

KMS 활성화에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 로그 데이터 분석을 이용하여

Exploring Factors that Affect the Usage of KMS : Using Log Data Analysis

백 승 익	한양대학교 경영대학	(sbeak@hanyang.ac.kr)
임 규 건 [†]	한양대학교 경영대학	(gglim@hanyang.ac.kr)
이 대 철	한양대학교 경영대학	(dclee@hanyang.ac.kr)
이 진 속	한양대학교 경영대학	(jslee@hanyang.ac.kr)

ABSTRACT

As many companies have recognized the importance of Knowledge Management(KM), they have invested lots of their resources in developing and deploying Knowledge Management Systems(KMS) to organize and share knowledge. When they implemented KMS in their organizations, most of them had high expectations about KMS at the beginning. However, as time passed, its usage was rapidly declined. There have been many attempts to increase its usage. Many research works have tried to find solutions from users and organizations viewpoints, instead of the actual usage data itself. In order to assess the usage level of KMS, they have normally utilized user's attitudes toward KMS by assuming that user attitudes have strong relationship with actual uses of KMS. The purpose of this study is to assess the impacts of user, organizational, and job characteristics on the satisfaction and the usage levels of KMS. Unlike other studies, this study is to explore impact factors which affect the usage level of KMS in organizations by using actual KMS log data as well as user's attitudes.

Keywords : Knowledge, Knowledge Management, Knowledge Management System, Knowledge Sharing, Log Data

1. 서 론

최근 국·내외 많은 기업들이 지식경영시스템(Knowledge Management System, 이하 KMS)을 도입하여 운영하고 있거나, 향후 KMS를 도입하고자 추진 중에 있다. 비교적 역사가 짧은 지식경영이 기업들에게 주요한 경영전략으로 자리매김하고 있는 이유는 급변하는 정보화시대에서 요구되는 지식의 관리

와 경영상 활용의 중요성이 점차 증대되기 때문이다. 지식경영이란 전체 조직에 다양한 형태로 분산되어 있는 지식을 조직적 차원에서 분류, 저장, 그리고 공유하여 조직의 전사적 활동에 활용하는 일련의 프로세스를 의미한다(김영걸 외, 1999). 기업들은 지식경영 도입 초기 KMS의 활용도를 높이기 위해 지식창출과 공유 정도에 따라 평가보상을 시행하고, 성공사례를 개발하여 지식경영에 대한 지속적인 학습을 유도하는 등 KMS 활성화를 위한 다양한 방안들을 제시하고 있다. 그러나 지식경영에 대한 올바른 이해의

[†] 교신저자

논문접수일 : 2008년 7월 9일; 게재확정일 : 2008년 8월 29일

부족과 사람과 지식, 기술이 조화를 이루지 못한 데에 기인하여(김재전 외, 2003) 많은 비용과 노력을 들여 저장한 지식들이 제대로 활용되지 못하고 오히려 고비용의 유지관리 부담만 안겨주게 되었다. 이러한 지식경영의 문제는 지식경영 연구의 패러다임 자체를 변화시키는 주요 원인으로 작용되었다. 지식경영 연구 초기에는 ‘지식과 지식경영에 대한 개념에 관한 연구’, ‘지식경영의 주요 구성요소에 관한 연구’, ‘지식경영의 프레임워크에 관한 연구’, ‘지식경영의 프로세스에 관한 연구’ 등 주로 이론적인 관점에서의 연구가 활발히 진행되었으나, 최근에는 ‘지식경영의 성공요인 분석에 관한 연구’, ‘KMS 사용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구’, ‘지식경영의 성과측정에 관한 연구’, ‘지식공유 활성화 방안 연구’ 등과 같이 실질적으로 지식경영의 효율성과 활용성을 높일 수 있는 관점에서의 연구가 활발하게 진행되고 있다.

이러한 실질적인 주제를 가지고 접근하는 연구들도 대부분 실제 사용자의 활용 데이터 분석 보다는 지식경영시스템 활용정도에 대한 사용자의 인식에 기초한 활성화 방안에 대한 연구가 대부분이었다. 또한 사용자 개개인들의 특성보다는 전사적인 프로세스 측면이나 전략적 측면에서 연구 되어지는 경향이 많았다(임규건과 이영중, 2006). 설문을 통해서만 데이터를 획득하는 경우 ‘KMS의 활용’ 정도를 사용자의 주관적인 의견에 의존하게 됨으로서 실제 현상을 정확히 반영한 결과를 제시하는데 한계가 있다. KMS는 시스템에서 개별 사용자의 사용데이터가 로그데이터베이스에 저장된다(김석기 외, 2001). 따라서 개별 사용자의 실질적인 활용도를 측정할 수 있는 KMS의 로그데이터를 이용하여 정확하며 객관적인 결과를 얻는 방법을 고려함이 바람직하다.

이에 본 연구에서는 ‘사용자 개개인의 개인특성’, ‘조직특성’, ‘업무특성’이 ‘KMS의 활용’과 ‘사용자 만족도’에 미치는 영향을 검증하기 위해, 실제 KMS를 도입하여 운영하고 있는 D제약회사의 이용자 로그데이터를 활용하고자 한다.

본 연구를 통해 현재 KMS를 도입하여 운영 중에 있으나 많은 실효를 거두지 못하고 있는 많은 기업에 도움을 주고, 보다 객관적이고 실질적으로 KMS의 활성화 방안을 모색할 수 있도록 하고자 한다.

본 연구의 방법은 다음과 같이 크게 3가지로 구성된다. 첫째, 2001년부터 KMS를 도입하여 활용하고 있는 D제약회사의 KMS DB서버에서 2004년 1월~12월(1년간)까지의 이용자 로그데이터를 추출하였다. 이용자 별 월 평균 로그인 빈도, 월평균 지식 등록 및 조회 빈도 등의 로그데이터를 바탕으로 이용자의 KMS 활용정도를 측정하였다. 둘째, 기존 문헌 고찰을 통해 지식공유의 선호도, 개인의 혁신성, 조직 내 업무협조, 의사소통의 개방성, 업무의 상호연관성, 업무의 복잡성 그리고 만족도와 관련된 설문을 작성하여 D 제약회사의 KMS를 실제 사용하고 있는 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 셋째, 설문 결과를 토대로 개인특성, 조직특성, 업무특성이 실제로 사용자의 KMS 활용과 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

II. 이론적 배경

1. 지식경영에 관한 연구

1.1 지식경영의 정의

지식의 관리는 과거부터 필요하였으나, 최근에 들어 지식을 체계적으로 관리하는 지식 경영의 실체가 더욱 구체화 되고 있는 실정이다. 또한 많은 책의 발간과 언론 매체의 노력을 통해 지식경영을 적용시켜 성공한 사례가 널리 알려짐에 따라 관련 연구자들의 지속적인 활동 및 컨설팅에 의하여 꾸준한 발전을 하고 있으며 선진국에서도 이미 지배적인 경영원리로 자리 잡고 있다. 이러한 시대적 흐름에 발맞추어 지식경영의 개념에 대한 연구는 많은 학자들에 의해 매우 다양하게 이루어 졌다. <표 1>에서 여러 학자들의 다양한 정의를 정리하였다.

지식은 단지 정보의 활용을 통해서만 획득되는 것

〈표 1〉 지식경영의 정의

연구자	정 의
Wiig(1997)	기업의 지식관련 경영활동의 효과성을 극대화하고, 지적 자산으로부터 최대의 부가가치를 창출하기 위해 지식을 창출, 갱신, 적용하는 일련의 체계적이고 명시적이며 의도적인 활동
Bechman(1997)	새로운 조직적 역량을 창출하고, 구성원의 높은 업무 성과를 가능하게 하며, 혁신적 활동을 촉진 시키는 동시에, 고객 가치를 제고시킬 수 있도록 구성원의 경험과 지식, 전문성을 공식화 시키는 것
Sveiby(1997)	조직의 무형자산을 통해 가치를 창출하는 예술이라고 정의
Nonaka(1991)	외재화, 객관화 시킬 수 없는 암묵적인 지식을 공유, 승화시켜 형식화하고, 이를 통해 새롭게 창조된 형식적인 지식을 다시 암묵적인 지식으로 선 순화시킴으로써 조직적 경쟁력을 확보하는 경영활동
Prusak(1997)	능률적 운영을 위해 업무방식을 개선하고 이를 공유하는 것도 지식경영이며, 시장 점유율을 높이기 위해 고객에 대한 지식을 활용하고 고객에게 어떻게 서비스를 수행해야 하는가를 결정하는 것

이 아니다. 조직 내에는 의사결정, 프로세스 등의 기업 활동과 관련된 유무형의 법칙과 규칙, 경험, 기술, 인적자원에 내재된 노하우 등의 지식이 존재한다. 지식을 기업경영에서 자원으로 활용하기 위해서는 기업의 주요한 자원으로 관리되어야 한다. 즉, 지식경영이란 조직 내 흩어져 있는 유용한 지식자원을 발굴하여 이를 체계화하고 저장함으로써, 전사적 차원의 지식자원 공유와 활용을 통해 기업경영의 효과성을 극대화하고 새로운 부가가치를 창출하는 것이라고 정의할 수 있다.

1.2 지식경영의 필요성과 효과

조직에 있어서 지식경영은 조직의 경쟁력 확보에 많은 영향을 미친다. 왜냐하면 조직구성원들이 업무 활동을 수행하는 과정에서 얻은 지식들을 전자 문서화 하여 대규모 지식 베이스를 구축하고 이를 쉽게 공유할 수 있도록 함으로써 전체조직 구성원들의 지적 수준이 향상될 수 있고, 지식공유를 통해 작업의 중복에 의한 업무상 비효율을 방지할 수 있으며, 지식을 업무에 활용함으로써 개인 및 조직 전체의 경쟁력을 향상시킬 수 있기 때문이다. 지식공유는 개인에게 내재화되어 있는 다양한 지식을 학습조직 관점 또는 정보기술 매체를 통하여 조직 구성원들 상호간 지식을 축적해 가는 과정으로서, 지식형성의 필수적인 조건이며 지식공유를 통해서 지식의 창출이 활발해진

다(박재린과 백재현, 2000; 김정은과 조계숙, 2001). 즉 지식공유는 조직 구성원들과 관리자들이 가지고 있는 암묵지식을 표현함으로써 지식의 가치가 나타나게 되며 조직구성원의 노하우가 공유되는 과정이라고 할 수 있고, 지식이전에 의해서 이루어지는 지식경영 프로세스의 과정이라고 할 수 있다(Davenport and Prusak, 1998).

