



## 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

박사학위논문

지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유,  
흡수역량, 혁신행동의 구조적 관계



한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스 & 컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

정 현 경



박 사 학 위 논 문  
지도교수 김상봉

# 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동의 구조적 관계

The structural relationship between social capital,  
knowledge sharing, absorptive capacity, and  
innovation behavior of knowledge service workers



HANSUNG  
UNIVERSITY

2023년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스 & 컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

정 현 경

박 사 학 위 논 문  
지도교수 김상봉

지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유,  
흡수역량, 혁신행동의 구조적 관계

The structural relationship between social capital,  
knowledge sharing, absorptive capacity, and  
innovation behavior of knowledge service workers

위 논문을 컨설팅학 박사학위 논문으로 제출함

2023년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스 & 컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

정 현 경

정현경의 컨설팅학 박사학위 논문을 인준함

2023년 12월 일



심사위원장 노 재 환 (인)

심 사 위 원 김 정 렬 (인)

심 사 위 원 유 연 우 (인)

심 사 위 원 전 우 소 (인)

심 사 위 원 김 상 봉 (인)

# 국 문 초 록

## 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동의 구조적 관계

한 성 대 학 교 대 학 원  
지 식 서 비 스 & 컨 설 텅 학 과  
컨 버 전 스 컨 설 텅 전 공  
정 현 경

본 연구는 지식서비스 종사자의 사회적자본과 지식공유, 흡수역량, 혁신 행동 간의 관계를 실증적으로 구명하는 것을 목적으로 한다. 이를 통해, 지식 서비스 분야에서 사회적자본이 어떠한 역할을 하는지, 이와 관련된 변수들이 어떻게 상호작용하는지 검정하고자 다음과 같이 연구목표를 설정하였다.

첫째, 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 간의 관계를 이론적 모형으로 설정하고, 해당 모형의 실제적 적합성을 실증적으로 구명하였다.

둘째, 지식서비스 종사자의 사회적자본이 지식공유, 흡수역량, 혁신행동에 어떠한 직접적 영향을 미치는지 분석한다. 이 과정에서, 변수 간의 상호작용과 그 영향력의 정도와 방향을 구체적으로 파악하였다.

셋째, 지식공유와 흡수역량이 어떻게 지식서비스 종사자의 사회적자본과 혁신행동 간의 관계에 매개효과를 분석하여, 사회적자본이 혁신행동에 영향을 미치는 경로와 역할을 파악하였다.

연구대상은 2017년 기준으로 통계청에서 정의한 한국표준산업분류를 기반으로 지식서비스업의 대분류 해당하는 K(금융·보험업), M(전문서비스업), P(교육서비스업) 세 분야의 지식서비스종사자를 모집단으로 선정하였다. 금융·보험사(64, 65, 66, 67), 교육 기관(85), 경영 컨설팅, 세무, 회계, 법률(71) 6개 중분류에 분야에서 활동하는 세부 직업군의 지식서비스 종사자를 연구대상으로 설정하였다. 표본추출은 비확률적 표본추출 방법 중 판단표본추출법을 사용하였으며, 다양한 접근 방식을 통해 지식서비스 종사자 모임과 금융회사 담당자의 협조와 눈덩이 표집 방법을 병행하여 진행하였다.

연구를 진행하기 위해 선행연구의 이론적 내용과 측정 도구를 참고하였다. 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동에 관한 선행연구들의 측정 도구를 바탕으로, 본 연구의 목적과 문맥에 맞게 일부 용어를 수정 및 보완하였다. 그 결과, 총 46개의 문항으로 설문지를 구성하였다.

자료수집은 2023년 4월 27일부터 6월 30일까지의 약 2개월의 기간 동안 온라인과 오프라인 방식으로 총 647부의 자료를 수집하였고, 이 중 불성실한 응답과 결측치, 이상치를 제외한 599부의 자료를 최종 분석에 사용하였다. 자료 분석은 SPSS 25.0 및 AMOS 24.0을 활용하였고, 결과의 통계적 유의성은  $p < .05$ 를 기준으로 판단하였다.

본 연구의 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동 간의 관계에 관한 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 구조모형의 적합도 검정 결과, 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동 간의 관계를 설명하는 모델의 적합도를 분석한 결과, 문제가 없는 것으로 나타나 이론적 모형이 실증적으로도 적절하다고 판단된다.

둘째, 직접 효과의 관점에서 보았을 때, 지식서비스 종사자의 지식공유와 혁신행동 사이에는 유의한 관계가 없었다는 점이 주목할 만하다. 반면, 사회적자본과 혁신행동, 사회적자본과 지식공유, 사회적자본과 흡수역량 간의 관계, 지식공유와 흡수역량, 흡수역량과 혁신행동 간의 관계는 모두 통계적으로 유의하게 나타났다.

셋째, 매개효과를 분석한 결과, 흡수역량은 사회적자본과 혁신행동 간의 중요한 매개변수로 작용하며, 지식공유와 흡수역량은 사회적자본과 혁신행동



사이에서 이중 매개 역할을 하는 것으로 나타났다.

연구 결과를 바탕으로 결론을 제시하면, 첫째, 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동 간의 관계에 대해 제시된 구조모형은 실증적 검증을 통해 그 적합성이 확립되었다. 이로써, 본 연구의 기본적인 프레임워크와 방향성이 타당하다는 것이 확인되었다.

둘째, 지식공유는 혁신행동에 직접적인 영향을 미치지 않는다는 것으로 나타났다. 이는 지식공유만으로는 혁신행동의 활성화나 증진을 기대하기 어렵다는 점을 시사한다. 그러나 사회적자본이 지식공유, 흡수역량, 혁신행동에 각각 영향력을 가진다는 점은, 사회적자본의 중요성을 강조한다.

마지막으로, 흡수역량이 사회적자본과 혁신행동 사이에서 중심적인 매개 역할을 하는 것을 확인하였다. 또한, 지식공유와 흡수역량이 함께 작동하여 이들 사이의 관계를 강화시킨다는 점이 도출되었다. 이는 지식을 효과적으로 흡수하고 활용하는 능력이 혁신행동을 촉진하는 데 결정적인 역할을 한다는 것을 시사한다.

연구 결과를 바탕으로 실무적 제안을 요약하면, 첫째, 지식서비스 종사자는 혁신을 추구할 때, 지식공유의 증진만을 목표로 하는 것은 충분치 않다. 지식공유를 통해 얻은 정보나 지식을 효과적으로 흡수하고 활용하는 흡수역량의 강화가 필요하다.

둘째, 사회적자본의 확립은 조직 내에서 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 간의 유기적인 연결을 만드는 데 있어 핵심적인 요소로 작용한다. 따라서, 네트워크 구축 및 관계 유지에 대한 전략적 투자와 지원이 필요하다.

셋째, 지식서비스 종사자의 혁신행동을 촉진하기 위해서는, 사회적자본과 흡수역량의 중요성을 인식하고, 지식서비스 발전을 위한 교육 및 훈련 프로그램을 강화해야 한다.

결과적으로, 본 연구는 지식서비스 종사자의 혁신행동과 관련된 다양한 변수 간의 관계와 그 중요성을 제시함으로써, 혁신을 추구하는 지식서비스 종사자에게 유용한 지침을 제공한다.

본 연구의 결론을 바탕으로 후속 연구 방향은 제시하면, 첫째, 본 연구에서는 지식공유와 혁신행동 간의 직접적 관계가 유의하지 않았다는 결과가 나

왔다. 그러나 다양한 내부 및 외부 환경 요인이 이러한 관계에 영향을 줄 수 있음을 고려하여, 이러한 변수들을 포함한 확장된 모델의 검증이 필요하다.

둘째, 흡수역량이 사회적자본과 혁신행동 사이에서 중요한 매개변수로 작용한다는 결과가 나왔다. 따라서 흡수역량의 세부 요인과 그 요인들이 혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 심층적인 분석이 요구된다.

셋째, 지식공유의 형태나 방식(예: 타이트하게 연결된 네트워크 vs. 루즈하게 연결된 네트워크, 형식적 vs. 비형식적 지식공유 등)에 따라 혁신행동에 미치는 영향이 달라질 수 있음을 고려하여, 다양한 지식공유의 방식과 효과에 대한 연구가 필요하다.

마지막으로, 혁신행동에 의한 실질적인 성과(예: 제품혁신, 서비스 향상 등) 간의 관계를 연구하여, 혁신행동이 실제로 어떠한 긍정적 성과를 가져오는지 구명하는 연구가 필요하다.

결론적으로, 본 연구는 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 간의 관계를 검증한 기초적 연구로서, 다양한 방면에서 확장 및 심화 연구의 기반을 제공한다. 후속 연구를 통해, 지식기반산업에서의 지식서비스 종사자의 혁신 촉진 방안을 구체화할 수 있을 것이다.

**【주요어】** 지식서비스, 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동

# 목 차

I. 서 론 .....	1
1.1 연구의 필요성 .....	1
1.2 연구목적 .....	5
1.3 용어 정의 .....	6
II. 이론적 배경 .....	10
2.1 지식서비스 .....	10
2.2 사회적자본 .....	16
2.3 지식공유 .....	30
2.4 흡수역량 .....	43
2.5 혁신행동 .....	59
III. 연구 방법 .....	71
3.1 연구모형 .....	71
3.2 연구가설 .....	72
3.3 연구대상 .....	82
3.4 측정도구 .....	83
3.5 자료수집 .....	92
3.6 분석방법 .....	95
IV. 실증분석 .....	97
4.1 측정변수 분석 .....	97
4.2 측정모형 분석 .....	115
4.3 구조모형 분석 .....	121
V. 결 론 .....	129

5.1 연구 결과 요약 .....	129
5.2 시사점 .....	134
5.3 한계점 및 향후 연구 방향 .....	138
 참 고 문 헌 .....	 141
 부        록 .....	 173
 ABSTRACT .....	 178



## 표 목 차

[표 2-1] 한국표준산업분류 지식서비스 산업 범위 .....	13
[표 2-2] 현행 법령상 「지식서비스 산업」의 관련 규정 .....	14
[표 2-3] 지식서비스의 특성 .....	16
[표 2-4] 사회적자본의 개념 .....	20
[표 2-5] 사회적자본의 구성요소 .....	23
[표 2-6] 미시적 자본과 거시적 자본 .....	27
[표 2-7] 지식공유의 개념 .....	36
[표 2-8] 흡수역량의 개념 .....	46
[표 2-9] 흡수역량단계별 구성요소와 역할 .....	50
[표 2-10] 혁신행동의 개념 .....	62
[표 2-11] 혁신행동의 구성요소 .....	65
[표 3-1] 변수 간의 관계와 선행연구 .....	81
[표 3-2] 변수의 조작적 정의 .....	87
[표 3-3] 사회적자본의 측정변수 설문 문항 .....	88
[표 3-4] 지식공유의 측정변수 설문 문항 .....	89
[표 3-5] 흡수역량의 측정변수 설문 문항 .....	90
[표 3-6] 혁신행동의 측정변수 설문 문항 .....	91
[표 3-7] 설문지구성과 측정 도구 .....	91
[표 3-8] 조사설계 및 자료수집 내용 .....	93
[표 3-9] 표본의 일반적 특성 .....	94
[표 3-10] 자료 분석 방법 .....	96
[표 4-1] 기술통계 분석 및 정규성 검정 결과 .....	98
[표 4-2] 사회적자본의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과 .....	100
[표 4-3] 지식공유의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과 .....	101
[표 4-4] 흡수역량 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과 .....	102
[표 4-5] 혁신행동의 탐색적 요인분석 결과 및 신뢰도 분석 결과 .....	104

[표 4-6] 상관관계 분석 결과 .....	105
[표 4-7] 다중공선성 점검 결과 .....	106
[표 4-8] 성별에 따른 잠재변수 차이 분석 결과 .....	107
[표 4-9] 연령에 따른 잠재변수 차이 분석 결과 .....	108
[표 4-10] 학력에 따른 잠재변수 차이 분석 결과 .....	110
[표 4-11] 지식서비스 분야에 따른 잠재변수 차이 분석 결과 .....	111
[표 4-12] 경력 기간에 따른 잠재변수 차이 분석 결과 .....	112
[표 4-13] 소속에 따른 잠재변수 차이 분석 결과 .....	114
[표 4-14] 모형적합도 판단기준 및 본연구의 적용기준 .....	116
[표 4-15] 최초 측정모형 적합도 분석 결과 .....	116
[표 4-16] 최종 측정모형 적합도 분석 결과 .....	118
[표 4-17] 집중타당성 검정 결과 .....	119
[표 4-18] 판별타당성 분석 결과 .....	121
[표 4-19] 구조모형 적합도 분석 결과 .....	122
[표 4-20] 잠재변수의 다중상관 제공 .....	123
[표 4-21] 직접효과 분석 결과 .....	124
[표 4-22] 간접효과 분석 결과 .....	127
[표 4-23] 연구가설 검정 결과 .....	128

## 그 립 목 차

[그림 2-1] 자본의 형태 .....	19
[그림 2-2] 데이터-정보-지식-지혜(DIKW) 피라미드 모델 .....	32
[그림 2-3] Knowtgedge Pyramid(지식의 모형) .....	33
[그림 2-4] 지식공유 활동에 미치는 요인 .....	35
[그림 2-5] SECI 모델(지식공유 과정) .....	37
[그림 2-6] 지식공유 활동 .....	39
[그림 2-7] 흡수역량의 학습 프로세스 .....	47
[그림 2-8] Cohen & Levinthal의 흡수역량모형 .....	48
[그림 2-9] Zahra & George의 흡수역량 모형 .....	49
[그림 2-10] 흡수역량의 변환 과정 .....	49
[그림 2-11] 흡수역량과 지식 활동의 프로세스 .....	51
[그림 2-12] 흡수역량의 순환구조 .....	52
[그림 2-13] 혁신 프로세스 .....	61
[그림 3-1] 연구모형 .....	71
[그림 4-1] 측정모형의 확인적 요인분석 결과 .....	117
[그림 4-2] 구조모형 검증 결과 .....	123
[그림 4-3] 팬텀 변수를 활용한 매개 및 이중매개효과 분석 .....	125
[그림 4-4] 팬텀 변수를 활용한 매개 및 이중매개효과 분석 결과 .....	127

# I. 서론

## 1.1 연구의 필요성

21세기는 지식과 아이디어가 경제 활동의 핵심 역할을 하는 지식 기반 중심의 경제 시대이다. 지식 기반 시대에서 지식서비스는 고객의 문제를 해결하는 데 필요한 지식을 제공하고 혁신을 주도하는 역할을 하며 빠르게 성장하고 있다(Miles et al., 1995). 지식 기반 사회에서는 지속적인 개발과 가치 향상, 부가가치 창출을 위한 혁신이 필수적이다. 이러한 환경에서 부가가치는 지식과 정보를 통해 창출되므로, 균일한 다양성을 강조하며 획일성보다는 다양성을 중시하고 있다.

지식경제 시대에서 지식서비스 종사자는 핵심적인 역할을 하고 있으며, 업무 성과와 혁신 행동은 조직의 경쟁력을 결정하는 중요한 요소로 작용한다(Nahapiet & Ghoshal, 1998). 변화하는 산업 시스템 상황 속에서 혁신을 추구하는 독창적이며, 새로운 창의성의 원천이 되어 지속 가능한 경쟁우위를 확보할 수 있는(Ancona & Caldwell, 1987) 지식서비스 종사자의 개인적 특성과 역량이 지식서비스 활동에 어떠한 영향을 미치는지에 관해 관심이 증가하고 있다.

연구 동향을 살펴보면, 지식서비스 종사자의 역량과 성과에 관한 연구는 주요 연구 분야로서 중요한 관심을 받고 있다. 김미숙 외(2014), 추교원 외(2020), 송거영 외(2014)는 조직이나 기업의 성과에 초점을 맞추어 연구를 수행하였다. 반면, 김유경(2018), 이수비 외(2018), 송주완(2021)은 서비스 종사자의 직무성과와 직무만족에 주목하여 연구를 진행하였다. 대부분의 혁신 관련 연구는 조직 수준에서 진행되었으나, 개인 수준에서의 연구는 미흡한 상황이다(Janssen, 2000; Scott & Bruce, 1994 등). 특히 지식서비스 종사자의 개인 역량과 문제와 외부환경 대응에 관한 연구는 상대적으로 부족하다. 빠르게 변화하는 외부환경과 다양한 문제에 효과적으로 대응하기 위한 개인 역량을 구명하고 예측할 수 있는 연구가 필요하다.

지식서비스 종사자는 변화와 외부환경의 불확실성에 대응하기 위한 다양한 기술과 능력을 갖추어야 하며, 능력을 통해 지식을 개발하고 활용해야 한



다. 이러한 관점에서, 지식서비스 종사자의 성과를 단순한 '성과'로만 정의하는 것은 지속적인 성장과 발전에 필요한 여러 가지 요소를 간과할 수 있다.

이러한 맥락에서, 지식은 현대 사회에서 핵심적인 가치를 지니며, 지식을 발전시키고 활용하는 것이 지속 가능한 경쟁력의 원천이다(Drucker, 1993). 지식의 중심에서 활동하는 지식서비스 종사자의 역량과 행동이 개인, 조직, 사회 전반의 발전에 영향을 미친다. 지식서비스 종사자는 전문성을 지닌 전문가로서 경영 컨설팅, 금융, 법률, 세무, 교육 서비스 등과 같은 다양한 분야(Williams & Woodward, 1994)에서 활동하며, 각 분야의 지식을 발전시키고 전달하는 중요한 역할을 한다. 전문성은 경제적인 효과뿐만 아니라 지식, 기술, 태도 등의 역량을 종합적으로 고려하여 가치를 창출해야 한다. 전문성을 개발하기 위해, 자신의 지식에 대한 끊임없는 학습과 다양한 상황에 대한 대처 능력, 공감 능력, 직관력, 통찰력, 창의성 등의 역량을 키워야 한다(Allee, 1997; Blackler, 1993).

세계적으로 다양한 사건들이 발생하고 국제적으로 서로 연결된 경제 구조 속에서 지식서비스 종사자는 지속해서 새로운 지식을 획득하고 활용해야 한다. 최근의 코로나 팬데믹과 같은 대규모 사건 등으로 효율적인 지식 생성과 전달을 위한 네트워크, 혁신 등 다양한 변화가 발생하고 있다. 따라서 지식서비스 활동의 예측요인을 파악하려면 빠르게 변화하는 환경 적응을 위해 필요한 능력을 갖추는 것이 중요하다.

지식서비스 종사자는 내부지식과 사전경험뿐만 아니라, 다양한 외부 변화와 도전에 빠르게 대응하고 새로운 지식을 습득하여 대처하는 노력이 필요하다(Kandampully, 2002). 지식서비스는 누가, 어디서, 언제 어떤 서비스를 제공하는가에 따라 서비스의 기준이 다르기(Kotler, 2006) 때문에 지식서비스 종사자는 내부와 외부에서 발생하는 변화에 대응하기 위한 능력을 필수적으로 갖추어야 하며, 이를 통해 혁신적인 행동을 촉진할 수 있다.

지식서비스 종사자의 역량은 가치 창출과 전문지식 확보를 위해 사회적 자본의 핵심 구성요소인 인적자본의 양과 질, 지식공유 및 흡수역량과 연관되며 내부지식과 새로운 지식을 결합하여 지식을 효율적으로 활용하기 위한 혁신행동이 필요하다. 외부환경의 변화에 대응하고 지속적인 성장과 발전을 이루기 위해서는 적절한 변화와 혁신에 초점을 맞추어(Drucker, 1988) 혁신행동이 어떻

게 실제 행동으로 이어지는지를 파악하는 것이 중요한 과제이다. 이를 위해 혁신행동과 사회적자본 간의 상호작용을 구명하고자 한다.

지식서비스 종사자는 고부가가치를 창출하는 전문가로서, 지속적인 전문성 개발과 역량 강화가 필요하다. 따라서, 끊임없이 변화하고 있는 외부환경을 관찰하고 분석하여 경쟁력을 유지하는 상태로 전환하는 것이 필요하다. 외부환경의 빠른 변화에 유연하게 대응하기 위해서는 지식서비스 종사자가 다양한 시각에서 지식을 탐색하고 변환하여 활용할 수 있는 동적 역량이 필수적이다.

경쟁우위를 유지하는 것은 자체적으로 가치 있는 자원을 보유하는 것뿐만 아니라, 급변하는 환경에 신속하게 대응하기 위해 내부와 외부의 자원을 획득하고 통합하여 적용할 수 있는 역량에 달려있다(Teece et al., 1997; Morgan, 2012). 따라서, 지식공유와 흡수역량이 핵심 변인으로 혁신행동을 촉진하여 지식서비스 종사자가 새로운 아이디어를 창출하고 구현하는 데 사회적자본이 효과적인 요소로 작용할 것이다.

Zahra & George(2002)는 흡수역량의 중요성을 강조하며 흡수역량 모형을 제시하였다. 흡수역량 모형은 지식의 원천과 경험이 흡수역량과 연결되고, 지속적 경쟁우위를 유지하기 위한 유연성, 혁신 등의 성과로 이어진다. 외부의 새로운 지식과 정보를 적극적으로 수용하고 내부지식과 통합하여, 유용한 혁신을 이끌어내어 변화하는 환경에서 경쟁우위를 유지할 수 있을 것이다.

지식서비스 종사자는 개인으로써 지식의 생성, 전달, 흡수에 대한 중요한 주체자이다(Yildiz et al., 2019). 자신의 전문 분야의 지식뿐만 아니라, 급변하는 외부환경과 경쟁의 환경 속에서 신속하게 대응할 수 있는 흡수역량이 필요하다. Winter (1978)와 Simonin (1999)의 연구에서는 개인의 흡수역량이 혁신과 창의성 등 개인의 성과에 미치는 영향이 확인되었다. 따라서, 지식서비스 종사자는 새로운 지식에 가치를 부여하고 습득하여 이를 파악하고 적용하는 흡수역량(Cohen & Levinthal, 1990) 강화가 필요하다.

지식공유는 새로운 지식을 습득하고 응용하여 직무에 적용할 수 있는 지식 창출을 통해, 급변하는 환경에서 대처할 수 있게 해준다(Cohen & Levinthal, 1990). 선행연구에서는 지식을 획득하고 파악하는 것뿐만 아니라, 지식을 창출하고 활용하는 능력이 지속적인 경쟁우위를 유지하는 중요한 요소 중 하나

로 강조되고 있다(Nonaka & Takeuchi, 1995).

지속적인 경쟁우위를 확보하기 위해서는 독점적인 지식뿐만 아니라 새로운 지식을 끊임없이 창출하는 능력과 지식을 효과적으로 활용하기 위해 자신의 경험을 상호 간 공유하며, 새로운 지식을 계속해서 학습하는 능력이 중요하다(Prahalad & Hamel, 1990; Lane et al., 2006). 지식공유 활동을 통해 능력 개발과 전문성 향상으로 혁신과 외부환경의 변화에 대응하며, 유연하게 대처하는 능력을 구축하는 것이 필수적이다. 축적된 지식과 경험을 기반으로 지식공유 활동을 통해 새로운 지식을 창출하는 것은 지식서비스 종사자의 혁신행동을 지원하고 지속적인 경쟁우위를 확보하는 데 중요한 역할을 할 것이다.

지식 기반 사회에서는 지식서비스 종사자의 역할이 중요하며, 외부환경의 변동에 대응하기 위해서는 기존 제품이나 서비스만으로는 지속적인 수익 창출과 경쟁우위를 유지하기 어려운 상황이다(Teece et al., 1997). 사회적자본의 네트워크를 통해 다양한 전문가와의 접촉 기회를 확장함으로써, 새로운 지식과 기술을 습득하는 데 큰 이점을 얻을 수 있다.

Cope(2003)와 Portes(1998)는 사회적자본을 통한 새로운 지식과 다양한 정보의 습득을 위해 지식공유 활동과 네트워킹의 중요성을 강조하였다. 따라서 사회적자본은 지식서비스 종사자가 새로운 지식과 정보를 얻을 수 있는 지식공유 활동과 네트워킹을 통해 전문가와의 연결을 강화하는 데 필수적인 자원이다. 흡수역량을 향상시키고 지식공유를 통한 학습을 촉진하기 위해 사회적자본을 활용하는 지식서비스 종사자는 변화하는 환경에 신속하게 대응하고 혁신을 주도할 수 있다(Hughes et al., 2014).

위의 내용을 종합하면, 지식서비스기반의 현대 사회에서 지식서비스 종사자의 전문성과 역량은 조직 및 사회의 핵심 경쟁력을 좌우하는 주요 요소로 작용하며, 중요성은 다양한 연구에서도 강조되고 있다. 하지만, 지식서비스 종사자의 역량을 강화하기 위한 효과적인 전략과 실질적인 방안은 미흡한 상태이다.

지식공유와 흡수역량의 변수들이 지식서비스 종사자의 핵심 능력으로 간주되지만, 사회적자본과 간의 관계에서 어떤 영향을 미치는지에 대한 구체적인 연구는 부족한 상황이다. 따라서, 지식서비스 종사자의 직면하는 고유한 문제에 관한 연구와 지식서비스 종사자가 빠르게 변화하는 외부환경과 다양한 문제에 효

과적으로 대응하기 위한 개인적 역량을 구명하고 예측하는 데 필요한 변수에 관한 연구가 필요하다.

본 연구에서는 지식서비스 종사자의 역량 강화를 중심으로, 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 간의 상호작용 관계를 체계적으로 구명하고자 한다. 사회적자본과 혁신행동의 관계 속에서 지식공유와 흡수역량이 어떤 매개 작용을 하는지에 대해 분석하여, 지식서비스 종사자의 역량 강화 전략을 구체화하고, 현실적으로 실현할 수 있는 방법을 찾고자 한다. 이를 바탕으로, 지식서비스 종사자의 역량을 강화하는데 필요한 효과적인 전략을 도출할 수 있을 것으로 예상된다. 또한, 조직과 사회 전반에 지식서비스 종사자의 지속 가능한 경쟁력 향상에 대한 시사점 제공을 할 수 있을 것으로 기대된다.

## 1.2 연구목적

본 연구는 지식 기반 사회에서 지식서비스 종사자의 경쟁력을 확보하고 유지하기 위한 핵심 요소들을 구명하는 것을 목표로 한다. 연구목적은 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동 간의 상호작용 관계를 분석하고, 지식공유와 흡수역량의 매개효과를 구명하는 것이다.

연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 및 혁신행동의 각 요소 사이의 인과모형을 구축하여 명확한 관계도를 도출한다.

둘째, 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 및 혁신행동 간의 관계에서 직접적인 영향 관계를 분석하여 사회적자본이 지식공유와 흡수역량, 혁신행동에 미치는 영향을 구명한다.

셋째, 흡수역량과 지식공유의 매개효과를 통해 지식서비스 종사자의 사회적자본, 혁신행동 간의 상호작용을 구명한다.

본 연구의 차별성은 다음과 같다.

첫째, 선행연구와 비교하여 상호작용 관계의 다면적 고려 및 흡수역량의 중요성을 심층적으로 분석하여 새로운 인사이트를 제공하는 점에 있다.

둘째, 기존 연구에서 간과되었던 사회적자본, 지식공유, 혁신행동 간의 복잡한 상호작용 관계를 분석한다.

셋째, 흡수역량의 매개효과를 중심으로, 지식서비스 종사자의 역량 강화 전략에 대한 새로운 관점을 제시하게 된다.

이 연구 결과는 지식서비스 분야의 실무적 적용을 위한 중요한 지침으로 활용될 수 있으며, 지식서비스 종사자의 역량 강화와 경쟁우위를 확보하는 전략 개발에 중요한 통찰력을 제공할 것이다.

### 1.3 용어 정의

#### 1.3.1 지식서비스 종사자

지식서비스 종사자는 특정 분야의 전문지식과 정보를 갖춘 전문가로, 그들의 전문성을 바탕으로 다양한 서비스를 제공하며 문제해결과 혁신을 주도한다. 본 연구에서는 한국표준산업분류를 기반으로 다음과 같이 지식서비스 종사자를 정의하였다.

K(금융·보험) 코드에 해당하는 금융 기관, 보험사 등에서 활동하며, 금융 제품, 투자 전략, 자산 관리, 보험 상품 등에 관한 지식을 바탕으로 전문적인 조언과 컨설팅을 제공하는 금융 및 보험 업무 종사자, P(교육 서비스) 코드에 해당하는 학교, 교육 기관, 교육 컨설팅 회사 등에서 활동하며, 교육과 관련된 정책, 프로그램, 교육 기술 등에 대한 전문적인 지식을 가지고 있으며, 교육 혁신을 위한 조언이나 교육 컨설팅 서비스를 제공하는 교육 서비스 종사자, M(전문지식서비스) 코드

에 해당하는 경영 컨설팅, 세무, 회계, 법률 등의 분야에서 전문지식을 가지고 있으며, 기업이나 개인에게 전문적인 조언과 서비스를 제공하는 경영컨설턴트, 세무사, 회계사, 변호사 등이다.

### 1.3.2 사회적자본

사회적자본은 개인과 집단 간의 상호 작용과 협력을 위한 사회적 자원을 형성하는 과정에서 생성되는 관계의 집합체를 의미하며, 전문지식과 정보를 활용하여 다양한 상황에서 사회적 자원을 공유하고 활용, 혁신과 문제해결을 촉진하는 데 기여한다. 본 연구에서 사회적자본은 다음의 세 가지 하위요인(네트워크, 신뢰, 규범)으로 정의하였다.

네트워크는 지식서비스 종사자 사이에서 구축되는 다양한 사회적 관계와 연결망으로 정보와 지식을 효과적으로 서로의 전문성과 자원을 활용하여 협력의 기회를 확대한다.

신뢰는 지식서비스 종사자 간의 상호 간의 신뢰는 협력의 기반을 형성하여, 정보와 지식을 공유하게 되는 안전한 환경을 제공하며, 공동의 목표나 프로젝트에 대한 협업을 촉진한다.

규범은 네트워크 내에서의 상호 작용과 정보교환의 규칙과 기준으로 네트워크의 구성원들이 원활하게 협력하고 소통할 수 있도록 지침을 제공하며, 지식서비스 종사자 간의 효과적인 소통을 촉진한다.

지식서비스 종사자가 상호 협력하고 지식을 공유하며 혁신을 촉진하는 사회적자본을 네트워크, 신뢰, 규범의 구성요소로, Van Den Hooff & Huysman(2009) 등의 연구자들이 개발한 도구를 기반으로 지식서비스 종사자의 특정 맥락에 맞게 수정하여 재구성한 12문항의 응답 결과를 의미한다.

### 1.3.3 지식공유

지식공유는 개인, 그룹, 또는 집단 간에 지식, 정보, 경험, 아이디어 등을 교환하는 행위나 과정으로 지식을 전달하고 습득하는 행위으로써, 지식 기반을 풍부하



게 하고, 학습과 혁신을 촉진하는 데 중요한 역할을 한다. 본 연구에서 지식공유는 다음과 같이 두 가지 하위요인(상호작용, 지식 창출)으로 구분한다.

상호 작용은 지식서비스 종사자 간의 지식과 정보를 주고받는 상호 소통과 토론의 과정으로 효과적인 상호 작용은 지식의 효과적인 전송과 수용을 가능하게 하며, 다양한 소통 수단을 통해 이루어진다.

지식 창출은 새로운 지식과 아이디어의 발견 및 개발 과정을 포함한 지식서비스 종사자가 새로운 문제 해결법을 찾아내거나 창의적인 방안을 제시하는 과정에서 중요한 역할을 한다.

지식공유는 조직 내에서 지식의 확산과 유용성을 증대시키며, 지속적인 학습과 혁신을 통해 지식서비스 종사자의 경쟁력을 확보할 수 있다. 구성요소를 측정하기 위해 Wang & Wang(2012) 등이 개발한 도구를 기반으로 지식서비스 종사자의 행동과 인식에 맞게 수정하여 재구성한 6문항의 응답 결과를 의미한다.

#### 1.3.4 흡수역량

흡수역량은 지식서비스 종사자가 외부에서 얻은 지식을 인식, 도입, 변환 및 적용하는 능력으로 지식의 획득과 활용을 통해 경쟁력을 강화하며, 지속적인 혁신과 변화에 대응하는 핵심역량이다. 본 연구에서는 흡수역량을 두 가지 하위요인(잠재적 흡수역량, 실현된 흡수역량)으로 구성하였다.

잠재적 흡수역량은 조직 또는 개인이 새로운 지식을 탐색하고 습득하는 능력으로 새로운 정보나 지식에 개방적이며, 그것을 내부화하고 기존의 지식체계와 연계하는 과정이다. 실현된 흡수역량은 습득한 지식을 실제로 활용하여 새로운 솔루션을 개발하거나 기존의 작업을 개선하는 능력을 의미하며, 지식을 활용하여 실질적인 가치를 창출하는 과정이 포함된다.

흡수역량은 지식서비스 종사자의 지식관리 및 혁신 능력과 밀접한 관련이 있으며, 변화하는 시장 환경에서 지속적인 경쟁우위를 확보하는 데 중요한 역할을 한다. 이 연구에서 사용된 평가 도구는 Zahra & George(2002) 등이 개발한 도구를 기반으로 지식서비스 종사자의 특성과 환경에 적합하게 수정하여 흡수역량의 다양한 측면을 종합적으로 재구성한 12문항의 응답 결과를 의미한다.

### 1.3.5 혁신행동

혁신행동은 지식서비스 종사자가 새로운 아이디어나 방법론을 도입하고 실질적인 변화를 만들어내는 행위로서의 특정 행동들을 포괄적으로 의미한다.

본 연구에서는 이 혁신행동을 다음의 세 가지 하위요인(혁신아이디어, 혁신 공감, 현장 도입)으로 세분화하여 구성하였다.

혁신아이디어는 지식서비스 종사자가 새롭고 창의적인 아이디어나 접근법을 제안하는 능력을 의미하며, 아이디어는 제품, 서비스, 프로세스 혹은 다양한 비즈니스 모델에 대한 것일 수 있으며, 혁신의 초기 단계인 아이디어 제시와 관련된다.

혁신 공감은 지식서비스 종사자가 변화와 혁신에 민감하게 반응하고, 새로운 기회를 인식하며 그 기회에 대응할 수 있는 능력을 갖추고, 변화를 빠르게 감지하고 그 안에서의 기회를 발견하는 능력이다. 현장 도입은 아이디어의 발견과 인식이 이루어진 후, 아이디어나 방법론을 실제 업무 현장에서 실행하여 변화를 실현하는 능력으로 혁신아이디어가 현장에서 구현되기까지의 과정이다.

혁신행동은 지식서비스 종사자의 업무 성과와 경쟁력을 높이는 중요한 요소이며, 평가하기 위한 도구는 Scott & Bruce(1994) 등이 개발한 도구를 기반으로 본 연구의 맥락과 목적에 맞게 수정 및 재구성하였다. 지식서비스 종사자의 혁신행동을 정량적으로 파악하기 위해 재구성한 9문항의 응답 결과를 의미한다.



## Ⅱ. 이론적 배경

### 2.1 지식서비스

#### 2.1.1 지식서비스의 개념

지식서비스 산업은 경제 구조가 고도화됨에 따라 다른 업종에 중간재로 사용되는 비중이 증가하고, 산업의 특성상 고학력과 창의성을 겸비한 인력에 대한 수요가 증가하면서 중요성이 높아지고 있다. 이러한 경향은 고용 없는 성장 시대에 대한 해결책으로 부상하고 있다.

한국과학기술정보연구원의 연구(2018)에 따르면, 지식서비스 산업은 고도화된 지식과 창의성을 가진 인력이 필요하며, 지식서비스 산업은 경제 구조의 중요한 구성요소 중 하나로 간주 되고 있다. "지식기반서비스"는 지식과 정보를 활용하여 서비스를 제공하는 산업을 가리키며, 경제와 기술의 변화에 따라 다양성을 더 하여 지식서비스의 중요성을 강조하여 다양한 정의가 존재한다.

"지식기반서비스"라는 용어는 1995년 EU의 보고서 "지식 집약적 비즈니스 서비스: 사용자로의 역할. 통신사와 혁신의 원천(KIBS: Knowledge-Intensive Business Services: Their role as users, carriers and sources of innovation)으로 지식의 창출(creation), 축적(accumulation) 또는 확산(dissemination)과 관련된 경제적 활동을 지원하는 서비스"로 정의하였다(Ian Miles et al., 1995). 이 용어는 "새로운 기술과 인적자본의 도입이 다른 산업에 비해 상대적으로 큰 산업"으로 분류되면서 "지식서비스"라는 용어가 산업 전반에 널리 사용되었다. 이후 1999년 OECD의 정의를 중심으로 국가, 연구자, 연구목적에 따라 다양하게 변형하여 개념을 정의하고 있다.

지식서비스는 "다른 기업이나 기관의 중간재로 사용되며, 해당 기업이나 기관의 내부 서비스 기능을 보완하거나 대체하여 생산 품질과 효율성에 영향을 미치는 활동"을 의미한다. 지식서비스의 정의는 인간의 창의성과 지식을

중요한 생산요소로 사용하여 고부가가치 서비스를 제공한다는 개념을 반영하고 있다. 경제 활동에서 지식과 정보가 중요해지고 있음을 시사하며, 이를 통해 생산성과 경제 성과를 달성하는 것이 가능하다는 지식서비스의 핵심 특성을 강조한다.

지식서비스는 직접 지식을 창출하거나 창출된 지식을 분배하고 가공하여 활용함으로써, 지식이 체화된 중간재를 생산활동에 집약적으로 활용한다. 이를 통해 새로운 지식 또는 고부가가치 서비스를 제공하는 산업으로 정의되고(OECD, 1996) 있으며, 경제 활동의 중요한 부분을 이루고 있음을 나타낸다.

기술과 지식은 무엇을 할 수 있는 능력과 그 능력을 조직화하고 체계화한 기술과 정보를 포괄하는 새로운 아이디어를 총칭함으로써, 전통적인 생산요소와는 다르게 사용할수록 변성하는 특성이 있다(김치호 외, 2006). 따라서, 지식은 생산활동에 투입되는 무형의 생산요소로, 생산과정에서 주도적인 역할을 한다.

OECD는 지식서비스를 “연구개발(R&D) 활동, 정보통신기술(ICT) 투입, 고급인력의 투입 및 활용도가 높은 서비스업”으로 정의하며, 구체적인 업종으로 통신, 금융 및 보험, 사업서비스, 교육, 의료, 문화 등을 포함하였다(산업통상자원부, 2007).

지식서비스는 전문지식으로 고객에게 주요 정보나 지식의 창출과 제공으로(지식경제부, 2010) 고객의 요구 충족을 위해 맞춤형 서비스 또는 제품 솔루션 개발을 목적으로 지식의 생성, 축적 또는 확산을 통해 부가가치를 창출하는 서비스로 정의한다(Bettencourt et al., 2002). 조직 내 또는 고객을 위한 지식의 공유, 전달 및 관리에 초점을 두며, 서비스 중심의 접근 방식을 가지고 있다. 또한, 개인 또는 기업이 정보 기반의 결정을 내리고 문제를 해결하며 목표를 달성하는 데 도움을 주는 지식자산을 생성, 구성 및 배포하는 것을 포함한다.

지식서비스는 지식을 주요한 생산요소로 작업 방법을 끊임없이 개선하고 발전시키는 것을 목표로 하며, 인간의 창의성을 기반으로 생산성 향상과 제품 및 서비스 혁신을 촉진하는 역할을 한다(Drucker, 1999). 선행연구를 바탕으로 지식서비스는 지식을 투입하여 서비스 기능을 보완하거나 대체함으로써 생산의 품질과 효율성을 높이는 서비스 활동으로 정의할 수 있다.

### 2.1.2 지식서비스의 범위 및 분류

한국의 지식서비스 산업은 "인간의 지식을 집약적으로 활용하여 높은 부가가치를 창출하는 서비스"로 정의하고(산업통상자원부, 2007) 13개의 지식서비스 업종으로 분류하였다. 2012년에 “지식을 집약적으로 생산·가공·활용하고 타 산업과의 융합을 통해 높은 부가가치를 창출하는 서비스 산업”으로 지식서비스산업으로 정의하였다.

국제적으로 지식서비스 산업에 대한 분류와 정의가 명확하게 통일되어 있지 않으며, 국가, 주체, 시기에 따라 지식서비스의 정의와 분류가 다르고 다양하다. 이로 인해 명확한 구분과 분류가 이루어지지 않고 있으며, 연구자들과 정책기관의 목적에 따라 지식서비스의 범위를 정의할 때 문제가 되고 있다.

지식서비스 산업은 OECD의 금융·보험, 교육, 사업서비스, 보건, 통신, 오락·문화 등으로 구분하고 있는 기준으로(OECD, 1996) 각 국가에서는 연구자들의 목적 및 정책 활용에 따라 지식서비스 산업을 정의할 때 세부 업종의 특정 서비스를 추가하거나 제외하는 등의 다양한 방식을 채택하고 있다. 지식과 정보가 어느 정도의 역할을 하는지에 대한 정의의 차이가 지식서비스업 분류의 주요 문제점 중 하나이다(박성욱, 2010).

국내에서는 2009년에 산업발전을 위한 지식서비스 산업 육성정책을 추진하기 위해 법적 근거를 마련하였으며, 한국산업표준분류(KSIC) 8차 기준을 통해 지식기반서비스산업을 J(통신업), K(금융·보험업), M(사업서비스업), O(교육서비스업), P(보건 사회 복지업), Q(오락, 문화, 운동 관련 서비스업)의 6개 대분류 업종으로 분류되어 있었다. 지식서비스 산업의 분류체계는 국내 산업의 변화를 반영하여 9차례에 걸쳐 업종 분류가 개정되었다.

2017년 1월 13일에 고시된 제10차 개정분류로 [표 2-1]과 같이 N(사업시설관리업)이 추가되어 지식서비스업은 7개의 대분류, 13개의 중분류와 91개의 세분류 업종으로 분류되었다(통계청, 2017). 하지만 현재까지도 '지식서비스 산업'의 범위를 명확하게 규정하는 법령이나 산업분류가 없다.

[표 2-1] 한국표준산업분류 지식서비스 산업 범위

대 분 류	중 분 류	소 분 류
J (정보·통신업)	58, 출판업	서적, 인쇄 출판업 등
	59, 영상 및 오디오제작	방송프로그램 제작 등
	60, 방송업	지상파 방송업
	61, 우편 및 통신업	우편, 통신업
	62, 컴퓨터시스템 통합, 관리	컴퓨터 프로그래밍 서비스업
	63, 정보서비스업	기타정보 서비스업
K (금융·보험업)	64, 65, 금융업	은행, 투자, 기타금융업
	66, 보험 및 연금업	보험, 연금 및 공제업
	67, 금융 및 보험관련 서비스	금융지원 서비스업
M (전문지식서비스업)	70, 연구개발업	인문, 사회 등 R&D
	71, 전문서비스업	법률, 세무, 회계, 경영컨설팅등
	72, 건축기술, 엔지니어링 및 과학기술 서비스업	기술 서비스업
	73, 기타 전문 과학 및 서비스업	디자인 서비스업
N (사업시설관리업)	75, 사업지원서비스업	사업시설관리, 임대서비스업
P (교육서비스업)	85, 교육서비스업	교육지원 서비스업
Q (보건·사회복지서비스업)	86, 보건업	공중보건 의료업 등
	87, 사회복지서비스업	복지시설업 등
R (예술, 스포츠·여가 관련 서비스업)	90, 창작예술 및 여가 관련 서비스업	예술, 여가 관련 서비스업
	91, 스포츠 및 오락 관련 서비스업	스포츠 서비스업

\* 출처 : 통계청 한국표준산업분류(2017)

'지식서비스 산업'의 범위를 명확하게 규정하는 법령이나 산업분류는 없지만 산업발전법 제8조 규정에서 지식서비스산업의 육성을 “지식의 생산, 가공, 활용 및 유통을 통하여 부가가치를 창출하는 산업으로서 대통령령으로 정하는 업종”으로 지식서비스 산업을 정의하고 있다.

현행 법령상 「지식서비스 산업」의 관련 규정은 2008년 12월 19일 시행으로 [표 2-2]와 같이 2009년 「산업발전법」 개정과 함께 「산업발전법」, 법률(제9160호)로 제8조(제2항)에서 규정하고 총 33개의 구체적인 지식서비스 업종을 선정함으로써 육성정책의 법적 근거가 마련되었고, 2022년 일부 개정을 통해 3개 지식서비스 업종이 추가되었다.

[표 2-2] 현행 법령상 「지식서비스 산업」의 관련 규정

법 령	내 용
「산업발전법」 법률 (제9160호)	한국표준산업분류를 기준으로 '제조업의 경쟁력 강화와 밀접하게 관련되는 제조업 외의 업종'으로 33개 업종 지정
제조업 등의 무역 조정 지원에 관한 법률	산업발전법을 기준으로 일부 업종을 가감하여 '제조업 관련 서비스업'으로 51개 업종을 지정
중소기업 인력지원 특별법(시행령)	지식기반서비스업으로 부가 통신, 정보처리, 연구개발 엔지니어, 전문 디자인업의 5개 업종을 지정

\* 출처 : 선행연구를 바탕으로 재정리

본 연구에서는 [표 2-1]의 지식서비스 산업의 범위 중 K(금융·보험업), M(전문서비스업), P(교육서비스업)를 모집단으로 설정하여 금융 기관, 보험사, 투자회사, 학교, 교육 기관, 교육 컨설팅 회사, 경영 컨설팅, 세무, 회계, 법률 등의 분야에서 활동하는 지식서비스 종사자를 연구대상으로 하였다.

### 2.1.3 지식서비스의 특성

전문지식서비스업은 전문적인 지식을 갖춘 인적자본이 주요한 구성요소로 참여하는 산업 활동으로, 법률, 세무, 회계, 경영 컨설팅 등과 같은 전문서비스를 제공한다(통계청, 2023). 지식서비스 종사자는 다양한 분야에서 전문적인 지식 및 정보를 생성, 관리, 분석 및 공유하는 업무를 수행하는 개인을 의미하며, 주로 기술, 교육, 연구, 컨설팅 및 기타 지식 중심의 산업 분야에서 활동한다. 이 분야에서 활동하는 지식서비스 종사자는 기술, 교육, 연구 및 컨설팅 등의 다양한 분야에서 지식을 생성, 관리, 분석 및 공유하는 역할을 담당한다.

지식서비스 종사자는 전문적인 능력과 지식을 활용하여 혁신을 주도하며, 이를 통해 경제적으로는 생산성과 소득의 증대를 사회적으로는 부의 증대를 추구하는 중요한 역할을 한다(Weisbrod, 1962).

혁신적 접근과 네트워크 구축을 통해 서비스 품질을 향상시키며, 사회에 가치를 제공하는 지식서비스 종사자의 특징은 다음과 같다.

첫째, 지식서비스 종사자는 빠르게 변화하는 환경, 지식기반산업에서 지속적

으로 변화하는 트렌드와 정보에 유연하게 대응해야 한다. 새로운 지식과 정보, 기술, 개발, 혁신의 속도 및 증가하는 경쟁력에 대응하기 위한 동적 역량이 요구된다(Kropp & Zolin, 2005). 지식서비스 종사자는 이러한 변화에 대응하기 위해 지속적인 혁신과 학습을 추구한다.

둘째, 지식서비스 종사자는 전문지식, 경험 및 기술을 활용하여 서비스의 품질과 가치를 향상시킨다. 지식서비스 활동은 종사자가 보유한 지식, 정보, 경험, 기술 역량에서 파생된다. 지식서비스 종사자의 지식, 노하우, 경험은 경쟁력과 성장에 중요한 역할을 한다. 또한, 지식서비스 종사자는 지식의 지속적인 업데이트와 공유를 통해 지식서비스 품질을 지속적으로 개선하고 전문성을 유지하기 위한 역량 강화는 지식서비스 분야에서의 효과적인 성과 달성으로 이어진다.

셋째, 지식서비스 종사자는 네트워크를 통해 자원, 정보, 기술 및 아이디어를 교환하며 협력하고, 이를 통해 지식서비스의 한계를 극복한다. 다양한 전문가와의 협력을 통해 고부가가치 서비스를 창출하며, 네트워크를 통해 지속적인 경쟁력을 확보한다. 네트워크 구축과 활용은 지식서비스 종사자의 역량 강화와 서비스 향상에 중요한 역할을 한다.

무형적인 특성을 기반으로 하는 지식서비스는 그 가치가 사람들의 전문적 능력, 문제해결 능력 및 지식에서 비롯된다. 지식서비스 종사자는 단순한 내부지식과 경험만으로 충분하지 않다. 산업이 빠르게 변화하는 현대에는 새로운 지식과 기술의 융합을 통한 혁신이 중요하며, 이를 위해서는 다양한 전문가들과 지식과 정보를 교환하는 것이 필수적이다(Kandampully, 2002).

지식서비스 산업은 변화의 속도가 빠르고 동태적이다. 새로운 아이디어와 기술의 등장, 기업 간 경쟁 강화 및 산업 구조의 변화 등 다양한 요소로 인해 지식서비스 종사자는 현대의 역동적 환경에 끊임없이 적응해야 한다(Kropp & Zolin, 2005). 따라서, 지식서비스 종사자는 상황을 신속하게 인식하고 도전적인 문제해결 능력이 있어야 한다.

전문지식과 역량을 활용하여 다양한 산업 분야에서 중요한 직무를 수행하는 지식서비스 종사자는 대체로 고학력으로 자신들의 전문 분야에 대한 지식으로 전문지식을 활용하여 복잡한 문제를 해결하고 실질적인 가치를 창출하는 데 필수적인 능력을 갖추어야 한다.

지속적으로 새로운 아이디어와 방법론을 도입하여 혁신을 촉진하며, 고객과 사회에 가치 제공을 위해, 빠르게 변화하는 외부환경, 기술, 시장 트렌드에 유연하게 대응하고 적응하는 능력을 강화해야 한다. 또한, 지식과 경험을 바탕으로 무형적 가치를 창출하며, 이를 통해 경쟁력 확보와 역량을 강화하여 현재의 문제 상황을 진단하고, 필요한 자원과 지식을 통합하여 효과적인 해결책을 개발하고 실행하는 능력을 갖추어야 한다. 지식서비스 종사자의 특징과 역량을 요약하여 정리하면 [표 2-3]과 같다.

[표 2-3] 지식서비스의 특성

특 성	내 용
무형성	지식서비스는 무형 자본에 기반하여 가치를 창출한다. 창출된 가치는 관계와 연결을 통해 형성되는 무형의 재화로 나타난다.
전문성	지식서비스 종사자는 전문지식, 능력 및 경험을 통해 문제를 해결하고 긍정적인 결과를 도출한다.
혁 신	산업 내의 지속적인 변화와 경쟁에 대응하기 위해 창의적 사고와 혁신적인 전략이 필요하다.
지식창출	지식서비스 종사자는 외부환경 변화에 대응하기 위해 지속적인 학습을 통해 통찰력을 발휘한다.

