

# 중소기업 조직공정성과 정보시스템 품질이 흡수역량을 통하여 의사결정의 질에 미치는 영향 연구

## A study on the Effect of Organizational Justice and Information System Quality of SMEs on Decision Quality through Absorption Capacity

김성효, 서영욱

대전대학교 대학원 융합컨설팅학과

Sung Hyo Kim(ppangsae@hanmail.net), Young Wook Seo(ywseo@dju.kr)

### 요약

본 연구는 급변하는 시장환경에서 기업의 의사결정에 영향을 미치는 요인을 찾기 위해 직원들이 지각한 조직공정성과 정보시스템 품질이 흡수역량을 통하여 의사결정의 질에 미치는 영향 관계를 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 중소기업 직원들을 대상으로 239부의 설문데이터를 수집하였고, SPSS 22.0과 PLS 3.0을 사용하여 연구가설을 검증하였다. 연구결과 조직공정성과 정보시스템 품질이 흡수역량에 개별적으로 정(+)의 영향을 나타내었고, 흡수역량은 의사결정의 질에 정(+)의 영향을 나타내었다. 본 연구를 통하여 조직공정성과 정보시스템 품질이 흡수역량의 선행요인이 되는 이론적 토대를 마련하였고, 인적자원에 동기부여가 되는 조직공정성과 정보시스템 품질에 대한 종합적인 분석을 통하여 중소기업의 의사결정의 질을 높여 경쟁력을 확보하는 이론적, 실무적 시사점을 제시하고자 하였다. 향후 연구에서는 정보시스템 품질에 대한 추가적인 연구과 의사결정의 질로 인한 성과부분에 다양한 연구가 필요하다.

■ 중심어 : | 조직공정성 | 정보시스템 품질 | 흡수역량 | 의사결정의 질 |

### Abstract

This study tries to examine the impact relationship between the organizational justice perceived by the employees and the information system quality on the decision quality through absorption capabilities in order to find the factors that influences the corporate decision making in the rapidly changing market environment. With regards to this, 239 copies of survey data were collected subjecting the employees of the SMEs, and the hypothesis of this study was verified using SPSS 22.0 and PLS 3.0. As the result of the study, the organizational justice and information system quality has individually shown a positive (+) effect on the absorption capability, and the absorption capability has shown positive (+) effect on the decision quality. Through this study, a theological foundation for the organizational justice and information system quality was prepared as a prerequisite for the absorption capacity, and this study targets to suggest a theological and practical implications which secures the competitiveness by increasing the decision quality of the SMEs through comprehensive analysis of the organizational justice and information system quality which motivates the human resource. Future study requires additional research regarding the information system quality and finds various studies on the performance part due to necessary decision quality.

■ keyword : | Organizational Justice | Information System Quality | Absorption Capability | Decision Quality |

\* 이 논문은 2018학년도 대전대학교 교내학술연구비지원에 의해 연구되었음.

접수일자 : 2021년 07월 14일

수정일자 : 2021년 08월 04일

심사완료일 : 2021년 08월 04일

교신저자 : 서영욱, e-mail : ywseo@dju.kr

## I. 서론

오늘날 의사결정은 기업에게 있어 매우 중요하다. 이는 기업이 처한 역동적이고 급변적인 환경속에서 조직이 높은 경쟁력을 확보하고 유지해야하기 때문이다. 이와 같은 이유로 기업은 최상의 비즈니스 전략을 결정할 수 있도록 집중한다[1]. 이런 결정은 기업의 분야, 규모 또는 지역에 관계없이 모든 기업에 적용된다. 중소기업 역시 외부적·내부적 요인에 대처하는 역량을 기반으로 하여 시장에서의 우위를 확보하며 경쟁력을 갖출 수 있는 의사결정을 해야 한다[2]. 의사결정의 과정은 기업의 환경과 조직 속에서 기업의 성과를 높이기 위해 이루어지는 조직 내부의 상호 협력적인 과정, 환경에 대한 신중한 분석과 조사 그리고 최고 경영자의 결단적인 행동까지도 포함된다[3][4].

본 연구의 대상이 되는 중소기업은 대기업과 비교하여 금융자본과 인적자원분야의 한계와 기술 및 정보의 부족으로 어려움에 직면해 있다[5]. 중소벤처기업부의 중소기업 연차보고서(2020년)에 따르면 중소기업이 전체사업체의 99.9%의 높은 비중을 차지하고 있다. 그러나, 시스템이나 프로세스에 의한 업무처리는 많이 부족하며 의사결정과정도 경영진이나 상사의 경험에 의한 주관적인 결정에 의존하는 경우가 많다[6].

과거와 달리 현대는 지식경제사회로 전환됨에 따라 새로운 아이디어와 지식, 기술이 중요한 경쟁력으로 평가되고 있다. 그러나 기업의 내부 역량만으로 변화에 대응하는 것에는 한계가 있다. 외부지식을 도입하고 내부의 지식을 외부로 내보내 새로운 시장을 개척하는 개방형 혁신은 매우 중요하며[7][8], 이런 개방형 혁신을 지속적으로 유지하기 위해서는 새로운 지식을 효과적으로 획득하고 변형 및 활용하는 외부 지식관리의 중요성이 함께 강조된다[8]. 다양하고 새로운 외부지식의 획득과 동화, 외부지식의 내재화와 활용의 프로세스인 흡수역량은 기업의 경쟁우위를 확보하게 하는 핵심 역량이다[9].

제한된 자본과 기술적 한계가 있는 중소기업이 급변하는 시장속에서 적응하고 생존하기 위해서는 흡수역량이 중요하다[10]. 중소기업이 불확실한 경영 환경속에서 경쟁우위를 위한 무리한 자기충족적인 투자보다

는 새로운 지식과 기술력을 보유하고 있는 외부기업 또는 기관 등과의 제휴와 협력을 통하여 기술 관련 정보를 교환하고 신기술 동향 정보를 습득함으로써 경쟁우위를 유지 할 수 있기 때문이다[11].

기존 문헌들에서는 흡수역량으로 인한 성과를 촉진하기 위해서는 인적자본, 전이 매개체(transfer mediators), 조직과 조직 체계 등의 역할과 기본역량이 전제되어야 한다고 하였다. 특히, 새로운 외부지식에 대한 가치의 이해와 인식을 통해 흡수역량의 성과를 높이기 위해서는 조직공정성과 같은 인적자본의 촉진요인이 필요하고, 흡수역량으로 인한 인과적 모호성(causal ambiguity)을 줄이기 위해서는 전이 매개체의 역할이 중요하다. 전이 매개체의 종류로는 표준화된 템플릿 또는 프로토콜(protocol) 타입의 전자적 수단이 포함된 정보시스템 등이 있다고 하였다[10].

중소기업이 대기업과의 격차를 좁히고 성장 기반을 마련하기 위해서는 인적자원 측면에서의 공정한 조직문화의 정착이 필요하다[6]. 형평성 이론으로 시작된 조직공정성은 동기부여이론에서도 적용된다. 조직공정성을 지각한 직원은 맡겨진 직무에 높게 만족하고 충분한 동기가 부여된다. 또, 지식의 습득에도 영향을 미쳐 조직의 목표를 향한 혁신적인 태도와 행동을 취하게 함으로 조직공정성은 인적자원분야에 있어 중요하다.

