

## 성격적 특성과 사회인지적 요인이 병원 근무 간호사의 지식공유행동에 미치는 영향

윤 경 일, 이 원 재\*<sup>†</sup>

계명대학교 의과대학 의료정보학교실, 경원대학교 의료경영학과\*

<Abstract>

### The effects of Personality Trait and Social Cognitive Factors on Knowledge Sharing Behavior of the Hospital Nurses

Kyung-il Youn, Lee, Won Jae\*<sup>†</sup>

*School of Medicine, Keimyung University*

*Dept. of Healthcare Management, Kyungwon University\**

This study investigates the antecedents of knowledge sharing behavior focusing on the individual level factors in an assumption that the behavior is initiated from the individual level decisions. A hypothesis that the relation between personality trait and behavior is mediated by the social-cognitive constructs contained in the Theory of Planned Behavior (TPB) is tested. For the study, we suggest a TPB extended model that extends original TPB model by including conscientiousness facet of FFM(Five Factor Model).

This study uses a cross-sectional design. Data were collected from a self-reported survey on 197 nurses in a tertiary hospital. The results shows a significant positive relationship between the conscientiousness facet of FFM and knowledge sharing behavior. In the TPB extended model, the conscientiousness facet has significant direct effects on

---

† 교신저자 : 이원재(031-750-5370, health21@kyungwon.ac.kr)

all the constructs of original TPB model. Of the TPB exogenous constructs, the social norm construct alone has a significant effect on intention and the perceived behavioral has a direct significant effect on the knowledge sharing behavior.

These results confirm the importance of conscientiousness in predicting knowledge sharing behavior and clarify the characteristics of knowledge sharing behavior as a contextual, job oriented behavior in a workplace. We conclude that personality trait as conceptualized in the FFM needs to be integrated into TPB model in explaining the knowledge sharing behavior. Based on these results theoretical and practical implications are discussed.

*Key Words : Theory of Planned Behavior, Knowledge Sharing, Hospital, Nursing, Human Resource Management*

## I. 서 론

조직 내 지식의 가치에 대한 관심 증가는 환경과 조직의 조화를 강조하던 전략적 경영의 기본시각을 조직 내 가치창조의 근원이 되는 지식의 경영을 통한 경쟁적 우위 확보로 변화시키고 있다(Roos와 Roos, 1997). 따라서 조직의 전반적 성과는 개인이나 부서가 가지고 있는 지식을 조직의 가치창조에 얼마나 동원할 수 있는가에 따라 결정된다고 볼 수 있다(Krogh, 1998). 가치의 창조는 동원된 지식을 조합하여 새로운 지식을 창조하므로 달성될 수 있으며, 지식 창조의 시작은 각 개인 안에 내재하고 있는 지식을 밖으로 끌어내는 조직 내 활발한 지식공유 활동으로부터 시작된다. 이렇게 지식을 기반으로 창조되는 가치는 타 조직이 쉽게 모방할 수 없는 강력한 차별화 수단이 된다.

병원은 그 산업적 특성상 고도의 지식기반 서비스를 제공하며, 서비스 제공 상에 발생하는 다양한 지식이 제도적, 업무적 필요에 따라 여러 형태로 수집, 정리, 보관되고 있는 조직이다. 그러나 병원의 전문분야별 폐쇄적인 습성과 관료적인 조직문화로 인하여 지식의 공유에 따른 시너지 효과를 실현하지 못하고 있는 실정이다(장금성, 1999). 따라서 병원서비스 제공 체계에서 중심적 역할을 수행하는 간호사의 지식공유 행동 선행요인을 체계적으로 분석하여

병원의 지식공유에 대한 구조적 장애를 극복하고 지식공유를 활성화 할 수 있는 방안의 모색이 필요하다.

그동안 지식공유행동의 선행요인을 탐구하려는 노력은 주로 조직차원 요인의 고찰에 집중되었고, 지식공유 행동의 주체가 되는 개인 안에서 일어나는 인지적인 과정이나 이 과정에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 극히 미흡하다고 볼 수 있다. 조직 내에서 지식공유 행동이 개인적이고 자발적인 성격이 강하다는 점을 고려하면 조직적 차원의 선행요인들은 개인적인 동기의 발현에 직간접적으로 영향을 미치는 환경적인 요인으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 지식공유 선행요인 연구에 있어서 조직 환경적인 요인과 지식공유 행동 사이의 간격을 채운다는 의미에서 개인적 수준에서의 지식공유 행동 선행요인을 고찰하고자 한다. 이를 위해 이 연구는 먼저 성격적 특성과 지식공유행동 간의 관계를 분석하고, 다음으로 Ajzen (1991)이 제시한 계획된 행동이론(TPB: Theory of Planned Behavior)에 성격적 특성 개념을 보완하여 지식공유행동 예측을 위한 TPB 확장모형을 제안하고 이의 타당성을 검증한다.

## II. 이론적 배경 및 가설

### 1. 지식과 지식공유

Nonaka와 Takeuchi(1995)는 지식을 ‘정당화된 진정한 믿음(justified true belief)’으로 정의하고 개인은 각자의 믿음의 진실성(truthfulness)을 현실에 대한 관찰을 통하여 정당화한다고 하였다. 개인의 정당화된 진정한 믿음이 현실적인 문제해결에 적용되어 향상된 결과를 가져오게 되면 이러한 과정에서 개인의 지식은 재창조되고 축적된다. 이렇게 볼 때 지식은 본질적으로 환경과의 교류에서 일어나는 학습을 통하여 생성되어 개인의 내면에 역동적으로 존재하는 것으로 볼 수 있다. 이러한 개인의 지식, 기술, 동기요인 등이 지식공유를 통한 공동의 이해를 바탕으로 일반화 되어 조직의 기술, 업무절차, 전략 등의 형태로 조직의 지식을 형성한다(Huysman와 Wit, 2000).

Krogh(1998)는 지식공유를 조직 내 지식창출의 첫 단계로 보고 개인이 주어진 문제의 해결을 위하여 정당화된 믿음을 타인과 공유하는 것이라 하였다. 개인적으로 정당화된 믿음은 지식공유의 과정에서 외부적 또는 공적 정당화 (public justification)를 거쳐 조직의 지식으로

자리매김한다. 그러나 공적정당화 과정은 대부분의 조직에서 지식의 공유를 매우 어려운 것으로 만든다. 즉, 개인의 지식을 적극적으로 수용하여 업무개선에 적용하고 지식의 가치에 대하여 적절한 보상을 제공하기보다는 지식을 공유하려는 개인을 순진하고 어리석은 사람으로 취급하는 경우가 많다는 것이다. 이렇게 볼 때 지식공유 행동의 활성화를 위해서는 지식공유행동에 대한 조직의 문화적 수용성과 지식공유에 대한 보상의 공정성이 중요하다고 볼 수 있다. 노나카와 노부루(1999)는 암묵지의 교환과정(tacit-to-tacit)을 활성화하기 위해서 지식의 교환이 이루어지는 창조의 장(originating 'ba')개념을 도입하여 창조의 장에서의 사랑, 관계, 믿음, 책임, 및 보살핌의 중요성을 강조하였다.

## 2. 지식공유 행동 선행요인에 관한 연구

대부분의 지식공유에 대한 연구는 지식경영의 맥락에서 기술적, 조직적 차원의 지식공유 선행요인을 도출하는 탐색적 연구에 초점이 맞추어져 있다. 이들 연구는 지식공유 활성화를 위한 요소로 신뢰에 기반을 둔 개방적인 조직문화, 지식경영전담자체제 등 조직구조, 지식공유에 대한 평가 및 보상체계, 최고경영자의 지식공유에 대한 의식 (Krogh, 1998; 강명희와 권용선, 2001; 김성희, 2001; 박태호와 정동섭, 2002; 권상진, 2003) 및 조직 내 정보시스템의 구조기반과 구성원의 전산능력 (Davenport와 Klahr, 1998) 등을 들었다. 한편 Krogh(1998)는 지식공유에 장애가 되는 요소로 언어적 한계, 보수적이고 관료적인 업무체계, 조직의 전략적 선택 등을 들었다.

