

韓國企業 經營者의 情報活用特性에 관한 研究*

- A Study on Information Utilization Characteristics of Managers in Korean Enterprises -

李 東 萬**

〈目 次〉

I. 序 說	4. 意思決定者의 個人的 特性에 따른 情報活用
II. 情報活用分析模型의 設計	5. 意思決定者의 情報價值特性에 대한 滿足
1. 情報活用分析模型의 設計	IV. 國內企業 經營者의 情報活用分析
2. 情報活用分析模型의 意思決定者 態度 要因	1. 調査 및 分析方法
3. 情報活用度의 評價模型	2. 國內 經營者의 情報活用特性分析
III. 意思決定者의 情報活用特性分析을 위한 假說의 設定	V. 結 論
1. 企業規模 및 業種에 따른 情報活用	1. 研究의 結論
2. 管理活用別 意思決定者의 情報活用	2. 研究의 限界 및 앞으로의 研究方法
3. 意思決定스타일에 따른 情報活用	

* 이 論文은 1986 년도 한국경영학회 춘계학술연구발표회에서 발표된 내용을 선정한 것임.

** 경북대학교 경상대학 경영학과 교수

• 학회 원고접수일 9월 3일

I. 序 說

意思決定者の 情報活用に 관한 研究를 情報시스템 (MIS)의 利用을 중심으로 考察하여 보면, 두가지 研究特性으로 나누어 볼 수 있다. 하나는 情報提供을 目的으로 하는 MIS開發 및 設計의 方法論 研究에서 情報活用 시스템의 情報提供에 따른 當爲의인 活動으로 간주하는 것이고, 다른 하나는 MIS의 技術的 開發만을 指向한 研究의 限界性を 脱皮하여 意思決定者の MIS活用이 MIS效率性이나 시스템 成敗의 主要變數가 됨을 檢證한 研究이다.

情報活용을 情報시스템에 의한 情報提供의 當爲의인 것으로 본 見解는 情報의 概念을 Shannon Weaver¹⁾의 情報特性和 類似하게 把握하는 바, 情報를 意思決定狀況에서 意思決定者에 의하여 活用될 資料라는 定義에서 그 當爲性的 論理를 唯推할 수 있다. 즉 情報概念에 活용이 前提가 되어 있으므로 情報의 提供으로 그 活용은 當然한 것으로 간주하고 있다.

따라서 이러한 研究들은 情報提供의 經濟性, 效率性を 提高하기 위한 시스템開發 및 設計의 技術的 課題에만 置重하고 있다.

그러나 시스템設計者の 情報活用に 대한 認識不足으로 인하여 MIS의 技術的 要件充足의 限界性を 感知케 하였고, Lucas 등이 研究한 意思決定者の MIS評價에 관한 實證的 分析을 求心點으로 意思決定者 指向者(decision maker-oriented) MIS設計研究로 轉換되었다.

意思決定者가 MIS에 의하여 提供된 情報를 理解할 수 없을 뿐만 아니라 情報의 正確성이 결여되어 있고, 또한 情報量도 과다하게 提供되었다는 Lucas의 研究結果는²⁾ 시스템設計者에 의한 情報提供이 아니라 意思決定者가 要求하는 情報의 產出과 意思決定者の 積極적인 情報活動의 重要性을 暗示하는 것이다. 다시 말하면 시스템설계에 있어서 시스템 利用者인 意思決定者の 行爲論的 側面이 고려되어야 하며 意思決定者가 시스템에 의해 產出되는 情報에 대하여 有用성과 滿足을 가져야 함을 의미한다.

이와 같은 一聯의 研究는 MIS設計者中心의 研究를 脱皮하여 情報活용者 指向의 시스템으로 轉換하였다는 점에서 情報活용의 課題에 다소 意味를 부여하고 있다. 그렇다 하더라도 이러한 研究의 焦點은 情報시스템의 效率성과 成果에 있는 것이다.

1) C.E. Shannon & W. Weaver, *The Mathematical Theory of Communication* (Urbana, Illinois: The University of Illinois Press, 1949).

2) H.C. Lucas, Jr., *Why Information Systems Fail* (New York: Columbia University Press, 1975).

開發途上國의 경우 意思決定에 있어서 科學的 情報의 活用보다는 慣習의으로 直觀 및 經驗에 거의 依存한다는 Slamecka의 論述³⁾을 想起하여 보면, 國內企業 意思決定者에 있어서 그의 意思決定을 科學化하고 企業의 有效性을 提高시키기 위한 根本的인 先決課題는 情報시스템의 開發 및 設計의 方法論研究에 의한 情報提供보다는 情報에 대한 認識, 情報活用能力, 情報活用水準의 向上을 위한 研究라 할 수 있다.

따라서 本 研究는 國內企業 意思決定者의 意思決定에 있어서, 情報活用課題를 어떤 시스템의 技術的 效率性이 아니라 組織的 有效性을 提高시키는 情報資源管理(information resource management)的 觀點에서 分析하고자 한다. 그리고 어떠한 시스템에 의하여 提供된 情報든 상관없이 意思決定者의 情報活用に 대한 態度, 情報體系化, 情報에 대한 滿足 그리고 情報活用水準 등의 分析을 통하여 韓國企業 意思決定者의 情報活用特性을 究明함으로써 積極적인 情報活용을 위한 方向을 提示하는데 그 目的이 있다.

이러한 分析을 수행하기 위하여 먼저 意思決定者의 情報活용과 關聯이 있는 영향變수를 構成要素로 하여 情報活용의 分析模型을 設計한다. 情報活用特性을 分析하기 위하여는 이 模型을 토대로 하여 各 構成要因에 대한 意思決定者의 態度를 測定하였다. 態度를 測定함으로써 그의 情報活용行爲를 豫測하는 指標를 마련할 수 있기 때문이다. 各 構成要因別로 産出된 測定值으로써 意思決定者의 情報活용程度를 구하고 또한 이를 標準化 하였다. 이로써 意思決定者의 情報活用特性을 把握할 수 있으나, 統計的 檢證方法을 통하여 그들 特性을 보다 상세히 分析하고자 한다.

II. 情報活動分析模型의 設計

1. 情報活용分析模型의 設計

本 研究에서 情報活용概念은 意思決定者가 그의 意思決定過程에서 有用하다고 인식한 정보를 選擇하여 이용하는 것으로 정의 한다. 바꾸어 말하면 의사결정자의 認知·選擇의 시스템적 과정을 거치므로써 情報는 意思決定者에 의하여 活用되었다고 할 수 있다. 그러면 情報活용의 記述

3) V. Slamecka, "The Inclination toward Information Use", in G.P. Sweeney (ed.), *Information and the Transformation* (Amsterdam, North-Holland, 1982), pp.63~70.

的 模型을 構成하는 變數는 情報活用に 關聯되는 모든 意思決定者의 態度로 集約될 수 있다.

一般的으로 意思決定者의 態度라 함은 意思決定者가 어떤 對象(object)에 대하여 一貫性 있는 好意 내지는 不好意로 反應하는 先有傾向(predisposition)이다. 다시 말하면, 意思決定者 個人的 世界의 어떤 側面에 관한 感情, 知覺, 모티베이션 및 認知過程의 지속적인 組織이라 할 수 있다.

MIS 研究에서 意思決定者의 態度에 관한 것은 두가지 側面으로 나누어 볼 수 있다. 하나는 MIS 設計 및 實行과 關聯하여 시스템開發理論에 영향변수로서 意思決定者의 態度를 評價한 것인데, 最近에는 Ginzberg 에 의하여 시스템 實行前의 意思決定者의 期待와 實行後 그의 滿足에 대한 영향력 研究⁴⁾가 있다. 다른 하나는 情報를 心理的產物(psychological product)로 간주하여 意思決定者의 態度는 情報시스템의 價値에 대한 反應으로 보는 見解이다. 이는 組織에 있어서 情報의 획득과 配分의 研究와 關聯이 있다.⁵⁾ 本 研究는 위에서 論述한 두가지 意思決定者 態度중에서 後者에 해당된다고 할 수 있다.

그러면, 情報活用に 있어서 意思決定者의 態度는 ① 提供받는 情報自體에 대한 認知的 滿足 ② 意思決定者의 態度形成에 영향을 미치는 社會·文化的 環境에 의하여 情報活用に 대한 思考 및 行動樣式으로 나타나는 意思決定者의 情報活用に 대한 퍼스넬리티(情報活用に 대한 認識) ③ 企業 내지는 部署의 情報體系化에 대한 意思決定者의 態度등으로 區分하여 分析模型을 設計하고자 한다.

컴퓨터情報의 경우에는 ① 個人的 컴퓨터教育과 그 效果에 대한 意思決定者의 態度(個人的 要因) ② 意思決定者와 電算部署와의 意思疎通, 그 部署의 支援·協助에 대한 意思決定者의 態度(情報서비스 要因)를 첨가하고자 한다.

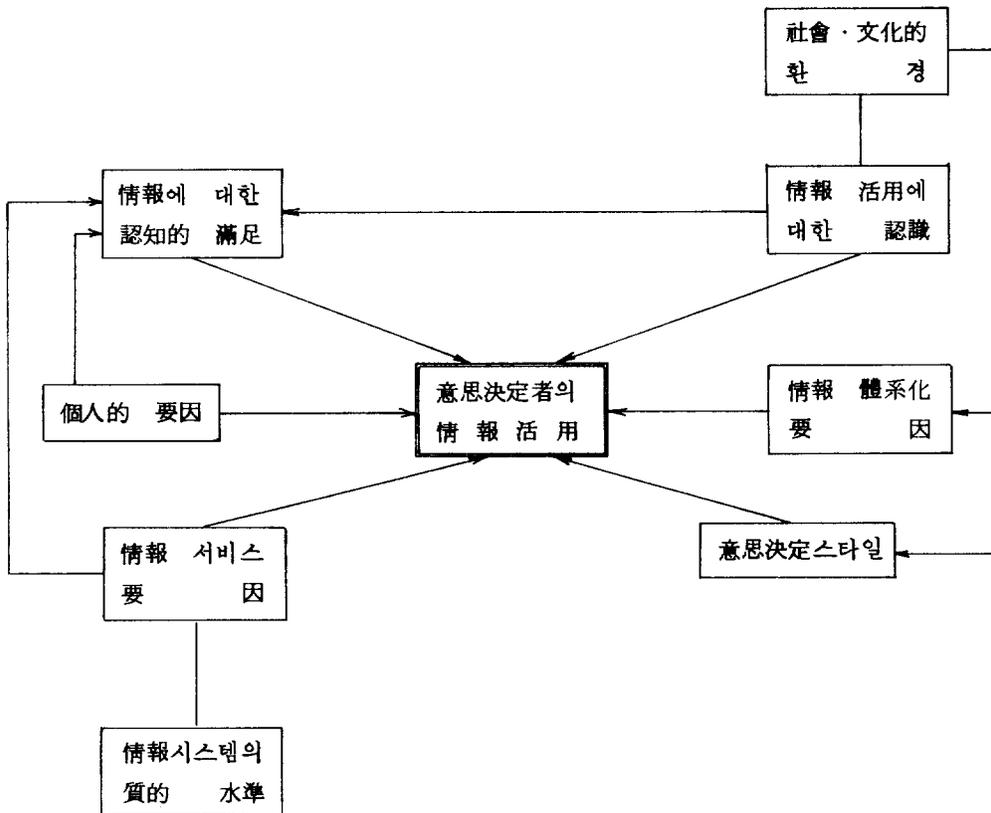
이와 같은 變數設定의 論理는 Dickson, Senn, Chervany 의 研究, Lucas 의 模型, 그리고 Zmud 의 研究⁶⁾와 類似하나 各 變因의 細部項目은 情報活용과 關聯하여 作成하였다.

