

# 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도 향상에 대한 연구: 기술수용모델, 업무 스트레스, 공유 분위기를 중심으로<sup>+</sup>

(The Study on Factors to Improve the Intention to Share Knowledge Using KMS: Focusing on Technology Acceptance Model, Task Stress, Knowledge Share Climate)

황 인 호<sup>1)\*</sup>  
(Inho Hwang)

**요약** 지식관리가 조직 성과에 중요한 조건으로 인식되면서, 조직들은 지식관리 정책 및 기술에 대한 투자를 증가시키고 있다. 지식관리가 성과를 도출하기 위해서는 개인이 보유하고 있는 좋은 지식을 지속해서 공유하는 것이 필요하다. 본 연구는 개인의 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도에 미치는 긍정적, 부정적 원인을 제시하고, 조직 공유 분위기가 미치는 영향을 제시하는 것을 목적으로 한다. 연구는 선행연구를 통하여 연구 모델 및 가설을 제시하였으며, 지식관리시스템을 도입한 조직에 근무하는 조직원을 대상으로 설문지 기법을 통해 417개의 표본을 확보하였다. 그리고 구조방정식모델링을 실시하여 가설 검증을 하였다. 분석 결과, 지식관리시스템에 대한 유용성과 이용 용이성이 지식공유 의도에 긍정적 영향을 주었으며, 업무 갈등과 모호성이 부정적 영향을 주었다. 지식공유 분위기는 기술수용모델과 업무 스트레스에 각각 선행 요인으로서 영향을 주었다. 또한, 업무 스트레스는 유용성과 이용 용이성의 지식공유 의도에 미치는 영향을 조절하였다. 결과는 지식관리시스템 도입 시 고려해야 할 개인의 긍정적, 부정적 동기를 제시하였으며, 조직 차원에서 추진해야 할 방향성을 제시한 것에서 시사점을 가진다.

**핵심주제어:** 지식관리시스템, 지식공유 의도, 기술수용모델, 업무 스트레스, 지식공유 분위기

**Abstract** As knowledge management is recognized as an important factor for organizational performance, organizations are increasing their investment in knowledge management policies and technologies. The purpose of this study is to suggest positive and negative causes on the intention to share knowledge through a using knowledge management system(KMS) and to suggest the effect of organizational sharing climate. Research models and hypotheses were presented through previous studies, and 417 samples were obtained through the survey for employees of organizations that adopted a KMS. As a result of the analysis, usefulness and ease of use of the KMS had a positive effect on the intention to share knowledge, and task conflict and ambiguity had a negative effect. The knowledge sharing climate was found to be an antecedent for the technology acceptance model and task stress. In addition, task stress moderated the effect of usefulness and ease of use with the intention to share knowledge using KMS. The results suggested the direction to be pursued at the organizational level for the continuous use of KMS.

**Keywords:** Knowledge Management System, Intention to Share Knowledge, Technology Acceptance Model, Task Stress, Knowledge Sharing Climate

\* Corresponding Author: hwanginho@kookmin.ac.kr

+ 이 논문은 2020년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2020S1A5A8040463)

Manuscript received July 27, 2021 / revised October 02, 2021 / accepted December 02, 2021

1) 국민대학교 교양대학, 제1저자, 교신저자

## 1. 서론

조직 구성원들에 의해 개별 관리되던 지식에 대한 체계적인 관리 중요성이 높아짐에 따라, 조직들은 지식관리 정책 및 시스템 도입을 통한 전사 단위의 지식 생성, 보존, 전달, 활용 수준을 높이고 있다. 실제로, 전 세계 지식관리 시장은 솔루션 분야를 중심으로 지속해서 연 22%씩 성장해왔다. 2025년에는 1,232억 달러에 이를 정도로 예측된다(Zion Market Research, 2018). 특히, 조직들은 조직 고유 특성에 기반한 맞춤형 지식관리시스템 도입을 통해 지식공유 활동에 대한 성과 체계를 구축해왔다(Lee et al., 2020).

지식관리시스템 도입은 조직 지식 저장소 내에 표준 문서에서부터 운영 방법과 같은 노하우 등 유형별 지식을 저장하도록 유도하여, 구성원들의 지식 활용 수준을 높여왔다(Al-Emran et al., 2020). 그러나, 지속적 운영 관점에서 지식관리시스템 운용 실패 사례가 계속 제시되고 있다. 대표적인 실패 원인으로서는 조직원이 보유한 원천 지식의 공유를 위한 능동적인 참여 부족 현상, 지식관리시스템으로 인한 스트레스 발생, 그리고 조직 전반의 지식관리 활동 분위기 부재와 같은 이슈들이 제기되고 있다(Tooranloo et al., 2018). 즉, 지식관리시스템의 지속적 운영은 조직 내 구성원들의 능동적인 지식 교환 활동을 선제 조건으로 요구하지만, 실제로 많은 조직에서 구성원들의 형식적인 참여로 인한 실패 사례가 나타나고 있다.

조직 구성원의 참여를 통한 지식관리 행동 향상을 위한 연구는 기술 도입 성공 요인 또는 지식관리 유형별 개인행동의 효과 극대화 관점으로 접근해왔다. 예를 들어, 정보시스템 성공모델 및 기술수용모델을 지식관리시스템 분야에 적용하여, 기술 사용성 확대를 위해 필요한 기술 품질 요인을 제시한 연구(Davis, 1989; DeLone and McLean, 1992), 조직과 개인 간의 교환 관계 내 지식공유 또는 지식 은폐에 영향을 주는 조건과 조직 차원에서 지식관리를 위해 수행해야 할 전략적 방향을 제시한 연구(Lee and Lee, 2008; El Said, 2015; Arpaci et al., 2020; Al-Emran et al., 2020) 등이 대표적이다. 선행

연구는 지식관리 수용 확대를 위한 구성원 관점의 동기 향상 방향을 제시한 측면에서 시사점을 가진다.

반면, 지식관리를 행동으로 옮기는 조직원의 관점에서 새롭게 변화된 기술 또는 정책의 도입은 스트레스를 발현시킬 가능성이 존재한다. 엄격한 기술의 도입과 조직 차원의 많은 요구사항은 역으로 업무 성과 관련 행동에 부정적 영향을 준다는 연구가 제시되고 있다. 대표적으로 기술 스트레스 이론(Techno-stress Theory)이 있다. 기술 스트레스 이론은 집단의 엄격한 기술 도입이 개인 업무에 변화 등 불균형을 일으키고 기술 관련 스트레스로 발현된다고 보고, 기술 스트레스가 높아질수록 조직이 요구하는 행동을 회피하는 결과를 일으킬 수 있음을 제시한다(Tarafdar et al., 2007; Ayyagari et al., 2011). 즉, 부정적 행동의 원인이 되는 업무 스트레스는 역으로 기술의 유용성의 효과를 반감시킬 수 있으므로, 조직 차원에서 개인 스트레스 완화를 위한 노력을 요구한다.

본 연구의 목적은 지식관리시스템 도입이 개인의 업무에 긍정적 측면과 부정적 측면을 복합적으로 영향을 줄 것으로 판단하고, 해당 시스템을 활용한 지식공유 의도에 미치는 조건을 확인하는 것이다. 세부적으로, 지속적 지식 생성을 위한 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도에 긍정적 영향을 주는 기술 수용 요인(인지된 유용성, 인지된 이용 용이성)과 업무적 관점의 부정적 선행 요인인 업무 스트레스(업무 갈등, 업무 모호성)를 제시하고, 업무 스트레스가 기술 수용에 미치는 조절적 영향을 확인하고자 한다. 또한, 행동에 대한 긍정적(기술 수용 요인), 부정적(업무 스트레스) 선행 요인에 대한 조직 차원에서 형성한 지식공유 분위기가 어떻게 영향을 주는지를 확인하고자 한다. 이를 통해, 본 연구는 지식관리시스템이 조직원에 미치는 긍정적, 부정적 영향을 종합적으로 고려함으로써, 지속적인 지식관리 성과 달성에 방향성을 제시하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

## 2.1 지식관리시스템 및 지식공유 의도

지식관리시스템(Knowledge Management System)은 조직, 고객 등 이해관계자가 존재하는 환경적 관점에서 상호 간의 이해, 협업 및 프로세스 등의 개선을 위하여 지식을 저장하고 검색, 활용할 수 있도록 도움을 주는 포괄적인 IT 시스템을 의미한다(Lee et al., 2020). 반면, 조직 단위로 한정할 경우, 조직 구성원이 지식을 활용하여 활동을 보다 능률적으로 수행하도록 지원하는 목적의 시스템을 지칭한다(Al-Emran et al., 2020). 즉, 지식관리시스템은 조직 내 지식을 생성, 저장, 전달, 적용하기 위하여 개발한 비즈니스 프로세스를 시스템으로 적용한 총체적 솔루션을 의미한다.

조직에 있어 IT 시스템 투자는 회수 방법에 대한 논의를 함께하게 되는데, 기술수용모델, IT 성공모델 등을 제시한 선행연구들은 시스템 투자에 대한 수익 회수는 조직원들의 효율적인 시스템 사용을 통한 개인 업무 성과 달성과 조직의 매출 증대 또는 체계 개선에 있음을 제시해왔다(Venkatesh and Davis, 2000; El Said, 2015). 즉, 조직이 도입한 지식관리시스템에 대한 구성원의 능동적인 활용은 개인 및 조직 차원의 성과 창출에 도움을 줄 수 있으므로, 구성원의 지식관리시스템 활용성 확대를 위한 지원이 필요하다.

