

지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

김재전*, 유일**, 공희경***

*전남대학교 경영학부 교수

**순천대학교 경영통상학부 부교수

***전남대학교 대학원 경영학과 박사과정수료

I. 서론

1990년대 이후 지식이 조직의 자산으로 인식되면서 지식을 관리, 활용하여야 한다는 주장과 함께 지식경영이 주목을 받게 되었다(Cole, 1992). 지식경영은 전체 조직에 다양한 형태로 분산되어 있는 지식을 조직적 차원에서 창출하고 이를 저장 및 공유하여 조직의 전사적 활동에 활용하는 일련의 프로세스를 의미한다(김영걸, 1999). 따라서 지식공유는 지식경영의 중요한 영역을 차지하고 있으며, 지식창출과 마찬가지로 조직의 경쟁우위를 확보하기 위한 기초임과 동시에 지식창출의 토대가 된다(Kogut & Zander, 1992). 또한 지식공유는 조직의 역량을 강화하는 활동으로 전략적 중요성이 매우 크다(Grant, 1996). 그러나 이러한 중요성에 비해 지식공유가 개인 및 조직 성과에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 실증적 연구는 아직까지 미흡한 실정이다. 현재 기업들이 지식경영을 위해 많은 투자와 노력을 하고 있는 이 시점에서 KMS를 통한 지식공유가 개인과 조직에 어떠한 성과를 가져다 줄 것인지에 대한 연구는 시급하고도 매우 의미있는 것이다.

본 연구는 지식공유에 초점을 두고 KMS의 시스템적 요인과 지식특성적 요인이 KMS를 이용한 지식공유, 사용자 만족, 개인적 효과에 미치는 영향을 개념적 모형으로 제시하고 이를 실증적으로 검증하는데 그 목적이 있다.

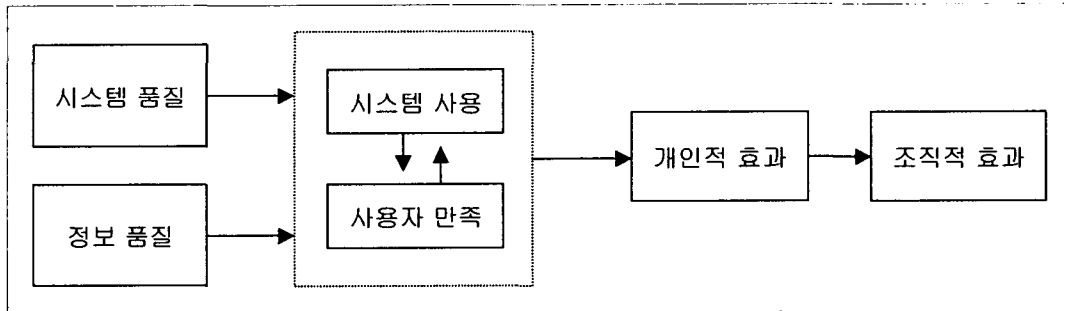
이를 통해, KMS를 도입하여 사용하고 있는 기업에게는 조직 내 지식공유 문화의 정착과 지식공유를 통한 개인과 조직의 성과를 향상시킬 수 있는 방안을 제시하고 아직 KMS를 도입하지 않았거나 향후 계획 중에 있는 기업에게는 KMS 구축의 필요성과 효율성을 제시함으로써 KMS의 구축과 사용을 적극 유도하고 KMS의 성공적 도입을 위한 방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 고찰

2.1 정보시스템 성공모형에 관한 연구

DeLone & McLean(1992)은 정보시스템을 시스템 품질(System Quality), 정보 품질

(Information Quality), 시스템 사용(System Use), 사용자 만족(User Satisfaction), 개인적 효과(Individual Impact), 조직적 효과(Organizational Impact) 등 6가지 차원으로 범주화하고 이들을 측정함으로써 정보시스템의 성과를 측정할 수 있다고 보았다(그림 1참조).



<그림 1> DeLone & McLean의 정보시스템 성공모형

시스템의 품질은 정보시스템이 얼마나 경제적이고 목적에 부합하도록 개발되었으며 사용하고 운용하는데 있어서 어느 정도의 효율성을 가지고 있는지에 초점을 맞추고 있으며, 정보의 품질은 정보시스템이 산출하는 정보의 내용 및 특성이 가지는 가치에 초점을 두고 성과를 측정하게 된다.

정보시스템의 성과 측정은 비용적 측면과 수익증대와 같은 경제적 효과, 사용자 만족, 시스템 사용과 같은 인간적 효과의 두 측면으로 나누어 볼 수 있는데 경제적 측면의 효과 측정을 위한 계량화의 문제점 때문에 주로 인간적 효과에 의존하고 있다(Galletta & Lederer, 1989). 시스템 사용(System Use)은 사용자가 정보시스템을 실제로 사용하는 시간에 근거하여 행위적 측면을 측정하는 대표적인 방법으로 정보시스템 보고서나 경영과학 연구모델에 있어서 자주 사용하고 있는 측정방법이다. 성공적인 시스템일수록 자주 그리고 적극적으로 사용되며 실패한 시스템은 자주 사용되지 않거나 방치될 가능성이 높다는 점에서 시스템 사용과 정보시스템의 성과간에는 밀접한 관련성을 갖는다. 또한 정보시스템의 사용은 사용자의 만족과 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 되므로 시스템의 성과를 측정하는 대리 변수로 가장 많이 쓰이고 있다.

2.2 지식공유 영향요인에 관한 연구

지식공유는 남에게 알리고 싶어하는 인간의 원초적인 욕구를 충족시켜주는 과정으로 구성원들의 상호작용에 의해 이루어진다(O'Dell & Grayson, 1998). 다시 말해, 지식공유는 개인이나 집단이 조직의 성과에 영향을 주기 위해 상호 작용하는 일련의 과정으로(Nelson, 1996) 조직의 입장에서는 기업이 보유한 지적자산을 조직 내 공유·활용함으로써 조직의 역량을 강화할 수 있으므로 전략적 중요성이 매우 크다(Grant, 1996). 그러므로, 조직의 지식

이 원활하게 공유되도록 하기 위해서는 조직 구성원의 지식 공유에 대한 성향을 파악하는 것이 무엇보다 중요하다.

Morrison & Weiser(1996)은 조직메모리 특성을 바탕으로 일반적으로 널리 받아들여지고 있는 컴퓨터기반 협업(computer-supported collaborative work)모형을 확장하여 조직메모리 연구모형을 제시하였는데 이 모형은 조직메모리 프로세스에 영향을 미치는 변수를 정보를 제공하는 사람과 그 정보를 사용하는 사람으로 구성되는 에이전트, 그룹의 구조·문화, 과업의 특성, 조직 상황적 요소, 그리고 기술적 요소로 구성되어 있다고 보았다.

Nonaka(1995), Davenport(1998), Earl(1994)의 이론을 Schien(1996)의 조직혁신모델(A Schien Model of Organizational Innovation)을 차용하여 크게 문화, 프로세스, 구조, 정보기술로 구분하면 <표 1>과 같다.

