

호텔정보시스템 품질이 정보시스템 수용 및 성과에 미치는 영향

지봉구^{1*}, 이계희¹
¹경희대학교 관광경영학과

The Effect of the of Hotel Information System(HIS) quality on Acceptance Level and Personal & Organizational Performance

Bong-Gu Jee^{1*} and Gyehee Lee¹

¹Dept. of Tourism Management, Kyung Hee University

요 약 호텔정보시스템의 품질과 수용수준이 성과에 어떠한 영향을 미치는 가를 파악하고자 하였다. 본 연구의 모델을 설정하기 위하여 정보시스템 성과평가모형이론을 고찰하였다. 시스템품질을 제외하고, 정보품질과 서비스품질은 지각된 유용성과 사용자 만족에 정의 영향을 미치며, 지각된 유용성과 사용자 만족도는 성과에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 시스템품질의 영향을 높일 수 있는 정보시스템 구축과 교육프로그램이 요구되며, 정보품질을 높일 수 있는 업무지향성이 높은 정보가 제공되도록 해야 할 것이다.

Abstract As the role that information system and technique plays in hotel firms is critical, the quality of IS and IT is considered as one of most important factors that determine success of hotel firms. This study aims to examine the influences of the quality of IS/IT exerted on the user's level of acceptance of the HIS and the operational performance on both personal and organizational levels. Based on the data collected from 256 employees in reservation departments of 3 Seoul and 3 Busan deluxe hotels, the study tested the applied TAM model. The results indicated that the quality of IS/IT affects the user's acceptance level (eg., satisfaction and perceived usefulness), and such acceptance behavior affects reservation employees' performance on both personal and organizational levels. Managerial implications are also presented for researchers and practitioners of hotel firms.

Key Words : Information system, User satisfaction, Quality of Information system

1. 서론

정보시스템 성과와 관련된 연구는 1970년대부터 계속하여 연구되어 왔으나 DeLone & McLean[1]은 사용자만족을 중심으로 정보시스템 성과모형을 제시하였다. 성과에 영향을 미치는 종속변수는 시스템품질, 정보품질, 시스템사용도, 사용자만족, 개인적 효과, 그리고 조직성과의 6개 범주로 설명하였다. 이 연구는 정보시스템 성과에 대한 측정지표의 선택에 있어 우선순위를 부여한 최초의 연구라는 점에서 의의가 크지만, 정보시스템이 제대로 작동하는 데 필수적인 지원서비스 부분은 고려하지 못한 문제점이 있다[2].

Saunders & Jones[3]는 DeLone & McLean의 모형에서 사용된 차원의 변수이외에 상황이론 변수와 조직차원 변수를 포함하여 정보시스템 평가선택 모형을 개발하였다 [4]. 이들은 정보시스템 성과를 조직의 재무적 성과에 대한 IS 공헌, IS의 운영 효과성, 시스템 개발의 타당성, 사용자/관리자의 태도, IS 관리자의 능력, 인력개발, IS 계획, 정보품질, 전략적 방향에 대한 정보시스템의 방향, 다른 조직과의 기술 연관성의 10개 범주로 규명하고자 하였다.

Seddon & Kiew[5]는 기존의 DeLone & McLean의 모형[1]을 첫째, 시스템 사용의 의미를 지각된 유용성(usefulness)으로 바꾸었고, 둘째, 사용자 사용과 사용자

"본 연구는 2010년도 경희대학교 지원에 의한 결과임." (KHU-20100139)

*교신저자 : 지봉구(tourxpert@khu.ac.kr)

접수일 10년 11월 01일

수정일 10년 12월 07일

게재확정일 10년 12월 17일

만족과의 양방향 인과관계에서 지각된 유용성에서 사용자 만족으로 가는 단일방향의 인과관계로 모형을 수정하였으며, 셋째, 사용자 몰입이라는 새로운 요인을 추가하여 유용성과 사용자 만족에 미치는 영향을 검증하였다. Pitt, Watson & Kavan[6]도 DeLone & McLean의 모형[1]에서 사용자와 관련된 측면이 제외되었음을 지적하면서 서비스품질을 평가범주에 포함시켰다.

Seddon[7]은 새로운 정보시스템 확장모형을 제안하며 DeLone & McLean[1]의 성과모형이 변동모형과 과정모형의 두 가지로 해석가능하다는 점을 지적하고, 시스템 사용이 정보시스템 성과에 미치는 핵심요소가 아니라 사용으로부터 발생하는 이익이 더 중요하다고 주장하였다.

Myers & Kappleman[8]은 DeLone & McLean의 성과모형[1]과 Saunders & Jones 정보시스템 평가모형[3]을 기초로 하여 상황이론적 접근방법에 따라 정보시스템 성과평가를 위한 포괄적인 모형을 제시하였다. 그러나, 정보시스템 평가모델뿐만 아니라 조직환경과 외부환경과 같은 넓은 부분을 모두 고려하였지만, 직접적으로 성과를 측정하는 도구로서는 사용되지 못했다.

