

여행사의 지식공유 환경요인이 지식공유와 성과에 미치는 영향에 관한 연구

The Influence of Environmental Factors on Knowledge Sharing and Performance in Travel Agency

천 덕 희	UTC tour	(joycheon@hanmail.net)
박 찬 옥	경희대학교 무역학과 박사과정	(kultar@khu.ac.kr)
강 인 원 [†]	경희대학교 무역학부 교수	(iwkang@khu.ac.kr)

ABSTRACT

Knowledge is fundamental asset for firms in the contemporary economy. Organizations are attempting to leverage their knowledge resources by employing knowledge management. However, a large number of KM initiatives fail due to the ignoring of human factors. We adopt theoretical framework and augment it with extrinsic variables, individual, organizational, and systematic factors that are believed to influence knowledge sharing and outcome of travel agency.

Keywords : Knowledge Management, Knowledge Sharing, Travel Agency, Structural Equation Modeling

1. 서 론

최근 정보기술의 발전 속도가 날이 갈수록 빨라지고, 기업들이 처리해야할 업무가 더욱 복잡, 다양해짐에 따라 지식경영의 중요성이 더욱 커지고 있다(Drucker, 1993). 이에 글로벌 선진기업들은 이미 오래전부터 지식네트워크를 형성하여 새로운 아이디어를 창출하고 그에 따른 경쟁력을 확보하기 위해 노력해 왔다. 국내에서도 많은 기업들이 지식경영시스템(knowledge management system : KMS) 도입을 추진하고 있으며, 특히 최근에는 여행업계에서도 지식경영시스템을 도입하고자 하는 기업들이 늘어나고 있다.

최근 여행업계에서는 사스, 쓰나미, 신종인플루엔자

등 자연재해가 잇따라 발생하고, 인터넷 대중화에 따른 저가 경쟁으로 인해 경영수지가 날로 악화되고 있다. 뿐만 아니라, 여행업은 인적 자원에 의존하는 비중이 높음에도 불구하고 이직률이 높아 직원이 여행을 떠나면 그가 소유하고 있던 지적자산도 함께 소실되고 있어 어려움이 가중되고 있는 실정이다. 때문에 여행사들이 지식경영시스템을 도입하면 신규직원 교육에 들어가는 시간과 비용을 절감할 수 있을 뿐 아니라 여행 상품과 관련된 각종 정보를 공유하게 됨으로써 고객에게 제공되는 서비스품질이 향상되고 그에 따라 경영수지가 개선될 수 있을 것으로 기대된다.

하지만 많은 비용을 들여 도입한 지식경영시스템을 제대로 활용 하지 못하는 여행사들이 많아 문제점이 제기되고 있다. 이는 대부분의 여행사들이 정보시스템 구축에만 초점을 맞춘 나머지 실제로 유용한 지식

[†] 교신저자

논문접수일 : 2010년 09월 01일; 게재확정일 : 2010년 09월 20일

들을 공유하는 주체인 인적 요인들을 간과하였기 때문이다(Chen, 2009). 지식경영의 활성화를 다룬 연구들은 지식경영시스템을 구축하는 것 뿐 아니라 유용한 지식들이 많이 공유될 수 있도록 분위기를 조성하는 조직의 환경이 중요하며, 개인의 특성까지도 고려해야 함을 지적하고 있다(신선진 외, 2008). 때문에 여행사의 지식경영이 성공을 거두기 위해서는 개인 직원이 가지고 있는 유용한 정보들이 공유될 수 있도록 개인적, 조직적, 시스템적 차원의 환경요인들을 함께 고려하는 것이 중요하다고 하겠다.

그 동안 이 분야에 관한 연구들이 다방면에서 이루어지고 있지만 지식공유에 영향을 미치는 요인들을 다룸에 있어서는 더욱 체계적인 접근이 필요한 것으로 여겨진다(Rhodes et al., 2008). 뿐만 아니라 여행사와 같은 중소기업 내에서의 지식경영에 관한 논의는 아직까지 그렇게 활발하지 못한 실정이다.

이에 본 연구는 지식 및 인적자원에 대한 의존도가 매우 높고, 중소기업의 진출이 두드러진 여행업을 대상으로 지식공유를 활성화시킬 수 있는 방안을 강구하고자 한다. 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 여행사의 지식공유를 촉진하는 환경요인들을 도출하고 이러한 요인들이 지식공유에 미치는 영향력을 비교하고자 한다. 둘째, 지식공유를 통한 여행사의 경영성과향상방안을 파악하고자 한다. 이를 통하여 지식경영을 도입하고자 하는 여행사 및 관련기관들에 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 지식공유의 중요성

지식의 공유는 “개인이 소유한 지식을 자신이 속한 조직 내의 다른 구성원에게 전파하는 활동”으로 정의된다(Liebowitz, 2001). 개인의 지식을 어떻게 하면 조직의 지식으로 전환할 수 있는가 하는 문제는 지식경영 분야에서 중요한 이슈이다(Bock et al., 2005; Liebowitz, 2001).

