

# 위탁급식 전문업체의 ERP 시스템 품질이 조직 성과에 미치는 영향

김현아<sup>1\*</sup> · 양일선<sup>2</sup> · 김장미<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>경남대학교 식품영양학과, <sup>2</sup>연세대학교 식품영양학과,

<sup>3</sup>연세대학교 생활환경대학원 식품영양정보관리전공

본 연구의 목적은 국내 위탁급식 전문업체 전사적 자원관리(ERP) 품질이 조직성과에 미치는 영향을 분석하는 것으로 연구목적 달성을 위하여 위탁급식 전문회사인 C사의 전사적 자원관리(ERP)의 최종사용자를 대상으로 2004년 7월 26일부터 7월 30일까지 설문조사를 실시하였다. 설문지 260부가 배부되어 그 중에서 250부가 회수되었으며(회수율 : 96.2%). 그 중에서 부적절한 응답을 한 5부를 제외한 245부를 최종분석에 사용하였다. 연구 결과 첫째, 전사적 자원관리의 세 가지 품질 요인 중 시스템 품질, 정보 품질만이 사용자 업무 성과와 사용자 만족도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 둘째, ERP 품질이 시스템 유용성에 미치는 영향관계에 대해서는 세 가지 요인(시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질) 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구 결과를 통하여 위탁급식업체의 ERP 품질(시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질)이 사용자 만족도와 업무 성과, 시스템 유용성에 유의적인 영향을 미치는 것을 알 수 있으며, 향후 궁극적인 ERP의 업무 성과 변수인 사용자 만족을 향상시키기 위해서는 ERP의 품질이 전제되어야 함을 알 수 있었다.

\* 담당자 : 김 현 아

\* Tel : 055 - 249 - 2220

\* 휴대전화 : 019 - 426- 4443

\* Fax : 055 - 244 - 6504

\* E-mail : hakim@kyungnam.ac.kr