Korean J. Food & Nutr. Vol. 15. No. 3, 250~256 (2002)

THE KOREAN JOURNAL OF
FOOD AND NUTRITION
한국식품영양학회

위탁급식업체 정보시스템 사용자 만족도에 관한 연구

최 성 경†
연세대학교 생활과학대학 식품영양학과

A Study of User Satisfaction of Contract Foodservice Information Systems

Sung-Kyung Choi†
Dept. of Food & Nutrition, College of Human Ecology, Yonsei University, 134 Shinchon dong, Sudaemun-ku, Seoul 120-749, Korea

Abstract

User satisfaction is the most critical criteria in measuring information systems success or failure. In this study, Contract Foodservice Information Systems were evaluated with user satisfaction instrument based on previous work. A total of 70 Contract Foodservice Information Systems users was surveyed. The status of building area of Contract Foodservice Information Systems was more in foodservice management (M=3.74), but less in producing (M=2.53) and pruchasing (M=3.02) management. The users recognized accuracy of information (M=4.27), lasting educational services on systems (M=4.34) and increasing work productivity (M=4.42) as the most important factors and they also recognized it was important factors to build systems such area database management, menu management, purchasing and producing management and foodservice management ($p<.01$.).

Key words : contract foodservice information system, foodservice management, user satisfaction, productivity.

서 론

정보화의 개념이 과거에는 일상적이고 반복적인 업무를 자동화 시켜주는 사무보조적 수단으로 이용되었으나 오늘날은 정보기술 시대로서 시시각각 변화하는 동향을 파악하여 미래 지향적인 전략적 의사결정에 반영하기 위한 무기로 정보시스템을 활용하고 있다[1]. 최적의 의사결정을 위하여는 정확하고 적시에 공급 가능한 정보가 필수적이며 경영관리의 효율성을 증가시키기 위하여 효율적인 정보시스템이 필수 불가결한 수단이 되고 있다[2]. 급식산업에도 고객의 기대를 능가하여 고객 만족을 실현하도록 하는 새로운 경영이념을 강조하기 시작하면서 변화하는 고객의 요구를 파악하고 그에 부합되는 서비스를 제공하기 위하여 전략적 의사결정을 위한 도구로서 정보시스템을 구축하여 활용하고 있는 업체들이 많이 증가되고 있다[3]. 과거 급식산업에서는 전산화에 의한 신속한 업무처리만을 정보화로 해석하였으나 이는 정보시스템이 추구하는 궁극적인 목적은 아니며 급식산업에서도 식단작성 및 재고, 생산관리, 구매관리, 수요예측, 레시피 수정, 배식 및 서비스, 식단계획과 인쇄, 통계분석, 위생적 작업환경 구축을 위한 HACCP 제도 도입뿐만 아니라 관리자의 의사결정을 위한 지원수단으로 전략적으로 정보시스템의 이용이 가능하다[4~6]. 급식정보시스템이 정보기술을 전략적 무기로 활용하고 생산성을 증가시켜 고객만족을 추구하려는 초기의 목표를 달성하기 위하여는 급식 정보시스템 사용자들이 정보시스템의 활용 및 운용에 만족감 느낄 수 있어야

† Corresponding author : Sung-Kyung Choi

하며 이로 인한 영양 및 급식 서비스의 질적 개선의 효과가 제시되어야 한다. 따라서 관리에 필수적인 정보시스템의 효과성에 대한 평가는 정보시스템 사용자의 만족도, 사용자 태도, 시스템 사용도, 비용/이익분석 등의 다양한 접근이 이루어져 왔으나 비용과 이익을 정량화하기가 어렵기 때문에 시스템 사용도와 사용자 만족도 분석이 문헌에 많이 제시되고 있다[7~10]. 정보시스템 사용자의 만족도를 분석하여 정보시스템을 평가하는 것은 시스템 사용자가 제공된 정보의 활용도를 높여 생산성 향상, 보다 나은 의사결정, 문제점 파악 및 개선의 기회를 마련해 준다[11]. 정보시스템 효과성에 관한 기존의 연구는 기업 및 회계 시스템 등 여러 분야에 걸쳐 연구가 되었으나 급식 정보시스템에 관한 연구는 전무한 실정이다[12~13]. 따라서 본 연구는 급식산업 중 위탁급식업체에서 사용되고 있는 급식 정보시스템의 수행 실태와 사용자 만족도를 평가하여 정보시스템의 효과성에 대한 평가를 하고자 한다.

