



사용자의 흡수능력이 **ERP** 사용성과에 미치는 영향:
지식이전 관점

경영정보학회 **ERP SIG** 모임

2004. 3. 27.

서현주 (서울정보통신대학원대학교 정보경영학과)

박종훈 (이화여자대학교 경영학과)

양희동 (이화여자대학교 경영학과)

목차

- 연구배경 및 목적
- 이론적 배경
- 연구모형
- 연구가설
- 연구방법
- 연구결과
- 연구의 한계
- 연구결과의 시사점

연구배경 및 목적

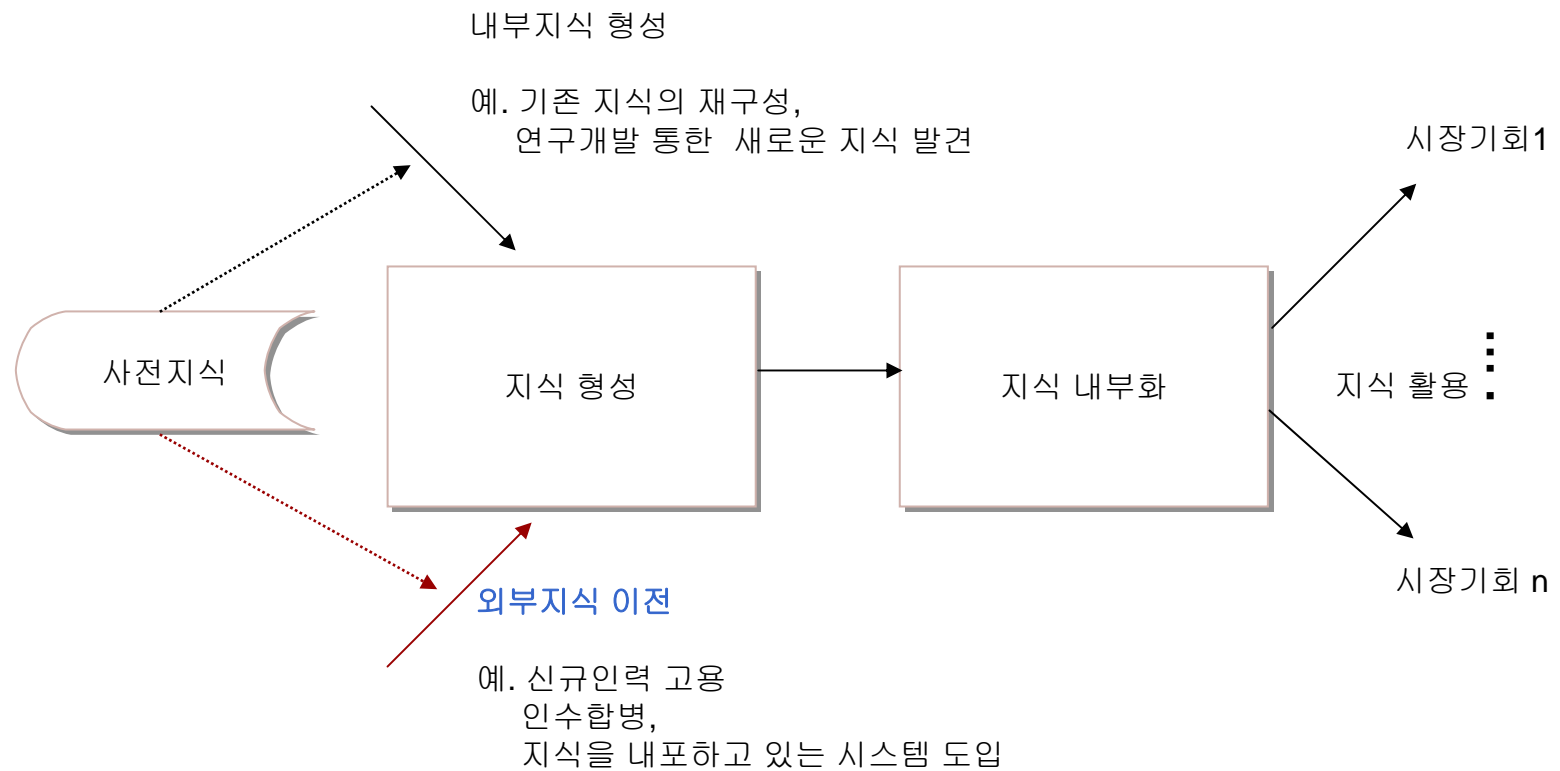
- ERP 도입 업체 중 상당수가 도입에 실패하거나 기대한 만큼 효과를 얻지 못함
 - ERP 시스템과 단위업무 시스템들과의 차이점
 - 시스템의 영향력의 업무 방식이나 원칙에 미침
 - 구성원의 설득 및 교육훈련에 많은 시간과 비용 소요
 - 단위 업무에만 활용함으로써 비용 대비 성과가 낮아질 가능성
- > ERP 시스템에 접근하는 새로운 관점의 필요성 대두
- 지식이전 관점에서의 ERP 연구 등장
(예. Lee and Lee, 2000; Soh, Kien, and Tay-Yap, 2000)
 - ERP가 제공하는 지식의 이전 현상에 주목함
 - 지식이전에 영향을 미치는 요인: 지식, 전달자, 수혜자, 환경 특성
 - 지식 수혜자가 지식을 받아들여 실제로 적용하는 능력이 중요해짐
- > 연구목적: 지식이전 관점에서 ERP 사용자의 흡수능력이 ERP 사용 성과에 미치는 영향 고찰

