

# 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS 비교연구\*

A Comparative Study on Blog based KMS and Non-Blog based KMS

임병하(Byung-Ha Lim)

중앙대학교 경영대학 부교수

김대현(Dae-Hyeon Kim)

중앙대학교 경영대학

## 목 차

- |                  |          |
|------------------|----------|
| I. 서 론           | V. 결 론   |
| II. 이론적 배경       | 참고문헌     |
| III. 연구모형 및 연구가설 | Abstract |
| IV. 자료수집 및 자료분석  |          |

## Abstract

As Knowledge Management (KM) has taken an essential position of managing businesses in the knowledge-oriented society, many companies have adopted Knowledge Management System (KMS) into their organization. Many have questioned, however, in the result and the effectiveness in KMS. The purpose of this study is to explore ways to improve the current KMS by analyzing and identifying the causes that affect effectiveness of KMS. Blog which is an effective tool for communication could be used for KMS in order to make KMS more user friendly and more effective. This research is intended to conduct an empirical study on the differences between Blog-based KMS and Non-Blog-based KMS and suggest resolutions to potential issues of KMS. Blog-based KMS users show higher degree of satisfaction and usage toward their system. The result of this study suggests that the differences between two groups are primarily on system quality and knowledge quality, and many of these differences come from functions and characteristics of Blog.

Key Words : Knowledge Management Systems, Blog, Blog-based KMS

\* 이 논문은 중앙대학교 교내 연구비 지원에 의하여 연구되었음.

## I. 서론

오늘날 조직의 경쟁우위 원천을 연구하는 자원기반관점에 의하면 기업은 현재 보유하고 있는 자원을 효율적으로 활용하여 경쟁자의 모방을 방지하는 한편, 새로운 자원을 효과적으로 창출하여 대체재의 출현에 적극적으로 대처하여 지속적인 경쟁우위를 확보해야 한다.<sup>1)</sup> 급변하는 기술발전과 시장 환경, 그리고 다양한 고객요구로 대변되는 초경쟁 환경 하에서는 조직의 경쟁우위가 제품이나 서비스의 가치를 창출하기 위한 생산적인 과제를 반복적으로 수행할 수 있는 조직능력에 의해 결정되어진다. 이런 관점에서 학습조직과 지식경영의 연구 분야에서는 조직의 경쟁원천이 조직지식에 있으며, 이를 기반으로 하는 경영활동의 중요성을 주장하고 있다.<sup>2)</sup> 즉, 급변하는 환경 하에서는 조직의 핵심 전략적 자원이 지식이고, 이러한 핵심자원을 기반으로 하는 경영이 경쟁우위의 근원이라는 것이다. 그래서 조직의 경쟁력은 환경변화에 따라 필요한 조직지식을 창출시키고, 저장하며, 이를 구성원들 간에 공유하여, 조직의 제품이나 서비스의 가치를 부가하거나 창출하는 일련의 활동들의 집합인 프로세스에 의해 결정된다. 실제 경영에 있어서 지식경영의 전략과 기법은 학습조직화라는 조직혁신의 개념 하에서 광범위하게 활용되고 있으며, 특히 이를 구현하기 위한 하나의 도구적 시스템으로서 지식경영시스템이 대규모의 공공부문조직에 거의 빠짐없이 구축되어가고 있다.

그러나 이러한 지식경영의 중요성에도 불구하고 지금까지 구축된 지식경영시스템은 큰 효과를 거두지 못하고 있다. 소기업에서는 작은 인원과 한정된 지식으로 인해 지식의 습득에 초점을 두며 지식의 공유에 있어서는 상대적으로 별다른 저항을 받지 않지만 대기업에서는 반대로 지식을 찾고 활용하는 과정에서 어려움을 겪고 있어 필요한 지식이 존재하고 있는지 확인하는 것조차 매우 어려운 현실이다. 시스템이 잘 구축되어 있어도 개인의 업무 노하우를 공개하는데 거부감이 있어서 이의 활용도가 매우 낮았다. Soliman & Spooner(2000)에 따르면 지식경영이란 기술적인 시스템의 문제라기보다는 조직구성원과 조직문화에 많은 영향을 받기 때문에 기술적인 면으로만 접근할 경우 대부분 지식경영의 실패로 이어진다.<sup>3)</sup> 이에 조직은 지식경영시스템의 효과적 운영을 통해 지식활동의 자발적 참여를 유도하며 개인의 존재가치를 부각시키고 자연스러운 지식교류 및 고수 지식인에 대한 인정을 통해 조직원 상호간에 지식교류가 원활하게 이루어지도록 노력하여야 한다. Vaast et al.(2006)에 의하면 지식은 각 개인이 소속된 커뮤니티에 따라 차별화가 되고 있으며 같은 정보라도 커뮤니티에 따라 각기 다르게 해석되며 그 가치도 다르게 평가되고 있다.<sup>4)</sup> 따라서 각각의 커뮤니티 안에서 지식공유와 정보교류를 위한

1) Amit, R., Shoemaker, P. J. H., "Strategic Asset and Organizational Rent", *Strategic Management Journal*, Vol. 14, No.1, 1993, pp. 33-46.

2) Davenport, Thomas H., Laurence Prusak, "Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know", *Harvard Business School Press*, Boston, MA, 1998.

3) Soliman, F., and K. Spooner, "Strategies for Implementing Knowledge Management: Role of Human Resource Management", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 4, No. 4, 2000, pp. 337-340.

4) Vaast E., R. Boland, E. Davidson, S. Pawlowski, and U. Schultze, "Investigating the Knowledge in Knowledge Management:

효과적이고 효율적인 정보교환 수단이 필요한 것이다. 이러한 효과적인 정보교환의 수단으로 개방, 참여, 공유의 특성을 지닌 웹 2.0의 활용이 주목을 받고 있다. 특히 웹 2.0의 특성을 대변하고 있는 블로그를 이용하여 커뮤니티 안에서 정보가 활발히 교류되도록 하여 지식경영시스템의 활용도와 만족도가 높아지도록 하고 있다.

본 연구는 이러한 블로그의 활용이 지식경영시스템에 미치는 효과를 분석하고자 한다. 우선 기존 문헌의 검토를 통해 지식경영시스템의 활용도와 만족도에 미치는 영향요인들을 분석하고 가설들을 설정, 검증하며 이를 통해 블로그형 KMS와 비블로그형 KMS의 차이를 실증적으로 비교하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 지식경영시스템

지식경영시스템은 지식경영과 정보시스템을 결합한 개념으로 정보기술을 이용해 개인 또는 조직차원의 지식경영 프로세스를 지원하는 시스템으로 정의되는데 지식경영에 대한 조직 구성원의 자세, 조직의 제도, 문화 등 조직차원의 인프라와 네트워크, 하드웨어, 각종 소프트웨어 및 도구 등 정보기술차원의 인프라를 기본전제로 하고 있다. 이러한 지식경영을 효과적으로 지원하기 위한 중요한 요소로서 도입되고 있는 지식경영시스템에 대한 정의는 학자들마다 조금씩 다르다. Harris(1998)는 조직구성원의 머릿속에 존재하는 지식들을 전자문서나 이미지 등의 컴퓨터 환경에서 공유될 수 있는 형태로 전환하고 이를 잘 통합하여 모든 조직의 구성원들이 쉽게 검색하여 활용할 수 있도록 지원하여 주는 시스템으로 지식경영시스템을 정의하였으며, Alavi & Leidner(2001)는 “조직의 지식을 관리하기 위해 응용된 정보시스템의 한 유형”으로 언급하며 기업지식의 창출, 포착, 조직화, 저장 및 공유에 중점을 두고 개발된 기존 정보시스템의 확장된 개념으로 정의내리고, 지식생성, 지식저장·검색, 지식이동, 지식활용 등 4가지의 지식경영 프로세스를 제시하였다.<sup>5)</sup> 이와 같이 지식경영 시스템은 조직의 기존 지식을 좀 더 체계적이고 효율적으로 관리하게 하는 한편, 개인의 잠재적 지식을 형상화하여 조직적 지식으로 이끌어내고, 이렇게 축적된 지식을 조직원 각자의 관심과 필요에 맞추어 공유할 수 있는 플랫폼을 제공한다. 이외에도 사용자가 필요로 하는 전문지식을 찾는데 소요되는 시간과 비용을 절감할 수 있게 하며, 문제해결을 위해 다양하고 전문적인 지식을 통합하여 사용할 수 있게 한다.

