

TÁC ĐỘNG GIỮA MỨC ĐỘ PHÙ HỢP CỦA PHẦN MỀM KẾ TOÁN ĐÓNG GÓI VÀ SỰ ĐÁP ỨNG TỪ NGƯỜI SỬ DỤNG ĐỐI VỚI THÀNH CÔNG CỦA QUÁ TRÌNH ỨNG DỤNG

ThS. BÙI QUANG HÙNG*

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 (HTTT) trên nền máy tính. Nhiều doanh nghiệp lựa chọn chiến lược phát triển HTTT bằng cách tiếp nhận các phần mềm ứng dụng sẵn có như các phần mềm kế toán trọn gói, đóng gói (trong bài này viết tắt là PMKTĐG) 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. Tương tự như vậy, các doanh nghiệp VN, với phần lớn là các doanh nghiệp vừa và nhỏ thì PMKTĐG được xem là giải pháp phù hợp cho việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) vào trong hoạt động kế toán.

Mặc dù vậy, việc thiết lập một phần mềm kế toán đóng gói không phải là công việc dễ dàng hoặc như mua một sản phẩm phần mềm ưa thích trên thị trường. Griffith và cộng sự (1999) đã chỉ ra rằng có đến 2/3 các dự án thiết lập phần mềm kinh doanh đóng gói nói chung bị thất bại. Nguồn gốc của những thất bại này chính là sự khác biệt giữa doanh nghiệp với mong muốn tìm kiếm một giải pháp kinh doanh phù hợp với các phần mềm đóng gói sẵn luôn có khuynh hướng tạo ra một sản phẩm ứng dụng chung trên thị trường. Vì vậy, quá trình thiết lập PMKTĐG vào doanh nghiệp chính là quá trình đáp ứng qua lại giữa phần mềm và yêu cầu, đặc điểm của doanh nghiệp vì sự thành công của quá trình ứng dụng. Quá trình đáp ứng này phụ thuộc vào mức độ phù hợp ban đầu của PMKTĐG, khả năng đáp ứng, thay đổi từ phần mềm và từ chính doanh nghiệp. Sự đáp ứng từ doanh nghiệp bao gồm những thay đổi từ đặc điểm, quá trình quản lý, kinh doanh và mức đáp ứng từ yếu tố con người liên quan đến việc chấp nhận hay cản trở việc ứng dụng một công nghệ

mới trong công việc của họ. Trong nghiên cứu này, chúng tôi sẽ xem xét tác động của 2 yếu tố: mức độ phù hợp của PMKTĐG và sự đáp ứng của người sử dụng cũng như tác động giữa các yếu tố này đối với sự thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG, từ đó đưa ra những gợi ý cho quá trình ứng dụng tại các doanh nghiệp. Nghiên cứu này được thực hiện tại TP.HCM.

2. Các nghiên cứu liên quan

2.1 Đánh giá sự thành công của quá trình ứng dụng của 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 (Enterprise Resources Planning, viết tắt là ERP) như trong các nghiên cứu của E. Ngai (2008), Z. Zhang (2005). Markus (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. 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. Dựa trên cách tiếp cận đó, Mason (1978), Delone và Lean (2001) đã xác định và phát triển các nội dung để đánh giá sự thành công một hệ thống thông tin bao gồm: tiêu chí chất lượng, hệ thống, chất lượng

thông tin, người sử dụng, sự ảnh hưởng liên quan đến tổ chức và các cá nhân.

2.2 Mức độ phù hợp của phần mềm

Đã có vài nghiên cứu xác định về sự phù hợp của phần mềm đối với doanh nghiệp, tổ chức. Khi nghiên cứu về ERP, Markus và Robey (1983) 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 & ctg (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) nhấn mạnh đến sự phù hợp của phần mềm với chiến lược kinh doanh, chiến lược CNTT, cơ cấu và quá trình xử lý của doanh nghiệp.

