

시스템 · 지식 품질, 조직지원, 개인특성이 지식관리시스템 성공에 미치는 영향

-연구조직을 중심으로-

Effects of System and Knowledge Quality, Organizational Support and Individual Traits on Knowledge Management System(KMS) Success in Research Organizations

한인수*, 박길수**

충남대학교 경영학과*, 한국연구재단**

In-Soo Han(ishan@cnu.ac.kr)*, Kil-Su Park(kilsu@nrf.re.kr)**

요약

지식관리시스템(KMS)이 조직 내에서 확산되게 됨에 따라 효과적 활용방안에 대한 관심도 증가하고 있다. 본 연구에서는 연구조직을 대상으로 시스템·지식 품질, 조직지원, 개인특성이 KMS의 성공에 미치는 영향에 대한 실증적 연구를 시행하였다. 실증연구의 결과는 시스템 사용, 사용자 만족, 유용성 지각 등으로 측정된 KMS의 성공에 가장 큰 영향을 미치는 변수로는 KMS의 시스템 품질(system quality)인 것으로 밝혀졌다. 즉 시스템의 사용자들이 유용성을 인식하고 만족스럽게 사용하기 위해서는 시스템이 사용자들에게 편리하게 활용할 수 있도록 잘 설계되는 것이 매우 중요한 요인이다. 또한 KMS 성공요인들 중에는 사용자 만족과 유용성 지각이 시스템 사용의 선행요인이라는 것도 밝혀지고 있다. 끝으로 사용자의 개인적 요인인 조직기반 자기존중감이 독립변수인 영향요인과 종속변수인 KMS의 성공 간에 조절역할을 하는 것도 구명되고 있다. 이 연구는 연구조직에서는 지식관리시스템의 활용빈도를 높이기 위해서는 시스템의 사용이 연구자 친화적으로 설계, 운용되는 것이 매우 중요한 요인이라는 시사점을 주고 있다.

■ 중심어 : | 지식관리 시스템 | 지식경영 | 연구조직 | 지식관리시스템의 성공요인 |

Abstract

This research aims at investigating the factors determining the success of knowledge management system(KMS) in research organizations. Based on the literature survey and the general framework of IS success model, a new comprehensive model which is customized to the context of KMS is proposed. Some organizational support factors and an individual personality variable that moderates the relationship between predictors and the success factors are also integrated to the new model.

A proposed model was tested by the technique of structural equation modeling using survey data from the employees in research organization. The results revealed that KMS quality had the strongest impact on the KMS success measured by perceived usefulness and user satisfaction and KMS use. The moderating effect of an individual personality factor, organization-based self esteem is also founded in the research.

■ keyword : | Knowledge Management Systems(KMS) | Knowledge Management systems(KMS) Success | Research Organizations | Organization-based Self Esteem |

I. 서론

지식기술기반 경제가 가속화될수록 조직 내에서 지식이나 정보의 전략적 중요성은 커지고 있다. 지식자원이 전통적으로 중시되던 재료, 노동, 자본과 같은 자원들보다 오히려 중요하다는 것을 인식하게 되었고 조직들은 조직 내 지식들을 효과적으로 관리하려는 지식경영에 관심을 가지게 되었다.

최근에 IT 기술이 비약적으로 진보함에 따라 이러한 조직의 필요성에 응하는 정보시스템이 갖추어지게 되었다. 즉 종업원들이 가지고 있는 개별적인 지식들을 체계화하고 공유함으로써 조직의 경쟁력을 높이려는 의도하에 지식관리를 위한 정보시스템이 갖추어지게 된 것이다. 이를 지식관리시스템(KMS: knowledge management system)이라 부른다.

최근 기업을 비롯한 우리나라의 여러 조직에서도 앞다투어 지식관리시스템이 도입되어 활용되고 있다. 그런 이유는 무엇보다도 지식관리시스템(이하 KMS로 부름)이 조직유효성 향상의 중요한 전략적 도구라는 믿음이 있기 때문이다.

그러나 KMS가 도입되었다는 사실만으로 곧 조직성과로 연결되는 것은 아니다. 이 시스템 내에서 조직구성원들이 얼마나 열성적으로 가치있는 정보를 올리고 그것이 공유되며 또 활용되는가 하는 시스템의 활용이 문제가 된다. 즉 KMS의 효과적 관리라는 문제가 대두되고 있는 것이다.

KMS의 확산과 중요성을 반영하여 이에 대한 학문적 논의도 국내외적으로 이루어지고 있다. 그러나 그것들의 대부분은 이제까지 시스템에 대한 이론적 개념적 논의의 내지는 다양한 조직에서의 적용사례가 중심을 이루어왔다. 또 보다 큰 범위 내에서 여러 정보시스템의 성공요인에 대한 연구들은 많이 이루어져 왔으나 조직의 지식자원을 관리하는 지식관리시스템의 성공적인 개발과 시행에 지침을 제공할 수 있는 실증적인 연구조사는 상대적으로 별로 이루어지지 못했다.

본고에서는 지식관리 시스템의 성공적 시행에 영향을 미치는 요인들을 실증적 연구를 통해 구명하고자 하였다. 이를 위해 기존의 지식관리시스템의 성공과 관련된

된 모델에 기초해서 새로운 모델을 설정하고 이를 실증 연구들 통해 구명하고자 하였다. 본 연구는 다음과 같은 점에서 기존 연구와 차별적인 특징을 가지고 있다.

첫째 연구모형의 변수와 관련된 것으로서 기존의 연구들이 KMS의 성공요인으로 시스템이나 지식의 품질을 중시한데 비해 평가보상이나 최고경영자의 지원 등 조직관리 요인도 첨가하였다. 이는 시스템에 성공에 영향을 주는 것은 기술적 요인 외에 인간적 요인이라는 사회기술적 접근법(socio-technical view)의 관점을 채용하고 있기 때문이다. 동시에 시스템 성공에 영향을 줄 수 있는 사용자의 개인특성의 역할도 설정하였다.

둘째, 실증연구대상으로는 연구개발조직을 택하였다. 그 이유는 중요한 정보와 자료의 활용이 다른 조직보다 조직의 생산성에 매우 큰 영향을 줄 것이라는 논거에서이다.

셋째, 연구모형에서 시스템의 성공요인으로 유용성, 만족도, 사용의 세 차원을 설정하고 이들 간의 인과관계나 선행관계도 함께 구명하고자 하였다. 지식관리시스템은 기존의 정보시스템과 달리 사용자의 자발성이 필요하고 그럼으로써 사용에 앞서 유용성이나 만족도가 영향을 줄 것이라고 가정하고 있기 때문이다. 따라서 모형의 검증을 위해서 여러 변수의 관계를 동시적으로 파악하는 공변량 구조모형에 의한 분석방법을 택하였다.

최종적으로는 연구조직에서의 KMS의 성공적 운용을 위한 지침을 제시하고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 지식관리시스템

지식관리시스템(KMS: knowledge management system)은 지식경영의 실천도구로서 지식의 창출, 공유, 활용을 총체적으로 지원하는 정보 시스템이다[7]. 하지만 KMS는 단순히 정보 시스템만을 일컫지는 않는다. 기업 내에서 개인과 조직의 학습과 기억의 피드백이 이루어지는 일련의 제반 과정을 제도화하는 무형적인 측면까지를 포함하는 개념으로 사용된다.

