

호텔회계정보시스템 이용행동에 대한 경로분석 : 기술수용모델(TAM)의 응용

A Path Investigation on the Usage Behavior of the
Hotel Accounting Information System:
Explained through the Technology Acceptance Model

김 태 구* · 이 재 형** · 이 혜 숙***

Kim, Tae-Goo · Lee, Jae-Hyung · Lee, Hae-Sook

ABSTRACT

This paper is a study on the relationship between antecedent factors and users' acceptance of the hotel accounting information system through the extension of the technology acceptance model(TAM) proposed by Davis(1989a, 1989b), based on the survey data gathered from 221 hotel employees from the accounting, credit, planning, electronic engineering, and computer teams. In order to extend the previous model, new constructs such as information quality, service quality, and system quality were added to the research model. Overall, four dependent variables(perceived usefulness, perceived ease of use, usage attitude, usage behavior) were investigated in their relationships with antecedent variables. The results of the analysis indicated the significance of the new constructs introduced in this paper. The implications of the study and suggestions for future researchers were discussed.

핵심용어 : 기술수용모델(TAM), 합리적 행동이론, 지각된 이용 편리성, 지각된 유용성, 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질

* 세종대학교 대학원 박사과정 수료. 한국문화관광정책연구원(문화관광통계정보센터) 연구원.
e-mail: tgkim@kctpi.re.kr
** 세종대학교 대학원 박사과정 졸업. Holiday Inn Seoul 호텔 제직.
e-mail: holidaygzt@yahoo.co.kr
*** 수원대학교 경상대학 호텔관광경영학과 학과장 . e-mail: hslee@suwon.ac.kr

I. 서 론

호텔회계정보시스템(hotel accounting information system)은 호텔정보시스템(hotel information system)의 하위 시스템으로 호텔정보시스템을 구성하는 단위조직이며, 호텔의 경영성과와 경영관리, 장기적인 경영정책 수립에 필요한 재무계획 수립 및 영업활동을 통제하는 수치적 자료를 제공하는 중요한 기능을 담당하고 있다(최혜수, 2004). 이러한 호텔회계정보시스템은 내·외부적으로 정보이용자들의 요구에 부응하기 위해 신뢰할 수 있는 회계정보를 신속히 제공해야 한다. 이를 위해서는 호텔회계정보시스템의 정보 품질(information quality) 뿐만 아니라 시스템 품질(system quality), 서비스 품질(service quality) 등이 중요한 역할을 하여야 한다. 또한, 업무상 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원입장에서도 이러한 요소들이 유기적으로 작용해야만 그 수용도가 높아지므로 호텔회계정보시스템에 대한 이용행동이 긍정적으로 나타나리라 추론된다.

호텔정보시스템은 프론트오피스시스템(front office system), 백오피스시스템(back office system), 그리고 포스시스템(POS system)의 세 하위 단위시스템으로 구성되어 있다. 이 중 백오피스시스템에 포함되어 있는 호텔회계정보시스템은 시스템 수준별로 접근영역에 따라 운영회계시스템, 관리회계시스템, 그리고 전략회계시스템으로 구분할 수 있다.¹⁾ 이러한 호텔회계정보시스템에서의 회계정보 흐름을 살펴보면, 프론트, 식음료(POS), 판촉(고객관리), 여신(외상매출금) 등의 정보가 영업회계로 집결하게 되고, 영업회계로 집결된 정보는 일반회계로 집결하게 되는데, 일반회계에는 인사급여, 고정(자산), 구매자재 등에 대한 정보가 추가로 집결하게 된다. 일반회계에 집결된 정보는 다시 경영자정보시스템에 중요한 정보를 제공하면서 전년 대비 실적이나 타 호텔 비교실적 등에 대한 분석 등의 경영정보를 제공하게 된다. 이러한 호텔회계정보시스템을 시스템 수준별로 접근영역에

1) 호텔회계정보시스템을 수준별로 분류할 경우 ① 운영회계정보시스템, ② 관리회계정보시스템, 그리고 ③ 전략회계정보시스템으로 분류할 수 있음. 운영회계정보시스템은 단순히 재무거래에서 발생하는 회계자료들을 파일에 수록, 집계, 분류하여 호텔의 재무제표 작성업무를 주 업무로 수행해 나가는 회계정보시스템임. 관리회계정보시스템은 이미 발생한 회계자료들이나 외부자료들의 변형을 통하여 경영관리 차원에서 원하는 형태로 활용할 수 있는 관리정보를 산출해 내는 회계정보시스템임. 그리고 전략회계정보시스템은 어떤 특정 회계 관련 업무처리에 있어서 의사결정 모형을 이용하여 업무처리자의 의사결정을 도와주는 회계정보시스템임(최혜수, 2004).

따라 구분하면, 영업회계는 운영회계시스템이며, 일반회계는 관리회계시스템, 그리고 경영자정보시스템은 전략회계시스템이다.

이와 관련하여, 정보기술(information technology) 수용측면에서 오늘날 급속한 정보기술의 발전으로 인해 정보기술 수용에 관한 연구는 새로운 정보기술 수용에 대한 여러 변수를 찾아내는데 주로 관심이 집중되어져 있다. 본 연구의 핵심 개념인 기술수용모델(TAM: technology acceptance model; 이하 TAM이라고 함)은 Ajzen & Fishbein(1980)의 합리적 행동이론(theory of reasoned action)을 수정한 것으로 이용자들의 정보기술 수용 및 이용태도를 설명하는 가장 유력한 이론 중 하나이다. TAM은 Davis(1989a, 1989b)에 의해 제안된 이후 국내·외의 여러 연구자들에 의하여 다양한 분야에 걸쳐 정보기술의 이용이나 수용에 대한 이해를 얻기 위해 폭 넓게 적용되어 왔다(Szajna, 1994, 1996; Morris & Dillon, 1997; Venkatesh, 1999; Paul *et al.*, 2003; Shin, 2004; Chen & Tan, 2004; 구동모, 2003; 허향진 외, 2003). 이처럼 다양한 분야에서 정보기술의 이용이나 수용에 대한 이해를 얻기 위해 폭 넓게 적용되어 온 유력한 이론 중 하나임에도 불구하고, 일반 기업의 회계정보시스템에 적용되어 연구된 경우는 있으나(장원균·김태균, 2004), 호텔회계정보시스템에 적용되어 연구된 경우는 국내·외를 막론하고 전무한 실정이다. 이에 따라 본 연구의 목적은 Davis(1989a, 1989b)에 의하여 최초 제안된 TAM에 TAM의 외부변수(external variable)로서 호텔회계정보시스템 중 관리회계와 전략회계시스템을 대상으로 호텔회계정보시스템 품질을 적용하여 TAM의 최종 경로 결과인 호텔회계정보시스템에 대한 수용도를 제고하기 위한 경로관계를 실증적으로 분석하여 제시하고자 하는 것이다. 또한, 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원들이 시스템을 효과적으로 이용할 수 있는 시스템 설계, 업무의 성취도 및 수용도를 제고하기 위한 이론 및 실무적 기본 방향을 제시하는 것이다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

회계정보시스템은 재무 지향적인 의사결정정보를 수집, 처리, 분석하여 기업의 외부 이해관계자와 내부 경영자에게 제공하는 조직상의 구성요소인데(Moskove & Simkin, 1987), TAM의 외부변수로서 본 연구에서는 호텔회계정보시스템 품질을 설정하였다. 일반적인 정보시스템 품질은 정보 품질, 서비스 품질, 그리고 시

