韓國IT서비스學會誌
第12卷 第1號
2013年 3月, pp.33-50
http://dx.doi.org/10.9716/KITS.2013.12.1.033

업무성과에 영향을 미치는 정보시스템의 특성에 관한 실증연구 : 회계정보시스템을 중심으로*

오 은 해**

Characteristics of Information System that Affect Business Performance : Focusing on Accounting Information System*

Eun-Hae Oh**

■ Abstract ■

As having analyzed an advance research that had looked into how characteristics of information system affect use and success of the concerned system, the study determined that system quality, information quality and service quality are the fundamental requirements for a good accounting information system. In addition, based on perceived usefulness and perceived ease of use that have been selected as major variables related to information system acceptance proposed by Davis[10], the study conducted an empirical analysis on how such factors would influence performance of the accounting information system. According to the results from the analysis, the system quality one of the characteristics of the accounting information system was observed to have a significant influence on the perceived ease of use while both the information quality and the service quality would positively affect the perceived usefulness. Not only that, the perceived ease of use and the perceived usefulness were confirmed to be a significant factor to the performance, and with those results, all the theses of the study have been selected. As proved even with the information system success model, the system quality, the information quality and the service quality are definitely the most necessary elements for business management, and it also turned out that those elements would play an important role in several stages of the information system.

Keyword : Accounting Information System, Business Performance, Characteristics of Informatio zn System

논문투고일 : 2012년 10월 28일 논문수정완료일 : 2012년 12월 28일 논문게재확정일 : 2013년 01월 11일
* 이 논문은 2011년도 대구한의대학교 기린연구비 지원에 의한 것임.
** 대구한의대학교 통상경제학부 조교수

1. 서 론

정보기술의 발달과 함께 나타난 다양한 응용 기술들은 산업 전반에 걸쳐 많은 변화를 가져왔으며, 개인에게는 삶의 질 향상을, 기업에게는 새로운 이익의 창출과 경영 혁신을 가능하도록 하는 동인이 되었다. 이러한 정보기술의 발달과 더불어 경쟁 환경의 심화, 다양한 소비자 욕구, 신규 기업의 진입, 조직구조의 분권화 등으로 기업의 환경은 어느 때보다도 불확실성이 증가되고 있다. 따라서 기업의 경영자들은 기업의 내·외적인 환경의 변화에 적극 대처하고, 경영성과의 극대화 등을 위하여 기업의 경쟁력 강화 및 유지에 능동적이면서 효율적으로 대응하여야 한다. 특히, 불확실성이 항시 존재하는 기업 환경에서는 최고 경영자의 올바른 의사결정을 지원해 줄 수 있는 신뢰성 있는 회계정보의 제공이 무엇보다 중요하며, 사용자의 요구에 부응할 수 있는 회계정보시스템의 구축이 요구된다.

이처럼 정보기술의 활용은 조직 발전을 위한 중요한 전략적 과제하고 할 수 있다. 회계정보시스템과 같은 정보시스템들은 기존의 단순하고 노동집약적인 업무 환경을 전산화된 디지털 환경으로 변화시켜, 사용자가 필요로 하는 포괄적이고 유용한 정보를 적시에 제공해 주는 역할을 한다. 또한 기업의 회계정보시스템은 기업 내부의 효율성을 제고함과 동시에 비용절감 등을 통하여 기업 목표달성과 경쟁력 우위를 확보하기 위한 전략 정보시스템(strategic information system)으로서의 역할을 담당한다. 따라서 현대의 기업들은 글로벌한 경쟁 환경과 도전 속에서 생존을 위한 필수 조건으로 기업의 목표와 사용자 요구를 반영한 회계정보시스템을 효과적으로 구축하고, 시스템으로부터 산출된 회계정보를 전략적인 의사결정에 적극 활용함으로써 경쟁우위를 확보해야 할 것이다.

이러한 배경하에 향후 진행될 본 연구의 목적을 간략히 정리하면 다음과 같다. 첫째, 정보시스템의 사용 및 성공에 영향을 미치는 선행 연구를 기반으로 하여, 조직의 합리적이고 최적의 전략적 의사결정을 지원하기 위해 회계정보시스템이 갖추어야 할 주요한 특성에는 어떠한 것들이 있는지 살펴보고자 한다. 둘째, 정보시스템의 역할과 정보시스템에 대한 사용자의 요구는 다양한 형태와 방법으로 제공되고 있기 때문에 회계정보시스템 역시 정보이용자의 요구에 부응할 수 있는 정보시스템으로 구축되는 것이 중요한다. 이에 본 연구는 사용자의 기술수용에 관한 대표적인 연구인 기술수용모델에 근거하여 회계정보시스템 수용 행위와 관련된 사용자가 인지하는 지각변수와 앞서 선행연구에서 분석한 회계정보시스템의 특성과의 연계관계를 실증적으로 분석하고자 한다. 마지막으로, 정보시스템을 구축하는 궁극적인 목적은 기업 내부의 효율성을 제고함과 동시에 비용절감 등을 통하여 기업의 목표달성과 경쟁력 우위를 확보하는 것이기 때문에, 회계정보시스템은 기업의 업무성과를 지원할 수 있도록 구축되어야 한다. 따라서 본 연구는 회계정보시스템의 특성과 사용자가 인지하는 지각변수, 그리고 기업의 업무성과를 연계하여 이들의 관계를 실증적으로 분석하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 회계정보시스템의 특성에 관한 이론적 배경

기업환경은 첨단 정보통신 기술 및 정보시스템을 기반으로 기업 내부적으로는 정보 이용자의 합리적인 판단과 의사결정을 지원해 주는 정보시스템의 역할이 그 어느 때 보다도 절실하게 요구되고 있으며, 이러한 사용자의 요구는 기업이 운영하고 있는 각종 정보시스템으로부터 다양한 형태와 방법으로 제공되고 있다. 회계정보시스템은 회계정보를 중심으로 한 정보시스템으로 목표를 달성하기 위해 유기적으로 결합된 결합체이며, 자료의 수집, 처리, 보관, 검색, 전달하는 시스템이고 환경과 밀접한 관련을 갖고 있는 개방시스템이라고 볼 수 있다. 또한 회계정보시스템은 경영정보시스템의 핵심을 이루고 있는 정보시스템으로서 경영전략의

중심요소가 된다[4]. 이러한 관점으로 볼 때 기업의 업무성과나 생산성은 기업에서 도입하고 있는 회계정보시스템의 유용성과 접근성 등과 관련되어 운용 및 설계·구축되어야 하므로, 본 연구는 정보시스템의 사용 및 성공에 영향을 미치는 선행 연구를 분석함으로써 회계정보시스템이 갖추어야 할 주요한 특성을 고찰하고자 한다.

정보시스템 성공모형의 효시라고 할 수 있는 Shannon and Weaver[35]는 정보시스템의 산출물인 정보를 3가지 수준인 기술 수준(technical level), 의미 수준(semantic level), 효과 수준(effectiveness level)에서 측정할 수 있다고 하였다. 기술 수준(technical level)에서 정보를 측정한다는 것은 정보를 생산하는 시스템의 정확성과 효율성을 측정한다는 것이다. 그리고 의미 수준(semantic level)에서는 의도한 의미를 성공적으로 전달했는가를 측정하는 것이고, 효과 수준(effectiveness level)에서는 정보가 수신자에게 어떠한 효과를 미쳤는가를 측정하는 것이다. 이에 DeLone and McLean[15]은 시스템 품질(System Quality)은 기술 수준(technical level)에 속하고, 정보 품질(Information Quality)은 의미 수준(semantic level)에 속하고, 정보시스템 사용도(IS Use), 사용자 만족도(User Satisfaction), 개인 성과(Individual Impact)는 효과 수준(effectiveness level)에 속한다고 보고 정보시스템의 성공요인을 6가지로 범주화하였다.

