

금융정보시스템 품질과 흡수역량이 금융성과에 미치는 매개효과 연구 -새마을금고를 중심으로-

노재우^{1*}, 양해솔²
¹호서대학교 ²벤처전문대학원

A Research on Mediating Effects of absorptive capacity between Financial Information System quality and Financial Performance -Focused on The Community Credit Cooperative

Jae-woo Noh^{1*} and Hae-sool Yang²

¹Hoseo Graduate School Of Venture

요 약 초기의 금융정보기술은 독자적인 시스템을 개발·도입하는데 높은 비용을 투자하였다. 오늘날의 금융정보기술 도입은 내부 효율성제고와 경비 절감에 있으나 장기적 전력차원을 고려 기업의 경쟁우위를 확보하는데 활용한다. 정보시스템 품질과 성과측면에 활발한 연구가 진행되고 있으나, 최근에는 정보시스템을 사용하는 사용자 측면도 중요한 사항으로 대두되고 있다. 기존연구에서는 정보시스템 품질이 성과에 미치는 영향 관계 연구와 흡수역량이 성과에 미치는 영향 관계연구만 살펴보고 있다. 즉, 정보시스템 품질과 흡수역량을 독립변수의 위치에서 각각 경영성과에 유의한 영향을 미치는 요인으로 연구되어지고 있는 것이다. 반면 이 두 변수간의 관련성에 대한 연구는 부족한 실정이다.

본 연구에서는 금융정보시스템 품질과 흡수역량을 각각 독립변수와 매개변수로 금융성과에 미치는 매개효과를 연구해 보았다. 연구결과 금융정보시스템 품질은 기업성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 흡수역량은 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 그러나 흡수역량이 독립변수로써 금융성과에 긍정적인 영향을 미치고 있으나, 금융정보시스템 품질을 매개변수로 하여서는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

Abstract Whereas the early financial information technology invested a large amount of investment on developing and adopting its own new systems. it is now focusing on reducing expenses and improving internal efficiency but applied for securing a company's competitive advantage considering the long term strategic level. As relevant researches, studies on information system quality and performance are actively going on. In previous research, the relations of the influence on the financial performance by information system quality or absorption capacity have been reviewed. In other words, the information system quality and absorptive capacity, respectively, in the position of the independent variables have been studied as a factor to have a significant effect on financial performance while the research on the relationship between these two variables is lacking. Thus, in this researches, quality of financial information systems and the absorptive capacity, respectively, as independent variables and parameters on the mediating effect on the financial performance were researches. As a result, quality of financial information systems showed a positive effect on the performance of company, the absorption capacity was perfect to play the role of mediating one. However, absorptive capacity as an independent variable has a positive impact on financial performance, but the quality of financial information systems as a parameter was not affected in any manner.

Key Words : Information System Quality, Financial Performance, Acceptance Capability, Mediated effect

*교신저자 : 노재우(jwnoh@krjmc.com)

접수일 11년 04월 21일

수정일 11년 05월 17일

게재확정일 11년 06월 09일

1. 서론

오늘날 정보시스템의 활용 목적은 크게 내부 효율성제고와 경비 절감에 있으나 선진국의 정보시스템은 단순히 효율성제고나 비용절감 및 경영자의 의사결정에 도움을 주는 것보다 기업의 장기적인 성장을 위해 전략적인 차원을 고려하여 국내는 물론 국제적 경쟁 우위를 확보하는데 활용하고 있다. 이러한 금융정보시스템을 효과적으로 활용하기 위해서는 학습과 사용하는 과정에서 개인에 높은 흡수역량이 필요하다.

정보시스템 성과 제고에 대한 연구와 더불어 정보시스템 품질 평가에 관한 연구 또한 지속적으로 수행 되어져 오고 있고, 정보기술의 품질이 경영성과에 영향을 미치는 연구, 흡수역량이 경영성과에 미치는 연구도 진행되어 있다. 그러나 선행연구에서 동일한 정보시스템을 사용함에 있어 사용성과의 차이가 나타나는 것은 개인에 능력이 다르기 때문이고 정보시스템의 품질에 대한 평가 역시 개인에 흡수역량에 의해서 달라질 것으로 생각된다. 선행연구의 경우 정보시스템 품질과 경영성과의 관계 혹은 흡수역량이 경영성과에 미치는 관계만을 살펴보고 있다.

또한 금융성과를 향상시키기 위해서는 금융정보시스템 품질도 우수하여야 하며, 이러한 금융정보시스템을 사용자가 새로 접하고 사용함에 있어서 개인 능력에 따라서 많은 차이가 있을 것이다. 개인의 능력을 발휘함에 그 적극성 정도에 따라 업무성과가 달라질 것이라고 생각하며 금융정보시스템 품질과 금융성과 간에 개인 흡수역량이 매개효과가 있지 않을까 생각해 보게 되었다.

최근 들어 품질의 개념이 전통적인 제품 위주의 개념에서 서비스와 고객중심으로 확장되고 정보시스템 품질 평가의 초점도 이용자 중심과 이용자 요구와 기대를 만족시킬 수 있는지의 여부로 모아지고 있어 제1금융기관보다 금융정보시스템을 늦게 도입하여 활용하는 새마을 금고가 타 금융권들과 경쟁력을 갖추기 위해서 적은 투자비용으로 최대한 효과를 기대할 수 있는 방안을 찾아 보고자 연구를 시작하는 계기가 되었다.

본 연구 목적은 다음과 같다. 첫째, 금융정보시스템 품질과 개인에 흡수역량과 금융성과와 관련되는 요인들이 무엇 인지 문헌 연구를 통해 탐색한다. 둘째, 금융정보시스템 품질이 흡수역량에 어떠한 영향을 미치는지 실증 분석한다. 셋째, 흡수역량이 금융성과에 어떠한 영향을 미치는지 실증 분석한다. 넷째, 금융정보시스템 품질과 금융성과 간 흡수역량의 매개효과와 흡수역량과 금융성과 간 금융정보시스템 품질이 매개역할을 하는지 실증 분석한다. 다섯째, 본 결과를 바탕으로 조직 관리의 효율성을 높이기 위해 인적자원관리에 관한 시사점을 제시하

고, 연구 제한 사항과 향후 연구 방안을 제시하고 새마을 금고 경영진에게 타 금융기관과 경쟁력에 대한 대처 방안을 제언한다.

2. 이론적 배경

2.1 금융정보시스템의 품질

정보시스템의 품질이 조직의 업무에 본격적으로 활용되기 시작한 1980년대부터 정보시스템의 품질에 대한 연구가 진행되어 왔다[35]. Delone & Mclean(1992)은 이전의 정보시스템 품질에 대한 연구를 바탕으로 조직의 정보시스템 성과를 평가할 수 있는 IS성공모형을 제시하였으며, 정보품질, 시스템품질이 이용과 만족에 따라 개인적, 조직적 성과에 영향을 미친다고 하였다. 즉, 조직에서 정보시스템이 구축되고, 조직구성원이 정보시스템을 업무에 이용하게 되면, 조직구성원 개인 또는 조직 전체에 정보시스템 이용으로 인한 효과가 발생한다는 것이다 [35,36].

이후 Delone & Mclean(1992)의 IS 성공모형을 근거로 다양한 연구가 수행되어졌는데 그 중, Pitt et al.(1995)는 Delone & Mclean(1992) 모형은 중앙 집중 시스템의 사용 근거로 연구를 하였기 때문에 그 당시보다 컴퓨터, 정보 시스템 사용이 크게 변화 되었으므로 수정되어야 한다고 주장하였으며, 서비스 품질을 추가하여 모형을 확장하였다[28]. 그리고 Seddon(1997)은 Delone & Mclean(1992)의 IS 성공모형에서 IS이용변수는 IS에 대한 개인에 행동을 보여주는 요인이지만 IS 성공을 설명하는 요인이 아니라고 주장하면서 이용변수를 대신하여 지각된 유용성 변수로 한 새로운 IS 성공모형을 제시하였다[29].

