

조직간 정보교류, 조직간 신뢰 및 학습과 성과 간의 관련성 연구

최 종 민*

〈 목 차 〉

I. 서론	III. 연구방법
II. 이론적 배경과 가설설정	3.1 연구변수의 조작적 정의와 측정
2.1 조직간 정보교류	3.2 표본추출과 자료수집
2.2 조직간 관계요인들의 정보교류에 대한 영향	3.3 측정의 신뢰도와 타당도 분석
2.3 조직간 관계요인들, 정보교환 매체와 정보교류	IV. 연구 분석결과
2.4 조직간 정보교류의 조직간 신뢰에 대한 영향	4.1 조직간 관계요인들의 영향
2.5 조직간 정보교류의 조직간 학습에 대한 영향	4.2 조직간 관계요인들의 정보교환 매체를 통한 간접 영향
2.6 조직간 신뢰와 학습의 조직간 성과에 대한 영향	4.3 조직간 신뢰에 대한 영향
	4.4 조직간 학습에 대한 정보교류의 영향
	4.5 조직간 성과에 대한 영향
	V. 연구결과와 논의 참고문헌

I. 서론

정보기술에 기반을 둔 조직간 정보망을 통한 기업간 정보교류는 관련 기업들 간의 업무조정과 통제에 필수적이다. 신속하고 빈번한 정보교류는 관련 기업들 간의 거래에서 조정비용, 나아가 거래비용을 감소시키고, 개별 기업의 성과를 개선시킨다(Clemons와 Row, 1992; Chatfield

와 Bjorn-Andersen, 1997; Wang 등, 2006). 빠른 정보교류와 업무조정으로 인해 공급망 상에서 전체 재고가 감소하며 납기가 단축되고, 공급자는 구매자의 요구에 신속히 대응할 수 있게 되었으며 구매자와 공급자 간의 긴밀한 협력이 가능하게 되었다. 따라서 많은 선행연구들이 관련 기업들 간의 정보교류가 기업성과에 미치는 긍정적인 영향을 개념적, 실증적으로 제시하였

* 경북대학교 경영학부 교수, choejj@mail.knu.ac.kr

다(Bakos, 1991; Riggins와 Mukhopadhyay, 1994; Chatfield와 Bjorn-Andersen, 1997; Scott, 2000; Kim 등, 2006).

Riggins와 Mukhopadhyay(1994)는 전자자료 교환시스템을 통해 거래 기업들 간에 정보가 신속히 교류될 경우 주문처리 시간이 단축되고 오류주문 처리가 감소되어 기업의 업무성과가 개선된다는 것을 확인하였다. Chatfield와 Bjorn-Andersen(1997)은 조직간 정보망을 기반으로 한 관련 기업들과의 신속한 정보교류가 일본항공의 성장과 경쟁력 제고에 기여한다는 것을 입증하였다. Scott(2000)는 거래 기업들 간의 빈번한 정보교류가 조직간 신뢰와 협력을 증대시키고 조직간 학습을 유발하며, 이것은 개선된 조직간 효율과 높아진 조직성으로 연결된다는 것을 제시하였다. Teo와 Choo(2001)도 인터넷을 이용한 외부 조직과의 정보교환이 조직간 협력을 가져오며, 그러한 협력을 통해 전략적 이점들이 구현된다는 것을 입증하였다.

그러나 관련 기업들 간의 정보교류가 항상 기업성능을 개선시키는 것은 아니다. 거래 기업들 간의 정보교류는 관련 기업들 간의 관계요인에 따라 달라질 수 있다(Son 등, 2005; Patnayakuni 등, 2006). 관련 기업들 간의 관계요인들, 즉, 조직간 관계요인들로는 장기지향성, 상호의존성과 자산의 특정성 등을 들 수 있다(Meer-Kooistra와 Vosselman, 2000; Lee와 Lim, 2003; Son 등, 2005; Patnayakuni 등, 2006). 이러한 조직간 관계요인들의 상태에 적합하게 정보가 거래 당사자들 간에 교류될 경우 개별 기업의 성과가 더욱 증진될 것으로 본다. 앞서의 연구에서는 조직간 관계요인들이 관련 기업들 간의 정보교류에 어떠한 영향을 미치는지 명확

히 규명되지 않았다.

관련 기업들 간의 정보교류는 일차적으로 조직간 신뢰를 증진시키고 조직간 학습을 유발한다(Scott, 2000). 정보교류로 인한 개별 기업의 성과 개선은 조직간 학습과 조직간 성과 증진을 통해 달성되는 것이다. 조직간 성과는 상대방 기업이 해당 기업의 기대에 부합되게 성과 목표를 달성하였는지 여부를 의미한다(Mahama, 2006). 기본적으로 정보는 전언(message)의 흐름이며, 재구성되어 지식으로 변환될 수도 있다(Machlup, 1983). 여기서, 정보는 지식구성, 창출을 위한 매개체이며, 원재료인 것이다(Nonaka, 1994). 선행 연구에서 관련 기업들 간의 정보교류가 조직간 신뢰와 학습에 미치는 영향과 조직간 학습이 조직간 성과에 미치는 영향은 실증적으로 입증되지 않았다. 정보교류가 어떠한 경로를 거쳐서 개별 기업의 성과 개선을 가져오는지 파악된 경우가 없었다.

본 연구는 조직간 관계요인들, 관련 기업들 간의 정보교류와 조직간 학습 및 성과 간의 상호관련성을 실증적으로 입증하고자 한다. 조직간 관계요인들이 조직간 정보교류에 미치는 영향을 검증하여 관계요인들의 상태에 따라 어떠한 유형의 정보를 기업들 간에 교류하는 것이 유용한지 여부를 제시하게 된다. 그리고 정보를 교류하기 위해 정보기술과 인터넷에 기반을 둔 조직간 정보망과 전통적인 정보교환 매체(예: 전화, 팩시밀리, 면담과 우편)중 어떠한 통신 매체를 사용하는 것이 효율적인지도 조사하게 된다. 또한, 조직간 정보교류가 조직간 학습에 미치는 영향을 검증하면서 조직간 학습을 유발하는 정보 유형은 무엇인지 파악하고자 한다. 이외에, 조직간 정보교류가 조직간 신뢰 수준에

미치는 영향과 조직간 신뢰가 조직간 성과에 미치는 영향을 분석하여 조직간 신뢰 제고가 어떠한 기능을 하는지 밝히게 된다. 이상과 같은 본 연구의 결과는 조직간 관계요인들, 정보교류, 조직간 신뢰와 학습과 조직간 성과라는 일련의 변수들 간의 상호관계를 파악하여 조직간 정보교류의 효율성을 증진시키는 방안을 제시하는데 도움을 줄 것이다.

II. 이론적 배경과 가설설정

2.1 조직간 정보교류

관련 기업들 간에 교류되는 정보의 유형은 판매 및 구매와 관련된 거래정보들과 경영업무의 실행과 의사결정에 필요한 경영정보들이다. 제조기업에 있어서 거래 당사자들간에 교환되는 거래 및 경영정보의 유형은 예시적으로 제시되었다. Riggins와 Mukhopadhyay (1994)는 구매거래를 수행하기 위해 주문정보와 납품관련 정보가 전자자료교환시스템을 통해 교류된다는 것을 확인하였다. 주문 및 납품정보는 주문품목, 주문가격, 주문상태, 납품일자와 납품지연 등과 같은 항목들을 포함한다. Vijayasathy와 Robey(1997)는 기업간 거래에서 조직간 정보망을 통해 다양한 형태의 정보가 교환된다는 것을 제시하였다. 교환되는 정보들로는 검수정보(검수날짜와 검수항목), 운송정보(선적서류), 재고상태 정보, 제품시장 정보(가격과 수요), 생산계획 정보(생산계획과 일정), 지급정보(송장과 지불)와 판매정보(판매량과 금액) 등이다. Hart와 Saunders(1998)도 전자자료교환시스템

을 통해 교류되는 정보로서 비슷한 유형들을 제시하였으며, 이들은 전자자료교환시스템을 사용하는 대기업들을 대상으로 교환되는 정보 유형들을 파악하였다.

Tomkins(2001)는 조직간 거래를 관리, 통제하기 위해서는 원가정보와 수익성 정보 같은 재무정보도 거래 당사들 간에 교환되어야 한다는 주장을 하였다. 교환되는 원가정보는 조직간 원가관리에 활용된다. 만약, 두 기업들이 경영활동을 수행하기 위해 서로 의존하고 있는 경우, 한쪽 기업의 재무적 붕괴는 다른 쪽 기업의 경영실패를 초래할 수도 있다. 따라서 개별 기업의 수익성 정보(재무정보)가 서로 간에 교환된다면 한쪽 기업의 경영활동과 밀접하게 연관되어 있는 상대방 기업의 재무적 위험을 평가하는데 큰 도움이 될 것이다. Hakansson과 Lind(2004)도 제조기업들에 있어서 관련 기업들의 경영활동이 긴밀하게 연결되어 있는 경우 상세한 재무정보(원가, 수익, 품질과 생산 소요시간)가 서로 간에 교류되어야 한다는 것을 제시하였다. 관련 기업들 간의 재무정보 교환은 개별 기업들의 경계를 벗어나는 경영활동들에 대한 기업의 적응성을 높여준다.