재료 및 방법

1. 조사대상 및 조사기간

본 연구의 조사대상은 급식 정보시스템을 활용하는 1일 식수 500식 이상 규모의 위탁급식업체의 영양사 및 관리 담당자를 대상으로 하였다. 그러나 의료기관 급식시스템은 타 급식과 운영 시스템이 차별되므로 본 연구대상에서는 제외하였다. 본 연구를 위한 예비조사는 2002년 6월 14일과 28일 대기업 위탁급식업체 2곳의 관리 담당자와 영양사를 대상으로 실시하였으며, 본 조사는 2002년 7월 1일부터 10일까지 서울 및 경기 지역 위탁급식업체 영양사 및 관리자 86명을 대상으로 설문지를 배부하였고 회수된 설문지 75부 중 (회수율 87%) 응답이 미비한 5부를 제외한 70부를 분석자료로 이용하였다.

2. 조사내용 및 방법

본 조사에 사용된 설문지는 연구자에 의해 작성된 설문문항과 Bailey 등[9]이 개발한 사용자 만족도 측정문항 중 발췌하여 연구 목적에 맞게 재구성한 후 조사에 사용하였다. 설문지는 총 41문항으로 구성되었으며 조사대상자의 일반적인 사항과 급식 정보시스템 수행실태, 급식 정보시스템 사용자의 만족도를 조사하였다.

1) 일반적인 특성

조사 대상자의 일반사항을 구성하는 설문문항으로는 조사대상자의 근무연수, 연령, 급식 정보시스템을 사용한 경력, 급식 정보시스템의 정보 경로, 급식 정보시스템을 통한 기대효과의 5문항으로 구성하였다.

2) 급식 정보 시스템의 구축실태

설문 문항은 대한 영양사회에서 발간된 급식관리 지도서[14]를 참고로 하여 본 연구자가 연구목적에 맞게 개발하였으며, 설문지의 설문항목은 데이터베이스 구축관리 6문항(표준레시피 데이터 베이스, 식재료 규격 데이터 베이스, 식사 종류의 데이터 베이스, 거래처 현황 데이터베이스, 재고품목 데이터 베이스, 예정식수 집계현황 데이터 베이스), 식단관리 8문항(주기별 예정식단 작성, 식종 식수 자동 예측, 식재료 사용 예정량 자동 예측, 식재료 사용 예정량 구매부서와 온라인 연결, 식단주기의 다양한 선택 여부, 영양가 분석의 자동화 및 다양화, 식단 평가의 다양화, 식단수정), 구매관리 4문항(식재료 필요량 자동산출, 발주 업무 자동화, 식재료 단가 조회 및 적용, 입·출, 재고 관리 정보화), 생산관리 4문항(실행식단의 출력, 조리생산공정 출력 및 이용, 작업스케쥴 및 인력관리 이용, 배식작업 지원), 영양관리 1문항(영양서비스 통계처리 및 분석), 급식경영관리 4문항(식종별 식수 통계, 재고관리의 자동화, 원가분석 및 관리의 자동화, 예산수립 및 관리 자동화와 예산·결산 대비실적 분석 자동화 등의 급식경영수지분석 자동화)의 27항목으로 구성되어 있으며, 5점 척도로 평가하였다.

