주고 그 대가로 보수를 받는 사람을 말한다(김광용, 2008). 그러므로 컨설턴트는 무엇보다도 특정한 고객들이 필요로 하는 지식과 기술을 반드시 갖추고 있어야 한다(Milan Kubr, 1996). 장영(1998)은 “컨설턴트는 그들의 skill과 지식의 제공자이며, 고객은 컨설턴트에게 그것들을 기대하고 있다.” 라고 하였다. 따라서 본 연구에서 전문성의 조작적 정의를 “과학적 접근과 보편타당한 방법론을 사용하여 고객이 분석평가 담당자에게 요구하는 skill과 지식을 제공할 수 있는 분석평가 담당자의 능력”으로 정의하였다.

3.3 분석평가 결과의 활용

김익성(2008)은 컨설팅 만족도와 활용도와의 관계에 대한 연구에서 컨설팅의 활용도 측면을 산출물의 활용의지, 컨설팅 활용을 위한 사내 직원에 대한 교육 및 학습수준, 컨설팅 산출물 활용도의 3가지로 설명하였다. 사용자의 컨설팅에 대한 만족도가 높을수록 중소기업 대표자의 컨설팅 활용의지가 높아지고, 중소기업 사내 직원에 대한 교육 및 학습수준이 높아지며, 중소기업 컨설팅 산출물의 활용도도 높아진다는 것을 의미한다. Peter Block은 “상황을 변화시키거나 개선시키기 위해서 힘쓰고 있다면 당신은 컨설팅을 하고 있는 것이다.” 라고 하였다. 또한 Larry Greiner와 Robert Metzger는 “경영컨설팅이란 ... 독립적이고 객관적인 태도로 고객조직의 경영상의 문제들을 확인·분석하는 것을 도와주고, 이러한 문제들의 해결안을 고객에게 추천하는 것이다.”라고 하였다. 즉 아무리 좋은 컨설팅 보고서라도 그것이 활용되지 않으면 컨설팅으로서의 의미가 없다고

할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 분석평가 결과 활용에 대한 조작적 정의를 “의뢰부서의 분석평가 결과의 활용 및 적용”으로 설정 하였다.

3.4 연구 가설

3.4.1 프로젝트 성공요인과 사용자 만족

앞서 언급한 조작적 정의를 근거로 프로젝트 성공요인과 사용자 만족에 대한 연구 가설은 다음과 같다.

- H-1 : 사용자 참여는 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-2 : 의사결정자들의 지원은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-3 : 명확한 요구사항은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-4 : 계획수립의 적정성은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-5 : 분석평가 담당자의 전문성은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.4.2 프로젝트 성공요인 및 사용자 만족과 분석평가 활용

앞서 언급한 조작적 정의를 근거로 프로젝트 성공요인과 사용자 만족에 대한 연구 가설은 다음과 같다.

- H-6 : 사용자 참여는 분석평가결과 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-7 : 의사결정자들의 지원은 분석평가 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-8 : 명확한 요구사항은 분석평가결과 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-9 : 계획수립의 적정성은 분석평가결과 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-10 : 분석평가 담당자의 전문성 분석평가결

과 활용에 정(+)³⁾의 영향을 미칠 것이다.
H-11 : 분석평가 결과의 사용자 만족은 분석평가결과 활용에 정(+)³⁾의 영향을 미칠 것이다.

