

정보시스템 아웃소싱에 있어서의 지식공유정도가 성과에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구

김영우*, 양경식**, 김현수***

*국민대학교 BIT전문대학원, **안양대학교 정보통계학과, ***국민대학교 비즈니스 IT학부

An Exploratory Study on Outsourcing Performance by the Degree of the Information Sharing between Partners

Kim, Youngwoo, Yang, Kyungsik, Kim, Hyunsoo

Kookmin University, Anyang University, Kookmin University

E-mail : lumpnrocky@hanmail.net, jsyang@korea.com, hskim@kookmin.ac.kr

요 약

정보시스템 아웃소싱은 90년대 들어 정보시스템 분야에서 대두되고 있는 중요한 이슈중 하나이다. 최근에는 정보시스템 아웃소싱시 지식 공유가 성공적인 파트너십 형성 및 유지에 영향을 미치는지에 대한 관심이 증대되고 있지만, 파트너십 형성에 관심을 가질 뿐 지식공유에 관한 연구는 그다지 많지 않다. 본 연구에서는 지식공유가 정보시스템의 아웃소싱 성공에 미치는 영향을 살펴봄으로써 지식공유의 측면에서 정보시스템 아웃소싱의 성공요인에 대한 실증적 기반을 제공하고자 한다.

1. 서론

정보 시스템 아웃소싱은 오늘날 급변하는 환경에서 조직이 직면한 주요 문제를 해결할 수 있는 하나의 방안으로 제시되고 있다. 이러한 아웃소싱은 조직의 일부 혹은 전체 정보시스템 기능을 외부 서비스 제공업자에게 위임하는 것으로 경제적, 기술적, 전략적 이점을 얻기 위해 이루어지고 있다 (Loh and Venkatraman, 1992).

지금까지 아웃소싱에 관한 연구는 크게 아웃소싱을 결정하기 위한 요인 연구, 아웃소싱 이익 및 위험에 관한 연구, 그리고 아웃소싱 계약에 관한 연구를 중심으로 연구되어왔다. 이중 아웃소싱 이익에 관한 연구는 다양한 상황변수를 이용하여 아웃소싱 성공 및 이익에의 영향변수를 파악하려는 연구가 주를 이루고 있는 상황이다(Grover, et al., 1996; Mohr & Spekamn, 1994; Nam, Rajagopalan, Rao & Chaudhury, 1996).

특히, 이상의 아웃소싱 성공 및 이익에 영향변수 널리 활용되고 있는 파트너십의 경우, 신뢰도, 협력도, 의사소통 등 다양한 요소를 포함하고 있다. 그러나, 아웃소싱을 통한 성과는 파트너십 뿐만 아니라, 파트너 사이의 지식이 어느정도 공유되고 있는지 역시 중요한 아웃소싱 성공요인으로 판단할 수 있다.

따라서, 본 연구는 파트너간 지식공유 측면에서 정보시스템 아웃소싱의 성공요인을 조망하고자 한다. 즉, 아웃소싱을 하는 과정에서의 지식공유도가 아웃소싱 성과에 어느정도 영향을 미치는 지를 판단하고, 이러한 지식공유도가 발주기업의 지식 공유문화와 지식 경영 프로세스 확립에 영향을 받는 지에 대해 연구하였다. 이를 위해 본 연구는 다음의 제 2 장에서 아웃소싱 성과관련 연구와 지식공유에 관련된 선행연구를 제시하였고, 제 3 장에서 이를 기반으로 아웃소싱 성과에 영향을 미치는 아웃소싱 수행과정에서의 지식공

유정도와 지식공유 정도에 영향을 미칠 수 있는 발주 기업의 지식경영 프로세스 확립도 및 지식공유를 장려하는 조직문화 측면을 기반으로 한 연구모형 및 가설을 제시하였다. 제 4 장에서는 설정된 가설을 다중 회귀분석과 단순 회귀분석을 통해 검증하였고, 제 5 장에서 결론 및 향후 연구과제를 제시하였다.

2. 문헌 고찰

2.1 아웃소싱 성공요인 및 성과 관련 연구

정보기술 아웃소싱 성과에 관한 연구는 크게 아웃소싱을 통해서 획득되는 이익(benefit) 측면의 연구와 아웃소싱에 대한 만족도(satisfaction) 측면으로 나눌 수 있다.

