



Mô hình nghiên cứu tác động giữa các yếu tố đáp ứng và mức độ phù hợp của phần mềm đến sự thành công của quá trình ứng dụng các phần mềm kế toán đóng gói tại các doanh nghiệp Việt Nam

BÙI QUANG HÙNG^a

^a Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<i>Ngày nhận: 19/10/2018</i> <i>Ngày nhận lại: 05/11/2018</i> <i>Duyệt đăng: 30/11/2018</i> Mã phân loại JEL: M41, M49, L86 Từ khóa: Phần mềm kế toán đóng gói; Sự phù hợp; Mức độ đáp ứng; Ứng dụng phần mềm thành công. Keywords: Accounting package software; Software fit; Adaptation level; System implementation success.	Việc ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói là xu hướng chủ yếu trong tin học hoá công tác kế toán tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam. Vì vậy, việc nghiên cứu cách thức và nhận diện các yếu tố để triển khai thành công quá trình này là điều cần thiết. Trên thế giới đã có nhiều nghiên cứu về quá trình ứng dụng công nghệ thông tin nói chung và kế toán nói riêng. Tuy nhiên, cần phải có cách tiếp cận phù hợp với quy mô, đặc điểm ứng dụng phần mềm kế toán tại Việt Nam. Bài viết tổng quan các lý thuyết đã nghiên cứu liên quan để đề xuất mô hình tiếp cận theo mức độ phù hợp của phần mềm kế toán đóng gói và các yếu tố đáp ứng để nghiên cứu và kiểm định tại Việt Nam. Abstract Applying accounting package software is considered as the main trend for the implementation of a computerized-base accounting system in small and medium-sized enterprises in Vietnam. Therefore, it is necessary to research the methods and identify the determinants of this process. Although there have been a lot of studies focusing on system implementation, especially in the accounting system in the world, however, it is compulsory to an appropriate approach for this process to suit with size and feature of accounting system in Vietnam. This research reviewed most of the related studies and proposed the research model of software fit on accounting package software implementation and adaptation factors for researching and testing in Vietnam.

^a bqhung@ueh.edu.vn

Trích dẫn bài viết: Bùi Quang Hùng. (2018). Mô hình nghiên cứu tác động giữa các yếu tố đáp ứng và mức độ phù hợp của phần mềm đến sự thành công của quá trình ứng dụng các phần mềm kế toán đóng gói tại các doanh nghiệp Việt Nam. *Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh châu Á*, 29(8), 54–64.

1. Giới thiệu

Một trong những đặc điểm nổi bật của kế toán ngày nay là sự kết hợp của kế toán với hệ thống thông tin trên nền máy tính. Nhiều doanh nghiệp lựa chọn chiến lược phát triển hệ thống thông tin của mình bằng cách tiếp nhận các phần mềm ứng dụng có sẵn như các phần mềm kế toán trọn gói, đóng gói (hay gọi là phần mềm kế toán đóng gói) thay vì tự phát triển cho riêng doanh nghiệp bởi các ưu điểm như: Tiết kiệm chi phí, thúc đẩy chuẩn hoá, ứng dụng nhanh và có chất lượng. Mặc dù vậy, việc ứng dụng một phần mềm kế toán đóng gói không phải là công việc dễ dàng như mua một sản phẩm phần mềm ưa thích trên thị trường. Nghiên cứu về vấn đề này, Griffith và cộng sự (1999) đã chỉ ra rằng có đến 2/3 các dự án ứng dụng phần mềm kinh doanh đóng gói nói chung bị thất bại.

Nguồn gốc của những thất bại nói trên chính là sự khác biệt giữa doanh nghiệp với mong muốn tìm kiếm một giải pháp kinh doanh phù hợp và các phần mềm đóng gói sẵn luôn có khuynh hướng tạo ra một sản phẩm ứng dụng chung trên thị trường. Đã có nhiều nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công của việc ứng dụng công nghệ thông tin hay thiết lập một hệ thống thông tin vào trong hoạt động quản lý của doanh nghiệp như: Chang và cộng sự (2003), Holland và Light (1999), Delone và McLean (1992)..., trong đó, hệ thống thông tin có thể do doanh nghiệp tự phát triển theo yêu cầu đặc thù hoặc là các phần mềm quản lý kinh doanh đóng gói sẵn mà điển hình là các hệ thống hoạch định nguồn lực (Enterprise Resources Planning – ERP) hoặc quy mô nhỏ hơn là các phần mềm kế toán đóng gói.

