

공공기관의 지식관리시스템의 이용 유무의 영향 요인 탐색

- 제주특별자치도 사례를 중심으로 -

An Investigation of Factors that Influence the Usage of Knowledge Management System in Public Sector

- A Case of Jeju Provincial Government Organization -

김민철* · 김동욱**

Min-Cheol Kim · Dong-Wuk Kim

차 례

- | | |
|-----------------|---------|
| 1. 서론 | 4. 실증분석 |
| 2. 이론적 배경과 선행연구 | 5. 결론 |
| 3. 연구설계 | · 참고문헌 |

초 록

국내·외의 지식관리와 관련한 연구 대부분은 민간기업을 대상으로 이루어졌고, 공공부문 중에서 지방자치단체의 지식관리시스템 효과나 핵심요인에 대한 구체적인 사례연구는 부족한 상황이고, 그 기존 연구도 대부분 지식관리시스템 만족 요인 탐색인데 반해서 본 연구에서는 지식관리시스템의 이용 정도를 높이기 위해서는 어떤 영향 요인이 중요한지를 탐색하는 데 있다. 본 연구에서는 지식관리시스템이 갖고 있는 어떤 요인이 지식관리시스템 이용 유무에 원인이 되는지 고찰하기 위하여 분석모형에 포함된 지식관리시스템 케퍼빌리티의 구성요소와 개인 및 조직 케퍼빌리티의 구성요소 및 인구·통계학적 요인들을 독립변수로 하여 로짓회귀모형으로 분석·검증한다. '지식관리시스템 이용 유무'에 가장 영향을 미치는 변수는 '지식창조', 다음으로 유의한 변수인 '지식인프라', '부서장의 추진 의지' 요인도 유의하게 산출되었다.

키 워 드

지식관리, 지식관리시스템, 지식창조, 로짓회귀모형

* 제주대학교 경영정보학과 부교수

(Associate Professor, Dept. of Management Information, Jeju National University, mck1292@jejunu.ac.kr)

** 제주대학교 회계학과 부교수(교신저자)

(Corresponding Author, Associate Professor, Dept. of Accounting, Jeju National University, edwkim@jejunu.ac.kr)

• 논문접수일자: 2010년 9월 10일

• 최종심사(수정)일자: 2010년 11월 18일

• 게재확정일자: 2010년 11월 24일

ABSTRACT

Currently, managers and researchers have come to recognize the importance of knowledge as an asset to the organization. Knowledge Management System (KMS) is developed as a tool to manage the organizational knowledge. A significant literature about Knowledge Management in the private, but not public sector. The purpose of the study is to analyze the influencing factors for KMS utilization in a public sector, Jeju Provincial Government Organization. This study performed an empirical research on factors that affect the use of KMS using Knowledge Management system capability and individual & organizational capability criteria. Survey was conducted with 150 employees from Jeju Provincial Government Organization.

The Results show that an ability to create knowledge, and knowledge infrastructure are significant factors in determining the level of usage of Knowledge Management system. In particular, the most important factor that influences the usage of Knowledge Management is knowledge creation, and then knowledge infrastructure. The result also shows that the usage of KMS is affected by management's support willingness.

KEYWORDS

Knowledge Management, Knowledge Management System, Knowledge Creation, Logit Regression Model

1. 서론

IT와 인터넷의 급속한 보급 및 확산에 따라 전통적인 조직이 생존하기 위해서는 변화하는 내·외 환경에 대응하여야 한다. 지식을 창조하고 활용하는 조직만이 오늘날의 지식기반경제시대에 적응할 수 있고 조직의 경쟁력을 강화하기 위하여 지식경영의 중요성을 강조하고 도입해야 한다고 주장하는 연구가 많아지고 있다(Kankanhalli et al, 2005; Garud and Kumaraswamy 2005; 이지석 2005). 지식

경영은 디지털경영환경에 적합한 새로운 패러다임으로 인식해 1990년도 초반에 서구 민간 기업을 중심으로 급속하게 확산되었다. 1997년 이후에 한국기업들도 복잡하고 급변하는 국내·외 시장 환경에 적응하기 위하여 지식관리시스템(Knowledge Management System, KMS)을 도입하고 있다. 이처럼 민간부문에서 시작된 지식경영 개념을 공공부문에 도입되면서 공공기관이 가지고 있는 지식을 원활하게 창조하고, 공유하고, 활용하는 지식관리의 중요성이 높아지고 있다. 우리나라 공공기관의

지식관리는 2000년 가장 먼저 철도청이 지식관리시스템을 도입하였다. 이어서 중앙행정기관인, 기획예산처, 행정자치부(지금의 행정안전부), 농림부(지금의 농림수산식품부)를 중심으로 지식정보시스템을 구축하였지만 실제 부처 수준에서의 지식관리 활성화는 아직 만족할만한 수준에 도달하지 못하고 있다(백진호, 최성락 2005, 148). 이는 우리나라 공공기관(public sector)의 지식관리는 주로 정보기술적인 측면에서의 지식관리시스템에 집중되어, 지식관리를 그룹웨어시스템이나 전자문서관리시스템을 도입하는 정도로 인식하고 있는 의식의 수준이 하나의 원인이기도 하다(이향수 2005, 273).

그 동안 국내·외의 지식관리와 관련한 연구 대부분은 민간기업을 대상으로 이뤄졌고, 공공부문을 대상으로 한 국내 지식관리 연구 중, 중앙행정기관의 지식관리시스템이나 활성화에 대해서는 연구가 비교적 활발하나 지방자치단체의 지식관리시스템 효과나 핵심요인에 대한 구체적인 사례연구는 부족한 상황이고, 그 기존 연구도 대부분 지식관리시스템에 대한 만족 요인 탐색인데 반해서 본 연구에서는 지식관리시스템의 이용 정도를 높이기 위해서는 어떤 영향요인이 중요한지를 탐색하는 데 있다. 즉, 본 연구에서는 지식관리시스템이 갖고 있는 어떤 요인이 지식관리시스템 이용 유무에 원인이 되는지를 고찰하고자 한다. 분석모형에 포함된 ‘지식관리시스템 케퍼빌리티’의 구성요소와 ‘개인 및 조직 케퍼빌리

티’의 구성요소를 독립변수로 하여 로짓회귀모형으로 검증한다. 또한 인구·통계학적인 요인들이 지식관리시스템 이용 유무에 영향이 있는지의 분석을 통해 지식관리시스템 정책의 시사점을 도출하고자 한다.

2. 이론적 배경과 선행연구

2.1 지식관리시스템 개념

지식관리는 지식(Knowledge)과 관리(Management)의 합성어이나 지식경영 또는 지식행정 등의 용어로도 사용되고 있다. 이는 미국에서 도입된 ‘Knowledge Management’ 개념을 조직 특성에 따라 나름대로 해석하고 적용을 하였기 때문이라 할 수 있다. 지식경영은 우리나라의 경우는 민간부문에 ‘Knowledge Management’ 개념이 도입되면서 지식경영이라는 용어를 사용하였다. 지식경영이란 경영 전반에 걸친 패러다임으로서의 경영방식을 말하며, 조직의 구조·구성원·문화·인프라 등 기업조직을 이루는 모든 구성요소에 작용하는 원리를 말하지만 지식관리란 지식의 체계적 관리에 초점을 맞춘 것으로 주로 지식관리시스템으로 귀결되는 정보 기술에 바탕을 두고 있는 개념이라고 정의하고 있다(유홍림, 이병기 2004). 지식경영은 지식관리에 비해 광의의 개념을 뜻하나 박희서, 김구(2002)는 지식관리를 지식경영과 유사한 의미로 정의하고

