

호텔정보시스템 품질이 사용자 만족과 업무생산성에 미치는 영향

(An Effect of Hotel Information System Quality on
User' Satisfaction and Business Productivities)

임 채 관*, 이 준 호**
(Chae-Kwan Lim, Jun-Ho Lee)

요약 본 연구는 호텔정보시스템의 시스템품질과 사용자 만족도 및 업무생산성 간의 영향관계를 규명함으로써 호텔정보시스템의 효율적인 구축·운영방안을 제시하고자 하는 것이다.

이를 위하여 본 연구는 기존의 정보시스템 평가모형을 호텔정보시스템에 응용하여 그 관계를 실증적 방법으로 규명하고자 하였다. 실증분석은 수집된 140부의 설문을 이용하여 다중회귀분석 방법으로 실시하였다. 분석결과 호텔정보시스템 품질 요인으로서의 시스템의 신뢰성, 유용성, 적합성, 통합성 및 정보품질이 높을수록 호텔정보시스템의 사용자 만족도와 업무생산성 향상은 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔정보시스템의 시스템품질은 사용자 만족도 및 업무생산성과 밀접한 관련성을 가지고 있으며, 호텔정보시스템의 품질수준을 높임으로써 사용자만족도와 업무생산성을 향상시키고 나아가 경쟁력 향상, 고객만족 등 성과향상을 도모할 수 있을 것이라는 사실을 반영한다고 할 수 있다.

핵심주제어 : 호텔정보시스템, 시스템품질, 사용자 만족도, 업무생산성, 성과

Abstract The purpose of this study is to find the empirical relationship among information system quality, users' satisfaction and business productivities in hotel industry. This study set out the research model of influencing factors and the performance of the hotel information system. The respondents included 140 volunteers who were worked at hotel in Busan. The result of empirical study revealed that the system quality is major determinant to influence on the users' satisfaction and business productivities of hotel information system.

Key Words : hotel information system, system quality, user satisfaction, business productivity, performance

1. 서 론

호텔정보시스템은 호텔기업 경영활동에서 발생하는 방대한 자료의 수집, 분류, 저장 및 처리를 효율적으로 수행할 수 있도록 지원함으로써 경영효율의 제고와 고객만족의 증대에 기여하는 정보

시스템의 하나로 정의할 수 있다. 오늘날 호텔기업의 환경은 경쟁의 심화, 고객 욕구의 다양화 내지 고도화 등으로 인하여 여러 가지 경영의 어려움에 직면해 있다. 특히 고객의 다양한 욕구와 고도의 서비스에 대응하기 위하여 고객만족경영 혹은 고객관계관리 등 다양한 경영전략을 실행하고 있다. 이러한 고객만족을 위한 경영활동에서는 양질의 정보를 요구하고 있을 뿐만 아니라 의사결정에 필요한 정확한 정보를 적시에 공급하도록

* 동명정보대학교 사회과학대학 유통경영학과

** 오산대학 경영계열 홍보마케팅전공

요구하고 있다.

호텔정보시스템에 대한 연구는 호텔정보시스템과 그 성과(김정만 등, 1998; 이병원 등, 2002), 호텔정보시스템의 효율적 구축방안(강경재, 1999), 그리고 호텔 회계정보시스템에 관한 연구(최해수, 2000) 등으로 한정되어 마케팅 관리자들과의 관점에서 정보시스템 또는 정보서비스에 대한 연구는 부족하다고 할 수 있다. 이들의 연구들은 호텔정보시스템에 대한 이해를 높여주기는 했지만, 고객에 대한 정보가 필수적인 호텔기업의 특성에 비추어 볼 때 연구의 초점을 호텔정보시스템과 고객만족 등으로 한정시켜볼 필요가 있다. 컴퓨터 기술의 발전으로 인하여 정보의 양은 증가하였으나 마케팅 관리자들도 아직도 자사의 정보시스템이나 정보서비스에 만족하지 못하는 실정이다(Lai, 1994). 더구나 문준연·김상수(1999)의 연구에서 중소기업이나 서비스기업에 대한 연구조사가 필요하다고 언급하고 있어 서비스기업인 호텔기업을 대상으로 한 연구가 필요하다.