즉, KMS는 조직 내 인적자원들이 축적하고 있는 개별적인 지식을 체계화하여 공유함으로써 경쟁력을 향상시키기 위한 정보시스템을 의미한다. 지금까지의 정보시스템은 기업 내·외의 재무, 생산, 영업 등 기업 활동에서 발생하는 정형화된 정보만을 저장·관리 하고, 실제 의사결정은 조직 구성원이 직접 수행하였다. 그러므로 의사결정의 주체인 조직 구성원이 조직을 떠나면 그가 갖고 있던 지적 자산을 함께 소실하게 된다. KMS는 이러한 지적자산의 소실을 막기 위해 이를 기업 내 데이터베이스에 축적하여 공유할 수 있도록 지원하는 지식경영의 틀이다.

KMS는 공통적으로 두가지 특징을 지니고 있다. 하나는 지식저장고이고 다른 하나는 지식 지도이다[22]. 지식 저장고(knowledge repositories)란 지식과 정보를 포착·조직화·저장·탐색·검색하는데 필요한 기능을 제공하는 유용한 자료들의 데이터베이스를 말한다. KMS는 시간과 지역의 제약을 뛰어넘어 조직을 위해 이러한 지식의 저장고 역할을 수행한다. 다음으로 지식 지도(knowledge maps)란 개별 조직구성원들이 지닌 검색 가능한 전문성 지표나 캐달로그를 말한다. KMS에서는 지식을 조직화된 방식으로 지도화하고 있다. 그래서 이 시스템은 팀 구성원들이 복잡한 문제들을 해결하는데 필요한 특정지식을 보유한 개인들을 발견할 수 있게끔 도와줄 수 있고 그럼으로써 문제해결에 필요한 지식의 다양성을 늘려주는 역할을 한다.

지식저장고라는 면에서는 KMS는 종래의 경영정보 시스템(MIS)과 유사한 측면이 있다. 그러나 KMS는 MIS와 두 가지 측면에서 차이가 난다[23]. 그 첫째는 KMS는 지식 저장고 외에 지식 지도의 특성을 가지고 있다는 점이다. KMS는 기업의 데이터베이스에는 있지 않지만 개인의 마음속에 존재하고 있는 암묵지(tacit knowledge)를 관리할 수 있는 메커니즘을 제공하고 있는 것이다[19]. 다른 하나는 KMS에서는 지식이 일방적으로 제공(push)되는 것이 아니라 사용자가 지식의 창출이나 공유를 필요에 의해 주도(pull)하는 방식으로 운영된다고 하는 점이다. 따라서 KMS의 성공과 관련되어서는 독자적인 이론적 체계가 요구되는 것이다.

2. KMS의 성공

KMS의 관리에 대한 학자들의 첫 번째 관심사는 이 시스템의 성공과 이를 측정할 수 있는 지표였다. KMS의 성공을 표기하는 지표로는 다양한 것들이 제시되고 있지만 그들의 공통분모는 다음과 같은 세 가지 요인들이다.

2.1 시스템 사용

시스템 사용(use)은 지식근로자가 의사결정 활동을 위해 KMS를 통해 다양한 지식을 활용하는 정도를 말한다.

시스템 사용은 정보시스템(IS)의 성공에 관한 연구 모델 중 가장 널리 알려진 DeLone & McLean의 초기 모델[8]에서부터 채택되고 있다. KMS도 IS의 일종이므로 KMS의 성공에 관심을 가진 학자들은 DeLone & McLean이 사용한 척도들을 자연스럽게 원용하였다. DeLone & McLean의 모형에서는 일차적인 성공척도로 시스템 사용과 사용자 만족을 들고 있다. 그리고 그것이 나아가 개인 및 조직성과와 연계된다고 보고 있다. 즉 시스템을 많이 사용하고 또 시스템에 대한 사용자의 만족이 높아지면 의사결정의 질도 높아지고 개인의 성과도 향상된다는 것이다. 그리고 이러한 개인의 성과가 모여 조직의 성과도 가져오게 된다.

DeLone & McLean은 후에 [그림 1]에서 보는 바와 같은 수정모형을 제시하고 있다[9]. 여기서는 영향요인에 서비스 품질이 추가되고 또 개인 영향(individual impact)과 조직 영향(organization impact)을 순이득(net benefit)이라는 단일 변수로 병합하는 개선이 이루어졌다. 그러나 수정모형에서도 여전히 시스템 사용은 중요한 성공척도로서 사용되고 있다.

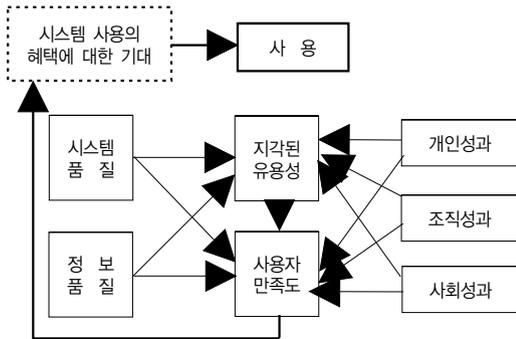


그림 1. DeLone & McLean의 수정모델(2003)

자료: DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003), The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update, *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

2.2 사용자 만족

사용자 만족(user satisfaction)은 “시스템을 사용함으로써 사용자가 경험하게 되는 긍정적인 감정”으로 정의된다. 사용자 만족은 사용자가 시스템에 만족한다는 것은 시스템의 성공을 의미하는 것으로 간주할 수 있어 정보시스템 성공의 변수로서 많이 활용되고 있다[5].

특히 DeLone & McLean의 모델에서 제시하고 있는 것 같은 개인성이나 조직성과 또는 순이득 과 같은 변수들의 현실적인 측정이 어렵고 또 여기에 영향을 주는 환경요인들이 지나치게 많아 시스템의 속성과의 관계를 구명하기 어렵다는 점에서 앞서의 시스템 사용과 함께 성공의 대리요인으로 폭넓게 사용되고 있다.

정보시스템의 성공 척도로서 사용자 만족이 타당하다는 것은 많은 학자들에 의해 지지되고 있다.

사용자의 만족은 KMS 사용과 직접적인 연관을 가지고 있다. 만족도가 낮으면 사용자들은 시스템과의 상호작용을 끝내고 다른 대체 방안을 찾으려 하기 때문이다. 따라서 사용자 만족은 컴퓨터 시스템의 성공과 실패를 측정하는 중요한 표준이 되어 시스템의 성과를 측정하는 대리 변수로 널리 쓰이고 있다.

2.3 유용성 지각

유용성 지각(perceived usefulness)은 정보시스템을

활용함으로써 사용자가 업무 성과가 향상되었다고 느끼는 정도를 말한다. 유용성 지각이 정보시스템의 성공 척도로 사용되기 시작한 것은 DeLone & McLean의 모델을 수정·확장한 Seddon[21]의 모델에서 부터이다.

