

# 정보기술시스템이 지식경영활동에 미치는 효과 및 업종에 따른 조절효과

안 관 영\*

\*상지대학교 경영학과 교수

## The effect of information technology system on knowledge management activities and moderating effect of industrial type

Kwan-Young Ahn\*

\*Department of Business Administration, Sangji University

### Abstract

This paper reviewed the relationship between information technology system and knowledge management activities, and the moderating effect of industrial type. The results of multiple regression analysis, based on the responses from 219 employees in manufacturing and financing service sector, showed that information technology infrastructure and information technology usage have positive effects on knowledge acquisition, knowledge transfer, and knowledge usage.

In moderating effects, information technology infrastructure more positively related with knowledge acquisition in financing service sector than in manufacturing sector. And also information technology usage more positively related with knowledge transfer in financing service sector than in manufacturing sector.

**Keywords :** information technology system, knowledge management

### 1. 문제제기 및 연구목적

오늘날 급격하게 변화하는 무한 경쟁의 기업경영 환경에서 기업들은 기존의 경영관행으로는 해결할 수 없는 수많은 글로벌 경영환경에 도전 받고 있다. 이러한 경영환경에서 지식 자산은 기업의 가장 중요한 핵심 요소가 되고 있다.

전통적으로 자본주의 사회에서 중요한 생산요소로서 토지, 노동, 자본이 꼽혀왔으나 지식정보화 사회에 접어들어 기업 경쟁력은 기업이 점유하거나 활용하고 있는 지식과 정보에 의해 많은 영향을 받고 있다. 따라서 정보와 지식은 생산원천의 제 4의 요소로 제시되고 있으며, 그것도 나머지 3요소와 동등한 중요성을 갖는

것이 아니라 지식만이 유일한 중요성을 갖는 요소라고 강조하고 있다.

21세기는 정보통신 및 디지털 기술의 발달로 지식기반 경제체제로의 경영 환경이 빠르게 변화하고 있으며, 이러한 시대적 요구에 대한 국내·외 학계 및 산업계에서 관심을 갖는 주제가 지식경영이다. 구체적으로 지식 사회에서 기업이 대처할 수 있는 가장 중요한 경영 자원은 지식이며, 이를 축적하고 효과적으로 관리하는 것은 매우 중요하다. 또한 지적 자원을 바탕으로 기업이 직면하고 있는 문제를 보다 정확하게 예측하고 대처하며 환경 변화에 신속하게 적응하여 경쟁 우위의 시장을 주도하는 것이 기업 경쟁 전략의 초점이 되고 있다.

† 교신저자: 안관영, 강원도 원주시 우산동 상지대학교 경영학과

Tel: 010-2745-3271, E-mail: kyahn@sangji.ac.kr

2012년 4월 9일 접수; 2012년 6월 13일 수정본 접수; 2012년 6월 13일 게재확정

이와 같이 급격한 경영환경 변화는 구성원들의 지속적인 혁신과 변화를 요구하고 있으며 이러한 변화는 개인적 차원에서 뿐만 아니라 체계적인 접근이 필요하다. 따라서 지식 경제시대라는 새로운 패러다임에서, 지식경영이란 조직 내·외부에서 지식을 획득하고 공유하며 적기에 활용함으로써 기업의 경쟁력 확보와 가치창출, 지속가능 경영을 가능하게 하는 새로운 경영 기법이다. 더욱이 지식경영이 활발하게 이루어지는 기업일수록 매출액이 지속적으로 증가한다는 점에서 지식경영은 지식기반 사회에서 기업의 경쟁력을 대변한다고 보아도 지나침이 없을 것이다[11].

특히 지난 세기 후반에 들어서면서부터 컴퓨터에 의한 정보이용기술이 급속하게 발전하고 있으며 이에 따라 지식경영의 유용성도 매우 빠른 속도로 진전되고 있는 것이 사실이다. 이에 비해 전산관련 정보이용기술과 지식경영의 관계에 대한 연구는 비교적 미흡한 편이다. 이에 본 연구에서는 전산에 의한 정보기술인프라와 정보이용기술이 지식을 경영활동에 미치는 영향에 관하여 실증분석 하고자 한다. 또한 정보기술시스템과 지식경영의 관계가 기업의 업종에 따라 어떤 차이가 있는가를 분석함으로써 업종에 따른 차별화된 관리에 필요한 시사점을 얻고자 한다.

