

인터넷 활용요인과 조직성과

강재정*

목 차

I. 서론	IV. 연구방법
II. 문헌적 고찰	V. 연구결과
III. 연구모형과 가설의 설정	VI. 결론

I. 서론

미국의 정보통신 조사기관인 IDC에 따르면 전세계적으로 '97년 말 인터넷 사용자가 1억 5000만명이 넘어섰으며, 2000년에는 대략 10억명이 인터넷 가상공간에 접속할 것으로 추정하고 있다. 우리나라에서도 인터넷에 대한 인식이 확산되어 '97년 말 인터넷 사용자가 100만명을 돌파하는 등 인터넷의 대중화가 이루어지고 있다. 전세계적인 통신망인 인터넷은 기업들에게 새로운 사업기회를 제공하는 동시에 광고 및 마케팅 수단이 되고 있으며, 인터넷을 통한 자료의 전송, 전자우편기능, 월드와이드웹(www)의 기능들은 조직구성원들에게 필요한 정보를 손쉽게 탐색할 수 있게 도와주고, 구성원들간의 의사소통을 향상시켜 줌으로써 새로운 아이디어와 혁신을 유도할 수 있는 역할을 하고 있다.

이제 인터넷은 기업에서 필수적인 도구임과 동시에 가장 중요한 자원이 되었으며, 앞으로 인터넷을 비롯한 정보기술의 활용은 개인과 조직의 성과에 지대한 영향을 미칠 것으로 예견되고 있다. 따라서 기업에서는 새로운 정보기술인 인터넷을 적극적으로 도입 활용하여 조직 혁신을 추구하지 않고서는 경쟁에서 낙후되고 조직의 생존까지도 위협받게 되었다. 그러나 인터넷 활용의 중요성은 높아지고 있으나, 어떻게 하면 인터넷의 활용을 촉진할 것인가와 인터넷의 활용이 어떠한 과정을 통하여 조직 혁신과 성과로 이어지는가에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 인터넷의 활용에 영향을 미치는 요인을 파악하여 인터넷의 활용을 촉진하기 위한 방안을 모색함과 더불어, 인터넷의 활용이 조직의 혁신에 미치는 영향을 분석함으로써, 인터넷이 어떠한 과정을 통하여 조직성과를 가져올 수 있는가를 규명하고자 한다.

기존연구에서는 주로 전자자료교환이 혁신에 미치는 영향, 정보통신기술이 조직혁신에 미치는

* 제주대학교 경영학과 교수

영향 등 정보기술이 조직혁신에 미치는 영향에 관한 연구가 수행되었다. 그러나 새로운 혁신기술인 인터넷의 활용이 어떠한 과정을 통하여 조직의 혁신과 성과로 유도되는가를 규명한 연구는 없었다. 따라서 본 연구에서는 인터넷 활용에 영향을 미치는 요인과 인터넷의 활용이 조직성과로 유도되는 과정을 규명하고자 한다. 이와 같이 인터넷 활용에 영향을 미치는 요인과 조직성과를 유도하는 과정을 분석하여 제시함으로써 지속적인 경쟁력과 혁신을 창출하는 조직을 개발하는데 기여할 수 있을 것으로 판단된다.

II. 문헌적 고찰

1. 인터넷의 발전

인터넷은 TCP/IP 프로토콜로 상호 연결되어 있는 컴퓨터의 네트워크를 말한다. 인터넷은 정부기관, 교육기관, 일반기업 등을 포함하는 여러 집단들이 서로 정보를 공유하여 활용하고, 연구자들간에 협력을 유도함으로써 새로운 기술을 개발하기 위하여 시작되었다.

원래 인터넷은 1957년 소련이 먼저 '스푸트니크'라는 인공위성을 발사하자, 이 사실에 충격을 받은 미국에서는 NASA, 미국우성, 미국방부에 집중된 정보의 유실과 파손을 우려한 나머지 집중된 정보를 분산시켜 유사시에도 적절히 대응할 수 있는 방안이 필요하였다. 이를 위하여 미 국방부에서 ARPA(Advanced Research Project Agency)를 중심으로 폭탄 폭격과 긴급 사태가 발생하더라도 장애를 받지 않고 정상적으로 제 기능을 수행할 수 있는 통신망 구축방법에 대한 연구가 수행되었다.

1969년에 알파프로젝트를 수행하는 연구원들간의 정보와 자원공유를 위하여 UCLA, 스탠포드대의 SRI(Stanford Research Institute), 유타대학 및 UCSB(University of California at Santa Barbara)의 4개 대학을 연결하는 ARPANET이라는 패킷통신망을 구축하여 운영하기 시작하였다. 이 때에는 통신망 구축을 위하여 NCP(Network Control Protocol)이라는 패킷 통신프로토콜을 사용하였다(최인영, 1998).

그러나 1983년에 국방성에서 모든 ARPANET 호스트들이 기존의 NCP대신에 TCP/IP 사용을 의무화함으로써 TCP/IP는 인터넷의 표준 프로토콜이 되었는데, 이렇게 됨으로써 수많은 호스트와 게이트웨이들이 기존의 통신망에 아무런 영향을 주지 않고 인터넷에 연결될 수 있게 되었다. 1986년 ARPANET은 미국과학재단(National Science Foundation)에 의해 탄생된 NSFNET에 흡수되면서 미국 전역을 포함하는 통신망으로 발전하게 되며, 1990년에 이르러 전세계를 연결하는 통신망으로 성장하게 된다.

'90년까지는 인터넷을 이용하여 Telnet, FTP, E-mail, Finder, Gopher, Archie, Wais

등의 서비스가 가능하였으나, 이때까지의 인터넷 사용자의 대부분은 미국 대학생이나 연구소 직원들이었다. 그러나 90년대에 들어서서 HTTP프로토콜과 Mosaic이라는 웹 브라우저의 등장으로 인터넷은 역사상 최대의 전환기를 맞이하게 되었고, 간단한 사용법과 다양한 내용으로 일반 대중에게 깊이 파고들면서 매년 2배 이상의 외형적인 성장을 이룩하게 된다. 이렇게 발전한 인터넷은 초기의 신뢰성 있는 통신망의 구축으로부터, 효율적인 정보생성 및 보급을 거쳐 일상생활에 필수적인 통신매체로서 발전하고 있는 것이다.

이와 같이 인터넷의 급속한 성장과 다양한 기술의 개발 및 응용이 가능한 이유로는 인터넷이 개방적인 표준을 채택하고 있기 때문이다. 따라서 인터넷에서는 접속하고자 하는 사람은 누구든지 컴퓨터에 접속하여 필요한 정보를 교환하거나 수집할 수 있으며, 자신의 의견을 피력할 수 있는 것이다. 최근 들어 기업에서는 인터넷을 새로운 사업창출의 기회 내지는 경영혁신의 수단으로 활용하고 있는데, 이는 장차 인터넷을 기반으로 전자상거래가 전세계적으로 널리 확산되리라는 전망에 따른 것이다.

