

지식경영시스템 성과 영향요인 -개인적 특성과 과업·기술적합을 중심으로-

Factors Influencing the Performance of Knowledge Management Systems: Focused on Individual Characteristics and Task-Technology Fit

유효숙*, 유일*, 최혁라*, 김선명**
순천대학교 경영학과*, 순천대학교 행정학과*

Hyo-Sook Yoo(yhssfs@hanmail.net)*, Il Ryu(iryu@scnu.ac.kr)*,
Hyuk-Ra Choi(hrchoi@scnu.ac.kr)*, Seon-Myung Kim(adprof@hanmail.net)**

요약

본 연구는 지식경영시스템을 활용하는 조직의 이용자를 대상으로 정보기술 집단효능감, 조직시민행동, 흡수역량과 과업-기술적합, 그리고 지식경영시스템 성과간의 인과관계를 규명하는 모형을 제시하고, 이들 간의 관계를 살펴보고자 하였다. 구체적인 연구목표로는 첫째, 정보기술 집단효능감, 조직시민행동, 흡수역량과 과업-기술적합에 관한 개념을 선행연구를 중심으로 개념적·조작적으로 정의하였다. 둘째, 선행연구를 통하여 도출된 정보기술 집단효능감, 조직시민행동, 흡수역량과 과업-기술적합, 그리고 지식경영시스템 성과가 상호 어떠한 영향관계를 가지게 되는지를 확인하기 위하여 연구모형을 제시하고 실증분석을 통하여 검증하였다. 연구결과, 과업기술적합은 지식경영시스템 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정보기술 집단효능감과 흡수역량 또한 과업기술적합에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 정보기술 집단효능감은 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로, KMS를 통해 경쟁력을 확보하고자 하는 조직에 실무적 시사점과 전략적 방안을 제시하였다.

■ 중심어 : | 지식경영시스템 | 조직시민행동 | 흡수역량 | 과업기술적합 |

Abstract

The purpose of this study are as follows : First, This study conceptually and artificially defines concepts of OCB, absorptive capacity, IT group-efficacy, and TTF. Second, this study confirms the relationship among the KMS performance, the result of using KMS, and the result drawn from OCB, absorptive capacity, group-efficacy, and TTF by the preceding researches, suggesting the research model and verifying through empirical study. Lastly, this study suggests the practical and strategic advices to the groups wanting to get on the edge through KMS.

The results of data analysis showed that TTF was found to have a positive influence on KMS performance. IT group-efficacy and absorptive capacity were also found to have a positive effect on TTF. And IT group-efficacy was found to have a positive influence on OCB. The findings are discussed and further research topics are suggested as well.

■ keyword : | Knowledge Management System(KMS) | Organizational Citizenship Behavior(OCB) | Absorptive Capacity | Group-Efficacy | Task-Technology Fit(TTF) |

1. 서론

지식경영시스템(Knowledge Management Systems: KMS)은 조직 내의 지식을 효율적으로 관리하기 위한 시스템으로 조직의 지식을 창출, 수집, 조직화하여 확산하고 활용하는데 초점을 둔 정보시스템의 한 분야이다 [1]. 현재 대부분의 국내 기업 및 공공기관에서도 조직의 가치창출을 위해 지식경영시스템을 도입·운영하고 있으며, 이에 대한 다양한 논의가 전개되고 있다. 하지만 지식경영에 있어서 정보기술, 특히 KMS가 차지하는 중요성에도 불구하고 이에 대한 논의는 상대적으로 미흡한 실정이다[2]. 또한 지식경영시스템은 ERP나 CRM시스템과 같이 하나의 독립된 기간시스템으로 자리잡지 못하고, 사내의 인트라넷이나 그룹웨어, 전자결재와 같은 소규모의 정보시스템들과 통합되어 개발 및 사용되고 있는 추세이다[3]. 기존 지식관리에 대한 연구는 사례중심의 연구에 주로 초점이 맞추어져 있고, 성과측정과 KMS성공의 영향요인에 관한 연구들은 부족한 실정이다[2-6]. 이에 효율적인 지식경영을 위한 하나의 실천적 도구로써 KMS의 성과는 무엇이고, 이의 선행요인은 무엇인지에 대해 논의하는 일은 매우 의미 있는 일이라 판단된다.

지식이 효과적으로 전달되기 위해서는 지식제공자의 공유의도, 학습자의 적극적인 공유의도, 학습자의 적극적인 지식수용의도, 지식특성에 맞는 지식전달 채널의 존재, 학습자의 흡수역량(absorptive capacity) 등의 여건이 갖추어져야 된다[7]. 본 연구에서는 많은 기업들이 KMS를 구축하여 운영하고 있다는 가정 하에 KMS역할과 조직구성원들의 역할이 중요하다고 판단하였다.

조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior: OCB)은 학문적으로 조직행동분야뿐만 아니라, 인적자원관리, 마케팅, 정보시스템 등 다양한 분야로 확대되고 있는 추세이다[8][9]. 이렇듯 다양한 분야에서 조직시민행동이 주요 변수로 사용되는 이유는 공식적 직무행동과 직접적인 관련이 없는 직무이외의 행동이 오히려 장기적으로 볼 때는 직무성이나 조직의 유효성에 영향을 미칠 수 있다고 믿기 때문이다[10][11].

한편 현대사회에서 기업의 경쟁력은 새로운 지식을

조직이 빠르게 흡수하여 적용할 수 있는 역량을 갖추었느냐가 중요한 관건으로 대두되고 있다. 기업의 혁신에는 과거의 축적된 경험과 지식이 매우 중요한 역할을 담당하며 새로운 지식을 흡수할 수 있도록 하는 결정적인 작용을 하고 있다. 이러한 기업의 역량을 흡수역량(absorptive capacity)이라 하며, Lane 등[12]은 흡수역량을 개발하고 발전시키는 것이 기업의 지식창조를 구체화시킬 수 있으며 장기적 경쟁의 원천이 될 수 있다고 지적하고 있다.

Bandura[13][14]는 “개인들이 주어진 과제나 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 성공 가능성에 대한 개인의 신념”으로 정의되는 자기효능감(self efficacy)이 개인행동의 선택, 수행, 지속성에 영향을 미친다고 제안한다. 나아가서 자기효능감의 집단수준 확장개념인 집단효능감(group efficacy)도 비슷한 인지적 과정을 통하여 작용한다고 하였다. 최근 집단효능감이 조직경영에 있어서 팀 단위 조직이나 소집단 활용의 증가와 함께 많은 학자들의 관심을 받고 있다[15]. Bandura[13][14]는 효능감이 강한 사람일수록 문제상황에 뛰어들고자 하는 도전적인 성향을 띄며, 자신이 원하는 대로 상황을 이끌어 나감으로써 더 큰 성공을 거둔다고 밝혔다. 따라서 정보시스템의 성과를 측정하는데 있어서 집단효능감의 영향력을 규명하는 것은 중요한 의미를 가질 수 있다. 또한 정보기술이 과업수행을 잘 지원해줄수록 지식경영시스템의 성과가 향상될 것으로 가정할 수 있으므로 개인이 업무를 수행할 때 필요한 과업사항과 기술의 지원능력간의 조화를 설명하는 과업-기술적합[16][17] 변수는 지식경영시스템의 성과에 영향을 미칠 수 있다.