이론적 배경 (1) : ERP 성과의 영향요인

- ERP 시스템의 특성
 - 정보 품질, 시스템 성능 (예. Scott and Kaindl 2000)
- 공급자의 특성
 - 컨설턴트의 능력, ERP 공급업체의 지원가능성 (예. Bingi 1999)
- 수혜조직의 특성
 - 경영층의 지원, 교육훈련, 조직문화, 조직구조, ERP 시스템의 조직적합성 (예. Bingi 1999; Soh et al. 2000; Hong and Kim 2002; Legare 2002)
- 수혜자(개인)의 특성
 - 자기 유능감, 사용자 참여 (예. Kanungo and Bagchi 2000; Scott and Kaidl 2000)

이론적 배경 (2): 외부지식 이전

- 정의: 외부로부터 지식을 받아들이는 활동

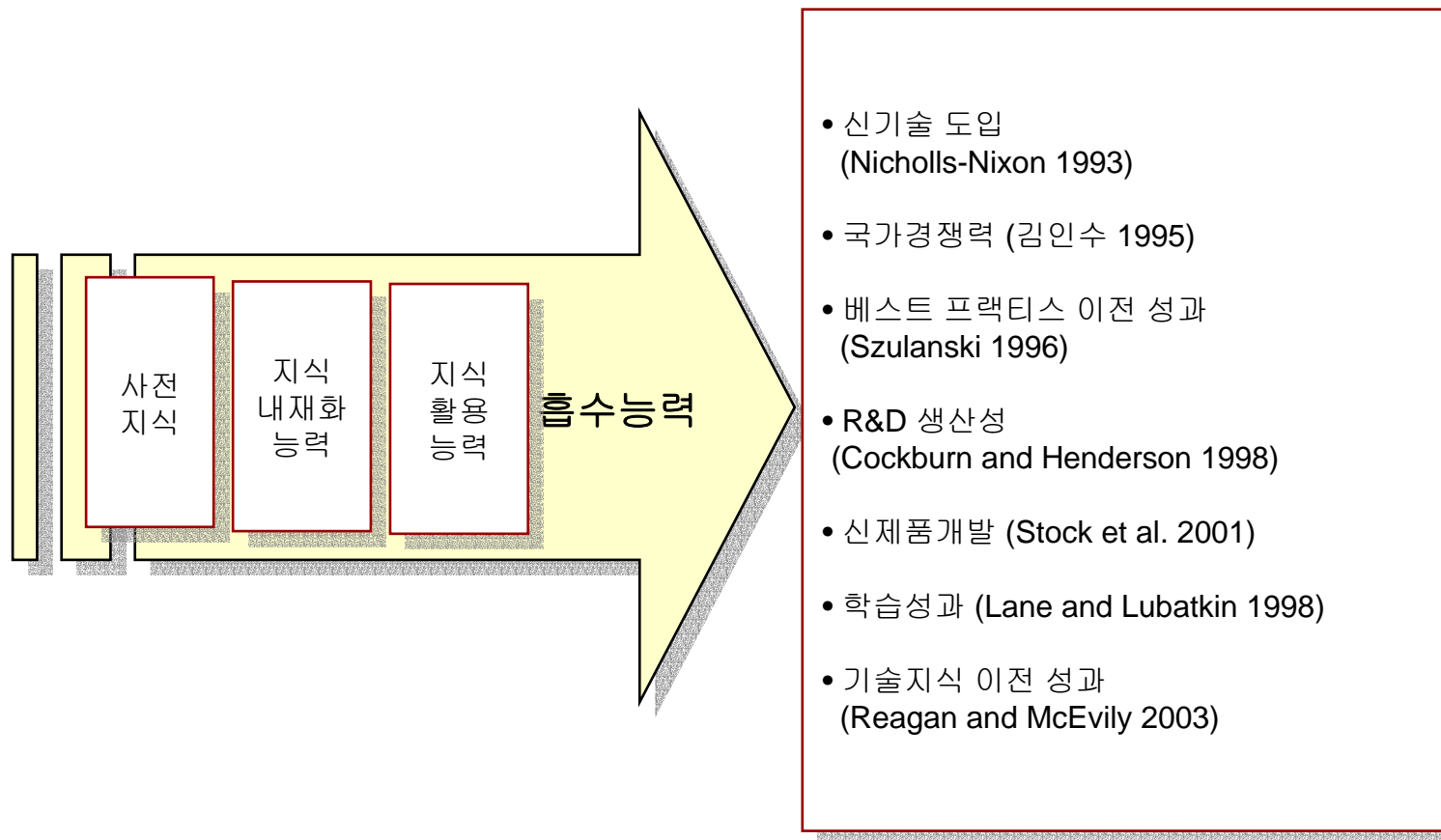


이론적 배경 (3): 외부지식 이전의 영향요인

