

내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질요인이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구

성기훈* · 이정훈** · 박소연*

An Effect on Customer Satisfaction by the Consulting Service Quality of Internal Information Technology Audit

Ki-Hoon Sung* · Jung-Hoon Lee** · So-Yeon Park*

■ Abstract ■

Based on IT that is an important competitive resource within the company, the purpose of this paper is to investigate whether the factors of internal IT audit consulting service quality affect the customer satisfaction. In this research, we have identified five different variables that affect the customer satisfaction which are reliability, professionalism, responsiveness, empathy and strategic partnership. Further, the causal relationship between customer satisfaction and audit consulting service quality has been examined. This research was conducted empirically targeting business units the results could be summarized as follows. First, the study variables, reliability, professionalism, responsiveness, empathy, and strategic partnerships have been proved to be significant effect on customer satisfaction. Next, the strategic partnership of variables was the biggest influence on the customer satisfaction.

Keyword : Internal Audit, Information Technology Audit, Audit Quality, Audit Service Quality, Customer Satisfaction

1. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

오늘날과 같이 세계화된 정보화 환경에서 IT(Information Technology)는 단순히 비즈니스를 지원하는 수많은 도구 중 하나가 아니라 기업의 전략적 목표를 달성하고 기업의 가치를 확대하는데 있어서 필수적인 요소로 자리매김하고 있다[53, 63, 73, 74]. 일례로, ITGI(IT Governance Institute)가 전세계 CIO/CEOs를 대상으로 실시한 조사결과는 이러한 IT의 중요성을 단적으로 보여주고 있다[58]. 당시 응답자의 절반 이상인 51%가 기업의 전략 또는 미션을 달성하는데 IT가 '매우 중요한' 것으로 답하였으며, 36%는 '다소 중요한' 것으로 응답하였다. 결과적으로 80% 이상이 IT의 전략 기여도를 중요하게 인식하고 있음을 제시하고 있는 것이다.

또한, ITGI의 동일 조사에서 IT가 기업의 혁신과 효율성, 효과성에 대한 기여도 측면에서도 상당히 중요하게 인식되고 있음을 알 수 있다[58]. 혁신성에 대해 응답자의 22%가 '매우 중요한' 것으로 답하였고 37%가 '다소 중요한' 것으로 답하였다. 그리고 효율성에 대해서는 응답자의 50%가 '매우 중요한' 것으로, 37%가 '다소 중요한' 것으로 답하였다. 또한 효과성에 대해서는 응답자의 45%와 36%가 각각 '매우 중요한' 것과 '다소 중요한' 것으로 답한 것이다.

IT는 기업이나 조직의 핵심 자원 중 하나이다. 이러한 자원이 효율적이고 효과적으로 활용되지 못한다면, 조직의 전략적인 목표 달성에 지장을 초래하게 된다. 이처럼 중요한 자원인 IT를 효율적이고 효과적으로 관리하기 위해서는 IT 시스템에 대한 적절한 통제가 수립되어야 하고 이러한 통제가 효율적이고 효과적으로 작동하는지 점검해야 하는 것이다. IT와 관련된 통제를 점검하고 보증하며, 점검 결과 통제가 미흡하다고 판단될 경우, 그에 대한 조언을 해주는 기능이 필요하다. 즉, IT 감사 기능을 수립하여 실행하는 것이 필요하다[48, 57, 81]. 황경태(2005)는 ISACA를 중심으로 한 정

보시스템 통제·감사 부문의 전세계적인 추세는 IT감사를 정보시스템에만 국한된 기술적이고 협의적인 측면에서가 아니라 조직의 전반적인 경영과 연계된 IT Governance의 개념으로 확대되고 있다고 설명하고 있다[35].

내부감사 및 IT감사는 독립적인 평가기능에서 객관적인 컨설팅업무로, 기업 내의 종속된 조직에서 독립된 조직으로, 단순감사 및 평가활동에서 업무 개선과 가치 극대화 활동으로 역할과 영역이 변화되고 있음을 강조하고 있다는 사실을 알 수 있다.

본 연구에서는 앞서 기술한 내부감사와 IT감사의 중요성 증대와 최근 감사의 역할 변화에 기초하여 기존 감사가 수행하는 전통적인 적발과 검사 외에 컨설팅서비스 관점에서 내부 IT감사에 관한 연구를 수행하고자 한다. 특히, 감사서비스 품질요인과 고객만족도간의 관계를 실증적으로 분석하고자 한다. IT감사가 양적으로 성장함에 따라 지금까지 감사품질 저하를 예방하기 위해 감사 내실화와 신뢰성 제고를 위한 제도연구와 기술연구를 지속적으로 수행해 오고 있다[45, 60, 78]. 또한, 고객만족도와 감사 품질요인에 대한 연구도 회계감사, IT감사, IT컨설팅 등의 영역에서 꾸준히 이루어지고 있다. 하지만, 기업 내 조직이라는 특수성과 컨설팅이라는 전통적인 감사의 확장된 개념으로서 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질요인과 고객만족도에 대한 연구는 이루어지지 않고 있는 실정이다.

본 연구는 서비스 품질이라는 개념적인 틀을 내부 IT감사에 적용하여 내부 IT감사의 컨설팅서비스에 적합한 품질요인을 도출해보고자 한다. 또한, 서비스를 받는 동일 기업 내의 실무진들이 느끼는 고객만족도와와의 관계를 실증적으로 분석하여 타 감사와의 차별화된 내부 IT감사만의 특징적인 요소를 선별해 낼 것으로 기대한다. 더 나아가 내부 IT감사의 활성화와 발전에 기여하고, 감사 조직 및 경영진이 감사수행과 의사결정에 활용할 수 있는 유용한 정보를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 범위 및 구성

본 연구를 통해 다음의 연구문제를 해결하고자

한다.

연구질문 1 : 서비스관점의 품질결정요인에 대한 연구가 내부 IT감사에서도 타당할 것인가?

연구질문 2 : IT감사서비스의 품질결정요인은 무엇인가? 특히, 내부 IT감사의 컨설팅 서비스에 특화된 품질 결정요인은 무엇인가?

연구질문 3 : 내부 고객이 느끼는 감사만족도의 품질결정요인은 무엇인가? 또한, 요인의 중요도는 어떻게 되는가?

그리고 실증적인 연구를 위하여 국내 내부감사 조직을 둔 실무진들을 대상으로 설문을 실시한 후, 그 자료를 통계적 방법으로 분석하여 연구의 결과를 도출하였다.

이하 본 논문의 구성은 다음과 같다. 제 2장에서는 문헌연구를 통해 연구의 이론적 배경에 대해 살펴보고, 제 3장에서는 연구모형과 해당 모형을 통해 도출된 연구가설에 대해 설명하며, 제 4장에서는 제 3장에서 제시한 연구모형을 기반으로 하여 실증적인 연구를 수행하기 위한 본 논문의 연구방법으로, 연구 변수들의 조작적 정의와 측정항목들 및 자료 수집방법과 수집된 자료들에 대한 인구통계학적 분석을 제시하고 있다. 제 5장에서는 수집된 자료들을 기반으로 측정변수의 타당성과 신뢰도 분석, 연구가설 검증 같은 연구의 결과들을 제시하며, 제 6장에서는 본 연구분석 결과를 통한 논의와 연구의 결론 및 학문적, 실무적 시사점에 대해 논의하고, 연구의 한계점과 향후 연구방향에 대해 살펴보고자 한다.

2. 연구의 이론적 배경

2.1 IT감사 관련 연구

2.1.1 IT감사의 정의

IT감사에 대한 정의는 기관과 학자에 따라서 조

금씩 다르며 또한 감사수행 주체에 따라 외부감사 측면에서 보는 입장과 내부감사 측면에서 보는 입장에 따라 다르기도 하다[18, 22, 48, 59]. 하지만 이를 일반화해서 정의를 내려 보면, IT감사는 컴퓨터를 기반으로 하는 정보처리 시스템이 얼마나 훌륭히 자산을 보호하고, 정보의 안전을 달성하고, 조직의 목표를 효과적으로 달성하고, 자원을 효율적으로 사용하는가를 결정하기 위하여 독립성을 가진 감사인이 감사 증거를 수집 및 평가하여 관계자에게 보고하는 행위라고 할 수 있다[2, 18]. 다른 한편으로는 IT감사를 감사 목적에 따라 회계감사 측면에서의 정보시스템 관리와 운용에 대한 점검과 평가 측면으로 분류하는 견해가 존재한다[3, 17]. 첫째, IT감사는 회계감사를 수행하는데 있어서 정보기술의 활용 및 검토라는 측면을 강조한 견해로서, 일본 공인회계사회가 “IT감사란 정보시스템에 따라 작성된 회계기록의 신뢰성 정도를 확인하기 위해서 시스템에 들어있는 내부통제의 신뢰성을 검토, 평가하고 정보시스템에 의해 작성된 거래기록 처리의 유효성과 타당성을 검토, 평가하는 것”이라고 정의한 것은 이를 잘 반영하고 있다 [13]. 두 번째, IT감사를 정보처리시스템의 관리 및 운용에 대한 점검과 평가를 하는 것으로 보는 견해는 1985년 1월 일본 통산성에서 제정한 시스템 감사기준을 들 수 있는데, “시스템 감사란 감사 대상으로부터 독립된 객관적인 입장에서 컴퓨터를 중심으로 하는 정보시스템을 점검하고 평가하여 관계자에게 조언 및 권고하는 것을 말하며 그 유효이용의 촉진과 폐해의 제거를 동시에 추구하여 시스템의 건전화를 도모하는 것이다”라고 정의하였다[25]. 또한 시스템 감사란 “시스템의 신뢰성, 안전성, 효율성을 높여 정보화 사회의 건전화에 기여함을 목적으로 한다”라고 정의하여 이를 잘 대변해주고 있다[33].

<표 1>은 IT감사에 대한 연구자 별 정의를 종합적으로 정리하였다.

이상의 관련 연구들을 종합적으로 고려하여 본 연구에서는 IT감사는 조직이 보유하고 있는 정보

의 무결성을 보증하기 위해서 IT시스템과 IT시스템 관련 활동들을 평가하는 작업으로서, 자료의 안정성을 유지하고 조직의 목표를 효과적으로 달성하며 자원을 효율적으로 활용하고 있는지를 독립성을 가진 감사인이 증거를 수집, 평가하여 관계자에게 보고하고 조언하는 행위라고 요약할 수 있다.

2.1.2 IT감사의 종류와 목적

IT감사는 실시하는 주체에 따라 외부 감사와 내부 감사로 나눌 수 있다[18, 22, 48, 59]. 외부감사는 회사와 독립된 감사인, 주로 공인회계사나 상급의 감독기관이 행사하는 감사를 말하며, 내부감사는 조직내부의 내부 감사인에 의해서 실시되는 감사이다. 공인회계사는 외부 이해관계자에게 재무제표의 신뢰성을 주기 위해 회사에서 발표하는 재무제표의 적정성에 대해 의견을 표명하여 감사를 시행하며, 상급감독기관은 주로 회사가 법률이나 규

칙을 회사가 준수하고 있는지를 감사한다.

