

조직요인과 지식정보 특성 요인이 지식관리 시스템의 조직성과에 미치는 영향

조영렬¹, 이선규^{2*}

¹합동군사대학교 연구개발처, ²서울벤처대학원대학교 융합산업학과 정보관리 전공

The Effect of Organization Factors and Knowledge Information Characteristic Factors on Organization Performance of Knowledge Management System

Young-Yerl Cho¹, Seon-Gyu Yi^{2*}

¹Joint Forces Military develop, Joint Forces Military University,

²Division of Convergence Industry, Seoul Venture University

요 약 본 연구는 지식관리시스템을 도입하여 운영 중인 기업체와 기관들을 대상으로 지식관리시스템의 도입요인이 조직성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 분석결과 첫째, 조직요인의 하위변수 중 최고책임자의 지원은 조직성과에 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 둘째, 지식정보요인의 하위변수인 지식정보의 품질, 지식정보의 신뢰성, 이용편리성은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직요인의 하위변수 중 비전과 목표는 조직성과에 영향을 미치지 않는 변수로 분석되었다. 이와 같은 본 연구의 분석결과는 선행연구 결과와 일치하는 것임을 알 수 있었다. 그러나 핵심전략과 비전의 수립, 비전과 전략의 명확성과 구체성, 지식관리의 필요성, 핵심지식의 규정화 등으로 측정된 비전과 목표는 조직성과에 긍정적인 영향을 미치지 않는 변수로 분석되어 선행연구 결과와는 다르게 분석되었음을 알 수 있었다.

Abstract This research empirically analyzed the effect of introduction factors of knowledge management system on organization performance with companies and agencies introducing and operating knowledge management system. As a result of analysis: first, it showed that CEO support among the sub-variables of organization factors affected organization performance; second, quality, reliability and convenience in use of knowledge information, sub-variables of knowledge information factors, had a significant influence; and vision and goal among sub-variables of organization factors, didn't have an influence on organization performance. These research results were identical with those of precedent studies. But we found out that vision and goal assessed by core strategy and establishment of vision, clarity and concreteness of vision and strategy, necessity of knowledge management, and regularization of core knowledge were analyzed as the variables having no positive effect on organization performance and analyzed differently from the precedent studies' results.

Key Word : CEO support, knowledge information factors, organization factors, organization performance

1. 서론

Drucker[1]는 자본주의 이후의 사회는 탈자본주의 사회이며 그 것은 곧 지식사회이고 새로운 생산수단은 지

식이라고 주장하였다. 선진국가의 민간기업에서는 1990년대 중반부터 지식관리가 등장하였고, 한국에서는 1997년 후반기에 기업들에 확산되었으며, 조직의 역량강화와 제반 의사결정의 합리화를 위해 지식관리가 필수요소로

*Corresponding Author :Seon-Gyu Yi(Seoul Venture Univ.)

Tel: +82-2-3470-5272 Email: sgyi@svu.ac.kr

Received November 6, 2014

Revised (1st December 26, 2014, 2nd January 19, 2015)

Accepted March 12, 2015

Published March 31, 2015

되었다[2]. 지식은 눈에 보이는 것이 아니라, 하나의 개념이다. 지식은 보이지 않으며, 지식의 효과만을 볼 수 있다. 왜냐하면 지식은 직접적으로 관찰될 수 있는 혹은 관리할 수 있는 자산이 아니기 때문이다[3]. 지금까지의 지식관리 시스템(KMS: Knowledge Management System)의 도입 및 성과분석에 관한 연구는 연구자들마다 다양한 측면에서 연구되어 많은 연구결과[3, 4, 5, 6]들이 제시되어 왔다. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 하여 지식관리 시스템의 도입요인을 조직과 지식정보의 특성 관점에서 접근하여 지식관리 시스템의 도입 및 확산을 담당하는 실무자들에게 실천적인 지침을 제시하고자 한다. 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 선행연구를 통해 지식관리시스템의 도입요인과 조직성과에 대한 이론적 배경을 살펴보고, 둘째, 급변하는 조직 환경 속에서 지식관리시스템 도입요인을 조직요인, 지식정보요인 관점에서 접근하면서 이와 같은 영향요인들이 조직성과에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다. 셋째, 실증분석 결과를 토대로 기업체와 기관에서 지식관리시스템의 도입·운영에 있어서 실무적인 측면에서 고려사항들을 제시하고자 한다.

2. 이론적 논의

2.1 지식관리시스템의 정의와 개념

지식에 대한 정의는 연구자[3, 7, 8, 9, 10]마다 다르게 설명하고 있는데, 지식은 책이나 컴퓨터 기록처럼 고정된 상태의 능력이 아니라 경험, 기술, 지능과 같이 판단하고 행동하는데 필요한 능력이라고 할 수 있다. 지식을 기존의 데이터, 정보와 구분해서 설명하면, 데이터란 의미 없는 단순한 사실의 집합으로 정의되고 이러한 데이터가 조직 혹은 개인의 목적에 맞게 유용한 형태로 가공되거나 해석할 수 있는 의미의 가치를 지니게 되면 정보가 된다. 이 정보가 타당한 행동기준으로 전환되어 의미 있게 구조화됨으로써 지식이 되고 지식의 창출, 접근 및 통합 방법이 암묵적으로 갖추어지면 지혜로 발전하게 된다[3].