Marchand et al.의 정보지향성은 크게 3가지로 구성되어 있으며, 첫째, 정보기술능력은 운영지원능력, 비즈니스 프로세스 지원능력, 혁신지원능력, 경영관리지원능력이라 하였으며, 둘째, 정보관리능력은 정보의 감지능력, 정보의 수집능력, 정보의 체계화 능력, 정보의 분석가공능력, 정보의 유지관리 능력이라고 하였고, 셋째, 조직구성원의 정보사용 태도 및 가치관은 진실성, 투명성, 공유성, 통제성, 공식성, 예방성이라고 하였다. 이러한 정보지향성은 성과에 매우 유의적인 영향을 미친다고 보고하였다.

금융업에서도 사무자동화의 확산, 전산시스템의 구축, 무인점포 시스템 운영 등 다양한 정보시스템이 활용됨에 따라 이를 평가하는 연구가 다양하게 진행되어지고 있다. 금융정보시스템의 품질은 정보시스템을 성공적으로 수행

하기 위한 중요한 요인으로서 초기에는 시스템품질과 정보 품질로 구분하였으나, 최근에는 정보기술들과 정보시스템의 발달과 비즈니스 변화로 인하여 서비스품질을 추가하여 연구되고 있다[28,12,18,11].

정보시스템의 서비스품질에 대한 연구는 Pitt et al.(1995)의 연구를 시발점으로 활발해져 왔는데, Kettinger & Lee(1997) 등의 연구가 대표적이라 할 수 있다. Pitt et al.(1995)과 Van Dyke et al.(1997)의 연구에서는 정보시스템 품질을 측정하기 위해서는 정보 품질, 시스템 품질과 함께 서비스품질을 고려해야 한다고 주장 하고 있다.

성백춘 등(2005)은 ERP시스템의 품질요인(시스템품질, 정보품질, 서비스품질)이 조직성과에 어떠한 영향을 미치는지를 연구한 결과 시스템품질, 정보품질, 서비스품질은 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 정삼권 등(2010)은 관광산업에서 정보시스템을 도입하여 이용하는 사용자 만족과 개인 또는 기업에 대한 성과를 측정하기 위해 시스템품질, 정보품질, 서비스품질, 파트너십품질이 사용자 만족을 매개로 하여 개인 또는 기업 성과에 미치는 영향을 제시하였다. 연구결과, 정보시스템 품질은 사용자 만족에 모두 긍정적인 영향을 주었으며, 사용자 만족은 개인성과와 기업성과에 모두 긍정적인 영향을 주었고, 개인성과가 기업성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다고 보고하였다.

금융정보시스템 품질은 주로 독립변수로 사용되었으며[28,12,18,11], 금융정보시스템을 매개변수로 한 연구에서도 성과에 미치는 영향은 긍정적인 것으로 나타났다 [7,16]. 정보품질은 기업지원 정보서비스의 산출물로서 제공되는 정보 질에 대한 사용자의 품질 인식수준을 의미하며, 시스템품질은 기업지원 정보서비스 제공을 위해 구축된 시스템 성능에 대한 사용자의 품질 인식수준을 의미하고, 서비스품질은 기업지원 정보서비스 제공기구의 서비스 활동에 대한 사용자의 품질 인식수준을 의미하는 것이다. 즉, 새마을금고에서 금융정보시스템의 품질에 대한 인식수준이 높을수록 금융성과에 미치는 영향은 긍정적인 것이라고 가정하는 것이다. Marchand et al.(2002)은 기존의 IT중심의 정보화 성과측정 방법과는 달리 기술적인 측면 발전과 함께 그 기술을 사용하는 사용자 능력과 그들을 관리하는 조직의 정보사용 태도 및 가치관들에 대하여 복합적인 영향관계를 살펴봐야 된다고 정보지향성을 제시하였다[23]. 이에 본 연구에서는 금융정보시스템의 품질과 금융성과 간 개인에 흡수역량 관계를 살펴보고자 한다.

2.2 흡수역량

흡수역량이라는 용어는 Cohen & Levinthal (1990)의

연구에서 처음으로 다루어 졌다. Cohen & Levinthal (1990)은 새로운 정보의 가치를 인식하여 그것을 소화한 후에, 상업적인 목적에 적용하는 개인적인 능력으로써 흡수역량을 정의했으며, 흡수역량이 더 큰 혁신과 생산성을 가져온다고 주장하였다. 또한 기업 자체 연구개발로부터 발생한 지식과 경쟁기업으로부터 유출된 지식(spillover), 그리고 대학과 정부 출연 연구기관 등에서 나온 지식을 흡수하여 혁신의 원천으로 사용하는 것이라고 소개하면서, 흡수역량은 외부의 지식을 찾아내고 인식하여 내부의 지식으로 소화하고 체득하는 행위이고, 그 결과 공정개선과 프로세스 개선 그리고 제품 개발 등으로 이어지는 활동이라고 정의하였다[37]. 이러한 활동은 지식 획득 비용이 적게 든다는 가정 하에 기업은 이미 투자되어 있는 지식을 이용하여 외부 지식을 쉽게 얻을 수 있다면 그만큼 기술적 기회가 주어지며 그것이 직접적으로 기술투자에 영향을 준다는 것이라고 설명하고 있다. 이는 기술 투자 비용이 흡수 역량과 관련이 있다는 것이며 이러한 기술의 내부이전 능력은 기업이 경쟁우위를 형성하는데 매우 중요한 요소이다[25].

흡수역량과 정보기술에 대한 연구는 이미 그 중요성을 제시하였고 정보기술 사용에 매개 역할이 있음을 발견하였다. Boynton et al.(1994)은 기업의 흡수역량이 정보시스템 사용에 있어서의 깊은 이해를 위한 이론적 기초를 제공한다고 주장[20]했으며, Zahra & George (2002)는 흡수역량이 새로운 정보시스템을 성공적으로 설치하기 위해서 조직에 필요한 요인이라고 설명하고 있으며, 새로운 흡수역량의 개념을 제시하였다[33]. 흡수 역량은 기업이 경쟁력을 강화하고 유지하기 위하여 지식창출과 활용이 필요한데 이와 같은 지식 창출과 활용을 하는 역동적 능력(dynamic capability)은 획득(acquisition)과 동화(assimilation)의 개념을 내포하고 있으며 적용된 흡수역량(realized absorptive capacity)은 변형(transformation)과 활용(exploitation)의 개념을 담고 있다. 획득과 동화 프로세스는 획득하고자 하는 지식을 찾아내고 내부적으로 체계화하도록 하는 활동인 반면에 변형과 활용은 창조적인 활동으로 지식을 목적에 맞게 변형하고 활용하는 것을 말한다. 이러한 맥락에서 Ko et al.(2005)은 ERP 컨설턴트로부터 조직의 구성원들에 이르기까지 지식의 이전에 있어서 개인에 흡수역량이 중요한 역할을 한다는 것을 보여주었다[22].

구철모와 최정일(2008)은 조직의 흡수역량이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 관리적 태도, 정보기술의 사용경험, 기업자원 등이 조직적 흡수역량에 긍정적 영향을 미치며, 흡수역량이 기업성과에 매개적 효과가 있음을 밝혀내었다.

요약하면, 선행연구에서 흡수역량은 주로 독립변수로 사용되었으며[5,10,17,37,30], 흡수역량을 매개변수로 한 연구에서도 흡수역량이 성과에 미치는 영향은 긍정적인 것으로 나타났다[1,3,8,14,24,31]. 결과적으로 금융정보시스템은 외적인 요인이므로 그러한 외적인 요인은 기업내부의 개인에 흡수역량에 따라 성과가 다르게 나타날 것임을 의미한다. 따라서 본 연구에서는 반복되는 금융업무의 특성상 금융정보시스템을 사용함에 있어 개인에 역량을 중시하여 금융정보시스템 품질과 금융성과 간 관계를 매개하는 변수로서 흡수역량을 선택하였다. 즉, 새마을금고에서 금융정보시스템을 사용하는 이용자의 흡수역량이 높을수록 금융성과에 미치는 영향은 긍정적일 것으로 가정한다.

