

회계정보시스템 유용성이 업무성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구

An Empirical Study on the Impact of Job Performance to AIS Utility Value

김동일

국립밀양대학교 회계정보학과

Dong-Il Kim(kdi50@mnu.ac.kr)

요약

본 연구는 회계정보시스템이 업무성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위하여 크론바흐 알파, 요인분석, 분산분석, 회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 분석결과는 다음과 같다. 첫째, AIS 유용성과 업무성과간의 회귀분석에 대한 통계적 유의성은 매우 유의한 것으로 나타났다. 둘째, 분산분석에서 시스템 운용성과와 시스템 만족도는 유의한 수준에 도달하지 못하고 있었다. 셋째, 정보정확도와 정보시스템 만족도에 대한 투입변수는 IT능력변수에 대해 상승효과가 있는 것으로 분석되었다.

■ 중심어 : 회계정보시스템 유용성 | 업무성과 | 시스템만족도 |

Abstract

This study is to empirically analyze the effects on job performance of Accounting Information Systems, Analysis methods were used to Cronbach's Alpha analysis, Factor analysis, analysis of variance(ANOVA) and regression in order by the contingency grouping method.

The results of this study are as follows : First, The regression analysis had effects on AIS utility and job performance. Second, The Analysis of variance(ANOVA) had non-effects on systems operating degree and systems satisfaction. Third, The input variables of information accuracy and systems satisfaction had additional effect about IT capability

■ Keyword : AIS Utility | Business Performance | Systems Satisfaction |

1. 서론

기업 정보관리차원에서 회계정보는 조직의 성과를 내부적으로 통제하거나 평가할 수 있는 기초를 제공하며 더 나아가서 조직 전반에 걸쳐서 원활한 정보소통 역할을 담당하고 있는 매우 중요한 개념으로 받아들여지고 있다. 최근 다양한 측면에서 연구되어지고 있는 회계정보는 국제화와 다국적화 속에서 기업의 다 통화와 다 언어 등 복잡한 실무에서 발생하는 이질적인 정보를 보

다 빠르고 정확하게 목적하는 곳으로 이전시키기 위한 효율적인 방법론을 찾는 데서 출발하고 있다.

회계정보시스템은 경영정보시스템의 핵심을 이루고 있는 정보시스템으로 경영전략의 중심요소이기도 하다. 특히 관리회계정보는 조직의 전반적인 정보시스템 가운데 공식적 하위시스템으로서 재무적이고 비재무적인 정보를 생산·전달하는 역할을 담당하고 있다고 볼 수 있다. 따라서 기업의 업무성과나 생산성은 기업에서 도입하고 있는 회계정보시스템의 유용성과 접근성 등과 관

런되어 운용 및 설계, 구축이 이루어져야 한다고 보는 관점이 선행 연구의 시사점이기도 하다. 그러나 이러한 중요성에도 불구하고 실질적으로 회계정보시스템의 유용성이나 성과와 관련하여 이루어진 연구가 다소 부족한 실정이라고 볼 수 있다. 즉, 실무에서 적용하기 위한 평가 지표나 연구 접근 방법에 있어서도 여러 유형을 다양하게 검토할 수 있는 사례가 부족하기 때문이다. 기업의 환경은 매우 빠르게 변화하고 있으며 그러한 환경변화 속에서 경영전략의 계획과 실행 그리고 기업혁신은 회계정보시스템의 기여 정도와 매우 밀접한 관련을 가지고 있으므로 기업의 성과를 향상시키기 위한 회계정보의 수용률과 유용성을 측정하기 위한 도구 개발은 매우 절실하다 하겠다.

본 연구의 목적은 기업 회계정보시스템의 유용성이 기업의 업무성과에 미치는 영향정도를 분석하여 회계정보시스템의 문제점과 개선점을 찾아내어 최적의 업무효율성을 높일 수 있는 방안을 탐색하는데 있다. 본 연구를 수행하기 위해 관련 문헌연구와 실증연구를 병행하여 연구목적에 적합한 연구모델을 개발하여 가설을 설정하고 분석 및 검증하였다.