그러나 DeLone and McLean[15]의 연구는 1980년대의 메인프레임이 그 주된 대상이므로 정보시스템의 서비스적인 측면을 간과하고 있다. 정보시스템이 발전하고 기업내의 역할이 증가함에 따라 정보시스템의 성공을 위해서는 정보시스템 자체의 성과 뿐만 아니라 서비스 부분의 중요성도 점차 증가하게 되었다. 이에 따라 Pitt et al.[28]은 DeLone and McLean[15]의 정보시스템의 성공 모형에 서비스 품질이 추가되어야 함을 제안하였다. 또한 이들은 1년간에 걸친 종단연구를 통해 서비스 품질은 정보시스템의 성공을 측정하기 위한 유용한 도구이며, 서비스 품질이 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다는 점을 주장했다. 이들 이외에도 많은 학자들이 서비스 품질은 정보시스템의 유효성 측정에 있어서 중요한 요인이며, 서비스 품질이 사용자 만족에 유의한 영향을 미친다는 실증결과를 제시하였다[21, 23]. 이에, DeLone and McLean[16]은 자신들이 제시한 모형을 10년 후에 기존의 관련 연구들을 검토한 결과 개선된 모형을 제시하였다. 즉, 서비스 품질(Service Quality)을 기존모형에 포함시킴으로써 사용자 만족에 중요한 성과차원으로 고려하였으며, 개인 및 조직성과를 순이익(NET Benefits)으로 통합하여 전자상거래 관련 시스템의 성과를 측정할 수 있도록 정보시스템 성공 모형을 수정·확장하였다.

반면에, Seddon[32]은 정보시스템 사용도(IS Use)의 모호성을 지적하고, 정보시스템 사용도는 정보시스템 성공 모델의 프로세스 과정이 아니라, 정보시스템 성공의 결과로써 나타나는 행동의 표현이기 때문에, 정보시스템 사용도 대신 지각된 유용성이 보다 적합한 측정 변수임을 주장하고, 이를 채택하여 모형을 구성하였다. 즉, 지각된 유용성이 사용자 만족도에 영향을 미친다고 보았다. 또한 Rai et al.[29]는 DeLone and McLean[15]과 Seddon[32]의 성공모형을 실증적·이론적으로 검증하면서 시스템 품질은 곧 사용편의성이며, 사용편의성은 만족도에 유의한 영향을 미친다는 결론을 제시하였다.

박정현 등[5]은 DeLone and McLean[15]과 Seddon[32], Pitt et al.[28]의 정보시스템 성공모형을 기반으로 하여 ASP가 네트워크를 이용한 아웃소싱이라는 특수성을 감안하여 제공자 신뢰도를 중요한 성공 요인으로 제안하고 ASP 기반의 정보시스템 성과측정을 위한 모형을 제시하였다. 정보시스템 사용에 관한 선행 연구를 정리하면 <표 1>과 같다.

이상의 정보시스템 사용에 관한 선행 연구를 살펴본 결과 정보시스템의 사용에 유의한 영향을 미치는 주요 요인으로 시스템 품질과 정보 품질, 서비스 품질을 들 수 있으며, 이들 요인들은 사용자

〈표 1〉 정보시스템의 특성에 관한 선행연구 정리

연구자	주요 연구 내용
Shannon and Weaver[35]	◦ 정보시스템의 산출물인 정보를 3가지 수준인 기술 수준(시스템의 정확성, 효율성 측정), 의미 수준(의도한 의미를 성공적으로 전달했는가를 측정), 효과 수준(정보가 수신자에게 미친 효과 측정)에서 측정
DeLone and McLean[12]	◦ 정보시스템의 성공요인을 시스템 품질, 정보 품질, 정보시스템 사용도, 사용자 만족도, 개인 성과, 조직 성과의 6가지로 범주화하고, 종속변수간의 관계를 나타내는 정보시스템 성공모형을 제시
Pitt et al.[25]	◦ 기존의 정보시스템의 성공 모형에 서비스 품질이 추가되어야 함을 제안하고, 1년간에 걸친 종단연구를 통해 서비스 품질은 정보시스템의 성공을 측정하기 위한 유용한 도구이며, 서비스 품질이 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다는 점을 주장
Seddon[29]	◦ 정보시스템 성공모형에서 IS Use 대신 지각된 유용성을 채택하여 모형을 구성하고, 지각된 유용성이 사용자 만족도에 영향을 미친다고 주장
Rai et al.[26]	◦ 정보시스템 성공모형을 실증적·이론적으로 검증하면서 시스템 품질은 곧 사용편의성이며, 사용편의성은 만족도에 유의한 영향을 미친다는 결론을 제시
DeLone and McLean[13]	◦ 정보시스템 성공모형에 서비스 품질을 포함시킴으로써 사용자 만족에 중요한 성과차원으로 고려하였으며, 개인 및 조직성과를 NET Benefits로 통합하여 전자상거래 관련 시스템의 성과를 측정할 수 있도록 정보시스템 성공 모형을 수정·확장
박정현 등[4]	◦ ASP가 네트워크를 이용한 아웃소싱이라는 특수성을 감안하여 기존의 정보시스템 성공모형에 제공자 신뢰도를 중요한 성공 요인으로 제안하고, ASP 기반 정보시스템 성과측정을 위한 모형 제시

만족도 및 조직 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 먼저, 시스템 품질은 사용자가 인지하는 정보시스템의 성능을 말하며, 처리속도, 시스템 안정성, 시스템에 장애가 없는 정도 등으로 측정할 수 있다[1, 5, 15, 28, 29, 32]. 두 번째로, 정보 품질은 정보시스템의 결과물인 정보가 사용자의 기대와 요구사항을 충족시키는 정도를 말하며, 정확성, 화면구성 적절성, 정보제공 포괄성, 적시 정보제공 정도 등으로 측정할 수 있다[1, 5, 15, 28, 29, 32]. 마지막으로, 서비스 품질은 정보시스템이 제공하는 서비스 측면에 있어서 사용자의 요구를 충족시켜주는 정도를 말하며, 서비스 신속성, 직원의 시간준수 정도, 서비스 제공사의 전문성, 고객사에 대한 공감성 등으로 측정할 수 있다[1, 5, 16, 23, 28]. 이상의 정보시스템 사용에 관한 선행 연구를 토대로 하여, 본 연구에서는 시스템 품질과 정보 품질, 서비스 품질을 회계정보시스템의 주요한 특성 요인으로 보고, 이들이 사용자가 인지하는 시스템의 용이성과 유용성, 그리고 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서 실증적으로 분석하고자 한다. 이상의 회계정보시스템 특성에 관한 주요 요인 및 측정 지표를 정리하면 <표 2>와 같다.

2.2 기술수용모델(TAM)에 관한 이론적 배경

지금까지 기술수용에 관련된 연구는 계속적으로 이루어져 왔으며, 이들 중 가장 대표적인 연구는 TRA(Theory of Reasoned Action), TAM(Technology Acceptance Model), TPB(Theory of Planned Behavior) 모형을 기초로 하여 수행되어 왔다. TRA는 실제적인 인간의 행동을 설명하기 위하여 Fishbein and Ajzen[17]에 의해서 제안된 모델이며, 특정한 상황에서 컴퓨터의 이용 행동에 대한 연구로서 적절한 모형이다. TPB는 보다 전문화된 정보시스템의 사용에 대한 견해를 측정하기에 적합한 모형이며, TAM은 보다 일반화된 정보기술의 사용을 측정하기에 적합한 모형이다. 그러므로 본 연구에서는 회계정보시스템이라는 보다 일반화된 정보기술에 대한 연구를 수행하려고 하기 때문에 TAM 모형을 응용하여 본 연구 모형을 설계하였다.