## 2. 정보기술시스템과 지식경영

지식경영의 결정요인과 지식경영 활동에 관한 기존 연구는 대체적으로 지식경영의 결정요인에 초점을 둔 연구로서 조직구조로서 분권화와 공식화, 조직문화로서 혁신적 문화와 협력적 문화, 기업규모, 또는 관리시스템과 같은 요인들이 지식경영활동에 어떤 영향을 미치는가에 대하여 실증분석 하였으며[3][9], Bennett & Gabriel(1999)은 조직구조, 조직문화, 외부환경, 기업규모의 다양한 관점에서 지식경영 방법론을 비교분석하였다. 또한 정보기술시스템을 결정요인으로 실증분석한 논문은 대부분 상황적 특성을 고려하지 않았다[13]. 이에 대해 본 연구에서는 지식경영의 결정요인으로서 지식경영의 주요 수단으로 사용되고 있는 정보기술시스템과 지식경영의 관계에 대해 실증분석 하였으며, 또한 정보기술시스템과 지식경영의 관계가 업종에 따라 차이가 있는가를 분석함으로써 기존 연구와 차별성을 두고자 하였다.

현대 기업경영에서 정보기술에 관한 개념은 매우 폭넓게 사용되고 있으나 아직도 불분명하고 추상적인 측면이 있다. 일반적으로 정보기술은 구조화된 지식을 관리, 저장 및 전송하는 도구를 의미한다. 이러한 정보기

술시스템은 크게 하드웨어 같은 정보기술인프라와 이를 활용하는 측면으로 구분할 수 있다. 인프라가 잘 되어 있다고 해서 지식경영이 잘 이루어지는 보장은 없다. 왜냐하면 같은 인프라라 하더라도 구성원들이 인프라와 같은 도구를 얼마나 효과적으로 잘 활용하는가에 따라 효과가 다르게 나타나기 때문이다[9].

정보기술 인프라는 지식경영 활동을 위한 기술기반 구축 정도로서 대단위 지식 및 정보를 수집, 저장, 교환을 가능하게 하여 지식의 획득과 저장 및 공유를 촉진시킨다[10]. Nonaka & Konno(1998)는 데이터 마이닝이나 데이터 웨어 하우스 등의 IT 역량의 활용은 명시적 지식 결합을 통해 지식 생성의 효율성을 증대시킬 수 있다고 하였다. Geisler(2007)는 지식을 효과적으로 관리하는데 기술·조직 등 지식경영을 위한 인프라 스트럭처가 가장 중요하다고 말하고 있다. 정보기술의 가장 큰 장점은 지식의 이전과 저장을 용이하게 한다는 것이다. 본 연구에서는 정보기술 인프라는 조직에서 지식경영 활동을 하는데 필요한 정보통신기술과 활용시스템의 구축으로 정의한다.

정보기술이용은 정보기술 인프라를 얼마나 잘 활용하고 있는가를 의미한다. 조직 내 정보기술은 지식이 어떻게 사용되고 활용되는지를 결정하는 역할을 한다. 그리고 구축된 정보기술 인프라를 구성원들이 어떻게 활용하느냐에 따라 지식경영의 활성화 정도는 차이가 있다. 아무리 훌륭한 정보기술을 활용해 훌륭한 정보시스템을 구축하더라도 조직원이 활용하지 않으면 무용지물이다. 따라서 조직 내에 정보시스템이 얼마나 잘 갖춰져 있고 조직원들이 이를 얼마나 효율적으로 활용하느냐는 지식경영 활동에 있어 매우 중요하다[3]. 이러한 점에서 정보기술이용은 창출되었거나 보유하고 있는 지식과 정보를 업무와 주요 문제해결에 얼마나 잘 활용하고 있는가를 의미한다.

