

# 금융업 종사자의 특성이 지식공유, 직무만족, 기업혁신에 미치는 영향 분석 연구

조희형\*  
김포대학교 e비즈니스과\*

## Study on Effect of Characteristics of Financial Professionals on Knowledge Sharing, Job Satisfaction, and Firm Innovation

Hwihyung Cho\*  
Dept. of e-Business, The Kimpo College\*

**요약** 본 연구의 목적은 금융업 종사자의 지식공유에 영향을 미치는 특성요인과 성과요인 간의 영향관계를 규명하는데 있다. 연구목적에 달성하기 위해 금융업 종사자의 특성변수는 개인적 차원의 신뢰성향, 주관적 규범, 지식공유 의지를, 조직적 차원의 팀원 간 신뢰, 경영층 지원을 설정하였다. 성과변수는 직무만족과 기업혁신을 설정하고, 이에 대한 연구모형을 제시하였다. 연구모형은 금융업 종사자 185명의 설문지를 이용하여 실증분석 하였다. 연구결과는 첫째, 개인적 차원에서 신뢰성향은 지식공유에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 조직적 차원의 팀원 간 신뢰 그리고 경영층 지원은 지식공유에 긍정적인 영향을 미치며, 특성요인 중에서 팀원 간 신뢰가 가장 강한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 셋째, 금융업 종사자의 지식공유는 직무만족과 기업혁신에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

**주제어** : 금융업 종사자, 지식경영, 직무만족, 기업혁신

**Abstract** This study is intended to identify the relationship between antecedents and performance factors that affect the knowledge-sharing of financial professionals. In order to accomplish the objective, antecedents were established as 'disposition to trust', 'subjective norm', and 'knowledge-sharing willingness' in the personal aspect, and 'trust in peers' and 'management support' in the organizational aspect. As performance factors, 'job satisfaction' and 'firm innovation' were established, and a research model was presented. Empirical analysis was done on the research model using collected questionnaires from 185 financial professionals. The research findings are as follows. First, disposition to trust of financial professionals has a positive effect on their knowledge-sharing. Second, trust in peers and management support have a positive effect on their knowledge-sharing. Among the antecedents, trust in peers has the strongest effect on their knowledge-sharing. Third, knowledge-sharing of financial professionals has a positive effect on their job satisfaction and firm innovation.

**Key Words** : Financial Professionals, Knowledge Sharing, Job Satisfaction, Firm Innovation

\* 본 논문은 2013학년도 김포대학교의 연구비 지원에 의하여 연구되었음.

Received 31 July 2013, Revised 29 August 2013

Accepted 20 October 2013

Corresponding Author: Hwihyung Cho(The Kimpo College)

Email: hhcho@kimpo.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

지식과 정보에 기반을 둔 신 경제시스템을 지식기반 경제 또는 디지털 경제라고 한다. 지식과 정보의 생산, 유통, 활용에 관심을 갖고, 이를 경제활동의 중심에 두는 경제를 말한다. 디지털 경제하에서 지식은 경제적·사회적 발전을 위해 다양한 분야에서 창조·획득·유포·활용 된다 [1].

지식정보화 사회로 심화됨에 따라 경영학뿐만 아니라 현실 경영 속에서도 새로운 경영기법이나 경영조직 등이 지속적으로 등장하고 있다. 기존 경영시스템의 약점을 보완하는 새로운 개념, 조직형태에서 경쟁력을 갖춘 새로운 모델 등을 제시하고 있다. 이들의 공통점은 지식과 정보를 주요 수단으로 활용하여 경쟁력을 확보한다는 점이다[2].

최근 정보기술의 발전 속도가 빠르고, 처리해야할 업무가 더욱 복잡하고 다양해지듯 업무 및 조직원간에 상호의존성은 높아지는 추세이다. 선도적인 글로벌 기업들은 지식의 생성과 공유에 대한 중요성을 인식하고, 이를 구현하기 위한 지식네트워크를 형성하는 등 지식경영을 통한 경쟁력 확보에 노력을 집중하고 있다. 그리고 지식경영은 많은 관계자들이 예상했던 것보다 더 지속적으로 발전하는 것으로 밝혀졌다[3]. 지식경영은 경영학 및 관련 학문분야를 중심으로 많은 연구가 이루어지고 있다. 관련 연구들은 기업 경영성과측면에서 효과적인 지식경영을 구현하기 위한 필요 요소를 찾고, 이를 통해 다양한 전략적 유형을 소개하고 있다[4].

한편, 금융업은 지난 반세기 동안 높은 경제성장으로 금융업은 적정 이자 마진을 확보할 수 있었다. 자산만 증가하면 이익은 자동으로 증가하는 구조였다. 그러나 최근 세계경제의 침체로 인해 경제성장세가 둔화되고, 저금리 기조의 장기화로 경영수지는 악화되고 있다. 이에 더해 자본시장통합법<sup>1)</sup>의 시행으로 금융업권간에 업무영역이 무너져 경쟁은 더욱 심화되고 있다. 금융감독원이 2013년 5월 발표한 국내 은행의 2013년 1분기 당기순이익(잠정)은 1.8조원으로 전년 동기(3.3조원) 대비 약

44.9% 감소한 것으로 나타났다[5][6].

금융업계는 신성장 동력을 찾기 위한 전략의 일환으로 저비용·고효율의 생산적인 조직으로 탈바꿈하기 위해 전략을 모색하고 있다. 금융업은 상품의 차별화가 어렵고 고객의 구매결정에 직원들의 전문적인 지식과 경험이 중요한 영향을 미치므로, 타산업과 비교하여 인적판매 의존도가 높다. 직원이 소유한 지적자산은 기업의 주요한 무형자산이며, 불확실한 금융환경 속에서 성장과 경쟁력의 원천이라 할 수 있다. 그러므로 금융업 종사자의 중요성을 인식할 필요가 있다. 특히, 금융업에서 성공적인 지식관리를 위해서는 선행적으로 조직 구성원의 개인적·조직적 특성과 기업성과 간의 영향관계를 이해하는 것은 매우 중요한 문제이며, 지식경영 연구의 근간이라 할 수 있다.

그 동안 금융업에서 지식경영 관련 연구는 정보화, 지식경영시스템 도입후의 재무적 성과, 고객만족도 등의 변화에 중점을 두고 진행되었다[7][8][9][10]. 특히, 기존의 기술 지향적 접근방식은 지식의 주체인 인간이 소외되는 현상을 야기하는 한계를 갖고 있다. 이는 단기적인 성과에 치중한 결과이며, 장기적이고 지속가능성을 지향하는 지식경영에 대한 이해부족에서 그 원인을 찾을 수 있다[7]. 지식경영에서 지식과 사람은 주체가 되며 정보기술은 이를 지원하는 수단이라 할 수 있다. 조직이 지식경영을 성공적으로 이끌기 위해서는 정보기술도 중요하지만 개인과 조직 차원에서 지식경영에 대한 올바른 이해도 중요하다. 이를 통해서 개인과 조직의 성과를 극대화 할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다[11].

이러한 배경에서 본 연구는 금융업의 산업적 특성을 고려하여 지식과 정보 생산의 핵심인 인간을 중심으로 연구를 수행 한다. 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 금융업 종사자의 개인적·조직적 특성과 지식공유 간의 영향 관계를 분석한다. 둘째, 지식공유와 조직성과로서 직무만족과 기업혁신 간의 영향 관계를 분석한다. 끝으로 본 연구의 실증분석 결과를 기반으로 학계와 관련 산업에 성공적인 지식경영을 위한 가이드라인을 제공하고자 한다. 이를 통해 궁극적으로 금융 산업에서 지식경영을 활성화하기 위한 토대를 마련 하고자 한다.

1) 자본시장규제, 금융회사의 대형화 및 대형화 촉진, 투자자 보호를 위해 금융시장 관련 법률을 하나로 통합하고 금융상품에 대한 사전적 제약을 철폐하여 모든 금융회사가 대부분의 금융상품을 취급할 수 있도록 하는 법률. 2007년 8월3일 제정되어 2009년 2월4일부터 본격적으로 시행됨[6]

## 2. 이론적 배경

### 2.1 지식경영과 지식공유

21세기 들어 기업과 국가 경쟁력의 핵심은 지속적인 혁신을 창출하고 습득하는 능력이다. 과거 산업자본주의 시대에는 자본·인력·생산시설 기반 등이 경쟁력의 핵심 요소였다면, 디지털경제의 확산으로 지식은 기업과 국가의 경쟁력을 결정하는 핵심요소가 되었다[12]. 따라서 개별 구성원의 지식을 어떻게 하면 조직의 지식으로 전환할 수 있는가 하는 문제는 경영분야에서 중요한 이슈가 되고 있다[13][14].