DeLone & McLean[9]은 전자상거래를 대상으로 정보시스템 성과모형을 서비스 품질을 추가하고, 개인성과와 조직성과를 순혜택으로 통합하여 수정하였지만, 서비스 품질의 측정을 위한 척도는 명확하지 못한 문제점이 있다. 본 연구에서는 Pitt et al.[10]의 모형을 바탕으로 시스템 사용 요인에 대한 Seddon & Kiew[11]의 비판을 수용하여 시스템 사용을 지각된 유용성으로 대체하기로 한다. 따라서, 본 연구는 정보시스템 성과와 관련된 선행연구를 검토하여 호텔정보시스템의 성과에 영향을 미치는 변수들을 도출하고, 각 요인들이 호텔정보시스템의 수용수준과 성과에 어떠한 영향을 미치는 가를 실증적으로 분석하고자 한다. 특히, 호텔정보시스템은 사용자가 비자발적으로 정보시스템을 사용하는 기업내부의 정보시스템이기 때문에 정보시스템 성과 평가영역을 시스템 특성, 사용자 특성, 성과로 분류하기로 한다.

2. 이론연구

2.1. 정보시스템 영향요인

정보시스템의 성과를 측정하는 데 영향을 미치는 영향요인들은 정확하게 파악되어야만 정보시스템의 성과를 측정 검토해야만 정확한 의사결정을 내릴 수 있다. 정보시스템에 영향을 미치는 요인은 시스템 품질, 정보품질, 서비스 품질로 나누어 그 성과를 측정한다.

시스템 품질은 정보를 처리하는 시스템 자체의 성능으로 대부분의 시스템 품질에 대한 연구들이 시스템의 기술지향 성과에 초점을 맞추고 있으며[1], DeLone & McLean[1]는 시스템 품질의 평가지표로 사용 용이성, 기능성, 신뢰성, 유연성, 자료의 질, 휴대가능성, 통합성, 중요성을 제시하였다. Seddon & Kiew[5]는 사용 용이성, 친근감, 학습 용이성, 탐색용이성, 숙련정도, 요구실현, 탐색 용이성을 측정하였다. DeLone & McLean[9]은 전자상거래 정보시스템의 운영에 있어서 시스템 접근의 용이성, 사용자 요구사항의 적합성, 시스템 응답/회신 시간, 시스템의 유연성과 적합성 등 필수적인 요소로 보았고, 정보시스템 자체의 기능과 성능이 정보시스템 평가에 영향을 미치는 중요한 요소로 파악하였다.

정보품질은 정보시스템의 산출물인 정보의 내용 및 특성이 가지는 가치에 초점을 두고[1], 성과를 측정하게 된다. 따라서, 정보품질은 정보시스템의 산출물에 대한 평가로서 정보의 정확성, 적시성, 편의성 등을 의미한다. 정보품질에 대한 연구는 대부분 정보시스템 결과물의 가치에 대한 포괄적인 연구로서 출력정보의 질적 차이에서 정보의 최신성, 정확성, 정보내용의 질을 측정변수로 정하였다. Seddon & Kiew[5]는 유용성, 정확성, 명확성, 충분성, 최신성, 적시성, 요구정보제공, 요구충족을 통해 정보 품질을 측정하였다. 한편 DeLone & McLean[9]은 시대변화에 따라 정보품질의 평가에 정보의 완전성, 이해 용이성, 개인화, 관련성, 최신성, 보안성 등이 평가지표로 포함되어야 한다고 주장하였다.

서비스품질은 정보시스템과 관련된 무형의 측정 지표로서, 전산부서나 아웃소싱 업체는 정보시스템의 전반적인 관리를 담당하면서 사용자에게 교육, 훈련, 상담 등의 직간접적인 서비스를 제공한다[6]. Pitt, Watson & Kavan[6]은 정보시스템 평가가 정보시스템의 기술적인 측면인 제품위주로 평가가 진행되어 왔음을 지적하고, 정보시스템의 중요한 역할 중 하나인 서비스 품질에 대한 평가의 중요성을 강조하였다. DeLone & McLean[9]도 정보시스템 자체 혹은 정보시스템 부서가 제공하는 서비스 품질이 중요한 평가요인이 될 수 있음을 주장하면서, 수정된 정보시스템 평가모형에 추가하였다.