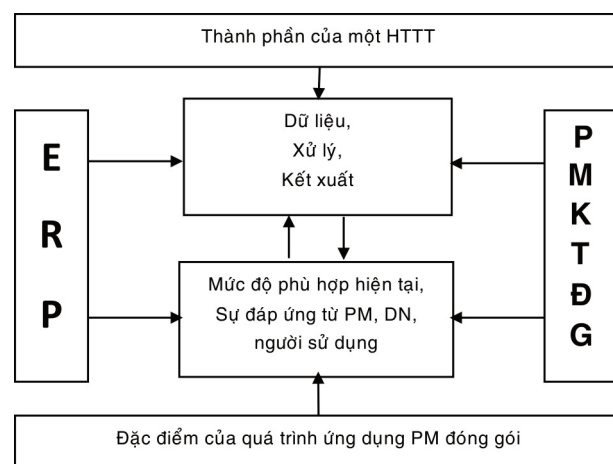
Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra ảnh hưởng tích cực và tầm quan trọng từ sự phù hợp của phần mềm đến thành công của quá trình ứng dụng. Lamonica (1998) trong khảo sát của mình đã chỉ ra gần 80% các doanh nghiệp quan tâm đến sự phù hợp của phần mềm trong quá trình ứng dụng nó, chỉ có khoảng 17% không quan tâm hoặc đưa ra các chính sách liên quan đến tính phù hợp của phần mềm. Marius và Ashok (1996) giả thuyết rằng thành công của quá trình ứng dụng phần mềm đóng góp liên quan chặt chẽ đến sự phù hợp giữa nhà cung cấp của phần mềm với doanh nghiệp ứng dụng. Goodhue và Thompson (1995) cho rằng CNTT 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 (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.

2.3 Sự đáp ứng từ người sử dụng

Trong 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.

Romney (2008) đã chỉ ra có 3 lực cản từ người sử dụng ảnh hưởng tiêu cực với việc ứng dụng HTTT gồm: sự cản trở, chống đối và lẩn tránh. Nhiều dự án ứng dụng ERP gặp thất bại xuất phát từ các 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 & ctg, 1999; Summer, 1999). Pawlowski 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. Bancroft (1998) và 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 rằng, 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 làm cho họ nhận thấy được những lợi ích từ quá trình thay đổi đó.

2.4 Liên hệ giữa việc ứng dụng PMKTĐG và ứng dụng phần mềm ERP



Hình 1. Mối liên hệ giữa việc ứng dụng PMKTĐG và ERP

Từ các nghiên cứu trước, chúng ta có thể thấy rằng có rất ít nghiên cứu trực tiếp về việc ứng dụng PMKTĐG. Hầu hết các nghiên cứu tập trung vào việc ứng dụng ERP, một cấp độ cao hơn của PMKTĐG.

Tuy nhiên, nếu bỏ qua sự khác nhau về quy mô, thì cả PMKTĐG và ERP đều có thể được tiếp cận như là hệ thống xử lý thông tin với 3 thành phần quan trọng: dữ liệu, xử lý và đầu ra (Romney, 2008). Ngoài ra, vì đều là các phần mềm đóng gói sẵn, ERP và PMKTĐG sẽ có những đặc điểm

chung, đó là luôn có cách biệt nhất định giữa tính năng sẵn có của phần mềm với những mong muốn của người sử dụng bởi phần mềm được thiết kế cho nhiều đối tượng sử dụng khác nhau. Cả hai quá trình ứng dụng ERP và PMKTĐG có thể được xem là quá trình “thỏa hiệp” giữa phần mềm và doanh nghiệp. Quá trình này phụ thuộc vào mức độ phù hợp của phần mềm đối với yêu cầu của doanh nghiệp, khả năng đáp ứng từ phần mềm, từ quá trình kinh doanh và từ yếu tố con người (Hình 1).