2. 인터넷의 기능

'정보의 바다'라고 불리는 인터넷에서 제공되는 서비스로는 전자우편, 파일전송, 원격접속, 뉴스보기, 정보검색 등이 있다(안중호, 1998).

첫째, 전자우편(E-mail)은 가장 기본적이고 널리 사용되는 인터넷 도구로서, 전세계의 어느 곳의 인터넷 사용자와 편지를 주고받을 수 있는 기능이다. 둘째, 파일전송(FTP: File Transfer Protocol)은 다른 컴퓨터에 접속하여 그 곳에 있는 파일을 받거나 파일을 전송하는 기능이다. 이 서비스를 이용하면 서로 다른 운영시스템이나 다른 코드체계를 사용하는 컴퓨터끼리 파일을 서로 주고받을 수 있다. 셋째, 원격접속(Telnet)은 멀리 떨어져 있는 인터넷상의 컴퓨터에 접속하여, 마치 현재 사용하는 터미널에 직접 연결된 것과 같이 사용할 수 있는 기능이다. 이 서비스를 이용하면 전세계에 퍼져있는 다양한 데이터베이스를 검색하고 정보를 획득할 수 있다. 넷째, 뉴스서비스기능으로 인터넷상에서 동일한 관심과 취미를 가진 사용자끼리 동호회를 형성하여 정보를 교환하는 전자게시판을 말한다. 유즈넷이라 불리는 네트워크를 이용하여 특정 주제에 대하여 토론을 할 수 있으며, 상호간에 정보를 교류할 수 있다. 넷째, 아키, 고퍼, WAIS, 웹 등의 정보검색서비스가 있다. 아키(Archie)는 자기가 원하는 파일을 전세계의 어떤 컴퓨터에 저장되어 있는지를 검색하여, 필요한 파일을 파일전송 프로토콜이라는 서비스를 통하여 가져올 수 있다. WAIS(Wide Area Information Service)는 사용자가 문의하는 키워드에 일치하는 자료를 찾아주는 서비스이다. 아키보다 기능적으로, 찾는 자료의 제목 등을 정확히 알지 못해도 자료 내용을 가리키는 추론어 만들

입력하면 해당자료를 찾을 수 있다. 웹(web)은 인터넷을 통해 정보를 제공하거나 받는 방법의 한 형태로서 하이퍼텍스트 형식을 이용하여 문서를 다양하게 나타낼 수 있으며 동시에 화상까지도 문서에 포함시켜 보여줄 수 있도록 하는 통합적인 인터넷 정보검색 시스템이다.

3. 기업경영에서 인터넷의 이점

기업에서 인터넷 활용에 따른 이점으로는 커뮤니케이션 비용의 감소, 의사소통 및 조정능력의 향상, 지식분배의 촉진, 고객서비스 및 고객만족 향상, 마케팅 및 판매의 촉진, 전자상거래의 활성화 등을 들 수 있다(Laudon and Laudon, 1996).

첫째, 커뮤니케이션 비용의 감소이다. 인터넷을 활용하는 것이 자체의 네트워크를 구축하거나, VAN 이용료를 지불하는 것보다 비용이 적게 든다. 그리고 인터넷을 사용함으로써 네트워크 관리비용, 전화 및 팩스비용 등을 줄일 수 있다.

둘째, 의사소통 및 조정능력의 향상이다. 기업조직이 커지고 세계화가 진전됨에 따라 각 지역에서 일어나는 경영활동들을 조정 통합할 필요성을 점차 커지고 있는데, 인터넷은 이와 같은 상황에서 조직의 의사소통을 향상시키고 경영활동을 조정 통합하는 수단으로 활용되고 있다.

셋째, 지식분배의 촉진이다. 정보화 시대에는 지식과 정보에 대한 신속한 접근이 기업성공의 열쇠이다. 인터넷을 통하여 기업경영, 과학, 기술, 법률, 증권, 정부정책에 대한 정보에 쉽게 접근할 수 있으며, 이는 조직구성원들에게 정보 및 지식의 분배를 촉진시킨다.

넷째, 고객서비스의 향상이다. 인터넷은 고객의 요구사항을 수집하고 이를 제품이나 서비스에 반영할 뿐만 아니라 고객들의 질문에 신속 정확하게 응답해 줌으로써 고객서비스를 향상시킬 수 있다. 예를 들어 Dell 사에서는 인터넷을 활용하여 고객의 불만과 의문사항을 접수하여 24시간 이내에 응답해줌으로써 고객서비스의 향상을 도모하고 있다.

다섯째, 마케팅 및 판매활동의 촉진이다. 기업에서는 웹사이트를 개설하여 자사의 홍보 및 판촉자료로 이용하고 있다. 이러한 웹사이트는 통한 광고는 24시간 이용할 수 있으며, 전세계 고객을 대상으로 마케팅 활동을 전개할 수 있다.

여섯째, 전자상거래의 활성화이다. 인터넷은 전세계적인 연결성, 탄력적인 정보제공, 낮은 거래비용 등을 제공하면서 전자상거래를 촉진하는 거대한 힘으로 작용하고 있다. 기업에서의 인터넷은 제품정보의 제공, 고객주문처리, 거래대금 결제, 고객지원서비스의 제공을 촉진하며, 구매자와 판매자를 직접 연결함으로써 전자시장의 수단으로 이용되고 있다. 또한 인터넷은 국제간의 무역거래와 정보의 흐름을 용이하게 함으로써 전세계적인 상거래를 촉진시키고 있다.

4. 인터넷을 통한 가치창출

전통적으로 물리적인 재화가 유통되는 시장에서의 산업모형은 포터의 가치사슬 및 가치시스템으로 설명될 수 있다. 이 모형에서 산업의 가치창출은 공급자, 제조업자, 유통업자, 소비자로 이어지는 선형적인 관계에 의하여 이루어지는 것으로 보고 있다(Porter, 1985). 그러나 정보의 흐름이 자유로운 인터넷 가상공간에서는 정보흐름이 순차적으로 이루어지지 않는 것이 아니라 서로 복잡하게 연결되어 있다(Rayport and Sviokla, 1995 Evans and Wurster, 1997). 다시 말하여 물리적 세계에서는 투입량과 산출량이 한정되어 있고, 일련의 활동들로 구성되었다면, 정보의 세계에서는 광범위하고 다양한 경로를 통하여 무한한 량의 정보를 투입하고 산출할 수 있으며, 각 활동들이 연속적이 아니라 독립적이면서도 복잡한 성격을 지니고 있다.

또한, 가치를 창출하는 방법에 있어 물리적 시장과 가상적 공간에서는 기본적으로 차이가 있다. 물리적 시장에서는 유입 물류, 제조 및 운영, 유출 물류, 마케팅 및 판매, A/S의 본원적 활동과 이를 지원하는 기업의 하부구조, 인적자원관리, 연구개발, 구매활동의 4가지 보조활동에 의하여 창출된다(Porter, 1985). 그러나 가상적 공간에서의 가치창출은 물리적 시장에서의 5가지 본원적 활동을 통해 이동되는 정보와 각 활동마다 정보의 수집, 조직, 선택, 종합, 분배라는 일련의 활동들이 매트릭스 형태로 연결되어 가치가 창출된다(Rayport and Sviokla, 1995).