IT감사에는 컴퓨터 시스템의 안전보호와 자료의 무결성 유지 및 시스템이 조직경영목표를 효율적으로 달성하는 지를 판단하기 위한 시스템 통제에 대한 감사와 컴퓨터 프로그램을 이용한 업무 및 재무제표 감사가 포함된다[12].

김영건(1996)은 그의 연구에서 IT감사의 종류를 시스템 감사의 목적과 방법에 따라 분류하였다. 그는 IT감사의 방법에 따라 컴퓨터 주변감사(Auditing around Computer), 컴퓨터 처리과정 감사(Auditing through the Computer) 및 컴퓨터 활용(이용)감사(auditing with the Computer)로 분류하였고, 정보시스템 감사의 목적에 따라서는 1) 정보시스템의 유효성, 효율성 및 채산성의 감사, 2) 정보시스템의 신뢰성 및 정확성의 감사, 3) 정보시스템의 security 감사 등으로 분류하였다[6].

궁극적으로 IT감사는 사회 전반적인 모든 분야에서 IT시스템의 신뢰성 향상과 안전성 향상 그리

<표 1> IT감사의 연구자 별 정의

구분	정의
Weber, 1980	컴퓨터 시스템이 자료의 신뢰성을 유지하고 자산의 보호를 위해 시스템의 안전성을 유지하며, 조직 목표를 효과적으로 달성하고, 자원을 효율적으로 활용하고 있는지를 판단하기 위하여 증거를 수집하고 평가하는 과정과 기능
Gallegos, 1986	조직이 보유하고 있는 정보의 무결성을 보증하기 위해서 정보시스템과 정보시스템 관련 활동들을 평가하는 작업. 이러한 평가에는 컴퓨터에 관련된 활동들이 얼마나 효율적이고, 효과적이고, 경제적인지를 평가하는 것이 포함. 또한 타당성 있고, 신뢰성 있고, 안전한 정보서비스를 제공할 수 있도록 정보시스템 환경의 내부 통제가 적절한지의 여부를 평가
Weber, 1988	정보시스템 감사는 정보시스템이 자료의 신뢰성 및 시스템 안전성을 유지하고 조직목표를 효과적으로 달성하고 자원을 효율적으로 활용하고 있는지를 판단하기 위해 4가지 목적을 가지고 관련증거를 수집하고 평가하는 과정과 기능
Bayuk, 1999	경영진이 정보시스템에 관련하여 관심과 우려를 가지고 있는 사항들을 검증하고 조사하는 작업
Weber, 2000	컴퓨터 시스템이 자산을 보호하고, 데이터 무결성을 유지하고, 조직의 목표를 효과적으로 달성하고, 자원을 효율적으로 사용하고 있는지의 여부를 결정하기 위해서 증거를 수집하고 평가하는 프로세스
김현수, 2001	정보시스템의 계획, 개발, 구축, 운영의 제반 활동이 효율적이고 효과적으로 수행, 관리되고 있는지를 기술적 및 관리적 전문지식을 가지고 평가하고 자문하는 활동
김궁현, 1993; 이명호 외, 2002	정보시스템 감사는 컴퓨터를 기반으로 하는 정보처리 시스템이 얼마나 훌륭히 자산을 보호하고, 정보의 안전을 달성하고, 조직의 목표를 효과적으로 달성하고, 자원을 효율적으로 사용하는 가를 결정하기 위하여 독립성을 가진 감사인이 감사 증거를 수집, 평가하여 관계자에게 보고하는 행위라 정의
김혁, 1996; 김영수, 김병희, 2004	정보시스템 감사란 독립된 전문 감사인이 정보시스템의 모든 부분을 검토대상으로 하여 정보처리의 신뢰성, 정보시스템의 안전성 및 효율성의 추구하고 정보시스템의 폐해방지를 위해서 수행하는 감사활동

고 효율성 향상을 통해서 도래되는 정보화 사회 내지는 정보사회의 건전화를 기하는데 감사의 목적을 두고 있다.

2.2 내부감사 관련 연구

2.2.1 내부감사의 개념

다양한 회계부정사건 이후 기업경영의 신뢰와 투명성을 확보하기 위하여 미국에서는 기업지배구조의 개혁법안인 사베인즈-옥슬리법(Sarbanes-Oxley Act, 2002)이 제정되었다. 그리하여 내부감사업무에 많은 변화가 발생하였으며 이때부터 내부통제와 내부감사에 대한 연구가 활발히 진행되었다[36].

내부감사에 대한 정의는 다양하게 존재한다. 국제내부감사협회(IIA)에 의하면, “내부감사업무는 조직운동을 개선하고 가치를 증대시키는 독립적이고, 객관적인 보증 및 컨설팅 활동”이다[56]. 이는 “위험관리, 통제 및 지배구조 프로세스의 효과성을 평가하고 개선하는데 있어 체계적이고, 절도가 있는 접근방식을 제공함으로써 조직이 그 목적을 달성하도록 돕는다.”라고 정의하고 있다. 국내의 회계감사 준칙(610 내부감사의 고려)에서는 “내부감사란 회사내부에서 회사를 위한 서비스로서 수립된 하나의 평가업무를 의미한다”라고 정의한다[32]. 또한, 내부감사의 최우선적인 기능은 회사의 회계제도와 내부통제제도가 적절하고 효과적인지를 감사하고, 평가 및 감시하는 것이라고 규정하고 있다. 그 밖에 노준화(2002)는 내부감사란 감사를 실시하는 감사인이 조직의 내부인인 경우를 말하며 내부감사인을 상법상(또는 감사위원회) 뿐만 아니라 감사기능을 가진 내부 조직인을 포함한다고 기술하고 있다[15].

2.2.2 기업 내부 IT감사

OECD 권고에 따라 금융감독원위원회는 국내 금융기관에 감사위원회를 설치·운영하도록 하고 있다[34]. 황경태(2002)는 국내 A은행의 경우에도

감사위원회를 설치하고 있으며, 감사위원회는 그 임무 수행을 위하여 보조 기구인 독립된 감사부라는 조직을 두어 일반감사, 결산감사, 상시감사, 일상감사의 4가지 IT감사를 수행하고 있다고 설명하고 있다[34]. 금융당국을 통한 외부감사가 주로 공익적인 목적 달성(법규나 기준의 준수 여부를 확인)하기 위한 준거성(Compliance)감사이고 효과성, 효율성보다는 자산 보호와 데이터 무결성 등에 초점을 맞추고 있다. 반면에 내부 감사활동은 외부감사에 대한 준비와 개선 권고안에 대한 조치를 취하고, 효율성·효과성에 초점을 맞추어 IT시스템에 대한 내부 통제를 검증하여 경영진에게 제공하기 위한 매우 중요한 활동이다.

이영하(2003)의 공기업 내부감사 패러다임 변화에 따른 발전방향 연구는 공기업에서 내부감사의 실태를 잘 나타내고 있다[20]. 그의 조사 결과에 따르면, 내부감사에 대한 IT감사에 관해 이슈가 제기된 적이 있는 경우는 조사대상 15사 중 40%인 6사로 파악되어 IT감사에 대한 필요성이 강조되고 있음을 알 수 있었다. 그러나 IT감사팀은 전체 15사 중 13%인 2사만이 구성되어 있고, 전체감사요원 중 전산감사요원이 차지하는 비중은 조사대상 15사를 대상으로 할 때 1.5%(0.4명)정도이며 전문가 등 제 3자에 의한 전산감사 실적도 미비하는 등 감사자원이 일반감사에 편중되어 있는 것으로 조사되었다.

또한 IT감사요원이 있는 경우에도 ‘개발 시 응용시스템 검토’, ‘현재 응용시스템검토’ 등에 우선순위를 두고 IT감사에 임하는 것이 아니라 일반감사요원 협조, 비IT(재무·운영 및 법규상 검토 등) 검토 등에 감사자원을 할애하는 등 제대로 IT분야에 대한 감사가 이루어지지 못하고 있는 등 경영환경의 위험요소가 변함에 따라 감사역량의 초점이 적절하게 따라가지 못하고 있는 것으로 파악되었다. 공기업에서의 내부 IT감사는 법제화 되어 있는 정보시스템 감리 제도에 비하여 후진성을 띄고 있는 것으로 파악되며 보다 발전적인 모습으로의 변모가 기대된다.

2.2.3 내부감사의 컨설팅서비스

PwC 보고서에 따르면 내부감사의 역할 변화에 대한 내부감사의 가치는 규정이나 법규의 준수를 지적하는 경찰관(Policeman)에서 조직, 시스템, 프로세스에 대한 위협을 파악하고 이를 방지하기 위한 위험관리 및 지속적인 프로세스 개선을 함에 있어 조언을 해 줄 수 있는 전사적인 위험관리자의 역할인 컨설턴트(Consultant)로의 변화가 필수불가결한 방향이라고 제시하고 있다[20].

이러한 추세에 발 맞추어 국제내부감사인협회(IIA)의 직무수행기준(Standards) 용어해설에서는 컨설팅서비스를 다음과 같이 정의하고 있다[56]. “그 성격과 범위는 고객과 합의가 된 것으로 내부 감사인이 경영진과 같은 책임은 없이 조직의 지배구조, 리스크관리, 통제 프로세스의 가치를 증대시키고 개선할 의도를 갖고 하는 조언 및 관련 서비스 활동, 예를 들면 카운셀링, 조언, 수행의 촉진 그리고 훈련” 등이다.

컨설팅이 가능한 범주로 다음과 같은 것을 들 수 있다[56]. 사전에 계획되고 서면 계약될 계획된 공식적인 컨설팅 업무, 상설위원회, 단기 일시 프로젝트, 임시회의, 정기적인 정보교환 참여 등 일상적 활동의 비공식적 컨설팅 업무, 인수합병이나 시스템 변환 팀에 참여하는 특별 컨설팅 임무, 재난이나 여타 비정상적인 업무 상황 발생에 따른 복구나 업무 정상화를 위해 설립된 팀, 특별한 요구나 긴박한 마감시한에 맞출 수 있도록 도움을 주기 위해 임시로 구성된 팀에 참여하는 비상 컨설팅 업무 등이다. 이러한 업무에 내부 IT감사인은 내부 감사의 일원이 되어 컨설팅 업무를 수행할 수 있다.

2.3 서비스 품질 관련 연구

2.3.1 서비스의 정의와 특성

서비스는 “종업원과 고객과의 상호작용과정에서 공통적인 효익이나 만족을 얻는 과정”이라고 정의된다. 또한, 서비스의 특징은 크게 네 가지 즉, 무형

성, 동시성, 이질성, 소멸성으로 분류되고 있다[82]. 그리고 Kotler(1991)은 “서비스는 어느 한쪽이 다른 쪽에 제공하는 행위(act)나 성과(performance)로서 본질적으로 무형적이며, 그 결과를 소유할 수 없다고 하였다[65]. 서비스의 생산은 물질적 재화를 수반할 수도 있고 하지 않을 수도 있다”고 정의하면서 그 특징으로 무형성(Intangibility), 불가분성(Inseparability), 변동성(Variability), 소멸성(Perishability)을 들었다. 즉, 서비스는 그것이 전달되기 전에 보거나 듣거나 느낄 수 없다. 또한 서비스는 생산과 동시에 소비되며 그 제공자로부터 분리될 수 없다. 서비스는 변동성이 심해서 누가, 언제, 어디서 제공하느냐에 따라 달라지며 저장될 수 없다는 것이다.