3. Giả thuyết nghiên cứu

Các nghiên cứu trước đã cho thấy vai trò quan trọng các mức độ phù hợp của phần mềm và mức độ đáp ứng từ người sử dụng đối với sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm đóng gói. Do đó:

chúng ta có thể tác động. Nghiên cứu mong đợi hai yếu tố này tương tác lẫn nhau và tác động đến quá trình ứng dụng PMKTĐG.

Giả thuyết 3: Tồn tại sự tương tác giữa mức độ phù hợp của phần mềm và mức độ đáp ứng từ người sử dụng vào sự thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1 Đo lường các biến nghiên cứu

Sự thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG

Trong nghiên cứu này, chúng tôi đánh giá sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm dưới góc độ 1 dự án với các nội dung liên quan như: chi phí thực hiện, thời gian, mức độ hoạt động và khả năng đạt được lợi ích mong đợi (Bảng 1).

Bảng 1. Đo lường sự thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG

Biến nghiên cứu	Biến đo lường	Nội dung	Thang đo
Sự thành công của ứng dụng PMKTĐG (SUC)	Chi phí (SUC1)	So sánh với chi phí dự kiến	Thang đo Likert từ 1 đến 7 (đo ngược từ cao đến thấp)
	Thời gian (SUC2)	So sánh với thời gian dự kiến	
	Mức độ hoạt động (SUC3)	So sánh với mức độ mong muốn	
	Lợi ích (SUC4)	Đánh giá chung về ích lợi của dự án	

Giả thuyết 1: Tồn tại mối quan hệ đồng biến giữa mức độ phù hợp của PMKTĐG và sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm.

Giả thuyết 2: 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. Mức độ chấp nhận càng lớn, khả năng thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG càng cao.

Hơn nữa, sự phù hợp của phần mềm có thể xem là yếu tố khách quan bên ngoài tồn tại trước quá trình ứng dụng nó. Ngược lại, mức độ đáp ứng từ người sử dụng là yếu tố chủ quan bên trong mà

Mức độ phù hợp của PMKTĐG

Các nghiên cứu trước đã định nghĩa mức độ phù hợp của phần mềm là sự tương đồng giữa các đặc điểm sẵn có của phần mềm đóng gói và đặc điểm của doanh nghiệp. Ngoài ra, như đã đề cập trong Hình 1, việc ứng dụng phần mềm trọn gói là quá trình tích hợp dữ liệu, quá trình xử lý và đầu ra trong doanh nghiệp. Vì vậy, chúng ta sẽ xem xét sự phù hợp của phần mềm dưới các góc độ dữ liệu, xử lý và đầu ra của nó trong doanh nghiệp (Bảng 2).

Bảng 2. Đo lường mức độ phù hợp của phần mềm

Biến nghiên cứu	Biến đo lường	Nội dung	Thang đo
Mức độ phù hợp của PMKTĐG (FIT)	Dữ liệu (FIT1, 12, 13, 14)	Mức độ phù hợp về nội dung, kiểu dữ liệu, dữ liệu đầu vào, dữ liệu đầu ra	Thang đo Likert từ 1 đến 7 (từ thấp đến cao)
	Xử lý (FIT2, 22, 23, 24)	Mức độ phù hợp về thiết kế và trình tự thực hiện với hiện tại và yêu cầu của doanh nghiệp	
	Đầu ra (FIT3)	Mức độ phù hợp với đặc điểm công việc, khả năng người sử dụng, yêu cầu của doanh nghiệp	

c. Mức độ đáp ứng người sử dụng

Mức độ đáp ứng của người sử dụng đối với việc ứng dụng PMKTĐG có thể được xem xét khả năng chấp nhận hoặc ngăn cản của người sử dụng đối với hệ thống mới. Nghiên cứu sử dụng tiếp cận của Romney (2008) để xác định và đo lường mức độ đáp ứng của người sử dụng theo mức độ ngăn cản đối với quá trình thiết lập PMKTĐG, bao gồm: sự cản trở, chống đối và lẩn tránh. Mức độ ngăn cản càng lớn, sự đáp ứng của người sử dụng càng thấp (Bảng 3).