먼저, 정보기술 아웃소싱 이익측면의 성과 연구는 아웃소싱의 이익을 전략적, 경제적, 기술적 이익으로 나누고 이러한 이익에 영향을 미치는 요인에 관한 것으로 Grover et al(1996)은 외부 서비스 제공회사의 서비스 품질, 신뢰도, 협력도, 상호 의사소통과 같은 파트너십이 아웃소싱 성공에 중요한 요소이며, 아웃소싱을 통해 전략적, 경제적, 기술적 이익을 획득할 수 있다고 제시하였고, 김종민&김성국(2000)은 Grover et al(1996)이 제시한 전략적, 경제적, 기술적 이익을 만족도 측면으로 보고 이러한 만족도 측면에 영향을 미치는 요인을 관계특성, 조직특성, 기술특성으로 나누어 제시하였다. 한편, 만족도 측면을 중심으로 한 연구는 이재남&김영걸(1999)의 연구가 있는데, 그들은 아웃소싱의 성과를 제공하는 서비스에 대한 업무 만족도와 사용자 만족도를 중심으로 측정하고, 이러한 업무 만족도와 사용자 만족도에 영향을 미치는 요인으로 파트너십을 제시하였다. 이외에도 정영수(1997)는 인지된 이익측면과 만족도를 아웃소싱 성과로 보고 관계 교환 특성, 커뮤니케이션 행위, 업무 특성이 아웃소싱 성과에 영향을 미친다고 제시하였다. 본 연구에서는 이상의 아웃소싱 성과측면의 연구 중 Grover et al(1996)이 제시한 전략적, 경제적, 기술적 이익을 아웃소싱 성과로 보고 이러한 성과에 지식공유 정도가 어느정도 영향을 미치는 지에 대해 연구하였다.

2.2 지식경영 및 지식공유 관련 연구

지식경영 관련 연구는 크게 지식경영 활동 및 성과연구 그리고 지식자산의 측정에 관련된 연구로 나눌 수 있다. 특히 지식경영 활동에 관한 연구는 초기 지식경영 연구에서 많이 이루어졌다.

지식경영의 기본 프로세스는 지식의 창출, 지식의 공유 및 활용, 지식의 저장 등의 과정으로 구분되며(Nonaka&Takeuchi, 1995), 이중 지식공유 단계는 요구되는 지식의 파악과 지식에 대한 접근이 용이하도록 기술적, 조직적 인프라를 갖추고 언제든지 사용 가능하도록 접근 가능성을 확보하는 제반 과정을 의미하는 것으로 크게 지식의 공유/배포/분배/전이/내재화 과정으로 나눌 수 있다(김선아, 1999; 최병구&이희석, 1999).

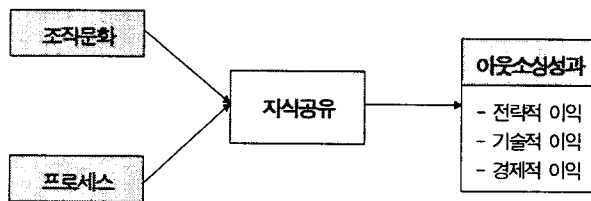
이희석&최병구(2001)는 지식관리 유형을 크게 지식코드화, 통합조화, 무관심, 대면지식공유로 나누고 각 유형별 기업의 성과에 대해 판단하였고, 이중 통합 조화형의 지식관리 유형이 다른 유형보다 기업성과가 높다는 것을 제시하였다. 즉, 기업에 존재하는 암묵지와 형식지를 역동적으로 활용할 때 기업의 성과가 향상될 수 있으며, 이는 Blackler(1995)가 제시한 대화중심조직과 유사하고 할 수 있다. 따라서, 지식경영으로 기업의 성과를 향상시키기 위해서는 대화중심조직이어야 하며, 이는 기업의 문화에 영향을 받는다고 할 수 있다. 한편, 강제정(2001)은 정보시스템을 통한 정보공유에 영향을 미치는 조직상황 요인을 제시하였는데, 분권화 및 복잡성 그리고 상호의존성이 높은 조직일수록 정보시스템을 통한 정보공유가 높다는 것으로 제시하였다. 특히, 연구대상이 된 제조업체와 서비스업체 모두에 해당하는 조직상황요인은 과업의 상호의존성인 것으로 나타나, 정보공유가 활성화되기 위해서는 과업의 상호의존성이 높아야 함을 제시하였다.