4) M.J. Ginzberg, "Early Diagnosis of MIS Implementation Failure: Promising Results and Unanswered Questions," *Management Science*, Vol. 27, No. 4 (1981), pp. 459~478.

5) E. Burton Swanson, "Measuring User Attitudes in MIS Research," *OMEGA*, Vol. 10, No. 2 (1982), p. 157.

6) R.W. Zmud, "Individual Differences and MIS Success: A Review of the Empirical Literature." *Management Science*, Vol. 25, No. 10 (October 1979), pp. 966~975.

이들 要因과 함께 Keen,⁷⁾ Mock,⁸⁾ Jung⁹⁾ 의 研究에서 論述한 意思決定스타일에 따른 情報 活用の 差異를 감안하여 意思決定스타일의 要因을 附加하여 <圖 2-1> 와 같이 國內企業의 意思決定者 情報活용을 分析하기 위한 模型을 設計할 수 있다.



<圖 2-1> 情報活用分析模型

7) J. Mckenny & P.G.W. Keen, "How Managers' Minds Work", *Harvard Business Review* (May-June 1974), pp.79~90.

8) M.J. Driver & T.J. Mock, "Human Information Processing, Decision Style Theory, and Accounting Information Systems", *The Accounting Review*, Vol.50 (July 1975), pp.490~508.

9) C.G. Jung, *Psychological Types* (London: Rutledge), 1973.

2. 情報活用分析模型의 意思決定者 態度 要因

2.1 情報에 대한 意思決定者의 態度

情報에 대한 意思決定者의 態度는 앞에서 考察한 바와 같이, 情報시스템評價의 測定方法으로서 妥當성이 있음을 보았다. 그러나 本 研究에서는 情報시스템의 效率性을 評價하기 위한 메카니즘으로서 情報滿足을 意味하는 것이 아니고 또한 情報滿足을 情報시스템의 滿足과 同一한 것으로 把握하는 것이 아니라, 意思決定者의 情報活用に 있어서 情報滿足은 意思決定者의 態度 중의 하나, 다시 말하면 意思決定者의 情報活용을 測定하는 主要 變數로 생각하는 것이다. 왜냐하면, 情報活용의 시스템模型과 意思決定者의 認知的 情報處理過程에서 본 바와 같이, 情報에 대한 認知的 反應이 情報滿足으로 나타나게 되므로서 이는 認知的 情報處理의 最終的인 現象이라 할 수 있기 때문이다.

따라서 意思決定者의 經驗, 知識, 貫習 등에 의해 形成된 認知패턴과 그의 認知스타일에 따라 情報에 대한 滿足의 程度와 認知基準이 나타나게 되는 것이다.

情報滿足으로 表現되는 意思決定者의 態度는 情報選擇의 基準이 될 뿐만 아니라 意思決定에 대한 情報活용의 主要變數로서의 意義를 갖는다고 할 수 있다.

情報滿足의 認知側面이란 意思決定者가 情報의 어떠한 側面に 대하여 認知·滿足하는가를 말한다. 이를 두가지로 區分할 수 있는데, 하나는 情報의 認知的 重要性(perceived importance) 이고, 다른 하나는 認知的 有用性(perceived usefulness)이다.

情報의 認知的 重要性은 關聯性, 告知性, 합축성과 같은 屬性이고, 認知的 有用性은 情報表現의 明確性, 理解容易性등을 說明하는 것이다. 後者は 情報活용과 直接的으로 關聯된 情報의 質的 次元을 明示하는 것이나, 前者는 다만 意思決定者에게 情報의 關聯性을 提示하는 情報의 質的 次元이다.

따라서 本 研究에서도 情報滿足에 대하여는 情報의 重要性和 有用性으로 區分하여 測定하고자 한다. 情報의 有用성에 대한 認知價値는 情報의 多次元的 價値模型中 Snavely¹⁰⁾의 價値模型을 基準으로 하여, 他模型과 比較·檢討하여 볼 때 가장 共通的인 認知價値를 選定하였다. 情報의 認知價値중에서 가장 重要한 要因이라고 判斷되어 本 研究에서 分析하고자 하는 價値는 ① 正確性 ② 信賴性 ③ 완벽성 ④ 適時性 ⑤ 形態 ⑥ 關聯性 ⑦ 量등이다. 이와 같은

10) Howard J. Snavely, "Accounting Information Criteria", *The Accounting Review*, Vol. XLII (April 1967), pp.223~232.

情報의 認知價値의 選定은 Zmud의 研究와 類似하다.

2.2 情報活用に 대한 意思決定者의 태도

意思決定者의 認知的 스타일이 全人的인 心理體系인 퍼스넬리티特質에서 形成¹¹⁾ 되는 것과 같이, 情報活用の 行爲도 그에 의하여 변모하게 된다. 또한 意思決定者의 情報活用 行爲와 態度는 퍼스넬리티와 함께 環境의 影響에 의하여 形成된다.

個人的 態度나 퍼스넬리티形成에 가장 중요한 關聯環境(relevant environment)은 社會·文化的 環境이다. 이는 人間의 모든 要素에 그의 思考와 行動樣式을 굳게 심어 주기 때문이다. 勿論 퍼스넬리티形式에는 두뇌나 유전의 生物學的 要因, 準據集團, 狀況의 要因의 影響력이 있으나, 社會文化的 環境要因의 影響력이 보다 중요한 것으로 論述하고 있다. 그리고, 技術的 環境도 社會의 價値觀을 變化시키는 중요한 要因이므로 個人的 퍼스넬리티形成에도 影響을 미친다.

따라서 意思決定者가 속해 있는 독특한 社會文化的 環境, 技術的 環境에 의하여 그의 情報活用に 대한 特有한 思考, 信念, 價値觀을 가진 態度와 퍼스넬리티가 形成되므로, 이는 本 研究의 情報活用特性을 分析하는데 또 하나의 主要 要因이 될 수 있는 것이다.

情報活用に 대한 意思決定者의 퍼스넬리티는 그가 情報活用に 대한 認識, 價値觀 그리고 실제로 意思決定狀況에서 나타나는 行動樣式이라 할 수 있다.

本 研究에서는 이에 대한 細部項目으로서 ① 個人的 정보기록성 ② 個人정보기록의 持續性 및 體系化 ③ 個人情報 活用빈도 ④ 1日 社内外 報告書 및 情報의 活用 빈도 ⑤ 情報의 電算化要求 ⑥ 業務改善 努力등으로 設定하였다.

2.3 企業의 情報技術에 대한 意思決定者에 대한 意思決定者의 態度

企業의 情報技術은 情報시스템의 組織的 特性이다. 組織行爲論에서는 一般的으로 組織의 特性을 技術(technology)과 關聯하여 研究하고 있다.¹²⁾ 대체로 技術에 의한 產出物의

11) Bruce K. Blaylock & Loren P. Rees, "Cognitive Style and the Usefulness of Information", *Decision Sciences*, Vol.15, No.1(1984), p.75.

12) D.S. Pugh & D.J. Hickson, & C.R. Hinings & C. Turner, "Dimensions of Organization Structure", *Administrative Science Quarterly*, Vol.13, No.1(June 1968), pp.65~105.

形態보다는 技術의 形態에 焦點을 두고 있다.¹³⁾ 따라서, 企業에서의 情報處理시스템의 機能이 어떻게 構造化되고 體系化되었느냐 하는 情報技術에 따라 情報시스템의 特性이 나타나며, 이는 意思決定者의 情報活用に 미치는 영향력중의 한 要因이 되는 것이다.

企業의 情報技術은 앞에서 提示한 한 個人的 퍼스넬리티形成과 社會文化的, 技術的 環境의 關係과 마찬가지로 이들 環境의 영향력에 의하여 形成된다.

本 研究에서 企業의 情報技術에 관한 特性의 選定은 Pugh & Hickson의 研究를 要約·追加하였다.¹⁴⁾ 이들의 細部項目은 ① 業務의 標準化(standardization) ② 情報의 體系化(formalization) ③ 情報의 交換性 ④ 情報의 量 ⑤ 業務의 科學化등이다.

業務의 標準化는 業務遂行에 있어 정해진 規則(rules)과 節次(procedures)를 利用함을 말한다. 이는 곧 情報시스템의 體系化를 위한 前提條件이 되는 것이다. 情報의 體系化는 規則, 節次 및 企業活動의 標準化됨에 따라 公式의으로 書類化 내지는 情報化된 程度를 말한다. 情報의 交換性은 個人間이나 企業部署間의 情報交換程度를 말하며, 情報의 量은 意思決定者가 認知·選擇할 수 있는 情報의 數量的 크기를 말한다. 마지막으로 業務의 科學化는 經營의 科學化, 意思決定의 合理性을 意味한다.

2.4 情報서비스要因

情報서비스 및 個人的 要因은 企業內的 電算部署가 意思決定者에게 컴퓨터에 의한 情報를 提供하는 경우에 局限하여 設定한 要因이다.

情報서비스의 特性이란 本質的으로 意思決定者와 電算部署스텝과의 意思疎通, 意思決定者에 대한 進상부서스텝의 協助 및 支援 등을 意味한다.

앞에 論述한 바와 같이, 컴퓨터에 의한 情報시스템의 導入, 擴張 및 變化에 대하여 期待만큼의 成果를 거두지 못하거나 失敗에 까지 이르는 것은 시스템設計나 運營 그리고 시스템 設計者에 의한 情報產出등이 가장 큰 原因이 되었다. 말하자면, 情報시스템의 價値는 意思決定者의 情

13) M.H. Olson & N.L. Chervany, "The Relationship between Organizational Characteristic and the Structure of the Information Service Function", *MIS Quarterly*, Vol.4, No.2(June 1980), p.160.

