

最終利用者컴퓨팅 支援業務가 MIS要員에게 미치는 影響

Impact of End-user Computing Support Burden on The Role Conflict, Job Satisfaction and Organizational Commitment of MIS Personnel

安重鎬*
朴致寬**

초 록

이 논문은 MIS要員들에게 인지된 최종이용자 지원업무가 役割變數와 職務成果變數에 미치는 영향을 분석하고자 수행되었다. 役割變數로는 역할갈등을 측정하였고, 직무성과변수로는 직무만족 및 조직몰입을 측정하였다.

한국기업의 전산실에 근무하는 MIS要員들 210명을 대상으로 실증분석을 하였으며, 研究의 結果를 要約하면 다음과 같다. 첫째, MIS要員들은 利用者 支援必要性을 강하게 느끼고 있다. 특히 最終利用者컴퓨팅이 擴散되기 시작하는 초창기에 MIS要員들이 많은 부담을 느끼고 있다.

둘째, 利用者 支援必要性 認識度의 증가는 役割葛藤을 증대시키나 직무만족 및 조직몰입과는 직접적인 관계가 없다.

셋째, 역할葛藤은 職務滿足과 組織沒入을 감소시키는 작용을 하는데, 이것은 行動科學 分野의 先行研究들의 결과와 일치한다.

以上을 綜合하면, 최종이용자컴퓨팅의 擴散 初期에 유발되는 지원업무 부담은 MIS요원들의 역할갈등에 부정적인 영향을 미치며, 직무만족 및 조직몰입을 저하시키는 간접적인 원인이 되는 것으로 要約된다. 따라서 최종이용자컴퓨팅의 擴散過程에 있어서 MIS요원들의 動機低下現狀을 방지하려면 그들의 支援業務 負擔을 輕減시키는 것이 關鍵임을 알 수 있다.

* 서울대학교 경영학과

** 대전공업대학 경영학과

I. 序 論

1.1 研究의 必要性 및 研究目的

1980년대 후반에 접어들면서 最終利用者컴퓨팅이 급속하게 확산되기 시작하자 이의 효율적인 관리에 많은 관심이 기울여지고 있다. 여러 학자들 및 실무자들이 정보시스템 要員 혹은 정보시스템 관리자들을 대상으로 정보시스템 核心的 이슈들을 조사한 바에 의하면, 最終利用者 컴퓨팅의 효율적인 관리 혹은 이와 관련된 요소들이 그들의 많은 관심을 끌고 있음을 나타내어 주고 있다.

Dickson, Nechis등 (1984)의 조사에 의하면 정보시스템관리자들은 最終利用者컴퓨팅의 관리를 2번째로 중요한 이슈로 인식하고 있었다. 비록 최근의 조사 (Niederman, 1991)에서는 순위가 18위로 떨어져 있으나, 그것이 최종이용자컴퓨팅이 중요하지 않음을 의미하는 것은 아니다.

Niederman(1991)등은 이미 최종이용자 컴퓨팅이 상당히 擴散되어 이의 효과적인 관리는 더 이상 정보시스템 관리자만의 임무가 아닌 라인부서 관리자들과의 共同任務가 되어버렸고, 따라서 정보시스템 관리자들의 주된 관심사를 묻는 질문에서 최종이용자컴퓨팅의 관리문제는 重要性이 낮게 나타날 수 있다고 보고 있다. 또한 정보화사회가 진전될수록 최종이용자에 의한 컴퓨팅은 확산되기 마련이고, 그들의 컴퓨팅 능력은 조직의 중요한 無形資產이며 競爭社에 대한 정보우위의 밑거름이라는 점에서 최종이용자컴퓨팅은 중요한 관리적 이슈로 남을 것으로 보인다.

最終利用者컴퓨팅의 관리가 많은 주목을 받고 있는 것은 最終利用者컴퓨팅의 擴散이 正의 효과와 負의 효과를 동시에 내포하는 兩面性을 가지므로, 최종이용자컴퓨팅의 부정적 효과를 줄이고 긍정적인 효과를 추구하는 이른바 최종이용자컴퓨팅의 관리문제가 중요한 과제로 부상되기 때문이다.

最終利用者컴퓨팅이 초래할 수 있는 問題點에 관하여 Guimaraes(1986)는 다음과 같이 要約하고 있다.

첫째, 最終利用者컴퓨팅의 擴散은 最終利用者들간의 종합적이고 장기적인 教育問題를 야기

시킨다.

둘째, 효율적인 支援困難 및 MIS要員의 負擔過重을 초래한다.

세째, 資料의 維持 및 保安維持가 곤란해질 수 있다.

네째, 最終利用者컴퓨팅의 확산은 시스템개발 인력 부족문제의 경감을 가능케 하지만 동시에 새로운 MIS人力 所要源이 되기도 한다.

이상의 네가지 문제점들 중에서 첫번째와 두번째에 해당하는 것들은 最終利用者컴퓨팅의 擴散過程에서 유발되는 利用者 支援業務가 MIS요원에게 미치는 악영향과 관계된다. 따라서 本 研究에서는 MIS요원에게 부과되는 最終利用者 支援業務가 그들의 役割葛藤, 業務滿足 그리고 組織投入에 미치는 영향을 분석함으로써 最終利用者컴퓨팅의 관리문제에 도움이 될 수 있는 몇가지의 교훈을 발견하고자 한다.

1.2 先行研究의 檢討

最終利用者컴퓨팅의 확산은 MIS요원에게 미치는 영향과 관련된 先行研究들의 내용을 검토해 보면, 많은 학자들이 最終利用者컴퓨팅의 확산은 이용자 지원업무를 증가 시킨다고 보고 있다.

Chandra(1987)는 그의 연구에서 수행한 設問調査에서 개인용 컴퓨터 전산자료처리요원의 職務量을 增加시킨다는 의견이 53.2%, 변화가 없다는 견해가 6.5%로 분석된다고 보고함으로써, 最終利用者컴퓨팅의 확산은 MIS요원의 職務量을 증가시킨다는 결론을 내리고 있다. 또한 개인용 컴퓨터 도입후 6년동안 조사한 자료에서 初期導入後 6년간 시간이 지날수록 支援要求의 多樣性이 增加한다고 보고하고 있다.

그리고 Marks(1985)는 ‘最終利用者들은 MIS要員들에게 늘 즉각적인 서비스를 요구하게 되며, 특히 過多한 教育을 期待하기 때문에 教育에 대한 부담이 늘어난다고 주장하였다. 뿐만 아니라 이용자가 MIS요원들의 도움이 필요치 않을 정도의 능력을 축적하여 홀로서기까지의 과정에는 정기적인 教育外에도 主 業務가 마비될 정도로 자주 日常的인 支援要請을 받게되고 따라서 業務量도 폭주한다’고 하였다.