위의 정의 및 서비스에 대한 여러 개념규정을 종합해 보면, 서비스는 인간의 욕구를 충족하기 위해 수행되는 무형의 힘으로서 형태적으로 무형성, 시간적으로 제공자와 소비자 사이의 동시성, 공간적으로 생산과 동시에 소멸되는 소멸성의 특성을 갖는다고 하겠다.

2.3.2 서비스 품질의 개념

서비스 품질의 개념과 그 측정 방법에 대하여 이론적 실증적 연구가 마케팅 분야에서 큰 진전을 이루어 항공, 호텔, 운송 등 타 서비스산업 분야의 서비스품질 개념 및 그 측정 방법의 연구에 폭넓게 활용되고 있다. 서비스 품질에 대하여 광범위한 연구가 이루어진 마케팅 분야에서의 개념규정을 다음과 같은 2가지 관점으로 구분해 볼 수 있다.

첫째, 서비스품질을 기대(expectation)와 인지(perception)의 차이로 보는 것이다. Parasuraman, Zeithmal 그리고 Berry(이하 PZB)는 서비스 품질에 대한 정의를 “소비자가 경험한 서비스의 정도와 기대 사이의 차이에 의해 결정된다”고 제시함으로써 지각된 품질을 기대와 성과의 개념을 바탕으로 SERVQUAL 모형을 개발하였다[71]. 즉, 서비스 품질의 고객만족도는 고객이 인지한 서비스 정도가 기대치를 상회했을 때 이루어진다고 할 수

있다. 따라서 서비스 품질은 고객이 지각하는 정도에 따라 결정된다[50]고 할 수 있다. Bolton and Drew(1991)는 소비자들의 품질에 대한 평가는 기본적으로 기대성과 수준과 인지성과 수준의 차이로부터 발생하는 불일치함수임을 검증했다[39].

둘째, Cronin and Taylor(1992)는 마케팅 문헌 조사 결과 서비스품질 측정을 위한 기초로서 기대-성과(PZB에서의 인지를 성과로 표시) 차이(gap)의 적합성에 대한 이론적 실증적 증거가 불충분하다고 결론을 내렸다. 그리고 서비스 품질은 서비스 성과(performance)만에 의한 측정방법이 더 우월함을 검증했다[43].

2.3.3 서비스 품질의 측정 척도

PZB(1985)는 서비스 품질을 평가하기 위해 서비스 품질 결정요소라는 이름으로 열 개 항목(유형성, 신뢰성, 응답성, 안전성, 신용도, 능력, 접근가능성, 의사소통)을 제시하였다[69]. 이후 1988년 연구에서는 1985년에 제시했던 열 개 항목에서 유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성의 다섯 가지로 재정리하였다[69].

또한 Carcello et al.(1992)은 감사서비스의 품질 측정척도로서 감사품질 속성항목과 항목별 요인들을 제시하였다[40]. 그들은 감사품질의 속성항목과 요인들의 정당성을 재무제표 작성자, 감사인 그리고 재무제표 외부이용자들이 검토 결과의 신뢰성 분석을 통해 확인하였다.

김동수(2004)는 정보시스템 감리의 서비스 품질에 영향을 미치는 요인으로 능력, 신뢰성, 대응성, 감리수행방법을 입증하였다. 또한 행태능력으로 IT 경험, 대화용이성, 적극성, 고객관심이해도, 업무이해력, 대응신속성, 신뢰감을 감리전문능력으로 감리경험, 분야전문성, 자격보유정도를, 감리환경으로 감리회사규모, 유사분야경험 등이 감리품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사하였다[4].

구자환(2003)은 정보시스템 감리의 서비스품질 결정요인에 관한 연구에서 감리서비스 품질은 5개의 차원 즉, 명성, 신뢰성, 대응성, 능력, 윤리성으

로 구성되고 신뢰성, 대응성, 명성은 기존의 마케팅연구결과와 같이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 능력과 윤리성은 회계감사연구결과와 동일하게 나타났다. 특히, 감사서비스 품질요인 들 중에서 명성이 가장 중요하고 윤리성은 가장 영향을 덜 미치는 것으로 나타났다.

경태원(2008)은 정보시스템 감리를 서비스로 정의하고 서비스 개념이 반영된 6개 항목 24개 지표를 도출하였다. 그의 연구의 특징은 감리인과 피감리인 입장에서 설문을 각각 수행하여 지표를 산출하였다는 것이다. 최종적으로 대응성, 공감성, 감리원의 능력, 명성, 신뢰성, 감리환경을 품질결정요인으로 산출하였다.

임호순(2005)은 Cronin과 Taylor가 제시한 SERVPERF 모형과 Kettinger와 Lee의 연구를 참고하여 IT컨설팅 서비스 품질 측정 모형을 개발하였다. 품질 측정의 변수로 SERVPERF의 5개 차원을 선정하였으며 설문항목을 IT 컨설팅 환경에 맞게 해석한 후 연구를 수행하였다. 그의 연구결과에서는 변수로 선정한 5개 차원의 요인분석결과 각 차원이 서비스 품질에 미치는 영향은 모두 유의한 것으로 판명되었으며 확산성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김용덕(2006)은 그의 연구에서 해운산업의 특성을 고려하여 성과만을 측정하는 SERVPERF 모형을 중심으로 실증 조사 분석을 통해 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 안정성, 정시성의 6가지 해운 서비스 품질 결정요인을 도출하였다. 해운 서비스 품질에 관한 국내의 기존연구들과 서비스 품질 결정 요인이 다르게 나타난 이유에 대해서는 설문대상의 상이함과 설문 문항의 차이, 시간의 변화에 따른 해운 환경의 변화로 인해 나타난 것으로 판단하고 있다.

김지환(2003)은 회계법인이 회계감사과정에서 제공하는 경영자문서비스 품질의 지각에 관한 연구에서 지각된 품질 측정변수로 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성, 의사소통을 선정하여 경영자문서비스의 가치와 서비스 만족도와와의 관계를 실증적으로

규명하였다.

이상과 같은 선행연구에서는 서비스 품질 모형인 SERVQUAL과 SERVPERF 모형을 기반으로 산업 분야, 서비스 분야에 따라 결정요인을 특화시켜 실증 분석을 수행하였으며 연구에 따라 다소 상이한 결과를 보이고 있음을 알 수 있다.

따라서 본 연구 주제인 내부 IT감사의 컨설팅 서비스 품질요인과 고객만족도간의 특성을 반영한 연구는 지금까지 수행되어 오지 않고 있어 이에 관한 연구가 필요하다. <표 2>는 서비스 품질관점의 유사 선행연구의 측정 항목을 제시하고 있다.

2.3.4 SERVPERF 모형

SERVPERF 모형은 Cronin and Taylor에 의해 1992년 개발된 모형으로 기대와 지각된 성과 차이에 의한 서비스 질을 측정하는 SERVQUAL 모형이 만족과 태도를 혼동하고 있어 서비스 질을 측정하는데 적합하지 않다고 보고 오직 성과만으로 서비스 질을 측정하는 모형이다[43]. 이들은 SERVQUAL에서 개발된 5개 차원의 22개 항목을 사용하여 4개의 서비스 산업(은행, 해충퇴치, 세탁소, 패스트푸드업)을 대상으로 수집된 자료를 회귀 분석하였다. 그 결과, 모델의 설명력을 나타내는 R²값이 4

개 산업 모두 SERVPERF 모형이 높게 나타나 SERVPERF 모형의 우수성을 증명하였다. 또한 모델의 적합도에서는 SERVQUAL 모형에서 2개 산업, 즉 은행과 패스트푸드에서만 적합하게 나타난 반면, SERVPERF 모형에서는 4개 산업 모두 적합하게 나타났다.

따라서 SERVQUAL 모형은 서비스 품질과 고객 만족에 대한 이해에서 두 개념을 혼동하여 인식할 수 있다는 문제점이 발생할 수 있다. 그러나 SERVPERF 모형에서는 그러한 문제점을 피할 수 있다. 실무적인 면에서 역시 SERVPERF 모형의 성과로 인한 서비스 품질 측정은 서비스 기업에게 고객들의 서비스 품질 지각에 대한 장기적 지표를 제공할 수 있다. 또한 서비스 품질 척도는 산업별로 다양한 명백한 요인 구조를 가지므로 서비스 산업 간에 차이를 나타내는 SERVQUAL 모형에 비해 SERVPERF 모형의 척도가 보다 안정적인 값을 갖는다[19].

2.4 감사품질 관련 연구

2.4.1 감사품질의 정의

회계분야에서는 감사품질을 다음과 같이 정의하

<표 2> 서비스 품질 관점의 유사 선행 연구의 측정항목

연구자	측정변수						비고
	신뢰성	확신성	공감성	대응성	유형성	기타	
PZB(1988)	○	○	○	○	○	×	서비스 품질연구(SERVQUAL 모형)
Cronin, Taylor(1992)	○	○	○	○	○	×	서비스 품질연구(SERVPERF 모형)
임호순(2005)	○	○	○	○	○	×	IT컨설팅서비스 품질연구
박병호(2005)	○	×	○	×	○	전문성	경영컨설팅 서비스 품질연구
김동수(2004)	○	×	×	○	×	능력	정보시스템 감리 서비스연구
구자환(2005)	○	×	×	○	×	윤리성, 명성, 능력	정보시스템 감리서비스 품질연구
경태원(2008)	○	×	○	○	×	능력, 명성, 환경	정보시스템 감리 평가항목연구
김용덕(2006)	○	×	○	○	○	안정성, 정시성	해운 서비스 품질연구
김지환(2003)	○	○	○	○	×	의사소통	경영자문 서비스 품질연구
ISO 9126	○	×	×	×	×	기능성, 사용성, 효율성, 유지보수성, 이식성	소프트웨어 품질 평가항목

고 있다. DeAngelo(1981)는 “감사품질은 특정 감사인이 의뢰회사 회계시스템에 존재하는 부정을 발견할 확률과 그 발견한 부정을 보고할 확률에 대한 시장에서 평가된 결합확률”로 정의하였다[45]. 이때 특정 감사인이 감사대상기업의 회계제도에서 오류나 부정을 발견할 확률은 감사인이 전문가로서 갖추어야 할 실무능력 수준, 즉 개별감사인의 적격성과 밀접한 관련이 있다. 또한 특정 감사인이 발견된 오류나 부정을 사실대로 보고할 확률은 그 감사인의 독립성 유지와 밀접한 연관성을 갖고 있다고 정의하였다[24]. 또한, Palmrose(1986)는 “감사품질은 확신의 정도(Level of assurance) 즉, 재무제표가 중요한 누락이나 허위진술을 포함하지 않을 확률”로 정의하였다[67]. 그는 확신의 정도가 높다는 것은 높은 품질의 감사를 제공하는 것을 의미한다고 했다. 이 정의의 중요한 시사점은 감사 실패(감사 받은 재무제표에 중요한 누락이나 허위진술이 포함되어 있는 것)는 높은 품질의 감사에는 더욱 적을 것이라는 점이다.