II. 선행연구 고찰

1. 회계정보시스템의 유용성 연구

회계정보시스템(Accounting Information Systems: AIS)은 정보이용자의 의사결정과 성과평가에 유용한 정보를 적시에 제공하는데 그 목적을 두고 있다. 하나의 자료가 유용한 정보로서 가치를 갖고 있는가를 분석하기 위해서는 정보시스템의 정보특성을 구별하여야 하고 주요 정보특성들이 기업의 환경변화에 따라 어떠한 형태로 변화하는지에 대해 파악해야 한다. 그것은 정보의 특성들이 기업의 정보시스템, 특히 회계정보시스템의 설계에 있어 매우 중요한 변수이기 때문이다. 기존 연구에서 정보시스템의 유용성을 측정하는 중요변수로 시스템 운영상의 용이성과 편리성 그리고 이용자 만족도를 대체변수로 사용하였다. 시스템 이용도는 미시적 차원에서 객관적 성과지표로 사용할 수 있으며 초기연구에

서는 정보시스템의 이용도(Mansour & Watson, 1980)[19]를 중심으로 정보시스템의 수용 및 저항(Raymond, 1985)[21] 등의 측면에서 분석되었다. Gordon & Narayanan(1984)[16]의 연구에서도 정보의 특성과 정보형태 그리고 유용한 정보 측정방법 등에 대한 연구결과를 제시하였다. 즉, 회계정보시스템에 대한 인지정도가 높을 때 정교한 관리회계시스템에서 산출한 정보가 관리자의 성과에 공헌하는 것으로 요약된다.

Fenny & Willcocks(1998), Duncan(1995)[14] 등의 연구에서도 정보기술지식 정보와 정보시스템 인프라 정도 등의 변수를 통해 시스템의 유용성을 평가 하였다. 이러한 연구는 정보기술과 정보시스템의 운영수준을 평가하여 궁극적으로 시스템 유용성을 측정하는 연구로 볼 수 있다. 회계정보시스템의 운영정도 즉, 실행능력을 검증하기 위해서는 사용자의 운용 능력과 기술적인 지식 정도와 운영 정보기술의 유용성에 대한 평가가 필요하다. 이러한 연구로는 Chang & King(2000)[5], Dhillon & Lee(2000)[9] 등의 연구는 정보기술에 대한 숙련성을 중심으로 이루어졌다. 회계정보시스템의 유용성은 정보작업자의 지식정도나 운용능력 그리고 정보자원의 활용성을 통해 평가를 할 수 있다(Byrd & Lewis, 2004)[3]. 또한 회계정보시스템의 운영 전반에 관한 사항 즉, 관리적인 측면과 기능적 측면이 중요한 측정 변수로 이용되어 왔다(Fallon, 1997; Couger, 1995)[13]. 이러한 연구는 AIS의 사용 용이성과 운영 그리고 운용 능력과 숙련정도에 따라 AIS의 업무성과에 미치는 영향정도를 분석하기 위한 연구로 볼 수 있다.

2. 업무성과 측정 연구

업무성과에 대한 변수는 회계정보와 정보시스템 또는 정보기술 등과 관계되어 여러 연구에서 많은 변수들이 통합적으로 이용되어 왔다. 이러한 연구는 주로 이용자 만족도 변수를 중심으로 세부적으로 정보의 질과 개인의 의사결정사이에 직접적인 관련이 있다는 가정 하에 응용되어왔다(Ives & Olson, 1981[18]; Raymond, 1985[21]; Sircar, 2000[23]; Cheney & Lyons, 1980[6], Sabherwal & King, 1996[22]). 즉, 업무성과

에 관련한 변수로 시스템 사용자의 만족, 산출정보의 정확도, 시스템 자체의 신뢰성, 정보의 가공 용이성, 문제의 분석 기능 과 관련된 다양한 정보처리와 상관되어지는 변수가 기존 연구에서 활발하게 이용되었다.

