

신용카드리뷰

The Credit Card Review

Vol 17-1(2023년 3월)

지식공유와 흡수역량이 혁신 행동에 미치는 영향:
지식서비스 종사자를 중심으로

정 현 경

(사)청년지식융합협회 회장 및 한성대학교 일반대학원 박사과정

김 상 봉

한성대학교 경제학과 교수



한국신용카드학회
Korean Creditcard Academic Society

www.kci.go.kr

지식공유와 흡수역량이 혁신 행동에 미치는 영향: 지식서비스 종사자를 중심으로*

정 현 경**

(사)청년지식융합협회 회장 및 한성대학교 일반대학원 박사과정

김 상 봉***

한성대학교 경제학과 교수

〈Abstract〉

본 연구는 지식서비스 종사자의 지식공유가 흡수역량을 매개로 혁신행동에 미치는 영향 관계를 확인하고자 진행하였다. 경영컨설턴트, 세무사, 변호사, 노무사, 금융전문가 등 지식서비스 종사자를 대상으로, 2022년 9월 20일부터 2023년 1월 10일까지 설문조사를 실시한 후 불성실 응답 등을 제외하고 471부를 분석에 활용하였다. 연구목적의 달성을 위하여 빈도분석, 기술통계분석, 상관관계분석, 독립표본 t-검정, 분산분석, 다중회귀분석 등을 실시하였으며, 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 지식공유는 혁신행동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 지식공유는 흡수역량에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 흡수역량은 지식공유와 혁신 행동 간의 관계에서 매개 작용을 하는 것으로 나타났다. 넷째 흡수역량은 지식공유와 혁신행동 간의 관계에서 매개 작용을 하는 것으로 나타났다. 본 연구 결과는 지식서비스 종사자 내부의 성장잠재력과 혁신행동을 촉진하기 위해서는 지식서비스 종사자 간 지식공유 활성화가 필요하며, 지식서비스의 고부가가치 창출, 혁신을 위한 역량 강화가 중요함을 시사하고 있다.

핵심 단어 : 지식서비스, 지식공유, 지식창출, 상호작용, 흡수역량, 혁신행동

(제1저자) 서울특별시 강남구 역삼로 114, E-mail: sosamgk@naver.com

* 본 연구는 한성대학교 교내학술연구비 지원과제임.

** (제1저자) 서울특별시 강남구 역삼로 114, E-mail: sosamgk@naver.com

*** (교신저자) 서울 성북구 삼선교로 16길 116 한성대학교 연구관 505호, Tel: 02)760-8038,
E-mail: brainkim75@hansung.ac.kr

I. 서론

디지털산업으로 빠르게 변화하는 환경 속에서 경제 구조도 지식 기반 산업으로 전환되고 있다. 사회 발전, 자본 창출의 핵심 요소인 지식은 디지털을 통해 빠르게 확산하고, 공유되고 있으며, 공유된 지식은 글로벌 사회와 개인의 삶을 빠르게 변화시키고 있다(Toffler, 2013). 정보는 디지털화로 복잡하고 빠른 속도의 변화에 물리적인 세상의 사물들이 디지털로 서로 연결되어 디지털 세상의 지식서비스는 무한할 것이다. 지식서비스는 다양한 전문 분야의 특성에 따라 변호사, 세무사, 교육자, 경영컨설팅 등으로 분류된다(Williams & Woodward, 1994). 디지털산업의 발달로 생산과 변화가 급격하게 유통되는 지식의 영역이 규명되고 있다. 이러한 지식을 명시화하고, 이를 요구하는 지식서비스는 급변하는 사회 환경과 인터넷의 쏟아지는 정보 속에서, 내부 지식만으로 경쟁우위를 추구하는 것은 효과적인 방법이 될 수 없다. 사회 환경을 빠르게 인지하고 변화에 따라가지 못하면 새로운 지식서비스의 혁신을 만들어 낼 수 없을 것이다. 급변하는 사회에 대응하는 지식서비스를 위해, 전략 수립 능력장소에서 적시에 필요한 지식을 활용(Rosenberg, 2000)하기 위한 혁신 행동이 필요하다. 또한 경쟁우위를 강화하기 위해서는 개인의 내적 지식을 지식서비스 종사자들 간의 지식공유가 강조되고 있다(Barney, 1991; Zolfagharian & Paswan, 2009). 지식은 사실 또는 경험적 인식, 객관적 타당성을 지닌 판단체계, 또는 그 체계를 통하여 형성된 정보가 목적을 갖고 개인의 성취도를 높일 수 있으며(Brooking, 1996; Nonaka & Takeuchi, 1995, Tobin, 1998), 지식공유 활동을 통해 저비용으로 정보를 획득하고, 다양한 지식 활용 기회를 창출할 수 있다(Hansen, 1999), 지식공유를 촉진하기 위한 선행요인에 관한 연구가 활발히 수행되고 있지만(Hu et al., 2009), 지식서비스 종사자의 지식공유와 효과에 관한 연구는 미흡하며, 연구의 대부분이 개인이 아닌 조직에 초점을 두고 있는 실정이다. 따라서 본 연구에서는 지식서비스 종사자의 지식공유를 지식 창출, 상호작용으로 나누어 흡수역량, 혁신 행동 간의 구조적 관계를 규명하고 분석하여 영향 관계를 검증하고자 한다. 그동안 조직에 조명되어온 지식공유를 조직이 아닌 지식서비스 종사자 개인에 초점을 두어 확인하는 동시에 지식공유 역할을 검증함으로써, 지식서비스 종사자의 지식공유를 통하여 개인의 새롭고 가치 있는 지식을 창출하고 상호작용으로 활용할 수 있는 혁신 행동은 지식서비스의 전문성을 높이는 역량 강화에 의미 있는 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 지식서비스

지식기반서비스라는 용어는 1995년 EU보고서에서(Knowledge Intensive Business Service, KIBS) 처음으로 도입되었고, 이후 지식서비스에 관한 다양한 접근과 정의 정립이 되고 있다(EU, 1995). 지식서비스업은 직접 지식을 창출하거나 창출된 지식을 가공, 활용, 유통시켜고, 지식이 체화된 중간재를 생산 활동에 집약적으로 사용함으로써, 새로운 지식 또는 고부가가치 지식기반서비스를 제공한다(산업연구원, 2003). 지식을 집약적으로 활용하여 고부가가치를 창출하는 전문성을 개발하기 위해, 지식서비스 종사자는 개인의 지식에 대해 끊임없는 학습과 다양한 상황의 대처, 공감 능력, 직관력, 통찰력, 창의성 등이 요구된다(Allee, 1997; Blackler, 1993).

