

IT서비스에 있어서 서비스 품질이 지식공유의도에 미치는 영향에 관한 연구*

박준기** · 윤정인*** · 이정우****

〈 목 차 〉

I. 서 론	3.3 변수의 조작적 정의
II. 이론적 배경	IV. 실증분석
2.1 IT서비스 품질	4.1 자료수집 및 분석방법
2.2 IT서비스 만족	4.2 측정모형의 검증
2.2 IT서비스에서의 지식공유	4.3 연구모형의 적합도 검증
2.3 합리적 행동이론	4.4 연구가설의 검증 및 결과
III. 연구 모형 및 가설	V. 논의 및 결론
3.1. 연구 모형	참고문헌
3.2 연구 가설	<Abstract>

I. 서 론

인터넷 혁명과 더불어 기업의 적극적인 정보 시스템 활용은 조직 형태, 의사결정구조, 운영프로세스 등 기업 전반에 다양한 변화를 가져오고 있다. 1970~80년대 정보시스템 도입 초기에는 기업 내에서 주로 전산실 이라고 불리던 부서가 IT서비스를 제공하는 역할을 하였고, 이러한 부서는 정보시스템의 신뢰성을 보장하고, 시스템

을 개발·유지하는 제한적인 역할을 수행하였다 (Kettinger and Lee, 1994). 기업의 여타 부서들은 말 그대로 IT전문가들이 개발한 시스템을 단지 활용하는 사용자의 입장이었다. 따라서 IT서비스는 정보시스템을 사용하고 운영하는 기술적인 서비스가 주였고, 시스템 품질이나 데이터 품질과 같은 물리적 요소가 중요한 평가기준으로 활용되었다(DeLone and McLean, 1992). 사용자와 개발자 사이의 상호작용 또한 초기에는 제

* 이 논문은 2009년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 기초연구사업임(No. KRF-2009-327-B00208)

** 연세대학교 정보대학원 warren.pak@gmail.com

*** 연세대학교 정보대학원 junginyoon@gmail.com

**** 연세대학교 정보대학원, 교신저자 jlee@yonsei.ac.kr

한적이고 일방적이었으나, 90년대 이후 인터넷이 조직전체의 보편적인 플랫폼으로 등장하면서 공개적이고 양방향적인 상호작용의 필요성이 높아졌다(김성홍, 2006). 즉 IT기술과 정보시스템이 더 이상 IT서비스부서만의 고유한 업무 영역으로 국한되는 것이 아니라 사용자의 참여를 통해 업무 프로세스, 조직, 기업 문화를 변화시켜나가는 혁신의 중요한 도구로 인식되어 가고 있는 것이다(김효근, 2003).

IT서비스와 실무사이의 상호작용 활성화는 IT서비스부서의 역할도 변화시키고 있다. IT서비스부서는 사용자의 업무 요구사항을 지원하기 위해 정보시스템을 개발하고 유지업무를 수행하던 지원부서의 역할에서 실제 사용자들의 요구사항을 예측하고 분석하여 시스템을 진화시키고 비즈니스와 기술의 조화를 이루어 내는 전략적 역할을 수행해야 할 필요성이 높아지고 있다. 아울러서 기업 내에서 IT서비스는 서비스를 받기 싫으면 다른 서비스로 쉽사리 옮겨갈 수 있는 일반적인 서비스가 아니라 실무와 IT사이에서 지식의 지속적 교환을 통해서 고정화(lock-in)가 일어날 가능성이 높고 쉽게 다른 서비스제공자로 대체하기 어렵다는 특징을 가지고 있다. 이러한 면에서 비즈니스와 정보시스템이 전략적 조화를 이루기 위해서는 IT서비스부서와 사용자 부서간의 상호작용은 필수적이며, IT서비스부서 입장에서는 서비스품질이 내부고객인 실무부서들과의 상호작용의 매개체로서 업무의 생산성과 직간접적으로 연관되어진다(Carr, 2006). IT서비스품질은 IT서비스부서 직원이 사용자인 실무부서의 요구에 대해서 어떤 식으로 행동하고 어떻게 기능을 수행하는가에 대한 과정을 평가하는 품질이다. IT서비스는 물리적인 재화나 서비

스를 교환하는 일반적인 서비스와 비교해서 서비스 제공자와 사용자간의 지식공유가 빈번하게 이루어지는 특성을 가지고 있다. 특정한 IT서비스를 제공하기 위해서는 사용자가 가진 업무 지식과 프로세스를 획득하고 분석하여 적절한 IT시스템을 개발 운영해야 하는 것이 IT서비스의 기본 역할이기 때문이다. IT서비스부서는 IT에 관한 전문성을 가지고 있고, IT사용자는 고유의 업무지식을 가지고 있다는 점에서 두 영역은 서로 다르고 겹치지 않는 독특한 지식 능력을 가진다고 볼 수 있다(신호경, 김경규, 2005). 즉, IT서비스 부문이 제공할 수 있는 지식은 서비스 품질을 통해서 사용자가 인식하게 되며, IT사용자의 업무 지식은 IT서비스 제공자에게는 서비스를 수행하기 위해서는 필수적으로 요구되는 것이라 볼 수 있다. 지식공유를 조직이나 부서에서 종업원의 지식, 경험, 그리고 스킬 등의 교환을 포함한 사회적 상호연결 문화로 정의(Lin, 2007a)하면, IT서비스 품질에 따라 IT사용자가 업무지식을 제공하게 되는 상호 교환의 대상이 될 수 있다.

조직의 지식공유 성공을 위해서 기업전략에 지식을 직접적으로 내재화하거나 기업 문화를 활성화하여 개인의 태도나 행동이 변화하게 함으로써 지속적으로 지식공유에 참여하게 하는 것이 개인의 지식공유를 활성화할 수 있게 한다(Jones et al, 2006). Smith(2005)는 조직 구성원 개인의 의견이나 생각들은 일상적으로 경험하는 활동과 상호관계 즉, 공식적이고 비공식적인 지식관리활동에 의해서 변화된다고 했다. 그러나 이러한 개인의 태도는 지식활동이 잘 운영된다 해도 쉽게 변화되지 않는다. 그 이유는 구성원의 신념을 변화시키지 못하기 때문이다. 구성원의

신념은 동료와의 상호활동을 통해서 변화되기 때문에 지식공유 활동을 촉진하기 위해서는 주어진 환경에서 동료와의 상호활동에 동기부여할 수 있는 동인을 찾아야 한다(Lin, 2007b).

IT서비스와 사용자 사이에 있어서 IT서비스 품질은 사용자의 자발적인 지식공유를 유발하는 동기요인(Carr, 2006)이며 IT서비스품질의 수준이 사용자의 정서적, 인지적 반응을 유발하게 되어 상호간의 지식공유를 바라보는 태도에 영향을 끼칠 것으로 보인다(Kettinger et al., 2009). 합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action)에 따르면 이러한 태도의 변화가 행동 의도를 유발하게 되고 행동의도는 행위로 연결이 되어 지기 때문에 태도 변화를 유발하는 동인의 상세를 파악하는 것이 중요한 것으로 추론된다(Azjen and Fishbein, 1975). 이러한 면에서 IT서비스와 사용자들의 지식공유에 있어서 사용자들의 지식공유에 관한 태도를 변화시키는 동인으로서 IT서비스 품질의 역할을 실증해 볼 필요가 있으며 아울러 품질에 관한 연구들에서 종속요인으로 활용되는 품질에 대한 만족이 품질과 태도사이에서 매개 역할을 하는 지도 실증해 볼 필요가 있다.

본 연구에서는 선행이론들과 연구문헌들을 조사하여 IT서비스품질, IT서비스 만족, 지식공유태도, 지식공유의도의 네 변수들로 연구모형을 구성하고 각 변수들간의 직·간접 경로들을 설정하고 설문방법으로 데이터를 수집하여 각 경로를 실증적으로 규명하였다.

II. 이론적 배경

본 연구에서는 기업 내부 IT서비스부서의 서

비스품질은 Parasuraman, (1985)이 제시한 SERVQUAL을 IT환경에 맞게 적용한 관련 연구들(Kettinger and Lee,1994; Kettinger and Lee, 1997; Kang and Bradley, 2002; Jiang, 2002)을 기반으로 IT서비스 품질에 관한 동향을 제시하였다. 한편 IT서비스의 지식공유에 관한 연구는 IT서비스 참여자 간(IT아웃소싱환경, IT 프로젝트 환경, IT서비스부서와 현업부서) 지식공유 활동에 관한 연구가 활발히 이루어지고 있는 것을 확인했고, 특히 개인의 지식공유 활동에 사용되는 합리적 행위이론의 효용성에 대해 살펴보고 있다.

2.1 IT서비스품질

서비스품질에 관한 연구는 지각된 서비스품질에 관한 개념적 모델을 제시한 (Parasuraman, 1985)의 연구를 통해서 본격적인 주목을 받기 시작했다. 서비스품질의 개념은 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있다. “서비스의 전반적 우월성이나 우수성에 대한 고객의 평가”(Zeithaml, 1988), “실제 서비스 성과에 대한 고객의 지각과 고객의 서비스에 대한 사전 기대치와의 비교를 통한 소비자 지각”(Gronroos, 1984), “특정 서비스의 우수성에 대한 개인의 전반적 판단 혹은 태도”(Parasuraman, 1988)등이 주로 문헌에 나타나고 있는 정의들이다. 이들 서비스품질에 관한 정의 중 일반적으로 Gronroos(1984)와 Parasuraman (1988)의 정의가 가장 많이 인용되고 있다. IT서비스 분야에서도 Parasuraman(1988)의 정의를 바탕으로 서비스품을 정의하고 이에 근거한 측정 도구들을 개발하여 활용하고 있다(Kettinger and Lee, 1997).