조직이 도입한 지식관리시스템을 성공적으로 운용하기 위해서는 지식관리의 첫 단계인 개인별 보유하고 있는 지식의 생성 및 공유행동 향상을 위한 지원이 필요하다(Arpaci et al., 2020). 이를 위해서는 구성원의 지식공유 의도(Intention to Share Knowledge)를 형성시켜야 한다. 지식공유 의도는 개인이 보유한 데이터, 정보, 노하우 등의 지식을 공유하고자 하는 의지의 수준이다(Bock et al., 2005). 즉, 형성된 지식공유 의도는 긍정적인 지식공유 행동으로 전환되기 때문에, 지식공유 의도 향상 조건 또는 감소 방지를 위한 원인을 확인하고 조직 차원에서 지원할 필요가 있다(Liao and Wu, 2010). 본 연구는 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도에 미치는 긍정적, 부정적 측면을 복합적으로 제시함으로써, 조직 차원의 환경 구축

방향을 제안하고자 한다.

## 2.2 지식관리 관련 기술수용모델

기술수용모델(Technology Acceptance Model)은 Davis(1989)가 혁신 기반의 정보기술을 개인 또는 집단 내 구성원들의 수용적 행동을 설명하기 위하여 제시한 모델이다(Davis, 1989). 기술수용모델은 기술 관련 사용자의 행동 부문에 자주 적용되는데, 크게 두 가지 원인에 기인한다. 첫째, 해당 모델은 개인의 기술 수용적 행동에 영향을 주는 기술의 특성에 대한 사용자의 인식을 체계적으로 설명한다. 둘째, 해당 모델은 개인을 둘러싼 환경적 조건과 기술적 조건 등 다양한 외적 특성별 수용 행동 조건에 영향을 주는 요인 간의 연계성이 가능하다(Lin, 2014; Arpaci et al., 2020). 즉, 기술수용모델은 행동에 대한 높은 적합성과 타 환경적 조건 등과의 연계성이라는 강점이 있어, 특정 기술에 대한 개인의 행동 원인을 제시하고자 하는 연구들이 중점적으로 활용하고 있다.

초기 기술수용모델은 기술 사용자의 기술에 대한 인식 수준(인지된 유용성, 인지된 이용 용이성)에 따라 해당 기술에 대한 태도, 의도, 그리고 행동으로 이어지는 간단하면서 명료한 관계를 제시하였으며(Davis, 1989), 이후, 여러 연구에서 개인의 기술에 대한 인식 수준이 환경적 특성에 기인한다고 보고 환경적 특성까지 확대하여 기술수용모델의 적합성을 높여왔다(Venkatesh et al., 2003). 그러나, 기술수용모델의 핵심은 실제 사용자의 해당 기술의 활용에 대한 인식 향상이 무엇보다 중요하다는 관점에 있으므로, 아직도 초기의 모델 또한 중점적으로 활용되고 있다.

본 연구는 기술수용모델의 수용에 대한 기본 인식 조건인 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성을 적용한다. 인지된 유용성(Perceived Usefulness)은 사용하는 정보기술이 개인의 업무, 행동 등에 도움이 될 것이라는 수준을 의미하며(Davis, 1989), 인지된 이용 용이성(Perceived Ease of Use)은 정보기술에 투입하는 시간, 노력 등 자원이 적어, 쉽게 이용할 수 있다고 판단하는 수준을 의미한다(Venkatesh and Davis, 2000).

지식관리시스템 관점에서, 조직 전체의 지식관리를 체계적으로 운용하기 위하여 도입한 시스템의 성과 창출은 결국 실제 사용자인 조직원의 관점에서 필요성을 인식하고 사용 편의성이 높아야만 해당 시스템을 업무에 적용할 가능성이 높다(Lin, 2014). 특히, 지식관리의 우선적 조건인 지식 생성 및 공유 활동은 조직원이 필요성을 느끼지 못하면 해당 시스템 활용을 하지 않을 가능성이 높다(Al-Emran et al., 2020). 따라서, 지식관리시스템 도입뿐 아니라 실질적 활용성을 높여, 지식공유 활동이 이루어지기 위해서는 지식관리시스템의 유용성과 이용 용이성이 높아야 한다. 본 연구는 인지된 유용성과 이용 용이성을 접목하여 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도 향상 원인을 제시하고자 한다.

### 2.3 지식관리 관련 업무 스트레스

조직 환경과 구성원 간의 관계에서 발생 가능한 스트레스의 원인을 체계적으로 설명하고 있는 관점이 개인-환경 적합성(Person Environment Fit)이다(Ayyagari et al., 2011). 개인-환경 적합성은 개인과 개인을 둘러싼 환경 사이에 균형 관계가 존재한다고 본다. 개인은 주어진 환경에 대하여 어떤 방식으로든 균형을 잡기 위한 노력하는데 환경의 변화로 인하여 잡혀있는 균형 관계가 끊어지거나 변형될 때, 긴장을 일으키고 질병을 유발하게 된다고 본다(Tarafdar et al., 2007). 즉, 개인이 환경 변화에 의한 균형 관계 결함을 방어할 수 없다고 판단할 때 스트레스를 일으킬 수 있다(Galluch et al., 2015).

업무 환경은 조직 내 대표적으로 개인을 둘러싼 환경적 조건이다. 조직에서 개인은 자신의 업무가 기존 자신이 판단한 업무적 역량을 넘어선다고 판단할 때, 균형이 깨졌다고 판단하고 업무 관련 스트레스를 발생시킨다(Yao et al., 2014). 업무 스트레스(Task Stress)는 불편하거나, 바람직하지 않거나, 위협적인 업무 조건 또는 상황으로 인하여 발생하는 심리적, 육체적인 반응의 결과로서, 개인에게 느껴지는 업무상 장애의 수준으로 정의된다(Tarafdar et al., 2011). 개인은 조직에서 자신의 업무적 목표 달성에 필

요한 시간과 역량의 한계를 가지고 있으며, 업무량이 증가하거나 변화하여 자신이 설정한 수준을 넘어섰다고 판단할 때 업무상 부정적 감정을 일으키게 된다(Kwon and Han, 2019).

조직 내 업무 스트레스 원인을 살펴보면, 대표적으로 업무 갈등과 업무 모호성이 있다. 업무 갈등(Task Conflict)은 업무상 발생하는 다양한 요구사항에 대하여 적절한 반응을 하지 못하는 상황의 수준을 의미한다(Galluch et al., 2015). 조직으로부터 자신에게 부여된 본연의 업무적 영역 이외 부수적인 행동을 요구받거나, 기존 업무 프로세스와 다른 체계를 요구받을 때, 받아들이지 못하는 상황이 발생하게 될 때, 업무 갈등으로 발현된다(Hwang, 2020). 지식관리 관점에서, 조직은 지식관리 정책 및 기술을 도입함으로써 크게는 업무 표준 체계의 변화 또는 작게는 업무에 지식관리 체계를 반영하기를 요구한다. 정책, 기술을 업무에 반영해야 하는 개인의 관점에서 지식관리는 필요하기는 하나 본연의 업무를 넘어선 요구사항으로 판단될 수 있다. 따라서, 과도한 지식관리 활동 요구사항은 개인에게 업무 갈등 관련 스트레스를 발생시킬 수 있다.

업무 모호성(Task Ambiguity)은 업무 수행에 필요한 정보의 부족으로 인하여 결과에 대한 예측 불가능성 수준으로 정의된다(Ayyagari et al., 2011). 역할 모호성은 개인에 대한 기대치가 모호하거나 업무 요구사항에 대한 불확실성이 존재하는 경우, 업무를 올바르게 수행하는데 필요한 정보가 부족할 때 발생한다(Tarafdar et al., 2007). 즉, 조직의 업무적 요구사항이 애매하여 예상되는 결과를 명확하게 판단하기 어려운 상황이 지속할 경우 스트레스로 발현된다. 지식관리시스템과 관련하여, 조직은 지식관리를 위하여 개인이 보유한 지식에 대한 공유, 보관, 전달 등의 활동을 통해, 전사 차원의 업무 성과를 도출하길 요구한다. 이때, 지식의 구조 또는 범위에 대한 모호성이 존재하거나, 실제 지식 사용자의 업무적 가치에 대한 효용의 모호성이 존재하는 등의 지식관리 불확실성이 존재할 수 있다. 즉, 구성원들은 어떤 지식을 공유하고 확보하는 것이 효율적인지 판단하기 어려운 문제가 있을 수 있으며, 스트레스로 발현될 수 있다.

## 2.4 지식공유 분위기

조직 구성원 간에 지식공유가 일상적이고, 구성원이 상호 간에 정보 공유를 자유롭게 처리할 수 있다고 기대하는 조직의 경우, 정보처리 관계에 있는 동료 간의 개인적인 감정과는 무관하게 지식공유 활동이 발생할 수 있다 (Bhattacharya and Chatterjee, 2020). 특정 지식의 공유 활동은 일반적으로 상호 교환자 간의 호의성과 같은 감정적 특성 또는 성과 창출 관점 등의 이성적 상황과 같은 조건에 기반하여 이루어진다. 특히, 지식 제공자에게 필요하고 소유욕이 강한 지식의 경우, 지식 제공을 통한 반대 급수가 명확하게 인식되어야 제공이 가능하다(Huo et al., 2016; Hwang, 2021). 그러나, 조직 차원에서 지식공유 활동이 일상적으로 발현되고 있는 경우, 조직 내 구성원 간의 관계성과는 무관하게 지식공유가 일어날 수 있다 (Phookan and Sharma, 2021).

