

# KMS의 전략 적합성 요인이 정보기술 특성 및 이용자 특성과 비재무적 성과 간에 미치는 조절적 영향

## Moderating Roles of Strategy Suitability Factors between IT Factor and User Factors on Non-financial Performance

이선규

서울벤처대학원대학교

Seon-Gyu Yi(sgyi@suv.ac.kr)

### 요약

본 연구는 전략의 적합성이 정보기술 특성 및 이용자 특성과 비재무적 성과 간에 조절적 역할을 하고 있는지를 실증적으로 분석하였다. 정보기술 특성과 이용자 특성을 독립변수로 설정하였고, 성과변수는 비재무적 성과로 설정하였으며, 기업의 경영 전략과 정보화 전략의 적합성을 조절변수로 설정하여 분석을 하였다. 정보기술 특성의 세부요인은 정보기술 성숙도와 IT/IS 기반구조로 정의하였고, 이용자 특성의 세부요인은 인지된 이익, 학습의 조직화, 사용자 전문성으로 정의하였다. 비재무적 성과는 조직원 만족, KMS 이용도로 정의하였다. 분석 결과 전략의 적합성 요인은 정보기술 특성으로 정의된 정보기술 성숙도와 IT/IS 기반구조, 이용자 특성으로 정의된 인지된 이익, 학습의 조직화, 사용자 전문성 등과 같은 변수와 비재무적 성과 간에 조절적인 역할을 하는 변수임을 알 수 있었다.

■ 중심어 : | 지식관리시스템 | 정보기술 특성 | 이용자 특성 | 전략 적합성 | 비재무 성과 |

### Abstract

This study analyzed whether the suitability of strategy is playing a regulative role between IT characteristics & user characteristics and non-financial performance empirically. To this end, this study set up IT characteristics and user characteristics as independent variables, and set up non-financial performance as the performance variable of KMS, and also set up the suitability of the management strategy & informatization strategy of a business as moderating variables. This study defined the detailed factors in IT characteristics as IT maturity and IT/IS infrastructure while defining the detailed factors in user characteristics as perceived profit, organizing of learning, and user professionalism.

In addition, this study defined non-financial performance as an organization member satisfaction, and KMS availability. As a result of the analysis, IT maturity & IT/IS infrastructure, which are defined as IT characteristics, and perceived profit, organizing of learning and user professionalism, etc., which were defined as user characteristics, were found to be variables playing a regulative role in non-financial performance.

■ keyword : | Knowledge Management System | IT Characteristics | User Characteristics | Suitability of Strategy | Non-financial Performance |

## I. 서론

### 1. 연구의 배경 및 목적

지식경영은 이미 일반 기업이나 정부기관에서 널리 활용하고 있다. 최근 기업의 환경이 글로벌화 되면서 업무 특성상 고도의 전문성을 필요로 하는 경우가 그 어느 때 보다도 절실하게 요구되고 있다. 최근 지식의 중요성이 부각되고 있는 이유는 지식이 이제는 한 조직의 단순한 자원이 아니라 제품이나 서비스의 부가가치를 창출시키는 부의 원천이 되고 있으며, 조직의 경쟁력은 노동과 자본에 의해서 결정되는 것이 아니고 조직이 보유하고거나 활용할 수 있는 지식의 양과 질에 의해 좌우될 수 있기 때문이다[1]. 이러한 상황에서 지식경영은 기업의 경영능력 향상과 비즈니스 탁월성, 경쟁우위 확보 및 유지 등 기업성장에 많은 영향을 미치는데, 이러한 지식경영은 정보기술이 필수적이며 매우 중요한 역할을 담당한다[2].

지금까지 지식관리시스템의 도입과 성과에 대한 연구는 다각적인 측면에서 접근하였다. 그러나 지식관리시스템의 도입 및 성과와 관련한 연구에서 기업의 경영 전략과 정보화 전략의 적합성에 대한 연구는 미흡한 것으로 판단되어 본 연구에서는 선행연구들을 살펴보면서 탐색적인 관점에서 전략의 적합성이 정보기술 특성 및 이용자 특성과 비재무적 성과 간의 조절적 역할을 분석하고자 하였다.

### 2. 연구의 범위와 방법

본 연구에서는 지식관리시스템의 도입에 미치는 영향요인과 성과요인을 선행연구를 통해 이론적 근거를 살펴보면서 연구모형과 가설을 제시하였다. 제시된 연구모형과 가설을 검증하기 위하여 통계적 분석방법을 이용하여 실증분석을 하였다. 실증분석을 위하여 설문지 기법을 이용하여 수도권에 소재하는 제조 및 서비스업을 대상으로 설문을 하였으며, 수집된 설문자료의 통계분석을 위하여 SPSS 20.0 패키지를 이용하였다.