2.2 지식공유와 혁신 행동

지식공유는 개인의 능력을 향상시켜 줄 수 있는 가치체계이며, 지식을 통해 효과적인 행동이 가능하고, 지식공유를 기반으로 새로운 지식 창출이 일어나고, 창의적인 아이디어의 실행을 통해 지속 가능한 경쟁우위를 확보할 수 있다(Nonaka & Takeuchi, 1995). 지식공유는 학습 노력을 감소시키고 혁신 행동을 강화할 수 있으므로 경쟁력 확보를 위해서 필요하다(Calantone et al., 2002). 지식은 기술이나 시스템을 통해서 공유될 수 없고 사람과 사람이 직접 인간적 접촉을 통해서 공유되며(권석균, 1995), 개인과 개인, 혹은 집단과 집단 간에 서로의 지식을 공유하여, 상호보완적인 협동 관계를 추구하는 일련의 행동으로 정의하고 있다(Hooff & Huysman, 2009). 지식서비스를 수행하기 위해서는, 일하는 방법을 끊임없이 개발하고, 개선하면서 혁신을 일으켜 새로운 고부가가치를 창출하는 것이므로(Drucker, 1999), 관련된 전문지식을 가지고 있음으로써 새로운 기술의 변화와 변화의 중요성을 이해하고 평가하는데 필요하다(Cohen & Levinthal, 1994). 지식서비스의 부가가치를 높이기 위해, 외부 환경과의 끊임없는 상호작용을 통해 필요한 지식을 확보하고 활용하기 위한 개방형 혁신 활동에 대한 노력을 기울여야 한다(Chesbrough, 2003). 혁신 행동은 자발적으로 지식을 공유하고, 공유된 지식을 습득하기 위해 학습하고 활용하는 행동이므로 개인의 동기에 의해 영향을 받을 수 있다(Amabile et al., 1994; Ryan & Deci, 2000; Ipe, 2003). 혁신 행동은 특정 과제와 문제해결을 위해 지속적인 상호

작용을 하며, 새로운 지식을 생성, 활용하면서 자신들의 지식과 전문성을 심화하는 것이다(Wenger & Snyder, 2000), 지식공유의 상호 교류로 다양한 정보와 지식을 접할 기회가 많아지면서 새롭고 창의적인 정보와 지식의 획득이 가능해지는 혁신 행동은 실행의 중요한 선행요인이다(Wei & Zhang, 2011). 지식공유가 효과적으로 이루어지기 위해서는 지식공유 의도뿐만 아니라 지식공유를 실천해 옮길 수 있는 행동력 역시 중요하므로(Peffer & Sutton, 1999), 지식공유는 혁신적인 지식을 창출하여 혁신 행동에 영향을 미친다(Nonaka & Takeuchi, 1995). 이와 같은 선행연구의 결과는 지식서비스 종사자의 지식공유에 대한 지식 창출과 상호작용은 축적된 전문지식과 새로운 지식, 정보의 획득과 활용을 통한 혁신 행동으로 변화에 적응하고 전문성을 높이는 중요한 자원이 됨을 알 수 있다. 따라서 지식서비스 종사자의 지식 창출과 상호작용은 혁신 행동에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 예측할 수 있다.

가설 1: 지식 창출은 혁신 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 상호 작용은 혁신 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2.3 지식공유와 흡수역량

지식이란 새로운 정보나 경험을 평가하고 구성하기 위한 체계를 제시하는 개인의 가치, 경험, 맥락적 정보, 전문적 통찰력의 유동적 결합체이다(Davenport & Prusak, 1998). 지식을 획득하여 자신이 알고 있는 기존 지식과 결합, 재구성, 종합화하는 지식통합 과정을 통해 지식을 창출하여(Janczak, 2004), 객관화된 지식의 구조를 자신의 주관적인 지식 구조로 변형시켜 자신의 전유물로 만드는 것이다(Krogh et al., 1996). 암묵적 지식과 명시적 지식을 결합하여 기존 지식과는 다른 새로운 형태의 지식을 창출함으로써, 경제적 가치를 창출한다(Speers, 2002). 지식 창출은 외부의 새로운 지식을 이해, 소화, 그리고 활용하기 위해 사전에 축적된 기존 지식을 외부지식 또는 정보에 대한 가치를 인식하고, 그것을 이해 소화하여 외부지식을 흡수하고 새로운 지식으로 창출하여 생산 활동에 사용하는 개인의 흡수능력에 있어서 가장 중요한 결정요인이다(Cohen & Levinthal, 1990). 지식공유는 자신의 지식을 타인에게 이전하고, 다른 사람의 지식을 흡수하여 지식을 획득, 저장, 공유, 사용하는(Davenport et al., 1998), 구성원 간 상호작용으로서 지식의 교환 이전 확산 흡수 등이 이루어지는 과정으로(Hansen, 1999). 암묵적 지식과 명시적 지식이 다른 사람에게 전파되기 위해서는 반드시 공유되고 활용되는 과정을 거친다(Leonard & Sensiper, 1998), 체계적으로 성문화될 가능성이 거의 없고, 오직 유기적인 사회적 상호작용을 통해 접근할 수 있고 이전될 수 있으며(Kogut & Zander, 1992), 개인의 흡수역량으로 각자의 전문성과 상호관계를 연결시킬 수 있다(Tiwana & McLean, 2005). 지식서비스

종사자들 간의 상호작용은 지식 흐름의 통로 역할을 하므로 지식 교환에 영향을 미친다(허문구, 2011; Tsai & Ghoshal, 1998). 선행연구 결과를 바탕으로 지식서비스 종사자의 지식 창출과 상호작용이 흡수역량에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