Moad(1990)는 최근들어 이용자들이 개발한 프로그램의 증가는 이미 개발된 프로그램을

變化하는 조직 內·외의 여건에 맞도록 수정, 보완(update)하여 이용자들이 늘 사용가능한 형태로 보존하는 이른바 維持(maintenance)業務의 상대적인 중요성을 더욱 浮刻시킬 것이라고 예측하고, 그 대처방안으로서 유능한 프로그래머들의 維持業務에 專念하더라도 작업조건, 경력관리, 보수 등의 면에서 開發業務에 종사하는 프로그래머의 그것들과 비교해서 劣惡하지 않도록 해야한다고 주장하고 있다. 그의 주장은 다른 角度로 보면 最終利用者컴퓨팅확산은 MIS要員들 중 프로그래머들이 일반적으로 맡기를 꺼려하는 維持業務의 增加를 招來한다는 해석이 가능하다.

Benjamin등(1985)은 傳統的인 見解에서의 전산정보요원의 役割은 체계분석, 프로그래밍, 운영업무이었으나 傳統的인 技術에서 利用者 中心의 技術로 轉換되는 과정에서 기술적 불연속성은 기업내 전산요원의 役割은 물론 전산부서 高位職의 役割을 특히 變化시킬 것이라고 주장하였다. 그가 주장하는 役割의 變化는 MIS部署에 관한 라인 책임의 분산화, 정보서비스의 직접 제공보다는 諮問 및 支援活動의 增加와 아울러 人的資源管理, 電算情報 技術의 教育 등과 같은 스텝활동의 강화이다.

Panko(1988)에 의하면 개인용컴퓨터의 衝擊(PC shock)은 多様な 機種의 導入, 다양한 소프트웨어 도입을 促進시켜, 維持分野 및 支援分野의 엄청난 업무부담과 함께 最終利用者컴퓨팅의 확산에 대한 MIS부서의 상당한 抵抗感을 초래한다고 記述하고 있으며, 그 결과 既存 電算部署의 獨自의인 能力으로는 이를 감당하기 어려워 別도의 정보센터를 創設하게 되었다고 분석하고 있다. 다시말해서 개인용컴퓨터의 폭발적인 보급은 하드웨어 지원, 소프트웨어의 유지부문 등 엄청난 業務負擔 增加를 초래하였고, 最終利用者들은 대부분 초보자였기 때문에 訓練과 諮問등에 많은 시간을 빼앗겨, 既存의 電算部署가 이를 감당하기 어려워지자 別도의 정보센터를 창설하여 該當職務를 移管하게 된다는 것이다.

이진주 등(1989)은 最終利用者컴퓨팅의 관리에 있어서 가장 典型的인 方案은 정보센터를 통해 이용자의 시스템 開發, 活用, 維持를 위한 제반 사항을 持續的이고 체계적으로 지원하는 것이라고 주장하고, 그 이유로 既存電算部署의 役割만으로는 最終利用者の 다양한 欲求를 충족시키거나 이를 總括的으로 관리하기 어렵기 때문이라고 한다.

그러나 前述한 바와 같이 우리나라에는 아직 정보센터의 개념이 정착되지 않았기 때문에 대개의 경우 既存의 電算部署에서 고유업무와 함께 利用者 支援業務를 추가로 부담하게 된다. 이용자 지원업무는 단순한 業務量의 增加次元을 넘어선 힘든 과업이다. 왜냐하면 利用者

들의 水準이 다양하고, 같은 수준의 이용자라 할지라도 과업의 목적과 종류에 따라 요구되는 支援의 내용도 달라지기 때문이다. 이와같은 추가적인 업무의 부담과 이용자 支援要求의 多樣性은 MIS요원들에게 利用者 支援業務의 體系化 필요성을 느끼게 할 수 있다.

한편 이러한 이용자 지원업무의 증가는 MIS요원들의 役割葛藤(특정 개인에게 전달된 기대들이나 요구들에 內在된 相互 不調和(incongruity)와 兩立不可能(incompatibility)의 정도)을 誘發하는 것으로 보는 견해가 많다.

最終利用者컴퓨팅의 확산으로 인한 이용자 지원업무가 초래하는 갈등에 관해서 Green(1989)은 '시스템 개발의 성공여부는 체계분석요원과 이용자들의 有機的인 협력의 여부에 달려 있는데 이용자들이 컴퓨팅능력이 발전할수록 체계분석요원은 行爲的(behavioral)能力을 중요시 하나 이용자들은 體系分析要員의 技術的 能力을 더욱 요구하게 되어 상호간의 갈등이 발생한다'고 하였다.

Ives,Blake, Olson(1984)에 의하면 오늘날의 전산정보 관리자는 技術人이라기 보다는 인간 관계기술, 부하의 동기여부 및 지도기능을 요구받으나 他職業群 人力보다 사회적 욕구가 낮기 때문에, 最終利用者컴퓨팅의 확산으로 인한 MIS要員과 이용자들 사이의 接觸增大는 갈등의 요인이 될 수 있다고 한다.

또한 Leitheiser과 Wetherbe(1986)는 最終利用者컴퓨팅이 機會이기도 하지만 새로운 질서가 이루어지기까지는 MIS要員은 이용자들의 過多한 要求에 시달리게 되고 갈등을 느낄 수 있으므로 MIS要員과 이용자 간의 責任의 明瞭化와 효과적인 서비스 프로그램의 개발이 필요하다고 서술하고 있다.

이러한 갈등요인들은 MIS要員에게 상당한 스트레스를 줄 수 있다. 왜냐하면 변화과정에서 겪게 되는 갈등은 心理學的인 側面에서 볼 때 必然的으로 적응에너지를 필요로 하기 때문이다. Warrick(1989)등은 전산자료처리요원의 스트레스에 관한 한 연구에서 중요한 職業上 스트레스 要因들로서 役割過負擔 혹은 과소부담, 이용자들과의 빈번한 갈등 등을 들고 있다.

스트레스에 비합리적인 처리는 MIS要員들의 職務滿足(자신의 직무나 직무경험에 대한 평가에서 비롯되는 긍정적이고 즐거운 감정적 상태 또는 태도), 組織沒入(組織價値에 대한 강한 믿음과 受容, 조직을 위해 상당한 努力을 投與하려는 意志, 조직의 구성원으로 계속 유지하려는 강한 욕구 등)등의 요인을 否定的인 方向으로 變化시켜 조직의 장기적인 生産性을 低下시킬 가능성이 있다. 물론 시스템의 발전과정에서 변화는 불가피하고 그 결과로 발생하

는 갈등과 스트레스는 어쩔 수 없다고 하나, 잘못 처리된 갈등과 스트레스는 個人自身에게는 물론 장기적으로는 조직전체의 生産性を 低下시키게 된다.

Kahn(1964)등은 役割葛藤은 창의적이나, 領域擴張(boundary spanning)을 많이 내포하거나, 같은 작업집단 외의 사람들과 접촉을 요구하는 직무에서 높은 것으로 조사하고 있고, 役割葛藤은 職務不滿足에 영향을 미치는 것이라고 한다. 그들의 주장을 빌리면 MIS要員과 最終利用者들과 접촉을 증대시키는 最終利用者컴퓨팅의 확산은 MIS要員들의 役割葛藤을 증대시킬 수 있다고 볼 수 있다.