지식공유에 관한 초기의 연구들은 지식공유가 원활하게 이루어지지 않는 근본적인 원인을 정보시스템의 문제에서 찾기도 하였다. 그에 비해 최근의 연구들은 지식경영활동의 주체를 인간으로 보고 조직구성원들의 활발한 지식공유 활동에 대한 중요성을 강조하는 추세이다(Nonaka and Takeuchi, 1995). 이러한 연구들은 기업에 아무리 훌륭한 지식경영시스템이 구축되어도 조직 구성원들이 적극적인 지식공유를 유도할 수 없다면 지식경영이 성공할 수 없다는 점을 강조한다(Chen, 2009). 때문에 여행사의 지식경영이 성공하기 위해서는 우수한 지식경영시스템의 도입과 더불어 조직구성원들의 활발한 지식공유 활동이 조화를 이루어야 할 것이다. 이에 본 연구에서는 여행사에서 지식공유가 이루어지기 위한 인적 요인과 시스템적 요인을 함께 살피고자 한다.

2. 지식공유의 개념과 그 영향요인

2.1 지식공유에 영향을 미치는 개인적 요인

지식공유가 일어나기 위해서는 여러 가지 요인들이 모두 중요할 수 있지만 특히 개인 특성에 따른 요인들이 중요한 역할을 하는 것으로 보고된다(Grant, 1996). 이러한 연구들의 흐름을 살펴보면 특히 지식 공유에 대한 개인의 의지(willingness)를 주요한 요소로 간주한다. Kramer(1999)는 지식의 공유를 위해서는 수혜자의 동기보다는 전수자가 본인의 희생을 감수하고 지식을 이전하려고 하는 적극적인 참여의지가 중요하다고 하였고, Currie and Kerrin(2003)은 지식공유의 자발적 참여의지가 없다면 많은 지식경영활동이 실패할 것이라고 하였다.

다음으로는 지식 흡수능력(knowledge absorptive capacity)을 들 수 있다. 서현주 외(2005)는 지식 흡수 능력에 크게 사전지식의 정도, 지식내재화능력, 지식활용능력 등의 개념들이 포함되는 것으로 보았다. Gupta and Govindarajan(2000)은 조직구성원의 지식 흡수 능력이 없다면 지식을 외부에서 수용하고 받아들이기

가 어려워진다고 주장하면서 이러한 지식 흡수능력은 사전경험에 의해서 강화될 수 있다고 하였다. 이상의 선행연구를 토대로 다음과 같이 가설을 수립하고자 한다.

가설 1-1 : 여행사 직원들의 지식공유 의지가 높을수록 지식공유가 많이 일어날 것이다.

가설 1-2 : 여행사 직원들의 지식 흡수능력이 높을수록 지식공유가 많이 일어날 것이다.

2.2 지식공유에 영향을 미치는 조직적 요인

기업 내에서 지식공유가 활발하고 체계적으로 이루어지기 위해서는 기업 내부에서의 지원과 협조가 필수적이라 하겠다. 조직적 요인이 지식공유에 미치는 영향을 파악한 연구들은 기업 내의 교육과 학습이 지식공유에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다 (Brachos et al., 2007; O'Dell and Grayson, 1998; 신선진 외, 2008). McDermott and O'Dell(2001)은 지식공유를 위한 가장 효과적인 방법은 조직 내 학습공동체를 통한 교육이라고 하였고, Cantu et al.(2009)은 지식의 창출과 공유를 위해서는 다른 종사원으로부터 배울 수 있는 기회가 중요하다고 하였다. 또한 Rhodes et al.(2008)은 조직적인 학습 전략이 지식공유를 촉진시킨다고 하였다.

아울러 경영층의 지원 역시 지식공유에 영향을 주는 주요한 요인으로 생각된다. Chakravarthy et al.(1999)은 지식공유에 있어서 최고 경영층의 지원을 강조하면서 직접적인 개입보다는 지식공유를 위한 환경을 만들어주는 것이 더 중요하다고 하였다. 박문수, 문형구(2004)는 최고경영층의 직접적인 메시지 전달 및 관심표명은 집단 간 지식공유의도를 높인다고 하였으며, 김상수, 김용우(2000)도 최고경영자가 지식경영에 관심과 지식경영을 추진하는데 필요한 예산과 인력을 지원할 때 지식경영이 성공할 가능성이 더 높다고 하였다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 수립하고자 한다.

가설 2-1 : 여행사 직원들의 지식공유에 대한 교육과 학습이 많을수록 지식공유가 많이 일어날 것이다.

가설 2-2 : 여행사 직원들의 지식공유에 대한 경영층의 지원이 많을수록 지식공유가 많이 일어날 것이다.

2.3 지식공유에 영향을 미치는 시스템적 요인

다음으로는 지식공유 활성화의 선결조건으로 지식경영시스템을 주요하게 다룬 연구들이 있다(Rhodes et al., 2008; Wu and Wang, 2006). 이러한 연구들은 기술수용모델(technology acceptance theory : TAM)에 입각하여 경영정보시스템의 인지된 사용용이성(perceived ease of use)이나 인지된 유용성(perceived usefulness)을 주요한 요인으로 다루고 있다.