가설 3: 지식 창출은 흡수역량에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 상호작용은 흡수역량에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2.4 흡수역량과 혁신 행동

흡수역량은 외부에서 얻을 수 있는 다양한 정보와 아이디어, 지식의 가치를 인식하고 습득, 변환 새롭게 가공하여 활용할 수 있는 능력이다. 직무수행과 관련된 기술과 지식 흡수로 실무에 적용하고, 활용하는 능력을 확보하여 차별성 있는 무형의 자원 등을 획득하는 역량까지 포함한다(Cohen & Levinthal, 1990). 혁신을 이뤄내기 위해서는 기존 지식은 물론이고 새로운 지식을 흡수해 체화하고 활용하는 지속 가능한 능력이 필요하다(Cohen & Levinthal, 1990; Zahra & George, 2002). 개인 차원에서 이뤄지는 혁신은 혁신에 대한 인지를 바탕으로 실행까지 이어지는 일련의 행동으로 행동적 측면이 강하다(민경원, 2016). 개인의 문제 인식을 기반으로 아이디어를 발현하고 아이디어의 지지층을 형성하여 혁신을 실현한다(Scott & Bruce, 1994). 이를 위해 관계관리 능력, 계획 및 운용 능력, 지식 및 독창적인 생각 등 다양한 역량들(Mclaclin, 1999) 이미 보유하고 있는 실무 경험에 의존하기보다는 빠르게 변화되는 새로운 지식과 기술을 흡수하여, 개인의 인지적 활동과 경험 및 상황이 결합하여 만들어지므로 문제해결과 의사결정에 유용한 정보로서의 가치를 만들어야 한다(Davenport et al., 1998). 선행연구 결과를 바탕으로 지식서비스 종사자의 흡수역량은 새롭고 가치 있는 지식을 습득하고 활용하여 혁신 행동으로 전문 지식을 향상시킬 수 있는 지식서비스 종사자의 흡수역량은 혁신 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측한다.

가설 5: 흡수역량은 혁신 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2.5 지식공유와 혁신 행동의 관계에서 흡수역량의 매개효과

지식공유가 진행되는 과정을 지식의 이동, 흡수, 구분, 전수 등으로 분류하여야 한다(Gupta & Govindarajan, 2000). 지식은 경쟁자들이 쉽게 모방하지 못하는 핵심적인 전략적 자산으로서 경쟁우위의 원천이 되기도 하며, 지식공유는 지식 창출, 형상화, 사용, 전파의 단계를 거쳐 지식을 전달하는 다양한 일련의 과정을 통해서 형성되며 이는 지식의

활동적인 속성을 보여준다고 하였다(Wiig, 1997). 지식을 관점에 따라 계층적으로 지식, 정보 및 자료, 아는 것과 이해 하는 것, 사고와 상태, 저장되거나 가공할 수 있는 객체, 전문지식을 적용하는 프로세스와 정보를 획득하는 방법으로서 정보에 대한 접근, 행위에 영향을 주는 역량으로 구분해서 정의하였다(Alavi & Leidner, 2001). 지식공유 활동은 비 공식적인 활동으로, 저비용으로 정보를 획득하고, 다양한 지식 활용의 기회를 창출할 수 있는(Hansen, 1999), 지식사회에서의 지식은 사실 또는 경험적 인식, 객관적 타당성을 지닌 판단체계, 또는 그 체계를 통하여 형성된 정보가 목적을 갖고 개인이나 조직의 성취도를 높일 수 있어야 한다(Brooking, 1996; Nonaka & Takeuchi, 1995, Tobin, 1998) 선행연구를 종합해서 본 연구는 지식서비스 종사자의 흡수역량이 지식공유와 혁신 행동을 긍정적으로 매개할 것이라 가정하였다. 지식서비스 종사자는 지식 창출과 상호작용으로 새로운 외부지식을 습득하여 흡수역량을 통해 지식서비스의 경쟁우위를 향상함으로써 혁신 행동에 긍정적 영향이 미칠 것으로 예측한다.

가설 6: 흡수역량은 지식 창출과 혁신 행동 간의 관계에서 매개작용을 할 것이다.

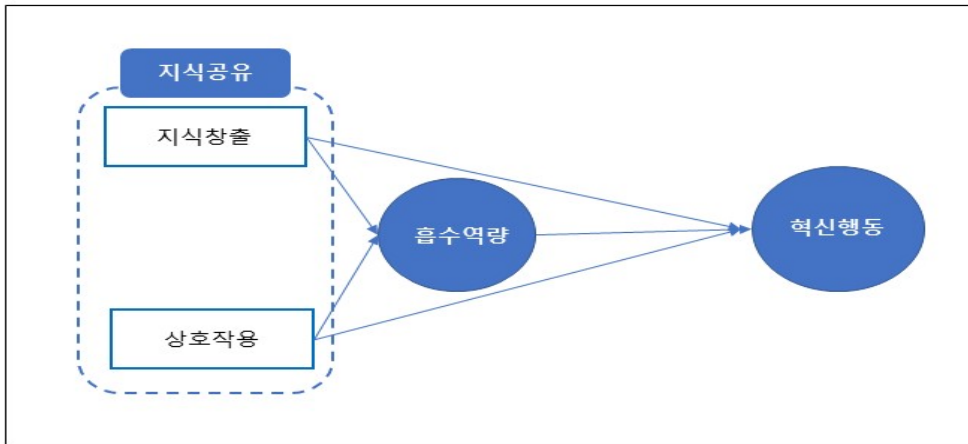
가설 7: 흡수역량은 상호작용과 혁신 행동 간의 관계에서 매개작용을 할 것이다.