\* 출처 : 선행연구를 바탕으로 재정리

## 2.2 사회적자본

### 2.2.1 사회적자본의 개념

사회적자본은 개인, 집단, 혹은 사회 전반의 관계망, 상호 신뢰, 규범 등의 사회적 요소들이 경제적, 사회적 혜택을 가져오는 자원으로서의 가치와 역할을 의미한다. 개인이나 집단 간의 연결망이며, 이를 통해 정보나 자원을 공유하고 협력하는 기회가 생긴다. 사회적자본의 주요한 가치는 네트워크를 통해 다양한 정보, 지식, 관점을 공유하고 교환할 수 있다는 것이다. 교환은 혁신과 지식공유를 촉진하며, 개인, 조직, 사회 전반에 걸쳐 다양한 긍정적 결과를 가



져올 수 있다. 따라서 사회적자본은 사회 내의 상호 의존적인 관계를 통해 혁신을 촉진하고, 커뮤니티의 연결망을 강화하는 중요한 역할을 한다.

사회적자본이라는 용어는 1916년 Hanifan에 의해 처음 도입되어, 학교 교육의 성공에 지역사회의 역할이 얼마나 큰 영향을 미치는지 강조하기 위해 사용되었다(Woolcock, 2001). 이후, Bourdieu(1986), Coleman(1988) 및 Putnam(1993) 등의 선행연구 학자들의 연구와 논의를 통해 사회적자본에 관한 학문적 개념은 관계의 망을 중심으로 하는 무형의 자원으로, 사회적 관계와 네트워크의 중요성을 강조하는 개념으로 다양하게 정의되고 있다.

사회자본의 확대는 암묵적 지적자본 형성에 기능적인 역할을 한다(Kline & Alex Brown, 2013). 암묵적 지식은 문서화 되어 있지 않고, 개인(인적자본)에게 속하거나 비공식적인 작업 프로세스(구조적 자본)에 내재 되어 있어서 외부 관계의 질을 통해 획득된다. 경쟁력을 확보하고 전문성을 갖추면 개인 또는 조직은 가치를 인정받을 수 있다. 지적자본은 학습만으로 얻어지는 것이 아니며, 경험과 관계도 지적자본 형성에 중요한 역할을 한다. 지적자본은 개인과 조직이 경쟁에서 성공하고 전문성을 갖추는 때 중요한 자원이며, 학습뿐만 아니라 실제 경험과 관계 형성도 필요한 것이다. 사회적자본의 확대는 암묵적 지적자본을 형성하고, 외부 관계와 경험을 통해 구축된다.

사회적자본은 행위자들이 이용할 수 있는 특수한 형태의 자원으로, 두 가지 공통 요소인 사회구조와 그 구조 내에서 행위자들의 행동으로 정의된다(Coleman, 1988). 사회적 자원은 특정 목적을 위해 접근이 가능하고 활용 가능하며(Lin et al., 2001), 구조 내에서 행위자의 특정 행동을 촉진하여 활동 능력을 높이고 사회적 연결망을 통해 정보의 흐름을 원활하게 함으로써 기회주의적 행동을 감소시키고 거래비용을 줄일 수 있다(Putnam, 1993).

사회적자본은 개인의 사회적 연결망에 내재 된 정보, 신뢰, 상호이익을 위한 규범으로 상호작용을 통해 집합적 행동을 촉진하는 개념이다(Woolcock, 2000). 개인의 지적 능력과 기업의 사업 능력을 촉진할 수 있는 생산적 자원으로, 행위자들이 특정 사회적 구조 내에서 효율적으로 목적을 달성하기 위해 사용하는 자원(Baker, 1990)으로 사회적 구조와 행위자의 상호작용을 통해 형성되며, 사회적 연결과 정보 교류를 통해 가치를 창출하고 비용을 절감하는 데 기여한다.



사회적자본은 사회 구성원들이 공유하는 행동의 기준이나 가치를 통해 사회의 안정성과 협력이 가능해지며, 구성원 간의 신뢰도는 협력이나 공동의 목표 달성을 위한 중요한 기반이 된다. 사회적 상호작용 구조에서 개인 또는 조직 단위의 연결성, 접촉 빈도, 관계의 긴밀성과 같은 다양한 요소를 포함하는 개념으로 개인과 그들이 속한 커뮤니티 또는 네트워크 간의 상호작용과 연결을 강조하며, 상호 이익과 신뢰를 통해 집합적 행동을 촉진하는 중요한 사회적 자원이다. 개인이 속한 공동체나 네트워크를 통해 구성원 간에 지속적인 관계를 유지하면서 친밀한 관계를 형성하고, 이로 인해 특정한 형태의 인정을 얻는 결과물로 정의된다(Bourdieu, 1986).

사회적자본은 복합적인 관점에서 네트워크가 핵심적인 역할을 하는 개념으로 의사소통 및 상호작용을 촉진함으로써 집단행동을 통한 문제해결을 용이하게 한다(Putnam, 1993, 2000). 조직구조 안의 구성원들 간의 네트워크를 통해 형성된 신뢰, 규범, 호혜성 등의 무형자원으로, 집단이나 개인에게 이익을 제공할 수 있는 사회적 관계 속에 내재된 자원이다. 네트워크를 통해 정보 수집 및 전달 경로를 생성하여 시간, 노력, 비용을 감소시키며, 정보를 얻고 전달하는 데 활용 가능한 자원의 총합으로 정의된다(Nahapiet & Ghoshal, 1998). 따라서, 네트워크와 신뢰 및 규범을 통해 개인, 집단, 사회 전체의 성과나 발전을 돕는 중요한 역할을 한다. 사회적자본이 높은 사회에서는 상호 신뢰와 협력이 잘 이루어져, 여러 문제나 위기 상황에 효과적으로 대응할 수 있다.

사회적자본은 물적자본, 인적자본 등과 구별되는 특징을 가지고 있으며, 개인 간의 관계에 기반하여 형성되며 둘 이상의 집단으로 구성되는 자본이다. 사회적자본은 관계망에 속한 구성원들이 보유한 지적자본, 물적자본, 인적자본 등을 활용하고 극대화하는 특징을 갖추고 있다(이의연, 2019).

Coleman(1990)에 따르면 자본을 [그림 2-1]과 같이 물적자본과 인적자본, 사회적자본의 세 가지 형태로 분류하여 정의하였다. 물적자본은 기술이 구체화한 하드웨어나 다른 관찰 가능한 물질적 요소들로 구성된 물리적인 형태로 존재하는 자산을 의미한다. 인적자본은 개인의 지식, 기술, 능력을 나타내며, 사람의 머릿속에 저장되거나, 개인의 능력과 숙련도에 체화된 형태로 존재한다.



\*출처 : Coleman (1990), Luthans et al.(2004) 재구성

[그림 2-1] 자본의 형태

사회적자본은 사람들 간의 상호작용을 중심으로 한 관계와 네트워크에서 파생되는 자원으로 신뢰, 정직성, 네트워크의 질과 같은 요소들로 구성된다. 이러한 자원은 사회와 경제적 활동에서 중요한 역할을 하며, 협력과 조화를 촉진하고 추가적인 가치를 창출하는 무형의 자산으로서, 정보공유, 협력, 가치 창출이 가능해진다. 개인 또는 집단이 목표 달성을 위해 활용할 수 있는 자원으로 상호 신뢰와 협력의 체계 속에서 형성되며, 이를 통해 집단행동과 공동의 목적달성을 가능하게 하는 추상적인 무형 자본으로 정의된다(Coleman, 1990).

사회적자본은 사회와 경제적 성과를 개선하는 중요한 역할로 개인, 지역사회 및 조직 간의 관계와 상호작용을 통해 형성되며, 정보공유, 협력 및 가치 창출이 이루어지는 목표 달성 및 사회적 및 경제적 성과 개선과 경쟁력 확보를 위한 중요한 무형자산이다. 사회구조 내에서 협력과 조화의 촉진을 통해 추가적인 경제적 및 사회적 가치를 창출하는 사회적 네트워크와 상호작용을 통한 정보와 지식을 획득한다(Lin et al., 2001).

선행연구를 종합하면, [표 2-4]와 같이 사회적자본에 대한 개념 정의는 다양한 연구 및 관점에 따라 정의될 수 있으며, 사회적 관계를 중심으로 형성된 자원으로 조직과 개인의 성과 및 이익 창출에 기여한다.

[표 2-4] 사회적자본의 개념

연구자	정의
Granovetter(1985)	이해관계를 추구하는 행동자들에 의해 생산적 활용을 위해 사회적 구조 속의 축적된 자원
Bourdieu(1986)	지속적 네트워크 구축으로 상호 인지적 관계가 제도화된 실질적이고 잠재된 자원의 총합
Useem & Karabel(1986)	계층의 결합에 의한 사람들 간의 교류, 네트워크 형성에 따른 개인 지위 향상의 영향력 행사를 하는 자원
Coleman(1990)	개인이 관계망 내에서는 목적달성을 위해 상호작용을 통하여 얻을 수 있는 자원
Baker(1990)	개인들의 직업적 능력과 사업 능력을 촉진하는 생산적 자원
Burt(1992)	인간관계에 대한 질적 측면으로서 사회적 구조의 인적 자원의 성공을 위한 개인적 연결 기회
Putnam(1993)	사회조직의 한 형태로 사회적 유효성을 증진 시킬 수 있는 사회 구성원들의 상호이익을 위해 협력을 촉진하는 요소
Fukuyama(1996)	공동체 연대와 결속을 유지하는 신뢰 사회의 핵심가치
Belliveau et al. (1996)	사회적 네트워크의 구조 속에 개인의 위상을 위해 개인적으로 활용 가능한 실제적 사회자원
Nahapiet & Ghoshal(1998)	개인 또는 공동체가 보유한 관계 속의 네트워크에서 이용 가능한 실제적이며 잠재적 자원의 합
Tsai & Ghoshal(1998)	사회적 구조 속에 있는 개인 간의 행동 촉진을 위한 사회적 결합의 가치 시스템
Portes(1998)	네트워크 구성원이 됨으로써 네트워크로부터 얻을 수 있는 혜택을 확보하려는 능력
Lin(2001)	필요한 자원을 다른 사람을 통해 획득할 수 있는 능력과 관계 구축
Wasko & Faraj(2005)	구성원 개개인의 관계가 보유하고 있는 자원
Woolcock & Narayan (2000)	개인의 집단 참여를 촉진하는 사회적 규칙과 관계망
Krause, Handfield & Tyler (2007)	암묵적 지식이 체계적이고 인간관계의 복잡성에서 이해를 높일 있는 기회를 제공하는 자본
Van Den Hoff & Huysman(2009)	구성원들의 상호교류를 통해 효율성을 증가시키고 공유하려는 의지를 강화하는 무형자원

\* 출처 : 선행연구를 바탕으로 재정리

### 2.2.2 사회적자본의 구성요소

다양한 학자들에 의해 사회적자본은 여러 방면에서 연구되어왔지만, 정의와 구성요소에 대한 일관된 논의는 아직도 확립되지 않았다. Van Den Hooff & Huysman(2009)는 사회적자본에 대한 다양한 논의가 이루어지고 있다고 지적하며, 사회적자본의 정의와 구성을 명확히 해야 한다고 주장하였다(Putnam, 1993). Bourdieu(1986) & Coleman(1988)은 각각 사회적자본의 중요성에 대해 다르게 접근하였다. Bourdieu는 사회적 연결망 중심의 사회적 구조를 강조하였으며, Coleman은 조직 내의 구성원들 사이에서 신뢰, 규범, 네트워크를 통한 정보의 유통과 의무, 기대의 역할을 중시하였다.

사회적자본이 구조적 내재성과 관계적 내재성의 특징을 갖는다는 Granovetter (1992)의 연구를 바탕으로 Hakansson & Snehota(1995)는 사회적자본의 구조적, 관계적 두 주요 차원을 검증하였다. Lin et al.(2001)은 사회적자본을 측정하는 구성요소에 관한 연구에서 구조적 내재성과 관계적 내재성의 공통적인 특징이 나타난다고 밝혔다. Putnam(1993)은 사회적 네트워크, 호혜성 규범, 신뢰를 사회적자본의 주요 구성요소로 보았으며, 이를 바탕으로 협력, 신뢰, 규범으로 분류하였다. Ostrom(1994)은 선행연구의 다양한 논의를 종합하여 사회적자본을 네트워크, 사회적 신념, 규칙, 규범의 네 가지 구성요소로 정의하였다.

사회적자본을 "인지적", "관계적" 및 "구조적" 세 가지 차원으로 구분하며, 이를 통해 지적자본의 교환과 결합이 유발되어 새로운 지적자본이 생성된다는 개념으로 정의하였다. Tasi & Ghoshal(1998)은 인지적 차원, 구조적 차원, 관계적 차원으로 분류하여, 구성원 간의 유대 관계, 연결망 형성, 비전 공유, 규범 등을 다양한 관점에서 다루고 있다. Nahapiet & Ghoshal(1998)는 인지적 차원, 구조적 차원, 관계적 차원에서 지적자본의 창출과 교환에 큰 영향을 미친다는 관점을 제시하였다. 이러한 사회적자본의 특성이 자원의 교환과 결합을 통해 혁신을 촉진한다(Tsai & Ghoshal, 1998).

Uphoff(2000)는 사회적자본을 네트워크, 관계, 연합체와 같은 요소들과 연관되어 있으며, 구성원 간의 수직적 및 수평적 연결을 가능하게 하는 제도적

구조를 의미하는 "구조적 자본". 가치, 규범, 책임감, 호혜성, 신뢰 등의 요소들을 포함하며, 개인이나 집단의 사회적 연결과 관련된 인식과 태도를 나타내는 "인지적 자본"의 두 가지 구성요소로 구분하였다.

McElroy(2001)는 사회적자본의 범주를 확장하여 지적자본으로 간주하고, 이를 기업 내 사회자본, 기업 간 사회적자본과 사회 혁신자본으로 세분화하였다. 이러한 사회적자본의 분류는 기업의 사회적 책임 활동을 나타내는 무형자산으로서의 중요성을 부각시키게 되었고, 이는 Bueno et al.,(2004)에 의해 더욱 강조되었다.

Krause et al.,(2007)은 Putnam(1993)이 제시한 사회적자본의 기존 구성요소인 신뢰, 호혜성, 네트워크가 상호 연관성이 높아 새로운 분류체계가 필요하다고 판단하였다. 그 결과, 세 가지 주요 차원, 관계적, 구조적, 인지적 차원을 중심으로 사회적자본을 재정의하였다. Van Den Hooff & Huysman (2009)는 사회적자본을 조직 내외부의 관계망 형성과 지식 및 정보의 습득 및 활용을 위한 자원으로 인식하고, 구조적, 인지적, 관계적 차원의 세 가지로 구분하였다.

최근의 연구는 사회적자본의 다양한 측면에 대해 더욱 세밀하게 접근하고 있다. 기능적 측면에서 새롭게 분류하여 관계적 차원의 자본과 시스템 차원의 자본 두 가지로 사회적자본을 구분하였다(Esser, 2008). 관계적 차원의 자본은 구성원의 사회적 지위, 신뢰도 및 책임 의식 수준과 같은 개인의 특징에 근거하여 형성된 자본은 개인 간의 관계와 그들의 사회적 위치나 상호 작용을 기반으로 한다. 반면, 시스템 차원의 자본은 조직 내의 규범이나 규칙과 같은 조직의 체계와 구조에 의해 형성되며 통제되는 조직이나 커뮤니티의 시스템적인 요소에 의해 주어지는 자본을 의미한다.

사회적자본은 다양한 학문 분야에서 지식의 발전과 함께 새로운 정보와 통찰력을 얻어내는 과정에서 경계를 확장하고 개선시키는 역할을 하고 있다. 선행연구의 다양한 구성요소들을 정리하면 [표 2-5]와 같다.

[표 2-5] 사회적자본의 구성요소

연구자	구성요소
Putnam(1993), Colman(1990)	신뢰, 규범, 네트워크
Nahapiet & Ghoshal(1998)	구조적, 관계적, 인지적 차원
Uphoff(2000)	신뢰, 네트워크, 규범
Fukuyama(2002)	네트워크, 참여, 신뢰, 규범
McElroy(2001)	사회혁신자본, 조직 내 사회자본, 조직 간 사회자본
Bueno et al(2004)	사회통합자본, 사회혁신자본
Esser (2008)	관계적 차원, 시스템 차원
윤두섭·오승은(2007)	신뢰, 연계망, 제도, 비전, 규범
Lester(2013)	신뢰, 사회적 상호관계, 비전
황영섭(2021)	네트워크, 참여, 신뢰, 결속, 규범
이영수(2022)	네트워크, 일반화된 신뢰, 제도적 신뢰, 규범

\* 출처 : 선행연구를 바탕으로 재정리

사회적자본에 대한 구성요소의 해석은 연구자의 연구목표와 접근 방식에 따라 다양하게 제시되고 있다. 다양한 해석과 분류는 사회적자본 이론의 발전과 실제 적용에 큰 영향을 미치고 있다.

본 연구는 사회적자본을 Coleman(1988)과 Putnam(1993)의 연구에 근거하여, 구성원들 간의 상호작용을 통해 형성되는 자원으로 사회적자본을 재해석하였다. 네트워크를 통해 지식과 정보가 생산되고 공유되는 과정에서 파생되는 자원의 집합으로 정의하였다. 네트워크, 신뢰, 규범으로 구성된 사회적자본의 측정 요소는 다음과 같다.

#### 2.2.2.1 네트워크

네트워크는 사회적자본의 핵심 요소로서 구성원 간의 관계 형성과 정보 및 지식공유에 필수적이다. 네트워크는 관계의 연결망을 통해 형성되며, 지속성을 위해 지속적인 투자와 노력이 필요하다(Bourdieu, 1986). Putnam(1993)은 네트워크를 결속형과 교량형으로 분류하여, 결속형은 구성원 간의 깊은 관계와 집단

의 결속력 강화에 중점을 둔다. 반면 교량형 네트워크는 서로 다른 네트워크 사이의 중개 역할을 하며, 다양한 정보와 자원의 흐름을 돕는다.

Coleman(1988)은 사회적자본의 관점에서 네트워크, 신뢰, 상호 규범, 의사소통이 구성원 간의 협력과 정보공유를 촉진하며, 불확실한 상황에 효과적으로 대응할 수 있도록 도움을 준다고 강조하였다. 네트워크 내의 구성원들은 서로 정보와 지식을 공유하며, 다양한 정보 소스에 접근할 수 있는 플랫폼 역할을 한다. 다양한 네트워크에 참여하게 되면, 구성원들은 유용하고 다양한 정보를 얻을 수 있게 된다.

네트워크의 활용은 정보와 지식의 효율적인 흐름을 촉진하며, 탐색에 드는 비용과 시간을 줄일 수 있다. 정보와 지식의 상호 교환을 통해 신뢰가 높아지고, 그 결과 강력한 네트워크가 형성된다. 형성된 네트워크는 사회적자본의 구축과 지속적인 경쟁우위 확보에 중요한 역할을 한다.

#### 2.2.2.2 신뢰

신뢰는 사회적자본의 핵심 구성요소로서, 개인이나 조직 간의 호의적인 의지를 나타냄으로써 협력의 기반을 형성한다. 신뢰는 타인에 대한 믿음에서 발생하며, 배신의 위험에도 불구하고 그 믿음을 기반으로 한다(Coleman, 1990).

신뢰의 중요성을 Misztal(1996)과 Ring & Van de Ven(1994)의 연구에서 긍정적인 의지, 믿음, 전문성에 대한 믿음 등으로 해석하였다. 높은 수준의 신뢰는 개방적이고 밀접한 관계 형성을 가능하게 하며, 높은 신뢰에 따라 협력과 교류의 질이 달라진다. Nahapiet & Ghoshal(1998)은 높은 신뢰 관계에서는 상호 간의 규범 준수 의지가 강화되며, 상호 협력을 촉진한다고 하였다. 시간이 흐르면서 높아지는 신뢰는 관계를 밀접하게 강화시키며( Kramer et al., 1996), 그 결과 밀접한 신뢰 관계는 협력이 원활하게 이루어지며 문제해결과 가치 창출로 이어진다.

Stam et al.(2014)은 신뢰가 복잡하고 다양한 관계 체계에서 정보와 지식의 획득 및 개발을 도와준다고 주장하였다. 결론적으로, 신뢰는 사회적자본의 중심적 역할을 하며, 규범의 형성, 협력의 강화, 밀접한 관계의 구축, 정보 및 지식의 교환에서 핵심적인 영향을 미친다.



### 2.2.2.3 규범

규범은 사회적자본의 중요한 구성요소로서, 사회 구성원 간의 상호 작용과 협력을 지원하고 조절하는 역할을 한다. 규범은 현금과 같은 물물교환보다 더 효율적인 방법으로 작용하며, 규범을 따르는 사회는 불신이 깊은 사회보다 효율적으로 운영될 수 있다(Coleman, 1990).

규범은 네트워크 내에서 상호작용과 커뮤니케이션의 규칙을 형성하게 되며, 정보나 지식의 교환과 같은 과정에서 중요한 역할을 한다. 지식과 정보의 교류, 개방적인 의지 형성에 큰 영향을 미친다(Putnam, 1993). 규범이 구성원 간의 공유되는 인지적 자원, 언어, 해석 및 행동 양식과 같은 요소를 포함하게 되며, 이는 사회적 상호작용의 중심으로 구성하게 된다.

규범은 구성원들 간의 공유된 목표와 문화 인식을 증진시킨다(Tsai & Ghosal, 1998). 공유된 인식은 자원 교환과 협력에 긍정적인 영향을 미치며, 상호 작용에 대한 지침을 제공하여 목표를 달성하는 데 중요한 확신을 주게 된다. 또한, 규범은 지적자본 형성에 중요한 역할을 하며, 네트워크 내에서 지식과 정보의 흐름을 촉진시킨다.

결론적으로, 규범은 네트워크 연결망 내에서 지식과 정보의 흐름을 촉진하고, 구성원 간의 협업과 혁신을 가능하게 하는 중요한 역할을 한다. 이를 통해 구성원들은 자발적으로 지식을 공유하게 되며, 사회적자본의 구축과 활용에 필수적이다.

### 2.2.3 사회적자본의 선행연구

사회적자본은 다양한 학자들의 연구를 통해 여러 방면에서 구명되어왔다.

사회적자본을 지속적인 관계와 상호 인식된 관례를 통한 자원의 집합체(Bourdieu, 1986)로 본 것을 기반으로 개인과 사회 간의 연결성을 이해하는데 중요한 역할을 하였다. Coleman(1990), Putnam(1993) 및 Fukuyama(1995)는 사회적자본을 통해 사회 내에서 개인화 현상을 분석하였다. 사회적자본이 지역사회로 한정되지 않고 기업이나 조직의 내부에서도 확산되고 있다는



것을 강조하며, 사회적자본의 긍정적 효과에 중점을 두었다(이의연, 2019).

Van Den Hooff & Huysman(2009)은 네트워크와 관계를 통한 자원의 집합체로 그 작용 범위와 깊이에 따라 다양한 방식으로 사회적자본과 관련된 연구에서 그 효과와 기능에 대해 더 깊이 있는 논의가 필요하다고 하였다. 중요성과 효과에 대해 긍정적 효과만을 강조하는 것이 아니라, 더 넓은 관점에서 그 기능과 역할에 대한 논의가 필요하다는 주장도 제기되고 있다. 이를 이해하기 위해서는 조직, 기업, 지역사회 등에서의 그 역할과 효과를 다각적으로 파악하는 것이 중요하다.

경제학의 관점에서 볼 때, 사회적자본을 [표 2-6]과 같이 미시적 사회자본과 거시적 사회자본으로 구분하여, 두 가지 주요한 차원으로 사회적 관계와 네트워크의 구조뿐만 아니라 거시적인 제도의 특징도 포함하여 정의하였다 (Glacser, Laibson & Sacerdote, 2000).

미시적 사회자본은 개인이나 소규모 그룹의 사회적 관계와 사람들 사이의 일상적인 상호 작용과 연결망을 통해 형성되며, 인간관계, 상호 신뢰, 의존성과 같은 개인 수준의 특성이 포함되며 개인의 삶의 질이나 성공에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 반면 거시적 사회자본은 더 큰 사회적 구조나 제도, 규제에 중점을 둔 사회 전체나 큰 규모의 그룹에서의 제도나 규범을 포함한다. 예를 들면, 법적 체계, 계약의 성실한 이행, 시민의 기본적 권리와 같은 요소들이 여기에 해당한다. 거시적 사회자본은 사회의 안정성, 통합과 발전에 결정적인 역할을 한다.

요약하면, 사회적자본은 미시적 차원에서는 개인의 일상적인 상호 작용을, 거시적 차원에서는 사회 전체의 제도와 규범을 통한 상호 작용을 중심으로 연구되어왔다. 미시적 자본과 거시적 자본은 서로 보완적이며, 사회적자본의 복잡한 역할과 효과를 이해하는 데 중요하다.

Putnam(1993)과 Coleman(1990)은 사회적자본의 연구에 대해 다른 관점에서 접근했다. Putnam은 네트워크의 관점에서 이해하며, 미시적 수준의 네트워크, 작은 그룹이나 지역 커뮤니티 내에서의 상호 작용을 중심으로 하였다. 반면 Coleman은 사회적자본을 커뮤니티 수준에서의 속성과 관련하여 논의하고, 미시적 사회자본의 중요성을 강조하며, 작은 그룹 내의 상호작용과

자원 교환에 주목하였다. 결과적으로, 사회적자본의 다양한 자원과 측면을 강조하며, 미시적 및 거시적 수준에서 사회적자본의 복잡성과 중요성을 탐구하여 사회적자본의 개념화의 중요성과 영향력에 대한 인식을 제공한다.

[표 2-6] 미시적 자본과 거시적 자본

속 성	미시적 사회적자본	거시적 사회적자본
범 위	내부 구성원, 외부조직	생태계 기반
분석수준	개인 및 조직(기업)자원	지형 및 국가자원
귀속주체	사유제	공공제
이론적기반	네트워크	제도주의
연 결 망	높음(단결되기 쉬움)	낮음(탄력적이고 강함)
해당개념	인적자본 등	지역사회 자본
선행연구	Evers(2001), Dawson et al.(2011), Putnam(1993), Coleman(1990) Bauer et al.(2012),	Putnam(1993), Fukuyama(1995), Blrch & Whittam(2008), Borgatti & Foste(2003)

\* 출처 : 선행연구를 바탕으로 재정리

사회적자본은 개인이나 집단이 갖게 되는 관계적 자원으로서, 구성원 간의 신뢰는 사회적자본의 형성과 유지에 있어 핵심적인 역할을 한다. 신뢰와 상호작용을 필수적인 구성요소이며, 구성원들 사이에서 높은 신뢰와 강한 네트워크 연결이 형성될 때, 사회적자본의 축적으로 이어진다고 주장하였다(Kay Hagan, 2003). 신뢰가 높아질수록 구성원들은 그들이 속한 조직이나 공동체에 더 깊게 몰입하게 된다(Watson & Papamarcos, 2002).

Bourdieu(1986)는 사회적자본을 구성원들 사이의 상호 작용과 신뢰를 바탕으로 형성되는 관계적 경로의 집합체로 보았다. 사회적자본의 관계적 경로는 개인이나 집단 간의 상호 지원과 협력의 체계를 의미한다. 신뢰는 관계적 경로의 기반이 되며, 이를 통해 개인은 조직 또는 공동체에 적극적인 참여를 하게 된다. 따라서, 사회적자본은 구성원들 사이의 신뢰와 상호 작용을 통해 형성되며, 조직이나 공동체 내에서의 긍정적인 영향을 미치는 것이라고 할 수 있다.

Watson & Papamarcos(2002)의 연구에서 신뢰는 사회적자본의 중심적인 요소로서 조직 내부에서, 성과를 극대화하는 데 중요한 자원으로 작용하며, 조직의 성과향상에 긍정적인 영향을 미친다. 사회적자본의 형성 및 활용은 구성원들 간의 상호 작용을 통해 축적된 신뢰가 발현되는 과정이다(Fukuyama, 1999). 따라서, 사회적자본은 구성원들 간의 신뢰와 협력의 결과로 발생하며, 조직의 전반적인 성과에 중요한 역할을 한다.

Coleman(1988)은 사회적자본의 중요성을 인적자본의 형성 관점에서 공동체, 개인, 구성원들 간의 관계를 분석하면서 사회적 구조와 그 안에서의 자원 공유 방식을 연구하였다. Coleman은 사회적 구조의 폐쇄적 형태가 자원 공유에 더 유리하다고 보았고, 구조 내에서 구성원들의 신뢰와 상호 작용이 자원의 공유와 형성을 촉진한다고 주장했다. 합리적 행동의 원칙에 따라, 사회적 구조 내에서의 행동 자체를 중요한 자원으로 사회적자본이 개인과 공동체 발전에 어떻게 영향을 미치는지를 이해하는 데 도움을 주며, 사회적 구조와 그 안의 네트워크 연결의 중요성을 강조하였다.

Nahapiet & Ghoshal(1998)은 조직 내의 사회적자본과 지적자본 간의 관계를 조직의 성과를 높이기 위한 중요한 요소로 사회적자본의 역할을 중점적으로 분석했다. 연구의 핵심은 사회적자본이 어떻게 지적자본의 발전과 형성에 기여하는지에 대한 것이었다. 결과적으로, 조직 내에서 사회적자본이 높게 형성되어 있을 때, 조직은 지식의 창출 및 공유에 유리한 위치에 있다는 것을 확인하였다. 밀접하게 연결된 사회적 네트워크는 지식의 형성과 공유에 이점을 제공한다는 연구 결과에 따라 사회적자본이 조직의 지식 기반 강화에 중요한 역할을 하는 것을 강조하며, 조직의 혁신과 지식 경쟁력 증진에 있어 사회적자본의 중요성을 부각시켰다.

Lin(2002)의 연구는 Putnam(1993)의 연결형 자본과 결속형 자본의 사회적자본 개념을 기반으로 두 가지 유형의 자본은 동기로 개인의 행위와 밀접하게 관련되어 있다고 하였다. 연결형 자본은 개인이 가치 있는 자원을 획득하기 위해 다른 사람과의 관계 형성을 강조하며, 정보, 지식, 기회 등을 얻기 위한 도구적 행위로 자원을 확보하는 데 중점을 둔 가치 있는 자원을 확보하려는 동기(Resource-Gaining Motive)이다. 반면, 결속형 자본은 개인이 그룹

내에서 자신의 자원을 보존하고 강화하기 위한 관계의 유지와 관리를 중심으로 가치 있는 자원을 유지하려는 동기 (Resource-Maintaining Motive)로 연결되어 있으며, 이를 통해 개인은 그룹 내에서 지위와 자원을 보호하고자 한다. Lin의 연구는 사회적자본이 개인의 자원확보와 유지라는 두 가지 핵심 동기와 밀접하게 연결되어 있음을 보여준다.

Adler & Kwon(2002)는 사회적자본의 구조와 그 영향을 개인의 관점에서 개인의 역량, 동기부여, 기회, 사회적 구조와 같은 요인들이 어떻게 가치창조에 영향을 미치는지를 중심으로 연구하였다. 연구 결과 사회적자본이 개인의 가치창조 과정에 영향을 미치며, 이러한 관점이 조직이론에도 중요한 통찰력을 제공한다는 것을 보여주었다. 동기부여는 개인의 목표 달성에 대한 열정과 노력을 나타내며, 높은 동기부여는 개인의 가치 창출로 이어진다. 반면, 기회는 개인에게 주어진 환경적 조건이 적절하게 제공될 경우 가치 창출이 원활하게 이루어진다.

Wong & Huang(2003)은 인적자본의 중요성을 강조하며, 조직 내에서 지식의 공유, 유지, 습득에 중추적인 역할을 한다고 하였다. 인적자본이 개인의 지식이나 능력만을 의미하는 것이 아니라, 개인이 지니는 도구적 및 표출적 행동으로 조직 내에서의 혁신을 촉진하는 데 크게 기여한다는 점을 강조하였다. 인적자본 활동은 사회적자본의 형성과정에 있어 핵심적인 부분을 차지하며, 두 자본 사이에는 밀접한 상호 연관성이 있다.

Subramaniam & Youndt(2005)는 인적자본, 사회적자본, 조직자본과 급진적 혁신 및 점진적 혁신 간의 상호 작용을 연구하였다. 조직자본이 점진적 혁신에 긍정적 영향을 주는 반면, 인적자본은 의외로 급진적 혁신에 부정적인 영향을 주었다. 연구 결과에 따라 개인의 능력과 경험이 급진적 혁신보다는 점진적 혁신에 유리하게 작용할 수 있다는 결론을 얻을 수 있다. 또한, 사회적자본의 상호 작용은 두 형태의 혁신 모두에 긍정적인 영향을 미쳤다, 이를 통해 사회적자본이 조직 내에서 혁신 활동을 촉진하는 핵심 요소임을 확인할 수 있다. 결론적으로, 이 연구는 사회적자본의 중요성을 인식하고, 조직이 사회적자본을 잘 관리하고 활용하여 혁신을 극대화하는 전략을 강조한다.

Lester(2013)는 사회적자본을 '신뢰', '사회적 상호관계', '비전 공유'로 정의

하였으며, 요소들이 자원의 교환과 결합에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 연구 결과, 신뢰와 사회적 상호관계는 자원 교환과 결합에 유의한 영향을 미친다고 나타났으며, 제품혁신에도 영향을 미친다고 결론짓는다. 따라서, 자원을 공유하고 협력하는 환경이 혁신과 가치 창출에 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 사실을 알 수 있다.

사회적자본의 주요 구성요소인 네트워크 구축, 규범 형성, 상호 신뢰에 직접적인 영향을 미친다. 따라서, 인적자본의 활동이 활발할수록 사회적자본이 강화되고, 혁신행동의 기반이 된다. 지식서비스 종사자는 지식과 능력을 바탕으로 네트워크를 확장하고, 규범과 신뢰를 구축해야 한다. 이러한 접근은 사회적자본의 강화를 통해 혁신을 촉진하는 기반을 마련하여, 개인의 역량과 네트워크 구축을 동시에 추진함으로써, 혁신 활동을 지속해서 발전시켜야 한다.

## 2.3 지식공유

### 2.3.1 지식공유의 개념

지식서비스는 기존의 지식을 보완하고 새로운 지식을 활용하기 위해 네트워크 내에서 지속적인 상호 작용을 통해 문제를 해결하고 혁신을 촉진시켜야 한다. 빠르게 변화하고 있는 외부 환경과 디지털 기술로 인해 정보와 지식의 가치가 부각되고 있다. 스마트폰, 인터넷, 클라우드 컴퓨팅 등 다양한 기술들이 생활의 많은 부분을 지배하면서, 정보의 획득, 관리, 활용의 방식도 새롭게 바뀌고 있다. 정보화의 성장과 디지털 기술의 발전에 따라 개인이나 조직은 지식을 보유하는 것만으로는 무의미하다. 지식을 공유하고 적용할 때 가치가 있다. 지식공유를 통해 조직 내외부의 사람들과 연결될 수 있으며, 이를 통해 새로운 아이디어나 해결책을 발견할 수 있다. 비즈니스 환경의 빠른 변화 속에서 정보와 지식의 효과적인 관리와 활용이 필요하다.

지식경제에서 지식은 가치를 창출하는 중요한 요소다. 지식경제 환경에서는 전통적인 부의 근원인 토지, 자본, 노동보다 지식이 중심적인 역할을 하며, 권력 또한 지식을 보유하고 있는 개인이나 조직에 집중된다(Drucker, 2001).

따라서, 지식 중심의 환경에서, 지식공유는 경쟁우위를 확보하고 가치를 창출하는 핵심 활동이다(Wang & Noe, 2010).

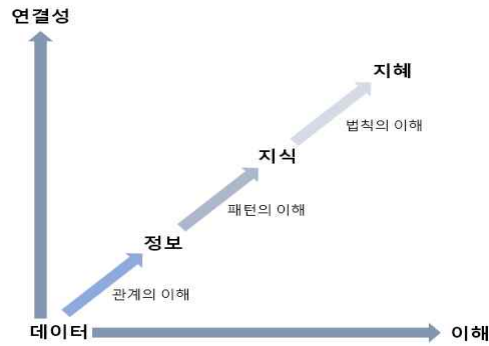
선행연구들은 지식공유가 지식서비스 분야에서의 혁신 촉진과 경쟁력 확보에 있어서 필수적이라고 강조하였다(Hopkins, 2008; Doytchev & Hibberd, 2009, Wahlstrom, 2011). 지식은 경쟁자들이 모방하기 어려운 핵심적인 전략적 자산으로, 이를 통해 경쟁우위를 확보할 수 있으며 지식을 공유함으로써 지속적인 혁신과 업무의 효율을 향상시킬 수 있는 기회를 얻게 된다.

Kogut & Zander(1992)는 지속적으로 변화하는 지식환경에서는 새로운 지식을 습득하는 것보다, 기존의 지식을 조합하고 응용하는 것이, 새로운 지식을 창출하는 데 있어 효과적이며, 지식의 관리와 활용이 핵심 경쟁력을 결정짓는 중요한 역할을 한다. 따라서, 지식서비스 종사자는 지식공유와 지식관리를 핵심 전략적 과제로 인식하고, 필요한 능력을 끊임없이 개선하면서 개발해야 한다.

지식은 개인의 생각과 해석의 기반이 되어, 정체성을 구축하는 데 영향을 미친다(Ibarra & Barbulescu(2010). 개인이 보유한 지식은 공유될 때만 진정한 가치가 발현되며, 지식공유를 통해 새로운 지식이 창출되어 그 가치가 실현된다(Liebowitz, 2001). Davenport & Prusak(1998)은 지식을 개인의 경험, 가치, 상황에 따른 정보 및 전문적 통찰력의 유동적 결합체로 정의하였다. 유동적으로 결합한 지식은 개인이 전달하고 활용할 때 가치가 있으며, 구성원 간의 지식공유를 통해 새로운 지식이 생성되고 기존의 지식이 향상된다(Kogut & Zander, 1992).

Ackoff(1989)는 지식의 다양한 구성요소를 데이터를 기반으로 정보, 지식, 지혜로 분류하며, 각 계층 간의 전이에 있어서 어떻게 서로 연결되고, 어떻게 상호 작용하는지에 대한 관계, 패턴, 법칙의 이해 수준이 관련성을 가진다. 이 연구를 기반으로, Bellinger et al.(2004)는 데이터-정보-지식-지혜 (DIKW), [그림 2-2]와 같이 데이터부터 지혜까지의 연속성을 나타내는 DIKW 피라미드 모델을 제시하였다. 지식의 피라미드 모델은 지식의 각 단계를 구분하고 연결성과 이해를 중심으로 시각화하여 지식의 발전과 전이 과정을 설명한다.





\*출처: Bellinger, Castro & Mills(2004).

[그림 2-2] DIKW(데이터-정보-지식-지혜) 피라미드 모델

지식공유는 조직 내 구성원들이 보유한 지식을 상호 작용하여 공유하는 프로세스로, 개인의 경험과 정보가 결합되어 새로운 내부지식으로 재창조된다(Davenport et al., 1998). 이 프로세스는 조직 내에서 지식의 교류와 변환 방식을 설명한다. 또한, Grant(1996)는 지식서비스 활동에서 지식공유가 지식자산의 최대화와 역량 강화를 위한 중요한 전략적 도구로 활용된다고 강조하였다. 따라서, 지식공유는 지식서비스 종사자에게 경쟁력을 향상시키고 지식의 교류를 통한 능력 강화에 필수적인 활동으로 자신의 지식을 활용하여 경쟁우위, 문제해결과 의사결정을 도모하는 핵심 전략이다.

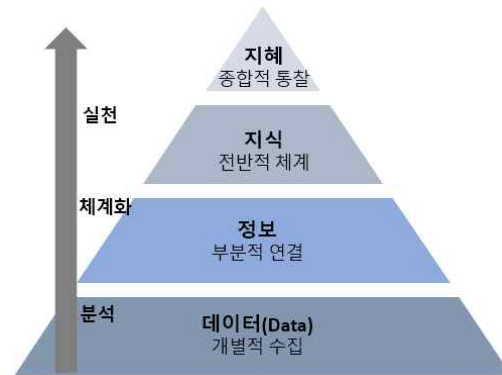
Srivastava et al.(2006)은 지식공유를 업무수행을 위한 지식, 아이디어 및 정보를 상호 간에 공유하는 활동으로 정의하였으며, 구성원 간 보유한 지식을 공유하고, 이를 통해 새로운 지식이 창출될 수 있다(Argote & Ingram, 2000). 지식을 활용하여 혁신을 주도하고 경쟁 환경에서 우위를 확보하기 위해, 지식서비스 종사자는 정보 가공과 창의력을 결합하여 부가가치를 창출하는 역동적인 지식이 필요하다(박순미, 2001).

Hansen(1999)은 지식공유에 대해 공동체 내에서 필요한 지식을 찾아 습득하고, 자신의 지식으로 통합하는 활동으로 정의하였다. 개인이 가지고 있는 지식의 교류와 공동으로 지식을 창출하는 과정으로(Van Den Hooff & De Ridder, 2004) 협력을 통한 지식과 능력 활용이 협력관계의 효율성을 향상시키며, 지식 활용의 효과를 증가시킨다(Koza & Lewin, 1998). 따라서, 지식공

유는 개인이나 조직의 정보, 아이디어 및 지식을 상호 간에 교환하고, 이를 통해 새로운 지식을 창출하는 활동으로 경쟁력 향상과 혁신에 중요한 역할을 한다.

Matano(2016)는 지식을 '인간이 관계성을 중심으로 생성하는 자원'으로 정의하였다. 지식공유는 조직구성원들이 지식을 전달하고 받아들이는 반복적인 상호 작용을 통해, 지식의 재사용이 가능해지며, 그로 인한 지식의 접근성을 강화하는 과정이다(김구, 2003). 지식공유 과정은 지식의 공개, 저장, 확산, 업무 활용과 새로운 지식의 개발을 포함하며, 개인이 보유한 지식이 공동체에 전파되는 활동이다(Zack, McKeen & Singh, 2009). 따라서, 지식공유는 개인의 지식을 공동체 내에서 널리 확산시키며, 이를 통해 지식의 가치와 접근성을 높이는 핵심적인 활동이라 할 수 있다.

Chakravarthy, Zaheer & Zaheer(1999)는 지식공유를 공동체 내에서 각 구성원이 서로 다른 역량을 보유하면서도, 개인이 가진 지식을 공유함으로써 필요한 지식을 함께 창출하는 과정으로 정의하였다. [그림 2-3]과 같이 Knowledge Pyramid(지식 모형)를 기반으로 구성원들은 서로의 지식과 경험을 바탕으로 공동체 전체의 지식 역량을 높일 수 있다.



\*출처: Matano(2016). 인용 및 재구성

[그림 2-3] Knowledge Pyramid (지식 모형)

지식공유는 기술적 및 조직적 환경 내에서 지식의 요구를 파악하며, 이를 바탕으로 새로운 지식을 창출하고 활용하는 과정이며(이두영, 남궁민, 2002), 생산력과 수익 향상 같은 효율적인 목표를 달성하기 위한 주요한 도구이다



(Magnus & De Church, 2005). 의사결정, 문제의 해결, 혁신적인 생각을 만들어내는 데 필요한 지식과 경험을 공유하게 되며, 구성원들이 높은 성과를 달성할 수 있다.

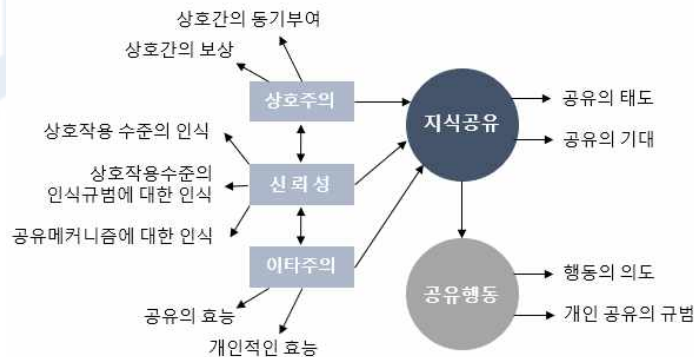
지식은 크게 두 가지 유형으로 분류될 수 있다. 첫 번째는 "무엇을 하는가(Know-what)"와 "왜 그런가(Know-why)"에 해당하는 명시적 지식이다. 명시적 지식은 명확한 코드화나 언어, 이미지 표현이 가능한 체계적이고 공식적인 지식으로, 쉽게 공유하고 확산시킬 수 있다. 반면에 두 번째는 "어떻게 할 것인가(Know-how)"와 "누가 알고 있는가(Know-who)"에 해당하는 암묵적 지식이다. 암묵적 지식은 언어나 이미지로 쉽게 표현되지 않으며, 개인의 특성 및 능력에 근거함으로, 공식적으로 전달하기는 어렵고, 주로 개인 간의 상호 작용과 경험을 통해 전달되고 습득된다(Lundvall & Johnson, 1994).

지식공유는 개인이 자신의 지식을 다른 구성원들과 공유하는 행위로, 조직의 경쟁력을 향상시키고 가치를 창출하는 중요한 요소이다. 지식공유의 단계는 지식 창출, 형상화, 사용 및 전파 등 지식의 활동적 특성을 반영한다(Wiig, 1997). 지식공유 과정은 구성원 간의 상호 작용을 통해 암묵적 지식의 교환뿐만 아니라 명시적 지식의 해석 및 활용에 관한 경험도 포함한다(Nelson & Coopridge, 1996). 조직 내에서 구성원들이 기존의 지식을 공유하고 통합함으로써 새로운 지식과 혁신을 창출하는 과정이다(Kogut, Zander, 1992). 따라서, 지식공유는 개인과 조직에 지적자산을 확장하고 증가시키는 데 있어서 중요한 역할을 하며, 개인 간의 상호 작용과 의사소통을 통해 이루어진다.

Gibbert & Krause(2002)는 지식공유를 구성원에게 필요한 지식을 제공하는 활동으로 정의하였다. 구성원들 간의 지식, 경험, 및 노하우 등의 상호 학습과 협력을 통해 이루어지는 비공식적인 지식공유 활동은 조직에 비용 절감과 정보 획득의 이점을 제공하며, 다양한 지식 활용의 기회를 확장한다(Hansen, 1999). 개인의 지식을 이해하고 활용하는 의식적인 행동으로 지식공유는 정보나 경험, 노하우와 같은 지식의 자발적인 교환을 포함하며(Matzler & Mueller, 2011), 그 결과로 다른 사람들은 해당 지식을 활용하고 발전시킬 수 있다. 따라서, 지식공유 활동은 지식서비스 종사자의 지적자산을 효율적으로 활용하고 확장하기 위한 핵심 전략이며, 이를 통해 문제해결과 혁신을 도모할 수 있다.

지식공유는 조직의 경쟁력을 향상시키는 중요한 사회적 활동(Xue et al., 2010; Liao et al., 2007)으로 공동체 구성원들 간의 지식과 정보를 공유하고 새로운 지식과 역량을 창출하여 공동체의 역량을 강화하는 중요한 프로세스다. 지식 활용은 공동체의 역량을 강화하는 핵심 도구이며, 조직 내의 구성원들 사이에서의 동태적이며 역동적인 상호 작용을 통해 이루어진다. 지적자산의 공유와 확산 과정을 통해 공동체 내에서의 지식 활용은 개인이 보유한 지식을 다른 구성원과의 상호 작용으로 공유하며, 새로운 지식이 창출되는 프로세스다(김형철, 김권필, 2014). 따라서, 지식공유는 공동체의 지적자산을 지속적으로 확장하고 새롭게 혁신하는 중요한 활동이다.

경제적 교환이론을 기반으로 한 지식공유는 개인의 이익 추구하고 연관성이 있다. 개인의 동기부여는 자기 관심에서 시작되며 자신의 지식을 다른 사람과 공유함으로써 상호 간의 관계를 강화한다(Wasko & Faraj, 2005). 지식공유 활동은 [그림 2-4]와 같이 정보의 전달뿐만 아니라 개인이 경제적 이익을 얻기 위한 전략적인 행동으로 볼 수 있다.



\*출처 : Wasko & Faraj(2005). 인용 및 재구성

[그림 2-4] 지식공유 활동에 미치는 요인

지식공유는 다양한 연구자들에 의해 여러 방면으로 정의되고 있으며, 지식 공유, 지식 교환, 지식 제공, 지식 획득, 지식 저장, 지식 탐색, 지식 활용, 지식전파와 같은 다양한 행동들을 포함하는 개념으로 정의하고 있다. 지식공유에 대한 표준화된 측정 도구는 아직 확립되지 않았으며 (Golden & Raghuram,

2010), 연구자들이 그들의 연구목적과 상황에 맞게 [표 2-7]과 같이 지식공유를 측정하기 위한 도구를 독자적으로 개발하여 사용하고 있다.

[표 2-7] 지식공유의 개념

연구자	정의
Henderson & Clark (1990)	개인이 가진 지식을 구성원들 상호 간의 이해를 통해 공유
Kough & Zander (1992)	조직 내부의 구성원 개인이 보유한 지식을 서로 교환하는 새로운 지식 창출 과정
Grant(1996)	조직의 지식자산을 내부에 공유하여 지식 활용을 극대화하며, 조직역량을 강화하는 활동
Davenport et al. (1998)	지식의 획득, 저장, 공유, 활용하는 과정으로 지식공유는 개인 차원의 아닌 조직적 차원으로 역량을 강화하는 활동
Hansen(1999)	조직 내에서 업무수행에 필요한 지식을 탐색하고 습득하여 자신의 내부지식과 결합하여 통합하는 과정
Gupta & Govindarajan(2000)	지식수혜자와 전수자 사이에 이루어지는 지식의 흐름으로 지식 구분, 전수, 이동, 흡수를 포함하는 과정
Liebowitz(2001)	조직을 자극한 지식 창출로 강점의 전환점 요소
김구(2003)	상호 작용으로서 지식을 상호 간에 이전하고, 흡수하는 지식에 대한 접근성을 확보하는 제반 과정
Van Den Hoof & Ridder(2004)	지식수집과 기부로 구분하고 지식의 기부는 개인 간 의사소통으로 지식을 제공하는 과정
Srivastava et al.(2006)	직무와 관련된 정보, 아이디어, 새로운 제안 등을 공유
Zack & Mckeen(2009)	개인이 보유한 지식을 조직 내 구성원들에게 전파하는 활동
Wang & Noe(2010)	조직구성원들의 지식 교환과 적용으로 문제해결, 아이디어 창출 및 업무수행을 협력하는 것
Jiacheng et al.(2010)	개인이 습득하고 창출한 지식을 전달, 전이되도록 촉진 행동
Matzler & Mueller (2011)	개인의 자발적인 정보, 노하우, 피드백 등 지식을 공유로 지식의 이해 및 활용에 대한 의식적인 행동
김형철·김권필(2014)	구성원과 공동체 팀 내에서 지식과 정보를 공유하는 학습활동으로 새로운 지식을 이해하고 창조하는 프로세스
김화연·이형룡(2015)	구성원 개인의 지식과 조직의 보유된 지식을 공유하며, 조직 내에서 확산, 전파, 저장하는 것

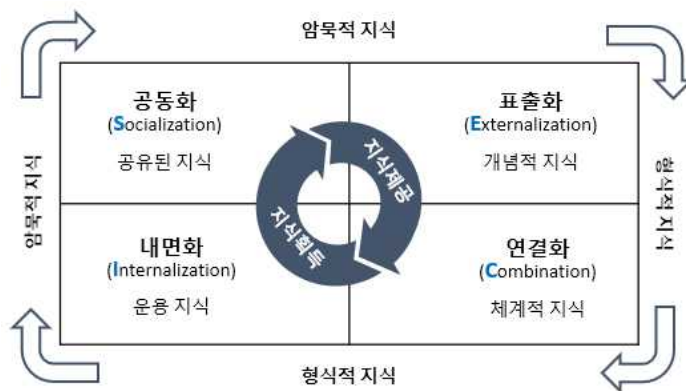
\* 출처 : 선행연구를 바탕으로 재정리

### 2.3.2 지식공유의 구성요소

지식공유는 습득과 제공의 행위로 지식의 전달과 축적과정을 통해 이루어지며(Van den Hooff & De Ridder, 2004), 형식지와 암묵지, 두 가지 주요 형태로 구분된다. 형식지는 체계화되어 쉽게 전달 및 공유될 수 있는 객관적 지식을 나타내며, 암묵지는 주관적이고 경험적인 지식을 의미한다.