<표 1> Schien의 모델을 이용한 지식공유 영향요인 분류

	Davenport의 연구	Earl의 연구	Nonaka의 연구
문화 (Culture)	-지식에 대한 명확한 목표와 용어정립 -지식 친화적 문화		-지식비전의 제시 -상호작용의 장을 마련
프로세스 (Process)	-동기부여방식의 변화 -경제적 성과와 연결 -최고 경영층의 지원	-학습조직 -지식근로자	-Career Path구축 -외부 지식네트워크형성
구조 (Structure)	-복수의 지식공유채널		-Middle-up-down경영 -Hypertext조직
정보기술 (IT)	-표준화된 지식체계 -기술·조직적 기반마련	-KMS 구축 -네트워크 형성	

Cohen(1998)은 인프라 스트럭처를 기준으로 전략, 프로세스, 문화 및 사람, 기술이라는 4가지 차원으로 분류하였다.

성은숙(1999)의 연구에서는 지식 기여에 대한 보상의 내용 및 결과, 지식 기여에 대한 평가 및 보상과 지식 기여도와의 관련성을 제시하였다. 그 외에 지식 기여도에 영향을 미치는 기타 요인들로 지식관리시스템과 산업의 특수성과 업무의 특성, 조직 구조, 조직문화, 개인적 특성 등을 제시하였다.

공희경(1999)은 지식공유에 영향을 미치는 요인을 개인적 요인(최신성과 개방성, 인지성, 컴퓨터 자기효능감)과 조직문화적 요인(신뢰성과 평가 및 보상), 기술적 요인(편리성과 접근성)로 분류하고 이들 요인이 지식공유 의도에 미치는 영향을 검증한 결과 인지성과 개방성, 신뢰성, 편리성이 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

이희석(1999)는 기존의 지식경영 프레임워크를 지식경영 현상 전체를 설명하는 광의의 프레임워크와 지식경영의 특정측면에 초점을 맞춘 한정된 프레임워크로 구분하여 분석하였다. 이들은 이 연구를 통해 지식경영이 지식을 관리하기 위한 활동인 지식경영활동과 이를 지원하는 영향요소로 이루어짐을 강조하였다. 이때 지식경영에 영향을 미치는 요소는 경영전략,

문화와 구조로 대별되는 조직, 조직 구성원으로서의 사람, 과업의 특성, 그리고 보유하고 있는 기술의 특성 등으로 특정지어진다.

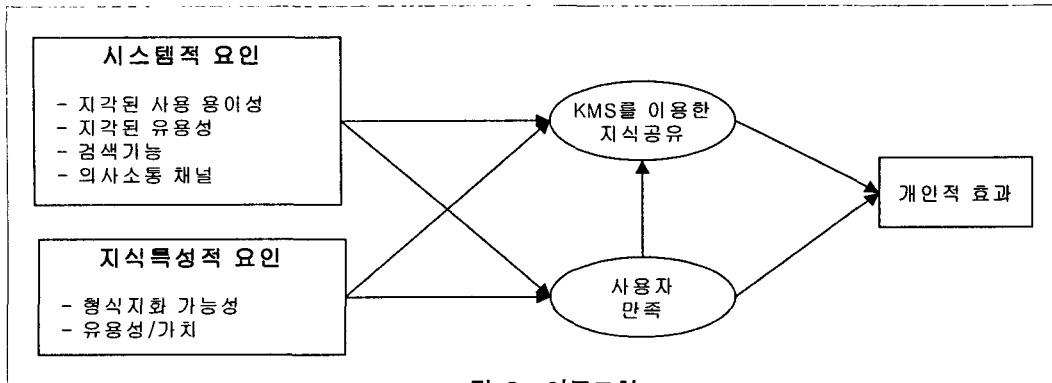
박문수(2001)는 선행연구를 기반으로 지식경영 영향요인을 분석 수준(개인적 수준, 집단적 수준, 조직적 수준)과 영향요인별(구조적 요인과 관계적 요인, 지식특성적 요인)로 분류하였다. 개인적 수준에서는 개인간 신뢰도, 개인의 공유의지, 지식보유자에 대한 정보, 지식의 특성이 지식공유에 영향을 미치며, 집단적 수준에서는 집단간 신뢰정도, 전수집단의 공유 성향 및 수혜 집단의 동기, 최고 경영자의 역할, 지식의 특성이 있으며, 조직적 수준에서는 공유의지와 흡수능력, 지식전이에 대한 사전경험과 전이비용, 전달채널의 다양성, 지식의 특성, 지식의 인과적 모호성, 조직의 개방성, 지식의 특성이 지식공유에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영향요인별로는 구조적 요인에 조직문화, 리더쉽, 조직구조, 정보기술, 보상제도 등이 있으며, 관계적 요인으로는 신뢰수준, 상호관계, 전수자의 특성, 수혜자 특성, 지식 소유자 정보, 집단간 경쟁 등이 포함되며, 지식특성 요인으로는 지식의 특성과 지식의 유용성 및 가치(직무관련성, 과업지향성, 검증된 지식, 지식의존성)를 지식공유 영향요인으로 분류하였다.

정동섭(2002)은 지식공유 영향요인을 박문수(2001)의 연구를 기반으로 구조적 요인(신뢰와 의사소통의 개방성)과 관계적 요인(경영진의 지원, 보상시스템)이 지식공유에 미치는 영향을 실증적으로 검증하였다.

Ⅲ. 연구의 모형과 가설의 설정

3.1 연구모형

본 연구에서는 KMS의 시스템적 요인과 지식특성적 요인이 KMS를 이용한 지식공유와 사용자 만족, 개인적 효과에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하기 위해 DeLone & McLean(1992)의 정보시스템 성공모형을 기반으로 다음과 같은 연구모형을 수립하였다(그림 2참조). 시스템적 요인(지각된 사용의 용이성과 지각된 유용성, 검색기능과 의사소통 채널)과 지식특성적 요인(형식지와 가능성과 유용성/가치)을 독립변수로 두고 KMS를 이용한 지식공유와 사용자 만족을 매개변수로 개인적 효과를 종속변수로 설정하였다.



<그림 2> 연구모형

3.2 연구가설

정보시스템 사용에 관한 선행연구들을 살펴보면 시스템 사용에 영향을 미치는 주요 변수로 지각된 사용의 용이성(Perceived ease of use)을 들고 있다(Davis, 1989). 이는 시스템을 사용함으로써 얻을 수 있는 결과가 아무리 유용하다고 느껴지라도 시스템의 사용이 복잡하고 어려우면 사용자들은 그 시스템을 더 이상 사용하려 하지 않는다는 것이다(Davis, 1989; Venkatesh, 2000). 그러므로 위의 연구를 토대로 지각된 사용의 용이성은 KMS를 이용한 지식공유에도 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 1: 지각된 사용의 용이성은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Davis(1989)와 Venkatesh(2000), Nelson(1992), Benbasat(1981) 등은 정보시스템의 사용에 영향을 미치는 요인으로 지각된 유용성(Perceived Usefulness)을 주요 변수로 보았다. 이들은 지각된 유용성이 시스템을 사용하는 사용자들의 주관적인 신념으로, 사용자들이 시스템을 통해 얻을 수 있는 결과가 유용하다고 느낄수록 시스템 사용이 높아진다고 하였다. 그러므로 위의 연구를 토대로 지각된 유용성은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 2: 지각된 유용성은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