과거와 달리 능동적이고 신속한 경영활동을 요구하는 디지털화된 기업의 환경은 시장의 다양한 니즈(needs)와 변화를 인지하고 대응하는 기업의 내적역량과 관련이 있다. 특히 중소기업의 내적역량을 높이는 것은 중견기업 이상으로 성장하는 발판이 될 수 있다[12]. 경쟁우위를 확보하기 위하여 중소기업의 정보시스템의 역할도 하드웨어와 소프트웨어 분야의 파동적인 지원 범위를 벗어나 종합적인 정보를 제공하는 정보시스템 품질관리에 중점을 맞추어야 하며, 성공적인 정보시스템 도입과 활용을 위해서는 정보시스템의 품질이 중요하다[13].

인간의 행동을 체계적으로 설명하는데 사용되어지는 심리학 분야의 자극-유기체-반응(Stimulus-Organism-Response, SOR) 모형에 따르면 의사결정 상황에서 자극이 의사결정과 관련된 외부 요인들이라고 하였으며[14], 인지적 행동과, 심리적 행동, 감정 등으로 구성되

어 있는 유기체가 내부 프로세스를 통하여 외부자극과 유기체의 반응을 매개한다고 하였다[15][16]. 앞서 살펴본 SOR 모형 관점에서 보았을 때, 조직공정성과 정보시스템 품질이 직원들에게 자극으로 작용하여 유기체의 내부 프로세스를 통하여 흡수역량을 높이는 변화를 형성하고, 이러한 변화는 의사결정의 질에 영향을 미치는 반응으로 나타날 것으로 예상된다. 하지만 이들 요인을 종합적인 측면에서 분석한 연구와 각 요인들의 인과관계에 대한 연구는 찾아보기 어렵다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 중소기업의 조직공정성과 정보시스템 품질이 조직 흡수역량에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

둘째, 중소기업의 조직 흡수역량이 의사결정의 질에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

이와 같은 분석을 통해 중소기업 이해관계자들에게 의사결정의 질을 높여 경영성과 향상에 도움이 되는 이론적, 실무적 시사점을 제시하고자 하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 조직공정성

아담스의 형평성 이론에서 시작된 조직공정성은 조직에서 공정성에 대한 직원들의 인식으로 정의되며 공정성 인식은 직원들의 태도와 행동에 직접적인 영향을 미친다[17]. 일반적으로, 조직공정성은 교환관계에 있어 각 개인이 투자한 비용 또는 노력에 대한 보상의 공정성을 나타내는 분배 공정성, 그 분배과정과 관련된 의사결정 절차나 규칙을 나타내는 절차 공정성, 그리고 조직 내의 의사결정자 또는 상사와 구성원 사이의 교환 및 관계에서 나타나는 상호작용 공정성으로 분류된다[18].

절차 공정성은 의사결정과정이거나 결과에 대한 영향 또는 일관성, 무 편견, 교정성, 표현성, 정확성 및 윤리성과 같은 공정한 프로세스 기준을 준수함으로써 만들어진다[19]. 연구에 따르면 의사결정의 절차가 공정하다고 인식되면 그 결정에 대한 헌신과 성공이 더 큰 것으로 나타났고, 영감을 받은 직원들은 그 결정에 동의가 되지 않더라도 기업의 결정을 이행할 때 창의적이고

혁신적인 행동에 참여한다는 사실을 발견하였다[20].

상호작용 공정성은 조직 대리인으로 볼 수 있는 상사와 맺는 관계성 속에서 얼마나 존중받고 있는지가 핵심이다[21][22]. 절차 공정성이 공식적인 측면에 초점을 두고 있는 반면, 상호작용 공정성은 공식적인 측면을 넘어 조직에서 매일 경험하게 되는 대인 간의 상호작용을 포함하여 사회적인 측면을 강조한다[23][24]. 직원이 자신이 속한 조직에서 소모품이 아닌 인격체로서 상호 관계한다고 느끼는 경우 조직에 더욱 몰입과 헌신하려는 의지를 갖게 되며, 그 결과 자신의 경험과 지식을 다른 구성원과 공유함으로써 조직의 효율이나 생산성 향상에 이바지하려 한다[25].

### 2. 정보시스템 품질

정보시스템 품질은 정보시스템의 성공적인 수행 요인으로 시스템품질과 정보품질로 구분되었다[26]. 시스템품질은 “사용자 점점 시스템(모든 시스템) 자체에서 일관성 또는 결함(bug)의 발생여부에 관계되는 것”으로 정의하였고, 정보 품질은 “정보시스템에 의해서 정보의 정확성, 검색능력, 적시성에 대한 판단 같은 것”으로 정의하였다[27].

시스템 성공 요인을 설명하기 위해 많은 연구가 진행 중이다. 예를 들어 기술수용모델(Technology Acceptance Model, TAM), 기술적합이론(Task Technology Fit, TTF), 기술-조직-환경(Technology Organization Environment, TOE) 프레임워크 이론 등이 있다. 위의 다양한 이론들도 불구하고 DeLone & McLean[26]의 정보시스템 성공모델(IS Success model: ISS)은 시스템품질, 정보품질이 개인 또는 조직, 의사결정 프로세스에 미치는 영향 관계를 설명하기 위해 기존 문헌들에 널리 적용되었다[28].

ISS 모델에서 언급되는 정보시스템 품질 중 시스템품질은 시스템과 시스템 이용자의 의사소통 수준에 의해 측정할 수 있다[26]. 시스템품질의 측정 지표로는 사용 용이성, 신뢰성, 기능성, 데이터 품질, 유연성, 중요성, 통합성, 휴대성 등이 있다[29][30].

구조모델링 분석으로 시스템 품질과 정보 품질이 BI&A(Business Intelligence and Analytics)를 매개하여 흡수역량에 미치는 영향을 연구한 연구에서는 고

품질 시스템에 대한 투자는 필요하지만 조직의 이익을 보장하는 충분한 조건이 아닌 것을 이해하고, 시스템 사용의 본질을 조직의 이점과 조화시켜야 한다고 하였다[28]. 시스템 품질과 정보 품질을 지식서비스 품질로 정의한 연구에서는 지식서비스 품질이 산업역량(R&D, 기술)에는 직접적인 영향을 미치지 않지만, 기초역량(개인, 학술)이라는 매개변수를 통해 산업역량에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과를 토대로 산업역량을 높이기보다는 기초역량을 개선시키는 방향으로 지식서비스 품질을 설계하고 관리되어야 한다고 하였다[30]. ERP(Enterprise Resource Planning) 프로그램과 관련된 종사자들을 대상으로 한 연구에서는 시스템, 정보, 서비스 품질이 문제점을 인지하고 해결하며, 회의시간 단축, 의사결정의 정확성과 신속성 등의 의사결정의 효율성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다[31].