2.3 금융성과

금융성과를 어디까지 측정해 보고해야 할 것인가는 관리회계에 있어서 매우 중요한 문제 중의 하나다. 금융성과측정에 있어서 측정의 편리성이나 객관성 측면에서 재무적 성과가 중요하게 이용되나 무형의 능력 혹은 잠재능력의 측정이 중요시 되고 있다. 요즘에 와서는 재무적 측정치와 비재무적 측정치의 균형 잡힌 사용을 보다 강조한다[4]. 개인성과는 조직구성원들이 공식적으로 자신들의 업무라고 인식하는 활동들이나 조직의 핵심적인 사항들에 기여하는 활동, 직무기술서 상에 명시되어 있는 자신들의 업무의 달성 정도, 자신이 맡고 있는 업무가 공식적으로 요구하는 사항과 기대수준을 성공적으로 이루어 나가고 있는 정도라고 정의하고 있다. 이와 같이 다양한 정의들을 종합해 보면, 조직구성원들이 자신들에게 공식적으로 요구되는 업무를 성공적으로 수행해 나가고 있는 정도로 정의할 수 있다.

정보시스템 성공 모델에서 초기의 개인성과는 수신자의 효과나 성과에 대한 성공을 의미하는 것으로 나타났으며[35,36], 기업성과는 기업 이익을 전략적 이익, 정보적 이익, 거래적 이익을 평가하는 것으로 나타났다[32]. 그러나 최근에는 개인성과를 정보시스템 사용으로 발생하는 개인적인 이익과 효용의 측면에서 기업성과를 사용으로 발생하는 회사 및 조직 내에서의 이익과 효용의 측면이라고 정의하고 있다[13]. 이때의 개인성과는 조직구성원들이 자신들에게 공식적으로 요구되는 업무를 성공적으로 수행해 나가는 정도라고 하였으며, 기업성과는 비용 효율성, 프로세스의 창출, 또는 개선, 수익증가에 대하여 평가하는 정도라고 하였다.

2.4 선행연구 한계

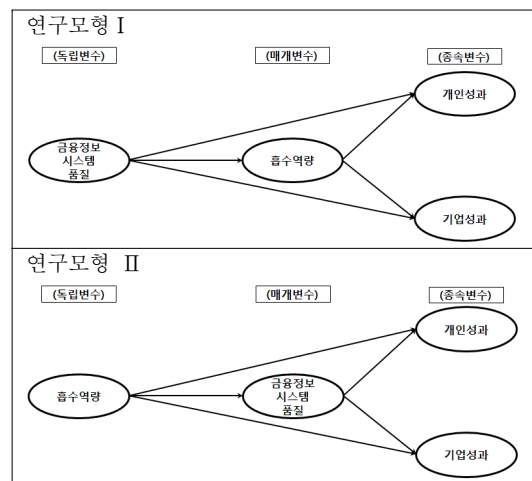
선행연구를 종합하여 보면, 정보시스템 품질과 흡수역

량을 독립변수의 위치에서 각각 경영성과에 유의한 영향을 미치는 요인으로 연구되어지고 있으나, 두 변수간의 관련성에 대한 연구는 부족한 실정이다. 이는 정보시스템 품질과 흡수역량 모두가 독립변수의 위치에서 성과에 영향을 주고 있는 것으로 볼 수 있다. Marchand et al.(2002)은 기존의 IT중심의 정보화 성과측정 방법과는 달리 기술적인 측면 발전과 함께 그 기술을 사용하는 사용자 능력과 그들을 관리하는 조직의 정보사용 태도 및 가치관들에 대하여 복합적인 영향관계를 살펴봐야 된다고 정보지향성을 제시하였다[23]. 선행연구에 한계점에 아이디어를 얻어 본 연구에서는 금융업무 특성상 금융정보시스템을 사용함에 있어 개인에 역량을 중시하여 금융정보시스템 품질과 흡수역량과, 흡수역량과 금융정보시스템 품질 간 매개효과가 있을 것으로 생가가해 검증해 보고자 한다.

3. 연구방법

3.1 연구 모형

본 연구에서는 전국 새마을금고 정보통합시스템 사용자인 임직원을 대상으로 금융정보시스템 품질과 흡수역량이 금융성과에 어떻게 영향을 미치는가에 대해 연구해 보고자 선행 연구를 토대로 금융정보시스템 품질과 금융성과 간 흡수역량의 매개효과와 흡수역량과 금융성과 간 금융정보시스템 품질의 매개효과를 살펴보기 위하여 그림 1과 같이 개념적 연구모형을 개발하고, 개념들의 관계에 따른 가설을 설정하였다.



[그림 1] 연구모형
[Fig. 1] Research Model

첫째 정보시스템 품질은 Pitt et al.(1995)의 정보시스템 성공모형에 기초한 정보품질, 시스템품질, 서비스품질을 측정변인으로 구분하였다. 두 번째로 흡수역량은 Zahra and George(2002)가 제시한 획득, 동화, 변형, 활용을 측정변인으로 구분하였으며, 셋 번째로 금융성과는 Seddon(1997), DeLone & McLean(2003)이 제시한 개인성과와 기업성과를 살펴보고자 하였다.

3.2 연구 가설

양승필(2003), 정삼권(2009)은 시스템품질과 정보품질은 매개변수인 사용자 만족도를 통하여 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 이철승(2008), 최혜선(2008)은 서비스품질이 경영성과에 정(+)의 유의한 영향을 미친다고 보고하였다. 노인성(2008)은 IT품질이 인적자원에 정(+)의 직접적인 효과가 있고, 프로세스 성과, 재무성과에 정(+)의 간접효과가 있다고 보고하였다. 장명복(2001)은 정보시스템 품질이 경영성과에 정(+)의 영향을 미친다고 보고하였다.

정보시스템으로부터 이전된 지식을 효과적이고 효율적으로 활용하기 위해서는 높은 수준의 흡수역량이 요구된다[33]. Boynton et al.(1994)은 흡수역량이 정보시스템 사용 성과에 긍정적인 영향이 있음을 실증적으로 제시하였다. 구철모와 최정일(2008)은 정보기술의 사용경험, 기업자원 등이 조직적 흡수역량에 긍정적인 영향을 미치며, 이러한 흡수역량이 기업성과에 매개적 효과가 있음을 밝혔다. 김진환(2008)은 새로운 시스템 및 지식에 대한 개인에 흡수 능력과 신뢰가 조직학습을 더 강화 시켜줌으로서 경영성과에 정(+)의 영향을 미친다고 보고하였다.

최근 들어 품질의 개념이 전통적인 제품 위주의 개념에서 서비스와 고객중심으로 확장되어짐에 따라, 이제 정보시스템 품질평가의 초점은 정보시스템 품질이 이용자 중심의 이용자 요구와 기대를 만족시킬 수 있는지의 여부로 모아지고 있다[11]. 즉, 기술적인 측면의 발전과 함께 그 기술을 사용하는 사용자의 능력과 그들을 관리하는 조직의 정보사용 태도와 가치관이 복합적인 영향을 미친다는 것으로 나타나 동일한 시스템을 사용함에 있어 사용성과의 차이가 나타나는 것은 개인에 흡수 능력이 다르기 때문에 정보시스템의 품질에 대한 평가 역시 개인에 흡수역량에 의해서 달라질 것으로 생각된다.

이에 본 연구에서는 정보시스템 품질과 흡수역량이 각각 독립변수일 때와 매개변수일 때 금융성과에 미치는 영향관계를 살펴보고자 다음과 같이 연구가설로 금융성과에 미치는 영향을 관계를 살펴보고자 한다[표1].