따라서 본 연구는 호텔정보시스템의 영향요인이 무엇이며, 영향요인과 성과와의 인과관계가 어떠한지를 살펴보고자 한다. 다만, 전술한 바와 같이 호텔정보시스템과 관련하여 이론적 연구가 미비하여 기존의 경영정보시스템과 일반기업을 대상으로 진행된 경영 정보시스템의 이론들을 근거로 하여 호텔정보시스템의 영향요인과 그 성과와의 관계를 분석하고자 한다. 구체적으로는 호텔정보시스템의 영향요인으로서의 시스템 품질을 기준으로 하여 신뢰성, 유용성, 적합성, 통합성 및 정보의 품질을 기준으로 하여 이들의 선행요인이 시스템 사용자 만족도와 업무생산성에 어떠한 영향을 미치는가를 규명함으로써 호텔정보시스템 활용의 실무적 차원의 시사점을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 호텔정보시스템 품질

Kim(1989)은 호텔정보시스템 품질을 세 가지 차원 즉, 정보품질, 서비스품질, 시스템 품질의 관점에서 사용자만족에 미치는 영향을 분석하고 호텔정보시스템 품질이 시스템 유용성, 사용자만족과 상당한 관련성이 있음을 밝힌 바 있다. 그 후

정보시스템 성공 요인을 시스템 품질, 정보 품질, IS사용도, 사용자 만족도, 개인적 영향, 조직적 영향 등 여섯 가지 범주로 정리한 연구(DeLone & McLean, 1992), 시스템의 품질과 정보의 품질, 사용자 만족에 관한 연구(Seddon & Kiew, 1994), 고객만족의 유용성을 사용자 정보시스템에서 제시하는 연구(Shirani, Aiken & Reithel, 1994) 등이 있다.

DeLone & McLean(1992), Seddon(1997) 등은 정보 품질은 정보시스템에 의해 만들어진 정보의 정확성과 적시성, 관련성 등과 관계가 있음을 주장하고 있다. 또한 Kettinger & Lee(1994)는 서비스품질 측정도구로 널리 사용되어 왔던 SERVQUAL을 정보시스템 서비스품질 측정에 최초로 적용하였으며, Pitt, Watson & Kavan 등(1995)은 기존의 SERVQUAL모형에 서비스품질이 추가된 수정 모형을 이용하여 정보시스템의 서비스 품질을 측정하는 시도를 하였다.

시스템 품질은 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미하며, 정보시스템의 성공요인으로 간주되어 왔다. 그러나 시스템 품질은 자료의 현실성, 응답시간, 작업변환시간, 자료의 정확성, 신뢰성, 완전성, 시스템 유연성 등을 포함한 성과라고 할 수 있다(박희석 등, 2002; Davis & Olson, 1985; Bailey & Pearson, 1983).

2.2 사용자 만족도

사용자 만족도는 정보시스템에 대한 시스템 사용자가 만족하는 정도(이장형, 2000), 혹은 주어진 상황에 영향을 미치고 있는 요인들에 대한 인간의 감정이나 태도이며, 이용자의 정보 요구사항을 충족시킨다고 믿는 정보시스템의 신뢰 정도이다(권영모·한경훈, 2000). 사용자 만족은 정보시스템에서 중요한 요인으로 여겨졌고(Cyert & March, 1963) 정보시스템 평가 도구로서 활용되고 있다. 그러나 Kim(1989)이 지적한 바와 같이 연구자의 관점에 따라 사용자 태도, 정보의 질, 정보시스템 효과 등으로 다양한 명칭을 사용자 만족으로 정의하고 있다. 따라서 이들의 연구를 종합해보면 사용자 만족이란 정보시스템에 대한 속성 자체에 대한 만족도뿐만 아니라 사용자의 주관적 만족도까지 포함하는 포괄적인 개념으로 접근하여야 할

것이다. 사용자 만족도를 측정하기 위해서는 호텔 정보시스템 사용과 품질 등에 대한 전반적 만족도를 비롯하여 시스템사용의 품질에 관한 태도, 정보의 질, 효과 등을 포함한 포괄적인 개념으로 이해하여야 한다.

2.3 업무생산성

업무생산성은 호텔정보시스템이 도입되어 운영됨으로써 호텔기업이 추구하는 목적에 맞게 수행되고 운영되는가를 최종사용자를 통해 그 성과를 확인하고 분석하는 것이다. 즉 호텔정보시스템을 통한 정보서비스가 사용자에게 시스템의 포괄적인 품질, 사용자의 특성에 따라 사용자의 성과인 활용효과로서 평가의 대상이 되는 것이다.

이러한 정보시스템의 업무성과와 관련된 연구는 1970년대부터 시스템 평가의 필요성에 대해 많은 연구로부터 시작되었으며(King, 1978), Borovits & Neumann(1979)은 용량, 응답시간 등 여러 가지 성과지수를 소개하였고, 더 나아가 그들과 Ein-Dor & Segeva(1980)는 정보시스템 평가를 위한 절차를 제안한 바 있다.

한편, DeLone & Mclean(1992)은 기존의 연구 결과를 분석하여 정보시스템 성과 지표를 정보를 처리하는 하드웨어 측면의 시스템의 품질, 정보의 정확성, 적시성 등을 다루는 정보의 품질, 정보시스템을 얼마나 활용하는지에 대한 이용도, 정보시스템 이용자들의 사용자 만족도, 사용자 개인에 대한 효과, 정보시스템의 조직에 대한 효과 등 크게 6가지로 분류하여 정보시스템 성과모델을 개발하였다.

