

호텔정보시스템 품질의 유용성과 사용자 만족간의 관계연구

이 병 원* · 이 장 형**

An Empirical Study on the Relationship of Hotel Information System's Usefulness and User Satisfaction

< 목 차 >

I. 서 론	V. 결 론
II. 이론적 배경	참고문헌
III. 연구모형 및 조사설계	ABSTRACT
IV. 실증분석	

I. 서 론

정보시스템에 대한 적절한 관리는 기업환경의 변화에 대응하는 적응력과 유연성을 제공한다는 인식이 일반화됨에 따라 호텔에서 호텔정보시스템의 중요성이 증대되고 있다. 호텔의 경영환경이 날로 경쟁이 치열해짐에 따라 국내외의 경쟁에서 이겨 생존·발전하고자 호텔보다 높은 수익성을 달성하기 위해서는 환경변화에 적절하게 대응하는 것이 필수적이다. 호텔경영자가 호텔경영활동에 의해 얻어진 호텔의 경영정보를 경영의사결정과 경영정책과 경영전략을 수립하기 위해서는 합리적인 호텔정보시스템이 필요하다.

호텔정보시스템을 도입해야하는 이유는 다음과 같다. 첫째, 현대는 불확실성의 시대이다. 호텔과 관련한 의사결정은 불확실성하의 의사결정이다. 호텔정보시스템의 도입으로 미

* 동양대학교 경영관광정보학부 조교수(E-mail: hospital@phenix.dyu.ac.kr)

** 대구대학교 회계정보학과 조교수(E-mail: goodljh@webmail.daegu.ac.kr)

래의 위험을 예측하여 미리 줄일 수 있다. 둘째, 호텔조직이 확대되어 의사소통의 문제점이 발생되는데 호텔정보시스템의 도입으로 이 문제를 해결할 수 있다. 셋째, 호텔정보시스템의 도입이 경쟁력강화의 수단이 될 수 있다. 즉, 호텔정보시스템의 도입은 고객서비스의 향상, 생산성의 향상, 그리고 종업원의 업무 만족도를 향상시키기 위해 꼭 필요하다.

호텔정보시스템은 호텔영업과 관련한 자료의 수집과 처리 그리고 정보를 제공하는 역할을 한다. 호텔정보시스템을 도입함으로써 다음과 같은 효과가 기대된다. 첫째, 인력감소효과로 방대한 자료처리를 호텔정보시스템으로 처리함으로써 수작업보다 소수의 인원으로 가능하다. 둘째, 호텔정보시스템의 개발과 그에 따른 업무분석 또는 그 결과에 의한 업무와 제도상의 개선이 기대된다. 즉 업무의 통일화와 표준화로 업무능률을 향상시킬 수 있다. 셋째, 잘 개발된 호텔정보시스템을 적절히 이용할 경우에는 각 부문간의 정보유통이 활발해지고 부서간의 업무추진도 효율적으로 이루어져 조직전체의 성과를 높일 수 있다. 넷째, 이상적으로 구축된 호텔정보시스템을 통하여 전달되는 각급 경영진에게 호텔의 경영상황을 정확하게 알려줌으로써 질 높은 의사결정이 이루어진다. 즉, 동일한 능력의 경영자의 경우 호텔정보시스템이 우수한 호텔의 경영자가 더 높은 성과를 달성할 수 있다. 그러므로 호텔정보시스템의 도입으로 신속하고 정확한 정보처리가 가능하여 호텔경영관리의 효과를 제고할 수 있다(박희석, 2001; 양창식, 1995; 김태인, 1994; 박준성, 1992; 김만술, 1988; 조소윤, 1985).

본 연구는 문헌연구와 실증연구의 두 가지 방법을 병행한다. 문헌연구는 호텔정보시스템의 품질과 유용성 그리고 사용자 만족과 관련된 각종 이론과 제 관계에 대한 선행연구를 검토한다. 실증연구는 문헌연구를 바탕으로 호텔정보시스템의 사용자 만족을 검증하기 위한 영향요인을 추출하여 연구모형 및 가설을 설정하여 서울시내에 위치한 특급호텔의 직원을 대상으로 방문 조사한 설문지를 연구모형에 따른 호텔정보시스템의 사용자 만족에 대한 연구가설을 실증적으로 검증한다.

II. 이론적 배경

1. 호텔정보시스템의 품질

1) 정보 품질

정보품질의 측정은 정보시스템에 의해 산출되어진 산출물의 적시성, 정확성, 관련성, 정밀성, 관련성, 효율성, 일치성, 이해가능성 등에 초점을 맞춘다. 이에 정보시스템의 연구자

호텔정보시스템 품질의 유용성과 사용자 만족간의 관계연구

들은 정보시스템의 산출물 즉, 보고서의 형태에서 우선적으로 시스템이 생산한 정보품질에 중점을 두었다. 정보품질을 측정하는 방법의 대부분이 정보의 사용자의 관점에서 시작되며, 측정수단은 정보의 특성상 상당히 주관적이기 때문에 사용자 만족의 일부분으로 포함되기도 한다(DeLone and McLean, 1992).