설문지는 총 178부를 배부하였으며, 129부를 회수하여 회수율은 약 72% 였다. 회수된 설문

<표 8> 설문지 배부 현황

부서		배부
사업 관리 본부	계획운영부	12
	지휘통신부	23
	기동사업부	11
	합정사업부	24
	화력탄약사업부	5
	감시정찰사업부	14
	항공기사업부	28
	정밀타격방공유도사업부	17
	신탁수사업부	9
KHP 사업단		6
청본부	획득기획국	19
	분석시험평가국	10
계		178

4. 자료분석 및 가설 검증

4.1 연구 방법 및 빈도 분석 결과

이번 연구는 획득단계 분석평가 결과를 직접 활용하는 부서인 방위사업청 사업관리본부와 청본부 인원에 대해서 설문조사를 실시하였으며, SPSS 15.0 S/W를 활용하여 분석을 실시하였다. 가설검정의 기준은 표본통계량값에 상응하는 p값³⁾을 구하여, p값이 유의수준($\alpha=0.05$)보다 작을 경우 연구가설을 채택하는 방법을 사용하였다.

<표 9> 빈도 분석 결과

구 분		빈도	%	구 분		빈도	%
학력	대학교 졸업	32	26.9	연령	30~39세	59	49.6
	재학원 재학중(석사)	6	5.0		40~49세	44	37.0
	석사	52	43.7		50~59세	15	12.6
	재학원 대학 중(박사)	15	12.6		결측	1	0.8
	박사 이상	12	10.1		계	119	100.0
	결측	2	1.7		분석평가 결과 활용 경험	0회	30
계	119	100.0	1회	46		38.7	
직급	실무자	92	77.3	2회		24	20.2
	중간관리자(파트리더)	23	19.3	3회		9	7.6
	과/팀장	3	2.5	4회		3	2.5
	결측	1	0.8	5회		0	0.0
	계	119	100.0	6회 이상	4	3.4	
획득 분야 근무 경험	5년 이하	69	58.0	결측	3	2.5	
	6~10년	36	30.3	계	119	100.0	
	11~15년	6	5.0	성별	남	113	95.0
	16~20년	0	1.7		여	5	4.2
	21년 이상	5	4.2		결측	1	0.8
	결측	1	0.8		계	119	100.0
계	119	100.0					

3) p값은 현재의 표본으로부터 구한 통계량보다 절대값으로 비교하여 더 큰 통계량값을 갖는 표본을 추출할 수 있는 확률임.

129부 중 불성실한 응답 설문 10부를 제거하고 119부의 설문결과를 가지고 분석을 실시하였으며, 빈도 분석 결과는 <표 8>과 같다.

응답자 중 분석평가 활용 경험은 1회가 46명(38.7%)으로 가장 높았으며, 그 다음은 2회로 24명(20.2%)이 차지하였다. 실제로 분석평가 결과 활용 경험이 없는 응답자가 30명으로 전체의 25.2%를 차지하고 있으나, 설문조사 응답자부류가 방위사업청 사업관리본부 및 청본부 직원들로 분석평가 결과를 간접적으로 접하였을 가능성이

높고, 향후 분석평가의뢰 및 활용의 잠재적 가능성이 존재하기 때문에 이번 분석 데이터에 포함하여 분석을 실시하였다.

응답자의 직급은 실무자가 92명(77.3%)으로 가장 높았으며, 다음은 중간관리자가 23명(19.3%), 과/팀장급이 3명(2.5%)을 차지하고 있다.

응답자의 획득분야 근무 경험은 5년 이하가 69명으로 전체의 58.0%를 차지하고 있으며, 다음은 6~10년이 36명으로 30.3%를 차지하고 있다. 이는 방위사업청이 2006년 창설되어 2009년까지 4