### 3. 흡수역량

Cohen & Levinthal[32]은 흡수역량(Absorptive Capability)을 “새로운 외부 정보의 가치를 인식하고 동화하여 사업의 목적에 적용할 수 있는 능력”으로 정의하였다. 또 조직의 흡수역량은 누적되어 발전하는 경향이 있고 경로마다 다르며 기존 지식에 기반을 두고 있다고 가정하였다. Zahra & George[9]는 흡수역량에 대한 경험적 연구를 요약하여 잠재적 흡수역량(Potential absorptive capacity)과 실현적 흡수역량(Realized absorptive capacity)으로 정의하였다. 잠재된 흡수역량은 외부 지식의 획득과 동화과정, 실현적 흡수역량은 지식의 내재화와 활용을 의미하였다. 지식 획득이란 외부의 정보를 통해 파악하고 획득하는 조직의 능력을 말하며, 지식 동화는 획득된 정보를 분석하고 해석 및 이해하는 조직의 능력이다. 또한 지식의 내재화는 기존 지식과 새로운 지식의 결합을 촉진하는 동시에 내면화를 촉진하는 것이며, 지식 활용은 변형된 지식을 사업적 목적에 적용하는 것이다[33]. 따라서 흡수역량은 동적 프로세스를 반영하는 기능이라는 것을 알 수 있다[33][34]. 사전지식기반(또는 직원의 능력)과 조직의 노력(또는 직원의 동기)은 잠재적·실현적 흡수역량과 모두 관련이 있지만, 잠재적 흡수역량은 직원의

능력과 관련이 높을 것으로 예상되고 실현적 흡수역량은 직원의 동기와 관련이 높을 것으로 예상하고 연구를 통하여 이를 검증하였다[35]. 기업의 흡수역량은 직원들과 함께 존재하는 조직 수준의 구성이며, 흡수역량의 두 가지 요소는 사전지식(prior know-ledge)과 노력의 강도(intensity of effort)이다. 사전지식은 종업원의 능력, 학력, 후천적 직무기술로 나타낼 수 있고, 노력의 강도는 직원들의 문제 해결을 위해 소비하는 에너지의 양 또는 의욕, 동기 유발 정도로 나타낼 수 있다[32][36].

잠재적·실현적 흡수역량의 개념이 지칭하는 조직행동에 대한 논의가 이루어지고 있고[9][37], IS 분야의 연구에서는 새로운 혁신을 위해 흡수역량의 정의를 채택하고 있다. IS 흡수역량에는 IS기능을 이해하고 동화하며 효과적으로 사용하는 능력을 포함하였다[38].

### 4. 의사결정의 질

의사결정과정은 기업대표나 기업의 내부적 구조에 따라 다른 형태를 갖을 수 있지만, 오랫동안 광범위하게 논의된 것은 합리성(rationality)에 관한 것이다[39]. 합리적인 의사결정은 목표설정 또는 당면한 문제에 대하여 다양한 대안을 마련하고 최적의 대안을 선택해 나아가는 종합적인 과정으로 볼 수 있다[40].

고품질의 의사결정은 기업의 경쟁우위 확보의 원천이 되며, 새로운 정보와 지식기반의 고품질 의사결정은 기업의 전략적 결정을 내부 및 외부 환경과 일치시켜 복잡한 시장환경 속에서도 기회를 포착하도록 하여 기업성과에 직접적인 영향을 미친다[41][42].

의사결정은 높은 성과를 위한 지식경영의 적용과정이며 동적 지식창출 과정의 핵심이다[43]. 올바른 의사결정은 항상 정확한 정보와 관련 지식에서 나온다. 지식 축적과 내·외부의 지식 공유 등의 효과적인 지식관리가 의사결정의 질을 높이는데 도움이 된다[42].

최근 조직들은 의사결정의 질을 높이기 위해 빅데이터(Big Data)와 빅데이터분석(Big Data Analytics)의 능력을 높이고 활용할 방법을 찾고 있다. 많은 데이터 소스와 품질은 의사결정의 질을 높이지만 먼저 선행되어야 하는 요인들이 중요하다. 그 요인들로는 확장가능한 시스템품질, 데이터 품질, 역량이 높은 인적자원 유지, 지식 교환, 프로세스 변환과 통합 등이 있다[44].

### III. 연구모형 및 가설

#### 1. 연구모형

본 연구는 SOR모형을 배경으로 중소기업 조직구성원들이 인지한 조직공정성과 정보시스템 품질이 흡수역량을 통하여 의사결정의 질에 미치는 영향 관계를 살펴보고자 하였으며, 다음 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하여 변수들 사이의 구조적 관계를 검증하고자 하였다.

본 연구에서는 조직공정성 중 중소기업의 제한된 금융자본과 연관되어 있으며 임금과 직무만족 등의 개인 수준의 변수에 더 큰 영향을 미치는 분배공정성은 배제하였고, 조직차원의 성과변수와 밀접한 관련이 있는 절차 공정성과 상호작용 공정성에 초점을 맞추어 연구하였다[45].

#### 2. 연구가설

##### 2.1 중소기업의 조직공정성과 흡수역량

이해관계자 이론을 기반으로 이루어진 선행연구에서는 이해관계자들을 관리할 때 정의와 공정성이 핵심적인 고려사항이라 하였으며, 기업의 여러 이해관계자들 중 조직의 직원이 지식 습득을 통하여 흡수역량을 높여 기업의 가치(경쟁우위, 지속가능성)를 창출하게 한다고 하였다. 그 촉진 요인으로는 절차 공정성과 상호작용

공정성이 영향을 미친다고 하였다. 또, 이해관계자 관리 접근 방식에 일관성이 있는 기업은 정보 획득과 관련된 전문지식을 개발할 수 있어, 이러한 기술은 기업의 비즈니스 운영에 핵심 역량이 되며 시간이 흘러 회사의 문화에 내재 된다고 하였다[46].

흡수역량의 측정을 위해 하위 개념인 혁신성과를 적용하여 인적자원의 조직행동에 대한 영향관계를 살펴본 연구에서는 인적자원관리 제도를 시행하는 조직은 다양한 외부지식에 노출되고, 그 가치를 이해할 수 있는 관련 지식과 가능성을 인적직원에게 제공함으로써 혁신성과를 높인다고 하였다. 또, 인적자원에 대한 평가를 수행하고 보상, 승진 또는 의사결정에 적극적으로 반영한 조직은 내적 흡수역량이 높아질 것이라고 주장하였다[37]. 조직의 혁신역량은 기업의 내부·외부의 요인에 영향을 받으며 새로운 아이디어를 기업의 가치로 전환하는 조직의 잠재력과 관련 있다는 연구를 근거로 절차 공정성과 상호작용 공정성이 지식공유를 통하여 혁신역량에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 연구되었다[47].

다국적기업을 대상으로 정보통신기술(ICT)의 지식 이전에 대한 효과성 연구에서는 암묵적 지식이전이 높은 경우에 흡수역량과 절차 공정성이 그 효과를 높인다고 하였다. 특히, 절차 공정성의 수준이 높을수록 흡수역량의 긍정적인 영향이 강화된다고 하였다[48].

