

조직 업무 환경과 조직 지원이 지식관리시스템 수용에 미치는 영향: 기술수용모델의 역할

황인호¹¹국민대학교 교양대학 조교수

The Effect on Work Environment and Support of Organization on KMS Adaption: The Role of Technology Acceptance Model

In-Ho Hwang¹¹Assistant Professor, College of General Education, Kookmin University, Seoul 02707, Korea

[요약]

조직 내 산재한 지식의 체계적 관리가 조직의 성과에 영향을 미침에 따라, 조직들은 지식관리시스템 도입에 투자를 높이고 있다. 하지만, 혁신 등 성과를 창출하기 위해서는 업무에 지식관리 활동을 수행하는 구성원들의 능동적인 참여가 요구된다. 본 연구는 기술수용모델을 적용하여 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도 강화 방안을 제시한다. 특히, 연구는 업무 환경과 지식관리를 위한 조직 지원 조건을 반영하여 기술수용모델을 확장함으로써 전략적 방안을 제언한다. 본 연구는 50인 이상의 규모를 가진 조직 중 지식관리시스템을 업무에 적용하고 있는 조직의 구성원에게 설문하였으며, 구조방정식모델링을 적용하여 가설을 검증하였다. 가설 검증 결과, 기술수용모델(유용성, 사용 용이성)과 업무 환경(조직공유 문화, 업무 상호의존성), 그리고 커뮤니케이션이 지식공유 의도를 높였으며, 조직공유 문화와 커뮤니케이션은 유용성을 강화하는 것으로 나타났다. 연구 결과는 기술수용모델 확장 관점에서 학술적 시사점을 제공하며, 지식관리와 연계된 조건을 다각적으로 제시함으로써 전략적 활용 시사점을 제공한다.

[Abstract]

As the integrated management of scattered knowledge contributes to performance, organizations are increasing their resource and investment in the adoption of knowledge management system (KMS). However, knowledge management-based performance requires the active participation of employees who apply knowledge management activities to their work. The purpose of our is to provide a method for securing the intention to share knowledge using KMS by applying the technology acceptance model(TAM). We surveyed workers of organizations that applied the KMS to their work and tested the hypothesis by applying structural equation modeling. As a result, the TAM factors (usefulness, ease of use), work environment factors (knowledge sharing culture, task interdependence), and communication increased the intention to share knowledge, and knowledge sharing culture and communication strengthened the usefulness. This study provides academic and strategic implications by confirming the method of strengthening knowledge management based on the expanded TAM.

색인어 : 지식관리시스템, 지식공유 의도, 기술수용모델, 지식공유 문화, 업무 상호의존성, 커뮤니케이션

Keyword : KMS, Intention to share knowledge, TAM, Knowledge sharing culture, Task interdependence, Communication

<http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2022.23.8.1547>



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 28 July 2022; Revised 23 August 2022

Accepted 24 August 2022

*Corresponding Author; Inho Hwang

Tel: +82-02-910-5794

E-mail: hwanginho@kookmin.ac.kr

1. 서론

개인에게 산재해 있던 지식의 통합적 관리가 조직 전체 성과 달성에 도움이 되는 것으로 인식되면서, 조직들은 어떻게 필요한 지식을 적시에 제공 및 활용할 것인지에 대한 관심을 높이고 있으며[1], 많은 조직이 지식관리 관련 규정 및 보상 체계 등 활동에 참여하는 이해관계자들을 위한 다양한 지식관리 정책과 맞춤형 지식교류 지원 시스템들을 다각적으로 도입 및 활용하고 있다[2]. 실제, 지식관리 소프트웨어, 클라우드 솔루션 등 지식관리 시스템 시장은 전염병 및 관련된 비즈니스 시장의 변화로 인해 강력하게 성장하여 연평균성장률 21.1%에 달할 것으로 판단되고, 2026년에는 미화 4,445억 달러 시장 규모로 성장할 것으로 예측된다[3]. 즉, 많은 조직이 지식관리 효율성 확대를 위해 다양한 지식관리시스템을 도입하고 활용하고 있다.

하지만, 조직의 지식관리 체계가 지속성을 유지하기 위해서는 조직 내 지식관리 활동을 수행하는 이해관계자들의 특성을 이해하고 조직 차원의 지속적인 맞춤형 지원이 요구된다. 실제로, 지식관리 활동이 실패한 사례를 살펴보면, 리더의 지식관리에 대한 지속적 관심 부재, 지식공유 및 활용에 대한 조직의 문화 및 분위기 저조, 조직원의 지식교류 활동에 대한 인식 부재, 교환된 지식의 품질 문제 등이 대표적인 원인임을 확인시켜주고 있다[4]. 즉, 지식관리 정책 및 관련 시스템에 대한 투자에 대한 회수를 위해서는 무엇보다 지식관리에 참여하는 조직 내부자들의 자발적이고 지속적인 참여가 요구된다.

조직 내 구축된 지식관리 체계에 대한 조직원의 활용 또는 행동과 관련된 선행연구는 지식관리를 업무에 적용하고 지식을 교류하는 당사자인 조직원에 대한 심리적 접근이 무엇보다 중요함을 제시하고 있다. 대표적으로, 지식관리에서 가장 중요한 것은 고품질의 지식이 조직 및 동료들에게 공유되는 것에 있으므로, 지식공유 활동 강화를 위한 개인의 긍정적 행동 동기와 지식공유 활동을 위해 조직이 고민해야 할 핵심 지원 조건을 제시한 연구[5,6], 지식은 개인이 조직에서 보상이라는 욕구 확보를 위해 필요하고 타인과 경쟁해야 할 핵심 요인이라는 인식이 있으므로, 소유 관점에서 조직 환경에 따라 지식 은폐 또는 지식 축적과 같은 행동이 발현될 수 있다는 관점을 제시한 연구[2,7], 그리고 조직이 지식관리를 위해 도입한 시스템 활용 관점에서 조직원이 해당 시스템에 대한 유용성, 사용 용이성을 인식할 때, 만족과 활용성을 높여 성과를 일으킬 수 있음을 밝힌 연구[8,9] 등이 있다. 관련 연구들은 지식 소유 관점, 시스템 수용 관점 등에서 조직원의 특정 행동을 일으키는 원인과 조직 지원 조건을 밝혔다는 측면에서 시사점을 가진다.

지식관리와 관련된 전체적 조직 환경을 고려하여, 조직이 요구하는 지식공유 활동에 대한 조직원의 행동 변화 원인을 종합해보면, 첫째, 조직이 도입한 지식관리시스템의 사용자 수용에 대한 인식 제고가 무엇보다 필요한 것으로 나타나고 있다. 즉, 시스템이 본인의 업무에 유용하고 사용 용이성을 지

닐 때, 사용자는 만족과 사용성을 높인다[9,10]. 둘째, 조직원의 지식공유 활동은 조직 내 업무 환경에 높은 영향을 받는다. 즉, 조직 내 형성된 지식교류에 대한 분위기, 문화 등이 조직원에게 동질성 관점에서 유사 행동을 유발할 수 있다[5,11]. 셋째, 지식공유 활동은 업무 구조에 의해 높은 영향을 받는다. 조직 차원에서 구축한 협력적 업무 구조 체계는 당사자의 성과 달성을 위해 교류 활동을 증진할 수 있다[12,13]. 넷째, 지식교류 활동에 필요한 다양한 정보 제공을 위한 조직 차원의 지원이 요구된다. 특히, 지식공유 활동의 가치와 같은 목적에서부터, 업무 절차 등 프로세스 및 예상 결과에 이르기까지 필요한 정보 제공을 위한 조직의 지원이 있을 때 관련 행동을 발현시킬 수 있다[14,15].

즉, 조직 내 지식관리시스템을 활용한 지식교류 활동은 단순히 시스템 특성에만 영향을 받는 것이 아니라, 개인 업무적 환경과 조직의 업무적 지원 활동이 복합적으로 영향을 받게 된다. 반면, 선행연구는 지식공유, 지식 은폐, 시스템 활용 등과 같은 세부적이면서 강화된 시사점을 제공함에 주력해왔기 때문에, 통합적 접근을 기반으로 연계된 의미를 깊게 제공하지 못했다.

본 연구는 조직이 도입한 지식관리시스템을 활용한 지식공유 활동 관점에서 행동을 높이기 위한 조건들을 제시하고 연계 매커니즘을 확인하고자 한다. 이를 위해, 연구는 시스템, 업무 환경, 그리고 조직 지원 측면에서 지식공유 의도에 영향을 주는 선행 조건을 제시하고 상호 연계성을 확인한다. 첫째, 연구는 사용자의 지식관리시스템 수용 조건을 체계적으로 설명하기 위해 기술수용모델을 적용하고 확장한다. 둘째, 업무 환경적 조건으로 지식공유 문화와 업무 상호의존성을 반영하여 기술수용 조건과 연계되는 매커니즘을 제시한다. 셋째, 조직 지원 조건으로 지식관리와 관련된 조직 차원의 커뮤니케이션 지원을 반영하여 기술수용모델을 통한 행동 변화를 측정한다. 즉, 본 연구는 조직원이 지식관리시스템을 활용하여 지식공유 활동 수행 시, 사전에 고려하는 복합적 조건(업무, 시스템, 지원)을 제시하고 상호 연계성을 기반으로 행동으로 전환되는 매커니즘을 확인함에 주력한다. 따라서, 연구 결과는 기술수용모델의 확장을 통해 지식관리시스템의 활용 조건을 제시하는 관점에서 학술적 시사점을 제공하며, 조직 내부의 지식관리 체계 확립 및 효과적 운영을 위한 다각적 조건을 제시하는 측면에서 전략적 의미를 제시할 수 있을 것으로 판단한다.