한편, 지식경영시스템 사용자들은 단순히 정보를 입력·조회·출력하는 소극적인 역할 이외에도,

A Social Representation Perspective”, *Communications of the AIS*, Vol.17, 2006, pp.314-340.

5) Alavi, M., Leidner, D.E., “Review; Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues”, *Management Information Systems Quarterly*, Vol. 25, No. 1, 2001, pp. 107-136.

자신의 업무에 관한 지속적인 업무지식의 창출 등 지식생산자의 역할도 함께 수행하게 된다. 따라서 지식경영시스템이 성공적으로 활용되기 위해서는 시스템과 지식의 품질 이외에도, 인간 중심의 시스템, 지식의 정제, 지식의 공유와 전이, 자발적인 참여문화, 조직적이고 지속적인 관리 등이 필요하다.<sup>6)</sup> 이러한 지식경영시스템에 대한 학자들의 연구를 종합해보면, 지식경영시스템은 기업의 경쟁력 제고를 위한 지식경영을 구현하기 위한 도구로서, 기업의 지식을 창출, 수집하고, 조직화하여 확산하는 등 기업 내의 지식을 효과적으로 관리하는데 초점을 둔 정보시스템이다. 이러한 지식경영시스템은 기존의 정보시스템과 유기적인 결합을 통해 컴퓨터상에 저장된 데이터나 정보뿐만 아니라 문서, 그래픽, 동영상 등 다양한 형태로 조직 내에 분산되어 있는 지식을 효과적으로 저장, 관리, 활용할 수 있는 통합된 개념의 정보시스템이라고 볼 수 있다.<sup>7)</sup>

지식경영시스템에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 <표 1>과 같이 국내외 여러 연구자들에 의해 활발하게 이루어져 왔다. 이러한 선행연구에 통해서 지식경영시스템에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 사용자만족도를 설정하였으며, 사용자만족도에 미치는 영향요인으로는 KMS 품질, 지식품질, 최고경영층의 지원, 평가보상제도, 조직문화를 설정하였다.

<표 1> 지식경영시스템 관련 선행 연구

요인		연구자
KMS 품질	의사소통 채널지원	김재전 외(2003), Nonaka and Takeuchi(1995), O'Dell & Grayson,(1998), Davenport et al(1998), 이향수(2005), 김효근 외(2001), Damodaran & Olphert(2000)
	시스템 편이성	백진호 · 최성락(2005), Bailey & Pearson(1983), DeLone & Mclean(1992), Jennex & Olifman(2002), 김상수 · 김용우(2000), Damodaran & Olphert(2000)
	사용자 지향성	백진호 · 최성락(2005), Jennex & Olifman(2002)
	검색기능	백진호 · 최성락(2005), 김경규 외(2005), Bailey & Pearson(1983), 김상수 · 김용우(2000), Jennex & Olifman(2002),
지식품질	중요성	서창교 · 신성호(2005), Bailey & Pearson(1983), 김주희 외(2003)
	현재성	서창교 · 신성호(2005), Bailey & Pearson(1983), 김주희 외(2003), Jennex & Olifman(2002)
	신뢰성	Jennex & Olifman(2002), 서창교 · 신성호(2005), Bailey & Pearson(1983), 김주희 외(2003)

6) 구교봉, “지식관리시스템의 성공요인에 관한 연구”, 『한국정보시스템학회 추계학술대회발표논문집』, 한국정보시스템학회, 2000, pp. 275-284.

7) 김대현, “블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS 비교연구 - K사 사례를 중심으로”, 중앙대학교 석사학위 논문, 2007, pp. 13-14.

최고경영층의지원		백진호·최성락(2005), 이홍재·차용진(2006) 송충근(2005), Davenport et al.,(1998)
평가보상제도		백진호·최성락(2005), Davenport et al(1998) 김동영·한인수(2004), DeLong(1998), 김경규 외(2005)
조직문화	조직신뢰	백진호·최성락(2005), Nonaka(1994)
	학습문화	백진호·최성락(2005), 이홍재·강제상(2005)
	협력도	백진호·최성락(2005), Krogh(1998), Ruggles(1998),
KMS 사용자 만족도		Igbaria & Tan(1997), Swanson(1974), DeLone & Mclean(1992), 김상수·김용우(2000), 김주희 외(2001), Jennex & Olfman(2002)
KMS 활용도		Igbaria & Tan(1997), Swanson(1974), DeLone & Mclean(1992), 김경규 외(2005), 서창교·신성호(2005), Gray(2000), 김주희 외(2001), Jennex & Olfman(2002)

자료 : 김대현, “블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS 비교연구 - K사 사례를 중심으로,” 중앙대학교 석사학위 논문, 2007. p.15.

## 2. 블로그형 지식경영시스템

상호작용성을 강화한 개인 홈페이지를 의미하는 블로그는 최근 블로그 자본주의라는 말까지 등장할 정도로 큰 주목을 받고 있다. 기존 온라인 커뮤니케이션 수단에 비해 정보의 양, 질, 역동성 측면에서 진일보한 블로그는 과거 인적 네트워크와는 차원이 다른 지식인맥을 구축하고, 기존 미디어가 흉내 내지 못하는 공명(共鳴)의 장(場)을 형성하는 등 사회 전반에 걸쳐 영향력이 확대되고 있다. 이러한 변화는 경영분야에서도 예외가 아니어서 선진기업들은 이미 다양한 방법으로 블로그를 기업경영에 도입하고 있다. 기존 사업에 블로그를 접목하여 새로운 부가가치 창조를 모색하거나, 신규 비즈니스를 창출하거나, 고객과의 쌍방향 마케팅 수단으로서 블로그를 활용하기도 한다. 이들 기업 중 일부는 블로그를 지식경영에 적용하여 활용하기도 한다. 즉 블로그를 현장의 살아있는 지식을 공유하고 확산시키는 도구로 사용하는 것이다.<sup>8)</sup>

블로그는 웹의 기본 정신인 공개와 공유를 쉽게 구현하기 위해 만든 것으로, Nadri et al. (2004)는 전문가가 아닌 일반 블로거들이 삶의 기록, 의견이나 댓글달기, 깊은 감정의 표출, 아이디어의 발전, 커뮤니티 포럼의 형성·발전 등을 위해서 블로그를 이용한다고 설명한다.<sup>9)</sup> 박광순과 조명희(2004)는 블로그의 이용 동기를 13가지로 제안했다. 자공심·정체성 표현, 이용의 편리성·사회성, 관음주의, 추억의 공유, 영상물 게재 및 감상, 상호작용성, 유행성, 정체성, 학습도구, 기록성, 습관, 교제관계·흥미, 현실 도피 등이 그것이다.<sup>10)</sup> 권상희와 우지수(2005)는 블로그 이용 동기를 사회 상호작용적 동기, 자아추구

8) 삼성경제연구소, “블로그 시대의 기업경영”, 『CEO 인포메이션』, 제 526 호, 2005, pp12-18.

9) Nadri, B. A., D. J. Schiano, M. Gumbrecht and L. Swartz., “Why We Blog”, *Communication of the ACM*, Vol. 47, No. 12, 2004, pp. 41-52.

10) 박광순, 조명희, “인터넷의 웹블로그(Web-blog) 이용동기와 만족도에 관한 연구: 대학생 집단을 중심으로”, 『한국언론

적 동기, 정보추구적 동기, 도피·휴식적 동기로 보았다.<sup>11)</sup>

<표 2>는 블로그의 대표적 기능을 나타낸 것이다. 블로그는 개인의 취향에 맞는 메뉴구성이나 블로그 디자인 설정의 기능을 통해 개인의 맞춤형 공간을 제공하고 사용용이성과 편의성을 증대시켜준다. 또한 트랙백, RSS, 블로그 맵, 아카이브 등의 기능을 통해 자료수집이 용이하게 만들어 주며 개인 대 개인으로 직접 이루어지는 커뮤니케이션을 가능하게 만들어준다.