Chia(1995)[7]의 연구에서는 보다 세부적인 측면에서 관리상의 성과와 정보특성 정도를 분석하였다. 즉 정보 유용성이 증가할수록 성과에 대부분 긍정적인 요인으로 나타나는 것을 확인 하였다. 실행성과 관련하여 경영활동의 효과성과 효율성을 계량화시키는데 사용되는 지표들은 정보시스템의 효율성에서 찾아볼 수 있다 (Bititchi, 1997)[2].

회계정보시스템의 성과 평가와 관리를 위해서는 신속하고 정확한 데이터의 처리에 관한 지표와 활용 정보의 유용성을 측정할 수 있어야 한다. 이러한 성과지표는 다양한 방법으로 측정될 수 있다. 즉, 사용자 만족도를 이용하여 평가할 수 있는 현시점의 정성적인 평가와 정보시스템의 전략적 가치 지표를 이용하여 평가하는 안을 고려해 볼 수 있다. 이러한 연구는 Bailey & Pearson(1983)[1], Doll & Torkzadeh(1988)[10], Melone(1990)[20] Etezadi & Farhoomand(1996)[12], Guimaraes(1994)[17], Ghalayini(1997)[15], Woodroof(1998)[24] 등의 연구에서 찾아볼 수 있다. 즉, 사용자의 기대감 및 만족도는 시스템 실행성과를 높일 수 있는 주요 척도로 분석하고 있다. 따라서 회계정보시스템에 대한 사용자 만족이 증가한다면 조직 생활에 있어서 사용자의 사기가 진작되고 이에 따른 생산성의 향상과 비용의 감소로 인하여 조직의 효율적 운영에 큰 영향을 미칠 수 있다고 보는 것이다. 이러한 결과는 새로운 정보시스템 구축 및 도입과 성공적인 정보시스템 실행의 기본이 될 수 있으며 업무성과를 측정하는데 유용하다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 회계정보시스템의 유용성을 중심으로 업무성과에 어떠한 관계가 있는지를 알아보기 위해 선행 연구를 토대로 본 연구에 맞는 변수를 탐구하여 실증분석 하고자 한다.

III. 실증분석

1. 연구방법

본 연구에서는 기업에서 추구하는 회계정보시스템의 유용성을 검토하여 기업의 업무성과에 반영되는 영향 정도를 분석하고 기업의 시스템 성과를 향상시키기 위한 방안을 탐색하여 실무에 적용할 수 있는 기초 자료를 산출 하고자 한다. 따라서 선행 연구를 중심으로 변수를 본 연구에 맞게 종합 검토하여 각 변수를 토대로 가설을 검증 하였다. 실증분석을 위한 표본 기업선정은 중소기업청 ERP(Enterprise Resource Planning)분과 의 연구 보고 자료를 통해 전사적자원관리 시스템의 도입 기업 중 중견기업 40개 업체와 SAP Korea의 발표 자료를 통해 ERP R/3 시스템을 도입한 10개 기업을 대상으로 해당 기업의 정보담당임원과 실무담당자를 중심으로 2부씩 총 100개의 설문 중 80개의 샘플을 회수 하여 분석을 실시하였다.

기업회계정보시스템의 유용성을 파악하기 위하여 시스템 유용성과 운용 측면을 중심으로 세부변수를 선정 연구 변수로 투입하였다. 기업의 업무성과는 비재무적 성과와 시스템 성과로서 시스템 정보정확도와 사용도 및 이용자 정보만족도로 구성하여 세부 변수를 통해 검증하였다. 또한 정보기술의 활용능력과 경험을 통해 변화되는 정도를 분석하였다.