II. 이론적 배경 및 가설설정

2-1 지식관리 현황 및 지식공유 의도

지식관리(Knowledge Management)는 조직 내 개인, 개별 기기 등에 분산된 지식의 확보, 저장, 공유, 재생성 프로세스에 필요한 관리적 활동을 지칭한다[16]. 즉, 지식관리는 전사적 지식 운영 체계로서, 지식이 적재적소에 적용될 수 있도록 조직 차원의 지원과 관리 체계 전반을 의미한다[5]. 조직

은 효과적인 지식관리를 위해 지식관리 정책 및 목표 수립, 효과적인 지식관리를 위한 표준화된 업무 체계 확립, 조직원들의 능동적인 참여를 위한 조직 차원의 기술 등 지원체계 구축과 같은 지식관리와 관련된 분야에 대한 투자를 진행해왔다[9]. 특히, 조직들은 조직 내 산재해 있던 지식의 통합적 관리와 보존, 그리고 권한에 따른 지식의 체계적 활용을 위한 기술 도입에 관심을 높여왔다. 지식관리시스템(Knowledge Management System)은 지식관리를 위한 정보 수집, 보급, 분석 및 관리를 효율적, 효과적으로 수행할 수 있도록 지원하는 전반적인 기술을 지칭한다[8]. 지식관리시스템은 조직이 지식관리를 가능하게 하는 다양한 유형의 정보기술을 지칭하며, 이해관계자가 정보를 신속하게 생성, 검색, 저장할 수 있도록 지원하는 시스템에서부터, 현장 교육, 학습, 대면 및 비대면 회의 등과 같이 지식교류 활동을 지원하는 기술까지 포함된다[17]. 최근에는 조직이 요구하는 지식이 조직 내부의 표준화된 문서에만 존재하는 것이 아닌, 조직 외부 또는 이미지, 동영상처럼 표준화하기 어려운 형태의 콘텐츠까지 포함한다고 보고 있다. 따라서, 조직들은 콘텐츠의 생산 및 관리 관점에서 지식관리를 확장하여, 기업콘텐츠관리시스템(Enterprise Content Management System)을 적극적으로 도입하여 광범위한 콘텐츠를 활용하고자 하고 있다[18]. 나아가, 지식 적합성 관점에서 인공지능을 적극 차용하여, 실시간 맞춤형 지식관리 체계 구축을 위한 시스템 구축에 관심을 높이고 있다[1].

지식관리 체계가 적극적으로 적용되기 위해서는 개인의 자발적인 지식공유 활동이 요구된다. 개인의 지식공유 활동은 해당 활동에 대한 강한 의도가 형성되어야 한다. 지식공유 의도(Intention to Share Knowledge)는 개인이 소유한 유무형의 지식을 공유하고자 하는 의지의 수준을 지칭한다[5]. 경험 및 노하우와 같은 무형의 지식에서부터 문서화 된 정보에 이르기까지 개인이 보유하고 있는 지식의 공유는 의도가 형성될 때 행동으로 이어진다[6]. 본 연구는 지식관리시스템의 능동적인 활용에는 지식 보유자의 참여 의지가 중요하다고 판단하고, 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도로 해당 요인을 확장하고, 조직 측면, 개인 측면에서 해당 요인을 강화하는 방안을 제시하고자 한다. 이에, 본 연구는 기술수용 측면, 업무 환경 측면, 그리고 조직 지원 측면에서의 조건을 복합적으로 확인함으로써, 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도 향상 방향을 수립하고자 한다.

2-2 지식관리시스템 관련 기술수용모델

Davis[1989]가 혁신 기술에 대한 개인의 수용 행동을 설명하기 위하여 적용한 모델인 기술수용모델(Technology Acceptance Model)은 조직이 도입한 기술에 대한 사용자 선택 및 만족 원인을 명료하게 설명한다[19]. 기술수용모델은 조직의 기술적 환경 변화 때마다 지속해서 적용되었는데, 해당 모델은 사용자 관점에서 기술을 선택하는 원인을 인식 관점에서 간단하고 명료하게 설명한 것이 인정받았고, 외부

환경적 조건과 연계하는 등 모델의 확장성이 가능했기 때문이다[8,10]. 즉, 기술수용모델은 혁신 기술 관련 환경과의 연계성을 기반으로 형성된 혁신 기술에 대한 사용자 인식이 해당 기술 활용 및 성과에 미치는 영향을 체계적으로 설명할 수 있는 모델이다[20].

초기의 기술수용모델은 사용자의 혁신 기술에 대한 유용성과 사용 용이성 관점에서 인식 요인을 적용하여, 의도 및 행동으로 이어지는 연계성을 밝혔다[21]. 이후 정보기술 특성과 연계된 환경적 특성을 기반으로 기술수용에 대한 사용자 인식 조건을 확대하여 행동 원인에 대한 적합성을 높여왔다[8,9]. 하지만, 기술수용모델의 핵심은 해당 기술에 대한 유용성과 사용 용이성으로부터 확보된 긍정적 인식에 있다. 이에, 본 연구는 지식관리시스템 활용에 대한 사용자 인식 원인을 유용성과 사용 용이성을 적용하고, 외적 환경 요인(업무, 조직 지원)과의 연계성을 확인한다.

유용성(Usefulness)은 혁신 기술이 본인의 활동에 유용하다고 판단하는 수준을 의미한다. 즉, 업무 등 특정 활동 수행에 적용되는 혁신 기술이 업무 효율성을 증대시키거나 성과 달성에 효과적이라는 기대를 하게 될 때, 유용성을 높게 인식한다[19]. 사용 용이성(Ease of Use)은 혁신 기술을 이해하는데 투입하는 자원의 양이 적어, 손쉽게 활용할 수 있다고 판단하는 수준을 의미한다. 즉, 혁신 기술이 사용자 맞춤형 기술로 되어 있거나 활용 방식이 기존 업무 체계와 유사하여 익히는데 어렵지 않다고 판단할 때, 사용 용이성을 높게 인식한다[19].

지식관리시스템 등 혁신 기술에 대한 사용자의 유용성 및 사용 용이성에 대한 긍정적 인식은 기술에 대한 만족 또는 기술 활용에 대한 행동을 높인다. Lin[2014]은 헬스케어 조직에서 지식관리시스템에 대한 사용자 인식, 즉 지식관리시스템의 유용성과 사용 용이성은 지식관리와 관련된 행동 의도에 긍정적 영향을 주는 조건임을 밝혔으며[10], Al-Emran et al.[2020]은 모바일 학습 솔루션에 대한 학습자들의 유용성과 사용 용이성 인식은 해당 솔루션 활용에 긍정적 영향을 준다고 하였다[9]. 더불어, Arpacı et al.[2020]은 온라인 교육 플랫폼이 제공하는 플랫폼의 유용성과 사용 용이성은 플랫폼 활용에 긍정적 영향을 주는 것을 확인하였다[8]. 즉, 지식관리시스템 유용성과 사용 용이성 인식은 시스템 활용 또는 관련 행동에 긍정적 영향을 준다. 연구는 선행연구를 기반으로 지식관리시스템 유용성과 사용 용이성이 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도에 긍정적 영향을 미친다고 판단하며 연구가설을 제안한다.

H1a: 지식관리시스템의 유용성 인식은 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도에 긍정적 영향을 미친다.

H1b: 지식관리시스템의 사용 용이성 인식은 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도에 긍정적 영향을 미친다.

더불어, 기술수용모델에 따르면, 혁신 기술에 대한 사용 가능성에 대한 인식이 강화될수록 혁신 기술에 대한 이해도가 높아져 유용성을 높일 수 있다고 본다. 즉, 혁신 기술의 사용 용이성

이 높아질수록 혁신 기술에 대한 유용성 인식 수준이 높아져, 혁신 기술 관련 행동에 영향을 준다[8,9,10]. 연구는 지식관리 시스템에서도 사용자의 사용 용이성이 유용성을 통해 지식공유 의도에 영향을 줄 것으로 판단하며, 연구가설을 제안한다.

H1c: 지식관리시스템의 사용 용이성 인식은 지식관리시스템의 유용성 인식에 긍정적 영향을 미친다.