3) 급식 정보시스템의 사용자 만족도

급식 정보시스템 사용자의 만족도를 측정하는 9개 문항으로 구성하여 5점 척도로 평가하였다. 설문문항은 Bailey 등[9]이 개발한 정보시스템 사용자 만족도 측정 39문항 중 본 연구에 적합한 9개 문항을 이용하였다. 설문문항 중 시스템 사용의 만족도는 시스템에서 제공되는 정보에 대한 만족도 평가 4문항(산출정보의 유용한 형태, 시스템의 정확한 정보제공, 시스템의 최신 정보제공, 정보의 요구 충족성), 시스템과 함께 제공되는 서비스에 대한 만족도 평가 2문항(시스템 사용에 대한 지원, 사용자 교육) 시스템 사용에 관한 만족도 평가 3문항(업무처리의 신속성, 업무성과 향상, 전반적 만족도)으로 평가하였다.

3. 자료 처리 및 분석

회수된 자료 중 무성의한 반응을 보인 응답자는 통계처리에서 제외시켰으며 기술통계 분석을 통해 자료의 기본적 특성을 파악하였고, 사용자 특성에 따른 시

스템에 대한 중요성의 인식은 분산분석(analysis of variance)을, 구축실태와 사용자가 인식하는 시스템의 수행도, 중요도와의 관련은 상관분석(correlation analysis)으로 자료를 분석하였다. 통계처리는 SPSS∨WIN 9.0 프로그램을 사용하였다.[15]

결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 연령은 30대가 52.9%, 30대 이하가 45.7%, 40대가 1.4%로 나타났고, 현 부서에서 근무한 경력은 6년~7년이 42.9%로 가장 많았다. 또 2년~5년의 경력을 가진 사용자는 31.4%, 7년 이상은 11.4% 이며, 현 급식정보시스템을 사용한 기간은 1~2년이 34.3%로 가장 많았고, 1년 미만이 32.9%, 2~3년이 15.7%이며 5년 이상의 경험자는 4.3%에 불과해 급식 정보시스템의 보급이 오래 되지 않았음을 시사했다 (Table 1).

급식 정보시스템에 대한 정보를 주로 어디에서 수집하는지에 대하여 본사 온라인 정보를 이용하는 경우가 35.7%로 가장 높았고 인터넷을 이용하는 경우와 대한영양사회의 정보를 이용하는 경우가 각각 28.6%, 22.8% 이며 보수교육을 통하여 정보수집하는 경우도 12.9% 로 나타났다. 또한 급식 정보시스템을 통해 기대되는 결과가 무엇인지에 대하여는 업무효율 향상이 가장 기대되는 결과로 나타났고, 다음으로는 업무과정의 수월, 부서의 팀웍 향상, 각종 평가 점수의 상향, 지속적인 사용자 교육 등의 순으로 나타났다(Table 2).

Table 1. General characteristics of subjects

Variable	Group	Number	Percentage
Age (years)	under 30	32	45.7
	31~40	37	52.9
	41~50	1	1.4
Experience (years)	under 2	10	14.3
	2~5	22	31.4
	6~7	30	42.9
	over 7	8	11.4
Years of using this Foodservice Information System	under 1	23	32.9
	1~ 2	24	34.3
	2 ~3	11	15.7
	3~ 4	4	5.7
	4 ~5	5	7.1
	over 5	3	4.3
Total		70	100.0

Table 2. The methods of using Foodservice Information System

Variable	Group	Number	Percentage
Collecting information	Main on-line server	25	35.7
	Internet	20	28.6
	Korean Dietetic Association	16	22.8
	Career education	9	12.9
Expectation of FSIS	Increasing productivity	34	48.6
	Easy at working	18	25.7
	Increasing group mood	12	17.1
	Elevating evaluation points	3	4.3
	Lasting user education	3	4.3
Total		70	100.0

