creative commons

COMMONS DEED

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

dCollection

공기업정책학 석사 학위논문

조직구성원의 신뢰와 지식공유의 관계에 관한 연구

- K공사를 중심으로 -

2021년 8월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

박 형 근

조직구성원의 신뢰와 지식공유의 관계에 관한 연구

- K공사를 중심으로 -

지도교수 고 길 곤

이 논문을 공기업정책학 석사 학위논문으로
제출함
2021년 3월

서울대학교 행정대학원
공기업정책학과
박 형 근

박형근의 석사 학위논문을 인준함
2021년 6월

위 원 장 박 순 애

부위원장 박 정 훈

위 원 고 길 곤

국문초록

본 연구는 지식기반사회에서 공기업의 조직경쟁력과 행정서비스의 질을 높이기 위해서 조직구성원들 간에 원활한 지식공유가 필요하다는 전제하에, 조직구성원의 신뢰를 독립변수로 설정하고 지식공유행동을 종속변수로 설정하였으며, 조직구성원의 신뢰가 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증적으로 분석하였다. 설문조사는 위탁집행형 준정부기관인 K공사의 직원 6,461명을 대상으로 실시하였으며, 이중 유효한 670명의 설문데이터를 분석으로 활용하여 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 상사에 대한 신뢰와 조직에 대한 신뢰는 지식공유의도에 통계적으로 유의하지 않게 나타난 반면, 동료에 대한 신뢰와 행동에 대한 신뢰는 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 지식공유의도는 지식공유행동의 선행요인으로 통계적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 지식공유의도의 매개효과 분석 결과에 대해 살펴보면 지식공유의도는 동료에 대한 신뢰와 지식공유행동의 관계에서 부분매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 행동에 대한 신뢰와 지식공유행동의 관계에서는 완전매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

이러한 결과는 계층적 구조를 띄는 '조직'이라는 집합체의 구성원으로서 개인의 '자발적 의지'의 관점에서, 상사 및 조직에 대한 신뢰는 동료 및 행동에 대한 신뢰에 비해 자발성보다는 소속감, 충성심 및 의무감 등을 가지고 지식공유의도의 매개 없이 지식공유행동과 관계하는 것으로 해석해 볼 수 있다.

주요어 : 공기업, 신뢰, 지식공유의도, 지식공유행동, 자발적 의지
학 번 : 2020-24533

목 차

제 1 장 서 론 ····· 1
제 1 절 연구의 배경 및 목적 ····· 1
제 2 절 논문의 구성 ····· 4

제 2 장 이론적 배경 ····· 5
제 1 절 합리적 행위 이론 ····· 5
제 2 절 지식공유 ····· 7
1. 지식의 개념 및 유형 ····· 7
2. 지식공유의 개념 ····· 11
제 3 절 신 뢰 ····· 13
1. 신뢰의 개념 ····· 13
2. 신뢰의 유형 ····· 14
제 4 절 선행연구 고찰 ····· 16

제 3 장 연구방법 ····· 21
제 1 절 연구모형 ····· 21
제 2 절 연구가설 ····· 22
1. 조직구성원의 신뢰와 지식공유의도의 관계 ····· 22
2. 지식공유의도와 지식공유행동의 관계 ····· 23
3. 지식공유의도의 매개효과 ····· 24
제 3 절 변수의 조작적 정의 ····· 25
1. 조직구성원의 신뢰 ····· 25
2. 지식공유의도 ····· 26
3. 지식공유행동 ····· 26
제 4 절 실증연구의 절차 ····· 27
1. 자료의 수집 ····· 27
2. 설문지의 구성 ····· 27
3. 자료의 분석방법 ····· 29

제 5 절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 분석 ····· 30
1. 조직구성원의 신뢰 ····· 30
2. 지식공유 ····· 33

제 4 장 실증분석 결과 ····· 35
제 1 절 인구통계학적 특성 분석 ····· 35
제 2 절 기술통계 분석 ····· 37
제 3 절 상관관계 분석 ····· 38
제 4 절 연구가설 검증 및 해석 ····· 40
1. 가설 1의 검증 및 해석 ····· 40
2. 가설 2의 검증 및 해석 ····· 43
3. 가설 3(매개효과)의 검증 및 해석 ····· 45

제 5 장 결 론 ····· 51
제 1 절 연구결과 요약 ····· 51
제 2 절 연구의 사사점 ····· 53
제 3 절 연구의 한계 및 향후 연구 방향 ····· 54

참고문헌 ····· 56

Abstract ····· 71

표 목차

[표 1] 데이터, 정보, 그리고 지식 ····· 8
[표 2] 지식의 두 가지 유형 ····· 9
[표 3] 영향요인별 분류표 ····· 20
[표 4] 설문지의 구성 ····· 28
[표 5] 신뢰의 요인분석 및 신뢰도분석 결과 ····· 31
[표 6] 지식공유의 요인분석 및 신뢰도분석 결과 ····· 34
[표 7] 인구통계학적 특성 ····· 36
[표 8] 기술통계 분석 결과 ····· 37
[표 9] 상관관계 분석 결과 ····· 39
[표 10] 회귀분석 결과(가설 1의 검증) ····· 41
[표 11] 회귀분석 결과(가설 2의 검증) ····· 44
[표 12] 매개회귀분석 결과(가설 3의 검증) ····· 45
[표 13] 매개효과 경로분석 결과 ····· 48
[표 14] Sobel 검정 결과 ····· 48

그림 목차

[그림 1] 인간행동 결정요인 ····· 5
[그림 2] 지식전환의 네 가지 모드 ····· 10
[그림 3] 연구모형 ····· 21
[그림 4] 매개효과 경로분석 모형 ····· 47

부록 목차

[부록] 설문지 ····· 63

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

오늘날과 같은 지식기반사회에서 지식은 조직의 핵심경쟁력으로 인식되며, 이러한 경쟁의 원동력인 지식의 관리 능력은 조직이 경쟁우위를 확보하는데 중요한 요소가 되었다(Nonaka & Takeuchi, 1995). 새로운 지식을 창출하기 위해서는 각 개인이 가지고 있는 지식이 다른 사람들과 공유되어져야 하며(Nonaka & Takeuchi, 1995), 이러한 조직 내 개인 및 집단 간 효율적인 지식공유는 지식창출과 함께 기업의 경쟁력을 확보하기 위한 중요한 과정이라고 할 수 있다(Kogut & Zander, 1992). 2018년 노벨경제학상 수상자인 Romer는 "가능한 많은 사람들이 기업 현장에서 지식을 쌓고 공유할 수 있도록 시스템을 구축할 필요가 있다"며 "이렇게 축적된 지식이 새로운 기술과 사업모델을 탄생시키는 선순환적 성장구조를 만들어야 혁신을 촉진할 수 있다"고 주장하였다(헤럴드경제, 2019).[1)]

현재 지식공유에 영향을 미치는 선행요인을 밝히려는 연구가 활발히 진행되고 있지만, 아직 명확한 이론적 체계가 형성되지 못하고 있다. 이는 학자들마다 다양한 관점으로 지식 및 지식공유를 정의하고 있으며, 연구대상이 되는 개인 또는 조직의 특성의 차이에 따른 것으로 보여 진다. 따라서 다양한 조직을 대상으로 과학적이고 체계적인 실증연구를 통해 보편적인 이론적 체계를 정립할 필요가 있다.

---

1) 뉴욕대 스턴경영대학원 교수인 폴 로머(Paul Romer)는 2019년 3월 27일 대한상공회의소의 주최로 열린 '혁신성장, 한국 경제가 가야할 길'이라는 주제의 강연에서 이와 같이 주장하였음(헤럴드경제, 2019년 3월 27일 자).

국내 정부기관과 민간기업을 대상으로 하는 지식관리나 지식공유의 성공요인에 대해서는 활발한 연구가 진행되고 있는 반면, 공기업[2)]을 대상으로 하는 연구는 아직 미흡한 실정이다. 이는 지식관리 혹은 지식공유에 대한 인식 및 대응에 있어서, 정부 부문의 경우 정부정책에 따라 관련 예산을 편성하고 지식공유시스템을 도입하여 정부부처 및 지자체에서 통합하여 운영하는 등 많은 관심과 투자가 이루어지고 있고, 민간 부문에서도 기업 경쟁력 향상 및 기업의 생존을 위해 필수불가결한 요소로 인식되고 있어 변화에 발 빠르게 대응하고 있는 반면 공기업 부문에서는 각 기관별 설립동기 및 업무특성에 다양성이 존재하기 때문에 통합적 시스템을 마련하기도 힘들고, 예산의 제약 및 경영의사 결정의 한계 등 많은 제약조건이 존재하고 있기 때문으로 보여 진다. 따라서 공익성과 수익성을 동시에 추구하는 혼합조직체(hybrid organization)적 성격을 가지고 있는 공기업을 대상으로 관련 분야 연구의 폭을 넓힐 필요가 있다.

많은 연구자들이 조직 내 신뢰에 관한 연구를 해오고 있으며 신뢰의 중요성에 대하여 주장하였는데 Cook & Wall(1980)은 조직 내 개인 간 및 부서 간의 신뢰가 조직의 장기적인 안정과 조직 구성원의 복지를 위해서 가장 중요한 요소라고 주장하였다. 또한 다수의 지식경영 연구(Roberts & O'Reilly, 1974; Nelson & Cooprider, 1996; Tsai & Ghoshal, 1998)에서 조직 내 지식공유의 중요한 요소로서 신뢰를 언급하고 있으며, 이러한 신뢰는 조직 구성원의 협력에 긍정적인 효과를 미치는 조직

2) '공공기관의 운영에 관한 법률'에 따르면 공공기관은 '공기업', '준정부기관', '기타공공기관'으로 분류하는데, 공기업과 준정부기관은 직원 정원이 50인 이상인 공공기관 중에서 정부가 지정함. 즉, 이들 기관 중 공기업은 자체수입액이 총수입액의 50% 이상인 기관 중에서 지정하고, 준정부기관은 공기업이 아닌 공공기관 중에서 지정함. 이러한 분류는 업무특성을 기준으로 '상업성'이 높은 기관은 '공기업'이란 이름으로, '공공성'이 높은 기관은 '준정부기관'이란 이름으로 분류되었음(김준기, 2014, p.76). 본문에 사용된 '공기업'의 개념은 편의상 '공공기관의 운영에 관한 법률'에 따른 공공기관의 개념을 포괄함.

의 성공에 있어서 핵심적인 요소 중의 하나이다(조진현, 2002). 따라서 본 연구를 통해 지식기반사회에서 공기업의 조직경쟁력과 행정서비스의 질을 높이기 위해서 업무 수행과 관련하여 직원들 간에 원활한 지식공유가 필요하다는 전제하에, 지식공유의 영향변인으로서 조직구성원의 신뢰를 선정하여 이들의 관계를 실증적으로 분석하고 이에 대한 시사점을 도출하고자 한다.

제 2 절 논문의 구성

본 연구에서는 조직구성원의 신뢰와 지식공유의 관계에 관한 연구모형을 도출하고 가설을 설정하였다. 각 변수들에 대한 이론적 배경을 조사하기 위해 문헌연구를 실시하였고, 가설의 검증을 위해 설문지법을 이용하여 자료를 수집하고 실증적인 분석을 실시한다.

본 연구는 총 5장으로 구성되어 있으며, 각 장별 주요 내용은 다음과 같다.

제 1 장에서는 서론으로서 연구배경, 연구목적 및 논문의 구성 등에 관한 내용을 포함하였다.

제 2 장에서는 본 연구의 이론적 배경을 제시하였다.

제 3 장에서는 연구모형을 도출하고, 이에 따라 연구가설을 설정하였으며, 이를 검증하기 위한 변수의 조작적 정의 및 연구절차를 설명하였다.

제 4 장에서는 측정도구에 대한 타당성 및 신뢰성 검증, 변수들의 기술통계 분석, 상관관계 분석, 회귀분석 및 매개효과 분석을 실시하여 가설을 검증하고 선행연구 결과와의 비교분석을 통해 본 연구의 결과를 해석했다.

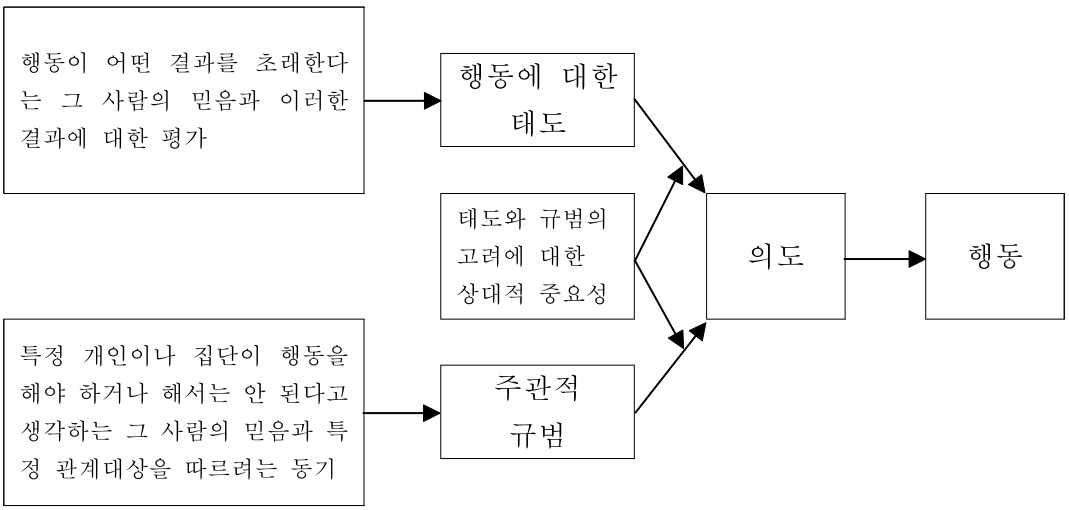
제 5 장에서는 본 연구의 시사점을 살펴보고, 연구의 한계와 향후 연구 방향에 대해서 논의했다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 합리적 행위 이론

Ajzen & Fishbein(1980)의 합리적 행위 이론(theory of reasoned action)에 따르면 [그림 1]과 같이 인간의 행동에 대한 태도(attitude toward the behavior)와 주관적 규범(subjective norm)에 의해서 결정되는 행동의 의도(behavioral intention)가 행동(behavior)에 영향을 준다.