이와 같이 인터넷은 가상적 가치사슬에서 중요한 인프라의 역할을 담당하고 있는데, 정보의 입력, 처리, 출력이라는 관점에서 보면 인터넷이 담당하고 있는 부분은 입력과 출력이 있어서의 인터페이스적인 측면이다. 기업의 정보처리는 데이터베이스 등의 정보기술을 통하여 처리가 되고, 처리된 결과는 인터넷을 통해 기업내부, 고객, 외부기업에 전해지게 된다.

인터넷에서 가치를 창출하기 위해서는 3가지의 정보관련 활동이 있는데, 이러한 활동은 단계별로 일어난다. 먼저 가장 초보적인 단계로서 단순한 정보의 전달기능을 들 수 있고, 그 다음에는 상호간의 쌍방적인 교류를 하게 되며, 마지막으로 정보의 교류를 통한 거래가 이루어지게 된다(Copper, 1997). 이와 같이 기업에서는 3가지 활동을 통하여 인터넷을 전략적으로 활용할 수 있고, 기업의 물리적 가치창출 활동을 지원함으로써 추가적인 가치를 창출하고, 고객에게 효율적인 서비스를 제공할 수 있는 것이다.

1) 정보의 전달단계(일방향성)

가장 기본적인 단계로서 인터넷을 통해 정보를 전달하고 전달된 정보를 획득하는 단계이다. 기업내부의 정보흐름의 관점에서 보면 회사의 공문을 게시판에 통하여 보내거나, 회사의 사보를 인터넷을 이용하여 실시간으로 정보를 전달할 수 있다.

고객과의 관계에서 보면 기업의 인터넷을 통하여 기업의 정보나 상품의 정보를 제공함으로써 기존매체를 이용하는 것보다 광고비를 절약하고, 특정의 고객만을 대상으로 정보를 전달할 수 있는 장점이 있다. 또한 기업간의 관계에서 보면 외부기업 또는 정부의 수주정보나 공고사항 등을 인터넷을 통하여 신속히 전달받을 수 있게 된다.

그러나 이 단계에서는 인터넷의 역할이 기존의 매체를 대신하는 것 외에는 차이가 없다. 다만 인터넷을 통하여 24시간 접속할 수 있다는 점과 멀티미디어를 활용할 수 있다는 것이 큰 장점이다.

2) 정보의 교환단계(쌍방향성)

이 단계는 인터넷의 상호작용적인 특성을 활용하는 단계이다. 기존에 생산자와 소비자 사이에 대중매체를 통하여 일방향적인 정보의 이용만 가능하던 것이 인터넷의 등장과 함께 생산자와 소비자 사이의 양방향 통신이 가능하게 되었다(Hoffman and Novak, 1996). 이러한 인터넷의 상호작용적인 특성으로 인하여 과거에는 할 수 없었던 여러 가지 활동들이 가능하게 되었다. 즉 기업내부의 정보흐름을 살펴보면 인트라넷을 통하여 사내에 전자우편을 주고받을 수 있게 되었고, 여러 부서간의 지리적인 영향을 받지 않고 회의를 하는 등 서로 정보의 교환이 수월하게 되었다.

고객관계를 보면 기업은 고객의 정보나 의견 등을 온라인으로 직접 수집할 수 있게 되었으며, 고객의 입장에서 기업체를 방문하거나 전화를 통하여 여러 가지 문제점과 서비스를 요청하던 것이 인터넷을 통하여 온라인으로 가능하게 되었다. 기업과의 관계에 있어서도 거래처와 신속하고 경제적인 연결이 가능하게 되었으며, 인터넷을 통해 연구개발 등의 협력이 가능하게 되었다.

3) 거래를 통한 거래단계

인터넷을 통한 마케팅과 광고 활동의 궁극적인 목표는 인터넷을 통한 상거래 활동을 촉진하여 매출을 증대시키는 것이라 할 수 있다. 이를 위해서는 기업의 하부구조인 인트라넷과 연동되어야 한다. 먼저 기업내부관계를 보면 인트라넷을 통해 전자 결제를 할 수 있고, 인터넷을 통해 들어온 상품 및 고객관련 자료를 인트라넷을 통해 직접 처리하게 되는 경우 정보의 전사적 공유관점에서 매우 효율적이다.

고객관계에서 보면 인터넷을 통해 소개된 제품을 인터넷을 통해 직접 고객으로부터 해당 제품에 대하여 주문을 받고 물건을 파는 상거래 행위가 이루어진다. 아직 국내에서는 PC통신을 이용한 상거래가 홈쇼핑 산업의 주종을 이루고 있으나, 인터넷과 웹 마케팅의 급속한 성장과 더불어 인터넷을 통한 기업과 개인간의 상거래가 급속히 증가할 것으로 전망된다. 이는 인터넷 쇼핑몰이나 기업체 홈페이지를 통한 기업과 고객간의 거래를 의미한다. 외부기업과의 관계에서 보면, 인터넷을 통해 기업의 조달업무를 수행하고 거래처의 주문을 웹 EDI를 통해 직접 수행할 수도 있다.

Ⅲ. 연구모형과 가설의 설정

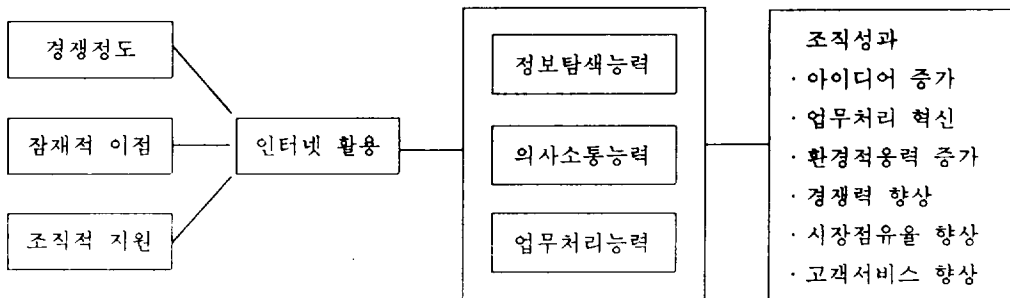
1. 연구모형의 설정

인터넷이 대두되기 전부터 정보기술이 조직구성원에 미치는 영향과 성과에 관한 연구가 이루어졌다. Lee와 Treacy(1987)는 정보기술이 조직구성원의 정보지원, 동기부여, 자원지원능력을 향상시키고, 집단구성원의 상호작용에 영향을 미침으로써 조직혁신에 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 또한 강재정(1998)은 정보기술이 업무처리의 전문화와 표준화를 강화시키고 조직구성원들의 흥미를 유발시킴으로써 조직혁신에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 그러나 이들의 연구에서는 정보기술이 조직구성원에게 미치는 역할을 독립변수로 설정하여 연구함으로써 정보기술이 어떠한 과정을 통하여 조직의 혁신에 영향을 미치는가를 규명하는데 한계가 있었다. 본 연구에서는 인터넷의 활용에 영향을 미치는 요인을 규명함과 동시에 정보기술의 역할을 매개변수로 도입하여 새로운 정보기술인 인터넷의 사용이 어떠한 매개변수를 통하여 조직성과에 영향을 미치는 가를 규명한다.