<표 2> 블로그의 대표적 기능

기능	내용	효과
메뉴 구성	게시판의 카테고리를 생성하거나 삭제 할 수 있는 기능	개인의 맞춤형 공간 제공 게시판 사용의 용이성 증대
블로그 디자인 설정	블로그의 배경화면이나 게시물의 표현 방식 등을 설정 할 수 있는 기능.	편의성 증대 시스템 거부감 감소
트랙백 (Track-back)	'관련글'이라고도 불리며, 다른 사람의 글에 대해 남기는 댓글을 자신의 블로그에 쓰되, 상대방 블로그에 그 주소와 일부 내용이 기록되도록 하는 것.	악의적인 댓글 차단 커뮤니케이션 지원 토론을 통한 지식부가가치 생성
RSS (Really Simple Syndication)	RSS 소프트웨어에 해당 사이트의 RSS 주소를 등록해 두면, 사이트에 업데이트된 뉴스 목록과 일부 내용이 이메일을 받는 것처럼 자동으로 다운로드됨. 수십 개의 블로그를 구독하더라도 일일이 방문할 필요없이 한 번에 받을 수 있게 만든 기능.	지식의 검색 및 획득 용이
블로그맵 (Blog map)	사이트를 방문해 자신이 알고 있는 블로그 주소를 하나 입력하면 그 블로그를 구독하는 사람이나 방문한 사람의 블로그를 방사형으로 표시, 그중 하나를 누르면 다시 그 블로그와 연결된 블로그들이 표시.	막강한 커뮤니케이션 지원 지식 소모임 활동 등을 쉽게 구성할 수 있도록 지원
아카이브 (archive)	아카이브(archive)란 과거 문서(자료)를 뜻함. 첫 화면에 표시되는 최신 글을 제외한 나머지 글은 일정 시간이 지나면 첫 화면에 표시되지 않게 되는데 이런 글을 '아카이브 문서' 라고 부른다.	개인 지식관리의 용이

자료 : 임병하, 김대현, “블로그를 활용한 지식경영시스템 구축사례에 대한 연구,” 「전자무역연구」, 제6권, 제2호, 한국전자무역연구소, 2008, p.9.

이러한 블로그 기능을 지식경영시스템의 여러 프로세스에 적용함으로써 여러가지 개선효과를 가질 수 있다. 이러한 개선효과가 선행연구에서 파악된 지식경영시스템의 성공/실패 요인에 미치는 영향은 <표 3>에 나타난 바와 같이 사용용이성, 사용편이성, 사용자 인터페이스, 커뮤니케이션 지원, 사용자 친근

학보」, 제48권, 제5호, 한국언론학회, 2004, pp. 270-294.

11) 권상희, 우지수, “블로그 미디어 연구: 블로그 이용 및 만족과 인지 행태에 관한 연구”, 「한국방송학회」, 제19권, 제2호, 한국방송학회, 2005, pp. 419-460.

감, 부가가치의 부재, 서비스의 질, 검색기능 등의 요인에 긍정적인 영향을 미치게 되어 지식경영시스템의 만족도를 높이고 활용도를 증대시키는 효과를 이루게 된다.

〈표 3〉 블로그 기능을 통한 지식경영시스템의 개선 효과

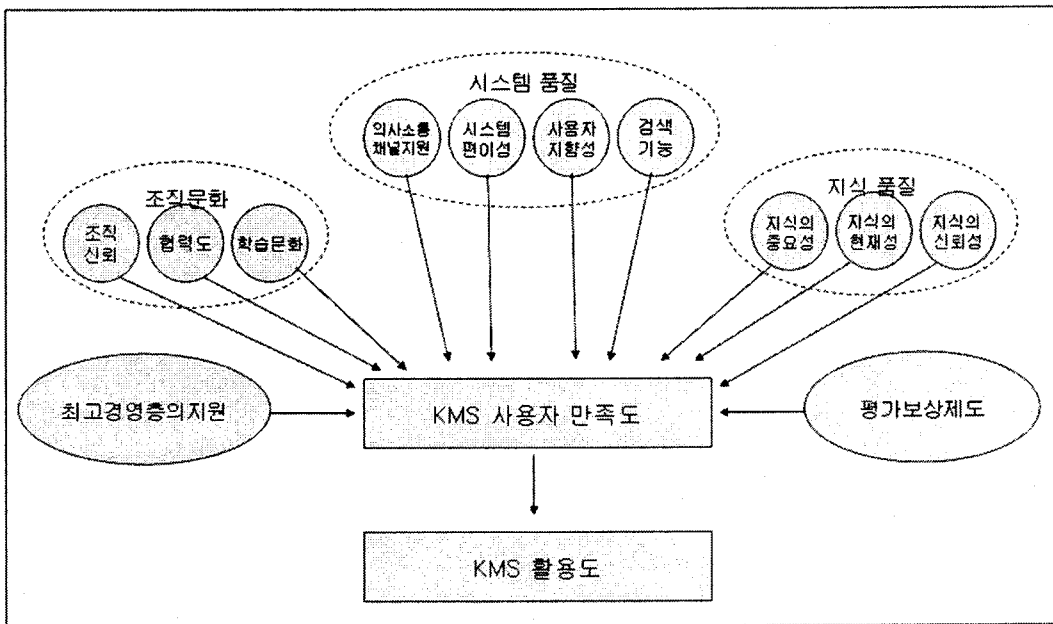
성공/실패 요인	블로그 기능	효과
처리된 자료의 정확성	메뉴구성	메뉴구성 기능을 통해 지식관리시스템의 사용용이성과 편의성을 향상시킬 수 있고 사용자 친근감과 서비스의 질을 높일 수 있다
접속성		
신뢰성		
사용용이성	블로그 디자인 설정	디자인 설정은 사용자의 편의성을 높여주고 시스템에 대한 친근감부족을 해소하여 서비스의 질을 높일 수 있다.
사용편이성		
사용자 인터페이스		
쉽고 빠른 이용의 지원	트랙백 (Track-back)	트랙백 기능은 지식검색기능을 보완 해주고 커뮤니케이션을 향상시켜 줌으로써 지식획득과 전달을 용이하게 하여 시스템 사용의 용이성과 편의성을 높여주며 토론 기능을 통해 더 보완되고 객관화된 부가가치가 높은 지식을 창출 할 수 있게 해준다. 이는 전반적으로 지식의 창출, 획득, 공유, 활용을 더욱 활성화 시킨다.
커뮤니케이션 지원		
사용자 친근감 부족		
느린 응답 시간	RSS (Really Simple Syndication)	RSS 또한 검색 기능을 보완 해 주고 커뮤니케이션을 지원 해줌으로써 지식의 획득과 공유를 활성화 시키고 사용 편의성과 용이성을 향상시킨다.
시스템에 대한 부담		
정보전달의 부적절성		
부가가치의 부재	블로그맵 (Blog map)	블로그 맵은 지식검색과 커뮤니케이션을 용이하게 해주어 지식의 획득과 공유를 활성화 시킨다.
서비스의 질		
검색기능	아카이브 (archive)	아카이브는 게시판의 관리를 용이하게 해줌으로서 개인의 지식관리를 보호해준다.
지식분류		

자료 : 임병하, 김대현, “블로그를 활용한 지식경영시스템 구축사례에 대한 연구,” 「전자무역연구」, 제6권, 제2호, 한국전자무역연구소, 2008, p.17.

### III. 연구모형 및 연구가설

#### 1. 연구모형

본 연구는 KMS 사용자 만족도와 KMS 활용도에 미치는 영향요인을 분석하고, 특히 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS간의 KMS 사용자 만족도와 활용도 및 영향요인의 차이를 분석하기 위한 것이다. 선행연구들을 통해서 KMS의 활용도에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요인으로 KMS 사용자 만족도를 설정하였으며, KMS 사용자 만족도에 영향을 미치는 영향요인으로 KMS 품질, 지식품질, 조직문화, 최고경영층의 지원, 평가보상제도 등을 포함하였다. 이를 그림으로 나타내면 <그림 1>과 같다.



[그림 1] 연구모형

#### 2. 연구가설

연구모형을 바탕으로 지식경영시스템의 만족도와 활용도에 영향을 미치는 요인을 중심으로 연구가설을 설정하였다.



## 1) 시스템품질

지식경영시스템의 품질은 지식정보를 처리하는데 있어 시스템이 얼마만큼 효율적이고 효과적으로 작동하는가를 의미한다. DeLone & Mclean(1992)의 연구에서는 정보시스템의 성과에 영향을 미치는 변수로 처리된 자료의 정확성, 사용편이성, 접속성, 신뢰성, 응답시간 등을 들었다.<sup>12)</sup> Jennex & Olfman(2002)은 DeLone & Mclean의 연구를 이용하여 지식경영시스템의 성과에 대한 연구를 함으로써 지식경영시스템의 품질이 성과에 영향을 미친다는 결과를 확인하였다.<sup>13)</sup> 이들의 연구에서는 영향요인으로 사용편이성, 데이터의 정확성, 신뢰성, 사용자 인터페이스 등을 제시하였다.