IT서비스부서가 제공하는 서비스는 사용자가 정보 시스템을 사용하는데 있어 직·간접적 영향을 주게 되는 연관 지식이나 자원 그리고 기회에 대한 지각(Cognition)을 말하며 이것은 사용자가 정보시스템을 사용하게 만드는 동기 요소가 된다(Venkatesh, 2000). 그러므로 서비스품질은 정보시스템을 지각하고 수용하게 하는 일련의 과정에 대한 사용자의 만족수준을 의미하는 것으로 사용자들과의 상호작용에서 IT서비스부서 직원이 어떤 식으로 행동하고 어떻게 기능을 수행하는가에 대한 기능적 관점이기 때문에 일반적으로 알려져 있는 상품품질(Product Quality)과 다른 전형적인 과정품질(Process Quality)이다. Parasuraman(1988)은 서비스의 유형과 관계 없이 기본적으로 유사한 척도로 서비스 품질을 평가할 수 있음을 주장하고 있으며 실증적인 연구를 통해 기대한 서비스(E)와 지각된 서비스 성과(P)와의 차이(P-E)를 측정하는 갭(Gap)모델로서 서비스의 품질을 평가하는 5개 차원(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성), 22개 항목의 'SERVQUAL' 척도를 개발하였다.

SERVQUAL은 발표된 이후 1990년 초기부터 IT서비스 부문을 비롯한 다양한 영역에 있어서 지속적인 평가, 검증을 위한 연구의 대상이었다. 하지만 기대-인지의 차이(Gap) 값을 통하여 서비스 품질을 측정하는 것에 대하여 신뢰성, 타당성, 안정성, 적절성의 관점에서 논쟁의 대상이 되어 왔다. 이러한 논쟁은 기대한 서비스와 지각된 서비스 성과의 차이를 기반으로 한 갭(Gap)모델의 이론적 근거와 필요성에 대한 문제(Dyke, 1997)로 갭 모델을 쓰는 SERVQUAL보다는 오히려 기대수준에 대한 측정 없이 지각된 서비스 성과만을 측정하는 SERVPERF가 예측력이나

신뢰성이 더 뛰어난 것으로 발표되고 있다(Cronin Jr and Taylor, 1992; Kettinger and Lee, 1997; 박윤서 외, 2007). SERVQUAL의 5개 품질 차원에 대한 모호성 역시 SERVQUAL의 중요한 논쟁점 중 하나이다(Dyke, 1997). IT서비스는 서비스 제공자가 주로 전화, 이메일과 같이 직접 대면 보다는 부가적 수단을 통해 사용자와 의사소통을 진행하는 경우가 대부분인 특성을 가지고 있다 따라서 IT서비스의 SERVQUAL 차원은 일반적으로 서비스의 가시성 효과에 해당하는 유형성을 제외한 네 가지 차원으로 정리하고 있다(Kettinger and Lee, 1997; Kang and Bradley, 2002; Jiang, 2002).

IT서비스품질 측정에 관한 연구들을 살펴보면 일반적인 서비스품질도구로 개발된 SERVQUAL을 기반으로 측정항목을 다양하게 응용하고 있다. Kettinger and Lee(1994)는 SERVQUAL의 5개 차원을 IT서비스부서의 만족도에 영향을 주는 차원을 4개로 줄인 IS-SERVQUAL로 구성하여 설문항목과 문항을 개발하였다. Kang and Bradley(2002)은 SERVQUAL의 서비스 차원을 구성원의 역량(Service Skills)과 IT서비스 속성(IT Service Attributes)로 정리하고 기대 불일치 이론에 맞게 GAP 모형으로 구성하여 IT서비스부서의 성과를 측정하는 모델로 SERVQUAL이 적합하다는 것을 확인했다. Yoon and Suh(2004)는 IT 컨설팅에 적용가능한 SERVQUAL을 개발하기 위해서 SERVQUAL에 기반하여 확신성, 응답성, 신뢰성, 공감성, 프로세스, 교육의 6개 차원으로 구성하였다.

최근 들어서는 서비스품질에 관한 연구에 있어서 행위적 결과 변수에 대한 관심이 높아지고 있으며 이러한 경향은 서비스품질이 사용자의

인식과 태도에 어떤 영향을 주는지에 대한 연구로 구체화 되고 있다. 서비스품질에 따른 구매의도의 변화(Fullerton and Taylor, 2002; Zeithaml, 1988; Bansal and Taylor, 2002), 비용 지불에 관한 태도 변화(Andreassen, 2000), 지각된 품질에 따른 상표나 브랜드에 대한 태도변화(황병일, 2004), 서비스품질에 대한 전반적인 행동 변화(이인구 외, 2000; Cronin Jr, 2000)와 같이 서비스품질이 고객의 인식과 태도에 영향을 주는 것을 다양한 분야에서 실증되고 있다. 이와 같이 기존 연구를 살펴보면 마케팅 및 경영학 분야에서는 서비스 품질이 서비스를 지각하는 사용자의 태도에 영향을 주는 연구가 주류를 이루고 있는 반면 IT서비스품질에 관한 연구들은 IT서비스 품질을 성과의 최종 종속변수로서 취급하는 연구가 주를 이루고 있다.

2.2 IT서비스 만족

만족의 개념은 사회학, 경영학, 심리학 등 다양한 행동과학 분야에서 인간의 행동을 이해하는데 중요한 개념이다. 만족은 긍정적 혹은 부정적 정서 반응과 인지적 불일치에 의해 영향을 받는 판단 즉 ‘불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태’로 정의할 수 있다(Oilver, 1980). 한편 Churchill and Surprenant(1982)는 사용자 만족을 ‘기대한 결과에 대비해 구매의 희생 및 보상에 대한 고객의 상대적인 비교인 구매성과’로써 정의하고 있다. 즉, 사용자 만족은 구매한 제품이나 서비스를 구매한 이후에 사용자에게 의해 인식된 평가로서 간주되기도 한다(Hunt, 1977).

사용자 만족과 서비스 품질은 혼용되어 사용되기 쉽지만 개념적으로 분명한 차이가 있다. 일반적으로 서비스품질은 장기적이고 전반적인 평가인 태도와 유사하나, 고객만족은 일시적이고 특정한 상황에 따른 판단척도이다. 서비스 품질 지각은 고객의 특정 시점에서의 서비스 종사자에 대한 평가를 반영하지만 고객 만족은 최종 결과와 그 과정을 모두 포함하고 감정적 요소와 인지적 요소를 모두 포함하기 때문에 본질적으로 경험적이다(박윤서 외, 2007).

IT서비스만족은 IT서비스 품질의 대표적인 종속변수로 고려되었다(Kettinger and Lee, 1994). 사용자가 인식한 IT서비스 품질이 높을수록 IT서비스 만족이 높아진다는 사실은 여러 선행연구에서 나타났다(Kettigner and Lee, 1994; Jiang et al, 2002; Yoon and Suh 2004, Kettinger et al, 2009). 만족은 IT서비스 공급자와 사용자간의 관계를 설명하는 매개변수로서 IT아웃소싱의 성과에 영향을 주고(Chakrabarty et al, 2007)과 IT서비스 사용자의 참여를 촉진하는 선행 요소(Carr, 2006)로서 IT서비스 만족은 IT사용자의 태도에 영향을 주는 중요한 요소이다(Kettinger et al, 2009).

2.3 IT서비스에서의 지식공유

기업은 차별적 경쟁우위를 확보하고 위해 개인이 보유하고 있는 지식을 상호간 공유하고 사 용하도록 권장하는 활동을 하고 있다. 그러나 지식이 효과적으로 전달되기 위해서는 지식제공자의 적극적 공유의도, 학습자의 적극적 수용의도, 지식 특성에 맞는 지식전달 채널의 존재, 학습자의 수용능력 등 다양한 조건이 맞아야한다

(Schultze and Leidner, 2002). 특히, 지식공유의 실용적 효과 관점에서 지식제공자의 공유의도가 가장 중요한 요소이다. 유용한 지식을 보유한 사람이 지식을 통해 성과를 창출하므로 유용한 지식은 곧 권력(Power)으로 작용하게 된다(Hart and Saunders, 1997). 이러한 유용한 지식을 타인과 공유하도록 유도하기 위해서 지식공유에 대한 혜택(Benefit)을 제공해야 한다 (Marshall and Prusak, 1996). IT서비스 관점에서도 서비스 제공자와 사용자간의 지식공유는 지식공유에 따른 상호 혜택을 통해 상호보완적 관계가 유지되게 된다(신호경 과 김경규, 2005).