지식공유 분위기(Knowledge Sharing Climate)는 조직 구성원 간의 신뢰, 실패의 용인, 그리고 소속감의 형성을 통해 지식을 자유롭게 공유하도록 형성된 분위기를 의미한다(Bock et al., 2005). 개인 간의 특정 관계와 무관하게 지식공유 분위기가 형성되어 있을 때, 구성원들의 참여가 이루어질 수 있다. 지식공유 분위기는 교환 대상자들이 상호 제공하는 지식 품질 수준에 대한 신뢰할 수 있으며 잘못된 지식 전달에도 불구하고 문제가 발생하지 않을 때 형성된다 (Bock et al., 2005).

조직 내 지식공유 분위기 형성은 구성원의 지식공유 활동을 더욱 높이는 역할을 한다 (Radaelli et al., 2011). 즉, 분위기는 조직의 구조적, 비구조적 행동 조건이 통합되어 구성원들에게 제시되는 보이지 않는 행동 규율이기 때문에, 형성된 분위기는 조직 구성원으로서 소속감을 확보하는데 필요한 행동 조건으로 인식되어 구성원 간에 유사한 행동을 유발한다(Phookan and Sharma, 2021). 또한, 조직 지식공유 분위기를 형성하는 것은 개인의 지식공유 행동을 높여, 조직 전체의 지식공유 성과 확보에 도움을 준다(Park and Kim, 2018).

## 3. 가설 설정 및 분석 방법

### 3.1 연구 모델

연구의 목적은 조직 내 구성원의 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도에 미치는 긍정적, 부정적 영향요인을 제시하고, 조직의 공유 분위기에 의해 개선될 수 있음을 확인하는 것이다. 선행연구를 기반으로 연구 모델과 가설을 제시하였으며, Fig. 1과 같다.

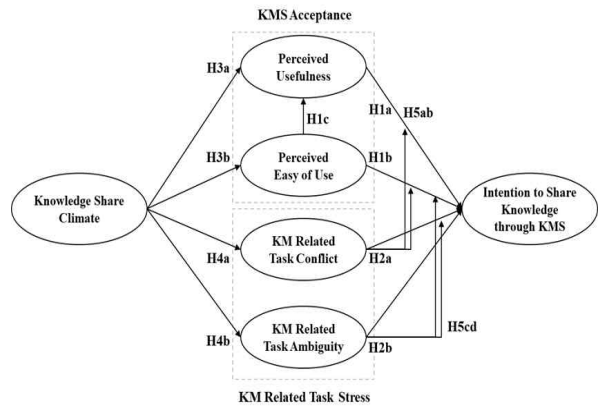


Fig. 1 Research Model

### 3.2 연구가설

#### 3.2.1 지식관리시스템 기술수용모델 가설

기술수용모델은 개인의 기술 수용에 영향을 주는 기술의 선행 조건으로, 기술 유용성과 기술의 이용 용이성으로 구분된다. 조직 내 도입된 혁신적 기술이 개인의 업무나 행동에 필요하고 성과에 도움을 준다고 판단할 경우, 해당 기술에 대한 만족도와 사용 의도를 형성하고, 실제 사용 및 행동 성과로 이어진다(Venkatesh and Davis, 2000; Venkatesh et al., 2003). 특히, 지식관리시스템과 관련하여 기술수용모델의 인지된 용이성과 인지된 이용 용이성은 지식관리시스템 이용의도에 긍정적인 영향을 주며(Lin, 2014), 기업콘텐츠관리시스템의 사용의도에 유용성과 이용 용이성이 긍정적 영향을 준다 (Scott, 2011). 즉, 지식공유 의도에 지식관리시스템의 수용 원인이 영향을 줄 것으로 판단하며, 연구는 인지된 유용성과 인지된 이용 용이

성의 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도 간의 긍정적 영향에 대한 가설을 제시한다.

H1a. 인지된 유용성은 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도에 긍정적 영향을 준다.

H1b. 인지된 사용 용이성은 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도에 긍정적 영향을 준다.

더불어, 기술수용모델은 사용 용이성은 유용성에 긍정적인 영향을 준다고 본다. 즉, 기술에 대한 이용 용이성이 높아져 사용자가 기술에 대한 특성을 잘 이해하게 될 때, 기술에 대한 유용성 또한 향상된다(Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). 즉, 기술수용모델은 인지된 이용 용이성이 인지된 유용성에 영향을 주어 행동으로 이어지는 매개 관계가 형성된다고 본다. 따라서, 지식관리시스템에 대한 이용 용이성이 유용성에 긍정적 영향을 줄 것으로 판단하고, 다음의 가설을 제시한다.

H1c. 인지된 사용 용이성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 준다.

### 3.2.2 지식관리 관련 업무 스트레스 가설

구성원의 업무적 환경 불균형이 높아져 당사자에게 업무적 스트레스가 발현될 경우, 개인 및 조직 차원에서 추구하는 행동 및 성과 등에 부정적 영향을 줄 수 있다. 세부적으로, 업무 스트레스는 개인의 심리적 측면, 육체적 측면에서 저항을 가져오기 때문에, 피로, 불만 등의 감정이 높게 발현되어 업무적 만족도를 감소시키거나, 이직의도와 같은 개인의 불만족을 높인다(Ayyagari et al., 2011; Galluch et al., 2015). 또한, 개인에게 형성된 업무 스트레스는 조직 몰입 또는 업무 성과를 감소시켜 조직 전체의 업무 성과를 감소시키는 등 부정적 영향을 준다(Tarafdar et al., 2011; Yao et al., 2014). 지식관리 관점에서, 지식관리 기술 도입으로 업무 갈등과 업무 모호성을 증가시킬 경우, 개인은 조직이 요구하는 지식관리시스템 사용 또는 정책으로 추구하는 지식공유 활동에 대하여 부정적 의식을 가질 것으로 판단하며, 연구가설을 제시한다.

H2a. 지식관리 관련 업무 갈등은 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도에 부정적 영향을

을 준다.

H2b. 지식관리 관련 업무 모호성은 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도에 부정적 영향을 준다.

### 3.2.3 지식공유 분위기 가설

조직 차원의 지식공유 정책 등을 통해 형성된 지식공유 문화의 형성은 구성원들의 조직 내 행동 향상 및 특정 기술에 대한 수용 행동을 높인다. Arpaci et al.(2020)은 온라인 공유 학습 프로그램을 통한 지식관리 지원 체계(지식 접근, 지식 저장, 지식 응용, 지식공유) 구축을 통한 학습 문화 형성이 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성을 높임을 확인하였으며, Navimipour and Charband(2016)는 프로젝트팀의 지식공유 분위기 형성은 프로젝트팀 기술 수용 및 기술관리와 상관관계가 있음을 제시하였다. El Said (2015)는 지식공유 의도가 업무-기술 적합성을 향상하여, 기술에 대한 활용성을 높여 성과에 긍정적 영향을 주는 것을 확인하였다. 즉, 지식공유 활동에 대한 인식 형성은 지식관리시스템에 대한 활용성을 높여, 개인의 지식공유 행동 또는 조직 성과에 긍정적 영향을 주는 선행 요인이다. 연구는 선행연구를 기반으로 지식공유 분위기 형성이 구성원의 기술에 대한 유용성과 이용 용이성에 대한 필요성 등 인식 수준을 높일 것으로 판단하고 다음의 연구가설을 제시한다.

H3a. 지식공유 분위기는 지식관리시스템의 인지된 유용성에 긍정적 영향을 준다.

H3b. 지식공유 분위기는 지식관리시스템의 인지된 사용 용이성에 긍정적 영향을 준다.

조직 내 특정 분위기 형성은 구성원의 대상에 대한 인식 또는 감정을 변화시켜 지식공유 활동에 영향을 준다. Feng and Wang(2019)은 조직의 강화된 통제가 개인의 지식 은폐의 원인임을 제시하였다. 그들은 통제가 심각할수록 직업 스트레스(불안정성)를 높여 지식 은폐 행동을 보일 뿐 아니라, 조직 내 성과 분위기 형성이 통제가 개인의 업무 스트레스에 주는 부정적 영향을 강화하는 것을 확인하였다. Yao et al.(2014)은 변혁적 리더십의 개인의 업무 스트레스와 부

정적 행동에 미치는 영향을 확인하였다. 그들은 지속적 보상과 능동적 관리를 통해 조직 구성원들의 독립적이며 창의적 사고를 활용하도록 지원할 때, 조직 차원의 긍정적 분위기가 형성되어 업무 스트레스를 통한 부정적 행동이 감소한다고 하였다. 즉, 조직 내 긍정적 분위기는 구성원에게 소속감 및 신뢰성을 형성시켜 부정적 감정을 낮추거나, 스트레스를 완화하여 행동 원인을 감소시킬 수 있는 선행 조건이다. 지식공유 분위기 또한 지식관리시스템 적용에 따른 업무 스트레스 조건을 감소시킬 것으로 판단하며, 다음의 가설을 제시한다.

- H4a. 지식공유 분위기는 지식관리 관련 업무 갈등에 부정적 영향을 준다.
- H4b. 지식공유 분위기는 지식관리 관련 업무 모호성에 부정적 영향을 준다.