Miles와 Perreault(1976)는 領域擴張은 役割葛藤과 관련되어 있어 職務滿足과의 관계는 복잡하다고 보고, 役割葛藤을 초래하는 領域擴張이라고 하더라도 개인이 스스로 經歷向上에 필요한 것으로 인식하면 오히려 職務滿足은 증대된다고 한다.

Baroudi와 Ginzberg(1984)는 전산자료처리요원의 職務滿足, 組織沒入, 離職意識의 선행변수로서 領域擴張, 役割葛藤에 관해서 조사하고 있는데, 그의 주장에 의하면 체계분석가가 프로그래머에 비해서 領域擴張을 많이 하고 따라서 役割葛藤도 높아진다고 한다.

Goldstein과 Rockart(1984)는 그들의 연구에서 인식된 役割葛藤이 높을수록 職務滿足이 減少되는 陰(negative)의 相關을 가지며, 타인들 특히 조직내의 타부서와의 접촉이 높을수록 役割葛藤이 높은 것으로 조사되었다. 즉 MIS要員の 職務滿足을 이해하는 데에는 役割變數가 매우 중요하고, 타부서와의 접촉빈도가 役割葛藤의 중요 원인이 될 수 있다는 것이다. 이러한 관점을 옳다고 한다면 프로그래머나 체계분석가 그리고 운영요원의 많은 업무가 이용자와의 접촉을 요구하며, 最終利用者컴퓨팅의 확산은 이러한 접촉을 더욱 증가시켜서 MIS要員の 役割葛藤을 深化시키고, 궁극적으로 職務滿足 및 組織沒入에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 假說이 가능해진다.

Ⅱ. 先行研究의 評價 및 研究의 模型

利用者 支援業務가 MIS要員들에게 상당한 변화를 준다는 점과 이러한 변화가 葛藤要因이 될 수 있다는 점에 대해서는 모두가 共通的인 견해를 가지고 있다.

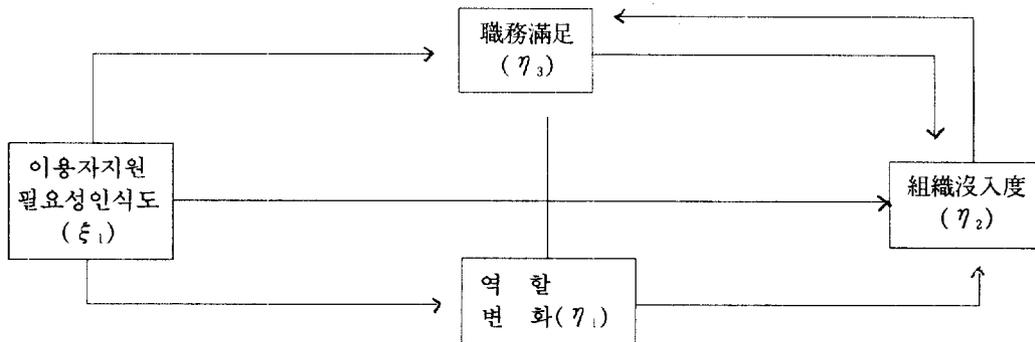
그러나 대부분의 연구에서 利用者 지원업무가 MIS要員の 갈등요인이 될 수 있다는 점을

지적하고 있을 뿐 엄정한 실증분석이 부족하다. 뿐만아니라 대부분의 연구가 最終利用者컴퓨팅 지원과 役割葛藤만을 다루거나 아니면 役割葛藤과 직무성과변수(직무만족, 조직몰입)만을 다루고 있다. 즉, 利用者 지원업무가 MIS要員들의 役割葛藤에 영향을 미치고, 그들이 느끼는 葛藤은 다시 職務滿足 혹은 組織沒入 등의 인간/행동과학적인 성과측면에 영향을 미칠 수 있다는 통합적인 관점이 부족하다.

이와같은 판단은 本 研究에서 最終利用者컴퓨팅의 擴散과정에서 MIS要員들에게 부과되는 利用者 지원업무가 MIS要員의 역할을 변화시킨다는 현상 규명에 그치지 않고, 그러한 변화가 그들의 職務滿足 및 組織沒入에 미치는 영향까지 연결될 수 있는 보다 체계적인 모형을 구상하여 경험적인 분석을 하고자 한다. 즉, 이용자 지원업무가 MIS要員에게 미치는 영향과 관련하여, 文獻이나 先行研究들에서 논의되는 빈도가 높은 개념들과 職務滿足 및 組織沒入 개념 간에 존재할 수 있는 관계를 찾아보는 확인적인 분석을 하고자 한다.

본 연구의 模型은 <그림 2-1>과 같은데, 既存의 MIS논문들 중에서 人的 資源管理에 초점을 둔 先行研究들에서 많은 부분이 授用되었으며, 最終利用者컴퓨팅의 영향측정에 적합하도록 응용된 형태이다.

<그림 2-1> 構造的 關係模型圖



Ⅲ. 實證分析 및 分析結果의 論議

3.1 標本數 및 分析方法

서울, 대전, 청주지역의 42개 기업의 전산실에 근무하는 MIS要員들(체계분석가, 프로그래머, 運營要員)350여명을 대상으로 설문지를 배포하였다. 설문지 배포 과정에서 기업의 업종이나 규모 등의 同質性을 특별히 고려하지 않았는데, 그 이유는 조사 대상요원이 비교적 狀況變數의 영향을 적게 받는 專門職種 人力群인 MIS要員을 대상으로 하였기 때문이다. 그러나 상황변수의 영향유무는 구체적인 분석이 수행되기 이전에 확인이 필요하다고 판단되어 업종의 형태가 분석대상 변수에 미치는 영향을 검증해 보았다. 그 결과 업종의 다름이 분석대상변수에 有意的인 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다(박치관, 1991).

배포된 설문지 중에서 237개를 回收(회수율 72%)하였는데, 회수된 설문지 중에서 지나치게 불성실하게 작성된 것을 제외하고 최종적으로 210개의 標本을 대상으로 분석하였다.

〈표 3-1〉 應答者의 主要職務責別 分布

구 분	체계분석 요 원	프로그램 요 원	체계분석및 프로그램	운영요원	기 타
標 本 數	53	31	86	25	15
構成比率	27.2%	15.9%	44.1%	12.8%	7.5%

모형에 포함된 모든 變數들 간의 상대적인 構造的 關係分析은 LISREL version 7.12를 이용하였다(Jörescög, 1987). 構造的 關係模型의 분석에서도 가중최소자승 추정, 일반화 최소자승추정, 최우추정 등의 여러가지 방법이 가능하다. 일반적으로 자료의 정규성을 비롯한 몇 가지의 假定등¹⁾이 충족될 수 있으면, 最羽推定의 방법이 우수하다고 인식되고 있다. 本 研究는 표본의 규모(210개)가 비교적 크기때문에 자료의 정규성이 확보된다고 가정하여 최우추정방법을 선택하였다.

