

국방분야 지식관리시스템의 활용도와 만족도에 관한 연구

정다운* · 심승배** · 정호상***

A Study on the Utilization and Satisfaction of Knowledge Management System in the Defense Sector

Daeun Chung* · Seungbae Sim** · Hosang Jung***

■ Abstract ■

The aim of this study is to analyze how both the quality of KMS (Knowledge Management System) and its organizational factors have effect on the utilization and user satisfaction in the defense sector. This study has verified the effects and identified the main factors affecting KMS performance measures.

The nature of KMS quality and its organizational characteristics were deduced from previous research results, and a questionnaire survey was conducted on 250 KMS users in the defense sector on the performance of KMS based on the time spent on KMS and the overall satisfaction through which the hypothesis was verified.

This study has made several contributions in the fact that it had provided the opportunity to analyze which factors have impact on knowledge management performance in the defense sector and the utilization and users' satisfaction of KMS reflecting the viewpoint of the organizational characteristics of the military, while studying the factors which can affect the performance for knowledge management.

Keyword : Knowledge Management System, System Quality, Organizational Characteristics, Utilization, Satisfaction

1. 서 론

우리나라에서 지식관리에 대한 연구는 1990년대 말부터 시작되었다. 급변하는 환경과 지식의 범람 속에서 구성원들의 지식을 모아 체계적으로 관리하고 이를 통하여 생산성을 강화시키려는 노력의 일환으로 지식관리의 필요성을 인식하게 되었으며 이를 효과적으로 구현하기 위한 지식관리시스템(Knowledge Management System : 이하 KMS)의 구축 및 활용 노력이 시작되었다. 특히 민간 기업은 지식을 기업의 경쟁력으로 인식하고 투자의 개념과 목적으로 지식관리를 시작하였다. 이러한 연구와 노력에 힘입어 많은 민간 기업들은 지식의 관리와 공유를 통하여 고부가가치를 창출하게 되었으며 이러한 민간기업 성공사례의 영향으로 정부기관과 공공기관에서도 지식의 공유와 관리기능에 대한 도입 및 연구가 적극적으로 이루어졌다. 이와 같은 민간과 공공 분야의 지식관리 노력에 따라 지식관리의 성과는 지속적으로 향상되고 일반화되었다고 볼 수 있으며 정부 차원에서도 정부통합 KMS 「온-나라 지식나라」를 구축하는 등 지식의 국가적 공유를 위하여 노력하고 있다.

그러나 국방분야의 경우, 지식관리에 대한 연구는 기술적·제도적 제한요인으로 인하여 그 도입 시기가 2000년대 초반으로 일반 기업 및 공공분야에 비해 상대적으로 늦었으며 지식의 활용 및 전파 또한 제한적이었다. 또한 연구의 범위도 지식관리의 활용 및 성과 측면보다는 지식관리 시스템의 도입 방법 및 활성화 추진전략을 강조하는 등 기초 연구로서 이루어져왔다.

본 연구에서는 군이 KMS를 도입하여 다양한 국방 업무에서 지식활용에 힘쓰고 있음에도 불구하고 활용에 한계성이 있는 이유를 군의 특수한 상황 및 조직, 문화적 측면의 영향요인으로 접근하였으며 조직적인 특성 외에 KMS의 품질 측면에서도 접근하여 조직 외적인 원인 역시 동시에 분석할 필요가 있다고 인식하였다.

본 연구의 목적은 국방분야 KMS의 품질과 조

직적인 특성이 KMS의 활용도 및 이용자 만족도 향상에 어떠한 영향을 미치는지를 밝히는데 있다. 또한 이를 통하여 본 연구의 변인들 중에서 시스템의 활용도와 이용자 만족도에 영향을 미치는 주요요인을 밝히고자 하였다.

본 연구는 국방분야에서 KMS를 활용하고 있는 6개 기관을 대상으로 하여 실증적 연구를 진행하였다. 그러나 본 연구는 전체 군을 대상으로 하지 않으므로 이 결과를 전군으로 일반화하여 적용할 수 없으며 시스템에 접속하여 사용하는 계층이 한정되어있다는 한계성이 있다고 할 수 있다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 제 2장에서는 문헌연구를 통해 KMS의 성과에 영향을 미치는 연구를 살펴보고, 제 3장에서는 연구가설을 정의하고 이를 기반으로 설문지를 설계한다. 제 4장에서는 통계적 기법을 사용하여 제 3장에서 제시한 연구가설을 검증하고, 제 5장에서는 결론을 제시한다.

2. 문헌연구

2.1 시스템 및 지식 품질요인과 KMS성과에 대한 연구

KMS의 성과에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구들을 요약하면 <표 1>과 같으며, 많은 연구가 시스템 품질, 정보의 품질, 이용도, 이용자 만족도, 개인적 영향, 조직적 영향을 영향요인으로 제시한 DeLone과 Mclean[22]을 기준으로 작성되었음을 볼 수 있다. DeLone과 Mclean[22]과 Jennex와 Olfman[23]의 연구에서는 지식 품질과 시스템의 품질의 중요성을 강조하였고, 이에 따른 이용자의 만족도가 조직의 이익에 영향을 미친다고 하였다. 또한 김주희[4]는 시스템의 활용과 만족도를 KMS의 성과로 정의하고 이에 영향을 미치는 요인으로 지식시스템의 질과 검색기능, 지식품질과 등록건수를 정리하였다. 정광채 외[15]와 서창교 외[8]의 연구 역시 시스템과 지식의 특성을 정리하여 개개의 항목들이 KMS의 성과인 이용자 만족도와 사용도

〈표 1〉 시스템 및 지식 품질요인과 KMS성과에 대한 연구

연구자	영향 요소	성과
DeLone and Mclean[22]	시스템, 정보 품질	개인적 효과, 조직효과
Jennex and Olifman[23]	시스템, 정보 품질	순이익
김주희[4]	시스템 품질, 정보품질	활용도, 만족도
정광채[15], 서창교, 신성호[8]	시스템 품질, 지식특성	사용도, 만족도
김재전 등[3]	시스템적 요인, 지식 특성적 요인	지식공유, 이용자 만족
박길수[5]	시스템적 요인	지식공유 지각된 유용성, 활용도, 만족도
이홍재[13]	시스템 품질, 지식품질	이용자 만족도
탁주익[13]	시스템 품질, 지식품질	활용도, 만족도

에 정(+의 영향을 미치고 있음을 검증하였다. 김재전 등[3]의 연구에서도 시스템적 요인과 지식 특성적 요인을 영향요인으로 정의하면서 지식공유와 이용자 만족을 매개변수로 설정하여 대부분의 영향요인이 개인적 효과에 정(+적 영향을 미친다고 밝혔다. 연구기관을 대상으로 한 연구에서 박길수[5]는 시스템 품질이 지식공유의 지각된 유용성과 활용도, 만족도에 정(+의 영향을 준다는 사실을 확인하였다. 공공기관 및 국방기관에 대한 연구에서 이홍재[13]는 기획재정부에서 운영되는 KMS에 대하여 지식의 품질 및 시스템 품질과 이용자 만족도, 성과가 영향 관계에 있음을 검증하였고 탁주익[19]은 지식 및 시스템적 특성이 KMS의 성과에 정(+의 영향을 주는 사실을 확인하였다.

2.2 개인 및 조직 특성요인과 KMS성과에 대한 연구

지식을 공유하고 관리하는데 있어서는 기술이나 콘텐츠도 중요하지만 이를 받아들이는 사람들의 태도와 행동 또한 지식공유와 시스템의 활성화에 큰 영향을 미친다. 그러므로 개인이나 조직의 문화와 특징은 KMS의 영향요인으로 시스템의 운영 및 활용에 영향을 미치고 있다고 정리할 수 있으며 <표 2>와 같이 선행연구들을 요약하였다. 김주희[4]는 기업의 관리 전략이 KMS 성과에 정(+의 영향을 미친다고 하였고, 정광채[15] 역시 같은 항목들을 성공요인으로 정리하였고 이들의 영향관계를 밝혔지

만 외부요인인 기업의 재무적 안정도 등에 대한 한계성도 고려요인임을 언급하였다. 서창교, 신성호[8]는 이용자 특성을 성공요인에 추가한 후 성과를 측정하여 정(+의 영향이 있음을 확인하였다. 이진숙[12]은 이 외에 참여도, 상호 작용성 등을 추가하여 개인특성, 업무특성, 조직특성으로 측정 항목들로 크게 구분하고 활용성과를 분석하였다. 또한 이 항목 중 지식공유의 선호도와 조직 내 업무협조가 KMS의 활용도에 특히 영향을 미친다는 사실을 확인하였다.