3.3 측정도구

본 연구의 목적 달성을 위해 구성된 설문지는 총 48문항으로, 금융정보시스템 품질 12개 문항, 흡수역량 14개 문항, 금융성과 9개 문항(개인성과 5개 문항, 기업성과 4개 문항), 일반적 특성 7개 문항으로 구성되었으며 모두 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.3.1 금융정보시스템의 품질

3.3.1.1 정보품질

Bailay & Pearson(1983), DeLone & McLean (1992), Pitt et al(1995)은 정보품질을 정보시스템을 사용하여 얻은 결과 정보에 대하여 사용자가 느끼는 만족도라고 정의 하였으며, 본 연구에서는 선행연구의 정의를 바탕으로 정보품질은 ‘기업지원 정보서비스의 산출물로서 제공되는 정보 질에 대한 사용자의 품질 인식수준’으로 정의하였고, Ahituv(1980), Seddon(1997), Iivari(2005), Lin(2007)의 선행연구를 참고하여 ‘제공정보의 적시성, 제공정보의 정확성, 제공정보의 충분성, 제공정보의 유용성’의 4개 문항으로 본 연구에 맞게 구성하였다.

[표 1] 연구가설

[Table 1] Research hypothesis

| 금융정보시스템 품질과 금융성과 간 관계 가설 | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| H1_1 | 금융정보시스템 품질이 개인성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H1_2 | 금융정보시스템 품질이 기업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H1_3 | 금융정보시스템 품질이 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H1_4 | 흡수역량의 개인성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H1_5 | 흡수역량의 기업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| 흡수역량과 금융성과 간 관계 가설 | |
| H2_1 | 금융정보시스템 품질이 개인성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H2_2 | 금융정보시스템 품질이 기업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H2_3 | 금융정보시스템 품질이 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H2_4 | 흡수역량의 개인성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |
| H2_5 | 흡수역량의 기업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. |

(계속) 연구가설

| 매개효과 검증 가설 | |
|------------|--|
| H3_1 | 금융정보시스템 품질과 개인성과 간 흡수역량이 매개효과가 있을 것이다. |
| H3_2 | 금융정보시스템 품질과 기업성과 간 흡수역량이 매개효과가 있을 것이다. |
| H3_3 | 흡수역량과 개인성과 간 금융정보시스템 품질이 매개효과가 있을 것이다. |
| H3_4 | 흡수역량과 기업성과 간 금융정보시스템 품질이 매개효과가 있을 것이다. |

3.3.1.2 시스템품질

DeLone & McLean(1992, 2003), Seddon(1997)은 시스템 품질을 정보시스템 사용자가 인지하는 정보시스템 성능이라고 정의를 하였으며, 본 연구에서 시스템품질은 ‘기업지원 정보서비스 제공을 위해 구축된 시스템 성능에 대한 사용자의 품질 인식수준’으로 정의하였고, DeLone & McLean (2003, 2004), Iivari(2005), Lin(2007)의 선행연구를 참고하여 ‘시스템의 사용용이성, 시스템 네비게이션 편리성, 시스템 응답시간, 시스템의 안정성’의 4개 문항으로 본 연구에 맞게 구성하였다.

3.3.1.3 서비스품질

DeLone & McLean(2003), Kettinger & Lee (1997), Pitt et al.(1995)은 서비스 품질을 정보시스템에 대해 제공하는 서비스가 내부 사용자 요구를 충족하는 정도로 정의 하였으며, 본 연구에서 서비스 품질은 ‘기업지원 정보서비스 제공기구의 서비스 활동에 대한 사용자의 품질 인식수준’으로 정의하였고, Pitt et al.(1995)의 선행연구를 참고하여 ‘서비스제공의 신속성, 사용자 요구사항에 대한 이해도, 서비스제공기관과 수혜기업간의 협력관계수준, 교육훈련의 제공정도’의 4개 문항으로 본 연구에 맞게 구성하였다.

3.3.2 흡수역량

Cohen & Leventhal(1990)은 흡수역량을 새로운 지식의 가치를 인식해내고 이를 흡수하여 상업적인 목적에 활용하는 능력이라고 정의하였으며, 본 연구에서는 선행연구의 정의를 바탕으로 흡수 능력은 ‘새로운 지식을 받아들이고 적용할 수 있는 개인 능력수준으로 습득지식을 일상 업무에 적용하고 이전 받은 다양한 지식을 이해하고 활용할 수 있으며, 이전된 지식을 조직에 고루 전달하여 그 이전된 지식을 활용하여 새로운 지식으로 활발히 창출하는 개인 능력’이라고 정의하였다. Zahra &

George(2002)의 선행연구를 참고하여 ‘획득, 동화, 변형, 활용’의 4개 요인으로 측정하였다.

3.3.2.1 획득

획득은 조직을 운영하기 위해 필요한 지식을 인지하고 이를 습득하는 능력이라고 하였다[33]. Cohen & Levinthal(1990)은 획득에 관해 혁신능력 중 많은 부분이 외부지식을 받아들이고, 평가하고, 이용할 수 있는 능력과 관련이 있으며 이와 같은 능력은 조직 내에 이미 존재하고 있는 사전지식 바탕 위에서 생성된다고 하였다. 선행연구를 참고하여 정보파악, 정보획득, 상호작용의 3개 문항으로 본 연구에 맞게 구성하였다.

3.3.2.2 동화

동화는 외부자원으로부터 획득된 정보를 분석, 처리, 해석, 이해하는 능력이라고 하였다[33]. Lane & Lubatkin(1998)은 사전지식을 바탕으로 가치 있는 외부지식을 습득하면 다음 단계로 습득한 지식에 대한 동화와정이 필요하다고 볼 수 있다고 하였다. 조근식과 구철모(2008)는 동화 활동은 기존의 지식과 새로운 지식을 분석 평가하고 해석하는 활동이라고 정의하였다. 선행연구를 참고하여 이해력, 최신정보보유, 이해수단, 변화수용의 4개 문항으로 본 연구에 맞게 구성하였다.

3.3.2.3 변형

변형은 새로이 획득되거나 동화된 지식과 현재의 지식을 능숙하게 결합하는 능력이라고 정의하고[33], 내재화된 지식과 기존의 지식 결합을 통하여 새로운 지식을 만들어내는 능력이 필요하다고 주장하였다. 길진호와 광기영(2010)은 변형은 자신이 획득하고 이해한 지식에 대하여 다른 사람과 공유하거나 기존에 자신의 지식과 다른 외부 지식을 결합함으로써 자신만의 노하우를 만드는 것이라고 하였다. 조근식과 구철모(2008)는 변형활동은 기존 지식과 새로운 지식을 결합하고 분배하는 활동이라고 정의하였다. 선행연구를 참고하여 지식저장, 인식, 공유의 3개 문항으로 본 연구에 맞게 구성하였다.

3.3.2.4 활용

활용은 새로운 시스템, 물건, 또는 능력을 창조해내기 위해 변형된 지식들을 이용하는 능력이라고 하였다[33]. 조근식과 구철모(2008)는 지식활용 활동은 획득된 지식과 정보와 지식을 기존 기업 내부의 부서 프로세스에 적합하게 적용하여 일상적으로 사용할 수 있도록 하는 사용 단계라고 하였다. 선행연구를 참고하여 업무활용, 업무적용, 지식공유, 이용의 4개 문항으로 본 연구에 맞게

구성하였다.

3.3.3 금융성과

3.3.3.1 개인성과

본 연구에서는 선행연구 정의를 바탕으로 개인성과는 ‘조직구성원들이 자신들에게 공식적으로 요구되는 업무를 성공적으로 수행해 나가고 있는 정도’라고 정의하였다. Myers, Kappelman & Prybutok(1997), Seddon (1997), DeLone & McLean(2004)의 선행연구를 참고하여 역할 수행, 책임 달성, 요구업무 수행, 직무목표 달성, 직무활동 수행의 5개 문항으로 설문 문항을 본 연구에 맞게 구성하였다.