1) LISREL의 주된 가정은 세가지이다. 첫째, 잔여분 變數와 측정의 오차는 상관이 없다. 둘째, 이론변수와 측정의 오차는 상관이 없다. 셋째, 잔여분변수는 외생변수와 상관이 없다.

3.2 測定變數의 選定

最終利用者컴퓨팅 擴散認識度, 利用者 支援必要性 認識度, 職務特性, 役割, 組織沒入度, 職務滿足度등을 측정하기 위하여 <表 3-2>와 같이 변수를 구성하여 조사하였다.

利用者 支援必要性 認識度란 ‘最終利用者컴퓨팅 擴散으로 인해 발생하는 諸般 支援業務에 부담을 느낀 MIS要員들이 支援業務의 전담부서 신설이나 효율적인 창구의 필요성을 어느 정도 강하게 느끼고 있는가’를 의미한다. 이를 측정하는 指標로는 중앙컴퓨터에 연결된 개인용 컴퓨터나 단말기 작동불능상태 호소 빈도, 利用者들의 체계적인 교육의 필요성 認識度, 利用者 全擔支援部署 必要性 認識度등으로 분류를 하였다.

役割變數로는 일반적으로 많이 다루어 지고 있는 役割葛藤을 위주로 분석을 하였다. 役割葛藤을 측정함에 있어서는 個人役割葛藤(역할갈등 1), 집단내 갈등 및 집단간 갈등(역할갈등 2)에 관한 문항을 구분하였다.

組織沒入도는 허즈버그의 이론에 의하여 肯定的인 組織沒入도와 否定的인 組織沒入도로 구분하여 문항을 작성하였다. 그의 理論에 의하면 特定 變數가 동기요인인 경우와 위생요인인 경우의 반응은 다를 수 있다. 예를 들면 만약 最終利用者컴퓨팅의 擴散이 MIS要員에게 있어서 동기요인에 해당한다면 肯定的인 沒入도와 관련이 있겠지만, 위생요인인 경우에는 否定的인 沒入도와 더 관련이 높을 것이다.

職務滿足은 일반적 職務滿足과 對人關係滿足으로 구분하고, 對人關係 滿足度の 세부 항목으로 對 利用者 滿足度を 포함하였다. 職務滿足의 개념은 직무자체의 만족, 개인적인 성장 만족 등을 포함한다. 그리고 대인관계 만족은 상사와의 만족, 동료와의 만족, 利用者와의 만족 등으로 구분하였다. 利用者 滿足이란, ‘MIS要員이 利用者들의 知的能力, 근무의욕, 자발적인 문제해결 노력 등에 관한 우호적인 감정의 정도’로 볼 수 있는데, 이 變數를 추가한 이유는 最終利用者컴퓨팅의 擴散과 더불어 MIS要員과 利用者들은 접촉할 기회가 많아질 것이고, 따라서 이 감정도 중요한 變數로 다루어져야 할 것이기 때문이다.

論理變數와 이들에 대한 측정변수 및 信賴度を 정리하면 <表 3-3>과 같다. 信賴도는 職務滿足에서 80%가 넘는 값을 보이고 있으나, 그 외의 나머지 變數들은 65% 内外의 값을 나타내 주고 있다. 이 정도의 신뢰도가 전반적으로 높다고 주장할 수는 없으나 信賴度때문에 분석의 정당성이 침해될 정도는 아닌 것으로 판단된다.

〈표 3-2〉 主要變數別 該當 문항수와 문항들 간의 信賴度

論理變數	測定變數	Cronbach's α
利用者 支援必要性 認識度	PC나 단말기 작동불능 호소 이용자교육 필요성 이용자로 인한 업무방해 이용자 전담지원부서 필요성	0.693
役 割	役割葛藤	0.693
組織沒入度	肯定的 沒入度 否定的 沒入度	0.624
職務滿足度	職務滿足度 利用者 滿足度	0.803

測定 道具(instrument) 選定에 있어서는 조사의 信賴도와 타당도를 높이기 위해 학계에서 널리 인정되어 오고 있는 尺度들을 가능한 사용했다. 따라서 職務特性 및 職務滿足은 대부분 Smith et al.(1969)에 의해 사용된 JDS(Job Diagnostic Survey)에 기초한 Rizzo et al. (1970)스케일을 사용했다. 또한 보상에 대한 모호성과 課業에 대한 모호성은 Schuler et al. (1982)스케일로 측정했고 組織沒入의 측정에 대해서는 Porter & Smith (Mowday et al., 1979)도구를 사용했다. 그러나 利用者 지원필요성 인식도에 대해서는 표준적인 측정도구가 없어서 가장 널리 쓰이는 JDS에 기초한 Likert尺度를 援用하였다.

3.3 韓國 MIS要員들이 느끼는 利用者 支援 必要性

本 研究에서 利用者 지원업무의 정도는 MIS要員들이 일상에서 느끼는 利用者들에 대한 多樣한 支援業務의 효율화 필요성에 대한 인식도(이하 利用者 지원필요성 인식도)로 측정하였으며, 이는 여러가지 항목으로 분류되어 있다. 利用者 지원필요성 인식도의 평균값은 보통보다 높다. 특히 利用者 教育의 比率化 必要性이나 利用者 전담지원부서의 필요성을 느끼는 MIS要員들이 상대적으로 많은 것으로 조사되고 있다.

〈표 3-3〉 最終利用者컴퓨팅 支援 必要性 認識度의 집중도와 산포도

주요 변수	평균	표준편차	척도
PC나 단말기 작동불능 호소빈도	3.43	.71	1: 매우 낮다.
이용자교육 필요성	3.95	.64	
이용자로 인한 업무방해 빈도	3.35	.79	3: 보통
이용자 전담지원부담 필요성	3.60	1.03	5: 매우 높다.

3.4 研究模型에 포함된 變數들의 相關關係 檢定

本節에서는 有意水準 $\alpha = 0.05$ 를 기준으로 측정모형에 기초한 변수들 간의 相關關係를 檢定하였다.

最終利用者컴퓨팅의 擴散에 따른 이용자지원업무는 研究模型에 포함된 變數들의 모두와 $\alpha = 0.05$ 의 有意水準을 만족하는 相關關係를 보이고 있다. 그리고 상관관계수의 부호를 보면 이용자 지원필요성을 강하게 느낄수록 높은 역할갈등을 느끼고, 직무만족도 및 조직몰입도는 저하되는 것으로 나타난다.

한편, 役割葛藤은 職務滿足 및 組織沒入度を 감소시키는 것으로 나타나고 있는데, 이는 관련된 先行研究의 결과들과 일치하고 있다.