[그림 1] 인간행동 결정요인



자료: Ajzen & Fishbein(1980), p.8

여기서 태도(attitudes)는 믿음(beliefs)의 함수인데, 행동에 대한 인간의 태도에 기초가 되는 믿음을 행동적 믿음(behavioral belief)이라 하였다. 주관적 규범 또한 믿음의 함수인데, 특정 개인이나 집단이 행동을

해야 하거나 해서는 안 된다고 생각하는 인간의 주관적 규범에 기초가 되는 이러한 믿음을 규범적 믿음(normative belief)이라고 하였다. 또한, 행동의 의도(behavioral intention)는 한 사람이 주어진 행동에 관계할 것이라는 가능성(likelihood)에 대한 측정으로 표현될 수 있다고 설명했다. 이후 Ajzen(1991)은 합리적 행위 이론을 보완하여 변수들 간의 관계를 조금 더 정교하게 설명하고자 인지된 행동 통제(perceived behavioral control)라는 제3의 변수를 추가하여 계획된 행동 이론(theory of planned behavior)을 제시하였다.

합리적 행위 이론은 인간의 행동에 관련한 다양한 연구 분야에서 사용되고 있으며, 이러한 이론적 배경을 바탕으로 지식공유행동의 선행요인으로서 지식공유의도와의 관계를 입증하려는 다수의 실증적 연구(박기우, 2001; 박문수, 2002; 엄유경, 2014; 김성한 외, 2010; 박주리, 2012; 설현도, 2015; Reychav & Weisberg, 2010)가 진행되었다. 이렇게 지식공유의도가 지식공유행동에 직접적으로 영향을 미치는 선행요인이라는 것이 다양한 실증적 연구를 통해 밝혀졌기 때문에 많은 연구에서 지식공유의도와 지식공유행동의 의미에 크게 차이를 두지 않고 혼용하여 사용되는 것으로 보인다. 따라서 본 연구에서는 두 개념에 대해 포괄적으로 이론적 고찰을 하고자 한다.

제 2 절 지식공유

1. 지식의 개념 및 유형

지식(knowledge)은 다층적인(multilayered) 의미를 지닌 다면적인(multifaceted) 개념이며, 고대 그리스 시대 이후로 철학사는 지식의 의미에 대한 끝없는 탐구로 간주될 수 있다(Nonaka, 1994). 지식은 인류의 역사와 함께 존재한 개념이며 시대의 변화와 함께 그 의미도 진화하고 있다. 우선 사전적 의미로 지식은 "어떤 대상에 대하여 배우거나 실천을 통하여 알게 된 명확한 인식이나 이해"로 정의된다(국립국어대사전, 1999). 옥스포드 사전에서는 지식을 "앎의 상태 혹은 사실, 알고 있는 모든 것, 조직화된 정보"라고 정의하고 있다(강황선, 2002).

지식에 대한 인식론적 관점에서 Nonaka(1995)는 지식을 '정당화된 진실한 믿음(justified true belief)'이라고 보는 전통적인 인식론적 정의를 수용하면서도, 전통적인 서양의 인식론에서는 지식의 필수 속성으로서 참됨(truthfulness)에 초점을 둔 반면, 그는 정당화된 믿음(justified belief)이라는 지식의 본질을 강조했다. 즉 지식을 절대적이고 정태적이며 비인간적인 본질로서 인식하기보다, 진리를 향한 개인적 믿음(personal belief)을 정당화(justification)하는 역동적인 인간 과정(dynamic human process)으로 보았다.

지식은 정보(information)와 연관된 개념으로 설명되기도 한다. Leibeskind(1996)는 지식을 입증절차를 거쳐 타당성이 확립된 정보라고 정의하며 의견, 추측, 신념 또는 입증되지 않은 다른 유형의 정보와 구별될 수 있다고 하였다. Leonard & Sensiper(1998)는 지식이란 적어도 부분적으로 경험에 기초하고 있으며, 관련되고 실행가능한 정보라고 정의

하며 지식은 정보의 일부분이고 주관적이고 의미 있는 행동과 연결되며 경험에서 태어난 암묵적인 요소(tacit elements)를 가지고 있다고 하였다. 암묵적 지식(tacit knowledge)은 문제 발견(problem finding) 및 문제 해결(problem solving)에 적용될 수 있으며, 특히 혁신을 포함한 모든 활동에 엄청난 자원(tremendous resource)이라고 설명하며 암묵적 지식의 역할을 강조하였다. Davenport & Prusak(1997)은 데이터, 정보, 지식은 실제적으로 구분하기는 쉽지 않다고 하며 이들 개념의 포괄적 용어(umbrella term)인 정보(information)의 관점에서 [표 1]과 같이 세 개념을 비교해서 제시했는데, 데이터에서 정보, 지식으로 변할수록 구조화하기가 어려워지고 암묵적 속성이 강해지며 전이가 어렵게 된다고 설명했다.

[표 1] 데이터, 정보, 그리고 지식

데이터(Data)	정보(Information)	지식(Knowledge)
세상의 상태에 대한 단순한 관측들 • 구조화가 용이 • 기계에 저장이 용이 • 흔히 수량화됨 • 전이가 용이	목적과 관련성이 있는 데이터 • 분석 단위가 요구됨 • 의미에 대한 공감대 요구 • 사람의 중재 역할 필요	인간의 마음에서 나온 가치 있는 정보 성찰, 종합, 맥락을 포함함 • 구조화하기 어려움 • 기계에 저장 곤란 • 흔히 암묵적임 • 전이가 어려움

자료: Davenport & Prusak(1997), p.9

지식의 유형을 살펴보면, Polanyi(1966)는 “우리는 우리가 말할 수 있는 것보다 더 많은 것을 알 수 있다”는 명언을 남기며, 지식을 언어 등으로 코드화되어 쉽게 전달할 수 있는 명시적 지식(explicit

knowledge)과 코드화되지 않아서 쉽게 전달 할 수 없는 암묵적 지식(tacit knowledge)으로 구분했다. 그는 미지의 대상(unknown things)에 대한 명시적 지식이 없다는 것은 명시적인 과학적 정당성(justification)이 없다는 것을 의미한다고 보았는데 암묵적 지식 즉, 미지의 대상에 대한 암묵적 예지(tacit foreknowledge)를 통해 이면에 숨겨진 문제를 해결하고 과학적 발견이 가능하다고 주장했다.

이후 Nonaka & Takeuchi(1995)는 [표 2]와 같이 지식을 명시적 지식(explicit knowledge)과 암묵적 지식(tacit knowledge)으로 구분하면서, 철학적 맥락에서 암묵적 지식을 설명한 Polanyi(1966)의 개념을 보다 실용적인 방향으로 확장하여, 암묵적 지식이 기술적 요소(technical element)와 인지적 요소(cognitive element)를 포함하고 있음을 주장했다. 암묵적 지식의 기술적 요소는 구체적인 노하우, 기술, 기교 등을 의미하는데 반해 인지적 요소는 스키마(schemata), 패러다임(paradigms), 관점(perspectives), 믿음(beliefs), 견해(viewpoints) 등과 같은 정신 모델(mental model)을 의미하는데 이를 통해 개인은 자신의 세계를 인식하고 규정한다고 설명했다.

[표 2] 지식의 두 가지 유형

명시적 지식(객관적)	암묵적 지식(주관적)	
	기술적 요소	인지적 요소
합리성의 지식(정신) 순차적 지식(거기 그때) 디지털 지식(이론)	노하우 (기술, 기교)	정신 모델 (스키마, 믿음, 관점)
	경험의 지식(신체), 동시대적 지식(여기 지금), 아날로그 지식(실천)	

자료: Nonaka & Takeuchi(1995), p.61 재구성

또한, [그림 2]와 같이 조직 내 개인에 의해 이루어지는 명시적 지식과 암묵적 지식의 상호작용을 통한 지식의 창조 과정을 설명하며, 지식전환의 네 가지 모드 중 '표출화 모드'는 암묵적 지식으로부터 새롭고 구체적인 개념을 생성해 내기 때문에 지식창조의 핵심적인 요소라고 주장했다.

[그림 2] 지식전환의 네 가지 모드

	암묵적 지식 to	명시적 지식
암묵적 지식 from	**공동화** (Socialization)	**표출화** (Externalization)
명시적 지식	**내면화** (Internalization)	**연결화** (Combination)

자료: Nonaka & Takeuchi(1995), p.62

위 내용을 종합해 볼 때 본 연구에서 다루는 조직 내에서의 지식은 '경험, 교육 및 학습 등을 통해 획득하거나 창조하여 의사결정이나 문제해결에 활용할 수 있는 의미 있는 정보, 이해 및 기술'로 정의하겠다.

2. 지식공유의 개념

지식관리(knowledge management)란 지식을 획득(capturing)하고 저장(storing)하며 공유(sharing)하고 활용(using)하는 프로세스를 말한다(Davenport & Prusak, 1998). 즉, 조직이 조직성과 증대와 문제해결능력, 성찰력 등을 향상시키기 위해 조직을 둘러싼 환경 및 조직내부에 산재해 있는 암묵지와 형식지들을 찾아내고(창출), 이를 체계적으로 축적·활용하며, 창출된 지식을 조직 내 구성원들이 공유하여 새로운 지식을 창출하게 하는 순환적 과정이며, 이러한 순환과정을 촉진하는 일련의 행위이다(사재명, 2002). 따라서 지식공유(knowledge sharing)는 지식관리 과정의 한 부분이라고 할 수 있다.

지식의 가치실현은 '그 공유가 얼마나 효과적으로 이루어지는가'에 달려있는데, 지식공유를 통하여 조직 내의 흐트러진 개인 지식 및 소집단에 보유된 지식이 조직 내에 확산되어 새로운 조직지식과 조직역량이 창출될 수 있기 때문이다(박태호, 2002). 이러한 지식공유는 "한 조직 내에서 한 개인 또는 그룹이 다른 개인이나 그룹에게 지식을 이전하거나 전파하는 활동"으로 정의된다(박기우, 2001). 이는 지식공유의 당사자는 조직 내 개인이 될 수도 있고 그룹이 될 수도 있음을 의미한다.

Hansen(1999)은 지식공유를 "하위 부서들(subunits) 간의 유대관계(ties)를 통해 이루어지는 과정"이라고 설명하며, 약한 부서 간 유대관계(weak interunit ties)에서는 지식이 복잡하지 않을 때는 업무 속도가 빨라지지만 이전 할 지식이 매우 복잡하면 업무 속도가 느려진다는 것을 밝혔다. 박문수(2002)는 한 조직 내 집단(사업부) 간 지식공유의 영향요인에 관한 연구에서 위기강도는 집단 간 지식공유의도에 유의한 영향을 미치지 않았으며, 집단 간 신뢰수준, 경영진 의지, 보상 체제, 과업의 상

호의존성은 집단 간 지식공유의도에 유의한 영향을 미치는 것을 밝혔다. 이들은 모두 한 조직 내 부서라는 하위 그룹 간에 발생하는 지식공유 과정에 초점을 두고 연구를 진행하였는데, 이는 마치 한 축구팀이 팀워크를 통해 노하우를 축적하고 성과를 발휘하는 것과 같이, 한 조직 내에서도 전문 지식의 축적 및 활용 단위를 조직의 하위 그룹으로 보고 있기 때문으로 보인다.

반면에 Grant(1996)는 조직의 지식은 개인들 간의 상호작용을 통해 창조된다고 하며, 개개인에 존재하는 지식의 공유(sharing), 통합(integration) 및 활용(application)을 통해 재화와 서비스를 생산하는 것이 회사의 주요 역할이라고 하였다. 이러한 관점의 연장선에서 보면, 지식공유는 한 조직 내에서 개인이 획득하거나 창조한 지식을 다른 구성원들과 기꺼이 공유하려는 개개인의 의지와 관계하는데, 조직의 지식은 주로 개인들 내에 존재하기 때문에 지식공유에 있어서 무엇보다 개개인의 의지(willingness of individuals)가 중요하다고 할 수 있다(Bock et al., 2005). 따라서 본 연구에서는 조직 내의 지식공유행동은 개인들 간의 상호작용으로 보고, 지식을 공유하고자 하는 개인의 자발적 의지인 지식공유의도의 매개효과를 중심으로 지식공유의도가 지식공유행동에 있어서 핵심적 영향요인이라는 관점에서 접근한다.

한편, 다수의 지식경영 연구(Roberts & O'Reilly, 1974; Nelson & Cooprider, 1996; Tsai & Ghoshal, 1998)에서 조직 내 지식공유의 중요한 요소로서 신뢰를 언급하고 있다. 또한 신뢰는 조직 구성원의 협력에 긍정적인 효과를 미치는, 조직의 성공에 있어서 핵심적인 요소 중 하나(조진현, 2002)이므로 다음 절에서는 이러한 신뢰에 관해서 살펴보도록 하겠다.

제 3 절 신뢰

오늘날 신뢰는 사회적 자본의 한 형태로 인식되고 있다. 신뢰의 가치를 강조한 Fukuyama(1995)는 사회적 자본의 개념을 사회공동체의 네트워크와 결속력을 강화시키는 구성원 간의 신뢰로 보았다. 무한경쟁시대를 살아가는 직장인들에게 조직 내에서의 신뢰는 각 개인으로 존재하는 조직 내 구성원들이 유기적으로 연결되어 시너지효과를 낼 수 있도록 하는 핵심적 요소이다. 다음에서는 신뢰의 개념과 유형을 살펴보겠다.

1. 신뢰의 개념

신뢰는 학자들마다 다양한 관점으로 정의되고 있다. Mayer et al.(1995)는 신뢰를 “신뢰하는 자(trustor)가 상대방을 감시하거나 통제하는 능력과는 상관없이, 상대방이 신뢰하는 자(trustor)에게 특정한 행동을 할 것이라는 기대에 기초하여 상대방의 행동으로 인한 취약성을 감수하는 의지”로 정의했다. Rousseau et al.(1998)는 “타인의 행동이나 의도에 대한 긍정적인 기대를 기반으로 자신의 손실이나 불이익을 수용하고자 하는 것”으로 신뢰를 정의했다. Cook & Wall(1980)은 신뢰는 “타인의 말과 행동에 대해 확신을 가지고 그 선의를 기꺼이 인정하려는 것”이라고 했다. Lewicki et al.(1998)는 신뢰를 “상대방의 행동에 대해 확신하는 긍정적인 기대”로 정의하고 있으며, Doney et al.(1998)는 신뢰를 “교환관계 속에서 사람들이 공유하는 기대”로 정의했다.

이러한 신뢰의 개념을 종합해 보면 한편으로는 불확실한 상황 속에서 교환관계에 있는 상대방의 행동으로 인해 자신에게 부정적인 상황이 발생하지 않을 것이라고 믿고, 설령 그러한 상황이 발생 가능해도 그 위

험을 기꺼이 감수하려는 의지로써 다소 소극적인 개념으로 볼 수 있다. 또 다른 관점으로 보면 신뢰는 상대방의 행동으로 인해 보다 긍정적 상황이 발생할 것이라는 기대로 볼 수 있는데, 이는 신뢰를 상호관계 속에서 상대방의 말과 행동 등이 자신이 예측한 대로 실현될 것이라는 믿음에 근거하여 이러한 타인의 행동을 긍정적으로 받아들이려는 보다 적극적 개념으로 볼 수 있다.