또한 Saunders와 Jones(1992)는 DeLone과 McLean의 모형에서 사용된 차원의 변수 이외에 상황이론 변수와 조직차원의 변수를 포함하여 정보시스템 성과를 평가하였으며, Myers & Kappelman(1997)은 이를 기초로 하여 상황이론적 접근방법에 따라 정보시스템 성과를 평가하기 위한 포괄적 모형을 제시하였다.

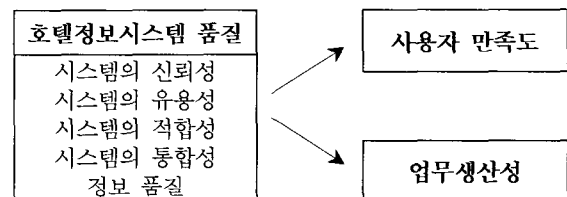
3. 실증연구의 설계

3.1 연구모형

이론적 배경에서 고찰한 바와 같이 호텔정보시스템 품질 수준은 정보시스템 사용자의 만족과 호텔기업의 경영성과와 상당한 인과관계가 있다고 할 수 있다. DeLone과 McLean(1992)은 시스템 품질과 정보 품질은 정보시스템 사용도와 사용자 만족에 영향을 미치고, 나아가 조직전체에 영향을 준다고 하였다.

이들 선행연구의 근간은 결국 조직이 도입하는 정보시스템의 시스템 품질 및 정보의 품질과 사용자 만족 및 업무성과 간의 다항목 척도들의 구조적 관계 내에서 정보시스템의 성과 평가가 이루어져야 한다는 사실이다.

따라서 본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 하여 호텔정보시스템의 성과를 평가하기 위한 다차원적 척도로서 호텔정보시스템의 시스템 품질(신뢰성, 유용성, 적합성, 통합성, 정보 품질), 사용자 만족도 및 업무생산성 등의 영향관계를 규명하고자 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설

본 연구모형의 타당성을 검증하기 위하여 호텔기업의 정보시스템의 품질, 사용자 만족도, 그리고 호텔정보시스템 활용성과간의 관련성에 관한 연구가설을 DeLone & McLean(1992), Seddon & Kiew(1994), Myers & Kappelman(1997) 등의 연구를 바탕으로 하여 본 연구에 맞게 가설을 설정하였다. 즉, 호텔기업의 정보시스템 품질과 호텔정보시스템 사용자 만족도 및 업무생산성간의 관련성이 유의적인지를 분석해 보기 위해 다음의 가설을 설정하였다.

H1: 호텔정보시스템 품질이 사용자 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 호텔정보시스템의 신뢰성이 사용자 만족

도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

- H1-2: 호텔정보시스템의 유용성이 사용자 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3: 호텔정보시스템의 적합성이 사용자 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4: 호텔정보시스템의 통합성이 사용자 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H1-5: 호텔정보시스템의 정보 품질은 사용자 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H2: 호텔정보시스템 품질이 업무생산성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

- H2-1: 호텔정보시스템의 신뢰성이 업무생산성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2: 호텔정보시스템의 유용성이 업무생산성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3: 호텔정보시스템의 적합성이 업무생산성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H2-4: 호텔정보시스템의 통합성이 업무생산성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- H2-5: 호텔정보시스템의 정보 품질은 업무생산성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 측정

3.3.1 호텔정보시스템 품질

시스템 품질의 척도는 정보시스템 관련 요소의 외형적인 시스템 특성, 하드웨어나 소프트웨어의 효과성과 효율성 즉, 시스템의 유용성, 신뢰성, 적시성, 정확성, 상세성, 유연성, 사용의 편의성, 완결성, 접근의 용이성, 학습 용이성, 사용가치, 신기술 반영여부 등의 시스템 자체를 평가하는 것을 의미한다(Hamilton & Chervany, 1981).

본 연구에서의 시스템 성과평가에 관한 Bailey and Pearson(1983), Davis(1989), DeLone and McLean (1992), Seddon(1997), 박희석 등(2002)의 연구에서 제시한 측정변수를 응용하여 정보시스템 품질을 5개의 요인 즉, 신뢰성, 유용성, 적합성, 통합성, 정보의 품질요인 등으로 설정하였으며 이들 요인에 대하여 지각하는 정도를 호텔기업의 정보시스템 사용의 용이성, 시스템 구성의 적절성, 시스템 접속·자료 입·출력 및 검색의 용이성, 시