〈표 3-4〉 변수들 간의 相關係數의 行列

	RLCN	CMMT	SATIS	EUCSN
RLCN	1.00			
CMMT	-.56**	1.00		
SATIS	-.59**	.75**	1.00	
EUCSN	.71**	-.39**	-.37**	1.00

※ RLCN : 역할갈등, CMMT : 조직몰입도, SATIS : 직무만족도, EUCSN : 이용자지원필요성 인식도

** : 0.05 유의수준을 만족하는 계수

3.5 構造的 關係模型에 의한 分析

多變數模型에 있어서 變數들 간의 構造的인 關係을 分析함에 있어서 최근에 부각되고 있는 기법들이 經路分析(path analysis)과 共分散分析(covariance analysis)이다. 그런데 엄밀한 의미에서 經路分析은 共分散分析의 특수한 형태로 볼 수 있으므로 本 研究에서는 LISREL分析 技法을 도구로 共分散分析을 위한 模型을 구축하였다.

LISREL을 이용한 共分散 模型分析에서는 模型의 適合度(goodness of fit)를 判定하는데 사용될 수 있도록 여러가지의 指數들을 출력시켜주는데, 本 研究모형의 적합도는 전반적으로 양호하였다.

MEASURES OF GOODNESS OF FIT FOR THE WHOLE MODEL :	
CHI-SQUARE WITH 14 DEGREES OF FREEDOM=	7.94(P=.893)
GOODNESS OF FIT INDEX =	.991
ADJUSTED GOODNESS OF FIT INDEX =	.976
ROOT MEAN SQUARE RESIDUAL =	.016

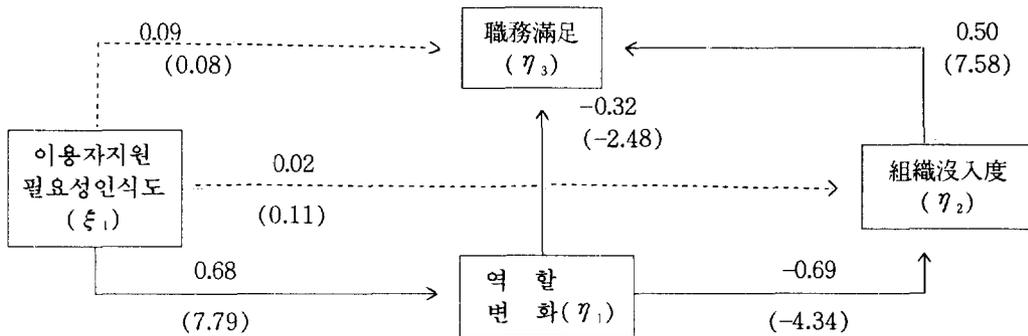
3.5.1 理論變數들 間的 構造關係 分析

研究模型에 포함된 4가지 變수들의 경로계수와 각 경로계수의 T값은 <그림 3-1>과 같다. 그림에서 실선으로 표시된 것은 두 變수들간에 직접효과가 있는 경로이고, 점선으로 표시된 것은 직접효과는 확인되지 않으나 간접효과가 있는 경로이다.

그림에 나타난 바와 같이 利用者 支援필요성 인식도는 역할갈등과 正의 관계가 있는 것으로 나타나지만, 다른 두가지의 變수들과는 직접적으로 有意的인 關係를 보이지 않고 있다. 이것은 相關性分析의 결과와 다른데, 이러한 현상이 발생하는 이유는 利用者지원요구가 직무만족이나 조직몰입에 直接的으로 영향을 미치는 것이 아니라 역할갈등이라는 매개變수를 통하여 間接的으로만 영향을 미친다는 것을 의미한다. 이와같은 두 變수가 第 3의 變數를 통하여 間接적인 關係를 가지고 있는 경우에 상관성분석과 같은 測定模型(estimation model)에서는

직접적인 관계가 있는 것으로 오인되기 쉽기 때문에 構造的 關係模型(structural equation model)의 적용이 바람직하다. 따라서 본 연구에서는 구조적 관계모형에서 확인된 변수들간의 관계를 기초로 결론을 내리고자 한다.

〈그림 3-1〉 最終 分析結果에 의한 經路圖 및 經路係數圖



IV. 結 論

本 研究는 利用者 支援業務가 MIS要員들의 役割葛藤에 미치는 影響은 물론, 그러한 變化가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 影響까지 확인될 수 있는 模型을 設計하여 分析함으로써, 最終利用者컴퓨팅의 관리문제 해결에 도움이 될 수 있는 교훈을 발견하고자 수행되었다.

分析에 사용된 共分散分析을 활용한 構造的 關係模型으로서 LISREL7.12판을 사용하였으며 분석의 結果를 要約하면 다음과 같다.

- 1) MIS要員들은 利用者 支援必要性을 강하게 느끼고 있다. 전반적으로 한국의 最終利用者 컴퓨팅 擴散程度가 낮은 수준이라는 調査結果(박치관, 1991)와 이를 結合하면, 最終利用者 컴퓨팅이 擴散되기 시작하는 MIS要員들이 많은 부담을 느끼고 있다는 해석을 가능케 하는데, 이는 Chandra의 연구결과(1987)와 일치한다.
- 2) 利用者 支援必要性 認識度의 증가는 役割葛藤을 증대시키나 직무만족 및 조직몰입과는 직접적인 관계가 없다.
- 3) 役割葛藤은 職務滿足과 組織沒入을 감소시키는 작용을 하는데, 이것은 行動科學 分野의

先行研究들의 결과와 일치한다.

以上の 발견들을 綜合해보면, 最終利用者컴퓨팅의 擴散 初期에 유발되는 지원업무의 부담은 MIS要員들의 역할갈등에 부정적인 영향을 미치며, 직무만족 및 조직몰입을 저하시키는 간접적인 원인이 되는 것으로 要約된다. 따라서 最終利用者컴퓨팅의 擴散過程에 있어서 MIS要員들의 動機要因 低下現狀을 방지하고, 더 나아가서 最終利用者컴퓨팅의 발전적인 확산에 있어서 그들의 積極的인 役割을 기대하려면 그들의 支援業務 負擔을 輕減시키는 것이 關鍵임을 알 수 있다.

이러한 支援業務의 負擔은 效率的인 對應으로 충분히 解消될 수 있는 管理的 문제로 귀결된다. 즉, 最終利用者컴퓨팅 擴散 初期에 MIS要員들에게 주어지는 過重한 支援要求가 합리적으로 해소될 수 있는 方案을 구축함으로써, 대부분의 문제들이 해결될 수 있다고 판단되며, 이와 관련하여 다음과 같이 管理方案들이 가능하다.

첫째, 支援要求의 양적, 질적 增加를 MIS전문요원의 지원없이도 효과적으로 수행할 수 있는 생산성 높은 응용도구(application tool)를 적극적으로 導入하는 방안이다. 즉, 支援要求가 根源的으로 줄어들 수 있는 環境을 構築하는 일이다. 가능하면 데이터베이스나 모델베이스를 구축하여 利用者들의 시스템 接近可能性을 높여주고, 3세대언어보다는 4세대언어를 적극적으로 보급하여, 利用者 스스로 해결할 수 있는 道具를 提供하면 支援要求의 증가자체가 줄어들기 때문이다.