지식경영에 대한 정의는 학자나 연구자에 따라 다양한 정의를 내리고 있다. Jager는 “지식경영이란 개별 근로자의 경험, 분명하지 않은 전문지식뿐만 아니라 데이터베이스, 정책, 절차 등을 포함하는 조직의 정보자산 공유와 관리, 확인을 위한 통합적인 접근을 증대하기 위한 원칙이다”라고 정의하고 있다[15].

Kimiz는 오늘날 지식경영에 대한 관심과 도입이 증대된 원인을 네 가지로 정리하였는데 첫째, 비즈니스의 글로벌화이다. 많은 조직들이 다지점, 다국어, 다문화로 더욱 글로벌화 되어 가고 있다. 둘째, 고효율의 조직을 지향한다. 기업의 구성원은 더 많은 일을 더 빨리하고 있지만, 업무의 속도와 일의 양이 증대되고 있다. 셋째, 조직건망증이다. 조직 인력의 이동가능성은 더욱 높아지고 있으며, 끊임없는 학습을 필요로 하고 있다. 넷째, 기술적 진보이다. 정보기술의 발전으로 사람들은 더 많은 연결 관계를 가지게 되었으며, 응답을 받는 데도 불과 몇 분이면 족하기 때문이다[16].

지식경영을 기업에 성공적으로 도입하기 위해서는 지식을 공유하고자 하는 기업 문화를 창출하고, 지식을 효율적으로 발굴하고 활용할 수 있는 제도와 조직이 요구된다. 그리고 기업의 끊임없는 변화를 위한 조직 구성원들의 의식전환이 전제되어야 한다[17]. 때문에 금융업에서 성공적인 지식경영을 위해서는 조직구성원들의 적극적인 지식공유 활동과 이를 활성화할 수 있는 조직문화가 절실히 요구된다.

지식경영에서 필수적인 지식공유는 학자나 연구자의 관점에 따라 다소 다른 정의를 내리고 있다. Ruggles는 지식공유란 개인 또는 조직이 소유한 지식을 다른 사람이나 조직 내 구성원들과 나누는 것을 의미한다고 정의

하였으며[18], Chakravartiry et al.은 조직의 한 부서가 타부서의 특출한 역량이 되는 지식에 접근 할 수 있도록 하는 과정이라고 하였다[19]. Martinez는 개인이 갖고 있는 지식을 공유하게 하는 방법을 발견한 회사는 성공할 것이며, 지식을 공유하는 직원들은 중요한 사람으로 인정받는다고 하였다[20]. Davenport et al.은 지식경영을 지식의 획득·저장·공유·사용으로 나누어 과정을 설명하고, 지식공유는 개인적 차원이 아닌 조직적 차원의 활동이라고 설명하였다[21]. 지식공유를 통해 새로운 지식이 창출되기 때문에 조직의 효율화에 중요한 역할을 하게 된다. 따라서 원활한 지식공유를 위해 정보시스템에 초점을 맞추기 보다는 지식경영의 주체를 조직의 구성원으로 보고 이들의 중요성을 강조하는 추세이다[22].

### 2.2 금융업과 지식경영

금융업에서 지식경영과 관련하여 은행과 보험사를 대상으로 일부 연구가 진행되었다. 국내 은행과 보험사에서 지식경영을 도입한 후 기업의 성과에 어떠한 영향을 미쳤는지 살펴본 연구가 있다. 박희종·김민수는 금융기관의 지식경영 도입에 따른 개선효과를 BSC (Balanced Score Card)모델에 적용하여 검증하였다[8]. 그는 지식경영 도입 후에 나타난 개선효과를 학습과 성장, 내부 프로세스, 고객관점으로 구분하여 변수를 선정하고 이를 실증분석 하였다. 연구 결과에 따르면 금융업 종사자의 자기능력개발이 높아질수록 업무 효율성에 긍정적인 영향을 미치며, 업무의 효율성 증대는 회사 이미지 제고에 기여하는 것으로 나타났다. 또한, 업무의 효율성 증대는 고객만족도에 긍정적으로 기여하는 것으로 나타났다. 이경국은 국내 은행 등을 대상으로 지식경영 도입이 고객신뢰도와 이용자 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 그는 지식경영 도입에 대한 측정을 BSC관점에서 고객만족도에 중점을 두고 연구를 수행하였다. 특히, 고객만족의 결정요소로서 신뢰성·수익성·안정성·편리성을 설정하고 고객신뢰도와 고객만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과 지식경영의 도입으로 은행의 신뢰성·수익성·안정성·편리성이 높아지면 고객신뢰도에 긍정적인 영향을 미치며, 고객신뢰도가 높아지면 고객만족도에 기여하는 것으로 나타났다[9].

한편, 금융사의 정보기술(Information Technology)에 대한 투자(금융정보화투자)를 지식경영시스템 도입으로

인식하고, IT투자와 성과에 관한 연구가 이루어졌다. 전 상준은 증권사의 IT투자를 통한 지식경영 성과연구를 수행하였다. 그는 증권사별 금융정보화와 재무제표를 사용하여 전산예산비율, 자본예산비율과 같은 IT투자가 수익률 대리변수로서 ROA(Return On Assets, 총자산수익률), ROE(Return On Equity, 자기자본수익률), 영업수익순이익율에 미치는 영향관계를 분석하였다. 분석결과에 따르면 IT투자 변수가 총자산순이익율에 가장 강력한 양(+)의 관계를 갖는 것으로 나타났다. 소형증권사보다는 대형증권사 그리고 도매증권사보다는 소매증권사에서 IT투자가 수익률에 더욱 강한 효과를 주는 것으로 나타났다[10]. 탁동일·윤차영은 국내 은행들의 금융IT전략과 지식경영 운영현황을 분석하였다. 그들의 연구에 따르면 대부분의 금융기관들은 IT투자와 지식경영 전략의 연계를 위한 투자가 없으며, 2005년 이후에는 지식경영 전략의 한계가 나타나고 있다고 하였다. 대부분 시중 은행들의 투자 핵심은 IFRS(International Financial Reporting Standards, 국제회계기준)시스템, BIS(Bank of International Settlements, 국제결제은행)비율관리 등으로 전반적으로 소극적인 투자를 하는데 그치고 있다고 하였다. 그는 은행들의 이러한 경영전략 추세는 지식을 관리의 대상으로 보고 기술 중심적인 접근방법에 치중하여 지식의 주체가 되는 인간을 소외하고, 장기적이며 지속가능한 지식경영의 이해부족에서 그 원인을 찾을 수 있다고 하였다. 이러한 문제의 해결책으로 지식통합과 창의적인 커뮤니케이션, 정보 활용 능력 증대 등을 제시하였다[7].

이외에도 박노경은 국내은행의 지식경영 운영현황, 문제점 그리고 개선방안에 대한 연구를 수행하였다. 그가 제시한 지식경영 운영상의 문제점으로는 지속적인 지식 창출과 효율적인 지식검색을 위한 방안 부재, 활용도 높은 지식이 확대되지 못하는 문제, 보수적인 기업문화를 형성하여 창의성과 적극성이 요구되는 지식경영이 제대로 뿌리내리기 어려운 조직문화 등을 그 예로 들었다. 이를 개선하기 위한 방안으로는 기존의 지식 재활용 중심에서 신지식 창조 및 혁신 중심으로의 변화, 제안된 지식을 검증하고 품질을 제고하기 위해 지식전문가 양성, 지식경영활동에 관심이 낮은 직원들에게 지속적인 교육과 홍보 강화 등의 필요성을 강조 하였다[23].

## 2.3 직무만족과 기업혁신

본 연구에서는 지식공유에 따른 성과요인으로 개인적 차원의 직무만족과 조직 차원의 기업혁신을 규정하였다. 직무만족은 직무와 관련된 태도로서 조직관리 분야에서 중요한 연구 분야로 간주되고 있다. 조직 구성원이 직무에 대해 지각하는 태도는 일에 대한 만족도를 좌우하는 요소로서 개인적 근로생활의 질 뿐만 아니라 조직의 성과를 좌우하는 중요한 요소이다[24]. 구성원이 직무에 대해 만족을 느끼면 직무환경에 긍정적인 태도를 형성하게 되어 조직의 목표 달성이나 성과 향상을 기대할 수 있는 반면에, 불만족 상태에서는 부정적 태도를 형성하여 조직이나 성과에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 조직에서 직무만족은 개인적·조직적 차원에서 중요한 영향력을 갖는다. 개인적 차원으로 직장에 대한 가치기준, 정신적·신체적 건강 등을 들 수 있으며, 조직적 차원으로 이직률, 결근율 등이 그 예라 할 수 있다. 때문에 직무만족은 조직의 효과성과 밀접한 관련이 있으며, 조직을 구성하는 개인적 차원에서도 중요하기 때문에 조직 평가의 중요한 기준으로 인정된다[25]. 따라서 지식공유에 따른 경영성과 평가요인으로 직무만족을 상정하여 연구를 수행한다.

