

박 사 학 위 논 문

회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자
참여간의 적합도가 성과에 미치는 영향
-관광호텔업을 중심으로-



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제주대학교 대학원
경 영 학 과

이 철 호

1999년 12월

회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자
참여간의 적합도가 성과에 미치는 영향
-관광호텔업을 중심으로-

지도교수 고 부 언
이 철 호

이 논문을 경영학 박사학위 논문으로 제출함
1999년 12월 일



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이철호의 경영학 박사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____
위 원 _____
위 원 _____
위 원 _____
위 원 _____

제주대학교 대학원
1999년 12월 일

**The Effects of the Fit among the Level of
Accounting Information System, Contingency
Factors and User's Participation on Performance**
–Centering on Tourist Hotels–

Cheol-Ho Lee

(Supervised by Professor Bu-Eon Ko)



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF
BUSINESS ADMINISTRATION**

**DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL
CHEJU NATIONAL UNIVERSITY**

1999. 12

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 문제의 제기	1
제 2 절 연구의 목적	3
제 3 절 연구범위와 방법	4
제 2 장 연구의 배경 및 선행연구 검토	6
제 1 절 회계정보시스템	6
1. 회계정보시스템과 기업환경	6
2. 호텔회계정보시스템	8
제 2 절 기존문헌 연구	10
1. 상황이론과 회계정보시스템	11
2. 회계정보시스템 수준과 상황요인	17
3. 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도와 성과	22
4. 사용자 참여와 시스템의 성과	28
제 3 장 연구방법	38
제 1 절 연구모형	38
제 2 절 연구가설의 설정	40
1. 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향	41
2. 사용자 참여와 상황요인간의 적합도가 성과에 미치는 영향	42
3. 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향	44
제 3 절 변수의 선정 및 측정방법	46
1. 회계정보시스템 수준	46
2. 상황요인	46
3. 사용자 참여	48

4. 시스템의 성과	48
5. 변수들간의 적합도	49
제 4 절 분석방법	52
제 4 장 실증분석	53
제 1 절 측정변수의 신뢰도 및 타당성 검증	53
1. 신뢰도 검증	53
2. 변수의 타당성 검증	54
제 2 절 측정변수에 대한 일반적 분석	57
1. 표본추출 및 자료수집	57
2. 측정변수의 기술통계량 분석	58
3. 변수간의 상관관계 분석	59
제 3 절 가설검증	61
1. 분산분석에 의한 가설검증	62
2. T-test에 의한 가설검증	69
3. 가설검증 결과의 요약	73
제 5 장 결 론	76
제 1 절 연구결과의 요약	76
제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구과제	78
(부록 I) 조사설문지	80
(부록 II) 연구변수에 대한 일반사항과 요인 및 경로분석	88
(부록 III) 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 성과비교	105
(부록 IV) 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간 적합도의 차이검증	116
(참고문헌)	127



표 목 차

<표 2-1> 기존연구에 나타난 회계정보시스템 수준의 분류	14
<표 2-2> 회계정보시스템 수준과 상황요인에 관한 기존연구	21
<표 2-3> 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도와 성과	26
<표 2-4> 사용자 변수와 시스템의 성과	32
<표 4-1> 변수들의 신뢰도검증 결과	54
<표 4-2> 측정변수에 대한 기술통계량	58
<표 4-3> 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 상관관계 분석	59
<표 4-4> 사용자 참여와 상황요인간의 상관관계 분석	60
<표 4-5> 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 상관관계 분석	60
<표 4-6> 사용자 만족도에 대한 집단별 측정치	61
<표 4-7> 시스템 이용도에 대한 집단별 측정치	61
<표 4-8> 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도와 성과	63
<표 4-9> 사용자 참여와 환경의 불확실성간의 적합도와 성과	63
<표 4-10> 사용자 참여와 업무의 의존도간의 적합도와 성과	64
<표 4-11> 사용자 참여와 업무의 다양도간의 적합도와 성과	64
<표 4-12> 사용자 참여와 업무의 구조화간의 적합도와 성과	65
<표 4-13> 사용자 참여와 진취적 기업문화간의 적합도와 성과	65
<표 4-14> 회계정보시스템 수준과 환경의 불확실성간 적합도와 성과	66
<표 4-15> 회계정보시스템 수준과 업무의 의존도간 적합도와 성과	67
<표 4-16> 회계정보시스템 수준과 업무의 다양도간 적합도와 성과	67
<표 4-17> 회계정보시스템 수준과 업무의 구조화간 적합도와 성과	68
<표 4-18> 회계정보시스템 수준과 진취적 기업문화간 적합도와 성과	68
<표 4-19> 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간 적합도의 차이검증	69
<표 4-20> 사용자 참여와 상황요인간 적합도의 차이검증	70
<표 4-21> 회계정보시스템 수준과 상황요인간 적합도의 차이검증	72
<표 4-22> 가설검증 결과의 요약	75
<표 6-1> 회계정보시스템 수준에 대한 요인분석 결과	88
<표 6-2> 환경요인에 대한 요인분석 결과	89

<표 6-3> 업무특성에 대한 요인분석 결과	90
<표 6-4> 기업문화에 대한 요인분석 결과	91
<표 6-5> 사용자 참여에 대한 요인분석 결과	91
<표 6-6> 시스템 성과에 대한 요인분석 결과	92
<표 6-7> 표본기업의 일반적 특성	93
<표 6-8> 응답자에 대한 일반적 분석	94
<표 6-9> 호텔등급에 따른 차이검증	95
<표 6-10> 호텔 종사원수에 따른 차이검증	95
<표 6-11> 호텔 매출액에 따른 차이검증	96
<표 6-12> 상황요인, 회계정보시스템 수준, 사용자 참여 및 성과변수간의 다중회귀분석	99
<표 6-13> 전체효과의 분해방법	100
<표 6-14> 상황요인, 회계정보시스템 수준, 사용자 참여 및 만족도간 효과 분석	103
<표 6-15> 상황요인, 회계정보시스템 수준, 사용자 참여 및 이용도간 효과 분석	104



그림 목 차

<그림 2-1> 회계정보시스템과 기업 내외환경과의 관계	7
<그림 2-2> 호텔회계정보시스템의 개요	10
<그림 2-3> 회계정보시스템 연구에서의 상황이론	12
<그림 2-4> 정보시스템의 성과모형	34
<그림 3-1> 연구모형	40
<그림 3-2> 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 집단구분	50
<그림 3-3> 사용자 참여와 상황요인간의 집단구분	50
<그림 3-4> 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 집단구분	50
<그림 6-1> 경로분석모형	97



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

ABSTRACT

The Effects of the Fit among the Level of Accounting Information System, Contingency Factors and User's Participation on Performance -Centering on Tourist Hotels-

Cheol-Ho Lee

Dept. of Business Administration

Graduate School

Cheju National University



As customers have more luxurious, various and individualized needs with the rapid development of information and communication technology, there requires a new paradigm for the managerial environment. Companies concentrate their efforts on informational management to carry out their managerial strategies for the customers' satisfaction.

Recently, the importance of the development of proper Accounting Information System(AIS) for each company has been emphasized. There have been many studies to examine the contingency factors, the level of AIS and user's participation variables related to the system performance. However the most of those previous studies were focused on manufactural industries and the variable, "user's participation" was

not considered in those studies.

At this point, this study is to empirically examine the effects of a fit among the level of AIS, contingency factors and user's participation in the hotel industries to system performance.

The purpose of this study is threefold. Firstly, to examine the relationship among the level of AIS, contingency factors and user's participation and to develop a new model which will show a uniform relationship. Secondly, to examine if there is any significant difference between the degree of participation in system-building and execution and the level of AIS according to the customers' opinions in the area of the hotel industries. Thirdly, to find out when the system performance is the highest.

To accomplish these purposes, 784 accountants in 392 tourist hotels were given questionnaires to be conducted for a period of 59 days from the 3rd of August to 30th of September, 1999. And two hundreds twenty one questionnaires were returned of which 195 were used for empirical analysis.

Frequency, Reliability, Factor, Path Analysis, Correlation, T-test and analysis of variance(ANOVA) by a statistical package, SPSS for Windows (Release 7.5) were used to analyze each variable.

The results of this study are summarized as follows:

First, Hotels which have a higher fit among user's participation and contingency factors such as uncertainty of environment, the dependency of task and the standardization of task have higher system performance. Regardless of contingency factors, "user's participation" has effects on system performance independently.

Second, user's participation and the level of AIS independently have significant effect on system performance while the interaction of user's participation and the level of AIS is not so significant.

Third, the higher the level of AIS is, the higher the system performance is. The interaction of contingency factors and the level of AIS is not so significant.

This study reconfirms that the variables such as the level of AIS and user's participation in system designing and developing are important. Especially for those hotels which are in a serious competitive environment or high task-dependency among departments or, more standardized tasks, users must participate in designing, developing and building AIS.

Such variables as the class of hotel, number of employees and amount of sales, may have effect on the environment, task characteristics, company culture and the level of AIS. Therefore the results of this study should be applied with consideration.

제 1 장 서론

제 1 절 문제의 제기

오늘날 컴퓨터와 정보통신기술의 급속한 발전과 더불어 소비자들의 욕구가 고급화·다양화·개별화되어지는 등 환경의 불확실성이 증가함에 따라 기업경영에도 새로운 패러다임이 요구되고 있다. 그 동안 원가절감 등을 통한 생산성향상과 같은 경영기법들은 고객만족 또는 고객감동이라는 고객지향적인 경영전략으로 바뀌고 있고 더욱이 인터넷으로 특징지어지는 정보화사회에서는 기업경영에 필요한 정보를 정확하고 신속하게 얻어내려는 정보관리 문제에 기업이 총력을 기울이고 있다.

이러한 정보화사회에서 회계정보시스템(Accounting Information System : AIS), 더 나가 경영정보시스템(Management Information System : MIS)의 효과적인 구축은 정보의 신뢰성 및 신속성을 높이고 조직의 효율성을 제고시키는데 핵심적인 역할을 할 것이다. 경영정보시스템은 조직의 목표를 수립하고 조정하고 관리하는데 필요한 정보를 수집·처리하여 경영자의 의사결정을 지원하는 시스템이다. 회계정보시스템은 경영정보시스템의 하위 개념으로 정보사용자가 합리적인 판단이나 의사결정을 내릴 수 있도록 기업에서 발생하는 재무정보를 식별·측정·전달하는 시스템이며 기업의 상황이나 환경에 따라 영향을 받는 개방시스템(open system)의 성격을 가지고 있다.¹⁾

기업의 정보시스템에 대한 최근의 연구에 의하면 기업에서 막대한 자금을 투자하여 설치한 회계정보시스템이 투자한 만큼의 성과를 내지 못하거나 실패로 끝난 기업이 상당수에 달하고 있는 것으로 지적되고 있다.²⁾ 정

1) B. E. Cushing and M. B. Romney, *Accounting Information Systems*, Addison Wesley, 1994, pp. 12~16.

2) 전영승 ; “회계정보시스템의 상황요인과 실행방식 및 정보특성간의 적합관계가

보시시스템의 비효율적 운영과 실패의 원인은 정보시스템의 설계, 개발 및 구축단계에서 기업 내외의 환경, 업무특성, 기업문화 등과 같은 조직특성을 충분히 고려하지 못하였거나 사용자들의 요구사항이 적절하게 시스템에 반영하지 않았기 때문인 것으로 판단된다. 시스템 이용의 효율성을 향상시키고 성공적인 회계정보시스템을 구축하기 위해서는 시스템의 설계, 개발 및 구축단계에 사용자 참여를 보장하여 조직의 특성을 적극적으로 반영해야 함에도 불구하고 이들 요인들에 대한 충분한 고려 없이 시스템을 설치해온 결과라고 할 수 있다.

최근 들어 조직상황에 적합한 회계정보시스템 개발의 중요성이 강조되면서 시스템 성과에 미치는 조직의 상황요인 및 회계정보시스템 수준과 사용자 참여의 영향을 규명하고자 하는 연구가 지속적으로 이루어지고 있다. (Lucas:1975, Gordon과 Miller:1976, Ewusi·Mensah:1981, Gordon과 Narayanan:1984, Elmore:1986, Chenhall과 Morris:1986, Franz와 Robey:1986, Kim:1988, Gul과 Chia:1994, Choe:1998) 그럼에도 불구하고 지금까지의 연구들은 제조업 중심으로 이루어져 왔으며 도·소매업, 의료업, 금융업, 호텔업 등의 서비스산업에 대한 연구가 거의 없는 실정이다. 또한 상황요인과 사용자 참여간의 적합도, 회계정보시스템 수준과 사용자 참여간의 적합도에 대한 연구는 매우 미진하였다.

국내 호텔산업의 회계정보시스템 도입은 일반 산업에 비하여 늦은 편이나 88올림픽을 전후하여 질적·양적으로 성장하고 있으며 이제는 모든 호텔들이 회계정보시스템을 도입하여 재무정보의 처리는 물론 생산성과 수익성 향상 및 서비스 질의 혁신을 도모하고 있다. 정부에서도 IMF 이후 외화가득산업으로 새롭게 조명 받고 있는 호텔산업에 대하여 외국인관광객 유치정책으로 시설투자 및 경영효율화를 위한 지원을 강화하고 있다. 또한 현대인들이 소비행태의 변화로 호텔은 숙박기능뿐만 아니라 부대사업인 연회, 식·음료, 컨벤션, 문화 및 교양강좌 등 다양한 프로그램을 통하여 복합기능을 수행함으로써 신속한 업무처리와 효율적인 경영활동을 위하여

성과에 미치는 영향”, 박사학위논문, 국민대학교 대학원, 1992, pp. 1~159

정보시스템의 활용은 일반화되어 있다. 따라서 호텔산업에 있어서 회계정보시스템이 어느 정도 효율적으로 운영되고 있는지, 그 사용자들이 회계정보시스템에 대한 만족도는 어떠한지에 대한 연구는 호텔산업의 발전에 중요하다 할 수 있다.

이러한 호텔산업만이 갖고 있는 특유의 속성과 향후 관광산업의 발전과 더불어 호텔업의 역할이 증대할 것이라는 점을 감안할 때 호텔산업의 효율적인 회계정보시스템 구축에 대한 연구는 의미가 크다고 하겠다.

제 2 절 연구의 목적

회계정보시스템에 관한 최근의 연구경향은 회계정보시스템의 설계 및 실행에 상황이론을 응용하여 여러 상황변수들간의 상호관련성을 파악하고자 하는 것이 특징이다. 본 연구에서는 지금까지 널리 사용되어온 상황이론을 바탕으로 하여 호텔산업의 상황요인과 회계정보시스템 수준 및 사용자 참여간의 적합도(fit)가 성과에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 여기서 적합도란 상황이론적 접근방법에 의하면 시스템 성과를 높일 수 있는 회계정보시스템 수준, 사용자 참여, 상황요인과 같은 변수들간의 상호작용 관계를 말한다.³⁾

이러한 관점에서 본 연구의 목적을 구체적으로 서술하면 다음과 같다.

첫째, 선행연구를 바탕으로 하여 시스템 성과에 영향을 미치는 회계정보시스템 수준, 상황요인, 사용자 참여와의 관계를 도출하고 이들의 관계를 통합적으로 제시하는 연구모형을 개발한다.

3) Drazin과 Van de Ven은 이것을 "두 변수가 서로 얼마나 잘 일치(congruency) 하는가에 대한 정도 또는 특정변수간의 상호작용(interaction)"이라고 정의하였다.

R. Drazin and A. H. Van de Ven, "Alternative Forms of Fit in Contingency Theory", Administrative Science Quarterly, Vol. 30, 1985, p.522.

둘째, 개발된 모형에 따라 관광호텔을 대상으로 설문 조사한 자료에 의하여 호텔의 규모에 따라 시스템 사용자들이 시스템 구축과 실행과정에 참여하는 정도와 시스템 사용자들이 느끼는 회계정보시스템 수준에 차이가 있는지를 분석한다.

셋째, 회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여간의 적합도가 시스템 성과에 미치는 영향을 규명하고 이들이 어떠한 관계를 가질 때 시스템 성과가 높아지는지를 검토한다.

지금까지의 선행연구에서는 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도가 시스템 성과에 미치는 영향을 규명하였으나 본 연구에서는 사용자 참여 변수를 추가하여 상황요인과 사용자 참여 및 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향을 규명하여 기존의 회계정보시스템을 개선하거나 새로운 회계정보시스템의 설계 및 실행을 위한 새로운 방향을 제시하고자 하는 것이다.

제 3 절 연구범위와 방법



. 본 연구는 호텔산업에서 실행되고 있는 회계정보시스템의 실태를 효율성과 유용성의 관점에서 분석하여 호텔산업의 회계정보시스템 구축 방향을 제시하고자 하는 것이다. 연구의 대상을 호텔산업에 한정시킨 이유는 호텔산업이 자본집약적이고 서비스의 의존도가 높은 산업적 특성과 함께 지금까지 회계정보시스템에 대한 많은 연구에도 불구하고 호텔산업의 회계정보시스템에 대한 연구가 없다는 점이다.

설문조사는 전국의 관광호텔 경리부문에 근무하는 회계정보시스템 이용자를 대상으로 하여 설문지와 면접을 통하여 자료를 수집하였다. 예비설문조사는 1999년 7월 3일부터 16일까지 담당직원들과 면담을 통하여 이루어졌고 본 조사는 1999년 8월 3일부터 9월 30일까지 59일간 실시하였다.

총 794부의 설문지를 배포하여 201부를 회수하였으며 회수된 설문지를 검토하여 응답내용이 부실한 6부를 제외한 195부를 통계처리 하였다. 수집된 자료는 SPSSWIN을 이용하여 다음과 같은 절차와 분석방법에 의하여 처리하였다.

첫째, 연구변수의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 크론바 알파 검정(Cronbach's Alpha test)과 요인분석(factor analysis)을 실시하였다.

둘째, 표본의 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(frequency test)과 기술통계량(descriptive statistics)을 이용하였으며 연구변수들간의 상호관련성을 파악하기 위하여 T 검정, 상관관계분석을 실시하였다.

셋째, 회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여간의 적합도가 성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 분산분석(analysis of variance : ANOVA)과 T 검정에 의하여 가설검증을 실시하였다.

본 연구는 5개의 장으로 구성되었다.

제 1 장에서는 본 연구를 시도하게된 동기와 배경, 연구목적, 연구범위와 방법에 대하여 설명하였다.

제 2 장에서는 본 연구의 이론적 배경과 함께 회계정보시스템의 개관, 상황이론을 적용한 회계정보시스템과 상황요인들간의 적합도에 관한 선행 연구를 검토하였다.

제 3 장에서는 기존의 연구내용들을 토대로 하여 연구모형과 연구가설을 설정하고 여기서 제시된 변수의 선정과 측정방법, 분석방법을 기술하였다.

제 4 장에서는 신뢰도와 타당성 검증을 하였으며 분산분석 및 T 검정에 의한 가설검증과 검증결과를 요약하였다.

제 5 장에서는 본 연구의 주요내용을 요약, 정리하고 본 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

제 2 장 연구의 배경 및 선행연구 검토

제 1 절 회계정보시스템

1. 회계정보시스템과 기업환경

회계정보시스템은 경영정보시스템의 모든 특성을 가지고 있으며 동일한 종류의 자원을 사용하며 경영계획 및 통제에 필요한 정보를 산출하는 자료 처리 순환과정을 가지고 있다. 회계정보시스템과 경영정보시스템의 특징적인 차이는 이들이 다루는 범위에 있다. 경영정보시스템은 조직에 투입되는 모든 자료의 처리와 조직구성원에 의하여 사용되는 모든 정보를 망라하지만 회계정보시스템은 주로 중·단기적 조직운영과 연관된 정보를 수집·처리한다.⁴⁾ 이와 같은 의미에서 볼 때 회계정보시스템은 경영정보시스템을 구성하는 하나의 하위시스템으로 볼 수 있다.

이러한 회계정보시스템은 <그림 2-1>에서 보는 것처럼 기업을 둘러싸고 있는 내외적인 환경에 의하여 영향을 받는다. 회계정보시스템에 영향을 미치는 외부환경에는 정치·경제·사회·문화적 환경과 같은 거시적 환경뿐만 아니라 그 기업이 속해있는 산업환경이라는 미시적 환경까지 포함된다. 내부환경에는 기업의 모든 생산과 판매의 전과정을 총괄하는 운영시스템과 생산·재무·회계·물류부서 등의 조직상의 기능과 조직의 성과에 직·간접으로 영향을 미칠 수 있는 기업문화까지도 포함된다. 이와 같은 회계정보시스템에 영향을 미치는 제 환경요인들은 서로 밀접하게 관련되어 있다.⁵⁾

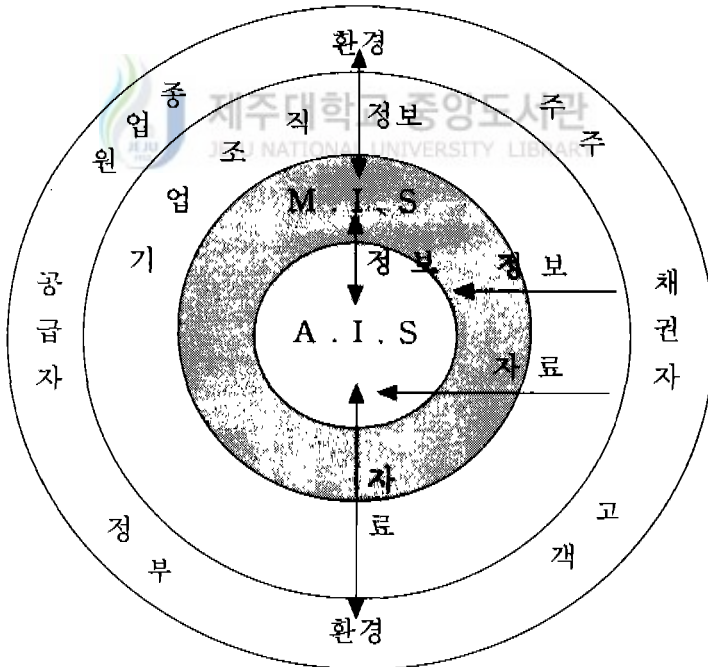
4) B. E. Cushing and M. B. Romney, Ibid, p. 14.

5) J. W. Wilkinson ; *Accounting Information System : Essential Concepts and Applications*, John Wiley and M. B. Sons, 1989, pp. 2~5.

회계정보시스템은 기업내외 환경과의 지속적인 상호작용 속에서 진화 발전해 나가는 개방시스템의 성격을 가지고 있다. 경영환경이 변화하면 변화된 환경에 최적한 시스템을 구축하기 위하여 현재 설치되어 있는 시스템을 수정하거나 새로운 시스템의 도입문제를 신중히 검토하여야 한다. 환경의 변화에도 불구하고 종전의 회계정보시스템을 아무런 변경 없이 사용하면 사용자의 정보욕구를 만족시킬 수 없음은 물론이고 조직의 의사결정 목적에 적합하지 않은 정보를 산출하게 될 것이다.

따라서 회계정보시스템을 이미 도입하고 있거나 앞으로 도입하고자 하는 기업들은 내외환경은 물론 조직특성, 업무특성, 기업문화, 사용자 참여 등을 감안하여 시스템을 설계하고 운영할 때 시스템의 성공을 통하여 조직의 성과를 향상시킬 수 있을 것이다.

<그림 2-1> 회계정보시스템과 기업 내외환경과의 관계



(자료출처 : Cushing & Romney, *Accounting Information System*, Addison Wesley, 1994, p. 17.)

2. 호텔회계정보시스템

1) 호텔회계의 특성

호텔은 객실과 식사를 갖추고 대중을 위하여 봉사하는 건물 또는 공공단체이다.⁶⁾ 즉, 호텔은 불특정다수의 일반대중에게 객실과 기타 호텔시설을 이용하게 하고 식·음료 및 서비스를 상품화하여 판매함으로써 이익을 얻으려는 사업체라고 정의된다. 호텔은 비록 본질적인 면에서는 동일하지만 호텔의 위치, 경영형태, 규모 및 자금과 운영방법 등에 따라 다양하다.

호텔산업은 객실과 식당 및 부대사업에 따른 영업종목과 영업부문이 다양화되어 있고 호텔업이 갖고 있는 특수성으로 인하여 호텔업에 적합한 회계처리를 필요로 하고 있다. 책임회계와 내부통제의 관점에서 볼 때 수많은 소액거래가 다양한 판매장소에서 많은 인적요소와 결합되어 발생하기 때문에 판매활동 결과의 기록, 보고 및 관리를 효율적이고 합리적으로 수행하기 위한 회계시스템이 제도화되어야 한다. 호텔회계의 특징을 좀더 구체적으로 열거하면 다음과 같다.⁷⁾

첫째, 호텔사업의 다양화로 인한 판매장소와 거래발생시점이 각각 다르며 복합거래로 이루어지는 다양한 요금계산은 개별 계산을 하는 고객별 회계처리를 한다.

둘째, 수익과 비용의 회계처리는 수익원천에 따라서 부문별로 회계처리하고 손익계산서에도 수익원천별로 표시한다.

셋째, 수익은 용역활동에 의한 서비스 수익을 주로 하고 고객의 숙박기록이 수익회계의 기초가 되는데 호텔회계의 회계수치는 서비스 용역을 사용한 기준으로 회계처리를 한다.

2) 호텔회계정보시스템의 개요

호텔회계정보시스템은 호텔에서 가장 중요한 경영자원중의 하나인 회계

6) NOAH WEBSTER : Webster Dictionary.

7) 김재민·신현주, 「신호텔경영론」, 대왕사, 1977, pp. 277~280.

정보의 적절한 취급 및 처리절차를 통하여 경영관리의 효과를 제고하는 것이다. 호텔회계정보시스템을 연구하기 위해서는 호텔회계사이클을 관찰할 필요가 있으며 호텔회계사이클은 다음과 같이 5가지 단계로 나누어진다.⁸⁾

첫째, 거래분석 단계로 발생한 거래의 성격과 모든 거래를 화폐가치로 평가된다.

둘째, 거래자료의 서류화이다. 일단 거래가 발생하면 그에 대한 기록이 각 부서에서 작성되고 증빙서와 각 고객원장 혹은 계정이 준비된다.

셋째, 이렇게 준비된 증빙서와 고객원장은 정확한 계산과 거래간의 조정을 위하여 계정에 전기된다.

넷째, 어떤 거래자료는 한 계정 혹은 한 원장 이상에 전기되기도 한다. 각 계정의 전기된 회계기록은 감사되며 다른 회계기록과 대차대조표에 전기를 위하여 요약된다.

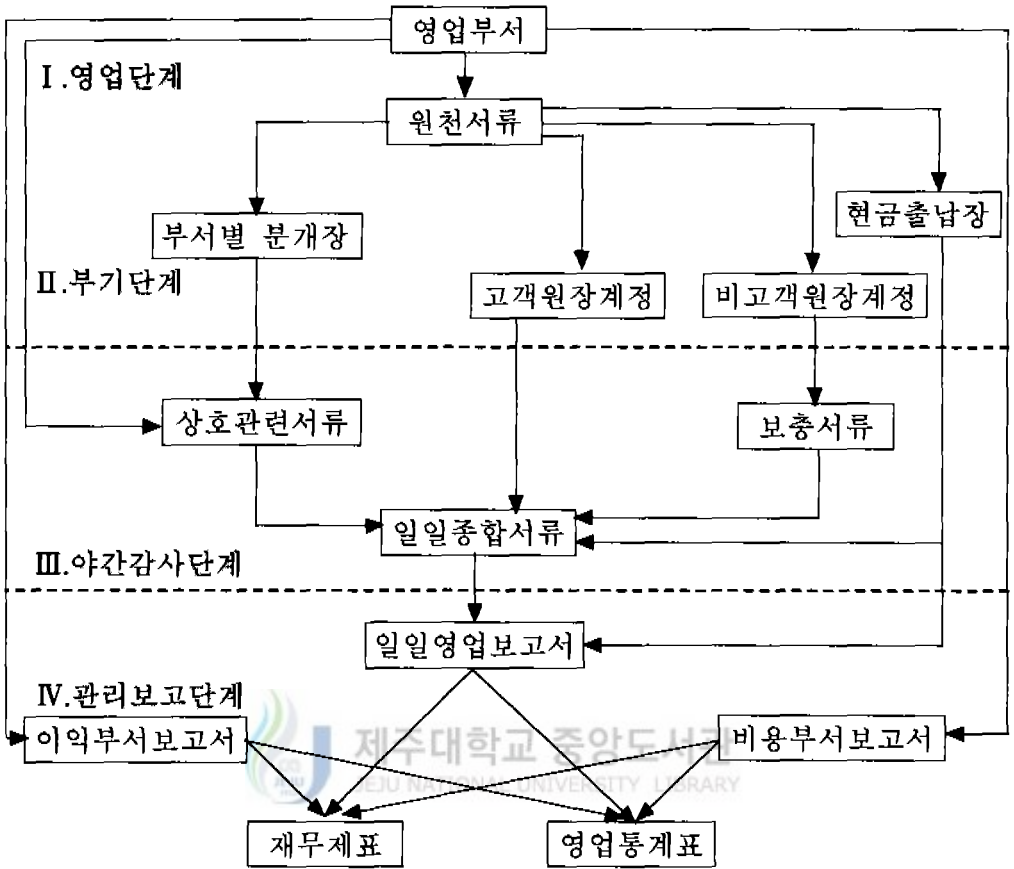
다섯째, 회계정보시스템의 모든 정보는 집계되어지고 재무제표와 통계치가 준비된다.

이러한 회계절차에 따라 호텔회계정보시스템을 <그림 2-2>와 같이 영업 단계, 부기단계, 야간감사단계, 관리보고단계의 4단계로 시스템화 할 수 있다.⁹⁾

8) M. L. Kasavana ; *Hotel Information System*, John Wiley Co., 1978, p. 117.

9) H. E. Ernest, J. D. Lesure and Louis Toth, *Hotel Accounting*, 4th ed., A Ronald Press Publication, 1978, p. 285.

<그림 2-2> 호텔회계정보시스템의 개요



제 2 절 기존문헌 연구

본 절에서는 조직분야에서 활용되고 있는 상황이론(contingency theory, situational theory)이 회계정보시스템 분야에 어떻게 응용되고 있는지를 국내외 문헌들을 중심으로 검토하고자 한다.

1. 상황이론과 회계정보시스템

상황이론은 1960년대 중반기 이후에 조직이론에서 개발되었으며 조직구조나 관리체계가 외부환경, 조직의 규모 또는 기술에 의하여 영향을 받는다는 이론이다. 조직외부의 어떤 환경이 조직과 그 하위시스템에 어떤 영향을 미치며 조직 전체 시스템과 하위 시스템이 어떠한 관계를 이룰 때 조직의 유효성이 높아질 수 있는가, 그리고 각 변수간의 적합관계란 상황요인과 조직 전체 또는 각 하위시스템이 어떤 관계가 있을 때를 말하는 것인가 하는 문제를 해명하려는 이론이다.¹⁰⁾

이러한 상황이론이 Otley(1980)¹¹⁾에 의하여 회계정보시스템 연구에 도입되어 이론적 틀이 제시된 후 많은 연구에서 활용되어 왔다. 이 분야의 연구는 주로 상황요인과 산출정보 특성과 같은 회계정보시스템 수준간의 상호관련성에 초점을 맞추어 연구되어 왔다. (Gorry와 Morton: 1971, Gordon과 Miller : 1976, Ginzberg : 1980, Gordon, Larcker 및 Tuggle : 1978, Gordon과 Narayanan : 1984). 최근의 연구방향은 환경, 조직구조, 업무특성과 같은 상황요인과 회계정보시스템 수준간 적합관계가 시스템 성과에 미치는 영향을 규명하기 위한 단계로 발전하고 있다.(Weill과 Olson: 1989, Daft와 Macintosh : 1981, 최종민과 이진주 : 1990, 김영효 : 1992, 강재정 : 1996). 이 같은 연구를 배경으로 하여 Weill과 Olson(1989)은 정보시스템 연구분야에서 상황모델의 개념적 틀을 <그림 2-3>과 같이 종합적으로 제시하고 있다.