이러한 연구들은 지식공유 행동의 주체가 개인이라는 기본 전제를 고려할 때 개인의 지식공유 행동 유발을 촉진하는 환경적인 요소를 주제로 하고 있다고 볼 수 있다. 즉 정보주체로서 개인이 정보를 공유하려는 의도를 가지고 정보공유 행동을 취하는 일련의 과정에서 이러한 요소들에 대한 조직수준에서의 여건조성은 지식공유 행동의 발현을 보다 원활히 한다고 볼 수 있다. 그러므로 이러한 요소들은 개인이 정보를 공유하고자하는 의사결정을 하였다고 가정하고 이러한 의사결정을 행동으로 실천하는데 영향을 미치는 요소들이다. 이렇게 볼 때 대부분의 지식공유 선행요인에 대한 연구는 지식공유 의도와 행동 간의 관계에 영향을 미치는 통제변수에 대한 연구에 집중되었고, 지식공유의 주체인 개인이 지식을 공유하고자 하는 의사결정과정에서 일어나는 현상에 대한 연구는 상대적으로 미흡한 것으로 사료된다. 이 연구는 지식공유행동에 대한 개인 수준에서의 선행요인 고찰을 위해서 TPB 모형에 5대성격요인 (FFM: Five Factors Model)의 성격적 단면을 보완하는 시각에서 접근하고자 한다.

### 3. 가설의 설정

#### 1) 성격적 특성과 지식공유 행동

이 연구는 지식공유에 대한 시각을 ‘문제 해결 과정에서 사적으로 정당화된 믿음을 타인과 공유하여 공적으로 정당화하는 과정’으로 보는 Krogh(1998)의 정의에 따르고 있다. 이렇게 볼 때 지식공유행동은 업무수행 상 문제해결 과정에서 개인이 터득한 새로운 접근방법의 개발(사적으로 정당화된 믿음의 생성 및 저장)과 개인의 지식을 타인의 업무수행에 적용을 위한 공개(저장된 지식에 대한 공적 정당화)의 두 가지의 과정을 수반한다. 지식개발은 문제의 정의, 창의적 접근 방안의 모색 등의 과정에서 분석적이며 창의적인 기본 성향이 필요하다고 하겠다. 지식공개는 자신이 창조한 지식을 다른 유사한 성격의 업무에 적용하고자 하는 실험적인 성격, 조직 내 타인의 문제해결을 위하여 자발적으로 나서서 도움을 주는 이타심 또는 시민행동 및 사적으로 정당화된 믿음을 공적인 평가에 노출하는 외향성 등의 성격적 특성이 관계있다고 볼 수 있다.

성격이 행동에 미치는 영향에 대한 연구는 많은 실증적 연구가 있다. 특히 특성이론의 하나인 FFM은 성격 구조를 가장 간명하면서 포괄적으로 분류하는 모형으로 다양한 행동예측에 적용되어 그 타당성이 검증되었다(Costa와 McCrae, 1995; Goldberg, 1992; Saucier, 1992). FFM의 5개 성격적 단면을 보면 외향성은 사교적이고, 자기주장이 강하며, 말을 많이 하며, 활동적인 성격을 나타낸다(Barrick와 Mount, 1991). 이러한 외향성은 특히 지식공유 행동의 특징으로 볼 수 있는 자발적인 행동수행에 대한 예측력이 높은 개념으로 보고되고 있다(Carlo 등, 2005).

불안성은 불안하고 우울하며 걱정스러워하는 성격적인 단면을 말한다(MaCrae와 Costa, 1995). 불안성이 큰 사람은 방어적이고, 다른 사람의 평가에 대하여 민감한 성격적 특징을 보인다. 따라서 자신이 지식을 가지고 있다하더라도 이를 공개했을 때의 타인의 공격적인 평가에 대하여 민감하기 때문에 지식공유의 시도를 포기하려는 경향을 보일 수 있다.

개방성은 일반적으로 상상력이 풍부하며, 민감하고, 지적이며 호기심이 많은 성격적 특징을 말한다. 이러한 사람은 다양한 지적인 자극을 즐겨하며, 새로운 아이디어를 잘 집어내며(MaCrae와 Costa, 1995), 호기심이 많고 새로운 학습을 선호하는 경향을 보인다(Barrick와 Mount, 1991). 반대로 개방성이 낮은 사람은 모험을 싫어하며, 행동적으로 매우 딱딱하고, 보수적인 성향을 보인다. 따라서 개방성은 효과적인 지식의 창조나 적극적인 지식의 공개와 밀접한 관계가 있는 성격적 특성이라고 보겠다.

성실성은 주의 깊고, 책임감이 강하고, 정리되어있고, 부지런하며, 자기훈련이 잘되어있는 성격적 특징을 말한다. Barrick 과 Mount (1991)는 성실한 사람은 일에 열심이며 업무상 어려움도 잘 극복해나가는 특성을 보이며, 따라서 성실성을 직장 내 업무성과와 가장 밀접한 관계를 가지는 개념으로 지목하였다. 성실성은 현상을 체계적으로 이해하고 문제해결을 위하여 끈덕지게 노력한다는 면에서 지식의 창조행위와 긍정적인 관계가 있을 것으로 사료된다. 마지막으로 친화성은 이타적이고, 솔직하며, 사람을 신뢰하고, 겸손하며, 고분고분하고, 친절 한 성격적 특성을 나타낸다(MaCrae와 Costa, 1995). 이러한 성격은 타인의 문제해결을 위해서 자발적으로 자신의 지식을 공개하는 행동과 관계가 있을 것이다. 따라서 FFM과 지식공유 행동 간에 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

- 가설 1-1. 외향성은 지식공유 행동에 긍정적인 영향을 미친다.
- 가설 1-2. 개방성은 지식공유 행동에 긍정적인 영향을 미친다.
- 가설 1-3. 성실성은 지식공유 행동에 긍정적인 영향을 미친다.
- 가설 1-4. 불안성은 지식공유 행동에 부정적인 영향을 미친다.
- 가설 1-5. 친화성은 지식공유 행동에 긍정적인 영향을 미친다.

## 2) 계획된 행동이론과 지식공유 행동

Ajzen (1991)은 성격적 특성과 사회적 행동 간의 관계에 관한 연구가 미약하거나 일관되지 않은 결과를 보이는 이유는 성격적 특성은 근본적으로 보편적이고 포괄적인 개념인 반면에 연구대상이 되는 행동은 대부분 상황 특징적이기 때문이라 하였다. 상황 특징적인 행동에 측에서 성격적 특성의 영향력은 행동에 보다 구체적이고 직접적인 영향력을 갖는 요인들에 의하여 그 영향력이 감쇄되고, 결국 행동에는 이러한 요인을 통하여 간접적인 영향을 미칠 뿐 이라하였다.

상황 특징적인 행동을 보다 정교하게 예측하기 위하여 Ajzen(1988)은 TPB 모형을 제시하였다. TPB에 의하면 인간의 행동은 세 가지 개인적 신념에 의하여 지배된다고 하였다 (Ajzen, 2002). 첫째는 행동적 신념(behavioral beliefs)으로 특정행동이 수행되었을 때 발생하는 결과와 이 결과에 대한 행동주체의 평가에 의해서 형성된다. 둘째는 규범적 신념(normative beliefs)으로 특정행동에 대한 타인의 규범적인 기대치와 이러한 기대치를 만족시키려는 개인의 동기수준에 의하여 결정된다. 셋째는 통제적 신념(control beliefs)으로 특정행동의 수행을 쉽게 하거나 어렵게 하는 개인의 내부와 외부에 존재하는 여건에 대하여 행위

자가 느끼는 통제력이다.