2) 시스템 품질

시스템 품질은 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미한다. 시스템 품질은 전통적으로 정보시스템에 대한 주요 성공요인으로 간주되어 왔으나, 그것은 공학지향적(Engineering-oriented)인 성과로써 자료의 현실성(currency), 응답시간(response time), 작업반환시간(turnaround time), 자료의 정확성(accuracy), 신뢰성(reliability), 완전성(completeness), 시스템 유연성(system flexibility) 등을 포함하고 있다(박희석, 2001; Srinivasan, 1985; Ives and Olson, 1984; Bailey and Pearson, 1983). 대부분의 연구들은 시스템 품질을 측정함에 있어서 시스템의 가용성, 신뢰성, 응답성 등을 포함하는 기술적 특성을 반영하고 있다(DeLone and McLean, 1992).

3) 서비스 품질

서비스품질은 전반적인 정보시스템 서비스에 대한 품질을 의미하는 것이 아니라 정보시스템 부서의 지원과 유사한 개념이다(Baroudi and Orlikowski, 1988). 즉, 사용자와 정보시스템 부서와의 상호작용에 의하여 발생하는 것으로서 정보시스템 부서가 제공하는 사용자에 대한 지원과 교육, 정보시스템 부서의 태도, 정보기술 제공, 문제해결 등을 들 수 있다(Baroudi and Orlikowski, 1988; Eldon, 1997; Pitt et al., 1995).

2. 호텔정보시스템의 유용성

Seddon & Kiew(1994)는 시스템 사용의 의미를 유용성(utility)으로 보고 시스템 사용과 사용자 만족과의 양방향 인과관계에서 유용성에서 사용자 만족으로 가는 단일방향의 인과관계의 모형을 제시하였다(이경근, 1999).

대부분의 연구자들은 시스템 성공의 객관적 측정으로써 시스템 사용을 이용해 왔다. 그 의미는 시스템이 사용된다면, 그것은 유용한 것임에 틀림없고, 그러므로 성공적이라는 것이다. 그러나 사용하지 않는 시스템이 반드시 유용하지 않다는 것을 의미하지는 않는다. 결국 시스템 사용도는 시스템 유용성에 관한 정보를 거의 전달해 주지 못하고 있는 것이다. 이런 시스템 성공의 지표로서 시스템 사용대신에 유용성(utility)을 사용한 것이다

(이경근, 1999). 여기서 유용성이란 “개인이 특정 시스템을 사용함으로써 자신의 업무성과를 강화해 줄 것이라고 믿는 정도”로 정의하고 있다(Davis, 1989).

3. 호텔정보시스템의 사용자 만족

정보시스템 품질평가를 하는 방법으로는 비용-효익분석, 시스템 사용도, 사용자 만족도, 의사결정효과의 점진적인 성과, 유용성 분석, 분석적 계층접근, 정보속성검증과 같이 다양한 방법들이 연구되어 왔다(Srinivasan, 1985). 객관적인 방법으로는 비용-효익분석이 있으나 무형의 속성을 금전적 가치로 환산하기 어려운 문제로 인해 활용상의 어려움을 안고 있다. 이러한 어려움을 극복하기 위해 시스템의 사용도가 사용될 수 있지만 이는 시스템 사용의 자발성이 전제조건이 된다. 즉, 정보시스템의 사용이 자발적이라면 시스템의 사용도는 정보시스템 품질의 적절한 측정척도가 될 수 있다. 그러나 만약 비효과적인 정보시스템 관리자의 명령이나 동기부여에 의해 사용되어진다면, 시스템 사용도는 적합하지 못한 방법이 될 수 있는 것이다.

결국 시스템 사용도와 정보시스템 품질평가간의 연결은 결코 단순하지가 않다. 따라서 정보시스템품질의 측정을 위해서 지각적 측정인 사용자 만족도가 정보시스템 관련 성공을 측정하는 도구로서 가장 많이 사용되어 오고 있다(Brancheau and Rrown, 1993; Moore and Benbasat, 1990). 이는 첫째, 사용자 만족의 측정도구의 타당성이 높으며 둘째, Bailey and Pearson(1983)의 사용자를 중심으로 하는 39개 만족요인 측정도구가 개발된 이후 만족을 측정하고 연구들간의 비교를 통하여 신뢰할 만한 도구가 제공되었기 때문이다. 셋째, 다른 측정도구들이 사용자 만족의 측정도구보다 개념적으로나 실증적으로 빈약하기 때문이다(DeLone & McLean, 1992).

