

국내 미용업계의 ASP 도입 요인과 성과에 관한 연구

송영우^{1*}, 전인오¹

¹호서대학교 벤처전문대학원 정보경영학과

Research On Factors for Adoption and Business performance of ASP Introduction - Focused on Cosmetic Industries.

Song, Yeong Woo^{1*} and Jeon, In-oh¹

¹Information Systems Management, Hoseo Graduate School of Venture

요 약 본 연구에서는 ASP 도입에 미치는 영향 요인을 조직 요인, 시스템 요인, 환경 요인 등을 독립 변수로 설정하고, 공급사와 고객사 간의 적합성을 조절 변수로 설정하였으며 종속 변수는 ASP 도입 성과로 설정하였다. 검증 결과 독립 변수들 가운데 유일하게 비용 절감의 기대 요인만이 ASP 도입 성과에 긍정적인 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 또한, 조절변수로 설정된 공급사와 고객사 간의 적합성 요인은 독립 변수 중 유일하게 비용 절감의 기대 요인과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

Abstract The analytic test results are as follows. This thesis categorized into independent variables, multiple factors, such as asset attributes, cost reduction expectation, corporate IT competence, service qualities, system adequacy, information security, easy system management, uncertain IT, supplier capacity, intra-industry competition. And, this research thesis categorized into moderators, the factor, such as the adequacy between suppliers and customers industries. And, this categorized into dependent variables, multiple factors, such as the effects of ASP introduction. But, it was analyzed that only cost reduction expectation out of independent variables had not positive effects on the effects of ASP introduction. And, it was confirmed that the higher communications between suppliers and customers' industries, and the higher fulfillment of contracts, suppliers' service qualities, and suppliers' cooperation with customers had the adjusting effects on factors of ASP-based introduction.

Key Words : ASP-based information systems, Cosmetic industries, Effects of ASP introduction

1. 서론

정보화 시대의 도래로 인한 디지털화, 인터넷 환경의 보편화는 미용실 경영 환경에도 변화를 가져왔다. 변화된 환경 속에서 조직의 경쟁력 제고를 위해 신속 정확한 의사 결정뿐만 아니라 효율적으로 업무를 처리할 수 있는 정보 시스템의 구축 및 관리의 필요성이 제기되었다. 그러나 정보 시스템을 조직 내에서 자체적으로 개발하여 구축, 관리하기 위해서는 경제적으로나 시간적으로 어려움이 뒤따르는 경우가 많다. 이러한 문제점을 해결하고자 등장한 ASP(Application Service Provider) 방식은 미용업

계에서는 정보기술 전문 인력에 대한 필요성을 감소시킴에 따라 정보기술에 대한 비용을 절감할 수 있는 대안으로 활용할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 미용업계에서 ASP 기반의 정보 시스템 도입에 관한 도입 요인과 ASP 도입 성과에 대해서 연구하고자 한다.

2. 이론적 고찰

아름다움을 가꾸고 젊음을 지속적으로 유지하고자 하는 욕구는 인간의 본능이다. 이러한 아름다움의 표현, 아

*교신저자 : 송영우(itssyw@hanmail.net)

접수일 09년 09월 03일

수정일 09년 10월 01일

게재확정일 09년 10월 14일

름답게 꾸미는 행위를 미용이라 하는데 경제의 발달과 대중 매체의 보급 등 사회 환경이 변화함에 따라 남녀노소 모두 미용에 대한 관심이 높아지면서 날로 미용에 대한 욕구는 다양화, 세분화되고 있다[1].

국내 직업 분류에 따르면, 미용업은 서비스업에 속한다. 서비스에 대한 개념이나 정의는 다양한 관점에서 설명하고 있다. Kotler[2]는 서비스는 한편에서 다른 한편으로 제공되는 어떤 행위나 편익을 의미하는데, 본질적으로 무형성을 가지고 있으며 소유권이 나타나지 않는 것이라고 하면서 서비스의 생산은 유형적인 제품에 결부될 수도 있다고 설명하고 있다. 이러한 관점에서 볼 때 미용 서비스의 구성 요소는 매우 다양한 성격을 가지고 있는 부분들로 구성되어 있는데, 구성 요소는 다음과 같다[3].

첫째, 미용업체에서 고객에게 제공되는 기본적인 서비스 요소는 지식과 능력이 함축된 종사원의 인적 서비스이다. 둘째, 자원으로 제공되는 효용 가치로서의 물질 서비스이다. 셋째, 구체적인 업무 조정과 인적 제공 및 물질 제공에 있어서 그 시간, 비용, 수고, 용이성과 같은 효용 가치를 종합적으로 조정해야 하는 일종의 시스템적 서비스라고 할 수 있다.

ASP(Application Service Provider)는 정보 기술의 서비스라는 관점에서 보았을 때 정보시스템의 아웃소싱, 애플리케이션의 호스팅, 웹 호스팅이라는 서비스와 유사하기 때문에 ASP의 범주를 어디까지 포함시켜야 하는지에 대해서는 일반화된 의견이 없는 실정이다. 그러나 ASP에서 지원되는 핵심적인 기능이나 방법에 있어서는 대체적으로 비슷한 견해를 가지고 있다. ASP의 정의에 대해서 Klemenhagen[4]는 그룹웨어, 전사적 자원관리(Enterprise Resource Planning: ERP), 고객관계관리(Customer Relationship Management: CRM), 공급사슬관리(Supply Chain Management: SCM) 등 패키지화된 소프트웨어 애플리케이션을 중앙의 서버에 설치하고 기업들이 인터넷을 통해 데이터 센터에 접속하여 관련 애플리케이션을 사용할 수 있도록 설치, 관리, 원격 호스팅하는 서비스라고 정의하고 있으며, 이순철 등[5]은 기업이 원하는 애플리케이션을 회사 내부에 설치하지 않고도 기업의 외부에 있는 데이터 센터에 설치된 애플리케이션을 네트워크를 통해 사용할 수 있는 서비스를 제공하는 업체라고 설명하고 있다.

3. 도입 및 성과에 대한 선행 연구

본 연구에서는 선행 연구 결과를 중심으로 ASP 도입 요인과 성과에 대해서 다음과 같이 살펴보았다.