새로운 조직이나 직무에 임하는 조직 구성원들은 어느 정도의 놀람과 역할충격 그리고 다양한 불확실성을 경험하게 된다(Louise, 1980). 조직은 이러한 충격과 불확실성을 최소화하기 위해 다양한 정보를 조직 구성원들에게 제공하게 되지만, 그러한 정보는 내용이나 양에 있어서 그들에게 불충분함으로 상대적인 정보부족을 경험하게 된다(Jablin, 1984). 따라서 조직 구성원들은 조직이 제공하는 정보의 부족 현상 및 부적절성을 해결하기 위해서 상황을 관찰하거나 직접적으로 다른 사람에게 질문을 함으로써 여러 가지 정보 및 피드백을 탐색하게 된다(Ashford, 1986). 그러므로 위의 연구를 토대로 검색기능은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 3: 검색기능은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Wathne(1996)는 조직간 연구를 통하여 조직의 다양한 지식네트워크가 지식전이에 영향을 주며, 지식교환이 성공적으로 이루어지려면 상호간 커뮤니케이션이 원활해야 한다고 강조하였다(Szulanski, 1996). Nonaka & Takeuchi, 1995)는 일본기업을 대상으로 지식경영에 필요한 6가지 지침중 조직 구성원이 가진 지식에 대한 토론 등의 상호작용을 통해 새로운 지식이 창출될 가능성이 높기 때문에 전자적, 또는 비전자적 형태의 상호작용 기회를 제공하여야 한다고 주장하였다. Davenport(1998)도 효과적인 지식전파를 위해서는 채널간의 상승효과도 무시하지 못하기 때문에 여러 개의 지식전파 채널을 두는 것이 바람직하다고 하였다. 그러므로 위의 연구를 토대로 의사소통 채널이 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 4: 의사소통 채널은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

기업들이 필요로 하는 지식은 매우 다양하며, 이러한 지식들은 대부분 암묵적 형태로 존재하게 된다. 이들 암묵적 지식을 모든 조직 구성원들이 이해할 수 있는 형식지의 형태로 변환하고 이를 체계적으로 분류하고 저장해야만 지식으로서 비로소 가치를 지니게 된다(김상수 & 김용우, 2000). Szulanski(1996)는 지식의 인과적 모호성이 크면 클수록 지식의 공유가 어려워지기 때문에 조직 내부에서는 장애요인으로 작용할 수 있으며, 지식의 복잡성이 지식의 인과적 모호성을 높여 지식공유를 감소시키게 된다고 주장하였다(Kogut & Zander, 1992; Simonin, 1999). 그러므로 위의 연구를 토대로 형식지화 가능성이 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 5: 형식지화 가능성은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

조직에서의 지식공유는 지식의 유용성과 가치에 지대한 영향을 받는다. Krogh(1997)는 현장에서의 실제적인 행동여부를 결정지을 수 있는 지식의 중요성을 강조하였다. 또한, Marshall(1996)은 지식자체가 직무 필요성과 관련성을 가져야 한다고 강조하면서, 실제적인 현장 문제를 해결할 수 있는 지식을 공유해야 한다고 주장하였다(McDermott & O'Dell, 2001). Szulanski(1996)는 지식의 효용성이 증명된 과거기록을 가진 지식은 신뢰가 가기 때문에 훨씬 공유가 용이하다는 것이다. 그러므로 위의 연구를 토대로 유용성/가치는 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 6: 유용성/가치는 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

시스템을 사용함으로써 얻을 수 있는 결과가 아무리 유용하다고 느껴지라도 시스템의 사

용이 복잡하고 어려우면 사용자들은 그 시스템을 사용하려 하지 않기 때문에 (Davis, 1989; Venkatesh, 2000) 지각된 사용 용이성이 정보시스템 사용뿐만이 아니라 사용자 만족에도 중요한 영향요인으로 작용하게 된다. 따라서 시스템의 사용이 용이하고 사용법을 배우기 쉬우며, 찾고자 하는 지식으로의 접근이 용이하면 사용자들의 시스템에 대한 만족도 높아질 것이다. 그러므로 위의 연구를 토대로 지각된 사용의 용이성은 사용자 만족에도 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 7: 지각된 사용의 용이성은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Davis (1989)와 Venkatesh (2000)는 정보시스템의 사용에 영향을 미치는 요인으로 지각된 유용성 (Perceived Usefulness)을 들고 있다. 이는 사용자들이 시스템을 통해 얻을 수 있는 결과가 유용하다고 느낄수록 시스템 사용이 그 만큼 더 많아지기 때문이다. 따라서 조직의 업무환경과 사용자의 요구에 적합한 시스템이라면 시스템 사용과 함께 사용자의 정보시스템에 대한 만족 또한 높아질 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 8: 지각된 유용성은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Louse (1980)와 Jablin (1984)는 조직 구성원들이 불확실성을 최소화하기 위해 다양한 정보를 조직에 요구하게 되고, 조직은 끊임없이 지식을 제공하게 되지만, 그러한 정보는 내용이 나 양에 있어서 그들에게 불충분함으로 상대적인 정보부족을 경험하게 된다고 보았다. Gartner Group이 제시한 지식관리시스템의 모델에서도 사용자들이 지식을 쉽게 검색할 수 있게 하는 항해 (Navigation)기능을 KMS의 중요한 기능중 하나라고 보았다. 따라서 조직 구성원들의 끊임없는 지식에 대한 욕구를 충족시켜주기 위해 KMS가 검색기능을 가능케 한다면 사용자들의 시스템에 대한 만족은 높아질 것이다. 그러므로 위의 연구를 토대로 검색기능은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 9: 검색기능은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Davenport (1998)와 Wathne (1996)는 지식경영 성공요인으로 다양한 지식네트워크와 의사소통 기법의 중요성을 강조하면서 조직 구성원간의 지식공유를 촉진하기 위해서는 조직 구성원간 커뮤니케이션이 원활하게 이루어져야 하며 의사소통 채널이 다양할수록 효과적이라고 강조하였다. 따라서 KMS가 다양한 의사소통 채널을 지원한다면 시스템을 사용하는 사용자들의 만족이 그만큼 증대될 것이다. 그러므로 위의 연구를 토대로 의사소통 채널이 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 10: 의사소통 채널은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Swanson(1974)은 정보시스템 사용에 있어 시스템이 담고 있는 정보품질이 사용자 만족에 매우 유의한 영향을 미친다고 보았다. 정보시스템은 자료를 가공하여 관리나 의사결정에 유용한 정보를 제공하기 위해 만들어진 시스템으로 정보는 업무에 사용됨에 따라 그 가치가 발휘되게 된다. 정보는 기업이 경쟁적 우위를 획득하기 위한 중요한 자원으로 경쟁자보다 더 많은 정보를 가지고 있어야 하며, 그 정보는 정확하고 표현이 가능하며, 체계적이고, 가치가 있는 것이어야 한다. 정보시스템이 담고 있는 정보가 전달가능한 형식지 형태로 정확하고 체계적으로 시스템 내에 저장되어 있다면 정보시스템을 사용하는 사용자는 시스템에 대하여 만족하게 될 것이다. 그러므로 위의 내용을 기반으로 형식지화 가능성이 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 11: 형식지화 가능성은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

정보의 품질은 정보시스템의 성공을 결정하는 중요한 요소가 된다(Swanson, 1974). 정보시스템은 자료를 가공해서 관리나 의사결정에 유용한 정보를 산출하기 위해서 만들어진 시스템으로 정보는 업무에 사용됨에 따라 그 가치가 발휘되게 된다. 따라서 정보시스템에 저장된 지식이 현장에서의 실제적인 행동여부를 결정지을 수 있는 중요한 지식이고, 지식자체가 업무와 관련성을 가지고 있다면 시스템을 사용하는 사용자들의 시스템에 대한 만족은 높아질 것이다. 그러므로 유용성/가치가 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 12: 유용성/가치는 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