또한 최경아[18]는 일반기업과 공기업 모두를 대상으로 하여 조직문화의 특성을 연대성과 사회성이란 변수로 구분하였고 지식경영성과를 지식의 양과 사용횟수로 측정하며 그 관계에 대하여 연구하였다. 이 연구에서 연대성과 사회성이 조절변수로 사용되는 경우, 성과인 지식의 양과 사용횟수에 정(+의 영향을 주고 있음을 검증하였다. 공공기관의 KMS에 대한 연구에서는 제갈돈 외[17]는 지식공유의지에 영향을 미치는 요인으로 관리지원과 조직문화의 특성을 제시하였고, 이 조직문화 특성의 세부 항목인 조직분위기와 관리지원이 지식공유의지에 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 유희림과 이병기[10]는 인적측면과 구조관리적 측면으로 지식관리의 영향요인을 분류 설정하였고 이들 중 창조성과 평가보상체계가 지식관리의 활성화에 가장 큰 영향을 미치는 요인임을 밝혀내었다. 연구기관을 대상으로 한 연구에서 박길수[5]는 개인과 조직의 특성에 대한 조사를 통하여 지식공유의 지각된 유용성과 활용도, 만족도에 영향을 미친다는 것을

〈표 2〉 개인 및 조직 특성요인과 KMS성과에 대한 연구

연구자	영향 요소	성과
김주희[4], 정광채[15]	조직특성	활용도, 만족도
서창교, 신성호[8]	이용자의 특성	사용도, 만족도
이진숙[12]	개인특성, 조직특성, 업무특성	만족도, 활용도
최경아[18]	연대성, 사회성	성과
제갈돈 외[17]	조직문화	지식공유 의지
유홍림 · 이병기[10]	인적측면, 구조관리적 측면	시스템 활용도
박길수[5]	개인특성, 조직특성	활용도, 만족도
임규건 · 이영종[14]	업무 공식화, 지휘부 의지	시스템 활성화
탁주익[19]	조직특성, 이용자 특성	사용도, 만족도
한규하 등[21]	지휘관 지원, 조직 신뢰, 평가 보상	활용도
이병석[11]	지휘관의 지원, 군사보안	지식공유 활성화

증명하였다.

군 조직을 대상으로 한 연구에서는 임규건과 이영종[14]이 업무의 공식화와 동료에 대한 신뢰도, 지휘부의 의지가 지식공유에 대한 영향요인이며 시스템 활성화에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 정리하였다. 탁주익[19]은 KMS 성과에 미치는 다섯 가지 요인을 세부적으로 분류하여 측정하였고, 사용도와 만족도에 영향을 미치는 조직적 특성 영역으로 조직 내 신뢰와 실행공동체 활동이 영향요인으로서 긍정적 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 한규하 등[21]의 논문에서는 군 지휘관의 지원, 조직 내 신뢰, 평가 보상, 컴퓨터 자기 효능감을 변수로 추출하여 지식공유 영향요인을 연구하였으며, 이 결과와 보안의식에 대한 태도는 영향관계가 있다고 밝혔다. 그러나 이병석[11]의 연구에서 지휘관의 의도는 지식공유에 강한 영향 요인이나, 보안의식은 큰 영향을 주지 않는다는 다른 결과를 보이고 있다.

2.3 이용자 활용도 · 만족도 측정에 대한 연구

일반적으로 정보시스템의 성과는 경제적 효과와 인간적 효과로 구분하여 분석 측정할 수 있으며 이 성과측정의 방법은 KMS의 성과에 대한 연구와 연장선상에서 살펴볼 수 있다[13]. 이러한 시스템 성과 측정방법은 경제적 효과의 경우 시스템으로 인한 비용절감, 생산성의 향상을 측정하는 것이고 인

간적 효과는 이용자의 만족도를 측정하는 것이다. 일반 기업에서는 KMS의 목적이 생산성과 경제성의 향상이므로 경제적 효과 측정 방식을 사용하였다. 그러나 공공기관의 경우 생산성 향상이 기관의 목표가 아니므로 경제적 효과 측정방식의 적용이 어렵다. 그러므로 이 경우 사용빈도 및 이용자 만족도 및 태도를 측정하는 방법을 사용하는 두 번째 인간적 효과 측정 방식이 적합할 것이다[16].

인간적 효과측정 방법에서는 DeLone과 Mclean [22]의 시스템의 성과 분석 방식이 많이 활용된다. 이 연구에서는 이용자 만족을 성과측정의 변수로서 사용하는 이유를 설명하였는데 우선 이용자 만족하는 시스템은 성공적인 결과를 가져올 것이고, 연구에서 개발한 측정도구가 만족을 측정하고 비교하는데 있어서 신뢰성이 있다는 점을 들었다. 마지막으로 다른 측정변수 획득이 어렵다는 점을 들었다. 이 인간적 효과측정 방법은 그 사용 목적과 활용에 따라 KMS의 환경에 맞도록 다양하게 변형 사용되며 많은 KMS 성과분석에서 활용되고 있다. 활용도 및 만족도에 대한 선행연구들을 정리하면 <표 3>과 같다.

지금까지 살펴본 선행연구에 따르면 KMS의 품질은 시스템 활용도 및 이용자 만족도와 정(+)의 상관관계가 있다고 분석되었다. 그리고 개인을 포함하여 조직의 특성이 KMS 활용도에 미치는 영향 역시

〈표 3〉 KMS 성과요인에 대한 선행연구 분석

연구자	KMS에 영향 미치는 요소						성 과			
	시스템 품질/특성	정보 품질/특성	관리 전략	개인 특성	조직 특성	업무적 특성	개인 효과	조직 효과	만족도	활용도
DeLone and Mclean[22] Jennex and Olfman[23]	○	○					○	○		
김주희[4], 정광채[15]	○	○	○						○	○
서창교 외[8]	○	○		○					○	○
이진숙[12]				○	○	○			○	○
김재전 외[3]	○	○					○		○	○
박길수[5]	○	○		○	○			공유 유용성	○	○
이홍재[13]	○	○							○	
유홍립 외[10]				○	○					○
탁주익[19]	○	○	○	○	○				○	○
최경아[18]				○						○
제갈돈 외[17]			○		○			공유 의지		
임규건 외[14], 한규하 외[21]				○	○	○				○
이병석[11]					○	○				○

크다고 분석되었는데, 이는 유연한 조직 구조, 활발한 조직 문화, 지식공유 성과에 대한 적절한 보상체계 등이 영향요인이 된다는 것을 의미한다. 이를 통하여 앞서 살펴본 군 조직의 특성을 고려할 때 군 조직의 수직적이고 경직된 조직 문화, 지식공유 성과에 대한 보상체계 미비 등은 군의 지식관리 활성화에 영향을 주는 장애요인으로 판단할 수 있다. 본 연구에서는 위와 같은 선행연구를 바탕으로 변인들을 추출하여 시스템적 측면으로는 KMS의 품질을 측정하고, 조직적인 측면으로는 국방조직 내에서의 조직적 요소를 영향요인으로 설정하여 KMS의 성과인 활용도와 만족도에 어떠한 영향을 미치는 지를 중점적으로 분석하였다.

3. 연구방법

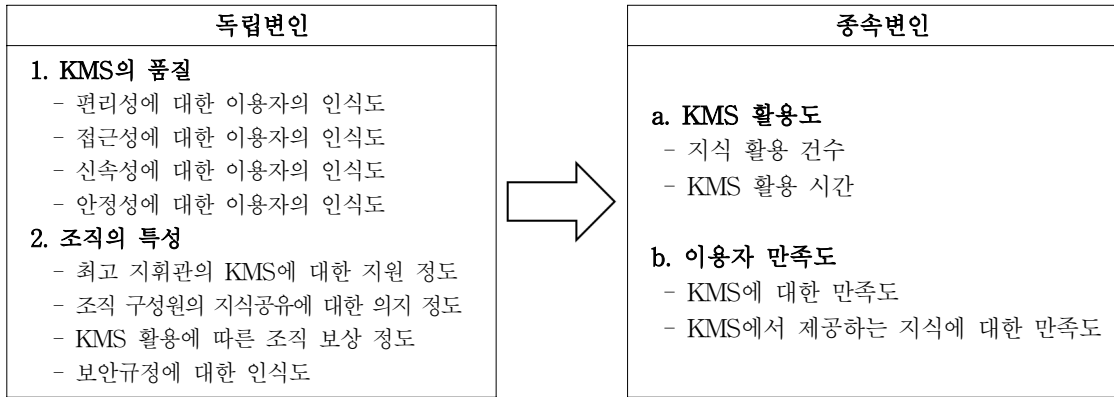
3.1 연구가설

본 연구의 목적은 국방분야에서 사용되는 KMS

의 품질과 조직적 특성이 이용자의 활용도 및 만족도에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 이와 같은 연구진행을 위하여 제 2장의 선행연구 분석을 통하여 KMS의 품질과 조직의 특성, 활용도와 만족도에 대한 변인들을 확인하여 설정하였으며, 이를 검증하기 위하여 다음과 같은 개념적 연구가설을 설정하였다.