사용자 만족은 “시스템의 사용이 자신의 업무성과를 강화시켜왔다고 믿는 정도”로서 지각된 유용성과 밀접한 관련이 있다(Seddon and Kiew, 1994). 따라서 사용자 만족은 비용을 고려하는 사용자 가치와는 구별되며, 이는 다양한 결과들에 대한 주관적인 평가로써 지각된 유용성을 포함한다(Seddon, 1997).

III. 연구모형 및 조사설계

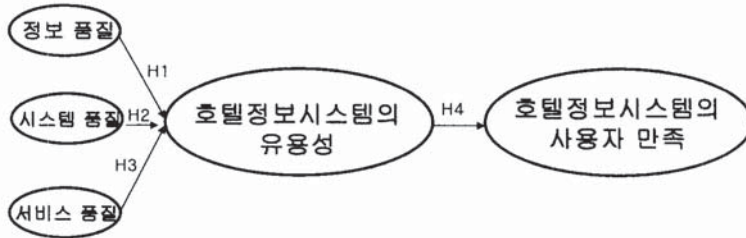
1. 연구모형 및 가설설정

선행연구를 바탕으로 호텔정보시스템 품질, 유용성 그리고 사용자 만족간의 관계를 검

호텔정보시스템 품질의 유용성과 사용자 만족간의 관계연구

토하기 위해 [그림 1]의 연구모형을 제시한다. 본 제안모형은 Seddon & Kiew(1994)의 사용자 만족모형에서 사용자 몰입 대신에 Pitt 등의 정보시스템 품질의 모형에서 제시한 서비스 품질을 대체시켜 도출하였다. 정보시스템 품질의 모형은 DeLone과 McLean(1992)이 정보시스템 분야에서 제안한바 있는 정보시스템의 정보품질과 시스템 품질 측면에서의 연구를 Pitt 등이 정보시스템의 서비스 품질로 확대, 적용한 모델이라 할 수 있다.

[그림 1] 연구모형



1) 호텔정보시스템 품질

정보 품질의 측정은 정보시스템에 의해 산출된 출력물과 그 가치에 초점을 두고 많은 학자들이 실증분석을 통해 규명하였다(박희석, 2001; 이경근, 1999; Lee & Pow, 1996; DeLone & McLean, 1992). 시스템 품질은 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미하며 여러 학자들이 실증분석을 통해 규명하였다(박희석, 2001; Seddon, 1997; DeLone & McLean, 1992). 서비스 품질은 정보시스템 담당부서가 이용자에게 제공하는 지원과 교육, 정보시스템 부서의 태도, 정보기술 제공, 문제해결 등의 서비스를 말한다. 여러 학자들이 실증분석을 통해 규명하였다(박희석, 2001; 허정봉, 2000; 이경근, 1999; Van Dyke et al., 1993, 1997, 1999; Eldon, 1997; Pitt et al., 1995, 1997; Kettinger & Lee, 1994, 1997). 따라서 이상의 선행연구들을 종합하여 다음과 같은 가설을 설정한다.

H1 : 호텔정보시스템의 정보 품질이 클수록 호텔정보시스템의 유용성은 커진다.

H2 : 호텔정보시스템의 시스템 품질이 클수록 호텔정보시스템의 유용성은 커진다.

H3 : 호텔정보시스템의 서비스 품질이 클수록 호텔정보시스템의 유용성은 커진다.

2) 호텔정보시스템의 유용성과 사용자 만족간의 관계

서창적(1995)은 “정보시스템 통합서비스의 품질요인 및 측정에 관한 연구”에서 인지된 정보시스템 관리서비스의 품질과 고객만족간의 상관관계가 매우 높다고 밝히고 있다. 장

명복(2000)은 “정보시스템 품질이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”에서 정보시스템의 품질은 사용자 만족 및 기업성과에 정(+)의 영향을 미치고, 정보시스템의 환경수준에 따른 정보시스템의 품질은 차이가 있다고 밝히고 있다. 따라서 호텔정보시스템의 품질과 사용자 만족간의 가설을 다음과 같이 설정할 수 있을 것이다.

H4 : 호텔정보시스템의 유용성이 클수록 사용자 만족은 커진다.

2. 변수의 조작적 정의

조작적 정의는 추상적인 개념을 현실세계인 실무와 같은 구체적인 현상과 연결시키는 과정이다. 본 연구에서는 변수를 측정·검정하기 위하여 다음과 같이 조작적으로 정의하였다.

본 연구에서 호텔정보시스템의 품질은 “정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질 수준에 만족하는 정도”라고 정의한다. 정보 품질은 “호텔정보시스템이 제공하는 출력물의 품질”이라고 정의한다. 시스템 품질을 사용자와 정보시스템 사이의 관계로 전제하고, 시스템 품질을 “정보시스템 기능의 운영적 효율성”으로 정의한다. 서비스 품질을 사용자와 정보시스템 사이의 관계로 전제하고, 서비스 품질을 “호텔정보시스템 담당부서가 이용자에게 제공하는 서비스”로 정의한다.

