

모바일 오피스의 품질과 업무 특성이 구성원의 업무성과에 미치는 영향

The Effect of Mobile Office's Quality and Task Characteristics on an Employee's Task Performance

이지은(Ji-Eun Lee), 구성환(Sung-Hwan Koo), 최용서(Yongso Choi), 신민수(Minsoo Shin)
scully1215@sogang.ac.kr, shkoo.koo@samsung.com, yongso.choi@gmail.com, minsooshin@hanyang.ac.kr

초 록

본 연구는 모바일 오피스의 품질과 업무 특성이 조직 구성원의 업무성과 향상에 미치는 영향을 실증적으로 규명하기 위해 이루어졌다. 본 연구를 모바일 오피스의 기능적 특성을 시스템, 정보, 서비스 차원에서 도출하고, 여기에 모바일 오피스에 적합한 업무 특성을 변수로 추가하여 이것이 모바일 오피스에 대한 이용도와 서비스 만족, 개인성과 향상에 어떻게 영향을 미치는가를 DeLone & McLean의 수정된 IS 성공모형을 기반으로 측정하고자 하였다. 모바일 오피스에 대한 연구는 2000년 초부터 이어져 왔으나, PDA나 특정 단말기를 기반으로 연구가 이루어진 연구가 대부분으로 단말기나 네트워크, 서비스 등에서의 여러가지 기술적 제약으로 인해 모바일 오피스 서비스가 가지는 한계가 컸다. 그러나 최근 네트워크의 진화 및 스마트폰의 상용화를 통해 모바일 오피스의 적용이 더욱 용이해진 상황에서 위와 같은 연구는 이론적, 실무적 가치를 가질 것으로 기대한다.

1. 서론

다양한 이해관계자와 복잡하게 얽혀있는 기업의 비즈니스 환경은 갈수록 복잡해지고 있다. 이러한 상황에서 성공적인 기업 비즈니스를 위해서는 고객 요구와 새로운 비즈니스 기회에 대한 신속한 포착 및 민첩한 대응이 절대적이며, 이를 위해 하부조직에서부터 최고 의사결정자에 이르기까지 모든 정보와 지식이 실시간으로 공유되는 것이 무엇보다 중요해지고 있다. 이러한 지속적 변화 추구하고 탄력적 적응 요구에 따라 실시간 대응력을 경쟁우기로 인식하는 경영 패러다임 중 하나가 실시간 기업(Real-Time Enterprise, 이하 RTE)이다. 2002년 가트너는 핵심 비즈니스 프로세스 관리 및 실행에 있어서 지연요소를 점진적으로 제거하기 위해 최신의 정보를 사용하여 경쟁하는 기

업으로 RTE를 정의하였으며(Raskino, 2002), 2년 후에는 프로세스상의 지연요소 제거 활동을 통한 기업속도개선에서 환경변화에 대한 위기관리능력의 범위까지 포함하는 개념으로 RTE 개념을 재정의하였다. 이는 RTE의 범주를 비즈니스 프로세스 속도의 실시간화와 실시간 환경 변화관리까지 확대한 것이다(Mcgee, 2004). RTE의 가장 큰 특성으로 민첩성(agility capability)를 들 수 있다(김정욱 외, 2005; 조용구 외, 2007). 기업이 환경변화에 신속히 대응하는 민첩성은 기업의 핵심역량이 되고 있는데, RTE는 민첩성을 구현할 수 있는 수단이 되고 있다. RTE를 구현 요소 중 하나가 바로 모바일 오피스(mobile office)이다. 모바일 오피스는 시간과 장소에 구애 받지 않고 사무실 밖에서 회사 업무를 처리하는 시스템으로 '이동 사무실'이라고도 부른다. 모바일 오피

스의 도입을 통한 업무환경의 변화는 고객 서비스를 향상시키고, 업무의 질적 개선을 이룩하여 결과적으로 업무생산성 향상 및 효율성 극대화를 꾀할 것으로 기대된다(배찬권, 2001).

RTE 또는 모바일 오피스에 대한 연구는 2000년 초부터 실시되었으나, 주로 PDA나 특정 단말기를 기반으로 연구가 이루어졌으며, 현재 상황과는 정보단말 및 네트워크, 어플리케이션 측면에서 큰 차이를 보이고 있다. 이에 본 연구는 어떠한 모바일 오피스의 기능 특성과 업무 특성이 조직 구성원의 성과 향상에 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 DeLone & McLean의 수정된 IS 성공모형을 토대로 모바일 오피스의 서비스 품질을 시스템 품질과 정보 품질, 서비스 품질로 도출하고, 업무 특성을 추가하여 이것이 모바일 오피스에 대한 조직 구성원의 의존도와 서비스 만족, 개인의 업무성과 향상에 어떻게 영향을 미치는가를 측정하고자 한다.