그는 DeLone & McLean의 모델이 인과와 과정을 혼동하고 있다고 비판하면서 시스템 성공척도로 시스템 사용을 배제하는 대신 이를 유용성 지각으로 대체하고 있다.

Seddon의 주장은 추후 다시 DeLone & McLean [9]에 의해 반박된다. 그들은 Seddon의 모델이 자신들의 원래 모델의 의도를 훼손하고, 또 복잡하게 만드는 것이라고 비판하였다. 또 시스템 사용은 많은 실증 연구에 있어 변수로 사용되어 왔으며, IS 성공의 적절한 측정항목이라고 주장하였다. 그러나 Seddon에 의해 처음 제시된 유용성 지각은 시스템의 성공척도로서 추후 여러 연구에서 활용되고 있다.

2.4 성공변수들 간의 관계

지금까지 논의된 성공척도 즉 시스템 사용, 사용자 만족도, 유용성 지각이라는 변수들은 개별적 성공척도로 볼 수도 있으나 이들 간의 선후 관계를 구명하려는 노력들도 이루어지고 있다. 그러나 이러한 선후관계와 관련하여서는 많은 논란이 빚어지고 있다. Seddon은 시스템 사용은 성과에 선행되는 것이나 이들의 원인이 되는 것은 아니라고 주장한다. 시스템의 사용은 IS를 사용함으로써 이득을 예상하는 것을 반영하는 행위이고 따라서 시스템의 이득의 결정요인이라기 보다는 IS 성공의 결과라는 것이다.

선후관계에 대한 많은 논란이 있으나 유용성 지각이 사용자 만족을 유발한다는데 의견이 모아지고 있다. 즉 이득의 지각이 사용자 만족을 유발한다는 것이다.

덧붙여 사용자 만족이 시스템 이용을 유발한다는 연구결과들도 있다[6]. 시스템 이용이 사용자만족을 유발한다는 DeLone & McLean의 모델보다는 그 역이 타당하다는 주장이 설득력을 더 얻고 있는 것이다. 특히 KMS의 경우 다른 IS시스템과는 달리 강제성이 없으므로 시스템 사용에 있어 유용성이나 만족도가 선행변수가 될 가능성이 높다.

따라서 이상의 다양한 주장들을 정리하여 보면 KMS의 성공과 관련하여 다음과 같은 관계가 상정되게 된다. 우선 유용성 지각은 사용자 만족에 영향을 미친다. 그리고 유용성지각과 사용자 만족은 시스템의 사용에 영향을 준다[23].

그래서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H1. KMS의 유용성 지각은 사용자 만족과 정의 관계를 가질 것이다.
- H2. KMS의 유용성 지각은 KMS사용과 정의 관계를 가질 것이다.
- H3. 사용자 만족은 KMS사용과 정의 관계를 가질 것이다.

3. KMS 성공의 결정요인으로서 시스템과 지식품질

여러 IS의 성공 모델에서 성공의 결정요인으로 시스템의 질과 지식(정보)의 질이 주목을 받고 있다. KMS도 IS의 일종이므로 이 두 요인은 KMS의 성공에 영향을 미치는 중요한 결정요인이 될 것이다.

3.1 시스템 품질

시스템 품질(system quality)은 KMS가 얼마나 지식 관리 관련 활동들을 지원하고 향상시킬 수 있게 구축되어 있는가 하는 시스템의 우수성의 정도를 의미한다. 구체적으로는 언제 어디서나 시스템의 접근이 가능해야 하고 검색을 위한 사용이 용이해야 하며 요구에 부응하여 투입과 산출의 유연성이 확보될 수 있는 가 하는 것이다. 이러한 시스템의 품질은 KMS에 대한 유용성 지각이나 사용자 만족에 영향을 미치리라고 예상할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H4. 시스템 품질은 KMS성공과 정의 관계를 가질 것이다.
- H4a. 시스템 품질은 KMS 유용성지각과 정의 관계를 가질 것이다.
- H4b. 시스템 품질은 사용자 만족과 정의 관계를 가질 것이다.

3.2 지식의 품질

지식(정보)의 품질(knowledge quality)은 KMS에서 얻을 수 있는 지식이나 정보가 가지는 우수함에 대한 인식 정도를 말한다. 구체적으로 다양한 지식이 업무와 가지는 관련성, 적시성, 정확성, 적용성, 포괄성, 프렌테이션 포맷, 통찰력의 정도, 전문성, 활용가능성 등을 의미한다. 시스템을 통해 제공되는 지식의 질이 높으면, 지식근로자는 지식관리 시스템이 직무성과의 향상에 더욱 기여한다고 느끼게 될 것이다. 지식관리 시스템에서의 지식이나 정보의 질의 중요성을 감안하여 이를 체계적으로 측정하려는 시도도 이루어지고 있다 [25].

따라서 지식내용의 품질이 지식관리시스템의 성공 변수에 영향을 미칠 것이라는 관점에서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H5. 지식 품질은 KMS성공과 정의 관계를 가질 것이다.
- H5a. 지식 품질은 KMS 유용성지각과 정의 관계를 가질 것이다.
- H5b. 지식 품질은 사용자 만족과 정의 관계를 가질 것이다.

4. 성공의 결정요인으로서 조직지원

많은 경영 시스템의 유효성은 시스템 자체의 좋고 나쁨 외에도 그것이 실제로 어떻게 시행되느냐에 의해서도 결정된다. KMS의 경우에도 그 성과나 성공은 관리자의 운용방식에 의해서 의해서도 영향을 받을 것이다. 그래서 정보시스템에 대한 연구와 다르게 KMS의 성공을 다루는 연구에서는 시스템에 대한 조직의 지원요인을 포함시킨 연구들이 있다[14]. 일반적인 지식경영이나 정보공유에 대한 연구들에서도 조직지원은 중요 영향요인으로 인정되고 있다[1][2].

4.1 최고경영자의 지원

KMS를 비롯한 조직의 지식경영 전체에 있어서 최고경영자의 지원정도가 성과에 영향을 미치는 요인으로 자주 거론된다. 그 이유는 지식경영이 일종의 계획적

조직변화라고 할 수 있기 때문이다. 조직 변화를 성공적으로 추진하기 위해서는 변화 주체가 필요하듯이 지식경영에도 추진 주체가 필요하다. 최근의 한 연구에서는 임파워링 리더십이 KMS사용의 중요 영향변수라는 것이 밝혀지고 있다[15]. 지식경영의 추진 주체는 바로 최고경영자가 되어야하며, 기업 내 지식의 발견, 창조, 전파, 활용 등을 책임지고, 제도적 장치나 인프라를 마련하여 지식을 기업의 주요 자산으로 구축하기 위한 전략적 정책수립을 담당하게 된다. 또한, 최고경영자는 지식경영의 비전을 설정하고 이를 조직 내에 전파하는 역할을 수행해야 한다.

최고경영자의 지원이 적극적이라면 KMS시스템의 성공가능성이 높아질 것이라고 상정해 볼 수 있다. 시스템에 대한 유용성 지각도 높아질 것이고 그에 따라 사용자 만족도 증대될 가능성이 크다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H6. 최고경영자의 지원은 KMS성공과 정의 상관관계를 가질 것이다.
- H6a. 최고경영자의 지원은 KMS 유용성지각과 정의 관계를 가질 것이다.
- H6b. 최고경영자의 지원은 사용자 만족과 정의 관계를 가질 것이다.