14) D.S. Pugh & D.J. Hickson, *Organization Structure in its Context: The Aston Programme I* (Saxon House: Westmead, Farnborough, Hants, 1976), pp.42~58.

報획득과 그의 活用に 있는 것이다.¹⁵⁾

따라서, 意思決定指向的 情報시스템의 구축이라는 命題下에서 情報活用者인 意思決定者와 情報시스템과의 調和가 시스템成果나 情報活用の 前提가 된다. 情報活用に 있어서 電算 部署와의 원활한 意思疎通은 必須的인 것이며 意思決定者의 積極적인 業務改善 및 情報體系化 努力에 대하여 전산부서의 支援과 協助와 意思決定者의 情報活用과는 밀접한 關係가 있다.

Maish는 意思決定者의 行爲는 電算部署스텝의 水準(意思決定者에 대한 關心, 協助, 支援, 스텝의 技術水準등)과 相關關係가 있음을 立證하였다.¹⁶⁾ 이러한 結果는 Lucas의 研究結果¹⁷⁾와도 同一한 것이다. Bailey와 Pearson¹⁸⁾도 컴퓨터情報에 대한 意思決定者의 滿足을 分析하는데 39가지의 要因中에서 電算部署스텝의 支援과 關係에 대하여 4가지를 設定하였다.

本 研究에서는 情報서비스要因을 構成하는 細部項目을 ① 意思決定者의 業務에 대한 關心 ② 電算化에 대한 努力 ③ 情報活用に 대한 協助 ④ 意思決定者를 電算化에 參與시키는 程度 ⑤ 相互意思疎通 ⑥ 情報電算化 要求에 대한 反映 ⑦ 情報의 相互交換 등으로 設定 하였다.

2.5 個人的 要因

個人的 要因은 컴퓨터情報의 경우, 그 情報를 活用함에 있어서 個人的 컴퓨터教育 또는 訓練의 程度를 말한다.

Maish는 個人的 컴퓨터教育을 그의 行爲에 미치는 變數로 設定하였으며¹⁹⁾ Bailey와 Pearson도 컴퓨터教育 및 訓練의 程度(degree of training)를 情報滿足測定에 包含시키고 있다.²⁰⁾

15) William R. King & Jaime I. Rodriguez, "Evaluating Management Information System", *MIS Quarterly*, Vol.2, No.3(1978), pp.43~51.

16) Alexander M. Maish, "A Users Behavior Toward his MIS", *MIS Quarterly*, Vol.3, No.1(1979), pp.39~52.

17) Henry C. Lucas Jr., "User Reactions and the Management. of Information Services", *Management Informatics*, Vol.2, No.4(Aug 1973), p.165.

18) James E. Bailey & Sammy W. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Science*, Vol.29, No.5(1983), pp.538~543.

19) Maish, op.cit., p.51.

20) Bailey & Pearson, op.cit., p.543.

本 研究에서 個人的 要因의 細部項目은 ① 컴퓨터教育時間 ② 컴퓨터教育의 內容 ③ 情報活用に 대한 效果 ④ 컴퓨터使用能力등의 네가지를 設定하였다.

3. 情報活用度의 評價模型

本 研究에서는 意思決定者의 情報活用程度를 測定하기 위하여 精神測定學의 接近方法을 기초로 한 Larcker 와 Lessig의 測定道具를 授用한다. 그리고 Osgood에 의하여 開發된 語義的 差異技法 (semantic differential techniques)²¹⁾을 기초로 模型化한 Bailey와 Pearson의 測定模型²²⁾에 따라 測定하고자 한다.

따라서 情報活用の 變數에 대한 有用性和 重要性으로 區分하여 測定하였으며, 基本的인 意思決定者의 情報活用度 測定模型을 다음과 같이 구축하였다.

$$U_x = \sum_{y=1}^N R_{xy} W_{xy} \dots\dots\dots (1)$$

단, R_{xy} = 個人 x 의 變數 y 에 대한 反應
 W_{xy} = 個人 x 의 變數 y 에 대한 重要性

各 變數에 대한 意思決定者의 反應은

$$R_{xy} = \frac{1}{j} \sum_{z=1}^j F_{xyz} \dots\dots\dots (2)$$

단, F_{xyz} = 變數 y 의 질문 j 개의 項에 대한 意思決定者의 反應
 = -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3.

와 같으며, 情報活用度 測定模型은

21) C.E. Osgood, " Studies on the Generality of Affective Meaning System",
American Psychology, Vol.17, No.1(Jan 1962), pp.10~28.

22) Bailey & Pearson, op.cit., pp.534~535.

$$U_x = \sum_{y=1}^N \frac{W_{xyz}}{j} \cdot \sum_{z=1}^j F_{xyz} \dots\dots\dots (3)$$

와 같다.

本 研究에서는 分析對象이 되는 情報를 手作業情報과 컴퓨터情報로 區分하였으므로, U_x 計算時 變數 y 에 대해서는 情報區分에 따라 달리 計算하였다.(情報活用分析模型參照)

그리고 情報活用度 標準化를 위하여 다음과 같은 式을 利用하였다.

$$NU_x = U_x / (K_x \times 3.0) \dots\dots\dots (4)$$

단, $NU_x =$ 意思決定者 x 의 標準化된 情報活用值

$K_x =$ 0이 아닌 變數의 數

$$= \sum_{y=1}^n \beta_{xy}$$

$$\sum_{z=1}^j F_{xyz} \neq 0.0 \text{ 이면 } \beta_{xy} = 1$$

그렇지 않으면 $\beta_{xy} = 0$

Ⅲ. 意思決定者의 情報活用特性分析을 위한 假說의 設定

1. 企業規模 및 業種에 따른 情報活用

企業規模 및 業種에 따른 意思決定者의 情報活用分析은 次後보다 세밀한 情報活用特性 分析을 수행하기 위한 全般的인 現狀分析과 그들 集團間의 差異分析으로서 意義를 갖는다.

一般的으로, 企業의 規模가 클수록 企業構造面에서 한층 複雜하고, 公式化되어 있으며 經營管理上 많은 問題를 發生시키므로서 環境과의 相互作用이 더욱 활발하게 된다. 企業과 環境의 相互作用이 活潑할 수록 企業의 環境적응력을 배양하기 위하여 企業은 適應-反應시스템 (adaptive-responsive system)을 구축하여야 하며, 意思決定者로 하여금 合理的 意思決定을 要求하는 것이다.

또한 大企業은 中小企業에 비하여 革新的이므로,²³⁾ 情報處理技術 내지는 情報서비스의 特性에서 보다 신속하고 革新的인 反應을 보이게 된다.

이와 같은 觀點에서 다음과 같은 假說을 設定하였다.

假說 1-1 : 大企業의 意思決定者는 中小企業의 意思決定者에 비하여 情報에 대한 滿足, 情報서비스, 情報體系化, 情報活用認識 및 컴퓨터教育의 程度가 높다.

假說 1-2 : 情報에 대한 滿足, 情報서비스, 情報體系化, 情報活用認識 및 컴퓨터教育등의 程度에 있어서 業種間에 差異가 있다.

假說 1-3 : 大企業의 意思決定者는 中小企業의 意思決定者에 비하여 情報活用度가 높다.

假說 1-4 : 情報活用度の 側面에서 業種間에 差異가 있다.

2. 管理活用別 意思決定者の 情報活用

Anthony는 意思決定者の 經營管理活動을 戰略的 計劃, 管理的 統制, 業務的 統制등 세가지로 區分²⁴⁾ 하였다. 이와 같은 管理活動에 따른 要求情報의 性格에 대하여 Gorry와 Morton은 <表 3-1> 과 같이 要約하였다.²⁵⁾

<表 3-1> 意思決定者の 管理活動에 따른 情報의 性格

情報 特性	業務的統制	管理的統制	戰略的計劃
情報 源	內 部	→	外 部
범 위	협 소	→	광 범
要 約 程 度	상세함	→	要 約
時 間	歷史的	→	未來的
참 신 성	참 신	→	참신치못함
正 確 性	높 음	→	낮 음
활 용 빈 도	많 음	→	적 음

23) J. Victor Baldrige & Robert A. Burnham, "Organizational Innovation: Individual, Organizational, and Environmental Impacts", *Administrative Science Quarterly*, Vol.20, No.2(June 1975), pp.165~176.

24) R.N. Anthony, *Planning and Control System; A Framework for Analysis*(Harvard University Graduate School of Business Administration, 1965), pp.38~40.

25) G. Anthony Gorry & Michael Scott Morton, "A Framework for Management Information System", *Sloan Management Review*, Vol.13, No.1(Fall 1971), pp.55~70.

Zachman 은 Anthony 의 分類方法에 따른 各 意思決定狀態를 論述하였는데, 情報의 性格에 대해서는 Gorry 와 Morton 과 같은 見解를 보이고 있으며 思考活動(mental activity)에 대하여 戰略的 計劃은 創造的이고 分析的인 反面, 業務的 統制는 上司의 指示에 따라 行動을 취하게 됨을 論하였다. 그리고 判斷(judgement)에 대하여 戰略的 計劃은 많은 판단이 要求되지만 業務的 統制는 판단이 적고 規則에 依存하고 있다고 하였다.²⁶⁾

Anthony 에 의한 세가지 經營活動類型들은 一般的으로 세가지 經營者階層으로 區分한 意思決定者의 機能으로 認識되므로, 本 研究에서도 戰略的 計劃, 管理的 統制, 業務的 統制의 意思決定者를 最高經營者, 中間經營者, 下部經營者로 各各 稱하기로 한다.

以上の 論述을 토대로 하여, 다음과 같은 假說을 設定하였다.

假說 2 - 1 : 情報에 對한 滿足, 情報서비스, 情報體系化, 情報活用認識, 컴퓨터教育의 程度에 있어서 經營者 階層間에는 差異가 있다.

假說 2 - 2 : 情報活用도에 있어서 經營者 階層間에는 差異가 있다.

3. 意思決定스타일에 따른 情報活用

意思決定者의 意思決定스타일은 앞에서 論述된 바와 같이 그의 認知的 情報處理過程에서 形成되는 認知패턴을 意味한다. 이러한 認知패턴은 一貫된 行動樣式으로 나타나는 特徵的인 樣相이다.