3.3.3.2 기업성과

본 연구에서는 선행연구 정의를 바탕으로 기업성과는 ‘비용 효율성, 프로세스의 창출, 또는 개선, 수익증가에 대하여 평가하는 정도’라고 정의하였다. Myers, Kappelman & Prybutok(1997), Seddon(1997), DeLone & McLean(2003)의 선행연구를 참고하여 업무효율성 및 유연성 증대, 생산성 향상, 원가 절감, 신속합리적인 의사결정의 4개 문항으로 설문 문항을 본 연구에 맞게 구성하였다.

3.4 자료수집 및 분석절차

조사기간은 2010년 3월 14일부터 3월 18일까지 실시되었다. 새마을금고 1400개소로 총 73개 금고에서 152명이 응답하였으며, 모두 최종분석에 사용되었다. 조사방법은 임의 표집 방법을 사용하였다.

자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 SPSS (Statistical Package for Social Science) Ver 12.0 통계패키지 프로그램과 AMOS 7.0을 사용하여 전산통계 처리하였다. 조사대상자의 사회 인구학적 특성을 파악하기 위해 빈도 및 백분율을 산출하였으며, 각 측정항목의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 우선적으로 신뢰성검증과 탐색적 요인분석을 실시하였다. 신뢰도는 크론바하 α (Cronbach' α)를 분석하고 확인적 요인분석을 실시하였다. 마지막으로 요인들과 금융성과 간의 관계를 실증적으로 분석하기 위해 경로분석을 실시하였다.

3.5 연구대상자의 특징

본 연구 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 시행한 결과 다음 표 2와 같다.

[표 2] 조사대상자의 일반적 특성

[Table 2] General Characteristics of Participants in Survey

| 항목 | | 빈도 | 비율(%) |
|----------|-----------|----|-------|
| 성별 | 남자 | 72 | 47.4 |
| | 여자 | 80 | 52.6 |
| 연령 | 20대 | 13 | 8.6 |
| | 30대 | 78 | 51.3 |
| | 40대 | 46 | 30.3 |
| | 50대 | 15 | 9.9 |
| 근속 년수 | 3년 미만 | 47 | 30.9 |
| | 3년 ~ 9년 | 36 | 23.7 |
| | 10년 ~ 19년 | 33 | 21.7 |
| | 20년 이상 | 36 | 23.7 |
| 학력 | 고졸 이하 | 37 | 24.3 |
| | 전문대 졸업 | 67 | 44.1 |
| | 대학교 졸업 | 48 | 31.6 |

4. 분석결과

4.1 탐색적 요인분석

연구에 활용된 다 문항(multi-item)의 공통요인을 파악하고 정보의 손실을 최소화하면서 많은 변수들을 동질요인으로 묶어 변수를 축소, 단순화시켜주는 탐색적 요인분석을 실시하여 변수의 타당성을 검증하였다. 요인분석에 있어서 요인 추출은 주성분 분석법을 사용하였으며, 요인 회전에 있어서는 요인들의 상호 독립성을 검증하는데 유용한 베리맥스(Varimax) 회전법을 사용하였으며, 추출 요인 수는 고유 값(Eigen Value) 1을 기준으로 선정하였다. KMO 측도(Kaiser Meyer Olkin)는 엄격한 수준으로 알려져 있는 0.6을 기준으로 하였으며, 공유치(Communality)는 보편적으로 활용되고 있는 0.4를, 요인적재량(Factor loadings)은 0.6를 기준으로 하였다. Bartlett의 구형성 검정치는 모두 $P < .001$ 로 유의하게 나타났다. 수집된 설문지의 각 항목에 대한 신뢰성을 알아보기 위하여 크론바하 α (Cronbach's α) 계수를 사용하였으며 신뢰성 검증결과 크론바하 알파 값은 0.693~0.870 이므로 별무리 없이 수용되었다.

본 연구의 조사 대상자의 금융정보시스템의 품질, 흡수역량과 금융성과에 대한 신뢰도 및 요인분석 결과는 다음 표 3, 표 4, 표 5와 같다.

금융정보시스템의 품질의 요인1은 정보품질, 요인2는 시스템품질, 요인3은 서비스품질이라 하였다. 공유치는 모두 .572이상으로 나타났다.

[표 3] 금융정보시스템 품질 신뢰도 및 요인분석

[Table 3] Reliability of Quality in Financial Information Systems and Analysis on Factors

| 문항번호 | 요인1 | 요인2 | 요인3 |
|------|-------|-------|-------|
| IQ1 | .655 | .148 | .425 |
| IQ2 | .838 | .119 | .237 |
| IQ3 | .707 | .304 | .369 |
| IQ4 | .777 | .318 | .114 |
| SYQ1 | .435 | .666 | .195 |
| SYQ2 | .308 | .774 | .159 |
| SYQ3 | .095 | .862 | .192 |
| SYQ4 | .128 | .641 | .440 |
| SEQ1 | .152 | .360 | .792 |
| SEQ2 | .185 | .350 | .778 |
| SEQ3 | .407 | .022 | .792 |
| SEQ4 | .309 | .201 | .660 |
| 고유값 | 2.86 | 2.72 | 2.98 |
| 변량 | 23.87 | 22.66 | 24.80 |
| 총변량 | 23.67 | 46.53 | 71.33 |
| 신뢰도 | .856 | .824 | .866 |

흡수역량의 요인1은 획득, 요인2는 동화, 요인3은 변형, 요인4는 활용이라 하였다. 공유치는 모두 .579이상으로 나타났다.

[표 4] 흡수역량 신뢰도 및 요인분석

[Table 4] Reliability of Absorptive Capacity and Analysis on Factors

| 문항번호 | 요인1 | 요인2 | 요인3 | 요인4 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| ACQ1 | .562 | .150 | .089 | .334 |
| ACQ2 | .787 | .170 | .190 | .194 |
| ACQ3 | .708 | .415 | .181 | .121 |
| ASS1 | .324 | .720 | -.002 | .205 |
| ASS2 | .239 | .764 | .191 | .304 |
| ASS3 | .125 | .727 | .226 | .170 |
| ASS4 | .067 | .642 | .422 | .343 |
| TRA1 | .059 | .274 | .706 | .051 |
| TRA2 | .060 | .276 | .741 | .242 |
| TRA3 | .270 | -.043 | .776 | .083 |
| EXP1 | .263 | .261 | .189 | .691 |
| EXP2 | .379 | .129 | .024 | .755 |
| EXP3 | .042 | .196 | .117 | .816 |
| EXP4 | .041 | .260 | .162 | .769 |
| 고유값 | 1.91 | 2.61 | 2.07 | 2.99 |
| 변량 | 13.67 | 18.65 | 14.77 | 21.36 |
| 총변량 | 13.67 | 32.32 | 47.09 | 68.45 |
| 신뢰도 | .723 | .833 | .693 | .842 |

금융성과의 요인1은 개인성과, 요인2는 기업성과라 하였다. 공유치는 모두 .615이상으로 나타났다.

[표 5] 금융성과 신뢰도 및 요인분석

[Table 5] Reliability of Financial Performance and Analysis on Factors

| 문항번호 | 요인1 | 요인2 |
|------|-------|-------|
| IP1 | .712 | .361 |
| IP2 | .772 | .282 |
| IP3 | .833 | .194 |
| IP4 | .812 | .135 |
| IP5 | .772 | .136 |
| BP1 | .111 | .795 |
| BP2 | .379 | .755 |
| BP3 | .160 | .851 |
| BP4 | .269 | .812 |
| 고유값 | 3.31 | 2.87 |
| 변량 | 36.73 | 31.89 |
| 총변량 | 36.73 | 68.62 |
| 신뢰도 | .870 | .858 |

4.2 상관관계분석

본 연구의 요인변수들의 관련성을 살펴보기 위하여 상관분석을 시행한 결과 표 6과 같다.