본 연구에서는 아웃소싱을 수행하는 과정에서 지식 공유도를 향상시킬 수 있는 방안의 하나로 지식공유를 장려하는 기업 및 조직의 문화를 선정하였다. 이는 조직문화가 한 조직체의 구성원들이 모두 공유하고 있는 가치관과 신념, 이념과 관습, 규범과 전통 그리고 지식과 기술 등을 포함한 종합적인 개념이고, 조직구성원과 조직체 전체의 행동에 영향을 주는 기본요소이기 때문이다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형 및 가설설정

본 연구에서는 이상의 선행연구를 기반으로 다음 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 설정된 연구모형은 아웃소싱을 수행하는 발주업체가 지식공유를 장려하고 지식공유 프로세스를 명확히 확립하고 있는 상황에서 아웃소싱을 수행할 경우 아웃소싱 서비스 제공업체와의 지식공유도가 향상되고 이러한 지식공유도의 향상이 궁극적으로 아웃소싱 성과 향상에 영향을 미친다는 관점으로 설정된 것으로 본 연구에서는 발주업체의 지식공유도에 영향을 미치는 요인을 조직문화와 지식공유 프로세스의 확립으로 설정하였다.



<그림 3-1> 연구 모형

본 연구에서는 이상의 설정된 연구모형을 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 1> 지식공유를 장려하는 조직문화는 파트너간 지식공유 정도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 2> 지식공유 프로세스의 확립은 파트너간 지식공유정도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<가설 3> 파트너간 지식공유정도는 아웃소싱 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 변수의 정의 및 조작적 정의

3.2.1 조직문화

조직문화는 발주업체가 지식공유를 중요시 여기는 지에 관한 것으로 본 연구에서는 발주업체 지식공유 문화를 판단하기 위해 의사소통 지원체계, 공유문화, 기술 및 지식의 습득 노력정도, 최고경영진의 관심 등을 중심으로 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3.2.2 프로세스

프로세스는 지식경영의 기본 프로세스 중 지식공유 프로세스를 의미하는 것으로 기업에서 지식공유를 지원하는 지원체계의 확립정도, 업무 노하우 및 경영 관련 지식의 문서화 정도, 공식절차를 통한 지식의 획득 및 전파, 기술 및 노하우의 공유정도 등을 중심으로 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3.2.3 지식공유

지식공유는 파트너쉽 요인의 하나로 본 연구에서는 아웃소싱을 수행하는 과정에서의 지식공유 정도를 의미한다. 즉, 아웃소싱 서비스 제공업체와의 지속적인 모임, 의사소통, 의견 반영, 정보공유 등을 의미하는 것으로 본 연구에서는 이상의 지식공유 정도를 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3.2.4 아웃소싱 성과

아웃소싱의 성과는 “아웃소싱의 전략적, 경제적, 기술적 이익의 달성한 정도”로서 정의될 수 있다. Grover et al.(1996)은 아웃소싱의 이익을 핵심 업무에 대한 강화정도, 정보기술 능력의 향상 정도, 필요한 전문가의 활용정도, 인적/물적 자원에 대한 비용의 감소 정도, 효율적인 비용관리의 정도, 기술의 변화에 대한 대처 능력 정도, 최신 정보기술의 접근 능력 정도, 그리고 아웃소싱에 대한 전반적인 만족도의 9가지의 항목을 측정하였다.