지식관리시스템은 지식경영을 위한 특별 구축된 정보시스템을 지칭하였으나, 최근에는 기존의 정보시스템에 지식경영 능력을 갖춘 정보기술들을 추가한 지식지원시스템(Knowledge support system)들을 포함하는 용어로서 확장되어 사용되고 있는데[7], 이영희 등[8]은 지식관

리시스템은 지식경영의 인프라이며 지식의 전체 생명주기를 효과적으로 관리하는 도구로 설명하고 있으며, 공희경[9]은 지식관리시스템을 조직 구성원들이 축적하고 있는 개별 지식을 체계화하여 공유함으로써 개인과 조직의 성과를 향상시키기 위한 정보시스템으로 정의하였고, 탁주익[10]은 정보기술 인프라를 바탕으로 조직 내 지식자원을 효과적으로 관리하고 지식관리 프로세스를 전반적으로 지원하는 시스템이라고 설명하고 있다.

2.2 지식관리시스템의 역할과 기능

지식관리시스템은 국내의 공공부문에서 1999년부터 지식정보시스템 도입에 대한 논의가 시작되면서 2000년도에 철도청, 기획예산처, 행정자치부, 농림부를 중심으로 시스템이 구축되기 시작하였고, 민간부문에서는 1990년대 중반 이후부터 민간조직을 대상으로 시작되어 민간조직이 정보기술의 급속한 발전, 무한경쟁시대, 제품의 수명주기 단축, 고객요구의 지속적인 변화 및 다양성 등과 같은 조직 환경의 급격한 변화에 능동적으로 대처하기 위하여 지식정보관리에 대한 관심을 갖게 되었다[11].

탁주익[10]은 지식관리시스템의 역할에 대해서 다음과 같이 설명하고 있다. 첫째, 지식통합의 역할로서 조직 내의 각종 지식들을 하나의 시스템에 축적하여 필요한 지식을 언제, 어디서든지 활용할 수 있도록 해준다. 둘째, 조직 구성원의 암묵적 지식을 다른 사람이 알 수 있는 형태로 현재화하여 공유토록 하는 역할을 수행한다. 셋째, 지식을 체계화하고 지식을 분야별로 분류하고 논리화함으로써 지식의 질을 높이는 역할을 한다. 넷째, 조직구성원들이 지식을 필요로 할 때 언제든지 원하는 지식을 쉽게 검색하여 활용할 수 있도록 해준다. 다섯째, 시스템을 통한 지식의 상호교환과 조직학습을 통하여 기존의 지식을 뛰어넘는 새로운 지식을 창출할 수 있도록 도와준다고 하였다. 따라서 지식관리시스템은 조직 내·외의 분산된 다양한 지식 원천을 유기적으로 통합하여 지식원천에 대해 신속하고 정확하게 지식이용자 중심에게 제공할 수 있도록 지식활용 기반을 구성하고 지식지도를 구축하여 지식 획득과 응용이 편리한 사용 환경을 조성함에 따라 지식의 축적과 재사용이 가능하도록 한다[12].

2.3 관련 선행 연구

지식관리시스템의 도입과 관련한 영향요인과 성과요인에 대한 선행연구들은 다음과 같다.

2.3.1 지식관리시스템 도입요인

유성호[4]는 지식경영과 지식경영의 성과와 관련한 연구에서 지식경영에 미치는 영향요인으로 학습 지향성, 의사소통 정도, 지식공유 의지, 지식관리시스템 품질·기능성, 최고경영자 지원, 보상수준, 지식경영팀 활동수준으로 설정하고, 지식경영 성과요인을 지식품질, 사용자 만족, 프로세스 향상으로 설정하여 분석하였다. 분석 결과 학습 지향성, 지식공유 의지, KMS 품질, 보상수준, 지식경영팀 활동수준은 지식경영 성과에 미치는 영향요인이라는 연구 결과를 제시하였다.

Yang[5]은 협업적 조직문화와 리더십의 역할이 지식공유에 미치는 영향에 관한 연구에서 협업적 문화와 지식공유 간에는 긍정적인 관계가 있음을 설명하고 있으며, 촉진자, 멘토 및 혁신자 역할은 지식공유 효과성 간에 긍정적인 상관관계가 있음을 설명하고 있고, 김경규 등[6]은 경영층 지원, 조직 내 신뢰, 평가 및 보상, 시스템 품질, 지식품질 등을 지식관리시스템 사용과 지식공유 의도에 미치는 영향요인으로 설정하여 분석하였다. 연구결과 경영층 지원과 조직 내 수행적 신뢰 요인은 지식공유 의도에 유의한 영향을 주는 요인임을 검증하였고, 지식품질, 경영층 지원, 평가 및 보상, 지식공유의도 요인은 지식관리시스템 사용에 유의한 영향을 미치는 요인으로 설명하고 있다.