공급 기업과 구매 기업이 공동의 노력을 통해 제조원가를 절감하려는 경우 그들은 각각 상대방 기업의 원가 및 제품관련 정보를 필요로 하게 된다(Cooper와 Slagmulder, 2004). 필요에 의해 교환되는 정보의 유형으로는 원가, 제품 또는 부품의 품질, 제조기술과 신제품 개발에 관한 정보 등이다. 이러한 유형의 정보를 교류하지 않으면 공급 기업과 구매 기업 간에 정보 불균형이 발생하게 된다. 정보 불균형은 구매 기업으로 하여금 지나치게 까다로운 구매

부품 혹은 제품 사양조건들을 제시하도록 하여 공급 기업이 제공하는 부품 및 제품의 원가가 불필요하게 증가할 수도 있으며 이것은 곧바로 구매 기업의 생산원가 증가를 초래한다.

거래 당사자들 간에 교환되는 다양한 유형의 정보들은 재무 또는 비재무 정보나 거래 또는 경영정보로 분류될 수 있다. 거래정보는 구매 및 공급거래의 수행을 위해 기업들 간에 교환할 필요가 있는 정보이며, 경영정보는 거래수행과는 직접적인 관계가 없으면서 기업경영상 필요에 의해 서로 간에 교류되는 정보이다 (Tomkins, 2001; Hakansson과 Lind, 2004). 경영정보는 주로 경영자 의사결정이나 경영활동의 통제에 이용된다. 주문정보, 납품정보, 검수정보, 수송정보, 생산계획 정보, 재고상태 정보와 대금지급 정보는 거래정보이다. 경영정보에 해당되는 것은 원가정보, 판매상태 정보, 수익성 정보, 품질정보, 제품시장 정보, 제조기술 정보와 신제품개발 정보 등이다. 이상의 정보 유형들을 구분하여 정리한 것이 <표 1>이다.

2.2 조직간 관계요인들의 정보교류에 대한 영향

선행연구들은 주요한 조직간 관계요인들로 자산의 특정성(Meer-Kooistra와 Vosselman, 2000; Son 등, 2005), 장기지향성(Patnayakuni 등,

2006)과 상호의존성(Lee와 Lim, 2003)을 제시하였다. 자산의 특정성은 기업이 투자한 설비자산 등이 상대방 기업과의 거래에만 필요하며, 다른 대체적 용도가 없거나 제한되는 것을 의미한다(Chiles와 McMackin, 1996). 자산의 특정성이 높으면 상대방 기업이 기회주의적 행동을 취할 위험이 높아지며, 높은 위험은 상대방 기업과의 거래에서 불확실성을 증대시킨다. 따라서 기회주의적 행동 위험을 낮추고 관련 기업들 간에 신뢰를 형성하기 위해서는 기업들 간에 정보교류와 공유가 빈번히 이루어져야 한다 (Das와 Teng, 2001; Subramani와 Venkatraman, 2003).

장기지향성은 상대방 기업과의 거래 또는 협력관계가 장기간 지속되면서 상호 이익을 추구하는 형태이다(Patnayakuni 등, 2006). 관계가 장기간 지속되므로 관련 기업들은 서로간의 이익을 존중하며, 어느 일방이 단기적인 이익에 집착하여 관계를 훼손시키는 경우는 발생하지 않는다. 따라서 지속적인 협력관계 유지와 거래 조정을 위해 기업들 간에 많은 양의 정보가 교류, 공유되면서 기업간 신뢰도 높아지게 된다. 그리고 높아진 신뢰는 역으로 지속적인 관계 유지를 가져다준다. 상호의존성은 관련 기업들의 업무가 상호 연관되어 있는 정도이다(Kim 등, 2006). 상호의존성이 높은 경우, 관련 기업들의 업무 수행이 서로서에게 많이 의존하고

<표 1> 기업들 간에 교류되는 정보유형의 구분

거래정보	경영정보
대금지급 정보, 주문정보, 납품정보, 검수정보, 수송정보, 생산계획 정보, 생산진행 정보, 재고상태 정보	원가정보, 판매상태 정보, 수익성 정보, 품질정보, 제품시장 정보, 제조기술 정보, 신제품개발 정보, 기타 경영자문 정보

있으며, 따라서 빈번한 정보교류를 통해 기업들 간에 업무조정이 신속 정확하게 이루어져야 한다(Lee와 Lim, 2003; Kim 등, 2006). 즉, 업무의 상호의존성이 높은 경우 일방적인 업무 수행은 서로 간에 도움이 되지 않으며 긴밀한 업무조정과 협력을 위해 기업들 간의 정보교류는 필수적인 것이다.

일반적으로, 채고, 생산계획과 수송 같은 거래정보는 조직간 거래를 조정하기 위해 거래 당사자들 간에 교류된다. 거래정보는 기업들 간의 구매 또는 공급 활동들을 조정하기 위해 교류되며, 주로 정형화된 정보이다. 거래 수행을 위해서 필수적으로 교류되는 정보가 거래정보이다. 그러나 경영정보는 조직간 협력을 지원, 획득하기 위해 교류된다. 특정 업무영역에 있어서 기업간 협력을 제고시키기 위해서는 경제적 판단과 협력적 노력을 고취시키는데 도움이 되는 경영정보가 관련 기업들 서로 간에 교류되어야 한다(Tomkins, 2001; Dekker, 2003). 조직간 원가관리를 위해서는 관련 기업들 간에 원가정보가 공유되어야 한다. 신제품 개발과 연구 개발을 공동으로 추진하기 위해서는 제조기술 및 신제품 개발과 관련된 경영정보가 관련 기업들 간에 교환되어야 한다(Langfield-Smith와 Smith, 2003). 판매촉진을 공동으로 수행하기 위해서는 판매 상태나 제품시장 관련 경영정보가 교환되어야 할 것이다.

결국, 거래정보는 운영상의 조정을 위해 교류되며, 경영정보는 전략적 협력을 달성하기 위해 관련 기업들 간에 교류된다. 따라서 조직간 관계요인들이 구매, 공급활동의 조정을 위한 정형화된 정보인 거래정보의 교류에 미치는 영향은 제한적이다. 반면에, 관련 기업들 간의 협력을

증진시키는 경영정보의 교류는 조직간 관계요인들의 상태에 따라 크게 달라질 수 있다. 자산의 특정성, 장기지향성이나 상호의존성이 높으면 높은 수준의 협력과 신뢰를 유지하기 위해 많은 양의 경영정보가 교류되어야 한다. 즉, 구매, 공급업무를 수행하기 위해 거래정보는 조직간 관계요인들의 상태와 무관하게 일정 수준의 양이 교류되어야 하지만 경영정보는 어느 정도의 협력을 필요로 하느냐에 따라 교류정도가 크게 달라질 수 있다. 이상과 같은 논리추론에 근거하여 다음과 같은 가설 1과 2를 설정할 수 있다.

가설 1: 조직간 관계요인들은 거래정보와 경영정보의 교류정도에 양의 영향을 미친다.

가설 2: 조직간 관계요인들은 거래정보의 교류정도보다 경영정보의 교류정도에 더 큰 양의 영향을 미친다.

2.3 조직간 관계요인들, 정보교환 매체와 정보교류

조직간 정보망은 기업들 간의 전통적인 경계를 뛰어넘어 기업들 간을 연결시켜주는 통신망에 기초한 정보시스템으로 정의된다(Johnston과 Vitale, 1988). 조직간 정보망은 전자자료교환시스템, 전자메일과 화상회의(video conferencing) 등을 포함한다(Chidambaram과 Jones, 1993; Hong, 2002). Wijayanayake와 Higa(1999)와 Suh(1999)는 전화, 팩시밀리, 우편과 직접면담을 전통적인 정보교환 매체로 제시하였다.

매체선택 이론에서는 전달되는 정보의 풍부성이 각각의 정보교환 매체별로 차이가 있다고 본다(Daft와 Lengel, 1986). 정보의 풍부성은 해

당 정보를 입수하여 이용하는 사람의 이해도를 변화, 증진시킬 수 있는 정보 자체의 능력을 의미한다(Ngwenyama와 Lee, 1997). 정보의 풍부성은 역류정보 제공능력, 이용되는 의사소통 경로, 언어의 다양성과 개인적인 집중에 따라 결정된다. 정보교환 매체가 이러한 특성들을 많이 포함하고 있으면 더욱 풍성한 매체(rich media)로 판단된다. 일반적으로, 말(oral)을 사용하는 매체는 문서(글)를 이용하는 매체보다 더 풍성한 매체이다. 동시적 매체(예: 직접 면담)는 비동시적 매체에 비해 훨씬 풍성한 매체이다. 정보의 풍부성 관점에서 풍성한 매체에서 빈곤한 매체 순서로 나열해 보면 다음과 같다: 직접 면담, 화상회의, 전화, 전자메일, 팩시밀리, 전자자료교환시스템과 우편(Lee, 1994; Wijayanayake와 Higa, 1999).

직접 면담은 빠른 역류정보 제공능력을 가지고 있으며 다양한 신호들(예: 몸짓, 얼굴표정과 음성의 높낮이)을 동시적으로 전달하고 다양한 자연언어를 사용하며 감정을 전달할 수 있으므로 가장 풍성한 매체로 여겨진다(Lee, 1994). 화상회의 역시 참석자들이 서로를 볼 수 있으며 서로의 언급내용을 바로 들을 수 있고 상대방의 언급에 곧바로 응답할 수 있으므로 상당히 풍성한 매체에 속한다. 그러나 전자메일과 전자자료교환시스템은 빈곤한 매체이다. 전자메일과 전자자료교환시스템은 문장에만 국한되며 사회적 직접접촉이 배제되고 의사전달자들 서로가 곧바로 응답할 수 없는 매체이다(Suh, 1999).