Ⅲ. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구는 지식서비스 종사자의 지식 창출, 상호작용, 흡수역량, 혁신 행동의 관계를 검증하는 것이다. 연구에서 분석하고자 하는 잠재변인은 지식 창출, 상호작용, 혁신 행동이다. 이들 변인과의 관계를 밝히고자 문헌 연구를 고찰하고 실증적 선행 연구의 결과를 종합·분석하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



3.2 연구대상 및 자료수집

본 연구대상의 모집단으로 경영컨설턴트, 세무사, 변호사, 노무사, 금융전문가 등 지식서비스 종사자를 대상으로 자료를 수집하였다. 설문 자료 배포는 구글과 오프라인, 온라인을 활용하여 URL 전송과 직접 방문하여 진행하였다. 2022년 9월 20일부터 2023년 1월 10일까지 지식서비스 종사자들에게 총 600부의 설문지를 배포하여, 84% 회수율로 504부가 회수되었다. 지식서비스 종사자 504부 중 설문 문항 일부를 누락 하거나, 일관성이 낮은 설문지 33부 제외하고, 최종적으로 471부를 사용하여, 실증분석을 실시하였다.

3.3 변수의 조작적 정의와 측정 도구

3.3.1 변수의 조작적 정의

(1) 지식공유

지식서비스의 경쟁우위를 강화하기 위해서는 개인의 내적 지식을 지식서비스 종사자들 간의 지식공유가 강조되고 있다(Barney, 1991; Zolfagharian & Paswan, 2009). 본 연구는 (Speers, 2002)와 (Chesbrough, 2003)의 연구에 근거하여 개인의 내부 지식과 외부지식을 결합하여 새로운 지식을 만들어 내는 지식 창출과 자신이 보유한 지식을 타인과 공유하는 상호작용으로 정의하였다.

(2) 흡수역량

흡수역량은 직무수행과 관련된 단순한 기술과 지식 흡수와 이를 실무에 적용하여 활용하는 능력을 확보하여 차별성 있는 무형의 자원 등을 획득하는 역량까지 포함한다(Cohen & Levinthal, 1990)는 연구에 근거하여 외부로부터 얻게 되는 다양한 아이디어, 정보와 지식의 가치를 제대로 인식하고 도입하여, 이를 충분히 소화해, 새롭게 가공하고 활용하는 것으로 흡수역량을 정의하였다.

(3) 혁신 행동

혁신 행동은 자발적으로 지식을 공유하고, 공유된 지식을 습득하기 위해 학습하고 활용하는 행동이므로 개인의 동기에 의해 영향을 받을 수 있다(Amabile et al., 1994; Ryan & Deci, 2000; Ipe, 2003). 본 연구는 개인이 자발적인 지식공유와 새로운 아이디어를 발굴, 채택하여 실행하는 것으로 혁신 행동으로 정의하였다.

측정 도구는 측정항목을 기반으로 선행연구에서 타당성과 신뢰성이 검증된 설문 문항으로 지식 창출 5개, 상호작용 4개, 지식공유 총 9개 설문 문항과 흡수역량 12개, 혁신 행동 9개의 설문 문항을 본 연구에 맞게 일부 수정하여 설문을 구성하여 사용하였다. 각 항목의 측정은 Likert 5점 척도 기준으로 설계하였다.

3.3.2 분석 방법

본 연구는 기존 연구를 바탕으로 지식서비스 종사자의 지식 창출, 상호작용과 흡수역량, 혁신 행동의 관계를 검토하고, 가설검정을 통해 구조적 관계를 밝히고자, 수집 자료를 바탕으로 SPSS 25.0 및 AMOS 24.0을 활용하여 통계분석을 실시하였다. 표본의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 기술통계 분석을 통하여 빈도·평균·표준편차를 확인하고 정규성 검정을 하였다. 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이 분석을 위하여 독립표본 t-검정 및 분산분석을 실시하였다. 마지막으로 AMOS 25.0 통계 프로그램을 활용하여 측정모형분석과 구조모형 분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

4.1 표본의 인구통계학적 특성

설문 응답자의 인구통계학적 일반적 특성 분석 결과 다음과 같다. 성별은 남성 301명(63.9%), 여성 170명(36.1%)으로 나타났다. 연령층은 50대가 174명(36.9%)으로 가장 많으며, 40대 168명(35.7%), 30대 92명(19.5%), 60대 이상 19명(4.0%), 20대 18명(3.8%) 순으로 나타났다.

최종학력은 대학 졸업이 259명(55.0%)으로 가장 많으며, 대학원 졸업 143명(30.4%), 전문대학 졸업 48명(10.2%), 고등학교 졸업 21명(4.5%) 순으로 나타났다. 지식서비스 분야는 경영컨설팅이 238명(50.5%)으로 가장 많으며, 금융·보험 126명(26.8%), 세무·회계·법률 57명(12.1%), 교육 서비스 50명(10.6%) 순으로 나타났다.

경력 기간은 10년 이상 238명(50.5%), 5년 이상~10년 미만 128명(27.2%), 3년 이상~5년 미만 58명(12.3%), 1년 이상~3년 미만 36명(7.6%), 1년 미만 11명(2.3%) 순으로 나타났다. 소속기관은 중소기업이 216명(45.9%)으로 가장 많으며, 개인 116명(24.6%), 대기업 101명(21.4%), 공공기관 14명(3.0%), 기타 24명(5.1%) 순으로 나타났다.

4.2 입력 자료에 대한 사전 분석

4.2.1 기술적 통계분석

입력 자료에 대한 사전 점검을 위하여 결측치, 이상치, 정규성, 동일방법편의, 다중공선성을 확인하였으며 실시 과정은 다음과 같다. 빈도분석을 통하여 모든 측정변수에 대한 결측치 점검을 하였다. 점검 결과, 수집된 504부 중에 결측치는 없는 것으로 나타났다. 결측치 점검 후 모든 측정변수의 이상치 점검을 실시하였다. 이상치란 어떤 변수의 측정치가 매우 다른 것을 의미하며 일반적으로 Z-score가 절댓값 기준으로 ± 3 을 넘는 경우 이상치로 간주한다(배병렬, 2018). 이상치 점검 결과, 33부에서 이상치가 발견되어 삭제하는 과정을 거쳤다. 이상치 점검 후 측정변수에 대한 정규성 점검을 하였다. 정규성 점검 결과, 모든 측정변수에 있어 왜도 절댓값이 2를 넘지 않고 첨도 절댓값이 7을 넘지 않아 정규성 가정을 충족(Curran, West & Finch, 1996)하는 것으로 나타났다. 변수의 기술통계량 분석 정규성 점검 결과는 <표 1>과 같다.

