지식공유의지의 영향요인에 대한 실증연구

- 지식관리시스템 사용자 중심으로 -

강문상*

요약

본 연구는 지식관리시스템을 사용하는 기관을 대상으로 구성원의 지식공유의지에 영향을 미치는 선행요인을 지식특성, 사회적 특성, 시스템 특성, 직무특성으로 분류하고 이들 요인과 지식공유의지, 지식관리시스템(KMS)의 사용의 관계를 분석하였다. 분석결과, 지식의 적합성, 동료에 대한 신뢰, 경영진에 대한 신뢰, 시스템의 편의성, 지식관리프로세스 지원, 직무 상호의존성이 지식공유의지에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 지식공유의지는 지식관리시스템(KMS)사용에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 동료에 대한 신뢰는 지식공유의지에 가장 큰 정(+)의 영향을 미쳤으며, 지식관리프로세스지원, 직무 상호의존성 순으로 나타났다.

An Empirical Study on the factors of Knowledge Sharing Will

- Focusing on the Knowledge Management System's Users -

Mun-Sang Kang*

ABSTRACT

This study categorizes as knowledge, social, system and job characteristics the antecedent factors impacting the personnel's knowledge sharing will in organizations using the knowledge management system (KSM) and analyzes the relationships among these factors, knowledge sharing will and KMS. The results of this study show that while the suitability of knowledge, the confidence on fellow workers and management team, the system convenience, the assistance of knowledge management process and the interdependence of job have a significant effect, the willingness to share knowledge has a significant effect on the use of KMS. The confidence on fellow workers in particular has the greatest positive effect on their willingness to share knowledge, with the process of knowledge management process and the interdependence of job following in this order.

Key Words : knowledge management, knowledge sharing will, use of KMS, characteristics of knowledge, social characteristics, system characteristics, job characteristics

* 한국과학기술기획평가원
· 제1저자(First Author) : 강문상 · 교신저자(Correspondent Author) : 강문상
· 접수일(2010년 1월 29일), 수정일(1차 : 2010년 3월 3일), 게재확정일(2010년 3월 8일)

www.kci.go.kr

Ⅰ. 서 론

정보통신기술의 급속한 발전과 세계화로 기업은 치열한 경쟁에 처하게 되었다. 치열한 경쟁환경에서의 기업은 지속적인 생존을 위해 모방이 어려운 무형자산 즉 지식의 효과적 관리와 운영을 경쟁우위의 확보 수단으로 인식하였다.

국내에서도 1998년을 전후로 지식경영체제를 도입하는 기업이 급속도로 증가하였다. 국가경쟁력 향상을 위해 정부부처 및 공공기관의 지식경영 도입과 지식의 관리·공유·활용의 체계화를 독려한 결과 중앙행정기관의 81.25%, 정부투자기관의 90.91%, 연구기관의 22.03%가 지식관리시스템을 구축하였다[6].

그러나 성과지향적인 경영 환경에서 구성원은 개인의 미래경쟁력을 고려하여 자신이 가진 지식을 다른 구성원과 공유하지 않으려는 특성이 있고, 설사 지식을 공유하여도 자신만의 핵심지식은 공유하지 않으려는 성향이 존재한다. 이와 더불어 IT의 발달로 역공학, 무조건 따라하기 등을 통한 지식 및 정보의 습득과 활용이 학습을 통한 지식습득 및 활용에 비해 투입대비 업무산출물에서 시간 및 비용적인 우위를 가지고 있어, 구성원은 창조적인 지식의 생산보다는 등록된 지식검색을 이용하여 찾는 것이 일상적인 생활화가 되었다.

또한 구축된 지식관리시스템은 성과관리기반의 정량적인 지식정보 생산량 할당과 MBO(Management By Objective)관리로 인해 지식축적을 위한 도구로 전락되었으며, 지식관리시스템의 활용은 저조해지고 축적된 지식들은 높은 유지비용만 부담하고 있다.

이에 본 연구는 지식관리시스템을 사용하는 기관을 대상으로 구성원의 지식공유의지에 영향을 미치는 선행요인들을 지식특성, 사회적특성, 시스템특성, 직무특성으로 분류하고 이들 요인과 지식공유의지, 지식관리시스템의 사용과의 관계를 파악하고자 한다. 본 연구를 통해 지식관리시스템의 사용에 영향을 미치는 요인을 재진단하여 지식관리시스템의 사용을 통한 성과향상의 기초자료로 활용될 것으로 기대한다.

Ⅱ. 선행연구

2.1 지식경영의 개념

지식은 의사결정이나 행동에 즉각적으로 활용될 수 있는 것[18]으로, 정보가 특별한 상황을 묘사하기 위한 사실과 자료로 구성되는 것에 비해 지식은 특정상황에 대한 정보를 해석하고 상황을 관리하는 방법을 결정하는데 적용될 수 있다.

Drucker는 지식을 전통적인 생산요소인 토지, 노동, 자본과 더불어 제 4의 요소로 제시하고, 자본주의 이후사회에서 중요성을 갖는 요소로서 인적자원이 보유한 지식을 강조하였다[19]. 지식경영은 기업이 보유한 지식 자산의 수확을 극대화하기 위한 체계적이고 명시적이며 의도적인 지식의 구축, 갱신 및 활용으로 지식경영의 목표는 조직과 조직원들이 보유하고 있는 지식자원을 효과적으로 관리하고, 최대한으로 활용함으로써 높은 경영성과를 실현하여 지속적인 경쟁우위를 갖는 것에 있다.

이러한 지식경영은 단순히 데이터와 정보를 저장하고 처리하는 것이 아니라 개인에게 내재된 지식을 인식하고 이를 조직 구성원이 공동으로 활용할 수 있도록 자산화하는 일련의 프로세스로, "조직 내 지식자원의 창출 및 공유 활동을 확산시키고 통합 관리로 조직의 성과를 향상시키고 지속적인 경쟁우위를 추구하는 경영패러다임"이다.

2.2 지식창조와 지식공유

지식창조이론은 조직에서 새로운 지식을 창출·생성하는 지식변환 프로세스이다. 지식창조의 핵심은 개인의 지식을 어떻게 실현하고 이를 전달 가능한 지식으로 변환하는 것으로 암묵지와 형식지간의 상호작

www.kci.go.kr

용에 의해 얻어질 수 있다.

지식은 개인 혹은 조직의 사회화, 외부화, 종합화, 내면화의 SECI과정을 통해서 창출된다. 또한 4단계 지식변환 프로세스는 독립적으로 진행되지 않고 상호 병렬적·순환적으로 영향을 미치고, 이러한 과정에서 개인적인 공헌이 조직지식을 창조하는데 필수적이다. 지식창조는 지식공유의 토대 위에서 발생이 가능하므로, 기업의 경쟁우위확보를 위해서는 조직구성원들의 상호작용을 통한 지식공유가 중요하다. 지식공유는 남에게 알리고 싶어 하는 인간의 욕구를 충족시키는 과정으로 사람간의 상호작용에 의해서 이루어지는 현상이다. 개인적 차원에서의 지식공유는 전수자와 수혜자간의 상호작용이며 동태적인 과정이며, 타부서 사람들과의 견고한 상호관계(네트워크 연결)를 통해 이루어지는 지식전수 과정이다.