이러한 맥락에서 본 연구는 지식경영시스템을 활용하는 조직의 이용자를 대상으로 정보기술 집단효능감, 조직시민행동, 흡수역량과 과업-기술적합, 그리고 지식경영시스템 성과간의 인과관계를 규명하는 모형을 제시하고, 이들 간의 관계를 살펴보고자 한다. 구체적인 연구목표로는 첫째, 정보기술 집단효능감, 조직시민행동, 흡수역량과 과업-기술적합에 관한 개념을 선행연구를 중심으로 개념적·조작적으로 정의한다. 둘째, 선행연구를 통하여 도출된 정보기술 집단효능감, 조직시민

행동, 흡수역량과 과업-기술적합, 그리고 지식경영시스템 성과가 상호 어떠한 영향관계를 가지게 되는지를 확인하기 위하여 연구모형을 제시하고 실증분석을 통하여 검증한다. 마지막으로, KMS를 통해 경쟁력을 확보하고자 하는 조직에 실무적 시사점과 전략적 방안을 제시한다.

II. 이론적 배경

1. 정보기술 집단효능감에 관한 연구

Bandura[13]는 사회적 인지이론(Social Cognitive Theory)에서 집단효능감 개념을 소개하면서, 사회가 발전하기 위해서는 개인의 효능감뿐만 아니라 개인이 속해있는 집단에 대한 효능감도 중요함을 강조했다. Bandura[13][14]에 의하면, 집단효능감은 특정한 과업을 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 개인의 믿음을 뜻하는 자기효능감 개념을 집단수준으로 확장한 것으로서, 자기효능감과 집단효능감은 행위자의 수준이라는 측면에서는 서로 다르지만, 유사한 원천에서 생겨나고 유사한 기능을 하며 비슷한 인지적 과정을 통하여 작용한다는 측면에서는 동일하다고 하였다. 즉, 개인(집단)이 주어진 상황 하에서 특정과업을 성공적으로 완수하는데 필요한 일련의 행동이나 인지적 자원을 효율적으로 이용할 수 있는 능력에 대한 개인(집단)의 확신인 것이다[18].

집단효능감의 실체에 관해서는 학자들 사이에서 다양한 논의들이 이루어지고 있다. 집단효능감을 집단의 능력이나 역량에 대한 집단구성원간의 공유된 신념[19], 혹은 효과적으로 목표를 달성할 수 있다는 집단적 신념 등과 같이 구성원들간의 ‘공유’된 개념으로 보는 관점이 있는가 하면, 이와는 다르게 집단효능감을 집단구성원들이 자기가 속한 집단이 특정한 과업을 수행할 만한 능력과 잠재력을 지녔다고 생각하는 개인의 시각으로 보는 관점[19], 혹은 집단에 대한 개인들의 판단이라는 관점[20]이 있다. Bandura[18]의 주장에 따르면 집단효능감 시각은 사람들이 집단을 형성하여 과업을 수행하면서, 자신들이 무엇을 선택하여야 하며, 어느 정도

의 노력을 투여할 것이고, 설명 집단의 노력이 원하는 결과를 도출하지 못하는 경우에도, 어느 정도 그 일을 지속할 수 있을 것인지에 대한 시각에 영향을 미칠 수 있다. 즉 집단효능감은 집단의 목표설정과 설정된 목표에의 몰입정도에 영향을 미치는 것으로 요약할 수 있다.

집단효능감은 조직행위의 측면에서 비교적 새로운 개념이지만, 최근 조직경영에 있어 팀 단위 조직이나 소집단 활용이 증가함에 따라 많은 학자들의 관심이 높아지고 있다. 이처럼 집단효능감의 중요성이 부각되고 있는 이유는 조직 구성원의 태도, 지각, 가치관 등과 같은 개인 수준의 요인들만으로는 조직의 성과를 설명하는데 한계가 있으며, 집단효능감이 직무만족, 조직몰입, 성과에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 변수라는 사실을 검증한 많은 실증연구결과들을 통해서 집단효능감의 예측타당성이 입증되었기 때문이다[21-24]. 하지만 정보시스템의 사용이 개인 수준에서 집단 수준으로 확대되어 적용되고 있는 시점에서 지식경영시스템 등 정보시스템 수용분야에서 집단효능감 개념을 이용하여 시스템의 성과나 조직유효성을 실증적으로 분석한 연구는 많지 않은 실정이다.

따라서 본 연구에서는 정보기술 집단효능감을 “KMS 활용에 있어서 요구되는 조직구성원들의 정보기술 활용능력에 대한 조직수준의 자신감 혹은 확신”으로 정의하고, KMS 성과에 대한 정보기술 집단효능감의 역할과 다른 변수들과의 영향력 관계를 살펴보고자 한다.

2. 조직시민행동에 관한 연구

조직에서 구성원들의 행동은 각 구성원들이 자신들에게 공식적으로 주어진 직무를 수행하는데 직접적으로 요구되는 직무상 행동(in-job behavior)과 각 구성원들이 직무수행에 직접적이고 공식적으로 요구되지는 않지만 자신이 스스로 취하는 직무 외 행동(extra-job behavior)의 두 가지 유형으로 나누어진다. 이러한 두 가지 유형 중 직무상 행동만으로는 직무성어나 조직 효과성을 충분히 설명하지 못한다는 인식이 확산되면서 직무 외 행동에 관심을 가지기 시작하였다(Organ, 1988). 직무 외 행동을 표현하는데 널리 사용되는 개념은 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior:

OCB)이다. 즉 OCB는 조직구성원들이 징계나 공식적 보상에 대한 부담이 없이 선택할 수 있는 일련의 비공식적 공헌들을 설명하기 위해 만들어진 개념으로서, 직무성과 및 조직효과성에 기여하는 모든 자유재량적 행동들을 총칭한다[25]. Organ[25]은 조직시민행동을 “조직의 공식적인 보상체계와 직접적인 관련이 없이 종업원들이 자율적으로 하는 행동으로서 조직이 효과적으로 기능하는데 도움을 주는 행동”이라고 정의했으며, 조직시민행동을 조직구성원의 자발적이고 보상을 바라지 않는 “역할 외 행동(extra role behavior)”으로 개념을 발전시켰다.

Organ[25]은 조직시민행동이 다섯 가지 차원으로 구성되어 있다고 말하고 있는데 이타주의(altruism), 양심성(conscientiousness), 시민정신(civic virtue), 스포츠맨십(Sportsmanship) 및 예의성(courtesy)이 여기에 해당한다. 이타주의(altruism)이란 조직 내 관련 과제 또는 문제에 대해 특정한 다른 사람을 도와주는 효과를 가지는 자유 재량적 행위로 연구자가 컴퓨터 소프트웨어를 어떻게 사용하는 것인지 초보자인 동료에게 알려주는 행위를 예로 들 수 있다. 양심성(conscientiousness)이란 조직 내에서 요구하는 역할행동을 최소한 요구되는 수준 이상으로 자발적으로 수행하는 행위로 병이나 나쁜 날씨에도 불구하고 요구되는 이상의 출석을 한다든지, 직장 청결을 자발적으로 지킨다든지 하는 행위를 예로 들 수 있다. 시민정신(civic virtue)이란 조직 내 활동에 책임의식을 가지고 참여하는 개인의 행위로 사내 모임의 참가, 토론에의 참여 등을 예로 들 수 있다. 예절성(courtesy)이란 의사결정이나 몰입에 영향을 주는 당사자들의 행동과 조직 내에서 발생하기 쉬운 문제들을 사전에 막으려는 행동이다. 예를 들면, 다른 사람의 권리를 남용하지 않거나, 다른 사람과 일하는데 있어서 문제가 일어나지 않도록 절차를 지키는 행동을 의미한다. 스포츠맨십(sportsmanship)이란 상호 의존적 관계에 해가 될 수 있는 사소한 문제에 대하여 인내하는 미덕을 보이는 것으로 공기 청정기의 고장, 또는 건물에서 멀리 떨어진 곳에 주차해야만 하는 경우의 발생시 불평을 삼가는 행위 등을 예로 들 수 있다.