위의 선행연구를 바탕으로 조직구성원이 인지하는

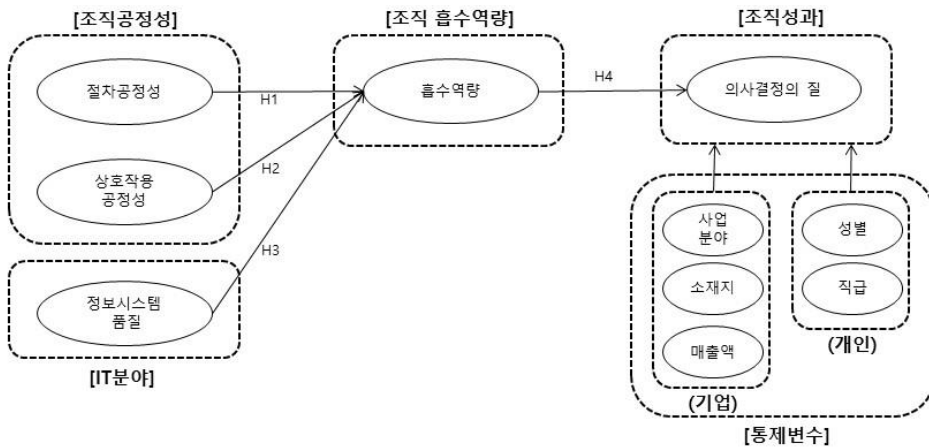


그림 1. 연구 모형

조직공정성과 흡수역량에 대한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 : 중소기업 조직의 절차 공정성은 흡수역량에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다

H2 : 중소기업 조직의 상호작용 공정성은 흡수역량  
에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

## 2.2 정보시스템 품질과 흡수역량

중소기업을 대상으로 정보시스템 품질이 흡수역량을 통하여 경영성과에 미치는 영향을 분석한 연구에서는 시스템품질이 직원들에게 개별적으로 영향을 미치고 개인들의 개별적인 영향은 조직 성과에 영향을 미친다고 하였다. 이런 선행연구들을 바탕으로 정보시스템 품질이 흡수역량에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 그 결과를 토대로 중소기업은 직원들의 역량을 향상시키기 위해 정보시스템 품질에 대한 관리와 투자 및 관심을 높여야 한다고 하였다[49].

금융권 임직원들을 대상으로 금융분야의 정보시스템 품질이 흡수역량을 중심으로 하여 개인과 기업의 성과에 대한 영향을 연구한 연구에서는 정보시스템이 개인 성과에는 직접적인 영향이 없는 것으로 나타났으나 흡수역량을 통하여서는 개인과 기업에 모두 영향력이 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과를 토대로 흡수역량의 매개효과를 인정하고 정보시스템 품질이 높을수록 사용자들의 역량을 향상시켜 개인과 기업의 성과를 높일 수 있다고 하였다[50].

ERP의 시스템품질과 조직 성과의 관계에서 동적 역량 이론을 바탕으로 하여 비즈니스 프로세스의 변화역량 효과를 살펴본 연구에서는 ERP 시스템품질이 비즈니스의 변화역량에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기업이 성과향상을 위해 자원을 투자해야 하는 전략적 결정이 필요한 경우, ERP 활용을 통하여 정보를 획득하여 의사결정을 하게 된다. 의사결정과정에서는 경쟁사보다 정확하고 민첩하게 데이터를 구성하여 위험과 보상의 시나리오를 작성하게 되고, 기회를 활용하거나 위협에 대해 완화 또는 극복하게 되는 조직의 비즈니스 모델을 채택하게 된다[51].

위의 선행연구를 바탕으로 조직구성원이 인지하는

정보시스템 품질과 흡수역량에 대한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3 : 중소기업 조직의 정보시스템 품질은 흡수역량  
에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다

## 2.3 흡수역량과 의사결정의 질

Novianty et al.[52]은 동적역량이 의사결정과정에 구체적인 영향을 미치는 전략적인 요인이며 환경변화와 밀접한 관련이 있다는 선행연구를 근거로 하여 동적역량이 의사결정의 질에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 기업의 동적 역량이 동적 비즈니스 환경에서 경영진의 결정에 도움이 될 것이며, 기업 환경의 변화와 압력이 의사결정에 영향을 미칠 것이라고 하였다.

Wang & Byrd[53]는 의료분야의 헬스케어관점에서 흡수역량이 의사결정에 미치는 영향을 연구하였다. 연구결과 흡수역량이 의사결정에 긍정적인 영향을 미쳤고, 효과적인 데이터 분석과 해석, 집계가 흡수역량을 매개하여 의사결정에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이와 같은 결과를 근거로 의료환경에서 비즈니스 분석기능이 흡수역량을 매개하여 의사결정에 영향을 미치는 새로운 메커니즘을 제공하였다고 하였다.

흡수역량을 통한 지식활용은 업무에 대한 신속한 대응을 할 수 있도록 돕고, 의사결정과정에도 영향을 미쳐 업무프로세스를 향상시킨다는 선행연구를 바탕으로 한 연구에서는 흡수역량이 의사결정의 질에 영향을 미치는 것으로 검증하였고[54], 재창업자의 흡수역량이 의사결정의 질에 미치는 영향을 연구한 문헌에서는 그 영향력을 실증분석을 통해 검증하고, 흡수역량을 높이는 재창업 정책을 통하여 재창업기업이 직면한 문제의 해결책과 성과를 향상시키는 의사결정을 하도록 도울 수 있다고 하였다[55].

위의 선행연구를 바탕으로 조직구성원이 인지하는 흡수역량과 의사결정의 질에 대한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4 : 중소기업 조직의 흡수역량은 의사결정의 질에  
정(+)  
의 영향을 미칠 것이다

#### IV. 연구방법 및 분석결과

##### 1. 변수의 조작적 정의 및 측정항목

본 연구에서는 선행연구를 근거하여 각 변수들의 조작적 정의를 하였으며, 선행연구에서 신뢰성과 타당성이 확보된 측정변수들 중에서 일부분을 수정하여 연구 모형 검증에 사용하였다.

우선 조직공정성 중 Moorman[56]과 남상민 외[57]의 연구에서 사용한 절차 공정성은 ‘자신이 받게 될 합리적인 보상과 혜택을 결정하는 진행 과정에서 자신의 의견이 절차에 반영하는 정도’, 상호작용 공정성은 ‘직장상사가 자신을 인격적으로 존중해주고 공손하게 대우해주는 정도’로 정의한 측정 도구를 사용하였다.

정보시스템 품질은 Delone & Mclean[29]과 Yoo et al.[49]의 연구에서 사용한 ‘인터넷 환경에서 전자상거래 시스템의 원하는 특성’으로 정의한 측정 도구를 사용하였다.

흡수역량은 Zahra & Geroge[9]와 손인매, 허철무[58]의 연구에서 사용한 ‘외부지식과 정보의 획득 및 동화 수준’과 ‘외부지식과 정보의 내재화 및 활용 수준’으로 정의한 측정 도구를 사용하였다.

마지막으로, 의사결정의 질은 Paul et al.[59], 전정구, 서영욱[55]의 연구에서 사용한 ‘당면한 문제 해결에 반응하고 취할 수 있는 여러 행동의 대안을 평가하고 선택하는 행위의 질’이라고 정의한 측정 도구를 사용하였다.

이에 대한 설문지 구성은 [표 1]과 같다.