2-3 업무 상호의존성

조직들은 조직 내 업무의 분업화를 통해 개인 책임 기반의 성과 달성이라는 목표를 달성해왔다[6]. 최근, 분업화가 급격히 변화하는 외적 환경에 대한 대처에 어려움을 겪으면서, 조직들은 수평적 업무 체계 또는 협력적 업무 구조를 확립하여 전체적인 성과 창출을 위한 노력을 하고 있다[5].

업무 상호의존성(Task Interdependence)은 의존성에 대한 범위의 차이가 존재하나, 업무상 교환 대상자 간에 업무 수행 및 완료를 위해 특정 자원을 교환하는 수준을 의미한다[13]. 즉, 업무 상호의존성은 개인과 특정 역할로 연계된 동료, 팀 등의 역할이 개별적 활동을 통해 목표를 달성하는 것이 아닌, 협력적 관계를 통해 성과를 창출하도록 구조화된 수준을 의미한다[2]. 따라서, 업무 상호의존성이 높은 상황의 조직원들은 교환해야 할 정보 품질의 수준 차이는 존재하나, 자신의 성과 달성이라는 욕구 충족을 위해 상대방에게 자신이 소유하고 있는 지식을 선제적으로 제공하여 공동의 성과 창출에 기여 하고자 한다[7]. 특히, 조직 내 정보기술은 업무상 교환해야 할 정보에 대한 교류 수준을 높이기 때문에, 공동의 업무 성과 달성에 기여할 수 있다[15]. 즉, 조직은 조직 내 구성원들의 업무에 대한 평가를 통해 협력 기반의 업무 체계가 중요한 부문에 대하여 협력적 업무가 가능하도록 구조화하는 것이 요구된다.

조직원은 업무 상호의존성이 높은 동료에게 자신이 소유했다고 판단되는 고품질의 지식을 제공하고 상호 협력 기반의 성과 창출을 위한 노력을 하려는 경향을 보인다. Lin and Huang[2008]은 지식관리시스템에 대한 사용자 활용은 업무-기술 적합성과 업무 상호의존성에 영향을 받는다고 보았으며, 업무 상호의존성은 본인의 욕구 달성을 위해 시스템 활용을 높여 교환 활동을 증가시킨다고 하였으며[15], Sharma and Yetton[2011]은 업무 상호의존성이 높은 관계에 있는 사람들은 조직이 도입한 정보기술에 대한 활용을 높여 교류 활동을 증진한다고 하였다[12]. 반대로, Huo et al.[2016]은 팀 의존성은 개인 중심의 지식 가치 수준을 낮추어 지식 은폐를 감소시킨다고 하였다[7]. 즉, 업무 상호의존성은 개인의 지식 소유권을 감소하고, 협력 성과 창출에 관심을 가지도록 한다. 따라서, 업무 상호의존성이 높을수록 지식공유 의도를 높일 수 있을 것으로 판단된다. 이에, 연구는 다음 연구가설을 제안한다.

H2: 업무 상호의존성은 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도에 긍정적 영향을 미친다.

2-4 지식공유 문화

조직에서 개인은 조직 내 형성된 문화, 분위기와 같은 무형의 조직 특성과 연관된 행동을 보이는 경향이 있다[5]. 특정 문화, 분위기는 리더, 조직원과 같은 이해관계자에 의해 형성되지만, 한번 형성된 문화는 조직과 동질성을 가지고자 하는 개인에게 있어 강력한 행위 조건이 된다[6]. 개인은 조직으로부터 특정 가치를 확보하고자 하는데, 대표적으로 특정 역할을 통해 보상을 받거나, 멤버십을 기반으로 안정감 등을 확보하고자 한다. 특히, 멤버십을 보유했다고 판단하는 조직원은 조직문화에 따름으로써 멤버십을 지속해서 유지하고자 하며, 조직과 동질의 행동을 보이려 한다[22].

지식공유 문화(Knowledge Sharing Culture)는 조직 이해관계자들이 소유한 지식 자원을 교환하고 목표달성을 위해 협력하는 분위기가 형성된 수준을 의미한다[5]. 개인은 과거의 특정 경험을 통해 확보한 지식에 대하여 소유하고자 하는 심리적 욕구가 있으며, 확보된 지식이 조직에서 성과 창출에 기여할 수 있다고 판단할 때 본인만의 지식 소유 수준을 강화하고자 한다[7]. 하지만, 조직 차원에서 지식을 교류하고 협력적 활동을 하는 문화가 형성되어 있을 때, 조직원은 멤버십을 유지하고 협력을 통한 암묵적 보상(동료들의 존중, 칭찬 등)을 확보하기 위하여 소유하고 있는 지식을 제공하고자 하는 모습을 보인다[23]. 즉, 지식공유 문화가 형성된 조직의 구성원들은 협력적 행동을 강화하고자 하므로, 조직 차원에서 지식공유 문화 확산을 위한 제도 구축 및 정보 제공 활동을 지속하는 것이 요구된다.

조직 내 형성된 지식관리 문화는 조직원의 협력적 활동에 영향을 준다. Chatterjee et al.[2022]은 지식공유 활동이 자유롭게 형성된 조직은 조직원들의 협력과 협동 작업에 영향을 주며 조직원의 만족 및 조직 성과에 긍정적 영향을 주는 것을 확인하였다[24]. Lin et al.[2022]은 혁신 관점에서 리더의 협력을 위한 리더십 제공은 팀의 협력 지향성을 매개로 팀 혁신 행동을 강화하는 것을 확인하였다[25]. Sharma and Yetton[2011]은 최고 경영층의 정보시스템 활용에 대한 지원이 조직원의 정보시스템 활용에 미치는 영향에 있어, 업무 상호의존성이 조직원의 행동에 직간접적으로 영향을 주는 조건임을 확인하였다[12]. 반대로, 조직 내 긍정적 분위기는 개인의 업무적 스트레스를 감소시켜 부정적 행동을 약화한다. Mulki et al.[2008]은 조직 내 윤리적 분위기가 개인의 스트레스 기반 감정 고갈을 감소시켜 이직 의도를 감소시키는 것을 확인하였으며[26], Jaramillo et al.[2006]은 조직의 윤리적 문화가 개인 업무 갈등과 모호성을 통해 직무 성과에 영향을 주는 조건임을 제시하였다[27]. 즉, 조직의 특정 문화는 조직원 간의 협력 및 개인행동 원인을 통해 대상 행동을 강화하는 역할을 한다. 이에, 본 연구는 지식공유 문화가 협력 기반의 업무 상호의존성에 긍정적 영향을 줄 것으로 판단하고, 연구가설을 제안한다.

H3: 조직의 지식공유 문화는 조직원의 업무 상호의존성에 긍정적 영향을 미친다.

또한, 지식교류에 대한 조직 분위기 및 문화의 형성은 혁신 기술 유용성의 인식에 영향을 준다. Arpaci[2017]는 지식관리 활동에 필요한 지식창출, 저장, 공유, 활용의 필요성에 대한 개인의 인식 형성이 지식관리시스템의 유용성에 긍정적 영향을 주는 것을 확인하였으며[28], Hwang[2021]은 기업 콘텐츠관리시스템의 사용자 활용에 있어, 지식공유 분위기가 해당 혁신 기술의 유용성과 사용 용이성에 영향을 주는 것을 제시하였다[29]. Kulkarni et al.[2006]은 지식관리에 대한 조직의 지원과 동료들의 협력 활동을 통해 형성된 지식관리 구조가 지식 콘텐츠 품질을 향상하여 지식공유의 유용성에 긍정적 영향을 주는 것을 확인하였다[30]. 즉, 조직 차원에서 형성한 지식공유 관련 문화는 개인의 지식관리시스템 활용에 대한 유용성을 인식할 수 있도록 돕는다. 이에, 본 연구는 다음의 연구가설을 제안한다.

H4: 조직의 지식공유 문화는 지식관리시스템의 유용성 인식에 긍정적 영향을 미친다.

2-5 지식관리 커뮤니케이션

커뮤니케이션에 대한 개념은 관련 대상에 따라 조금씩 차이가 있다. 커뮤니케이션은 조직이 보유한 자산의 체계적인 활용을 위하여 내부자 간 자산의 교환 활동을 의미한다는 연구에서[14], 특정 활동에 필요한 정보를 교류하는 활동을 의미한다는 연구[31] 등 다양하다. 하지만, 커뮤니케이션(Communication)은 상호 교환관계에 있는 사람들 간에 공통으로 인식하는 주체에 대하여 이해할 수 있도록 전달하는 활동을 지칭한다[32]. 따라서, 조직에서 커뮤니케이션은 지식관리, 정보보안 등 특정 대상의 가치, 목표, 방향성과 같은 중장기적 의미를 지니는 정보 자산의 제공에서부터 특정 업무에 대한 효율성 증대를 위해 필요한 자산을 전달받는 활동 등 다양하게 존재한다[14].