<표 1> 기술 통계량 및 정규성 점검

잠재변수	측정변수	N	평균	표준편차	왜도	첨도
지식창출	1	471	3.80	0.813	-0.232	-0.469
	2	471	3.82	0.750	-0.338	-0.061
	3	471	3.89	0.799	-0.345	-0.326
	4	471	3.84	0.756	-0.254	-0.244
	5	471	3.83	0.760	-0.146	-0.450
상호작용	1	471	3.65	0.787	-0.221	-0.322
	2	471	3.73	0.847	-0.547	0.208
	3	471	3.75	0.865	-0.574	0.335
	4	471	3.74	0.874	-0.536	0.136
흡수역량	1	471	3.54	0.803	-0.381	0.471
	2	471	3.76	0.769	-0.350	-0.110
	3	471	3.66	0.752	-0.128	-0.292
혁신행동	1	471	3.70	0.822	-0.109	-0.554
	2	471	3.72	0.796	-0.214	-0.368
	3	471	3.77	0.824	-0.171	-0.567

정규성 점검 후 동일방법편의 점검을 하였다. 본 연구에서 이용한 자기 보고방식은 독립변수와 종속변수가 동일한 응답자에 의하여 측정되기 때문에 동일 방법 분산이 발생할 수 있으며, 동일 방법 분산은 체계적 측정오차 및 개념 간의 관계 추정치에 편의(bias)를 초래할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 Harman의 단일요인검증(single-factor test) 방법을 이용하여 동일 방법 편의를 점검하는 과정을 거쳤다. 요인 추출 방법은 주성분, 추출은 고정된 요인 수를 1개로 지정하였으며, 요인회전은 지정하지 않음을 선택하였다(배병렬, 2018). 점검 결과, 추출된 요인의 분산이 50% 이하인 43.163%로 나타나 동일 방법 편의가 없는 것(배병렬, 2018)으로 확인되었다. 동일 방법 편의 분석 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 동일방법편의 점검 결과

잠재변수	고윳값	설명 분산	누적 분산
요인 1	6.474	43.163	43.163
KMO=.904, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=3276.673(p=.000)$, df=105			

마지막으로, 동일방법편의 점검 후 변수 간 다중공선성의 문제 발생을 확인하기 위해 분산 팽창계수를 실시하였다. 다중공선성이 존재하면 표준오차 추정이 불가능하거나, 과대하게 추정되거나, 추정할 때마다 상이한 값이 나오게 된다(김수영, 2016). 분산팽창지

수(Variance Inflation Factor, VIF)를 이용하면 하나의 변수와 나머지 변수 간에 존재하는 공선성을 찾아낼 수 있으며, 분산팽창지수가 10을 넘지 않으면 하나의 변수와 나머지 변수들 간에 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 판단한다(김수영, 2016). 다중공선성 점검을 위하여 Tabachnick and Fidell(1983)의 제안 방법에 따라 종속변수인 혁신 행동에 영향을 미치는 모든 측정변수를 독립변수로 투입하고 다중회귀분석을 실시한 후 분산팽창지수를 확인하였다. 다중공선성 분석점검 결과는 <표 3>과 같이 모든 측정변수의 분산팽창지수가 10 미만으로 나타나 다중공선성 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 3> 다중공선성 분석 결과

잠재변수	측정변수	분산팽창지수(VIF)
지식창출	1	2.097
	2	1.866
	3	1.811
	4	2.080
	5	1.841
상호작용	1	1.358
	2	1.858
	3	2.655
	4	2.544
흡수역량	1	1.697
	2	1.891
	3	1.607

4.2.2 집중타당성 검정

요인분석 결과 후, 타당성이 확보된 항목들에 대한 자료의 신뢰성을 평가를 위해, Cronbach'a 계수를 파악하였는데, <표 4>와 같이 모든 변수의 측정이 0.78 이상의 높은 내적 일관성을 보이고 측정의 신뢰성을 확인할 수 있었다.

잠재변수를 측정하는 변수들의 일치성 정도를 확인하기 위하여 집중타당성(convergent validity) 검정을 실시하였다. 집중타당성은 특정 잠재변수의 측정변수들이 높은 상관성이 있어야 한다는 것을 의미하며, 표준화 요인부하량이 0.5 이상인 경우, 개념 신뢰도(Composite Reliability, CR)가 0.7 이상인 경우, 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)이 0.5 이상인 경우, 집중타당성이 확보되었다고 판단한다(우종필, 2012). 분석 결과 <표 4>와 같이 모든 잠재변수의 측정변수 표준화 요인부하량(β)이 0.5 이상이며, 모든 잠재변수의 개념 신뢰도(CR)가 0.7 이상이고, 평균분산추출(AVE)이 0.5 이상으로 나타나, 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 4> 집중타당성 검정 결과

잠재변수	측정 변수	B	β	SE	Critical Ratio	p	CR	AVE	신뢰도
지식창출	1	1	.847	-	-	-	.857	.750	.831
	2	.822	.754	.063	13.101	***			
상호작용	3	1	.875	-	-	-	.890	.801	.789
	4	.995	.860	.064	15.516	***			
흡수역량	1	1	.706	-	-	-	.855	.669	.778
	2	1.041	.767	.076	13.638	***			
	3	.975	.734	.073	13.279	***			
혁신행동	1	1	.700	-	-	-	.881	.713	.828
	2	1.094	.791	.072	15.105	***			
	3	1.238	.864	.078	15.825	***			

주: *** $p < .001$

4.2.3 판별타당성 검정

집중타당성이 확보된 것으로 나타나 판별타당성 검정하였다. 판별타당성은 해당 잠재변수의 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE) 지수가 해당 잠재변수와 다른 잠재변수 간의 상관계수 제곱보다 크면 두 잠재변수 간에 판별타당성이 확보되는 것으로 판단한다(우종필, 2012). 상관관계와 판별 타당성은 각 잠재변수 AVE .669 ~.801이며, 다른 잠재변수와 해당 잠재변수 간 상관계수 제곱이 가장 작은 AVE보다 큰 잠재변수가 없어 결과는 <표 5>와 같이 판별타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 5> 판별타당성 검정 결과