Nonaka & Takeuchi(1995)는 지식의 공유와 창출 과정에서, 형식지와 암묵지의 연계성을 강조하였다. 형식지는 체계적인 방식으로 표현되며, 문서나 데이터베이스에 저장되어 쉽게 접근 및 활용할 수 있는, 반면 암묵지는 개인의 경험과 노하우를 중심으로 하며, 공유하기 까다롭다는 특성이 있다. 두 지식 형태의 상호작용은 지식을 효과적으로 나누고 새로운 아이디어를 창출하는 데 필수적이며, 상호 교류를 통해 조직의 혁신과 성장이 이루어진다.

지식공유는 지식 변환의 4단계 연결과정으로 공동화, 표출화, 연결화, 내면화를 통해 진행된다. 지식은 [그림 2-5]와 같이 첫 번째 단계인 '공동화'는 암묵적 지식을 다른 암묵적 지식과 결합하는 과정이다. 두 번째 단계인 '표출화'는 암묵적 지식을 형식적 지식으로 전환하는 과정이다. 세 번째 단계인 '연결화'는 형식적 지식을 다른 형식적 지식과 연결하는 과정이며, 마지막 단계인 '내면화'는 형식적 지식을 암묵적 지식으로 다시 전환하는 과정이다. 네 가지 단계를 통해 암묵적 지식과 형식적 지식은 지속적으로 변환되며 확장된다.



\*출처 : Nonaka et al.(2008).

[그림2-5] SECI 모델 (지식공유과정)

암묵적 지식은 개인의 내부적인 노하우, 경험을 바탕으로 형성되며, 다른 사람과 손쉽게 공유되지 않으며, 구성원들 간의 상호작용과 경험의 공유를 통해 명시적 지식으로 전환될 수 있다. Nonaka(1994)는 암묵적 지식이 명시적 지식으로 전환되는 과정을 '표출화'라고 하며, 반대로 명시적 지식이 암묵적 지식으로 전환되는 과정을 '내면화'라고 설명한다. 이에 따라, 지식공유는 개인의 내재된 지식을 구체적으로 표현하고, 이를 다른 구성원들과 공유하여 조직 전체의 지식자산을 증대시키는 핵심 프로세스로 인식된다.

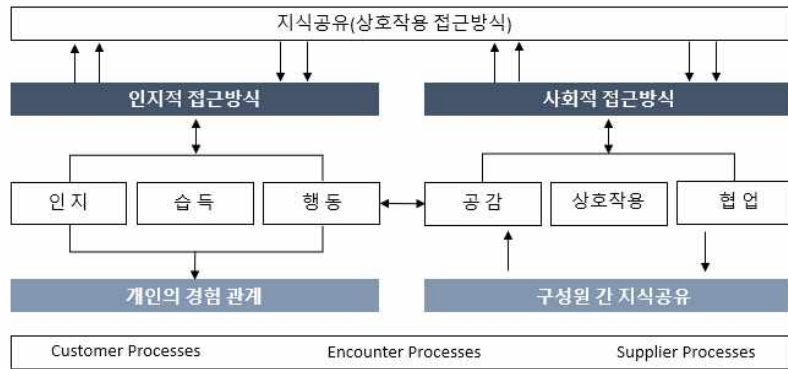
지식공유는 두 가지 주요 활동, 지식기부와 지식수집으로 구성되어 있다 (Van den Hooff et al., 2004). 지식기부는 개인이 보유한 지식을 다른 구성원에게 제공하는 행위로, 조직 또는 커뮤니티의 전체적인 성과와 이익을 증진시킨다(Watson & Hewett, 2006; Liebowitz, 2001). 반면에 지식수집은 구성원이 다른 사람들로부터 필요한 지식을 습득하는 과정으로, 상담이나 설득과 같은 방법을 통해 이루어진다. 이 두 가지 활동은 조직 내 지식의 흐름과 확산을 가능하게 하며, 지식자원의 효율적 활용을 촉진한다.

지식을 외부에서 수집하고 조직 내에서 활용하는 활동은 변화에 대응하고 성공적으로 경쟁하는 핵심 요소다(Yin & Zajac, 2004). 빠른 환경의 변화 속에서 외부의 지식을 효과적으로 습득하고 적용하는 능력은 지식서비스 종사자의 생존과 경쟁력에 결정적이다. 지속적으로 새로운 지식을 탐색하고 그 지식을 자신의 업무에 맞게 통합함으로써 변화하는 상황에 민첩하게 대응할 수 있음을 의미한다.

지식공유는 개인의 인지와 사회적 상호작용의 결합으로 Vygotsky(1981)의 사회적 학습 이론과 Wiig(1995)의 지식관리 접근법에 근거하여, 구성원 간의 상호작용을 통해 개인의 지식을 공동체 내에서 주고받는 핵심 활동으로 기존의 지식을 전달하는 것뿐만 아니라 통찰력이 발생하고 새로운 지식이 창출된다(Kogut & Zander, 1992).

지식공유의 접근 방식은 [그림 2-6]과 같이 구성원 간의 지식공유와 지식수집의 상호작용으로 인지적 접근과 사회적 접근 방식으로 개인의 경험을 중심으로 한다. 또한, 외부환경의 변화에 대응하기 위해 지식의 유동성과 이동

을 위한 지식공유는 정보의 전달이 아니라, 구성원 간의 상호작용과 학습을 통한 지식의 성장과 발전을 의미한다.



\*출처 : Vygotsky(1981), Wiig(1995). 인용 및 재구성

[그림2-6] 지식공유 활동

본 연구는 지식서비스 종사자 개인이 보유한 지식을 다른 구성원과 상호 교환하며, 새로운 지식을 생성하고 창출하는 과정으로 지식공유를 상호작용과 지식 창출로 구성하고 측정 요소는 다음과 같다.

### 2.3.2.1 상호 작용

지식공유는 사회적 네트워크 내에서의 상호작용과 소통을 기반으로 구성원들이 개인적으로 보유한 지식과 경험을 상호 교환하는 과정을 의미한다. 지식공유를 통해 개인의 지식이 내부적으로 재창조되며, 지식자산을 높인다(Davenport et al., 1998).

지식서비스 전문가들 간의 지식공유는 지식의 전달 및 교환을 통해 다양한 견해와 시각을 포괄함으로써 지식의 깊이와 범위를 넓혀준다. 상호작용은 업무수행에 필요한 지식과 아이디어의 공유를 포함하며(Srivastava et al., 2006), 자신의 지식을 전달하고 타인의 지식을 흡수하는 반복적인 상호 작용을 통해 지식의 재사용을 가능하게 하는 지식의 접근성을 확보하는 과정이다(김구, 2003).

따라서, 지식공유는 조직 내에서 지속적인 학습과 혁신의 원동력으로 작용하며, 지식자산을 증대시키는 핵심 활동이다.

### 2.3.2.2 지식 창출

지식공유는 개인이 보유한 지식의 가치를 상승시키며, 새로운 지식과 아이디어의 창출을 중심으로 한다. 지식공유 과정에서 지식은 재창조되고 가치는 증대된다. 공유되고 재창조된 지식이 추가적인 가치를 창출하며, 강점으로 활용함으로써 가치를 실현한다(Liebowitz, 2001). 기존의 지식을 결합하고 응용함으로써 변화하는 지식환경 속에서 새로운 지식을 창출하는 것이 중요하다(Kogut & Zander, 1992).

지식공유는 새로운 해결책을 찾고 문제를 해결하는 데 공동체 내의 서로 다른 역량을 가진 구성원들 간에 개인이 보유한 지식을 공유하며 필요한 지식을 창출할 수 있는 과정이다(Chakravarthy, Zaheer & Zaheer, 1999). 따라서, 지식공유는 지식의 재창조와 가치 증대 및 조직 내에서의 지속적인 혁신과 학습을 촉진하는 핵심 활동이다.

### 2.3.3 지식공유의 선행연구

Nonaka(1994)의 연구에서, 지식은 구성원 간의 지속적이고 반복적인 상호작용을 통해 공유되는 과정에서 새로운 지식이 창출되며, 지식공유는 개인과 조직 내 구성원들 간의 지식 교류를 통한 지식의 확산과 혁신을 촉진하는 핵심적인 요소로 강조되었다. 연구를 통해 지식공유가 단순한 정보의 전달이 아니라, 지식의 창출과 확장, 조직의 지속적인 발전과 혁신에 있어 결정적인 역할을 하는 것을 이해할 수 있다.

Fiol(1991)에 따르면 공동체 의식은 지식공유와 혁신에 핵심적인 영향을 미친다. 공동체 의식이 강하면, 구성원들은 지식을 더욱 활발히 공유하며, 조직 내에서 혁신적인 행동을 촉진한다고 했다. 반면, Grant(1996)는 지식공유의 중요성을 조직 및 개인의 역량 강화의 관점에서 조명하였으며, 구성원들



간의 지식공유와 전파 활동이 조직의 경쟁력 향상에 긍정적 영향이 미칠 수 있다고 하였다. 따라서, 두 연구 모두 지식공유의 중요성을 그 효과와 영향을 각기 다른 관점에서 부각시켰다.

정동섭 외(2002)의 연구는 지식공유에 영향을 미치는 다양한 조직적 요소 중 보상시스템, 경영진의 지원, 의사소통의 개방성 및 신뢰가 혁신행동에 직접적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. 결과를 통해 조직 내의 다양한 요소들이 구성원들의 지식공유는 혁신행동을 촉진하는 데 밀접하게 연결되어 있다는 것을 알 수 있다.

Lin(2007)은 조직 내에서 지식공유의 중요성을 강조하며, 혁신성장에 어떠한 긍정적 영향을 미치는지 실증적으로 보여주었다. 사회적자본의 다양한 요소와도 연관되어 있으며, 지식공유를 통해 조직이 경쟁우위를 확보하고 혁신을 촉진할 수 있다고 하였다. Wah et al.(2009)의 연구에서 사회적자본의 다양한 요소로, 개인의 사회적 동기, 보상, 인센티브, 역량 등이 지식공유에 어떻게 영향을 미치는 연구 결과는 지식공유를 촉진하는 데 사회적자본 요소들이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Hu & Randel (2014)의 연구에서 팀 구성원의 사회적자본과 외부의 인센티브가 팀 혁신과 지식공유에 미치는 영향에서 암묵적 지식과 명시적 지식의 지식공유가 팀 혁신과의 관계에서 매개효과가 검증되었다. 사회적자본과 외부 인센티브는 지식공유를 통해 팀의 혁신을 촉진시키는 주요 요인으로 작용한다고 제시하였다.

Chang & Chuang(2011)의 연구에서는 사회적자본으로 상호의존, 이타성, 공유된 언어 등이 지식공유에 긍정적 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 이타성은 다른 사람들을 위한 배려를 의미하며, 상호의존은 구성원들 간에 서로에게 의존하는 정도, 공유된 언어는 효과적인 지식공유를 위한 공통의 의사소통 방식을 나타낸다.

김미숙·홍관수(2013)의 연구는 조직의 다양한 차원에서의 공정성, '구조적 차원'과 '인지적 차원' 및 '관계적 차원'은 지식공유에 유의한 영향을 미치는 결과가 나타났다. 조직 내에서 구성원들이 조직의 공정성에 대한 인식이 지식공유에 중요하게 작용한다는 것을 보여준다. 연구에서 또한 강조된 내용은,



사회적자본이 '상호작용 공정성' 및 '분배 공정성'과 같은 조직공정성의 여러 측면에 영향을 미친다는 것이다. 조직공정성의 측면들이 지식공유에도 결정적인 영향을 미친다는 것은 조직 내에서의 공정성 인식과 사회적자본이 지식공유의 중요한 열쇠임을 알 수 있다.

박문수 외(2001)는 지식공유에 미치는 영향에 대한 요인으로 구적적, 관계적, 지식 특성 세 가지 요인으로 분류하여 리더십, 보상, 조직문화와 구조를 구조적 요인, 신뢰, 커뮤니케이션, 상호 영향력, 지식보유자의 정보 등을 관계적 요인, 지식의 가능성과 인과적 모호성, 유용성, 지식의 가치 등을 지식 특성 요인으로 분류하였다.

Yu et al.(2013)의 연구에서는 지식 집약적 작업팀 내의 사회적자본이 팀 차원과 개인 차원에서 지식공유 행동을 촉진하는 것으로 나타났다. 팀 구성원들 사이의 관계와 상호작용이 지식공유를 증진한다는 것이다. IT 프로젝트 환경에서 업무에 대한 상호의존성이 지식공유에 영향을 미치며(박준기 외, 2014), 지식공유가 프로젝트의 성과에도 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인했다. 연구 결과들은 지식 집약적 작업팀과 사회적자본의 관계가 지식공유와 프로젝트 성과에 영향이 미칠 수 있음을 시사하며, 인사이트는 조직 내에서의 지식관리와 협력을 향상시키는 데 유용한 정보를 제공한다.

Tsai et al.(2014)의 사회적자본 요소 중 '긍정적 정서', '공유된 비전', '신뢰'가 지식공유에 어떻게 작용하는지에 관한 연구 결과 사회적자본 요소들이 지식공유에 영향을 미친다는 사실이 확인되었다. 구성원 간의 긍정적인 감정, 상호 간의 신뢰, 공유된 목표가 지식의 공유를 촉진한다는 결론을 내렸다. 또한, 긍정적 정서가 신뢰와 사회적 상호관계 사이에서 조절 효과를 가진다는 사실도 발견되었다. 따라서, 긍정적인 감정은 신뢰와 상호작용을 높이는 역할을 한다는 것이다.

설현도(2015)의 연구는 조직 내에서 구성원들 간의 유대감과 신뢰를 나타내는 '결속적 자본'과 조직 내외의 다른 개인 또는 단체와의 관계를 나타내는 '관계적 자본'은 사회적자본의 주요 요소로서 지식공유 의도에 영향을 미친다. 지식공유 의도는 실제 지식공유 행동으로 연결되며, 지식공유 프로세스에 핵심적 역할을 나타낸다.

## 2.4 흡수역량

### 2.4.1 흡수역량의 개념

21세기의 빠른 환경 변화는 정보화 기술의 발전에 크게 기인하고 있으며, 이에 따라 기업과 조직은 변화에 유연하게 대응할 필요가 있다(O'Connor, 2008). 이러한 맥락에서, 지식서비스 분야의 종사자는 환경의 변화 속에서 핵심적인 역할 수행을 하기 위해, "흡수역량"이라는 능력을 갖추어 변화를 효과적으로 수용하고 적응해야 한다.

흡수역량은 조직이 외부의 새로운 지식을 인식하고, 자체적인 역량 및 자산으로 통합, 활용하는 능력으로 정의된다(Cohen & Levinthal, 1990). 지식서비스 분야에서는 외부의 새로운 정보나 지식, 기술을 활용한 성과 창출과 불확실한 환경에서도 유연하게 대응하고 지속적인 혁신과 경쟁력을 확보하는데 흡수역량이 중요한 역할을 한다. 지식서비스 종사자가 외부지식을 내부로 가져와 효과적으로 적용하고, 기존의 내부지식과 결합하여 가치를 창출하는 능력을 갖추어야 함을 의미한다.

흡수역량의 중심에는 학습 능력과 지식의 효과적인 활용이 있으며, 이 두 가지 요소는 미래 환경의 불확실성 속에서도 혁신과 지속적인 발전을 위해 필요하다. 미래의 환경 변화에 성공적으로 대응하기 위한 핵심적인 능력으로, 경쟁에서의 우위를 위해 지식서비스 종사자는 역량을 강화하고 개발해야 한다(Hamel & Heene, 1994).

흡수역량은 Allen(1977)이 기업의 연구개발 (R&D)에 대한 노력의 결과로서 개념화한 후, Cohen & Levinthal (1989)에 의해 정보처리 역량으로 재정의되며, 넓은 범위로 인식되기 시작했다. 정보처리 역량을 흡수역량으로 개념화하면, 내부에 보유하고 있는 기존의 지식과 경험을 활용하여 외부의 지식을 변형하거나 활용할 수 있는 능력으로 조직이 외부에서 지식, 정보, 자원을 탐색하고 이를 수용하며 이해하는 능력을 포함한다.

지식을 상업화하고 변동적이며, 복잡한 경영환경에 대응하는 핵심역량을 의미한다(Cohen & Levinthal, 1994). 외부지식을 습득, 이해, 개발 및 활용하

는 능력으로 외부의 새로운 아이디어와 지식을 조직 내로 가져와 내부지식과 결합시켜 조직의 성과와 혁신을 추진하는 중요한 역할을 하는 세 주요 차원으로 구분될 수 있다(Cohen & Levinthal, 1990; Mowery & Oxley, 1995).

지식서비스 종사자가 외부에서 획득한 지식을 내부적으로 이해하고, 지식을 개발하며, 내부지식과 결합해 새로운 가치를 창출하는 능력을 의미하는 기술적 역량으로 암묵적 지식의 이전과 관련되어 있다. 외부의 기술이나 지식을 내부지식으로 받아들이고 수정하여 효과적으로 활용할 수 있는 능력을 포함하며, 외부에서 얻은 지식을 업무에 도입하여 효율적으로 활용하기 위한 기술적 역량 갖추어야 한다는 것을 의미한다.

흡수역량은 변화와 발전의 중심에 있으며, 외부환경을 고려하는 방식으로 개념이 넓어지고 있다. 기술과 제품의 수명주기가 짧아지고, 지속적으로 새로운 기술이 등장하는 빠른 변화의 환경에서 Cohen & Levinthal(1990)이 제시한 흡수역량의 중요성은 시간이 지나며 다른 연구자들에 의해 확장되었다. 미래의 불확실한 환경 속에서, 흡수역량은 지식서비스 종사자의 적응 및 변화능력을 강화하는 핵심적 요소이며, 전략적 변화와 유연성 강화에 필수적인 역할을 한다.

Mowery & Oxley(1995)는 흡수역량을 기술 및 기술이전의 관점에서 강조하며 정의하였다. 외부에서 획득한 기술정보를 조직 내에서 이해하고 적용하는 능력으로 외부자원과 내부지식을 결합하여 새로운 가치를 창출하는 데 중요하며, 외부지식을 조직의 프로세스나 연구개발(R&D) 방법에 적용하는 변환과정을 포함한다. 개인의 연구개발(R&D) 능력, 성과와 관련된 인적 자원, 연구개발(R&D) 투자를 고려하며, 개인이 가진 지식을 조직적으로 활용하여 혁신과 성과를 달성하는 데 핵심적인 역할을 한다.

Lane & Lubatkin(1998)는 흡수역량에 대해 Cohen & Levinthal(1990)의 기존 정의를 확장하고 재해석하였다. 외부에서의 지식을 습득하고 이해하는 것뿐 아니라 그 지식을 활용하여 실제 가치를 창출하는 전체적인 과정을 포함한다는 관점을 제시하였다. 조직 내에서 외부의 지식을 흡수하는 능력에서 벗어나, 해당 지식을 활용하여 가치를 창출하는 광범위한 역량으로 새롭게 정의하였다.

Todorova & Durisin(2007)은 흡수역량의 구성요소 중 변형에 대한 새로운 해석을 제시하였다. 외부에서 지식을 탐색하고 기존지식과 통합하는 것에 중점을 두고 변형을 외부지식의 이해 후에 응용 가능한 역량으로 보며, 이해의 연속이 아니라 별도의 과정이라고 했다. 외부지식과 조직 내부의 구조가 잘 맞을 경우, 지식은 이해 과정을 거치지 않고 바로 적용될 수 있다. 반면, 내부와 외부지식 간의 호환성 문제가 있을 때는 지식의 변형이 필요하다. 변형은 구성원의 인지 구조를 조절하여 외부 아이디어나 상황을 이해하고 적응하게 하는 과정이다.

Zahra & George(2002)는 흡수역량을 외부에서 지식을 흡수하여 조직의 지식 변환 과정에서 광범위한 관리적 역할을 하는 것으로 조직의 전략적 변화와 유연성에 부합하게 외부 및 내부 환경을 적응시키고, 지식을 변형하여 실질적인 가치를 창출하는 중추적인 역할이라고 했다. 외부에서 얻은 지식을 내부에서 효과적으로 활용하여 혁신과 성과를 창출하는 데 필수적인 요소로 미래의 경쟁적 환경에서 조직의 성공을 위한 결정적인 동적 역량으로 인식되고 있다(Zahra & George, 2002; Lane et al., 2006).

흡수역량은 조직이 외부에서 지식을 획득하고 내부에 통합하여 새로운 사업 또는 기존사업의 변형과 활용에 적용하는 능력을 의미한다(Zahra & George, 2002). 높은 수준의 지식과 기술을 보유하고 있더라도, 끊임없이 변화하는 정보와 지식환경에 대응하기 위해선 흡수역량의 강화가 필요하다. 지식 획득과 활용을 바탕으로 새로운 지식을 생성하는 능력 향상이 필수적이다.

흡수역량은 조직이 외부에서 다양한 정보를 적극적으로 탐색하고 수집하여, 수집한 외부정보를 자체적인 연구 및 개발 활동에 적용하고 활용하는 능력을 의미한다(MurovMurovec & Prodan,2009; Lichtenthaler, 2009).

조직이 외부에서 얻은 정보를 효과적으로 수용하고, 그 정보를 기존의 내부지식과 결합하여 활용하는 능력을 나타낸다. 따라서, 흡수역량은 외부정보를 내부에서 보유한 지식과 연계시키고 결합하여 새로운 지식과 혁신을 도출하는 능력으로 조직이 외부정보를 효과적으로 활용하고, 경쟁력을 유지하며 혁신을 이루어내는 데 핵심적 역할을 한다. 선행연구를 기반으로 흡수역량에 대한 개념 정의를 요약하면 [표 2-8]과 같다.

[표 2-8] 흡수역량의 개념

연구자	정의
Cohen & Levinthal(1990)	외부지식을 탐색, 인식하여, 내부의 지식으로 소화, 체득하는 행위 능력으로 흡수역량은 사전 지식축적 정도와 노력의 강도에 따라 결정
Mowery & Oxley(1995)	기술의 전이와 외부로부터 이전된 지식에 내재된 암묵적 구성요소로 습득된 지식을 변환할 수 있는 능력
Lane & Lubatkin(1998)	새로운 지식을 인식, 활용하여 새로운 지식 창출, 내재화, 응용할 수 있는 역량
Kim (1998)	기존지식을 소화하는 학습 능력과 혁신지향의 새로운 지식을 생성하는 문제해결 역량
Zahra & George (2002)	경쟁력 강화를 위해 외부로부터 지식을 획득하고 새로운 가치 창출을 위한 전략
Liao et al.(2003)	외부의 정보와 지식에 대한 가치를 인식하고 새로운 지식으로 이해하여 제품에 적용시켜 활용하는 능력
Tiwana & Mclean(2005)	외부지식과 정보를 획득, 흡수, 전파 할 수 있는 조직 능력
Lane, Koka & Pathak(2006)	외부의 지식의 잠재적 가치가 인지하고 이해하여, 내부화된 지식 활용으로 성과를 창출하는 것
Jansen et al. (2006)	잠재적 흡수역량인 획득, 동화와 실현된 흡수역량인 변형과 활용을 측정하기 위한 지표
Murovec & Prodan(2009)	고객, 경쟁업체, 공급업체 등 정보를 외부에서 수집하여 조직의 흡수능력을 활용하는 것
Lichtenthaler (2009)	기존지식의 유지 및 재 활성화하여 새롭게 탐색한 지식과 기존지식의 결합으로 활용하는 능력

\* 출처 : 선행연구를 바탕으로 재정리

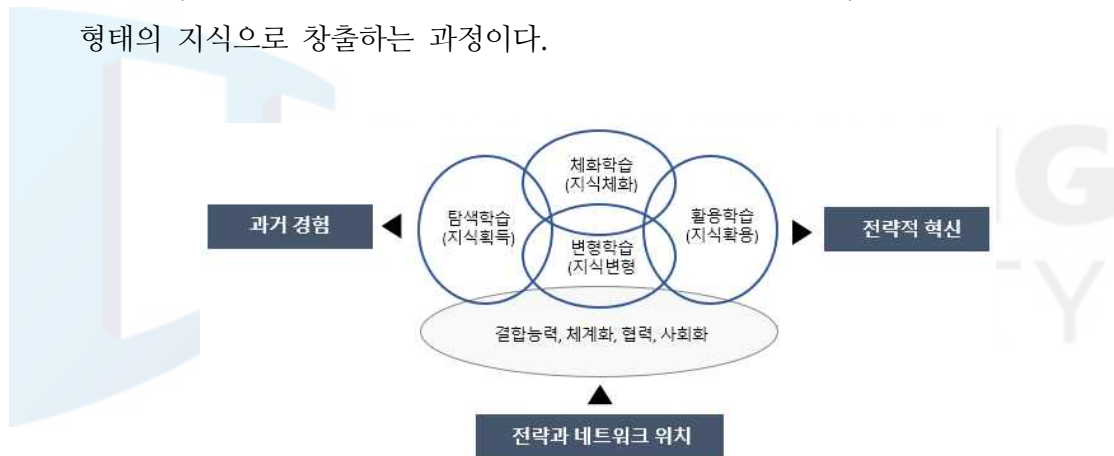
#### 2.4.2 흡수역량의 구성요소

흡수역량은 개인이나 조직 내에서 핵심적으로 강조되는 능력으로 외부지식의 획득 및 해당 지식의 활용 능력을 반영한다(Sun & Anderson, 2010). 외부의 정보나 지식을 수용하는 것만으로는 부족하다. 효과적인 활용을 위해 해당 지식을 내부의 기존지식과 연결하여 자신의 구조와 프로세스에 맞게 내재화하는 단계가 필수적이다.

흡수역량의 내재화 과정에서는 외부지식의 이해, 해석, 적용 방법의 모색

이 이루어진다. 지식을 활용하여 혁신을 발전시키고 업무 전략을 개선함으로써 역량을 강화하는 것이 최종 목표이다. 내재화 과정은 여러 단계로 이루어져 있으며, 각 단계에서는 다양한 학습과 적응 과정이 발생한다. 처음에는 외부에서 얻은 지식을 이해하고 해석하는 과정이 필요하며, 그 후에는 지식을 기존의 업무 프로세스나 제품, 서비스에 어떻게 적용할 수 있을지를 모색하는 과정이 이어진다. 마지막으로, 이 지식을 기반으로 새로운 혁신이나 개선된 업무 방법을 찾아내어 조직의 전반적인 역량을 향상시키는 과정을 거치게 된다.

흡수역량의 학습 프로세스를 Lane et al.(2006)은 [그림2-7]과 같이 탐색적 학습과 변형적 학습으로 구분하여 정의하였다. 첫 번째 단계의 '탐색적 학습'은 외부에서 새롭게 들어오는 지식을 인식하고 이해하는 과정이다. 두 번째 단계, '변형적 학습'은 그 지식을 조직 내에서 체득하고, 변형하여 새로운 형태의 지식으로 창출하는 과정이다.



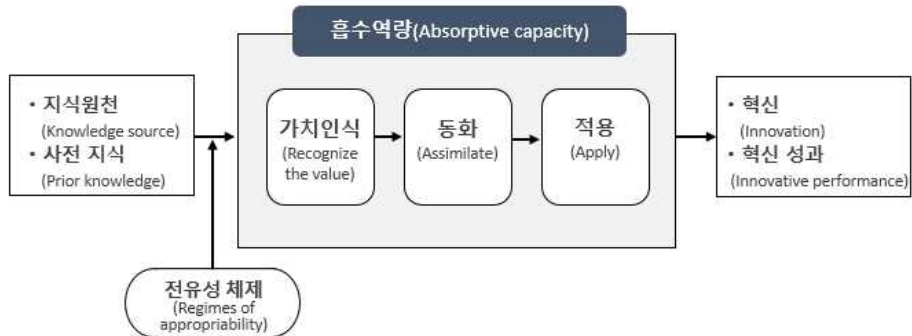
\*출처 : Lane et al.(2006)의 인용 및 재구성

[그림 2-7] 흡수역량의 학습 프로세스

흡수역량은 외부지식을 내부역량으로 변환하는 중요한 능력으로 혁신을 추진하는 목적의 다양성은 흡수역량의 효과에 영향을 미치며, 외부지식을 활용하면, 다양한 가치와 이익을 얻을 수 있다(Leiponen & Helfat, 2010). 따라서, 빠르게 변하는 환경에 대응하기 위해 지식서비스 종사자는 다양한 목표를 가지고 외부지식을 활용하면, 다양한 가치와 이익을 얻을 수 있으며 자신의 경쟁력을 높일 수 있다.



흡수역량은 혁신성가에 영향을 미치며, 보유하고 있는 지식의 원천과 사전 지식의 근간에 따라 다양한 방식으로 적용될 수 있다(Todorova & Durisin, 2007). Cohen & Levinthal(1990)은 [그림2-8]과 같이 흡수역량을 세 가지 핵심 단계로 분류하여, 외부지식의 인식, 지식의 동화, 조직 내에서의 적용하는 능력으로 정의하였다.

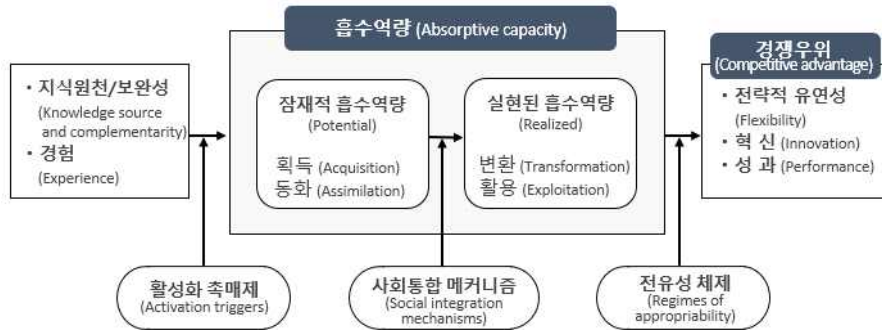


\*출처 : Todorova & Durisin(2007) Absorptive capacity

[그림 2-8] Cohen & Levinthal의 흡수역량모형

Cohen & Levinthal(1990)의 흡수역량 개념을 Zahra & George(2002)는 지식의 획득, 동화, 변환 및 활용으로 발전시켜, 외부에서 중요한 지식을 어떻게 조직 내로 가져와 통합하는지에 대한 과정을 네 개의 구체적 단계로 나타냈다. 새로운 정보나 지식을 외부에서 인식하고 획득한 후, 조직 내에서 수용하고 내재화하는 과정을 거쳐, 지식을 다양한 형태로 변환하며, 마지막으로 변환된 지식을 조직의 전략적 목적과 경쟁력 향상을 위해 활용하는 네 단계로 구성된다.

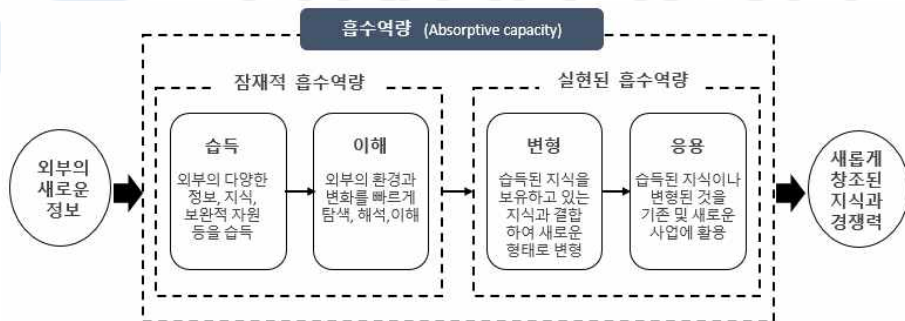
최근 연구자들은 조직이 빠르게 변화하는 환경에 신속하게 대응할 수 있도록 지원하며, 새로운 가치 창출에 초점을 맞추고 다양한 학습체계와 조직구조 및 환경적 조건 등의 변수를 고려하는 동적 역량의 중요성을 강조하며 [그림 2-9]와 같이 흡수역량의 개념을 '잠재적 흡수역량'과 '실현된 흡수역량'으로 나누어 재구성하였다.



\*출처 : Zahra & George(2002).

[그림 2-9] Zahra & George의 흡수역량 모형

흡수역량의 변환 과정은 [그림 2-10]과 같이 지식의 획득 및 활용에 중점을 두며, 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량으로 구분되지만 두 프로세스는 상호보완적이다. 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량은 외부지식을 효과적으로 활용하고 변형하는 핵심 능력을 나타낸다. 잠재적 흡수역량은 외부정보의 습득 및 내재화 과정에 중점을 둔다. 반면, 실현된 흡수역량은 내부적으로 통합된 지식을 혁신적 방법으로 활용하는 데 초점을 맞춘다.



\*출처 : Sun & Anderson (2010)

[그림2-10] 흡수역량의 변환 과정

잠재적 흡수역량은 외부에서 새로운 지식을 탐색하고 인식하는 능력을 중심으로 한다. 반면, 실현된 흡수역량은 내재화된 지식을 조직 내에서 활용하고 적용하는 능력에 초점을 맞춘다. 잠재적, 실현된 흡수역량을 통해 조직은 지식 이전 및 학습활동을 통해 자신의 전략적 방향성을 지속적으로 조절하고,



변화하는 환경에 대응할 수 있는 능력을 갖추게 된다(Zahra & George, 2002). 지속적인 성장과 변화에 있어 핵심적인 역할을 하며, 외부의 지식 획득부터 내부에서의 지식 활용에 이르는 전 과정에서 상호작용한다. 따라서 이 두 흡수역량을 통해 새로운 지식을 습득하고, 습득한 지식을 자신의 특성에 맞게 변형하여 경쟁력을 강화하는 방향으로 발전해 나간다(Sun & Anderson, 2010).

잠재적 흡수역량을 획득한 외부지식을 조직 내부로 동화하는 능력의 차원으로 보았다. 반면에 실현된 흡수역량은 조직이 내부화된 지식을 어떻게 변환하고, 변환된 지식을 실질적인 활동에 어떻게 활용하는지에 초점을 맞추는 차원으로 정의하였다. 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량은 서로 다른 구성요소와 특징을 가지고 있으며, 변화하는 환경에 대응할 수 있는 능력을 갖추기 위한 지속적인 학습과 혁신을 위한 핵심역량이다.

Zahra & George(2002)는 흡수역량을 [표 2-9]와 같이 두 개의 주요 부분인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량으로 구분하여 개념화하였다.

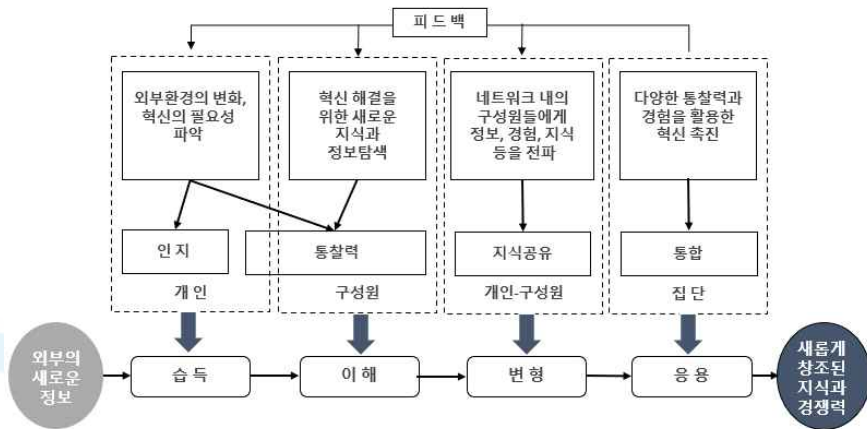
[표 2-9] 흡수역량의 단계별 구성요소와 역할

구 분	단 계	구 성 요 소	역 할	연 구 자
잠재적 흡수 역량	습득	지식, 다양한 정보 등 보완적 자원	탐색 범위, 사회적 네트워크 형성, 다양한 지식 활동	Boynton et al.(1994) Zahra & George(2002) Van Wijk et al.(2001)
	이해	환경 및 기술변화	이해 및 해석, 탐색, 식별, 학습, 지각, 인지	Lane & Lubatkin(1988) Zahar & George (2002) Fichman Kemerer(1999)
실현된 흡수 역량	변환	습득된 지식과 정보 및 보완적 자원 등을 내부화로 변형	재구성, 이연, 창조, 변형, 이합	Fichman &Kemerer(1999) Kogut & Zander(1992) Van Den Bosch et al.(1999)
	활용	응용, 실행, 구현	핵심역량, 자원확보 및 기존사업과 신규사업 결합, 개선된 사업	Lane & Lubatkin(1988) Cohen & Levinthal(1990) Van Wijk et al.(2001)

\* 출처 : Zarha & George (2002), Camisón & Forés (2010). 인용 및 재구성

흡수역량은 [그림 2-11]과 같이 지식 활동의 프로세스를 통해 외부환경에서의 변화를 감지하고, 변화를 통해 새로운 통찰력을 얻는 능력을 포함한다

(Sun & Anderson, 2010). 외부환경의 변화에서 혁신의 필요성을 인지하고 새로운 지식을 습득하여 통찰력으로 기존의 지식과 결합하고 활용하여 혁신적인 행동을 이끌어내기 위해, 창의적인 해결책과 혁신을 촉진하는 중요한 역할을 한다.



\*출처 : Sun & Anderson(2010), p. 142, 인용 및 재구성

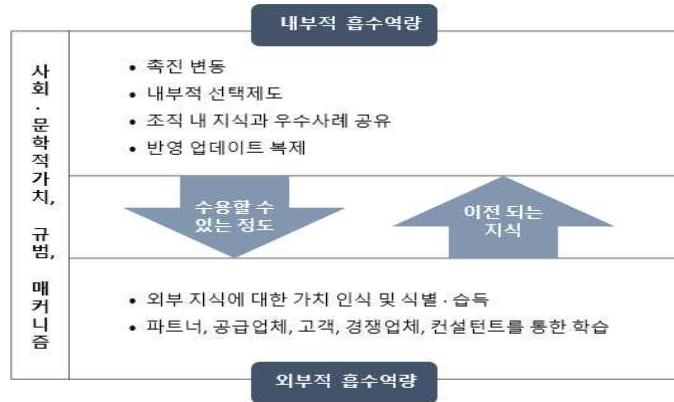
[그림2-11] 흡수역량과 지식 활동의 프로세스

현대 비즈니스 환경에서는 지식서비스 활동에 대한 사회적자본 및 흡수역량이 필수적이며, 혁신과 경쟁우위를 확보하기 위해 흡수역량을 강화하고 효과적으로 활용하는 것이 중요하다. 사회적자본은 네트워크를 활용하여 외부로부터 정보와 통찰력을 획득하며, 이를 통해 구성원들 간의 지식공유와 혁신을 촉진한다. 반면, 흡수역량은 외부의 정보와 지식을 내부지식과 통합하고, 효과적으로 활용하여 지식서비스 종사자의 경쟁력을 높이는 능력을 의미한다.

흡수역량의 순환구조는 [그림 2-12] 와 같은 과정을 통하여 외부로부터 지식을 획득하고, 내부의 프로세스와 연결하여 변환하며, 변환된 지식을 다시 외부로 전달하는 과정을 포함한다. 외부의 지식을 효과적으로 인식, 동화, 변환 및 활용하는 능력을 나타내며, 외부적 흡수역량과 내부적 흡수역량의 두 가지 관점으로 이해될 수 있다. 외부적 흡수역량은 외부의 지식을 인식하고 동화하는 초기 단계를 의미하며, 내부적 흡수역량은 해당 지식을 내부에서 변환하고 활용하는 능력을 나타낸다. 이 두 역량은 상호 작용하며, 사회통합 메

커니즘을 통한 지식의 활동이 이들 사이의 연결고리를 제공한다.

지속적인 혁신을 추구하고, 경쟁력을 유지하며 성장하는 데 필수적인 구조로, 외부의 지식을 내부의 혁신으로 전환하는 핵심역량을 반영한다.



\*출처 : Lewin et al (2011). 인용 및 재구성

[그림 2-12] 흡수역량의 순환구조

외부적 흡수역량과 내부적 흡수역량은 외부에서 얻을 수 있는 정보와 지식을 탐색, 식별, 습득, 이해로 내부로 유입하는 순환과정이다. 이러한 흡수역량의 순환과정은 외부에서 내부로 유입된 정보와 지식, 기술 등을 잠재적 흡수역량으로 식별, 습득과 이해로 수용하고 기존지식과 결합하여 제품이나 서비스로 변환하는 과정을 통해 실현된 흡수역량으로 새로운 사업을 추진하는 구조를 나타낸다.

본 연구에서는 지식서비스 종사자가 외부에서 새로운 지식을 탐색하고 인식하는 능력을 "잠재적 흡수역량"으로, "개인이 보유한 내재화된 지식을 업무에 활용하고 적용하는 능력"은 "실현된 흡수역량을 측정 요소로 구성하였다.

#### 2.4.2.1 잠재적 흡수역량

잠재적 흡수역량은 외부의 정보나 지식을 인식하고 이해하는 초기 단계의 능력을 나타내며(Zahra & George, 2002), 두 부분으로 구분하여, 첫째, '획득'은 지식서비스 종사자 개인이 필요한 외부지식을 감지하고 흡수하는 능력을

의미한다. 둘째, '동화'는 그러한 지식을 내부적으로 분석하고 해석하여 현재 지식체계와 연계하는 과정으로 외부의 변화와 동향을 빠르게 파악하며, 그 정보를 개인의 내부지식, 조직의 내부 시스템과 연결하는 핵심 능력을 포함한다.

잠재적 흡수역량은 지식서비스 종사자가 외부의 정보와 지식을 인식하고 습득하는 초기 단계의 능력으로 외부에서의 정보와 지식 획득과 내부의 기존 지식과의 결합을 통해 경쟁력을 확보하는 핵심역량이다. 기존의 내부지식과 경험이 풍부할수록 새로운 외부정보나 지식의 획득과 동화가 효과적으로 이루어진다. 그러나 외부에서의 변화와 동향을 제대로 감지하고 이를 내부적으로 동화하지 못한다면, 시장에서의 경쟁력을 잃을 위험이 있다(곽기영 외, 2011). 따라서, 지식서비스 종사자는 끊임없는 학습과 외부지식을 적극적으로 탐색함으로써 잠재적 흡수역량을 향상시켜 외부환경 변화에 유연하게 대응할 수 있는 지속적인 혁신 활동이 필요하다.

#### 2.4.2.2 실현된 흡수역량

실현된 흡수역량은 습득한 외부지식을 실질적으로 활용하는 능력을 의미하며, 지식을 받아들이는 것이 아닌 지식을 실질적인 성과나 혁신으로 전환시키는 과정에 중점을 둔다. 변환은 외부에서 얻은 지식을 활용 가능한 형태로 개선하거나 적용하는 역량을 나타내며, 활용은 변환된 지식을 실제 사업 전략이나 제품, 서비스 개선에 적용하는 능력을 의미한다. 따라서 실현된 흡수역량은 지식서비스 종사자 개인이 경쟁 환경에서 지속적인 우위를 확보하기 위해 필수적인 역량이며, 지식의 활용을 통해 비즈니스의 진정한 가치를 혁신적으로 창조한다(Zahra & George, 2002).

실현된 흡수역량은 외부에서 얻은 지식을 내부의 기존지식과 결합하여 활용하는 능력으로 두 가지 주요 과정은 '변환'과 '활용'으로 구성된다. 변환은 외부에서 얻은 지식을 내부 맥락에 맞게 재구성하고, 기존지식과 연결하여 새로운 지식을 창출하는 과정이다(Todorova & Durisin, 2007). 반면, 활용은 이렇게 변환된 지식을 실질적인 비즈니스 활동에 적용하여 가치를 창출하는 과정을 의미한다(Cohen & Levinthal, 1990). 따라서, 실현된 흡수역량은 외

부지식과 내부지식을 유기적으로 통합하고, 창출된 지식을 실질적인 경쟁우위로 전환시키는 능력이다(Lane et al., 2006).

실현된 흡수역량은 외부에서 얻은 정보와 지식을 혁신이나 경쟁 전략에 효율적으로 활용하는 능력으로 지식 수용에서 내부의 비즈니스 활동에 해당 지식을 실질적으로 통합하고 적용하여, 새로운 제품이나 서비스의 개발, 기존 프로세스의 개선 등에 활용하는 핵심역량을 의미한다. 따라서, 실현된 흡수역량은 지식서비스 종사자에게 지속적인 혁신과 경쟁력을 확보하기 위한 필수적인 역량으로 작용한다.

#### 2.4.3 흡수역량의 선행연구

흡수역량은 지식의 습득을 효과적으로 변화와 혁신에 연결시키는 중요한 능력으로 보유하고 있는 지식과 기술만으로는 부족하며, 지속적인 변화에 민첩하게 대응하며 새로운 지식을 통합하고 창출하는 능력이 중요하다. 변화하는 비즈니스 환경 속에서 지속적인 성장과 발전을 위해서는 흡수역량의 지속적인 개발과 강화가 필수적이다.

Cohen & Levinthal(1990)의 연구는 조직의 흡수역량과 혁신 간의 관계를 중심으로 미국의 생산 산업을 대상으로 흡수역량이 어떻게 혁신 활동과 연결되는지 분석하였다. 연구개발 활동이 흡수역량을 향상시키며 이를 통해 혁신이 이루어질 때 사업 성과를 창출한다는 결론을 도출하였다. 이 연구는 흡수역량의 중요성을 강조하며, 지식의 활용과 혁신 추진 능력이 조직의 성공에 큰 영향을 미치는지를 나타낸다.

Boynton et al.(1994)은 유사한 특성을 가진 132개의 기업을 대상으로 정보기술에 대한 흡수역량을 조사하였다. 연구의 주요 관심사는 조직 내에서 중앙 정보 처리 시스템의 활용과 영향에 어떻게 대응하는지에 대한 조직의 능력으로 정보기술 사용의 정도를 예측하는 주요 지표로 흡수역량을 설정하였다. 정보기술의 사용범위, 비즈니스 프로세스의 정보기술 및 지식 활용도, 정보기술의 가치와 그 기술이 미치는 프로세스 요인에 대한 측정과 정보기술의 활용 및 흡수역량이 조직의 성과와 어떻게 연결되는지를 분석하였다.

연구 결과, 정보기술에 대한 지식 운영은 조직이 정보기술을 광범위하게 사용하는 데 영향을 미쳤으며, 정보기술 관리 프로세스에는 영향을 미치지 않았다. 반면, 고급 정보기술의 관리의 흡수역량의 강화에 긍정적으로 작용한다는 것이 밝혀졌다.

Mowery & Oxley(1995)는 국가의 혁신 시스템과 그것이 경쟁력에 어떻게 영향을 미치는지를 중점적으로 연구하였다. 국가의 흡수역량과 내부 기술 이전이 경쟁력에 어떤 역할을 하는지 분석 후, 국가의 혁신 시스템을 통해 흡수역량이 강화되고, 기술 개발과 혁신이 촉진될 것이라는 가설을 제시하였다. 조사된 요인 중, 내부 기술의 이전, 경제 및 정치적 경쟁의 강도, 기술 교육, 과학 분야의 투자 등이 국가의 경쟁력에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구 결과, 국가의 흡수역량이 강하면 혁신성고가 높아지는 것으로 나타났다. 이는 국가의 혁신 시스템과 흡수역량이 서로 연관되어 있음을 보여준다.

Keller(1996)는 인적자본의 발달과 국가의 지속 가능한 장기적 성장 사이의 관계를 중심으로 연구를 수행하였다. 고등교육을 받은 인구의 비율과 백만 명 당 과학자와 기술자의 수를 주요 지표로 사용하여 흡수역량이 기술 발전에 어떻게 기여하는지를 조사하였다. 연구 결과, 국가가 개방적이고 외부 지향적인 정책을 채택할 때, 제한된 기술정보만 제공되는 상황에서도 숙련된 인력을 활용하여 이를 극복하고 기술 개발을 추진할 수 있는 흡수역량이 필요하다는 것을 확인하였다. 이는 숙련된 인적자본과 높은 흡수역량은 국가의 기술 발전과 지속적인 경제 성장에 중요한 역할을 하는 것으로 나타난다.

Liu & White(1997)는 중국의 개발도상국으로서의 경제발전에 초점을 맞춰 29개 생산 산업 분야의 연구 및 개발 인력 투자와 145개 중국 기업의 혁신성과 사이의 관계를 조사하였다. 핵심 변수로 흡수역량을 설정하여 기업들의 혁신성과에 어떻게 영향을 미치는지 분석하였다. 분석 결과, 흡수역량은 기업이 새로운 지식자원을 획득하고 활용하는 과정에서 결정적인 역할을 한다는 것이 확인되었다. 기업이 새로운 지식자원에 성공적으로 접근하고 그 자원을 유용하게 활용하기 위해서는 흡수역량이 높아야 함을 나타냈다. 이 연구는 흡수역량의 중요성을 강조하며, 향상을 위한 투자가 기업의 혁신성과를 증진시킨다는 결론을 도출하였다.



Veugelers(1997)는 290개의 기업을 대상으로 연구개발 활동과 흡수역량 간의 관계를 연구하기 위해, 기업의 혁신과 학습을 조절하는 주요 변수로 흡수역량을 설정하였다. 연구에서 측정한 지표 중에는 연구개발 부서의 전체 직원 수, 박사학위 소지자 수, 진행 중인 연구 프로젝트의 수 등이 포함되었다. 연구의 주요 발견은 흡수역량이 기업의 내부 연구개발 지출을 촉진하는 역할로 기업이 높은 흡수역량을 갖추게 되면 외부의 기술자원을 효과적으로 흡수하고 이를 기반으로 내부 연구개발 활동을 확대하는 경향이 있다. 이러한 결과는 흡수역량이 기업의 연구개발 활동과 밀접한 관련이 있음을 재확인하는 중요한 연구 결과로 평가될 수 있다.