이상에서 살펴본 신뢰의 개념을 통해 본 연구에서는 조직구성원의 신뢰란 '조직구성원이 다른 조직구성원이나 제도 등으로부터 느끼는 긍정적인 기대나 믿음'으로 정의하겠다.

2. 신뢰의 유형

신뢰는 바라보는 관점에 따라 다양한 양상으로 나타날 수 있기 때문에 신뢰의 유형도 다양하게 연구되었다. 특히 신뢰는 그 주체와 객체에 따라서 다르게 나타날 수 있다. 혈연관계인 가족 간의 신뢰와 전혀 안면이 없는 제3자와의 매매계약에서 신뢰에 차이가 있다는 것을 우리는 직관적으로 알 수 있다.

조직에서의 신뢰도 뚜렷한 특징을 나타낸다. 한 조직 내에서 조직을 구성하고 있는 실체들(예: 개인, 집단 또는 조직)은 모두 신뢰의 주체와 객체로 개념화 될 수 있다(박원우·류승민, 2005). 신뢰의 주체와 객체 즉, 신뢰의 대상에 따라서 신뢰를 유형화한 Fox(1974)는 신뢰의 대상을 논의하면서 수직적 신뢰와 수평적 신뢰로 분류했다. 여기서 수평적 신뢰는 유사한 작업환경을 공유하는 동료들 간의 신뢰를 의미하며, 수직적 신뢰는 조직구성원과, 상사나 또는 최고관리자 간의 신뢰를 의미한다.

신뢰는 동일한 대상일 지라도 다른 차원으로 존재하기도 한다. Lewis & Weigert(1985)는 신뢰형성에 있어서 감정적 차원과 인지적 차원이 독립적으로 존재한다고 주장하였다. 신뢰가 합리성과 감성이라는 두 가지 기반위에서 생성된다는 주장으로 특정 신뢰 대상에 대해 인지적 판단과 정서적 판단에 의해 신뢰가 형성되고 그 결과 신뢰에 대한 태도 및 행동으로 나타난다고 설명했다. 그들은 신뢰행동이 신뢰대상에 대한 긍정적인 정서로부터 나오는 감성적 신뢰(emotional trust)와 합리적인 이유들이 기반이 되는 인지적 신뢰(cognitive trust)로 구분되며 대체로 두 가지 요소들의 결합으로 신뢰가 이루어진다고 주장하였다. 감정적 신뢰는 신뢰대상에 대한 강한 긍정적인 정서로부터 유발되며 인지적 신뢰는 다른 사람에 대한 신뢰에 합리적인 이유들이 있음을 의미한다.

McAllister(1995)는 조직 내에서의 대인간 신뢰에 대해 인지적, 감성적 요소를 포함하는 다차원적(multi-dimentional) 속성의 개념으로 정의하고, 신뢰의 차원을 정서기반 신뢰(affect-based trust)와 인지기반 신뢰(cognition-based trust)로 구분하였다. Costigan et al.(1998)은 신뢰를 제도적 신뢰와 함께, 중심 직원(focal employee)과 상사 간의 신뢰와 중심 직원과 동료 간의 신뢰로 구분하고 이들 각각에 대해서 인지적 신뢰와 정서적 신뢰로의 다차원적 구분을 시도하여 조직 내 신뢰 관련 연구의 폭을 넓혔다.

이상에서 살펴본 이론적 개념들을 바탕으로, 다음 절에서는 조직구성원의 신뢰와 지식공유의도 및 지식공유행동과 관련한 선행연구들을 살펴봄으로써 이들 간의 관계를 보다 면밀하게 고찰해 보도록 하겠다.

제 4 절 선행연구 고찰

지식기반사회에서 지식관리는 기업 경쟁력의 핵심적 요소인 만큼 지식관리 프로세스의 일부분인 지식공유에 관한 다양한 연구가 진행되었다. 박문수(2002)는 이들 연구결과를 토대로 지식공유에 대한 영향요인을 [표 3]과 같이 구조적 요인, 관계적 요인, 지식특성과 관련된 요인 등 크게 3가지 요인으로 분류하였다. 먼저 구조적 요인은 지식을 공유, 전이하는 맥락과 상황(setting)에 관련된 요인들로 조직 문화, 리더십, 조직구조, 정보 기술, 보상제도 등이 포함된다. 관계적 요인은 지식을 전수하고, 전수받는 당사자(집단, 조직) 간의 관계에서 발생하는 요인들로 신뢰수준, 커뮤니케이션, 친밀감, 상호 영향력, 전수자 특성, 수혜자 특성, 지식보유자에 대한 정보, 집단 간 경쟁관계 등이 여기에 해당된다. 마지막으로 지식특성과 관련된 요인은 어떤 속성의 지식이 공유되느냐에 따른 지식의 특성에 관련된 요인들로 지식의 명문화 가능성, 인과적 모호성, 지식의 유용성·가치 등이 포함된다(박문수, 2002).

한 조직 내에서 지식공유는 개인들 간의 상호작용으로 개인의 자발적 의지에 영향을 받기 때문에 지식공유에 있어서 무엇보다 중요한 것은 개인들 간의 관계이고, 이 관계의 가장 근본적인 요소는 개인들 간에 형성되는 신뢰일 것이다. 상사에 대한 신뢰를 의미하는 수직적 신뢰와 지식공유의 관계를 연구한 Roberts & O'Reilly(1974)는 조직 내에서 개방된 정보공유의 촉진자로서 신뢰의 중요성을 주장하였는데, 실증 연구결과 상사에 대한 신뢰는 정보의 정확성과 상사의 영향력에 대한 부하의 인식과 관련되는 것으로 나타났다. 즉, 부하는 상사에 대한 신뢰가 높을수록 상사에게 제공받은 정보의 정확성과 상사의 영향력이 크다고 인식하며, 상사에 대한 신뢰가 낮을수록 부하는 정보를 숨기려는 경향을 보

이고 상향정보흐름을 왜곡하게 된다는 것이다. 또한 국내 제조기업 32개사를 대상으로 한 김기홍(2015)의 연구에서 상사신뢰는 내재적 동기부여를 통하여 지식공유에 영향을 주는 것으로 나타났다.

교환당사자간의 수평적 관계에서 형성되는 수평적 신뢰와 지식공유와의 관계에 관한 연구를 살펴보면, Nelson & Cooprider(1996)는 7개 조직체의 IS(information system) 조직을 대상으로 하는 연구를 통해 상호간의 신뢰(mutual trust)에 대한 인식이 높을수록 지식공유를 증가시킨다고 하였다. Tsai & Ghoshal(1998)은 한 조직 내 15개 사업부를 대상으로 하는 연구에서 신뢰는 부서 간 정보교환에 직접적인 영향을 준다는 사실을 밝혀졌다. 국내의 S기업에 재직 중인 직장인을 대상하는 박문수(2002)의 연구에서도 집단 간 신뢰수준이 집단 간 지식공유의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

기존의 단편적인 신뢰에 대한 연구에서 한 걸음 더 나아가 신뢰의 다계층성과 다차원성에 초점을 맞추어 이들과 지식공유의 관계를 실증적으로 입증하려는 연구가 국내에서 진행되었다. 조진현 외(2002)는 민간 등의 30개 조직을 대상으로 하는 연구에서 조직구성원 신뢰를 조직에 대한 신뢰, 상사에 대한 감성적 신뢰, 상사에 대한 인지적 신뢰, 동료에 대한 감성적 신뢰, 동료에 대한 인지적 신뢰로 구분하고 지식공유와의 관계를 실증적으로 분석하였는데, 이중 조직에 대한 신뢰, 동료에 대한 감성적 신뢰 및 동료에 대한 인지적 신뢰는 지식공유에 유의미한 영향이 나타난 반면 상사에 대한 신뢰는 유의미한 영향관계가 나타나지 않았으며, 조직에 대한 신뢰의 영향력이 가장 큰 것으로 밝혀졌다. 강여진·박천오(2003)도 위와 같이 신뢰의 다계층성과 다차원성을 고려하여 중앙 및 지자체 공무원을 대상으로 연구를 진행하였는데, 모든 신뢰 유형에서 지식공유에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조진현 외(2002)

의 연구에서와 같이 조직에 대한 신뢰의 영향력이 가장 큰 것으로 밝혀졌다.

위 두 연구에서는 상사에 대한 신뢰의 영향 유무에 있어서 분석 결과의 차이를 보이는데 이는 민간조직에 비해 공무원 조직은 보다 계층적 조직구조를 가지고 있기 때문에 상사와의 관계가 더 중요한 요소로 작용한 것으로 추측된다. 이렇게 연구대상의 특성에 따라 다른 결과가 도출될 수 있기 때문에 다양한 연구대상에 대한 폭넓은 연구가 필요하겠다. 현재 조직구성원의 신뢰와 지식공유의 관계에 관하여 공기업을 대상으로 하는 연구는 많이 미흡한 상황으로, 보다 다양한 형태 및 특성의 조직을 대상으로 하는 실증 연구를 통한 이론적 정립이 필요하다고 보여 진다.

이 밖에 김구(2013)는 조직의 절차적 및 분배적 공정성에 기인한 타산적 신뢰, 조직과 상사 그리고 동료에 대한 인지적 신뢰, 동료에 대한 감성적 신뢰요인 등을 포함하는 공공조직 구성원의 신뢰기반에 따른 신뢰유형이 지식공유에 미치는 영향에 대해 실증적으로 검증한 결과 동료에 대한 감성적 신뢰만 지식공유에 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 지식공유의도와 지식공유행동에 관한 선행연구를 살펴보면, 박기우(2001)는 4개 정부투자기관과 16개 업종의 27개 조직의 구성원을 대상으로 하는 연구에서 지식을 공유하려는 의도가 지식공유행동의 선행요인임을 실증적으로 입증하였다. 또한 박문수(2002)는 국내 S기업에 재직중인 직장인을 대상으로 하는 연구에서 한 조직 내 집단(사업부) 간 지식공유의도가 지식공유행동에 유의미한 영향을 미치는 것을 실증적으로 밝혔다. 그리고 Reychav & Weisberg(2010)는 명시적 지식과 암묵적 지식 모두에서 지식공유의도가 지식공유행동의 선행요인임을 입증하였다.

또한, 엄유경(2014)은 중·고등학교 교사를 대상으로 하는 연구에서

교사 개인의 지식공유의도가 지식공유행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것을 밝혔고, 김성한 외(2010)는 사회복지담당 공무원을 대상으로 관계적 요인이 지식공유에 미치는 영향에 관한 연구에서 지식공유의도가 지식공유에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것을 입증했다. 이 밖에 건강지식 공유의도에 관한 박주리(2012)의 연구 및 사회적 자본과 지식공유의 관계에 관한 설현도(2015)의 연구에서도 지식공유의도가 지식공유행동에 선행요인으로 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 다양한 연구대상을 통해 진행된 연구결과는 폭넓은 분야의 지식공유에 있어서도 의도가 행동의 선행요인이라는 합리적 행위 이론을 잘 입증해 준다고 볼 수 있다.

이상에서 살펴본 이론적 배경을 바탕으로 다음 장에서는 조직구성원의 신뢰, 지식공유의도 및 지식공유행동 간의 관계에 관한 연구모형을 설계하고 연구가설을 설정한 후, 이에 대해 자료 수집 및 실증 분석을 통해 결과를 도출하고 해석해 보도록 하겠다.

[표 3] 영향요인별 분류표

분류기준		주요영향요인
구조적요인	조직문화	- 지식공유의 조직문화, 지식문화, 문화양립성, 공유맥락, 비전, 협동과 공유문화, 조직공정성
	리더쉽	- 경영진의 중요성 전파노력, 최고 경영진의 환경조성, 중간관리자의 리더십
	조직구조	- 조직구조의 적합성, 수평적 조직구조
	정보기술	- 정보 기술, 지식구조화 기술, 전달채널의 풍요성, Nerwork 구축, 상호작용의 채널구축
	보상제도	- 보상시스템, 공식/비공식 보상
관계적요인	신뢰수준	- 상호 신뢰(trust), 팀원 간 신뢰감(trustworthness), 조직간 신뢰, 개인간 신뢰, 상사에 대한 신뢰, 동료에 대한 신뢰, 조직에 대한 신뢰, 인지기반 신뢰, 감성기반 신뢰
	상호관계 등	- 커뮤니케이션 강도, 침밀감(intimacy), 상호간 영향력 인식정도 활성화된 관계(relationship)
	전수자특성	- 전수자의 공유동기(motivation), 지식공유성향(predisposition), 공유하려는 참여의지(willingness), 자발적 협력정도(cooperation), 업무가중정도, 정보전달비용, 과업헌신성, 시스템 활용능력 자기효능감, 조직몰입, 개인의 학습지향성
	수혜자특성	- 수혜자의 수용동기, 학습의지(채택의지), 결합능력, 흡수능력(absorptive capacity), 사전경험(prior experience), 유지능력(retentive capacity), 시스템 활용능력
	지식소유자정보	- 개인의 transaction memory, 타인의 지식에 대한 지식, 집단내 지식소유자에 대한 정확한 인식
	집단간경쟁	- 집단간 유사한 프로젝트의 동시개발, 프로젝트 완료시기에 대한 압박감, 조직 내 스트레스 정도
지식특성요인	지식특성	- 명문화 가능성(codifiability), 교수가능성(teachability) 복잡성(complexity), 인과적 모호성(causal ambiguity)
	지식유용성, 가치	- 직무관련성(job-related), 과업지향(task-related)지식, 믿을만한 지식으로 받아들이는 정도, 검증된 지식 지식의존성(dependency), 일반지식(common knowledge)