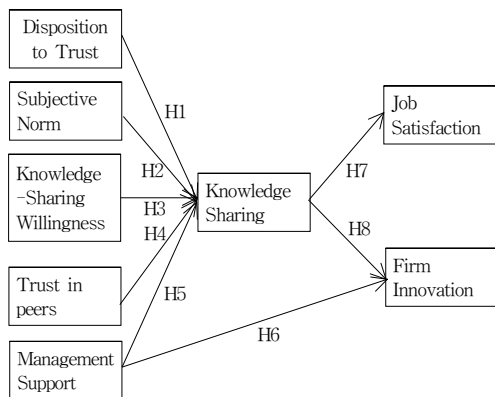
기업혁신은 기업이 지속적인 경쟁우위를 누리게 하는 중요한 필수적 요인으로 간주된다. 기업의 성장과 생존은 새로운 기술과 업무 혁신을 통한 시장의 선점 여부에 달려있다. 제품의 수명주기가 짧아지고 서비스의 모방이 용이해짐에 따라 새로운 혁신 창출이 요구된다. 새로운 제품과 서비스의 개발이 혁신의 창출로 이어진다면 생산성 및 경쟁력 향상으로 이어지고 기업의 지속가능성은 신장될 것이다[26]. 김영진·김태성은 기업이 생존과 성장을 위해서는 미래를 예측하기 보다는 미래를 창조할 것을 강조하고 있다. 물리적·논리적 공간이 확대됨에 따라 혁신을 통해 이를 뒷받침해야 한다. 따라서 기업이 성공적인 혁신을 추진하기 위해서는 경영층의 관심과 참여, 시스템적 요소, 조직적 요소 이외에 기본적인 사항을 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 기본과 원칙에 충실한 혁신을 추진한다. 둘째, 조직원 모두가 혁신을 일상적인 업무로서 이해하고 실행하도록 만들어야 한다. 셋째, 혁신 방향에 대한 일관성을 유지해야 한다[27]. 기업에서 혁신은 제조업 기반의 접근 방식이 주류였으나, 1990년대 고객지향 개념이 확산되면서 서비스 제공자와 고객 간의 상호작용에 무게중심을 두는 관점으로 이동하였다. 그리

고 서비스가 제품을 포함하는 개념으로 확대되는 모습이 다[28]. 이와 같은 관점에서 금융서비스업 종사자의 지식 공유가 기업혁신에 미치는 영향관계 분석은 시의적절한 것으로 판단된다.

### 3. 연구모델 및 가설

#### 3.1 연구모델

본 연구는 금융업 종사자들이 지식공유를 위한 선행 요인과 영향관계를 규명하고 조직의 성과에는 어떠한 영향을 미치는지 분석하는데 그 목적이 있다. 목적을 수행하기 위해 지식공유의 선행요인으로서 금융업 종사자의 특성, 지식공유, 조직성과 등 3가지 개념을 중심으로 연구모델을 구성하였다. 특성요인은 개인적·조직적 차원으로 구분하였다. 개인적 차원은 신뢰성향, 주관적 규범, 지식공유 의지를, 조직적 차원은 팀원 간 신뢰, 경영층 지원을 설정하였다. 그리고 직무만족과 기업혁신을 조직성과 요인으로 설정하였다. 연구모델을 도식화하면 <그림 1>과 같다.



[Fig 1] Research model

#### 3.2 가설

##### 3.2.1 개인적 특성과 지식공유

기업조직 내에서 지식공유가 활발하게 일어나기 위해서는 개인적 차원의 특성이 중요하게 인식되고 있다. 지식 전수자가 희생을 감수하고 지식을 이전하려는 적극적인 참여가 필요하다[29]. 특히, Grant는 기업 내 지식생성

과 관련하여 개인의 역할을 강조하였다. 그는 기업 내에서 지식의 창조는 개인차원의 활동에 의해 이루어지며, 기업의 주된 역할은 존재하는 지식을 제품이나 서비스에 적용하는 것이라고 주장하였다[30].

한편 McKnight and Chervany은 개인의 신뢰 성향은 제도적 기반 신뢰, 신뢰성 믿음, 신뢰의도 등에 영향을 주는 것으로 설명하고 있다[31]. 구매자의 신뢰성향은 인터넷 상거래에서 판매자에 대한 신뢰의 기초가 되는 판매자의 배려에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다[32]. 이상의 이론과 실증분석을 바탕으로 신뢰성향을 기업 내 지식공유에 응용하면 신뢰성향이 강한 지식 전수자는 지식 이전에 따른 자신의 희생을 감수하고 지식 수혜자를 위한 배려를 위해 적극적으로 지식을 공유할 것이다. 이상의 이론과 실증연구를 바탕으로 금융업 종사자의 신뢰 성향은 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action)은 인간의 행위를 이해하고 예측하기 위한 모델이다. 이 모델은 인간의 행동 의도는 행동에 대한 태도와 주관적 규범에 의해 결정되는 것으로 설명하고 있다. 이러한 관점을 정보기술 수용에 적용하여 주관적 규범(Subjective Norm)이 정보기술 사용에 있어서 중요한 결정요인으로 연구되고 있다[33][34][35]. 지식정보화 사회로 심화 될수록 기업이 보유하는 지식과 정보는 경쟁력이다. 따라서 지식 공유는 개인이나 조직이 경쟁력을 확보하기 위한 필수조건이라는 인식이 확산되고, 더 나아가 사회적 압력으로 작용하고 있다. 이상의 이론과 실증연구를 바탕으로 금융업 종사자의 주관적 규범은 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

최근 지식공유에 대한 연구에서 개인 의지를 중요한 요소로 간주하고 있다. 지식 수혜자의 동기보다는 전수자가 본인의 희생을 불구하고 적극적으로 지식을 이전하려는 의지가 중요하다. 따라서 성공적인 지식경영 활동을 위해서는 타의에 의해서가 아닌 자의적 참여의지가 강조된다. 천덕희 외의 연구에 따르면 여행업 종사자의 지식공유 의지가 지식공유 활동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다[29]. 이상의 이론과 실증연구를 바탕으로 금융업 종사자의 지식공유 의지는 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

- H1 : 금융업 종사자의 신뢰성향은 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2 : 금융업 종사자의 주관적 규범은 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3 : 금융업 종사자의 지식공유 의지는 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 조직적 특성과 지식공유

오늘날 기업환경에서 지속적인 성장과 발전을 위해서는 기업 내 조직 구성원 간에 감정적인 믿음 즉, 팀원 간 신뢰는 필수적이다[36]. Zand의 연구에 따르면 신뢰가 낮은 그룹은 구성원 간에 관계를 방해하고, 문제 인식을 왜곡한다. 그리고 종합적이며 현실적인 문제해결에서 주의를 흐트리고 조직원들은 문제를 자신의 약점을 최소화하는 도구로 사용한다고 하였다. 반면에 신뢰가 높은 그룹은 불확실성과 문제를 보다 효과적으로 해결하는 것으로 나타났다[37]. 강명희 외는 팀 구성원이 인식하는 팀 특성이 지식공유 정도에 미치는 연구를 통해 팀원 간의 신뢰가 지식공유 정도와 팀 성과에 영향을 미치는 것으로 확인하였다[36]. 이상의 연구 결과를 바탕으로 금융업 종사자의 팀원 간 신뢰는 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