집단적 차원에서의 지식공유는 집단성과에 영향을 주기위한 상호간의 과정, 또는 전수부서와 수혜부서 간의 지식의 상호교환 과정이다. 조직적 차원의 지식공유는 조직 역량 강화를 위해 조직의 지식자산을 공유하는 전략적 프로세서[22]로, 지식구분·전수·이동·흡수 모두를 포함하는 과정[23]으로 정의했다.

2.3 지식관리시스템에 대한 연구

지식관리시스템은 조직 내의 지식자원의 가치를 극대화하기 위해 통합적인 지식관리프로세스를 지원하며, 지식을 수집, 저장, 배분하고 새로운 지식의 창조를 지원한다. 이들의 정의를 종합해 보면, 지식관리시스템은 조직의 지식을 축적하여, 공유, 활용 및 이전을 통하여 지식의 창출을 지원하는 정보시스템으로 볼 수 있다. 지식관리시스템에 대한 선행연구를 살펴보면 Ryu 등은 수정된 계획행동이론(Theory of Planned Behavior)모델을 이용하여 지식공유(Knowledge Sharing)에 대한 태도, 지식공유에 대한 주관적 규범, 지식공유에 대한 지각된 행동통제와 지식공유의도에의 영향을 설명하는데 있어 주관적 규범이 가장 큰 영향력이 있음을 제시하였다.

김경호 등은 지식품질이 지식관리시스템의 사용에 유의한 관계임을 실증하였으나 시스템 품질과 사용에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

김주희 등은 KMS의 성공요인에 관한 연구에서 시스템 특성과 지식특성은 지식관리시스템 활용과 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 활용도와 만족도 간에는 상관관계를 가진다고 하였다. Bock 등은 합리적행동이론(The Theory of Reasoned Action)을 기반으로, 지식공유의도에 영향을 미친다고 볼 수 있는 외적동기요인, 사회심리적 영향(Social-Psychological forces), 조직분위기 요인(Organizational Climate factors)을 가지고 조사한 결과, 지식공유에 대한 태도, 주관적 규범, 조직분위기는 지식을 공유하려는 개인의 의도에 영향이 있음을 제시하였다.

또한 예상된 호혜관계가 지식공유 태도에, 자기 가치감, 조직분위기가 주관적 규범에 영향을 미쳤으나 예상된 외적 보상은 개인의 지식공유태도에 부의 영향이 있음을 제시하였다.

지식관리시스템의 사용에는 시스템 수용이라는 기술적 과정과 더불어 정보의 이동이라는 사회적 상호작용이 내포되어 구성원간의 신뢰 및 경쟁 등과 같은 사회적 요인들이 지식관리시스템(KMS) 사용에 영향요인으로 작용하고 있다. 이러한 요인 중 신뢰는 지식경영의 효과적인 촉진에 필수적으로, 구성원들 간의 신뢰가 높을수록 커뮤니케이션이 활발해지고 그에 따라 정보공유의 질과 상호간의 협력의 질이 높아진다.

김경규 등은 지식관리시스템 사용과 지식공유의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서 경영층의 지원과 조직 내 동료에 대한 신뢰가 지식공유의도에 영향을 미치고, 지식공유 의도, 지식의 품질이 지식관리시스템의 사용에 영향을 미친다고 하였다. 특히 경영층의 지원, 평가 및 보상은 지식공유의도에는 유의한 영향을 미치지는 않는다고 하였다. Kachra & White은 '사회적 관계', '경쟁', '조직 내/외부 관계'의 3가지 요

www.kci.go.kr

인이 복합적으로 '호혜의 기대'에 영향을 미치고, 이 '호혜의 기대'에 따라 '노하우의 전수'에 영향을 미친다고 주장하였다[26]. Goodhue & Thomson는 정보시스템의 사용에 있어 과업-기술 적합성(TTF)모형을 제시하면서 정보기술이 사용(Utilization)되기 위해서는 그 기술과 과업이 가지고 있는 특성과 잘 맞아야 정보기술의 사용으로 개인성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 주장하였다.

Lin 등은 Kankanhalli[27]의 연구를 인용하여 직무의 상호의존성(Interdependence)과 직무의 암묵성(Knowledge Implicitness)이 지식관리시스템 사용에 영향을 미침을 주장하였으며[29], Alavi 등은 직무 암묵성의 정도가 지식의 이전에 영향을 미친다고 주장하였다.

III. 연구모형과 가설

3.1 연구모형

선행 연구에서 살펴본 바와 같이 지식관리시스템의 관리대상인 지식은 단순한 데이터나 정보가 아니라, 이용하는 사람의 주관적인 신념체계와 의도가 반영된 메시지의 흐름이다. 또한 성과주의 체제에서의 구성원은 자신의 지속적인 경쟁력을 유지하기 위해 자신이 가진 지식을 다른 구성원과 공유하는 것을 기피하려는 성향이 존재한다.

이에 따라 지식관리시스템의 사용에는 사용자의 개인적인 특성에 따라 많은 영향을 받을 것으로 예상된다[30].

따라서 본 연구에서는 지식공유의지에 영향을 미치는 요인을 지식특성, 사회적 특성, 시스템 특성, 직무특성으로 분류하여 다음(그림 1)과 같은 연구모형을 개발하였다.

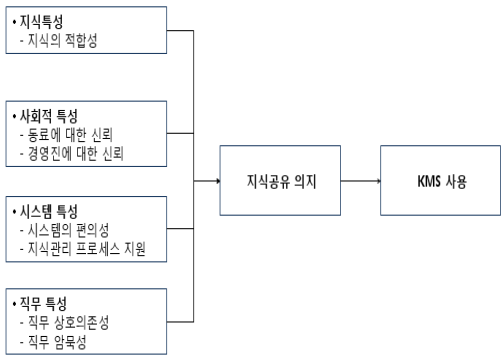

그림 1. 연구모형
Fig. 1. research Model

3.2 연구가설

3.2.1 지식특성

지식은 정보와 많은 면에서 차이가 있으나 지식이 정보의 큰 범주에 포함된다는 기본적인 관점과[45], 정보시스템의 주 대상인 정보와 지식관리시스템의 주 대상인 지식이 동일하다는 가정 하에 정보특성들 중 일부를 인용하였다. 정보품질에 관한 실증적 측정을 위해 Bailey 등은 정보품질에 관한 측정을 위해 적합성, 완전성, 신뢰성, 중요성, 현재성 등을 제안하였으며, Jennex 등은 지식품질로 완전성, 정확성, 현재성을, 김주희 등은 지식품질로써 지식의 적합성, 정확성, 완전성, 신뢰성, 중요성을 제시하였다.

따라서 본 연구에서는 지식특성과 지식공유의지와의 관계에 대하여 다음 가설을 설정하였다.