2.4.2 회계감사 품질

Carcello et al.(1992)은 회계감사 분야에서 감사품질에 관한 연구의 유형을 다음과 같이 3가지로 분류했다[40]. 첫 번째로 차별적 가격 설정을 고찰한 감사품질 연구이다. 수행된 감사의 품질차이에 따라 감사가격설정에 차이가 있는가를 조사한 연구이다. 차별 가격 설정을 고찰한 연구에서는 주로 감사인의 규모에 따른 감사가격이나 수수료 차이[47, 61, 67, 77], 그리고 가격과 독립성[61, 76]의 인과관계를 규명한 연구로 요약된다.

두 번째로 행동적 관점의 감사품질 연구이다. 본 연구 유형에서는 감사를 제공하는 감사인, 감사를 이용하는 외부의 재무제표 이용자, 감사를 받으면서 동시에 감사 서비스를 이용하는 피감사 기업의 입장에서 직접적으로 감사품을 평가하는 척도로서의 감사품질속성요인을 찾고 품질 평가모형을 설정하고자 하는 연구이다. Carcello et al.(1992)는

감사인, 재무제표 작성자, 재무제표 외부이용자의 인지를 기초로 12개의 감사품질요인을 도출하여 감사와 관련된 집단간의 요인의 차이가 있음을 밝히고 감사인이 감사품질개선을 위하여 노력을 집중해야 함을 시사점으로 도출하였다[40]. 또한, Marten and Köhler(2000)은 독일회계감사 시장을 대상으로 감사인서비스 품질(Auditor Service Quality)인지를 연구하였다[65]. 이들은 PZB(1985)의 품질결정요인에 기초하여 감사인서비스 품질을 측정하기 위한 개념을 개발하였다.

마지막으로 감사품질 대용치를 이용한 연구이다. DeAngelo(1981)나 Palmrose(1986)이 정의한 감사품질의 확률적 개념은 측정의 어려움으로 인하여 회계감사분야에서는 대용치(surrogate)를 이용한 연구가 활발하게 진행되었다[45, 67].

국내의 선행연구에서 회계감사 품질에 영향을 미치는 요인으로서 이용되는 대용치로는 감사인의 규모나 명성[23, 45, 60, 78], 감사인의 산업전문성[27, 46, 75], 독립성[42, 72, 76], 감사투입시간과 감사보수[30, 47, 67], 소송채기비율[68], 감사지적 여부[21, 28], 전기손익수정항목[29], 시장 점유율[27, 75] 등이 있다. 이러한 요인들 중 감사품질에 직접적으로 영향을 미치는 변수도 있고, 독립성에 영향을 미침으로서 결과적으로 감사품질에 영향을 미치는 요인도 있다. 감사인 규모, 감사인의 산업전문성, 독립성의 요인들이 품질 대용치로 많이 이용된다. 그에 관한 연구결과가 모두 일치하는 것은 아니지만 대체적으로 감사인 규모가 클 때 높은 품질의 감사를 제공하고 감사 대상기업의 부당한 압력에 감사인의 독립성 상실위험이 낮아진다고 보고 있다. 또한, 감사인의 산업전문성이 높으면 더 높은 감사품을 제공한다 보고 있다.

이상에서 본 감사품질에 대한 연구 유형을 종합해 볼 때, 각 유형에서 사용되는 변수들이 서로 혼용되어 사용되고 있음을 알 수 있다. 감사보수와 품질대용치인 독립성과의 관계 또는 감사보수와 감사인의 규모와의 관계, 품질결정요인으로 도출된 각 요소와 품질대용치가 그것이다.

2.4.3 IT감사 품질

IT감사는 회계법인들이 외부감사의 일환으로 시작하여 오늘의 감사로 발전되어 왔다고 할 수 있다[4]. 따라서 IT감사 품질에 대한 연구 또한 회계감사 품질에 대한 선행 연구에서 제시하는 바와 같이 대응치를 통한 연구로 활발히 진행되고 있다. 또한 국내의 경우, 회계감사와 유사하게 독립된 외부감사인 관점에서 IT감사를 수행하는 정보시스템 감리 제도가 정립되어 IT감사 품질 연구의 한 축을 형성하고 있다.

IT감사의 서비스 품질에 관한 국내의 유사 선행 연구로 회계감사품질 대응치와 산업별 전문감사인 연구에서 회계감사 품질에 대한 정보비대칭 문제가 높으며, 그 품질을 측정하기 위한 대응치로 감사인의 규모, 업체 평판, 산업전문성을 제시하고 있다[27].

김동수(2004)는 정보시스템 감리의 서비스 품질에 영향을 미치는 요인으로 능력, 신뢰성, 대응성, 감리수행방법을 입증하였으며, 행태능력으로 IT경험, 대화용이성, 적극성, 고객관심이해도, 업무이해력, 대응신속성, 신뢰감을 감리전문능력으로 감리경험, 분야전문성, 자격보유정도를, 감리환경으로 감리회사규모, 유사분야경험 등이 감리품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사하였다[4].

CIO의 정보시스템 감사 대응과 감사품질에 관한 연구에서는 회사의 CIO를 대상으로 설문조사한 결과, 회사의 정보시스템 감사의 협조 정도는 감사의 성과와 감사품질측면에서 중요한 의미를 가진다고 주장하였다[31].

Jeffrey W. Merhout(2008)는 IT감사의 품질 프레임워크 개발 연구에서 내부 IT감사 관점에서 감사팀 요인, 감사프로세스 및 방법론 요인, 피감사인관점의 조직요인, 감사인관점의 조직요인, 감사인의 기술적 능력 요인, 감사인의 사회적&대인관계 요인, 기업 및 조직의 환경요인, 감사대상 프로세스와 시스템요인 등으로 분류하여 종합적인 IT감사 품질 프레임워크를 제시하였다[59].

2.5 고객만족도 관련 연구

고객만족이란 용어가 처음 등장한 것은 1997년 미국의 시장조사기관에서 자동차에 대한 고객 만족도를 조사하여 발표하면서부터이다. 그 이후 IBM, 모토롤라, 제너럴일렉트릭, 휴렛패커드와 같은 세계적인 대기업들이 앞을 다투어 경영의 중심 사상으로 고객만족을 삼고 있다. 또한 일본도 서둘러 고객만족 경영의 개념을 받아들였다. 실상 일본기업은 그 동안 품질관리(QC) 부분에서 상당한 성과를 거두고 있었으나, 이를 더욱 발전시킬 마땅한 경영기법을 찾지 못하여 고심하고 있었다. 마침내 80년대 후반부터 품질관리의 상위기법으로 고객만족 경영을 도입한 일본 기업들은 1989년을 고객만족경영의 원년으로 삼고 제조 부문에서 고객만족 개념을 도입했다. 그리고 그 후, 고객 만족형 상품의 개발과 고객지향적인 품질관리 기법으로 발전시켜 나가고 있다[8].

고객만족은 구매와 소비과정을 연결하는 마케팅활동의 주요 성과로써 미국의 소비자 문제 전문가인 Goodman은 고객만족을 “고객의 요구와 기대에 부응하여 그 결과로써 상품, 서비스의 재 구입이 이루어지고, 아울러 고객의 신뢰감이 연속되는 상태”라고 정의한다[10]. 일반적으로 고객은 상품을 구입하기 이전부터 여러 곳에서부터 전달되는 정보를 통하여 상품에 대한 나름대로의 기대감을 가지고 있다. 이러한 상품구입전의 기대치는 고객이 상품을 직접 구입할 때의 중요한 기준점이 되며, 구입 후의 만족도는 사전기대치와 실제 소비한 후에 인지된 제품 성능간의 괴리의 크기에 따라 많은 영향을 받는다. 그 결과는 곧 기업의 발전으로 이어진다. 따라서 고객만족경영이란, 고객의 기대에 부응하는 상품과 서비스를 제공함으로써 고객을 만족시키는 경영시스템을 말한다[9]. 즉, 사전 기대에 대한 실적평가를 통하여 만족도를 연속적으로 높여나가는 경영이다. 이러한 고객만족 운동은 경영을 완전히 다시 시작하는 경영혁명이라기보다는 직원의 의식과 관리방식을 고객지향적으로 발전시켜 나가자는 혁신운동이며 경영

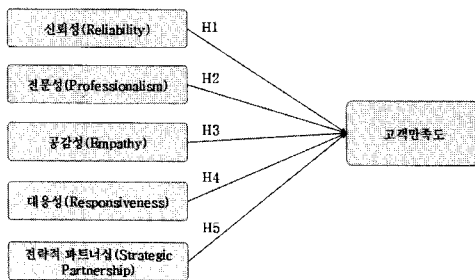
의 기본인 고객에게 충실 하는 기본의식으로 돌아가는 마케팅 실천프로그램이다.

IT감사의 실제적인 효과를 측정하기 위하여 정부부처, 지방자치단체 및 공공기관을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 감사만족도에 대해 불만족하는 비율이 8%로 낮다. 그러나 만족한다는 비율이 50.6%에 지나지 않아 감사서비스의 품질이 아직 적정수준에 오르지 못한 것으로 보인다. 이를 개선하기 위해서는 감사인의 양성, 감사비 예산항목인정, 법적의무화 등이 필요한 항목으로 나타나고 있다[5].

3. 연구 모형 및 가설

3.1 연구 모형

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 선행연구를 통하여 연구된 서비스에 기반한 감사품질에 대한 영역과 내부 IT감사에서 특화된 컨설팅서비스 품질결정요인을 발굴하여 다음과 같이 구조화하였다.



[그림 1] 연구 모형

본 연구는 독립변수가 고객만족도에 미치는 영향을 실증적으로 규명하기 위하여 선행연구에서도 출된 시사점을 기초로 내부 IT감사 환경에 맞추어 [그림 1]과 같은 연구 모형을 설계하였다.

3.2 연구 가설

서비스 산업에 따라 상대적 차이는 있으나 기본

적으로 서비스 품질에는 유사한 결정요인이 있다. 일반적으로 서비스 품질에 대한 개념적 정의는 PZB(1988)의 연구를 기초로 하여 SERVQUAL 모형의 5가지 서비스 품질 차원을 따르고 있다[70]. 그러나 Carman(1990)은 개념적, 실무적 측면에서 PZB가 제기한 5가지 서비스 품질 차원이 한계점을 가진다고 지적하였으며 산업의 형태에 따라서 문항의 변화가 필요하다고 주장하였다[41].

Cronin and Taylor(1992, 1994) 역시 PZB 등의 연구를 비판하면서 새로운 모형의 측정 도구인 SERVPERF 모형을 제시하였다[43, 44]. 이는 제품에 대한 소비자들이 경험해 보지 못하였거나 사전지식이 부족한 경우 기대감을 갖지 못할 수도 있으며, 동일한 항목에 대해 반복적으로 성과와 기대감을 측정하는 것은 측정상의 실익이 없음을 지적하였다.