스템의 사용용이성, 장애발생 정도, 장애복구의 신속성, 정보의 외부노출 가능성, 부서별 사용적합성, 마케팅관리에의 적합성, 경영관리목적에의 적합성, 관련 부서간 상호협력체계성, 부서간 자료통합의 용이성, 예약·객실·구매와의 시스템 연계성, 다른 통신망과의 연계성, 정보수집의 적합성, 정보분석 목적에의 적합성, 정보활용의 적합성, 정보공급의 적합성, 정보공유의 적합성, 필요정보의 이용용이성, 정보관리 목적·책임의 명확성, 각 부서의 정보이용성 등 22개 항목별로 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.3.2 사용자 만족도

Bailey & Pearson(1983)은 시스템 사용자 만족의 구성요인을 광범위하게 해석하여 정보 자체의 속성에 대한 만족뿐만 아니라 사용자의 주관적인 만족도까지 포함하였다. 사용자 만족도를 측정하기 위해서는 호텔정보시스템 사용과 품질 등에 대한 전반적 만족도를 비롯하여 시스템의 사용의 품질에 관한 태도, 정보의 질, 효과(Kim, 1989) 등을 포함하여야 한다. 김준석·이해승(1994)은 만족도 측정에 사용자의 참여, 사용자 태도, 교육훈련, 서비스품질 등의 변수를 포함하였다. Kettinger & Lee(1994)는 정보시스템 서비스 품질 평가에 대한 포괄적인 필요인식에 따라 SERVQUAL을 정보시스템 분야에 적용시켰다. 이장형(2000)은 회계정보시스템을 사용하는 사용자 만족에 영향을 미치는 변수를 찾고자 하였다.

따라서 본 연구에서는 이들 성과 측정변수들을 종합하여 호텔정보시스템의 사용자 만족도 평가 변수로써 정보품질에 대한 만족도와 서비스 만족도를 기준으로 하여 호텔정보시스템이 제공하는 정보품질에 대한 전반적 만족도, 정보시스템 품질 만족도, 정보에 대한 주관적 만족도, 정보제공 서비스에 대한 만족도, 정보시스템운용 만족도 등 5개의 평가항목을 5점 척도로 측정하였다.

3.3.3 업무생산성

호텔정보시스템의 활용에 따른 업무생산성 효과는 기존의 연구와 같이 경쟁력 및 만족도(Good & Stone, 1995; 문준연·김상수, 1999), 정보수집

및 이용(Lai, 1994; Raymond, 1985), 그리고 업무 성과(배수현, 1999) 등을 기준으로 측정하였다. 또한 정보시스템의 성과측정에 있어 DeLone & McLene(1992)은 시스템 품질, 시스템의 산출물인 정보의 질, 시스템 사용도, 사용자 만족도, 개인의 성과, 조직의 성과 등 6가지를 정보시스템의 성과를 측정하는 요소로 삼았다.

이들을 바탕으로 하여 본 연구에서는 호텔기업의 정보시스템 업무생산성 요소를 고객서비스향상, 고객만족향상, 경쟁력향상, 업무처리 신속·정확성향상, 서비스업무생산성(효율)향상, 경영의사결정의 신속성 증대 등 6개의 항목을 5점 척도로 측정하였다.

3.4 조사방법 및 분석방법

본 연구에 필요로 하는 자료를 얻기 위한 조사방법으로 설문조사방식을 채택하였으며, 설문지는 기존 문헌에서 사용된 설문항목들을 대상으로 5점 척도로 구성하였다. 설문조사는 부산지역의 특급호텔에 있는 정보시스템 또는 전산 관련 부서, 마케팅·판매부서, 영업부서 및 관리부서에 근무하고 있는 담당자를 대상으로 2004년 7월부터 2004년 12월까지 실시하였다. 설문지는 200부를 배부하여 수거한 145부 중 오류가 있는 설문지를 제외한 140부를 분석에 사용하였다.

본 연구에서는 수집된 설문 자료의 기초적인 통계처리를 위해 SPSS 12.0K를 이용하여 분석하였으며, 연구에 사용된 측정도구의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해서 신뢰성 분석과 요인분석을 실시하였다. 또한 자료의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 연구가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 실증분석

4.1 자료의 특성 분석

본 연구의 실증분석을 위해 사용된 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같이 일반 통계적 특성을 반영하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

<표 1> 표본의 일반적 특성

구분	측정항목	빈도	%
성별	남자	85	60.7
	여자	55	39.3
연령	20대	30	21.1
	30대	82	58.6
	40대	24	17.1
	50대이상	4	2.9
경력	3년 미만	26	18.6
	3년~5년	23	16.4
	5년~7년	30	21.4
	7년~10년	47	33.6
	11년 이상	14	10.0
직위	사원급	84	60.0
	대리급	36	25.7
	차·과장급	12	8.6
	부·팀장급이상	8	5.8
소속 부서	정보(전산)부서	18	12.9
	마케팅·판매부서	34	24.3
	영업부(객실·식음료)	40	28.6
	관리부서	38	25.7
	기타	12	8.6

4.2 호텔정보시스템 품질의 신뢰성과 타당성 분석

호텔정보시스템의 시스템 품질의 다항목 척도에 대한 신뢰성과 타당성 분석 결과는 <표 2>와 같다.