가설 1 : 지식의 적합성은 지식공유의지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 사회적 특성

지식관리시스템의 사용에는 시스템 수용이라는 기술적 과정과 더불어 정보의 이동이라는 사회적 상호작용이 내포되어 있다. 지식관리시스템의 사용에 관

www.kci.go.kr

한 최근의 연구에서는 신뢰, 경쟁, 상호호혜 등의 사회적 요인들이 시스템 사용에 영향요인으로 작용하고 있음을 보여주고 있다[33]. 사회적 요인 중 신뢰는 어떤 사람이나 사물의 정직함, 언행일치, 약속의 이행, 거짓이나 위선이 아닐 것이라는 기대, 그리고 어떤 일을 제대로 수행할 수 있으리라는 기대이다. 신뢰는 지식경영의 효과적인 촉진에 필수적으로[36], 구성원들 간의 신뢰가 높을수록 커뮤니케이션이 활발해지고 그에 따라 정보공유의 질과 상호간의 협력의 질이 높아진다. Bukowitz는 지식공유를 추진하기 위한 필수적인 요소는 신뢰로, 성공적인 지식공유를 위해 지식공유의 보상과 신뢰 문화의 중요성을 주장하였다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 기초로 신뢰를 동료에 대한 신뢰와 경영진에 대한 신뢰로 구분하였고, 지식공유의지와의 관계에 대하여 다음 가설을 설정하였다.

가설 2.1 : 조직구성원의 동료에 대한 신뢰는 지식공유의지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2.2 : 조직구성원의 경영진에 대한 신뢰는 지식공유의지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 시스템 특성

시스템의 특성은 정보를 처리하는 시스템의 성능을 의미한다. 시스템 특성의 측정수단으로서 Bailey 등은 접근성, 편의성, 안정성, 응답속도 등을 제시하였다.

Alavi 등은 조직에서 지식과 관련해서 지식생성, 지식저장/검색, 지식이동, 지식활용 등 4가지 활동을 제시하고 지식관리시스템은 이러한 활동들을 효과적으로 지원할 수 있어야 한다고 주장했다. 따라서 본 연구에서는 지식관리시스템의 시스템 특성과 지식공유의지와의 관계에 대하여 다음 가설을 설정하였다.

가설 3.1 : 시스템의 편의성은 지식공유의지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3.2 : 시스템의 지식관리프로세스 지원은 지식공유의지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 직무 특성

Goodhue 등는 정보시스템의 사용에 있어 과업-기술 적합성(TTF)모형을 제시하면서 정보기술이 사용되기 위해서는 그 기술과 과업이 가지고 있는 특성이 잘 맞아야 정보기술의 사용이 개인성과에 긍정적인 영향을 준다고 주장하였다.

Becerra-Fernadez 등은 과업특성을 내용지향(Content-Oriented)적인 직무와 과정지향(Process-oriented)적인 직무로 구분하고, 내용지향 과업은 특정목적이나 목표의 달성에 중점(What-to-do 형태)을 두어, 그 자체에 보다 의미를 두고, 과정지향 과업은 특정 목적을 달성하기 위한 프로세스로 어떻게 할 것인가(How-to-do)에 초점이 주어진다고 하였다. Perrow는 과업 특성을 예외성과 분석가능성으로 분류하고 이 두 차원이 상관관계가 높음을 강조하였다. Nonaka는 명시적 지식은 쉽게 문서화가 가능하고 관찰이 가능하다고 주장하였다.

Lin 등은 Kankanhalli의 연구를 인용하여 직무수행과정의 상호의존성(Interdependence)과 직무지식의 암묵성(Knowledge Implicitness)이 지식관리시스템 사용에 중요한 영향을 미친다고 하였으며, Alavi 등은 직무지식의 암묵성 정도가 지식이전에 영향을 미친다고 주장하였다.

이러한 선행연구를 기초로 본 연구에서는 직무특성과 지식공유의지와의 관계에 대하여 다음의 가설을 설정하였다.

가설 4.1 : 직무의 상호의존성은 지식공유의지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4.2 : 직무의 암묵성은 지식공유의지에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

www.kci.go.kr

3.2.5 지식공유의지와 지식관리시스템(KMS)의 사용

기술수용모델(TAM)에 대한 기존의 많은 연구에서 이용의지 및 이용의 관계[42,46]가 검증되었다. 이러한 선행연구를 기초로 본 연구에서는 지식공유의지와 지식관리시스템의 사용의 관계에 대하여 다음의 가설을 설정하였다.

가설 5 : 지식공유의지는 지식관리시스템(KMS)의 사용에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구조사 설계

본 연구는 기존의 문헌연구를 통하여 각 연구변수의 조작적 정의를 참고하였으며 연구의 목적에 맞게 수정 보완하였다. 이들에 대한 조작적 정의 및 설문문항을 은 다음 (표 1)과 같다.

표 1. 변수의 조작적 정의
Table 1. Operational Measures for Variables

변수	정 의	설 문 사 항	연 구 자
지식의 적합성	사용자가 요청한 내용과 시스템을 통해 나온 결과물의 일치정도	· 지식과 조직업무의 관계 · 지식의 조직 업무수행에 필요성 · 지식의 조직문제해결 가능 여부 등	2,5,10,17
동료에 대한 신뢰	동료 직원들에 대한 신뢰, 동료직원들의 의도, 행동, 능력에 대한 믿음	· 직원의 성실성 정도 · 직원간의 정보공유 정도 · 직원간의 약속이행 정도 등	1,4,9,16,44
경영진에 대한 신뢰	경영진의 정직성, 일관성, 공정성, 전문성 등에 대한 믿음	· 경영진의 공정성 · 경영진의 일관성 · 경영진의 전문지식 등	1,16,31,47
시스템의 편의성	지식관리시스템을 사용하는 것이 정신적으로나 육체적으로 어렵지 않다고 믿는 정도	· 사용편리성 정도 · 원하는 정보의 획득 정도 등	5,10,17,49
지식관리 프로세스 지원	지식관리프로세스(지식생성, 지식저장/검색, 지식이동, 지식활용)의 지원	· 저장기능 지원 정도 · 다양한 검색기능 지원 정도 · 새로운 지식의 생성기능 지원 정도	5,8
직무상호 의존성	직무를 수행하는데 있어 동료와의 협력의 필요성에 대한 인식	· 직무수행시 동료와의 협력 필요성 · 직무수행을 위한 동료와의 회의 필요성 · 직무계획수립에서 동료와의 협력 필요	27,29
직무 암묵성	개인의 직무를 수행하기 위해 필요한 지식의 암묵성(Implicitness) 정도	· 직무수행에 필요한 지식의 명시화 정도 · 직무수행에 필요한 지식의 관찰가능 정도 · 직무수행에 필요한 지식의 정형화 정도	8,27,29
지식공유 의지	지식공유행동을 하려는 의지의 수준	· 형식지에 대한 공유의사 · 암묵지에 대한 공유의사 · 지식의 수용의사 등	13
KMS 사용	지식관리시스템의 사용 수준	· 사용 빈도 · 지식 등록 및 자식물 검색 빈도 등	17

www.kci.go.kr

Ⅳ. 실증분석

4.1 기초통계

본 연구는 지식관리시스템을 도입하여 운영하고 있는 조직의 구성원들을 대상으로 2009.2월부터 2009년 4월까지 조사하였다. 설문지는 선행연구에서 검증된 측정지표들을 토대로 본 연구에 맞게 설문항목을 수정하였으며, 7점 Likert 척도를 기준으로 측정하였다. 설문방법으로는 설문대상이 되는 11개 기관의 관계자를 통하여 설문지를 배포·회수하도록 하였다. 설문 중 불성실하게 응답하거나 설문문항이 누락된 4부를 제외하고 총 146부가 사용되었다. 자료통계처리는 SPSS 15.0 통계 패키지를 이용했으며, 측정도구의 신뢰성과 타당성의 검증을 위해 Cronbach's alpha 테스트와 요인분석을 실시하였고, 지식공유의지와 KMS 사용에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 사용하였다. 본 연구의 분석에 사용된 표본의 기술통계적 특성은 다음(표 2)과 같다.