인터넷의 활용에 영향을 미치는 요인으로 여러 가지가 있을 수 있으나, 본 연구에서는 혁신이론을 바탕으로 경쟁업체간의 경쟁정도, 인터넷의 잠재적 이점, 조직적 지원으로 인터넷 교육훈련 정도, 혁신선도자의 역할, 최고경영자의 지원을 선택하였다. 인터넷의 활용은 인터넷의 기능차원으로 구분하여 정보검색, 전자우편, 파일전송, 전자채팅 및 유즈넷 사용 정도로 구분하였다. 그리고 인터넷의 활용에 따른 매개변수로는 정보탐색능력, 의사소통능력, 업무처리능력을 선택하였으며, 조직차원의 성과변수는 새로운 아이디어의 개발, 업무처리의 혁신, 환경변화에 대한 적응력, 경쟁력 향상, 시장점유율 증가 및 고객서비스의 향상을 선택하였다.

본 연구에서는 인터넷의 활용이 조직차원의 성과로 직접 연결되기보다는 조직구성원들의 정보탐색능력, 의사소통능력, 업무처리능력을 향상시킴으로써 조직의 성과가 향상된다고 보고 있다. 왜냐하면 정보기술 활용이 조직의 성과에 직접 영향을 미치기보다는 조직구성원의 업무 및 행동에 영향을 미치고, 이러한 영향이 조직의 성과로 연결된다고 판단되기 때문이다. 이와 같은 관점에서 본 연구의 모형을 제시하면 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형



2. 연구가설의 설정

(1) 인터넷의 활용요인에 관한 가설

1) 기업간의 경쟁정도와 인터넷 활용

Grover와 Goslar(1993)은 telecommunication 기술을 사용하는 154개 업체의 정보시스템 중역을 대상으로 조사한 결과, 기업이 처해있는 환경이 불확실성이 높을수록 정보통신기술을 적극적으로 도입하여 활용하고 있다는 사실을 발견하였다. Neo et al.(1994)은 경쟁자와 동료의 도입행동이 무역네트워크를 도입하는데 영향을 미친다는 사실을 밝혀냈다. 따라서 기업이 처해있는 환경의 불확실성이 높거나 경쟁이 치열한 기업에서는 새로운 혁신기술인 인터넷을 적극적으로 도입하여 활용할 것으로 판단된다.

가설 1 : 경쟁업체간의 경쟁정도는 인터넷 활용에 정의 영향을 미칠 것이다.

2) 인터넷의 잠재적 이점과 인터넷 활용

인터넷의 잠재적 이점이란 향후 인터넷의 활용이 기업 경영에 기여하는 정도를 의미한다. 이와 비슷한 개념이 혁신이론에서 사용되고 있는 상대적 이점이다. 상대적 이점이란 새로운 혁신이 기존의 것보다 얼마나 유용하고 참신한가를 나타내는 개념으로, 혁신이론에서는 새로운 기술혁신에 대한 상대적 이점이 높을수록 그 기술에 대한 도입과 활용은 높아진다고 보고 있다(Rogers, 1983; Premkumar et al., 1994; Tonatzky and Klein, 1982; O'Callaghan, 1992). 그러나 본 연구에서는 상대적 이점 대신에 인터넷이 향후 기업 경영에 미칠 잠재적 이점이 인터넷 활용에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 인터넷의 잠재적 이점은 인터넷 활용에 정의 영향을 미칠 것이다.

3) 조직적 지원

조직적 지원은 새로운 기술의 원활하게 도입되고 활용될 수 있도록 하기 위한 조직 차원에서의 지원을 의미하는데, 최고경영층의 지원과 전산부서에 의한 지원으로 나눌 수 있다. 최고경영층의 지원은 전산부서의 지위보장, 충분한 예산지원 및 자원할당, 최종사용자의 시스템에 대한 지원과 격려 등으로 나타나며, 전산부서의 지원은 정보시스템에 대한 설계와 운영에 관한 기술적 자문, 최종사용자의 교육과 상담 등의 서비스를 제공하는 것을 의미한다.

선행연구에서도 최고경영층의 관심과 지원이 정보시스템의 성공요인으로 거론되고 있다(Bruwer, 1984; Lucas, 1987 Rivard & Huff, 1988 Igarria, 1990). 그리고 최종사용자에 대한 교육과 훈련은 정보시스템의 사용과 만족도에 정의 관계가 있는 것으로 밝혀지고 있다(Rockart & Flannery, 1983 Cheney et al, 1986 DeLone, 1988 Igarria et al, 1990). 더 나아가 Rivard와 Huff(1988)에 의하면 최종사용자가 패키지 사용에 대한 충분한 교육을 받았더라도 실질적으로는

자신보다 더 많은 지식과 경험을 가진 사람들에 의하여 컴퓨터 사용에 대한 지원을 받아야 시스템 사용과 만족도가 증가한다고 주장하고 있다.

이와 같은 결과를 종합하여 볼 때, 새로운 기술인 인터넷이 원활하게 활용되려면, 그 기술의 사용방법이나 절차 등에 대하여 사용자들이 충분히 이해할 수 있도록 체계적인 교육훈련이 마련되어야 하고, 인터넷을 활용하는 과정에서 문제가 발생하는 경우 즉각적인 도움을 요청할 수 있는 인터넷 전문요원이나 동료의 필요가 필요하다. 또한 인터넷 활용에 대한 최고경영층의 깊은 관심과 격려 등 조직적 차원에서의 지원이 필수적이라 할 수 있다.

가설 3 : 인터넷 사용에 대한 조직적 지원은 인터넷 활용에 정의 영향을 미칠 것이다.

(2) 인터넷 활용이 조직성과에 미치는 영향에 관한 가설

1) 정보탐색능력의 향상과 조직성과

Allen (1970)은 동료와의 성과가 높은 사람은 동료나, 전문가에게 자문을 자주 구하며, 필요한 정보를 탐색한다고 주장하였다. 정보의 바다인 인터넷을 통하여 필요한 정보를 즉각적으로 파악하고 활용하게 되면 조직의 성과는 향상될 것이다.

가설 4 : 인터넷의 활용은 정보탐색능력을 향상시킴으로써 조직성과에 정의 영향을 미친다.