시스템 품질로 구성된다(Pitt *et al.*, 1995). Delone & McLean(1992)은 정보 시스템의 성과를 측정할 수 있는 기준과 변수 사이의 인과관계를 제시하였는데, Seddon & Kiew(1994)는 Delone & McLean(1992)이 제안한 평가 기준을 증명하는 연구에서 시스템 품질과 정보 품질이 이용도에 영향을 미치며, 시스템 품질과 정보 품질, 이용도가 이용자 만족에 영향을 미친다고 주장하였다. 아울러, Pitt *et al.*(1995)은 역량지각과 McLean & McLean(1992)의 모형에 서비스 품질을 추가하였다(이병원 ·한진수, 2004). 또한, Eldon(1997)은 정보시스템의 핵심 성공요인들과 관련하여 정보 품질, 서비스 품질, 그리고 시스템 품질 외에 시스템 사용, 갈등 해결, 이용자 만족, 개인적 영향 등을 평가 차원으로 구분하고 조직적 영향이라는 평가 차원을 추가시키기도 하였다.

이와 관련하여, 정보 품질의 측정은 정보시스템에 의하여 산출되어진 산출물의 적시성, 정확성, 관련성, 효율성 등에 초점을 맞춘다. 그리고 정보시스템의 정보 품질은 이용자 관점에서 매우 주관적이기 때문에 이용자 만족의 일부분으로 포함되기도 한다(Bailey & Pearson, 1983; 이병원, 1996). 서비스 품질은 전반적인 정보시스템 서비스에 대한 품질을 의미하는 것이기 때문에 정보시스템 관련 부서의 지원과 유사한 개념이다(Baroudi & Orlikowski, 1988; 이경근, 1999). 마지막으로, 시스템 품질은 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미한다. 대부분의 연구들은 시스템 품질을 측정함에 있어서 시스템의 가용성, 신뢰성, 그리고 응답성 등을 포함하는 기술적 특성을 반영하고 있다 (Bailey & Pearson, 1983; Delone & McLean, 1992). 또한, 시스템 품질은 시스템에 오류가 있는가와 관련이 있는 것으로 이용자의 상호작용의 일관성, 응답률, 문서화, 그리고 프로그램 코드의 품질과 유지를 포함한다(Seddon, 1997). 따라서 본 연구에서는 선행연구 및 문헌들을 바탕으로 호텔회계정보시스템의 품질 차원을 정보 품질, 서비스 품질, 그리고 시스템 품질로 구분하여 적용하고자 한다(설성진 ·한경훈, 2004).

다음으로, TAM과 관련하여, 기술수용행동에 대한 연구는 정보시스템의 연구에서 중요한 주제가 되고 있으며, Lucas(1978)가 정보기술의 채택에 영향을 미치는 증거들을 제시한 이후 많은 연구자들은 기술에 대한 개인의 인지적, 정서적, 행동적 반응과 반응에 영향을 주는 요인에 관한 유용한 관점을 제시하였다(Davis, 1989a; Moore & Benbasat, 1991). 이러한 연구들은 사회심리학의 합리적 행동이론과 계획된 행동이론(theory of planned behavior)을 기반으로 하고 있다. 즉 TAM은 앞서 서론에서 언급한 것처럼, Ajzen & Fishbein(1980)의 합리적 행동이론을 수정한 것으로 Davis(1989a, 1989b)에 의하여 정보시스템 수용

에 있어서의 두 가지 중요한 인지적 요인으로 지각된 이용 편리성(perceived ease of use)과 지각된 유용성(perceived usefulness)을 발견하였다. 이후의 여러 연구자들이 이 두 개념의 구성타당성(construct validity)을 재평가하였고, 두 개념 간의 관계성을 실증적으로 확인하였다(Hendrickson *et al.*, 1993; Chin & Todd, 1995).

이러한 TAM 이론과 관련하여, Davis(1989a, 1989b)에 의하면, 지각된 이용 편리성은 특정 정보기술을 이용할 때 이를 쉽게 이용할 수 있는 정도를 의미하며, 지각된 유용성은 특정 정보기술을 이용함으로써 발생하는 이용자의 작업 수행 성과의 향상과 관련된 믿음 정도를 의미한다. TAM에서 보면, 지각된 유용성은 모델의 인과관계 속에서 태도를 통하여 간접적으로 시스템 이용행동에 영향을 미치지 않지만, 시스템 이용의도에도 간접적인 영향을 미친다. 이 사실은 사람들이 일반적으로 특정 기술의 이용이 자신의 업무 수행을 제고할 것이라는 신념에 근거하여 시스템 이용의도를 형성한다는 점을 시사하고 있다. 따라서 만약 두 가지의 경쟁 시스템이 같은 수준의 지각된 유용성을 가지고 있다면, 이용자의 목적을 달성하는데 보다 효율적인 시스템이 선택, 이용될 것임을 암시해 준다. 반면, 지각된 이용 편리성은 시스템 이용의도에 직접적인 영향은 없고, 태도를 매개로 하여 시스템 이용의도에 간접적인 영향을 미친다고 모델은 가정하고 있다.²⁾ 또한, TAM 이론은 합리적 행동이론에 기반을 두고 있는데, 이 이론에 의하면 사회적 행동은 그 행동에 대한 개인적인 태도와 행동의 결과에 대한 가치의 평가에 의하여 동기화 되며, 행동은 수행하고자 하는 의도에 의하여 직접적으로 결정된다. 합리적 행동이론에 근거를 둔 믿음 → 태도 → 의도 → 행동의 연결관계가 TAM에서 개인의 정보기술 수용행동을 결정하는데 적용되었다. 하지만, 본 연구에서는 TAM내의 변수 중 이용의도를 포함하고 있지 않는데, 이는 호텔회계정보시스템은 직원들이 직무상 반드시 이용해야 하는 특성이 있기 때문이다.

다음으로, TAM 관련 선행연구 및 회계정보시스템 관련 선행연구를 살펴보면, TAM은 정보기술 수용과 관련하여 국내·외의 다양한 분야에서 가장 널리 사용되

2) TAM에서 보면, 지각된 유용성과 지각된 이용 편리성이 함께 태도 형성에 영향을 미치는데, Davis(1989a)는 지각된 이용 편리성이 태도 형성에 영향을 미치는 두 개의 메커니즘으로 자아 효능성(self-efficacy)과 수단성(instrumentality)을 제시하고 있음. TAM에서 개인의 지각적 특성 및 시스템 특성 등 외부변수가 지각된 유용성과 지각된 이용 편리성의 형성에 영향을 미치는 것으로 모델은 가설화하고 있음. 이 외부변수들은 행동에 직접 영향을 미칠 수도 있지만, TAM에서 외부변수는 지각된 유용성과 지각된 이용 편리성의 형성에 영향을 미침으로써 간접적인 영향을 미치는 것으로 제시되고 있음 (McFarland, 1999).