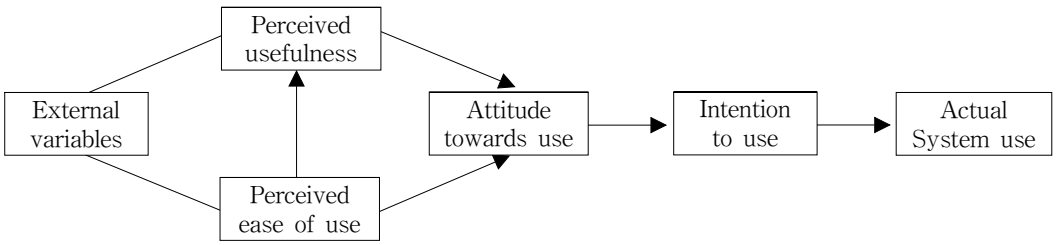
기술수용 모델(TAM : Technology Acceptance Model)은 사용자의 기술수용에 관한 대표적인 연구로 10년 이상 학계 및 현업에 있는 이들에 의해 많은 주목을 받아온 연구모형이다. TAM의 목적

〈표 2〉 회계정보시스템 특성의 개념적 정의 및 측정 지표

주요 요인	개념적 정의 및 측정 지표	관련 연구
시스템 품질 (System Quality)	◦ 사용자가 인지하는 정보시스템의 성능 - 처리속도, 시스템 안정성, 시스템에 장애가 없는 정도	DeLone and McLean[15], Pitt et al.[28], Seddon[32], Rai et al.[29], 박정현 등[5], 김성홍, 김진한[1]
정보 품질 (Information Quality)	◦ 정보시스템의 결과물인 정보가 사용자의 기대와 요구사항을 충족시키는 정도 - 정확성, 화면구성 적절성, 정보제공 포괄성, 적시 정보제공 정도	DeLone and McLean[15], Pitt et al.[28], Seddon[32], Rai et al.[29], 박정현 등[5], 김성홍, 김진한[1]
서비스 품질 (Service Quality)	◦ 정보시스템이 제공하는 서비스 측면에서 사용자의 요구를 충족시켜주는 정도 - 서비스 신속성, 직원의 시간준수 정도, 서비스 제공사의 전문성, 고객사에 대한 공감성	Pitt et al.[28], Li[21], Meyers et al.[23], DeLone and McLean[16], 박정현 등[5], 김성홍, 김진한[1]

은 정보시스템의 설계와 구현에 대한 새로운 이론적 통찰력을 제공하면서 사용자 수용 과정에 대한 일반인들의 이해를 높이는 것이다. 또 다른 목적으로는 시스템을 구현하기 전에 시스템 설계자와 구현 책임자들이 새로운 시스템을 평가할 수 있는 실용적인 사용자 수용 측정 방법론을 위한 이론적 기초를 제공하는 것이다[13]. TAM은 정보시스템 수용 행위와 관련된 주된 변수로서 지각된 유용성(Perceived Usefulness)과 지각된 이용용이성(Perceived Ease of Use)을 제시하였다. 지각된 유용성이란 특정한 애플리케이션 시스템을 사용하는 것이 조직에서 개인의 업무 성과를 향상시킬 수 있다는 개인의 주관적인 믿음 정도를 말하며, 지각된 이용용이성이란 특정한 목적을 위해서 시스템을 이용하는 것이 개인의 노력이 적게 들 것이라는 주관적인 믿음을 말한다. Davis[13]는 지각된 유용성과 지각된 이용용이성이 정보시스템의 사용과 관련된 태도(Attitude towards use)에 중요한 영향을 미친다고 주장하였다. 이러한 태도는 실제 시스템의 사용과 관련된 행동 의지(Behavioral Intention)에 영향을 미치고, 행동의지가 실제 정보시스템의 사용으로 연결된다는 이론을 제시하였다[13]. [그림 1]은 Davis[13]의 기술수용 모형(TAM)을 나타낸 것이다.

Seddon[32] 역시 정보시스템 사용도(IS Use)의 모호성을 지적하고, 정보시스템 사용도는 정보시스템 성공 모델의 프로세스 과정이 아니라, 정보시스템 성공의 결과로써 나타나는 행동의 표현이기 때문에, 정보시스템 사용도 대신 지각된 유용성(Perceived Usefulness)이 보다 적합한 측정 변수임을 주장하고, 이를 채택하여 모형을 구성하였다. 즉, 지각된 유용성이 사용자 만족도에 영향을 미친다고 보았다. 또한 Rai, et al.[29]는 DeLone and McLean[15]과 Seddon[32]의 성공 모형을 실증적·이론적으로 검증하면서 시스템 품질은 곧 사용 용이해야하며, 사용 용이성은 만족도에 유의한 영향을 미친다는 결론을 제시하였다.



[그림 1] 기술수용모형(TAM)

Davis[13] 이후 TAM에 관한 많은 후속 연구들에 의해 기본 TAM은 수정・확대되었다. 예를 들어, Davis et al.[14]는 태도 변수의 매개적 역할이 미약함을 보여주었으며, 현재는 태도 변수가 생략된 형태로 주로 연구되고 있다. 그리고 최근 수년간의 TAM 관련 연구 경향은 기본 TAM을 확장하여 지각된 유용성과 지각된 이용용이성에 영향을 줄 수 있는 외부변수(external variables)들에 관한 연구가 주류를 이루고 있다. 이에 본 연구는 DeLone and McLean[15]의 정보시스템 성공 모형과 Davis[13]가 제안한 정보시스템 수용 행위와 관련된 주된 변수로서 지각된 유용성(Perceived Usefulness)과 지각된 이용용이성(Perceived Ease of Use)을 토대로 하여 이러한 요인들이 회계정보시스템의 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서 실증적으로 분석하고자 한다.

2.3 업무성과에 관한 이론적 배경

기업의 업무성과는 성장성, 수익성, 생산성 등을 포함하는 개념으로 재무적 성과와 비재무적 성과로 나누어 살펴볼 수 있다. 재무적 성과는 투자수익률, 시장점유율, 자본수익률, 매출액 증가, 현금흐름, 운영이익 등을 사용하여 평가하며, 비재무적 성과는 정보시스템의 전략적 활용에 따른 영향에 관한 것으로, 업무 프로세스의 절차 감소, 새로운 정보획득 및 효율성 증대, 업무능력 증대, 시간 및 비용 절감, 고객 및 종업원 만족도 향상 등을 사용하여 평가한다. 산업이 발달하고 경쟁 환경이 국제화되면서 기업이 경쟁력을 확보하기 위한 방안으로 대량생산에 의한 규모의 경제성을 실현하는 이론은 한계에 이르고 있다. 이를 극복하기 위해서는 내부 운영의 효율성과 더불어 고객의 욕구를 파악하고 이를 충족시킬 수 있는 고객 지향적인 접근이 요구되고 있으며 기업의 경쟁력 평가에 있어서도 원가, 수익 등에 의한 재무적 성과뿐만 아니라 유연성, 납기, 리드타임의 축소, 품질, 고객 서비스 개선 등 업무성과도 전략적인 중요성을 가지게 되었다.

King[20]은 정보시스템의 계획은 업무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 보았으며, Senn[34]은 정보시스템의 성공여부는 정보시스템이 그 기업의 결정적이고 중요한 문제에 어느 정도 적용되고, 반영될 수 있는가에 따라 기업의 성과가 달라진다고 하였다. Rivard and Huff[30]는 대기업을 대상으로 자료처리 실행에 대하여 연구한 결과, 정보시스템의 품질이 원가 절감과 기업 이윤 창출에 긍정적인 형향을 미친다고 설명하였으며, Hamilton and Chervany[19]는 정보시스템이 기업의 수익성 향상에 영향을 미친다고 밝히고 있다.