정보시스템 사용과 사용자 만족과의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면 연구자에 따라 사용자 만족과 시스템 사용이 선행 또는 결과변수로 사용되어 일관성을 보이지 않고 있다. Swanson(1974)과 Olson & Baroudi(1983)는 호의적인 태도를 가진 사람이 더 적극적으로 시스템을 사용한다고 주장하였다. 따라서 사용자가 시스템에 만족을 하게 되면 KMS를 통해 지식공유를 더 많이 하려 할 것이다. 그러므로 위의 연구를 기반으로 사용자 만족이 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 13: 사용자의 만족은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

정보시스템이 성공적으로 사용되면 업무 측면에서 효과가 발생하게 된다. 정보시스템이 성공적으로 사용되면 업무처리 시간이 단축되는 등의 업무개선이 이루어지고 개인의 업무 생산성이 향상되며, 업무 성과에 대한 확신이 높아지게 된다는 것이다(Crawford, 1982; Gueutal et al., 1984). 따라서 KMS를 이용하여 지식공유가 빈번하게 발생하면 조직 구성원들의 업무 효율이 높아지고 서로 업무에 대한 경험과 지식을 교류함으로써 업무를 수행하는 과정에서 발생하는 시행착오를 감소시킬 수 있으며 업무의 능률을 가져오게 되어 개인적 효과가 발생하게 될 것이다. 그러므로 위의 연구를 기반으로 KMS를 이용한 지식공유는 개

인적 효과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 14: KMS를 이용한 지식공유는 개인적 효과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Gatian(1994)은 정보시스템 사용자의 만족과 업무 성과간의 관계를 설명하면서 사용자의 정보와 시스템에 대한 만족은 사용자의 업무 성과에 유의한 영향을 미친다고 보았다. 또한 DeLoan & McLean(1992)은 정보시스템이 의사결정의 생산성을 향상시키는데 도움이 된다면 개인적 효과가 발생하게 된다고 주장하였다. 그러므로 위의 연구를 기반으로 시스템에 대한 사용자 만족은 개인적 효과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 15: 사용자 만족은 개인적 효과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구변수들의 조작적 정의와 설문항목

<표 2> 연구변수의 조작적 정의와 설문항목

요인		조작적 정의	측정항목	설문항목
시스템 적 요인	지각된 사용의 용이성	KMS를 사용하는 것이 정 신적으로나 육체적으로 어 렵지 않다고 믿는 정도	KMS사용법을 배우기 쉬운 정도, 원 하는 정보를 획득할 수 있는 정도, KMS를 능숙하게 이용할 수 있는 정 도, KMS 사용의 편리함 정도	S.1-4
	지각된 유용성	KMS를 사용함으로써 자신 의 직무성과가 향상될 것 이라고 믿는 정도	업무능력의 향상 정도, 목표달성 정 도, 업무의 질의 향상 정도, 업무수행 속도의 향상	S.5-8
	검색기능	KMS를 이용하여 필요로 하는 지식을 검색할 수 있 는 정도	다양한 지식획득의 욕구정도, 다양한 지식획득 정도, 다양한 검색 툴 지원 정도	S.9-11
	의사소통 채널	KMS가 의사소통 채널을 지원하는 정도	의사소통 채널의 이용 정도, 다양한 의사소통 채널의 필요 정도, 의사소 통 채널을 제공정도, 의사소통 채널 을 이용하여 정보를 교류하는 정도	S.12-15
지식 특성적 요인	형식지화 가능성	지식이 전달가능한 형태로 체계화된 정도	지식의 명시화 가능성 정도, 지식이 체계적인 정도, 지식이 복잡한 정도, 지식이 이해하기 쉬운 정도	K.1~4
	유용성/ 가치	지식이 업무를 수행하는데 도움이 된다고 느끼는 정 도	지식이 업무에 중요한 정도, 업무 수행시 지식의 필요성 정도, 지식을 이용함으로써 업무의 향상 정도, 유 용성/가치 검증 정도	K.5~8
KMS를 이용한 지식공유		KMS를 이용하여 자신의 지식을 공개하고 타인의 지식을 받아들이려는 행위	KMS를 이용하여 새로운 지식의 제 공 정도, 동료와 정보를 교환하는 정 도, 정기적으로 중요한 지식을 교환 하는 정도, 업무와 관련된 지식의 전 파정도, KMS를 통한 지식전파의 일 상화 정도	KS.1-5
사용자 만족		시스템을 사용함으로써 사 용자가 경험하게 되는 긍 정적인 감정	시스템 사용에 따른 기대, 업무효율 에 대한 기대감, 제공받는 결과물에 대한 만족	US.5-10
개인적 효과		시스템을 사용함으로써 개 인에게 발생하는 긍정적인 변화의 상태	시스템 사용에 따른 성취감과 보상, 업무성과의 향상정도	PE.11-15

IV. 실증 분석 및 결과

4.1 자료의 수집 및 표본의 특성

4.1.1 자료의 수집 방법

본 연구에서는 지식공유영향요인과 지식공유, 사용자 만족, 개인 성과와의 관계를 실증적으로 밝히는데 그 목적이 있으므로 기업의 규모나 업종에는 한계를 두지 않고 단지 KMS를 도입하여 사용하고 있는 기업을 대상으로 설문을 실시하였다.

본 연구를 위한 자료수집은 예비조사와 본 조사로 나누어 실시하였다. 예비조사는 조직구성원들의 의견조사를 위해 설계된 설문지 측정항목의 적합도를 검토하고 연구모형의 예비분석을 위해 실시되었으며, 본 조사는 모형을 실증적으로 검증하기 위해 실시되었다.

설문지는 기존의 선행연구에서 사용된 문항들을 이용하여 작성하였으며, 관련 전공 교수들의 검토를 통하여 총70개 문항을 최종 확정하였다. 설문방법으로는 최근에 활발하게 이용되고 있는 메일을 통한 웹설문을 이용하였으며, 총 19개 기업의 과장급 이상의 실무자 1-2인으로 하여금 동료들에게 웹설문 URL (<http://www.journal21.com/journal/util/form/kong.htm>)을 사내 메일을 이용하여 발송하도록 하고 회신은 자동으로 연구자의 메일로 오도록 하였다. 일정기간 내에 회수된 227부 중 부적절한 설문응답 7부를 제외한 220부를 분석에 활용하였다. 본 연구에서 수집된 자료는 사회과학 통계패키지인 SPSS 10.0을 이용하여 분석하였다.

4.1.2 표본의 기술통계 분석

본 연구에서 분석에 사용된 표본을 기업규모별, 나이, 직위, KMS 도입년도별로 분류해 보면 <표 3>과 같다. 기업규모별로 대기업은 9개 기업이 185명이 응답해 전체의 84.1%를 차지하고 있으며, 중소기업은 10개 기업의 35명이 응답해 15.9%를 차지하고 있다. 이들 기업은 KMS가 성공적으로 구축·사용이 되고 있다고 판단되는 대기업과 국책 연구소, 컨설팅 업체, 벤처회사를 주 연구대상으로 하였다. 나이별로는 20대가 15%, 30대가 65.4%, 40대가 17.3%, 50대가 2.3%로 대부분 현장에서 KMS를 실제로 자주 사용하는 20-30대가 전체의 80%를 차지하고 있다. 직위별로는 사원이 25.4%, 대리가 29.1%, 과장이 31.4%, 부장이 13.2%, 이사급이 0.9%로 대부분 실무자급이 전체의 86%를 차지하고 있다. 이들이 소속된 기업의 KMS 도입년도는 1998년 이전이 81.4%, 1999년도가 3.6%, 2000년도 5.5%, 2001년도가 1.8%, 2002년도가 7.7%로 전체의 90.5%가 3년이상 KMS를 도입하여 사용하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3> 표본의 기술통계 분석