Table 3. The status of building area of Contract Foodservice Information System

Variable	Mean±S.D.[1]
Data base management	3.91.±.94
Menu management	2.54.±.15
Purchasing management	3.02.±.29
Producing management	2.53.±.11
Nutrition management	3.63.±.23
Foodservice management	3.74.±.81

[1] five scale (1: very poor, 5: very good)

2. 급식 정보시스템 구축실태

Table 3에 제시된 위탁급식업체들의 정보시스템 구축실태 영역은 기본자료들의 데이터베이스 구축이 3.91점, 식재료, 식수 예측 등을 시스템을 통하여 자동 산출하는 식단관리 영역이 2.54점, 자동 발주 등 구매관리 영역이 3.02점, 조리생산 공정 등 조리작업 지시에 활용하는 생산관리 영역은 2.53점, 영양관리 3.63점, 원가 분석 및 각종 보고자료 등의 자동 산출이 되는 급식경영관리는 3.74점으로 나타나 데이터베이스 구축 영역에 대한 실태가 가장 좋은 것으로 나타났다. 이[4]와 최[16]의 기존연구에서도 급식 정보시스템 구축이 급식경영관리 영역이 가장 많이 수행되고 있음을 보여주고 있다.

3. 급식 정보시스템 사용자 만족도

1) 급식 정보시스템 수행도 인식

Table 4에 제시한 바와 같이 급식 정보시스템 사용자가 시스템 사용에 대하여 중요하다고 생각하는 정도와 현 시스템의 수행정도에 대한 인식을 분석하였다. 사용자가 인식하는 중요도는 시스템의 정보이용에서는 산출되는 정보의 정확성이 가장 중요하다고 인식하고 있으며 시스템 사용의 서비스 지원에 있어서는 시스템 사용의 지원교육이 가장 중요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 시스템의 전반적 사용에 대하여는 시스템 사용으로 인해 업무성과의 향상을 가장 중요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 인식에 대한 현 정보시스템의 수행정도는 정보이용에 있어 산출되는 정보가 유용하다는 것에 가장 높은 인식을 나타내고 정보의 정확성이나 최신 정보를 제공하는 것은 보다 낮은 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다. 시스템 사용의 서비스 지원에 있어서는 시스템 사용에 대한 개발팀의 서비스에 대한 인식은 높으나 시스템 사용에 대한 지원교육은 비교적 낮게 인식하고 있었다. 시스템 사용에 대한 전반적인 견해로는 시스템 사용으로 인해 업무성과의 향상이 가장 크게 인식되고 있었으며 시스템 사용으로 인한 전반적인 만족도는 수행 인식 중 가장 낮은 점수를 보이며 중요하게 생각되는 정도와 수행 정도의 괴리가 평가 항목 중 가장 높게 나타나 아직도 급식 정보시스템이 사용자가 만족하는 정도가 아님을 알 수 있었다. 그러므로 시스템 개발 및 이용관리에 보다 많은 개선점이 요구됨을 알 수 있었다. 한편 정보의 유용성은 중요도와 수행도의 괴리가 가장 낮음으로서 급식 정보시스템이 정보이용에 있어서는 급식관리의 중요한 도구가 됨을 알 수 있다. 이[17]와 이[18]의 연구에도 정보시스템 사용자의 정보 정확성에 대한 인식과 사용자 지원에 대한 서비스의 중요성 인식이 검증되어 본 연구와 일치하는 견해를 보였다.

2) 사용자 특성에 따른 급식 정보시스템 중요성의 인식

급식정보시스템 사용자의 특성에 따라 시스템 사용자 만족에 대한 평가요인에 대하여 중요하게 인식하는 정도를 분석하여 Table 5에 제시하였다. 전반적으로 사용자의 인적 특성에 따라 시스템 사용에 대한 중요성의 인식에는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 사용자의 특성에 따른 시스템 사용의 중요도를 자세히 살펴보면 연령에 따라서는 40대 이상이 제공되는 정보와 시스템 사용에 대한 서비스 지원을 가장 중요하게 인식하였고, 30대가 시스템 사용에 대한 전반적인 여건을 상대적으로 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 급식 정보시스템 사용기간에 따라서는 시스템 사용경력 4~5년의 사용자가 시스템 사용에 대한 정보와 서비스 지원을 중요하게 인식하고 사용경