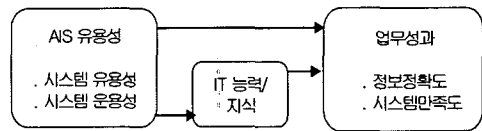


그림 1. 연구모형

2. 변수정의

독립변수로 AIS의 유용성과 운용성을 분석하였다. 유용성은 시스템 사용 용이성, 시스템 관리능력, 시스템에 대한 학습능력, 정보저장과 변환 요인을 통해 분석하였다. 운용성은 시스템의 조작, 시스템 전반운영능력, 정보가공 정도를 통해 종합적인 시스템의 유용성을 분석하였다. 또한 시스템에 대한 기술적인 경험과 숙련도를 통해 평가하였다. 즉, 기존의 연구에서 이용된 변수

를 토대로 회계정보시스템의 유용성을 검증하였다 (Raymond, 1985[21]; Gordon & Narayanan, 1984[6]; Fenny & Willcocks, 1998[14]; Duncan, 1995[11]; Chang & King, 2000[5]; Dhillion & Lee, 2000[19]; Byrd & Lewis, 2004[4]; Fallon, 1997[13]; Couger, 1995[8])

종속변수로는 연구가설을 검증하기 위해 기업성과는 비재무적 성과와 시스템성과로서 시스템 정확도 및 이용자 정보만족도로 구분하였다. 본 연구에서는 선행연구에서 개념적 타당성이 검증된 변수를 적용하였다 (Ives & Olson, 1983[18]; Raymond, 1985[21]; Sircar, 2000[23]; Cheney & Dickson, 1982[6]; Sabherwal & King, 1995[22]; Chia, 1995[7]; Bititchi, 1997[2]; Bailey & Pearson, 1983[1]; Doll & Torkzadeh, 1988[10]; Guimaraes, 1994[17]; Etezadi & Farhoomand, 1996[12]). 즉, 시스템 정확도는 정보의 확실성, 정보의 충분성, 정보의 적합성으로 검증하였으며, 시스템 만족도는 이용자의 정보만족도로 구분하여 정보의 이해도, 자료처리의 신속성, 적시성으로 분석하였다. 시스템 성과측정에는 이용자 정보만족도가 주로 이용되고 있으며, 이는 미시적인 차원에서 객관적 성과지표로 활용될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 회계정보시스템의 유용성이 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 시스템 사용도와 이용자 정보만족도를 Likert 5점 척도로 측정하여 분석하였다. 이러한 분석은 객관적인 성과와 질적인 성과를 동시에 고려할 수 있으며, 측정의 신뢰성을 확보할 수 있기 때문에 많은 연구에서 적용되고 있다.

3. 가설 검증

본 연구는 기업의 회계정보시스템의 유용성과 업무만족도를 알아보기 위해서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- 가설 1 : 회계정보시스템 유용성은 업무성과에 영향을 미친다.
- 가설 2 : 회계정보시스템의 유용성과 정보기술 능력은 업무성과에 영향을 미친다.

본 연구에서 제시된 변수 중 AIS의 시스템 사용 용이성, 시스템 관리능력, 시스템에 대한 학습능력, 정보지

장과 변환 요인은 요인분석을 통해 시스템 유용성 변수로 묶였다. 시스템의 조작, 시스템 전반운영능력, 정보 가공 정도는 시스템 운용성에 요인 값이 형성되어 독립변수군은 2개의 요인으로 분석되었다. 따라서 AIS에 대한 유용성 변수는 각각 시스템 유용성과 운용성을 통해 업무성과와의 관계를 검증하였다. 업무성과에 해당되는 변수도 각각 요인분석을 실시한 결과 시스템 정확도 요인군에는 정보의 확실성, 정보의 충분성, 정보의 적합성 항목이 포함되었으며, 시스템 만족도 요인군에는 정보의 이해도, 자료처리의 신속성, 적시성이 요인으로 포함되었다.

본 연구를 수행하기 위해 분석 데이터의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 신뢰도분석과 요인분석을 실시하여 각 변수간의 관계정도를 분석하였다. 신뢰도 분석결과는 평균적으로 크론바흐 알파값이 0.75이상으로 나타났다.