표 1. 설문지 구성

연구변수	항목	참고자료	
조직공정성	절차 공정성	공정한 업무 결정	Moorman[56], 남상민 외[57]
		업무 기준의 일관성	
		의사결정을 위한 의견 수렴	
		의사결정 사항을 공정하게 적용	
	상호 작용 공정성	상사는 개인적인 편견 억제 능력	
		상사는 의사결정 후 즉시 결정내용 제공	
		상사는 나에 대한 친절, 호의적인 감정	
		상사는 나의 권리에 대해 관심	
		상사는 나에 대한 진실된 태도	

연구변수	항목	참고자료
정보 시스템 품질	정보시스템을 배우고 적응하는 시간	Delone & McLean[29], Yoo et al.[49]
	정보시스템의 로그인 및 부팅 속도	
	정보시스템 업무처리 속도	
	정보시스템 장애 횟수	
흡수 역량	개방적인 태도로 외부지식 습득	Zahra & Geroge[9] 손인매, 허철무[58]
	외부지식의 적극적인 분석	
	외부지식과 정보의 내재화	
	외부지식과 정보를 내부지식과의 통합	
	외부지식과 정보의 변형	
	외부지식과 정보의 활용	
의사결정의 질	실무적 의사결정	Paul et al.[59], 전정구, 서영욱[55]
	공정성있는 의사결정	
	최선의 의사결정이라는 확신	
	경영상과에 긍정적인 영향	
	최종 의사결정의 질	

##### 2. 표본의 특징 및 분석방법

본 연구의 실증분석을 위해 국내의 중소기업에서 근무하는 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하여 총 239부의 유효한 데이터를 회수하였다. 설문 자료는 온·오프라인 혼합하여 사용하였고, 빈도분석 결과는 [표 2]과 같다.

표 2. 빈도분석 결과

구분	빈도	비율(%)	
성별	남	157	67.1
	여	77	32.9
연령	29이하	22	9.2
	30~39세	54	22.6
	40~49세	125	52.3
	50~59세	38	15.9
직급	사원	43	18
	대리	25	10.5
	과장	40	16.7
	차장	32	13.4
	부장	45	18.8
	이사 이상	54	22.6
소재지	인천/경기	105	43.9
	서울	53	22.2
	대전/세종/충청	68	28.5
	강원	3	1.3
	부산/울산/경상	5	2.1
	광주/전라/제주	5	2.1

구분	빈도	비율(%)	
사업분야	기계소재	16	6.7
	정보통신	22	9.2
	바이오·의료	11	4.6
	전기·전자	10	4.2
	화학	4	1.7
	에너지·자원	1	0.4
	지식서비스	100	41.8
	기타	75	31.4
매출액	10억미만	69	28.9
	10~30억 미만	40	16.7
	30~50억 미만	33	13.8
	50~100억 미만	18	7.5
	100~300억 미만	21	8.8
	300억 이상	58	24.3
계	239	100	

설문조사 문항은 리커트 7점 척도로 구성하여 설문을 진행하였고 239부의 정제된 자료를 가지고 통계분석을 진행하였다. 표본의 특징으로는 지식서비스의 사업분야가 41.8%를 차지하였고, 소재지는 서울/인천/경기 지역이 66.1%, 2018년 매출액이 10억 미만 업체가 28.9%, 300억 이상 업체가 24.3%의 수준으로 조사되었다. 분석방법으로는 SPSS 22와 Smart PLS 3.0을 활용하여 연구의 모형과 가설을 검증하였다. 가설검증을 위해 PLS를 활용한 이유는 상대적으로 적은 표본으로도 분석이 유효하기 때문이다[60]. 추가적으로는 공분산 행렬과 ML(Maximum Likelihood) 추정법의 기존 검증방법과는 다르게 변수와 측정 오차간의 예측 에러를 최소화하는 방법을 사용하여 경로계수의 예측력을 높일 수 있기 때문이다[61].

### 3. 신뢰성 및 타당성 분석

[표 3]는 설문 문항들의 신뢰성 분석결과이다. 내적일관성을 측정하는 Chronbach's  $\alpha$ 값이 0.884~0.967으로 모두 0.7이상으로 측정되어 신뢰성을 충분히 확보하고 있으며, 요인 간의 상관관계의 정도를 나타내는 Factor Loading 확인 결과 0.819~0.932로 모두 0.7이상으로 분석되었다. 개념 신뢰도(CR)는 0.920~0.973으로 0.7이상이며, 평균분산추출(AVE)은 0.741~0.859로 0.5이상이므로 집중타당도에도 문제가 없는 것으로 나타났다.

표 3. 요인 및 신뢰도 분석 결과

측정 항목명	요인 적재치	Chronbach's Alpha	CR	AVE	
절차 공정성	절차1	0.827	0.884	0.920	0.741
	절차2	0.881			
	절차3	0.865			
	절차4	0.871			
상호작용 공정성	상호작용1	0.880	0.943	0.956	0.813
	상호작용2	0.896			
	상호작용3	0.904			
	상호작용4	0.904			
	상호작용5	0.924			
정보시스템 품질	시스템1	0.837	0.894	0.926	0.759
	시스템2	0.883			
	시스템3	0.900			
	시스템4	0.864			
흡수역량	흡수1	0.916	0.967	0.973	0.859
	흡수2	0.930			
	흡수3	0.921			
	흡수4	0.932			
	흡수5	0.929			
	흡수6	0.932			
의사결정의 질	의사결정1	0.819	0.926	0.944	0.773
	의사결정2	0.910			
	의사결정3	0.890			
	의사결정4	0.865			
	의사결정5	0.907			

※ CR : Composite Reliability

그리고 서로 다른 잠재변수를 잘 구분할 수 있는 척도가 되어지는 판별타당성(Discriminant Validity)은 [표 4]과 같이 각각 요인들의 상관계수 값보다 대각선 상에 표현된 AVE의 제곱근 값이 크게 분석되어 판별타당성이 확보되었다고 판단할 수 있다.

표 4. 판별 타당성 분석 결과

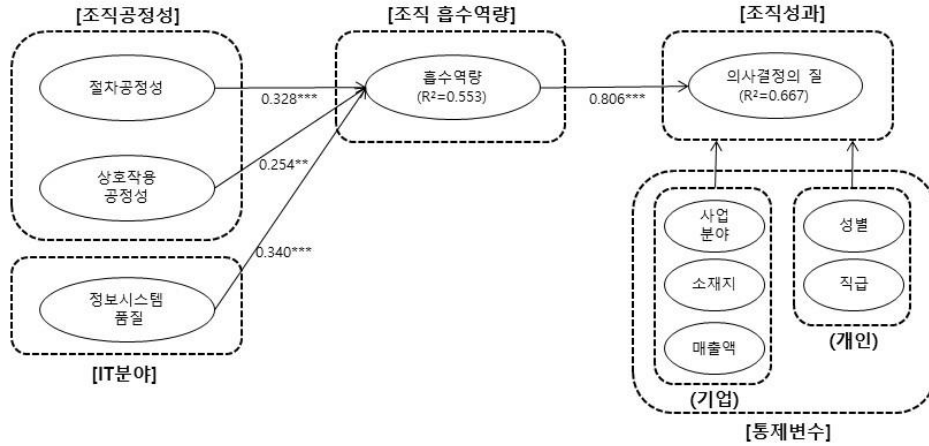
측정 항목명	1	2	3	4	5
1.절차공정성	<b>0.861</b>				
2.상호작용공정성	0.620	<b>0.902</b>			
3.정보시스템 품질	0.449	0.352	<b>0.871</b>		
4.잠재적 흡수역량	0.638	0.578	0.577	<b>0.927</b>	
5.의사결정의 질	0.672	0.611	0.619	0.813	<b>0.879</b>

※ 표의 대각선 음영부분은 평균분산추출값(AVE)의 제곱근 값

### 4. 가설검증 결과

[그림 2]는 연구모형에 대한 경로분석 결과를 통하여 연구모형의 설명력을 보여주고 있다. PLS 구조모형의 적합성 판단을 나타내는 분산설명력(R<sup>2</sup>)은 흡수역량이 55.3%, 의사결정의 질은 흡수역량에 의해 66.7%가 설명되는 것으로 분석되었다.