고 있는 모델이다. 호텔관광분야에서 적용된 예를 보면, 허향진 외(2003)는 국내 인터넷 이용자들을 대상으로 TAM의 외부변수와 TAM내의 실제 이용행동은 고려하지 않고, 기본적인 TAM을 적용하여 인터넷 여행사 이용의도에 영향을 미치는 요인을 파악하였다. 이처럼, TAM을 적용하는 데 있어서 그 기본 구성은 사용자의 작업기반을 충분히 다양하게 고려하고 있지 않다. 하지만, 새로운 기술환경의 변환에 따라 새로운 정보기술 수용에 영향을 미치는 요인은 기술, 목표사용자, 콘텐츠 등에 따라 달라질 수 있기 때문에 Davis(1989a, 1989b)의 최초 연구 이후 이용자의 기술수용에 영향을 미칠 수 있는 배경기술, 업무기반, 조직환경, 사용배경요소 등의 변인이 추가된 확장 연구가 진행되어져 왔다 (Davis *et al.*, 1992; Paul *et al.*, 2003; Shin, 2004; Chen & Tan, 2004; 장활식 외, 2002). 따라서 본 연구에서는 호텔회계정보시스템 수용행동에 영향을 미칠 수 있는 호텔회계정보시스템 품질을 TAM의 외부변수로 보는 확장연구를 진행하였다.

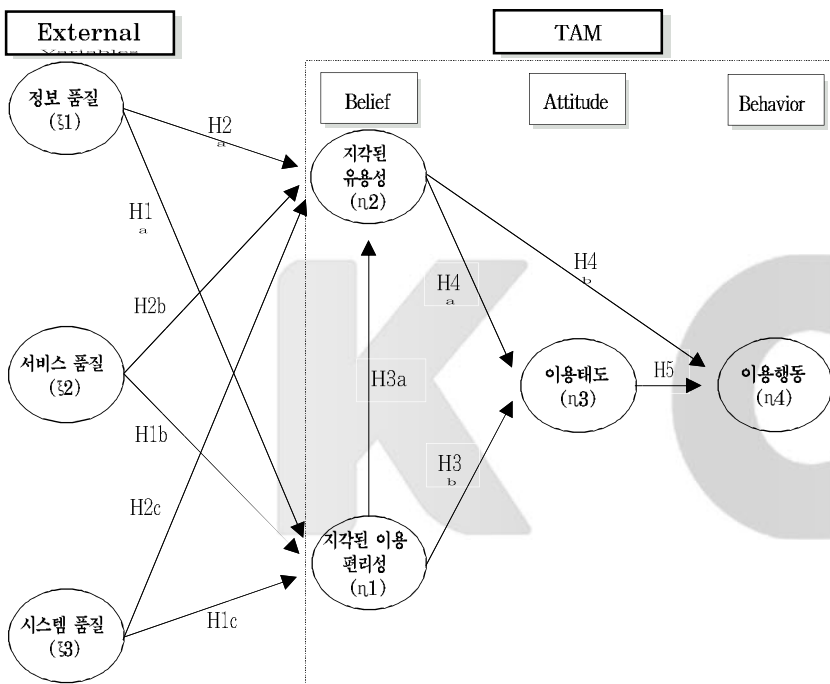
회계정보시스템과 관련하여, 일반기업 및 호텔기업 관련 선행연구를 살펴보면 기업마다 구축된 회계정보시스템 수용 및 평가와 관련한 연구는 1960년대 조직이론의 상황이론을 적용하여 주로 다양한 일반 기업, 은행, 병원 등을 대상으로 많은 연구가 이루어져 왔다(Gordon & Narayanan, 1984; Kim, 1988; 최종민, 1993; 정홍진·안선숙, 2001; 김민철, 2002). 이들 연구는 회계정보시스템으로부터 산출되는 회계정보 특성과 관련하여 회계정보시스템 설계 및 성과 평가 시에 고려해야 할 사항들에 대하여 주로 연구의 관심이 집중되어져 왔다. 하지만, 최근에는 회계정보시스템 수용과 관련하여, 회계정보시스템에 대한 정보 품질, 내부통제 등에 관한 연구도 활발히 진행되어지고 있다(이장형·김광집, 2002; 장원경·김태균, 2004; 설성진·한경훈, 2004). 이들 연구들은 회계정보시스템 품질을 정보 품질, 서비스 품질, 그리고 시스템 품질의 3가지 품질 차원으로 구분하여 회계정보시스템에 대한 만족 및 수용과 관련된 연구를 진행하였다. 이처럼, 일반기업을 대상으로 하는 회계정보시스템에 대한 연구는 비교적 활발히 진행되어져 왔지만, 호텔회계정보시스템을 대상으로 하는 연구는 극히 일부분이다. 예컨대, 최근의 연구 중 최혜수(2004)는 호텔회계정보시스템의 수준을 운영회계정보시스템, 관리회계정보시스템 그리고 전략회계정보시스템으로 유형화하여, 각 유형별 회계정보 산출특성을 파악하고, 호텔등급, 경영형태, 비즈니스·리조트호텔 등의 특성에 따른 호텔회계정보시스템 수준 차이를 검증하였다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 연구가설

본 연구에서는 TAM을 응용하여 호텔회계정보시스템의 이용행동을 고찰하고자 하였다. 따라서 TAM의 구성변수로서 호텔회계정보시스템에 대한 지각된 이용 편리성 (n_1), 지각된 유용성 (n_2), 이용태도 (n_3), 그리고 이용행동 (n_4)을 포함시켰다. 또한, TAM의 외부변수로서 호텔회계정보시스템 품질을 정보 품질 (ξ_1), 서비스 품질 (ξ_2), 그리고 시스템 품질 (ξ_3)로 분류하여 포함시켰다. 이러한 변수들로 구성된 연구모형을 <그림 1>에 제시하였다. 아울러, 앞서 검토한 이론적 배경 및 선행 연구, 그리고 <그림 1>의 연구모형을 바탕으로 연구가설 (H1~H5)을 도출하였다.

<그림 1> 연구모형



2. 변수정의 및 측정

본 연구에서 사용된 연구개념에 대하여 <표 1>에 정리하여 제시하였으며, 본 연구에서 사용된 측정항목들에 대해서는 어느 정도 동의하는지 평가하도록 하였다. 즉 강한 부정(“전혀 그렇지 않다”)에서 강한 긍정(“매우 그렇다”)에 이르는 ‘5점 리커트형 척도(5-point Likert-type scale)’를 기준으로 측정하였다.

이와 관련하여, 본 연구에서 TAM의 외부변수로서 보고자 하는 호텔회계정보시스템의 품질인 정보 품질(5항목)에 대하여 Bailey & Pearson(1983), 이경근(1999), 서비스 품질(7항목)에 대하여 이경근(1999), 시스템 품질(6항목)에 대하여 Bailey & Pearson(1983), Eldon(1997) 등이 사용한 문항을 참조하였다. 또한, TAM의 구성변수로서 호텔회계정보시스템에 대한 지각된 이용 편리성(5항목), 지각된 유용성(4항목), 이용태도(4항목), 그리고 이용행동(1항목)에 대하여 Davis *et al.*(1992)이 사용한 항목을 참조하였다. 이상의 이러한 본 연구에서 사용한 문항은 조사대상 호텔의 회계부서 및 전산담당 직원들과의 3차에 걸친 면담을 통하여 호텔회계정보시스템 상황에 적합하도록 수정하여 측정하였다.