기업 조직차원에서 경영층의 이해와 관심은 구성원들이 보다 적극적으로 지식공유 활동에 참여할 수 있는 촉매제라 할 수 있다. 박문수·문형구는 집단 간 지식공유에 관한 연구를 통해 경영진의 지식공유에 대한 태도는 구성원의 지식공유 행동 유발에 영향을 준다고 하였다. 그리고 지식공유의 확산을 위해 보상 등의 제도화를 제안하였다[38]. Davenport et al.은 성공적인 지식경영 프로젝트 수행을 위해 경영진의 지원을 강조하고 있다. 그들은 경영진이 강력하게 지식 지향적이기 보다는 단지 도움을 제공하는 것이 필요하다고 하였다. 즉, 지식공유를 위한 환경 조성의 역할을 강조하였다. 예를 들면, 지식공유 기반 제공을 위한 보상이나 다른 자원의 제공, 평가제도의 변경 등 조직구조 변화에 관심을 가질 필요가 있다고 하였다[39]. 천덕희 외는 여행사 직원들을 대상으로 한 실증분석에서 지식공유에 대한 경영층의 지원은 지식공유에 정(+)의 영향을 미친다는 결과를 도출하였다[29]. 또한, Eisenberger et al.은 지각된 조직 지원은 직무를 성실히 수행하고, 직접적인 보상과 무관하게 기업 혁신에

긍정적인 영향을 미친다는 실증분석 결과를 발표하였다[40]. Oldham and Cummings은 도전적인 직무, 경영층의 지원이 있을 때 가장 창의적인 직무를 수행한다고 하였다[41]. 따라서 경영층이 적극적으로 자신을 지원하고 배려한다고 인식하면 조직의 성과 향상과 경쟁력 증대를 위해 새로운 업무추진 방식이나 아이디어 제안에 적극적일 것이다. 이상의 연구 결과를 바탕으로 금융업 종사자의 경영층 지원은 지식공유와 기업혁신에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

- H4 : 금융업 종사자의 팀원 간 신뢰는 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H5 : 금융업 종사자의 경영층 지원은 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H6 : 금융업 종사자의 경영층 지원은 기업혁신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3 지식공유와 조직성과

지식공유와 조직성과 간의 연구를 살펴보면, 박태호·정동섭은 지식공유가 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[42]. 이러한 결과는 Kaplan & Norton의 연구 결과를 지지한다. 한편, 일반적으로 직무만족에 영향을 주는 요인을 내적 요인과 외적 요인으로 구분할 수 있다. 내적 요인은 과업에 대한 성취감이나 성장기회 등이며, 외적 요인은 임금인상, 작업조건 등이 있다. 이러한 관점에서 조직 구성원은 활발한 지식공유를 통해 직무 및 과업에서 더 많은 성취감을 느낄 수 있으며, 나아가 조직 내에서 다양한 성장 기회를 모색하고 성과향상을 통한 금전적 보상 등 직무만족이 기대된다[43]. 이상의 연구 결과와 논리를 바탕으로 금융업 종사자의 지식공유는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

Harlow는 암묵지(tacit knowledge)가 기업성과에 미치는 영향연구에서 혁신과 재무적 성과는 높은 수준의 암묵지에서 강화된다고 하였다. 그는 기업의 전반적인 혁신 성과는 기업이 생산한 모든 지식의 사용 그리고 이 지식을 가치창출 활동에 적용하는 정도에 달려있다고 하였다[44]. Hardy et al.은 조직간 협업을 통해 중요한 자원을 공유하고 지식이전이 가능하다고 하였다. 협업은 조직 내에 존재하는 지식의 단순한 이전뿐만 아니라 새

로운 지식과 제품의 시너지 효과를 촉진하며, 전략적 관점에서 향상된 경쟁우위를 통해 성과 향상에 기여한다고 한다[45]. Brachos et al.은 문헌연구를 통해서 “조직 내에서 지식의 창조와 이전은 기업의 경쟁우위를 위한 기본을 제공한다.”고 하였다. 넓은 의미로는 지식지향적인 경쟁력은 산업 내에서 지속적인 성과와 성장을 위해 결정적이라고 하였다[46]. 천덕희 외는 지식공유는 기업혁신에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미친다는 실증분석 결과를 도출하였다[29]. 이상의 연구 결과와 논리를 바탕으로 금융업 종사자의 지식공유는 기업혁신에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠

것이라는 가설을 설정한다.

H7 : 금융업 종사자의 지식공유는 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H8 : 금융업 종사자의 지식공유는 기업혁신에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 변수의 조작적 정의 및 측정 문항

<표 1> 참조.

<Table 1> Measures for the research model

Variable	Operation Definition	Item	Resource
Disposition to Trust	A disposition that indicates personal characteristics of relying on or believing in a person or thing	I tend to trust other people.	[32][47]
		I strongly believe in the warm hearts of other people.	
		I trust people, unless there is a reason for not being able to do so.	
Subjective Norm	Thinking that a personally influential group or other people should engage in knowledge -sharing	People around me (co-workers, school acquaintances, family, friends) probably think it is wise for me to share knowledge.	[33][48]
		People around me probably think it is necessary for me to share knowledge.	
		People around me probably think it is valuable for me to share knowledge.	
		People around me probably think I should engage in knowledge-sharing.	
Knowledge -Sharing Willingness	Willingness to continuously share knowledge with organizational members	I have an intention to offer or receive knowledge needed for performing tasks from my co-workers.	[49][50]
		I have an intention to share knowledge or experience with co-workers.	
		I try to obtain new knowledge.	
Trust in peers	Degree of recognizing and emotionally believing in the capabilities of team members	I can speak freely about difficulties of tasks to co-workers.	[36][51]
		I deliver my new information to co-workers who might find it useful.	
		I help co-workers with heavy workload, even if it is not my duty.	
		I help peers with difficult tasks, even when I am not asked for help.	
Management Support	Degree of understanding and supporting the knowledge -sharing of the management	My company management offers long-term vision on knowledge-sharing.	[29][46]
		My company management is well-aware of knowledge-sharing .	
		My company management tends to actively support knowledge-sharing.	
		My company management tends to make effort to establish an environment for knowledge-sharing	
Knowledge Sharing	Activity to spread knowledge to other organizational members	I share data, documents, and manuals necessary for performing tasks	[50]
		I share knowledge I obtained from business trip and education by creating a report.	
		I share knowledge I personally studied, which is related to work	
		I spread experience and know-how I personally accumulated, which is related to work.	
Job Satisfaction	Positive impression of employees based on self-assessment of their performance	I am generally satisfied with my work.	[52][53]
		I am happy to do this work.	
		I think my company offers fair promotion opportunities.	
		I am satisfied with my co-workers.	
Firm Innovation	Gradual or radical changes in products, services, or procedures	My company tends to try new approach in every task.	[29][54][55]
		My company tries to use new solutions to past issues.	
		My company tries to find more efficient ways of handling work.	
		My company tries to improve its methods of handling work	

## 4. 실증 분석

### 4.1 자료 수집 및 분석 방법

실증분석을 위한 본 조사를 수행하기에 앞서 설문지 내용과 구성 등을 검토하기 위해 금융업 종사자 30명을 대상으로 예비 설문조사를 실시하였다. 이 과정을 통해 설문내용이 모호하거나 중복되는 개념은 수정 및 삭제하였다. 설문은 단일 개념을 3~4개의 문항으로 구성하였으며, 설문에 대한 응답은 리커트 5점 척도로 측정하였다.

본 설문 조사는 현재 금융업에 종사하는 직장인을 대상으로 하였다. 국내 일반은행을 비롯하여 신용보증기금, 농협, 증권사 등에서 현직으로 근무하는 종사자를 대상으로 2013년 6월 10일부터 22일까지 설문조사를 수행하였다. 설문지는 총 188부를 회수하였으며 불성실한 답으로 추정되는 3부를 제외한 185부를 분석하였다. 통계분석은 IBM SPSS Statistics 20과 IBM SPSS AMOS 20을 기반으로 응답자의 일반적 특성, 측정항목의 신뢰성과 타당성을 분석하였으며, 연구의 가설은 구조방정식모델을 이용하여 검증하였다.

### 4.2 표본의 특성

표본의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 응답자의 성비는 남성 69.3%, 여성 30.7%로 남성이 여성보다 높은 점유율을 나타냈다. 연령층은 40대 41.8%, 50대 22.3%, 30대 21.7% 순이었으며, 학력은 대졸 73.8%, 고졸 10.4% 등으로 조사되었다. 직급은 차장이 39.7%로 가장 높은 점유율을 보였으며, 다음으로 팀장 16.3%, 사원 13.0% 순으로 나타났다.