Wu and Wang(2006)은 지식경영시스템이 사용하기 편하고, 친숙하며, 사용경험이 있는 경우 인지된 사용의 용이성이 증가하여 경영정보시스템을 통한 지식공유가 증가하고 만족도가 높아진다고 하였다.

Venkatesh and Davis(2000)는 지식경영시스템을 이용하여 얻을 수 있는 결과물이 유용함은 물론 시스템의 사용이 쉬워야 직원들이 해당 정보시스템 이용을 고려한다고 하였다. 또한 신선진 등(2008)도 시스템의 결과물이 업무에 유용할 때 시스템 사용과 지식공유가 증가하게 된다고 하였다. 상기의 선행연구를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하고자 한다.

가설 3-1 : 여행사 지식경영시스템의 사용 용이성이 높을수록 지식공유가 많이 일어날 것이다.

가설 3-2 : 여행사 지식경영시스템의 유용성이 높을수록 지식공유가 많이 일어날 것이다.

3. 지식공유와 기업혁신, 경쟁우위 달성과의 관계

기업들은 내부의 지식을 효과적으로 관리할 때 혁

신적인 아이디어를 창출시키고 이를 통해 기업의 경쟁 우위를 확보할 수 있다(Edvinsson, 1997; Nonaka and Takeuchi, 1995). Rhodes et al.(2008)은 개인이 보유하고 있는 암묵적 지식의 공유가 혁신적 능력개발에 강한 영향을 미친다고 하였으며, Harlow(2008)는 지식의 공유가 기업의 혁신적 성과와 중요한 관계가 있

다고 하였다. 기업은 효과적인 지식경영활동을 통하여 보유자원의 공유, 기술적 노하우의 개발 및 교류, 새로운 시장에 대한 폭넓은 이해, 문제해결 및 효율성 증진 등 경쟁적 우위를 확보하여 목표한 전략적 성과를 달성할 수 있는 것이다(Hardy et al., 2003). 이에 다음과 같은 가설을 수립하고자 한다.

〈표 1〉 측정 항목

변 수	측정 항목	참고문헌
지식공유 의지	나는 동료에게 업무수행에 필요한 지식을 제공하거나 제공받을 의사가 있다. 나는 나만의 지식이나 경험을 동료와 공유할 의사가 있다. 나는 새로운 지식을 습득하려고 노력한다.	Grant (1996)
흡수 능력	나는 참고할 매뉴얼이 있으면 지식경영시스템을 활용할 수 있다. 나는 문제발생시 전화로 문의하여 지식경영시스템을 활용할 수 있게 조치할 수 있다. 나는 사전교육을 받으면 지식경영시스템을 활용할 수 있다.	서현주 외 (2005)
교육과 학습	우리 여행사는 지식경영시스템 이용에 관한 교육이 많은 편이다. 우리 여행사는 업무와 관련된 새로운 정보나 지식을 지속적으로 알려준다. 우리 여행사는 경영환경변화에 적응하기 위한 지식경영시스템 이용 교육을 주기적으로 실시하는 편이다. 우리 여행사는 지식공유 활성화를 위해 종사원교육을 적극 지원하는 편이다.	McDermott and O'Dell (2001) 신선진 외 (2008)
경영층 지원	우리 여행사의 최고경영층은 지식공유에 대한 장기적인 비전을 제시한다. 우리 여행사의 최고경영층은 지식공유에 대해 잘 알고 있는 것 같다. 우리 여행사의 최고경영층은 지식공유를 적극 지원하는 편이다. 우리 여행사의 최고경영층은 지식공유 환경조성에 노력하는 편이다.	Charkravarthy et al. (1999) O'Dell and Grayson (1998)
KMS 사용용이성	우리 여행사의 지식경영시스템은 사용방법을 배우기가 쉽다. 우리 여행사의 지식경영시스템은 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있다. 우리 여행사의 지식경영시스템은 전반적으로 사용하기가 편리하다.	Wu and Wang (2006)
KMS 유용성	우리 여행사의 지식경영시스템은 나에게 매우 중요하다. 우리 여행사의 지식경영시스템은 업무를 수행하는데 유용하다. 우리 여행사의 지식경영시스템은 통해 나의 업무향상에 도움이 된다.	Wu and Wang (2006)
지식 공유	나는 업무수행에 필요한 자료, 매뉴얼, 문서 등을 공유한다. 나는 출장, 교육 등에 참석하여 얻은 지식을 보고서를 작성하여 공유한다. 나는 개인적으로 학습한 업무수행지식을 공유한다. 나는 개인적으로 쌓은 업무수행의 경험이나 노하우를 전파한다.	Bock et al. (2005)
기업 혁신	우리여행사는 업무에 있어서 이전과는 다른 새로운 방법을 시도하는 편이다. 우리여행사는 과거의 잘못된 문제에 대해 새로운 문제해결 방법을 시도한다. 우리여행사는 보다 더 효율적인 업무수행 방법을 찾으려고 노력한다. 우리여행사는 업무수행 방법을 개선하려고 노력한다.	Harlow (2008) Brachos et al. (2007)
경쟁 우위	우리여행사는 경쟁사에 비해 고객만족도가 높은 편이다. 우리여행사는 경쟁사에 비해 시장점유율이 높은 편이다. 우리여행사는 경쟁사에 비해 여행관련 산지식을 많이 보유하고 있는 편이다.	Hardy et al. (2003)

가설 4 : 여행사의 지식공유가 많을수록 기업혁신성이 높을 것이다.