<표 10> 프로젝트 성공요인 요인분석 결과

구 분	Component				
	1	2	3	4	5
expert4	0.814	0.102	0.108	0.048	0.022
expert7	0.754	0.010	-0.021	0.062	0.300
expert6	0.697	0.080	0.056	0.226	0.377
expert3	0.671	0.148	0.390	0.230	-0.216
expert2	0.644	-0.035	0.343	0.338	-0.149
expert1	0.623	-0.014	0.041	0.424	0.179
expert5	0.612	0.203	0.189	0.323	-0.040
parti5	0.233	0.814	-0.024	-0.016	0.072
parti2	0.033	0.763	0.165	0.028	0.248
parti3	-0.031	0.707	0.155	0.201	0.118
parti1	-0.108	0.679	0.319	-0.011	0.197
parti4	0.191	0.649	0.031	0.323	0.118
supp5	0.231	0.277	0.784	0.067	0.068
supp7	0.094	0.141	0.750	0.093	0.085
supp6	0.253	0.133	0.749	0.067	0.233
supp4	-0.023	0.012	0.620	0.435	0.255
plan2	0.292	0.227	0.182	0.787	0.041
plan1	0.235	0.175	0.088	0.710	0.210
plan3	0.482	0.074	0.139	0.641	0.080
plan4	0.397	-0.002	0.155	0.429	0.405
requi2	0.065	0.343	0.147	0.156	0.776
requi1	0.100	0.413	0.229	0.136	0.733
requi3	0.181	0.445	0.347	0.122	0.577
분산설명비율	35.755	13.616	7.169	5.510	4.709
누적분산설명비율	35.755	49.371	56.540	62.050	66.759

년이 되었기 때문에 상대적으로 획득분야 근무 경험 이 5년 이하인 경우가 높은 것으로 판단된다.

4.2 타당성 분석 결과

설문항목은 기초통계 조사 문항을 제외 한 41 문항이었으며, 이중 요인분석 시 적절하게 요인으로 분리되지 못하는 10개 항목을 제거하고 31 항목으로 요인 분석을 실시하였다.

요인분석은 고유치(Eigen Value) 1이상, VAR-IMAX 회전방식을 사용하였으며, 독립변수인 프로젝트 성공요인 5개와 중속 변수인 사용자 만족 및 분석평가 결과 활용의 2개 부분으로 설문항목을 분리해서 각각 요인 분석을 실시하였다.

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값은 입력변수들 간의 상관관계 정도를 나타내는 값으로 0.5이상이면 요인분석을 실시할 수 있으며, Bartlett의 구형성 검정은 “상관행렬은 단위행렬이 아니다.” 라는 연구 가설에 대한 검정으로 “단위행렬이 아니다”라는 말은 변수들 간의 연관성이 어느 정도 있기 때문에 요인분석을 실시할 수 있다는 것을 의미한다.

<표 11> KMO & Bartlett's Test 결과

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.843
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1,520.158
	df	253
	Sig.	0.000

프로젝트 성공요인에 대한 요인 분석 결과 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값이 0.843으로 0.5이상이고, Bartlett의 구형성 검정 P값이 0.000로 통계적으로 유의하기 때문에 요인 분석을 실시할 수 있는 조건을 갖추었다<표 11>. 고유치(Eigen Value)는 1.083이며, 누적 분산설명 비율이 66.759

이다<표 10>. 즉 이 5가지 요인들에 의해서 총 분산 중 66.759%가 설명될 수 있다.

<표 12> KMO & Bartlett's Test 결과

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.847
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	567.032
	df	28
	Sig.	0.000

분석평가 결과 활용 및 사용자 만족 요인 분석 결과 KMO(Kaiser-Meyer -Olkin)값이 0.847로 0.5이상이고, Bartlett의 구형성 검정 P값이 0.000로 통계적으로 유의하기 때문에 요인 분석을 실시할 수 있는 조건을 갖추었다<표 12>. 고유치(Eigen Value)는1.323이며, 누적 분산설명 비율이 74.346이다<표 13>.

<표 13> 분석평가 결과 활용 및 사용자 만족 요인 분석 결과

구 분	Component	
	1	2
usage3	0.867	0.152
usage2	0.865	0.235
usage1	0.825	0.199
usage5	0.764	0.252
usage4	0.720	0.423
satis1	0.245	0.865
satis3	0.205	0.854
satis2	0.244	0.815
분산설명비율	57.806	16.540
누적분산설명비율	57.806	74.346

즉 이 2가지 요인들에 의해서 총 분산 중 74.346%가 설명될 수 있다.