우선 ASP의 도입 요인의 선행 연구를 살펴보면, Ang 등[6]은 정보 시스템의 아웃소싱의 도입 요인을 경제적인 관점인 여유자원, 정보시스템의 인지된 중요성, 외부 생산원가 우위, 거래비용, 내부 제도적 영향, 외부 제도적 영향 등을 제시하고 있으며, 정인수[7]는 정보 시스템 아웃소싱의 성공 요인을 계약자 특성 관점에서 즉, 고객사의 자원과 능력, 공급사의 자원과 능력 관점에서 연구하였다. 위에서 살펴본 정보 서비스의 아웃소싱과 관련된 도입 요인들에 대한 기존 연구들은 아웃소싱의 영향 요인을 경제적인 요인 측면에서 연구되었다. 그러나 ASP 기반의 정보 서비스는 네트워크를 기반으로 하는 새로운 형태의 정보 서비스로 비용 측면 이외에도 자산의 특이성, 보안, 데이터의 중요도 등 다양한 관점에서 고려되어야 하며, 또한, ASP의 경우는 기존의 관리적 아웃소싱과는 다른 ASP 고유의 특성을 가지고 있기 때문에 ASP의 도입 요인을 연구하기 위해서는 ASP의 특성 요인 관점에서 접근하여야 한다[8].

Daylami 등[9]은 ASP의 도입 요인을 혁신의 관점에서 접근하였다. 그들의 연구는 ASP의 도입 요인을 조직적 특성, 환경적 특성, 기술적 특성 관점에서 접근하면서 구체적인 영향 요인으로 조직적 특성에서는 최고 경영자의 지원, 조직 내 정보 기술력의 전문성 등을 제시하였고, 환경적 특성에서는 ASP 산업의 특성과 경쟁 기업의 경쟁 압력 정도를 세부 요인으로 제시하였으며, 기술적 특성에서는 기존 시스템과의 통합 능력 등을 세부 요인으로 제시하였다.

ASP의 도입 성과에 대한 선행연구를 살펴보면 Sobol & Aptel[10]는 아웃소싱의 성과를 비용의 감소, 생산 비용의 절감, 정보시스템 요원의 축소, 전략적인 의사결정 시간의 단축, 새로운 정보기술의 도입, 투자비용의 축소, 벤더의 활용도 증가 등의 측면에서 연구하였다. 그 결과 아웃소싱 효과로 비용의 감소, 생산 비용의 절감, 정보시스템 요원의 축소 등을 제시하였다. 이태호[11]는 아웃소싱의 성과를 아웃소싱의 효과와 아웃소싱 만족도로 설정하여 연구하였다. 아웃소싱의 효과에 관한 하위 변수로 전략적 효과, 경제적 효과, 기술적 효과로 구분하여 설정하였으며, 아웃소싱의 만족도에 대한 하위 변수로 애플리케이션의 개발 및 유지 보수, 통신 및 네트워크의 유지 보수, 최종 사용자 지원 및 교육, 시스템 운영 및 유지 보수, 정보 시스템 계획 및 관리로 설정하여 사용하였다. 이와 더불어 아웃소싱에 의한 정보 서비스를 받는 경우에 아웃소싱 공급업체 요원들과 고객사의 요원들 간의 상호 협조 및 신뢰, 상호 간의 의사소통이 잘 이루어지면 아웃소싱의 성과는 높아진다[12]. 따라서 공급사와 고객사의 적합성은 정보 시스템의 아웃소싱에서 있어서 중요한 요

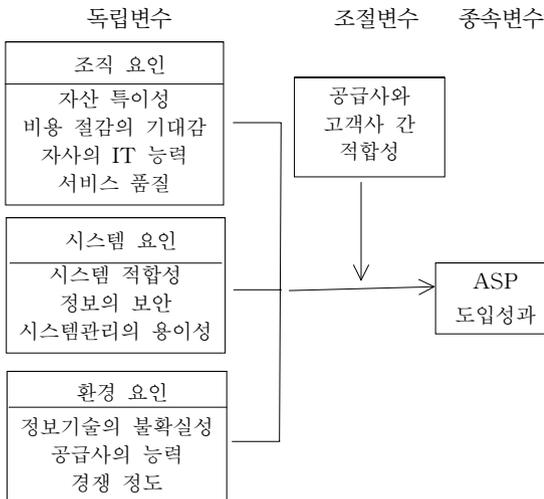
인으로 제시되고 있다[11].

4. 연구의 설계

4.1 연구 모형

본 연구의 목적은 국내의 미용실을 대상으로 ASP 도입 요인에 대해서 실증적으로 분석/검증을 하고자 한다. 연구 목적을 위하여 앞에서 살펴본 이론적 근거와 선행 연구들을 바탕으로 하여 연구 모형을 설정하였다. 선행 연구들은 ASP 기반의 정보 시스템 도입 요인을 정보 시스템의 아웃소싱의 관점에서 접근하였다. 따라서 본 연구에서도 ASP 기반의 정보 서비스도 일종의 아웃소싱의 범주에 속하므로 선행 연구자들과 관점을 같이 하여 아웃소싱의 관점에서 접근하면서 기존의 ASP 도입 요인도 함께 고려하여 연구하였다.

선행 연구에서 사용된 변수들을 바탕으로 본 연구에서는 ASP 도입에 미치는 영향 요인은 크게 자산 특이성, 비용 절감의 기대감, 정보 기술의 불확실성, 공급사의 능력, 정보의 보안, 시스템 적합성, 시스템 관리의 용이성, 자사의 IT 능력 등을 독립 변수로 설정하였으며, 공급사와 고객사 간의 적합성이 독립 변수와 종속변수 간에 조절적인 역할을 하는지를 검증하고자 공급사와 고객사 간의 적합성을 조절 변수로 설정하였다. 종속 변수는 ASP 도입 성과로 설정하였다. 위 내용을 바탕으로 하여 본 연구의 모형을 도식화 하면 다음 그림 1과 같다.



[그림 1] 연구 모형

4.2 가설의 설정

연구 모형에서 제시되어 있는 조직 요인의 자산 특이성, 비용 절감의 기대감, 자사의 IT 능력, 서비스 품질, 시스템 요인의 시스템 적합성, 정보의 보안, 시스템 관리의 용이성, 환경 요인의 정보 기술의 불확실성, 공급사의 능력, 경쟁 정도 등의 독립 변수들이 종속 변수로 설정된 ASP 도입 성과에 어떠한 영향을 미치는가를 검증하고, 독립 변수와 종속 변수 간에 조절 변수로 설정된 공급사와 고객사 간의 적합성이 어떠한 조절적 역할을 하는지를 검증하기 위해서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

4.2.1 조직 요인에 관한 가설

a. 자산 특이성에 관한 가설

자산의 특이성은 거래비용 이론에 기반을 둔 특성 요인으로, 거래 비용 이론은 조직의 외부에 있는 공급자로부터 정보 서비스를 제공 받을 것인지 아니면 기업 내부에서 자체적으로 정보 시스템의 구축하여 운영할 것인지를 판단하는데 활용되는 이론이다. 거래비용 이론을 바탕으로 볼 때 ASP 기반의 정보 시스템의 도입은 자산의 특이성 정도에 영향을 받을 것으로 예상할 수 있으므로 자산의 특이성과 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