있다. 공공기관 관점에서는 지식행정은 지식경영이 공공부문에 도입되면서 생겨난 개념으로, 영어 ‘management’를 공공기관 특성에 맞는 용어로 차용된 우리나라의 용어이다. 한세억(1999)은 지식행정은 지식사회를 설계하고 새로운 가치를 창출, 행정서비스를 제공하는 공공기관인 정부 모습으로서 지식의 창출과 형식화, 전파 등을 잘 관리하여 행정의 부가가치를 높이는 것으로 정의하고 있다. 그러나 ‘Knowledge Management’ 개념을 먼저 도입한 외국의 연구들에서는 ‘Knowledge Management’를 민간부문과 공공부문에 공통적으로 동일하게 사용하고 있다. 즉 행정부문에 지식관리에 대한 개념은 지식경영과 지식관리를 공공부문에서 적용하는 차원이고 행정과 경영의 유사성 차원을 고려하는 측면에서 지식관리와 지식행정을 혼용하여 사용하고 있는 것이 근래의 추세이고, 지식관리가 경영부문에 창출되어 적용하고 있지만 공공부문인 행정기관에서 지식관리의 의미는 지식경영을 공공부문에 도입하여 정부조직내의 내부효율성과 정부서비스향상을 도모함으로써 국가경쟁력을 제고하는 바탕을 두고 있다(박희서, 김구 2002). 또한 장용선과 김성진(2006)은 지식경영 분야의 용어 사용은 기본 용어군에 대한 개념 범주가 아직 확립되지 못하였으며, 타 선행 연구들에서 많이 지적되었듯이 새로이 도입된 개념과 이에 대한 대응어가 단일관계를 이루지 못하고 있다고 주장한다. 이같이 조직의 특성에 따라, 역점이 무엇인가에 따라 지식관리의

용어가 다르지만 그 본질의 개념은 대동소이하다고 할 수 있다. 본 연구에서는 ‘Knowledge Management’의 원어의 뜻을 반영하고, 조직에 관계없이 지식경영과 지식행정을 개념을 적용할 수 있는 ‘지식관리’ 용어를 사용하기로 한다.

지식관리의 개념이 조직에 도입되면서 정보기술과 결합한 지식관리시스템 구축에 많은 조직들이 관심을 갖기 시작하였다. 지식관리시스템은 조직의 지식관리를 위해 응용되는 정보시스템의 한 유형으로 지식의 생성, 저장 및 검색, 전이, 응용의 조직적 프로세스를 지원하고 개선하기 위해 개발된 정보기술기반의 시스템이다(서창교, 설진영 2008). Devenport and Prusak(1998)의 연구에서는 지식관리의 전략적 필수적인 실천수단인 지식관리시스템이 지식의 저장소로서 구성원들이 지식을 공유하고 활용하여 강화된 지식을 생성할 수 있다고 주장하고 있다. 즉, 지식관리시스템은 일반적으로 정보기술에 기초하여 조직에서 지식을 관리하는 시스템으로 정보를 창조하고, 획득하여 저장·배포하는 것을 지원하게 된다. 이향수(2005)는 지식관리를 지식관리시스템과 차별화되는 개념이라 정의하고 지식관리시스템은 지식관리를 위한 하나의 도구로 인식하고 있다. 대부분의 지식관리시스템의 구축 목적은 조직 내·외의 지식을 정보기술의 통하여 조직의 이해도와 실행능력, 경쟁력을 높여 조직의 가치창출을 도모할 수 있다고 주장한다.

공공기관의 지식관리시스템의 목표는 민간

부문과는 조금은 다르다. 민간부문의 대표적인 조직인 기업은 내부이용자의 지식관리를 통해 경쟁우위를 확보하고 조직의 전략을 세워 기업 가치의 극대화를 목표로 하지만 공공부문의 정부기관은 일반국민과 정부부처들을 상대로 지식관리를 통해 자체 행정능력 향상, 행정부처 간 행정연계능력 및 주민의 행정 서비스만족도를 증대시키는 것을 목표로 한다. 민간부문의 지식관리시스템은 조직구성원에게 폐쇄적으로 운영되지만 정부부문의 지식관리시스템은 외부 이용자인 시민에게도 개방적으로 운영되는 것이 특징적이다. 일반적으로 기업은 이윤의 극대화라는 단일목표이지만 정부기관은 행정 목적상 여러 개의 목표를 가지고 있다. 따라서 정부조직의 지식관리시스템의 경우 특히 중요한 것은 지식의 분류체계를 설계하는 것이다.

2000년 이후 지식관리시스템을 구축하는 공공기관이 지속적으로 증가하고 있지만 타 지방자치단체의 도입에 따른 모방도입과 형식적인 지식관리시스템의 도입이지 행정효율성 증대와 대민서비스 향상을 통한 주민만족도 제고라는 지식관리의 궁극 목적을 달성하기에는 아직 거리가 멀다(이영환 2004). 우리나라 공공부문에 도입된 지식관리시스템이 원래 의도한 성과를 내지 못하고 있는 원인은 몇 가지로 설명이 가능하다(김민철, 김동욱 2007). 첫째, 현재까지 공무원들이 지식관리의 중요성에 대한 인식을 크게 갖지 않고 있으며, 기관 내 지식을 기관 간 또는 범 정부차원의 공유에 소극적이어서 각 기관 지식관리시스템의 정부

지식관리센터 연계가 저조하다. 둘째, 지식관리는 문화, 제도, 구성원의 인식 변화 등을 포괄하는 장기적인 조직발전전략으로 추진되어야 하나 시스템 중심의 단기적 성과에 집착하고 있으며, 지식관리 활성화를 위한 행정 문화적 기반이 미성숙 되어있다. 셋째, 경험, 노하우 등 잠재지식을 개인자산으로 인식하는 경향이 강하고, 연구모임 등 학습조직 비활성화 되어 있음은 물론 지식관리 추진조직의 구심적 역할이 미흡하다(행정자치부 2003). 따라서 향후에는 연계표준모델 고시, 워크숍을 통한 정부지식관리센터 연계기관 확대 전략 마련, 지식관리 중요성에 대한 홍보·교육 강화·정부차원의 인센티브 제도화 및 지식관리 추진 전담조직 도입 등이 필요하다고 본다. 또한 지식관리는 지식관리시스템을 도입하는 것으로 이루어 질 수 있다는 관리자들의 편견 때문에 실패한다. 반대로 효율적인 시스템의 도입 없이 기업문화를 바꾸려는 자세로 인해 실패하기도 한다. 다른 무형자산과 마찬가지로 지식은 전통적인 다른 자산들과 다른 독특한 성격을 지니고 있다. 지식관리가 어려운 이유다. 지식은 주관적이며 자기 강화력이 있으며 분리 가능하다. 그래서 완벽하게 다루지 못하면 엄청난 부를 창출할 수 있는 지식이 아무것도 아닌 존재가 될 수 있다. 지식은 빨리 소멸하며 조직원이 아닌 다른 사람들 속에서 체화된 사례가 많다. 지식의 출현과 발전은 완벽하게 예측할 수 없으며 조직을 위한 최적의 접근 방법을 알아내기란 매우 힘들다.

2.2 지식관리시스템의 영향요인

Quintas 등(1997)은 지식관리는 '현재와 미래 수요에 부합하기 위하여 적당한 관리과정을 통하여 조직의 안팎으로 지식을 흡수하고 전달하고, 이용하고 발전시키고 발견하는 것'으로, Alavi and Leidner(2001)도 지식관리를 지식의 창출, 축적, 이전, 그리고 응용의 과정을 가지는 활동으로 설명하고 있다. Holm(2001)은 정보를 공유하고 지식을 창조하는데 도움을 주고, 정확한 시간에 올바른 사람에게 바른 정보를 얻을 수 있게 하는 것을 지식관리라 정의하였다. Horwitch and Armacost(2002)는 지식관리는 더 나은 정책을 디자인 하고, 행동을 수정·보완하기 위하여 바른 지식과 정보를 창조하고, 변환하고, 축적하는 것을 지식관리라 정의하고 있다. 이렇듯 다양한 지식관리의 정의는 일반적으로 지식창조, 지식공유, 지식축적, 지식활용의 4가지 활동으로 구분할 수 있는데 지식창조와 지식공유는 매우 중요하다고 주장한다.