2.2. 정보시스템의 수용수준

정보시스템의 수용수준은 지각된 유용성과 사용자만족으로 구분할 수 있다. Seddon[7]은 DeLone와 McLean[1]이 제안한 정보시스템 성공모형에서 사용의 개념대신 지각된 유용성을 사용하여 지각된 유용성과 사용자 만족간의 관계를 규명하였다. Seddon[7]에 따르면 지각된 유용성은 정보시스템을 사용해 본 경험이 있는

사용자가 얻을 수 있는 최종적인 이익이라고 보았다. 박희석[10]은 유용성이 ‘정보시스템을 사용하면 효율적이고 효과적인 도움을 얻을 수 있다고 지각하는 정도’라고 정의내리고 있다. 따라서, 지각된 유용성은 정보시스템 사용자들이 자신의 업무수행을 위하여 이용된 정보시스템이 업무에 적합하면, 그 정보시스템이 과업수행에 유용하다고 지각할 것이다. 지각된 유용성은 조직 환경에서 특정한 응용시스템이 사용자의 직무 성과를 증대시킬 것이라는 사용자의 주관적 확률을 말한다. 지각된 유용성은 시스템 사용이 자신의 업무 성과를 강화시켜왔다고 믿는 정보를 의미하며 사용자만족에 깊은 영향을 미친다. 호텔정보시스템을 대상으로 한 연구에서 박희석[10]은 유용성이 사용 용이성보다 업무처리를 위한 정보습득을 위하여 호텔정보시스템을 더 많이 사용된다고 밝히고 있다.

사용자만족은 많은 선행연구에서 정보시스템의 성공 여부를 파악하는 도구로서 가장 많이 사용되어 왔다. Seddon & Kiew[5]는 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질에 대한 각각의 만족을 종합한 사용자만족으로 측정하였다. 정보시스템 평가의 종속요인인 성과를 직무 성과의 개선, 지식 개선, 이익 대비 투자비용 개선, 업무 흐름 개선과 관련된 것들로 설명하였다[1].

2.3. 정보시스템의 성과

정보시스템이 성공적으로 도입되어 활용되면 업무측면에서 효과가 나타나게 된다[4]. 즉, 정보시스템의 성공으로 인해 직원의 생산성이 향상되어 업무처리 시간이 단축 되는 등 업무개선이 이루어져, 결과적으로 기업조직의 업무성과에 향상되는 효과를 기대할 수 있다.

정보시스템의 개인성과란 정보시스템을 활용함으로써 개인의 행동에 어떤 변화가 발생한 상태를 말한다[11]. 정삼권 등[12]은 정보시스템에 대한 개인적 성과에 대해 정보시스템을 사용하면서 개인 자신의 업무에 어느 정도 기여하는 지에 대한 긍정적 또는 부정적인 성과 수준이라 정의하고 있다. 정보시스템의 궁극적인 목적은 개인의 의사결정 능력을 향상시키고 나아가서 조직성과를 향상시키는 것이다[13]. 조직성과는 정보시스템의 효과를 조직의 수준에서 측정하는 것으로서 주로 경제성 평가와 관련되어 있다.

2.4. 호텔정보시스템 선행연구 검토

관광호텔의 정보시스템을 대상으로 진행된 연구는 초기의 경우 호텔정보시스템의 활용이 경영성과에 미치는 영향관계[14-16], 호텔정보시스템의 품질에 대한 사용자만족도와 사용의도의 영향관계[17,18], 호텔정보시스템의

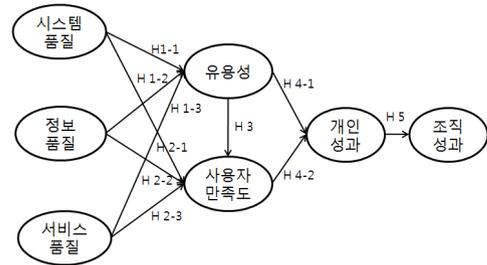
세부 시스템별 이용관련 연구[17,19-23]가 주로 진행되어 왔다.

특히, 기술수용모델을 이용한 호텔정보시스템의 사용의도에 미치는 영향과 관련된 연구는 비교적 많은 연구가 진행되어 왔다[14]. 그러나, 호텔기업을 대상으로 정보시스템의 성과요인이나 효율성과 관련된 국내의 연구는 미미한 실정이지만, 호텔회계정보시스템의 성과[12]와 관련된 연구들이 최근 들어 증가하고 있다.

3. 연구방법

3.1. 연구모형

호텔정보시스템의 특성상 다양한 입장이나 업무프로세스가 상이하기 때문에 호텔정보시스템의 성과를 측정하는 방법이나 변수들을 확정하기 곤란하다. 본 연구에서는 DeLone & McLean의 정보시스템 성공모형[1]이 제품지향적이라는 비판을 수용하여 Pitt et al.의 연구모형[6]을 바탕으로 연구모형을 설정하였으며, 연구모형 변수 중에서 ‘시스템 사용’을 ‘지각된 유용성’으로 전환하였다. 연구모형은 그림 1과 같이 설정하였다.