IT서비스에서 지식공유에 관한 연구는 IT참여자 간의 관계를 중심으로 다음과 같은 세 가지 연구로 대별된다. 첫 번째는 기업의 IT서비스의 일부를 아웃소싱하는 IT 아웃소싱환경의 지식공유에 관한 연구이다. Choudhury and Sabherwal(2003)은 IT서비스 공급자와 고객은 고객의 사업 분야에 대한 지식과 이와 관련된 IT 지식을 상호간에 요구하고 있다는 사실을 실증적으로 분석했다. 일반적으로 고객기업은 자사의 사업 분야에 대해 전문지식을 보유하고 있고, IT서비스 공급자는 IT에 대한 전문지식을 보유하고 있다면 IT서비스를 제공자 관점에서는 좋은 품질의 IT서비스를 제공하기 위해서 고객사의 업무지식을 더 많이 확보하려 할 것이며, 고객기업의 경우도 업무지식을 기반한 품질 좋은 IT 서비스를 받고자 하는 상호간 지식공유의 파트너십이 형성될 것이다(Lee and Kim, 1999). 박주연 외(2006)는 IT서비스 공급사의 인적 역량과 고객기업의 인적 역량이 협력적 학습에 영향을 주고 이러한 활동이 지식이전에 영향을 주는 관계임을 실증적으로 분석하고 있다. 이런 측면

에서 IT 아웃소싱 성공에 지식공유가 중요한 영향을 주며 지식 상호보완적인 파트너십 형성이 핵심성공 요인이다(Lee, 2001)

두 번째는 IT프로젝트 환경에서 참여자간의 지식 공유와 이전에 관한 연구이다. IT프로젝트 환경에서는 프로젝트에 참여하는 IT전문가와 IT프로젝트의 결과물을 사용하는 업무 담당자가 함께 프로젝트를 수행하게 되는데, IT프로젝트에 참여하는 팀원과 파트너간의 지식이전이 효과적으로 이루어져야 프로젝트 성과가 높게 나타났다(이상훈 외, 2005). 최근 급증하고 있는 가상 팀(Virtual Team)에서 나타나는 활동에서도 참여자의 지식 네트워크의 밀도 즉, 내부 결속이 높은 팀이 높은 성과를 나타내고 있다(서아영, 신경식, 2009). 이와 같이 외부 전문가와 협업이 필요한 IT 프로젝트에서 지식이전이 IT프로젝트 성공에 기여한다 (Epple, 1996).

마지막으로 기업 내부의 IT서비스부서와 사용자 부서간 지식공유 메커니즘에 관한 연구이다. 김효근(2003)은 IT서비스부서(IS조직)와 사용자 부서(라인조직)와의 지식공유에 커뮤니케이션, 상호신뢰, 상호영향이 중요 영향요인임을 밝히며, 상호간 지속적인 관계 유지가 필요하다고 주장하고 있다. Henderson(1990)의 연구 또한 IT서비스부서와 사용자간의 파트너십의 중요성을 언급하면서 조직간 신뢰, 연계, 협력이 지식공유에 중요한 요인으로 들고 있다. Tucker(1996)은 조직간 커뮤니케이션을 위해 지식관리 시스템과 정보교환 시스템의 활용이 중요하다고 주장하고 지식관리 메커니즘의 시스템화의 필요성을 언급하고 있다. 이와 같이 기존 IT서비스의 지식공유연구에서는 사용자 태도로서 지식공유 영향에 관한 연구는 꾸준히 진행되

어 왔다.

2.4 합리적 행동이론(TRA, Theory of Reasoned Action)

합리적 행동이론은 Fishbein and Ajzen(1975)이 제시한 이론으로 행동(Behavior)의 선행변수로서 행동의도(Behavior intention)과 행동에 대한 태도(Attitude toward behavior) 그리고 주관적 규범(Subjective Norm)을 제시하고 있다. 여기서 태도란 목적을 이룰 수 있으리라는 믿음에 근거한 지각의 상태를 의미하며 주관적 규범이란 사회적 압력에 대한 개인의 지각을 의미한다. 태도와 규범을 선행변수로 보는 이유는 행동 의도 안에는 실제 행동에 영향을 주는 동기유발 요인이 내포된 것으로 보는 것이다. 행동에 대한 태도는 행동의 결과에 대한 사후평가와 관련한 선호의 정도로 표현될 수 있으며 주관적 규범과 함께 개인이 가지고 있는 믿음(Belief)으로 표현할 수 있다. 여기서 주관적 규범은 행동을 수행하는 것과 관련된 인지된 사회적 압력으로 정의될 수 있으며 규범적인 믿음은 의미 있는 준거 집단의 행동 기대와 관련된 믿음으로 정의된다.

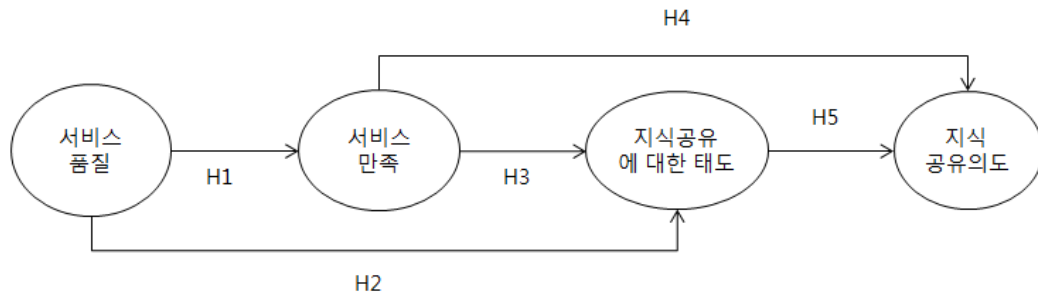
합리적 행동이론은 인간의 행동을 설명하는데 넓게 인정받는 이론이다(Ajzen and Fishbein, 1980). 합리적 행동이론이 인간 행동을 설명하는데 특별히 도움이 되는 부문은 태도와 주관적 규범에 영향을 주는 것을 제외한 다른 모든 요인들을 행동에는 간접적인 요인으로 판단하고 가정하고 있다는 점이다. 이러한 이유로 인해 지식 공유 행동에 대한 설명에 합리적 행동이론은 유용한 모델로 제시되고 있다(Bock and Kim, 2002). Bock et al(2005)는 합리적 행동이론을

기반으로 개인의 지식공유 태도와 의도에 영향을 주는 변수들의 관계를 설명하고 있다. 여기서 개인의 주관적 영향에 해당하는 것은 지식공유 태도로 설정했고, 주관적 규범은 부서의 영향에 의해 설명되는 요인으로 제시되고 있다. Ryu et al(2003)은 병원의 외과의사의 지식 공유 행동을 설명하기 위해서 합리적 행동이론을 기반으로 연구모형을 구성하여 개인의 행동유형을 설명하고 있다. 한편 개인 수준의 지식공유행동에 관한 연구에서는 사회적 영향요인인 주관적 규범을 배제한 연구가 진행되었다. Bock and Kim(2002)는 지식공유 태도에 영향을 주는 개인의 신념에 대한 연구에 초점을 맞춰 개인의 지식공유 동기요인을 찾으려 했고, Lin(2007b)은 종업원의 지식공유 행동에 영향을 주는 개인의 내재적, 외재적 동기요인의 관계를 설명하기 위해서 지식공유에 대한 태도와 지식공유 의도를 종속변수로 사용하여 설명하고 있다. 본 연구도 개인이 지각하는 지식공유 동기요인을 설명하고자 하기 때문에, 합리적 행동이론에서 주관적 규범을 제외한 태도와 의도 변수를 연관된 종속변수로 사용하고자 한다.

Ⅲ. 연구 모형 및 가설

3.1. 연구 모형

IT서비스품질은 IT서비스의 성과를 인식하는 도구로서 서비스품질의 지속적인 측정을 통해 서비스공급자는 품질향상을 이룰 수 있는 좋은 도구이다(Yoon and Suh, 2004). IT서비스품질은 IT서비스 공급자와 사용자간의 상호작용에



<그림 1> 연구 모형

의해 향상되며(Carr, 2006) 지식공유는 이러한 상호작용성이 작동하는 메커니즘이다. (신호경, 김경규, 2005).

본 연구 모형은 <그림 1> 과 같으며, IT서비스 부서에서 제공하는 IT서비스를 이용하는 사용자들을 대상으로 서비스품질이 IT서비스만족, 지식공유 태도와 의도에 어떤 영향을 주는지 알아보고자 한다. 이를 위해 IT서비스품질은 Kettinger and Lee(1994)가 제시한 IS-SERVQUAL의 4개의 차원(신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성)을 기반으로 제시하였고, 지식공유 행동 과정을 살펴보기 위해서 합리적 행동이론(TRA: Theory of Reasoned Action)을 기반으로 지식공유 태도와 지식공유 의도간의 관계를 설정하였다(Bock et al., 2005).

3.2 연구 가설

IT서비스부서는 사용자들이 겪는 다양한 문제점을 해결하고 자문하는 과정을 통해서 정보기술을 사용하는 사용자의 반응을 확인하게 되고 이것이 다시 정보기술 서비스에 반영되는 일련의 상호 영향관계를 통해 서비스품질이 향상된다(Carr, 2006). 즉 정보기술의 구조화 과정을 촉진하는 사회적 상호작용에는 사용자들뿐 아니

라 IT서비스부서도 동시에 참여하게 된다(이웅규, 2007). DeLone and McLean(2003)은 정보시스템 품질을 궁극적으로 사용자 만족도를 극대화하기 위해 필요한 선행요건으로 제시하고 있다. Parasuraman et al.(1985, 1988)의 연구는 서비스품질 측정은 어떤 산업에서도 측정이 가능함을 보여 주고 있다. IT서비스품을 측정하는 방법도 SERVQUAL을 통해 정보시스템을 사용하는 사용자가 지각하는 품질 수준과 성과를 통해 측정한다(Kettinger and Lee, 1994). 여기서 사용자가 인식하는 서비스에 대한 지각은 사용자가 서비스를 수용하면서 얻는 만족 수준을 의미한다(Venkatesh, 2000).