Lane & Lubatkin(1998)은 조직 간의 흡수역량에 초점을 맞춘 연구를 수행하기 위해, 자원기반이론과 조직적 학습 이론을 통합하여, 중소벤처기업과 제약회사의 제휴 관계 내에서 흡수역량이 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 연구의 주요 발견은 흡수역량이 상호 제휴의 중심적인 요인으로 작용한다는 것이었다. 두 조직 간의 흡수역량이 서로 연관되어 있을 때, 지식공유와 학습이 효과적으로 진행된다는 것을 확인하였다. 연구 결과, 한 기업의 지식과 기술의 흡수역량만이 아니라, 두 기업 간의 지식 교환과 학습체계의 중요성을 강조하며, 상호 제휴 관계에서 흡수역량이 어떻게 핵심적인 역할을 하는지 도출되었다.

Cockburn & Henderson(1998)은 신약 개발 분야에서 흡수역량이 연구 성과에 어떠한 영향을 미치는지 연구를 수행하였다. 이 연구에서는 68,186개의 과학 저널에 발표된 연구 성과물을 분석하여 흡수역량과 연구 성과 사이의 관계를 분석하였다. 연구의 핵심 결과는 흡수역량이 연구 성과의 질과 양에 영향을 미친다는 것이었다.

연구 조직 내에서의 조사, 탐색, 인지 및 활용 등과 같은 활동을 통해 흡수역량을 강화하면 과학 저널에 발표되는 연구 성과의 품질이 향상된다는 것을 파악하였다. 또한 연구 조직과 과학 분야 간의 협력관계 구축도 중요한 요소로 판단되었다. 그러나 다수의 기업이 아직 이러한 핵심 영역에서 충분한 노력을 기울이지 않고 있다는 결과도 도출되었다.

Verona(1999)는 조직의 흡수역량과 관련된 다양한 요인들 사이의 연관성

에 초점을 맞추어, 제품 개발에 있어 자원기반 이론과 협력 메커니즘 간의 관계 연구에서 흡수역량과 통합역량이 어떻게 서로 영향을 미치는지 분석하였다. 연구 결과, 신생기업들이 국제적 성장을 추구하는 초기 단계에서는 기존의 오랜 경험이 있는 기업에 비해 인지도가 떨어지며, 관계 형성과 운영 능력이 부족하다는 것을 발견하였다. 이러한 결과는 신생기업들이 외부에서의 지식 습득과 인지도 향상을 위한 다양한 자원과 노하우에 접근하는 데 어려움을 겪는다는 것을 의미한다.

기업들이 국제적 성장을 추구할 때, 외부의 다양한 자원을 효과적으로 습득하고, 지식 기반의 활동을 적극적으로 추진하며, 유익한 관계를 형성하는 것이 중요하다는 결론을 내렸다. Autio et al.(2000)의 연구도 이와 유사한 결론을 지지하면서, 국제적 경쟁에서의 우위를 창출하기 위해서는 해당 역량과 전략의 중요성을 강조하였다.

Rugman et al. (2001)의 연구는 다국적 기업의 자회사 간 지식과 가치창조의 독특성을 조명하였다. 연구 결과, 각 자회사는 특정 지역 또는 영역에서의 지식 우위를 갖게 되며, 지식 우위는 자회사 간에 영역적 배타성을 초래한다. 배타성은 지식공유와 협력에 장애물을 형성함으로써, 기업이 외부자원을 효과적으로 활용하는 데 제한을 가한다. 문제를 해결하기 위해, 다국적 기업들은 자신의 내부 구조와 프로세스를 재검토하고 조절하는 방안을 모색해야 한다. 구체적으로는, 지식 창조와 전달 프로세스를 더 투명하고 효율적으로 만들기 위한 정책과 제도를 마련하고 실행해야 한다는 것이 연구의 결론이다.

Zahra & George(2002)의 연구는 조직이 외부의 지식을 효과적으로 습득하고 활용하는지를 '흡수역량' 개념을 중심으로 네 가지 단계로 분류하여 진행하였다. 1단계 외부지식의 습득, 2단계는 습득한 지식을 내부에서의 이해 및 수용, 3단계는 지식의 조직 내 변환, 마지막 4단계는 조직의 실질적 활동과 혁신에 지식을 활용하는 단계이다. 또한 흡수역량을 '잠재적 흡수역량'과 '실현된 흡수역량'의 두 부류로 나누어 설명하였다.

잠재적 흡수역량은 외부에서의 지식 습득 및 이해 능력에 초점을 맞춘 후, 실현된 흡수역량으로 전환되어 실제로 성과와 혁신을 촉진한다. 연구의 핵심은 조직이 지속적으로 외부지식을 효과적으로 흡수하고 활용하기 위해서는



강력한 흡수역량을 개발하고 유지해야 한다는 것이다.

Schilling(2002)은 조직의 흡수역량이 승자 독식 시장에서의 기술적 성과에 큰 영향을 미치는데, 조직이 지속적으로 학습하는 환경을 만들고 이러한 학습문화를 촉진하는 것이 흡수역량을 강화하는 주요한 방법이라는 연구결과를 도출하였다. 기업이 적절한 시기에 기술 습득을 추진하면 그 결과로 흡수역량이 향상될 수 있으며, 외부 네트워크와의 협력 및 관계 구축은 흡수역량 증진에 중요한 역할을 한다.

학습과 통합역량이 중요하며, 역량이 조직의 내부 및 외부지식을 효과적으로 확보, 변형 및 활용하는 데 도움을 준다고 하였다. 결론적으로, 흡수역량은 조직의 전략적 혁신 결정에 영향을 미치며, 이를 통해 조직은 경쟁에서의 우위를 확보하고 새로운 기술 및 제품을 개발하는 데 기여한다.

Reagans & McEvily(2004)의 네트워크 구조가 지식 이전에 어떻게 영향을 미치는지 비공식 네트워크 안에서 정보의 원활한 이전이 어떻게 이루어지는지에 관한 연구 결과, 지식 이전 과정에서 발신자와 수신자 간의 관계는 중요한 역할을 한다는 것이 발견되었다. 이미 알려진 정보를 기반으로 정보교환을 통한 지식 이전이 원활하게 이루어질 수 있음을 확인하였다. 발신자가 보유한 정보를 수신자가 자원으로 적절하게 활용할 때, 지식 이전이 효과적으로 이루어진다는 결론을 도출하였다.

흡수역량은 조직과 개인의 경쟁력을 높이는 핵심 요소로, 외부의 지식과 정보를 습득하고 내부에서 이를 활용하여 혁신을 주도하는 능력을 의미한다. 조직 차원에서는 흡수역량이 외부 변화에 빠르게 대응하고 새로운 기회를 발견하는 데 중요한 역할을 하며, 이를 통해 지속적인 혁신과 경쟁우위를 확보한다. 반면, 개인 차원에서는 흡수역량을 통해 지속적인 새로운 지식의 습득으로 혁신적인 아이디어를 생성하여 지식서비스 종사자의 전반적인 성장을 촉진한다. 이처럼, 흡수역량은 조직과 개인 모두에게 지속적인 학습과 혁신을 통한 성장을 위한 핵심역량으로 강조된다.

## 2.5 혁신행동

### 2.5.1 혁신행동의 개념

최근의 정보기술 발달은 디지털 경제의 급격한 변화와 무한한 경쟁을 불러왔다. 변화의 중심에는 지식서비스 종사자가 있으며, 지금의 변화 속에서만이 아니라 장기적인 경쟁에서도 우위를 확보하기 위해 스스로 변화를 주도해야 한다(Collins & Foras, 1994). 지식 기반 사회에서, 지식서비스 종사자의 역할은 중요하다. 혁신의 주체가 되어야 하며, 지식서비스 종사자의 혁신역량은 지식을 활용하여 새로운 경쟁 전략을 창출하고 지속적인 경쟁우위를 확보하는 핵심 자원 및 전략적 도구이다(Yeoh & Mahmood, 2013).

혁신은 단순한 변화가 아니라 비일상적이며 급격한 변화를 의미한다. 변화를 가져오는 행위가 아닌 제도의 내부에서 구성원들이 상호작용하며 새로운 아이디어를 발전시키고 실행하는 과정으로 볼 수 있다(Mezias & Glynn, 1993; Van de Van, 1986). 혁신행동은 지식서비스 종사자의 지속성 및 발전을 위해 환경의 변화에 대응하면서 새로운 능력을 부여하는 활동으로 인적, 지적, 물적 자원으로서의 수익 창출을 목표로 한다(Drucker & Maciariello, 2014).

혁신은 다양한 방식으로 이루어지며, 혁신행동은 새롭고 유용한 아이디어의 탐색과 발견에서 시작된다(Amabile et al., 1996). 과업의 목표 인지, 그 수행 방법, 상호작용해야 하는 사람이나 방법의 변화, 새로운 기술의 습득 등으로 구분할 수 있다(West, 1989). Kanter(1988)는 혁신을 문제 인식과 그에 따른 아이디어의 창출 및 적용, 문제해결의 실행 과정으로 보았다. 개인이 문제나 변화의 필요성을 감지하고, 이를 주도적으로 아이디어를 제시하고 발전시킨 후 실행 및 확산하는 과정으로 정의하였다(Amabile et al., 1996). 따라서, 혁신은 문제의 인식부터 새로운 해결책의 제시, 해결책의 실현 및 전파까지의 단계를 포괄한다.

혁신행동과 창의성은 서로 연관된 개념이지만, 그 핵심에는 중요한 차이점이 있다. 창의성은 새롭고 유용한 아이디어를 개발하는 데 중점을 둔다면, 혁신행동은 아이디어를 실행에 옮기는 과정에 초점을 맞춘다(Amabile, 1988).

또한, 창의성은 아이디어의 생성에 있어서 중요성을 강조하는 반면, 혁신행동은 그 아이디어를 실제로 어떻게 구현할 것인지에 관한 행동적 측면을 강조한다(Tushman & Nadler, 1986). 비즈니스에서 새로운 제품, 서비스, 프로세스의 현실화로 이어지는 행위를 포함한 프로세스의 실행으로, 개인이나 조직이 새로운 아이디어와 실천하는 방법을 채택하고 활용하는 것으로 정의될 수 있다(Rogers, 1995).

혁신역량은 무형의 중요한 자원으로, 지속 가능한 경쟁우위와 성과 창출의 핵심 요인이며(Hamel, 1998), 혁신행동은 정보의 창출, 공유, 활용을 중심으로(Kohli & Jaworski, 1990) 개인이 타인과의 교류를 통해 새로운 아이디어를 개발하고 실행하는 과정을 포함한다. 구체적으로, 혁신행동은 구성원들 간의 사회적 관계 내에서, 자신의 업무와 연관된 성과향상을 위한 새로운 아이디어 개발과, 아이디어의 도입, 응용, 확산을 위한 계획적인 행동이다(Janssen, 2000).

혁신행동은 경제 활동의 주체가 주어진 환경 내에서 새롭게 인식하는 사물, 아이디어, 또는 관행을 수용하여, 발전시키고 실용화하는 과정을 의미한다(Zaltman et al. 1973). 이러한 혁신적인 행동은 새로운 방식으로 사회적 문제의 해결책을 제시하는 데 초점을 맞춘(Mumford & Gustafson, 1998) 직무와 관련된 문제에 대한 창의적이고 유용한 해결방안을 개발하는 것을 목표로 한다(Shalley, 1995). 이를 통해 독창적인 방법으로 조직에 유용할 수 있는 제품, 신규 아이디어 또는 프로세스로 정의하였다(Oldham & Cummings, 1996).

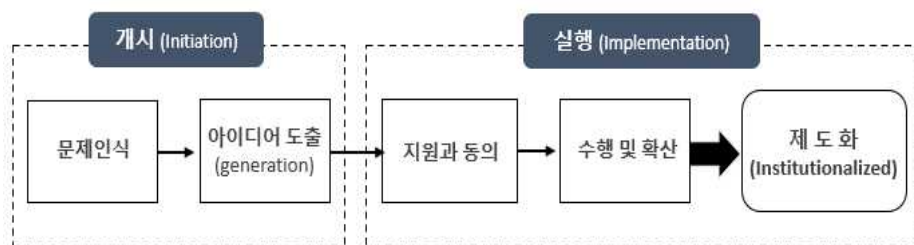
혁신행동은 문제를 인식하고 그에 대한 유용한 해결책을 찾아내는 능력으로, 지식과 새로운 아이디어의 창출하는 과정에서, 구성원들 간의 협의를 통해 아이디어를 흡수하고 실제로 실행에 옮기게 된다(King & Anderson, 2002). Farr & Ford(1990)는 개인이 자신의 역할에 적합한 새롭고 유용한 아이디어나 절차를 의도적으로 개발하거나 활용하여 업무를 수행하는 행위로 정의하였다. 다양하고 구체적인 행동으로 아이디어의 창출로부터 아이디어를 실제 업무에 적용하는 과정까지를 포함한다. 업무 성과를 향상시키기 위한 계획적이고 실천적인 행동으로 구성되며(Scott & Bruce, 1994), 독창적이고 창의적인 결과물을 성공적으로 구현하는 전체 과정으로 정의하였다(Oldham & Cummings, 1996).

혁신행동은 문제를 해결하기 위한 새로운 방식의 도입과 동료나 조력자의 지

지를 받아 새로운 아이디어를 창조하고 적용하는 활동으로, 그 목적은 성과의 향상을 위한 업무의 획기적 변화를 가져오는 것이다(Orfila, Sintes & Mattsson, 2009). 개인의 역량을 강화하고 조직 전체의 성과를 창출하기 위해 중요하며, 핵심은 아이디어의 창출과 창의성 발현에 있다. 조직의 경쟁우위를 확보하기 위한 중요한 요소로, 외부환경의 변화에 유연하게 대응하기 위해 구성원 간의 상호작용과 노력이 누적되는 과정이다(Amabile et al., 2004). Afsar et al.(2014) 및 Van Dierendonck et al.(2014)은 혁신행동을 개인과 조직의 성과를 강화하는 목표 아래에서 아이디어의 창출, 시작, 실행에 필요한 일련의 행동으로 정의하였다.

혁신은 조직적 차원에서의 변화만을 의미하는 것이 아니라, 개개인의 혁신을 의미하며, 자발적으로 새로운 아이디어를 창출하고 그것을 업무에 적용하는 과정이며(Yuan & Woodman, 2010), 서비스, 프로세스, 비즈니스 모델의 변화를 통해 문제 인식, 새로운 아이디어의 발산 및 홍보 관련 활동을 포괄한다. 혁신은 개시와 실행, 두 가지 중요한 단계를 포함하는 이분법적이고 양면적인 특성을 갖는다(Damanpour, 1991).

혁신 프로세스 과정은 비연속적이고 다층적이며 [그림 2-13]과 같이 문제 인식에서 시작하여, 아이디어나 해결책의 도출, 지지자들의 지원 및 동의를 통한 혁신모델의 구현과 확산을 거쳐 마지막으로 조직 내에서 제도화되는 순서로 개시에서 실행으로 진행된다.



\*출처: Kanter(1988). 인용 및 재구성

[그림 2-13] 혁신 프로세스

혁신의 시작은 문제나 기회의 인식과 창의적 아이디어 도출로 이루어지며, 개인 또는 조직이 창의적으로 새로운 아이디어나 해결방안을 생각해내면 혁신의

개시 단계가 완성된다. 실행 단계에서 아이디어는 실제로 구현되게 되며, 성공적으로 마무리된 혁신은 조직 내에 제도화되어 계속 활용되게 된다. 아이디어를 현실에 적용하기 위한 계획이 수립되며, 이 과정에서는 다른 구성원들의 지원과 동의를 받아 혁신모델을 실제로 실행하고 조직 전체에 확산시키는 것이 중요하다. 선행연구를 바탕으로 [표 2-10]과 같이 혁신행동 개념을 정리할 수 있다.

[표 2-10] 혁신행동의 개념

연구자	정의
Katz & Kahn(1978)	새로운 아이디어를 개발과 흡수, 홍보, 실행을 위한 구성원들의 자발적인 행동
Van De Ven(1986)	제도적인 질서 속에서 구성원들 간 상호작용으로 새로운 아이디어 개발과 실행
Kanter(1988)	문제해결을 위해 새로운 아이디어 채택과 후원자 및 지지로 아이디어를 실행하는 단계적 행동
Amabile(1988)	창의적인 아이디어를 선택으로 제품, 서비스 등 적용 방법으로 유용하게 전환 시키는 행동
West & Farr(1990)	조직구성원, 개인이 인지한 새로운 아이디어 발상을 도입하여 실행하는 활동
Rosenfeld & Servo (1990)	창의적 사고로 경제적 이익을 가져오는 새로운 방안을 창출하는 것
Farr & Ford (1990)	새로운 아이디어를 개발하고 방법, 과정, 절차 등을 변환시켜 성과를 높이는 행동
Damanpour (1991)	조직의 내부 및 외부 새로운 아이디어와 정보를 활용하여 시스템, 정책 등의 채택으로 효율적인 아이디어 창조나 도입, 적용하는 과정
Scott & Bruce(1994)	창의적 아이디어 생성과 성공적인 실행을 위한 계획 수립
Rogers(1995)	개인이나 조직이 새로운 아이디어 채택, 활용과 실행 방법
Oldham & Cummings(1996)	개인의 아이디어를 창출하여 실행하는 아이디어, 공정 및 산출된 유용한 제품,
Amabile et al.(1998)	창의적인 아이디어를 선택하여 상품이나 서비스 또는 운영 방법으로 유용하게 전환 시키는 행동
Janssen(2000)	개인의 업무와 조직의 성과향상을 위한 새로운 아이디어 생성 및 도입의 응용 프로그램
Olesen & Lumpkin (2001)	새로운 것으로 인식되는 아이디어, 실행 방법, 물리적 고안
King & Anderson(2002)	아이디어 창출과 도입으로 개조를 통한 집단에서 실행과 흡수되는 과정
Carmeli et al (2006)	문제해결을 위해 경험한 통해 발상, 새로운 아이디어로 해결 방법 제시와 아이디어에 대한 지원으로 실현 가능한 모델의 생산과정

\* 출처 : 선행연구를 바탕으로 재정리

혁신의 움직임은 개인의 자발적인 의지에서 시작되며, 자신과 조직의 변화를 위해 현실에 적응하려는 의지로 볼 수 있다(Griffin et al., 2007). 개인이 새로운 아이디어를 생성하고 도입, 구현하는 과정(Yuan & Woodman, 2010)은 외부환경의 빠른 변화에 효과적으로 대응하려면 개인의 적극적 참여와 혁신 촉진 활동에 대한 강한 의지가 필수적이다(Carmeli et al., 2006).

지식서비스 종사자는 외부환경의 변화에 대응하여 경쟁우위를 확보하기 위해 내부의 지식과 외부자원을 통합하여 새로운 해결책을 창출하는 혁신행동이 필요하다. 변화하는 환경에 유연하게 대응하며, 경쟁우위를 유지하거나 확장할 수 있는 개인의 역량 개발과 지식을 공유하는 문화가 필수적이다. 지속적인 성공을 위한 핵심 자원으로, 도전과 기회 앞에서 창의적인 해결책을 모색하는 사고 및 혁신행동으로 표준적인 사고방식에서 벗어나 새로운 아이디어를 탐구하고, 변화하는 외부환경에 적응하여 지식서비스의 경쟁력을 강화해야 한다.

#### 2.5.2 혁신행동의 구성요소

혁신행동의 주요 구성요소는 Farr & Ford(1990)에 의해 업무 추진 과정 중 변화의 필요성 인식, 변화를 성공적으로 수행하는 자기 효능감, 기술 능력, 효율적 변화, 새로운 아이디어의 창출 능력으로 구분되었다(Rosenfeld & Servo, 1990). 혁신을 다양한 종류로 분류하였는데, 관리혁신, 인적 자원 혁신, 기술혁신으로 나누었다. 혁신과정 중에서 필요성에 대한 인지와 혁신의 적용 및 활용은 아이디어를 실행하고 확산시키는데 중요한 단계이다.

Scott & Bruce(1994)는 혁신행동을 단계별로 접근하여, 첫째, 혁신의 출발점은 업무와 관련된 문제나 기회의 인식에서 시작하여, 문제를 인식한 후에는 가능한 해결책을 탐색하는 '아이디어 창출 단계'가 이어진다. 이 단계에서는 혁신적인 아이디어와 방안을 개발하게 된다.

둘째, 아이디어를 조직 내외로 홍보하여 지지자를 확보하는 과정이 진행된다. 마지막으로, '업무 도입 단계'에서는 아이디어를 현실의 행동으로 전환하고, 그 아이디어의 도입을 위한 전략을 수립하는 아이디어의 창출, 홍보, 지지자 확보, 실제 실행으로 이어지는 연속적인 단계를 통해 업무 관련 혁신을 효



과적으로 관리하고 성공적으로 구현한다.

Janssen(2000)은 혁신행동의 모델을 아이디어 개발과 아이디어 홍보 및 아이디어 실현의 세 가지 주요 요인으로 구성하여 제시하였다. 문제해결을 하기 위해 유용하고 새로운 아이디어를 발굴하는 '아이디어 개발'단계는 여러 연구자(Amabile et al., 1996; Kanter, 1988; Woodman et al., 1993)에 의해 중요성이 강조되었다. 이 과정은 개인의 주도적인 차원에서 아이디어를 창출하고 적용하는 활동으로 진행되며, 조직 전체의 혁신과는 구별된다 (Damanpour, 1991).

'아이디어 홍보'는 창출된 아이디어를 지지하고 도입할 수 있는 강력한 지지자나 후원자를 찾는 데 필요한 다양한 활동을 포함한다(Janssen, 2000). 이 단계는 아이디어가 실현될 수 있도록 필요한 지원과 자원을 확보하는 것에 중점을 둔다. 마지막으로 '아이디어 실현'은 혁신적 아이디어를 실제로 구현하는 단계로, 아이디어를 실용적인 제품, 서비스, 또는 솔루션으로 전환한다. 이 단계에서는 아이디어의 가치와 유용성을 검증하고, 혁신을 현장에 도입하는 체계적인 방법을 적용한다.

Messmann & Mulder(2012)는 혁신행동을 여러 단계로 기술하였으며, 그 중에는 기회 탐색, 아이디어 생성, 홍보, 실현 및 반성 등이 포함된다. 아이디어의 개발만을 포함하는 것이 아니라, 아이디어의 수용부터 실천과 확산에 이르기까지의 전 과정을 포괄하는 개념으로(송병식, 2006) 구성요소로는 개인의 특성뿐만 아니라 사회적 속성도 고려되어야 한다.

혁신행동은 새로운 아이디어를 발굴하고 실행하여 조직의 성과를 향상시키는 중요한 활동이다(Janssen, 2000; Scott & Bruce, 1994, West & Farr, 1990). 아이디어의 창출은 혁신과정의 시작점이지만, 그것만으로는 충분하지 않다.

중요한 것은 아이디어를 실제로 실행하고 현장에 적용하는 것이다. 실제 적용 없이는 혁신의 진정한 가치를 누릴 수 없다. 아이디어의 생성에서 그치는 것이 아니라, 아이디어를 현실화하는 행동까지 포함하며, 조직의 지속적인 성장과 경쟁력 확보에 있어 결정적인 역할을 한다.

혁신행동은 복잡하고 다양한 요소들의 상호작용으로 이루어지는 행위로 연구자와 연구목적에 따라 [표 2-11]과 같이 특정 요소의 중요성과 범위가 다양한 방식으로 구분하여 정의되고 있다.



[표 2-11] 혁신행동의 구성요소

연구자	구성요소
Rosenfeld & Servo (1990)	발명, 이용, 개념화,
Farr & Ford(1990)	자기 효능감, 변화의 필요성 지각, 변화효용지각, 기술 능력
Scott & Bruce(1994)	혁신인식, 혁신실행, 혁신개발
이인석(1999)	혁신의 지각 및 필요성, 혁신 수용, 혁신 활용
Janssen(2000)	아이디어 생성, 홍보, 실현
Kleysen & Street(2001)	아이디어 창조, 기회 탐색, 응용, 도입, 실현, 적용
De Jong & Den Hartog(2008)	기회 탐색, 생성, 지지, 활용
Bysted(2013)	아이디어 제안, 아이디어 실행

\* 출처 : 선행연구를 바탕으로 재정리

본 연구는 혁신행동 측정 요소에 대해 문제해결에 필요한 독창적이며 유용한 아이디어를 찾아내는 능력을 혁신아이디어, 창의적인 아이디어를 성공적인 도입을 위해 필요한 강력한 지지자나 후원자를 얻기 위한 다양한 활동을 혁신 공감, 혁신적인 아이디어를 실제로 실행하고 구현하는 과정을 현장 도입으로 구성하였다.

#### 2.5.2.1 혁신아이디어

혁신은 새로운 아이디어의 창출에서 시작되며, 문제의 인식과 그에 대한 해결책을 제시하기 위한 중요한 과정이다(Kanter, 1988). 아이디어 개발은 새로운 생각뿐 아니라 조직과 구성원의 성장, 제품 및 서비스의 발전, 조직 내의 공정의 향상을 목표로 하는 긍정적인 변화를 추구한다(Kleysen & Street, 2001). 새로운 제품 또는 서비스의 도입, 신규시장의 탐색, 기존 업무의 개선, 다양한 문제들에 대한 창의적인 대안을 찾아내는 것을 포함한다(De Jong & Hartog, 2008). 따라서, 혁신은 새로운 아이디어를 생각하고 아이디어를 실행하여 조직의 성장과 변화를 촉진하는 핵심적 역할을 한다.

아이디어 창출의 중심에는 기존 정보와 개념을 통합하고 재조합하여 문제를 해결하는 능력이 위치한다(De Jong & Hartog, 2008). 문제의 해결방안은 대부분 조직 내부에 이미 존재하지만, 그것을 발견하고 활용하려면 문제를 새로운 시각에서 재해석해야 한다(Kanter, 1988).

실제로, 조직 내에 이미 존재하는 정보와 자원을 적절히 활용하면, 기존의 방식을 벗어나 문제를 해결할 수 있다(Mumford et al., 2000). 구성원 간의 협력적인 아이디어 교류는 다양한 전문지식과 관점이 결합하여 독창적인 해결책을 도출할 수 있다. 아이디어 창출의 핵심은 다양한 배경과 지식을 가진 사람들이 협력하여 새로운 관점을 제시하고, 그것을 토대로 혁신적인 방안을 모색하는 것이다.

#### 2.5.2.2 혁신 공감

혁신행동에서 아이디어 옹호 단계는 혁신적인 아이디어의 실현을 위한 지지와 후원을 확보하는 활동을 중심으로 한다(Janssen, 2000). 이 단계에서는 아이디어 실현을 위해 필요한 조직 내외의 지지자나 후원자를 찾아 홍보하고 공유하는 활동을 진행한다. 지지자나 후원자의 역할은 새로운 아이디어를 구성원들과 공유하고 지지하면서 실행 가능성을 높이는 데 있어 중요하다.

혁신 공감은 새로운 아이디어나 해결책의 성공을 위한 핵심 요소로, 다양한 관점과 요구를 통합하여 혁신을 지원하는 능력을 중심으로 한다(Martin, 2009). 혁신적 아이디어가 실제로 실행되어 조직 내에서 채택될 가능성을 높이는 데 다른 이해관계자들과의 연결을 통해 그들의 요구와 도전을 파악하는 것을 의미한다.

혁신을 추진하는 과정에서 개별적인 경험과 감수성을 기반으로 한 이해와 통찰을 통해 이루어지는 혁신 공감은 아이디어의 가치를 인식하고 지지자를 확보하는 데 필수적이다. 이 과정에서 아이디어의 잠재력과 중요성을 명확하게 전달하고, 지지하고자 하는 이해관계자들의 인식과 인정을 얻어야 한다.

새로운 아이디어나 솔루션의 개발에 그치지 않고, 어떻게 다양한 이해관계자의 요구와 열망을 만족시키는지에 대한 통찰력을 요구한다(Messmann &

Mulder, 2012). 결론적으로, 혁신 공감은 새로운 아이디어나 솔루션의 성공적인 확산과 실행을 위해 이해관계자들과의 연결과 통찰력을 바탕으로 한 적극적인 활동을 의미하며, 이를 통해 혁신의 가치를 극대화하는 데 중요한 역할을 한다.

### 2.5.2.3 현장 도입

혁신행동의 핵심은 아이디어를 창출하는 것이 아니라 그것을 실제로 구현하는 데 있다. 아이디어의 실행은 매우 중요한 단계로, 이를 통해 아이디어의 실질적인 가치와 효용성이 검증된다(Messmann & Mulder, 2012). 아이디어를 현장에 성공적으로 도입하려면, 아이디어의 실현 가능성과 예상되는 결과를 체계적으로 분석하고 평가해야 한다. 이 과정에서 체계적인 실행 계획을 수립하고, 아이디어를 현실에 적용해보는 것이 중요하다.

혁신행동의 궁극적인 목표는 아이디어가 광범위하게 상용화되어 조직 내 외부에서 널리 사용되게 하는 것이다(Scott & Bruce, 1994). 이를 위해 혁신 모델을 개발하고, 아이디어를 일상적으로 확산시켜야 한다. 아이디어 창출에서 시작되어 체계적인 실행 계획 수립, 아이디어의 현장 도입, 궁극적인 확산까지의 전 과정을 포괄하는 전 과정을 성공적으로 수행하는 것이 혁신행동의 진정한 성과를 가져오게 된다.

지식서비스 종사자의 아이디어 실행은 서비스 및 업무의 효율성과 혁신을 촉진하는 핵심 요소로 작용한다(Janssen, 2000). 지식의 전문성은 서비스와 업무 혁신에 필수적이다. 지식서비스 분야에서 아이디어의 실행은 전문지식과 연계되며, 새로운 서비스 혁신을 위해 아이디어의 실행 가능성을 평가하고 체계적으로 도입하는 과정이 필요하다. 아이디어 실행은 창조적 사고로 끝나지 않고, 현실로 전환하려는 노력의 시작이다. 아이디어를 실행하기 위해서는 실제 업무 환경에 맞게 조정되고, 실행 전략이 수립되어야 한다.

아이디어는 생각에서 멈추지 않고, 기존 방식의 한계를 돌파하고, 효율적인 서비스 제공 방법을 찾아내는 것으로 업무 혁신을 추구하며 업무와 프로세스의 개선에 끊임없이 노력해야 한다. 그 결과, 업무 및 서비스 프로세스의 혁신은

효율성 극대화와 아이디어를 실행하려는 강한 의지와 전략을 갖추고 혁신적인 아이디어를 현실의 업무에 적용하려는 노력을 통해 경쟁력을 향상시킨다. 따라서, 아이디어 제공자에서 혁신을 주도하는 중심 인력으로 지식서비스 종사자는 업무 및 서비스의 혁신을 주도하며, 새로운 아이디어를 실제 업무에 적용하는 전략적 방식으로 경쟁력을 강화해야 한다.

### 2.5.3 혁신행동의 선행연구

혁신은 현대 사회의 다양한 분야에서 핵심적인 역할을 하며, 기술과 디지털의 발전 속에서 중요성은 커지고 있다. 시대적 변화 속에서 혁신은 지식과 정보의 빠른 확산을 통해 새롭게 해석되고 구현되는 추세다. 따라서 조직, 기업, 정부, 학계 등에서는 변화의 파도에 뒤처지지 않기 위해 혁신행동을 이해하려는 노력을 기울이고 있다. 혁신의 가치를 중심으로 한 연구와 관심은 앞으로 계속 확장될 것으로 예상된다.

혁신은 개인의 독특한 특성과 지식에서 시작되며, 조직 전체의 혁신을 주도하는 핵심적인 기반으로 작용한다(Scott & Bruce, 1994; Kanter, 1988). 이를 통해 혁신과 창의성은 지식이나 지능에 국한되지 않으며, 개인의 내재된 특성, 위험을 감수하는 의지, 독립적 사고, 높은 자신감에서 나오는 것이다(Gryskiewicz, 1985 & Glynn, 1996). 이러한 특성이 혁신적인 사고와 행동을 촉진하며, 구성원의 다양한 지식과 창의적 사고는 혁신을 이끌어내는 주요 원동력이며, 개인적 역량이 조직의 혁신역량을 키우는 데 결정적인 영향을 미친다(Howell & Higgins, 1990; Farr & Ford, 1990).

Farr & Ford(1990)는 혁신을 개별구성원의 관점에서, 자신의 업무와 관련하여 새로운 아이디어나 방법론을 적극적으로 도입하고 실행하는 것으로 정의하였다. 이 접근법은 혁신이 큰 규모의 조직 변화나 새로운 제품 개발에 국한되지 않음을 강조한다. 각 개인의 업무수행 방식에서의 작은 변화나 개선 또한 중요한 혁신으로 인식됨을 나타낸다. 따라서, 개인의 업무 수준에서의 혁신은 조직 전체의 혁신 문화를 구축하고 강화하는 데 기여하는 핵심적인 요소가 된다.

선행연구를 살펴보면, Scott & Bruce(1994)의 연구에서는 구성원의 개인의 혁신행동은 지능, 창의성, 기술적 능력에 의존하는 특성을 보유한 사람들은 혁신적 아이디어를 발견하고 실행할 가능성이 높다. 그러나 개인의 능력만이 혁신행동을 결정하는 것은 아니다. 조직 내의 분위기와 리더십, 조직 내 다른 구성원들과의 관계는 개인의 혁신적 행동에 영향을 미친다.

혁신을 지지하고 촉진하는 조직문화는 개인이 혁신적으로 행동하는 데 있어 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 또한, 리더와 구성원 간의 상호작용도 중요하며, 리더의 문제해결 방식, 리더와 구성원 사이의 상호 기대와 교환관계는 혁신적 행동에 영향을 미친다. 리더가 시스템적으로 문제에 접근하는 스타일을 가질 경우, 구성원의 혁신적 행동에 부정적인 영향을 줄 수 있다. 따라서, 혁신행동은 개인적 특성과 함께 조직의 문화, 리더십 스타일 및 구성원 간의 관계에서 영향을 받는다.

Amabile(1998)의 연구에서는 개인의 창의성과 혁신행동은 여러 내부 및 외부 요인에 의해 영향을 미친다. 내재적 동기, 창의적 사고 능력, 특정 분야의 지식은 개인의 창의성에 긍정적 영향이 미치는 것으로 나타났다. 조직의 분위기, 리더십 방식, 개인의 역할은 혁신에 영향을 미친다(Howell & Higgins, 1990; Scott & Bruce, 1994; Amabile, 1998). 따라서, 개인의 혁신행동은 개인적 특성뿐만 아니라 조직 내의 환경과 리더십 스타일에도 영향을 받는다.

연구 결과를 통해 개인의 혁신적 활동이 혁신 성향과 혁신에 대한 태도와 깊은 연관이 있다는 것을 강조하였다. 혁신에 대한 긍정적인 태도와 성향을 지닌 개인은 혁신적인 활동을 수행할 가능성이 크다. 따라서, 개인의 혁신행동은 개인적 특성과 경험뿐만 아니라 외부 환경과 조직문화에도 영향을 받으며, 다양한 요인이 서로 복합적으로 작용하여 혁신행동을 촉진하거나 억제한다.

Damanpour(1991)의 연구에서는 개인의 혁신적 활동은 혁신 성향에서 시작되며, 혁신 성향이란, 개인이 새로운 아이디어나 방법론을 적극적으로 수용하고 실천하려는 경향을 의미한다. Ettlie & O'Keefe (1982)는 이러한 성향이나 태도를 측정할 수 있다고 하였다. 개인이 혁신에 대해 긍정적인 태도를 가질 때, 혁신행동도 긍정적으로 나타난다는 것이 백영미(1998)의 연구 결과에서도 확인되었다.

개인이 혁신을 지지하고 긍정적으로 평가할 때, 적극적으로 혁신적인 행동을 취하게 된다. 따라서, 개인의 혁신에 대한 태도와 혁신행동은 밀접한 관련이 있으며, 혁신을 촉진하거나 억제하는 중요한 요인으로 작용한다. 개인은 제한된 업무 범위를 초월하여 조직 내에서 혁신적인 기여를 할 수 있다.

개인의 혁신적 활동은 새로운 혁신 기회를 찾아내는 능력을 의미하며, 실제 지속적인 혁신 실현의 가능성도 확인되었다. 개인의 창의력은 혁신적 행동을 촉진하는 데 긍정적인 영향을 미친다(Parker et al., 2006). 반면, 직무의 중요성이 과도하게 강조될 경우, 혁신행동에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 결과도 나타났다.

자신의 업무에 대한 중요성을 과도하게 인식하게 되면, 실패나 실험을 두려워하게 되어 혁신적인 시도를 머뭇거리게 된다(송병식, 2005). 개인의 혁신행동은 다양한 요소에 의해 영향을 받으며, 조직 내에서 혁신 문화의 활성화와 연계된 다양한 전략과 접근법이 필요하다.

구성원 간의 협력적인 관계는 혁신행동을 촉진하는 중요한 요인이다. 원만한 대인관계와 개방적인 의사소통은 아이디어의 자유로운 교환과 혁신을 위한 협력을 촉진한다(이인석, 1999). 조직에서의 지원 인식이 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 구성원이 조직으로부터의 지원을 느끼면, 혁신적인 행동을 적극적으로 실천하는 경향이 있다(이도형·이승희, 2012). 이를 통해 구성원의 상호작용과 조직의 지원은 혁신행동의 핵심적인 원동력으로 작용함을 알 수 있다.

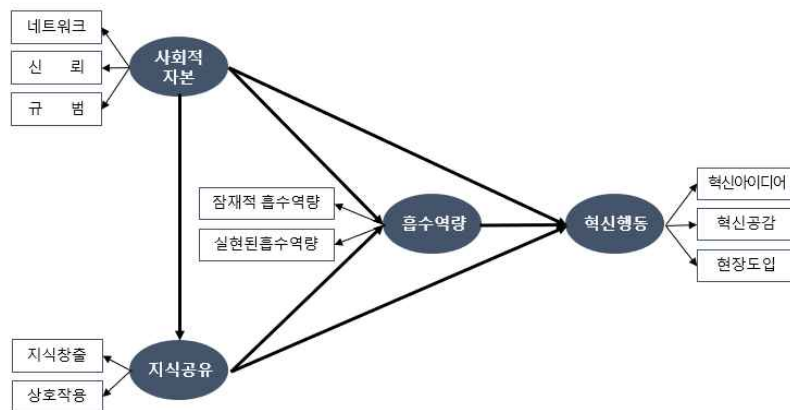
대부분의 혁신 관련 연구가 조직 수준에서 이루어져 왔으나, 개인 수준의 연구는 상대적으로 부족한 상황이다(Janssen, 2000; Scott & Bruce, 1994 등). 그러나, 조직의 혁신과 변화는 개별구성원의 아이디어 창출에서 시작되며, 그 아이디어를 발전시키고 실행하는 주체도 바로 개인이다(윤대혁·정순태, 2006). 따라서, 조직의 혁신을 추구한다면 개인의 혁신행동 연구가 선행되어야 한다. De Jong & Hartog(2010)은 개인의 혁신행동을 문제 인식, 아이디어 창출, 아이디어 생성, 아이디어 실현의 4가지 과정으로 구분하며, 이를 통해 개인의 혁신역량 강화 방안을 제안하였다. 선행연구를 기반으로 개인의 창의적 사고와 문제해결 능력의 향상을 위한 전략을 개발하는 것이 중요하다.

## Ⅲ. 연구 방법

### 3.1 연구모형

본 연구에서는 지식서비스 종사자의 경쟁우위 확보와 지속 성장을 위한 혁신행동의 발현에 영향을 미치는 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동의 구조적 관계를 검증하기 위해 연구모형을 [그림 3-1]과 같이 설정하였다. 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동의 개념과 구성요소를 문헌자료 고찰을 통하여 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동 4개의 주요 잠재변수로 구성하였다. 각 잠재변수의 하위요인으로는 사회적자본을 네트워크, 신뢰, 규범으로, 지식공유는 상호작용과 지식 창출, 흡수역량은 잠재적 흡수역량, 실현된 흡수역량, 혁신행동은 혁신아이디어, 혁신공감, 현장도입으로 측정변수를 10개로 정의하였다.

연구의 핵심 목적은 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량이 혁신행동에 미치는 직접 효과를 파악하고, 사회적자본이 혁신행동에 미치는 영향에 있어 지식공유와 흡수역량의 매개 역할을 검증하는 것이다.



[그림3-1] 연구모형



## 3.2 연구가설

지식정보사회의 지속적인 환경 변화 속에서 지식서비스 종사자의 혁신행동이 중요한 요소로 부상하고 있다. 이 연구는 변화의 중심에 있는 지식서비스 종사자의 혁신행동과 영향을 미치는 다양한 요인들 간의 관계를 분석하고자 한다. 지식서비스 종사자가 혁신행동을 어떻게 발현하고 영향을 받는지를 요인들 간의 복잡한 상호작용을 이해하기 위해 변수 간의 통합적인 구조적 관계를 구명하는 데에 목적을 두고 있다.

첫째, 사회적자본은 지식서비스 종사자 간의 연결망과 관계를 의미한다. 이러한 관계가 혁신적인 아이디어의 교환 및 협업을 통해 혁신행동에 어떻게 영향을 주는지를 구명하고자 한다.

둘째, 지식공유는 정보와 아이디어의 교환을 중심으로 한다. 연구의 목적은 지식을 공유하는 과정이 혁신행동에 어떤 방식으로 영향을 미치는지를 구명하고자 한다.

셋째, 흡수역량은 외부의 지식을 내재화하고 업무에서 활용하는 능력을 중심으로, 이 연구는 불확실하고 변동성 있는 환경에서 흡수역량이 혁신행동을 어떻게 지원하는지를 구명하고자 한다.

### 3.2.1 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 간의 직접 효과

#### 3.2.1.1 사회적자본이 혁신행동에 미치는 직접 효과

지식서비스 종사자는 끊임없이 변화하는 지식정보사회에서의 활동을 지속적으로 발전시켜야 한다. 변화하는 환경에서 사회적자본은 정보와 지식의 접근성을 확장시켜주며, 다양한 자원을 효과적으로 활용하는 데 필수적인 역할을 한다. 구성원들 간의 신뢰와 네트워크는 새로운 아이디어와 전략의 교차를 통해 혁신적 사고가 활성화된다(Tasi & Ghoshal, 1998; Colman, 1990). 구성원들 간의 지속적인 교류와 상호작용은 새로운 아이디어나 접근법의 발전

을 촉진한다(King & Anderson, 1990). 따라서, 지식서비스 종사자는 사회적 자본을 통해 지식과 정보를 공유하고 협력하면서 혁신적인 아이디어를 개발하고 실제로 구현할 수 있다.

다양한 사회적 네트워크를 통한 정보와 지식의 접근은 혁신의 원천이 될 수 있다(Molina-Morales & Martinez-Fernandez, 2010). 이러한 네트워크 활동은 아이디어의 교류를 촉진하며 혁신적인 의사결정을 지원한다(Landry et al., 2002). 사회적 연결과 높은 신뢰 관계를 통해 정보교환과 협력이 증가하며, 창의적인 아이디어와 혁신적인 프로젝트의 발전을 지원한다(Hulsheger et al., 2009; Wang, Fang, Qureshi, & Janssen, 2015).

사회적자본의 구성요소인 신뢰와 공유된 규범은 새로운 아이디어나 접근법을 시도하는 데 필요한 위험성을 줄이며, 혁신적 행동을 촉진하는 중요한 역할을 한다(Burt, 2004; Wei, Zheng, & Zhang, 2011; Van Den Hooff & Huysman, 2009; Coleman, 1988; Morrow, 2011). 따라서, 구성원들 간의 사회적 연결과 높은 신뢰 수준은 혁신적인 아이디어와 행동의 발현을 촉진하며, 혁신행동에 긍정적 영향을 미친다(Mura et al., 2013). 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 1을 설정하였다.

가설 1	사회적자본은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
------	--------------------------------

### 3.2.1.2 지식공유가 혁신행동에 미치는 직접 효과

지식서비스 종사자는 지속적인 변화 속에서 자신의 역량을 향상시키기 위해 지식을 중심으로 활동한다. 지식은 정보나 데이터에 그치지 않고, 어떻게 활용하고 공유하느냐에 따라 그 가치가 달라진다. 지식은 주로 인간 간의 상호작용을 통해 전달되며, 이를 통해 정보의 깊이와 품질이 증가한다(권석균, 1995; Van den Hooff & Huysman, 2009).

지식의 공유와 창출은 혁신적인 아이디어의 생성 및 실행에 있어 핵심 역할을 한다(Nonaka & Takeuchi, 1995). 공유된 지식은 학습을 통해 혁신 행동의 바탕이 되며, 이를 통해 지속 가능한 경쟁우위를 확보할 수 있다

(Calantone et al., 2002). 지식공유는 조직이나 개인에게 다양한 관점과 아이디어를 제공하며, 혁신적 행동을 유발하며, 경쟁력을 향상시킨다(Stein, 1989; Nonaka & Takeuchi, 1995).

혁신은 새로운 아이디어나 접근법의 창출 및 실행을 포함하며(Scott & Bruce, 1994), 지식공유를 통한 지식의 확보와 활용은 혁신의 중요한 원천이다(김상봉·정현경, 2023). 지식의 축적 및 활용은 지속적인 개발과 혁신의 기반이 되며, 조직이나 개인이 미래의 변화와 경쟁에 유연하게 대응할 수 있도록 해준다(Drucker, 1999). 지식공유는 전문지식의 확보 및 활용과 함께 혁신 활동에 필수적이며, 이를 통해 개인과 조직은 더 나은 결정을 내릴 수 있게 된다(Cohen & Levinthal, 1994).

지식공유가 적극적으로 이루어질수록 혁신행동은 강화되며, 이를 통해 기업이나 개인은 지속적인 학습과 변화의 흐름 속에서 자신의 역량을 향상시킬 수 있다(Amabile et al., 1994; Ryan & Ipe, 2003). 효과적인 지식공유와 관리하는 조직이나 개인의 경쟁력을 강화하는 데 핵심적인 역할을 한다(Chesbrough, 2003; Hu et al., 2009). 따라서, 지식공유는 혁신 행동에 필수적이며, 지식서비스 종사자의 지식공유는 혁신행동에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측한다. 이러한 선행연구에 기반하여, 다음과 같이 가설 2를 설정하였다.

가설 2	지식공유는 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
------	-------------------------------

### 3.2.1.3 흡수역량이 혁신행동에 미치는 직접 효과

흡수역량은 지속적인 변화와 혁신을 추구하는 환경에서 기존의 지식과 외부에서 습득한 새로운 지식을 결합하여 새로운 아이디어나 전략을 도출하는데 중요한 역할을 한다. 지식의 습득, 동화, 변환, 활용의 과정을 포함하며, 이 과정은 개인의 혁신행동에 긍정적 영향을 미친다(Rusly et al., 2012).

기존의 지식을 효과적으로 활용하고, 외부의 새로운 지식을 습득하는 능력을 의미하는 흡수역량은 지식서비스 종사자의 경쟁력을 유지하고, 지속적으로 성장하며 변화에 적응하는 핵심 역량이다(Boynton et al., 1994). 지식의 동화와 변환을 통해 새로운 지식과 아이디어를 창출하는 것은 혁신의 기반을 형

성한다(Zahra & George, 2002). 또한, 흡수역량은 변화하는 환경에 대응하는 능력과 새로운 기회나 위협을 인식하고 그에 따른 적절한 전략을 세우는 능력을 포함한다(Luthans & Youssef, 2004).

지식서비스 종사자는 흡수역량으로 새로운 기술이나 지식에 빠르게 반응하고, 자신의 업무에 효과적으로 적용하는 데 필수적이다(Cohen & Levinthal, 1990; Teece et al., 1997). 자신의 전문 분야뿐만 아니라, 관계관리, 계획 및 운용 능력 등 다양한 역량을 통합하여 업무를 수행한다(McLaclin, 1999; Davenport et al., 1998). 이를 통해 조직 내에서 지속적인 혁신과 발전을 추구하며, 사회적 네트워크를 통한 지식공유와 흡수역량 강화로 혁신행동을 활성화한다(강소라와 문윤지, 2010). 흡수역량이 높은 지식서비스 종사자는 다양한 정보와 지식에 노출되며, 혁신적인 아이디어와 전략을 창출할 수 있다(Gardner, 1993).

따라서, 흡수역량은 지식서비스 종사자의 혁신행동에 긍정적 영향을 미치며, 높은 흡수역량을 보유한 지식서비스 종사자는 변화와 혁신에 더욱 민첩하게 대응할 수 있을 것으로 예상된다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설3을 설정하였다.

가설 3	흡수역량은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
------	-------------------------------

#### 3.2.1.4 사회적자본이 지식공유에 미치는 직접 효과

지식서비스 종사자의 역할에서 사회적자본은 정보와 지식 습득의 핵심 메커니즘을 형성하며, 개인들이 서로 협력하고 정보와 지식을 교환할 수 있게 해준다. 이러한 관계의 본질은 개인이 자신만의 지식으로는 어려운 문제를 해결하는 데 외부의 지식에 의존해야 할 때 특히 중요해진다(Nahapiet & Ghoshal, 1998). 사회적 네트워크는 지식과 정보교환을 가능하게 하는 구조적 틀을 제공한다. 개인이 다른 사람들과의 관계를 통해 필요한 지식과 정보에 접근하고 자신의 업무에 활용할 수 있게 해준다(Nahapiet & Ghoshal, 1998). 따라서, 사회적자본은 정보와 지식의 흐름을 촉진하며, 직접적으로 지

지식서비스 종사자의 지식공유에 긍정적 영향을 미친다. 또한, 사회적자본은 구성원들 사이의 신뢰 관계와 밀접하게 연결되어 있다.

신뢰는 개인들이 서로 정보와 지식을 교환하는 데 중요한 역할을 하며, 더 나아가 협력과 팀워크를 촉진한다(Coleman, 1988; Nahapiet & Ghoshal, 1998). 높은 신뢰는 지식의 교환을 원활하게 하고, 지식공유의 효과를 극대화하며, 팀의 성과를 높인다(Andrews & Delahay, 2000; McEvily et al., 2003).

사회적 네트워크와 신뢰는 지식서비스 종사자가 고품질의 정보와 지식을 빠르게 얻고, 효과적으로 활용하는 데 필수적인 요소다. 문제해결과 혁신에 중요한 역할을 하며, 지식공유의 중요성을 극대화한다. 선행연구들의 요소들을 종합하면, 사회적자본이 지식공유에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측된다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 4를 설정하였다.

가설 4	사회적자본은 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
------	--------------------------------

#### 3.2.1.5 사회적자본이 흡수역량에 미치는 직접 효과

지식서비스 종사자가 사회적 네트워크를 통해 외부정보와 지식을 습득하고 활용하는 데 있어 사회적자본의 중요성은 개인이나 조직 내에서 존재하는 네트워크의 구조, 네트워크 내에서 형성되는 신뢰와 상호작용 등의 관계적 특성에 근거한다(Upadhyayula & Kumar, 2004).