또한, 내부 IT감사의 경우는 컨설팅서비스 품질이 서비스를 제공하는 내부직원에 의해 측정되고 서비스 질을 측정하기 위해 기대와 성과를 측정할 때 기대에 대한 객관적 측정이 어렵고, 기대는 주관적 성향이 강하기 때문에 측정의 신뢰성이 떨어질 것으로 판단된다. 그리고 성과를 기준으로 서비스 질을 측정할 때가 기대와 성과의 차이를 측정하는 경우와 비교하여 서비스 질을 측정하기 위해 기대를 측정하지 않아도 됨으로 측정항목은 줄어들 것이므로 효율성이 높을 것으로 판단된다.

따라서 본 연구에서는 SERVPERF 모형을 기본으로 하여 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질요인을 측정하고자 한다. 즉, 내부 IT감사 컨설팅서비스의 경우 주 고객인 내부직원에 의해 서비스 품질이 측정되고, 기대와 성과를 함께 측정하는 SERVQUAL 모형보다는 내부직원이 지각하는 성과에 의해서만 측정되는 SERVPERF 모형에 의해 측정되는 것이 타당하다고 생각된다.

단, SERVPERF 모형의 5개 차원 중 유형성(Tangibles) 항목과 확신성(Assurance)은 다른 독립변수에 흡수되거나 대체되어 연구 모형 및 가설

을 수립하였다. 유형성은 PZB의 정의에서 물리적인 설비나 시설, 장비 및 종업원의 용모라고 정의되고 있다. 그러나 고객이 IT감사에서 물리적으로 제공한 서비스를 이용하거나 제공받는 형태가 아니다. 또한 종업의 용모는 감사인의 용모가 해당되거나 내부 직원인 점을 고려하면 그 중요성이 떨어지는 것으로 판단된다. 그래서 유형성은 본 연구 모형의 독립변수 항목에서는 제외하였다. 혁신성은 종업원의 지식과 정중한 마음가짐, 태도 및 신뢰와 혁신을 주는 그들의 능력으로 정의할 수 있다[69]. 이는 앞으로 거론될 전문성의 정의에 흡수시켜서 독립변수로 설정하였다.

기타 감사관련 선행연구에서 감사품질에 직접적인 영향을 미치는 것으로 거론되고 있는 전문성을 능력의 확대된 개념으로 정의하여 독립변수로 설정하였다.

신뢰성(Reliability)이란 약속한 서비스를 정확하고 믿을 수 있게 수행하는 능력을 의미한다[68]. 세부적인 평가척도로서 SERVPERF 모형에서는 시기 적절한 서비스, 고객불만에 대처하는 능력, 기업의 신뢰성, 예약과 약속 이행 능력을 제시하고 있다[43].

상기 내용을 종합적으로 볼 때 신뢰성은 약속과 정확성, 믿음이 중요한 항목임을 알 수 있다. 이러한 서비스 품질 요인과 제품 품질 요인이 높은 수준이라면 고객 만족도에 유의한 영향을 줄 수 있을 것으로 판단해볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 내부 IT감사 컨설팅서비스를 내부고객과 협의된 사항대로 시기적절하고 정확한 수행, 믿을 수 있는 감사인, 신뢰할 수 있는 서비스 제공을 신뢰성으로 정의하여 선행 서비스 품질 요인인 신뢰성을 내부 IT감사에 적용하여 그 인과관계에 대한 실증 분석을 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질결정요인인 신뢰성(Reliability)은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

전문성(Professionalism)이란 전문적인 성질을 또

는 특성을 의미하는 것으로 어떤 분야에 상당한 지식과 경험을 가지고 그 일을 잘하는. 또는 그런 것에 대한 성질 또는 특성이라는 사전적 의미를 갖는다. 전문성은 오류를 적발할 확률을 높일 뿐만 아니라[24], 감사인으로서 지녀야 할 객관성과 상당한 전문가적 주의 의무의 기본이 되는 성질이다[56]. 또한 이러한 성격은 앞서 혁신성에서 정의한 종업원의 지식과 정중한 마음가짐, 태도 등에도 밀접한 관계가 있다고 보여진다. 따라서 혁신성은 별도의 독립변수로 설정하지 않고, 전문성의 정의에 흡수시키고자 한다. 이와 같은 전문성의 정도는 내부 IT감사의 컨설팅서비스의 고객만족도에 영향을 미칠 것으로 판단되어 다음과 같이 두 번째 가설을 설정하였다.

가설 2 : 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질결정요인인 감사인의 전문성(Professionalism)은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

공감성(Empathy)은 PZB(1985)의 품질결정요인에서 기업의 고객에게 제공하는 관심과 개인적인 주의 집중으로 정의하고 있으며, SERVPERF 모형에서는 고객 개인에 대한 관심, 직원의 고객 필요사항 파악, 고객 관심사항 파악, 이용하기 편리한 영업시간을 측정변수로 정의하고 있다.

내부 IT감사인이 내부 고객을 얼마나 잘 이해하고 공감하며 그들의 입장을 반영하는가가 내부고객이 원했던 종류의 서비스를 받았다고 인지하도록 할 것으로 기대된다. 즉, 고객의 기대 수준을 먼저 이해하고 그들의 입장에서 프로젝트를 진행하는 것이 고객에게 만족을 줄 수 있는 것으로 판단된다. 따라서 다음과 같이 세 번째 가설을 설정하였다.

가설 3 : 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질결정요인인 공감성(Empathy)은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

대응성(Responsiveness)은 PZB(1985)의 SER-

VQUAL의 5가지 척도에서 고객을 기꺼이 돕고 고객이 원할 때 즉시 서비스를 제공하겠다는 마음 가짐이라고 정의하고 있으며[69], SERVPERF 모형에서는 정확한 기록유지, 서비스 내용에 대한 설명, 훌륭한 서비스, 고객 서비스에 헌신적인 직원, 고객 요구에 신속한 대응을 측정변수로 정의하고 있다.

내부 IT감사의 컨설팅서비스의 품질요인으로서 대응성은 내부 고객과의 협의에 의하여 컨설팅 프로젝트를 수행함에 있어 감사인이 피감사인인 내부고객이 필요로 하는 사항에 대해서 즉각적이고 신속하게 서비스함을 의미하며 내부 IT감사인의 대응태도 즉, 내부고객의 요구에 부응하는 태도와 감사팀의 대응절차 및 자세에 따라 내부고객의 만족수준에 영향을 끼칠 것으로 보고 다음과 같이 네 번째 가설을 설정하였다.

가설 4 : 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질결정요인인 대응성(Responsiveness)은 고객 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

기업에서의 파트너십이란 경영을 하는데 있어 둘 혹은 그 이상의 사람, 신뢰, 재산, 회사 등의 연합으로 서로가 돈, 자산, 노동력, 혹은 기술 등을 지원해주기도 하고, 이득과 손해를 함께 공유하는 것을 의미한다[55]. 또한 기업조직 전체의 전략적 계획을 성공적으로 달성하도록 하기 위한 내부의 조직적 연합 형태를 기업의 전략적 파트너십이라고 한다. 따라서 본 연구에서는 내부 IT감사의 환경에 맞추어 내부 IT감사인(조직)과 내부 고객의 상호협력 정도를 전략적 파트너십이라고 정의하였다.

내부 IT감사인은 기업 조직의 일원으로서 외부 감사인 등의 타 감사인과 차별된다. 즉, 기업의 전략적 목표, 기업문화, 외부 위험요소 등을 기반으로 한 광범위한 지식을 보유하고 있으며 기업의 공동적인 이익을 위해 조언을 해주는 컨설턴트의 전형이라 할 수 있다. IIA의 직무수행방안에서는 내부감사인이 컨설팅을 수행하는데 있어 독립성에 대한 여타의 위협들이 식별되었다면 컨설팅 업무는

기업내에서 파트너십을 통한 상호적 이익을 생성하는 활동과 감사인이 회사 옹호자로서의 역할을 하게 하는 활동을 감사인 역할로서 설명하고 있다[56]. 따라서 본 연구에서는 서비스 품질에 대한 선행연구인 SERVQUAL, SERVPERF 모형의 5가지 차원으로 설정되어 있지 않은 전략적 파트너십을 내부 IT감사 컨설팅서비스의 특화 품질요인으로 선정하여 다음과 같은 다섯 번째 가설을 설정하였다.

가설 5 : 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질결정요인인 전략적 파트너십(Strategic Partnership)은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위의 5가지로 설정된 가설의 검증을 통해 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질결정요인의 고객만족도와의 영향 관계를 파악할 수 있을 것이다. 이러한 분석은 향후 고객만족을 위해 어떠한 차원의 서비스 결정요인을 강화해야 할지에 대한 전략적 전개 방향을 보여준다는 의의를 갖는다.

4. 연구 방법

4.1 연구변수의 설계

본 연구에서 사용된 5개 연구변수에 대한 조작적 정의 및 각 변수의 측정항목을 <표 3>에 정리하여 설명하였다.

본 연구에서 신뢰성(Reliability, REL)이란 '내부 IT감사인이 약속된 IT컨설팅서비스를 신뢰할 수 있고 정확하게 이행할 수 있는 능력'을 의미한다. 그리고 IT컨설팅서비스의 품질연구, 회계감사의 서비스 품질연구, 정보시스템 감리의 서비스 품질연구 등 유사한 선행 연구에서의 측정항목을 참조하여 다음과 같이 시기적절한 서비스, 고객불만에 대처하는 정도, 내부 IT감사조직에 대한 신뢰성, 예약과 약속 이행 능력, 감사방법론과 도구의 활용을 측정한다.

〈표 3〉 각 변수의 조작적 정의 및 측정항목

측정변수	조작적 정의	측정항목	관련연구
신뢰성 (Reliability)	내부 IT감사인이 약속한 IT 컨설팅서비스를 신뢰할 수 있고 정확하게 이행할 수 있는 능력	REL1. 시기 적절한 서비스	Parasuraman, 1988; 임호순, 2005; 박병호, 2005; 김용덕, 2006; 경태원, 2008;
		REL2. 고객불만에 대처하는 정도	
		REL3. 내부 IT감사조직에 대한 신뢰성	
		REL4. 예약과 약속 이행 능력	
		REL5. 감사방법론과 도구의 활용	
전문성 (Professionalism)	내부 IT감사인의 지식과 능력	PRO1. IT 컨설팅 경험	Parasuraman, 1988; Behn, 1997; Turner, 1999; 김동수, 2004; 박병호, 2005;
		PRO2. IT감사경험	
		PRO3. 자격보유 비율	
		PRO4. 내부고객 업무에 대한 이해	
		PRO5. 의사소통 능력	
		PRO6. 최신 법규 및 기술에 대한 관련 지식	
공감성 (Empathy)	내부 IT감사인이 기업의 내부고객에게 제공하는 관심과 개인적인 주의 집중	EMP1. 고객 개인에 대한 관심	Parasuraman, 1988; 임호순, 2005; 박병호, 2005; 김용덕, 2006
		EMP2. 고객 필요사항 파악	
		EMP3. 고객 관심사항 파악	
		EMP4. 편리한 서비스 제공 시간	
대응성 (Responsiveness)	내부 IT감사인이 내부고객을 기꺼이 돕고 고객이 원할 때 즉시 서비스를 제공하겠다는 마음가짐	RES1. 서비스 내용에 대한 설명	Parasuraman, 1988; Behn, 1997; Turner, 2004; ‘임호순, 2005; 박병호, 2005; 김용덕, 2006
		RES2. 요구사항에 대한 신속한 처리 능력	
		RES3. 자발적인 도움 제공	
		RES4. 현신적인 서비스 제공	
		RES5. 정확한 기록 유지	
전략적파트너십 (Strategic Partnership)	내부 IT감사인(조직)과 내부고객의 상호협력 정도	STP1. 회사전략 및 목표에 대한 고객과의 정보 공유	Hoffman, 2000; IIA, 2007
		STP2. 상호적 이익의 생성	
		STP3. 회사 옹호자로서의 역할	
		STP4. 업무처리의 상대적 효율성	
고객만족도 (Customer Satisfaction)	기업 내부 고객이 느끼는 컨설팅서비스에 대한 만족 수준	CUS1. 내부고객의 컨설팅서비스 만족도	Spreng and Mackey, 1996

본 연구에서 전문성(Professionalism, PRO)이란 ‘내부 IT감사인의 지식과 능력’을 의미하며, IT 컨설팅 경험, IT감사 경험, 자격보유 비율, 내부고객 업무에 대한 이해, 의사소통 능력을 측정한다.