## II. 이론적 고찰

### 1. KMS의 정의

지식관리시스템(KMS; Knowledge Management System)은 정보통신기술(Information Communication Technology; ICT)을 이용해 조직의 지식을 체계적으로 관리하기 위해 개발된 정보시스템으로, 기업 경영에서 KMS는 조직의 전략적인 잠재능력을 제공할 수 있기 때문에 경영 자원으로써 그 중요성이 점차 커지고 있다[3].

장우권[4]은 KMS를 조직이 보유하고 있는 지식을 체계적이고 효과적으로 관리하면서 개인이 가지고 있는 잠재적 지식들을 형상화하여 조직의 지식으로 축적하면서 동시에 축적된 지식을 구성원들의 관심과 필요에 따라 공유할 수 있는 플랫폼으로 정의하였고, 탁주익[5]은 정보기술 인프라를 바탕으로 조직이 보유하고 있는 지식자원을 효과적으로 관리하면서 지식관리 프로세스를 전반적으로 지원해 주는 시스템으로 정의하였다. 서창교 등[6]은 KMS를 기업의 핵심역량 구축 및 강화, 경쟁력 향상을 목적으로 하는 지식경영을 지원하기 위한 정보시스템으로 정의하였다.

### 2. KMS의 기능과 필요성

Gartner Group[7]에서는 KMS의 핵심기능을 6가지로 구분하였다. 첫째, 지식을 수집/저장/검색/분석하는 저장 및 추출기능, 둘째, 지식정보를 주고받을 수 있는 전송 기능, 셋째, 지식을 쉽게 검색할 수 있는 체계화 기능, 넷째, 지식의 공유 및 공동 작업을 지원해 주는 공유 기능, 다섯째, 기존 지식을 이용하여 새로운 지식을 창출해 낼 수 있는 조합 기능, 여섯째, 문제해결 과정에서 다양한 지식을 활용하여 문제 해결에 도움을 줄 수 있는 해결 기능 등으로 제시하였다.

한편 변상우 등[8]은 KMS의 도입 배경과 필요성을 고객의 요구 때문이라고 설명하였다. 즉 고객들은 보다 빠른 대응을 원하면서 서비스 품질은 고객관점에서 고품질의 서비스를 요구하고 있고, 또한 다양한 고객의 요구에 대해 다양한 대응의 필요성이 증가하고 있으며, 고객의 비즈니스 문제를 해결할 수 있는 다양한 경험과 지식을 요구하기 때문에 조직에서는 체계적인 지식관리시스템이 반드시 필요하게 되었다고 설명하였다. 이러한 고객의 요구에 따라 조직은 치열한 경쟁적 환경에

서 차별화된 조직능력을 발휘하기 위해 높은 수준의 지식전문가 집단과 지식관리시스템을 도입하게 되었다.

#### 4. KMS 영향 요인

지식관리시스템의 도입 요인을 이홍재[9]는 지식관리 기반 요인, 지식관리 활동 등으로 제시하였고, 탁주익[5]은 시스템 특성, 지식 특성, 경영 특성, 조직 특성, 사용자 특성 등 크게 5가지 요인으로 설명하였다. 이배영[10]은 이와 관련하여 전략적 요인, 관리운영 요인, 관계적 요인, 정보기술, 학습 조직화, 평가와 보상 체계, 비전과 전략, 기관장의 리더십, 개방성, 인적 네트워크, 신뢰 수준, 의사소통, 이용자 지향성, 지식의 창출, 지식의 축적 및 공유, 시스템 구성 우수성, 지식 활용 등을 KMS의 도입요인으로 설명하였다. 또한 지식관리시스템의 도입에 미치는 영향요인으로 한동효 등[11], 이향수[12] 등은 정보기술의 필요성을 제시하였고, 강황선[13]은 조직의 인프라 역할을 제시하였다. 강황선[13]은 조직의 인프라를 휴먼 인프라, 조직 인프라, 기술 인프라 등으로 제시하면서 기술 인프라에 대한 세부 요인으로 기술적 유용성, 기술의 사용자 용이성, 기능성 등을 제시하였고, 김효근 등[14]은 정보기술의 역할을 강조하면서 IT 인프라, 정보기술을 이용한 지식의 축적 도구, 공유 도구 등은 KMS 도입에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였다. 이용자 특성과 관련한 도입요인으로 한세역[15]은 학습의 조직화를, Wu and Wang[16]은 인지된 지식관리시스템의 효과, 이병기[17]는 사용자의 IT 활용도와 지식관리 실천도, 강황선[13]은 지식의 공유 및 활용 의지, 학습의지 등을 제시하였고, 설현도[18]는 사용자의 창조적 성향은 지식관리시스템의 도입에 매우 긍정적인 영향을 미친다고 설명하였다.