- I. 국방분야 KMS의 품질은 KMS의 활용도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II. 국방분야 KMS의 품질은 KMS를 사용하는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- III. 국방분야에서 조직의 특성은 KMS의 활용도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- IV. 국방분야에서 조직의 특성은 KMS를 사용하는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4개의 개념적 연구가설에 대하여 다음과 같이 조작적 가설을 설정하였으며, 조작적 가설을 도식화 하면 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구가설 : 독립변인과 종속변인

- I-1. 국방분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도는 KMS의 지식활용 건수에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I-2. 국방분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도는 KMS의 사용시간에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II-1. 국방분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도는 KMS의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II-2. 국방분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도는 KMS에서 제공하는 지식의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- III-1. 국방분야에서 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도는 KMS의 지식 활용 건수에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- III-2. 국방분야에서 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도는 KMS의 사용시간에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- IV-1. 국방분야에서 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한

인식도는 KMS의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- IV-2. 국방분야에서 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도는 KMS에서 제공하는 지식의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2 변인 및 측정요소

본 연구에서 설정한 독립변인은 KMS 품질에 대한 독립변인과 조직의 특성에 대한 독립변인으로 구분할 수 있다.

3.2.1 KMS 품질에 대한 독립변인

KMS의 품질이란 시스템 자체에 대한 평가이다. 앞서 제 2장에서 살펴본 많은 선행연구에서 KMS의 품질은 이용자의 활용도와 만족도 등 성과에 영향을 주는 요인으로 공통적으로 언급되고 있다. 이는 지식을 처리·운용하는 시스템 자체의 특성이며 KMS의 품질이 높다는 것은 구성원들의 지식관리 활동을 효과적으로 지원할 수 있다는 것으로 설명이 가능하다. 시스템 품질을 측정하는 일반적인 요소는 Li[24], 김상수 외[2], 정광채[15] 등의 연구에서 반복적으로 활용된 시스템의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 인식도를 들 수

있으며, 본 연구에서는 이 4가지 요소를 변인으로 설정하여 리커트(Likert)식 7점 척도를 통하여 측정하였다.

먼저 편리성에 대한 인식도는 시스템을 이용하는데 있어서 어려움이나 장애가 없으며 편리하게 이용하는 정도를 측정하였다. 또한 KMS에 대한 지원 인력이 많지 않으며 타 부서 및 지역에서 이동을 하는 경우가 많은 군 조직의 특성을 고려하여 별도의 교육 없이도 KMS를 이용 가능한 정도를 측정항목으로 선택하였다. 접근성 인식도는 이용자가 KMS에 시간, 장소에 상관없이 접근할 수 있는 정도, 신속성에 대한 인식도는 이용자가 검색 및 저장을 하고 이에 대한 결과를 얻는 시간의 차이에 대한 인식도를 측정항목으로 설정하였다. 안정성에 대한 인식도는 시스템이 안정적으로 서비스를 제공하는 정도를 의미하며 시스템의 지속적 이용가능 시간과 오류가 발생하는 것에 대한 이용자의 인식도로 측정하였다.

3.2.2 조직의 특성에 대한 독립변인

본 연구에서는 임규건 외[14], 이병석[14], 한규하[21] 등의 선행연구를 바탕으로 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 소속된 조직 구성원의 지식공유 의지, 시스템 활용에 따른 조직의 보상 정도, 보안

규정에 대한 인식도를 변인으로 설정하였으며 리커트(Likert)식 7점 척도를 통하여 측정하였다.

최고 지휘관의 KMS에 대한 지원정도는 지휘관이 KMS에 갖는 관심과 지원에 대한 정도이며, KMS에 대한 지휘관의 지원활동 정도 및 정보화에 대한 마인드인 시스템에 대한 중요성 강조 정도를 측정하였다. 국방 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지 정도는 조직 내에서 KMS를 활용하여 지식을 제공하고 타인의 지식을 받아들이려는 의지로서 정의하고, KMS를 통한 정보 공개 정도와 동료들의 제공 지식에 대한 수용 의지 정도를 측정하였다.

시스템 활용에 대한 보상 정도는 국방분야에서 시스템 활용에 대한 평가 및 공정한 보상을 하는 정도로 정의하고 KMS의 적극적인 사용에 대하여 조직 차원에서 적절하고 다양한 보상이 이루어지는 지와 업무평가, 승격 시 참고하는 정도를 측정하였다. 마지막으로 보안규정에 대한 인식도를 변인으로 선정하였다. 이는 군 내부에서 의식 무장과 처벌로서 강조하고 있는 보안규정에 대한 태도이며 보안규정에 대한 중요도 인식도와 지식등록 시 해당 규정을 고려하는 정도로서 측정하였다.

본 연구가설에서 정의한 독립변인 및 측정요소를 정리하면 <표 4>와 같다.

<표 4> 독립변인과 측정요소

독립개념	독립변인	측정요소	관련 근거
KMS 품질	편리성에 대한 인식도	사용 편리성 인식 정도	Li[24], 김상수 외[2], 정광채[15], 탁주익[19]
		교육이 필요하지 않은 정도	
	접근성에 대한 인식도	시간, 장소 상관없이 접근가능 정도	
	신속성에 대한 인식도	이용자 요구와 결과를 얻는 시간의 차이에 대한 인식 정도	
안정성에 대한 인식도	시스템 지속적 이용 가능 정도		
	시스템 오류 발생에 대한 인식도		
조직의 특성	최고 지휘관의 지원 정도	지휘관의 지원 활동 정도	임규건 등[14] 이병석[11], 양성병 등 [9], 한규하[20]
		지휘관의 중요성 강조 정도	
	조직 구성원의 지식공유 의지 정도	KMS 정보 제공·수용의지 정도	
	KMS 활용에 따른 보상 정도	보상의 다양성 정도	
업무평가·승격 시 참고 정도			
보안규정에 대한 인식도	보안에 대한 인식·참고 정도		

3.2.3 종속변인 및 측정요소

본 연구에서는 <표 5>와 같이 지식활용 건수, 사용 시간, KMS 및 해당 시스템에서 제공하는 지식에 대한 만족도 등의 하위영역별 측정요소를 도출하였다.

시스템 활용도는 지식을 활용하기 위하여 KMS에 접근하여 실제로 활용하는 정도를 확인하고자 하였다. 활용도에 대한 종속변인인 지식활용 건수 및 사용시간은 선행 연구를 통해서 김주희[4], 서창교 외[8]의 논문 등에서 공통적으로 사용한 월간 지식의 등록건수, 지식 검색 건수, 월간 평균 접속횟수와 1회 접속 시 평균 사용시간을 측정항목으로 선정하였다.

이용자 만족도는 이용자가 KMS를 활용하면서 자각하는 긍정적인 감정으로서 이용자의 KMS에 대한 만족도와 KMS에서 제공 하는 지식에 대한 만족도를 변인으로 선정하였다. 측정항목은 공희경 [1], 봉동원[7], 이진숙[12] 등의 선행연구를 기반으

로 본 연구의 목적에 부합되고 설문지의 질문항목으로 채택이 가능한 내용을 선정, 변경하여 사용하였다.

3.3 자료수집

본 연구에서는 KMS를 사용하는 국방분야의 6개 기관들을 설문 대상 기관으로 선정하였으며, 이 기관의 소속자로서 KMS를 사용하는 이용자들을 대상으로 설문을 실시하였다. 설문대상자는 부서구분을 통하여 KMS를 활용하여 의사결정을 하는 정책 관리자와 KMS를 통해 업무에 필요한 정보를 공유하는 실무자를 모두 포함할 수 있도록 선정하였으며, 국방조직의 특성을 고려하여 육군·해군·공군 등이 모두 포함될 수 있도록 하였다.

본 연구에서 사용된 설문 문항은 <표 6>과 같이 KMS의 품질 및 조직의 특성에 대한 24개 항

<표 5> 종속변인과 측정요소

종속개념	종속변인	측정요소	관련 근거
활용도	지식활용 건수	월간 지식 등록건수	김주희[4], 서창교 외[8], 박성종[6]
		월간 지식 검색 횟수	
	사용 시간	월간 평균 접속 횟수	
		1회 평균 접속 시간	
만족도	KMS에 대한 만족도	전반적인 KMS 활용에 대한 만족도	공희경[1], 봉동원[7], 이진숙[12]
		KMS에서 제공하는 기능(서비스)에 대한 만족도	
	KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족도	KMS에서 제공하는 지식의 양에 대한 만족도	
		KMS에서 제공하는 지식의 질에 대한 만족도	

<표 6> 설문지 문항구성

설문항목		문항번호
KMS 품질	시스템의 편리성에 대한 인식도	I. 1-3
	시스템의 접근성에 대한 인식도	I. 4-6
	시스템의 신속성에 대한 인식도	I. 7-9
	시스템의 안정성에 대한 인식도	I.10-12
조직의 특징	지휘관의 KMS에 대한 지원 정도	II. 1-3
	조직 구성원의 지식공유에 대한 의지 정도	II. 4-6
	KMS 활용에 따른 보상 정도	II. 7-9
	보안규정에 대한 인식도	II. 10-12
활용도	지식 활용 건수	III. 1-2
	사용 시간	III. 3-4
만족도	KMS에 대한 만족도	III. 5-6
	KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족도	III. 7-8

목과 시스템 활용도와 만족도에 대한 영향력을 측정하는 8개 항목으로 구성되어 있다. 설문지의 척도는 활용도(비율척도)를 제외한 모든 문항이 7점 리커트(Likert) 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1)부터 매우 그렇다(7)로 측정하였다. 설문지의 각 변수별 설문항목은 설문 문항은 설문기관 중 1개 기관의 5명의 직원들을 대상으로 사전설문(pre-test)을 통하여 수정 보완하였다.