항 목	구 분	기업수/19개 (응답자수/총220명)	비율(%)
기업규모	대기업	9개(185명)	84.1%
	중소기업	10개(35명)	15.9%
나 이	20	(33명)	15%
	30	(144명)	65.4%
	40	(38명)	17.3%
	50	(5명)	2.3%
직 위	사원	(56명)	25.4%
	대리	(64명)	29.1%
	과장	(69명)	31.4%
	부장	(29명)	13.2%
	이사급	(2명)	0.9%
도입년도	이전~1998년도	8개(179명)	81.4%
	1999년도	2개(8명)	3.6%
	2000년도	3개(12명)	5.5%
	2001년도	1개(4명)	1.8%
	2002년도	4개(17명)	7.7%

4.2 연구변수의 타당성 및 신뢰성 검증

타당성은 연구중인 개념을 정확히 측정하는 예측변수의 능력을 말한다. 즉 타당성은 연구자에 의해 매우 폭넓게 결정되어지기 타당성에 개념 및 구조에 대한 본질적 정의는 연구자가 제안하고 선택된 변수들 또는 측정치와 부합되어야 한다. 타당성은 신뢰성을 보장해주지 못하며 신뢰성 또한 타당성을 보장해주지 못한다. 하나의 측정이 타당성과 관련하여 정확하게 이루어질 수는 있지만, 신뢰성과 관련하여 일관성이 없을 수 있다. 따라서 타당성과 신뢰성은 비록 서로 분리되어 있지만 떨어져서는 안되는 매우 밀접한 상호 관련성을 가지고 있다.

요인추출은 주성분분석(principal component analysis)를 이용하여 고유치(eigenvalue)가 1 이상인 요인들을 추출하였고, 요인의 차원에 적합시키기 위해 직각회전(Varimax)을 실시하여 변수들 중에서 공통적인 의미를 갖는 요인들을 추출하였다.

신뢰성은 측정결과에 오차가 들어있지 않은 정도, 즉 분산에 대한 체계적인 정보를 반영하고 있는 정도를 의미한다. 신뢰도를 측정하는 방법에는 재검사법, 복수양식법, 반문법, 내적일관성법 등 여러 가지 방법이 있는데 본 연구에서는 내적 일관성법(Internal Consistency Reliability)에 의거하여 신뢰도를 검사하였다. 내적 일관성은 동일한 개념을 측정하기 위해 다수의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에

서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이는 방법으로 Cronbach's Alpha 신뢰도 상관계수를 이용하여 설문항목에 대한 신뢰도를 분석하게 된다. Cronbach's Alpha는 일반적으로 둘 이상의 개념 예측 변수들의 집합에 대한 신뢰성 측정에 사용되며, 신뢰계수 값의 범위는 0과 1사이이다. 그 값이 1에 가까워질수록 예측변수들 사이에 높은 신뢰성이 있음을 의미한다. 일반적으로 Cronbach's Alpha 값이 0.6이상이면 측정도구의 신뢰성에는 이상이 없는 것으로 고려된다(Van De Ven & Ferry, 1980).

독립변수에 대한 요인분석을 실시한 결과 <표 4>에서 제시된 것처럼 부적절한 항목 K3과 K4를 제외하고는 6개 변수 모두 묶였다. 이들 6개 변수들은 모두 요인적재치가 0.6이상으로 나타났으며, 이는 각 변수들을 구성하고 있는 항목들이 각 변수들을 측정하는 적절한 항목임을 증명하여 주는 것이다. 또한 요인들이 설명해주는 분산은 전체 76%이며, 특히 의사소통채널이 설명해주는 요인1의 설명분산비율(%)이 35.3.7%로 가장 높게 나타났다.

<표 4> 독립변수에 대한 요인분석 결과

	의사소통 채널 ($\alpha=.9181$)	유용성/가치 ($\alpha=.9076$)	지각된 사용의 용이성 ($\alpha=.8113$)	지각된 유용성 ($\alpha=.8682$)	검색기능 ($\alpha=.7777$)	형식지화 가능성 ($\alpha=.7930$)
S13	.893*	.051	.198	.155	.062	.046
S15	.860*	.177	.120	.143	.033	.037
S14	.858*	.161	.197	.126	.029	.162
S12	.762*	.023	.183	.333	.073	.100
K5	.093	.898*	.040	.145	.039	.085
K6	.104	.883*	.116	.186	.092	.031
K7	.079	.844*	.102	.161	.090	.245
K8	.151	.704*	.099	.216	.078	.338
S3	.099	.047	.840*	.080	.057	.088
S4	.107	.108	.803*	.346	.081	.029
S2	.235	.103	.734*	.121	.003	-.027
S1	.246	.077	.667*	-.083	-.076	.327
S5	.135	.131	.251	.736*	.094	-.085
S8	.286	.317	.061	.715*	.040	.392
S7	.268	.302	.093	.711*	.022	.215
S6	.288	.237	.094	.705*	.051	.414
S10	.054	.019	-.018	.051	.877*	.085
S11	.142	.048	-.022	.055	.871*	-.006
S9	-.047	.136	.094	.030	.734*	-.008
K1	.108	.192	.035	.204	.061	.861*
K2	.084	.262	.216	.136	.007	.737*
고유치	7.406	2.503	2.021	1.696	1.261	1.076
설명분산(%)	35.266	11.917	9.624	8.078	6.006	5.125
누적분산(%)	35.266	47.183	56.808	64.886	70.891	76.016

KMS를 이용한 지식공유, 사용자 만족과 개인적 효과 항목의 구성 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 수행한 결과, 다음의 <표 5>와 같이 총3의 변수를 투입하여 3개의 주요 요인으로 묶였다.

<표 5> 매개변수와 종속변수에 대한 요인분석 결과

	개인적 효과 ($\alpha=.8594$)	사용자 만족 ($\alpha=.9316$)	KMS를 이용한 지식공유 ($\alpha=.9490$)
PE3	.872*	.273	.141
PE1	.870*	.286	.139
PE5	.866*	.327	.145
PE2	.838*	.104	.337
PE4	.838*	.105	.339
US3	.241	.851*	.305
US4	.189	.829*	.236
US5	.314	.827*	.201
US1	.160	.732*	.417
US2	.250	.696*	.466
KS2	.238	.300	.818*
KS1	.251	.265	.815*
KS5	.172	.441	.697*
KS3	.236	.258	.688*
고유값	8.070	2.001	1.068
설명분산(%)	57.643	14.292	7.632
누적분산(%)	57.643	71.935	79.566

요인분석 결과 3개의 변수 모두 묶였으며, KMS를 이용한 지식공유 문항에서 KS4은 부적절한 항목으로 제거되었다. 이들 3개 변수들은 모두 요인적재치가 0.6이상으로 높게 나타났으며, 이는 각 변수들을 구성하고 있는 항목들이 각 변수들을 측정하는 적절한 항목임을 입증하여 주는 결과이다. 또한 요인들이 설명해주는 분산은 79.6%이며, 특히 개인적 효과를 설명해주는 요인1의 설명분산비율(%)이 57.6%로 가장 높게 나타났다.