4.2 평가와 보상

지식창출의 활성화를 꾀하기 위해서는 지식을 창출하고 이용하는 개인들에게 적절한 평가 및 보상이 이루어져야 한다. KMS의 효율성을 높이고 종업원의 창의력을 기업성과와 연계시키기 위해서는 시스템 사용에 따른 적절한 평가 및 보상제도의 도입이 필요하다. 따라서 KMS를 도입하는 기업들 중에는 유용한 지식을 활발하게 사용하는 사람을 평가하고 인센티브를 주는 마일리지 제도를 채택하는 경우도 많다. Lai[16]는 보상시스템이 지식관리 시스템의 성공에 상당한 영향을 준다는 것을 밝히고 있다.

평가와 보상과 관련하여서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H7. 평가와 보상은 KMS성공과 정의 상관관계를 가질 것이다.
- H7a. 평가와 보상은 KMS 유용성지각과 정의 관계를 가질 것이다.
- H7b. 평가와 보상은 사용자 만족과 정의 관계를 가질 것이다.

5. 조절요인으로서의 개인특성 : 조직기반 자기존중감

KMS성공은 시스템 요인이나 조직지원 요인 외에 시스템을 사용하는 개인적 특성에 의해서도 영향을 받을 수 있다. 특히 자기존중감(self esteem)같은 개인 퍼스널리티 요인들이 KMS의 성공에 영향을 미칠 수 있다. 일반적으로 자기존중감이 강한 근로자는 호의적인 근무태도를 가지고 있으며 성과를 내는 행동을 하는 것으로 나타나고 있다[13].

최근의 경영연구들에서는 보편적(global) 자기존중감 보다는 조직기반 자기존중감((organization-based self esteem:OBSE)) 개념이 연구에서 널리 채택되고 있다. 즉 조직이라는 맥락에서 활동하는 개인들의 자기존중감이 조직행위에 관련성이 보다 클 것이기 때문이다. 조직기반 존중감은 조직구성원이 조직이라는 상황 내에서 역할에 참여함으로써 자신의 욕구를 충족할 수 있다고 생각하는 정도이다[18]. 즉 종업원이 조직기반 존중감이 높다는 것은 자신이 고용된 조직 내에서 중요하고 의미있으며, 효과적이고 가치있는 것으로 자기 자신을 인식하고 있다는 것을 의미한다.

조직기반 존중감은 개인차를 나타내는 변수로서 많은 연구들에서 독립변수로서도 작용하지만 때로는 조절변수로서의 역할도 한다[20]. 조직 환경적 요인들이 구성원들의 태도나 행위에 영향을 미치는 과정에서 개인차 변수인 조직기반 자기존중감이 조절역할을 할 수 있기 때문이다. 본 연구에서는 조직에서의 자신감을 가진 사람은 KMS나 거기에서 활용하는 지식의 품질에 대해서 긍정적인 지각을 하는 근로자가 보다 시스템에 만족하고 유용성을 지각할 것이라고 상정하였다. 즉 시스템 품질이나 지식의 품질이 유용성 지각이나 사용자 만족에 영향을 주는 과정에서 조직기반 자기존중감이

조절역할을 한다고 가정하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H8. 조직기반 자기존중감이 시스템 품질이 유용성 지각에 영향을 주는 과정에서 조절 역할을 할 것이다.
- H9. 조직기반 자기존중감이 시스템 품질이 사용자 만족에 영향을 주는 과정에서 조절 역할을 할 것이다.
- H10. 조직기반 자기존중감이 지식의 품질이 유용성 지각에 영향을 주는 과정에서 조절 역할을 할 것이다.
- H11. 조직기반 자기존중감이 지식의 품질이 사용자 만족에 영향을 주는 과정에서 조절 역할을 할 것이다.

이상 설명한 이론적 배경과 가설을 중심으로 본 연구에서는 [그림 2]에서 보는 것과 같은 연구모형을 설정하였다.

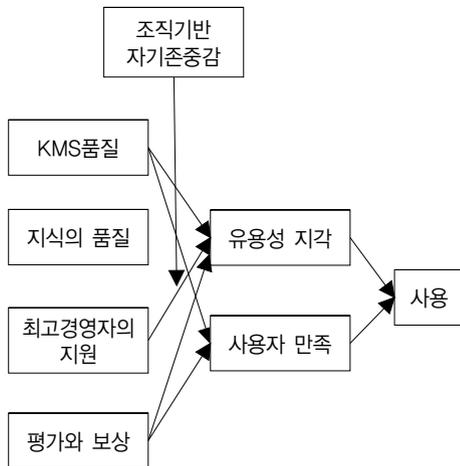


그림 2. 연구의 모형

III. 연구의 방법

1. 연구의 대상과 절차

본 연구를 위한 실증조사는 KMS 시스템이 마련되어

사용되고 있는 연구개발 조직을 대상으로 실시하였다. 구체적으로 5개 연구개발 조직의 KMS를 사용하고 있는 조직구성원들을 대상으로 설문을 실시하였다. 미리 마련된 설문지를 이 메일이나 직접 방문을 통해 배포하고 이를 회수하여 분석에 사용하였다.

총 200부의 배포된 설문지 중 183부가 회수되었으나 부실한 응답을 제거하고 본 연구를 위해서는 165부가 분석에 활용되었다.

설문응답에 참여한 구성원들은 주로 연구와 관련된 전문직 종사자라 할 수 있고 그 구성을 보면 성별로는 남성이 전체 표본 165명중 138명으로 83.6%를 차지하여 절대적으로 많았으며, 연령별로는 30대 및 40대가 각각 79명과 59명으로 전체의 83.7%를 차지하고 있다. 직종별로는 연구직이 77명으로 46.7%이고, 행정직이 84명으로 50.9%를 차지하였으며, 직급별로는 선임급이 전체 165명중 71명으로 43%, 다음으로 원급 31%, 책임급 23%순으로 나타났다.

2. 변수의 측정

연구에 사용된 변수들은 인구통계학적 변수들을 제외하고는 ‘매우 그렇다’로부터 ‘전혀 그렇지 않다’에 걸친 Likert 5점 척도로 측정되었다. 각 측정 변수들에 대해서는 신뢰성 지수인 Cronbach α 값이 제시되고 있다.

2.1 성공에 미치는 영향요인

▪ KMS 품질

KMS품질(KMS quality)은 지식관리시스템이 지식관리 관련 활동들을 지원하고 향상시킬 수 있게 구축되어 있는가하는 시스템의 우수성의 정도를 의미하는 것으로 Rai, Lang, & Welker[24]가 사용한 6개의 설문항목으로 측정하였다. ‘지식관리 시스템은 사용이 간편하고 적절하게 만들어졌다’, ‘지식관리시스템에서는 사용자가 필요한 지식을 쉽게 추가(업로드) 할 수 있다’ 등이 몰어졌다. Cronbach α 값은 0.82로 충분한 신뢰성이 확보되었다.