2.3.2 조직성파에 관한 연구

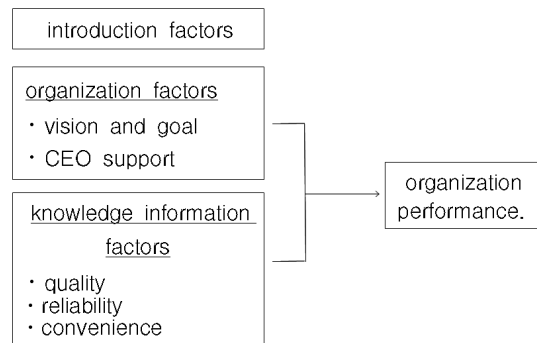
조직에서 정보시스템을 도입하여 운영할 경우 일정 기간이 지난 후에 그에 대한 성과를 분석하여야 하는데, 지금까지의 대부분의 연구에서는 도입성파의 측정을 정량적인 측면과 정성적인 측면에서 접근하였다. 강희택[7]은 조직성파를 크게 세 가지 유형으로 구분하였다. 판매 수익률, 자산수익률 등의 재무적 지표를 사용하는 방법 [13], 조직의 효과성 혹은 지식 경영 성공과 같은 보다 포괄적인 성과 지표를 사용하는 방법[14], 그리고 지식활동의 직접적인 성과로 간주되는 지식품질, 지식공유 정도, 지식경영의 사용자 만족도, 시스템 사용의 활성화 수준 등을 사용하는 방법이다. Wu와 Wang[15]은 사용자 만족, 시스템 사용을 성과변수로 활용하였고, Bock 등[16]은 지식저장소시스템의 사용정도, 개인성파를 성과변수로 활용하였다. 김경규 등[6]은 지식관리 시스템의 사용수준, 서용준[3]은 지식의 활용 정도, 시스템 만족도를 성과변수로 활용하였다.

3. 연구설계

3.1 연구의 모형

본 연구는 지식정보시스템을 도입하여 운영 중인 기관과 기업체를 대상으로 지식정보시스템의 도입요인과 전략적 적합성 요인이 조직성파에 미치는 영향을 실증적으로 검증하고자 아래와 같이 연구 모형을 설정하였다.

본 연구에 사용된 독립변수는 조직요인, 지식정보요인으로 설정하였으며, 조직성파를 종속변수로 설정하였다. 조직요인과 관련한 변수는 Nevo와 Chan[17], 이배영[18], 탁주익[10] 등의 연구 결과를 참조하여 하위변수를 비전과 목표, 최고책임자의 지원 등으로 설정하였고, 지식정보요인과 관련한 변수는 Yang[5], 서용준[3], 공희경[9] 등의 연구 결과를 참조하여 하위변수를 지식정보의 품질, 지식정보의 신뢰성, 이용편리성 등으로 설정하였다. 종속변수의 조직성파는 Wu 와 Wang[15], Bock 등[16], 서창교 등[19], 서용준[3]등의 연구결과를 참조하여 고객만족, 조직원 만족, 비용절감 등으로 설정하였다. 본 연구의 연구 모형은 다음과 같다.



[Fig. 1] Research Model

3.2 연구 가설의 설정

본 절에서는 연구 모형에 나타나 있는 조직요인, 지식정보요인들이 조직성파에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하기 위해 아래와 같이 가설을 설정하였다.

3.2.1 조직요인과 조직성파

조직요인과 관련하여 이배영[18]은 조직의 비전이 명확하게 설정되고 조직이 추구해야 할 목표나 가치를 달성하기 위한 전략수립의 여부와 최고관리자의 강력한 리더십은 지식관리 활동에 영향을 미치게 된다고 설명하고

있고, 이홍재[20]는 전략과 비전은 지식관리 활동의 지침인 동시에 조직 구성원의 역량을 한곳으로 결집시키는 역할을 담당한다고 밝히고 있다. 또한 최고책임자는 혁신에 투입한 시간과 노력 및 지원정도, 지식경영에 대한 전략과 비전을 조직구성원들에게 그 중요성과 필요성을 이해시켜야 한다고 설명하고 있다[21]. 이와 관련하여 김경규 등[6]은 최고 경영자의 리더십은 시스템 사용에 긍정적인 영향을 미치게 하는데, 이러한 영향은 궁극적으로 조직의 성과에 긍정적인 영향을 준다는 연구결과를 제시하고 있고, 서영길[22]도 군에서 최고 지휘관의 참여와 관심이 지식관리 시스템의 활성화를 유도하여 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 설명하고 있다. 그러나 서용준[3]은 최고 경영자의 리더십이 시스템 사용에는 긍정적인 영향을 미치지만 사용자의 만족도나 조직의 성과에는 긍정적이지 못하다는 연구결과를 제시하고 있다.

본 연구에서는 선행 연구자의 연구결과를 참조하여 조직요인의 세부변수인 비전과 목표, 최고책임자의 지원이 조직성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 아래와 같이 가설을 설정하였다.