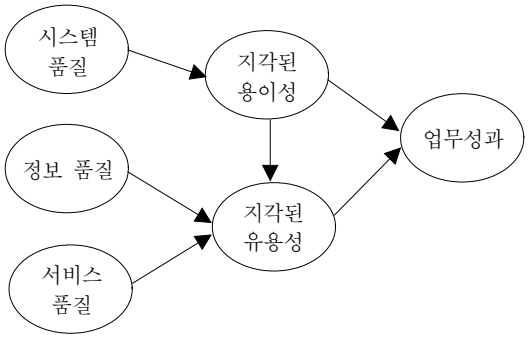
김인묵[2]은 기업의 재무적 성과는 기업의 단기적 성과만을 기나치게 강조할 수 있고 고객 및 경쟁적 측면을 무시하고 있어 기업 전략과의 연동성이 결여되는 결함이 발생할 우려가 있다고 보았다. 따라서 효과적인 경영통제를 하기 위해서는 성과 측정은 경쟁 정도와 외부 환경의 변화를 충분히 반영해야 한다고 하면서 급변하는 환경속에서 재무적 성과에만 의존하던 전통적인 성과 측정은 의미가 없으며, 의사결정에 적합한 성과 측정에 대한 많은 연구자들은 성과 측정과 보상 시스템은 경영관리에 있어 유용한 추가 정보를 제공해 줄 수 있는 비재무적 측정변수를 잘 활용해야 한다고 지적하고 있다. 이러한 비 재무적 성과에 대한 연구와 관심은 기존의 재무적 성과측정에 대한 절대적인 믿음에 대한 재평가를 요구하는 것이었다. 비재무적 성과측정을 활용함으로써 경영자들은 시장에서 기업의 성공을 위한 활동들에 대한 유용한 정보를 축적할 수 있으며 기업들은 현장에서 수행되고 있는 업무활동 통제를 보다 효과적으로 처리할 수 있게 된다.

3. 연구모형 및 가설설정

3.1 연구모형의 설정

기업환경은 첨단 정보통신 기술 및 정보시스템을 기반으로 기업 내부적으로는 정보 이용자의 합리적인 판단과 의사결정을 지원해 주는 정보시스

템의 역할이 그 어느 때 보다도 절실하게 요구되고 있다. 특히, 불확실성이 항시 존재하는 기업 환경에서는 최고 경영자의 올바른 의사결정을 지원해 줄 수 있는 신뢰성 있는 회계정보의 제공이 무엇보다 중요하며, 사용자의 요구에 부응할 수 있는 회계정보시스템의 구축이 요구된다. 이에 본 연구는 정보시스템의 사용 및 성공에 영향을 미치는 선행 연구를 분석함으로써 회계정보시스템이 갖추어야 할 주요한 특성으로 시스템 품질과 정보 품질, 서비스 품질을 선정하였다. 또한 Davis[14]가 제안한 정보시스템 수용 행위와 관련된 주된 변수로서 지각된 유용성(Perceived Usefulness)과 지각된 이용용이성(Perceived Ease of Use)을 토대로 하여 이러한 요인들이 회계정보시스템의 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서 실증적으로 분석하고자 한다. 이들 변수들에 대한 관계를 나타내주는 연구모형은 [그림 2]와 같다.



[그림 2] 연구모형

3.2 연구 변수 및 연구 가설

3.2.1 시스템 품질(System Quality)

시스템 품질이란 사용자가 인지하는 정보시스템의 성능 즉, 정보를 처리하는 하드웨어, 소프트웨어, 네트워크 등의 성능과 사용자가 안정적이고 효율적으로 시스템을 사용할 수 있는 정도를 의미한다[1, 5, 15, 28, 29, 32]. 이는 회계정보시스템의 운용에 있어서 시스템이 어떻게 작동하는가와 관련이 있으며, 하드웨어와 소프트웨어가 결함이 없이 작동될 때 시스템의 품질은 높아짐을 의미한다[8]. 기술이 점점 발전함에 따라 시스템 품질은 사용자로 하여금 시스템을 사용하는 중요한 요소로 작용하고 있다. 인터넷 쇼핑몰의 성공요인에 대한 연구에 의하면, 시스템 네트워크의 속도와 안정성 등이 사용자의 쇼핑 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다[24]. 또한 Chin et al.[12] 등은 정보시스템 사용자의 만족도를 측정하는 중요 요인으로 시스템의 품질이 중요하다는 사실을 지적했다. 특히 그들은 시스템의 품질을 측정할 때, 시스템의 안정성과 속도가 중요한 하부 요소임을 제시하였다.

또한 Rai et al.[29]은 DeLone and McLean[15]의 성공모형과 Seddon[32]의 성공모형을 실증적·이론적으로 검증하면서 시스템 품질은 사용편리성(ease of use)이며, 사용편리성은 정보시스템의 사용에 유의한 영향을 미친다는 결론을 제시하였다. 즉, 시스템이 사용하기 쉬우며, 사용자 중심적일 때 시스템의 품질이 높아진다고 보았다[15, 29, 32]. 이렇듯 회계정보시스템이 업무처리에 있어서 필수적인 요소로 등장함에 따라 시스템 품질과 사용용이성의 중요성은 증대되고 있기 때문에, 이러한 특성은 회계정보시스템의 업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 1 : 회계정보시스템의 시스템 품질은 회계정보시스템의 사용자의 지각된 용이성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 정보 품질(Information Quality)

정보 품질이란 회계정보시스템의 결과물인 회계정보가 사용자의 기대와 요구사항을 충족시키는 정도를 의미하며, 정보의 정확성, 적시성, 적합성 등으로 측정된다[1, 5, 15 28, 29, 32]. 회계정보시스템의 중요한 기능은 조직에 유용한 정보를 제공하여 정보 이용자가 올바른 의사결정을 할 수 있도록 지원해 주는 것이며, 회계정보시스템을 통해서 산출되는 정보는 조직 전반적인 측면에서 기업 활

동의 계획 및 종합, 통제에 필요한 정보를 정확하고 적시에 제공할 수 있는 기능을 가지고 있어야 한다. 따라서 정보 품질은 정보가 업무에 활용됨에 따라 기대되는 바람직한 회계정보시스템의 특성이며, 정보시스템 그 자체보다도 정보시스템의 유용성 및 업무 성과에 영향을 미치는 중요한 요소로 판단된다[7, 15, 22, 26, 32]. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 2 : 회계정보시스템의 정보 품질은 회계정보시스템 사용자의 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 서비스 품질(Service Quality)

서비스 품질이란 정보시스템이 제공하는 서비스 측면에 있어서 사용자의 요구를 충족시켜 주는 정도를 의미하며, 서비스의 신뢰성과 신속성, 서비스 제공자의 정보관리 능력이나 성실성, 기밀성으로 측정될 수 있다[1, 5, 16, 21, 23, 28].

Gefen[18]은 신뢰가 불확실성과 의존성이 존재하는 사회적, 경제적 상호작용에서 중요한 요인으로 작용한다고 보았으며, 제품, 서비스에 대한 신뢰성이 사용자의 정보시스템 사용에 영향을 미친다고 하였다. 또한 정보시스템이 정상적으로 운영되기 위해서는 유지 보수 및 A/S 등 사후관리가 필요하다. 즉, 소프트웨어나 하드웨어에 오류가 발생했을 때 신속한 기술적 지원 및 사후처리가 이루어졌을 때 회계정보시스템의 활용도가 제고되고 효과가 발생된다[7]. 또한 회계정보시스템의 사용과 관련하여 간과하기 어려운 변수가 바로 기밀성과 관련한 문제이다. 정보 유출은 정보시스템 사용에 대한 태도를 부정적으로 만들고 있으며, 정보 유출의 위협은 더욱 심각한 사회적 문제로 대두될 수 있다[1]. 따라서 기밀성은 회계정보시스템의 서비스에서 반드시 중요한 문제로 고려되어야 하며, 회계정보시스템의 유용성에 중요한 영향을 미칠 것으로 판단된다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 3 : 회계정보시스템의 서비스 품질은 회계정보시스템의 사용자의 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 지각변수와 업무성과

지각된 용이성은 사용자가 시스템을 편리하게 사용할 수 있는 정도를 말한다[36]. 기존 연구에 의하면, 사용이 편리한 정보시스템은 그렇지 않은 시스템보다 사용자들에 의해 사용되는 비율이 높다는 연구 결과가 많이 제시되고 있다[13, 33, 36]. Rogers[31]는 사용자가 제품의 사용법을 습득하는 정도가 빠를수록 신제품이 시장에서 수용되는 속도가 빠르다는 사실을 지적하였다. Nielsen[25]은 용이성을 높이는 것이 사용자로 하여금 시스템을 효과적으로 사용하도록 하는 것이라는 주장을 했으며, 용이성의 요소로 시스템을 얼마나 사용하기 쉬운지(Ease of Use), 사용과정을 얼마나 배우기 쉬운지(Learnability) 등의 요소를 제시하고 있다. Ajzen[9]도 사용자가 느끼는 제품 사용의 어려운 정도가 실제로 어떤 서비스를 선택할지 결정하는데 높은 상관관계가 있음을 지적하고 있다.