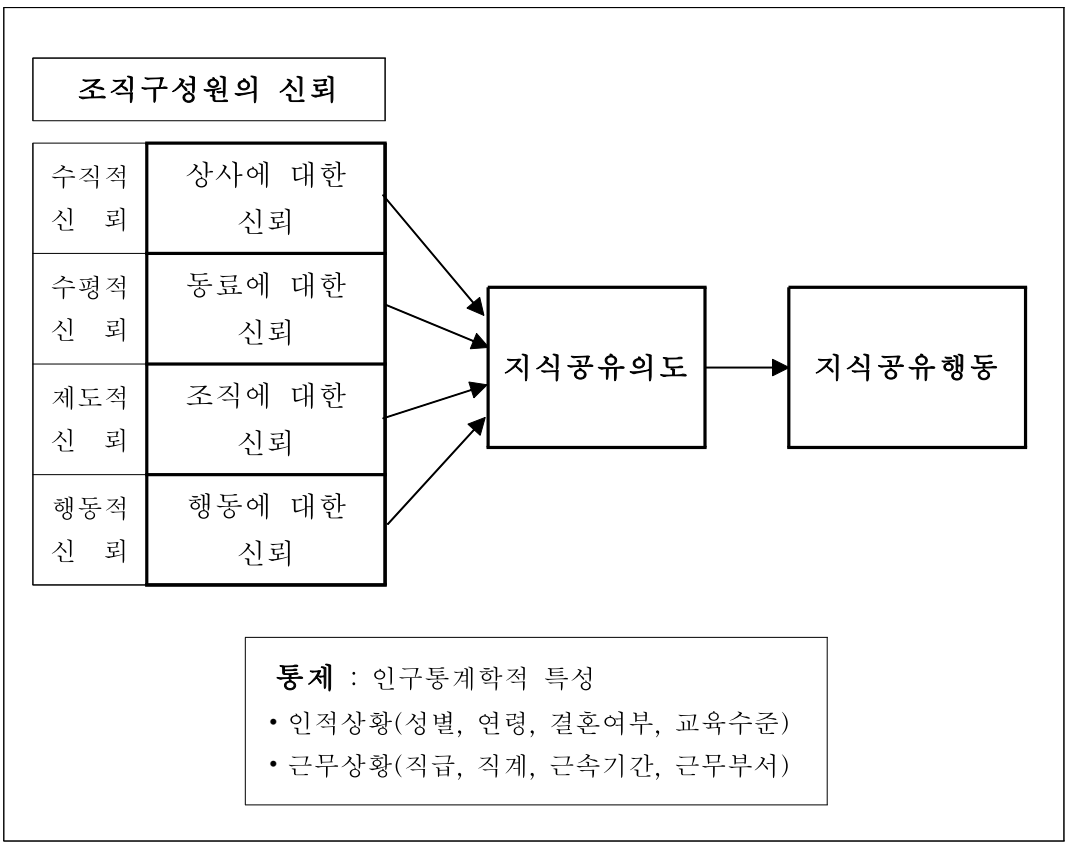
자료: 박문수(2002)의 연구를 토대로 연구자가 일부 추가 수정

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형

본 연구는 조직구성원의 신뢰가 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증적으로 검증함을 목적으로 한다. 이를 위해 제2장에서 살펴본 이론적 배경을 바탕으로 [그림 3]과 같이 가설화된 변수들 간의 관계를 도식화한 연구모형을 설계하였다.

[그림 3] 연구모형



제 2 절 연구가설

1. 조직구성원의 신뢰와 지식공유의도의 관계

본 연구에서 조직구성원의 신뢰는 다차원적 관점에서 Cook & Wall(1980), Lewis & Weigert(1985), McAllister(1995)의 연구를 바탕으로 조직 내에서의 신뢰를 수직적 신뢰, 수평적 신뢰, 제도적 신뢰로 나누었다. 여기서 수직적 신뢰는 상사에 대한 신뢰를, 수평적 신뢰는 동료에 대한 신뢰를, 제도적 신뢰는 조직에 대한 신뢰를 의미하는데 상사에 대한 신뢰와 동료에 대한 신뢰를 다시 각각 정서적 신뢰와 인지적 신뢰로 구분하여 독립변수로 사용하고자 하였으나, 제5절의 요인분석단계에서 실증분석 결과 상사에 대한 신뢰와 동료에 대한 신뢰 모두 정서적 신뢰와 인지적 신뢰라는 서로 다른 요인으로 구분되지 않았다. 하지만 상사에 대한 신뢰와 동료에 대한 신뢰라는 각각 하나의 요인들로 추출되었기 때문에 이를 독립변수로 사용하였다.

한편 Ajzen & Fishbein(1980)의 합리적 행위 이론에 따르면 의도(intention)에 영향을 주는 행동에 대한 태도(attitude toward the behavior)는 그 행동이 어떤 결과를 초래할 것이라는 그 사람의 믿음(belief)을 의미하는데, 이러한 행동의 결과에 대한 행동적 믿음(behavioral belief)을 본 연구에서는 행동이 긍정적인 결과를 초래할 것이라는 행동적 신뢰(behavioral trust)로 개념화하고, 이를 '행동에 대한 신뢰'라는 변수로 정의하여 선행연구에서 제시한 신뢰의 유형을 확장하였다.

이러한 논의들과 다수 연구들(조진현 외, 2002; 강여진·박천오, 2003; 김대원, 2012; 김민철·강경범, 2004; 김생수, 2005; 김정은·조계숙, 2004;

최호진, 2005; 한동효·김주찬·조현준, 2007; 서민효·김성호·장경로 2012; 김기홍, 2015)의 결과를 바탕으로 조직구성원의 신뢰와 지식공유의도의 관계에 관해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1 : 조직구성원의 신뢰는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-1 : 상사에 대한 신뢰는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
1-2 : 동료에 대한 신뢰는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
1-3 : 조직에 대한 신뢰는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
1-4 : 행동에 대한 신뢰는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 지식공유의도와 지식공유행동의 관계

Ajzen & Fishbein(1980)은 합리적 행위 이론을 통해 행동에 선행하는 요인은 그 행동에 대한 의도임을 설명했다. 이러한 관점에서 지식공유행동에 가장 큰 영향을 미치는 선행요인은 지식공유를 하려는 개인의 지식공유의도일 것이다. 또한 다수의 연구(박기우, 2001; 박문수, 2002; 엄유경, 2014; 김성한 외, 2010; 박주리, 2012; 설현도, 2015; Reychav & Weisberg, 2010)에서 지식공유의도가 지식공유행동의 선행요인임이 밝혀졌다.

이러한 내용을 토대로 지식공유의도와 지식공유행동의 관계에 관해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2 : 지식공유의도는 지식공유행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 지식공유의도의 매개효과

이상에서 살펴본 조직구성원의 신뢰와 지식공유의도의 관계, 그리고 지식공유의도와 지식공유행동의 관계에 관한 가설 설정을 통해, 본 연구에서는 조직구성원의 신뢰와 지식공유행동 간의 관계에 있어 지식공유의도의 매개효과를 검증하고자 한다. 이에 대한 실증분석에 앞서 조직구성원의 신뢰, 지식공유의도 및 지식공유행동의 관계에 관해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3 : 조직구성원의 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 영향을 미칠 것이다.

3-1 : 상사에 대한 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 영향을 미칠 것이다.

3-2 : 동료에 대한 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 영향을 미칠 것이다.

3-3 : 조직에 대한 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 영향을 미칠 것이다.

3-4 : 행동에 대한 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 변수의 조작적 정의

본 연구모형에서는 독립변수로 조직구성원의 신뢰가 사용되었고, 종속변수로는 지식공유행동이 사용되었으며, 독립변수와 종속변수 간의 매개변수로 지식공유의도가 사용되었다. 이러한 변수들을 조작적으로 정의하면 다음과 같다.

1. 조직구성원의 신뢰

한 조직 내에서 신뢰는 조직구성원이 다른 사람이나 제도 등으로부터 느끼는 긍정적인 기대나 믿음을 의미한다. 본 연구에서는 대인 간 신뢰인 수직적 신뢰(상사에 대한 정서적, 인지적 신뢰)와 수평적 신뢰(동료에 대한 정서적, 인지적 신뢰)는 McAllister(1995)의 연구에서 사용된 문항을 본 연구의 목적에 맞게 일부 수정하여 사용하였다.

대인간 신뢰에 관한 연구가 활발히 이루어진 반면 제도적 신뢰에 관한 연구는 매우 적은 편이다(Ellonen et al., 2008). 조직에 대한 신뢰의 측정을 위해 본 연구에서는 Cook & Wall(1980), Lee(2004), Ellonen et al.(2008) 등의 연구에서 직원에 대한 조직의 태도, 조직의 비전, 조직 능력 및 미래전망, 조직정책 등의 내용을 포함하여 사용된 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하여 사용하였다.

행동적 신뢰는 행동이 긍정적인 결과를 초래할 것이라는 행동에 대한 신뢰를 의미하며, 박기우(2001)와 Bock et al.(2005)의 연구에서 사용된 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하여 사용하였다.

모든 문항은 '전혀 그렇지 않다'와 '매우 그렇다'를 양극으로 하는 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

2. 지식공유의도

지식이란 한 조직 내에서 경험, 교육 및 학습을 통해 획득하거나 창조하여 의사결정이나 문제해결에 활용할 수 있는 의미 있는 정보, 이해 및 기술을 의미하며, 이러한 지식을 조직 내 다른 구성원들에게 공유하려는 개인의 자발적 의지가 지식공유의도이다. 본 연구에서는 지식 전수자의 자발적 의지에 초점을 두고 지식공유의도의 측정을 위해 박기우(2001), Bock et al.(2005) 등에서 사용된 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하여 사용하였다.

모든 문항은 '전혀 그렇지 않다'와 '매우 그렇다'를 양극으로 하는 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

3. 지식공유행동

Ajzen & Fishbein(1980)은 행동을 정의하고 측정하는 방법으로 선다형과 강도(multiple choice and magnitude), 반복된 관측(repeated observations), 행동의 자기보고(self-reports of behavior) 등을 제시하였다. 본 연구에서 측정하려는 지식공유행동과 같이 실제적으로 조사자의 관측이 어려운 경우에는 설문자가 직접 빈도를 제시하는 행동의 자기보고를 통해 행동을 측정하는데 본 연구에서도 이 방법을 이용하여 박기우(2001), Bock et al.(2005) 등에서 사용된 문항을 연구목적에 맞게 재구성하여 사용하였다.

모든 문항은 '전혀 하지 않다'와 '매우 자주 한다'를 양극으로 하는 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

제 4 절 실증연구의 절차

1. 자료의 수집

본 연구는 실증분석을 위한 자료수집방법으로 설문지(questionnaire)를 통한 조사방법을 사용하였다. 다른 연구 방법과 달리 객관적인 측적도구인 설문지를 이용하는 방법은 표준화된 설문지에 응답자가 응답을 하는 형태로 자료를 수집하는 방법이다(김병섭, 2008).

본 연구의 자료수집을 위해 위탁집행형 준정부기관인 K공사의 직원을 대상으로 2021년 1월 4일부터 1월 15일까지 12일간 K공사의 사내 인트라넷에 있는 설문조사시스템을 활용하여 온라인 설문조사를 실시하였다. 전체 대상 직원 6,461명 중 718명이 설문조사에 참여하였으며, 이 중 불성실한 설문을 제외한 670명이 분석으로 활용되었다.

2. 설문지의 구성

본 연구에서 사용된 설문지는 [표 4]와 같이 구성되어 있는데 독립변수인 조직구성원의 신뢰는 6개의 하위요인들을 대상으로 총 38문항으로 구성하였으며, 매개변수인 지식공유의도와 종속변수인 지식공유행동은 각 6문항으로 구성하였다. 그리고 인구통계학적 특성인 통제변수 8문항을 포함하여 전체 총 52문항으로 설문을 구성하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 구성되었으며, 평가방법은 리커트 합산척도를 사용하였다.

[표 4] 설문지의 구성

구분	구성		문항 번호	문항 수	참고 논문
독립 변수	수직적 신 뢰	상사에 대한 정서적 신뢰	Ⅱ.7~11	5	Lewis & Weigert(1985) McAllister(1995) Costigan et al.(1998)
		상사에 대한 인지적 신뢰	Ⅱ.12~16	5	
	수평적 신 뢰	동료에 대한 정서적 신뢰	Ⅲ.17~21	5	
		동료에 대한 인지적 신뢰	Ⅲ.22~26	5	
	제도적 신 뢰	조직에 대한 신뢰	Ⅳ.27~32	6	Cook & Wall(1980) Lee(2004) Ellonen et al.(2008)
	행동적 신 뢰	행동에 대한 신뢰	Ⅴ.33~38	6	Ajzen & Fishbein(1980) 박기우(2001) Bock et al.(2005)
매개 변수	지식공유의도		Ⅵ.39~44	6	Ajzen & Fishbein(1980) 박기우(2001) Bock et al.(2005) 이정호·김영걸·김민용(2006)
종속 변수	지식공유행동		Ⅰ.1~6	6	
통제 변수	인구통계학적 특성		Ⅶ.45~52	8	-
-	전체문항 수		-	52	-

3. 자료의 분석방법

본 연구는 조직구성원의 신뢰와 지식공유의 관계를 실증하기 위해 유효 표본을 대상으로 응답자의 설문 응답을 통해 얻어진 자료를 SAS 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 구체적인 분석절차는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 설문 응답자의 인구통계학적 분포를 분석하고, 측정한 변인의 기초통계를 확인하기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

둘째, 본 연구에서 사용된 측정도구의 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였고, Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰도를 검증하였다.

셋째, 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 조직구성원의 신뢰와 지식공유의도의 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 지식공유의도와 지식공유행동의 관계를 알아보기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 조직구성원의 신뢰와 지식공유행동과의 관계 속에서 지식공유의도의 매개역할을 분석하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하여 매개효과를 검증하였다.

제 5 절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 측정도구의 타당성을 검토하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 측정변수의 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석(principle component analysis)을 실시하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax orthogonal rotation)을 적용하였다. 그리고 사회과학연구에서 일반적으로 받아들여지는 기준인 고유값 1.0 이상, 요인적재값 .4이상을 기준으로 하였다.

측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는지를 확인하기 위해 Cronbach's α 계수를 활용하여 신뢰도 분석을 실시하였다. Cronbach's α는 동일한 차원 또는 요인을 측정하는 복수의 문항들이 가지는 일관성을 측정하기 위한 것으로, 본 연구에서는 신뢰성 판단 기준으로 사회과학연구에서 일반적으로 인정하는 .7을 기준값으로 하였다.

1. 조직구성원의 신뢰

조직구성원의 신뢰 척도 문항 32개의 구성개념 타당도를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하여 잠재요인을 추출하였다. 먼저 [표 5]를 보면 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin Measure)의 표본적합도(MSA)는 .977로 나타나 본 자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있으며, Bartlett의 구형성 검정 결과, χ^2=31835.455, p=.000으로 유의수준 .05를 기준으로 '조직구성원의 신뢰' 변수 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다.

독립변수인 조직구성원의 신뢰에 대한 요인분석 결과인 [표 5]를 보

면, 당초 의도와 달리 4개의 요인으로 추출되었다. 즉 상사에 대한 정서적 신뢰와 인지적 신뢰 및 동료에 대한 정서적 신뢰와 인지적 신뢰가 구분되어 추출되지 못하고 각각 하나의 요인들로 추출되었다. 비록 다른 요인으로 추출되지는 않았지만 상위차원에서 동일한 요인으로 추출되었기 때문에, 이렇게 추출된 4개의 하위요인에 대해 요인1은 '동료에 대한 신뢰', 요인2는 '상사에 대한 신뢰', 요인3은 '조직에 대한 신뢰', 요인4는 '행동에 대한 신뢰'로 각각 명명하였다.