2. 선행 연구

2.1 모바일 오피스의 개념 및 현황

모바일 오피스란 기업의 임직원이 편리하게 휴대할 수 있는 모바일 단말기를 이용해 시간과 장소의 제약 없이 업무를 처리하는 실시간 이동형 사무실을 말한다(이건봉과 김진옥, 2010). 모바일 오피스는 무선 통신과 무선 단말기를 이용하여 시간과 장소의 구애를 받지 않고 사내 시스템에 접속하여 정보검색은 물론, 서류결재 등의 업무를 수행할 수 있도록 해준다(이병혁과 옥석재, 2004). 모바일 오피스를 도입하는 기업은 통신 및 각종 커뮤니케이션 관련 비용을 절

감할 수 있고, 업무 효과를 제고시킬 수 있으며, 궁극적으로 실시간으로 모든 업무를 진행하는 RTE로 변신할 수 있다는 점에서 기업들의 잠재 요구로 존재해 왔다. 최근 기업 비즈니스 환경은 고객 대응 미흡, 비즈니스 프로세스 지연, 의사결정 지연, 협업 및 정보공유 활동에 어려움이 증가되고 있는 가운데 이러한 문제를 해결하기 위해 모바일 오피스를 도입하는 기업들이 늘고 있다. 모바일 오피스를 통해 기존 비즈니스 프로세스를 통합하고 실시간으로 공유 및 처리함으로써 고객대응 속도 향상 및 기업의 생산성 향상과 같은 조직 성과에 영향을 미칠 것으로 기대되고 있다.

모바일오피스 시장은 미국과 일본 등 선진국 중심으로 발전을 이루었으며 2009년 기준 전 세계 모바일 오피스 시장은 1,039억달러로 예상되는 가운데, 최근 신흥국에도 스마트폰이 확산되어 향후에는 한국, 중국 등을 중심으로 빠른 성장이 예상되고 있다(이건봉과 김진옥, 2010). 실제로 <표 1>에서 보는 바와 같이 모바일 오피스는 국내 대기업을 중심으로 급속하게 확산되고 있는데, 일부 기업들은 전사적으로 모바일 오피스를 도입하여 본격적인 업무 프로세스를 실제 업무에 적용하고 있다. 현재 모바일 오피스에서는 전자메일이나 전자결재 등 그룹웨어의 기능이 거의 대부분 구현되고 있으며, 영업 및 현장 근무자를 중심으로 서비스가 제공되고 있는데, 데이터 가공업무보다는 단순 의사결정과 조회 업무를 중심으로 서비스의 제공 및 이용이 이루어지고 있는 추세이다.

<표 1> 국내 모바일 오피스 도입 현황

(2010년 12월 기준)

도입유형	해당기관 및 기업	적용범위	비즈니스 및 기술적 특징
전사추진형	아모레퍼시픽	영업활동, 고객관리업무	<ul style="list-style-type: none"> 전자메일, 전자 결재 등 그룹웨어 기능 모두 구현 영업 및 현장 근무자 대상 신속한 고객 대응 외부 현장 근무자 협업 지원 기존 정보시스템 연계 데이터 가공 업무보다는 조회 업무 중점
	서울도시철도공사	운영정보시스템 업무	
	서울아산병원	환자리스트 검사결과	
	신영증권	고객관계관리 업무	
	녹십자, 드림파마휴온스, 한미약품, 안국약품, 경남제약, 대웅제약	영업활동지원, 재고조회, 주문수급 실적조회, 전자결재, 자료검색	
	대우건설	현장 협업 지원	
	청정원	그룹웨어 연동, 영업정보, 전자자원관리 업무	
	행정안전부	전자결재, 행정서비스 제공	
	기상청	기상관련 특화서비스 제공	
그룹추진형	한국 IBM	통합 커뮤니케이션 기능 그룹웨어 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 주요 계열사 위주로 도입 후 점차 그룹 전체로 확산 영업직원 대상으로 업무 적용
	미래에셋생명 하나대투증권 대우증권, 삼성증권	고객정보, 매매정보 제공 전자결재, 이메일 기능 홀트레이닝 업무	
	코오롱그룹, KT그룹 삼양그룹, 삼성그룹 포스코그룹, CJ그룹 롯데그룹, 현대그룹 이랜드그룹, SK그룹 한화그룹, 동부그룹 금호아시아나 그룹 효성그룹, 제일그룹	1단계: 그룹웨어 적용 2단계: 특정업무 시스템 적용	
기본도입형	대한항공, 한진해운 달로이트 컨설팅 엠케이트렌드, KCC	전자메일, 전자결재 적용	<ul style="list-style-type: none"> 보수적인 기업 문화 보유 내부 근무자가 대부분