정보교류의 효과성과 효율성 관점에서 보면, 빈곤한 매체(예: 전자메일과 전자자료교환시스템)는 단순하며 명확한 정보를 교류하는데 적

합하다. 그러나 풍성한 매체(예: 직접 면담)는 애매모호성이 높은 정보를 교류하는데 적합하다. 매체선택 이론에 의하면, 난해하고 어려우며 복잡한 정보를 해석하고 그러한 문제를 해결하는데 풍성한 매체가 도움이 되며 단순하고 반복적인 업무에는 빈곤한 매체가 효과적이라는 것이다(Chidambaram과 Jones, 1993). 대체로, 직접 면담, 화상회의와 전화는 풍성한 매체에 속하며, 전자메일, 팩시밀리와 전자자료교환시스템은 빈곤한 매체 범주에 해당된다. Daft와 Lengel(1986)도 모호하고 애매한 과업에는 직접 면담이나 전화 같은 상대적으로 풍성한 매체를 활용하여야 해결이 용이하다고 주장하였다. 격론과 토의가 요구되는 문제들은 전자메일이나 전자자료교환시스템 같은 빈곤한 매체를 통한 정보교류로는 해결이 어렵다. 그것은 빈곤한 매체가 실시간으로 광범위한 신호들을 전달할 수 없기 때문이다. 빈곤한 매체는 이해하기 쉬운 내용이나 표준화되어 있는 정보를 처리, 전달하는데 효과적이다(Suh, 1999).

관련 기업들 간에 교류되는 거래정보는 쉽게 이해될 수 있으며 표준화된 포맷으로 되어 있다(Hart와 Saunders, 1998). 그러나 경영정보는 표준화된 포맷으로 정하기 어려우며, 경영정보에는 어느 정도의 애매모호성이 포함되어 있다(Cooper와 Slagmulder, 2004). 교류되는 경영정보에 대해서는 복합적인 해석들이 부여될 수 있으므로 경영정보의 교류가 때로는 거래 당사자들 간에 격렬한 논의와 토의를 초래하기도 한다. 따라서 거래정보의 교류에는 빈곤한 매체가 주로 이용될 것이며, 경영정보의 교류를 위해서는 풍성한 매체가 사용되어야 할 것이다. 결국, 전자메일과 전자자료교환시스템이 주로

사용되는 조직간 정보망은 거래정보 교류에 더 큰 긍정적인 영향을 미칠 것이며, 직접 면담과 전화 등을 포함하는 전통적인 정보교환 매체는 경영정보의 교류에 더 큰 영향을 미칠 것으로 판단된다.

앞서의 가설 1에서처럼 조직간 관계요인들은 거래 및 경영정보의 교류에 영향을 미친다. 그리고 정보의 교류는 조직간 정보망이나 전통적인 정보교환 매체를 통해서 달성되므로 조직간 관계요인들이 정보교환 매체를 통해 정보교류에 간접적인 영향도 미칠 것으로 생각된다. 정보교류의 효율성 관점에서 보면, 조직간 관계요인들은 전통적인 정보교환 매체보다 빈곤한 매체인 조직간 정보망을 통해 거래정보에 더 큰 영향을 미칠 것으로 판단된다. 그러나 경영정보에 대한 조직간 관계요인들의 영향은 조직간 정보망보다 풍성한 매체인 전통적인 정보교환 매체를 통해 더 크게 미칠 것이다. 이상의 논의에서부터 다음과 같은 가설3과 4를 제시할 수 있다.

가설 3: 조직간 관계요인들은 전통적인 정보교환 매체보다 조직간 정보망을 통해 거래정보의 교류정도에 더 큰 간접 영향을 미친다.

가설 4: 조직간 관계요인들은 조직간 정보망보다 전통적인 정보교환 매체를 통해 경영정보의 교류정도에 더 큰 간접 영향을 미친다.

2.4 조직간 정보교류의 조직간 신뢰에 대한 영향

조직간 신뢰는 상대방 조직이 해당 조직에게

도움이 되는 행위를 하며 해가 되는 행위는 하지 않을 것으로 기대하고 믿는 정도로 정의된다(Das와 Teng, 1998). 조직간 신뢰는 3가지 유형인 계약에 의한 신뢰, 능력에 대한 신뢰와 신용에 의한 신뢰로 구분된다(Meer- Kooistra와 Vosselman, 2000). 계약의 신뢰는 상대방과의 계약체결에 의해 형성된 신뢰로서 상대방이 계약을 준수하고 따를 것으로 믿는 것이다. 능력에 대한 신뢰는 상대방 조직이 해당 조직의 요구사항을 충분히 수행할 수 있는 능력을 갖춘 것으로 믿는 정도를 의미한다. 신용에 의한 신뢰는 서로가 상대방의 명성을 믿고 상대방을 위해 노력하려는 의지를 보이는 것이다. 그러나 어떤 유형의 신뢰이든 신뢰형성을 위해서는 서로 간에 조직의 내부정보를 상호 교류하여야 한다.

많은 양의 기업간 정보교류는 조직간 신뢰 증진과 협력의식 고취에 기여한다(Clemons와 Row, 1992; Das와 Teng, 1998; Dekker, 2003). 관련 기업들 간의 개방적이고 빠른 정보교류는 신뢰형성에 필수적이다(Das와 Teng, 1998; 조남재 외, 2007). 서로들 간에 정보를 교류하여 문제점들을 인지하고 해결함으로써 발생할 수 있는 갈등을 사전에 차단할 수 있다. 또한, 정보교류는 상대방의 진실성과 성실성에 대한 증거를 확보하는 수단이 될 수 있다. 그리고 정보교류로 인해 관련 기업들 간에 공동의 규범이나 가치가 형성되어 기업들을 결속시켜 준다. 결국, 이러한 효과들로 인해 정보교류는 관련 기업들 간의 신뢰형성에 도움을 준다.

그러나 구매, 공급업무의 수행과 관련하여 필수적으로 교류하는 거래정보보다 협력을 제고시키기 위해 교류하는 경영정보가 조직간 신뢰

형성에 더 크게 기여할 것으로 생각된다. 이것은 정형화된 정보인 거래정보보다 기업 내부정보인 경영정보의 교류가 관련 기업들 서로 간에 더 높은 수준의 신뢰를 요구하는 것과 연관이 있다. 경영정보는 성격상 기업의 기밀정보에 해당될 수 있으며, 따라서 다른 기업들과의 공유는 제한적이며 신중하여야 한다. 즉, 해당 기업이 공유를 꺼리는 내부 경영정보의 교류는 더 높은 조직간 신뢰형성에 기여할 수 있으며, 나아가, 상대방 기업에 대한 높은 신뢰를 나타낸다. 이상의 논리전개에 따라 다음의 가설 5와 6을 제시할 수 있다.

가설 5: 거래정보와 경영정보의 교류정도는 조직간 신뢰수준에 양의 영향을 미친다.

가설 6: 경영정보의 교류정도는 거래정보의 교류정도보다 조직간 신뢰수준에 더 큰 양의 영향을 미친다.

2.5 조직간 정보교류의 조직간 학습에 대한 영향

학습은 배운 것 잊기, 새로운 이해(해석)와 지적 모형(mental model)의 변화라는 3단계들로 구성된다(Barr 등, 1992). 지적 모형은 다양한 상황들을 이해하기 위해 개개인이 의존하게 되는 환경에 대한 인지 또는 해석모형이다(Bartunek, 1984). 잊기(unlearning)단계에서 과거의 학습으로 인해 형성되었던 기본 관념(믿음)을 버리게 되며, 변화된 상황들에 대한 새로운 해석과 이해를 형성하게 된다. 그리고 이러한 새로운 이해는 개개인이 지니고 있는 지적 모형의 변화로 연결된다. 조직학습에는 4가지 중요 구성요소들이 있는데, 지식획득, 정보배분과 해석, 조

직저장(organizational memory)이 그것들이다(Huber, 1991). 지식 또는 정보획득은 조직학습을 위한 기본 단계이며, 정보배분은 각기 다른 원천의 정보들이 공유되는 것을 의미한다. 정보해석은 획득된 정보에 의미가 부여되는 과정으로서 공유(공통)된 이해와 개념적 틀을 구축하는 단계이다(Daft와 Weick, 1984). 조직저장은 정보나 지식을 미래에 활용하기 위해 저장하는 행위와 저장수단들을 지칭하는 것이다(Huber, 1991).

Nonaka(1994)는 정보와 지식을 구분하여 정의하고 있다. 정보는 전언(messages)의 흐름이며, 지식은 정보제공에 의해 창출되고 조직화된다. 정보제공이 결국, 조직학습을 거치면서 기존 지식을 재구성 또는 변화시키는 역할을 하게 된다. 정보의 제공은 지식창출을 가져다주는 조직학습의 기초 단계이다. 개개인들은 제공되는 정보들을 공유, 해석하여 자신의 지적 모형을 수정하게 되고, 개개인들이 상호 작용하는 과정에서 집단적 지적 모형(shared mental model)이 형성된다. 결국, 새로이 창출된 지식은 집단적 지적 모형 속에 내재하게 되며, 개인이나 조직의 행동을 이끌어 나가는 지침의 역할을 한다(Lee 등, 1992). 조직학습은 이처럼 집단적 지적 모형을 변화시키거나 새로이 형성하게 된다.