Pruska(1998)는 다음과 같은 이유로 지식경영의 필요성을 제기하고 있다(이순철, 1999). 첫째, 비슷한 유형 자산을 가지고 있을지라도 지식과 같은 무형 자산을 더 잘 활용하면 기업과 조직의 성과가 크게 차이 날 수 있다. 둘째, 개인이 갖고 있는 지식을 조직의 지식으로 승화 시키지 않으면 개인의 이직에 따라 지식이 사라지게 되므로 이를 방지할 수 있어야 한다. 셋째, 정보기술에 대한 투자로 지식경영을 위한 인프라 환경이 갖추어졌다. 넷째, 부분에만 존재하거나 개인이 갖고 있는 지식을 전사적으로 공유해야 한다. 다섯째, 새로운 문제에 대한 새로운 해결책의 고안의 필요하다. 여섯째, 이미 존재하는 지식을 다시 창출하는 것을 방지하기 위한 벤치마킹과 같은 기법들의 개발로 지식의 공유나 전이를 체계적으로 수행할 수 있게 되었다. 지식경영은 기업의 핵심 성공 요인(Critical Success Factors)을 추출하여 조직 구성원들이 이를 공유하도록 함으로써 자원의 낭비를 줄이고 효율적으로 활용 할 수 있게 한다. 또한 지식경영

은 필요한 지식을 추출하여 지식베이스를 형성함으로써 지식획득 기간을 단축하고, 많은 사람들이 지식과 기술을 즉시 활용할 수 있도록 함으로써 실패를 반복하지 않도록 하게 해 준다. 뿐만 아니라 기업에서 지식경영을 실시함으로써, 조직구조가 간소화되고 네트워크화가 가능하도록 지원함에 따라서 새로운 가치를 부가하는 비즈니스 프로세스를 창조하고 유연한 조직구조를 만들 수 있다.

1.3 지식경영의 프로세스

지식경영은 단기적이며 일회성의 행사로 그치는 프로세스 재구성 혹은 정보시스템 구축을 위한 과정이 아닌 기업의 장기 경영전략을 달성하기 위한 조직의 전사적 비전으로 받아들여져야 한다. 지식활동의 기본적인 프로세스는 지식경영의 정의를 통해 알 수 있듯이 최초로 지식을 창출하는 것에서부터 창출된 지식을 다른 조직 구성원과 공유하며 조직 내에 저장하고 다시 재사용할 수 있도록 하는 일련의 과정으로 구성되어 있다. 지식관리 프로세스는 지식 사용자의 니즈 파악과 새로운 지식의 획득 및 구조화, 새로운

지식의 창조, 지식의 공유 및 활용이라는 4가지 과정으로 이루어진다. 지식경영 프로세스와 활동 영역을 정리하면 <표 2>와 같다.

1.4 지식경영의 접근전략

지식경영에 접근하는 전략들은 여러 가지가 있는데, 한 기업이 하나의 전략을 이용하는 것이 아니라 기업의 성격과 현실에 맞는 전략을 선택하여 다방면에서의 접근을 시도하며, 이를 정리하면 <표 3>과 같다.

1.5 지식경영의 성공요인

지식경영의 성공요인을 제시한 대표적 연구들을 살펴보면 Davenport(1998)는 성공요인으로 경제적 성과 혹은 가치와의 연계, 기술적 조직적 기반 확보, 표준화 되고 유연한 지식 체계, 지식 친화적 문화, 명확한 목표와 용어, 동기 유발 방식의 변화, 복수의 지식 전파 채널, 고위 경영층의 지원 등 8가지를 제시하고 있다. Earl(1994)는 지식경영의 핵심영역으로 정보기술 등의 지식시스템 활용, 외부와의 네트워크 구축,

<표 2> 지식경영의 프로세스와 활동영역

프로세스	활동유형	활동의 설명
지식 창출 및 획득	새로운 지식창출	조직에 가치를 제공할 수 있는 이제까지 존재하지 않았던 새로운 지식을 창출하는 활동
	조직외부 지식에 접근	다른 조직이 가지고 있는 지식 및 경제지표, 산업동향, 뉴스, 보고서 등 조직외부의 가치 있는 정보에 접근/획득을 위한 활동
	문화와 보상을 통한 지식 향상 촉진	지식의 창출과 공유에 기여한 종업원에 대한 보상 시스템의 구축과 이를 지원하는 조직문화를 조성하는 활동
지식 표현	지식의 표현	조직내부에 존재하는 지식을 문서화, 지식베이스에 저장하여 다른 사람이 이해, 활용할 수 있도록 표현하는 활동
지식 활용	의사결정에 활용	의사결정의 질을 향상시키기 위하여 이용 가능한 지식을 제품 생산과 서비스 제공과 관련된 의사결정에 적용하는 활동
	프로세스, 제품 서비스 혁신	업무 프로세스의 혁신과 새로운 제품의 개발에 지식을 적용하여 가치를 증대시키는 활동
지식공유 및 전파	지식의 조직 내 전파	개인 또는 그룹의 지식을 조직의 다른 구성원들이 공유할 수 있도록 이전하는 활동
	지식자산 및 지식 경영 영향 평가	조직의 프로세스, 고객과의 관계, 구성원의 자질과 능력 등의 지식 자산에 대한 측정과 지식경영이 이에 미치는 영향평가

참조 : 권태형 외, 지식경영의 유형 및 장애요인에 대한연구, 1999.

지식근로자의 유지 및 활용, 학습조직으로의 이행 등 4가지를 제시하였다. Nonaka and Takeuchi(1995)는 지식창조의 성공요인으로 지식비전의 선포, 미들업다운 경영, 하이퍼텍스트 형태의 조직 구조, 독립적인 지식 관리자, 외부와의 지식 네트워크 형성의 6가지를 제시하였다. 이러한 지식경영 성공요인에 관한 기존의 이론적 연구들을 통해서 볼 때 지식경영의 핵심 성공요인은 크게 조직적·문화적 요인, 기술적 요인, 프로세스 요인, 전략적 요인, 평가 및 보상 체계 요인, 최고 경영자의 의지요인, 경제·산업적 가치와 연계 요인 등 다양한 요인들로 분류할 수 있다.

(1) 개인요인

지식경영에 있어서 조직요인 못지않게 중요한 것이 개인요인이다. 조직의 구성원으로 하여금 지식공유가 자연스럽게 느끼도록 하는 것은 지식경영의 성공에 있어 매우 중요한 요소이다. 따라서 조직원들에게 공유할수록 그 가치가 커지는 지식의 특성을 이해시키고, 조직의 목표와 개인의 목표가 일치되도록 하는 방안을 강구하는 것이 매우 중요하다(O'Dell, 1998).

(2) 조직요인

지식경영의 성공을 위한 조직요인에는 전략, 리더

십, 평가 및 보상을 들 수 있다. 지식경영의 전략은 기업 레벨의 전략과 일관성이 있는가 하는 것과 지식경영을 통해 획득하고자 하는 명확한 목표 설정과 기업이 지식 자원들을 어떻게 재조직, 결합시켜 지식경영목표를 달성 시킬 것인가 하는 방향을 말한다. 따라서 지식경영은 명확한 전략 하에서 도입되어야 하며, 미래를 향한 기업의 혁신을 창출하기 위한 목표를 설정하여야 한다. 지식경영의 전략의 일관적 추진과 전 사원의 참여를 계속적으로 유도하기 위해서는 최고경영자의 지식경영 추진에 대한 강한 의지가 필요하다(임규건과 이영중, 2008). 그리고 그러한 강한 의지를 통해 조직 내 전사원의 참여를 실질적으로 유도해 내는 최고경영자의 활동이 바로 지식경영 성공요인의 조직요인 중 하나인 리더십인 것이다. 지식경영 평가는 무엇을 평가하는가에 따라 3가지로 나눌 수 있다. 첫째, 지식자체의 유용성을 평가하는 지식자산 가치 평가, 둘째, 지식경영에 기여한 사람의 기여정도 및 기여능력을 평가하는 지식기여도 평가, 셋째, 지식경영을 통해 기업이 얻은 효과를 평가하는 지식경영 성과평가이다. 또한 조직요인에 있어서 평가 못지않게 중요한 것이 보상이며 지식기여자 평가를 통해 기여자에게 보상과 인센티브를 제공하여야 한다. 지식기여자에 대한 보상은 조직원 개인이 지식

〈표 3〉 지식경영 접근 전략

전략	전략의 내용
비즈니스 핵심으로서의 지식경영	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 기업이 성장과 경쟁 능력의 핵심 ◦ 창출된 지식을 제품으로 간주 예) Arthur Anderson, Price Waterhouse
지식 재사용과 Best Practiced의 전달 강조	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 지식경영 시스템과 실제 경험을 포괄 ex) Chevron, Dow Chemical, Skandia
고객 중심의 지식에 초점	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 고객의 요구와 선호도 그리고 비즈니스를 이해하는 데 중심 ◦ 마케팅과 판매에 들어가는 비용을 효과적으로 사용
지식에 대한 개인의 의무를 강조	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 지식경영을 실천하는 사람에 대한 지원 ◦ 지식이 개발과 이전이 업무개발 시스템에 흡수되어 있도록 하는 것이 중요
지적재산관리에 중심	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 체계적인 지적 자산에 대한 선별적인 관리 강조 ◦ 특허, 기술, 운영 관리방식, 고객관계, 조직의 배치 등
혁신과 지식창조	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 기초/응용 연구개발을 통해 새로운 지식창조 ◦ 기업의 경쟁력은 새로운 지식으로부터 창출

출처 : 김오순, “지식경영의 효율적인 도입방안에 관한 사례연구”, 2004.