신뢰성분석은 Cronbach's α 계수를 통한 내적 일관성 분석방법을 채택하였으며, 그 결과 α 값이 모두 0.9이상으로 높게 나타나 측정도구의 신뢰도가 확인되었다. 또한 측정도구의 타당성 검증을 위하여 주성분요인추출과 베리맥스 방법을 이용한 요인분석을 실시하였다. 요인의 추출은 고유값(eigen value) 1.0이상을 기준으로 하였다. 그 결과 호텔정보 시스템품질 요인이 5개가 도출되었으며 그 누적 분산율은 87.80%인 것으로 분석되었다.

4.3 사용자 만족도와 업무생산성의 신뢰성과 타당성분석

호텔정보시스템에 대한 사용자 만족도와 업무생산성 효과에 대한 신뢰성과 타당성 분석결과는 <표 3>과 같다. 신뢰도분석 결과 Cronbach's α 값이 모두 0.8이상으로 나타나 측정도구의 신뢰도가 검증되었다. 또한 측정도구의 타당성 검증을 위한

<표 2> 호텔정보시스템 품질의 타당성과 신뢰성분석

항목/요인	정보 품질	유용 성	통합 성	적합 성	신뢰 성	공통 성	신뢰 도(a)
정보분석 적절성	.879	.056	.256	.230	.103	.904	.942
정보수집 적절성	.868	.167	.116	.279	.073	.877	
정보활용 적절성	.855	.232	.095	.200	.181	.866	
전부서에서 정보이용	.797	.191	.264	.060	.189	.782	
정보관리 책임 명확성	.746	.243	.252	.150	.148	.724	
장애발생 방지	.281	.842	.156	.106	.151	.847	.918
장애-오류복구 신속성	.142	.832	.291	.125	.200	.853	
자료 입·출력·검색용이성	.099	.789	.122	.226	.225	.748	
시스템 사용 용이성	.315	.750	.237	.143	.316	.838	
통신망과의 연계성	.246	.214	.875	.213	.066	.921	.963
부서간 시스템 연계성	.242	.264	.869	.196	.092	.931	
부서간 자료통합용이성	.288	.209	.868	.157	.201	.945	
경영관리 적합성	.237	.196	.174	.900	.170	.964	.978
마케팅관리의 적합성	.228	.206	.229	.875	.219	.961	
부서별 시스템사용적합성	.317	.144	.198	.838	.318	.964	
시스템 안정성	.081	.279	.183	.133	.873	.898	.929
시스템 구성 적절성	.219	.231	.130	.223	.865	.915	
정보 보안성	.221	.220	.023	.275	.831	.864	
Eigen value	9.52	2.07	1.70	1.50	1.06		
분산설명력(%)	52.88	11.50	9.42	8.11	5.89		
누적분산설명력(%)	52.88	64.38	73.80	81.9	87.80		

요인분석 결과 2개의 요인이 도출되었으며 그 누적분산율은 79.12%인 것으로 나타났다.

<표 3> 사용자 만족도와 업무생산성의 신뢰성과 타당성분석

항목/요인	사용자 만족도	업무 생산성	공통성	신뢰도 (a)
전반적 만족도	.866	.267	.821	.935
정보 품질 만족도	.850	.173	.753	
시스템 운용 만족도	.849	.336	.834	
서비스 만족도	.818	.354	.795	
시스템 품질 만족도	.800	.383	.787	
고객서비스향상	.177	.886	.816	.896
경쟁력향상	.240	.839	.762	
고객만족향상	.421	.804	.823	
업무생산성향상	.484	.703	.729	
Eigen value	5.90	1.22		
분산설명력(%)	65.56	13.56		
누적분산설명력(%)	65.56	79.12		

4.4 가설검증 결과

4.4.1 가설 1의 검증결과

본 연구는 호텔정보시스템 품질이 사용자만족도 및 업무생산성에 미치는 영향이 어떠한가를 검증하기 위한 것으로서 이들 관계를 검증하기 위하여

각 요인과 성과변수에 대해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석은 요인분석 결과 도출된 각 요인 점수를 이용하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

먼저 호텔정보시스템 품질이 사용자 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검증 결과는 <표 4>와 같다. 표에서 보는 바와 같이 회귀식의 설명력(R²)은 .385로 나타났으며, 회귀계수의 통계적 유의성 검증을 위한 분산분석 결과 유의확률 값이 .000으로서 유의수준 .01에서 회귀식이 유의한 것으로 나타났다.