- 1-1 : 비전과 목표는 조직성과에 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 : 최고책임자의 지원은 조직성과에 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 지식정보 요인과 조직성과

이홍재[20]는 지식정보 요인은 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하고 있는데, 이러한 지식정보 요인으로는 지식의 창출, 지식 축적, 지식 공유, 지식 활용 등으로 설명하고 있고, 김주희 등[23]은 지식정보 특성은 지식관리 시스템의 활용 및 만족도 등과 같은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 강황선[24]은 지식관리시스템에서 지식정보의 신뢰성과 이용의 편리성은 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하고 있으며, Delone과 Mclean[25]은 정보품질은 사용자 만족에 영향을 미치며, 사용자 만족은, 궁극적으로는 조직성과에 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하고 는데, 이러한 연구 결과에 대해서 구병관[26]은 지식관리 시스템과 같은 정보시스템에도 그대로 적용될 수 있다고 밝히고 있다. 그러나 탁주익[210]은 군의 지식관리 시스템의 성공요인에 관한 연구

에서 지식정보 특성은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치지 않는다고 설명하고 있다.

선행 연구결과를 참조하여 지식정보요인의 세부변수인 지식 정보의 품질, 지식정보의 신뢰성, 이용 편리성이 조직성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 아래와 같이 가설을 설정하였다.

- 2-1 : 지식정보의 품질은 조직성과에 영향을 미칠 것이다.
- 2-2 : 지식정보의 신뢰성은 조직성과에 영향을 미칠 것이다.
- 2-3 : 이용 편리성은 조직성과에 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구변수의 조작적 정의

3.3.1 조직요인

지식관리에 대한 비전과 목표는 조직이 실현하고자 하는 최상위의 목표가 되며, 지식관리 활동의 지침인 동시에 조직 구성원의 역량을 한 곳으로 결집시키는 역할을 하는 것을 의미한다[18]. 이홍재[20]는 지식관리의 비전과 전략의 측정지표로 지식관리 비전과 전략의 수립여부, 비전의 명확성과 구체성, 지식관리의 필요성, 핵심지식의 규정화 등으로 설정하여 측정하였다. 본 연구에서는 비전과 목표를 측정하기 위해 이홍재[20], 이배영[18] 등의 항목들을 수정, 보완하여 핵심전략과 비전의 수립, 비전과 전략의 명확성과 구체성, 지식관리의 필요성, 핵심지식의 규정화 등을 이용하였다.

최고책임자의 지원을 측정하기 위하여 이배영[18]은 기관장의 지식관리 장려 정도, 기관장의 관심과 지원의 지, 기관장의 예산지원 등으로 측정하였고, 탁주익[10]은 최고 경영자의 지식관리시스템에 대한 인식과 관심, 참여정도, 지지활동, 자원의 투자, 중·장기 비전 제시 등으로 측정하였다. 본 연구에서는 최고책임자의 지원을 측정하기 위해 이배영[18], 탁주익[10], 서용준[3] 등의 측정 항목들을 수정, 보완하여 최고책임자의 지식경영에 대한 인식정도, 최고책임자의 신념, 직원들 간의 지식공유의 강조 정도, 최고책임자의 예산 및 인력의 지원 등을 이용하였다.

3.3.2 지식정보 요인

Ahituv[27]은 정보의 품질을 측정하기 위해 정보의 정확성, 적절성, 집합성, 형식성 등으로 측정하였고, 서용준

[3]는 지식정보의 품질을 정확성, 적절성, 형식성, 신뢰성 등으로 설정하여 측정하였다. 본 연구에서는 지식정보의 품질을 측정하기 위해 Ahituv[27], 서용준[3] 등의 측정 항목들을 수정, 보완하여 지식정보의 정확성, 적절성, 형식성 등을 이용하였다.

지식정보의 신뢰성과 관련하여 탁주익[10]은 지식의 특성 관점에서 지식정보의 신뢰성을 시스템에 탑재된 지식을 믿을 수 있는 정도, 제공되는 지식대로 업무를 수행하여도 실패하지 않는지 정도로 측정하였다. 본 연구에서는 지식정보의 신뢰성을 측정하기 위해 탁주익[10]의 측정 항목들을 수정, 보완하여 지식정보를 믿을 수 있는 정도, 제공된 지식을 활용하여 업무처리를 하여도 실패하지 않는 정도, 지식정보가 믿을 수 있는 자료에 의해 제공되는 정도, 지식정보가 최신의 자료에 의해 제공되는 정도 등을 이용하였다.