본 연구에서는 선행연구로부터 조직효과성에 조직시

민행동의 역할이 중요함을 확인하였으며, 이에 기초하여 조직시민행동을 지식경영시스템 성과를 결정하는 요인에 포함시켰다.

3. 흡수역량에 관한 연구

흡수역량은 새로운 지식자원(Knowledge Resources)을 인식하고, 동화하고, 변형하여 상업적 목적을 달성하기 위해 이용하는 능력을 의미한다[26][27].

Cohen과 Levinthal[26]은 조직이 보유한 흡수역량은 과업과 관련된 사전지식 축적도와 노력의 강도에 따라 결정된다고 주장한다. 즉 축적된 사전지식은 새로운 지식의 유용성을 인식하고 소화하여 활용할 수 있는 능력을 증대시키며, 집단역학과 조직문화 형성 등의 노력은 지식의 내재화 및 활용을 지원한다는 것이다[28]. 이를 검증하기 위하여 Lane과 Lubatkin[29]은 “사전지식”을 기본지식(basic knowledge)과 전문지식(specialized knowledge)으로 구분하여 학습성과와의 관련성을 실증분석하였는데, 기본지식과 학습성과 간에는 유의한 관계가 나타난 반면, 전문지식과 학습성과 간에는 관련성이 없는 것으로 나타났다[30]. 한편 “노력강도” 개념은 후속연구들에 의해 지식 제공기업과의 관계측면을 고려하는 방향으로 확장되었다. Dyer와 Singh[32]은 흡수역량에 대한 기존연구가 지식을 제공하는 기업과의 관계를 고려하지 않고 있다고 지적하고, 파트너-특화된 흡수역량(partner-specific absorptive capacity)이라는 새로운 개념을 소개한다. 파트너-특화된 흡수역량은 1) 파트너 공동의 지식기반 형성과 2)사회기술적인 상호작용의 빈도와 심도를 최대화하기 위한 상호작용 루틴 개발과 관련된다.

Zahra와 George[27]는 Cohen와 Levinthal[26]의 선행 연구를 바탕으로 새로운 흡수역량의 개념을 제시하였다. 흡수역량은 기업이 경쟁력을 강화하고 유지하기 위하여 지식창출과 활용이 필요한데 이와 같은 지식창출과 활용을 하는 역동적 능력(dynamic capability)으로 개념화하였다. Zahra와 George[27]는 흡수역량 개념을 잠재적 흡수역량(potential absorptive capacity)과 구현된 흡수역량(realized absorptive capacity)으로 구분하고, 잠재적 흡수역량은 획득(acquisition)과 동화

(assimilation)의 개념을 그리고 구현된 흡수역량은 변형(transformation)과 활용(exploitation)의 개념을 포함하고 있다. 획득과 동화는 획득하고자 하는 지식을 찾아내고 내부적으로 체화하도록 하는 활동인 반면에 변형과 활용은 창조적인 활동으로 지식을 목적에 맞게 변형하고 활용하는 것을 말한다[31]. Zahra와 George[27]의 정의에 의하면, 잠재적 흡수역량은 외부지식을 평가하고 획득하는 역량으로서 성과를 보장하지 않는 역량인 반면[26], 구현된 흡수역량이란 흡수된 지식을 활용하여 성과로 연결하는 역량이다. 즉 외부의 지식을 유입하여 흡수하는 역량과 활용하는 역량은 구분될 수 있다는 주장이다.

흡수역량과 관련한 국내연구에서도 흡수역량이 기업 성과에 긍정적 영향을 미침을 밝히고 있다. 서현주, 김효근[30]은 ERP 패키지 도입업체의 흡수역량 관점에서 흡수역량이 외부지식 획득성과에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 밝히고 있다. 구철모, 최정일[31]도 조직의 흡수역량이 기업성과에 긍정적 영향을 미침을 밝히고 있다.

이러한 관점에서 본 연구는 지식경영시스템의 성과 결정 요인으로서 흡수역량의 영향을 실증적으로 검증하고자 한다.

4. 과업-기술적합에 관한 연구

과업-기술적합은 정보기술의 역량을 설명하는 이론으로써 개인이 업무를 수행할 때 필요한 업무요구사항과 기술지원능력간의 조화정도를 의미한다[16][17]. 즉 과업과 기술의 적합은 과업을 수행할 때 기술이 과업수행에 필요한 적절한 정보를 제공함으로써 개인이 최적의 의사결정을 할 수 있게 도와주고, 결과적으로 높은 성과를 유도할 수 있다는 것이다. 과업-기술적합에서 과업은 개인에 의해 수행되는 정보처리 행위이고, 기술은 개인이 업무를 수행하기 위해 사용되는 도구으로써 과업을 지원하기 위해 제공되는 유형, 무형의 도구, 사용자 지원 서비스 등을 의미한다[32].

Goodhue[16]는 과업-기술적합이 정보시스템 평가의 대리변수로 사용할 수 있다고 하였다. 그는 과업-기술적합의 측정도구를 개발하고, 이의 타당성과 신뢰성을

후속연구에서 검증하였다. Goodhue[16]는 업무에 필요한 정보와 이를 지원해주는 기술과의 적합성을 시스템 가치 사슬(system-to-value chain)이라 칭하고, 적합성에 대한 개인적 평가(태도)가 성과에 영향을 미친다고 하였다.

이러한 관점에서 본 연구는 과업-기술적합을 “개인 이 과업을 수행할 때 필요한 과업요구사항과 기술지원능력간의 조화정도”로 개념화하고, 지식경영시스템 성과와의 관계를 살펴보고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 지식경영시스템을 이용하는 기업의 정보 기술 집단효능감, 조직시민행동, 흡수역량 및 과업-기술적합 그리고 KMS성과간의 관계를 확인하기 위하여 집단효능감[13][14], 조직시민행동 관련연구[25], 흡수역량 관련연구[26][27] 과업-기술적합 관련연구[16] 등을 중심으로 연구모형을 설계하였다.

본 연구에서 조직시민행동을 포함한 이유는 개인의 성향(이타주의, 양심성, 예의성, 스포츠맨십, 시민정신 등)에 따라 지식을 공유하고 활용하려는 의지가 다를 것이라는 가정, 즉 시민정신이 높은 사람(자발적이고 적극적인 사람)이 더 KMS를 적극적으로 사용하려고 할 것으로 예상되기 때문이다. 또한 흡수역량이 조직과 기업성과에 긍정적인 영향을 주고 흡수역량이 활발하면 운영의 효율성이 증대된다는 점과 조직경영에서 집단효능감에 대한 관심이 증가되고 있다는 선행연구 결과를 토대로 지식경영시스템의 성과에 영향을 미치는 요인으로 흡수역량과 집단효능감을 포함하고 있다. Goodhue[16]는 KMS의 활성화와 이용 및 성과에 영향을 줄 수 있는 정보시스템 평가도구로 과업-기술적합 변수를 제시하였으며, 과업과 기술의 적합도가 높을수록 성과가 향상된다고 하였다.

