벤처혁신연구 제6권 제1호(통권14호) http:www.kavi.or.kr
Journal of Venture Innovation, Vol.6. No.1, March 2023, pp.115-137

IT-BPO 기업의 혁신역량과 흡수역량 요인이 시장지향성, 기술지향성 및 경영성과에 미치는 영향

김완강 (호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사 과정)[1] 이소영 (호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수)[2]

국 문 요 약

본 연구에서는 디지털 전환시대에 선도적인 관점에서 신기술을 흡수하고 혁신적 변화가 요구되고 있는 IT-BPO 기업을 대상으로 조직 핵심역량과 흡수역량이 시장지향성 및 기술지향성에 미치는 관계를 분석하고, 나아가 경영성과에 미치는 관계를 분석하고자 하였다. 이를 위한 연구방법으로 국내 IT-BPO 비즈니스를 수행하고 있는 업체를 대상으로 온라인 전문리서치 업체 및 오프라인 설문조사를 병행하여 291부를 회수하였으며, 분석방법으로는 기술통계와 신뢰도 분석에는 SPSS 23, 타당성, 매개효과를 포함한 연구가설 검증은 AMOS23을 이용하여 분석하였다. 주요 분석결과, 첫째, 혁신역량과 흡수역량 요인이 시장지향성에 미치는 관계에서는 학습역량과 지식네트워크 역량이 시장지향성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 혁신역량과 흡수역량 요인이 기술지향성에 미치는 관계에서는 R&D역량, 잠재적 흡수역량 및 실현적 흡수역량이 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 혁신역량과 흡수역량 요인이 경영성과에 미치는 영향 관계에서는 R&D역량만이 통계적으로 유의한 정(+)의 영향관계를 가지는 것으로 나타났다. 셋째, 시장지향성과 기술지향성이 경영성과에 미치는 관계에서는 시장지향성과 기술지향성 모두 경영성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 IT-BPO 기업이 성장과 가치창출을 높이기 위해 추구하는 시장지향성이나 기술지향성 유형에 따라 효과적인 역량요인을 제시함으로써 전략 목적에 따른 차별적 역량 강화방안에 하나에 시사점을 제시할 것으로 보인다.

■ 중심어: IT-BPO, 혁신역량, 흡수역량, 시장 지향성, 기술 지향성, 경영성과

Ⅰ. 서 론

세계경제포럼 의제로 변화의 중심인 된 제4차 산업혁명은 디지털 신기술 등장과 함께 다양한 분야에서 변화를 주도하고 있다. 특히 인공지능, 블록체인, 빅데이터, AR/VR, 메타버스 등 디지털 신기술은 기존의 비즈니스 프로세스뿐만 아니라 고객 경험을 새롭게 창출하고 있으며, 사회적 전반에 디지털 전환시대를 주도하고 있다. 이러한 디지털 전환시대에 기업조직은 새로운 비즈니스 기회 창출을 위해 디지털 신기술과 물리적 요소를 융합한 디지털 자산 전환을 가속화하고 있다.

최근 전세계 IT산업은 하드웨어에 대한 인플레이션 영향이 사라지고 소프트웨어 및 서비스에 대한 확산이 이

1)제1저자 : 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사 과정, wkkim@drcts.com
2)교신저자: 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수, claire@hoseo.edu
· 투고일: 2023-03-10 · 수정일: 2023-03-17 · 게재확정일: 2023-3-27

루어지고 있으며, 국내 IT산업도 디지털 전환에 기반이 되는 데이터센터 시스템, 디바이스, 소프트웨어 등에 집중 투자가 이루어지고 있다. 특히 디지털 전환시대에 기업의 IT자원 확보 및 역량 강화에 대한 부담요소를 전문적을 수행하는 IT-BPO(Business Process Outsourcing) 관련 분야는 초기 소프트웨어 개발 중심에서 정보전략 수립, 시스템 운영, 유지 및 보수, 신기술 지원, IT 운영자원 서비스 등으로 다양화되면서 관련 시장도 빠르게 성장하고 있다.

TechNavio(2022)의 IT 시장 전망에 의하면, 전세계 IT시장규모는 2021년에 약 5,266억 달러에서, 2027년에는 약 6,823억 달러 규모로 성장할 것으로 전망하고 있다(TechNavio, 2022). 하지만, 국내 시장은 전세계 IT 시장 비중의 1~2% 수준에 머물고 있으며, 선진 글로벌 IT기업에 비해, 전문인력 부재, 물류 불확실성, 임금 인플레이션 등의 영향으로 여전히 시장 경쟁력은 부족한 실정이다. 특히, 국내 중소 IT-BPO 기업의 경우, 전문인력 및 기술자원의 한계, 대기업간 하도급 구조, 낮은 시스템 낙후성 등 시장내 경쟁에 기반이 되는 기술 여건은 여전히 부족한 실정이다. 따라서 국내 기업들은 가속화되고 있는 글로벌 경쟁환경에서 경쟁력 확보를 위해 혁신적인 아이디어를 생산하고 이를 실제 제품과 서비스로의 구현이 요구된다. 또한, 이미 포화상태인 국내 시장을 벗어나 새로운 시장 진출을 위해 혁신적 기술 개발을 통한 경쟁력 강화가 요구되고 있다. 이러한 변화요구에 핵심적 요소는 지속적인 혁신과 변화가 필수적인 IT산업에서 새로운 기술과 지식을 빠르게 습득하고 이를 비즈니스 프로세스에 혁신적으로 도입 및 적용할 수 있는 역량강화가 될 것이다.

국내 중소 IT기업은 자본력, 기술 및 전문인력이 부족한 반면 시장변화에 신속히 대응할 수 있는 유연성을 지니고 있어, 이를 활용하여 빠르게 변화하는 기술변화에 대응할 수 있을 것이다. 즉 시장대응에 내부 경쟁력 강화요인으로 새로운 아이디어를 제품 또는 서비스, 그리고 프로세스에 도입하고 적용할 수 있는 조직의 역량인 혁신 역량을 강화함으로써 경쟁력을 확보할 수 있을 것이다. 혁신역량은 기업의 생산성 향상과 판매량 증진, 그리고 기업의 경쟁력을 강화하는 등 기업의 혁신을 촉진하는 기업 특성이자 지속 가능한 기업의 성장에 중요한 자원으로서 인지되고 있다(Burgelman et al., 2009; 이정민, 김병근, 2018). 국내 중소 IT-BPO 기업 관점에서도 개방된 혁신역량을 강화를 통해 지속가능한 경쟁우위 창출을 이루어져야 하며, 이를 위해 R&D 투자 확대와 전문인력을 확보 및 혁신적 제품과 서비스 개발이 가능한 인프라 구축을 통해 지속적으로 새로운 기술과 아이디어 발굴을 통해 실제 제품과 서비스로 구현이 이루어질 수 있는 능력이 요구된다. 이를 위해서 기업은 조직 내부의 지식 공유 및 학습 문화가 조성되도록 조직 구성원간 적극적 참여와 공유 및 이를 지원할 수 있는 지식관리 시스템 구축, 부족한 전문성 향상을 위한 외부 전문가 등과의 협업 등이 요구된다(Zahra & George, 2002; Chesbrough, 2003).

