

# 공공부문의 지식관리시스템 활용에 미치는 영향 요인과 성과에 관한 연구

구병관<sup>1</sup>, 이선규<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>서울벤처정보대학원대학교 정보경영학과

## A study on the Affecting Influence Factors and Business Performance in Application of KMS in Public Sector

Boung-Gwan Koo<sup>1</sup> and Seon-Gyu Yi<sup>\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Information Management, Seoul University of Venture & Information

**요 약** 본 연구에서는 지식관리시스템(KMS)을 도입하여 활용 중인 공공기관을 중심으로 활용도와 만족도에 미치는 영향요인에 대한 연구이다. 공공기관의 경우 1999년 하반기부터 지식관리시스템을 본격적으로 도입하여 현재 국방부, 행정자치부, 기획예산처 등 대부분의 정부부처에서 시스템을 구축하여 운영하고 있다. 이로 인해 지식관리시스템의 편리성과 필요성을 이해하고, 지식자산의 중요성에 대한 인식이 확산되고 있다. 하지만 부서별 KMS 활용도에 많은 차이가 있으며 사용자 간에도 만족도에 많은 차이가 있음을 발견할 수 있다. 이는 KMS에 대한 최고책임자 관심, 전담 인력 요인의 지원, 교육훈련 여부, KM 프로세스 지원 등의 많은 부분에서 영향을 받는 것으로 기대되었다. 따라서 본 연구는 KMS에 미치는 영향요인으로 조직특성, 지식정보특성, 전략특성의 하위요인을 도출하고 이러한 하위요인들이 KMS 활용도 및 KMS 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하여 향후 지식관리시스템을 활성화하기 위한 방안을 제시하고자 한다.

**Abstract** This study, centered on public institutions that introduced and are using Knowledge Management System(KMS), is a study of affecting influence factors for utilization and satisfaction. In case of public institutions, they introduced in earnest knowledge management system starting second half of 1999 and most branches of the government such as Department of Defence, Ministry of Government Administration and Home Affairs and Ministry of Planning and Budget have laid the foundation and been managing the system. As a result understanding convenience and need of knowledge management system and awareness for importance of knowledge asset are proliferating. But there is a lot of difference in utilization of KMS by work unit and also can find that the difference exists among users in terms of satisfaction. This is expected as having influence from chief officer's concern, support of exclusively responsible person factor, whether education training was given, KM process support etc. for KMS. Therefore this study draws subordinate factors of organization characteristic, knowledge information characteristic, strategy characteristic as influence factors to KMS and analyzes how these subordinate factors influence utilization and satisfaction of KMS to suggest a way to catalyze knowledge management system in the future.

**Key Words** : Knowledge Management System, Organization characteristic, Knowledge information characteristic, Strategy characteristic, Utilization of KMS, Satisfaction of KMS

## 1. 서론

1990년대 중반이후부터 선진국들의 민간기업을 중심으로 나타나기 시작한 지식관리는 1997년 후반기를 기점으로 한국의 기업들 사이에서 급속하게 확산되어, 기업들

### 1.1 연구의 배경 및 목적

\*교신저자 : 이선규(sgyi@suv.ac.kr)

접수일 10년 05월 11일

수정일 10년 06월 10일

계재확정일 10년 06월 18일

은 점점 빠르게 변화하는 복잡한 환경의 치열한 경쟁에서 살아남기 위해 조직구성원들이 역량을 증진시켜 생산성을 향상시키고 조직의 제반 의사결정을 합리화하기 위한 수단으로 지식관리를 거의 필수적인 요소로 인식하고 있다[1]. 이와 관련하여 Lin & Tseng[2]은 오늘날과 같이 인터넷과 정보기술의 급속한 발전은 지식자산의 가치를 획기적으로 향상시켰다고 밝히고 있으며, Armisteads & Meakins[3]는 조직의 가치는 대부분 지식과 같은 무형자산에 의해서 창출된다고 설명하고 있다. 때문에 조직이나 기업은 전략적인 자원인 지식을 적절하게 활용한다면 지속적인 발전과 경쟁우위를 확보할 수 있다고 하겠다. 이러한 측면에서 본 연구에서는 선행 연구를 바탕으로 지식관리시스템의 활용에 미치는 영향 요인과 성과에 관해서 연구하였다.

연구의 목적은 급변하는 조직의 환경 속에서 차별화된 수단으로 활용할 수 있는 지식관리시스템의 활용에 미치는 영향 요인을 조직특성, 지식정보특성, 전략특성 관점에서 접근하면서 이러한 영향 요인들이 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 실증 분석을 통해 살펴보고자 하였다.

## 1.2 연구 방법

본 연구는 지식관리시스템의 활용에 미치는 영향 요인들인 조직특성, 지식정보특성, 전략특성 등과 같은 요인들과 성과 요인에 대하여 문헌 연구와 통계적 방법을 이용하여 실증 연구를 병행하였다. 실증 분석을 위하여 현재 지식관리시스템을 도입하여 운영하고 있는 공공부문의 기관과 단체들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

수집된 자료의 분석을 위하여 SPSS 12.0 통계 패키지를 이용하였으며, 활용된 통계 기법들은 요인 분석(factor analysis), 신뢰성 검정(reliability test), 가설 검증을 위하여 다중회귀분석(regression analysis) 등을 활용하였다.

## 2. 이론적 고찰

### 2.1 지식의 정의

Huber[4]는 지식을 토론, 학습과 사고 등 개인의 인지적 과정을 통해서 처리된 정보에 대한 해석이나 인과 관계에 대한 믿음 또는 이해라고 설명하고 있으며, Nonaka & Takeuchi[5]는 기억·정보 뿐만 아니라 개념·법칙·이론·가치관·세계관에 이르기까지 추상성과 포괄성을 가진다고 정의하고 있다.

김찬중[6]은 조직의 문제해결과 혁신을 통하여 부가가치를 창출하는 무형의 자산으로 정의하였고, 탁주익[7]은

개인의 경험이나 학습을 통하여 축적되어 조직의 문제해결과 의사결정에 사용되는 검증된 지적 자산으로 정의하였다. 삼성경제연구소[8]에서는 지식을 기업 차원에서 접근하면서 ‘조직의 의사결정과 경영활동에 유용하게 활용할 수 있도록 개인이나 조직에 체계화되어 있는 사실, 노하우, 유형, 제도의 집합’이라고 정의하였다. 본 연구에서는 선행 연구 결과들을 종합하여 지식을 개인이나 조직이 경험이나 학습을 통해 축적되어 업무수행 및 의사결정에 활용될 수 있는 제반 정보나 노하우로 정의하고자 한다.

### 2.2 지식관리의 필요성

지식자원은 글로벌 환경에서 경쟁력을 갖추기 위해 필수적이다. 비슷한 규모의 유형자산을 보유하고 있을지라도 지식을 잘 활용하는 조직과 그렇지 못한 조직과의 성과가 크게 차이날 수 있다. 조직 구성원이 다운사이징이나 구조조정 등으로 이직을 하게 되면 개인이 갖고 있는 지식을 조직의 지식으로 바꾸지 않으면 개인의 이직과 동시에 소멸될 수 있으므로 이를 방지할 수 있어야 한다. 또한 한 부서에서 습득한 지식을 다른 부서에서 이용하지 못함으로 인한 비효율을 제거하는 것이 필요하게 되었다. 즉, 조직별 부분에만 존재하거나 개인이 갖고 있는 지식을 전사적으로 공유하는 것이 요구된다.