지식창조는 조직에서 새로운 지식을 창출하거나 생성하는 지식변환 메커니즘이다. 이때 지식창조의 핵심은 개인의 지식을 어떻게 실현하고 전달 가능한 지식으로 변환시켜 가느냐 하는 것이다. Nonaka(1994)에 의하면 지식의 창출은 암묵지가 또 다른 암묵지로 변하는 과정인 사회화(Socialization), 암묵지가 명시지로 변환하는 과정인 외부화(Externalization), 명시지가 또 다른 명시지로 변하는

과정인 결합화(Combination), 명시지가 암묵지로 변하는 과정내면화(Internalization)과정 등, 암묵지와 명시지 간의 상호작용에 의해 얻어질 수 있다고 하였다. 이 네 가지 지식변환 메커니즘은 독립적으로 진행되는 것이 아니라 상호 병렬적·순환적으로 작동된다. 즉, 암묵적 지식과 명시적 지식간의 상호변환 작용에 의하여 지식은 개인수준에서 조직의 전체 수준으로 확대되어 지식이 창조된다고 강조하였다. 또한 지식을 효과적으로 창조하기 위해서는 지식변환 메커니즘을 활성화 할 수 있도록 조직적 케퍼빌리티를 구비해야 한다. 이는 조직의 지식창조 능력을 결정하는 것으로 조직 자원 기반 관점에서 말하는 조직 케퍼빌리티를 의미한다.

지식공유는 조직구성원이 자신의 지식을 공개하고 이를 조직 내에 확산·저장하여 조직구성원이 자신의 업무에 활용할 수 있도록 하는 활동을 의미한다. 이는 지식경영의 4단계인 지식의 창출과 공유, 저장, 활용 중 가장 핵심이 되는 과정으로 이런 의미에서 지식경영은 곧 지식공유라 해도 무방하다. 지식공유는 지식의 저장, 전파, 습득을 포함하는 개념이다. 지식의 저장은 다른 사람들이 접근 가능한 지식창고에 보관한다는 관점에서 공유의 일부로 볼 수 있으며, 전달은 지식을 필요로 하는 사람에게 알려주는 것을 말한다. 지식의 습득은 지식을 배워오는 것으로 지식의 전달에 대응하는 상대적 개념으로 볼 수 있다. 결국 지식공유는 지식의 보유자와 필요자 간에

이루어지는 지식의 흐름이다(강민형 1999). 이 같은 인식하에 지식관리시스템에서 바람직한 지식공유를 가능케 하는 요인에 관한 실증연구가 점점 활발해지고 있다. 조직의 지식이 원활하게 공유되도록 하기 위해서는 조직 구성원의 지식공유에 대한 성향을 파악하는 것이 무엇보다 중요하다. 다시 말해, 어떤 환경 하에서 어떤 요인들에 의해 조직 구성원들이 자신들의 지식을 공유하려고 하는지 조직원의 지식공유 의도에 대한 연구가 필요하다(김성희 2001). 한동호, 민병익(2004)은 평가·보상, 이승한(2003)은 학습지향성이 지식공유를 촉진하는 가장 중요한 요인이라고 주장하고 있다. 또한 지식경영활동에 관한 기타 연구들에서는 지식공유와 창조에 ‘지식관리시스템 케퍼빌리티’와 ‘개인 및 조직 케퍼빌리티’가 중요한 영향요인이 될 수 있음을 도출하였다(이호길 2003; 권정미 2004; 민재형, 이영찬 2004). 이들 연구들은 특히, Kusunoki, Nonaka, Nagata(1998)의 ‘조직 케퍼빌리티’는 ‘로컬 케퍼빌리티’, ‘과정 케퍼빌리티’, ‘구조화 케퍼빌리티’로 구분된다는 이론적 배경에 근거하고 있다. ‘로컬 케퍼빌리티’는 특히 또는 엔지니어가 보유하고 있는 특정 기술이나 보유 경험 등 특정분야에서 조직이 보유하고 있는 지식기반의 양적·질적 수준을 의미하며, 이를 결정하는 핵심적 지식기반 요인은 구성원 개개인이 보유하고 있는 암묵지의 풍부성이다(Nonaka 1994; Nonaka, Takeuchi 1995). ‘과정 케퍼빌리티’는 특정지식을 보유

한 개인이나 집단이 역동적 상호작용을 통해 지식을 이전하고 공유하고 통합해 나가는 지식 역동성에 관련된 능력으로 조직 내·외부의 여러 지식 원천들과의 상호작용에 의해 결정된다. ‘구조화 케퍼빌리티’는 효과적인 지식창출 활동을 위한 조직의 상황적 촉진여건에 관련된 케퍼빌리티이다. 조직의 구조, 전략 및 시스템이 구조화 능력을 결정하는 요인으로 새로운 지식창출 활동이 일어나도록 촉진 역할을 한다. 특히 조직차원의 구조화 능력 요인들은 현장에서 팀 활동이 효과적으로 이루어질 수 있도록 지원하는 조직적 촉진여건들을 조성한다.

고명자(2005)는 케퍼빌리티 관점에서 지식경영활동과 지식경영성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구를 수행하였다. 지식경영 케퍼빌리티란 조직 내에서 지식이 지속적으로 창출할 수 있도록 조직적인 메커니즘을 형성하는 것으로 케퍼빌리티 요인들이 지식의 획득과 공유 활동에 영향을 미치게 된다. 케퍼빌리티 관점에서는 지식경영활동에 영향을 미치는 지식경영 케퍼빌리티 요인을 독립변수로 놓고 지식경영활동을 매개변수로 설정하여 조직의 성과로 연결시키고 있다. 이러한 연구에서는 지식경영프로세스에 영향을 미치는 케퍼빌리티 요인이 과연 무엇인가에 초점을 두고 있으며, 매개변수인 지식경영프로세스 중에서는 지식의 공유와 지식창조를 중요하게 다루고 있다.

지식관리시스템의 구성요소는 조직 인프라, 휴먼 인프라, 정보 인프라로 구성요소로 분류하기도 한다(이지석 2005). 정보 인프라는 기

술적 인프라로 이미 존재하거나 발전 과정상에 있는 것들로써 비교적 도입하기가 쉽다. 또 많은 시스템 제공업체들로부터 구입할 수도 있다. 문제는 이와 같은 기술적 요소보다 구성원들이 자신의 지식을 흔쾌히 내놓고 그것을 잘 활용할 수 있도록 하는 협력문화와 조직적 인프라, 휴먼인프라가 선행되어야 지식관리시스템이 정착될 수 있을 것이다. 김성훈(1999)은 정보기술 측면에서는 지식관리시스템의 장애요인을 연구하였는데, 상대적으로 낮은 정보기술 기반, 낮은 정보기술 활용능력, 순환보직에 따른 업무 및 관련분야의 전문성 미흡, 평가 및 동기부여를 위한 자원 확보의 어려움이 지식관리시스템을 발전시키는 데 장애요인이라 주장하였다. 또한 인간적인 측면에서는 업무담당자의 변동에 대한 지속적인 관리 미흡과 낮은 수준의 토론 문화를 들고 있다. Indihar Stemberger, and Kovacic, Jaklic (2007)은 많은 정치적 요소 때문에 지식관리 시스템은 민간부문에서는 적용이 되지만 공공기관에서는 적용되기가 어렵다고 주장한다. 또한 일반적으로 행정기관의 지식관리의 문제점으로 대다수 지식과 정보가 종이 형태로 존재하고 있어, 지식의 소재파악이 어렵고, 지식이 업무의 수직적 체계 속에 존재하며 업무간, 조직간, 수평적 지식 유통이 제한적이고, 상부조직으로 갈수록 개인 지식에 대한 의존도 심화되며 지식의 유통비용이 과다하고 지식의 경직성 및 폐쇄성이 심화되어 지식의 확대 재생산이 매우 느리게 진행되고 지식이 대부분 조직 내