**3.2.4 업무 스트레스 조절 효과 가설**

정보기술의 부정적 측면에 대한 인식은 정보기술의 수용 조건인 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성의 영향을 감소시킨다. Mariani et al.(2021)은 클라우드 컴퓨팅 기술 수용 요인인 인지된 용이성과 인지된 이용 용이성이 수용 행동에 미치는 긍정적 영향에 대해 인지된 프라이버시 위협이 감소 효과를 가지는 것을 확인하였으며, Yang and Lin(2015)은 정보시스템에 대한 용이성이 지속적 이용의도에 미치는 긍정적 영향을 프라이버시 보호 위협과 프라이버시 정책 결핍이 감소시키는 것을 확인하였다. 즉, 시스템 수용에 있어 정책 및 시스템 사용의 우려 요인이 제기될 때, 긍정적 영향을 감소시킨다. 또한, 스트레스는 개인에게 형성된 행동 동기의 영향을 조절한다. Shen and Wang(2019)은 외로움이 스마트폰 사용증가에 미치는 영향을 연구하면서, 스트레스가 높아질수록 부정적 동기로 인한 영향을 강화하는 것을 확인하였다. 즉, 기기 또는 기술 사용에 있어 스트레스는 사용 동기와 결과 간의 관계를 조절한다. 본 연구는 선행연구를 기반으로 지식관리시스템 관점에서 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성의 지식공유 의도에 미치는 긍정적 영향을 지식관리 관련 업무 스트레스의 형성이 감소시킬 것으로 판단하고,

다음의 가설을 제시한다.

- H5a. 지식관리 관련 업무 갈등은 지식관리시스템 인지된 유용성과 지식관리시스템 활용 지식공유 의도 간의 관계를 조절한다.
- H5b. 지식관리 관련 업무 갈등은 지식관리시스템 인지된 이용 용이성과 지식관리시스템 활용 지식공유 의도 간의 관계를 조절한다.
- H5c. 지식관리 관련 업무 모호성은 지식관리시스템 인지된 유용성과 지식관리시스템 활용 지식공유 의도 간의 관계를 조절한다.
- H5d. 지식관리 관련 업무 모호성은 지식관리시스템 인지된 이용 용이성과 지식관리시스템 활용 지식공유 의도 간의 관계를 조절한다.

**3.3 데이터 측정 방법 및 수집**

본 연구는 설문지 기법을 통해 확보한 표본을 중심으로 가설 검증을 한다. 이에, 연구는 정보시스템 분야, 조직 분야의 선행연구를 기반으로 요인별 측정 항목을 도출하고, 지식관리시스템 분야에 맞도록 항목을 구성하였다. 측정 문항은 7점 리커트 척도(1점: 매우 그렇지 않다 - 7점: 매우 그렇다)로 구성하였다. 연구 모델은 6개 요인으로 구성되며, 선행연구를 통해 도출한 설문 문항은 Table 1과 같다.

Table 1 Item Descriptions

Construct	Item	Reference
Knowledge Share Climate	My organization has an open knowledge sharing environment.	Serenko and Bontis (2016)
	In my organization, knowledge sharing is embedded in everyday work practices.	
	In my organization, people with expert knowledge are always ready to help their fellow colleagues.	
Perceived Usefulness	My fellow employees routinely exchange their knowledge while working.	Arpaci et al. (2020)
	Using KMS would improve my job performance.	
	Using KMS in my job would increase my productivity.	
	Using KMS would make it easier to do my job.	

Perceived Ease of Use	Learning to operate KMS would be easy for me. I would find it easy to get KMS to do what I want it to do. My interaction with KMS would be clear and understandable. It would be easy for me to become skillful at using KMS.	Arpaci et al. (2020)
KM Task Conflict	I am often asked to do things that are against my better judgment about KM. I often receive KM assignments without adequate resources and materials to execute them. I often have to bend rules or policies in order to carry out a KM assignment.	Tarafdar et al. (2007)
KM Task Ambiguity	I am unsure whether I have to deal with KM problems or with my work activities. I am unsure what to prioritize: dealing with KM problems or my work activities. I cannot allocate time properly for my work activities because my time spent on KM activities varies. Time spent resolving KM problems takes time away from fulfilling my work responsibilities.	Ayyagari et al. (2011)
Intention to Share Knowledge	I will share my work reports and official documents with members of my organization more frequently in the future. I will always provide my manuals, methodologies and models for members of my organization. I intend to share my experience or know-how from work with other organizational members more frequently in the future. I will try to share my expertise from my education or training with other organizational members in a more effective way.	Bock et al. (2005)

설문 대상은 지식관리시스템을 도입하여 지식 경영을 수행하고 있는 조직의 근로자들을 대상으로 한다. 다만, 중소기업의 경우 특정 시스템에 대한 투자가 쉽지 않기 때문에, 활용성이 다소 열약하다고 판단하여 대상에서 제외하였다.

설문 응답은 온라인 설문으로 설계하였으며, 2021년 5월 M리서치 업체를 통해 온라인 설문을 실시하였다. 사전에 설문 참여자들에게 본인이 소속된 조직의 지식관리시스템 유무와 조직

규모에 대하여 응답을 하도록 하였으며, 50인 이상 조직의 지식관리시스템을 보유한 조직의 근로자만 설문에 참여하도록 하였다. 이후, 본 연구의 목적 및 통계적 활용방법에 대하여 고지를 하였으며, 설문에 참여하겠다는 응답자만 설문에 참여하였다.

설문 결과, 확보된 표본은 417개였으며, 표본의 인구통계학적 특성은 Table 2와 같다. 응답자가 근무하는 조직 규모는 300인 이하, 300인 이상으로 구분하였으며, 비슷한 비율인 것으로 나타났다. 조직이 속한 산업은 제조업이 35.7%, 서비스업 64.3%로 나타났다. 응답자의 특성 중 성별은 남성은 49.4%, 여성은 50.6%로 나타났으며, 직위의 경우 대리급이 가장 많은 30.7%로 나타났다.

Table 2 Demographic Characteristics

Demographic Categories	Frequency	%	
Total	417	100.0	
Firm Size	50 ~ 299	205	49.2
	Over 300	212	50.8
Industry	Manufacturer	149	35.7
	Service	268	64.3
Gender	Male	206	49.4
	Female	211	50.6
Job Position	Staff	118	28.3
	Assistant Manager	128	30.7
	Manager	89	21.3
	General Manager	82	19.7

## 4. 연구 결과

### 4.1 신뢰성 및 타당성 분석

가설 검증은 구조방정식모델링을 적용하며 AMOS 21.0과 SPSS 22.0을 분석에 활용한다. 연구가설에 적용된 요인들의 측정 항목은 다 항목으로 구성되어 있다. 이에, 연구는 요인 내 구성항목의 일치성 수준, 요인 간 차별성 수준을 파악하기 위하여 신뢰성 및 타당성 분석을 한다. 첫째, 신뢰성 분석은 적용 요인들이 적절한 항목으로 구성되어 있는지를 판단하는 것으로,



크론바흐 알파 값을 통해 수준을 확인한다. 분석 결과는 Table 3과 같으며, 크론바흐 알파가 가장 낮은 값이 0.916으로 나타나 전체적으로 신뢰성 요구사항인 0.7 이상을 달성한 것으로 나타났다(Nunally, 1978).

Table 3 Result for Construct Validity and Reliability

Construct	Item	Factor Loading	Cronbach's $\alpha$	CR	AVE
Knowledge Share Climate	KSC1	0.765	0.942	0.990	0.962
	KSC2	0.836			
	KSC3	0.814			
	KSC4	0.826			
Perceived Usefulness	PU1	0.751	0.916	0.986	0.958
	PU2	0.842			
	PU3	0.815			
Perceived Ease of Use	PEU1	0.838	0.941	0.991	0.964
	PEU2	0.828			
	PEU3	0.837			
	PEU4	0.844			
KM Task Conflict	TC1	0.749	0.928	0.988	0.954
	TC2	0.764			
	TC3	0.772			
KM Task Ambiguity	TA1	0.727	0.932	0.987	0.952
	TA2	0.779			
	TA3	0.791			
	TA4	0.740			
Intention to Share Knowledge	ISK1	0.652	0.928	0.989	0.957
	ISK2	0.678			
	ISK3	0.676			
	ISK4	0.673			

CR(construct reliability)

AVE(average variance extracted)

둘째, 타당성 분석은 적용 요인에 대한 단일 차원성을 가지는지를 확인하는 집중 타당성 분석과 요인 간의 차별성이 있는지를 확인하는 판별 타당성 분석을 한다. 연구는 타당성 분석을 위해 확인적 요인분석을 진행하였으며, 우선 확인적 요인분석 모델의 적합도를 확인하였다. 분석 결과, 적합도 기준값보다 모두 높은 것으로 나타났다( $\chi^2/df = 1.500$ , GFI = 0.942, AGFI = 0.924, TLI = 0.987, CFI = 0.989 RMSEA =

0.035). 첫째, 집중 타당성은 개념 신뢰도(CR)와 평균분산추출(AVE)을 개별적으로 구하여 확인한다. 구조방정식 선행연구는 개념 신뢰도를 0.7 이상, 평균분산추출을 0.5 이상을 요구한다(Fornell and Larcker, 1981). 분석 결과는 Table 3과 같이 개념 신뢰도와 평균분산추출에 대하여 모든 요인이 요구사항보다 높았다. 둘째, 판별 타당성은 요인별 도출된 평균분산추출의 제곱근 값과 상관분석을 통해 도출한 상관계수를 비교한다. 선행연구는 평균분산추출의 제곱근 값이 클 경우, 판별 타당성이 있다고 판단한다(Fornell and Larcker, 1981). 분석 결과는 Table 4와 같으며, 판별 타당성을 확보한 것으로 나타났다. 다만, 업무 갈등, 업무 모호성 등 요인 간 상관계수가 다소 높은 것으로 나타나, 다중공선성 분석을 하였다. 다중공선성은 독립변수 간 높은 상관관계에 있는 문제로서, 분산팽창지수(VIF) 값을 통해 확인한다. 분산팽창지수는 10 이하를 요구하며, 지식공유 의도를 종속변수로 그 외 요인들을 독립변수로 적용할 때 분산팽창지수는 지식공유 분위기(1.915), 인지된 유용성(1.866), 인지된 사용 용이성(1.697), 업무 갈등(2.493), 그리고, 업무 모호성(2.542) 모두 10 이하인 것으로 나타나 다중공선성 문제는 낮은 것으로 파악되었다.