이용의 편리성은 사용자가 시스템을 사용하는데 있어서 어려움이나 장애 정도가 없는 정도를 의미하는데, 공희경[9]은 이용의 편리성을 지식관리시스템의 사용법을 배우기가 쉬운 정도, 지식정보의 획득정도, 지식관리시스템의 능숙한 사용정도, 지식관리시스템의 사용의 편리함 등으로 설정하였고, 이배영[18]은 별도의 교육훈련이 없어도 습득의 용이한 정도, 화면과 소프트웨어의 친근한 설계정도 등으로 측정하였다. 탁주익[10]은 이용의 편리성을 측정하는 항목으로 새로운 전입자도 쉽게 사용할 수 있는 정도, 사용법에 대한 교육정도, 제공되는 기능의 이용 편의성, 시스템의 지속적인 접속 가능성 등으로 설정하여 측정하였다. 본 연구에서는 이용의 편리성을 측정하기 위해 공희경[9], 이배영[18], 탁주익[10] 등의 측정 항목을 수정, 보완하여 새로운 전입자도 쉽게 사용할 수 있는 정도, 사용법에 대한 교육정도, 제공되는 기능의 이용 편의성, 시스템의 지속적인 접속 가능성, 사용자 중심의 설계, 정보검색의 용이성 등을 이용하였다.

3.3.3 조직성과

이홍재[20]는 지식관리시스템의 성과요인을 업무처리의 효율화, 행정 서비스의 대응성 향상 정도, 정책결정 능력의 향상정도 등을 이용하여 조직의 성과를 측정하였다.

서창교 등[19], 탁주익[10]은 지식관리시스템의 조직 성과를 측정하기 위해 지식관리시스템에 의존하는 정도, 지식관리시스템이 업무처리에 도움을 주는 정도, 지식관

리시스템을 통한 업무처리 및 문제 해결능력 향상, 업무 처리 시간의 단축 정도, 지식관리시스템을 통한 업무상 실수의 감소 여부 등으로 측정하였다. 본 연구에서는 조직성과를 측정하기 위해 서창교 등[19], 탁주익[10], 공희경[9], 이홍재[20] 등의 측정항목들을 수정, 보완하여 제품 또는 서비스에 대한 만족정도, 제품 또는 서비스에 대한 인식정도, 의사결정에 고객이 참여하는 정도, 지식관리시스템이 업무처리에 도움을 주는 정도, 지식관리시스템을 통한 문제 해결능력 향상, 업무처리 시간의 단축 정도, 새로운 아이디어를 통한 비용의 절감효과를 경험한 정도, 현장 관리자들의 경험을 데이터베이스화 함으로 인해 비용의 절감효과를 경험한 정도 등으로 측정하였다.

3.4 표본의 선정과 자료의 수집

본 연구에 활용된 표본 자료는 서울 및 수도권에 소재하고 있는 102개 기관 및 기업체를 대상으로 하여 추출하였다. 설문은 직접 방문, 우편, 팩스, 전자 우편 등과 같은 방법으로 실시하였다. 설문내용이 불성실한 설문지는 제외하고 통계분석에 활용한 설문지는 289부 이다.

4. 실증분석

수집된 자료는 SPSS 18.0 통계패키지를 이용하였으며, 연구목적 달성을 위해 각 변수에 대해 설득력이 약한 항목을 제거하고 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다. 설문척도간의 신뢰성 측정을 위해 Cronbach의 α 계수를 이용하여 신뢰성 검정을 했으며, 가설검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

4.1 타당성 분석과 신뢰성 분석

4.1.1 타당성 분석

타당성 분석결과 아래 표에서 보는 바와 같이 각 측정치들의 요인적재 값(factor loading)이 0.6 이상으로 분석되고 있어 측정항목들이 모두 집중 타당성에 문제가 없음을 보여 주고 있다.

[Table 1] factor analysis - introduction factors

item	factor 1	factor 2	factor 3	factor 4	factor 5
I, 1, 1	0.848	.066	.139	.002	.071
I, 1, 3	0.661	.177	.170	.205	-.005

I, 1, 2	.632	.199	.003	.272	.211
I, 1, 4	.673	.291	.086	-.163	.315
I, 2, 1	.249	.753	.213	.013	.036
I, 2, 4	.228	.735	.123	.058	.173
I, 2, 2	.359	.691	.119	.354	-.032
I, 2, 3	-.045	.755	.023	.550	.064
II, 1, 3	.036	.111	.845	.107	.028
II, 1, 1	.406	.262	.781	.156	.076
II, 1, 2	.157	.166	.759	.334	.220
II, 2, 4	.036	.111	.107	.830	.028
II, 2, 1	.406	.262	.156	.688	.076
II, 2, 2	.157	.166	.334	.678	.220
II, 2, 3	.331	.180	.267	.788	-.022
II, 3, 5	.262	.090	.136	.138	.829
II, 3, 1	.240	.381	.143	.445	.782
II, 3, 6	.052	.183	.174	.036	.763
II, 3, 4	.080	.331	.209	.204	.691
II, 3, 2	.310	.130	.186	.050	.627
eigen value	4.031	3.183	2.340	1.776	1.589

[Table 2] factor analysis -organization performance

item	factor
V, I, 6	.845
V, I, 8	.771
V, I, 1	.761
V, I, 7	.756
V, I, 2	.741
V, I, 3	.792
V, I, 5	.693
V, I, 4	.631
eigen value	3.887

4.1.2 신뢰성 분석

신뢰성 분석은 어떤 검사나 측정 도구가 검사 실시 방법, 시간, 질문 항목, 평가자 등에 관계없이 항상 일관성 있고 믿을 수 있으며, 안정된 측정 결과를 산출해 낼 수 있는 정도를 의미한다. 본 연구에서 활용된 설문 의 측정 항목들에 대한 Cronbach's Alpha 값은 아래 표에서 보는 바와 같이 0.6 이상으로 분석되어 신뢰성에는 큰 문제가 없는 것으로 나타났다.