둘째, 既存의 電算部署와 別途로 利用者를 전담 지원하는 정보센타를 창설하여 최종이용자와 MIS전문요원의 役割葛藤을 조직차원에서 解消하는 방안이다. 별도의 정보센타를 설치하여 운용함으로써, MIS要員에게는 本然의 職務에 충실하게 하고 利用者에게는 보다 良質의 支援이 가능하다는 것은 여러 先行研究에서 논의되고 있다. 예로서 Huff와 Munro(1988)는 最終利用者컴퓨팅의 擴散 제 1단계에서 별도의 정보센타가 가장 重要한 要件이라고 지적하고 있다.

셋째, 個人的인 次元에서는 실제 利用者支援業務에 過重한 負擔을 느끼는 MIS要員들의 추가적인 지원노력을 적절히 보상해주고, 더 나아가 職務을 실제 수행직무에 맞도록 專門化하는 方案 등이 검토될 수 있다.

그러나 이러한 관리방안은 어디까지나 가능한 管理方案의 하나일 뿐이므로 實踐的인 效率性은 앞으로 계속 연구되어야 할 분야인 것으로 판단된다.

이론적인 관점에서 本 研究는 먼저 先行研究들에서 거의 시도되지 않았던 새로운 분야를 다루었다는 점에서 意義를 갖는다. 最終利用者컴퓨팅과 관련된 대부분의 先行研究들이 最終利用者컴퓨팅의 成功要因이나 生産성과 같은 분야에 치중되어 있을 뿐, 最終利用者컴퓨팅의 지원업무 부담이 MIS要員들에게 미치는 영향과 관련된 연구는 드물다.

또한 本 研究는 先行研究들에서 단편적으로 검정되거나 주장되는 假說들을 통합하는 理論體系化의 의미를 가진다. 비록 실증적 검정이 부족하였지만 先行研究들에서 部分的으로 최종 사용자 지원업무가 MIS要員들의 職務나 役割葛藤 등에 영향을 미친다고 주장되고 있다. 그리고 最終利用者컴퓨팅과 無關하게 일반적으로 MIS要員들의 役割의 變化는 그들의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미친다고 주장되고 있다. 즉, 先行研究들에게서는 最終利用者컴퓨팅이 役割葛藤에 미치는 영향과, 역할갈등이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 別個로 研究하고 있으나, 本 研究에서는 構造的 關係模型을 도구로 이들의 連結을 試圖하여 부분적인 理論의 結合 혹은 體系化에 기여코자 하였다.

끝으로 이 論文은 조사자료가 전부 횡단면 자료인 점, 개인적인 인지구조의 차이를 고려하지 못한 점 등의 한계를 내포하고 있으며, 이러한 제약요인에 대한 보완이 필요하다.

참 고 문 헌

1. 박치관, “최종이용자컴퓨팅이 MIS요원의 직무 및 동기요인에 미치는 영향”, 서울대학교, 1991.
2. 이진주, 박성주, 이재규, 김은홍, 정문상, 「사용자중심의 경영정보 시스템」 다산출판사, 1989.
3. Baroudi, J. J. & M. J. Ginzberg, “Impact of The Technological Environment on Programmer and Analysts’ Job Outcomes,” N. Y. U. 1984.
4. Benjamin R. I. C. J. Dickinson & J. F. Rockert, “Changing Role of Information Systems Officer,” *MIS Quarterly*, Vol. 9, No. 3, (September 1985), pp. 177-187.
5. Chandra, S., “Personal Computers and Data Processing Departments : Interfaces, Impact And Implications,” *Computer Personnel*, Vol. 11, pp. 1, (May 1987), pp. 2-9.
6. Dickson, G. W. R. W. Leitheiser, J. C. Wetherbe & Nechis, “Key Information System Issues for the 1980’s ”*MIS Quarterly*, Vol. 8, No. 3 (September. 1984), pp. 135-159.
7. Goldstein, D. K. & J. f. Rockart, “An Examination of Work-Related Correlates of Job Satisfaction in Programmer/Analysts,” *MIS Quarterly*, Vol. 8, No. 2 (June 1984), pp. 103-115.
8. Green, G. I. “Perceived Importance of Systems Analysts’ Job Skills, Roles and Non-Salary Incentives,” Vol. 13, No. 2 (Jun 1989), pp. 115-134.
9. Guimaraes, T. & V. Rananujam, “Personal Computing Trends and Problems : An Empirical Study,” *MIS Quarterly*, Vol. 10, No. 2 (June 1986), pp. 178-187.
10. Huff, S. L., M. C. Munro & B. H. Martin, “Growth Stages of End User Computing,” *Communications of the ACM*, Vol. 31, No. 5 (May 1988).
11. Ives, B. & M. H. “Manager or Technician? The Nature of Information Systems Manager’s Job,” *MIS Quarterly*, Vol. 5, No. 4, (December. 1981), pp. 49-63.
12. Jorescog, K. G. and D. Sorbom, *LISREL : Analysis of Linear Structural Relationships*, Preliminary Version, Oct. 1987.

13. Kahn, R. D. Wolfe, R. Quinn & Snoek, *Organizational Stress : Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York : John Willey, 1964.
14. Leitheiser, R. L. & J. C. Wetherbe, "Service Support Levels : An Organized Approach to End User Computing," *MIS Quarterly*, Vol. 10, No. 4 (December 1986), pp. 337-349.
15. Marks, S. "High Tech, High Stress?", April 15, 1985, pp. 97-100.
16. Miles, R. and W. Perreault, "Organizational Role Conflict : Its Antecedents and Consequences", *Organization Behavior and Human Performance*, Vol. 17, 1976.
17. Moad, J., "Maintaining the Competitive Edge", *Datamation*, February 15, 1990, pp. 61-66.
18. Mowday, R., R. Steers & L. Porter, "The Measurement of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14, 1979, pp. 224-247.
19. Niederman, F., J. C. Brancheau & J. C. Wetherbe, "Information Systems Management Issues for the 1990s," *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 4 (Dec, 1991), pp. 475-500.
20. Panko, R. R. *End-User Computing Management, Applications and Technology*, John Willey & Son, 1988.
21. Rizzo, J., R. House & S. Lirtzman, "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, 1970, pp. 150-163.
22. Schuler, R., W. Toder & P. Podsakoff, "Clarification and Extension of the Path-Goal Theory of Leadership," Unpublished Paper Draft 2. New York University, 1982.
23. Smith, P., L. Kendall & C. Hulin, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago : Rand McNally, 1969.
24. Warrick, D. D., D. G. Gardner, D. J. Couger, & R. A. Zawacki, " *STRESS, DATAMATION*" Vol. 31, No. 8, pp. 88-92.