또한, IT 산업은 신기술과 지식을 개방적으로 받아들이고 조직을 빠르게 변화시킬 수 있는 개방적 혁신 역할이 중요하게 작용하고 있어, 시장으로부터 새로운 가치를 창출하고 성장하기 위한 전략 추진 가능성을 평가하는 핵심역량으로서 흡수역량의 중요성도 함께 부각되고 있다. 즉 IT산업과 같이 시시각각으로 신기술 및 융합이 이루어지는 동적환경 변화 속에서 자원 및 그 가치도 함께 변화하고 있어, 기업은 가치 있는 능력과 자원을 동적으로 개발하여 경쟁구도를 이끌 수 있는 흡수역량도 함께 요구된다(Zahra & George, 2002; 이명진, 이상원, 2022). IT-BPO와 같이 기술선도적 산업에서 기업들은 기업의 경쟁우위와 성장을 위해서는 다변화되는 신기술 및 관련지식을 빠르게 파악하여 가치높은 기술과 지식을 흡수하고, 비즈니스 프로세스에 빠르게 적용하여 신제품 개발 및 서비스 제공까지 이르는 일련의 과정을 자원화할 수 있어야 한다. 이를 통해 기업은 고객중심의 시장접근이 가능해 경쟁기업과 차별화된 전략 구현이 가능하며, 시장에서 지속적으로 혁신적 기술을 제공함으로써 경쟁기업보다 높은 가치를 제공한다면, 경쟁우위 및 높은 수익을 창출할 수 있을 것이다.

자원기반 관점에서는 기업의 지속가능한 경쟁력은 조직 외부환경이 아닌 기업 내부에 보유하고 있는 주요 자원 및 활동에 의해 결정되기 때문에(Wernerfelt, 1984; Barney, 1991), 기업은 조직 내부역량을 강화하여 지속적인 경쟁우위 및 경영성과를 기대할 수 있다. 이러한 경쟁우위 원천으로서 핵심 역량에 대한 많은 연구가 이루어지고 있지만, 특히, 기술중심의 IT-BPO 산업과 같이 급변하는 기술 환경과 점점 다양화되고 세분화되는

시장에서 차별화된 경쟁우위 확보를 위한 기업의 의사결정과 활동 및 방향에는 차이가 나타나게 된다. 따라서 지속 가능한 사업운영을 위해 기업은 전략적 측면을 고려한 역량 강화 및 접근이 함께 이루어져야 할 것이다.

이러한 전략적 지향성은 크게 시장 지향성과 기술지향성으로 구분한다. 시장지향성은 시장의 주인인 고객의 요구 및 시장변화를 지속적으로 파악하여 이에 부합하는 제품 및 서비스 개발을 통해 기업의 성장과 경쟁력 유지를 위한 전략방향을 의미하며, 기술 지향성은 기업이 보유한 기술역량을 기반으로 혁신적 제품이나 서비스를 개발에 초점을 맞춘 전략 방향을 의미한다. 시장 지향성과 기술 지향성은 상호보완적 관계로 고객의 요구와 시장 트렌드를 파악하여 신기술을 적용하고 새로운 제품을 출시하여 기업은 지속적이고 우수한 성과를 기대할 수 있다(Narver & Slater, 1990; Gatignon & Xuerb, 1997).

관련 연구에서는 기업의 흡수역량, 혁신역량 및 전략적 지향성 요인과의 관계 연구에 대한 합의는 여전히 부족한 실정이다. 흡수역량이 조직혁신역량의 선행요인으로 혁신역량 강화요인으로 흡수역량을 제시하거나(김구, 2011; 정헌수, 2016). 기술혁신역량이 흡수역량의 선행요인을 제시하는 연구도 있다(박은미, 서정해, 2021). 하지만, 전략적 지향성 요인이 혁신 및 흡수역량의 선행요인으로 제시한 연구의 경우, 혁신역량 하위요인을 전략기획역량, R&D 외에도 성과요인 중에 하나인 기술 사업화 역량을 제시하고 있어, 역량요인과 성과요인의 구분이 어렵다는 한계를 지닌다. 반면, 흡수역량과 혁신역량과의 관계를 기업이 갖추어야 할 주요 역량요인으로 대등하고 동일한 요인으로 제시한 연구(이재열, 박정수, 2021; 남연경, 김병근, 2022), 또한 혁신역량과 흡수역량이 전략적 지향성 요인의 선행적 역할을 제시한 연구(Cohen & Levinthal, 1990; Lane & Lubatkin, 1998; 박영은, 김명숙, 2016; 김정효, 길종구, 2020; 이명진, 이상원, 2022) 등에서는 급변하는 기술환경 속에서 흡수역량 및 혁신역량은 기업의 시장대응의 근간 자원으로서 인지하고, 기업의 경쟁시장에서의 활동을 결정짓는 선행요인으로서 역할을 강조하고 있다. 이러한 연구들에서는 주로 기술혁신역량 요인만을 제시하거나 비즈니스 프로세스 관점에서 역량요인을 구분하여 적용할 수 있음에도 불구, 총체적 관점에서 흡수역량 요인을 분석하고 있어, 역량 요인 강화에 구체적으로 제시하지 못하고 있다.