표 2. 표본의 특성
Table 2. Characteristics of sample

항목	구분	응답자수	비율
연령	20대	21	14.4
	30대	90	61.6
	40대	33	22.6
	50대 이상	2	1.4
근무연수	5년 미만	81	55.5
	10년 미만	37	25.3
	15년 미만	18	12.3
	20년 이상	8	5.5
직종	연구직	42	28.8
	행정직	41	28.1
	전산직	37	25.3
	기타	26	17.8
직위	사원	55	37.7
	대리	28	19.2
	과장	45	30.8
	차장	14	9.6
	부장	4	2.7
부서	기획/총무	16	11
	인사/교육	4	2.7
	연구/개발	42	28.8
	영업/무역	9	6.2
	전산/정보	46	31.5
	기타	28	19.2
사용연수	1년 미만	47	32.2
	1-2년	36	24.7
	3-4년	44	30.1
	5-6년	14	9.6
	7년 이상	3	2.1

4.2 신뢰성 및 타당성

신뢰도 분석(reliability analysis)이란 동일한 개념을 독립된 측정방법으로 측정할 경우, 동일한 결론을 얻을 수 있는 정도를 말하는 것으로, 본 연구에서는 측정항목간의 내적 일관성을 검증하는 Chronbach's alpha 분석으로 신뢰성을 검증하였다. 본 연구에서는 측정 항목들의 내적 일관성을 평가하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였으며 모든 변수들의 Cronbach's alpha 계수가 다음(표 3)과 같이 직무지식의 암묵성이 0.797로 가장 낮게 나타나고 있으며, 지식공유의지가 0.953로 가장 높게 나타나고 있다. 따라서 전반적인 자료의 신뢰도에는 큰 문제가 없는 것으로 분석되었다.

타당성(validity)이란 측정변수가 당초에 측정하려고 의도하였던 것을 어느 정도로 측정하고 있는가를 의미하는 것으로, 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 말한다. 본 연구에서는 상이한 개념에 대한 각기 다른 여러 측정수단을 이용하여 측정하는 경우 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인의 추출방법은 주성분분석(Principle Component Analysis) 과 Varimax 회전방식을 이용하였고, 요인이 적어도 1개 이상의 분산을 설명할 수 있도록 고유치(eigenvalue) 1 이상인 요인을 사용하였다.

www.kci.go.kr

4.3 변수간의 상관관계 분석

표 3. 변수의 요인분석 및 신뢰성 분석
Table 3. Factor Analysis and Validity Analysis for Measures

Construct	Factor loading									Cronbach alpha
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
시스템 편의성-1	0.191	0.848	0.054	0.134	0.113	0.109	0.103	0.014	-0.071	0.948
시스템 편의성-3	0.212	0.797	0.111	0.160	0.158	0.186	0.130	0.059	-0.075	
시스템 편의성-5	0.031	0.899	0.112	0.159	0.097	0.038	0.157	0.030	0.054	
시스템 편의성-6	0.064	0.866	0.078	0.098	0.085	0.116	0.193	0.048	0.099	
시스템 편의성-7	0.100	0.870	0.069	0.049	0.147	0.127	0.241	0.006	0.064	
지식 적합성-1	0.183	0.214	0.163	0.213	0.812	0.063	0.107	0.116	-0.010	0.940
지식 적합성-2	0.184	0.154	0.171	0.301	0.821	0.098	0.042	0.018	0.106	
지식 적합성-3	0.171	0.131	0.143	0.365	0.803	0.163	0.016	0.046	0.141	
지식 적합성-4	0.176	0.154	0.157	0.359	0.753	0.161	0.100	0.007	0.150	
경영진에 대한 신뢰-1	0.111	0.183	0.828	0.062	0.159	0.269	-0.024	0.001	0.163	0.948
경영진에 대한 신뢰-3	0.090	0.068	0.869	0.158	0.129	0.294	-0.052	0.001	0.108	
경영진에 대한 신뢰-4	0.176	0.082	0.865	0.055	0.126	0.315	0.025	-0.057	0.074	
경영진에 대한 신뢰-5	0.136	0.068	0.871	0.073	0.140	0.289	0.034	0.076	0.055	
동료에 대한 신뢰-3	0.026	0.238	0.326	0.075	0.153	0.706	0.096	-0.058	0.151	0.901
동료에 대한 신뢰-4	0.108	0.167	0.292	0.007	0.046	0.840	0.109	0.058	0.067	
동료에 대한 신뢰-5	0.165	0.153	0.403	0.028	0.113	0.761	0.000	0.100	-0.025	
동료에 대한 신뢰-7	0.178	0.053	0.285	-0.113	0.116	0.793	-0.024	0.102	0.022	
지식관리 프로세스지원-1	0.132	0.298	0.020	0.158	0.083	0.060	0.842	0.029	-0.032	0.899
지식관리 프로세스지원-2	0.165	0.232	0.030	0.024	0.061	-0.006	0.859	0.014	0.115	
지식관리 프로세스지원-3	0.155	0.200	-0.066	0.133	0.051	0.082	0.857	-0.027	0.001	
직무 상호의존성-1	0.090	-0.001	0.046	0.020	0.010	0.002	0.054	0.903	0.156	0.826
직무 상호의존성-2	0.056	0.108	-0.031	0.033	0.107	0.138	-0.047	0.909	-0.016	
직무 암묵성-1	-0.137	-0.008	-0.187	-0.100	-0.082	-0.076	-0.003	-0.006	-0.875	0.797
직무 암묵성-2	-0.133	-0.032	-0.096	-0.104	-0.147	-0.067	-0.071	-0.147	-0.848	
지식공유의지-1	0.849	0.083	0.110	0.147	0.146	0.089	0.114	0.174	-0.032	0.953
지식공유의지-2	0.896	0.079	0.125	0.100	0.134	0.074	0.110	0.128	0.023	
지식공유의지-3	0.856	0.160	0.120	0.197	0.146	0.064	0.143	-0.007	0.211	
지식공유의지-4	0.853	0.133	0.122	0.233	0.081	0.104	0.044	-0.085	0.076	
지식공유의지-5	0.837	0.146	0.062	0.162	0.158	0.165	0.152	0.008	0.142	
KMS사용-1	0.208	0.202	0.066	0.837	0.247	-0.002	0.091	-0.017	0.112	0.935
KMS사용-2	0.140	0.083	0.093	0.796	0.241	-0.025	0.081	0.080	0.128	
KMS사용-3	0.226	0.218	0.013	0.837	0.316	0.006	0.038	0.012	0.001	
KMS사용-4	0.238	0.106	0.142	0.837	0.226	-0.007	0.161	-0.002	0.025	

www.kci.go.kr

본 연구는 가설을 검증하기 위해 먼저 일차적으로 모형에 투입된 모든 변수들간의 상관관계를 검토함으로써 변수들간에 상관관계가 존재하는지와 각 독립변수들과 매개변수, 그리고 종속변수간의 상관관계를 살펴보기 위해 피어슨(Pearson) 상관관계분석(correlation analysis)을 수행하였다.