4. 연구결과 분석

본 연구에서는 가설의 검증을 위하여 KMS를 사용하는 국방분야 기관 중 6개 기관들의 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 실시기간은 2011년 3월 7일부터 3월 25일까지이며, 직접전달 및 우편 등의 방법을 사용하여 총 6개 기관의 250명에게 설문지를 배포하여 175부를 회수하였다(응답율 : 69%). 175부 중에서 불성실하게 응답한 것(2개)을 제외하여 최종적으로 173부를 대상으로 분석을 실시하였다. 본 연구에서는 데이터 통계분석을 위하여 SPSS 18.0 통계프로그램을 사용하여 결과를 검증하였다.

4.1 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 연구 가설을 검증하기 위한 설문지의 측정문항이 정확하게 작성되었는가를 확인

하기 위하여 타당성 검증을 실시하였다. 이를 위해 확인적 요인분석을 실시하여 요인적재 값을 분석하였다. 추출할 요인의 수는 각 개념을 구성하는 변인의 수로서 요인추출 방법은 주성분분석을 이용하고, 요인회전방식은 하나의 요인에 높게 적재하는 변수의 수를 줄여서 요인의 해석에 중점을 둔 베리맥스(Varimax) 방식을 이용하여 Kaiser 규칙에 따라서 고유 값(Eigen Value) 1.0 이상, 요인적재 값 0.5 이상을 기준으로 요인을 추출하였다. 확인적 요인분석 결과 품질에 대한 3개 문항(I-3, I-5, I-12)과 조직특성에 대한 1개 문항(II-11)은 적절하지 않은 것으로 나타나 이를 제거한 후 다시 확인적 요인분석을 실시하고 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 산출하였다.

4.1.1 KMS 품질에 대한 분석

KMS 품질에 대한 요인분석 결과는 <표 7>과 같다. 요인분석 결과, 요인 1은 '신속성에 대한 인식도', 요인 2는 '편리성에 대한 인식도', 요인 3은 '안정성에 대한 인식도', 요인 4는 '접근성에 대한 인식도'로 묶일 수 있으므로 각 요인은 구성개념과 적절하게 일치된다. 각 요인의 고유 값이 모두 1.0 이상이며, 신뢰도 검증에서는 모든 요인들의 Cronbach's alpha값이 0.6 이상으로 나타나 각 설문문항의 내적 일관성도 높은 것으로 나타났다.

<표 7> KMS 품질에 대한 요인분석 결과

구 분	설문항목	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	Cronbach's alpha
편리성	I-1		.837			0.797
	I-2		.878			
접근성	I-4				.651	0.714
	I-6				.805	
신속성	I-7	.850				0.917
	I-8	.849				
	I-9	.724				
안정성	I-10			.701		0.887
	I-11			.749		

4.1.2 조직의 특성에 대한 분석

조직특성에 대한 요인분석 결과는 <표 8>과 같다. 요인분석 결과, 요인 1은 '최고지휘관의 지원 정도', 요인 2는 'KMS 활용에 따른 보상 정도', 요인 3은 '지식공유 의지 정도', 요인 4는 '보안규정 인식도'로 묶일 수 있으므로 각 요인이 구성개념과 적절하게 일치된다. 각 요인의 고유 값이 모두 1.0 이상이며, 신뢰도 검증에서는 모든 요인들의 Cronbach's alpha값이 0.6 이상으로 나타나 각 설문문항의 내적 일관성도 높은 것으로 나타났다.

4.1.3 활용도와 만족도에 대한 분석

활용도와 만족도에 대한 요인분석 결과는 <표

9>, <표 10>과 같다. <표 9>에서 보는 것과 같이 활용도에 대한 요인분석 결과, 요인 1은 '지식활용 건수', 요인 2는 '사용시간'으로 묶일 수 있으므로 각 요인이 구성개념과 적절하게 일치된다. 그리고 각 요인의 고유 값이 모두 1.0 이상이며, 신뢰도 검증에서는 모든 요인들의 Cronbach's alpha값이 0.6 이상으로 나타나 각 설문문항의 내적 일관성도 높은 것으로 나타났다.

<표 10>의 만족도에 대한 요인분석 결과, 요인 1은 'KMS 제공 지식에 대한 만족도', 요인 2는 'KMS에 대한 만족도'로 묶일 수 있으므로 각 요인이 구성개념과 적절하게 일치된다. 그리고 활용도에서와 마찬가지로 각 요인의 고유 값이 모두

<표 8> 조직특성에 대한 요인분석 결과

구 분	설문항목	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	Cronbach's alpha
최고 지휘관의 지원 정도	II-1	.880				0.912
	II-2	.861				
	II-3	.810				
지식공유 의지 정도	II-4			.821		0.863
	II-5			.876		
	II-6			.831		
KMS 활용에 따른 보상 정도	II-7		.767			0.868
	II-8		.867			
	II-9		.817			
보안규정 인식도	II-10				.736	0.650
	II-12				.895	

<표 9> 활용도에 대한 요인분석 결과

구 분	설문항목	요인 1	요인 2	Cronbach's alpha
지식활용건수	III-1	0.908		0.861
	III-2	0.883		
KMS 사용시간	III-3		0.722	0.838
	III-4		0.928	

<표 10> 만족도에 대한 요인분석 결과

구 분	설문항목	요인 1	요인 2	Cronbach's alpha
KMS에 대한 만족도	III-5		0.909	0.906
	III-6		0.792	
KMS 제공 지식에 대한 만족도	III-7	0.823		0.924
	III-8	0.909		

1.0 이상이며, 신뢰도 검증에서는 모든 요인들의 Cronbach's alpha 값이 0.6 이상으로 나타나 각 설문문항의 내적 일관성도 높은 것으로 나타났다.

4.2 상관관계 분석

상관관계분석은 변수 간에 얼마나 밀접한 상관관계를 가지고 있는지를 분석하는 통계기법이다. 본 연구에서는 연구변수들 간의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson 상관관계 분석을 실시하였다. <표 11>의 분석 결과에 의하면 각각의 독립변인과 종속변인들은 모두 정(+)의 상관관계를 보이고 있으며, KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족과 KMS에 대한 만족의 상관관계수가 0.794로 가장 높은 상관관계를 보인다고 분석되었다.

4.3 가설의 검증

4.3.1 KMS의 품질이 활용도에 미치는 영향

국방분야 KMS의 품질이 활용도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 제 3장에서 제시한 두 개의 가설(H-1, H-2)에 대한 회귀 분석을 실시하였다.

먼저 가설 H-1 검증을 위하여 국방 분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도가 KMS의 지식활용 건수에 영향을 미치는지 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 <표 12>는 분석 결과를 나타낸다.

다중 회귀식의 F통계값은 14.147, 유의확률은 0.000 ($p < 0.01$)으로 회귀식은 유의하게 설명되고 있으며, 지식 활용건수의 분산 중 25.3%가 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 인식도에 의해 설명

<표 11> 요인들 간의 상관관계 분석 결과

	편리성	접근성	신속성	안정성	지휘관	지식공유	조직보상	보안규정	지식활용	사용시간	KMS만족	지식만족
편리성	1											
접근성	.445**	1										
신속성	.525**	.639**	1									
안정성	.553**	.663**	.778**	1								
지휘관	.426**	.353**	.407**	.392**	1							
지식공유	.397**	.245**	.305**	.361**	.408**	1						
조직보상	.406**	.232**	.295**	.378**	.606**	.427**	1					
보안규정	.335**	.257**	.353**	.316**	.330**	.409**	.254**	1				
지식활용	.410**	.427**	.370**	.425**	.305**	.242**	.353**	.221**	1			
사용시간	.430**	.430**	.424**	.463**	.373**	.178*	.392**	.141	.744**	1		
KMS만족	.620**	.523**	.543**	.606**	.483**	.350**	.474**	.296**	.565**	.720**	1	
지식만족	.558**	.391**	.464**	.481**	.477**	.365**	.474**	.301**	.437**	.574**	.794**	1

* $p < .05$, ** $p < 0.01$.

<표 12> 가설 H-1 검증을 위한 다중회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	VIF	R 제곱	F	유의확률
	B	표준오차	β						
(상수)	.552	.418		1.322	.188		.253	14.147	.000
편리성	.276	.099	.229	2.795	.006	1.500			
접근성	.235	.094	.232	2.503	.013	1.929			
신속성	-.030	.125	-.026	-.237	.813	2.788			
안정성	.176	.124	.165	1.415	.159	3.032			

되고 있다.