[표 6] 상관관계분석

[Table 6] Analysis on Correlation

| | 금융정보 시스템품질 | 흡수역량 | 개인성과 | 기업성과 |
|---|------------|---------|---------|------|
| 1 | 1 | | | |
| 2 | .773*** | 1 | | |
| 3 | .528*** | .590*** | 1 | |
| 4 | .718*** | .766*** | .608*** | 1 |

* p< .05, ** p< .01, *** p< .001

1. 금융정보시스템 품질, 2. 흡수역량, 3. 개인성과, 4. 기업성과

금융정보시스템 품질은 흡수역량, 금융성과의 개인성과와 기업성과에 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 흡수역량은 금융성과의 개인성과와 기업성과에 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4.3 확인적 요인분석

측정모형의 적합성을 검증하기 위하여 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 확인적 요인분석은 측정변인들의 집중타당도와 잠재변인들의 판별타당도를 검증하는 단계이다. 집중타당도는 각각의 측정변인이 잠재변인을 얼마나 잘 설명해주는지를 나타내며, 판별타당도는 잠재변인

이 측정하려는 구성개념을 정확하게 측정하고 있는지를 나타낸다.

확인적 요인분석에 앞서 모형에 대한 모형 적합성을 판정하는 기준을 확인할 필요가 있다. 따라서 모형적합성을 판정하는 세부적인 기준은 다음과 같다. 전반적 적합성의 가장 기본이 되는 측정치는 χ^2/df 라고 할 수 있으며, 이는 구조방정식 모델의 적합도 평가에 이용되는 지수 가운데 유일하게 통계적 유의성 검증의 대상이 되는 측정치로써 χ^2/df 를 살펴보게 된다. 이 통계량은 자료에 대한 정규분포를 토대로 계산되며, χ^2 값에만 의존하기 보다는 다른 여러 가지 적합도 지수를 함께 고려하여 최종적인 결론을 내려야 한다[9].

본 연구에서는 모형의 적합도 검정을 위하여, 일반적으로 모델의 전반적 적합도 평가 지표인 χ^2 (카이자승치), χ^2/df , GFI(기초 적합도 지수), RMR(잔차제곱근), AGFI(조정된 적합 지수), CFI(비교적합지수), NFI(표준 적합 지수), TLI(터커 루이스 지수), RMSEA(근사원소 평균자승 오차)를 사용하여 평가 하였다.

경로분석모형의 확인적 요인분석의 적합성 지수를 살펴보면 $\chi^2/df=2.074$ 가 3이하로 나왔고, CFI, NFI, TLI가 .90이상으로 나왔고, RMR=.022로 .05이하로 나타났으며, RMSEA=.084로 .1이하로 수용범위가 대체적으로 기준치를 만족하여 좋은 모형으로 나타났다. 따라서 확인적 요인분석 결과 모든 측정변인들을 이용하여 본 연구모형을 검증하여도 문제가 없는 것으로 나타나 이 분석을 토대로 구조방정식 모형분석을 실시하였다.

4.4 연구모형 I의 경로분석

본 연구에서 설정한 가설적 연구모형을 검증하기 위하여 경로분석을 통해 전반적인 연구모형의 적합도 모수들을 추정하였다. 경로모형의 모수추정을 위해 사용된 모수 추정방법은 구조방정식 모형(SEM)을 실시하였다. 연구모형 I의 적합도 지수를 살펴보면 $\chi^2/df=2.107$ 이 3이하로 나왔고, GFI, CFI, TLI가 .90이상으로 나왔으므로 좋은 모형으로 판명되었다. 또한 RMR=.024로 .05이하로 나타났으며, RMSEA값은 수용범위가 .1이하로 본 연구의 산출결과는 .086이므로, 수용 가능한 범위에 있어 양호한 적합성을 갖는 모형으로 실증자료를 잘 나타내고 있다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구의 연구모형 I은 적합성 평가 기준을 충족시키는 모형이라고 할 수 있다. 가설 검증결과는 표 7과 같다.

[표 7] 연구모형 I의 경로분석 결과

[Table 7] Results of Analysis on Path of Research Model I

| 가설 | 경로 | 경로 계수 | 표준 오차 | t값 | 채택 여부 |
|------|------------------|-------|-------|----------|-------|
| H1_1 | 금융 정보시스템 품질→개인성과 | .156 | .172 | 1.001 | 기각 |
| H1_2 | 금융 정보시스템 품질→기업성과 | .282 | .140 | 2.068* | 채택 |
| H1_3 | 금융 정보시스템 품질→흡수역량 | .774 | .142 | 7.489*** | 채택 |
| H1_4 | 흡수역량→개인성과 | .497 | .130 | 3.061** | 채택 |
| H1_5 | 흡수역량→기업성과 | .567 | .111 | 3.795*** | 채택 |

$\chi^2=208.585$, $df=99$, $p=.000$, $\chi^2/df=2.107$, GFI=.906, RMR=.024, AGFI=.802, CFI=.917, NFI=.855, TLI=.919, RMSEA=.086

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

가설검증 결과 금융정보시스템 품질은 금융성과의 개인성과($t=1.001$, $p>.05$)에는 유의한 영향을 미치지 않았으나 기업성과($t=2.068$, $p<.05$)에는 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 금융정보시스템 품질은 흡수역량($t=7.489$, $p<.001$)에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 흡수역량은 개인성과($t=3.061$, $p<.01$), 기업성과($t=3.795$, $p<.001$)에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

4.5 연구모형II의 경로분석

연구모형 II의 적합도 지수를 살펴보면 $\chi^2/df=2.107$ 이 3이하로 나왔고, GFI, CFI, TLI가 .90이상으로 나왔으므로 좋은 모형으로 판명되었다. 또한 RMR=.024로 .05이하로 나타났으며, RMSEA값은 수용범위가 .1이하로 본 연구의 산출결과는 .086이므로, 수용 가능한 범위에 있어 양호한 적합성을 갖는 모형으로 실증자료를 잘 나타내고 있다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구의 연구모형 II은 적합성 평가 기준을 충족시키는 모형이라고 할 수 있다. 가설 검증결과는 표 8과 같다. 가설검증 결과 흡수역량은 금융성과의 개인성과($t=3.061$, $p<.01$), 기업성과($t=3.795$, $p<.001$)에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 흡수역량은 금융정보시스템 품질($t=7.432$, $p<.001$)에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

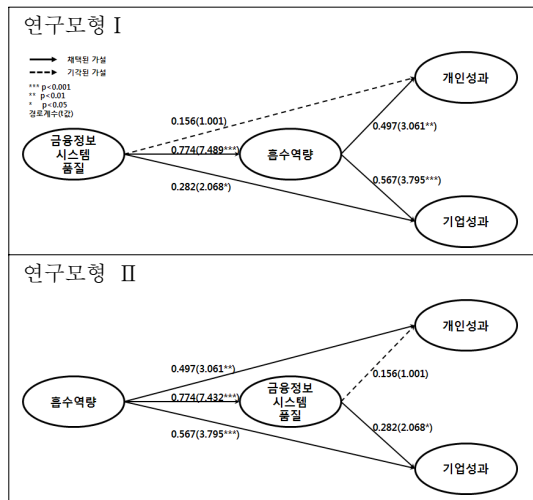
[표 8] 연구모형 II의 경로분석 결과
[Table 8] Results of Analysis on Path of Research Model II

| 가설 | 경로 | 경로 계수 | 표준 오차 | t값 | 채택 여부 |
|------|-----------------|-------|-------|----------|-------|
| H2_1 | 흡수역량→개인성과 | .497 | .130 | 3.061** | 채택 |
| H2_2 | 흡수역량→기업성과 | .567 | .111 | 3.795*** | 채택 |
| H2_3 | 흡수역량→금융정보시스템 품질 | .774 | .076 | 7.432*** | 채택 |
| H2_4 | 금융정보시스템 품질→개인성과 | .156 | .172 | 1.001 | 기각 |
| H2_5 | 금융정보시스템 품질→기업성과 | .282 | .140 | 2.068* | 채택 |

$\chi^2=208.585$, $df=99$, $p=.000$, $\chi^2/df=2.107$, $GFI=.906$, $RMR=.024$, $AGFI=.802$, $CFI=.917$, $NFI=.855$, $TLI=.919$, $RMSEA=.086$

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

금융정보시스템 품질은 금융성과의 개인성과($t=1.001$, $p>.05$)에는 유의한 영향을 미치지 않았으나 기업성과($t=2.068$, $p<.05$)에는 정(+의) 영향력을 미치는 것으로 나타났다. [그림 2] 참조.