Contractor & Lorange[9]는 고객의 다양한 요구에 대응하는 맞춤(customization)의 필요성이 증가함에 따라 지식의 확보와 관리의 중요성이 증대되고 있으며 생산, 판매, 전달 등에 있어서 다양한 기술이 적용되고 빠르게 발전하면서 다양한 지식에 대한 관리의 필요성이 증가하였다고 설명하고 있다. 한동효[10]는 유형 자산의 한계성으로 인하여 지식과 같은 무형자산의 가치가 중요하다는 인식과 구조조정(restructuring) 등으로 인한 조직구성원의 이직률이 증가하면서 이들이 가진 지식을 흡수·보존해야 한다는 인식으로 인하여 그 중요성이 부각되고 있다고 밝혔다.

### 2.3 지식관리시스템의 정의

지식관리는 사람 의존적인 활동이면서 동시에 정보기술에 대한 의존도가 높다. 따라서 지식관리시스템(KMS; Knowledge Management System)은 정보기술을 통해 효율적인 지식관리를 위해 개발된 정보시스템이라 할 수 있다. 지식관리시스템은 조직의 전략적인 잠재능력이며 증대된 자원으로서 그 중요성이 점차 증가되고 있다[11]. 이와 관련하여 Poston & Sperier[12]은 기업이 보유한 지적자산을 보다 효과적이고 효율적으로 활용할 수 있도록

해준다고 설명하고 있으며, Rao & Osei-Bryson[13]는 많은 조직들은 구성원들의 지적자산을 통합하기 위하여 지식관리시스템을 구축하고, 의사결정을 합리적으로 이루어지도록 지원하여 경쟁우위를 달성할 수 있도록 조직학습능력 증진에 중점을 둔다고 밝히고 있다. 변상우·최승욱[14]은 지식관리시스템은 지식경영과 정보시스템을 결합한 개념으로, 정보기술을 이용하여 개인이나 조직차원의 지식경영 프로세스를 지원하는 시스템이라고 설명하고 있다.

Alavi 등[15]과 Wu 등[16]은 지식관리시스템을 지식을 창출, 저장 및 검색, 이전, 적용하는 조직의 프로세스를 지원하고 증진시키기 위하여 개발된 시스템으로 정의하였고, Murray[17]는 정보시스템은 많은 양의 데이터를 신속하게 처리하는 반복적이고 일상적인 자료를 처리하여 보고서를 제공하는 기능중심의 시스템인 반면, 지식경영 시스템은 컴퓨터상에 저장된 데이터나 정보뿐만 아니라 다양한 형태로 조직 내에 산재되어 있는 지식을 효율적으로 저장하여 관리할 수 있게 해주는 통합된 개념의 정보시스템이라고 설명하였다. 본 연구에서는 이러한 다양한 정의를 참고하여 지식관리시스템을 조직목표를 달성하기 위해 조직 내 지식자원을 효과적으로 관리하고 지원하는 정보시스템의 총체로 정의한다.

#### 2.4 지식관리시스템의 도입 배경 및 필요성

변상우[18]는 기업의 핵심역량 강화를 위해 기업이 채택하고 있는 지식관리시스템 도입 배경으로는 우선 고객의 요구 때문이라고 설명하고 있다. 그 이유로는 오늘날 고객은 보다 빠른 대응, 고객관점의 고품질 서비스 요구, 다양한 고객 영역에 대한 다양한 사업대응 필요, 고객의 비즈니스 문제를 해결할 수 있는 경험과 지식을 요구하기 때문이라고 설명하고 있다. 또한 김재진[19]은 지식경영시스템이 일종의 지식창고로서 지식자산관리의 대부분을 맡고 있으므로 지식경영의 성공여부에 큰 영향을 미칠 것이며, 궁극적으로 기업의 지속적인 경쟁우위를 위하여 필수불가결한 지식경영시스템 도입이 필요하다고 설명하고 있다.

#### 2.5 지식관리시스템의 기능 및 역할

김주희 등[20]은 지식관리시스템의 기능은 지식관리 프로세스와 연계되어 있으며 지식창출 기능, 지식저장 및 축적기능, 지식공유 및 활용기능 등을 제시하였고, 김경규 등[21]은 지식관리시스템은 조직의 기존 지식을 보다 체계적이고 효율적으로 관리하는 한편, 개인의 잠재력 지식을 형상화하여 조직지식으로 이끌어내고, 이렇게 축적된

지식을 조직원 각자의 관점에서 필요에 맞추어 공유할 수 있는 플랫폼을 제공한다고 설명하고 있으며, Rao & Osei[13]는 지식관리시스템의 역할을 지식 그 자체보다는 지식의 원천에 접근할 수 있도록 해주고, 개인과 조직의 능력개발을 지원하며, 지적자산을 증진시키고 관련 정보를 찾아내는 효율적인 검색기능을 제공하는 역할과 지식을 수집·저장·전이하는 역할을 수행한다고 강조하였다.

### 3. KMS 영향 및 성과요인의 선행 연구

#### 3.1 KMS 영향 요인 선행 연구

탁주익[7]은 군의 지식관리시스템의 성공 요인에 관한 연구에서 영향 요인을 시스템특성, 지식특성, 경영특성, 조직특성, 사용자특성 등을 영향 요인으로 제시하였고, 종속 변수로 사용도, 사용자 만족도를 제시하였다. 종속 변수로 사용도는 1회 접속시 이용 시간, 지식의 등록 횟수, 검색 기능을 이용한 질문 여부, 다양한 기능의 이용 정도로 제시하였으며, 사용자 만족도로는 지식관리시스템 의존 정도, 업무처리에 도움을 주는 정도, 문제 해결 능력의 향상 정도, 업무 처리 시간의 단축 정도, 업무상 실수의 감소 정도를 제시하였다. 김주희 등[20]은 지식관리 시스템의 성과에 미치는 영향 요인으로 경영층의 지원, 전담인력 지원, 제도적 평가 및 보상 등을 포함하는 지식경영 전략과 지식특성, 시스템특성 등을 제시하면서 시스템특성과 지식특성은 지식관리시스템의 활용 및 만족도에 영향을 미치며 활용도와 만족도 간에도 상호 관계가 있음을 밝히고 있다.

이배영[22]은 지방 정부의 지식관리 활동에 미치는 영향 연구에서 독립 변수를 지식관리 영향 요인으로 설정하고 종속 변수를 지식관리 활동으로 제시하였다. 지식관리 영향 요인은 전략적 요인, 관리운영 요인, 관계적 요인, 정보 기술 요인으로 분류하고 종속 변수인 지식관리 활동에서는 지식 창출, 지식 축적 및 공유, 지식 활용 등으로 분석하였다.

이향수[23]는 지식관리활동의 영향 요인을 정부 조직과 민간 기업을 비교하여 분석을 하였는데, 독립 변수로 비전과 목표, 신뢰, 인적네트워크, 집권화, 공식화, 측정 및 보상, 정보 기술을 설정하였으며, 종속 변수는 지식관리 활동(창출, 축적, 공유, 활용)으로 설정하여 연구하였다.

유홍림 등[24]은 지식관리활동에 미치는 영향 요인을 조직 구성원 측면과 구조·관리적 측면으로 구분하여 제시하면서 세부 요인으로 구성원측면 요인은 창의성, 정보기술 활용도, KM 실천도 등을 설정하였고, 구조·조직관리

측면에서는 추진 전략, 리더십, 지식관리시스템, 학습 조직, 평가 및 보상 체계, 조직 문화 등을 설정하여 분석하였다.