이상에 살펴 본 바와 같이 정보기술은 지식경영을 효과적으로 실행하는데 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 즉, 지식경영의 실행과정에서 지식획득, 지식생성, 조정 및 저장, 이전 및 확산은 모두 정보기술에 의존하게 된다. Khandelwal & Gottschalk(2003)는 정보기술을 지식경영에 적용함으로써 조직 내에서의 지식통합이 분명하게 이루어질 수 있었음을 지적하였다. Spiegler(2003)는 데이터마이닝과 같은 정보기술은 조직이 데이터베이스를 활용하여 가치 있는 정보를 추출하도록 함으로써 마케팅, 고객관계관리(CRM), 전자상거래와 같은 분야에서 매우 유용하게 이용되고 있다고 보았다. 더욱이 암묵지든 형식지든 모든 지식은 정보기술을 통해 효과적으로 관리될 뿐만 아니라 기업의 역동성을 증가하게 된다는 것이다. 따라서 정보기술은 지

식경영시스템의 성과를 결정하는 중요한 역할을 하게 된다는 것이다[7][15]. 암묵지는 표현되기 어려운 것으로서 개인·집단·조직의 경험, 이미지 혹은 숙련적 기능, 조직문화, 풍토 등의 형태로 존재하는 것이다. 이에 대해 형식지란 언어와 구조를 갖춘 형태로 존재하는 것을 말한다. 이는 제품의 모양, 문서, 데이터베이스, 매뉴얼, 공식, 컴퓨터 프로그램 등의 형태로 표현될 수 있다[12]. 암묵지와 형식지는 상호작용과정을 거치면서 지식변환을 하게 된다. 구체적으로 지식의 획득, 공유, 표현, 결합, 전달을 통해 지식변환이 이루어지게 된다.

이러한 지식변환 과정에서 컴퓨터를 활용한 정보기술 시스템은 지식경영활동의 주요한 역할을 담당하게 된다.

### 3. 연구 설계

#### 3.1 자료수집 및 분석방법

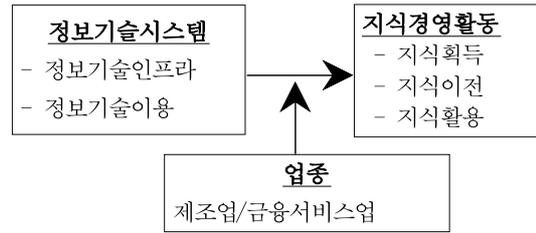
본 연구의 가설을 검증하기 위한 자료수집은 설문조사 방법을 이용하였다. 설문조사는 주로 제조업과 금융 및 서비스업에 종사하는 중간관리자 이상을 대상으로 하였으며, 지역적으로는 수도권과 강원 영서지역을 대상으로 하였다. 중간관리자 이상을 설문대상으로 삼은 것은 의사결정 과정에 어느 정도의 참여가 이루어지고 회사 업무 전반에 대해 상당한 이해가 있을 때 비교적 정확한 답변이 가능하기 때문이다. 설문은 2010년 8월 15일부터 9월 30일에 걸쳐 320부를 배포하였으며, 이 중 회수된 237부 중 응답이 부실한 18부를 제외한 총 219부를 분석대상으로 하였다.

회수된 자료를 바탕으로 통계적 분석방법을 이용하여 가설 1~2의 검증을 위하여 위계적 다중회귀분석을 적용하였다. 위계적 다중회귀분석을 통하여 독립변수인 정보기술시스템과 종속변수인 지식경영활동 간의 관계를 분석함과 동시에 업종의 조절효과를 검증하고자 하였다. 위계적 다중회귀분석은 독립변수와 종속변수간의 관계에서 조절변수에 의한 체계적 변화를 검증하기 위한 분석방법이다. 이 방법을 적용한 이유는 Fisher의 Z'계수를 이용한 방법의 단점이 조절변수를 하위집단으로 구분함으로써 정보의 손실이 생길 수 있으며, 각 조절변수의 하위집단별로 독립변수의 분산이 동일하다는 것을 전제로 하여야 한다는 것이다[1][4].

#### 3.2 연구모형 및 가설설정

이론적 배경에서 나타났듯이 정보기술시스템은 지식경영활동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 이

론적 근거를 바탕으로 다음과 같은 연구모형을 제시하였으며, 이를 검증하기 위하여 가설 1, 가설 2를 제시하였다.