김성홍(2006)은 대표적인 IT서비스인 ASP(Application Service Provider)의 서비스 품질을 측정하기 위해 SERVQUAL을 응용하여 서비스 측정모형을 개발하고 ASP서비스품질과 ASP서비스 성과로서 서비스만족도간의 상관관계가 존재함을 실증하고 있다. 또한 임호순 외(2005)은 IT 컨설팅 서비스품질과 고객만족도와 의 관계가 긍정적임을 보여주고 있다. 따라서 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1: IT서비스품질은 서비스만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Olshavsky(1985)는 서비스품질을 제품에 대한 전반적인 평가의 한 형태로 보아 다양한 측면에서 태도와 유사하다고 정의하고 있다. 또한 여러 연구에서 서비스 품질을 선택행동, 행동의도, 가치, 만족 등 요인들에 대한 중요한 예측 요인으로 제시하고 있다(Zeithaml, 1988; Bitner, 1990; Bolton and Drew, 1991). 한편 태도(Attitude)란 어떤 대상이나 대상 집단에 대해 일관되게 호의적 또는 비호의적으로 반응하려는 학습된 경향으로 정의 된다(Sheth et al., 1999). 이러한 정의에 기초하여 사용자의 업무지식공유태도를 정의한다면 업무지식에 대해 일관되게 호의적 또는 비호의적으로 지식을 공유하려는 학습된 경향으로 볼 수 있다.

지각된 서비스품질이 태도에 영향을 주는 연구는 상표나 브랜드와 같은 소비자 연구에서 주로 수행되었다(황병일, 2004). Bolton and Drew(1991)은 전화서비스품질에 대한 소비자 행동변화를 전반적 서비스품질에 대한 인식으로 평가하였다. 실증결과 서비스품질이 만족과 더불어 소비자 행동의 태도 변화에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이인구(2000)의 연구 또한 소매점에서의 서비스품질이 소비자 태도에 영향을 주고 재이용 의도에 까지 영향을 주는 것으로 나타났다.

Bock(2005)의 연구에서는 사용자의 지식공유에 영향을 주는 요소로 기대된 상호 호혜적 관계(Reciprocal Relationships)의 중요성을 제시하고 있다. IT서비스 제공자와 사용자 간에도 상호호혜에 기반 한 지식공유가 이루어지는데, IT 서비스를 통해서 제공되는 IT정보와 지식이 사용자가 보유한 업무정보와 지식을 공유하는데 영향을 주고받는 관계인 지식 상호 보완성을 가

지게 된다(신호경, 김경규, 2005) 즉, 지식상호보완성 관점에서 사용자가 인식하는 서비스품질은 IT서비스성으로 인식(Kang and Bradley, 2002) 되기 때문에 성과에 따라 사용자가 제공 가능한 업무 지식을 공유하는 태도에 영향을 줄 것이다. 임호순(2005)은 IT서비스의 한 영역인 IT컨설팅 서비스품질이 IT컨설팅의 재사용의도에 영향을 준다는 사실을 실증하면서, 서비스품질이 고객의 태도에 대한 긍정적 영향을 보여준다고 주장하고 있다. 이와 같은 연구 결과를 바탕으로 다음의 가설을 설정하였다.

가설 2: IT서비스품질은 업무지식공유 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

고객만족은 사용경험으로 획득된 결과물(Outcomes)과 평가의 과정(Process)으로 정의되고 측정할 수 있다(Yi, 1990). 또한 고객만족은 고객의 실제 경험과 기대간의 불일치로 인해 발생하게 되는 감정과 구매경험 전의 감정이 결합하여 발생하는 종합적인 심리상태로 여겨진다(Oliver, 1980). 여러 서비스 분야 연구들이 고객만족과 고객 태도와의 관계에 대한 특징 특히, 사용자의 만족, 불만족 경험이 사용 후 태도에 영향을 미친다는 것을 말해주고 있다(Bitner, 1990; Furnell and Karweni, 1999).

Bock(2002)은 지식을 공유하려는 태도에 영향을 주는 요소로 고객이 기대하는 보답(Reward), 협력(Association) 그리고 성과에 대한 공헌(Contribution)과 같은 개인 동기부여를 제시했는데, 만족은 보답에 대한 평가결과(Kalleberg, 1977)이고 협력을 촉진하는 요소가 만족(Rusbult, 1980)이라는 점 그리고 성과에 대한 공헌도 만족의 선행요인(DeLone and

McLean, 1992)이라는 점에서 동기부여 활동의 결과는 만족임을 확인할 수 있다. 그러므로 기대가 충족되어 만족한 경우 지식공유 태도가 변화된다고 할 수 있다. de Vris and de Ridder(2006)의 연구에서는 팀 내부 활동을 통해서 팀원이 경험하는 만족이 지식공유 활동 태도에 직접적 영향을 주고 이를 통해서 지식공유 행동을 변화시킨다는 점을 실증적으로 규명했다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 3: 서비스만족은 업무지식공유 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Woodside(1988)는 구매의도 형성에 있어서 서비스품질 지각, 고객 만족 간의 관련성을 연구하면서 고객 만족이 서비스품질과 구매의도간의 매개변수라는 사실을 제시하고 있다. Cronin Jr and Taylor(1992)는 서비스품질과 고객만족간의 관계 속에서 고객 만족이 서비스품질과 행동의도 사이에 매개하는 것이 더욱 자연스럽다는 사실을 밝힌바 있다. Cronin Jr(2000)은 서비스품질과 만족도와 행동의도 간의 관계를 설명하면서 만족도와 행동의도간의 높은 상관관계가 있음을 보여주고 있다. 김재환(2008)은 고객만족의 결과가 직접적, 간접적으로 고객 행동에 영향을 미치는 것으로 분석하고 있다. 지식공유 행동의도에서도 만족은 중요한 선행요인으로 제시되고 있다. Lu et al(2010)의 연구에서는 블로그에 있는 정보를 공유하는 개인들의 공유행동에 관한 연구에서 공유에 따른 상호작용 요소로서 몰입과 만족을 제시하였고 만족은 직접적으로 정보공유에 영향을 주는 것으로 확인했다. 또한 최원창(2005)은 고객이 인식하는 만족이 지식공

유 활동에 직접적으로 영향을 준다는 점을 실증적으로 밝히고 있다. 이와 같은 연구결과를 통해 다음의 가설을 설정하였다.

가설 4: 서비스만족은 업무지식공유 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

태도이론(Theory of Attitude)의 지배적 입장을 살펴보면 “태도 → 의도 → 행동”의 인과적 과정을 거친다고 추론할 수 있다(Fishbein, 1978). 특히 지식 공유에 있어서도 합리적 행동이론에 따른 지식공유 태도와 지식공유 의도와 의 관계도 실증되었다(Bock, 2005; Ryu, 2003). 이에 따라 다음의 가설을 설정하였다.

가설 5: 업무지식공유 태도는 업무지식공유 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3. 변수의 조작적 정의

본 연구에서 사용된 지식공유행동에 관한 정의는 Bock et al(2005)의 연구를 기반으로 지식공유태도는 지식공유에 대한 긍정적 감정에 대한 정도로 정의하고 지식공유 의도는 기꺼이 업무지식을 공유 하려는 믿음의 정도로 정의했다. 서비스품질 측정항목들은 (Parasuraman, 1991; Kettinger and Lee, 1997; Kang and Bradley, 2002)등이 제시한 SERVQUAL의 5개 차원(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성) 측정항목을 기반으로 구성하였다. IT서비스 품질을 구성하는 각 차원에 관한 조작적 정의는 Kettinger and Lee(1997)의 정의를 바탕으로 하여 다음과 같이 정의하였다. 우선 신뢰성은 정확하고 믿을 수 있게 약속한 IT 서비스의 제공 능력, 응답성

은 신속하게 IT서비스를 제공하고 고객을 도우려는 태도, 확산성은 IT서비스 제공자의 지식, 예의, 믿음과 신뢰를 높여주는 자질, 그리고 공감성은 IT서비스 사용자를 배려하고 이해하려는 태도로 정의했다. 또한 본 연구의 대상이 되는 IT서비스는 조직단위의 IT서비스가 아니라 개인이 인식하는 IT서비스에 대한 품질로 IT서비스 부서와 여기에 속한 구성원의 IT서비스이다. 즉,

IT서비스는 일반 점포나 상점과 같이 단기간 접촉을 통해서 관계가 형성되는 것이 아니라 지속적인적이고 장기적인 관계가 형성되는 경향이 존재하며 대부분의 접촉도 전화나 e-mail과 같은 매체를 이용하게 된다. 그렇기 때문에 SERVQUAL의 5개 차원 중 물리적인 시설, 장비 및 직원의 외향 등 서비스의 가시성 효과에 해당하는 유형성은 IT서비스에서 제외하고 구

<표 1> 연구변수의 요약

변수	측정문항	참고문헌
서비스 품질	신뢰성	Parasuraman et al (1991), Kettinger and Lee (1997), Kang and Bradley (2002)
	응답성	
	확신성	
	공감성	
지식 공유태도	- IT서비스 제공자에게 업무지식을 공유하는 것은 유쾌하다. - IT서비스 제공자에게 업무지식을 공유하는 것은 즐거운 경험이다. - IT서비스 제공자에게 업무지식을 공유하는 것은 나에게 가치 있는 것이다. - IT서비스 제공자에게 업무지식을 공유하는 것은 현명한 행동이다.	Bock et al(2005), Ryu et al(2003), Tsai and Ghoshal(1998), Chau and Hu (2001)
지식 공유의도	- 나는 앞으로 IT서비스 제공자에게 업무지식을 적극적으로 공유할 것이다. - 나는 IT서비스 제공자에게 업무매뉴얼과 프로세스 제공할 것이다. - 나는 앞으로 IT서비스 제공자에게 적극적으로 업무 경험과 노하우를 공유할 것이다. - 나는 앞으로 IT서비스 제공자의 요청에 따라 업무지식을 제공할 것이다. - 나는 IT서비스 제공자와 더욱 효과적으로 일을 하기 위해서 업무에 대한 교육 혹은 설명을 제공할 것이다.	
서비스만족도	- 나는 IT서비스에 대해 만족한다. - 나는 기대했던 IT서비스를 제공받는다. - 제공받는 IT서비스는 나의 비즈니스 요구사항을 해결해준다. - 내가 경험한 IT서비스를 다른 동료에게 추천한다.	Oliver(1980), Yoon and Suh (2004)

성하였다(Kettinger and Lee, 1997). 서비스 만족은 전반적인 사용자 인식수준을 측정하는 것으로 사용자가 서비스에 대해 주관적으로 느끼는 기대감을 충족하는 수준으로 정의했다(Oilver,1980).