조직간 정보교류는 조직간 학습을 유발한다. 조직간 학습은 기업들 간에 공유된 정보가 서로서로에 대한 이해를 증진시키거나 새로운 이해와 해석을 유발하는 것을 의미하며(Scott, 2000), 따라서 조직간 지적 모형을 강화 또는 변화시킨다. 지적 모형의 변화에는 두 가지 차원들이 있으며, 기존의 지적 모형이 유지, 강화

되는 경우와 전혀 새로운 지적 모형이 구축되는 경우이다(Fiol과 Lyles, 1985; Lant와 Mezas, 1992). 일반적으로 전자를 단일 고리(single-loop) 학습, 후자를 이중 고리(double-loop) 학습이라고 지칭하기도 한다(Argyris, 1977).

거래정보는 주로 기업의 구매 또는 공급활동과 관련된 현재 상황에 대한 정보로서 정형화된 정보이며, 현상 파악에 유용하다. 그러나 경영정보는 관련 기업들 서로서로가 새롭게 공유하는 정보이며, 교류하는 정보의 내용이 상황에 따라 상당히 바뀔 수 있다. 신제품 개발정보, 제품시장 정보와 제조기술 정보 등과 같은 경영정보는 거래정보처럼 정형화되어 교류될 수 있는 내용이 아니며, 상황에 따라 다양하고 새로운 내용들을 포함할 수 있다. 따라서 거래정보의 교류가 지적 모형의 현상 유지에 기여한다면 새로운 지적 모형의 형성이나 지적 모형의 획기적 변화에는 경영정보의 교류가 도움이 될 것으로 생각된다. 이상의 논리 추론에 따라 다음과 같은 가설 7과 8을 설정할 수 있다.

가설 7: 거래정보의 교류정도는 조직간 지적 모형의 유지에 양의 영향을 미친다.

가설 8: 경영정보의 교류정도는 조직간 지적 모형의 변화에 양의 영향을 미친다.

2.6 조직간 신뢰와 학습의 조직간 성과에 대한 영향

조직간 성과는 관련 기업들이 서로서로의 기대에 부합되게 성과 목표를 달성하였는지 여부를 의미한다(Mahama, 2006). 관련 기업들 간의 지속적인 정보교류는 서로간의 신뢰를 증진시키며, 증대된 신뢰로 인해 다양한 분야에서의

기업간 협력이 제고 된다(Tomkins, 2001). 신뢰에 기반을 둔 기업간 협력은 품질정보의 교류를 통한 공동의 품질개선 노력과 원가정보의 교환에 의한 조직간 원가관리 형태로 나타나게 된다. 높은 수준의 조직간 신뢰와 협력은 거래 당사자들 간의 조화로운 업무조정을 통해 서로 서로의 성과 증진에 기여한다(Smith 등, 1995). Lee와 Lim(2003)은 전자자료교환시스템 사용 기업들 간의 신뢰수준이 반응시간, 지연, 비용 절감과 효율성 등으로 측정되는 자료교환 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 실증적으로 보여주었다. Vijayasathy와 Robey(1997)도 전자자료교환시스템을 통한 정보교류가 조직간 협력을 제고시키며 높아진 조직간 협력은 증대된 망 성과로 연결된다는 것을 입증하였다.

조직학습은 더 나은 지식과 이해를 통해서 개선된 행동들을 성취하는 과정이다(Fiol과 Lyles, 1985). 조직학습은 지식창출과 함께 그러한 지식의 활용을 통해 증진된 성과를 가져온다(Garvin, 1993). 그리고 조직학습은 조직내 또는 조직과 외부환경간의 적합관계에서 발생되는 문제점들을 파악하거나 조직과 환경간의 부적합을 초래하는 환경변화를 감지하여 환경적응과 문제해결의 방안들을 모색, 결정하며, 궁극적으로 조직성과 개선을 달성 한다 (Virany 등, 1992; Kloot, 1997; 정경수 외, 2006). 조직간 학습도 지식창출을 통해 조직간 성과 증진에 기여한다. 조직간 학습의 결과로 획득되는 새로운 지식은 관련 기업들 서로서로에 대한 문제점들을 해결하는데 도움을 주며, 따라서 상대방 기업이 요구하는 수준의 성과를 달성하는데 기여한다. 이상의 논리추론에 근거하여 다음과 같은 가설 9와 10을 설정할 수 있다.

가설 9: 조직간 신뢰수준은 조직간 성과에 양의 영향을 미친다.

가설 10: 조직간 지적 모형의 유지와 변화는 조직간 성과에 양의 영향을 미친다.

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구변수의 조작적 정의와 측정

3.1.1 조직간 관계요인들

자산의 특성은 해당 기업이 상대방 기업과의 거래에서만 사용가능한 투자를 한 정도로서 Son 등(2005)과 Patnayakuni 등(2006)이 제시한 3가지 문항들을 이용하여 7점 리커트 척도로 측정하였다. 설문문항들은 ‘상대방 요구에 따른 투자’, ‘거래관계 유지를 위한 투자’와 ‘대체의 어려움’이라는 3가지이다. 장기지향성은 상호 이익을 존중하는 장기적 관계를 유지하는 것으로서 Patnayakuni 등(2006)이 제시한 3가지 문항들을 이용하여 7점 리커트 척도로 측정하였다. 3가지 문항들은 ‘장기적 관계유지’, ‘신뢰와 신용’과 ‘관계를 해치는 요구’이다. 상호의존성은 해당 기업과 상대방 기업의 업무들이 서로 연관되어 의존하는 정도로서(Kim 등, 2006) Lee와 Lim(2003)이 제시한 두 가지 문항들을 이용하여 7점 리커트 척도로 측정하였다. 두 가지 문항들은 ‘우리 회사가 변경할 가능성’과 ‘거래기업들이 변경할 가능성’이다.

3.1.2 거래정보와 경영정보의 교류정도

거래 당사자들 간에 교류되는 정보의 유형 중 거래정보는 주문정보, 납품정보, 입고정보,

운송정보, 생산계획 정보, 생산진행 정보, 재고 상태 정보와 대금지급 정보로 측정하였다(Vijayasathy와 Robey, 1997; Hart와 Saunders, 1998). 그리고 경영정보는 원가정보, 판매현황 정보, 수익성 정보, 품질정보, 제품시장 정보, 제조기술 정보, 신제품개발 정보와 기타 경영자문 정보로 측정하였다(Cooper와 Slagmulder, 2004; Hakansson과 Lind, 2004). 따라서 총 16 가지 설문문항들을 사용하였으며, 관련 기업들과의 정보교류 정도에 있어서 ‘전혀 교류하지 않는다’에서부터 ‘100% 주거나 또는 받는다’까지 7점 리커트 척도로 측정하였다.

3.1.3 조직간 정보망과 전통적인 정보교환 매체의 사용정도

제조기업들이 관련 기업들과 다양한 유형의 정보를 교류하면서 조직간 정보망과 전통적인 정보교환 매체를 이용하는 정도를 측정하였다. 조직간 정보망으로는 전자메일, 전자자료교환 시스템, 화상회의, 웹 사이트, 엑스트라 넷과 전자시장이 포함되었다(Chidambaram과 Jones, 1993; Hong, 2002; Hsiao, 2003). 전통적인 정보교환 매체는 전화, 팩시밀리, 우편과 직접면담이 포함되었다(Suh, 1999; Wijayanayake와 Higa, 1999). 정보교환시 각각의 매체가 이용되는 정도는 ‘전혀 이용하지 않는다’에서부터 ‘대단히 많이 이용한다’까지 7점 리커트 척도로 측정하였다.

3.1.4 조직간 신뢰수준

조직간 신뢰수준은 거래 당사자들이 서로 믿으며 그러한 믿음을 유지해 나가는 정도로서

Lee와 Lim(2003)이 제시한 4가지 문항들을 사용하여 측정하였다. 4가지 문항들은 상대방 기업 신뢰, 공정한 거래, 갈등 및 논쟁과 조직목표 달성이다. 각각의 문항에 대해 '전혀 그렇지 않다'에서부터 '전적으로 그렇다'까지 7점 리커트 척도로 측정하였다.

3.1.5 조직간 지적 모형의 유지와 변화

조직학습의 직접적인 결과는 집단적 지적 모형의 유지 또는 변화이다(Barr 등, 1992; Lee 등, 1992). 본 연구는 조직간 학습의 정도를 조직간 지적 모형의 유지와 변화로 측정하였다. Vandenbosch와 Higgins(1995)의 측정방법을 이용하여 5가지 설문항목들로 조직간 지적 모형의 유지와 변화를 7점 리커트 척도로 측정하였다. 5 항목들은 다음과 같다: 현황이해, 현황유지, 이해수준 유지(이상 3가지 지적 모형 유지 측정), 새로운 이해와 획기적 개선(이상 2가지 지적 모형 변화 측정).

3.1.6 조직간 성과

조직간 성과는 상대방 기업이 해당 기업의 기대에 부합되게 성과 목표를 달성하였는지 여부를 의미한다(Mahama, 2006). Mahama(2006)가 제시한 4가지 설문문항들을 이용하여 7점

리커트 척도로 측정하였다. 4가지 문항들은 품질개선, 원가절감, 적시조달과 의사결정이다.