커뮤니케이션은 개인이 특정 활동에 대한 각종 정보 자산을 확보하도록 지원하는 것을 목적으로 하므로, 조직이 커뮤니케이션 체계를 구축하고 명료하게 필요 정보를 제공할 경우, 대상의 성과 창출에 영향을 준다[14]. 특히, 조직은 공식적 커뮤니케이션 또는 비공식적 커뮤니케이션을 통해 상황별 적절한 정보 제공 활동을 수행하게 되는데, 공식적 커뮤니케이션은 조직 내 그룹웨어, 이메일, 소셜 네트워크 등이 될 수 있으며, 리더 또는 조직 차원에서 특정 활동에 대한 방향, 가치 등을 제안하는 활동과 업무 매뉴얼 등 공식적 정보를 제공하는 활동이 될 수 있다. 비공식적 커뮤니케이션은 교류 대상자 간 개인적 채널을 의미하며, 노하우, 경험 등이 교환될 수 있다[33,34]. 조직은 지식관리 활동과 관련된 정보에서, 개인화된 지식까지 조직원이 쉽게 확보할 수 있도록 커뮤니케이션을 활성화하는 것이 요구된다.

또한, 조직이 구축한 커뮤니케이션은 조직원이 대상 활동을 긍정적으로 수행하도록 돕는다. Joshi[2009]는 조직 간 협력적 커뮤니케이션의 중요성을 제시하면서, 공식적이면서, 상호 피드백이 가능한 관계적 커뮤니케이션 활동은 파트너의 지식과 몰입을 확보하도록 도와 성과 향상에 기여한다고 하였으며[33], Jiménez-Castillo and Sánchez-Pérez[2013]는 조직 외부 환경에 대한 체계적 대응을 위한 통일된 내부 커뮤니케이션 활성화는 조직원의 시장에 대한 지식흡수 역량을 강화한다고 하였다[14]. Barlow et al.[2018]은 정보보안 관점에서 조직의 규범적, 내부적 커뮤니케이션 활동은 조직원의 미준수 행동을 감소시킨다고 하였다[35]. 즉, 지식관리와 관련된 조직의 커뮤니케이션 활동의 활성화는 조직원의 지식공유 의도에 긍정적 영향을 줄 것으로 판단하고, 연구가설을 제안한다.

H5: 조직의 커뮤니케이션은 조직원의 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도에 긍정적 영향을 미친다.

더불어, 커뮤니케이션은 지식관리시스템에 대한 유용성에 영향을 준다. Park and Ryou[2013]은 조직이 도입한 클라우드 시스템에 대한 활용은 조직 차원의 커뮤니케이션과 같은 협력 지원 역량을 강화할 때 시스템 혜택을 높임으로써 사용의도를 형성할 수 있다고 하였으며[36], Hwang[2021]은 지식관리시스템과 관련하여 조직의 커뮤니케이션 활성화가 조직원에게 해당 시스템 수용에 대한 인식을 높여 행동으로 이어질 수 있음을 밝혔다[29]. 즉, 커뮤니케이션은 지식관리시스템의 유용성 인식에 도움을 주며, 다음의 연구가설을 제안한다.

H6: 조직의 커뮤니케이션은 지식관리시스템의 유용성 인식에 긍정적 영향을 미친다.

III. 연구 모델 및 표본 수집

3-1 연구 모델

본 연구는 지식관리시스템 활용을 통한 지식공유 의도를 강화하기 위한 매커니즘을 확인하는 것을 목적으로 한다. 선행연구를 기반으로 도출한 기술, 업무 환경, 조직 지원 측면의 요인을 적용하여, 그림 1과 같은 연구 모델을 제시한다.

3-2 설문 방법 및 표본 수집

연구가설 검증은 선정된 적정 연구 대상에게 요인별 인식 기반의 설문을 통해 확보한 표본을 활용하여 요인 간 연계 관계를 확인을 통해 수행한다. 이에, 본 연구는 지식관리 및 조직 연구 분야에서 수행된 설문 기반의 선행연구를 통해 요인별 다 항목 기반의 설문 문항을 도출하였으며, 지식관리 분야에 맞게 문항을 변경하여 적용하였다.

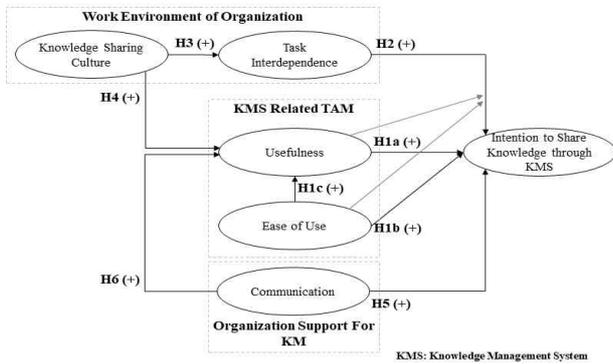


그림 1. 연구 모델
Fig. 1. Research Model

표 1. 설문 문항

Table 1. Questionnaire Items

Construct	Items	Reference
KSC (0.920)	Our organization has an open knowledge sharing environment	[23]
	Knowledge sharing occurs on a daily basis in our organization	
	People with expertise in our organization are always ready to help their colleagues	
	Colleagues in our organization routinely exchange knowledge (Dropped)	
TI (0.922)	I need to collaborate frequently with my colleagues to do my task clearly	[2]
	For my task to be done well, it is important to collaborate with my colleagues	
	The task I do involves other colleagues	
Com (0.935)	Our organization provides internal communication channels or tools that deliver information related to KM policy	[14]
	Our organization provides the purpose and value of KM to employees	
	Our organization provides guidelines for KM practices through various internal media	
Use (0.917)	Using an organization's KMS improves work performance	[8]
	Using an organization's KMS improves work productivity	
	Using an organization's KMS can make work easier	
EU (0.943)	Learning how to operate an organization's KMS is easy for me	[8]
	In the KMS of the organization, I can easily perform the desired task	
	I can articulate interactions with the KMS	
	It is easy to use the KMS	
SK (0.911)	I will try to effectively share the expertise gained through education or training (Dropped)	[5]
	I will share work documents more frequently through the organization's KMS	
	I will provide manuals, methodologies, etc. for my colleagues through the organization's KMS	
	I will share my experiences and know-how through the organization's KMS more often in the future.	

Note: Values in parentheses are Cronbach's alpha
KSC(Knowledge Sharing Culture), TI(Task Interdependence), Com(Communication), Use(Usefulness), EU(Ease of Use), SK(Intention to Share Knowledge)

또한, 도출된 설문 문항이 적절하게 구성되었는지 확인하기 위해, 경영대학원에 다니는 직장인 10명을 대상으로 사전에 설문 내용을 확인받았으며, 수정 보완 후 최종 문항을 적용하였다. 표 1은 요인별 적용된 설문 문항이다.

분석 대상은 지식관리 정책과 시스템을 도입하여 구성원들에게 활용을 요구하는 조직의 근로자를 대상으로 하되, 50인 이상 근로자가 근무하는 조직으로 한정하였다. 지식관리시스템과 같은 혁신 기술은 조직 규모가 커질수록 협력에 대한 이슈가 높게 발생하기 때문에, 50인 이하의 인력 규모를 가진 조직은 제외하는 것이 바람직하다고 판단하였다.

표 2. 표본의 특징

Table 2. Characteristics of Samples

Demographic Categories		Frequency	%
Gender	Male	182	49.2
	Female	188	50.8
Age	Under 30	71	19.2
	31 - 40	166	44.9
	41 - 50	97	26.2
	Over 50	36	9.7
Industry	Manufacture	130	35.1
	Service	240	64.9
Firm Size	50 - 100	160	43.2
	101-300	148	40.0
	Over 300	62	16.8
Job Position	Staff	108	29.2
	Assistant Manager	111	30.0
	Manager	77	20.8
	Over Manager	74	20.0
Total		370	100.0

표본은 선정된 대상에 적절한 사람을 확보하는 것이 중요하므로, 연구는 직장인 회원을 다수 보유하고 있는 M리서치 기업의 도움을 받아 온라인 설문을 설계하고, 선정 대상만 설문문에 참여하도록 구조화하였다. 특히, 온라인 설문 설계 시, 직업과 조직 규모, 그리고 지식관리시스템 운용 여부를 확인하는 절차를 진행하였다. 직업은 직장인이라 답한 사람만 참여하도록 하였으며, 조직 규모는 50인 이상의 조직 규모에 속한 사람만 참여하도록 하였으며, 지식관리를 위해 조직이 지식교환 시스템 또는 지식을 중앙집중식으로 관리하기 위한 기술 등을 도입하고 있는지를 확인하고 해당하는 사람만 설문문에 참여하도록 하였다. 더불어 모든 조건에 일치한 사람들에게 연구 목적, 도출된 데이터의 활용 방법에 대하여 공지하였으며, 그럼에도 설문문에 참여하겠다고 응답한 사람만 본 설문문에 참여하게 하였다.