개인이 가지는 다양한 행동적 신념은 특정행동을 총체적으로 평가하여 그 행동에 대한 개인의 태도(attitude)를 결정한다. 마찬가지로 규범적 신념은 특정행동에 대하여 개인이 느끼는 사회적 압력 즉 주관적 규범(subjective norm)을 결정하게 하고, 통제적 신념은 지각된 행동적 통제(perceived behavioral control)를 결정하게 된다. 이러한 태도, 규범 및 통제가 의도의 형성에 영향을 미치며, 의도는 실질적인 행동의 발현에 영향을 미친다. 한편 현실적으로 많은 행동은 그 수행에 있어서 순수한 자발성을 제한하는 요인에 직면하게 된다. 즉 행동을 수행하고자 하는 의도가 있다고 하더라도 실질적인 행동을 제한하는 여건 때문에 행동수행이 불가능한 경우가 이다. 따라서 지각된 행동통제는 의도를 통하여 행동에 간접적인 영향을 미침과 동시에 현실적인 행동제한여건으로 행동에 직접적인 영향을 미친다(Ajzen, 2002).

TPB가 Ajzen(1988)에 의하여 정립된 후 운동행동(Rhodes 등, 2003), 구매행동(이학식과 김영, 2000; 최자영과 김경자, 2003), 금연행동(Hu와 Lanses, 1998), 독서행동(Miesen, 2003) 등 다양한 행동예측에 적용되어 모형의 타당성이 확인되었다. 지식공유행동에 관한 적용으로는 의사들의 지식공유행동을 분석한 Ryu et.al (2003), TPB의 이전 모형인 이성적 행동이론(TRA: Theory of Reasoned Action) 모형을 적용하여 연구원 간의 지식공유를 분석한 Bock과 Kim(2002) 등이 있으나 이들 연구는 행동의도를 행동의 대리변수로 사용하였다.

간호사는 근무부서 내의 상급자나 동료 등 준거대상이 보이는 지식공유관련 행동을 보고 행동에 대한 주관적인 규범을 형성하게 되고, 지식공유 행동이 업무현장에서 수행되었을 때 이에 대하여 동료나 조직이 보이는 긍정적 또는 부정적 보상에 의하여 행동에 대한 태도가 형성되며, 지식공유행동 수행에 대하여 주관적으로 갖는 자기효능감적(Bandura, 1986) 신념은 지각된 행동통제를 형성하여 지식공유 의도에 영향을 미친다. 한편 간호사의 지식공유행동은 지식공유의도와 현실적 행동수행 여건의 정도를 나타내는 지각된 행동통제에 의하여 결정된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

- 가설 2-1. 지식공유에 대한 태도는 지식공유 의도에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 2-2. 지식공유에 대한 주관적 규범은 지식공유 의도에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 2-3. 지식공유에 대한 인지된 행동통제는 지식공유 의도에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 2-4. 지식공유에 대한 인지된 행동통제는 지식공유 행동에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 2-5. 지식공유 의도는 지식공유 행동에 긍정적 영향을 미친다.

### 3) 성격적 특성과 계획된 행동이론 및 지식공유 행동

TPB 모형에 포함되지 않은 개념(예를 들면 성격적 특성)은 특정행동과 보다 구체적이고 직접적인 관계를 갖는 태도, 규범, 행동통제 등 동기적 요인을 통하여 행동에 간접적인 영향을 미치며, 따라서 이러한 개념의 영향력은 행동예측모형에서 배제될 수 있다는 것이 TPB 모형의 기본 전제이다(Rhodes 등, 2002). 한편 Ajzen (1991)은 이러한 전제가 다양한 특성을 가진 모든 행동에 일반적으로 유효할 수는 없으므로 행동의 특성에 따라 고려해야할 새로운 개념들을 보완하므로 모형의 정교화를 기할 필요가 있다고 하였다.

특정행동을 예측하기 위해서 TPB모형의 확장을 시도한 연구의 예로는 건강행동 예측에서 성격적 특성 개념의 추가 (Rhodes와 Courneya, 2003; Rhodes 등, 2004; Rhodes 등, 2002; Courneya 등, 1999), 학생들의 시험 중 부정행위행동 분석에서 인지된 도덕적 책무(perceived moral obligation) 개념 추가(Beck와 Ajzen, 1991), 독서행동 분석에서 과거행동(past behavior) 개념 추가 (Miesen, 2003) 등이 있다. 각 연구에서 추가된 새로운 개념들은 연구 대상 행동 예측에 있어서 TPB에 포함된 기존 구성개념들을 통제하고도 유의한 영향력을 나타내었다.

이 연구는 지식공유 행동에 대한 예측과 설명을 위하여 TPB모형에 성격적 특성 개념이 포함되어야 한다고 보고 있다. Mischel (1977)은 성격적 특성의 행동 예측력은 일반적으로 미약하지만 외적 보상 등 외부적 동기요인이 적은 자발적인 행동에 대한 예측에는 유용하다고 하였고, Organ(1994)은 자발적이고 협조적이며 이타적인 조직 내 시민행동이 이러한 특성의 행동이라고 하였다.

여기서 지식공유 행동의 특성을 살펴보면 먼저 지식공유 행동은 자율적 판단에 따라 이루어지는 자발적 성격이 강하다고 볼 수 있다. 또한 외적 보상에 대한 기대에서 보다는 조직이나 동료에 대한 신뢰에 따른 이타성이 지식공유행동의 중요한 동기요인이다(노나카와 노부루, 1999). 특히 암묵지의 경우 지식을 가지고 있는 개인의 적극적인 자발성과 이타심이 없다면 공유를 기대하기 어려울 것이다. 이러한 면에서 지식공유 행동은 앞에서 언급한 바와 같이 조직 내 시민행동(Organ, 1994)과 유사한 행동적 특성을 갖고 있고, 따라서 성격적 특성은 지식공유행동 예측에 필수적으로 고려되어야 할 개념이다. 같은 맥락에서 Borman과 Motowidlo(1993)는 조직 내 업무를 과업수행(task performance)과 맥락수행(contextual performance)으로 구분하고, 과업수행은 조직의 효과성에 직접적으로 영향을 미치는 조직의 핵심적 기능과 관련된 행동이며, 맥락수행은 과업수행이 원활히 이루어지도록 지원해주므로

윤경일 외 : 성격적 특성과 사회인지적 요인이 병원 근무 간호사의 지식공유행동에 미치는 영향

궁극적으로는 조직효과성에 영향을 미치는 행동으로 조직 내에서 타인에게 도움을 주고 서로 협력하며, 자기가 맡은 일이 아니더라도 자발적으로 하며, 조직을 옹호하고, 조직의 규정과 절차를 준수하는 행동이라고 정의하면서 지식, 기술, 능력과 같은 인지능력은 과업수행과 관계있고 개인의 의지나 성격과 같은 개인적 성향은 맥락수행에 영향을 미친다고 하였다.

이렇게 볼 때 지식공유행동 예측에 있어 성격적 특성의 영향력은 별도로 고려되어야 할 개념이며, 따라서 TPB 모형에 성격적 특성을 나타내는 개념을 포함하여 지식공유 행동을 예측하는 보다 포괄적인 모형의 타당성을 검증할 필요가 있다. 또한 앞에서 논의된 바와 같이 Ajzen (2002)은 TPB 모형에 직접적으로 포함되지 않은 개념은 TPB의 태도, 규범, 통제 등 외생개념에 의하여 매개된다고 하였으므로 아래와 같은 가설의 설정이 가능하다.

- 가설 3-1. 성격적 특성은 지식공유에 대한 태도에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 3-2. 성격적 특성은 지식공유에 대한 주관적 규범에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 3-3. 성격적 특성은 지식공유에 대한 주관적 행동통제에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 3-4. 성격적 특성은 지식공유 의도에 긍정적 영향을 미친다.
- 가설 3-5. 성격적 특성은 지식공유 행동에 긍정적 영향을 미친다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 변수의 측정과 분석방법

##### 1) 자료수집

연구의 수행을 위하여 일개 대학병원의 간호사 중 진료비심사, 행정 등 환자간호에 직접적으로 참여하지 않는 간호사를 제외한 372명 전원을 대상으로 설문을 실시하였다. 설문은 간호부의 협조를 얻어 배포하여 구조화된 설문지를 간호사가 자기기입식으로 작성하는 방법으로 수행되었다. 설문지 배포 후 10일간 수거하였으며 총 235명이 응답하여 응답률 63%를 보였다. 이중 주요변수에 응답하지 않은 설문지 38개를 제외한 197개의 설문지를 분석에 포함하였다.