가설 5 : 여행사의 지식공유가 많을수록 경쟁우위가 높을 것이다.

III. 연구방법론

1. 표본설계 및 변수의 측정과 분석 방법

본 연구의 표본은 여행업체에 근무하고 있는 종사자들로, 2009년 기준 매출순위 5위권 내의 상장여행사에 근무하고 있고, 2년 이상의 근무경력이 있는 종사원을 대상으로 선정하였다. 300부의 설문지를 배포하여 247부의 설문지를 회수하였으며 그 중 신뢰도가 떨어지는 12부를 제외한 235부를 분석에 이용하였다. 본 연구에서는 이 분야의 선행연구들을 바탕으로 연구에 적합한 측정항목을 구성하였다. 각 구성개념에 대한 질문은 리커트 5점 척도로 구성하였다. 변수들에 대한 자세한 측정항목은 <표 1>에 제시된 바와 같다.

본 연구의 분석은 부분최소자승(partial least square : PLS) 추정법을 이용하였다. PLS는 구조방정식을 추정하는 방식이지만 분포의 정규성(normality)을 가정하지 않는 비모수적(nonparametric) 추정방법이다. 본 연구와 같이 연구자가 새로운 모델을 검증하는 경우 PLS는 다른 도구보다 더 적합한 도구로 간주된다(Komiak and Benbasat, 2006).

IV. 실증분석 결과

1. 표본의 특성과 구성개념의 평균, 표준 편차, 상관관계

설문응답자의 성별은 남성이 97명(41.3%), 여성이 138명(58.7%)으로 여성의 비율이 조금 높았으며, 연령대는 30대가 121명(51.5%)로 가장 많았다. 기타 표본의 특성에 관한 자세한 내용은 <표 2>에 제시된 바와 같다.

<표 3>은 각 구성개념의 평균, 표준편차 및 상관관

<표 2> 인구통계학적 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남 성	97	41.3
	여 성	138	58.7
연령	20~29세	92	39.1
	30~39세	121	51.5
	40~49세	22	9.4
근무경력	2년 이상~4년 미만	51	21.7
	4년 이상~6년 미만	121	51.5
	6년 이상~8년 미만	43	18.3
	8년 이상	20	8.5
학력	대졸	201	85.5
	대학원졸	34	14.5
직원수	100~199명	52	22.1
	200~299명	131	55.8
	300명 이상	52	22.1
직 급	대리 이하	60	25.5
	과장급	155	66.0
	차장급	15	6.4
	부장 이상	5	2.1
합 계		235	100.0

계를 나타낸 것이다. 평균값은 지식공유의지가 3.83으로 가장 높았고 경영충지원이 2.76으로 가장 낮았다. 기타 자세한 변수간의 관련성은 <표 3>에 제시된 바와 같다.

2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

측정도구의 집중타당성은 (1) 측정항목들의 신뢰성, (2) 복합신뢰도, (3) 평균분산추출값 등에 의해서 판단할 수 있다(Komiak and Benbasat, 2006). <표 4>를 살펴보면 Cronbach's α 값은 0.85에서 0.96, 복합신뢰도값(CR)은 0.90에서 0.97사이의 값으로 모든 변수들에 있어서 0.7이상으로 나타나 신뢰성이 확보된 것으로 볼 수 있다. 또한 평균분산추출값(AVE)은 0.50 이상이 되어야 하는데, 평균분산추출값이 0.75~0.92사이의 값으로 나타나 0.50 이상이 됨을 확인할 수 있다.

〈표 3〉 변수간 상관관계

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
(1) 지식공유 의지	1.00								
(2) 지식 흡수능력	0.45**	1.00							
(3) 교육과 학습	0.11	0.36*	1.00						
(4) 경영층 지원	0.06	0.25	0.58**	1.00					
(5) KMS사용용이성	0.11	0.32*	0.00	0.10	1.00				
(6) KMS유용성	0.02	0.25	0.11	0.21	0.14	1.00			
(7) 지식공유	0.34*	0.43**	0.65**	0.55**	0.14	0.06	1.00		
(8) 기업혁신	0.12	0.19	0.12	0.33*	0.07	0.31*	0.18	1.00	
(9) 경쟁우위	0.01	0.29	0.32*	0.48**	0.13	0.26	0.35*	0.13	1.00
평균	3.83	3.51	3.23	2.76	3.03	3.35	3.37	3.60	3.31
표준편차	0.88	0.66	0.86	0.79	0.61	0.70	0.62	0.60	0.63

주) ** P < .01, * P < .05.