<표 1> 연구개념 정의 및 측정변수 출처

연구개념	정 의	측정변수 출처
정보 품질	호텔회계정보시스템으로부터 산출되는 정보의 정확성, 적시성, 정확성, 관련성, 효율성 정도	Bailey & Pearson (1983) 이경근(1999)
서비스 품질	호텔회계정보시스템 이용자와 전산담당 부서와의 상호작용에서 발생하는 것으로써 전산담당 부서가 제공하는 이용자에 대한 지원과 교육, 전산담당 부서의 태도, 정보기술 제공, 문제 해결 정도	이경근(1999)
시스템 품질	호텔회계정보시스템에 대한 기능의 운영효율성으로 시스템에 대한 가용성, 유연성, 신뢰성 정도	Bailey & Pearson (1983) Eldon(1997)
지각된 이용 편리성	호텔회계정보시스템을 이용하는 것이 어렵지 않다고 믿는 정도	Davis <i>et al.</i> (1992)
지각된 유용성	호텔회계정보시스템을 이용함으로써 자신의 업무 수행능력 또는 업무의 생산성을 향상시킬 수 있다고 믿는 정도	Davis <i>et al.</i> (1992)
이용태도	호텔회계정보시스템 이용에 대한 만족, 가치지각 등 요약적 평가	Davis <i>et al.</i> (1992)
이용행동	호텔회계정보시스템에 대한 이용정도	Davis <i>et al.</i> (1992)

3. 표본설계 및 자료수집

본 연구에서 연구대상³⁾으로는 서울지역에 소재하는 특1급 호텔 중 8개 호텔(밀레니엄 힐튼, 래디슨 프라자, 웨스턴 조선, 그랜드 힐튼, 그랜드 인터컨티넨탈, 코엑스 인터컨티넨탈, 르네상스, 메리어트)에 근무하는 직원 중 관리회계 및 전략회계 측면에서 시스템에 접근하여 시스템을 이용하는 경리팀, 여신팀, 기획팀, 그리고 전산실에 근무하는 직원을 포함시켰다. 특1급 호텔 중 제외된 다른 호텔의 경우 설문지 회수율이 상대적으로 매우 낮아 편중현상을 피하기 위하여 본 연구의 분석대상에서 제외시켰다. 조사대상자들에게 배포된 총 250부의 설문지 중 235부를 회수하였고, 그 중에서 응답을 하지 않은 부분(missing value)이 있는 설문지와 응답의 신뢰성이 현저히 떨어진다고 보여 지는 설문지 14부를 제외한 나머지 221부를 최종 유효 표본으로 확정된 후, 본 연구의 실증분석에 사용하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

본 연구의 전체 표본 221명 중 성별의 경우 남성이 155명(70.0%), 여성이 66명(39.0%)으로 나타났다. 학력의 경우 대졸 이하가 173명(78.2%), 대학원 이상이 48명(21.8%) 각각 분포하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 근무경력(타 호텔에서 근무한 경력 포함)에 있어서는 5년 이하가 48명(21.7%), 6~10년이 87명(39.4%), 11~15년이 59명(26.7%), 16년 이상이 27명(12.2%)으로 나타났다. 아울러, 근무부서의 경우 경리팀이 75명(33.3%), 여신팀이 59명(26.7%), 기획팀이 42명(19.0%), 전산팀이 45명(20.4%)으로 각각 나타났다.

3) 본 연구의 표본에서 운영회계 측면에서 호텔회계정보시스템을 사용하는 직원들을 제외한 이유는 일반 직원들의 경우 TAM의 외부변수인 호텔회계정보시스템 품질에 대한 정확한 이해가 부족하고, 그들의 직무와 관련하여 호텔회계정보시스템에 접근하여 자료를 가공하는 등의 업무를 안하기 때문에 연구모형에 포함된 연구개념들을 정확히 측정하기가 어렵기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 연구모형에 포함된 연구개념들을 비교적 정확히 이해할 수 있고, 업무와 관련하여 직접적으로 관련이 많은 관리회계 측면과 전략회계 측면에서 호텔회계정보시스템에 접근하여 사용하는 경리팀, 여신팀, 기획팀, 그리고 전산팀의 직원들만 표본으로 선정하였음.

2. 신뢰성 및 타당성 검증

측정모형을 평가하기 위하여 확인요인분석을 실시하였는데, <표 2>에 그 결과를 제시하였다. 집중타당성(convergent validity)을 분석하기 위해 측정변수들과 연구개념간 비표준화 요인부하값(λ 값)과 다중상관자승(SMC: squared multiple correlation)⁴⁾ 값을 검토하였다(Bollen, 1989). 비표준화 λ 값과 SMC값을 검토하는 과정에서 정보 품질 연구개념의 측정변수인 IQ3, 서비스 품질 연구개념 측정변수인 SVQ5와 SVQ7, 시스템 품질 연구개념의 측정변수인 SQ2가 기준에 미달하여 이들을 제거하였다. 이러한 척도의 정제과정을 거친 후 정보 품질 4개, 서비스 품질 5개, 시스템 품질 5개, 지각된 이용 편리성 5개, 지각된 유용성 4개, 이용태도 4개, 그리고 이용행동 1개 측정변수로 구성된 측정모형을 최대우도법(MLE: maximum likelihood estimation)으로 모수를 추정한 결과 신뢰성과 단일차원성을 확인할 수 있었다.

이와 관련하여, 본 연구에서는 측정모형의 전반적인 적합도를 평가하기 위하여 χ^2 , χ^2 에 대한 p, $Q(=\chi^2/df=\text{normed-}\chi^2)$, GFI, AGFI, RMR, NFI, NNFI 등의 적합도 지수를 이용하여 평가한 결과, $\chi^2=413.125(df=217, p=0.042)$, $Q=1.900$, $GFI=0.961$, $AGFI=0.922$, $RMR=0.047$, $NFI=0.936$, $NNFI=0.914$ 로 나타났다. 모형적합도 권장기준에 대하여 명확하게 확립되어 있는 단일 기준은 없으나 선행연구들을 참조하면(Joreskog & Sorbom, 1989; Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998), 본 연구결과에서 제시된 값들은 대부분 그 기준을 충족하고 있다. 또한, 비표준화 λ 값이 0이 아닌지를 검정한 결과, CR값을 보면 모두 1.96($p<0.05$)을 초과해 측정변수들의 비표준화 λ 값이 유의하며, SMC값이 0.4이상을 보여 기준을 충족하고 있다. 아울러, Fornell & Larcker(1981)가 제시한 구성개념 신뢰도⁵⁾와 평균분산추출값(AVE: average variance extracted)을 계산해 보면, 구성개념 신뢰도는 0.643 ~ 0.921의 값을 보여 통상적인 기준인 0.6을 충족하였고, AVE값은 0.727 ~ 0.845의 값을 보여

4) 각 측정변수의 SMC(R^2)값은 잠재변수(연구개념)가 각 측정변수의 변량을 설명할 수 있는 설명력을 의미함. 따라서 SMC 값이 높은 측정변수는 연구모형에 도입한 잠재변수가 해당 측정변수의 변량을 잘 설명할 수 있다는 것을 의미하며, 확립된 기준은 없으나 높을수록 좋는데 본 연구에서는 0.4를 기준으로 검토하였음.

5) 구성개념 신뢰도 ρ_c 는 Cronbach's α 와 거의 같은데 다음과 같이 계산할 수 있음. 즉 $\rho_c = (\sum |\lambda_i|^2) / [(\sum |\lambda_i|^2) + \sum \text{Var}(\delta_i)]$, 단 λ_i 는 표준화 요인부하값임. 이와 같이 계산되는 개념 신뢰도는 통상적으로 0.6이상이 적정 기준으로 제시되고 있음.