호텔정보시스템의 유용성은 “개인이 특정 시스템을 사용함으로써 자신의 업무성과를 강화해 줄 것이라고 믿는 정도”로 정의한다(Davis, 1989).

사용자 만족을 “호텔정보시스템을 사용한 후 느끼는 전반적인 만족의 정도”로 정의한다. 측정척도는 박희석(2001), 임홍섭(1999), Seddon(1997), Seddon & Kiew(1994), Bitner & Hubbert(1994)가 이용한 척도를 토대로 전문가의 의견수렴을 거쳐, 사용자 만족의 구성차원으로서 호텔정보시스템의 복합적 서비스 특성을 모두 포함한 전반적인 사용자 만족 4개 항목으로 구성하였다. 이 항목들을 이용하여 “전혀 그렇지 않다”를 1점, “보통이다”를 4점, “매우 그렇다”를 7점으로 하는 라이커트(Likert) 7점 등간척도를 사용하였다.

3. 자료 수집 및 분석 방법

1) 조사표본의 설계

본 연구의 조사대상 호텔기업은 관광진흥법상의 호텔업 등급분류 중 우리나라 서울에 소재하는 특1급과 특2급 호텔을 대상으로 하였다. 그 이유는 이 특급 호텔들이 비교적 오래 전에 호텔정보시스템을 도입하여 활용하고 있는 호텔 군이므로 표적모집단(target

호텔정보시스템 품질의 유용성과 사용자 만족간의 관계연구

population)으로 한정하여 선택하였다. 서울지역의 대상호텔은 신라호텔을 비롯하여 특1급 호텔 15개, 특2급 호텔 12개를 선정하였다. 설문조사 응답대상은 응답자가 근무하고 있는 호텔의 호텔정보시스템을 이해할 수 있는 종업원을 대상으로 조사하였다.

2) 설문지 설계

설문지 초안은 선행연구를 기초로 전문가들의 의견수렴 과정을 거쳐 조정작업과 예비조사(2회)를 실시하여 본 조사용 설문지 최종안을 작성하였다. 설문지 초안의 구성은 호텔정보시스템의 품질, 유용성 그리고 사용자 만족을 물어 보는 질문으로 가급적 많은 수의 문항으로 하였다. 2차에 걸친 예비조사와 호텔실무자와 호텔근무경력에 있는 교수, 국문학 전공 교수 등의 의견을 종합한 결과, 설문문항은 짧고 간결하며 함축적이어야 좋다는 의견에 동의하고 최종 조정작업을 실시하였다. 조정작업의 결과 정보품질 5문항, 시스템 품질 5문항, 서비스 품질 4문항, 유용성 3문항, 사용자 만족 4문항, 일반사항에 관한 질문 8문항을 최종설문지에 사용하기로 결정하였다.

3) 자료 수집 및 분석 방법

본 연구의 설문지는 총 810부를 배부하여 613부를 회수하였으며 분석대상에 최종 사용된 설문지는 총 583부(특1급 호텔 317부, 특2급 호텔 266부)로 이용 가능율은 72.0%로 나타났다.

본 조사에서 회수된 표본대상 응답자의 일반적인 특성을 요약하면, 연령별 구성비는 30대가 41.2%로 가장 높았고, 50대 이상은 1.2%에 지나지 않아 높은 연령층의 비율이 낮은 것은 구조조정과 관련된 결과라 추측이 된다. 근무기간별 구성비는 2~3년이 25.2%로 가장 높고, 4~5년이 14.9%로 가장 낮았다. 4년 이상이 58.8%로 나타났다. 정보시스템 사용기간별 구성비는 2-3년이 35.5%로 가장 높고, 11년 이상은 7.5%로 가장 낮게 나타났다. 근무 부서별 구성비는 객실부문이 29.3%, 식음료 부문이 31.2% 관리/지원부문이 27.1%로 비교적 부서별 고르게 분포되었고 전산부문 및 기타부문도 12.3%나 되었다. 직급별 구성비는 사원이 48.7%로 가장 높고, 차장/부장도 3.9%나 되었다. 학력별 구성비는 전문대학 졸업자가 44.6%로 가장 높고, 대학원 재학 이상도 8.6%나 되었다. 호텔등급별 구성비는 특1급 호텔이 54.4%이고 특2급 호텔이 45.6%로 나타났다. 객실규모별 구성비는 300실대 규모가 32.2%로 가장 높고, 900실 이상도 5.5%나 되었다.