Trong lĩnh vực ứng dụng, triển khai các phần mềm quản lý đóng gói, phần lớn các nghiên cứu vận dụng mô hình hệ thống thông tin thành công của Delone và McLean (mô hình D&M) để tập trung nhận diện các yếu tố ảnh hưởng và xây dựng mô hình đánh giá sự thành công của việc thiết lập hệ thống ERP trong doanh nghiệp, như: Ngai và cộng sự (2008), Akkermans và Helden (2002). Tuy nhiên, điểm chung của các nghiên cứu này là dựa trên các thành phần cơ bản của mô hình D&M để phát triển, bổ sung một số lượng lớn các yếu tố ảnh hưởng; đo lường, đánh giá tác động giữa các yếu tố đối với quá trình ứng dụng ERP ở các cách tiếp cận khác nhau (như: Văn hóa, loại hình, quy mô doanh nghiệp...). Delone và McLean (2003) khi xem xét các nghiên cứu dựa trên mô hình D&M trong 10 năm đã đưa ra nhận định rằng cần phải có cách tiếp cận để cố gắng giảm thiểu số lượng các yếu tố trong mô hình đo lường thành công của hệ thống nhằm hình thành một mô hình cơ bản, từ đó mới có thể so sánh và kiểm định các kết quả từ các nghiên cứu khác nhau.

Hệ thống ERP được hiểu là một phần mềm quản lý đóng gói tích hợp toàn bộ các quá trình, chức năng quản trị trong toàn doanh nghiệp thông qua một cơ sở dữ liệu thống nhất, phục vụ cho hoạch định nguồn lực của doanh nghiệp (Markus & Tanis, 2000). ERP có nhiều phân hệ chức năng, trong đó, phân hệ kế toán, tài chính là thành phần cốt lõi của một ERP. Trong phân loại phần mềm kế toán đóng gói, ERP có thể xem là mức độ phát triển cao của một hệ thống kế toán có quy mô lớn. Quá trình thiết lập và ứng dụng ERP sẽ phức tạp, chịu chi phối bởi nhiều yếu tố hơn rất nhiều so với việc ứng dụng một phần mềm kế toán. Do đó, nếu nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công của việc ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói, cần có một cách tiếp cận khác để đề nghị một mô hình đánh giá, đo lường đơn giản, hữu hiệu hơn.

Tại Việt Nam, ngày càng có nhiều doanh nghiệp ứng dụng công nghệ thông tin, trong đó có sự ứng dụng mạnh mẽ trong công tác kế toán và xử lý thông tin. Số lượng các phần mềm kế toán, các hệ thống quản lý tổng thể nguồn lực ERP phát triển nhanh chóng. Tại Việt Nam, với phần lớn là các

doanh nghiệp vừa và nhỏ thì phần mềm kế toán đóng gói được xem là giải pháp phù hợp cho việc ứng dụng công nghệ thông tin vào trong hoạt động kế toán (Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin, 2012). Các tổng kết, nghiên cứu về hệ thống thông tin kế toán nói chung còn hạn chế, đã có những nghiên cứu ban đầu về ứng dụng ERP tại Việt Nam như: Nguyễn Bích Liên (2013), Nguyễn Hữu Hoàng Thọ (2012); tuy nhiên, có rất ít các nghiên cứu về ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói và hầu như chưa có nghiên cứu nào đánh giá, đo lường sự thành công của việc ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói tại Việt Nam.

Trên cơ sở phân tích nêu trên, tác giả nhận thấy cần có một cách tiếp cận phù hợp nhằm nhận dạng và đánh giá tác động của các yếu tố ảnh hưởng đối với sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói tại Việt Nam. Quá trình này là sự tương tác của ba thành phần cơ bản: (1) Phần mềm kế toán đóng gói với những đặc tính sẵn có; (2) Doanh nghiệp ứng dụng phần mềm với đặc điểm và yêu cầu đặc thù của doanh nghiệp; và (3) Người sử dụng trực tiếp. Ba thành phần này sẽ đáp ứng, tương tác với nhau để hướng đến ứng dụng thành công một phần mềm kế toán đóng gói trong doanh nghiệp. Nghiên cứu sẽ góp phần bổ sung mô hình về đánh giá quá trình ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói tại Việt Nam thông qua việc nhận dạng các yếu tố ảnh hưởng, mối quan hệ tương tác giữa các yếu tố sẽ làm cơ sở để các nhà quản trị xác định chiến lược, cách tiếp cận để ứng dụng thành công phần mềm kế toán đóng gói tại doanh nghiệp.

Để thực hiện mục tiêu này, phần 2 của bài viết đề cập đến các nghiên cứu về chủ đề phần mềm kế toán và sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm, từ đó làm cơ sở cho việc phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình này ở phần 3; phần 4, phần 5 của bài viết đề xuất mô hình cần nghiên cứu và các hàm ý quản trị cần kiểm định trong quá trình ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói tại Việt Nam.