4.3 신뢰성 분석 결과

신뢰성 분석은 다항목 척도간의 내적일관성을 검증하는 Cronbach's α 계수를 사용하는데 일반적으로 Cronbach's α 계수가 0.6에서 0.7 이상이 되면 신뢰성이 비교적 높다고 판단한다(이훈영, 2008). 앞에서 요인분석을 통해서 타당성이 입증된 요인들에 대해서 타당성 분석을 실시한 결과 Cronbach's α 계수가 0.802 이상으로 높은 수준의 신뢰성을 갖는 것으로 판단된다<표 14>.

<표 14> 신뢰성 분석 결과

변수	측정 항목 수	Cronbach's α 계수
사용자참여	5	0.827
경영진 지원	4	0.802
명확한 요구사항	3	0.882
계획수립의 적정성	4	0.814
전문성	7	0.877
고객 만족	3	0.850
컨설팅 결과의 활용	5	0.902

4.4 Pearson 상관분석 결과

상관분석은 2개의 변수가 서로 독립적인가 아니면 이들 간에 어떠한 연관성이 존재하는가를 파악하는 방법이다. 이 중 Pearson 상관분석은 등간 및 비율 척도로 측정된 변수들 간의 연관성을 파악하기 위해서 사용하는 분석기법 중의 하나로 변수 간의 선형관계 정도를 분석하는 기법이다.

Pearson 상관분석에 사용된 모든 변수들은 P 값이 0.01 수준으로 통계적으로 유의한 값이다.

Pearson 상관관계수 값이 0.3 이상이면 변수들 간의 상관관계가 존재한다고 평가 할 수 있으며, <표 15>에서 나타난 것처럼 사용자 참여와 전문성의 상관관계(0.247)를 제외한 모든 변수들 간의 상관관계수가 0.3 이상이므로 분석에 사용된 변수들은 상호간의 선형적 상관관계가 있다고 볼 수 있다.

4.5 회귀분석 결과

4.5.1 프로젝트 성공요인과 사용자 만족에 대한 가설 검정 결과

프로젝트 성공요인을 독립변수로 설정하고 사

<표 15> Pearson 상관분석 결과

구 분	parti	supp	requi	plan	expert	satis	usage
parti	1	.406 (**)	.611 (**)	.365 (**)	.247 (**)	.380 (**)	.305 (**)
supp	.406 (**)	1	.464 (**)	.476 (**)	.437 (**)	.336 (**)	.453 (**)
requi	.611 (**)	.464 (**)	1	.433 (**)	.308 (**)	.499 (**)	.340 (**)
plan	.365 (**)	.476 (**)	.433 (**)	1	.688 (**)	.615 (**)	.677 (**)
expert	.247 (**)	.437 (**)	.308 (**)	.688 (**)	1	.438 (**)	.686 (**)
satis	.380 (**)	.336 (**)	.499 (**)	.615 (**)	.438 (**)	1	.532 (**)
usage	.305 (**)	.453 (**)	.340 (**)	.677 (**)	.686 (**)	.532 (**)	1

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

용자 만족을 종속변수로 설정해서 다중회귀분석을 실시한 결과 R² 값이 0.448이므로 회귀식의 설명력은 44.8%이며, P값이 통계적 유의 수준인 0.05이하인 0.000이므로 전체적인 회귀분석은 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다. 각각의 독립변수와 종속변수와의 관계에 있어서는 요구사항의 명확화와 계획 수립 적정성항목의 P 값 만 통계적으로 유의한 수준(0.05 이하)이다<표 16>.

프로젝트 성공요인과 사용자 만족에 대한 회귀분석결과 통계적으로 유의한 요구사항의 명확화와 계획수립의 적정성에 대한 가설만 채택되었으며 나머지 가설은 기각되었다<표 17>.