### 3.2 KMS 성과 요인의 선행 연구

시스템 성과를 측정하기 위해서는 조직의 성과에 미치는 많은 변수들을 통제 한 후에 측정을 해야 하기 때문에 시스템 성과를 단독으로 측정하기는 매우 어렵다. 이와 관련하여 Galletta 등[25]은 정보 시스템의 성과 측정은 경제적인 측면과 인간적인 측면에서 측정할 수 있는데, 경제적인 측면에서의 효과 측정은 측정치의 계량화 문제로 인하여 주로 인간적인 측면에서의 효과 측정이 많이 활용되고 있다고 설명하고 있다.

따라서 많은 연구자들은 시스템 성과의 대리변수로 정성적인 측면에서 시스템 사용도, 사용자 만족도 등과 같은 변수들을 사용하였다[26].

## 4. 연구 설계

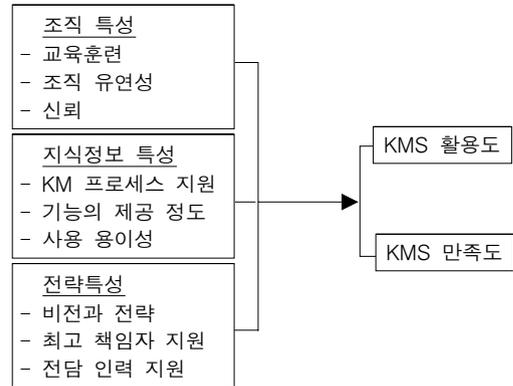
### 4.1 연구 모형

본 연구에서는 지식관리시스템이 가지고 있는 특성을 고려하여 관련된 연구 변수를 제시하면서 전체적인 연구 모형을 설정하였다. 탁주익[7]은 군 지식관리 시스템의 성공 요인에 관한 연구에서 시스템 특성, 지식 특성, 경영 특성, 조직 특성, 사용자 특성 등을 영향요인으로 제시하였고, 종속 변수로 사용도, 사용자 만족도를 제시하였다.

이배영[22]은 지방정부의 지식관리활동에 미치는 영향 연구에서 독립 변수를 지식관리 영향 요인으로 설정하고 종속 변수를 지식관리 활동으로 제시하였다. 지식관리 영향 요인(독립 변수)은 전략적 요인, 관리운영 요인, 관계적 요인, 정보 기술 요인으로 분류하고 지식관리 활동(종속 변수)에서는 지식 창출, 지식 축적 및 공유, 지식 활용 등으로 분석하였다.

유일 등[27]은 정보시스템 이용과 이용자 만족과 관련하여 두 요인은 상호관계가 있어 정보시스템을 이용하면서 그에 대한 만족도가 결정되고, 이용 만족도가 증가하면 시스템의 이용도가 증가한다고 설명하고 있다. 선행 연구 결과들을 참조하여 조직특성, 지식정보특성, 전략특성을 독립변수로 설정하고, 종속 변수는 정보시스템 이용도와 정보시스템 만족도 요인에 지식정보시스템의 특성을 고려하여 KMS 활용도와 KMS 만족도로 설정하였다. 이러한 접근 방법에 대해서 탁주익[7]은 DeLone and McLean[26]의 연구 모형은 일반적인 정보시스템의 성과

를 평가하기 위한 모형으로 널리 사용되고 있으므로 지식관리 시스템을 정보 시스템의 범주로 보는 관점에서는 성과 평가를 위해서 도입할 수도 있으나 지식관리시스템은 지식을 관리 대상으로 하기 때문에 정보나 데이터를 관리 대상으로 하는 기존의 정보 시스템과는 차이가 있어 DeLone and McLean[26]의 연구 모형을 바탕으로 지식관리시스템의 고유 특성을 추가하는 것이 바람직하고 설명하고 있다.



[그림 1] 연구 모형

### 4.2 연구의 가설

#### 4.2.1 조직특성과 KMS 성과에 대한 가설

김효근 등[28]은 조직의 다양한 교육과 훈련을 통해 조직 구성원들이 다양한 지식을 습득하고 창조할 수 있는 바탕이 제공되어야 한다고 설명하고 있으며, 조직 구성원들 사이에 신뢰의 정도가 높으면 지식에 대한 공유가 증가하고 그에 따라 시스템 사용도와 사용자 만족도가 증가한다[29]. 유성호[30]는 사용자들의 지식 공유의도가 높으면 높을수록 사용자 만족에 유의한 영향을 미친다고 설명하고 있다. 조직의 유연성과 관련하여 Prokesch[31]은 성공적인 지식경영을 위해서는 조직의 구조가 전통적인 계층적 구조보다 사업 단위의 관리자에게 권한을 위임하는 수평적이며 분산 형태의 조직 구조가 적합하다고 설명하고 있다.

선행연구 결과를 참조하여 조직요인의 하위변수인 교육 훈련, 조직의 유연성, 신뢰가 KMS 활용도 및 KMS 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**[표 1] 조직특성과 KMS 성과에 대한 가설**

구분	가 설
1-1a	교육 훈련은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
1-1b	교육 훈련은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
1-2a	조직의 유연성은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
1-2b	조직의 유연성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
1-3a	신뢰는 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
1-3b	신뢰는 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**4.2.2 지식정보특성과 KMS 성과에 대한 가설**

이흥재[32]는 지식관리 활동을 지식의 창출, 지식 축적, 지식 공유, 지식 활용 등으로 제시하였는데, 이는 KM에서 지원해 주는 프로세스로 이러한 지식관리 활동은 정부 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 밝히고 있다. 또한 김주희 등[20]은 시스템 특성과 지식 특성은 지식관리 시스템의 활용 및 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 밝히고 있고, 김상수 등[33]은 지식관리 시스템의 성공 요인으로 지식 근로자의 수행 능력과 업무 특성, 지식관리시스템의 지식 및 기능 특성 등을 제시하였다. 강황선[34]는 지식관리시스템의 활용 정도에 미치는 영향 요인으로 휴먼 인프라, 조직 인프라, 기술 인프라, 리더십, 위기 수용 문화 등을 제시하면서 하위 변수로 기술 인프라에서는 사용자 용이성, 기능성, 기술적 유용성, 지식 분류체계 등의 요인들이 긍정적인 영향을 미치고 있다고 밝히고 있다.

선행 연구 결과들을 참조하여 지식정보특성의 하위 변수인 KM 프로세스 지원, 지식의 적합성, 기능의 제공 정도, 사용 용이성이 KMS 활용도 및 KMS 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**[표 2] 지식정보특성과 KMS 성과에 대한 가설**

구분	가 설
2-1a	KM 프로세스 지원은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
2-1b	KM 프로세스 지원은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
2-2a	지식의 적합성은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
2-2b	지식의 적합성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
2-3a	기능의 제공 정도는 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-3b	기능의 제공 정도는 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
2-4a	사용 용이성은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
2-4b	사용 용이성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**4.2.3 전략 특성과 KMS 성과에 대한 가설**

이배영[22]은 지식관리 시스템의 도입과 관련하여 지식관리 활동은 조직이 지향하는 전략적 방향성과 의지, 조직의 핵심 역량에 따라 달라질 수 있다고 하면서, 해당 기관의 핵심 역량을 규명하고 이에 따른 지식관리가 이루어 져야 한다고 설명하고 있다.