Table 4. The user recognition of Foodservice Information System

	Variable	Importance degree[1)]	Performance degree[2)]	Gap[3)]
		Mean±S.D.	Mean±S.D.	Mean±S.D.
Information	Usefulness	4.22±.64	3.54±.69	− .64.± .83
	Accuracy	4.27±.69	3.20±.81	−1.04±1.00
	Currency	4.25±.78	3.17±.88	−1.05±1.08
	Satisfaction	4.14±.70	3.24±.74	− .86± .99
	Total	4.22±.70	3.29±.78	− .90± .98
Service	Support	4.31±.51	3.30±.89	−.98± .94
	Education	4.34±.64	2.93±.95	−1.39±1.06
	Total	4.33±.58	3.12±.92	−1.19± .98
Use	Speediness	4.38±.53	3.30±.89	−1.04± .93
	Efficiency	4.42±.50	3.39±.98	−1.00± .88
	Total satisfaction	4.02±.78	2.74±.98	−1.45±1.25
	Total	4.27±.60	3.14±.95	−1.16±1.02

[1)] five scale (1: very poor important, 5: very good important).

[2)] five scale (1: very poor performing, 5: very good performing).

[3)] Gap : performance degree minus importance degree.

Table 5. The importance degree of evaluating variables concerning user characteristics

Variable	Group	User Satisfaction		
		Information[1)]	Service[2)]	Use[3)]
Age (years)	under 30	4.07±.21	4.19±.56	4.24±.89
	31~40	4.37±.78	4.33±.53	4.37±.96
	41~50	4.34±.41	4.45±.55	4.32±.78
	F	.636	.604	1.096
Experience (years)	under 2	4.17±.89	4.33±.30	4.30±.56
	2 ~5	4.37±.30	4.08±.46	4.26±.69
	6~ 7	4.38±.53	4.32±.56	4.49±.39
	over 10	4.31±.53	4.28±.38	4.34±.48
	F	.126	.357	.687
Years of using this Foodservice Information System	uncer 1	4.52±.88	4.30±.28	4.56±.29
	1~ 2	4.30±.24	4.08±.26	4.36±.46
	2 ~3	4.48±.35	4.44±.78	4.33±.89
	3 ~4	4.22±.46	4.06±.36	4.20±.16
	4~ 5	4.58±.28	4.50±.44	4.40±.45
	over 5	4.17±.21	4.28±.68	4.37±.39
	F	.679	.642	.509

[1). 2). 3)] mean of importance degree.

력 1년 미만은 시스템 이용에 대한 원활한 품질을 원하고 있는 것으로 나타나 상대적으로 컴퓨터를 많이 다룬 경력자들이 정보이용, 서비스 지원, 시스템의 전반적 이용 등 사용자 만족도의 평가요인에 대하여 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