다음<표 4>은 연구변수들간의 상관관계 행렬을 나타내고 있다. 이 결과를 보면 리버스 코딩방식을 이용한 직무지식의 암묵성에 대한 독립변수를 제외하고는 변수들 간 상관계수들이 모두 정(+)의 유의한 관계를 가지는 것으로 나타났다.

4.4 가설검증

4.4.1 독립변수와 지식공유의지와의 관계

본 연구는 지식공유의지의 영향요인들이 지식공유의지를 통해 지식관리시스템 사용에 미치는 영향을 검증하였다. 이러한 검증을 위해 변수들 간의 인과관계 존재 여부 및 그 관계가 어떤 성격을 갖는지를 파악하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 다중회귀분석 시 변수들 간의 다중공선성(multicollinearity)이 존재하는지를 고려해야하며 이를 검증하기 위해서는 공차한계(tolerance)와 분산확대지수(variance inflation factor, VIF) 지표를 이용하였다.

표 4. 연구변수간의 상관관계표
Table 4. Correlation Matrix of Measures

*P<0.05, **P<0.01

연구변수	적합성	편의성	경영진 신뢰	동료 신뢰	KM 프로세스 지원	직무 상호 의존성	암묵성	지식공유 의지	KMS 사용
적합성	1								
편의성	.400**	1							
경영진 신뢰	.412**	.274**	1						
동료 신뢰	.356**	.356**	.673**	1					
KM 프로세스 지원	.256**	.475**	0.082	.169*	1				
직무 상호 의존성	.161*	0.121	0.074	.161*	0.052	1			
암묵성	-.321**	-0.122	-.318**	-.229**	-0.125	-.178*	1		
지식공유 의지	.448**	.338**	.330**	.323**	.343**	.160*	-.300**	1	
KMS 사용	.650**	.371**	.256**	0.13	.302**	0.093	-.260**	.465**	1

www.kci.go.kr

본 연구의 경우 회귀모형상의 변수들의 공차한계 값은 <표 5>와 같이 0.10보다 훨씬 크며, 분산확대지수 값 또한 10보다 낮게 나타나 허용범위 내에 있으므로 문제가 없는 것으로 해석된다.

의존성(0.236) 순으로 나타나 동료들 간의 신뢰가 지식공유의지에 가장 큰 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 반해 적합성, 경영진에 대한 신뢰, 편의성, 직무지식 암묵성은 지식공유의지에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

표 5. 독립변수와 지식공유의지의 회귀분석 결과
Table 5. Regression Analysis for Independent Variables and Knowledge Sharing Will
*P<0.1, **P<0.05, ***P<0.01

종속변수	독립변수	B	β	t value	Sig	TOL	VIF	채택여부
지식공유의지	지식의 적합성	-0.001	-0.001	-0.007	0.994	0.689	1.451	기각
	동료에 대한 신뢰	0.290	0.292	2.797	0.006***	0.536	1.866	채택
	경영진에 대한 신뢰	0.041	0.042	0.389	0.698	0.494	2.025	기각
	시스템의 편의성	0.067	0.068	0.714	0.477	0.651	1.536	기각
	지식관리프로세스 지원	0.225	0.229	2.519	0.013***	0.712	1.404	채택
	직무 상호의존성	0.230	0.236	2.998	0.003***	0.947	1.056	채택
	직무 암묵성	-0.083	-0.084	-1.001	0.319	0.829	1.206	기각
R2 = 0.279, Adjusted R2= 0.238, F = 6.815, Sig.F = 0.000								

표 6. 지식공유의지와 KMS사용의 회귀분석 결과
Table 6. Regression analysis for Knowledge Sharing Will and KMS Use
*P<0.1, **P<0.05, ***P<0.01

종속변수	독립변수	B	β	t value	Sig	TOL	VIF	채택여부
KMS 사용	지식공유의지	0.670	0.668	10.649	0.000***	1.000	1.000	채택
R2 = 0.446, Adjusted R2= 0.442, F = 113.398, Sig.F = 0.000								

지식공유의지의 영향요인과 지식공유의지와의 관계 및 영향력의 정도를 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

회귀모형에 대한 설명력은 27.9%(R2=0.279)의 설명력을 보여주고 있다. 분석결과, 동료에 대한 신뢰, 지식관리프로세스 지원, 직무상호의존성과 지식공유의지와의 관계가 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 독립변수의 종속변수에 대한 상대적인 영향력의 정도를 의미하는 베타 값은 동료에 대한 신뢰(0.292), 지식관리 프로세스지원(0.229), 직무의 상호

따라서 지식특성, 사회적 특성, 시스템특성, 직무특성 요인과 지식공유의지와의 관계에 대한 가설 중 가설 2.1, 가설 3.2, 가설 4.1은 채택되고, 가설 1.1, 가설 1.2, 가설 2.2, 가설 3.1, 가설 4.2는 기각되었다.

4.4.2 지식공유의지와 KMS사용과의 관계

지식공유의지와 KMS사용의 관계가 통계적으로 유의한 관계가 있을 것이라는 가설 5는 <표 6>에서와 같이 지식공유의지가 KMS사용에 정(+)의 관계이고 매우 유의한 값을 보이고 있어 지지되었다.

www.kci.go.kr

표 7. 지식공유의지의 영향요인과 KMS 사용과의 추가분석
Table 7. Regression analysis for Independent Variables and KMS Use

*P<0.1, **P<0.05, ***P<0.01

종속변수	독립변수	B	β	tvalue	Sig	TOL	VIF	채택여부
KMS사용	지식의 적합성	0.246	0.247	2.683	0.008***	0.692	1.446	채택
	동료에 대한 신뢰	0.057	0.057	0.544	0.587	0.538	1.859	기각
	경영진에 대한 신뢰	0.112	0.113	1.037	0.302	0.495	2.019	기각
	시스템의 편의성	0.057	0.057	0.597	0.551	0.653	1.531	기각
	지식관리프로세스 지원	0.179	0.179	1.979	0.050**	0.715	1.399	채택
	직무 상호의존성	0.089	0.090	1.146	0.254	0.948	1.055	기각
	직무 암묵성	0.106	0.106	1.266	0.208	0.836	1.197	기각
R2 = 0.274, Adjusted R2= 0.233, F = 6.692, Sig.F = 0.000								

이 결과 지식공유의지가 KMS사용을 증가시킨다는 선행연구 결과와 일치하며 구성원의 지식공유는 KMS 사용과 밀접한 관련이 있다는 것이다. 지식공유 의지의 회귀모형에 대한 예측력은 44.6%(R2=0.446)의 설명력을 보여주고 있다.

4.4.3 지식공유의지의 영향요인과 KMS사용과의 관계에 대한 추가분석

지식공유 영향요인과 KMS사용과의 관계 및 영향력을 정도를 분석하기 위해 추가적인 다중회귀분석을 실시하였다.

회귀모형에 대한 설명력은 27.4%(R2=0.274)의 설명력을 보여주고 있다.