이에 본 연구에서도 이처럼 IT-BPO 기업의 혁신 및 흡수역량이 하나의 조직의 자원으로서 이를 기반으로 시장에서 기업의 경쟁활동을 결정짓는 선행요인으로 보고 연구모형을 설정하고자 한다. 특히, 기업 경영의 가치사슬에서 핵심요소를 동태적으로 체계화하여 기업의 혁신 프로세스를 명확하게 투입과 성과를 구분함으로써 프로세스 관점에서 기업이 중점적으로 강화해야할 역량 요인을 구체적으로 제시할 수 있는 기능 접근법 관점에서(이용진, 2015) 혁신역량과 흡수역량의 하위요인을 구분하고, 기업의 시장 지향성과 기술지향성 및 경영성과와의 관계를 파악하고자 한다. 이러한 연구는 국내 중소 IT-BPO 기업이 기업의 경영성과에 효과적인 전략 지향성 요인과 함께, 이러한 전략 지향성 방향에 따라 효과적인 내부 역량요인을 기능 및 프로세스 관점에서 중점적으로 접근해야할 역량요인을 구체적으로 제시할 수 있을 것으로 보인다. 이를 통해 디지털 전환시대에 핵심적 역할을 담당하고 있는 IT-BPO 기업에 차별화된 역량을 기반으로 시장에서 경쟁우위를 확보하고 성장할 수 있는 하나의 방안을 제시할 수 있을 것이다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 기업의 혁신역량

빠르게 변화하는 비즈니스 경쟁환경 속에서 기업은 경쟁우위 창출 및 유지, 나아가 지속 가능한 성장을 위해 지속적으로 혁신이 강조되고 있다. 기업의 혁신 활동은 혁신적 아이디어나 기술의 도입부터 생산과정, 제품 및 기술 개발, 판매 등 전 과정에 영향을 미친다. 따라서 혁신활동은 새로운 제품과 서비스 개발을 촉진시켜 새로운 고객을 창출하고 가치를 높여 기업의 경쟁력 강화와 성장을 이끄는 핵심적 동인으로 작용한다(Zahra & George, 2002).

IT분야에서도 혁신성은 새로운 기술 및 정보를 이해하고 이를 조직내 적용할 수 있는 역량으로 축적된 후에 하나의 역량으로서 발휘하여, 기술개발 및 프로세스 등 생산성을 촉진시키는 성장 동력으로 작용하게 된다. 즉, 기업의 혁신역량이 조직내 동력으로서 이를 활용할 수 있는 역량으로 축적된 후 이를 기반으로 조직에 적용함으로써 효율성 및 생산성을 높여, 새로운 비즈니스 기회를 창출하고 혁신성과를 달성하게 된다(Teece et al., 1997; Zahra & George, 2002).

이러한 기업의 혁신역량을 구성하는 요인으로는 학자들마다 다양한 관점에서 제시되고 있다. Brown & Eisenhardt(1995)는 새로운 제품이나 서비스를 개발하는 데 필요한 프로세스와 관련된 혁신 프로세스 요인과 조직 내에서 혁신을 지원하는 능력 요인으로 구분하였으며, Subramaniam & Youndt(2005)는 기업 내부에서 지식을 생성, 저장, 전파하고 활용하는 능력인 지식경영요소와 조직 내부에서 혁신을 지원하고 장려하는 문화인 문화요소 요인으로 구분하였다. Huizingh(2011)는 기업의 혁신역량을 기업 내부에서 혁신을 이끄는 인력과 관련된 인적자원 요인과 조직 내부에서 혁신을 지원하는 문화와 관련된 조직문화요인으로 구성된다고 하였으며, Jimenez-Jimenez & Sanz-Valle(2011)은 기업의 혁신역량을 세분화한 하위요인으로 기업 내부에서 혁신을 이끄는 리더십 요인과 조직 내부에서 혁신을 지원하는 조직적 동기부여 요인으로 구분하여 제시하고 있다. 이처럼 연구자별로 다양하게 제시되고 있는 역량요인들은 혁신을 통해 기업이 내부적으로 축적한 역량으로 자원을 소유할 때 경쟁력을 가질수 있다는 관점에서 고찰연구나 제품혁신, 디자인 사례 등의 자원준거 관점에서 접근하거나 이러한 연구들은 활동적 요소관점이 부족하고 혁신프로세스 관점에서 핵심요소를 제시하는데 있어 제한적이다(이용진, 2015). 특히, 조직문화, 조직내부 혁신 등 포괄적 개념을 사용하거나 주로 기술혁신 관점에서 요인을 제시하고 있어, 구체적 역량개발을 위한 접근이 쉽지 않으며, 성과요인으로 제시하는 특허나 기술개발 등의 결과물이나, 재무성과 등과의 관계가 시간적 차이로 인해 혁신역량에 대한 성과의 결과로 동일한 결과가 도출되지 않고 있다(설동철, 박철우, 2020).

반면 기업 경영의 가치사슬에서 핵심요소를 총체적 관점에서 동태적으로 체계화한 기능 접근법 관점 연구는 경영혁신을 다차원적 활동으로 구분이 가능하고, 혁신 프로세스에서 명확하게 투입과 성과를 구분할 수 있다는 장점을 지닌다(이용진, 2015). Guan & Ma(2003)는 혁신역량을 R&D 역량, 학습역량, 마케팅 역량, 조직역량, 생산역량, 자원탐색역량 및 전략역량 등으로 분류하였으며, et al.(2004)은 Gaun & Ma(2003)이 제시한 역량 중 자원탐색과 전략역량을 자원배분과 전략적 계획수립 역량으로 제시하였다. 이후 Guan et al.(2006)은 역량요인을 단순화시켜 연구개발역량, 학습역량, 자원개발역량, 생산역량, 마케팅 역량 및 조직역량 등으로 제시하였다. 또한, 안재광, 김진한(2015)은 학습역량, 연구개발역량, 네트워크 역량, 마케팅 역량, 위험관리역량, 기업가적 역량과 지식흡수역량으로 구분하였다. 조희진, 조근식(2013)은 혁신역량을 내부관리 역량에서 혁신학습, 인적자본 및 혁신관리 역량, 외부환경 변화대응과 자원활용역량으로 정부지원역량과 정보네트워크워크 역량을 제시하였다. 설동철, 박철우(2020)은 중소벤처기업의 기술혁신역량을 제품 및 서비스, 아이디와 기술을 도입하는 과정을 수행하는 조직 프로세스 관점에서 연구개발능력과 학습역량에 4차 산업 혁명에 따른 경쟁환경 변화 속에 조직이 내부자원 및 역량으로 부족하다고 하고, 조직 내부뿐만 아니라 외부 네트워크 자원을 활용하는 혁신 네트워크의 중요성을 강조하여 지식경영성과와의 관계를 밝혔다.

이처럼 기능접근적 관점 연구에서는 기업의 경영혁신 역량으로 연구개발 역량, 학습역량 등이 기본 역량으로 제시하고 있다. 연구개발역량은 기술중심의 IT-BPO 산업에서 혁신적 기술 및 제품을 통해 경쟁우위를 확보할 수 있는 기본 역량이 된다(Souitaris, 2002). 특히, 연구개발을 수행하면서 타 부서들과 협력과정을 통해 기술숙련도와 업무개선 등 기업의 능력을 강화시키고 혁신을 성공적으로 수행할 수 있는 요인으로 제시되고 있다(Bougrain & Haudeville, 2002). 학습역량은 조직구성원이 자신 경험과 지식을 조직 전체로 공유하고 확산시켜 직면한 문제를 인식하고 혁신적 아이디어를 모아 이를 내재화하여 역량으로 발전시킬 수 있어, 조직의 혁신을 지속시키고 새로운 자극 및 동기로 작용할 수 있다(Ashkenas, 1995; Leonard-Barton, 1995).