<표 16> 회귀분석 결과

(R² = 0.448, F값 = 18.007, Sig = 0.000)

구분	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상수	1.187	0.489		2.428	0.017
parti	0.050	0.096	0.048	0.525	0.601
supp	-0.049	0.080	-0.053	-0.615	0.540
requi	0.250	0.086	0.275	2.896	0.005
plan	0.523	0.113	0.483	4.621	0.000
expert	0.033	0.106	0.031	0.311	0.757

<표 17> 가설검증 결과

	가 설	P 값	결과
H-1	사용자 참여는 사용자 만족에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.601	기각
H-2	의사결정자들의 지원은 사용자 만족에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.540	기각
H-3	명확한 요구사항은 사용자 만족에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.005	채택
H-4	계획수립의 적정성은 사용자 만족에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.000	채택
H-5	분석평가 담당자의 전문성 사용자 만족에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.757	기각

4.5.2 프로젝트 성공요인 및 사용자 만족과 분석평가 결과의 활용에 대한 가설 검정 결과

프로젝트 성공요인 및 사용자 만족을 독립변수로 설정하고 분석평가 결과의 활용을 종속변수로 설정해서 다중회귀분석을 실시한 결과 R² 값이 0.581이므로 회귀식의 설명력은 58.1%이며, P값이 통계적 유의 수준인 0.05이하인 0.000이므로 전체적인 회귀분석은 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다.

<표 18> 회귀분석 결과

(R² = 0.581, F값 = 25.397, Sig = 0.000)

구분	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
상수	0.265	0.451		0.588	0.558
parti	0.028	0.086	0.026	0.329	0.743
supp	0.102	0.072	0.108	1.424	0.157
requi	-0.056	0.080	-0.060	-0.698	0.487
plan	0.285	0.111	0.256	2.569	0.012
expert	0.432	0.095	0.395	4.552	0.000
satis	0.190	0.085	0.185	2.229	0.028

<표 19> 가설검정 결과

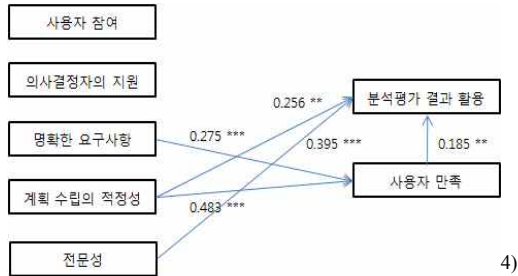
	가 설	P 값	결과
H-6	사용자 참여는 분석평가 결과 활용에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.743	기각
H-7	의사결정자들의 지원은 분석평가 결과 활용에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.157	기각
H-8	명확한 요구사항은 분석평가 결과 활용에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.487	기각
H-9	계획수립의 적정성은 분석평가 결과 활용에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.012	채택
H-10	분석평가 담당자의 전문성 분석평가 결과 활용에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.000	채택
H-11	분석평가 결과의 사용자 만족은 분석평가 결과 활용에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.	0.028	채택

각각의 독립변수와 종속변수와의 관계에 있어서는 계획 수립의 적정성, 분석평가 담당자의 전문성, 사용자 만족의 P 값이 통계적으로 유의한 수준(0.05 이하) 이다<표 18>.

프로젝트 성공요인 및 사용자 만족과 분석평가 결과의 활용에 대한 회귀분석 결과 통계적으로 유의한 계획 수립의 적정성, 분석평가 담당자의 전문성, 사용자 만족에 대한 가설만 채택되었으며 나머지 가설은 기각되었다<표 19>.

4.6 소결론

가설 검증 결과 수정된 모형은 <그림 2>와 같으며, 프로젝트 성공요인 5개 중 분석평가결과와 사용자 만족과 활용에 영향을 미치지 않는 요인은 사용자 참여 및 의사결정자의 지원으로 나타났다.