[그림 2] 연구모형의 경로분석
[Fig. 2] Analysis on Critical Path of Research Model

4.6 매개효과 검증

연구모형 I의 매개효과를 검증하기 위하여 살펴 본 결과는 표 9와 같다. 분석결과 금융정보시스템 품질이 개인성과에 미치는 영향 관계에 있어 흡수역량은 매개변수가

아닌 것으로 나타난 반면 금융정보시스템 품질이 기업성과에 미치는 영향 관계에 있어 흡수역량은 완전매개 역할을 하고 있는 것을 알 수 있었다.

[표 9] 연구모형 I의 매개효과 검증
[Table 9] Verification of Mediating Effect on Research Model I

| 가설 | 경로 | 직접 효과 | 간접 효과 | 총 효과 | 매개효과 |
|------|----------------------|----------------|-----------------|-----------------|------|
| H3_1 | 금융정보시스템 품질→흡수역량→개인성과 | .156 (.532) | .385 (.053) | .541* (.010) | 매개아님 |
| H3_2 | 금융정보시스템 품질→흡수역량→기업성과 | .282 (.253) | .439* (.010) | .721* (.010) | 완전 |

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

연구모형 II의 매개효과를 검증하기 위하여 살펴 본 결과는 표 10과 같다. 분석결과 흡수역량은 개인성과에 미치는 영향 관계에 있어 금융정보시스템 품질은 매개아닌 것으로 나타났다. 흡수역량은 기업성과에 미치는 영향 관계에 있어 금융정보시스템 품질은 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

[표 10] 연구모형 II의 매개효과 검증
[Table 10] Verification of Mediating Effect on Research Model II

| 가설 | 경로 | 직접 효과 | 간접 효과 | 총 효과 | 매개효과 |
|------|----------------------|-----------------|----------------|-----------------|---------|
| H3_3 | 흡수역량→금융정보시스템 품질→개인성과 | .497 (.053) | .121 (.532) | .618* (.010) | 매개아님 |
| H3_4 | 흡수역량→금융정보시스템 품질→기업성과 | .567* (.010) | .218 (.253) | .785* (.010) | 매개효과 없음 |

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

5. 결론 및 제언

본 연구는 금융정보시스템 품질과 금융성과 간 흡수역량 매개효과 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 기존 연구들이 금융정보시스템 품질 혹은 흡수역량을 각각 살펴본 것과는 다르게 본 연구는 금융정보시스템 품질과 흡수역량을 각각 독립변수와 매개변수로 새로운 모형을 만들어 연구 하였으며 특히, 금융정보시스

템 품질과 기업성과 관계에서 흡수역량이 완전매개인 것을 발견한 부분이 학문적 성과로 생각한다.

둘째 금융정보시스템 품질이 금융성과에 미치는 영향 관계를 분석한 결과 금융저보시스템 품질은 기업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 개인성과에는 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 또한 흡수역량이 정(+)의 영향을 미쳤으며, 흡수역량도 개인성과와 기업성과에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 흡수역량이 금융성과에 미치는 영향관계를 분석한 결과 흡수역량은 개인성과, 기업성과 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 금융정보시스템 품질에도 정(+)의 영향을 미쳤다. 그러나 금융정보시스템 품질은 기업성과에 정(+)의 영향을 미치고 있으나 개인성과에는 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지식을 찾아내고 내부적으로 체계화시키는 일은 금융성과에 직접적인 영향이 없지만, 지식을 활용하고 목적에 맞게 사용함은 금융성과에 직접적인 영향을 미치고 있는 것을 의미한다. 이런 결과는 성백춘 외(2005), 정삼권 외(2010)과 유사한 결과로 나타났다.

넷째, 금융정보시스템 품질과 흡수역량이 금융성과에 영향을 미치는 과정에서 매개역할을 하는지 분석한 결과 금융정보시스템 품질과 기업성과 간 흡수역량이 완전매개 역할을 하고 있는 것으로 나타났으며, 개인성과에 있어서는 매개관계가 없는 것으로 나타났다. 그리고 흡수역량과 금융성과 간 금융정보시스템 품질의 매개효과 검증에서는 매개적 관계가 없는 것으로 나타났다. 이런 결과는 금융정보시스템을 사용하는 개인은 흡수역량에 따라서 금융성과가 달라짐을 의미한다.

결론적으로 본 연구 결과는 금융정보시스템 지식 이전에 있어서 개인에 흡수역량이 중요한 역할을 한다는 연구 결과와 일치한다[28,22]. 또한 구철모와 최정일(2008)의 연구와 같이 흡수역량이 성과에 매개적 효과가 있다는 결과와 유사하다. 즉, 금융정보시스템 품질이 좋을수록 금융성과에 긍정적인 영향을 미치며, 이와 함께 사용자들의 능력이 향상 될수록 금융성과에 더 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 본 연구결과 기업 측면에서는 새마을금고의 경우 금융정보시스템을 사용함에 있어 개인의 흡수역량을 충분히 발휘하고 있지 못한 것을 알 수 있었다. 개인이 흡수역량을 충분히 발휘 못한다는 것은 금융정보시스템에 대한 다양한 교육이 사용자들에게 잘 전달되어야 한다는 것을 의미한다. 또한 이전된 지식을 업무에 맞게 변형하는 것이 개인성과에 영향을 미치므로, 사용자들에게 다양한 사례를 제공함으로써 변화를 유도하고 이를 조직 관리에 활용함으로써 적은 비용을 투자하여 새마을금고 경쟁력을 높일 수 있도록 시스템에 대

한 서비스 교육과 개인 역량을 향상시킬 수 있는 체계적이고 전문적인 인적교육 프로그램 개발이 우선시 되어야 한다고 제안한다.

본 연구는 한계점으로는 연구대상 표본이 전국 1400여개 새마을금고 중 73개 금고 152명으로 제한적 실시되어 향후 전국새마을금고를 대상으로 확대 연구가 필요하다고 생각하며, 본 연구에서 미흡했던 부분을 새마을금고에 한계에서 경영환경이 다른 제2금융권인 신용협동조합, 상호저축은행과 제1금융권으로 확대하여 실증적 연구가 필요하다고 본다.