▪ 지식 품질

지식 품질(knowledge quality)은 KMS에서 얻을 수

있는 지식이나 정보가 가지는 우수함에 대한 인식을 말한다. 지식 품질은 Kulkarni, Ravindran & Freeze 연구 [14]에서 개발된 2개 항목으로 측정하였다. ‘지식관리 시스템에서 찾아내는 지식은 유용한 내용을 담고 있다’, ‘지식관리 시스템에서는 지식은 다양한 형식(텍스트, 그래픽, 비디오 등)으로 제공되어 지고 있다’ 등이 샘플항목들이다. Cronbach α 값은 0.66으로 나타났다.

▪ **최고경영자의 지원**

최고경영자의 지원은 최고경영자가 지식경영의 비전을 제시, 지원하고 참여하려는 정도를 말한다. 연구에서는 Kulkarni, Ravindran & Freeze연구[14]에서 개발된 ‘최고경영자는 지식관리가 조직에 어떻게 적용되는가에 대한 전반적인 이해를 갖고 있다’, ‘고위급관리자가 정기적으로 조직차원에서 지식관리의 효과성을 검토하고 있다’ 등의 4개 항목으로 측정하였는데 Cronbach α 값은 0.79로 나타났다.

▪ **평가와 보상**

평가와 보상(incentive)은 지식공유에 따른 조직의 체계적인 평가 및 보상의 정도를 말하는 것으로 이 변수도 Kulkarni, Ravindran & Freeze연구[14]에서 개발된 ‘지식공유의 실적적인 체크되고 평가시스템과 연계되고 있다’, ‘개인에게 지식공유에 대한 명확한 보상이 주어진다’ 등 2개 항목으로 측정하였다. Cronbach α 값은 0.81이었다.

2.2 KMS성공 요인

▪ **유용성 지각**

유용성 지각(perceived usefulness)은 KMS를 사용함으로써 자신의 직무성고가 향상될 것이라고 믿는 정도를 말하는 것으로 Rai, Lang, & Welker의 연구[24]에서 사용한 척도를 Kulkarni, Ravindran & Freeze [14]가 수정한 5개 문항으로 측정하였다. ‘조직 내에서 이루어지는 지식공유가 나의 직무성고를 향상시키고 있다’, ‘조직 내에서 이루어지는 지식공유는 나의 업무에 유용하다’ 등이 물어졌다. 이 척도의 Cronbach α 값은 0.96으로 신뢰성은 매우 높게 나타나고 있다.

▪ **사용자 만족**

사용자 만족(user satisfaction)은 시스템을 사용함으로써 사용자가 경험하게 되는 긍정적 감정의 정도로 본 연구에서는 Doll & Torkzadeh[10]에서 사용된 3개 항목으로 측정되었다. ‘지식관리시스템을 통하여 얻어진 지식공유로 인하여 업무수행에 필요한 지식을 획득하기가 쉬워졌다’, ‘지식관리시스템을 통하여 얻어진 지식은 내 업무의 필요를 적절하게 충족시키고 있다’등이 질문샘플이다. Cronbach α 값은 0.90로 나타났다.

▪ **사용**

사용(use)은 시스템 사용 정도를 말한다. Goodhue & Thompson연구[11]에서 사용된 2개 항목으로 측정되었다. 질문항목은 ‘나는 업무에 지식관리 시스템의 공유된 지식을 사용하고 있다’ ‘공유된 지식을 사용하는 것은 내 업무의 일부가 되었다’이다. 이 척도의 Cronbach α 값은 0.88로 나왔다.

2.3 조절요인: 조직기반 자기존중감

본 연구에서 조절변수로 상정되고 있는 개인적 요인인 조직기반 자기존중감은 개인이 조직에서 자신을 긍정적으로 생각하고 자신을 능력이 있으며 경쟁력이 있다고 믿는 정도를 말하는 것으로 Pierce, Gardner & Cummings[18] 등이 개발한 10문항 척도를 사용하였다. 샘플항목은 ‘나는 여기서 중요한 존재이다’, ‘나에 대한 신뢰가 있다’ 등이다. Cronbach α 값은 0.94로 측정되어 높은 신뢰성을 나타냈다.

IV. 분석과 결과

1. 측정의 타당성 분석과 기술적 통계

1.1 측정의 타당성

가설검증에 앞서 몇가지 측정과 관련된 분석을 행하였다. 우선 본 연구에서는 측정변수들이 같은 원천에서 나오고 있다. 즉 한 사람의 응답자가 독립변수와 종속변수를 모두 측정하고 있어 동일방법편차(common method variance, common method bias)의 문제가 발

생할 수 있다. 동일방법편차가 측정의 큰 문제인가를 확인하기 위해서는 Harmon의 단일 요인 검사법(one factor test)이 널리 사용되고 있다. 분석결과 본 연구에서 사용된 총 8개의 변수들은 하나의 단일 요인으로 수렴하지 않았다.

측정의 타당성 분석을 위해서는 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실시하였다. 확인적 요인분석은 AMOS 7.0판을 사용하였다.

확인적 요인분석을 통해 얻은 적합도 지수(fit indices)들은 $\chi^2 = 794.3$ $p < 10.001$ 0.001, CFI=0.97, RMSEA=0.065로 나타나고 있다. χ^2 값이 유의한 것이 문제이기는 하나 하나 이 수치가 변수 수나 표본 수에 민감하다는 기본적 속성을 지니고 있음을 감안한다면 8개의 구성개념에 의해 구성된 본 연구의 모형의 측정의 타당성은 확보되었다고 볼 수 있다. 적합도 지수들은 본 모형이 전체적으로 자료들에 부합되고 있음을 보여주고 있다.

추가로 측정의 타당성을 더욱 확인하기 위하여 몇가지 대체모델(alternative model)과의 적합도를 비교하였다. 우선 KMS의 성공을 나타내는 세 변수를 성공이라는 단일차원을 의미할 수 있기 때문에 세변수를 하나로 묶은 6요인 모델(6 factor)의 적합도를 구하여 보았다. 이 모델의 적합도 지수는 $\chi^2 = 1013.9$, CFI=0.864, RMSEA=0.0822로 본 연구의 모델보다 다소 약화하는 것으로 나오고 있다. 따라서 세 변수는 별개의 것으로 보는 것이 타당할 것이다. 다음은 KMS품질과 지식 품질을 단일차원으로, 최고경영자의 지원과 평가와 보상을 조직의 지원이라는 측면에서 단일차원으로 볼 수 있는 여지가 있기 때문에 이들을 단일차원으로 묶은 6요인 모델의 적합성을 구해보았다. [표 1]에서 보는 바와 같이 본 연구에서 가정된 모델보다 적합도가 떨어지는 것을 알 수 있다. 이들을 종합하여 보면 8 요인으로 구성된 본 연구의 측정모형은 타당성이 있는 것으로 나타나고 있다.