이상에서 변수에 대한 조작적 정의를 요약하면, 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 변수의 조작적 정의

변 수	조작적 정의	관련문헌	
조직문화	아웃소싱 서비스업체와의 지식공유를 중요시 여기는 기업문화	Davenport et al. (1998)	
프로세스	지식공유를 위한 지식의 획득, 창출, 공유, 확산 등의 과정	최병구 & 이희석 (1999)	
지식공유	파트너간에 중요하고 필요한 정보가 교환되고 있는 정도	Mohr & Spekman (1994)	
아웃소싱 성과	전략적이익	아웃소싱의 전략적, 경제적, 기술적 이익을 달성한 정도	Grover, et al. (1996)
	경제적이익		
	기술적이익		

4. 자료의 분석 및 결과

4.1 자료의 수집 및 표본의 특성

본 연구에서는 제시된 가설을 검증하기 위해 정보기술 아웃소싱에 경험을 가지고 있는 발주자를 중심으로 설문조사를 실시하였다. 설문 대상은 최근 국내에서 수행된 아웃소싱 관련 세미나 및 학회 참석자 150명이었으며, E-mail과 인터넷 웹-설문을 통해 조사를 실시하였다. 이러한 방법을 통해 전체 49개의 설문이 회수되어 설문 회수율은 32.6%로 다소 낮게 나타났다.

다음 <표 4-1>은 설문에 응답한 응답자의 소속기관을 보여주는 것으로 전체 응답자의 약 28.6%(14건)가 SI/SM업체이었으며, 다음으로 금융/보험업이 12건(24.5%), 전기/전자업이 7건(14.3%), 공공기관이 3건(6%), 제조/물류가 3건(6%), 정부기관이 2건(4%), 통신서비스 1건(2%), 기타 7건(14.3%)인 것으로 나타나 응답자의 약 53.1%가 SI/SM업체와 금융권인 것으로 나타났다.

<표 4-1> 응답자의 소속기관

응답자 소속기관	빈도	퍼센트 (%)
정부기관	2	4.1%
공공기관	3	6.1%
SI/SM 업체	14	28.6%
금융/보험	12	24.5%
제조/물류	3	6.1%
전기/전자	7	14.3%
통신서비스	1	2%
기타	7	14.3%
전체	49	100%

4.2 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 측정도구에 대한 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 측정도구별로 내적일치성을 평가하는 Cronbach's α 값을 계산하여 측정도구의 신뢰성을 평가하였다. 다음 <표 4-2>는 측정항목에 대한 신뢰성 검증결과를 보여주는 것으로 Cronbach's α 값이 사회과학연구에서 제시하는 기준값인 0.6보다 높은 것으로 나타나, 측정도구는 어느정도 신뢰할 수 있는 것으로 판단할 수 있었다.

<표 4-2> 변수의 신뢰도 계수

요인	항목수	Cronbach's α 계수
조직문화	5	.8404
프로세스	5	.8281
지식공유	5	.9103
아웃소싱 성과	9	.9159

본 연구에서는 측정변수들에 대한 타당성 검증을 위해 요인분석을 수행하였다. 요인분석 방법은 관측된 요인의 선형결합인 주성분분석과 함께 변수가 상호독립적임을 입증하기 위해 직교회전(orthogonal rotation)방식의 하나인 베리맥스(varimax)방식을 이용하여, 개별요인의 상대적 중요도를 나타내는 아이겐값(eigenvalue)이 1.0을 초과하는 요인만 추출되도록 수행하였다.

일반적으로 요인분석을 수행하기 위해서는 먼저 요인분석 수행의 적절성을 나타내는 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)값을 활용하는데, KMO값이 0.6이상이면, 요인분석의 수행이 적절한 것으로 판단한다. 다음 <표 4-3>은 요인분석 결과를 보여주는 것으로 요인분석 수행의 적절성을 나타내는 KMO값이 조직문화는 0.786, 프로세스는 0.827, 지식공유는 0.879, 아웃소싱 성과는 0.898인 것으로 나타나 요인분석 수행은 적절한 것으로 나타났으며, 요인적재량 역시 판단 기준인 0.6보다 높은 0.7이상인 것으로 나타나 도출된 요인은 어느정도 타당성을 가지는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 도출된 요인의 신뢰도를 판단하기 위해 Cronbach's α 값을 기준으로 신뢰도를 판단하였으며, 신뢰도 검증 결과 도출된 요인은 신뢰할 수 있는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 도출된 아웃소싱 성공요인과 아웃소싱 성과간의 잠정적 관계를 파악하기 위해 도출된 요인을 중심으로 상관관계 분석을 수행하였다. 다음 <표 4-4>는 상관분석 결과를 보여주는 것으로 조직문화와 프로세스는 지식공유에 정(+)의 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 지식공유는 종속변수인 아웃소싱 성과에 대해서도 정(+)의 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 연구변수의 측정항목, 요인적재량 및 신뢰도계수