연구는 총 370개의 표본을 확보하였으며, 표 2는 표본의 통계적 특성을 보여준다. 성별은 남성과 여성이 비슷한 비율로

확보하였으며, 나이는 31-40세 직장인이 가장 많은 비율로 확보되었다(44.9%). 조직 관점에서 업종은 제조업과 서비스업이 3.5 대 6.5 비율로 확보되었으며, 조직 규모는 50인에서 300인 사이의 중간 규모 기업이 대부분 확보되었다. 응답자의 직위는 차·부장 이상급으로 갈수록 작아지는 구조로 나타났다. 즉, 표본은 국내 기업에 근무하는 근로자 특성을 적정히 반영한 것으로 판단되어, 가설검증을 위한 통계 분석을 수행한다.

IV. 가설 검증

4-1 신뢰성 및 타당성 분석

연구 모델에 적용된 6개 요인은 각각 다 항목으로 구성되어 설문자의 인식 기반 데이터로 확보하였으므로, 설문 문항이 가지는 신뢰성과 타당성을 확인한다.

표 3. 구성요인 타당성

Table 3. Construct Validity

Constructs	Estimate	SRW Estimate	Critical Ratio	CR	AVE	
KSC	KSC3	1.000	0.881	24.917** 23.612**	0.865	0.681
	KSC2	1.059	0.910			
	KSC1	1.010	0.883			
TI	TI3	1.000	0.897	25.454** 24.760**	0.860	0.671
	TI2	1.057	0.899			
	TI1	0.952	0.887			
Com	Com3	1.000	0.905	27.759** 23.904**	0.849	0.653
	Com2	1.021	0.926			
	Com1	0.919	0.861			
Use	Use3	1.000	0.889	22.545** 25.144**	0.875	0.699
	Use2	0.965	0.857			
	Use1	1.057	0.912			
EU	EU4	1.000	0.856	24.394** 24.939** 23.664**	0.907	0.709
	EU3	1.107	0.912			
	EU2	1.142	0.922			
	EU1	1.059	0.897			
SK	SK4	1.000	0.873	21.356** 22.755**	0.844	0.643
	SK3	1.021	0.849			
	SK2	1.034	0.880			

KSC(Knowledge Sharing Culture), TI(Task Interdependence), Com(Communication), Use(Usefulness), EU(Ease of Use), SK(Intention to Share Knowledge)
SRW(Standardized Regression Weights), CR(Construct Reliability), AVE(Average Variance Extracted)

첫째, 신뢰성은 요인의 설문 문항에 대한 반복 측정을 통해 일관성을 확인하는 것으로서, 연구는 SPSS 21.0 패키지의 크론바흐 알파를 통해 확인하였다. 선행연구는 요인별 0.7 이상의 값을 요구한다[37]. 6개 요인(총 21개 문항) 중 신뢰성과 타당성에 문제가 있는 2개 문항(KSC4, SK1)을 제거하였다. 분석 결과는 표 1에 요인별 괄호로 표시하였으며, 요인들의 신뢰성은 요구사항을 충족한 것으로 파악되었다.

둘째, 타당성은 적용 요인에 대한 문항들의 일관성과 요인

간의 차별성을 복합적으로 확인하는 것으로서, 연구는 AMOS 22.0 패키지의 확인적 요인분석을 하고 요구되는 타당성 분석을 수행하였다. 우선, 연구는 확인적 요인분석 모형을 구조화하였기 때문에, 구조방정식 모형에 대한 적합도 요구사항에 모델이 충족했는지 확인하였다. 해당 모형의 적합도를 확인한 결과는 $\chi^2/df = 1.758$, $GFI = 0.937$, $AGFI = 0.912$, $NFI = 0.965$, $TLI = 0.981$, $CFI = 0.985$, 그리고 $RMSEA = 0.045$ 로 나타났다. GFI , $AGFI$, NFI , TLI , CFI 는 0.9 이상의 값을 요구하며, $RMSEA$ 는 0.05 이하의 값을 요구한다. 확인적 요인분석 모형의 적합도는 요구사항을 충족한 것으로 나타났다.

요인에 대한 문항들의 일관성 측정은 집중 타당성 분석을 통해 확인하되, AMOS 22.0 패키지는 개념 신뢰도와 평균분산추출을 통해 확인한다. 집중 타당성 관련 선행연구는 0.7 이상의 개념 신뢰도 값과 0.5 이상의 평균분산추출 값을 요인별 요구한다[38]. 분석 결과는 표 3에 제시하였으며 모든 요인이 요구사항을 충족하였다.

표 4. 판별 타당성

Table 4. Discriminant Validity

Constructs	1	2	3	4	5	6
KSC	0.825^a					
TI	.661**	0.819^a				
Com	.528**	.566**	0.808^a			
Use	.580**	.592**	.496**	0.836^a		
EU	.528**	.594**	.564**	.558**	0.842^a	
SK	.695**	.683**	.633**	.655**	.641**	0.802^a

Note: a = square root of the AVE, **: $p < 0.01$
KSC(Knowledge Sharing Culture), TI(Task Interdependence), Com(Communication), Use(Usefulness), EU(Ease of Use), SK(Intention to Share Knowledge)

요인 간의 차별성 확인은 판별 타당성을 통해 확인한다. 판별 타당성은 요인 간의 상관계수와 평균분산추출 제곱근의 비교를 통해 확인한다. 선행연구는 평균분산추출의 제곱근이 모든 상관계수보다 클 때 요인 간에 차별성이 존재한다고 본다[38]. 분석 결과는 표 4와 같으며, 판별 타당성 기반 요인 간의 차별성을 확보한 것으로 나타났다.

또한, 연구는 설문 대상자가 응답 당시에 설문 문항에 대한 인식 수준을 기반으로 데이터를 확보하되, 선행 변수와 결과 변수를 동일 시점에 확보하였다. 해당 방법은 응답 과정에서 응답자의 편향 문제인 동일방법편의 문제에 직면할 수 있다. 동일방법편의 문제 확인에 대한 방법은 다각적으로 제시되고 있으나, 연구는 단일요인공통방법 기법을 적용한다. 해당 기법은 확인적 요인분석을 반영한 구조모델에 추가로 임의의 단일 요인을 반영하고 측정 항목에 연계된 모델을 만들어, 두 모델 간의 측정치의 변화량을 확인한다[39]. 연구는 단일 요인 미반영된 구조모델의 적합도($\chi^2/df = 1.758$, $GFI =$

0.937, AGFI = 0.912, NFI = 0.965, TLI = 0.981, CFI = 0.985, 그리고 RMSEA = 0.045)와 단일 요인이 반영된 구조 모델의 적합도($\chi^2/df = 1.526$, GFI = 0.951, AGFI = 0.921, NFI = 0.974, TLI = 0.987, CFI = 0.991, 그리고 RMSEA = 0.038)가 요구사항을 충족한 것을 확인하였으며, 항목별 측정치의 변화량이 0.3 미만으로 나타나 동일방법편의 문제는 크지 않은 것으로 판단되었다.

4-2 경로 분석

본 연구는 AMOS 22.0 패키지를 활용한 구조방정식 모델을 구조화하고, 요인 간의 경로 분석을 통해 가설의 채택 여부를 확인한다. 연구는 설정된 구조 모델에 대한 적합도를 확인하였다. 적합도는 확인적 요인분석과 동일한 기준을 반영하였다. 결과는 $\chi^2/df = 3.738$, GFI = 0.879, AGFI = 0.840, NFI = 0.922, TLI = 0.930, CFI = 0.942, 그리고, RMSEA = 0.086으로 나타났다. 비록, GFI와 AGFI가 요구사항인 0.9 보다 낮으나 0.8까지 허용하며, RMSEA가 0.05보다 높으나 0.1까지 허용하며, 그 외 항목의 수치가 요구사항을 충족하였기 때문에, 적합도에는 큰 문제가 없다고 판단하여 경로 분석을 수행하였다. 구조방정식 모델을 반영한 경로 분석 결과는 그림 2와 표 5와 같다.