<그림 2-3>의 연구모형은 환경, 조직특성, 업무특성, 기업문화 등 시스템을 둘러싸고 있는 상황이 변화하면 회계정보시스템 수준에 영향을 미치게 되며, 회계정보시스템 수준이 환경변화에 적합하게 대응하면 시스템 성

10) 신유근; 「조직행위론」, 다산출판사, 1992, p. 72.

11) D. T. Otley ; "The Contingency Theory of Management Accounting : Achievement and Prognosis", *Accounting, Organizations and Society*, 1980, p 414.

과가 향상될 것이라는 기본적 가정에서 출발하고 있다.

첫째, 상황변수로는 조직분야의 상황이론에서 사용된 변수들을 큰 변화 없이 사용되고 있는데 환경, 조직특성, 업무특성, 기업문화 등이다.

둘째, 회계정보시스템 수준으로는 산출정보 특성, 시스템의 정교화 정도, 시스템의 이행방식 등이 사용되고 있다.

셋째, 성과변수로는 사용자 만족도, 시스템 사용도, 정보시스템의 질, 사용자 태도 등이 사용되고 있는데 본 연구와 관련하여 이들 연구에서 중요하게 고려되었던 주요한 구성변수들을 살펴보고자 한다.

<그림 2-3> 회계정보시스템 연구에서의 상황이론



(자료출처 : Weill & Olson, 1989)

1) 회계정보시스템 수준

회계정보시스템 수준이란 회계정보시스템의 기술적 또는 기능적 특성으로서 경영활동에 필요한 회계정보의 요건을 의미한다.(Otley, 1980)¹²⁾ 기존 연구에서의 회계정보시스템 수준에 대한 정의는 연구자마다 다양하며 주로 회계정보시스템이 산출하는 정보특성과 수행하는 기능에 따라 분류하고 있다.

Gorry와 Morton(1971)은 경영활동에 필요한 경영정보요건을 정보원천

12) D. T. Otley, Op. cit., p. 414.

(source), 정보범위(scope), 요약수준(aggregation), 시간차원(time-horizon), 최근성(currency), 정확성(accuracy), 사용빈도(frequency) 등 7가지 특성별로 제시하고 있다¹³⁾.

Gordon과 Miller(1976)는 정보특성으로 정보시점, 형태 및 원천 등의 경제적 사건에 대한 측정 및 평가방법, 보고의 집중화, 제공빈도, 원가배분방법 등을 제시하였고¹⁴⁾, Gordon, Larker 및 Tuggle(1978)은 회계정보 특성으로 정보체제, 정보형태, 정보초점, 정보원천, 정보시점, 정보제공빈도를 포함시키고 있다.¹⁵⁾

Gordon과 Narayanan(1984)은 환경의 불확실성 정도와 원천(내부/외부), 형태(재무적/비재무적), 시점(사전적/사후적)으로 구성되는 회계정보요건의 조합에 의하여 관리회계정보시스템의 특성을 제시하고 있으며¹⁶⁾ Chenhall과 Morris(1986)는 회계정보특성을 정보범위, 적시성, 요약화 및 통합화로 구분하였고¹⁷⁾ 김영호(1992)는 회계정보시스템의 유형을 운영통제 지향적 회계정보과 전략통제 지향적 회계정보로 분류하였다.¹⁸⁾ 이와 같은 연구들은 회계정보시스템 수준의 구분 내지 측정 기준으로 회계정보요건이 가장

-
- 13) G. A. Gorry and M. S. Scott Morton, "A Framework for Management Information Systems," Sloan Management Review, Fall 1971, pp. 55-70.
- 14) L. A. Gordon and D. Miller, "A Contingency Framework for the Design of Accounting and Information Systems", Accounting, Organization and Society, Vol. 1(1), 1976. pp. 56~69.
- 15) L. A. Gordon, D. F. Larker and F. D. Tuggle, "Strategic Decision Processes and the Design of Accounting Information Systems : Conceptual Linkages", Sloan Management Review, Fall 1971, pp. 203~213.
- 16) L. A. Gordon and V. K. Narayanan, "Management Accounting System, Perceived Environmental Uncertainty and Organization Structure : An Empirical Investigation", Accounting Organizations and Society, 1984, pp. 33~47.
- 17) R. H. Chenhall D. Morris, "The Impact of Structure, Environment and Interdependence on the Perceived Usefulness of Management Accounting Systems", The Accounting Review, Jan. 1986, pp. 16~33.
- 18) 김영호 ; "조직의 상황요인에 따른 회계정보시스템의 유형 및 회계정보이용자 만족도에 관한 연구", 박사학위논문, 서강대학교 대학원, 1992, pp. 1~167.

보편적으로 활용되고 있음을 의미하는데 지금까지 살펴본 회계정보시스템 수준에 대한 기존문헌의 연구결과를 요약하면 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 기존연구에 나타난 회계정보시스템 수준의 분류

연구자	회계정보시스템 수준
Gorry & Morton(1971)	정보원천, 정보범위, 요약수준, 시간차원, 최근성, 정확성, 사용빈도
Gordon & Miller(1976)	정보시점, 형태 및 원천, 원가배분방법, 제공빈도, 보고방식, 측정 및 평가방법,
Gordon, Larcker & Tuggle(1978)	정보체제, 정보형태, 정보초점, 정보시점, 정보제공 빈도
Gordon & Narayanan (1984)	원천(내부/외부정보), 형태(재무적/비재무적정보), 시점(사후/사전정보)
Chenhall & Morris (1986)	범위(내부/외부, 과거/미래 재무적/비재무적), 적시성, 요약화, 통합화
김영효(1992)	운영통제지향적 회계정보, 전략통제지향적 회계정보

2) 환경의 불확실성

외부환경변수는 조직이 취한 행동과 거의 독립적으로 발생하는 조직이 통제할 수 없는 변수로 오늘날과 같이 경쟁이 심화되고 있는 상황에서 기업의 외부환경은 중요한 의미를 갖고 있다. 기업이 직면하고 있는 시장환경, 경쟁정도 및 제약요소 등 외부환경의 변화에 따라 회계정보시스템의 정보특성에 영향을 미치는 것으로 인식되어 왔다.

Khandwalla(1972)는 외부환경변수로 경쟁정도(가격경쟁, 시장경쟁, 생산경쟁)를 선정하였고¹⁹⁾ Gordon과 Narayanan(1984)은 환경불확실성의 인지정도, 경쟁정도, 기술변화의 정도, 소비자의 취향이나 기호의 변화정도, 경제적, 법적 제약조건의 변화정도로 측정하였다.²⁰⁾ Hall(1987)은 조직의 외

19) P. N. Khandwalla ; "The Effects of Different Types Competition on the Use of Management Controls", Journal of Accounting Research, Autumn, 1972, pp. 275~285.

부환경은 조직에 간접적인 영향을 미치는 일반환경과 조직의 의사결정에 직접적인 영향을 미치는 과업환경으로 구분하였고 일반환경은 경제적, 정치적, 사회적, 문화적 환경으로, 과업환경은 소비자, 경쟁자, 기술환경으로 구분하였다.²¹⁾

3) 업무특성

업무특성은 회계정보시스템 실행 대상업무의 성격으로 회계정보시스템의 상황적 설계를 위한 상황변수의 하나로 인식되어 왔으며, 업무특성에 맞는 정보특성을 파악하여 이에 적합한 회계정보시스템을 구축하기 위한 업무특성의 측정지표로 업무난이도, 다양도, 구조화정도, 상호의존성 등이 많이 이용되어 지고 있다.

Perrow(1967)는 업무특성을 입력물을 산출물로 변환시키기 위해 개인이 행하는 모든 활동이라 정의하며 다양성과 분석가능성의 두 차원으로 분류하였고²²⁾ Thompson(1967)은 업무특성은 업무의 상호의존성에 따라 독립적(pooled) 상호의존성, 집합적(sequential) 상호의존성, 순차적(reciprocal) 상호의존성으로 분류하였으며²³⁾ Daft와 Macintosh(1978)는 업무의 다양성과 분석가능성에 따라 요구 정보의 특성이 달라진다고 주장하고 있다.²⁴⁾

4) 기업문화

기업문화란 한 조직구성원들이 모두 공유하고 있는 가치관(value), 신념(belief), 이념(ideology), 관습(habit), 규범(norm)과 전통(tradition) 그리고

20) Gordon and Narayanan, Op. cit., pp. 33~47.

21) R. H. Hall ; *Organizations : Structure and Process*, Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall, 1991. pp. 199~215.

22) C. Perrow ; "A Framework for the Comparative Analysis of Organizations", *American Sociological Review*, Vol. 32(2), 1967, pp. 194~208.

23) J. D. Thompson ; *Organization in Action*, New York, McGraw-Hill, 1967.

24) R. L. Daft and N. B Macintosh, "A New Approach to the Design and Use of Management Information", *California Management Review*, Vol. 21, 1978, pp. 82~92.

지식(knowledge)과 기술(skill) 등을 모두 포함한 개념으로 구성원 및 조직 전체에 영향을 주는 기본요소라고 할 수 있다.²⁵⁾

Harrison(1972)은 기업문화의 유형을 기업문화특성이 기업의 이념지향에 따라 권력지향형, 역할지향형, 과업지향형, 인간지향형의 네 가지 유형으로 구분하였으며²⁶⁾ Ouchi(1980)는 거래비용을 처리하는 방법에 따라 시장문화, 관료문화, 파벌문화로 나누어 기업에서 주고받는 가치가 기대와의 일치를 중심으로 설명하였고²⁷⁾ Wallach(1983)는 개인의 동기유발요인에 따라 혁신적 문화, 지원적 문화, 관료적 문화 세 가지로 구분하였으며²⁸⁾ Quinn과 McGrath(1984)는 조직의 반응과 환경의 인식유형에 따라 합의적 문화, 적응적 문화, 계층적 문화, 합리적 문화 네 가지로 구분하였다.²⁹⁾ 이학중(1999)은 기업구성원들이 공유하고 있고 구성원 행동과 기업체 고유의 가치관과 신념, 규범과 관습 그리고 행동패턴 등을 근거로 하여 진취적 문화-보존적 문화, 친화적 문화-합리적 문화로 구분하고 있다.³⁰⁾

5) 사용자 참여

사용자 참여란 목표대상인 회계정보시스템의 분석, 설계, 실행단계에 구성원들이 참여하는 것으로 이는 회계정보시스템의 성공적인 개발을 위하여 필수조건이라는 것이 MIS 문헌에서 공리(axiom)로 인식되고 있으며 문제 해결 또는 동기부여 등과 같이 조직행위론에서 유도될 수 있다.³¹⁾

25) 이학중 ; 「한국기업의 문화적 특성과 새 기업문화 개발」, 박영사, 1999, p. 13

26) R. Harrison ; "Understanding Your Organization's Character", HBR, May-June, 1972.

27) W. G. Ouchi ; "Markets, Hureaucracies and Clans", ASQ, Vol. 25, March 1980.

28) E. J. Wallach ; "Individuals and Organizations : The Cultural Match", Traning and Development Journal, February 1983.

29) R. E. Quinn and M. R. McGrath, "The Transformation of Organizational Cultures : A Competing Values Perspective", in P. J. Frost et al.(eds), Organizational Culture, Beverly Hills, California : Sage, 1985, pp. 315~334.

30) 이학중 ; 前掲書, p. 13.

Lucas(1975)는 정보시스템 사용자들의 인지나 태도는 사용자 참여 및 접촉, 최고경영층의 행동 등의 영향을 받고 이러한 과정을 통해 정보시스템 성과에 영향을 미치고 있다고 하였고³²⁾ Murdick(1980)은 기술적으로 최상으로 설계된 정보시스템도 사용자의 태도에 적절한 방안이 수립되지 아니하면 실패하기 쉽다고 주장하였고³³⁾ Franz와 Robey(1986)는 사용자 참여와 인지된 정보시스템의 유용성(정보시스템의 성공)은 관련성이 있다고 주장하였으며³⁴⁾ Mckeen, Guimaraes와 Wetherbe(1994)는 과업의 복잡성과 시스템의 복잡성이 높은 수준에서는 사용자의 참여가 만족에 높은 영향을 미친다고 주장하였다.³⁵⁾

2. 회계정보시스템 수준과 상황요인

초기의 상황이론을 적용한 연구는 주로 상황변수와 회계정보시스템의 정보특성 간의 상호관계를 규명하고자 하였으며, 이에 대한 연구는 최근까지도 계속되고 있다.



Gordon과 Miller(1976)는 회계정보시스템 설계에 상황이론을 도입하여 포괄적인 이론의 틀(framework)을 제시하였다.³⁶⁾ 그들은 시스템의 내적

-
- 31) M. H. Olson and Bake Ives, "User Involvement System Design : An Empirical Test of Alternative Approaches", Information & Management, Vol. 4(4), 1981, pp. 183~195.
- 32) H. C. Lucas; "The Use of Accounting Information System, Action and Organizational Performance", The Accounting Review, Oct. 1975, pp. 735~746.
- 33) R. G. Murdick ; *Management Information System : Concepts and Design*, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1980, p. 52.
- 34) C. R. Franz and D. Robey, "Organizational Context, User Involvement and the Usefulness of Information System", Decision Sciences, Vol. 17(3), 1986.
- 35) J. D. Mckeen, Tor Guimaraes and James C. Wetherbe, "The Relationship Between User Participation and User Satisfaction : An Investigation of Four Contingency Factors", MIS Quarterly, Vol. 18(4), 1994, pp. 427~451.

상황요인으로 의사결정의 분권화, 업무의 차별화, 관료화 정도, 업무의 통합도, 조직자원의 활용도로 외적 상황요인으로 기업환경의 순응성, 이질성, 적대성으로 나누었다. 시스템 이용자의 의사결정유형에는 분석가능성, 미래지향성, 적응성, 예비성, 전략 의식성으로 구분하였다. 또한 의사결정의 형태는 회계정보시스템의 내적 상황요인과 외적 상황요인에 영향을 받고 있기 때문에 궁극적으로 상황요인이 의사결정에 매우 중요한 요인으로 이러한 제반 요인들이 고려되어 시스템의 설계가 이루어져야 시스템의 유효성을 높일 수 있다고 결론지었다.

Gordon, Larker 및 Tuggle(1978)은 회계정보시스템 설계시 고려할 회계정보시스템 특성으로 정보준비자, 정보수령인, 정보전달기술 및 정보특성 4가지를 들고 있으며 정보특성으로 정보체제, 정보형태, 정보초점, 정보원천, 정보시점, 정보제공빈도를 들고 있다. 이들은 전략적 의사결정단계별 업무특성이 일상적이고 반복적일 때는 내부정보, 과거정보, 주기적 정보, 부분적이고 세분화된 정보가 필요하며, 업무 자체가 복잡해지고 난이도가 높아질수록 외부정보, 미래정보, 수시 정보와 요약되고 통합된 정보가 필요하다고 하였다.³⁷⁾

Ewusi-Mensah(1981)는 조직의 생존하고 목적을 달성하기 위해서는 주변의 상황요인과 성공적인 관계를 형성하여야 한다고 지적하였다.³⁸⁾ 특히, 상황요인을 통제가능정도에 따라 통제가능환경(controllable), 부분적 통제가능환경(partially controllable), 통제불가능환경(uncontrollable)으로 나누어 각 환경의 통제가능정도에 따라 시스템에서 산출되는 정보의 질, 정보의 원천, 정보의 형태, 정보의 이용가능성, 정보의 가치, 의사결정에 대한 영향, 조직적 상호관계, 조직적 시스템 조사, 시스템의 조직적 반응시간, 시스템의 조직적 시간구조와 같은 시스템의 특성이 달라질 수 있기 때문에 시

36) L. A. Gordon and D. Miller, Op. cit., pp. 59~69.

37) L. A. Gordon, D. F. Larker and F. D. Tuggle, Op. cit., pp. 203~213.

38) K. Ewusi-Mensah ; "The External Organizational Environment and Impact on Management Information System", Accounting, Organizations and Society, Vol. 6(4), 1981, pp. 301~316.

시스템의 개발과 운용에는 이러한 시스템 특성이 상황요인에 적합하게 대응되어야 한다고 결론지었다.

Gordon과 Narayanan(1984)은 상황요인을 고려한 기존의 정보시스템 연구가 변수의 설정과 이론적 배경을 체계적으로 전개하지 못하였다고 주장하고 34개 기업에서 회계정보시스템을 이용하는 관리자를 대상으로 환경불확실성의 인지정도과 회계정보특성과의 관계를 연구하였다.³⁹⁾ 그들은 회계정보시스템의 상황요인을 조직구조(organization structure)와 환경불확실성의 인지정도(perceived environment uncertainty)로 구분하였다. 환경불확실성의 인지정도는 환경의 안정성, 산업의 신제품 출현빈도, 경쟁자의 예측가능성, 소비자 선호의 예측가능성, 과학적 발견의 출현가능성, 경쟁관계로 나누고 조직구조로는 권한위임, 공식화, 의사결정 수준, 관리형태, 업무내용의 명확화로 나누었다. 산출정보의 특성인 원천(내부/외부), 정보의 형태(재무/비재무), 정보의 시점(사전/사후)을 종속변수로 하여 상관관계에 의한 분석결과 조직구조와 환경불확실성의 인지정도는 유의적인 관계가 있지만 조직구조와 산출정보특성간에는 유의적인 관련성이 없음을 규명하였다. 그리고 환경불확실성의 인지정도가 증가할수록 회계정보는 그 요구범위가 넓어져 비재무 정보, 외부정보 및 사전정보를 추가로 필요하게 됨을 규명하였다.

Elmore(1986)는 회계정보시스템 수준결정에 관한 상황이론적 연구에서 조직의 규모, 생산기술 및 업종이 회계정보시스템 수준과 어떠한 관련성을 가지고 있는지 검증하였다.⁴⁰⁾ 회계정보시스템의 특성으로 예산편성과정에서 사용되는 예산의 종류, 원가결정방법(개별원가계산제도, 표준원가계산제도), 원가관리기법, 기업들이 작성하는 보고서의 수 등이 포함되었다. 연구결과는 생산기술의 차이에 따라 기업간의 회계정보시스템 수준은 차이가 있는 것으로 나타났으나 업종이나 조직규모는 영향을 미치지 않는 것으로

39) L. A. Gordon and V. K. Narayanan, Op. cit., pp. 203~213.

40) R. C. Elmore ; "A Contingency Theory Approach to Empirical Classification of Management Accounting Information System", Ph. D. Dissertation, The University of Mississippi, 1986.

나타났다.

Chenhall과 Morris(1986)는 상황변수인 조직의 상호의존성, 분권화정도 및 외부환경의 불확실성이 회계정보의 특성인 범위(scope), 적시성(timeliness), 정보의 집합도(aggregation) 및 의사결정을 위한 하위 부서간의 정보통합도(integration)에 미치는 영향을 연구하여 상황변수와 회계정보특성의 조합에 의한 회계정보시스템의 설계방향을 제시하였다.⁴¹⁾ 그들의 연구결과는 첫째, 환경불확실성의 인지정도가 높을수록 외부정보, 비재무 정보, 미래정보가 자주 제공되며 둘째, 조직구조의 분권화정도는 여러 부서의 통합정보와는 유의적인 관련성이 있으나 외부정보, 비재무 정보, 사전정보 및 정보의 제공빈도와는 관련성이 없으며 셋째, 조직내 부문간의 상호관련성이 높을수록 외부정보, 비재무 정보, 미래정보, 여러 부서의 통합정보 등이 자주 제공되는 것으로 나타났다.

Gul과 Chia(1994)는 분석기법에 따라서 나타나는 상이한 결과에 주목하여 상황요인들간의 상호작용을 고려한 연구의 필요성을 제기하며 상황요인인 환경의 불확실성, 분권화, 회계정보시스템의 설계가 관리자의 성과에 미치는 상호작용 영향을 규명하였다.⁴²⁾ 연구결과 환경의 불확실성이 높은 상황하에서는 관리회계시스템의 포괄정보, 요약정보, 분권화는 성과에 높은 영향을 미치나 환경의 불확실성이 낮은 경우에는 시스템 성과와 관련이 없음을 실증적으로 분석하였다. 따라서 환경의 불확실성이 높은 경우에는 관리자는 보다 많은 정보를 요구하게 됨에 따라 포괄적인 정보와 요약된 정보를 제공할 수 있는 정보시스템이 관리자의 의사결정능력을 향상시켜 결국 높은 성과로 연결된다는 점에서 정보시스템을 설계시 환경의 불확실성에 따른 상호작용의 영향을 고려할 것을 주장한다. 지금까지 살펴본 기존문헌의 연구결과를 요약하면 <표 2-2>와 같다.

41) H. Chenhall & D. Morris, Op. cit., pp. 16~35.

42) F. A. Gul, and Y. M. Chia, "The effects of Management Accounting Systems, Perceived Environment Uncertainty and Decentralization on Managerial Performance : A Test of Three-Way Interaction", Accounting, Organization and Society, Vol. 19(4, 5), 1995, pp. 413~426.

<표 2-2> 회계정보시스템 수준과 상황요인에 관한 기존연구

연구자	상황요인	시스템 및 산출정보의 특성	연구결과
Gordon, Miller (1976)	경쟁정도, 분권화,관료화, 통합화, 의사 결정유형	정보의 양, 제공빈도 원가배분방법, 보고 방식, 업적평가, 평가 방법	- 의사결정은 상황요인에 영향을 받음 - 상황요인에 적합한 시스템설계가 시스템의 유효성 증진
Gordon, Larcker, Tuggle (1978)	의사결정 단계 별 업무특성 (분제인식, 대안 창출, 대안선정)	보고방식, 형태, 통합도, 원천, 시점, 제공빈도	- 의사결정단계별로 제공되는 정보특성이 다름
Ewusi -Mensah (1981)	통제가능, 부분통제가능, 통제불가능 외부환경	정보의 질, 가치, 이용 가능성, 의사결정에 대한 영향, 시스템 조사, 반응시간	- 외부환경의 통제가능정도에 따라 제공되는 정보특성이 다름
Gordon, Narayanan (1984)	환경불확실성의 인지정도, 조직구조	원천(내부/외부), 형태(재무/비재무), 시점(사전/사후)	- 조직구조와 환경의 불확실성의 인지정도는 유의적 - 조직구조와 산출정보특성간에는 비유의적
Elmore (1986)	조직의 규모, 생산기술, 업종	예산의 종류, 원가결정방법, 원가관리기법, 보고서 수	- 생산기술은 정보특성에 유의적 - 업종이나 조직규모는 정보특성에 비유의적
Chenhall, Morris (1986)	조직의 상호의존성, 분권화 정도, 환경불확실성 의 인지정도	범위(내부/외부, 과거/미래, 재무/비재무), 적시성, 집합도, 통합도	- 환경불확실성의 인지정도는 정보범위에 유의적 - 분권화는 통합정보에 유의적 - 조직의 상호의존성은 정보의 범위와 통합정보에 유의적
Gul, Chia (1994)	환경의 불확실 성, 조직의 분권화	포괄적 정보, 요약 정보, 분권화가 성과와 관련됨	- 환경의 불확실성 포괄적 정보, 요약정보, 분권화가 성과에 유의적

회계정보시스템 수준과 상황요인에 관한 기존연구에서는 회계정보특성은 상황요인에 의하여 영향을 받고 있으며 기업의 상황에 따라서 의사결정자들이 선호하는 회계정보특성이 달라질 수 있음을 보여주었다. 회계정보의

특성을 나타내는 회계정보시스템 수준으로 정보원천(내부정보/외부정보), 정보내용(운영적 정보/전략적 정보), 정보형태(재무정보/비재무정보), 정보시점(과거정보/미래정보), 통합정보, 요약정보를 중요한 변수로 선정하였다. 외부환경요인은 환경의 불확실성(Gordon과 Miller : 1976, Gordon과 Narayanan : 1984, Chenhall과 Morris : 1986, Gul과 Chia:1994)을 내부환경요인은 조직구조, 업무특성, 기업문화(Gordon과 Miller :1976, Gordon, Larcker와 Tuggle : 1978, Gordon과 Narayanan : 1984, Elmore : 1986, Chenhall과 Morris : 1986, Gul과 Chia:1994, 한정문:1997)를 들고 있다.

본 연구에서는 외부환경요인으로 모든 산업에 공통으로 적용되고 있는 환경의 불확실성을 선정하였으며 내부환경요인으로서는 서비스업의 상황요인에 적합한 업무특성, 기업문화를 선정하여 이들과 회계정보 특성인 운영적 회계정보(재무정보, 내부정보, 과거정보, 요약정보, 통합정보, 즉시적인 정보), 전략적 회계정보(비재무정보, 외부정보, 미래예측정보, 분석정보, 전략정보)와의 관련성을 살펴보고자 한다.

3. 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도와 성과

지금까지 대부분의 선행연구는 조직의 상황요인과 회계정보시스템 수준간에 유의적인 관계가 있다는 가설을 검증하고 상황요인과 회계정보시스템 수준은 시스템 성과에 유의적인 영향을 미치고 있다는 결론이 주류를 이루고 있다. 그러나 이들 연구는 변수간에 어떠한 관계를 형성하였을 때 시스템 성과가 향상될 수 있는지 더 나가 변수간의 상관관계가 아닌 변수간의 상황적 관계(contingent relationships)를 규명하는데는 한계가 있다. 이러한 한계점을 극복하기 위하여 최근의 연구에서는 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 관계분석 뿐만 아니라 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 적합관계, 상황요인과 시스템 실행방식간의 적합관계가 회계정보시스템 성과에 유의적인 영향을 미치는지 검증하는 연구들이 수행되고 있다.

Kim(1988)은 사용자 참여, 최고경영자의 지원 등과 같은 매개변수의 효

과가 통제되었을 때 기술과 병원회계시스템 부서의 조정방식간의 적합관계가 시스템 성과에 미치는 영향을 연구하였다.⁴³⁾ 본 연구를 수행하기 위하여 28개 병원을 대상으로 설문조사 하였으며 기술변수로는 업무예측가능성 또는 업무다양도, 업무의 분석가능성 및 업무의 상호의존성의 세 가지 상황변수를 선택하였고 조정방식은 인간적 방식과 제도적 방식으로 나누었다. 매개변수로는 정보시스템 부서 책임자의 직급, 최고경영층의 지원, 사용자 참여, 회계정보시스템에 대한 기술적 질 등이다. 연구결과 업무예측력이 높을 때 제도적 조정방식의 사용은 높은 성과를 가져오고 반대로 업무예측력이 낮은 때는 인간적 조정방식이 높은 성과를 가져오는 것으로 나타났다. 이것은 여러 가지 조정유형의 적절성 여부는 업무다양도에 달려 있음을 간접적으로 시사해주는 것으로 볼 수 있다.

최종민과 이진주(1990)는 조직규모, 업무의 난이도와 다양도와 같은 업무 특성과 조직구조의 공식화와 집권화와 같은 세 가지 상황변수와 회계정보시스템의 정보특성간 적합도가 시스템 성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다.⁴⁴⁾ 국내 27개 대규모 기업에서 180명을 대상으로 면담과 설문 조사를 실시하였는데 환경변수로는 조직특성과 업무특성을 산출정보특성으로는 원천, 시점, 통합도, 제공빈도를 설정하였고 성과변수로는 사용자 만족도와 시스템 사용도를 이용하였다. 연구 결과는 업무가 어렵고 다양해질수록 회계정보시스템이 수시로 정보를 산출하고 외부적이며 미래적인 통합도가 높은 정보를 제공하면 성과가 높아지는 것으로 나타났다.

전영승(1992)은 85개의 국내 제조업체에 설치되어 있는 회계정보시스템을 대상으로 상황요인(환경불확실성의 인지정도, 조직특성, 업무특성, 전산환경)과 실행방식(자체개발비율, 사용자참여와 영향도), 정보특성(정보형태, 원천, 시점, 제공빈도, 집합도, 통합도)간의 적합도가 시스템 성과에 미치는

43) K. K. Kim , "Organizational Coordination and Performance in Hospital Accounting Information Systems : An Empirical Investigation", The Accounting Review, July 1988, pp. 472~489.

44) 최종민·이진주, "성과를 고려한 상황변수와 회계정보특성간의 관계", 경영학 연구, 제19권 제2호, 한국경영학회, 1990, pp. 137~170.

영향을 검토하였다.⁴⁵⁾ 연구결과 시스템 개발과정에 사용자의 참여도와 영향력 정도는 실행성과에 큰 영향을 미치고 환경의 불확실성이 높고 업무가 다양하며 상호관련도가 높을수록 종합적인 정보를 제공하는 것으로 나타났다. 또한 조직규모가 크고 환경이 불확실할수록 사용자의 참여를 적극 보장할 수 있는 시스템 개발방식을 선택하는 것으로 나타났으며 부분적으로 상황변수와 정보특성간 적합도가 높을 때 시스템 성과는 높아지는 것으로 나타났다.

최종민(1992)은 제조업, 금융업 등 78개 업체를 대상으로 국내 회계정보 시스템에 대한 유형화와 상황변수, 산출정보특성 및 시스템성과간의 관계를 연구하였다.⁴⁶⁾ 연구 결과는 첫째, 상황변수와 정보특성간 관계분석에서는 업무다양도가 높아질수록 시스템은 미래, 추세정보를 제공하고 수시로 정보산출을 하는 것으로 나타났다. 둘째, 조직구조가 분권화 될수록 시스템은 미래, 추세정보제공과 수시로 정보산출을 하였고 집권화의 정도가 높아질수록 시스템이 주로 내부정보와 단일 부서와 관련된 세분화된 정보를 제공해야 한다는 것이었다. 셋째, 업무다양도가 높아질수록 요약정보를 적시에 제공하게 되면 시스템 사용도가 높아지며 분권화와 공식화에 대한 적시성의 적합도가 만족도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

신건권(1993)은 51개의 상장기업을 대상으로 상황변수(경쟁정도, 환경불확실성의 인지정도, 조직의 분권화 정도, 업무다양도, 생산자동화 수준)와 관리회계정보시스템의 산출정보 특성(정보형태, 정보내용, 정보시점, 정보통합도, 정보요약도)간의 적합도가 시스템 성과에 미치는 영향을 분석하였다.⁴⁷⁾ 시스템 성과변수로는 사용자의 정보만족도와 시스템 이용도가 선정되었다. 연구결과는 사용자들의 정보만족도는 시스템이 제공하는 정보에 따라 영향을 받고 있으며 사용자들의 시스템 이용도는 산출정보특성보다는

45) 전영승 ; 前揭論文, pp. 1~159.

46) 최종민 ; “상황변수들과 회계정보특성간의 관계에 대한 영향요인들”, 경영과학, 1991. 6, pp. 109~125.

47) 신건권 ; “상황요인과 관리회계정보시스템의 산출정보 특성간 적합도가 성과에 미치는 영향”, 박사학위 논문, 서강대학교 대학원, 1993, pp. 1~241.

상황요인이나 정보범위와 산출정보특성간의 적합도에 의하여 영향을 받는 것으로 나타났다. 따라서 관리회계정보시스템 성과는 상황변수와 정보특성간의 적합도 보다는 시스템 이용자들에게 제공되는 정보특성이 무엇인가에 따라서 크게 영향을 받기 때문에 전략지향적인 관리회계정보를 많이 제공하도록 시스템을 설계하는 것이 필요하다고 주장한다.