Bảng 3. Đo lường mức độ đáp ứng của người sử dụng

Biến nghiên cứu	Biến đo lường	Nội dung	Thang đo
Mức độ đáp ứng của người sử dụng	Sự cản trở (UAD1, 2)	Mức độ cố ý phá hoại, làm suy giảm tính năng của phần mềm.	Thang đo Likert từ 1 đến 7 (từ thấp đến cao)
(UAD)	Sự chống đối (UAD3)	Mức độ chống đối phần mềm	
	Sự lẩn tránh (UAD4, 5)	Mức độ quay lại sử dụng quy trình, phần mềm cũ	

4.2 Mẫu nghiên cứu và thu thập dữ liệu

Việc khảo sát được thực hiện tại các doanh nghiệp đang sử dụng PMKTĐG tại TP.HCM thông qua bảng câu hỏi được phỏng vấn trực tiếp hoặc trả lời qua thư điện tử. Các doanh nghiệp được lựa chọn ngẫu nhiên từ các nhà cung cấp phần mềm và từ các nguồn khác miễn là doanh nghiệp đó đang sử dụng PMKTĐG. Vì vậy, trong nghiên cứu này, kích cỡ mẫu không được xác định trước mà cố gắng phỏng vấn được càng nhiều doanh nghiệp trong khả năng có thể với kích cỡ mẫu tối thiểu là 30. Kết quả đã thực hiện được 68 phiếu trả lời, phần lớn thực hiện thông qua phỏng vấn trực tiếp, phần còn lại thực hiện qua thư điện tử. Có những hạn chế từ phương pháp thu thập dữ liệu này. Thứ nhất, đó là rất khó để xác định người nào trong doanh nghiệp phù hợp để phỏng vấn. Việc lựa chọn người phỏng vấn chủ yếu được chỉ định từ phía doanh nghiệp do đó thông tin thu thập có thể là chủ quan. Thứ hai, do giới hạn thời gian và việc không dễ dàng để có được sự chấp nhận phỏng vấn từ các doanh nghiệp, nên mẫu khảo sát của nghiên cứu không lớn.

5. Kết quả nghiên cứu

5.1 Độ tin cậy và phù hợp trong đo lường các biến nghiên cứu

Việc phân tích độ tin cậy và phù hợp của việc đo lường các biến trong nghiên cứu này được tổng hợp ở Bảng 4. Hệ số Cronbach's alpha của các biến nghiên cứu đều trên 0,70, chứng tỏ độ tin cậy trong đo lường các biến thông qua bảng câu hỏi là chấp nhận được. Các hệ số tương quan biến – tổng và hệ số tải nhân tố của các biến đo lường đều lần lượt lớn hơn mức độ cho phép (tương ứng 0,4

và 0,5). Điều này thể hiện tính hội tụ và tính phân biệt của các biến đo lường đối với từng biến nghiên cứu liên quan, cho phép khẳng định tính phù hợp của công cụ đo lường sử dụng trong nghiên cứu.

5.2 Kiểm định các giả thuyết

Mối quan hệ giữa mức độ phù hợp của phần mềm và sự thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính từ Bảng 5 và 6 cho thấy mối quan hệ đồng biến giữa mức độ phù hợp của phần mềm với sự thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG. Xét một cách độc lập, mức độ phù hợp của phần mềm càng cao, khả năng thành công của quá trình ứng dụng phần mềm càng lớn. (Chú ý: dấu “-” trong Bảng 5 và 6 là do biến SUC được đo lường theo thang đo ngược).