지식관리시스템을 사용하기 위해서는 조직원들이 지식을 검색하고 등록하는데 많은 시간이 필요로 한다[35]. 이흥재 등[36]은 지식관리 전담 조직이 없으면 지식활동에 대한 객관적인 평가를 저해할 수 있으며, 평가 시스템에 대한 조직 구성원들의 불신을 야기할 우려가 있다고 설명하고 있다.

선행 연구 결과들을 참조하여 전략 요인의 하위 변수인 비전과 전략, 최고 책임자의 지원, 전담인력 지원이 KMS 활용도 및 KMS 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**[표 3] 전략특성과 KMS 성과에 대한 가설**

구분	가 설
3-1a	비전과 전략은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
3-1b	비전과 전략은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
3-2a	최고 책임자의 지원은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
3-2b	최고 책임자의 지원은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
3-3a	전담 인력 지원은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
3-3b	전담 인력 지원은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**4.3 변수의 조작적 정의 및 측정**

**4.3.1 조직특성**

**4.3.1.1 교육 훈련**

공희경[37]은 McDermott 등[38]의 연구를 바탕으로 하여 능력 향상을 위한 연수 지원 정도, 새로운 지식의 보급 정도, 경영 환경 변화에 따른 교육 정도, 직원 교육에 적극적 지원 여부 등으로 측정하였다.

교육 훈련을 측정하기 위한 항목으로 교육 훈련의 투

자 정도, 정보 및 지식의 지속적인 제공, 지속적인 교육 실시, 교육 훈련 기회 제공 등으로 설정하여 측정하였다.

#### 4.3.1.2 조직 유연성

이홍재[32]는 자율성과 결과에 대한 책임, 업무 처리절차와 규칙의 탄력적 운영정도로 측정하였으며, 김경규 등[21]은 회사 동료들의 의도, 행동, 능력에 대한 믿음, 회사 경영진에 대한 의도나 행동, 능력에 대한 믿음으로 측정하였다.

조직의 유연성을 측정하기 위한 항목으로 수평적 조직 구조, 조직의 유연한 대응 정도, 조직 및 업무의 수행 방식의 유연성 등으로 설정하여 측정하였다.

#### 4.3.1.3 신뢰

공희경[37]은 Nyhan[39], Ross & Wieland[40]의 연구를 바탕으로 하여 동료의 지시에 대한 신뢰, 조직의 목표와 비전에 대한 신뢰, 동료와의 정보 공유에 대한 신뢰, 자신의 지식에 대한 동료의 사용에 대한 신뢰 등으로 측정했으며, 이배영[22]은 구성원 업무 수행 능력의 신뢰성, 동료 간의 상부상조 정도, 조직의 의사결정의 신뢰성 등으로 측정하였다.

신뢰를 측정하기 위한 항목으로 지식에 대한 신뢰, 동료의 전문성에 대한 신뢰, 동료의 지식 제공, KMS에 대한 신뢰 등으로 설정하여 측정하였다.

### 4.3.2 지식정보특성

#### 4.3.2.1 KM 프로세스 지원

이배영[22]은 지식 창출 노력도, 혁신적 지식 창출 정도, 암묵지의 형식지화 정도, 지식의 체계화 정도, 지식관리시스템 등록 정도, 지식관리시스템 활용을 통한 재 등록, 구성원들과 업무 관련 지식 공유, 자신만의 노하우나 경험 공유, 지식관리시스템 등록 구성원들과 공유, 업무 수행시 발생한 지식 활용, 우수 모범 사례교훈 업무 활용, 지식관리시스템에 등록된 지식을 실제 업무 적용 등의 항목으로 측정하였다.

KM 프로세스 지원을 측정하기 위한 항목으로 지식 등의 체계적인 분류 및 축적, 새로운 지식의 체계화와 문서화, 새로운 지식 창출을 위한 지속적인 노력, 지식관리시스템의 적극적인 활용, 지식관리시스템의 지속적인 갱신 및 공유, 지식관리시스템의 보충 및 재등록 등으로 설정하여 측정하였다.

#### 4.3.2.2 지식의 적합성

이홍재[32]와 이배영[22]은 지식의 검색·활용에 도움을 주는 정도로 측정하였다. 서용준[41]는 다양한 종류의 자

료 활용성, 지식 정보의 문제 해결 적용력, 지식 분류 체계의 적합성 등으로 측정하였다.

지식의 적합성을 측정하기 위한 항목으로 지식 분류 체계의 적합성, 지식관리시스템의 업무 지원성, 지식관리시스템과 업무의 밀접성, 지식관리시스템의 문제 해결 적용력, 지식관리시스템의 필요 지식의 정도 등으로 설정하여 측정하였다.

#### 4.3.2.3 기능의 제공 정도

공희경[37]은 Bailey & Pearson[42]의 연구를 바탕으로 하여 다양한 지식의 획득 정도, 검색 툴의 지원 정도로 측정하였고, 이홍재[32]는 장애 복구의 신속성, 지식관리시스템 기능의 다양성(저장, 분류, 변경, 수정, 검색, 공유 등), 조직 내 다른 정보시스템과의 연계(기존의 DB, 전자결재 시스템, EDMS) 등으로 측정하였다.

기능의 제공 정도를 측정하기 위한 항목으로 지식관리시스템 기능의 다양성, 지식관리시스템의 장애 복구, 타 정보 시스템과의 연계, 검색 툴의 사용 등으로 설정하여 측정하였다.

#### 4.3.2.4 사용 용이성

이배영[22]은 별도의 교육 훈련이 없어도 습득의 용이한 정도, 화면과 소프트웨어의 친근한 설계정도 등으로 측정하였다.

사용 용이성을 측정하기 위한 항목으로 조작의 용이성, 사용자 중심의 설계, 정보 검색의 용이성, 능숙한 사용정도 등을 측정하였다.

### 4.3.3 전략특성

#### 4.3.3.1 비전과 전략

이배영[22]은 비전과 전략을 측정하기 위한 항목으로 비전과 전략 수립 여부, 비전의 정확성과 구체성, 지식관리의 필요성 등으로 측정하였고, 이홍재[32]는 지식관리 비전과 전략의 수립 여부, 비전의 명확성과 구체성, 지식관리의 필요성, 핵심 지식의 규정 등으로 측정하였다.

비전과 전략을 측정하기 위한 항목으로 핵심 전략과 비전, 비전과 전략의 명확성과 구체성, 지식관리 활용의 필수 정도, 장기적인 비전의 제시 등으로 설정하여 측정하였다.

#### 4.3.3.2 최고 책임자의 지원

이홍재[32]는 기관장의 관심과 지원 의지, 인적·재정적 지원, 지식관리에 대한 확고한 신념, 기관장의 지식관리 장려, 기관장의 모범적인 지식관리 참여 정도 등으로 측정하였고, 탁주익[7]은 지식관리 시스템에 대한 인식과

관심, 참여 정도, 지지활동, 자원의 투자, 중장기 비전 제시 등으로 측정하였다.

최고 책임자의 지원을 측정하기 위한 항목으로 최고 책임자의 지원 의지, 최고 책임자의 신념, 최고 책임자의 독려, 최고 책임자의 예산 및 인력의 지원 등으로 설정하여 측정하였다.