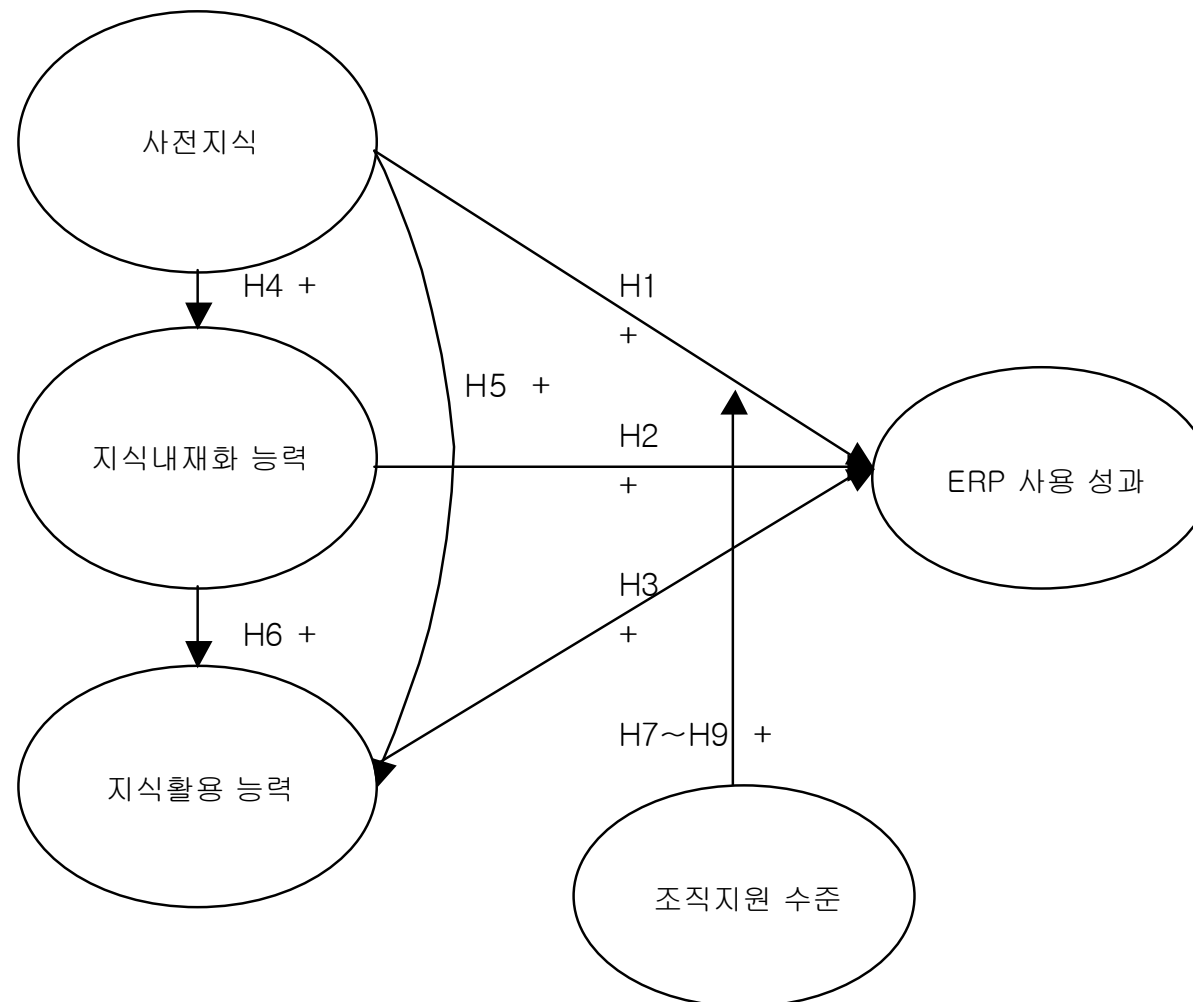
- 기반 연구 분야
 - 자원 및 지식기반 관점
 - 조직학습
- 외부지식 이전 영향 요인
 - 지식의 특성: 특유성 (Williamson 1975; 1985; Dyer and Singh 1997); compatibility (Dyer and Singh 1997)
 - 제공자의 특성: 동기유발, 신뢰성 (Szulanski 1996)
 - 수혜자의 특성: 흡수능력 (Cohen and Levinthal 1990; Szulanski 1996);
 - 환경적 특성: 조직구조, 문화 (Kim 1996); 지식공유 루틴 (Dyer and Singh 1997); 연계 형태 (Nicholls-Nixon 1993); 지식제공자와 수혜자간의 긴밀한 관계 (Mowery et al. 1996; Powell et al. 1996)