Table 4 Result for Discriminant Validity

Construct	1	2	3	4	5	6
Knowledge Share Climate						
Perceived Usefulness	<i>0.987<sup>a</sup></i>					
Perceived Ease of Use	<i>0.583**</i>	<i>0.979<sup>a</sup></i>				
KM Task Conflict	<i>0.513**</i>	<i>0.547**</i>	<i>0.982<sup>a</sup></i>			
KM Task Ambiguity	<i>-0.591**</i>	<i>-0.559**</i>	<i>-0.523**</i>	<i>0.977<sup>a</sup></i>		
Intention to Share Knowledge	<i>-0.589**</i>	<i>-0.554**</i>	<i>-0.550**</i>	<i>0.738**</i>	<i>0.978<sup>a</sup></i>	
	<i>0.727**</i>	<i>0.659**</i>	<i>0.636**</i>	<i>-0.690**</i>	<i>-0.703**</i>	<i>0.978<sup>a</sup></i>

a: The values in italics on the diagonal line present the square root of AVE estimate, \*\*: p < 0.01

마지막으로, 본 연구는 동일방법편의 문제를 확인한다. 동일방법편의는 동일시점에 동일인에게 관계성을 가진 요인들을 측정할 때 발생할 수 있는 오차에 대한 문제로서, 선행연구는 다양한 동일방법편의 방법을 제시하고 있다. 본 연구는 일반적으로 활용하고 있는 단일방법요인 접근법(Single Method Factor Approaches)을 적용한다(Podsakoff et al., 2003). 본 접근법은 확인적 요인분석 모델에 추가적으로 단일 요인을 적용했을 때, 측정 항목 값의 변화량을 통해 확인한다. 분석 결과, 단일 모델 적용 전 모델의 적합도( $\chi^2/df = 1.500$ , GFI = 0.942, AGFI = 0.924, TLI = 0.987, CFI = 0.989 RMSEA = 0.035)와 단일 모델 적용 후 모델의 적합도( $\chi^2/df = 1.360$ , GFI = 0.953, AGFI = 0.930, TLI = 0.991, CFI = 0.993 RMSEA = 0.029)를 확인하였으며, 두 모델에 적용된 측정 항목의 값의 변화량이 0.2 이하로 나타나, 동일방법편의 문제는 낮은 것으로 판단되었다.

#### 4.2 주 효과 분석

주 효과 분석은 구조 모델의 적합도 분석, 연구가설에 적용된 요인 간의 경로 분석( $\beta$ ), 그리고 독립변수의 종속변수에 대한 결정력( $R^2$ )을 확인하는 과정으로 진행한다.

첫째, 주 효과 분석을 위한 구조모델적합도를 확인하였다. 결과는  $\chi^2/df = 1.945$ , GFI = 0.919, AGFI = 0.897, TLI = 0.975, CFI = 0.979, 그리고 RMSEA = 0.048로 나타나, AGFI가 요구수준인 0.9보다 0.003이 낮은 것으로 나타났으나, 전체적으로 기준값들의 수준을 판단하는 구조방정식 특성상 주 효과 분석에 문제가 없는 것으로 판단하여 경로 분석을 수행한다. 경로 분석 수행 결과는 Fig. 2와 Table 5와 같다.

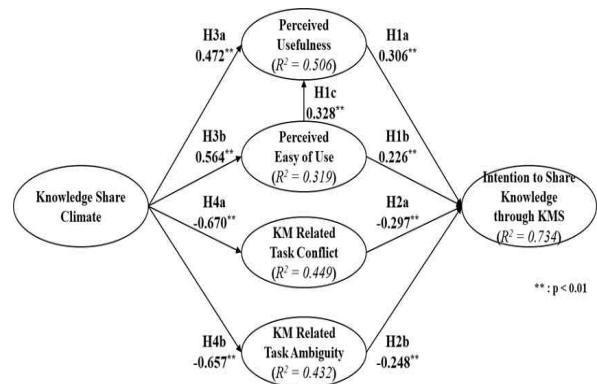


Fig. 2 Results of the Structural Model

Table 5 Summary of Hypothesis Tests

Path	Coefficient	t-value	Results
H1a PU → ISK	0.306	7.009**	Support
H1b PEU → ISK	0.226	5.510**	Support
H1c PEU → PU	0.328	6.622**	Support
H2a TC → ISK	-0.297	-4.507**	Support
H2b TA → ISK	-0.248	-3.898**	Support
H3a KSC → PU	0.472	9.414**	Support
H3b KSC → PEU	0.564	12.023**	Support
H4a KSC → TC	-0.670	-13.662**	Support
H4b KSC → TA	-0.657	-13.861**	Support

KSC(Knowledge Share Climate), PU(Perceived Usefulness), PEU(Perceived Ease of Use), TC(KM Task Conflict), TA(KM Task Ambiguity), ISK(Intention to Share Knowledge)

\*\* : p < 0.01

연구가설 1은 지식관리시스템 관련 기술수용 모델 구성요인의 관계를 확인한다. 가설 1a는 인지된 유용성이 지식공유 의도에 미치는 긍정적인 영향, 가설 1b는 인지된 이용 용이성이 지식공유 의도에 미치는 긍정적인 영향, 그리고 가설 1c는 인지된 이용 용이성이 인지된 유용성에 미치는 긍정적인 영향을 확인한다. 경로 분석 결과 모든 세부 가설이 채택된 것으로 나타났다(H1a:  $\beta = 0.306$ ,  $p < 0.01$ ; H1b:  $\beta = 0.226$ ,  $p < 0.01$ ; H1c:  $\beta = 0.328$ ,  $p < 0.01$ ). 결과는 대학의 MOOC 시스템 관련 기술수용모델의 기술 수용에 미치는 긍정적인 영향을 제시한 Arpaci et al.(2020)의 연구

와 동일하다. 즉, 지식관리시스템 활용을 통한 지식공유 의도의 형성은 지식관리시스템의 사용자 편의성과 시스템의 유용성을 요구한다. 따라서, 지식관리시스템을 통해 확보한 지식의 유용성 확보를 위한 정보 제공, 사용자 편의성을 위한 조직 차원의 지원 노력이 필요함을 제시한다.

연구가설 2는 지식관리 관련 업무적 스트레스 요인이 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도에 부정적 영향을 주는 것을 확인한다. 가설 2a는 업무 갈등이 지식공유 의도에 부정적 영향을, 그리고 가설 2b는 업무 모호성이 지식공유 의도에 부정적 영향을 주는 것을 확인한다. 경로 분석 결과 모든 세부 가설이 채택된 것으로 나타났다(H2a:  $\beta = -0.297$ ,  $p < 0.01$ ; H2b:  $\beta = -0.248$ ,  $p < 0.01$ ). 결과는 조직 내 기술 스트레스가 업무 스트레스를 발생시켜 업무 성과에 부정적 영향을 준다는 Tarafdar et al.(2007)의 연구와 유사하다. 즉, 지식관리를 위해 조직원에게 추가로 요구하는 활동이 개인에게 업무적 갈등, 업무적 모호성을 일으킬 수 있으며 결과적으로 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도에 부정적 영향을 줄 수 있음을 의미한다. 따라서, 조직은 지식관리 수준 향상을 위해 조직원에게 요구하는 지식 생성, 공유의 활동이 업무적 범위에서 넘지 않도록 함으로써, 업무 관련 스트레스가 발생되지 않도록 하는 것이 필요하다.

연구가설 3은 지식공유 분위기가 기술수용모델 구성요인에 긍정적 영향을 준다는 것으로, 가설 3a는 지식공유 분위기가 인지된 유용성에 긍정적 영향을, 그리고 가설 3b는 지식공유 분위기가 인지된 이용 용이성에 긍정적 영향을 주는 것을 확인한다. 경로 분석 결과 모든 세부 가설이 채택된 것으로 나타났다(H3a:  $\beta = 0.472$ ,  $p < 0.01$ ; H3b:  $\beta = 0.564$ ,  $p < 0.01$ ). 이러한 결과는 조직 내 공유 문화 형성이 개인의 수용에 긍정적 영향을 미친다는 Navimipour and Charband (2016)의 연구와 유사한 결과이다. 즉, 조직 차원에서 지식공유를 위한 문화 등 분위기를 형성할 때, 개인은 해당 지식관리시스템의 활용성을 이해하고 지식관리시스템을 통한 공유의도를 높일 수 있음을 의미한다.