#### 4.3.3.3 전담 인력 지원

탁주익[7]은 전담 인력 지원을 측정하기 위한 목적으로 최고 지식관리자의 임명, 전담 인력의 효율적인 운영, 전담 인력의 추가 편성, 전담 인력의 지식관리시스템 몰입도, 예산 지원 정도 등으로 측정하였다.

선행 연구자들의 측정 변수를 참조하여 전담 인력의 지원을 측정하기 위한 항목으로 전담 인력의 운영, 전담 인력의 몰입도, 최고 지식관리자의 임명, 전담 조직 및 운영 규정 등으로 설정하여 측정하였다.

#### 4.3.4 KMS 성과 요인

##### 4.3.4.1 KMS 활용도

정보 시스템의 실행 성과 변수로 이선규[43]는 정보 시스템의 이용 빈도, 정보 시스템의 활용 정도를 IS 이용도의 측정 항목으로 사용하였다. 서건수[44]는 시스템 이용 빈도, 시스템을 업무에 사용하는 폭이나 범위, 정보 시스템에 의존하는 정도 등으로 측정하였고, Jarvenpaa 등[45]은 시스템 사용 빈도 등으로 측정하였다.

지식관리시스템 활용도를 측정하기 위한 항목으로 접속 시간, 검색 정도, 정보 이용 정도, KMS 의존도, 제공 정보의 정확성 등으로 설정하여 측정하였다.

##### 4.3.4.2 KMS 만족도

탁주익[7]은 Sanders & Courtney[46], 서창교, 신성호[47]의 연구를 바탕으로 하여 KMS에 의존하는 정도, 지식관리시스템이 업무 처리에 도움을 주는 정도, 지식관리시스템으로 인한 업무 처리 및 문제 해결 능력의 향상, 업무 처리 시간의 단축 여부, 지식관리시스템으로 인한 업무상 실수의 감소 여부 등으로 측정하였다.

KMS 만족도를 측정하기 위한 항목으로 조직의 보상, 효과적인 의사 결정, 지식 정보에 대한 만족도, 시행착오의 감소, 경제적 비용의 감소, 대안 비교 평가 능력의 향상 등으로 설정하여 측정하였다.

#### 4.4 자료의 수집

##### 4.4.1 표본 선정

본 연구는 공공기관을 대상으로 지식관리시스템의 활

용실태를 분석하는데 주안을 두었기 때문에 정부부처, 학교기관, 공기업 중 지식관리 시스템을 활용하고 있는 부서를 표본으로 선정하였다. 배포된 설문지는 총 500부로 정부/지자체 150부, 군/경찰 150부, 학교 및 연구기관 100부, 기타 공기업 100부를 배포하여 360부를 회수하여 72%의 회수율을 보였다.

#### 4.4.2 설문지의 구성

본 연구의 설문지는 선행 연구자들이 사용한 설문 항목을 기초로 일부 수정 보완하여 사용하였다. 독립 변수는 조직특성, 지식정보특성, 전략특성 등으로 구성하였으며, 종속 변수는 KMS 활용도, KMS 만족도로 구성하였다. 일반 사항에 관한 질문은 근무 기관, 근무 기간, 연령, 학력, 지식정보시스템 사용 기간 등으로 설정하여 질문하였다. 변수들의 측정은 7점 리커트 척도(Likert type scale) 및 선택형으로 하였다.

### 5. 실증 분석

#### 5.1 표본의 일반적 특성

본 연구에서는 분석에 사용된 총 344부의 설문지에 대한 일반적인 응답자의 특성은 다음과 같다. 설문결과, 주로 3년 미만의 근무경력과 20대~40대 연령이 대부분이며, 대졸 이상의 학력이 다수를 차지하였고, KMS 사용기간은 5년 미만이 다수를 차지하였다.

#### 5.2 변수의 타당성과 신뢰성 분석

변수에 대한 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시하여 요인적재 값(factor loading)을 분석하였다. 요인추출 방법은 주성분분석(principal component analysis)을 이용하고, 요인회전방식은 베리맥스(varimax rotation)방식을 이용하여 고유 값(eigen value) 1.0 이상, 요인적재 값 0.5 이상을 기준으로 하여 요인을 추출하였다.

##### 5.2.1 조직특성

조직특성에 대한 요인분석 결과 각 요인의 고유값(eigen-value)이 모두 1.0 이상이고, 신뢰도 분석에서는 모든 요인들의 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.6이상으로 나타남 따라 각 설문문항의 내적일관성도 높은 것으로 나타났다.

[표 4] 조직특성의 요인분석 결과

하위영역	항목	요인1	요인2	요인3
교육 훈련	I-1-3	.874	.189	.245
	I-1-1	.823	.196	.151
	I-1-2	.798	.374	.215
	I-1-4	.775	.222	.343
신뢰	I-3-2	.272	.855	.221
	I-3-1	.331	.837	.165
	I-3-3	.163	.820	.323
조직의 유연성	I-2-1	.146	.200	.817
	I-2-3	.320	.209	.800
	I-2-2	.269	.254	.791
eigen-value		3.085	2.517	2.359
설명 분산(%)		30.846	25.167	23.594
누적 분산(%)		30.846	56.013	79.607
Cronbach's $\alpha$		0.910	0.835	0.892

5.2.2 지식정보특성

지식정보특성에 대한 요인분석 결과 각 요인의 고유값이 모두 1.0 이상이고, 신뢰도 분석에서는 모든 요인들의 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.6이상으로 나타남 따라 각 설문문항의 내적일관성도 높은 것으로 나타났다.

[표 5] 지식정보특성의 요인분석 결과

하위영역	항목	요인1	요인2	요인3	요인4
용이성	II-4-4	.788	.259	.218	.202
	II-4-1	.785	.269	.252	.325
	II-4-2	.700	.369	.214	.297
기능 제공 정도	II-3-3	.167	.712	.321	.196
	II-3-2	.446	.703	.128	.225
	II-3-1	.423	.682	.303	.319
	II-3-4	.329	.638	.363	.324
프로 세스 지원	II-1-3	.141	.370	.792	.242
	II-1-2	.230	.199	.781	.297
	II-1-1	.347	.177	.737	.284
	II-2-1	.335	.189	.237	.770
지식의 적합성	II-2-2	.187	.338	.291	.747
	II-2-3	.345	.247	.369	.700
	eigen-value		2.852	2.789	2.773
설명 분산(%)		19.01	18.59	18.48	16.19
누적 분산(%)		19.01	37.60	56.09	73.01
Cronbach's $\alpha$		0.909	0.914	0.910	0.897

5.2.3 전략특성

전략특성에 대한 요인분석 결과 각 요인의 고유값이 모두 1.0 이상이고, 신뢰도 분석에서는 모든 요인들의 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.6이상으로 나타남 따라 각 설문문항의 내적일관성이 높은 것으로 나타났다.

[표 6] 전략특성의 요인분석 결과

하위영역	항목	요인1	요인2	요인3
최고 책임자 지원	III-2-3	.814	.280	.323
	III-2-2	.803	.359	.326
전담 인력 지원	III-2-1	.792	.367	.332
	III-3-3	.269	.858	.260
	III-3-2	.316	.822	.297
비전과 전략	III-3-1	.511	.696	.254
	III-1-1	.274	.195	.874
	III-1-3	.336	.358	.742
III-1-2	.494	.409	.614	
eigen-value		2.799	2.571	2.234
설명 분산(%)		31.101	28.563	24.820
누적 분산(%)		31.101	59.664	84.483
Cronbach's $\alpha$		0.925	0.903	0.872

5.2.4 KMS 성과특성

KMS 성과특성에 대한 요인분석 결과 요인의 고유값이 모두 1.0 이상이고, 신뢰도 분석에서는 모든 요인들의 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.6이상으로 나타남에 따라 각 설문문항의 내적일관성도 높은 것으로 나타났다.