이러한 배경 하에서 본 연구는 지식경영시스템의 성과를 제고하기 위하여 조직시민행동, 흡수역량, 집단효능감이론을 도입하고 이러한 요인들이 과업-기술적합

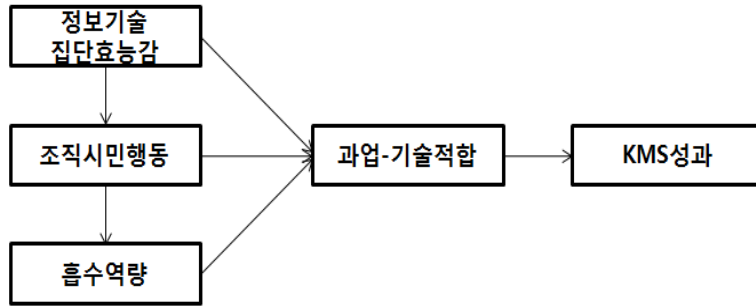


그림 1. 연구모형

을 증가시키고, 결과적으로 KMS성과의 증가에도 기여하는지를 파악하고자 한다. 이를 위해 과업-기술적합에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요인으로 집단효능감, 조직시민행동, 흡수역량 등을 설정하였으며, KMS성과의 선행요인으로 과업-기술적합을 포함시켰다. 또한 과업-기술적합의 결정요인인 정보기술 집단효능감은 조직시민행동에, 조직시민행동은 흡수역량에 영향을 미치는 것으로 가정하였다. 본 연구의 개념적 모형은 [그림 1]에 나타난 것과 같다.

2. 연구가설

2.1 과업-기술적합과 KMS성과에 관한 가설

과업-기술적합은 정보기술의 역량을 설명하는 이론으로써 개인이 업무를 수행할 때 필요한 업무요구사항과 기술지원능력간의 조화정도를 의미한다[16][17]. 즉 과업과 기술의 적합은 과업을 수행할 때 기술이 과업수행에 필요한 적절한 정보를 제공함으로써 개인이 최적의 의사결정을 할 수 있게 도와주고, 결과적으로 높은 성과를 유도할 수 있다는 것이다. 과업-기술적합에서 과업은 개인에 의해 수행되는 정보처리 행위이고, 기술은 개인이 업무를 수행하기 위해 사용되는 도구으로써 과업을 지원하기 위해 제공되는 유형, 무형의 도구, 사용자 지원 서비스 등을 의미한다.

Goodhue[16]는 과업-기술적합이 정보시스템 평가의 대리변수로 사용할 수 있다고 하였다. 그는 과업-기술적합의 측정도구를 개발하고, 이의 타당성과 신뢰성을 후속연구에서 검증하였다. Goodhue[16]는 업무에 필요한 정보와 이를 지원해주는 기술과의 적합성을 시스템

가치 사슬(system-to-value chain)이라 칭하고, 적합성에 대한 개인적 평가(태도)가 성과에 영향을 미친다고 하였다.

지식경영시스템 연구에서도 개인 및 과업 변수인 과업-기술적합 개념이 적절함을 의미한다고 볼 수 있을 것이다. 장정주 등[33]의 연구에서는 “적합”이라는 개념을 활용하여 “업무와 KMS가 적합하면 KMS 성과는 매우 높아질 것이다.” 라는 KMS의 평가척도의 유용성을 검증하였다.

과업-기술적합 이론에 의하면 과업과 매체의 높은 적합도는 매체에 대한 사용자의 평가를 긍정적으로 만들고 더 나아가 높은 성과를 이끌 것이다. 즉, 고객센터 사용자들은 자신의 과업을 위해 선택한 매체가 적합하다고 느끼면 그 매체가 자신의 과업 수행에 유용하다고 지각할 것이다. 또한 고객센터 사용자들은 과업-매체적합을 통해 커뮤니케이션 매체가 자신의 과업을 어떻게 지원하는가에 대한 이해가 증가하게 되고, 그에 따른 경험과 지식이 축적되어, 과업 수행시 선택한 커뮤니케이션 매체의 이용이 편리하다고 지각할 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 추론할 수 있다.

가설 1: 과업기술적합은 KMS성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.2 과업-기술적합 영향요인에 관한 가설

2.2.1 정보기술 집단효능감 관련 가설

본 연구에서는 Gibson 등[19]의 관점을 적용하여 정보기술 집단효능감을 조직구성원들이 자기가 속한 집

단이 KMS를 활용하여 특정한 과업을 수행할 만한 능력과 잠재력을 지녔다고 생각하는 개인의 지각으로 정의한다. Goodhue[16]의 연구에 의하면 과업-기술적합은 과업특성, 기술특성, 개인특성에 의해 영향을 받는다. 장정주·고일상[33]은 업무-KMS적합이 KMS 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 개인특성요인인 KMS자기효능감이 업무-KMS적합에 유의한 영향을 미침을 발견하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 추론할 수 있다.

가설 2(a): 정보기술 집단효능감은 과업기술적합에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 정보기술 집단효능감은 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.2.2 조직시민행동 관련 가설

조직시민행동은 직무성과 및 조직유효성과 서로 관련 있는 직무 외 행동을 의미한다[10][11]. Podsakoff 등[9]은 조직시민행동이 업무의 생산성을 향상시키며, 조직의 능력을 강력하게 하며, 조직의 성과에 긍정적인 영향이 있는 것으로 제시하였다. Bateman과 Organ[10]은 조직성과에 영향을 주는 새로운 요인으로서 공식적 직무행동 외에 조직시민행동을 중요한 변수로 제시함으로써 조직유효성에 대한 설명력을 높이려고 시도하였다.

길진호 등[35]은 조직시민행동과 흡수능력이 조직구성원의 ERP시스템 사용성과에 영향을 미침을 실증분석 하였다. 이처럼 조직시민행동과 조직성과에 관해서는 많은 선행연구자들에 의해 규명되었으나, KMS환경에서 조직시민행동을 조직의 직무성과 및 유효성과 관련하여 실증한 연구는 미흡한 실정이다.

지식창출은 개인이나 집단이 가지고 있는 지식기반과 지식들이 결합되고 변환되는 역동적인 상호관계에 의해 이루어지며, 이러한 지식의 흡수와 창출에는 조직구성원들의 공식적인 상호작용보다는 비공식적인 대인간 상호작용이 무엇보다도 중요하다. 또한 Kankanhalli 등[36]의 연구에 의하면 지식경영 분야에서는 지식에 대한 자기효능감과 도움행위로 얻는 즐거움과 같은 내

부적 이익이 지식제공의 중요한 요인임을 밝혔다. 국내의 연구에서 길진호, 광기영[34]은 ERP 환경에서 조직구성원의 조직시민행동이 흡수역량에 정(+)의 유의한 영향을 미침을 발견하였다. 이에 본 연구에서는 KMS 활용의도에 자발적인 참여로 공헌을 할 것이라 가정된 조직시민행동으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2(b): 조직시민행동은 과업기술적합에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 조직시민행동은 흡수역량에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.2.3 흡수역량 관련 가설

Cohen과 Levinthal[26]은 흡수역량은 외부의 지식을 찾아내고 인식하여 내부의 지식으로 소화하고 체득하는 행위이며, 흡수역량을 개발하고 발전시킴으로써 기업의 지식창조를 구체화 시킬 수 있으며 장기적 경쟁의 원천이 될 수 있다고 지적하고 있다.