1-1 : 자산의 특이성은 ASP 도입 성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

b. 비용 절감의 기대감에 관한 가설

비용 절감의 기대감은 정보 시스템을 도입함으로써 기대 되는 사업성과의 증대 및 정보 기술의 생산성 증대, 정보 기술의 비용의 절감 및 전체적인 사업 운영비의 절감을 의미하는 것으로 Grover and Teng [13]은 정보 시스템의 아웃소싱을 통한 생산 비용의 우위가 높을수록 아웃소싱의 정도가 높아진다고 설명하고 있다. 따라서 비용 절감의 기대감과 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

1-2 : 비용 절감의 기대는 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

c. 자사의 IT 능력에 관한 가설

자사의 IT 능력은 정보 시스템의 성숙 정도를 의미하기도 하는데, Grover and Teng[13]은 정보 시스템의 성숙 정도는 정보 시스템의 도입에 영향을 미친다고 설명하고 있다. 따라서 ASP 기반의 정보 시스템의 도입은 자사가 보유하고 있는 IT의 능력 여부에 따라 정보 시스템을 외부의 조직으로부터 도입 활용한다는 관점에서 ASP의 도입은 자사가 보유하고 있는 IT 능력이나 정보 시스템의 성숙 정도에 영향을 받을 것으로 예상할 수 있으므로 자

사의 IT 능력과 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

1-3 : 자사의 IT 능력은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

d. 서비스 품질에 관한 가설

Grover and Teng[13]은 서비스 품질은 정보 시스템의 도입에 영향을 미친다고 설명하고 있으며, Pine[14]도 조직에서 서비스 품질은 아웃소싱에 긍정적인 영향을 미친다고 설명하고 있다. 따라서 ASP 기반의 정보 시스템의 도입은 서비스의 품질에 따라 정보 시스템을 외부의 조직으로부터 도입 활용한다는 관점에서 즉, 아웃소싱의 관점에서 접근할 수 있으므로 ASP의 도입은 서비스 품질에 영향을 받을 것으로 예상할 수 있으므로 서비스 품질과 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

1-4 : 서비스 품질은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4.2.2 시스템 요인에 관한 가설

a. 시스템 적합성에 관한 가설

시스템 적합성은 사용자의 과거 경험이나 욕구, 소유 가치가 새로운 상품이나 서비스와 일치하는 정도를 의미한다[15]. ASP 기반의 정보 기술의 도입은 도입하고자 하는 기업의 업무 특성과 성격 등 제반 여건이 ASP 기반의 정보 시스템에서 제공해주는 서비스와의 적합성 정도가 ASP를 도입하는데 영향을 미치는 변수라고 할 수 있다. 따라서 시스템 적합성과 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

2-1 : 시스템의 적합성은 ASP 도입 성과에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

b. 정보의 보안에 관한 가설

ASP는 기본적으로 인터넷이라는 네트워크에 의해서 고객사에게 정보가 전달되기 때문에 정보의 보안성은 매우 중요하다. 따라서 ASP의 도입은 정보의 보안성과 밀접한 관계가 있을 수 있으므로 정보의 보안성과 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

2-2 : 정보의 보안성은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

c. 시스템 관리의 용이성에 관한 가설

Grover 등[16]은 정보 시스템의 사용의 편리성은 시스템의 수용 정도와 적응력을 향상시키는 요인이라고 설명하고 있다. 따라서 ASP의 도입은 시스템 관리의 용이성과 밀접한 관계가 있을 수 있으므로 시스템 관리의 용이성과 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

2-3 : 시스템 관리의 용이성은 ASP 도입 성과에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

4.2.3 환경 요인에 관한 가설

a. 정보 기술의 불확실성에 관한 가설

Banko[17]는 외부 조직으로부터 필요한 정보 서비스를 제공 받는 이유를 정보 시스템과 관련된 각종 설비의 운영과 관리에 대한 조직 내의 기술과 전문성이 부족하기 때문이라고 설명하고 있다. 따라서 ASP의 도입은 정보 기술의 불확실성과 밀접한 관계가 있을 수 있으므로 정보 기술의 불확실성과 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

3-1 : 정보 기술의 불확실성은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

b. 공급사의 능력에 관한 가설

공급사의 능력은 재무적인 능력, IT 자원, IT 능력 등을 의미하는데[7], 공급사의 재무적 능력이나, 정보 기술 인적 자원의 수준, 정보 기술의 능력 등은 정보 시스템의 아웃소싱에 영향을 미친다고 설명하고 있다. 따라서 ASP의 도입은 공급사의 재무적 능력이나 보유하고 있는 IT 자원의 수준, 정보 기술의 능력에 영향을 받을 것으로 예상할 수 있으므로 공급사의 능력과 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

3-2 : 공급사 능력은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

c. 경쟁 정도에 관한 가설

Grover 등[16]은 외부로 부터 필요한 정보 서비스를 제공 받는 이유는 시장 점유율을 높이거나 고객이 원하는 서비스를 제공하기 위한 노력이 많이 필요하기 때문이라고 설명하고 있다. 외부의 경쟁 정도가 심할 경우 자체 개발보다는 ASP를 도입하는 편이 유리할 수 있다. 따라서 ASP의 도입은 경쟁 정도와 밀접한 관계가 있을 수 있으므로 경쟁 정도와 관련한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

3-3 : 경쟁 정도는 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4.2.4 공급사와 고객사 간 적합성의 조절적 역할에 대한 가설

Saunders 등[12]은 아웃소싱 공급업체 요원들과 고객사의 요원들 간의 상호 협조 및 신뢰, 상호 간의 의사소통이 잘 이루어지면 아웃소싱의 성과가 높아지며, Grover

등[16]도 공급사와 고객사 간의관계가 아웃소싱의 도입에 중요한 도입 요인임을 밝혀냈다. 이태호[11]는 아웃소싱의 결정 요인과 성공 요인에 관한 연구에서 적합성 관점에서 분석하였는데, 그 결과 공급사와 기업 간의 적합성은 아웃소싱의 만족도와 효과에 있어서 직접적인 효과와 조절적인 효과가 있었음을 밝혀냈다. 본 연구에서는 이태호[11]의 연구 관점과 같이 하여 조절 변수로 설정하여 독립 변수와 종속 변수간의 조절적 역할을 검증하고자 한다. 따라서 이와 관련된 가설을 다음과 같이 설정하였다.