<Table 2> Respondents profile

Categories		Frequency	Ratio(%)
Sex	Male	124	69.3
	Female	55	30.7
Age	20s	26	14.1
	30s	40	21.7
	40s	77	41.8
	50s	41	22.3
Education (Graduating)	High school	19	10.4
	2-year college	13	7.1
	4-year college graduate	135	73.8
	graduate	16	8.7
Position	Clerk	24	13.0
	Assistant manager	15	8.2
	Manager	18	9.8
	Assistant general manager	73	39.7
	Team Head	30	16.3
	General manager	14	7.6
	Director	1	0.5
	Etc.	9	4.9

### 4.3 신뢰도 분석

신뢰도(Reliability)는 측정된 변수 사이의 일관된 정도를 알아보는데 초점을 두고 있다. 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한다. 측정항목에 대한 신뢰도를 검증하기 위해서는 일반적으로 Cronbach's  $\alpha$  값을 사용하여 측정한다.

<Table 3> Reliability analysis

Variable	# of item	Cronbach's $\alpha$
Disposition to Trust	3	0.834
Subjective Norm	4	0.932
Knowledge-Sharing Willingness	3	0.755
Trust in peers	4	0.839
Management Support	4	0.914
Knowledge Sharing	4	0.849
Job Satisfaction	4	0.801
Firm Innovation	4	0.889

사회과학 분야에서는 이 값이 0.7이상이며 신뢰도가 있다고 간주한다[56]. 본 연구는 총 8개의 개념을 측정하였으며, Cronbach's  $\alpha$  값은 '지식공유 의지'가 0.755로 가장 낮고, '주관적 규범'이 0.932로 가장 높게 나타났다. 따라서 측정개념은 신뢰도에 문제가 없는 것으로 판단된다. 세부적인 신뢰도 분석결과는 <표 3>과 같다.

다음으로 탐색적 요인분석을 통해 신뢰도를 분석하였다. 요인추출은 주성분 분석을 이용하였으며 요인회전은 직각회전 방법으로 Kaiser 정규화가 있는 베리맥스 회전 방식을 선택하였다. 탐색적 요인 분석결과는 <표 4>와 같다. 따라서 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 판단된다.

### 4.4 타당도 분석

확인적 요인분석을 통해 측정의 신뢰도와 타당도를 평가하였다. 먼저, 구성개념의 측정항목을 정제하는 과정을 거쳤다. 표준화 요인적재량이 0.7미만이거나, 관측변수의 SMC가 현저하게 낮으면 신뢰도에 문제가 있을 수 있어 관측변수에서 제거 할 수 있다[58]. 최종 측정항목은 신뢰도, SMC, 측정모델의 적합도를 고려하여 지식공유 의지 1문항(지식공유 의지3), 직무만족 1문항(직무만족4), 기업혁신 1문항(기업혁신1)을 제거하였다.

구성개념에 대한 단일차원성 검증을 위해 타당도 평가를 실시하였다. 구성개념 타당도는 구성개념과 그것



을 측정하는 변수 사이의 단일차원성에 관한 것으로 구성개념이 관측변수에 의해서 측정이 잘 되었는지를 나타내는 것이다. 구성개념의 타당도는 집중타당성 (convergent validity), 판별타당성(discriminant validity), 법칙타당성(nomological validity) 등으로 분류한다.

집중타당성은 잠재변수를 측정하는 관측변수들의 일치성 정도를 나타내는 것으로, 표준화 요인적재량이 0.5 이상(이상적으로 0.7이상)이며 통계적으로 유의적(C.R = 1.965이상)이어야 한다. 그리고 AVE(평균분산추출) 0.5 이상, 개념신뢰도는 0.7이상 이어야 한다[57][58][59]. 본 연구의 구성개념은 <표 5>와 같이 권고수준을 충족하고 있으므로 집중타당도가 확보된 것으로 판단할 수 있다.

다음으로 판별타당성을 검증하였다. 검증방법은 잠재 변수의 AVE가 잠재변수간 상관계수의 제곱보다 크면

판별타당성이 있는 것으로 간주한다. 상관관계표 <표 6>과 같이 ‘지식공유’와 ‘팀원 간 신뢰’의 상관계수가 0.706으로 가장 높으며, 이 계수의 제곱 값은 0.491이다. 최저 AVE 값 0.718(팀원 간 신뢰)은 상관계수 최고값의 제곱 값보다 크다. 그러므로 판별타당성은 확보된 것으로 판단할 수 있다.

법칙타당성은 잠재변수간의 방향성에 대한 것으로 연구 가설과 변수 간에 방향이 동일한 결과를 나타내는지 확인하여 판단할 수 있다. 측정개념은 <표 6>과 같이 가설과 실제 측정 자료의 방향이 동일한 결과를 나타내고 있어 법칙타당성이 확보된 것으로 판단할 수 있다.

이상의 분석 결과를 종합하면, 본 연구의 타당성은 문제가 없는 것으로 인정된다.

(Table 4) Exploratory factor analysis

Items	Components							
	1	2	3	4	5	6	7	8
MS3	.864	.099	.192	.068	.125	.164	.132	.061
MS4	.848	.107	.278	.082	.066	.132	.133	.055
MS2	.782	.030	.286	.139	.127	.152	.024	.038
MS1	.702	.032	.331	.186	.109	.182	-.063	.045
SN3	.027	.871	.054	.125	.191	.085	.188	.161
SN4	.070	.850	.078	.121	.177	.137	.218	.133
SN2	.090	.841	.055	.169	.119	.131	.176	.014
SN1	.098	.801	.049	.064	.225	.130	.116	.241
IV2	.318	.126	.767	.108	.186	.174	.099	.137
IV3	.391	.033	.764	.055	.173	.161	.078	.145
IV4	.411	.001	.733	.080	.170	.170	.024	.185
IV1	.167	.072	.712	.304	-.003	.111	.155	-.166
KS2	.115	.116	.198	.799	.139	.059	.165	-.027
KS3	.136	.147	.095	.753	.186	.213	.086	.168
KS4	.172	.120	.166	.717	.237	.246	.185	.220
KS1	.384	.280	.043	.402	.391	.134	.168	.205
TP3	.143	.184	.166	.308	.733	.090	.125	.113
TP2	.150	.197	.059	.169	.728	.083	.215	.265
TP1	.200	.256	.245	-.044	.674	.204	.145	.118
TP4	.030	.198	.091	.475	.618	.058	.130	.058
JS2	.222	.159	.208	.145	.077	.824	.126	.091
JS1	.253	.124	.137	.149	.171	.803	.123	.132
JS3	.171	.182	.411	.172	.076	.572	.132	.010
JS4	.348	.181	.037	.173	.249	.355	.200	.185
DT1	.041	.239	.101	.122	.202	.147	.770	.132
DT3	.174	.265	.093	.152	.150	-.018	.760	.224
DT2	.045	.206	.115	.202	.146	.265	.759	.030
WK2	.149	.240	.053	.119	.241	.120	.079	.799
WK1	-.032	.142	.097	.077	.246	.178	.220	.785
WK3	.256	.358	.088	.387	-.105	-.109	.126	.509

〈Table 5〉 Confirmatory factor analysis

Variable	item	Standardized Regression Weights	Critical Ratio	AVE	Composite Reliability
Disposition to Trust	DT1	0.809	-	0.759	0.905
	DT2	0.778	10.644		
	DT3	0.787	10.762		
Subjective Norm	SN1	0.837	-	0.891	0.970
	SN2	0.837	14.119		
	SN3	0.926	16.772		
	SN4	0.924	16.696		
Knowledge-Sharing Willingness	WK1	0.818	-	0.849	0.918
	WK2	0.846	9.354		
Trust in peers	TP1	0.698	-	0.718	0.910
	TP2	0.788	9.592		
	TP3	0.823	9.942		
	TP4	0.723	8.880		
Management Support	MS1	0.762	-	0.809	0.944
	MS2	0.832	11.999		
	MS3	0.900	13.170		
	MS4	0.917	13.430		
Knowledge Sharing	KS1	0.689	-	0.730	0.914
	KS2	0.692	8.516		
	KS3	0.823	10.009		
	KS4	0.895	10.617		
Job Satisfaction	JS1	0.865	-	0.741	0.894
	JS2	0.902	14.243		
	JS3	0.667	9.934		
Innovation	IV2	0.827	-	0.853	0.945
	IV3	0.941	16.372		
	IV4	0.905	15.585		