모바일 오피스의 선행연구와 관련하여

2.2 모바일 오피스의 기능적 특성

모바일 오피스 환경의 구축으로 인해 전보다 업무의 생산성이 증대된다는 것은, 바로 이동성 개념을 기반으로 구축된 모빌리티(mobility) 환경이 시간과 공간의 근본적인 구분을 약화시키거나 소멸시킴으로써, 그 자원을 최대한 활용하는 것에서 출발한다. 즉 현재 기업에게 이동성이란 도입해야 하는 필수 불가결한 산업 및 사회적 현상이며 향후 기업의 성공을 좌우하는 요소로 사람과 사람 사이의 소통과 연결, 업무의 조정, 사회적 활동의 조정, 개인의 안전과 심리적 안전 등으로 요약 될 수 있는 소통의 편리함, 업무와 일상생활의 효율성을 결정 짓는 중요한 요소인 것이다.

Turban & King (2003)는 기업의 모바일 환경의 주요 특성으로 이동성과 접근성의 중요성을 제시하였고, 그에 따른 부가가치 속성으로 제품과 서비스의 위치성, 제품 개인화, 편재성 강화, 즉시 접근성, 편리성 등을 제시한 바 있다. 안중호와 권순동(2003) 역시 모바일 비즈니스 환경이 이동 통신망과 무선 단말기를 이용한다는 점에서 편재성, 도달성, 보안성, 편리성과 같은 특성과 위치성, 즉시 연결성, 개인화 등의 특성을 지닌다고 설명하였다. 박철우(2003)는 모바일 환경 특성을 언제든지 네트워크와 연결할 수 있고, 특정 장소에 제약 없이 어디에서나 사용 가능하게 해준다는 의미를 내포하고 있는 이동성과 연결성이라는 두 가지 핵심 속성으로 정의하였다. 또한 강윤정 외

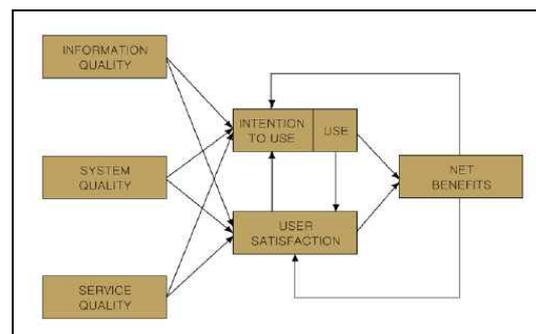
(2006)는 실증연구를 통해 이동성이 정보시스템의 유용성, 이용 용이성, 시스템 만족에 이르는 전반적인 모바일 정보 시스템 환경에 영향을 주는 중요한 속성임을 제시하고 있다. 이처럼 이동성은 많은 모바일 오피스 환경의 특성 중에서도 기업 업무 환경의 시간과 공간의 제약을 없애버림으로써 이를 최대한 활용할 수 있는 수단이자 모바일 오피스의 주요 속성으로 인식되고 있다.

2.3 IS 성공 모형(IS Success Model)

조직 성과는 많은 요인들에 의해 영향을 받기 때문에 정보시스템의 도입과 조직 성과와의 상관 관계를 정확히 밝혀내기는 어렵다. 이러한 한계에도 불구하고 정보시스템의 효과 측정과 관련된 많은 연구들이 이루어지고 있는 바, IS 성공모형(IS success model), 균형성과지표(balanced score card), IT 포트폴리오 관리(IT portfolio management), 응용 정보 경제학(applied information economics, AIE), 경제적 부가가치(economic value added, EVA) 등이 효과 측정에 이용되고 있다(서한준 외, 2003). 본 연구에서는 모바일 오피스의 성과측정을 위해 DeLone & McLean이 제시한 수정된 IS 성공모형(IS Success Model)을 채택하여 실증연구를 실시하고자 한다.