- 4-1 : 공급사와 고객사의 적합성은 자산 특이성 과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.
- 4-2 : 공급사와 고객사의 적합성은 비용 절감의 기대감과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.
- 4-3 : 공급사와 고객사의 적합성은 자사의 IT능력과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.
- 4-4 : 공급사와 고객사의 적합성은 서비스 품질 과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.
- 5-1 : 공급사와 고객사의 적합성은 시스템 적합 성과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할 할 것이다.
- 5-2 : 공급사와 고객사의 적합성은 정보의 보안과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.
- 5-3 : 공급사와 고객사의 적합성은 시스템 관리의 용이성과 ASP 도입성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.
- 6-1 : 공급사와 고객사의 적합성은 정보 기술의 불확실성과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.
- 6-2 : 공급사와 고객사의 적합성은 공급사의 능력과 ASP 도입 성과간에 조절적인 역할을 할 것이다.
- 6-3 : 공급사와 고객사의 적합성은 경쟁 정도와 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.

4.3 변수의 조작적 정의 및 측정

4.3.1 조직 요인

a. 자산 특이성

Loh[18]는 자산 특이성을 측정하기 위해서 업무 처리 절차의 상이성, 업무 이해에 필요한 노력, 정보 시스템의 상이성, 업무의 외주 용이성 등을 활용하였다. 본 연구에

서도 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 자산 특이성을 측정하기 위한 항목으로 업무 처리 절차의 상이성, 업무 이해에 필요한 노력, 정보 시스템의 상이성, 업무의 외주 용이성 등으로 설정하였다.

b. 비용 절감의 기대감

Loh[18]는 비용 절감의 기대감을 측정하기 위해서 구체적인 하위 변수로 초기 구축비용의 감소, 시스템 운영비의 감소, IT 부문의 투자 예정 비용의 감소, 사용료의 만족 등을 활용하였다. 본 연구에서도 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 비용 절감의 기대감을 측정하기 위한 항목으로 선행 연구자들이 활용한 초기 구축비용의 감소, 시스템 운영비의 감소, IT 부문의 투자 예정 비용의 감소 등으로 설정하였다.

c. 자사의 IT 능력

Karimi and Somers[19], Grover and Teng[13]은 자사의 IT 능력을 측정하기 위해서 기업의 전략과의 연계성, 시스템 개발 능력, IT 기반 구조의 적합성, 정보 기술 요원의 기술 수준 등을 활용하였고, Grover 등[13]은 시스템의 개발과 운영 능력, 정보 시스템 요원의 능력 등을 활용하였다. 본 연구에서는 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 자사의 IT 능력을 측정하기 위한 항목으로 정보 시스템의 개발 능력, 정보 시스템의 운영 능력, IT 기반 구조, 정보 시스템 요원의 기술 수준 등으로 설정하였다.

d. 서비스 품질

Rogers[15]는 서비스 품질을 측정하는 항목을 필요한 정보의 제공 정도, 고객의 만족 등으로 활용하였다. Loh[18]는 업무 처리 시간의 단축, 정보의 제공 시간 등으로 제시하였다. 본 연구에서는 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 서비스 품질을 측정하기 위한 항목으로 업무 처리 시간의 단축, 필요 정보의 즉시 제공, 고객의 만족도 등으로 설정하였다.

4.3.2 시스템 요인

a. 시스템 적합성

Pine[14]은 시스템 적합성을 측정하기 위해서 측정 변수로 업무 프로세스의 개선 정도, 시스템의 확장성을 측정 항목으로 활용하였고, 백대룡[20]은 업무 프로세스의 개선 정도, 업무 특성과의 적합 정도, 요구 사항의 수용 정도, 도입 후 핵심 사업의 집중 정도 등을 측정 항목으로 활용하였다. 본 연구에서는 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 시스템 적합성을 측정하기 위한 항목을

선행 연구자들의 측정 항목을 참조하여 업무 프로세스의 개선 정도, 요구 사항의 수용 정도, 도입 후 핵심 사업의 집중 정도 등으로 설정하였다.

b. 정보의 보안

Lee[21]는 정보의 보안성을 측정하기 위해서 기업 정보의 유출, 해킹에 의한 서비스 중지 등을 활용하였고, Ulfelder[22]은 데이터 보안에 대한 주의, 데이터 상실에 따른 손실, 데이터 유출에 따른 손실 등을 활용하였다. 본 연구에서는 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 정보의 보안성을 측정하기 위한 항목으로 보안에 대한 주의, 데이터 상실에 따른 금전적 손해, 기업 정보의 유출로 인한 손실 등으로 설정하였다.

c. 시스템 관리의 용이성

시스템 관리의 용이성을 측정하기 위해서 Grover 등 [13]은 시스템 사용의 용이성, 시스템 사용과정의 습득 용이성 등을 활용하였고, 본 연구에서는 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 시스템 관리의 용이성을 측정하기 위한 항목으로 정보 시스템 관리 업무의 편리성, 장애발생 시 해결 정도, IT 관련 정보의 제공 및 기술 지원의 정도 등으로 설정하였다.

4.3.3 환경 요인

a. 정보 기술의 불확실성

최성훈[23], 김영석[24]등은 ASP 도입 중 하나의 요인으로 정보 기술의 불확실성을 제시하였다. 정보 기술의 불확실성을 측정하기 위한 항목으로 정보 기술 추세의 예측 가능성, 새로운 정보 기술 도입의 타당성, 새로운 정보 기술 선택의 어려움 등을 활용하였다. 본 연구에서도 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 정보 기술의 불확실성을 측정하기 위한 항목으로 정보 기술 추세의 예측 가능성, 새로운 정보 기술 도입의 타당성, 새로운 정보 기술 선택의 어려움 등으로 설정하였다.

b. 공급사의 능력

정인수[7]는 공급사의 능력을 측정하기 위해서 공급사의 재무적 능력, IT 자원, IT 능력 등을 활용하였다. 본 연구에서는 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 공급사의 능력을 측정하기 위한 항목으로 IT 자원, IT 능력 등으로 설정하였다.

c. 경쟁 정도

Cheon[25]은 경쟁 정도를 측정하기 위해서 서비스 향상을 위한 경쟁, 고객의 유치 경쟁, 서비스제공을 위한 노

력 등으로 활용하였다. 본 연구에서는 선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 경쟁 정도를 측정하기 위한 항목으로 서비스 향상을 위한 경쟁, 고객의 유치 경쟁, 서비스 제공을 위한 노력 등으로 설정하였다.