통상적인 기준인 0.5의 기준을 역시 충족하였다. 따라서 본 연구에서 사용된 측정 변수들은 해당 연구개념들에 대한 대표성을 갖는다고 할 수 있으며 (Hair *et al.*, 1998), 이를 통해 집중타당성은 충족되었다고 볼 수 있다.

〈표 2〉 측정모형 분석 결과

연구개념	측정변수	비표준 λ	표준 λ(CR)	SMC	AVE	구성개념 신뢰도
정보 품질 (ξ ₁)	IQ1	0.980	0.972(69.634)	0.946	0.727	0.896
	IQ2	0.857	0.853(33.897)	0.727		
	IQ4	0.905	0.868(36.187)	0.754		
	IQ5	1.000 ^a	0.981(-)	0.962		
서비스 품질 (ξ ₂)	SVQ1	1.000 ^a	0.989(-)	0.977	0.804	0.845
	SVQ2	0.834	0.883(39.892)	0.779		
	SVQ3	0.598	0.712(22.236)	0.506		
	SVQ4	0.963	0.976(76.475)	0.953		
	SVQ6	0.397	0.514(13.313)	0.646		
	SQ1	0.755	0.754(24.263)	0.568		
시스템 품질 (ξ ₃)	SQ3	1.000 ^a	0.969(-)	0.939	0.825	0.791
	SQ4	0.773	0.781(25.943)	0.610		
	SQ5	0.760	0.767(24.932)	0.589		
	SQ6	0.995	0.967(58.233)	0.935		
	PEU1	0.898	0.874(31.215)	0.764		
	PEU2	1.000 ^a	0.925(-)	0.855		
지각된 이용 편리성 (η ₁)	PEU3	0.964	0.926(36.068)	0.857	0.794	0.806
	PEU4	0.916	0.877(30.909)	0.770		
	PEU5	0.334	0.331(7.574)	0.613		
	PU1	0.993	0.885(21.969)	0.784		
	PU2	1.000 ^a	0.888(-)	0.788		
지각된 유용성 (η ₂)	PU3	0.403	0.390(8.773)	0.657	0.726	0.921
	PU4	0.786	0.686(16.638)	0.470		
	UA1	0.964	0.796(23.756)	0.634		
	UA2	1.000 ^a	0.919(-)	0.844		
이용태도 (η ₃)	UA3	0.900	0.821(23.577)	0.673	0.845	0.643
	UA4	0.888	0.777(20.911)	0.604		
	UB1	1.000 ^a	0.847(-)	0.717		
이용행동 (η ₄)					-	-
χ ² (df, p), Q			413.125(217, 0.042), 1.900			
GFI			0.961			
AGFI			0.922			
RMR			0.047			
NFI			0.936			
NNFI			0.914			

^a 측정모형에서 측정변수의 모수추정치들 1로 고정시킨 것임.

판별타당성(discriminant validity)을 검토하기 위하여 $p < 0.05$ 신뢰구간에 서 각 연구개념들간 상관관계 계수의 추정치에 1을 포함하는지 여부를 살펴보았다 (Anderson & Gerbing, 1988). 각 연구개념간 상관관계 계수를 포함하는 상관 관계 행렬을 <표 3>에 제시하였는데, 연구개념들간 상관관계 계수를 계산한 결과, 모든 상관관계 계수들이 통계적으로 유의한 수준 ($p < 0.05$)에서 1보다 적은 것으로 계산되어 1을 포함하지 않아 연구개념간에 동일하다 ($\phi = 1.0$)는 귀무가설은 기 각되므로 판별타당성은 확보되었다고 볼 수 있다. 또한, 모든 연구개념들간의 관 계는 모두 정(+)의 관계로 나타나 연구모형과 연구가설에서 제시한 연구개념들간 관계의 방향은 일치하는 것으로 나타났다.

이상의 논의를 통해 각 연구개념의 신뢰성, 집중타당성 및 판별타당성은 만족할 만한 수준으로 평가되었다.

<표 3> 연구개념의 평균, 표준편차 및 상관관계 행렬

연구개념	1	2	3	4	5	6	7
1. 정보 품질(ξ_1)	1.000						
2. 서비스 품질(ξ_2)	0.235**	1.000**					
3. 시스템 품질(ξ_3)	0.329**	0.294**	1.000				
4. 지각된 이용 편리성(η_1)	0.295**	0.218*	0.537**	1.000			
5. 지각된 유용성(η_2)	0.406**	0.322*	0.338**	0.695**	1.000		
6. 이용태도(η_3)	0.421*	0.216**	0.329**	0.302*	0.427*	1.000	
7. 이용행동(η_4)	0.395**	0.215**	0.245**	0.427**	0.504**	0.355**	1.000
Mean	3.027	2.538	3.381	3.984	3.996	2.375	3.584
S.D.	0.993	0.847	0.941	0.793	0.820	0.639	0.798

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

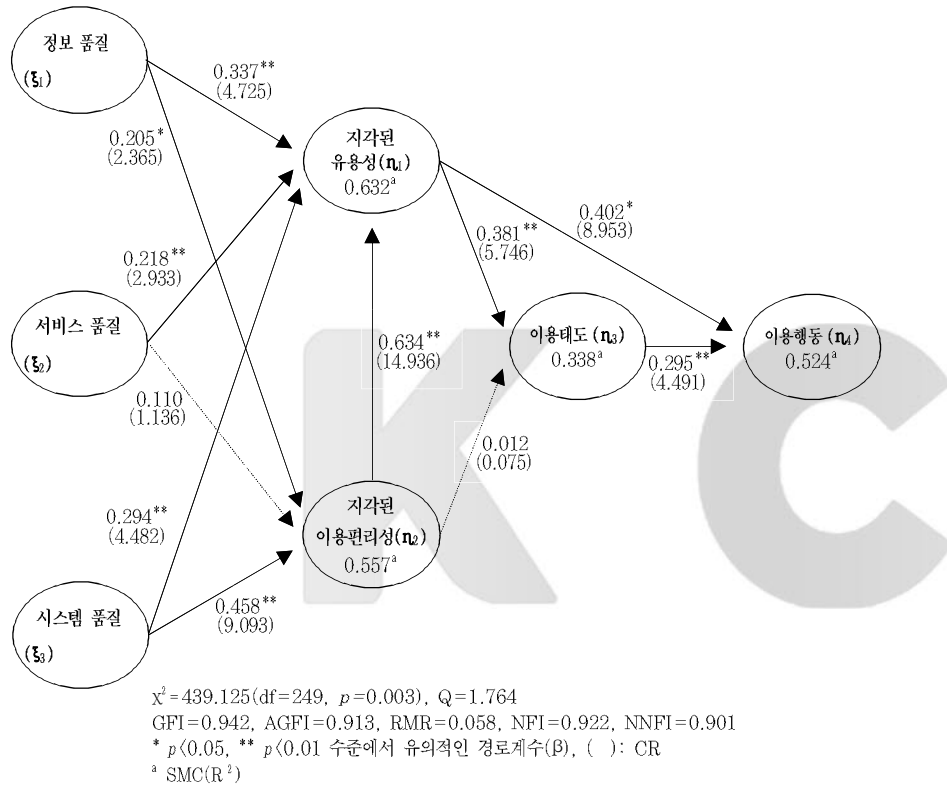
3. 연구모형의 적합성 및 연구가설 검증

구조모형에 대한 평가 및 연구가설을 검증하기 위하여 연구모형인 호텔회계정 보시스템 품질과 지각된 이용 편리성 및 지각된 유용성, 지각된 이용 편리성과 지 각된 유용성 및 이용태도, 지각된 유용성과 이용태도 및 이용행동, 이용태도와 이 용행동과의 관계를 결합하여 구조모형을 구축하고 분석하였다. 본 연구에서는 최 대우도법을 통하여 모형의 적합도와 모수를 추정하였는데, 모형에 대한 적합도 평 가 결과, $\chi^2 = 439.125$ ($df = 249$, $p = 0.003$), $Q = 1.764$, $GFI = 0.942$,

AGFI=0.913, RMR=0.058, NFI=0.922, NNFI=0.901 을 갖는 <그림 2>와 같은 구조모형이 도출되었다.