지각된 유용성이란 신제품이 고객에게 전달해 주는 가치가 기존의 제품보다 우수하다고 인지되는 정보를 말한다[31]. 즉, 신제품이 기존 제품보다 성능이나 기능면에서 전달해 줄 수 없었던 가치를 고객에게 제공할 때 유용성이 높게 나타나며, 시장에서 빠르게 수용된다[3]. 이러한 지각된 유용성은 기존 정보시스템의 여러 단계에 있어 중요한 역할을 담당하고 있는 것으로 나타났다[27].

회계정보시스템의 업무성과는 정보시스템의 전략적 활용에 따른 영향에 관한 것으로, 업무 프로세스의 절차 감소, 새로운 정보획득 및 효율성 증대, 업무능력 증대, 시간 및 비용 절감, 고객 및 종업원 만족도 향상 등을 사용하여 평가한다. King[20]은 정보시스템의 계획은 업무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 보았으며, Senn[34]은 정보시스템의 성공여부는 정보시스템이 그 기업의 결정적이고 중요한 문제에 어느 정도 적용되고, 반영될

수 있는가에 따라 기업의 성과가 달라진다고 하였다. Rivard and Huff[30]는 대기업을 대상으로 자료처리 실행에 대하여 연구한 결과, 정보시스템의 품질이 원가 절감과 기업 이윤 창출에 긍정적인 형향을 미친다고 설명하였으며, Hamilton and Chervany[19]는 정보시스템이 기업의 수익성 향상에 영향을 미친다고 밝히고 있다. 김인묵[2]은 기업의 업무성과 측정에 있어서 비재무적 성과 측정은 재무적 성과 못지않게 매우 중요하다고 보았으며, 비재무적 성과는 기업의 전반적인 업무활동 자체에 대한 정보를 제공하여 경영자가 이를 효과적으로 활용하고 기업 경영활동 전반에 걸쳐 적절한 감시 및 통제를 가능하게 할 수 있다고 보았다. 이상의 논의를 종합하여, 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 4 : 사용자의 지각된 용이성은 사용자의 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 사용자의 지각된 용이성은 회계정보시스템의 업무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : 사용자의 지각된 유용성은 회계정보시스템의 업무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 실증분석

4.1 측정항목 개발 및 자료수집

본 연구에 사용될 측정 항목과 출처는 <표 3>

〈표 3〉 측정 항목

요인	측정 항목	관련연구
시스템 품질	◦ 처리 속도 ◦ 시스템 안정성 ◦ 시스템 장애가 없는 정도	DeLone and McLean[15], Pitt et al.[28], Seddon[32], Rai et al.[29], DeLone and McLean[16], 박정현 등[5], 김성홍, 김진한[1]
정보 품질	◦ 산출 정보의 정확성 ◦ 정보의 최신성 ◦ 화면구성의 적절성 ◦ 정보의 적시성	DeLone and McLean[15], Pitt et al.[28], Seddon[32], Rai et al.[29], DeLone and McLean[16], 박정현 등[5], 김성홍, 김진한[1]
서비스 품질	◦ 서비스 신속성 ◦ 직원의 시간준수 정도 ◦ 신속한 A/S ◦ 서비스 제공사의 전문성 ◦ 서비스 제공사의 성실성	Pitt et al.[28], Li[21], Meyers et al.[23], DeLone and McLean[16], 박정현 등[5], 김성홍, 김진한[1]
지각된 용이성	◦ 사용방법 배우기 쉬움 ◦ 간단한 조작 ◦ 사용자 중심적 ◦ 사용하기 쉬움 ◦ 편리한 인터페이스 제공	DeLone and McLean[15], Seddon[32], Rai et al.[29], 김성홍, 김진한[1]
지각된 유용성	◦ 사용자의 기대에 부합 ◦ 사용자의 요구사항 충족 ◦ 이용가치가 높음 ◦ 사용자의 업무 목적 달성	Pitt et al.[28], Li[21], Seddon[32], Meyers et al.[23], Rai et al.[29], DeLone and McLean[16], 박정현 등[5], 김성홍, 김진한[1]
업무성과	◦ 의사결정 품질 향상 ◦ 시간 절약 ◦ 업무처리 속도 향상 ◦ 업무처리 정확도 향상 ◦ 반복 업무 절감	DeLone and McLean[15], Seddon[32], Watson et al.[37], Rai et al.[29], 박정현 등[5], Zhu and Kraemer[38], 김성홍, 김진한[1]

과 같으며, 선행 연구에서 타당성이 검증된 문항을 중심으로 선택되었다. 선택된 문항들은 회계정보시스템 사용 경험이 있는 기업을 대상으로 심층 인터뷰와 설문 문항에 대한 정교화 검토를 마친 후 최종적인 설문지로 개발되었으며. 이를 바탕으로 설문을 실시했다.

설문은 회계정보시스템 세미나 및 직장인 컨소시엄 교육장과 기업체를 직접 방문하여, 2011년 12월부터 2012년 4월까지 5개월에 걸쳐, 기업에서 회계정보시스템 사용 경험이 있는 사용자들을 대상으로 설문을 실시하였다. 설문지는 총 1,000부 배부되었고, 그 중 580부의 설문지가 회수되었다(회수율 58%). 이들 가운데서 불성실한 응답(36명) 및 회계정보시스템 무경험자의 응답(92명)은 제외하고 최종적으로 452개(이용가능율 78%)의 설문을 실증 분석에 이용하였다.

〈표 4〉 인구통계분석

구 분		빈도	퍼센트	구 분		빈도	퍼센트
업종	제조업	133	29%	성별	남	240	53%
	건설업	46	10%		여	212	47%
	유통업(도소매/운수업)	87	19%		합계	452	100%
	금융 및 보험업	40	9%	나이	20~30세	129	29%
	통신업	46	10%		31~40세	155	34%
	서비스업	78	17%		41~50세	124	27%
	기타	22	5%		51세 이상	44	10%
	합계	452	100%		합계	452	100%
종업원수	50명 이하	106	23%	직급	사원	133	29%
	51~100명	125	28%		계장/대리	157	35%
	101~300명	148	33%		과장/차장	105	23%
	301~500명	48	11%		부장/이사	29	6%
	501명 이상	25	6%		최고경영자	10	2%
	합계	452	100%		기타(연구원 등)	18	4%
연간총매출액	5억 이하	82	18%		합계	452	100%
	5~20억	124	27%	학력	고졸	81	18%
	20~50억	143	32%		전문대졸	122	27%
	50~100억	64	14%		대학교졸	198	44%
	100억 이상	39	9%		대학원졸	51	11%
	합계	452	100%		합계	452	100%
근무부서	회계/재무/총무	184	41%	회계정보시스템 사용기간	1년 이하	40	9%
	개발/생산/조달	69	15%		2~5년	179	40%
	마케팅/영업	58	13%		6~10년	158	35%
	인사/연수	24	5%		11~15년	51	11%
	물류	41	9%		16년 이상	24	5%
	전략/기획	16	4%		합계	452	100%
	전산/정보	37	8%				
	기타	23	5%				
	합계	452	100%				

4.2 인구통계 분석

본 연구에 사용된 표본은 <표 4>와 같이 업종은 제조업 29%, 유통업 19%, 서비스업 17%순으로 나타났으며, 종업원 수는 101~300명이 33%, 51~100명이 28%순으로 나타났다. 연간 총 매출액은 20~50억이 32%, 5~20억이 27%순으로 나타났으며, 회계정보시스템 사용기간은 6년 이상이 51%, 5년 이하가 49%로 나타났다. 성별은 남성이 53%, 여성이 46%로 나타났으며, 연령은 30대가 34%, 직급은 계장/대리가 35%, 학력은 대졸 이상이 55%, 근무부서는 회계/재무/총무 부서가 41%로 나타났다.