강재정(1996)은 조직상황요인과 정보시스템 특성간의 적합도가 성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 종업원 수 300명 이상의 196개 기업체를 대상으로 분석하였다.⁴⁸⁾ 상황요인은 과업환경의 특성(환경의 불확실성), 조직구조 특성(분권화, 공식화), 과업특성(다양성, 분석곤란성, 상호의존성)을 설정하였으며 정보시스템 특성은 정보의 원천접근성, 정보의 범위, 정보의 가공도, 정보의 품질을 설정하였다. 성과변수로 정보 만족도와 시스템 이용도가 아닌 정보시스템에 의하여 직접적인 영향을 받는 관리자의 업무수행상의 효과성을 측정하기 위하여 관리능력의 향상, 업무처리능력, 의사결정능력, IS(Information System)의 유용성이라는 변수들을 사용하고 있다. 분석방법에 따라 일치된 견해를 보여주고 있지 못하지만 상황분류법에 의한 분석결과는 대부분의 상황요인과 정보시스템 특성인 정보의 원천접근성, 정보의 가공도, 정보의 품질차원과 상호작용효과는 성과에 유의적인 영향을 미치고 있으나 상황변수와 정보범위간의 상호작용효과는 성과에 부의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

한정문(1997)은 금융기관을 대상으로 상황요인과 회계정보시스템의 적합관계가 회계정보시스템 성과에 미치는 영향을 분석하였다.⁴⁹⁾ 상황요인은 조직구조, 경쟁형태, 조직문화를 설정하였고 회계정보특성은 정보의 범위, 정보의 적시성, 정보의 집약도를 설정하여 이들간의 적합도가 정보 만족도

48) 강재정 ; “조직상황요인과 정보시스템 특성간의 적합도가 성과에 미치는 영향”, 박사학위논문, 고려대학교 대학원, 1996, pp. 1~192.

49) 한정문 ; “상황요인과 회계정보시스템의 적합관계가 회계정보시스템 성과에 미치는 영향”, 박사학위논문, 전주대학교 대학원, 1997, pp. 1~107.

와 시스템 이용도라는 시스템 성과에 미치는 영향을 규명하였다. 연구결과 상황요인과 회계정보시스템의 정교화 정도가 높은 기업은 정보 만족도라는 시스템 성과가 높은 것으로 나타났다.

지금까지 살펴본 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도가 성과에 미치는 영향에 대한 기존문헌의 연구결과를 요약하면 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도와 성과

연구자	상황요인	매개변수 또는 시스템 특성	성과변수	연구결과
Kim (1988)	기술(업무예측가능성, 업무다양도 및 상호의존도), 조직규모	병원회계정보시스템의 조정유형(인간적방식, 제도적방식)	사용자 만족도	-.업무의 다양도에 따른 조정유형에 따라 성과에 영향을 미침
최종민, 이진주 (1990)	조직규모, 업무의 난이도, 다양도, 조직의 공식화, 집권화	원천, 시점, 통합도, 제공빈도	사용자 만족도 시스템 이용도	-.조직의 규모와 통합도, 집권화와 과거정보, 공식화와 주기적 정보, 업무의 예측가능성과 정보원천 및 통합도, 업무의 다양도와 통합도와는 유의적인 관계
전영승 (1992)	환경불확실성의 인지정도, 조직특성, 업무특성, 전산환경	시스템의 실행방식, 정보특성(형태, 원천, 시점, 제공빈도, 집합도, 통합도)	사용자 만족도	-.조직규모가 크고 환경이 불확실할수록 사용자 참여가 큰 경우 성과가 높음 -.불확실성과 수시정보, 조직규모와 집합정보, 조직구조의 공식화와 과거정보, 업무의 난이도와 미래정보, 업무의 의존도와 외부정보, 미래정보는 유의적

연구자	상황요인	매개변수 또는 시스템 특성	성과변수	연구결과
최종민 (1992)	조직구조, 업무특성	정보원천, 시점 범위, 통합도	사용자 만족도 시스템 이용도	-.업무의 다양도와 분권화는 미래, 추세정보, 집권화는 내 부정보, 분권화는 적시정보 와 유의적
신건권 (1993)	경쟁정도, 환 경불확실성의 인지정도, 분 권화, 업무다 양도, 생산자 동화수준	정보형태, 정보내용, 정보시점, 정보통합도, 정보요약도	사용자 만족도 시스템 사용도	-.경쟁정도는 정보유형(운영 지향적, 전략지향적), 요약도, 통합도와 유의적 -.분권화와 정보유형, 요약 도, 통합도는 유의적 -.상황요인과 관계없이 산출 정보특성에 의하여 시스템 성고가 결정됨
강재정 (1996)	환경불확실성 조직구조특성 (분권화, 공 식화), 과업특성(다 양성, 분석곤 란성, 상호의 존성)	정보의 원천접근성, 정보의 범위, 정보의 가공도, 정보의 품질	관리능력의 향 상, 업무처리 능력, 의사결 정능력, IS의 유용성	-.환경의 불확실성과 분권화 정도는 정보의 원천, 정보의 가공도와 유의적 -.공식화정도와 정보의 원천, 정보의 가공도, 정보의 품질 은 유의적 -.과업의 상호의존성과 정보 의 원천, 정보의 품질은 유 의적
한정문 (1997)	조직구조, 경쟁형태, 조직문화	정보의 범위, 정보의 적시성, 정보의 집약도	정보 만족도, 시스템 이용도	-.환경요인과 정보특성이 높 은 기업이 만족도 높음(이용 도는 차이가 없음) -.환경요인이 낮은 경우는 정보특성이 낮은 기업이 만 족도와 이용도가 높음

회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도가 성과에 미치는 영향에 대한 기존연구는 대부분 제조업을 대상으로 하여 상황요인에 적합한 회계정보가 제공되었을 때 성과에 미치는 영향을 규명하고 있으며 연구결과는 적합도가 높으면 성과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스

산업인 병원회계시스템(Kim:1988)과 금융회계시스템(한정문:1997) 등의 연구에서도 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 적합도가 높으면 성과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나 전반적으로 서비스산업에 대한 연구로는 미진하다.

따라서 본 연구에서는 서비스산업인 호텔업을 대상으로 하여 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 적합도 뿐만 아니라 사용자 참여변수를 추가하여 이들 상호간의 적합도가 시스템 성과에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 한다.

4. 사용자 참여와 시스템 성과

1) 사용자 참여

정보시스템을 구축하는 근본적인 목적은 사용자의 정보욕구를 적시에 대응하여 인간의 과업을 보다 잘 처리하면서 조직의 목적을 효율적으로 달성하려는 것이다.⁵⁰⁾ 기업을 에워싸고 있는 환경에서 오는 불확실성을 줄이기 위하여 정보창출이라는 조직적 노력을 수행하는데 필요한 자원으로는 사람(human), 자료(data), 기술(software & hardware)이 있다. 이들 중에서 가장 중요한 구성요소는 사람이다. 회계정보시스템에 있어서 중요한 성패요인의 하나는 하드웨어나 소프트웨어와 관련된 기술적인 문제뿐만 아니라 사용자와 관련된 문제이다. 왜냐하면 회계정보시스템은 독립적으로 존재하는 것이 아니라 사용자와 상호작용을 하기 때문이다.

Lucas(1975)는 조직상황측면에서 행위적 문제의 중요성을 강조하여 시스템이 도입되어 있는 조직의 성과는 시스템 이용도에 달려있다고 보고 시스템 이용도에 대한 상황적, 개인적, 태도 변수들의 영향을 서술한 모형을 제시하였다.⁵¹⁾ 그의 연구결과는 시스템 사용자들의 인지나 태도는 사용자

50) 차대운 ; 「경영정보시스템원론」, 형설출판사, 1997, pp. 41~61.

51) H. C. Lucas Jr. ; Op. cit., pp. 908~919.

참여 및 접촉, 최고경영층의 행동, 시스템의 설계 및 운영정책 등의 영향을 받고 이러한 과정을 통해 시스템 성과에 영향을 미치고 있다고 하였다. 즉, 시스템 사용자의 태도와 인식이 시스템 이용도와 일관성 있게 나타났다. 그러나 그의 모형에서는 태도와 인식간의 구분이 명확하지 않으며 다만 태도와 인식에 대한 측정대상이 다르다는데 그치고 있다.

Murdick(1980)은 기술적으로 가장 잘 설계된 시스템도 사용자 행위에 관련해 수정되지 않으면 시스템이 실패할 경우가 많다고 주장한다. 회계정보시스템이 조직에 처음 도입되어 실행될 경우 시스템에 대한 두려움으로 불안과 근심이 고조되고 시스템의 사용을 회피하여 비창의적인 직무활동을 수행하는 등 조직성과에 역기능을 초래할 수 있다는 것이다. 따라서 성공적인 회계정보시스템을 도입 실행하기 위해서는 사용자들의 개성, 인지유형, 나이, 지능, 교육수준, 교육훈련 등 개인의 상황적 요인과 시스템에서의 사용자의 관여(involvement) 및 참가(participation)정도, 시스템과 시스템요원에 대한 사용자들의 태도와 저항에 대한 적절한 방안과 충분한 전략이 수립되어야 한다고 주장한다.⁵²⁾

Franz와 Robey(1986)는 조직상황변수로 의사결정의 본질(의사결정자의 조직 내에서의 위치, 의사결정의 구조화 정도), 조직특성(규모, 연령, 분권화), MIS부서의 특성(부서의 규모, 연령, 위치, 범위)을 선정하여 ① 정보시스템의 설계과정과 실행과정에서 사용자 참여에 미치는 영향, ② 인지된 정보시스템의 유용성(정보시스템의 성공), ③ 사용자 참여와 인지된 정보시스템의 유용성에의 조정효과, ④ 사용자 참여가 인지된 정보시스템의 유용성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 34개 기업에서 118명의 사용자를 대상으로 실증분석 하였다. 연구결과 조직상황은 사용자 참여와는 직접적인 관계가 없는 것으로 나타났으나 인지된 정보시스템의 유용성에 영향을 미치고 사용자 참여와 인지된 정보시스템의 유용성 사이에 조정효과가 있는 것으로 나타났다.⁵³⁾

52) R. G. Murdick ; Op. cit., pp 33~56.

53) C. R. Franz and D. Robey, Op. cit., pp. 329~356

Kappelman과 Mclean(1991)은 정보시스템 개발과정에서의 시스템 사용자의 측정 가능한 행동적 측면의 참여(participation)와 욕구에 근거한 심리적 상태를 나타내는 관여(involveement)가 정보시스템 성과에 미치는 영향을 검증한 결과 ① 사용자 관여는 참여와 관련을 가지며 여러 면에서 차이가 있고, ② 심리적 상태인 관여는 정보시스템의 성공을 이해하는데 참여보다 더 중요할 수 있고, ③ 정보시스템의 행동-태도이론(참여는 관여의 원인이 되고 참여-성공 관계를 조정)이 행동이론(참여가 성공의 원인)보다 우수하다고 하여 기존의 연구가 참여는 정보시스템의 성공에 직접적인 영향을 주는 것으로 받아들여졌으나 이 연구에서 사용자 참여는 관여에 영향을 미치고 관여가 전반적인 사용자 만족에 영향을 미친다는 것이다.⁵⁴⁾

전영승(1992)의 연구에서도 시스템 개발과정에 사용자의 참여도와 영향력 정도는 시스템 성과에 큰 영향을 미치며 또한 조직규모가 크고 환경이 불확실할수록 사용자 참여를 적극 보장할 수 있는 시스템 개발방식을 택하는 경우에 시스템 성과가 높은 나타났다.⁵⁵⁾

Mckeen, Guimaraes와 Wetherbe(1994)는 상황변수(과업의 복잡성, 시스템의 복잡성, 개발과정에서의 사용자의 영향력, 사용자-개발자의 의사소통)의 정도가 사용자 참여와 정보시스템 성과(사용자의 정보만족)에 조정변수로서의 효과를 검정한 결과 과업의 복잡성과 시스템의 복잡성이 높은 수준에서 낮은 수준보다 사용자의 참여가 만족간의 관계가 높으며 상황변수가 조정변수의 역할을 하는 것으로 나타났으나 사용자의 영향력과 사용자-개발자의 의사소통은 사용자 참여와 관계없이 사용자의 만족에 영향을 미쳐 상황변수가 조정변수가 아니라 단순 독립변수로 입증되었다.⁵⁶⁾

김병희(1995)는 충청권에 소재하는 87개 기업을 대상으로 시스템 개발과

54) L. A. Kappelman and Ephraim R. Mclean, "The Respective Role of User Participation and User Involvement in Information System Implementation Success", Proceeding of Interactional Conference on Information Systems, December 16~18, 1991, pp. 339~349.

55) 전영승 ; 前揭論文, pp. 1~211.

56) J. D. Mckeen, T. Guimaraes and J. C. Wetherbe, Op. cit., pp. 427~451.

정에 사용자 참여가 회계정보시스템 성과에 미치는 영향과 사용자 참여와 회계정보시스템 성과간에 상황변수의 조정효과를 측정하였다. 연구결과는 첫째, 회계정보시스템의 개발과정에 있어 사용자 참여가 중요한 성공요인을 입증하였으며 시스템이 사용되는 조직상황을 고려함으로써 상황에 적합한 시스템을 개발하여 회계정보시스템 성과를 높일 수 있다는 점과 둘째, 사용자의 참여과정을 시스템 개발의 설계과정과 실행과정으로 구분하여 분석한 결과 설계과정에서의 참여가 실행과정에서의 참여보다 회계정보시스템 성과를 더 높이는 것으로 나타났으며 셋째, 회계정보시스템 성과에 가장 큰 영향을 미치는 것이 사용자의 전산능력과 최고경영층의 지원 및 관심인 것으로 파악되었다.⁵⁷⁾

Jong-Min Choe(1998)에 의하면 과업의 불확실성이 높으면 요약되고 적시적인 회계정보와 함께 사용자 참여가 성과에 긍정적인 영향을 미치고 과업의 불확실성이 낮으면 사용자 참여와는 관계없이 내부적이며 주기적인 비요약된 회계정보가 성과에 영향을 미친다는 것이다. 또한 유기적인 조직에서는 외부정보와 즉시적인 요약된 정보와 함께 사용자 참여가 높으면 성과가 높으며 구조적인 조직에서는 내부정보와 비요약 정보와 함께 사용자 참여가 높으면 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 하였다.⁵⁸⁾ 지금까지 살펴본 사용자 변수와 시스템 성과와의 관계에 대한 기존문헌의 연구결과를 요약하면 <표 2-4>와 같다.

57) 김병희, “조직상황에 따른 정보특성과 사용자 참여가 회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위 논문, 청주대학교 대학원, 1995, pp. 1~127.

58) Jong-Min Choe ; “The effects of user participation on the design of accounting information systems”, Information & Management, Vol. 34, 1998, pp. 185~198.

<표 2-4> 사용자 변수와 시스템 성과

연구자	사용자 변수	성과변수	연구결과
Lucas (1975)	시스템에 대한 이용자의 태도 인식, 개성, 의사결정유형	시스템 이용도	-.사용자의 태도와 인식이 시스템의 이용도와 일관성 유지
Murdick (1980)	사용자들의 개성, 인지유형, 나이, 지능, 교육수준, 교육훈련, 사용자 참여 및 참가	사용자 만족도 시스템 이용도	-.사용자 개인의 상황요인과 시스템에의 참여, 관여, 시스템과 시스템 요원과의 상호작용하는 경우에 성과에 유의적
Franz & Robey(1986)	시스템의 설계, 실행단계에 사용자의 참여도	인지된 유용성	-.조직상황은 사용자 참여와 직접적인 관련성 없음 -.정보시스템의 유용성에 매개변수로서의 역할
Kappelman & Mclean(1991)	사용자의 행동적 참여와 심리적인 관여	사용자 만족도	-.사용자 참여는 관여에 영향을 미치고 관여는 전반적인 사용자 만족도에 영향을 미침
전영승(1992)	사용자의 참여도와 영향력 정도	사용자 만족도	-.환경의 불확실하고 조직규모가 클수록 사용자 참여를 적극 보장할 경우 만족도 높음
Mckeen, Gunmaraes & Wetherbe (1994)	시스템의 개발과정에 사용자의 참여 및 영향력, 사용자 개발자의 의사소통	사용자의 정보만족	-.과업이 복잡성, 시스템 복잡성이 높은 경우 만족도 높음 -.사용자와 개발자의 의사소통은 사용자 참여와 관계없이 만족도에 영향을 미침
김병희 (1995)	시스템의 설계와 실행과정에 사용자의 참여	사용자 만족도	-.조직구조, 업무의 구조화, 최고경영층의 지원은 사용자 참여와 관계없이 성과에 유의적 -.업무의 다양화, 난이도, 사용자의 전산능력은 사용자 참여와 상호작용-성과에 유의적
Jong-Min Choe (1998)	경영정보시스템의 개발과정에 사용자의 참여	사용자 만족도 시스템 이용도	-.유기적인 조직은 요약정보와 사용자 참여가 성과에 유의적 -구조적인 조직은 내부정보와 사용자 참여가 성과에 유의적

사용자 참여와 관련된 기존연구에서는 시스템에 대한 사용자들의 인지나 태도가 시스템 성과에 미치는 영향(Lucas : 1975, Murdick : 1980, Kappelman과 Mclean:1991)과 시스템의 설계 및 개발과정에 참여가 성과에 미치는 영향(Franz와 Robey:1986, 전영승:1992, Mckeen, Gunmaraes와 Wetherbe:1994, 김병희:1995, 최종민:1998)을 규명하고 있다. 사용자 참여와 상황요인간의 적합도, 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향에 대한 연구는 미진하다.

따라서 본 연구에서는 시스템의 설계 및 개발과정에 사용자의 참여와 회계정보시스템 수준, 상황요인간의 적합관계가 시스템 성과에 영향을 미치는지 아니면 적합도와는 관계없이 사용자 참여변수가 성과에 영향을 미치고 있는지를 규명하고자 한다.

2) 시스템 성과측정

회계정보시스템 성과를 정의하고 측정하는 일은 매우 어려운 일이다. 회계정보시스템 성과란 조직의 목적달성을 위하여 회계정보시스템 이용자들이 시스템의 인적 또는 기술적 자원을 얼마나 만족스럽게 이용하고 있는가로 정의된다.⁵⁹⁾

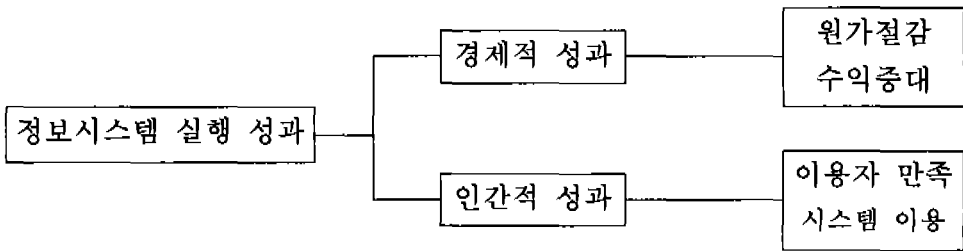
김영건(1985)은 회계정보시스템을 도입한 기업의 성과는 크게 인건비의 절감, 재고감소, 능률의 향상, 사무처리시간의 단축 등과 같은 직접적인 효과와 계획판단의 신속화, 서비스의 질 향상, 신용의 증가, 관리의 표준화에 의한 능률의 향상 등과 같은 간접적인 효과로 분류하고 있다.⁶⁰⁾

Galletta와 Lederer(1989)는 정보시스템 성과를 <그림 2-4>와 같이 직접 효과인 원가의 절감 및 수익의 증대와 같은 경제적 성과와 직접·간접효과 의 결과인 이용자 만족 및 시스템 이용이라는 인간적 성과로 나타내고 있다.⁶¹⁾

59) S. Hamilton and N. Chervany, "Evaluation Information System Effectiveness-Part 2 : Comparing Evaluator Viewpoint", MIS Quarterly, Dec. 1981, pp. 79~86.

60) 김영건 ; 「경영정보시스템론」, 학문사, 1985, p. 75.

<그림 2-4> 정보시스템 성과모형



회계정보시스템 성과를 합리적으로 측정하는 방법은 화폐단위로 평가되어지는 비용-효익 분석(cost-benefit analysis)방법인 투입과 산출의 효율성 (efficiency)이라는 관점에서 타당하다. 그러나 시간, 업무능력 향상, 경영자의 의사결정능력 제고 등은 화폐가치로 계량화하기 어렵기 때문에 시스템 이용도, 정보의 적시성 및 질에 의한 개량된 의사결정, 사용자의 정보만족도, 사용자의 태도와 행동의 변화 등과 같은 대리측정지표(surrogate measures)를 개발하여 사용하고 있다. 회계정보시스템 성과에 대한 평가는 시스템의 성공 및 실패여부를 판단하는 지표(indicator)가 되며 성공적인 회계정보시스템의 개발 및 현재 운용중인 시스템의 효율적인 운용을 도와주기 때문에 매우 중요하다.

(1) 사용자의 정보만족도

사용자의 정보 만족도란 시스템이 산출하는 정보에 대해서 사용자들이 인식하는 주관적인 만족도를 의미하며, 성과변수로 정보 만족도를 선정한 연구로는 Lucas(1973), Swanson(1974), Bailey와 Pearson(1983), Kim(1988), 김궁현(1992), 김영호(1992), 전영승(1992), 한정문(1997),

61) D. F. Galletta and A. L. Lederer, "Some Cautions on the Measurement of User Information Satisfaction", Decision Sciences, Sum. 1989, Vol. 20(3), p. 420.

Gelderman(1998) 등이 있다. 사용자의 정보 만족도는 사용자의 정보요구 사항을 충족시킨다고 믿는 정보시스템의 신뢰정도로 시스템의 기술적인 질보다 정보시스템을 어떻게 판단하느냐를 측정하고 있다. 이들은 정보 만족도를 측정하기 위해서 정확성, 정보제공방법, 적시성, 이해용이성, 정보량, 문제파악에의 유용성, 문제해결에의 유용성, 의사결정에의 유용성, 산출정보의 신뢰성·적절성·완전성·정확성, 시스템에 대한 이해정도 등의 항목을 이용하였다.

Lucas(1973)는 사용자 정보만족을 정보시스템에 대한 개인이 현재 느끼는 태도로 정의하고 투입절차, 조직의 지원, 정보속성에 대한 사용자 만족도로 측정하였고⁶²⁾ Swanson(1974)은 시스템에서 산출된 정보에 대한 사용자의 이해와 시스템에서 산출되는 정보를 획득하기 위한 절차를 포함한 측정기준을 개발하였다.⁶³⁾

Bailey와 Pearson(1983)은 시스템 이용도는 사용자, 조직, 구축된 시스템 및 업무 등에 따라 다를 수 있기 때문에 정보시스템 요인들에 대한 사용자 태도의 총계로서 사용자 만족도를 신뢰성 있는 측정도구로 정의하였다.⁶⁴⁾

Kim(1988)은 기존의 연구에서 주로 사용하고 있는 조직 및 회계정보시스템 성과변수는 혼돈된 변수(confounding variable)라고 할 수 있어 이러한 변수들은 적절히 통제하지 못하기 때문에 회계정보시스템 성과변수로 시스템에 대한 사용자의 만족수준이 가장 타당하다고 주장하였다.⁶⁵⁾

김궁현(1992)은 내부통제시스템 구조가 성과에 미치는 영향 및 상황변수와 적합도가 성과에 미치는 영향을 규명하면서 회계정보시스템 성과를 회계정보를 중심으로 사용자들이 느끼는 정보의 질에 대한 만족도로 평가하였으며⁶⁶⁾ 전영승(1992)은 조직의 상황변수와 회계정보시스템의 개발방식

62) H. C. Lucas , Op. cit., pp. 165~172.

63) E. B. Swanson ; "Management Information Systems : Appreciation and Involvement", Management Science, October 1974, pp. 178~188.

64) J. E. Bailey and S. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", Management Science, May 1983, pp. 530~545.

65) K. K. Kim ; Op. cit., pp. 472~489.

및 회계정보특성간의 적합도를 검증하면서 회계정보시스템에 대한 성과변수로 시스템에 대한 사용자 만족도를 사용하였다.⁶⁷⁾

Gelderman(1998)은 사용자 만족과 조직성과간에는 유의적인 상관관계가 있으며 성과측정 지표로서 사용자 만족도는 정보만족, 정확성, 정보형식, 시간성, 사용의 용이성으로 측정하였으며 시스템 이용도는 직접사용시간, 간접사용시간, 직접 사용회수, 간접 사용회수로 측정하였다.⁶⁸⁾

(2) 시스템 이용도

시스템 이용도란 시스템 사용자들이 자신의 업무수행에 해당 시스템을 이용하는 정도를 말한다. 다만 성과측정변수로 시스템 이용도를 채택하기 위해서는 자발적으로 시스템을 이용하는 경우에만 의미가 있다.⁶⁹⁾ 기존의 연구들은 이러한 시스템 이용도를 여러 가지 방법으로 측정하고 있는데 정보시스템과 상호작용하고 있는 소비된 노력의 양, 또는 단위 시간당 정보시스템에 의하여 산출된 보고서의 수나 기타 정보산출물을 이용하고 있다. 즉, 컴퓨터의 사용횟수, 연결시간, 상이한 시스템 기능을 이해하는데 소비한 시간, 갱신된 레코드 수 등으로 이용도를 측정하고 있다.

King과 Rodriguez(1978)는 시스템 이용도의 측정을 일정기간 동안 컴퓨터에 의한 정보검색 횟수를 사용하였으며⁷⁰⁾ Sanders와 Courtney(1985)는 시스템 이용도를 시스템 사용자에게 의해 이용되는 월 이용횟수를 사용하였고⁷¹⁾ Trice와 Treacy(1986)는 시스템 이용에 영향을 미치는 실행변수,

66) 김공헌 ; "EDP내부통제시스템의 구조와 조직의 상황변수가 회계정보시스템 성과에 미치는 영향", 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 1992, pp. 1~126.

67) 전영승 ; 前揭論文, pp. 1~159.

68) M. Gelderman ; "The relation between user satisfaction, usage of information systems and performance", Information & Management, Vol. 34, 1998, pp. 11~18.

69) H. C. Lucas ; "Empirical Evidence for a Descriptive Model of Implementation", MIS Quarterly, Vol. 2(2), June, 1978, pp. 27~42.

70) W. R. King and J. I. Rodriguez, "Evaluating Management Information System", MIS Quarterly, Vol. 2(3), 1978, pp. 43~51.

71) G. Lawance Sanders and James F, Courtney, "A Field Study of Organizational Factors Influencing DSS Success" MIS Quarterly, Vol. 9(1),

개인적인 차이변수, 정보시스템 특성변수에 따라서 이용도를 각각 다르게 측정해야 한다고 주장한다.⁷²⁾

최종민과 이진주(1990)는 회계정보시스템 성과측정을 시스템의 자발적 이용빈도를 이용하였고 최종민(1992)은 회계정보시스템에 대한 성과변수로 시스템에 대한 이용자의 전반적 만족수준과 회계정보시스템의 이용빈도를 사용하였다.



Mar. 1985, pp. 77~93

72) A. Trice and M. Treacy, "Utilization As A Dependent Variable in MIS Research", Proceedings of the Seventh International Conference on Information Systems, 1986, pp. 227~239.

제 3 장 연구방법

본 장에서는 기존의 연구를 바탕으로 회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여간의 적합도가 시스템 성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 연구모형을 설계하고 연구가설을 제시하였다. 또한 가설검증에 필요한 변수의 선정 및 측정방법과 분석방법을 제시하였다.

제 1 절 연구모형

상황이론을 적용한 회계정보시스템의 연구는 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 관계뿐만 아니라 두 변수간의 적합관계가 시스템 성과에 미치는 영향을 규명하여 왔다. 그러나 사용자 참여는 시스템 성과에 영향을 미치는 중요한 변수임에도 불구하고 이를 고려한 연구모형은 거의 없는 실정이다. 본 연구에서는 사용자 참여변수를 추가하여 이들 변수간의 적합관계가 시스템 성과에 미치는 영향을 규명하고자 한다.

사용자 참여는 기존연구에서와 마찬가지로 시스템의 설계 및 개발과정에 참여하는 정도로 정의하여 (Franz와 Robey:1986, 전영승:1992, Mckeen, Gunmaraes와 Wetherbe:1994, 김병희:1995, 최종민:1998) 사용자 참여와 회계정보시스템 수준 및 상황요인간의 적합관계가 시스템 성과에 영향을 미치는지 아니면 적합도와는 관계없이 사용자 참여변수가 성과에 영향을 미치고 있는지를 규명하고자 한다.

회계정보시스템 수준에 영향을 미치는 상황요인으로는 환경, 조직특성, 업무특성, 기업문화 등을 들 수 있으나(Weill과 Olson : 1989) 기존의 연구를 검토한 결과 본 연구에서는 환경의 불확실성, 업무특성, 기업문화를 선정하였다. 이는 조직이 처해있는 환경의 불확실성과 업무특성 및 기업문

화에 따라 조직에서 필요로 하는 정보특성이 달라지며 이를 지원하기 위한 회계정보시스템 수준도 달라지기 때문이다.(Gordon과 Narayanan:1984, Chenhall과 Morris:1986, Gul과 Chia:1994, 전영승:1992, 신건권:1993, 한정문:1997)

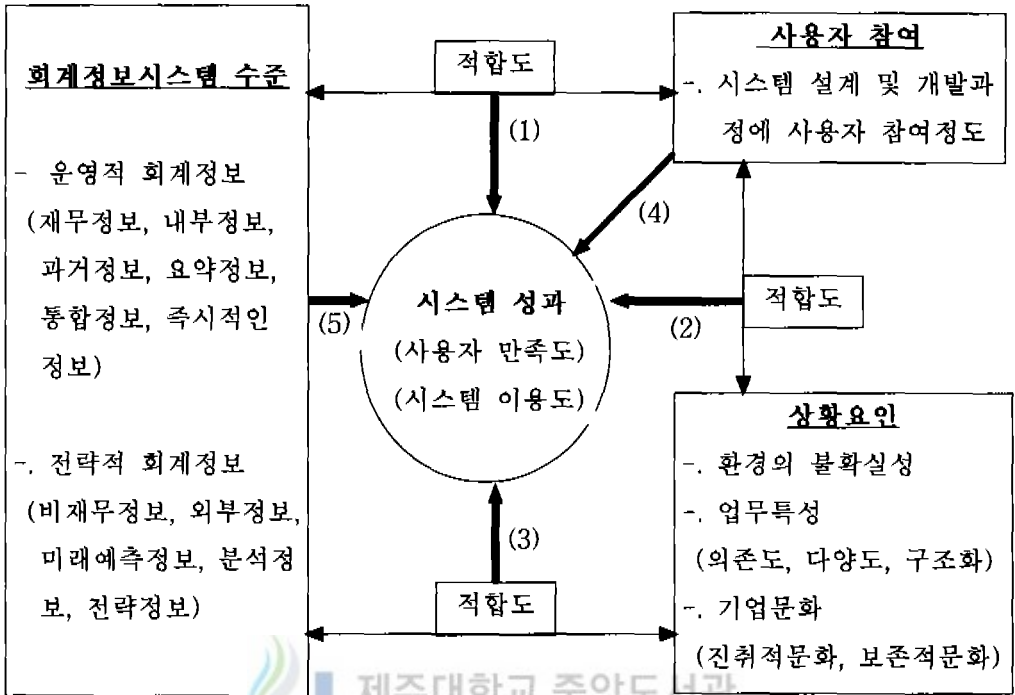
기존연구에서는 회계정보시스템 수준을 적절하게 설명할 수 있는 회계정보특성으로 정보원천, 정보범위, 정보내용, 정보형태, 정보시점, 요약화, 통합화를 가장 많이 사용하고 있다.(Gorry와 Morton:1971, Gordon과 Miller:1976, Gordon과 Narayanan:1984, Chenhall과 Morris:1986, 김영효:1992) 이는 회계정보시스템 수준의 측정기준으로 회계정보특성을 가장 보편적인 기준으로 활용되고 있음을 의미하기 때문에 본 연구에서는 이를 그대로 사용하였다.

본 연구는 상황 이론적 관점에서 회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여간의 적합도가 시스템 성과에 미치는 영향을 규명하기 위하여 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 이 연구모형은 회계정보시스템 수준, 상황요인, 사용자 참여, 시스템 성과변수로 구성되어 있으며 회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여간의 적합도가 높을수록 시스템 성과가 향상된다는 기본적인 가정에서 출발하고 있다. 그리고 이러한 연구모형을 통하여 아래의 목적을 달성하고자 한다.