요인분석에서는 AIS 유용성에 2개의 요인, 업무성과에 2개요인 그리고 정보기술 관련되어 조사된 정보기술 능력(IT: Information Technology)에 1개 요인이 추출되었다. 따라서 가설분석을 위해 투입된 요인변수는 타당성에 대한 설명력이 있는 것으로 볼 수 있다.

표 1. 독립변수 및 종속변수 요인분석결과

독립 변수	성 분		종속 변수	성 분	
	유용성	운용성		정확도	만족도
V03	.723	5.003E-02	V20	.701	.182
V01	.711	.194	V17	.663	.234
V04	.654	.157	V15	.610	-.185
V09	.589	-.308	V12	.465	-1.281E-02
V05	.521	.170	V11	.128	.750
V02	.217	.698	V13	5.363E-02	.710
V08	.123	.667	V14	-.175	.601
V06	-1.941E-02	.645	V18	.106	.503
V07	-1.909E-02	.533	V19	.126	.547
V10	5.827E-02	.235	V16	.101	.217

요인추출 방법: 주성분 분석.
회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.
a 12 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.

가설 1을 분석하기 위해 다음 [표 1]과 같이 회귀분석을 실시하였다. 분석결과에서 나타난 AIS 유용성과 업무성과간의 회귀분석에 대한 통계적 유의성은 시스템 유용성에 대해 정보정확도(0.04), 시스템만족도(0.010)

로 나타나 관계정도가 유의한 것으로 나타났다. 또한 시스템 유용성에 대한 정보정확도와의 관계에 있어서는 $P=0.03$ 으로 유의성이 있는 것으로 나타났다. 그러나 시스템 유용성과 시스템 만족도는 유의한 수준에 도달하지 못하고 있다($P=0.56$). 이러한 원인은 시스템의 운용적 측면의 증가와 다양한 정보의 산출 등에 대해서 사용자가 느끼는 시스템 효율성과는 별개의 의미로 받아들이고 있는 것으로 추정된다. 즉, 운용능력이 향상되어도 전반적인 시스템 만족은 하지 않는 것으로 분석된다. 따라서 업무 프로세스의 과부하로 인한 시스템만족도가 상대적으로 저하되는 경향이 있는 것으로 분석할 수 있다.

표 2. 가설 1의 회귀분석 결과

요인		업무성과		
		정보정확도(IP2)	시스템만족도(SS2)	
AIS 유용성	시스템 유용성 (SU1)	β	0.490	0.387
		T	6.141	3.689
		P	(0.040)**	(0.010)***
	시스템 운용성 (SO1)	β	0.221	0.137
		T	3.245	1.265
		P	(0.030)***	(0.560)
R ²		0.237	0.132	
F		23.168	5.264	
확률		(0.000)***	(0.003)***	

* < 0.1 ** < 0.05 *** < 0.01

가설 2를 분석하기 위해서 다원분산분석을 실시하였다. 분석결과는 [표 3]과 [표 4]와 같다. AIS의 유용성 변수인 시스템 유용성은 IT능력에 따라 업무성과에 미치는 영향정도에 관한 상호효과에서는 각 업무성과 변수가 통계적으로 유의하지 않으므로 상호 배타적으로 분석되었다. 따라서 주효과인 AIS 시스템유용성과 업무성과 변수간의 관계에서 IT능력 변수가 투입되면 업무성과는 변화하는 것으로 볼 수 있다($P=0.012$, $P=0.039$). 그러나 운용성과 시스템 만족도에($P=0.489$, $P=0.042$)대한 투입변수인 IT 능력변수는 5%의 유의수준에서 기각되었다. IT 능력변수가 가산되면 정보정확도와 시스템 만족도에는 상승효과가 있는 것으로 볼 수 있다. 그러므로 시스템의 유용성과 업무성과에 관여하는 IT능력변수는 성과에 영향을 미칠 수 있는 주요한

요인으로 분석되었다.