분석결과, 지식의 적합성, 동료에 대한 신뢰, 시스템 편의성과 KMS사용과의 관계가 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

또한 독립변수의 종속변수에 대한 상대적인 영향력의 정도를 의미하는 B 값은 지식의 적합성(0.247), 지식관리프로세스지원(0.179) 순으로 나타나 지식의 적합성이 KMS사용에 가장 큰 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Ⅴ. 결론

5.1 분석결과 및 시사점

지식의 적합성과 지식관리시스템의 편의성은 지식공유의지보다는 지식관리시스템의 사용에 직접적인 정(+)의 영향을 보여주었다. 이는 사용자가 지식관리시스템을 활용하여 자신이 가지고 있는 지식물을 등록하여 공유하고자 하는 의지보다는 타인의 지식을 활용코자 하는 경향이 있는 것을 알 수 있다.

동료에 대한 신뢰와 직무의 상호의존성은 는 지식공유의지에 정(+)의 효과, 지식관리시스템(KMS)의 유의하지 않음을 보였다. 이는 동료에 대한 신뢰가 높은 경우, 자신의 지식을 제공하고자 하는 의지는 있으나 공유를 위한 정보가공의 시간과 노력을 투자하기에는 꺼림을 알 수 있다. 이에 전수자와 수혜자간의 신뢰관계가 높을 경우, 시스템을 사용하는 것보다는 대면접촉을 통한 지식전수를 하는 것으로 추측할 수 있다.

경영진에 대한 신뢰도는 전반적으로 낮은 수준으로 나타났다. 경영진의 일관성이나 공정성은 지식공유의지 또는 지식관리시스템의 사용과 무관한 것으로 보아 지식을 공유하거나 타인의 지식을 습득하는데에

www.kci.go.kr

있어 제도적인 보상 및 평가 정책의 수립이 중요함을 알 수 있다. 또한 직무암묵성과 지식공유의지, 지식관리시스템사용과의 관계는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타남으로서 정형화되어 있지 않은 업무는 지식관리시스템의 활용에 적합하지 않음을 추측할 수 있다.

5.2 결론 및 향후 연구방향

지식관리시스템의 특성상 정보시스템의 사용의 영향요인과 더불어 개인의 지식공유를 독려할 수 있는 많은 영향요인들이 있다. 본 연구는 지식공유의지에 영향을 미치는 요인들을 선행연구를 통해 살펴보고 이를 지식특성, 사회적 특성, 시스템 특성, 직무특성으로 분류한 후 이들 요인이 지식공유의지와 지식관리시스템 사용과 어떠한 관계가 있는지 지식관리시스템을 사용하고 있는 조직을 대상으로 실증적으로 검증하였다.

이를 통해 다음과 같은 결론을 도출할 수 있다. 먼저 지식공유를 활성화 하기위해서는 동료들 간의 수평적 신뢰를 제고할 수 있는 조직문화육성에 중점을 두어야 한다. 이는 개인의 지식공유에 있어서 자신이 공유한 지식에 대한 보상도 중요하지만 지식전수자와 수혜자간의 신뢰관계가 중요함을 알 수 있다.

둘째, 지식관리시스템을 활성화하기 위해서는 지식관리프로세스를 지원할 수 있도록 정보시스템의 편리성이 제공되어야 한다. 일반적인 정보시스템 사용의 영향요인과 같이 지식관리프로세스를 지원할 수 있는 정보서비스가 지원되면 지식공유 의지에 영향을 끼침을 볼 수 있다.

셋째, 상호의존성이 높은 직무를 수행할수록 지식의 공유화 활성화가 용이하다. 이는 암묵적인 직무지식이라도 동료간의 협력이 필요한 직무일 경우 기꺼이 지식을 공유하려는 것을 알 수 있으며, 반대로, 상호의존성이 적은 직무일수록 지식공유의 필요성이 적어 지식공유의지가 적음을 알 수 있다.

본 연구는 지식관리시스템의 사용에 있어 기존에 밝혀진 시스템 또는 기술적인 요인 외에 직무 특성과 사회적 특성을 반영하는 요인이라 할 수 있는 지식공유의지가 의미있는 영향인자로 작용함을 확인하였다. 선행연구사례를 통해 지식공유의지의 영향요인을 추출하고, 이들 요인과 지식공유의지, 그리고 지식관리시스템의 사용과의 관계를 밝히고자 하였다.

그러나 본 연구를 진행하는데 있어 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째, 실증조사의 대상을 지식관리시스템을 사용하는 구성원들로 하였기 때문에 연구결과의 일반화를 위해서는 그룹웨어나 문서관리시스템, 메일 등을 통한 다양한 형태의 지식공유 매체를 이용한 지식활동을 포함 할 수 있는 폭넓은 대상에 대한 검증이 필요하다. 둘째, 설문에 응답한 표본을 추출하는데 있어, 전체적인 표본수가 적어 연구결과의 신뢰성이 다소 떨어진다고 볼 수 있다. 셋째, 각각의 단위조직에서 추출한 표본의 수가 적어 지식관리시스템을 사용하는 조직의 특성에 따른 분석이 이루어지지 못하였다.

향후에는 충분한 표본의 확충과 지식공유를 촉진하는 사회적 특성, 개인 특성을 중심으로 다양한 영향요인들을 확충하고, 지식관리프로세스를 사용과 공유로 세분화하여 이러한 다양한 영향요인과 사용과 공유의 관계에 대한 실증분석으로 정보시스템을 통한 지식공유 활성화 방안을 제시하겠다.

참고문헌

[1] 김경규, 김범수, 송세정, 신호경, "지식공유 의도와 지식관리시스템의 사용", *경영정보학연구*, 제15권, 제3호, pp. 65-90, 2005.

[2] 김주희, 유성호, 김영걸, "지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 사례연구", *경영과학*, 제20권, 제1호, pp. 1-23, 2003.

[3] 박문수, 문형구, "지식공유의 영향요인:연구동향과 과제", *한국지식경영학회*, 제 2권, 제 1호, 2001.

www.kci.go.kr

[4] 박병호, "지식공유영향요인에 관한연구", *석사학위논문, 한국과학기술원*, 2000.

[5] 서창교, 신성호, "지식관리시스템 성과에 영향을 미치는 요인," *경영정보학연구*, 제15권, 제1호, pp. 1-24, 2005

[6] 소영진, 이헌증, 변현진, 오승운, 김형진, 홍경하, "2005년 주요공공기관 정보자원 현황분석", pp.134, 한국정보화진흥원, 2006

[7] Alavi, M., and Leidner, D.E., "*Knowledge management systems: issues, challenges and benefits*", Communications of AIS, pp. 1 - .37, 1999

[8] Alavi, M., and Leidner, D.E., "*Knowledge Management and Knowledge Management Systems:Conceptual Foundations and Research Issues*," MIS Quarterly, Vol. 25, No. 1, pp. 107-136, 2001

[9] Ammeter, A., "*Determinants of interpersonal trust in workgroup relationships*", Univ. of Texax at austin, Dissertation for Ph.D, 2000.