4.3.4 공급사와 고객사 간 적합성

이태호[11]는 공급사와 고객사 간의 적합성을 벤더와 기업 간의 적합성 관점에서 접근하여 측정 변수로 벤더와 기업 간의 아웃소싱에 대한 의사소통의 정도, 계약에 대한 이행 정도, 제공되는 서비스의 품질 정도, 고객의 요구에 대한 벤더의 협조 정도로 설정하여 측정하였다. 본 연구에서도 선행 연구를 참조하여 공급사와 고객사 간 적합성을 측정하는 항목으로 아웃소싱에 대한 의사소통의 정도, 계약에 대한 이행 정도, 제공되는 서비스의 품질 정도, 고객사의 요구에 대한 공급사의 협조 정도 등으로 설정하였다.

4.3.5 ASP 도입 성과

Cheon[25]은 아웃소싱의 성과 변수로 전략적 요소, 경제적 요소, 기술적 요소 등 3가지를 제시하였으며, 안중호 등[26]은 아웃소싱의 효과로 정보서비스 수준의 향상, 정보시스템의 전략적 활용, 정보시스템의 관리부담 감소, 기업의 본질적 영역에 전념, 정보시스템 관련 비용의 절감 등을 제시하였다. 장승권 등[27]은 전통산업의 디지털 전략을 논하면서 제품의 디지털화 정도와 프로세스의 디지털화 정도에 따라 제품 혁신 전략, 신 사업 전략, 합리화 전략, 프로세스 혁신 전략을 제시 하였다. 이태호[11]는 아웃소싱의 효과에 관한 하위 변수로 전략적 효과, 경제적 효과, 기술적 효과로 구분하여 설정하였다. 본 연구에서도 선행 연구를 참조하여 ASP 도입 성과를 측정하는 항목으로 전략적 효과, 경제적 효과, 기술적 효과 등으로 설정하였다.

4.4 자료 수집 및 분석 방법

본 연구의 설문지는 예비 조사 결과를 바탕으로 해서 일부 설문지의 문항에 대한 수정 및 보완을 하여 설문지 설계를 하였다. 설문은 서울 및 수도권에 있는 450여 개 미용실을 대상으로 실시하였으며, 표본의 선정 방법은 무작위 표본 추출을 하였다. 조사 기간은 09년 4월부터 09년 05월까지 실시하였다. 본 연구에서는 미용실을 대상으로 1개의 미용실에 대해서 1개의 설문을 하였으나, 규모가 큰 미용실에 대해서는 3 - 5 명을 대상으로 하여 복수의 설문을 하였다. 총 253부를 유효 설문으로 사용하였다. 본 연구에서 사용한 설문지는 선행 연구에서 사용한 설문 항목을 토대로 하여 일부 수정 보완을 하여 구성하

였다. 독립 변수는 자산 특이성, 비용 절감의 기대감, 정보 기술의 불확실성, 공급사의 능력, 정보의 보안, 시스템 적합성, 시스템 관리의 용이성, 자사의 IT 능력 등 8개의 변수로 구분하여 설정하였으며, 종속 변수로는 ASP 도입 성과로 설정했다. 그리고 독립 변수와 종속 변수간의 조절적 역할을 검증하기 위하여 공급사와 고객사 간의 적합성을 조절 변수로 설정하였다. 일반적인 사항에 관한 질문에서는 미용실의 운영 기간, 종업원 수, 연간 매출액, 미용실의 위치, 운영 형태, 경영주(원장)의 연령 및 학력 등의 항목으로 구성하였다.

5. 실증 분석

가설 검증을 하기 전에 설문 항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석과 요인 분석을 하였다. 가설을 검증하기 위해서는 회귀분석을 하였다.

5.1 타당성 분석과 신뢰성 분석

독립 변수에 대한 요인 분석 결과는 각 측정들의 적재치가 0.6 이상으로 나타났고, 조절 변수와 종속 변수에 대한 요인 분석 결과도 각 측정치들의 적재치가 0.6 이상으로 나타나 측정 항목들이 집중 타당성을 충족하고 있

[표 1] 요인 분석 결과 - 독립변수

	항목	요인4	요인5	요인7	요인1	요인6	요인2	요인3	요인8	요인9	요인10	
조직 요인	자산 특이성	0.7532	0.1486	0.0131	0.2386	0.1147	0.0131	0.0131	0.2691	0.2567	0.1358	
		0.8010	-0.0327	0.1655	0.1676	0.1262	0.0413	0.0413	-0.0028	0.1540	0.0847	
		0.8060	0.0945	0.0229	0.0421	0.1326	0.0509	0.0509	0.2725	0.1563	0.1257	
		0.6578	0.0497	0.2361	-0.0903	0.0569	0.2242	0.2242	0.1803	0.0254	0.1357	
	비용 절감의 기대감	0.0845	0.7943	0.0128	0.2724	0.1392	0.2375	0.2375	0.0965	0.1247	0.0887	
		0.0421	0.8508	0.0476	0.2101	0.0991	0.3160	0.3160	0.0118	0.2547	0.1256	
		0.1054	0.7764	0.1127	0.1547	0.1199	0.3951	0.3951	0.0952	0.0578	0.1359	
	자사의 IT 능력	0.0879	-0.0658	0.8775	0.0144	-0.0178	0.2024	0.2024	0.0373	0.1257	0.1489	
		0.1321	-0.0350	0.8937	0.0712	0.1762	0.1338	0.1338	0.0526	0.6575	0.1367	
		0.1748	-0.0576	0.8793	0.0211	0.1065	0.1322	0.1322	0.0766	0.0958	0.0257	
		0.1624	0.0232	0.7969	-0.0273	0.2119	0.1350	0.1350	0.0198	0.0478	0.1257	
	서비스 품질	0.0128	0.1542	0.1543	0.8775	0.0254	0.2744	0.8257	0.4118	0.1654	0.1357	
		0.1121	0.1239	0.0453	0.8253	0.0547	0.0741	0.8447	0.4747	0.3257	0.2578	
		0.1213	0.0240	0.2442	0.7124	0.0457	0.0575	0.7548	0.0474	0.3579	0.0087	
	시스템 요인	시스템적합성	0.1257	0.2820	0.1949	0.3581	0.6690	0.1904	0.0312	0.0346	0.2028	0.2574
0.1397			0.2704	0.0890	0.2308	0.6438	0.0312	0.1342	0.1929	0.1657	0.3547	
0.0425			0.1814	0.0299	0.1230	0.7306	0.1127	0.2351	0.0982	0.1587	0.0257	
정보의 보안		0.1277	0.1683	0.0701	0.2539	0.0867	0.7471	0.0867	0.2218	0.0257	0.1337	
		0.1626	0.1199	0.0565	0.2809	0.1170	0.8392	0.1170	0.1677	0.2478	0.1257	
		0.1464	0.0636	0.0730	0.2938	0.1575	0.8479	0.1575	0.1309	0.2579	0.0258	
시스템 관리의 용이성		-0.0199	0.2724	0.0792	0.3657	0.1405	0.3242	0.6142	0.0658	0.1357	0.2579	
		-0.0663	0.1677	0.0205	0.1450	0.0872	0.2812	0.8292	0.1614	0.1259	0.2579	
		0.0638	0.1292	0.0503	0.1095	0.0323	0.2314	0.8386	0.1818	0.0987	0.3219	
환경요 인		정보 기술의 불확실성	0.1711	0.1329	0.0673	0.0373	0.0791	0.0321	0.8448	0.1197	0.1958	0.2974
			0.1213	0.0000	-0.0947	0.1397	-0.0323	0.0842	0.0842	0.8542	0.1857	0.2497
			0.0629	0.0516	0.1286	0.0331	0.1301	0.0613	0.0613	0.8275	0.2358	0.2258
		공급사의 능력	0.1049	0.0790	-0.1714	0.0687	0.0544	0.0491	0.0491	0.8518	0.12471	0.1981
			0.0738	0.2269	0.0990	0.1252	0.0999	0.2264	0.2264	0.0623	0.8152	0.0578
			0.1389	0.2002	0.0784	0.1223	0.1822	0.1796	0.1796	0.0106	0.8423	0.1958
	0.0488		0.1434	0.0067	0.2409	0.1663	0.0540	0.0540	0.0283	0.8809	0.0957	
	0.0661		0.0640	0.0620	0.2144	0.2682	0.1227	0.1227	-0.0141	0.8494	0.2874	
	0.0917		0.0408	0.0692	0.3241	0.1191	0.1206	0.1206	0.0077	0.8791	0.2479	
	경쟁 정도	0.4113	0.1400	0.0452	0.4197	0.0253	0.0852	0.0547	0.2742	0.0479	0.7152	
		0.0429	0.0236	0.1257	0.0251	0.1257	0.0547	0.0571	0.2375	0.4357	0.6893	
		0.1429	0.0147	0.1245	0.0257	0.0897	0.0479	0.0578	0.0218	0.0259	0.8479	
	고유치	2.6076	2.4982	2.3470	4.5076	2.4248	4.2604	2.2412	3.4549	2.5479	4.4527	
	분산비율(%)	7.9917	8.6146	6.0932	11.5436	8.3614	9.6912	8.0232	7.9134	8.2147	7.7541	
	Cronbach's Alpha	0.952										