본 연구에서 공감성(Empathy, EMP)란 ‘내부 IT감사인이 기업의 내부고객에게 제공하는 관심과 개인적인 주의 집중’을 의미하며, 고객 개인에 대한 관심, 고객 필요사항 파악, 고객 관심사항 파악, 편리한 서비스 제공 시간을 측정한다.

본 연구에서 대응성(Responsiveness, RES)이란

‘내부 IT감사인이 내부고객을 기꺼이 돕고 고객이 원할 때 즉시 서비스를 제공하겠다는 마음 가짐’을 의미하며, 서비스 내용에 대한 설명, 요구사항에 대한 신속한 처리 능력, 자발적인 도움 제공, 현신적인 서비스 제공, 정확한 기록 유지를 측정한다.

본 연구에서 전략적 파트너십(Strategic Partnership, STP)이란 ‘내부 IT감사인(조직)과 내부고객의 상호협력 정도’를 의미하며, 내부감사의 역할과 정의에 대한 논문[56] 등을 참고하여 다음과 같이 회사전략 및 목표에 대한 고객과의 정보 공유, 상

호적 이익의 생성, 회사 옹호자로서의 역할, 업무 처리의 상대적 효율성을 세부 측정항목(STP1. 회사전략 및 목표에 대한 고객과의 정보 공유, STP2. 상호적 이익의 생성, STP3. 회사 옹호자로서의 역할, STP4. 업무처리 상대적 효율성)으로 도출하였다.

본 연구에서 고객만족도(Customer Satisfaction, CUS)이란 '기업 내부 고객이 느끼는 컨설팅서비스에 대한 만족 수준'을 의미하며, 내부 고객의 컨설팅서비스 만족도를 측정한다.

4.2 분석 기법

본 연구를 수행하는데 있어서 회수된 자료 중 무성의한 반응을 보인 응답자는 통계처리에서 제외시켰으며 여기서 사용된 구체적인 실증분석방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 각 문항에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았으며, 타당도 분석으로 주성분 분석(Principle Component Analysis)을 실시하여 문항의 요인으로 묶어서 분석을 실시하였다.

셋째, 자료의 신뢰성(Reliability Analysis)을 검토하기 위해 Cronbach's 계수를 이용하였다.

넷째, 내부 IT감사 컨설팅서비스의 품질결정요인과 고객만족도 간의 관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)를 사용하였다.

다섯째, 상관관계분석에서 나온 결과를 좀 더 세밀하게 살펴보기 위하여 품질결정요인이 고객만족도에 미치는 영향에 대하여 다중 회귀분석(Multiple Regression Analysis)를 사용하였다.

본 연구의 실증분석은 모두 유의수준 $p < .05$ 에서 검정하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

4.3 자료의 수집방법 및 표본의 특성

본 연구에서는 내부 IT감사팀에 대한 기업들의

관심이 높아지고 있기는 하나, 현재로써는 내부 IT감사팀을 운영하고 있는 기업이 적은 상황을 고려하여 분석단위(Unit of Analysis)는 '개인'으로 설정하였다.

2010년 5월 25일부터 동년 6월 10일까지 시가총액 기준 KOSPI 200대 기업 및 KOSDAQ 100대 기업에 종사하고 있는 직원들 중, 기업 내에 내부 IT감사팀이 존재하며 내부 IT감사 컨설팅서비스를 받아본 경험이 있는 직장인을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그리하여 총 125부의 설문지를 회수하였고, 응답이 불성실한 25부를 제외한 100부를 분석하였다.

그 결과, 응답자가 종사하고 있는 업종을 살펴보면 금융업이 21.0%로 가장 높았고, 전기 및 전자 18.0%, 통신사 18.0%, 유통 및 물류 10.0%순으로 나타났다(<표 4> 참조).

<표 4> 표본의 업종별 분포

		빈도	퍼센트
업종	금융업	21	21.0
	통신사	18	18.0
	석유, 화학	7	7.0
	전기, 전자	18	18.0
	IT, 정보, 통신	7	7.0
	건설	7	7.0
	철강	4	4.0
	공기업, 공사	3	3.0
	유통, 물류	10	10.0
	중공업	2	2.0
	기타	3	3.0
	합계	100	100.0

또한 응답자의 일반적인 사항에 대하여 살펴보면 다음과 같다. 성별에 따라서는 남자가 54.0%로 여자 46.0%보다 높게 나타났고, 연령대별로는 31~35세가 31.0%, 36~40세가 25.0%, 26~30세가 24.0%의 순으로 높게 나타났다. 직책은 대리급 이하가 38.0%, 과장 35.0%, 차장이 21.0%로 나타났고, 역

할에 따라서는 IT 업무 담당자가 40.0%, 의사결정자가 23.0%, 프로젝트 매니저가 20.0%의 순으로 높게 나타났다. 또한 업무경력은 2~5년이 33.0%, 8~10년이 27.0%, 5~8년이 26.0%의 순으로 높게 나타났고, 직원수는 500~1,000명이 63.0%, 1,000~5,000명이 18.0%, 100~500명이 14.0%, 매출액은 500억~1,000억 미만이 52.0%, 100억~500억이 23.0%, 1,000억~2,000억이 21.0%의 순으로 높게 나타났다.

5. 연구 결과

5.1 측정변수의 타당성 및 신뢰도 분석

5.1.1 요인 분석

요인분석은(Factor Analysis)은 정보의 손실을 최소화하면서 많은 변수들을 동질 요인으로 묶어 변수를 축소, 단순화시키는 방법이다.

〈표 5〉 품질결정요인에 대한 요인분석 결과

		성분					공통성
		1	2	3	4	5	
전략적 파트너십	STP1	.799	.093	.143	.249	.053	.603
	STP3	.766	.251	.067	-.032	-.068	.646
	STP2	.726	.230	.100	.046	.008	.641
	STP4	.618	.194	.206	.173	.179	.675
전문성	PRO1	.167	.717	.247	-.292	-.378	.619
	PRO2	.157	.708	.180	.385	-.222	.658
	PRO3	.152	.692	.206	-.075	.145	.725
	PRO5	.165	.660	-.085	.151	.003	.584
	PRO4	-.029	.627	.313	.116	.085	.661
	PRO6	.258	.601	.005	-.061	.292	.648
공감성	EMP1	.154	.168	.729	-.003	-.284	.617
	EMP2	.327	.150	.669	.116	-.027	.603
	EMP3	.394	.148	.635	.392	-.034	.658
	EMP4	.053	.066	.631	.038	-.111	.689
대응성	RES3	.237	-.024	.126	.725	.016	.655
	RES1	.245	.202	.108	.681	-.197	.667
	RES2	-.027	.237	.137	.676	.020	.647
	RES4	.255	.203	.163	.636	.045	.695
	RES5	.238	.363	.225	.640	-.039	.657
신뢰성	REL1	.074	.107	.119	-.121	.713	.623
	REL4	.120	.115	-.051	.193	.701	.717
	REL5	.146	.105	-.076	.183	.668	.692
	REL2	.014	.127	-.167	-.170	.657	.651
	REL3	.242	-.377	.158	.299	.635	.611
고유값		4.297	3.258	2.976	1.970	1.339	
설명분산		17.902	13.576	12.401	8.209	5.579	
누적분산		17.902	31.479	43.879	52.088	57.668	

본 연구에서는 관련된 변수를 축소, 압축하여 의미 있는 과정을 파악하기 위해서 주성분 분석을 사용하였다. 본 연구에서는 베리맥스회전(varimax rotation) 방법을 사용하였다.

<표 5>와 같이 품질결정요인에 대한 문항으로 요인분석을 실시한 결과 요인 1 전략적 파트너십은 고유값이 4.297, 분산이 17.902%, 요인 2 전문성은 고유값이 3.258, 분산이 13.576%, 요인 3 공감성은 고유값이 2.976점, 분산이 12.401%, 요인 4 대응성은 고유값이 1.970, 분산이 8.209%, 요인 5 신뢰성은 고유값이 1.339점, 분산이 5.579%로 나타났다. 또한 이들 요인 1~요인 5의 전체 설명력은 57.668%로 품질결정요인을 잘 측정하고 있음을 알 수 있다.

5.1.2 신뢰도 분석

본 연구에서는 <표 6>와 같이 크론바하 알파계수를 이용하여 내적 일관성에 의한 측정도구의 신뢰도를 검증하였으며, 그 결과는 신뢰성, 전문성, 공감성, 대응성, 전략적 파트너십에서 0.6이상으로 나타나 신뢰수준을 만족한다고 할 수 있다.

<표 6> 신뢰도 검증

구 분	Cronbach's 알파
신뢰성	.677
전문성	.761
공감성	.739
대응성	.762
전략적 파트너십	.785

5.2 연구 가설의 검증

5.2.1 상관관계 분석

<표 7>와 같이 품질결정요인과 고객만족도 간의 관계를 살펴보면 다음과 같다. 고객만족도는 신뢰성($r = .240$), 전문성($r = .329$), 공감성($r = .328$), 대응성($r = .323$), 전략적 파트너십($r = .594$)와 유의미한 양의 상관관계를 보이는 것으로 나타나 품질결정요인 중 신뢰성, 전문성, 공감성, 대응성, 전략적 파트너십에 대한 인식이 긍정적일수록 고객만족도 역시 높게 나타나는 것을 알 수 있다.

<표 7> 품질결정요인과 고객만족도간의 상관관계 분석

	신뢰성	전문성	공감성	대응성	전략적 파트너십	고객만족도
신뢰성	1					
전문성	.277**	1				
공감성	.188	.484**	1			
대응성	.249**	.484**	.700**	1		
전략적 파트너십	.292**	.465**	.525**	.592**	1	
고객만족도	.240**	.329**	.328**	.323**	.594**	1

주) ** $p < .05$, *** $p < .01$.

5.2.2 다중회귀분석

품질결정요인의 하위변인이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 모형의 분석결과를 평가하면 다음과 같다.