3) 급식 정보시스템 구축실태와 사용자 인식의 상관관계

(1) 시스템 구축실태와 사용자 중요도와의 상관관계

시스템 구축실태의 하위 요인인 데이터베이스 영역은 사용자 만족의 정보이용 관계에서 r = .467(p<.01), 서비스 지원 관계에서 r = .305(p<.05), 시스템 사용 관계에서 r = .603(p<.01)로 유의한 정의 상관관계를 보였다. 식단관리는 정보이용 관계에서 r = .389(p<.01), 서비스 지원 관계에서 r =.390(p<.01), 시스템 사용 관계에서 r =.420(p<.01)로 유의한 정의 상관관계를 보였다. 구매관리는 정보이용 관계에서 r =.456(p<.01), 서비스지원 관계에서 r =.436(p<.01), 시스템사용 관계에서 r =.472(p<.01)로 유의한 정의 상관관계를 보였고 생산관리는 정보이용 관계에서 r=.495(p<.01), 서비스 지원 관계에서 r=.410(p<.01), 시스템사용 관계에서 r =.339(p<.05)로 유의한 정의 상관관계를 보였다. 급식경영관리는 정보이용 관계에서 r=.434(p<.01), 서비스 지원 관계에서 r=.429(p<.01), 시스템사용 관계에서 r=.475(p<.01)로 유의한 정의 상관관계를 보였다. 즉, 데이터베이스가 잘 구축되어 있을수록, 식단관리, 구매관리, 생산관리, 급식경영관리 영역을 급식정보시스템 사용자가 중요하게 인식하고 있음 을 알 수 있다. 시스템 구축실태의 하위 요인인 영양관리는 정보이용 관계에서 r =.420(p<.01), 서비스 지원 관계에서 r =.552 (p<.01)로 유의한 정의 상관관계를 보였으나 시스템 사용 관계에서는 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

Table 6. Correlation coefficients between the status of building area of Contract Foodservice Information Systems and user importance degree

Variable	User satisfaction		
	Information	Service	Use
Data base management	.467**	.305*	.603**
Menu management	.389**	.390**	.420**
Purchasing management	.456**	.436**	.472**
Producing management	.495**	.410**	.339*
Nutrition management	.420**	.552**	.242
Foodservice management	.434**	.429**	.475**

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

즉 영양관리업무에 있어서는 원활한 시스템의 사용 여부는 중요하게 인식되지 않음을 알 수 있다(Table 6). 이[19]의 연구에 의하면 정보시스템 품질에 대한 사용자의 중요도와 사용자 만족도와의 관계는 상관관계가 유의적이지는 못하지만 60% 신뢰도 수준에서 음의 관계를 보여 본 연구와 유사한 결과를 보여 주었다. 즉, 시스템에 대한 중요도의 기대가 클수록 사용자의 만족도는 낮음을 나타내고 있다.

(2) 시스템 구축실태와 사용자 수행도와의 상관관계

급식 정보시스템의 구축영역에 대한 시스템 사용자들이 인식하고 있는 수행 정도를 분석하여 Table 7에 제시하였다. 시스템 구축실태의 하위 요인인 데이터베이스 영역은 사용자 만족의 정보이용 관계에서 r = .427($p<.01$), 시스템 사용 관계에서 r = .352($p<.05$)로 유의한 정의 상관관계를 보였다. 서비스 지원 관계에서는 유의한 상관관계를 보이지 않아 데이터베이스 구축이 사용자에 대한 서비스 지원으로는 인식되지 않음을 알 수 있다. 식단관리와 구매관리에서는 정보이용과 서비스 지원 관계, 시스템 사용 관계에서 모두 사용자가 수행되는 정도의 인식이 관련성이 없는 것으로 드러나 급식 정보시스템에서 식단관리 영역과 구매관리 영역은 사용자가 수행 정도를 낮게 인식하고 있음을 알 수 있다. 생산관리는 시스템 사용 관계에서 r = .339($p<.05$)로 유의한 정의 상관관계를 보였으나 정보이용관계와 서비스지원 관계에서는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 즉, 급식∨정보시스템에서 생산관리영역은 사용자가 수행정도를 낮게 인식하는 것을 알 수 있다. 영양관리는 서비스 지원의 수행도는 유의적인 상관관계를 보이지 않으나 정보이용이나 시스템 사용은 유의적인 정의 상관관계를 보였다. 급식경영관리는 정보이용 관계에서 r = .413($p<.01$), 서비스지원 관계에서 r = .420($p<.01$), 시스템사용 관계에서 r = .411($p<.01$)로 유의한 정의 상관관계를 보였다. 따라서 급식경영관리 영역은 사용자가 수행 정도를 높게 인식하고 있음을 나타내며 만족도가 높음을 알 수 있다. Bailey[9]와 Baroudi[10]의 연구에 의하면 정보시스템의 품질에 대한 사용자의 인식과 사용자 만족도는 정의 상관관계를 보였고 이[19]의 연구 또한 정보시스템의 사용자 인식과 사용자 만족도는 유의한 정의 상관관계를 보였다. 즉, 시스템의 수행 정도에 대한 사용자 인식이 높을 수록 사용자 만족도가 높게 나타난 본 연구의 결과와 일치하였다.