경영에 기여한 정도를 평가하여 보상함으로써 지식경영 참여도를 높일 수 있다(이순철, 1999).

(3) 정보기술요인

정보기술은 KMS를 도입하기 위한 인프라가 될 수 있으며 또한 지식의 획득, 공유, 전이와 같은 지식경영 활동이 기초가 된다(이순철, 1999). 지식경영 활동에 가장 큰 영향을 미치는 정보기술로는 그룹웨어, 전자메일, 데이터베이스 시스템을 뽑았다. 지식시스템은 조직이 정보시스템, 예를 들면 데이터베이스, 그룹웨어, 스킴 인벤토리 시스템등과 긴밀한 관계 속에서 작동하고 발전한다. 그러므로 지식시스템이 성공하기 위해서는 정보시스템과의 통합과 연계가 중요하다.

2. KMS에 관한 연구

2.1 KMS의 정의

KMS란 조직 내 지식자원의 가치를 극대화하기 위하여 통합적인 지식경영프로세스를 지원하는 정보기술시스템이다. 즉 KMS는 기존 정보시스템들과의 유기적 결합을 통해 컴퓨터에 저장된 데이터나 정보 뿐 아니라 문서, 그래픽, 동영상, 모델, 노하우 등 다양한 형태로 조직 내에 분산되어 있는 지식을 효과적으로 저장, 관리, 활용 할 수 있는 통합된 개념의 정보시스템이라 할 수 있다.

2.2 KMS의 구성요소

KMS는 조직구성원의 지식자산에 대한 자세, 조직의 지식평가/보상체계, 지식 공유문화 등 조직 차원의 인프라와 통신 네트워크, 하드웨어, 소프트웨어 및 도구 등 정보기술 인프라를 기본 전제로 한다(류시영, 2004). KMS를 구축하기 위하여 필요한 관련 기술 중 현재 가장 많이 활용되고 있는 것은 그룹웨어(Groupware), 인트라넷(Intranet), 워크플로우 시스템(Workflow System), 푸시 및 에이전트(Push and Agent) 기술, 문서관리시스템 (Electronic Document Management System, EDMS), 정보검색시스템(Information Retrieval System)이 있다(유영만, 1999).

2.3 KMS 활용 영향 요인

KMS 사용을 효과적으로 하기 위해서는 KMS 활성화에 영향을 미치는 요인을 발견하는 것이 우선적으로 선행되어야 한다. KMS가 원활하게 이용되지 않는 근본원인은 시스템을 사용하는 당사자인 사람의 문제일 수도 있고, 이를 지원하는 제도, 시스템, 문화 등 환경의 문제일 수도 있다(박태호, 2002). 따라서 지식을 업무에 적극적으로 활용하기 위해서는 지식의 축적, 공유, 확산에 영향을 미치는 요인을 발견하는 것이 필요하다. 그러나 이러한 환경요인은 아직까지 체계적으로 이루어지지 않은 점으로 인해 많은 어려움이 있는 부문 중 하나이다(김정은과 조계숙, 2002). KMS 활성화에 영향을 미치는 요인은 연구하는 학자에 따라 조금씩 차이가 있다.

한동효(2003)는 지방자치단체 공무원들의 지식관리 활용에 관한 연구에서 ‘리더십 및 추진의지’, ‘조직문화’, ‘기반환경요소’, ‘평가 및 보상체계’ 등의 요인이 지식 축적에 영향을 미친다는 것을 밝혔으며, 지식축적은 KMS 시스템 활용정도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 복동원(2005)은 지식경영시스템 품질영향 요인 분석 중 KMS 사용자 만족도에 관한 독립변수로서 ‘지식 세분화 정도’, ‘지식 현재성’, ‘지식 접근성’, ‘사용 용이성’, ‘시스템 신뢰성’, ‘개방성’ 등의 변수를 설정하였다. 윤종준과 정운(2005)은 KMS 사용자의 지속적인 사용에 주요한 영향을 미치는 요인에 대해 탐색적 연구를 수행한 결과, ‘주관적 규범’, ‘직무 관련성’, ‘출력 품질’, ‘결과 실현성’ 등 지각된 유용성에 영향을 주는 요인들과 ‘인터페이스 디자인’과 ‘자기 효능감’ 등 지각된 용이성이 KMS 사용성에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 지금까지의 KMS 사용성에 영향을 미치는 요인연구를 살펴본 결과 대부분의 기존 연구들이 시스템 중심 영향요인이나 프로세스, 전략, 리더십, 보상 등 <표 4>와 같이 공급자적 입장에서의 연구가 이루어져 있음을 알 수 있다.

최근 들어 박동진, 배동록(2006)의 연구에서와 같이 ‘과업-기술적합성’, ‘조직지원’, ‘보상지각’ 등의 공급자적 영향요인과 함께 ‘지각된 유용성’, ‘주관적

규범’, ‘지각된 행동통제’ 등 개인입장에서의 KMS 사용의도를 고려한 연구가 시도되고 있다. KMS 구축을 통해 기업은 새로운 부가가치를 창출하고자 다양한 보상제도와 시스템 지원에 적지 않은 비용을 투자하고 있다. 기업은 조직원들이 KMS를 적극 수용하고 활발한 사용을 기대하기 위해서는 사용자 측면에서의 요인을 충분히 인식해야 하기 때문에 사용자 측면에서의 KMS 활성화 요인에 관한 연구가 절실히 필요하다.

III. 연구모형 및 가설설정

1. 연구모형

본 연구는 개인특성(지식 공유의 선호도, 개인의 혁신성), 조직특성(조직 내 업무협조 정도, 의사소통의 개방성), 업무특성(업무의 상호연관성, 업무의 복잡성)중에서 실제로 KMS 활용과 만족도에 영향을 미치는 요인을 찾고자 하는 연구이다. 이를 위하여 본 연구에서는 선행연구를 기초로 하여 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

2. 가설설정

2.1 개인특성과 KMS 활용 및 만족도와의 관계

조직 내 정보시스템 도입에 따른 태도 형성과 효

과적인 사용에 영향을 주는 요인들은 개인특성과 관련된 것들이다. 새로운 기술의 도입과 효과적인 정착을 요구하는 오늘날의 조직에서 조직원들의 성격특성은 다른 어떤 특성들보다 중요할 수 있기 때문이다(김명언 외, 1996). 조직 구성원들에게 자신의 지식을 제공하고자 하고 타인의 지식을 수용 또는 요구하고자 하는 의지로 자신의 지식을 제공할 의지가 없다면 지식은 공유되지 않는다(Krogh, 1998; Roos, 1997). 이는 지식의 수혜자 뿐만 아니라 전수자의 지식공유동기와 공유된 지식이 믿을 만하다고 받아들이는 정도에 따라 지식공유는 촉진될 수 있다는 것을 의미한다(Szulanski, 1966; Danieln and DeCotiis, 1991). 따라서 KMS의 핵심이라 말할 수 있는 지식공유의 활성화를 위해서는 자신의 지식을 공개하고 타인의 지식을 받아들이려는 오픈된 마인드가 필요하며 이는 지식공유 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다(김재전 외, 2003).

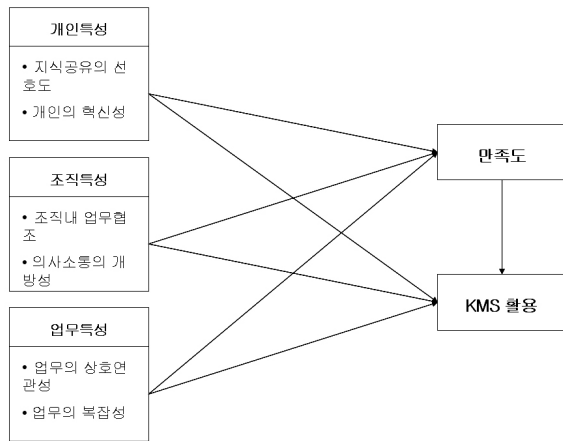
새로운 정보기술에 대해 혁신적인 사람들은 비혁신적인 사용자들에 비해 새로운 기술을 더 쉽게 받아들여 이용하려는 경향이 있다(이원준 외, 2004). 개인의 혁신성은 창의적인 아이디어를 바탕으로 하며, 외부환경으로부터 문제해결에 필요한 정보를 획득하고, 조직 내부에서 필요로 하는 정보를 공유함으로써 새롭고 유용한 아이디어를 얻을 수 있다(박경환과 한인수, 1999). 즉 이러한 개인의 혁신성

〈표 4〉 KMS의 활용 성공요인

연구자	KMS 활용 성공요인
Earl(1994)	지식시스템, 네트워크, 지식근로자, 학습조직
Nonaka and Takeuchi(1995)	비전, Middle un-down 경영, 하이퍼텍스트 조직, 경력경로, 상호작용의 기회
Davenport and Prusak(1998)	문서화된 지식, 지식저장소, 환경개선, 지식지도, 지식의 가치연계, 프로세스 및 기능에 대한 개선
김상수 외(2000)	지식근로자 능력, 업무특성, 리더십, 조직문화, KMS 기능특성 및 지식특성, 추진전략, 평가보상
한동효(2003)	리더십 및 추진의지, 조직문화, 기반환경요소, 평가 및 보상체계
복동원(2005)	지식 세분화 정도, 지식 현재성, 지식 접근성, 사용 용이성, 시스템 신뢰성, 개방성
윤종준과 정윤(2005)	주관적 규범, 직무 관련성, 출력 품질, 결과 실현성, 인터페이스 디자인, 자기 효능감

출처 : 임규건과 이영중, 2008 재구성.

