

자치단체 정보시스템 사용자만족도의 영향요인에 관한 연구

김상욱, 오명륜

sierra@chungbuk.ac.kr, ryoon5@infovil.co.kr

충북대학교 경영정보학과, 충북대학교 경영대학 지식기반경영연구실

충청북도 청주시 흥덕구 개신동 12번지

043-261-2357, 011-465-4432

키워드 : 자치단체 정보시스템, 만족도

- Abstract -

정보기술은 조직의 경쟁우위 확보를 위한 중요한 실행동인(Enabler)으로 평가받고 있으며 이는 정보기술 투자의 정당성을 확보해 주어 정보기술 투자의 확대를 가능하게 해 주고 있다. 이러한 추세는 민간부문에 국한되지 않고 공공부문에서도 국가경쟁력 확보를 위해 전자정부 구현을 주장하며 적극적으로 정보기술을 도입하고 있다. 우리나라 역시 전자정부사업을 국가발전을 위한 기본 정책 과제로 선정하여 추진해오고 있다. 2006년부터는 정부는 행정정보시스템 고도화사업을 전개하여 현행 정보시스템을 웹기반의 정보시스템으로 전환할 예정 등 전자정부의 완성을 위해 박차를 가하고 있는 실정이다.

그 결과 2004년 UN사회국과 미국 공공행정학회(ASPA)가 발행한 '전자정부준비지수'(E-Government Readiness Index)에서 우리나라는 0.8575점을 받아서 세계5위를, 아시아 지역에는 1위로 평가되는 등의 대외적인 성과를 보이고 있다. 이 보고서에 따르면, 한국의 성과를 가장 주목할 만한 사항이라고 말하면서 한국이 전자정부의 확산 및 통합을 성공적으로 추진한 것으로 평가되고 있는 등 고무적인 결과를 낳고 있다. 더불어 정보기술 투자에 대한 대내적인 효과 분석을 위해 1997년부터 정보시스템을 포함한 제반 정보화 사업에 대한 평가와 평가를 위한 항목과 지표 개발에 대한 연구가 이루어져 오고 있다. 그러나 정보기술 투자에 따를 것으로 기대했던 효과가 발생하였는지를 명확하게 보이지 못하고 있다. 또한 대부분의 실증 분석들이 특정 기관이나 정보시스템에 국한되어 실시되고 있거나 중앙정부를 중심으로 이루어지고 있어, 자치단체의 정보시스템 효과에 분석을 위한 측정지표의 타당성을 실증적으로 확보하지 못하고 있다.