Table 7. Correlation coefficients between the status of building area of Contract Foodservice Information Systems and user performance degree

Variable	User satisfaction		
	Information	Service	Use
Data base management	.427**	.025	.352*
Menu management	.235	.252	.235
Purchasing managemnet	.125	.135	.265
Producing management	.170	.017	.339*
Nutrition management	.375*	.098	.365*
Foodservice management	.413**	.420**	.411**

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

요약 및 결론

1. 급식 정보시스템 사용자의 연령은 30대가 52.9%로 가장 많고 40대 이상이 가장 적은 것으로 나타났다. 근무경력은 6년~7년이 가장 많았다. 현 급식 정보시스템을 사용한 기간은 1~2년이 34.3%로 가장 많았고, 1년 미만이 32.9%, 2~3년이 15.7%이며 5년 이상도 4.3%로 나타나 급식 정보시스템의 보급이 오래 되지 않았음을 알 수 있다. 급식 정보시스템에 대한 정보의 수집은 본사 온라인 정보를 이용하는 경우가 가장 많고, 급식 정보시스템을 통해 업무 효율 향상을 기대하는 것으로 나타났다.
2. 위탁급식업체들의 정보시스템 구축실태는 기본자료들의 데이터베이스 구축, 급식경영관리, 영양관리영역은 비교적 높은 구축실태를 보였으나 구매관리, 식단관리, 생산관리 영역은 구축실태가 타 영역에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.
3. 급식 정보시스템 사용자는 산출 정보의 정확성, 시스템 사용의 지원교육, 시스템 사용으로 인해 업무성과의 향상을 중요하게 생각하는 것으로 나타났고 이와 같은 중요성에 대한 현 정보시스템에 대하여는 산출되는 정보가 유용하다는 것에 가장 높은 인식을 나타내고 정보의 정확성이나 최신 정보를 제공하는 것은 보다 낮은 인식을 가지고 있는 것으로 나타나 현 시스템에 대한 만족도가 정보이용에 있어서는 높지 않음을 나타냈다. 시스템 사용에 대한 전반적인 견해로는 시스템 사용으로 인한 업무성과의 향상을 가장 크게 인식하고 시스템 사용으로 인한 전반적인 만족도는 높지 않아 시스템 개발 및 이용관리에 보다 많은 개선점이 필요함을 알 수 있다.
4. 40대 이상의 연령이 제공되는 정보와 시스템 사용

에 대한 서비스 지원을 가장 중요하게 생각하고 상대적으로 컴퓨터를 많이 다룬 경력자들이 정보이용, 서비스 지원, 시스템의 전반적 이용 등 사용자 만족도의 평가요인에 대하여 중요하게 생각하는 것으로 보여진다.

5. 급식 정보시스템의 구축영역에 대하여 사용자들은 데이터베이스, 식단관리, 구매관리, 생산관리, 급식경영관리 영역은 정보와 서비스 시스템 사용 등 사용자 만족 평가 요인 모두에서 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.
6. 급식 정보시스템의 구축영역과 사용자들의 만족도는 정보이용과 원활한 시스템 사용은 유의한 정의 상관관계를 보였으나 서비스 지원 관계에서는 유의한 상관관계를 보이지 않아 데이터베이스 구축에 대한 사용자들이 만족도가 적음을 알 수 있다.