또한, 기업은 IT-BPO와 같이 외부의 기술 및 환경변화가 빠르게 변화하는 산업에서 기업은 조직내부의 자원과 능력뿐만 아니라 외부 네트워크를 활용하여 필요한 자원을 파악하여 전략적 활동이 가능하도록 조직화 및 가치창출이 요구된다(Acquaah, 2012). 네트워크 역량은 기업이 조직내부 또는 외부와 네트워크를 구성하여 관계를 구축하고 이를 통해 기업의 전략적 활동이 가능하게 하는 능력으로(Zacca, Dayan, & Ahrens, 2015). 조직이 시장에 대한 대응 및 적응과 생존을 제고해 주는 주요 요인으로 제시된다(Ramirez & Dickenson, 2010). 즉, 네트워크역량은 기업 내외부와의 자원을 연결하여 혁신적 기술과 지식의 접근성을 높이고, 혁신적 기술개발 가능성을 높여 기업의 경쟁우위를 달성할 수 있게 된다(Freel, 2000; 박은경, 강태구, 2013).

이처럼 최근 기업의 혁신역량 관련 연구는 초기 연구에서 제시하고 있는 조직문화 및 인적자원 역량 등의 관점을 보다 구체화하여 새로운 기술 및 지식을 공유, 지식확산을 위한 요인인 지식네트워크(조희진, 조근식, 2013; Zacca et al., 2015; ; 설동철, 박철우, 2020), 기술개발이 필요한 인적, 물적 및 기술적 자원과 관련된 R&D 역량(Guan & Ma, 2003; et al., 2004; Guan et al., 2006; 설동철, 박철우, 2020), 그리고 인적자원 역량강화를 위한 학습역량(Souitaris, 2002; Guan & Ma, 2003; Guan et al., 2006; 설동철, 박철우, 2020) 등이 제시되고 있다.

2.2 기업의 흡수역량

급변하는 기술변화는 기술수명주기 단축과 다양한 기술 융합을 통해 새로운 기술 및 제품과 서비스 창출을 위해서는 기업 내부의 아이디어나 지식 외에도 외부로부터 새로운 기술을 빠르게 흡수하여 이를 비즈니스 프로세스에 반영하여 경쟁력을 갖추는 것도 중요하다(Cohen & Levinthal, 1990; 남연경, 김병근, 2022). 흡수역량은 외부로부터 새로운 기술과 지식을 찾고, 학습을 통해 이를 조직내 내재화하여 활용할 수 있는 능력으로서, 흡수역량은 조직이 관련 기술이나 지식에 사전 이해도가 높은 경우 이를 수용하는 과정에서 효율적으로 작용할 수 있으며(Cohen & Levinthal, 1990; Lane & Lubatkin, 1998), 조직내 지식공유 및 조직변화 등 혁신활동 촉진시키는 역할을 한다(Van den Bosch, Volberda, & de Boer, 1999; Gupta & Govindarajan, 2000).

동적 역량 이론에서는 급변하는 경영 환경에서 효과적으로 대응하기 위해서는 새로운 기술과 지식을 습득하여 가치를 창출하는 능력이 경쟁우위 및 성과에 원천으로 제시되고 있다(Teece et al., 1997). IT산업과 같이 새로운 기술 및 다양한 융합 서비스가 빠르게 등장하고 변화하는 동적시장 환경 속에서는 자원과 가치도 이에 따라 변화하고 있어, 기업은 그 어느 때 보다 환경변화에 가치 있는 능력 및 자원을 동적으로 개발할 수 있는 흡수역량이 요구된다(Zahra & George, 2002; 이명진, 이상원, 2002). 또한, 신기술 개발 능력에 따라 기업의 경쟁구도가 결정되는 IT-BPO 기업에서도 외부로부터 새로운 기술을 통해 기회를 포착하여 시장변화에 효과적으로 대응할 수 있는 흡수역량이 역할이 중요한 요인으로 제시되고 있다.

흡수역량은 기업이 보유하고 있는 축적된 경험과 지식을 기반으로 가치있는 기술이나 지식을 찾고 이에 대한 평가가 이루어지며, 획득된 기술과 지식을 해석, 이해, 분석 등을 통해 조직내 프로세스에 적용하여 새로운 가치창출에 활용하는 역량을 말한다(Zahra & George, 2002; Lane et al., 2006). 즉 흡수역량은 외부로부터 새로운 기술과 지식을 찾고, 학습을 통해 이를 조직내 내재화하여 활용할 수 있는 일련의 순차적 프로세스로 이해할 수 있으며, 관련 연구에서도 구성요인을 순차적 과정으로 구분하여 제시하고 있다.

Cohen & Levinthal(1990)은 흡수역량을 외부 지식을 인식하고 그 가치를 평가하는 능력, 이를 조직 내부로 동화하는 능력, 비즈니스에 반영하여 하나의 성과로 창출할 수 있는 능력으로 보았다. Lane & Lubatkin(1998)은 흡수역량을 새로운 지식과 기술을 인식하고 평가하는 능력, 외부 지식과 기술의 획득 능력, 내부 조직의 지식과 기술의 활용 능력 및 내부 조직의 지식과 기술의 변화와 재구성 능력으로 구분하였다. Zahra & George(2002)와 Jansen, Van den Bosch, & Volberda(2005)는 흡수역량을 잠재적 흡수역량과 실현적 흡수역량으로 보았는데, 잠재적 흡수역량은 지식을 획득하고 이를 조직내 동화시키는 능력으로 구성된다고 하였으며,