을 지적개방성으로 이해한다면, 혁신성이 높은 개인은 상상력이 뛰어나고 창의적으로 행동하는 것을 선호하여, 자신의 상상력을 발전시켜 기존에 해왔던 업무수행 방식보다는 항상 새로운 것을 선호하며 일반적으로 변화를 추구하며, 조직 내에서 일어나는 변화에 대응하기 위하여 노력한다. 이상의 선행연구들을 토대로 하여 개인특성 중 지식공유에 대한 선호도와 개인의 혁신성이 사용자의 KMS 활용과 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다.



(그림 1) 연구모형

가설 1: 개인의 지식공유에 대한 선호도는 KMS 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 개인의 지식공유에 대한 선호도는 KMS 활용에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 개인의 혁신성은 KMS 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 개인의 혁신성은 KMS 활용에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2.2 조직특성과 KMS 활용 및 만족도와의 관계

지식공유는 공식적인 문서의 교환을 제외하고는 업무 담당자간 또는 부서의 리더 간 등 개인적인 상호관계의 영향을 받는 것이다(박태호, 2002). 따라서

부서간의 협조가 원활할수록 정보시스템의 기능이 다양하고, 정보시스템의 기여도에 많은 영향을 끼친다(김상수와 문준연, 1996).

Javenpaa and Stamples(2000)는 개인의 지식공유 성향을 친사회화 변환행위의 한 부분으로 보고, 사람들이 지식을 공유하려는 행위는 자신과 다른 사람을 통합하고 좋은 관계를 유지하기를 원하기 때문이라고 하였다. 기업의 경쟁력을 결정하는 핵심지식은 개개인들의 경험을 통하여 형성되고 머릿속에 저장되어 있기 때문에 컴퓨터 네트워크 등과 같은 하드웨어 매체로는 쉽게 공유되기 어렵고, 주로 개인들이 직접 접촉하고 긴밀한 대화와 같은 상호작용을 통하여 공유된다(LG경제 연구원, 2001). 다시 말해서 조직 내 지식이 공유되어 활발하게 이동하는 수단은 의사소통 방식이라고 할 수 있다. 뿐만 아니라 조직의 개방성, 커뮤니케이션 활성화, 커뮤니케이션 강도가 지식전이에 영향을 준다(Wathne 외, 1996; Szulanski, 1996; Gupta and Govindarajan, 1991). 또한 Szulanski (1996)는 지식교환이 성공적으로 이루어지려면 상호 커뮤니케이션이 원활해야 한다고 하였으며, Gupta and Govindarajan(1991)는 지식전이의 활성화를 위해서 접촉빈도, 비공식성, 개방성 등을 모두 포괄하는 개념의 커뮤니케이션 강도가 중요하다고 하였다. 이상의 선행연구들을 토대로 하여 조직 중에서 조직 내 업무협조 정도와 의사소통의 개방정도는 KMS 활용과 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다.

가설 5: 조직 내 업무협조 정도는 KMS 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 6: 조직 내 업무협조 정도는 KMS 활용에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 7: 조직 내 의사소통의 개방성은 KMS 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 8: 조직 내 의사소통의 개방성은 KMS 활용에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2.3 업무 특성과 KMS 활용 및 만족도와와의 관계

개인과 조직의 특성 외에 개인이 담당하고 있는 업무의 특성에 의하여 KMS의 활용과 만족도가 크게 영향을 받을 수 있을 것이다. 업무의 상호연관성을 Pearce and Gregersen(1991), Gerben 외(1998)가 정의하고 있는 내용, 즉 하나의 한정된 작업의 성과가 다른 한정된 작업의 완성에 의존하는 업무 간 상호연결성이라고 이해한다면(강혜련과 민현정, 2003), KMS의 활용에 조직원들 간의 업무의 상호연관성이 큰 영향을 미칠 것이라고 생각할 수 있다. 강혜련과 민현정(2003)은 업무의 복잡성을 정보 부하량, 정보 다양성, 그리고 정보교환의 수준이 증가하는 것으로 정의하고 업무의 복잡성이 지식공유에 영향을 미치는 지를 실증 분석한 결과 유의한 결과를 나타내었다. 또한 Medcof(1989)는 영업사원들은 기능다양성, 피드백이 컴퓨터의 사용정도와 유의미한 부적상관을 보였다. 즉, 개인이 담당하고 있는 업무가 얼마나 복잡하고 새로운 기능을 요구하는가로 정의되는 기능다양성을 업무의 복잡성으로 이해하면, KMS 활용에 업무의 복잡성이 영향을 미친다고 할 수 있다. 이상의 선행연구들을 토대로 하여 업무특성 중에서 업무의 복잡도와 상호연관성이 사용자의 KMS 활용과 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다.

가설 9 : 개인이 담당하고 있는 업무의 상호연관성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 10 : 개인이 담당하고 있는 업무의 상호연관성은 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 11 : 개인이 담당하고 있는 업무의 복잡성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 12 : 개인이 담당하고 있는 업무의 복잡성은 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 만족도와 KMS 활용과의 관계

효율성을 측정하는 것으로 MIS 분야에서 가장 많이 사용하는 것이 사용자의 만족감에 대한 지각이다(DeLone, 1988). Rainer and Harrison(1993)의 연구에 따르면 사용자 만족도에 대한 2가지 측정 종류가 있는데 최종 사용자의 시스템 성능 만족도 측정과 사용자의 정보에 대한 만족감이다. Igarria and Tan(1997)은 정보시스템의 수용과 개인적인 효과와의 관계에 대한 구조적 모형을 제시하면서 사용자 만족이 시스템 사용에 긍정적인 영향을 미치며, 또한 사용자 만족과 시스템 사용은 각각 또는 공동으로 개인적 효과에 영향을 미친다는 것을 검증했다. 이상의 선행연구들을 토대로 하여 KMS의 만족도는 사용자의 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정할 수 있다.

가설 13 : KMS에 대한 사용자 만족도는 사용자의 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 설문 구성 및 측정 방법

본 연구에서는 <표 5>와 같이 선행연구를 기초로 하여 본 연구에서 가설검증을 위한 요인과 설문항목을 도출하였다. 설문문항은 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

3.1 개인특성 변수

지식공유의 선호도는 기존 연구들에서 사용된 개인특성중 개방성과 신뢰성을 포괄하는 개념으로 ‘자신의 지식을 타인에게 제공하거나, 타인이 제공하는 지식을 받아들이는 정도’로 정의하였으며, 개인의 혁신성은 ‘개인이 변화를 촉진시키고 보다 새로운 것을 추구하는 정도’로 정의하였다.

3.2 조직특성 변수

조직 내 업무협조는 ‘조직의 목표나 직무를 완수하기 위해 조직 또는 동료에게 협력하는 정도’로 정의

〈표 5〉 설문문의 구성

변 수	요 인	문항 수	설문구성	선행연구자
개인특성	지식공유의 선호도	4	I-1~4	Grant(1998), Pruitt(1981), Ross and Wielane(1996)
	개인의 혁신성	4	I-5~8	Koys and DeCotiis(1991), 정성환(1998), 이원준 등(2004)
조직특성	조직내 업무협조	4	II-1~4	Ruggles(1996), 정관희(2003)
	의사소통의 개방성	4	II-5~8	O'Reilly 등(1977)
업무특성	업무의 상호연관성	4	III-1~4	Hackman and Oldham(1976), 조영창(1988), 주용준(1999)
	업무의 복잡성	4	III-5~8	
만족도	만족도	4	IV-1~4	Ives 등(1983), 김재전(2004)

하였으며, 의사소통의 개방성은 ‘조직 구성원 간에 자신의 생각을 자유롭게 표현할 수 있는 정도’로 정의하였다.

3.3 업무특성 변수

본 연구에서는 Hackman and Oldham(1976)의 업무분류 중에서 기능다양성과 과업중요성을 선택하여, 업무특성변수로 사용하였다. 그러나 Hackman and Oldham(1976)이 정의한 개념보다 그 개념을 보다 확장하여 기능다양성은 ‘업무의 복잡성’으로, 과업중요성도는 ‘업무의 상호연관성’으로 새롭게 정의하였다. 업무의 상호연관성은 ‘자신이 맡은 업무가 다른 사람의 업무와 상호간에 관련된 정도와 영향을 미치는 정도’라고 정의하였으며 업무의 복잡성은 ‘업무수행 시 요구되는 기능의 다양성 및 업무의 복잡성 정도’라고 정의하였다.

3.4 만족도

본 연구에서는 사용자 만족도를 “ KMS를 사용함으로써 사용자가 KMS에 갖는 긍정적인 감정”으로 정의하였다. 이를 측정하기 위하여 DeLone and McLean(1992), Ives 등(1983)을 기반으로 김재전 외(2003)는 사용한 설문을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였다. 구체적인 측정항목은 “KMS에 대한 기대 충족 정도”, “KMS로 인한 업무 효율성향상 정도”, “KMS에서 제공받은 지식에 대한 만족 정도”, “KMS가 제공하는 많은 기능(서비스)에 대한 만족

정도”로 하였다.

V. 연구결과

1. 연구조사 설계

1.1 연구방법 및 자료수집

본 연구의 개인특성, 조직특성, 업무특성 중 KMS 활용과 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 도출된 연구모형 가설이 타당한가를 검증하기 위해서 실증분석을 실시하였다. 자료수집 방법은 설문 조사와 KMS 로그데이터 측정을 병행하였다.

(1) 설문 조사방법

2004년 1년 동안 D계약사의 KMS를 사용하였고, 현재 근무하고 있는 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이를 통하여 개인특성(지식공유의 선호도, 개인의 혁신성), 조직특성(조직 내 업무협조, 의사소통의 개방성), 업무특성(업무의 상호연관성, 업무의 복잡성), KMS 만족도를 측정하였다. 본 조사를 위해 총 90부의 설문지를 배포하여, 이 가운데서 78부가 회수되었고 그 중에서 부적절한 응답 12부를 제외하였다. 또한 로그분석 시 다른 응답자들에 비해 너무 크거나 작은 값을 보인 5부를 제외한 61부를 다중회귀분석을 실시하여 연구모형을 검증하였다. 통계처리는 SPSS 12.0의 통계패키지를 이용하여 실시하였다.