〈표 4〉 연구변수의 신뢰성과 타당성

변 수	측정항목	요인적재량	표준오차	t-값	Cronbach's α	C.R	AVE
지식공유 의지	KWIL1	0.92	0.10	8.87**	0.96	0.97	0.92
	KWIL2	0.98	0.07	13.13**			
	KWIL3	0.97	0.08	11.82**			
지식 흡수능력	KABS1	0.94	0.02	38.47**	0.87	0.92	0.79
	KABS2	0.96	0.01	103.10**			
	KABS3	0.76	0.07	11.68**			
교육과 학습	EDUC1	0.92	0.03	34.94**	0.93	0.95	0.82
	EDUC2	0.94	0.01	76.39**			
	EDUC3	0.86	0.03	25.52**			
	EDUC4	0.90	0.02	36.90**			
경영층 지원	SUPP1	0.92	0.02	52.24**	0.91	0.94	0.79
	SUPP2	0.89	0.03	31.75**			
	SUPP3	0.87	0.04	22.75**			
	SUPP4	0.88	0.04	23.75**			
KMS 사용용이성	EASE1	0.93	0.21	4.47**	0.90	0.93	0.82
	EASE2	0.84	0.24	3.51**			
	EASE3	0.96	0.20	4.70**			
KMS 유용성	USEF1	0.98	0.26	3.76**	0.95	0.91	0.77
	USEF2	0.91	0.23	3.91**			
	USEF3	0.72	0.29	2.51**			
지식공유	KNOS1	0.81	0.07	12.32**	0.93	0.95	0.83
	KNOS2	0.95	0.01	69.00**			
	KNOS3	0.95	0.02	61.25**			
	KNOS4	0.92	0.02	50.62**			
기업혁신	INNO1	0.95	0.09	10.12**	0.94	0.96	0.85
	INNO2	0.96	0.10	9.72**			
	INNO3	0.85	0.14	6.18**			
	INNO4	0.93	0.11	8.52**			
경쟁우위	COMP1	0.87	0.05	17.90**	0.85	0.90	0.75
	COMP2	0.79	0.09	9.26**			
	COMP3	0.94	0.02	45.06**			

주) ** p < .01.

판별타당성은 (1) 크로스 로딩값, (2) 변수 간 상관관계와 분산추출값의 제곱근 값의 비교 등을 통해서 파악할 수 있다(Chin, 1998). <Appendix A>에서는 크로스 로딩값을 보여주고 있는데 각 잠재변수에 해당되는 측정항목들이 다른 변수들에 비해 높게 할당되어 좋은 판별타당성을 보여주고 있다(Chin, 1998). 아울러 평균분산추출값의 최소값이 변수간 상관관계 제곱값의 최대값보다 클 때 판별타당성이 있다고 볼 수 있다. 평균분산추출값은 0.75~0.92으로 나타났고 변수간 상관관계의 제곱값은 0.00~0.42의 값이 나타나 판별타당성이 확보된 것으로 볼 수 있다.

3. 가설검증 결과

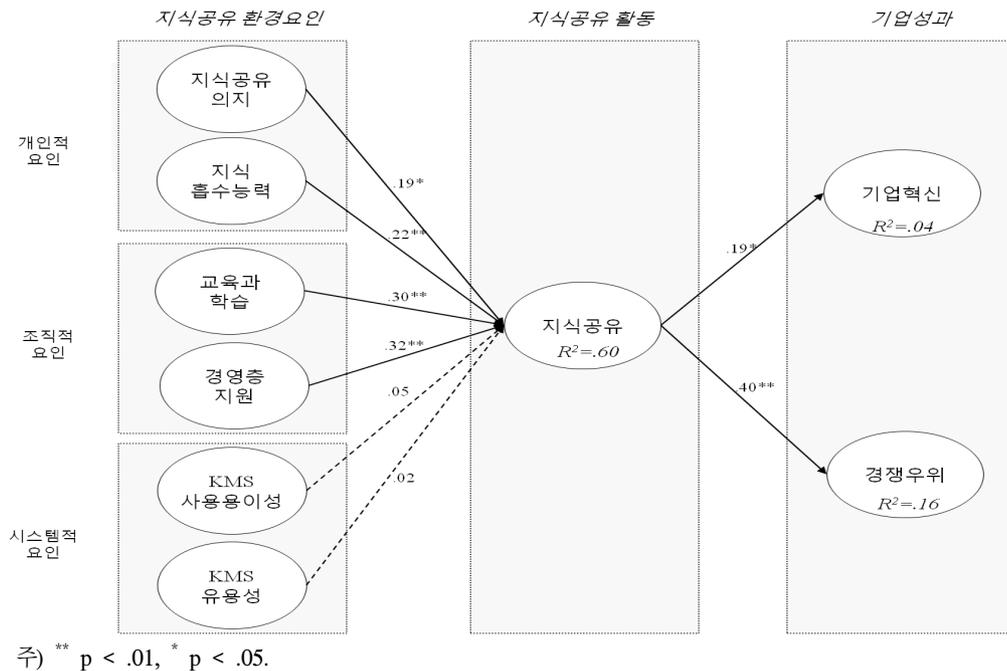
PLS는 내생변수의 R² 값, 경로계수값의 크기와 유의성을 통하여 결과를 해석할 수 있다. 외생변수들은 지식공유의 60% 분산을 설명하는 것으로 나타났고, 매개변수인 지식공유는 최종 종속변수인 기업혁신의 4%, 경쟁우위의 16% 분산을 설명하는 것으로 나타났다.