2) 연구대상의 특성

연구대상의 특성은 연령과 경력 및 근무부서로 나누어 <표 1>에 제시된 바와 같다. 연령별로 보면 25세부터 29세의 연령대가 36.5%로 가장 많았고, 40세 이상은 6.6%로 가장 적은 것으로 나타났다. 간호사 경력도 나이와 비슷한 분포를 보여 1년에서 5년 사이의 경력소유자가 31.0%로 가장 많은 것으로 나타났다. 근무부서는 일반병동과 외래 및 특수병동으로 구분하였다. 특수병동은 중환자실, 화상치료, 분만실, 신생아실 등의 근무부서를 포함한다. 분석대상 간호사 중 80.2%가 일반병동에서 근무하는 것으로 나타나 연구대상의 대부분을 차지하고 있었다.

<표 1> 연구대상 간호사의 일반적 특성

	특 성	빈도(명)	%
연 령	24세 이하	24	12.2
	25 - 29세	72	36.5
	30 - 34세	44	22.3
	35 - 39세	33	16.8
	40세 이상	13	6.6
	무응답	11	5.6
	경 력	1년 미만	18
1 - 5년 미만		61	31.0
5 - 10년 미만		47	23.9
10 - 15년 미만		28	14.2
15년 이상		38	19.3
무응답		5	2.5
근무부서	일반병동	158	80.2
	특수병동	27	13.7
	외래	12	6.1

3) 측정도구

설문은 일반적 인적사항 관련 문항과 TPB와 FFM의 구성개념 관련 문항들로 구성되어있으며 변수의 조작적 정의와 설문내용은 <표 2>와 같다. 성격적 특성은 Goldberg(1992)가 개발한 성격의 5개 단면을 측정하는 단극형 서술 문항을 참고하여 성격 단면 별로 3개의 문항에 '매우 동의함'부터 '매우 동의안함'까지 7점 척도로 측정하였다. TPB 구성개념의 측정은

각 구성개념에 내부적으로 존재하는 단면(Rhodes와 Courneya, 2003)을 고려하고, 지식공유에 적용한 선행연구(Ryu 등, 2003; Bock와 Kim, 2002)와 그 밖에 관련 연구(Chau와 Hu, 2001; Ajzen, 2001)를 참고하여 간호사의 근무환경에 적합하게 수정한 총 19개의 7점 척도 문항으로 측정하였다.

#### 4) 분석방법

이 연구의 가설 검증을 위한 자료 분석은 2개의 구조방정식 모형을 설정하여 수행하였다. 첫 번째 모형은 성격적 특성이 지식공유행동에 미치는 영향 관련 가설검증을 위한 모형으로 FFM의 5개 성격단면 관련 구성개념을 외생변수로 하고 3개의 관측변수로 측정되는 지식공유행동을 내생변수로 하고 있다. 두 번째 모형은 성격적 특성과 지식공유행동 간의 관계에서 TPB 구성개념의 매개역할 검증을 위한 모델로 모형의 간명성을 고려하여 FFM 성격단면 중 지식공유행동에 유의한 영향을 미친 성격단면을 외생변수로 하고 TPB 구성개념을 내생변수로 하여 설정한 모형을 분석하였다.

## 2. 측정변수의 신뢰성과 타당성 검증

### 1) 개념타당성과 신뢰성

특정도구가 대상 개념을 측정하는지를 평가하는 개념타당성과 측정된 다변량 변수사이의 일관성을 나타내는 신뢰성 분석을 위하여 FFM 모형의 변수와 TPB 모형의 변수를 대상으로 요인분석을 실시하고 신뢰성 계수를 측정하였다. 성격특성 관련 15개 변수에 대한 주성분 분석을 통한 요인분석 결과 고유값 1이상을 갖는 5개 요인이 추출되었다. 추출된 요인의 성격을 명확히 하기 위하여 직각회전 방법 중 varimax를 이용하여 회전한 결과 <표 3>에서 보는 바와 같은 요인적재치의 분포를 보였다. 적재치 0.5이상을 기준으로 변수를 구분한 결과 5개 요인은 각각 개방성, 성실성, 친화성, 불안성, 외향성 등을 나타내고 있었다. 다만 외향성의 '외향 3' 변수가 적재치 .490을 보였으나 다른 요인에 대한 적재치와 상당한 차이를 보이고 있어 분석에 포함하기로 하였다. 이들 5개 요인은 총 분산의 71.79%를 설명하고 있다. 이러한 결과로 볼 때 성격적 특성 측정도구의 개념타당성은 양호한 수준인 것으로 판단된다. 한편 성격적 특성 측정도구의 신뢰성은 Cronbach's  $\alpha$ 를 이용하여 평가하였는데 <표 3>에서 보는 바와 같이 각 구성개념의  $\alpha$  값은 .646에서 .879사이에 분포하고 있어 신뢰도는 양호한 것으로 평가된다.

<표 2> 변수의 조작적 정의와 설문내용

구성개념(참고문헌)	조작적 정의	설문내용	변수명
외향성 (Goldberg, 1992; Saucier, 1992)	활동적이고 적극적인 성격적 단면	성격상 수줍음이 많음(R).	외향1
		사람들 앞에서 얼굴을 붉힘(R).	외향2
		사람들과의 대화를 주도함.	외향3
개방성 (Goldberg, 1992; Saucier, 1992)	창조적이고 새로운 것에 도전적인 성격적 단면	독창성이 강함.	개방1
		상상력이 풍부함.	개방2
		성격이 창조적임.	개방3
성실성 (Goldberg, 1992; Saucier, 1992)	체계적이고 책임감 근면하게 일을 처리하는 단면	성격이 꼼꼼함.	성실1
		일을 순서적으로 처리 함.	성실2
		일을 깔끔히 처리함.	성실3
불안성 (Goldberg, 1992; Saucier, 1994)	불안, 염려, 우울 등 정서적으로 불안정한 단면	성격이 변덕스러움.	불안1
		성격상 시기심이 많음.	불안2
		감정의 변화가 심함.	불안3
친화성 (Goldberg, 1992; Saucier, 1992)	다른 사람과의 관계에서 감적이입적인 단면	나는 동정심이 많음.	친화1
		사람들에게 친절함.	친화2
		사람을 긍정적으로 평가함.	친화3
지식공유에 대한 태도 (Chau와 Hu, 2001; Ajzen, 2001; Ryu 등, 2003)	간호사가 정보 공유 행동에 대하여 평가하는 호/불호의 정도	지식공유는 유익함.	태도1
		지식공유는 유쾌함.	태도2
		지식공유는 좋음.	태도3
		지식공유는 가치 있음.	태도4
		지식공유는 즐거움.	태도5
주관적 규범 (Ajzen, 2001, 1991; Chau와 Hu, 2001; Ryu 등, 2003)	간호사가 인지하는 병원 내 영향력이 있는 사람의 정보공유행동에 대한 기대치	내가 보유한 지식은 공유해야함.	규범1
		나를 믿는 간호사는 내가 공유해야한다고 생각함.	규범2
		내가 믿는 간호사는 자기지식을 공유함.	규범3
		내가 믿는 간호사는 보유 지식공유를 찬성함.	규범4
지각된 행동 통제 (Chau와 Hu, 2001; Ajzen, 2001; Ryu 등, 2003)	병원 내에서 정보공유행동 수행하려 할 때 간호사가 인지하는 수월성의 정도	내가 보유한 지식의 공유는 항상 가능함.	통제1
		내가 원하기만 하면 쉽게 공유 할 수 있음.	통제2
		내 지식의 공유여부는 나에게 달려있음.	통제3
		내가 지식을 공유하는 것은 용이함.	통제4
지식공유 의도 (Chang, 1998; Ajzen, 2001; Ryu 등, 2003)	간호사가 미래에 정보공유를 하고자하는 의지의 정도	내가 보유한 지식을 공유할 계획임.	의도1
		부서의 간호사들과 지식공유를 항상 시도함.	의도2
		보다 효과적인 지식공유를 위해 노력함.	의도3
지식공유 행동 (Ajzen, 2001; Bock와 Kim, 2002; Ryu 등, 2003)	업무현장에서 간호사가 지식을 공유한 빈도	개인적인 경험, 노하우, 간호사레 공유빈도	행동1
		논문, 전문서적 등에서 습득한 지식 공유빈도	행동2
		교육, 세미나, 연수에서 습득한 지식 공유빈도	행동3