<그림 2> 가설검증 결과

현실적으로 분석평가를 수행하면서 결과 및 과정의 모니터링 등 여러 형태로 사용자 참여가 이루어지고 있다. 때문에 가설-1의 기각은 의외적인 결과로 받아들여진다. 사용자참여에 대한 측정은 Likert 7점 척도를 사용한 총 5개의 문항으로 실시하였다. 사용자 참여의 5개 문항에 대한 설문 응답 평균값을 기준으로 사용자 참여 수준이 보통 이상(4점이상)은 전체 응답자의 93.3%이고, 5점 이상은 61.4%로 응답자들이 분석평가 수행 시 참여한 수준은 비교적 높다고 판단된다<표 20>.

<표 20> 사용자참여 설문 응답 현황

점수	2≤, <3	3≤, <4	4≤, <5	5≤, <6	6≤, <7	=7	계
응답 현황	2	6	38	39	25	9	119
	1.7%	5.0%	31.9%	32.8%	21.0%	7.6%	100%

응답자들의 분석평가 참여도가 저조하지 않은 상태에서 가설-1이 기각된 사유는 분석평가의 객관성 측면에서 해석이 필요하다. 객관적인 분석평가를 실시하기 위해서는 분석평가 수행자의 독립성을 보장해 주어야 한다. 이런 측면에서 미국방부의 분석평가 관련 조직인 계획분석평가국(PA&E : Program Analysis & Evaluation)은 의사결정의 권한과 개선조직으로서의 책임을 부여하지 않음으로써 평가부서의 독립성을 유지하고 있다. 분석평가의 목적은 합리적 의사결정 지원이므로, 분석평가 결과는 사용자(IPT)가 원하는 결과 도출이 아니다. 따라서 분석평가를 실시하면서 사용자 참여는 필요하지만 객관적인 분석평가 도출이라는 측면에서는 분석평가 연구자의 독립성이 더 요구되는 것으로 판단되며, 분석평가 결과 활용 측면에서 분석평가 수행자의 전문성이 영향을 미치는 것도 같은 맥락이라고 판단된다. 사회과학분야에서 상관계수 값이 0.6~0.8은 높은 상관관계, 0.4~0.6은 비교적 높은 상관관계, 0.2~0.4의 경우 낮은 상관관계를 의미한다(이훈영, 2008). 사용자참여에 대한 상관분석 결과를 보면 상관계수가 0.4 이상인 것은 의사결정자의 지원(0.406), 명확한 요구사항(0.611)이고 나머지 요소는 0.4이하이다. 따라서 사용자참여에 따라 요구사항이 명확해지고, 명확한 요구사항이 사용자만족에 영향을 미친다고 판단된다.

분석평가 활용 측면에서는 계획수립의 적정성, 분석평가 담당자의 전문성, 사용자 만족이 영향을 주는 것으로 분석되었다. 명확한 요구사항의 경우

4) **는 P<0.05, ***는 P<0.01

분석평가의 사용자 만족에 영향을 주는 요소로 이미 개념상 포함이 되었다고 볼 수 있으며, 계획수립의 적정성이 결과 활용에 영향을 주는 것은 분석평가 업무 수행원칙 중 적시성⁵⁾ 측면의 강조라고 판단된다. 전문성의 경우는 분석평가 결과 활용에 영향을 미치는 요인 중 가중치가 제일 높은 항목이다. 전문성이 사용자 만족에 영향을 미치지 않았으나 분석평가 결과의 활용에 영향을 미친 사항에 대한 해석은 다음과 같다. 분석평가의 목적은 의사결정자에게 합리적 의사결정을 지원하는 것이다. 따라서 분석평가의 내용적 결과는 실제적으로 의뢰부서/기관의 최초 계획과 다른 결론이 있을 수 있다. 이처럼 사용자의 의도와 다른 결론이 도출 되었을 경우 의사결정자의 정책적 판단이 필요한 사항이며, 이 경우 분석평가 담당자의 전문성이 영향을 준 것으로 판단된다. 즉 전문성은 분석평가 업무수행원칙에서 분석평가 결과의 신뢰성⁶⁾과 실행가능성⁷⁾의 기반이 되는 요소로 판단이 된다.