[Table 3] Reliability analysis

item	No. of item	Cronbach'의 Alpha 값
vision and goal	4	0.957
CEO support	4	
quality	3	
reliability	4	
convenience	6	
organization performance	8	0.828

4.2 가설에 대한 검증

본 연구에서는 조직성과를 종속변수로 설정하고 종속 변수에 영향을 미치는 독립변수를 조직요인(비전과 목표, 최고책임자의 지원), 지식정보요인(지식정보의 품질, 지식정보의 신뢰성, 이용편리성)으로 설정하여 회귀 분석을 하였다. 변수들 간의 회귀분석 결과는 아래와 같다.

[Table 4] Results of Regression Analysis

Model	Unstandardized coefficients		t	p
	B	Std. Error		
(Constant)	-6.117E-17	.036	.000	1.000
vision and goal	-.019	.065	-.295	.768
CEO support	.345	.073	4.758	.000
quality	.094	.073	1.293	.007
reliability	.085	.063	1.338	.022
convenience	.209	.089	2.359	.019

4.2.1 조직요인과 조직성과에 대한 가설 검증

가설 1-1 : 비전과 목표는 조직성과에 영향을 미칠 것이다.

조직요인 중 비전과 목표는 B=-.019, t=-.295, p=.768(<0.05)로 유의수준 내에서 통계적으로 유의하지 않아 가설 1-1은 기각되어 비전과 목표는 조직성과에 긍정적인 영향을 미치지 않는 변수임을 알 수 있었다. 따라서 ①핵심전략과 비전의 수립, ②비전과 전략의 명확성과 구체성, ③지식관리의 필요성, ④핵심지식의 규정화 등으로 측정된 비전과 목표는 조직성과에 긍정적인 영향을 미치지 않는 변수로 분석되었다.

1-2 : 최고책임자의 지원은 조직성과에 영향을 미칠 것이다.

조직요인 중 최고책임자의 지원은 B=.345, t= 4.758, p=0.000(<0.05)로 유의수준 내에서 통계적으로 유의미하여 가설 1-2은 채택되어 최고책임자의 지원은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 변수임을 알 수 있었다. 따라서 ①최고책임자의 지식경영에 대한 인식정도, ②최고책임자의 신념, ③직원들 간의 지식공유의 강조 정도, ④최고책임자의 예산 및 인력의 지원 등으로 측정된 최고책임자의 지원은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

4.2.2 지식정보 요인과 조직성과

2-1 : 지식정보의 품질은 조직성과에 영향을 미칠 것이다.

지식정보 요인 중 지식정보의 품질은 $B=.094$, $t=1.293$, $p=.007(<0.05)$ 로 유의수준 내에서 통계적으로 유의미하여 가설 2-1은 채택되어 지식정보의 품질은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 변수임을 알 수 있었다. 따라서 ①지식정보의 정확성, ②적절성, ③형식성 등으로 측정된 지식정보의 품질은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

2-2 : 지식정보의 신뢰성은 조직성과에 영향을 미칠 것이다.

지식정보 요인 중 지식정보의 신뢰성은 $B=.085$, $t=1.338$, $p=.022(<0.05)$ 로 유의수준 내에서 통계적으로 유의미하여 가설 2-2는 채택되어 지식정보의 신뢰성은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 변수임을 알 수 있었다. 따라서 ①지식정보를 믿을 수 있는 정도, ②제공된 지식을 활용하여 업무처리를 하여도 실패하지 않는 정도, ③지식정보가 믿을 수 있는 자료에 의해 제공되는 정도, ④지식정보가 최신의 자료에 의해 제공되는 정도 등으로 측정된 지식정보의 신뢰성은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

2-3 : 이용 편리성은 조직성과에 영향을 미칠 것이다.

지식정보 요인 중 이용 편리성은 $B=.209$, $t= 2.359$, $p=.019(<0.05)$ 로 유의수준 내에서 통계적으로 유의미하여 가설 2-3은 채택되어 이용 편리성은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 변수임을 알 수 있었다. 따라서 ①새로운 진입자도 쉽게 사용할 수 있는 정도, ②사용법에 대한 교육정도, ③제공되는 기능의 이용 편의성, ④시스템의 지속적인 접속 가능성, ⑤사용자 중심의 설계, ⑥정보검색의 용이성 등으로 측정된 이용 편리성은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

5. 결론

5.1 연구의 요약과 시사점

본 연구는 지식관리시스템을 도입하여 운영 중인 기업체와 기관들을 대상으로 지식관리시스템의 도입요인이 조직성과에 미치는 영향을 실증적으로 검증하고자 문헌연구와 회귀분석을 이용하여 통계적 분석 기법을 활용하였다.