2. Tổng quan các nghiên cứu liên quan và đề xuất giả thuyết

2.1. Phần mềm kế toán đóng gói

Theo Nguyễn Phước Bảo Ân và cộng sự (2012), phần mềm kế toán là chương trình máy tính được thiết lập sẵn nhằm hỗ trợ cho công tác kế toán trong quá trình thu thập dữ liệu, xử lý, lưu trữ và cung cấp các thông tin, báo cáo kế toán cho các đối tượng sử dụng liên quan. Phần mềm kế toán được chia làm hai nhóm chính: Phần mềm viết theo yêu cầu riêng biệt của doanh nghiệp và phần mềm kế toán đóng gói sẵn. Các phần mềm kế toán đóng gói được thiết kế dựa trên những đặc điểm chung của một hệ thống kế toán xử lý trong môi trường máy tính, sử dụng phù hợp cho nhiều đối tượng khác nhau. Do mang tính đại chúng nên phần mềm kế toán đóng gói chỉ có thể thỏa mãn các yêu cầu thông thường của khách hàng doanh nghiệp, khả năng thay đổi tùy biến là hạn chế. Vì vậy, việc tổ chức ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói vừa khai thác tối đa khả năng của phần mềm, vừa phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp là một quá trình không đơn giản.

2.2. Sự thành công của việc ứng dụng phần mềm đóng gói

Liên quan đến sự thành công của quá trình ứng dụng các phần mềm kinh doanh đóng gói, hầu hết các nghiên cứu đề cập đến việc ứng dụng các phần mềm hoạch định nguồn lực doanh nghiệp ERP như trong các nghiên cứu của Ngai và cộng sự (2008), Zhang và cộng sự (2005). Markus và Tanis (2000) chỉ ra rằng có rất nhiều cách tiếp cận để đánh giá sự thành công của quá trình ứng dụng ERP.

Ở khía cạnh là người thực hiện dự án thiết lập hệ thống, sự thành công của quá trình chính là việc hoàn thành dự án đúng thời gian và dự toán. Tuy nhiên, ở khía cạnh là người tiếp nhận và sử dụng ERP vào công việc kinh doanh thì lại nhấn mạnh đến những thay đổi, cải thiện đem lại lợi ích cho doanh nghiệp như giảm hàng tồn kho hoặc tăng cường khả năng ra quyết định.

Có thể xem việc ứng dụng phần mềm đóng gói là quá trình tổ chức hệ thống thông tin. Một hệ thống thông tin bao gồm các thành phần: Đầu vào, xử lý và sản phẩm đầu ra (Thái Phúc Huy & cộng sự, 2012). Ở góc độ này, thông tin được xem là sản phẩm của hệ thống và được đánh giá ở các cấp độ khác nhau (như: Kỹ thuật, nội dung và tính hữu hiệu). Delone và McLean (1992, 2003) đã xác định và phát triển các nội dung để đánh giá sự thành công của một hệ thống thông tin bao gồm: Tiêu chí chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, người sử dụng, sự ảnh hưởng đến tổ chức và các cá nhân (Mô hình D&M).

Ở góc độ một phần mềm kế toán đóng gói với các tính năng sẵn có của nó thì chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ chính là chất lượng nói chung của phần mềm. Theo Juran (1988), chất lượng là một từ đa nghĩa, trong đó, hai nghĩa quan trọng là: (1) Sự phù hợp với yêu cầu của khách hàng và làm cho khách hàng thỏa mãn với sản phẩm; (2) Chất lượng là bản thân nó không có những hạn chế. Nói ngắn gọn, chất lượng là sự phù hợp để sử dụng (Fitness for Use). Theo cách tiếp cận của khoa học marketing trong thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL (Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang, 2008), chất lượng dịch vụ của hệ thống hay một phần mềm có thể hiểu bao gồm: Tính tin cậy (của phần mềm), năng lực (tính năng của phần mềm), đáp ứng (khả năng thay đổi theo yêu cầu của khách hàng), đồng cảm (tư vấn, tối ưu hóa yêu cầu của khách hàng) và hữu hình (phần mềm đang có hình thức, kết cấu tốt nhất).

Như vậy, chất lượng của phần mềm kế toán đóng gói phụ thuộc vào tính năng của nó và yêu cầu của doanh nghiệp sử dụng. Tính năng của phần mềm có thể đã phù hợp hoặc có thể phải thay đổi để đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp. Bản thân doanh nghiệp cũng cần được tư vấn để xác định đúng yêu cầu của mình, và khi cần, có thể phải thay đổi để đáp ứng các tiêu chuẩn đã thiết lập trong chất lượng của phần mềm.

Cũng theo mô hình D&M, chất lượng của phần mềm sẽ tác động đến thái độ, sự thỏa mãn của người dùng và từ đó tác động đến ý định sử dụng phần mềm và chấp nhận sử dụng phần mềm của người sử dụng. Điều này cũng đã được kiểm định trong mô hình chấp nhận công nghệ (Technology Acceptance Model – TAM) (Davis & cộng sự, 1989). Từ thái độ đến ý định và thực hiện hành vi sử dụng phần mềm có thể xem là một quá trình đáp ứng từ phía người sử dụng đối với chất lượng của phần mềm.