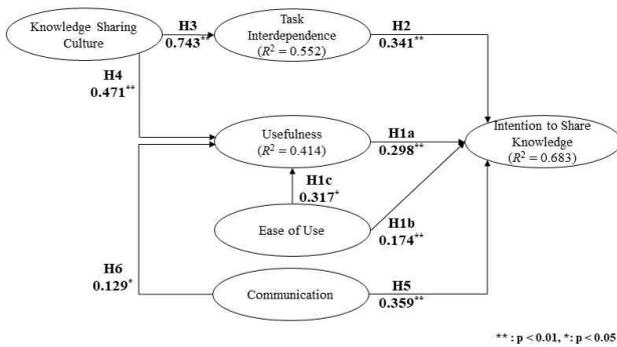


그림 2. 구조모델 분석 결과

Fig. 2. Results of Structural Model Tests

표 5. 구조모델 분석 결과

Table 5. Results of Structural Model Tests

	Path	Coefficient	t-value	Result
H1a	Use → SK	0.298	5.938**	Supported
H1b	EU → SK	0.174	4.205**	Supported
H1c	EU → Use	0.317	6.736**	Supported
H2	TI → SK	0.341	7.172**	Supported
H3	KSC → TI	0.743	15.044**	Supported
H4	KSC → Use	0.471	7.393**	Supported
H5	Com → SK	0.359	7.530**	Supported
H6	Com → Use	0.129	2.113*	Supported

KSC(Knowledge Sharing Culture), TI(Task Interdependence), Com(Communication), Use(Usefulness), EU(Ease of Use), SK(Intention to Share Knowledge)

** : p < 0.01, * : p < 0.05

가설 1은 지식관리시스템의 기술수용 조건인 유용성과 사용 용이성이 지식공유 의도에 긍정적 영향을 주고, 사용 용이성이 유용성에 영향을 준다는 것으로서, 구조 모델 내 요인 간 관계에 대한 경로계수(β)를 확인한 결과, 통계적으로 타당한 것으로 나타났다(H1a: $\beta = 0.298$, $p < 0.01$; H1b: $\beta = 0.174$, $p < 0.01$; H1c: $\beta = 0.317$, $p < 0.011$). 가설 2는 업무 상호의존성이 지식공유 의도에 긍정적 영향을 준다는 것이며, 가설 3은 지식공유 문화가 업무 상호의존성에 긍정적 영향을 준다는 것으로서, 구조 모델 내 요인 간 관계에 대한 경로계수(β)를 확인한 결과, 통계적으로 타당한 것으로 나타났다(H2: $\beta = 0.341$, $p < 0.01$; H3: $\beta = 0.743$, $p < 0.01$). 가설 4는 지식공유 문화가 지식관리시스템 유용성에 긍정적 영향을 준다는 것으로서, 구조 모델 내 요인 간 관계에 대한 경로계수(β)를 확인한 결과, 통계적으로 타당한 것으로 나타났다(H4: $\beta = 0.471$, $p < 0.01$). 가설 5는 커뮤니케이션이 지식공유 의도에 긍정적 영향을 준다는 것이며, 가설 6은 조직의 커뮤니케이션이 지식관리시스템 유용성에 긍정적 영향을 준다는 것으로서 구조 모델 내 요인 간 관계에 대한 경로계수(β)를 확인한 결과, 통계적으로 타당한 것으로 나타났다(H5: $\beta = 0.359$, $p < 0.01$; H6: $\beta = 0.129$, $p < 0.05$).

마지막으로, 연구는 선행 변수가 결과에 미치는 영향력 (R2)을 확인하였다. 지식공유 문화는 업무 상호의존성에 55.2%, 지식공유 문화, 커뮤니케이션, 그리고 사용 용이성은 유용성에 41.4%, 그리고 업무 상호의존성, 유용성, 사용 용이성, 그리고 커뮤니케이션은 지식공유 의도에 68.3%의 영향을 주었다.

4-3 추가 분석

본 연구는 가설로 제시하지는 않았으나, 혁신 기술수용에 대한 사용자 인식 조건이 높아질수록 해당 기술 사용 방법과 필요성을 크게 가져 업무 활동에 영향을 줄 것으로 판단하였다. 이에, 연구는 기술수용 조건 요인(유용성, 사용 용이성)이 업무 상호의존성과 지식공유 의도 간의 긍정적 영향 관계를 강화하는지를 확인하고자 하였다. 연구는 Hayes[2017]의 Process 3.1 패키지를 활용하였으며, 조절 효과 분석이므로 모델 1을 적용하되, 신뢰 수준 95%, 붓스트래핑 5,000을 반영하였다[40]. 유용성과 사용 용이성의 조절 효과 분석 결과는 표 6과 같다.

분석 결과, 유용성과 사용 용이성 모두, 업무 상호의존성과 상호작용 효과를 가지는 것으로 나타나, 지식공유 의도에 미치는 영향을 조절하였다. 이에, 연구는 단순기울기 그래프를 활용하여 조절 효과의 영향 변화를 확인하고자 하였다. 그림 3은 유용성의 조절 효과 결과이며, 그림 4는 사용 용이성의 조절 효과 결과이다.

표 6. 기술수용모델 요인의 조절 효과 결과

Table 6. Results of Moderating Effect of TAM

Path		Coefficient	t-value	Result
TI x Use → SK	Constant	5.387	121.926**	Supported
	TI	0.328	8.500**	
	Use	0.371	9.039**	
	Interaction	-0.167	-6.932**	
	$F = 193.7807, R^2 = 0.6137$			
TI x EU → SK	Constant	5.341	115.784**	Supported
	TI	0.369	9.185**	
	EU	0.297	6.863**	
	Interaction	-0.112	-4.649**	
	$F = 166.2348, R^2 = 0.5767$			

TI(Task Interdependence), Use(Usefulness), EU(Ease of Use), SK(Intention to Share Knowledge)
 **: p < 0.01

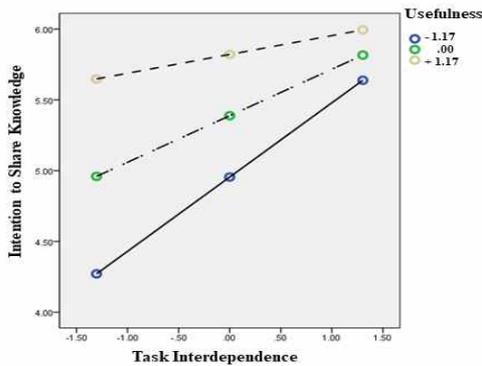


그림 3. 유용성의 조절 효과 결과
 Fig. 3. Results of Moderating Effect of Usefulness

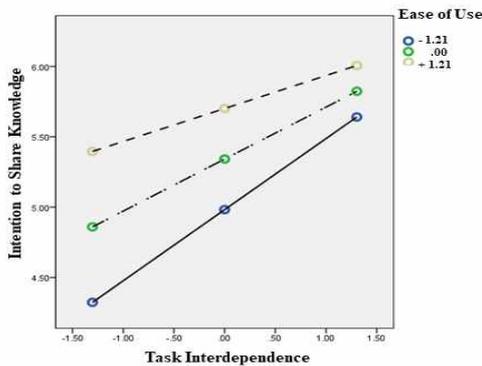


그림 4. 사용 용이성의 조절 효과 결과
 Fig. 4. Results of Moderating Effect of Ease of Use

결과는 업무 상호의존성이 지식공유 의도에 미치는 긍정적 영향에서, 업무 상호의존성이 높은 집단에서는 유용성과 사용 용이성의 영향 차이는 크지 않았지만, 업무 상호의존성이 낮은 집단에서 유용성과 사용 용이성이 높을수록 지식공유 의도를 강화할 수 있음을 확인하였다.

V. 결 론

5-1 연구의 요약

조직 내 산재해 있던 지식 자원에 대한 체계적 관리가 지속적 성장을 위해 핵심 조건임이 밝혀지면서, 조직들은 지식관리 관련 정책 및 관련 시스템 등에 대한 투자를 높이고 있다. 하지만, 지식관리시스템 등을 업무에 활용하거나 지식교류를 수행하는 주체인 조직원 관점에서 살펴보면, 해당 도구의 필요성 인식을 명확하게 보유하지 않은 개인은 소유한 지식의 본인 성과 중심 활용을 통한 보상을 얻으려는 모습을 보일 수 있다. 즉, 조직원이 지식공유 활동을 수행해야 하는 조건을 다각적으로 확인하고 조직 차원에서 맞춤형 지원을 할 필요성이 있다.

이에, 연구는 지식관리시스템 활용을 통한 지식공유 의도 향상 방안을 마련하는 것을 목적으로 하며, 기술, 업무 환경, 그리고 조직 지원관점에서 지식공유 의도 향상에 영향을 주는 요인을 제시하고 요인 간의 연계 매커니즘을 확인하고자 하였다. 특히, 기술수용모델을 확장함으로써, 조직원의 기술수용 및 활용에 영향을 주는 조건을 체계적으로 확인하고자 하였다.

연구는 50인 이상의 인력 규모를 보유하며, 지식관리시스템을 활용하고 있는 조직의 근로자들을 대상으로 설문을 수행하였으며, 370건의 표본을 활용하여 구조방정식 모형 기반의 가설검증을 하였다. 분석 결과, 기술수용 모델이 지식공유 의도에 긍정적 영향을 주는 영향 관계에 있는 것을 확인하였으며, 지식공유 문화가 업무 상호의존성을 통해 지식공유 의도에 영향을 주었다. 또한, 조직 차원의 커뮤니케이션 지원이 지식공유 의도에 영향을 미쳤다. 특히, 지식관리시스템 유용성에 대한 인식은 지식공유 문화와 커뮤니케이션 활성화가 영향을 주었다.

5-2 연구의 시사점 및 향후 연구

본 연구는 지식관리시스템 활용한 조직원 공유 의도 관련 연구를 통해 다음 측면의 학술적 시사점을 가진다. 첫째, 본 연구는 조직원 관점에서 지식관리시스템 활용 향상 방안을 제시하기 위하여 기술수용모델을 적용하였으며, 해당 모델의 확장을 통해 설명력을 높이고자 하였다. 기술수용모델 관련 선행연구는 지식 유형과 기술수용 조건 간의 영향 관계를 밝힘에 주력하였다면[8,9], 본 연구는 혁신 기술 유용성에 대한 조직 내 업무 환경과 조직 지원 조건이 영향을 줄 수 있음을 밝히고자 하였으며, 조직공유 문화와 커뮤니케이션이 유용성 인식에 영향을 주는 것을 확인하였다. 즉, 연구는 지식관리시스템 수용을 통한 지식공유 의도 향상을 위한 방향성을 기술수용모델의 확장을 통해 밝혔기 때문에, 선행연구로서 학술적 의미를 보유한다.