설문구성은 5점 리커트(Likert) 등간 척도를 사용하였다. 측정방식은 성과 단정형 문장으로 구성된 지각된 성과(Perceived Performance)를 묻는 SERVPERF 방법을 사용했다. 본 연구에서 사용된 변수들의 측정항목은 <표 1>과 같다.

IV. 실증분석

4.1 자료수집 및 분석방법

본 연구는 IT서비스를 받는 부서의 관리자급 혹은 그에 준하는 인력을 대상으로 2009년 3월~4월에 총 450부를 배포하였으며 총 238명이 설문에 응답하였다. 최종 데이터는 응답자 전부인 238부를 자료 분석에 사용하였다. 성별 분포는 남성이 82%(n=195)였고, 여성이 18%(n=43)이었다. 응답자중 IT프로젝트에 직접 참여했던 경험을 보유한 사람은 26.5%(n=63)로 나타났고 IT서비스 사용경험만을 가진 사람은 73.5%(n=175)였다.

응답자 특성을 살펴보면 과장급 이상의 관리자 분포가 전체 63%(n=150)이였고 특히 과장/차장급이 전체의 38.7%(n=92)로 가장 높았다. 현업 경력은 5년 이상 경력을 보유한 사람이 전체의 63%(n=150)로 적절한 업무 경력을 보유하고 있었으며, 부서에서 실무적인 업무를 수행하는 5~10년 경력(36.6%, n=87)과 11~15년 경력

(13.8%, n=33)이 총 50.4%(n=120)로 실무자의 수도 조직의 인원구성과 매우 유사하게 분포하고 있다. 한편 응답자가 담당하는 업무는 다양하게 분포하고 있다. 제조/품질/구매(35.3%, n=84)가 가장 높고 다음으로 연구개발(34%, n=81), 경영기획/지원(18.5%, n=44), 영업/마케팅(12.2%, n=29)의 순으로 나타났다. 수집된 자료는 SPSS 15.0과 연구모형의 적합성을 검증하기 위해 AMOS 7.0을 통해 구조방정식 모형을 평가하였다

4.2 측정모형의 검증

본 연구는 신뢰성과 개념타당성을 파악하고 실증적으로 이미 개발된 서비스품질의 구성개념과 측정항목을 그대로 사용하기 위해 측정모형을 2단계 접근방식으로 구성하였다(Anderson and Gerbing, 1988). 2단계 접근법은 우선 확인적 요인분석을 통해서 효과적인 측정모형을 제시하고 이론모형을 검토하는 과정으로 이루어지게 된다.

확인적 요인분석은 Spanos and Lioukas(2001)가 개념타당성을 확인하는 방법으로 제안한 단일차원성(Unidimensionality), 신뢰성(Reliability), 집중타당성(Convergent Validity), 판별타당성(Discriminant Validity)의 검증을 위해 수행하였다. 단일차원성은 다수의 지표들에 기반 하는 하나의 잠재변수의 존재로 정의된다. 확인적 요인 분석에서 단일차원성이 존재하기 위해서는 두 가지 조건을 충족하면 된다. 첫 번째는 측정항목과 그것이 표현하는 잠재 개념사이의 추정된 상관관계를 의미하는 요인적재값(Factor loading)의 검토를 통해 이루어진다. 일반적으로 요인적

재값이 통계적으로 유의하면 단일차원성이 존재한다고 할 수 있다. 두 번째는 측정모델의 적합도 지수의 검토를 통해서 측정 모델의 적합성이 전체적으로 받아들일 수 있는 수준이어야 한다.

<표 2>는 확인적 요인분석의 결과로서 제시된 표준화 적재값들이 통계적으로 유의하다. 또한 측정모형의 적합도 검증결과를 살펴보면, 모델의 $\chi^2 = 656.352(df=356, p=0.000)$ 로 나타났으며, $\chi^2/df = 1.844$ 으로 권고 기준 (3.0이하)에 적합한 것으로 분석되었다. GFI = 0.843, AGFI

<표 2> 확인적 요인분석

요인		항목	표준화 계수	측정 오차	t-Value	개념 신뢰도	A.V.E	Cronbach's α
IT 서비스 품질	신뢰성	Re1	0.880	0.144		0.954	0.838	0.935
		Re2	0.916	0.117	21.347			
		Re3	0.877	0.163	19.383			
		Re4	0.863	0.181	18.728			
	응답성	Res1	0.846	0.211		0.943	0.806	0.929
		Res2	0.914	0.133	19.154			
		Res3	0.893	0.164	18.357			
		Res4	0.848	0.230	16.75			
	확신성	Ass1	0.871	0.153		0.952	0.832	0.926
		Ass2	0.841	0.222	17.272			
		Ass3	0.895	0.123	19.514			
		Ass4	0.891	0.121	19.346			
	공감성	Em1	0.914	0.129		0.940	0.796	0.924
		Em2	0.864	0.208	19.878			
		Em3	0.862	0.205	19.791			
		Em4	0.829	0.229	18.131			
지식공유에 대한 태도	At1	0.839	0.198		0.947	0.817	0.926	
	At2	0.888	0.151	17.641				
	At3	0.910	0.127	18.379				
	At4	0.849	0.203	16.359				
지식공유 의도	Int1	0.884	0.125		0.955	0.585	0.925	
	Int2	0.908	0.108	20.686				
	Int3	0.874	0.140	19.045				
	Int4	0.798	0.209	15.989				
	Int5	0.742	0.250	14.14				
IT서비스 만족도	Sat1	0.850	0.236		0.920	0.742	0.905	
	Sat2	0.843	0.242	16.075				
	Sat3	0.832	0.249	15.769				
	Sat4	0.835	0.254	15.833				

* $\chi^2 = 656.352(0.000)$, $df=356$, GFI = 0.843, AGFI = 0.808, RMR= 0.029, CFI = 0.956, RMSEA = 0.060

= 0.808로 나타나 권고기준인 (0.9이상)에 대체적으로 근접한 것으로 나타났으며, RMR=0.029, RMSEA=0.060로 나타나 기준치(0.05~0.08이하)를 충족하고 있고, NFI=0.910 CFI=0.956로 나타나 (0.9이상)의 기준을 충족하는 등 전체적으로 본 측정모형이 적합하다고 할 수 있다.

신뢰성은 개념신뢰도(Construct Reliability)의 검토를 통해서 평가될 수 있다. 집중타당성은 측정어려에 상대적인 구성개념 분산(Construct Variance)의 양을 의미하는 평균 분산추출값(Average Variance Extracted: AVE)을 계산해서 검토한다. 검토된 모든 구성개념들의 개념신뢰도와 Cronbach's α 는 0.7을 상회하였고, 평균 분산추출값도 모두 측정기준치인 0.5보다 높게 나타나 변수들의 신뢰성이 높은 것으로 판단된다(Bagozzi and Yi, 1988).

판별타당성은 동일한 개념적 영역에 속한 2개 이상의 개념들이 완전하게 상관되지 않는다는 것을 보일 수 있을 때 수립된다. 판별타당성은 각 잠재개념의 평균 분산추출값의 제곱근과 그 잠재개념과 다른 모든 잠재개념들 사이의 상관

관계를 비교함으로써 검증할 수 있으며, 평균 분산추출값이 상관관계 계수보다 클 경우 판별타당성이 있다고 할 수 있다. <표 3>에서 볼 수 있듯이 판별타당성의 기준인 평균 분산추출값의 제곱근이 요인간 상관관계보다 모두 높게 나타났다. 잠재개념에 대한 상관관계는 모두 유의한 것으로 나타났다. 요인들 간의 관계가 양의 방향성을 보이고 있어 연구가설에 제시된 요인들간의 관계와 일치하는 것으로 보아 집중타당성과 판별타당성을 만족한다고 볼 수 있다. 단 상관계수의 값이 0.8이상의 경우 다중공선성 문제가 야기될 가능성이 존재한다. 따라서 상관계수가 높은 것으로 나타난 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성의 경우 추가로 V.I.F.(Variation Inflation Factor)를 확인했다. 확인결과 V.I.F 값이 10이하인 신뢰성(4.86), 응답성(4.25), 확산성(3.84), 공감성(3.36)으로 나타나 다중공선성은 존재하지 않는 것으로 나타났다.