실현적 흡수역량은 이를 비즈니스 프로세스에 전환 및 활용하여 신기술 및 신제품을 개발할 수 있는 창출능력으로 보았다. Atuahene-Gima(2005) 연구에서도 흡수역량을 새로운 지식과 기술을 인식하고 평가하는 능력, 외부 지식과 기술의 획득 능력, 내부 조직의 지식과 기술의 활용 능력, 외부 지식과 기술을 내부 조직의 지식과 기술로 전이시키는 능력 등 4가지로 제시하였다. Lane et al.(2006)은 흡수역량을 지식 탐색, 전환 및 활용으로 앞서 제시된 구성차원을 단순화하여 3가지로 제시하였다. 국내 연구로 박영은, 김명숙(2016)은 흡수역량을 조직 외부의 지식과 기술을 습득하고 이를 기업내 흡수하는 과정을 단순화하여 외부 지식습득과 외부 지식화 요인으로 제시하였다. 손인배, 허철무(2017)과 이천희, 김석원, 이동명(2020)은 흡수역량 구성요인을 잠재적 역량과 실현적 역량으로 구분하여 제시하였다. 이처럼, 관련 연구들에서 흡수역량을 구성하는 요인들은 다소 상이하지만, 외부로부터 새로운 기술과 지식을 찾고, 학습을 통해 이를 조직내 내재화하여, 비즈니스에 활용할 수 있는 일련의 순차적 프로세스로 이해하고 있다. 또한, 그 구성요인을 세부적으로는 새로운 지식과 기술의 인식과 평가, 외부 지식과 기술의 획득 등 정보를 인식하여 찾고 이를 분석하여 조직내 이를 흡수하는 과정인 잠재적 흡수역량과 새롭게 획득된 지식을 조직이 가진 기존 지식과 노하우와 통합하여 비즈니스에 적용하여 새로운 가치를 창출할 수 있는 능력인 실현적 역량으로 구분하고 있다(Cohen & Levinthal, 1990; Lane & Lubatkin, 1998; Zahra & George, 2002; Jansen et al., 2005).

이처럼 IT산업은 새로운 기술과 지식을 개방적으로 받아들이고 조직을 빠르게 변화시킬 수 있는 개방적 혁신이 중요한 능력으로 강조되고 있어, 흡수역량 요인은 IT 기업이 시장에서 새로운 가치창출을 통해 성장하는데 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 따라서, 기업이 시장에서 전략을 추진 기준 및 가능성을 평가하는 핵심 역량 요인으로서 그 역할을 파악할 필요성이 제기된다.

2.3 전략적 지향성

전략적 지향성은 기업의 목표 달성을 위해 지속적인 경쟁우위를 창출하고 유지하기 위한 기업의 전략적 방향성 및 활동을 말한다(Narver & Slater, 1990; Gatignon & Xuereb, 1997). 전략적 지향성은 시장에서 기업이 동원가능한 자원을 할당하기 위한 의사결정과 관련되며(Hambrick, 1984), 기업의 목표 또는 성과 달성을 위해 효율적으로 조직문화를 형성해 전략을 효율적으로 수행하며 지속가능한 경쟁우위를 확보할 수 있다(허수연, 김상덕, 이명성, 2018)

Kohli & Jaworski(1990)와 Gatignon & Xuereb(1997)는 전략적 지향성을 크게 시장지향성과 기술지향성으로 구분하고 있다. 시장 지향성은 다시 고객지향성과 경쟁자 지향성으로 나눌 수 있는데 시장의 중심인 고객이 요구하는 니즈(needs)와 변화를 충족할 수 있는 제품 및 서비스를 제공함으로써 경쟁기업과의 차별성뿐만 아니라 기업과의 신뢰 형성 등을 목표를 둔 활동을 의미한다(Slater & Naver, 1998; 이규돈, 2019). Jaworski & Kohli(1993)은 시장지향성을 고객이 요구하는 것을 파악하고 이에 대한 대응력의 중요성을 강조하고 정보의 생성과 획득, 정보공유와 확산, 반응 및 조직 협력 등을 핵심요소로 보았다. 즉 시장에서 고객니즈 및 경쟁자 등 시장 환경변화 및 트랜드에 대한 정보를 생성·획득은 고객의 욕구와 니즈 및 경쟁자와 관련된 시장정보를 기반으로 고객 욕구 변화에 신속히 대응하기 위하여 습득된 정보를 조직내 전파하고, 고객의 욕구를 충족시키도록 조직이 빠르고 유연하게 반응이 중요하다고 보았다. 특히 고객지향성은 기업에서부터 소비자까지의 가치사슬 내 모든 이해관계자를 대상으로 정보수집 및 공유를 전사적으로 공유하며 고객가치를 창출함으로써 기업의 성과창출 능력을 향상시켜 고객만족을 실현함으로써 경쟁우위를 창출할 수 있다. 또한, 시장내 경쟁에 대한 장단점, 전략 등을 파악하는 능력과, 현재 및 미래의 잠재적 경쟁자의 위험요소를 분석하여 경쟁우위를 창출하기 위한 경쟁자 지향성은 시장에서 경쟁기업에 비해 빠른 제품 및 서비스를 통해 경쟁우위 확보를 이룰 수 있으며, 이는 경영성과로 반영이 이루어지게 된다(Cooper, 1984; Narve & Slater, 1990)

한편 기술혁신 지향성은 경쟁기업보다 기술을 확보하고 이를 이용해 새로운 제품 및 서비스를 통해 시장을

선도하고자 하는 기업의 역량을 의미한다(Cooper, 1984; Cooper & Kleinschmidt, 1995). 기업은 아이디어를 공유하며 새로운 기술을 습득하고, 연구개발 등 기술투자 및 관련지식 축적에 투자하여 시장내 고객 욕구에 부합하는 혁신적이거나 새로운 제품 및 서비스 개발을 통해 시장내 경쟁력을 확보할 수 있다(Cooper, 2000; Davenport & Miller, 2000; Gao, Zhou, & Yim, 2007; 양영익, 김창수, 2008). 기업의 높은 기술혁신 지향성은 혁신적 기술을 이용해 높은 고객요구 충족도 및 지속가능한 이익과 성과를 창출할 수 있다(Hamel & Prahalad, 1990; 강도규, 박성용, 2007; 김수진, 김형준, 2018, 심연수, 서정해, 박연미, 2021).

즉, 전략적 지향성은 다양한 수준에서의 IT 전환에 요구되는 고객의 요구와 함께 디지털 전환에 요구되는 핵심적 기술을 제공해 경영성과를 기대할 수 있을 것이다(Narver & Slater, 1990; 김수진, 김형준, 2018; 서아영, 박중환, 2019; 심연수 외, 2021; 이명진, 이상원, 2022).

Ⅲ. 연구가설 및 연구모형

3.1 연구가설 및 연구모형

혁신역량이 조직의 유연성을 발휘하여 시장에 빠르게 대응할 수 있다. 기업은 기술을 흡수하고 이를 사용하여 변화에 관련 지식을 발휘하여 신기술을 창출하고 생산 등 비즈니스에 적용하여 효과적으로 시장에 대응할 수 있다(Romijin & Albaladejo(2002). 또한 혁신역량은 신속한 기술개발을 통해 고객에게 우호적 접근이 가능해 경쟁우위 확보를 위한 전략 수행을 용이하게 하며, 기업성과 창출에도 긍정적 영향을 미치게 된다(Oke et al., 2007; 남연경, 김병근, 2022).