[표 7] 조직특성의 요인분석 결과

하위영역	항목	요인1	요인2
KMS 활용도	VI-1-3	.923	.335
	VI-1-2	.920	.318
	VI-1-5	.917	.336
	VI-1-4	.915	.252
	VI-1-1	.903	.277
	VI-1-6	.800	.308
KMS 만족도	VII-2-3	.342	.917
	VII-2-2	.308	.914
	VII-2-4	.238	.912
	VII-2-5	.396	.907
	VII-2-1	.252	.904
	VII-2-6	.250	.838
eigen-value		4.831	4.852
설명 분산(%)		80.525	80.860
누적 분산(%)		80.525	80.860
Cronbach's $\alpha$		0.952	0.952

5.3 가설의 검정

5.3.1 KMS 활용도에 미치는 요인에 대한 가설 검정

KMS 활용도에 영향을 미치는 요인을 검증하기 위하여 KMS 활용도를 종속변수로 하고 3개의 특성을 독립변수로 하는 회귀분석을 실시하였다. 독립변수간의 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(variance inflation factors; VIF)를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로 나타나 독

립변수 간의 다중 공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다. 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

5.3.1.1 조직특성

교육 훈련, 조직의 유연성, 신뢰 등 3개의 변수를 독립 변수로 하고 KMS 활용도를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 교육 훈련 요인은 유의확률(p)이 .002로 통계적으로 5% 수준에서 유의한 것으로 분석되었고 ( $\beta = .203, t=3.081$ ), 조직의 유연성 요인은 유의확률이 .000( $\beta = .397, t=6.205$ ), 신뢰 요인은 유의확률이 .029( $\beta = .142, t=2.191$ )로 분석되어 가설 1-1a, 1-2a, 1-3a 모두 채택되었다. R<sup>2</sup>는 0.407로 나타났다.

[표 8] 조직특성과 KMS 활용도에 대한 분석

독립변수	표준화 계수( $\beta$ )	t	p
교육 훈련	.203	3.081	.002
조직의 유연성	.397	6.205	.000
신뢰	.142	2.191	.029
R <sup>2</sup> =0.407		F=54.995	p=0.000

5.3.1.2 지식정보특성

KM 프로세스 지원, 지식의 적합성, 기능의 제공 정도, 사용 용이성 등 4개의 변수를 독립변수로 하고 KMS 활용도를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 KM 프로세스 지원 요인은 유의확률이 .530으로 가설 2-1a는 기각, 지식의 적합성 요인은 유의확률이 .000으로 가설 2-2a는 채택, 기능의 제공 정도 요인은 유의확률이 .000으로 가설 2-3a는 채택, 사용 용이성 요인은 유의확률이 .083으로 가설 2-4a는 기각되었다.

[표 5-6] 지식정보특성과 KMS 활용도에 대한 분석

독립변수	표준화 계수( $\beta$ )	t	p
(상수)		.380	.704
KM 프로세스	-.045	-.629	.530
지식의 적합성	.312	4.505	.000
기능제공정도	.323	3.964	.000
사용 용이성	.125	1.743	.083
R <sup>2</sup> =0.430		F=60.244	p=0.000

5.3.1.3 전략특성

비전과 전략, 최고 책임자 지원, 전담 인력지원 등 3개의 변수를 독립변수로 하고 KMS 활용도를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 비전과 전략 요인은 유의확률이 .013으로 가설 3-1a는 채택, 최고 책임자 지원 요인은 유의확률이 .413으로 가설 3-2a는 기각, 전담 인력지원 요인은 유의확률이 .000으로 가설

3-3a는 채택되었다.

[표 9] 전략특성과 KMS 활용도에 대한 분석

독립변수	표준화 계수( $\beta$ )	t	p
(상수)		1.445	.150
비전과 전략	.172	2.515	.013
최고책임자 지원	.060	.821	.413
전담 인력 지원	.587	8.814	.000
R <sup>2</sup> =0.518		F=86.003	p=0.000

5.3.2 KMS 만족도에 미치는 요인에 대한 가설검정

KMS 만족도에 영향을 미치는 요인을 검증하기 위하여 KMS 만족도를 종속변수로 두고 3개의 특성을 독립변수로 하는 회귀분석을 실시하였다. 독립변수간의 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(variance inflation factors; VIF)를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로 나타나 독립변수 간의 다중 공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다. 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

5.3.2.1 조직특성

교육 훈련, 조직의 유연성, 신뢰 등 3개의 변수를 독립 변수로 하고 KMS 만족도를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 교육 훈련 요인은 유의확률이 .010로 가설 1-1b는 채택, 조직의 유연성 요인도 유의확률이 .000로 가설 1-2b는 채택, 신뢰 요인은 유의확률이 .166로 가설 1-3b는 기각되었다.

[표 10] 조직특성과 KMS 만족도에 대한 분석

독립변수	표준화 계수( $\beta$ )	t	p
(상수)		2.237	.026
교육 훈련	.169	2.615	.010
조직의 유연성	.485	7.714	.000
신뢰	.088	1.388	.166
R <sup>2</sup> =0.600		F=71.252	p=0.000

5.3.2.2 지식정보특성

KM 프로세스 지원, 지식의 적합성, 기능의 제공 정도, 사용 용이성 등 4개의 변수를 독립변수로 하고 KMS 만족도를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 KM 프로세스 지원 요인은 유의확률이 .016으로 가설 2-1b는 채택, 지식의 적합성 요인은 유의확률이 .000으로 가설 2-2b는 채택, 기능의 제공 정도 요인은 유의확률이 .000으로 가설 2-3b는 채택되었으나 사용 용이성 요인은 유의확률이 .237로 가설 2-4b는 기각되었다.

[표 11] 지식정보특성과 KMS 만족도에 대한 분석

독립변수 (상수)	표준화 계수(β)	t	p
KM 프로세스	-.168	-2.428	.016
지식의 적합성	.357	5.313	.000
기능 제공 정도	.374	4.728	.000
사용 용이성	.083	1.186	.237
R <sup>2</sup> =0.622		F=78.453	p=0.000

5.3.2.3 전략특성

비전과 전략, 최고 책임자 지원, 전담인력지원 등 3개의 변수를 독립변수로 하고 KMS 만족도를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 비전과 전략 요인은 유의확률이 .193으로 가설 3-1b는 기각되었으나, 최고 책임자 지원 요인(p=.017)과 전담 인력지원 요인(p=.000)은 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 채택되었다.

[표 12] 전략특성과 KMS 만족도에 대한 분석

독립변수 (상수)	표준화 계수(β)	t	p
비전과 전략	.097	1.307	.193
최고 책임자 지원	.189	2.394	.017
전담 인력 지원	.488	6.765	.000

이상의 가설 검증 결과를 요약하면 다음 표 13과 같다.