구조모형의 인과관계를 검증한 결과는 [그림 1]과

같이 나타났다. 먼저 개인적 요인에 관련된 변수들이 지식공유에 미치는 영향력을 살펴보면, 지식공유의지가 .19(p < .05), 지식 흡수능력이 .22(p < .01)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통하여 여행사의 지식공유가 일어나는데 있어서 지식공유에 대한 직원 개개인의 의지나 역량이 중요한 영향요인이 됨을 확인할 수 있었다.

조직적 요인이 지식공유에 미치는 영향력을 살펴보면, 교육과 학습이 .30(p < .01)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 경영층지원이 .32(p < .01)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영향력의 크기 면에서 볼 때 조직적 요인들은 개인적 요인들에 비해 약 1.5배 정도 큰 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 이러한 결과는 여행사의 지식공유에 있어서 기업 내부에서의 교육이나 경영자의 지원 등 조직적 요인들이 지식경영시스템의 성공에 얼마나 큰 영향을 미치는지를 알 수 있게 해 준다.

하지만 시스템적 요인인 KMS 사용용이성과 KMS 유용성은 지식공유에 유의한 영향을 미치지 못하는 것



(그림 1) 여행사 지식공유 환경요인, 지식공유 활동, 기업성과 간의 관련성

으로 나타났다. 이는 최근 온라인상의 서비스들이 대부분 이해하기도 쉽고 사용하기 편리한 서비스들로 구성되어 있어 지식공유 시스템을 사용하는데 사용용이성은 기본적으로 갖추어져야할 요소로 보여지는 듯하다. 또한 KMS가 유용하다는 점도 이미 상식적으로 알고 있지만 이렇게 KMS가 사용하기 쉽고 유용하다는 것 자체만으로 지식공유를 유발하는 동기가 되지는 못하는 것이 아닌가 여겨진다.

다음으로 매개변수인 지식공유 활동과 종속변수인 기업성과 간의 관련성을 살펴보면, 지식공유는 기업 혁신에 .19($p < .05$)의 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 지식공유는 경쟁우위에 .40($p < .01$)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 경쟁우위에 미치는 영향력이 가장 큰 것으로 나타나 지식공유를 통하여 여행사들이 얻을 수 있는 성과를 가늠할 수 있었다.

V. 결론 및 시사점

최근 지식경영은 여행업계의 어려움을 타개하기 위한 새로운 해결책으로 많은 기대와 관심을 모으고 있다. 그러나 실무에서는 많은 여행업체들이 KMS를 도입하고 있음에도 불구하고 지식공유 활동이 활성화 되지 못하고 오히려 직원들의 업무 부담을 가중시키는 경우도 적지 않은 실정이다. 본 연구는 여행사에서 지식공유가 활성화되기 위한 환경요인들을 개인적, 조직적, 시스템적 요인으로 나누고 이러한 요인들이 지식공유에 어떠한 영향을 미치는지를 살피고자 하였다. 아울러 지식공유가 여행사의 성과측면에 어떠한 도움이 될 수 있는지를 구체적으로 살피고자 하였다. 본 연구를 통해 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다.

첫째, 여행사의 지식공유 활동이 활성화되기 위해서는 교육과 학습, 경영층 지원 등의 조직적 요인들을 강화해 나가는 한편, 직원들의 지식공유 의지, 지식 흡수능력 등 개인적 요인들을 체크하여 맞춤형 관리의 필요성이 제기된다. 지식공유의 환경요인들 중 조직적 요인은 여행사 지식공유 활동에 가장 큰 영향을 미치는 변수이며, 개인적 요인 역시 유의

한 영향을 미치는 반면 시스템적 요인들은 유의한 영향을 미치지 못하였다. 따라서 여행사의 지식공유 활동이 활성화하기 위해서는 시스템적 요인들보다 인적 요인들에 보다 집중할 필요가 있다고 하겠다.

둘째, 본 연구는 여행사 내부의 지식공유 활동이 어떻게 성과측면으로 이어지는지를 파악하고자 하였으며 그 결과 실제로 여행사의 혁신과 경쟁우위를 달성하는데 도움을 된다는 사실을 확인할 수 있었다. 수많은 영세 업체들이 치열하게 경쟁하는 여행업계에서 지식공유를 통한 혁신과 경쟁력 확보는 여행사들이 적은 비용으로 차별화된 서비스를 제공할 수 있는 새로운 기회가 되어줄 것으로 기대된다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있는 것으로 생각된다. 첫째, 지식공유 환경요인 변수를 도출함에 있어 영세한 규모로 운영되는 여행업체들의 특성을 제대로 반영하지 못하였다. 향후 기업규모에 따른 연구가 이루어질 필요성이 있다. 둘째, 시간적인 제약으로 인하여 종단적인 서베이를 실시하였다. 그러나 이러한 한계점에도 불구하고 여행업계의 지식경영을 위해 고민하는 경영자들에게 실무적으로 도움을 줄 수 있을 것으로 기대하며 앞으로도 많은 후속연구들이 이어지길 기대한다.