첫째, 선행연구에서 상황요인으로 널리 적용된 바 있는 환경의 불확실성, 업무특성(의존도, 다양도, 구조화), 기업문화를 가지고 이들 변수와 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하고자 한다.

둘째, 회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여가 상호 적합한 경우에 시스템 성과가 높아지는지 아니면 이들 변수들간의 적합도와는 관계없이 회계정보시스템 수준이나 사용자의 참여정도에 따라 성과가 높아지는지를 분석하고자 한다.

<그림 3-1> 연구모형



주:(1) 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향

(2) 사용자 참여와 상황요인간의 적합도가 성과에 미치는 영향

(3) 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향

(4) 사용자 참여가 성과에 미치는 영향

(5) 회계정보시스템 수준이 성과에 미치는 영향

제 2 절 연구가설의 설정

본 연구에서는 위에서 설정한 연구모형을 토대로 예비조사 자료를 가지고 분산분석에 의한 가설검증을 실시하였다. 즉, 본 연구에서 사용된 변

수들이 규모의 대응변수인지 아닌지에 중점을 두어 검토하였다. 분석결과 변수들의 선택이 적절하다고 판단하여 회계정보시스템 수준, 사용자 참여, 상황요인 및 시스템 성과변수간의 상호관련성을 규명하기 위하여 다음과 같이 3개의 연구가설을 설정하였다.

1. 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향

회계정보시스템의 개발과정에 사용자 참여의 중요성은 많은 문헌들에서 폭넓게 인식되어 왔다. Robey(1983)에 의하면 시스템 개발과정에서 사용자 참여를 확대하면 사용자의 정보욕구를 좀더 정확하고 완전하게 반영하여 회계정보시스템 수준을 향상시킬 수 있는 것으로 나타났다.⁷³⁾ King과 Rodriguez(1981)는 전략적 정보시스템 개발을 위하여 사용자 참여적 설계법을 주장하였고⁷⁴⁾ Ives와 Olson(1984)은 실증적 연구에서 시스템 개발과정에 사용자 참여는 사용자 만족과 시스템 이용에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며 Gallagher(1974)는 시스템 설계과정에 참여한 사용자가 참여하지 않은 사용자 보다 시스템의 결과에 대하여 더 높은 평가를 하는 것으로 나타났다.⁷⁵⁾

이러한 연구결과들을 토대로 하여 본 연구에서는 시스템 개발과정에서의 사용자 참여는 회계정보시스템 수준을 향상시켜 시스템 사용자들의 만족감을 높여줄 것이라는 가정 하에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 I: 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

73) D. Robey ; "Cognitive style and DSS Design : A Comment on Huber's Paper," Management Science, May, 1983, pp. 580~582.

74) W. R. King and J. I. Rodriguez, Op. cit., pp. 43~51.

75) C. A. Gallagher ; "Perceptions of the value of a Management Information System", Academy of Management Journal, Vol. 17(1), 1974, pp. 46~55.

2. 사용자 참여와 상황요인간의 적합도가 성과에 미치는 영향

환경이 불확실하다는 것은 새로운 기술이나 제품의 출현이 많고 고객의 수요변화가 심하고 정부의 정책변화가 잦으며 경쟁자의 행동을 예측할 수 없는 경우를 의미한다. Swift(1989)는 이러한 불확실한 환경에 대처하기 위해서는 조직내의 고유한 정보시스템을 개발할 필요가 있으며 시스템 개발에 따르는 위험을 극소화하기 위하여 사용자 참여를 적극 보장해야 한다고 하였다.⁷⁶⁾

경영활동을 수행하는데 업무의 다양도 및 구조화정도 및 상호의존도 등의 업무특성이 사용자 참여를 통하여 조직의 성과에 직·간접적으로 영향을 미치기 때문에 높은 수준의 사용자 참여가 기대되어 진다.

Schonberger(1980)는 업무의 구조화 정도에 관련된 사용자 참여에 관한 연구에서 비구조화된 업무는 업무의 특성상 기술적인 측면보다는 업무에 대한 이해를 더 필요로 하므로 더 많은 단계에 사용자 참여가 이루어짐으로써 조직의 성과가 높아질 것이라고 하였고⁷⁷⁾ 김은홍과 이진주(1986)에 의하면 비구조적인 업무분야에 대한 정보시스템 실행에 있어서 보다 높은 수준의 참여가 정보시스템 실행성과에 바람직하다는 실증적 연구결과를 제시하고 있으며⁷⁸⁾ 이진주(외 4인 1989)는 업무의 상호의존도가 높을수록 사용자 참여가 적극적으로 이루어지는 시스템 개발방식이 성과에 더욱 효과적이라 하였다.⁷⁹⁾

기업문화는 회계정보시스템의 설계시 중요한 역할을 하게 된다. 회계정보시스템을 개발·설계·운영시에 기업이 안고 있는 기업문화와 조화를 이루지 못할 경우 조직구성원의 저항을 불러일으키거나 회계정보시스템의 목

76) M K Swift ; "Prototyping In IS Design and Development", Journal of System Management, July, 1989, pp. 14~20.

77) R. J. Schonberger ; "MIS Design · A Contingency Approach", MIS Quarterly, Vol.4(1), 1980, pp. 13~20.

78) Eunhong Kim and Jinjoo Lee, "An Explatory Model of User Participation and MIS Use", Information and Management, Vol. 11(2), 1986, pp. 87~97.

79) 이진주 외 4인, 「사용자중심의 경영정보시스템」, 다산출판사, 1989.

적을 달성하지 못하게 된다. Markus와 Pfeffer(1983)에 의하면 회계정보 시스템내의 언어나 회계정보시스템에 내재하는 기본 가정들이 기업문화에 적합해야 하며 만일 그렇지 못한 경우에는 구성원들의 저항에 부딪혀 시스템 자체가 실패하게 된다고 주장한다.⁸⁰⁾ Ginzberg (1986)에 의하면 시스템 개발과정에 있어서 관련 조직구성원간의 의견을 충분히 반영할 수 있으려면 진취적인 기업문화이어야 하며 이러한 조직에서는 보다 많은 사용자 참여가 기대된다고 주장하였다.⁸¹⁾

본 연구에서는 사용자 참여와 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 다양도, 구조화 및 기업문화간의 적합도가 성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 II: 사용자 참여와 상황요인간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

가설 II-1 : 사용자 참여와 환경의 불확실성간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

가설 II-2 : 사용자 참여와 업무의 의존도간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

가설 II-3 : 사용자 참여와 업무의 다양도간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

80) M. L. Markus and J. Pfeffer, "Power and the Design and Implementation of Accounting and Control System", Accounting, Organization and Society, 1983, pp. 205~218.

81) M. J. Ginzberg ; "An Organizational Contingencies View of Accounting and Information Systems Implementation", Accounting Organizational and Society, Vol. 5(4), 1980, pp. 369~382.

가설 II-4 : 사용자 참여와 업무의 구조화간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

가설 II-5 : 사용자 참여와 기업문화간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

3. 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향

기업이 직면하고 있는 경쟁정도, 시장환경, 법적·경제적 규제 등과 같은 외부환경과 조직내의 업무의 특성이라고 할 수 있는 상호의존도, 다양도, 구조화 정도 및 기업문화 등에 따라 요구되는 정보특성이 달라진다.

Gordon과 Miller(1976)는 환경의 불확실성이 높아질수록 고객의 취향, 수요예측과 관련한 인구통계학적인 요인과 같은 비재무정보와 미래예측정보를 더 많이 제공하여야 한다고 하였으며 Gordon과 Narayanan(1984)은 외부환경의 불확실성이 증가할 때에는 외부적이고 비재무적이며 사전적인 정보가 제공되어야 한다고 하였다. 김영효(1992)는 경쟁환경 하에서는 전략지향적 정보를, 비경쟁 환경하에서는 운영지향적 정보를 제공해주는 경우에 정보만족도가 높아짐을 규명하였다.

Gordon, Laker와 Tuggle(1978)는 전략적 의사결정 단계별 업무특성에 따른 정보특성의 차이를 제시하고 있는데 업무가 일상적이고 반복적일 때는 내부정보, 과거정보, 주기적 정보가 필요하며 업무자체가 복잡·다양하고 어려워질수록 외부정보, 미래정보, 수시정보, 포괄적이고 통합된 정보가 필요하다고 하였고 Chenhall과 Morris(1986)의 연구에서는 업무의 상호의존성이 광범위한 정보, 집합정보, 통합정보에 직접 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국내의 연구로는 최종민과 이진주(1990)의 연구결과 업무의 난이도에 따라 미래정보, 외부정보, 통합정보가 수시로 제공되는 것으로 나타났으며 전영승(1992)은 업무가 다양하고 타부서와 관련된 업무일수록 외부

정보와 미래정보를 제공할 때 성과가 높은 것으로 나타났다.

Chenhall과 Morris(1986)는 조직구조가 분권화 되어 구성원들이 동기를 유발하여 상호간의 협력과 환경변화에 적극 대응하는 기업문화에서는 집합된 정보와 통합된 정보가 유용함을 입증하였다. 이진주(1990) 및 최종민(1991)의 연구결과는 조직구조가 유기적이어서 조직의 분위기가 진취적일 수록 회계정보시스템은 미래정보, 비주기적 정보, 통합정보 등이 제공되는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 바탕으로 본 연구에서는 높은 성과를 가져오는 기업과 그렇지 못한 기업들 사이에 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도가 차이가 있는지를 규명하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 III : 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

가설 III-1 : 회계정보시스템 수준과 환경의 불확실성간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

가설 III-2 : 회계정보시스템 수준과 업무의 의존도간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

가설 III-3 : 회계정보시스템 수준과 업무의 다양도간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

가설 III-4 : 회계정보시스템 수준과 업무의 구조화간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

가설 III-5 : 회계정보시스템 수준과 기업문화간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이다.

제 3 절 변수의 선정 및 측정방법

1. 회계정보시스템 수준

상황이론을 적용한 기존의 연구들에서는 기업의 처한 상황에 따라서 산출정보특성이 달라져야하며 환경변화와 시스템 사용자의 정보욕구에 적합한 정보특성을 제공할 수 있는 시스템이 설계되었을 때 성과가 높아질 수 있다고 본다.

본 연구에서 회계정보시스템 수준의 측정은 Gordon과 Narayanan(1984), Chenhall과 Morris(1986), 김영호(1992)가 개발한 도구를 약간 수정하여 사용하였다. 현재 호텔에 구축되어 사용중인 회계정보시스템 수준을 측정하기 위하여 회계정보시스템이 산출하여 제공하는 회계정보특성을 재무·비재무정보, 내부·외부정보, 과거·미래예측정보, 주기적·비주기적 정보, 여러 부서를 통합하는 정보, 의사결정에 필요한 전략적 정보 등의 14개 항목에 제공되는 정도를 5점 척도로 측정하였다.

2. 상황요인

1) 환경의 불확실성

환경이란 크게 외부환경과 내부환경으로 구분할 수 있다. 외부환경에 대해서는 많은 연구에서 기본적인 상황변수로 채택되어 왔을 뿐 아니라 기업경쟁이 치열해지고 기업환경의 불확실성정도가 높아지게 되면 안정된 기업과는 다른 정보요구를 가질 수 있다. 본 연구에서는 호텔업의 외부환경 요소들에 대하여 응답자가 느끼는 인식의 정도를 측정하였다. 설문문의 구성은 Gordon과 Narayanan의 설문지를 바탕으로 서비스업인 호텔산업에 맞게 환경의 불확실성은 호텔산업의 서비스 질의 변화, 고객의 취향이어나 기호의 변화, 고객유치를 위한 광고 및 판촉경쟁, 가격경쟁, 잠재적인 진출

기업의 수, 우수종사원 유치경쟁, 법적·경제적 제약조건, 환경단체의 압력 등을 10개 항목으로 수정하여 5점 척도로 측정하였다.

2) 업무특성

업무의 상호의존도는 업무완성을 위해 여러 부서 또는 다른 조직구성원들의 지원을 필요로 하는 정도를 말하며 업무의 다양도는 업무를 수행하는데 있어 예외적인 업무나 예기치 않은 새로운 업무의 발생빈도를 의미하며 구조화는 업무의 목표 및 범위가 명확히 설정되어 있고 단순 반복적이고 구체적이며 편람화 되기 쉬운 업무를 말한다.

회계정보시스템의 성과를 높이기 위해서는 정보사용자들이 담당하고 있는 업무특성에 따라 요구되는 정보특성을 고려하여 업무특성에 적합한 시스템이 개발되어야 한다. 즉, 회계정보 이용자의 업무에 필요한 정보가 제공되어야 정보에 대한 만족도와 시스템 이용도가 높아지고 성과도 향상된다는 것이 일반적인 견해이다.

본 연구에서는 Ven & Ferry(1980)와 Sanders 및 Courtney(1985), 김상훈(1991)이 개발하여 사용한 변수를 중심으로 업무의 의존도, 다양도, 구조화를 측정하기 위하여 12개의 항목을 5점 척도로 측정하였다.

3) 기업문화

기업문화는 조직구성원들간에 공유하고 있는 가치규범, 신념, 행동양식 등을 종합한 기본적인 가정으로 정의할 수 있다. 이학종(1993)은 기업문화를 진취적 기업문화와 보존적 기업문화로 구분하였다. 진취적 기업문화는 구성원들이 동기를 유발하여 상호간의 협력과 능력을 발휘하면서 환경변화에 적극 대응해 나가는 것이며 보존적 기업문화는 구성원들이 공식조직과 절차에 의한 안전하고 확실한 업무처리 그리고 조직의 현상유지에 더 많은 노력을 기울이는 특징을 갖고 있다. 본 연구에서는 이러한 특징을 호텔산업에 맞게 8개 항목으로 설문화하여 5점 척도로 측정하였다.

3. 사용자 참여

사용자 참여란 목표대상인 시스템 사용자들이 시스템의 분석(system analysis), 시스템의 설계(system design), 시스템의 실행(system implementation) 과정에 참여하는 정도를 말한다.

시스템 분석이란 기존 시스템의 상태와 사용자 정보욕구를 조사하여 현재의 시스템 및 새로운 시스템의 경제적·기술적 타당성을 조사하는 과정이며, 시스템 설계는 기존의 정보시스템 대신에 새로운 시스템을 도입하여 사용자의 정보욕구에 맞는 회계정보시스템을 논리적으로 설계하는 단계이며, 시스템의 실행은 조직구성원에게 새로운 시스템에 대한 교육과 개발된 시스템을 사용자들의 수용여부를 새로운 시스템으로 전환시키는 과정이다.

본 연구에서는 회계정보시스템 설계 및 개발과정에서의 사용자 참여에 관해 전영승(1992)이 사용한 방법을 수정하여 6개 항목을 5점 척도로 측정하였다.

4. 시스템 성과



시스템 성과변수는 이익기여도, 생산성 향상, 원가효익 분석과 같은 객관적인 재무적 성과로 측정되는 것이 이상적이라 할 수 있으나 정보시스템의 평가과정에 내재된 제약 때문에 객관적 평가에 관한 연구는 미미한 수준에 그치고 있다. 따라서 본 연구에서 회계정보시스템 성과지표로서 산출회계정보에 대한 사용자 만족도와 시스템 이용도를 선정하였다. 사용자 만족도란 사용자의 정보욕구사항을 충족시킨다고 믿는 정보시스템의 신뢰정도를 말하며 시스템 이용도는 업무수행에 회계정보시스템을 이용하는 정도라고 정의를 내릴 수 있다.

시스템 사용자의 만족도는 Jenkins와 Ricketts(1979)⁸², Kim(1988), Baily

82) M. A. Jenkins and J. A. Ricketts, "The Development of an MIS satisfaction Questionnaires", Unpublished Working Paper, Indiana University, 1979.

와 Pearson(1983) 등의 연구에서 측정도구로 사용된 것을 일부 수정한 8개의 항목을 5점 척도로 측정하였다. 시스템 이용도는 업무수행에 시스템을 이용하는 정도로서 Lucas(1975), 김은홍(1986) 등의 연구에서 사용한 3개의 항목을 5점 척도로 측정하였다.

5. 변수들간의 적합도

본 연구에서는 적합도를 다음과 같이 두 가지 방법에 의하여 측정하였다. 첫째, 변수들간의 측정치가 높은 집단과 낮은 집단간의 성과차이를 분석하기 위하여 다음의 절차에 따라 두 집단으로 구분하여 적합도를 측정하였다.

가. 사용자 참여에 대하여 중앙값을 기준으로 이 값보다 상대적으로 낮으면 저(低), 높으면 고(高)로 분류하여 두 집단으로 구분하였다.

나. 회계정보시스템 수준에 대해서도 중앙값을 기준으로 이 값보다 상대적으로 낮으면 저(低), 높으면 고(高)로 분류하여 두 집단으로 구분하였다.

다. 상황요인(환경불확실성, 업무의 의존도, 다양도, 구조화, 기업문화)에 대해서도 중앙값을 기준으로 이 값보다 상대적으로 낮으면 저(低), 높으면 고(高)로 분류하여 두 집단으로 구분하였다.

라. 위의 절차에 따라 <그림 3-2>, <그림 3-3>, <그림 3-4>에서 보는 바와 같이 I 집단, II 집단, III 집단, IV 집단으로 분류하여 적합도가 낮은 집단(I 집단, III 집단)과 적합도가 높은 집단(II 집단, IV 집단) 나누어 적합도를 측정하였다.

<그림 3-2> 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 집단구분

고 사 용 자 참 여	I 집단 (적합도가 낮은 집단)	IV 집단 (적합도가 높은 집단)
	II 집단 (적합도가 높은 집단)	III 집단 (적합도가 낮은 집단)
	저	고

회계정보시스템 수준

<그림 3-3> 사용자 참여와 상황요인간의 집단구분

고 사 용 자 참 여	I 집단 (적합도가 낮은 집단)	IV 집단 (적합도가 높은 집단)
	II 집단 (적합도가 높은 집단)	III 집단 (적합도가 낮은 집단)
	저	고

상황요인

<그림 3-4> 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 집단구분

고 A I S 수 준	I 집단 (적합도가 낮은 집단)	IV 집단 (적합도가 높은 집단)
	II 집단 (적합도가 높은 집단)	III 집단 (적합도가 낮은 집단)
	저	고

상황요인

둘째, 사용자 참여 값에서 회계정보시스템 수준 값을 뺀 절대값을 변수 측정척도의 등간 값에서 차감하여 이를 적합도의 정도로 측정하였다. 이 방법은 적합도를 직접 측정함으로써 단순하고 매우 설득력이 높다는 장점이 있다.⁸³⁾

사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도의 정도

$$= M_i - |P_i - L_i|$$

사용자 참여와 상황요인간의 적합도의 정도

$$= M_i - |P_i - C_i|$$

회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도의 정도

$$= M_i - |L_i - C_i|$$

M_i = 측정척도의 등간 값(리커트 5점 척도로 측정하였을 경우 5)

P_i = 사용자 참여의 값

L_i = 회계정보시스템 수준의 값

C_i = 상황요인의 값(환경의 불확실성, 업무의 상호의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화 정도, 진취적 기업문화)

이 공식의 의미는 리커트의 5점 척도로 측정하였을 경우 M_i 는 5가 되며 여기에 사용자 참여에서 회계정보시스템 수준을 차감한 절대값을 빼면 적합도가 높을수록 그 값은 증가하게 된다는 것이다.

첫 번째 방법에 의하여 측정된 적합도가 성과에 영향을 미치는지를 분산 분석을 통하여 가설을 검증하였고 두 번째 방법에 의하여 측정된 적합도는 중위값을 기준으로 높은 집단과 낮은 집단간에 유의한지를 T검정을 통하여 가설을 재확인하였다.

83) J. W. Alexander and W. A. Randolph, "The Fit between Technology and Structure as a Predictor of Performance in Nursing Subunits", *Academy of Management Journal*, Vol. 28, pp. 844-859

제 4 절 분석방법

본 연구에서는 회수된 설문지를 다음과 같은 절차와 분석방법에 의하여 통계처리 하였다.

첫째, 연구변수의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 크론바 알파 검정(Crobach's Alpha test)과 요인분석(factor analysis)을 실시하였다.

둘째, 표본의 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(frequency test)과 기술 통계량(descriptive statistics)을 계산하였으며 연구변수들간의 상호관련성을 파악하기 위하여 T-test 분석, 상관관계 분석을 실시하였다.

셋째, 사용자 참여와 상황요인 및 회계정보시스템 수준 값이 높고 낮음에 따른 적합도가 낮은 집단과 높은 집단간의 성과에 차이가 있는지를 분산분석에 의하여 가설검증을 실시하였다.

넷째, 사용자 참여 값에서 회계정보시스템 수준 값을 뺀 절대값을 변수 측정척도의 중간 값에서 차감하여 측정된 적합도를 중위값을 기준으로 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하여 이 두 집단간의 성과에 차이가 있는지를 T-test에 의하여 가설을 재확인하였다.

마지막으로 변수간의 상호관련성을 파악하기 위한 경로분석 결과(부록 II-4)와 ANOVA분석을 위하여 나누어진 네 개의 집단간의 평균 및 상호관련성을 파악하기 위한 Scheffe검증 결과(부록 III-1~11)와 사용자 참여, 회계정보시스템 수준, 상황요인간의 적합도에 따라 성과에 차이가 있는지를 성과변수별로 분석한 T-test 값(부록 IV-1~11)을 부록으로 처리하였다.

제 4 장 실증분석

본 장에서는 연구에 사용된 변수에 대한 신뢰도와 타당성을 검증하고 측정변수의 일반적 분석과 기술통계량을 기술하고자 한다. 그리고 이들 변수를 사용한 연구가설을 검증하고 연구결과를 요약하였다.

제 1 절 측정변수의 신뢰도 및 타당성 검증

가설을 검증하기 위해서는 측정변수들의 신뢰도와 타당성 검증을 통하여 응답자들의 주관적인 평가가 연구하고자 하는 측정변수의 가설적인 이론개념을 대표하고 있는지를 검증하여야 한다.

1. 신뢰도 검증



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구변수들을 측정함에 있어 자료들을 수집할 때 면담조사와 설문조사를 병행하여 측정의 신뢰도 확보를 위하여 노력하였다. 또한 다항목 척도를 이용한 측정지표에 대하여는 내적일관성 검증법(internal consistency reliability method)으로 신뢰도 검증을 위하여 항목분석을 실시하였다. 항목분석은 크론바 알파검증(Cronbach's Alpha test)을 통하여 신뢰도를 저해시키는 항목을 제외시킴으로서 신뢰도를 향상시키는 것이다. 크론바 알파가 어느 정도 이상이어야 한다고 일률적으로 말하기 어려우나 일반적으로 0.6 이상이면 신뢰도가 높다고 볼 수 있다.(채서일, 1999)⁸⁴⁾ 본 연구를 위하여 측정되는 변수들의 크론바 알파값은 <표 4-1>와 같다.

84) 채서일 ; 「사회과학 조사방법론」, 학현사, 1999, p. 250.

<표 4-1> 변수들의 신뢰도검증 결과

변 수		설문항목수	크론바 알파값	
회계정보시스템 수준		14	0.7849(0.7849)	
상 황 요 인	환경의 불확실성		10	0.6356(0.6373)
	업무특성	업무의 의존도	4	0.8084(0.8087)
		업무의 다양화	4	0.6950(0.6977)
		업무의 구조화	3	0.6955(0.6977)
	조직문화	진취적 문화	4	0.7850(0.7876)
		보존적 문화	3	0.6116(0.6150)
사용자 참여		6	0.9427(0.9431)	
시스템 성과	사용자 만족도	8	0.9194(0.9202)	
	시스템 이용도	3	0.6672(0.6663)	

주 : 크론바 알파값에서 ()안은 변수들을 표준화시킨 뒤 신뢰도 계수이며
 ()밖은 표준화되지 않은 상태에서의 신뢰도 계수임

2. 변수의 타당성 검증



본 연구에서 사용된 대다수 변수들은 기존 연구에서 사용되어 타당성이 입증된 것도 있으나 호텔실정에 맞게 변환된 변수들의 개념적 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 설문조사 결과를 바탕으로 각 변수들에 대한 요인을 추출하기 위하여 주성분분석(principal component analysis)기법을 사용하였다. 요인수를 결정하는 방법은 아이겐 값(eigen value)을 기준으로 하여 1 이상인 것을 요인으로 선택하였다. 요인을 회전시키는 방법은 변수들을 같은 요인의 집합으로 분류하는데 있어 요인들간의 독립성을 유지한 상태에서 최적값을 계산하는 직각회전방법(varimax method)을 사용하였다. 각 요인들에 대한 추출은 변수에 대한 모든 요인 적재량을 제공하여 합한 값인 공유치(communality)를 기준으로 하여 이 값이 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하였다.⁸⁵⁾

1) 회계정보시스템 수준

회계정보시스템 수준을 측정하기 위하여 사용된 14개 설문 문항에 대한 요인분석을 실시한 결과 2개의 요인이 추출되었다. '운영적 회계정보'를 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값이 0.8840, '전략적 회계정보'를 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값이 0.8426으로 나타났다. 본 연구에서는 회계정보시스템 수준을 전체적인 관점에서 분석할 필요가 있어 모든 항목을 합산하여 사용하고자 한다.

2) 환경요인

환경요인을 측정하기 위하여 사용된 설문문항 수는 10개 문항이었으나 최초의 요인분석 결과 공유치(communality)가 0.4 이하인 1개의 설문문항을 제거한 9개 설문문항에 대한 요인분석을 실시하였다. 분석결과는 3개의 요인이 추출되었으며 '경쟁환경'을 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값은 0.7297, '내부환경'을 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값이 0.6090, '외부환경'을 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값이 0.5838로 나타났다. 본 연구에서는 환경요인을 전체적인 관점에서 분석할 필요가 있어 모든 항목을 합산하여 '환경의 불확실성'으로 명명하여 사용하고자 한다.

3) 업무특성

업무특성을 측정하기 위하여 사용된 설문문항 수는 12개 문항이었으나 최초의 요인분석 결과 공유치(communality)가 0.4 이하인 1개의 설문문항을 제거한 11개의 설문문항에 대한 요인분석을 실시하였다. 분석결과 3개의 요인이 추출되었으며 '업무의 의존도'를 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값은 0.8084, '업무의 다양도'를 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값은 0.6955, '업무의 구조화'를 구성하고 있는 전

85) 정충영, 최이규, 「SPSSWIN을 이용한 통계분석」, 무역경영사, 1998, pp.174-196

체 설문문항에 대한 크론바 알파값은 0.6950으로 나타났다.

4) 기업문화

기업문화를 측정하기 위하여 사용된 설문문항 수는 8개 문항이었으나 최초의 요인분석 결과 공유치(communality)가 0.4 이하인 1개의 설문문항을 제거한 7개의 설문문항에 대한 요인분석을 실시하였다. 분석결과 2개의 요인이 추출되었으며 '진취적 기업문화'를 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값이 0.7850, '보존적 기업문화'를 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값이 0.6116으로 나타났다.

5) 사용자 참여

사용자 참여를 측정하기 위하여 사용된 6개의 설문항목에 대한 요인분석을 실시한 결과 한 개의 요인이 추출되었다. '사용자 참여'를 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값이 0.9427로 이러한 신뢰도 계수는 측정지표의 신뢰도로 대단히 양호하다고 할 수 있다.

6) 시스템 성과

시스템 성과를 측정하기 위하여 사용된 설문문항 수는 11개 문항으로 이들에 대한 요인분석 결과 2개의 요인이 추출되었다. '사용자 만족도'를 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값이 0.9194, '시스템 이용도'를 구성하고 있는 전체 설문문항에 대한 크론바 알파값이 0.6672로 나타났다. 각 연구변수들에 대한 자세한 요인분석 결과는 (부록 II-1)에 제시하였다.

제 2 절 측정변수에 대한 일반적 분석

1. 표본추출 및 자료수집

본 연구는 설문지에 의한 조사방법을 택하고 있으며 설문조사를 위한 표본기업의 선정은 관광협회에 등재된 관광호텔 중 주소파악이 가능한 392개의 관광호텔을 대상으로 하였다. 조사대상 기업을 관광호텔로 한정하는 이유는 대부분의 관광호텔들이 회계정보시스템을 도입하여 운영하고 있으며 다양한 업종을 대상으로 하였을 경우에 발생할지도 모를 외생변수를 통제하여 연구모델의 내적 타당성을 높이기 위해서였다. 더욱이 제주를 국제자유도시로 개발하려는 정부의 의지에 발맞추어 관광호텔의 회계정보시스템 수준을 높일 수 있는 방향을 제시함으로써 더욱 질 높은 서비스를 제공할 수 있는 초석이 될 것으로 믿었기 때문이다.

조사방법은 제주지역에 소재하고 있는 39개 관광호텔을 대상으로 7월 3일부터 16일까지 담당직원들과 면담 및 설문을 통하여 예비조사를 하였다. 기존문헌 연구에 사용되었던 설문지를 바탕으로 관광호텔업의 특성에 맞도록 작성한 최초의 설문지에 대한 예비조사에서 대부분의 설문들이 신뢰도가 높음을 확인하고 이를 일부 수정, 보완하여 최종설문지를 완성하였다. 본 조사는 8월 3일부터 9월 30일까지 59일간 실시하였으며 표본으로 선정된 관광호텔 중 일부는 방문하여 담당자를 면담하였고 나머지는 설문지를 직접 우송하여 회신용 봉투에 넣어 우편으로 회신토록 요청하였다. 이러한 설문조사 과정을 통하여 총 784부의 설문지를 배포하여 201부가 회수되어 25.6%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지를 검토하여 응답내용이 부실한 6부의 설문지를 제외한 195부가 최종적으로 통계처리에 사용되었다. 표본기업 및 응답자의 일반적인 특징은 (부록 II-2)와 (부록 II-3)에 제시하였다.

2. 측정변수의 기술통계량 분석

본 연구에서 사용한 연구변수의 기술통계량은 <표 4-2>와 같다. 응답자들이 접하는 업무특성은 상호의존도(3.2692)가 높고 구조화(3.3812)되어 있으나 다양한 업무(2.3538)보다는 반복적인 업무를 처리하는 것으로 나타났으며 호텔의 기업문화는 진취적(2.9795)이기보다는 보존적(3.1780)임을 알 수 있다.

<표 4-2> 측정변수에 대한 기술통계량

변 수 명		평균값	표준편차	최소값	최대값
회계정보시스템 수준		2.9341	0.6699	1.21	4.64
환경의 불확실성		3.6199	0.5746	2.22	4.89
업무특성	업무의 의존도	3.2692	0.6942	1.50	5.00
	업무의 다양도	2.3538	0.5913	1.00	3.75
	업무의 구조화	3.3812	0.6803	1.67	5.00
기업문화	진취적 문화	2.9795	0.8000	1.00	5.00
	보존적 문화	3.1780	0.5085	1.71	4.57
사용자 참여		2.9149	0.9164	1.00	5.00
시스템 성과	사용자 만족도	3.1862	0.6040	1.00	5.00
	시스템 이용도	3.0430	0.7157	1.00	5.00

본 설문에서 연구변수들에 대한 응답이 호텔의 등급, 매출액 규모, 종사원 수 등에 의하여 영향을 받는지를 살펴보기 위하여 T-test를 실시하였다. 호텔의 등급을 특급호텔과 일반호텔로, 호텔의 매출액 규모와 종사원 수는 중위값을 기준으로 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하여 이들 집단간의 응답내용에 차이가 있는지를 분석한 결과는 (부록 II-4)와 같다.

호텔업무가 표준화되고 목표와 범위가 명확히 설정되어 있으며 업무의 처리절차가 체계화라는 업무특성은 호텔의 규모에 유의한 것으로 나타났으나 다른 업무특성들은 호텔의 규모와는 무관한 것으로 나타났다.

3. 변수간의 상관관계 분석

가설검증을 위한 통계분석에 앞서 변수간의 상호관련성을 파악하기 위해서 상관관계 분석과 경로분석(부록 II-3)을 실시하였다.