본 연구에서는 위에서 언급한 연구들에서 많이 사용되어진 편이성이라는 영향요인에 국내외의 다수의 연구자들이 제시한 여러 요인들 중 사용자지향성, 검색기능, 의사소통채널지원 등의 요인을 더하여 4가지의 지식경영시스템 품질 요인을 제시하고, 이 4가지 요인들이 지식경영시스템 사용자만족도에 영향을 미친다는 가설 H1을 설정하였다.

H1: 지식경영시스템의 품질은 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H1a: 의사소통채널지원은 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H1b: 시스템 편이성은 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H1c: 사용자지향성은 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H1d: 검색기능은 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

## 2) 지식품질

지식은 지식경영시스템 내의 정보들이 시스템을 통해 가공·처리되어 나온 출력 결과물로서, 업무나 개인의 의사결정에 활용됨으로 그 가치를 발휘하는데, 이러한 지식의 품질은 지식경영시스템의 사용에 영향을 미칠 수 있다. 김경규 등(2005)<sup>14)</sup>은 지식경영시스템의 사용자가 시스템내의 지식의 품질을 높게 평가하면 지식경영시스템의 사용으로 인한 결과를 긍정적으로 기대하게 됨으로써 지식경영시스템을 사용하고자 하는 의지에 영향을 미친다고 하였다. Bailey & Pearson(1983)<sup>15)</sup>와 김주희 등(2003)<sup>16)</sup>은 정보품질을 측정하기 위해 정보의 적합성, 완전성, 신뢰성, 중요성, 현재성 등을 지식품질의 측정도

12) DeLone, W. H., McLean, E. R., "Information Systems Success, The Quest for the Dependent Variable", *Information Systems Research*, Vol. 27, No. 1, 1992, pp. 60-95.

13) Jannex, M. E., Olfman, L., "Organizational Memory Knowledge Effects on Productivity, a Longitudinal Study", *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, IEEE Computer Society Press 2002, pp. 1-10.

14) 김경규, 김범수, 송세경, 신호경, "지식공유 의도와 지식관리시스템의 사용", 「경영정보학연구」, 제15권, 제3호, 한국경영정보학회, 2005, pp. 65-90.

15) Bailey, J. E., Pearson, S. W., "Development of a Tool for Measuring and Analyzing User Satisfaction", *Management Science*, Vol. 29, No. 5, 1983, pp. 530-545.

16) 김주희, 유성호, 김영길, "지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 사례연구", 「경영과학」, 제20권, 제1호, 한국경영과학회, 2003, pp. 1-23.

구로 사용하였다. 송충근(2005)<sup>17)</sup>은 지식관리 성공요인의 비경제적 요인 중 하나로 지식 구체성과, 명료성을 제시하였는데 그 항목들이 가지는 의미는 앞에서 제시한 적합성, 완전성, 신뢰성, 중요성, 현재성 등과 거의 비슷하다고 해석된다. 본 논문에서는 앞에서 대부분의 연구자들이 공통적으로 사용한 적합성, 완전성, 신뢰성, 중요성, 현재성 중 적합성과 완전성을 제외한 3가지 요인(신뢰성, 중요성, 현재성)으로 가설 H2를 설정하였다.

H2: 지식경영시스템의 지식품질은 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H2a: 중요성은 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H2b: 현재성은 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H2c: 신뢰성은 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

### 3) 최고경영층의 지원

지식경영이 원활히 운영되기 위해서는 최고경영층의 관심과 지원이 중요하다. 다수의 연구들에서 최고경영층의 지원을 지식경영의 중요요소로 보고 있다. 백진호와 최성락(2005)은 지식관리 영향요인에 관한 연구에서 조직 관리적 요인으로서 최고관리자의 추진의지와 부서장의 관심을 들고 있으며, 이홍재와 차용진(2006)의 연구에서는 기관장의 관심과 의지, 재정적·인적 지원, 기관장의 모범과 지식공유 장려 등의 최고관리자의 리더십을 강조하고 있다. Davenport et al.(1998)의 연구에서는 지식 프로젝트를 성공으로 이끄는 요인 중 하나로 최고관리자의 참여와 지원을 들면서, 지식관리와 조직학습이 조직의 성공에 매우 중요하다는 메시지를 전달 할 것, 자금과 여러 자원들을 제공할 것, 어떤 지식이 조직에 중요한지 명시할 것 등을 강조하고 있다. 위의 선행연구들을 토대로 최고관리자의 지원이 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다는 가설 H3을 설정하였다.

H3: 최고경영층의 지원은 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

### 4) 평가·보상제도

기업 내 지식경영이 효과적으로 이루어지기 위해서는 지식의 축적과 공유가 필수적이다. 그러나 지식경영에 있어서 필수적으로 이루어져야 할 지식의 축적과 공유를 위한 조직원들의 자발적인 참여를 끌어내기란 쉽지 않다. 조직원들의 자발적인 참여를 끌어내기 위해서는 개인과 집단의 지식 기여에 대한 공정한 평가와 적절한 보상이 뒷받침 되어야 한다. Davenport et al.(1998)는 평가와 보상이 지식공유에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 보았으며, DeLong(1996)<sup>18)</sup>은 지식공유를 활성화하기 위한 시스템을 도입하고 구성원의 참여를 늘리기 위해서는 시스템을 이용한 공로에 대해 인센티브, 즉 금전이나

17) 송충근, "지식관리시스템하에서 지식공유 영향요인에 관한 실증연구", 「한국정책과학학회보」, 제9권, 제2호, 한국정책과학학회, 2005, pp. 149-174.

18) DeLong, D., *Implementing Knowledge Management at Javelin Development Corporation; Case Study*, Boston: Ernst & Young Center for Business Innovation, 1996.

마일리지 제도가 도입 되어야한다고 강조하면서, 평가보상의 유효성을 측정하였다. 김경규 등(2005)은 지식경영시스템의 사용에 미치는 지식공유 의도의 영향요인을 조사하는 연구에서 지식공유 활동에 대한 조직의 적절한 평가와 보상은 조직이 지식경영에 많은 가치를 두고 있음을 조직원에게 증명할 수 있는 수단이 된다고 하였다. 본 연구에서는 선행연구들을 참고하여 평가의 다양성, 평가의 공정성, 금전적 보상, 비금전적 보상, 보상의 적절성 등을 분석대상으로 사용하였다. 따라서 평가·보상제도가 지식경영시스템 사용자들의 사용자 만족도에 영향을 미친다는 가설 H4를 설정하였다.

H4: 평가·보상제도는 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

### 5) 조직문화

많은 학자들(Davenport & Prusak, 1998; Davenport et al., 1998; Larson, 1999)은 조직 문화적 요인들을 중요한 지식경영 영향요인으로 지적하고 있다. 이들의 논의를 종합해 보면, 지식경영은 근본적으로 그 조직의 문화를 반영하는 것으로, 지식경영의 영향요인으로는 조직구성원간의 신뢰, 조직 내 협업 및 교류, 조직의 학습문화 등을 꼽을 수 있다. Nonaka(1994)는 조직 구성원간의 신뢰는 원활한 의사소통을 가능하게 해주며, 특히 암묵적 지식을 공유하는데 있어서 중요하다고 하였다. Krogh(1998)<sup>19)</sup>은 조직 구성원들은 조직의 강요보다는 조직의 목표와 가치관에 자발적으로 협력할 때 더 많은 지식공유가 발생하게 되는데, 이는 조직 구성원의 자발적 협력에 의해 지식을 공유하고자 하는 동기가 함께 발생하기 때문이라고 했다. 이상의 선행연구를 토대로 조직신뢰, 협력도, 학습문화가 KMS 사용자 만족도에 영향을 미친다는 가설 H5를 설정하였다

H5: 조직문화는 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H5a: 조직신뢰는 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H5b: 학습문화는 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

H5c: 협력도는 지식경영시스템 사용자 만족도에 유의한 영향을 미친다.

### 6) KMS 활용도와 KMS 사용자 만족도

Igbaria & Tan(1997)<sup>20)</sup>은 정보시스템의 수용과 개인적 효과와의 관계에 대한 구조적 모형을 제시하면서 사용자 만족이 시스템 사용에 긍정적인 영향을 미치며, 시스템 사용과 사용자 만족이 개인적 효과에 영향을 미친다는 결과를 증명하였으며, Swanson(1974)<sup>21)</sup>은 호의적인 태도를 가진 사람이 더 적극적으로 시스템을 사용한다고 주장하였다. 따라서 사용자 만족이 KMS 활용도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론하였다.

19) Krogh, G., "Care in Knowledge Creation", *California Management Review*, Vol. 40, No. 3, 1998, pp. 133-153.