이론적 배경 (4): 흡수능력

- 새로운 정보의 가치를 인식하고 이를 획득하고 내재화하여 상업적 목적을 위하여 이를 활용하는 능력(Cohen and Levinthal 1990)



연구모형



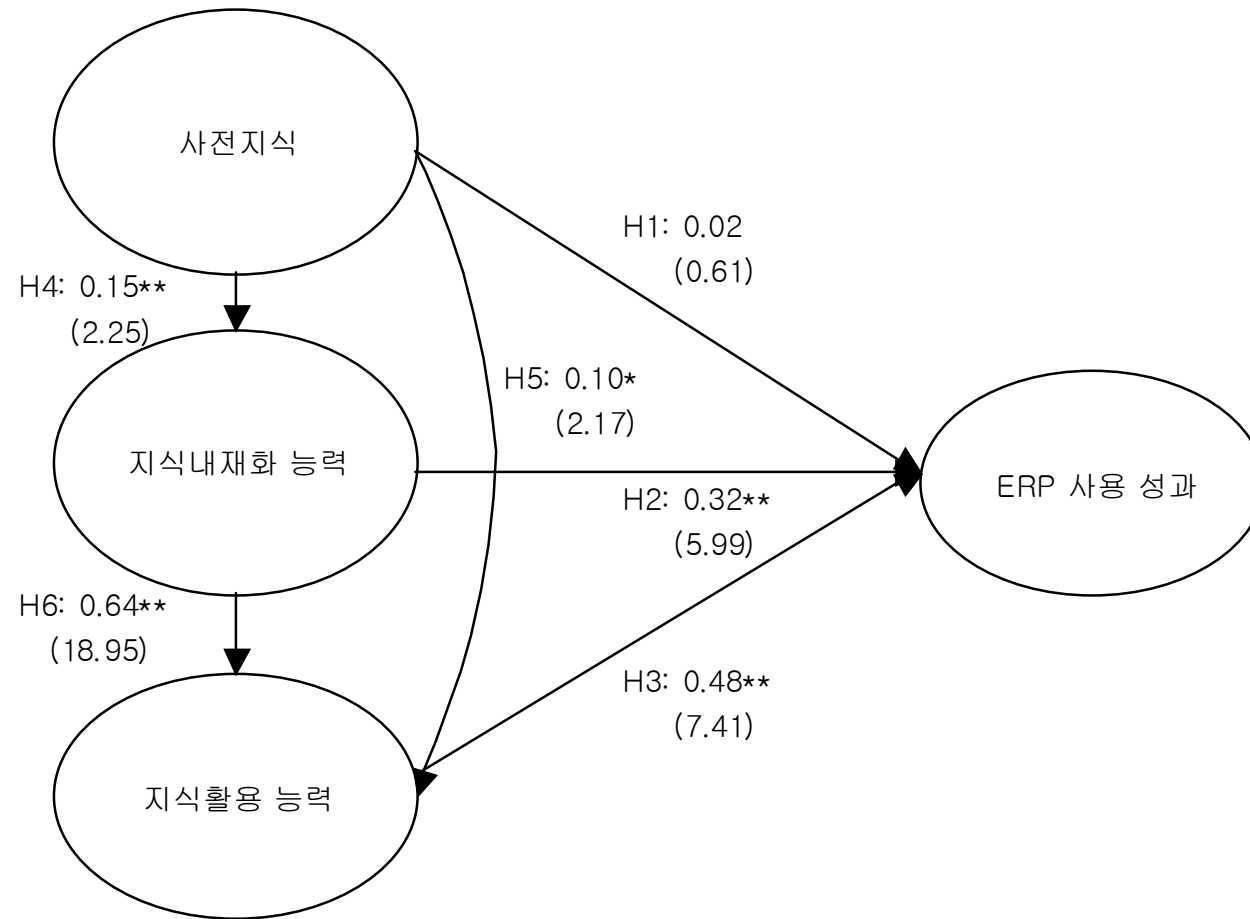
연구방법

- 표본 및 자료수집
 - ERP 도입한지 1년 이상 된 국내 기업
 - 2003년 6월 - 9월 동안 19개 업체로부터 279개 응답 받음 (응답율 62%)
 - 245개 설문지를 대상으로 분석 실시
- 변수의 신뢰성 및 타당성
 - 신뢰성: 흡수능력 .91, .93, .90, ERP 사용 성과 .94, 조직지원 수준 .90
 - 타당성
 - 내용 타당성: 기존 연구의 척도 활용, 예비 테스트
 - 구성 타당성
 - 수렴타당성: 요인분석 결과 모든 항목의 요인 적재치가 0.5 이상임
 - 판별타당성
 - » 항목 수준: 요인분석 결과 모든 측정항목들의 요인 적재치들이 **cross-loading** 값들보다 큰 것으로 나타남
 - » 개념 수준: 모든 AVE값이 상관계수 값보다 크고 0.5 이상으로 나타남

연구결과 (1): 연구모형의 적합성

적합도 지수	연구모형	경쟁모형
Chi-square 값	96.247	213.228
자유도	30	34
P값	0	0
Chi-square 값/ 자유도	3.208	6.271
Comparative Fit Index	0.964	0.903