Trên cơ sở mô hình D&M và các nghiên cứu liên quan, có thể suy diễn rằng sự thành công của quá trình ứng dụng một phần mềm kế toán đóng gói có thể bị ảnh hưởng bởi mức độ các yếu tố: (1) Sự phù hợp sẵn có của phần mềm; (2) Khả năng thay đổi, đáp ứng của phần mềm đối với yêu cầu của người dùng, doanh nghiệp; (3) Mức độ đáp ứng thay đổi từ phía doanh nghiệp; và (4) Quá trình đáp ứng từ người sử dụng. Tác giả sẽ tiếp tục tìm hiểu các nghiên cứu đã thực hiện liên quan đến bốn yếu tố này và xây dựng các giả thuyết nghiên cứu.

3. Nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công của việc ứng dụng phần mềm kế

toán đóng gói và các giả thuyết nghiên cứu

3.1. *Mức độ phù hợp của phần mềm*

Đã có vài nghiên cứu về sự phù hợp của phần mềm đối với doanh nghiệp, tổ chức. Khi nghiên cứu về ERP, Markus và Robey (1988) định nghĩa sự phù hợp của ERP đối với tổ chức là sự tương đồng các đặc điểm sẵn có của phần mềm đối với các đặc điểm của doanh nghiệp. Soh và cộng sự (2000) cho rằng sự không phù hợp của phần mềm ERP xuất phát từ những yêu cầu đặc trưng của doanh nghiệp không phù hợp với tính năng của phần mềm và đánh giá sự phù hợp theo các khía cạnh: Dữ liệu, xử lý, kết xuất của phần mềm. Weil và Olson (1989) thì phân loại tính phù hợp của một hệ thống thông tin liên quan đến chiến lược, cơ cấu, quy mô, môi trường, công nghệ, đặc điểm của công việc và các cá nhân liên quan. Henderson và Venkatraman (1993) lại nhấn mạnh đến sự phù hợp của phần mềm với chiến lược kinh doanh, chiến lược công nghệ, cơ cấu và quá trình xử lý của doanh nghiệp.

Nhiều nghiên cứu đã cho thấy ảnh hưởng tích cực và tầm quan trọng từ sự phù hợp của phần mềm đến sự thành công của quá trình ứng dụng. Lamonica (1998) trong khảo sát của mình đã chỉ ra gần 80% các doanh nghiệp quan tâm đến sự phù hợp của phần mềm trong quá trình ứng dụng nó, chỉ có khoảng 17% không quan tâm hoặc đưa ra các chính sách liên quan đến tính phù hợp của phần mềm. Janson và Subramanian (1996) giả thuyết rằng sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm đóng gói liên quan chặt chẽ đến sự phù hợp giữa nhà cung cấp phần mềm với doanh nghiệp ứng dụng; Goodhue và Thompson (1995) cho rằng công nghệ thông tin phải được khai thác đầy đủ và phù hợp với đặc điểm của công việc để thúc đẩy quá trình làm việc của từng cá nhân; Chang và cộng sự (2003) kết luận rằng sự phù hợp giữa đặc điểm công việc và tính năng của hệ thống thông tin kế toán sẽ thật sự thúc đẩy hoạt động của hệ thống.

Các nghiên cứu trước đã cho thấy vai trò quan trọng của mức độ phù hợp của phần mềm đối với sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm đóng gói. Do đó, tác giả đặt ra giả thuyết sau:

H₁: Tồn tại mối quan hệ đồng biến giữa mức độ phù hợp của phần mềm kế toán đóng gói và sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm.

3.2. *Sự đáp ứng của phần mềm*

Định nghĩa về sự đáp ứng của phần mềm có thể dựa trên khái niệm về sự đáp ứng của công nghệ. Tyre và Orlikowski (1994) cho rằng sự đáp ứng về công nghệ là sự điều chỉnh và thay đổi dựa trên những thiết lập sẵn có. Theo Brehm và cộng sự (2001), quá trình đáp ứng này bao gồm hai công việc: Tùy biến hay điều chỉnh dựa trên những tính năng sẵn có của phần mềm và thay đổi về thuật giải, lập trình để phù hợp với yêu cầu của đơn vị ứng dụng.

Theo Swan và cộng sự (1999), trong khi các nhà cung cấp phần mềm mặc định rằng một phần mềm đóng gói đã được thiết lập những tính năng phổ biến và tối ưu thì hầu hết các doanh nghiệp ứng dụng phần mềm đóng gói đều mong muốn phần mềm phải thay đổi để đáp ứng yêu cầu đặc thù của họ. Nhiều trường hợp mặc dù người sử dụng sẵn sàng chấp nhận thay đổi quy trình xử lý của họ khi sử dụng phần mềm nhưng thông thường thì phần mềm cũng phải thay đổi để đảm bảo hoạt động hiệu quả chung của hệ thống (Markus & Subramanian, 2000).