김병수 등[37]은 지식경영 성과 선행요인이 조직원 흡수역량에 미치는 영향에서 조직원들의 지식경영 만족과 공유지식품질이 조직원들의 지식흡수 능력을 향상시키는데 도움을 주는 것을 발견하였다. 이견창 등[38]의 연구에서도 개인의 흡수역량 역시 직무몰입, 업무성과, 그리고 의사결정의 질에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 다음과 같은 가설을 추론할 수 있다.

가설 2(c): 흡수역량은 과업기술적합에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의와 척도와 척도

본 연구에서 측정된 구성개념들은 기존의 선행연구에서 신뢰성과 타당성이 입증된 측정항목을 사용하는 것을 원칙으로 하였으며, 그대로 적용하기에 적합하지 않은 항목과 예비조사에서 단일차원성을 저해하는 항목은 불가피하게 제거하거나 수정하여 사용하였다. 본 연구에 사용된 변수들의 조작적 정의와 측정항목은 다음 [표 1]과 같다. 본 연구에서 사용된 모든 설문항목의

표 1. 연구변수의 조작적 정의

연구변수	조작적 정의 (문항수)		관련연구
조직 시민 행동	이타주의	조직내 업무와 관련하여 조직구성원을 돕는 행동(5)	· Organ[25] · Podsakoff 등[9] · Bell and Menguc[8] · Smith 등[11]
	예의성	조직내에서 최소한 회사의 관련 절차를 준수하는 행동(3)	
	양심성	동료나 업무에 관련된 문제의 발생을 방지하는 행동(5)	
	시민의식	조직생활에 능동적으로 참여하려는 행동(5)	
	스프츠맨십	문제들에 대해 불평불만을 하지 않으려는 행동(4)	
흡수역량	외부의 지식을 찾아내고 인식하여 내부의 지식으로 소화하고 활용할 수 있는 능력(4)		· Cohen and Levinthal[26]
과업기술적합	개인인 과업을 수행할 때 필요한 과업요구사항과 기술지원 능력간의 조화정도(4)		· Goodhue and Thompson[17] · 장정주 등[33]
집단효능감	KMS 활용에 있어서 요구되는 조직구성원들의 정보기술 활용능력에 대한 조직수준의 자신감 혹은 확신(5)		· 유일 등[33] · Bandura[14]
KMS 성과	KMS의 이용으로 얻어지는 업무성과의 정도(5)		· DeLone and McLean [39]

응답은 전혀 그렇지 않다(1)부터 매우 그렇다(5)에 이르는 리커트형 5점 척도 하에서 이루어졌으며, 높은 점수에 응답할수록 높게 지각하는 것으로 평가하였다.

IV. 실증분석

1. 자료수집 및 표본특성

본 연구는 KMS를 이용해 본 경험이 있는 조직구성원을 조사대상으로 하였으며 총 300부의 설문지를 배부하여 192부를 회수하고, 그 중에서 불성실하게 응답한 설문지 11부를 제외한 181부를 최종분석에 사용하였다. 181명이 응답한 표본특성 중 응답자의 평균연령은 40.1세, 성별분포는 남성이 83.4%(n=151), 여성이

16.0%(n=29)이며, 대졸 이상인 응답자가 72.4%(n=131)를 차지하였다. 한편 KMS시스템 운영 시기는 1년 미만 이 5.0%, 1년-3년 미만이 6.0%, 3년-5년 미만이 12.7%로 대부분을 차지하였고, 5년 이상이 69.6%로 나타났다.

수집된 자료는 사회과학통계패키지인 SPSS 19.0과 LISREL 8.54을 이용하여 분석하였다. 각 설문 문항의 신뢰성과 타당성 검증을 위한 신뢰성 검증(reliability)과 요인분석(factor analysis)은 SPSS를 이용하였으며, 가설 검정을 위한 변수간의 인과관계 분석은 LISREL을 사용하였다.

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

척도의 타당성을 검증하기 위해 측정항목에 대하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하

표 2. 표본특성

	내 용				내 용		
	빈도	비율(%)	빈도		비율(%)		
나이	25-30세	18	9.9	소속부서	기획	20	11.0
	30-40세	80	44.2		마케팅/판매	13	7.2
	41-50세	66	36.5		재무/회계	12	6.6
	51-60세	16	8.8		총무/인사	44	24.3
성별	남	151	83.4	생산	36	19.9	
	여	29	16.0	정보/전산	3	1.7	
학력	고졸	22	12.2	연구개발	4	2.2	
	전문대졸	28	15.5	기타	47	26.0	
	대졸	102	56.4	제조업	97	53.6	
	대학원졸 이상	29	16.0	물류/서비스업	39	21.5	
직급	사원	62	34.3	업종	건설업	3	1.7
	대리	24	13.3		기타	38	21.0
	과장	36	19.9		KMS 운영시기	1년 미만	9
	차장	32	17.7	1년-3년 미만		11	6.1
	부장	23	12.7	3년-5년 미만		23	12.7
	임원	2	1.1	5년 이상		126	69.6

였다. 요인의 추출 방법으로는 정보의 손실을 최소화할 수 있는 주성분분석(principal component analysis)을 이용하였고, 요인의 회전방식은 요인간의 독립성을 유지한 상태에서 해를 개선하는 배리맥스(varimax) 방법에 따른 직각회전(orthogonal rotation)방식을 사용하였다.

본 연구모형에서 제시된 독립변수 요인은 조직시민 행동, 정보기술 집단효능감, 흡수역량 요인 등 총 3개로 구성되어 있다. 본 연구에서는 우선 조직시민 행동 변수들의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 요인분석결과 시민정신 1개항목(cv2), 이타주의 1개

항목(alt4)이 제거되었으며, 그 결과는 [표 3]에 제시되어 있다. 다음으로 조직시민행동의 다섯요인을 평균값으로 변환한 항목들과 나머지 독립변수인 정보기술 집단효능감, 흡수역량 항목을 포함하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석의 결과 조직시민 행동에서는 스포츠맨십 항목이 제거되었으며, [표 4]에서 보는 바와 같이 요인적재치가 각 구성개념별로 0.7을 상회하였다. 매개변수와 종속변수의 요인분석결과도 개념적으로 도출한 2개의 요인이 명확히 구분되었으며 묶여진 요인들의 적재량이 0.7이상으로 나타나 모든 변수들의 타당성이