#### 5. 성과요인

선행연구에서는 연구자들은 시스템 성과를 측정하기 위하여 비재무적 관점에서 시스템 이용도와 사용자 만족도를 활용하였다. 이홍재[9]는 정부기관의 KMS 성과를 업무처리의 효율화, 행정 서비스의 대응성, 정책 결정 능력의 향상 등으로 분석하였고, 김주희 등[19]은

지식관리시스템의 성과를 지식관리시스템의 활용 및 만족도로 측정하였다. 이배영[10]은 KMS 성과를 역시 비재무적인 관점에서 지식의 창출, 지식 축적 및 공유, 지식 활용 정도 등으로 분석하였다.

#### 6. 전략 적합성

적합성 이론은 상황이론 측면에서 접근하는 이론으로, Robson[20]은 두 개 이상의 상황요소들이 적절히 조화를 이룰 때 기업의 성과가 향상될 수 있다고 설명하면서 기업의 상황요소는 기업이 보유하고 있는 기술, 기업의 크기, 기업이 외부와 직면하고 있는 외부의 환경적 요소들을 포함한다고 밝히고 있다. 이러한 관점에서 기업의 경영전략은 정보시스템 전략과 연계가 되지 않으면 완전할 수 없으며, 또한 정보시스템 전략 역시 경영전략과 연계가 되지 않으면 의미가 없다[20].

Chan[21]은 기업의 경영전략과 정보화 전략의 적합성과 관련한 연구에서 정보화 전략의 연계는 경영성과와 시스템 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석하였으며, 경영전략과 정보화 전략 간의 적합성 정도가 높은 기업에서는 경영성과와 시스템 성과가 높게 분석되었으며, 그렇지 못한 기업에서는 성과가 낮다는 연구 결과를 제시하였다.

### III. 연구 설계

#### 1. 연구 모형

선행연구에서는 다양한 측면에서 지식관리시스템의 도입요인과 성과 요인에 대한 연구가 수행되었다. 본 연구에서는 KMS의 도입과 관련한 요인을 정보기술 특성과 이용자 특성에 초점을 맞추어 연구를 하였다.

탁주익[5]은 KMS의 도입 요인으로 시스템 특성, 지식 특성, 경영 특성, 조직 특성, 이용자 특성 등 5가지 요인을 제시하였고, 한동효 등[11], 이향수[12] 등은 정보기술의 필요성을 제시하였다. 강황선[13]은 지식관리시스템의 도입요인으로 조직 내의 인프라 역할의 중요성을 제시하면서 조직의 인프라를 휴먼 인프라, 조직 인프라, 기술 인프라 등으로 구분하여 설명하였고, 이배

영[10]은 전략적 요인, 관리운영 요인, 관계적 요인, 정보기술, 학습 조직화 등을 KMS의 도입요인으로 설명하였다. 또한 김효근 등[14]은 IT 인프라, 정보기술을 이용한 지식의 축적 도구, 공유 도구 등은 KMS 도입에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였다. 이용자 특성과 관련한 연구에서는 도입요인으로 한세억[15]은 학습의 조직화, Wu and Wang[16]은 인지된 지식관리시스템의 효과, 이병기[17]는 사용자의 IT 활용도와 지식관리 실천정도, 지식의 공유 및 활용 의지, 강황선[13]은 학습의지 등을 제시하였다.

성과 요인에 대한 연구로는 비재무적 관점에서 조직원의 만족도와 이용도에 관한 연구가 있었다[9][10][13]. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 전략의 적합성이 정보기술 특성 및 이용자 특성과 비재무적 성과에 미치는 조절적 역할을 분석하고자 [그림 1]과 같이 연구 모형을 설정하였다.

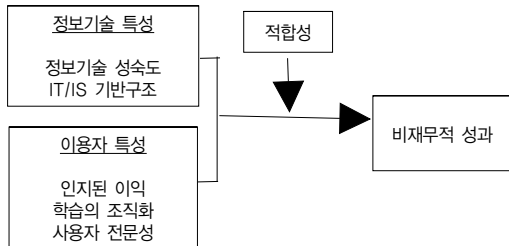


그림 1. 연구 모형

## 2. 가설의 설정

Chan[21]은 경영 전략과 정보화 전략 간의 적합성 정도가 높으면 높을수록 기업의 경영성과와 시스템 성과는 높게 나타나고, 전략의 적합성 정도가 낮은 기업에서는 경영성과와 시스템 성과가 낮게 나타난다는 연구 결과를 제시하였다. 이러한 선행연구 결과를 토대로 전략의 적합성이 정보기술 특성 및 이용자 특성과 비재무적 성과 간에 조절적 영향을 검증하기 위하여 전략의 적합성을 조절변수로 설정하고 아래와 같이 연구가설을 제시하였다.