Bảng 4. Phân tích độ tin cậy và phù hợp

	Hệ số tương quan biến – tổng	Hệ số tải	Hệ số Cronbach's alpha
Mức độ phù hợp của PMKTĐG (FIT)			0,8665
FIT11	0,6163	0,803	
FIT12	0,5195	0,763	
FIT13	0,4509	0,658	
FIT14	0,5931	0,805	
FIT21	0,6560	0,831	
FIT22	0,6001	0,780	
FIT23	0,6668	0,822	
FIT24	0,5805	0,758	
FIT31	0,6320	0,845	
FIT32	0,5710	0,803	
FIT33	0,6272	0,842	
Mức độ đáp ứng của người sử dụng (UAD)			0,9587
UAD1	0,8945	0,933	
UAD2	0,8881	0,930	
UAD3	0,8739	0,920	
UAD4	0,8688	0,917	
UAD5	0,8970	0,935	
Sự thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG (SUC)			0,7864
SUC1	0,6450	0,820	
SUC2	0,6468	0,818	
SUC3	0,5345	0,732	
SUC4	0,5638	0,756	

Bảng 5. Tương quan giữa FIT và SUC

		SUC	FIT
Pearson correlation	SUC	1,000	-0,472*
	FIT	-0,472*	1,000
Sig. (1-tailed)	SUC		0,000
	FIT	0,000	

Bảng 6. Mô hình quan hệ giữa FIT và SUC

	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
(Constant)	5,843		7,866	0,000
FIT	-0,610	-0,472*	-4,355*	0,000

Dependent Variable: SUC, $R^2 = 0,223$, R^2 (adj) = 0,211

b. Mối quan hệ giữa mức độ đáp ứng của người sử dụng và sự thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG

Bảng 7, 8 từ kết quả phân tích hồi quy cho thấy tồn tại mối quan hệ đồng biến đáng kể giữa mức độ đáp ứng của người sử dụng và sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm. Gần 96% sự biến động sự thành công của quá trình được giải thích bởi mức độ đáp ứng của người sử dụng. Xét một cách độc lập, mức độ đáp ứng của người sử dụng càng lớn thì khả năng thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG càng cao. (Chú ý cả 2 biến UAD và SUC đều được đo lường theo chiều ngược).

Bảng 7. Tương quan giữa UAD và SUC

		SUC	UAD
Pearson Correlation	SUC	1,000	0,980
	UAD	0,980	1,000
Sig. (1-tailed)	SUC		0,000
	UAD	0,000	

Bảng 8. Mô hình quan hệ giữa UAD và SUC

	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Beta		
(Constant)	0,392		6,249	0,000
UAD	0,653	0,980	39,565	0,000

Dependent Variable: SUC, $R^2 = 0,96$, R^2 (adj) = 0,959

c. Sự tương tác giữa mức độ phù hợp của phần mềm và sự đáp ứng của người sử dụng trong việc ứng dụng thành công PMKTĐG

Bảng 9. Mô hình tương tác giữa FIT và UAD đối với SUC

	Mean	SD	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
			β	β		
(Constant)			0,218		0,629	0,531
FIT	5,2412	0,8295	4,712E-02	0,037	0,753	0,454
ORGRES	3,4529	1,6058	0,885	1,328	10,222	0,000
Interaction	17,4353	7,6690	-5,023E-02	-0,360	-3,018	0,004

Dependent Variable: SUC, $R^2 = 0,971$; Adj $R^2 = 0,969$; $F = 708,287$, Sig = 0,000

Để xác định mức độ tương tác giữa sự phù hợp của phần mềm và mức độ đáp ứng của người sử dụng với sự thành công của việc ứng dụng PMKTĐG, nghiên cứu sử dụng mô hình hồi quy đa tuyến tính. Kết quả phân tích SPSS tại Bảng 9 thể hiện tồn tại sự tương tác giữa mức độ phù hợp của phần mềm với mức độ đáp ứng từ người sử dụng ảnh hưởng đáng kể đến sự thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG.