둘째, 본 연구는 조직원의 업무 환경 조건이 지식공유 의도에 영향을 줄 수 있는 조건임을 밝혔다. 특히, 지식공유 문화와 업무 상호의존성이 지식공유 의도와 영향 관계에 있음을

확인하고자 하였다. 업무 상호의존성 관련 선행연구는 개인의 지식에 대한 인식과 행동 간의 관계를 조절하는 것을 밝힘을 주력해왔다면[2,13], 본 연구는 조직 업무 환경 관점에서 업무 상호의존성의 중요성을 제시하고 지식관리시스템 수용 원인인 유용성과 사용 용이성과 상호작용 효과를 가질 수 있음을 밝혔다. 즉, 개인의 업무적 환경이 지식관리 활동에 영향을 주는 조건이며, 기술수용 원인의 영향까지 함께 제시한 측면에서 선행연구로서 의미를 지닌다.

셋째, 본 연구는 조직 차원의 정보 제공 활동의 확대가 조직원의 지식공유 활동에 영향을 준다고 보고, 커뮤니케이션을 적용하였다. 커뮤니케이션 관련 선행연구는 커뮤니케이션이 직업 만족도 및 몰입, 그리고 성과에 긍정적 영향을 주는 조건임을 확인해왔다[14,32]. 반면, 본 연구는 지식관리 관점에서 커뮤니케이션 활성화가 조직원의 지식공유 의도 향상에 영향을 줄 뿐 아니라, 조직원의 지식관리시스템에 대한 유용성 인식에 영향을 주는 조건임을 확인하고자 하였다. 즉, 조직 차원의 커뮤니케이션 활동의 지원이 기술수용모델의 확장에 영향을 주며 지식공유 의도에 영향을 주는 조건임을 밝혔다는 측면에서 선행연구로서 의미를 지닌다.

본 연구는 지식관리시스템 활용을 통해 지속적 혁신 성과를 창출하고자 하는 조직에 있어 사용자 맞춤형 전략 수립을 위한 시사점을 제공한다. 첫째, 본 연구는 지식관리시스템 사용자 수용 원인을 밝히고, 수용에 대한 인식 수준을 확대하기 위한 조직 조건을 제시하였다. 즉, 기술수용모델을 활용하여 지식관리시스템에 대한 조직원의 유용성 인식과 사용 용이성 인식 수준이 증가할수록 시스템을 활용한 지식공유 의도를 향상할 수 있음을 확인하였다. 따라서, 도입한 지식관리시스템 활용 수준을 높이기 위해서는 조직 차원에서 지식관리시스템이 보유한 특성, 활용 시 기대할 수 있는 성과 등을 조직원에게 제공하는 활동을 강화하는 것이 요구된다. 또한, 지식관리시스템 사용 용이성은 유용성을 높여 지식공유 의도로 이어지는 것을 확인하였기 때문에, 조직은 지식관리시스템 활용 방법에 대한 가이드라인 등을 배포하는 등의 노력이 요구된다.

둘째, 본 연구는 업무 환경적 측면에서 지식관리시스템 활용을 통한 지식공유 의도 향상 조건을 제시하였다. 특히, 조직 차원의 지식공유 문화가 업무 상호의존성을 통해 지식공유 의도로 이어지는 매커니즘을 제시하였다. 즉, 조직은 조직 내 지식공유 문화가 형성될 수 있도록 조직원을 독려하는 것이 요구된다. 예를 들어, 개인이 공유한 지식의 품질 문제가 발생하지 않도록 조직 차원에서 안심할 수 있는 정보를 제공하는 것이 필요하며, 고품질 지식공유를 통해 성과 창출 시 물질적 보상 및 정서적 보상이 가능하도록 지원하는 것이 요구된다. 더불어, 업무 상호의존성은 조직원 심리적 관점에서 개선할 수 있는데, 조직 전체의 협력적 문화가 형성되어 있을 때 업무적 의존성이 증가하여 협력 기반 성과를 창출할 수 있다. 따라서, 지식공유 활동을 증가하기 위해, 협력 기반 성과 창출을 할 수 있도록 독려하는 것이 요구된다. 더욱이, 연구는 추가연구로 기술수용 원인(유용성, 사용 용이성)이 업무 상호의

존성과 지식공유 의도 간의 관계를 조절함을 확인하였다. 이러한 결과는 지식관리시스템에 대한 활용성이 증가한 개인은 상호 협력 기반의 업무 시, 지식관리시스템을 활용한 공유 활동이 증가할 수 있음을 의미한다. 따라서, 조직은 지식관리가 기술과 업무 구조가 개별적인 것이 아니라라는 것을 인식하고 기술적으로 활용을 강화할 수 있도록 지원하는 것이 요구된다.

셋째, 본 연구는 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도를 높이기 위해서 조직 차원의 정보 지원 노력이 요구됨을 제시하였다. 즉, 지식관리 및 공유 활동과 관련된 다양한 정보를 조직원이 확보할 수 있도록 조직 차원에서 커뮤니케이션 채널을 증가하고, 공식적으로 지식공유 활동의 필요성과 가치, 그리고 행동 정보 등을 제공하는 활동이 요구된다. 또한, 커뮤니케이션 활동의 증가는 조직원의 지식관리시스템 유용성 인식에도 도움이 되는 것을 확인하였기 때문에, 지식관리시스템 관련 유용성이 포함된 커뮤니케이션 활동을 증가시키는 것이 요구된다.

본 연구는 지식관리시스템 활용을 통한 지식공유 활동 증진을 위한 전략적 방향을 다각적으로 제시하였다. 그럼에도, 연구는 다음의 연구적 한계를 지니며, 향후 보완함으로써 연구적 가치를 향상할 필요가 있다. 첫째, 본 연구는 지식관리시스템 관련 업무, 기술, 그리고 지원 측면의 요인을 제시하고, 설문자의 응답 당시 인식을 기반으로 인과관계를 확인하였다. 하지만, 조직이 보유한 기술, 정책 등에 대한 객관적 자료를 통해 조직원 행동의 변화를 측정하지 못했기 때문에 연구적 한계를 가진다. 따라서, 향후 연구에서는 지식관리 관련 조직 특성 및 수준을 반영하여 조직 단위 요인을 측정함으로써, 수반별 특성별 행동 변화를 명확하게 제시하는 것이 요구된다. 둘째, 본 연구는 기술수용모델을 확장하여, 사용자의 지식관리시스템 활용 확대 방안을 논의하였다. 하지만, 조직에서 개인의 행동은 개인 성격 또는 문제에 대한 대처 능력 등의 차이에 의해 결정된다. 본 연구는 표준화 관점에서 해당 이슈를 반영하지 않았지만, 향후 연구에서 개인차에 따른 행동의 변화까지 반영한다면 세밀한 시사점을 제공할 수 있을 것으로 판단한다.

참고문헌

- [1] S. Chowdhury, P. Budhwar, P. K. Dey, S. Joel-Edgar, and A. Abadie, "AI-employee Collaboration and Business Performance: Integrating Knowledge-based View, Socio-technical Systems and Organisational Socialisation Framework," *Journal of Business Research*, Vol. 144, pp. 31-49, May, 2022.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.01.069>
- [2] Z. Zhang and M. Min, "Organizational Rewards and Knowledge Hiding: Task Attributes as Contingencies," *Management Decision*, Vol. 59, No. 10, pp. 2385-2404, September, 2021.