1992년도에 DeLone & McLean이 제시한 IS 성공모형에서는 이전까지 제시된 문헌을 바탕으로 정보시스템의 성과 측정 요소를 시스템 품질, 정보 품질, 정보 사용, 사용자 만족, 개인 성과, 조직 성과의 6가지 변수로 설명하였다. 이들은 정보시스템의 성공이 다양한 요인들에 의해 영향을 받는다고 주장하였다. 이후 많은 학자들이 DeLone & McLean의 IS 성공모형을 적용하거나 일부

변형하여 정보시스템의 성과를 측정하였는데, Pitt et al. (1995)는 서비스 품질(service quality)을 포함시켜 성과를 측정하였으며, Seddon(1997)은 사용자 참여도(user involvement)를 추가하여 모형을 재구성하였다. 2003년 DeLone & McLean은 전자상거래 관련 시스템의 성과를 측정할 수 있는 수정된 IS 성공 모형을 제시했는데, 처음 발표된 IS 성공 모형에 서비스의 질(service quality)을 추가되었고 개인과 조직의 성과를 순혜택(net benefits)로 통합 제시하였다. 이후 많은 연구에서 DeLone & McLean이 제시한 IS 성공모형을 토대로 정보시스템의 성과를 측정하고 있는 바(김택현 외, 2010; 이문봉과 김종원, 2006; Wang, 2008; Wu & Wang, 2006), 본 연구에서도 모바일 오피스 도입에 따른 성과를 DeLone & McLean의 수정된 IS 성공 모형을 토대로 측정하고자 한다.



[그림 1] Updated DeLone & McLean's IS Success Model

<표 2> 수정된 IS Success Model 측정 지표

측정변수	정의	측정치표
시스템의 질 (System Quality)	정보 시스템 성과와 관련된 변수	사용자 편의성, 유연성, 통합성, 신뢰성, 접근성, 활용성 등
정보의 질 (Information Quality)	정보시스템에서 제공하는 정보의 질	정확성, 적시성, 신뢰성, 상세성, 최신

Quality)	과 관련된 변수	성, 표시형식, 유용성 등
서비스의 질 (Service Quality)	정보시스템 부서에서 제공하는 서비스의 질과 관련된 변수	신뢰성, 보장성, 정보시스템 부서의 교육 및 지원정도, 서비스 회복 등
이용도(Use)	최종사용자의 정보 시스템 활용도와 관련된 변수	의사결정활용도, 사용횟수, 사용 시간 등
사용자 만족도 (User Satisfaction)	최종사용자 만족도와 관련된 변수	생성된 정보에 대한 만족도, 정보처리 부문에 대한 만족도, SW 만족도 등
순 혜택(Net Benefits)	개인, 그룹 또는 조직수준에서의 재무적, 비재무적 성과에 관련된 변수	생산성 증대, 고객만족도, 매출액 증대, 재고비용 감소 등

2.4 업무 특성

기업의 근로자는 누구나 조직으로부터 부여된 자신의 업무를 가지게 되는데, 이러한 업무에 대한 정의와 특성에 관한 연구는 학자들에 따라 다양하게 정의되어 왔다. Perrow(1967)는 업무를 특정한 대상물을 변화 시키기 위해 도구나 기계장치의 도움을 받거나 또는 도움 없이 그 대상물에 대해 개인이 행하는 모든 활동으로 정의하였고, 조미형(2003)은 업무를 특정한 목표를 달성하기 위하여 개인이 행하는 모든 활동으로 정의하고 있다. 박경규(1999)의 연구에서는 기업 조직 내에 크고 작은 일들이 다양하게 존재하며 일은 규모에 따라 요소(element), 업무(task), 직무(job), 직군(job family) 등으로 구분된다고 설명하였다.

업무 특성은 다양한 형태로 구분될 수 있다. Bili et al. (1998)은 업무 특성을

난이도(difficulty)와 가변성(variability)으로 구분하였으며, Sander & Courtney(1985)은 업무 특성을 보다 세분화하여 난이도, 다양성, 상호의존성, 구조화 과정 등으로 분류하였다. 이러한 업무 특성에 따른 변수가 정보시스템 성과에 미치는 영향에 대한 연구도 지속적으로 이루어져 왔다(표 3). 구철모 외 (2008)는 업무 유형을 분석 가능한 업무, 긴급한 업무, 복잡한 업무로 구분하여 이에 따른 정보기술 활용 효과를 분석하였으며, 우문신 외(2002)는 업무 특성을 난이도, 다양성, 구조화, 상호연관성으로 구분하여 업무 특성의 상황변수가 정보시스템 성과에 미치는 영향을 분석하였다.