Driver 와 Mock 가 研究한 意思決定스타일은 네가지 類型인데, 情報活用量的 觀點에서 보면 統合的(integrative), 階層的(hierachic) 스타일이 決定的(decisive), 適應的(flexible), 스타일에 비하여 보다 더 많은 情報를 活用할 수 있다고 하였다.²⁷⁾ Barkin 과 Dickson 은 두가지의 意思決定스타일의 情報選擇程度를 研究하였다. 類型 I 은 시행착오적 意思決定者(trial and error individual)이고, 類型 II 는 計量的 意思決定者(quantitative individual)인데, 類型 I 이 類型 II 보다 더 많은 情報를 選擇하고 있음을 檢證하였다.²⁸⁾ 그들이 分類한 類型 I

26) John A. Zachman, "Planning and Control of Information Systems", *Journal of Systems Management*, Vol.28(July 1977), pp.34~41.

27) Driver and Mock, op.cit., p.497.

28) Barkin & Dickson, op.cit., p.41.

은 Huysman 에 의하여 研究된 휴리스틱한 意思決定者和 同一하며, 類型Ⅱ는 Mock 등²⁹⁾ 이 使用한 分析的 意思決定者를 가리킨다. 이는 또, McKenny 와 Keen 이 分類한 意思決定스타일 중 情報評價에 의한 두가지 意思決定스타일과 類似하다.

이와 같이 意思決定스타일에 따른 情報活用に 대한 假說을 다음과 같이 設定하였다.

假說 3 - 1 : 全體的-휴리스틱한 意思決定者가 細部的-分析的인 意思決定者에 비하여 情報滿足, 情報서비스, 情報體系化, 情報活用認識 및 컴퓨터教育의 程度가 높다.

假說 3 - 2 : 全體的-휴리스틱한 意思決定者가 細部的-分析的인 意思決定者에 비하여 情報活同度가 높다.

4. 意思決定者의 個人的 特性에 따른 情報活用

Lucas 는 그의 研究³⁰⁾ 에서 意思決定者의 연령, 학력, 근무년수 등의 個人的 要因이 情報活용과 相關關係가 있음을 밝혔다. 즉, 연령이 낮은 意思決定者는 成果向上을 위하여 科學的 技法을 適用하는데 반하여, 年令이 높을 수록 直觀과 經驗에 依存하고 있다는 것이다. 意思決定者의 教育程度 와 情報活용과는 아무런 關係를 發見하지 못하였다. 또한, 電算시스템에 대하여 肯定的 態度를 가지면 情報시스템活용度는 높은 것으로 나타났다.³¹⁾

以上の 論述을 토대로 하여 다음과 같은 假說을 設定하였다.

假說 4 - 1 : 意思決定者의 年令이 많을수록 情報體系化, 情報서비스 및 情報活用認識度에 대한 滿足度가 낮다.

假說 4 - 2 : 意思決定者의 年令이 많을수록 情報에 대한 滿足度와 情報活용度가 낮다.

假說 4 - 3 : 意思決定者의 學歷이 높을수록 情報體系化, 情報서비스에 대한 滿足度 및 情報活用認識度가 높다.

29) T. Mock, T. Estrin and M. Vasarhelyi, Learning Patterns, Decision Time, Decision Approach, Information Structure, and Value of Information in the Information Structure Experiments, Accounting and Information Systems Research Program Working Paper 70-8(Graduate School of Business, University of California, Los Angeles, California, 1970), pp.11~28.

30) Henry C. Lucas Jr., Performance and the Use of an Information System, p.910.

31) Ibid., p.911.

假說 4 - 4 : 意思決定者의 學歷이 높을수록 情報에 대한 滿足度와 情報活用度가 높다.

假說 4 - 5 : 意思決定者의 근무년수가 많을수록 情報體系化, 情報서비스에 대한 滿足度 및 情報活用認識度가 높다.

假說 4 - 6 : 意思決定者의 근무년수가 많을수록 情報에 대한 滿足度 및 情報活用度가 높다.

假說 4 - 7 : 컴퓨터교육을 받은 意思決定者가 그것을 받지 않은 意思決定者에 비하여 컴퓨터 情報에 대한 滿足度가 높다.

假說 4 - 8 : 意思決定者의 電算部署에 대한 態度가 好意的일수록 그의 컴퓨터 情報滿足度가 높다.

5. 意思決定者의 情報價值特性에 대한 滿足

意思決定者의 情報에 대한 認知的 價值特性과 이러한 認知價值에 관한 滿足의 意義에 대해서는 앞에서 充分히 論述하였으므로 여기에서는 省略하기로 한다. 情報에 대한 認知評價의 態度를 考察하므로써 意思決定者의 情報活用特性뿐만 아니라 情報要求에 對應하는 方案이 講究되므로 이에 대하여 다음과 같은 假說을 設定하였다.

假說 5 - 1 : 手作業情報에 있어서 情報의 認知價值間 差異는 있다.

假說 5 - 2 : 컴퓨터情報에 있어서 情報의 認知價值間 差異는 있다.

假說 5 - 3 : 情報의 認知價值에 있어서 手作業情報과 컴퓨터情報間에는 差異가 있다.

IV. 國內企業經營者의 情報活用分析

1. 調査 및 分析方法

1.1 設問作成 및 構成變數

本 研究에서는 設問紙³²⁾ 및 意思決定者와의 面談의 두가지 方法을 통하여 資料를 수집하였다.

32) 本 研究에서 사용된 설문지의 添付는 생략함. 필요하신분은 필자에게 문의 바람.

먼저 設問의 內容을 決定하기 위하여 情報活用に 關聯되는 다섯가지의 要因別로 細部項目을 作成하였는데 特히 情報滿足, 情報서비스, 組織的 特性의 細部項目은 第3章에서 論述한 바와 같이 Maish Bailey & Pearson, Larcker & Lessig의 研究에서 使用한 項目을 적절하게 授用하였다. 처음으로 作成된 設問內容의 妥當性, 적절성, 設問에 대한 理解, 正確性, 應答의 可能性등을 分析하기 위하여 任意로 抽出한 100名의 經營者를 對象으로 豫備調査를 實施하였다. 여기에 面談方法을 병행하여, 設問의 表現, 적절치 못한 問項, 重複된 問項을 삭제, 修正하여 最終 設問問項을 確定하였다.

確定된 各 要因別 設問問項에 대한 意思決定者의 態度를 測定하기 위하여 認識尺度에 의하여 測定하였는데, 本 研究에서는 7點尺度(seven-point scale)를 利用하였다.

1.2 標本抽出 및 資料수집

本 研究에서는 國內의 企業을 對象으로 標本抽出하되 먼저 業種別로는 製造業, 都·小賣業, 金融保險業 및 建設業으로 區分하고 各 業種別로 大企業과 中小企業³³⁾으로 나누어 層化無作為標集方法(Stratified Random Sampling)을 使用하였다. 그리고 實際 設問調査對象者의 標本抽出은 選定된 企業內에서 3가지 職位別(① 理事-代表理事 ② 課長-部長 ③ 代理以下)로 區分하여 比例層化標集方法(Proportional Stratified Sampling Method)으로 하였다.

標本の 規模는 782名으로서, 本 研究에서 分析범주는 業種, 研究變數는 意思決定者의 階層으로 보면, Galtung³⁴⁾의 最小標本크기 640을 上回하는 滿足스런 것이라 할 수 있다. 그리고 앞에서 說明한 情報活力度의 測定模型에서 $\bar{W}_{x,y}$ 의 값과 情報滿足測定の $\bar{W}_{i,j}$ 값에 대한 測定을 위하여 별도로 標本을 抽出하였다. $\bar{W}_{x,y}$ 값에 대하여서는 어느 정도의 專門的 知識을 要求하는 것이며, $\bar{W}_{i,j}$ 값의 경우는 豫備調査의 結果를 分析하는 過程에서 별도로 標本을 選定하여 調査하는 것이 보다 正確하고 妥當성이 있을 것으로 判斷되었다.

$\bar{W}_{x,y}$ 값의 測定을 위한 標本の 抽出은 有意標本抽出法(Purposive Sampling Method), $\bar{W}_{i,j}$ 값의 경우는 無作為抽出法(Random Sampling)을 使用하였으며, 標本の 規模는 各各 66名, 131名이다.

33) 中小企業은 종업원수 299名以下인 업체로 定한다.

34) J. Galtung, *Theory and Methods of Social Research* (London: George Allen & Unwin, Ltd., 1967) p. 35.

1.3 分析方法

먼저 情報에 대한 滿足도를 算出하는 過程에서 情報價値要因의 重要度 $\bar{W}_{x,y}$ 는 標本의 平均으로 구하였으며, 最終적으로 算出되는 情報活用度에서는 情報活用要因의 重要度 $\bar{W}_{x,y}$ 도 標本의 平均으로 구하였다.

意思決定者의 情報活用特性을 論述하기 위하여 敘述的 分析과³⁵⁾ 說明的 分析을 行하였다. 敘述的 分析은 各 項目의 中央値를 토대로 하여 基本的인 分析을 行하였으며, 說明的 分析(explanatory analysis)은 앞서 設定한 假說을 檢證하는 方法論을 使用하였다.

本 研究에서는 意思決定者의 態度(attitude)를 測定하므로 嚴密히 말하자면 이는 序列水準의 測定이라 할 수 있다. 따라서, 假說檢證의 分析方法은 非母數的 統計方法(non-parametric statistics)을 使用하였다. 즉, 두 集團間의 差異檢證을 行하는데 Mann-Whitney U-test 를, 두 개 以上の 集團間 差異檢證에는 Kruskal-Wallis 一元變量分析(one-way analysis of variance) 方法을 使用하였다.

1.4 信賴度の 檢證

信賴度(reliability)는 測定道具가 測定하고자 하는 現象을 一貫性있게 測定하는 能力을 말한다. 情報活用に 관련된 設問項目은 個人的 要因에 4 가지, 情報滿足要因이 7 가지, 情報體系化 要因이 8 가지, 意思決定者의 퍼스넬리티 要因이 6 가지, 情報서비스 要因이 7 가지로 精選되어 있다.

이들 設問項目에 대한 信賴度檢證은 內的 一貫性(internal consistency)을 測定하기 위하여 크론바 알파 계수(Cronbach's Alpha Coefficient)를 구하여 수행하였다.