표 1. 모델 적합성 지수의 요약

모델 검증	χ^2	df	CFI	NFI	RMSEA
1. 가정된 모델	794.27	467	0.97	0.83	0.065
2. 6 요인 모델 유용성+만족+사용	1013.9	480	0.87	0.78	0.082
3. 6요인 모델 KMS품질+지식품질+ 최고경영자지원+평가 보상	926	480	0.88	0.79	0.075

1.2 기술적 통계

[표 2]는 본 연구에서 측정된 변수들에 대한 기술적 통계량들을 보여주고 있다.

표 2. 기술적 통계

	평균	SD	KMS 품질	지식 품질	지원	평가 보상	자기 존경	유용 성	만족	사용
KMS 품질	3.23	0.62	-							
지식 품질	3.27	0.75	** 0.50	-						
지원	3.17	0.73	** 0.35	** 0.31	-					
평가 보상	3.54	0.87	** 0.30	** 0.33	** 0.41	-				
자기 존경	3.43	0.64	** 0.30	* 0.19	** 0.23	* 0.16	-			
유용성	2.98	0.89	** 0.59	** 0.47	* 0.19	* 0.19	* 0.19	-		
만족	3.04	0.80	** 0.66	** 0.45	** 0.37	** 0.25	** 0.32	** 0.74	-	
사용	2.71	0.87	** 0.72	** 0.46	** 0.27	** 0.16	* 0.30	** 0.74	** 0.68	-

* p<0.05, ** p<0.01

2. 구조모델의 분석

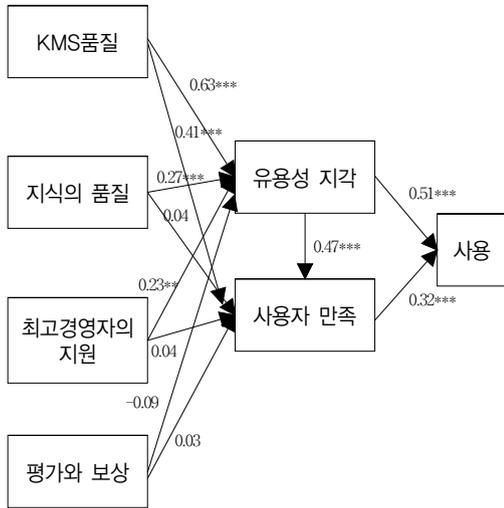
본 연구에서 설정된 모델의 구조에 대한 적합도 분석 결과 모델은 자료와 양호하게 부합하는 것으로 나타났다 [$\chi^2(4) = 42.8p < 0.001$, CFI=0.93, NFI=0.92]. [그림 3]은 분석결과 나타난 모델의 경로계수를 보여주고 있다.

표에서 보듯이 유용성 지각과 사용자 만족간의 관계($\beta=0.47$, $p < 0.001$)는 유의한 것으로 나타나 가설 H1은 지지되었다. 유용성 지각과 KMS사용간의 정의 관계($\beta = 0.52$, $p < 0.001$)를 가정한 H2도 지지되었으며 또 사용자 만족과 KMS간의 관계($\beta=0.32$, $p < 0.001$)를 가정한

H3 역시 지지되는 것으로 나타나고 있다.

KMS의 품질이 유용성 지각과 사용자 만족에는 각각 유의한 관계($\beta=0.63, p<0.001, \beta=0.41, p<0.001$)가 나와 가설 H4는 지지되었다. 그러나 지식의 품질과 유용성 지각 간에는 유의한 관계($\beta=0.27, p<0.001$)가 나오나 사용자 만족 간의 관계는 유의하지 않게 나타나 가설 H5는 부분적으로만 지지되고 있다.

최고경영자의 지원이나 평가·보상과 같은 조직의 지원이 KMS성공과 가지는 관계는 시스템의 품질에 비해 그 정도가 전반적으로 떨어진다. 최고경영자의 지원이 유용성 지각에 미치는 관계($\beta=0.23, p<0.01$)는 유의하게 나타나나 사용자 만족과 가지는 관계는 유의하지 않은 것으로 나타나지 않고 있다. 따라서 가설 H6는 부분적으로만 지지되고 있다. 또 평가와 보상은 유용성 지각이나 사용자 만족과 유의한 관계를 가지지 못하는 것으로 드러나 가설 H7은 기각되었다.



* p(0.05), ** p(0.01), *** p(0.001)

그림 3. 구조모델의 검증결과

3. 조직기반 자기존중감의 조절효과의 분석

KMS품질이나 지식 품질이 유용성지각이나 사용자 만족 같은 성공요인에 영향을 미치는 과정에서 개인요인인 조직기반 자기존중감이 조절변수로 작용하는 가를 검증하기 위해서 조절회귀분석(moderated multiple

regression)을 실시하였다. 조절회귀분석에서 나타날 수 있는 다중공선성(multicollinearity)의 문제를 줄이기 위해 독립변수들에 대해서 편차전환(mean centering)을 실시하였다[5]. 조절회귀분석의 결과는 [표 3]에 나와 있다.

표 3. 조절회귀분석의 결과

	유용성 지각				사용자 만족			
	model 1	model 2	model 3	model 4	model 5	model 6	model 7	model 8
KMS품질	0.60***	0.44***			0.65***	0.52***		
지식품질			0.47***	-0.31			0.46	-0.26
자기존중감		0.12		-0.42		-0.01		-0.29
KMS품질x 자기존중감		0.34**				0.24**		
지식품질x 자기존중감				1.04*				0.93†
R ²	0.35***	0.41***	0.23***	0.27***	0.43***	0.47***	0.21***	0.28***
조정된 R ²	0.35***	0.39***	0.22***	0.26***	0.42***	0.46***	0.20***	0.27***
ΔR ²	*	0.05**		0.02*		0.02*		0.02†

* p(0.05), ** p(0.01), *** p(0.001), † p(0.1)

표에서 보듯이 KMS품질이 유용성에 미치는 영향의 과정에 조직기반 자기존중감은 조절역할을 하는 것으로 나타나고 있다($\Delta R^2=0.05, p<0.01$). 따라서 H8은 채택되었다. 지식 품질이 유용성과 가지는 관계에서도 조직기반 자기존중감은 조절역할을 하는 것으로 나타나고 있어($\Delta R^2=0.02, p<0.05$) H9도 채택되었다.

또 다른 성공변수인 사용자 만족과 KMS품질과의 관계에서도 조직기반 자기존중감은 조절역할을 하는 것으로 드러나고 있어 ($\Delta R^2=0.02, p<0.05$) H10역시 채택되었다. 다만 지식품질과 사용자 만족간의 관계에 있어서 조직기반 자기존중감의 조절효과는 약하게 나타나고 있다($\Delta R^2=0.02, p<0.1$).

전체적으로 보아 KMS성공과 영향요인들 간의 관계에 있어 조직기반 자기존중감은 조절효과가 있는 것으로 판명되고 있다. 즉 KMS시스템이나 지식의 품질이 양호한 상황에서 지식근로자가 조직 내의 자신의 위치에 대해 자신감을 가지고 있다면 KMS에 대해 더욱 유용성을 느끼고 또 만족도 높고 나아가 적극적으로 사용하는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 연구결과는 KMS의 성공은 시스템 자체의 우수성에 의해서도 결정되지만 조직에서의 자신의 능력과 위치에 대해 자신감을 지

니는 개인들에 의해 더욱 실현될 수 있다는 의미를 주고 있다.