1) 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 상호관련성 분석

사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 상호관련성을 분석하기 위하여 상관관계를 분석한 결과는 <표 4-3>와 같다. 회계정보시스템 수준과 시스템의 분석, 설계, 실행과정에 사용자 참여는 유의적인 것으로 나타났으나 실행과정에 의견을 반영하는 정도와 시스템 평가과정에 참여도는 유의성이 없는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 상관관계 분석

사용자 참여 \ AIS 수준	전 체 값	운영적 회계정보	전략적 회계정보
전 체 값	0.234**	0.232**	0.186**
시스템 분석과정에 참여정도	0.299**	0.305**	0.228**
시스템 분석과정에 의견반영 정도	0.264**	0.260**	0.213**
시스템 설계과정에 참여정도	0.190**	0.163*	0.185**
시스템 실행과정에 참여정도	0.274**	0.258**	0.179*
시스템 실행과정에 의견반영 정도	0.095	0.088	0.084
시스템 평가과정에 참여정도	0.143	0.155*	0.096

주) 1. *P<0.05, **P<0.01 수준에서 통계적으로 유의적임을 나타냄.

2. 표안의 수치는 피어슨 상관계수를 의미함

2) 사용자 참여와 상황요인간의 상호관련성 분석

사용자 참여와 상황요인간의 상호관련성을 분석하기 위하여 상관관계를 분석한 결과는 <표 4-4>와 같다. 환경의 불확실성, 업무의 상호의존도, 다양도, 구조화 및 진취적 기업문화는 시스템 분석 및 실행 전과정에서 유의적인 관계를 보이고 있으나 보존적인 기업문화인 경우에는 시스템의 설계 및 개발과정에서의 사용자 참여와 유의성이 없는 것으로 나타났다.

<표 4-4> 사용자 참여와 상황요인간의 상관관계 분석

사용자참여	상황요인	환경의	업무의	업무의	업무의	진취적	보존적
	전 체 값	불확실성	의존도	다양도	구조화	문화	문화
전 체 값		0.182*	0.198**	0.293**	0.236**	0.263**	0.070
시스템 분석과정에 참여정도		0.089	0.192**	0.200**	0.236**	0.233**	0.052
시스템 분석과정에 의견반영도		0.193**	0.165*	0.251**	0.241**	0.246**	0.112
시스템 설계과정에 참여정도		0.181*	0.181*	0.326**	0.173*	0.222**	0.065
시스템 실행과정에 참여정도		0.156*	0.236**	0.266**	0.255**	0.264**	0.032
시스템 실행과정에 의견반영도		0.176*	0.121	0.244**	0.152*	0.197**	0.058
시스템 평가과정에 참여정도		0.167*	0.148*	0.264**	0.191**	0.227**	0.056

주) 1. *P<0.05, **P<0.01 수준에서 통계적으로 유의적임을 나타냄.
 2. 표안의 수치는 피어슨 상관계수를 의미함

3) 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 상호관련성 분석

회계정보시스템 수준과 상황요인간의 상호관련성을 파악하기 위하여 상관관계를 분석한 결과는 <표 4-5>와 같다. 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화 및 진취적 기업문화는 회계정보시스템 수준과 유의적인 관계가 있으나 보존적인 기업문화는 회계정보시스템 수준과 유의성이 없는 것으로 나타났다.

<표 4-5> 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 상관관계 분석

상황요인	AIS수준	전 체 값	운영적 회계정보	전략적 회계정보
환경의 불확실성		0.287**	0.280**	0.236**
업무의 의존도		0.321**	0.296**	0.288**
업무의 다양도		0.258**	0.175*	0.314**
업무의 구조화		0.381**	0.385**	0.294**
진취적 기업문화		0.267**	0.248**	0.236**
보존적 기업문화		-0.037	-0.013	-0.062

주) 1. *P<0.05, **P<0.01 수준에서 통계적으로 유의적임을 나타냄.
 2. 표안의 수치는 피어슨 상관계수를 의미함

제 3 절 가설검증

본 절에서는 사용자 참여와 상황요인 및 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향을 규명하기 위하여 분산분석과 T-검정을 수행하였다. 가설검증시 상황요인은 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화, 진취적 기업문화로 구분하여 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향을 분석하였다.

먼저 가설검증에 앞서 사용자 만족도 및 시스템 이용도에 대한 각 집단별 차이점을 알아보기 위하여 <표 4-6>과 <표 4-7>과 같이 집단별 만족도와 이용도의 평균치를 살펴보았다.

<표 4-6> 사용자 만족도에 대한 집단별 측정치

구분 집단	사용자 참여와 회계정보시스템 수준	사용자 참여와 상황요인	상황요인과 회계정보시스템 수준
I 집단	3.0809	3.1867	3.2429
II 집단	2.8466	2.9186	2.9132
III 집단	3.1029	3.0307	3.0406
IV 집단	3.5714	3.4172	3.4527

주 : 사용자 만족도에 대한 측정치는 집단별 평균치임.

<표 4-7> 시스템 이용도에 대한 집단별 측정치

구분 집단	사용자 참여와 회계정보시스템 수준	사용자 참여와 상황요인	상황요인과 회계정보시스템 수준
I 집단	3.1176	3.1400	2.9743
II 집단	2.6212	2.6829	2.8263
III 집단	2.8529	2.7962	2.9638
IV 집단	3.3750	3.3276	3.2528

주 : 시스템 이용도에 대한 측정치는 집단별 평균값임.

각 집단별 성과측정치를 비교해보면 만족도와 이용도에 대한 측정치는 집단 IV가 모든 성과에서 높게 나타났다. 이는 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 높은 집단, 사용자 참여와 상황요인간의 적합도가 높은 집단, 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도가 높은 집단에서 시스템에 대한 성과가 높다고 할 수 있다.

1. 분산분석에 의한 가설검증

분산분석에 의한 가설검증은 사용자 참여와 회계정보시스템 수준 및 상황요인을 중위값을 기준으로 하여 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하였다. 이렇게 분류된 집단간에 만족도와 이용도라는 성과에 차이가 있는지 그리고 이 두 집단간의 상호작용효과가 성과에 영향을 미치고 있는지를 검증하였다. 또한 이들 집단간의 상호관련성에 대한 분석결과는 (부록 III-1)에서 (부록 III-11)에 제시하였다.



1) <가설 I>의 검증

사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-8>과 같다.

가설 I의 검증결과는 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 높을수록 사용자 만족도는 높은 것으로 나타났으나 시스템 이용도는 유의성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이라는 가설 I은 부분적으로 지지되고 있다. 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도 보다는 사용자 참여와 회계정보시스템 수준이라는 각각의 변수들이 독립적으로 사용자 만족도와 시스템 이용도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-8> 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	사용자 참여	2.776	2.776	4.419	0.037
		회계정보시스템 수준	4.459	4.459	7.099	0.009
	상호작용효과	사용자 참여 *	3.280	3.280	5.221	0.024
		회계정보시스템 수준				
이용도	주효과	사용자 참여	12.381	7.638	25.958	0.000
		회계정보시스템 수준	2.894	12.381	6.068	0.015
	상호작용효과	사용자 참여 *	0.005	0.005	0.109	0.742
		회계정보시스템 수준				

2) <가설 II>의 검증

사용자 참여와 상황요인간의 적합도가 성과에 미치는 영향에 대한 가설 II는 상황변수별로 가설검증을 실시하였다.

첫째, 사용자 참여와 환경불확실성간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-9>와 같다. 사용자 참여와 환경의 불확실성간의 적합도가 높을수록 사용자 만족도와 시스템 이용도에 유의적인 영향을 미치고 있어 가설 II-1은 지지되고 있다.

<표 4 9> 사용자 참여와 환경의 불확실성간의 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	사용자 참여	4.721	4.721	15.038	0.000
		환경의 불확실성	1.357	1.357	4.321	0.039
	상호작용효과	사용자 참여 *	1.390	1.390	4.429	0.037
		환경의 불확실성				
이용도	주효과	사용자 참여	8.002	8.002	18.166	0.000
		환경의 불확실성	0.803	0.803	1.824	0.179
	상호작용효과	사용자 참여 *	1.735	1.735	3.939	0.049
		환경의 불확실성				

둘째, 사용자 참여와 업무의 의존도간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-10>과 같다. 사용자 참여와 업무의 의존도간의 적합도가 높을수록 사용자 만족도와 시스템 이용도에 유의적인 영향을 미치고 있어 가설 II-2는 지지되고 있다.

<표 4-10> 사용자 참여와 업무의 의존도간의 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	사용자 참여	10.873	2.718	5.305	0.000
		업무의 의존도	0.000	0.000	0.000	0.986
	상호작용효과	사용자 참여 * 업무의 의존도	4.841	1.210	2.362	0.045
이용도	주효과	사용자 참여	23.272	5.818	16.082	0.000
		업무의 의존도	5.100	1.275	3.524	0.009
	상호작용효과	사용자 참여 * 업무의 의존도	6.818	0.758	2.094	0.032

셋째, 사용자 참여와 업무의 다양도간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-11>과 같다. 사용자 참여와 업무의 다양도간의 적합도가 높을수록 사용자 만족도에는 유의적인 영향을 미치고 있으나 시스템 이용도에는 유의성이 없는 것으로 나타나 가설 II-3은 부분적으로 지지되고 있다.

<표 4-11> 사용자 참여와 업무의 다양도간의 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	사용자 참여	4.811	4.811	11.185	0.001
		업무의 다양도	0.002	0.002	0.068	0.794
	상호작용효과	사용자 참여 * 업무의 다양도	1.702	1.702	3.958	0.049
이용도	주효과	사용자 참여	10.288	10.288	22.854	0.000
		업무의 다양도	0.001	0.001	0.037	0.848
	상호작용효과	사용자 참여 * 업무의 다양도	0.000	0.000	0.002	0.968

넷째, 사용자 참여와 업무의 구조화간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-12>와 같다. 사용자 참여와 업무의 구조화간의 적합도가 높을수록 사용자 만족도와 시스템 이용도에 유의적인 영향을 미치고 있어 가설 H-4는 지지되고 있다.

<표 4-12> 사용자 참여와 업무의 구조화간의 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	사용자 참여	11.058	2.765	10.378	0.000
		업무의 구조화	5.815	1.484	5.457	0.000
	상호작용효과	사용자 참여 * 업무의 구조화	6.121	0.874	3.283	0.003
이용도	주효과	사용자 참여	16.893	4.223	6.926	0.000
		업무의 구조화	5.100	1.275	2.091	0.084
	상호작용효과	사용자 참여 * 업무의 구조화	14.383	2.055	3.370	0.002

다섯째, 사용자 참여와 진취적 기업문화간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-13>과 같다. 사용자 참여와 진취적 기업문화간의 적합도가 높은 기업이 성과가 향상될 것이라는 가설 H-5는 기각되었다.

<표 4-13> 사용자 참여와 진취적 기업문화간의 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	사용자 참여	5.404	5.404	16.178	0.000
		기업문화	1.197	1.197	3.582	0.060
	상호작용효과	사용자 참여 * 기업문화	0.000	0.000	0.016	0.898
이용도	주효과	사용자 참여	10.373	10.373	22.222	0.000
		기업문화	1.694	1.694	3.629	0.059
	상호작용효과	사용자 참여 * 기업문화	0.236	0.236	0.505	0.479

결론적으로 사용자 참여와 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높은 것으로 나타났다.(가설 II-1, II-2, II-3, II-4는 채택) 그러나 사용자 참여와 진취적 기업문화간의 적합도는 상호작용효과보다는 사용자 참여 변수가 독립적으로 성과에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다.(가설 II-5는 기각)

3) <가설 III>의 검증

회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도가 성과에 미치는 영향에 대한 가설 III은 상황변수별로 가설검증을 실시하였다.

첫째, 회계정보시스템 수준과 환경의 불확실성간의 적합도에 따른 성과 차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-14>와 같다. 회계정보시스템 수준과 환경 불확실성간의 적합도가 높은 기업이 시스템 이용도에는 유의적인 영향을 미치고 있으나 사용자 만족도에는 유의성이 없다. 따라서 회계정보시스템 수준과 환경의 불확실성간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설III-1은 부분적으로 지지되고 있다.



<표 4-14> 회계정보시스템 수준과 환경의 불확실성간 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	회계정보시스템 수준	10.241	10.241	32.626	0.000
		환경의 불확실성	0.800	0.800	2.550	0.112
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 환경의 불확실성	0.196	0.196	0.526	0.430
이용도	주효과	회계정보시스템 수준	4.830	4.830	10.448	0.001
		환경의 불확실성	1.047	1.047	2.265	0.134
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 환경의 불확실성	2.584	2.584	5.590	0.019

둘째, 회계정보시스템 수준과 업무의 상호의존도간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-15>와 같다. 회계정보시스템 수준과 업무의 의존도간의 적합도가 높은 기업과 낮은 기업간의 성과차이는 없는 것으로 나타나 가설Ⅲ-2는 기각되었다.

<표 4-15> 회계정보시스템 수준과 업무의 의존도간 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	회계정보시스템 수준	6.146	6.146	20.247	0.000
		업무의 의존도	0.683	0.683	2.2502	0.136
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 업무의 의존도	0.291	0.291	0.957	0.329
이용도	주효과	회계정보시스템 수준	3.997	3.997	7.727	0.006
		업무의 의존도	2.944	2.944	5.692	0.018
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 업무의 의존도	0.742	0.742	1.435	0.233

셋째, 회계정보시스템 수준과 업무의 다양도간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-16>과 같다. 회계정보시스템 수준과 업무의 다양도간의 적합도가 높은 기업과 낮은 기업간의 성과차이는 없는 것으로 나타나 가설 Ⅲ-3은 기각되었다.

<표 4-16> 회계정보시스템 수준과 업무의 다양도간 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	회계정보시스템 수준	7.251	7.251	21.385	0.000
		업무의 다양도	0.000	0.000	0.005	0.945
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 업무의 다양도	0.340	0.340	1.002	0.318
이용도	주효과	회계정보시스템 수준	1.462	1.462	2.963	0.087
		* 업무의 다양도	0.493	0.493	0.999	0.319
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 업무의 다양도	0.112	0.112	0.226	0.635

넷째, 회계정보시스템 수준과 업무의 구조화간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-17>과 같다. 회계정보시스템 수준과 업무의 구조화간의 적합도가 높은 기업이 시스템 이용도에는 유의적인 영향을 미치고 있으나 사용자 만족도에는 유의성이 없는 것으로 나타나 가설 III-4는 부분적으로 지지되고 있다.

<표 4-17> 회계정보시스템 수준과 업무의 구조화간 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	회계정보시스템 수준 업무의 구조화	8.418 6.547	8.418 6.547	28.199 21.933	0.000 0.000
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 업무의 구조화	0.000	0.000	0.024	0.876
이용도	주효과	회계정보시스템 수준 업무의 구조화	4.983 2.190	4.983 2.190	9.512 4.181	0.002 0.043
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 업무의 구조화	1.983	1.983	3.785	0.044

다섯째, 회계정보시스템 수준과 진취적 기업문화간의 적합도에 따른 성과차이를 검증한 ANOVA 분석결과는 <표 4-18>과 같다. 회계정보시스템 수준과 진취적 기업문화간의 적합도가 높은 기업과 낮은 기업간의 성과차이는 없는 것으로 나타나 가설 III-5는 기각되었다.

<표 4-18> 회계정보시스템 수준과 진취적 기업문화간 적합도와 성과

종속변수	효과	독립변수	제곱합 (SS)	평균제곱 (MS)	F값	유의 수준
만족도	주효과	회계정보시스템 수준 진취적 기업문화	6.856 1.934	6.856 1.934	19.517 5.505	0.000 0.020
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 진취적 기업문화	0.131	0.131	0.373	0.542
이용도	주효과	회계정보시스템 수준 진취적 기업문화	4.029 3.239	4.029 3.239	8.311 6.683	0.004 0.011
	상호작용효과	회계정보시스템 수준 * 진취적 기업문화	0.768	0.768	1.584	0.210

회계정보시스템 수준과 환경의 불확실성 및 업무의 구조화간의 적합도는 성과에 유의적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.(가설 III-1, III-4 부분적으로 지지) 그러나 회계정보시스템 수준과 업무의 의존도, 업무의 다양도, 진취적 기업문화간의 적합도는 유의성이 없다.(가설 III-2, III-3, III-5 기각) 결론적으로 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 적합도가 높은 기업이 낮은 기업보다 성과가 높을 것이라는 가설 III에서는 두 변수들간의 적합도 보다는 회계정보시스템 수준이 성과에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다.

2. T-test에 의한 가설검증

사용자 참여 값에서 회계정보시스템 수준 값을 뺀 절대값을 변수 측정척도의 중간 값에서 차감하여 측정된 적합도를 중위값을 기준으로 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하여 이 두 집단간의 성과에 차이가 있는지를 T-test를 이용하여 검증하였다. 적합도 = $5 \cdot |P_i - L_i|$ 으로 계산하였다. 여기서 P_i 는 사용자 참여 값이며 L_i 는 회계정보시스템 수준 값을 의미한다. 5는 측정척도의 중간을 나타내고 있는데 적합도가 높을수록 높은 점수를 부여하기 위해서이다.

1) <가설 I>의 검증

위와 같은 방법에 의하여 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향에 대한 T-test 결과는 <표 4-19>와 같다.

<표 4-19> 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간 적합도의 차이검증

가설	종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
가설 I	만족도	적합도 높은 집단	96	3.2201	-0.739	187	0.461
		적합도 낮은 집단	93	3.1546			
	이용도	적합도 높은 집단	96	3.0937	-1.065	187	0.288
		적합도 낮은 집단	93	2.9821			

이 표에서 보듯이 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 높은 기업이 성과도 높을 것이라는 가설 I 은 기각되었다.

2) <가설 II>의 검증

사용자 참여와 상황요인간 적합도에 따른 성과차이에 대하여 상황변수 별로 T-test를 수행한 결과는 <표 4-20>과 같다.

<표 4-20> 사용자 참여와 상황요인간 적합도의 차이검증

가설	종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
가설 II-1	만족도	적합도 높은 집단	95	3.2579	-1.626	192	0.106
		적합도 낮은 집단	99	3.1174			
	이용도	적합도 높은 집단	95	3.2035	-3.130	192	0.002
		적합도 낮은 집단	99	2.8889			
가설 II-2	만족도	적합도 높은 집단	96	3.3047	-2.750	192	0.007
		적합도 낮은 집단	98	3.0702			
	이용도	적합도 높은 집단	96	3.2292	-3.703	192	0.000
		적합도 낮은 집단	98	2.8605			
가설 II-3	만족도	적합도 높은 집단	92	3.1196	3.2328	177	0.213
		적합도 낮은 집단	87	2.9710			
	이용도	적합도 높은 집단	92	2.9710	1.186	177	0.237
		적합도 낮은 집단	87	3.0996			
가설 II-4	만족도	적합도 높은 집단	106	3.2606	-1.896	192	0.046
		적합도 낮은 집단	88	3.0966			
	이용도	적합도 높은 집단	106	3.1604	-2.543	192	0.014
		적합도 낮은 집단	88	2.9015			
가설 II-5	만족도	적합도 높은 집단	95	3.2250	-1.014	186	0.312
		적합도 낮은 집단	93	3.1358			
	이용도	적합도 높은 집단	95	3.0737	-0.747	186	0.456
		적합도 낮은 집단	93	2.9964			

첫째, 사용자 참여와 환경의 불확실성간의 적합도가 높은 기업이 시스템 이용도에 유의적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으나 사용자 만족도에는 유의성이 없어 가설 II-1은 부분적으로 지지되고 있다.

둘째, 사용자 참여와 업무의 상호의존도간의 적합도가 높은 기업이 사용자 만족도와 시스템 이용도에 유의적인 영향을 미치고 있어 가설 II-2는 전적으로 지지되고 있다.

셋째, 사용자 참여와 업무의 다양도간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설 II-3은 기각되었다.

넷째, 사용자 참여와 업무의 구조화간의 적합도가 높은 기업이 사용자 만족도와 시스템 이용도에 유의적인 영향을 미치고 있어 가설 II-4는 지지되고 있다.

다섯째, 사용자 참여와 진취적 기업문화간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설 II-5는 기각되었다.

결론적으로 환경이 불확실하고 업무의 상호 의존도가 높으며 구조화되어 있을수록 시스템의 설계 및 개발과정에 사용자의 참여를 적극적으로 지원한다면 성과가 높을 것이나 사용자 참여와 업무의 다양도 및 진취적 기업 문화간의 적합도와 성과와는 무관한 것으로 판단된다.



3) <가설 III>의 검증

회계정보시스템 수준과 상황요인간 적합도에 따른 성과차이를 검증하기 위하여 T-test를 수행한 결과는 <표 4-21>과 같다.

첫째, 회계정보시스템 수준과 환경의 불확실성간의 적합도가 높은 기업은 사용자 만족도에 유의적인 영향을 미치고 있으나 시스템 이용도에는 유의성이 없어 가설 III-1은 부분적으로 지지되고 있다.

둘째, 회계정보시스템 수준과 업무의 의존도간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설 III-2는 기각되었다.

셋째, 회계정보시스템 수준과 업무의 다양도간의 적합도가 높은 기업이 사용자 만족도와 시스템 이용도에 유의적인 영향을 미치고 있어 가설 III-3은 지지되고 있다.

넷째, 회계정보시스템 수준과 업무의 구조화간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설 III-4는 기각되었다.

다섯째, 회계정보시스템 수준과 진취적 기업문화간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설 III-5는 기각되었다.

결론적으로 회계정보시스템 수준과 환경의 불확실성 및 업무의 다양도간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설은 부분적이거나 전적으로 지지되고 있다. 따라서 환경이 불확실하고 업무의 의존도가 높은 경우에는 운영적 회계정보나 전략적 회계정보가 많이 제공된다면 성과가 높을 것으로 판단된다. 그러나 회계정보시스템 수준과 업무의 의존도, 업무의 구조화 정도, 진취적 기업문화간의 적합도와 성과와는 무관한 것으로 나타나고 있다.

<표 4-21> 회계정보시스템 수준과 상황요인간 적합도의 차이검증

가설	종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
가설 III-1	만족도	적합도 높은 집단	96	3.2878	-2.345	192	0.020
		적합도 낮은 집단	98	3.0867			
	이용도	적합도 높은 집단	96	3.0972	-1.045	192	0.297
		적합도 낮은 집단	98	2.9898			
가설 III-2	만족도	적합도 높은 집단	88	3.2287	-0.923	182	0.357
		적합도 낮은 집단	96	3.1458			
	이용도	적합도 높은 집단	88	3.1061	-1.288	182	0.199
		적합도 낮은 집단	96	2.9722			
가설 III-3	만족도	적합도 높은 집단	95	3.0868	2.377	184	0.018
		적합도 낮은 집단	91	3.2953			
	이용도	적합도 높은 집단	95	2.9263	2.030	184	0.044
		적합도 낮은 집단	91	3.1392			
가설 III-4	만족도	적합도 높은 집단	95	3.1513	0.835	188	0.405
		적합도 낮은 집단	95	3.2250			
	이용도	적합도 높은 집단	95	3.0456	-0.068	188	0.946
		적합도 낮은 집단	95	3.0386			
가설 III-5	만족도	적합도 높은 집단	94	3.1223	1.432	192	0.154
		적합도 낮은 집단	100	3.2463			
	이용도	적합도 높은 집단	94	3.0567	-0.259	192	0.796
		적합도 낮은 집단	100	3.0300			

3. 가설검증 결과의 요약

앞에서 살펴본 분산분석에 의한 가설검증 결과와 T-test에 의한 가설검증 결과를 요약하면 <표 4-22>와 같다.

첫째, 사용자 참여와 상황요인 및 회계정보시스템 수준 값이 높고 낮음에 따라 고·저집단으로 분류하여 이들 집단간의 상호작용효과가 성과에 미치는 영향에 대하여 분산분석으로 가설검증을 실시하였다. 검증결과는 사용자 참여와 회계정보시스템 수준 및 상황요인(환경의 불확실성, 업무의 의존도, 다양도, 구조화)간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설은 부분적이거나 전적으로 지지되고 있다. 또한 회계정보시스템 수준과 상황요인(환경의 불확실성, 업무의 구조화)간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설도 부분적으로 지지되고 있다. 그러나 사용자 참여와 진취적 기업문화간의 적합도, 회계정보시스템 수준과 상황요인(업무의 의존도, 다양도, 진취적 기업문화)간의 적합도는 성과와는 무관한 것으로 나타났다.

둘째, 사용자 참여 값에서 회계정보시스템 수준 값을 뺀 절대값을 변수 측정척도의 등간 값에서 차감하여 측정된 적합도를 중위값을 기준으로 고·저집단으로 구분하여 이 두 집단간에 성과에 차이가 있는지를 T-test에 의하여 가설검증을 실시하였다. 검증결과는 사용자 참여와 상황요인(환경의 불확실성, 업무의 상호의존도, 업무의 구조화)간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설과 회계정보시스템 수준과 상황요인(환경의 불확실성, 업무의 다양도)간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설은 부분적이거나 전적으로 지지되고 있다.

그러나 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도, 사용자 참여와 상황요인(업무의 다양도, 진취적 기업문화)간의 적합도, 회계정보시스템 수준과 상황요인(업무의 의존도, 구조화, 진취적 기업문화)간의 적합도는 성과와 무관한 것으로 나타났다.

셋째, 이상의 검증결과 두 가지 분석방법에서 전반적으로나 부분적으로 지지되는 가설은 가설 II-1, 가설 II-2, 가설 II-4로 나타났다. 즉, 사용자 참여와 상황요인(환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 구조화)간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높은 것으로 나타나고 있다. 그 이외의 가설들은 연구방법에 따라 상이하게 나타나고 있어 결과의 해석을 일률적으로 단정지을 수 없다. 이들 가설들은 연구변수들의 적합도 보다는 사용자 참여와 회계정보시스템 수준이라는 개개의 변수가 독립적으로 성과에 영향을 미치고 있기 때문인 것으로 판단된다.

이상의 연구결과를 볼 때 우리 나라 호텔기업들은 환경의 불확실성이 높고 업무의 의존도가 높으며 표준화되어 있는 경우에는 회계정보시스템을 자체적으로 개발하든 외부에서 도입을 하든 업무 담당자들의 적극적인 참여방안을 강구하여야만 성공적인 회계정보시스템을 구축할 수 있을 것이다.



<표 4-22> 가설검증 결과의 요약

가설		가설	분산분석		T-test	
			사용자 만족도	시스템 이용도	사용자 만족도	시스템 이용도
가설 I		사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도	○	×	×	×
가설 II	II-1	사용자 참여와 환경의 불확실성간의 적합도	○	○	×	○
	II-2	사용자 참여와 업무의 의존도간의 적합도	○	○	○	○
	II-3	사용자 참여와 업무의 다양도간의 적합도	○	×	×	×
	II-4	사용자 참여와 업무의 구조화간의 적합도	○	○	○	○
	II-5	사용자 참여와 진취적 기업문화간의 적합도	×	×	×	×
가설 III	III-1	회계정보시스템 수준과 환경의 불확실성간의 적합도	×	○	○	×
	III-2	회계정보시스템 수준과 업무의 의존도간의 적합도	×	×	×	×
	III-3	회계정보시스템 수준과 업무의 다양도간의 적합도	×	×	○	○
	III-4	회계정보시스템 수준과 업무의 구조화간의 적합도	×	○	×	×
	III-5	회계정보시스템 수준과 진취적 기업문화간의 적합도	×	×	×	×

주 : ○는 가설의 전반적인 채택, ×는 가설이 기각되었음을 의미함

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

지금까지의 연구들은 주로 회계정보시스템 수준과 상황요인과의 선형관계와 두 변수간의 적합도가 성과에 미치는 영향을 규명하는데 중점을 두어 왔으며 사용자 참여를 고려한 연구는 거의 수행되지 않았다. 따라서 기존의 연구결과는 시스템 성과를 개선하거나 기업이 직면하고 있는 상황에 적합한 회계정보시스템을 설계·개발·운영하는데 올바른 방향을 제시하지 못하고 있다.

따라서 본 연구는 이점을 개선하기 위해서 사용자 참여, 상황요인 및 회계정보시스템 수준을 모두 고려한 연구모형을 설정하여 이들 변수간의 적합도가 성과에 미치는 영향을 규명함으로써 향후 시스템의 설계 및 개발에 도움을 주고자 수행되었다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 기존의 연구 문헌을 토대로 하여 사용자 참여와 상황요인(업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화, 진취적 기업문화, 보존적 기업문화) 및 회계정보시스템 수준간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높을 것이라는 가설을 설정하였다. 설정된 가설을 실증적으로 분석하기 위하여 관광호텔업을 대상으로 784부의 설문지를 배포하여 최종 201부를 회수하여 그 중에서 부적절한 설문을 제외한 195부를 최종 통계분석에 사용한 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여간의 상호관련성을 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화, 진취적 기업문화, 사용자 참여는 회계정보시스템 수준과 정의 상관관계를 보이고 있고 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화, 진취적 기업문화도 사용자 참여와 정의 상관관계를 보이고 있으나 보존적 기업문화는 유의성이 없다.

둘째, 회계정보시스템 수준, 상황요인, 사용자 참여 및 성과간의 상호관련성 또는 인과관계를 규명하고 회계정보시스템이 상황요인과 성과간에 매개변수로서 역할을 하고 있는지를 규명하기 위하여 경로분석을 실시하였다. 분석결과는 회계정보시스템 수준이 상황요인과 성과 사이에서 매개변수로서의 영향력보다는 직접효과로서 회계정보시스템 수준에 따라 성과가 영향을 받고 있으며 또한 사용자 참여도 모두 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향에 대한 가설 I의 검증결과 분산분석에서는 부분적으로 지지되고 있으나 T-test 결과는 유의성이 없는 것으로 나타났다. 가설 I에서는 두 변수간의 적합도 보다는 사용자 참여와 회계정보시스템 수준 개개의 변수가 독립적으로 성과에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

넷째, 사용자 참여와 상황요인간의 적합도가 성과에 미치는 영향에 대한 가설 II의 검증결과 분산분석에서는 사용자 참여와 상황요인(환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화)간의 적합도, T-test에서는 사용자 참여와 상황요인(환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 구조화)간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높은 것으로 나타났다. 특히 사용자 참여변수는 상황요인과 관계없이 성과에 독립적으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 미치는 영향에 대한 가설 III의 검증결과 분산분석에서는 회계정보시스템 수준과 상황요인(환경의 불확실성, 업무의 구조화)간의 적합도, T-test에서는 회계정보시스템 수준과 상황요인(환경의 불확실성, 업무의 다양도)간의 적합도가 높은 기업이 성과가 높은 것으로 나타났다. 가설 III에서는 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 적합도 보다는 회계정보시스템 수준이 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 이와 같이 두 가지 분석방법에서 전반적으로나 부분적으로 지지되는 가설은 가설 II 1, 가설 II-2, 가설 II-4로 나타났다. 즉, 사용자 참

여와 환경의 불확실성간의 적합도, 사용자 참여와 업무의 의존도간의 적합도, 사용자 참여와 업무의 다양도간의 적합도가 높은 기업이 성과도 높은 것으로 나타났다. 그리고 회계정보시스템 수준과 상황요인간의 관계는 이들 변수의 적합도 보다는 회계정보시스템이 제공하는 회계정보의 수준이 높을수록 성과도 높을 것으로 판단되고 있다.

이상의 연구결과가 지니는 시사점은 상황요인과 성과간의 관계에 영향을 미치는 회계정보시스템 수준과 시스템 설계 및 개발과정에 사용자 참여의 중요성을 확인시켜 주고 있다. 특히, 호텔기업이 처한 환경이 경쟁정도가 심하거나 업무의 의존도가 높으며 표준화되어 있을수록 회계정보시스템을 설계·개발·구축함에 있어서 반드시 고려해야 할 중요한 변수로서 사용자 참여임을 시사하고 있다.