한편, 신뢰도 분석을 위해 요인분석으로 추출된 4개의 하위요인의 Cronbach's α 값을 살펴보면 모든 요인에서 .7이상으로 나타나 신뢰도는 충분하게 확보되었다고 할 수 있다([표 5]참조).

[표 5] 신뢰의 요인분석 및 신뢰도분석 결과

KMO의 표본적합도(MSA)	.977	
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	31835.455
	자유도	496
	유의확률	.000

변수 (문항번호)	요인				신뢰도 분 석 (Cronbach's α)
	1	2	3	3	
	동료에 대한 신뢰	상사에 대한 신뢰	조직에 대한 신뢰	행동에 대한 신뢰	
Ⅲ-24	.745	.320	.357	.318	.976
Ⅲ-20	.745	.380	.265	.330	
Ⅲ-18	.729	.364	.260	.340	
Ⅲ-25	.726	.334	.395	.265	
Ⅲ-21	.724	.401	.274	.348	
Ⅲ-26	.721	.284	.321	.362	
Ⅲ-22	.717	.386	.339	.265	

변수 (문항번호)	요인				신뢰도 분 석 (Cronbach's α)
	1 동료에 대한 신뢰	2 상사에 대한 신뢰	3 조직에 대한 신뢰	3 행동에 대한 신뢰	
Ⅲ-23	.708	.344	.385	.258	
Ⅲ-17	.700	.332	.246	.386	
Ⅲ-19	.600	.380	.062	.406	
Ⅱ-10	.291	.750	.350	.287	
Ⅱ-14	.409	.698	.364	.192	
Ⅱ-9	.241	.694	.084	.375	
Ⅱ-11	.350	.692	.359	.324	
Ⅱ-12	.383	.692	.385	.216	.966
Ⅱ-13	.389	.690	.395	.135	
Ⅱ-8	.319	.684	.355	.302	
Ⅱ-16	.400	.668	.323	.254	
Ⅱ-15	.413	.626	.435	.168	
Ⅱ-7	.304	.607	.332	.310	
Ⅳ-29	.310	.383	.768	.249	
Ⅳ-30	.268	.366	.754	.326	
Ⅳ-31	.251	.288	.751	.356	.968
Ⅳ-27	.366	.381	.715	.258	
Ⅳ-32	.254	.328	.701	.424	
Ⅳ-28	.422	.348	.698	.246	
Ⅴ-36	.400	.295	.333	.745	
Ⅴ-37	.411	.301	.327	.738	
Ⅴ-38	.402	.305	.297	.736	.975
Ⅴ-35	.390	.293	.367	.728	
Ⅴ-34	.413	.314	.405	.673	
Ⅴ-33	.357	.349	.449	.602	
고유값	7.883	7.210	6.171	5.396	-
분산설명(%)	24.635%	22.533%	19.286%	16.863%	-
누적분산(%)	24.635%	47.167%	66.453%	83.317%	-

2. 지식공유

지식공유 척도 문항 12개의 구성개념 타당도를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하여 잠재요인을 추출하였다. 먼저 [표 6]을 보면 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin Measure)의 표본적합도(MSA)는 .952로 나타나 본 자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있으며 Bartlett의 구형성 검정 결과, χ^2=10944.189, p=.000으로 유의수준 .05를 기준으로 변수간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다.

지식공유에 대한 요인분석 결과인 [표 6]을 보면, 2개의 요인으로 추출되었다. 이렇게 추출된 2개의 하위요인에 대해, 요인1은 '지식공유의도', 요인2는 '지식공유행동'으로 각각 명명하였다.

한편, 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's α 값을 살펴보면 모든 요인에서 .7이상으로 나타나 신뢰도는 충분하게 확보되었다고 할 수 있다([표 6]참조).

[표 6] 지식공유의 요인분석 및 신뢰도분석 결과

KMO의 표본적합도(MSA)	.952	
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	10944.189
	자유도	66
	유의확률	.000

변수 (문항번호)	요인		신뢰도 분 석 (Cronbach's α)
	1	2	
	지식공유의도	지식공유행동	
Ⅵ-42	.915	.311	.981
Ⅵ-43	.902	.318	
Ⅵ-40	.901	.327	
Ⅵ-41	.898	.337	
Ⅵ-44	.893	.327	
Ⅵ-39	.878	.339	
Ⅰ-3	.295	.863	.951
Ⅰ-5	.293	.861	
Ⅰ-2	.279	.856	
Ⅰ-6	.317	.834	
Ⅰ-4	.365	.832	
Ⅰ-1	.301	.804	
고유값	5.412	4.894	-
분산설명(%)	45.098%	40.779%	-
누적분산(%)	45.098%	85.877%	-

제 4 장 실증분석 결과

제 1 절 인구통계학적 특성 분석

응답자들의 기본적인 인구통계학적 특성에 대한 분석 결과는 아래 [표 7]과 같다. 응답자들의 성별은 남성이 574명(85.7%)으로 절대 다수를 차지했으며, 여성은 96명(14.3%)에 그쳤다.

연령대별 분포를 살펴보면, 20대는 108명(16.1%), 30대는 124명(18.5%), 40대는 126명(18.8%)이고, 50대 이상이 312명(46.6%)으로 가장 많은 분포를 보였다. 인력 구성 상 비교적 중장년층의 분포가 많은 것으로 확인되었다.

응답자들의 교육수준은 고졸이하가 84명(12.5%), 전문대졸자가 80명(11.9%), 대졸자가 399명(59.6%)으로 가장 많았고, 대학원졸 이상인 자는 107명(16.0%)으로 확인되었다. 응답자들의 학력 구성은 4년제 대졸자의 비중을 제외하면 비교적 고르게 분포하고 있으며, 일반적으로 전문대졸 이상의 학력을 갖고 있는 것으로 나타났다.

응답자들의 직급 분포는 3급이 161명(24.0%)으로 가장 많았고, 5급이 137명(20.4%), 4급이 119명(17.8%)으로 뒤를 이었다. 이 외에 6급이 96명(14.3%), 7급이 74명(11.0%), 2급이 51명(7.6%), 1급이 14명(2.1%)으로 조사되었다. 이를 통해 보면, 응답자들의 직급 구성은 주로 중간관리자 및 실무자급으로 이루어져 있는 것을 알 수 있다.

업무 직계는 토목직이 230명(34.3%)으로 가장 많았으며, 행정직이 207명(30.9%), 기전직이 130명(19.4%), 기타 소수직계로서 지질직이 24명

(3.6%), 환경직이 12명(1.8%), 전산직이 6명(0.9%)으로 이루어졌다.

근속기간을 살펴보면, 20년 이상이 327명(48.8%)으로 가장 많았으며, 5년 미만이 175명(26.1%), 5년 이상 10년 미만이 94명(14.0%), 10년 이상 20미만이 74명(11.0%) 순으로 나타났다.

마지막으로, 근무부서는 지사가 440명(65.7%)으로 과반 이상의 주류를 차지했으며, 지역본부가 114명(17.0%), 본사가 57명(8.5%), 사업단이 41명(6.1%), 3원이 18명(2.7%) 순으로 나타났다.

[표 7] 인구통계학적 특성

변수	구분	N	%	변수	구분	N	%
성별	남성	574	85.7%	결혼 여부	기혼	485	72.4%
	여성	96	14.3%		미혼	185	27.6%
연령	20대	108	16.1%	교육 수준	고졸 이하	84	12.5%
	30대	124	18.5%		전문대졸	80	11.9%
	40대	126	18.8%		대졸	399	59.6%
	50대 이상	312	46.6%		대학원졸	107	16.0%
직계	행정	207	30.9%	직급	1급	14	2.1%
	토목	230	34.3%		2급	51	7.6%
	지질	24	3.6%		3급	161	24.0%
	기전	130	19.4%		4급	119	17.8%
	전산	6	0.9%		5급	137	20.5%
	환경	12	1.8%		6급	96	14.3%
	기타	61	9.1%		7급	74	11.0%
근무 부서	본사	57	8.5%		기타	18	2.7%
	3원	18	2.7%	근속 기간	5년 미만	175	26.1%
	지역본부	114	17.0%		5~10년 미만	94	14.0%
	지사	440	65.7%		10~20년 미만	74	11.1%
	사업단	41	6.1%		20년 이상	327	48.8%

제 2 절 기술통계 분석

본 연구의 주요 변수인 조직구성원의 신뢰를 나타내는 상사에 대한 신뢰, 동료에 대한 신뢰, 조직에 대한 신뢰, 행동에 대한 신뢰 및 지식공유의도와 지식공유행동의 정도를 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였으며, 그 결과는 [표 8]과 같다.

먼저 독립변수인 상사에 대한 신뢰는 평균 3.697, 표준편차 .836, 분산 .699이고 동료에 대한 신뢰는 평균 3.861, 표준편차 .783, 분산 .613이며 조직에 대한 신뢰는 평균 3.686, 표준편차 .894, 분산 .799이고 행동에 대한 신뢰는 평균 3.861, 표준편차 .810, 분산 .657로 나타났다.

매개변수인 지식공유의도는 평균 3.971, 표준편차 .798, 분산 .637이고, 종속변수인 지식공유행동은 평균 3.636, 표준편차 .820, 분산 .673의 수치를 보였다.

[표 8] 기술통계 분석 결과

변수	평균			표준편차			분산		
		95% 신뢰구간			95% 신뢰구간			95% 신뢰구간	
상사에 대한 신뢰	3.697	3.634	3.761	.836	.794	.884	.699	.630	.781
동료에 대한 신뢰	3.861	3.801	3.920	.783	.743	.827	.613	.552	.684
조직에 대한 신뢰	3.686	3.619	3.754	.894	.848	.944	.799	.720	.892
행동에 대한 신뢰	3.861	3.800	3.923	.810	.769	.856	.657	.592	.733
지식공유의도	3.971	3.911	4.032	.798	.757	.843	.637	.573	.711
지식공유행동	3.636	3.574	3.698	.820	.778	.867	.673	.606	.751

주) 모든 변수들의 표본 수 : 670

제 3 절 상관관계 분석

본 연구에서 사용된 주요 변수들 간의 관계를 살펴보기 위해 pearson 상관관계 분석을 실시하였으며, 그 결과는 [표 9]와 같다.

종속변수인 지식공유행동을 중심으로 다른 변수들 간의 상관관계를 살펴보면 모든 독립변수 및 매개변수와 유의미한 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났는데, 특히 동료에 대한 신뢰와 상관계수 .695로 상관관계가 가장 높은 것으로 확인되었다.

독립변수들 간의 상관관계를 살펴보면 우선 동료에 대한 신뢰는 행동에 대한 신뢰와 상관계수 .845로 상관관계가 가장 높았으며, 다음으로 동료에 대한 신뢰와 조직에 대한 신뢰는 상사에 대한 신뢰와 각각 상관계수 .843 및 .824로 상관관계가 비교적 높게 나타났다. 이렇게 독립변수들 간의 상관관계가 다소 높게 나타났지만, 제4절 연구가설의 검증 및 해석에서 다중회귀모형의 VIF값을 분석한 결과 모두 10이하로 나타났으며, SE값의 크기증가를 가정한 p값의 변화를 고려했을 때 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다.

매개변수인 지식공유의도는 독립변수 중에서 행동적 신뢰와 상관계수 0.887로 상관관계가 가장 높은 것으로 나타났고, 지식공유행동과는 상관계수 .644의 상관관계가 있는 것으로 확인되었다.

통제변수는 다른 변수들과의 상관관계가 대부분 낮게 나타났지만 일부 통제변수들 간에 높은 상관관계가 나타났다. 연령과 근속기간의 상관계수는 .862, 연령과 결혼여부는 .723, 결혼여부와 근속기간은 .635로 나타났는데, 이는 근속기간이 높을수록 연령도 증가하고 연령이 높을수록 결혼을 했을 가능성이 증가하기 때문에 자연스러운 결과로 보여 진다.

[표 9] 상관관계 분석 결과

변수명	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1 성별	1													
2 연령	.191***	1												
3 결혼여부	.081*	.723***	1											
4 교육수준	.064	-.089*	-.066	1										
5 직급	.203***	.363***	.240***	.407***	1									
6 직계	.196***	.034	-.021	.176***	.454***	1								
7 근속기간	.149***	.862***	.635***	-.082*	.527***	.219***	1							
8 근무부서	-.033	-.030	.023	-.041	-.036	-.038	-.016	1						
9 상사에 대한 신뢰	.109**	.152***	.145***	.012	.112**	.058	.153***	-.050	1					
10 동료에 대한 신뢰	.072	.115**	.129**	.020	.115**	.038	.130***	-.042	.843***	1				
11 조직에 대한 신뢰	.101**	.188***	.184***	-.046	.092*	.017	.171***	-.032	.824***	.785***	1			
12 행동에 대한 신뢰	.089*	.198***	.189***	.010	.155***	.063	.212***	-.069	.793***	.845***	.809***	1		
13 지식공유의도	.049	.156***	.149***	.030	.159***	.066	.177***	-.048	.722***	.814***	.724***	.887***	1	
14 지식공유행동	.069	.154***	.163***	.026	.145***	.041	.160***	-.039	.679***	.695***	.643***	.661***	.644***	1

주1) * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

주2) Reference group : 성별*여성, 결혼여부*미혼, 직계*기타, 근무부서*사업단

제 4 절 연구가설 검증 및 해석

1. 가설 1의 검증 및 해석

조직구성원의 신뢰가 지식공유의도에 미치는 영향에 대한 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수는 상사에 대한 신뢰, 동료에 대한 신뢰, 조직에 대한 신뢰, 행동에 대한 신뢰이며, 본 연구의 매개변수이지만 본 검증에서는 종속변수로 지식공유의도를 설정하였다. 그리고 통제변수로 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 직급, 직계, 근속기간, 근무부서로 설정하였는데 이 중에서 성별, 결혼여부, 직계, 근무부서를 더미변수로 사용하였다.

다중회귀분석 결과는 [표 10]에서 나타나는 바와 같은데, 회귀모형의 F-value는 136.59(p=.000)로 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되었으며 전체설명력은 80.8%로 나타났다.

가설의 검증에 앞서 본 회귀모형을 진단해 보면, 먼저 독립변수 간에는 상관성이 낮아야 하는데 독립변수들 간의 다중공선성을 살펴본 결과 VIF(variance inflation factor)가 10이하로 나타났으며 SE값의 크기증가를 가정한 p값의 변화를 고려했을 때 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다. 또한 종속변수의 관찰점 간에 서로 상관관계가 존재하는지와 관련하여 오차항의 독립성 가정에 대한 검증을 위해 Durbin-Watson 통계량을 살펴보았다. 이 통계량 값은 0에서 4의 값을 가지는데 0의 값은 오차항의 양의 상관관계를, 4의 값은 음의 상관관계를 나타내며 2의 값은 자기상관관계가 없다고 판단할 수 있는데, 본 검증에서는 1.936으로 나타나 오차항의 독립성이 확인되었다.