V. 결론

1. 연구의 요약

본 연구에서 도출된 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 KMS 성공의 영향요인으로 설정된 KMS품질, 지식 품질, 최고경영자의 지원, 평가와 보상 중 KMS성공과 가장 강력한 관계를 갖고 있는 것은 KMS 품질인 것으로 드러났다. KMS품질은 유용성 지각과 사용자 만족 모두에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 이는 기존의 연구와 크게 다르지 않다[23] [14]. 그러나 지식 품질과 최고경영자의 지원은 유용성 지각과는 유의한 관계를 맺고 있으나 사용자 만족과는 유의한 관계가 없는 것으로 나타나고 있다. 이러한 연구결과는 지식품질과 최고경영자의 지원은 시스템이 유용하다는 데 영향을 미치지만 사용자 만족은 KMS 시스템 자체의 우수성에 의해 상대적으로 영향을 많이 받는다는 것을 의미하는 것으로 해석할 수 있다.

특히 지식품질이 사용자 만족과 유의한 관계를 갖지 못하고 있는 것으로 나타나고 있는데 이것이 사용자 만족과 유의한 관계를 못 갖는다는 의미도 있겠으나 KMS운용상 아직 가치있는 지식이나 정보의 생성과 탑재에 부족한 부분이 있기 때문인 것으로도 해석할 수 있다. 즉 KMS의 본격적인 시동에 따라 가치있는 지식과 정보의 활용이 이루어지게 되면 다소 다른 연구결과를 낳을 수 있는 여지도 있다 할 것이다.

한편 평가와 보상은 KMS의 성공의 두 요인 모두에 의미있는 관계를 형성하지 못하고 있다. 이 역시 근본적으로 성공에 영향을 못 미친다기 보다는 아직 KMS의 사용에 따른 평가나 보상 시스템이 확립되고 있지 못한 결과로 해석될 수 있다. KMS사용이 활발해지고 그에 따른 보다 정교한 평가와 보상시스템이 마련된다면 KMS성공과 의미있는 관계를 형성할 가능성은 여전히 존재한다. 또한 본 연구의 상황이 연구관련 조직의 종사자들을 대상으로 하고 있어 이러한 외재적 보상

(extrinsic rewards)의 중요성이 상대적으로 떨어진다는데도 그 원인의 일부를 찾을 수 있을 것이다.

둘째 본 연구에서 설정된 KMS 성공 요인들 간에는 그것들이 병렬적 관계라기보다는 선후관계가 있다는 것이 확인되고 있다. 즉 유용성 지각이 사용자 만족에 영향을 주며 유용성 지각과 사용자 만족은 다시 KMS 사용에 영향을 주는 관계가 성립하고 있다. 이러한 관계는 다른 선행연구 결과들에서도 밝혀지고 있는 바이다[23] [14].

셋째, KMS의 품질, 지식 품질과 같은 시스템의 질 요인과 최고경영자 지원, 평가 보상과 같은 조직지원요인이 KMS성공요인에 미치는 영향과정에서 조직기반 자기존중감은 조절변수 역할을 하는 것으로 나타났다. 즉 KMS시스템의 성공은 시스템이나 조직지원과 같은 환경요인에 의해서만 결정되는 것이 아니라 개인요인에 의해서도 영향을 받는다는 것이 확인되고 있다. 다시 말해 KMS시스템은 조직에서 자신의 역할에 자신감이 있는 종업원들에 의해 보다 유용하게 인식되고 만족스럽게 사용되며 더 자주 사용되고 있다는 것이다.

2. 연구의 시사점과 한계

2.1 연구의 시사점

본 연구는 이론적 실무적으로 다음과 같은 기여가 있을 것으로 예상된다.

첫째로 본 연구는 이론적 측면에서 다음과 같은 기여를 하고 있다. 우선 여러 IS시스템의 성공을 다룬 연구들이 시스템의 성공에 영향을 미치는 요인으로 주로 시스템과 지식의 품질 등을 중점적으로 다룬 반면 본 연구에서는 최고경영자의 지원이나 평가보상과 같은 조직지원 요인들을 통합한 포괄적 성공요인 모델을 제시하고 있다는 점이다. 다음으로는 다른 연구들과 달리 시스템 요인이나 조직요인 외에 개인차 요인을 첨가하고 있다는 점이다. 즉 시스템의 성공은 외부환경 요인에 의해서 뿐만 아니라 그것을 활용하는 종업원들의 개인성격 차이에 의해서도 영향을 받을 수 있다는 점을 구명하고 있는 것이다.

둘째로 본 연구를 통해 다음과 같은 관리적 시사점을 얻을 수 있다. 우선 본 연구에서 밝혀진 바에 따르면 연

구조직에서 KMS의 성공에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 시스템 품질로 나타나고 있다. 따라서 KMS의 관리자의 입장에서는 무엇보다도 시스템의 품질에 가장 주안점을 주어야 한다. 즉 시스템을 언제 어디서나 접근할 수 있도록 하고 자료를 올리고 검색하는 것을 용이하게 하며 필요에 따라 산출물을 다양하게 확보할 수 있도록 설계하는 데 주안점을 두어야 한다. 연구조직의 연구자들에게 지식관리 시스템은 업무의 필수사항은 아니다. 그리고 그들은 자율적 판단에 따라 필요적 접근을 한다. 그들의 시스템 활용은 최고경영자나 조직의 지원보다는 스스로 시스템이 도움이 된다는 판단이 서야 시스템을 적극 활용하게 된다. 그런 점에서 연구조직에서는 사용자에게 편리하도록 시스템이 설계되고 운용되는 것이 성공의 첩경이 된다고 할 수 있다. 이를 위해서는 시스템의 설계 시 연구원 등 사용자들의 의견을 충분히 수렴할 필요가 있으며 시스템의 운용에 있어서도 운용자와 사용자의 상방 커뮤니케이션을 통해 시스템의 유효성을 높일 필요가 있다. 특히 메타 데이터관리의 부족으로 지식정보의 성공적 활용이 어려워지고 있는 추세를 감안하여 멀티미디어 자료와 유비쿼터스 지식관리를 위한 새로운 콘텐츠 관리 시스템의 도입을 검토해볼만 하다[4].

다음으로 시스템의 성공은 개인적 요인 특히 조직 내에서의 자신의 역할에 대한 자신감 등에 의해 영향을 받을 수 있다는 점에서 이를 고양할 수 있는 방안의 마련이 필요하다. 이를 위해서는 직원의 선발 시 자기존중감이 큰 사람을 선발하는 원천적인 방안도 중요하지만 자기존중감은 상사의 리더십이나 조직 내에서의 교육훈련에 의해 형성되는 측면도 있기 때문에 이에 대한 관리적 배려도 중요하게 된다. 구체적으로는 작은 성공을 격려하는 리더십이나 코칭 그리고 시스템에 대한 충분한 교육훈련 등이 도움이 될 것으로 예상된다.

2.2. 연구의 한계

본 연구는 다른 많은 연구가 그러하듯이 여러 한계점을 갖고 있다.