4.3 연구모형의 적합도 검증

<표 3>판별타당성 검증

요인	\sqrt{AVE}	신뢰성	응답성	확산성	공감성	지식공유 태도	지식공유 의도	서비스 만족도
신뢰성	0.915	1						
응답성	0.897	0.854	1					
확산성	0.912	0.816	0.770	1				
공감성	0.892	0.767	0.773	0.798	1			
지식공유에 대한 태도	0.904	0.498	0.515	0.525	0.513	1		
지식공유 의도	0.765	0.434	0.440	0.506	0.457	0.712	1	
서비스 만족도	0.861	0.720	0.667	0.624	0.637	0.486	0.372	1

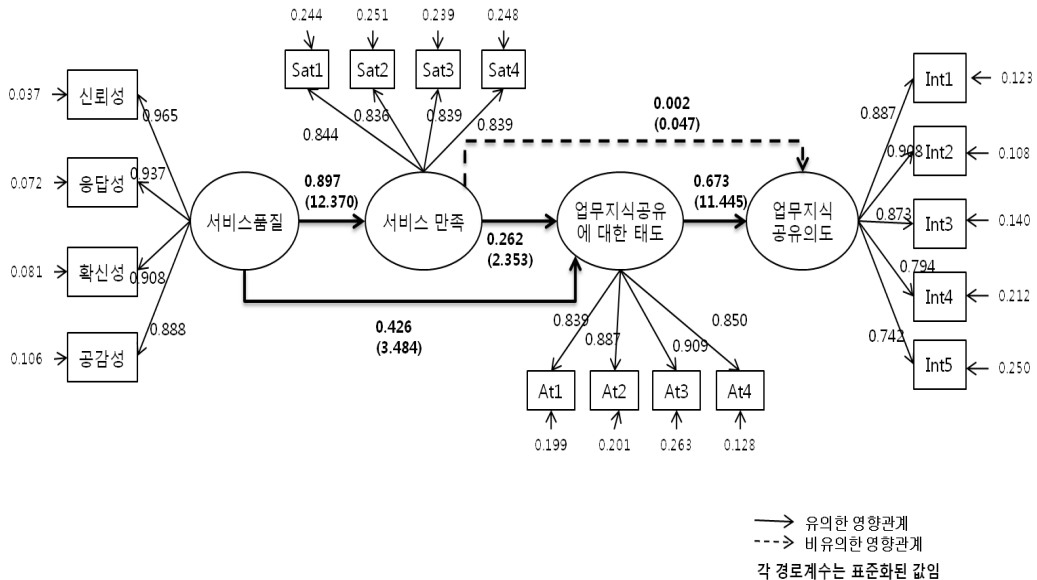
본 연구에서 사용된 변수들 간에 어떤 영향관계를 나타내는지를 검정하기 위해 제시된 연구모형을 각각 공분산 구조분석을 이용한 구조모형을 통해 검정하는 방법을 선택하였으며, 이를 위해 AMOS를 통해 가설을 검증하였다.

분석된 연구모형을 통해 도출된 값은 $\chi^2/df=1.886(\chi^2=694.093, df=368)$ 로 기준치인 3.0이하이며, RMR=0.034, GFI=0.831, AGFI=0.800, NFI=0.905, IFI=0.953, CFI=0.955, PNFI=0.820, RMSEA=0.061를 갖는 모형이 도출되었다. NFI와 CFI(0.9 이상이 우수)는 일반적으로 권장하는 적합도 수준을 만족했다. 특히 GFI(Goodness of Fit Index)는 주어진 모형이 전체 자료를 얼마나 잘 설명하는지를 나타내는 지표로 회귀분석에서 다중상관치(R^2)와 관련이 있다. GFI의 경우 0.9 이상이 바람직하나, GFI가 0.8 ~ 0.9이상일 경우에도 좋은 모델로 평가할 수 있다는 기존 문헌(Kline, 2005; Bagozzi and Yi, 1988; 김계수,

2007; 박윤서 외, 2007; 소순후 외, 2007)을 참조할 때 큰 문제가 없는 것으로 판단하였다. 그 외 측정값도 대체적으로 적합지수에 근접하거나 상회하는 것으로 나타나 모형적합도가 충족되었고 볼 수 있다(김계수, 2007). 본 연구에서 설정한 연구모형을 검증한 결과를 경로모형(Path Diagram)으로 나타내면 <그림 2>와 같다.

4.4 연구가설의 검증 및 결과

서비스품질과 서비스만족, 업무지식공유에 대한 태도와 업무지식공유 의도간의 관계를 설명하기 위해 설정된 가설 중 가설 1과 가설 2인 IT서비스품질은 서비스만족에 대해 $t=12.370$ ($p<0.01$)으로 통계적으로 유의하게 나타났고, 업무지식공유에 대한 태도도 $t=3.484$ ($p<0.01$)유 의한 결과로 나타났다. 또한 가설 3으로 설정된 IT서비스에 대한 서비스만족이 업무지식공유에



<그림 2> 구조방정식 모형의 검증결과

대한 태도에 주는 영향은 $t=2.353$ ($p<0.05$)로 통계적으로 유의하게 나타났다. 한편 가설 4인 IT 서비스에 대한 서비스만족이 업무지식공유의도에 영향을 준다는 가설은 $t=0.047$ 로 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 마지막으로 설정된 가설 5인 업무지식공유에 대한 태도와 공유지식간의 관계는 $t=11.445$ ($p<0.01$)로 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 이상의 가설검증 결과를 <표 4>에서 정리하여 제시하였다.

한편 잠재내생변수들에 대한 다중상관자승치 (Squared Multiple Correlation, 회귀분석의 R^2 와 유사)를 살펴보면, 서비스만족의 설명력은 65.1%이고, 서비스품질과 서비스만족에 의한 업무지식공유에 대한 태도의 설명력은 37.5%이다. 업무지식공유의도의 설명력은 61.5%로 나타났다. 예를 들면, 설명력이란 업무지식 공유의도가 61.5%라는 의미는 서비스만족과 업무지식공유에 대한 태도가 선행요인으로 설명이 61.5%만큼 설명이 된다는 것이고, 나머지 38.5%는 오차변수에 의해 설명된다는 것을 의미한다.

V. 논의 및 결론

본 연구는 IT서비스의 사용자들을 대상으로 IT서비스품질이 서비스만족과 업무지식공유 태

도에 어떤 영향관계를 미치는지 알아보고, 서비스만족과 업무지식공유 태도가 업무지식공유의도에 미치는 영향을 분석해 보았다. 분석결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, IT서비스품질이 좋을수록 서비스 사용자의 서비스만족도와 업무지식공유태도에는 영향을 주었다. 이와 같은 결과는 서비스품질이 태도에 영향을 준다는 기존연구의 결과를 지지한다(Zeithaml, 1988; Bitner, 1990). 즉, 사용자 인식하는 서비스 품질이 높을수록 사용자 태도는 변화할 가능성이 높다는 것을 의미한다. IT서비스품질은 직접적으로 사용자의 태도를 변화시키고, 사용자가 인식하는 서비스 만족도를 높여 간접적으로 사용자에게 영향을 주게 되어 사용자가 보유한 업무정보나 지식을 IT서비스부서에게 공유하려는 태도를 긍정적으로 만든다는 점을 나타낸다.

둘째, 서비스만족이 서비스 품질과 업무지식공유에 있어 매개효과를 가지지만 직접적으로 업무지식공유 의도에 영향을 주지 않고 업무지식공유 태도를 통해서 영향을 주는 것으로 나타났다. 합리적 행동이론에 따르면 개인이 인지하는 행동 유형은 동기요인에 의해서 직접적으로 행동 의도로 가는 것이 아니라 행동에 대한 태도를 변화시켜 이루어진다고 하였다(Fishbein and Ajzen, 1975). 따라서 본 연구결과는 서비스 만

<표 4> 구조방정식 모형의 경로분석 결과

가설	경로	추정치	t값	채택여부
가설1	서비스품질 --> 서비스만족	0.897	12.37	채택
가설2	서비스품질 --> 지식공유태도	0.426	3.484	채택
가설3	서비스만족 --> 지식공유태도	0.262	2.353	채택
가설4	서비스만족 --> 지식공유의도	0.002	0.047	기각
가설5	지식공유태도 --> 지식공유의도	0.673	11.445	채택

죽은 직접적으로 지식공유 의도에 영향을 주는 것이 아니라 개인이 가지는 지식공유에 대한 태도를 변화시키는 과정을 통해 간접적으로 지식공유 의도를 변화시키는 것을 설명하고 있다.

셋째, 업무지식공유에 대한 태도가 업무지식공유 의도에 영향을 준다는 사실이다. 사용자가 보유한 업무지식공유에 대한 태도가 결정되면 업무지식공유 의도가 발생하게 된다는 결과를 태도이론 (Theory of Attitude)의 관점에서 “태도 → 의도 → 행동”의 인과적 과정을 거친다 (Fishbein, 1978)는 사실을 강하게 지지하고 있다. 따라서 본 연구결과를 요약해 보면, IT서비스품질은 사용자의 서비스만족과 업무지식공유 태도에 영향을 주며 이를 통해 사용자가 업무지식을 공유하고자하는 의도가 발생한다는 점을 확인할 수 있었다.

본 연구의 연구결과인 IT서비스 품질과 지식공유에 대한 실증 결과는 학술적, 업무적 활용을 위한 몇 가지 시사점을 가지고 있다.

첫째, IT서비스품질에 따른 사용자의 지식공유의도에 관한 연구 모델을 제시했다는 점이다. 기존의 서비스 품질 연구는 사용자의 태도 변화에 관한 연구로 주로 추천의도와 재구매 의도와 같은 변수들로 한정되어 연구되었으나, 실제로 지속적인 상호관계에 노출되는 IT서비스 환경에서 지식공유의도를 중요한 변수로 제시했다는 점에서 향후 서비스 품질 환경에서 지식공유에 관한 추가적인 연구가 진행 될 것으로 기대된다. 둘째, IT서비스품질에 따라 사용자가 반응하는 상호 호혜적 관계가 존재한다는 점을 확인했다. 지식상호보완성은 사용자가 인식하는 서비스품질(서비스에 관한 지식)이 좋다면 사용자는 자신이 보유한 업무지식을 제공하여 더 좋은 IT서비

스가 되도록 한다는 점을 확인했고 IT서비스 품질은 상호관계를 측정하는 좋은 도구로 사용될 수 있을 것이다. 셋째, IT서비스를 인식하는 사용자의 서비스 만족도를 관리하는 활동도 지속적으로 이루어져야 한다. 사용자가 인식하는 서비스만족이 지식공유 태도에 영향을 준다는 점은 서비스에 대한 사용자 만족 수준을 관리하여 과도한 기대를 경계해야 한다. 대부분의 IT프로젝트가 완료된 이후 새로운 시스템을 서비스하는 경우 초기에는 IT서비스에 대한 기대수준이 높아 적절한 IT서비스 만족을 이끌어 내지 못하고 사용자가 실망하는 경우가 많다. 또한 신규 IT프로젝트를 추진 시에 업무지식을 공유하는 것에 수동적으로 대처하는 경우가 있다. 그러므로 사용자가 기대하는 서비스품질을 관리하는 방법으로서 서비스만족 수준을 관리하는 활동 필요하다.