특히, 혁신역량을 조직의 기능 접근적 관점에서는 하위요인으로 R&D 역량, 학습역량, 네트워크 역량 등을 기본 역량으로 제시하고 있다. R&D역량은 연구개발을 추진하면서 부서 간 협력과정을 통해 기술숙련도 및 업무활용도를 높여 기업의 능력을 강화시키고 혁신을 성공적으로 수행할 수 있는 요인으로 제시되고 있다(Bougrain & Haudeville, 2002). 또한 학습역량은 조직구성원이 자신 경험과 지식을 조직 전체로 공유하고 확산시켜 기업이 직면한 문제를 혁신적 아이디어를 통해 조직의 혁신을 지속시키는 자극과 동기로 작용한다(Ashkenas, 1995; Leonard-Barton, 1995). 이를 위해 기업은 지식네트워크를 통해 조직내부 자원뿐만 아니라 외부의 혁신적 기술과 지식 접근성을 높여, 미래성장의 전략적 자원으로서 연구가 이루어지고 있다(설동철, 박철우, 2020).

기업은 혁신역량 외에도 새로운 기술 및 지식을 이해하고 이를 적극적으로 습득하여 신제품 개발 및 비즈니스에 활용할 수 있는 흡수역량은 시장변화에 빠른 대응과 성장할 수 있다. 즉, 보편화된 정보기술 및 자원을 활용하는 수준에서의 경쟁보다는 새로운 기술을 빠르게 흡수하여 기존 분야에 융합하고 기대효과를 빠르게 구현할 수 있는 흡수역량은 기업 경쟁우위 요소로 작용할 수 있다. 기업은 시장내 경쟁구도 속에서 차별적 기술적용이나 서비스를 기반으로 경쟁우위를 지속적으로 유지할 수 있어야 한다. 이를 위해 기업은 시장내 활동을 전략적 방향성을 가지고 접근이 이루어진다. IT-BPO기업의 경우 대표적 기술중심적 산업으로서 기술 지향적 전략을 통한 경쟁우위 창출이 우선적으로 요구되지만, IT자원 접근성이나 서비스 차별화 등 시장요구에 부합하는 전략적 접근도 중요한 경쟁요소 중에 하나로 작용할 수 있다.

기업이 차별적 기술개발을 통해 고객을 확보하기 위한 전략으로 기술지향성은 외부 자원으로부터 빠르게 정보와 기술을 이해하고 이를 조직 내부로 전환하여 새로운 제품개발을 이루어 내는 능력은 필수적 요소가 된다. 즉 흡수역량이 높은 기업은 새로운 기술을 적극적으로 습득하고 활용하여 이를 기술로 전환하는데 빠른 추진력을 통해 신기술 개발 가능성을 높여 이를 추진하기 위한 전략적 지향성을 강화하는데 중요한 역할을 담당하게 된다(Cohen & Levinthal, 1990). 같은 맥락에서 흡수역량은 고객 요구 및 시장 동향을 빠르게 파악하여 혁신적 제품 및 서비스를 개발하여 적극적으로 시장에 대응할 수 있어 시장지향성을 보다 용이하게 구현할 수 있다

(Lane & Lubatkin, 1998). 기업 간 학습이나 지식공유를 통한 협력 네트워크는 많은 지식을 습득이 용이해 혁신적 업무도 강화할 수 있음을 보여주고 있다.

또한 혁신역량 및 흡수역량 관련 연구에서도 기업의 전략적 지향성을 강화시킬 수 있는 선행요인으로 제시하고 이를 파악하려는 연구가 이루어져왔다. 즉 관련 연구에서는 흡수역량과 혁신역량을 동일한 출발점에서 기업의 역량요인으로 인식하고 있으며(남연경, 김병근, 2022; 이재열, 박정수, 2021), 전략적 지향성 요인의 선행적 역할 관계를 검증하고 있다(Cohen & Levinthal, 1990; Lane & Lubatkin, 1998; 박영은, 김명숙, 2016; 김정효, 길종구, 2020; 이명진, 이상원, 2022). 특히 이명진, 이상원(2022)은 IT 중소기업의 흡수역량요인이 전략적 지향성을 매개하여 기술성과 및 경영성과에 미치는 관계를 확인하였다. 김수연, 정강옥(2016) 연구에서도 벤처기업을 대상으로 흡수역량이 기업성과에 미치는 관계를 분석하였으며, 분석결과, 고객 지향성이 흡수역량과 기업성과의 관계에서 조절 및 기업성과의 선행요인임을 확인하였다. 박영은, 김명숙(2016)은 창의성과 흡수역량, 전략적 지향성이 기업의 해외성과에 미치는 관계를 분석하였으며, 분석결과 흡수역량이 시장지향성 및 혁신지향성, 해외(기업)성과에 정의 영향관계를 확인하였다. 또한 김정효, 길종구(2020)은 중소기업의 신뢰와 혁신역량이 상생협력성과에 미치는 관계를 분석하였으며, 분석결과 혁신역량이 고객 및 경쟁자 지향성에 정의 영향을 미치는 것을 확인하였다.

이외에도 기업의 시장지향성 및 기술지향성 요인이 경영성과와의 관계를 밝히는 연구도 이루어져 왔는데, 박태경, 정현석, 류동우(2014)은 시장지향성이 기업성과에 미치는 흡수역량에 미치는 관계를 검증하였으며, 남연경, 김병근(2022)은 중소제조기업을 대상으로 혁신역량 및 흡수역량 요인이 기술혁신성과 및 기업성과에 유의한 정의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 박은미, 서정해(2021)는 흡수역량의 탐색과 활용 활동이 기술혁신역량과 혁신성과와 관계에서 흡수역량과 혁신강도의 매개역할을 살펴보았으며, 분석결과 기술혁신역량은 흡수역량에, 흡수역량은 기술성과 및 생산 성과에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이재열, 박정수(2020) 연구에서는 혁신역량과 흡수역량이 기업성과에 긍정적 영향을 미치는 관계를 검증하였다.