연구결과 첫째, 조직요인의 하위변수 중 최고책임자의 지원은 조직성과에 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 둘째, 지식정보요인의 하위변수인 지식정보의 품질, 지식정보의 신뢰성, 이용편리성은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직요인의 하위변수 중 비전과 목표는 조직성과에 영향을 미치지 않는 변수로 분석되었다.

이와 같은 분석 결과에 따라 본 연구가 가지는 학문적인 시사점과 실무적인 시사점은 다음과 같이 설명할 수 있겠다. 먼저 학문적인 시사점으로는 조직요인 중 최고책임자의 지원, 지식정보요인의 지식정보의 품질, 지식정보의 신뢰성, 이용 편리성 요인은 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다는 이배영[18], 이홍재[20], Zeria [21], 강황선[24], Delone and Mclean[25] 등의 연구 결과와 일치함을 확인할 수 있었다. 그러나 조직요인 중 핵심전략과 비전의 수립, 비전과 전략의 명확성과 구체성, 지식관리의 필요성, 핵심지식의 규정화 등으로 측정된 비전과 목표 요인은 조직성과에 영향을 미치지 않는 변수임을 알 수 있었는데, 이러한 결과는 이홍재[20]의 연구 결과와 다르게 분석되었음을 알 수 있었다. 따라서 본 연구의 실무적인 시사점으로 기업체와 기관에서는 지식관리 시스템을 도입하고자 할 때 조직의 비전과 목표 요인은 조직성과에 항상 긍정적이지 못하다는 점을 알 수 있었다. 때문에 기업체와 기관에서는 조직의 환경이나 여건 등을 고려하여 위와 같은 연구결과를 성공적인 지식관리 시스템의 도입 및 운영에 있어서 실무적인 측면에서 고려할 수 있기를 기대한다.

5.2 연구의 한계점과 향후 발전방향

본 연구에서 나타난 결과를 근거로 도출될 수 있는 이론적인 의미와 실천적인 의미는 본 연구가 지닌 제한사항을 고려하여 신중하게 해석되어야 하며, 본 연구의 한계점과 제한점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 정보시스템이 도입되면 얼마간의 시

간이 경과한 후에 성과가 드러난다[28]는 견해에서 볼 때, 지식관리시스템의 성과도 일정정도 시간이 필요하며 종단면적인 연구(longitudinal study)가 가미되어야 하나 횡단면적인 연구(cross-sectional study)에 의존하고 있다는 제한점을 가지고 있다.

둘째, 일부 국내 기업 및 기관들을 대상으로 자료를 수집하고 분석한 것으로 제시된 결론을 모든 기업과 기관에 일반화해서 적용하기에는 다소 무리가 있을 수 있다. 따라서 모든 기업 및 기관을 대상으로 적용하는데 한계가 있음을 밝힌다. 더불어 연구결과의 객관성을 높이기 위해 향후 연구에서는 분석단위를 다르게 시도하는 것도 바람직할 것으로 판단된다.

References

- [1] Drucker, P. F., *Post-Capitalist Society*, Harper Collins, New York, 1993.
- [2] Lee, Hyang Su, A Study of Factors Affecting Knowledge management in Korea Public Sector Employee: Comparing with Private Sector, Ph. D. Dissertation, Graduate School of Ewha Womans University, 2004.
- [3] Seo, Yong Jun, A Study on Relationship Between the Success Factors and Performance of Knowledge Management System, The Graduate School, Yeung Nam University, Ph. D. Dissertation, 2004.
- [4] Ru, Seong Ho, A Study on Connection Between Organization's Knowledge Management Agents and Its Performances, Korea Advanced Institute of Science and Technology, Ph. D. Dissertation, 2003.
- [5] Yang, J. T., Knowledge Sharing: Investigating Appropriate Leadership Roles and Collaborative Culture, *Tourism Management*, Vol. 28, pp. 530-543, 2007.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2006.08.006>
- [6] Kim, Kyung Gyu, Kim, Beom Su, Song, Se Jeong, Shin, Ho Kyung, The Use of Knowledge Sharing Intention and Knowledge Management System, *The Journal of MIS Research*, Vol. 15, No. 3, pp. 65-90, 2005.
- [7] Kang, Hee Teak, Analysis of Influence Factors on Knowledge Management System Users' Knowledge Activity Performance, The Graduate School, Jeon Buk National University, Ph. D. Dissertation, 2008.
- [8] Lee, Young Hee, Lee, Jeong Woo, Success Factors of Knowledge Management System: Analysis of Public Enterprises' Cases, *The Korea Society of Management Information Systems*, Spring Conference, pp. 244-252, 2004.
- [9] Gong, Hee Gyoung, An Empirical Study on the Effect of Knowledge Sharing on Knowledge Management System Performance Ph. D. Dissertation, Graduate School of Jeon-Nam University, 2004.
- [10] Tak, Joo Ik, An Empirical Study on the Critical Success Factors for Military Knowledge Management System, The Graduate School, Catholic University, Ph. D. Dissertation, 2008.
- [11] Cheon, Dea Yun, Development Plans for Government Knowledge Management System, *The Korea Society of Management Information Systems*, Spring Conference, pp. 697-705, 2002.
- [12] Koo, Byoung Gwan, A Study of The Result and Affecting Influence Factors in Application of KMS in Public Sector, *Seoul University of Venture & Information*, Ph. D. Dissertation, 2010.
- [13] Bierly, P. and Chakrabarti, A., Generic Knowledge Strategies in the U.S. Pharmaceutical Industries, *Strategic Management Journal*, Vol. 17, No. 10, pp. 123-136, 1996.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/smj.4250171111>
- [14] Lee, H, and Choi, B., Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 20, No. 1, pp. 179-228, 2003.
- [15] Wu J. H. and Wang, Y. M., "Measuring KMS Success: A respecification of the DeLone and McLean's model", *Information & Management* 43, p. 729, 2006.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.im.2006.05.002>
- [16] Bock, G. W., Sabherwal, R. and Q Ian, Z. The Effect of Social Context of the Success of Knowledge Repository Systems: Exploring the Paradox between Knowledge Contribution and Reuse, *The Knowledge management Society of Korea*, Spring Conference, pp. 3-38, 2006.
- [17] Nevo, D. and Chan, Y. E., "A Delphi Study of Knowledge Management Systems: Scope and Requirement" *Information & Management*, Vol. 44, pp. 583-597, 2007.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.im.2007.06.001>
- [18] Lee, Bea Young, A Study on the Determinants of Knowledge Management Activities in Local Government, The Graduate School, Catholic University, Ph. D. Dissertation, 2008.
- [19] Seo, Chang Kyu, Shin, Seong Ho, Factors Affecting Performance of Knowledge Management System, *The Journal of MIS Research*, Vol. 15, No. 1, pp. 1-24, 2005.
- [20] Lee, Hong Jae, An Empirical Study on the Relationship between Knowledge Management and Governmental