수집된 자료는 사회과학통계패키지인 SPSS 10.0과 AMOS 4.01을 이용하여 분석하였다. 인구통계적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)과 각 설문 문항의 타당성과 신뢰성 검증을 위한 신뢰성 검증(reliability test)과 요인분석(factor analysis)은

SPSS를 이용하였으며, 가설검증을 위한 변수간의 인과관계 분석은 AMOS를 이용한 공변량구조분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 타당성과 신뢰성 분석

본 연구에서는 선행 연구의 결과를 중심으로 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질을 외생변수로 하고 유용성과 사용자 만족을 내생변수로 하는 구조방정식 모형을 제시하였다. 구조방정식 모형에 사용된 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질, 유용성, 사용자 만족의 측정 항목들을 탐색적 요인분석을 통해 요인을 추출하였다. 요인추출은 주성분 분석(Principal Component Analysis)방법을 이용하여 고유값(eigenvalue)이 1이상인 요인들을 추출하였다. 추출된 요인들에 대해 해석을 용이하게 하기 위해 요인분석에서 가장 일반적으로 사용되는 베리맥스(varimax) 회전을 실시하였다. 변수들을 요인분석한 결과 5개의 요인이 추출되어 이 요인들을 호텔정보시스템 요인의 측정항목으로 사용하여 분석에 사용하였다.

요인분석을 통해 타당성에 문제가 있는 변수를 제거한 후 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 이용하여 최종적으로 분석에 사용될 변수들을 추출하였다. [표 1]의 요인 부하량은 변수제거 후 남은 변수들을 요인분석한 결과이다. Cronbach's α 계수를 살펴보면, 정보 품질은 0.9306, 시스템 품질은 0.8984, 서비스 품질은 0.9264, 유용성은 0.8872, 사용자 만족은 0.9419로 나타났다. 즉 Cronbach's α 계수가 모두 0.65이상으로 나타나 각 요인에 대한 신뢰도가 아주 높다는 것을 보여주고 있다. Cronbach's α 계수에 의한 신뢰성 측정치 계수가 어느 정도이어야 하는가에 대한 통일된 기준은 없으나 Nunnally(1978)는 0.5-0.6 이상이면 충분하다는 주장을 하였으며, 대부분의 연구에서 0.8 이상이면 아주 양호한 수준으로 평가하고 있다. 따라서 본 연구의 신뢰성은 양호한 수준이라 할 수 있다.

2. 가설검증

가설을 검증하기 위해 AMOS 4.01을 이용하였으며, 상관행렬과 최우도추정법을 사용하여 공변량구조모형의 경로분석을 사용하였다. 연구모형의 적합도 평가는 [표 2]와 같이 적합하다는 결과가 나왔기 때문에 가설검증을 할 수 있다.

호텔정보시스템 품질의 유용성과 사용자 만족간의 관계연구

[표 1] 호텔정보시스템 요인 측정항목의 탐색적 요인분석 결과

구 분	정보 품질	서비스 품질	유용성	사용자 만족	시스템 품질
	($\alpha=0.9306$)	($\alpha=0.9264$)	($\alpha=0.8872$)	($\alpha=0.9419$)	($\alpha=0.8984$)
C4	0.734	0.255	0.289	0.219	0.216
C2	0.731	0.229	0.293	0.170	0.118
C3	0.722	0.248	0.251	0.204	0.216
C1	0.701	0.191	0.249	0.174	0.221
C5	0.700	0.236	0.221	0.262	0.229
E4	0.220	0.765	0.230	0.278	0.153
E1	0.240	0.738	0.225	0.223	0.246
E2	0.273	0.710	0.213	0.253	0.298
E3	0.252	0.683	0.176	0.275	0.351
C6	0.153	0.229	0.608	0.490	0.238
E5	0.253	0.171	0.596	0.485	0.242
D6	0.292	0.280	0.527	0.169	0.428
F1	0.289	0.318	0.198	0.700	0.262
F2	0.292	0.337	0.209	0.696	0.230
F4	0.254	0.350	0.226	0.666	0.287
F3	0.248	0.367	0.216	0.635	0.274
D3	0.175	0.178	0.152	0.151	0.807
D4	0.183	0.223	0.231	0.208	0.781
D5	0.140	0.277	0.160	0.292	0.743
D2	0.248	0.311	0.265	0.232	0.576
고유값	4.371	3.933	3.818	3.790	3.763
분산비중(%)	13.660	12.289	11.932	11.843	11.760
누적분산비중	13.660	25.949	37.881	49.724	61.484

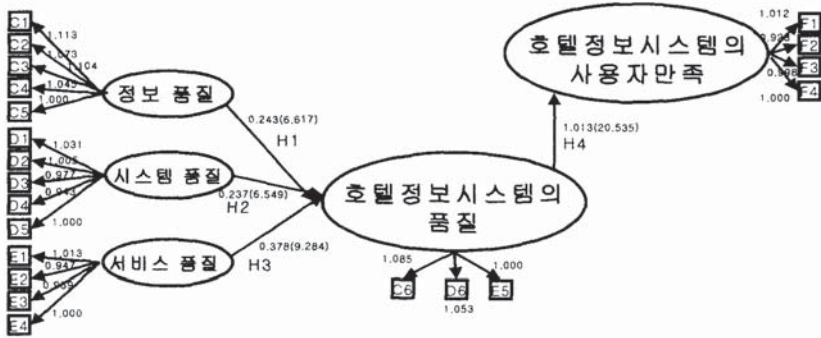
[표 2] 연구모형의 적합도 평가

적합지수	χ^2	df	p값	RMR	GFI	AGFI	NFI
적합도	2,210.122	422	0.000	0.031	0.963	0.969	0.962
적합여부	-	-	적합	적합	적합	적합	적합