- <https://doi.org/10.1108/MD-02-2020-0150>
- [3] Research and Markets, Knowledge Management - Global Market Trajectory & Analytics[Internet], 2022. Available:<https://www.researchandmarkets.com>
- [4] H. S. Tooranloo, A. S. Ayatollah, and S. Alboghobish, "Evaluating Knowledge Management Failure Factors Using Intuitionistic Fuzzy FMEA Approach," *Knowledge and Information Systems*, Vol. 57, No. 1, pp. 183-205, March, 2018. <https://doi.org/10.1007/s10115-018-1172-3>
- [5] G. W. Bock, R. W. Zmud, Y. G. Kim, and J. N. Lee, "Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate," *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 1, pp. 87-111, March, 2005. <https://doi.org/10.2307/25148669>
- [6] C. Lyu, J. Yang, F. Zhang, T. S. Teo, and T. Mu, "How Do Knowledge Characteristics Affect Firm's Knowledge Sharing Intention in Interfirm Cooperation? An Empirical Study," *Journal of Business Research*, Vol. 115, pp. 48-60, July, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.04.045>
- [7] W. Huo, Z. Cai, J. Luo, C. Men, and R. Jia, "Antecedents and Intervention Mechanisms: A Multi-level Study of R&D Team's Knowledge Hiding Behavior," *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20, No. 5, pp. 880-897, September, 2016. <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2015-0451>
- [8] I. Arpaci, M. Al-Emran, and M. A. Al-Sharafi, "The Impact of Knowledge Management Practices on the Acceptance of Massive Open Online Courses (MOOCs) by Engineering Students: A Cross-Cultural Comparison," *Telematics and Informatics*, Vol. 54, pp. 101468, November, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101468>
- [9] M. Al-Emran, V. Mezhyuev, and A. Kamaludin, "Towards a Conceptual Model for Examining the Impact of Knowledge Management Factors on Mobile Learning Acceptance," *Technology in Society*, Vol. 61, pp. 101247, May, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101247>
- [10] H. C. Lin, "An Investigation of the Effects of Cultural Differences on Physicians' Perceptions of Information Technology Acceptance as They Relate to Knowledge Management Systems," *Computers in Human Behavior*, Vol. 38, pp. 368-380, September, 2014. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.05.001>
- [11] S. Chatterjee, R. Chaudhuri, A. Thrassou, and D. Vrontis, "Antecedents and Consequences of Knowledge Hiding: The Moderating Role of Knowledge Hiders and Knowledge Seekers in Organizations," *Journal of Business Research*, Vol. 128, pp. 303-313, May, 2021. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.033>
- [12] R. Sharma and P. Yetton, "Top Management Support and IS Implementation: Further Support for the Moderating Role of Task Interdependence," *European Journal of Information Systems*, Vol. 20, No. 6, pp. 703-712, December, 2011. <https://doi.org/10.1057/ejis.2011.39>
- [13] P. S. Fong, C. Men, J. Luo, and R. Jia, "Knowledge Hiding and Team Creativity: The Contingent Role of Task Interdependence," *Management Decision*, Vol. 56, No. 2, pp. 329-343, February, 2018. <https://doi.org/10.1108/MD-11-2016-0778>
- [14] D. Jiménez-Castillo and M. Sánchez-Pérez, "Nurturing Employee Market Knowledge Absorptive Capacity Through Unified Internal Communication and Integrated Information Technology," *Information & Management*, Vol. 50, No. 2-3, pp. 76-86, March-April, 2013. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.01.001>
- [15] T. C. Lin and C. C. Huang, "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, September, 2008. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.06.004>
- [16] Y. Zhang, H. Chen, E. Liu, Y. He, and E. Cheng, "Impacts of Cooperative and Competitive Personalities on Tacit Knowledge Sharing among Chinese Employees," *Journal of Knowledge Management*, Vol. 26, No. 1, pp. 45-69, January, 2022. <https://doi.org/10.1108/JKM-09-2020-0713>
- [17] N. I. Arshad, R. Bosua, S. Milton, A. K. Mahmood, A. I. Zainal-Abidin, M. M. Ariffin, and N. M. Aszemi, "A Sustainable Enterprise Content Management Technologies Use Framework Supporting Agile Business Processes," *Knowledge Management Research & Practice*, Vol. 20, No. 1, pp. 123-140, December, 2022. <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.1973352>
- [18] A. Harr, J. vom Brocke, and N. Urbach, "Evaluating the Individual and Organizational Impact of Enterprise Content Management Systems," *Business Process Management Journal*, Vol. 25, No. 7, pp. 1413-1440, October, 2019. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-05-2017-0117>
- [19] H. Seo and S. Kim, "A Study on Consumer Attitudes toward ICT Convergence Technology of Professional Sports Team: Focused on the Extended Technology Acceptance Model(ETAM)," *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 21, No. 3, pp. 521-528, March, 2020. <http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2020.21.3.521>
- [20] S. Yu, "A Study on the Factors Influencing the Continued

- Use intention of Personal Mobility Services Based on the Sharing,” *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 21, No. 12, pp. 2159-2168, December, 2020.
<http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2020.21.12.2159>
- [21] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 319-340, September, 1989.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- [22] S. L. Blader and T. R. Tyler, “Testing and Extending the Group Engagement Model: Linkages between Social Identity, Procedural Justice, Economic Outcomes, and Extrarole Behavior,” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 94, No. 2, pp. 445-464, June, 2009.
<https://doi.org/10.1037/a0013935>
- [23] A. Serenko and N. Bontis, “Understanding Counterproductive Knowledge Behavior: Antecedents and Consequences of Intra-organizational Knowledge Hiding,” *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20, No. 6, pp. 1199-1224, October, 2016.
<https://doi.org/10.1108/JKM-05-2016-0203>
- [24] S. Chatterjee, R. Chaudhuri, and D. Vrontis, “Managing Knowledge in Indian Organizations: An Empirical Investigation to Examine the Moderating Role of Jugaad,” *Journal of Business Research*, Vol. 141, pp. 26-39, March, 2022. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.005>
- [25] M. Lin, X. Zhang, B. C. Ng, and L. Zhong, “The Dual Influences of Team Cooperative and Competitive Orientations on the Relationship between Empowering Leadership and Team Innovative Behaviors,” *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 102, pp. 103160, April, 2022. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103160>
- [26] J. P. Mulki, J. F. Jaramillo, and W. B. Locander, “Effect of Ethical Climate on Turnover Intention: Linking Attitudinal-and Stress Theory,” *Journal of Business Ethics*, Vol. 78, No. 4, pp. 559-574, March, 2008.
<https://doi.org/10.1007/s10551-007-9368-6>
- [27] F. Jaramillo, J. P. Mulki, and P. Solomon, “The Role of Ethical Climate on Salesperson’s Role Stress, Job Attitudes, Turnover Intention, and Job Performance,” *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. 26, No. 3, pp. 271-282, September, 2006.
<https://doi.org/10.2753/PSS0885-3134260302>
- [28] I. Arpaci, “Antecedents and Consequences of Cloud Computing Adoption in Education to Achieve Knowledge Management,” *Computers in Human Behavior*, Vol. 70, pp. 382-390, May, 2017.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.01.024>
- [29] I. Hwang, “A Study on the Improvement of the Intention of Continuous Use of Enterprise Content Management System: Focusing on the Technology Acceptance Model,” *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 12, No. 8, pp. 229-243, August, 2021.
<https://doi.org/10.15207/JKCS.2021.12.8.229>
- [30] U. R. Kulkarni, S. Ravindran, and R. Freeze, “A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation,” *Journal of Management Information Systems*, Vol. 23, No. 3, pp. 309-347, December, 2006.
<https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222230311>
- [31] M. Welch and P. R. Jackson, “Rethinking Internal Communication: A Stakeholder Approach,” *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 12, No. 2, pp. 177-198, May, 2007.
<https://doi.org/10.1108/13563280710744847>
- [32] K. Ruck and M. Welch, “Valuing Internal Communication; Management and Employee Perspectives,” *Public Relations Review*, Vol. 38, No. 2, pp. 294-302, June, 2012.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.016>
- [33] A. W. Joshi, “Continuous Supplier Performance Improvement: Effects of Collaborative Communication and Control,” *Journal of Marketing*, Vol. 73, No. 1, pp. 133-150, January, 2009.
<https://doi.org/10.1509/jmkg.73.1.133>
- [34] I. Hwang, “The Effect of Information Security Delivery Activities and Feedback on Work Impediment and Compliance Intention,” *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 21, No. 9, pp. 1653-1663, September, 2020.
<http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2020.21.1.1653>
- [35] J. B. Barlow, M. Warkentin, D. Ormond, and A. Dennis, “Don’t Even Think about It! The Effects of Antineutralization, Informational, and Normative Communication on Information Security Compliance,” *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 19, No. 8, pp. 689-715, August, 2018.
<https://doi.org/10.17705/1jais.00506>
- [36] S. C. Park and S. Y. Ryoo, “An Empirical Investigation of End-users’ Switching toward Cloud Computing: A Two Factor Theory Perspective,” *Computers in Human Behavior*, Vol. 29, No. 1, pp. 160-170, January, 2013.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.07.032>
- [37] J. C. Nunnally, *Psychometric Theory*, 2th ed. New York: McGraw-Hill, 1978.
- [38] C. Fornell and D. F. Larcker, “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error,” *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, pp. 39-50, February, 1981.

<https://doi.org/10.1177/002224378101800104>

- [39] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. Y. Lee, and N. P. Podsakoff, "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No. 5, pp. 879-903, October, 2003.
- [40] A. F. Hayes, *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-based Approach*, New York: Guilford Publications, 2017.



황인호 (In-Ho Hwang)

2007년 : 중앙대학교 대학원 (경영학석사)
2014년 : 중앙대학교 대학원 (경영학박사)

2014년~2018년: (사)한국창업경영연구원

2018년~2020년: 한국산업기술대학교

2020년~현 재: 국민대학교 교양대학 조교수

※ 관심분야 : IT 핵심성공요인(IT CSF), 디지털 콘텐츠(Digital Content), 정보보안(Information Security), 프라이버시(Privacy) 등