요인명		Factor Loading	Cronbach's α	KMO값
조직 문화	의사소통 지원 시스템 및 체계	.827	.8404	.786
	지식공유 문화	.833		
	새로운 기술 및 지식의 획득 노력	.819		
	지식공유를 통한 지식획득	.735		
	최고경영진의 지식공유 강조	.704		
프로세스	지식공유를 지원하는 지원체계	.769	.8281	.827
	업무노하우 및 경영관련 지식의 문서화	.796		
	공식적인 절차를 통한 획득 및 전파	.827		
	프로젝트 및 업무회의의 기록 의무화	.726		
	기술 및 노하우의 문서 공유	.738		
지식 공유	아웃소싱 업체와의 정기적인 모임	.899	.9103	.879
	아웃소싱 업체와의 의사소통 및 대화	.907		
	아웃소싱 업체의 의견 적극 반영	.886		
	아웃소싱 업체와의 핵심업무 공유	.723		
	아웃소싱 업체와의 정보 공유	.879		
아웃소싱 성과	조직의 핵심업무에 보다 많은 관심정도	.856	.9159	.898
	조직의 정보기술 능력 향상	.862		
	필요한 전문가 활용	.804		
	인력자원에 대한 비용 절감	.626		
	정보시스템에 대한 비용 절감	.811		
	정보시스템에 대한 비용관리의 효율적 수행	.790		
	기술의 변화에 신속하게 대처	.828		
	최신의 정보기술 획득	.840		
	전반적인 만족도	.891		

4.3 회귀분석에 의한 가설 검정

본 연구에서는 연구가설을 검증하기 위해 조직문화와 지식경영 프로세스가 지식공유 정도에 영향을 미치는 관계에 대해서는 다중회귀분석을 수행하였고, 지식공유정도와 아웃소싱 성과와의 관계에 대한 가설을 검증하기 위해 단순회귀분석을 수행

하였다.

4.3.1 지식공유도 영향요인

먼저, 지식공유에 영향을 미치는 요인을 도출하기 위해 본 연구에서는 다중회귀 분석을 수행하였다.

<표 4-4> 요인별 상관관계 분석결과

		조직문화	프로세스	지식공유	아웃소싱 성과
조직문화	상관계수	1			
	유의수준	.			
	N	49			
프로세스	상관계수	.682(**)	1		
	유의수준	.000	.		
	N	49	49		
지식공유	상관계수	.647(**)	.671(**)	1	
	유의수준	.000	.000	.	
	N	49	49	49	
아웃소싱 성과	상관계수	.608(**)	.489(**)	.742(**)	1
	유의수준	.000	.000	.000	.
	N	49	49	49	49

** 상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의합니다.

<표 4-5> 지식공유 영향요인에 관한 다중회귀분석 결과

	비표준화 계수	표준오차	표준화 계수	t	유의수준	다중공선 허용치	분산 팽창계수	R ² (Adj R ²)
(Constant)	6.790E-02	.439		.155	.878			.517 (.496)
조직문화	.379	.150	.353	2.520	.015	.535	1.871	
프로세스	.537	.175	.430	3.067	.004	.535	1.871	

일반적으로 다중 회귀분석을 수행하기 위해서는 먼저 독립변수간 다중공선성의 존재 여부를 파악하여야 한다. 독립변수간의 다중공선성을 판단하기 위한 방법은 Tolerance(다중공선허용치)이나, 분산 팽창계수(VIF : Variance Inflation Factor)를 사용하는데, 일반적으로 Tolerance값이 크거나, 분산팽창계수 값이 10보다 작으면 다중공선성의 문제가 없다고 판단한다[강병서, 1999]. 본 연구에는 분산 팽창계수(VIF)를 중심으로 다중공선성을 진단하였는데, 진단결과 독립변수의 분산팽창계수 값이 최대 1.871로 10보다 작은 것으로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단하였다. 또한 다중회귀분석을 수행하기 위해 판단하여야 하는 잔차의 독립성에 대해 본 연구에서는 Durbin-Watson값을 통해 자기상관관계가 존재하는지를 검증하였는데, Durbin-Watson 값이 1.680으로 나타났다. Durbin-Watson값은 $DW = 2(1 - \rho)$ 로 계산되며, 잔차의 값이 2인 경우 잔차에 대한 상관관계가 없음을 나타내며, 0에 가까울수록 양의 상관관계를 나타내며, 4에 가까울수록 음의 상관관계를 나타낸다[김충현, 1993]. 따라서 본 연구의 잔차는 자기상관관계를 가지지 않는 것으로 판단할 수 있으며, 본 연구에서 가설을 검증하기 위해 수행한 다중 회귀분석의 결과는 어느정도 의미가 있다고 볼 수 있다.