[그림 1] 연구모형

3.2. 연구가설

호텔정보시스템의 품질, 수용수준, 그리고, 성과간의 관계를 검증하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

3.2.1. 정보시스템 품질과 사용자 수용수준과의 관계

시스템 품질, 정보 품질, 그리고 서비스 품질은 정보시스템(IS) 성공에 있어서 매우 중요한 역할을 한다 [1,18,22,24]. 윤주 등[24]은 확장된 TAM을 적용하여 시스템 품질과 정보품질을 TAM의 외부변수로 적용하여 분석한 결과 시스템 품질과 정보품질이 지각된 유용성에

유익적인 영향을 미친다는 결과로 나타났다. 박희석[10]은 호텔정보시스템의 서비스 품질이 사용자 만족과 사용의도에 미치는 영향을 분석한 결과 서비스 품질과 사용자 만족과의 관계는 지지되지 못했고, 서비스 품질과 사용의도와의 관계는 지지되었다. DeLone & McLean[1]은 시스템 품질과 정보품질이 시스템사용과 사용자 만족에 유의적인 영향을 미치며, 이들의 모형을 토대로 연구한 Seddon & Kiew[5]의 연구 결과도 시스템 품질과 정보품질이 사용자 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 1 : 호텔정보시스템의 품질은 지각된 유용성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

1-1 : 호텔정보시스템의 시스템 품질은 지각된 유용성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

1-2 : 호텔정보시스템의 정보 품질은 지각된 유용성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

1-3 : 호텔정보시스템의 서비스 품질은 지각된 유용성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 호텔정보시스템 품질은 사용자 만족도에 정¹의 영향을 미칠 것이다.

2-1 : 호텔정보시스템의 시스템 품질은 사용자 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-2 : 호텔정보시스템의 정보 품질은 사용자 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-3 : 호텔정보시스템의 서비스 품질은 사용자 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2. 지각된 유용성과 사용자 만족도의 관계

Seddon[7]은 DeLone & McLean이 제안한 정보기술 성공모형[1]에서 사용의 개념대신 지각된 유용성의 개념을 사용하여 지각된 유용성과 사용자 만족간의 관계를 규명하였다.

Seddon[7]은 지각된 유용성이 정보시스템을 사용해 본 경험이 있는 사용자가 사용으로 얻을 수 있는 이익으로 측정되어야 한다고 주장하였다.

가설 3 : 지각된 유용성은 사용자 만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3. 호텔정보시스템 수용수준과 성과의 관계

관광호텔에서 호텔정보시스템의 사용은 종사원 의사결정의 생산성을 향상시키고 도움이 되는 개인적 효과가 발생되고[1], 궁극적으로는 호텔의 목표인 매출액 증가와 고객 확대를 통하여 시장점유율의 향상을 통하여 조직성

과를 향상시키게 된다[13].

가설 4 : 정보시스템 수용수준은 성과에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

4-1 : 정보시스템의 지각된 유용성은 개인성과에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

4-2 : 정보시스템의 사용자 만족은 개인성과에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 개인성과는 조직성과에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.3. 측정척도

본 연구의 설문지는 정보시스템 특성, 사용자 수용수준, 성과, 인구통계적 특성으로 구성되었다. 첫째, 정보시스템 특성은 정보시스템 성공모형에서 사용된 시스템품질, 정보품질, 그리고, 서비스품질로 측정하였다. 호텔정보시스템의 시스템 품질은 정보시스템 자체의 기능과 성능과 관련된 문항으로 사용 용이성, 기능 검색 용이성, 사용 편리성의 3문항을 사용하였다. 호텔정보시스템의 정보 시스템은 정보시스템을 통해 제공되는 정보결과물의 가치와 관련된 문항으로 정보의 최신성, 정보의 정확성, 정보욕구 충족성의 3문항을 사용하였다. 서비스 품질은 정보시스템을 지원하는 부서나 업체와의 관계에 관한 문항으로 서비스 제공노력, 제공서비스의 신뢰성, 서비스 친절성, 문제해결능력의 4문항을 사용하였다.

둘째, 정보시스템 수용수준은 정보시스템의 지각된 유용성과 사용자 만족도로 구분한다. 호텔정보시스템의 지각된 유용성은 호텔정보시스템이 업무 수행에 얼마나 도움이 되는가와 관련된 4개 문항으로 측정하였으며, 사용자 만족도는 정보시스템의 사용으로 발생하는 모든 이익으로 정의되며, 정보욕구 충족도, 노력대비 성과충족도, 업무달성의 효과성, 전체 만족도의 4개 항목으로 측정하였다.

셋째, 정보시스템의 성과는 정보시스템이 도입되어 활용되면 업무 측면에서 효과가 나타나게 되는 데, 본 연구에서는 개인성과와 조직성으로 구분하여 측정하였다. 개인성과는 업무처리 절차의 개선, 업무수행의 정확성, 업무목표 달성 기여도, 업무효율성 기여도의 4개 항목으로 측정하였다. 또한, 조직성과는 매출액 증가 기여도, 순이익 증가 기여도, 고객 확대 기여도의 3개 항목으로 측정하였다. 또한, 각 측정변수들은 ‘전혀 그렇지 않다.’의 1점에서부터 ‘매우 그렇다’의 리커르트 5점 척도로 측정하였다. 구체적인 설문지의 요인별 기존연구는 표 1과 같다.