Tucker Lewis Index	0.946	0.872

연구결과 (2): 가설검증 (가설 1 – 가설 6)



연구결과 (5): 결과 요약

- 흡수능력의 세가지 요소 모두가 ERP 사용 성과에 직접적 혹은 간접적으로 영향을 미침
- 사전지식은 ERP 사용성과에 직접적인 영향을 미치기 보다는 지식내재화 능력과 지식활용 능력을 통하여 ERP 사용 성과에 간접적인 영향을 미침
- 조직지원 수준은 지식내재화 능력과 ERP 사용 성과 간의 관계를 조절함

연구결과의 시사점

- 이론적 시사점
 - ERP 시스템 사용을 흡수능력 관점에서 개념화함
 - 구체적인 상황에서 개인 흡수능력을 구성하는 개별 요소들을 측정하고 분석하는 틀 제시
- 실무적 시사점
 - ERP 시스템 도입 이전에 실무 수준에서 충분한 사전지식 축적 필요성
 - 개인이 ERP 시스템이 제공하는 지식을 내재화 및 활용하기 위한 분위기와 체계 구비
 - 내재화 및 활용 모니터링과 역량 개발 위한 재교육 실시
 - 교육과정 보완, 문제발생시 사내외 전문가를 쉽게 찾을 수 있는 체계 구축

연구의 한계

- 자기보고(self-reported) 형태 척도의 한계
 - 상급자에 의한 성과 평가 등의 보다 객관적 척도 활용 가능성
- 주관적인 ERP 사용성과 척도의 한계
- 기업별 특성 고려하지 못함
 - 기업의 규모
 - ERP customization 정도