R : 역코딩된 변수

<표 3> 성격적 특성 변수에 대한 요인분석 결과와 Cronbach  $\alpha$

변수명	개방성	성실성	친화성	불안성	외향성
외향3	-.330	-.249	-.270	.063	.490
외향2	-.001	.181	-.026	.141	.834
외향1	.011	.014	.078	-.015	.877
개방1	.888	.168	.049	.052	-.113
개방2	.798	.097	.225	.255	.045
개방3	.887	.120	.221	.083	-.022
성실3	.115	.835	.227	.016	-.092
성실1	.132	.785	.095	-.056	.223
성실2	.136	.819	.179	-.096	-.017
불안1	.071	-.157	-.106	.857	.027
불안2	.306	.335	-.061	.637	.030
불안3	.050	-.130	.037	.811	.099
친화1	.100	.355	.710	.078	.150
친화2	.232	.302	.758	-.068	-.048
친화3	.136	-.013	.768	-.099	-.098
고유값	4.255	2.326	1.989	1.179	1.019
설명분산	17.02	16.69	13.06	12.84	12.17
누적분산	17.02	33.71	46.76	59.63	71.79
Cronbach $\alpha$	.879	.816	.713	.700	.646

TPB 모형의 13개 외생변수에 대한 주성분 분석을 통한 요인분석은 고유값 1 이상을 갖는 3개의 요인을 추출하였다. <표 4>에서 보는 바와 같이 적재치 0.5이상을 기준으로 구분한 결과 3개 요인은 태도, 규범, 통제를 각각 나타내고 있었으며, 이들 3개 요인은 총 분산의 76.52%를 설명하고 있었다. 한편 6개 내생변수에 대한 요인분석결과는 <표 5>에 나타난 바와 같다. 고유값 1 이상을 갖는 2개의 요인이 추출되었으며 적재치를 기준으로 볼 때 각각의 요인은 예상한 바와 같이 의도와 행동의 구성개념을 나타내고 있었으며, 두 요인은 총 분산의 75.68%를 설명하고 있었다. 이러한 결과로 볼 때 TPB 모형 측정도구의 구성타당도는 양호한 수준인 것으로 판단된다. 또한 각 구성개념의  $\alpha$  값은 .761에서 .943사이에 분포하고 있어 측정도구의 신뢰도는 양호한 것으로 평가된다.

<표 4> TPB 모형 외생변수에 대한 요인분석 결과와 Cronbach  $\alpha$

	태도	규범	통제
태도1	.839	.274	.097
태도2	.880	.235	.137
태도3	.902	.221	.157
태도4	.871	.181	.109
태도5	.832	.250	.174
규범1	.383	.744	.138
규범2	.274	.798	.277
규범3	.176	.804	.342
규범4	.330	.728	.326
통제1	.221	.320	.727
통제2	.092	.333	.784
통제3	.086	.073	.812
통제4	.136	.233	.794
고유값	6.778	2.170	1.000
설명분산	52.14	16.69	7.69
누적분산	52.14	68.83	76.52
Cronbach $\alpha$	.943	.891	.847

<표 5> TPB 모형 내생변수에 대한 요인분석 결과와 Cronbach  $\alpha$

	의도	행동
의도1	.882	.234
의도2	.899	.203
의도3	.858	.238
행동1	.293	.732
행동2	.134	.874
행동3	.211	.787
고유값	3.378	1.162
설명분산	56.31	56.31
누적분산	19.37	75.68
Cronbach $\alpha$	.894	.761

2) 기준타당성

측정도구의 기준타당성(criterion validity)은 연구대상의 속성을 측정해 줄 것으로 알려진 기준과 측정결과 간의 유의한 관계에 의거하여 확보할 수 있다. 일반적으로 사회과학연구에서 0.25-0.35 수준은 낮은 상관관계, 0.35-0.65 수준을 중간 상관관계 .70 이상을 높은 상관관계로 보고 있다 (Wan, 1995). 이러한 기준으로 볼 때 <표 6>의 FFM은 구성개념간 비교적 낮은 상관관계를 보이고 있다. 이러한 결과는 FFM의 구성개념은 개념 간 예측관계보다는 성격적 단면의 개념적 구분을 나타내기 때문인 것으로 사료된다. <표 7>은 TPB 모형의 구성개념 간 상관관계를 각각 나타내고 있다. 표에서 보는 바와 같이 대부분 개념 간에 중간 상관 또는 높은 상관관계를 보이고 있어 기준타당성에는 문제가 없는 것으로 판단된다.

<표 6> FFM 구성개념 간 상관관계

변수명	평균	표준편차	개방성	외향성	성실성	불안성	친화성
개방성	4.16	.869	1				
외향성	4.10	.867	-.143*	1			
성실성	4.64	.843	.315**	.014	1		
불안성	3.81	.841	.295**	.128	-.021	1	
친화성	4.92	.731	.391**	-.083	.459**	-.042	1

\* p<0.05, \*\* p <0.01

<표 7> TPB 구성개념 간 상관관계

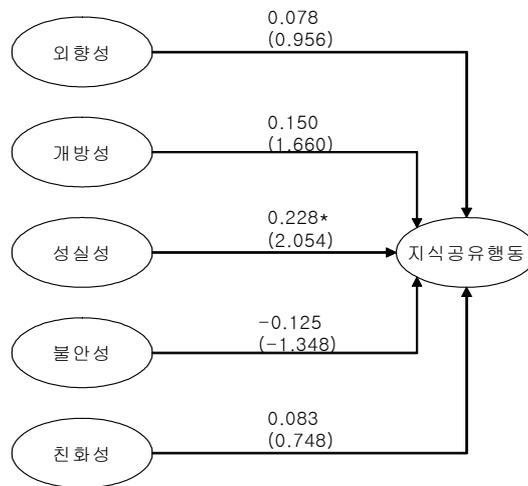
변수명	평균	표준편차	행동	태도	규범	통제	의도
행동	4.28	.814	1				
태도	5.78	.807	.286**	1			
규범	5.44	.801	.364**	.559**	1		
통제	4.96	.878	.375**	.333**	.635**	1	
의도	5.46	.901	.489**	.469**	.569**	.451**	1

\*\* p <0.01

### 3. 가설의 검증

#### 1) FFM과 지식공유 행동

전체모형의 적합도를 평가하는데 있어서 어떤 지수가 가장 적합한지에 대해 일치된 견해가 없으므로 다양한 지수를 제시하였다(배병렬, 2002). 모형 평가에 있어서  $\chi^2$ 는 절대적합도를 나타내는 지표로 가장 일반적으로 제시되는데 모형의 과대식별(over identification) 관련 적합도를 검증하며, 일반적으로  $\chi^2$  값을 자유도로 나눈 값이 2이하일 때 모형이 적합한 것으로 평가한다. GFI(Goodness-of-Fit Index)는 예측된 모형에 의해서 설명되는 관찰행렬의 상대적인 분산과 공분산의 양을 측정하여 성격상 회기분석의  $R^2$ 와 유사하게 해석되며 일반적으로 0.9이상이면 바람직하다고 평가되고, 표본자료에 의해 모형이 설명할 수 없는 분산과 공분산의 크기를 말하는 RMR(Root Mean Square Residual) 값은 0.08이하를 기준으로 모형을 평가한다. 또한 측정변수 간 공분산이 없음을 가정하는 기초모형에 비교하여 제안모형의 개선정도를 파악하는 증분적합지수(incremental fit)로 NFI(Normed Fit Index)는 0.9이상을 적합도 기준으로 한다. <그림 1>에서 보는 바와 같이 FFM 모형의 경우  $\chi^2$ 는 185, 자유도는 113으로  $\chi^2$  값을



\* p<.05

$\chi^2 = 185$ ,  $DF=113$ ,  $\chi^2$ 에 대한 p 값 = 0.000

GFI = .913, RMR = 0.072, NFI = 0.877, 다중상관자승: 0.163

그림 1. FFM이 지식공유행동 간의 관계 분석결과

자유도로 나눈 값은 1.63이었고, GFI는 0.913, RMR은 0.072, NFI는 0.877로 나타났다. 이상의 결과를 위에서 논의된 기준에 비추어 볼 때, 제안된 모형은 NFI가 0.9이상 기준에 약간 못 미치는 것을 제외하고는 모든 지표가 기준을 상회하고 있는 것으로 나타났다.