[표 1] 변수의 관련선행연구

연구변수	기존연구
시스템 품질	DeLone & McLean[1], Seddon & Kiew[5], DeLone & McLean[9], 박희석[10], 정삼권 등[12], 김태구[20], 윤주 등[24]
정보 품질	
정보서비스 품질	
지각된 유용성	DeLone & McLean[1], Pitt et al.[6], Seddon[7], 박희석[10], 정삼권 등[12]
사용자 만족	
개인성과	DeLone & McLean[1], 정삼권 등[12], Raymond[13], 이정란고재용[17]
조직성과	

선정하고, 조사기간 동안 이들 관광호텔에 근무 중인 현직 종사원을 대상으로 비확률적 편의추출법으로 자료를 수집하였다.

설문지는 6개 호텔별 각각 50부씩 총 300부를 배포하여 90.7%인 272부를 회수하였고, 회수한 설문지 중 불성실하게 응답하거나 상당수의 설문문항에 응답을 하지 않은 설문지 16부를 제외하고 결과분석을 위한 최종 유효 표본은 256부를 분석에 사용하였다.

4. 분석결과

3.4. 표본과 자료수집

본 연구는 가설을 검증하기 위하여 설문조사 방법으로 자료를 수집하였다. 대상기업은 관광호텔업의 호텔정보시스템 이용자로서 조사대상 표본은 서울의 특1급 관광호텔업체 중 3개 호텔, 부산의 특1급 호텔 중 3개 호텔을

4.1. 신뢰성 및 타당성

설문항목에 대한 신뢰성 평가는 Cronbach's alpha를 산출하여 실시하였다. 신뢰성을 저하시키는 변수를 제거하기 위하여 실시한 신뢰성분석 결과 제거할 변수가 없었다.

[표 2] 변수의 확인요인분석결과

연구변수 (Cronbach's α)	측정 항목		요인부하량	C.R.(t값)	표준 요인부하량	개념신뢰도	분산추출
	최초 항목수	최종항목					
시스템 품질 (.863)	3	systemq1	1		0.877	0.913386	0.570516
		systemq2	0.774	13.454	0.74		
		systemq3	0.923	16.165	0.854		
정보 품질 (.861)	3	infoqu1	1		0.847	0.902861	0.515881
		infoqu2	0.917	17.052	0.871		
		infoqu3	0.96	14.25	0.77		
정보서비스 품질 (.973)	4	svcqu1	1		0.862	0.935515	0.514558
		svcqu2	0.927	15.207	0.805		
		svcqu3	0.768	12.591	0.705		
		svcqu4	0.925	15.549	0.817		
지각된 유용성 (.908)	4	useful1	1		0.859	0.940289	0.634528
		useful4	1.004	17.45	0.856		
		useful3	1.053	17.994	0.872		
사용자 만족 (.901)	4	usesat1	1		0.843	0.935109	0.613873
		usesat2	0.942	16.366	0.837		
		usesat3	0.948	17.004	0.858		
개인성과 (.908)	4	result2	1		0.845	0.94881	0.53847
		result1	0.996	15.739	0.813		
		result3	0.992	17.241	0.861		
		result4	0.964	16.857	0.849		
조직성과 (.927)	3	organ2	1		0.897	0.930581	0.763669
		organ1	1.018	17.118	0.93		
측정모델 적합도		$\chi^2=303.594$, $df=188$, $p=0.000$, $CMIN/DF=1.615$, $GFI=0.908$, $AGFI=0.876$, $CFI=0.973$, $RMR=0.017$, $RMSEA=0.049$, $NFI=0.932$, $IFI=0.973$					

[표 3] 각 연구단위들간의 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	M	SD
1. 시스템 품질	1							3.4909	.69852
2. 정보 품질	.632(**)	1						3.4284	.73925
3. 서비스 품질	.419(**)	.568(**)	1					3.6465	.59699
4. 지각된 유용성	.493(**)	.694(**)	.640(**)	1				3.6081	.67996
5. 사용자 만족	.549(**)	.726(**)	.639(**)	.755(**)	1			3.6016	.65421
6. 개인성과	.522(**)	.674(**)	.565(**)	.669(**)	.682(**)	1		3.6611	.64143
7. 조직성과	.400(**)	.628(**)	.525(**)	.605(**)	.602(**)	.625(**)	1	3.3594	.80425

** p[0.01.

최종적으로 분석에 사용된 변수를 기초로 한 신뢰성 계수는 시스템 품질 .863, 정보품질 .861, 서비스 품질 .873, 지각된 유용성 .908, 사용자만족 .901, 개인성과 .908, 그리고, 조직성과가 .927로 모든 이론변수들이 .8이상이었다. 따라서, 본 연구의 연구개념들은 Cronbach's α 계수가 0.861(정보품질)에서 0.927(조직성과)로 나타나 내적 일관성과 신뢰성이 높게 나타났다.

신뢰성 분석을 실시한 항목들에 대해 측정변수들의 집중타당성(convergent validity)을 확보하기 위하여 최대우도법(Maximum likelihood)를 이용한 확인요인분석(Confirmatory factor analysis)을 실시하였다.