다중 회귀분석 결과, 편리성에 대한 인식도의 t 통계값 2.795, 유의확률 0.006(p < 0.01), 접근성에 대한 인식도의 t 통계값 2.503, 유의확률 0.013(p < 0.05)로 지식활용 건수에 유의한 영향을 미치고 있으며 표준화 계수를 확인하였을 때, 지식활용건수에 정(+)의 방향으로 나타난다. 따라서 KMS의 편리성과 접근성이 높을수록 KMS를 활용하는 건수가 증가하는 것을 알 수 있다. 활용건수에 유의한 영향을 미치는 변수들의 영향력의 크기를 표준화 계수(β)를 기준으로 비교해보면, 접근성, 편리성 순으로 나타났다.

회귀식의 독립변수 간 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(VIF)를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로서 다중공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다.

한편, 최적 회귀방정식 산출을 위하여 국방 분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성 등의 독립변수 중에서 지식활용건수라는 종속변수에 대하여 유의한 확률을 갖는 변수를 단계적으로 진입시키는 단계적(Stepwise) 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 13>과 같다. 단계적

회귀분석 결과, 편리성, 접근성의 순서로 독립변수가 진입되었으며 최적 회귀식은 (지식활용건수) = 0.649 + 0.307*(편리성) + 0.330*(접근성)으로 표현할 수 있다.

그리고 가설 I-2검증을 위하여 <표 14>와 같이 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀식의 F 통계값은 16.084, 유의확률은 0.000(p < 0.01)으로 회귀식은 유의하게 설명되고 있으며 KMS 사용시간의 분산 중 27.8%가 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 인식도에 의해 설명되고 있다.

회귀분석 결과, 편리성에 대한 인식도의 t 통계값 2.770, 유의확률 0.006(p < 0.01)로 KMS 사용시간에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었으며 편리성에 대한 인식도의 표준화 계수는 0.223으로 KMS 사용시간에 정(+)의 방향으로 나타났다. 따라서 KMS의 편리성이 높을수록 KMS를 사용하는 시간이 길어지는 것을 알 수 있다.

회귀식의 독립변수 간 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(VIF : Variance Inflation Factors)를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로 나타나 독립변수 간의 다중공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다.

<표 13> 가설 I-1의 단계적 회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	VIF	R 제곱	F	유의확률
	B	표준오차	β						
(상수)	.649	.407		1.595	.113		.233	27.005	.000
편리성	.307	.075	.305	4.074	.000	1.247			
접근성	.330	.090	.274	3.664	.000	1.247			
회귀방정식	지식활용건수 = 0.649 + 0.307 × 편리성 + 0.330 × 접근성								

<표 14> 가설 I-2 검증을 위한 다중회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	VIF	R 제곱	F	유의확률
	B	표준오차	β						
(상수)	.095	.437		.217	.828		.278	16.084	.000
편리성	.286	.103	.223	2.770	.006	1.500			
접근성	.189	.098	.176	1.924	.056	1.929			
신속성	.064	.131	.054	.490	.625	2.788			
안정성	.206	.130	.181	1.584	.115	3.032			

최적 회귀방정식 산출을 위하여 국방 분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성 등의 독립변수 중에서 KMS 사용시간이라는 종속변수에 대하여 유의한 확률을 갖는 변수를 단계적으로 진입시키는 단계적(Stepwise) 다중회귀분석을 실시하였다. <표 15>는 단계적 회귀분석 결과를 나타낸다. 단계적 회귀분석 결과, 안정성, 편리성, 접근성의 순서로 독립변수가 진입되었으며 최적 회귀식은 (KMS 사용시간) = 0.128 + 0.241×(안정성) + 0.294×(편리성) + 0.200 × (접근성)으로 표현할 수 있다.

4.3.2 KMS의 품질이 만족도에 미치는 영향

국방분야 KMS의 품질이 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 제 3장에서 제시한 두 개의 가설(Ⅱ-1, Ⅱ-2)에 대한 회귀 분석을 실시하였다.

먼저 가설 Ⅱ-1 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 <표 16>은 그 분석 결과를 나타낸다. 다중 회귀식의 F통계값은 41.642, 유의확률은 0.000(p < 0.01)으로 회귀식은 유의하게 설명되고 있으며, KMS에 대한 만족정도의 분산 중 49.9%가 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 인식도에 의해 설명되고 있다.

회귀분석 결과, 편리성에 대한 인식도의 t통계값

5.770, 유의확률 0.000(p < 0.01), 접근성에 대한 인식도의 t통계값 2.018, 유의확률 0.045(p < 0.05), 안정성에 대한 인식도의 t통계값 2.717, 유의확률 0.007(p < 0.01)로 KMS에 대한 만족정도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었으며 표준화 계수를 확인했을 때, KMS에 대한 만족정도에 정(+)의 방향으로 나타났다. 따라서 KMS의 편리성과 접근성, 안정성이 높을수록 KMS에 대한 만족정도가 높아지는 것을 알 수 있었다. KMS의 만족도에 유의한 영향을 미치는 변수들의 크기를 표준화 계수(β)와 t값의 크기를 기준으로 비교해보면, 편리성, 안정성, 접근성 순으로 나타났다.

회귀식의 독립변수 간 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(VIF : Variance Inflation Factors)를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로 나타나 독립변수 간의 다중공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다.

한편, 최적 회귀방정식 산출을 위하여 국방 분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성 등의 독립변수 중에서 KMS 만족도라는 종속변수에 대하여 유의한 확률을 갖는 변수를 단계적으로 진입시키는 단계적(Stepwise) 다중회귀분석을 실시하

<표 15> 가설 Ⅰ-2의 단계적 회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	VIF	R 제곱	F	유의확률
	B	표준오차	β						
(상수)	.128	.430		.297	.767		.264	21.462	.000
안정성	.241	.108	.213	2.239	.026	2.094			
편리성	.294	.102	.229	2.887	.004	1.464			
접근성	.200	.095	.187	2.114	.036	1.813			
회귀방정식	KMS 사용시간 = 0.128 + 0.241 × 안정성 + 0.294 × 편리성 + 0.200 × 접근성								

<표 16> 가설 Ⅱ-1 검증을 위한 다중회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	VIF	R 제곱	F	유의확률
	B	표준오차	β						
(상수)	.257	.317		.809	.420		.499	41.642	.000
편리성	.432	.075	.387	5.770	.000	1.500			
접근성	.144	.071	.153	2.018	.045	1.929			
신속성	.042	.095	.041	.446	.656	2.788			
안정성	.257	.094	.259	2.717	.007	3.032			

였으며 그 결과는 <표 17>과 같다. 단계적 회귀 분석 결과, 편리성, 안정성, 접근성의 순서로 독립 변수가 진입되었으며 최적 회귀식은 (KMS 만족 정도) = 0.278 + 0.438 × (편리성) + 0.280 × (안정성) + 0.151 × (접근성)으로 표현할 수 있다.

그리고 가설 II-2 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 <표 18>은 분석 결과를 나타낸다. 다중회귀식의 F통계값은 23.714, 유의확률은 0.000 (p < 0.01)으로 회귀식은 유의하게 설명되고 있으며, KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족정도의 분산 중 36.2%가 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 인식도에 의해 설명되고 있다.

회귀분석 결과, 편리성에 대한 인식도의 t통계값 5.283, 유의확률 0.000(p < 0.01)으로 KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족정도에 유의한 영향을 미

치고 있으며 KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족 정도에 정(+)의 방향으로 나타났다. 따라서 KMS의 편리성이 높을수록 이용자들의 KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족이 높아지는 것을 알 수 있다.

회귀식의 독립변수 간 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(VIF : Variance Inflation Factors)를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로 나타나 독립변수 간의 다중공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다.

한편, 최적 회귀방정식 산출을 위하여 국방 분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성 등의 독립 변수 중에서 KMS 지식만족정도라는 종속변수에 대하여 유의한 확률을 갖는 변수를 단계적으로 진입 시키는 단계적(Stepwise) 다중회귀분석을 실시하였다. <표 19>는 단계적 회귀분석 결과를 나타낸다.