음을 알 수 있었다.

또한, Cronbach's Alpha 값으로 신뢰성 여부를 판단하였다. 검증 결과 Cronbach's Alpha 값이 0.6 이상의 값을 보이고 있어서 항목들의 신뢰성에는 큰 문제가 없는 것으로 나타났다. 다음 표 1, 표 2, 표 3은 독립변수, 조절변수, 종속변수에 대한 분석결과이다.

[표 2] 요인 분석 결과 - 조절변수

문항 번호	요인1
공급사와 고객사간의 적합성	0.9011
	0.8761
	0.9056
	0.8847
고유치	3.1822
분산비율(%)	79.5560
Cronbach's Alpha	0.914

[표 3] 요인 분석 결과 - 종속변수

항 목	요인1
ASP 도입성과	0.7779
	0.8611
	0.8612
	0.8220
	0.7551
	0.7666
	0.8223
	0.7984
	0.8159
고유치	5.9014
분산비율(%)	65.5712
Cronbach's Alpha	0.934

5.2 가설에 대한 검증

본 연구에서는 ASP 도입에 미치는 영향 요인은 조직 요인으로 자산 특이성, 비용 절감의 기대감, 자사의 IT 능력, 서비스 품질, 시스템 요인으로 시스템 적합성, 정보의 보안, 시스템 관리의 용이성, 환경 요인으로 정보 기술의 불확실성, 공급사의 능력, 경쟁 정도 등을 독립 변수를 설정하였으며, 공급사와 고객사 간의 적합성이 독립 변수와 종속변수 간에 조절적인 역할을 하는지를 검증하고자 공급사와 고객사 간의 적합성을 조절 변수로 설정하였다. 종속 변수는 ASP 도입 성과로 설정하였다. 회귀분석은 종속 변수의 변화에 영향을 미치는 여러 개의 변수들을

이용하여 다른 변수의 변화를 예측하는 방법으로, 독립 변수들에 대한 요인 점수는 평균이나 총합 척도법을 사용할 경우 희석 효과를 방지할 수 없기 때문에 요인 분석 결과에서 나온 요인 점수 계수(factor score coefficient)를 이용하였다. 종속 변수는 총합 척도법을 이용하여 회귀 분석을 하였다.

5.2.1 조직 요인에 대한 검증

① 자산 특이성 요인은 β 값이 0.179이고, 유의 확률이 .000이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ② 비용 절감의 기대감 요인은 β 값이 0.051이고, 유의 확률이 .222이므로 유의 수준 5% 보다 크기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 없어 기각되었다. ③ 자사의 IT 능력 요인은 β 값이 0.090이고, 유의 확률이 .032이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ④ 서비스 품질 요인은 β 값이 0.086이고, 유의 확률이 .002이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다.

5.2.2 시스템 요인에 대한 검증

① 시스템의 적합성 요인은 β 값이 0.232이고, 유의 확률이 .000이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ② 정보의 보안성 요인은 β 값이 0.496이고, 유의 확률이 .000이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ③ 시스템 관리의 용이성 요인은 β 값이 0.431이고, 유의 확률이 .000이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다.

5.2.3 환경 요인에 대한 검증

① 정보 기술의 불확실성 요인은 β 값이 0.087이고, 유의 확률이 .039이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ② 공급사 능력 요인은 β 값이 0.199이고, 유의 확률이 .000이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ③ 경쟁정도 요인은 β 값이 0.041이고, 유의 확률이 .022이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. 이상에서 설명한 내용들을 정리하면 다음 표 4와 같다.