FFM 구성개념과 간호사 정보공유행동 간의 관계에 대한 가설의 검증결과는 <그림1>과 <표 8>에서 보는 바와 같다. FFM 중 성실성이 0.05 수준에서 지식공유행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 그 밖에 성격적 단면은 유의하지 않았다. 이 같은 결과는 성실성이 높은 사람이 갖는 주의 깊고 체계적인 성격적 특성 (McCrae와 Costa, 1995)이나 높은 책임감과 목적의식(Barrick와 Mount, 1991)이 지식공유에 수반하는 지식의 창조나 지식공개 행동에 공통적으로 필요한 특성이기 때문인 것으로 보인다. 이러한 결과는 지식공유 행동을 맥락적 행동의 하나로 보고 FFM의 성격적 단면과의 관계를 분석하여 성실성이 지식공유에 가장 큰 영향을 미친다고 보고한 김도형과 유태용(2002)의 연구 결과와 유사하다. 성실성 외의 4개 요인이 유의한 영향을 미치지 않은 것은 이들 성격적 단면과 지식공유행동 간에 개념적인 상관관계가 미흡한 때문일 수도 있겠지만 그 보다는 앞에서 언급한 바와 같이 성격적 특성과 지식공유행동 간에 보다 구체적인 동기요인이 작용하고 있기 때문인 것으로 사료된다.

<표 8> FFM과 지식공유행동간 관계 모형 가설검증결과 요약

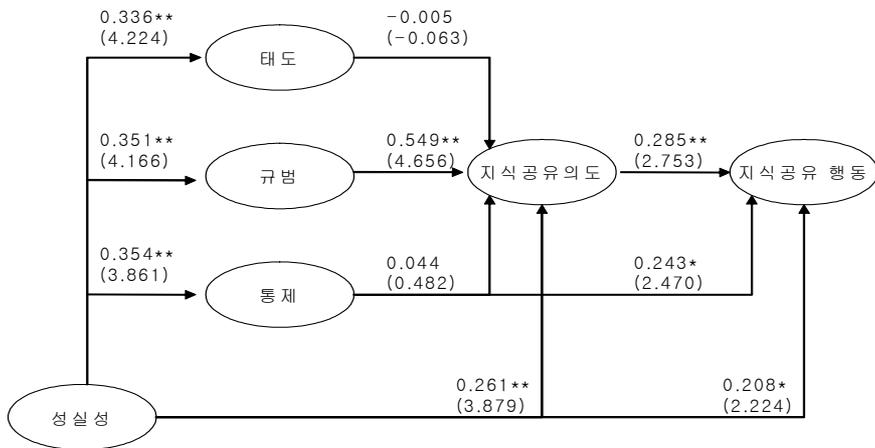
가설	경로	경로계수	t 값
1-1	외향성 → 지식공유행동	0.078	0.956
1-2	개방성 → 지식공유행동	0.150	1.660
1-3	성실성 → 지식공유행동	0.228	2.054*
1-4	불안성 → 지식공유행동	-0.125	-1.348
1-5	친화성 → 지식공유행동	0.083	0.748

\* p<0.05

## 2) TPB 확장모형

본 절은 TPB 확장모형의 분석을 통하여 TPB 모형이 지식공유행동 예측에는 어떤 결과를 보이는지를 알아보고, FFM과 지식공유행동 간의 관계에서 TPB 모형의 외생개념이 Ajzen(1988)이 언급한 바와 같은 완전한 매개역할을 하는지 확인하고자 하였다. 이를 위하여 FFM과 지식공유 행동 간의 관계분석에서 유의한 결과를 보인 FFM의 성실성 단면을 외생개념으로 하여 TPB모형의 구성개념 즉 태도, 규범, 통제, 의도, 행동에 영향을 미치는 모형

을 설정하였다. <그림 2>는 TPB 확장모형의 분석결과를 요약하고 있다. 모형의 적합도를 나타내는 지표를 보면  $\chi^2$  값을 자유도로 나눈 값은 1.25이고, GFI 값은 0.902, RMR 값은 0.042, NFI 값은 0.925로 나타나 모형은 적합한 것으로 판단된다.



\* p<0.05, \*\* p<0.01

$\chi^2 = 235$ , DF=188,  $\chi^2$ 에 대한 p 값 = 0.011

GFI = .902, RMR = 0.042, NFI = 0.925

다중상관자승: 의도=.510, 행동=.348

그림 2. TPB 확장모형 분석결과

TPB 구성개념 간의 관계를 보면 규범은 지식공유의도에 p<0.01 수준에서 유의한 영향을 미친 반면 태도와 통제의 영향력은 유의하지 않았다. 따라서 지식공유 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것은 주변에서 지식공유를 어떻게 생각하느냐에 대한 개인의 주관적인 판단이며, 지식공유행동에 대한 개인의 호, 불호적 태도 또는 지식공유 수행을 위한 여건에 대한 개인의 의식 등은 지식공유의도의 형성에 중요한 요인이 되지 않는다고 볼 수 있다. 태도의 의도에 대한 영향력이 유의하지 않은 결과는 Ryu 등(2003)에서 태도와 규범 모두 지식공유의도에 강한 영향을 미친 (p<0.001) 결과와 차이가 있다. 이러한 차이는 이들의 연구의 경우 응답자의 성격적 특성개념이 통제되지 않았으며, 최종 내생변수가 행동이 아닌 의도이었기 때문인 것을 사료된다. 한편 통제의 의도에 대한 영향력은 이들의 연구에서도 상대적으로 약한 것(p<0.1)으로 보고하고 있다. Ajzen (2002)은 통제의 의도에 대한 영향력이 유의하기 위해서는 연구 대상행동에 있어서 행위자의 자발성이 낮다는 조건이 충족되어야 한다고 하였

다. 즉 대상행동이 행위자의 전적인 자발성에 따라 유발된다면 행동통제 변수를 제외하고 태도와 규범만을 가지고도 충분히 행동을 예측할 수 있다고 볼 수 있다. 따라서 간호사 지식공유행동의 자발적인 특성이 강하다고 볼 때 통제의 행동의도에 대한 영향력은 미흡할 수밖에 없는 것으로 보인다.

통제의 행동에 대한 직접적인 영향력은  $p < 0.05$  수준에서 유의하였다. 이러한 결과는 간호사가 실제로 지식공유 행동을 수행하고자 할 때 행동수행상의 장애 또는 촉진 요인으로서 통제가 영향을 미치고 있기 때문인 것으로 보인다. Ajzen (2002)에 따르면 통제가 행동에 미치는 직접적인 영향력은 지각된 (perceived) 통제가 아닌 실질적(actual) 통제의 대리변수로 해석할 수 있다고 하였다. 따라서 간호사가 업무수행 중 지식공유를 시도할 때 간호사 자신의 능력과 조직의 문화나 기술 환경 등의 실질적인 요인이 지식공유 행동의 발현에 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다. 의도의 행동에 대한 영향력은  $p < 0.01$  수준에서 유의한 결과를 보였다. 이러한 결과를 근거로 <표 9>에서 보는 바와 같이 가설 2-1과 2-3은 기각되었으며 가설 2-2, 2-4, 2-5는 채택되었다.