<표 3> 정보시스템 성과와 업무특성 연구

연구자	연구내용	업무 특징
구철모 외 (2008)	업무의 특성과 정보기술 활용 효과 그리고 사회적 요인의 조절효과 연구	분석 가능한 업무, 긴급한 업무, 복잡한 업무
우문신 외 (2002)	업무 특성 상황변수가 정보 시스템 성과에 미치는 영향 연구	난이도, 다양성, 구조화, 상호연관성
이승현 (2004)	업무 특성 및 성과를 고려한 개인 정보화 수준 평가 연구	분석가능성, 예외성, 상호의존성
한경일 (1999)	업무 특성과 정보시스템 특성이 정보시스템 성과에 미치는 영향 연구	난이도, 다양성 상호의존성
신성식 (2006)	업무특성 변수가 중소기업 ERP 산출정보 특성에 미치는 영향 연구	난이도, 다양성 구조화

조직 구성원이 수행하는 업무 성격에 따라 모바일 오피스에 대한 인지된 효용성은 달라질 수 있을 것이다. 본 연구에서는 조직 구성원이 수행하는 업무 성격에 따른 모바일 오피스의 효과성을 측정하고자 다음과

같은 2가지 유형의 업무 특성을 도출하였다.

2.4.1 업무의 상호의존성 (Task Interdependence)

상호의존성이란 조직 구성원이나 부서에서 업무 수행하기 위하여 다른 조직이나 구성원에게 얼마나 의존적인 관계를 유지하는가를 나타내 주는 개념이다. 즉 상호의존성이 낮다는 것은 다른 구성원과 여러 가지 상호 작용 없이 독자적으로 과업을 수행하게 되는 것을 의미한다(김인수, 1991). Thompson(1967)은 Woodward를 비롯한 많은 학자들이 제시한 기술 유형들이 복잡하고 다양한 실제의 조직에서 사용되는 모든 기술 유형을 포함하지 못한다고 보았다. 그는 조직 구조에 영향을 주는 일반적인 기술 유형을 단위 작업 간 상호 의존성에 따라 독립적, 순차적, 상호의존적의 3가지 유형을 분류하였다. 첫째, 독립적 업무 상호 의존성이란 부서 간 혹은 업무 간에 의존성이 거의 없는 형태를 의미한다. 즉 단위 작업 사이에는 작업의 관련성이 없으며, 각 부서는 조직의 한 부분으로 조직의 공통적 목표에 독립적으로 공헌하게 되는 것이다. 둘째, 순차적 업무 상호의존성이란 한 부서의 활동이 다른 부서의 활동에 직접적으로 관련되어 있는 것을 의미한다. 즉 첫 번째 부서의 행동이 완전히 이루어진 후에 뒤 따르는 부서의 행동이 가능하게 된다는 것이며, 조직 전체의 업무 간에 엄격한 조정 및 통제가 필요하다. 셋째, 상호적 업무 상호의존성이란 하나의 업무를 수행하기 위하여 여러 부서의 활동이 동시에 상호 관련되어 있는 것을 의미한다. Thompson(1967)에 의하면, 상호적 업무 상호의존성은 집약형 기술을 사용하는 조직에서 존재하는데, 집약형

기술은 고객에게 다양한 제품과 서비스를 제공할 때 모든 업무 담당자가 협력하여 동시에 제공하는 것을 말한다. 다양한 유형의 상호의존성은 조직 구성원 간의 긴밀한 협업을 지원하는 바 이는 모바일 오피스의 중요한 특성이라고 하겠으며 특히 타인과의 협업이나 의사결정, 긴밀한 커뮤니케이션을 필요로 하는 순차적, 상호의존적 업무에 있어 모바일 오피스의 효익은 더욱 증대될 것이다.

2.4.2. 업무의 이동성 (Mobility)