첫째, 모형 전체의 타당성은 $F = 10.804(p = .000)$ 로서 통계적으로 모형전체의 타당성이 높은 것으로 나타났으며, 모형의 설명력은 $R^2 = .565$ 으로서 독립변수가 고객만족도의 전체변량을 약 56.5% 정도 설명해 주는 것으로 나타나 위의 모형의 종속변수에 대한 설명력은 대체로 높다고 할 수 있다.

둘째, 신뢰성($\beta = .138, t = 1.988$), 전문성($\beta = .167, t = 2.095$)는 유의수준 $p < .05$ 수준에서, 공감성($\beta = .290, t = 4.246$), 대응성($\beta = .526, t = 8.933$), 전략적 파트너십($\beta = .577, t = 5.357$)는 유의수준 $p < .001$ 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 신뢰성, 전문성, 공감성, 대응성, 전략적 파트너십이 높게 나타날수록 고객만족도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다.

셋째, 품질결정요인의 하위변인이 고객만족도에 미치는 영향력의 정도를 살펴보면 전략적 파트너십이 고객만족도에 가장 큰 정도로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 대응성, 공감성, 전문성, 신뢰성의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 <표 8>에서와 같이 변수들의 VIF 값이 10 미만이고 CN 값은 30미만이므로, 다중공선성의 문

제는 없는 것으로 분석된다[52, 66].

〈표 8〉 품질결정요인이 고객만족도에 미치는 영향

	B	표준 오차	베타	t	p	VIF	CN
(상수)	.912	.541		1.687	.095		1.000
신뢰성	.129	.065	.138	1.988**	.048	1.695	12.194
전문성	.196	.144	.167	2.095**	.037	1.484	18.431
공감성	.311	.073	.290	4.246***	.000	1.575	20.070
대응성	.503	.056	.526	8.933***	.000	1.915	23.180
전략적 파트너 십	.755	.141	.577	5.357***	.000	1.716	24.048
R ² : .565		Adj. R ² : .531					
Std. Error : .660		F : 10.804(.000)***					

주) * p < .1, ** p < .05, *** p < .01.

6. 결 론

6.1 연구의 결론 및 시사점

본 연구에서는 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질요인이 고객만족도에 미치는 영향에 대하여 실증적으로 살펴보았다.

전통적으로 IT 시스템에 대한 효율성, 효과성, 안전성 확보를 목적으로 보증 및 입증 제공을 제공하는 IT감사의 기능 뿐 아니라, 최근 그 중요성이 확대되고 있는 감사의 컨설팅 기능을 내부감사라고 하는 기업 내 영역에 특화 시켜 서비스 관점의 품질요인과 고객만족도 즉, 내부 고객 입장에서의 만족도와와의 관계를 분석하였다. 컨설팅서비스 품질결정요인은 성과만으로 서비스 품질을 측정하는 SERVPERF 모형의 결정요인을 기반으로 선행연구를 참조하여 재조정하였다. 또한 내부 IT감사의 특화변수인 전략적 파트너십을 포함한 신뢰성, 전문성, 공감성, 대응성의 5개 독립변수를 선정하여 고객만족도와와의 상관관계를 실증 분석하였다.

본 연구의 실증 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 연구에서 선정한 모든 내부 IT감사의 컨설팅서비

스 품질요인이 고객 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 품질결정요인의 하위변인이 고객만족도에 미치는 영향력의 정도를 살펴본 결과, 조직의 비전과 목표를 공유하고 있는 내부 IT감사인 조직과 내부 고객 간의 전략적 파트너십이 고객만족도에 가장 큰 정도로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 대응성, 공감성, 전문성, 신뢰성의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구 결과를 토대로 살펴 본 시사점은 다음과 같다. 먼저, 처음 연구 문제로 제기하였던 서비스관점의 품질요인이 내부 IT감사 컨설팅서비스에도 유용하게 사용될 수 있다는 결론을 도출하였다. 이것은 컨설팅이 가지고 있는 서비스적 특성과 더불어 품질 영향요인의 우선순위와 환경적인 차이는 존재할 수 있으나 근본적인 품질의 결정요인은 유사함을 보여준다. 따라서 무한 경쟁과 혁신이 필요한 경영환경에서 기업이 처한 대내외적인 IT 환경과 내부 업무에 대한 이해의 정점에 있는 내부 IT감사인의 컨설팅적인 역할이 중요하다. 또한 품질과 고객 만족을 위한 서비스적인 관점에 대한 인식이 필요해지고 있다.

다음으로, 내부 IT감사의 컨설팅서비스 품질요인으로 선정한 전략적 파트너십이 고객 만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 요인으로 도출되었다는 것이다. 내부감사의 활동은 감사라는 역할이 주는 비호감적인 느낌과 경직성으로 인해 기업 내에서 각 부서의 파트너로서 인식되는데 있어 어려움이 있다고 판단되어 왔다. 그러나 경영목표가 일치된 회사의 주요한 컨설팅 업무에 있어서는 내부 감사 활동부서가 유일한 자격을 갖추고 전문적으로 수행할 수 있음을 반증하는 것이라 할 수 있다. 내부감사 위원회를 운영하고 있거나 새로이 구성하고자 하는 기업의 이사회와 경영진들은 이러한 내부고객과 내부 IT감사인의 파트너십 관점에서의 협업적 관계 유지에 관한 기업 내 IT감사인의 조직적 위상과 역할에 대한 체계적이고 종합적인 고려가 필요하다.

6.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 내부감사 관점에서 IT감사의 컨설팅 서비스의 품질요인을 규명하고 내부고객이 인지하는 고객만족도에 대하여 실증적으로 분석하여 유의미한 결과와 중요 시사점을 도출하였다.

하지만 타 감사에서와 마찬가지로 내부 IT감사 조직의 중요한 특성 중 하나가 독립성이라고 할 수 있다. 그러나 본 연구에서는 내부 고객의 입장에서 인지하기 어려운 감사인의 직무상 독립성 저해 요소를 배제하는 부분에 있어 미흡했다는 한계를 지닌다.

또한 주요 기업들이 내부 IT감사팀에 관심을 가지고 있어 이러한 조직이 지속적으로 늘어날 것으로 전망된다. 다만, 현 시점에서는 중소기업 등을 제외한 비교적 이러한 추세를 따르기 수월한 시가 총액 기준 KOSPI 200대 기업 및 KOSDAQ 100대 기업에 종사하는 개인레벨 분석단위로 표본을 수집하게 되었다. 향후에는 기업의 규모에 따른 고객만족도에 관한 연구 및 기업레벨 분석단위의 연구를 수행한다면 의미가 있을 것으로 보인다.

마지막으로 품질의 결정요인에 대한 보다 세밀한 연구와 함께 내부 IT감사 컨설팅서비스를 활성화시킬 수 있는 방안에 대한 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 경태원, 김상국, “정보시스템 감리 서비스 평가항목에 대한 이해당사자간 우선순위 분석에 관한 연구”, 『Information Systems Review』, 제10권, 제1호(2008), pp.165-190.
- [2] 김궁현, “내부통제시스템이 회계정보시스템의 성과에 미치는 영향”, 『경영학연구』, 제22권, 제2호(1993), pp.43-74.
- [3] 김길조, 나영, 손원기, “전산감사기법 강화가 감사품질에 미치는 영향”, 『한국회계정보학회 회계정보연구』, 제20권(2003), pp.159-184.
- [4] 김동수, “정보시스템감리의 서비스 품질요인이 감리품질과 고객만족에 미치는 영향”, 『정보처리학회지』, (2004).
- [5] 김성곤, “IT컨설팅서비스의 서비스 품질 및 고객만족에 관한 연구”, 『서비스경영학회지』, 제6권, 제2호(2005) pp.3-19.
- [6] 김영건, “정보시스템 감사의 실태와 그 대책 방안”, 『계명대학교 산업경영연구소 경영경제』, 제29권, 제1호(1996), pp.1-20.
- [7] 김영수, 김병희, “정보시스템 환경하에서 새로운 회계감사접근방법에 대하여”, 『회계연구』, 제9권, 제2호(2004), pp.47-64.
- [8] 김영한, 『고객만족혁명』, 도서출판 성림, 1992.
- [9] 김영한, “고객만족 경영의 본질과 핵심개념”, 『금융통권』, 제47권, 제21호(1993).
- [10] 김영한, 『고객만족 리엔지니어링』, 성림사, 1994.
- [11] 김용덕, 박미진, “SERVPERF 모형을 이용한 정기선사의 서비스 품질 결정 요인 연구”, 『The Journal of Shipping and Logistics』, 제49권(2006), pp.43-65.
- [12] 김혁, 성태경, 『현대정보시스템』, 무역경영사, 1993.
- [13] 김혁, 『정보시스템 감사의 의의 및 체계에 관한 연구』, 상장협, 1997.
- [14] 김현수, 『정보시스템 진단과 감리』, 법영사, 2001.
- [15] 노준화, 『회계감사의 이해』, 탐진, 2002.
- [16] 박병호, 이동원, 김연성, “경영컨설팅 서비스 품질 측정에 관한 연구”, 『품질경영학회지』, 제33권, 제3호(2005), pp.47-58.
- [17] 박종태, “금융기관 정보시스템 감사의 성공요인에 관한 실증적 연구: 정보시스템 부서의 입장에서”, 박사학위논문, 『광운대학교』, 2006.
- [18] 이명호, 이우형, 김재학, “정보시스템 내부통제 요소 중요도 평가에 관한 연구: 감사 개인적 요인을 중심으로”, 『경영과학』, 제19권, 제1호(2002), pp.39-54.
- [19] 이유재, “고객만족형성과정의 제품과 서비스