<표 17> 가설 II-1의 단계적 회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF	R 제곱	F	유의 확률
	B	표준오차	β						
(상수)	.278	.313		.890	.375		.490	55.722	.000
편리성	.438	.074	.391	5.924	.000	1.464			
안정성	.280	.078	.283	3.577	.000	2.094			
접근성	.151	.069	.162	2.200	.029	1.813			
회귀방정식	KMS 만족정도 = 0.278 + 0.438 × 편리성 + 0.280 × 안정성 + 0.151 × 접근성								

<표 18> 가설 II-2 검증을 위한 다중회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF	R 제곱	F	유의 확률
	B	표준오차	β						
(상수)	.799	.351		2.277	.024		.362	23.714	.000
편리성	.438	.083	.400	5.283	.000	1.500			
접근성	.044	.079	.048	.557	.578	1.929			
신속성	.120	.105	.118	1.143	.255	2.788			
안정성	.132	.105	.136	1.266	.207	3.032			

<표 19> 가설 II-2 의 단계적 회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF	R 제곱	F	유의 확률
	B	표준오차	β						
(상수)	.944	.333		2.832	.005		.347	46.387	.000
편리성	.462	.081	.421	5.679	.000	1.441			
안정성	.241	.072	.248	3.341	.001	1.441			
회귀방정식	KMS 지식만족정도 = 0.944 + 0.462 × 편리성 + 0.241 × 안정성								

단계적 회귀분석 결과, 편리성, 안정성의 순서로 독립변수가 진입되었으며 최적 회귀식은 (KMS 지식 만족정도) = 0.944 + 0.462 × (편리성) + 0.241 × (안정성)으로 표현할 수 있다.

4.3.3 국방분야 조직특성이 활용도에 미치는 영향

국방분야 조직특성이 KMS의 활용도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 제 3장에서 제시한 두 개의 가설(Ⅲ-1, Ⅲ-2)에 대한 회귀 분석을 실시하였다.

먼저 가설 Ⅲ-1 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 <표 20>은 해당 분석 결과를 나타낸다. 다중회귀식의 F통계값은 7.569, 유의확률은 0.000(p < 0.01)으로 회귀식은 유의하게 설명되고 있으며, KMS의 지식 활용 정도의 분산 중 15.3%가 설명되고 있다.

회귀분석 결과, KMS 활용 보상 정도의 t통계값 2.616, 유의확률 0.010(p < 0.05)으로 KMS의 지식 활용 정도에 유의한 영향을 미치고 있으며 표준화 계수는 0.241로 KMS의 지식 활용 정도에 정(+)의 방향으로 나타났다. 따라서 KMS활용에

따른 보상 정도가 높을수록 KMS를 활용하는 건수가 많아짐을 알 수 있다.

회귀식의 독립변수 간 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(VIF : Variance Inflation Factors)를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로 나타나 독립변수 간의 다중공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다.

한편, 최적 회귀방정식 산출을 위하여 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도 등의 독립변수 중에서 종속변수인 지식활용건수에 대하여 유의한 확률을 갖는 변수를 단계적으로 진입시키는 단계적(Stepwise) 다중회귀분석을 실시하였으며 <표 21>과 같은 결과를 보였다. 단계적 회귀분석 결과, KMS 활용에 따른 보상만이 독립변수로 진입되었으며 최적 회귀식은 (지식활용건수) = 2.145 + 0.378 × (보상 정도)로 표현할 수 있다.

그리고 가설 Ⅲ-2 검증을 위하여 다중 회귀분석을 실시하였으며 <표 22>는 다중회귀분석의 결과를 나타낸다. 다중회귀식의 F통계값은 9.448, 유의

<표 20> 가설 Ⅲ-1 검증을 위한 다중회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	VIF	R 제곱	F	유의확률
	B	표준오차	β						
(상수)	1.293	.481		2.689	.008		.153	7.569	.000
최고 지휘관의 지원 정도	.113	.102	.102	1.105	.271	1.701			
지식공유 의지	.063	.096	.055	.655	.514	1.415			
보상 정도	.258	.099	.241	2.616	.010	1.684			
보안인식도	.111	.085	.104	1.307	.193	1.249			

<표 21> 가설 Ⅲ-1의 단계적 회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	VIF	R 제곱	F	유의확률
	B	표준오차	β						
(상수)	2.145	.301		7.130	.000		.119	24.342	.000
보상 정도	.378	.077	.353	4.934	.000	1.000			
회귀방정식	지식활용건수 = 2.145 + 0.378 × 보상 정도								

〈표 22〉 가설 III-2 검증을 위한 다중회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF	R 제곱	F	유의 확률
	B	표준오차	β						
(상수)	1.414	.502		2.815	.005		.184	9.448	.000
최고 지휘관의 지원 정도	.256	.107	.218	2.397	.018	1.701			
지식공유지의	-.039	.100	-.032	-.385	.701	1.415			
보상 정도	.308	.103	.270	2.990	.003	1.684			
보안인식도	.015	.089	.013	.172	.864	1.249			

〈표 23〉 가설 III-2의 단계적 회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF	R 제곱	F	유의 확률
	B	표준오차	β						
(상수)	1.363	.360		3.783	.000		.173	19.027	.000
보상 정도	.299	.099	.262	3.012	.003	1.580			
최고 지휘관의 지원 정도	.251	.102	.214	2.458	.015	1.580			
회귀방정식	KMS 사용시간 = 1.363 + 0.299 × 보상 정도 + 0.251 × 최고 지휘관의 지원 정도								

확률은 0.000($p < 0.01$)으로 회귀식은 유의하게 설명되고 있으며, KMS의 사용시간의 분산 중 18.4%가 군 조직의 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도에 의해 설명되고 있다.

다중회귀분석 결과, 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원 정도의 t통계값 2.397, 유의확률 0.018($p < 0.05$), KMS 활용에 따른 보상 정도의 t통계값 2.990, 유의확률 0.003($p < 0.01$)으로 KMS의 사용시간에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 확인 되었으며 표준화 계수를 확인한 결과 KMS의 사용시간에 정(+)의 방향으로 나타났다. 따라서 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원정도가 높고 보상이 잘될수록 KMS를 사용하는 시간이 길어지는 것을 알 수 있다. 사용 시간에 유의한 영향을 미치는 변수들의 영향력은 KMS 활용에 따른 보상, 최고 지휘관의 지원 순으로 나타났다.

회귀식의 독립변수 간 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(VIF : Variance Inflation Factors)

를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로 나타나 독립변수 간의 다중공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다.

한편, 최적 회귀방정식 산출을 위하여 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도 등의 독립변수 중에서 종속변수인 KMS 활용시간에 대하여 유의한 확률을 갖는 변수를 단계적으로 진입시키는 단계적(Stepwise) 다중회귀분석을 실시하였으며 <표 23>과 같은 결과를 보였다. 단계적 회귀분석 결과, 보상 정도, 최고 지휘관의 지원 정도의 순서로 독립변수가 진입되었으며 최적 회귀식은 (KMS 활용시간) = 1.363 + 0.299 × (보상 정도) + 0.251 × (최고 지휘관의 지원 정도)로 표현할 수 있다.

4.3.4 국방분야 조직특성이 만족도에 미치는 영향

국방분야 조직특성이 이용자 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 제 3장에서 제시한 두 개

<표 24> 가설 IV-1 검증을 위한 다중회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF	R 제곱	F	유의 확률
	B	표준오차	β						
(상수)	1.190	.410		2.904	.004		.308	18.663	.000
최고 지휘관의 지원 정도	.266	.087	.256	3.060	.003	1.701			
지식공유의지	.100	.082	.093	1.218	.225	1.415			
보상 정도	.253	.084	.251	3.012	.003	1.684			
보안인식도	.111	.072	.110	1.536	.126	1.249			

<표 25> 가설 IV-1의 단계적 회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF	R 제곱	F	유의 확률
	B	표준오차	β						
(상수)	1.363	.385		3.543	.001		.289	24.320	.000
최고 지휘관의 지원 정도	.281	.086	.270	3.258	.001	1.668			
보상 정도	.277	.082	.275	3.396	.001	1.588			
보안인식도	.138	.069	.137	2.011	.046	1.128			
회귀방정식	KMS 만족정도 = 1.363 + 0.281 × 최고 지휘관의 지원 정도 + 0.277 × 보상 정도 + 0.138 × 보안인식도								

의 가설(IV-1, IV-2)에 대한 회귀 분석을 실시하였다.

먼저 가설 IV-1 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 <표 24>는 해당 분석 결과를 나타낸다. 다중회귀식의 F통계값은 18.663, 유의확률은 0.000(p < 0.01)으로 회귀식은 유의하게 설명되고 있으며, KMS에 대한 만족정도의 분산 중 30.8%가 군 조직의 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도에 의해 설명되고 있다.

회귀분석 결과, 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원정도의 t통계값 3.060, 유의확률 0.003(p < 0.01), KMS 활용에 따른 보상정도의 t통계값 3.012, 유의확률 0.003(p < 0.01)으로 KMS에 대한 만족정도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었으며 표준화 계수를 확인한 결과 KMS에 대한 만족정도에 정(+)의 방향으로 나타났다. 따라서 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원정도와 활용에 따른 보상 정도가 높을수록 이용자들은 KMS에 만족하

는 것을 알 수 있다. KMS의 만족도에 유의한 영향을 미치는 변수들의 크기를 표준화 계수(B)와 t값의 크기를 기준으로 비교해보면, 최고 지휘관의 지원, KMS 활용에 따른 보상 정도 순으로 나타났다.

회귀식의 독립변수 간 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(VIF : Variance Inflation Factors)를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로 나타나 독립변수 간의 다중공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다.