4.3 신뢰성과 타당성 분석

본 연구에서는 설문 시행 전 학계 및 연구계와 실무 및 기업계 전문가들을 대상으로 인터뷰를 실시함으로써 타당성을 높이고자 노력하였다. 또한 내적 타당성을 높이기 위해 설문 본 조사 전에 사전 표본 조사를 실시하여 설문 개발에 참조하였다. 또한 본 연구에서는 타당성의 객관적 평가를 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석을 위해 선택한 기준들은 요인수의 결정방식에서 고유값(eigenvalue)을 기준으로 1 이상의 고유값 요인들이 선정되도록 하였으며, 요인회전은 직교회전의 방법들 중 베리맥스(varimax)를 선택하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과 <표 5>와 같이, 요인 적재량(factor loading)이 0.5 이상이기 때문에 개념타당성(Construct Validity)은 확보되었다고 할 수 있으며, 모든 성분들의 누적 분산이 74.65%로 나타나 만족할 만한 설명력을 갖는 것으로 판단되었다.

이론변수의 다항목척도(multi-items scale)간의 신뢰성 분석은 내적 일관성법(internal consistency)을 이용한 Cronbach's Alpha 계수에 의해서 분석하였다. 신뢰성 분석결과 시스템 품질은 0.919로 나타났으며, 정보 품질은 0.872, 서비스 품질은 0.831로 나타났다. 그리고 지각된 용이성은 0.862, 지각된 유용성은 0.862, 업무성과는 0.919로 나타나 전체적으로 본 연구에서 측정했던 신뢰성 계수가 모두 적정 수준인 0.7 이상으로 나타나 이후의 분석에서 무리가 없는 설문항목들임이 판명되었다. 전체적으로 본 연구에 사용된 측정 변수들의 신뢰도는 <표 5>와 같이 0.7 이상이어서 수렴타당성(Convergent validity) 또는 내적 일관성(Internal Consistency)이 있다고 할 수 있다. 결과적으로 본 연구의 변수들에 대한 신뢰성과 타당성 분석 결과에 의거하여 향후 분석에 무리가 없는 설문항목들임이 판명되었다.

4.4 연구모형의 적합성 검정

본 연구에서는 가설 검정을 위해서 Amos 5.0을 이용하여 공변량구조 모형(covariance structure modelling) 분석을 실시하였다. 공변량구조 모형 분석은 종래의 상관분석, 회귀분석, 경로분석이 가지는 가정을 버리고 보다 현실적인 상황에서 변수들간의 분석을 가능하게 하는 방법이다[6]. 공변량구조 모형 분석에서 얻어지는 경로 계수를 통해 설정된 가설을 검정하기 위해서는 변수들 간의 관계에 대한 모형의 적합도에 대한 평가가 선행되어야 한다. 모형의 적합성 평가는 기본적으로 절대적합지수(absolute fit measures), 증분적합지수(incremental fit measures), 간명부합지수(parsimonious fit measures) 등을 이용한다. 절대적합지수는 모델의 전반적인 부합도를 평가하는 지수로써 Chi-square, GFI(Goodness of Fit Index), RMR(Root Mean square Residual), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) 등으로 평가하며, 증분적합지수는 기초 모형에 대한 제안모형의 부합도를 평가하는 지수로써 NFI(Normed Fit Index), CFI (Comparative Fit Index), TLI(Turker-Lewis Index) 등으로 평가한다. 간명부합지수는 제안모형의 적합수준을 평가하는 것으로 NC(Normed Chi-square) 등으로 평가한다[11].

공변량구조 모형 분석에 의한 본 연구 모형의 적합도 결과는 <표 6>과 같다. 적합도 분석 결과 X^2

〈표 5〉 신뢰도 및 요인분석 결과

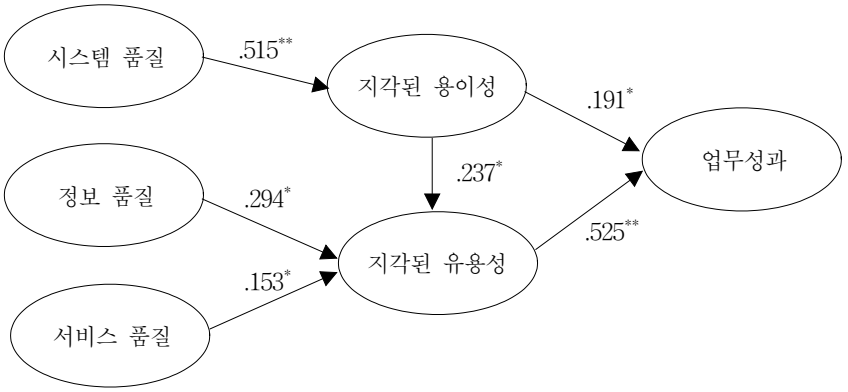
요인 (독립)	성분						신뢰도
	1	2	3	4	5	6	
BS3	**.825**	.045	.147	.057	.089	.157	.919
BS4	**.792**	.032	.075	.215	.096	.057	
BS5	**.768**	.062	-.112	.211	.097	.098	
BS2	**.759**	.179	.233	.043	.015	-.015	
BS1	**.650**	.234	.250	.032	.030	-.160	
PE1	.165	**.779**	.093	.128	.233	.209	.862
PE5	.148	**.739**	.085	.237	.095	.156	
PE4	.192	**.707**	.158	-.022	.268	.260	
PE2	.156	**.705**	.163	.179	.281	.101	
PE3	.039	**.598**	.219	.155	.261	-.079	
IQ2	.183	.138	**.869**	-.036	.008	.149	.872
IQ1	.224	.171	**.791**	.010	.119	.146	
IQ4	.072	.139	**.781**	-.048	-.017	.199	
IQ3	.043	.081	**.557**	.054	.214	.010	
PU2	.159	.215	-.082	**.826**	.090	.139	.904
PU3	.186	.178	-.024	**.796**	.153	.252	
PU4	.180	.126	.029	**.726**	.228	.150	
PU1	.283	.091	.034	**.722**	.024	.034	
SQ2	.020	.111	.035	.213	**.818**	.013	.919
SQ3	.184	.091	.136	.125	**.800**	.048	
SQ4	.044	.347	.075	.033	**.792**	-.008	
SQ1	.028	.193	-.009	.065	**.720**	.268	
SEQ2	.045	.229	.143	.160	.059	**.803**	.831
SEQ3	.153	.290	.313	.177	.162	**.734**	
SEQ1	.143	.138	.114	.395	.134	**.699**	
SEQ5	.160	.010	.213	.065	.114	**.601**	
고유값	15.814	4.406	3.781	3.151	2.272	1.710	
누적분산(%)	31.628	40.440	54.304	63.048	69.695	74.650	

주) SQ; 시스템 품질, IQ; 정보 품질, SEQ; 서비스 품질, PE; 지각된 용이성, PU; 지각된 유용성, BS; 업무성과.

에 대한 P값은 0.000으로서 기준을 충족시키지 못하고 있으나, 이는 샘플크기와 모델 복잡성에 민감하게 반응하는 경향이 있기 때문에 NC, RMR, GFI, NFI, CFI, TLI, RMSEA 등으로 모델 적합도를 평가하는 것이 적절하다[10]. 본 연구 모형의 적합도 지수를 살펴보면 NS = 1.639, RMR = 0.046, GFI = 0.902, NFI = 0.908, CFI = 0.938, TLI = 0.941, RMSEA = 0.035(LO90 = 0.031, HO90 = 0.039)로 나타나 모형의 적합도는 전반적으로 만족스러운 수준이라고 판단하여 실증분석을 실시하였다.

〈표 6〉 연구 모형의 적합도

Chi-square	DF	P-Value	CMIN/DF	RMR	GFI	NFI	CFI	TLI	RMSEA	
									LO90	HO90
1206.623	736	.000	1.639	.046	.902	.908	.938	.941	.035	
									.031	.039



주) ** p < 0.01, * p < 0 .05.

[그림 3] 연구모형 분석결과

4.5 가설검정

회계정보시스템의 특성이 사용자가 인지하는 시스템의 용이성과 유용성에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 사용자의 지각변수가 업무성과에 어떠한 영향을 미치는가를 확인하기 위하여 공변량구조모형 분석을 실시하였다. 가설 검정 결과는 [그림 3]과 같으며, 구체적인 가설검정 결과에 대한 설명은 다음과 같다.