20) Igbaria, M., Tan, M., "The Consequences of Information Technology Acceptance on Subsequent Individual Performance", *Information and Management*, Vol. 32, 1997, pp. 113-121.

21) Swanson, E. B., "Management Information Systems", *Management Science*, Vol. 21, 1974, pp. 178-188.

H6: 지식경영시스템 사용자 만족도는 지식경영시스템 활용도에 유의한 영향을 미친다.

## 7) 블로그형 KMS와 비블로그형 KMS의 차이

지식의 창출·획득·공유·활용을 위해서는 지식정보를 저장·열람할 수 있는 공간이 필요한데, 그 공간은 바로 게시판이다. 그런데 블로그와 일반 게시판에는 서로 다른 차이점이 존재한다. 일반적으로 게시판은 불특정 다수나 일정 수 이상의 사람들이 모인 집단이 이용하는 매체인 반면, 블로그는 특정 개인에 의해 운영되는 매체이다. 그러므로 게시판에서 볼 수 있는 글들의 형식은 매우 다양하지만 그 공간에서 개인의 솔직한 내면이나 심리를 다루는 글들은 찾아보기 어려우며 두세 줄 가량의 즉흥적이고 충동적인 게시물이 난무하기도 한다. 그에 반해 블로그는 한 사람의 온라인 '일기장'과도 같은 공간이기 때문에 글을 쓰는 사람의 내면적인 심리가 잘 드러나는 게시물이 많으며 게시물의 길이도 일반적인 게시판보다 상당히 긴 편이다.<sup>22)</sup> 따라서 블로그 게시물이 암묵지를 공유하는데 있어 더욱 효과적이며, 내용의 정확성과 신뢰성 또한 더 높을 것이다. 또한 <표 3>에 나타난 것처럼 블로그의 고유특성으로 인한 개선효과로 인해 KMS의 품질에 영향을 미칠 것이다. 이를 통해 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 시스템 품질에는 차이가 있을 것이라는 가설 H8a를 유추하였다.

그리고 KMS내의 지식은 KMS 사용의 결과물로서 KMS의 시스템 품질에 영향을 받는다고 판단되어, 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 지식품질 간에도 유의한 차이가 있을 것이라는 가설 H8b를 설정하였다. 그러나 최고경영자지원, 평가·보상제도, 조직문화의 경우에는 설문조사 대상 기업들이 모두 다 국내 공기업으로서, 기업의 형태나 문화적 특성 면에서 크게 차이가 나지 않을 것으로 예상되며, 블로그와도 큰 관련성이 없으므로 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS간에 차이가 없을 것이라는 가설 H8c, H8d, H8e를 설정하였다.

H7: 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS는 만족도와 활용도에 유의한 차이가 있을 것이다.

H8: 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 영향요인에는 부분적으로 유의한 차이가 있을 것이다.

H8a: 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 시스템 품질(의사소통채널지원, 시스템편이성, 사용자 지향성, 검색기능)에는 차이가 있을 것이다.

H8b: 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 지식품질(신뢰성, 현재성, 중요성)에는 차이가 있을 것이다.

H8c: 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 최고경영자지원에는 차이가 없을 것이다.

H8d: 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 평가·보상제도에는 차이가 없을 것이다.

H8e: 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 조직문화(조직신뢰, 협력도, 학습문화)에는 차이가 없을 것이다.

22) 김현수, "게시판과 블로그의 비교: 인터넷 상의 집단적 소통과 개인적 기록", 『사이버커뮤니케이션학회 춘계학술 대회』, 사이버커뮤니케이션학회, 2004, pp.325-344.

## IV. 자료수집 및 자료분석

### 1. 자료수집 및 분석방법

이 연구에서는 연구 대상을 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS로 분류하였다. 블로그형 KMS군은 공기업 중 블로그형 KMS를 구축하여 활용하고 있는 K사로 하였고, 비(非)블로그형 KMS군은 일반적인 KMS를 사용하는 공기업 A, B, C, D, E의 5개사로 하였으며, 설문조사 대상은 각 기업의 KMS사용자들을 대상으로 하였다. 설문지는 K사에 100부, A, B, C, D, E사에 각각 20부씩 100부로, 총 200부를 배포하여 152부를 회수 하였으며, 회수율은 76%였다. 이 중 불충분하거나 불성실하게 응답된 27개의 설문지를 제외한 125부 (블로그형 KMS 64부와 비블로그형 KMS 61부)를 최종 분석에 사용하였으며, 본 연구의 자료를 분석하고 가설을 검증하기 위해 SPSS 12.0을 이용하였다. T-test는 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 영향요인 및 만족도와 활용도 비교를 위하여 이용하였으며, 요인분석 시 요인의 회전방법은 직교회전 방법 중의 하나인 배리맥스(varimax) 방법을 이용하였다. 또한 영향요인이 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해 위계적 다중회귀 분석을 하였고, 만족도가 활용도에 미치는 영향을 파악하기 위해 단순 회귀분석을 실시하였다.

### 2. 표본의 기술적 특성

본 연구의 분석에서 사용된 표본을 성별, 연령, 학력, 직급, 업무부서 별로 분류해 보면 다음과 같다. 성별은 남성이 81.6%(102명), 여성이 18.4%(23명), 연령별로는 20대가 12.0%(15명), 30대가 42.4%(53명), 40대가 43.2%(54명), 50대 이상이 2.4%(3명)를 차지하고 있어 3,40대가 주를 이루고 있다. 학력은 대졸자가 76%(95명)으로 가장 많았으며, 직급은 사원 22.4%(28명), 대리 31.2%(39명), 과장 34.4%(43명), 부장 8.8%(11명)등으로 비교적 고르게 분포되어 있다. 업무부서별로는 기획부서가 41.6%(52명)으로 가장 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다.

### 3. 신뢰성 및 타당성 분석

#### 1) 신뢰성 분석

신뢰성은 안정성, 일관성, 예측가능성 등과 관련이 있는 개념으로서, 동일한 사람이 다른 환경에서 똑같은 설문지를 재반복하거나, 동등한 항목들로 이루어진 서로 다른 설문지에 의해 대상을 측정하는 경우 결과가 비슷하게 나타나야 하는 것을 의미한다. 이 연구에서는 신뢰도 검정을 위해 Cronbach's

Alpha 계수를 이용하여 내적 일관성 신뢰도(Internal Consistency Reliability)를 검정하였다. 사회과학 데이터의 경우는 보통 신뢰도 계수가 0.7이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있는데, 이 연구에서는 <표 4>에서 보는 바와 같이 모든 변수들의 신뢰도 계수가 0.8이상으로 나타났다. 따라서 이 연구의 14개 변수는 측정도구의 신뢰도에 별 문제가 없다고 할 수 있다.

<표 4> 신뢰도 분석 결과

요인		항목수	Cronbach's Alpha
시스템품질	의사소통채널지원	4	.934
	시스템 편이성	4	.871
	검색기능	3	.803
	사용자지향성	2	.927
지식품질	중요성	3	.857
	현재성	3	.838
	신뢰성	2	.913
최고경영층의지원		5	.957
평가보상제도		5	.806
조직문화	조직신뢰	6	.882
	학습문화	3	.901
	협력도	3	.884
KMS 만족도		9	.922
KMS 활용도		5	.913

## 2) 타당성 분석

타당성(Validity)이란 조사자가 개발한 측정도구가 자신이 측정하고자 하는 개념과 속성을 얼마나 정확히 측정하는가를 말한다. 본 연구에서는 변수의 판별타당성 검증을 위해 각각의 변수를 구성하고 있는 항목에 대하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분 분석을 이용하여 고유치가 1이상인 요인들을 추출하였고, 요인회전은 직교회전방법으로 베리맥스(Varimax)방법을 사용하였다. 요인분석 결과 독립변수는 43개 항목이 5가지 차원(시스템품질, 지식품질, 최고경영자지원, 평가보상제도, 조직문화)의 12개의 변수군(의사소통채널지원, 시스템편이성, 검색기능, 사용자지향성, 지식중요성, 지식현재성, 지식신뢰성, 최고경영자지원, 평가보상제도, 조직신뢰, 학습문화, 협력도)으로 묶여지고, 종속변수는 14개 항목이 KMS 사용자 만족도와 KMS 사용자 활용도의 2가지 변수로 묶여졌다.