1a: 전략의 적합성은 정보기술 성숙도와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

1b: 전략의 적합성은 IT/IS 기반구조와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

2a: 전략의 적합성은 인지된 이익과 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

2b: 전략의 적합성은 학습의 조직화와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

2c: 전략의 적합성은 사용자 전문성과 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

## 3. 변수 정의

### 3.1 정보기술 특성

#### 3.1.1 정보기술 성숙도

정보기술 성숙도를 측정하기 위해서 이선규[22]는 데이터베이스의 구축, 정보화 교육, 정보화 전문가의 확보, 정보시스템의 전략적 활용 등으로 설정하였고, 조영렬 등[23]은 데이터베이스의 구축 정도, 정보화 교육의 정도, 정보화 기술 전문가의 확보 정도 등으로 설정하였다. 본 연구에서는 정보시스템 구축 수준, ICT 전문가의 확보, 사용자 ICT 수준 등으로 정보기술 성숙도를 측정하였다.

#### 3.1.2 IT/IS 기반구조

IT/IS 기반구조는 정보시스템을 운영하기 위한 H/W, S/W, N/W, 적용 가능한 정보기술, 정보시스템 구축 전문 인력 등으로 구성된 조직의 기반체제로 정의할 수 있는데[22], Chau Premkumar and Ramamurthy[24]는 IT/IS 기반 구조를 측정하기 위하여 전문기술과 경험의 보유정도, 개발인력의 보유정도, H/W 보유정도, S/W 보유정도, 통신망 확보정도 등으로 변수를 설정하였으며, 이선규[22]는 H/W, N/W 보유정도, S/W 보유정도, 개발인력 보유정도 등으로 변수를 정의하였다. 본 연구에서는 H/W, S/W, N/W 보유, 개발전문 인력보유정도, 최신 ICT 수준 등으로 IT/IS 기반구조를 측정하였다.

### 3.2 이용자 특성

#### 3.2.1 인지된 이익

인지된 이익은 시스템 사용 후 개인이나 조직에 미치

는 효과로 정의할 수 있다[25]. Staples et al.[25]은 인지된 이익을 생산성 향상, 업무수행 성과의 정도로 측정하였고, 탁주익[5]은 신 지식의 획득, 지식의 효율적 관리 및 저장, 업무성과, 효율적인 업무 수행, 업무의 질적 향상 등으로 측정하였다. 본 연구에서는 지식의 효율적 관리 및 활용, 업무의 효율성 증대, 업무의 질적 수준 향상 등으로 인지된 이익을 측정하였다.

### 3.2.2 학습의 조직화

학습의 조직화를 측정하기 위해 이홍재[9]는 정보 수집활동, 실험정신, 학습기회 제공 및 장려, 문제 해결을 위한 그룹문화 활성화 정도 등으로 변수를 설정하였고, 조영렬 등[26]은 교육훈련 기회, 적극적인 정보 수집활동, 실험정신, 문제해결을 위한 그룹 문화 활성화 정도 등으로 학습의 조직화 요인을 측정하였다. 본 연구에서는 교육훈련 기회제공, 정보수집 활동, 문제해결을 위한 활성화 정도 등으로 학습의 조직화를 측정하였다.

### 3.2.3 사용자 전문성

사용자 전문성을 측정하기 위하여 탁주익[5]은 업무경험, 업무 전문성, 업무의 해박한 지식수준 등으로 변수를 정의하였고, 구병관[27]은 전문적인 업무 능력, 역량 및 전문성에 대한 믿음, 의사결정 결과에 대한 믿음, 해박한 지식 정도 등으로 설정하였다. 본 연구에서는 업무의 전문성, 업무 경험수준, 해박한 지식수준 등으로 사용자 전문성을 측정하였다.

### 3.3 전략의 적합성

이태호[28]는 전략의 적합성을 조절적 관점에서 벤더와 기업 간의 적합성, 경영 전략 및 정보시스템 전략 간의 적합성, CEO와 CIO 간의 적합성으로 정의하면서, 경영전략 및 정보시스템 전략 간의 적합성을 정보시스템 전략에 기업 전략의 반영 정도, 기업전략 수립에 정보시스템 전략의 기여 정도, 기업전략과 정보시스템 전략 간의 상호 일관성 정도, 정보시스템 전략 수립에 기업전략의 기여 정도 등으로 측정하였다. 본 연구에서는 정보화 전략에 기업 전략의 반영 수준, 기업 전략에 정보화 전략의 기여 수준, 기업 전략과 정보화 전략 간의 상호 일관된 수준으로 전략 적합성을 측정하였다.