제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구과제



본 연구의 결과는 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며 이러한 한계점들은 향후 연구에서 보완되거나 해결되어야 할 과제들이다.

첫째, 본 연구의 실증분석을 위한 표본추출 기업을 호텔업으로 한정하였기 때문에 연구결과를 일반화하여 다른 업종의 기업들에 적용하는데 상당한 주의를 기울여야 한다. 따라서 앞으로는 업종을 확대시켜 업종간의 비교와 같은 실증분석을 할 필요가 있다.

둘째, 호텔업은 객실, 식·음료, 기타 영업부문 등에서 동시다발적으로 소액거래가 발생하는 업무특성으로 인하여 회계정보시스템의 이용자도 경리부문 뿐만 아니라 프론터, 캐샤 등 여러 곳에 산재하는 특징이 있다. 그러나 본 연구에서는 경리부문에 근무하는 자로 한정하였기 때문에 호텔의 전체적인 회계정보시스템을 평가하는데 한계가 있으며 향후 모든 호텔회계정보시스템 이용자를 대상으로 연구의 범위를 확대할 필요가 있을 것이다.

셋째, 호텔의 등급이나 종사원 수 또는 매출액 규모에 따라 환경, 업무특성, 기업문화, 회계정보시스템 수준 등이 달라질 수 있을 것이다. 본 연구에서도 호텔의 업무특성이 업무가 표준화되고 목표와 범위가 명확히 설정되어 있으며 업무의 체계적인 처리절차 등은 호텔의 규모와 관련되어 있으나 다른 업무특성들은 호텔의 규모와는 무관한 것으로 나타났다. 향후의 연구는 호텔의 등급, 종사원 수, 매출액 규모 등에 따라 상황요인과 회계정보시스템 수준간의 적합도가 성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

넷째, 본 연구는 실증분석을 위하여 설문지를 이용한 자료수집방법을 이용하였다. 설문지를 이용한 자료수집 방법은 설문응답에 응답자들의 주관적인 측면이 개입될 수 있는 한계 때문에 이를 극복하기 위한 정확한 변수 측정방법 개발이 필요하다.

다섯째, 본 연구에서는 성과변수로서 사용자 만족도와 시스템 이용도를 선정하였는데 이러한 성과변수는 자기평가에 기초한 주관적인 평가라는 한계점을 내포하고 있기 때문에 다른 측정지표를 이용하는 경우에는 본 연구와 다른 결과를 가져올 수도 있을 것이다. 따라서 정보시스템의 질, 업무처리 능력의 향상, 경영의사결정의 효율화, 관리의 표준화 등 직·간접적인 효과를 계량화할 수 있는 대리측정지표 개발이 필요하다.

마지막으로 회계정보시스템 수준을 측정하기 위해서 사용된 측정수단이 갖는 한계점이 있을 수 있다. 회계정보시스템 수준을 회계정보시스템이 산출하는 정보특성으로서 이는 타 시스템을 고정시키는 방법을 택하고 있다. 즉, 정보시스템의 수준은 경영정보시스템의 여러 하위시스템들이 조합되어 나타내는 수준이라 할 수 있는데 이들과 상호관계를 가지면서 회계정보시스템의 효과에 미치는 영향이 연구되어야 할 것이다.

설 문 지

안녕하십니까?

귀사의 무궁한 발전과 귀하의 건승을 기원합니다.

저는 제주대학교 경영학과 박사과정에 재학중인 학생으로서 현재 “호텔회계 정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여간의 적합도가 성과에 미치는 영향”에 대하여 연구하고 있습니다. 본 연구는 우리 나라 호텔기업의 회계정보시스템 현황을 파악하여 보다 효율적인 회계정보시스템의 설계 및 운영을 위한 지침을 마련하는데 있습니다. 따라서 본 설문에 대한 귀하의 의견은 본 연구의 목적을 달성하는데 귀중한 자료가 될 것입니다.

본 설문에 대한 응답내용은 순수한 연구목적 이외의 다른 목적으로 결코 사용되지 않을 것이며 회사 및 응답자 개인의 비밀은 철저히 보장될 것입니다. 아무쪼록 바쁘시더라도 귀하의 의견을 피력하여 주신다면 연구에 큰 도움이 되겠습니다.

본 설문에 참여하여 주신 귀하에게 진심으로 감사드립니다.

1999년 7월 일

제주대학교 대학원 경영학과

지도교수 : 고 부 언

연구자 : 이 철 호

연락처 : 제주시 영평동 2235(우690-714)

제주산업정보대학 사무자동화과

(064)754-0328, 016-697-0328

1. 다음은 회계정보시스템 수준을 측정하기 위하여 회계정보의 특성을 분류한 것입니다. 각 회계정보의 특성별로 귀 호텔의 실정에 가장 적합하다고 생각되는 곳에 표시(√)하여 주십시오.

	전혀 제공 안됨	별로 제공 안됨	보통 제공됨	많이 제공됨	매우 많이 제공됨
1. 고객계정관리, 영업장관리, 재고관리, 급여관리 등 호텔 내부관련 정보					
2. 관광객수, 인구증가율과 같은 호텔 외 부상황에 관련된 정보					
3. 객실판매실적, 호텔이용자수와 같은 지금까지 이루어진 역사적 정보					
4. 객실판매 예상치, 손익예측정보와 같은 미래예측적인 정보					
5. 객실, 식음료 및 연회장 판매실적, 시산표, 재무제표와 같은 재무적(수량적) 정보					
6. 객실, 식음료 등에 대한 고객의 선호도, 노사관계 등과 같은 비재무적 정보					
7. 주별, 월별 또는 분기별 객실판매실적 등과 같은 주기적인 정보					
8. 휴가철의 객실판매 현황과 같은 필요시 요구되는 비주기적인 정보					
9. 객실부문, 식음료부문, 연회부문, 백오피스부문 등 여러부서를 포괄하는 정보					
10. 부문별 예산정보와 같은 각 부문에 목표부여를 위한 통합화된 정보					
11. 주별, 월별, 분기별 또는 객실, 식음료, 연회부문 등으로 요약된 정보					
12. 객실부문, 식음료부문의 자금시재현황, 객실판매현황과 같은 즉시적인 정보					
13. 통계처리나 분석기법 등으로 호텔 이용객들을 분석한 정보					
14. 현금흐름분석, 재고분석, 환율분석과 같은 의사결정에 필요한 정보					

II. 다음은 귀 호텔이 처해있는 환경에 관련된 실문입니다. 귀하가 근무하는 호텔의 환경에 가장 적합하다고 생각되는 곳에 표시(V)하여 주십시오.

	전혀 아님	별로 아님	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 호텔고객들의 욕구가 다양해지고 있다.					
2. 호텔의 고객들은 가격보다 서비스의 질을 중시한다.					
3. 호텔이용객들의 수가 늘어나고 있다.					
4. 호텔업계는 서비스 질에 대한 혁신이 빠르게 진행되고 있다.					
5. 호텔업계는 고객유치를 위한 광고 및 판촉경쟁이 심하다.					
6. 객실료 등 호텔상품의 가격경쟁이 심하다.					
7. 호텔수가 많고, 잠재적 진출 기업들이 많아 위협적이다.					
8. 우수한 호텔종사원 채용 및 스카우트를 위한 경쟁이 치열하다.					
9. 정부의 법적, 경제적 규제조치들이 많다.					
10. 환경단체 등 각종 단체들의 압력이 심하다.					

III. 다음은 귀하가 수행하는 업무특성에 관한 실문입니다. 각 항목별로 가장 적합하다고 생각하는 곳에 표시(V)하여 주십시오.

	거의 없음	조금	보통	많음	매우 많음
1. 일상적인 업무를 하는데 있어 전혀 새로운 업무는 어느 정도 수행한다고 생각합니까?					
2. 일상업무를 수행하는데 전혀 다른 절차나 방법을 이용해야 되는 예외적인 사항은 어느 정도 발생합니까?					

3. 매일 수행하는 업무들 중에서 동일한 반복업무는 어느 정도입니까?	거의 반복적	조금 반복적	보통	반복적 아님	전혀 반복적 아님
4. 일상업무를 수행하는데 업무상황이나 업무내용은 언제나 동일하다고 생각하십니까?	완전히 동일	어느정도 동일	보통	많이 다름	전혀 다름
5. 귀하가 수행하는 업무는 어느 정도 표준화되어 있다고 생각하십니까?	전혀 안됨	조금 표준화	보통	많이 표준화	거의 표준화
6. 귀하가 수행하는 업무의 범위와 목표는 어느 정도 명확합니까?	매우 불명확	불명확	보통	명확	매우 명확
7. 귀하는 귀하의 업무를 습득(혹은 파악)하는데 어느 정도 쉽게 습득(파악)할 수 있습니까?	매우 어려움	어려움	보통	쉬움	매우 쉬움
8. 귀하 업무의 절차와 체계는 어느 정도 문서화되어 있다고 생각하십니까?	전혀 안됨	별로 안됨	보통	많이 문서화	거의 문서화
9. 귀하의 업무를 수행하는데 타부서의 협조는 어느 정도 필요합니까?	전혀 필요없음	별로 필요없음	반반	상당히 필요함	매우 필요함
10. 귀하의 업무를 수행하는데 있어 타부서 직원으로부터 확인은 어느 정도 필요합니까?	전혀 필요없음	별로 필요없음	반반	상당히 필요함	매우 필요함
11. 귀하의 일상업무 중에서 타부서와 관련된 업무는 어느 정도 수행합니까?	전혀 필요없음	별로 필요없음	반반	상당히 필요함	매우 필요함
12. 귀하의 일상업무를 수행하는데 있어 타부서의 자료나 산출물에 어느 정도 의존합니까?	전혀 필요없음	별로 필요없음	반반	상당히 필요함	매우 필요함

N. 다음은 귀 호텔의 기업문화(조직문화)에 관한 설문입니다. 각 항목에 대하여 귀 호텔의 실정에 가장 적합하다고 생각하는 곳에 표시(V)하여 주십시오.

	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 우리 호텔은 모험적이며 도전적인 사원을 중시한다.					
2. 우리 호텔은 정해진 공식절차와 규정을 중시한다.					
3. 우리 호텔의 경영자는 새로운 상품 및 고객개발을 위한 투자를 중시한다.					
4. 우리 호텔의 경영자는 급격한 변화나 모험을 싫어한다.					
5. 우리 호텔은 성장지향적이며 호텔업계에서의 선도적 위치를 차지하려고 많은 노력을 기울이고 있다					
6. 우리 호텔은 직권과 서열의식이 강하다.					
7. 우리 호텔은 환경변화에 신속하게 적응할 수 있는 자율과 융통성있는 업무처리가 보장된다.					
8. 우리 호텔은 안전한 업무처리를 중시한다.					

V. 다음은 회계정보시스템 사용자의 시스템 개발과정에 참여하는 정도에 관한 설문입니다. 각 항목에 대하여 귀하의 참여정도와 가장 일치한다고 생각 되는 곳에 표시(V)하여 주십시오.

회계정보시스템의 개발과정은 **시스템분석(system analysis)**, **시스템설계(system design)**, **시스템실행(system implementation)** 과정으로 구분하는데

- **시스템분석**이란 기존 시스템의 상태와 사용자의 정보욕구를 파악하여 새로운 시스템의 경제적·기술적 타당성을 조사하는 과정이며
- **시스템설계**란 사용자의 요구사항을 만족시키기 위한 회계정보시스템을 논리적으로 설계하는 단계이며
- **시스템실행**이란 사용자들에게 새로운 시스템을 운용하고 사용하는 방법에 대한 교육과 기존의 시스템을 새로운 시스템으로 전환하기까지의 단계를 말합니다.

	매우 낮다	다소 낮다	보통 이다	다소 높다	매우 높다
1. 귀하의 시스템 분석과정에 어느 정도 참여합니까?					
2. 시스템 분석에 귀하의 의견은 어느 정도 반영됩니까?					
3. 귀하의 시스템 설계과정에 어느 정도 참여합니까?					
4. 귀하의 시스템 실행과정에 어느 정도 참여합니까?					
5. 시스템 실행과정에 귀하의 의견은 어느 정도 반영됩니까?					
6. 귀하의 시스템 개발후의 시스템 평가과정에 어느 정도 참여합니까?					

Ⅷ. 다음은 귀하가 사용하고 있는 시스템 성과에 관한 설문입니다. 각 항목에 대하여 귀하가 느끼는 만족도와 시스템 이용도에 대하여 표시(V)하여 주십시오. (제공되는 정보의 예로는 객실, 식음료, 연회장 매출현황과 같은 영업장 관련정보와 재고관리, 구매관리, 시산표, 재무제표 등 백오피스 관련정보 등이 있습니다)

	매우 불만족	불만 족	반반	만족	매우 만족
1. 제공되는 정보는 이해하기 쉽습니까?					
2. 제공되는 정보는 정확합니까?					
3. 제공되는 정보는 업무수행에 충분합니까?					
4. 업무수행에 필요한 정보가 즉시 제공됩니까?					
5. 제공되는 정보는 귀하의 정보욕구를 만족시킵니까?					
6. 제공되는 정보는 문제를 파악하는데 어느 정도 도움이 됩니까?					
7. 제공되는 정보는 문제를 해결하는데 어느 정도 도움이 됩니까?					
8. 회계정보시스템이 제공하는 정보에 대하여 어느 정도 만족하십니까?					
9. 해당시스템을 자의에 의해서 이용합니까? 또는 타의에 의해서 이용합니까?	완전히 타의	타의	반반	자의	완전히 자의
10. 업무를 처리하는데 있어서 해당시스템을 어느 정도 이용합니까?	전혀 이용치 않음	별로 이용 않음	보통 이다	자주 이용	매우 자주 이용
11. 해당시스템을 하루에 평균적으로 이용하는 시간은 어느 정도입니까?	1시간 미만	1-3 시간	4-5 시간	6-7 시간	8시간 이상

Ⅳ. 다음은 귀하 및 귀사의 일반사항에 관한 설문입니다. 해당사항에 표시(√) 하거나 기입하여 주십시오.

1. 귀하의 직위는? ① 사원 ② 주임 ③ 대리 ④ 과장 ⑤ 부장
2. 귀하의 연령 및 성별은? ① 연령 : 세 ② 성별 : 남, 여
3. 귀하의 학력은? ① 고졸이하 ② 전문대 졸 ③ 대학 졸 ④ 대학원 졸
4. 귀하의 근무경력은? (년 개월)
5. 귀 호텔의 등급은? ① 특 1급 ② 특 2급 ③ 1급 ④ 2급 ⑤ 3급 ⑥ 국민호텔
6. 1998년도 기준으로 귀 호텔의 종업원 수는? 종업원 수 : 명
7. 1998년도 기준으로 귀 호텔의 매출액은? 매출액 백만 원

-대단히 감사합니다-



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(부록 II) 연구변수에 대한 일반사항과 요인 및 경로분석

(부록 II-1) 변수에 대한 요인분석

1) 회계정보시스템 수준

회계정보시스템 수준을 측정하기 위하여 사용된 14개 설문 문항에 대한 요인분석을 실시한 결과는 <표 6-1>과 같다. 요인분석 결과 요인 1에는 주기적 정보, 내부정보, 재무정보, 요약정보, 과거정보 등 호텔의 운영과 관련된 정보들이 포함되어 있어 이를 '운영적 회계정보'로 명명하고 요인 2에는 비재무 정보, 외부정보, 미래예측 정보, 통계분석을 이용한 분석정보, 전략정보 등이 적재되어 있어 이를 '전략적 회계정보'로 명명하였다.

<표 6-1> 회계정보시스템 수준에 대한 요인분석 결과

설문문항(변수)	운영적 회계정보 (요인 1)	전략적 회계정보 (요인 2)	공유치
월별로 제공되는 주기적인 정보(설문 7)	0.812	0.111	0.672
주별, 월별로 요약된 정보(설문 11)	0.768	0.288	0.672
재무제표와 같은 재무정보(설문 5)	0.746	0.062	0.561
여러 부서를 포괄하는 정보(설문 9)	0.676	0.344	0.576
고객계정관리와 같은 내부정보(설문 1)	0.674	0.285	0.535
필요시 제공되는 비주기적 정보(설문 8)	0.664	0.336	0.527
자금시제현황과 같은 즉시정보(설문 12)	0.641	0.259	0.479
객실판매실적등의 역사적 정보(설문 3)	0.619	0.293	0.468
고객 선호도등의 비재무적 정보(설문 6)	0.199	0.763	0.622
손익예상과 같은 미래예측정보(설문 4)	0.315	0.747	0.657
이용객의 특성을 분석한 정보(설문 13)	0.270	0.728	0.602
인구증가율과 같은 외부정보(설문 2)	0.059	0.717	0.518
환율분석과 같은 전략적 정보(설문 14)	0.340	0.649	0.537
부문별 예산과 같은 통합정보(설문 10)	0.486	0.536	0.524
고유치(Eigenvalue)	6.481	1.467	
신뢰도 계수(Cronbach's Alpha Value)	0.8840	0.8426	

2) 환경요인

환경요인을 측정하기 위하여 사용된 설문문항 수는 10개 문항이었으나 최초의 요인분석을 한 결과 공유치(communality)가 0.4 이하인 1개의 설문 문항을 제거한 9개 설문 문항에 대한 요인분석 결과는 <표 6-2>와 같다. 요인 1의 항목으로는 경쟁업체 수, 고객 유치경쟁, 가격경쟁 등의 포함되어 있어 이를 '경쟁환경'으로, 요인 2에는 서비스의 질, 서비스 질의 혁신 등을 포함하고 있어 이를 '내부환경'으로, 요인 3에는 법적, 경제적 규제, 외부단체의 압력 등이 포함되어 있어 이를 '외부환경'으로 명명하였다. 그러나 본 연구에서는 환경요인을 전체적인 관점에서 분석할 필요가 있어 모든 항목을 합산하여 '환경의 불확실성'으로 명명하여 사용하였다.

<표 6-2> 환경요인에 대한 요인분석 결과

설문문항(변수)	경쟁환경 (요인 1)	내부환경 (요인 2)	외부환경 (요인 3)	공유치
잠재적인 진출기업이 많다(설문 7)	0.754	-0.023	0.077	0.575
우수종사원 유치 경쟁이 치열(설문 8)	0.711	-0.113	0.321	0.621
호텔상품의 가격경쟁이 심하다(설문 6)	0.659	0.285	0.174	0.546
고객유치 경쟁이 심하다(설문 5)	0.635	0.521	0.112	0.688
고객의 욕구가 다양해지고 있다(설문 1)	-0.010	0.772	0.229	0.649
가격보다 서비스의 질을 중시(설문 2)	0.034	0.741	0.088	0.558
서비스 질에 대한 혁신이 빠름(설문 4)	0.498	0.573	-0.109	0.588
법적, 경제적 규제가 많다(설문 9)	0.108	0.213	0.800	0.698
외부단체의 압력이 심하다(설문10)	0.228	0.052	0.790	0.679
고유치(Eigenvalue)	3.224	1.299	1.079	
신뢰도 계수(Cronbach's Alpha Value)	0.7297	0.6090	0.5838	

3) 업무특성

업무특성을 측정하기 위하여 사용된 설문문항 수는 12개 문항이었으나 최초의 요인분석을 한 결과 공유치(communality)가 0.4 이하인 1개의 설문 문항을 제거한 11개의 설문 문항에 대한 요인분석 결과는 <표 6-3>에 나타난 것과 같이 3개의 요인이 추출되었다.

요인 1의 항목으로는 타부서 산출물에 의존정도, 타부서와 관련된 업무, 타부서로부터 확인받는 정도, 업무수행시 타부서의 협조가 포함되어 있어 이를 '업무의 의존도'로, 요인 2에는 새로운 업무의 수행정도, 반복업무의 수행정도, 수행업무의 동일성 정도, 예외적인 사항 발생정도가 포함되어 있어 이를 '업무의 다양도'로, 요인 3에는 업무의 표준화 정도, 업무의 범위와 목표의 표준화 정도, 업무절차와 문서의 체계화 정도가 포함되어 있어 '업무의 구조화'로 명명하였다.

<표 6-3> 업무특성에 대한 요인분석 결과

설문문항(변수)	의존도 (요인1)	다양도 (요인2)	구조화 (요인3)	공유치
타부서 산출물에 의존정도(설문 12)	0.825	-0.012	0.143	0.701
타부서와 관련된 업무(설문 11)	0.823	0.041	0.088	0.688
타부서로부터 확인받는 정도(설문 10)	0.814	0.052	0.082	0.673
업무수행시 타부서의 협조(설문 9)	0.612	0.081	0.461	0.595
새로운 업무 수행정도(설문 1)	0.023	0.795	0.169	0.661
예외적인 사항 발생정도(설문 2)	0.006	0.727	0.027	0.529
반복업무 수행정도(설문 3)	-0.003	0.716	-0.093	0.522
수행업무의 동일성(설문 4)	0.135	0.651	-0.070	0.446
업무 범위, 목표의 명확화 정도(설문6)	0.084	-0.090	0.794	0.646
업무의 표준화 정도(설문 5)	0.089	.0059	0.756	0.583
업무절차, 체계의 문서화 정도(설문 8)	0.229	0.010	0.749	0.614
고유치(Eigenvalue)	3.165	2.091	1.402	
신뢰도계수(Cronbach's Alpha Value)	0.8084	0.6955	0.6950	

4) 기업문화

기업문화를 측정하기 위하여 사용된 설문문항 수는 8개 문항이었으나 최초의 요인분석 결과 공유치(communality)가 0.4 이하인 1개의 설문문항을 제거한 7개의 설문 문항에 대한 요인분석 결과는 <표 6-4>와 같다.

요인 1의 항목으로는 새로운 상품 및 고객을 위한 투자증시, 성장지향적인 조직분위기, 자율과 융통성 있는 업무처리 보장, 도전적이고 모험적인 사원을 증시가 포함되어 있어 이를 '진취적 기업문화'로 요인 2에는 변화나

모험을 거부, 직권과 서열의식이 강함, 공식절차와 규정을 중시라는 요인이 포함되어 있어 이를 '보존적 기업문화'로 명명하였다.

<표 6-4> 기업문화에 대한 요인분석 결과

설문문항(변수)	진취적 문화 (요인 1)	보존적 문화 (요인 2)	공유치
새로운 상품과 고객을 위한 투자중시(설문3)	0.809	-0.109	0.666
성장지향적인 조직 분위기(설문 5)	0.781	0.104	0.621
자율과 융통성있는 업무처리 보장(설문 7)	0.757	-0.226	0.624
도전적이고 모험적인 사원을 중시(설문 1)	0.694	-0.282	0.561
급격한 변화나 모험을 거부(설문 4)	-0.251	0.688	0.536
직권과 서열의식이 강함(설문 6)	-0.105	0.658	0.444
공식절차와 규정을 중시(설문 2)	0.541	0.606	0.660
고유치(Eigenvalue)	2.748	1.364	
신뢰도 계수(Cronbach,s Alpha Value)	0.7850	0.6116	

5) 사용자 참여

사용자 참여를 측정하기 위하여 사용된 6개의 설문문항에 대한 요인분석 결과는 <표 6-5>와 같이 1개의 요인이 추출되었으며 이를 '사용자 참여'로 명명하였다.

<표 6-5> 사용자 참여에 대한 요인분석 결과

설문문항(변수)	요인 1	공유치
시스템 실행과정에 참여정도(설문 4)	0.900	0.810
시스템 실행과정에 의견반영 정도(설문 5)	0.897	0.804
시스템 분석과정에 의견반영 정도(설문 2)	0.896	0.802
시스템 개발 후 평가과정에 참여정도(설문 6)	0.888	0.789
시스템 설계과정에 참여정도(설문 3)	0.868	0.753
시스템 분석과정에 참여정도(설문 1)	0.846	0.715
고유치(Eigenvalue)	4.673	
신뢰도 계수(Cronbach,s Alpha Value)	0.9427	

6) 시스템 성과

시스템 성과를 측정하기 위하여 사용된 11개 설문문항에 대한 요인분석 결과는 <표 6-6>에 나타난 것과 같이 2개의 요인이 추출되었다.

요인 1의 항목은 정보의 만족성, 정보의 충분성, 정보의 이해력, 정보의 정확성, 문제파악 및 해결에 유용성 등이 적재되어 이를 '사용자 만족도'로 명명하였고 요인 2에는 시스템 이용정도, 시스템 이용시간, 시스템 이용의 자율성 여부 등이 적재되어 이를 '시스템 이용도'로 명명하였다.

<표 6-6> 시스템 성과에 대한 요인분석 결과

설문문항(번수)	사용자 만족도 (요인 1)	시스템 이용도 (요인 2)	공유치
욕구 정보에 대한 만족성(설문 5)	0.830	0.189	0.725
업무수행에 정보의 충분성(설문 3)	0.808	0.073	0.658
제공되는 정보의 이해력(설문 1)	0.773	0.086	0.605
제공되는 정보에 대한 만족도(설문 8)	0.770	0.335	0.706
업무수행시정보의 즉시 제공여부(설문4)	0.768	0.107	0.602
문제파악에 정보의 유용성(설문 6)	0.764	0.314	0.683
제공되는 정보의 정확성(설문 2)	0.750	0.125	0.578
문제해결에 정보의 유용성(설문 7)	0.738	0.370	0.681
업무수행시 시스템 이용정도(설문 10)	0.336	0.791	0.739
시스템 평균 이용시간(설문 11)	0.012	0.750	0.563
시스템 이용의 자율성 여부(설문 9)	0.182	0.699	0.521
고유치(Eigenvalue)	5.699	1.360	
신뢰도 계수(Cronbach's Alpha Value)	0.9194	0.6672	

(부록 II-2) 표본기업의 일반적인 특성

표본기업의 일반적인 특성은 <표 6-7>과 같다. 표본대상 기업의 분포를 보면 특급호텔이 37.9%, 일반호텔이 62.1%로 되어 있으며 매출액은 10억 이상 100억 미만의 호텔이 57%이며 종사원 수는 50명 이상 300명 미만의 호텔이 60.5%를 점하고 있다.

<표 6-7> 표본기업의 일반적 특성

구	분	빈도수	비율(%)	누적비율(%)
등 급 별	특1급	25	12.8	12.8
	특2급	49	25.1	37.9
	1급	64	32.8	70.7
	2급	38	19.5	90.2
	기타	19	9.8	100.0
매 출 액	10억 이하	50	25.6	25.6
	30억 이하	46	23.6	49.2
	50억 이하	37	19.0	68.2
	100억 이하	28	14.4	82.6
	100억 초과	34	17.4	100.0
종사원 수	50명 이하	60	30.8	30.8
	100명 이하	48	24.6	55.4
	200명 이하	40	20.5	75.9
	300명 이하	30	15.4	91.3
	300명 초과	17	8.7	100.0

응답자에 대한 일반적인 분석은 <표 6-8>과 같다. 응답자들의 분포는 남자 148명(75.9%), 여자는 47명(24.1%)이며 연령은 30세 이하 59명(30.3%), 40세 이하 95명(48.7%), 40세 초과는 41명(21%)으로 고른 분포를 보이고 있다. 응답자들의 학력을 보면 고졸 22명(11.3%), 초대졸 82명(42%), 대졸이상 91명(46.7%)으로 초대졸 이상이 대부분을 차지하고 있으며 직위분포를 보면 사원 50명(25.7%), 주임 26명(13.3%), 대리 40명(20.5%), 과장 53명(27.2%), 부장 이상 26명(13.3%)으로 응답자들이 거의 모든 직급에 골고루 분포되어 있어 본 설문을 응답함에 있어 적절한 지위

에 있다고 판단되었다. 아울러 응답자들의 근무년수는 5년 이하 49명 (25.1%), 10년 이하 102명(52.5%), 10년 초과 44명(22.6%)인 것으로 나타나 5년 이상의 응답자가 146명(74.9%)을 차지하고 있어 이들의 경리업무에 대한 업무능력을 고려해 볼 때 본 연구의 대상시스템에 대한 이해정도가 높을 것이며 설문내용을 이해하고 응답하는 데는 큰 어려움이 없었을 것으로 판단된다.

<표 6-8> 응답자에 대한 일반적 분석

구분	빈도수	비율(%)	누적비율(%)
성별	남	148	75.9
	여	47	24.1
연령별	30세 이하	59	30.3
	40세 이하	95	48.7
	40세 초과	41	21.0
학력별	고졸	22	11.3
	초대졸	82	42.0
	대졸이상	91	46.7
직위별	사원	50	25.7
	주임	26	13.3
	대리	40	20.5
	과장	53	27.2
	부장이상	26	13.3
근무년수별	5년 이하	49	25.1
	10년 이하	102	52.3
	10년 초과	44	22.6

(부록 II-3) 규모에 따른 차이검증

<표 6-9> 호텔등급에 따른 차이검증

영향변수	등급	사례수	평균	t값	자유도	유의수준
사용자 참여	특급호텔	73	2.9612	0.545	192	0.586
	일반호텔	121	2.8871			
회계정보시스템 수준	특급호텔	73	3.1458	3.518	192	0.001
	일반호텔	121	2.8064			
환경의 불확실성	특급호텔	73	3.6804	1.137	193	0.257
	일반호텔	122	3.5838			
업무의 의존도	특급호텔	73	3.3836	1.789	193	0.075
	일반호텔	122	3.2008			
업무의 다양도	특급호텔	73	2.3767	0.417	193	0.677
	일반호텔	122	2.3402			
업무의 구조화	특급호텔	73	3.5205	2.235	193	0.027
	일반호텔	122	3.2978			
기업문화	특급호텔	73	3.0445	0.868	193	0.387
	일반호텔	122	2.9406			

<표 6-10> 호텔 종사원수에 따른 차이검증

영향변수	종사원수	사례수	평균	t값	자유도	유의수준
사용자 참여	80명 이하	95	2.9754	0.900	192	0.369
	80명 초과	99	2.8569			
회계정보시스템 수준	80명 이하	95	2.8015	-2.746	192	0.007
	80명 초과	99	3.0613			
환경의 불확실성	80명 이하	96	3.6123	-0.183	193	0.855
	80명 초과	99	3.6274			
업무의 의존도	80명 이하	96	3.1589	-2.208	193	0.028
	80명 초과	99	3.3763			
업무의 다양도	80명 이하	96	2.4141	1.408	189	0.161
	80명 초과	99	2.2955			
업무의 구조화	80명 이하	96	3.2361	-2.992	193	0.003
	80명 초과	99	3.5219			
기업문화	80명 이하	96	2.9219	-0.990	193	0.323
	80명 초과	99	3.0354			

<표 6-11> 호텔 매출액에 따른 차이검증

영향변수	등급	사례수	평균	t값	자유도	유의수준
사용자 참여	28억 이하	96	2.9149	0.032	191	0.974
	28억 초과	97	2.9107			
회계정보시스템 수준	28억 이하	96	2.8690	-1.342	191	0.181
	28억 초과	97	2.9985			
환경의 불확실성	28억 이하	97	3.6186	-0.055	192	0.956
	28억 초과	97	3.6231			
업무의 의존도	28억 이하	97	3.2268	-0.751	192	0.454
	28억 초과	97	3.3015			
업무의 다양도	28억 이하	97	2.4330	0.016	1.890	0.060
	28억 초과	97	2.2732			
업무의 구조화	28억 이하	97	3.2371	0.257	-2.912	0.004
	28억 초과	97	3.5155			
기업문화	28억 이하	97	2.8995	0.080	-1.347	0.180
	28억 초과	97	3.0541			



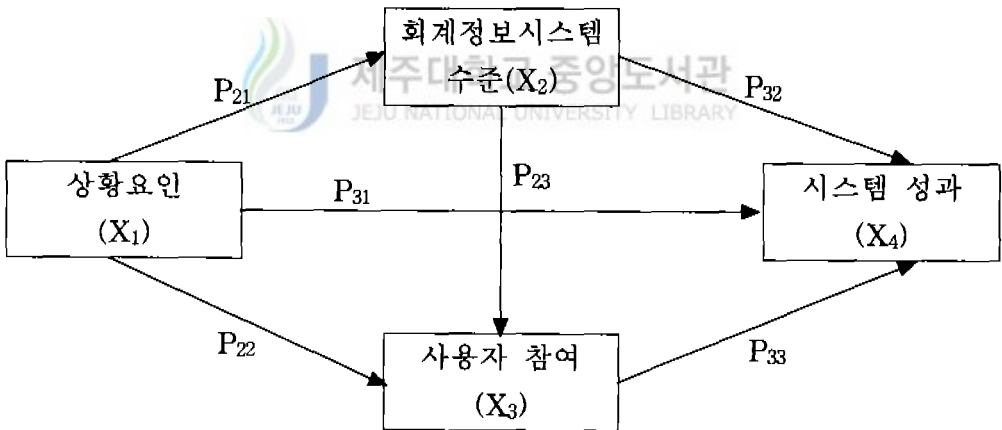
제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(부록 II-4) 경로분석

1. 경로분석

경로분석(path analysis)은 기본적으로 여러 변수들간의 선형관계(linear relationship)를 분해하고 이를 해석하는 방법으로 인과적 가설(casual hypothesis)의 검증에 흔히 이용되는 통계분석기법이다. 경로분석의 주된 관심사는 변수간의 전체효과를 나타내는 상관계수를 산출하여 이를 직접효과(direct effect), 간접효과(indirect effect) 및 위장효과(spurious effect)로 분해하는 것이다. 본 연구에서 설정한 회계정보시스템 수준, 상황요인, 사용자 참여 및 성과변수간의 경로분석 모형은 <그림 6-1>과 같다.