이 모형은 앞의 측정모형에서 언급한 바와 같이 일반적인 평가기준으로 삼는 지표들과 비교할 때, 대체로 기준을 충족시키는 것으로 나타났기 때문에 전체모형의 적합도는 연구개념들간의 구조적 영향관계를 설명하기에 충분히 만족할 만한 수준으로 판단된다. 또한, 이러한 분석 결과를 바탕으로 TAM의 외부변수로서 호텔회계정보시스템의 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질, 그리고 TAM의 내부변수로서 호텔회계정보시스템에 대한 지각된 이용 편리성, 지각된 유용성, 이용태도, 이용행동 등의 연구개념들간의 관계에 대한 가설검증 결과를 <표 4>에 제시하였다. 이를 바탕으로 각 연구가설에 따라 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

<그림 2> 연구모형 추정 결과



정보 품질 (ξ_1)은 지각된 이용 편리성(n_1)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어($\beta=0.205$, $CR=2.365$, $p<0.05$) H1a는 지지되었으며, 시스템 품질(ξ_3)도 지각된 이용 편리성(n_1)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어($\beta=0.458$, $CR=9.093$, $p<0.01$) H1c는 지지되었다. 하지만 서비스 품질(ξ_2)은 지각된 이용 편리성(n_1)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어($\beta=0.110$, $CR=1.136$, $p>0.1$) H1b는 기각되었다.

정보 품질(ξ_1)도 지각된 유용성(n_2)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어($\beta=0.337$, $CR=4.725$, $p<0.01$) H2a는 지지되었다. 또한, 서비스 품질(ξ_2)도 지각된 유용성(n_2)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어($\beta=0.218$, $CR=2.933$, $p<0.01$) H2b는 지지되었다. 아울러, 시스템 품질(ξ_3)도 지각된 유용성(n_2)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어($\beta=0.294$, $CR=4.482$, $p<0.01$) H2c는 지지되었다.

TAM내의 연구개념들간의 분석결과를 살펴보면, 지각된 이용 편리성(n_1)은 지각된 유용성(n_2)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어($\beta=0.634$, $CR=14.936$, $p<0.01$) H3a는 지지되었다. 이러한 연구결과는 Davis et al.(1992), 구동모(2003), 허향진 외(2003), 장원경·김태균(2004) 등의 연구결과와 일치하는 것이다. 또한, 지각된 이용 편리성이라는 변수를 통하여 결과변수인 이용태도 및 이용행동에 간접적으로 영향을 준다는 사실을 지적하여 지각된 이용 편리성이 지각된 유용성의 선행변수임을 명확히 하고 있는 Davis(1989a)의 주장을 다시 확인해 주는 것으로 이해될 수 있다.

한편, 지각된 이용 편리성(n_1)은 이용태도(n_3)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어($\beta=0.012$, $CR=0.075$, $p>0.1$) H3b는 기각되었다. 이러한 연구결과는 Davis(1989a, 1989b)의 기존 모델에서 주장한 것과 배치되는 연구결과이나, Adams et al.(1992), Chau(1996)와 구동모(2003) 등 일부 연구자들이 지각된 이용 편리성은 이용태도에 직접적인 영향을 미치지 않는다고 보는 연구결과와 일치하는 것이다. 특히, 이러한 본 연구결과는 지각된 이용 편리성의 경우 이용태도와 직접적인 관계는 없고, 지각된 유용성을 통해 간접적으로 이용태도에 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

지각된 유용성(n_2)은 이용태도(n_3)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=0.381$, $CR=5.746$, $p<0.01$) H4a는 지지되었다. 또한, 지각된 유용성(n_2)은 이용행동(n_4)에도 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어($\beta=0.402$, $CR=8.953$, $p<0.01$) H4b도 지지되었다. 이러한 연구결과는 지각

된 유용성이 시스템 이용태도에 직접적인 영향을 미치는 동시에 이용행동에도 직접적인 영향을 준다는 Davis(1989a)의 연구결과와 일치한다.

이용태도(η_3)는 이용행동(η_4)에 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어($\beta=0.295$, $CR=4.491$, $p<0.01$) H5는 지지되었다. 이러한 연구결과는 Davis *et al.*(1992), Szanja(1994), 구동모(2003) 등의 연구결과인 시스템 이용태도는 시스템 이용행동에 영향을 준다는 연구결과와 일치하는 것이다.

〈표 4〉 연구가설 검증 결과

가설	경로	경로계수(β)	CR	SMC	지지여부
H1a	정보 품질 (ξ_1) → 지각된 이용 편리성 (η_1)	0.205	2.365*		○
H1b	서비스 품질 (ξ_2) → 지각된 이용 편리성 (η_1)	0.110	1.136	0.557	×
H1c	시스템 품질 (ξ_3) → 지각된 이용 편리성 (η_1)	0.458	9.093**		○
H2a	정보 품질 (ξ_1) → 지각된 유용성 (η_2)	0.337	4.725**		○
H2b	서비스 품질 (ξ_2) → 지각된 유용성 (η_2)	0.218	2.933**	0.632	○
H2c	시스템 품질 (ξ_3) → 지각된 유용성 (η_2)	0.294	4.482**		○
H3a	지각된 이용 편리성 (η_1) → 지각된 유용성 (η_2)	0.634	14.936**		○
H3b	지각된 이용 편리성 (η_1) → 이용태도 (η_3)	0.012	0.075	0.338	×
H4a	지각된 유용성 (η_2) → 이용태도 (η_3)	0.381	5.746**		○
H4b	지각된 유용성 (η_2) → 이용행동 (η_4)	0.402	8.953**	0.534	○
H5	이용태도 (η_3) → 이용행동 (η_4)	0.295	4.491**		○
	$\chi^2 = (df, p), Q$	439.125(249, 0.003), 1.764			
	GFI	0.942			
	AGFI	0.913			
	RMR	0.058			
	NFI	0.922			
	NNFI	0.901			