#### 4. 가설 검증

이 연구에서는 설정된 가설의 검증과 종속변수인 KMS 사용자만족도에 미치는 독립변수들의 상대적 중요도를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. <표 5>에서 보듯이 지식경영시스템 사용자 만족도의 영향요인으로 설정된 시스템품질(의사소통채널지원, 시스템편이성, 사용자지향성, 검색기능), 지식품질(현재성, 신뢰성, 중요성), 최고경영자 지원, 평가·보상제도, 조직문화(조직신뢰, 협력도, 학습문화) 요인 등의 12개 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 상정한 이 회귀모형의  $R^2$  값은 .773로, 이 연구의 회귀식이 전체 분산의 77.3%를 설명하고 있어 회귀모형에 문제가 없음을 알 수 있으며, 12개 독립변수가 유의수준 0.01에서 유의한 것으로 나타나고 있어 가설 H1~H5가 모두 채택되었다. 채택된 요인들의 영향 정도를 살펴보면 의사소통채널지원, 최고경영자지원, 지식중요성, 시스템편이성 순으로 사용자 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

<표 5> 다중회귀 분석 결과

종속 변수	독립변수		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률 (P)	가설 채택 여부
			B	표준오차	베타			
KMS 사용자 만족도	시스템품질 (H1)	의사소통채널	.353	.045	.353	7.835	.000	채택
		시스템 편이성	.314	.045	.314	6.979	.000	채택
		사용자 지향성	.219	.045	.219	4.868	.000	채택
		검색기능	.175	.045	.175	3.890	.000	채택
	지식품질 (H2)	지식 현재성	.231	.045	.231	5.124	.000	채택
		지식 신뢰성	.222	.045	.222	4.929	.000	채택
		지식 중요성	.329	.045	.329	7.299	.000	채택
	최고경영자지원 (H3)		.350	.045	.350	7.772	.000	채택
	평가·보상제도 (H4)		.211	.045	.211	4.673	.000	채택
	조직문화 (H5)	조직신뢰	.216	.045	.216	4.788	.000	채택
		협력도	.158	.045	.158	3.501	.001	채택
		학습문화	.147	.045	.147	3.252	.001	채택
$R^2$	.773		조정된 $R^2$		.748			
F	31.730		F 유의확률		.000			

가설 H6은 KMS 사용자 만족도가 KMS활용도에 영향을 미치는지 알아보기 위한 것으로, KMS활용

도를 종속변수로, KMS 사용자 만족도를 독립변수로 두고 회귀분석을 실시하였다. <표 6>에서 보는 바와 같이 가설 H6은 채택되었으며, 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 상정한 이 회귀모형의  $R^2$  값은 .5933로 이 연구의 회귀식이 전체 분산의 59.3%를 설명하고 있어 충분한 설명력을 가지고 있음을 알 수 있다. 따라서 KMS사용자 만족도는 KMS활용도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 6> KMS 사용자 만족도와 KMS 활용도간의 단순회귀 분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	$R^2$	조정된 $R^2$	F	F 유의확률	가설 채택 여부
		B	표준오차	베타							
활용도	사용자 만족도	.770	.058	.770	13.382	.000	.593	.589	179.068	.000	채택

가설 H7과 H8은 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 사용자 만족도와 활용도 및 영향요인에는 차이가 있다는 것으로 설정되었다. 이 연구에서는 KMS사용자 만족도, 활용도 및 영향요인에 대한 측정항목별 응답 점수를 요인분석을 통하여 묶여진 각 요인별로 평균값을 구하여 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS간에 T-test를 실시하였으며, 통계분석 결과는 <표 7>, <표 8>와 같이 나타났다.

우선 가설 H7의 경우, 검정결과 KMS사용자 만족도와 활용도 차이의 검정통계량 p값은 모두가 유의수준 0.01에서 유의적임을 알 수 있다. 즉 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS는 KMS 사용자 만족도와 활용도에 있어 유의적인 차이가 있음을 알 수 있다. 영향요인에 대한 검정결과 KMS 영향요인의 차이의 검정통계량 p값은 평가·보상제도를 제외하고 모두가 유의수준 0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 즉 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS는 평가·보상수준을 제외한 모든 영향요인들에 있어 유의적인 차이가 있음을 알 수 있다. 따라서 블로그형 KMS와 일반 KMS의 시스템품질과 지식품질에는 차이가 있을 것이라는 가설 H8a와 H8b, 평가·보상제도에 차이가 없을 것이라는 가설 H8d는 채택되었으며, 최고경영자지원과 조직문화에는 차이가 없을 것이라는 가설 H8c, H8e는 기각되었다.

<표 7> 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS간의 만족도 및 활용도 T-test 결과

요인	블로그		일반		평균차	t값	p
	평균	표준편차	평균	표준편차			
KMS사용자만족도	3.5278	.56169	2.8871	.49002	.64071	6.782	.000
KMS 활용도	3.0031	.77213	2.4721	.69092	.53099	4.045	.000



〈표 8〉 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS간 영향요인 T-test 결과

요인		블로그형 KMS		비(非)블로그형KMS		평균차	t값	p
		평균	표준편차	평균	표준편차			
시스템 품질	의사소통 채널지원	3.7461	.58332	2.8320	.67811	.91413	8.092	.000
	시스템 편이성	3.6445	.60554	3.0861	.55130	.55847	5.348	.000
	사용자 지향성	3.7031	.74386	2.6311	.65129	1.07198	8.555	.000
	검색기능	3.6302	.46431	3.0492	.59578	.58103	6.098	.000
지식품질	지식 현재성	3.3646	.65524	2.7268	.60708	.63781	5.638	.000
	지식 신뢰성	3.4219	.78285	3.0820	.61360	.33991	2.709	.008
	지식 중요성	3.4427	.72995	3.0164	.65384	.42631	3.434	.001
최고경영자지원		3.2063	.82805	2.6623	.85910	.54395	3.605	.000
평가·보상제도		3.2094	.64086	2.9803	.37185	.22905	2.458	.017
조직문화	조직신뢰	3.5391	.55694	3.2760	.52076	.26311	2.725	.007
	협력도	3.8385	.53450	3.3825	.62312	.45603	4.398	.000
	학습문화	3.5000	.67259	3.0615	.64008	.43852	3.731	.000

이상의 연구 결과에 따라 블로그형 KMS와 일반 KMS의 사용자 만족도와 활용도에는 차이가 있을 것이라는 가설 H7은 채택되었고, 영향요인에 있어 차이가 있을 것이라는 H8은 부분 채택되었다. 차이가 나는 11개의 영향요인 중 사용자 지향성, 의사소통 채널 지원, 검색기능 순으로 차이가 크며, 마지막 11번째는 조직신뢰로 나타났다.

## 5. 분석결과와 시사점

본 연구의 주요 분석결과와 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, KMS 영향요인(시스템품질, 지식품질, 최고경영자지원, 평가보상제도, 조직문화)과 KMS 사용자 만족도와의 관계를 다중회귀 분석한 결과,

- 시스템품질 요인인 의사소통채널지원, 시스템 편이성, 시스템 사용자 지향성, 검색기능은 모두 KMS 사용자 만족도와 통계적으로 유의한 관계인 것으로 나타났다. 그러므로 의사소통채널지원, 시스템 편이성, 사용자지향성, 검색기능은 KMS 사용자 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다. 시스템이 아무리 유용하다고 해도 사용이 복잡하고 어려우면 사용자들은 사용하지 않으려 한다. 따라서 시스템의 편이성이 매우 중요하며 또한 사용자들의 취미와 기호에 맞

는 여러 가지 좋은 기능들을 제공하고 검색툴의 충분한 지원을 통해 사용자의 편의를 도모하는 것이 시스템의 만족도와 활용도를 높이는 중요한 요인임을 알 수 있다.