References

- [1] So-ra Kang, Yun-ji Mun, "The Effects of Organizational Social Network Characteristics on Absorptive Capacity and Innovation Result", The Korea Academia-industrial cooperation Society, Vol 11, No. 10, pp. 3761-3771, 2010
- [2] Chul-mo Koo, Jeong-il Choi, "An Empirical Study on the Effects of Organizational Absorptive Capacity on Firm's Performance", Korea Business Review, Vol 37, No. 3, pp. 515-536, 2008.
- [3] Jin-Ho Kil, Kee-Young Kwahk, "The Determinants of ERP System Usage Performance: A Role of Organizational Citizenship Behavior and Absorptive Capacity", Korea Business Review, Vol 39, No. 2, pp. 409-436, 2010
- [4] Jin-Hwan Kim, "BSC (Balanced Scorecard) communication and firm performance: The role of Absorptive Capacity, Faith, and Learning", Journal of Accounting, Vol 17, No. 3, pp. 287-321, 2008.
- [5] Hyo-gun Kym, Seong-hwi Jeong, "The Study on the Success of Knowledge Transfer through KMS within the Firm : From the Constructivist Perspective on Recipient's Motivation to Adopt", Korea Business Review, Vol 31, No. 4 pp. 993-1037, 2002
- [6] In-Sung Roh, "The Effect of Management Quality on Firm Performance: Information Technology Effect", Doctoral dissertation, Graduate school of Business Administration, Kyung Hee University, 2008
- [7] Jin-young Park, "A Study on Effective Information System for Improving A Firm's Performance", Doctoral dissertation, Department of Business Administration Graduate School Kyung Sung University, 1997.
- [8] Hyun-Jee Park, "The Effect of Alliance Type and Network Efficiency of Online Travel Industry on the

- Performance from the Viewpoint of Knowledge", *Tourism Review*, Vol 21, No. 3 pp. 209-235, 2006.
- [9] Byung-Ryul Bae, "LISREL Structural Equation Model: Understanding and Utilization", Cheongram, 2005.
- [10] Hyunju Suh, Jong-Hun Park, Hee-Dong Yang, Kyung-Shik Shin, "Individual Absorptive Capacity and the Performance of Using ERP: Knowledge Transfer Perspective", *Korea Business Review*, Vol 34, No. 3 pp. 651-681, 2005.
- [11] Sung-Jin Seol, Kyoung-Hoon Han, "The Effects of Information System Quality on Performance by Mediation Variables - focused on Tax Accounting Information System", *Industrial Economic Review*, Vol 17, No. 2 pp. 601-622, 2004.
- [12] Baek-Chun Sung, Jang-Hyung Lee, Hyun-Sang Kim, "Empirical Study on the Effects of Quality Factors of ERP System on Organizational Performance", *Korea Association of Information Systems*, Vol 2005, No. 1 pp. 281-295, 2005.
- [13] Byeong-Mo Son, "A Study on End-user's Satisfaction Based upon Information System in Web-based Travel Agency", Doctoral dissertation, Department of Tourism Business Management Graduate School of Kyonggi University, 1997.
- [14] Kun Chang Lee, Young-Wook Seo, Min Hee Hahn, "Empirical Analysis of the Effect of Ubiquitous DSS on Task Performance, Job Involvement, and Decision Quality Through Individual Absorptive Capacity", *Korea Business Review*, Vol 38, No. 5 pp. 1307-1328, 2009.
- [15] Cheol-Seung Lee, "Empirical Study On the Effects of Information Service for SME on Information Orientation and Performance", Doctoral dissertation, Department of Business Administration Graduate School Chonnam National University, 1997.
- [16] Myung-Bok Jang, "A Study on the Management Performance Based upon the Quality of Information System", Doctoral dissertation, Department of Business Administration Graduate School of Kyonggi University, 2001.
- [17] Nam-Ho Chung, Soon Park, "Small and Medium Companies User's Absorptive Capacity and the Performance of Using ERP", *e-Business Review*, Vol 6, No. 1 pp. 71-90, 2009.
- [18] Sam-Kwon Jung, Hye-Sung Min, Jung-Woo Byun, "A Study on the Effect of Information System Quality on Individual, or Organizational Performance in the Tourism Industry", *Korean Academic Society Hospitality Administration*, Vol 19, No. 3 pp. 1-19, 2010.
- [19] Geun-sik Jo, Chul-mo Goo, "An Empirical Study of Absorptive Capacity Factors to the Organizational and Business Performance in Supply Chain Management", *Jungseok Research Institute of International Logistics and Trade*, 2008.
- [20] Boynton, A. C., Zmud, R. W. & Jacobs, G. C., "The influence of IT management practice on IT use in large organizations", *MIS Quarterly*, 18(3), 299-318, 1994.
- [21] Myers, B. L., Kappelman, L. A. & Prybutok, V. R., "A comprehensive model for assessing the quality and productivity of the information systems function: Toward a theory for information systems assessment", *Information Resources Management Journal*, 10(1), 6-25, 1997.
- [22] Ko, D. L., Kirsch, J. & King, W. R., "Antecedents of knowledge transfer from consultants to clients in enterprise system implementations," *MIS Quarterly*, 29(1), 59-85, 2005.
- [23] Marchand, D. A., Kettinger, W. J. & Rollins, J. D., "Information orientation: The link to business performance", *Oxford university press*, 2002.
- [24] George, G., Zahra, S. A., Wheathey, K. K. & Khan, R. "The effects of alliance portfolio characteristics and absorptive capacity on performance: A study of biotechnology firms", *Journal of high Technology Management Research*, 12, 205-226, 2001.
- [25] Szulanski, G., "Exploring Internal Stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm", *Strategic Management Journal*, 17, special issue, 27-43, 1996.
- [26] Lin, H. F., "Measuring online learning systems success: Applying the updated DeLone and McLean model", *Cyber Psychology and Behavior*, 10(6), 817-820, 2007.
- [27] Iivari, J., "An Empirical test of the DeLone-McLean Model of information system success", *The Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2) 8-27, 2005.
- [28] Pitt, L. F., Watson, R. T. & Kavan, C. B., "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness", *MIS Quarterly*, 19(2), 173-188, 1995.
- [29] Seddon, P. B., "A Respecification and Extension of the DeLone & McLean Model of IS Success", *Information Systems Research*, 8(3) 240-253, 1997.
- [30] Lane, P. & Lubatkin, M., "Relative Absorptive Capacity and Inter-Organizational Learning", *Strategic Management Journal*, 19(5), 461-477, 1998.

- [31] Oliveira, P., Roth, A. V. & Gilland, W., "Achieving competitive capabilities in e-services", *Technological Forecasting & Social Change*, 69, 721-739, 2002.
- [32] Mirani, R. & Lederer, A. L., "An instrument for assessing the organizational benefits of IS projects", *Decision Sciences*, 29(4), 803-838, 1998.
- [33] Zahra, S. A. & George, G., "Absorptive Capacity: A Review, Reconceptualization, and Extension," *Academy of Management Review*, 27(2), 185-203, 2002.
- [34] Van Dyke, T. P., Kappelman, L. A. & Prybutok, V. R., "Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire", *MIS Quarterly*, 12(2) 195-20, 1997.
- [35] DeLone, W. H. & McLean, E. R., "Information Systems Success: the Quest for the Dependent Variable", *Information Systems Research*, 3(1), 1992.
- [36] Kettinger, W. J. & Lee, C. C., "Pragmatic Perspective on the Measurement of Information Systems Service Quality", *MIS Quarterly*, 12(2), 223-240, 1997.
- [37] Cohen, W. M. & Levinthal, D. A., "Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation," *Administrative Science Quarterly*, 35, 128-153, 1990.

양 해 술(Hae-sool Yang)

[정회원]



- 1978년 8월 : 성균관대학교 정보처리학과 졸업(석사)
- 1991년 3월 : 日本 오사카대학 정보공학과 S/W공학 전공(공학박사)
- 1975년 5월 ~ 1979년 6월 : 육군중앙경리단 전자계산실 시스템분석장교
- 1980년 3월 ~ 1995년 5월 : 강원대학교 전자계산학과 교수
- 1986년 12월 ~ 1987년 12월 : 日本 오사카대학교 객원연구원
- 1995년 6월 ~ 2002년 12월 : 한국소프트웨어 품질 연구소 소장
- 1999년 11월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 교수
- 2010년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 글로벌창업대학원 원장

<관심분야>

S/W공학(특히, S/W품질보증과 품질평가, 품질감리 및 컨설팅, SI), S/W프로젝트관리, 품질경영.

노 재 우(Jae-woo Noh)

[정회원]



- 1993년 2월 : 숭실대학교 정보과학 대학원 (공학석사)
- 2005년 8월 : 숭실대학교 일반대학원 (공학박사)
- 2010년 8월 : 호서대학교 벤처전문대학원 (경영학박사 수료)

<관심분야>

흡수역량, 정보경영, 에이전트, All IP, S/W 개발방법론