부에 존재하여, 지식의 가치 평가 및 최적화가 매우 어렵다는 점을 지적하고 있다. 그러나 공공부문에서도 지식관리시스템에 대해 유효하다는 주장과 더불어 지식관리시스템을 활성화시키려는 기초적인 연구가 진행되고 있다. 박동진, 배동록(2008)은 경상북도의 지식관리시스템 수용의 영향요인을 분석하였는데 개인 및 작업변수인 과업기술적합성, 조직지원, 보상요인들이 지식관리시스템의 유용성 자각에 정(+의 영향을 미친다는 결론을 얻었다. 탁주익, 황하진(2008)은 지식관리시스템의 성공요인으로 시스템특성, 지식특성, 경영특성, 조직특성, 사용자특성 등 5개 요인을 도출하고 이를 군인 조직에 적용하여 사용도, 사용자 만족도에 미치는 영향을 요인분석과 회귀분석을 통하여 실증적으로 분석하였다. 조직특성은 사용도와 사용자 만족도에 모두 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 사용도에는 사용자특성이 가장 큰 정(+의 영향력을 미치고, 사용자 만족도에는 지식특성이 가장 큰 정(+의 영향력을 미치고 있음을 주장하였다. 제갈돈 외 2인(2009)은 지식관리시스템에서 지식공유의 효율성을 제고하는 것이 바람직하다고 주장하고 중앙행정기관의 사례를 통해 지각된 유용성, 지각된 용이성, 태도 및 조직문화가 직접 혹은 간접적으로 지식공유의도에 영향을 미치고 있음을 파악하였다. 최근 이홍재(2010)의 연구에서는 공공정보시스템 중 지식관리시스템의 성과에 영향을 미치는 요인을 탐색하여 성과를 극대화하기 위한 방안을 제시하였다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

지금까지 논의에 기초하여 본 연구의 모형은 다음과 같은 연구모형을 구축하였다.

본 연구에서는 지식관리시스템에서 중요변수로 제시한 선행연구를 바탕으로, 30개의 변수를 ‘지식관리시스템 케퍼빌리티’의 구성요소인 지식인프라, 지식프로세스, 지식보호, ‘개인 및 조직 케퍼빌리티’ 구성요소인 업무능력 및 자기개발, 부서장의 추진의지, 지식평가 및 보상, 그리고 지식창조로 분류하여 이들 변수가 지식관리시스템 이용 유무에 어떠한 영향 관계를 로짓회귀모형으로 검증하고자 한다. 또한 인구통계학적인 요인들이 지식관리시스템 이용 유무에 영향이 있는지의 분석을 통해 지식관리시스템 정책의 시사점을 도출하고자 한다.

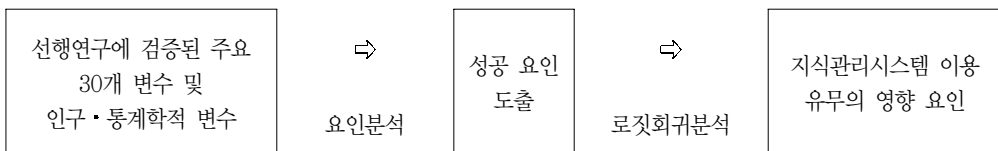
3.2 변수선택 및 변수의 조작적 정의¹⁾

3.2.1 변수선택

본 논문에 제시된 다음의 변수들은 선행연구

구들을 기초로 수정·보완하여 각각 요인들은 3~6개의 문항으로 구성하여 리커트의 5점 척도를 사용하여 측정하였다. Nonaka(1994)에 의하면 지식창조는 암묵적 지식과 명시적 지식간의 상호변환 작용에 의하여 지식은 개인 수준에서 조직의 전체 수준으로 확대되어 지식이 창조된다고 강조하였다. 또한 지식을 효과적으로 창조하기 위해서는 지식변환 메커니즘을 활성화 할 수 있도록 조직적 케퍼빌리티를 구비해야 한다고 주장한다. 이는 조직의 지식창조 능력을 결정하는 것으로 조직자원 기반 관점에서 말하는 조직 케퍼빌리티를 의미한다. 몇몇 지식경영활동에 관한 연구들에서는 지식공유와 창조에 ‘지식관리시스템 케퍼빌리티’와 ‘개인 및 조직 케퍼빌리티’가 중요한 영향요인이 될 수 있음을 도출하였다(이호길 2003; 권정미 2004; 민재형, 이영찬 2004).

특히, 본 연구모형에서 제시된 변수들은 고명자(2005) 연구에서 이미 검증된 요인들을 기본으로 선정하였다. 고명자(2005)는 지식관리시스템 케퍼빌리티 요인을 지식인프라, 지식 프로세스, 지식보호 3개 요인으로 구분하였고, 개인 및 조직 케퍼빌리티 요인을 업무능



〈그림 1〉 본 연구의 분석 모형

1) 김민철, 김동욱(2007) “공공기관의 지식관리시스템 성공요인에 관한 실증적 연구”, 한국정책과학학회보, 제11권 제2호를 인용하여 재정리하였음.

력 및 자기 계발, 최고 경영층의 의지, 지식평가·보상 3개 요인으로 구분하였고 이들 요인들과 지식창조에 대한 영향분석을 알아보기 위한 검증을 제시하였다. 앞의 6개를 독립변수로 결정하였고 종속변수를 지식창조로 하여 결과를 도출하였는데 설명력은 61.7%로 나타났다. 특히, 지식프로세스, 개인특성, 최고경영, 평가·보상의 항목으로 이 4개의 항목들은 다

른 요인들에 비해서 통계적으로 유의성을 가지고 있음을 보여주었다. 선행연구에서 검증된 독립변수 성격의 영향 요인은 총 30개나 되며 요인 분석을 통해 유사한 속성 요인으로 묶을 수 있을 것이다. 본 연구에서 다루고자 하는 지식 영향 요인의 주요 변수를 정리 요약하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 선행연구들에서 사용된 영향요인

분류기준		영향요인(설문문항)	
독립 변수	지식관리시스템 के퍼빌리티	지식인프라	부서 간 업무협력성 교육·훈련 기회제공 정도 IT기술 이용률 정보수집 적극성 체계성 정도
		지식프로세스	피드백 절차 유용성 정도 조직의 지식을 개인에게 전달 시스템 유무 정도 필요지식 선별 시스템 유무 정도 관련 조직의 지식 흡수 시스템 유무 정도
		지식보호	조직 내 타인으로부터 지식보호 정도 조직 내 지식유출보호 시스템 유무 정도 지식보호 교육 및 홍보 시스템 유무 정도 특정 데이터 접근제한 기술 보유 여부 정도
	개인 및 조직 के퍼빌리티	업무능력 및 자기계발	개인 업무 자신감·능력 정도 적시 업무완성 노력 정도 창의적인 업무활동 정도 조직 목표와 비전 인식 정도 동료의 정보나 지식 요청 시 적극적인 응대 동료에 대해 자발적 지식전파공유노력
		부서장 추진의지	장기적 성과 목표 설정 유무 정도 지식경영활동에 대한 리더십 성향 구성원 자율적 의사의 정책반영 정도 새로운 정보와 지식 습득위한 지원 정도
		지식 평가·보상	지식인정 및 평가제도 유무 정도 지식공유 위한 보상체계 공정성 정도 지식 사용정도에 따른 개인성과 평가 유무 지식평가 보상수준의 적정성 지식공유를 위한 조직 내 절차와 방법 유무 정도
	지식창조	직무 외 지식창조 아이디어 제안 기회 정도 직무관련 신 업무지식 창출 정도 회의 중에도 창의적 안건 제시 기회 정도	

3.2.2 변수의 조작적 정의

(1) 지식관리시스템 케퍼빌리티

- ① 지식인프라 : 지식인프라는 조직의 컴퓨터와 통신망의 결합 형태를 말하는 것으로 부서 간 업무 협력성, 교육·훈련의 기회제공 정도, 정보기술의 이용률, 정보수집을 위한 조직체의 적극성 및 체계성 정도를 측정하였다.
- ② 지식프로세스 : 지식프로세스는 피드백 절차 유용성 정도, 조직의 지식을 개인에게 전달 시스템 유무 정도, 필요지식 선별 시스템 유무 정도, 관련 조직의 지식 흡수 시스템 유무 정도 요인을 통하여 조직의 지식을 개인에게 전달하는 시스템이 잘 되어 있는지, 관련조직의 지식을 흡수하는 시스템이 잘 구비되었는지 등으로 측정하였다.
- ③ 지식보호 : 지식보호는 지식공유, 지식창조의 기반이 되는 지식획득에 대하여 조직 내 타인으로부터 지식보호 정도, 조직 내 지식유출 보호 시스템 유무 정도, 지식보호 교육 및 홍보 시스템 유무 정도, 특정 데이터에 대한 접근제한 기술보유 여부 등으로 측정하였다.