3.2 표본추출과 자료수집

본 연구에서는 관련 기업들과의 협력, 협조기회가 많으며 조직간 정보망 사용가능성이 높은 제조업체들을 대상으로 표본을 선정하였다. 본 연구의 모집단은 거래소에 상장되고 코스닥에 등록된 제조기업들이며, 총 1,000여개의 모집단 제조업체들로부터 500개 기업들을 무작위로 표본추출 하였다. 설문에 대한 응답을 위해 표본 추출된 제조업체를 대상으로 우편조사를 실시하였다. 설문에 대한 응답자는 기업의 생산 활동 및 경영관리 활동 전반에 대해 충분히 파악할 수 있는 생산담당부서 혹은 생산관리 담당부서의 부서장 또는 공장장이다. 설문조사 기간은 2007년 7월 1일부터 2007년 9월 15일까지 75일간으로 발송된 총 500부의 설문지들 중 131부가 회수되었다. 불성실한 응답이나 응답누락으로 이용이 부적합한 것과 응답자가 부서장이 아닌 8부를 제외한 123부의 설문지가 본 연구에 이용되었다. 표본기업들의 특성을 업종별, 규모별로 요약한 것이 <표 2>에 나타나 있다.

<표 2> 표본기업의 특성

업종	음식료	섬유	나무, 종이	화학, 석유	비금속	1차 금속	기계, 금속	전기, 전자	자동차	고무	합 계
표본의 수	6	7	3	16	14	7	20	24	25	1	123
종업원의 수	100명 미만		100명 이상-300명 미만	300명 이상-500명 미만		500명 이상-1000명 미만		1000명 이상	합 계		
표본의 수	19		35	34		22		13	123		

3.3 측정의 신뢰도와 타당도 분석

연구변수들을 측정하는 측정치들의 신뢰성 검증에 위해 Cronbach's alpha test가 실시되었다. 분석결과, 각각의 변수에 대한 측정치의 신뢰성 계수는 0.6이상으로서 높게 나타났다. 그리고 자산의 특정성은 세 번째(대체의 어려움) 문항이 제거된 후 신뢰성 계수가 0.71로 증대되었다. 분석의 단위가 조직 혹은 부서일 경우 alpha계수가 0.6정도이면 측정지표의 신뢰성에 큰 문제가 없는 것으로 판단한다(Van de Ven과 Ferry, 1980). 결국, 본 연구에서는 변수측정을 위해 이를 구성하는 문항들에 대한 측정치의 산술 평균치는 유효하게 이용될 수 있다고 생각한다.

본 연구에서 사용된 다문항 척도들의 구성 타당도 검증을 위해 변수측정 문항들에 대해서 배리맥스 회전(varimax rotation) 방식으로 요인 분석을 실시하였다. 일반적으로 요인분석을 실시하기 위해서는 측정문항들 수의 4~5배에 해당되는 표본수가 필요하다(Hair 등, 2005). 본 연구의 11가지 연구변수들을 측정하기 위해 사용된 설문문항들 수는 총 46개이므로 표본 수 123개는 전체 문항들을 대상으로 요인분석을 실시하기에는 부족하다. 따라서 요인분석 대상 문항들 수에 대한 표본수의 비율을 높이는 방향으로 집단들을 나눈 다음 각각의 집단에 대해서 요인분석을 실시할 수 있다(Kim과 Muller, 1981). 요인분석을 위해 비슷한 측정 개념들을 중심으로 설문문항들을 4개 집단들로 나누었다.

자산의 특정성, 장기지향성과 상호의존성을 측정하는 문항들을 1개 집단으로 하였다. 그리고 조직간 신뢰, 조직간 학습과 성과 측정 문항들을 1개 집단으로 하였으며, 정보교류 정도와 정보교환 매체 측정 문항들을 각각 다른 집단으로 하여 2개 집단으로 나누었다.

요인분석 결과를 보면, 정보의 교류정도는 2개의 요인들로 나누어졌다. 그리고 지적 모형의 유지와 변화를 측정하는 문항들은 1개 요인을 형성하는 것으로 나타났다. 이외의 다른 설문 문항들은 해당 변수를 측정하는 문항들로서 하나의 요인을 형성하였으며, 다른 요인에 중복 적재되는 경우도 없었다. 정보의 교류정도는 2개의 요인들로 나누어졌는데, 요인 1에는 주문, 납품, 입고, 운송, 품질, 재고, 생산계획, 생산 진행과 대금지급 정보가 포함되어 '거래정보'를 나타낸다. 그리고 요인 2에는 원가, 제품시장, 제조기술, 신제품 개발, 판매현황, 수익성과 기타 경영자문 정보가 적재되어 '경영정보'를 나타낸다. 최종 요인분석 결과는 <표 3>에 나타나 있다.

연구변수인 개념 측정에 있어서 판별 타당도가 있는지 여부를 확인하기 위해 해당 개념(변수)에 대한 평균분산(average variance extracted: AVE)을 구하였다. 개념별로 계산된 AVE를 해당 개념과 다른 개념 간의 공유 분산 값과 비교하였다. 공유 분산 값은 변수들간의 피어슨 상관계수를 제곱하여 계산하였으며, 비교 결과가 <표 4>에 나타나 있다. <표 4>에서 보면 모든 AVE가 공유 분산 값을 초과하는 것으로 나타

- 1) 지적 모형의 유지와 변화를 측정하는 문항들이 하나의 요인을 형성하였으므로 요인의 명칭을 '조직간 학습'으로 명명하였다. 조직간 학습의 신뢰도 계수는 0.93이었다.
- 2) 거래정보와 경영정보의 신뢰도 계수는 각각 0.93와 0.90으로 계산되었다.

<표 3> 탐색적 요인분석 결과

정보 교류	요 인		정보교 환 매체	요 인		관계 요인	요 인			신뢰, 학 습, 성과	요 인			
	1	2		1	2		1	2	3		1	2	3	
항목			항목			장기 지향성				조직간 학습				
1		.68	1		.81	1	.73			1	.87			
2	.81		2		.84	2	.82			2	.88			
3	.79		3		.60	3	.74			3	.88			
4	.86		4		.52	상호 의존성				4	.87			
5	.68		5	.54						5	.85			
6	.69		6	.76		1			.83	조직간 신뢰				
7	.61		7	.58		2			.86					
8		.65	8	.75		자산의 특정성				1		.75		
9	.78		9	.85							2		.87	
10	.76		10	.57		1		.88		3		.76		
11	.72					2		.85		4		.83		
12		.72								조직간 성과				
13		.79												
14		.77									1			.73
15		.86									2			.85
16		.75								3			.82	
										4			.81	
Eigen value	5.6	4.6		2.8	2.1		1.8	1.6	1.5		3.9	2.9	2.8	
% of var.	35.3	29.1		28.4	21.7		26.0	23.0	21.5		30.4	22.0	21.8	

* 요인적재값 0.4이하는 제시하지 않음.

<표 4> 판별 타당도 분석 결과

변수	조직간 정보망	전통적 매체	장기지 향성	상호의 존성	자산의 특정성	거래정 보교류	경영정 보교류	조직간 신뢰	조직간 학습	조직간 성과
조직간 정보망	0.36	-	-	-	-	-	-	-	-	-
전통적 매체	0.01	0.48	-	-	-	-	-	-	-	-
장기지향성	0.00	0.01	0.39	-	-	-	-	-	-	-
상호의존성	-0.00	0.00	0.11	0.43	-	-	-	-	-	-
자산의 특정성	0.20	0.04	0.03	-0.00	0.38	-	-	-	-	-
거래정보교류	0.27	0.14	0.00	0.00	0.09	0.54	-	-	-	-
경영정보교류	0.15	0.15	0.07	-0.00	0.12	0.38	0.42	-	-	-
조직간 신뢰	0.00	0.02	0.17	0.06	0.00	0.02	0.05	0.49	-	-
조직간 학습	0.19	0.08	0.02	0.00	0.07	0.27	0.18	0.00	0.34	-
조직간 성과	0.07	0.05	0.11	0.00	0.09	0.06	0.09	0.24	0.07	0.38

* 대각선의 수치 값이 AVE임.

<표 5> 연구변수들에 대한 기술통계량

항목	평균	표준편차	최소값	최대값
.전통적인 정보교환 매체	4.1	1.13	1.0	7.0
.조직간 정보망	3.2	1.21	1.0	6.0
.자산의 특정성	4.2	1.40	1.0	7.0
.장기지향성	5.3	0.93	2.0	7.0
.상호의존성	4.8	1.05	2.5	7.0
.거래정보 교류정도	5.5	1.16	1.0	7.0
.경영정보 교류정도	4.1	1.28	1.0	7.0
.조직간 신뢰	4.9	0.94	2.7	7.0
.조직간 학습	4.7	1.11	1.0	7.0
.조직간 성과	4.6	0.86	2.2	7.0
.지적 모형 유지	4.7	1.22	1.0	7.0
.지적 모형 변화	4.8	1.13	1.0	7.0

나 변수 측정에 있어서 판별 타당도가 있는 것으로 확인되었다. 요인분석과 판별 타당도 분석 결과, 연구변수 측정을 위한 설문문항들이 구성 타당도와 판별 타당도가 있는 것으로 입증되었다. 신뢰도와 타당도 분석에 따른 연구변수들에 대해 기술 통계치를 계산하여 제시한 것이 <표 5>이다.