(2) KMS DB 로그데이터 측정방법

KMS의 활용정도를 측정하기 위하여 기존의 사용자의 주관적인 인지정도에서 한걸음 더 나아가 사용자의 실질적인 활용도를 측정할 수 있는 KMS의 로그데이터를 연구에 이용하였다. 본 연구에서는 KMS의 활용정도를 보다 객관적이고 실증적으로 측정하기 위하여 D계약사의 KMS 서버에 남아있는 로그 중 1년간의 로그(2004년 1월~12월)를 분석하여, 설문응답자가 KMS에 실제로 로그인 한 월평균 빈도와 지식공유 활동 빈도를 측정하였다. 이때 지식공유 활동 빈도는 월평균 지식등록 빈도와 조회빈도를 사용하여 측정하였다. 또한 다른 변수들과의 회귀분석을 위하여, 다른 표본들에 비해 측정값이 너무 크거나 작은 5명의 데이터는 연구에서 제외하고, 월평균 로그인 빈도와 지식공유 활동 빈도는 5점 척도로 변환하여 사용하였다. 월평균 로그인 빈도를 5점 척도로 변환시키기 위해서 각 응답자별로 아래의 비례식을 사용하였고, 비례식을 통해 나온 빈도가 0~1사이는 1로, 1~2는 2로, 2~3사이는 3으로, 3~4사이는 4로, 4~5사이는 5로 측정하였다. 예를 들어 최대 로그인수가 400 이고 사용자의 로그인 빈도가 50일 때, 아래의(식)에 대입하면 '400 : 50 = 5 : x' 이므로 $x = 0.625$ 이 되며, x는 0과 1사이에 속하기 때문에 5점 척도 중 1로 변환됨을 알 수 있다.

가장 큰 로그인 빈도 : 000의 로그인 빈도 = 5 : x

또한 응답자별로 월평균 지식등록 및 조회빈도로 측정된 월평균 지식공유 활동 빈도 역시 위와 동일한 방법으로 5점 척도로 변환하여 측정하였다.

1.2 표본의 특성

실증분석에 사용된 표본 대상의 일반적인 특성은 인구통계학적 특성과 근무현황, KMS 이용현황 등의 내용을 포함하며 <표 6>과 같다.

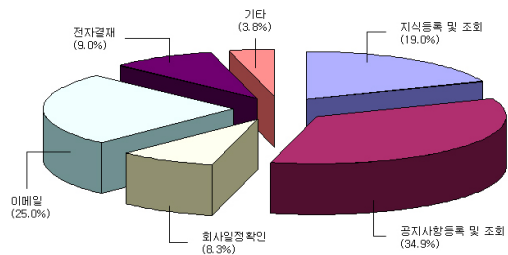
일반적인 기업들의 구성원 분포와 유사하게 응답

<표 6> 표본의 인구통계학적 분포 및 구성비

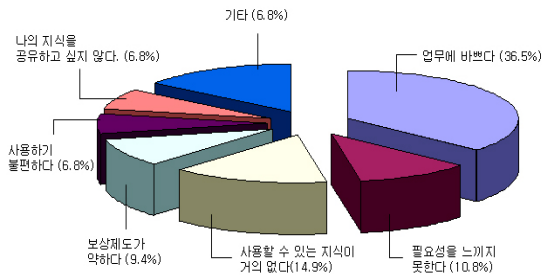
		응답자수(명)	비율 (%)
성 별	남	49	80.33
	여	12	19.67
연 령	20대	9	14.75
	30대	47	77.05
	40대 이상	5	8.20
학 력	고졸	9	14.75
	초 대졸	4	6.56
	대졸이상	48	78.69
직 급	사원, 주임	30	49.18
	대리, 과장	23	37.30
	차장이상	8	13.11
근무 기간	1년~5년	24	39.34
	5년 이상	37	60.66
KMS 사용기간	1년~3년	6	9.84
	3년 이상	55	90.16

자의 성별은 남자(49명, 80.33%)가 여자(12명, 19.67%)보다 월등히 많았으며, 연령층은 30대(47명, 77.05%)의 응답이 가장 많았고, 학력은 대졸이상(48명, 78.69%)의 응답이 많았다. 또한 응답자의 86.48%가 KMS의 주 사용층은 과장급 이하고, 근무기간이 5년 이상인 사람이 60.66%(37명)이었다. 특히 KMS 사용기간이 3년 이상인 사람이 90.16%로 질문에 응답한 사람의 KMS 이해와 이용에 있어서 충분한 시간이 있었다는 것을 감안했을 때, 보다 신뢰할 수 있는 응답이 있었을 것이라 기대할 수 있다. 또한 KMS를 사용하는 주된 목적으로 지식공유 활동인 지식등록 및 조회는 19.0%에 불과했으며 81.0%는 지식공유가 아닌 다른 목적 즉, 공지사항 등록 및 조회(34.9%), 회사 일정확인(8.3%), 이메일(25.0%), 전자결재(9.0%), 기타(3.8%) 등의 목적으로 사용하고 있는 것으로 [그림 2]와 같이 나타났다.

KMS를 사용하지 않는 이유로는 업무에 바쁘다(36.5%)는 것이 가장 큰 이유였으며, 사용할 수 있는 지식이 거의 없다(14.9%)는 것과 KMS의 필요성을 느끼지 못한다(10.8%)는 것도 높은 비중을 차지하였으며 그 결과는 [그림 3]과 같다.



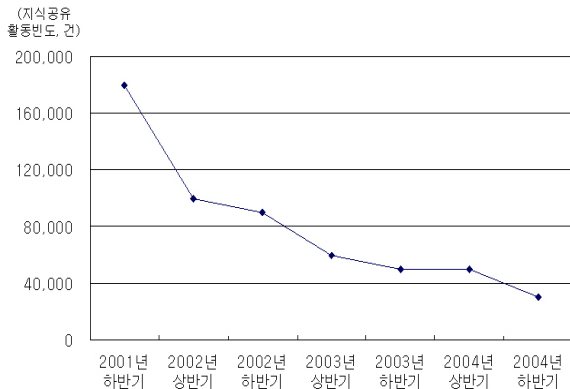
(그림 2) KMS의 주된 사용 목적



(그림 3) KMS 사용의 저해요인

1.3 로그분석을 통한 KMS 사용현황

본 논문의 대상기업인 D제약사의 경우 2001년 6월 KMS를 도입하여 현재 운영 중에 있다. D제약사의 KMS 서버에 기록된 로그를 분석한 결과 KMS 도입 후 2001년 7월~2004년 12월(3년 6개월)의 KMS 사용과 관련된 사용자의 지식공유 활동 추이는 [그림 4]와 같다.



(그림 4) KMS 지식공유 활동 추이

KMS 사용자의 지식공유 활동 빈도는 KMS를 처

음 도입했을 때와 비교했을 때, 공유정도가 매우 크게 감소되는 것으로 나타났다. 이것은 막연히 지식공유시스템의 활용 및 성과가 저조하다는 대다수의 의견과 연구에 대한 실질적인 검증이며, 이에 따라 지금까지의 연구와는 다른 방향으로 지식공유시스템 활용에 영향을 미치는 요인을 찾아 사용자로 하여금 지식공유시스템의 활용과 지식공유의 활성화가 가능하도록 하는 방안을 모색할 수 있도록 해야 한다는 것을 강하게 시사한다.

2. 자료의 분석

2.1 타당성 검증

본 연구의 가설검증을 위해 사용된 설문지의 측정문항이 정확하게 작성되었는가를 확인하기 위하여 먼저 타당성 조사를 실시하였다. 이를 위하여 지식공유의 선호도, 개인의 혁신성, 조직 내 업무협조, 의사소통의 개방성, 업무의 상호연관성, 업무의 복잡성의 6개 독립변수에 대하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석

<표 7> 독립변수에 대한 요인분석의 결과

	지식공유의 선호도	개인의 혁신성	조직내 업무협조	의사소통의 개방성	업무의 상호연관성	업무의 복잡성
1-4	.824					
1-2	.808					
1-3	.723					
1-1	.683					
2-4		.820				
2-2		.720				
2-1		.471				
2-3		.662				
1-8			.865			
1-7			.789			
1-6			.680			
2-5				.830		
2-6				.813		
2-7				.631		
3-6					.850	
3-7					.806	
3-1						.845
3-4						.841

기법으로는 주성분분석(Principle Component s : PC)을 이용하였으며 요인의 회전(factor rotation)은 직교 회전방식의 하나인 Varimax 방식을 이용하였다. 요인분석결과 6개의 독립변수에 대한 24개의 설문문항 가운데 개인의 혁신성 요인 1(1-5), 의사소통의 개방성 요인 4(2-8), 업무의 상호연관성 요인 2(3-2)와 요인 3(3-3), 업무의 복잡성 요인 1(3-5)과 요인 4(3-8)가 제거되었다. 이에 본 연구에서 사용된 설문은 지식공유의 선호도 4문항(1-1~4), 개인의 혁신성 3문항(1-6~8), 조직 내 업무협조 4문항(1-1~4), 의사소통의 개방성 3문항(2-5~7), 업무의 상호연관성 2문항(3-1, 4), 업무의 복잡성 2문항(3-6, 7)만 선택되어 검증 시에는 18개의 설문문항만 사용하였다. 요인분석을 통하여 나온 독립변수들의 요인분석결과는 <표 7>과 같다.