각 단계별로 항목구성의 최적상태를 도출하기 위한 적합도를 평가하기 위한 GFI(Goodness-of-Fit Index ; $\geq .90$ 이 바람직), AGFI (Adjusted Goodness-of-Fit Index ; $\geq .90$ 이 바람직), RMSR(Root Mean Square Residual ; $\leq .08$ 이 바람직), NFI(Normal Fit Index ; $\geq .90$ 이 바람직), χ^2 에 대한 p값($\geq .05$ 가 바람직) 등을 이용하였다.

확인요인분석 결과 지각된 유용성 4개 항목 중 1개, 사용자만족 4개 항목 중 1개, 조직성과 3개 항목 중 1개 항목이 제외되었다. 확인요인분석의 결과는 표 2와 같이 적합도가 대체로 높게 나타났으며, 연구단위들에 대한 표준 요인 부하량이 모두 유의적으로 나타나 집중타당성이 입증되었다[25].

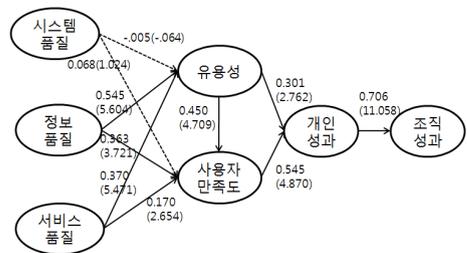
측정변수들이 해당 구성개념에 대해 어느 정도의 대표성을 갖는 가를 측정하기 위하여 구성개념 신뢰도와 평균분산추출값(AVE)을 계산하였다. 구성개념 신뢰도는 0.90(정보품질)에서 0.94(개인성과)의 값을 보여 통상적인 기준인 0.7을 충족하였다[26]. 그리고, 평균분산추출값은 0.51(정보서비스 품질)에서 0.76(조직성과)의 값을 보여 일반적인 기준인 0.5의 기준을 충족하였다. 따라서, 본 연구에서 사용된 측정변수들은 해당 연구개념들에 대한 대표성을 갖는다고 할 수 있으며, 이를 통해 집중타당성은 충족되었다고 평가할 수 있다.

또한, 단일차원성이 입증된 각 요인들 사이의 판별타당성의 충족정도와 요인간의 관계의 방향과 정도를 확인하기 위하여 각 요인들 간의 상관관계를 표 3과 같이 분석하였다.

요인들의 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성개념의 대표성을 높이기 위해 총합척도(summated scale)를 이용하여 산출하였다[27]. 상관관계분석 결과 각 요인간의 관계가 가설에서 설정한 바와 같은 방향으로 나타나고, 서로 간의 상관계수가 1인 관계가 나타나지 않아 판별타당성과 기준타당성이 충족된다고 할 수 있다[28,29].

4.2. 가설의 검증

본 연구에서는 최대우도법으로 구조모형의 적합도 지수, 모수추정, 그리고 가설검증을 위하여 AMOS 18.0을 이용하여 분석하였다. 구조모형의 적합도지수는 $\chi^2=335.20(df=196, p=0.00, CMIN/DF=1.71, GFI=0.90, AGFI=0.87, CFI=0.97, RMR=0.03, RMSEA=0.05, NFI=0.93$ 을 갖는 그림 2와 같은 구조모형이 도출되었다.



[그림 2] 연구가설의 검증결과

이러한 결과는 적합도 지수의 충족조건을 대부분 충족하고 있기 때문에 연구개념들 간의 관계를 결합적으로 설명하는 데 좋은 모형인 것으로 판단할 수 있으며, 연구가설 검증 결과와 가설채택여부를 표 4에 제시하였다.

H 1-2(정보 품질→지각된 유용성), H 1-3(서비스 품질

[표 4] 연구가설 검증 결과

	경로			직접효과		간접효과	총효과	채택여부
				경로계수	C.R.			
H 1-1	시스템 품질	→	유용성	.00	-.06		.00	기각
H 1-2	정보 품질	→	유용성	.48	5.60		0.48	채택
H 1-3	서비스 품질	→	유용성	.38	5.47		0.38	채택
H 2-1	시스템 품질	→	사용자 만족	.06	1.02	0.00	0.06	기각
H 2-2	정보 품질	→	사용자 만족	.32	3.72	0.20	0.52	채택
H 2-3	서비스 품질	→	사용자 만족	.18	2.65	0.16	0.34	채택
H 3	유용성	→	사용자 만족	.41	4.71		0.41	채택
H 4-1	유용성	→	개인성과	.29	2.76	0.22	0.51	채택
H 4-2	사용자 만족	→	개인성과	.53	4.87		0.53	채택
H 5	개인성과	→	조직성과	.90	11.06		0.90	채택

→지각된 유용성), H 2-2(정보 품질→사용자 만족도), H 2-3(서비스 품질→사용자 만족도), H 3(지각된 유용성→사용자 만족도), H 4-1(지각된 유용성→개인 성과), H 4-2(사용자 만족도→개인 성과), 그리고, H 5(개인 성과→조직 성과)의 가설은 채택되었으나, H 1-1(시스템 품질→지각된 유용성)과 H 2-1(시스템 품질→사용자 만족도)은 기각되었다. 이것은 시스템 품질이 유용성과 사용자 만족도에 유의하지 않은 영향을 미치는 결과로 기존의 선행 연구와 다른 결과를 보이고 있다[12,20].