[표 10] 회귀분석 결과(가설 1의 검증)

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	VIF
	B	SE	β			
상사에 대한 신뢰	-.053	.035	-.055	-1.49	.136	4.661
동료에 대한 신뢰	.274	.039	.269	6.95	.000	5.061
조직에 대한 신뢰	-.025	.031	-.028	-0.81	.419	4.066
행동에 대한 신뢰	.712	.036	.724	19.77	.000	4.526
연령	.001	.003	.007	0.18	.860	5.664
교육수준	-.001	.020	-.001	-0.06	.949	1.625
직급	.017	.013	.035	1.33	.183	2.380
근속기간	-.001	.003	-.011	-0.25	.802	5.890
성별더미_남성	-.080	.043	-.035	-1.86	.063	1.194
성별더미_여성	.000	-	-	-	-	-
결혼여부더미_기혼	-.033	.046	-.018	-.71	.479	2.244
결혼여부더미_미혼	.000	-	-	-	-	-
직계더미_행정	.020	.061	.012	.33	.742	4.222
직계더미_토목	.003	.061	.002	.05	.958	4.530
직계더미_지질	.054	.095	.013	.57	.570	1.675
직계더미_기전	.066	.063	.033	1.05	.294	3.291
직계더미_전산	-.323	.160	-.038	-2.02	.044	1.204
직계더미_환경	.155	.118	.026	1.31	.189	1.302
직계더미_기타	.000	-	-	-	-	-
근무부서더미_본사	.012	.075	.004	.16	.869	2.321
근무부서더미_3원	.132	.103	.027	1.27	.203	1.481
근무부서더미_본부	.036	.067	.017	.54	.590	3.373
근무부서더미_지사	.020	.059	.012	.34	.732	4.184
근무부서더미_사업단	.000	-	-	-	-	-
(상수)	.411	.146	.000	2.82	.005	.000
	F-value = 136.59(p=.000) R^2 = .808, Adj R^2 =.802 Durbin-Watson = 1.936					

다음으로 독립변수의 분석결과를 살펴보면, 상사에 대한 신뢰는 p=.136으로 나타났고 조직에 대한 신뢰는 p=.419로 확인되어 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의하지 않게 나타났기 때문에, 가설 1-1 '상사에 대한 신뢰는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.' 및 가설 1-3 '조직에 대한 신뢰는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.'는 기각되었다. 하지만 동료에 대한 신뢰는 β=.269(p=.000)로 나타났으며 행동에 대한 신뢰는 β=.724(p=.000)로 확인되었기 때문에 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의하여 가설 1-2 '동료에 대한 신뢰는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.' 및 가설 1-4 '행동에 대한 신뢰는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.'는 채택되었다.

위 분석결과에서 통계적으로 유의하게 나타난 행동에 대한 신뢰(β=.724)는 동료에 대한 신뢰(β=.269)보다 지식공유의도에 대해 더 큰 영향력이 있는 것으로 나타났다. 이는 조직구성원이 지식공유의 당사자인 '동료를 얼마나 신뢰하는가'보다 오히려 자신의 지식을 다른 조직구성원에게 공유함으로써 '조직 내에서 구성원들로부터 인정받고, 그들과의 관계를 강화하고 더 나아가 조직의 생산성 향상을 통해 조직의 목표달성에 도움이 될 수 있다는 믿음'이 지식공유의도에 있어서 더 중요한 선행요인이라는 것을 보여준다.

다음으로 통제변수의 분석결과를 살펴보면, 대부분의 통제변수가 유의수준 .05 하에서 유의하게 나타나지 않았으나, 직계더미_전산은 β=-.038(p=.044)로 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이는 전산직의 경우 전산 및 시스템 문제 등의 내부민원의 처리를 위해 자의적·타의적으로 일상적인 지식공유를 하고 있는 상황이기 때문인 것으로 보여 진다.

2. 가설 2의 검증 및 해석

지식공유의도가 지식공유행동에 미치는 영향에 대한 가설을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 매개변수이자 본 회귀모형의 독립변수는 지식공유의도이며, 종속변수로는 지식공유행동을 설정하였다. 그리고 통제변수로 성별, 연령, 결혼여부, 직급, 직계, 근속기간, 근무부서를 설정하였는데 이 중에서 성별, 결혼여부, 직계, 근무부서를 더미변수로 사용하였다.

단순회귀분석 결과는 [표 11]에서 나타나는 바와 같은데, 회귀모형의 F-value는 28.39(p=.000)로 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되었으며 전체설명력은 42.5%로 나타났다.

가설의 검증에 앞서 본 회귀모형을 진단해 보면, 먼저 VIF가 10이하로 나타나 변수들 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다. 또한 Durbin-Watson 통계량은 1.922로 나타나 오차항의 독립성이 확인되었다.

먼저 지식공유의도는 β=.630(p=.000)으로 확인되어 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 2 '지식공유의도는 지식공유행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.' 는 채택되었다.

다음으로 통제변수의 분석결과를 살펴보면, 모든 통제변수가 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의하게 나타나지 않았다.

이러한 결과는 선행연구(박기우, 2001; 박문수, 2002; 엄유경, 2014; 김성한 외, 2010; 박주리, 2012; 설현도, 2015; Reychav & Weisberg, 2010)에서 나타난 연구결과와 같이 합리적 행위이론에서 의도가 행동의 선행요인임을 지식공유의 관점에서도 잘 증명해 준다고 볼 수 있다.

[표 11] 회귀분석 결과(가설 2의 검증)

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	VIF
	B	SE	β			
지식공유의도	.648	.032	.630	20.54	.000	1.068
연령	.001	.005	.020	.29	.772	5.629
교육수준	.001	.036	.001	.04	.972	1.613
직급	.021	.023	.041	.9	.369	2.382
근속기간	-.001	.005	-.015	-.21	.832	5.858
성별더미_남성	.049	.076	.021	.65	.513	1.184
성별더미_여성	.000	-	-	-	-	-
결혼여부더미_기혼	.128	.081	.070	1.58	.115	2.233
결혼여부더미_미혼	.000	-	-	-	-	-
직계더미_행정	-.104	.108	-.059	-.96	.335	4.201
직계더미_토목	-.029	.109	-.017	-.27	.790	4.520
직계더미_지질	-.194	.169	-.044	-1.14	.253	1.673
직계더미_기전	.002	.111	.001	.02	.983	3.283
직계더미_전산	.209	.283	.024	.74	.461	1.200
직계더미_환경	-.183	.209	-.030	-.87	.383	1.304
직계더미_기타	.000	-	-	-	-	-
근무부서더미_본사	-.045	.132	-.015	-.34	.736	2.306
근무부서더미_3원	-.018	.182	-.004	-.1	.921	1.470
근무부서더미_본부	.022	.119	.010	.19	.852	3.359
근무부서더미_지사	-.025	.105	-.015	-.24	.809	4.167
근무부서더미_사업단	.000	-	-	-	-	-
(상수)	.851	.257	.000	3.31	.001	.000
	F-value = 28.39(p=.000) R^2 = .425, Adj R^2 = .410 Durbin-Watson = 1.922					

3. 가설 3(매개효과)의 검증 및 해석

본 연구에서는 Baron & Kenny(1986)의 3단계 매개회귀분석을 활용하였으며, 그 결과는 [표 12]와 같이 나타났다.

모든 단계의 다중회귀분석 결과에서 회귀모형의 유의확률 p=.000로 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 또한 모든 단계에서 VIF가 10이하로 나타나 독립변수 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었으며, Durbin-Watson 통계량도 1.90~2.10 사이로 나타나 오차항의 독립성이 확인되었다.

[표 12] 매개회귀분석 결과(가설 3의 검증)

단계	종속변수	독립변수	β	t	p	VIF	F(p)	R^2	Durbin-Watson
1단계 (β_1)	지식공유의도	상사. 신뢰	-.055	-1.49	.136	4.661	136.59 (.000)	.808	1.936
		동료. 신뢰	.269	6.95	.000	5.061			
		조직. 신뢰	-.028	-0.81	.419	4.066			
		행동. 신뢰	.724	19.77	.000	4.526			
2단계 (β_2)	지식공유행동	상사. 신뢰	.227	3.91	.000	4.661	36.96 (.000)	.533	2.047
		동료. 신뢰	.301	4.98	.000	5.061			
		조직. 신뢰	.112	2.07	.039	4.066			
		행동. 신뢰	.122	2.14	.032	4.526			
3단계 (β_3)	지식공유행동	상사. 신뢰	.236	4.08	.000	4.677	35.89 (.000)	.538	2.017
		동료. 신뢰	.257	4.12	.000	5.437			
		조직. 신뢰	.117	2.17	.031	4.070			
		행동. 신뢰	.003	0.05	.962	7.252			
		지식공유의도	.164	2.69	.007	5.209			

주) 전 단계 통제변수를 포함하여 회귀분석 실시

1단계 다중회귀분석에서 독립변수인 조직구성원의 신뢰($\beta_{1)}$와 매개변수인 지식공유의도와의 통계적 유의성을 검증한 결과 상사에 대한 신뢰는 p=.136으로 나타났고 조직에 대한 신뢰는 p=.419로 확인되어 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 하지만 동료에 대한 신뢰는 β=.269(p=.000)로 나타났으며 행동에 대한 신뢰는 β=.724(p=.000)로 확인되었기 때문에 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의하게 나타났다.

2단계 다중회귀분석에서 독립변수인 조직구성원의 신뢰(β_2)와 종속변수인 지식공유행동과의 통계적 유의성을 검증한 결과, 상사에 대한 신뢰는 β=.227(p=.000), 동료에 대한 신뢰는 β=.301(p=.000), 조직에 대한 신뢰는 β=.112(p=.039), 행동에 대한 신뢰는 β=.122(p=.032)로 나타나 모든 신뢰의 유형에서 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의하게 나타났다.

3단계 다중회귀분석에서는 독립변수인 조직구성원의 신뢰(β_3)와 매개변수인 지식공유의도(β_3)가 종속변수인 지식공유행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치는지 확인해 보았는데, 상사에 대한 신뢰는 β=.236(p=.000), 동료에 대한 신뢰는 β=.257(p=.000), 조직에 대한 신뢰는 β=.117(p=.031), 지식공유의도는 β=.164(p=.007)로 나타나 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 하지만 행동에 대한 신뢰는 β=.003(p=.962)로 나타나 유의수준 .05 하에서 통계적으로 유의하지 않게 나타났다.

위와 같이 진행된 1, 2, 3단계의 다중회귀분석을 종합적으로 분석하여 매개효과를 검증해 보면, 우선 1단계에서 유의하게 나타난 동료에 대한 신뢰와 행동에 대한 신뢰만 매개효과분석의 대상이 되었다.

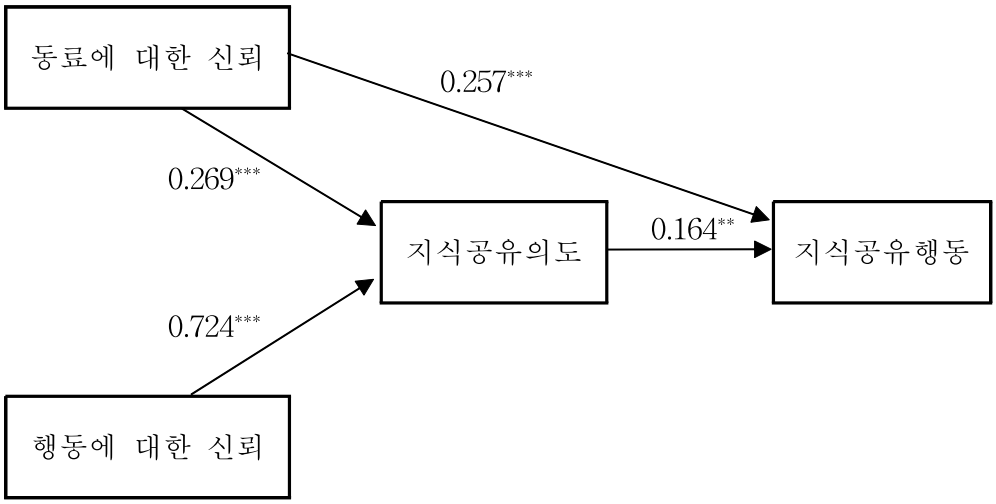
동료에 대한 신뢰는 2단계와 3단계에서 모두 통계적으로 유의하게 나타났기 때문에, 2단계의 표준화 계수 β_2값과 3단계의 표준화 계수 β_3

값을 비교해 봤을 때 β_2=.301 > β_3=.257 로 나타나 부분매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

행동에 대한 신뢰는 2단계에서는 β_2=.122(p=.032)로 유의하게 나타났으나, 3단계에서는 β_3=.003(p=.962)로 통계적으로 유의하게 나타나지 않았기 때문에 완전매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

이상에서 분석된 결과 중 통계적으로 유의하게 나타난 매개효과의 흐름을 도식화 해보면 [그림 4]와 같이 나타났다.

[그림 4] 매개효과 경로분석 모형



주) * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

독립변수가 종속변수에 미치는 총효과(total effect)는 독립변수가 직접 종속변수에 영향을 미치는 직접효과(direct effect)와 독립변수가 매개변수를 통해 종속변수에 영향을 미치는 간접효과(indirect effect)의 합으로 계산해 볼 수 있다.

본 연구에서는 간접효과를 측정할 때 VanderWeele(2015)의 곱 방법(product method)[3]을 적용하였으며, 이를 통해 매개효과 경로분석을 해보면 [표 13]과 같은 결과를 얻을 수 있었다.

[표 13] 매개효과 경로분석 결과

경 로	총효과			
		직접효과	간접효과	(매개효과)
동료.신뢰 → 지식공유행동	0.301	0.257	0.044	(부분매개)
행동.신뢰 → 지식공유행동	0.119	-	0.119	(완전매개)

마지막으로, 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel(1982)이 제시한 Sobel 검정[4]을 실시하였으며, 그 결과는 [표 14]와 같다. 동료에 대한 신뢰는 Z=2.513(p=.012)이며, 행동에 대한 신뢰는 Z=2.670(p=.008)로 나타나 두 경로 모두 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다.