다음 <표 4-5>는 다중회귀 분석결과를 보여주는 것으로 모형의 설명력을 의미하는 R²값이 .517로 어느정도 높은 것으로 나타났으며, 지식공유도의 영향요인으로 선택된 조직문화 및 프로세스 요인

도 유의확률이 0.05보다 작은 것으로 나타나 조직문화와 프로세스는 지식공유도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 표준화 계수도 모두 양(+)의 값으로 나타나 정(+)의 유의한 영향을 미친다고 할 수 있다. 따라서, 선정된 <가설 1>과 <가설 2>는 채택되었다.

4.3.2 정보시스템 아웃소싱 성과 영향요인

아웃소싱 성과는 크게 전략적, 경제적, 기술적 이익을 중심으로 설문조사를 수행하였으나, 요인분석 결과 하나의 요인으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 아웃소싱 성과와 지식공유정도와의 관계를 파악하기 위해 단순회귀분석을 수행하였다. 다음 <표 4-6>은 단순회귀분석 결과를 보여주는 것으로 모형의 설명력을 나타내는 R²값이 0.551로 나타나 설명력은 우수한 것으로 나타났으며, 독립변수인 지식공유도 유의확률이 0.00으로 나타나 의미를 갖는 것으로 나타났다. 따라서, 아웃소싱 성과는 지식공유도로 설명될 수 있으며, 지식공유에 관한 표준화 계수 역시 양(+)의 값으로 나타나, 지식공유는 아웃소싱 성과 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 설정된 <가설 3>은 채택된다고 할 수 있다.

4.4 연구 가설 검증

본 연구는 단순회귀 분석을 통해 독립변수(지식공유)와 종속변수(아웃소싱성과)간의 관계를 파악하였고, 지식공유도의 영향요인을 판단하기 위해 다

<표 4-6> 아웃소싱 성과에의 영향요인에 관한 회귀분석 결과

	비표준화 계수	표준오차	표준화 계수	t	유의확률	다중 공선 허용치	분산 팽창 계수	R ² (Adj R ²)
(Constant)	1.316	.264		4.978	.000			.551 (.541)
지식공유	.631	.083	.742	7.590	.000	1.000	1.000	

<표 4-7> 가설 검증 결과

연구 가설		검증결과
가설 1	조직문화의 발달은 파트너간 지식공유정도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2	지식공유 프로세스의 발달은 파트너간 지식공유정도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3	지식공유정도가 높으면 정보시스템 아웃소싱 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

중회귀 분석 방법 중 변수의 단계적 선택방법을 통해 지식공유도에 영향을 미치는 요인을 도출하고자 하였다. 그러나, 지식공유에는 도출된 조직문화와 프로세스 요인 모두가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 회귀분석결과를 기반으로 설정된 가설을 종합적으로 검증하면 <표 4-7>과 같다.

5. 결론 및 향후연구과제

본 연구는 정보시스템 아웃소싱 성과를 향상시키기 위한 방안의 하나로 기존 연구에서 제시된 파트너쉽 요인 중 지식공유를 기반으로 연구를 수행하였다. 즉, 아웃소싱을 수행하는 과정에서의 지식공유도가 높을수록 아웃소싱 성과가 향상될 수 있다는 가정 하에서 연구를 수행하였다. 연구결과 정보시스템 아웃소싱 성과의 향상을 위해 지식공유도는 주요한 요인인 것으로 나타났다. 또한 지식공유도에 유의한 영향요인을 판단하기 위해 본 연구에서는 발주업체의 지식공유 체계와 조직문화를 중심으로 연구를 수행하여, 아웃소싱 발주업체의 지식공유 체계와 조직문화가 아웃소싱 과정에서의 지식공유 정도에 영향을 미친다는 것으로 제시하였다.