<그림 6-1> 경로분석모형

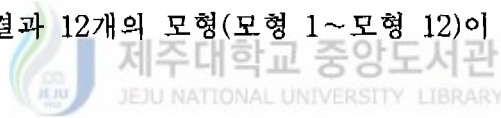


- 주 : 1) P₂₁은 회계정보시스템 수준과 상황요인간 경로계수(X₁→X₂)임.
2) P₂₂는 상황요인과 사용자 참여간 경로계수(X₁→X₃)임.
3) P₂₃은 회계정보시스템 수준과 사용자 참여간 경로계수(X₂→X₃)임.
4) P₃₁은 상황요인과 시스템 성과간 경로계수(X₁→X₄)임.
5) P₃₂는 회계정보시스템 수준과 시스템 성과간 경로계수(X₂→X₄)임.
6) P₃₃은 사용자 참여와 시스템 성과간 경로계수(X₃→X₄)임.

본 연구에서는 위에서 제시된 경로모형에 따라서 12개의 부분모형(상황요인 6개×회계정보시스템 수준 1개×시스템 성과변수 2개)을 설정하였다. 경로분석을 위하여 <표 4-12>, <표 4-13>, <표 4-14>에 나타난 상관계수를 변수상호간의 전체효과 값으로 이용하였고 각 변수간의 경로계수를 계산하기 위하여 성과변수인 사용자 만족도와 시스템 이용도를 종속변수로, 회계정보시스템 수준과 상황요인을 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과에서 구한 표준화된 회귀계수(β 계수)의 값이 경로계수의 값으로 사용되었으며 구체적인 분석결과는 아래와 같다.

2. 상황요인, 회계정보시스템 수준, 사용자 참여 및 성과간의 경로분석

회계정보시스템 수준, 상황요인, 사용자 참여 및 성과간의 다중회귀분석의 결과는 <표 6-12>와 같다. 이 표에 나타난 바와 같이 성과를 종속변수로 하여 회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여간의 다중회귀분석을 실시한 결과 12개의 모형(모형 1~모형 12)이 모두 의미가 있는 것으로 나타났다.



<표 6-12> 상황요인, 회계정보시스템 수준, 사용자 참여 및 성과변수간의 다중회귀분석

모형	경로 계수	β 값	표준오차	t값	유의도
1	P ₃₁ (환경의 불확실성→만족도)	-0.24	0.069	-3.58	N.S
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→만족도)	0.377	0.060	6.676	P<0.01
	P ₃₃ (사용자 참여→만족도)	0.276	0.043	4.260	P<0.01
	R ² =0.260, F _{3,190} =22.209, P<0.01				
2	P ₃₁ (업무의 의존도→만족도)	0.003	0.059	0.046	N.S
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→만족도)	0.370	0.060	5.515	P<0.01
	P ₃₃ (사용자 참여→만족도)	0.272	0.043	4.202	P<0.01
	R ² =0.259, F _{3,190} =22.152, P<0.01				
3	P ₃₁ (업무의 다양도→만족도)	-0.108	0.068	-1.632	N.S
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→만족도)	0.392	0.059	6.025	P<0.01
	P ₃₃ (사용자 참여→만족도)	0.299	0.043	4.547	P<0.01
	R ² =0.269, F _{3,190} =23.351, P<0.01				
4	P ₃₁ (업무의 구조화→만족도)	0.256	0.059	3.893	P<0.01
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→만족도)	0.282	0.059	4.289	P<0.01
	P ₃₃ (사용자 참여→만족도)	0.233	0.041	3.717	P<0.01
	R ² =0.314, F _{3,190} =28.969, P<0.01				
5	P ₃₁ (진취적 문화→만족도)	0.160	0.050	2.446	P<0.05
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→만족도)	0.336	0.058	5.187	P<0.01
	P ₃₃ (사용자 참여→만족도)	0.239	0.043	3.689	P<0.01
	R ² =0.282, F _{3,190} =24.844, P<0.01				
6	P ₃₁ (보존적 문화→만족도)	0.022	0.061	0.352	N.S
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→만족도)	0.372	0.058	5.787	P<0.01
	P ₃₃ (사용자 참여→만족도)	0.271	0.042	4.205	P<0.01
	R ² =0.260, F _{3,190} =22.207, P<0.01				
7	P ₃₁ (환경의 불확실성→이용도)	0.008	0.051	6.478	N.S
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→이용도)	0.183	0.082	0.117	P<0.01
	P ₃₃ (사용자 참여→이용도)	0.422	0.071	2.734	P<0.01
	R ² =0.249, F _{3,190} =21.054, P<0.01				
8	P ₃₁ (업무의 의존도→이용도)	0.122	0.069	1.832	N.S
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→이용도)	0.149	0.072	2.232	P<0.05
	P ₃₃ (사용자 참여→이용도)	0.407	0.050	6.296	P<0.01
	R ² =0.262, F _{3,190} =22.539, P<0.01				
9	P ₃₁ (업무의 다양도→이용도)	-0.090	0.081	-1.341	N.S
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→이용도)	0.203	0.070	3.085	P<0.01
	P ₃₃ (사용자 참여→이용도)	0.445	0.052	6.700	P<0.01
	R ² =0.256, F _{3,190} =21.847, P<0.01				
10	P ₃₁ (업무의 구조화→이용도)	0.076	0.073	1.108	N.S
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→이용도)	0.159	0.073	2.310	P<0.05
	P ₃₃ (사용자 참여→이용도)	0.411	0.051	6.293	P<0.01
	R ² =0.254, F _{3,190} =21.593, P<0.01				
11	P ₃₁ (진취적 문화→이용도)	0.143	0.059	2.166	P<0.05
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→이용도)	0.154	0.070	2.349	P<0.05
	P ₃₃ (사용자 참여→이용도)	0.393	0.051	6.005	P<0.01
	R ² =0.268, F _{3,190} =23.133, P<0.01				
12	P ₃₁ (보존적 문화→이용도)	0.015	0.073	0.236	N.S
	P ₃₂ (회계정보시스템 수준→이용도)	0.186	0.069	2.868	P<0.01
	P ₃₃ (사용자 참여→이용도)	0.422	0.051	6.502	P<0.01
	R ² =0.250, F _{3,190} =21.073, P<0.01				

주 : 1) 경로계수값은 표준화된 회귀계수(β)의 값을 의미함
 2) N.S(Not Significant)는 유의성이 없음을 의미함.

3. 전체경로분석

회계정보시스템 수준, 상황요인, 사용자 참여가 사용자 만족도 및 시스템 이용도에 미치는 전체효과는 <표 6-13>과 같은 방법으로 인과효과인 직접효과, 간접효과, 위장효과로 구분하여 전체경로를 분석하였다.

<표 6-13> 전체효과의 분해방법

변수 조합	전체 효과	직접 효과	간접 효과	위장 효과
1. 상황요인/회계정보시스템 수준($X_1 \rightarrow X_2$)	$r_{12} = P_{21}$			
2. 상황요인/사용자 참여($X_1 \rightarrow X_3$)	$r_{13} = P_{22}$			
3. 회계정보시스템 수준/사용자 참여($X_2 \rightarrow X_3$)	$r_{23} = P_{31}$			
4. 상황요인/성과변수($X_1 \rightarrow X_4$)	$r_{14} = P_{31} + P_{32}r_{12}$			
5. 회계정보시스템 수준/성과변수($X_2 \rightarrow X_4$)	$r_{24} = P_{32}$			+ $P_{31}r_{12}$
6. 사용자 참여/성과변수($X_3 \rightarrow X_4$)	$r_{34} = P_{33}$			+ $P_{31}r_{12}$

주: 1) $r_{12}, r_{13}, r_{14}, r_{23}, r_{24}, r_{34}$ 는 상관관계 분석에서 구한 상관계수를 의미함.

2) $P_{21}, P_{22}, P_{31}, P_{32}, P_{33}$ 은 다중회귀분석에 의한 표준화계수(β)임.

1) 상황요인, 회계정보시스템 수준, 사용자 참여 및 만족도간 효과분석

성과변수로 사용자 만족도를 이용하여 경로분석을 실시한 결과는 <표 6-14>와 같다. 경로분석의 결과를 기술하면 다음과 같다.

첫째, 상황요인 중에서 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화 및 진취적 기업문화는 회계정보시스템 수준(0.287, 0.321, 0.258, 0.381, 0.267) 및 사용자 참여(0.182, 0.198, 0.293, 0.236, 0.263)에 영향을 미치고 있으나 보존적 기업문화는 회계정보시스템 수준과 사용자 참여에 거의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 상황요인 중에서 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화, 진취적 기업문화는 직접 성과에 영향을 미치기보다는 이들

상황요인에 의하여 영향을 받은 회계정보시스템 수준이 매개영향(모형 1~5까지의 간접효과 계수는 각각 0.159, 0.173, 0.189, 0.163, 0.152)을 하고 있는 것으로 나타났다. 다만 업무의 구조화와 진취적인 기업문화는 회계정보시스템 수준의 매개영향인 간접효과 뿐만 아니라 사용자 만족도에 직접적인 영향(0.256, 0.160)을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 회계정보시스템 수준과 사용자 참여는 사용자 만족도에 모두 직접적인 영향(회계정보시스템 수준의 직접효과계수는 0.377, 0.370, 0.392, 0.282, 0.336, 0.372이며 사용자 참여의 직접효과계수는 0.276, 0.272, 0.299, 0.233, 0.239, 0.271임)을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 효과계수의 크기로 판단해 볼 때 상황요인에 의해서 영향을 받은 회계정보시스템 수준이 간접적으로 사용자 만족도에 영향을 미치고 있는 것이 아니라 회계정보시스템 수준과 사용자 참여 자체에 의해서 사용자 만족도가 결정되고 있음을 의미하는 것으로 볼 수 있다.

넷째, 모형4(업무의 구조화→만족도)의 위장효과(회계정보시스템 수준 0.153, 사용자 참여 0.126)는 다른 모형보다는 다소 큰 것으로 나타났지만, 나머지 모형들에서는 거의 위장효과가 존재하지 않는 것으로 나타났다. 이는 업무의 구조화와 만족도 및 회계정보시스템 수준간의 경로분석에 의한 효과분석에 다른 변수가 개입될 소지가 있음을 의미하나 그 이외의 모형에서는 다른 변인의 개입이 없는 것으로 해석할 수 있다.

2) 상황요인, 회계정보시스템 수준, 사용자 참여 및 이용도간 효과분석

성과변수로 시스템 이용도를 사용하여 경로분석을 실시한 결과는 <표 6-15>와 같다. 성과변수로 시스템 이용도를 사용한 경우에도 사용자 만족도를 성과변수로 사용한 경우와 같이 기업이 직면하고 있는 상황요인보다는 회계정보시스템 수준에 의하여 주로 영향을 받고 있는 것으로 나타났다. 경로분석의 결과를 세분하여 기술하면 다음과 같다.

첫째, 상황요인이 회계정보시스템 수준에 미치는 영향에 대한 분석결과는 사용자 만족도를 성과변수로 선정한 경우와 동일하다. 즉, 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화, 진취적 기업문화는 회계정보시스템 수준에 영향(0.287, 0.321, 0.258, 0.381, 0.267)을 미치고 있으나 보존적 기업문화는 거의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 상황요인 중에서 환경의 불확실성, 업무의 의존도, 업무의 다양도, 업무의 구조화, 진취적 문화는 직접 성과에 영향을 미치기보다는 이들 상황요인에 의하여 영향을 받은 회계정보시스템 수준이 매개영향(모형 1~5까지의 간접효과 계수는 각각 0.129, 0.128, 0.183, 0.157, 0.144)을 하고 있는 것으로 나타났으나 진취적인 기업문화는 시스템 이용도에 매개영향 뿐만 아니라 직접적인 영향(0.143)을 미치고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 회계정보시스템 수준과 사용자 참여는 시스템 이용도에 모두 직접적인 영향(회계정보시스템 수준의 직접효과계수는 0.183, 0.149, 0.203, 0.159, 0.154, 0.186이며 사용자 참여의 직접효과계수는 0.422, 0.407, 0.445, 0.411, 0.393, 0.422임)을 미치고 있는 것으로 나타났다.



<표 6-14> 상황요인, 회계정보시스템 수준, 사용자 참여 및 만족도간 효과 분석

모형	변수 조합	전체 효과	직접 효과	간접 효과	위장 효과
1	환경의 불확실성→회계정보시스템수준 환경의 불확실성→사용자 참여 회계정보시스템 수준→사용자 참여 환경의 불확실성→사용자 만족도 회계정보시스템 수준→사용자 만족도 사용자 참여→사용자 만족도	0.287** 0.182* 0.234** 0.135 0.435** 0.359**	0.287** 0.182* 0.234** -0.024 0.377** 0.276**	0.159	0.058 0.083
2	업무의 의존도→회계정보시스템 수준 업무의 의존도→사용자 참여 회계정보시스템 수준→사용자 참여 업무의 의존도→사용자 만족도 회계정보시스템 수준→사용자 만족도 사용자 참여→사용자 만족도	0.321** 0.198** 0.234** 0.176* 0.435** 0.359**	0.321** 0.198** 0.234** 0.003 0.370** 0.272**	0.173	0.058 0.087
3	업무의 다양도→회계정보시스템 수준 업무의 다양도→사용자 참여 회계정보시스템 수준→사용자 참여 업무의 다양도→사용자 만족도 회계정보시스템 수준→사용자 만족도 사용자 참여→사용자 만족도	0.258** 0.293** 0.234** 0.081 0.435** 0.359**	0.258** 0.293** 0.234** -0.108 0.392** 0.299**	0.189	0.043 0.060
4	업무의 구조화→회계정보시스템 수준 업무의 구조화→사용자 참여 회계정보시스템 수준→사용자 참여 업무의 구조화→사용자 만족도 회계정보시스템 수준→사용자 만족도 사용자 참여→사용자 만족도	0.381** 0.236** 0.234** 0.419** 0.435** 0.359**	0.381** 0.236** 0.234** 0.256** 0.282** 0.233**	0.163	0.153 0.126
5	진취적 문화→회계정보시스템 수준 진취적 문화→사용자 참여 회계정보시스템 수준/사용자 참여 진취적 문화→사용자 만족도 회계정보시스템 수준→사용자 만족도 사용자 참여→사용자 만족도	0.267** 0.263** 0.234** 0.312** 0.435** 0.359**	0.267** 0.263** 0.234** 0.160* 0.336** 0.239**	0.152	0.099 0.120
6	보존적 문화→회계정보시스템 수준 보존적 문화→사용자 참여 회계정보시스템 수준/사용자 참여 보존적 문화→사용자 만족도 회계정보시스템 수준→사용자 만족도 사용자 참여→사용자 만족도	-0.037 0.070 0.234** 0.027 0.435** 0.359**	-0.037 0.070 0.234** 0.022 0.372** 0.271**	0.005	0.063 0.088

주) 1. *P<0.05, **P<0.01 수준에서 통계적으로 유의적임을 나타냄.

2. 표안의 수치는 변수간의 영향관계를 나타내는 효과계수임.

<표 6-15> 상황요인, 회계정보시스템 수준, 사용자 참여 및 이용도간 효과 분석

모형	변수 조합	전체 효과	직접 효과	간접 효과	위장 효과
7	환경의 불확실성→회계정보시스템수준	0.287**	0.287**		
	환경의 불확실성→사용자 참여	0.182*	0.182**		
	회계정보시스템 수준→사용자 참여	0.234**	0.234**		
	환경의 불확실성→시스템 이용도	0.137	0.008	0.129	
	회계정보시스템 수준→시스템 이용도	0.284**	0.183**		0.101
	사용자 참여→시스템 이용도	0.466**	0.422**		0.044
8	업무의 의존도→회계정보시스템 수준	0.321**	0.321**		
	업무의 의존도→사용자 참여	0.198**	0.198**		
	회계정보시스템 수준→사용자 참여	0.234**	0.234**		
	업무의 의존도→시스템 이용도	0.250**	0.122	0.128	
	회계정보시스템 수준→시스템 이용도	0.284**	0.149*		0.135
	사용자 참여→시스템 이용도	0.466**	0.407**		0.059
9	업무의 다양도→회계정보시스템 수준	0.258**	0.258**		
	업무의 다양도→사용자 참여	0.293**	0.293**		
	회계정보시스템 수준→사용자 참여	0.234**	0.234**		
	업무의 다양도→시스템 이용도	0.093	-0.090	0.183	
	회계정보시스템 수준→시스템 이용도	0.284**	0.203**		0.081
	사용자 참여→시스템 이용도	0.466**	0.445**		0.021
10	업무의 구조화→회계정보시스템 수준	0.381**	0.381**		
	업무의 구조화→사용자 참여	0.236**	0.236**		
	회계정보시스템 수준→사용자 참여	0.234**	0.234**		
	업무의 구조화→시스템 이용도	0.233**	0.076	0.157	
	회계정보시스템 수준→시스템 이용도	0.284**	0.159*		0.125
	사용자 참여→시스템 이용도	0.466**	0.411**		0.055
11	진취적 문화→회계정보시스템 수준	0.267**	0.267**		
	진취적 문화→사용자 참여	0.263**	0.263**		
	회계정보시스템 수준→사용자 참여	0.234**	0.234**		
	진취적 문화→시스템 이용도	0.287**	0.143*	0.144	
	회계정보시스템 수준→시스템 이용도	0.284**	0.154*		0.130
	사용자 참여→시스템 이용도	0.466**	0.393**		0.073
12	보존적 문화→회계정보시스템 수준	-0.037	-0.037		
	보존적 문화→사용자 참여	0.070	0.070		
	회계정보시스템 수준→사용자 참여	0.234**	0.234**		
	보존적 문화→시스템 이용도	0.037	0.015	0.022	
	회계정보시스템 수준→시스템 이용도	0.284**	0.186**		0.098
	사용자 참여→시스템 이용도	0.466**	0.422**		0.044

주) 1. *P<0.05, **P<0.01 수준에서 통계적으로 유의적임을 나타냄.

2. 표안의 수치는 변수간의 영향관계를 나타내는 효과계수임.

(부록 III-1) 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간의 성과비교

변 수		평 균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립 변수		집단 I (N=51)	집단 II (N=44)	집단 III (N=34)	집단 IV (N=56)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.1765				**	9.462	0.000
	집단 II	2.9773				***		
	집단 III	3.2059				*		
	집단 IV	3.7143	**	***	*			
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.2549				*	5.424	0.001
	집단 II	3.2273				*		
	집단 III	3.3235						
	집단 IV	3.7143	*	*				
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.0784				**	6.593	0.000
	집단 II	3.0227				**		
	집단 III	3.0588				*		
	집단 IV	3.6071	**	**	*			
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	2.9804				*	10.091	0.000
	집단 II	2.6136				***		
	집단 III	3.0294						
	집단 IV	3.4464	*	***				
정보의 만족도 (만족도'5)	집단 I	2.9020				**	9.262	0.000
	집단 II	2.6591				***		
	집단 III	2.9118				*		
	집단 IV	3.3929	**	***	*			
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.0196				***	12.800	0.000
	집단 II	2.8182				***		
	집단 III	3.0588				**		
	집단 IV	3.5714	***	***	**			
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.1569				*	15.448	0.000
	집단 II	2.6591	**	**		***		
	집단 III	3.1176		*		*		
	집단 IV	3.5357	*	***	*			
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.0784				**	11.094	0.000
	집단 II	2.9755				***		
	집단 III	3.1176				*		
	집단 IV	3.5893	**	***	*			
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.3137					5.664	0.001
	집단 II	2.8636				**		
	집단 III	3.0000						
	집단 IV	3.5000		**				
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.6275					10.393	0.000
	집단 II	3.0455	*	*		***		
	집단 III	3.1471				**		
	집단 IV	3.9286		***	**			
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.4118					5.333	0.002
	집단 II	1.9545				**		
	집단 III	2.4118						
	집단 IV	2.6964		**				

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 III-2) 사용자 참여와 환경의 불확실성간의 성과비교

변 수		평 균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립 변수		집단 I (N=46)	집단 II (N=46)	집단 III (N=35)	집단 IV (N=67)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.2609					5.489	0.001
	집단 II	3.0652			**			
	집단 III	3.1143			*			
	집단 IV	3.5821	**	*				
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.3913					2.836	0.039
	집단 II	3.2391						
	집단 III	3.3429						
	집단 IV	3.6269						
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.1304					4.313	0.006
	집단 II	3.0435			*			
	집단 III	3.0857						
	집단 IV	3.5075	*					
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	3.1087					4.238	0.006
	집단 II	2.8261			*			
	집단 III	2.7714			*			
	집단 IV	3.2537	*	*				
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	3.9783					5.268	0.002
	집단 II	2.8043			*			
	집단 III	2.7714			*			
	집단 IV	3.2687	*	*				
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.1739					6.026	0.001
	집단 II	2.9783			*			
	집단 III	2.8857			**			
	집단 IV	3.4030	*	**				
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.1957					9.684	0.000
	집단 II	2.9130			***			
	집단 III	2.8571			***			
	집단 IV	3.4776	***	***				
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.2391					6.124	0.001
	집단 II	3.0000			*			
	집단 III	2.8571			**			
	집단 IV	3.4328	*	**				
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.3478					4.878	0.003
	집단 II	3.0000						
	집단 III	2.8857						
	집단 IV	3.4478						
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.6522					10.295	0.000
	집단 II	3.0870						
	집단 III	3.1429			*			
	집단 IV	3.8955		*				
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.4783					3.982	0.009
	집단 II	2.0652			*			
	집단 III	2.2571						
	집단 IV	2.6567	*					

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 Ⅲ-3) 사용자 참여와 업무의 의존도간의 성과비교

변 수		평 균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립 변수		집단 I (N=38)	집단 II (N=42)	집단 III (N=39)	집단 IV (N=75)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.3421					4.179	0.007
	집단 II	3.0476			*			
	집단 III	3.1282						
	집단 IV	3.5067		*				
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.2895					4.011	0.008
	집단 II	3.2381			*			
	집단 III	3.3333						
	집단 IV	3.6533		*				
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.2632					3.176	0.025
	집단 II	3.1905						
	집단 III	2.9231			*			
	집단 IV	3.4000			*			
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	3.1316					4.213	0.007
	집단 II	2.7381						
	집단 III	2.8718			*			
	집단 IV	3.2267		*				
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	3.1316					3.749	0.012
	집단 II	2.7857						
	집단 III	2.7949						
	집단 IV	3.1600						
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.1316					6.282	0.000
	집단 II	2.9048			**			
	집단 III	2.9744			*			
	집단 IV	3.4000		**	*			
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.2632					8.340	0.000
	집단 II	2.8571			**			
	집단 III	2.9231			**			
	집단 IV	3.4133		**	**			
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.1842					6.368	0.000
	집단 II	2.9762			*			
	집단 III	2.8974			**			
	집단 IV	3.4400		*	**			
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.3421		*			5.619	0.001
	집단 II	2.8095	*		**			
	집단 III	3.1026			**			
	집단 IV	3.4400		**				
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.5000					12.371	0.000
	집단 II	3.0238			***			
	집단 III	3.2051			***			
	집단 IV	3.9467		***	***			
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.2895					5.573	0.001
	집단 II	2.0714			**			
	집단 III	2.2308						
	집단 IV	2.7333		**				

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 III-4) 사용자 참여와 업무의 다양도간의 성과비교

변 수		평 균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립 변수		집단 I (N=31)	집단 II (N=40)	집단 III (N=41)	집단 IV (N=82)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.4516					3.680	0.013
	집단 II	3.1000						
	집단 III	3.0732						
	집단 IV	3.4512						
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.6452					2.506	0.060
	집단 II	3.3750						
	집단 III	3.1951						
	집단 IV	3.4878						
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.0968					3.697	0.013
	집단 II	3.0750						
	집단 III	3.0488						
	집단 IV	3.4512						
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	3.1290					4.005	0.009
	집단 II	2.8250						
	집단 III	2.7805				*		
	집단 IV	3.2195			*			
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	3.0323					4.544	0.004
	집단 II	2.7000				**		
	집단 III	2.8780						
	집단 IV	3.1951		**				
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.4516		**	*		5.682	0.001
	집단 II	2.8750	**		*			
	집단 III	3.0000	*					
	집단 IV	3.2561	*	*				
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.4194		*	*		7.919	0.000
	집단 II	2.8750	*			**		
	집단 III	2.9024	*			*		
	집단 IV	3.3415		**	*			
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.3548					5.209	0.002
	집단 II	2.9750						
	집단 III	2.9024				*		
	집단 IV	3.3537			*			
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.3226					4.985	0.002
	집단 II	3.0250						
	집단 III	2.8780				**		
	집단 IV	3.4390			**			
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.8710		*	**		9.739	0.000
	집단 II	3.1750	*			**		
	집단 III	3.0488	**			**		
	집단 IV	3.7683		**	**			
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.5484					3.390	0.019
	집단 II	2.1750						
	집단 III	2.1220						
	집단 IV	2.5976						

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 III-5) 사용자 참여와 업무의 구조화간의 성과비교

변 수		평 균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립 변수		집단 I (N=34)	집단 II (N=40)	집단 III (N=41)	집단 IV (N=79)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.1471				*	9.037	0.000
	집단 II	2.8750				***		
	집단 III	3.2927						
	집단 IV	3.5823	*	***				
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.1471				**	8.501	0.000
	집단 II	3.1000				***		
	집단 III	3.4634						
	집단 IV	3.6962	**	***				
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.0000				*	5.667	0.001
	집단 II	3.0250				*		
	집단 III	3.0976						
	집단 IV	3.5063	*	*				
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	2.9118					10.053	0.000
	집단 II	2.5250			*	***		
	집단 III	3.0732		*				
	집단 IV	3.3165		***				
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	2.8824					7.160	0.000
	집단 II	2.6500				***		
	집단 III	2.9268						
	집단 IV	3.2658		***				
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	2.9412				**	10.922	0.000
	집단 II	2.8500				***		
	집단 III	3.0244				**		
	집단 IV	3.4684	**	***	**			
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.0882				*	13.587	0.000
	집단 II	2.7000				***		
	집단 III	3.0732				*		
	집단 IV	3.4810	*	***	*			
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	2.9706				**	11.590	0.000
	집단 II	2.8000				***		
	집단 III	3.0732				*		
	집단 IV	3.5190	**	***	*			
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.2059					5.641	0.001
	집단 II	2.9250				**		
	집단 III	2.9756				*		
	집단 IV	3.4937		**	*			
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.6471		*			10.489	0.000
	집단 II	3.0000	*			***		
	집단 III	3.2195				**		
	집단 IV	3.8608		***	**			
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.5294					3.705	0.013
	집단 II	2.0500				*		
	집단 III	2.2439						
	집단 IV	2.6076		*				

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 III-6) 사용자 참여와 진취적 기업문화간의 성과비교

변수		평균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립변수		집단 I (N=41)	집단 II (N=43)	집단 III (N=38)	집단 IV (N=72)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.4390		*			5.089	0.002
	집단 II	2.9302			**			
	집단 III	3.2632	*					
	집단 IV	3.4583		**				
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.3171					4.526	0.004
	집단 II	3.1628			**			
	집단 III	3.4211						
	집단 IV	3.6528		**				
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.1707					3.509	0.016
	집단 II	3.0000			*			
	집단 III	3.1316						
	집단 IV	3.4583		*				
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	3.1220		*			5.702	0.001
	집단 II	2.6279	*		**			
	집단 III	3.0000						
	집단 IV	3.2361		**				
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	2.8780				*	8.720	0.000
	집단 II	2.6279				***		
	집단 III	2.9737						
	집단 IV	3.3056	*	***				
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.1951				*	5.488	0.001
	집단 II	2.9070			**			
	집단 III	2.9737			*			
	집단 IV	3.3750		**	*			
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.2439		**			10.209	0.000
	집단 II	2.7442	**		***			
	집단 III	3.0526			*			
	집단 IV	3.4306		***	*			
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.2195					6.940	0.000
	집단 II	2.8140				***		
	집단 III	3.0789						
	집단 IV	3.4306			***			
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.4146		*			4.818	0.003
	집단 II	2.8837	*		*			
	집단 III	3.0263			*			
	집단 IV	3.4028		*				
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.5854		*			11.261	0.000
	집단 II	3.0233	*			***		
	집단 III	3.2105				**		
	집단 IV	3.9167		***	**			
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.3659					6.394	0.000
	집단 II	1.9302				***		
	집단 III	2.3947						
	집단 IV	2.7083		***				

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 Ⅲ-7) 환경의 불확실성과 회계정보시스템 수준간의 성과비교

변 수		평 균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립 변수		집단 I (N=38)	집단 II (N=42)	집단 III (N=39)	집단 IV (N=75)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.4722		*			6.834	0.000
	집단 II	2.9444	*		**			
	집단 III	3.2683						
	집단 IV	3.5556		**				
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.4167					4.199	0.007
	집단 II	3.2037			**			
	집단 III	3.2927						
	집단 IV	3.6667		**				
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.2778					4.511	0.004
	집단 II	2.9259			**			
	집단 III	3.2195						
	집단 IV	3.4815		**				
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	3.2222					5.984	0.001
	집단 II	2.7778			*			
	집단 III	2.8537						
	집단 IV	3.3333		*				
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	3.0833					5.635	0.001
	집단 II	2.7593			**			
	집단 III	2.8293			*			
	집단 IV	3.2963		**	*			
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.3611		*			7.120	0.000
	집단 II	2.8889	*		**			
	집단 III	2.9756			*			
	집단 IV	3.3889		**	*			
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.2778					7.423	0.000
	집단 II	2.8889			**			
	집단 III	2.9756			*			
	집단 IV	3.4444		**	*			
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.3889		*			6.273	0.000
	집단 II	2.9259	*		**			
	집단 III	2.9756			*			
	집단 IV	3.4259		**	*			
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.2778					0.917	0.434
	집단 II	3.1296						
	집단 III	3.0732						
	집단 IV	3.3333						
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.3056					3.850	0.011
	집단 II	3.3704						
	집단 III	3.3415						
	집단 IV	3.8519						
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.3056					4.572	0.004
	집단 II	2.1852			*			
	집단 III	2.2195			*			
	집단 IV	2.7778		*	*			

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 III-8) 업무의 의존도와 회계정보시스템 수준간의 성과비교

