

지식순환과정과 지식스키마를 고려한 지식경영시스템 성과 및 수용에 관한 연구

A Study on the Performance and Acceptance of Knowledge Management System By Considering Knowledge Circulation Process and Knowledge Schema

이 건 창(Kun-Chang Lee)

노 정 란(Jeong-Ran Roh)

초 록

최근 많은 기업에서 지식경영시스템 (KMS)을 도입하여 경쟁력 강화를 위하여 많은 노력을 경주하고 있다. 그러나, 지식경영시스템이 갖는 특징은 단순한 정보시스템이 아닌 ‘지식’이라는 기업내의 무형자산과 관계된 또 하나의 ‘정보 무형자산’으로서의 특징이 많다. 그렇기 때문에 지금까지 지식경영 연구문헌에서 보여 주었던 정보시스템적인 관점만을 가지고 지식경영시스템을 접근하는 것은 해석상 많은 오류를 낳을 가능성이 크다. 이러한 관점에서 본 연구에서는 지식순환과정과 지식스키마 라는 새로운 컨스트럭트를 소개하고, 해당 컨스트럭트가 통계적으로 지식경영시스템의 성과에 어떻게 영향을 미치고, 또한 조직구성원들에게 어떻게 수용되는지를 검증하고자 한다. 본 연구에서 제시한 연구모형을 검증하기 위하여, 우리나라의 대표적 KMS를 운영중인 한국자산관리공사의 K-Wings라는 KMS를 사용하는 886명의 사용자로부터 설문지를 회수하여 분석하였다. 실증 분석한 결과 지식순환과정과 지식스키마라는 두 컨스트럭트는 KMS의 성과향상과 아울러 조직구성원들로 하여금 KMS를 수용하도록 하는데 큰 기여를 한다는 것이 확인되었다.

ABSTRACTS

Recently, a great deal of corporations have adopted knowledge management system with eagerness to enhance the company competitiveness. However, since the main feature of knowledge management system is not just a simple information system but another entity creating intangible assets called “knowledge”, we need to develop a new approach to investigating the performance and acceptance of knowledge management systems from a perspective allowing knowledge-sensitive constructs. In this regard, we develop new constructs like knowledge schema and several knowledge circulation-related activities. As a research model, we adopt a famous technology acceptance model or TAM by Davis (1989), and extend it into incorporating knowledge schema. With the statistically valid and usable questionnaire survey data collected from 886 respondents in a big corporation typically using knowledge management system, we induced a robust result empirically, saying that knowledge schema and knowledge circulation activities are valid determinants of performance and acceptance of knowledge management systems.

키워드: 지식경영시스템, 지식순환과정, 기술수용모형, 지식스키마, TAM, KMS

성균관대학교 경영학부 교수 (leekc@skku.ac.kr)

성균관대학교 문헌정보학과 강사(한국자산관리공사 지식정보부장 jrroh@kamco.or.kr)

논문접수일자 2002년 8월 27일

게재확정일자 2002년 9월 15일

참고문헌

노정란, 이건창. 2002. 국내공기기업의 지식경영시스템 구축사례연구 -한국자산관리공사의 K-Wings를 중심으로-, 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 243-265.

이건창, 권순재. 2001. 산업별 지식경영 전략프레임워크 도출과 실증적 타당성에 관한 연구. 『경영학연구』, 30(3): 957-986.

이건창, 권순재, 정남호. 1999. 지식경영 성과측정을 위한 지식경영지수 개발에 관한 연구. 『'99 경영정보학회 춘계학술대회』, 153-164.

Ajzen, I., and M. Fishbein. 1980. Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ..

Alavi, M. and D. Leidner. 1999. “Knowledge Management Systems: Emerging Views and Practices from the Field”, Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences,

CD-Rom Version.

- Blanning, R.W. and K. David. 1995. *Organizations Intelligence*, IEEE Computer Society Press, pp.39-50,
- Davenport, T.D., Jarvenpaa, S.L. and M.C. Beers. 1996. "Improving Knowledge work Processes." *Sloan Management Review*, 37(Summer 4): 53-65.
- Davis, F.D. 1989. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." *MIS Quarterly*, 13(3): 319-339.
- Lederer, A.L., Maupin, D.J., Sena, M.P., and Y. Zhuang. 2000. "The Technology Acceptance Model and the World Wide Web", *Decision Support Systems*, 29: 269-282.
- Lee, K.C. 2001. "Knowledge Schema Theory", Working Paper, Sung Kyun Kwan University,
- Leonard, D. and S. Sensiper. 1998. "The Role of Tacit Knowledge in Group Innovation", *California Management Review*. 40(3): 112-132.
- Malone, T.W. and J.F. Rockart. 1992. "Information Technology and the New Organization", *HICSS' 92*, 4: 636-643.
- Mason, R.M. 1993. "Strategic Information Systems: Use of Information Technology in a Learning Organization." *HICSS' 93*, 4: 840-849.
- Minch, R.P. 1990. "Hypermedia Knowledge Management for Intelligent Organizations." *23rd HICSS' 90*, 4: 300-306,
- Nonaka, I. and H. Takeguchi. 1995. *The Knowledge Creating Company*. Oxford University Press.
- Nonaka, I. and N. Konno. 1998. "The Concept of "Ba": Building a Foundation for Knowledge Creation." *California Management Review*, 40(3): 3-54.
- O' Leary, D.E. 1998a. "Enterprise Knowledge Management", *IEEE Computer*, March: 54-61.
- O' Leary, D.E. 1998b. "Knowledge Management Systems: Converting and Connecting", *IEEE Intelligent Systems*, May/June: 30-33.
- Prusak, L. 1997. *Knowledge Management: The Ultimate Competitive Weapon*, IBM Global Service.
- Ruggles, R. 1998. "The State of the Notion: Knowledge Management In Practice". *California Management Review*, 40(3): 80-89.
- Senge, P.M. 1990. *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*, New York, Doubleday/Currency.
- Shaw, M.J., Harrow, B. and S. Herman. 1991. "Distributed Artificial Intelligence for Multi-Agent Problem Solving and Group Learning." *24th HICSS' 91*, 4: 13-26.
- Stata, R. 1989. "Organizational learning: the key to management innovation", *Sloan Management Review*, 30(3): 63-74,
- Stein, E.W. and V. Zwass. 1995. "Actualizing Organizational Memory with Information Systems." *Information Systems Research*, 6(2): 83-117.
- Sviokla, J.J. 1996. "Knowledge Workers and Radically New Technology", *Sloan Management Review*, 37 (Summer 4): 25-40.
- Tan, M., and T.S.H., Teo. 2000, "Factors Influencing the Adoption of Internet Banking." *Journal of Association for Information Systems*, 1(5): 1-42.
- Van der Spek, R. and A. Spijkervet. 1997. *Knowledge Management: Dealing Intelligently with Knowledge*, in *Knowledge Management And Its Integrative Elements*(eds. Liebowitz, J. & Wilcox, L.), New York: CRC Press.
- Walsh, J.P. and G.R. Ungson. 1991. "Organizational Memory", *Academy of Management Review*, 16(1): 57-91.
- Weber, E.S., Liou, Y.I., Chen, M., and J.F. Nunamaker. 1990. "Toward More Intelligent Organizations", *23rd HICSS' 90*, 4: 290-299.
- Wiig, K.M. 1997. "Integrating Intellectual Capital and Knowledge Management", *Long Range Planning*, 30(3): 323-324.