2.2 신뢰성 검증

본 연구에서 살펴보고자 하는 독립변수는 지식공유의 선호도, 개인의 혁신성, 조직 내 업무협조, 의사소통의 개방성, 업무의 상호연관성, 업무의 복잡성이고, 종속변수는 만족도와 KMS 활용이다. 여기서 KMS 활용의 경우 로그분석을 통한 실제 데이터를 사용하였으므로 신뢰성 검증 시 KMS 활용에 관한 것은 제외하였다. 신뢰성 검증결과는 <표 8>과 같다. 신뢰성 검증결과 모든 변수의 Cronbach's α 값이

0.60이상으로 신뢰성에 무리가 없다고 판단되어 가설 검증을 위한 분석 시 모든 변수를 사용하였다.

<표 8> 신뢰성 검증

	측정변수	문항수	Cronbach's α
독립 변수	지식공유의 선호도	4	.801
	개인의 혁신성	3	.774
	조직의 업무협조	4	.739
	의사소통의 개방성	3	.718
	업무의 상호연관성	2	.649
	업무의 복잡성	2	.678
종속 변수	만족도	4	.822

3. 가설검증

3.1 KMS 만족도에 대한 영향력 검증

본 연구에서는 개인특성, 조직특성, 업무특성이 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다. 이 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석(ENTER 방식)을 실시하였는데, 가설의 결과는 <표 9>와 같다. 지식공유의 선호도($p = 0.009$), 조직 내 업무협조($p = 0.008$), 의사소통의 개방성($p = 0.01$), 업무의 상호연관성($p = 0.034$)은 유의수준 $\alpha = 0.05\%$ 에서 유의함으로 '가설 1', '가설 5', '가설 7', '가설 9'는 채택된다고 말할 수 있다($p < 0.05$). 그러나 개인

<표 9> KMS 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 회귀분석 결과

독립변수	회귀계수	회귀계수의 표준오차	표준화된 회귀계수	t-값	P-값
지식공유의 선호도	.297	.109	.306	2.720	.009**
개인의 혁신성	.066	.114	.068	.578	.566
조직 내 업무협조	.332	.120	.308	2.768	.008**
의사소통의 개방성	.291	.111	.291	2.618	0.01**
업무의 상호연관성	.211	0.97	.226	2.171	.034*
업무의 복잡성	.031	.088	.038	.359	.721
F-값	7.451				
R ²	.453				
수정된 R ²	.392				

주) * : $p < .05$, ** : $p < .01$.

의 혁신성($p = 0.566$), 업무의 복잡성($p = 0.721$)은 $\alpha = 0.05\%$ 에서 유의적이지 않으므로 ‘가설 3’, ‘가설 11’은 채택되지 않는다. 또한 본 모형의 결정계수(R^2)는 0.453으로 45.3%의 매우 높은 설명력을 가진다. 즉, 개인의 지식공유에 대한 선호도가 높을수록, 조직의 의사소통의 개방성이 높을수록, 조직 내 업무협조가 잘 이루어질수록, 개인의 업무와 연관성이 높을수록 KMS에 대한 만족도가 높다.

3.2 KMS활용에 대한 영향력 검증

본 연구에서는 개인특성, 조직특성, 업무특성이 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다. 이 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석(ENTER 방식)을 실시하였는데, 가설의 결과는 <표 10>과 같다.

지식공유의 선호도($p = 0.002$), 조직 내 업무협조($p = 0.012$)가 유의수준 $\alpha = 0.05\%$ 에서 유의함으로 ‘가설 2’, ‘가설 6’은 채택 된다고 말할 수 있다($p < 0.05$). 그러나 개인의 혁신성($p = 0.092$), 의사소통의 개방성($p = 0.605$), 업무의 상호연관성($p = 0.612$), 업무의 복잡성($p = 0.496$)은 $\alpha = 0.05\%$ 에서 유의적이지 않으므로 ‘가설 4’, ‘가설 8’, ‘가설 10’, ‘가설 12’는 채택되지 않는다. 또한 본 모형의 결정계수(R^2)는 0.398로 39.8%의 설명력을 가지고 있다. 즉, 개인

의 지식공유에 대한 선호도가 높을수록, 조직 내의 업무협조가 잘 이루어질수록 KMS 활용이 활발하다고 할 수 있다.

3.3 KMS 만족도가 KMS 활용에 미치는 영향력 검증

본 연구에서는 KMS 만족도가 KMS의 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것 이라는 가설을 설정하였다. 이는 기존 연구들에서도 많이 검증되었으나, 대부분의 기존 연구들은 사용자가 인지한 사용성을 바탕으로 만족도와 활용성간의 관계를 검증했으므로, 실제 사용데이터를 이용하여 검증 시에도 유의한 관계가 있는지 검증하기 위한 것이다. 이 가설을 검증하기 위하여 단일회귀분석을 실시하였는데, 가설의 결과는 <표 11>과 같다.

만족도($p = 0.000$)는 유의수준 $\alpha = 0.05\%$ 에서 유의함으로 가설 3은 채택된다고 말할 수 있으며($p < 0.05$), 결정계수(R^2)는 0.390으로 본 모형은 39.0%의 설명력을 가지고 있다. 즉, KMS에 대한 만족도가 높으면 활용도도 높다고 볼 수 있다. 이로써 KMS 만족도는 KMS 활용에 유의한 영향을 미칠 것이라는 기존의 연구결과가 실제로도 유의하다는 결과를 얻을 수 있다. 이상과 같은 본 연구의 가설 검증 결과를 정리하면 <표 12>와 같다.

<표 10> KMS 활용에 영향을 미치는 요인에 관한 회귀분석 결과

독립변수	회귀계수	회귀계수의 표준오차	표준화된 회귀계수	t-값	P-값
지식공유의 선호도	.300	.094	.379	3.209	.002**
개인의혁신성	.168	.098	.211	1.718	.092
조직 내 업무협조	.269	.103	.305	2.609	.012*
의사소통의 개방성	.050	.096	.061	.520	.605
업무의 상호연관성	.043	.083	.056	.510	.612
업무의 복잡성	.052	.075	.076	.685	.496
F-값	5.939				
R ²	.398				
수정된 R ²	.331				

주) * : $p < .05$, ** : $p < .01$.

〈표 11〉 만족도가 KMS 활용에 영향을 미치는 요인에 관한 회귀분석 결과

독립변수	회귀계수	회귀계수의 표준오차	표준화된 회귀계수	t-값	P-값
만족도	.511	.083	.624	6.142	.000*
F-값	37.719				
R ²	.390				
수정된 R ²	.380				

주) * : p < .01.

〈표 12〉 가설검정 결과

가설 1	개인의 지식공유에 대한 선호도는 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3	개인의 혁신성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 5	조직 내 업무협조 정도는 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 7	조직 내 의사소통의 개방성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 9	개인이 담당하고 있는 업무의 상호연관성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 11	개인이 담당하고 있는 업무의 복잡성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2	개인의 지식공유에 대한 선호도는 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4	개인의 혁신성은 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 6	조직 내 업무협조 정도는 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 8	조직 내 의사소통의 개방성은 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 10	개인이 담당하고 있는 업무의 상호연관성은 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 12	개인이 담당하고 있는 업무의 복잡성은 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 13	KMS 만족도는 KMS 활용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

3.2 가설검증 결과 토의

본 연구의 가설검증 결과 ‘지식공유의 선호도’, ‘조직 내 업무협조’, ‘의사소통의 개방성’, ‘업무의 상호연관성’의 4개 요인이 ‘만족도’에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 지식공유를 통해 개인은 물론 해당부서, 나아가 조직 전체의 업무를 보다 효과적이고 효율적으로 처리하는데 있어 KMS로부터 많은 도움을 받을 수 있다는 믿음과 신뢰가 만족도의 바탕이 되는 것으로 분석된다. 또한 부서 간 업무연계 또는 업무협조가 긍정적이고 개방적인 분위기일수록 조직원들의 업무지식이나 노하우 등을 긍정적으로 KMS에 등록하고 지식을 공유하며 이에 대해 만족도가 높다고 볼 수 있다. 이에 반해 ‘개인의 혁신성’, ‘업무의 복잡성’의 2개 요인은 ‘만족도’에 영향을 미치지 못한 것으로 분석되었다. KMS의 목적은 지식의 공유에 있다. 지식공유가 잘되느냐 안되느냐에 따라 만

족도가 달라질 것인데, 개인의 혁신정도가 높다면 KMS의 지식공유에 대한 혁신적 기대치가 높을 것이고 그 만큼 만족도는 떨어지는 경향이 있을 수 있다. 또한 혁신성이 낮다면 KMS에 대한 기대치가 낮거나 상관이 없을 수 있어 만족도에 개인별로 일관성을 보이지는 않는 것으로 판단된다. KMS는 업무 또는 일상과 관련된 지식을 전달해 주는 기능이므로, 업무 자체가 복잡한 것에 대해서 그 업무를 단순화하는 기능은 없다. 즉, 업무의 복잡성과는 KMS에 대한 만족도는 별개의 사안으로 사료된다.