시스템 운용성과 업무성과의 관계에 대한 IT 능력변수는 상호 배타적으로 나타났지만 주 효과에서의 영향 정도는 미약하게 분석되었다. 따라서 시스템 운용성과 개별적인 IT 능력과 경험은 업무성과에 기여하는 정도가 미약한 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과는 시스템 운용성이 업무처리에서 어렵게 작용되는 것으로 추정된다. 즉, 회계정보시스템의 도입과 정착에 있어서 지속적인 변화와 개발 등으로 새로운 시스템 환경에 직면하여 운용성이 저하되는 원인으로 볼 수 있다. 이러한 현상은 안정적인 운용과 시스템 성과를 위해 다각적으로 검토되어야 할 변수로 분석할 수 있다.

표 3. 시스템 유용성·IT능력에 의한 업무성과

요인		정보정확도(IP2)	시스템만족도(SS2)
(SU1) *	상호 효과	제공합	0.089 1.457
		DF	1 1
		F	0.079 1.213
(IT1)		P	0.613 0.342
		제공합	21.165 0.782
		DF	1 1
(SU1)	주 효 과	F	24.368 0.987
		P	0.023** 0.431
		제공합	6.270 0.231
(IT1)		DF	1 1
		F	8.231 0.321
		P	0.035** 0.879

변수설명: SU1(시스템유용성), IT1(정보기술능력)

* < 0.1 ** < 0.05 *** < 0.01

표 4. 시스템 운용성·IT능력에 의한 업무성과

요인		정보정확도(IP2)	시스템만족도(SS2)
(SO1) *	상호 효과	제공합	0.014 1.294
		DF	1 1
		F	0.060 1.097
(IT1)		P	0.701 0.209
		제공합	1.690 0.245
		DF	1 1
(SO1)	주 효 과	F	5.160 0.654
		P	0.578 0.778
		제공합	0.156 0.103
(IT1)		DF	1 1
		F	0.802 0.120
		P	0.760 0.598

변수설명: SO1(시스템운용성), IT1(정보기술능력)

* < 0.1 ** < 0.05 *** < 0.01

IV. 결론

본 연구에서는 회계정보시스템의 유용성과 업무성과를 분석하기 위해 시스템유용성과 운용성 그리고 업무정확도와 시스템만족도를 업무성과의 대리척도로 이용하여 상호관계를 분석하였다.

분석결과를 중심으로 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 분석결과에서 나타난 AIS 유용성과 업무성과 간의 회귀분석의 결과는 매우 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회계정보시스템의 유용성을 위한 전략적 지원과 교육 그리고 통합적 혁신 시스템의 도입과 관리가 매우 기업의 주요한 성공 변수로 분석되었다. 둘째, 시스템 운용성과 시스템 만족도는 유의한 수준에 도달하지 못하고 있었다. 이러한 원인은 시스템의 운용적 측면의 증가와 다양한 정보의 산출 등에 대해서 사용자가 느끼는 시스템 운용이 매우 과중한 측면에서 찾아볼 수 있다. 따라서 전문성과 표준화 등의 정확한 운용 매뉴얼의 연구와 개발이 절실한 것으로 분석된다. 셋째, IT 능력변수가 가산되면 정보정확도와 시스템 만족도에는 상승효과가 있는 것으로 볼 수 있다. 그러므로 시스템의 유용성과 업무성과에 관여하는 IT 능력변수는 성과에 영향을 미칠 수 있는 주요한 요인으로 분석되었다.