한편, 최적 회귀방정식 산출을 위하여 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도 등의 독립변수 중에서 KMS 만족정도라는 종속변수에 대하여 유의한 확률을 갖는 변수를 단계적으로 진입시키는 단계적(Stepwise) 다중회귀분석을 실시하였으며, <표 25>와 같은 결과를 보였다. 단계적 회귀분석 결과, 최고 지휘관의 지원 정도, 보상 정도, 보안인식도의 순서로 독립변수가 진입되었으며 최적 회귀식은 (KMS 만

〈표 26〉 가설 IV-2 검증을 위한 다중회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF	R 제곱	F	유의 확률
	B	표준오차	β						
(상수)	1.098	.395		2.776	.006		.309	18.797	.000
최고 지휘관의 지원 정도	.244	.084	.243	2.908	.004	1.701			
지식공유유지	.118	.079	.114	1.495	.137	1.415			
보상 정도	.243	.081	.250	2.999	.003	1.684			
보안인식도	.108	.070	.111	1.543	.125	1.249			

〈표 27〉 가설 IV-2의 단계적 회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF	R 제곱	F	유의 확률
	B	표준오차	β						
(상수)	1.303	.372		3.501	.001		.288	24.142	.000
최고 지휘관의 지원 정도	.262	.083	.261	3.137	.002	1.668			
보상 정도	.272	.079	.279	3.443	.001	1.588			
보안인식도	.140	.067	.144	2.104	.037	1.128			
회귀방정식	KMS 지식만족정도 = 1.303 + 0.262 × 최고 지휘관의 지원 정도 + 0.272 × 보상 정도 + 0.140 × 보안인식도								

족정도) = 1.363 + 0.281 × (최고 지휘관의 지원 정도) + 0.277 × (보상 정도) + 0.138 × (보안인식도)로 표현할 수 있다.

그리고 가설 IV-2 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 <표 26>은 다중회귀분석 결과를 나타낸다. 다중회귀식의 F통계값은 18.797, 유의확률은 0.000(p < 0.01)으로 회귀식은 유의하게 설명되고 있으며, KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족정도의 분산 중 30.9%가 조직특성 요인에 의해 설명되고 있다.

다중회귀분석 결과, 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원정도의 t통계값 2.908, 유의확률 0.004(p < 0.01), KMS 활용에 따른 보상정도의 t값 2.999, 유의확률 0.003(p < 0.01)으로 KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었으며 표준화 계수를 확인한 결과 정(+)의 방향으로 나타났다. 따라서 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원정도와 활용에 따른 보상정도가 높을수록 이용자들은 KMS에서 제공하는 지식에 대하여 만족하는 것을 알 수 있다. KMS에서 제공

하는 지식 만족도에 유의한 영향을 미치는 변수들의 영향력의 크기를 표준화 계수(B)를 기준으로 비교해보면, KMS 활용에 따른 보상 정도, 최고 지휘관의 지원 순으로 나타났다.

회귀식의 독립변수 간 상관관계를 알아보기 위해 분산팽창지수(VIF : Variance Inflation Factors)를 확인한 결과, 모두 10.0 이하로 나타나 독립변수 간의 다중공선성으로 인한 문제점은 없는 것으로 나타났다.

한편, 최적 회귀방정식 산출을 위하여 독립변수 중에서 KMS 지식만족정도라는 종속변수에 대하여 유의한 확률을 갖는 변수를 단계적으로 진입시키는 단계적(Stepwise) 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 27>과 같다. 단계적 회귀분석 결과, 최고 지휘관의 지원 정도, 보상 정도, 보안인식도의 순서로 독립변수가 진입되었으며 최적 회귀식은 (KMS 지식만족정도) = 1.303 + 0.262 × (최고 지휘관의 지원 정도) + 0.272 × (보상 정도) + 0.140 × (보안인식도)로 표현할 수 있다.

가설 I에서 가설 IV까지 다중 회귀분석을 통해

〈표 28〉 가설 검증 결과

가 설		검증결과
가설 I-1	국방분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도는 KMS의 지식활용 건수에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 I-2	국방분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도는 KMS의 사용시간에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 II-1	국방분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도는 KMS에 대한 만족정도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 II-2	국방분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도는 KMS 제공 지식의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 III-1	최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도는 KMS의 지식 활용 건수에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 III-2	최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도는 KMS의 사용시간에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 IV-1	최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도는 KMS에 대한 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 IV-2	최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도는 KMS 제공 지식의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

검증한 결과를 요약하면 아래 <표 28>과 같다.

5. 결 론

본 연구는 국방분야 기관들을 대상으로 하여 KMS의 품질과 조직적인 특성이 KMS 활용도 및 이용자들의 만족도 향상에 영향을 미치는지를 밝히고 그 영향을 주는 주요 요인을 확인하는데 그 목적을 두었다. 이를 위하여 국방관련 6개 기관을 대상으로 설문지법을 이용하여 자료를 수집하였으며 통계분석을 통하여 KMS의 품질과 조직적인 특성이 활용도 및 만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

본 연구에서 통계적인 검증을 통해 분석한 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 국방분야 KMS의 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도가 KMS의 지식활용 건수와 사용시간에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 품질에 대한 인식도가 높을수록 KMS의 활용이 증가하는 것으로 분석되었다. 특히 KMS의 품질 요인 중에서 시스템의 접근성과 편리성이 KMS의 활용건수에 영향을 미치는 주요

요인으로 나타났으며 KMS의 접근성과 편리성이 높을수록 이용자들의 시스템에 대한 활용건수가 증가하는 것으로 확인되었다. 또한 시스템의 활용시간에 영향을 미치고 있는 주요 요인은 시스템의 편리성인 것으로 분석되어 편리성이 높다고 인식할수록 KMS를 사용하는 시간도 증가하는 것으로 나타났다.

둘째, 편리성, 접근성, 신속성, 안정성에 대한 이용자의 인식도가 KMS에 대한 만족도와 KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 시스템의 품질이 높다고 생각할수록 KMS의 만족도가 높아지는 것으로 분석되었다. 특히 KMS의 편리성, 안정성, 접근성이 높을수록 이용자들이 KMS에 대하여 만족하는 것으로 나타났다. 또한 시스템의 편리성이 시스템 제공 지식에 대한 만족도에 대하여 주요 영향을 미치는 것으로 분석되어 시스템이 편리하다고 인식할수록 제공받는 지식에 대하여서도 만족하는 것으로 나타났다.

셋째, 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원, 조직 구성원의 지식공유에 대한 의지, KMS 활용에 따른 보상, 보안규정에 대한 인식도가 KMS의 지식

활용 정도와 사용시간에 중요한 영향을 미치는 요인으로 나타나 조직의 특성 요인에 대한 인식도가 증가할수록 KMS의 활용도가 높아지는 것으로 분석되었다. 특히 KMS 활용에 따른 보상정도가 높을수록 이용자들의 지식활용 건수가 높아지는 것으로 나타났으며 KMS에 대한 보상과 지휘관의 지원이 잘 이루어질수록 지식을 활용하는 시간 역시 증가하는 것으로 확인되었다.

넷째, 최고 지휘관의 KMS에 대한 지원 정도, 지식공유에 대한 의지, 활용에 따른 보상 정도, 보안규정에 대한 인식도가 KMS에 대한 만족도와 KMS에서 제공하는 지식에 대한 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 조직의 특성 요인에 대한 인식도가 증가할수록 만족도가 높아지는 것으로 분석되었으며 지식활용에 대한 보상과 최고 지휘관의 지원이 잘 이루어질수록 이용자들이 KMS 시스템과 제공받는 지식에 대하여 만족하는 것으로 확인되었다.

전체적인 분석결과에서 KMS의 품질은 기존 연구결과와 마찬가지로 이용자의 활용도와 만족도에 유의한 영향을 주는 것을 알 수 있었다. 따라서 국방분야의 KMS의 성과 향상을 위해서는 시스템의 품질을 향상시키는 것이 중요하다고 할 수 있다. 특히 편리성이 주요 영향요인이며 이는 이용자가 쉽게 시스템을 사용할 수 있도록, 즉 편리성을 향상시킬 수 있도록 시스템의 성능 개선을 위하여 노력할 필요가 있다는 것으로 볼 수 있다.

국방분야의 조직적 특성 역시 활용도와 만족도에 유의한 영향을 주는 것을 알 수 있었으며 최고 지휘관의 지원 정도와 KMS 활용에 따른 보상 정도가 중요한 요인으로 분석되었다. 최고 지휘관의 지원은 위계질서 및 계급주의가 업무수행 및 결론도출에 중요한 역할을 하는 국방조직에서 KMS를 도입하는데 있어서 중요한 요인이며 본 연구를 통하여 이러한 지휘관의 역할이 활용도와 만족도에 많은 영향을 주는 것으로 확인되었다. 이러한 결과로 볼 때, 각 기관들의 지휘관은 KMS의 활성화를 위하여 KMS에 대하여 관심을 갖고 적극적

으로 운영의 중요성을 강조하며 지원을 강화하는 등 노력할 필요가 있을 것이다.