본 연구는 아웃소싱 성공요인으로 제시되고 있는 파트너쉽 요인의 세부요인인 지식공유를 보다 세분화하여 연구를 수행하여 아웃소싱 성공요인으로써의 지식공유를 재조명하였다는데 의의가 있으며, 정보시스템 아웃소싱의 성공을 위해서는 반드시 정보시스템 아웃소싱 도입업체와 서비스업체간의 활발한 지식공유가 필요하며 이러한 지식공유를 위해서는 발주업체의 조직문화와 지식공유 프로세스의 확립이 필요하다는 것을 제시하였다는데 의의를 가질 수 있다. 그러나, 통계분석에 필요한 충분한 자료 확보가 되지 않아 분석된 결과를 일반화하기에는 무리가 있을 수 있어, 신중한 해석이 필요하다. 또한, 표본의 SI/SM업체와 금융권으로 제한되어 있어, 표본의 대표성에 문제가 있을 수

있으며, 연구를 위해 선정된 변수의 수와 항목수가 적어서 향후 연구에는 이러한 문제를 해결할 필요가 있을 것으로 판단된다.

[참고문헌]

- [1] 강병서, *인과분석을 위한 연구방법론*, 무역경영사, 1999.
- [2] 강재정, "정보시스템을 통한 정보공유에 영향을 미치는 상황요인," *경영정보학연구*, 제 11권, 제 2 호, 2001, pp.141-158.
- [3] 김선아, "조직지식창출 프로세스에 관한 탐색적 연구," *한국과학기술원 석사논문*, 1999.
- [4] 김종민, 김성국, "정보시스템 아웃소싱 성공요인에 관한 확인적 연구," *산업경제연구*, 제13권, 제4호, 2000, pp.151-171.
- [5] 이재남, 김영결, "정보시스템 아웃소싱을 위한 인과모형에 관한 연구: 구조방정식 모형 접근방법," *경영학연구*, 제28권 제3호, 1999, pp.799-822.
- [6] 이희석, 최병구, "지식관리 유형 도출과 기업성과의 영향분석," *경영정보학연구*, 제 11 권, 제1호, 2001, pp.139-154.
- [7] 정영수, "정보시스템 아웃소싱의 성공요인 분석", *정보시스템 연구*, 제6권, 제2호, 1997, pp.51-84.
- [8] 최병구, 이희석, "기업지식화 지표개발", 제3회 지식경영학술심포지엄, 1999, pp.76-104
- [9] Blackler, F., "Knowledge, Knowledge Work, and Organizations: An Overview and Interpretation," *Organization Studies*, Vol. 16, No. 6, 1995, pp.1021-1046.
- [10] Davenport, T. H., De Long, D.W., & M.C. Beers, "Successful Knowledge Management Project," *Sloan Management Review*, Winter, 1998, pp.43-57

- [11] Grover, V., Cheon, M. J., & J. T. C. Teng, "The Effect of Service Quality and Partnership on the Outsourcing of Information Systems Functions," *Journal of Management Information Systems*, Spring 1996, Vol.12, No.4, pp.89-116
- [12] Lee, J. N., "The impact of knowledge sharing, organizational capability and partnership quality on IS outsourcing success," *Information & Management* 38, 2001, pp.323-335
- [13] Loh L, & N. Venkatraman, "Determinants of Information Technology Outsourcing: A Cross-Sectional Analysis," *Journal of Management Information systems*, Summer 1992, Vol.9, No.1, pp.7-24
- [14] Mohr, J., & R. Spekman, "Characteristics of Partnership success: Partnership Attributes, Communication Behavior, and Conflict Resolution Techniques," *Strategic Management Journal*, Vol. 15, 1994, pp.135-152
- [15] Nam, K., Rajagopalan, S., Rao, H.R., and Chaudhury, A., "A Two-Level Investigation of Information Systems Outsourcing," *Communication fo the ACM*, Vol. 39, No.7, 1996, pp.36-44.
- [16] Nonaka, I. & H. Takeuchi, "The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation," *Oxford University Press*, 1995