Performance, Ph. D. Dissertation, Graduate School of Kyung-Hee University, 2004.

[21] Zeria, Y. and Avedisian, J., Organizational Planned Change: Assessing the Chances For Success, Organizational Dynamics, pp. 322-356, 1990.

[22] Seo, Young Kil, A Study on the Promotion Methodology of Administrative Reform in Troops of Knowledge-Based Society: Focusing on Knowledge Strategies of the Navy”, Ph. D. Dissertation, Graduate School of Kyung-Hee University, 2002.

[23] Kim, Ju Hee, Yu, Seong Ho, Kim, Young Geol, Exploratory Case Study on Factors to Influence Performance of Knowledge Management System, Korean Management Science Review, Vol. 20, No. 1, pp. 1-23, 2003.

[24] Kang, Whang Seon, The Vitalization Plan of Knowledge Management of Seoul, The Seoul Institute, pp. 18~26, 2002.

[25] Koo, Byoung Gwan, Effects of the KMS Adoption Factor and the Compensation Factor on the Business Performance of Public Organization, The Journal of the Korea Contents Association, Vol. 12, No. 10, pp. 418-429, 2012.

[25] DeLone, W. H., and McLean, E. R., Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variables, Information System Research, Vol. 3, No. 1, pp. 60-95, March 1992.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.10.418>

[26] Koo, Byoung Gwan, Effects of the KMS Adoption Factor and the Compensation Factor on the Business Performance of Public Organization, The Journal of the Korea Contents Association, Vol. 12, No. 10, pp. 418-429, 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.10.418>

[27] Ahituv, N., Neumann, S., and Zivran, M., Factors Affecting the Police of Distributing Computing Sources, Management Information System Quarterly, Vol. 13, No. 4, pp. 389-401, 1989.

[28] Brown, S. L., K. M. Eisenhardt, "Product Development: Pantresearch, Management Review, pp. 343-373, April 1995.

조 영 렬(Young-Yerl Cho)

[정회원]



- 1992년 2월 : 성균관대학교(문학사)
- 2000년 2월 : 성균관대학교(교육학 석사)
- 2013년 8월 : 서울벤처대학원대학교 경영학박사 졸업(정보관리)
- 2014년 ~ 현재 : 합동군사대학교 연구원

<관심분야>

MIS, ICT 정책, 경영사상, 심리경영, 지식관리시스템

이 선 규(Seon-Gyu Yi)

[정회원]



- 1978년 2월 : 중앙대학교(문학사)
- 1987년 2월 : 중앙대학교(경영학석사)
- 2004년 2월 : 건국대학교 경영학과 (경영학박사, MIS전공)
- 1977년 12월 ~ 1982년 10월 : 한국전력공사 전자계산소
- 1982년 10월 ~ 1993년 07월 : 엘지칼텍스가스(주)
- 1993년 12월 ~ 1995년 04월 ; (주)한국컴퓨터솔루션
- 1995년 05월 ~ 1999년 12월 : 한진정보통신(주)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수

<관심분야>

MIS, ERP, SCM, e-Biz, 시스템 분석 및 설계, 프로젝트관리