〈Table 6〉 Descriptive statistics and correlation

Variable	Correlations							
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1)Disposition to Trust	1							
(2)Subjective Norm	0.615	1						
(3)Knowledge-Sharing Willingness	0.530	0.523	1					
(4)Trust in peers	0.619	0.576	0.622	1				
(5)Management Support	0.348	0.268	0.304	0.439	1			
(6)Knowledge Sharing	0.579	0.484	0.522	0.706	0.473	1		
(7)Job Satisfaction	0.488	0.408	0.414	0.498	0.547	0.555	1	
(8)Firm Innovation	0.353	0.248	0.342	0.476	0.701	0.475	0.553	1
Mean	3.72	3.94	4.32	3.71	3.33	3.60	3.50	3.36
S.D	0.63	0.60	0.58	0.60	0.72	0.62	0.69	0.77

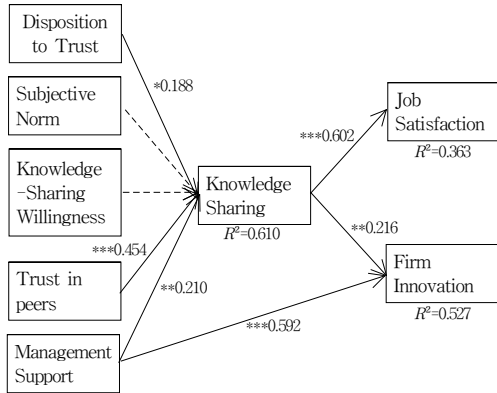
4.5 가설 검정 결과

가설 검정을 위해 구조방정식모델을 구축하고 AMOS 프로그램을 기반으로 분석하였다. 연구모델 및 가설검정 결과는 <그림 2>, <표 7>과 같다.

연구모델 분석결과는 Chi-square=578.819, d.f=309,

Chi-square/d.f=1.892, GFI=0.815, SRMR=0.0772, IFI=0.925, TLI=0.913, CFI=0.924, RMSEA=0.070으로 나타났다(적합도 수용 권고수준 Chi-square/d.f=3.0미만, GFI=0.9이상, SRMR=0.08이하, IFI=0.9이상, TLI=0.9이상, CFI=0.9이상, RMSEA=0.1이하). 적합도 평가기준에

따르면 GFI가 수용 가능한 권고수준 0.9를 하회하지만 그 외의 지수들이 권고 기준치를 상회하고 있어 연구모델은 우수하거나 전반적으로 수용 가능한 수준으로 판단할 수 있다.



Chi-square=578.819, d.f=309, Chi-square/d.f=1.892, GFI=0.815, SRMR=0.0772, IFI=0.925, TLI=0.913, CFI=0.924, RMSEA=0.070  
 채택 : → 기각 : --> \*p < 0.05, \*\*p < 0.005, \*\*\*p<0.001  
**[Fig. 2] Path analysis of the research model**

연구모델에서 제시한 가설경로를 분석하면 다음과 같다. 개인적 차원 중에서 신뢰성향이 유의수준 0.05로 지식공유에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 주관적 규범과 지식공유 의지는 영향을 미치지 않는 것으

로 나타났다. 따라서 가설1은 채택이 되었으며 가설2와 가설3은 기각되었다. 조직적 차원에서 팀원 간 신뢰와 경영층 지원은 유의수준 각 0.001, 0.005로 지식공유에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설4와 가설5는 채택되었다. 경영층 지원은 유의수준 0.001로 기업혁신에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설6은 채택되었다. 경영층 지원이 기업혁신에 미치는 영향력은 간접효과 0.045(유의수준 0.005), 총효과 0.637(유의수준 0.005)로 나타났다.

지식공유는 직무만족과 기업혁신에 유의수준 0.005, 0.001에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설7과 가설8은 채택되었다. 한편, 잠재변수가 관측 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 R<sup>2</sup> 값은 지식공유 0.610, 직무만족 0.363, 기업혁신 0.527 로 나타났다.

**4.6 토의**

가설 검증결과를 살펴보면, 우선 개인적 차원의 신뢰성향은 지식공유에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 신뢰성향이란 남을 배려하는 개인적 성향이다. 신뢰성향이 강하다는 것은 특별히 상대방을 신뢰하지 못할 이유가 없다면, 적극적으로 상대방을 믿고 의지 하려는 성질이 강하다는 것을 의미한다. 기업 조직에서 지식 공유는 남을 배려하는 믿음에서 출발한다. 신뢰

**<Table 7> Results of hypothesis testing**

Hypotheses	Path	Standardized Regression Weights	Standard Error	Critical Ratio	P-value	Results
H1	Disposition to Trust -> Knowledge Sharing	0.188	0.104	1.973	0.05	Supported
H2	Subjective Norm -> Knowledge Sharing	0.032	0.096	0.389	-	Rejected
H3	Knowledge-Sharing Willingness -> Knowledge Sharing	0.077	0.116	0.857	-	Rejected
H4	Trust in peers -> Knowledge Sharing	0.454	0.131	4.142	0.001	Supported
H5	Management Support -> Knowledge Sharing	0.210	0.072	3.095	0.005	Supported
H6	Management Support -> Firm Innovation	0.592	0.092	7.055	0.001	Supported
H7	Knowledge Sharing -> Job Satisfaction	0.602	0.074	7.710	0.001	Supported
H8	Knowledge Sharing -> Firm Innovation	0.216	0.074	3.003	0.005	Supported

성향이 강한 구성원은 동료들의 업무를 돕고 어려운 과제를 해결할 수 있도록 자신의 지식과 노하우를 기꺼이 제공하며, 적극적인 지식 수용 의지를 바탕으로 활발히 지식공유에 참여하는 것으로 나타났다. 반면에 주관적 규범과 지식공유 의지는 지식공유에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 주관적 규범은 자신에게 영향을 미치는 사람들이 정보기술을 사용하는 것이 필요하다고 믿는다면 자신도 기꺼이 사용하게 된다는 이론이다. 기존 연구에서 주관적 규범이 정보기술의 수용을 결정하는 중요한 요인으로 인식되고 있음에도 불구하고 금융업 종사자의 지식공유에는 영향력이 없는 것으로 나타났다. 이와 같은 상반된 결과는 지식공유 행위의 특성에서 그 원인을 찾을 수 있다. 새로운 기술이나 정보시스템을 수용한다는 것은 라이프스타일, 업무처리 절차 등에서 외적인 변화를 수반한다. 즉, 기술수용에 따른 변화를 외적으로 표출함으로써 시선이나 기대에 부응할 수 있다. 반면에 지식공유는 업무수행과정에서 발생하는 것으로 비영속적이고 자신의 의지에 좌우된다. 지식공유에 대한 주변사람들의 시선이나 기대가 인지되어도 절차나 형식 등 외적으로 표출이 어렵다는 한계가 있다. 따라서 주관적 규범이 지식공유에 영향을 미치지 않은 것으로 판단된다. 마지막으로 지식공유 의지가 지식공유에 영향을 미치지 않는 것은 국내 금융업의 지식경영 실태에서 그 원인을 찾을 수 있다. 현실적으로 지식경영은 보상제나 관리자의 압력 등으로 등록건수만을 채우는 형식적인 활동에 머물고 있다. 지식경영시스템에는 등록된 지식에 대한 적절한 검증이나 분석절차가 없어 고부가가치 지식의 생성이나 유포가 어려우며 등록된 지식도 제대로 활용되지 않아 업무의 비효율성만 초래하고 있다[7]. 기업과 조직 구성원 관점에서 보면, 지식경영은 하나의 경영 트렌드로 인식되고 있다. 따라서 지식경영의 성과는 자신의 의지와는 관련이 없다는 인식이 가능하다. 이와 같은 상황인식이 반영되어 지식공유에 대한 개인적 의지가 지식공유에 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다.

조직적 차원 중에서 팀원 간 신뢰 그리고 경영층 지원은 지식공유에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 기존 연구에 따르면 구성원 간 믿음이나 신뢰가 높은 집단은 문제 해결 능력이 우수한 것으로 나타났다. 또한, 팀원 간 신뢰는 지식공유에 직접적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 본 연구는 기존 관련연구의 결과를 지지하는 것

으로 나타났다. 일반적으로 지식공유 활성화를 위해 경영층의 역할이 강조되고 있다. 특히 경영층은 직접적으로 지식경영에 참여하기보다는 활성화를 위한 환경조성이 강조된다. 본 연구는 기존의 성공적인 지식경영 가이드라인과 관련연구 결과를 지지하는 것으로 나타났다.

지식공유는 성과변수로서 직무만족과 기업혁신에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직 구성원 간에 지식을 공유함으로써 업무 진행과정에서 발생할 수 있는 위험을 미리 예견하고 대처할 수 있으며, 불확실성을 감소시켜 위험을 낮출 수 있다. 궁극적으로 문제 해결 능력이 향상되고 효율적인 업무 수행이 가능하다. 따라서 지식공유는 직무만족에 강한 영향을 주는 것으로 판단된다.