[표 14] Sobel 검정 결과

경 로	Z	SE	p
동료.신뢰 → 지식공유행동	2.513	.018	.012
행동.신뢰 → 지식공유행동	2.670	.045	.008

3) 곱 방법은 원인변수가 매개변수에 미치는 효과의 크기가 a이고 매개변수가 결과변수에 영향을 미치는 크기가 b면 이 둘 효과의 곱 ab로 매개효과(간접효과)를 측정하는 방법인데, 간접효과를 측정하는 또 다른 방법에는 차이 방법(difference method)이 있지만 일반적으로 곱 방법이 널리 사용되고 있음(고길곤, 2021, p.22).
4) Sobel 검정은 'http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm'에서 실시함.

이렇게 분석된 결과를 종합적으로 판단하여, 가설 3-1 '상사에 대한 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 영향을 미칠 것이다.' 및 가설 3-3 '조직에 대한 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 영향을 미칠 것이다.'는 기각되었으며, 가설 3-2 '동료에 대한 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 영향을 미칠 것이다.' 및 가설 3-4 '행동에 대한 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 영향을 미칠 것이다.' 는 채택되었다.

위와 같은 분석결과를 선행연구와 비교해보면 본 연구에서 [표 12]의 2단계에서 분석결과는 정부부처와 지자체 공무원을 대상으로 강여진·박천오(2003)의 연구와 같은 결과가 나타났다. 즉, 상사, 동료, 조직에 대한 신뢰 모두 지식공유행동에 유의한 영향 관계가 있는 것으로 분석되었다. 반면 23개 민간기업과 1개 정부기관을 포함한 24개 조직을 대상으로 하는 조진현 외(2002)에서는 상사에 대한 신뢰는 지식공유에 유의한 영향이 나타나지 않았는데, 이는 정부조직이나 공기업에서는 수직적 계층구조가 강해 상사에 대한 영향력이 큰데 반해 민간조직은 보다 수평적이고 유연하여 상사와의 관계의 중요성이 비교적 낮기 때문인 것으로 추측해 볼 수 있다.

또한, [표 12]의 1단계에서는 행동에 대한 신뢰(β=.724)가 동료에 대한 신뢰(β=.269)보다 지식공유의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으나, [표 13]의 지식공유의도를 통해 지식공유행동으로 이어지는 실질적인 총효과의 크기는 오히려 동료에 대한 신뢰(β=.301)가 행동에 대한 신뢰(β=.119)보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

한편, 매개변수인 지식공유의도를 고려해서 종합적으로 분석을 해보면 상사 및 조직에 대한 신뢰는 매개효과가 나타나지 않은 반면, 동료에 대한 신뢰와 행동에 대한 신뢰는 지식공유의도를 통해 지식공유행동에

영향을 미치는 매개효과가 있는 것으로 분석되었는데, 이는 지식공유의 주체와 객체의 관점에서 지식공유의 당사자는 상사나 조직 보다는 '동료'라는 점과 지식공유의도의 속성인 개인의 '자발적 의지'에 초점을 맞추어 해석해 볼 수 있다. 즉, 계층적 구조를 띄는 '조직'이라는 집합체의 한 구성원으로서 개인은 소속감, 충성심 및 의무감 등을 가지고 있기 때문에 '자발적 의지'와는 상관없이 행동으로 이어 질 수 있다. 따라서 상사 및 조직에 대한 신뢰는 동료 및 행동에 대한 신뢰에 비해 자발성 보다는 의무감 등을 가지고 지식공유의도와는 상관없이 지식공유행동과 관계할 수 있는 것으로 해석해 볼 수 있다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 지식기반사회에서 공기업의 조직경쟁력과 행정서비스의 질을 높이기 위해서는 업무 수행과 관련하여 직원들 간에 원활한 지식공유가 필요하다는 전제하에, '조직 내에서 구성원 간에 어떻게 하면 지식공유가 활발히 이루어질 수 있을까'라는 의문점에서부터 시작되었다. 이를 바탕으로 조직구성원의 신뢰를 독립변수로 설정하게 되었으며 지식공유행동을 종속변수로 설정하고, 조직구성원의 신뢰가 지식공유의도를 통해 지식공유행동에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증적으로 분석하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 조직구성원의 신뢰와 지식공유의도와의 관계에서 상사에 대한 신뢰와 조직에 대한 신뢰는 지식공유의도에 통계적으로 유의하지 않게 나타난 반면, 동료에 대한 신뢰와 행동에 대한 신뢰는 통계적으로 유의하게 분석되었다. 위 분석결과에서 통계적으로 유의하게 나타난 행동에 대한 신뢰는 동료에 대한 신뢰보다 지식공유의도에 대해 더 큰 영향력이 있는 것으로 나타났다.

둘째, 지식공유의도는 지식공유행동의 선행요인으로 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 밝혀졌으며, 이는 선행연구(박기우, 2001; 박문수, 2002; 엄유경, 2014; 김성한 외, 2010; 박주리, 2012; 설현도, 2015; Reychav & Weisberg, 2010)에서 나타난 결과와 일치한다.

셋째, 지식공유의도의 매개효과 분석 결과에 대해 살펴보면 지식공유의도는 동료에 대한 신뢰와 지식공유행동의 관계에서 부분매개효과가

있는 것으로 나타났으며, 행동에 대한 신뢰와 지식공유행동의 관계에서는 완전매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

본 연구의 결과를 해석해 보면 우선, 조직구성원의 신뢰와 지식공유행동에 대한 분석결과는 정부부처와 지자체 공무원을 대상으로 하는 강여진·박천오(2003)와 같은 결과가 나타났다. 즉, 상사, 동료, 조직에 대한 신뢰 모두 지식공유행동에 유의한 영향 관계가 있는 것으로 분석되었다. 반면 23개 민간기업과 1개 정부기관을 포함한 24개 조직을 대상으로 하는 조진현 외(2002)에서는 상사에 대한 신뢰는 지식공유에 유의한 영향이 나타나지 않았는데, 이는 정부조직이나 공기업에서는 수직적 계층구조가 강하기 때문에 상사에 대한 영향력이 큰데 반해 민간조직은 보다 수평적이고 유연하여 상사와의 관계의 중요성이 비교적 낮기 때문인 것으로 추측해 볼 수 있다.

다음으로, 개인의 '자발적 의지'에 초점을 맞추어 조직구성원의 신뢰와 지식공유행동의 관계에서 지식공유의도의 매개효과 분석결과를 살펴보면, 계층적 구조를 띄는 '조직'이라는 집합체의 한 구성원으로서 개인은 소속감, 충성심 및 의무감 등을 가지고 있기 때문에 지식공유에 대한 '자발적 의지'인 지식공유의도와는 상관없이 지식공유행동으로 이어 질 수 있다는 것이다. 이는 상사 및 조직에 대한 신뢰는 동료 및 행동에 대한 신뢰에 비해 자발성보다는 의무감 등을 가지고 지식공유의도와는 상관없이 지식공유행동과 관계하는 것으로 추정해 볼 수 있다.

제 2 절 연구의 시사점

본 연구가 시사하는 바는 다음과 같다.

첫째, 지식공유에 대한 연구는 활발한 편이지만 신뢰를 선행요인으로 하는 연구는 아직 많이 이루어지지 않았고, 더욱이 신뢰의 다차원적 속성을 기반으로 하는 연구는 미흡한 편이다. 이러한 상황 속에서, 본 연구에서는 선행연구에서의 신뢰의 개념을 확장하여 행동적 신뢰의 개념을 도입하여 지식공유의도의 완전매개효과를 밝혀내는 등 의미 있는 결과를 도출함으로써 관련 분야 연구의 폭을 넓혔다. 특히, 행동에 대한 신뢰는 동료에 대한 신뢰보다 지식공유의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 지식공유의도를 통해 지식공유행동으로 이어지는 실질적인 총효과의 크기는 오히려 동료에 대한 신뢰가 더 크게 나타났다. 이러한 지식공유 매커니즘의 이해를 기반으로 조직 내 교육이나 정책 및 제도 등과 연계할 수 있다면 보다 효과적으로 조직 내 지식공유를 활성화 할 수 있을 것이다.

둘째, 대부분의 지식공유에 대한 연구에서는 의도와 행동을 구분하지 않았으나, 본 연구에서는 조직구성원의 신뢰와 지식공유행동과의 관계 속에서 지식공유의도의 매개효과를 검증해 봄으로써 보다 심층적이고 의미 있는 분석 결과를 도출해 볼 수 있었다. 특히, 대인간의 신뢰 중에서도 상사에 대한 신뢰는 지식공유의도의 매개효과 없이 직접 지식공유행동에 영향을 미치는데 반해, 동료에 대한 신뢰는 지식공유의도의 부분매개효과를 통해 지식공유행동에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

셋째, 지식공유와 관련하여 정부, 지자체 및 민간기업을 대상으로 하는 연구는 다양하게 진행된 반면 공기업을 대상으로 하는 연구는 아직 미흡한 실정이다. 공기업은 우리나라 경제에서 큰 비중을 차지하고 있고

공기업의 경쟁력 향상은 우리나라 전체의 경제 발전으로 이어질 수 있다. 본 연구는 지식공유 연구의 사각지대에 놓여있는 공기업을 대상으로 함으로써 지식공유에 관한 연구대상의 다양화를 시도하였다.

제 3 절 연구의 한계와 향후 연구 방향

본 연구의 한계점과 향후 연구 방향에 대해서 논의하겠다.

첫째, 본 연구에서는 조직구성원의 신뢰, 지식공유의도 및 지식공유 행동의 관계에 있어서 의미 있는 결과를 도출하였다. 하지만, 이 과정 속에서 다양한 긍정적 또는 부정적 상황 요인들이 존재할 수 있다. 즉, 그 조직에 새로운 지식을 창출할 수 있는 제도적·시스템적 장치가 있는지, 지식을 원활히 공유할 수 있는 시스템적 환경이 구축되었는지 등과 같은 긍적적 요인과 지식을 공유하면 자신의 조직 내 영향력이 약해질 것이라는 인식이나 자신이 제공한 지식을 다른 사람이 평가한다는 것에 대한 두려움 등과 같이 지식공유를 가로막을 수 있는 부적정 요인이 존재할 수 있다는 것이다. 따라서 향후 다양한 상황 변수를 고려한 추가적인 연구를 통해 이러한 과정을 보다 면밀히 규명해 볼 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 응답자의 주관적 지각을 기초로 하는 설문지 방식으로 자료 수집을 하였다. 이는 Ajzen & Fishbein(1980)이 설명한 행동의 자기보고(self-reports of behavior)와 같은 개념으로 연구의 목적 달성을 위한 현실적이고 효과적인 방법이기는 하지만, 응답자의 고정관념이나 주관적인 가치 등으로 측정에 왜곡을 가져올 수 있기 때문에 임의적(arbitrary)이고 주관적(subjective)이라는 한계가 있다. 특히 지식공유 행동에 대한 측정은 지식공유와 관련된 전산데이터, 사례분석, 개별면접 및 참여자 관찰법 등의 방법을 활용할 수 있다면 연구의 타당성을 보다

더 확보할 수 있을 것이다.

셋째, 연구표본에 있어서 여러 공기업 중 특정 1개 조직만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과의 일반화가 어려울 수도 있다는 점이다. 공기업의 경우 시장형·준시장형 공기업, 기금관리형·위탁집행형 준정부기관, 기타공공기관, 지방공기업 등 다양한 특성을 가진 조직이 있기 때문에 이러한 점을 고려하여 향후 다양한 연구대상을 통한 추가적인 연구가 필요하겠다.

넷째, 본 연구에 사용된 자료는 일정시점에서 횡단면적(Cross sectional) 연구로 얻어진 것이므로 단편적인 상황적 특성에 따른 오염효과가 포함되었을 가능성이 있다. 따라서 향후 연구에서는 연구결과의 일반화를 위하여 조사시점을 달리하는 종단면적(logitudinal) 연구가 필요하겠다.

참 고 문 헌

<국내문헌>

강여진·박천오 (2003), 공공기관 조직구성원간의 신뢰와 지식공유, 한국행정연구, 12(4): 91-122.

강황선 (2002), 서울시 지식관리 활성화 방안, 서울시정개발연구원.

고길곤 (2021), 매개효과와 조절효과, 경기: 문우사.

김 구 (2013), 공공조직 구성원의 신뢰기반에 따른 신뢰유형이 지식공유에 미치는 영향: 지방공무원의 인식수준을 중심으로, 정보화정책, 20(4): 23-50.

김기홍 (2015), 상사신뢰가 구성원의 지식공유와 창의성에 미치는 영향에 관한 연구, 인적자원관리연구, 22(2): 39-63.

김대원 (2012), 변혁적 리더십과 정서적 신뢰가 지식공유 의도에 미치는 영향, 행정논총, 50(2): 325-348.

김민철·강경범 (2004), 지식공유 요인에 관한 실증 분석, 금융지식연구, 2(2): 176-200.

김병섭 (2008), 편견과 오류 줄이기, 경기: 법문사.

김성한·이미림·정해숙 (2010), 사회복지담당공무원의관계적 요인이 지식공유에 미치는 영향: 지식공유의도의 매개효과를 중심으로, 사회복지연구, 41(1): 281-306.

김생수 (2005), 지방공무원의 지식공유 활동에 미치는 영향요인 분석, 한국행정과 정책연구, 3(2): 31-51.

김정은·조계숙 (2004), 비서직 종사자의 지식공유에 관한 연구, 비서사무경영연구, 13(2): 23-44.

김준기 (2014), 공기업 정책론, 경기: 문우사.

박기우 (2001), 조직 내 개인의 지식공유행위에 관한 결정요인 연구: 합리적 행위이론관점, KAIST 테크노경영대학원 박사학위논문.

박문수 (2002), 집단간 지식공유의 영향요인에 관한 연구, 고려대학교 경영대학원 박사학위논문.

박원우, 류승민 (2005), 개인, 집단, 조직수준 신뢰의 선행요인에 관한 문헌연구, 노사관계연구, Vol.16: 1-29.

박주리 (2012), 합리적 행위이론에 기반한 인터넷 사용자의 건강지식 공유의도에 관한 연구, 의료경영학연구, 6(2): 1-11.

박태호 (2002), 지식공유의 선행요인과 지식공유가 혁신행동에 미치는 영향, 경성대학교 경영대학원 박사학위논문.

사재명 (2002), 지방공무원의 지식관리에 관한 인식분석, 한국지역정보학회, 5(2): 81-106.

서민효·김성호·장경로 (2012), 스포츠센터 강사들의 대인간 신뢰가 지식공유에 미치는 영향, 한국스포츠산업경영학회, 17(6): 125-138.

설현도 (2015), 사회적 자본과 지식공유의 관계에 관한 연구, 대한경영학회, 28(1): 141-158.

엄유경 (2014), 조직정치가 교사들의 지식공유에 미치는 영향: 조직정치 지각과 정치적 기술의 조절효과, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.