<표 9> TPB 확장모형의 가설검증 결과요약

가설	경로	경로계수	t 값
2-1	태도 → 의도	-0.005	-0.063
2-2	규범 → 의도	0.549	4.656**
2-3	통제 → 의도	0.044	0.482
2-4	통제 → 행동	0.243	2.470*
2-5	의도 → 행동	0.285	2.753**
3-1	성실성 → 태도	0.336	4.224**
3-2	성실성 → 규범	0.351	4.166**
3-3	성실성 → 통제	0.354	3.861**
3-4	성실성 → 의도	0.261	3.879**
3-5	성실성 → 행동	0.208	2.224*

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

한편 성실성은 태도, 규범, 통제에 대하여 모두  $p < 0.01$  수준에서 유의한 긍정적 영향을 미치고 있었고, 지식공유의도에는  $p < 0.01$  수준에서, 그리고 지식공유행동에는  $p < 0.05$  수준에서

유의한 긍정적 영향을 미치고 있었다. 따라서 <표 9>에 정리된 바와 같이 성실성과 TPB모형의 구성개념 간의 관계에 대한 가설(가설 3-1부터 3-5까지)은 모두 채택되었다. 이러한 결과는 지식공유 행동의 예측에서 TPB 모형의 외생개념이 부분적인 매개역할은 하고 있으나 완전한 매개역할은 하지 못하고 있다는 것을 나타낸다. 따라서 지식공유행동의 예측을 위해서는 기존의 TPB 모형에 성격적 특징을 나타내는 개념을 포함하는 TPB 확장모형의 타당성이 입증되었다고 볼 수 있다.

## IV. 결 론

### 1. 연구결과요약

조직 내 종사원 간 지식의 공유는 효과적 지식경영의 기본전제라는 시각에서 지식공유에 대한 논리적 이해와 이의 활성화를 위하여 지식공유 선행요인 관련 연구가 활발히 이루어져 왔다. 그러나 그간의 연구는 조직수준의 선행요인 고찰에 집중되었고 지식공유 행동의 수행 주체인 개인수준에서의 연구는 극히 미흡한 상태이다. 이 연구는 지식공유를 개인의 성격적 특성과 동기요인에 의하여 발현하는 행동으로 보고 개인 수준에서의 지식공유 행동 선행요인을 고찰하였다.

성격적 특성과 지식공유행동과의 관계를 고찰하기 위하여 FFM과 간호사 지식공유행동 간의 관계를 분석한 결과 5개 성격 단면 중 성실성만이 유의한 긍정적 영향을 미치고 있었다. 사회심리학에서는 성격적 특성이 행동에 대하여 비교적 낮은 설명력보이는 중요한 이유 중 하나로 성격과 행동사이에서 작용하는 동기요인 관련 변수의 매개역할을 들었다. 또한 Ajzen(1988)은 행동의 예측을 위한 일반적 모델로 TPB 모형을 제시하면서 보다 상황특징적인 행동예측을 위해서는 예측대상 행동의 특징에 따라 TPB의 기존 구성개념 외에 외부개념의 보완 필요성을 언급하였다. 이에 이 연구는 성격적 특징의 행동에 대한 영향력은 TPB 모형의 외생변수에 의하여 매개됨과 동시에 정보공유의도와 행동에 직접적인 영향력을 갖는다는 가설 하에 FFM의 5개 단면 중 성실성 요인과 TPB 모형을 통합하는 TPB 확장모형을 제시하였다. TPB 확장모형의 분석결과 성실성은 규범, 태도, 통제 등 TPB 모형의 외생변수에 유의한 영향을 미쳤으며, 동시에 지식공유의도와 지식공유행동에 직접적, 긍정적 유의한

영향을 미치고 있었다. 또한 TPB 외생변수 중 규범만이 의도에 유의한 긍정적 영향을 미쳤으며 통제와 지식공유의도는 행동에 직접적, 긍정적 유의한 영향을 미쳤다.

## 2. 연구결과의 함의

이상과 같은 분석결과는 지식공유 행동의 특성을 고려하여 TPB 모형을 확장 보완할 목적으로 제시한 성격요인과 동기요인을 통합하는 TPB 확장모형의 타당성을 확인하고 있는 것으로 사료된다. 따라서 지식공유 행동 선행요인 고찰에서 성격적 특성과 동기요인의 동시적 고려는 필수적이라고 할 수 있다. 한편 TPB 모형에 성격적 특성의 보완은 성격적 특성 개념의 시간적인 지속성을 고려할 때 의도와 행동 간에 시간차이에서 기인하는 모형의 예측력 불안정(Rhodes와 Courneya, 2003) 개선에도 역할을 할 수 있을 것으로 사료된다.

이 연구의 결과에서 성실성이 보이는 지식공유행동에 대한 유의한 직·간접적인 영향력이 주는 의미도 고찰할 필요가 있다. Scotter와 Motowidlo (1996)는 맥락수행을 직무헌신(job dedication)과 대인관계촉진(interpersonal facilitation)으로 구분하였다. 이러한 구분에 따르면 지식공유행동은 업무의 효과적 달성을 행동의 동기로 하는 직무헌신적인 성격이 강하다고 할 수 있다. 맥락수행의 두 개념과 FFM의 성격단면과의 상관관계 분석결과 성실성은 직무헌신요인에 높은 영향력이 있는 것으로 나타났고, 친화성과 개방성, 외향성 등의 요인은 대인관계촉진과 높은 상관관계를 보였다(Scotter와 Motowidlo, 1996). 이렇게 볼 때 본 연구에서 나타난 성실성과 지식공유행동 간의 직·간접적 유의한 결과는 지식공유 행동의 맥락적, 직무헌신적 특징을 나타내고 있다고 볼 수 있다. 이러한 지식공유의 행동적 특징의 규정은 향후 개인적, 조직적 수준의 지식공유행동 선행요인 연구에서 보다 행동특징적인 접근을 위한 방향을 제시하고 있다고 볼 수 있다.

이 연구에서 수행한 개인적 수준에서의 지식공유행동 선행요인 연구결과가 주는 실무적 차원에서의 여러 가지 함의가 논의될 수 있다. 먼저 성실성이 지식공유 의도와 행동에 대하여 유의한 직·간접적 영향력을 보인 점이다. 성실성은 지식공유행동 뿐 만 아니라 조직 내 일반적 직무성과와 가장 높은 상관관계를 갖고 있는 성격적 특징이다. 따라서 인력의 선발, 배치 등에서 성실성은 중요한 평가항목으로 고려되어야 할 것이다. 이렇게 볼 때 인성평가의 신뢰성이 중요한데 특히 피평가자가 사회적으로 바람직한 답변으로 응답하여 긍정적 성품에 대한 평가를 높이려는 경향이 문제가 된다. 그러나 이러한 경향은 대체적인 평가결과에 큰 영향을 미치지 않으며(Conard, 2005) 또한 이러한 행위를 방지하는 다양한 접근방법이 개발

되고 있으므로 향후 인사관리에서 인성평가의 활용은 적극적으로 강조되어야 할 것이다.

한편 주관적 규범은 의도를 통해서 지식공유 행동에 영향을 미치고 있다. 주관적 규범은 병원 내에 상사, 동료 등이 지식공유에 대하여 적극적으로 장려하는 입장인가 아니면 방관적 또는 금지하는 입장인가 등에 대한 개인의 주관적인 평가이다. 또한 통제는 행동에 직접적인 영향을 미치고 있다. 여기서 통제는 지식공유행동을 시도할 때 이를 수월하게 하거나 방해하는 조직구조나 기술적 환경이다. 이러한 결과는 간호조직에서 지식공유의 활성화를 위하여 어떠한 접근이 있어야 하는 지를 말하고 있다. 병원조직은 부서별, 직종별 폐쇄성이 강하고, 엄격한 위계적 질서 하에서 운영되고 있는 것이 현실이다. 이러한 조직문화에서 간호사의 지식공유행동에 대한 주관적 규범은 부정적일 수밖에 없고, 지식공유를 위한 병원 내 환경도 미흡할 수밖에 없으며 따라서 적극적인 지식공유는 어려울 수밖에 없다. 이러한 현실적 제약을 타개하기 위하여 병원의 경영진은 지식공유 활성화를 위한 문화적, 기술적 여건의 확립에 노력해야 할 것이다. 예를 들면 효과적인 간호업무 향상을 위한 정기적 연구모임이나 활성화된 질 향상활동에 의한 빈번한 조별 모임 등 공식적, 비공식적 의견제시를 할 수 있는 다양한 기회가 주어진다면 간호사의 지식공유를 수월하게 하는 것이 될 수 있다. 지식경영을 통한 경쟁력확보는 병원들이 경쟁적으로 도입하는 고가장비를 통한 경쟁보다 비용 효과적이며 동시에 타 병원에서 쉽게 모방할 수 없는 전략이다. 따라서 병원조직을 운영하는 경영진은 각 전문분야 내부 또는 전문분야 간에 보다 적극적인 지식공유 문화의 조성을 통하여 조직의 경쟁력 확보에 주력해야 할 것이다.