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

다음으로, 본 연구모형 내생 변수들의 설명력에 대하여 SMC 값을 통해 검토해보면, 지각된 이용 편리성의 경우 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질의 3개 변수에 의해 변량의 55.7%, 지각된 유용성의 경우 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질, 지각된 이용 편리성의 4개 변수에 의해 변량의 63.2%가 설명된다. 또한, 이용태도의 경우 지각된 이용 편리성과 지각된 유용성의 2개 변수에 의해 변량의 33.8%, 이용행동의 경우 지각된 유용성과 이용태도의 2개 변수에 의해 변량의 52.4%가 설명되었다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 TAM을 응용한 확장된 TAM을 이용하여 호텔회계정보시스템 중 관리회계와 전략회계 측면에서 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원들을 대상으로 호텔회계정보시스템에 대한 이용행동을 실증적으로 고찰하였다. 문헌고찰을 통하여 TAM의 외부변수로서 호텔회계정보시스템의 품질을 정보 품질, 서비스 품질, 그리고 시스템 품질로 구분하여 구성하였다. 또한, TAM내의 구성변수로서 호텔회계정보시스템에 대한 지각된 이용 편리성, 지각된 유용성, 이용태도, 그리고 이용행동을 포함시켜 서울시내 8개 특1급 호텔을 연구범위로 회계정보시스템을 관리회계와 전략회계 측면에서 이용하는 경리팀, 여신팀, 기획팀, 전산실의 직원들을 대상으로 설문하여 실증적으로 분석하였다. 따라서 본 연구는 우선 TAM을 응용하여 호텔회계정보시스템에 대한 이용행동을 고찰하고자 하는 시초라는 측면에서 그 의의가 있다. 또한, 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원들이 시스템을 효과적으로 이용할 수 있는 시스템 설계, 업무의 성취도 및 수용도 제고를 위한 기본 방향을 제시할 수 있다는 점에서 이론 및 실무적 의의가 매우 클 것으로 사료된다.

본 연구의 결과와 그에 따른 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, TAM의 외부변수로서 호텔회계정보시스템 품질 중 정보 품질과 시스템 품질은 지각된 이용 편리성에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 서비스 품질은 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났음을 알 수 있었다. 또한, 정보 품질과 시스템 품질 중 시스템 품질이 정보 품질보다 지각된 이용 편리성에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원들이 정보기술 수용적 측면에서 시스템을 이용하는 것이 어렵지 않고, 신체적·정신적으로 많은 노력이 드는 것이 아니며, 교육 및 학습을 통해서 기술 습득이 용이하다고 지각하게 하기 위해서 호텔회계정보시스템을 설계하거나, 변경 시 이용 직원들의 입장에서 요구를 충분히 반영하여야 할 것이다. 아울러, 이용자들이 입력한 데이터에 대해서 호텔회계정보시스템이 신속하게 반응하고 응답해 줄 수 있어야 하며, 오류가 발생하였을 경우 안내를 쉽고 정확하게 해 줄 수 있도록 설계되어야 할 것이다. 또한, 내부적으로 호텔회계정보를 이용하는 직원들의 요구에 부응하기 위해서는 신뢰할 수 있는 호텔회계정보를 생산해야 할 것이라 판단된다(이장형·김광집, 2002).

둘째, TAM의 외부변수로서 호텔회계정보시스템 품질인 정보 품질, 서비스 품질, 그리고 시스템 품질은 지각된 유용성에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타

났다. 그 중 정보 품질이 지각된 유용성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 시스템 품질, 서비스 품질 순으로 나타났다. 따라서 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원들이 정보기술 수용적 측면에서 호텔회계정보시스템을 이용함으로써 자신의 업무수행능력 또는 업무의 생산성을 향상시킬 수 있다고 지각하게 하기 위해서는 우선, 호텔회계정보시스템으로부터 생산되는 정보가 유용한 형태를 가지고 있어야 하며, 최신의 정보를 제공하여야 할 것으로 판단된다. 또한, 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원들이 시스템을 잘 활용할 수 있도록 교육이 충분히 수행되어야 할 것이며, 전산담당부서의 태도가 매우 협조적이어야 할 것이다. 아울러, 호텔내의 다른 시스템과 자료 교환이 용이하여야 하며, 업무로 인한 새로운 조건이나 요구에 변화하는 유연성을 가지고 있어야 할 것이다.

셋째, 호텔회계정보시스템에 대한 지각된 이용 편리성은 지각된 유용성에는 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 이용태도에는 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났음을 알 수 있었다. 그리고 지각된 이용 편리성은 지각된 유용성을 통하여 이용태도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 지각된 이용 편리성은 지각된 유용성의 선행변수임이 명백히 밝혀졌다(Davis, 1989a). 그리고 지각된 이용 편리성은 이용태도에 직접적인 영향은 미치지 않지만, 지각된 유용성을 통해 간접적으로 이용태도에 영향을 미친다는 것으로 나타났다. 이것은 호텔회계정보시스템에 대한 지각된 이용 편리성의 보편화와 관계가 있는 것으로 판단된다. 즉 지각된 이용 편리성의 보편화로 이미 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원들은 지각된 이용 편리성을 하나의 일반적인 현상으로 받아들이고 있으며, 또한 지각된 이용 편리성을 지각된 유용성의 일부로 해석하고 있다는 사실을 암시해 준다. 따라서 호텔회계정보시스템에 대한 지각된 이용 편리성은 다음 단계인 지각된 유용성으로 연결되기 때문에 전산담당직원들은 호텔회계정보시스템의 사용편리성 향상을 위하여 많은 시간과 노력을 경주하여야 할 것이다. 아울러, 이러한 측면에서 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원들에게 지속적이며, 정기적인 교육 및 학습을 통하여 수용도를 증대시켜야 할 것이다.

넷째, 호텔회계정보시스템에 대한 지각된 유용성은 이용태도와 이용행동에, 이용태도는 이용행동에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔회계정보시스템을 이용하는 직원들이 호텔회계정보시스템을 이용함으로써 자신의 업무를 신속하게 처리할 있고, 업무의 효율성, 생산성 및 성과를 증대시킬 수 있다고 지각하게 될 때, 현재 각 호텔에서 사용하고 있는 호텔회계정보시스템에 대하여 만족한다는 것을 암시한다. 아울러, 업무상 호텔회계정보시스템 사용에 대

한 가치를 인정한다는 것이다. 또한, 업무의 효율성, 생산성 및 성과를 증대시킬 수 있다고 믿게 될 때, 현 호텔회계정보시스템을 자발적으로 이용하는 것으로 판단된다. 따라서 호텔회계정보시스템에 대하여 업무의 효율성을 증대시키기 위하여 자발적으로 이용하고 긍정적인 태도를 형성하기 위해서는 무엇보다도 업무의 생산성 및 성과를 증대시킬 수 있도록, 그리고 업무를 신속하게 처리할 수 있도록 호텔회계정보시스템 설계가 이루어져야 할 것이며, 또한 관련 부서 간의 긴밀한 협조 체계와 마련되어야 할 것으로 판단된다.

본 연구는 이러한 다양한 시사점을 제공하고 있음에도 불구하고, 향후 연구에서 보완해 야할 몇 가지 점들을 포함하고 있으며, 이에 대한 것을 요약·정리하여 제시하면 다음과 같다.