\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

그림 2. 경로 분석 결과

본 연구의 가설검증 결과는 [표 5]와 같으며, 모든 가설이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 분석결과 중 기업 통제변수로 사용된 사업분야, 소재지, 매출액과 개인 통제변수로 사용된 성별과 직급에 상관 없이 의사결정의 질에 정(+)의 영향을 미치는 것은 시사하는 바가 있다고 볼 수 있다.

표 5. 가설검증 결과 요약

가설 번호	경로명칭	경로 계수	T-value	검증 결과
H1	절차 공정성 → 흡수역량	0.328	3.856***	채택
H2	상호작용 공정성 → 흡수역량	0.254	3.160**	채택
H3	정보시스템 품질 → 흡수역량	0.340	5.037***	채택
H4	흡수역량 → 의사결정의 질	0.806	29.110***	채택

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

## V. 결론

본 연구는 중소기업 직원들이 지각하는 조직공정성과 정보시스템 품질이 조직의 흡수역량을 통하여 의사결정의 질에 대한 영향관계를 살펴보기 위해 실증분석

하였다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 가설 H1~H2를 통하여 절차 공정성과 상호작용 공정성이 흡수역량에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 직원들의 능력과 동기를 흡수역량의 핵심으로 살펴본 연구에서, 형평성 이론과 기대 이론의 측면을 근거하여 조직공정성이 승진과 보상 그리고 조직 내의 활발한 커뮤니케이션이 동기를 부여하여 흡수역량에 정(+)의 영향을 보인 것과 같은 결과이다[35]. 중소기업의 공정한 업무와 일관성 있는 업무기준, 직원들의 의견을 존중하며 편견없이 이루어지는 의견 수렴과정은 조직내의 흡수역량에 영향을 미치는 요인으로 볼 수 있다.

둘째, 가설 H3을 통하여 정보시스템 품질이 흡수역량에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 중소기업과 의료분야, 금융분야를 대상으로 정보시스템 품질이 흡수역량에 미치는 영향 관계를 살펴본 기존 연구와 동일한 결과로 나타나 시스템품질이 다양한 분야의 기업 흡수역량에 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 기업의 정보시스템 품질은 신뢰성, 유연성, 접근성, 빠른 응답시간을 제공하여 직원이 일상 업무에서 직면하고 있는 데이터와 정보를 적극적으로 분석하고 내재화하여 변형하는 역량을 높이는 요인으로 볼 수 있다.

셋째, 가설 H4을 통하여 흡수역량이 기업의 의사결정의 질에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 기업의 내·외부지식공유를 통한 지식경영이 의사결정의 질

을 높이는 긍정적인 요인이라는 연구와 같은 결과이다 [42]. 이와 같은 결과를 근거로 하여, 기업은 내부자원의 역량을 잘 활용하고 외부지식과의 정보공유를 효과적으로 매칭함으로 의사결정의 질을 높일 수 있다. 기업의 비즈니스 목표 달성 또는 문제 해결이 필요한 경우, 흡수역량이 기업과 조직의 특성이 반영된 제한된 합리성 과정을 도와 실무에 적합하고 공정한 최선의 의사결정을 내릴 수 있도록 하고 기업의 성과를 높이는 요인으로 볼 수 있다.

위와 같은 연구의 결과를 근거로 본 연구의 이론적 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 중소기업 지식경영의 핵심이 되는 기업의 흡수역량을 증진하기 위한 방법을 다룬다는 점에서 이론적 발전에 기여한다. Zahra & George[9]는 흡수역량을 중요하고 복잡한 조직 현상을 분석하는데 사용해 왔으나, 선행 요소 및 결과의 모호성과 다양성 때문에 연구의 어려움이 있다고 하였다. 이런 점에서 조직행동 분야와 동기부여 과정 이론에 속한 조직공정성을 흡수역량의 개념과 연계시켜 새로운 이론적 토대를 마련했다고 할 수 있다.

둘째, 중소기업의 성과와 연관된 의사결정의 질을 높이기 위해 조직공정성의 효과를 논의하는 과정에 흡수역량을 직접적으로 활용하였다는 점이다. 이러한 차별적인 시도는 조직공정성으로 인한 조직행동과 동기부여 효과에 대한 명확한 이론적 근거를 제공했다고 할 수 있다.

셋째, 중소기업 성과에 영향을 미치는 의사결정의 질을 높이는 것에 초점을 두고 새로운 메커니즘을 탐구하였다. 상호작용의 과정으로 이루어지는 지식관리 분야의 흡수역량 변수에 새로운 촉진요소를 발견하였고, 기업의 의사결정의 질을 높이기 위해서 흡수역량과 정보시스템을 함께 사용한 본 연구는 기존 연구와는 차별된 문헌이 될 것으로 사료 된다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 중소기업의 절차 공정성과 상호작용 공정성이 직원들에게 동기를 부여하여 기업의 흡수역량을 높인다는 결과를 근거로 하여, 경영자는 실무교육, 공정한 성과평가를 통하여 직원들의 능력을 향상시키고, 성과기반의 보상과 조직 내부의 커뮤니케이션을 활성화하

여 직원들에게 동기를 부여함으로써 조직의 흡수역량을 높여 경쟁력 있는 기업문화를 형성해야 할 것이다.

둘째, 중소기업 이해관계자들은 조직의 흡수역량에 긍정적인 영향을 미치는 정보시스템 고품질의 필요성을 인식해야 할 것이다. 이는 중소기업 정보시스템을 선택할 때는 신중해야 한다는 개념을 뒷받침한다. 중소기업은 사용하는 정보시스템의 품질이 높을 때 실질적인 업무에 직면하는 데이터와 정보의 증가량에 대처할 수 있을 것이다[62]. 또, 최근 주 52시간이라는 노동환경의 변화속에서 조직의 미숙련된 직원들도 쉽게 적용할 수 있는 안정적이고 빠른 응답의 시스템은 역량을 높여 업무의 성과를 높일 것이다.

셋째, 본 연구의 결과를 근거로 중소기업의 의사결정의 질을 향상시키기 위해서는 지식기반의 지식경영(Knowledge Management)으로 조직의 흡수역량을 높여야 한다. 흡수역량은 다양한 분야의 기업에게 지식확장의 중요한 역할을 한다[32]. 중소기업은 기업환경을 고려하여 R&D투자, 내·외부 교육 활동, 외부전문업체(아웃소싱) 및 IT솔루션 업체의 기술지원 등으로 관련 정보와 자원을 획득함으로써 흡수역량을 강화하여 전략적으로 의사결정의 질을 높일 수 있을 것이다.