[표 13] 가설 검증 결과의 요약

가 설		결과
1-1a	교육 훈련은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-1b	교육 훈련은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2a	조직의 유연성은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2b	조직의 유연성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-3a	신뢰는 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-3b	신뢰는 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2-1a	KM 프로세스 지원은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2-1b	KM 프로세스 지원은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2a	지식의 적합성은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2b	지식의 적합성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-3a	기능의 제공 정도는 KMS 활용도에	채택

	정(+)의 영향을 미칠 것이다.	
2-3b	기능의 제공 정도는 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-4a	사용 용이성은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2-4b	사용 용이성은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
3-1a	비전과 전략은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3-1b	비전과 전략은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
3-2a	최고 책임자의 지원은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
3-2b	최고 책임자의 지원은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3-3a	전담 인력 지원은 KMS 활용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3-3b	전담 인력 지원은 KMS 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

6. 결론

6.1 연구 결과의 논의

본 연구는 지식관리시스템의 활용에 미치는 영향 요인 들인 조직특성, 지식정보특성, 전략특성 등과 같은 요인 들과 성과 요인에 대하여 문헌 연구와 통계적 방법을 이 용하여 실증 연구를 병행하였다. 문헌 연구를 통하여 조 직특성, 지식정보특성, 전략특성과 성과 요인에 대해서 살펴보았으며, 이들 독립변수와 종속변수 간에 인과관계 를 실증적으로 분석하였다.

연구 결과 첫째, 조직특성의 하위 변수 중 교육 훈련, 조직의 유연성, 신뢰 요인은 KMS 활용도에 유의한 영 향을 미치는 것으로 분석되었으나 KMS 만족도에는 교육 훈련, 조직의 유연성 요인만이 유의한 영향을 미치는 것 으로 분석되었고, 신뢰 요인은 유의하지 않은 것으로 나 타났다. 이러한 분석 결과는 이용자에 대한 교육훈련과 조직의 유연한 분위기는 지식관리시스템의 활용과 만족 에 영향을 준다는 것을 의미한다. 이러한 부분은 군의 지 식관리시스템을 연구한 탁주익[7]의 연구와 상반된 결과 를 보여 주고 있는데, 이는 신뢰를 중시하는 군의 특수성 때문에 신뢰요인이 만족도에 영향을 미치는 것으로 추정 할 수 있겠다.

둘째, 지식정보특성의 하위 변수 중 지식의 적합성, 기 능의 제공 정도 요인은 KMS 활용도에 유의한 영향을 미 치는 것으로 분석되었으나, KM 프로세스 지원, 사용 용 이성 요인은 KMS 활용도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 또한, KMS 만족도에는 KM 프로세

스 지원, 지식의 적합성, 기능의 제공 정도 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었고 사용 용이성 요인은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 지식의 적합성과 기능의 제공 정도가 각각 활용도와 만족도에 직접적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 이러한 분석 결과는 김주희 등[20], 서창교·신성호[47]의 지식정보 특성이 KMS 활용도와 KMS 만족도에 영향을 미친다는 연구 결과와 김경규 등[21]의 지식정보 특성요인은 KMS 활용도에만 영향을 미친다는 연구 결과, 또, 지식정보특성요인은 KMS 만족도에만 영향을 미친다는 김상수 등[33]의 연구 결과와 유사한 결과를 얻을 수 있었다.

셋째, 전략특성의 하위 변수 중 비전과 전략, 전담 인력 지원 요인은 KMS 활용도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으나, 최고책임자의 지원 요인은 KMS 활용도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 또한, KMS 만족도에는 최고책임자의 지원, 전담 인력 지원 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었고 비전과 전략 요인은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 지식관리시스템의 도입이 공공기관마다 다소 차이가 나지만 대체로 전담 인력 지원의 중요성을 보여주는 결과라고 할 수 있다. 이러한 분석 결과는 탁주익[7]의 최고 경영자의 지원 요인이 KMS 활용도와 KMS 만족도에 영향을 미친다는 연구 결과와 김주희[20]의 최고 경영자의 지원 요인은 KMS 활용도 및 KMS 만족도에 유의한 영향을 미치지 않는다는 연구 결과에서 볼 수 있는 바와 같이 연구 결과가 동일하게 나타나지 않고 있음을 알 수 있다.

## 6.2 연구의 시사점과 제한점

본 연구에서는 지식관리시스템의 시스템을 도입하여 활용 중인 공공기관을 중심으로 조직 특성, 지식정보 특성, 전략 특성이 성과 요인인 KMS 활용도 및 KMS 만족도에 어떤 영향을 미치는 가를 연구하고자 하였으며, 연구의 시사점은 다음과 같다. 이론적 측면에서 볼 때, 조직 특성, 지식정보특성, 전략특성이 성과 요인인 KMS 활용도 및 KMS 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 선행 연구 결과와 대부분 일치함을 발견할 수 있었다. 그러나 각각의 하위 변수들의 경우에는 유의하지 못한 경우도 있어 지식관리시스템을 활용하기 위해서는 각 기관의 특성에 맞는 요인들을 고려하여야 할 것으로 분석되었다.

한편, 다음은 본 연구가 가지고 있는 제한점과 향후 연구 방향이다. 첫째, 본 연구에서 수집, 분석한 자료들은 국내 공공기관을 대상으로 수집, 분석했기 때문에 본 연구에서 제시된 결론들을 민간기업이나 여타 공공기관에 적용하기에는 무리가 따른다는 점을 들 수 있겠다. 둘째,

본 연구는 지식관리 시스템을 도입하여 활용 중인 공공기관을 대상으로 연구했기 때문에 지식관리 시스템을 활용하고 있는 공공기관과 그렇지 못한 공공기관들과의 비교 측면에서는 제한점을 가지고 있다. 셋째, 조사 대상자 또한 전반적인 계층을 반영하지 못했다는 점이다. 사용자의 계층 혹은 직급별 비례하여 표본을 설정해야 하는데 이러한 부분을 반영하지 못한 한계가 있다.

## 참고문헌

- [1] 이향수, “정부조직 지식관리활동 영향요인에 관한 연구”, 한국행정학보 제39권 제4호, 2005, pp. 273~298.
- [2] Lin. C. and Tseng, S. M., "Bridging the implementation gaps in the knowledge management system for enhancing corporate performance", *Expert Systems with Application* 29, 2005, p. 163.
- [3] Armistead, C. and Meakins, M., "A framework for practicing knowledge management", *Long Range Planning*, Vol. 35, 2002, p. 50.
- [4] Huber, G. P., "Organizational Learning: The Contributing Processes and the Literatures", *Organization Science*, Vol. 2, No. 1, 1991, p. 89.
- [5] Nonaka, I. and Takeuchi, H., "The Knowledge Creating Company: How Japanes Companies Create the Dynamic of Innovation", *Oxford University Process*, 1995, pp. 21~33.
- [6] 김찬중, “한국 기업의 지식경영 성공요인”, 충북대학교대학원, 2002, p. 29~62.
- [7] 탁주익, “군 지식관리시스템의 성공요인에 관한 실증적 연구”, 대구카톨릭대학교대학원, 2008, pp. 2~85.
- [8] 삼성경제연구소, "한국기업의 지식경영 모델", 삼성경제연구소, 2001, p. 375~377.
- [9] Contractor, F. J. and Lorange, P., "The growth of alliances in the knowledge-based economy", *International Business Review*. Vol. 11, 2002, pp. 485~502.
- [10] 한동효, “지방자치단체의 지식관리 프로세스와 성과의 영향요인에 관한 연구”, 경상대학교, 2003, pp. 60~79.
- [11] Wasko, M. M., and Faraj, S., "Why Should I Share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice", *MIS Quarterly* 29(1), 2005, pp. 35~37.
- [12] Poston, R. S. and Speier, C., "Effective Use of Knowledge Management Systems: A Process Model of Content Rating and Credibility Indicators", *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 2, 2005, p. 221.