본 논문에서 호텔정보시스템 성공요인은 시스템품질, 정보품질, 그리고 서비스품질로 구성되었고, 지각된 유용성과 사용자 만족도에 시스템 품질을 제외하고, 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로, 지각된 유용성과 사용자 만족도에 정보품질이 가장 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

5. 결론

정보기술의 발전은 모든 분야의 업무체계 및 처리방법들을 급격하게 변화시키고 있다. 이러한 급속한 변화 흐름 속에서 호텔분야만 예외일 수 없다. 따라서, 본 연구는 호텔정보시스템의 품질과 수용수준이 성과에 어떠한 영향을 미치는 가를 파악하고자 하였다. 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔정보시스템 품질 중에서 정보 품질과 서비스 품질은 지각된 유용성에 유의적인 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 시스템 품질은 지각된 유용성에 정의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 호텔정보시스템 자체의 기능과 성능에 대해 사용자들이 쉽게 사용할

수 있도록 교육이 필요하다.

둘째, 호텔정보시스템 품질 중에서 정보 품질과 서비스 품질은 사용자 만족도에 유의적인 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 시스템 품질은 사용자 만족도에 정의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

시스템 품질이 지각된 유용성과 사용자 만족도에 정의 영향을 미치지 않는 것은 정보시스템의 기능과 성능에 대한 이해가 부족한 것으로 판단된다. 사용자 입장에서 기본 설정된 상태에서 사용하기 때문에 발생하는 것으로 보인다.

특히, 호텔정보시스템의 서비스 품질보다 정보 품질이 더 큰 영향을 미친다는 점에서 호텔정보시스템 사용자들이 요구하는 정보를 제공할 수 있도록 고객요구조사를 실시할 필요성이 있다.

셋째, 호텔정보시스템의 수용수준 중 지각된 유용성은 사용자 만족도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대부분의 호텔정보시스템 사용자는 고객과의 접촉상태(Encounter)에서 정보시스템을 사용하기 때문에 업무수행에 제약을 주지 않아야 사용자 만족도가 높다는 점은 당연한 결과라 할 수 있다.

넷째, 호텔정보시스템에 대한 지각된 유용성과 사용자 만족도는 개인성과에 유의적인 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인성과에 미치는 직접적인 영향관계는 사용자 만족도가 높으나, 간접적인 영향관계를 고려한 총효과는 비슷한 것으로 나타났다.

다섯째, 호텔정보시스템의 개인성과는 조직성과에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 호텔의 성공적인 정보시스템을 구축하기 위해서는 개인성과를 높일 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다. 특히, 호텔 종사원들의 만족도를 높일 수 있는 업무에 실질적으

로 필요한 정보를 제공해 주는 정보시스템 구축노력이 필요하다.

정보시스템의 성공모형에서 간과하기 쉬운 부분이 사용자의 관점에서 시스템을 개발해야 사용자 편의성이 높아진다. 호텔정보시스템을 대상으로 한 본 연구에서도 시스템품질이 유용성이나 사용자만족도에서 통계적으로 유의하지 않은 결과를 나타내고 있다는 점에서 호텔정보시스템과 관련된 교육의 필요성이 높다고 판단된다. 향후, 신입사원 교육이나 승진교육 등에서 업무와 직무와 관련된 전문적인 교육프로그램이 지원되어야 할 것이다.

본 연구는 몇 가지 한계점을 갖는다. 각 호텔마다의 호텔특성별 차이와 사용하는 정보시스템의 특성을 반영하지 못하였다.