이와같이 관련 연구에서는 혁신역량과 흡수역량이 기업의 시장지향성 및 기술지향성에 미치는 관계와 시장지향성 및 기술지향성이 경영성과에 미치는 관계를 검증하고 제시하고 있다. 이에 본 연구에서도 IT-BPO 기업의 혁신 및 흡수역량을 기업이 갖추어야할 자원이나 능력으로 보고, 이를 기반으로 시장에 대한 전략방향 및 기업성과에 미치는 관계를 검증하고자 하였다. 즉 급변하는 IT기술 환경 속에서 빠르게 기술을 이해하고 이를 활용하는 역량인 흡수역량과 지속적인 학습, 지식 네트워크 체계(구축과 조직문화), R&D 역량으로 구성된 혁신역량이 구체적인 전략 수행 차원, 즉 시장지향성과 기술지향성을 위해 IT-BPO 기업이 갖추어야 할 역량요인으로 보고, 전략적 지향성 및 경영성과에 미치는 관계를 파악하고자 하였다.

가설1-1 : 기업의 학습역량은 시장지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설1-2 : 기업의 지식네트워크역량은 시장지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설1-3 : 기업의 R&D역량은 시장지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설1-4 : 기업의 잠재적 흡수역량은 시장지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설1-5 : 기업의 실현적 흡수역량은 시장지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설2-1 : 기업의 학습역량은 기술지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설2-2 : 기업의 지식네트워크역량은 기술지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설2-3 : 기업의 R&D역량은 기술지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설2-4 : 기업의 잠재적 흡수역량은 기술지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설2-5 : 기업의 실현적 흡수역량은 기술지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설5-1 : 기업의 학습역량은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설5-2 : 기업의 지식네트워크역량은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

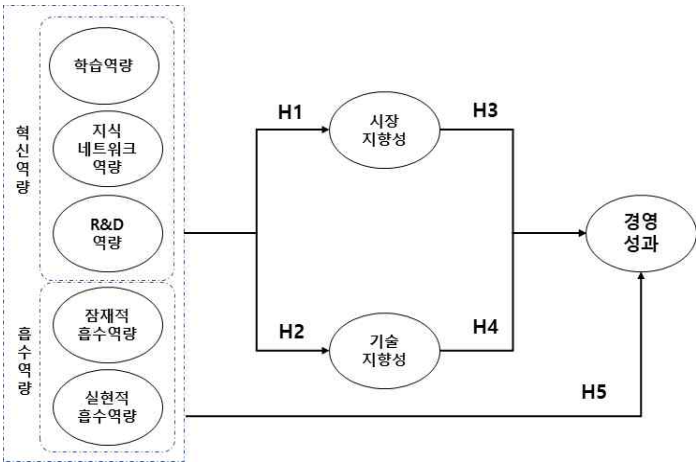
가설5-3 : 기업의 R&D역량은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설5-4 : 기업의 잠재적 흡수역량은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설5-5 : 기업의 실현적 흡수역량은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

시장지향성 및 기술지향성은 기업이 시장에서 지속적인 경쟁우위를 창출하기 위한 전략적 활동으로 기업은 지속적으로 시장에 대한 정확한 정보를 기반으로 고객 요구에 부합하는 신제품 출시를 통해 고객관계 형성 및 차별적 경쟁우위를 창출할 수 있다. 기업은 형성된 고객관계를 효율적으로 관리함으로써 경쟁기업에 비해 높은 고객만족과 충성도를 이끌어 기업성과를 증진시킬 수 있다(Narver & Slater, 1990; Gatignon & Xuereb, 1997; 박철민, 2014; 허수연 등, 2018). 또한 기업의 기술지향성 활동은 기술중심 산업에서 혁신적 기술을 바탕으로 시장을 선도함으로써 기업의 지속적인 성과를 창출할 수 있다(강도규, 박성용, 2007; 서아영, 박중환, 2019). 기술경쟁력이 중시되는 IT산업에서도 기업의 시장지향성 및 기술지향성 등 전략적 지향성 요인은 단기적 성과뿐만 아니라 중장기적 경영성과에도 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 심연수 등(2021) IT스타트업 기업을 대상으로 기업의 고객지향성과 경쟁자지향성 등 시장지향성 요인과 기술혁신 지향성이 IT기업의 디지털 전환 과정에서 IT자원 형성에 영향을 미쳐, 신기술 개발 등 기술성과와 함께 경영성과를 향상시키는 것을 확인하였다.

가설3 : 시장지향성은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설4 : 기술지향성은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구모형

이와 같이, 본 연구의 모형은 IT기반의 BPO 기업의 혁신역량 및 흡수역량이 기업의 시장대응의 자원적 역할을 통해 시장지향성 및 기술지향성 등 전략적 지향성을 통해 경영성과에 미치는 관계를 분석하고자 하였다. 이를 위해 혁신역량을 학습역량, 지식네트워크 역량, R&D 역량으로 구분하였으며, 흡수역량은 잠재적 흡수역량과 실현적 흡수역량으로 구분하고 시장지향성 및 기술지향성을 매개하여 경영성과에 미치는 관계를 도식화하여 제시하면 다음과 같다.



<그림 1> 연구모형

Ⅳ. 연구방법 및 데이터 분석결과

4.1 표본특성

본 연구에서는 국내 IT기업 중 BPO 비즈니스를 수행하고 있는 기업체 종사자를 대상으로 기업의 혁신역량 및 흡수역량 요인이 시장지향성 및 기술지향성을 통해 경영성과에 미치는 관계를 분석하고자 한다. 이를 위해 국내 IT기업체 종사자 중 기업의 비즈니스 사업 및 기업의 역량에 대한 이해도가 높은 과장급 이상을 대상으로 설문지를 통한 서베이 방식으로 데이터를 수집하였다. 데이터 수집은 2023년 1월 9일부터 약 2주간 온·오프라인으로 수집하였다. 수집된 자료는 총 314개로 이중 항목 누락, 중복응답, IT-BPO 사업에 해당되지 않는 자료 등 23부를 제외하고 총 291부를 분석에 사용하였다.

분석결과 주요 기술적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 기업규모는 10인 미만 기업이 87개(29.9%), 10명-20명 미만이 78개(26.8%), 20명-30명 이하가 54개(18.6%), 30명-50명 사이가 35개(12.0%), 50명-100명은 21개(7.2%), 100명 이상은 16개(5.5%)로 나타났다. 회사 연혁으로는 2년 미만이 38개(13.1%), 2년-5년 사이는 61개(21.0%), 5-10년 사이가 86개(29.61%), 10년-15년 사이는 54개(18.6%), 15년-20년 사이는 35개(12.0%), 20년 이상은 17개(5.8%)로 나타났다. 연매출액 규모로는 5억 미만이 31개(10.7%), 5억-10억 사이는 55개(18.9%), 10억-30억 사이는 57개(19.6%), 30억-50억 사이는 62개(21.3%), 50억-100억 사이는 58개(19.9%), 100억-500억 사이는 17개(5.8%), 500억 이상도 3.8%)로 나타났다.