이정호·김영걸·김민용 (2006), 지식활동이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구: 지식창출 활동과 지식공유 활동을 중심으로, 지식경영연구, 7(1): 13-30.

조진현 외 (2002), 조직 구성원 신뢰의 지식공유에 대한 영향 분석, 지식경영연구, 3(1): 19-39.

최호진 (2005), 한국 공무원 지식공유행위의 영향요인 분석, 한국행정학보, 39(1): 171-193.

한동효·김주찬·조현준 (2007), 구조방정식모형(SEM)을 이용한 지방공무원의 지식공유 영향요인 분석, 한국거버넌스학회, 14(3): 1-30.

<해외문헌>

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980), Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Ajzen, I. (1991), The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2): 179-211.

Baron, R M. & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, Journal of Personality and Social Psychology, 51(6): 1173-1182.

Bock, G., Zmud, R. W., Kim, Y. & Lee, J. (2005), Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate, MIS Quarterly, 29(1): 87-111.

Cook, J. & Wall, T. (1980), New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment, Journal of Occupational Psychology, 53(1): 39-52.

Costigan, R. D., Ilter, S. S., and Berman, J. J. (1998), A multi-dimensional study of trust in organization, Journal of Managerial Issues, 10(3): 303-317.

Davenport, T. H. & L. Prusak (1997), Information ecology: Mastering the information and knowledge environment, NY: Oxford University Press.

Davenport, T. H. & L. Prusak (1998), Working knowledge: how

organizations manage what they know, Boston: Harvard Business School Press.

Doney, P. M., Cannon, J. P., & Mullen, M. R. (1998), Understanding the influence of national culture on the development of trust, Academy of Management Review, 23(3): 601-621.

Ellonen, R., Blomqvist, K. & Puumalainen, K. (2008), The role of trust in organizational innovativeness, European Journal of Innovation Management, 11(2): 160-181.

Fox, A. (1974), Beyond contract: Work, power and trust relations, London: Faber and Faber.

Fukuyama, F. (1995), Trust: Social virtues and the creation of prosperity, London, Hamish Hamilton. 트러스트: 사회도덕과 번영의 창조, 구승회 옮김, 서울: 한국경제신문사, 2003.

Grant, R. M. (1996), Toward a knowledge based theory of the firm, Strategic Management Journal, Vol.17: 109-122.

Hansen, M. T. (1999), The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. Administrative Science Quarterly, 44(1): 82-111.

Kogut. B. & Zander. U. (1992), Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology, Organization Science, 3(3): 383-397.

Lee, H. J. (2004), The role of competence-based trust and organizational identification in continuous improvement, Journal of Managerial Psychology, 19(6): 623-639.

Leibeskind, J. P. (1996), Knowledge, strategy, and the theory of the

firm, Strategic Management Journal, Vol.17: 93-107.

Leonard, D. & Sensiper, S. (1998), The role of tacit knowledge in group Innovation, Califonia Management Review, 40(3): 112-132.

Lewicki, R., McAllister, D., & Bies, R. (1998), Trust and distrust: new relationships and realities, Academy of Management Review, 23(8): 438-458.

Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985), Trust as a social reality, Social Forces, 63(4): 967-985.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schooman, F. D. (1995), An integrative model of organizational trust, Academy of Management Review, 20(3): 709-734.

McAllister, D. J. (1995), Affect- and cognition-based trust as foundation for interpersonal cooperation in organizations, Academy of Management Journal, 38(1): 24-5.

Nelson, K. M. & Cooprider, J. G. (1996), The contribution of shared knowledge to is group performance, MIS Quarterly, 20(4): 409-429.

Nonaka, I. (1994), A dynamics 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, NY: Oxford University Press.

Polanyi, M. (1966), The tacit dimension, Garden city, NY: Doubleday & Company, Inc.

Reychav, I. & Weisberg, J. (2010), Bridging intention and behavior of knowledge sharing, Journal of knowledge management, 14(2): 285-300.

Rousseau et al.(1998), Not so different after all: A Cross-discipline view of trust, Academy of Management Review, 23(3): 393-404.

Roberts, K. H. & O'Reilly, C. A. (1974), Failures in upward communication in organizations: Three Possible Culprits, Academy of Management Journal, 17(2): 205-215.

Sobel, M. E. (1982), Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models, Sociological Methodology, Vol.13: 290-312.

Tsai, W. & S. Ghoshal (1998), Social capital and value creation: The role of intrafirm networks, Academy of Management Journal, 41(4): 464-476.

VanderWeele, T. J. (2015), Explanation in causal inference: Methods for mediation and interaction, NY: Oxford University Press.

[부록]

설 문 지

안녕하십니까? 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다. 본 설문지는 서울대학교 행정대학원 석사학위 논문연구를 위한 것으로, 조직 내 지식공유에 관한 본 연구의 기초자료 수집을 목적으로 합니다.

본 설문의 응답내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장되며 학술적 연구목적 이외에는 일체의 다른 목적으로 사용되지 않습니다. 귀하께서 응답해 주신 내용은 본 연구의 귀중한 연구자료가 될 것입니다.

다시 한 번 소중한 시간을 내어 설문에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2021. 1.

서울대학교 행정대학원 공기업정책학과

지도교수 : 고 길 곤

연 구 자 : 박 형 근

Ⅰ. 귀하가 속한 부서의 구성원들과 다음과 같은 지식을 얼마나 자주 공유하는지에 대해 각 문항에 가장 적합한 하나의 수준에 체크(√)해 주시기 바랍니다. '지식'이란 '의사결정이나 문제해결에 활용 가능한 정보나 노하우'를 의미하며, '지식공유'란 '자신의 지식을 타인에게 제공하거나 전파하는 활동'을 말합니다.

전혀 하지 않는다	거의 하지 않는다	보통이다	자주한다	매우 자주한다
①	②	③	④	⑤

번호	문항	①	②	③	④	⑤
1	업무보고서 및 공식문서(기안서 등)를 얼마나 자주 공유하십니까?					
2	매뉴얼, 방법론, 업무관련 분석모델 등을 얼마나 자주 공유하십니까?					
3	교육이나 훈련 등을 통해 얻은 전문지식을 얼마나 자주 공유하십니까?					
4	업무수행 과정에서 얻은 경험이나 노하우(know-how)를 얼마나 자주 공유하십니까?					
5	지식을 어디에서(know-where), 누구로부터(know-whom) 얻었는지에 대한 정보를 얼마나 자주 공유하십니까?					
6	개인적인 학습 또는 연구 등을 통해 습득한 업무지식을 얼마나 자주 공유하십니까?					

Ⅱ. 귀하가 속한 부서의 상사에 대해 가지고 있는 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 체크(√)해 주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

번호	문항	①	②	③	④	⑤
7	나는 상사들과 서로의 생각, 감정, 희망 등에 대해 의견을 자유롭게 공유한다.					
8	나는 상사들에게 직장 내 어려움에 대해 자유롭게 말할 수 있고, 상사들은 나의 말을 경청해준다.					
9	부서이동으로 상사들과 같이 일할 수 없게 된다면 나는 아쉬움과 상실감을 상당히 느낄 것이다.					
10	상사들에게 나의 개인적인 문제를 털어놓으면, 상사들은 건설적이고 주의 깊게 응답해 준다.					
11	나와 상사들은 업무상의 관계 속에서도 감정적 유대관계 형성을 위해 상당히 노력 한다.					
12	나는 상사들이 자신의 일에 대해 전문성을 가지고 헌신적으로 임한다고 생각한다.					
13	지금까지 상사들의 성과로 볼 때, 나는 상사들의 업무 능력을 전혀 의심하지 않는다.					
14	업무적으로 어려운 상황이 발생했을 때, 나는 상사들에게 조언을 구하고 의지할 수 있다.					
15	상사들과의 친분 정도와 상관없이 대부분의 사람들은 업무상으로 상사들을 믿고 존경한다.					
16	만약 사람들이 상사들에 대해 더 많이 안다면, 사람들은 상사들의 능력을 지금보다 더 인정할 것 같다.					

Ⅲ. 귀하가 속한 부서의 동료에 대해 가지고 있는 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 체크(√)해 주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

번호	질문	①	②	③	④	⑤
17	나는 동료들과 서로의 생각, 감정, 희망 등에 대해 의견을 자유롭게 공유한다.					
18	나는 동료들에게 직장 내 어려움에 대해 자유롭게 말할 수 있고, 동료들은 나의 말을 경청해준다.					
19	부서이동으로 동료들과 같이 일할 수 없게 된다면 나는 아쉬움과 상실감을 상당히 느낄 것이다.					
20	동료들에게 나의 개인적인 문제를 털어놓으면, 동료들은 건설적이고 주의 깊게 응답해 준다.					
21	나와 동료들은 업무상의 관계 속에서도 감정적 유대관계 형성을 위해 상당히 노력 한다.					
22	나는 동료들이 자신의 일에 대해 전문성을 가지고 헌신적으로 임한다고 생각한다.					
23	지금까지 동료들의 성과로 볼 때, 나는 동료들의 업무 능력을 전혀 의심하지 않는다.					
24	업무적으로 어려운 상황이 발생했을 때, 나는 동료들에게 조언을 구하고 의지할 수 있다.					
25	동료들과의 친분 정도와 상관없이 대부분의 사람들은 업무상으로 동료들을 믿고 존경한다.					
26	만약 사람들이 동료들에 대해 더 많이 안다면, 사람들은 동료들의 능력을 지금보다 더 인정할 것 같다.					

Ⅳ. 귀하가 근무하고 있는 조직에 대해 가지고 있는 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 체크(√)해 주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

번호	질문	①	②	③	④	⑤
27	우리 조직은 직원들을 공정하게 대하기 위해 항상 노력한다고 생각한다.					
28	우리 조직은 조직목표의 달성을 위한 전문성과 역량을 충분히 가지고 있다고 생각한다.					
29	우리 조직은 직원들의 의견을 반영하기 위해서 많은 노력을 한다고 생각한다.					
30	우리 조직이 시행하는 정책과 그 결과에 대해서 믿을 만하다고 생각한다.					
31	우리 조직은 직원들의 복지와 미래에 대해 관심을 가지고 있다고 생각한다.					
32	우리 조직이 앞으로도 계속해서 경쟁력을 가질 것이라고 믿는다.					

V. 귀하가 속한 부서 내 구성원들과의 지식공유 행위에 대해 가지고 있는 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 체크(√)해 주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

번호	질문	①	②	③	④	⑤
33	내 지식을 공유한 대가로 나는 상사와 동료들로부터 인정을 받을 수 있다고 생각한다.					
34	나의 지식공유는 나와 부서 내 다른 구성원간의 관계를 강화할 것이라고 믿는다.					
35	나의 지식공유는 조직의 문제해결에 있어서 부서 내 다른 구성원에게 도움을 줄 것이라고 믿는다.					
36	나의 지식공유는 부서의 생산성을 향상 시킬 것이라고 생각한다.					
37	나의 지식공유는 부서 내 다른 구성원과의 인간관계 범위를 확장시킬 것이라고 믿는다.					
38	나의 지식공유는 부서의 목표달성에 도움이 될 것이라고 생각한다.					

Ⅵ. 귀하가 속한 부서 내 구성원들과의 지식공유에 대한 평소 생각이나 의지를 가장 잘 나타내고 있는 곳에 체크(√)해 주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

번호	질문	①	②	③	④	⑤
39	나는 업무보고서 및 공식문서(기안서 등) 등을 부서 내의 구성원들과 공유할 것이다.					
40	나는 업무매뉴얼, 방법론, 업무 관련 분석모델 등을 부서 내의 구성원들에게 제공할 것이다.					
41	나는 교육이나 훈련 등을 통해 얻은 전문지식을 부서 내의 구성원들과 효과적으로 공유하기 위해 노력할 것이다.					
42	나는 업무 수행과정에서 얻은 경험과 노하우(know-how)를 부서 내의 구성원들과 공유할 작정이다.					
43	나는 지식을 어디에서(know-where), 누구로부터(know-whom) 얻었는지에 대해서 부서 내의 구성원들에게 제공하고자 한다.					
44	나는 개인적인 학습 또는 연구 등을 통해 습득한 업무지식을 부서 내의 구성원들과 기꺼이 공유할 것이다.					

Ⅶ. 다음은 단순 통계처리를 위한 인구통계학적 질문입니다. 해당하는 곳에 체크(√)해 주시기 바랍니다.

45. 귀하의 성별은?
① 남자 ② 여자

46. 귀하의 연령은(만 나이 기준)?
(　　)세

47. 귀하의 결혼 여부는?
① 기혼 ② 미혼

48. 귀하의 최종학력은?
① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸(석사이상)

49. 귀하의 직급은 무엇입니까?
① 1급 ② 2급 ③ 3급 ④ 4급 ⑤ 5급 ⑥ 6급 ⑦ 7급 ⑧ 기타

50. 귀하의 직계는 무엇입니까?
① 행정 ② 토목 ③ 지질 ④ 기전(기계, 전기, 건축) ⑤ 전산
⑥ 환경 ⑦ 기타

51. 귀하의 근속기간은 몇 년입니까?
(　　)년

52. 귀하의 근무부서는 어디입니까?
① 본사 ② 3원 ③ 지역본부 ④ 지사 ⑤ 사업단

Abstract

A Study on the Relationship between Trust of Organization Members and Knowledge Sharing

PARK Hyungkeun

Department of Public Enterprise Policy

The Graduate School of Public Administration

Seoul National University

This study empirically analyzed how trust of organization members affect knowledge sharing behavior through intention to share knowledge, assuming that smooth knowledge sharing among organization members is necessary to improve organizational competitiveness and quality of administrative services. The survey was conducted on 6,461 employees of K-public enterprise, an entrusted quasi-government organization, and 670 valid survey data were used as an analysis to produce the following results.

First, trust in the supervisor and trust in the organization have been shown to be not statistically significant in intention to share knowledge, while trust in co-worker and trust in behavior have statistically positive effects.

Second, it has been shown that intention to share knowledge has a statistically positive effect as a antecedent factor in knowledge sharing behavior.

Third, looking at the results of the analysis of the mediation effect of intention to share knowledge, it was analyzed that intention to share knowledge has a partial mediation effect in the relationship between trust in co-worker and knowledge sharing behavior and a full mediation effect in the relationship between trust in behavior and knowledge sharing behavior.

From the perspective of an individual's 'voluntary willingness' as a member of an 'organization' that has a hierarchical structure, these results can be interpreted that trust in the supervisor and trust in the organization are related to knowledge sharing behavior than trust in co-worker and trust in behavior with a sense of belonging, loyalty, a sense of duty, etc. rather than spontaneity, without a mediation of intention to share knowledge.

keywords : Public Enterprise, Intention to share knowledge, Knowledge sharing behavior, Voluntary willingness

Student Number : 2020-24533