참고문헌

- [1] W. H. DeLone, & E. R. McLean, "Information System Success : The Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research*, 3(1) : 55-69, 1992.
- [2] 백종구, ERP 시스템의 사용자 만족도에 영향을 미치는 정보시스템 품질특성에 관한 연구, 청주대 대학원, 박사학위논문, 2003
- [3] C. S., Saunders, & J. W. Jones, Measuring performance of the information systems function, *Journal of Management Information Systems*, 8(4), 63-82, 1992.
- [4] 이백규, 콜센터 아웃바운드 정보시스템의 성과에 미치는 요인에 관한 연구, 전남대 대학원, 박사학위논문, 2008.
- [5] P. B. Seddon, & Kiew, Min-Yen. "A Partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success," *Proceeding of the Fifteenth International Conference on information Systems*, Helsinki, Finland. 1994.
- [6] F. L., Pitt, T. R. Watson, & C. B Kaven, "Service quality : A measure of information system effectiveness," *MIS Quarterly*, 19(2), June, 195-208, 1995.
- [7] P. B., Seddon, "A Respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success," *Information Systems Research*, 8(3), 240-253, 1997.
- [8] B. L., Myers, L. A. Kappleman, & V. R, Prybutok, "A comprehensive model for assesing the quality and productivity of the information system function : Toward a theory for information systems assessment," *Information Resources Management Journal*, 10(1), 80-116, 1997.
- [9] W. H. DeLone, & E. R. McLean, "The DeLone & McLean Model of Information System Success : A Ten-Year Update," *Journal of Management information system*, Spring, 19(4) : 9-30. 2003.
- [10] 박희석b, 호텔정보시스템의 사용의도에 미치는 요인, 『관광연구저널』, 19(2), 115-127, 2005.
- [11] 박성중, 지식경영시스템의 정보, 시스템, 커뮤니티 품질이 사용자 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 전남대 대학원, 박사학위논문, 2005.
- [12] 정삼권·민혜성·변정우, 관광산업에서 정보시스템 품질이 개인 및 기업 성과에 미치는 영향에 관한 연구, *호텔경영학연구*, 19(3), 1-19, 2010.
- [13] L. Raymond, Organizational characteristics MIS success in the context of small business, *MIS Quarterly*, 9(1), 37-52, 1985.
- [14] 김정만·조문수·문태수, 호텔의 경영전략과 정보시스템의 활용이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, *호텔경영학연구*, 8(1), 303-320, 1999.
- [15] 김정만·조문수·문태수, 호텔정보시스템의 활용이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, *관광학연구*, 22(2), 249-255, 1998.
- [16] 이정란·고재용, 호텔정보시스템 활용이 고객지향성, 고객만족과 경영성과에 미치는 영향: 부산지역 호텔 프론트 오피스 시스템 사용자를 중심으로, *호텔관광연구*, 10(2), 84-97, 2008.
- [17] 윤세남, 호텔회계시스템의 품질이 이용자만족에 미치는 영향 -이용자태도의 매개효과를 중심으로-, *관광연구저널*, 23(3), 239-256, 2009.
- [18] 박희석a, 서비스 품질이 사용자 만족과 시스템 사용의도에 미치는 영향 -호텔정보시스템을 중심으로-, 『호텔경영학연구』, 14(2), 171-189, 2005.
- [19] 김태구·이재형·이재숙, 호텔회계정보시스템 이용행동에 대한 경로분석, 『관광학연구』, 28(4), 313-334, 2005.
- [20] 김태구, 비자발적 수용환경의 호텔 프론트오피스시스템 이용 예측: FIDELIO를 대상으로 한 정보시스템 품질, 직무관련성, 지각된 가치와 기술수용모델(TAM)의 적용, 『관광학연구』, 30(1), 129-150, 2006.
- [21] 김태구·이재형·신성원, FIDELIO 사용자의 이용태도에 관한 실증적 연구, 『관광연구』, 21(1), 19-39, 2006.
- [22] 박희석, 호텔정보시스템의 품질이 직무만족과 시스템 사용의도에 미치는 영향: 사용자 가치와 사용자 만족의 매개역할, 『서비스경영학회지』, 7(2), 57-96, 2006.
- [23] 양승필·송재호, 관광호텔 회계정보시스템의 품질과 사용자요인간 구조적 관계 연구, 『호텔경영학연구』, 14(2), 43-63, 2005.
- [24] 윤주·김태구·김덕기, 관광지식시스템 수용결정요인

- 검증, 『호텔경영학연구』, 16(3), 15-34, 2007.
- [25] H., Sujana, B. A., Weitz, & N., Kumar, Learning Orientation, Working Smart, and Effective Selling, Journal of Marketing, 58(Jul), 39-52, 1994.
- [26] C., Fornell, D. F., Lacker, Evaluating structural Evaluations Model With Unobservable Variables and Measurement Error, Journal of Marketing Research, 18(Feb), 39-50. 1981.
- [27] J. F. Jr., Hair, R. E., Anderson, R. L., Tatham, & W. C., Black, Multivariate Data Analysis, 5th ed., New Jersey : Prentice-Hall, 1998.
- [28] G. N, Challagalla T. A., Shervani, Dimensions and types of supervisory control : effects on salesperson performance and satisfaction. J Mark, 60 : 89-105 [January], 1996.
- [29] 강병서·조철호, SPSS와 AMOS 활용 연구조사방법론, 무역경영사, 2005.

지 봉 구(Bong-Gu Jee)

[정회원]



- 1997년 2월 : 경기대학교 관광경영학과 (경영학석사)
- 2002년 8월 : 경기대학교 관광경영학과 (관광학박사)
- 2010년 2월 ~ 현재 : 경희대학교 관광경영학과 연구교수

<관심분야>

관광정보, TGIS, CRS/GDS

이 계 희(Gyehee Lee)

[정회원]



- 1992년 5월 : Florida International University (호텔경영학석사)
- 2001년 12월 : Purdue University (관광경영학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 경희대학교 관광학부 교수

<관심분야>

관광지 마케팅, 소비자 행동론