2) 의사소통능력의 향상과 조직성과

조직의 업무가 효율적으로 달성되기 위해서는 조직구성원간의 원만한 의사소통이 이루어야 한다. 즉, 달성하고자 하는 조직의 목표가 조직구성원에게 신속하고 정확하게 전달되고, 수행된 업무가 목표와 일치하는가에 대한 정보가 제공되어야 한다는 것이다. 인터넷의 전자우편기능은 부서간의 의사전달이나 거래고객과의 원활한 의사소통을 향상시킬 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 5 : 인터넷의 활용은 의사소통능력을 향상시킴으로써 조직성과에 정의 영향을 미친다.

3) 업무처리능력의 향상과 조직성과

인터넷을 통하면 조직내의 부서뿐만 아니라 관련단체, 그리고 고객들과 즉각적으로 접속하여 업무를 더욱 효율적으로 수행할 수 있다. 인터넷을 통한 업무처리는 기존의 업무처리 방식에 비하여 업무처리의 효율성과 비용의 절감을 가져올 수 있는 새로운 혁신인 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 6 : 인터넷의 활용은 업무처리능력을 향상시킴으로써 조직성과에 정의 영향을 미친다.

IV. 연구방법

1. 변수의 측정

본 연구에서 변수를 측정하기 위하여 리커트의 7점척도를 사용하여 설문을 작성하였다.

인터넷 활용요인으로 기업환경의 경쟁정도는 1) 경쟁업체의 수, 2) 신제품/신기술의 개발정도, 3) 고객수요의 변화정도로 측정하였다. 인터넷의 잠재력은 1) 인터넷이 기업경영에 대한 영향, 2) 인터넷의 업무처리에의 기여도, 3) 인터넷의 향후 잠재력으로 측정하였다. 조직적 지원은 1) 인터넷 사용에 관한 전문적인 지식을 지니고 있는 동료 및 전문가의 존재여부, 2) 최고경영자의 지원과 관심, 3) 인터넷 교육실시 정도를 측정하였다.

인터넷 활용정도는 인터넷의 주요기능인 웹브라우저, 전자우편, 파일전송프로토콜, 전자채팅 및 유즈넷 등의 사용정도와 전반적인 인터넷 사용정도로 측정하였다.

인터넷 사용이 조직성과로 연결되는 과정을 설명하기 위한 매개변수로서는 정보탐색능력, 의사소통능력, 업무처리능력을 선택하였다. 정보탐색능력의 측정은 1) 필요정보의 조회, 2) 정보원천의 파악, 3) 정보의 공유활용정도로 측정하였다. 의사소통능력의 측정은 1) 부서간의 의사소통 정도, 2) 부서간의 업무조정 정도, 3) 동료와 상하간의 의견교환, 4) 고객, 공급업자 등과의 의사소통 정도로 측정하였다. 업무처리능력은 1) 업무처리의 향상정도, 2) 업무처리의 용이성, 3) 업무처리의 신속성, 4) 업무처리 및 거래비용의 절감정도로 측정하였다.

조직성과를 측정하기 위하여 객관적인 지표인 매출액이나 순이익 등의 재무적 지표를 사용해야 하나, 본 연구에서는 사용자들이 인지하고 있는 주관적 지표를 사용하였다. 주관적 지표로는 인터넷이 도입된 이후 조직차원에서의 1) 아이디어의 증가, 2) 업무처리의 혁신정도, 3) 환경변화에 대한 적응력, 4) 경쟁력 향상정도, 5) 시장점유율 향상정도, 6) 고객서비스의 향상정도로 측정하였다. 이들 측정항목에 대한 평균 및 표준편차는 <표 1>에 제시되어 있다.

<표 1> 측정변수의 평균 및 표준편차

측정항목(문항수)	평 균	표 준 편 차
인터넷 사용정도(6)	3.911	1.181
경쟁정도(3)	5.077	1.307
잠재적 이점(3)	6.261	0.765
조직적 지원(3)	4.386	1.425
정보탐색능력(3)	5.420	1.042
의사소통능력(4)	3.507	1.583
업무처리능력(4)	4.590	1.385
조직성과(6)	4.496	1.167

2. 자료수집과 표본의 특성

자료는 1998년 8월 동안에 상장 기업체를 중심으로 직 간접적인 접촉과 우편을 통하여 인터넷을 사용한 경험이 있는 사람을 대상으로 수집하였다. 설문지는 총 300부를 배포하였으며, 이중 92부가 회수되었다. 그러나 질문에 답을 하지 않았거나 응답이 부실한 4부를 제외하고 88부를 최종분석에 사용하였다.

〈표 2〉는 응답자의 일반적 특성을 보여주고 있다. 업종별로는 제조업체가 20. %이고 서비스업체가 79.5%의 비중을 차지하고 있다. 직위별로는 평사원이 49.4%, 대리 및 계장이 37.9%, 과장/차장이 12.6% 응답하였다. 응답자들은 대부분 컴퓨터를 3-4년 이상 사용하였으며, 인터넷을 사용한 경험은 1년 이하가 19.3%이고, 대부분 2년 이상 사용한 것으로 조사되었다.

〈표 2〉 표본의 일반적 특성

구 분		빈 도	비 율	누 적 비 율
업 종 별 구 분	제조업체	18	20.5	20.5
	서비스업체	70	79.5	100.0
직 위	평사원	43	49.4	49.4
	대리/계장	33	37.9	87.4
	과장/차장	11	12.6	100.0
컴 퓨 터 사 용 년 수	1-2년정도	5	5.7	5.7
	3-4년정도	19	21.6	27.3
	5-6년정도	23	26.1	53.4
	7-9년정도	21	23.9	77.3
	10년이상	20	22.7	100.0
인 터 넷 사 용 년 수	1년정도	17	19.3	19.3
	2년정도	28	31.8	51.1
	3년정도	20	22.7	73.9
	4년정도	16	18.2	92.0
	5년이상	7	8.0	100.0

3. 측정항목의 타당성 및 신뢰성 검토

본 연구에서는 다항목으로 측정된 인터넷 활용요인과 매개변수의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 수행하였다. 요인분석은 주요인 분석 중 직각회전방식으로 수행되었으며, 요인 수를 정함에 있어 아이겐 값이 1보다 큰 요인이 선택되도록 하였다.

〈표 3〉은 인터넷 활용요인에 대한 요인분석 결과를 보여주고 있는데, 이 표에 보듯이 3개의 요인으로 묶이고 있다. 기업경영에의 영향, 업무처리에의 기여도, 인터넷의 잠재력은 인터넷의 잠재적 이점을 나타내는 요인으로, 신제품/신기술 개발정도, 경쟁업체의 수, 고객수요의 변화 항목은 기업체간의 경쟁정도로, 인터넷 교육실시, 인터넷 전문가의 존재, 최고경영층의 관심과 지원항목은 조직적 지원을 나타내는 요인으로 보았다.