<Figure 1> Model

가설 1: 정보기술시스템은 지식경영활동에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

또한 본 연구에서는 정보기술 시스템과 지식경영의 관계가 업종에 따라 어떻게 다른가를 분석함으로써 상황적합적 관계를 고찰하고자 한다. 제조업은 주로 생산의 효율성을 중시하는 반면, 금융서비스업의 경우는 대고객관계가 중시되기 때문에 정보기술과 지식경영활동의 관계에서 차이를 보일 수도 있을 것이다. 업종에 따른 경영활동의 차이를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 2: 정보기술시스템과 지식경영활동의 관계는 업종에 따라 차이가 있을 것이다.

이상과 같은 가설은 분석결과를 바탕으로 업종에 따른 차이를 검증함으로써 업종에 따른 정보기술시스템의 관리에 있어서 상황적합론적 접근을 가능하게 할 것이다.

#### 3.3 변수의 측정

지식경영에 대해서는 Gold, et al.(2001) 및 김호열(2006)의 연구에서 검증된 설문도구를 활용하였다. 지식획득은 지식 및 지식의 원천을 보유하는 것으로서 구체적으로 새로운 지식의 효과적 창출 정도, 종전업무로부터의 정보수집정도, 신제품 및 신시장 개척에 관한 정보수집 정도에 대하여 설문하였으며, 지식이전은 지식을 다른 구성원들이나 집단에게 전파하는 활동으로 다른 구성원들과의 정보교류 정도, 다른 조직과의 정보교류 정도, 기업 내에서의 정보교류정도에 대하여 각각 설문하였다. 지식활용은 지식이나 정보를 활용하여 가치창출을 하는 활동으로서 새로운 지식을 업무에 활용

하는 정도, 문제해결을 위해 보유지식을 활용하는 정도 및 구성원들의 지식활용 정도에 대하여 설문하였다.

정보기술시스템에 대한 설문내용은 송상호(2005)의 연구에서 검증되었던 측정도구를 활용하였다. 정보기술 인프라는 지식경영을 위한 기술기반의 구축 정도를 의미하는 것으로서 인트라넷 구축 수준, 정보화 장비로서 PC나 서버의 보유율, 사내 지식경영 전문 인력의 보유 정도에 대하여 설문하였으며, 정보기술이용은 지식경영을 위한 구성원의 정보기술 이용 정도를 의미하며 구체

적으로 조직이나 구성원들의 인터넷이나 인트라넷의 활용 정도, 업무에서 PC의 활용정도, 업무에서 PC나 인터넷과 인트라넷의 의존도에 대해 설문하였다.

변수의 계산은 측정문항의 합을 문항수로 나누어 계산하였으며, 지식경영과 정보기술시스템을 측정하기 위한 설문은 모두 리커트 5점 척도로 측정하였다. 그리고 업종에 대해서는 응답기업이 종사하는 업종으로서 제조업과 금융서비스업으로 구분하였다.

<Table 1> Measurement of variables

구분	변수명	설문내용	측정척도	참고문헌	
정보기술 시스템	정보기술인프라	- 인트라넷 구축수준 - 정보화장비(PC, 서버 등) 보유율 - 사내 지식경영 전문인력 보유정도	리커트 5점 척도	송상호(2005)	
	정보기술이용	- 인터넷·인트라넷 활용 정도 - 업무에서 PC의 활용정도 - 업무에서 PC·인터넷 의존도			
지식 경영	지식 획득	- 새로운 지식의 효과적 창출 - 종전 업무로부터의 정보수집 - 신제품·시장에 대한 지식습득		명목척도	Gold et al. (2001) 김호열(2006) 장경생(2010)
	지식 이전	- 다른 구성원들과의 정보 교류 - 다른 조직과의 정보 교류 - 기업 내에서의 정보 교류			
	지식 활용	- 새로운 지식을 업무에 활용 - 구성원들의 지식 활용 - 문제 해결을 위해 보유지식 활용			
업종		- 제조업 - 금융서비스업			