기업혁신이란 이전과 차별되는 제품, 서비스, 진행방법에서의 변화를 시도하는 것이다. 이는 불확실한 기업 경영환경에서 지속적으로 성장하기 위한 전략적 경쟁요소이다. 이를 위해 구성원 간에 지식의 생성·유포·활용은 필수적이다. 즉, 조직 내 활발한 지식공유를 기반으로 한 지식친화적인 문화는 지속적인 경쟁우위를 위해 반드시 요구된다. 따라서 지식공유는 기업혁신에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 판단된다.

## 5. 결론

몇 해 전부터 금융업권간에 업무 영역이 무너졌다. 최근 세계경제의 침체는 저금리 기조의 장기화를 초래하고 있다. 대내외적인 상황을 고려하면 금융업에서 과거와 같은 빠른 속도의 성장세를 기대하기 어려운 실정이다. 때문에 금융업계는 신성장 동력을 찾기 위한 일환으로 저비용·고효율적인 조직으로의 탈바꿈이 절실히 요구된다. 금융산업은 타산업과 비교하여 직원의 전문적 지식을 필요로 한다. 이러한 시대적 상황과 업무특성을 고려하면 금융업에서의 지식경영 도입은 필수적이다. 따라서 관련 연구는 실무적·학문적으로 많은 시사점을 제공할 것이다. 이러한 문제인식을 갖고 본 연구는 금융업 종사자를 대상으로 지식경영 활동의 인과관계를 살펴보고자 하였다. 본 연구의 목적은 효율적인 지식경영 활동을 위한 조직 및 구성원의 특성과 조직의 성과요인 간의 영향 관계를 규명하는 것이다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 국내의 금융업 종사자(은행, 신용보증기관, 증권사 등)

185명을 대상을 설문조사를 실시하였으며, AMOS기반의 구조방정식모델 이용하여 가설검증 절차를 거쳤다.

본 연구의 학문적 시점을 살펴보면, 첫째, 금융업에서 지식경영을 개인과 조직차원을 중심으로 연구가 이루어졌다. 금융업에서 지식경영이 성공적으로 이루어지기 위해서는 개인들의 자발적인 참여가 무엇보다 중요하다. 그럼에도 불구하고 기존 다수의 연구는 지식경영시스템을 중심으로 진행되었다는 한계를 갖고 있다. 본 연구의 결과는 금융업을 포함하여 전문직 업무역량이 강조되는 기업에서 지식경영 연구에 기초가 될 것이다. 또한, 지식경영시스템이 도입되었으나 만족할 만한 성과를 얻지 못하는 기업을 연구하는데 많은 기여를 할 것으로 판단된다. 둘째, 금융업권의 지식경영 도입에 따른 성과변수를 설정하고 영향관계를 규명하였다. 기존 연구는 지식경영의 선행요인을 규명하는데 중점을 두거나, 또는 일부 연구에서 재무적 수익률, 인력, 고객만족 등을 제한적으로 다루고 있다. 본 연구는 지식경영의 성과변수로서 구성원의 직무만족과 기업혁신을 다루었다. 향후 금융업에서 직무만족과 지속적인 경쟁우위 확보를 위한 기업혁신 연구에 많은 기여를 할 것으로 판단된다.

실무적 시사점을 살펴보면, 첫째, 금융업에서 지식공유 활성화를 위해 개인의 신뢰성향이 중요하다. 상호의존성이 높은 경영환경에서 조직의 목표달성을 위해 구성원을 배려하고 도우려는 태도가 절실히 요구된다. 때문에 기업은 지식경영 활성화를 위해 신뢰성향이 강한 인재를 채용하는 것이 바람직하다. 채용과정에서 기업과 조직, 그리고 구성원을 이해하고 배려하는 성향이 강한 인재를 채용할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다. 둘째, 지식공유 활성화를 위해 기업 및 조직차원의 지원이 무엇보다 강조된다. 지식을 생산하고 활용하는 주체는 인간이다. 그러나 자발적인 행동에는 한계가 있다. 기업 경영층은 지식의 생산과 활용 등을 동기 부여할 수 있는 적절한 환경 조성이 필요하다. 셋째, 지식공유는 직무만족과 기업혁신에도 영향을 미친다. 활발한 지식공유를 통해 직무만족도를 높여 이직률을 낮추고 기업의 충성도를 높일 수 있다. 이직에 따른 재교육이나 채용과정 등의 비용을 절감할 수 있으므로 효율적인 인사정책이 가능하다. 또한, 지식공유는 기업혁신에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특정 부서와 구성원만으로 혁신적 아이디어를 지속적으로 창출하는데 한계가 있다. 조직구성원 모두가

창의적인 지식과 아이디어를 생산·공유할 때 비로소 가능하다. 아울러 생산적인 지식공유를 위해 지식의 가치를 평가하고 보상하는 제도를 연계할 필요가 있다. 기업 혁신에 기여하는 지식을 지속적으로 관찰하고 피드백을 제공한다면 지식공유는 활성화되고, 더욱 창의적인 지식이 창출되는 선순환 구조를 만들어 낼 수 있을 것이다.

이상의 연구결과와 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖고 있다. 첫째, 실증분석에서 금융업간 구분을 하지 않았다. 실질적으로 금융업간에 직무특성에서 차이가 없는지 실증분석이나 업무분석 절차가 이루어지지 않았다. 금융업권간에 업무 영역이 무너지고 있는 현실을 고려했기 때문이다. 향후 연구에서는 이에 대한 과학적인 분석이 필요하다. 둘째, 지식공유의 성과변수는 조사 대상자가 인식하는 정도를 측정하였다. 지식경영을 지속적으로 활성화하기 위해서는 성과변수를 재무적 지표와 같이 수치화 할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다. 직무만족에 따른 이직률 감소, 근태실적의 변화, 인적자원 역량 강화, 지식을 활용한 기업혁신 등이 그 예라 할 수 있다.

## ACKNOWLEDGMENTS

This work was supported by KIMPO College's research fund of 2013.

## REFERENCES

- [1] Daehwan Chang, Knowledge Driver, Maekyug Publishing, Seoul, 2004.
- [2] Nonake, I., and Konno, N., Knowledge Management, book21 Publishing, Seoul, 1998.
- [3] Gray, P. H., Meister, D. B., Knowledge Sourcing Effectiveness, Management Science, Vol.50, No.6, pp.821-834, 2004.
- [4] Byonnggu Choi, Jaenam Lee, Assessing the Effects of Knowledge Management strategies on Firms's Performance: Based on Complementarity Theory, Information Systems Review, Vol.12, No.1,