個人的 要因, 情報滿足要因, 情報體系化 要因, 意思決定者의 情報活用認識 要因, 그리고 情報서비스 要因에 관한 最初의 信賴度 檢證結果를 보면, 手作業情報滿足 要因, 컴퓨터情報滿足 要因의 α 계수값이 各各 0.8823, 0.9949, 情報서비스 要因, 情報體系化 要因의 그것은 各各 0.9866, 0.6877 이며 個人的 要因, 情報活用認識 要因의 그것은 各各 0.8020, 0.6877 이며 나타났다. 이 중에서 컴퓨터情報滿足 要因과 情報體系化 要因은 더 以上の α 계수값의 改善이 없을 뿐, 나머지 要因은 項目을 除外시킴으로써 α 값이 增加할 수 있음을 보여 주고 있다.

最終적으로 구하여진 各 要因의 α 값을 보면, 個人的 要因이 0.96, 手作業情報滿足 要因이

35) 이 分析內容은 지면관계상 생략함.

0.8823, 情報體系化要因이 0.6877, 意思決定者の 情報活用認識要因이 0.7544, 컴퓨터情報 滿足要因이 0.9949, 情報서비스要因이 0.9866 이다.

1.5 構造的 妥當性的 檢證

情報活用に 대한 意思決定者の 態度를 測定하기 위하여 使用된 Baily & Person의 測定道具의 妥當性(Validity)檢證은 內容上的 妥當性(Content Validity), 豫測的 妥當性(Predictive Validity), 構造的 妥當性(Construct Validity)의 세가지 面에서 檢證되어, 모든 面에서 妥當성이 있는 것으로 結論지우고 있다.

本 研究에서도 國內의 狀況에서 尺度의 妥當性 與否를 再檢證할 必要性이 있다. 그리고, 무엇보다도 이들 測定道具를 3章에서 設計한 情報活用の 理論的 構造(theoretical framework)와 연결시켜 보아 이들이 概念 및 理論的 構造와 어떠한 關係를 이루는가 究明하므로써 測定道具의 妥當성을 檢證하는 것이 重要하다. 이를 위하여 要因分析을 하였다. 分析結果는 7개 要因으로 區分하여 各 項目의 factor loading이 0.3以上인 것을 整理할 수 있다.

要因1에 속하는 項目들은 컴퓨터情報滿足要因과 情報서비스要因에 관한 것이고, 要因2에 속하는 項目들은 手作業情報滿足要因에 관한 것이다. 要因3에 속하는 項目들은 個人的 要因에 관한 것이며, 要因4에 속하는 項目들은 分散되어 있기는 하지만 情報體系化要因이다. 따라서 V_{38} ³⁶⁾을 除外한 모든 項目은 앞서 信賴度 檢證結果와 用一하게 나타났으므로, 本 研究의 測定道具인 項目들은 概念的 妥當성을 가지고 있음을 알 수 있다.

2. 國內 經營者の 情報活用特性分析

2.1 企業規模 및 業種別 情報活用特性

企業規模 및 業種別 意思決定者の 情報活用特性을 分析하기 위하여 假說1에 대한 檢證이 必要하다.

假說1-1을 檢證하기 위하여 Mann-Whitney U-test를 행한 結果는 <表4-1>에서 보는 바와 같다. 즉, 情報서비스要因과 個人的 要因의 경우에는 大企業과 中小企業間에는 差異가 없고, 나머지 다섯가지 要因에 따른 企業規模間에는 差異가 있다고 할 수 있다. 그러면 集團間

36) V_{38} 은 설문지의 내용으로 보면 정보의 요약·보관정도를 질문한 변수임.

差異가 있다고 할 수 있는 情報에 대한 滿足要因, 情報體系化 要因 및 意思決定者의 情報活用認識要因의 경우에 大企業은 中小企業에 비하여 平均順位 (mean rank)가 높음을 알 수 있다.

따라서 大企業의 意思決定者는 中小企業의 그들에 비하여 情報서비스 要因과 個人的 要因을 除外한 다른 要因 즉 情報에 대한 滿足, 情報體系化, 情報活用認識 등의 程度가 높다고 할 수 있다. 企業의 規模가 크고 複雜할 수록 環境適應力에 민감하여 科學的 意思決定의 必要性을 感知하여 革新的이라는 Baldrige 등의 研究³⁷⁾가 이를 支持해 주고 있다. 그러나, 情報서비스 要因과 個人的 要因에 대하여 大企業과 中小企業間에 差異가 없다는 結果는 電算部署의 活動이 아직까지 安定되고 성숙되지 못함을 意味하며, 企業內的 컴퓨터教育도 共通的으로 피상적인 것에 지나지 않음을 立證하는 것이다.

〈表 4 - 1〉 情報活用要因에 대한 企業規模間 差異

要 因	集 團	中 央 值	平 均 順 位	U
個人的 要因	全 體	- 1.854		60900.0
	大 企 業	- 2.554	374.91	
	中 小 企 業	- 0.384	422.60	
手作業情報滿足 要因	全 體	- 0.290		47266.0***
	大 企 業	- 0.260	434.82	
	中 小 企 業	- 0.350	310.27	
컴퓨터情報滿足 要因	全 體	- 0.156		57810.0***
	大 企 業	- 0.150	414.15	
	中 小 企 業	- 0.167	349.04	
情報體系化 要因	全 體	- 9.452		42912.0***
	大 企 業	- 8.483	443.36	
	中 小 企 業	- 11.850	294.26	
情報活用に 대한 認識 要因	全 體	- 1.667		50860.0***
	大 企 業	- 1.118	422.77	
	中 小 企 業	- 3.115	323.49	
情報서비스 要因	全 體	- 0.388		67942.0
	大 企 業	- 0.906	388.72	
	中 小 企 業	- 0.227	396.71	

*** P < 0.001

37) Baldrige et. al., op.cit., pp.165~176.

業種間 差異檢證(假說1-2의 검증)結果를 보면 規模間 差異檢證結果와 마찬가지로 情報서비스要因, 個人的 要因의 경우, 業種間 差異가 없으나, 나머지 要因에 따른 業種間에는 差異가 있다고 할 수 있다.

그러면, 情報서비스要因과 個人的 要因을 除外하고, 集團間 差異가 있다고 할 수 있는 나머지 要因 各各에 대하여 좀 더 具體的으로 追後檢證(follow-up test)을 행한 結果를 다음과 같이 要約할 수 있다.

첫째, 個人的 要因과 情報서비스要因에 대해서 業種間에는 有意的 差異가 없다.

둘째, 手作業情報에 대한 滿足度を 보면 金融保險業이 제조업보다 높다.

셋째, 컴퓨터情報에 대한 滿足度は 역시 金融保險業이 他業種에 비하여 높다. 또한 都小賣業은 建設業보다, 建設業을 製造業보다 높다.

네째, 情報體系化程度的 경우, 金融保險業과 製造業이 건설업과 도소매업보다 높으며, 도소매업은 建設업보다 높다.

다섯째, 意思決定者の 情報活用に 대한 認識程度는 製造業이 金融保險業과 建設業보다 높으며 都小賣業은 金融保險業보다 높다고 할 수 있다.

假說1-3은 企業規模에 따른 意思決定者の 情報活用도에 관한 集團間 差異檢證으로서 이의 結果는 <表4-2>에서 보는 바와 같이 大企業과 中小企業間에는 差異가 있음을 나타내 주고 있다. 中央値와 平均順位를 參考하여 보면, 大企業의 意思決定者는 中小企業의 그들보다 情報活用도가 높다고 할 수 있다.

情報活用도를 手作業情報活用도와 컴퓨터情報活用도로 나누어 大企業과 中小企業間 差異檢證을 한 結果, 共히 두 集團間에는 差異가 있다고 할 수 있다.

그러면 情報活用도의 業種別 差異檢證을 위하여 全體業種間 差異檢證과 함께 두 業種間 差異檢證을 행한 結果를 종합하여 보면 情報活用도에 있어서 金融保險業은 他業種보다 높으며, 제조업과 도소매업간에는 그 差異가 없으나, 이들 業種은 建設업보다는 情報活用도가 높다고 할 수 있다.

以上과 같은 假說1의 檢證을 통하여 各 情報活用要因에 따른 規模別, 業種別의 集團間 差異에 대한 分析을 考察하였다. 이들 要因을 綜合하여 表現되는 情報活用도에 대한 各 集團의 産出值를 比較하여 보면 中小企業만이 극히 活用하지 않는 범주에 속하고 나머지는 보통 活用 하는 범주에 속해 있다. 그러나, 全體가 0이하의 活用度인 동시에 II의 범주에서도 대부분 一部分에 位置하고 있어서 國內企業 意思決定者の 情報活用도는 -0.262로서 아주 낮은 水準이라 할 수 있다.

〈表 4 - 2〉 情報活用の 企業規模間 差異

變 數	集 團	中 央 值	平 均 順 位	U
情報活用度	全 體	- 0.262		35,758.0 ^{***}
	大 企 業	- 0.219	457.39	
	中 小 企 業	- 0.350	267.96	
手作業情報活用度	全 體	- 0.281		42,282.0 ^{***}
	大 企 業	- 0.252	444.59	
	中 小 企 業	- 0.351	291.95	
컴퓨터情報活用度	全 體	- 0.184		50,640.0 ^{***}
	大 企 業	- 0.183	428.21	
	中 小 企 業	- 0.208	322.68	

이 情報活用度を 手作業情報과 컴퓨터情報活用도로 區分하여 보더라도 各各 -0.281, -0.184로 서 역시 낮은 水準임 틀림없다. 그러나, 두 情報活用도를 比較하여 보면 어느 集團에서나 手作業정보보다는 컴퓨터정보活用도가 높음을 알 수 있다. 그리고 手作業정보活用度에서 業種間에 는 큰 差異가 없으나, 金融보험業, 제조業, 도소매業, 건설業의 順으로 活用度가 높으며, 컴퓨터 情報活用度에서는 業種間 差異가 크며 活用順位는 手作業정보活用順位와 同一하다.

그러면, 意思決定者가 活用하는 情報別로 區分하여 그 構成을 보면 〈表 4 - 3〉 과 같다. 앞 서 밝힌 바와 같이 本 研究의 實證調査는 有形情報인 手作業정보와 컴퓨터정보를 對象으로 하였 던 바, 이를 토대로 하여 無形정보의 構成比도 產出할 수 있다.

中小企業의 경우, 意思決定者가 活用하는 情報構成을 보면 有形정보 15%, 無形정보 85%로 서 그의 意思決定過程에서 거의 直觀, 經驗, 추측에 의하여 意思決定이 해하여 지고 있음을 말해 주고 있다. 業種中에서는 建設業의 意思決定者의 경우, 他業種에 비하여 가장 높은 比率로 無形정보에 의존하고 있는 反面, 金融保險業의 그들이 比較的 有形정보에 의하여 意思決 定을 하고 있음을 알 수 있다.