다중회귀분석 결과 호텔정보시스템 품질 요인으로서의 신뢰성, 적합성, 통합성 및 정보품질 등이 사용자 만족도에 통계적으로 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 하위가설 1-1, 1-3, 1-4, 1-5는 지지되었다. 그러나 정보시스템의 유용성은 사용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-2는 기각되었다.

<표 4> 가설 1의 회귀분석 결과
(시스템품질-사용자 만족도)

R	R ²	Adj.-R ²	추정값의 표준오차			
.620	.385	.362	.7990			
	제공합	자유도	평균 제곱	F	유의확률	
선형회귀분석	53.455	5	10.691	16.747	.000***	
잔차	85.545	134	.638			
합계	139.000	139				
	B	표준 오차	t	유의확률	공차 한계	VIF
(상수)	.000	.068	.000	1.000		
신뢰성	.275	.068	4.062	.000***	1.000	1.000
유용성	.109	.068	1.604	.111	1.000	1.000
적합성	.180	.068	2.659	.009***	1.000	1.000
통합성	.243	.068	3.588	.000***	1.000	1.000
정보품질	.453	.068	6.687	.000***	1.000	1.000

* p<.1, ** p<.05, *** p<.01

4.4.2 가설 2의 검증결과

호텔정보시스템 품질이 업무생산성향상에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2의 검증 결과는 <표 5>와 같다.

표에서 보는 바와 같이 회귀식의 설명력(R²)은 .412로 나타났으며, 회귀계수의 통계적 유의성 검증을 위한 분산분석 결과 유의확률 값이 .000으로서 유의수준 .01에서 회귀식이 유의한 것으로 나타났다.

다중회귀분석 결과 호텔정보시스템 품질 요인으로서의 신뢰성, 유용성, 적합성 등이 업무생산성 향상에 통계적으로 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 하위가설 2-1, 2-2, 2-3은 지지되었다. 그러나 정보시스템의 통합성과 정보품질은 업무생산성향상에 유의한 영향을 미치는 못하는 것으로 나타나 가설 2-4와 2-5는 기각되어 대조를 보이고 있었다.

<표 5> 가설2의 회귀분석 결과
(시스템품질-업무생산성)

R	R ²		Adj.-R ²		추정값의 표준오차	
.642	.412		.390		.7809	
	제공합	자유도	평균 제공	F	유의확률	
선형회귀분석	57.292	5	11.458	18.792	.000***	
잔차	81.708	134	.610			
합계	139.000	139				
	B	표준 오차	t	유의확률	공차 한계	VIF
(상수)	.000	.066	.000	1.000		
신뢰성	.265	.066	3.995	.000***	1.000	1.000
유용성	.401	.066	6.049	.000***	1.000	1.000
적합성	.404	.066	6.102	.000***	1.000	1.000
통합성	.106	.066	1.606	.111	1.000	1.000
정보품질	.084	.066	1.263	.209	1.000	1.000

* p<.1, ** p<.05, *** p<.01

이상의 회귀분석을 통한 가설검증 결과를 요약하면 다음의 <표 6>과 같다.

<표 6> 연구가설의 검증결과

가설	경로	회귀 계수	유의 확률	검증 결과
H1-1	시스템 신뢰성 → 사용자 만족도	.275	.000***	채택
H1-2	시스템 유용성 → 사용자 만족도	.109	.111	기각
H1-3	시스템 적합성 → 사용자 만족도	.180	.009***	채택
H1-4	시스템 통합성 → 사용자 만족도	.243	.000***	채택
H1-5	정보 품질 → 사용자 만족도	.453	.000***	채택
H2-1	시스템 신뢰성 → 업무생산성	.265	.000***	채택
H2-2	시스템 유용성 → 업무생산성	.401	.000***	채택
H2-3	시스템 적합성 → 업무생산성	.404	.000***	채택
H2-4	시스템 통합성 → 업무생산성	.106	.111	기각
H2-5	정보 품질 → 업무생산성	.084	.209	기각

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

5. 결론

본 연구는 호텔정보시스템 품질, 호텔정보시스

템의 사용자 만족도와 업무생산성과의 관계를 실증적 방법을 통해 규명함으로써 호텔정보시스템 활용의 효율화방안을 제공하고자 하는 것으로써 연구결과 및 시사점은 다음과 같다.

먼저, 호텔정보시스템 품질을 구성하고 있는 요인과 사용자 만족도와와의 관련성을 검증한 결과 시스템의 신뢰성, 적합성, 통합성 및 정보품질이 사용자 만족도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 여러 요인들 중에서 정보품질 요인과의 관련성이 상대적으로 큰 것으로 분석되었다. 반면 유용성은 사용자 만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 호텔정보시스템을 통한 사용자의 만족을 극대화하기 위해서는 당해 호텔기업의 업무와 구성원간의 특성을 분석하여 전 분야의 업무를 통합하고, 시스템의 안전성과 신뢰성을 확보하고 각 부서간 필요 정보를 효율적으로 공유할 수 있도록 하여야 할 것이다.