IV. 연구 분석결과

4.1 조직간 관계요인들의 영향

조직간 관계요인들의 정보교류에 대한 영향을 검증하기 위해 다중회귀 분석이 실시되었으며 결과가 <표 6>에 나타나 있다. 분석결과를

보면, 거래정보에 대한 자산의 특정성의 영향이 유의한 것으로 나타났다. 기업이 투자한 자산이 관련 기업들과의 거래에만 사용 가능하며 다른 대체적 용도가 제한되어 상대방 기업의 기회주의적 행동위험이 높아질 경우, 서로 간에 거래정보의 교류정도가 많아진다는 것을 보여주는 것이다. 그러나 조직간 관계요인들의 거래정보에 대한 영향 정도를 설명력으로 나타내는 R2 값은 0.09로서 낮은 편이다. 경영정보에 대해서는 모든 관계요인들의 영향이 유의하게 나타났다. 따라서 관련 기업들 간의 관계가 긴밀해지고 상호의존 정도가 높으면서 장기적인 관계를 형성할 경우 경영정보의 교류정도가 높아진다는 것이다. 이상의 결과는 관계요인들의 정보교류에 대한 영향을 제시한 가설 1을 부분적으로 지지한다. 그리고 관계요인들이 경영정보의 교

<표 6> 조직간 관계요인들의 영향분석(N=123)

독립변수 종속변수	자산의 특정성		장기지향성		상호의존성		F ² (F값)
	B계수	t값	B계수	t값	B계수	t값	
거래정보	0.29	3.35 ^a	0.03	0.34	0.01	0.18	0.09(4.09 ^b)
경영정보	0.30	3.61 ^a	0.27	3.10 ^a	0.14	1.64 ^c	0.19(9.35 ^b)

a: p≤0.01, c: p≤0.1

류에 더 큰 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 지지한다.

$$Y = a_1 + b_1 \cdot X \quad \text{①}$$

$$Y = a_1 + b_1 \cdot X + b_2 \cdot Z \quad \text{②}$$

4.2 조직간 관계요인들의 정보교환 매체를 통한 간접 영향

정보교환 매체의 매개영향을 분석하기 위해서 매개 회귀분석을 실시하여야 하며, 다음의 2가지 회귀분석이 실행되어야 한다.

Y: 정보 교류정도, a₁: 상수항, b: 회귀계수, X: 조직간 관계요인(독립변수), Z: 정보교환 매체(매개변수). 2가지 회귀분석에서 다음의 4가지 조건들이 충족되면 정보교환 매체는 매개변수 역할을 하면서 정보교류 정도에 대해 매개영향을 미친다. 1) 회귀식 ①에서 독립변수의 회귀계수, b₁은 유의적이어야 한다; 2) 회귀식

<표 7> 정보교환 매체의 매개영향 분석(N=123)

종속변수	Y=a ₁ +b ₁ ·X ①			매개변수	Y=a ₁ +b ₁ ·X+b ₂ ·Z ②			b ₂ B계수의 차이 (t값)
	b ₁	수정R ²			b ₂	수정R ²	b ₁	
거래정보 교류정도	자산의 특정성	0.25 ^a	0.08	조직간 정보망	0.06	0.47 ^a	0.27	t=12.5 ^a
				전통적인 정보교환 매체	0.19 ^a	0.34 ^a	0.18	
	장기지향성	0.11	0.00	조직간 정보망	0.08	0.51 ^a	0.27	t=12.0 ^a
				전통적인 정보교환 매체	0.05	0.38 ^a	0.13	
	상호의존성	-0.02	0.00	조직간 정보망	-0.02	0.51 ^a	0.26	t=11.7 ^a
				전통적인 정보교환 매체	0.00	0.39 ^a	0.12	
경영정보 교류정도	자산의 특정성	0.32 ^a	0.11	조직간 정보망	0.19 ^b	0.31 ^a	0.17	t=5.8 ^a
				전통적인 정보교환 매체	0.26 ^a	0.38 ^a	0.22	
	장기지향성	0.38 ^a	0.07	조직간 정보망	0.36 ^a	0.40 ^a	0.21	t=0.7
				전통적인 정보교환 매체	0.32 ^a	0.41 ^a	0.19	
	상호의존성	0.15 ^c	0.06	조직간 정보망	0.06	0.41 ^a	0.14	t=3.0 ^a
				전통적인 정보교환 매체	0.09	0.45 ^a	0.14	

a: p≤0.01, b: p≤0.05, c: p≤0.1

②에서 매개변수(정보교환 매체)의 회귀계수, b_2 는 유의적이어야 한다; 3) 회귀식 ②의 R^2 값이 회귀식 ①의 R^2 값보다 커야한다; 4) 회귀식 ②에서 b_1 의 값은 회귀식 ①의 b_1 값 보다 작거나 유의성이 낮아야 한다(Baron과 Kenny, 1986). 매개 회귀분석의 결과는 <표 7>에 나타나 있다.

<표 7>을 보면 거래정보에 대해서는 자산의 특정성이 조직간 정보망과 전통적인 정보교환 매체를 통해 간접 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 경영정보에 대한 조직간 관계요인들의 조직간 정보망과 전통적인 정보교환 매체를 통한 간접 영향은 모두 유의적이었다. 이러한 결과는 조직간 관계요인들이 정보교환 매체를 통해 정보교류에 간접 영향을 미친다는 것을 입증한 것이다. 그리고 거래정보에 대한 자산의 특정성의 간접 영향에서 조직간 정보망의 영향 크기를 나타내는 회귀계수(B계수)가 전통적인 정보교환 매체의 B계수보다 유의하게 크다. 따라서 거래정보에 대한 자산의 특정성의 간접 영향은 조직간 정보망을 통해 더 크게 미친다는 것을 알 수 있다. 거래정보에 대한 장기지향성과 상호의존성의 간접 영향은 없는 것으로 나타났다. 따라서 관계요인들의 거래정보에 대한 간접 영향이 조직간 정보망을 통해 더 크게 나타난다는 가설 3은 부분적으로 지지된다. 경영정보의 경우, 자산의 특정성과 상호의존

성에 있어서 조직간 정보망의 회귀계수(B계수)보다 전통적인 정보교환 매체의 회귀계수가 유의하게 큰 것으로 나타나고 있다. 따라서 경영정보에 대한 간접 영향이 조직간 정보망보다 전통적인 정보교환 매체를 통해 더 크게 미친다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 관계요인들의 경영정보에 대한 간접 영향이 전통적인 정보교환 매체를 통해 더 크게 나타난다는 가설 4를 부분적으로 지지하는 것이다.

4.3 조직간 신뢰에 대한 영향

정보교류가 조직간 신뢰에 미치는 영향을 입증하기 위해 다중 회귀분석이 수행되었으며, 결과가 <표 8>에 나타나 있다. 조직간 신뢰에 대해 거래정보는 영향이 없는 것을 알 수 있으며, 경영정보의 영향만이 유의적이었다. 이것은 정형화된 정보인 거래정보의 교류가 조직간 신뢰 형성에 별다른 도움이 되지 않으며 기업의 내부 기밀정보인 경영정보의 교류가 신뢰구축에 기여한다는 사실을 보여주는 것이다. 따라서 정보교류가 신뢰형성에 영향을 미친다는 가설 5는 부분적으로 지지되며, 경영정보의 교류가 거래정보보다 신뢰에 더 큰 영향을 미친다는 가설 6은 지지된다. 그러나 정보교류가 조직간 신뢰에 미치는 영향 정도를 설명력으로 나타내는 R^2 값은 0.05로서 매우 낮은 편이다.

<표 8> 조직간 신뢰에 대한 정보교류의 영향(N=123)

독립변수 \ 종속변수	거래정보		경영정보		R^2 (F값)
	B계수	t값	B계수	t값	
조직간 신뢰	0.01	0.11	0.21	1.87 ^c	0.05(3.07 ^b)

b: $p \leq 0.05$, c: $p \leq 0.1$

<표 9> 조직간 학습에 대한 정보교류의 영향(N=123)

종속변수 \ 독립변수	거래정보		경영정보		조직간 신뢰		R ² (F값)
	B계수	t값	B계수	t값	B계수	t값	
조직간 학습	0.41	4.24 ^a	0.17	1.71 ^c	-0.00	-0.05	0.29(16.3 ^a)
지적 모형 유지	0.41	4.11 ^a	0.15	1.50	-	-	0.26(21.8 ^a)
지적 모형 변화	0.35	3.51 ^a	0.17	1.69 ^c	-	-	0.23(18.4 ^a)

a: p≤0.01, c: p≤0.1

4.4 조직간 학습에 대한 정보교류의 영향

조직간 학습에 대해 거래정보와 경영정보의 교류가 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직간 신뢰의 영향은 없는 것을 알 수 있으며, 이러한 결과는 조직간 학습은 정보교류로 인해 유발된다는 것을 입증한 것이다. 앞서의 요인분석에서, 지적 모형 유지와 변화가 구분되지 않았지만 지적 모형 유지와 변화를 별도로 측정하여 거래정보와 경영정보의 영향을 분석하였다. 지적 모형 유지는 거래정보만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공식화되고 정형화된 거래정보의 교류가 지적 모형의 유지에 기여한다는 것이다. 그러나 지적 모형 변화의 경우, 거래정보와 경영정보의 영향이 모두 유의적이었다. 따라서 지적 모형 변화 같은 거래 상대방에 대한 획기적이고 새로운 지적 모형의 구축은 거래정보와 경영정보의 교류 모두가 기여

한다는 것을 알 수 있다. 이상의 결과는 거래정보의 지적 모형 유지에 대한 영향을 제시한 가설 7과 일치하지만 요인분석에서 조직간 학습이 지적 모형 유지와 변화로 구분되지 않았으므로 가설 7이 지지된다고 볼 수 없다. 그리고 지적 모형 변화에 대한 경영정보만의 영향을 가설로 설정한 가설 8도 기각된다. 그러나 정보교류가 조직간 학습에 영향을 미친다는 것은 명확히 입증되었다.