회계정보시스템의 시스템 품질은 유의수준 0.01에서 회계정보시스템의 사용자의 지각된 용이성에 유의한 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다(β = 0.515, t = 5.945, p < 0.01). 정보시스템 성공모형에서도 검증되었듯이[15, 29, 32] 회계정보시스템에서도 시스템 품질은 업무처리에 있어서 필수적인 요소이며 시스템 품질은 사용자의 지각된 용이성에 유의한 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 즉, 정보를 처리하는 하드웨어, 소프트웨어, 네트워크 등의 성능이 안정적이고 결함이 없이 작동될 때 사용자는 효율적으로 시스템을 사용할 수 있게 되는 것이다.

회계정보시스템의 정보 품질은 유의수준 0.05에서 회계정보시스템의 사용자의 지각된 유용성에 유의한 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다(β = 0.294, t = 2.149, p < 0.05). 회계정보시스템의 중요한 기능은 조직에 유용한 정보를 제공하여 정보 이용자가 올바른 의사결정을 할 수 있도록 지원해 주는 것이며, 회계정보시스템을 통해서 산출되는 정보는 조직 전반적인 측면에서 기업 활동의 계획 및 종합, 통제에 필요한 정보를 정확하고 적시에 제공할 수 있는 기능을 가지고 있어야 한다. 본 연구 결과, 정보 품질은 정보가 업무에 활용됨에 따라 기대되는 바람직한 회계정보시스템의 특성이며, 사용자의 지각된 유용성에 영향을 미치는 주요한 요임임을 확인할 수 있었다[7, 15, 22, 26, 32].

또한 회계정보시스템의 서비스 품질은 유의수준 0.05에서 회계정보시스템의 사용자의 지각된 유용성에 유의한 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다

(β = 0.153, t = 2.323, p < 0.05). 이것은 정보시스템이 정상적으로 운영되기 위해서는 유지 보수 및 A/S 등 사후관리가 필요한데, 회계정보시스템의 소프트웨어나 하드웨어에 오류가 발생했을 때 신속한 기술적 지원 및 사후처리가 이루어지면 회계정보시스템의 활용도가 높아짐을 시사한다[7].

사용자의 지각된 용이성은 사용자의 지각된 유용성에 유의한 것으로 나타나 가설 4는 채택되었다(β = 0.237, t = 2.097, p < 0.05). 또한 사용자의 지각된 용이성은 유의수준 0.05에서(β = 0.191, t = 2.248, p < 0.05), 사용자의 지각된 유용성은 유의수준 0.01에서(β = 0.525, t = 5.287, p < 0.01) 회계정보시스템의 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 5와 가설 6은 채택되었다. 기존 연구에 의하면, 사용이 편리한 정보시스템은 그렇지 않은 시스템보다 사용자들에 의해 사용되는 비율이 높다는 연구 결과가 많이 제시되고 있다[13, 31, 33, 36]. 본 연구 결과에서도 지각된 용이성은 사용자의 유용성과 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 사용자가 시스템을 사용하기 편리하다고 지각할 때 사용자로 하여금 시스템을 효과적으로 사용하도록 함으로써 업무성과를 향상시킬 수 있다는 것을 의미한다. Ajzen[9]도 사용자가 느끼는 제품 사용의 어려운 정도가 실제로 어떤 서비스를 선택할지 결정하는데 높은 상관관계가 있음을 지적하고 있다. 또한, 지각된 유용성 역시 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이것은 신제품이 기존 제품보다 성능이나 기능면에서 전달해 줄 수 없었던 가치를 고객에게 제공할 때 회계정보시스템의 업무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 즉, 회계정보시스템의 업무성과는 정보시스템의 전략적 활용에 따른 영향에 관한 것으로, 업무프로세스의 절차 감소, 새로운 정보획득 및 효율성 증대, 업무능력 증대, 시간 및 비용 절감, 고객 및 종업원 만족도 등이 향상됨을 의미한다. 이상의 연구결과를 논의하면 <표 7>과 같다.

5. 결 론

5.1 연구의 요약

본 연구는 정보시스템의 사용 및 성공에 영향을 미치는 선행 연구를 분석함으로써 회계정보시스템이 갖추어야 할 주요한 특성으로 시스템 품질과 정보 품질, 서비스 품질을 선정하였다. 또한 Davis[13]가 제안한 정보시스템 수용 행위와 관련된 주된 변수로서 지각된 유용성(Perceived Usefulness)과 지각된 이용용이성(Perceived Ease of Use)을 토대로 하여 이러한 요인들이 회계정보시스템의 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서 실증적으로 분석하였다.

분석결과 회계정보시스템의 특성인 시스템 품질은 지각된 용이성에 그리고 정보 품질과 서비스 품질은 지각된 유용성에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 지각된 용이성과 지각된

〈표 7〉 연구결과 요약

가설			경로계수	t-value	결과	
시스템 품질	→	지각된 용이성	0.515**	5.945	H1	채택
정보 품질	→	지각된 유용성	0.294*	2.149	H2	채택
서비스 품질	→	지각된 유용성	0.153*	2.323	H3	채택
지각된 용이성	→	지각된 유용성	0.237*	2.097	H4	채택
지각된 용이성	→	업무성과	0.191*	2.248	H5	채택
지각된 유용성	→	업무성과	0.525**	5.287	H6	채택

주) * p < 0.05, ** p < 0.01.

유용성 모두 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 본 연구의 가설은 모두 채택되었다. 정보시스템 성공모형에서도 검증되었듯이[15, 29, 32] 회계정보시스템에서도 시스템 품질과 정보 품질, 서비스 품질은 업무처리에 있어서 필수적인 요소이며 정보시스템의 여러 단계에 있어 중요한 역할을 담당하고 있는 것으로 나타났다[27]. 즉, 회계정보시스템이 안정적이고 결함이 없이 작동될 때 사용자는 효율적으로 시스템을 사용할 수 있게 되며, 조직 전반적인 측면에서 기업 활동의 계획 및 종합, 통제에 필요한 정보를 정확하고 적시에 제공함으로써 업무 프로세스의 절차 감소, 새로운 정보획득 및 효율성 증대, 업무능력 증대, 시간 및 비용 절감, 고객 및 종업원 만족도 등 회계정보시스템의 업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

5.2 연구의 시사점

본 연구에서 수행한 연구의 학문발전 공헌도 및 활용방안을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 정보시스템 사용에 관한 기존 연구와 업무성과에 관련된 이론적 고찰에 근거하여 회계정보시스템의 특성이 업무성과에 미치는 영향을 실증적으로 검증함으로써, 회계정보시스템 서비스 제공자가 기업의 업무성과를 위하여 어떠한 요인을 중요하게 파악해야 하는지 유용한 가이드라인 될 것으로 판단된다. 즉, 기업은 회계정보시스템 구축시 불필요한 요소에 대한 시간과 노력, 투자 등을 감소시킬 수 있고, 기업 자원을 효율적으로 배분할 수 있을 것이다.

둘째, 회계정보시스템의 특성과 기술수용 모델(TAM : Technology Acceptance Model)을 연계하여 사용자가 지각하는 유용성과 용이성을 함께 다룸으로써 사용자 중심의 정보시스템 개발의 중요성을 시사하고 있다. 이것은 아무리 진보된 정보시스템이라고 할지라도 사용자가 유용하다고, 혹은 편리하다고 인지하지 못한다면, 그 정보시스템의 활용도는 높지 못할 것이기 때문이다. 현재 많은 기업들이 회계정보시스템에 의존하고 있지만, 시스템의 유용성이나 용이성 등이 부족해서 활용도가 낮은 실정이다. 따라서, 회계정보시스템 제공자는 개발자의 직관이 아닌 사용자 중심의 논리적이고 체계적인 시스템 개발 전략을 수립함으로써 회계정보시스템 구성요소들의 기술력을 향상시킬 수 있게 될 것이며, 이는 국내 회계정보시스템 업계의 경쟁력 확보에 도움을 줄 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 선행연구를 기반으로 이론적 기반을 공고히 하고 있으므로 향후 회계정보시스템에 관련된 후속 연구에 있어 학술적인 통찰력과 이론적인 기반을 제공하면서 보다 정교한 모델로 발전해 나갈 수 있을 것이다.