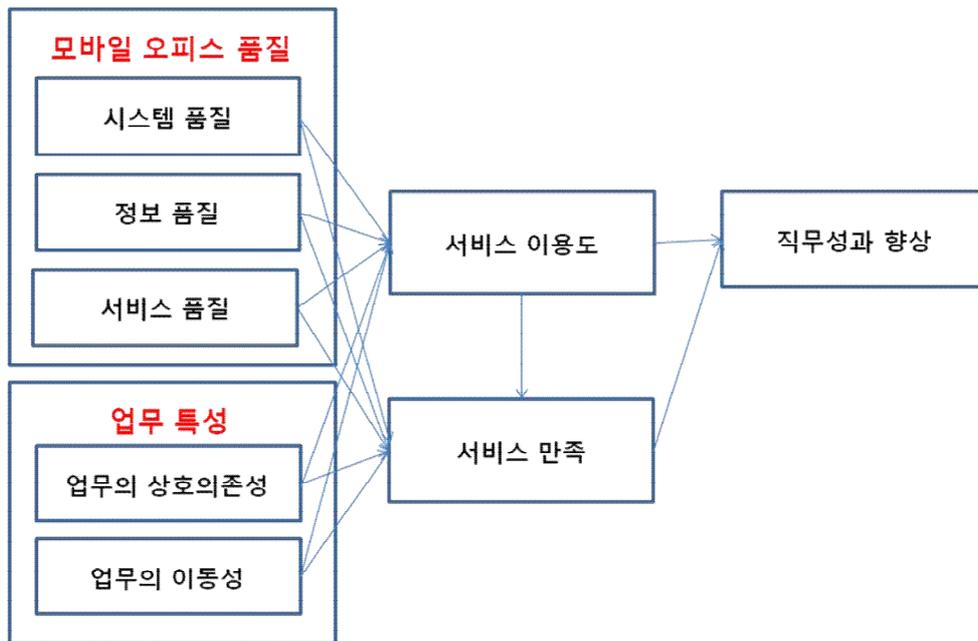
모바일 오피스의 가장 큰 특징은 이동성 (mobility)이다. 과거 이동성은 사람, 물자, 자본, 그리고 정보의 흐름 등을 포괄하는 유동적 상황적 특성을 포함하는 개념이었으나(Swinedouw, 1993), 근대에 들어서는 인터넷과 무선 통신 기술의 발달로 이동성의 수준과 양상, 내용, 의미 등에 급격한 변화가 일어나면서 이동성의 개념은 차원을 달리하고 있다. 조직 업무 환경에서의 업무 이동성의 가장 큰 특징은 고정성을 탈피한 이동성 확보에 있다. 즉 사용자가 어디에서나 움직이면서 요구하는 서비스를 받을 수 있는 것으로서 모바일 단말기를 통해 서비스를 받으면서 자유롭게 이동할 수 있음을 의미한다(Grahan & Marvin, 1996). 이동성의 확대는 조직 내 소통 영역을 넓혀 줌으로써 삶의 유연함은 물론 기업으로 하여금 집단 내의 효율적인 업무처리, 조정과 통제를 가능하게 해준다. 특히 무선 정보 통신 시대의 기업 업무 환경에서의 모바일 오피스 시스템은 이동성을 접목하여 탄생한 대표적인 결과물으로써 공간적 시간적 장애의 극복과 조직적 개인적 차원에서의 소통 영역의 확보라는 새로운 ‘행위의 자유’를 부

여함으로써 산업, 경제 활동의 변화를 초래한다(Cherry, 1977).

앞서 설명한 바와 같이 모바일 오피스의 가장 큰 특성은 이동성으로 이동 중 업무가 잦은 분야일수록 모바일 오피스의 이용빈도 및 만족도는 커질 것으로 예상된다. 실제로 모바일 오피스는 외근직 및 영업직을 중심으로 도입되어 왔다. 따라서 업무 이동성이 높을수록 모바일 오피스의 이용빈도 및 만족도는 높아질 것으로 예상된다.

3. 연구 가설

3.1. 연구모형



[그림 2] 연구 모형

3.2. 연구 가설

시스템 이용자가 정보시스템을 통해 그들의 욕구와 목표를 달성했을 경우 시스템을 더 자주 이용하게 된다(Gelderman, 1998). 즉, 시스템 이용 후 시스템에 대한 평가 결

본 연구는 조직 구성원의 업무성과 향상에 영향을 미치는 모바일 오피스의 특성과 모바일 오피스에 적합한 업무 특성을 도출하여 이것이 조직 구성원의 성과 향상에 미치는 영향을 실증적으로 규명하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 DeLone & McLean의 수정된 IS 성공모형을 도입하여 모바일 오피스의 특성을 시스템, 정보, 서비스 차원에서 도출하고, 여기에 업무의 상호의존성과 이동성을 추가하여 모바일 오피스에 대한 이용도와 서비스 만족, 개인 성과 향상에 영향을 미치는가를 측정하고자 한다. 이를 위해 [그림 2]와 같은 연구모형을 설정하였다.

과가 좋으면 더 자주 이용하고 서비스에 대해 만족하게 되며, 결과적으로 이용자에게 특정 상황에 대한 더 나은 이해와 의사결정에 관한 생산성 향상, 비용 절감, 손해택의 증가 효과를 가지고 오게 된다(Wixom & Warson, 2001). DeLone & McLean의 수정된