## 4. 조사결과의 분석

### 4.1 변수간의 상관관계

연구변수 간 무차 상관계수는 <Table 2>와 같다. 독립변수인 정보기술인프라와 정보기술이용은 모두 종속 변수인 지식획득, 지식이전, 지식활용과 유의적인 정의 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 송상호(2005)의 연구에서 나타난 바와 같이 기업 조직이 효율적 업무처리를 위해 투자한 전산시스템이

나 전문인력의 확보와 같은 정보기술인프라가 잘 구축되고, 이러한 인프라를 실제 경영활동에 적극적으로 활용할 때 새로운 지식이나 아이디어의 획득이 활발하게 이루어지며, 구성원이나 부서간 정보교류도 활발하고 이를 바탕으로 업무가 효율적으로 이루어지며 문제해결에 도움이 될 수 있을 의미한다. 다음으로 업종의 경우는 종속변수인 지식획득, 지식이전, 지식활용과 유의한 관계가 없으며, 또한 정보기술인프라 및 정보기술이용과도 유의한 관계가 없는 것으로 나타났다.

<Table 2> Zero-order correlation coefficient

	지식획득	지식이전	지식활용	정보기술인프라	정보기술이용	업종
지식획득	1.000					
지식이전	.768**	1.000				
지식활용	.787**	.807**	1.000			
정보기술인프라	.600**	.615**	.628**	1.000		
정보기술이용	.541**	.539**	.604**	.649**	1.000	
업종a)	-.058	-.041	-.091	.028	.040	1.000

\* p < .05; \*\* p < .01 a) 제조업=1, 금융서비스업=2

<Table 3> Hierarchical multiple regression analysis

예측변수	종속변수 단계	지식획득		지식이전		지식활용	
		1단계	2단계	1단계	2단계	1단계	2단계
정보기술인프라		.431**	.086	.454**	.264	.409**	.194
정보기술이용		.266**	.464	.254**	.026	.347**	.363
업종		-.090	-.175	-.072	-.570	-.126**	-.323
정보기술인프라*업종			.917*		.265		.317
정보기술이용*업종			-.347		.813*		-.026
△R2			.018*		.027*		.005
R2		.409**	.427**	.420**	.447**	.479**	.484**

\* p<.05; \*\* p<.01 a) 1=제조업, 2=금융서비스업

### 4.2 가설검증

독립변수인 정보기술시스템으로서 정보기술인프라와 정보기술이용이 지식경영(지식획득, 지식이전, 지식활용) 활동에 미치는 효과에 대한 가설 1과, 정보기술시스템과 지식경영의 관계에서 업종의 조절효과에 대한 가설 2를 검증하기 위해서 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 위계적 다중회귀분석결과 1단계는 독립변수와 종속변수간의 관계를 검증하기 위한 것이며, 2단계는 업종의 조절효과를 검증하기 위한 것이다.

먼저 정보기술시스템 구성요소의 하나인 정보기술인프라와 정보기술이용이 지식경영(지식획득, 지식이전, 지식활용) 활동에 미치는 효과에 대한 검증결과는 <Table 3>에서 나타난 바와 같다. 구체적으로 지식획득, 지식이전, 지식활용을 종속변수로 하는 다중회귀분석결과에서 각 1단계의 결과와 같다. 분석결과 정보기술인프라( $\beta=.431, p<.01$ ), 정보기술이용( $\beta=.266, p<.01$ )은 모두 지식획득에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설은 모두 채택되었다. 다음으로 지식이전과의 관계에 대한 분석결과 정보기술인프라( $\beta=.454, p<.01$ ), 정보기술이용( $\beta=.254, p<.01$ )은 모두 지식이전에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 지식활용과의 관계에 대한 분석결과도 정보기술인프라( $\beta=.409, p<.01$ ), 정보기술이용( $\beta=.347, p<.01$ )은 모두 지식활용에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 정보기술시스템과 지식경영과의 관계에 대한 가설 1은 모두 채택되었다.