회귀분석에서의 다중결정계수와 의미가 비슷한 기초부합지수(GFI)가 0.963이고, 수정결정계수와 의미가 비슷한 조정부합지수(AGFI)가 0.969이므로 표본크기를 고려해도 양호한 모형이라 할 수 있다. 그리고 요인간 평균차이(RMR)는 0.031으로 나타났다. 이는 표본매트릭스와 재생산매트릭스 간의 각 요인들의 평균적 차이를 의미하는데, 특히 모든 측정치의 값이 표준화되었을 경우 유용한 지수이며, 이상적인 모형이라면 RMR이 "0"에 가깝고 부적합한 모형일수록 점점 크게 나타난다. 일반적으로 정보시스템 분야에서 GFI가 0.80보다 크고 RMR이 0.05에 가까울수록 모형의 적합도가 좋은 것으로 본다(Etezadi-Amoli &

Farhoomand, 1996). 추정모형을 영 모형(null model)과 비교할 때 나타나는 모형이 충분 부합도를 의미하는 표준부합지수(NFI)는 0.962로 나타나 권장기준인 0.90을 넘어서 한계 수용치 범위 내에 있다(강병서, 1999). 따라서 제안된 모형의 적합도 지수가 대부분 적합도 판정에 적합한 것으로 보이며, 본 연구의 특성상 탐색적인 측면을 고려할 때 변수들간의 관계를 추정하는데 있어서 적합지수는 대부분 만족할 만한 수준의 결과로 나타났음을 알 수 있다. AMOS 4.01을 이용한 공분산구조모형의 분석에서 각 항목 및 요인들간의 관계는 [그림 2]에 나타나 있다.

[그림 2] AMOS를 이용한 가설검증 결과



1) 호텔정보시스템의 품질과 유용성간의 관계 가설검증

호텔정보시스템의 품질과 유용성간의 경로의 보수추정 결과와 회귀분석의 결과를 [표 3]과 [표 4]에서 보듯이 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질 모두 호텔정보시스템의 품질에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 특히 서비스 품질이 가장 큰 영향을 미치고 정보 품질이 가장 작은 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 H1, H2, H3는 모두 채택되었다.

[표 3] 호텔정보시스템의 품질과 유용성간의 관계 검증결과

가설	경로	경로계수	표준오차	t값	채택여부
H1	정보 품질 → 호텔정보시스템 유용성	0.243	0.025	6.617	채택
H2	시스템 품질 → 호텔정보시스템 유용성	0.237	0.026	6.549	채택
H3	서비스 품질 → 호텔정보시스템 유용성	0.378	0.027	9.284	채택

호텔정보시스템 품질의 유용성과 사용자 만족간의 관계연구

[표 4] 호텔정보시스템 품질과 유용성간의 회귀분석 결과

회귀식 유의성		R ² = 0.767 F = 634.514 Durbin-Watson = 1.800 p = .000		
독립변수	통계량	표준화회귀계수	t	p
정보 품질		.379	12.453	.000
시스템 품질		.276	9.516	.000
서비스 품질		.357	11.168	.000

2) 호텔정보시스템의 유용성과 사용자 만족간의 관계 가설검증

호텔정보시스템의 유용성과 사용자 만족 경로의 모수추정과 회귀분석의 결과인 [표 5] 와 [표 6]에서 보듯이 호텔정보시스템의 유용성은 호텔정보시스템의 사용자 만족에 아주 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H4는 채택되었다. 이 결과는 허정봉(2001), Kettinger & Lee(1997), Van Dyke et al.(1997), Seddon(1997), Pitt et al. (1995), DeLone & McLean(1992)의 선행연구의 결과와 일치하는 것으로 나타났다. 서창적(1995)은 “정보시스템 통합서비스의 품질요인 및 측정에 관한 연구”에서 인지된 정보시스템 관리서비스의 품질과 고객만족간의 상관관계가 매우 높다고 밝히고 있다. 장명복(2000)은 “정보시스템 품질이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”에서 정보시스템의 품질은 사용자 만족 및 기업성과에 정(+의 영향을 미치고, 정보시스템의 환경수준에 따른 정보시스템의 품질은 차이가 있다고 밝히고 있다. 본 연구의 결과는 서창적(1995), 장명복(2000)의 연구결과와 일치한다고 볼 수 있다.