4.5 조직간 성과에 대한 영향

조직간 성과에 대해서는 조직간 신뢰와 학습이 유의한 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직간 신뢰가 높은 경우, 협력의식이 고취되고 관련 기업들 간의 긴밀한 협조를 통해 성과가 개선된다는 것을 보여주는 것이다. 조직간 학습이 활발히 일어나면 거래 기업들 간의 업

<표 10> 조직간 성과에 대한 학습과 신뢰의 영향(N=123)

종속변수 \ 독립변수	조직간 신뢰		조직간 학습		지적 모형유지		지적 모형변화		R ² (F값)
	B계수	t값	B계수	t값	B계수	t값	B계수	t값	
조직간 성과	0.46	6.05 ^a	0.22	2.91 ^a	-	-	-	-	0.28(24.4 ^a)
조직간 성과	0.47	6.04 ^a	-	-	0.19	1.75 ^c	0.03	0.32	0.29(16.2 ^a)

a: p≤0.01, c: p≤0.1

무수행과 관련된 지식이 창출되며, 지식은 관련 기업들의 성과 개선에 도움이 된다는 것을 입증한 것이다. 따라서 조직간 신뢰의 성과에 대한 영향을 제시한 가설 9는 지지된다. 조직간 학습의 성과에 대한 영향은 유의적이지만 지적 모형 유지와 변화로 구분 측정하여 분석한 결과에서는 지적 모형 유지의 영향만 유의적이었다. 결국, 지적 모형 유지와 변화의 성과에 대한 영향을 가설로 설정한 가설 10은 기각된다.

V. 연구결과와 논의

본 연구는 조직간 정보교류가 조직간 학습과 성과에 미치는 영향을 실증적으로 검증하였다. 먼저, 조직간 관계요인들에 따라 교류하는 정보 유형이 달라지는지 여부를 분석하였다. 자산의 특정성이 높은 경우 상대방 기업의 기회주의적 행동 위험이 높아지며, 그러한 위험을 감소시키고 기업들 간의 신뢰를 증진시키기 위해 거래정보와 경영정보의 교류가 많아지는 것으로 나타났다. 관련 기업들 간의 상호의존 정도가 높고 의존 관계가 장기간 지속되는 경우, 거래정보보다는 경영정보의 교류가 더욱 필요한 것으로 나타났다. 이것은 관련 기업들 간의 관계가 긴밀해지고 협력을 요구하는 경우 정형화된 거래정보보다 관련 기업들의 다양한 상황들을 반영한 경영정보의 교류가 필요하다는 것을 보여 주는 것이다.

조직간 정보교류를 위해서는 조직간 정보망과 전통적인 정보교환 매체들이 활용된다. 일반적으로, 매체선택 이론에 따르면 조직간 정보망은 빈곤한 매체에 속하며 직접 면담이나 전화

같은 전통적인 정보교환 매체는 풍성한 매체로 여겨진다. 본 연구는 교류되는 정보유형에 따라 선택되는 매체가 달라질 것으로 보았다. 거래정보는 단순하며 정형화된 정보이지만 경영정보는 복잡적이고 많은 해석과 의미를 부여할 수 있는 정보이다. 따라서 조직간 관계요인들이 정보교환 매체를 통해 정보교류에 간접 영향을 미칠 경우, 거래정보에 대해서는 조직간 정보망을 통해 더 큰 간접 영향을 미치고, 경영정보에 대한 간접 영향은 전통적인 정보교환 매체를 통해 더욱 크게 나타날 것으로 판단하였다. 이러한 추론은 조직간 정보교류를 위해 선택하는 매체가 정보유형에 따라 달라야 하며 정보교류를 위한 매체선택 전략을 제시한다.

조직간 정보교류는 조직간 신뢰와 학습을 증진시키는 것으로 나타났다. 조직간 신뢰에 대해서는 거래정보는 영향이 없는 것으로 나타났으며 경영정보가 유의한 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관련 기업들 간의 빈번한 정보교류는 서로서로를 신뢰하며 협력의식을 고취시키는데 기여한다. 그러나 모든 유형의 정보가 그러한 역할을 하는 것은 아니며 주로 경영정보의 교류가 서로간의 신뢰 증진에 기여한다는 것이다. 이것은 경영정보가 기업 내부의 기밀정보로서 경영정보의 교류 자체가 상대방 기업을 믿고 신뢰한다는 것을 나타내며, 경영정보의 빈번한 교류로 인해 신뢰수준은 더욱 높아지게 된다는 것을 보여준다.

본 연구에서는 거래정보와 경영정보가 모두 조직간 학습에 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 조직간 신뢰는 학습에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 조직간 신뢰와 학습이 조직간 성과에 미치는 영향을 분석한

결과, 양의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 조직간 신뢰와 학습 간에 유의한 영향관계가 없다는 분석 결과를 고려한다면 조직간 신뢰와 학습은 조직간 성과에 각기 다른 경로를 통해 독자적인 영향을 미치는 것으로 판단된다. 일반적으로, 조직간 신뢰는 관련 기업들 간의 협력 의식을 고취시킨다(Scott, 2000). 협력은 기회주의적인 행위를 하지 않으며 서로에게 도움이 되는 이득을 함께 획득하려는 의지를 나타낸다. 높은 수준의 조직간 신뢰와 협력은 거래 당사자들 간의 조화로운 업무조정을 통해 조직성과 개선에 기여한다. 조직간 학습은 업무수행에 필요한 지식창출을 통해 성과 증진을 가져온다. 학습에 의해 창출된 지식은 문제점 해결이나 새로운 업무수행 방안의 도출에 활용되면서 성과 개선에 기여한다.

본 연구의 결과는 조직간 관계요인들에 따른 교류 정보유형의 차이, 정보교류에 있어서 매체 선택 전략, 조직간 신뢰를 제고하기 위해 교류해야 될 정보유형의 구분, 조직간 학습에 필요한 정보유형의 선택 등, 많은 연구과제들에 대해 해답을 제시하였다. 그러나 일련의 변수들 간의 인과관계를 분석할 수 없었다. 표본크기의 제한으로 인해 구조화 방정식 모형분석 기법을 이용한 인과관계 검정이 불가능하였다. 표본기업들이 모두 제조업체로서 본 연구의 결과가 비제조업체들을 대상으로 할 경우에도 동일하게 나타날 수 있을지는 의문이다. 비제조업체들의 경우 교류하는 정보내용이 달라질 수 있으므로 정보유형도 본 연구에서처럼 거래정보와 경영정보로 구분된다고 볼 수 없다. 앞으로의 연구에서는 교류하는 정보유형을 좀더 세분화하여 관련 기업들이 다양한 유형의 정보를 교

류할 경우 나타나는 효과가 무엇인지를 심층적으로 규명해 볼 필요도 있다.

참고문헌

- 정경수, 김경준, “기업의 e-Learning에 대한 학습효과 및 전이에 영향을 미치는 요인”, 정보시스템연구, 제15권, 제2호, 2006, pp. 1-29.
- 조남재, 윤재환, 정진관, “공급자-구매자 조직간 특성과 EDI 활용수준이 SCM 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 정보시스템연구, 제16권, 제4호, 2007, pp. 33-49.
- Argyris, C., “Organizational Learning and Management Information Systems,” *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 2, No. 2, 1977, pp. 113-123.
- Bakos, J.Y., “Information Links and Electronic Marketplaces: the Role of Inter-organizational Information Systems in Vertical Markets,” *Journal of Management Information Systems*, Vol. 8, No. 2, 1991, pp. 31-52.
- Barr, P.S., Stimpert, J.L., and Huff, A.S., “Cognitive Change, Strategic Action, and Organizational Renewal,” *Strategic Management Journal*, Vol. 13, No. 1, 1992, pp. 15-36.
- Bartunek, J.M., “Changing Interpretive Schemes and Organizational Restructuring: The Example of a Religious Order,” *Administrative Science Quarterly*, Vol. 29, No. 2, 1984, pp. 355-372.