4. 결 론

획득단계 분석평가 결과의 사용자 만족 및 결과의 활용에 미치는 요인을 프로젝트 성공요인을 중심으로 분석하였다. 분석결과 사용자 만족에 미치는 요인은 명확한 요구사항과 계획수립의 적정성 측면이었으며, 분석평가 결과의 활용에는 계획수립의 적정성, 분석평가 수행자의 전문성, 사용자 만족이 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

방위사업청 개청이후 총사업비 관리지침 수행에 따른 무기체계 획득사업의 타당성 검증 절차 강화, 무기체계 획득 사업에 대한 대국민 관심 증가는 분석평가의 중요성을 재인식하는 계기가 되고 있다. 따라서 본 연구에서는 분석평가 결과의 사용자 만족 및 결과의 활용에 미치는 요인을 실증적 분석을 통해서 도출하였다는 것에 그 의의가 있다고 판단된다.

본 연구에서는 프로젝트 성공요인과 사용자 만족, 분석평가 결과 활용 변수를 사용하였다. 각 변수들의 조작적 정의에서 보면 분석평가업무 수행 원칙 중 적시성, 실행가능성은 사용자 만족의 일정과 성능 측면에서 반영되었다고 볼 수 있으나, 신뢰성 측면은 다소 미흡한 것으로 판단된다. 따라서 본 연구에 신뢰성 분야를 추가한 확장 연구가 필요할 것으로 판단된다.

참고문헌

- [1] 고병선, 『성공적 프로젝트 수행 : 체계적 요구 사항 관리로』, 정책연구센터@한국소프트웨어진흥원, 2008.
- [2] 곽홍주, 『한국컨설팅 시장의 컨설팅 성과제고를 위한 성공모형 구축에 관한 연구』, 전문경영인연구 제11집 제 1호. (2008).
- [3] 국방대학교, “국방전력분석평가 체제”, 『2008 국방사업관리 기본과정 교재』 (2008).
- [4] 국방부, 『국방전력발전업무규정』
- [5] 국방부, 『분석평가 자료 목록(2004~2008년)』

5) 분석평가업무 실무지침서(방위사업청 지침 제 2008-19호) 4조 1항 적시성 : 방위력개선사업 단계별 업무체계에서 적시에 의사결정 자료로 활용 될 수 있도록 분석평가 업무를 계획하고 수행해야 한다.

6) 분석평가업무 실무지침서(방위사업청 지침 제 2008-19호) 4조 2항 신뢰성 : 유사 및 연관 사업과의 연계성·중복성 검토, 이전 단계에서 행해진 분석자료 및 결과의 적극적 활용, 관련기관/부서의 검토의견 청취 등 종합적이고 거시적인 접근방법에 의해 분석평가를 수행하여야 한다.

7) 분석평가업무 실무지침서(방위사업청 지침 제 2008-19호) 4조 3항 실행가능성 : 보편타당한 논리와 현장 확인을 강화하여 가정사항을 최소화하고 실행 가능한 대안을 제시하여야 하며, 제시된 결과는 의사결정권자가 필요로 하는 정보를 충분히 담고 있어 분석평가의 활용성이 보장되는 현실성 있는 대안을 제시하는 분석활동이어야 한다.