부록 1 : LISREL 프로그램

DA NI=8 NO=208 MA=Km

la

*

icn icn2 rcn1 pcm ncm pst1 hsat

km

1.0000

.6752 1.0000

.5023 .4858 1.0000

.4611 .4037 .6313 1.0000

-.3238 -.3058 -.4219 -.4596 1.0000

-.3330 -.2877 -.4064 -.4385 .9429 1.0000

-.2925 -.2326 -.3995 -.4023 .6011 .5734 1.0000

-.2650 -.2258 -.3931 -.3833 .6347 .6160 .6964 1.0000

SELECT

3 4 5 6 7 8 1 2

MODEL NX=2 NK=1 NY=6 NE=3 C

LY=FU, Fi LX=FU, Fi BE=Fu, Fi GA=FU, Fi C

PH=SY, Fi PS=SY, Fi TE=SY, Fi TD=Sy, Fi

LK

eucsn

Le

rlcn cmmt satis

FREE LY 2 1 LY 4 2 LY 6 3

free LX 2 1

free be 2 1 be 3 1 be 3 2

free ga 1 1 ga 2 1 ga 3 1

free ph 1 1

free ps 1 1 ps 2 2 ps 3 3

free td 1 1 td 2 2

FREE te 1 1 te 2 2 te 3 3 te 4 4 te 5 5 te 6 6

st 1. 0 LY 1 1 LY 3 2 LY 5 3 C

LX 1 1

OUT TO mL ND=2 se tv pc ad=off rs ef mr mi fs ss

부록 2 : 設問紙

다음 조사는 최근에 중요성이 부각되고 있는 최종이용자컴퓨팅 이용자들이 전산요원의 도움이 없이 스스로 컴퓨터를 활용하여 작업하는 현상이 電算전문요원의 業務遂行過程에 미치는 影響을 조사하는 연구의 일환으로 준비되었습니다.

본 연구는 정보화 시대의 선봉인 전산요원의 效率的 管理을 위한 方向을 提示함으로써 장기적으로 組織의 成果가 向上되도록 하는데 目的을 두고 있습니다.

1990년 10월

서울대학교 경영대학
박사과정 박 치 관
지도교수 안 중 호
서울대학교 경영대학

(우) 151-742 서울 관악구 신림동 산56-1번지

* 본 설문에 대한 질문은 다음으로 연락하여 주시기 바랍니다.

전화 : (02)880-6953

귀하의 모든 응답은 비밀로 처리될 것이며 순수한 연구의 목적에만 사용될 것입니다. 귀하가 작성해주시는 이 설문지는 작게는 저의 논문의 질을 높이고 나아가서는 전산요원의 이해도를 높이는데 기여할 것입니다. 대부분의 문항은 해당되는 번호에 동그라미를 치거나 괄호를 채워서 응답하는 것입니다.

예를 들어 먼저 다음과 같은 보기가 있는 경우 :

- | | | | | |
|----|------|---------------|------|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 춥다 | 서늘하다 | 춥지도
덥지도 않음 | 따뜻하다 | 덥다 |

만일 귀하께서 느끼기에 오늘의 날씨가 따뜻하다고 생각되시면 아래의 문항중의 "4"에 동그라미를 표시하시기 바랍니다. 바쁘신데 응답하실 문항이 많아서 송구스럽지만 가능산 모든 질문에 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

보기) 오늘의 날씨가 어떠했습니까?1 2 3 ④ 5

(다음 페이지로 넘어가십시오)

아래의 질문은 귀사의 일반부서 컴퓨터 이용자의 능력에 관련된 문항입니다. 보기에 따라 응답하여 주시기 바랍니다.

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------|--------|-----|--------|--------|
| | 매우 미숙함 | 미숙한 편임 | 보 통 | 우수한 편임 | 매우 뛰어남 |
| 1. 귀사의 이용자들의 MS-DOS를 비롯한 개인용 컴퓨터 운영체계(OS : Operating System)의 지식은 어느정도라고 생각하시는지요? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 귀사의 이용자들의 중앙컴퓨터 운영체계(OS)에 대한 지식은 어느정도라고 생각하십니까? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 귀사의 이용자들의 BASIC, FORTRAN, COBOL PL/I등 소위 제3세대 언어를 사용한 프로그램능력은 어느정도입니까? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 귀사의 이용자들의 FOCUS, LISB, OPS5, VPEXPERT등 소위 제4세대 언어를 사용한 프로그램 능력은 어느정도입니까? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 귀사의 이용자들의 워드프로세스 운용능력은 어느정도라고 생각하십니까?..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 귀사의 이용자들의 스프레드시트 소프트웨어(예를들면 LOTUS123, MULTIPLAN운용능력)은 어느정도라고 생각하십니까? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 귀사의 이용자들의 DBASE-III, SPSS, SAS 등 응용프로그램 운용능력은 어느 정도라고 생각하십니까?..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 귀사의 이용자들의 PCTOOL, NORTON UTILITY 등 각종 유틸리티 프로그램 운용능력은 어느 정도라고 생각하십니까? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

다음 질문은 귀사의 개인용컴퓨터 및 단말기 보급정도에 관한 것들입니다. 보기중의 해당되는 번호를 선택하거나 괄호안에 년도를 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 개인용컴퓨터는 최초로 언제부터 귀사에 도입되기 시작 하였습니까? ()년경부터
2. 귀사의 개인용컴퓨터 보급율은 어느정도입니까? (약 인당 1대 정도)
3. 귀사의 단말기 보급율은 어느 정도입니까? (약 인당 1대 정도)

아래의 질문은 귀사의 일반부서 컴퓨터 이용자에 관련된 문항입니다. 보기에 따라 응답하여 주시기 바랍니다.

1	2	3	4	5
전혀 없다	거의 없다	간혹있다	많은 편이다	매우많다

1. 귀사에는 전산요원이 아닌 일반 이용자들중에서 전산에 능숙한 사람들이 얼마나 있다고 생각하십니까?.....1 2 3 4 5
2. 업무에 필요하여 이용자들이 스스로 직접 프로그램을 작성하는 사례는 어느정도입니까?1 2 3 4 5
3. 이용자들이 늘어나서 지원이 곤란하거나 힘들다고 느끼적 이 어느정도입니까?1 2 3 4 5
4. PC단말기의 작동불능상태 호소하는 이용자는 어느정도 입 니까?1 2 3 4 5
5. 귀사의 이용자들은 컴퓨터의 획득이나 소프트웨어의 구입 혹은 이들의 관리문제에 어느정도 개입 합니까?1 2 3 4 5
6. 이용자들의 전체적인 교육 및 훈련과정의 필요성을 느끼 신 적은 어느정도 입니까?1 2 3 4 5
7. 이용자들의 질문 및 협조요청 등으로 귀하의 일이 지장을 받는 일은 어느정도 입니까?1 2 3 4 5
8. 이용자들의 지원을 위하여 전산부서내 혹은 별도의 조직 으로 이용자 지원전담부서의 설립의 필요성을 느끼신적은 어느정도 입니까?.....1 2 3 4 5

아래의 질문은 귀하의 직책의 여러가지 측면에 관한 것입니다. 과업이란 귀하의 직책을 구성하고 있는 여러가지 의무들을 지칭하는 것입니다. 아래의 보기에 따라 응답하여 주시기 바랍니다.