- Chatfield, T. and Bjorn-Andersen, N., "The Impact of IOS-enabled Business Process Change on Business Outcomes: Transformation of the Value Chain of Japan Airlines," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 14, No. 1, 1997, pp. 13-40.
- Chidambaram, L. and Jones, S., "Impact of Communication Medium and Computer Support on Group Perceptions and Performance: A Comparison of Face-to-face and Dispersed Meeting," *MIS Quarterly*, Vol. 17, No. 3, 1993, pp. 465-491.
- Chiles, H. and McMackin, F., "Integrating Variable Risk Preferences, Trust, and Transaction Cost Economics," *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 1, 1996, pp. 73-99.
- Clemons, K. and Row, C., "Information Technology and Industrial Cooperation: The Changing Economics of Coordination and Ownership," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 9, No. 1, 1992, pp. 9-28.
- Cooper, R. and Slagmulder, S., "Inter-organizational Cost Management and Relational Context," *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 29, No. 1, 2004, pp. 1-26.
- Daft, R. and Lengel, H., "Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design," *Management Science*, Vol. 32, No. 6, 1986, pp. 554-571.
- Daft, R.L. and Weick, K.E., "Towards a Model of Organizations as Interpretation Systems," *Academy of Management Review*, Vol. 9, No. 2, 1984, pp. 284-295.
- Das, T.K. and Teng, B., "Between Trust and Control: Developing Confidence in Partner Cooperation in Alliances," *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 2, 1998, pp. 491-512.
- Das, T.K. and Teng, B., "Trust, Control, and Risk in Strategic Alliances: an Integrated Framework," *Organization Studies*, Vol. 22, No. 2, 2001, pp. 251-283.
- Dekker, C., "Value Chain Analysis in Inter-firm Relationships: a Field Study," *Management Accounting Research*, Vol. 14, No. 1, 2003, pp. 1-23.
- Fiol, C.M. and Lyles, M.A., "Organizational Learning," *Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 3, 1985, pp. 803-813.
- Garvin, D.A., "Building a Learning Organization", *Harvard Business Review*, July-August, 1993, pp. 78-91.
- Hair, J.F., Black, B., Babin, B., Anderson, R.E. and Tatham, R.L., *Multivariate Data Analysis*, 6th edition, Prentice Hall, November 7, 2005..
- Hakansson, H. and Lind, J., "Accounting and Network Coordination," *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 29, No. 1, 2004, pp. 51-72.
- Hart, P.J. and Saunders, S., "Emerging Electronic Partnerships: Antecedents and Dimensions

- of EDI Use from the Supplier's Perspective," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 14, No. 4, 1998, pp. 87-111.
- Hong, B., "A New Framework for Inter-organizational Systems Based on the Linkage of Participants' Roles," *Information and Management*, Vol. 39, No. 3, 2002, pp. 261-270.
- Hsiao, R., "Technology Fears: Distrust and Cultural Persistence in Electronic Marketplace Adoption," *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 12, No. 1, 2003, pp. 169-199.
- Huber, G.P., "Organizational Learning: The Contributing Processes and the Literatures," *Organization Science*, Vol. 2, No. 1, 1991, pp. 88-115.
- Johnston, H.R. and Vitale, M.R., "Creating Competitive Advantage with Inter-organizational Information Systems," *MIS Quarterly*, Vol. 12, No. 1, 1988, pp. 153-165.
- Kim, J. and Muller, C., *Factor Analysis: Statistical Methods and Practical Issues*, SAGE University paper 14, SAGE Publications Inc, 1981.
- Kim, K., Umanath, S., and Kim, H., "An Assessment of Electronic Information Transfer in B2B Supply-channel Relationships," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 22, No. 3, 2006, pp.293-320.
- Kloot, L., "Organizational Learning and Management Control Systems: Responding to Environmental Change," *Management Accounting Research*, Vol. 8, No.1, 1997, pp. 47-73.
- Langfield-Smith, K. and Smith, D., "Management Control Systems and Trust in Outsourcing Relationships," *Management Accounting Research*, Vol. 14, No. 2, 2003, pp. 281-307.
- Lant, T.K. and Mezias, S.J., "An Organizational Learning Model of Convergence and Reorientation," *Organization Science*, Vol. 3, No. 1, 1992, pp. 47-71.
- Lee, A.S., "Electronic Mail as a Medium for Rich Communication: An Empirical Investigation Using Hermeneutic Interpretation," *MIS Quarterly*, Vol. 18, 1994, pp. 143-157.
- Lee, S., Courtney, J., and O'keefe, R., "A System for Organizational Learning Using Cognitive Maps," *OMEGA*, Vol. 20, No. 1, 1992, pp. 23-36.
- Lee, S. and Lim, G., "The Impact of Partnership Attributes on EDI Implementation Success," *Information and Management*, Vol. 41, No. 2, 2003, pp. 135-148.
- Machlup, F., *Semantic Quirks in Studies of Information*, New York: John Wiley, 1983.
- Mahama, H., "Management Control Systems, Cooperation and Performance in Strategic Supply Relationships: a Survey in the Mines," *Management Accounting Research*,

- Vol. 17, No. 2, 2006, pp. 315-339.
- Meer-Kooistra, J. and Vosselman, G.J., "Management Control of Inter-firm Transactional Relationships: the Case of Industrial Renovation Maintenance," *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 25, No. 1, 2000, pp. 51-77.
- Ngwenyama, K. and Lee, S., "Communication Richness in Electronic Mail: Critical Social Theory and the Contextuality of Meaning," *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 2, 1997, pp. 145-167.
- Nonaka, I., "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation," *Organization Science*, Vol. 5, No. 1, 1994, pp. 14-37.
- Patnayakuni, R., Rai, A., and Seth, N., "Relational Antecedents of Information Flow Integration for Supply Chain Coordination," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 23, No. 1, 2006, pp. 13-49.
- Riggins, F.J. and Mukhopadhyay, T., "Interdependent Benefits from Inter-organizational Systems: Opportunities for Business Partner Reengineering," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 11, No. 2, 1994, pp. 37-57.
- Scott, E., "Facilitating Inter-organizational Learning with Information Technology," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 17, No. 2, 2000, pp. 81-113.
- Smith, G., Carroll, J., and J. Ashford, "Intra- and Inter-organizational Cooperation: Toward a Research Agenda," *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 1, 1995, pp. 7-23.
- Son, J., Narasimhan, S., and Riggins, J., "Effects of Relational Factors and Channel Climate on EDI Usage in the Customer-supplier Relationship," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 22, No. 1, 2005, pp. 321-353.
- Subramani, R. and Venkatraman, N., "Safeguarding Investments in Asymmetric Inter-organizational Relationships: Theory and Evidence," *Academy of Management Journal*, Vol. 46, No. 1, 2003, pp. 46-62.
- Suh, S., "Impact of Communication Medium on Task Performance and Satisfaction: an Examination of Media-richness Theory," *Information & Management*, Vol. 35, No.3, 1999, pp. 295- 312.
- Teo, S. H. and Choo, Y., "Assessing the Impact of Using the Internet for Competitive Intelligence," *Information and Management*, Vol. 39, No. 1, 2001, pp. 67-83.
- Tomkins, C., "Interdependencies, Trust and Information in Relationships, Alliances and Networks," *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 26, No. 2, 2001, pp. 161-191.
- Vandenbosch, B. and Higgins, C., "Executive Support Systems and Learning: A Model and Empirical Test," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 12, No. 1, 1995, pp. 99-130.
- Van de Ven, A.H. and Ferry, D.L., *Measuring*

- and Assessing Organizations*, A Wiley-Interscience Publication, 1980.
- Vijayasathy, R. and Robey, D., "The Effect of EDI on Market Channel Relationships in Retailing," *Information & Management*, Vol. 33, No. 1, 1997, pp. 73-86.
- Virany, B., Tushman, M.L. and Romanelli, E., "Executive Succession and Organization Outcomes in Turbulent Environments: An Organization Learning Approach," *Organization Science*, Vol. 3, No. 1, 1992, pp. 72-91.
- Wang, T.G., Tai, C.F., and Wei, H., "A Virtual Integration Theory of Improved Supply-chain Performance," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 23, No. 2, 2006, pp. 41-64.
- Wijayanayake, J. and Higa, K., "Communication Media Choice by Workers in Distributed Environment," *Information & Management*, Vol. 36, No. 2, 1999, pp. 329-338.

최종민(Choe, Jong-min)



최종민 교수는 현재, 경북대학교 경영학부 교수이다. 성균관대학교 경영학과에서 경영학사를, 한국과학기술원(KAIST) 경영과학과에서 경영공학 석사와 박사를 취득하였다. 공인회계사로서 세화회계법인에서 근무하였다. 연구분야는 회계정보시스템과 관리회계이다. 관련 논문들이 국내 학술지와 *Journal of Management Information Systems*, *Information and Management*, *Journal of Strategic Information Systems*와 *European Journal of Information Systems* 등의 국제학술지에 발표되었다.

<Abstract>

The Relationships among Inter-organizational Information Flow, Inter-organizational Learning, Trust and Performance

Jong-min Choe

This study empirically investigated the relationships among inter-organizational contextual factors(assets specificity, long-term orientation and interdependence), information exchange between trading partners, inter-organizational learning and trust, and inter-organizational performance. In this study, types of information exchanged between trading firms are classified into two broad kinds: transaction information and management information. From empirical results, we found that inter-organizational contextual factors have a greater positive impact on the exchange of management information. It is also observed that the exchange of information positively influences inter-organizational trust and learning. Finally, the results of this study showed that inter-organizational trust and learning have positive effects on the improvement of inter-organizational performance. Thus, it is concluded that the amount of information exchanged according to the conditions of inter-organizational contextual factors gives rise to inter-organizational learning and high levels of trust, and high levels of trust and learning contribute to the increase of inter-organizational performance.

Keywords: Inter-organizational Relationships, Exchange of Information, Inter-organizational Learning and Trust, Inter-organizational Performance

* 이 논문은 2008년 3월 14일 접수하여 2차 수정을 거쳐 2008년 6월 20일 게재 확정되었습니다.