첫째는 연구의 일반화(generalization)와 관련된 것이다. 본 연구의 모형은 일반적인 조직에서의 지식관리시

스템과 관련되어 제시된 것이지만 이번 연구에서의 검증의 대상은 연구조직에 한정되었다. 연구의 일반화를 위해서는 보다 다양한 조직을 대상으로 확대될 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 횡단적 (cross sectional)연구라는 한계를 지닌다. 구조방정식 모형을 통해 가정된 모형의 전체변수들을 동시에 검증하고 있고 인과의 방향을 가정하고 있기는 하지만 여전히 횡단적 연구라는 점에서 연구결과의 해석에 신중을 기할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 자료의 획득을 위해 모든 변수를 응답자에게 묻는 설문지 방식을 채택하고 있어 동일방법 편차의 문제가 존재한다. 물론 본 연구에서 Harmon의 단일요인 분석을 통해 이것이 심각한 문제가 아니라는 것을 밝히기는 있으나 이 문제에 완전히 자유로울 수 없는 한계를 지닌다.

끝으로 본 연구에서는 상사나 동료들이 KMS의 성공에 영향을 줄 수 있는 측면이 다루어지지 못했다. 또 KMS의 사용의 경험이 지식이나 정보의 품질에 역으로 영향을 미칠 수 있는 피드백 측면도 상정해 볼 수 있다. 이러한 부분은 향후 연구의 과제로 남게 될 것이다.

참고 문헌

- [1] 김동영, 한인수, "지식공유에 미치는 개인적·조직적 영향요인에 관한 연구-대덕연구단지 연구개발조직을 중심으로-", 지식경영연구, 제5권, 제1호, pp.83-99, 2004.
- [2] 박문수, 문형구, "지식경영의 영향요인: 연구동향과 과제", 지식경영연구, 제2권, 제1호, pp.1-22, 2001.
- [3] 이영희, 이정우, "지식관리시스템(KMS)의 성공요인 : 공기업 사례들의 분석", 한국경영정보학회, 2004년 춘계학술대회 발표논문집, 2004.
- [4] 이준희, "유비쿼터스 지식관리를 위한 ECM 시스템 설계", 한국콘텐츠학회논문집, 제5권, 제5호, pp.10-16, 2005.
- [5] 임규찬, "ERP도입의 성공요인과 시스템 정보특

- 성간의 적합성이 시스템 성과에 미치는 영향분석”, 한국콘텐츠학회논문집, 제6권, 제2호, pp.136-145, 2006.
- [5] L. S. Aiken and S. C. West, *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*, Newbury Park, CA:Sage, 1991.
- [6] J. J. Baroudi, M. H. Olson, and B. Ives, “An Empirical Study on the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction,” *Communications of the ACM*, Vol.29, No.3, pp.232-238, 1986.
- [7] T. H. Davenport and L. Prusak, *Working Knowledge*, Boston, Massachusetts: Harvard Business Press, 1998.
- [8] W. H. DeLone and E. R. McLean, “Information System Success: The Quest for the Dependent Variable,” *Information Systems Research*, March, pp.60-95, 1992.
- [9] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update,” *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.4, pp.9-30, 2003.
- [10] W. J. Doll and G. Torkzadeh, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” *MIS Quarterly*, Vol.12, No.2, pp.259-274, 1988.
- [11] D. L. Goodhue and R. L. Thompson, “Task - Technology Fit and Individual Performance,” *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, pp.213-236, 1995.
- [12] L. A. Halawi, R. V. McCarthy, and J. E. Aronson, “An Empirical Investigation of Knowledge Management System’s Success,” *Journal of Computer Information Systems*, Winter, pp.121-132, 2008.
- [13] R. Kreitner and A. Kinicki, *Organizational Behavior*, 2nd. ed. Richard D. Irwin, Inc., pp.82-92, 1992.
- [14] Kulkarni, R. Uday, Sury Ravindran, and Ronald Freeze, “A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation,” *Journal of Management Information System*, Vol.23, No.3, pp.309-347, 2007.
- [15] Ren-Zong Kuo, Ming-Fong Lai, and Gwo-Guang Lee, “The Impact of Empowering Leadership for KMS adoption,” *Management Decision*, Vol.49, No.7, pp.1120-1140, 2011.
- [16] Jung-Yu Lai, “How Reward, Computer Self-efficacy, and Perceived Power Security Affect Knowledge Management Systems Success: An Empirical Investigation in High-tech Companies,” *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, Vol.60, No.2, pp.332-347, 2009.
- [17] J. L. Pierce, D. G. Gardner, L. L. Cummings, and R. B. Dunham, “Organization- based Self-Esteem: Construct Definition, Measurement, and Validation,” *Academy of Management Journal*, Vol.32, pp.622-648, 1989.
- [18] J. L. Pierce, D. G. Gardner, R. B. Dunham, and L. L. Cummings, “Moderation by Organization-based Self-esteem of Role Condition-Employee Response Relationships,” *Academy of Management Journal*, Vol.36, No.2, pp.271-288, 1993.
- [19] A. Ragowsky and S. Neumann Ahituv, “A Model for Identifying the Value and the Importance of an Information System Application,” *Information & Management*, Vol.31, No.2, pp.89-102, 1996.
- [20] M. Saija, K. Ulla, and R. Mervi, “Exploring Work- and Organization-based Resources as Moderators between Work -Family Conflict, Well-being, and Job Attitudes,” *Work & Stress*, Vol.20 No.3, pp.210-233, 2006.
- [21] P. B. Seddon, “A Respecification and Extension

of the DeLone and McLean Model of IS Success," Information System Research, Vol.8, No.3, pp.240-253, 1997.

[22] V. Sambamurthy and M. Subramani, "Special Issue on Information Technology and Knowledge Management," MIS Quarterly, Vol.29, No.1, pp.1-7, 2005.

[23] Jen-Hur Wu and Yu-Min Wang, "Measuring KMS Success: A Respecification of the DeLone and McLean's Model," Information & Management, Vol.43, pp.728-739, 2006.

[24] A. Rai, S. S. Lang, and R. B. Welker, "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis," Information Systems Research, Vol.13, No.1, pp.50-69, 2002.

[25] Yu-Min Wang and Yi-Shun Wang, "Examining the Dimensionality and Measurement of User-perceived Knowledge and Information Quality in the KMS Context," Journal of Information Science, Vol.35, No.1, pp.94-109, 2009.

박길수(Kil-Su Park)

정회원



- 1989년 2월 : 숭실대 영문학과 (문학사)
- 2007년 8월 : 충남대학교 경영대학원(경영학석사)
- 1989년 ~ 현재 : 한국연구재단 기초연구총괄기획 팀장

<관심분야> : 기술경영, R&D관리, 지식경영

저자소개

한인수(In-Soo Han)

정회원



- 1971년 2월 : 서울대학교 상과대학 경영학과(경영학사)
- 1975년 2월 : 서울대학교 대학원 (경영학석사)
- 1990년 8월 : 서울대학교 대학원 (경영학박사)

▪ 1981년 10월 ~ 현재 : 충남대학교 경영학과 교수
<관심분야> : 인적자원관리, 정보통신정책, 지식경영