구 분	지식창출	상호작용	흡수역량	혁신행동
지식창출	0.750			
상호작용	0.303	0.801		
흡수역량	0.354	0.218	0.669	
혁신행동	0.318	0.285	0.458	0.713

주: 대각선 음영표시는 AVE, 그 외에는 상관계수 제곱

4.3 구조모형 분석

4.3.1 모형적합도 분석

모형적합도는 표본 데이터의 공분산행렬과 연구모형의 공분산행렬 간의 차이를 의미하며, 연구모형을 채택하느냐 기각하느냐를 결정하는 중요한 기준이 된다(우종필, 2012). 본 연구에서는 Kline(2011), Taylor and Wu(2012)가 제시한 모형적합도 지수와 MacCallum, Browne, and Sugawara(1996), Hu and Bentler(1999)가 제안한 모형적합도 판단 기준을 바탕으로 분석을 진행하였다. 최초 측정모형에 대한 적합도 확인 결과, $\chi^2=306.288(P=.000)$, CFI=.931, RMSEA=.075, SRMR=.057로 χ^2 , CFI, RMSEA가 기준을 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 이에 모형적합도 확보를 위하여 SMC(Squared Multiple Correlations) 값이 작은 측정변수를 하나씩 제거하는 과정을 반복하여 상호작용_1, 상호작용_2, 지식 창출_5, 지식 창출_4, 지식 창출_3, 를 제거하였다. 최종 측정모형에 대한 적합도 확인 결과, 구조모형의 적합도 분석 결과는 <표 6>과 같이, χ^2 의 유의수준이 $p>.05$ 조건을 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 이는 표본의 공분산행렬과 연구모형의 공분산행렬 간에 차이가 있어 모형이 적합하지 않음을 의미한다. 그러나 χ^2 은 표본 크기, 측정변수 간 상관관계수, 다변량 정규성 등의 영향을 받는 관계로 χ^2 만을 절대적으로 신뢰하는 것은 바람직하지 못하며 다른 적합도 지수를 고려할 필요가 있다(김수영, 2016). 다른 적합도 지수를 확인한 결과, CFI=.984, RMSEA=.049, SRMR=.030으로 나타나 기준을 만족하는 것으로 확인되었다.

<표 6> 구조모형 적합도 분석 결과

적합도 지수	판단 기준	확인 결과	평가
χ^2	$p>.05$	61.858 (df=29, p=.000)	부적합
CFI	$\geq .95$	.984	적합
RMSEA	$\leq .05$	.049	적합
SRMR	$\leq .08$	.030	적합

4.3.2 직접효과 분석

가설검정을 위하여 구조모형의 비표준화 경로계수(B), 표준화 경로계수(β), Critical Ratio 값을 분석하였다. 지식 창출은 혁신 행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미치며($\beta=.155$, $p<.05$), 상호작용 또한 혁신 행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.224$, $p<.001$). 지식 창출은 흡수역량에 유의미한 정(+)의 영향을 미치며($\beta=.485$, $p<.001$), 상호작용 또한 흡수역량에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=$

.200, $p<.01$). 흡수역량은 혁신 행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .479$, $p<.001$). 구조모형을 기반으로 각 잠재변인 간의 직접 효과를 분석한 결과 <표 7>과 같이 모든 경로계수가 유의한 것으로 나타났다.

<표 7> 직접 효과 분석 결과

가설NO	경로			B	β	SE	Critical Ratio	p
H 01	지식창출	→	혁신행동	.130	.155	.057	2.271	.023
H 02	상호작용	→	혁신행동	.171	.224	.044	3.911	***
H 03	지식창출	→	흡수역량	.399	.485	.061	6.506	***
H 04	상호작용	→	흡수역량	.150	.200	.049	3.087	.002
H 05	흡수역량	→	혁신행동	.487	.479	.072	6.717	***

주: *** $p<.001$

4.3.3 매개효과 분석

독립변수인 지식 창출, 상호작용과 종속변수인 혁신 행동 간의 영향 관계에서 흡수역량의 매개효과 분석 후 매개효과를 확인하기 위하여 부트스트래핑 검정한 분석 결과는 <표 8>과 같이 지식 창출과 혁신 행동 간의 관계에서 흡수역량이 매개 작용을 하는 것으로 나타났으며($B = .194$, $p<.001$), 상호작용과 혁신 행동 간의 관계에서 흡수역량이 매개 작용을 하는 것으로 나타났다($B = .073$, $p<.01$). 모든 매개 경로가 유의한 것으로 나타났다.

<표 8> 매개효과 분석 결과

가설No	경로					매개효과(B)	p
H 06	지식창출	→	흡수역량	→	혁신행동	.194	.000
H 07	상호작용	→	흡수역량	→	혁신행동	.073	.005

주: *** $p<.001$

4.4.4 가설검정 결과 요약

연구가설을 종합하여 <표 9>와 같이 검증 결과를 요약할 수 있다.

<표 9> 가설검정 결과 요약

가설 No	인과관계(방향성)	검증결과
H 01	지식창출 → 혁신행동 (+)	채택
H 02	상호작용 → 혁신행동 (+)	채택
H 03	지식창출 → 흡수역량 (+)	채택
H 04	상호작용 → 흡수역량 (+)	채택
H 05	흡수역량 → 혁신행동 (+)	채택
H 06	지식창출 → 흡수역량 → 혁신행동	채택(완전매개)
H 07	상호작용 → 흡수역량 → 혁신행동	채택(완전매개)

V. 결론

5.1 요약과 시사점

본 연구는 지식서비스 종사자의 혁신 행동에 영향을 미치는 지식 창출, 상호공유의 관계에서 흡수역량의 매개효과를 규명하는 것에 목적이 있다. 연구목적을 달성하기 위해 설정한 연구 결과의 요약은 다음과 같다. 첫째, 지식공유와 혁신 행동의 선행연구 이론을 고찰하여 지식서비스 종사자의 지식 창출, 상호작용, 흡수역량이 혁신 행동에 영향을 미친다는 구조방정식 모형의 적합도를 검증한 결과,