표 3. 조직시민행동의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

연구변수	설문 항목	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	Cronbach's α
스포츠맨십	spo2	.889	.012	-.004	-.080	-.073	.877
	spo3	.861	-.121	-.065	-.218	.002	
	spo1	.857	-.098	-.105	-.040	-.115	
	spo4	.738	-.206	-.125	-.031	-.040	
시민정신	cv4	-.079	.827	.084	.182	.153	.831
	cv1	.003	.757	.272	.070	.098	
	cv3	-.267	.680	.074	.211	.142	
	cv5	-.246	.678	.194	.422	.072	
이타주의	alt1	-.101	-.019	.847	.121	.072	.845
	alt2	-.165	.103	.830	.232	.070	
	alt3	.042	.316	.726	.089	.184	
	alt5	-.111	.376	.681	.214	.149	
양심성	con2	-.125	.265	.170	.818	.170	.849
	con3	-.130	.139	.197	.762	.236	
	con1	-.096	.299	.232	.756	.166	
예의성	cou2	-.148	.212	.157	.175	.836	.826
	cou3	-.069	.316	.148	.068	.815	
	cou1	-.013	-.092	.099	.426	.759	
고유값		3.071	2.829	2.729	2.477	2.195	누적분산(%) 73.899
설명분산(%)		17.059	15.719	15.164	13.761	12.196	

표 4. 독립변수의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

연구변수	설문 항목	요인1	요인2	요인3	Cronbach's α
흡수역량	ac3	.995	-.022	.060	.997
	ac2	.994	-.024	.064	
	ac4	.994	-.005	.060	
	ac1	.991	-.044	.078	
정보기술 집단효능감	ge2	-.025	.904	.106	.780
	ge1	.019	.898	.199	
	ge3	-.069	.889	.152	
조직시민행동	con_a	.026	.134	.831	.900
	cv_a	.082	.085	.781	
	alt_a	-.028	.179	.728	
	cou_a	.138	.075	.719	
고유값		4.091	3.184	1.625	누적분산(%) 80.908
설명분산(%)		37.191	28.947	14.770	

입증되었다.

본 연구에서는 탐색적 요인분석 결과를 토대로 단일 차원으로 구성된 개념 내에서 신뢰성 분석을 수행하였으며, Cronbach's α 계수에 의한 내적 일관성(internal consistency)분석을 실시하였다. [표 3][표 4][표 5]에서 보는 바와 같이 모든 변수의 신뢰성계수가 0.8을 상회하여 상당히 높은 수준의 신뢰성을 확보했다고 볼 수 있다.

3. 연구모형과 가설 검증

3.1 연구모형의 적합도평가

본 연구에서는 변수들간의 유기적인 인과관계를 살펴보기 위해 개별 가설들을 각각 검증하는 대신에 전체적인 구조모형을 기반으로 종합적으로 검증하는 방법을 선택하였으며, 이를 위해 다변량 분석기법 중의 하나인 LISREL을 이용하여 가설을 검증하였다. 본 연구에서 분석된 최적 연구모형의 적합도 지수를 살펴보면, $\chi^2/df=1.57$ 로서 기준치인 2.0 이하이며, GFI = 0.87, AGFI = 0.83, RMR = 0.054, NFI = 0.95, NNFI = 0.98로

나타나 본 연구에서 설정된 연구모형은 전반적으로 적합하다는 결론을 내릴 수 있다.

3.2 연구가설의 분석

과업기술적합과 KMS성과간의 관계를 규명하기 위해 설정된 가설 1은 과업기술적합이 KMS성장에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 설정하였는데, 분석결과 과업기술적합과 KMS성과간의 관계는 $t=9.27(p<0.01)$ 로 통계적으로 유의하게 나타났다. 다음으로 정보기술집단효능감, 조직시민행동, 흡수역량 등이 과업기술적합에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 설정한 가설 2를 분석한 결과, 가설 2b인 조직시민행동과 과업기술적합의 관계는 $t=1.28$ 로 통계적으로 유의하지 않았지만, 가설 2a인 정보기술집단효능감과 과업기술적합의 관계와 가설 2c인 흡수역량과 과업기술적합의 관계는 각각 $t=6.70(p<0.01)$, $t=3.51(p<0.01)$ 로 유의하게 나타나 가설 2는 부분적으로 채택되었다.

정보기술집단효능감이 조직시민행동에 정(+)의 관계를 가질 것이라는 가설 3은 $t=4.06(p<0.01)$ 으로 채택되었으며, 조직시민행동과 흡수역량의 정(+)의 영향관계

표 5. 매개변수와 종속변수의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

연구변수	설문 항목	요인1	요인2	Cronbach's α
KMS성과	kmsp3	.855	.411	.978
	kmsp4	.845	.463	
	kmsp5	.821	.492	
	kmsp2	.815	.518	
	kmsp1	.812	.518	
과업기술적합	tff3	.376	.852	.948
	tff4	.485	.802	
	tff1	.545	.734	
	tff2	.609	.696	
고유값		4.486	3.554	누적분산(%) 89.334
설명분산(%)		49.839	39.494	

표 6. 연구모형의 적합도 평가결과

적합도지수	비람직한 수준	수치	적합도지수	비람직한 수준	수치
χ^2	-	257.94 d.f.:164 (p=0.00(0.05))	NFI	0.90이상	0.95
RMSEA	90%신뢰구간 0.044:0.070	0.057	NNFI	0.90이상	0.98
RMR	0.10이하	0.054	PNFI	0.60이상	0.82
GFI	0.90이상	0.87	CFI	0.90이상	0.98
AGFI	0.8이상	0.83	IFI	0.90이상	0.98
PGFI	0.60이상	0.68	RFI	0.90이상	0.94

표 7. 연구가설 검증결과

가설(방향)	가설경로		추정치	표준오차	t값	결과
	From	To				
H1(+)	과업기술적합	KMS성과	0.92	0.099	9.27**	채택
H2a(+)	정보기술집단효능감	과업기술적합	0.58	0.086	6.70**	채택
H2b(+)	조직시민행동		0.097	0.075	1.28	기각
H2c(+)	흡수역량		0.22	0.063	3.51**	채택
H3(+)	정보기술집단효능감		조직시민행동	0.37	0.092	4.06**
H4(+)	조직시민행동	흡수역량	0.13	0.085	1.50	기각

주) *: p(0.05; **: p(0.01

를 설정한 가설 4는 t=1.50으로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

본 연구모형에서 설정한 전체 6개의 가설에 대한 검증 결과를 요약하면 [표 7]과 같다.

V. 논의 및 결론

본 연구는 KMS를 구축하여 활용하고 있는 기업을 대상으로 KMS 성과에 영향을 미치는 주요 요인들을 분석하기 위한 연구모형을 개발하고 이를 이용하여 실증분석을 함으로써, KMS 사용자의 성과 영향요인들을 체계적으로 분석하여, KMS가 기업을 위한 전략적 경쟁도구로서 보다 빨리 확산되어 정착될 수 있도록 지원하는 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 KMS를 사용하고 있는 기업의 사용자들에게 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. KMS 활용성과에 대한 이론적인 모형을 산출하기 위해 기존의 KMS에 관한 선행연구, 조직시민행동, 집단효능감이론, 흡수역량, 과업기술적합이론 등에서 변수들을 추출하여 연구의 개념적인 모형을 설계하였다. 본 연구의 주요 분석결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 분석결과 과업기술적합은 KMS성과에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업기술적합은 정보기술의 역량을 설명하는 이론으로써 개인이 업무를 수행할 때 필요한 업무 요구사항과 기술의 지원능력간의 조화정도를 의미한다[16][17]. 즉, 과업과 기술의 적합은 과업을 수행할 때 기술이 과업수행에 필요한 적절한 정보를 제공함으로써 개인이 최적의 의사결정을 할 수 있게 도와주고, 결과적으로 높은 성과를 유도할

수 있다는 것이다. 과업기술적합에서 과업은 개인에 의해 수행되는 정보처리 행위이고, 기술은 개인이 업무를 수행하기 위해 사용되는 도구로써 과업을 지원하기 위해 제공되는 유형, 무형의 도구, 사용자 지원 서비스 등을 의미한다.