사회적 네트워크의 구조적 특성은 정보와 지식의 획득과 교환에 긍정적 영향을 미친다. 신뢰와 같은 관계적 특성은 네트워크 내에서의 정보와 지식 교환을 더욱 원활하게 만든다(Fukuyama, 1995; Ring & Van de Ven, 1994). 정보와 지식 교환으로 형성된 신뢰 관계는 다양한 정보와 지식의 흐름을 원활하게 하여, 지식서비스 종사자의 흡수역량을 강화하는 핵심 요소로 작용하며, 정보와 지식의 교환과 흐름이 원활할수록 흡수역량도 높아진다.

흡수역량이란, 외부의 지식을 인식, 동화, 변환, 활용하는 능력으로, 사회적 네트워크 내에서 신뢰를 기반으로 한 연결이 정보와 지식의 교환을 원활하게 하는 동시에, 정보와 지식을 효과적으로 인지하고 활용하는 역량을 강화

시킨다(Swart & Kinney, 2003). 사회적자본과 흡수역량 간에는 밀접한 관계가 있으며, 지식서비스 종사자가 외부정보와 지식을 효과적으로 활용하는 데 있어 중요한 역할을 한다.

지식서비스 종사자의 사회적자본은 흡수역량을 강화하며, 사회적자본과 흡수역량 간의 긍정적 상호작용은 지식서비스 분야의 전문가들 간의 네트워크와 신뢰를 통해 외부정보와 지식을 효과적으로 인지하고 활용하는 것에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 예측된다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 5를 설정하였다.

가설 5	사회적자본은 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
------	--------------------------------

#### 3.2.1.6 지식공유가 흡수역량에 미치는 직접 효과

지식공유는 조직 내에서 지식의 흐름을 촉진하는 핵심 요소로 간주되며, Davenport et al.(1998)이 정의한 바와 같이, 지식을 다른 사람에게 전달하고 공유하는 상호작용의 과정이다. 지식의 교환, 이전 및 확산을 포함하며, 이러한 지식의 흐름은 조직의 흡수역량에 영향을 미친다.

흡수역량은 새로운 지식을 인식하고 동화하여 활용하는 능력이며(Krogh et al., 1996), 조직이나 개인이 외부의 지식을 자신의 내재화된 지식 구조로 변환시키는 과정이다. 이미 축적된 사전지식은 새로운 지식의 습득과 통합을 가능하게 하는 플랫폼 역할을 한다(Bower & Hilgard, 1981).

사회적 상호작용을 통한 암묵적 지식의 전달은 지식의 성문화가 어려운 특성상, 개인 간의 신뢰와 상호작용에 의존성을 가진다(Kogut & Zander, 1992). 상호작용은 지식의 깊이와 범위를 풍부하게 하며, 지식공유의 효과를 극대화한다. 또한, 지식서비스 종사자 간의 연결은 지식의 흐름을 촉진하는 주요 통로로 작용한다(Tsai & Ghoshal, 1998). 이러한 연결과 상호작용은 지식의 교환 및 공유를 가능하게 하여, 흡수역량을 강화시키는 핵심 동력이 된다(Tiwana & McLean, 2005). 지식공유의 활성화는 개인 및 조직의 흡수역량을 강화시키는 핵심 요인이 된다.

지식의 흐름과 교환을 원활하게 만드는 지식공유는 지식을 깊고 폭넓게 흡수하고 활용하는 중요한 역할을 한다. 따라서, 지식서비스 종사자의 지식공유가 흡수역량에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측된다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 6을 설정하였다.

가설 6	지식공유는 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
------	-------------------------------

### 3.2.2 지식공유 및 흡수역량의 매개효과

#### 3.2.2.1 사회적자본과 혁신행동과의 관계에서 지식공유의 매개효과

지식공유는 조직 내에서 중요한 역할을 하는 활동 중 하나로, 개인과 조직 간의 지식을 획득, 저장, 전달 및 활용하는 과정을 포함한다. 효과적인 혁신행동을 촉진하며, 지식 활용의 극대화로 조직의 역량을 강화한다(Grant, 1996). 사회적자본의 중요성은 지식을 저렴한 비용으로 획득하게 해주는 구조적 요인으로 작용한다는 데에 있다(Adler & Kwo, 2002).

사회적자본의 주요 구성요소인 신뢰와 규범은 구성원 간의 지식공유를 촉진하며, 지식공유의 성공은 개인과 그룹 간의 신뢰와 규범에 의존한다. 사회적자본은 지식공유의 중요한 주요 드라이버로 작용하며, 개인이 스스로 지식을 공유하는 것에 대한 동기를 부여한다(Cope et al., 2011). 그러나 동시에 지식공유는 개인에게 자신의 지식이나 노하우를 다른 구성원과 공유함으로써 발생할 수 있는 잠재적 손실에 대한 우려도 포함한다(Bock et al., 2005).

신뢰와 네트워크의 강화는 지식공유 활동을 촉진시키고, 이는 창의적이고 혁신적인 행동을 촉진시키며, 구성원 간의 관계적 활동, 의사소통, 친밀도, 상호 영향력은 지식공유와 지식 전달 활동에 긍정적 영향을 미친다(Cummings, 2004). 사회적자본이 제공하는 네트워크와 관계는 지식공유의 주요 활성화 요인이며, 이를 통해 혁신이 촉진될 것으로 예상된다. 따라서, 본 연구는 지식서비스 종사자 간의 지식공유는 사회적자본과 혁신행동 간의 관계를 매개한다는 가정하에, 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 7을 설정하였다.



가설 7	지식공유는 사회적자본과 혁신행동과의 관계에서 매개 역할을 할 것이다.
------	--

### 3.2.2.2 사회적자본과 혁신행동과의 관계에서 흡수역량의 매개효과

흡수역량은 조직 또는 개인이 외부의 지식을 인식, 습득, 변환 및 활용하는 능력을 의미한다(Cohen & Levinthal, 1990). 흡수역량은 지식서비스 종사자가 혁신과 성과를 달성하기 위해 필수적으로 갖춰야 하는 핵심역량으로 간주되며, 외부환경의 빠른 변화에 대응하며 지속적인 경쟁우위를 확보하는 데 중요한 역할을 한다(March, 1991).

지식의 획득, 동화, 변환 및 활용 과정을 포함하며, 조직 내의 네트워크 활동에 크게 의존한다. 유기적인 사회적 상호작용을 통해 다양한 정보와 지식을 획득하고 공유하는 과정이 중요하다(Kogut & Zander, 1992). 상호작용은 사회적자본의 축적과 밀접한 관련이 있다.

사회적자본은 개인이나 조직이 가지는 네트워크와 네트워크 내의 신뢰와 상호 협력의 질을 나타내는 것으로, 정보와 지식의 흐름을 촉진하는 주요 통로로 작용한다(Burt, 1982). 지식을 효과적으로 흡수하고 활용하는 능력인 흡수역량을 강화하는 중요한 매개체로 작용한다.

네트워크 활동으로 높은 흡수역량을 가진 지식서비스 종사자는 사회적자본을 활용하여, 혁신행동을 촉진하는 데 큰 역할을 한다. 외부의 새로운 지식을 효과적으로 흡수하고 혁신적인 방식으로 활용하는 능력은 지속적인 경쟁우위를 확보하는 데 결정적이다(Teece et al., 1997; Roxas et al., 2008). 따라서, 흡수역량은 사회적자본과 혁신행동 사이의 관계에서 매개할 것으로 예상된다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 8을 설정하였다.

가설 8	흡수역량은 사회적자본과 혁신행동과의 관계에서 매개 역할을 할 것이다.
------	--

### 3.2.2.3 사회적자본과 혁신행동과의 관계에서 지식공유와 흡수역량의 이중 매개효과

선행연구들은 조직 내 지식과 경험을 중심으로 흡수역량의 중요성을 강조하였다. Zahra & George (2002)는 흡수역량 모형을 제시하여 기존의 지식과 경험을 바탕으로 조직의 변화에 대응할 수 있는 유연성을 강조하였다. 유연성은 지식 습득 및 지식 교환 활동과 직접 연결되어, 조직 내의 지식공유와 지식 활용 능력을 강화한다.

흡수역량은 조직구성원이 외부의 지식을 얼마나 잘 이해하고 변환하며 활용하는지에 따라 결정되며, 혁신적인 행동을 촉진하는 데 중요한 역할을 한다. 사회적자본을 활용하여 지식을 공유하고 교환하는 과정에서, 조직의 흡수역량을 높이고, 이를 통해 조직은 혁신에 적극적으로 대응할 수 있게 된다 (Teece et al., 1997; Carmeli et al., 2006).

선행연구에서는 지식공유와 흡수역량의 복합적인 관계의 연구는 미흡하였지만, Chuang et al.(2016)의 연구에서는 사회적자본이 경쟁우위에 미치는 영향 경로에서 지식공유와 흡수역량의 중요성을 확인하였다. 이 연구에 따르면, 사회적자본은 조직 내 지식공유를 촉진시키며, 흡수역량이 강화되어 혁신적 행동에 긍정적인 영향을 미친다. 따라서, 지식공유와 흡수역량은 사회적자본과 혁신행동 간의 관계를 매개하는 중요한 역할을 한다.

사회적자본을 활용하여 지식을 공유하고 교환하는 과정은 지식서비스 종사자의 흡수역량을 강화하며, 혁신적 행동을 촉진하는 데 중요한 기반이 된다. 따라서 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 사회적자본이 경쟁우위에 간접적으로 영향을 미치는 경로에서 지식공유와 흡수역량이 모두 매개효과를 나타낼 것으로 예측하고, 다음과 같이 가설 9를 설정하였다.

가설 9

지식공유와 흡수역량은 사회적자본과 혁신행동과의 관계를 이중매개 역할을 할 것이다.

선행연구를 기반으로 가설설정에 따른 변수 간의 관계를 정리한 내용은 [표 3-1]과 같다.

[표 3-1] 변수 간의 관계와 선행연구

변수 간 관계		연구가설 및 선행연구	
직접 효과	가설 1	연구가설	사회적자본은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
		선행연구	Landry et al.(2002), Mura et al.(2013), Colman(1990), Wang, Fang, Qureshi, Janssen(2015)
	가설 2	연구가설	지식공유는 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
		선행연구	Nonaka & Takeuchi(1995), Stein( 1989), Hu et al.(2009), Radaeli, Lettieri, Mura, & Spiller (2014), Scott & Bruce(1994), Wei & Zhang(2011),
	가설 3	연구가설	흡수역량은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
		선행연구	Rusly et al.(2012), Zahra & George(2002), Teece et al. (1997), Davenport et al.(1998), Gardner(1993), 강소라와 문윤지, (2010)
	가설 4	연구가설	사회적자본은 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
		선행연구	Nahapiet & Ghoshal(1998), Moran et al.(1996), Tsai & Ghoshal(1998), McEvily et al. (2003), McFadyen & Cannella (2004), Yang & Farn(2009)
	가설 5	연구가설	사회적자본은 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
		선행연구	Upadhyayula & Kumar(2004), Fukuyama(1995), Nahapiet & Ghoshal (1998), Swart & Kinney(2003), Ring & Van de Ven(1994),
	가설 6	연구가설	지식공유는 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
		선행연구	Davenport et al.(1998), Cohen & Levinthal(1990), Janczak(2004), Bower & Hilgard (1981), Lane, Koka, & Pathak(2006), Hansen(1999),
간접 효과	가설 7	연구가설	흡수역량은 사회적자본과 혁신행동 간에 매개 할 것이다.
		선행연구	Cohen & Levinthal(1990), Boynton et al.(1994), Aliasghar, Rose, & Chetty(2019), Daghfous(2004), Roxas et al.,(2008), March(1991), Lane & Lubatkin(1998), West & Bogers(2014),
	가설 8	연구가설	지식공유는 사회적자본과 혁신행동 간에 매개 할 것이다.
		선행연구	Adler & Kwo(2002), Grant(1996), Cummings(2004) Hargadon & Bechky(2006), Cope et al.(2011),
	가설 9	연구가설	지식공유와 흡수역량은 사회적자본과 혁신행동 간에 이중 매개할 것이다.
		선행연구	Zahra & George(2002), Teece et al.(1997), Carmeli et al.(2006), Chuang, et al.(2016)

### 3.3 연구대상

#### 3.3.1 모집단

본 연구는 목표 모집단을 지식서비스 종사자의 특징을 고려하여, 자신의 전문성을 바탕으로 혁신을 주도하는 핵심 역할로 보유한 전문지식과 경험을 통합하고 활용하는 방식을 중심으로 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신 행동 간의 관계를 분석을 위해, 지식서비스업의 다양한 분야 중에서도 몇 가지 주요 분야에 초점을 맞추어 지식서비스 종사자를 선정하였다.

본 연구에서 중점을 둔 모집단은 지식서비스를 제공하는 종사자는 특정 조직의 일원으로 활동할 수도 있으며, 다른 기업이나 기관을 위해 활동하거나 독립적으로 활동하는 지식서비스종사자를 포함한다. 현재 통계에서 지식서비스 종사자의 정의나 범위가 명확하게 규정되어 있지 않기 때문에, 모집단의 정확한 숫자 산출에는 어려움이 있다.

지식서비스 종사자의 모집단은 2017년 제10차 통계청에서 발표한 한국표준산업분류의 지식서비스 산업의 7개 대분류 J(정보·통신업), K(금융·보험), P(교육서비스), M(전문지식서비스업), N(사업시설관리업), Q(보건·사회복지서비스업), R(예술, 스포츠, 여가 관련 서비스업) 중에서 K(금융·보험업), M(전문서비스업), P(교육서비스업)의 세 분야를 모집단으로 선정하였다. 그러나, 이 세 분야의 20개 중분류 중에서도 특정 업종들은 본 연구의 조사분류에 부합하지 않아 제외되었다. 최종적으로 6개 중분류에 해당하는 금융·보험사(64, 65, 66, 67), 교육 기관(85), 경영 컨설팅, 세무, 회계, 법률(71) 분야에서 활동하는 지식서비스 종사자를 연구대상으로 선정하였다.

#### 3.3.2 표집

실증연구에서는 적절한 표본크기의 결정이 연구 결과의 타당성과 신뢰성을 확보하는 데 있어 중요하다(Kline, 2011). 본 연구에서는 지식서비스업 6

개 중분류에 속하는 지식서비스 종사자를 주요 대상으로 표본추출을 진행하였다. 하지만, 지식서비스 종사자의 정확한 현황을 파악하는 것이 어려운 상황에서, 전통적인 확률표본추출방법을 사용하기 어려웠다. 따라서, 모집단의 구성원들이 표본으로 선택될 확률을 알 수 없거나 표본의 프레임이 명확하지 않을 때 사용되는 비확률표본추출방법을 적용하였다(이훈영, 2019).

결과의 일반화에는 한계가 있을 수 있지만, 연구목적과 상황에 부합하는 효과적인 표본을 선택할 수 있는 비확률표본추출방법 중에서 의도적으로 표본을 추출하는 판단표본추출법을 활용하였다. 눈덩이 표집 방법을 병행하여 본 연구에 적합한 지식서비스 종사자를 표본으로 지식서비스 종사자 모임과 금융회사 담당자들의 협조를 얻어 표본선정과정을 진행하였다.

표본크기는 구조방정식 모형분석을 위한 모델의 복잡성, 추정법, 모형적합도 등을 고려하여 결정될 필요가 있다(우종필, 2012). 구조방정식 모형분석에서는 일반적으로 최대우도법을 활용할 경우는 최소 100~150개의 표본크기가 필요하다(Ding et al., 1995). Mitchell(1993)은 관측변수의 10~20배 크기의 표본이 적절하며, 충분한 표본크기는 연구의 신뢰성을 보장하는데 핵심적이라고 주장하였다. 본 연구는 관찰변수가 10개로 최소 150명 이상의 표본 수가 필요하다. 사회과학 분야에서는 최소 200명, 일반적으로 300명 이상의 표본크기를 권장하고 있다(류근관, 2013). 본 연구에서는 구조방정식 모형을 활용한 이론적 모형 검정을 위해 선행연구에서 제시한 표본크기와 연구에서 제외될 수 있는 표본, 이상치, 불성실 응답 등을 고려하여 표본의 크기를 700부로 설정하였다.

### 3.4 측정 도구

#### 3.4.1 변수의 조작적 정의

이 연구의 목적은 사회적자본과 지식공유가 혁신행동에 미치는 영향 관계를 분석하고, 이 관계에서 지식공유와 흡수역량이 사회적자본과 혁신행동 간의 영향을 매개 하는지 검증하는 것이다. 이를 위해 4개의 잠재변수를 사용하

여 독립변수인 사회적자본의 하위요소는 네트워크, 신뢰, 규범, 매개변수인 지식공유의 하위요소 상호작용, 지식 창출과 흡수역량의 하위요소 잠재적 흡수역량, 실현된 흡수역량, 종속변수 혁신행동의 하위요소는 혁신아이디어, 혁신공감, 현장 도입으로 총 10개의 측정변수로 구성하였다.

설정된 변수들을 기반으로 사회적자본과 지식공유, 흡수역량이 혁신행동에 미치는 영향과 지식공유와 흡수역량의 매개 역할을 체계적으로 분석하고자 한다. 본 연구에서는 선행연구에서 이미 타당성이 입증된 개념을 기반으로 변수를 정의하고 조작하여, 본 연구의 특성과 목적에 맞게 미세한 수정을 통해 개념들을 다음과 같이 적용하고자 한다.

#### 3.4.1.1 사회적자본

사회적자본은 인간관계를 기반으로 형성되는 무형의 자산이며, 개인의 네트워크 내에서 정보, 지식, 가치, 자원을 주고받을 수 있는 관계의 집합체를 의미한다(Cohen & Prusak, 2001; Hesterly et al., 1997). 하나의 형태나 실체로 정의될 수 없는 복합적인 개념으로, 네트워크, 신뢰, 규범 등 여러 요소로 구성된다(Van Den Hooff & Huysman, 2009).

지식서비스 분야에서, 사회적자본은 정보의 원활한 흐름을 제공하며, 거래비용을 줄이고 기회주의적 행동을 최소화하는 역할을 하며(Putnam, 1993), 지식서비스 종사자에게 사회적 연결망을 제공해 다양한 지원과 기회를 제공한다(Walker, 1985).

본 연구는 지식서비스 종사자의 경쟁력과 지속 가능한 성장을 위해 사회적자본을 네트워크, 신뢰, 규범 세 가지 핵심 요소로 구성하였다. 네트워크는 외부의 새로운 지식과 다양한 정보를 얻을 수 있는 연결망으로 네트워크의 규모와 다양성이 주요 요소이다.

신뢰는 네트워크 내의 구성원들 사이의 상호 신뢰, 규범은 네트워크 내에서 형성되는 규범 및 제도를 포함한 지식서비스 종사자 개인의 네트워크를 통해 형성되는, 정보, 지식, 가치 및 자원을 주고받을 수 있는 인간관계를 사회적자본으로 정의하였다.

#### 3.4.1.2 지식공유

지식공유는 개인이나 집단이 경험, 가치, 정보, 아이디어 등의 지식을 상호 교환하고, 이를 통해 새로운 지식을 창출하는 과정으로(Davenport & Prusak, 1998; de Vries et al., 2006), 개인의 내부지식을 다른 구성원들과 공유하면서 가치를 창출하는 행위이다(Bhirud et al., 2005).

지식의 창출, 축적, 활용은 조직의 경쟁력 확보와 지속적인 성장을 위해 필수적이며(Grant, 1991), 조직 내에서 중요한 경쟁 자원으로 작용한다. 지식 공유는 이러한 지식 활동을 강화하며, 조직 내에서 지식을 효과적으로 전파하고 활용하는 데 도움을 준다(Zack et al., 2009).

본 연구에서는 지식공유를 지식서비스 종사자 개인이 보유한 지식을 다른 구성원들에게 전파하는 활동과 구성원들 간의 상호작용을 통해 새로운 지식을 습득, 축적, 활용하는 상호작용과 지식 창출 두 가지 핵심 요소로서 구성하였다. 상호작용(구성원 간의 지식 교환)과 지식 창출(새로운 지식의 생성)로 지식서비스 종사자 개인이 보유한 지식을 다른 구성원과 상호 교환하며, 새로운 지식을 생성하고 창출하는 활동 과정을 지식공유로 정의하였다.

#### 3.4.1.3 흡수역량

흡수역량은 조직이 외부에서 얻은 정보와 지식을 인식, 습득하고, 이를 내부 지식과 결합하여 변형, 활용하는 능력을 의미한다(Mowery & Oxley, 1995). 조직의 외부환경에서 새로운 지식을 획득하고, 기존의 지식과의 연계를 통해 조직 내에서 차별적 가치를 창출하는 역량으로 볼 수 있다(Cohen & Levinthal, 1990). 경쟁력 확보와 지속 가능한 성장을 위한 핵심 요소이며, 외부환경의 빠른 변화에 대응하기 위해, 지식서비스 종사자는 지속적으로 새로운 지식을 획득하고, 이를 내부의 작업 프로세스나 제품, 서비스 개발에 활용해야 한다.

Zahra & George(2002)의 연구를 기반으로 외부에서 새로운 지식을 효과적으로 획득, 변형, 활용하는지를 나타내는 중요한 지표로 흡수역량을 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량 두 가지 주요 요소로 분류하여 구성하였다. 잠재



적 흡수역량은 지식서비스 종사자가 외부에서 새로운 지식과 정보를 획득하여 수용하고 이해하는 능력으로 기존의 지식 구조와 연계하는 초기 단계를 포함한다. 실현된 흡수역량은 외부에서 획득한 지식을 내부적으로 변환하고 활용하는 능력으로 획득한 지식을 조직의 실제 작업에 적용하거나, 새로운 제품이나 서비스로 변형하는 능력을 포함한다. 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량의 두 단계를 지식서비스 종사자가 외부에서 얻은 정보와 지식을 인식, 결합, 변형 및 활용하는 능력을 흡수역량으로 정의하였다.

#### 3.4.1.4 혁신행동

지식 기반의 업무 환경에서는 지식의 지속적인 습득, 공유 및 활용을 통한 혁신이 필수적이다. 혁신행동은 개인의 능력과 동기에 기반하여, 지식을 자발적으로 공유하고 습득하는 행위로, 이를 통해 새로운 아이디어나 해결책을 창출하고 구체화하는 과정이다(Amabile et al., 1994; Ryan & Deci, 2000; Ipe, 2003). 지식서비스 종사자가 지속적으로 성장하고, 변화하는 환경에 적응하며 경쟁력을 유지하기 위한 핵심 요소이다. 개인이나 조직이 문제를 인식하고, 창의적이며 혁신적인 방법으로 그 문제를 해결하려는 노력이다(Drucker, 1985; Scott & Bruce, 1994).

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로, 다음과 같이 혁신아이디어, 혁신 공감, 현장 도입 세 가지 요소로 분류하여 구성하였다. 혁신아이디어는 새로운 아이디어나 방법을 제시하는 활동으로 기존의 문제나 업무 과정을 개선하기 위한 창의적인 제안을 포함한(Karter, 1988), 문제해결에 필요한 독창적이며 유용한 아이디어를 찾아내는 능력, 혁신 공감은 창의적인 아이디어를 성공적인 도입을 위해 필요한 강력한 지지자나 후원자를 얻기 위한 다양한 활동, 현장 도입은 새로운 아이디어나 방법을 실제 업무 현장에 적용하고 실행하는 활동이다.

혁신적인 아이디어를 구체적인 행동으로 변환하여, 혁신적인 아이디어를 실제 업무에 도입하여 구현하는 과정으로 정의한다. 지식서비스 종사자 개인의 동기과 의지에 기반하여 지식을 자발적으로 공유하고 습득을 통해 새로운 아이디어나 방법을 창출하고 구체화하는 과정을 혁신행동으로 정의하였다.

선행연구 및 문헌 고찰을 통해 도출된 잠재변수들의 개념을 조작적으로 정의한 내용은 [표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 변수의 조작적 정의

구분	잠재변수		조작적 정의	관련문헌
독립변수	사회적 자본	네트워크	공식, 비공식자원으로 정보 및 사회적 상호 작용의 흐름을 촉진하는 관계 네트워크의 다양성	Walker(1985), Putnam(1993), Hesterly et al.(1997), Cohen & Prusak(2001), Van Den Hooff & Huysman(2009)
		신뢰	신뢰는 사회적자본의 기초요소로 개인이 사회적 네트워크 내에서 구성원 간의 배려와 믿음	
		규범	사회적 공동체 내에서 상호 존중 및 공유된 의무와 가치 및 행동 기준	
매개변수	지식 공유	상호작용	공동체 내에서 구성원 간의 자발적인 정보, 전문지식, 경험 등의 교환	Grant(1991), Prusak(1998) Davenport & Prusak(1998) Bhirud et al.(2005), De Vries et al. (2006), Zack et al.(2009)
		지식창출	공동체 내에서 이해의 확장, 지식 교환과 경험으로 새로운 지식 생성	
	흡수역량	잠재적 흡수역량	새로운 지식, 외부정보 습득과 동화시킬 수 있는 역량으로 혁신과 개선을 위해 내부지식과 융합할 수 있는 능력	Mowery & Oxley( 1995), Cohen & Levinthal(1990), Zahra & George(2002)
		실현된 흡수역량	외부지식의 습득, 동화, 적용을 위한 내부역량을 효과적으로 변환하여 상황에 맞게 활용할 수 있는 능력	
종속변수	혁신 행동	혁신 아이디어	다양한 가능성을 탐구와 도전, 기회에 대한 잠재적인 해결책을 식별하기 위한 창의적 사고	Drucker(1985), Kanter(1988), Scott & Bruce(1994), Amabile et al.(1994), Ryan & Deci(2000), Ipe(2003)
		혁신공감	제안된 아이디어의 해결책이 실제 요구에 맞게 조정되도록 적극적 지원하는 지지	
		현장도입	혁신적인 아이디어를 개념화에서 실행으로 업무에 적용	

### 3.4.2 측정 도구와 설문지구성

본 연구는 지식서비스 종사자의 혁신행동과 관련된 변수 간의 구조적 관계를 구명하기 위해 설문조사 방식을 채택하였다. 연구의 목적과 방향성에 부합하는 신뢰도와 타당성이 높은 자료수집을 위해, 설문지를 구성하였다.

사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 총 4개의 잠재변수를 측정하기 위해 선행연구의 측정 도구를 기반으로 본 연구의 목적과 방향성에 맞게 40개의 문항으로 재구성하였다.

#### 3.4.2.1 사회적자본

독립변수로 사용된 사회적자본의 측정 항목은 Van Den Hooff & Huysman (2009) 및 Tsai & Ghoshal(1998)의 연구를 참조하여 [표 3-3]과 같이 네트워크 5개 항목, 신뢰 4개 항목, 규범 3개 항목 총 12개의 문항으로 구성하였다.

[표 3-3] 사회적자본의 측정변수 설문 문항

하위요인	설문문항
신뢰	1. 모임의 회원들은 서로 신뢰를 쌓기 위해 노력한다.
	2. 회원들에게 어려운 문제를 자유롭게 이야기할 수 있다.
	3. 나는 회원들에게 일과 관련하여 신뢰할 수 있는 정보를 얻을 수 있다.
	4. 나는 정보공유를 위해 회원들과 관계 구축을 위한 노력을 한다.
규범	5. 나는 공동체 운영에 있어서 원칙을 중시하는 편이다.
	6. 나는 모임에서 정해진 규칙이나 의무는 지켜야 된다고 생각한다.
	7. 나는 문제해결을 위해서 회원들의 도움과 조언을 받는다
네트워크	8. 다양한 채널을 활용하여 회원 간의 의사소통을 활발하게 하고 있다.
	9. 나는 일을 하는 데 도움을 받을 수 있는 회원들이 많다.
	10. 나는 모임의 구성원들과 개인적으로 연락을 주고받는다.
	11. 나는 회원들과 개인적으로 일에 대해 다양한 교류를 하고 있다.
	12. 나는 다양한 분야의 회원들과 상호 이해증진을 위해 교류를 하고 있다.

### 3.4.2.2 지식공유

매개변수인 '지식공유'의 측정을 위해, Wang & Wang (2012), Van Den Hoof & Ridder(2004), Rawung, Wuryaningrat & Elvinita(2015)의 선행연구들의 측정 항목을 바탕으로 지식공유를 측정하기 위한 문항을 재구성하였다. 지식공유의 측정변수 설문 문항은 [표 3-4]와 같이 총 6개의 문항을 선정하여 상호작용 항목 3개, 지식 창출 항목 3개로 구성하였다.

[표 3-4] 지식공유의 측정변수 설문 문항

하위요인	설문문항
상호작용	1. 나는 새로운 지식을 회원들에게 제공한다.
	2. 나는 지식과 업무수행 과정에서 얻은 경험을 회원들과 공유한다.
	3. 나는 회원들과 함께 각자의 경험과 지식을 공유한다.
지식창출	4. 나는 회원들과 다양한 정보, 지식, 노하우 등을 교환한다.
	5. 내게 필요한 회원들의 경험과 전문지식을 얻기 위해 노력한다.
	6. 나는 필요한 지식 등을 위해 충분한 시간을 투자한다.

### 3.4.2.3 흡수역량

흡수역량의 측정을 위해, 본 연구는 Zahra & George(2002)의 기본 개념과 Jansen et al.(2005)의 실증연구를 참고하여 [표 3-5]와 같이 구성하였다.

'잠재적 흡수역량'은 외부의 지식을 습득하고, 내부에 통합시키는 초기 단계의 능력을 나타내며, 지식의 획득과 동화 과정에 대한 총 6개의 문항으로 구성되었다. 반면, '실현된 흡수역량'은 습득한 지식을 실제로 변형하고 활용하는 능력을 나타내며, 이를 측정하기 위해 변형과 활용에 관한 총 7개의 문항, 측정변수 설문 문항 총 13개의 문항으로 구성하였다.

[표 3-5] 흡수역량의 측정변수 설문 문항

하위요인	설문문항
잠재적 흡수역량	1. 나는 일과 관련된 새로운 지식을 적극적으로 탐색한다.
	2. 나는 새로운 시각에서 바라보기 위해 다양한 분야의 지식을 탐색한다.
	3. 나는 새로운 지식의 이해와 활용을 위해 지속적으로 투자한다.
	4. 나는 새로운 지식과 정보를 활용하기 위해 빠르게 분석하고 이해한다.
	5. 나는 새로운 정보 중 가치 있는 정보를 잘 판단한다.
	6. 나는 외부의 전문지식을 어떻게 활용할지 분석한다.
실현된 흡수역량	7. 나는 기존지식과 새로운 지식을 결합하여 통찰력과 아이디어를 얻는다.
	8. 나는 서비스에 활용될 새로운 지식이나 정보를 기록하고 저장한다.
	9. 나는 새로운 지식을 변환하여 지식서비스를 개선하기 위해 노력한다.
	10. 나는 지식서비스에 대한 새로운 아이디어를 도입하기 위해 노력한다.
	11. 나의 새로운 지식을 어떻게 지식서비스에 유용하게 활용할지 고민한다.
	12. 나는 외부지식을 벤치마킹하여 지식서비스에 적용하려고 노력한다.
	13. 나는 새로운 지식과 정보 활용으로 지식서비스 실현을 위해 노력한다.

#### 3.4.2.4 혁신행동

종속변수인 혁신행동의 측정을 위해 본 연구는 Scott & Bruce (1994)의 연구를 기초로 하였다. 혁신행동은 개인이 새로운 아이디어나 해결책을 제시하고, 이를 현장에 도입하여 혁신을 이루는 행동을 의미한다. Scott & Bruce의 혁신행동 척도는 업무에서의 혁신적인 행동과 관련된 다양한 항목을 포함하고 있으며, 이를 보다 구체화하여 Janssen(2000)의 실증연구를 통해 검증된 척도를 활용하여 [표 3-6]과 같이 종속변수를 측정하였다.

혁신행동을 측정하기 위해 '혁신아이디어'는 새로운 아이디어나 제안을 제시하는 데 관한 3개의 항목, '혁신공감'은 다른 구성원의 혁신적인 아이디어나 제안에 대한 지지 및 동의를 나타내는 3개의 항목, '현장 도입'은 실제로 혁신적인 아이디어나 제안을 현장에 적용하는 데 관한 3개의 항목으로 총 9문항으로 구성하였다.

[표3-6] 혁신행동의 측정변수 설문 문항

하위요인	설문문항
혁신 아이디어	1. 나는 지식서비스와 관련된 혁신아이디어 창출을 위해 노력한다.
	2. 나는 지식서비스 수행에 활용할 수 있는 방법과 정보, 새로운 지식 등을 찾기 위해 노력한다.
	3. 나는 지식서비스 업무와 관련된 독창적인 방법을 고안하려고 노력한다.
혁신공감	4. 나는 혁신적인 제안에 지원을 얻기 위해 적극적으로 노력한다.
	5. 나는 혁신적인 아이디어에 대해 지지를 얻기 위해 힘쓴다.
	6. 나는 혁신적 생각에 대해 모임의 핵심 멤버들과 공감대 형성을 하기 위해 노력한다.
현장도입	7. 나는 혁신적 아이디어의 실무적 가치를 정밀하게 검토하여 적용한다.
	8. 나는 혁신적인 아이디어를 체계적으로 개선하여 업무에 효율적으로 활용 한다.
	9. 나는 지식서비스와 관련된 문제해결에 대해 창의적인 아이디어를 도입한다.

설문지구성과 각 변수의 측정 항목과 문항 수, 해당 측정 도구와 출처를 요약하면 [표 3-7]과 같다.

[표 3-7] 설문지구성과 측정 도구

구 분			문항	출 처
독립 변수	사회적 자본	네트워크	5	Lin et al.(2001), Yli-Renko et al.(2001), Van Den Hooff & Huysman(2009) Chackrabarti & Santoro(2004)
		신뢰	4	
		규범	3	
매개 변수	지식공유	상호작용	3	Wang & Wang (2012), Van Den Hoof & Ridder(2004), Rawung, Wuryaningrat & Elvinita(2015)
		지식창출	3	
	흡수역량	잠재적흡수역량	6	Jansen et al.(2005), Szulanski(1996) Zahra & George(2002),
		실현된흡수역량	7	
	종속 변수	혁신행동	혁신아이디어	3
혁신 공감			3	
현장 도입			3	
인구통계학적특성			6	
설문 항목 합계			46	

설문지는 인구통계학적 특성으로 연구 참가자의 기본적 배경 정보를 파악하기 위해 성별, 연령, 학력, 업종, 경력 기간 및 소속과 같은 6개의 항목과 잠재변수를 측정하기 위해 40개의 문항 총 항목 수는 46개 항목으로 구성하여, 각 문항은 주어진 주제에 대한 응답자의 동의와 평가 정도를 나타내기 위해 설계되었다. 설문의 모든 항목은 5점 척도의 Likert 방식으로 측정하였고, 응답자들의 인구통계학적 특성은 더미변수와 명목척도를 활용해 파악하였다.

### 3.5 자료수집

#### 3.5.1 자료수집

본 연구는 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신 행동 간의 관계를 분석하기 위한 조사설계 및 자료수집 내용은 [표 3-8]과 같다. 자료수집은 설문조사 방식을 채택하여, 2023년 4월 27일부터 6월 30일까지 약 2개월 동안 자료수집 작업을 수행하였다. 설문의 대상은 K(금융·보험업), M(전문지식서비스업), P(교육서비스업) 분야의 지식서비스 종사자로 금융인, 교육 서비스, 경영컨설팅, 세무사, 변호사, 회계사 등을 포함하였다.

설문 응답 수집은 온라인과 오프라인을 통해 진행하였으며, 설문지 700부를 배포하여, 92.43%로 647부가 회수되었다. 회수된 설문지 647부 중 데이터 코딩작업 과정에서, 일관성이 낮거나 누락된 문항이 있는 불성실 응답 총 24부의 설문지를 제외한 후 623부를 분석에 활용하였다.

통계분석에 앞서 결측치, 이상치, 불성실 응답을 점검하였다. 결측 자료는 입력자료의 행렬계산 및 추정에 영향을 미친다(배병렬, 2018). 빈도분석을 통하여 측정변수에 대한 결측치 점검 결과, 수집된 623부 중에 6개의 결측치가 발견되어 제거하는 과정을 거쳤다. 결측치 점검 후, 해당되는 사례를 표본에서 제거하거나, 분석에 영향을 덜 미치도록 극단치를 수정하는 방법(배병렬, 2018)으로 이상치점검을 실시하였다.

극단치에 대한 절대적인 기준은 없으나 절대값을 기준으로 Z-score가  $\pm 3$ 을 초과한 경우를 이상치로 간주한 이상치점검 결과, 18부에서 이상치가



발견되어 삭제 후, 최종적으로 총 599부를 분석에 활용하였다.

[표3-8] 조사설계 및 자료수집 내용

구 분		내 용
모 집 단		한국표준산업분류의 지식서비스종사자
표 본		전문지식서비스(경영컨설턴트, 세무사, 회계사, 변호사 등), 금융·보험, 교육 서비스 종사자
표본추출방법		비확률표집 중 판단표본추출
조 사 기 간		2023년 4월 27일 ~ 6월 30일 (647부)
조 사 방 법		구글과 오프라인, 온라인을 활용하여 URL전송과 직접방문
자 료 수 집	표본의 크기	목표 700부 중 총 647부의 표본데이터 확보
	불성실 응답	24개 제거
	결 측 치	6개 제거
	이 상 치	표준편차가 $\pm 3$ 이상 18개 제거
	활용데이터	599개(85.57%)

### 3.5.2 표본의 일반적 특성

본 연구에서는 표본의 빈도분석을 실시하기 위해 분석에 활용된 응답자 599명의 일반적 특성은 [표 3-9]와 같이 나타났다.

인구통계학적 특성의 세부적인 분포를 살펴보면, 성별은 응답자 중 남성은 391명(65.3%), 여성은 298명(34.7%)으로 나타났다. 남성 응답자가 여성 응답자보다 높은 비율을 차지하고 있다.

연령대별 분포에서 50~59세 213명(35.6%), 40~49세 205명(34.2%), 30~39세 112명(18.7%), 60세 이상 37명(6.2%), 30세 미만 32명(5.3%) 순으로 나타났다. 50대의 연령대가 가장 높은 비율을 차지했다. 최종학력은 대졸이 317명(52.9%), 대학원 이상 182명(30.4%), 전문대졸 66명(11.0%), 고졸 34명(5.7%) 순으로 나타났다. 대졸이 가장 큰 비중을 차지하고 있다.

지식서비스 분야별로 경영 컨설팅이 278명(46.4%), 금융·보험 165명(27.5%), 세무·회계·법률 69명(11.5%), 기타 54명(9.0%), 교육 서비스 33명

(5.5%) 순으로 분포하였다. 경영 컨설팅 분야에서 가장 많은 응답을 받았다.

경력 기간별로 10년 이상이 294명(49.1%), 5년~10년 155명(25.9%), 3년~5년 69명(11.5%), 1년~3년 47명(7.8%), 1년 미만 34명(5.7%) 순으로 분포하였다. 10년 이상 경력을 가진 응답자가 가장 많았다. 소속 기관은 중소기업이 272명(45.4%), 대기업 135명(22.5%), 공공기관 33명(5.5%), 개인 127명(21.2%), 기타 32명(5.3%) 순으로 나타났으며, 중소기업 소속이 가장 많았다.

[표 3-9] 표본의 일반적 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)
성 별	남 성	391	65.3
	여 성	208	34.7
연 령	30세 미만	32	5.3
	30~39세	112	18.7
	40~49세	205	34.2
	50~59세	213	35.6
	60세 이상	37	6.2
	고 졸	34	5.7
학 력	전문대졸	66	11.0
	대 졸	317	52.9
	대학원 이상	182	30.4
서비스분야	경영컨설팅	278	46.4
	금융·보험	165	27.5
	전문(세무·회계, 법률 등)	69	11.5
	교육 서비스	33	5.5
	기 타	54	9.0
	1년 미만	34	5.7
경력기간	1년 이상~3년 미만	47	7.8
	3년 이상~5년 미만	69	11.5
	5년 이상~10년 미만	155	25.9
	10년 이상	294	49.1
	공공기관	33	5.5
소 속	중소기업	272	45.4
	대기업	135	22.5
	개 인	127	21.2
	기 타	32	5.3
전체 표본의 수		599	100.0

응답자들의 인구통계학적 특성을 분석한 결과를 요약하면, 남성 응답자가 여성보다 약 30%가 많았다. 연령대는 40대와 50대가 응답자가 69.8%를 차지했으며, 대학 졸업자와 대학원 이상의 학력을 가진 응답자가 전체의 83.3%를 차지했다. 지식서비스 분야에서는 경영 컨설팅 분야에서 활동하는 응답자가 가장 많았고, 응답자가 대부분이 10년 이상의 경력을 가지고 있었다. 소속 기관별로는 중소기업에서 근무하는 응답자가 45.4%를 차지하였다.

### 3.6 분석 방법

본 연구는 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신 행동 간의 구조적 관계를 분석하기 위한 통계적 접근법을 채택하였다. 기술통계 분석은 SPSS 25.0, 구조방정식 모형분석은 AMOS 24.0 프로그램을 활용하여 통계분석을 실시하였다.

연구자료 분석 방법과 세부 절차에 대한 세부적인 통계기법은 [표3-10]과 같다. 첫째, 일반적 특성 및 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계 분석을 진행하여 연구 대상자들의 배경 정보와 분포를 확인하였다. 데이터의 정규성은 왜도와 첨도 지표 검정을 통해, 왜도 2, 첨도 4 이내 구조방정식 모형의 정상 분포조건을 만족한다고 판단하였다(Hong, Malik & Lee, 2003). 연구변수들의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였으며, 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값을 통해 확인하였다. 구조방정식 모형분석에 있어서는 잠재변수 간의 상관관계를 기반으로 최적의 모형을 추정하기 위해, 잠재변수 간의 상관계수가 통계적 기준  $p < .05$ 의 유의성과 0.3 이상의 값을 가지는지를 확인함으로써 데이터의 적합성을 검토하였다.

둘째, 측정모형의 적합도, 집중타당성 및 판별타당성 분석을 수행하였다. 확인적 요인분석을 통해 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 개념들의 측정 타당성과 신뢰성을 검정하였다. 이 과정에서 각 잠재변수가 얼마나 적절하게 측정변수들을 측정하는지에 대한 평가를 수행하여, 측정모형 분석을 통해 나타나는 오류 원인을 명확히 파악할 수 있다. 확인적 요인분석은 이후 연구에서 발생할 수 있는 측정오류와 인과관계 설정의 오류를 구분하고 대응할

수 있게 된다(배병렬, 2018). 모형적합도 판단을 위해,  $\chi^2$  (CMIN), CMIN/DF, RMR(SRMR), RMSEA, TLI, CFI, NFI 등을 활용하였다.

셋째, 구조모형분석을 통하여 연구모형의 잠재변수 간 인과관계를 검정하였다. 이를 통해 연구가설에 제시된 직접적인 효과의 유무를 경로계수를 통해 확인하였다. 모형의 적합성은 측정 모형분석 때 사용된 방법과 동일하게 판단하였으며, 직접 효과의 유의성은 임계비를 기반으로 검정하였다.

간접효과의 유의성을 검정하기 위해 팬텀 변수와 부트스트래핑을 활용하였다. 데이터의 리샘플링을 기반으로 하는 비모수적 방법인 부트스트래핑을 활용하여 표본 내에서 각각의 간접효과를 계산하고, 이를 통해 경험적으로 샘플링 분포를 생성하였다. 이 방법은 간접효과의 유의성을 검정하는 데 효과적이다(배병렬, 2018).

[표3-10] 자료 분석 방법

구 분		분석내용	분석방법
표본의 일반적 특성		변수들의 주요 통계치와 분포	빈도분석, 기술통계분석
측정 변수	타당성 및 신뢰성 검정,	동일한 요인에 속하는 변수들을 확인, 설문 항목들의 일관성 평가	탐색적요인분석, Cronbach's $\alpha$ , 상관관계분석
측정 모형	이론적 모형의 설명력 검정	집중타당성 및 판별타당성평가	확인적요인분석, 측정모형의 적합도
구조 모형	구조적 관계 검정	구조모형의 적합도 검정, 잠재변수 간의 인과관계를 확인하여 연구가설검정	구조방정식 모델(SEM)
	매개효과 검정	변수 간의 관계에서 매개효과 작용	부트스트래핑분석, 팬텀변수

## IV. 실증분석

### 4.1 측정변수 분석

#### 4.1.1 기술통계분석 및 정규성 검정

본 연구에서 수집된 데이터의 정규성을 평가하기 위한 기술통계 및 정규성 검정을 실시하였다. 데이터의 정규성은 변수들이 정규분포와 일치하는지 확인하는 것으로, 구조방정식 모형분석을 적용하기 위해서는 변수들의 선형적 결합을 통해 모수를 추정하기 때문에 측정변수가 정규성 가정을 충족해야 한다(김수영, 2016). 정규성 가정은 다음 두 가지 측면에서 단변량에 대한 정규성 점검 또는 다변량에 대한 정규성 점검을 통하여 이루어지며, 구조방정식 모형의 최대우도 추정은 연속형 측정변수들의 다변량 정규성을 가정한다(김수영, 2016). 다변량 정규성을 점검하면 모든 변수 간의 상관관계와 분산-공분산행렬의 정규성을 확인할 수 있다.

다변량 정규성은 모든 측정변수가 정규분포를 따르며, 특정한 두 변수의 결합분포가 이변량 정규분포를 따르는 것을 의미한다(Kline, 2011). 다변량 정규성 검정 방법들은 표본크기가 크면 약간의 위반에 대하여도 모두 통계적으로 유의하게 정규성을 기각하는 한계점을 가지고 있으며, 구조방정식 모형 분석에 있어서는 다변량 정규성에 대한 통계적 검정이 아닌 각 측정변수의 단변량 정규성을 점검하는 것만으로도 다변량 정규성을 확인할 수 있다(Kline, 2011). 단변량 정규성 검정은 통계적 방법으로 확인될 수 있지만, 큰 표본크기에서는 정규성 분포를 준수하지 않은 것에 대한 민감한 판단으로 큰 데이터 집합에서는 작은 이탈도 통계적으로 의미 있는 것으로 간주 될 수 있기 때문이다.

이러한 문제를 고려하여 구조방정식 모형분석에서는 단변량 정규성을 확인하는 방법으로 왜도와 첨도를 이용한다(김수영, 2016). 왜도는 분포가 중심에 대하여 서로 대칭적이지 않은 정도를, 첨도는 분포가 뾰족한 정도를 의미하며, 왜도 절댓값이 2, 첨도 절댓값이 4를 벗어나는 경우 단변량 정규성을

충족하지 못하는 것으로 해석한다(Hong, Malik & Lee, 2003).

본 연구에서 설정한 측정변수에 대하여 실시한 기술통계 분석 결과 및 정규성 검정 결과는 [표 4-1]과 같다. 기술통계 분석 결과는 사회적자본의 측정변수 평균은 3.83~3.90, 지식공유의 측정변수 평균은 3.80~3.82, 흡수역량의 측정변수 평균은 3.69~3.77, 혁신 행동의 측정변수 평균은 3.66~3.79 분포를 보여 각 측정변수의 평균이 보통 수준임을 확인하였다. 정규성 검정 결과를 통해 각 변수의 왜도와 첨도를 조사하였고, 왜도와 첨도의 절대값이 각각 2와 4를 넘지 않음으로써 단변량 정규성을 충족한다고 판단하였다(Hong, Malik & Lee, 2003). 따라서 본 연구에서 사용된 측정변수는 구조방정식 모형분석을 위한 정규성 가정을 충족한다고 볼 수 있다.

[표 4-1] 기술통계 분석 및 정규성 검정 결과

변 수		N	평균	표준 편차	왜도	첨도
잠재변수	측정변수					
사회적자본	네트워크	599	3.83	.662	-.126	-.315
	신뢰	599	3.90	.749	-.206	-.374
	규범	599	3.78	.661	-.311	-.168
지식공유	상호작용	599	3.82	.669	-.221	-.087
	지식창출	599	3.80	.687	-.215	-.312
흡수역량	잠재적 흡수역량	599	3.69	.595	-.039	.218
	실현된 흡수역량	599	3.77	.597	-.274	-.027
혁신행동	혁신아이디어	599	3.68	.727	-.131	-.421
	혁신공감	599	3.79	.743	-.218	-.474
	현장도입	599	3.66	.723	-.103	-.530

#### 4.1.2 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 설정한 측정변수의 타당성 확인을 위해 다음과 같은 절차를 통해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 각 측정변수가 공통된 특성 또는 요인을 기반으로 그룹화되는지 파악하기 위해

사용되었다. 이를 통해 데이터에 내재된 변수 구조를 발견하고, 연구의 이론적 모델과 일치하는지 확인하였다. 탐색적 요인분석은 데이터의 결과를 그대로 받아들이므로 이론 생성과정에 가깝고, 데이터 지향적인 성격을 띤다(Van Prooijen & Van der Kloot, 2001).

구성요인을 추출하기 위해 모든 측정변수는 주축요인추출을 활용과 요인 회전방식은 사용의 편리성과 자료처리 반복 가능성을 고려하여, 요인 간 상관을 전제된 상태에서 간명한 요인모형 도출과 카파 값이 작을수록 직각 회전 가까운 결과를 도출하는 사각 회전기법의 프로맥스 회전을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값 1.0 이상을 기준으로 하였으며, 각 측정변수의 요인적재치는 .4 이상을 타당한 값으로 설정하였다. 이러한 기준 설정은 김계수(2010, 2011)와 우종필(2017)의 연구를 기반으로 하였다.

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)는 변수 간의 상관관계가 다른 변수들에 의해 설명되는 정도 값으로, 측정치 .09 이상은 적합성이 매우 좋은 편, .80-.89 양호, .70-.79 보통, .60-.69는 좋지 않은 수준, .50-.59 적합하지 않고, .50 미만은 받아들일 수 없는 수치로 판단하며, 1에 가까울수록 표본의 상관이 요인분석에 적합한 것을 의미한다(김계수, 2010).

신뢰도 분석을 통해 연구변수를 측정하는 각 문항이 내적으로 일관된 정보를 제공하는지 확인하였다. 이를 위해 Cronbach's  $\alpha$  값을 사용하여, .60 이상일 경우 해당 측정 도구는 양호한 신뢰도를 갖는다고 판단하였다(Kline, 2013). Cronbach's  $\alpha$  값은 0~1까지의 값을 가지며, 값이 높을수록 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 절대적인 기준은 없으나 전체문항을 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다(Nunnally, 1967). 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석의 결과를 종합하여, 설정한 측정변수들이 본 연구에서 원하는 개념과 특성이 잘 반영하는지를 평가하였다. 이를 통해 설정한 측정변수들이 타당하게 구성되었는지를 확인하고, 연구의 측정 도구로서의 타당성을 검정하였다.