## 3.4 비재무적 성과

### 3.4.1 조직원 만족도

탁주익[5]은 지식관리시스템의 조직원 만족도를 KMS에 의존하는 정도, KMS를 통한 업무처리 및 문제 해결능력, KMS가 업무처리에 도움을 주는 정도, 업무처리 시간의 단축 정도 등으로 측정하였고, 공희경[29]은 시스템 사용 기대, 업무효율에 대한 기대감, 결과물에 대한 만족도 등으로 측정하였다. 본 연구에서는 KMS를 이용한 문제해결 능력 향상, 업무처리 시간의 절감, 비용의 절감 수준으로 조직원의 만족도를 측정하였다.

### 3.4.2 KMS 이용도

탁주익[5]은 KMS 이용도를 측정하기 위해서 시스템에 1회 접속시간, KMS에 지식의 등록 및 검색 정도, KMS의 기능 이용정도 등을 설정하여 측정하였고, Jarvenpa and Staples[30]는 시스템 사용빈도 등으로 KMS 이용도를 측정하였다. 본 연구에서는 KMS 접속시간, KMS에 저장된 정보의 이용 수준, 업무처리과정에서 KMS 의존도로 KMS의 이용도를 측정하였다.

## IV. 실증 분석

### 1. 자료 수집

본 연구에서는 자료 수집을 위하여 수도권에 소재하고 있는 제조 및 서비스업체 중 KMS를 도입하여 사용하고 있는 기업을 대상으로 자료를 수집하였다. 각 기업체의 설문 대상자는 기업의 정보화 기획부서, 일반 사용자 부서 등으로 하였으며, 직급과 부서를 달리하여 선정 조사하였다. 수집된 자료는 총 295부였으나 응답 내용이 불성실하거나 적절치 못한 설문지는 제외하고 분석에 활용한 자료는 265부였다.

### 2. 분석

#### 2.1 타당성 및 신뢰성 분석

타당성 검증은 요인분석을 통하여 요인적재 값(factor loading)으로 분석하였다. 주성분 분석(principal

component analysis)을 이용하여 요인을 추출하였고, 요인회전 방식은 베리맥스(varimax rotation)방식을 이용하였다. 고유값(eigen value)은 최소고유값을 1로 하여 요인수를 결정하였고, 요인적재 값 0.6 이상을 기준으로 하여 요인을 추출하였다.

표 1. 정보기술 및 이용자 특성의 신뢰성 및 요인분석 결과

구분	문항	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
정보기술 성숙도	2	.831	.268	.342	.294	.294
	1	.837	.136	.234	.421	.284
	3	.782	.243	.145	.241	.194
IT/IS 기반 구조	1	.257	.851	.253	.431	.164
	3	.281	.736	.261	.231	.189
	2	.167	.762	.252	.263	.253
인지된 이익	3	.242	.102	.746	.252	.182
	1	.142	.384	.783	.163	.259
	2	.243	.269	.851	.269	.312
학습의 조직화	3	.237	.275	.178	.769	.152
	2	.285	.367	.358	.845	.341
	1	.185	.371	.484	.723	.246
사용자 전문성	1	.159	.295	.263	.169	.763
	2	.292	.311	.267	.232	.871
	3	.269	.251	.282	.351	.772
고유값		3.431	2.382	2.951	2.752	2.592
Cronbach's $\alpha$		0.834	0.782	0.848	0.835	0.782

표 2. 적합성의 신뢰성 및 요인분석 결과

구분	문항	요인 1
전략의 적합성	2	.789
	3	.835
	1	.821
고유값		4.531
Cronbach's $\alpha$		0.867

표 3. 비재무적 성과의 신뢰성과 요인분석 결과

구분	번호	요인 1
비재무적 성과	3	.893
	2	.952
	5	.817
	4	.839
	1	.840
	6	.851
고유값		4.901
Cronbach's $\alpha$		0.856

2.2 가설 검증

2.2.1 정보기술 특성 및 비재무적 성과 간 조절효과

1a: 전략의 적합성은 정보기술 성숙도와 비재무적 성

과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

다음 표 4는 전략의 적합성 요인이 정보기술 성숙도와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는지를 분석한 결과이다. F값은 8.841로 유의수준 0.05(p=.000)에서 추정된 회귀모형이 유의한 것으로 나타났다. 전략의 적합성은 비재무적 성과에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p=.001), 정보기술 성숙도와 상호작용에서 B값이 .261, t값이 4.254로서 통계적인 유의성(p=.000, p<0.05)이 입증되어 가설 1a는 지지되었다. 따라서 전략의 적합성 요인은 정보기술 성숙도와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