Goodhue[16]는 과업-기술적합이 정보시스템 평가의 대리변수로 사용할 수 있다고 하였다. 그는 과업기술적합의 측정도구를 개발하고, 이의 타당성과 신뢰성을 후속연구에서 검증하였다. 본 연구에서도 과업기술적합이 KMS성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 이를 뒷받침하고 있다. 이러한 결과는 국내 기업의 KMS가 성과를 거두기 위해서는 과업과 관련된 지식의 공유와 활용이 성과를 결정하는 중요한 요인임을 시사해주는 것이라 할 수 있다.

둘째, 정보기술 집단효능감과 흡수역량이 과업기술적합에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Bandura[14]의 자기효능감 개념을 집단의 수준으로 확장시킨 개념인 집단효능감(group efficacy)은 조직경영에 있어서 팀 단위 조직이나 소집단 활용의 증가와 함께 많은 학자들의 관심을 받고 있다[15]. 집단효능감의 수준이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 보다 도전적인 목표를 선택하고, 그에 대해 많은 노력을 집중하며 오랫동안 지속된다[14].

한편 흡수역량은 외부의 지식을 찾아내고 인식하여 내부의 지식으로 소화하고 체득하는 행위이며, 흡수역량을 개발하고 발전시킴으로써 기업의 지식창조를 구체화시킬 수 있으며 장기적 경쟁의 원천이 될 수 있다 [12][26]. KMS의 경우는 지식을 관리하는 시스템이므로 흡수역량이 더더욱 요구된다.

셋째, 정보기술 집단효능감이 조직시민행동에 미치

는 영향은 유의적인 것으로 나타났으나, 조직시민행동이 흡수역량에 미치는 영향은 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 조직시민행동은 직무성과 및 조직유효성과 서로 관련 있는 직무 외 행동을 의미한다[10]. Podsakoff 등[9]은 조직시민행동이 업무의 생산성을 향상시키며, 조직의 능력을 강력하게 하며, 조직의 성과에 긍정적인 영향이 있는 것으로 제시하였다. Bateman과 Organ[10]은 조직성과에 영향을 주는 새로운 요인으로서 공식적 직무행동 외에 조직시민행동을 중요한 변수로 제시함으로써 조직유효성에 대한 설명력을 높이려고 시도하였다.

조직시민행동은 예측하지 못한 상황에 대처할 수 있도록 유연성을 제공하고, 조직 구성원들의 협동을 이끌어 내며, 조직이 투자하는 것 보다 더 많은 자원을 이끌어 내고, 공식적인 방식으로는 많은 비용이 들것을 비공식적인 방식을 통해 이루어지게 함으로써 비용을 절감하게 해주고, 조직이 지니고 있는 자원의 변화, 혁신 등에 기여함으로써 조직의 효과성에 기여하는 행위이다. 정보기술 집단효능감이 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다는 본 연구결과를 통해 조직의 효과성을 추구하고자 하는 모든 조직은 조직원들의 정보기술 집단효능감에 관심을 가져야 하는 중요성을 확인하는 계기가 되었다.

한편, 흡수역량에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정했던 조직시민행동은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

본 연구는 정보기술 성과와 관련하여 그동안 개별적으로 검증되었던 조직시민행동, 흡수역량, 과업-기술적합, 정보기술 집단효능감 요인을 통합하여 조직성과간의 직접적인 관계를 실증적으로 검증하였다는데 중요한 의의가 있다. 또한 집단효능감을 적용한 연구가 많지 않은 상황에서 조직의 정보기술 수용관점에서 집단효능감의 새로운 개념 정립을 제시하였다는 점에서도 의미가 있다. 여기에 KMS 성과를 개인의 만족도가 아닌 조직의 만족도로 측정할 측면도 타 연구와 비교하여 차별화된 점이다. 이러한 연구결과를 중심으로 KMS를 도입한 조직은 조직구성원의 성과를 향상시킬 수 있는 체계적인 전략수립이 필요하다.

본 연구 과정에서 나타난 연구의 한계점과 향후 연구에 대한 몇 가지 방향을 제시해 볼 수 있다.

첫째, KMS시스템 성과에 영향을 미치는 다양한 변수들을 포함시키지 못했다는 점이다. 조직의 소속부서, 조직의 KMS 운영시기, 조직 구성원의 학력 등 정보시스템의 수용 및 성과는 조직의 여러 요인들에 의해 영향을 받을 수 있기 때문에 향후 추가적인 변수를 포함하여 연구를 진행할 필요가 있다. 따라서 다양한 성과 차원의 변수들에 대한 고려가 필요하다.

둘째, 본 연구는 일정 시점에서의 단한번의 설문조사를 가지고 결과를 분석한 횡단적인 데이터를 가지고 수행되었기 때문에 시간의 흐름에 따라 각 변수들의 관계가 어떻게 변화하는가를 파악할 수 없었다. 즉 KMS시스템 사용자의 성과에 대한 영향요인들이 시간의 흐름에 따라서 어떻게 변화하는가를 분석할 수 없었다. 따라서 추후 연구에서는 연구모형에 영향을 미치는 독립변수들을 보다 엄격하게 통제하고, 시간지연 효과를 충분히 감안한 종단적 연구(longitudinal study)를 통해 시간의 흐름을 따라 KMS 역량이 어떻게 변화하는지를 보다 정밀하게 검증할 수 있을 것이다.

셋째, 충분한 분석을 하기 위한 표본 크기로 데이터 수집을 하는데 많은 어려움이 있었다. 지식경영시스템이 그 고유의 목적에 맞게 기업의 경쟁력강화를 위한 핵심전략이 될 수 있도록, 지식경영의 성공요인과 지식경영시스템의 수용요인들을 비교 분석할 필요가 있을 것이다. 따라서 추후 연구에서는 보다 많은 기업체들로부터 충분한 설문을 받아야 하고 KMS 효과에 관한 자료를 부서별로 구분하여 구하는 것이 연구 결과의 신뢰성을 높일 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] P. H. Gray, "The Effects of Knowledge Management Systems on Emergent Teams: Towards a Research Model," *The Journal of Strategic Information Systems*, Vol.9, No.2-3, pp.175-191, 2000.