4.3 연구 가설의 검증

시스템적 요인(지각된 사용의 용이성, 지각된 유용성, 검색기능, 의사소통 채널)과 지식 특성적 요인(형식지화 가능성, 유용성/가치)이 KMS를 이용한 지식공유와 사용자 만족, 개인적 효과에 어떠한 영향을 미치는지의 여부를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

독립변수와 KMS를 이용한 지식공유와의 다중회귀분석을 실시한 결과, 지각된 사용의 용이성 ($\beta=.187$, $t=4.752$, $p=.000$)과 지각된 유용성 ($\beta=.389$, $t=9.879$, $p=.000$), 의사소통 채널 ($\beta=.506$, $t=12.873$, $p=.000$), 형식지화 가능성 ($\beta=.405$, $t=10.304$, $p=.000$)과 유용성/

가치 ($\beta=.249, t=6.339, p=.000$)이 KMS를 이용한 지식공유와 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($p<.05$). 독립변수의 종속변수에 대한 상대적 영향력의 정도를 의미하는 Beta값은 의사소통채널의 다양성 (.506) > 형식지화 가능성 (.405) > 지각된 유용성 (.389) > 유용성/가치 (.249) > 지각된 사용의 용이성 (.187) 순으로 나타나 의사소통채널의 다양성이 KMS를 이용한 지식공유에 가장 큰 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 반해 검색기능 ($t=1.128, p=.261$)은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($p>.05$). 따라서 시스템적 요인, 지식특성적 요인과 KMS를 이용한 지식공유와의 관계에 대한 가설1-가설6 중 가설3은 기각되고 나머지는 모두 채택되었다. 회귀모형에 대한 예측력은 52.5% ($R^2=.525$, 수정된 $R^2=.511$)로 높은 설명력을 보여주고 있다<표 6참조>.

<표 6> 독립변수와 KMS를 이용한 지식공유와의 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	Beta	t	P	R ²	Adj.R ²	F	Sig.F
KMS를 이용한 지식공유	지각된 사용의 용이성	.187	4.752	.000*	.525	.511	39.194	.000
	지각된 유용성	.389	9.879	.000*				
	검색기능	.044	1.128	.261				
	의사소통 채널	.506	12.873	.000*				
	형식지화 가능성	.405	10.304	.000*				
	유용성/가치	.249	6.339	.000*				

시스템적 요인, 지식특성적 요인과 사용자 만족과의 다중회귀분석 결과, 지각된 사용의 용이성 ($\beta=.088, t=1.978, p=.049$)과 지각된 유용성 ($\beta=.407, t=9.164, p=.000$), 의사소통 채널 ($\beta=.476, t=10.732, p=.000$), 형식지화 가능성 ($\beta=.279, t=6.287, p=.000$)과 유용성/가치 ($\beta=.321, t=7.240, p=.000$)이 사용자 만족과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다($p<.05$). 독립변수의 종속변수에 대한 상대적 영향력의 정도를 의미하는 Beta값은 의사소통채널의 다양성 (.476) > 지각된 유용성 (.407) > 유용성/가치 (.321) > 형식지화 가능성 (.279) > 지각된 사용의 용이성 (.088) 순으로 의사소통채널의 다양성이 사용자 만족과 가장 큰 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났으며 이는 KMS를 이용한 지식공유의 결과와 동일하다. 이에 반해 검색기능 ($t=.330, p=.742$)은 사용자 만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($p>.05$). 따라서 시스템적 요인, 지식특성적 요인과 사용자 만족과의 관계에 대한 가설7-가설12 중 가설9만 기각되고 나머지는 모두 채택되었다. 회귀모형에 대한 예측력은 58.1% ($R^2=.581$, 수정된 $R^2=.569$)로 나타났다<표 7참조>.

<표 7> 독립변수와 사용자 만족과의 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	Beta	t	P	R2	Adj.R2	F	Sig.F
사용자 만족	지각된 사용의 용이성	.088	1.978	0.049*	.581	.569	49.189	.000
	지각된 유용성	.407	9.164	.000*				
	검색기능	.015	.330	.742				
	의사소통 채널	.476	10.732	.000*				
	형식지화 가능성	.279	6.287	.000*				
	유용성/가치	.321	7.240	.000*				

사용자 만족과 KMS를 이용한 지식공유와의 관계와 영향력의 정도를 분석한 결과, 사용자 만족($t=14.802$, $p=.000$)이 KMS를 이용한 지식공유에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.05$). 따라서 사용자 만족이 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미친다는 가설13은 채택되었다. 회귀모형에 대한 예측력은 50.1% ($R^2=.501$, 수정된 $R^2=.499$)로 높은 설명력을 보여주고 있다<표 8참조>.

<표 8> 사용자 만족과 KMS를 이용한 지식공유와의 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	Beta	t	P	R2	Adj.R2	F	Sig.F
KMS를 이용한 지식공유	사용자만족	.708	14.802	.000*	.501	.499	219.102	.000

KMS를 이용한 지식공유와 사용자 만족이 개인적 효과와 유의한 관계가 있는 지를 분석한 결과, KMS를 이용한 지식공유($\beta=.308$, $t=3.977$, $p=.000$)와 사용자 만족($\beta=.330$, $t=4.259$, $p=.000$)이 모두 개인적 효과과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다($p<.05$). 독립변수의 종속변수에 대한 상대적 영향력의 정도를 의미하는 Beta값은 사용자 만족(.330)이 KMS를 이용한 지식공유(.308)보다 개인적 효과에 더 높은 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 KMS를 이용한 지식공유와 사용자 만족이 개인적 효과에 유의한 영향을 미친다는 가설22와 가설23은 모두 채택되었다. 회귀모형에 대한 예측력은 34.9% ($R^2=.349$, 수정된 $R^2=.343$)로 높은 설명력을 보여주고 있다<표 9참조>.

<표 9> KMS를 이용한 지식공유, 사용자 만족과 개인적 효과와의 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	Beta	t	P	R2	Adj.R2	F	Sig.F
개인적 효과	KMS를 이용한 지식공유	.308	3.977	.000	.349	.343	58.083	.000
	사용자만족	.330	4.259	.000				

가설 검증 결과 채택된 가설은 총 15개 중 검색기능을 제외한 13개로 <표 10>와 같다.

<표 10> 가설검증 결과 요약

가 설 내 용	채택 여부
가설1. 지각된 사용의 용이성은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2. 지각된 유용성은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3. 검색기능은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설4. 의사소통 채널은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설5. 형식지화 가능성은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설6. 유용성/가치는 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설7. 지각된 사용의 용이성은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설8. 지각된 유용성은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설9. 검색기능은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설10.의사소통 채널은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설11.형식지화 가능성은 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설12.유용성/가치는 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설13.사용자의 만족은 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설14.KMS를 이용한 지식공유는 개인적 효과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설15. 사용자 만족은 개인적 효과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

4.4 분석결과 및 시사점

본 연구는 KMS의 시스템적 요인(지각된 사용의 용이성, 지각된 유용성, 검색기능, 의사소통 채널)과 지식특성적 요인(형식지화 가능성, 유용성/가치)이 KMS를 이용한 지식공유와 사용자 만족, 개인적 효과에 미치는 영향을 검증하기 위해 KMS를 구축하여 사용하고 있는 220개 기업들을 대상으로 실증연구를 통하여 분석하였다. 본 연구의 주요 분석결과와 시사점을 요약하면 다음과 같다.

요인분석 결과, 6개의 독립변수와 2개의 매개변수, 1개의 종속변수가 모두 타당성과 신뢰성이 높은 것으로 나타났다.