표 4. 정보기술 성숙도 및 비재무적 성과 간의 분석

모형	B	t	p
정보기술 성숙도	.175	2.821	.026
전략 적합성	.272	4.152	.001
정보기술 성숙도 * 전략 적합성	.261	4.254	.000
수정된 R <sup>2</sup> = .247 F=8.841 p=.000 종속변수: 비재무적 성과			

1b: 전략의 적합성은 IT/IS 기반구조와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

다음 [표 5]는 전략의 적합성 요인이 IT/IS 기반구조와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는지를 분석한 결과이다. F값은 10.132로 유의수준 0.05(p=.000)에서 추정된 회귀모형이 유의한 것으로 나타났다. 전략의 적합성은 비재무적 성과에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p=.000), IT/IS 기반구조와의 상호작용에서 B값이 .266, t값이 3.987로서 통계적인 유의성(p=.000, p<0.05)이 입증되어 가설 1b는 지지되었다. 따라서 전략의 적합성 요인은 IT/IS 기반구조와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

표 5. IT/IS 기반구조 및 비재무적 성과 간의 분석

모형	B	t	p
IT/IS 기반구조	.102	2.321	.011
전략의 적합성	.452	3.652	.000
IT/IS 기반구조 * 전략의 적합성	.266	3.987	.000
수정된 R <sup>2</sup> = .213 F=10.132 p=.000 종속변수: 비재무적 성과			

2.2.2 이용자 특성 및 비재무적 성과 간 조절효과

2a: 전략의 적합성은 인지된 이익과 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

다음 [표 6]은 전략의 적합성 요인이 인지된 이익과 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는지를 분석한 결과이다. F값은 9.854로 유의수준 0.05(p=.000)에서 추정된 회귀모형이 유의한 것으로 나타났다. 전략의 적합성은 비재무적 성과에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p=.006), 인지된 이익과의 상호작용에서 B값이 .281, t값이 4.983으로서 통계적인 유의성(p=.003, p<0.05)이 입증되어 가설 2a는 지지되었다. 따라서 전략의 적합성 요인은 인지된 이익과 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

표 6. 인지된 이익 및 비재무적 성과 간의 분석

모형	B	t	p
인지된 이익	.183	2.589	.019
전략의 적합성	.298	4.793	.006
인지된 이익 * 전략의 적합성	.281	4.983	.003
수정된 R <sup>2</sup> = .189 F=9.854 p=.000 종속변수: 비재무적 성과			

2b: 전략의 적합성은 학습의 조직화와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

다음 [표 7]은 전략의 적합성 요인이 학습의 조직화와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는지를 분석한 결과이다. F값은 12.854로 유의수준 0.05(p=.000)에서 추정된 회귀모형이 유의한 것으로 나타났다. 전략의 적합성은 비재무적 성과에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p=.000), 학습의 조직화와의 상호작용에서 B값이 .211, t값이 5.568로서 통계적인 유의성(p=.000, p<0.05)이 입증되어 가설 2b는 지지되었다. 따라서 전략의 적합성 요인은 학습의 조직화와 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다. 그러나 학습의 조직화는 단독적으로 비재무적 성과에 영향을 미치지 않았다(p=.281). 따라서 전략의 적합성은 유사 조절변수임을 알 수 있었다.

표 7. 학습의 조직화 및 비재무적 성과 간의 분석

모형	B	t	p
학습의 조직화	.275	2.841	.281
전략의 적합성	.431	5.341	.000
학습의 조직화 * 전략의 적합성	.211	5.568	.000
수정된 R <sup>2</sup> = .215 F=12.854 p=.000 종속변수: 비재무적 성과			

2c: 전략의 적합성은 사용자 전문성과 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미칠 것이다.

다음 [표 8]은 전략의 적합성 요인이 사용자 전문성과 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는지를 분석한 결과이다. F값은 9.784로 유의수준 0.05(p=.000)에서 추정된 회귀모형이 유의한 것으로 나타났다. 전략의 적합성은 비재무적 성과에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p=.016), 사용자 전문성과의 상호작용에서 B값이 .341, t값이 4.673으로서 통계적인 유의성(p=.008, p<0.05)이 입증되어 가설 2c는 지지되었다. 따라서 전략의 적합성 요인은 사용자 전문성과 비재무적 성과 간에 조절적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

표 8. 사용자 전문성 및 비재무적 성과 간의 분석

모형	B	t	p
사용자 전문성	.263	2.621	.028
전략의 적합성	.374	4.046	.016
사용자 전문성 * 전략의 적합성	.341	4.673	.008
수정된 R <sup>2</sup> = .269 F=9.784 p=.000 종속변수: 비재무적 성과			