지수 모두가 양호하게 도출되어, 모형 각 변인 간의 인과관계 예측에 적합한 것으로 나타났다. 둘째, 지식서비스 종사자의 지식 창출($\beta = .155, p < .05$)과 상호작용 ($\beta = .224, p < .001$)은 혁신 행동에 대한 유의미한 정((+)의 영향을 미치고, 흡수역량 ($\beta = .479, p < .001$)도 혁신 행동에 대한 유의미한 정((+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 지식 창출($\beta = .485, p < .001$)과 상호작용($\beta = .200, p < .01$)이 흡수역량에 유의미한 정((+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 지식 창출, 상호작용, 흡수역량 및 혁신 행동 사이에서 흡수역량이 매개효과를 검증하기 위해 부트스트래핑에 의한 추정을 통해 분석하였다. 분석 결과, 지식 창출과 혁신 행동과의 관계에서 흡수역량의 매개효과($B = .194, p < .001$), 상호작용과 혁신 행동 관계에서 흡수역량의 매개효과($B = .073, p < .01$)가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 이론적, 실무적 시사점은 다음과 같다. 이론적 시사점은 첫째, 본 연구는 지식공유를 지식 창출과 상호작용으로 분리하여 분석함으로써 혁신 행동에 미치는 영향을 구체적으로 파악하여 제시하였다. 둘째, 본 연구는 혁신 행동을 위해 지식 창출과 지식의 상호작용으로 흡수역량의 구조적 관계를 파악하고 분석함으로써 혁신 행동에 미치는 영향을 제시하였다. 실무적 시사점은 지식서비스 종사자 개인의 내부에 존재하고 있는 지식의 활용도를 높이고, 가치를 창출과 지속적인 경쟁력 유지하기 위해 지식공유에 대한 필요성이 강조되고 있다. 첫째 혁신 행동으로 지식 창출과 상호작용으로 직접적으로 영향을 받는다. 따라서 지식서비스 종사자들은 혁신 행동을 높이기 위해 지식서비스 종사자 간의 지식공유를 통해 지식을 창출하는 노력이 필요하고, 역량을 강화하여 지식서비스 종사자들의 실무적인 지식의 상호작용이 필요하다. 둘째, 지식서비스 종사자의 혁신 행동을 지속하는데 지식공유가 가장 큰 영향력을 미치며, 혁신 행동에 간접적으로 영향을 주는 흡수역량을 위해 지식서비스 종사자들은 혁신 행동에 대한 인식 강화 방안과 모색이 필요하다. 흡수역량은 항상 일정하게 유지되는 역량이 아니라 지식이나 경험의 원천에 따라 변화하는 역량이다(Cohen & Levinthal, 1990). 변화하는 사회 환경에 대응하기 위해, 지식서비스 종사자는 흡수역량을 강화하여, 지식 창출과 상호작용으로 경험을 확장하기 위한 다양한 노력이 필요하다.

5.2 연구의 한계점 및 제언

본 연구에서 나타난 한계점으로 첫째, 본 연구에서는 지식서비스 종사자의 지식공유가 혁신 행동에 미치는 영향을 흡수역량이 완전 매개효과로 나타났다. 하지만 본 연구는 응답자의 자기 보고로 설문 자료를 수집하였기 때문에 동일방법편의 문제를 배제할 수 없다. 둘째, 지식서비스 종사자가 수행하는 지식공유의 인과관계를 검증하는 연구가 필요하다. 지식공유와 흡수역량은 구성원 간 상호작용을 통해 오랜 시간에 걸쳐 형성되고 변화되므로 일정한 시점의 설문 측정으로 인과관계를 명확히 규명하는 것에 한계가 있었다. 지식서비스 종사자의 혁신 행동을 위한 지식공유와 흡수역량에 대한 다양한 요인들을 고려하여 지식공유를 이루는 세부 요인과 지식공유의 어떤 단계에서 혁신 행동이 영향을 받는지를 향후 연구에 살펴볼 필요가 있다. 마지막으로 혁신 행동의 결과물인 혁신 성과를 연구하여 지식공유와 혁신 성과를 종합적으로 살펴보는 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 권석균. (1995). 조직학습의 이론적 조망. *인사조직연구*, 3(1), 121-164.
- 김상봉. (2022). 금융시장의 변화와 금융불평등도 및 금융극화 이론에 관한 연구. *신용카드리뷰*, 16(4), 104-169.
- 김수영. (2016). *구조방정식 모형의 기본과 확장*. 서울: 학지사.
- 민경원. (2016). *조직의 다양성 풍토와 혁신 행동의 관계 연구: 직원 열의와 경력 전망의 매개 역할* [박사학위논문, 중앙대학교].
- 배병렬. (2018). *Amos 24 고급 구조방정식 모델링*. 서울: 청람.
- 산업연구원. (2003). *지식기반 산업의 지역별 발전 동향과 정책 시사점*.
- 우종필. (2012). *구조방정식 모델 개념과 이해*. 서울: 한나래출판사.
- 이천우, 김상봉, 김재현. (2022). 전자금융거래법 개정과 금융시장의 변화. *신용카드리뷰*, 16(2), 38-60.
- 허문구. (2011). 사회적 자본이 지식창출과 혁신에 미치는 영향. *인사조직연구*, 19(1), 41-78.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001), Review: knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundation and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.
- Allee, V. (1997). *The knowledge evolution: Expanding organizational intelligence*. Routledge.
- Amabile, T. M., Hill, K. G., Hennessey, B. A., & Tighe, E. M. (1994). The work preference inventory: assessing intrinsic and extrinsic motivation alorientations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66(5), 950-967.
- Badaracco, J. L. (1991). *The Know ledge Link*. Boston: Harvard Business School Press.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Blackler, F. (1993). Knowledge and the theory of organizations: Organizations as activity systems and the reframing of management. *Journal of Management Studies*, 30(6), 863-884.
- Brooking, A. (1996). *Intellectual capital: Core asset for the third millennium*. London, UK: Thomson Business Press.
- Calantone, R. J., S. T. Cavusgil, & Y. Zhao (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515-524.
- Chesbrough, H. W. (2003). *Open innovation: The new imperative for creating and profiting from technology*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128-152.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1994). Fortune favors the Prepared firms. *Management Science*. 40(2), 227-251.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to

- nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1(1), 16-29.
- Davenport, T. H., De Long, D. W., & Beers, M. C. (1998). Successful knowledge management projects. *MIT Sloan Management Review*, 39(2), 43-56.
- Davenport, T. H., and Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business Press.
- Drucker, P. F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. New York: Harper Business.
- EU. (1995). *Knowledge-intensive business services: Users, carriers and sources of innovation*.
- Gupta, A. K., & Govindarajan, V. (2000). Knowledge management's social dimension. *Sloan Management Review*, 42(1), 71-80.
- Hansen, M. T. (1999). The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*, 44(1), 82-111.
- Hooff, B., & Huysman, M. (2009). Managing knowledge sharing: Emergent and engineering approaches. *Information and Management*, 46, 1-8.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.
- Hu, M. M., Horng, J., & Sun, Y. C. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30(1), 41-50.
- Ipe, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*, 2(4), 337-359.
- Janczak, S. (2004). How middle managers integrate knowledge within projects. *Knowledge and Process Management*, 11(3), 210-224.
- Kogut, B., & Zander, U. (1992). Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology. *Organization Science*, 3(3), 383-397.
- Krogh, G., & Roos, J. (1996). *Management knowledge: Perspectives on cooperation and competition*. London: Sage .
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Leonard, D., & Sensiper, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. *California Management Review*, 40(3), 112-132
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.
- McLachlin, R. D. (1999). Factors for consulting engagement success. *Management Decision*, 37(5), 394-404.
- Nonaka, I., & Takeuch, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.

- Peffer, J., & Sutton, R. I. (1999). Knowing ‘what’ to do is not enough: turning knowledge into action. *California Management Review*, 42(1), 83-108.
- Rosenberg, M. J. (2000), *E-learning: strategies for delivering knowledge in the digital age*. McGraw Hill,
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: a path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Speers, G. (2002). The impact of globalisation on the regional economy: Measuring “knowledge intensity” and preparedness for the “knowledge based economy”. in A Vocational Education and Training Research Association (Ed.), *The sixth Australian VET Research Association conference: The changing face of VET*, AVETRA,
- Tiwana, A., & McLean, E. R. (2005). Expertise integration and creativity in information systems development. *Journal of Management Information Systems*, 22(1), 13-43.
- Toffler, A. (2013). Revolutionary wealth. *New Perspectives Quarterly*, 30(4), 122-130.
- Tobin, D. R. (1998). *The knowledge-enabled organization*. New York: AMACOM Books.
- Tsai, W., & Ghoshal, S. (1998). Social capital and value creation: The role of intrafirm networks. *Academy of Management Journal*, 41(4), 464-476.
- Wei, J., Zheng, W., & Zhang, M. (2011). Social capital and knowledge transfer: A multilevel analysis. *Human Relations*, 64(11), 1401-1423.
- Wenger, E. C., & Snyder, W. M. (2000). Communities of practice: The organizational frontier. *Harvard Business Review*, 78(1), 139-145.
- Williams, A. P. O., & Woodward, S. (1994). *The competitive, consultant: A client-oriented approach for achieving superior performance*. UK: The Macmillan Press Ltd.
- Zahra, S. A., & George, G. (2002). Absorptive capacity: a review, reconceptualization, and extension. *Academy of management review*, 27(2), 185-203.
- Zolfagharian, M. A., & Paswan, A. (2009). Consumer perceptions of service innovativeness and personal control. *Services Marketing Quarterly*, 31(1), 89-105.
- Yuhn, K., Kim, S. B., & Nam, J. H. (2015). Bubbles and the Weibull distribution: Was there an explosive bubble in US stock prices before the global economic crisis?. *Applied Economics*, 47(3), 255-271.

The Effects of Knowledge Sharing and Absorption Capacity on Innovative Behavior: Focusing on Knowledge Service Workers

Hyun Kyung Jung*

President of Youth Knowledge Convergence Association & Ph.D. student, Dept. of Knowledge Service & Consulting, Hansung University

Sang Bong Kim**

Professor, Division of Social Sciences, Hansung University

〈Abstract〉

This study was conducted to confirm the relationship between the knowledge sharing of knowledge service workers and their innovation behavior through absorption capacity. A survey was conducted from September 20, 2022 to January 10, 2023 targeting knowledge service workers such as management consultants, tax accountants, lawyers, labor accountants, and financial experts, and 471 copies were used for analysis, excluding insincere responses. In order to achieve the purpose of the study, frequency analysis, descriptive statistical analysis, correlation analysis, independent sample, t-test, variance analysis, multiple regression analysis, etc. were conducted, and the analysis results are as follows. First, knowledge sharing was found to have a significant effect on innovation behavior. Second, knowledge sharing was shown to have a significant effect on absorption capacity. Third, absorptive capacity was found to have a significant effect on innovative behavior. Fourth, absorptive capacity was shown to mediate in the relationship between knowledge sharing and innovative behavior. The results of this study suggest that in order to promote the growth potential and innovative behavior within knowledge service workers, it is necessary to activate knowledge sharing among knowledge service workers, and it is important to create high value-added knowledge services and strengthen capacity for innovation.

Keywords: Knowledge service, Knowledge sharing, Knowledge creation, Interaction, Absorption capacity, Innovative action

<최초 투고일: 2023년 2월 25일>, <수정일: 2023년 3월 15일>

<게재 확정일: 2023년 3월 27일>

* Address: 114, Yeoksam-ro, Gangnam-gu, Seoul 03016, Korea, E-mail: sosamgk@naver.com; Tel: +82-2-501-9936

** Address: 116, Samseongyo-ro 16-gil, Seongbuk-gu, Seoul 03016, Korea, E-mail: brainkim75@hansung.ac.kr; Tel: +82-2-760-8038