다음으로 정보기술시스템(정보기술인프라, 정보기술이용)과 지식경영(지식획득, 지식이전, 지식활용)의 관

계는 업종에 따라 차이가 있을 것이라는 가설 2를 검증하기 위하여 1단계에서 투입된 변수에 추가적으로 상호작용 항인 정보기술인프라\*업종, 정보기술이용\*업종을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석한 결과는 각 모형에서 2단계의 결과와 같다.

지식획득의 경우 상호작용항 중에서 '정보기술인프라\*업종'의 항이 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.917, p<.05$ ). 이러한 분석결과는 정보기술인프라가 지식획득에 미치는 효과는 긍정적인데(1단계 분석결과에서  $\beta=.431, p<.01$ ), 제조업에 비해 금융서비스업의 경우에 더욱 긍정적임을 의미한다.

지식이전의 경우에는 상호작용항 중에서 '정보기술이용\*업종'의 항이 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.813, p<.05$ ). 이러한 분석결과는 정보기술이용이 지식이전에 미치는 효과는 긍정적인데(1단계 분석결과에서  $\beta=.254, p<.01$ ), 제조업에 비해 금융서비스업의 경우에 더욱 긍정적임을 의미한다.

지식활용의 경우는 정보기술인프라와 정보기술이용 정도가 지식활용에 긍정적 영향을 미치는데 업종에 따른 차이는 없는 것으로 나타났다.

### 5. 결론 및 제언

지식정보화사회가 진행되면서 기업들 간의 경쟁은 치열해지고 있으며, 이러한 경쟁에서 경쟁우위를 지키기 위한 방안의 하나로서 지식경영을 추구하고 있다. 이러한 상황에서 기업이 경쟁력을 유지하는 유력한 방법 중의 하나는 지속적인 혁신을 통해 차별화된 가치 창출과 서비스를 제공하는 것이다. 전문 기술자들에 의

한 획기적 혁신도 중요하지만 전체 구성원들의 혁신에 대한 능동적 노력과 행위는 기업의 내실을 다지며 경쟁력을 제고하는 유력한 수단일 것이다. 이러한 점에서 지식경영은 전체 구성원들의 아이디어를 이끌어 내고, 지식자산을 확대 재생산할 수 있는 유력한 도구가 되는 것이다.

제조업과 금융서비스업을 대상으로 실증분석한 결과 정보기술인프라와 정보기술이용 정도는 모두 지식획득, 지식이전 및 지식활용에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 구성원들로부터 제품개선이나 조직발전을 위한 각종 자료나 지식, 아이디어를 추출해내고, 이러한 지식과 정보를 조직 내 구성원들에게 효과적으로 이전 및 전파하여 업무에 활용하며, 문제해결에 도움이 되도록 하기 위해서는 정보기술인프라와 정보기술이용도를 제고하는 것이 바람직함을 의미한다.

또한 정보기술인프라가 지식획득에 미치는 긍정적 효과는 제조업에 비해 금융서비스업에서 더욱 크게 나타났다. 정보기술이용 정도가 지식이전에 미치는 효과는 긍정적이며 앞서와 같이 제조업에 비해 금융서비스업에서 더욱 긍정적인 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 인트라넷이나 전산시스템, 정보관리 전문인력과 같은 정보기술시스템이 잘 구축되어 있을수록 지식창출 활동이 활발하게 나타나는데 제조업에 비해 금융서비스업에서 효과가 큼을 알 수 있다. 또한 업무처리시 전산시스템에의 의존도가 높을수록 구성원들이나 부서간 지식이전 효과도 제조업에 비해 금융서비스업에서 큰 것을 의미한다. 이러한 분석결과를 종합하면 지식경영 활동을 활성화하기 위해서는 정보기술인프라의 구축과 함께 이를 업무처리나 의사결정에 적극적으로 활용하는 것이 바람직하며, 특히 금융서비스업의 경우 이러한 효과는 더욱 크다 하겠다. 이러한 업종간 차이는 제조업에 비해 금융서비스업의 경우 구성원들 간의 업무적 교류가 빈번하고 유기적으로 연계되어 있기 때문으로 풀이된다.