Có những nghiên cứu lại cho rằng không phải lúc nào cũng cần phải thay đổi phần mềm để đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp, ví dụ khi ứng dụng các hệ thống ERP phổ biến đã được sử dụng, kiểm định bởi nhiều khách hàng, các tính năng đã được chuẩn hóa như SAP R/3, Peoplesoft, Oracle thì

việc tùy biến, thay đổi hệ thống có thể làm cho quá trình thiết lập gặp nhiều rủi ro (thời gian, chi phí) và có thể gặp thất bại (Brehm & cộng sự, 2001).

Vì vậy, dù đã có nhiều nghiên cứu về sự đáp ứng, thay đổi của phần mềm đối với quá trình ứng dụng thành công phần mềm nhưng vai trò, tầm quan trọng của yếu tố này chưa rõ ràng. Có trường hợp cần phải thay đổi, đáp ứng từ phần mềm nhưng trong những trường hợp khác thì sẽ có tác động tiêu cực đến sự thành công của quá trình này. Để nghiên cứu về vai trò tích cực của sự thay đổi, tính đáp ứng của phần mềm kế toán đóng gói đối với sự thành công của quá trình, tác giả đặt ra giả thuyết tiếp theo như sau:

H₂: Tồn tại mối quan hệ đồng biến giữa mức độ đáp ứng của phần mềm kế toán đóng gói và sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm.

3.3. Sự đáp ứng từ phía doanh nghiệp

Davenport (1998), Holland và Light (1999) đều đồng ý rằng tất cả doanh nghiệp đều phải thay đổi, tái cấu trúc các quá trình xử lý nghiệp vụ chính của doanh nghiệp để phù hợp với mô hình vận hành đã được thiết lập trong hệ thống ERP đóng gói. Nó bao gồm quá trình chuẩn hóa, sự tích hợp các chức năng cơ bản của doanh nghiệp. Melymuka (1998) đã chỉ ra rằng một phần mềm đóng gói chỉ đáp ứng được 70% nhu cầu của tổ chức, vì vậy, một tổ chức cần phải xem xét quá trình vận hành của họ và thực hiện sự thay đổi ở mức độ nhất định để đạt kết quả tốt hơn.

Tuy nhiên, khi một doanh nghiệp tiến hành những thay đổi để phù hợp với phần mềm thì chi phí thiết lập và rủi ro sẽ tăng lên và ảnh hưởng đến hiệu quả của dự án ứng dụng phần mềm (Bingi & cộng sự, 1999). Do đó, sự thay đổi từ doanh nghiệp ở mức độ nào là phù hợp, hiệu quả là một vấn đề cần phải nghiên cứu, cân nhắc của nhà quản trị doanh nghiệp khi tiến hành ứng dụng phần mềm. Vì vậy, tác giả đặt ra giả thuyết tiếp theo như sau:

H₃: Tồn tại mối quan hệ đồng biến giữa mức độ đáp ứng của doanh nghiệp và sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm.

3.4. Sự đáp ứng của người sử dụng

Quá trình ứng dụng các phần mềm đóng gói sẽ dẫn đến những thay đổi trong cách thức hoạt động, làm việc của doanh nghiệp, từng cá nhân bên trong. Vì vậy, quản lý sự thay đổi phải được xem là nội dung cần thiết cho quá trình ứng dụng phần mềm thành công, đặc biệt là các vấn đề liên quan đến người sử dụng như sự chấp nhận hay cản trở đối với việc ứng dụng hệ thống mới. Nhiều dự án ứng dụng ERP gặp thất bại xuất phát từ nguyên nhân thiếu tập trung vào các vấn đề “mềm” của quá trình thay đổi như đặc điểm kinh doanh hay sự đáp ứng từ yếu tố con người (Kelly & cộng sự, 1999; Sumner, 1999). Pawlowsiki và Boudreau (1999) thì chỉ ra rằng phân nửa các dự án ERP thất bại là do các nhà quản lý không dự tính được hết các khả năng liên quan đến quản lý những thay đổi đó.

Gupta (2000) cho rằng sự cản trở, không muốn thay đổi là một chướng ngại vật mà hầu hết các doanh nghiệp phải đối mặt. Martin và Ching (1999) gợi ý để giảm những lực cản thay đổi, những người sử dụng trong tổ chức cần phải tham gia nhiều hơn vào quá trình thay đổi và nhận thấy được những lợi ích từ quá trình thay đổi đó. Từ đó, tác giả đặt ra giả thuyết thứ tư như sau:

H₄: Tồn tại mối quan hệ đồng biến giữa mức độ đáp ứng của người sử dụng và sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm.