식단관리와 구매관리영역도 사용자들이 수행정도가 적다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 급식경영관리 영역은 정보이용, 서비스지원, 시스템사용 등 모두 유의한 정의 상관관계를 보였다. 따라서 급식경영관리 영역은 사용자가 수행정도를 전반적으로 높게 인식하여 이 영역에 대한 만족도가 높음을 알 수 있다.

급식 정보시스템을 정확히 이해하고 최대한 활용하기 위해서는 사용자들의 만족도를 분석하여 시스템에 대한 피드백으로 활용도를 높여 전략적 의사결정의 수행, 문제점 파악 및 개선의 기회를 발견할 수 있어야 한다. 즉 정보시스템을 개발 계획 및 집행 과정 자체와 그 성과를 점검하고 평가결과를 바탕으로 다음의 계획, 이행과정에 적절한 수정을 함으로써 보다 정보시스템 초기의 목적을 효과적으로 달성할 수 있으며 통제 업무 생산성을 향상시킬 수 있다. 본 연구를 바탕으로 앞으로 급식정보시스템을 개발하거나 현 시스템을 관리함에 있어 급식 정보시스템의 문제점을 파악하고 개선하여 전략적인 경영도구로 활용도를 높일 수 있으리라 사료된다.

참고문헌

1. 이명호 : 정보시스템 서비스의 종합적 품질평가모형에 관한 연구, 한국경영과학회 추계학술대회 논문집, **25** 11~15(1998).
2. 김경규 : 정보시스템 사용자 만족에 관한 실증연구, *경영학 연구*, **26**(1) 93~113 (1993).
3. 곽동경 : 급식산업에서의 품질경영, *국민영양*, **95**(3), 18~23(1995).
4. 이재선 : 병원급식 및 영양서비스의 정보시스템 구축에 관한 연구, 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문(2001).
5. 임정현 : 병원 영양부서의 TQM-HACCP System 적용을 위한 위생관리 체계분석, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문(2001).
6. 박정순 : 새로운 경영 기법을 통한 병원급식 경영전략 실천사례, 제 14차 병원관리 종합적 학술대회 연제집 (대한병원협회) - IMF 관리체제하의 병원경영 위기 극복 방안 (1998).
7. 송백길 : 정보시스템 서비스의 고객만족결 정요인에 관한 연구, 서강대학교 석사학위논문(1995).
8. 박민생 : 정보시스템 사용자 만족도 평가에 관한 연구, *한국 OA학회지*, **12** 154~160(2000).
9. Bailey, J. E. and Pearson, S. W. : Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction, *Management Sclence*, **29**(5) 530~545(1983).
10. Baroudi, J. J. and Orlikowski, W. J., : A short form measure of user satisfaction and notes on use, *Journal of Management Information System*, **4** 44~59(1988).
11. Swanson, E. B.. : Management information system: appreciation and involvement, *Management Science*, **21**(2) 178~188(1984).
12. 이경근 : 정보시스템 서비스의 종합적 품질평가모형에 관한 연구, 한국외국어대학교 박사학위논문(1999).
13. 손경수 : 회계정보시스템의 효과성 평가에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문(1996).
14. 대한영양사회 : 급식관리 지도서(2차 개정판), (1996).
15. 김범종, 채서일 : SPSS/PC 사용법과 통계분석 기법 해설, 학현사, 서울, p.23~125(1994).
16. 최성경 : 병원 영양과의 재무관리시스템 전산화 모델에 관한 연구, 연세대학교 석사학위논문(1987).
17. 이원영 : 정보시스템 서비스에 대한 품질 평가가 정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 서울대학교 석사학위논문(1997).
18. 이명호 : TQM적 관점하에서의 고객만족측정에 관한 연구, 한국생산관리학회 춘계학술대회 논문집, 93~117 (1998).
19. 이현주: 서비스 품질을 중심으로 한 한국기업의 정보시스템 평가, 한국외대 박사학위논문(1998).

(2002년 7월 20일 접수)