〈表 4 - 3〉 規模別, 業種別 活用情報의 構成

區分 \ 集團	大企業	규 모		업 종			
		대기업	중소기업	제조업	건설업	도소매업	금융보험업
有形情報活用	0.238	0.281	0.150	0.238	0.180	0.232	0.280
無形情報活用	0.762	0.719	0.850	0.762	0.820	0.768	0.720
全體情報活用	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

2.2 經營管理活動別 情報活用特性

이는 Anthony의 經營管理活動別 意思決定者 즉 最高經營者, 中間經營者 및 下部經營者 등 세가지 類型間 情報活用要因 및 情報活用度の 差異檢證을 통하여 이들 階層의 情報活用特性을 分析하고자 한다.

假說 2 - 1을 檢證한 結果는 〈表 4 - 4〉와 같다. 意思決定者의 세가지 類型間 差異가 있다고 할 수 있는 情報活用要因은 手作業情報滿足要因, 컴퓨터滿足要因, 情報體系化要因, 情報서비스要因 등 네가지 要因이고, 個人的 要因과 情報活用に 대한 認識要因은 業種間 差異가 없는 것으로 나타났다.

이와 함께 差異가 있는 情報活用要因에 대하여 管理活動別 意思決定者類型 相互間의 差異 檢證 結果를 통하여 다음과 같은 정보활용 특성을 요약할 수 있다.

첫째, 手作業情報에 대해서 最高經營者는 中間經營者보다 滿足程度가 높으며, 中間經營者는 下部經營者보다 滿足度가 높다.

둘째, 컴퓨터情報에 대해서 中間經營者는 下部 및 最高經營者보다 그 滿足度가 높다.

셋째, 情報體系化에 대해서는 最高經營者가 下部經營者에 비하여 滿足度가 높으며, 中間經營者는 下部經營者보다 그것이 높다고 할 수 있다.

넷째, 情報서비스에 대한 滿足度는 中間經營者가 下部經營者보다 높다.

다음으로는 情報活用도에 있어서 階層間 差異를 檢證하였는데 그 結果는 〈表 4 - 5〉와 같다. 이 表에서 보면, 情報活用도에 있어 階層間에는 差異가 있음을 알 수 있다. 또한, 手作業情報과 컴퓨터情報의 各 活用도에 있어서, 手作業情報活用度の 集團間 差異는 있으나, 컴퓨터情報活用度の 그것은 없다고 할 수 있다.

〈表 4 - 4〉 情報活用要因의 階層間 差異

要 因	集 團	中 央 值	平 均 順 位	x^2
個人的 要因	최고경영자	- 0.500	442.91	7.164
	중간경영자	- 2.571	372.19	
	하부경영자	- 1.625	392.56	
手作業情報滿足 要因	최고경영자	- 0.225	485.57	29.334 ^{***}
	중간경영자	- 0.290	415.13	
	하부경영자	- 0.320	355.98	
컴퓨터情報滿足 要因	최고경영자	- 0.169	338.93	12.536 ^{***}
	중간경영자	- 0.154	426.69	
	하부경영자	- 0.156	380.61	
情報體系化 要因	최고경영자	- 8.125	455.07	18.805 ^{***}
	중간경영자	- 9.071	417.91	
	하부경영자	- 9.882	360.87	
情報活用認識 要因	최고경영자	- 1.000	415.17	3.362
	중간경영자	- 1.868	372.40	
	하부경영자	- 1.630	398.47	
情報서비스 要因	최고경영자	- 0.395	400.28	11.676 ^{**}
	중간경영자	- 0.245	425.74	
	하부경영자	- 0.482	367.84	

** P < 0.005

*** P < 0.001

두 階層間 差異檢證結果는 情報活用度에 있어서 最高經營者와 中間經營者間, 中間經營者와 下部經營者間에는 差異가 없으나, 最高經營者와 下部經營者間에는 差異가 있다. 手作業情報과 컴퓨터情報活用度의 두 階層間 差異檢證을 보면, 手作業情報活用度에 있어서도 最高經營者와 下部經營者間에만 差異가 있으며, 컴퓨터情報活用度의 경우, 集團間 아무런 差異가 없다.

따라서 情報活用度가 높은 順序로 정리하면, 最高經營者, 中間經營者, 下部經營者이나 最高經

營者만이 下部經營者보다 情報活用度가 높다고 할 수 있다. 이러한 分析은 全體企業을 對象으로 한 情報活用特性이고, 좀 더 상세한 論述을 하기 위하여는 規模別, 業種別로 區分하여 分析할 必要가 있다.

〈表 4 - 5〉 情報活用度の 階層間 差異

變 數	集 團	中 央 值	平 均 順 位	x^2
情報活用度	최 고 경 영 자	- 0.220	450.15	11.503**
	중 간 경 영 자	- 0.250	406.49	
	하 부 경 영 자	- 0.270	369.20	
手作業情報活用度	최 고 경 영 자	- 0.223	466.26	15.214***
	중 간 경 영 자	- 0.280	402.52	
	하 부 경 영 자	- 0.300	368.20	
컴퓨터情報活用度	최 고 경 영 자	- 0.184	400.09	6.422
	중 간 경 영 자	- 0.183	417.30	
	하 부 경 영 자	- 0.190	373.24	

** $P < 0.005$

*** $P < 0.001$

以上과 같은 檢證에서 몇 가지 情報活用特性을 要約할 수 있다.

거의 모든 情報活用要因에 대하여 下部經營者는 他經營者에 비하여 不滿足의 態度를 보이고 있는 反面, 手作業情報活用要因에 대해서는 最高經營者가, 컴퓨터情報活用要因에 대해서는 中間經營者가 他經營者에 비하여 비교적 滿足의 態度를 나타내고 있다.

이는 國內企業의 컴퓨터情報는 주로 下部 및 中間經營者를 위하여 產出되는 構造的 意思決定用 情報가 大部分이라는 점의에 最高經營者는 컴퓨터情報보다는 手作業情報를 選好함을 말해 주고 있다.

階層別 意思決定者의 情報活用度는 全般的으로 보통活用범주의 下位水準이나, 規模別로는 大企業, 業種別로는 金融保險業의 意思決定者들이 他集團의 同一階層에 비하여 情報活用度가 높다.

그리고 製造業을 除外한 모든 集團에서는 最高經營者가 다른 階層의 意思決定者에 비하여 相對的으로 情報活用度가 높게 나타난데 반하여, 下部經營者는 모든 集團에서 情報活用度가 가장

낮은 것으로 나타났다. 이러한 結果는 Gorry와 Morton의 研究, Dearden 등의 見解³⁸⁾와는 相反된 結果를 보이고 있다. 더구나 國內企業의 下部經營者는 最高 및 中間經營者가 要求하는 情報의 生産者라는 特徵을 감안하면, 그의 情報活用度가 낮다는 結果는 上位經營者가 行하는 意思決定의 質的인 次元에 영향을 미치게 된다는 점에서도 간과할 수 없는 것이다.

各 階層의 意思決定者가 活用하는 情報의 構成을 보면 <表 4-6>과 같다. 中小企業의 下部經營者가 他集團의 經營者에 비하여 가장 높게 無形情報에 依存하고 있으며, 業種中에서는 건설업의 下部經營者가 그러하다. 反面에, 金融保險業의 最高經營者가 어느 集團의 經營者보다 가장 적은 比率로 無形情報에 依存하고 있다.

<表 4-6> 規模別 業種別 各 階層의 活用情報 構成

集團 區分	최 고 경영자	중 간 경영자	하 부 경영자	대 기 업			중 소 기 업		
				최 고	중 간	하 부	최 고	중 간	하 부
有形情報	0.280	0.250	0.228	0.330	0.317	0.267	0.185	0.146	0.143
無形情報	0.720	0.750	0.772	0.670	0.683	0.733	0.815	0.854	0.857
全體情報活用	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

集團 區分	제 조 업			건 설 업			도 소 매 업			금 용 보 험 업		
	최 고	중 간	하 부	최 고	중 간	하 부	최 고	중 간	하 부	최 고	중 간	하 부
有形情報	0.180	0.333	0.232	0.320	0.150	0.148	0.285	0.200	0.205	0.355	0.310	0.255
無形情報	0.820	0.667	0.768	0.680	0.850	0.852	0.715	0.800	0.795	0.645	0.690	0.745
全體情報活用	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

2.3 意思決定스타일別 情報活用特性

本 研究에서 區分한 意思決定스타일은 Barkin과 Dickson의 類型 즉 細部的-分析的인 意思決定스타일(類型 I)과 全體의-휴리스틱한 意思決定스타일(類型 II) 등 두가지 類型

38) Gorry & Morton, op. cit., p.58. John Dearden, F. Warren McFarlan and William M. Zani, *Managing Computer-Based Information Systems* (Homewood, Ill.: Richard D. Irwin, 1971) p.12.

이다. 假說3은 이들 類型에 따른 情報活用要因과 情報活用度を 分析하기 위한 것이다.

情報活用要因에 대한 類型Ⅰ과 類型Ⅱ間的 差異檢證의 結果는 〈表4-7〉과 같다.

個人的 要因, 컴퓨터情報滿足要因, 意思決定者의 情報活用に 대한 認識要因에 대한 두 類型間에는 差異가 없고, 手作業情報滿足要因, 情報體系化 要因 그리고 情報서비스要因에 대한 두 類型間에는 差異가 있다고 할 수 있다.

〈表4-7〉 情報活用要因에 대한 類型間 差異

要 因	集 團	中 央 值	平均順位	U
個人的 要因	類 型 Ⅰ	- 1.682	401.28	67,542.0
	類 型 Ⅱ	- 2.000	386.05	
手作業情報滿足 要因	類 型 Ⅰ	- 0.240	454.33	52,688.0 ^{***}
	類 型 Ⅱ	- 0.330	356.46	
컴퓨터情報滿足 要因	類 型 Ⅰ	- 0.155	412.07	64,520.0
	類 型 Ⅱ	- 0.160	380.03	
情報體系化 要因	類 型 Ⅰ	- 8.750	427.83	60,108.0 ^{***}
	類 型 Ⅱ	- 9.725	371.24	
情報活用認識 要因	類 型 Ⅰ	- 1.550	407.76	65,726.0
	類 型 Ⅱ	- 1.742	382.43	
情報서비스 要因	類 型 Ⅰ	- 0.309	421.81	61,794.0 ^{**}
	類 型 Ⅱ	- 0.422	374.60	

그러나, 手作業情報에 대한 滿足度の 경우, 類型Ⅰ은 類型Ⅱ보다 그 程度가 높으며, 情報體系화와 情報서비스에 대해서도 類型Ⅰ이 類型Ⅱ보다 그 滿足도가 높다.