본 연구에서 나타난 한계점과 향후 연구에서 고려해야할 사항은 다음과 같다. 첫째, IT서비스 품질과 업무지식공유의도에 대한 영향관계를 다차원적 구성요인을 통해 살펴보기 위해 주요 구성개념에 대해 기존 연구를 바탕으로 IT서비스 환경에 맞게 수정하였다. 또한 일부 구성항목은 측정항목을 한국적 상황에 맞게 변경 하여 측정항목의 정교화 과정을 거쳤음에도 불구하고 측정의 정교성이 떨어질 가능성은 여전히 존재한다. 그러므로 후속연구에서는 지식공유의 측정항목을 보다 정교화 할 필요성과 본 연구에서 제시된 항목 이외에 추가적인 구성요인에 관한 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 연구모형이 가지는 한계점이다. 본 연구에서는 IT서비스를 제공하고 받는 조직내부 환경에서 서비스품질을 대상으로 연구가 진행되었

으며 IT품질 중 과정품질에 해당하는 서비스품질만을 살펴봤다는 점이다. 지식공유태도에 영향을 주는 요인으로 사용자가 인식하는 서비스 만족을 요인으로 한정했다는 점이다. 그러므로 연구의 깊이가 다소 미흡한 점이 존재한다. 향후 연구에서는 과정품질인 서비스품질과 더불어 결과품질인 시스템품질과 정보품질을 고려해야 할 필요가 있다. 또한, 지식공유에 영향을 주는 매개 요인들을 구체적으로 살펴봄으로써 보다 세분화된 특성요인을 반영하여 좀 더 정교한 모형을 수립할 필요가 있다. 합리적 행동이론의 사회적 요인인 주관적 규범에 관한 연구도 추후에 진행되어야 할 것이다.

셋째, 한정된 연구대상을 기반으로 연구가 진행되었다는 점이다. 본 연구의 표본은 단일 기업에 있는 다양한 유형의 팀을 대상으로 연구가 이루어졌다. 여러 성격을 가진 조직이 포함된 글로벌 기업을 대상으로 했지만, 본 연구결과를 IT서비스부서에 대한 일반화된 결론으로 인정하기에는 미흡하다고 할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 여러 다양한 산업에 포함된 다수의 표본을 확보하여 연구를 수행해야 하겠다.

참고문헌

- 구자면, 박주석 "IT컨설팅 서비스 품질 요인 선정과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 - 사용자, 제공자 비교분석 -, " 소비자문제연구, 제31권, 2007, pp 1-31.
- 권오병 과 김지훈 "유비쿼터스 컴퓨터 서비스 수준평가를 위한 다계층적 접근법," Information Systems Review, 제8권, 제1호, 2006, pp 43-61.
- 김계수, AMOS 7.0 구조방정식모형 분석, 한나래, 2007.
- 김성홍, "ASP 서비스 품질 측정에 관한 탐색적 연구: 소기업을 중심으로," Information Systems Review, 제8권, 제3호, 2006, pp 175-200.
- 김재환, "인터넷 쇼핑몰의 서비스 품질요인이 서비스 가치, 고객만족과 고객행동에 미치는 영향," 서비스경영학회지, 제9권, 제4호, 2008, pp 229-258.
- 김효근, 표지현, 최인영, "IS 조직과 라인 조직간의 의사소통 및 공유지식이 IS 성과에 미치는 영향에 관한 연구," 경영정보학연구, Vol.13, No.1, 2003, pp 197-211.
- 박윤서, 이승인, 김삼권, 양유, "모바일 인터넷 서비스 품질 측정 및 마케팅 성과에 미치는 영향 연구," 품질경영학회지, 제35권, 제2호, 2007, pp 63-83.
- 박주연, 김준석, 임건신, "정보기술 인적 역량이 지식 이전에 미치는 영향에 관한 연구: 정보 시스템 아웃소싱 상황을 중심으로," 경영정보학연구, 제16권, 제2호, 2006, pp 85-110.
- 배병렬, LISERL 구조방정식모형, 청람, 2006.
- 서아영, 신경식, "가상 팀의 지식네트워크, IT 활용, 성과 간의 관계에 관한 연구: 사회 네트워크 분석을 중심으로," 경영학연구, 제38권, 제1호, 2009, pp 75-103.
- 소순후, 유일, 조건, 박이숙, "전자상거래에서 물류서비스 품질, 관계지향성, 고객만족, 고객충성도간의 구조적 관계," 정보시스템연구, 제16권, 제4호 2007, pp 107-129.

- 신호경, 김경규, "지식 상호보완성과 신뢰가 IT 아웃소싱 효과에 미치는 영향에 관한 연구," 경영정보학연구, 제17권, 제3호, 2005, pp 55-78.
- 이상훈, 김기문, 이호근, "IT 프로젝트 성과에 대한 지식이전의 매개효과에 관한 연구," 경영정보학연구, 제15권, 제3호, 2005, pp 9-39.
- 이용규, "IT관리부서의 서비스 품질이 정보시스템의 전유에 미치는 영향," 정보시스템연구, 제16권, 제1호, 2007, pp 159-178.
- 이인구, 김중배, 이문규, "지각된 서비스 품질, 소비자 태도, 재이용의도사이의 인과관계 모형," 한국마케팅저널, 제2권, 제3호, 2000, pp 44-63.
- 임호순, 백승기, 허희영, "IT컨설팅 서비스의 서비스 품질 및 고객만족에 관한 연구," 서비스경영학회지, 제6권, 제2호, 2005, pp 3-19.
- 최원창, "평가만족과 보상만족이 지식공유 활성화에 미치는 영향에 관한 연구," 전북대학교 석사논문, 2005,
- 황병일, "지각된 서비스 품질이 고객만족, 상표태도, 고객충성도에 미치는 영향," 산학경영연구, 제17권, 제2호, 2004, pp 131-159.
- Ajzen, I. and Fishbein, M. "Understanding Attitude and Predicting Social Behavior", Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1980.
- Anderson, J.C., and Gerbing, D.W. "Structural equation modeling in practice : a review and recommended two-step approach," Psychological bulletin, Vol.103, No.3, 1988, pp 411-423.
- Andreassen, W. "Antecedents to Satisfaction with Service Recovery," The European Journal of Marketing, Vol.34, No.1-2, 2000, pp 156-175.
- Bansal, H.S., and Taylor, S.F. "Investigating Interactive Effects in the Theory of Planned Behavior in a Service-Provider Switching Context," in: Psychology & Marketing, John Wiley & Sons, Inc. / Business, 2002, pp. 407-425.
- Bitner, M.J. "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses," The Journal of Marketing, Vol.54, No.2, 1990, pp 69-82.
- Bock, G.-W. and Kim, Y.-G. "Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes about Knowledge Sharing", Information Resources Management Journal, Vol.15, No.2, 2002, pp 14-21
- Bock, G.-W., Zmud, R.W., Kim, Y.-G., and Lee, J.-N. "Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing : Examining The Roles of Extrinsic Motivations, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate," MIS Quarterly, Vol.29, No.1, 2005, pp 87-112.
- Bolton, R.N., and Drew, J.H. "A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes," Journal of Marketing, Vol.55, 1991, pp 1-9.
- Carr, C.L. "RECIPROCITY: The Golden Rule of

- IS-User Service Relationship Quality and Cooperation," *Communication of the ACM*, Vol.49, No.6, 2006, pp 77-83.
- Chakrabarty, S. Whitten, D. and Green K., "Understanding Service Quality and Relationship Quality in IS Outsourcing: Client Orientation & Promotion, Project Management Effectiveness, and the Task-Technology-Structure Fit." *Journal of Computer Information Systems*, Vol.48, No.2, 2007, pp 1-15.
- Chau, P.Y.K., and Hu, P.J.-H. "Information Technology Acceptance by Individual Professionals: A Model Comparison Approach," *Decision Sciences*, Vol.32, No.4, 2001, pp 699-719.
- Choudhury, V., and Sabherwal, R. "Portfolios of Control in Outsourced Software Development Projects," *Information Systems Research*, Vol.14, No.3, 2003, pp 291-314.
- Churchill, G. A and Surprenant, C., "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction", *Journal of Marketing Research*, Vol. 19, 1982, pp. 491-504.
- Cronin Jr, J.J., Bradyb, M.K., and Hulta, G.T.M. "Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments " *Journal of Retailing*, Vol.76, No.2, 2000, pp 193-218.
- Cronin Jr, J.J., and Taylor, S.A. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, Vol.56, No.3, 1992, pp 55-68.
- DeLone, W.H., and McLean, E.R. "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research*, Vol.3, 1992, pp 60-95.
- Delone, W.H., and McLean, E.R. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of management information systems*, Vol.19, No.4, 2003, pp 9-30.
- de Vries, R.E and de Ridder. J.A, "Explaining Knowledge Sharing - the role of team communication styles, job satisfaction, and performance beliefs," *Communication Research*, Vol.22, No.2, 2006, pp. 115-135.
- Dyke, T.P.V., Kappelman, L.A., and Prybutok, V.R. "Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire," *MIS Quarterly*, Vol.21, No.2, 1997, pp 195-208.
- Epple, D., Argote, L., and Murphy, K. "An Empirical Investigation of the Microstructure of Knowledge Acquisition and Transfer through Learning by Doing," *Operations Research*, Vol.44, No.1, 1996, pp 77-86.
- Fishbein, M. "A Theory of Reasoned Action : Some applications and implications," in: *Nebraska symposium on Motivation*, eds, H.a.P. Howw, M (ed.), University of