- 지식품질 요인인 지식의 현재성, 신뢰성, 중요성은 모두 KMS 사용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지식의 현재성, 신뢰성, 중요성이 KMS 사용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H2a, H2b, H2c는 지식의 품질 자체가 우수하지 않으면 시스템 품질이 우수하고 시스템 사용으로 인한 다른 좋은 점들이 있어도 KMS의 사용이 저하 될 수 있다는 김상수, 김용우(2000)<sup>23)</sup>의 연구와 동일한 결과로서 지식의 현재성, 신뢰성 및 중요성은 KMS 사용자 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다.
- 최고경영자지원요인은 KMS 사용자 만족도와 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 최고경영자의 지원이 KMS 사용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H3의 채택은 정보기술의 도입과 지식경영의 성공적 수행을 위해 최고 경영자의 리더십을 강조한 Chakravarthy et al(1999)<sup>24)</sup>의 연구결과와 일치하며 최고경영자의 지원은 KMS 사용자 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다.
- 평가·보상제도는 KMS 사용자 만족도와 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 평가·보상제도가 KMS 사용자 만족도에 영향을 미친다는 가설 H4의 채택은 보상시스템의 구축이 지식공유를 촉진시킨다는 Ruggles(1998)<sup>25)</sup>의 연구와 유사한 결과이다.
- 조직문화 요인인 조직신뢰, 협력도, 학습문화는 모두 KMS 사용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직신뢰가 KMS 사용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H5a의 채택은 한 기업에서의 신뢰 수준은 지식공유에 직접적인 영향을 주며 조직 구성원들 간의 신뢰는 원활한 의사소통을 가능하게 해주며, 특히 암묵적 지식을 공유하는데 있어서 중요하다는 것을 의미한다.<sup>26)</sup> 협력도가 KMS 사용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H5b의 채택으로 조직 내외의 인적 교류가 활발할수록 지식공유와 활용이 활발해지며, 조직 구성원의 자발적인 협력 정도가 높아야 지식공유가 활발히 이루어진다는 것을 알 수 있다. 또한 학습문화가 KMS 사용자 만족도에 영향을 미친다는 가설 H5c의 채택은 혁신적이고 창의적인 조직문화가 조직구성원의 지식창출 노력에 긍정적인 영향을 준다는 문화적 요인의 영향을 의미한다.<sup>27)</sup>

둘째, KMS 사용자 만족도와 KMS 활용도와의 관계를 단순회귀 분석한 결과, KMS 사용자 만족도는

- 
- 23) 김상수, 김용우, “지식경영의 성공요인에 관한 실증적 연구”, 『경영학연구』, 제29권, 제4호, 한국경영학회, 2000, pp. 585-616.
- 24) Chakravarthy, B., A. Zaheer, and S. Zaheer., Knowledge Sharing in Organizations: A Field Study, Organization Science Research Workshop on Knowledge Management, 1999, p.13.
- 25) Ruggles, R., “The State of Notion: Knowledge Management in Practice”, California Management Review, Vol. 40, No. 3, 1998, pp. 80-89.
- 26) Nonaka, I., “A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation”, Organization Science, Vol. 5, No. 1, 1994, pp. 14-37.
- 27) Fiol, C. M., “Managing Culture as a Competitive Resource: An Identity-Based View of Sustainable Competitive Advantage”, Journal of Management, Vol. 17, 1991, pp. 191-211.

KMS 활용도와 통계적으로 유의한 관계인 것으로 나타났다. KMS 사용자 만족도가 KMS 활용도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H6의 채택은 사용자 만족이 시스템 사용에 긍정적인 영향을 미친다는 Igbaria & Tan(1997)의 정보시스템의 수용과 개인적 효과와의 관계에 대한 구조적 모형연구 결과와 일치하는 결과이다.

셋째, 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS는 KMS 사용자 만족도와 KMS 활용도 및 영향요인에 있어 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 가설 H7의 검증 결과 블로그형 KMS의 사용자 만족도와 활용도가 비(非)블로그형 KMS보다 더 높다는 것을 알 수 있다. 가설 H8의 검증 결과 역시 블로그형 KMS의 영향요인들의 평균값이 비(非)블로그형 KMS의 영향요인들의 평균값 보다 높게 나타났다. 가설 H7과 H8을 종합적으로 살펴보면, 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 KMS사용자 만족도와 KMS 활용도에는 큰 차이가 있는데, 그 차이는 시스템 품질 요인과 지식 품질 요인에서 많이 나타나고, 평가보상제도는 차이가 없는 것으로 나타났다. 이러한 차이점은 블로그 특성들을 이용한 지식경영시스템의 여러 가지 개선효과의 영향이라고 판단되며, 위의 가설검증 결과는 블로그의 효과들을 실증적으로 보여준 것이라 할 수 있으며, 블로그의 특성과 기능은 지식경영시스템에 긍정적인 영향을 미치게 되어 지식경영시스템의 성과를 개선시키는데 도움이 될 수 있는 것을 확인할 수 있다.

## V. 결론

본 연구는 KMS사용자 만족도와 활용도에 미치는 요인들을 문헌 고찰을 통해 살펴보고 이를 시스템 품질, 지식품질, 최고경영자지원, 평가보상제도, 조직문화 요인으로 분류하고 이들 요인이 KMS 사용자 만족도와 KMS 활용도에 어떠한 관계가 있는지를 검증한 후, 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 사용자 만족도, KMS 활용도 및 영향요인 간에는 얼마나 차이가 있는지 블로그형 KMS와 일반 KMS를 사용하고 있는 공기업을 대상으로 실증적으로 검증하고자 하였다.

이를 통해 다음과 같은 결론을 도출할 수 있었다. 우선 KMS 사용자 만족도와 활용도에 미치는 영향요인들을 알아보기 위한 회귀분석 결과 연구자가 처음에 설정하였던 시스템품질(의사소통채널지원, 시스템 편이성, 사용자지향성, 검색기능), 지식품질(현재성, 신뢰성, 중요성), 최고경영자지원, 평가보상제도, 조직문화(조직신뢰, 협력도, 학습문화)등의 모든 영향요인들이 통계적으로 유의한 영향을 미친다는 결과를 얻을 수 있었다. 또한 블로그형과 비(非)블로그형 KMS간의 사용자 만족도와 활용도에는 큰 차이가 있으며 블로그형이 더 높음을 알 수 있다. 이러한 차이는 시스템품질(의사소통채널지원, 시스템 편이성, 사용자지향성, 검색기능)의 차이에 따른 영향이 큰 것으로 나타났다. 지식의 품질(현재성, 신뢰성, 중요성) 또한 통계적으로 유의한 차이를 나타내고 있는데, 지식경영시스템내의 지식은 시스템 사용의 결과물이므로 지식경영시스템품질에 따라 영향을 받는다고 유추해 볼 수 있다.

이렇게 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 시스템품질과 지식품질이 차이가 나는 이유는 블로그의 기능과 특징에 의한 것으로 판단된다. 블로그형 KMS는 트랙백, RSS등의 블로그 특성들을 이용하기 때문에 일반 게시판보다 편리하고 유용하며, 개방적 구조와, 콘텐츠 내용을 보여주는 목록구성 방식 등의 구조적 특징 역시 지식경영시스템에 영향을 주어 블로그형 KMS가 비(非)블로그형 KMS에 비해 지식정보에 대한 접근성이 더 높아지게 된다. 가설의 설정과는 반대의 결과로 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 영향요인 중 최고 경영자 지원과 조직문화 요인 사이에도 유의한 차이가 존재하기는 하지만 이는 블로그의 영향을 받는다고 보기는 조금 어렵다. 다만, 두 집단이 모두 국내의 공기업으로서 기업의 특성이나 조직문화가 비슷할 것임에도 불구하고 차이가 있는 것은, 블로그형 KMS를 도입 하는 기업의 경우 최고경영층의 지원이 충분하였고 지식경영제도를 전반적으로 잘 개선하여 조직원들이 지식경영에 더 많은 관심을 기울일 수 있었던 것으로 보인다. 이상의 결과를 종합적으로 볼 때, 모든 영향요인 간에 차이가 존재하기는 하지만 블로그의 영향을 받는 시스템 품질과 지식 품질이 두 집단 간의 KMS 사용자 만족도와 활용도의 차이에 특히 많은 영향을 미친다고 판단할 수 있다. 이렇게 지식경영시스템에 블로그를 활용한 블로그형 KMS는 사용의 편이성이 높아지고, 지식의 등록, 검색, 정보공유 및 커뮤니케이션이 쉬워지고 활성화 되며, 또한 지식의 품질이 향상되어 지식경영시스템 사용자 만족도와 활용도를 높임으로써 지식경영의 성과를 향상시킬 수 있다. 그러므로 앞으로 KMS를 도입하거나 재구축하려는 기업들의 경우 블로그형 KMS를 도입하여 자사에 잘 맞게 적용하고 활용한다면 지식경영의 성과를 한층 더 높이는 데 많은 도움이 될 것이라고 생각해 볼 수 있다.

이 연구는 KMS 사용자 만족도와 활용도에 미치는 영향요인에 대한 분석과 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 사용자 만족도와 활용도 및 영향요인의 차이에 대한 탐색적 연구로서 이상과 같은 연구결과의 시사점에도 불구하고 다음과 같은 몇 가지의 한계점을 지니고 있다.