KMS 활용에 미치는 영향요인으로서 ‘지식공유 선호도’, ‘조직 내 업무협조’의 2개 요인이 채택되었는데, 이는 실제 KMS에서 제공하는 지식을 활용하는 실행에 대해서는 개인의 지식공유에 대한 의지가 확고하고, 실질적으로 조직내에서 업무 협조가 원활하여 지식의 공유가 활발히 이루어지는 경우에 KMS

활용도가 높은 것으로 파악된다. 그러나 ‘개인의 혁신성’, ‘조직 내 의사소통’, ‘업무의 상호연관성’, ‘업무의 복잡성’의 4개 요인은 KMS 활용에 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. ‘개인의 혁신성’과 ‘업무의 복잡성’은 KMS에 대한 만족도에 전술한 것처럼 별 상관을 주지 않는 것처럼, 실제 활용에도 무관함을 알 수 있었다. 그러나 ‘조직 내 의사소통’, ‘업무의 상호연관성’은 만족도에는 영향을 주지만, KMS 활용에는 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이것은 조직 내 의사소통 채널은 KMS 뿐만 아니라 다양한 기타 정보시스템 및 오프라인인 채널이 존재하고 있기 때문에 의사소통이 잘되는 이유가 KMS 활용에 굳이 국한되지는 않기 때문인 것으로 분석된다. 그리고 업무의 상호연관성 부분은 KMS가 조직의 업무처리를 위해 필수적인 것이기 보다는 보완적인 측면에서 활용되어지는 시스템이기 때문에 조직원간의 업무가 서로 연관되어 있다 하더라도 KMS의 업무관련 지식을 참조는 할 수 있지만 KMS를 주로 사용하여 업무처리를 하는 것은 아니라고 볼 수 있다. 물론 기업마다 KMS를 기업포털 내에 하나의 기능으로 제공하는가 아니면 독립된 시스템으로 제공하느냐에 따라 이견이 있을 수 있으나, KMS의 지식공유서비스를 제외한 다른 유사 서비스의 경우 이용자들은 KMS의 서비스인지 다른 시스템에서 제공하는 서비스인지에 대해 크게 관심을 두지 않는 것으로 사료된다. 연구의 결과에서 보여 지듯이 실질적으로 KMS를 이용하게 되는 요인은 개인이 지식공유에 대해 얼마만큼 관심과 선호도가 있느냐 이며, KMS에서 제공받는 지식이 개인은 물론 조직 내 업무 협조, 즉 지식의 공유를 위해 그 연관성이 높을수록 KMS를 활용하게 된다는 것이다.

앞서 살펴본 바와 같이 KMS 만족도와 KMS 활용에 영향을 주는 요인은 ‘지식공유 선호도’, ‘조직 내 업무협조’의 2개 요인으로 분석되었다. KMS 만족도에 영향을 주는 ‘조직 내 의사소통 개방성’, ‘업무 상호연관성’은 KMS 활용에 직접적인 영향을 미치지

못하는 것으로 보아 KMS 만족도와 실질적인 KMS 활용에 영향을 미치는 요인은 서로 다르다고 할 수 있다. 마지막으로 KMS 이용에 대한 만족은 재사용을 유도하기 때문에 KMS 활성화에 영향을 미치는 요인이 되는 것으로 분석된다.

VI. 결 론

1. 연구결과 요약

최근 기업 내 지식의 중요성에 대한 인식이 높아지면서, 국내·외 많은 기업들에서 KMS를 운영 중이거나, 향후 KMS 도입을 고려하고 있다. 그러나 도입시의 기대만큼 KMS가 활발히 운영되거나, 지식공유가 활발히 이루어지고 있는 기업은 찾아보기가 매우 힘든 실정이다. 이에 본 연구에서는 KMS를 사용하는 사용자 관점에서 사용자 개개인의 개인특성(지식공유의 선호도, 개인의 혁신성), 조직특성(조직 내 업무협조, 의사소통의 개방성), 업무특성(업무의 상호연관성, 업무의 복잡성)이 KMS 활용과 사용자 만족도에 미치는 영향을 검증하였다. 또한 검증 시, 보다 객관적이고 실증적인 사용자의 사용로그를 분석하여 사용자별 KMS 활용정도를 측정하여 사용자의 KMS 활용과 만족도에 영향을 미치는 요인을 검증하였다. 연구결과, 첫째, KMS 만족도에 영향을 미치는 요인은 지식공유의 선호도($p = 0.009$), 조직 내 업무협조($p = 0.008$), 의사소통의 개방성($p = 0.011$), 업무의 상호연관성($p = 0.034$)이며 본 결과는 45.3%의 매우 높은 설명력을 갖는다. 둘째, KMS 활용에 영향을 미치는 요인은 지식공유의 선호도($p = 0.002$), 조직 내 업무협조($p = 0.012$)이며, 본 결과는 39.8%의 설명력을 갖는다. 셋째, KMS 만족도와 KMS 활용은 정(+)의 관계에 있으며($p = 0.000$), 본 결과는 39.0%의 설명력을 갖는다. 다시 말해 KMS에 대한 만족도가 높으면 활용도 활발하다고 할 수 있다. 넷째, 본 연구의 대상기업인 D제약회사의 2001년 7월~2004년 12월(3년 6개월)의 KMS 사용로그를 분석한 결과 사용자의 지식등록 및 조회 횟수로 측정된 지식공유빈도가 현

저히 감소되고 있음이 나타났다. 이로써 KMS 도입 기업의 지식공유시스템의 활용이 시간이 흐름에 따라 감소한다는 기존의 의견들이 실제로 검증되었다. 물론 이것은 D제약사의 로그만을 분석해서 나온 결과이기 때문에 일반화하기에는 다소 무리가 있으나, 현재 KMS를 성공적으로 운영하고 있는 기업이 많지 않다는 점을 고려한다면 D제약사의 로그분석 결과가 현실을 증명한 것이라고 말할 수 있다. 다섯째, 본 연구의 가설 검증을 위해 실시한 설문 응답자의 설문결과를 빈도분석 해본 결과 KMS를 사용하는 주된 목적은 지식공유 활동인 지식등록 및 조회는 19.0%에 불과했으며 81.0%는 지식공유가 아닌 다른 목적 즉, 공지사항 등록 및 조회(34.9%), 회사일정 확인(8.3%), 이메일(25.0%), 전자결재(9.0%) 등의 목적으로 사용하고 있었다. 또한 KMS를 사용하지 않는 이유로는 업무에 바빠다(36.5%)는 것이 가장 큰 이유였으며, 사용할 수 있는 지식이 거의 없다(14.9%)는 것과 KMS의 필요성을 느끼지 못한다(10.8%)는 것도 높은 비중을 차지하였다.

2. 시사점

본 연구의 실증적인 연구결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있다. 첫째, KMS 활용에 영향을 미치는 요인은 지식공유의 선호도와 조직 내 업무협조이다. 이는 나의 지식을 공개하는 개방성과 타인이 공개한 지식에 대한 신뢰성을 모두 포괄하는 개념인 지식공유의 선호도가 높을수록, 조직 내 업무협조가 잘 이루어질수록 KMS의 활용이 활발하다는 것을 의미한다. 따라서 기업에서는 경영층의 꾸준한 관심과 지원, 지속적인 교육을 통하여 지식공유가 조직원에게 결코 불이익이 되는 것이 아니며 오히려 상호 긍정적인 결과를 줄 것이라는 확신을 조직원들에게 심어줄 수 있어야 할 것이다. 또한 지식전문팀을 두어 등록된 지식의 정확성 검증 등의 모니터링 제도를 실시함으로써 조직원들로 하여금 지식공유에 대한 의식을 확산시킬 수 있어야 할 것이다. 둘째, KMS 만족도에 영향을 미치는 요인은 지식공유의 선호도, 조

직 내 업무협조, 의사소통의 개방성, 업무의 상호연관성이다. 이는 지식공유의 선호도와 조직 내 업무협조가 KMS의 활용뿐만 아니라 만족도에도 영향을 미친다는 것을 의미하며, 또한 조직 내 의사소통이 개방적으로 이루어질수록, 개인의 업무가 상호간에 영향을 미치고 연관을 가질수록 KMS에 대한 사용자 만족도가 커진다는 것을 의미한다. 따라서 기업에서는 KMS 구축 및 개편 시 개인이 담당하는 업무에 따라 메인화면을 달리하는 등의 개인화서비스를 제공하여야 할 것이다. 또한 모니터링 제도를 통하여 필수적으로 공유되어야 할 지식들을 꾸준히 탐색하여 지식등록을 유도하여, KMS를 통한 개인의 업무의 연관성을 향상시켜야 할 것이다. 뿐만 아니라 Q&A와 커뮤니티를 활성화 하고, 제안제도, 익명게시판 등의 다양한 의사소통 채널 구축을 통하여 보다 개방적이고 협조적인 기업문화를 형성하여야 할 것이다. 셋째, KMS 만족도가 높으면 KMS 활용도도 높다는 것이 실제적으로 검증되었다. 따라서 KMS의 활성화를 위해서는, KMS 활용에 직접적인 영향을 미치는 개인의 지식공유에 대한 선호도를 고취시키고, 조직 내 업무협조가 잘 이루어지도록 기업문화 조성해야 할 것이다. 또한 만족도와 KMS 활용에 간접적인 영향을 미치는 요인인 개인의 업무의 연관성을 KMS를 통하여 향상시켜 줄 수 있도록 해야 할 것이며, 다양한 의사소통 채널 구축을 통하여 보다 개방적이고 협조적인 기업문화를 형성하여야 할 것이다.

3. 연구의 한계 및 의의

지금까지의 KMS 활성화에 영향을 미치는 요인연구에 있어서 대부분의 기존 연구들이 프로세스, 전략, 리더십, 보상등과 같이 공급자적 입장에서의 연구가 이루어진 반면, 본 연구는 개인특성, 업무특성, 개인이 인지한 조직특성이라는 사용자의 입장에서의 요인연구가 이루어 졌다. 또한 대부분의 기존연구들이 사용자가 인지한 사용성에 기초를 두고 연구가 이루어진 반면, 본 연구는 2001년부터 KMS를 도입하여 운영하고 있는 D제약사의 KMS서버의 로그분석을 통

하여 직원들의 실제 사용성에 기초를 두고 연구가 행해졌으므로, 보다 객관적이고 실증적인 요인을 도출이 가능하며, 이를 통하여 현재 KMS를 운영 중이거나 향후 도입 예정인 기업에 KMS의 효율적인 운영을 위한 보다 실질적인 방향성을 제시해줄 수 있다는데 의의가 있다. 그러나 KMS에 영향을 미치는 요인은 본 연구에서 행해진 사용자 관점에서의 요인만 있는 것이 아니며, 공급자 관점에서의 요인도 분명히 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 KMS의 사용자 로그와 같은 실제 데이터를 가지고 기존의 선행 연구들에서 검증된 촉진요인들이 실제로 미치는 영향도 검증해보아야 할 것이다. 본 연구에서는 특정 기업을 대상으로 표본을 추출하였기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 다소 무리가 있을 수 있다. 또한 표본수의 부족으로 인하여 업무 복잡성과 상호연관성으로만 구분하여 연구를 진행하였으나, 향후 연구에서는 개인의 업무를 영업, 사무, 생산등과 같이 보다 세분화하여 개인의 업무에 따른 KMS 활용에 영향을 미치는 요인도 분석하여야 할 것이다.