#### 4.1.2.1 사회적자본의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

독립변수인 사회적자본의 구조적 타당성 및 내적 일관성을 검증하기 위한



탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 결과는 다음과 같다. 탐색적 요인분석 결과, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도 값은 .749로서 Kaiser(1974)의 기준인 .80에 근접하며, Bartlett의 구형성 검정은 6674.47(df=36 p=.000)로서  $p < .05$ 로 요인분석의 적합성을 나타냈다. 공통성이 .4 미만인 규범 3, 네트워크 3, 신뢰 2번 문항은 요인분석에서 제외되었다. 최종적으로, 총 3개의 요인이 도출되었으며, 이는 전체 누적 분산의 81.282%를 설명하며, 기준인 60%(Merenda, 1997) 이상으로 기준을 만족하였다. 요인별로 살펴보면, 네트워크 요인적재치가 .829, 신뢰 .561, 규범 .935로 모든 변수가 요인적재치 .4 이상의 기준(김계수, 2011)을 만족하며, 타당도가 있음을 확인하였다.

신뢰도 분석을 통한 내적 일관성 확인 결과, 전체 측정변수의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .901, 하위요인은 .810~.967로 나타났다. 요인들이 Kline(2013)의 기준인 .60 이상의 신뢰도를 가지며, 설문문의 내적 일관성이 높다는 것을 나타낸다.

사회적자본의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 결과 [표4-2]와 같이 네트워크, 신뢰, 규범의 3개 요인으로 구성되며, 각 요인은 고유의 타당성과 높은 내적 일관성을 가진다는 것을 확인하였다.

[표4-2] 사회적자본의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	요인 적재치		
	요인 1	요인 2	요인 3
네트워크 1	.847		
네트워크 2	.847		
네트워크 4	.834		
네트워크 5	.829		
규범 2		.953	
규범 1		.935	
신뢰 4			.842
신뢰 3			.793
신뢰 1			.561
Eigenvalue	5.074	1.156	1.086
분산설명(%)	56.376	12.842	12.054
누적분산값(%)	56.376	69.218	81.282
Cronbach's $\alpha$	.912	.967	.810
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.749, Bartlett $\chi^2 = 6674.47$ , df=36, P=.000			

\* 추출방법 : 주축요인추출, 고유값 기준. 회전 : Kaiser 정규화가 있는 프로맥스

#### 4.1.2.2 지식공유의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

지식공유에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 통한 구조적 타당성 및 내적 일관성 검정 결과는 아래와 같다. 탐색적 요인분석 결과, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)측도가 .716으로 Kaiser(1974)의 기준인 .80에 근접하였다. Bartlett의 구형성 검정 결과 2045.92(df=10 p=.000)로서  $p < .05$  조건을 만족하여 요인분석 모형으로서 적합한 것으로 확인되었다. 초기 요인분석을 통해 지식 창출 1번 문항이 상호작용 요인에 해당하는 것으로 나타나, 선행연구를 참고하여 9번의 반복된 요인분석을 통해 이 변수를 삭제하기로 결정했다. 누적분산비율은 82.530%로, Merenda(1997)의 기준인 60%를 초과함으로써 타당성을 확보하였다. 측정변수에 대한 요인적재치는 상호작용 .460, 지식창출 .864로 김계수(2011)의 .4 이상의 기준을 만족하였다.

신뢰도 분석 결과, 전체 항목의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .885로 나타났으며, 각 요인별 Cronbach's  $\alpha$  값은 .845~.899 사이로, Kline(2013)의 기준 .60을 초과하여 높은 신뢰도를 확인하였다. 지식공유의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 [표 4-3]과 같이 상호작용, 지식 창출 두 개의 요인으로 구성되며, 요인들은 충분한 타당성과 높은 내적 일관성을 가진다는 것을 확인하였다.

[표 4-3] 지식공유의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문 항	요인 적재치	
	요인 1	요인 2
상호작용 3	1.000	
상호작용 2	.805	
상호작용 1	.460	
지식창출 2		.892
지식창출 3		.864
Eigenvalue	3.450	.677
분산설명(%)	68.990	13.539
누적분산값(%)	68.990	82.530
Cronbach's $\alpha$	.845	.899
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.716, Bartlett $\chi^2 = 2045.92$ , df=10, P=.000		

\* 추출방법 : 주축요인추출, 고유값 기준. 회전 : Kaiser 정규화가 있는 프로맥스

#### 4.1.2.3 흡수역량의 탐색적 요인분석

흡수역량에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 통한 구조적 타당성 및 내적 일관성 검정 결과는 [표4-4]와 같다. 탐색적 요인분석 결과, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)측도가 .882로 Kaiser (1974)의 기준인 .80을 초과하여 요인분석의 적합성을 확보하였다. Bartlett의 구형성 검정은 4443.71 (df=66,  $p=.000$ )로서  $p<.05$ 로 나타나, 적합하다는 것을 확인하였다.

[표4-4] 흡수역량의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문 항	요인 적재치	
	요인 1	요인 2
잠재적 흡수역량 5	.946	
잠재적 흡수역량 1	.878	
잠재적 흡수역량 6	.650	
잠재적 흡수역량 2	.518	
잠재적 흡수역량 4	.455	
실현된 흡수역량 1		.783
실현된 흡수역량 4		.763
실현된 흡수역량 7		.732
실현된 흡수역량 5		.685
실현된 흡수역량 6		.650
실현된 흡수역량 3		.648
실현된 흡수역량 2		.614
Eigenvalue	6.162	1.278
분산설명(%)	51.349	10.650
누적분산값(%)	51.349	62.000
Cronbach's $\alpha$	.866	.882
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.882, Bartlett $\chi^2 = 4443.71$ , df=66, P=.000		

\* 추출방법 : 주축요인추출, 고유값 기준. 회전 : Kaiser 정규화가 있는 프로맥스

초기 요인분석에서 고유값은 1.0 이상을 만족하였으나, 일부 요인적재치가 .4를 만족하지 못하여 '잠재적 흡수역량 3' 항목을 삭제하였다. 최종적으로, 2 개의 요인이 도출되었으며 이는 전체 누적분산비율이 62.000%를 설명한다.

요인별로 보면, 잠재적 흡수역량의 요인적재치는 .455, 실현된 흡수역량 .614로 모든 요인이 김계수(2011)의 기준인 .4 이상의 요인 적재치를 가지며, 타당하다는 것을 확인하였다.

신뢰도 분석 결과, 전체 항목의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .913으로 나타났으며, 하위 요인별 Cronbach's  $\alpha$  값은 .866~.882로 요인들이 Kline(2013)의 기준인 .60 이상의 신뢰도를 가지며, 설문문의 내적 일관성이 높다는 것을 나타낸다.

흡수역량의 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 결과를 통해 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량의 두 개의 요인으로 구성되며, 이 요인들은 충분한 타당성과 높은 내적 일관성을 가진다는 것을 확인하였다.

#### 4.1.2.4 혁신행동의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

혁신행동에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 통한 구조적 타당성 및 내적 일관성 검정 결과는 [표4-5]와 같다. 탐색적 요인분석 결과는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도가 .924로서 Kaiser(1974)의 기준인 .80을 초과하며, Bartlett의 구형성 검정은 3190.22(df=28,  $p=.000$ )로서  $p<.05$ 로 나타나, 요인분석의 적합성이 확인되었다. 초기 분석에서는 3개의 요인이 도출되었으나, '혁신공감 3' 문항의 공통성이 .4 미만으로 나타나 해당 문항을 제외하였다. 최종적으로 도출된 3개의 요인은 전체 누적분산비율이 79.678%로 나타났으며, 요인별로 보면, 혁신아이디어의 요인적재치는 .424, 혁신공감 .533, 현장도입 .421로 김계수(2011)의 기준인 .4 이상의 요인적재치를 보이며 타당성을 확보하였다.

신뢰도 분석을 통한 내적 일관성 검정 결과, 전체 항목의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .927로 나타났으며, 하위요인별 Cronbach's  $\alpha$  값은 .829~.851로 요인들이 Kline(2013)의 기준인 .60 이상의 신뢰도를 가지며, 설문문의 내적 일관성이 높다는 것을 확인하였다.

혁신행동의 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 통해 혁신아이디어, 혁신 공감, 현장 도입의 세 개의 요인으로 구성되며, 각 요인은 타당성과 높은 내적 일관성을 가지고 있다는 것을 확인하였다.

[표4-5] 혁신행동의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문 항	요인 적재치		
	요인 1	요인 2	요인 3
현장도입 3	.815		
현장도입 2	.735		
현장도입 1	.421		
혁신아이디어 1		.823	
혁신아이디어 2		.742	
혁신아이디어 3		.424	
혁신공감 2			.838
혁신공감 1			.533
Eigenvalue	5.305	.586	.484
분산설명(%)	66.311	7.321	6.047
누적분산값(%)	66.311	73.631	79.678
Cronbach's $\alpha$	.842	.851	.829
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.924, Bartlett $\chi^2 = 3190.22$ , df=28, P=.000			

\* 추출방법 : 주축요인추출, 고유값 기준. 회전 : Kaiser 정규화가 있는 프로텍스

#### 4.1.3 상관관계 분석

구조방정식 모형분석은 복잡한 변수 간의 관계를 동시에 분석할 수 있는 다변량 분석 기법으로, 변수 간의 상관관계를 근거로 적합한 모형을 도출하는 방법이다. 이러한 분석에서는 변수 간의 상관관계가 중요한 역할을 하며, 이를 확인하기 위해 본 연구에서는 상관관계 분석을 실시하였다.

상관관계는 두 변수가 얼마나 밀접하게 관련되어 있는지를 나타내는 지표로, 값이 0에 가까울수록 상관관계가 약하고,  $\pm 1$ 에 가까울수록 강한 상관관계를 나타낸다(송지준, 2019). '+'는 두 변수가 같은 방향으로 변동하는 정의 상관, '-'는 두 변수가 반대 방향으로 변동하는 음의 상관을 의미하며 절대값이 1에 가까울수록 변화의 강도가 높다. 본 연구에서는 측정변수의 상관관계를 Pearson 상관계수를 이용해 분석하였다. 분석 결과는 [표 4-6]과 같이 상관계수는 .364~.773 분포로 나타났으며, 측정변수 간의 상관계수는 모두  $p < .001$ 의 유의수준에서 유의미한 것으로 판단되었다.

[표4-6] 상관관계 분석 결과

구분		사회적자본			지식공유		흡수역량		혁신행동		
		①	②	③	①	②	①	②	①	②	③
사회적자본	①	1									
	②	.507***	1								
	③	.552***	.485***	1							
지식공유	①	.451***	.421***	.469***	1						
	②	.508***	.494***	.494***	.662***	1					
흡수역량	①	.419***	.372***	.445***	.427***	.452***	1				
	②	.558***	.503***	.587***	.563***	.662***	.730***	1			
혁신행동	①	.511***	.412***	.503***	.458***	.539***	.579***	.700***	1		
	②	.442***	.373***	.478***	.438***	.519***	.535***	.649***	.773***	1	
	③	.437***	.364***	.504***	.429***	.530***	.612***	.712***	.754***	.752***	1

\*\*\*상관관계가 0.001 수준에서 유의(양측).

#### 4.1.4 다중공선성 점검

본 연구에서는 독립변수 간의 다중공선성 문제를 확인하기 위해 다중회귀 분석을 진행하였다. 다중공선성은 독립변수 간의 상관관계가 높아 통계적 추정치가 어려워지는 문제를 의미하며, 회귀분석의 신뢰성과 정확성에 문제를 일으킬 수 있다. 다중공선성을 확인하기 위한 통계적 지표로 분산 팽창 지수(VIF)가 사용된다. Tabachnick & Fidell(1983)에 따라 본 연구에서는 종속변수인 '혁신행동'에 영향을 미치는 모든 관련 측정변수를 고려하여 다중회귀분석을 시행하고 다중공선성을 평가하기 위해 VIF(분산 팽창 지수) 값을 활용하여 판단하였다.

VIF(분산 팽창 지수) 값은 각 독립변수와 그 외의 독립변수 간의 상관관계를 나타내며, 값이 크면 다중공선성의 문제가 있다고 판단할 수 있으며, VIF(분산 팽창 지수) 값이 10 이상일 경우 해당 변수가 다른 변수들과 높은 공선성을 가지며 다중공선성의 문제가 있다고 판단한다(김수영, 2016).

분석 결과, [표 4-7]과 같이 모든 측정변수의 VIF(분산 팽창 지수) 값이 10 미만으로 나타나 다중공선성 문제가 없는 것으로 확인되어 본 연구에서 사용된 독립변수들은 서로 독립적이며, 회귀분석의 결과에 대한 해석에 있어 다중공선성으로 인한 왜곡 문제가 없는 것으로 판단되었다.

[표 4-7] 다중공선성 점검 결과

잠재변수	측정변수	공차한계	분산팽창지수(VIF)
사회적자본	네트워크	.562	1.778
	신뢰	.628	1.591
	규범	.553	1.809
지식공유	상호작용	.518	1.932
	지식창출	.417	2.399
흡수역량	잠재적 흡수역량	.463	2.161
	실현된 흡수역량	.289	3.465

#### 4.1.5 인구통계학적 특성별 잠재변수의 차이 분석

본 연구에서는 인구통계학적 특성에 따른 잠재변수의 차이를 평가하였다. 성별, 연령, 학력, 지식서비스 분야, 경력 기간, 소속 등의 인구통계학적 특성을 기준으로 집단을 구분하였다. 각 인구통계학적 특성별로 집단을 나눈 후 독립표본 t검정을 이용하여 두 그룹 간의 평균 차이를 비교하였다. 이후, 세 개 이상의 집단에서 평균 차이를 분석하기 위해 일원배치분산분석 (One-way ANOVA)을 실시하였다.

분석의 결과, 일부 변수에서 통계적으로  $p = .000$ 으로 0.001의 유의수준에서 유의미한 차이가 관찰되었다. 인구통계학적 특성에 따라 잠재변수의 평균에서 차이가 존재함을 확인하였다. 결과에 따라, 본 연구의 귀무가설은 기각되었으며, 대립가설이 채택되었다. 따라서, 성별, 연령, 학력 등의 인구통계학적 특성에 따라 잠재변수의 차이가 존재한다는 결론을 내릴 수 있었다.

사후검정의 결과를 통해 특정 집단 간의 차이를 더욱 구체적으로 확인하기 위해 Scheffe 검정을 진행하여, 어떤 집단 간에 통계적으로 유의미한 차이가 있는지를 상세하게 파악하였다.



#### 4.1.5.1 성별에 따른 잠재변수의 차이 분석

본 연구에서는 성별에 따른 잠재변수 사이의 차이를 중점적으로 분석하였다. 특히, 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동의 잠재변수에서 성별 간 차이를 검토하였다. 분석 결과, [표 4-8]과 같이 사회적자본은 남성의 평균값은 3.8112로, 여성의 평균값인 3.5556보다 높게 나타났다. 이 차이는 통계적으로 유의하였으며 ( $t=4.537$ ,  $p<.001$ ), 남성이 여성보다 사회적자본에서 높은 수준을 나타냄을 의미한다.

지식공유는 남성의 평균값은 3.7513으로, 여성의 평균값인 3.3949보다 높게 나타났다. 이 차이는 통계적으로 유의하였으며( $t=5.001$ ,  $p<.001$ ), 지식공유 측면에서 남성이 여성보다 높은 점수를 나타냈다. 흡수역량은 남성의 평균값은 3.7861로, 여성의 평균값인 3.5218보다 높았다. 이 차이 또한 통계적으로 유의하여( $t=4.265$ ,  $p<.001$ ), 남성은 흡수역량에서 여성보다 높은 수준을 나타냄을 확인하였다. 혁신행동은 남성의 평균값은 3.7266으로, 여성의 평균값인 3.4239보다 높게 나타났다. 이 차이는 통계적으로 유의하였음을 확인하였고( $t=4.571$ ,  $p<.001$ ), 혁신행동 측면에서도 남성이 여성보다 높은 점수로 나타났다.

[표 4-8] 성별에 따른 잠재변수 차이 분석 결과

잠재변수	집단	N	평균(M)	표준편차	t	p
사회적자본	남성	391	3.9210	.55778	5.670	.000
	여성	208	3.6549	.52547		
지식공유	남성	391	3.9141	.61284	6.059	.000
	여성	208	3.6029	.59058		
흡수역량	남성	391	3.8747	.54730	6.763	.000
	여성	208	3.5534	.56533		
혁신행동	남성	391	3.8561	.63271	8.211	.000
	여성	208	3.4087	.63944		

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

분석 결과를 바탕으로, 성별에 따라 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신

행동의 평균 점수에 유의한 차이가 있음을 확인하였다. 모든 잠재변수에서 남성이 여성보다 상대적으로 높은 결과는 성별 간의 특정한 요소들에 대한 인식과 가치 차이를 반영할 수 있으며, 이를 바탕으로 다양한 연구 및 정책 제안에 활용될 수 있을 것이다.

#### 4.1.5.2 연령에 따른 잠재변수 차이 분석

본 연구에서는 연령에 따른 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 잠재변수 사이의 차이를 분석한 결과, [표 4-9]와 같이 나타났다.

[표 4-9] 연령에 따른 잠재변수 차이 분석 결과

잠재변수	집 단	N	평균(M)	표준편차	F	p	Scheffe
사회적 자본	20대 (a)	32	3.5417	.51254	6.370	.000	a<b,e< d,c
	30대 (b)	112	3.6806	.57448			
	40대 (c)	205	3.9154	.56998			
	50대 (d)	213	3.8847	.54010			
	60대 이상(e)	37	3.7207	.55351			
	합 계	599	3.8286	.60559			
지식공유	20대 (a)	32	3.5937	.58009	5.682	.000	a,b,e< d,c
	30대 (b)	112	3.6161	.79054			
	40대 (c)	205	3.9200	.70984			
	50대 (d)	213	3.8394	.82288			
	60대 이상(e)	37	3.7405	.79057			
	합 계	599	3.8060	.76954			
흡수역량	20대 (a)	32	3.3844	.47119	6.947	.000	a,e,b< d,c
	30대 (b)	112	3.6571	.74844			
	40대 (c)	205	3.8624	.64062			
	50대 (d)	213	3.8023	.64303			
	60대 이상(e)	37	3.6351	.79115			
	합 계	599	3.7631	.66447			
혁신행동	20대 (a)	32	3.3398	.68622	4.757	.001	a,e,b< d<c
	30대 (b)	112	3.6049	.78367			
	40대 (c)	205	3.8018	.65689			
	50대 (d)	213	3.7336	.71628			
	60대 이상(e)	37	3.5541	.88099			
	합 계	599	3.7008	.71173			

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

사회적자본은 연령별로 사회적자본에서 통계적으로 유의한 차이가 있음을 확인하였다( $F=6.370, p<.001$ ). 지식공유 또한 연령에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $F=5.682, p<.001$ ). 흡수역량은 연령별 그룹에서 흡수역량의 차이가 통계적으로 유의하게 나타났으며( $F=6.947, p<.001$ ), 혁신행동의 차이도 통계적으로 유의하였다( $F=4.757, p<.001$ ).

연령에 대한 차이를 구체적으로 파악하기 위해 Scheffe의 사후검정을 실시하였다. 이를 통해 모든 잠재변수에서 연령대별로 유의한 차이가 확인되었다. 40대와 50대 집단에서 잠재변수에 대해 높은 평균값을 가지는 경향이 있었다. 따라서, 연령에 따라 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 등의 잠재변수에 대한 평가나 인식이 달라짐을 알 수 있다.

40대와 50대 연령대에서 잠재변수에 대한 평가나 인식이 높게 나타나는 것을 확인한 결과, 연령대별로 이러한 요소들의 중요성이나 가치 인식에 있어서 다양한 차이가 있음을 보여준다.

#### 4.1.5.3 학력에 따른 잠재변수 차이 분석

본 연구에서는 최종학력 수준에 따른 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 잠재변수 사이의 차이를 분석한 결과, [표 4-10]과 같다.

학력 수준에 따른 사회적자본에서의 차이는 통계적으로 유의미하게 나타났으며( $F=28.946, p<.001$ ), 지식공유도 학력 수준에 따라 큰 차이가 나타났다( $F=37.856, p<.001$ ). 흡수역량의 차이도 통계적으로 유의미하게 확인되었으며( $F=28.570, p<.001$ ), 혁신행동도 학력 수준에 따른 차이가 유의하게 나타났다( $F=12.642, p<.001$ ). Scheffe의 사후검정을 통해 이러한 차이를 더욱 상세하게 파악하였다. 결과적으로 모든 잠재변수에서 학력 수준별로 유의한 차이가 확인되었으며, 높은 학력 수준의 그룹에서 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동에 대한 평가나 인식이 높게 나타났다.

본 연구를 통해 학력 수준이 높을수록 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동과 같은 중요한 요소들에 대한 평가나 인식이 더욱 긍정적으로 나타나는 것으로 판단할 수 있다. 이는 높은 학력 수준을 가진 개인들이 이러한

잠재변수에 대한 중요성이나 가치를 인식하고 있다는 것을 의미한다.

[표 4-10] 학력에 따른 잠재변수 차이 분석 결과

잠재변수	집 단	N	평균(M)	표준편차	F	p	Scheffe
사회적 자본	고 졸(a)	34	3.4183	.47540	28.946	.000	a,b<c<d
	전문대졸(b)	66	3.4663	.53455			
	대 졸(c)	317	3.8167	.52019			
	대학원졸(d)	182	4.0574	.53913			
	합 계	599	3.8286	.56086			
지식 공유	고 졸(a)	34	3.2882	.51213	37.856	.000	a,b<c<d
	전문대졸(b)	66	3.4061	.60457			
	대 졸(c)	317	3.7691	.58108			
	대학원졸(d)	182	4.1121	.55401			
	합 계	599	3.8060	.62262			
흡수 역량	고 졸(a)	34	3.2059	.54269	66.267	.000	a,b<c<d
	전문대졸(b)	66	3.2409	.54462			
	대 졸(c)	317	3.7385	.49071			
	대학원졸(d)	182	4.0995	.48497			
	합 계	599	3.7631	.57395			
혁신 행동	고 졸(a)	34	2.9779	.63698	41.464	.000	a<b<c<d
	전문대졸(b)	66	3.3447	.62097			
	대 졸(c)	317	3.6632	.64957			
	대학원졸(d)	182	4.0302	.52471			
	합 계	599	3.7008	.66939			

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### 4.1.5.4 지식서비스 분야에 따른 잠재변수 차이 분석

본 연구에서 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동의 각각의 잠재변수가 서로 다른 지식서비스 분야에서 어떻게 달라지는지를 분석한 결과, [표 4-11]과 같이 지식서비스 분야별로 사회적자본의 차이는 통계적으로 유의미하게 나타났다( $F=13.939$ ,  $p<.001$ ). 지식공유 변수도 지식서비스 분야에 따라 차이가 있음을 확인되었다( $F=17.547$ ,  $p<.001$ ). 지식서비스 분야별로 흡수역량에 대한 차이( $F=17.462$ ,  $p<.001$ )와 혁신행동에 대한 차이( $F=14.322$ ,  $p<.001$ )도 지식서비스 분야별로 유의한 차이를 보였다.

Scheffe의 사후검정을 통해 지식서비스 분야별 차이를 더욱 상세하게 분석

한 결과는 다음과 같다. 금융·보험 업무 분야에서는 잠재변수의 평가나 인식이 상대적으로 낮았으며, 경영 컨설팅과 전문지식 서비스 분야에서는 높은 것으로 나타났다.

[표 4-11] 지식서비스 분야에 따른 잠재변수 차이 분석 결과

잠재변수	집 단	N	평균(M)	표준편차	F	p	Scheffe
사회적 자본	경영컨설팅(a)	278	3.9508	.57416	13.939	.000	b,d,e<a<c
	금융·보험(b)	165	3.6175	.51115			
	전문서비스(c) (세무·회계, 법률 등)	69	4.0274	.43386			
	교육 서비스(d)	33	3.6700	.53394			
	기 타(e)	54	3.6872	.54735			
	합 계	599	3.8286	.56086			
지식 공유	경영컨설팅(a)	278	3.9827	.57655	17.547	.000	b,d,e<a,c
	금융·보험(b)	165	3.5624	.60911			
	전문서비스(c) (세무·회계, 법률 등)	69	3.9565	.55186			
	교육 서비스(d)	33	3.5273	.60170			
	기 타(e)	54	3.6185	.64576			
	합 계	599	3.8060	.62262			
흡수 역량	경영컨설팅(a)	278	3.9255	.52918	17.462	.000	b,d,e<a,c
	금융·보험(b)	165	3.5358	.54122			
	전문서비스(c) (세무·회계, 법률 등)	69	3.9043	.47757			
	교육 서비스(d)	33	3.5485	.58796			
	기 타(e)	54	3.5722	.67416			
	합 계	599	3.7631	.57395			
혁신 행동	경영컨설팅(a)	278	3.8558	.62531	14.322	.000	b,d,e<a,c
	금융·보험(b)	165	3.4500	.58481			
	전문서비스(c) (세무·회계, 법률 등)	69	3.9511	.70588			
	교육 서비스(d)	33	3.5189	.60927			
	기 타(e)	54	3.5116	.80361			
	합 계	599	3.7008	.71173			

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

결론적으로, 이 연구는 지식서비스 분야에 따라 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동과 같은 잠재변수들의 평가나 인식이 달라진다는 것을 확인

하였다. 금융·보험 분야와 경영 컨설팅, 전문지식 서비스 분야 간의 차이는 해당 분야의 특성과 문화, 해당 분야에서의 지식 및 경험의 중요성 등 여러 요소에 의해 영향을 받을 수 있음을 시사한다.

#### 4.1.5.5 경력 기간에 따른 잠재변수 차이 분석

본 연구에서는 개인의 경력 기간이 어떻게 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동과 같은 변수에 영향을 미치는지를 분석한 결과, [표 4-12]와 같이 나타났다.

[표 4-12] 경력 기간에 따른 잠재변수 차이 분석 결과

잠재변수	집 단	N	평균(M)	표준편차	F	p	Scheffe
사회적 자본	1년 미만(a)	34	3.4739	.51050	11.155	.000	a,c,b<d<e
	1년 ~3년 미만(b)	47	3.6690	.54801			
	3년 ~5년 미만(c)	69	3.5910	.58438			
	5년 ~10년 미만(d)	155	3.8473	.55630			
	10년 이상(e)	294	3.9410	.52795			
	합 계	599	3.8286	.56086			
지식 공유	1년 미만(a)	34	3.4294	.65159	8.173	.000	a<b,c,d<e
	1년 ~3년 미만(b)	47	3.5787	.65705			
	3년 ~5년 미만(c)	69	3.6841	.65116			
	5년 ~10년 미만(d)	155	3.7961	.60323			
	10년 이상(e)	294	3.9197	.58708			
	합 계	599	3.8060	.62262			
흡수 역량	1년 미만(a)	34	3.2382	.60803	15.364	.000	a<b,c,d<e
	1년 ~3년 미만(b)	47	3.5489	.58454			
	3년 ~5년 미만(c)	69	3.6174	.59309			
	5년 ~10년 미만(d)	115	3.7497	.56745			
	10년 이상(e)	294	3.8993	.51297			
	합 계	599	3.7631	.57395			
혁신 행동	1년 미만(a)	34	3.1397	.66555	13.953	.000	a<b,c,d<e
	1년 ~3년 미만(b)	47	3.5186	.66909			
	3년 ~5년 미만(c)	69	3.5435	.66932			
	5년 ~10년 미만(d)	155	3.6306	.70644			
	10년 이상(e)	294	3.8686	.59120			
	합 계	599	3.7008	.66939			

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

경력 기간에 따른 사회적자본의 차이는 통계적으로 매우 유의미하게 나타났다( $F=11.155$ ,  $p<.001$ ). 지식공유 또한 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $F=8.173$ ,  $p<.001$ ). 경력 기간에 따른 흡수역량의 차이가 크게 나타났으며( $F=15.364$ ,  $p<.001$ ), 혁신행동도 유의한 차이를 보였다( $F=13.953$ ,  $p<.001$ ).

Scheffe의 사후검정을 통해 세부적인 경력 기간별 차이를 분석한 결과는 다음과 같다. 10년 이상의 경력을 가진 집단에서는 잠재변수의 평균값이 일반적으로 높게 나타났다. 그러나 5~10년의 경력을 가진 집단에서 일부 변수에서 높은 평균값을 나타내기도 하였다.

결과를 바탕으로 볼 때, 개인의 경력 기간은 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동과 같은 변수에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 경력이 긴 집단에서 평균값보다 높게 나타난 변수들은 경력의 누적과 함께 해당 분야에서의 지식과 경험의 획득이 변수들과 밀접한 관련이 있음을 시사한다. 그러나, 중간 경력의 집단에서도 일부 변수에서 높은 평균값을 보이는 것은, 집단의 특성과 경험, 해당 분야에 대한 인식과 태도 등 다양한 요소에 기인할 수 있음을 시사한다.

#### 4.1.5.6 소속에 따른 잠재변수 차이 분석

본 연구는 다양한 소속 기관에서 활동하는 지식서비스 종사자의 잠재변수에 따른 차이를 분석한 결과, [표 4-13]과 같이 나타났다.

소속 기관에 따라 사회적자본에 유의한 차이가 있었으며( $F=7.964$ ,  $p<.001$ ), 중소기업과 개인 및 공공기관에서 대기업보다 높은 수준을 나타냈다. 지식공유도 소속 기관에 따라 유의한 차이를 나타냈다( $F=10.580$ ,  $p<.001$ ). 흡수역량도 유의한 차이가 나타났으며( $F=9.940$ ,  $p<.001$ ), 혁신행동 또한 소속 기관에 따라 차이를 나타냈다 ( $F=11.913$ ,  $p<.001$ ).

Scheffe의 사후검정 결과를 통해, 소속 기관별로 잠재변수의 차이가 나타났다. 이를 통해, 소속 기관의 조직문화, 업무 환경 등이 잠재변수에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 대기업보다 중소기업, 개인, 공공기관에서 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동에 높은 평가를 받았다.



[표 4-13] 소속에 따른 잠재변수 차이 분석 결과

잠재변수	집 단	N	평균(M)	표준편차	F	p	Scheffe
사회적 자본	공공기관 (a)	33	3.8047	.55419	7.964	.000	e,c<a,d,b
	중소기업 (b)	272	3.9391	.58177			
	대기업 (c)	135	3.6510	.43864			
	개 인 (d)	127	3.8486	.57064			
	기 타 (e)	32	3.5833	.57235			
	합 계	599	3.8286	.56086			
지식 공유	공공기관(a)	33	3.7939	.65093	10.580	.000	e,c<a,d<b
	중소기업(b)	272	3.9426	.59415			
	대기업 (c)	135	3.6074	.56007			
	개 인 (d)	127	3.8268	.66158			
	기 타 (e)	32	3.4125	.56782			
	합 계	599	3.8060	.62262			
흡수 역량	공공기관(a)	33	3.7152	.64426	9.940	.000	e<c,a,d,b
	중소기업(b)	272	3.8871	.57148			
	대기업 (c)	135	3.6437	.45819			
	개 인 (d)	127	3.7472	.58280			
	기 타 (e)	32	3.3250	.62009			
	합 계	599	3.7631	.57395			
혁신 행동	공공기관(a)	33	3.6970	.68253	11.913	.000	e,c<d,a,b
	중소기업(b)	272	3.8649	.62947			
	대기업 (c)	135	3.5176	.57529			
	개 인 (d)	127	3.6703	.72609			
	기 타 (e)	32	3.2031	.69543			
	합 계	599	3.7008	.66939			

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

결론적으로, 본 연구는 소속 기관의 특성과 문화가 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동에 영향을 미친다는 것을 보여준다. 이러한 결과는 조직의 유형 및 크기, 조직 내의 환경과 문화가 변수에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 이해를 제공한다.

## 4.2 측정모형 분석

### 4.2.1 측정모형의 적합도 분석

본 연구는 구조방정식 모형의 적합도를 평가하기 위한 초기 단계로 AMOS 24.0을 활용하여 측정모형 분석을 실시하였다.

모형적합도는 연구자가 수집한 표본데이터로부터 얻은 공분산행렬과 이론적 배경을 바탕으로 설정한 연구모형으로부터 추정된 공분산행렬의 차이를 의미하며, 연구모형을 채택하느냐 기각하느냐를 결정하는 기준이 되기 때문에 매우 중요하다(우종필, 2012).

구조방정식 모형분석에서 측정모형은 기본적인 출발점이며, 개별 측정변수들이 어떻게 잠재변수를 반영하는지에 대한 평가를 통해 잠재변수의 구조와 관계를 정의하게 된다(배병렬, 2018).

구조방정식 모형분석은 일반적으로 1단계 또는 2단계 접근법을 통해 이루어진다. 2단계 접근법은 더 선호되는 방식으로, (1단계) 측정모형의 적합도를 우선적으로 평가한 후에, (2단계) 구조모형의 적합도를 평가한다(Anderson & Gerbing, 1984). 본 연구에서는 2단계 접근법을 적용하였다.

모형적합도 지수는 크게 세 가지 주요 분류로 구분하여, 첫째, 절대적합도 지수(Absolute Fit Index)는 이론적 배경을 바탕으로 한 연구모형의 공분산행렬이 실제 데이터의 공분산행렬과 얼마나 잘 일치하는지 측정한다. 주요 지수로  $\chi^2$  (CMIN), CMIN/DF, RMR(SRMR), GFI, AGFI, RMSEA 등이 있다.

둘째, 증분적합도지수(Incremental Fit Index)는 제안된 연구모형이 기초모델 영(Null)모형에 비해 얼마나 적합도가 향상되었는지를 평가한다. 주요 지수로  $\chi^2$  (CMIN), CMIN/DF, RMR(SRMR), GFI, AGFI, RMSEA 등이 있다.

셋째, 간명적합도지수(Parsimonious Fit Index)는 모형의 복잡성을 고려하여 최적의 모형 선택에 도움을 주는 주요 지수로 PGFI, PNFI, PCFI, AIC 등이 있다(우종필, 2012). 이러한 접근법은 연구모형의 타당성과 신뢰성을 체계적으로 평가하고 검증하는 데 중요한 단계로, 이를 통해 연구의 결과와 해석에 대한 신뢰성을 높일 수 있다.

본 연구에서는 측정모형 모형적합도 지수로 선정한  $\chi^2$  (CMIN), CMIN/DF, SRMR, RMSEA, TLI, CFI, NFI 총 7개의 주요 지수를 활용하여 [표 4-14]와 같이 측정모형의 적합도를 평가하였다.

[표 4-14] 모형적합도 판단기준 및 본연구에서의 적용기준

구 분	적합도 지수	적합도 판단기준	적용기준
절대적합지수	$\chi^2$ (카이제곱)값	$p > 0.5$	$p > 0.5$
	CMIN/DF	$\leq 3$	$\leq 3$
	SRMR	$\leq .05$	$\leq .05$
	RMSEA	$\leq .10$ :mediocre fit $\leq .08$ :fair fit $\leq .05$ :close fit	$\leq .05$
충분적합지수	CFI	$p \geq .90$	$p \geq .95$
	NFI	$p \geq .90$	$p \geq .95$
	TLI	$p \geq .90$	$p \geq .95$

측정모형을 기반으로 한 모형상관행렬이 표본상관행렬과 얼마나 잘 일치하는지 알아보기 위해 최초모형적합도 확인 결과, 모형의 적합도 지수는 [표 4-15]와 같이  $\chi^2 = 167.506 (P < .000)$ , CMIN/DF=5.776, CFI=.972, NFI=.961, TLI=.962, RMSEA=.089, SRMR=.079로 나타났다.

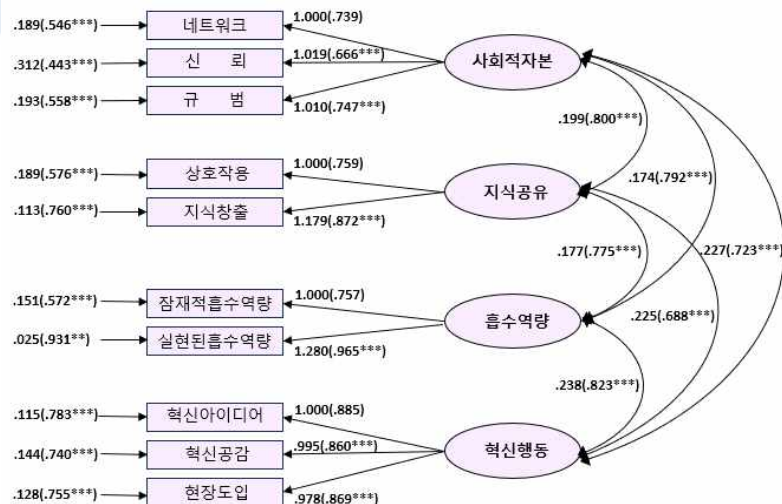
[표 4-15] 최초 측정모형 적합도 분석 결과

구 분	적합도 지수	적용기준	측정치	판 정
절대적합지수	$\chi^2$ (카이제곱)값	$p > 0.5$	167.506(P<.001)	부적합
	CMIN/DF	$\leq 3$	5.776	부적합
	SRMR	$\leq .05$	.079	부적합
	RMSEA	$\leq .05$	.089	부적합
충분적합지수	CFI	$p \geq .95$	.976	적합
	NFI	$p \geq .95$	.972	적합
	TLI	$p \geq .95$	.962	적합

최초 측정모형 분석 결과, 초기에 제시된 측정모형은 데이터와 완벽히 일치하지 않는 것으로 나타났다.  $\chi^2$ (카이제곱), CMIN/DF, RMSEA, SRMR 값들은 일반적인 수용 가능한 기준치를 만족시키지 못하였다.  $\chi^2$ (카이제곱)의 p-value가 .000으로 나타난 점은 모형이 완벽하게 데이터와 일치하지 않음을 나타낸다. 또한, CMIN/DF의 값이 크게 나타났으며, RMSEA와 SRMR 역시 일반적으로 수용되는 기준을 초과하였다.

본 연구에서는 기존의 모형적합도 지표가 기준을 만족하지 못했기 때문에, 이에 따라 적합도를 향상시키기 위한 수정 작업을 진행하여, SMC(Squared Multiple Correlations) 값이 가장 낮은 항목부터 순차적으로 제거하는 방식으로 모형을 수정하였다(신건권, 2013).

네트워크\_3, 신뢰\_2, 규범\_3, 잠재적 흡수역량\_3, 혁신공감\_3 등의 항목이 제거되었고, 확인적 요인분석 결과 [그림 4-1]과 같이 모형의 적합도가 향상되었다. 하지만  $\chi^2$ (카이제곱)이 69.315로  $p < .000$ 로 나타나 연구모형으로부터 추출된 공분산행렬과 표본의 공분산행렬 간에 차이가 있어 모형이 적합하지 않음을 의미한다. 반면, 다른 적합도 지표들은 수정 후 기준을 만족하는 것으로 확인되었다.



[그림 4-1] 측정모형의 확인적 요인분석 결과

측정모형의 적합성 평가 방법으로  $\chi^2$ (카이제곱) 검정은 영(Null) 모형 가설의 내용이 엄격하며 모형의 작은 차이에도 기각될 수 있는,  $\chi^2$ (카이제곱)이 모형의 오류뿐만 아니라 표본크기에 대한 영향을 동시에 반영하므로 관찰 변수들이 다변량 정규분포를 따라야 한다는 가정에 영향을 많이 받는다. 또한  $\chi^2$ (카이제곱)은 표본크기, 측정변수 간 상관계수 크기, 다변량 정규성 등의 영향을 받는 관계로  $\chi^2$ (카이제곱)만을 절대적으로 신뢰하는 것은 적절하지 못하며 다른 적합도 지수를 고려할 필요가 있다(김수영, 2016). 따라서 본 연구에서는  $\chi^2$ (카이제곱) 검정 결과를 고려하지 않는 것으로 결정하였다.

측정모형의 적합도 지수를 분석 결과, [표 4-16]과 같이  $\chi^2$ (카이제곱)을 제외하고 CMIN/DF 2.390, CFI=.989, NFI=.982, TLI=.983, RMSEA=.048, SRMR=.0218 모든 적합도 지수가 기준을 만족하는 것으로 나타나 본 연구가 설정한 측정모형이 연구데이터와 일치하며, 연구가설 및 목적에 적합하게 구성되었음을 판단하였다.

[표 4-16] 최종 측정모형 적합도 분석 결과

구 분	적합도 지수	적용기준	측정치	판 정
절대적합지수	$\chi^2$ (카이제곱)값	$p>0.5$	69.315 ( $p<.001$ )	부적합
	CMIN/DF	$\leq 3$	2.390	적합
	SRMR	$\leq .05$	.022	적합
	RMSEA	$\leq .05$	.048	적합
충분적합지수	CFI	$\geq .95$	.989	적합
	NFI	$\geq .95$	.982	적합
	TLI	$\geq .95$	.983	적합

#### 4.2.2 집중타당성 및 판별타당성 검정

##### 4.2.2.1 집중타당성 검정

모형적합도가 기준을 만족하는 것으로 확인되어 집중타당성 검정을 실시

하였다. 집중타당성은 잠재변수와 관련된 측정변수 간의 일치도와 연관성을 평가하는 중요한 척도로, 해당 변수들이 동일한 개념 또는 구성요소를 측정하는지 확인하는 데 사용된다.

잠재변수를 신뢰성 있게 반영하는 측정변수는 표준화 요인부하량이 0.5 이상이어야 하며, 표준화 요인부하량 합의 제곱을 표준화 요인부하량 합의 제곱과 오차 분산의 합을 더하여 나눈 값인 개념 신뢰도(CR:composite reliability)가 0.7 이상인 경우, 표준화 요인부하량을 제공한 값들의 합을 표준화 요인부하량 제곱의 합과 오차 분산의 합을 더하여 나눈 값인 평균분산추출(AVE:average variance extracted)이 0.5 이상일 경우 집중타당성이 확보되었다고 판단한다(우종필, 2012).

집중타당성 분석 결과, [표4-17]과 같이 잠재변수의 측정변수에 대한 개념 신뢰도(CR)가 .868~.947까지, 평균분산추출지수(AVE)는 .688~ .895까지 나타났다. 표준화 요인부하량( $\beta$ ) 0.5 이상을 가지고 있고, 개념 신뢰도(CR) 0.7 이상, 평균분산추출지수(AVE) 0.5 이상으로 나타나 집중타당성의 기준치를 만족시키는 것으로 확인되었다.

[표 4-17] 집중타당성 검정 결과

변 수		B	$\beta$	SE	t	p	C.R	AVE
잠재변수	측정변수							
사회적 자본	네트워크	1.000	.739	-	-	-	.868	.688
	신뢰	1.019	.666	.068	14.892	***		
	규범	1.010	.747	.061	16.572	***		
지식 공유	상호작용	1.000	.759	-	-	-	.898	.818
	지식창출	1.179	.872	.062	19.082	***		
흡수 역량	실현된 흡수역량	1.000	.757	-	-	-	.944	.895
	잠재적 흡수역량	.781	.965	.034	23.017	***		
혁신 행동	현장도입	1.000	.869	-	-	-	.947	.855
	혁신공감	1.017	.860	.037	27.364	***		
	혁신아이디어	1.023	.885	.036	28.659	***		

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

본 연구의 집중타당성 분석 결과값들은 각 잠재변수가 잘 측정되고, 해당 변수들이 잠재변수를 신뢰성 있게 반영한다는 것을 나타낸다. 따라서, 측정모형의 집중타당성에 문제가 없다고 판단할 수 있으며, 측정변수와 잠재변수 간의 관계가 측정모형의 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

#### 4.2.2.2 판별 타당성 검증

집중타당성이 확보되어 각 잠재변수가 서로 구별될 수 있는 정도를 측정하기 위해 판별타당성 검정을 실시하였다. 판별타당성은 서로 다른 잠재변수 간에 구별되는 정도를 나타내며, 다양한 방법으로 평가할 수 있다.

첫째, 평균분산추출(AVE) 방법은 잠재변수 간의 평균분산추출(average variance extracted : AVE) 값과 두 잠재변수 간 상관계수 제곱 값을 비교하여 판별타당성을 검정한다. AVE 값이 상관계수의 제곱 값보다 크면, 두 잠재변수는 서로 구별되며 판별타당성이 있다고 판단한다.

둘째, 상관계수와 표준오차 방법은 두 잠재변수 간 상관계수에  $\pm 2 \times$  표준오차를 계산한 결과값이 1을 포함하지 않으면, 판별타당성이 있다고 본다.

셋째,  $\chi^2$ (카이제곱) 차이를 분석 방법은 두 잠재변수 간의 자유로운 상관을 갖는 비제약모형과 두 잠재변수 간 공분산을 1로 고정한 제약모형 간의  $\chi^2$ (카이제곱) 차이를 분석한다. 두 모형 간  $\chi^2$ (카이제곱)에 통계적으로 유의한 차이가 있는지 없는지를 비교하여  $\Delta \chi^2$ 이 3.84 이상이면 두 잠재변수는 서로 구별되며 판별타당성이 있다고 할 수 있다(우종필, 2012). 종합적으로, 판별타당성은 여러 잠재변수가 서로 독립적으로 구별될 수 있는지를 평가하는 중요한 척도이다. 이를 통해 연구의 정밀성과 타당성을 높일 수 있으며, 연구자는 선택된 방법에 따라 잠재변수 간의 독립성을 확보할 수 있다.

본 연구에서는 측정변수 간의 상관관계를 통해 차별적 타당도를 검정하였다. 차별적 타당도는 측정변수들이 서로 독립적이며, 각각의 측정변수가 다른 개념을 독립적으로 측정하고 있다는 것을 확인하는 지표이다. 즉, 측정변수들 사이에서 상호 독립성을 나타내는 것은 해당 변수들이 각자 다른 특성 또는 개념을 잘 반영하고 있다는 것을 의미한다.



분석 결과, [표 4-18]과 같이 잠재변수 간의 상관계수 제공이 가장 작은 평균분산추출값(AVE)인 .688~.895보다 낮게 나타났다. 이는 측정변수들이 각각의 잠재변수를 독립적으로 측정하고 있으며, 서로 겹치지 않는다는 것을 확인하였다. 따라서, 본 연구의 측정변수들은 서로 독립적이며, 각 변수가 대표하는 개념을 반영하고 있다는 것으로 나타난다.

[표 4-18] 판별타당성 분석 결과

구 분	사회적자본	지식공유	흡수역량	혁신행동
사회적자본	.688			
지식공유	.640***	.816		
흡수역량	.627***	.627***	.895	
혁신행동	.523***	.473***	.677***	.855

\* p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001,

\* 대각선 음영표시 : AVE, 그 외, 상관계수 제공

측정모형의 적합도를 평가한 결과, 측정변수들은 잠재변수를 적절히 측정하였다는 것을 확인하였으며, 신뢰도와 타당도 분석 결과도 긍정적으로 나타나 연구모형이 데이터와 잘 일치하며, 적절한 타당성과 신뢰성을 보유하고 있음을 확인하였다

## 4.3 구조모형 분석

### 4.3.1 구조모형의 적합도 분석

본 연구는 Anderson & Gerbing(1984)의 구조방정식 모형분석 2단계 접근법에 따라, 측정모형의 적합도 검증 후에 연구 모델이 수집된 데이터와 얼마나 잘 일치하는지를 평가하기 위해 구조모형 분석을 실시하였다.

모형적합도는 연구모형이 수집된 데이터와 어느 정도로 잘 맞는지를 나타내는 지표로, 표본데이터의 공분산행렬과 연구모형의 추정된 공분산행렬 간의

차이를 통해 판단하며, 연구모형을 채택하느냐 기각하느냐를 결정하는 기준이 되기 때문에 매우 중요하다(우종필, 2012).

구조모형 분석을 확인한 결과 CMIN/DF 2.39, CFI=.989, TLI .983, RMSEA=.047, SRMR=.0218로 조건을 충족하였지만  $\chi^2$  (카이제곱)은 69.315의 유의한 차이로 조건이 충족하지 못한 것으로 나타났다. 이는 연구모형에서 추출된 공분산행렬과 표본의 공분산행렬 간에 차이가 있어 모형이 적합하지 않음을 의미한다. 그러나  $\chi^2$  (카이제곱)은 표본크기, 측정변수 간 상관계수 크기, 다변량 정규성 등에 의한 영향을 받는 관계로,  $\chi^2$  (카이제곱) 통계량만을 절대적으로 신뢰하는 것은 적절하지 않다(우종필, 2017).

본 연구 분석 결과, [표 4-19]와 같이  $\chi^2$  (카이제곱)이외 적합도 지수가 CMIN/DF는 3 이하로 낮은 값일수록 적합도가 높음을 의미한다, 1에 가까울수록 적합도가 높은 TLI, CFI 와 NFI는 .95 이상으로 나타났다. 0.08 이하의 값은 적합한 모델을 나타내는 SRMR, RMSEA은 .05 이하로 나타나 연구 결과의 타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

[표 4-19] 구조모형 적합도 분석 결과

구 분	적합도 지수	적용기준	측정치	판 정
절대적합지수	$\chi^2$ (카이제곱)값	>0.5	69.315(p<.001)	부적합
	CMIN/DF	≤3	2.39	적합
	SRMR	≤.05	.0218	적합
	RMSEA	≤.05	.048	적합
증분적합지수	CFI	≥.95	.989	적합
	NFI	≥.95	.982	적합
	TLI	≥.95	.983	적합

본 연구에서는 잠재변수 간의 관계와 그 관계의 설명력을 평가하기 위해 다중상관제곱(SMC)을 활용하였다. 다중상관제곱(SMC)은 특정 내생 잠재변수가 어느 정도로 외생잠재변수에 의해 설명될 수 있는지를 나타내는 지표로서, 회귀분석의  $R^2$  (결정계수)와 동일한 개념을 가진다.  $R^2$  (결정계수)는 외생

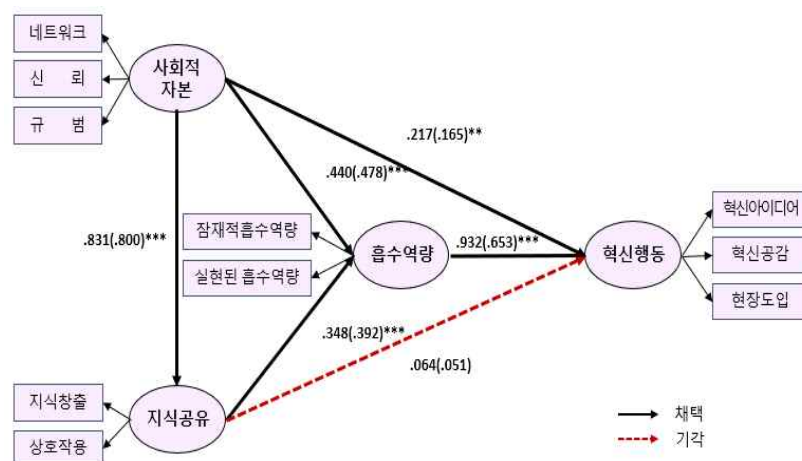
잠재변수의 설명력을 나타내는 지표로, 높은 값을 가질수록 해당 잠재변수는 큰 설명력을 갖는다고 볼 수 있다(신건권, 2016).

일반적으로  $R^2$  (결정계수) 값이 0.25는 약한 설명력을, 0.5 이상은 보통의 설명력을, 0.75 이상은 큰 설명력을 나타낸다. 일반적으로 표본크기와 외생잠재변수의 수로 조정된 수정된  $R^2$  (결정계수) 값을 사용한다(Hair et al., 2011).