### 3. 향후 연구과제 및 연구의 한계점

향후 연구방향에 대하여 간단히 언급하면 다음과 같다. 먼저 이 연구는 지식공유행동을 맥락수행적 행동으로 규정하였다. 앞에서 언급한 바와 같이 맥락수행적 행동에는 개인의 의지나 성격과 같은 개인적 성향의 영향력이 중요하다. 따라서 지식공유행동의 설명과 예측을 위한 향후 연구는 개인 수준에서의 다양한 이론과 개념을 활용하는 방향으로 수행되어야 할 것이다. 다음으로 TPB 모형의 구성개념 간 상관관계가 연구대상 행동의 특징에 따라 어떤 양상으로 변화하는가에 대한 체계적인 연구가 필요한 것으로 사료된다. 이러한 연구의 접근 방법 중 하나로 지금까지 TPB 모형을 적용한 다양한 연구를 포괄하는 메타분석적인 연구를 통하여 연구대상 행동을 특성에 따라 정형화하고, 이러한 특성에 따른 구성개념 간 상관관계의 차이점을 정리할 수 있다. 이러한 연구는 TPB 모형의 행동에 대한 설명력과 예측력을

윤경일 외 : 성격적 특성과 사회인지적 요인이 병원 근무 간호사의 지식공유행동에 미치는 영향

높이기 위한 효과적 모형의 확장에 논리적 배경을 제공할 뿐 아니라 연구결과에 대한 실무적 차원의 함의 도출도 보다 용이하게 할 것이다. 연구의 한계점으로는 표본의 대상이 일개 3차병원을 대상으로 하였기 때문에 연구결과의 일반화는 한계가 있을 것으로 사료된다.

## 참 고 문 헌

- 강명희, 권용선(2001). “지식공유 과정과 이에 영향을 미치는 요인”, 기업교육연구 3권1호, 5-25.
- 권상진 (2003). 지식공유 촉진요인에 관한 실증연구, 계명대학교, 석사학위논문.
- 김성희 (2001). “지식공유에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 한국기록관리학회지, 1권2호, 81-100.
- 김도영, 유태용(2002). “성격의 5요인과 조직에서의 맥락수행간의 관계”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제15권 2호, 1-24.
- 노나카, 노부루(1999). 노나카의 지식경영, 21세기북스.
- 박태호, 정동섭(2002). “지식공유가 직무만족에 미치는 영향”, 인적자원관리연구, 4권, 109-132.
- 배병렬(2002). 구조방정식모델 이해와 활용, 도서출판 대경
- 이학식, 김영(2000). “합리적 행동이론과 계획적 행동이론의 평가와 대안적 견해: 소비자 구매 행동 맥락에서”, 소비자학연구, 11권4호, 21-47.
- 장금성(1999). “병원 내 간호부문의 지식경영 도입을 위한 전략”, Korean Journal of Nursing Query, 8권1호, 170-181.
- 최자영, 김경자(2003). “계획적 행동이론을 적용한 소비자들의 온라인 쇼핑행동 분석”, 소비자학연구, 14권4호, 89-103.
- Ajzen, I. (1988). Attitude, personality, and behavior, Chicago: Dorsey Press.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, 179-211.
- Ajzen, I. (2002). Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations, University of Massachusetts, Amherst, Massachusetts.
- Bandura, A. (1986). Social Foundations of Thought and Action: a Social Cognitive Theory, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Barrick, M.R., & Mount, M.K.(1991). The big five personality dimensions and job

- performance: A meta-analysis, *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Beck, L., & Ajzen, I. (1991). Predicting dishonest actions using the theory of planned behavior, *Journal of Research in Personality*, 25(3), 285-301.
- Bok, G.W., & Kim YG (2002). Breaking the myths of rewards: an exploratory study of attitudes about knowledge sharing, *Information Resources Management Journal*, 14, 14-21.
- Borman, W.C. & Motowidlo, S.J.(1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance, *Personnel selection in Organizations*, Dan Francisco: Jossey-Bass.
- Carlo, G., Okun, M.A., Knight, G.P., & Guzman, M.(2005). The interplay of traits and motives on volunteering: agreeableness, extraversion and prosocial value motivation, *Personality and Individual Difference*, 38, 1293-10-305.
- Chang, M.K. (1998). Predicting unethical behavior: A comparison of the theory of reasoned action and the theory of planned behavior, *Journal of Business Ethics*, 17(16), 1825-1834.
- Chau, P.Y., & Hu, P. (2001). Information technology acceptance by individual professionals: A model comparison approach, *Decision Sciences*, 32(4), 699-719.
- Conard, M.A. (2005). Aptitude is not enough: How personality and behavior predict academic performance, *Journal of Research in Personality*.
- Courneya, K.S., Bobick, T.M., & Schinke, R.J., (1999). Does the theory of planned behavior mediate the relation between personality and exercise behavior?, *Basic and Applied Social Psychology*, 21(4), 317-324.
- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1995). Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the revised NEO Personality Inventory, *Journal of Personality Assessment*, 64, 21-50.
- Davenport, T., & Klahr, P. (1998). Managing customer support knowledge, *California Management Review*, 40(3), 195-208.
- Goldberg, L.R. (1992). The Development of Markers for the Big-Five Factor Structure, *Psychological Assessment*, 4, 26-42.
- Hu, S.C., & Lanese, R.R. (1998). The applicability of the theory of planned behavior to the

intention to quit smoking across workplace in southern Taiwan, *Addictive Behaviors*, 13(2), 225-237.

Huysman, M., & Wit, D. (2000). *Knowledge Sharing in Practice*. Kluwer Academic Publishers.

Krogh, G. (1998). Care in Knowledge Creation, *California Management Review*, 40(3), 133-153.

McCrae, R.R. & Costa, P.T.(1995). Trait explains in personality psychology, *European Journal of Personality*, 9, 231-252.

Miesen, H. (2003). Predicting and explaining literary reading: An application of the theory of planned behavior, *Poetics*, 31: 189-212.

Mischel, W.(1977). The interaction of person and situation, *Personality at the Crossroads: Current Issues in Interactional Psychology*, Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Nonaka, I., & Takeuch, H. (1995). *The Knowledge Creating Company*. New York, NY: Oxford University Press

Organ, D.W. (1994). Personality and organizational citizenship behavior, *Journal of Management*, 20(2), 465-478.

Roos, G., & Roos, J., (1997). Measuring your company's intellectual performance, *Long Range Planning*, 30(3), 413-416

Rhodes, R.E., & Courneya, K.S. (2003). Relationships between personality, an extended theory of planned behaviour model and exercise behaviour, *British Journal of Health Psychology*, 8, 19-36.

Rhodes, R.E., Courneya, K.S., & Jones, L.W. (2004). Personality and social cognitive influences on exercise behavior: adding the trait to the theory of planned behavior, *Psychology of Sport and Exercise*, 5, 243-254.

Rhodes, R.E., Courneya, K.S., & Jones, LW (2002). Personality, the theory of planned Behavior, and exercise: A unique role for extraversion's activity facet, *Journal of Applied Psychology*, 32(8), 1721-1736.

Ryu, S., Ho, S.H., & Han, I. (2003). Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals, *Expert Systems with Applications*, 25, 113-122.

Saucier, G. (1992). Benchmarks: Integrating affective and interpersonal circles with the

- big five personality, *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 1025-1035.
- Scotter, J.R. & Motowidlo, S.J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance, *Journal of Applied Psychology*, 81, 525-531.
- Wan, T.H. (1995). *Analysis and Evaluation of Health Care System*, Baltimore: Health Professions Press.