[표 5] 호텔정보시스템의 유용성과 사용자 만족간의 관계 검증결과

가설	경로	경로계수	표준오차	t값	채택여부
H4	호텔정보시스템 유용성 → 사용자 만족	1.013	0.070	20.535	채택

[표 6] 호텔정보시스템의 유용성과 사용자 만족의 회귀분석 결과

회귀식 유의성		R ² = 0.741 F = 827.833 Durbin-Watson = 1.990 p = .000		
독립변수	통계량	표준화회귀계수	t	p
호텔정보시스템 품질		.764	24.396	.000

V. 결 론

본 연구는 호텔정보시스템 품질의 유용성이 사용자 만족에 미치는 영향을 파악하고자 하였으며, 호텔정보시스템 품질을 구성하는 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질, 그리고 사용자 만족간의 관계를 검증한 선행연구들을 통한 문헌연구와 특급호텔을 대상으로 한 실증연구를 병행하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔정보시스템의 품질 경로의 모수추정과 회귀분석을 실시한 결과, 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질 모두 커질수록 호텔정보시스템의 유용성이 커지는 것으로 나타났다. 특히 서비스 품질이 가장 큰 영향을 미치고 정보 품질이 가장 작은 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

둘째, 호텔정보시스템의 유용성과 사용자 만족 경로의 모수추정과 회귀분석 결과, 호텔정보시스템의 유용성이 커질수록 호텔정보시스템의 사용자 만족이 커지는 것으로 나타났다.

호텔기업의 경영에 있어서 호텔정보시스템의 구축과 효율적인 운용은 경쟁우위의 핵심 전략이 되고 있으며, 호텔정보시스템을 통한 경쟁력이 확보되면 성장잠재력은 물론 고부가가치산업으로 탈바꿈될 것이다. 따라서 호텔기업의 호텔정보시스템이 효율적으로 관리되고, 호텔정보시스템의 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질이 향상되어 호텔정보시스템의 유용성이 높아질수록 호텔기업의 종업원 만족도, 즉 사용자 만족도가 높아져 결과적으로 호텔기업의 경영성과도 호전될 것이다.

본 연구의 이론적으로나 실무적으로 상당한 기여에도 불구하고 몇 가지의 한계와 문제점을 지니고 있으며, 향후 연구과제를 간략하게 제시하면 다음과 같다. 첫째, 일반성의 문제이다. 본 연구는 현재 어느 정도 호텔정보시스템을 구축하고 활용하고 있다고 판단되는 서울 시내에 소재하는 특1급 호텔과 특2급 호텔을 대상으로 조사를 실시하였다. 그렇기 때문에 본 연구의 결과를 전국의 관광호텔업이나 특급호텔 외에 동일하게 적용하기에는 한계가 있다. 따라서 조사대상 호텔을 확대하여 본 연구결과를 일반화할 수 있는 후속연구가 필요하다. 조사대상 호텔종업원도 근무 부서별, 근무 경력별 구성비를 감안하여 표본을 수집하였음에도 불구하고, 표본의 대표성을 확신하기에는 다소 무리가 따른다.

둘째, 표본대상을 호텔종업원에 한정하였기 때문에 호텔종업원이 느끼는 호텔정보시스템 활용의 한계가 있을 수 있다. 호텔종업원은 본인이 근무하는 호텔에 대해 긍정적인 평가를 하려는 경향이 있다. 따라서 호텔의 내부고객인 호텔종업원의 사용자 만족이 대 고객 서비스가 향상되어 고객의 만족도를 반영하는 후속 연구가 필요하며, 종업원 만족과 고객 만족간의 차이를 연구할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 호텔별 호텔정보시스템의 수준을 사전에 예단하고 이에 따라 호텔종업원들의 자기평가에 기초한 설문조사 자료만으로 사용자 만족에 미치는 영향에 관하여 분

석을 실시한 점이 한계점이라 할 수 있다. 향후의 연구에 있어서는 호텔별 정보시스템 수준별로 구분하여 연구할 필요가 있고, 종속변수인 사용자 만족도 정성적인 자료보다는 재무성과와 같은 정량적인 자료를 이용한 분석방법을 이용하는 후속연구가 필요하다.

넷째, 본 연구는 호텔정보시스템의 EDP내부통제와 품질을 종합적으로 분석한 첫 시도인 만큼 조사연구 방법이나 이론전개가 일반화되기 위해서는 본 연구에 대한 후속연구가 계속되어야 한다.