참 고 문 헌

[국내 문헌]

- [1] 강혜련, 민현정 (2003), 공유멘탈 모델의 선행요인에 관한 실증연구, 인사·조직연구, 제11권, 제2호, 41-77.
- [2] 권태형, 연광호, 박병일 (1999), 지식경영의 유형 및 장애요인에 대한 연구, 지식경영 학술심포지엄, 제3권, 445-463.
- [3] 김상수, 문준연 (1996), 한국기업의 마케팅정보시스템 사용 실태에 관한 연구, 상품학연구, 3-34.
- [4] 김석기, 안정용, 한경수 (2001), 웹 로그(Web Log) 데이터 분석 방법에 관한 연구, 응용통계연구, 제14권, 제2호, 261-271.
- [5] 김영걸, 유성호, 이장환 (1999), 성과측정체계와 업무프로세스를 기반으로 한 지식전략 수립 방법론에 관한 연구, 1999 추계 국제 학술대회논문집, 343-344.
- [6] 김오순 (2004), 지식경영의 효율적인 도입방안에 관한 사례연구, 조선대학교 석사학위논문.
- [7] 김재전, 유일, 공희경 (2003), 지식공유 영향요인이 지식관리시스템 성과에 미치는 영향, 한국정보전략학회지, 제6권, 제2호, 33~69.
- [8] 김정은, 조계숙 (2004), 비서직 종사자의 지식공유에 관한 연구, 비서학논총(한국비서학회지), 제13권, 제2호, 23-45.
- [9] 박경환, 한인수 (1999), 혁신행위에 영향을 미치는 개인성격과 직업환경, 경영학연구, 제28권, 제2호, 477-504.
- [10] 박동진, 배동록 (2006), 공공기관에서의 지식관리시스템 수용의 영향요인과 저항의 역할, 한국산업경영학회 발표논문집, 299-314.
- [11] 박재린, 박재현 (2000), 조직구성원의 지식공유와 경쟁우위와의 관계성에 관한 연구, 인적자원관리연구, 창간호, 127-147.
- [12] 박태호 (2002), 지식공유의 선행요인과 지식공유가 혁신행동에 미치는 영향, 경성대학교 박사학위논문.
- [13] 유영만 (1999), 지식경영과 지식관리시스템, 한·연.
- [14] 윤종준, 정윤 (2005), 지식관리시스템(KMS)의 지속적 사용의도에 영향을 주는 요인에 관한 연구, 지식연구, 제3권, 제2호, 136-169.
- [15] 이순철 (1999), 사례로 본 지식경영의 이해, 서울삼성경제연구소.
- [16] 이원준, 이정섭, 김태웅, 백태영 (2004), 무선 인터넷 서비스의 사용자 수용, 경영정보학연구, 제14권, 제2호, 61-87.
- [17] 임규건, 이영종 (2008), 공군 KMS 활용실태 실증 분석을 통한 군 조직에서의 KMS 활용에 미치는 영향에 대한 연구, 지능정보연구, 제14권, 제1호, 85-100.
- [18] 정성한 (1998), 자율성과 조직통제전략, 영남대학교 박사학위논문.

- [19] 한동호 (2003), 지방자치단체 공무원들의 지식관리 활용에 따른 평가와 활성화 방안, 서울행정학회 학술대회 발표논문집.
- [20] LG 경제연구원 (2001), 주간경제, 제613호.

[국외 문헌]

- [1] Daniel, J. K. and T. A. DeCotiis (1991), Inductive Measures of Psychological Climate, *Human Relations*, 44(3), 265-285.
- [2] Davenport, T. and L. Prusak (1998), *Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know*, Harvard Business School Press.
- [3] DeLone, W. H. (1998), Determinants of Success for Computer Usage in Small Business, *MIS Quarterly*, 12(1), 51-61.
- [4] DeLone, W. H. and E. R. McLean (1995), Information System Success : The Quest for the Dependant Variable, *Information System Research*, 3, 60-95.
- [5] Earl, M. J. (1994), Knowledge as Strategy Reflections on Skandia International and Shorko Films Strategic Information System : A European Perspective, John Wiley and Sons.
- [6] Gerben, V. D., V. B. Emans and E. V. DeVliert (1998), Motivating Effects of Task and Outcome Interdependence in Work Teams, *Group and Organization Management*, 23(2), 124-143.
- [7] Grant, R. M. (1998), The Knowledge-based view of the firm : Implications for management practice, *Long Range Planning*, 30, 450-454.
- [8] Gupta, A. K. and V. Govindarajan (1991), Knowledge Flows and the Structure of Control within Multinational Corporations, *Academy of Management Review*, 16, 768-792.
- [9] Hackman, J. R. and G. R. Oldham (1976), Motivation through the design of work : Test of a theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-276.
- [10] Igbaria, M. and M. Tan (1997), The consequences of information technology acceptance on subsequent individual performance, *Information and Management*, 32(3), 113-121.
- [11] Ives, B., M. H. Olson and J. J. Barou (1983), The Measurement of User Information Satisfaction, *Communications of the ACM*, 26, 785-793.
- [12] Javenpaa, S. L., and D. S. Staples (2000), The Use of Collaborative Electronic Media for Information Sharing : An Exploratory Study of Determinants, *Journal of Strategic Information System*, 9, 129-154.
- [13] Kelly R. R. and W. H. Allison (1993), Toward Development of the End User Computing Construct in a University Setting, *Decision Sciences*, 24(6), 1187-1202.
- [14] Krogh, G. V. (1998), Care in Knowledge Creation, *California Management Review*, 40, 133-153.
- [15] Medcof, J. W. (1989), The effect of extent of use of information technology and job of the user upon task characteristics, *Human Relations*, 42, 23-41.
- [16] Nonaka, I. and H. Takeuchi (1995), *The Knowledge-Creating Company How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, Oxford University press.
- [17] O'Dell, C. and O. Grayson (1998), If only we knew what we know : Identification and transfer of internal best practices, *California Management Review*, 40(3), 153-174.
- [18] O'Reilly, C. A. and K. H. Roberts (1977), Task Group Structure, Communication, and Effectiveness in Three Organizations, *Journal of Applied Psychology*, 62(6), 674-681.

- [19] Pearce, J. L. and H. B. Gregersen (1991), Task interdependence and extra role behavior : a test of the mediating effects of felt responsibility, *Journal of applied psychology*, 76(6), 838-844.
- [20] Pruitt, D. G. (1981), *Negotiation Behavior*, Academic Press, Inc.
- [21] Ross, G. and J. Roos (1997), Measuring your Company's Intellectual Performance, *Long Range Planning*, 30(3), 413-426.
- [22] Ross, W. H. and C. Wielane (1996), Effects of Interpersonal Trust and IME Pressure on Managerial Mediation Strategy in a Simulated Organizational Dispute, *Journal of Applied Psychology*, 81, 228-248.
- [23] Szulanski, G. (1996), Exploring Internal Stickiness : Impediments to the Transfer of Best practice within the Firm, *Strategic Management Journal*, 17, 27-43.
- [24] Wathne, K., J. Roos and G. Krogh (1996), Toward a theory of knowledge transfer in a cooperative context, In *managing Knowledge perspectives on cooperation and competition*, London.

● 저 자 소 개 ●

**백 승 익**

미국 George Washington University에서 경영학 석사와 박사 학위를 취득하였으며, 현재 한양대학교 경영대학 부교수로 재직 중이다. 한양대학교에 부임하기 전에 미국 Georgia State University와 Saint Joseph's University에서 조교수를 역임하였다. 주요 연구관심분야로는 Business Intelligence, Service Science, Service Innovation, HCI 등이다.

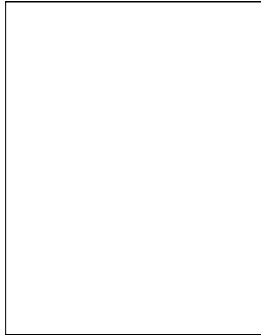
**임 규 건**

KAIST 전산학 학사, POSTECH 전자계산학 석사, KAIST 경영공학 박사학위를 취득하였고, 삼성전자, KT 연구개발본부 전임연구원, 국제전자상거래연구센터(ICEC)의 연구위원, 세종대학교 경영학과 부교수를 거쳐 현재 한양대학교 경영학부 부교수로 재직하고 있다. 한국생산성학회 이사, 한국기업평가원 이사를 역임하였고, 현재 한국IT서비스학회 이사, 한국전자거래학회 이사, 한국지능정보시스템 학회 이사, UCI이용자 포럼 정책분과 위원 등의 활동을 하고 있다. 주요 저서로는 경영을 위한 정보기술(2007, 교보문고), e-비즈니스 경영(2005, 이프레스), 디지털경제시대의 경영정보시스템(2003, 사이텍미디어) 등이 있으며, 관심분야는 e-Business, IT 서비스 경영, MIS, Intelligent Systems 등이며, 20여 개의 프로젝트 참여 경력과 Journal of Organizational Computing, 한국IT서비스학회지, 경영정보학회지 등의 논문과 관련 특허가 있다.

**이 대 철**

평택대학교 전산통계학과를 졸업하고, 세종대학교 산업경영대학원에서 e-Business 학 전공으로 경영학 석사학위를 취득하였다. 현재 한양대학교 일반대학원 경영학과에서 경영정보학으로 박사과정에 재학 중이다. 주요 관심분야는 e-Business, 정보화사업 성과분석, MIS 등이다.

● 저자소개 ●



이진숙

한양대학교 경영대학원에서 석사학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 KMS, e-Business 등이다.