3.5. Sự tương tác giữa mức độ phù hợp của phần mềm và các yếu tố đáp ứng đối với sự thành công của việc ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói

Từ những phân tích trên cho thấy sự đáp ứng từ phần mềm, từ doanh nghiệp và từ người sử dụng trực tiếp là ba yếu tố đáp ứng có thể sẽ ảnh hưởng độc lập đến quá trình ứng dụng thành công phần mềm kế toán đóng gói. Nhưng ba yếu tố này cũng có thể tác động, ảnh hưởng tương tác đến yếu tố phù hợp của phần mềm. Như đã phân tích ở trên, sự đáp ứng từ phần mềm và từ phía doanh nghiệp có thể làm ảnh hưởng đến vai trò quan trọng của sự phù hợp của phần mềm. Một quá trình ứng dụng mà ở đó người sử dụng luôn sẵn sàng và thúc đẩy việc dùng phần mềm mới cũng sẽ có thể không cần quan tâm đến mức độ phù hợp của phần mềm. Hơn nữa, sự phù hợp của phần mềm có thể xem là yếu tố tĩnh khách quan bên ngoài tồn tại trước quá trình ứng dụng nó. Ngược lại, các yếu tố đáp ứng là các yếu tố động mà chúng ta có thể tác động. Vì vậy, nếu hiểu rõ mối quan hệ, sự tương tác giữa các yếu tố này với sự phù hợp của phần mềm trong quá trình ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói sẽ giúp cho việc lựa chọn phương thức thực hiện quá trình thiết lập và ứng dụng phần mềm hữu hiệu hơn. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số giả thuyết tiếp theo như sau:

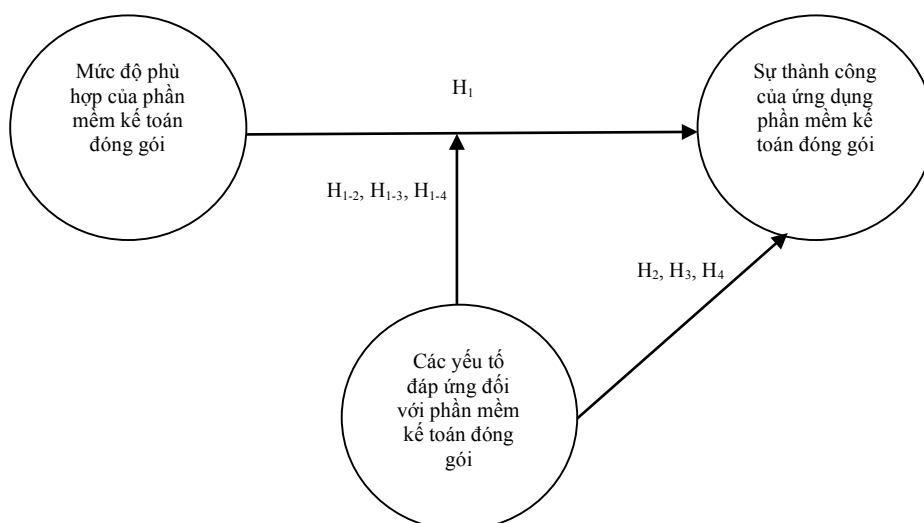
H₁₋₂: Tồn tại sự tương tác giữa tính đáp ứng của phần mềm và mức độ đáp ứng của người sử dụng vào sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói.

H₁₋₃: Tồn tại sự tương tác giữa mức độ đáp ứng từ doanh nghiệp và mức độ đáp ứng của người sử dụng vào sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói.

H₁₋₄: Tồn tại sự tương tác giữa mức độ phù hợp của phần mềm và mức độ đáp ứng của người sử dụng vào sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói.

4. Mô hình nghiên cứu đề xuất và ý nghĩa

Trên cơ sở phân tích các nghiên cứu đã thực hiện và các giả thuyết nghiên cứu tại Việt Nam, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa mức độ phù hợp của phần mềm kế toán đóng gói và các yếu tố đáp ứng đối với sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói tại Việt Nam như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu đề xuất sẽ kiểm định được vai trò, tầm quan trọng của mức độ phù hợp giữa phần mềm kế toán đóng gói, các yếu tố đáp ứng từ phía phần mềm và doanh nghiệp đối với sự thành công của việc ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói tại Việt Nam. Theo phỏng vấn một số chuyên gia, các yếu tố này đều góp phần quan trọng trong quá trình ứng dụng phần mềm. Một phần mềm có mức độ phù hợp cao hoặc có khả năng tùy biến, đáp ứng yêu cầu từ phía doanh nghiệp sẽ là đặc điểm thuận lợi cho quá trình triển khai, ứng dụng phần mềm. Mặt khác, nếu doanh nghiệp và người sử dụng đáp ứng được các yêu cầu khi triển khai phần mềm sẽ tạo điều kiện cho thành công của quá trình này.