첫째, 독립변수와 KMS를 이용한 지식공유변수와의 다중회귀분석을 실시한 결과로는, 검색기능을 제외하고는 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 지각된 사용의 용이성이 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미친다는 가설1의 채택은 시스템이 아무리 유용하다고 해도 사용이 복잡하고 어려우면 사용자들은 시스템을 더 이상 사용하지 않으려 한다는 Venkatesh(2000)의 연구와 동일한 결과이다. 지각된 유용성이 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미친다는 가설2의 채택은 사용자들이 시스템을 통해 얻을 수 있는 결과가 유용하다고 느낄수록 시스템 사용이 높아진다는 Davis(1989)의 연구와 동일한 결과이다. 의사소통 채널이 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미친다는 가설4의 채택은 다양한 지식전파 채널은 각기 다른 방식으로 가치를 증가시키고 채널간의 상승효과도 발생시게 됨으로 여러 개의 지식전파 채널을 두는 것이 좋다고 주장한 Davenport(1998)의 연구와 동일한 결과이다. 반면에 검색기능이 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미친다는 가설3은 기각되었는데 이는 사용자가 필요한 지식을 얻기 위해 검색기능 툴을 필요로 하지만 실제 KMS가 그러한 지원을 충분히 해주지 못하고 있기 때문인 것으로 판단된다. 형식지화 가능성이 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설5의 채택은 공유되는 지식이 형식지화할 수 있고, 체계적이며, 이해하기 쉬운 지식일수록 지식공유가 원활히 이루어진다는 연구결과와 일치한다(Davenport, 1998; Grant, 1996; Szulanski, 1996). 유용성/가치가 KMS를 이용한 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설6의 채택은 직무와 관련된 지식일수록, 또 효용이 증명된 지식일수록 지식공유가 더 빈번히 발생한다는 연구와 동일한 결과이다(Krogh, 1997; Marshall, 1996). 그러므로, 시스템에 대한 지각된 사용의 용이성과 지각된 유용성, 의사소통 채널, 형식지화 가능성, 유용성/가치는 KMS를 이용한 지식공유에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다.

둘째, 독립변수와 사용자 만족과의 관계를 다중회귀분석한 결과도 위의 결과와 마찬가지로 검색기능을 제외하고는 모두 사용자 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지각된 사용의 용이성이 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설7의 채택은 KMS가 사용자 중심으로 설계되어 사용이 용이하고 사용법이 쉬우며 찾고자 하는 지식으로의 접근이 용이하면 사용자들의 시스템에 대한 만족이 높아질 것이라는 추론을 뒷받침해주는 결과이다. 지각된 유용성이 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설8의 채택은 시스템을 사용함으로써 자신의 업무성과가 향상될 것이라고 믿음으로 사용자 만족이 높아질 것이라는 추론을 실증적으로 검증해주는 결과이다. 의사소통 채널이 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설10의 채택은 KMS가 지식교류를 위해 다양한 의사소통 채널을 제공한다면 시스템에 대한 사용자 만족이 높아질 것이라는 추론을 실증적으로 검증해주는 결과이다. 형식지화 가능성이 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설11의 채택은 KMS가 담고있는 지식이 전달가능한 형식지의 형태로 체계적으로 시스템에 저장되어 있다면 시스템에 대한 사용자 만족이 높아질 것이라는 추론을 실증적으로 검증해주는 결과이다. 유용성/가치가 사용자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설12의 채택은 시스템이 담고

있는 지식이 업무와 관련된 중요한 지식일수록 시스템을 사용하는 사용자의 만족이 높아 질 것이라는 추론을 실증적으로 검증해주는 결과이다. 그러므로, 지각된 사용의 용이성과 지각된 유용성, 의사소통 채널, 형식지화 가능성과 유용성/가치는 사용자 만족에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다. 반면에 검색기능은 사용자 만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 이는 사용자가 필요한 지식을 얻기 위해 검색기능 틀을 필요로 하지만 실제 KMS가 그러한 지원을 충분히 해주지 못함으로써 사용자들이 만족하지 못하고 있기 때문인 것으로 판단된다.

사용자 만족과 KMS를 이용한 지식공유와의 관계를 다중회귀 분석한 결과, 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 시스템에 대해 호의적인 태도를 지닌 사람이 그렇지 않은 사람보다 더 적극적으로 시스템을 사용한다는 Swanson(1974)과 Olson & Baroudi(1983)의 연구와 동일한 결과이다. 그러므로, 사용자 만족은 KMS를 이용한 지식공유에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다.

마지막으로 KMS를 이용한 지식공유와 사용자 만족의 개인적 효과와의 다중회귀 분석을 한 결과, KMS를 이용한 지식공유($\beta=.308, t=3.977, p=.000$)와 사용자 만족($\beta=.330, t=4.259, p=.000$)은 개인적 효과에 모두 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.05$). 이러한 결과는 정보시스템의 사용과 사용자의 만족이 개인 및 조직의 효과를 향상시킨다는 DeLone & McLean(1992)의 연구결과와 일치한다. 그러므로 사용자 만족과 KMS를 이용한 지식공유는 개인적 효과에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다.

V. 결 론

본 연구는 문헌고찰을 통해 지식공유 영향요인을 KMS의 시스템적 요인과 지식특성적 요인으로 분류한 후 이들 요인이 KMS를 이용한 지식공유와 사용자 만족, 개인적 효과와 어떠한 관계가 있는지 KMS를 도입하여 사용하고 있는 기업을 대상으로 실증적으로 검증하고자 하였다. 시스템적 요인으로는 지각된 사용의 용이성, 지각된 유용성, 검색기능, 의사소통 채널, 지식특성적 요인으로 형식지화 가능성과 유용성/가치로 분류하였다. 이들 요인에 대한 타당성과 신뢰성을 검증한 결과 모두 유한 것으로 나타났으며, 이들 요인간의 관계와 영향력 정도를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과로 지각된 사용의 용이성, 지각된 유용성, 의사소통 채널, 형식지화 가능성과 유용성/가치가 KMS를 이용한 지식공유와 사용자 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로, KMS를 이용한 지식공유를 높이기 위해서는 사용이 편리한 사용자중심의 설계가 이루어져야 하며 다양한 지식을 획득할 수 있도록 의사소통 채널과 검색기능을 강화하며, 시스템을 통해 공유되는 지식은 조직 구성원들이 업무를 수행하는데 유용한 가치있는 지식으로 이해하기 쉽고 체계적인 형식지 형태로 구성되어야 한다. 이렇게 공유된 지식은 기업내 지식공유문화를 정착시키고 고비용을 들여 구축한 KMS의 사용을 극대화시킴으로써 개인과 조직의 성과를 향상시키는데 기여하게 될 것이다.