첫째, 연구의 분석에 사용된 설문대상 집단에 제한이 있었다는 점이다. 이는 우선 블로그형 KMS를 사용하는 기업이 한 곳 밖에 없었기 때문이었다. 블로그형 KMS를 사용하는 한 기업이 블로그형 KMS를 대표하기에는 무리가 있을 수도 있기 때문에, 이러한 한계를 극복하기 위해 추후 연구에서는 블로그형 KMS를 사용하는 기업을 더 추가하여야 할 필요성이 있다.

둘째, KMS의 영향요인 중에 최고경영자지원, 조직문화요인들은 두 집단이 국내 공기업들로서 기업의 문화나 특성이 비슷하여 차이가 나지 않을 것이라 생각했는데, 예상과는 달리 차이가 존재했다는 점이다. 본 연구에서는 블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS의 만족도와 활용도의 차이가 블로그 특성에 의한 시스템품질과 지식품질의 차이에서 기인할 것이라고 예상하였는데, 최고경영자지원, 평가보상제도, 조직문화요인에서도 차이가 나타나 시스템품질과 지식품질의 차이에 의한 설명력을 다소 약화시켰다. 추후의 연구에서 동일한 기업의 블로그형 KMS 도입 이전과 도입 이후의 KMS 사용자만족도와 KMS 활용도의 차이를 분석한다면 더 명쾌한 결과를 얻을 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 구교봉, “지식관리시스템의 성공요인에 관한 연구”, 「한국정보시스템학회 추계학술대회발표논문집」, 한국정보시스템학회, 2000.
- 권상희, 우지수, “블로그 미디어 연구: 블로그 이용 및 만족과 인지 행태에 관한 연구”, 「한국방송학보」, 제19권, 제2호, 한국방송학회, 2005.
- 김경규, 김범수, 송세정, 신호경, “지식공유 의도와 지식관리시스템의 사용”, 「경영정보학연구」, 제15권, 제3호, 한국경영정보학회, 2005.
- 김대현, “블로그형 KMS와 비(非)블로그형 KMS 비교연구 - K사 사례를 중심으로”, 중앙대학교 석사학위논문, 2007.
- 김동영, 한인수, “지식공유에 미치는 개인적·조직적 영향요인에 관한 연구 - 대덕연구단지 연구개발조직을 중심으로”, 「지식경영연구」, 제5권, 제1호, 한국지식경영학회, 2004.
- 김상수, 김용우, “지식경영의 성공요인에 관한 실증적 연구”, 「경영학연구」, 제29권, 제4호, 한국경영학회, 2000.
- 김재진, 유일, 공희경, “지식공유 영향요인이 지식관리시스템 성과에 미치는 영향”, 「한국정보전략학회지」, 제6권, 제2호, 한국정보전략학회, 2003.
- 김주희, 유성호, 김영걸, “지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 사례연구”, 「경영과학」, 제20권, 제1호, 한국경영과학회, 2003.
- 김현수, “게시판과 블로그의 비교: 인터넷 상의 집단적 소통과 개인적 기록”, 「사이버커뮤니케이션학회 춘계학술대회 논문집」, 사이버커뮤니케이션학회, 2004.
- 김효근, 권희영, 정성휘 “조직의 지식경영 준비도(Readiness) 측정도구 개발에 관한 연구”, 「지식경영연구」, 제2권, 제1호, 한국지식경영학회, 2001.
- 박광순, 조명휘, “인터넷의 웹블로그(Web-blog) 이용동기와 만족도에 관한 연구: 대학생 집단을 중심으로”, 「한국언론학보」, 제48권, 제5호, 한국언론학회, 2004.
- 백진호, 최성락. “지식관리 영향요인에 관한 연구”, 「행정논총」, 제43권, 제3호, 서울대학교 한국행정연구소, 2005.
- 삼성경제연구소, “블로그 시대의 기업경영”, 「CEO 인포메이션」, 제 526 호, 2005.
- 서창교, 신성호, “지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인”, 「경영정보학연구」, 제15권 제1호, 한국경영정보학회, 2005.
- 송충근, “지식관리시스템하에서 지식공유 영향요인에 관한 실증연구”, 「한국정책과학학회보」, 제9권, 제2호, 한국정책과학학회, 2005.
- 이향수, “정부조직 지식관리활동 영향요인에 관한 연구: 중앙부처 공무원의 인식조사를 중심으로”, 「한국

- 행정학보」, 제9권, 제4호, 한국행정학회, 2005.
- 이홍재, 강제상, “효과적인 지식관리를 위한 학습공동체 운영에 관한 연구”, 「한국정책과학학회보」, 제9권, 제4호, 한국정책과학학회, 2005.
- 이홍재, 차용진, “지식창출과 업무성과에 관한 연구: 지식창출 영향요인을 중심으로”, 「한국행정학보」, 제40권, 제2호, 한국행정학회, 2006.
- 임병하, 김대현, “블로그를 활용한 지식경영시스템 구축사례에 대한 연구”, 「전자무역연구」, 제6권, 제2호, 한국전자무역연구소, 2008.
- Alavi. M., Leidner, D.E., “Review; Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues”, *Management Information Systems Quarterly*, Vol.25, No.1, 2001.
- Amit, R., Shoemaker, P. J. H., “Strategic Asset and Organizational Rent”, *Strategic Management Journal*, Vol.14, No.1, 1993.
- Bailey, J. E., Pearson, S. W., “Development of a Tool for Measuring and Analyzing User Satisfaction”, *Management Science*, Vol. 29, No. 5, 1983.
- Chakravarthy, B., A. Zaheer, and S. Zaheer., Knowledge Sharing in Organizations: A Field Study, Organization Science Research Workshop on Knowledge Management, 1999.
- Damodaran, L., Olphert, W., “Barriers and Facilitators to the Use of Knowledge Management Systems”, *Behaviours and Information Technology*, Vol. 19, No. 6, 2000, pp. 405-413.
- Davenport, Thomas H., David W. De Long and Michael C. Beers., “Successful Knowledge Management Projects”, *Sloan Management Review*, Vol.39, No.2, 1998.
- Davenport, Thomas H., Laurence Prusak., “Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know”, *Harvard Business School Press*, Boston, MA, 1998.
- Delone, W. H., McLean, E. R., “Information Systems Success, The Quest for the Dependent Variable”, *Information Systems Research*, Vol.27, No.1, 1992.
- Delong, D., Implementing Knowledge Management at Javelin Development Corporation; Case Study, Boston: Ernst & Young Center for Business Innovation, 1996.
- Fiol, C. M., “Managing Culture as a Competitive Resource: An Identity-Based View of Sustainable Competitive Advantage”, *Journal of Management*, Vol.17, 1991.
- Gray. P., “The Effects of Knowledge Management Systems on Emergent Teams: Towards a Research Model”, *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 9, No. 2-3, 2000.
- Igbaria, M., Tan, M., “The Consequences of Information Technology Acceptance on Subsequent Individual Performance”, *Information and Management*, Vol.32, 1997.
- Jannex, M. E., Olfman, L., “Organizational Memory Knowledge Effects on Productivity, a Longitudinal Study”, *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, IEEE Computer

---

Society Press, 2002.

- Krogh, G., "Care in Knowledge Creation", *California Management Review*, Vol.40, No.3, 1998.
- Larson, M., "Replacing the Quality Craftsman", *Quality Progress*, Vol.38, 1999.
- Nadri, B. A., D. J. Schiano, M. Gumbrecht and L. Swartz., "Why We Blog", *Communication of the ACM*, Vol.47, No.12, 2004.
- Nonaka, I., "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation", *Organization Science*, Vol.5, No.1, 1994.
- Nonaka, I., Takeuchi, H., *The Knowledge Creating Company*, London: Oxford University Press, 1995.
- O'Dell, C., Grayson, C. J., "If Only We Knew What We Know: Identification and Transfer of Internal Best Practices", *California Management Review*, Vol.40, No.3, 1998.
- Ruggles. R., "The State of Notion: Knowledge Management in Practice", *California Management Review*, Vol.40, No.3, 1998.
- Soliman, F., and K. Spooner, "Strategies for Implementing Knowledge Management: Role of Human Resource Management", *Journal of Knowledge Management*, Vol.4, No.4, 2000.
- Swanson, E. B., "Management Information Systems", *Management Science*, Vol.21, 1974.
- Vaast E, R. Boland, E. Davidson, S. Pawlowski, and U. Schultze, "Investigating the Knowledge in Knowledge Management: A Social Representation Perspective", *Communications of the AIS*, Vol.17, 2006.
- Venkatesh, V., Davis, F. D., "A Theoretical Extension of th Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies", *Management Science*, Vol.46, 2000.