넷째, 회계정보시스템의 활용이 실제 기업의 업무성과에 어떻게 영향을 미치는지를 실증적으로 분석함으로써 정보시스템의 활용도와 중요도가 높아질 것으로 예상된다. 즉, 기업은 회계정보시스템을 기반으로 다양한 사업전략을 모색하고, 업무성과를 극대화시킴으로써 비즈니스 경쟁력을 향상시킬 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

[1] 김성홍, 김진한, “유비쿼터스 정보시스템 성공모형에 관한 연구”, 한국경영정보학회 하계통합학술대회, (2005), pp.1-9.

[2] 김인묵, “환경, 전략유형의 중간관리자 인지에 따른 전략결정 역할과 성과의 연구”, 「경영학연구」, 제24권, 제2호(1995), pp.445-448.

[3] 김호영, 김진우, “모바일 인터넷의 사용에 영향을 미치는 중요 요인에 대한 실증적 연구”, 「경영정보학연구」, 제12권, 제3호(2002), pp. 89-113.

[4] 남상오, 「회계이론」, 일신사, 1982.

[5] 박정현, 김정군, 김종욱, 이희석, “ASP 기반 정보시스템 성공 모형 도출 : 소기업 적용을 중심으로,” 「경영정보학연구」 제14권, 제1호(2004), pp.43-58.

[6] 이순묵, 공변량구조분석, 서울 : 성원사, 1990.

[7] 조만형, 이창기, “정보시스템의 성공지표와 성공모형에 관한 실증적 연구 : 지방자치단체를 중심으로,” 「한국행정학보」, 제31권, 제1호(1997), pp.145-162.

[8] 한국전산원, 「1996 국가정보화백서」, 용인 : 한국전산원, 1996.

[9] Ajzen, I., “The Theory of Planned Behavior”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50(1991), pp.179-211.

[10] Bagozzi, R. and Y. Yi, “On the Evaluation of Structural Equation Models”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.16, No.1(1988), pp.74-94.

[11] Bentler, P. M., “Comparative Fit Indexes in Structural Model”, *Psychological Bulletin*, Vol.107(1990), pp.238-246.

[12] Chin, J. P., V. A. Diehi, and K. L. Norman, “Development of an Instrument Measuring User Satisfaction of the Human-Computer Interface Evaluations”, *Proceedings of ACM Conference on Human Factors in Computing Systems,* (1988), pp.213-218.

[13] Davis, F. D., “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology”, *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3(1989), pp.319-340.

[14] Davis, F. D., R. P. Bagozzi, and P. P. Warshaw, “User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models”, *Management and Science,* Vol.30, No.2(1992), pp.361-392.

[15] DeLone, W. H. and E. R. McLean, “Information System Success : The Quest for the Dependent Variable”, *Information Systems Research*, Vol.3, No.1(1992), pp.60-95.

[16] DeLone, W. H. and E. R. McLean, “The DeLone and McLean Model of Information System Success : A Ten-Year Update”, *Journal of Management Information Systems,* Vol.19, No.4(2003), pp.9-30.

[17] Fishbein, M. and I. Ajzen, *Belief, Attitude, Intention, and Behavior : An Introducetion to Theory and Research*, Addison-Wesley, 1975.

[18] Gefen, D., E. Karahanna, and D. W. Straub, “Trust and TAM in Online Shopping : An Interacted Model”, *MIS Quarterly*, Vol.27, No.1(2003), pp.51-90.

[19] Hamilton, S. and N. L. Chervany, “Evaluationg Informaion System Effectiveness”, *Management Information System Quarterly*, (1981), pp.55-69.

[20] King, W. R., “How Effective is Four Information Systems Planning”, *Long Range Planning*, Vol.21(1988), pp.103-112.

[21] Li, E. Y., “Perceived Importance of Information Systems Success Factors : An Meta Analysis of Group Differences”, *Information and Management*, Vol.32(1997), pp.15-28.

[22] Liu, C. and K. P. Arnett, “Exploring the Factors Associated with Web Site Success in the Context of Electronic Commerce”, *Information and Management*, Vol.38(2000), pp.23-33.

[23] Meyers, B. L., L. A. Kappelman, and V. R. Prybutok, “A Comprehensive Model for Assessing the Quality and Productivity of the Information Systems Function : Toward a Theory for Information Systems Assessment”, *Information Resources Management Journal*, (1997), pp.6-26.

[24] Molla, A. and P. S. Licker, “E-Commerce System Success : an Attempt and Extend to Respecify the Delone and Maclean Model Model of IS Success”, *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol.2, No.4(2001), pp.

131-141.

[25] Nielsen, J., Usability Engineering, Academic Press, New York, 1993.

[26] Palmer, J. W., "Web Site Usability, Design, and Performance Metrice", *Information Systems Research*, Vol.13(2002), pp.151-167.

[27] Parthasarathy, M. and A. Bhattacherjee, "Understanding Post-Adoption Behavior in the Context of Online Services", *Information Systems Research*, Vol.9, No.4(1998), pp.362-379.

[28] Pitt, L. F., R. T. Watson, and C. B. Kavan, "Service Quality : A Measure of Information Systems Effectiveness", *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2(1995), pp.173-188.

[29] Rai, A., S. S. Lang, and R. B. Welker, "Assessing the Validity of IS Success Models : An Empirical Test and Theoretical Analysis", *Information Systems Research*, Vol. 13, No.1(2002), pp.50-69.

[30] Rivard, S. and S. Huff, "User Developed Application : Evaluation of Success from the Department Perspective", *Management Information System Quarterly*, Vol.8, No.1 (1984), pp.39-50.

[31] Rogers, E. M., *Diffusion of Innovations*, 4th Edition, Free Press : New York, 1995.

[32] Seddon, P. B., "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Sussess", *Information Systems Research*, Vol.8, No.3(1997), pp.240-253.

[33] Segars, A. H. and V. Grover, "Re-Examining Perceived Ease of Use and Usefulness : A Confirmatory Factor Analysis", *MIS Quarterly*, Vol.17(1993), pp.843-851.

[34] Senn, L. A., "Management's Assessment of Computer Information System", *Journal of Systems Management*, (1980), pp.9-13.

[35] Shannon, C. E. and W. Weaver, *The Mathematical Theory of Communication*, Urbana, IL : University of Illinois Press, 1949.

[36] Venkatesh, V., "Determinants of Perceived Ease of Use : Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model", *Information Systems Research*, Vol.11, No.4(2000), pp.342-365.

[37] Watson, F. T., L. F. Pitt, P. Berthon, and G. M. Zinkhan, "U-Commerce : Expanding the Universe of Marketing", *Academy of Marketing Science Journal*, Vol.30, No.4(2002), pp.333-347.

[38] Zhu, K. and K. L. Kraemer, "Post-Adoption Variations in Usage and Value of E-Business by Organizations: Cross-Country Evidence from the Retail Industry", *Information Systems Research*, Vol.16, No.1(2005), pp.61-84.

◈ 저 자 소 개 ◈

오 은 해 (oeh89@hanmail.net)

영남대학교에서 경영학 박사학위를 취득한 후 현재 대구한의대학교 통상경제학부 조교수로 재직 중이다. 주요 연구로는 'An empirical Investigation of Digital Content Characteristics, Value, and Flow', 'An empirical investigation of factors affecting ubiquitous computing use and U-business value', '아웃소싱의 성과에 영향을 미치는 회계정보시스템의 특성 및 아웃소싱 파트너십에 관한 연구', 'SNS의 수용결정에 영향을 미치는 SNS의 주요 특성에 관한 연구', 등이 있다. 주요 저서로는 on-line market place 소호(SOHO) 창업, 전산회계학, 전산과 세무, 컴퓨터 활용 등이 있다.