- Nebraska Press, Lincoln, NE, 1978, pp. 66-116.
- Fishbein, M., and Ajzen. I., "Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research", Addison-Wisley, Reading, MA, 1975.
- Fullerton, G., and Taylor, S. "Mediating, Interactive, and Non-linear Effects in Service Quality and Satisfaction with Services Research," Canadian Journal of Administrative Sciences, Vol.19, No.2, 2002, pp 124-136.
- Furnell, S., and Karweni, T. "Security Implications of electronic commerce : A survey of consumer and business," Internet Research, Vol.9, No.5, 1999, pp 372-383.
- Gronroos, C. "A Service Quality Model and its Marketing Implications," European Journal of Marketing, Vol.18, No.4, 1984, pp 36-45.
- Hart, P., and Saunders, C. "Power and Trust: Critical Factors in the Adoption and Use of Electronic Data Interchange," Organization Science, Vol.8, No.1, 1997, pp 23-42.
- Henderson, J. "Plugging into strategic partnerships: the critical IS connection," Sloan Management Review, Vol.31, No.3, 1990.
- Hunt, H. K., "CS/D-Overview and Future Research Direction", in Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, Hunt H. K. ed., Cambridge, MA : Marketing Science Institute, 1977.
- Jiang, J.J., Klein, G., and Carr, C.L. "Measuring Information System Service Quality: Servqual From The Other Side," MIS Quarterly, Vol.26, No.2, 2002, pp 145-167.
- Jones, M.C., Cline. M. and Ryan.S, "Exploring knowledge sharing in ERP implementation: an organizational culture framework" Decision Support Systems, Vol.41, No.2, 2006, pp 411-434
- Kalleberg, A.L. "Work values and job rewards: A Theory of Job Satisfaction", American Sociological Review, Vol.42, pp.124-143,
- Kang, H., and Bradley, G. "Measuring the performance of IT services: An assessment ofSERVQUAL," International Journal of Accounting Information, Vol.3, 2002, pp 151-164.
- Kettinger, W.J., and Lee, C.C. "Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function," Decision Sciences, Vol.25, No.5-6, 1994, pp 737-766.
- Kettinger, W.J., and Lee, C.C. "Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality," MIS Quarterly, Vol.21, No.2, 1997, pp 223-240.
- Kettinger, W.J., and Park, S-H, and Smith, J, "Understanding the consequences of information systems service quality on

- IS service reuse", *Information & Management*, Vol.46, 2009, pp335-341
- Kline, R.B. *Principles and Practice of structural equation modeling* The Guilford Press New York, 2005.
- Lee, J.-n. "The impact of knowledge sharing, organizational capability and partnership quality on IS outsourcing success," *Information & Management*, Vol.38, 2001, pp 323-335.
- Lee, J.-N., and Kim, Y.-G. "Effect of Partnership Quality on IS Outsourcing Success: Conceptual Framework and Empirical Validation," *Journal of Management Information Systems*, Vol.15, No.4, 1999, pp 29-62.
- Lin, H.-F. "Knowledge Sharing and Firm Innovation Capability : An Empirical Study," *International Journal of Manpower*, Vol.28, No.3/4, 2007a, pp 315-332.
- Lin, H.-F. "Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions", *Journal of Information Science*, Vol33, No.2, 2007b, pp 135-149
- Lu, H-P, Lin J.C, Hsiao. K-L and Cheng. L-T, "Information sharing behaviour on blogs in Taiwan: Effects of interactivities and gender differences", *Journal of Information Science*, Vol.36, No.3, 2010, pp 401-416.
- Marshall, C., and Prusak, L. "Financial Risk and the Need for Superior Knowledge Management," in: *California Management Review*, California Management Review, 1996, pp. 77-101.
- Oliver, R.L. "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions," *Journal of Marketing Research*, Vol.17, No.4, 1980, pp 460-469.
- Olshavsky, R.W. *Perceived quality in consumer decision making: an integrated theoretical perspective* Lexington Books, Lexington, MA, 1985.
- P.Bagozzi, R., and Yi, Y. "On the evaluation of structural equation models," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.16, No.1, 1988, pp 74-94.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale," *Journal of retailing*, Vol.67, No.4, 1991, pp 420-250.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *The Journal of Marketing*, Vol.49, No.4, 1985, pp 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, 1988, pp 12-40.
- Pitt, L., Watson, R., and Kavan, C. "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," *MIS Quarterly*,

- Vol.19, No.2, 1995, pp 173-187.
- Ryu, S., Ho, S.H., and Han, I. "Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals," *Expert Systems with Applications*, Vol.25, 2003, pp 113-123.
- Rusbult. C.E "Commitment and satisfaction in romantic associations: a test of the investment model", *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol16, No.2, 1980, pp 172-186.
- Schultze, U., and Leidner, D.E. "Studying Knowledge Management in Information Systems Research: Discourses and Theoretical Assumptions," *MIS Quarterly*, Vol.26, No.3, 2002, pp 213-242.
- Sheth, J., Mittal, B., and Newman, B. *Customer behavior: consumer behavior and beyond* Dryden Press Fort Worth, TX, 1999.
- Smith. P.A.C, "Knowledge sharing and strategic capital: the important and identification of opinion leaders", *The Learning Organization*, Vol.12, No.6, 2005, pp 563-574.
- Spanos, Y.E., and Lioukas, S. "An Examination Into The Causal Logic of Rent Generation: Contrasting Porter's Competitive Strategy Framework And The Resource-Based Perspective," *Strategic Management Journal*, Vol.22, 2001, pp 907-934.
- Tsai, W., and Ghoshal, S. "Social Capital and Value Creation: The Role of Intrafirm Networks," *The Academy of Management Journal*, Vol.41, No.4, 1998, pp 464-476.
- Tucker, M.L., Meyer, G.D., and Westerman, J.W. "Organizational Communication: Development of Internal Strategic Competitive Advantage " *Journal of Business Communication*, Vol.33, No.1, 1996, pp 51-69.
- Venkatesh, V. "Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model," *Information System Research*, Vol.11, No.4, 2000, pp 342-365.
- Woodside, A., Frey, L., and Daly, R. "Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention.," *Journal of Health Care*, Vol.9, No.4, 1988, pp 5-17.
- Yi, Y. "A critical review of customer satisfaction," in: *Review of Marketing*, V.A. Zeithaml (ed.), American Marketing Association, Chicago, 1990.
- Yoon, S., and Suh, H. "Ensuring IT Consulting SERVQUAL and User Satisfaction: A Modified Measurement Tool," *Information Systems Frontiers*, Vol.6, No.4, 2004, pp 341-352.
- Zeithaml, V.A. "Consumer perception of price and value : a mean-end model and synthesis of evidence," *The Journal of Marketing*, Vol.52, No.3, 1988, pp 2-22

박준기(Jun gi Park)



현재 LG 이노텍에서 프로젝트 팀장으로 근무하고 있다. 서울 시립대 공학사, 연세대학교 정보대학원 정보시스템 석사, 그리고 동대학원에서 박사과정에 재학중이다. 관심 분야로는 지식네트워크, 서비스 사이언스, IT 서비스, 관계 마케팅을 주로 연구하고 있다.

윤정인(Jungin Yoon)



경기대학교에서 경영학 학사, 이화여자대학교에서 정보학 석사학위를 취득하고 현재 연세대학교 정보대학원 박사과정에 재학중이다. 주요 관심 분야로는 지식관리시스템(KMS), 지식네트워크, 소셜 네트워크, 디지털 콘텐츠를 주로 연구하고 있다.

이정우 (Jungwoo Lee)



현재 연세대학교 정보대학원 교수로 재직 중이다. 연세대학교 문학사를 취득하고 조지아주립대학교에서 정보시스템 석사, 박사학위를 취득하였다. 현재 연세대학교 대학 언론사 신문방송편집인으로 활동하고 있으며, IT 정책전략 연구소 소장을 맡고 있다. 주요 관심 분야로는 정보시스템 관리, 지식네트워크, 디지털 콘텐츠, IT 서비스, 전자정부에 관한 연구와 프로젝트를 주로 하고 있다.

<Abstract>

Exploring the influences of service quality on knowledge sharing intentions in IT service

Jun gi Park · Jungin Yoon · Jungwoo Lee

IT service is increasing becoming a critical resource firms have to utilize effectively and efficiently. As the importance of IT service increases, the knowledge sharing between IT service people and users becomes more and more important. In this study, the IT service quality is posited as a critical independent construct that influences knowledge sharing attitude of users which in turn change the knowledge sharing intention.

Service satisfaction is placed as a mediator between the quality and attitude to compare direct and indirect effect in the model. Results show that (1) IT service quality influences the knowledge sharing attitude of users directly, and indirectly through service satisfaction, (2) at the same time, however, the direct path from quality to attitude is found to be stronger than the indirect path through satisfaction, and (3) interestingly, satisfaction seems to have no direct effect on intention, but only through the attitude change as can be inferred from the theory of reasoned action.

Outcome of this study implies the importance of IT service quality in improving the knowledge sharing activities between users and developers, and interestingly the aim of quality would not be targeted on satisfaction but on attitudinal changes.

Keywords: IT Service Quality, SERVQUAL, Knowledge sharing, User Behavior Intention, IT Service Knowledge.

* 이 논문은 2010년 5월 24일 접수하여 1차 수정을 거쳐 2010년 9월 1일 게재 확정되었습니다.