[표 4] 가설의 검증 결과 요약(독립변수)

가 설	β값	p값	비고
1-1 : 자산의 특이성은 ASP 도입 성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	0.179	0.000	채택
1-2 : 비용 절감의 기대는 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	0.051	0.222	기각
1-3 : 자사의 IT 능력은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	0.090	0.032	채택
1-4 : 서비스 품질은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	0.086	0.002	채택
2-1 : 시스템의 적합성은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	0.232	0.000	채택
2-2 : 정보의 보안성은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	0.496	0.000	채택
2-3 : 시스템 관리의 용이성은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	0.431	0.000	채택
3-1 : 정보 기술의 불확실성은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	0.087	0.039	채택
3-2 : 공급사 능력은 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	0.199	0.000	채택
3-3 : 경쟁정도는 ASP 도입 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	0.041	0.022	채택

5.2.4 조절적 역할에 대한 검증

① 자산 특이성 요인은 조절 효과 측면에서는 β 값이 .219이고, 유의 확률이 .000이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ② 비용 절감의 기대감 요인은 조절 효과 측면에서는 β 값이 -.077이고, 유의 확률이 .120이므로 유의 수준 5% 보다 크기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 없어 기각되었다. ③ 자사의 IT 능력 요인은 조절 효과 측면에서는 β 값이 -.114이고, 유의 확률이 .018이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ④ 서비스 품질 요인은 조절 효과 측면에서는 β 값이 .087이고, 유의 확률이 .020이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ⑤ 시스템 적합성 요인 조절 효과 측면에서는 β 값이 .155이고, 유의 확률이 .002이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ⑥ 정보의 보안 요인은 조절 효과 측면에서는 β 값이 -.121이고, 유의 확률이 .016이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ⑦ 시스템 관리의 용이성 요인은 조절 효과

측면에서는 β 값이 .060이고, 유의 확률이 .000이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ⑧ 정보 기술의 불확실성 요인은 조절 효과 측면에서는 β 값이 -.072이고, 유의 확률이 .002이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ⑨ 공급사의 능력 요인은 조절 효과 측면에서는 β 값이 .154이고, 유의 확률이 .002이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다. ⑩ 경쟁 정도 요인은 조절 효과 측면에서는 β 값이 0.131이고, 유의 확률이 .002이므로 유의 수준 5% 보다 작기 때문에 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 채택되었다.

[표 5] 가설의 검증 결과 요약(조절변수)

가 설	β값	p값	비고
4-1 : 공급사와 고객사의 적합성은 자산 특이성과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	.219	.000	채택
4-2 : 공급사와 고객사의 적합성은 비용 절감의 기대감과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	-.077	.120	기각
4-3 : 공급사와 고객사의 적합성은 자사의 IT 능력과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	-.114	.018	채택
4-4 : 공급사와 고객사의 적합성은 서비스 품질과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	0.087	.020	채택
5-1 : 공급사와 고객사의 적합성은 시스템 적합성과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	.155	.002	채택
5-2 : 공급사와 고객사의 적합성은 정보의 보안과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	-.121	.016	채택
5-3 : 공급사와 고객사의 적합성은 시스템 관리의 용이성과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	.060	.000	채택

6-1 : 공급사와 고객사의 적합성은 정보 기술의 불확실성과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	-0.72	.002	채택
6-2 : 공급사와 고객사의 적합성은 공급사의 능력과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	.154	.002	채택
6-3 : 공급사와 고객사의 적합성은 경쟁정도와 ASP 도입 성과 간에 조절적인 역할을 할 것이다.	0.131	.002	채택

6. 결론

본 연구의 목적은 ASP 기반의 정보 시스템 도입 요인과 성과에 대해서 선행 연구를 통해 이론적 배경을 제시하고, 선행 연구를 통해 제시된 도입 요인과 성과 요인에 대해서 인과 관계를 검증하기 위해 연구 모형을 제시하고자 하였다. 선행 연구들은 ASP 기반의 정보 시스템 도입 요인을 정보 시스템의 아웃소싱의 관점에서 접근하였다. 따라서 본 연구에서도 ASP 기반의 정보 서비스도 일종의 아웃소싱의 범주에 속하므로 선행 연구자들과 관점을 같이 하여 아웃소싱의 관점에서 접근하면서 기존의 ASP 도입 요인도 함께 고려하여 연구하였다.

검증 결과는 다음과 같다. 독립 변수들과 종속 변수 간에 인과 관계를 살펴 본 결과 독립 변수들 가운데 조직 요인으로 자산 특이성, 자사의 IT 능력, 서비스 품질, 시스템 요인으로 시스템 적합성, 정보의 보안, 시스템 관리의 용이성, 환경 요인으로 정보 기술의 불확실성, 공급사의 능력, 경쟁 정도 등은 ASP 도입 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 독립 변수 중 유일하게 비용 절감의 기대 요인만이 ASP 도입 성과에 긍정적인 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 또, 조절 변수(공급사와 고객사 간의 적합성)가 독립 변수들과 종속 변수 간에 조절적인 역할을 하는지 검증한 결과, 공급사와 고객사 간의 적합성(조절 변수) 요인은 독립 변수들 가운데 조직 요인으로 자산 특이성, 자사의 IT 능력, 서비스 품질, 시스템 요인으로 시스템 적합성, 정보의 보안, 시스템 관리의 용이성, 환경 요인으로 정보 기술의 불확실성, 공급사의 능력, 경쟁 정도 요인 등과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 역시 공급사와 고객사 간의 적합성(조절 변수) 요인은 독립 변수 중 유일하게 비용 절감의 기대 요인과 ASP 도입 성과 간에 조절적인 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이러한 분

석 결과로 국내 미용실의 경우 ASP 기반의 정보 시스템 도입의 필요성이 입증되었으며, 특히 공급사와 고객사 간의 의사소통의 정도, 계약에 대한 이행의 정도, 공급사가 제공하는 서비스 품질의 정도, 공급사의 고객에 대한 협조 정도 등이 높을수록 이러한 변수들은 자산 특이성, 자사의 IT 능력, 서비스 품질, 시스템 적합성, 정보의 보안, 시스템 관리의 용이성, 정보 기술의 불확실성, 공급사의 능력, 경쟁 정도 요인 등과 ASP 도입 요인 간에 조절적인 영향을 미치는 변수임을 알 수 있었다.

본 연구의 실무적 차원에서 시사점으로는 첫째, 자산 특이성, 자사의 IT 능력, 서비스 품질, 시스템 적합성, 정보의 보안, 시스템 관리의 용이성, 정보 기술의 불확실성, 공급사의 능력, 경쟁 정도 요인 등은 ASP 기반의 정보 시스템 구축에 있어서 중요한 요인임을 통계적인 검증에 의해서 발견할 수 있었으며, 둘째, 공급사와 고객사 간의 적합성(조절 변수) 요인은 자산 특이성, 자사의 IT 능력, 서비스 품질, 시스템 적합성, 정보의 보안, 시스템 관리의 용이성, 정보 기술의 불확실성, 공급사의 능력, 경쟁 정도 요인과 ASP 성과 요인과 조절적인 역할을 하고 있음을 역시 통계적인 방법으로 검증하였다는 점이다. 한편, 이론적인 측면에서의 시사점으로는 원활한 고객관리를 위해서 미용업계에서는 오래 전부터 도입되어왔던 정보시스템은 미용업계의 소규모 영세성으로 인해 도입 초기부터 ASP 기반의 정보시스템이었다. 그럼에도 불구하고 이에 대한 이론적 연구는 전무하였다. 이에 본 연구를 통해 ASP 기반의 정보 시스템 도입에 대한 요인과 성과에 대한 연구 모형의 제시와 함께 구체적인 연구 변수들을 제시하였다는 측면에서 본 연구의 이론적 가치가 있다고 사료된다. 그러나 미용경영의 품질경영 모델을 기준으로 현재 도입되고 있는 여러 정보 시스템 자체에 대한 평가는 꼭 이루어져야 할 연구라고 생각한다.