참 고 문 헌

- 강병서(1999), 『인과분석을 위한 연구방법론』, 서울: 무역경영사.
- 김만술(1998), 우리나라 관광호텔 회계정보시스템의 운용에 관한 연구, 『한남대학교 대학원 박사학위 논문』.
- 김정만·조문수·문태수(1998), 호텔정보시스템의 활용이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 한국관광학회, 『관광학연구』 특별호, 22(2): 249-256.
- 박희석(2001), 호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치·만족, 사용의도간의 관계, 『대구대학교 대학원 박사학위논문』.
- 손종호(2001), 가상대학의 시스템 품질이 사용자 성과에 미치는 영향에 관한 실증연구, 『경성대학교 대학원 박사학위논문』.
- 송성하(2000), 서비스품질, 고객만족, 재 구매 의도와외 상호관계에 관한 연구 - 우리나라 이동통신 서비스를 중심으로, 『제주대학교 대학원 박사학위논문』.
- 엄홍섭(1999), 정보시스템의 서비스품질 측정에 관한 연구, 『동아대학교 대학원 박사학위 논문』.
- 이경근(1999), 정보시스템 서비스의 종합적 품질평가모형에 관한 연구 - 사용자 관점을 중심으로, 『한국외국어대학교 대학원 박사학위논문』.
- 이병원(2002), 호텔정보시스템의 EDP내부통제와 품질이 사용자 만족에 미치는 영향, 『경희대학교 대학원 박사학위 논문』.
- 허정봉(2001), 호텔정보시스템의 서비스품질 측정에 관한 연구 - 서울지역 특급호텔을 중심으로, 『경기대학교 대학원 박사학위논문』.
- Bailey, J. E. and Pearson, W. S.(1983), Development of a Tool of Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29(5): 530-544.
- Brancheau, C. J. and Rrown, C. V.(1993), The Management of End-User Computing : Status and Directions. *ACM Computing Surveys*, 25(4): 437-482.

- DeLone, W. H. and McLean, E. R.(1992), Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1) : 60-95.
- Eldon, Y. Li(1997). Perceived Importance of Information System Success Factors : A Meta Analysis of Group Difference. *Information and Management*, 32(1) : 15-28.
- Igvaria, M., Guimaraes, T. and Davis, G. B.(1995). Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model. *Journal of Management Information System*, 11(4) : 87-114.
- Iivari, J. and Koskela, E.(1987). The PIOC Model for Information System Design. *MIS Quarterly*, 11(3) : 586-603.
- Kettinger, W. J. and Lee, C. C.(1994). Perceived Service Quality and Satisfaction with the Information Services Function. *Decision Science*, 25(1) : 737-766.
- Kettinger, W. J., Lee, C. C.(1997). Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality. *MIS Quarterly*, 21(1) : 223-240.
- Kim, K. K.(1989). User satisfaction : A Synthesis of three different perspectives. *Journal of Informational Systems*, 4(1) : 1-12.
- Pitt, F. L., Watson, T. R. and Kavan, C. B.(1995). Service Quality : A Measure of Information system Effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2) : 173-187.
- Pitt, F. L., Watson, T. R. and kavan, C. B.(1997). Measuring Information System Service Quality : Concerns for a Complete Canvas. *MIS Quarterly*, 21(2) : 209-222.
- Seddon, P. and Kiew, Min-Yen.(1994). A partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Proceeding of the Fifteenth International Conference on Information on Systems*, 99-110.
- Seddon, P.(1997). Arespecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, 8(3) : 240-253.
- Seddon, P. B. and Yip, S. K.(1992). An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction Measures for Use with General Ledger Accounting Software. *Journal of Information Systems*, 75-92.
- Teas, R. K.(1995). Expectations as a Comparison Standard in Measuring Information System Service Quality : Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire. *MIS Quarterly*, 21(2) : 195-208.
- Van Dyke, T. P., Pryvutok, V. R. and Kappelman, L. A.(1999). Cautions on the Use of the SERVQUAL Measure to Assess the Quality of Information Systems

Services. *Decision Sciences*, 30(3) : 877-891.

Watson, R. T., Pitt, L. F., and Kavan, C. B.(1998). Measuring Information Systems Service Quality : Lessons Form Two Longitudinal Case Studies. *MIS Quarterly*, June. 61-79.

ABSTRACT

An Empirical Study on the Relationship of Hotel Information System's Usefulness and User Satisfaction

Lee, Byung-Won · Lee, Jang-Hyung

The purpose of this study is to understand the critical role of the hotel information system's quality and usefulness in the hotel industry. This paper examines the relationships of the hotel information system's quality and usefulness with that of user satisfactions. This study sets out the research model of influencing factors and the performance of the hotel information system through theoretical studies based on Management Information Systems, and then empirically tests hypotheses related to the model. The model was tested using AMOS analysis on a sample of 583 respondents who have worked with the hotel information system in a hotel environment.

The major results of this study are as follows: First, information quality, system quality and service quality all have statistically significant influences on the hotel information system's usefulness. Second, the hotel information system's usefulness does have a statistically significant influence on user satisfaction. The study's findings also indicate that the model created by Pitt et al. is correct in proposing that those factors are directly influential on user satisfaction.