- [2] 이흥재, “지식관리시스템 사용자 만족도와 성과에 관한 연구”, 한국정보관리학회, 제25권, 제4호, pp.67-85, 2008.
- [3] 서창교, 신성호, “지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인”, 경영정보학연구, 제15권, 제1호, pp.1-24, 2005.
- [4] H. Lee and B. Choi, “Knowledge Management Enablers, Process and Organizational Performance: an Integrative View and Empirical Examination,” *Journal of Management information Systems*, Vol.20, No.1, pp.179-228, 2003.
- [5] A. Massey, M. M. Montoya-Weiss, and T. M. O’Driscoll, “Knowledge Management in Pursuit of Performance: Insights from Nortel Networks,” In *Proceedings of MIS Quarterly*, 2002.
- [6] U. Schultze and D. E. Leidner, “Studying Knowledge in Information Systems Research: Discourses and Theoretical Assumptions,” *Management Information Systems Quarterly*, Vol.26, No.3, pp.213-242, 2002.
- [7] M. Alavi and D. E. Leidner, “Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundation and Research Issues,” *Management Information Systems Quarterly*, Vol.25, No.1, pp.107-136, 2001.
- [8] S. J. Bell and B. Menguc, “The Employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Service Quality,” *Journal of Retailing*, Vol.78, pp.131-146, 2002.
- [9] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. B. Paine, and D. G. Bachrach, “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research,” *Journal of Management*, Vol.26, No.3, pp.513-563, 2000.
- [10] T. S. Bateman and D. W. Organ, “Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Citizenship,” *Academy of Management Journal*, Vol. 26, pp. 587-595, 1983.
- [11] C. A. Smith, D. W. Organ and J. P. Near, “Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, pp.653-663, 1983.
- [12] P. J. Lane, B. R. Koka, and S. Pathak, “The Reification of Absorptive Capacity: A Critical Review and Rejuvenation of the Construct,” *Academy Management Review*, Vol.31, No.4, pp.833-863, 2006.
- [13] A. Bandura, *Social Foundations of Thought and Action*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1986.
- [14] A. Bandura, “Self-Efficacy: The Exercise of Control,” New York: W. H Freeman and Company, 1997.
- [15] M. Campion, G. Medsker, and Higgs, “Relations Between Work Group Characteristics and Effectiveness: Implications for Designing Effective Work Group,” *Personnal Psychology*, Vol.46, pp.823-850, 1993.
- [16] D. L. Goodhue, “Understanding User Evaluations of Information Systems,” *Management Science*, Vol.41, No.12, pp.1827-1844, 1995.
- [17] D. L. Goodhue and R. L. Thomson, “Task-Technology Fit and Individual Performance,” *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, pp.213-236, 1995.
- [18] A. Bandura, “Self-Efficacy Mechanisms in Human Agency,” *American Psychologist*, Vol.37, No.2, pp.122-147, 1982.
- [19] C. A. Gibson, A. E. Randel, and Earley, “P.C Understanding Group Efficacy: An Empirical Test to Multiple Assessment Methods,” *Group and organization Management*, Vol.25, pp.67-97, 2000.

- [20] E. Weldon and L. Weingart, "Group Goal and Group Performance," *British Journal of Social Psychology*, Vol.32, No.4, pp.307-334, 1983.
- [21] G. E. Prussia and A. J. Kinicki, "A Motivational Investigation of Group Effectiveness Using Social-Cognitive Theory," *Journal of Applied Psychology*, Vol.81, pp.187-198, 1996.
- [22] M. L. Riggs and P. L. Knight, "The Impact of Perceived Group Success-Failure on Motivational Beliefs and Attitudes: A Causal Model," *Journal of Applied Psychology*, Vol.79, No.5, pp.755-766, 1994.
- [23] B. Shamir, "Calculations, Values, and Identities: The Sources of Collectivistic Work Motivation," *Human Relations*, Vol.43, pp.313-332, 1990.
- [24] 유일, 김재진, 노희옥, "집단효능감이 지식경영시스템 사용자의 전유과정과 만족에 미치는 영향", *지식경영연구*, 제9권, 제3호, pp.141-158, 2008.
- [25] D. W. Organ, *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books, 1988.
- [26] W. M. Cohen and D. A., Levinthal, "Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation," *Administrative Science Quarterly*, Vol.35, pp.128-152, 1990.
- [27] S. A. Zahra and G. George, "Absorptive Capacity: A Review, Reconceptualization, and Extension," *Academy of Management Review*, Vol.27, No.2, pp.185-203, 2002.
- [28] 김인수, "기업의 흡수능력과 국제경쟁력: 조직이론에 비춰 본 거시경제진단", *경영학연구*, 제24권, 제1호, pp.1-28, 1995.
- [29] P. J. Lane and M. Lubatkin, "Relative Absorptive Capacity and Inter-Organizational Learning," *Strategic Management Journal*, Vol.19, pp.461-477, 1998.
- [30] 서현주, 김효근, "외부지식 획득성과의 영향요인에 관한 연구: ERP 패키지 도입업체의 흡수역량 관점", *경영정보학연구*, 제12권, 제4호, pp.139-172, 2002.
- [31] 구철모, 최정일, "조직의 흡수역량이 기업성과에 미치는 영향에 대한 실증연구", *경영학연구*, 제37권, 제3호, pp.515-536, 2009.
- [32] J. Dyer and H. Singh, "Relational Advantage: Relational Rents and Sources of Interorganizational Competitive Advantage," Unpublished Working Paper, The Wharton School, University of Pennsylvania, 1997.
- [33] 유일, 김재진, 신선진, "고객센터의 과업-매체적합과 사용자 만족에 관한 연구", *경영정보학연구*, 제15권, 제4호, pp.61-87, 2005.
- [34] 장경주, 고일상, "업무-KMS적합이 KMS성공에 미치는 영향에 관한 연구", *정보시스템연구*, 제16권, 제1호, pp.179-200, 2007.
- [35] 길진호, 광기영, "ERP시스템 사용성과 결정요인에 관한 연구: 조직시민행동과 흡수능력의 역할을 중심으로", *경영학연구*, 제39권, 제2호, pp.409-439, 2010.
- [36] A. Kankanhalli, B. C. Y. Tan, and K. K. Wei, "Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation," *MIS Quarterly*, Vol.29, No.1, pp.113-143, 2005.
- [37] 김병수, 허용석, 이희석, "지식경영 성과 선행요인이 조직원 흡수역량에 미치는 영향", *경영정보학연구*, 제12권, 제1호, pp.59-79, 2010.
- [38] 이건창, 서영욱, 한민희, "유비쿼터스 의사결정지원시스템이 개인의 흡수역량을 통하여 업무성과, 직무몰입, 그리고 의사결정의 질에 미치는 영향에 관한 실증연구", *경영학연구*, 제38권, 제5호, pp.1307-1328, 2009.
- [39] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research*, Vol.3, No.1, pp.60-95, 1992.

저 자 소 개

유 효 숙(Hyo-Sook Yoo)

정회원



- 2011년 2월 : 순천대학교 경영학 박사
- 현재 : 순천대학교 경영학과 시간강사

<관심분야> : 경영정보시스템

유 일(II Ryu)

정회원



- 1996년 8월 : 전남대학교 경영학 박사
- 1998년 3월 ~ 현재 : 순천대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 경영정보시스템, 지식경영

최 혁 라(Hyul-Ra Choi)

정회원



- 2002년 2월 : 전북대학교 경영학과(경영학박사)
- 2000년 9월 ~ 현재 : 순천대학교 경영학과 시간강사

<관심분야> : 정보격차, 정보보안, e-비즈니스

김 선 명(Seon-Myung Kim)

정회원



- 1999년 8월 : 연세대학교 행정학 박사
- 2005년 2월 ~ 현재 : 순천대학교 행정학과 교수

<관심분야> : 정책분석평가, 사회적기업