IS 성공모형의 변수인 이용도(usage)와 사용자 만족도(user satisfaction)는 정보시스템의 영향을 받는 종속변수인 동시에 순혜택(net benefits)에 영향을 미치는 독립변수이며, 이용도(usage)는 사용자 만족도(user satisfaction)에 영향을 미치는 변수로 정의되고 있다. 본 연구에서는 이용도를 최종 사용자의 정보시스템 활용도와 관련된 변수로 보고 사용 빈도나 사용 시간과 같은 의존도로 측정하며, 사용자 만족도는 생성된 정보에 대한 만족 및 정보처리에 대한 만족, 해당 서비스에 대한 만족으로 측정한다. 또한 순혜택은 정보시스템 도입으로 인한 궁극적인 성과로 생산성 증대, 고객 만족도, 매출액 증대, 재고비용 감소 등이 포함될 수 있는데, Basoale(2007)는 높은 수준의 이동성은 조직의 목표를 달성하기 위해 실시간 자원 동원을 지원하는 전략적 수준의 혜택(strategic benefit) 뿐 아니라 보다 쉽고 빠른 조직 내/외부와 정보 교류를 통한 정확하고 유용한 정보 획득으로 대변되는 정보 혜택(informational benefit), 거래 관계의 혁신과 비용 절감을 가져다 주는 거래 혜택(transaction benefit), 새로운 조직 구조와 프로세스의 시도를 가능하게 하는 조직 변환(enterprise transformation) 등의 다양한 혜택을 가져다 준다고 설명하였다. 본 연구에서는 구성원의 업무성과 향상과 직접적으로 연관되는 거래 혜택과 정보 혜택을 모바일 오피스 도입에 따른 순혜택으로 설정하고, DeLone & McLean의 수정된 IS 성공모형을 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 모바일 오피스의 이용도는 업무성과 향상에 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 모바일 오피스에 대한 이용자 만족

은 업무성과 향상에 영향을 미칠 것이다

가설 3: 모바일 오피스의 이용도는 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.

선행연구들은 모바일 오피스의 기능적 특성을 크게 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질 차원에서 제시하고 있다. 시스템 품질과 관련하여 강윤정 외(2006)는 이동성을 제시하였으며, 이선로와 조성민(2005)은 어플리케이션, 이동성, 보안성을 제시하였고, 이병혁과 옥석재(2004)는 이동성과 즉시접속성, 안정성, 용이성을 제시하였다. 실증연구 결과 강윤정 외(2006)와 이선로와 조성민(2005)의 연구에서는 시스템 품질이 이용자 인식(이용용이성, 유용성 등)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 이병혁과 옥석재(2004)의 연구의 경우 시스템 품질은 인지된 유용성이나 사용자 만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러한 이유에 대해 저자는 구성원의 요구가 아닌 기업 차원의 강제적 도입으로 인한 것으로 설명하고 있으나, 실제로는 네트워크의 불안정성이나 단말기의 불편함 등 기술적인 요소에 기인한 것일 수 있다. 이에 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 모바일 오피스의 시스템 품질요소로 이동성, 실시간성, 안전성, 용이성, 보안성으로 설정하고, 네트워크 및 무선단말의 진화가 이루어진 현 상황에서 DeLone & McLean의 수정된 IS 성공모형을 근거로 다음과 같은 가설을 설정하여 재검증하도록 하였다.

가설 4: 모바일 오피스의 시스템 품질은 모바일 오피스의 이용도에 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 모바일 오피스의 시스템 품질은 모바일 오피스에 대한 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.

정보시스템의 효과성은 정보시스템의 사용과 정보시스템이 산출하는 정보의 질에 많은 영향을 받는다(Kim, 1989). 정보는 수신자에게 의미가 있는 형태로 처리된 자료로서, 현재 또는 미래의 행위나 의사결정에 실제적인 혹은 지각된 가치를 가지는 존재이다(Davis & Olson, 1985). 정보 품질 측정과 관련하여 Bailey & Pearson(1983)은 정보의 질을 측정하는 척도로 정보의 정확성(correctness), 적시성(timeliness), 관련성(relevancy) 등을 제시하였으며, Mahmood(1987)는 정확성과 적시성으로 정보 품질을 측정하였다. DeLone & McLean(1992)은 정보시스템 산출물의 측면에서 산출된 정보의 내용 및 특성의 가치에 초점을 두었으며, 이에 대한 평가요소로는 정보의 유용성, 정보의 정확성, 정보의 적시성, 정보의 완전성, 정보의 이해가능성 등을 제시하였다.

모바일 오피스는 실시간 정보 입력 뿐만 아니라 정보 처리 및 공유가 가능해야 하므로 제공되는 정보는 이용자에게 유용해야 하고, 정확해야 하며, 실시간으로 제공되어야 한다. 또한 스마트폰의 경우 PC에 비해 화면이 작아 이용자가 이해 가능한 형태로 정보를 재구성하는 것이 필요하다. 본 연구에서는 선행연구를 근거로 정보의 질을 평가하기 위한 척도로써 정보의 유용성, 정확성, 적시성, 정보의 이해가능성을 도출하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6: 모바일 오피스의 정보 품질은 모바일 오피스의 이용도에 영향을 미칠 것이다.

가설 7: 모바일 오피스의 정보 품질은 모바일 오피스에 대한 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.