〈표 3〉 인터넷 활용요인에 대한 요인분석 결과

측정 항목	요 인	인터넷의 잠재적 이점	기업체간의 경쟁정도	조직적 지원
		Factor 1	Factor 2	Factor 3
기업경영에의 영향		0.89	0.07	0.12
인터넷을 통한 업무처리기여		0.89	0.10	0.11
인터넷의 잠재력		0.88	0.12	0.04
신제품/신기술 개발정도		0.12	0.88	0.04
경쟁업체의 수		-0.10	0.75	0.30
고객수요의 변화정도		0.32	0.71	0.11
인터넷 교육 실시		0.10	0.27	0.82
인터넷 전문가의 존재		0.36	0.26	0.73
최고경영자의 관심과 지원		0.28	0.29	0.68

〈표 4〉은 매개변수에 대한 요인분석 결과를 보여주고 있다. 이 표에서 보듯이 동료 및 상하간의 의견교환, 부서간의 의사소통, 부서간의 업무조정, 고객/공급업자 등과의 의사소통을 측정하는 항목을 의사소통능력을 나타내는 요인으로, 업무처리의 용이성, 업무처리의 향상, 업무처리의 신속성, 업무처리비용의 절감을 측정하는 항목을 업무처리능력을 나타내는 요인으로, 정보의 신속한 조회, 필요정보소재의 파악, 정보의 공유 및 활용을 측정하는 항목을 정보탐색능력을 나타내는 요인으로 구분하였다.

〈표 4〉 매개변수에 대한 요인분석 결과

측정 항목	요 인	의사소통능력	업무처리능력	정보탐색능력
		Factor 1	Factor 2	Factor 3
동료 및 상하간의 의견교환		0.89	0.23	0.11
부서간의 의사소통		0.88	0.29	0.13
부서간의 업무조정		0.82	0.32	0.12
고객/공급업자간 의사소통		0.82	0.32	0.10
업무처리의 용이성		0.27	0.92	0.13
업무처리의 향상		0.25	0.90	0.19
업무처리의 신속성		0.42	0.79	0.22
업무처리비용절감		0.41	0.78	0.20
정보의 신속한 조회		0.02	0.05	0.92
필요정보소재의 파악		0.12	0.22	0.89
정보의 공유 및 활용		0.21	0.22	0.74

그리고 본 연구에서는 크론바 알파를 사용하여 다항목 척도변수의 신뢰성을 측정하였다. 〈표 5〉에서 보듯이 경쟁정도만 크론바 알파가 0.74이며, 대부분 0.8이상을 유지하고 있어 측정도구의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 측정변수의 신뢰성 검증

연구 변수	Cronbach's alpha	평 균	표 준 편 차
경쟁 정도	0.74	5.077	1.302
잠재적 이점	0.88	6.261	0.765
조직적 지원	0.81	4.386	1.425
정보탐색능력	0.84	5.420	1.042
의사소통능력	0.93	3.507	1.582
업무처리능력	0.95	4.590	1.385

다음은 독립변수들간의 다중공선성이 존재하는가를 파악하기 위하여 독립변수와 매개변수간의 상관관계분석을 수행하였으며 그 결과는 〈표 6〉에 제시되어 있다. 이 표에서 보듯이 독립변수들간에 상관성이 비교적 낮아 다중공선성이 존재하지 않음을 알 수 있다.

〈표 6〉 상관관계 분석결과

연구 변수	잠재적 이점	조직적 지원	정보탐색능력	의사소통능력	업무처리능력
환경의 불확실성	0.287 (0.007)***	0.471 (0.000)***	0.249 (0.020)***	0.377 (0.000)***	0.331 (0.001)***
잠재적 이점	0.639	0.452 (0.000)***	0.476 (0.000)***	0.738 (0.000)***	(0.000)***
조직적 지원			0.387 (0.000)***	0.566 (0.000)***	0.527 (0.000)***
정보탐색능력				0.287 (0.006)***	0.406 (0.000)***
의사소통능력					0.640 (0.001)***

(* : P<0.10, ** : P<0.05, *** : P<0.01)

V. 연구결과

1. 인터넷활용에 영향을 미치는 요인

본 연구에서는 회귀분석을 수행하기 전에 다중공선성이 존재하는가를 파악하기 위하여 상관관계분석을 수행하였고, 분산팽창계수와 고유값을 검토한 결과 다중공선성이 없음을 확인하였다.

인터넷 활용에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 인터넷 사용정도를 종속변수로 하고 경쟁정도, 잠재적 이점, 조직적 지원을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 수행하였으며, 그 결과는 〈표 7〉에 제시되어 있다.

〈표 7〉 인터넷활용효과가 조직성과에 미치는 영향

종속 변수	독립 변수	beta계수	Sig. T	R ²	F값
인터넷활용 정 도	경쟁정도	-0.014	0.865	0.049	19.08***
	잠재력	0.438	0.000		
	조직원 지원	0.194	0.049		

(* : P<0.10, ** : P<0.05, *** : P<0.01)

이 표에서 보듯이 인터넷 활용에 영향을 미치는 요인으로는 잠재적 이점과 조직적 지원인 것으로 나타났다. 잠재적 이점은 유의수준 P<0.01수준에서, 조직적 지원은 P<0.05수준에서 통계적으로

유의하고, 회귀모형의 설명력 ($R^2 = 0.429$)은 비교적 높은 편이다. 따라서 인터넷의 잠재적 이점은 인터넷 활용에 정의 영향을 미친다는 가설 2와 조직적 지원은 인터넷 활용에 정의 영향을 미친다는 가설 3은 채택되었다.

이는 인터넷의 사용에 따른 잠재적 이점이 높을수록, 그리고 조직차원에서의 인터넷 사용에 대한 교육훈련 및 최고경영층의 지원정도가 높을수록 인터넷 활용정도가 높아지고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 혁신이론과 정보시스템 분야에서의 주장과 일치하고 있다(Rogers, 1983; Premkumar et al., 1994; Tonatzky and Klein, 1982; Bruwer, 1984; Lucas, 1987; Rivard & Huff, 1988; Igarria et al, 1990; Rockart & Flannery, 1983; Cheney et al, 1986; DeLone, 1988).

그러나 경쟁업체간의 경쟁정도는 인터넷 활용에 정의 영향을 미친다는 가설 1은 기각되었다. 혁신이론에서 외부환경의 경쟁정도가 높을수록 경쟁이점을 확보하기 위하여 혁신을 도입한다고 주장하고 있으나(Hannan & McDowell, 1982; Grover & Goslar, 1993), 본 연구에서는 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 개방시스템의 도입에 영향을 미치는 요인을 연구한 Chau와 Tam(1997)의 결과와 일치하고 있다.

이와 같은 결과로 볼 때, 기업환경의 경쟁정도는 새로운 기술의 도입에는 영향을 미치지만, 도입된 기술의 활용되는 과정에서는 경쟁정도에 의하여 영향을 받기보다는 인터넷 활용에 따른 잠재적 이점과 인터넷 사용에 대한 최고경영층이나 혁신선도자의 지원과 조직차원에서의 교육 훈련에 의하여 영향을 받는 것으로 판단된다.