Mô hình hồi quy đa tuyến tính chuẩn thể hiện như sau:

$$SUC = 0,037FIT + 1,328UAD - 0,360FIT \times UAD \quad (1)$$

Để hiểu rõ hơn về bản chất và chiều hướng tác động của từng yếu tố trong mối quan hệ tương tác đến yếu tố thành công, chúng ta sẽ tiến hành lấy đạo hàm bậc 1 của (1) theo từng biến độc lập (FIT và UAD) và cố định biến độc lập còn lại:

Đạo hàm của (1) đối với FIT

$$\frac{\partial SUC}{\partial FIT} = 0,037 - 0,360UAD \quad (2)$$

Đạo hàm của (1) đối với UAD

$$\frac{\partial APSSUC}{\partial ACC} = 1,328 - 0,36FIT = 0 \quad (3)$$

Phương trình (2) sẽ bằng 0 khi UAD có giá trị trong hàm hồi quy chuẩn 0,1027 (0,037/0,36), giá trị quy đổi từ hàm chuẩn hồi quy chuẩn sẽ là 3,617 (0,1027 x 1,61 (SDxUAD) + 3,45 (MeanUAD)). Nếu UAD lớn hơn 3,617, mối quan hệ giữa FIT và SUC là quan hệ nghịch biến, giá trị FIT càng lớn thì giá trị của SUC càng nhỏ. Chú ý biến mức độ thành công SUC được xác định theo thang đo ngược (SUC càng nhỏ, mức độ thành công càng lớn). Trong trường hợp này, thì mức độ phù hợp

của phần mềm càng lớn, sẽ làm tăng khả năng ứng dụng thành công PMKTĐG.

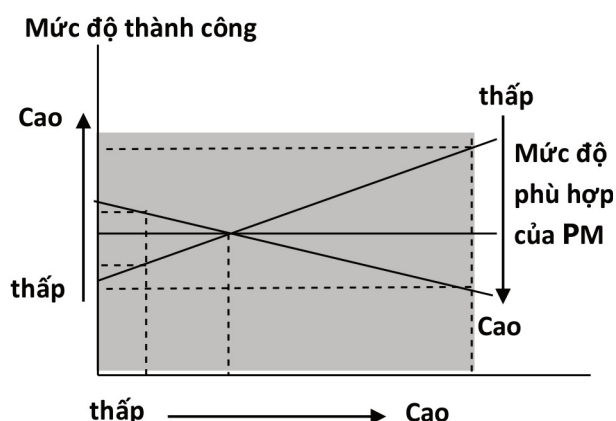
Ngược lại nếu UAD có giá trị nhỏ hơn 3,617, mối quan hệ giữa FIT và SUC là quan hệ đồng biến. Vì vậy, khi mức độ phù hợp của phần mềm càng lớn, biến SUC càng lớn hay khả năng thành công của việc ứng dụng PMKTĐG càng nhỏ. Kết quả này cho thấy mối quan hệ giữa mức độ phù hợp của phần mềm và sự thành công của quá trình ứng dụng có thể thay đổi (tích cực hoặc tiêu cực, đồng biến hay nghịch biến) tùy thuộc vào mức độ đáp ứng nhất định của người sử dụng.

Giá trị 3,617 của biến UAD lớn hơn giá trị trung bình của UAD (3,45). Điều này cho thấy khi sự chống đối của người sử dụng cao (cao hơn mức trung bình), tức mức độ đáp ứng từ người sử dụng thấp, chúng ta cần một mức độ phù hợp cao của phần mềm để đem lại khả năng thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG. Ngược lại, nếu mức độ đáp ứng từ người sử dụng cao, mức độ phù hợp thấp của phần mềm sẽ không làm giảm khả năng thành công của quá trình ứng dụng cũng như một mức độ phù hợp cao của phần mềm có thể làm giảm khả năng thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG.