참 고 문 헌

[국내 문헌]

- [1] 김상수, 김용우 (2000), 지식경영의 성공요인에 관한 실증적 연구, 경영학연구, 제29권, 제4호, 585-616.
- [2] 박문수, 문형구 (2004), 집단간 지식공유의 영향요인에 관한 연구, 지식경영연구, 제5권, 제2호, 1-23.
- [3] 서현주, 박종훈, 양희동, 신경식 (2005), 사용자의 흡수능력이 ERP 사용성과에 미치는 영향 : 지식이전 관점, 경영학연구, 제34권, 제3호, 651-677.
- [4] 신선진, 공희경, 고준 (2008), 지식관리시스템에서의 지식공유에 대한 영향요인과 성과 간의 구조적 관계에 관한 연구, 지식경영연구, 제9권, 제2호, 87-91.

- [5] 이승한, 유성호, 김영걸 (2002), 지식관리시스템을 활용한 지식공유행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, *지식경영연구*, 제3권, 제1호, 1-18.
- [6] 이홍재, 권기현, 차용진 (2006), 지식공유의 영향 요인에 관한 실증연구: 평가, 보상, 지식품질, 지식공유의 인과관계 모형검증, *한국행정연구*, 제15권, 제2호, 127-156.

[국외 문헌]

- [1] Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., and Lee, J. N. (2005), Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing : Examining the Role of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate, *MIS Quarterly*, 29(1), 87-112.
- [2] Brachos, D., Kostopoulos, K., Soderquist, K. E. and Prastacos, G. (2007), Knowledge Effectiveness, Social Context and Innovation, *Journal of Knowledge Management*, 11(5), 31-44.
- [3] Cantu, L. Z., Criado, J. R. and Criado, A. R. (2009), Generation and Transfer of Knowledge in IT-related SMEs, *Journal of Knowledge Management*, 13(5), 243-256.
- [4] Chakravarthy, B., Zaheer, A. and Zaheer, S. (1999), Knowledge Sharing in Organizations : A Field Study, *Organization Science Research Workshop on Management*, 327-342.
- [5] Chen, L. C. (2009), What Individual-level Antecedents Influence Knowledge Management Effectiveness?, *Journal of Knowledge Management Practice*, 10(2), 1-14.
- [6] Chin, W. W. (1998), The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modelling, in *Modern Methods for Business Research*, G. A. Marcoulides (ed.), Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates, 295-336.
- [7] Currie, G. and Kerrin, M. (2003), Human Resource Management and Knowledge Management : Enhancing Knowledge Sharing in a Pharmaceutical Company, *The International Journal of Human Resource Management*, 14(6), 1027-1045.
- [8] Drucker, P. (1993), *The Post-Capitalist Society*, Oxford: Butterworth-Heinemann.
- [9] Edvinsson, I. (1997), Developing Intellectual Capital at Skandia, *Long Range Planning*, 30(3), 366-373.
- [10] Grant, R. M. (1996), Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm, *Strategic Management Journal*, 17(winter special issue), 109-122.
- [11] Gupta, A. K. and Govindarajan, V. (2000), Knowledge Management's Social Dimension : Lessons From Nucor Steel, *Sloan Management Review*, 42(1), 71-80.
- [12] Hardy, C., Phillips, N., and Lawrence, T. B. (2003), Resources, Knowledge and Influence : The Organizational Effects of Inter-Organizational Collaboration, *Journal of Management Studies*, 40(2), 321-347.
- [13] Harlow, H. (2008), The Effect of Tacit Knowledge on Firm Performance, *Journal of Knowledge Management*, 12(1), 148-163.
- [14] Komiak, S. Y. X. and Benbasat, I. (2006), The Effects of Personalization and Familiarity on Trust and Adoption of Recommendation Agents, *MIS Quarterly*, 30(4), 941-960.
- [15] Liebowitz, J. (2001), *Knowledge Management : Learning from Knowledge Engineering*, Boca Raton, FL, CRC Press.
- [16] McDermott, R. and O'Dell, C. (2001), Overcoming, Cultural Barriers to Sharing Knowledge, *Journal of Knowledge Management*, 5(1), 76-85.
- [17] Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995), *The Knowledge-Creating Company*, Oxford : Oxford University Press.