- (2009).
- [6] 김광용, 『비즈니스 컨설팅서비스의 이해와 활용』 (청람, 2006).
- [7] 김광훈, 황규승, 『경영 컨설팅 서비스 품질 구성요인에 관한 연구』, 경영과학, 제 18권 제 1호. 2001.
- [8] 김영선 외, 『품질경영론』 (전영사, 2008).
- [9] 김익성, 『중소기업 컨설팅이 경영성과에 미치는 영향분석』, 한독 사회과학논총, 제18권 제 1호. 2008.
- [10] 김준호, 『고객지향마케팅』 (KD POWER, 2002).
- [11] 박경준 외, 『회계컨설팅서비스에서의 서비스 품질 결정요인에 관한 연구』, 서비스경영학회지 제 3권 제1호. 2002.
- [12] 박병호 외, 『경영컨설팅 서비스 품질 측정에 관한 연구』, 품질경영학회지, 제 33권 제3호. 2005.
- [13] 방위사업청, 『방위사업법』
- [14] 방위사업청, 『분석평가업무 실무지침서』 (청지침제2008-19호 2008).
- [15] 윤성철 외, 『IT 컨설팅 서비스의 품질 및 사용자 만족도 측정에 관한 연구 : 수정된 SERVQUAL 척도』, 한국경영정보학회 춘계학술대회. 2002.
- [16] 윤성환, 『중소기업 대상 경영 컨설팅 서비스의 성공요인에 관한 연구』, 숭실대학교 석사논문. 2004.
- [17] 이훈영, 『SPSS를 이용한 데이터 분석』 (청람, 2006).
- [18] 이훈영, 『연구조사방법론』 (도서출판 청람, 2008).
- [19] 장영, 『경영 컨설팅 유형별 성공 관한 상황적 분석』, 한국과학기술원. 1997.
- [20] 장영, 『Factors influencing the success of management consulting projects』, international journal of project management vol. 16 no 2, pp. 67-72. 1998.
- [21] 채서일, 『사회과학조사방법론(3판)』 (비엔엠북스, 2005).
- [22] 편완주, 『국방연구개발 사업성과에 영향을 미치는 사업관리 요인에 관한 실증 연구』, 중앙대학교 MIS 박사학위 논문, 2008.
- [23] Appelbaum, Steven H., 『Critical success factors in the client-consulting relationship』, the Journal of american academy of business, cambridge, 2004.
- [24] Kuber, Milan, 『Management Consulting』 (International Labour Office, 1998).
- [25] Mclachlin, Ron D., 『factors for consulting engagement success』, management decision, vol 37(5), 1999.
- [26] Project Management Institute, 『PM BOK 3RD EDITION』, 2004.
- [27] The standish group report “chaos”, 2000.

■ 저자 소개 ■

전 남 희(E-mail: jeonnamhee@yahoo.co.kr)

- 1996 공군사관학교 국제관계학과 졸업(학사)
- 2005 청주대학교 산업경영대학원 경영학과 졸업(석사)
- 2009 숭실대학교 대학원 경영학과 재학 중(박사)
- 현재 방위사업청 분석시험평가국 사업분석과 정밀타격방공유도사업 분석담당#2
- 관심분야 획득단계 항공 및 유도 무기체계 분석평가, 국방획득사업 사업관리

정 중 구(E-mail: jungk2000@nate.com)

- 1982 공군사관학교 기계공학과 졸업(학사)
- 1987 국방대학교 전자계산학과 졸업(석사)
- 2004 숭실대학교 국제통상대학원 경영학과 졸업(석사)
- 2009 숭실대학교 대학원 경영학과 재학 중(박사)
- 현재 방위사업청 분석시험평가국 사업분석과 항공전력사업 분석평가 담당#2
- 관심분야 획득단계 항공 및 통신 무기체계 분석평가, 국방획득사업 사업관리

김 광 용(E-mail: gygim@ssu.ac.kr)

- 1984 고려대학교 졸업(공학사)
- 1991 조지아 주립대학 보험계리학 졸업(석사)
- 1995 조지아 주립대학 경영학(Management Information System)(박사)
- 현재 숭실대학교 경영학과 교수
- 관심분야 저작권 관리, 서비스 산업, 데이터 마이닝