끝으로, 본 연구의 한계점 및 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 사용된 정보시스템 품질은 시스템품질에만 집중하였다. DeLone & McLean[26]은 정보시스템 품질의 성공적인 수행을 위해서는 시스템품질과 정보품질이 중요하다고 하였다. 향후에는 정보품질에 대한 연구를 추가하여 연구의 완성도를 높일 필요가 있으며, 기업마다 사용되는 정보시스템이 다양함으로 사업 또는 업종별로 구분하여 분석하고 검증하는 것이 필요하다. 둘째, 의사결정의 질로 인한 경영성과나 조직성과의 연구를 진행하지 못하였다. 향후 연구에서는 성과에 대한 다양한 변수를 활용하여 연구를 진행할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- [1] J. Borocki, M. Radisic, W. Sroka, J. Greblikaitė, and A. Androniceanu, "Methodology for strategic posture determination of SMEs,"

- Inžinerinē Ekonomika-Engineering Economics, Vol.30, No.3, pp.265-277, 2019.
- [2] J. Šebestová and W. Sroka, "Sustainable development goals and SMEs decisions: Czech Republic vs. Poland," *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, Vol.7, No.1, pp.39-50, 2020.
- [3] D. Miller, "Strategy making and structure: Analysis and implications for performance," *Academy of Management Journal*, Vol.30, No.1, pp.7-32, 1987.
- [4] 이장우, 장수덕, "환경의 불확실성, 의사결정과정 그리고 기업성과 간의 관계: 정보시스템의 조절영향을 중심으로," *경영학연구*, 제39권, 제5호, pp.1363-1387, 2010.
- [5] R. Maelah, M. F. F. Al Lami, and G. Ghas, "Usefulness of management accounting information in decision making among SMEs: the moderating role of cloud computing," *Asia-Pasific Management Accounting Journal*, Vol.16, No.1, pp.59-92, 2021.
- [6] 권혁삼, 한용희, "중소기업 구성원이 지각한 조직공정성, 혁신행동, 조직몰입, 고객지향성 간 관계 규명에 대한 연구: 지식공유행동의 매개효과를 중심으로," *경영교육연구*, 제35권, 제3호, pp.181-207, 2020.
- [7] H. Chesbrough and C. Winter, *Managing Inside-Out Open Innovation*, New Frontiers in Open Innovation, 2014.
- [8] 조용화, 한병철, 김은경, 송찬섭, 이선규, "융복합시대의 기술적 기업가정신, 흡수역량과 창의성과 간에서 동기부여의 조절효과에 관한 연구," *디지털융복합연구*, 제16권, 제12호, pp.243-256, 2018.
- [9] S. A. Zahra and G. George, "Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension," *Academy of Management Review*, Vol.27, No.2, pp.185-203, 2002.
- [10] C. Senivongse, S. Mariano, A. Bennet, and E. Tsui, "Absorptive capacity efficacy in SMEs: evidence from multiple case studies in the information technology industry," *Knowledge Management Research & Practice*, Vol.20, pp.1-14, 2020.
- [11] 강석민, "대구 중소기업의 혁신성과에 미치는 개별 협력 활동의 영향 분석: 기술역량의 조절효과," *한국콘텐츠학회논문지*, 제21권, 제4호, pp.404-413, 2021.
- [12] 박덕환, 광기영, "중소기업의 정보화 업무환경이 기업성과에 미치는 영향," *경영학연구*, 제49권, 제1호, pp.215-249, 2020.
- [13] 이재식, "정보시스템의 품질과 서비스 품질이 중소기업의 성과에 미치는 영향," *전문경영인연구*, 제17권, 제4호, pp.45-66, 2014.
- [14] E. Sherman, A. Mathur, and R. B. Smith, "Store environment and consumer purchase behavior: mediating role of consumer emotions," *Psychology & Marketing*, Vol.14, No.4, pp. 361-378, 1997.
- [15] R. P. Bagozzi, *Principles of Marketing Management*, Science Research Association, 1986.
- [16] R. M. Baron and D. A. Kenny, "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.
- [17] S. Z. Imamoglu, H. Ince, H. Turkcan, and B. Atakay, "The effect of organizational justice and organizational commitment on knowledge sharing and firm performance," *Procedia Computer Science*, Vol.158, pp.899-906, 2019.
- [18] 박재희, 이충섭, "성과관리시스템의 조직공정성 요인이 직무태도와 경영성과에 미치는 영향," *전산회계연구*, 제17권, 제2호, pp.225-258, 2019.
- [19] J. A. Colquitt, "On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure," *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, No.3, p.386, 2001.
- [20] A. Verbeke, V. Bachor, and B. Nguyen, "Procedural justice, not absorptive capacity, matters in multinational enterprise ICT transfers," *Management International Review*, Vol.53, No.4, pp.535-554, 2013.
- [21] R. J. Bies and J. S. Moag, "Interactional justice: Communication criteria of fairness," *Research on Negotiation in Organizations*,

- Vol.1, pp.43-55, 1986.
- [22] J. A. Colquitt and J. B. Rodell, "Justice, trust, and trustworthiness: A longitudinal analysis integrating three theoretical perspectives," *Academy of Management Journal*, Vol.54, No.6, pp.1183-1206, 2011.
- [23] D. P. Skarlicki and R. Folger, "Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice," *Journal of Applied Psychology*, Vol.82, No.3, p.434, 1997.
- [24] G. Mikula, B. Petri, and N. Tanzer, "What people regard as unjust: Types and structures of everyday experiences of injustice," *European Journal of Social Psychology*, Vol.20, No.2, pp.133-149, 1990.
- [25] 박희태, 이수진, 손승영, 김석영, 윤석화, "조직공정성이 구성원의 지식공유에 미치는 영향," *경영학연구*, 제40권, 제2호, pp.485-521, 2011.
- [26] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information systems success: The quest for the dependent variable," *Information Systems Research*, Vol.3, No.1, pp.60-95, 1992.
- [27] P. B. Seddon, "A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success," *Information Systems Research*, Vol.8, No.3, pp.240-253, 1997.
- [28] K. Božič and V. Dimovski, "The Relationship between Business Intelligence and Analytics Use and Organizational Absorptive Capacity: Applying the DeLone & Mclean Information Systems Success Model," *Economic and Business Review*, Vol.22, No.2, pp.191-232, 2020.
- [29] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update," *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.4, pp.9-30, 2003.
- [30] 박근완, 박현지, 모성훈, 임철현, 최희석, 이석형, 한창희, "지식서비스의 정보품질과 시스템품질이 지식서비스 역량에 미치는 영향: 지식서비스 유형을 중심으로," *Information Systems Review*, 제21권, 제4호, pp.1-29, 2019.
- [31] 이정은, "ERP 시스템품질이 업무 효율성 및 의사결정 효율성과 활용성에 미치는 영향에 관한 연구," *대한경영학회지*, 제32권, 제12호, pp.2241-2259, 2019.
- [32] W. M. Cohen and D. A. Levinthal, "Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation," *Administrative Science Quarterly*, Vol.35, No.1, pp.128-152, 1990.
- [33] T. C. Flatten, A. Engelen, S. A. Zahra, and M. Brettel, "A measure of absorptive capacity: Scale development and validation," *European Management Journal*, Vol.29, No.2, pp.98-116, 2011.
- [34] P. J. Lane, B. R. Koka, and S. Pathak, "The reification of absorptive capacity: A critical review and rejuvenation of the construct," *Academy of Management Review*, Vol.31, No.4, pp.833-863, 2006.
- [35] D. Minbaeva, T. Pedersen, I. Björkman, C. f. Fey, and H. J. Park, "MNC knowledge transfer, subsidiary absorptive capacity and HRM," *Journal of International Business Studies*, Vol.45, No.1, pp.38-51, 2014.
- [36] L. Kim, *Absorptive Capacity, Co-operation, and Knowledge Creation: Samsung's Leapfrogging in Semiconductors*, in I. Nonaka and T. Nishiguchi (eds.) *Knowledge Emergence - Social, Technical, and Evolutionary Dimensions of Knowledge Creation*, Oxford University Press: Oxford, 2001.
- [37] 이상묵, "인적자원관리제도를 통한 흡수역량 증진이 혁신성장에 미치는 영향에 대한 연구," *경영교육연구*, 제32권, 제1호, pp.187-210, 2017.
- [38] V. Cooper and A. Molla, "Information systems absorptive capacity for environmentally driven IS-enabled transformation," *Information Systems Journal*, Vol.27, No.4, pp.379-425, 2017.
- [39] H. I. Ansoff, *Corporate Strategy*, New York: McGraw-Hill, 1965.
- [40] 이장우, 장수덕, "환경의 불확실성, 의사결정과정 그리고 기업성과 간의 관계: 정보시스템의 조절영향을 중심으로," *경영학연구*, 제39권, 제5호, pp.1363-1387,