- sity Press, 21-55.
- [18] O'Dell, C. and Grayson, C. J. (1998), If Only We Knew What We Know : Identification and Transfer on Internal Best Practice, *California Management Review*, 40(3), 154-174.
- [19] Rhodes, J., Hung, R., Lok, P., Lien, B. Y. H., and Wu, C. M. (2008), Factors Influencing Organizational Knowledge Transfer : Implication for Corporate Performance, *Journal of Knowledge Management*, 12(3), 84-100.
- [20] Venkatesh, V. and Davis, F. D. (2000), A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies, *Management Science*, 46(2), 186-204.
- [21] Wu, J. H. and Wang Y. M. (2006), Measuring KMS Success : A Respecification of the DeLean and McLean's Model, *Information and Management*, 43(6), 728-739.

〈부 록〉

〈Appendix A〉 측정항목과 잠재변수간 상관관계(크로스 로딩)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
KWIL1	0.92	0.43	0.04	0.01	0.07	0.09	0.23	0.12	0.02
KWIL2	0.98	0.43	0.16	0.12	0.13	0.00	0.39	0.12	0.08
KWIL3	0.97	0.43	0.13	0.06	0.16	0.02	0.36	0.12	0.03
KABS1	0.47	0.94	0.28	0.14	0.38	0.22	0.35	0.20	0.25
KABS2	0.40	0.96	0.40	0.25	0.31	0.10	0.56	0.12	0.33
KABS3	0.33	0.76	0.26	0.27	0.15	0.24	0.24	0.20	0.23
EDUC1	0.10	0.30	0.92	0.50	0.06	0.31	0.56	0.03	0.33
EDUC2	0.10	0.30	0.94	0.55	0.01	0.32	0.63	0.11	0.35
EDUC3	0.14	0.41	0.86	0.52	0.10	0.09	0.54	0.20	0.41
EDUC4	0.13	0.35	0.90	0.51	0.09	0.29	0.61	0.13	0.26
SUPP1	0.04	0.12	0.47	0.92	0.02	0.02	0.56	0.34	0.46
SUPP2	0.09	0.22	0.50	0.89	0.21	0.07	0.51	0.35	0.41
SUPP3	0.10	0.28	0.50	0.87	0.22	0.05	0.47	0.22	0.39
SUPP4	0.02	0.25	0.60	0.88	0.05	0.06	0.42	0.34	0.56
EASE1	0.19	0.30	0.04	0.08	0.93	0.06	0.09	0.06	0.03
EASE2	0.02	0.27	0.06	0.10	0.84	0.01	0.10	0.12	0.13
EASE3	0.16	0.32	0.03	0.10	0.96	0.11	0.20	0.03	0.15
USEF1	0.02	0.17	0.19	0.12	0.10	0.98	0.18	0.24	0.22
USEF2	0.03	0.25	0.20	0.15	0.16	0.91	0.08	0.30	0.16
USEF3	0.00	0.22	0.07	0.32	0.20	0.72	0.07	0.31	0.31
KNOS1	0.32	0.41	0.46	0.47	0.21	0.02	0.81	0.31	0.39
KNOS2	0.40	0.51	0.61	0.45	0.15	0.30	0.95	0.16	0.34
KNOS3	0.27	0.39	0.65	0.59	0.09	0.22	0.95	0.19	0.40
KNOS4	0.28	0.41	0.63	0.50	0.14	0.27	0.92	0.04	0.34
INNO1	0.11	0.13	0.10	0.36	0.10	0.18	0.21	0.95	0.20
INNO2	0.15	0.18	0.17	0.38	0.08	0.21	0.20	0.96	0.15
INNO3	0.08	0.11	0.05	0.20	0.03	0.22	0.10	0.85	0.13
INNO4	0.10	0.22	0.13	0.30	0.01	0.25	0.16	0.93	0.02
COMP1	0.15	0.23	0.24	0.34	0.09	0.09	0.26	0.05	0.87
COMP2	0.02	0.24	0.17	0.39	0.19	0.34	0.19	0.15	0.79
COMP3	0.17	0.31	0.44	0.54	0.09	0.07	0.48	0.16	0.94

● 저 자 소 개 ●



천 덕 희 (Deokhee Cheon)

현재 UTC TOUR 대표이사로 재직 중이며 배재대학교 관광 이벤트경영학과 겸임교수를 역임하고 있다. 주요 관심분야는 여행업의 지식경영과 여행 소비자 행동 등의 여행업 관련분야이다.



박 찬 옥 (Chanwook Park)

현재 경희대학교 무역학과에서 박사학위 과정 중이다. 주요 관심분야는 온라인 및 오프라인 환경에서의 소비자 행동, MIS, 무역거래 등이다. 그의 논문은 무역학회지, 국제통상연구, 지식경영연구 등의 학술지에 게재되었다.



강 인 원 (Inwon Kang)

경희대학교 무역학부 교수로 재직 중이며, 멀티 채널에서의 신뢰전이(trust transfer in multi-channels), 소비자 의사결정프로세스, 지식경영 등의 분야를 연구하고 있다. 그의 논문은 IEEE Transactions on Engineering Management, Information and Management, Behavior and Information Technology, Computers in Human Behavior, Tourism Management, Expert Systems with Applications 등의 학술지에 게재되었다.