V. 결론

1. 연구 결과

본 연구는 KMS를 구축하여 운영 중인 제조 및 서비스 업체를 대상으로 정보기술 특성 및 이용자 특성과 전략의 적합성이 비재무적 성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석을 하였다. 전략의 적합성이 정보기술 특성 및 이용자 특성과 비재무적 성과 간에 조절적인 역할을 하고 있는지를 검증한 결과, 정보기술 특성으로 설정한

정보기술 성숙도와 IT/IS 기반구조, 이용자 특성으로 설정한 인지된 이익, 학습의 조직화, 사용자 전문성은 비재무적 성과에 조절적인 역할을 하고 있는 것으로 분석되었다.

대부분의 기업에서는 정보화 전략을 수집하거나 수행하는 과정에서 기업의 독자적이고 고유한 경영전략을 고려하지 못하고 추진되는 경우를 종종 볼 수 있었다. 그러나 이러한 형태의 정보화 전략은 결코 기업의 경영전략을 적극적으로 지원해 줄 수 없으므로 결과적으로 정보화 성과를 극대화 할 수 없을 것으로 판단된다. 따라서 기업은 고유하고 독자적인 경영전략을 구현하기 위해서는 경영전략을 지원할 수 있는 정보화 전략도 동시에 추진되어야 한다는 관점에서 볼 때 경영전략과 정보화 전략의 적합성은 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다.

## 2. 연구의 시사점과 한계

선행연구를 살펴보면 KMS 도입 요인과 성과에 관한 연구에서 전략 적합성의 조절적 영향을 분석한 연구는 매우 미흡했다. 선행연구에서는 대부분 KMS의 도입 요인이 KMS의 시스템 성과나 비재무적 관점에서의 성과에 대한 분석이 대부분이었다. 그러나 본 연구는 선행연구에서는 수행되었던 KMS의 도입요인과 성과에 대한 연구 결과를 바탕으로 기업의 경영전략과 정보화 전략이 KMS의 도입요인과 비재무적 성과 간의 미치는 영향을 분석하였다는 점에서 선행연구와의 차별점을 가질 수 있었으며, 구체적인 본 연구의 시사점은 먼저 이론적인 면에서는 본 연구는 탐색적인 측면에서 전략의 적합성은 KMS의 도입 요인과 성과변수 사이에서 조절적인 역할을 하는 변수임을 분석하였다는 점을 제시할 수 있었다. 다음으로 실무적인 면에서는 기업의 경영전략과 정보화 전략의 일치하는 정도 즉, 두 전략 간의 적합성은 기업의 KMS 성과를 높여 줄 수 있다는 요인임을 고려하여 KMS를 구축하여 운영하는 과정에서 참고하여야 할 실무적인 지침을 제시할 수 있었다.

한편 본 연구는 종단면적인 연구(longitudinal study)가 필요하지만 횡단면적인 연구로 수행되었다는 제한점을 가지고 있고, 다음으로 자료 수집을 수도권의 제

조 및 서비스업체를 대상으로 하였기 때문에 분석결과를 일반화하기에는 한계가 있음을 밝힌다.

## 참고 문헌

- [1] 서은경, "국가 지식정보 관리전략과 주요 이슈," 전국경제인연합회(지식관리 어떻게 할 것인가), p.3, 2001.
- [2] P. J. Sher and V. C. Lee, "information technology as a facilitator for enhancing dynamic capabilities through knowledge management," Information & Management, Vol.41, pp.933-945, 2004.
- [3] M. M. Wasko and S. Faraj, "Why Should I Share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice," MIS Quarterly, Vol.29, No.1, pp.35-37, 2005.
- [4] 장우권, 지식경영과 지식관리시스템 전남대학교 도서관, 전남대학교 출판부, 2002.
- [5] 탁주익, "군 지식관리시스템의 성공요인에 관한 실증적 연구," 대구가톨릭대학교 대학원, pp.2-85, 2008.
- [6] 서창교, 신성호, "지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인," 경영정보학연구, 제15권, 제1호, p.4, 2007.
- [7] Gartner Group, "Foundations for Enterprise Knowledge Management," <http://www.gartner6gartnerweb.com>, 1997.
- [8] 변상우, 최승욱, "지식관리시스템 도입기업의 성공 사례에 관한 연구," 기업경영연구, 제12권, 제1호, p.94, 2005.
- [9] 이홍재, "지식관리와 정부성과간의 관계에 관한 실증적 연구," 경희대학교, pp.23-47, 2004.
- [10] 이배영, 지방정부의 지식관리활동에 미치는 영향 요소에 관한 연구, 가톨릭대학교 대학원, 박사학위논문, 2008.