2. 인터넷 활용의 영향

본 연구에서는 인터넷의 활용이 조직차원의 성과로 직접 연결되기보다는 조직구성원들의 정보탐색 능력, 의사소통능력, 업무처리능력의 향상을 통하여 조직성과로 연결된다고 보고 있다. 따라서 이러한 분석을 하기 위해서는 세 개의 회귀방정식을 평가해야만 하는데 첫째, 독립변수에 대한 매개변수의 회귀분석에서 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 하고, 둘째, 독립변수에 대한 종속변수의 회귀분석에서 독립변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며, 셋째, 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 이들에 대한 종속변수의 회귀분석에서 매개변수는 종속변수에 유의한 영향을 미치지 만 독립변수가 종속변수에 대한 영향력은 매우 적어야 한다는 것이다(Baron & Kenny, 1986).

1) 인터넷 활용이 매개변수에 미치는 영향

인터넷 활용이 매개변수에 미치는 영향을 분석하기 위하여 인터넷 활용정도를 독립변수로 하고, 매개변수로 설정한 정보탐색능력, 의사소통능력, 업무처리능력을 종속변수로 하여 단순회귀분석을

수행하였으며, 그 결과는 <표 8>에 제시되어 있다.

이 표에서 보듯이 각각의 베타계수가 0.26에서 0.37정도로 나타나고 있으며, 설명력은 0.14에서 0.17정도인 것으로 나타났다. F값도 0.001수준에서 유의한 것으로 나타나 인터넷 사용이 조직구성원에게 정보탐색능력, 의사소통능력, 업무처리능력의 향상에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

<표 8> 인터넷 활용이 매개변수에 미치는 영향

독립 변수	매개 변수	beta 계수	Sig. T	R ²	F값
인터넷 사용	정보탐색능력	0.259	0.000	0.173	17.8 ***
	의사소통능력	0.371	0.000	0.148	14.83***
	업무처리능력	0.349	0.000	0.171	17.55***

(* : P < 0.10, ** : P < 0.05, *** : P < 0.01)

2) 인터넷 활용이 조직성과에 미치는 영향 조사

다음으로 인터넷 사용이 조직성과에 미치는 영향을 조사하기 위하여 인터넷 사용정도를 독립변수로 하고 조직성과를 종속변수로 하여 회귀분석을 수행하였으며, 그 결과는 <표 9>에 제시되어 있다. 이 표에서 보듯이 인터넷 사용은 조직성과변수에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 베타계수는 0.182에서 0.335정도이나, 그 설명력은 0.042에서 0.19 정도로 인터넷의 사용이 조직성과에 미치는 영향이 미진하다는 점을 보여주고 있다. 이러한 결과로 볼 때, 인터넷 활용이 직접적으로 조직성과로 연결되기보다는 다른 매개변수를 통하여 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

<표 9> 인터넷 활용이 조직성과에 미치는 영향

독립변수	종속변수	beta계수	Sig. T	R ²	F값
인터넷 활용정도	아이디어의 증가	0.335	0.000***	0.19	20.62****
	업무처리의 혁신	0.293	0.002***	0.10	10.12***
	환경적응력 증가	0.330	0.001***	0.183	18.87***
	경쟁력 향상	0.262	0.003***	0.095	8.86***
	시장점유율 증가	0.182	0.055*	0.042	3.76*
	고객서비스 향상	0.333	0.000***	0.141	13.80***

(* : P < 0.10, ** : P < 0.05, *** : P < 0.01)

3) 매개변수를 도입 후 조직성과에 미치는 영향 조사

인터넷 활용이 조직성과에 영향을 미치는 매개변수의 역할을 규명하기 위해서는 인터넷 활용과 매개변수인 정보탐색능력, 의사소통능력, 업무처리능력을 독립변수로 하고, 조직성과변수를 종속변수

로 하여 다중회귀분석을 수행하였다. 여기서 조직성과를 개별적으로 파악하기 위하여 조직성과변수를 개별항목별로 각각 회귀분석을 수행하였으며, 그 결과는 <표 10>에 제시되어 있다.

이 표에서 보듯이 매개변수를 도입하는 경우에 매개변수가 종속변수에 미치는 영향은 대체로 유의한 반면에 독립변수인 인터넷의 활용이 종속변수에 미치는 영향은 유의하지 않거나 유의한 경우라도 그 영향정도가 매우 미진하다는 사실을 알 수 있다. 그리고 각각의 회귀식의 설명력이 상당히 높아졌음을 알 수 있다. 따라서 가설 4, 가설 5는 채택되었으며, 가설 6은 부분적으로 채택되었다.

<표 10> 매개변수를 도입 후 조직성과에 미치는 영향

독립 변수	종속 변수	beta계수	Sig. T	R ²	F값
아이디어의 증가	인터넷사용	0.170	0.025*	0.410	14.12***
	정보탐색능력	0.030	0.796		
	의사소통능력	0.182	0.041**		
	업무처리능력	0.303	0.005***		
업무처리의 혁신	인터넷사용	0.046	0.628	0.623	32.22***
	정보탐색능력	0.190	0.083*		
	의사소통능력	0.363	0.000***		
	업무처리능력	0.563	0.000***		
환경적응력	인터넷사용	0.055	0.553	0.532	22.15***
	정보탐색능력	0.017	0.865		
	의사소통능력	0.292	0.000***		
	업무처리능력	0.376	0.000***		
경쟁력 향상	인터넷사용	0.078	0.476	0.481	18.10***
	정보탐색능력	0.053	0.682		
	의사소통능력	0.358	0.000***		
	업무처리능력	0.302	0.009***		
시장점유율	인터넷사용	0.195	0.085	0.498	19.41***
	정보탐색능력	0.007	0.998		
	의사소통능력	0.591	0.000***		
	업무처리능력	0.152	0.199		
고객서비스 향상	인터넷사용	0.076	0.491	0.500	19.56***
	정보탐색능력	0.017	0.890		
	의사소통능력	0.608	0.000***		
	업무처리능력	0.005	0.963		

(* : P<0.10, ** : P<0.005, *** : P<0.001)

이와 같은 결과로 볼 때, 인터넷 사용이 조직성과로 직접 연결되기보다는 조직구성원들의 정보탐색 능력, 의사소통능력, 업무처리능력을 향상시켜줌으로써 조직의 성과를 향상시킴을 알 수 있다. 특히

인터넷을 이용한 의사소통능력의 향상은 아이디어의 증가, 업무처리의 혁신, 환경적응력, 경쟁력 향상, 시장점유율, 고객서비스의 향상 등의 모든 성과변수에 영향을 미치고 있으며, 업무처리능력의 향상은 아이디어의 증가, 업무처리의 혁신, 환경적응력, 경쟁력의 향상변수에만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여기서 특이한 점은 기업체에서 인터넷을 통한 정보탐색능력은 업무처리의 혁신에만 유의한 영향을 미치는 것을 보여주고 있다. 사실 이러한 결과는 인터넷이 네트워크를 통한 컴퓨터 사용자의 정보탐색과 공유를 목표로 하고 있다는 점에서 예상치 못한 것이다. 이러한 결과가 나타나게 된 원인으로는 현재 우리 나라의 기업체에서 인터넷을 통한 정보의 탐색수준이 매우 미약할 뿐만 아니라 정보공유를 통한 조직구성원간의 정보결합이 제대로 이루어지지 못하고 있기 때문인 것으로 판단된다. 따라서 인터넷 활용에 따른 정보탐색능력을 향상시키기 위해서는 앞서 언급한 최고경영층과 혁신선도자의 관심과 지원뿐만 아니라 인터넷 사용자에게 대한 체계적인 교육훈련이 요망된다고 하겠다.