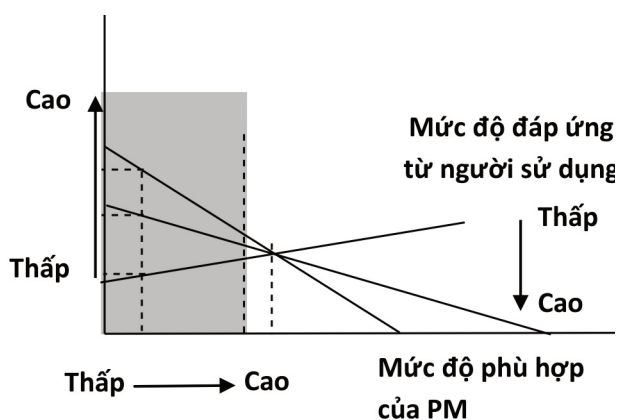
Tương tự, khi FIT có giá trị 3,689 (1,328/0,36), giá trị quy đổi từ hàm hồi quy chuẩn là 8,3 (3,689 x 0,829(SDxFIT) + 5,24(MeanFIT)), phương trình (3) sẽ bằng 0. Tuy nhiên, do giá trị của biến FIT được đo lường theo thang đo Likert từ 1 đến 7, do đó (3) luôn lớn hơn không. Vì vậy, mối quan hệ giữa biến SUC và UAD luôn là quan hệ đồng biến với bất kỳ giá trị nào của FIT. Cho dù mức độ phù hợp của phần mềm như thế nào đi nữa, thì mức độ đáp ứng từ người sử dụng luôn đóng vai trò

quan trọng, mức độ đáp ứng càng lớn, khả năng thành công của quá trình ứng dụng càng cao và ngược lại.

Sự tương tác giữa mức độ phù hợp của phần mềm và sự đáp ứng từ người sử dụng đối với thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG được tóm tắt trong Hình 2 và 3.



Hình 2. Mối quan hệ giữa mức độ thành công của quá trình ứng dụng và mức độ đáp ứng của người sử dụng trong từng mức độ phù hợp của phần mềm



Hình 3. Mối quan hệ giữa mức độ thành công của quá trình ứng dụng và mức độ phù hợp của phần mềm trong từng mức độ đáp ứng của người sử dụng

6. Kết luận và một số gợi ý

Kết quả nghiên cứu từ 68 doanh nghiệp đang sử dụng PMKTĐG tại TP.HCM cho thấy, mức độ phù hợp của phần mềm và sự đáp ứng của người sử dụng có ảnh hưởng đáng kể đến sự thành công của việc ứng dụng PMKTĐG. Kết quả cũng cho thấy các yếu tố này sẽ tương tác với nhau trong mức độ thành công của quá trình ứng dụng phần

mềm. Với bất kỳ mức độ phù hợp nào của phần mềm, yếu tố đáp ứng từ người sử dụng luôn có ảnh hưởng tích cực đến sự thành công của việc ứng dụng phần mềm. Hơn nữa, một kết quả thú vị từ nghiên cứu này là mức độ phù hợp của PMKTĐG nên được xem xét trong mối tương quan với mức độ đáp ứng của người sử dụng để có kết quả thành công. Nếu mức độ đáp ứng của người sử dụng thấp, mức độ phù hợp cao của phần mềm sẽ đem lại khả năng thành công cao của quá trình ứng dụng. Tuy nhiên, trong trường hợp mức độ đáp ứng từ người sử dụng cao, phần mềm có mức độ phù hợp thấp có thể dẫn đến nhiều khả năng thành công của quá trình ứng dụng PMKTĐG hơn là một phần mềm có mức độ phù hợp cao.

Đối với các doanh nghiệp muốn ứng dụng PMKTĐG thì không nên xem nặng việc lựa chọn một PMKTĐG phù hợp nhất mà không quan tâm đến việc đánh giá, xem xét thái độ, nhận thức, hành vi của người sử dụng phần mềm. Để có quá trình ứng dụng thành công, các nhà quản trị, người thiết lập, nhà cung cấp phần mềm cần phải chú ý đến vai trò của người sử dụng. Việc khuyến khích, thúc đẩy sự tham gia của người sử dụng là rất quan trọng, tạo nên sự tương tác giữa người sử dụng và các thành viên của quá trình ứng dụng phần mềm, từ đó hiểu rõ được những mong muốn và yêu cầu cũng gia tăng sự đáp ứng từ phía người sử dụng.