(2) 개인 및 조직 케퍼빌리티

- ① 업무능력 및 자기계발 : 업무능력이란 조직구성원 개인이 맡은 업무를 충분히 파악하는 능력, 업무수행에 대한 능력의 정도로서 업무인식정도, 업무분석능력,

업무처리능력, 업무완성정도로서 측정하였다. 자기계발이란 조직구성원 개인이 지닌 가치를 증대시키기 위한 투자와 더불어 업무의 효율성을 높이기 위한 자기관리의 노력에 대한 정도를 의미하는 것으로 지속적인 자기계발 정도와 회사의 조직 목표와 비전 인식에 정도에 따른 자기발전 정도를 측정하였다.

- ② 부서장 의지 : 부서장의 지식관리시스템에 대한 인식, 관심, 추진의지, 독려 및 지원 정도를 의미한다. 부서장의 의지는 지식관리를 수행하는데 관리적 차원으로서 장기적 지식관리 비전과 목표설정이 명확하고 강력한 리더십을 발휘할 때, 지식관리활동은 활발히 전개될 것이다. 특히 조직 내에서 기능적, 시간적 구조적 경계를 넘어 지식공유와 지식창조가 이루어지기 위해서는 부서장이 지식관리의 중요성을 지속적으로 구성원들에게 독려를 할 때 창출된 지식이 조직의 지식으로 전환될 수 있다.
- ③ 지식 평가·보상제도 : 지식 평가·보상제도는 지식평가 및 보상제도의 활용 정도를 종업원들의 인정하는 제도이며 공정하게 시행되고 있는지와 개인에 대한 성과평가가 적정한가의 형태로 정의한다. 공정한 평가와 보상 제도를 마련하여 조직원들이 지식관리에 들이는 시간과 노력에 대해 유·무형의 보상을 함으로써 조직원들의 보다 적극적인 참여

동기를 유발하고 지식관리를 성공적으로 수행할 수 있을 것이라 판단되어 지식관리 활동의 모체인 지식공유와 지식창조의 케퍼빌리티 요인에 지식관리 평가·보상을 중요변수로 선정하였다.

(3) 지식창조

지식창조 활동은 새롭고 유용한 지식을 획득·공유·결합·조달하는 창의적인 지식전환 메커니즘이다. 이는 조직 구성원들 간의 지식창조를 위한 회사 분위기 조성 정도, 새로운 지식을 창조하기 위한 노력정도, 집단의 신 업무와 관련하여 신 업무 지식 창출 정도, 혁신적 아이디어의 창출을 위한 회사 내의 배려 정도 등으로 측정하였다.

3.3 자료의 수집

본 연구에서의 설문지는 2007년 5월 기준 선행연구에서 사용된 설문 문항들을 수정·보완하여 작성하였다. 본 연구의 실증분석에 이용된 자료는 제주특별자치도 도청 내 지식관리시스템²⁾을 이용해 본 경험이 있는 실제 이용자와 사용해 본 적이 없는 비이용자들을 대상으로 하였다. 설문 방법으로는 부서의 책임자 및 사용자들에게 메일 전송 및 직접 방문하여 지식관리시스템 사용에 관한 인터뷰하고

사용 실태 등을 조사 하였다. 수집된 자료들은 분석에 앞서 먼저 수집된 자료 중 불성실하거나 신뢰성이 낮은 자료들은 제외시켰다. 따라서 본 연구에 사용된 응답자는 응답이 잘못된 표본을 제외하고 이용자와 비이용자를 포함한 총 150부의 최종 표본을 분석에 사용하였다.³⁾

4. 실증분석

4.1 자료의 기본 분석

먼저 표본의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 인구·통계학적 문항에 대한 빈도분석을 통한 표본의 특성은 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 표본의 인구 통계적 특성

구 분		빈도	퍼센트
성별	여	43	28.7
	남	107	71.3
연령	30세 미만	3	2.0
	30대	60	40.0
	40대	64	42.7
	50세 이상	23	15.3
근무년수	5년 이하	13	8.7
	6 ~ 10년 이하	28	18.7
	11 ~ 20년 이하	63	42.0
	21년 이상	46	30.7
직급	기능직	19	12.7
	별정직	2	1.3
	7급 이하	69	46.0
	6급	43	28.7
	5급	16	10.7
	4급 이상	1	0.7

2) 본 연구를 실시한 시점은 지식관리시스템을 도입하여 활용하는 단계라는 점에서 이후에 다시 본 연구를 반복할 필요가 있을 것임.
 3) 본 표본 수는 2006. 12. 31 기준으로 제주특별자치도내 총 인력 874명(소방방재본부, 교통관리단 및 자치경찰단은 제외) 중 17.2% 해당되어 적다고 할 수는 없다고 판단됨.

남자가 71.3%로 여자보다 많았고, 연령은 30, 40대가 가장 많아 각각 40.0%, 42.7%를 차지하였다. 근무년수에서는 11년에서 20년 이하의 응답자가 가장 높았다. 또한 직급에서는 7급 및 6급이 대부분의 응답자로 산출되었다. 지식관리시스템(KMS)에 대해 알고 있는지에 대해서는 전체 표본 중 70명(46.7%)이 모른다고 응답하였으며 이를 알고 있는 응답자는 80명(53.3%)인 것으로 나타났다(〈표 3〉 참조). 또한 지식관리시스템을 사용한 경험이 있거나 현재 이용하고 있는지에 대해 살펴보면 전체 표본 중 응답자의 104명(69.3%)이 ‘아니오’라고 응답하여 현재 지식관리시스템의 사용이 아직은 활발히 이루어지고 있지 않음을 보여주고 있다(〈표 4〉 참조).

여기서 지식관리시스템에 대해 인지하고 있는 집단이 80명인데 비해 실제로 경험하거나 이용하고 있는 집단이 46명이라는 점과 그리고, 인지하고 있지만 활용하지 않은 집단이 상

당수가 있다는 점에서 지식관리시스템의 활용을 유도할 정책적 방안이 필요함을 알 수 있다. 또한 지식관리시스템에 대해 인지도가 낮은 집단을 어떻게 인지시키고 지식관리를 활성화할 것인가에 대한 방안도 필요함을 알 수 있다.

4.2 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 우선 지식관리와 관련된 이론적 변수들을 대상으로 요인분석을 실시하였으며 다음 〈표 5〉와 같이 요인을 추출하였다. 여기서 요인분석 결과 분석을 위하여 아이겐 값이 1 이상인 경우에만 한정하여 요인을 추출하였다. 그리고 크론바하 알파 값이 0.6이면 안정적인 것으로 판단할 수 있으므로 각 요인에서 크론바하 알파 값이 가장 최대화될 수 있도록 신뢰성 분석을 거쳐 다음과 같이 최종 항목을 선정하였다.