- 2010.
- [41] S. I. Ceptureanu, E. G. Ceptureanu, and I. Marin, "Assessing the Role of Strategic Choice on Organizational Performance by Jacquemin-Berry Entropy Index," *Entropy*, Vol.19, No.9, p.448, 2017.
- [42] H. Yu, Y. Shang, N. Wang, and Z. Ma, "The mediating effect of decision quality on knowledge management and firm performance for Chinese entrepreneurs: An empirical study," *Sustainability*, Vol.11, No.13, p.3660, 2019.
- [43] I. Goll, N. B. Johnson, and A. A. Rasheed, "Knowledge Capability, Strategic Change, and Firm Performance," *Management Decision*, Vol.45, No.2, pp.161-179, 2007.
- [44] M. Janssen, H. van der Voort, and A. Wahyudi, "Factors influencing big data decision-making quality," *Journal of Business Research*, Vol.70, pp.338-345, 2017.
- [45] C. Y. Bae and J. G. Shin, "The Differential Effects of Transformational Leadership and Organizational Justice on Work Engagement: The Mediating Role of Psychological Contract Breach," *The Journal of The Korea Contents Association*, Vol.17, No.1, pp.299-336, 2017.
- [46] J. S. Harrison, D. A. Bosse, and R. A. Phillips, "Managing for stakeholders, stakeholder utility functions, and competitive advantage," *Strategic Management Journal*, Vol.31, No.1, pp.58-74, 2010.
- [47] S. Yeşil and S. F. Dereli, "An empirical investigation of the organisational justice, knowledge sharing and innovation capability," *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol.75, pp.199-208, 2013.
- [48] V. Bachor and A. Verbeke, "An integrative model of information and communications technology (ICT) knowledge diffusion in the multinational enterprise," *Association for Information Systems, DIGIT 2006 PROCEEDINGS*, No.1, 2006.
- [49] D. W. Yoo, B. Kang, and Y. W. Seo, "Effects of SME"Transformational Leadership and Information System Quality on Performance through Dynamic Capability," *Korea Internet Electronic Commerce Association*, Vol.16, No.5, pp.39-61, 2016.
- [50] 노재우, 양해술, "금융정보시스템 품질과 흡수역량이 금융성과에 미치는 매개효과 연구: 새마을금고를 중심으로," *한국산학기술학회 논문지*, 제12권, 제6호, pp.2575-2587, 2011.
- [51] A. A. Gill, A. Shahzad, and S. S. Ramalu, "Examine the influence of enterprise resource planning quality dimensions on organizational performance mediated through business process change capability," *Global Business Management Review*, Vol.10, No.2, pp.41-57, 2020.
- [52] I. Novianty, S. Mulyani, S. Winarningsih, and I. Farida, "The Effect of Dynamic Capability, User Ethics, and Top Management Support on the Quality Management Accounting Information Systems and Their Impact on the Quality of Decision Making. An Empirical Case of Local Governments in Indonesia," *Journal of Applied Economic Sciences*, Vol.13, No.8, pp.2184-2195, 2018.
- [53] Y. Wang and T. A. Byrd, "Business analytics-enabled decision-making effectiveness through knowledge absorptive capacity in health care," *Journal of Knowledge Management*, Vol.21, No.3, pp.517-539, 2017.
- [54] 변희지, 서영욱, "경영자의 직무스트레스가 기업네트워크와 흡수역량을 통해 의사결정품질에 미치는 영향에 관한 연구," *디지털융복합연구*, 제18권, 제9호, pp.159-167, 2020.
- [55] J. G. Jun and Y. W. Seo, "A Study on the Influence of Positive Psychological Capital on the Quality of Decision-Making through Absorption Capacity of Re-founders," *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, Vol.15, No.6, pp.155-166, 2020.
- [56] R. H. Moorman, "Relationship between organizational justice and organizational

citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?," Journal of Applied Psychology, Vol.76, No.6, p.845, 1991.

[57] S. Nam, C. Hwang, D. Kwon, and S. Hong, "U-complaints call center agents organization fairness impact on job performance through organizational commitment and job satisfaction," Journal of the Korea Society of Digital Industry and Information Management, Vol.11, No.3, pp.125-143, 2015.

[58] 손인배, 허철무, "중소기업의 흡수역량이 제품경쟁력에 미치는 영향 및 중소기업 CEO 기업가정신의 조절 효과에 관한 연구," 벤처창업연구, 제12권, 제4호, pp.61-72. 2017.

[59] S. Paul, P. Seetharaman, I. Samarah, and P. P. Mykytyn, "Impact of heterogeneity and collaborative conflict management style on the performance of synchronous global virtual teams," Information & Management, Vol.41, No.3, pp.303-321, 2004.

[60] D. L. Goodhue, W. Lewis, and R. Thompson, "Does PLS have advantages for small sample size or non-normal data?," Management Information Systems Quarterly, Vol.36, No.3, pp.981-1001, 2012.

[61] W. C. Shin and H. C. Ahn, "Effects of Innovation Characteristics of Cloud Computing Services, Technostress on Innovation Resistance and Acceptance Intention: Focused on Public Sector," The Knowledge Management Society of Korea, Vol.20, No.2, pp.59-86, 2019.

[62] D. Kiron and R. Shockley, "Creating business value with analytics," Massachusetts Institute of Technology Sloan Management Review, Vol.53, No.1, pp.57-63, 2011.

저 자 소 개

김 성 효(Sung Hyo Kim)

정회원



- 2020년 2월 : 대전대학교 융합컨설팅학과(경영컨설팅학 석사)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 융합컨설팅학과 박사과정 재학

〈관심분야〉 : 인사조직, IT, 지식경영

서 영 욱(Young Wook Seo)

정회원



- 2000년 8월 : 성균관대학교 경영대학원(경영학석사)
- 2009년 2월 : 성균관대학교 일반대학원(경영학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 융합컨설팅학과 교수

〈관심분야〉 : 경영, IT컨설팅, 지식경영, 소프트웨어품질