본 연구는 다음과 같은 몇가지 한계를 가지고 있다. 첫째, 설문에 응답할 표본을 추출하는데 있어 KMS를 구축하여 사용하고 있는 업체뿐만이 아니라 기존의 그룹웨어나 ERP시스템 등에 KMS를 연동 또는 지식공유 기능을 추가하여 사용하고 있는 업체들도 포함시켜 본래 연구 대상의 범위가 확대되었다. 이로 인해 순수 KMS를 구축하여 사용하고 있는 업체와 기존 시스템에 연동 또는 기능을 추가하여 사용하는 업체간의 차이가 발생할 수 있으나 이 부분에 대한 분석은 이루어지지 못하였다. 둘째, 연구의 표본을 KMS를 사용하고 있는 기업을 대상으로 하였으나 KMS의 사용이나 지식공유정도가 업종에 따라 차이를 보일 것으로 기대된다. 그러므로 향후에는 업종별로 분류하여 과업특성에 따른 지식공유 영향요인들을 실증적으로 검증할 수 있다면 KMS를 도입하려는 기업들의 시행착오를 보다 최소화할 수 있을 것으로 기대된다. 셋째, 본 연구는 KMS를 도입하여 사용하고 있는 기업을 중심으로 분석하였으나 향후에는 KMS를 도입하여 성공한 기업과 실패한 기업을 세분화하여 분석할 필요가 있다. 이를 통해 KMS의 성공요인과 실패요인을 분석함으로써 KMS의 성공적 모형에 관한 심층적인 연구가 될 수 있을 것이다. 마지막으로, KMS 도입 년도에 따른 차이가 발생할 것으로 기대되지만 본 연구에서는 이를 고려하지 못하였다. 향후에는 도입초기에 있는 업체와 도입 후 정착단계에 있는 업체간의 비교를 통해 보다 객관성 있는 지식공유 활성화 방안을 제시한다면 더 좋은 연구가 될 것이다.

[참 고 문 헌]

[국내문헌]

- 공희경 & 김재전, “대학 구성원의 지식공유의도에 관한 연구,” 전남대학교 석사학위논문, 1999
- 권희영 & 김효근, “조직의 지식경영 준비도 측정도구 개발에 관한 연구,” 이화여자대학교 석사학위논문, 1999.
- 김상수 & 김용우, “지식경영의 성공요인에 관한 실증적 연구,” 경영학 연구, 제29권 4호, 2000.
- 김상수 & 김용우, “지식관리시스템의 특성과 성공요인에 관한 탐색적 연구,” Hanyang Business Review, 제12권, 2000.
- 김영걸, 유성호 & 이장환, “성과측정체계와 업무프로세스를 기반으로 한 지식전략계획 수립 방법론에 관한 연구,” 제3회 지식경영 학술 심포지엄, 1999.
- 이희석 & 최병구, 남경인, “지식경영시스템 수용에 관한 실증적 연구: 기술수용모형을 중심으로,” 한국지식경영학회 학술심포지엄, 제6회, 1999.
- 박문수 & 문형구, “지식공유의 영향요인: 연구동향과 과제,” 한국지식경영학회지, 2002.
- 성은숙, “조직 구성원의 지식기여에 대한 평가 및 보상이 지식기여도에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구,” 이화여자대학교 석사학위논문, 1999.
- 채서일, 「사회과학 조사방법론」, 2판, 학현사, 1997
- 피터 드러커, 「미래의 조직」, 한국경제신문사, 1998.
- 한국 IBM, 지식관리솔루션, 1998.
- 현대경제연구원, 지식경제, 각 호 (1999. 3-2000. 6).

[국외문헌]

- APQC, “Best Practice Report: Knowledge Management and Learning Organization,” 1997.
- Baroudi, J. & Orlikowski, W.J., “A Short-Form Measure of User Information satisfaction: A Psychometric Evaluation of Notes on Use,” *Journal of MIS*, 1988.
- Benbasat, Izak and Paul S. Masuhs “An Experiment Study of the Human/Computer Interface,” *Communication of ACM*, 1981.
- Cole, P., “Constructivism Revised: A Search for common ground,” *Educational Technology*, 1992.
- Crawford, A.B., “Corporate Electronic Mail-A Communication-Intensive Applicator of Information Technology,” *MIS Quarterly*, 1982.
- Davenport, T. H. and Prusak, L., “Working Knowledge,” *Harvard Business School*

- Press, 1998.
- Davis, F. D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease-of-Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, 1989.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R., "Information Systems Success: The Quest for the Dependant Variable", *Information System Research*, Vol. 3, 1992.
- Delphi Consulting, *The Delphi Report on Knowledge Management-User Survey*, 1998.
- Earl, M. J., *Knowledge as strategy Reflections on Skandia International and shorko Firms Strategic Information Systems: A European Perspective*, 1994.
- Galletta & Leaderer, "Some Cautions on the Measurement of User Information Satisfaction," *Decision Sciences*, 1989.
- Grant, Robert M. "Toward a knowledge-based Theoy of the firm," *Strategic Management Review*, 1996.
- Gueutal, H.G., Surprenant, N. & Bubeck, K., "Effectively Utilizing Computer-Aided Design Technology: the Role of individual Difference Variables," *Proceedings for the Fifth International Conference on Information Systems*, 1984.
- Gupta, A. K. & V. Govindarajan, "Knowledge Management's Social Dimension: Lessons from Nucor Steel," *Sloan Management Review*, 2000.
- Gutian, A. W., "Is User Satisfaction a Valid Measure of System Effectiveness?," *Information & Management*, 1994.
- Kogut, B. & Zander, U., "Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology," *Organization Science*, 1992.
- KPMG, "Knowledge Management," *KM Survey Report*, 2000.
- Krogh, Georg von, "Care in Knowledge Creation," *California Management Review*, 1997.
- Marshall, C., Prusak, L, & Shpilberg, D., "Financial Risk and the Need for Superior Knowledge Management," *California Management Review*, 1996
- McDermott, R. & C. O'Dell., "Overcoming Cultureal Barriers to Sharing Knowledge," *Journal of Knowledge Management*, 2001.
- Morrison, J., & Weiset, M., "A Research Framework for Empirical studies in Organizational Memory," *Proceedings of the 29th Hawaii International Conference on System Sciences*, 1996.
- Nelson, K. M. & J.G. Coopriider, "The Contribution of Sharing knowledge to IS Group Performance," *MIS Quarterly*, 1996.
- Nonaka, I, "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation," *Organization Science*, Vol. 5, No. 1, February 1994.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H, "The Knowledge-creating company," *New York: Oxford University Press*, 1995.
- O'Dell, Carla and Grayson, C. Jackson, "If Only We Know What We Know: Identification and Transfer of Internal Best practices," *California Management Review*, 1998.

- Olson, M.H., & Baroudi, J., "The Measurement of User Information Satisfaction," *Association for Computing machinery*, 1983.
- Prusak, Laurence, *Knowledge Management: The Ultimate competitive Weapon*, IBM Global Service, 1997.
- Prusak, Laurence, *The Knowledge Advantage, Strategy & Leadership*, 1995.
- Ruggles. Rudy, "The state of the notion: Knowledge Management in practice," *California Management Review*, 1998.
- Satty, T. L., "The Analytic Hierarchy Process," McGraw-Hill, 1980.
- Schein, Edgar H. "Three Cultures of management: The key to organizational learning", *Sloan Management Review*, 1996.
- Simonin, B., "Ambiguity and the Process of Knowledge Transfer in Strategic Alliances", *Strategic Management Journal*, Vol.20, 1999.
- Swanson, E. Burton, "Management Information Systems Appreciation and Involvement," *Management Science*, 1974.
- Szulanski, G., "Exploring Internal Stickiness: Impediments to the Transfer of Best practice within the Firm", *Strategic Management Journal*, Vol.17, 1996.
- Van De Ven, A.H & D. L. Ferry, "Measuring and Assessing Organization," New York, 1980.
- Venkatesh, V., Davis, F. D. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studues," *Management Science*, 2000.
- Wathne & Krogh, "Toward a theory of Knowledge Transfer in a Cooperative Context," In G. von Krogh and Roos(eds.), *Managing Knowledge*, London: Sage, 1996.
- Wiig, "Integrating Intellectual capital and knowledge management," *LRP*, 1997.