참고문헌

- [1] 김선옥, “피부미용실의 서비스 품질이 재구매의도에 미치는 영향”, 배재대학교 대학원, 박사학위논문, 2003.
- [2] Kotler, P., Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control, 6th ed., Prentice-Hall Inc. 1988, p. 477.
- [3] 한경아, “미용 서비스 질이 고객 만족 및 재이용의도에 미치는 영향”, 계명대학교 대학원, 박사학위논문, 2003.
- [4] Klemenhausen, Brain., "Application Service Providers", CherryTree & Co. 1999.

- [5] 이순철, 김성훈, “정보시스템관리(1) : ASP의 효과적인 도입 방안”, 한국경영정보학회 추계학술대회, Vol. 2002, No. 10, 2002, pp. 177-188.
- [6] Ang, Soon and Detmar W. Straub, "Production and Transaction Economies and IS Outsourcing: A Study of the U.S. Banking Industry", MIS Quarterly, Volume 22, Number 4, December 1998, pp. 535-553.
- [7] 정인수, “정보시스템 아웃소싱 성공 요인에 관한 연구,” 청주대학교 대학원, 박사학위논문, 2005
- [8] 남기찬, 정태석, ASP 구조 및 의사결정 요인에 관한 탐색적 연구, Telecommunication Review, 11(3), 2001, pp. 380-390.
- [9] Daylami N, Ryan T, Olfman L., Determinants of application service provider(ASP) ad option as an innovation, Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences, 2005, pp. 1-10.
- [10] Sobol, M. G. and U. Apte, "Domestic and Global Outsourcing Practices of America's Most Effective IS Users", Journal of Information Technology, Vol. 10, 1995, pp. 269-280.
- [11] 이태호, “정보 시스템 아웃소싱의 결정 요인 및 성공 요인에 관한 연구,” 영남대학교 대학원, 박사학위 논문, 2002.
- [12] Saunders, C., M. Gebelt and Q. Hu, "Achieving Success in Information Systems Outsourcing", California Management Review, Vol. 39, No. 2, 1997, pp. 63-79.
- [13] Grover, V. and Teng, J. T. C., "The Decision to Outsourcing Information Systems Functions", Journal of Systmes Management, November, 1994, pp. 34~38.
- [14] Pine, Joseph, "Mass Customization", Harvard School Press, 1999.
- [15] Rosers, E. M., "Diffusion of Innovation", New York : Free press, 1995.
- [16] Grover, V. M. Cheon and J. T. C. Teng, "The Effect of Service Quality and Partnership on the Outsourcing of Information Systems Function", Journal of Management Information Systems, Vol. 12, No. 4, Spring, 1996, pp.89-115.
- [17] Benko, C., "If Information System Outsourcing is the Solution, What is the Problem", Journal of Management Information Systems, Dec, 1992.
- [18] Loh, Lawrence, An Organizational-Economic Blueprint for Information Technology Outsourcing : Concepts and Evidence", Proceedings or the Fifteenth International Conference on Information System, 1994.
- [19] Karimi, J., Y. P. Gupta, and T. M. Sommers, "Impact of Competitive Strategy And Information Technology Maturity On Firm's Strategy Response To Globalization", Journal of MIS, Vol. 12, No. 4, Spring 1996, pp. 55-88.
- [20] 백대룡, “ASP 도입 기업의 실제적 도입 요인에 관한 실증 연구”, 중앙대학교 국제경영대학원, 석사학위 논문, 2004.
- [21] Lee, MK. O., "IT outsourcing contracts: practical issues for management", Industrial Management and Data Systems, 96/1, 1996.
- [22] Ulfelder, Steve., "Evaluate the ASP Phenomenon", Computerworld Special Report: IT Agenda 2000, <http://www.computerworld.com>
- [23] 최성훈, “국내 공기업의 정보시스템 아웃소싱 의사 결정 요인에 관한 실증적 연구”, 서강대학교 석사논문, 1999.
- [24] 김영석, “ASP 도입의 의사 결정 요인에 관한 연구,” 서강대학교 대학원, 석사학위논문, 2000.
- [25] Cheon, M. J., Outsourcing of Information D. Dissertation, University of South Carolina, 1992.
- [26] 안중호, 박지상, 정보시스템 기능의 외부위탁 (Outsourcing) 유형에 따른 인식된 효과성에 관한 연구, 경영정보학연구, 제4권 제2호, 1994, 12, pp. 165-187.
- [27] 장승권, 박운규, 전기정, “전통산업의 디지털 전략”, 산학기술성공학회논문지, Vol. 3, No. 3, pp. 189~193, 2002.

송 영 우(Yeong-Woo Song)

[정회원]



- 2007년 2월 : 서울벤처정보대학원 대학교 정보경영학과(경영학 석사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 정보경영학과 (경영학 박사과정)
- 2006년 8월 ~ 현재 : (주)피엔에스 커뮤니케이션 대표이사

<관심분야>

정보경영, 품질경영, ASP적용분석, 미용프랜차이즈컨설팅

전 인 오(In Oh Jeon)

[정회원]



- 1998년 2월 : 호서대학교 전자공학과 졸업(학사)
- 2000년 2월 : 중앙대학교 경영학과 졸업(석사)
- 2005년 2월 : 호서대학교 소프트웨어 공학전공 졸업(공학박사)
- 2004년 3월 ~ 2005년 4월 : 호서대학교 디지털비즈니스학부 겸임교수
- 2005년 2월 ~ 현재 : 호서대학교 글로벌 창업대학원 교수
- 2006년 3월 ~ 2007년 2월 : 서울벤처정보대학원대학교 전시컨벤션학과장
- 2005년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 교수

<관심분야>

전시/컨벤션산업, 중소기업창업, 소프트웨어공학
(특히, S/W 품질보증과 평가 및 품질감리)