연구가설 4는 지식공유 분위기가 지식관리 관

련 업무 스트레스에 부정적 영향을 준다는 것으로, 가설 4a는 지식공유 분위기가 업무 갈등에 부정적 영향을, 그리고 가설 4b는 지식공유 분위기가 업무 모호성에 부정적 영향을 주는 것을 확인한다. 경로 분석 결과 모든 세부 가설이 채택된 것으로 나타났다(H4a:  $\beta = -0.670$ ,  $p < 0.01$ ; H4b:  $\beta = -0.657$ ,  $p < 0.01$ ). 이러한 결과는 조직 내 긍정적인 문화 형성이 해당 문화에 대한 스트레스 발현을 감소시킨다는 Shen and Wang(2019)의 연구와 유사한 결과이다. 즉, 결과는 지식공유를 위한 조직 차원의 지원과 홍보 등을 통해 분위기가 형성될 때, 구성원들은 자연스럽게 해당 활동이 자신의 업무로서 인식하기 때문에, 업무 갈등과 업무 스트레스와 같은 부정적 측면을 감소시킬 수 있음을 의미한다.

마지막으로, 본 연구는 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력을 확인하기 위하여 결정계수( $R^2$ )를 검토하였다. 지식공유 의도는 인지된 유용성, 인지된 이용 용이성, 업무 갈등, 그리고 업무 모호성으로부터 73.4%의 영향을 받은 것으로 나타났다. 인지된 유용성은 지식공유 분위기와 인지된 이용 용이성으로부터 50.6%의 영향을 받은 것으로 나타났다. 그리고, 지식공유 분위기는 인지된 이용 용이성(31.9%), 업무 갈등(44.9%), 업무 모호성(43.2%)에 영향을 준 것으로 나타났다.

#### 4.3 조절 효과 분석

조절 효과 분석에 적용한 독립변수, 조절변수, 그리고 종속변수는 모두 리커트 척도로 구성하였다. 이 경우, 구조방정식에서는 독립변수와 조절변수의 상호작용 항을 도출하여 상호작용 요인의 종속변수에 미치는 영향을 확인함으로써 조절 효과를 확인한다. 본 연구는 직교화접근법을 적용하여 상호작용항을 도출하였다(Lin et al., 2010). 해당 방법은 독립변수와 조절변수의 모든 측정 항목을 연결하여 상호작용 항을 도출하고 비표준화 잔차를 구하여 상호작용 항 측정치로 활용하는 방법이다.

연구가설 5는 업무 스트레스(업무 갈등, 업무 모호성)가 기술수용모델 선행 요인(인지된 유용성, 인지된 이용 용이성)의 지식공유 의도에 미

치는 긍정적 영향을 조절한다는 것으로서, 결과는 Table 6과 같다.

연구가설 5a는 업무 갈등이 지식관리시스템의 인지된 유용성과 지식공유 의도 간의 긍정적 관계를 조절한다는 것으로서, 가설은 채택되었다(H5a:  $\beta = 0.238, p < 0.01$ ). 연구는 조절 효과를 명확하게 파악하기 위하여, 그래프로 특성을 확인하였다. 분석 결과 인지된 유용성은 지식공유 의도를 높이지만, 인지된 유용성이 낮은 집단에서 업무 갈등이 높은 집단이 낮은 집단보다 지식공유 의도가 낮아지는 것을 확인하였다.

Table 6 Summary of Moderating Effect Tests

	Path	Coefficient	t-value	Results
H5a	PU → ISK	0.430	9.683**	Support
	TC → ISK	-0.479	-10.446**	
	PU x TC → ISK	0.238	6.791**	
H5b	PEU → ISK	0.392	8.980**	Support
	TC → ISK	-0.518	-11.098**	
	PEU x TC → ISK	0.150	4.291**	
H5c	PU → ISK	0.427	9.810**	Support
	TA → ISK	-0.494	-10.992**	
	PU x TA → ISK	0.240	6.939**	
H5d	PEU → ISK	0.378	8.660**	Support
	TA → ISK	-0.528	-11.344**	
	PEU x TA → ISK	0.199	5.797**	

PU(Perceived Usefulness), PEU(Perceived Ease of Use), TC(KM Task Conflict), TA(KM Task Ambiguity), ISK(Intention to Share Knowledge)

\*\* :  $p < 0.01$

연구가설 5b는 업무 갈등이 지식관리시스템의 인지된 이용 용이성과 지식공유 의도 간의 긍정적 관계를 조절한다는 것으로서, 가설은 채택되었다(H5b:  $\beta = 0.150, p < 0.01$ ). 이에, 그래프로 조절 효과의 형태를 확인하였다(Fig. 3). 분석 결과 인지된 이용 용이성은 지식공유 의도를 높이며, 인지된 이용 용이성이 낮은 집단에서, 업무 갈등 집단의 차이가 존재함을 확인하였다.

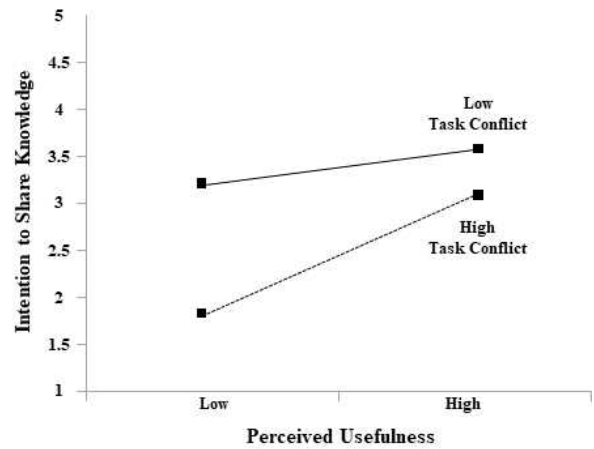


Fig. 3 Moderation Effect of Task Conflict(H5a)

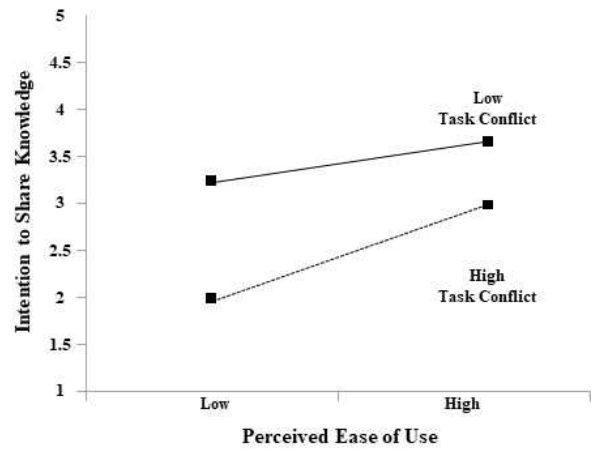


Fig. 4 Moderation Effect of Task Conflict(H5b)

연구가설 5c는 업무 모호성이 지식관리시스템의 인지된 유용성과 지식공유 의도 간의 긍정적 관계를 조절한다는 것으로서, 가설은 채택되었다(H5c:  $\beta = 0.240, p < 0.01$ ). 그래프로 확인한 조절 효과 결과는 Fig. 4와 같다. 인지된 유용성이 낮은 집단에서 업무 모호성의 영향 차이가 확인되었으며, 업무 모호성이 높은 집단일수록 지식공유 의도가 낮아지는 것을 확인하였다.

연구가설 5d는 업무 모호성이 지식관리시스템의 인지된 이용 용이성과 지식공유 의도 간의 긍정적 관계를 조절한다는 것으로서, 가설은 채택되었다(H5d:  $\beta = 0.199, p < 0.01$ ). 조절효과 결과를 그래프로 확인한 결과는 Fig. 5와 같다. 분

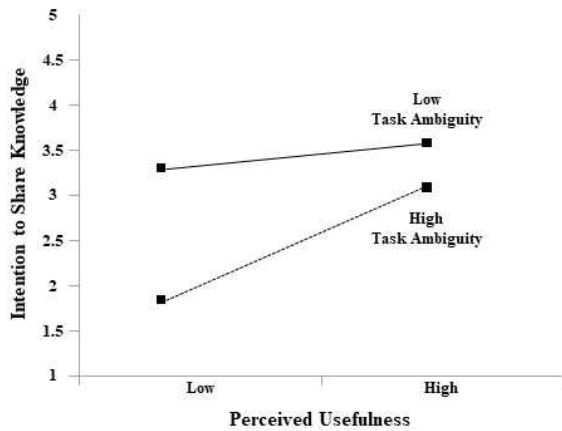


Fig. 5 Moderation Effect of Task Ambiguity(H5c)

석 결과 인지된 이용 용이성이 낮은 집단에서 업무 모호성 집단별 차이를 크게 확인할 수 있었으며, 업무 모호성이 높은 집단이 낮은 집단보다 지식공유 의도를 낮추는 것을 확인하였다.

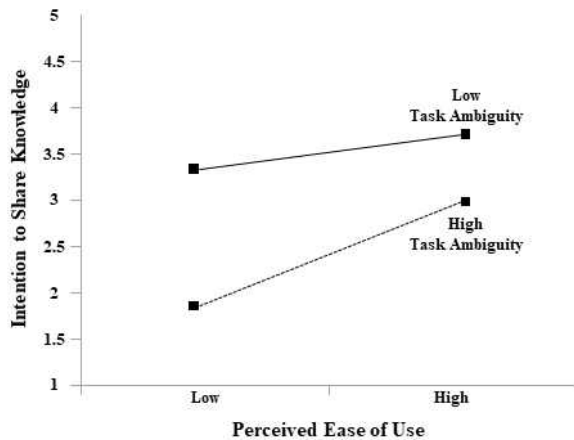


Fig. 6 Moderation Effect of Task Ambiguity(H5d)

즉, 결과는 지식관리시스템의 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성이 지식관리시스템을 통한 지식공유 의도를 형성시키지만, 지식관리 관련 업무 스트레스가 지속해서 발현 시 해당 요인들의 지식공유 의도에 미치는 영향을 감소시키는 의미를 의미한다. 따라서, 조직은 지식관리시스템 도입에 있어 개인의 업무적 스트레스를 감소시키기 위한 노력이 요구된다.