〈표 3〉 지식관리시스템(KMS) 인지여부 빈도분석 결과

구분		빈도	퍼센트
유효	예	80	53.3
	아니오	70	46.7
	합계	150	100.0

〈표 4〉 지식관리시스템(KMS)을 사용한 경험/이용여부 빈도분석 결과

구분		빈도	퍼센트
유효	예	46	30.7
	아니오	104	69.3
	합계	150	100.0

〈표 5〉에서 보는 바와 같이, 탐색적 요인분석 결과 KMO=0.847, Bartlett's Test=3158.763(p<0.01)으로 요인분석결과가 사후분석에서 문제가 없는 것으로 판단된다. 결과적으로 지식평가 및 보상, 업무능력 및 자기개발, 부서장의 추진 의지, 지식 보호, 지식인프라, 지식 프로세스, 지식 창조 등 7개 요인으로 명명

하였다. 여기서는 크론바하 알파 값이 모두 0.8 이상으로 안정적이었다. 여기서 산출된 요인은 로짓 모형에서 독립변수로 분석되어, 앞의 인구통계학적 변수 등과 더불어 어떤 요인이 지식관리시스템의 이용 유무에 영향을 미치는지를 탐색할 것이다.

〈표 5〉 탐색적 요인분석 결과

변수 내용	설문 항목 내용	요인 적재치	아이겐 값	크론바 하알파
지식 평가 및 보상	지식의 사용정도(빈도와 참여, 창출)에 따라 개인의 성과가 평가되고 있다.	0.8276	3.721	0.893
	지식평가에 대한 보상의 수준은 적정하다고 본다.	0.7974		
	지식공유를 위한 보상체계가 공정하게 되어 있다.	0.7907		
	개인의 지식을 인정하고 평가하는 제도를 갖추고 있다.	0.6534		
업무 능력 및 자기 개발	지식공유를 위한 조직 내 의무적인 절차나 방법이 마련되어 있다.	0.1643	3.674	0.856
	나는 맡은 업무를 적시에 끝내기 위해 노력한다.	0.8293		
	나는 업무에 대해 창의적인 생각 및 개선점에 대해 생각을 많이 한다.	0.8224		
	나는 기관의 목표와 비전을 잘 인식하고 있다.	0.8183		
	동료가 정보나 지식을 요청할 때 적극적으로 응대한다.	0.7116		
부서 장의 추진 의지	자신이 갖고 있는 지식을 자발적으로 동료에게 전파하기 위해 공유하는 편이다.	0.6970	3.396	0.912
	나는 업무와 관련하여 자신감과 능력이 있다.	0.6775		
	부서장은 지식경영활동 지원 의지가 강하고 리더십이 있다.	0.8480		
	부서장의 구성원의 자율적 의사결정이 경영전략에 반영된다.	0.8464		
지식 보호	부서장은 업무 관련 새로운 정보·지식을 습득할 수 있도록 각종 지원책을 제공해준다.	0.8068	3.319	0.878
	부서장은 단기적 성과보다는 장기적 성과에 입각한 목표를 설정한다.	0.7917		
	조직 내 지식을 흠치는 것으로부터 보호하는 시스템이 있다.	0.8829		
	조직 내 허가받지 않은 타인으로부터 지식을 보호할 수 있다.	0.7683		
지식 인프라	특정 데이터로의 접근을 제한하는 기술을 보유하고 있다.	0.7300	2.775	0.829
	지식보호의 중요성을 반드시 홍보하고 교육하는 시스템이 있다.	0.7248		
	우리 기관은 업무(서비스)에서 IT(정보기술) 이용률이 높다.	0.8380		
	우리 기관은 환경변화에 따른 교육 및 훈련 기회를 제공한다.	0.8145		
지식 프로세스	우리 기관은 지식관리시스템을 통하여 부서 간 공동 작업이 가능하다.	0.6442	2.745	0.865
	우리 기관은 내·외부의 정보수집에 적극적이고 활발하며 체계적으로 구성되어 있다.	0.6156		
	수많은 지식 중 필요한 지식을 선별하는 절차가 마련되어 있다.	0.7761		
	업무 향상을 위해 피드백 절차가 있어 유용하다.	0.7599		
지식 창조	조직의 지식을 개인에게 전달하는 절차(시스템)가 있다.	0.7017	2.530	0.878
	유사한 기관부터 얻은 지식을 우리 기관으로 흡수하는 시스템이 있다.	0.6343		
	회의 중에도, 창의적인 안건을 제시하는 경우가 많다.	0.7930		
	직무와 관련한 새로운 업무지식을 창출하는 경우가 많다.	0.7794		
	관련 직무 외에도, 창의적인 아이디어를 제안하는 경우가 많다.	0.7633		

누적분산=73.873, KMO=0.847 Bartlett's Test=3158.763**

4.3 로짓 분석을 통한 영향 요인 분석

4.3.1 로짓(Logit) 모형

본 연구에서는 지식관리시스템이 갖고 있는 어떤 요인이 이용 유무에 원인이 되는지 고찰하기 위하여 분석모형에 포함된 종속변수와 독립변수들 간의 관계로 설정되는 가설을 로짓 모형으로 검증한다. 로짓 모형은 종속변수의 척도가 "0"과 "1"로 구성된 2진(binary) 응답형인 경우 유용하게 사용되는 일반선형모형(general linear model)의 한 형태이다(Gujarati 1995). 일반선형모형은 체계분포적 요소를 통하여 설명하는 도구로 사용된다. 따라서 선형등식은 종속변수와 이를 예측하는 설명변수들로 구성된다. 그런데 일반선형모형에 로짓연결(logit link) 또는 로그전환(log odds transformation)을 적용하는 경우를 로짓모형이라 한다. Logistic 회귀분석에서 사용되는 함수관계는 일반적으로 하나의 독립변수의 관찰치 값(x)과 이 값을 π 함수로 전환시킨 $\pi(x)$ 간의 곡선관계로서 나타내진다. $\pi(x)$ 는 0과 1사이에서 값을 취하는데 이는 아래와 같은 공식을 이용하여 구해진다.

$$\pi(x) = \exp(\alpha + \beta x) / [1 + \exp(\alpha + \beta x)] \quad (1)$$

여기서 $\pi(x)$ 는 독립변수 x의 함수인 2진 응답형의 종속변수가 '1'의 값을 취할 수 있는 확률을 의미한다. 본 연구에서는 한 응답자의 이용 여부에 따른 종속변수이다. 따라서 각각

의 응답자는 "0=이용한 적이 없다"와 "1=이용한 적이 있다"의 두 개 중에서 선택되도록 하였다⁴⁾. 이때 개인이 "1=이용한 적이 있다"를 선택할 가능성은 다음의 식에 의하여 구해진다.

$$\pi(x) / [1 - \pi(x)] = \exp(\alpha + \beta x) \quad (2)$$

여기서 $\pi(x)$ 는 한 개인이 '1'을 선택할 가능성이며, $1 - \pi(x)$ 은 '0'을 선택할 가능성을 의미한다. 회귀분석을 취하기 위한 기본 전제 조건은 종속변수가 임의 분포하여 정상분포를 가져야 할 뿐 아니라 분포가 선형관계를 유지하여야 한다. 그러나 2진 응답형의 변수는 곡선형을 보이기 때문에 선형관계를 유지하기 위하여 로그전환을 취한다. 앞의 등식에 로그전환을 취할 경우 다음과 같은 선형관계를 표시될 수 있다.

$$\log\{\pi(x) / [1 - \pi(x)]\} = \alpha + \beta x \quad (3)$$

통계분석이 유용한 이유는 현상을 정확하게 묘사하는 기술적 목적, 미래현상을 예언하기 위한 예측적 목적, 그리고 모수치 추정의 세 가지 목적성을 띤다. 기술적 목적은 중앙 집중화 현상, 평균값, 왜도 등의 통계치를 이용하여 달성된다. 예측적 목적은 인과이론에 바탕을 둔 통계적 알고리즘을 이용하여 달성된다. 여기서 하나의 독립변수가 종속변수를 설명하는 정도를 나타내는 것이 상관계수이다. 본 연구에서는 지식관리시스템의 이용 여부에 영향

4) 본 연구에서는 이용 가능성에 초점을 두고 있으므로 이분법(0, 1)에서 1번을 '이용한 적이 있다'로 두었다.