그러면, 情報活用도에 있어서 두 類型間 差異檢證을 하였던 바, 그 結果는 〈表4-8〉과 같다. 情報活用도에 있어서도 類型間에는 差異가 있으며, 이는 手作業情報과 컴퓨터情報 活用度の 경우에도 마찬가지이다.

情報活用도에 대하여 規模別, 業種別로 두 類型間的 差異檢證結果는 다음과 같다. 規模別로 보면, 大企業이나 中小企業 모두 類型間에는 差異가 있으며, 類型Ⅰ이 類型Ⅱ보다 情報活用度

2.4 個人的 特性에 따른 情報活用特性

意思決定者の 個人的 特性이란 연령, 學歷 및 근무년수등을 말하는데, 이들 變數와 情報活用要因 및 情報活用度와의 關係를 分析하고자 하는 것이다. 假說4가 이에 해당하는 것이며, 앞서 設定한 8가지 假說을 檢證함으로써 그 分析을 행하고자 한다.

먼저, 意思決定者の 연령과 情報活用要因 및 情報活用度와의 相關關係를 檢證하여 보면 <表 4-10>에서 보는 바와 같다. 全體적으로 보아 意思決定者の 연령과 모든 情報活用要因 및 情報活用度와는 뚜렷한 關係가 없는 것으로 나타났다.³⁹⁾

그러나 集團別로 보면, 건설업의 경우, 연령과 情報體系化滿足 및 情報活用度와는 약하기는 하지만 正的 相關關係를 갖고 있으며, 最高經營者の 경우, 연령과 情報서비스要因에 대한 滿足과는 負的 相關關係를 보이고 있으며, 情報活用度와의 相關關係도 같은 結果를 보이고 있는 점은 特記할 만한 것이다.

意思決定者の 學歷과 情報活用要因 및 情報活用度와의 相關關係를 보면⁴⁰⁾ 모든 情報活用要因과는 相關關係를 갖고 있지 않다고 할 수 있다. 단지 學歷과 情報서비스滿足과는 負的 相關關係를 보이는 점은 특이하나 너무 약한 關係를 보이고 있으므로 關係가 없는 것으로 간주한다. 그러나 이 關係를 集團別로 보면, 제조업과 도소매업이 다른 集團에 비하여 負的 關係가 있음을 알 수 있다. 또한 건설업은 情報體系化要因에서 學歷과 正的 相關關係를 갖고 있을 뿐만 아니라 手作業情報滿足 및 情報活用도와도 正的 相關關係를 갖고 있다. 그러나 金融保險業에 있어서 學歷과 手作業情報와는 負的 相關關係를 보이는 점은 特記할 만하다.

意思決定者の 근무년수와 情報活用要因 및 情報活用度와의 相關關係는 <表 4-11>에서 보는 바와 같다. 全體적으로 보아, 근무년수와 情報活用認識 및 情報서비스滿足과는 相關關係를 갖지 않으나, 나머지 情報活用要因 및 情報活用도와는 약한 相關關係를 갖고 있다고 할 수 있다.

集團別로 보면, 건설업, 中間經營者 및 類型 I의 意思決定者の 경우 근무년수와 情報體系化와는 相關關係를 갖고 있다. 그리고 手作業情報滿足, 컴퓨터情報滿足 및 情報活用도와 근무년수와 의 相關關係에서 보면, 大企業이 中小企業에 비하여 正的 相關關係를 갖고 있으며, 中間經營者도 他階層에 비하여 높은 相關關係를 보이고 있다.

以上과 같은 意思決定者の 學歷, 연령 및 근무년수에 따른 情報活用特性을 分析한 內容을 要

39) 本 研究의 相關關係해석기준은 Guilford의 견해에 따르기로 하며, 적어도 -0.2와 0.2 사이의 係數는 무시하기로 한다.

40) 檢證結果表는 생략함.

約하면 다음과 같다.

첫째, 건설업의 意思決定者는 연령, 學歷, 근무년수와 情報活用度는 正的 相關關係를 갖고 있다.

둘째, 最高經營者는 연령이 높을수록 電算部署의 情報서비스에 대해 不滿足을 나타내며,有形情報活用度도 낮다. 이는 Lucas의 研究結果와도 一致하고 있다.⁴¹⁾

셋째, 學歷이 높을수록 제조업 및 도소매업의 意思決定者는 情報서비스에 대해 不滿足하고 있다.

넷째, 학력이 높을수록 金融保險業의 意思決定者는 手作業情報에 대하여 不滿足하고 있는데 反해, 건설업의 그들은 그 反對의 關係를 보이고 있다.

다섯째, 건설업을 제외하면, 學歷과 情報活用度와는 아무런 相關이 없는데 이 Lucas의 研究와 一致하고 있다.⁴²⁾

여섯째, 意思決定者의 근무년수가 많을수록 情報體系化, 手作業情報에 對한 滿足度가 높을 뿐만 아니라 情報活用度도 높다. 情報活用度가 높은 점에 대해서는 Lucas의 研究도 마찬가지이다.⁴³⁾

假說 4-7의 檢證結果는 全體의으로 컴퓨터교육을 받은 意思決定者와 그렇지 않은 意思決定者間에는 아무런 差異가 없으며, 또한 規模別, 業種別, 階層別, 意思決定者 스타일別로도 集團間 差異가 없다고 할 수 있다.

마지막으로, 情報서비스에 대한 滿足도와 컴퓨터情報滿足度와의 相關關係를 보면 양자는 높은 正的 相關關係를 갖고 있다. 規模別로 보면, 中小企業보다 大企業이, 業種別로는 金融保險業이 他業種보다 높은 相關關係를 갖고 있음을 알 수 있다. 또한 階層別로는 最高經營者가, 意思決定스타일에서는 類型 I이 各各 다른 集團에 비하여 比較的 높은 相關關係를 갖고 있다.

假說 4-7과 假說 4-8의 檢證結果를 分析하여 보면, 앞 節에서 論述한 意思決定者에 대한 컴퓨터교육의 無意味性에 대하여 言及한 바와 같이 假說 4-7의 檢證結果는 다시금 이를 確認시키고 있다. 즉, 컴퓨터교육이 意思決定者의 컴퓨터情報滿足에 아무런 影響을 주지 못하고 있는 것이다.

그러나 假說 4-8의 檢證을 통하여 보면, 電算部署의 情報서비스에 대하여 意思決定者가 好意的이면 그들의 컴퓨터情報滿足度가 높다. 이와 같은 結果分析은 次後 컴퓨터情報의 比重이 增

41) Lucas, op. cit., p.910.

42) Ibid., p.910.

43) Ibid., p.910.

〈表 4 - 10〉 意思決定者の 연령과 情報活用要因 및 情報活用度와의 相關關係

變數	Spearman 相關係數					
	情報體系化滿足	情報活用認識	情報서비스滿足	手作業情報滿足	컴퓨터情報만족	情報活用度
全	0.1165**	-0.0198	0.0662	0.1518**	0.0471	0.0815 ⁺
규모						
大企業	0.0949**	-0.0548	0.0736	0.1414**	0.0440	0.0617
中小企業	0.0123	0.0002	0.0556	0.1050	0.0585	0.0157
業種						
제조업	0.0440	0.0213	0.1127	0.0552 ⁺	0.0420	0.0124
건설업	0.2917**	0.1017	0.0718	0.1683 ⁺	-0.1102	0.2470**
도소매업	0.0026	-0.0660	-0.0354**	0.1724 ⁺	-0.0969	-0.0178
금융보험업	0.0895	-0.1183	0.0526	0.1895*	0.1038	0.0409
계층						
최고경영자	-0.1036	-0.0936	-0.3544	-0.0865	-0.1730	-0.2194 ⁺
중간경영자	0.0611	-0.0139	-0.0064	0.0597	0.1865**	0.0345
하부경영자	-0.0069	-0.0087	0.0521	0.0203	0.0206	0.0010
스타일						
類型 I	0.1591*	0.0936	0.0038	0.1456 ⁺	0.0556	0.1446 ⁺
類型 II	0.0983	-0.0872	0.1062	0.1662**	0.0425	0.0489

+P < 0.05 * P < 0.01 ** P < 0.005

〈表 4 - 11〉 意思決定者의 근무년수와 情報活用要因 및 情報活用度와의 相關關係

변수	Spearman 相關係數					
	情報體系化滿足	情報活用認識	情報서비스滿足	手作業情報滿足	컴퓨터情報滿足	情報活用度
全 體	0.2115**	0.0174	0.0209	0.2448**	0.1631**	0.2403**
규모	大 企 業	0.1539**	- 0.0490	0.0348	0.2136**	0.1452**
	中 小 企 業	0.0668	0.0113	0.0168	0.1421	0.1312
업종	제 조 업	0.0788	0.1469	0.0341	0.1579	0.0602
	건 실 업	0.4736**	0.1557	- 0.0546	0.2683**	- 0.1293
	도 소 매 업	0.1476	0.0233	0.0595	0.3143**	0.0077
	금융보협업	0.1468	- 0.1419	- 0.0592	0.1170	0.0550
계층	최고경영자	0.1560	0.0540	- 0.1866	0.2539	- 0.1984
	중간경영자	0.2400**	0.0630	- 0.0407	0.2338**	0.2631**
	하부경영자	0.0920	0.0096	- 0.0058	0.1363*	0.1635**
스타일	類 型 I	0.2052**	0.1482	0.0254	0.1673*	0.1366
	類 型 II	0.2207	- 0.0579	0.0151	0.2960**	0.1719**

* P < 0.01 ** P < 0.005

加한다는 점을 前提로 할 때 상당한 示唆點을 부여하고 있다. 假說 4-8의 結果는 Lucas의 研究⁴⁴⁾ 뿐만 아니라 Maish의 研究,⁴⁵⁾ Edström의 研究結果⁴⁶⁾ 와도 一致하고 있다.

2.5 認知的 情報價値에 따른 情報活用特性

여기에서는 意思決定者가 認知하는 情報價値特性間 差異와 情報의 認知價値에 있어 手作業情報과 컴퓨터情報間 差異에 관한 假說을 檢證하여 意思決定者의 情報活用特性을 分析 하고저 한다.