- [11] 한동효, 민병익, "지식관리시스템의 도입·활용에 관한 평가연구:경상남도 2개 기초자치단체를 중심으로," 한국행정학보, Vol.38, No.5, pp.215-239, 2004.
- [12] 이향수, "정부조직 지식관리활동 영향요인에 관한 연구," 한국행정학보, Vol.39, No.4, p.273, 2004.
- [13] 강황선, 서울시 지식관리 활성화 방안, 서울 시 정개발연구원, pp.18-26, 2002.
- [14] 김효근, 권희영, 정성휘, "조직의 지식경영 준비도 측정도구 개발에 관한 연구," 지식경영연구, 제2권, 제1호, pp.45-62, 2001.
- [15] 한세역, "행정지식관리시스템의 이해와 접근: 행정정보시스템의 진화가가능성 모색," 한국행정연구, Vol.10, No.2, pp.228-259, 2001.
- [16] J. H. Wu and Y. M. Wang, "Measuring KMS Success: A respecification of the DeLone and McLean's model," Information & Management, Vol.43, p.729, 2006.
- [17] 이병기, 전자정부 구현을 위한 지식관리 활성화 방안에 관한 연구, 단국대학교 행정학, 박사학위논문, 2003.
- [18] 설현도, "금융기관 조직구성원의 지식공유에 대한 증언구," 지식경영 연구, 제7권, 제2호, pp.97-122, 2006.
- [19] 김주희, 유성호, 김열걸, "지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 사례 연구," 경영과학, 제20권, 제1호, pp.1-23, 2003.
- [20] W. Robson, *Strategic Management and Information System: Integrated Approach*, 1st ed., UK: Financial Pitman Publishing, 1994.
- [21] Y. E. Chan, *Business Strategy, Information System Strategy and Strategic Fit: Measurement and Performance Impact*, Ph. D. Dissertation, The University of Western Ontario, 1992.
- [22] 이선규, 기업의 환경, 조직 및 정보기술 특성이 정보시스템 도입성과에 미치는 영향, 건국대학교 대학원, 박사학위논문, 2004.
- [23] 조영렬, 이선규, "지식관리시스템의 도입요인이 조직성과에 미치는 영향-조직 및 정보기술 특성 관점에서," 한국컴퓨터정보학회 논문지, 제20권, 제2호, pp.169-180, 2015(2).
- [24] G. Premkumar and K. Ramamurthy, "Determinants and Outcomes of Electronic Data Interchange Diffusion," IEEE Transactions on Engineering Management, Vol.42, No.4, pp.303-336, 1995.
- [25] D. S. Staples, I. Wong, and P. B. Seddon, "Having expectations of information systems benefits that match received benefits: does it really matter?," Information & Management, Vol.40, No.2, pp.115-131, 2002.
- [26] 조영렬, 이선규, "전략의 적합성요인이 지식관리시스템의 도입 요인과 조직성과 간에 미치는 조절적 역할," 한국정보기술학회 논문지, 제13권, 제2호, pp.141-152, 2015(2).
- [27] 구병관, 공공부문의 지식관리시스템 활용에 미치는 영향 요인과 성과에 관한 연구-평가와 보상의 조절적 역할을 중심으로, 서울벤처정보대 학원대학교, 박사학위논문, 2010.
- [28] 이태호, 정보시스템 아웃소싱의 결정 요인 및 성공요인에 관한 연구 - 전략 및 적합성 중심으로, 영남대학교 대학원, 박사학위논문, 2002.
- [29] 공희경, "지식공유 영향요인이 지식관리시스템 성과에 미치는 영향," 전남대학교, pp.6-16, 2004.
- [30] S. L. Jarvenpa and D. S. Staples, "Exploring Perceptions of Organizational Ownership of Information and Expertise," Journal of Management Information Systems, Vol.18, No.1, pp.151-183, 2001.

저 자 소 개

이 선 규(Seon-Gyu Yi)

정회원



- 1978년 2월 : 중앙대학교(문학사)
- 1987년 2월 : 중앙대학교(경영학석사)
- 2004년 2월 : 건국대학교 경영학과(MIS전공)(경영학박사)

- 1977년 12월 ~ 1982년 10월 : 한국전력공사 전자계산소
- 1982년 10월 ~ 1993년 7월 : 엘지칼텍스가스(주) 전산부
- 1993년 12월 ~ 1995년 4월 : (주)한국컴퓨터솔루션
- 1995년 5월 ~ 1999년 12월 : 한진정보통신(주)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수

<관심분야> : MIS, ERP, SCM, e-Biz, 시스템 분석 및 설계, 프로젝트관리