첫째, 호텔기업의 조직뿐만 아니라 조직은 정보기술수용자의 의지와 관계없이 의무적으로 정보기술수용이 이루어지고 있다. 과거 TAM을 응용한 연구에서 제시한 정보기술수용은 자발적 환경에서 이용자의 개인적 상황과 외부적인 요인들에 의하여 많은 영향을 받는다는 연구에 초점을 두었다. 그러나 비자발적 기술수용에 대한 연구에서는 자발적 환경에서와 같은 많은 연구가 이루어지고 있지 못하다. 이러한 점으로 미루어 보아 호텔회계정보시스템 외에 호텔분야를 대상으로 여러 정보기술수용에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 비자발적 정보기술수용에 대한 연구에서 태도에 영향을 미치는 요인으로 지각된 이용 편리성과 지각된 유용성 이외의 변수들을 찾아내는 것이 매우 중요하리라 판단되어 향후 후속 연구들에서는 이에 대한 심도 있는 연구가 이루어져야 할 것으로 것이다.

참고문헌

- 구동모(2003). 혁신기술수용모델(TAM)을 응용한 인터넷쇼핑행동 고찰. 『경영정보학연구』, 13(1): 141-170.
- 김계수(2001). 『AMOS 구조방정식 모형분석』. 서울: SPSS 아카데미.
- 김민철(2002). 상황요인이 회계정보시스템의 개발방식에 미치는 영향. 『회계정보연구』, 18: 245-263.
- 설성진·한경훈(2004). 정보시스템 품질과 성과간의 관계에 조절변수의 영향에 관한 연구: 세무회계정보시스템을 중심으로. 『산업경제연구』, 17(2): 601-622.
- 이경근(1999). 정보시스템 서비스의 종합적 품질평가모형에 관한 연구: 사용자 관점을 중

심으로. 한국외국어대학교 대학원 박사학위논문.

- 이병원(2002). EDP 내부통제와 호텔정보시스템 품질이 사용자 만족에 미치는 영향. 『산업경제연구』, 15(3): 241-260.
- 이병원·한진수(2004). 호텔정보시스템 성공요인과 사용자 만족간의 구조적 관계연구. 『관광학연구』, 27(4): 9-26.
- 이장형·김광집(2002). 내부통제 및 정보 품질과 회계정보시스템의 사용자 만족도간의 관계. 『정보시스템연구』, 11(2): 1-25.
- 장원경·김태균(2004). 중소기업 조직 회계담당자의 회계정보시스템 수용에 관한 연구. 한국중소기업학회. 「춘계학술대회 발표논문집」, 89-102.
- 장활식·김종기·오창규(2002). 웹의 상호작용 특성을 반영한 정보기술수용모형. 『경영정보학연구』, 12(4): 55-75.
- 정홍진·안선숙(2001). 상황변수와 시스템 산출정보 특성간 적합도가 회계정보시스템의 성과에 미치는 영향. 『회계연구』, 6(1): 185-218.
- 최종민(1993). 상황변수와 회계정보특성, 성과간의 관계연구. 한국과학기술원 박사학위논문.
- 최혜수(2004). 호텔회계정보시스템 수준 연구. 『호텔경영학연구』, 13(1): 119-137.
- 허향진·송재호·류용걸(2003). 인터넷여행사에 대한 이용의도 결정요인: 기술수용모델을 중심으로. 『National Economics & Management Review』, 3(1): 22-46.
- Adams, D. A., Nelson, R. R. & Todd, P. A.(1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. *MIS Quarterly*, 16(2): 227~247.
- Anderson, J. C. & Gerbing, D. W.(1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychology Bulletin*, 103(3): 411~423.
- Ajzen, I. & Fishbein, M.(1980). *Understanding attitude and predicting social behavior*. New York, N.Y.: Prentice-Hall.
- Bailey, J. E. & Pearson, S. W.(1983). Development of a tool measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Sciences*, 29(5): 530~545.
- Baroudi, J. J. & Orlikowski, W. J.(1988). A shot form measure of user satisfaction and notes on use. *Journal of Management Information Systems*, 4(1): 44~59.
- Bollen, K. A.(1989). *Structural equations with latent variables*. New York, N.Y.: Wiley.

- Chau, P. Y.(1996). An empirical assessment of modified technology acceptance model. *Journal of Management Information Systems*, 13(3): 185~204.
- Chin, W. W. & Todd, P. A.(1995). On the use, usefulness, and ease of use of structural equation modeling in MIS research: A note of cautions. *MIS Quarterly*, 19(2): 237~246.
- Chen, L. D. & Tan, J.(2004). Technology adaptation in e-commerce: Key determinants of virtual stores acceptance. *European Management Journal*, 22(1): 74~86.
- Davis, F. D.(1993). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3): 475~487.
- _____ (1989a). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3): 319~340.
- _____ (1989b). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Sciences*, 35(3): 982~1003.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R.(1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(1): 1111~1132.
- DeLone, W. H. & McLean, E. P.(1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1): 60~95.
- Eldon, Y. L.(1997). Perceived importance of information system success factors: A meta analysis of group difference. *Information & Management*, 32(1): 15~28.
- Fornell, C. & Larcker, D.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1). 39~50.
- Gordon, L. A. & Narayanan, V. K.(1984). Management accounting system, perceived environmental uncertainty and organization structure: An empirical investigation. *Accounting, Organization and Society*, 9(1): 33~47.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Taltam, R. L. & Black, W. C.(1998).

- Multivariate data analysis with readings*(5th ed.). New York: Prentice-Hall.
- Hendrickson, A. R., Glorfeld, K. & Cronan, T. P.(1993). On the repeated test-retest reliability of the end-user computer satisfaction instrument: A comment. *Decision Sciences*, 25(4): 655~667.
- Joreskog, K. G. & Sorbom, D.(1989). *LISREL 7 User's reference guide*. Chicago, IL: Scientific Software Inc.
- Kim, K. K.(1988). Organizational coordination and performance in hospital accounting information systems: An empirical investigation. *The Accounting Review*, 63(1): 471~489.
- Lucas, H. C.(1978). Empirical evidence for a descriptive model of implemen-tation. *MIS Quarterly*, 2(2): 27~42.
- McFarland, D. J.(1999). The Particularization of computer-efficacy and its influence on the technology acceptance model: A field study. Unpublished Ph.D. dissertation submitted to the Drexel University.
- Moore, G. C. & Benbasat, I.(1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*, 2(3): 192~222.
- Morris, M. & Dillon, A.(1997). How user perceptions influence software use. *IEEE Software*, 14(4): 58~65.
- Moskove, F. E. & Simkin, D. S.(1987). *Accounting information systems*. West Sussex: Wiley.
- Paul, L., John, I. & Pierre, C.(2003). Why do people use information technology?: A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 40(3): 191~204.
- Pitt, F. L., Watson, T. R. & Kavan, C. B.(1995). Service quality: A measure of information system effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2): 173~187.
- Seddon, P.(1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS Success. *Information Systems Research*, 8(3): 240~253.
- Seddon, P. & Kiew, M. Y.(1994). A partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success. Proceeding of the fifteenth international conference on systems, 99~110.
- Shin, H. P.(2004). An empirical study on predicting user acceptance of

e-shopping on the web. *Information & Management*, 41(3): 351~368.

Szajna, B.(1996). Empirical evaluation of the revised technology acceptance model. *Management Sciences*, 42(1): 85~92.

_____ (1994). Software evaluation and choice: Predictive validation of the technology acceptance instrument. *MIS Quarterly*, 17(3): 319~324.

Venkatesh, V.(1999). Creation of favorable user perceptions: Exploring the role of intrinsic motivation. *MIS Quarterly*, 23(2): 239~260.

2004년 12월 9일 원고 접수

2005년 1월 17일 심사완료

3인 익명심사 특

K C I