手作業情報에 있어서 情報價値間 差異 檢證結果에서 全體, 規模, 業種, 階層 및 意思決定스타일別로 區分하여 보면, 모든 集團에서 情報價値間에는 差異가 있다. 두가지 情報價値特性間 差異檢證을 하여 보면, 완벽성과 正確性間, 形態와 關聯性間에는 差異가 없으나, 나머지 特性間에는 差異가 있는 것으로 나타났다.⁴⁷⁾

이 分析에서 가장 두드러지면서 集團間 共通的인 樣相은 情報價値中 適正성과 量, 正確성과 완벽성에 대한 滿足度는 다른 認知價値에 비하여 相對적으로 낮다는 점이다.

컴퓨터情報에 있어서 情報의 認知價値間 差異檢證結果도 手作業情報의 경우와 마찬가지로 어느 集團에서도 情報의 認知價値間에는 差異가 있는 것으로 나타났다.

그러나 情報의 認知價値間 差異를 M-W U-test 를 하여 보면, 手作業情報에 대한 分析結果와는 相異하다. 컴퓨터情報의 認知價値中 形態와 正確性間, 信賴성과 正確性間, 信賴성과 關聯性間, 正確성과 關聯性間, 適時성과 情報量間에는 差異가 없는 것으로 나타났다.

컴퓨터情報의 認知價値중에서 意思決定者가 가장 不滿스럽게 認知하는 것은 手作業情報와 마찬가지로 情報量, 適時성 그리고 완벽성이다. 그러나, 컴퓨터情報의 正確성에 대해서 다른 特性에 비하여 다소 滿足하는 것으로 보인다.

또한 情報의 認知價値에 대하여 手作業情報과 컴퓨터情報間 差異檢證을 한 結果를 보면 全體적으로는 모든 認知價値에 있어서 두 情報間에는 差異가 있다고 할 수 있다. 集團別로 差異檢證을 하여 보면, 대기업, 중소기업, 제조업, 中間經營者, 下部經營者 그리고 類型Ⅱ의 集團에서는

44) Ibid, p.911.

45) Maish, op. cit., p.42.

46) A Edström, "User Influence and the Success of MIS Projects : A Contingency Approach", *Human Relations*, Vol.30, No.7, (1977), p.589.

47) 情報의 認知價値特性間 21가지의 M-W U-test의 結果表는 資料量이 방대하여 생략하였음.

差異가 있으며, 나머지 集團에서는 주로 완벽성과 형태등 두가지 認知價値間에는 差異가 없는 것으로 나타났다.

特記할 것은 最高經營者의 경우는 適時성과 量의 두가지 認知價値間에는 差異가 있으나, 다른 나머지 特性間에는 差異가 없는 것으로 나타난 점이다.

假說 5의 檢證을 통하여 보면, 意思決定者가 모든 認知價値에서 手作業情報보다는 컴퓨터情報를 더 滿足스럽게 認知하고 있으나, 건설업, 도소매업, 最高經營者, 類型 I의 意思決定者는 완벽성, 形態에 대한 滿足度는 비슷하게 認知하고 있다. 특히 最高經營者는 앞서 分析한 바와 같이 手作業情報에 크게 依存하고 있음을 알 수 있는데, 비록 두 情報間 差異는 없다고 하더라도 완벽성과 형태의 情報價値特性에 대해서는 手作業情報의 平均順位가 컴퓨터情報의 그것보다 높은 結果는 어느 集團에서도 찾아 볼 수 없는 것이다. 완벽성과 形態에 있어서 컴퓨터情報에 비하여 手作業情報에 대한 相對的으로 높은 滿足은 그들이 컴퓨터情報에 대한 理解의 不足과 함께 그에 대한 拒否反應을 나타내고 있다고 할 수 있다.

V. 結 論

1. 研究의 結論

本 研究는 韓國企業 意思決定者의 情報活用特性을 分析함에 있어 크게 두가지 研究領域으로 區分되는데, 하나는 意思決定者의 情報活用分析模型의 設計이고, 다른 하나는 이 模型이 各 變數에 대한 意思決定者의 態度를 測定하여 그들의 意思決定過程에서 행하여지는 情報活用の 特性을 分析하는 것이다.

意思決定者의 情報活용을 分析하기 위한 模型의 構成變數는 ① 情報活用認識要因 ② 情報體系化 要因 ③ 手作業情報滿足 要因 ④ 컴퓨터情報滿足 要因 ⑤ 情報서비스 要因 ⑥ 個人的 要因 ⑦ 意思決定스타일 등으로 設定하였다.

이와 같은 變數로 構成된 分析模型의 設計背景은 意思決定者가 活用하는 情報를 心理的 產物로 간주하고, 情報活용을 意思決定者의 情報價値에 대한 反應으로 把握한 점 등이다. 그리고 意思決定者의 情報活用態度는 狀況 또는 環境的 要因에 의하여 形成되어 그의 行動樣式으로 表出 되므로 情報活用認識要因, 情報體系化要因, 情報서비스要因을 주요 變數로 設定하였다.

分析對象이 되는 情報를 手作業情報와 컴퓨터情報로 區分하였는데, 이는 컴퓨터情報 시스템의 歷史가 日淺한 韓國企業의 特徵을 고려한 것이다. 意思決定者의 情報에 대한 反應은 情報의 客

觀的 價値에 대한 態度가 아니라, 意思決定者의 認知的 價値特性에 대한 主觀的인 態度를 意味한다. 따라서 情報의 完備性, 正確性, 信賴性, 關聯性, 適時性, 量, 形態 등 7 가지를 選擇 하였다.

意思決定스타일은 情報活用に 關聯되는 變數이지만 情報活用測定變數로는 除外시키고, 情報活用分析을 위한 變數로 使用하였다.

情報活用模型을 構成하는 變數에 대하여 意思決定者의 反應을 測定하므로써, 그의 情報活用度를 產出하는데, 測定模型은 精神測定學의 方法으로 設計된 Pearson의 測定模型을 採用하였다. 이 模型에 의하여 產出된 情報活用度를 토대로 分析한 韓國企業 意思決定者의 情報活用特性을記述하면 다음과 같다.

韓國企業 經營者의 有形情報活用度는 앞 章에서 본 바와 같이, 상당히 낮은 水準이며, 有形情報의 活用率(24.2%)은 無形情報의 活用率(76.2%)에 비하여 극히 낮다. 또한 有形情報中에서도 手作業情報의 活用度(-0.281)는 컴퓨터情報의 活用度(-0.184)보다 낮다. 따라서 經營者가 그의 意思決定에서 科學的 情報보다는 經驗, 直觀에 크게 依存하고 있다고 할 수 있다. 더우기 經營者가 提供받는 有形情報中에서 手作業情報가 차지하는 比重이 80%이고 컴퓨터情報의 그것에 비하여 높은데 반하여 情報活用度는 오히려 手作業정보보다 컴퓨터정보의 活用도가 높다는 事實은 韓國企業 經營者의 情報活용이 극히 낮은 結果를 立證해 주고 있다.

情報活用度의 特性을 集團別로 보면 規模別로는 大企業, 業種別로는 金融保險業, 階層別로는 最高經營者, 意思決定스타일에서는 類型Ⅰ(세부적-분석적경영자)이 他集團에 비하여 活用도가 높게 나타났다.

上位經營者의 情報生産 및 供給機能을 遂行하는 下部經營者는 情報活用に 대한 認識은 他階層에 비하여 강하나, 情報活用度는 오히려 가장 낮으며 無形情報에 依存하는 比率도 높다. 이는 一般的으로 下部經營者가 他階層에 비하여 有形情報活用도가 높다는 研究와는 相反된 韓國企業의 情報活用特性이며, 그가 上位經營者의 意思決定의 質的인 側面에 영향을 미친다는 點에서 그 特性은 상당한 심각성을 內包하고 있다.

또한 意思決定스타일 類型Ⅱ(전체적-휴리스틱 경영자)의 經營者가 類型Ⅰ의 그들보다 情報活用要因에 대한 滿足도와 情報活用도가 相對的으로 낮은 점은 外國의 경우와 相反된 結果이며 이는 또다른 國內 經營者의 情報活用特性이라고 할 수 있다.

이와 같은 韓國企業 經營者의 情報活용의 低水準 및 特性을 表出케 한 原因을 本 研究의 調査·分析에 局限하여 지적한다면 가장 根本的인 問題는 情報活用に 대한 經營者의 인식결여라고

할 수 있다. 말하자면 持續的인 記錄에 의한 資料의 情報化, 記錄情報의 重要性에 대한 認識이 극히 낮다는 점이다. 그렇다면 情報體系化에 대해서도 그 必要性을 直接的으로 感知하지 못하고 있는 것이다. 그리고 컴퓨터情報의 경우 비록 그것이 歷史的으로 日淺하다하더라도 國內 企業의 情報시스템은 經營者指向者 情報시스템이 아닌 점이다.

따라서 시스템적 經營은 勿論, 情報과 創造的 知識을 기반으로 하는 情報化 社會로서 進入을 위하여 國內企業의 情報活用特性에 대한 時急한 反省과 아울러 그 改善對策을 講究·實踐하여야 할 것이다.

2. 研究의 限界 및 앞으로의 研究方法

本 研究을 遂行함에 있어서의 限界點은 情報活用要因에 대한 意思決定者의 主觀的인 態度를 測定하고 統計的 分析을 하는데 따른 方法論上의 問題이다. 비록 設問紙의 各 變數別 問項에 대하여 應答者의 理解를 促進시키고 充分한 理解下에서 正確한 結果를 獲得하기 위하여 몇차례의 豫備調査를 하였다하더라도 완벽성을 確信할 수는 없다. 또한, 意思決定者의 態度測定에 있어서 應答者의 偏 나 오류를 결코 排除할 수 없는 것이다.

이러한 方法論上의 限界點은 一般的인 것이지만, 本 研究에서도 이를 완벽하게 除去하지 못할 수도 있다는 점을 감안할 때, 이는 本 研究의 限界點이라 할 수 있다.

그리고 本 研究에서 設計한 意思決定者의 情報活用分析模型의 構成變數와 그에 따른 各 項目의 設定은 여러 側面에서 檢討되고 檢證되어야 하며, 情報活用度의 産出模型에 대해서도 꾸준히 研究되어야 할 課題라고 할 수 있다.

意思決定者의 情報活用課題가 韓國企業意思決定者의 科學的 意思決定을 토대로 시스템經營體制를 구축하는데 基本的인 것이라면, 이는 컴퓨터에 의한 情報시스템으로의 轉換이나 開發·設計以前에 先行되어야 할 韓國企業의 독특한 課題임에 틀림없다. 그리고 本 研究에서 밝혀진 意思決定者의 情報活用特性을 좀 더 세밀하게 調査·分析하므로서, 情報活用に 대한 認識 및 情報活用度의 提高를 위한 指針과 接近方法을 講究할 수 있는 것이다.