5. 결론

5.1 연구의 요약

지식관리가 조직의 지속가능성에 중요한 역할을 함에 따라, 조직들은 체계적인 지식관리를 위한 정책 및 기술 도입의 노력을 하고 있다. 특히, 조직들은 지식관리시스템 도입을 통해 지식관리 관련 업무적 표준화 등 체계 구축을 함께 시도하고 있다. 본 연구는 조직 구성원들의 관점에서 지식관리시스템 활용을 통한 지식공유의도에 영향을 주는 조건을 제시하는 것을 목적으로 한다. 세부적으로 연구는 조직의 공유 분위기, 지식관리시스템 기술수용모델, 그리고 지식관리 관련 업무 스트레스 간의 연관 관계를 제시하고자 하였다. 연구는 지식관리시스템을 도입한 조직의 근로자들을 대상으로 설문지 기법으로 확보한 417개의 표본을 적용하고, 구조방정식모델링을 실시함으로써 가설을 검증하였다. 결과는 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성이 지식공유 의도에 긍정적 영향을 주었으며, 업무 스트레스가 지식공유 의도를 감소시켰다. 지식공유 분위기는 기술 수용 인식을 향상하게 시키고 업무 스트레스를 감소시키는 것으로 나타났다으며, 업무 스트레스는 기술 수용 인식과 지식공유 의도 간의 관계를 조절하였다.

5.2 연구의 시사점

본 연구는 지식관리시스템을 통한 지식공유 활동 증가를 위한 분석을 통해 다음과 같은 학술적 시사점을 가진다.

첫째, 연구는 혁신 기술 수용에 높은 영향력을 주는 기술수용모델과 부정적 영향을 줄 수 있는 스트레스 이론을 연계하여, 조직 내 지식관리시스템 도입으로 인한 환경 변화가 행동의도에 미치는 긍정적, 부정적 측면을 종합적으로 고려하였다. 지식관리시스템과 관련된 선행연구는 도입 기술의 긍정적 측면, 즉 기술 품질, 활용성 등과 같은 기술이 개인의 업무적 성과 향상에 미치는 원인을 제시하거나, 지식공유의 부정적 측면을 개별로 제시하였다. 이에 반해, 본 연구는 혁신 기술 도입이 구성원의 행동 동기에 긍정적, 부정적 측면을 함께 영향을 줄 것으로 판단하였다.

즉, 지식관리시스템 기술적 장점과 업무 적용에 따른 추가적 업무 등으로 인한 단점이 혼재할 것으로 판단하고, 복합적 상황을 종합적으로 고려하여 행동으로 이어질 것으로 판단하였다. 결과적으로 연구는 기술수용모델 요인과 업무 스트레스 요인들이 지식관리시스템을 활용한 지식 공유 의도에 개별 영향을 미치며, 스트레스에 의한 조절효과도 추가 발생할 수 있음을 증명하였다. 따라서, 연구는 학술적 관점에서 지식관리시스템 공유의도에 미치는 긍정, 부정적 측면을 동시에 고려하였다는 측면에서 선행연구로서의 시사점을 가진다.

둘째, 지식관리시스템을 활용한 지식공유 의도에 부정적 영향을 주는 조건으로 지식관리 정책으로 인하여 증가할 수 있는 업무적 스트레스 요인을 제시하였다. 세부적으로, 지식관리 관련 업무 갈등과 업무 모호성이 발현될 경우 조직이 요구하는 지식관리시스템 활용을 통한 공유 활동이 이루어지지 않음을 확인하였다. 지식관리 분야에서 스트레스와 관련된 선행연구는 지금까지 개인의 지식 은폐관점에서 연구가 주로 진행되어왔다. 본 연구는 조직 차원에서 도입한 지식관리 관련 기술로 인한 업무 스트레스를 적용하였으며, 추가적으로 발생한 업무적 변화의 문제점을 제시하였다. 따라서, 연구는 학술적 관점에서 기술 기반 업무 스트레스의 영향 조건을 제시하여 선행연구로서의 가치를 가진다.

셋째, 연구는 조직 차원의 지식공유 분위기 형성의 중요성을 지식공유 행동의 긍정적 동기 향상과 부정적 동기 감소 관점에서 제시하였다. 기존, 지식관리와 관련한 조직 문화 또는 분위기 관련 선행연구는 지식공유 행동 향상 등 긍정적 측면의 환경적 조건 요인임을 밝혀왔다. 본 연구는 조직 분위기가 기술 수용을 위한 긍정적 부분과 스트레스에 의한 부정적 부분을 함께 조정할 수 있음을 밝혔다. 즉, 연구는 조직 차원의 공유 분위기가 미치는 영향을 복합적 측면에서 제시하였다는 측면에서 학술적 시사점을 가진다.

넷째, 연구는 업무 스트레스가 지식관리시스템에 대한 유용성과 이용 용이성의 인식 수준 향상이 지식공유 의도에 미치는 긍정적 영향을 감소시키는 조절 요인임을 확인하였다. 기술수

용모델 또는 스트레스 관련 연구들은 동일시점에 각 요인의 혼합적 영향 관점의 연구를 진행하지 못하였다. 본 연구는 스트레스 상황이 기술 수용을 위한 조건인 유용성과 이용 용이성의 행동에 미치는 영향을 감소시킬 것으로 판단하고 영향 관계를 확인하였다. 즉, 연구는 지식관리시스템 수용에 스트레스의 부정적 측면이 기술수용모델의 과정에서 발생할 수 있음을 확인한 관점에서 학술적 시사점을 지닌다.

또한, 본 연구는 다음과 같은 개인 수용 이해와 조직 행동 관점의 실무적 시사점을 가진다.

첫째, 본 연구는 조직이 도입한 지식관리시스템의 실질적 활용에 있어 필요한 지식공유 의도 향상에 해당 시스템에 대한 유용성과 이용 용이성 인식이 필요함을 제시하고 긍정적 영향 관계가 있음을 확인하였다. 즉, 지식관리시스템을 업무에 적용하고 공유 활동을 실질적으로 해야 하는 조직원의 관점에서 해당 시스템의 활용성 향상 방안을 제시하였다. 따라서, 조직은 구성원의 공유행동 향상을 위해서 지식관리시스템의 유용성과 사용 용이성에 대한 인식 향상을 위한 홍보, 캠페인과 같은 활동을 다각적으로 실행함으로써, 도입한 지식관리시스템이 업무에 효용성을 가진다는 정보를 제공하는 것이 필요하다. 또한, 구성원들이 지식관리시스템에 대한 이해를 높여 이용 용이성 수준이 높아질 수 있도록, 교육 프로그램을 제공하는 것이 지원이 필요하다.

둘째, 연구는 지식관리시스템 활용을 통한 지식공유 의도를 감소시키는 선행 요인을 업무 스트레스 관점에서 제시하였다. 즉, 지식관리 정책 및 기술 도입으로 인하여 추가된 활동이 구성원의 업무에 부정적 영향을 줄 수 있음을 확인하였는데, 본인의 업무적 역량 수준을 넘어서 발생하는 지식관리에 의한 업무 갈등, 지속적인 지식관리 추가 업무 실행요구에 따라 발생하는 업무 모호성의 문제는 개인의 부정적 행동을 높일 수 있다. 따라서, 조직은 지식관리시스템을 활용한 업무적 활동이 개인의 스트레스로 발현되지 않도록 하는 것이 필요하다. 예를 들어, 조직은 해당 시스템 활용의 업무 표준, 가이드라인 등을 개발하여 제공함으로써, 추가적인 업무가 발생하거나 타인과의 업무적 갈등이 발생하

지 않도록 사전 제어를 하는 것이 필요하다.

셋째, 본 연구는 지식공유 분위기가 지식관리 시스템 수용과 업무 스트레스에 영향을 주는 요인을 제시하였다. 조직 차원의 공유 분위기의 형성은 구성원들이 해당 활동을 조직원으로서 자연스럽게 수행해야 한다는 인식을 가지도록 돕는다. 특히, 지식관리시스템 활용이 업무적 성과 달성에 도움이 된다고 판단할 수 있는 주변 환경이 구축된 것이기 때문에, 실무적으로 조직은 지식공유 문화 형성을 위한 노력을 하는 것이 필요하다. 일례로, 지식관리 시스템 활용 사례를 보급하거나, 보다 강력한 인센티브 제도를 운용함으로써 구성원들의 능동적인 참여를 유도하여 자발적인 지식공유 분위기를 형성시킬 수 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구는 지식관리시스템 유용성에 대한 인식에도 불구하고 업무적 스트레스가 지속해서 발생할 경우, 지식공유 의도에 부정적 영향을 주는 것을 확인하였다. 즉, 기술의 유용성에 따른 필요성 증가는 개인의 수용 수준을 높이지만, 업무적으로 스트레스가 발현 시 유용성의 효과를 감소시키는 것을 확인하였다. 따라서, 조직은 지식관리시스템 활용성뿐만 아니라, 지식관리 정책 도입으로 인한 업무적 스트레스를 감소시키기 위한 정보 제공 등과 같은 프로그램 개발 및 지원 활동을 지속하는 것이 필요하다.