VI. 결 론

본 연구는 인터넷의 활용에 영향을 미치는 요인과 인터넷의 활용이 어떠한 메카니즘을 통하여 조직의 성과로 연결되는지를 규명하기 위하여 수행되었다.

연구 결과, 인터넷의 활용에 따른 잠재적 이점, 인터넷 활용을 위한 인터넷 교육훈련 정도, 혁신선도자의 역할, 최고경영자의 지원 등의 조직차원의 지원이 인터넷의 활용에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 경쟁업체간의 경쟁정도는 인터넷 활용에 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다. 그리고 조직성과에 영향을 미치는 매개변수의 영향을 조사한 결과 인터넷을 통한 의사소통능력, 업무처리능력의 향상이 조직성과로 연결되고 있음을 입증하였다. 그러나 인터넷을 통한 정보탐색능력은 업무처리의 혁신에만 유의한 결과를 보여주고 있음을 보여주고 있다. 이와 같은 결과로 볼 때, 인터넷의 활용이 직접적으로 조직성과로 이어지는 것이 아니라 인터넷 활용을 통해 의사소통능력, 업무처리능력 및 정보탐색능력을 향상시킴으로써 조직성과가 향상된다는 결론 얻을 수 있다.

본 연구의 한계점으로는 조직의 성과를 측정하는데 있어 재무적 자료와 같은 객관적인 자료에 의하기보다는 주관적인 평가치를 사용하고 있다는 점이다. 향후 객관적인 자료를 병행하여 연구할 필요성이 있으며, 또한 기업차원에서의 인터넷과 인트라넷의 영향을 비교 분석하는 연구도 수행될 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 강재정, 정보기술과 조직혁신간의 관련성, 산경논집 12집, 제주대 관광산업연구소, 1998 안중호, 정보시스템, 홍문사, 1998.
- 최인영, 전자상거래 혁명, 동일출판사, 1998.
- Allen, J. I., "Communication Networks in R & D Laboratories", R&D Management, October 1970.
- Baron, R. M., and Kenny, D. A., "The Moderator - Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research : Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51, 1986, pp.1173 - 1182.
- Bruwer, P. J. S., "A Descriptive Model of Success for Computer - Based *Information System*", *Information and Management*, Vol.7, 1984, pp.63 - 67.
- Cheney, P. H., Mann, R. I. and Amoroso, D. L., "Organizational Factors Affecting the Success of End - User Computing", *Journal of Management Information Systems*, Vol.3, No.1, 1986, pp.65 - 80.
- Cooper, L., "When Webs Collide", Communications Week, 1997, May, pp.71 - 74.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R., "Information System Success : The Quest for Dependent Variable", *Information System Research*, Vol.3, No.1, March 1992, pp.51 - 61.
- DeLone, W. H., "Determinants of Success for Computer Usage in Small Business", *MIS Quarterly*, Vol.12, No.2, 1988, pp.51 - 61.
- Ettlie, J. E., Bridges, W.P., and O'Keefe, R.D., "Organizational Strategy and Structural Differences for Radical versus Incremental Innovations", *Management Science*, Vol.30, 6, 1984, pp.682 - 695.
- Evans, P.B., and Wurster, T. S., "Strategy and the New Economics of Information", *Harvard Business Review*, 1997, 9 - 10, pp.71 - 85.
- Grover, V. and Goslar, M. D., "The Initiation, Adoption, and Implementation of Telecommunications Technologies in U.S. Organizations", *Journal of Management*

- Information Systems, Vol. 10, 1993, pp. 141 - 163
- Hoffman, D.L., and Novak, T.P., "Marketing in Hypermedia Computer - mediated Environments - Conceptual Foundations", *Journal of Marketing*, 1996, Vol 60, Issue 3, pp.50 - 68.
- Igbaria, M., Pavri, F. N. and Parasuraman, S., "A Path Analytic Study of the Determinants of Microcomputer Usage", *Journal of Management Information Systems*, Vol.2, No.2, 1990, pp.1 - 14.
- Igbaria, M., Pavri, F. N. and Huff, S. L., "Microcomputer Applications : An Empirical Look at Usage", *Information and Management*, Vol.16, No.4, 1989, pp.187 - 196.
- Kown, T. H. and Zmud, R. W., "Unifying the fragmented models of information systems implementation", In R.J. Boland and R.A. Hirschheim(eds), *Critical Issues in Information System Research*, New York, John - Wiley, 1987
- Lee, S., and Treacy, M., "Information Technology Impacts Innovation", CISR Working Paper, Sloan School of Management, MIT, Cambridge, M. A., 1987.
- Lucas, H. C. Jr., "Empirical Evidence for a Descriptive Model of Implementation", *MIS Quarterly*, Vol. 2, No. 2., June 1978, pp.27 - 41.
- O'Callaghan, R., Kaufman, P. J. and Konsynski, B. R., "Adoption correlates and share effects of electronic data interchange systems in marketing channels", *Journal of Marketing*, Vol. 56, 1992.
- Neo B. S., Khoo, P. E., and Ang, S., "The Aoption of Tradenet by the Trading Community : An Empirical Analysis", *International Conference on IS*, 1994.
- Porter, M.E. and Millar V.E., "How Information Gives you Competitive Advantage", *Harvard Business Review*, 1985, 7 - 8, pp. 149 - 160.
- Premkumar, G., Ramamurthy, K., and Nilakanta, S., "Implementation of Electronic Data Interchange : An Innovation Diffusion Perspective", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 11, No. 2, Fall 1994, pp. 157 - 186
- Rayport, J., and Sviokla, J.J., "Exploiting the Virtual Value Chain", *Harvard Business Review*, 1995, 11 - 12, pp.75 - 85.
- Rivard, S. and Huff, S. L., "Factors of Success from End - User Computing"

- Communications of the ACM*, Vol.31, No.5, 1988, pp.552 - 561.
- Rockart J. F., and Flannery, L. S., "The Measurement of End - User *Computing*",
Communications of ACM, Vol. 26, No. 10, October 1983, pp.776 - 784.
- Rogers, E. M., "*Diffusion of Innovations*", New York : Free Press, 1983
- Tornatzky, L. G. and Klein, K. J. "*Innovation characteristics and innovation adoption -
implementation : a meta analysis of findings*", *IEEE Transactions on Engineering
Management*, 1982, pp. 28 - 45
- Zmud, R. W., "*An examination of push - pull theory applied to process innovation in knowl-
edge work*", *Management Science*, Vol. 30, No. 6, 1984.