Tuy nhiên, một số ý kiến khác cho rằng sự phù hợp của phần mềm và các yếu tố đáp ứng phải xét trong mối quan hệ tương tác lẫn nhau, chưa hẳn một phần mềm kế toán đóng gói phù hợp cao sẽ giúp cho quá trình ứng dụng phần mềm thành công bởi “sức ì công nghệ” của doanh nghiệp quá lớn hoặc mức độ đáp ứng của doanh nghiệp thấp. Hay như khi triển khai một phần mềm kế toán đóng gói với nhiều tính năng mới, không phù hợp với đặc điểm hiện tại của doanh nghiệp, quy trình thực hiện được kiểm soát chặt chẽ đòi hỏi doanh nghiệp, người sử dụng phải thay đổi, đáp ứng thì khả năng thành công của quá trình ứng dụng chưa hẳn thấp. Nếu một doanh nghiệp có quyết tâm đổi mới, sẵn sàng thay đổi, chuẩn hoá thì khả năng ứng dụng thành công một phần mềm là điều có thể xảy ra. Trong trường hợp này, việc triển khai, ứng dụng phần mềm là điều kiện thúc đẩy doanh nghiệp tái cấu trúc thành công, ít nhất là ở góc độ tổ chức lại công tác kế toán.

Do đó, việc nghiên cứu và kiểm định mô hình sẽ giúp xác định được phương thức và cách tiếp cận phù hợp trong việc triển khai ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói tại các doanh nghiệp Việt Nam. Để kiểm định mô hình đề xuất, việc nghiên cứu, xây dựng và kiểm định thang đo các yếu tố phù hợp, yếu tố đáp ứng là quan trọng. Việc nghiên cứu về mức độ phù hợp của CNTT cũng như các quá trình đáp ứng liên quan đã được thực hiện ở nước ngoài, tuy nhiên, đa số là nghiên cứu về ứng dụng hệ thống ERP với quy mô lớn và tính phức tạp hơn nhiều so với việc triển khai phần mềm kế toán đóng gói tại Việt Nam. Do vậy, trong mô hình này, việc lựa chọn đối tượng khảo sát, các biến thành phần của thang đo cần được xây dựng cho phù hợp với điều kiện Việt Nam, sau đó đánh giá,

kiểm định tính phù hợp, tin cậy thông qua các phương pháp chuyên gia, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phương pháp phân tích nhân tố kiểm định (CFA).

5. Kết luận

Ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói là xu hướng chủ yếu trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam. Trên thế giới đã có nhiều nghiên cứu về quá trình ứng dụng công nghệ thông tin nói chung và kế toán nói riêng, tuy nhiên, cần phải có một cách tiếp cận phù hợp với quy mô, đặc điểm ứng dụng phần mềm kế toán tại Việt Nam. Trên cơ sở phân tích mô hình D&M và các nghiên cứu liên quan, bài viết đã tiến hành tổng quan các lý thuyết đã nghiên cứu liên quan nhằm tiếp cận quá trình ứng dụng phần mềm theo mức độ phù hợp cũng như tìm hiểu các yếu tố đáp ứng từ phần mềm và doanh nghiệp. Qua đó, tác giả đề xuất các giả thuyết nghiên cứu tại Việt Nam để đưa ra mô hình đề xuất cho các nghiên cứu tiếp theo có thể lựa chọn để kiểm nghiệm sự phù hợp của các yếu tố này đối với quá trình ứng dụng thành công phần mềm kế toán đóng gói tại các doanh nghiệp Việt Nam ■

Tài liệu tham khảo

- Akkermans, H., & Helden, K. (2002). Vicious and virtuous cycles in ERP implementation: A case study of interrelations between critical success factors. *European Journal of Information Systems*, 11(1), 35–46.
- Bingi, P., Sharma, M., & Godla J. (1999). Critical issues affecting an ERP implementation. *Information Management*, 16(3), 7–14.
- Brehm, L., Heinzl, A., & Markus, M. L. (2001). Tailoring ERP systems: A spectrum of choices and their implications. *Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. doi: 10.1109/HICSS.2001.927130
- Chang, R.-D., Chang, Y.-W., & Paper, D. (2003). The effect of task uncertainty, decentralization and AIS characteristics on the performance of AIS: An empirical case in Taiwan. *Information & Management*, 40(7), 691–703.
- Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin. (2012). *Báo cáo Thương mại điện tử Việt Nam 2012*. Hà Nội: NXB Lao động - Xã hội.
- Davenport, T. H. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, 76(4), 121–131.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- DeLone, W., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(4), 60–95.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quality*, 19(2), 213–236.