Trong chiến lược ứng dụng PMKTĐG, việc phân tích và đánh giá người sử dụng nên được thực hiện trước khi ra quyết định lựa chọn phần mềm. Với mức độ đáp ứng của người sử dụng có được từ quá trình phân tích, đánh giá nghiêm túc, doanh nghiệp có thể chọn lựa chiến lược ứng dụng phần mềm phù hợp. Nếu mức độ đáp ứng từ người sử dụng thấp, doanh nghiệp cần chọn PMKTĐG phù hợp nhất. Tuy nhiên, với mức độ đáp ứng từ người sử dụng cao, doanh nghiệp không cần phải lựa chọn PMKTĐG phù hợp với đặc điểm hiện tại mà có thể tìm kiếm phần mềm chưa phù hợp nhưng tính năng cao. Bằng cách đó, có thể tạo nên những thay đổi đáng kể, tái cấu trúc trong hoạt động quản lý và kinh doanh của doanh nghiệp để phù hợp với yêu cầu của phần mềm mới. Đây là thời điểm thuận lợi để doanh nghiệp tiến hành điều chỉnh cho phù hợp với công nghệ mới, tạo

KẾ TOÁN, KIỂM TOÁN VN VÀ CÁC CHUẨN MỰC QUỐC TẾ

nên bước phát triển hơn nữa của doanh nghiệp trong tương lai■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bancroft N, Seip H and Sprengel A (1998), "Implementing SAP R/3: How to Introduce a Large System into a Large Organization", *Manning Publication Co*, USA.
2. R.D. Chang (2003), "The effect of task uncertainty, decentralization and AIS characteristics on the performance of AIS: an empirical case in Taiwan", *Information & Management* 40, 691-703.
3. Delone and McLean (2001), "Information Systems Success: The Quest for the dependent Variable", *Information Systems Research*, *The Institute of Management of Science*.
4. D.L. Goodhue, R.L Thompson (1995). "Task-technology fit and individual performance", *MIS Quality* 19(2), 213-236
5. E.W.T. Ngai, C.C.H. Law, F.K.T. Wat, 2008, "Examining the critical success factors in the adoption of enterprise resource planning", *Computers in Industry* 59 (2008) 548-564
6. Gupta A (2000). "Enterprise resource planning: the emerging organizational value systems", *Industrial Management & Data Systems* 100, 114 -118.
7. Griffith, T.L., Zammuto, R.F., Aiman-Smith, L. (1999), "Why new technologies fail", *Industrial Management*, Vol. 41 No.3, pp.29-34.
8. J.C. Henderson, N. Venkatraman (1993), "Strategic alignment: leveraging information technology for transforming organizations", *IBM Systems Journal* 32(1), 4-16
9. Kelly S, Holland C and Light B (1999), "Enterprise resource planning: a business approach to systems development", *Proceedings of the American Conference on Information Systems (AMICS)*, Milwaukee, WI, USA.
10. M.B Romney, (2008), *Accounting Information Systems*, Textbook, Prentice Hall.



ĐÍNH CHÍNH

Do nhầm lẫn giữa các tên tác giả bài viết nên đã có sai sót tên cơ quan làm việc của tác giả **TS. Nguyễn Minh Tuấn - Ảnh hưởng của các yếu tố liên quan đến vị trí một căn nhà tới giá căn nhà đó tại TP.HCM (Số 237 - tháng 7/2010).**

Thông tin sai: Trường Đại học Quốc tế RMIT VN

Thông tin đúng: Trường Đại học Quốc tế - Đại học Quốc gia TP.HCM