연구 결과를 통해 확인된 내생 잠재변수의 설명력은 [표 4-20]과 같이 나타났다. 혁신행동은 지식공유와 흡수역량에 의해 약 57.5%의 설명력을 보였으며, 지식공유는 사회적자본에 의해 약 64.0%의 설명력을 갖는다. 흡수역량은 사회적자본과 지식공유에 의해 약 62.7% 설명될 수 있다. 50% 이상으로 Hair et al. (2011)의 기준인 보통의 설명력으로 나타났다.

[표 4-20] 잠재변수의 다중상관 제곱(SMC)

잠재변수	R	$R^2$
사회적자본	—	—
지식공유	.800	.640
흡수역량	.711	.627
혁신행동	.756	.575



[그림4-2] 구조모형 검증 결과

### 4.3.2 가설검정

#### 4.3.2.1 직접 효과 분석

본 연구에서는 구조방정식 모델링을 통해 혁신행동과 그와 관련된 변수 간의 관계를 검정하였다. 구조모형의 적합도가 만족한 수준으로 확인된 후, 각 잠재변수 간의 직접적 영향 관계를 파악하기 위한 경로 분석을 진행하였다.

경로 분석의 결과를 통해, 각 잠재변수 간의 관계는 비표준화 경로계수(B)와 표준화 경로계수( $\beta$ ), t값(CR)을 기반으로 평가하였다. 이를 통해 잠재변수 간의 직접적 영향력의 크기와 유의성을 확인할 수 있었다.

분석한 결과, [표 4-21]과 같이 지식공유가 혁신행동에 미치는 영향을 나타내는 가설 2의 경로계수가 유의하지 않았다는 것을 제외하고, 나머지 가설 경로는 계수가 통계적으로 유의하게 나타났다.

[표 4-21] 직접 효과 분석 결과

가 설	경 로	B	$\beta$	SE	C.R.	p	결과
가설 1	사회적자본 → 혁신행동	.211	.165	.103	2.042	.041	채택
가설 2	지식공유 → 혁신행동	.053	.051	.076	.697	.486	기각
가설 3	흡수역량 → 혁신행동	.712	.653	.083	8.612	***	채택
가설 4	사회적자본 → 지식공유	.970	.800	.064	15.171	***	채택
가설 5	사회적자본 → 흡수역량	.558	.478	.091	6.144	***	채택
가설 6	지식공유 → 흡수역량	.377	.392	.073	5.187	***	채택
구조모형 적합도		$\chi^2=69.315$ , $df=29$ , $p=.000$ CMIN/DF=2.39, NFI=.982, CFI=.989, TLI=.983, SRMR=.0218 RMSEA=.048					

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

가설 1. 사회적자본은 혁신행동에 직접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 ( $\beta = .165$ ,  $p<.05$ ) 가설이 채택되어, 지식서비스 종사자의 사회적자본

이 높을수록 혁신행동이 높아지는 것으로 확인되었다.

가설 2. 지식공유는 혁신행동에 직접적인 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타나( $\beta = .051, p < .486$ ) 가설이 기각되었다.

가설 3. 흡수역량은 혁신행동에 직접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 ( $\beta = .653, p < .001$ ) 가설이 채택되었다. 지식서비스 종사자의 흡수역량이 높을수록 혁신행동이 높아지는 것으로 확인되었다.

가설 4. 사회적자본은 지식공유에 직접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 ( $\beta = .800, p < .001$ ) 가설이 채택되어, 지식서비스 종사자의 사회적자본이 광범위할수록 지식공유가 높아지는 것으로 확인되었다.

가설 5. 사회적자본은 흡수역량에 직접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 ( $\beta = .478, p < .001$ ) 가설이 채택되어, 지식서비스 종사자의 사회적자본이 높을수록 흡수역량이 높아지는 것으로 확인되었다.

가설 6. 지식공유는 흡수역량에 직접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나( $\beta = .392, p < .001$ ) 가설이 채택되어, 지식서비스 종사자의 지식공유가 활발할수록 흡수역량이 높아지는 것으로 확인되었다.

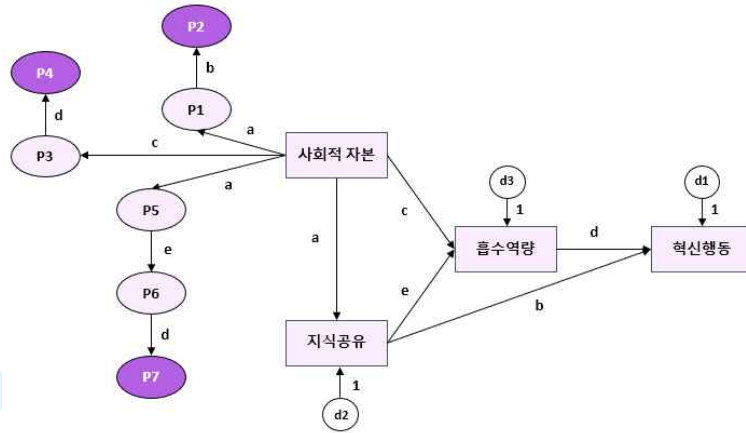
#### 4.3.2.2 간접효과 분석

본 연구는 혁신행동과 관련된 변수 간의 간접효과를 파악하기 위해 부트스트래핑 방법을 활용하여 통계적 유의성을 검정하였다. 부트스트래핑은 전통적인 통계적 방법과 달리, 모수적 가정에 의존하지 않고 표본 자료만을 사용하여 모집단의 모수를 추정하는 비모수적 방법이다(김계수, 2010).

이중매개효과 검정을 위해 매개변수의 영향을 팬텀 변수를 사용한 부트스트래핑 방식으로 간접효과의 통계적 유의성을 검정하였다. 팬텀 변수는 모형 적합도 및 모수치에 영향을 주지 않는 가상의 변수이다(Macho & Ledermann, 2011). 팬텀 방식은 가상의 변수로 다양한 매개효과의 복잡한 관계를 정밀하게 분석할 수 있다.

혁신행동과 관련된 변수 간의 복잡한 관계 내에서 간접효과의 유의성을 체계적으로 평가하기 위해, 개별 경로마다 팬텀 변수를 생성하여 구조모형을

분석하였다. [그림 4-3]과 같이 각 경로의 간접효과를 단일 계수로 설정하여, 모든 경로에 제한을 둔 후, 이중 매개 경로는 팬텀 변수를 통해 단일 계수로 연결되도록 표시하였다.



[그림4-3] 팬텀 변수를 활용한 매개 및 이중매개효과 분석

사회적자본→ 지식공유→ 혁신행동 경로 p2의 팬텀 변수, 사회적자본→ 흡수역량 →흡수역량 경로는 p4의 팬텀 변수, 사회적자본→ 지식공유→ 흡수역량→ 혁신행동 경로는 p7으로 표시하였다. 팬텀 변수는 모형의 적합도나 모수치에 영향을 주지 않기 때문에, 간접효과의 계수 추정치(p2, p4, p7)를 얻기 위해 5000회 부트스트래핑 샘플링을 수행하였다. 또한 간접효과의 95% 신뢰구간을 계산하고, 통계적 유의성의 기준을  $P < .05$ 로 설정하였다.

팬텀 변수를 활용한 매개 및 이중매개 간접효과 분석 결과는 [표 4-22], [그림 4-4]와 같다. 가설 7. 사회적자본이 지식공유를 매개로 혁신행동에 미치는 간접효과는 통계적으로 유의하지 않은 ( $B = .053$ ,  $p > .05$ ) 것으로 나타나, 지식서비스 종사자의 사회적자본은 지식공유를 매개로 혁신행동에 간접적인 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 7은 기각되었다.

가설 8. 사회적자본이 흡수역량을 매개로 혁신행동에 미치는 간접효과는 통계적으로 유의한 ( $B = .410$ ,  $p < .001$ ) 것으로 나타났다. 따라서 지식서비스 종사자의 사회적자본은 흡수역량을 매개로 혁신행동에 간접적인 정(+)의 영향

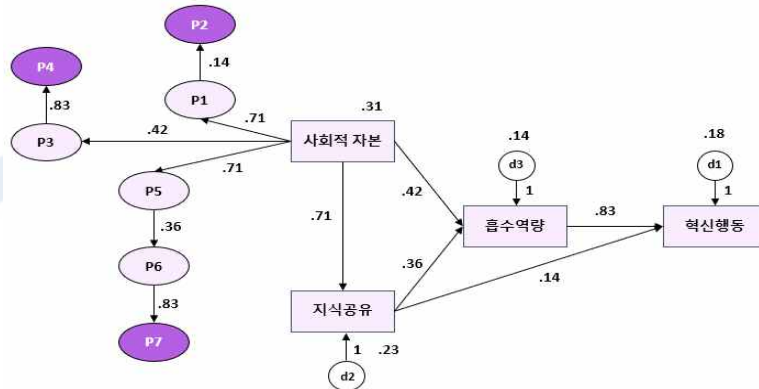
을 미칠 것이라는 가설 7이 채택되었다.

가설 9. 사회적자본이 지식공유와 흡수역량을 매개로 혁신행동에 미치는 이중매개효과는 통계적으로 유의한( $B = .269, p < .001$ ) 것으로 나타났다. 따라서 지식서비스 종사자의 사회적자본은 지식공유와 흡수역량을 매개로 혁신행동에 간접적인 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 9가 채택되었다.

[표 4-22] 간접효과 분석 결과

가 설	경 로	B	p	결과
가설 7	사회적자본 → 지식공유 → 혁신행동	.053	.492	기각
가설 8	사회적자본 → 흡수역량 → 혁신행동	.410***	.001	채택
가설 9	사회적자본 → 지식공유 → 흡수역량 → 혁신행동	.269***	.001	채택

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$



[그림 4-4] 팬텀 변수를 활용한 매개 및 이중매개효과 분석 결과

#### 4.3.3 가설검정 결과 요약

본 연구에서 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동의 구조적 관계를 구명하기 위하여 수립한 전체적인 가설검정 대한 잠재변수 간 영향 관계와 채택 여부의 결과분석은 [표4-23]과 같다.



연구가설 9개 중 2개(가설 2, 가설 7)의 가설이 기각되고, 7개(가설 1, 가설 3, 가설 4, 가설 5, 가설 6, 가설 8, 가설 9)의 가설이 채택되었다.

[표 4-23] 연구가설 검정 결과

연구가설			결과
직접효과	가설 1	사회적자본 → 혁신행동	채택
	가설 2	지식공유 → 혁신행동	기각
	가설 3	흡수역량 → 혁신행동	채택
	가설 4	사회적자본 → 지식공유	채택
	가설 5	사회적자본 → 흡수역량	채택
	가설 6	지식공유 → 흡수역량	채택
간접효과	가설 7	사회적자본 → 지식공유 → 혁신행동	기각
	가설 8	사회적자본 → 흡수역량 → 혁신행동	채택
	가설 9	사회적자본 → 지식공유 → 흡수역량 → 혁신행동	채택

## V. 결 론

### 5.1 연구 결과 요약

이 연구의 주요 목적은 지식서비스 종사자가 급변하는 외부환경에서 경쟁력을 어떻게 확보하고 지속할 수 있는지에 대한 핵심 요소들을 파악하기 위해 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동 사이의 구조적 관계를 구명하고 분석하는 것이 연구목적이다. 연구목적을 위해 선행연구들을 검토하고 이를 기반으로 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동 간의 관계를 설명할 수 있는 구조방정식 연구모형을 설정하였다.

본 연구는 한국표준산업분류를 기반으로 지식서비스업 K(금융·보험업), M(전문서비스업), P(교육서비스업)을 모집단으로 선정하였다. 6개 중분류 분야를 중점으로 금융·보험사(64, 65, 66, 67), 교육 기관(85), 경영 컨설팅, 세무, 회계, 법률(71)의 세부 직업군으로 금융인, 교육전문가, 경영컨설팅, 세무사, 변호사, 회계사 등을 연구대상으로 선정하였다. 연구를 수행하기 위해, 지식서비스 종사자의 정확한 통계 정보가 부재함에 따라 표본추출에 어려움이 있어 비확률적표본추출법 중 판단표본추출법을 활용하였다.

연구를 진행하기 위해, 구조적 관계를 검증하기 위한 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동의 선행연구를 기반으로 측정 도구를 수정하여 설문지를 구성하였다. 측정 항목과 인구통계학적 특성 항목들을 포함하여 자료를 수집하였다. 자료수집은 구글을 통한 온라인 설문조사와 오프라인 방식 활용하여 2023년 4월 27일부터 6월 30일까지 약 2개월 진행으로 530부를 회수하였다. 최종적으로 불성실 응답, 결측치, 이상치를 제거한 후에 최종적으로 599부를 분석 대상으로 활용하였다. 자료 분석은 SPSS 25.0 및 AMOS 24.0 프로그램을 활용하여 진행하였으며, 분석은 빈도분석, 정규성 검정, 타당성 및 신뢰도 분석을 포함하여, 측정모형 분석과 연구모형 간의 관계를 구명하기 위한 구조모형 분석을 실시하였다.

연구가설에 따른 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 모형 적합도

검정을 위해 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량이 혁신행동에 미치는 영향 및 지식공유와 흡수역량의 매개효과를 포함하는 구조방정식 모형을 설정하였다. 모형 적합도 검정 결과, CMIN/DF 2.39, CFI .989, NFI .982, TLI .983, RMSEA .047, SRMR .0218 등의 지수를 통해 모형이 각 변수 간의 관계를 잘 설명하고 예측하는 데 적합한 것으로 판단되었다. 다만,  $\chi^2$  (카이제곱값)에서는 69.315,  $p < .001$ 에서 유의한 차이가 나타났다.

지표들을 종합적으로 평가하면,  $\chi^2$  (카이제곱값)을 제외한 CMIN/DF, CFI, NFI, TLI, RMSEA, SRMR 모든 지표가 양호하게 나타나 모형이 각 변수 간의 인과적 관계를 예측하기에 적합하다고 판단되었다.

둘째, 지식서비스 종사자의 혁신행동과 각 변수 간의 직접 효과는 다음과 같다. 지식공유는 혁신행동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 ( $\beta .051$ ,  $p < .486$ ) 이 연구가설은 기각되었다. 이는 지식공유만으로는 혁신행동을 촉진하기 어렵다는 것을 의미한다.

사회적자본은 혁신행동에 양의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 ( $\beta .165^*$ ,  $p < .05$ ) 가설이 채택되었다. 이는 사회적 관계와 네트워크가 혁신행동을 촉진하는 중요한 요소로 작용한다는 것을 나타낸다.

흡수역량( $\beta .653^{***}$ ,  $p < .001$ )은 혁신행동에 양의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다. 이는 흡수역량이 높은 지식서비스 종사자는 혁신행동을 활발하게 나타내는 것으로 확인되었다.

사회적자본과 다른 변수 간 관계에서의 직접 효과는 사회적자본은 지식공유( $\beta .800^{***}$ ,  $p < .001$ )와 흡수역량( $\beta .478^{***}$ ,  $p < .001$ )에 양의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다. 이는 사회적자본의 증가가 지식공유의 활성화에 기여하고 흡수역량을 강화할 수 있다는 것을 의미한다.

지식공유와 흡수역량 변수 간의 직접 효과는 지식공유는 흡수역량에 양의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나( $\beta .392^{***}$ ,  $p < .001$ ) 가설이 채택되었다. 이는 지식공유 활동을 통해 지식서비스 종사자의 흡수역량을 강화할 수 있다는 것을 의미한다.

셋째, 사회적자본과 혁신행동 간의 관계에서 지식공유와 흡수역량의 매개효과를 분석하였다. 지식공유의 매개효과는 유의하지 않았으며 ( $B = .053$ ,

$p > .05$ ), 이 연구에서는 지식공유가 사회적자본과 혁신행동 간의 관계를 매개하는 역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 이에 따라 해당 가설은 기각되었다. 반면, 흡수역량의 매개효과는 흡수역량은 사회적자본과 혁신행동 간의 관계에서 유의한 매개효과가 있었다 ( $B.410^{***}$ ,  $p < .001$ ). 이것은 흡수역량이 사회적자본과 혁신행동 사이의 연결고리로 작용한다는 것을 나타낸다.

이중매개효과는 사회적자본과 혁신행동 간의 관계에서 지식공유와 흡수역량이 함께 유의한 이중매개효과를 가졌다( $B.269^{***}$ ,  $p < .001$ ). 이것은 지식공유와 흡수역량이 함께 사회적자본과 혁신행동 간의 연결고리로 작용한다는 것을 나타낸다.

연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 결론을 얻을 수 있었다. 본 연구에서 설정한 구조모형은 수집된 데이터와 잘 부합 하며, 통계적으로 유의한 적합도를 보였다. 이는 연구 모델이 데이터에 적합하고 각 변수 간의 관계를 설명하는데 적절하다는 것을 시사한다.

첫째, 지식서비스 종사자의 사회적자본이 혁신행동에 긍정적인 영향을 미친다는 결론을 통해 지식서비스 종사자의 혁신행동에 영향을 주는 사회적자본은 참여자 간의 유대와 신뢰를 중심으로 한 관계와 네트워크를 의미하며, 지식의 공유, 습득 및 혁신적 행동의 발현과 직접적으로 연결된다.

높은 수준의 신뢰는 지식서비스 종사자 사이에서 중요한 정보나 아이디어를 자유롭게 공유하는 것을 촉진하며, 공유된 지식은 혁신적 결과물로 나타날 가능성이 크다. 동태적인 외부환경에서 활동하는 지식서비스 종사자는 실패의 부담이 크기 때문에, 사회적자본의 구축이 그 부담을 줄이는 데 중요한 역할을 한다. 사회적자본을 갖춘 환경에서는 지식서비스 종사자가 위험을 감수하면서도 새로운 아이디어를 제안하고 혁신을 추구할 용기를 얻게 된다.

결론적으로, 지식서비스 분야에서 혁신을 추구하는 데 있어, 사회적자본의 중요성이 강조된다. 개인, 집단 및 그룹 간의 신뢰와 협력을 통해 지식과 경험을 공유하고 혁신을 촉진하는 데 필수적인 요소이다. 따라서, 지식서비스 종사자에게는 사회적자본을 지속적으로 구축하고 유지하는 것이 혁신적 활동을 위해 필요하다.

둘째, 지식서비스 종사자의 지식공유 활동은 혁신행동에 직접적인 영향을

미치지 않지만, 흡수역량을 통해 혁신행동에 긍정적인 영향을 미친다는 결론을 통해, 지식서비스 종사자의 지식공유 활동은 혁신행동과 직접적인 연관성이 없다. 그러나, 지식공유 활동을 통해 지식을 흡수하고 활용하는 능력인 흡수역량은 혁신행동에 큰 영향을 미친다.

지식공유 자체가 혁신행동으로 이어지는 것이 아니라 지식을 어떻게 이해하고 변환하여 활용하느냐에 따라 결과가 달라짐을 의미한다. 사회적 네트워크에서의 지식공유는 혁신을 촉진시키지 않을 수 있다. 지식을 교환하는 것만으로는 혁신적인 행동으로 이어지지 않기 때문이다. 특히, 해당 지식공유가 적절한 보상이나 인정과 연결되지 않을 경우, 그 효과는 더욱 줄어든다. 하지만, 흡수역량은 새로운 지식의 획득과 그 지식의 활용 능력으로 지식을 효과적으로 흡수하고 적용하는 것이 혁신을 촉진하는 핵심이다.

결론적으로, 지식서비스 종사자가 혁신행동을 강화하기 위해서는 지식공유와 함께 흡수역량의 강화에 집중해야 한다. 지식서비스 분야에서 혁신을 추구하기 위해서는 지식공유를 통해 지식을 효과적으로 흡수하고 활용하는 능력인 흡수역량의 중요성이 강조된다.

셋째, 흡수역량이 혁신행동에 긍정적 영향을 미치는 것은 지식서비스 업종에 중요한 인사이트를 제공한다. 지식서비스 분야에서는 지식 자체가 주요 자산이자 경쟁력의 핵심이기 때문에, 지식을 효과적으로 흡수하고 활용하는 능력이 중요하다. 흡수역량은 동태적 환경에서 외부의 새로운 지식을 빠르게 파악하고, 이를 지식서비스 종사자 개인의 기존지식과 통합하여 새롭게 적용하는 능력을 의미한다. 외부의 지식을 효과적으로 내재화하고 활용하는 것은 경쟁우위를 확보하는 결정적인 요소이다.

지식서비스 종사자는 외부의 정보와 지식을 효과적으로 활용하여 고객과 시장의 변화하는 요구에 부응하는 혁신적 서비스를 개발해야 한다. 이를 위해서는 흡수역량의 중요성을 깨닫고, 강화하는 방향으로 투자와 노력이 필요하다. 흡수역량 강화는 지식서비스 종사자가 빠르게 변화하는 환경에 적응하며, 혁신을 주도하는 데 중요한 역할을 한다. 결론은, 지식서비스 분야에서 흡수역량은 혁신적인 행동을 촉진하고 경쟁력을 확보하는 핵심 요소로 판단될 수 있다.

넷째, 사회적자본은 지식서비스 종사자의 네트워크와 관계망을 강화하는

요소로, 이를 통해 흡수역량이 증진된다는 연구 결과가 나왔다. 사회적자본은 주변 사람들과의 신뢰 기반의 친밀한 관계를 통해 형성되는 관계로 인해 지식서비스 종사자는 다양한 정보와 새로운 지식을 쉽게 접할 수 있다.

신뢰를 통해 형성된 네트워크 내의 정보와 지식은 지식서비스 종사자 개인의 흡수역량 강화에 도움을 주며, 네트워크 확장과 다양한 사람들과의 연결은 흡수역량의 중요한 요소로 작용한다. 지식서비스 종사자는 이러한 네트워크와 사회적 관계를 확장하고 유지하면서, 새로운 지식과 정보를 얻는 방법을 지속적으로 탐색해야 한다.

외부의 지식과 정보를 효과적으로 습득하고 업무에 적용하는 능력은 경쟁력을 높이는 중요한 요소이다. 이를 위해, 사회적자본의 구축과 관리는 중요하며, 이를 통한 네트워크 활용과 흡수역량 강화는 지식서비스 종사자의 비즈니스 환경에서 경쟁력을 확보하는 핵심적 전략이 될 것이다.

다섯째, 지식서비스 종사자의 지식공유 활동은 흡수역량에 긍정적 영향을 미친다는 결론을 통해 지식을 공유하는 것과 새로운 지식과 기술의 획득 및 활용 사이에 중요한 관계가 있음을 알 수 있다. 이 관계는 지식서비스 종사자가 다른 사람들과의 상호작용을 통해 전문지식을 발전시키며, 다양한 정보 소스를 탐색하면서 지식을 확장하는 것에 기반한다.

지식공유 활동은 지식서비스 종사자의 효율적인 지식관리와 활용을 촉진하며, 혁신적인 행동을 도모한다. 따라서 지식서비스 종사자는 지식공유를 강화하고, 그를 통해 흡수역량을 높이는 전략을 구현해야 한다. 결론적으로, 지식공유와 흡수역량은 지식서비스 종사자의 혁신력과 경쟁력을 높이는 중요한 요소이다. 지식을 효과적으로 공유하고 흡수함으로써, 혁신적인 활동을 추진하며 경쟁우위를 확보할 수 있다.

마지막으로 사회적자본과 혁신행동 사이의 관계가 지식공유와 흡수역량에 의해 이중으로 매개되는 결론을 통해, 지식공유는 혁신행동에 직접적인 영향을 주지 않지만, 흡수역량이 그 관계에서 중요한 역할을 하는 것으로 확인되었다. 이 결과는 흡수역량이 혁신행동을 촉진하는 중요한 매개변수로 작용하며, 사회적자본의 영향을 간접적으로 혁신행동으로 전달한다는 것을 의미한다.

따라서 지식서비스 종사자는 지식을 공유하는 것에 그치지 않고, 어떻게

지식을 효과적으로 흡수하고 응용하여 활용할 수 있는 흡수역량에 중점을 두어야 한다. 흡수역량 강화를 통해 사회적자본을 효과적으로 활용하고, 이를 혁신적인 행동으로 전환하는 능력을 향상시킬 수 있다. 지식서비스 분야에서 경쟁력을 확보하고 혁신을 이루기 위해 적절한 전략과 실행 계획을 마련하고, 지속적인 학습과 협력을 강조하는 문화를 구축하여 실천하는 것이 핵심이다.

## 5.2 시사점

### 5.2.1 학문적 시사점

본 연구는 사회적자본이 어떻게 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동에 영향을 미치는지 메커니즘을 구명하고 사회적자본의 영향이 지식공유와 흡수역량을 통해 간접적으로 혁신행동에 전달된다는 연구 결과를 통해 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 혁신에 관한 연구에서는 사회적자본의 중요성이 강조된다. “사회적 네트워크 내에서 특정 위치에 있는 개인들은 그 위치 덕분에 다양한 정보와 아이디어에 높은 접근성을 가진다”(Burt, 2004). 이러한 특징은 혁신 프로세스에 있어 중요한 자원과 아이디어를 획득하는 데 큰 도움이 된다.

혁신을 촉진하는 데 있어 사회적자본과 지식공유 사이의 연관성이 재확인되었다. 사회적자본은 “다양한 정보와 아이디어에 대한 접근 경로를 제공”하는 동시에, 지식공유는 “이 정보와 아이디어를 효과적으로 활용하는 능력을 강화”한다. 또한, “외부의 정보와 지식을 조직 내부의 지식과 결합, 효과적으로 활용하는 능력”을 나타내는 흡수역량도 혁신을 촉진하는 데 중요한 역할을 한다는 것이 확인되었다. 결론적으로, 이 연구는 혁신에 관한 기존의 이론을 사회적자본, 지식공유, 흡수역량의 중요성을 이해하고 확장하여, 이를 통해 혁신 전략을 설계하고 실행할 때, 이 세 가지 요소가 어떻게 혁신을 촉진하는지에 대한 인사이트를 제공한다.

둘째, 지식공유는 대부분의 선행연구에서 혁신행동에 긍정적인 영향을 미



친다는 점을 확인하였지만, "지나치게 형식화된 지식공유 프로세스는 창의적인 사고와 실험을 억제"할 수 있어, 항상 긍정적인 결과를 가져오지는 않는다(Ritala et al., 2015). Ritala et al. (2015)의 연구에서는 "계층적 통제 수준이 높은 기업에서 지식공유가 혁신에 대한 긍정적인 영향이 감소한다"라는 결과를 제시하였다. 이는 조직의 문화, 구조, 리더십 스타일 등이 지식공유와 혁신 행동 간의 관계에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

따라서 지식공유와 혁신행동의 관계를 정확히 이해하려면, 여러 변수, 예를 들어 지식서비스 종사자의 특성이나 조직의 문화와 환경 등을 종합적으로 고려한 연구가 요구된다. 혁신을 촉진하기 위해선, 지식공유 방식을 창의적이고 유연하게 디자인해야 하며, 지식서비스 종사자는 복잡한 지식관리와 혁신 전략을 통해 이러한 관계를 조절해야 한다. 결론적으로, 지식공유는 혁신행동에 중요한 역할을 하지만, 그 영향력은 상황에 따라 달라질 수 있다. 이 관계를 체계적으로 이해하고 관리하는 것이 혁신적인 활동에 도움이 될 것으로 예상된다.

셋째, 흡수역량과 혁신행동 간의 관계에 대한 분석으로 흡수역량이 높은 개인 및 조직은 외부의 지식과 기술을 더욱 효과적으로 활용할 수 있음을 Lichtentaler & Ernst (2007)의 연구를 통해 확인하였다. 외부에서 흡수된 지식과 기술은 혁신으로 이어져 경쟁우위를 확보하는 데 중요하다는 사실을 강조한다. 따라서, 지식서비스 종사자는 외부 네트워크와의 연결을 통해 다양한 정보와 지식에 접근하는 것이 중요하다.

Molina-Morales & Martinez-Fernandez (2010)의 연구에 따르면, "사회적자본은 흡수역량과 혁신행동 간의 관계를 강화시킨다". 이를 통해 사회적자본의 활용과 네트워크 내에서의 상호작용이 흡수역량을 높이는 데 중요한 역할을 하는 것으로 확인되었다. 이 연구 결과는 지식서비스 종사자가 지속적인 혁신을 추진하기 위한 방향성을 제시한다. 결론적으로, 혁신을 위한 핵심 요소는 흡수역량이며, 지식서비스 종사자는 이를 강화하기 위한 다양한 전략을 모색해야 한다.

넷째, 사회적자본이 혁신행동에 미치는 영향은 지식공유와 흡수역량과의 상호작용을 통해 강화된다는 것을 확인하였다. 사회적자본은 개인과 조직에

다양한 정보와 지식의 접근성을 향상시키는 요소로 작용한다(Burt, 2004). 정보와 지식의 접근성은 외부의 정보와 지식을 내재화하고 활용하는 흡수능력을 강화시키며 혁신행동을 촉진하는 핵심 메커니즘으로 작용한다. 사회적자본과 지식공유의 상호작용으로 사회적 네트워크와의 연결은 흡수역량을 높이며, 이를 통해 혁신행동이 촉진된다. 이 연구는 이 두 요소의 연결고리를 통해 혁신 연구의 새로운 방향성을 제시한다.

결론적으로, 지식서비스 종사자는 사회적 네트워크와의 연결성을 강화하고, 흡수역량을 높이는 전략을 적극적으로 도입해야 한다. 이렇게 함으로써 혁신의 지속적인 추진이 가능해진다. 혁신을 추진하기 위한 전략적 접근법은 지식서비스 종사자의 지속적인 성장과 발전을 위해 필수적이다.

다섯째, 지식서비스 종사자는 흡수역량 모델을 통해 외부에서 얻은 정보와 지식을 이해하고 활용하는(Aliaşghar, Rose, & Chetty, 2019) 능력을 갖추어야 한다. 혁신의 중심에 있는 지식서비스 종사자에게는 필수적인 능력이다. 사회적자본 이론은 사회적 네트워크와 그 안에서 형성되는 관계가 정보와 지식의 공유, 상호작용, 지원, 신뢰와 같은 다양한 협력의 기회를 제공한다.

관계의 중요성은 혁신행동과 직접 연결되어 있으며, 지식서비스 종사자가 외부환경의 변화에 유연하게 대처할 수 있는 필요한 능력을 강조한다. 이 연구는 혁신전략을 개발하고 구현하는데 필요한 중요한 기반이 되는 사회적자본 이론과 흡수역량 모델을 통합하여 혁신 연구에 새로운 이론적 방향성을 제시한다. 결론적으로, 통합적인 접근법은 지식서비스 종사자의 혁신 능력을 파악하는 데 사회적자본과 흡수역량의 중요한 상호작용을 인식하고, 이를 바탕으로 지속적인 혁신을 추구하는 전략을 구축해야 한다.

### 5.2.2 실무적 시사점

이 연구를 통해 지식서비스 종사자의 사회적자본이 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동에 미치는 영향에 대한 실무적 시사점을 파악하였다. 실무적인 측면에서의 핵심 제언은 다음과 같다.

첫째, 지식서비스 종사자는 사회적자본으로 다양한 사회적 네트워크 구축

에 중점을 두어야 한다. 학회, 컨퍼런스, 협회와 같은 전문적 모임에 참여하여 다른 산업, 직군, 지역의 사람들과의 연결을 통해 네트워크를 확장하고, 다양한 관점과 지식, 정보에 접근하는 것이 중요하다. 개인 간 신뢰의 구축과 상호 협력 환경의 조성은 공동 프로젝트나 지식공유를 통해 사회적자본을 강화하는 전략의 핵심이다.

사회적자본을 효과적으로 확보하고 활용하기 위해서는 교육 및 개발 프로그램을 통한 네트워크 관리와 흡수역량 강화가 필수적이다. 지식서비스 종사자는 네트워크와 그 관계의 품질을 정기적인 연락 및 상호 지원을 통해 지속적으로 관리하고 향상시켜야 한다. 결과적으로, 사회적자본을 활용한 혁신행동으로 경쟁우위 확보를 위해 필요한 실무적 전략과 접근법을 갖출 필요가 있다.

둘째, 지식서비스 종사자 사이에서 성공사례 및 어려움을 극복한 실패의 경험을 주기적으로 공유하는 문화를 구축해야 한다. 사회적자본의 네트워크 형성으로 실무 경험을 통한 학습이 가능하며, 각각의 지식과 전문성이 향상될 수 있다. 지식서비스 종사자 간의 신뢰와 협력을 기반으로 개인 간의 강점과 특화된 지식을 활용하여 혁신을 촉진하는 협력 네트워크를 구축하고 강화해야 한다.

지식서비스 종사자가 아이디어와 정보를 자유롭게 교환할 수 있는 환경을 조성하고 교육 및 훈련 프로그램을 활용하여 지속적으로 자신의 지식과 역량을 갱신하고 향상시켜야 한다. 이를 위해서는 디지털 협업 도구와 플랫폼의 활용이 필수적이다. 결론적으로, 효과적인 지식공유와 협력은 지식서비스 종사자의 역량 강화와 혁신 가속화의 핵심이다. 따라서, 지식서비스 종사자는 사회적자본을 활용하여 흡수역량을 강화하면서 지식공유의 중요성을 인식하고, 혁신을 추구해야 한다.

셋째, 지식서비스 종사자는 변화하는 환경에 빠르고 유연하게 대응하기 위해 흡수역량의 중요성을 인식하고 강화하는 방향으로 노력해야 한다. 흡수역량은 외부에서 얻은 정보와 지식을 효과적으로 이해하고 활용할 수 있는 능력으로 새로운 아이디어와 지식을 획득하기 위해 외부 전문가와의 협력을 적극적으로 추구해야 한다. 이를 통해 최신 동향과 트렌드에 빠르게 접근하고, 자신의 역량을 향상시킬 수 있다. 사회적 네트워크 내에서 학습과 지식공유는

흡수역량을 강화하는 핵심 요소로 지식과 경험을 공유하고, 벤치마킹을 통해 흡수역량을 지속적으로 발전시켜야 한다. 외부의 다양한 정보와 지식을 효율적으로 흡수하고, 이를 내부 프로세스와 지식과 통합하는 능력이 필요하다.

결론적으로, 지식서비스 종사자는 지속적으로 경쟁력을 확보하고 지속적인 혁신 추구를 위해 흡수역량의 중요성을 인지하고 강화시키는 노력이 필요하다.

위 내용을 요약하면, 지식서비스 분야에서 지속적인 혁신과 경쟁력 확보는 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동 간의 상호작용에 의존한다. 이들 요소는 아이디어 교환, 외부지식 통합 및 창의적인 해결책을 추구하는 환경을 통해 혁신 생태계를 구축하게 된다. 각각의 요소가 혁신 생태계 내에서 중요한 역할을 하지만, 흡수역량의 강화는 지식서비스 종사자가 외부의 지식과 기술, 아이디어, 정보를 유연하게 통합하고 적용할 수 있는 능력의 핵심이며, 지식서비스 분야에서의 지속적인 성공을 위한 필수 조건이다.

혁신을 추구하는 지식서비스 분야에서는 사회적자본, 지식공유, 흡수역량 및 혁신행동 요소들의 균형과 상호작용을 통해 지속 가능한 경쟁우위를 확보해야 한다. 이 연구의 차별성은 지식서비스 분야에 특화된 여러 요소의 상호작용을 포괄적으로 다루고, 이를 통해 실제 현장에 적용 가능한 실질적인 지침을 제공한다는 것이다. 이것은 지식서비스 종사자와 연구자들에게 유용한 가이드로 작용할 것이다.

### 5.3 한계점 및 향후 연구 방향

이 연구는 지식서비스 종사자의 사회적자본과 지식공유, 흡수역량이 혁신 행동에 미치는 영향과 지식공유와 흡수역량에 의해 어떻게 강화되는지 분석한 결과를 통해, 연구의 한계점을 파악하여 후속 연구 방향을 제안하였다.

첫째, 본 연구에서는 한국 산업표준 분류를 참고하여 지식서비스 8개 업종 중 3개 업종에서 판단 표집을 실행하여 연구를 수행했지만, 이로 인해 지식서비스 업종의 전체적인 특성과 그 내부의 다양성을 포착하고 파악하는 데 한계가 있었다. 이를 해결하기 위해서, 후속 연구에서는 지식서비스 업종을 세분화하여 조사해야 하며, 다양한 지식서비스 종사자의 의견과 경험을 포괄

적으로 반영하기 위한 확률 표집 방법을 적용하는 것이 필요하다.

대상을 넓히면 지식서비스 업종의 복잡성과 그 안에서의 다양한 혁신행동 패턴을 정밀하게 파악하고 분석할 수 있을 것이다. 결론적으로, 이 연구는 지식서비스 분야에서의 사회적자본과 지식공유가 혁신행동에 미치는 영향에 대한 중요한 통찰을 제공하지만, 지식서비스 업종의 다양성을 세밀하게 고려하는 후속 연구가 요구된다.

둘째, 본 연구는 지식서비스 종사자의 지식공유와 흡수역량 간의 관계를 도출해냈지만, 동일한 시점의 데이터를 기반으로 하여 실질적인 인과관계를 확인하는 데에 한계를 보였다. 지식공유가 흡수역량을 증진시키는지, 아니면 흡수역량이 지식공유를 촉진시키는지에 대한 명확한 결론을 내리기는 어렵다.

이러한 한계를 극복하기 위해, 후속 연구에서는 지식공유와 흡수역량 간의 인과관계를 좀 더 세밀하게 탐색할 필요가 있다. 예를 들어, 지식공유 활동이 활발할 때 흡수역량이 어떻게 변화하는지, 흡수역량이 높은 개인이나 조직이 지식공유 활동을 어떻게 수행하는지 등에 관한 연구가 필요하다. 장기적인 패널 데이터를 활용하여 지식공유와 흡수역량 간의 관계를 시간 경과에 따라 추적하면, 두 변수 사이의 인과관계를 명확하게 파악할 수 있을 것이다.

셋째, 이 연구에서는 지식공유와 혁신행동 사이의 관계가 직접적으로 유의미하지 않다는 결과를 확인하였다. 이러한 관계는 여러 내부와 외부환경 요인들에 의해 영향을 받을 수 있으므로 요인들을 고려한 포괄적인 연구 모델의 필요성이 제기되었다. 지식공유 방식이나 특성에 따라 혁신행동에 미치는 영향이 달라질 수 있다는 점은 중요한 관점을 제시한다.

예를 들어, 밀접하게 연결된 네트워크에서의 지식공유는 루즈하게 연결된 네트워크에서의 지식공유보다 다른 영향력을 지닐 수 있으며, 형식적인 지식공유 방식과 비형식적인 지식공유 방식도 서로 다른 결과를 초래할 수 있을 것이다. 다양한 지식공유 방식과 그 특성에 따른 혁신행동에 대한 영향력을 파악하기 위해, 향후 연구에서는 지식공유의 다양한 형태와 방식을 구체적으로 분석하는 것이 필요하다. 이를 통해 지식공유의 진정한 가치와 그 효과에 대한 이해를 얻을 수 있을 것이다.

넷째, 이 연구에서 흡수역량이 사회적자본과 혁신행동 사이에서 핵심적인

역할을 하는 매개변수로 확인되었다. 이로 인해 흡수역량의 다양한 요인과 그 요인들이 혁신행동에 미치는 영향에 대한 분석의 필요성이 부각되었다. 흡수역량은 개인이나 조직이 외부의 지식과 정보를 효율적으로 받아들이고 활용할 수 있는 능력을 의미한다. 기술적 기반, 특정한 태도와 밀접하게 관련되어 있으며, 새로운 정보나 아이디어에 대한 개방적인 태도, 적응력, 지속적인 학습의 의지와 같은 개인적 특성이 흡수역량을 높이는 중요한 요소로 작용한다.

따라서, 후속 연구는 흡수역량의 다양한 구성요소를 상세히 조사하고 분석해야 한다. 또한 흡수역량의 강화와 관련된 다양한 전략과 도구 및 프레임워크의 개발을 고려하여 지식서비스 종사자의 흡수역량을 체계적으로 개선하고 강화하는 방안을 제시하면, 혁신 능력을 향상시킬 수 있는 방법을 구체적으로 파악하고 적용할 수 있을 것이다.

마지막으로, 혁신행동이 실제로 목표를 달성하기 위한 다양한 내부 및 외부 변수들의 영향력을 이해하는 것은 중요하다. 지식서비스 종사자의 서비스 분야에 따라 혁신행동에 영향을 미치는 변수들의 차이점을 파악하는 것도 필요하다. 예를 들면, IT분야와 의료 분야는 특성이 다르기 때문에 각 분야의 지식서비스 종사자가 혁신행동에 접근하는 방식도 다를 수 있다. 다양한 조사 방법을 활용하여 폭넓은 데이터를 수집하고 분석해야 한다. 설문조사나 인터뷰를 활용하여 지식서비스 종사자의 실질적인 경험과 생각을 파악하는 것은 연구의 신뢰성과 타당성을 높일 수 있다.



## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강소라, 문운지. (2010). 조직의 사회네트워크 특성이 흡수역량과 혁신성가에 미치는 영향, 한국산학기술학회, 11(10): 3761-3771
- 곽기영, 홍문경. (2011). 정보기술역량과 조직학습이 기업성가에 미치는 영향: 조직 민첩성의 역할을 중심으로. 경영학 연구, 40(4), 1075-1108.
- 권석균. (1995). 조직학습의 이론적 조망. 인사조직연구, 3(1), 121-164.
- 김계수. (2010). 『구조방정식모형 분석』. 서울: 한나래.
- 김계수. (2011). 『AMOS 18.0 구조방정식 모형분석』. 서울: 한나래아카데미.
- 김 구. (2003). 지방공무원들의 지식공유 의도에 관한 영향요인 연구. 한국지방자치학회보, 15(3), 145-167.
- 김미숙, 홍관숙. (2013). 조직공정성이 사회적자본과 지식공유에 미치는 영향. 대한경영학회지, 26(5), 1123-1148.
- 김미숙, 홍관숙. (2014). 서비스 기업의 조직공정성, 사회자본, 지식공유 및 혁신행동 관계에 관한 연구. 기업경영연구, 21(3), 15-33.
- 김상봉, 정현경. (2023). 지식공유와 흡수역량이 혁신 행동에 미치는 영향: 지식서비스 종사자를 중심으로: 신용카드리뷰, 17(1) 152-171.
- 김수영. (2016). 『구조방정식 모형의 기본과 확장』. 서울: 학지사.
- 김유경. (2018). 항공사 객실승무원의 팀웍, 서비스회복성과, 이직의도 및 직무만족에 관한 연구: 직무스트레스원의 조절효과. 관광연구저널, 32(12), 135-149.
- 김치호, 라공우, 민태홍. (2006). 디지털시대 춘천지역 기술기반산업의 발전방안에 관한 연구. 통상정보연구, 8(3), 1-18.
- 김형철, 김권필. (2014). 중소기업정보통신산업의 학습조직 활동이 지식공유와 경영성가에 미치는 영향. 경영컨설팅리뷰, 5(1), 13-33.
- 김화연, 이형룡. (2015). 항공사 객실승무원의 지식공유와 경력개발, 직무 역량,



- 사회적역량 간의 구조적 관계. 관광연구저널, 29(1), 93-110.
- 노정민. (2013). “주거지 재생사업에서 일상활동과 계획 활동이 사회적자본에 미치는 영향에 관한 연구”. 한양대학교 대학원 박사학위 논문.
- 노병찬, 주덕. (2016). 주민주도형 마을 만들기 참여 만족도에 따른 사회적자본 차이 분석: 자발적 공동체 참여 경험의 조절 효과를 중심으로. 지방정부연구, 20(1), 241-259.
- 박문수, 문형구. (2002). 지식공유의 영향요인: 연구 동향과 과제, 지식경영연구, 2(1), 1-23
- 박순미. (2000). 조직의 사회적자본이 새로운 지적자본 창출에 미치는 영향. 인적자원개발연구, 2(1), 171-203.
- 박성욱. (2010). 지식서비스산업의 경제적 파급효과 분석. 산업혁신연구, 26(3), 65-87.
- 박준기, 이세윤, 이정우. (2014). 사회적 상호의존성과 지식공유: IT 프로젝트의 사례. Information Systems Review, 16(3), 25-47.
- 배병렬. (2018). 『Amos 24 고급 구조방정식모델링』. 서울: 청람.
- 백영미. (1998). 개인 혁신 행동의 영향요인에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원. 박사학위논문.
- 산업발전법 시행령 [별표 2], [https://law.go.kr/법령별표서식/\(산업발전법 시행령, 20220705, 별표 2\)](https://law.go.kr/법령별표서식/(산업발전법 시행령, 20220705, 별표 2) (접속일: 2023. 10. 12. 오전 11:10)) (접속일: 2023. 10. 12. 오전 11:10).
- 산업발전법 제8조, <https://www.law.go.kr/법령/산업발전법>
- 산업통상자원부. (2007). “지식서비스산업 육성전략”.
- 설현도. (2015). “사회적자본과 지식공유의 관계에 대한 연구”, 대한경영학회지, 28(1), 141-158.
- 송거영, 노재확, 유연우. (2014). 기업 외부의 지식서비스 활용이 경영성과에 미치는 영향. 통상정보연구, 16(2), 113-129.
- 송병식. (2005) 직무특성과 혁신행동간 창의성의 매개효과에 대한 탐색적 연구. 대한경영학회지, 51, 1483-1503.
- 송병식. (2006). 카리스마 리더십과 도전적 직무동기 및 혁신행동 간의 관계와 리더신뢰와 혁신분위기의 조절효과. 경영사연구, 41, 187-210.

- 송주완. (2021). 외식업 종사자의 코로나 19 스트레스가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향. 한국외식산업학회지, 17(2), 165-178.
- 송지준. (2019). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 경기: 21세기사.
- 신건권. (2013). 『Amos 20 통계분석 따라하기』. 서울: 도서출판 청람.
- 우수명. (2019). 『마우스로 잡는 26.0 SPSS』. 경기: 양서원.
- 우종필. (2012). 『구조방정식모델 개념과 이해』, 서울, 한나래아카데미.
- 우종필. (2017). 『우종필교수의 구조방정식모델 개념과 이해』. 서울: 한나래.
- 윤두섭, 오승은. (2007). 사회적자본이 지방정부 외부 역량에 미치는 영향: 성남시 사례를 중심으로. 행정논총, 45(1), 165-192.
- 윤대혁, 정순태. (2006). 변혁적 리더십이 조직시민행동과 조직구성원의 혁신적 행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직공정성 조절효과를 중심으로, 인적자원관리연구, 13(3), 139-169.
- 윤영한. (2016). 충북의 서비스 산업 현황과 특화 발전 방향. 연구보고서, 1-129.
- 이도형, 이승희. (2012). 개인 혁신행동의 선행요인과 POS의 매개효과에 관한 연구. 한국인적자원관리학회, 인적자원관리연구, 19(2), 1-18.
- 이두영, 남궁민. (2002). 조직문화가 지식공유에 미치는 영향에 관한 연구. 정보관리연구, 33(4), 1-23.
- 이수비, & 안진우. (2018). 서비스 산업 종사자의 교육훈련이 직무성장에 미치는 영향-교육 태도의 조절 효과 검증. 경영과 정보연구, 37(4), 93-108.
- 이영수. (2022). 사회적자본의 개념 및 현황. 보건복지포럼, 2022(4), 6-20.
- 이의연, 이준혁, & 전정호. (2019). 사회적자본과 조직몰입이 비윤리적 친 조직행동에 미치는 영향: 윤리적 리더십의 조절된 매개효과. 인적자원개발 연구, 22(4), 43-85.
- 이인석. (1999). 혁신행동의 선행요인에 관한 실증적 연구. 인사관리연구, 23(1), 89-113.
- 이훈영. (2019). 『이훈영 교수의 마케팅조사론(제4판)』. 서울: 도서출판청람.
- 정동섭, 박태호. (2002). 지식공유의 영향요인과 지식공유가 조직몰입에 미치

- 는 영향. 정보화정책, 9(4)
- 지식경제부. (2010). 『2010 지식서비스산업 백서』.
- 추교원, 정재현. (2020). 증권회사 지점 종사자의 내부마케팅이 직무만족, 직무몰입, 고객지향성 및 직무성과에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 논문지, 20(5), 476-499.
- 통계청. (2017). 한국표준산업 10차 산업분류.
- 통계청. (2023). 경제분류, 한국표준산업분류(KSIC): 분류내용보기(해설서), 전문, 과학 및 기술 서비스업(M).
- 한국과학기술정보연구원, (2018). 지식서비스 플랫폼 전략연구.
- 허문구. (2011). 사회적자본이 지식창출과 혁신에 미치는 영향. 인사조직연구, 19, 41-78.



## 2. 국외문헌

- Ackoff, R. L. (1989). From Data to Wisdom. *Journal of Applied Systems Analysis*, 16(1), 3–9.
- Adler, P. S., & Kwon, S. W. (2002). Social Capital: Prospects for A New Concept, *Academy of Management Review*, 27(1), 17–40.
- Afsar, B., Badir, Y. F., & Saeed, B. B. (2014). Transformational leadership and innovative work behavior. *Industrial Management & Data Systems*, 114(8), 1270–1300.
- Akram, M., Iqbal, M., Daniyal, M., & Khan, A. U. (2017). Awareness and current knowledge of breast cancer. *Biological research*, 50, 1–23.
- Aliasghar, O., Rose, E. L., & Chetty, S. (2019). Where to search for process innovations? The mediating role of absorptive capacity and its impact on process innovation. *Industrial Marketing Management*, 82, 199–212.
- Allee, V. (1997). The Knowledge Evolution: Expanding Organizational Intelligence, Boston: Butterworth–Heinemann. In Appleyard, M. M. (Eds.), How does Knowledge flow?, Interfirm Patterns in the Semiconductor Industry, *Strategic Management Journal*, 17 (Winter Special Issue), 137–154.
- Allen, C. L. (1977). *Topics in diachronic English syntax*. University of Massachusetts Amherst.
- Amabile, T. M. (1988). A Model of creativity and innovation in organizations, M. Staw and L.L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Greenwich, CT, JAI Press, 10: 123–130.
- Amabile, T. M., Hill, K. G., Hennessey, B. A., & Tighe, E. M. (1994). Task preference list: internal and external motivation oriented assessment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66(5), 950.

- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., & Herron, M. (1996). Assessing the Work Environment for creativity. *Academy of Management Journal*, 39, 1154–1184.
- Amabile, T. M., Schatzel, E. A., Moneta, G. B., & S. J. Kramer. (2004). “Leader Behaviors and the Work Environment for Creativity: Perceived Leader Support”, *The Leadership Quarterly*, 14, 5–32.
- Ancona, D., & Caldwell, D. (1987). Management issues facing new product teams in high technology companies, Greenwich, CT: JAI Press.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1984). The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika*, 49(2), 155–173.
- Andrews, K. M., & Delahaye, B. L. (2000). Influences on knowledge processes in organizational learning: The Psychosocial Filter. *Journal of Management Studies*, 37(6), 797–810.
- Argote, L. & Ingram, P. (2000). Knowledge Transfer: A Basis for Competitive Advantage in Firms. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1), 150–169.
- Autio, E., Sapienza, H. J. & Almeida, J. G. (2000). “Effects of Age at Entry, Knowledge Intensity and Imitability on International Growth,” *Academy of Management Journal*, 43(5), 909–924.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1), 99–120.
- Baker, W. E. (1990). Market networks and corporate behavior. *American Journal of Sociology*, 96(3), 589–62.
- Bauer, M., Chytilová, J., & Morduch, J. (2012). Fundamentals of Action in Microloans: *Experimental and Investigative Evidence in Rural India*. *American Economic Review*, 102(2), 1118–1139.