- Griffith, T. L., Zammuto, R. F., & Aiman-Smith, L. (1999). Why new technologies fail. *Industrial Management*, 41(3), 29–34.
- Gupta, A. (2000). Enterprise resource planning: the emerging organizational value systems. *Industrial Management & Data Systems*, 100(3), 114–118.
- Henderson, J. C., & Venkatraman, N. (1993). Strategic alignment: Leveraging information technology for transforming organizations. *IBM Systems Journal*, 32(1), 4–16.
- Holland, C., & Light, B. (1999). A critical success factors model for ERP implementation. *IEEE software*, 16(3), 30–35.
- Janson, M. A., & Subramanian, A. (1996). Package software: Selection and implementation policies. *Information Systems and Operational Research*, 34(2), 133–151.
- Juran, J. M. (1988). In F. M. Gryna (Ed.) *Juran's Quality Control Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kelly, S., Holland, C., & Light, B. (1999). Enterprise resource planning: A business approach to systems development. *Americans Conference on Information Systems (AMICS)*. doi: 10.1109/HICSS.1999.772816
- Lamonica, M. (1998). Customizing ERP falls from favor. *InfoWorld*, 23(1), 57–58.
- Markus, M. L., & Robey, D. (1988). Information technology and organizational change: Causal structure in theory and research. *Management Science*, 34(5), 583–598.
- Markus, M. L., & Tanis, C. (2000). The enterprise systems experience – from adoption to success. In R. W. Zmud (Ed.), *Framing the domains of IT research: Slimpsing the future through the past (pp. 173–207)*. Cincinnati, OH: Pinnaflex Educational Resources Inc.
- Martin, M., & Ching, R. (1999). Information technology (IT) change management. *Proceedings of the Fifth Americans Conference of Information systems (AMICS)*, pp. 103–105.
- Melymuka, K. (1998). ERP is growing from being just an efficiency tool to one that can also help a company grow. *Computerworld*.
- Ngai, E. W. T., Law, C. C. H., & Wat, F. K. T. (2008). Examining the critical success factors in the adoption of enterprise resource planning. *Computers in Industry*, 59(6), 548–564.
- Nguyễn Bích Liên. (2013). *Xác định và kiểm soát các nhân tố chất lượng thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực (ERP) tại các doanh nghiệp Việt Nam*. Luận án Tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
- Nguyễn Đình Thọ, & Nguyễn Thị Mai Trang. (2008). *Nguyên cứu khoa học Marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*. TP. Hồ Chí Minh: NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
- Nguyễn Hữu Hoàng Thọ. (2012). Các yếu tố tác động đến triển khai thành công hệ thống hoạch định nguồn lực (ERP) tại Việt Nam: Một áp dụng cải tiến các yếu tố của mô hình hệ thống thông tin thành công. *Tạp chí Khoa học, Đại học Huế*, 72B(3), 343–353.
- Nguyễn Phước Bảo Ân, Bùi Quang Hùng, Trần Thanh Thúy, Phạm Trà Lam, Lương Đức Thuận, & Nguyễn Quốc Trung. (2012). *Tổ chức công tác kế toán doanh nghiệp*. TP. Hồ Chí Minh: NXB Phương Đông.
- Pawlowski, S., & Boudreau, M. (1999). Constraints and flexibility in enterprise systems: a dialectic of system and job. *Proceedings of the Americans Conference on Information Systems (AMICS)*.

- Soh, C., Kien, S. S., & Yap, J. T. (2000). Cultural fits and misfits: Is ERP a universal solution?. *Communication of ACM*, 43(4), 47–51.
- Sumner, M. (1999). Critical success factors in enterprise wide information management systems projects. *Proceedings of the Americans Conference on Information Systems (AMICS)*.
- Swan, J., Newell, S., & Roberttson, M. (1999). The illusion of best practice in information systems for operations management. *European Journal of Information Systems*, 8(4), 284–293.
- Thái Phúc Huy, Nguyễn Phước Bảo Ân, Nguyễn Bích Liên, Bùi Quang Hùng, Trần Thanh Thúy, & Phạm Trà Lam. (2012). *Hệ thống thông tin kế toán*. TP. Hồ Chí Minh: NXB Phương Đông.
- Tyre, M. J., & Orlikowski, W. J. (1994). Windows of opportunity: Temporal patterns of technological adaptation in organizations. *Organization Science*, 5(1), 98–118.
- Weil, P., & Olson, M. H. (1989). An assessment of the contingency theory of management information systems. *Journal of Management Information Systems*, 6(1), 59–86.
- Zhang, Z., Lee, M. K. O, Huang, P., Zhang, L., & Huang, X. (2005). A framework of ERP systems implementation success in China: An empirical study. *Int. J. Production Economics*, 98, 56–80.