- pp.107-130, 2010.
- [5] Financial Supervisory Service, www.fss.or.kr, 2013.
- [6] Financial Supervisory Service's Blog, www.fssblog.com, 2013.06.
- [7] Dongil TAG, Chayoung Yun, A Study on Domestic Banks' Financial IT Strategy and Knowledge Management, Journal of Knowledge Studies, Vol.8, No.2, pp.80-103, 2010.
- [8] Huijong Park, Minsoo Kim, A Analysis on the Causal Relations of Step Introduction Knowledge Management of Financial Institution, Journal of Knowledge Studies, Vol.4, No.2, pp.61-83, 2006.
- [9] Kyungkook Lee, A Study on the Relationship among Introduction of bank of Knowledge management, User satisfaction, Customer reliability, Journal of Knowledge Studies, Vol.5, No.1, pp.219-241, 2007.
- [10] Sangjoon Jun, The Effects of IT Investment on the Knowledge Management Performance of Korean Securities Firms -A Panel Data Analysis-, Journal of Knowledge Studies, Vol.6, No.2, pp.59-101, 2008.
- [11] Seonjin Shin, Heekyoung Kong, Joon Koh, The Structural Relationships between the Antecedents of Knowledge Sharing and User Performance in Knowledge Management Systems, Knowledge Management Research, Vol.9, No.2, pp.87-107, 2008.
- [12] Sungtae Kim, Keunho Roh, An Analysis of Regional Innovation Cluster Estimation and its Effects on Regional Economic Growth, Korea Review of Applied Economics, Vol.6, No.2, 63-97, 2004.
- [13] Liebowitz, J., Key Ingredients to the Success of an Organization's Knowledge Management Strategy, Knowledge and Process Management, Vol.6, No.1, pp.37-40, 1999.
- [14] Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., and Lee, J. N., Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing : Examining the Role of Extrinsic Motivations, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate, MIS Quarterly, Vol.29, No.1, pp.8-112, 2005.
- [15] Jager, M., The KMAT : Benchmarking Knowledge Management , Proceeding of the IATUL Conferences. pp.11. 1998.
- [16] Kimiz, D., Knowledge management in Theory and Practice, Hankyungsa, Seoul, 2012.
- [17] Kunho Shin, Gilsaeng Kim, Yeongreol Song, Enterprise management innovation in the 21st century, Hakmunsa, Seoul, 2002.
- [18] Ruggles, R., The state of the notion: Knowledge management in practice, California Management Review. Vol.40, No.3. pp.80-89, 1998.
- [19] Chakravathy, B., and Zaheer. A, Zaheer. S., Knowledge sharing in organizations : A field study, Organization Science Research Workshop on Knowledge Management, 1999.
- [20] Martinez, M. N., The collective power of employee knowledge, HR Magazine, pp.88-94, 1988.
- [21] Davenport, T., Sirkka, L. J. and Michael, C. B., Improving Knowledge Work Process, Sloan Management Review, Vol.34, No.4, pp.53-65, 1998.
- [22] Nonaka, I., and Takeuchi, H., The Knowledge-Creating Company, Oxford : Oxford University Press, pp.21-55, 1995.
- [23] Rokyung Park, A Study on the Present Situation, Problems, and Improvement Plan for the Knowledge Management Operation by Korean Banks, Korean Business Review, Vol.2, No.1, pp.89-110, 2009.
- [24] Hwangyong Shin·Heeseon Lee, Study on effect of organizational culture on job satisfaction, organizational commitment, and innovation behavior, Korea Public Administration Review, Vol.47, No.1, 2013, pp.123-147.
- [25] Byungsub Yoon·Youngan Lee·Hongjae Lee, The Effects of Justice Perception with regard to Performance Pay System on Job Satisfaction and Organizational Commitment: With Focus on the Police Officials' Perceptions, The Journal of Korean Policy Studies, Vol.10, No.3, 2010, pp.219-238.
- [26] Seokmin Kang, The Impact of Korean SMEs' R&D Effort on Innovation - The Moderating Effects of Government Policy Supports -, Management Information Systems review, Vol.32,

- No.1, 2013, pp.1-18.
- [27] Youngjin Kim·Taesung Kim, The Investigation of Next Generation Innovati, *The Journal of Digital Policy & Management*, Vol.10, No.5, 2012, pp.167-175.
- [28] Yongjin Kim·Myungseong Yim, An Empirical Examination of the Relationship between Service Level and Service Innovation based on Service Science, Vol.11, No.6, 2013, pp.73-90.
- [29] Deokhee Cheon, Chanwook Park, Inwon Kang, The Influence of Environmental Factors on Knowledge Sharing and Performance in Travel Agency, *Knowledge Management Research*, Vol.11, No.3, pp.47-58, 2010.
- [31] Grant, R. M., Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm, *Strategic Management Journal*, Vol.17, pp.109-122, 1996.
- [32] McKnight, D. H., and Chervany, N. L., What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships:An Interdisciplinary Conceptual Typology, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.6, No.2, pp. 35-59, 2002.
- [33] Hwhiyung Cho, Ilyoo Hong, The Impact of Consumer Characteristics Upon Trust and Purchase Intentions in B2C E-marketplaces, *Information Systems Review*, Vol.12, No.3, pp.49-73, 2010.
- [28] Fishben, M., and Ajzen, I., *belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addition-Wesley, Reading, Ma, 1975
- [34] Youngjun Jo, Seunghee Lee, A Study on the Influence of Subjective Norm and Task Media Fit of utilizing of Use intentions : Focused on the Mediating Effects of Consulting Application, *The Journal of Digital Policy & Management*, Vol.10, No.4, pp.147-157, 2012.
- [35] Hartwick, J., and Barki, H., Explaining the Role of user Participation in Information System Use, *Management Science*, Vol. 40, No. 4, pp.440-465, 1994.
- [36] Myunghee Kang, Jiun Lee, Seonghye Yoon, Investigating the Predicting Power of Team Characteristics and Knowledge Sharing Level on Team Performance, *Journal of Corporate Education*, Vol.13, No.6, pp.51-74, 2011.
- [37] Zand, D. E., Trust and Managerial Problem Solving, *Administrative Science Quarterly*, Vol.72, No.2, pp.229-239, 1972.
- [38] Moonsoo Park, Hyounkoo Moon, An Empirical Study on Factors Influencing Knowledge Sharing among Groups, *Knowledge Management Research*, Vol.5, No.2, pp.1-23, 2004.
- [39] Davenport, T. H., DeLong, D. W., and Beers, M. C., Successful Knowledge Management Projects, *Sloan Management Review*, pp.43-57, 1998.
- [40] Eisenberger, R., Fasolo, P. and Davis-LaMastro, V., Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation, *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, No.51-59, 1990
- [41] Oldham, G. R. and Cummings, A., Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work, *Academy of Management Journal*, Vol.39, No.3, pp.607-634.
- [42] Taeho Park, Dongseop Chung, A Study on the Effect of Knowledge Sharing to Job Satisfactions, *Journal of Human Resource Management Research*, Vol.4, pp.109-132, 2002.
- [43] Kaplan, R., and Norton, D., *The Balance Scorecard*, Harvard Business School Press, 1996.
- [44] Harlow, H., The Effect of Tacit Knowledge on Firm Performance", *Journal of Knowledge Management*, Vol.12, No.1, pp.148-163, 2008.
- [45] Hardy, C., Phillips, N. and Lawrence, T. B., Resources, Knowledge and Influence: The Organizational Effects of Interorganizational Collaboration, *Journal of Management Studies*, Vol.40, No.2, pp.321-347, 2003.
- [46] Brachos, D., Kostopoulos, K., Soderquist., K. E. and Prastacos. G., Knowledge effectiveness, Social Context and Innovation, *Journal of Knowledge Management*, Vol.11, No.5, pp.31-44. 2007.
- [47] Gefen, D., E-commerce: The role of familiarity and trust, *Omega*, Vol.28, No.1, pp. 51-90, 2003.

- [48] Ajzen, I., and Fishbein, M., Understanding attitudes and social behavior, Prentice-Hall Inc, New Jersey, 1980.
- [49] Jungi Park, Jungin Yoon, Jungwoo Lee, Exploring the influences of service quality on knowledge sharing intentions in IT service, The Journal of Information Systems, Vol.19, No.3, pp.237-261, 2010.
- [50] Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., and Lee, J. N., Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing : Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate, MIS Quarterly, Vol.29, No.1, pp.87-111, 2005.
- [51] McAllister, D. J., Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations, Academy of Management Journal, Vol.38, No.1, pp.24-59, 1995.
- [52] Brown, S. P., and Peterson, R. A., "The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction", Journal of Marketing, Vol.58(April), pp.70-80, 2007.
- [53] Hyeokgi Kwon, The Effects of Transformaion Leadership and transactional leadership on Organizational Performance: Moderating Roles of Self-efficacy and Job Satisfaction, Management Information Systems review, Vol.31, No.2, pp.1-20, 2012.
- [54] Smith, K. G., Collins, C. J., and Clark, K. D., Existing Knowledge, Knowledge Creation Capability, and the Rate of New Product Introduction in High-Technology Firms, Academy of Management Journal, Vol.48, No.2, pp.346-357, 2005.
- [55] Wikipedia, www.wikipedia.org, 2013.06.
- [56] Nunnally, J. C., Psychometric Theory, 2nd ed, McGraw-Hill, New York, 1978.
- [57] Jongpil Woo, Understanding the concepts of structural equation modeling, Hannarae Publishing, Seoul, 2012.
- [58] Beongreol Bae, Structural Equation Modeling with Amos 17.0, Cheongram Publisng, Seoul, 2007.
- [59] Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, R. E., Anderson,

R. E. and Tatham, R. L., Multivariate Data Analysis, Prentice-Hall International, 2006.

#### 조 휘 형(Cho, Hwihyung)



- 2010년 2월 : 중앙대학교 대학원 경영학과(경영학박사)
- 2012년 3월 : 성공회대학교 경영유통연구소 연구위원
- 2012년 3월 ~ 현재 : 김포대학교 e비즈니스과 교수
- 관심분야 : 지식경영, e비즈니스모델, 웹사이트 전략의 개발, 웹기반 정보시스템의 품질 및 성과 측정 등

· E-Mail : hhcho@kimpo.ac.kr