이상과 같은 연구는 전산시스템이 미흡한 중소기업을 대상으로 이루어졌다는 점에서 의의가 있으나 지식경영이 전산시스템을 기반으로 운용된다는 점에서 당연한 결과일 수도 있다. 따라서 추후 연구에서는 지식경영과 성과의 관계로서 재무적 성과, 생산성 향상, 의사결정 신속성, 싸이클 타임과 같이 보다 구체적이고도 객관적 지표와 지식경영의 관계에 대한 연구가 바람직할 것이다. 또한 분석결과의 내적 타당성 유지를 위해 다양한 업종보다는 금융서비스업과 같이 단일 업종에 대하여 조사 및 분석하는 것이 바람직할 것이다.

## 6. 참고 문헌

- [1] Baron, R. M. & D. A. Kenny(1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, no. 6, pp. 1173-1182.
- [2] Bennett, R. & Gabriel, H. (1999), "Organizational factors and knowledge management within large marketing departments: An empirical study," *Journal of Knowledge Management*, vol. 3, pp. 212-225.
- [3] Chang, Kyung-Saeng(2010), *The Determinants and Performance of Knowledge Management Activities in Small and Medium-Sized Enterprises*, Doctoral Dissertation of Sangji University.
- [4] Cohen, J, and P. Cohen(1983), *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral science*, Hillsdale, New Jersey: Laerence Erlbaum Associates.
- [5] Geisler, E. (2007), "The metrics of knowledge: Mechanisms for preserving the value of managerial knowledge," *Business Horizons*, vol.50, no.6, pp. 467-477.
- [6] Gold, A H, Malhotra, A, & Segars, A H (2001), "Knowledge management: An organizational capabilities perspective," *Journal of Management Information Systems*, vol. 18, no.1, pp. 185-214.
- [7] Johannessen, J. A., Olaisen, J., and Olsen, B.(2001), "Mismanagement of tacit knowledge: The importance of tacit knowledge, the danger of information technology, and what to do about it", *International Journal of Information Management*, vol. 21, pp. 3-20.
- [8] Khandelwal, V. K., and Gottschalk, P.(2003), "Information technology support for interorganizational knowledge transfer: An empirical study of law firms in Norway and Australia", *Information Resources Management Journal*, vol. 16, no. 1, pp. 14-23.
- [9] Kim, Ho-Yeol(2006), *The effect of infrastructure and process competence of knowledge management system on corporation's performance*, Doctoral Dissertation of Kyungpuk University.

- [10] Kim, Hyo-Geun, Kwon, Hee-Young, and Chung, Seong-Whyee(2001), "Development of an Instrument to Measure the Readiness of an Organization for Knowledge Management", *Journal of Knowledge Management*, vol. 2, no. 1, pp. 45-63.
- [11] Kruger, C. J., and Johnson, R. D.(2010), "Information management as an enabler of knowledge management maturity: A South African perspective", *International Journal of Information Management*, vol. 30, pp. 57-67.
- [12] Nonaka, I. & Konno, N. (1998), "The concept of "ba": Building a foundation for knowledge creation," *California Management Review*, vol. 40, no. 3, pp. 40-54.
- [13] Song, Sang-Ho(2005), "A Relationships between Knowledge Management Performance and Influence factors of knowledge Management in Small and Medium-sized Enterprises)," *Journal of Knowledge Management*, vol. 6, no. 2, pp.1-22.
- [14] Spiegler, I(2003), "Technology and knowledge: bridging a "generating" gap", *Information and Management*, vol. 40, pp. 533-539.
- [15] Tseng, S. M.(2008), "The effects of information technology on knowledge management systems", *Expert Systems with Applications*, vol. 35, pp. 150-160.

## 저 자 소 개

### 안 관 영



강원도 원주시 우산동 660 상지대학교 경영학과  
 청주대학교 경영학과를 졸업하고, 서울대학교 대학원에서 경영학 석사를, 인하대학교 대학원에서 경영학 박사를 취득하였다. 현재 상지대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 인사·조직이 주 전공이면서 이를 바탕으로 서비스품질, 안전경영, 직업탐색 등에 대한 행위론적 접근에 많은 관심을 갖고 연구 중이다.  
 주소: 강원도 원주시 우산동 660 상지대학교 경영학과