[10] Bailey, J. E., and Pearson, S. W. "*Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*," Management Science (29:5), pp. 540-545, 1983

[11] Becerra-Fernandez. I. and sabherwal. R., "*Organization Knowledge Management: A Contingency Perspective*", Journal of Management Information Systems, Vol. 18 No. 1, pp 23-55, 2001

[12] Bukowitz, W., "*At the core of a knowledge base*", Journal of Knowledge Management, pp. 215-224, 1997

[13] Bock, G.W .& Zmud, R.W.& Kim, Y.G. & Lee, J.N. "*Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the role of extrinsic motivators, social-psychological forces and organizational climate*", MIS Quarterly, Vol. 29, No. 1, pp. 87-111, 2005

[14] Chau, P.Y.L., "*An Empirical Assessment of a Modified Technology Acceptance Model*", Journal of Management System, Vol 13, No 2, 1996.

[15] Compeau, D. R and Higgins, C. A., "*Computer self-efficacy: development of a measure and initial test*," MIS Quarterly, Vol. 19, pp. 189-211, 19952008

[16] Cook, J. and T. Wall, "*New Work Attitude Measure of Trust, Organizational Commitment, and Personal Non-Fulfillment*," Journal of Occupational Psychology, Vol. 53, pp. 39-52, 1980

[17] Davis, F.D., "*Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*", Management Information Systems Quarterly, Vol. 13, No. 3, pp. 319-341, 1989

[18] Davenport, T. H., and De Long, D W., and Beers, M.C.,"*Successful Knowledge Management Projects*", Sloan Management Review, Winter, Vol 39, pp 56-57, 1998

[19] Drucker. P., "*Post-capitalist society*", Oxford: Buttermouth-Heinemann, 1993

[20] Fukuyama, F., "*Trust: Social virtues and the Creation of Prosperity*" New York : Free Press, 1995

[21] Goodhue, Dale L.;Thompson,Ronald L., "*Task-technology fit and individual performance*", MIS Quarterly, vol 19, no. 2, 213-236, 1995

[22] Grant. R. M., "*Toward a knowledge-based theory of the firm*", Stratetgic Management Journal, Vol. 17, pp. 109-122, 1996

[23] Gupta, A. K., and Govindarajan, V., *"Knowledge management's social dimension: Lessons from Nucor steel*", Sloan Management Review Vol 4 No.1, pp 71-80, 2000

[24] Hansen. M., *"The search-transfer problem:The role of weak ties in sharing knowledge across organization submits*", Administrative Science Quarterly Vol. 4, No. 1, pp. 82-111, 1999

[25] Jennex, M.E. and Olfman, L. "*Organizational memory/knowledge effects on productivity, a longitudinal study*", Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE Computer Society Press, 2002

[26] Kachra, A. and Roderick, E. W., Know-How Transfer: The Role of Social, Economic/Compuetitive, and Firm Boundary Factors, Strategic Management Journal, Vol. 29, pp. 425-445, 2008

[27] Kankanhalli, A, B. C. Y. Tan, K. K. Wei, "*Understanding seeking from electronic knowledge repositories: an empirical study*," Journal of the American Society for

www.kci.go.kr

Information Science and Technology, Vol. 56, No. 11, pp. 1156-1166, 2005

[28] Kogut. B., and Zander. U., "*Knowledge of the firm, combinative capabilities and the replication of technology*", Organization Science, Vol. 3, No. 3, pp. 383-397, 1992

[29] Lin, T. C., and Huang, C. C., "*Understanding Knowledge Management System Usage Antecedents: An Integration of Social Cognitive Theory and Task Technology Fit*," Information & Management, Vol. 45, No. 6, pp. 410-417, 2008

[30] Marshall, C. L. Prusak, and Shpilberg., "*Financial Risk and the Need for superior Knowledge Management*", California Management Review, Vol. 38, No. 3, pp. 77-101, 1996

[31] Mayer, R., and Davis, J., "*The Effect of the Performance Appraisal System on Trust for Management: A Field Quasi-Experiment*," Journal of Applied Psychology, Vol. 84, No. 1, pp. 123-137, 1999

[32] McCauley, D., and Kuhnert, K., *"A theoretical review and empirical investigation of employee trust in management*", Public Administration Quarterly, Summer, pp. 265-284, 1992

[33] Molly, M. W., and Samer. F., "*Why should I share? examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice*", MIS Quarterly, Vol. 29 No. 1, p35-57, 2005

[34] Nelson. K. M. and Cooprider, "*The Contribution of shared knowledge to IS group performance*", MIS Quarterly, Dec, pp. 409-429, 1996

[35] Nonaka, I. "*A dynamic theory of organizational knowledge creation*", organization sicence, vol. 5, no. 2, pp.14-37, 1994

[36] Nonaka, I., and Takeuchi, H., "*The knowledge creating company*", New York; Oxford University Press, 1995

[37] Nonaka. I., and Konno. N., "*The Concept of "ba" : Building a foundation for knowledge creation*", California Management Review, Vol. 40, No. 3, pp. 40-54, 1998

[38] O'Dell. C., and Grayson.J.,"*If only we knew what we know:Identification and trasfer of internal best practices*", California Management Review, Vol 40, pp. 154-174, 1998

[39] Perrow, P., "*A Framework for the comparative analysis of organization*," American Sociological Review, Vol. 32, No. 2, Vol. 194-208, 1967

[40] Prusak. L., "*Knowledge in organizations*", Boston. MA :Buttermouth-Heinemann, 1997

[41] Ryu, S., and S.H. Ho, and I. Han, "*Knowledge Sharing Behavior of physicians in hospitals*", Expert Systems with Applications, Vol. 25, pp. 113-122, 2003

[42] Szanjna, B., "*Empirical Evaluation of the revised Technology Acceptance Model*", Management Science, Vol. 42, No. 1, pp. 85-92, 1996

[43] Szulanski. G., "*Exploring internal stickness:impediments to the transfer of best practice within the firm*", Strategic Management Journal, Vol 17, pp. 27-43, 1996

[44] Taylor, S. and Todd, P., "*Understanding information technology usage: A test of competing models*," Information Systems Research, Vol. 6, pp. 144-176, 1995

[45] Stenmark, D., "*Information vs. Knowledge: The role of intra-nets in knowledge Management*", proceedings of the 35th hawaii international conference on system sciences, IEEE Computer society press, 2002.

[46] Wiig, K. M., *"Knowledge Management: Where did it Come from and Where Will it Go ?*", Expert Systems with Application, Vol. 13, No. 1. pp. 1-14, 1997

[47] Williams, S. L., "*The Relationship between Shared Work values and interpersonal trust among individuals in selected work setting*", univ of illinois at urbana-champaignm Dissertation for Ph.D, 2001.

[48] Tarniverdi, H., "*Information Technology relatedness Knowledge Management capability, and performance of multibusiness firms*", MIS Quarterly, Vol. 29 No. 2, pp. 311-334, 2005

[49] Venkatesh, V. and Davis, F. D. " *A theoretical extension of the technology acceptance model:Four longitudinal field studies*", Management Science Vol. 46, pp 186-204, 2000

[50] 이팔진, "R&D 지식정보의 효율적인 서비스 방안 연구", *한국지식정보기술학회 논문지*, 제4권 제3호, pp.1-6, 2009.