### 5.3 연구의 한계점

본 연구는 다음과 같은 측면에서 한계점을 지니며, 향후 연구에서 보완될 필요성이 존재한다. 첫째, 본 연구는 조직 차원의 요인(공유 분위기), 개인 차원의 요인(기술 수용, 업무 스트레스)에 대하여 동일시점에 동일인의 인식 수준을 측정함으로써 가설 검증을 위한 표본을 확보하였다. 비록 동일방법편의 문제는 낮았지만, 조직관점의 문화 등 수준이 보다 객관적으로 평가될 필요성이 존재한다. 따라서, 향후 연구에서 조직단위 연구 또는 실험 등을 통해 조직 차원의 공유 체계 형성에 따른 영향의 차이를 제시한다면 높은 시사점을 제시할 수 있을 것으로 판단한다.

다. 둘째, 본 연구는 지식관리시스템 도입 조직을 일반화하여 표본을 확보하였다. 하지만, 조직은 업종, 산업, 문화적 특성 등에 따라 차이가 있고, 개인은 개인의 성격, 의사결정 형태 등에 따라 차이가 있을 수 있다. 즉, 향후 연구에서는 조직 및 개인 단위에서 특성별 차별화된 집단의 영향 관계를 확인한다면 세밀한 시사점을 제시할 수 있을 것으로 판단한다.

### References

- Al-Emran, M., Mezhuyev, V. and Kamaludin, A. (2020). Towards a Conceptual Model for Examining the Impact of Knowledge Management Factors on Mobile Learning Acceptance, *Technology in Society*, 61, 101247. DOI: 10.1016/j.techsoc.2020.101247.
- Arpaci, I., Al-Emran, M. and Al-Sharafi, M. A. (2020). 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*, 54, 101468. DOI : 10.1016/j.tele.2020.101468.
- Ayyagari, R., Grover, V. and Purvis, R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications, *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858. DOI : 10.2307/41409963.
- Bhattacharya, K. and Chatterjee, S. (2020). Adoption of Artificial Intelligence in Higher Education: A Quantitative Analysis Using Structural Equation Modelling, *Education and Information Technologies*. In Press. DOI: 10.1007/s10639-020-10159-7.
- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G. and Lee, J. N. (2005). Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate, *MIS Quarterly*, 29(1), 87-111. DOI : 10.2307/25148669.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness,

- Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.  
DOI : 10.2307/249008.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.  
DOI : 10.1287/isre.3.1.60.
- El Said, G. R. (2015). Understanding Knowledge Management System Antecedents of Performance Impact: Extending the Task-technology Fit Model with Intention to Share Knowledge Construct, *Future Business Journal*, 1(1-2), 75-87. DOI: 10.1016/j.fbj.2015.11.003.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. DOI: 10.2307/3151312.
- Galluch, P. S., Grover, V. and Thatcher, J. B. (2015). Interrupting the Workplace: Examining Stressors in an Information Technology Context, *Journal of the Association for Information Systems*, 16(1), 1-47. DOI: 10.17705/1jais.00387.
- Huo, W., Cai, Z., Luo, J., Men, C. and Jia, R. (2016). Antecedents and Intervention Mechanisms: A Multi-Level Study of R&D Team's Knowledge Hiding Behavior, *Journal of Knowledge Management*, 20(5), 880-897. DOI: 10.1108/JKM-11-2015-0451.
- Hwang, I. (2020). A Study on Mitigation of Information Security Related Work Stress, *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(9), 123-135.  
DOI: 10.22156/CS4SMB.2020.10.09.000.
- Hwang, I. (2021), The Influence of Individual's Coping Style and Organizational Culture on Information Security of Employee, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 26(2), 27-41. DOI: 10.9723/jksiiis.2021.26.2.027
- Jang, S. and Kim, K. (2018). The Effects of the Environmental Factors for ICT Adoption on Globalization Capabilities and Business Performance of SMEs, *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(4), 219-224.  
DOI: 10.22156/CS4SMB.2018.8.4.219.
- Kwon, H. and Han, N. (2019), The Effects of Railway Engineers' Perceived Job Characteristics and Organizational Characteristic on Psychological Depression and Human Errors: Moderating Effects of Perceived Organizational Support, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 24(1), 95-108.  
DOI: 10.9723/jksiiis.2019.24.095.
- Lee, O. K. D., Choi, B. and Lee, H. (2020). How do Knowledge Management Resources and Capabilities Pay off in Short Term and Long Term?, *Information & Management*, 57(2), 103166. DOI: 10.1016/j.im.2019.05.001.
- Lee, Y. and Lee, S. (2008), Corporate Social Responsibility, Knowledge Management, and Organizational Performance, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 13(4), 83-97.
- Liao, S. H. and Wu, C. C. (2010). System Perspective of Knowledge Management, Organizational Learning, and Organizational Innovation, *Expert Systems with Applications*, 37(2), 1096-1103.  
DOI: 10.1016/j.eswa.2009.06.109.
- Lin, G. C., Wen, Z., Marsh, H. W. and Lin, H. S. (2010). Structural Equation Models of Latent Interactions: Clarification of Orthogonalizing and Double-Mean-Centering strategies, *Structural Equation Modeling*, 17(3), 374-391.  
DOI: 10.1080/10705511.2010.488999.
- Lin, H. C. (2014). 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*, 38, 368-380. DOI: 10.1016/j.chb.2014.05.001.
- Mariani, M. M., Styven, M. E. and Teulon, F. (2021). Explaining the Intention to Use Digital Personal Data Stores: An Empirical Study, *Technological Forecasting and Social Change*, 166, 120657. DOI: 10.1016/j.techfore.2021.120657.
- Navimipour, N. J. and Charband, Y. (2016). Knowledge Sharing Mechanisms and Techniques in Project Teams: Literature Review, Classification, and Current Trends, *Computers in Human Behavior*, 62, 730-742. DOI: 10.1016/j.chb.2016.05.003.
- Park, S. and Kim, E. J. (2018). Fostering Organizational Learning through Leadership and Knowledge Sharing, *Journal of Knowledge Management*, 22(6), 1408-1423. DOI: 10.1108/JKM-10-2017-0467.
- Feng, J. and Wang, C. (2019). Does Abusive Supervision always Promote Employees to Hide Knowledge? From both Reactance and COR Perspectives, *Journal of Knowledge Management*, 23(7), 1455-1474. DOI: 10.1108/JKM-12-2018-0737.
- Phookan, H. and Sharma, R. R. (2021). Subsidiary Power, Cultural Intelligence and Interpersonal Knowledge Transfer between Subsidiaries within the Multinational Enterprise, *Journal of International Management*, 27(4), 100859. DOI: 10.1016/j.intman.2021.100859.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y. and Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies, *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903. DOI : 10.1037/0021-9010.88.5.879.
- Radaelli, G., Mura, M., Spiller, N. and Lettieri, E. (2011). Intellectual Capital and Knowledge Sharing: The Mediating Role of Organisational Knowledge-Sharing Climate, *Knowledge Management Research & Practice*, 9(4), 342-352. DOI: 10.1057/kmrp.2011.29.
- Scott, J. E. (2011). User Perceptions of an Enterprise Content Management System, In *2011 44th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1-9). IEEE.
- Serenko, A. and Bontis, N. (2016). Understanding Counterproductive Knowledge Behavior: Antecedents and Consequences of Intra-Organizational Knowledge Hiding, *Journal of Knowledge Management*, 20(6), 1199-1224. DOI: 10.1108/JKM-05-2016-0203.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.), New York: McGraw-Hill.
- Shen, X. and Wang, J. L. (2019). Loneliness and Excessive Smartphone Use among Chinese College Students: Moderated Mediation Effect of Perceived Stressed and Motivation, *Computers in Human Behavior*, 95, 31-36. DOI: 10.1016/j.chb.2019.01.012.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S. and Ragu-Nathan, T. S. (2007). The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity, *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328. DOI: 10.2753/MIS0742-1222240109.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S. and Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the Dark Side: Examining Creators, Outcomes, and Inhibitors of Technostress, *Communications of the ACM*, 54(9), 113-120.
- Tooranloo, H. S., Ayatollah, A. S. and Alboghobish, S. (2018). Evaluating Knowledge Management Failure Factors Using Intuitionistic Fuzzy FMEA Approach, *Knowledge and Information Systems*, 57(1), 183-205. DOI: 10.1007/s10115-018-1172-3.
- Venkatesh, V. and Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology

The Study on Factors to Improve the Intention to Share Knowledge Using KMS: Focusing on Technology Acceptance Model, Task Stress, Knowledge Share Climate

Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies, *Management Science*, 46(2), 186-204. DOI: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. and Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

DOI: 10.2307/30036540.

Yang, H. L. and Lin, S. L. (2015). User Continuance Intention to Use Cloud Storage Service, *Computers in Human Behavior*, 52, 219-232. DOI: 10.1016/j.chb.2015.05.057.

Yao, Y. H., Fan, Y. Y., Guo, Y. X. and Li, Y. (2014). Leadership, Work Stress and Employee Behavior, *Chinese Management Studies*, 8(1), 109-126.

DOI: 10.1108/CMS-04-2014-0089.

Zion Market Research. (2018). Knowledge Management Market by Offering; by Organization size: Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecast, 2016 - 2025, <https://www.researchandmarkets.com>



#### 황 인 호 (Inho Hwang)

- 정회원
- 건국대학교 경영학과 경영학사
- 중앙대학교 경영학과 경영학 석사
- 중앙대학교 경영학과 경영학 박사
- 국민대학교 교양대학 조교수
- 관심분야: IT 핵심성공요인, 디지털 콘텐츠, 정보보안 및 프라이버시 분야 등