	1	2	3	4	5	6	7
	전혀 없다	매우 틀리다	틀리다	어느정도 틀리다	맞지도 틀리지도 않다	어느정도 맞다	매우 맞다
1. 내가 언제 과업을 완수해야 하는가는 언제나 명확하다.							
2. 나의 직책은 매우 불명확하고 애매한 과업들과 관련되어 있다.							
3. 나의 과업을 어떻게 수행해야하는 지는 전혀 명확하지 않다.							
4. 나는 나의 직책을 위한 명확하고 계획된 목표와 목적을 가지고 있다.							
5. 나의 권한과 책임이 무엇인가를 알고 있다.							
6. 무엇을 해야하는가에 대한 설명이 명확하다.							
7. 나는 일을 수행할 인력이나 예산도 없이 완수해야 할 임무를 부여받고 있다.							
8. 나는 나의 개성이나 가치관과 잘 맞지 않는 업무를 수행해야 한다.							
9. 나는 업무를 수행하기 위하여 규칙이나 정책을 어겨야 한다.							
10. 나는 상충되는 요구를 둘이상의 다른 사람들로 부터 받고 있다.							
11. 나는 불필요한 일에 종사하고 있다.							
12. 나에게 부과되는 일은 너무 많고 종류도 다양하여 자주 야근을 하여야 한다.							
13. 일의 남기가 너무 촉박하여 심적인 압박감을 느낄때가 많다.							

다음 문항들은 귀하께서 귀하의 직장에 대하여 가질 수 있는 여러가지 감정들에 대한 묘사입니다. 아래에 있는 일곱가지의 보기에 따라 각 문항에 대한 귀하의 찬성 혹은 반대의 여부를 원으로 표시하여 주시기 바랍니다.

1	2	3	4	5	6	7
매 우 찬 성	찬 성	약 간 찬 성	찬성도 반대도 아 님	약 간 반 대	반 대	매 우 반 대

1. 나는 친구들에게 나의 조직을 일해볼 만한 좋은 조직이라고 칭찬한다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

2. 나는 나의 가치관과 조직의 가치관이 매우 유사하다고 느낀다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

3. 내가 수행해야 하는 업무가 비슷하다면 나는 다른 조직에서도 현재와 같이 일할 수 있다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

4. 내가 속해 있는 조직은 내가 최상의 방법으로 일할 수 있도록 복돋아 준다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

5. 내가 직업을 선택할 당시에 다른 조직을 포기하고 현재의 조직을 선택한 것에 대하여 매우 만족스럽게 생각한다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

6. 현재 조직에 계속해서 남아있다고 해서 크게 얻을 수 있는 것은 없다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

앞질의 문항은 귀하의 부서에 관한 질문들이었습니다. 다음은 귀하의 직무에 관한 귀하의 감정을 기술하기 위한 질문들입니다. 아래에 있는 일곱가지의 보기에 따라 귀하의 의견을 원으로 표시하여 주시기 바랍니다.

1	2	3	4	5	6	7
매우 찬성	찬성	약간 찬성	찬성도 반대도 아님	약간 반대	반대	매우 반대

1. 대체로 나는 내 직업에 대단히 만족한다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

2. 나는 내 직업에서 개인적인 성장과 직무수행으로 얻는 발전의 양에 대해서 만족한다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

4. 나는 직무수행에서 만나고 대화하는 동료 전산요원들에 대해서 만족한다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

5. 나의 직업은 요구되는 기술수준이 점차 높아지고 다양해질 것이다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

6. 내가 하는 일은 반복적이고 지루하다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

7. 내가 하는 일은 단순하다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

8. 나는 내직무에서 얻는 보상에 대해서 만족한다.

매우 찬성	1	2	3	4	5	6	7	매우 반대
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------

9. 나는 하나의 일을 일부만 수행하는 사례보다 전체적인 일을 처리한다.

매우								매우
찬성	1	2	3	4	5	6	7	반대

10. 기능부서의 요구 과업중 일부를 수행한다.

매우								매우
찬성	1	2	3	4	5	6	7	반대

11. 나의 일은 많은 사람들에게 있어서 매우 귀중한 도움이 된다.

매우								매우
찬성	1	2	3	4	5	6	7	반대

12. 내가 하는 일이 잘못되면 많은 사람들은 불편을 겪게된다.

매우								매우
찬성	1	2	3	4	5	6	7	반대

13. 나의 일은 다른 부서의 사람들과의 협조를 필요로 하는 부분이 많다.

매우								매우
찬성	1	2	3	4	5	6	7	반대

14. 나는 업무에 있어서 다른사람의 간섭을 거의 받지 않는다.

매우								매우
찬성	1	2	3	4	5	6	7	반대

15. 나는 내가 한 일의 결과를 거의 통보받는다.

매우								매우
찬성	1	2	3	4	5	6	7	반대

16. 내가 노력한 만큼 평가받아 인사고과에 반영된다.

매우								매우
찬성	1	2	3	4	5	6	7	반대

17. 나의 일은 다른 부서의 일보다 전문성이 높은 편이다.

매우								매우
찬성	1	2	3	4	5	6	7	반대

다음은 여러분들이 일상에서 자주 접하게 되는 이용자들에 관한 귀하의 감정을 기술하는 문항들입니다. 보기의 해당되는 항목에 표시해 주십시오.

1	2	3	4	5
의욕적이지 않다				의욕적이다
1	2	3	4	5
무지하다				지적이다
1	2	3	4	5
나의 노력을 인정해준다				나의 노력을 몰라준다
1	2	3	4	5
새로운 시스템을 거부한다				새로운 시스템에 관심이 많다
1	2	3	4	5
사소한 문제로 자주 도움을 요청한다				꼭 필요한 경우에만 도움을 청한다
1	2	3	4	5
나의 일을 자주 간섭한다				전혀 간섭하지 않는다
1	2	3	4	5
이용자와 마찰로 직장이 지겹다				이용자와의 만남이 즐겁다
1	2	3	4	5

인 적 사 항

나이 (한 곳에 표시하시요)

..... 20세미만 40~49
..... 20~29 50~59
..... 30~39 60세이상

교육수준(한 곳에만 표시하시요)

..... 고등학교 졸업

..... 전문학교 졸업

..... 대학교 중퇴

..... 대학교 졸업

..... 석사 혹은 박사학위소지자

귀하가 나온 대학이나 대학원 과정이 컴퓨터 혹은 정보시스템과 관련이 있는 분야였습니까?

..... 그렇다

..... 아니다

性別 : 남 여