한편, 일반 조직에 대한 연구와 마찬가지로 KMS의 활용에 대한 보상은 활용도와 만족도에 대한 주요 영향요인으로 분석되었다. 이러한 결과에서 볼 때, KMS를 도입하여 운영하고 있는 국방조직들은 KMS의 적극적인 활용에 대하여 적절한 평가와 함께 승격 등의 제도적 보상대책을 강구하고 이를 지속적으로 홍보함으로써 이용자들의 활용도와 만족도를 증진시킬 수 있을 것이다.

그러나 예상과 다르게 KMS에 대한 지식공유 의지와 보안규정에 대한 인식도는 활용도와 만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 특히, 국방 조직의 특성을 고려하면 보안규정에 대한 인식도가 강할수록 KMS에 대한 활용도와 만족도가 낮아진다고 예상할 수 있으나 본 연구의 결과는 유의한 영향을 주지 않는 것으로 확인되었다. 이러한 결과를 토대로 분석을 하면, 국방조직에서 KMS는 인터넷망에 비해 상대적으로 보안에 강한 국방망 내에서만 활용되므로 지식을 공유하는 활동에 대하여 보안규정이 제약조건으로 작용하지 않는 결과가 나타났다고 해석할 수 있다.

본 연구는 군 전체를 통계적 분석의 대상으로 포함하지는 않았으나 국방조직을 대표하는 6개 기관을 대상으로 연구를 진행하여 국방분야 KMS 성과에 영향을 미치는 주요 요인을 분석하는 계기가 되었다. 또한 기존 대부분의 논문들이 군의 KMS의 활용도에 미치는 영향만을 확인하는 수준에 머물렀으나 본 연구는 국방분야 KMS의 이용자 만족도에 미치는 영향을 추가적으로 확인하였다는 측면에서 그 의미가 있다. 특히 기존의 연구들이 일반기업의 특징만을 가지고 군의 KMS를 평가했다면, 본 연구는 군의 특수한 조직적인 특성을 반영하여 어떤 요소들이 실제로 영향을 미치는지 분석하려 노력하였다는 점에서 그 의미를 가질 수 있을 것이다.

그러나 본 연구는 연구 진행을 위하여 일부 기관만을 대상으로 분석했기 때문에 이 결과를 전군으로 일반화하여 적용할 수 없다는 점과 설문 기

관의 KMS 도입 시기, 기관별 근무환경, 설문 대상자들의 조건 등을 통제하지 못하였다는 점을 한계점으로 볼 수 있다. 따라서 향후 연구에서 여러 부대 및 국방분야 기관들을 대상으로 하여 군의 조직적인 특징을 영향요인으로서 좀 더 구체화하고 설문 대상자들을 통제하여 연구를 발전시킬 필요가 있으며, 시스템에 접속할 수 없는 일부 부대의 환경 등을 감안하여 도입 우선순위 및 구체적인 활용방안에 대한 연구가 추가로 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 공희경, “지식공유 영향요인이 지식관리시스템 성과에 미치는 영향”, 박사학위논문, 전남대학교 대학원, 경영학과, 2004.
- [2] 김상수, 김용우, “지식관리시스템의 특성과 성공요인에 관한 탐색적 연구”, 『한양비즈니스리뷰』, 제12권(2000), pp.65-82.
- [3] 김재진, 유일, 공희경, “지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 『한국산업정보학회 추계 공동학술대회』, (2003), pp. 589-611.
- [4] 김주희, “지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 사례 연구”, 석사학위논문, 한국과학기술원, 경영공학과, 2001.
- [5] 박길수, “지식관리시스템의 성과에 영향을 미치는 요인에 대한 실증 연구 : 연구개발 및 지원조직을 중심으로”, 석사학위논문, 충남대학교 경영대학원, 기술관리학과, 2007.
- [6] 박성중, “지식경영시스템의 정보, 시스템, 커뮤니티 품질이 이용자 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위논문, 전남대학교 대학원, 경영학과, 2005.
- [7] 봉동원, “지식경영시스템 품질 영향요인 분석 : 기술 및 과업특성 관점으로”, 석사학위논문, 한국과학기술원 대학원, 경영공학과, 2005.
- [8] 서창교, 신성호, “지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인”, 『경영정보학연구』, 제15권, 제1호(2005), pp.1-24.
- [9] 양성병, 고 준, “지식경영의 국방조직에 대한 적용 : 최신이슈 및 연구시사점”, 『한국국방경영분석학회지』, 제34권, 제1호(2008), pp.99-115.
- [10] 유홍립, 이병기, “정부조직의 지식관리 활용에 미치는 영향요인에 관한 실증적 연구”, 『한국행정학보』, 제38권, 제1호(2004), pp.23-44.
- [11] 이병석, “군 조직 내 구성원간 지식공유 행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 국방인트라넷을 중심으로”, 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 경영학과, 2008.
- [12] 이진숙, “지식경영시스템 활성화에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 석사학위논문, 한양대학교 경영대학원, 경영정보학과, 2005.
- [13] 이홍재, “지식관리시스템 이용자 만족도와 성과에 관한 연구 : 재정경제부를 중심으로”, 『정보관리학회지』, 제25권, 제4호(2008), pp.67-85.
- [14] 임규건, 이영중, “공군 KMS 활용실태 실증 분석을 통한 군 조직에서의 KMS 활용에 미치는 영향에 대한 연구”, 『지능정보연구』, 제14권, 제1호(2008), pp.85-100.
- [15] 정광채, 이재규, 장용식, “지식관리시스템의 성공요인 분석 : 한국건설업종 사례”, 『제 28회 한국경영정보학회 춘계학술대회』, 서울 : 한국과학기술회관, 2003.
- [16] 정철현, “정보시스템 이용자 만족도에 관한 실증적 연구”, 『한국행정연구』, 제11권(2002), pp.96-114.
- [17] 제갈돈, 박동진, 빅토리아, “중앙행정기관 지식관리시스템에서 직무관련 지식공유에 영향을 미치는 요인”, 『한국행정학보』, 제43권, 제1호(2009), pp.247-272.
- [18] 최경아, “지식경영 전략적 지향성과 조직문화 특성이 지식경영 성과에 미치는 영향 분석”, 박사학위논문, 전북대학교 대학원, 경영학과, 2008.
- [19] 탁주익, “군 지식관리시스템의 성공요인에 관

- 한 실증적 연구”, 박사학위 논문, 대구가톨릭대학교 대학원, 경영학과, 2008.
- [20] 한규하, “군 조직 지식공유과정에 보안의식이 미치는 영향분석”, 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 기술전략학과, 2010.
- [21] 한규하, 김현정, 정도범, 이중정, “군 조직 지식 공유과정에 보안의식이 미치는 영향 분석”, 『한국국방경영분석학회지』, 제35권, 제3호(2009), pp.139-156.
- [22] DeLone, W. H. and E. R. McLean, “The DeLone and McLean-Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update”, *Journal of Management Information System*, Vol.19, No.4(2003), pp.9-30.
- [23] Jennex, M. E. and L. Olfman, “Organizational Memory/Knowledge Effects on Productivity, a Longitudinal Study”, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on Systems Sciences, 2002.
- [24] Li, E. Y., “Perceived Importance of Information Systems Success Factors : A Meta Analysis of Group Differences”, *Information and Management*, Vol.32, No.1, pp. 15-28.

◆ 저 자 소 개 ◆

**정 다 은 (crdaeunc79@gmail.com)**

명지대학교 문헌정보학과에서 학사를 마쳤으며, 성균관대 문헌정보학과에서 석사학위를 취득하였다. 현재 한국국방연구원 지식정보실에 재직 중이며 관심분야로는 지식경영, 지식관리시스템 구축 및 활용 등이 있다.

**심 승 배 (crayon.sim@gmail.com)**

연세대학교 산업시스템공학과에서 학사를 마쳤으며, 동 대학원에서 생산관리/SCM 분야로 석사 및 박사학위를 취득하였다. 현재 한국국방연구원에 재직 중이며 국방 정보화법, 국방정보화 정책서 및 기본계획, 국방정보화 평가 등 다수의 국방IT 프로젝트에 참여하였다. 주요 연구 관심분야는 국방정보화 정책 및 제도, 국방정보시스템 분석 및 평가, 공급사슬관리 등이다.

**정 호 상 (hjung@inha.ac.kr)**

연세대학교 산업시스템공학과에서 학부 및 석박사 통합과정을 마쳤으며, 미국 Virginia Tech의 Grado Department of Industrial and Systems Engineering에서 박사 후 연구원 및 삼성경제연구소 경영전략실에서 수석연구원으로 근무한 바 있다. 상명대학교 경영공학과를 거쳐 현재는 인하대학교 물류전문대학원에 재직 중이며, 주요 연구관심분야는 공급사슬관리, 지속가능경영, IT 활용 비즈니스 의사결정 등이다.