변 수		평 균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립 변수		집단 I (N=44)	집단 II (N=48)	집단 III (N=31)	집단 IV (N=71)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.2500					7.308	0.000
	집단 II	3.1698			*			
	집단 III	2.9762			***			
	집단 IV	3.6212		*	***			
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.3333					4.394	0.005
	집단 II	3.2264				*		
	집단 III	3.2619						
	집단 IV	3.6515		*				
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.3333					3.881	0.010
	집단 II	3.1698						
	집단 III	2.9048				*		
	집단 IV	3.4242			*			
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	3.2500					5.871	0.001
	집단 II	2.7736				*		
	집단 III	2.8571				*		
	집단 IV	3.3030		*	*			
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	3.1250					5.560	0.001
	집단 II	2.8679						
	집단 III	2.6905				**		
	집단 IV	3.2424			**			
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.1667					8.215	0.000
	집단 II	2.9434				**		
	집단 III	2.9048						
	집단 IV	3.4545		**	**			
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.2500					7.255	0.000
	집단 II	2.9434				**		
	집단 III	2.9048				**		
	집단 IV	3.4242		**	**			
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.2917					6.631	0.000
	집단 II	2.9811				**		
	집단 III	2.9048				**		
	집단 IV	3.4545		**	**			
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.1667					1.758	0.157
	집단 II	3.0000						
	집단 III	3.2381						
	집단 IV	3.3636						
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.2500					3.794	0.011
	집단 II	3.2453				*		
	집단 III	3.5000						
	집단 IV	3.7727		*				
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.1667					5.033	0.002
	집단 II	2.1698				*		
	집단 III	2.2381						
	집단 IV	2.7424		*				

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 III-9) 업무의 다양도와 회계정보시스템 수준간의 성과비교

변 수		평 균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립 변수		집단 I (N=29)	집단 II (N=51)	집단 III (N=35)	집단 IV (N=79)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.4801					5.358	0.001
	집단 II	3.1429						
	집단 III	3.0377			**			
	집단 IV	3.5385			**			
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.5200					5.022	0.002
	집단 II	3.4286						
	집단 III	3.0943			**			
	집단 IV	3.5846			**			
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.2000					3.689	0.013
	집단 II	3.0238						
	집단 III	3.0755			*			
	집단 IV	3.4769		*				
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	3.3200					5.792	0.001
	집단 II	2.7857						
	집단 III	2.8302			*			
	집단 IV	3.2769		*	*			
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	3.0400					5.864	0.001
	집단 II	2.7143						
	집단 III	2.8491			**			
	집단 IV	3.2769		**	*			
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.2800					7.577	0.000
	집단 II	3.0000			*			
	집단 III	2.8679			***			
	집단 IV	3.4154		*	***			
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.2800					7.213	0.000
	집단 II	2.9762						
	집단 III	2.8868			*			
	집단 IV	3.4154		*	**			
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.4800		*			6.421	0.000
	집단 II	2.9048	*					
	집단 III	2.9811			*			
	집단 IV	3.3846		*	*			
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.1200					1.426	0.237
	집단 II	3.1190						
	집단 III	3.0943						
	집단 IV	3.3846						
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.4800					2.015	0.113
	집단 II	3.4762						
	집단 III	3.2642						
	집단 IV	3.6923						
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.5600					2.673	0.049
	집단 II	2.2381						
	집단 III	2.1698						
	집단 IV	2.6000						

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 III-10) 업무의 구조화와 회계정보시스템 수준간의 성과비교

변수		평균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립변수		집단 I (N=41)	집단 II (N=39)	집단 III (N=40)	집단 IV (N=74)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.2727					9.386	0.000
	집단 II	2.8824			*	***		
	집단 III	3.3182		*				
	집단 IV	3.6029		***				
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.2273					8.317	0.000
	집단 II	3.0588				***		
	집단 III	3.4545						
	집단 IV	3.6765		***				
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.1818					4.725	0.003
	집단 II	2.9216				**		
	집단 III	3.2045						
	집단 IV	3.4706		**				
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	2.9091					11.376	0.000
	집단 II	2.6078			*	***		
	집단 III	3.0455		*				
	집단 IV	3.4118		***				
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	3.0455					7.399	0.000
	집단 II	2.6275				***		
	집단 III	2.9773						
	집단 IV	3.2647		***				
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.1818					10.423	0.000
	집단 II	2.7647				***		
	집단 III	3.1136						
	집단 IV	3.4412		***				
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.0455					11.461	0.000
	집단 II	2.7843				***		
	집단 III	3.0909				*		
	집단 IV	3.4853		***	*			
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.0909					10.555	0.000
	집단 II	2.7843				***		
	집단 III	3.1364						
	집단 IV	3.5147		***				
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.0455					1.887	0.133
	집단 II	3.0588						
	집단 III	3.1591						
	집단 IV	3.3971						
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.2273					3.260	0.023
	집단 II	3.3137						
	집단 III	3.4091						
	집단 IV	3.7647						
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.3636					3.213	0.024
	집단 II	2.2157						
	집단 III	2.1818						
	집단 IV	2.6618						

(* : P<0.05, ** : P<0.01, *** : P<0.001 수준에서 유의함)

(부록 III-11) 진취적 기업문화와 회계정보시스템 수준간의 성과비교

변 수		평 균	Scheffe 검증				F값	F유의도
종속변수	독립 변수		집단 I (N=34)	집단 II (N=37)	집단 III (N=49)	집단 IV (N=74)		
정보의 이해도 (만족도1)	집단 I	3.5000		*			6.215	0.000
	집단 II	2.9600	*		**			
	집단 III	3.2222						
	집단 IV	3.5345		**				
정보의 정확도 (만족도2)	집단 I	3.4688					5.425	0.001
	집단 II	3.0800			**			
	집단 III	3.4222						
	집단 IV	3.6207		**				
정보의 충분성 (만족도3)	집단 I	3.2188					4.104	0.008
	집단 II	2.9800			*			
	집단 III	3.1333						
	집단 IV	3.5000		*				
정보의 즉시성 (만족도4)	집단 I	3.0625					7.622	0.000
	집단 II	2.7400			***			
	집단 III	2.8889			*			
	집단 IV	3.4138		***	*			
정보의 만족도 (만족도5)	집단 I	2.9063				*	13.276	0.000
	집단 II	2.6200			***			
	집단 III	2.9778						
	집단 IV	3.3793	*	***				
문제 파악에 유용성 (만족도6)	집단 I	3.3750		**			7.960	0.000
	집단 II	2.8200	**		***			
	집단 III	3.0444						
	집단 IV	3.3793		***				
문제 해결에 유용성 (만족도7)	집단 I	3.3750		***			10.606	0.000
	집단 II	2.7200	***		*			
	집단 III	3.1556		*	***			
	집단 IV	3.3793		***				
시스템에의 만족도 (만족도8)	집단 I	3.3125		*			7.761	0.000
	집단 II	2.8200	*		***			
	집단 III	3.0889						
	집단 IV	3.4655		***				
자율적 이용여부 (이용도1)	집단 I	3.3125					1.196	0.313
	집단 II	3.0200						
	집단 III	3.2000						
	집단 IV	3.3103						
시스템 이용정도 (이용도2)	집단 I	3.6563		*			5.075	0.002
	집단 II	3.0600	*		*			
	집단 III	3.6889		*	*			
	집단 IV	3.6207		*				
시스템 이용시간 (이용도3)	집단 I	2.3438					5.569	0.001
	집단 II	2.0000			**			
	집단 III	2.4222						
	집단 IV	2.7241		**				

(* : P < 0.05, ** : P < 0.01, *** : P < 0.001 수준에서 유의함)

(부록 IV-1) 사용자 참여와 회계정보시스템 수준간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	93	3.2043	-1.428	187	0.155
	고적합 집단	96	3.3646			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	93	3.3656	-1.134	187	0.258
	고적합 집단	96	3.4896			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	93	3.1613	-1.108	187	0.269
	고적합 집단	96	3.2917			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	93	3.0430	0.189	187	0.850
	고적합 집단	96	3.0208			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	93	2.9785	-0.572	187	0.568
	고적합 집단	96	3.0417			
문제 파악에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	93	3.1398	-0.363	187	0.717
	고적합 집단	96	3.1771			
문제 해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	93	3.2151	0.876	187	0.384
	고적합 집단	96	3.1250			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	93	3.1290	-1.112	187	0.267
	고적합 집단	96	3.2500			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	93	3.2043	-0.113	187	0.910
	고적합 집단	96	3.2188			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	93	3.4194	-1.265	187	0.207
	고적합 집단	96	3.5938			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	93	2.3226	-1.035	187	0.302
	고적합 집단	96	2.4688			

(부록 IV-2) 사용자 참여와 환경의 불확실성간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	99	3.2727	-0.483	192	0.630
	고적합 집단	99	3.3263			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	99	3.4040	-0.450	192	0.653
	고적합 집단	95	3.4526			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	99	3.1818	-0.887	192	0.376
	고적합 집단	95	3.2842			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	99	2.9495	-1.438	192	.0152
	고적합 집단	95	3.1158			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	99	2.9293	-1.334	192	0.184
	고적합 집단	95	3.0737			
문제과약에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	99	3.1212	-0.682	192	0.496
	고적합 집단	95	3.1895			
문제해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	99	3.0404	-2.536	192	0.012
	고적합 집단	95	3.2947			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	99	3.0404	-2.696	192	0.008
	고적합 집단	95	3.3263			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	99	3.0505	-2.770	192	0.006
	고적합 집단	95	3.3895			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	99	3.3636	-2.256	180	0.025
	고적합 집단	95	3.6632			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	99	2.2525	-2.233	192	0.027
	고적합 집단	95	2.5579			

(부록 IV-3) 사용자 참여와 업무의 의존도간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	98	3.1531	-2.707	192	0.007
	고적합 집단	96	3.4479			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	98	3.3469	-1.531	192	0.127
	고적합 집단	96	3.5104			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	98	3.1735	-1.025	192	0.307
	고적합 집단	96	3.2917			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	98	2.8980	-2.344	192	0.020
	고적합 집단	96	3.1667			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	98	2.8673	-2.513	182	0.013
	고적합 집단	96	3.1354			
문제과약애의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	98	3.0816	-1.482	192	0.140
	고적합 집단	96	3.2292			
문제해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	98	3.0204	-2.929	192	0.004
	고적합 집단	96	3.3125			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	98	3.0204	-3.065	192	0.002
	고적합 집단	96	3.3438			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	98	3.0714	-2.384	192	0.018
	고적합 집단	96	3.3646			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	98	3.2959	-3.305	166	0.001
	고적합 집단	96	3.7292			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	98	2.2143	-2.795	192	0.006
	고적합 집단	96	2.5938			

(부록 IV-4) 사용자 참여와 업무의 다양도간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	87	3.3793	1.301	177	0.195
	고적합 집단	92	3.2283			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	87	3.5402	2.152	177	0.033
	고적합 집단	92	3.3043			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	87	3.1724	-0.548	177	0.584
	고적합 집단	92	3.2391			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	87	3.0805	1.023	177	0.308
	고적합 집단	92	2.9565			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	87	3.0345	0.592	177	0.555
	고적합 집단	92	2.9674			
문제과약에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	87	3.1724	0.713	177	0.477
	고적합 집단	92	3.0978			
문제해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	87	3.2414	1.767	177	0.079
	고적합 집단	92	3.0543			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	87	3.2414	1.172	172	0.243
	고적합 집단	92	3.1087			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	87	3.2414	1.017	177	0.311
	고적합 집단	92	3.1087			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	87	3.6322	1.805	177	0.073
	고적합 집단	92	3.3804			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	87	2.4253	0.009	177	0.992
	고적합 집단	92	2.4239			

(부록 IV-5) 사용자 참여와 업무의 구조화간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사혜수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	88	3.2045	-1.560	192	0.120
	고적합 집단	106	3.3774			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	88	3.3864	-0.704	192	0.482
	고적합 집단	106	3.4623			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	88	3.1250	-1.698	192	0.091
	고적합 집단	106	3.3208			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	88	3.0114	-0.307	192	0.759
	고적합 집단	106	3.0472			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	88	2.9091	-1.534	192	0.127
	고적합 집단	106	3.0755			
문제 파악에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	88	3.0455	-2.008	192	0.046
	고적합 집단	106	3.2453			
문제 해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	88	3.0455	-2.162	192	0.032
	고적합 집단	106	3.2642			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	88	3.0455	-2.308	192	0.022
	고적합 집단	106	3.2925			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	88	3.0682	-2.194	192	0.029
	고적합 집단	106	3.3396			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	88	3.3068	-2.703	149	0.008
	고적합 집단	106	3.6792			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	88	2.3295	-0.956	192	0.340
	고적합 집단	106	2.4623			

(부록 IV-6) 사용자 참여와 진취적 기업문화간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	93	3.2688	-0.519	186	0.604
	고적합 집단	95	3.3263			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	93	3.3656	-1.004	186	0.317
	고적합 집단	95	3.4737			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	93	3.1290	-1.601	186	0.111
	고적합 집단	95	3.3158			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	93	3.0215	0.004	186	0.997
	고적합 집단	95	3.0211			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	93	2.9462	-0.868	186	0.386
	고적합 집단	95	3.0421			
문제 파악에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	93	3.1183	-0.592	186	0.554
	고적합 집단	95	3.1789			
문제 해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	93	3.0968	-1.307	186	0.193
	고적합 집단	95	3.2316			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	93	3.1398	-0.646	186	0.519
	고적합 집단	95	3.2105			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	93	3.2258	0.370	186	0.712
	고적합 집단	95	3.1789			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	93	3.4409	-0.848	186	0.397
	고적합 집단	95	3.5579			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	93	2.3226	-1.173	186	0.242
	고적합 집단	95	2.4842			

(부록 IV-7) 환경의 불확실성과 회계정보시스템 수준간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	98	3.2143	-1.552	192	0.122
	고적합 집단	96	3.3854			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	98	3.3878	-0.755	192	0.451
	고적합 집단	96	3.4688			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	98	3.1837	-0.845	192	0.399
	고적합 집단	96	3.2813			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	98	2.8673	-2.906	192	0.004
	고적합 집단	96	3.1979			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	98	2.9082	-1.721	192	0.087
	고적합 집단	96	3.0938			
문제과약에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	98	3.0612	-1.903	192	0.059
	고적합 집단	96	3.2500			
문제해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	98	3.0510	-2.290	192	0.023
	고적합 집단	96	3.2813			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	98	3.0204	-3.065	192	0.002
	고적합 집단	96	3.3438			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	98	3.1667	-1.197	192	0.233
	고적합 집단	96	3.2614			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	98	3.4479	-0.612	192	0.541
	고적합 집단	96	3.5568			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	98	2.3021	-0.656	192	0.513
	고적합 집단	96	2.5000			

(부록 IV-8) 업무의 의존도와 회계정보시스템 수준간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	96	3.2813	-0.327	182	0.744
	고적합 집단	88	3.3182			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	96	3.3750	-0.924	182	0.357
	고적합 집단	88	3.4773			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	96	3.2292	-0.079	182	0.937
	고적합 집단	88	3.2386			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	96	3.0521	0.056	182	0.956
	고적합 집단	88	3.0455			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	96	2.9167	-1.572	179	0.118
	고적합 집단	88	3.0909			
문제파악에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	96	3.1146	-0.760	182	0.448
	고적합 집단	88	3.1932			
문제해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	96	3.1042	-1.066	182	0.288
	고적합 집단	88	3.2159			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	96	3.0938	-1.396	182	0.164
	고적합 집단	88	3.2500			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	96	3.1667	-0.736	182	0.463
	고적합 집단	88	3.2614			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	96	3.4479	-0.793	182	0.429
	고적합 집단	88	3.5568			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	96	2.3021	-1.395	182	0.165
	고적합 집단	88	2.5000			

(부록 IV-9) 업무의 다양도와 회계정보시스템 수준간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	91	3.4176	1.810	184	0.072
	고적합 집단	95	3.2105			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	91	3.5165	1.477	184	0.141
	고적합 집단	95	3.3579			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	91	3.2747	0.808	184	0.420
	고적합 집단	95	3.1789			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	91	3.1868	2.603	184	0.010
	고적합 집단	95	2.8842			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	91	3.0879	1.571	184	0.118
	고적합 집단	95	2.9158			
문제파악에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	91	3.2967	2.639	179	0.009
	고적합 집단	95	3.0316			
문제해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	91	3.2637	1.935	177	0.055
	고적합 집단	95	3.0632			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	91	3.3187	2.422	177	0.016
	고적합 집단	95	3.0526			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	91	3.3187	1.839	184	0.068
	고적합 집단	95	3.0842			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	91	3.5824	1.322	184	0.188
	고적합 집단	95	3.4000			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	91	2.5165	1.571	184	0.118
	고적합 집단	95	2.2947			

(부록 IV-10) 업무의 구조화와 회계정보시스템 수준간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	95	3.3368	0.559	188	0.577
	고적합 집단	95	3.2737			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	95	3.5053	1.355	188	0.177
	고적합 집단	95	3.3579			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	95	3.3474	1.987	188	0.048
	고적합 집단	95	3.1158			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	95	3.0316	0.089	188	0.929
	고적합 집단	95	3.0211			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	95	3.0737	1.244	188	0.215
	고적합 집단	95	2.9368			
문제파악에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	95	3.1474	-0.105	188	0.917
	고적합 집단	95	3.1579			
문제해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	95	3.1368	-0.514	188	0.608
	고적합 집단	95	3.1895			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	95	3.2211	0.577	188	0.565
	고적합 집단	95	3.1579			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	95	3.2316	0.337	188	0.737
	고적합 집단	95	3.1895			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	95	3.5368	0.309	188	0.757
	고적합 집단	95	3.4947			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	95	2.3474	-0.756	188	0.451
	고적합 집단	95	2.4526			

(부록 IV-11) 진취적 기업문화와 회계정보시스템 수준간 적합도의 차이검증

종속변수	집단	사례수	집단평균	t값	자유도	유의수준
정보의 이해도 (만족도 1)	저적합 집단	100	3.3600	1.138	192	0.256
	고적합 집단	94	3.2340			
정보의 정확도 (만족도 2)	저적합 집단	100	3.5400	2.180	192	0.030
	고적합 집단	94	3.3085			
정보의 충분성 (만족도 3)	저적합 집단	100	3.2700	0.679	192	0.498
	고적합 집단	94	3.1915			
정보의 즉시성 (만족도 4)	저적합 집단	100	3.0200	-0.194	192	0.846
	고적합 집단	94	3.0426			
정보의 만족도 (만족도 5)	저적합 집단	100	3.0700	1.335	192	0.184
	고적합 집단	94	2.9255			
문제파악에의 유용성 (만족도 6)	저적합 집단	100	3.2100	1.144	192	0.254
	고적합 집단	94	3.0957			
문제해결에의 유용성 (만족도 7)	저적합 집단	100	3.2200	1.118	192	0.265
	고적합 집단	94	3.1064			
시스템에의 만족도 (만족도 8)	저적합 집단	100	3.2800	1.923	191	0.056
	고적합 집단	94	3.0745			
자율적 이용여부 (이용도 1)	저적합 집단	100	3.1500	-1.103	192	0.271
	고적합 집단	94	3.2872			
시스템 이용정도 (이용도 2)	저적합 집단	100	3.5900	1.220	192	0.224
	고적합 집단	94	3.4255			
시스템 이용시간 (이용도 3)	저적합 집단	100	2.3500	-0.777	192	0.438
	고적합 집단	94	2.4574			

참 고 문 헌

<국내문헌>

- 강재정 ; “조직상황요인과 정보시스템 특성간의 적합도가 성과에 미치는 영향”, 박사학위논문, 고려대학교 대학원, 1996, pp. 1~192.
- 김궁헌 ; “EDP내부통제시스템의 구조와 조직의 상황변수가 회계정보시스템 성과에 미치는 영향”, 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 1992, pp.1~126.
- 김병희 ; “조직상황에 따른 정보특성과 사용자 참여가 회계정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위 논문, 청주대학교 대학원, 1995, pp. 1~127.
- 김영건 ; 「경영정보시스템론」, 학문사, 1985, p. 75.
- 김영효 ; “조직의 상황요인에 따른 회계정보시스템의 유형 및 회계정보이용자 만족도에 관한 연구”, 박사학위논문, 서강대학교 대학원, 1992, pp. 1~167.
- 김재민·신현주, 「신호텔경영론」, 대왕사, 1977, pp.61~64
- 노형진 ; 「한글 SPSSWIN에 의한 조사방법 및 통계분석」, 형설출판사, 1999, p. 556.
- 신건권 ; “상황요인과 관리회계정보시스템의 산출정보 특성간 적합도가 성과에 미치는 영향”, 박사학위 논문, 서강대학교 대학원, 1993, pp. 1~241.
- 신유근; 「조직행위론」, 다산출판사, 1992, p. 72.
- 이진주 외 4인, 「사용자중심의 경영정보시스템」, 다산출판사, 1989.
- 이학중 ; 「한국기업의 문화적 특성과 새 기업문화 개발」, 박영사, 1999, p. 13.
- 전영승 ; “회계정보시스템의 상황요인과 실행방식 및 정보특성간의 적합관계가 성과에 미치는 영향”, 박사학위논문, 국민대학교 대학원, 1992, pp. 1~159.

- 정충영, 최이규, 「SPSSWIN을 이용한 통계분석」, 무역경영사, 1998, pp.174-196
- 차대운 ; 「경영정보시스템원론」, 형설출판사, 1997, pp. 41~61.
- 채서일 ; 「사회과학 조사방법론」, 학현사, 1999, p. 250.
- 최종민 ; “상황변수들과 회계정보특성간의 관계에 대한 영향요인들”, 경영과학, 1991. 6, pp. 109~125.
- 최종민 · 이진주, “성과를 고려한 상황변수와 회계정보시스템 특성간의 관계”, 경영학연구, 제19권 제2호, 한국경영학회, 1990, pp. 137~170.
- 한정문 ; “상황요인과 회계정보시스템의 적합관계가 회계정보시스템 성과에 미치는 영향”, 박사학위논문, 전주대학교 대학원, 1997, pp. 1~107.

<외국문헌>

- Alexander, J. W and W. A. Randolph, "The Fit between Technology and Structure as a Predictor of Performance in Nursing Subunits", *Academy of Management Journal*, Vol. 28, pp. 844-859
- Baily, J. E. and S. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Science*, Vol. 29, May 1983, pp. 530~545.
- Chenhall, R. H. and D. Morris, "The Impact of Structure, Environment and Interdependence on the Perceived Usefulness of Management Accounting Systems", *The Accounting Review*, Jan. 1986, pp. 16~33.
- Choe, J. M. ; "The effects of user participation on the design of accounting information systems", *Information & Management*, Vol. 34, 1998, pp. 185~198.
- Cushing, B. E. and M. B. Romney, *Accounting Information Systems*,

- Addison Wesley, 1994, pp. 12~16.
- Daft, R. L. and N. B. Macintosh, "A New Approach to the Design and Use of Management Information", *Accounting Organizations and Society*, Vol. 12, 1987, pp. 49~61.
- Davis, G. B. and M. H. Olson, *An Overview of Management Information Systems*, McGraw-Hill, 1985, pp. 1~57
- Elmore, R. C. ; "A Contingency Theory Approach to Empirical Classification of Management Accounting Information System", Ph. D. Dissertation, The University of Mississippi, 1986.
- Ernest, H. E., J. D. Lesure and Louis Toth, *Hotel Accounting*, 4th ed., A Ronald Press Publication, 1978, p. 285.
- Ewusi-Mensah, K. ; "The External Organizational Environment and Impact on Management Information System", *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 6(4), 1981, pp. 301~316.
- Franz, C. R. and D. Robey, "Organizational Context, User Involvement and the Usefulness of Information System", *Decision Sciences*, Vol. 17(3), 1986.
- Gallagher, C. A. ; "Perceptions of the Value of a Management Information System", *Academy of Management Journal*, Vol. 17(1) 1974, pp. 46~55.
- Galletta, D. F. and A. L. Lederer, "Some Cautions on the Measurement of User Information Satisfaction", *Decision Sciences*, Sum. 1989, Vol. 20(3), p. 420.
- Gelderman, M. ; "The relation between user satisfaction, usage of information systems and performance", *Information & Management*, Vol. 34, 1998, pp. 11~18.
- Gordon, L. A. and D. Miller, "A Contingency Framework for the Design of Accounting and Information Systems", *Accounting, Organization*

- and Society, Vol. 1(1), 1976. pp. 56~69.
- , D. F. Larker and F. D. Tuggle, "Strategic Decision Processes and the Design of Accounting Information Systems : Conceptual Linkages", Accounting Organizations and Society, Vol. 3, 1971, pp. 203~213.
- and V. K. Narayanan, "Management Accounting System, Perceived Environmental Uncertainty and Organization Structure : An Empirical Investigation", Accounting Organizations and Society, Vol. 9, 1984, pp. 33~47.
- Gorry, G. A. and M. S. Scott Morton, "A Framework for Management Information Systems," Sloan Management Review, Fall 1971, pp. 55-70.
- Gul, F. A. and Y. M. Chia, "The effects of Management Accounting Systems, Perceived Environment Uncertainty and Decentralization on Managerial Performance : A Test of Three-Way Interaction", Accounting, Organization and Society, Vol. 19(4, 5), 1995, pp. 413~426.
- Hall, R. H. ; *Organizations : Structure and Process*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice Hall, 1991. pp. 199~215.
- Hamilton, S. and N. Chervany, "Evaluating Information System Effectiveness-Part 1 : Comparing Evaluation Approaches", MIS Quarterly, Dec. 1981, pp. 383~397.
- Harrison, R. ; "Understanding Your Organization's Character", HBR, May-June, 1972.
- Jenkins, M. A. and J. A. Ricketts, "The Development of an MIS satisfaction Questionnaires", Unpublished Working Paper, Indiana University, 1979.
- Kappilman, L. A. and E. R. Mclean, "The Respective Role of User

- Participation and User Involvement in Information System Implementation Success", Proceeding of Interactional Conference on Information Systems, December 16~18, 1991, pp. 339~349.
- Kasavana, M. L. ; *Hotel Information System*, John Wiley Co., 1978, p.117
- Khandwalla, P. N. ; "The Effects of Different Types Competition on the Use of Management Controls", *Journal of Accounting Research*, Autumn, 1972, pp. 275~285.
- Kim, E. H. and Jinjoo Lee, "An Exploratory Model of User Participation and MIS Use", *Information and Management*, Vol. 11(2), 1986, pp. 87~97.
- Kim, K. K. ; "Organizational Coordination and Performance in Hospital Accounting Information Systems : An Empirical Investigation", *The Accounting Review*, July 1988, pp. 472~489.
- King, W. R and J. I. Rodriguez, "Evaluating Management Information System", *MIS Quarterly*, Vol. 2(3), 1978, pp. 43~51.
- Lucas, H. C. Jr. ; "The Use of Accounting Information System, Action and Organizational Performance", *The Accounting Review*, Oct. 1975, pp. 735~746.
- ; "User Reactions and The Management of Information Services", *Management Informatics*, 1973, pp. 165~172.
- ; "Empirical Evidence for a Descriptive Model of Implementation", *MIS Quarterly*, Vol. 2(2), June, 1978, pp. 27~42.
- Markus, M. L. and J. Pfeffer, "Power and the Design and Implementation of Accounting and Control System", *Accounting, Organization and Society*, Vol. 8, 1983, pp. 205~218.
- Mckeen, J. D., Tor Guimaraes and James C. Wethernbe, "The Relationship Between User Participation and User Satisfaction :

- An Investigation of Four Contingency Factors", *MIS Quarterly*, Vol. 18(4), 1994, pp. 427~451.
- Murdick, R. G. ; *Management Information System : Concepts and Design*, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1980, p. 52.
- NOAH WEBSTER : Webster Dictionary
- Olson, M. H. and B. Ives, "User Involvement System Design : An Empirical Test of Alternative Approaches", *Information & Management*, Vol. 4(4), 1981, pp. 183~195.
- Otley, D. T. ; "The Contingency Theory of Management Accounting : Achievement and Prognosis", *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 5, 1980, pp. 413~428.
- Ouchi, W. G. ; "Markets, Bureaucracies and Clans", *ASQ*, Vol. 25, March 1980.
- Perrow, C. ; "A Framework for the Comparative Analysis of Organizations", *American Sociological Review*, Vol. 32(2), 1967, pp. 194~208.
- Quinn, R. E. and M. R. McGrath, "The Transformation of Organizational Cultures : A Competing Values Perspective", in P. J. Frost et al.(eds), *Organizational Culture*, Beverly Hills, California : Sage, 1985, pp. 315~334.
- Robey, D. ; "Cognitive style and DSS Design : A Comment on Huber's Paper," *Management Science*, May, 1983, pp. 580~582.
- Sanders, G. L. and J. F. Courtney, "A Field Study of Organizational Factors Influencing DSS Success", *MIS Quarterly*, Vol. 9(1), Mar. 1985, pp. 77~93.
- Schonberger, R. J. ; "MIS Design : A Contingency Approach", *MIS Quarterly*, Vol.4(1), 1980, pp. 13~20.
- Swanson, E. B. ; "Management Information Systems : Appreciation and Involvement", *Management Science*, Vol. 21, October 1974, pp. 17

8~188.

- Swift, M. K. ; "Prototyping In IS Design and Development", Journal of System Management, July, 1989, pp. 14~20.
- Thompson, J. D. ; *Organization in Action*, New York, McGraw-Hill, 1967.
- Trice, A. and M. Treacy, "Utilization As A Dependent Variable in MIS Research", Proceedings of the Seventh International Conference on Information Systems, 1986, pp. 227~239.
- Van de Ven A. H. and R. Drazin , "Alternative Forms of Fit in Contingency Theory", Administrative Science Quarterly, Vol. 30, 1985, p. 522.
- Wallach, E. J. ; "Individuals and Organizations : The Cultural Match", Training and Development Journal, February 1983.
- Weill, P. and M. H. Olson, "An Assessment of the Contingency Theory of Management Information Systems", Journal of Management Information Systems, Vol. 6(1), 1989, pp. 59~85.
- Wilkinson, J. W. ; *Accounting Information System : Essential Concepts and Applications*, John Wiley and M. B. Sons, 1989, pp. 2~5.

감사의 글

다 완성하지 못한 한편의 드라마를 위하여 이 글을 쓰는 마음 아쉬움이 가득합니다. 이것이 끝이 아니라는 것을 이제야 알 것 같습니다. 그 동안의 여정을 마무리하면서 또 다른 시작을 위한 이정표를 마련해주신 모든 분들의 은혜에 진심으로 감사의 말씀을 올립니다.

먼저 석사학위 지도교수님이시며 본 논문의 완성을 위하여 아낌없는 지도와 심혈을 기울여 주신 고려대학교 신준용 교수님을 비롯한 강희수 교수님, 이상봉 교수님, 이경주 교수님, 고부연 교수님께 감사드립니다.

그리고 배움에 대한 새로운 항해를 할 수 있는 기회를 주신 제주산업정보대학 당국과 존경하는 이봉현 교수님을 비롯한 사무자동화과의 모든 교수님에게 감사드리며 사랑하는 사무자동화과 학생들에게도 고마움을 전합니다. 이번에 같이 학위를 받는 오현고등학교 강만순 선생님과 김영진 교수님과의 동고동락은 큰 힘이 되어주었습니다.

또한 슬럼프에 빠질 때마다 격려를 아끼지 않았던 제주은행 이승룡 지점장님과 진솔된 삶을 살아가는 친구 한태만 원장, 김용돈 사장을 비롯한 많은 친구들에게도 진정으로 감사의 말씀을 전합니다.

사랑과 정성으로 오늘이 있기까지 보살펴주신 아버님, 어머님, 장인어른, 장모님에게 머리 숙여 감사드리며 멀리서 가까이서 아낌없는 성원을 보내준 동생들 내외와 처남과 처제 내외께 고마움을 전합니다.

그 동안 눈물어린 내조로 말없이 동반자가 되어준 아내 분옥과 둘만의 외로운 공간 속에서도 건강하고 밝게 자라준 자랑스런 은상, 은석에게 이 영광을 돌립니다.

이 한편의 논문으로 고마움을 다할 수 없는 모든 분들에게 시작하는 초심으로 사회의 등불이 되어 열심히 살아갈 것을 다짐합니다.