- Bellinger, G., Castro, D., & Mills, A. (2004). Data, information, knowledge, and wisdom. <http://www.systems-thinking.org/dikw/dikw.htm>. on 20 Dec.
- Belliveau, M. A., O'Reilly, C. A., & Wade, J. B. (1996). Social capital at the top: Effects of social similarity and status on CEO compensation. *Academy of Management Journal*, 39(6), 1568–1593.
- Bettencourt, L.A., Ostrom, A.L., Brown, S.W., & Roundtree, R.I. (2002년). Customer co-creation of knowledge-intensive business services. *California management review*, 44 (4), 100–128.
- Bhirud, S., Rodrigues, L., & Desai, P. (2005). Knowledge sharing practices in KM: A case study in Indian software subsidiary. *Journal of Knowledge Management Practices*, 2(2), 83–90.
- Blackler, F. (1993). Knowledge and organizational theory: reorganization of organization and management as an activity system. *a business journal*, 30(6), 863–884.
- Blrch, K., & Whittam, G. (2008). Sector 42 and regional development of social capital. *regional research*, 3(437).
- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., & Lee, J. N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 29(1), 87–111.
- Borgatti, S. P., & Foster, P. C. (2003). The Network Paradigm in Organizational Research: A Review and Typology. *Journal of Management* 29(6): 991–1013.
- Bourdieu, P. (1986). *The forms of capital*. In J.G. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education*, 241–258. New York, NY: Greenwood Press.
- Bower, G. H. & E. G. Hilgard (1981), *Theories of Learning*,

EnglewoodCliffs, NJ: Prentice– Hall

- Boynton, A. C., Zmud, R. W., & Jacobs, G. C. (1994). The influence of IT management practice on IT use in large organizations. *MIS quarterly*, 299–318..
- Bueno, E., Paz Salmador, M., & Rodriguez, Ó. (2004). The role of social capital in today's economy: empirical evidence and suggestions for a new model of intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, 5(4), 556–574.
- Burt, R. S. (1982). *Toward structural behavior theory*, New York : Academic Press.
- Burt, R. S. (1992). “The Social structure of competition”. In Nohria, N & Eccles, R. G. (Eds.), *Networks and Organizations: Structure, Form and Action*, 57–91, Boston: Harvard Business School Press.
- Burt, R. S. (2004). Structural holes and good ideas. *American Journal of Sociology*, 1109(2), 349–399.
- Bysted, R. (2013). Innovative employee behavior: the moderating effects of mental engagement and job satisfaction on situational variables. *European Journal of Innovation Management*, 16(3), 268–284.
- Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515–524.
- Camisón, C., & Forés, B. (2010). Ability to absorb knowledge: new insights into conceptualization and measurement. *a business research journal*, 63(7), 707–715.
- Carmeli, A., Meitar, R., & Weisberg, J. (2006). Self-leadership Skills and Innovative Behavior at Work. *International Journal of Manpower*, 27(1). 75–90.
- Chakrabarti, A. K., & Santoro, M. D. (2004). “Building Social Capital



- and Learning Environment in University–Industry Relationships,” *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 1(1), 19–36.
- Chakravarthy, B. S., Zaheer, A., & Zaheer, S. (1999). Knowledge sharing in organizations: a field study. Minneapolis, MN: Strategic Management Research Center, University of Minnesota.
- Chang, H. H., & Chuang, S. S. (2011). Social Capital and Individual Motivations on Knowledge Sharing: Participant Involvement as a Moderator, *Information & management*, 48(1), 9–18.
- Chesbrough, H. W. (2003). Open innovation: The new imperative for creating and profiting from technology. Harvard Business Press.
- Chuang, C. H., Jacson, S. E., & Jiang, Y. (2016). Can knowledge intensive teamwork be managed? Examining the roles of HRM systems, leadership, and tacit knowledge. *Journal of Management*, 42(2), 524–554.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1989). Innovation and learning: the two faces of R & D. *The Economic Journal*, 99(397), 569–596.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative science quarterly*, 128–152.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1994). “Fortune favors the prepared firm”. *Management Science*, 40, 227–251.
- Cohen, D., & Prusak, L. (2001). *In good company*, 94. Boston: Harvard Business School Press.
- Cokburn, I. M., & Henderson, R. M. (1998). Absorption capacity, co-authoring behavior, and drug discovery research organization. *Journal of Industrial Economics*, 46(2), 157–182.
- Coleman, J. S. (1987). Creation and destruction of social capital:

- implications for the law. *Notre Dame JL Ethics and Publishing Pol'y*, 3, 375.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*, 94, 95–120.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge, MA: *Harvard University Press*.
- Collins, J. C., & Foras, J. I. (1996). Building the company's vision. *Harvard Business Review*, 74, 65–78.
- Cope, J. (2003). Entrepreneurial learning and critical reflection: Discontinuous events as triggers for 'higher-level' learning. *Management Learning*, 34(4), 429–450.
- Cope III, R. F., Cope, R. F., & Root, T. L. (2007). Effective project management: A knowledge management and organizational citizenship behavior approach. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 5(9), 53.
- Cummings, J. N. (2004). Work groups, structural diversity, and knowledge sharing in a global organization. *Management Science*, 50(3), 352–364.
- Daghfous, A. (2004). Implementation of absorption capacity and knowledge-intensive best practices. *SAM Advanced Management Journal*, 69(2), 21.
- Damanpour, F. (1991). Organizational Innovation: A Meta-Analysis Of Effects Of Determinants and Moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3), 555–590.
- Davenport, T. H., De Long, D. W., & Beers, M. C. (1998). Successful knowledge management projects. *Sloan Management Review*, Winter 98, 39(2), 43–57.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston, MA: Harvard Business school

Press.

- Dawson, M., Abbott, J., & Shoemake, S. (2011). Hospitality Culture Scale: measures organizational culture and personal characteristics. *International Journal of Hotel Management*, 30(2), 290–300.
- De Jong, J. P. J., & Den Hartog, N. (2008), Innovation work behavior measurement and validation, *EIM Business and Policy Research*
- De Jong, J. & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behaviour. *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23–36.
- De Vries, R. E., Van den Hooff, B., & De Ridder, J. A. (2006). Explaining knowledge sharing: The role of team communication styles, jobsatisfaction, and performance beliefs, *Communication Research*, 33(2), 115–135.
- Ding, L., Velicer, W. F., & Harlow, L. L. (1995). Effects of estimation methods, number of indicators per factor, and improper solutions on structural equation modeling fit indices. *Structural Equation Modeling*, 2(2), 119–143.
- Doytchev, D., & Hibberd, R. E. (2009). Business learning and safety indesign: experiences from German industry. *Journal of Risk Research*, 12, 295–312.
- Drucker, P. F. (1985). *Innovation and Entrepreneur ship: Practice and Principles*. Australia, Perfect bound, 19–140.
- Drucker, P. F. (1988). the advent of a new organization.
- Drucker, P. F. (1993). Managing for the future: The 1990s and beyond. New York: Truman Talley Books/Plume.
- Drucker, P. F. (1999). "Management Challenges for the 21<sup>st</sup> Century", Harper Collins, New York.
- Drucker, P. (2001). *The next society*. The Economist.
- Drucker, P., & Maciariello, J. (2014). Innovation and entrepreneurship.

Routledge.

- Ettlie, J. E., & O'Keefe, R. D. (1982). Innovative attitudes, value, and intention in organizations. *Journal of Management Studies*, 2, 163–183.
- Esser, H. (2008). The Two Meanings of Social Capital.
- Evers, A. (2001). The importance of social capital in the multi-goal and resource structure of social enterprises. *the emergence of social enterprises*, 4, 296.
- Farr, J. L., & Ford, C. M. (1990). Individual innovation. In M. A. West & J. L. Farr (Eds.), *Innovation and Creativity at Work*: Chichester, UK: John Wiley & Sons, 63–80.
- Fichman, R. & Kemerer, C. (1999). "The illusory diffusion of innovation: An examination of assimilation gaps", *Information System Research*, 10: 255–275.
- Fiol, C. M. (1991). Managing Culture as a Competitive Resource: An Identity-Based View of Sustainable Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 191–211.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Values and the Creation of Prosperity*, New York : Free Press.
- Fukuyama, F. (1996). *Trust: the creation of social virtues and prosperity*. Simon and Schuster.
- Fukuyama, F. (1999). Social Capital and Civil Society, Paper Prepared for Delivery at the IMF Conference on Second Generation Reforms.
- Fukuyama, F. (2002). Social capital and development. *SAIS Review*, 22(1), 23–37.
- Gardner, H. (1993). *Frames of Mind: The theory of multiple intelligence*, New York: Basic Books.
- Gibbert, M., & Krause, H. (2002). Practice exchange in a best

- practice marketplace. In T. H. Davenport, & G. J. B. Probst (Eds.), *Knowledge Management Case Book: Siemens Best Practices* (89–105). Erlangen: Publicis Corporate Publishing.
- Glynn, A. (1996). Innovative genius: A framework for relating individual and organizational intelligences to innovation. *Academy of Management Review*, 21, 1081–1111.
- Granovetter, M. S. (1985) *Economic action and social structure: The problem of embeddedness*. *American Journal of Sociology*, 91, 481–510.
- Granovetter, M. S. (1992), *Problems of explanation in economic sociology*, In N. Nohria & R. Eccles (Eds.), *Networks and organizations: Structure, form, and action*: 25–56. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Grant, R. M. (1991). The Resource-Based Theory of Competitive Advantage, *California Management Review*, 33(3), 114–135.
- Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17(S2), 109–122.
- Griffin, M. A., Neal, A., & S. K. Parker. (2007). “A New Model of Work role Performance: Positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts”, *Academy of Management Journal*, 50, 327–347.
- Gryskiewicz, S. G., (1985). Predictable creativity. In *Frontiers of creativity research : Beyond the basics*. ed. by S. G. Isacks en (Buffalo, NY: Bearly Limited).
- Gupta, A., K., & Govindraj, V. (2000). Knowledge flows within multinational corporations. *Strategic Management Journal*, 21(4), 473–496.
- Hansen, M. (1999). The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*, 44(1), 82–111.

- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Hakansson, H., & Snehota, I. (1995) Developing relationships in business networks. London: Routledge.
- Hargadon, A. B., & Bechky, B. A. (2006). When collections of creatives become creative collectives: A field study of problem solving at work. *Organization science*. 17(4): 484 – 500.
- Hamel, G. (1998). Opinion: Strategic innovation and value pursuit. *Sloan Management Review*, 39(2), 7–14.
- Hamel, G., & Heene, A. (1994). Competence-based competition. Wiley.
- Henderson, R. M., & Clark, K. B. (1990). Architectural Innovation: The Reconfiguration of Existing Product Technologies and the Failure of Established Firms. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 9.
- Hesterly, W. S., Jones, C., & Borgatti, S. P. (1997). General theory of network governance: exchange conditions and social mechanisms. *Management Academy Review*, 22(4), 911–945.
- Hong, S., Malik, M. L., & Lee, M. K. (2003). Testing configural, metric, scalar, and latent mean invariance across genders in sociotropy and autonomy using a non-Western sample. *Educational and psychological measurement*, 63(4), 636–654.
- Hopkins, A.(2008). Failure to Learn The BP Texas City Refinery Disaster, CCH Australia.
- Howell, J. M., & Higgins, C. A. (1990). Champions of Technological Innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35, 317–341.
- Hu, M. L. M., Horng, J. S. & Sun, Y. H. C. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30(1), 41–50.

- Hu, L., & Randel, A. E. (2014). Knowledge sharing in teams: Social capital, extrinsic incentives, and team innovation. *Group & Organization Management*, 39, 213–243.
- Hughes, M., Morgan, R. E., Ireland, R. D., & Hughes, P. (2014). Social capital and learning advantages: A problem of absorptive capacity. *Strategic Entrepreneurship Journal*, 8(3), 214–233.
- Hülsheger, U. R., Anderson, N., & Salgado, J. F. (2009년). Team-level predictors of innovation in the workplace: a comprehensive meta-analysis over three decades of research. *Journal of Applied Psychology*, 94(5), 1128.
- Ibarra, H., & Barbulescu, R. (2010). Identity as narrative: Prevalence, effectiveness, and consequences of narrative identity work in macro work role transitions. *The Academy of Management Review*, 35(1), 135–154.
- Ipe, M.(2003). Knowledge Sharing in Organizations: A Conceptual Framework, *Human Resource Development Review*, Vol. 2(4), 337–359.
- Janczak, S. (2004). How middle managers integrate knowledge within a project. *Knowledge and process management*, 11(3), 210–224.
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort–reward fairness and innovative work behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(1), 287–302.
- Jansen, J. J., Van Den Bosch, F. A., & Volberda, H. W. (2005). “Managing Potential and Realized Absorptive Capacity: How Do Organizational Antecedents Matter?” *Academy of Management Journal*, 48(6), 999–1015.
- Jiacheng, W., Lu, L., & Francesco, C. A. (2010). A cognitive model of intra-organizational knowledge-sharing motivations in the view of cross-culture. *International Journal of Information*



*Management*, 30(3), 220–230

- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *psychometrika*, 39(1), 31–36.
- Kandampully, J. (2002). Innovation as a core competency in service organizations: the role of technology, knowledge and networks. *European Journal of Innovation Management*, 5(1), 18–26.
- Kanter, R. M. (1988). When a thousand flowers bloom: structural, collective, and social conditions for innovation in organization, *Research in Organizational Behavior*, 10, 169–211.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). Commitment and Social Organization: A study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499–517.
- Kay, F. M., & Hagan, J. (2003). Building Trust : Social Capital, Distributive Justice, and Loyalty to the Firm, *Law & Social Inquiry*, 28(2), 483–519
- Keller, W. (1996). “Absorptive capacity: On the Creation and Acquisition of Technology in Development,” *Journal of Developmental Economics*, 49(1), 199–210.
- Kim, L. (1998). Crisis construction and organizational learning: Capability building in catching-up at Hyundai Motor. *Organization Science*, 9(4), 506–521.
- King, N. (1990). Innovation at work: The research literature. In M. A. West & J. L. Farr (Eds.), *Innovation and creativity at work: Psychological and organizational strategies*. 15–59. Chichester, England: Wiley.
- King, A., Anderson, N. (1990). Innovation in the working group.
- King, N., & Anderson, N. (2002). Managing innovation and change: a critical guide for organizations. Thomson, London.
- Kirton, M. J. (1988). Adaptor and innovators : Problem solvers

- in organizations, In K. Gronhaug & G. Kaufman(Eds), *Innovation : across-disciplinary perspective*. Oslo: Norwegian University Press.
- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Toward a Multi-dimensional Measure of Individual Innovative Behavior. *Journal of Intellectual*
- Kline, P. (2013). Handbook of psychological testing. Routledge. *Capital*, 2(3). 284–296.
- Kline, R. B. (2011). Principles and practice of structural equation modeling (3. Bask ı). *New York, NY: Guilford*, 14, 1497–1513.
- Kline, J., & Alex Brown, K. (2013). Social System of Knowledge: Fostering the social capital of an organization through a social media-based community of practice. *technical communication*, 60(4), 279–292.
- Kogut, B., & Zander, U. (1992). “Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology,” *Organization Science*, 3(3), 383–397.
- Kohli, A. K., & Jaworski, B. J. (1990). Market orientation: the construct, research propositions, and managerial implications. *Journal of marketing*, 54(2), 1–18.
- Kotler, P., & ARMSTRONG, G. (2006). KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing.
- Koza, M. P., & Lewin, A. Y. (1998). The co-evolution of strategic alliances. *Organization science*, 9(3), 255–264.
- Kramer, R. M., & Tyler, T. R. (1996). *Trust in organization: the front line of theory and research. a wise man*.
- Krause, D. R., Handfield, R. B., & Tyler, B. B. (2007). The Relationships Between Supplier Development, Commitment, Social Capital Accumulation and Performance Improvement, *Journal of Operations Management*, 25(2), 528–545.
- Krogh, V., Georg., & Roos, J. (1996). *Knowledge management:*

*perspective on cooperation and competition. a wise man.*

- Kropp, F., & Zolin, R. (2005). *Technological entrepreneurship and small business innovation research programs.*
- Landry, R., Amara, N., & Lamari, M. (2002). Does social capital determine innovation? To what extent?. *Technological forecasting and social change*, 69(7), 681–701.
- Lane, P. J., & Lubatkin, M. (1998). “Relative Absorptive Capacity and Interorganizational Learning,” *Strategic Management Journal*, 19(5), 461–477.
- Lane, P. J., Koka, B. R., & Pathak, S. (2006). The reification of absorptive capacity: A critical review and rejuvenation of the construct. *Academy of Management Review*, 31(4), 833–863.
- Leiponen, A., & Helfat, C. E. (2010). Innovation objectives, knowledge sources, and the benefits of breadth. *Strategic management journal*, 31(2), 224–236.
- Leonard, D., & Sensiper, S. (1998). The role of implicit knowledge in group innovation. *California Management Review*, 40(3), 112–132.
- Lester, M. (2013). Social capital and value creation: A replication of ‘the role of intrafirm networks’ by Wenpin Tsai and Sumantra Ghoshal. *American Journal of Business and Management*, 2(2), 106–113.
- Lewin, A. Y., Massini, S., & Peeters, C. (2011). “Micro-foundations of internal and external absorptive capacity routines,” *Organization Science*, 22(1), 81–98.
- Liebowitz, J. (2001). Knowledge management and its link to artificial intelligence. *Expert systems with applications*, 20(1), 1–6.
- Liao, J., Welsch, H., & Stoica, M. (2003). “Organizational Absorptive Capacity and Responsiveness: An Empirical Investigation of Growth Oriented SMEs,” *Entrepreneurship Theory and Practice*, 28(1), 63–85.

- Liao, S., Fei, W. C., & Chen, C. C. (2007). Knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation capability: An empirical study of Taiwan's knowledge intensive industries. *Journal of Information Science*, 33, 340–359.
- Lichtenthaler, U. (2009). Absorptive capacity, environmental turbulence, and the complementarity of organizational learning processes. *Academy of management journal*, 52(4), 822–846.
- Lichtenthaler, U., & Ernst, H. (2007). Build a reputation to overcome the imperfections of the knowledge market. *a research policy*, 36(1), 37–55.
- Lin, N. (2001). "Social Capital: A Theory of Social Structure and Action". Cambridge: Cambridge University Press.
- Lin, H., Cook, K., & Burt, R. (2001). Social Capital : Theory and Research, New York : Aldine de Gruyter.
- Lin, N. (2002). Social Capital: A Theory of Social Structure and Action, UK, Cambridge, US, New York: Cambridge University press.
- Lin, H. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study. *Journal of Manpower*, 28, 315–332.
- Lindenberg, S. (1996). *Constitutionalism versus relationalism: Two views of rational choicesociology*, In J. Clark(Ed.), James S. Coleman, 229–311, London: Flamer Press.
- Liu, X., & White, R. S. (1997). "The Relative Contributions of Foreign Technology and Domestic Inputs to Innovation in Chinese Manufacturing Industries," *Technovation*, 17(3), 119–125.
- Lundvall, B. Ä., & Johnson, B. (1994). Learning Economics. *Industrial Research Journal*, 1(2), 23–42.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: *Beyond human and social Capital*. *Business Horizons*, 47(1), 45–50.

- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage.
- Macho, S., & Ledermann, T. (2011). Estimating, testing, and comparing specific effects in structural equation models: The phantom model approach. *Psychological Methods*, 16(1), 34–43.
- Magnus, J. M., & De Church, L. (2005). Information sharing and team performance. A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94, 535–546.
- March, J. G. (1991). Exploration and exploitation in organizational learning. *Organization science*, 2(1): 71–87
- Martin, R. L. (2009). *Business Design: Why Design Thinking Is Next Generation Competitive Advantage*. Harvard Business Press.
- Matano, H. (2016). 知識創造の方法論としてのダイアログ型読書会の活用. 地域協働論, ver. 1, 高知大学.
- Matzler, K., & Mueller, J. (2011). Antecedents of knowledge sharing—Examining the influence of learning and performance orientation. *Journal of Economic Psychology*, 32(3), 317–329.
- McElroy, M. W. (2001). “Social Innovation Capital, Draft, Macroinnovation Associates”. Windsor, VT, 1–14.
- McEvily, B., V. Perrone, & A. Zaheer. (2003). “Trust as an Organizing Principle,” *Organization Science*, 14(1), 91–103.
- McFadyen, M. A., & Cannella Jr, A. A. (2004). “Social capital and knowledge creation: Diminishing returns of the number and strength of exchange relationships”, *Academy of Management Journal*, 47(5), 735–746
- McLaughlin, T. H. (1999). beyond reflexive teaching. *Teaching Philosophy and Theory*, 31(1), 9–25.
- Merenda, P. F. (1997). A guide to the proper use of factor analysis in

the conduct and reporting of research: Pitfalls to avoid. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 30(3), 156–164.

- Messmann, G., & Mulder, R. H. (2012). Development of a measurement instrument for innovation work behavior as a dynamic and context-bound construct. *Human Resource Development International*, 15(1).
- Mezias, S. J., & Glynn, M. A. (1993). The three faces of corporate renewal: Institution, revolution, and evolution. *Strategic management journal*, 14(2), 77–101.
- Miles, I., Kastrinos, N., Flanagan, K., Bilderbeek, R., Den Hertog, P., Huntink, W., & Bouman, M. (1995). Knowledge-intensive business services. *Responsible for users, mobile carriers and innovation sourcesen* : <https://www.escholar.Manchester.AC.UK/API/Datastream>.
- Misztal, B. (1996). Trust in modern societies . Cambridge: Polity Pres
- Mitchell, R. J. (1993). *Path analysis: pollination. In Design and analysis of ecological experiments*.(Eds M Scheiner and J Gurevitch) 211–231.
- Molina–Morales, F. X., & Martinez–Fernandez, M. T. (2010). Social networks: the impact of social capital on corporate innovation. *Journal of Small and Medium Business Management*, 48(2), 258–279.
- Moran, P., & Ghoshal, S. (1996). Value creation by the enterprise. *Academy of Management Procedures*, 1(41), 45–10510
- Morgan, N. A. (2012). Marketing and business performance. *Journal of the Academy of marketing sciences*, 40, 102–119.
- Morrow, P. C. (2011). Managing Organizational Commitment : Insights from Longitudinal Research, *Journal of Vocational Behavior*, 79(1), 18–35.

- Mowery, D. C., & Oxley, J. E. (1995). Inward technology transfer and competitiveness: the role of national innovation systems. *Cambridge Journal of Economics*, 19(1), 67–93.
- Mumford, M. D., Zaccaro, S. J., Connelly, M. S., & Marks, M. A. (2000). Leadership skills: Conclusions and future directions. *The Leadership Quarterly*, 11(1), 155–170.
- Mumford, Michael D., & Gustafson, Sigrid B. (1988). Creativity syndrome: Integration, application, and innovation. *Psychological Bulletin*, 103(1), 27–43.
- Mura, M., Lwrruwn, E., Radaelli, G., & Spiller, N. (2013). Promoting innovative behavior of experts through knowledge sharing: the mediating role of social capital. *Knowledge Management Journal*, 17(4), 527–544.
- Murovec, N., & Prodan, I. (2009). Absorptive capacity, its determinants, and influence on innovation output: Cross-cultural validation of the structural model. *Technovation*, 29(12), 859–872.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242–266.
- Nelson, K. M., & Coopridge, J. G. (1996). The Contribution of Shared Knowledge to IS Group Performance. *MIS Quarterly*, 20(4), 409–432.
- Nonaka, I. (1994) 'A dynamic theory of organizational knowledge creation'. *Organization Science*, 5(1), 14–37.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*, Oxford University Press, New York, USA.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Hirata, T. (2008). Flow management: the process theory of knowledge-based companies. a runner.



- North, K., Reinhardt, R., & Schmidt, A. (2002). The Benefits of Knowledge Management: Some Empirical Evidence.
- Nunnally, J.C. (1967년). a reliability assessment. *Psychometric Theory*, 206-235.
- O' Connor, K. E. (2008). "you choose to be interested": teacher, emotional and professional identity. *Teaching and teacher education*, 24 (1), 117-126.
- OECD. (1996). Measuring what people know : *Human capital accounting for the knowledge economy*, Paris.
- OECD. (2006). Innovation and Knowledge-Intensive Service Activities.
- Oldham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work. *Academy of Management Journal*, 39, 607-634.
- Orfila-Sintes, & Mattsson, J. (2009). Innovation behavior in the hotel industry. 37(2), 380-394.
- Ostrom, E. (1994). Constituting social capital and collective action. *Journal of Theoretical Politics*, 6, 527-562.
- Parker, S. K., Williams, H. M., & Turner, N. (2006). Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652.
- Peffer, J., & R. I. Sutton. (1999). "Knowing 'What' todo is not enough: turning knowledge intoaction," *California Management Review*, 42(1), 83-108
- Portes, A. (1998). Social capital: Its origins and applications in modern sociology. *Annual review of sociology*, 24(1), 1-24.
- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). The Core Competence of the Coporation, *Harvard Business Review*, 68(3), 79-91.
- Putnam, R. D. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *The American Prospect*, 13(Spring), 4.

- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and Schuster.
- Radaelli, G., Lettieri, E., Mura, M., & Spiller, N. (2014). Knowledge sharing and innovative work behaviour in healthcare: A micro-level investigation of direct and indirect effects. *Creat. Innov. Manag.*, 23, 400–414.
- Rawung, F. H., Wuryaningrat, N. F., & Elvinita, L. E. (2015). The impact of transformational leadership and transactional leadership on knowledge sharing: an empirical study of small and medium-sized enterprises in Indonesia.
- Reagans, R., & McEvily, B. (2004). Network structure and knowledge transfer: effects of cohesion and scope. *quarterly administrative science*, 48(2), 240–267.
- Ring, P. S., & Van de Ven, A. H. (1994). “Developmental Processes of Cooperative Inter-organizational Relationships,” *Academy of Management Review*, 19(1), 90–118.
- Ritala, P., Olander, H., Michailova, S., & Husted, K. (2015). Knowledge sharing, knowledge leakage and relative innovation performance: empirical research. *Technological Innovation*, 35, 22–31.
- Rogers, C. (1995). Toward a Theory of Creativity. *Reviews of General Semantics*, 2. 249–260.
- Rosenfeld, R., & Servo, J. (1990). Innovation and creativity at work.
- Rugman, A. M., & Verbeke, A. (2001). Subsidiary benefits of multinational corporations. *Journal of Strategic Management*, 22(3), 237–250.
- Rusly, F. H., Corner, J. L., & Sun, P. (2012). Positioning change readiness in knowledge management research. *Journal of Knowledge Management*, 16(2), 329–355.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the

- facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being, *American Psychologist*, 55(1), 68–78
- Schilling, M. A. (2002). Technology success and failure in winner-take-all markets: The impact of learning orientation, timing, and network externalities. *Academy of Management Journal*, 45(2), 387–398.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the work place. *Academy of Management Journal*, 37, 580–607.
- Shalley, C. E. (1995). Effects of coercion, expected evaluation, and goal setting on creativity and productivity, *Academy of Management Journal*, 38, 483–503.
- Simonin, B. L. (1999). Ambiguity and the process of knowledge transfer in strategic alliances. *Strategic management journal*, 20(7), 595–623.
- Srivastava, A., Bartol, K. M., & Locke, E. A. (2006). Empowering leadership in management teams: Effects on knowledge sharing, efficacy, and performance. *Academy of management journal*, 49(6), 1239–1251.
- Stam, W., Arzlanian, S., & Elfring, T. (2014). “Social Capital of Entrepreneurs and Small Firm Performance: A Meta-Analysis of Contextual and Methodological Moderators,” *Journal of Business- 158 -Venturing*, 29(1), 152–173.
- Starbuck, W. H. (2009). Knowledge-intensive corporate learning; *organizational knowledge*, 147–175.
- Stein, B. S. (1989). Memory and Creativity. J. A. Glover, R. R. Ronning, & C.R. Reynolds (Eds.), *Handbook of Creativity*, New York, Plenum Press, 163–176.
- Subramaniam, M., & Youndt, M. A. (2005). The Influence of Intellectual

- Capital on the Types of Innovative Capabilities, *Academy of Management Journal*, 48(3), 450–463.
- Sun, P. Y., & Anderson, M. H. (2010). “An Examination of The Relationship Between Absorptive Capacity and Organizational Learning, and a Proposed Integration,” *International Journal of Management Reviews*, 12(2), 130–150
- Swart, J., & Kinney, N. (2003). Share knowledge in knowledge-intensive enterprises. *Journal of human resource management*, 13(2), 60–75.
- Szul anski , G.(1996), “Exploring internal stickiness Impediments to the transfer of best practice within the firm,” *Strategic Management Journal* , 17, 27–43.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1983). Principal components analysis and factor analysis. *Using multivariate statistics*, 372–445.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic management journal*, 18(7), 509–533.
- Tiwana, A., & Mclean. E. R. (2005), “Expertise integration and creativity in information systems development”, *Journal of Management Information Systems*, 22, 99. 13–43.
- Todorova, G., & Durisin, B. (2007). “Absorptive capacity: Valuing a reconceptualization”, *Academy of Management Review*, 32(3), 774–786.
- Tsai, Y. H., Ma, H. C., Lin, C. P., Chiu, C. K., & Chen, S. C. (2014). Group social capital in virtual teaming contexts: A moderating role of positive affective tone in knowledge sharing. *Technological Forecasting and Social Change*, 86, 13–20.
- Tsai, W., & Ghoshal, S. (1998). “Social Capital and Value Creation: The Role of Intra-Firm Networks,” *Academy of Management Journal*, 41(4), 464–476.

- Tushman, M. L., & D. Nadler (1986). Organizing for innovation. *California Management Review*, 28, 74– 92.
- Tyler, T. R., & Kramer, R. M. (1996). *Whither trust?* In R. M. Kramer and T. R. Tyler (Ed.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*(1–15). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Upadhyayula, R. S., & Kumar, R. (2004). Social capital as an antecedent of absorptive capacity of firms. In *DRUID Summer Conference on Industrial Dynamics, Innovation and Development, Elsinore, Denmark*.
- Uphoff, N. (2000). “Understanding SocialCapital: Learning from the Analysis and Experience of Participation. In *Social Capital; A Multifaceted Perspective*”. Dasgupta, P. & Serageldin, I.(eds.). Washington D.C. World Bank.
- Useem, M., & Karabel, J. (1986). The road to top corporate management. *American Sociological Review*, 184–200.
- Van de Ven. (1986). Central Problems in The Management of Innovation. *Management Science*, 32(5), 590–607.
- Van Den Bosch, F. A., Volberda, H. W., & De Boer, M. (1999). “Coevolution of Firm Absorptive Capacity and Knowledge Environment: Organizational Forms and Combinative Capabilities,” *Organization Science*, 10(5), 551–568.
- Van den Hooff, B., & de Leeuw van Weenen, F. (2004). Committed to share: Commitment and CMC use as antecedents of knowledge sharing. *Knowledge and process management*, 11(1), 13–24.
- Van den Hooff, B., & De Ridder, J. (2004). Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 117–130.

- Van den Hooff, B., & Huysman, M. (2009). Managing Knowledge Sharing: Emergent and Engineering Approaches, *Information & Management*, 46(1), 1–8.
- Van Dierendonck, D., Stam, D., Boersma, P., De Windt, N., & Alkema, J. (2014). Same difference? Explore discriminatory mechanisms that link servant leadership and transformational leadership to follower *outcomes*. *Quarterly leadership*, 25(3), 544–562.
- Van Prooijen, J. W., & Van der Kloot, W. A. (2001) Confirmatory analysis of exploratively obtained factor structures. *Educational and Psychological Measurement*, 61(5), 777–792.
- Van Wijk, R., Van den Bosch, F. A. J., & Volberda, H. W. (2001). The impact of the depth and breadth of knowledge absorbed on levels of exploration and exploitation. Insights into knowledge transfer.
- Verona, G. (1999). “A Resource-Based View of Product Development,” *Academy of Management Review*, 24(1), 132–142.
- Veugelers, R. (1997). “Internal R&D Expenditures and External Technology Sourcing,” *Research Policy*, 26(3), 303–315.
- Vygotsky, L. S. (1981). Pensamiento y palabra. *Infancia y Aprendizaje*, 4(1), 15–35.
- Wah, C. Y., Menkhoff, T., Loh, B., & Evers, H. D. (2009). Social capital and knowledge sharing in knowledge-based organizations: An empirical study. *International Journal of Knowledge Management*, 3(1), 29
- Wahlstrom, B. (2011). Organizational learning – reflections from the nuclear industry. *Safety Science*, 49, 65–74.
- Walker, G. (1985). Network position and cognition in a computer software firm. *Administrative Science Quarterly*, 103–130.
- Wang, X. H., Fang, Y., Qureshi, I., & Janssen, O. (2015). Understanding

- employee innovative behavior: Integrating the social network and leader–member exchange perspectives. *Journal of organizational behavior*, 36(3), 403–420.
- Wang, Z., & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert Systems with Applications*, 39(10), 8899–8908.
- Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20, 115–131.
- Wasko, M. M., & Faraj, S. (2005). Why should I share it? Investigate social capital and knowledge contributions in electronic working networks. *Quarterly MIS*, 35–57.
- Watson, S., & Hewett, K. (2006). A multi–theoretical model of knowledge transfer in organisations: determinants of knowledge contribution and knowledge reuse. *Journal of Management Studies*, 43(2), 141–173
- Watson , G. W., & Papamarcos, S. D. (2002). Social capital and organizational commitment. *Journal of Business and Psychology*, 16, 537–552.
- Weber, R. A., & Camerer, C. F. (2003). Cultural conflict and merger failure: *an experimental approach. management science*, 49(4), 400–415.
- Wei, J., Zheng, W., & Zhang, M. (2011). Social capital and knowledge transfer: A multi–level analysis. *Human Relations*, 64: 1401–1423.
- Weisbrod, B. A. (1962). Education and investment in human capital. *a journal of political economics*, 70(5, Part 2), 106–123.
- Wenger, E. C., & Snyder, W. M. (2000). Community of practice: *a frontier of organization. Harvard Business Review*, 78(1), 139–146.



- West, M. A. (1989). Innovation among health care professionals. *Social Behavior*, 4, 173–84.
- West, J., & Bogers, M. (2014). Leverage external sources of innovation: Research review of open innovation. *Journal of Product Innovation Management*, 31(4), 814–831.
- West, M. A., Farr, J. L. (1990). Innovation at work. John Wiley & Sons.
- Wiig, K. M. (1995). Knowledge Management Methods: Practical Approach to Managing Knowledge. Texas: Schema Press.
- Wiig, K. M. (1997). Knowledge Management: An Introduction and Perspective. *Journal of Knowledge Management*, 1(1), 6–14.
- Williams, L. S., & Woodward, D. F (1994). Studies on the ocular hypotensive effects of prostaglandin F<sub>2</sub> $\alpha$  ester prodrugs and receptor selective prostaglandin analogs. *Journal of Ocular Pharmacology and Therapeutics*, 10(1), 177–193.
- Winter, J. E. (1978). A review on the knowledge of suspension-feeding in lamellibranchiate bivalves, with special reference to artificial aquaculture systems. *Aquaculture*, 13(1), 1–33.
- Wong, C. S., & Huang, I. C. (2003). The Role of Perceived Quality of Social Relationship with Organizations in Chinese Societies, *International Journal of Management*, 20(2), 216–222.
- Woodman, R., Sawyer, J., & Griffin, R. (1993). Toward a theory of organizational creativity. *Academy of Management Review*, 18, 293–321.
- Woolcock, M. (1998). Social capital and economic development : Toward a heoretical synthesis and policy framework, *Theory and Society*, 27, 151–208.
- Woolcock, M. (2000). Social capital: a state of concept. social capital. *Global and Regional Perspectives*, 15–40.
- Woolcock, M. (2001). Small businesses and social capital :: a framework

- for theory, research and policy. *Journal of social economics*, 30 (2), 193–198.
- World Bank. (2000). *The Quality of Growth* / Thomas, V., Washington, D.C.: World Bank.
- Xue, Y., Bradley, J., & Liang, H. (2010). Team climate, empowering leadership, and knowledge sharing, *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 299–312.
- Yang, S. C., & Farn, C. K. (2009). Social capital, behavioral control, and tacit knowledge sharing: A multi-informant design. *International Journal of Information Management*, 29(3), 210–218.
- Yeoh, K. K., & Mahmood, R. (2013). The Relationship between Pro-Innovation Organization Climate, Leader-Member Exchange and Innovative Work Behavior: A Study among the Knowledge Workers of the Knowledge Intensive Business Service in Malaysia. *Business Management Dynamics*, 2(8), 15–30.
- Yildiz, H. E., Murtic, A., Zander, U., & Richtner, A. (2019). What fosters individual-level absorptive capacity in MNCs? An extended motivation-ability-opportunity framework. *Management International Review*, 59(1), 93–129.
- Yin, X., & Zajac, E. J. (2004). The strategy governance structure fit relationship: theory and evidence in franchising arrangements. *Strategic Management Journal*, 25(4), 365–383.
- Yli-Renko, H., Autio, E., & Sapienza, H. J. (2001). Social capital, knowledge acquisition, and knowledge exploitation in young technology based firms. *Strategic Management Journal*, 22(6), 587–613.
- Yu, C., Tsai-Fang, Yu., Chin-Cheh Yu. (2013) "Knowledge sharing, organizational climate, and innovative behavior: A cross-level

- analysis of effects." *Social Behavior and Personality: an international journal*, 41(1), 143–156.
- Yuan, F. & Woodman, R. W. (2010). Innovative Behavior in the Work place: The Role of Performance and Image outcome Expectations. *Academy of Management Journal*, 53(2). 323–342.
- Zack, M. H., McKeen, J., & Singh, S. (2009). Knowledge management and organizational performance: An exploratory analysis. *Journal of Knowledge Management*, 13(6), 392–409.
- Zahra, S. A., & George, G. (2002). Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension. *Academy of Management Review*, 27(2), 185–203.
- Zaltman, G., Duncan, R., & Holbek, J. (1973). Innovations and organizations. *(No Title)*.
- Zolfagharian, M. A., & A. Paswan. (2009). "Consumer Perceptions of Service Innovativeness and Personal Control," *Services Marketing Quarterly*, 31(1), 89–105

## [설문지]

안녕하십니까?

한성대학교 대학원 지식서비스 & 컨설팅학과에서 컨버전스컨설팅을 전공하는 정현경입니다. 먼저 바쁜 가운데 설문에 참여해주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 지식서비스 종사자의 사회적자본, 지식공유, 흡수역량, 혁신행동의 구조적 관계에 관한 연구를 수행하기 위해 작성되었습니다. 귀하께서 응답해 주시는 모든 내용은 연구목적만으로 사용되며 특정 개인정보가 유출되는 경우가 없음을 다시 한번 말씀드립니다.

각 질문은 정답이 없으며, 응답하지 않은 문항이 있으면 해당 설문지는 분석에 사용할 수 없으니, 귀하의 생각이나 느끼신 바를 표시해 주시기를 바랍니다.

귀중한 시간을 할애해서 설문에 응답해 주셔서 깊은 감사를 드리며, 귀하의 무궁한 발전을 기원합니다.

2022년 9월

한성대학교 일반대학원  
지식서비스&컨설팅학과 박사과정  
지도교수 : 김 상 봉  
연구자 : 정 현 경  
sosamgk@naver.com

### 「통계법, 제33조 비밀의 보호 등」

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용 안된다.

1. 사회적자본과 관련된 설문입니다.

귀하께서 활동하고 계신 모임(지식동아리, 포럼, 연구모임 등)과 관련하여 각 항목에 귀하의 생각과 일치하거나 가장 가깝다고 느끼시는 부분에 체크 (√)표시를 해 주십시오.

No	설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	모임의 회원들은 서로 신뢰를 쌓기 위해 노력한다.					
2	회원들에게 어려운 문제를 자유롭게 이야기할 수 있다.					
3	나는 회원들에게 일과 관련하여 신뢰할 수 있는 정보를 얻을 수 있다.					
4	나는 정보공유를 위해 회원들과 관계 구축을 위한 노력을 한다.					
5	나는 공동체 운영에 있어서 원칙을 중시하는 편이다.					
6	나는 모임에서 정해진 규칙이나 의무는 지켜야 된다고 생각한다.					
7	나는 문제해결을 위해서 회원들의 도움과 조언을 받는다.					
8	다양한 채널을 활용하여 회원 간의 의사소통을 활발하게 하고 있다.					
9	나는 일을 하는 데 도움을 받을 수 있는 회원들이 많다.					
10	나는 모임의 구성원들과 개인적으로 연락을 주고받는다.					
11	나는 회원들과 개인적으로 일에 대해 다양한 교류를 하고 있다.					
12	나는 다양한 분야의 회원들과 상호 이해증진을 위해 교류를 하고 있다.					

## II. 지식공유와 관련된 설문입니다.

귀하께서 활동하고 계신 모임(지식동아리, 포럼, 연구모임 등)과 관련하여 각 항목에 귀하의 생각과 일치하거나 가장 가깝다고 느끼시는 부분에 체크 (✓)표시를 해 주십시오.

No	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	나는 새로운 지식을 회원들에게 제공한다.					
2	나는 지식과 업무수행 과정에서 얻은 경험을 회원들과 공유한다.					
3	나는 회원들과 함께 각자의 경험과 지식을 공유한다.					
4	나는 회원들과 다양한 정보, 지식, 노하우 등을 교환한다.					
5	내게 필요한 회원들의 경험과 전문지식을 얻기 위해 노력한다.					
6	나는 필요한 지식 등을 위해 충분한 시간을 투자한다.					

### III. 흡수역량과 관련된 설문입니다.

각 항목에 귀하의 생각과 일치하거나 가장 가깝다고 느끼시는 부분에 체크 (√)표시를 해 주십시오.

No	설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	나는 일과 관련된 새로운 지식을 적극적으로 탐색한다.					
2	나는 새로운 시각에서 바라보기 위해 다양한 분야의 지식을 탐색한다.					
3	나는 새로운 지식의 이해와 활용을 위해 지속적으로 투자한다.					
4	나는 새로운 지식과 정보를 활용하기 위해 빠르게 분석하고 이해한다.					
5	나는 새로운 정보 중 가치 있는 정보를 잘 판단한다.					
6	나는 외부의 전문지식을 어떻게 활용할지 분석한다.					
7	나는 기존지식과 새로운 지식을 결합하여 통찰력과 아이디어를 얻는다.					
8	나는 서비스에 활용될 새로운 지식이나 정보를 기록하고 저장한다.					
9	나는 새로운 지식을 변환하여 지식서비스를 개선하기 위해 노력한다.					
10	나는 지식서비스에 대한 새로운 아이디어를 도입하기 위해 노력한다.					
11	나의 새로운 지식을 어떻게 지식서비스에 유용하게 활용할지 고민한다.					
12	나는 외부지식을 벤치마킹하여 지식서비스에 적용하려고 노력한다.					
13	나는 새로운 지식과 정보 활용으로 지식서비스 실현을 위해 노력한다.					



#### IV. 혁신행동과 관련된 설문입니다.

각 항목에 귀하의 생각과 일치하거나 가장 가깝다고 느끼시는 부분에 체크 (√)표시를 해 주십시오.

No	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	나는 지식서비스와 관련된 혁신적 아이디어 창출을 위해 노력한다.					
2	나는 지식서비스 수행에 활용할 수 있는 방법과 정보, 새로운 지식 등을 찾기 위해 노력한다.					
3	나는 지식서비스 업무와 관련된 독창적인 방법을 고안하려고 노력한다.					
4	나는 혁신적인 제안에 지원을 얻기 위해 적극적으로 노력한다.					
5	나는 혁신적인 아이디어에 대해 지지를 얻기 위해 힘쓴다.					
6	나는 혁신적 생각에 대해 모임의 핵심 멤버들과 공감대 형성을 하기 위해 노력한다.					
7	나는 혁신적 아이디어의 실무적 가치를 정밀하게 검토하여 적용한다.					
8	나는 혁신적 아이디어를 체계적으로 개선하여 업무에 효율적으로 활용한다.					
9	나는 지식서비스와 관련된 문제해결에 대해 창의적인 아이디어를 도입한다.					

#### V. 다음은 연구목적 상 필요한 인구 통계적 자료를 위한 문항입니다.

해당되는 번호에 체크 (√)표시를 해 주십시오.

No	질문	구분
1	성별	① 남성 ② 여성
2	연령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
3	학력	① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸(재학) ④대학원(재학)이상
4	활동 분야	① 경영컨설팅 ② 금융·보험 ③ 전문서비스(세무·회계, 법률 등) ④ 교육서비스 ⑤ 기타
5	경력	① 1년 미만 ②1~3년 미만 ③ 3~5년 미만 ④ 5~10년 미만 ⑤ 10년 이상
6	소속	① 공공기관 ② 중소기업 ③ 대기업④ 개인 ⑤ 기타

-귀중한 시간을 할애해 주셔서 대단히 감사합니다.

## ABSTRACT

The structural relationship between social capital,  
knowledge sharing, absorptive capacity, and  
innovation behavior of knowledge service workers

Jung, Hyun-Kyung

Major in Convergence Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

The Graduate School

Hansung University

This study aims to empirically investigate the relationship between social capital and knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior of knowledge service workers. In doing so, we set the following research objectives to examine the role of social capital in knowledge services and how these variables interact.

First, a theoretical model of the relationship between social capital, knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior of knowledge service workers was established, and the practical relevance of the model was examined empirically.

Second, we analyze how the social capital of knowledge service workers directly affects their knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior. In the process, we specifically identify the

interactions between the variables and the extent and direction of their influence.

Third, by analyzing the mediating effects of knowledge sharing and absorptive capacity on the relationship between social capital and innovation behavior of knowledge service workers, we identified the pathways and roles through which social capital influences innovation behavior.

The subjects of the study were knowledge service workers in the three major categories of the knowledge service industry, K (finance and insurance), M (professional services), and P (education services), which fall under the knowledge service industry based on the Korean Standard Industrial Classification defined by Statistics Korea as of 2017. The study targeted knowledge service workers in the following occupational groups: financial and insurance companies (64, 65, 66, 67), educational institutions (85), and management consulting, tax, accounting, and legal (71). We used a non-probability sampling method, judgmental sampling, and a snowball sampling method in combination with a variety of approaches to gather knowledge service workers and financial company representatives.

To conduct the study, we refer to the theoretical content and measurement tools of previous studies. Based on the measurement tools of previous studies on social capital, knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior, we modified and supplemented some terms to fit the purpose and context of this study. As a result, a questionnaire with a total of 46 questions was developed.

A total of 647 questionnaires were collected through online and offline methods over a period of about two months from April 27 to June 30, 2023, and 599 questionnaires were used for the final analysis after excluding non-responses, missing values, and outliers. Data analysis was

conducted using SPSS 25.0 and AMOS 24.0, and statistical significance was determined at  $p < .05$ .

The results of this study on the relationship between social capital, knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior of knowledge service workers are summarized as follows. First, the goodness-of-fit test of the structural model shows that the model explaining the relationship between social capital, knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior of knowledge service workers is not problematic, indicating that the theoretical model is empirically appropriate.

Second, in terms of direct effects, it is noteworthy that there was no significant relationship between knowledge sharing and innovation behavior of knowledge service workers. However, the relationships between social capital and innovation behavior, social capital and knowledge sharing, social capital and absorptive capacity, knowledge sharing and absorptive capacity, and absorptive capacity and innovation behavior were all statistically significant.

Third, the mediation effect analysis shows that absorptive capacity is a significant mediator between social capital and innovation behavior, and knowledge sharing and absorptive capacity play a dual mediating role between social capital and innovation behavior.

Based on the findings of the study, the following conclusions can be drawn: First, the proposed structural model of the relationship between social capital, knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior of knowledge service workers has been empirically validated. This confirms the validity of the basic framework and direction of this study.

Second, we found that knowledge sharing does not directly affect innovation behavior. This suggests that knowledge sharing alone cannot

be expected to activate or promote innovative behavior. However, the fact that social capital has an impact on knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior, respectively, highlights the importance of social capital.

Finally, we find that absorptive capacity plays a central mediating role between social capital and innovation behavior. We also find that knowledge sharing and absorptive capacity work together to strengthen the relationship between them. This suggests that the ability to effectively absorb and utilize knowledge plays a crucial role in promoting innovative behavior.

To summarize the practical suggestions based on the research findings, first, it is not enough for knowledge service practitioners to only aim to promote knowledge sharing when pursuing innovation. It is necessary to strengthen the absorptive capacity to effectively absorb and utilize the information or knowledge gained through knowledge sharing.

Second, the establishment of social capital is a key factor in creating an organic link between knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior within an organization. Therefore, strategic investment and support in network building and relationship maintenance are needed.

Third, in order to promote the innovation behavior of knowledge service workers, it is necessary to recognize the importance of social capital and absorptive capacity, and to strengthen education and training programs for the development of knowledge services.

As a result, this study presents the relationship and significance of various variables related to the innovation behavior of knowledge service workers, providing useful guidance for knowledge service workers who pursue innovation.

Based on the conclusions of this study, we suggest the following directions for future research: First, the direct relationship between

knowledge sharing and innovation behavior was not significant in this study. However, considering that various internal and external environmental factors may affect this relationship, it is necessary to test an extended model that includes these variables.

Second, it has been shown that absorptive capacity acts as an important parameter between social capital and innovative behavior. Therefore, an in-depth analysis of the detailed factors of absorptive capacity and how those factors affect innovation behavior is required.

Second, the results show that absorptive capacity is an important mediator between social capital and innovation behavior. Therefore, in-depth analysis of the specific factors of absorptive capacity and how they affect innovation behavior is required.

Third, considering that the impact on innovation behavior may vary depending on the form or mode of knowledge sharing (e.g., tightly connected vs. loosely connected networks, formal vs. informal knowledge sharing, etc.)

Finally, it is necessary to study the relationship between innovation behavior and actual outcomes (e.g., product innovation, service improvement, etc.) to understand how innovation behavior actually leads to positive outcomes.

In conclusion, this study is a basic study that examines the relationship between social capital, knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation behavior of knowledge service workers, and provides a basis for further research in various fields. Through further research, it will be possible to specify ways to promote the innovation of knowledge service workers in knowledge-based industries.

**【keyword】** Knowledge service, knowledge sharing, social capital,  
absorption capacity, innovation behavior