참고 문헌

- [1] J. Bailey and S. A. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, Vol.29, No.5, pp.530-535, 1983.
- [2] U. S. Bititchi, A. S. Carrie, and L. McDevitt, "Integrated Performance Measurement Systems," *International Journal of Operations and Production Management*, Vol.17, No.5, pp.34-46, 1997.
- [3] T. A. Byrd and D. E. Turner, "Measuring the flexibility of information technology infrastructure: Exploratory analysis of a construct," *Journal of Management Information Systems*, Vol.17, No.1, pp.167-208, 2000.
- [4] T. A. Byrd, B. R. Lewis, and D. F. Turner, "The Impact of IT Personal Skills on IS Infrastructure and Competitive IS." *Information Resource Management Journal*, 17(2), 38-62, Apr-June. 2004.
- [5] J. C. Chang and W. R. King, "The Development of Measures to Assess the Performance of the Information Systems Function: A Multiple Constituency Approach. 2000.
- [6] P. H. Cheney and N. R. Lyons, "Information Systems Skill Requirement: A Survey," *MIS Quarterly*, Vol.4, No.1, pp.35-43, 1980.
- [7] Y. M. Chia, "Decentralization Management Accounting System(MAS) Information Characteristics and Their Information Effects on Managerial Performance :A Singapore Study," *Journal of Business Finance & Accounting*, Vol.12, pp.123-135, 1995.
- [8] J. D. Couger, G. B. Davis, D. G. Dologite, D. L. Feinstein, J. T. Gorgone, A. M. Jenkins, G. M. Kasper, J. C. Little, H. E. Longenecker, and J. Valacich, "SIS : Guideline for Undergraduate IS Curriculum," *MIS Quarterly* Vol.19, No.3, pp.341-359, 1995.
- [9] G. Dhillon and J. Lee, Value Assessment of IS/IT Service Provision Within Organizations. *Proceedings of the 21 Annual International Conference on Information Systems*(pp.647-651), Association for Information Systems, Nrisbane, Australia, 2000.
- [10] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-user Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues," *MIS Quarterly*, Vol.15, No.1, pp.258-274, 1991.
- [11] N. B. Duncan, "Capturing Flexibility of

Information Technology Infrastructure :A Study of Resource Characteristics and Their Measure. Journal of Management Information Systems, Vol.12, No.2, pp.37-57, 1995.

- [12] J. Etezadi and A. F. Farhoomand, "A Structural Model of End User Computing Satisfaction and User Performance," Information & Management, Vol.30, No.2, pp.65-73, 1996.
- [13] M. Fallon, "Strategic Fun and Games," Information Week, pp.654-660, 1997.
- [14] D. F. Feeny and L .P. Willcocks, "Core IS Capabilities for Exploiting Information Technology," Sloan Management Review, Spring, pp.1-21, 1998.
- [15] A. M. Ghalayini, J. S. Noble, and T. C. Crowe, "An Integrated Dynamic Performance Measuring System for Improving Manufacturing Competitiveness," International Journal of Production Economics, Vol.48, pp.245-278. 1997.
- [16] L. A. Gordon and V. L. Narayanan, "Management Accounting System,"Perceived Environmental Uncertainty and Organizational Structure :An Empirical Investigation," Accounting Organizations and Society, Vol.12, pp.33-47, 1984.
- [17] T. Guimaraes, "Defining and Ranking MIS Critical Tasks," Proceedings of ICIS, pp.37-47, 1994.
- [18] B. Ives, M .H. Olsen, and J. J. Baroudi, "The Measurement of User Information Satisfaction," Communication of the ACM, Vol.26, No.10, pp.129-131, 1983.
- [19] A .H. Mansour and H. J. Wanstion, "Tje Neterminant of Computer Based Information System Performance," Academy of Management Journal, Vol.23, No.3, 1980.
- [20] N. P. Melone, "A Theoretical Assessment of

the User Satisfaction Construct in Information Systems Research," Management Science, Vol.36, No.1, pp.76-91. 1999.

저자 소개

김 동 일(Dong-Il Kim)

중신회원



- 1998년 8월 : 명지대학교 대학원 경영학과(경영학박사)
- 1998년 10월 : 텍사스 주립대 (UTA)경영정보학과 연구교수
- 2000년 3월~현재 : 국립밀양대학교 회계정보학과 교수

<관심분야> : e-Biz, ERP 시스템