또한 비록 유용성 요인이 만족도에 미치는 영향은 통계적 유의성은 없는 것으로 나타났으나 그 영향의 정도가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 여타 요인과 병행하여 전략적으로 접근할 필요성이 있는 것으로 보인다.

둘째, 호텔정보시스템 품질 구성요인과 업무생산성과의 관련성을 검증한 결과 시스템의 신뢰성, 유용성 및 적합성이 업무생산성향상에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 업무생산성향상에 미치는 영향력의 정도가 시스템의 적합성 속성이 가장 큰 것으로 나타났으며, 근소한 차이로 시스템의 유용성이 그 다음으로 영향력이 큰 것으로 나타났다. 반면 시스템 통합성과 정보품질은 업무생산성에 미치는 영향의 정도는 통계적으로 유의성이 없는 것으로 나타나 사용자 만족도와 대조를 이루는 것으로 분석되었다.

이러한 연구결과는 호텔정보시스템의 시스템 품질은 사용자 만족도 및 업무생산성과 밀접한 관련성을 가지고 있으며 호텔정보시스템의 신뢰성, 유용성, 적합성, 통합성 및 정보의 품질수준을 높임으로써 사용자 만족과 업무생산성을 향상시킬 수 있을 것이라는 사실을 반영한 것이라고 할 수 있다. 즉, 이를 보다 극대화시키기 위해서는 호텔정보시스템의 신뢰성, 유용성, 통합성 및 적합성을 도모할 수 있는 정보시스템의 구축이 요구되며, 나아가 사용자 만족과 기업의 생산성향상을 지원할 수 있는

정보의 질적 향상이 요구된다고 할 수 있다.

본 연구는 호텔정보시스템의 성과를 시스템의 품질 차원을 중심으로 하여 실증적 방법으로 고찰함으로써 실무적인 측면의 기여를 하였다는 데에 그 시사점이 있으나, 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구는 실증분석의 대상이 되는 표본 선정의 지역적 한계성을 가지고 있다. 즉, 연구대상이 부산지역의 특급호텔에 국한되어 있으므로 이의 결과를 전체 호텔기업에 적용하여 일반화하는 데는 무리가 있을 것으로 판단된다. 따라서 향후 연구에서는 표본의 대표성과 연구결과의 일반성을 높일 수 있도록 광범위하면서도 보다 다양한 표본대상을 선정하여 연구를 진행할 필요가 있을 것이다.

둘째, 호텔정보시스템 성과를 사용자관점에서만 평가하였다는 한계점을 가지고 있다. 호텔정보시스템의 성과평가는 고객의 입장에서 평가되어야 할 부분이 많은 것이 사실이다. 본 연구에서는 성과평가를 시스템의 사용자 입장에서 평가함으로써 그 결과가 왜곡되어 나타날 수 있다는 점이다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 점을 고려하여 호텔서비스 고객의 입장에서 평가하는 연구도 병행되어야 할 것으로 본다.

참 고 문 헌

- [1] 강경제(1999), “호텔 레스토랑의 고객과의 관계구축을 위한 고객데이터베이스 마케팅의 조직전략에 관한 연구,” *관광품질시스템연구*, 5, pp.23-35.
- [2] 권영모·한경훈(2000), “회계서비스산업의 회계정보시스템의 성과평가에 관한 실증적 연구,” *산업경제연구*, 13(1), pp.227-246.
- [3] 김정만·조문수·문태수(1999), “호텔의 경영전략과 정보시스템의 활용이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구,” *호텔경영학연구*, 8(9), pp.303-320.
- [4] 김준석·이해승(1994), 시스템 개발시 사용자 참여와 태도가 시스템의 실행성과에 미치는 영향, *경영정보학 연구*, 247-263.
- [5] 문준연·김상수(1999), “마케팅 정보시스템 특성의 영향요인과 성과간의 관계에 관한 연구,” *마케팅연구*, 14(1), pp.131-155.
- [6] 박희석·전원배(2002), “호텔정보시스템의 서비스 품질과 시스템 사용의도: 사용자 가치와 사용자 만족의 매개역할,” *대한관광경영학회, 관광연구*, 17(1), pp.115-138.
- [7] 배수현(1999), “마케팅정보시스템의 성과요인 및 성과에 관한 실증적 연구,” *경영학연구*, 28(1), pp.255-275.
- [8] 이병원·윤병섭·이경구(2003), “특1급 호텔과 특2급 호텔 간 호텔정보시스템 품질 비교,” *대한경영학회지*, 41, pp.2463-2485.
- [9] 이장형(2000), “회계정보시스템의 사용자 만족도에 영향을 미치는 변수에 관한 연구,” *한국전통상학연구*, 14(2), pp.285-287.
- [10] 최해수(2000), 호텔기업의 상황변수와 회계정보특성간의 적합성이 호텔정보시스템 성과에 미치는 영향, *경북대학교 박사학위논문*.
- [11] Baily, J. E. & Pearson, W. S.(1983), “Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction,” *Management Science*, 29(5), pp.530-544.
- [12] Bradley, J.(1998), “Applied Information Quality: A Framework for Thinking about the Quality of Specific Information,” *Journal of Urban Health-Bulletin fo the New York Academy of Medicine*, 75, pp.864-877.
- [13] Cyert, R. & March, J.(1999), *A Behavioral Theory of the Firm*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.
- [14] Davis G. B. & Olson M. H.(1985), *Management Information System*, McGraw-Hill.
- [15] Davis, F. D.(1989), “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, 13(3), pp.319-340.
- [16] DeLone, W. H. & McLean, E. R.(1992), “Information System Success: The Quest for the Dependent Variable,” *Information System Research*, 3, 60-69.
- [17] Ein-Dor, P. & Segev, E.(1980), “Organizational Arrangement for MIS Units,” *Information*