- [13] Rao, L. and Osei-Bryson, K.-M., "Toward defining dimensions of knowledge systems quality", *Expert Systems with Applications* 33, 2007, p. 368~369.
- [14] 변상우·최승욱, "지식관리시스템 도입기업의 성공사례에 관한 연구", *기업경영연구*, 제12권, 제1호, 2005, p. 35~57.
- [15] Alavi, M. and Leidner, D. E., "Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues", *MIS Quarterly*, Vol. 25, No. 1, 2001, pp. 107~114.
- [16] Wu J. H. and Wang, Y.-M., "Measuring KMS Success: A respecification of the DeLone and McLean's model", *Information & Management* 43, 2006, p. 729.
- [17] Murry, E. J. and Lorne O., "Organizational Memory/Knowledge Effects on Productivity, a Longitudinal Study", *Proceeding of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2002, pp. 1~10.
- [18] 변상우, "지식경영시스템이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구", 부산대학교, 2005, pp. 7~49.
- [19] 김재진, "BSC를 활용한 지식경영시스템의 성과측정 유용성에 관한 연구", 호남대학교, 2007, pp. 13~16.
- [20] 김주희·유성호·김열걸, "지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 사례 연구", *경영과학* 제20권 제1호, 2003, pp. 1~23.
- [21] 김경규·김범수·송세정·신호경, "지식공유 의도와 지식관리시스템의 사용", *경영정보학연구* 제15권 제3호, 2005, p. 65~90.
- [22] 이배영, "지방정부의 지식관리활동에 미치는 영향요소에 관한 연구", 2008, p. 74.
- [23] 이향수, "정부조직의 지식관리활동 영향요인에 관한 연구", 이화여자대학교대학원, 2004, p. 3~32.
- [24] 유홍람·이병기, "정부조직의 지식관리 활용에 미치는 영향요인에 관한 실증적 연구", *한국행정학보*, 제38권 제1호, 2004, pp. 23~44.
- [25] Galletta, D. F. and Leader, A. L., "Some Cautions on the Measurement of User Information Satisfaction", *Decision Sciences*, Vol. 20, No. 3, 1989, pp. 419~439.
- [26] DeLone, W. H. and McLean, E. R., "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable", *Information Systems Research*, 3(1), 1992, pp. 87~99.
- [27] 유일고준·김재진·박성중, "지식경영시스템의 사용자 성과에 영향을 미치는 요인: 실험공동체 특성요인을 중심으로", *지식경영연구*, 제7권 제1호, 2006, p. 34~51.
- [28] 김효근·권희영·정성희, "조직의 지식경영 준비도 측정도구 개발에 관한 연구", *지식경영연구* 제2권, 제1호, 2001, pp. 45~62.
- [29] Gilber, J. A. and Tang, T., "An Examination of Organizational Trust Antecedents", *Public Personal Management*, Vol. 27, No. 3, pp. 321~336.
- [30] 유성호, "조직의 지식경영 동인과 성과의 연계에 관한 연구", 한국과학기술원, 2003, pp. 1~23.
- [31] Prokesch, S. E., "Unleashing the Power of Learning: an Interview with British Petroleum's John Browne", *Harvard Business Review*, Vol. 75, No. 5, 1997, pp. 146~168.
- [32] 이홍재, "지식관리와 정부성과간의 관계에 관한 실증적 연구", 경희대학교, 2004, pp. 23~47.
- [33] 김상수·김용우, "지식관리시스템의 특성과 성공요인에 관한 탐색적 연구", 「Anyang Business Review」, 12, 2000, pp. 65~82.
- [34] 강황선, "서울시 지식관리 활성화 방안", 서울시정개발연구원, 2002, pp. 18~26.
- [35] O'Dell, C. and Grayson, C. J., "If Only We Knew What We Know: Identification and Transfer of Internal Best Practice", *California Management Review*, Vol. 40, No. 3, pp. 1998, 154~175.
- [36] 이홍재·차용진, "평가 및 보상이 지식창출과 공유 활동에 미치는 영향", *정보관리학회지*, 제24권 제1호, 2007, pp. 55~74.
- [37] 공희경, "지식공유 영향요인이 지식관리시스템 성과에 미치는 영향", 전남대학교, 2004, pp. 6~16.
- [38] Mcdermott, R. and C. O'Dell, "Overcoming cultural barriers to sharing knowledge", *Journal Of Knowledge Management*, Vol. 5, 2001, pp. 77~85.
- [39] Nyhan, W. A., "Bureaucracy and Public Economics", *The Locke Institute*, Edward Elgar Publishing, 1994.
- [40] Roos, W. H. and Wieland, C., "Effects of Interpersonal Trust and Time Pressure on Managerial Mediation Strategy in a Simulated Organizational Dispute", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81(3), 1996, pp. 228~248.
- [41] 서용준, "지식관리시스템의 성공요인과 성과변수간의 관계 연구", 영남대학교학원, 2004, pp. 23~83.
- [42] Bailey, J. E. and Pearson, S. E., "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Sciences*, 29(5), 1983, pp. 530~545.
- [43] 이선규, "기업의 환경, 조직 및 정보 기술 특성이 정보 시스템 도입 성과에 미치는 영향", 건국대학교대학원, 2004, pp. 53~58.
- [44] 서진수, "최종사용자 컴퓨팅에서의 환경요인, 태도,

정보시스템 이용간의 관계", 한국과학기술원, 1994.  
pp. 25~49.

- [45] Jarvenpaa, S. L. & Staples, D. S., "Exploring Perceptions of Organizational Ownership of Information and Expertise", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 18. No. 1, 2001, pp. 151~183.
- [46] Sanders, G. L. and Courtney, J. F., "A Field Study of Organizational Factors Influencing Dss Success", *MIS Quarterly*, Vol. 9, No. 1, 1985, pp 77~92.
- [47] 서창교·신성호, "지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인", *경영정보학연구*, 제15권 제1호, 2005, pp. 1~24.

---

### 구 병 관(Boung-Gwan Koo)

[정회원]



- 1989년 3월 : 육군사관학교 관리학과 졸업
- 1999년 6월 : Texas A&M 대학 MBA 석사
- 2005년 9월 ~ 현재 : 서울벤처정보대학원 박사학위 과정 중

<관심분야>

정보경영, 조직관리, 정보통신, 국가안보

---

### 이 선 규(Seon-Gyu Yi)

[정회원]



- 1978년 2월 : 중앙대학교 문리대 (문학사)
- 1987년 2월 : 중앙대학교 국제경영대학원 (경영학석사)
- 2004년 2월 : 건국대학교 대학원 경영학과(MIS전공) (경영학박사)
- 1977년 12월 ~ 1982년 10월 : 한국전력공사 전자계산소
- 1982년 10월 ~ 1993년 7월 : 엘지칼텍스가스(주) 전산부
- 1993년 12월 ~ 1995년 4월 : (주)한국컴퓨터솔루션
- 1995년 5월 ~ 1999년 12월 : 한진정보통신(주)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 서울벤처정보대학원대학교 정보경영학과 교수

<관심분야>

MIS, ERP, SCM, e-Biz, 시스템 분석및 설계, 프로젝트 관리, 뇌과학, 등...