[51] 김택준, "캐즘 마케팅 전략을 활용한 신제품 런칭 사례 연구", *한국지식정보기술학회 논문지*, 제5권 제1호, pp.59-66, 2010.

www.kci.go.kr

[9] R. G. Kouyoumjian and P. H. Pathak, "*A uniform geometrical theory of diffraction for an edge in a perfectly conducting surface*," Proc. IEEE, vol. 62, no. 11, pp. 1448-1461, 1974.

[10] P. C. Clemmow, The Plane Wave Spectrum Representation of Electromagnetic Fields, New York: Pergamon, 1966.

[11] 최재연, "디지털 무선 기지국용 저잡음 증폭기 설계 ", *한국지식정보기술학회 논문지*, 제4권 제3호, pp.13-18, 2009.

강문상(Mun-Sang Kang)

1993년 ~ 1998년 과학기술정책관리연구소
1999년 ~ 현재 한국과학기술기획평가원

※ 관심분야 : 지식경영, 경영정보시스템, 시스템 성과, 데이터베이스 품질

설문항목

○ 편의성
① 우리조직의 지식관리시스템은 사용방법이 복잡하지 않고 쉽게 이해할 수 있다.
② 나는 지식관리시스템을 사용하는데 별 어려움을 느끼지 않는다.
③ 우리조직의 지식관리시스템은 사용하기 쉽다.
④ 나는 지식관리시스템을 사용해 정보를 찾거나 등록하는 등의 필요업무를 어려움 없이 할 수 있다.
⑤ 조직의 새로운 구성원도 쉽게 사용이 가능하다.
⑥ 별도의 교육이 없어도 시스템을 사용 가능하다.
⑦ KMS 시스템의 여러기능들이 혼란스럽지 않고, 쉽게 이해할 수 있다.

○ KMS 프로세스 지원
① KMS는 지식의 저장기능을 지원한다.
② KMS는 등록된 지식의 변경/수정하는 기능을 지원한다.
③ KMS는 지식의 공유기능을 지원한다.
④ KMS는 다양한 지식검색기능을 지원한다.
⑤ KMS는 새로운 지식의 생성기능을 지원한다.

○ 지식의 적합성
① 등록된 지식이 조직의 업무와 밀접한 관계가 있다.
② 등록된 지식이 조직 내 업무수행에 많은 도움이 된다.
③ 등록된 지식이 조직 내 업무수행에 꼭 필요한 내용들이다.
④ 등록된 지식이 조직의 문제해결에 바로 적용가능하다.

○ 지식의 현재성
① 지식관리시스템의 지식이 최신의 내용을 담고 있다.
② 지식관리시스템의 지식은 자주 갱신된다.
③ 업무수행에 필요한 모든 세부지식을 포함하고 있다.

○ 동료에 대한 신뢰
① 나는 대부분의 직원들이 말과 행동이 일치한다고 믿는다.
② 대부분의 직원들은 감독자가 없어도 열심히 일한다.
③ 동료직원의 부주의로 나의 일이 더 곤란해지는 일은 없을 것으로 믿는다.
④ 만일 내가 업무상 어려움을 겪으면 다른 직원들이 나를 도와줄 것이다.
⑤ 나는 우리조직의 직원들이 그들이 한 약속을 지킬 것이라고 믿는다.
⑥ 우리조직의 직원들은 중요한 정보를 나와 공유한다.
⑦ 나는 우리조직의 직원들을 의지할 수 있다.
⑧ 우리조직의 직원들을 완수해야 할 일에 대한 많은 지식을 가지고 있다.
⑨ 우리조직의 직원들은 우리의 성과를 증대 시킬 수 있는 전문적인 능력을 가지고 있다.

www.kci.go.kr

⑩ 우리조직의 직원들은 내가 업무수행에 그들이 가진 정보를 필요로 하면 먼저 제공해 줄 것이다.
⑪ 우리조직의 직원들은 내가 제공한 지식이나 정보를 나에게 불리하게 사용하지 않을 것이다.
⑫ 내가 먼저 지식을 제공하면 다른 직원들도 역시 그들이 가진 지식을 제공해 줄 것이라고 믿는다

○ 경영진에 대한 신뢰
① 우리조직의 경영진은 직원들의 입장을 이해하기 위해 성실하게 노력한다.
② 우리조직의 경영진은 회사의 미래를 위해 현명한 결정을 내린다고 믿을 수 있다.
③ 우리조직의 경영진은 매우 공정하게 일을 처리한다.
④ 우리조직의 경영진은 직원들에게 매우 정직한다.
⑤ 우리조직의 경영진은 행동과 태도에 일관성이 있다.
⑥ 우리조직의 경영진은 그들이 직원들에게 한 약속을 지킬 것이다.
⑦ 우리조직의 경영진은 고의적으로 직원들에게 해를 입히지 않을 것이다.
⑧ 우리조직의 경영진은 수행해야 할 일에 대해 충분한 지식을 갖추고 있다.

○ 직무상호의존성
① 나의 업무는 많은 부분에서 동료와 상관없이 독립적으로 수행할 수 있다.
② 나는 업무 수행에 있어 동료와 자주 조정과정을 거쳐야 한다.
③ 나의 업무는 동료들과 많은 시간을 상의해야 한다.
④ 나의 업무계획을 수립하는데 있어 동료와 조정할 필요성이 낮다.

○ 직무지식암묵성
① 나의 업무수행에 대한 지식은 정형화되어 있다.
② 나의 업무 수행에 대한 지식은 관찰이 가능 하다.

○ 지식공유의지
① 나는 업무와 관련하여 개인적으로 만들거나 가지고 있는 업무관련 자료 및 보고서 등의 문서를 지식관리시스템을 이용하여 동료들과 공유할 생각이 있다.
② 나는 매뉴얼, 업무지침과 같은 일을 하는 방법과 기준, 지켜야 할 사항 등을 참고할 수 있는 자료를 지식관리시스템을 이용하여 동료들에게 제공하겠다.
③ 나는 업무수행과정에서 얻는 경험이나 노하우를 지식관리시스템을 이용하여 동료들이 이용할 수 있도록 가르쳐 주려한다.
④ 나는 일을 하는데 필요한 정보를 어디에서 또는 누구로부터 얻을 수 있는지 지식관리시스템을 이용하여 알려줄 생각이 있다.
⑤ 나는 교육훈련 과정에서 배우는 전문지식을 지식관리시스템을 이용하여 동료들에게 가르쳐 줄 생각이다.
⑥ 나는 업무와 관련해 잘 모르는 상황에 대하여 지식관리시스템을 이용하여 적극적으로 동료에게 물어볼(검색 할) 생각이다.

○ 지식관리시스템의 사용
① 나는 지식관리시스템을 자주 사용 한다.
② 나는 지식관리시스템에 내가 가진 정보를 자주 올린다.
③ 나는 지식관리시스템의 정보를 자주 검색한다.
④ 나는 동료들보다 지식관리시스템을 더 많이 사용하는 편이다.
⑤ 나는 지식관리시스템보다는 다른 정보시스템(그룹웨어나, 메일, 문서관리시스템 등)을 활용하여 업무지식이나 경험을 더 많이 동료들과 공유한다.
⑥ 나는 정보시스템(온라인)보다는 오프라인(회의, 사적인 만남)에서 업무지식이나 경험을 더 많이 획득한다.

www.kci.go.kr