- & Management, 3.
- [18] Good, David J. & Robert W. Stone(1995), "Computer Technology and the Marketing Organization: An Empirical Investigation," *Journal of Business Research*, 34, pp.197-209.
- [19] Hamilton, S. N. & Chervany, N. L.(1981), "Evaluating Information System Effectiveness, Part I, Comparing Evaluation Approaches," *MIS Quarterly*, 5(3).
- [20] Kettinger, W. J. & Lee, C. C.(1994), "Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Service Function," *Decision Sciences*, 25(5/6), pp.737-766.
- [21] Kim, K. K.(1989), "User Satisfaction: A Synthesis of Three Different Perspectives," *Journal of Information System*, 4(1), pp.1-12.
- [22] King. W. R.(1978), "Strategic Planning for Management Information System," *MIS Quarterly*, March, pp.27-37.
- [23] Lai, V. S.(1994), "A Survey of Rural Small Business Computer Use: Success Factors and Decision Support," *Information and Management*, 26, pp.297-304.
- [24] Lucas, H. C.(1975), "A Descriptive Model of Information systems in Context of the Organization," *Proceeding of the Wharton Conference on Research on Computer in Organizations Database*, Winter, pp.27-36.
- [25] Myers, B. L. & Kappelman, Leon A.(1997), "A Comprehensive Model For Assessing the Quality and Productivity of the Information System Function: Toward a Contingency Theory for Information Systems Assessment," *Information Resources Management Journal*, pp.6-25.
- [26] Pitt. F. L. & Watson, T. R. & Davan, C. B.(1995), "Service Quality: A Measure Information System Effectiveness," *MIS Quarterly*, 19(2), pp.173-187.
- [27] Raymond, L.(1985), "Organizational Characteristics and MIS Success in the Context of Small Business," *MIS Quarterly*, 9(1), pp.37-52.
- [28] Saunders, E. F. & Jones, J. W.(1992), "Measuring Performance of the Information Systems Function," *Journal of Management Information Systems*, 8, pp.63- 82.
- [29] Seddon, P.(1997), "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success, Information System Research, 8(30), pp.240-253.
- [30] Seddon, P. & Kiew, M. Y.(1994), "A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success," *Proceeding of the Fifteenth International Conference on Information on System*, pp.99-110.
- [31] Shirani, A. Aiken, M. & Reithel, B.(1994), "A Model of User Information Satisfaction," *Database*, 25(4), pp.17-23.



임 채 관 (Chae-Kwan Lim)

- 정회원
- 1990년 2월 : 경성대학교 경영학과 (경영학사)
- 1992년 2월 : 경성대학교 경영학과 (경영학석사)
- 1998년 8월 : 경성대학교 경영학과 (경영학박사)
- 2005년 현재 : 동명정보대학교 사회과학대학 유통경영학과 전임강사
- 관심분야 : 유통·물류정보시스템, 정보시스템품질, CRM, 품질경영, 서비스경영



이 준 호 (Jun-Ho Lee)

- 1985년 2월 : 경성대학교 경영학과 (경영학사)
- 1990년 2월 : 경성대학교 경영학과 (경영학석사)
- 2001년 8월 : 경성대학교 경영학과 (경영학박사)
- 2005년 현재 : 오산대학교 경영계열 홍보마케팅 전공 부교수
- 관심분야 : 유통정보시스템, 마케팅/경영전략, 유통, 벤처 및 중소기업 창업