을 미치는 요인 탐색을 위해 Spss 14.0을 이용하여 단일 로짓(이분형 로지스틱) 분석을 시행한다.

4.3.2 회귀모형의 우도비 산출 및 적합성 검정

로짓모형의 전반적인 유의도는 모형의 통계적 적합성(goodness of fit)값과 ‘-2 log likelihood’의 값에 의하여 결정된다. <표 8>에서 보면 최종 단계에서 모형 및 블록에 나타난 통계량은 Chi-Square 값이 25.144(상수만 포함된 경우의 -2LL값과 현 모형의 -2LL값의 차이)로 통계적 유의확률 값이 0.05보다 낮으

므로 통계적으로 유의하다. 여기서 모형 Chi-Square는 “상수를 제외한 현 모형의 모든 항들의 계수는 0이다”라는 귀무가설을 검정하게 되는 것이며 Chi-Square 값이 클수록 변수에 대한 설명력이 높게 된다. 특히 본 연구에서는 변수선정에서 입력방식으로 했기 때문에 모든 독립변수가 동시에 입력되어 블록부분의 값들은 모형 부분의 값들과 일치하게 된다(이학식 외 2005).

분류표의 분류행렬을 살펴보면, 지식관리시스템 이용 여부에 대한 관측 값(Observed)과 예측 값(Predicted)이 나타나있다. <표 9>에

<표 6> 로짓 분석의 반복 계산 정보

Iteration	-2 Log likelihood	Coefficients
		Constant
1	184.980	-.733
2	184.922	-.815
3	184.922	-.816

<표 7> 모형 요약

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	159.778	.154	.218

<표 8> 모형 계수 전체 테스트

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	25,144	11	0,009
	Block	25,144	11	0,009
	Model	25,144	11	0,009

<표 9> 분류표

	이용한 적이 없다 = 0 이용한 적이 있다 = 1	Predicted		Percentage Correct
		0	1	
Observed	0	99	5	95,2
	1	28	18	39,1
Overall Percentage				78,0

* a the cut value is .500

서 보면 ‘이용한 적이 없다’에 속한 104 경우 중 99 경우가 제대로 분류되어 확률이 95.2%며, ‘이용한 적이 있다’라고 속한 56 경우 중 18 경우가 제대로 분류되어 확률로는 39.1%이다. 그리고 전체적으로 옳게 분류한 확률은 78.0%로 나타났다.

먼저, <표 10>에서 B의 부호가 +이면 어떤 케이스의 그 변수 값이 클수록 ‘이용한 적이 있다’ 집단에 분류될 가능성이 커지고, -이면 변수 값이 클수록 ‘이용한 적이 없다’ 집단에 분류될 가능성이 커진다. 따라서 ‘지식창조’, ‘지식인프라’, ‘근무년수’, ‘부서장의 추진의지’가 높을수록 ‘이용한 적이 있다’ 집단에 분류될 가능성이 커지고, ‘연령’이 높을수록 ‘이용한 적이 없다’ 집단에 분류될 가능성이 커진다. 그러나 이 변수들이 실제로 분류집단 예측력이 있기 위해서는 그 변수의 유의성을 보아

야 한다.

최종 산출된 독립변수들의 회귀계수에 대한 통계적 유의성을 검증하는 값이 Wald 통계량을 본다면 ‘지식관리시스템 이용 유무’에 가장 영향을 미치는 변수는 ‘지식창조’ 요인임을 확인할 수 있다. 즉 업무와 관련하여 창의적인 안건, 새로운 업무 지식, 아이디어 창출 등이 이루어진다면 자연스럽게 지식관리시스템을 이용할 가능성이 높다는 것이다. 당연한 사실이라고 볼 수 있지만 현재 이러한 결과는 현재의 조직적 측면에서 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. Nonaka(1994)는 지식창조의 핵심이 암묵적 지식에서 명시적 지식으로 바꾸는 과정이라고 주장했듯이, 이를 효과적으로 진행시킬 수 있는 조직을 구축하여야 할 것이다. 조직을 낭비한다는 지적을 받을 수 있는 중복적 조직을 대화와 교류를 촉진하는 관점에서의 조직

<표 10> 방정식에 포함된 변수의 결과표

구분	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
지식 평가 및 보상	0.2119	0.2019	1.1008	1	0.2941	1.2360
업무 능력 및 자기 계발	0.2609	0.2088	1.5615	1	0.2115	1.2981
부서장의 추진 의지	0.3667	0.1967	3.4773	1	0.0622*	1.4430
지식 보호	0.0148	0.1959	0.0057	1	0.9397	1.0149
지식인프라	0.3951	0.2086	3.5881	1	0.0582*	1.4845
지식 프로세스	-0.0479	0.2004	0.0570	1	0.8113	0.9533
지식 창조	0.5244	0.2218	5.5903	1	0.0181**	1.6894
성별	1.2411	0.5543	5.0132	1	0.0252**	3.4594
연령	-0.3040	0.4449	0.4669	1	0.4944	0.7379
근무년수	0.3769	0.3578	1.1095	1	0.2922	1.4577
직급	0.1220	0.2409	0.2566	1	0.6125	1.1298
상수	-3.7806	1.1084	11.6344	1	0.0006	0.0228

을 구축하는 것도 고려를 하여야 할 것이다. $Exp(B)$ 수치인 1.6894의 의미는 이 독립요인(지식창조)의 값이 1단위 증가하면, 지식관리시스템을 이용할 확률이 1.6894배 증가함을 의미한다. 다음으로 유의한 변수인 ‘지식인프라’는 지식 선별, 피드백 절차, 개인 전달, 타기관 지식 유입 등과 관련된 내용이므로 지자체에서는 이러한 내용의 지식인프라를 구현하기 위해서는 조직자체가 끊임없는 환경변화에 대응할 수 있도록 구조화되어 있어야 한다. 이러한 조직체제 하에서 지식의 활동이 연속적으로 이루어져 새로운 부가가치 창출에 결정적 기여를 함으로써 조직에게는 효율성을 가져다 줄 수 있을 것이다. 또한 <표 10>에서 $Exp(B)$ 수치를 보면 ‘지식인프라’의 값이 1단위 증가하면, 지식관리시스템을 이용할 확률이 1.4845배 증가하게 됨을 알 수 있다. 또한 ‘부서장의 추진 의지’ 요인도 유의하게 산출되었는데, 지원 의지 및 각종 지원, 장기적 성과 등과 관련하여 부서장이 의지를 갖고 지식관리시스템의 중요성을 인식해야 할 것이다. 이를 위해 조직의 BSC 등의 성과측정에 조직 내의 지식관리시스템에 대한 부서장의 의지 지표를 포함시켜야 할 것이다.

마지막으로 ‘성별’ 변수도 유의하게 나왔는데, 남성일수록 지식관리시스템을 활용할 확률이 높아진다고 볼 수 있다. 따라서 여성에게 지식관리시스템의 필요성을 높일 필요가 있을 것이다. 하지만 왜 남성일수록 지식관리시스템을 활용할 확률이 높아지는지는 직급과 연

계하여 차후에 교차 분석이 추가 필요하다 할 수 있으며, 또한 일관된 결론을 위해서는 타기관을 대상으로 동일한 분석을 추가로 실시되어야 할 것이다.

이러한 분석 결과를 근거로 가장 중요한 점은 자치단체 내에서 지속적인 홍보를 통하여 지식관리시스템의 중요성 및 필요성을 계속 제시해야 한다는 점이다. 그리고 만약 강제적인 사용에 의한다면 더 나은 결과를 낼 수 있다는 점에서 이러한 연구 결과에 의해 자발적인 유도를 꾀하는 방향으로 지식관리를 수행해야 할 것으로 판단된다.

5. 결론

본 연구의 목적은 기존 연구가 대부분 지식관리시스템(KMS) 만족 요인 탐색인 데 반해서 본 연구에서는 지식관리시스템의 이용 정도를 높이기 위해서는 어떤 영향 요인이 중요한지를 탐색하는 데 있다.