DeLone & McLean의 수정된 IS 성공 모형에서 서비스 질은 정보시스템 부서에서 제공하는 서비스의 질과 관련된 변수로 조직 차원에서의 교육 및 지원 정도를 의미하는데, 여기에는 보장성(assurance), 공감(empathy), 대응성(responsiveness) 등의 변수가 포함된다. 모바일 오피스 역시 조직에서 제공하는 서비스 및 인프라로 정보시스템 부서의 지원이 적절히 이루어질 경우 조직 구성원들의 이용 및 만족이 높아질 것이므로, 이를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 8: 모바일 오피스의 서비스 품질은 모바일 오피스의 이용도에 영향을 미칠 것이다.

가설 9: 모바일 오피스의 서비스 품질은 모바일 오피스에 대한 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.

정보기술과 업무 특성이 상호간에 많은 영향을 준다는 것은 이미 많은 연구를 통해서 알려진 사실이다(Ling, 1986). 과업과 정보기술이 적합한 관계를 이루면 높은 성과를 가져올 수 있다고 예상할 수 있는데, 이와 관련하여 Goodhue(1995)은 과업/기술 적합성 모형(task-technology fit Model: TTF)을 통해 과업과 정보기술의 적합도가 높을수록 사용자 만족이 높아지고 그에 따라 성과가 높아진다고 주장하였다. 본 연구에서는 업무 특성에 따른 모바일 오피스에 대한 이용 정도와 만족을 살펴보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

Tushman & Nadler(1978)은 업무의 상호 의존성은 관련 조직원들 사이에 조정과 협조 프로세스를 증가시키기 때문에 업무의 불확실성을 높이고 이를 위하여 다량의 정보가 필요해지며 보다 요약되고 광범위한 정보가 요구된다고 하였다. Staple & Jarvenpaa(2000)의 연구에서는 업무 상호 의존성이 정보 시스템의 정보 공유에 영향을 미치는 영향을 분석하였는데 연구 결과 상호 의존성이 높은 업무일수록 정보시스템의 정보 공유 수준을 높이는데 영향을 주고 이는 개인의 성과에 까지 영향을 미친다고 하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 10: 업무의 상호의존성은 모바일 오피스 이용도에 영향을 미칠 것이다.

가설 11: 업무의 상호의존성은 모바일 오피스에 대한 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.

이동성 개념을 기반으로 구축된 기업의 모바일리티 환경은 시간과 공간의 제약을 약화시킴으로써 기업 내 자원을 최대한 활용할 수 있도록 해주고, 그 결과는 모바일 오피스 시스템을 통한 업무 생산성의 향상으로 이어질 것이다. 실제로 전사 차원이나 그룹 차원에서 모바일 오피스를 도입하는 기업들은 신속한 고객대응이나 외부현장 근무자의 협업을 지원하게 위해 외근직 및 영업직을 중심으로 모바일 오피스를 도입하고 있다. 이처럼 업무 특성상 이동성이 강한 직원들은 모바일 오피스에 대한 의존도와 만족도가 높아질 것으로 예상되는 바, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 12: 업무의 이동성은 모바일 오피스의 이용도에 영향을 미칠 것이다.

가설 13: 업무의 이동성은 모바일 오피스에 대한 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.

참고문헌

- [1] 강운정, 이원준, 서영주, “모바일 오피스 환경에서 이동성이 PDA활용에 미치는 영향”, 경영과학, 제23권, 제1호, pp. 21-41, 2006.
 - [2] 박원우, 고수경, “개인-조직 적합성과 직무태도 간 관계에서 프로세스 갈등의 매개 역할”, 경영학연구, 제35권, 제 2호, pp. 52-55, 2006.
 - [3] 배찬권, “PDA을 이용한 모바일 오피스의 도입현황과 기업의 대응전략”, pp. 5-19, 정보통신정책연구원, 2001.
 - [4] 조용구, 이한근, 하경태, “RTE 구현 정보시스템과 민첩성 역량 그리고 기업성과의 관계”, Entrue Journal of Information Technology, 제6권, 제2호, pp. 113-127, 2007.
 - [5] 이건창, 정남호, “PDA 중심의 모바일 기술을 활용하는 업무에서 개인 특성을 고려한 업무-기술 적합성이 성과에 미치는 영향”, 지식경영연구, 제6권 제1호, pp. 71-84, 2005.
 - [6] 이창진, 이정훈, “업무특성과 BSC시스템 특성의 적합도가 BSC시스템 사용자 만족도에 미치는 영향”, Journal of Information Technology Application & Management, 제16권, 제2호, pp. 1-21, 2006.
- 참고문헌은 지면상 생략하였습니다.