- 간 차이에 대한 연구”, 『소비자학연구』, 제8권, 제1호(1997), pp.101-118.
- [20] 이영하, “공기업 내부감사 패러다임 변화에 따른 발전방향 연구”, 『감사논집』, 제42권(2003), pp.69-95.
- [21] 이원창, “감사인 특성에 따른 감사품질차이에 관한 연구”, 『회계학연구』, (1989), pp.259-285.
- [22] 이장희, 이한수, “전산화된 회계시스템의 EDP 감사에 관한 연구”, 『산업과 경영』, 제8권, 제2호(1998), pp.143-172.
- [23] 이효익, “감사인 교체가 감사의견에 미치는 영향”, 『회계학연구』, 제11권(1990).
- [24] 이효익, 정영진, 김한수, 문상혁, “보수주의 적용과 감사인의 감사품질 차이 연구”, 『회계와 감사연구』, 제38권(2002), pp.1-35.
- [25] 일본 통상산업성. 정보시스템 감사기준, 1985.
- [26] 임호순, 백승기, 허희영, “IT 컨설팅 서비스의 서비스 품질 및 고객만족에 관한 연구”, 『서비스경영학회지』, 제6권, 제2호(2005), pp.3-19.
- [27] 정문중, 이재맹, “회계감사 품질대용치와 산업별 전문감사인 : 우리 회계감사 시장의 현황을 중심으로”, 『회계저널』, 제5권, 제2호(1996).
- [28] 정석우, “Big 6 감사인과 Non-Big 6 감사인에 대한 감리결과 비교”, 『회계와 감사연구』, 제35권(1999), pp.193-217.
- [29] 정석우, 노준화, “감사인의 변경방향이 계량적 발생액에 미치는 영향”, 『재무와 회계저널』, 제3권, 제1호(2002), pp.93-116.
- [30] 최관, 백원선, “감사인의 유형과 감사품질 : 감사보수와 감사시간을 중심으로”, 『회계학연구』, 제23권, 제2호(1998), pp.49-75.
- [31] 최훈, “CIO의 정보시스템 감사 대응과 감사 품질에 관한 연구”, 『한국전통상학연구』, 제15권, 제2호(2001).
- [32] 한국공인회계사회, 『감사실무지침서 개발 및 국제회계사연맹 번역서』, 2001.
- [33] 한국 정보시스템 감사인 협회, 『정보시스템감사론』, 법영사, 1990.
- [34] 황경태, 김송주, “은행 정보시스템 감사에 관한 사례 연구”, 『정보처리학회논문지』, 제9권, 제3호(2002).
- [35] 황경태, 이용근, 김정덕, 『정보시스템 통제·감사』, 삼영사, 2005.
- [36] 황국재, 김기범, 이아영, “내부회계관리제도가 외부감사에 미친 영향-감사보고시차를 중심으로”, 『회계저널』, 제17권, 제2호(2008), pp.121-154.
- [37] 황해두, 오세경, “Euronext의 내부감사제도와 비교한 KRX의 내부감사제도의 발전방향 : 기업의 사회적 책임을 중심으로”, 『유럽연구』, 제25권, 제2호(2007), pp.305-336.
- [38] Behn, Joseph V, Carcello, Daba R., Hermanson, and Roger H. Hermanson, “The Determinants of Audit Client Satisfaction Among Clients of Big 6 Firms”, *American Association Accounting, Horizons*, Vol.11, No.1 (1997), pp.7-24.
- [39] Bolton, R. N. and J. H. Drew, “A Multistage Model of Customers’ Assessments of Service Quality and Value”, *Journal of Customer Research*, Vol.17(1991), pp.375-384.
- [40] Carcello, Joseph V., Hermanson, Roger H., McGrath, Neal T., *Audit Quality Attributes : The Perceptions of Audit Partners, Preparer, and Financial Statement Users*, Auditing, Sarasota, 1992.
- [41] Carman, J. M., “Consumer Perceptions of Service Quality : An Assessment of the SERVQUAL Dimensions”, *Journal of Retailing*, Vol.66, No.1(1990), pp.33-55.
- [42] Chow, C. W. and S. J. Rice., “Qualified Audit Opinions and Auditor Switching”, *The Accounting Review*, Vol.57, No.2(1982), pp.326-335.
- [43] Cronin, J. J. Jr. and S. A. Taylor, “Measu-

- ring Service Quality : A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, (1992), pp.56-67.
- [44] Cronin, J. J. and S. A. Taylor, “SERVPERF versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurements of Service Quality”, *Journal of Marketing*, Vol.58, No.1 (1994), pp.125-131.
- [45] DeAngelo, “Auditor Size and Audit Quality”, *Journal of Accounting*, 1981.
- [46] DeFond, M. L., “The Association Between Changes in Client Firm Agency Costs and Auditor Switching”, *Auditing : Journal of Practice and Theory*, (1992), pp.16-31.
- [47] Francis, J. and D. Simon, “A Test of audit Pricing in the Small-Client Segment of the U. S. Audit Market”, *The Accounting Review*, (1987), pp.145-157.
- [48] Gallegos, F., D. R. Richardson, and F. Bor-thick, *Audit and Control of Information Systems*, South-Western publishing Co., 1986.
- [49] Grönroos, Christian, “A Service-Oriented Approach to Marketing of Services”, *European Journal of Marketing*, Vol.12, No.8 (1978), pp.588-601.
- [50] Grönroos, Christian, “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4 (1984).
- [51] Grönroos, Christian, *Service Management and Marketing-Managing the Moments of Truth in Service Competition*, Maxwell Mac Millan, Massachusetts, 1991.
- [52] Hair, J. F., R. L. Anderson, Tatham, and W. C. Black, *Multivariate analysis with readings*, Prentice-Hall, New York, 1995.
- [53] Henderson, J. and N. Venkatraman, “Strategic alignment : Leveraging information technology for transforming organizations”, *IBM systems Journal*, Vol.32, No.1(1993), pp.4-16.
- [54] Hoffman, W., W. Raabe, J. E. Smith, and D. Maloney, *West Federal Taxation 2001 Edition : Corporations, Partnerships, Estates, and Trusts*, South-Western College Publishing, 2000.
- [55] IGoto, Shigeyuki, *Study on Behavioral Risk Management System*, COSO, 2004.
- [56] IIA Korea, “The Professional Practices Framework, 직무수행방안”, 2007.
- [57] ISACA, *IS Standards, Guidelines and Procedures for Auditing and Control Professionals*, ISACA, 2007.
- [58] ITGI, “An Executive View of IT Governance”, 2009.
- [59] Jeffrey W. Merhout, Douglas Havelka, “Information Technology Auditing : A Value-Added IT Governance Partnership between IT Management and Audit”, *Communications of the Association for Information Systems*, Vol.23, No.26(2008).
- [60] Johnson W. B. and T. Lys, “The Market services : Evidence from voluntary auditor changes”, *Journal of accounting and Economics*, (1990), pp.281-308.
- [61] Johnson, E. N., K. B. Walker and E. Westergard, “Supplier Concentration and Pricing of Audit Services in New Zealand Auditing”, *A Journal of Practice and Theory*, Vol.14, No.2(1995), pp.74-89.
- [62] Kanodia, C. and A. Mukherji, “Audit Pricing, Low balling and Auditor Turnover : A Dynamic Analysis,” *The Accounting Review*, Vol.69, No.4(1994), pp.593-615.
- [63] Kettinger, W. J., V. Grover, S. Guha, and

- A. H. Segars, "Strategic information systems revisited : a study in sustainability and performance", *MIS Quarterly*, Vol.18, No.1(1994), pp.31-58.
- [64] Kotler, P., *Marketing Management : Analysis, Planning Implementation, and Control(7th)*. Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey, 1991.
- [65] Marten, K. and A. G. Köhler, *The Perception of Auditor Services Quality-Empirical Evidence from the German Audit Market*. European Accounting Association(23rd), 2002.
- [66] Mason, C. H. and W. D. Perreault, "Collinearity, power, and interpretation of multiple regression analysis", *Journal of Marketing Research*, Vol.28, No.3(1991), pp.268-280.
- [67] Palmrose, Z., "Audit Fees and Auditor Size : Further Evidence", *Journal of Accounting Research*, Vol.24, No.1(1986), pp.79-110.
- [68] Palmrose, Z., "An Analysis of Auditor Litigation and Audit Service Quality", *Accounting Review*, Vol.63, No.1(1988), pp.55-73.
- [69] Parasuraman A., A. V. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49(1985), pp. 41-50.
- [70] Parasuraman, A., L. L. Berry, and V. A. Zeithaml, "SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1(1988), pp.12-40.
- [71] Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "Refinement and Reassessment of SERVQUEL Scale", *Journal of Retailing*, Vol.67(1991).
- [72] Reckers, P. M. J. and A. J. Stagliano, "Non-Audit Services and Perceived Independence : Some New Evidence. Auditing", *A Journal of Practice and Theory*, Vol.1, No.1 (1981), pp.23-37.
- [73] Sabherwal, R. and W. R. King, "Towards a theory of strategic use of information resources : an inductive approach", *Information and Management*, Vol.20, No.3(1991), pp.191-212.
- [74] Sambamurthy, V. and R. W. Zmud, "Arrangements for information technology governance : a theory of multiple contingencies", *MIS Quarterly*, Vol.23, No.2(1999), pp.261-290.
- [75] Shockley, R. A. and R. Holt, "A Behavioral Investigation of Supplier Differentiation in the Market for Audit Services", *Journal of Accounting Research*, Vol.21, No.2(1983).
- [76] Simon, D. T. and J. R. Francis, "The Effects of Auditor Change on Audit Fees : Tests of Price Cutting and Price Recovery", *The Accounting Review*, Vol.63, No.2(1988), pp.255-268.
- [77] Simunic, D., "The Pricing of Audit Services Theory and Evidence", *Journal of Accounting Research*, Vol.18(1980), pp.161-190.
- [78] Simunic, D. and M. Stein, *Product differentiation in Auditing : Auditor choice in the Market for Unseasoned New Issues*, The Canadian Certified General Accountants' Research Foundation, Research Monograph, Vol.13, 1987.
- [79] Spreng, R. A. and R. D. Mackoy, "An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction", *Journal of Retailing*, Vol.72, No.2(1996), pp.201-214.
- [80] Turner, L. D., G. R. Aldhizer III, and M. D. Shank, "Client Perceptions of MAS Quality

as Measured by a Marketing-Based Service Quality Model”, *American Accounting Association, Accounting Horizons*, Vol.13, No.1 (1999), pp.17-36.

- [81] Weber, R., “Auditor Decision Making on Overall System Reliability Accuracy, Consensus and the Usefulness of a Simulation Decision Aid”, *Journal of Accounting Research*, Vol.18(1980), pp.214-241.
- [82] Weber, R., *EDP Auditing Conceptual Foundations and Practice, 2nd, ed.* McGraw-Hill, 1988.
- [83] Zeithaml, A. Valarie, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, “Problems and Strategies in Services Marketings”, *Journal of Marketing*, Vol.49(1985).

◆ 저 자 소 개 ◆



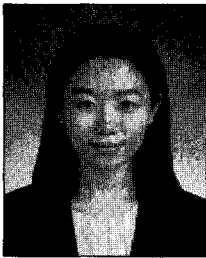
성 기 훈 (ssungkh@paran.com)

연세대학교 정보대학원 석사과정 졸업 후, 현재 티맥스소프트 책임연구원으로 재직 중이다. 주요 관심연구분야는 IT Governance, IT 감사 및 감리, TRM 등이다.



이 정 훈 (jhoonlee@yonsei.ac.kr)

영국 University of Manchester(U.M.I.S.T)에서 전자공학 학사 및 시스템 공학 공학석사학위를 받았으며, LG CNS(구 LG EDS 시스템) 컨설팅 부문 물류 팀에서 근무했다. 영국 London School of Economics 에서 경영정보학 (ADMIS)석사, University of Cambridge, Institute for Manufacturing에서 산업공학 및 경영으로 박사학위를 취득하였으며 영국공학회의 EPSRC 프로젝트에 다년 간 참여하였다. LG CNS, Entrue Consulting Partners에서 선임 컨설턴트로 일하며 IT ROI, IT Governance, BSC, SCM/CRM, Logistics, KPI 선정, CRM 등에 대한 프로젝트를 수행하였으며, Entrue Research Institute of Information Technology(엔트루 정보기술연구소)에서 선임 연구원으로 근무하였다. 현재 연세대학교 정보대학원 부교수로 재직 중이며, 주요 관심분야는 IT Governance, Performance Measurement in IT 감사 등이다.



박 소 연 (soyeon_park@naver.com)

현재 연세대학교 정보대학원 석사과정에 재학 중이며, U-City 연구 프로젝트를 수행하고 있다. 주요 관심연구분야는 IT Governance, IT ROI, ERP, IT 감사 및 감리 등이다.