‘지식관리시스템 이용 유무’에 가장 영향을 미치는 변수는 ‘지식창조’ 요인임을 확인할 수 있다. 즉 업무와 관련하여 신지식을 창출할 수 있는 분위기, 아이디어 제안 기회, 회의 중에 창의적인 안건제시 기회를 통해 새로운 업무 지식, 아이디어 창출 등이 이어진다면 자연스럽게 지식관리시스템을 이용할 가능성이 높다는 것이다. 따라서 일반적으로 조직을 낭비한다는 지적을 받을 수 있다는 중복적 조직 혹은

수평적 조직을 대화와 교류를 축진을 통해 지식창조를 강화시킬 수 있다는 관점에서의 조직을 구축하는 것도 고려를 하여야 할 것이다. 다음으로 유의한 변수인 ‘지식인프라’는 부서간 업무 협력성, 교육훈련 기회제공정도, IT기술 이용률, 정보수집 적극성 체계성 정도 등과 관련된 내용이므로 조직자체가 끊임없는 환경변화에 대응할 수 있도록 구조화되어야 할 것이다. 또한 ‘부서장의 추진 의지’ 요인도 유의하게 산출되었는데, 장기적 성과 목표 설정 유무, 리더십 성향, 새로운 정보와 지식습득을 위한 지원 등과 관련하여 부서장이 의지를 갖고 지식관리시스템의 중요성을 인식해야 할 것이다. 이를 위해 조직의 BSC 등의 조직의 성과측정에 지식관리시스템에 대한 부서장의 의지 지표를 포함함으로써 부서장의 추진 의지를 유도할 수 있을 것이다. 마지막으로 ‘성별’ 변수도 유의하게 나왔는데, 남성일수록 지식관리시스템을 활용할 확률이 높아진다고 볼 수 있다.

본 연구는 제주특별자치도청에 한정되어 분석하였으므로 모든 지자체에 본 연구결과를 일관성 있게 적용하기는 쉽지 않다. 하지만 본 연구 모형을 적용함으로써 각 지자체가 지식관리시스템의 자발적인 활용을 유도할 정책적인 접근 방법을 제안했다는 점에서 의미가 있다고 볼 수 있다.

참고문헌

- 강민형. 1999. 『조직내 지식공유 활성화를 위한 지식흐름도의 개발』. 석사학위논문, 한국과학기술원.
- 고명자. 2005. 『조직의 지식 케피빌리티 요인과 지식 경영활동 및 효과에 관한 연구』. 박사학위논문, 제주대학교 대학원.
- 권정미. 2004. 『조직특성, 지식경영활동 및 지식 경영성과』. 박사학위논문, 계명대학교 대학원.
- 김민철, 김동욱. 2007. 공공기관의 지식관리시스템 성공요인에 관한 실증적 연구. 『한국정책과학학회보』, 11(2): 1-28.
- 김성훈. 1999. 『공공기관 지식관리의 전략과 성공요인에 관한 연구』. 서울: 한국전산원.
- 김성희. 2001. 지식공유에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 1(2): 81-100.
- 민재형, 이영찬. 2004. 지식경영의 역량, 활동, 성과에 관한 실증연구. 『고객만족경영연구』, 6(1): 123-155.
- 박동진, 배동록. 2008. 공공기관에서의 지식관리시스템 수용의 영향요인과 저항의 조절 효과. 『정보시스템연구』, 17(2): 73-94.
- 박희서, 김구. 2002. 행정기관에 있어서 지식관리의 활용성 제고요인에 관한 탐색적 연구. 『한국행정학보』, 36(2): 41-61.
- 백진호, 최성락. 2005. 지식관리 영향요인에 관한 연구: 재정경제부 지식관리시스템 활용

- 을 중심으로. 『행정논총』, 43(3): 147-171.
- 서창교, 설진영. 2008. 지식관리시스템의 수직적 확산과 수평적 확산에 관한 실증적 연구. 『지식경영연구』, 9(3): 77-106.
- 유홍립, 이병기. 2004. 정부조직의 지식관리(KM)활용에 미치는 영향요인에 관한 실증적 연구. 『한국행정학보』, 38(1): 23-44.
- 이승한. 2003. 『지식관리시스템을 활용한 지식 공유행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 석사학위논문, 한국과학기술원.
- 이영환. 2004. 정부지식관리의 현황과 발전방향. 서울대학교 정책지식센터전자정부 포럼.
- 이지석. 2005. 지식행정의 실천을 위한 지식관리시스템(KMS) 구축방안. 『인터넷전자상거래연구』, 5(1): 139-153.
- 이학식, 임지훈. 2005. 『SPSS 12.0 매뉴얼』. 파주: 법문사.
- 이향수. 2005. 정부조직 지식관리활동 영향요인에 관한 연구 -중앙부처 공무원의 인식조사를 중심으로. 『한국행정학보』, 39(4): 273-298.
- 이호길. 2003. 『호텔기업의 지식경영 도입이 경영성과 지각에 미치는 영향』. 박사학위논문, 대구대학교 대학원.
- 이흥재. 2010. 공공부문 정보시스템 성과의 영향요인 연구 - 공기업 지식관리시스템(KMS)을 중심으로. 『한국정책학회』, 19(2): 275-306.
- 장용선, 김성진. 2006. 지식경영 분야의 용어사용 실태 분석과 개선 방안. 『지식연구』, 4(1): 279-309.
- 제갈돈, 박동진, Victoria Joy Saplan. 2009. 중앙행정기관 지식관리시스템에서 직무 관련 지식공유에 영향을 미치는 요인. 『한국행정학보』, 43(1): 247-272.
- 탁주익, 황하진. 2008. 군 지식관리시스템의 성공요인에 관한 실증적 연구. 『한국국방경영분석학회지』, 34(2): 123-142.
- 한국. 행정자치부. 2003. 『2004년도 행정정보화 촉진시행계획』. [서울]: 행정자치부.
- 한동효, 민병익. 2004. 지식관리시스템의 도입 활용에 관한 평가연구: 경상남도 2개 기초자치단체를 중심으로. 『한국행정학보』, 38(5): 215-239.
- 한세역. 1999. 지식행정에 대한 탐색적 연구. 『한국행정학보』, 33(3): 1-19.
- Alavi, M. and Leidner, D.E. 2001. "Review: Knowledge Management and Knowledge Management system: conceptual foundations and research issues?" *MIS Quarterly*, 25(1): 107-136.
- Devenport and Prusak, 1998. *Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Garud, Raghu and Arun Kumaraswamy. 2005. "Vicious and Virtuous Circles in the Management of Knowledge:

- The Case of InfoSys Technologies.” *MIS Quarterly*, 29(1): 9-34.
- Gujarati, Damodar N. 1995. *Basic Econometrics*. Boston: McGraw-Hill.
- Holm, J. 2001. “capturing the spirit of Knowledge Management.” paper presented American Conference on Information System, Boston, MA, August 3-5.
- Horwitch, M. and Armacost, R. 2002. “Developing Knowledge Management be all it can be?” *Journal of Business Strategy*, 23(3): 26-32.
- Indihar Stemberger, Mojca, Andrej Kovacic, and Jurij Jaklic. 2007. “A Methodology for Increasing Business Process Maturity in Public Sector.” *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 2: 119-133.
- Kankanhalli, Atreyi, Bernard C. Y. Tan and Kwok-Kee Wei, 2005. “Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation.” *MIS Quarterly*, 29(1): 59-85.
- Kusunoki, Ken, Ikujiro Nonaka, Akiya Nagatta, 1998. “Organizational Capabilities in Product Development of Japanese Firms: A Conceptual Framework and Empirical Findings.” *Organization Science*, 9(6): 699-718.
- Nonaka, I. 1994. “A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation.” *Organization Science*, 5(1): 14-34.
- Nonaka, I. & H. Takeuchi, 1995. *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford: Oxford University Press.
- Quintas, P., Lefrere, P. and Jones, G. 1997. “Knowledge Management: a strategic agenda?” *Long Range Planning*, 30(3): 385-391.