주요 IT-BPO 사업분야로는 시스템 통합(SI)이 81개(27.8%), 시스템 관리 76개(26.1%), IT 컨설팅은 41개(14.1%), 아웃소싱은 27개(9.3%), 교육훈련은 32개(11.0%), 네트워크 및 보안이 44개(15.1%), 기타 IT서비스는 13개(4.5%)로 나타났다. 지역별로는 서울이 132개(45.4%), 인천 및 경기도가 103(38.8%), 충청권은 24개(8.2%), 경상권은 17(5.8%), 전라권은 6개(2.1%), 강원도는 5개(1.7%), 제주도는 3개(1.0%) 등으로 나타났다.

4.2 변수의 조작적 정의 및 측정변수

본 연구에서 사용된 변수는 선행 연구를 기반으로 다음과 같은 조작적 정의 및 측정문항을 구성하였다. 기업의 혁신역량은 외부의 환경변화를 적극적으로 수용을 통해 혁신을 이루기 위한 기업의 내외부로 갖추어야 할 혁신역량으로서 학습역량, R&D역량, 지식네트워크 역량으로 구분하였다. 학습역량은 조직내 구성원이 빠르게 업무관련 기술과 노하우를 습득할 수 있도록 조직차원의 지원체계나 능력과 태도로 정의하였으며(Goh & Richards, 1997; 윤현덕 서리빈, 2011;설동철, 박철우, 2020), 측정항목으로는 지속적이고 상시적 인력교육 및 연수지원(LC1), 전문인력 확보 및 활용정도(LC2), 신기술 및 지식 발굴 의지(LC3), 전문분야 기술습득의 체계화 정도(LC4) 등 4개 항목으로 구성하였다. 지식네트워크 역량은 지식네트워크 역량은 기업이 조직내부 또는 외부와 네트워크를 구성하여 관계를 구축하고 이를 통해 기업의 전략적 활동이 가능하게 하는 능력으로 정의하였으며(Zacca, Dayan, & Ahrens, 2015), 측정항목으로는 조직 내외부간 지식 네트워크 시스템 수준(KC1), 네트워크를 통한 외부전문가 집단과의 활용정도(KC2), 조직내 지식공유 수준(KC3), 공유지식의 비즈니스 활용수준(KC4) 등으로 측정하였다(Chesbrough, 2006; Kaufmann & Todtling, 2006). R&D 역량은 시장 및 고객요구에 부합하는 신제품 개발 및 기존 제품과 서비스 향상을 위한 지속적 개선으로 기술경쟁력을 높이는 기업의 능력으로 정의하였으며, 측정항목으로는 지속적인 연구개발비 자금지원 정도(RC1), 기술적 문제해결 정도(RC2), 지식재산권을 보유(RC2), R&D 인력, 시간 및 자원 투자 정도(RC3) 등 3개 항목으로 구성하였다(Yam et al., 2004, 윤현덕·서리빈, 2011; 설동철, 박철우, 2020).

흡수역량은 새로운 기술과 정보의 가치를 인식 및 평가하고 이를 조직내 흡수하여 비즈니스에 적용 및 활용하여 신제품 및 서비스 개발과 생산성 향상을 위해 이루어지는 조직 역량을 의미한다(Cohen & Levinthal,

1990; Teece et al., 1997). 본 연구에서는 흡수역량을 학습을 통해 이를 조직내 내재화하여, 비즈니스에 활용할 수 있는 일련의 순차적 프로세스로 보고, 잠재적 흡수역량과 실현적 흡수역량으로 구분하였다. 잠재적 흡수역량은 외부로부터 새로운 지식과 기술을 인식 및 평가하여 이를 획득하고 조직내 동화시키는 능력으로 정의하였다(Zahra & George, 2002; Jansen et al., 2005). 측정항목으로는 외부 새로운 지식 및 정보의 습득(PA1), 새로운 지식 및 기술의 이해와 가치평가 (PA2), 문제해결을 위한 조직 내·외부 지식활용 정도(PA3) 등 3개 항목으로 구성하였다. 실현적 흡수역량은 새롭게 습득된 지식 및 기술을 조직의 지식과 통합하여 비즈니스 프로세스에 전환 및 활용하여 새로운 가치를 창출능력으로 정의하였다(Cohen & Levinthal, 1990; Lane & Lubatkin, 1998; Zahra & George, 2002; Jansen et al., 2005). 측정항목으로는 기존의 지식 및 기술과 신기술의 적용(BA1), 새로운 지식창출 및 기술개발 역량(BA2), 새롭게 개발된 기술의 제품 및 서비스 적용정도(BA3) 등 조직으로 구성하였다(Cohen & Levinthal, 1990; Bogers, Chesbrough, Heaton, & Teece, 2019; Grimaldi, Quinto, & Rippa, 2013).

전략적 지향성 중 시장 지향성은 기업이 고객 요구 및 이해를 중심으로 고객만족을 위해 제품 및 서비스를 제공함으로써 신뢰 및 고객과의 우호적 관계유지를 목표로 하는 전략적 활동수행으로 정의하였다(이규돈, 2019; Gatignon & Xuereb, 1997; Narver & Slater, 1990). 측정항목으로는 고객만족 경영 강조 및 의사결정 정도(MOR1), 고객정보 수집 및 분석 집중정도(MOR2), 주요 성과지표로 고객만족도 반영정도(MOR3), 고객니즈 충족을 위한 기술 및 프로세스 개선 정도(MOR4) 등 4개 항목으로 구성하였다(Narver & Slater, 1990; Kohli, Jaworski, & Kumar, 1993). 기술혁신 지향성은 혁신적 기술을 습득하여 시장에서 차별화된 기술을 통해 경쟁우위를 달성할 수 있는 역량을 의미하며(Cooper & Kleinschmidt, 1995; Keskin, 2006). 측정항목으로는 신제품 및 서비스 개발을 위한 기술수준 정도(TOR1), 아이디어 반영 혁신적 제품 및 서비스 개발 정도(TOR2), 연구개발비 지원정도(TOR3), 연구개발 결과의 신속한 기술반영 정도(TOR3) 등 4개 항목으로 구성하였다(Gatignon & Xuereb, 1997; Leeflang & Wittink, 2001; 심연수 외, 2021; 이명진, 이상원, 2022).

경영성과는 기업활동의 결과로 재무적 비재무적 성과를 말하며, 측정항목으로는 조직내외부적 관점에서 제품 및 서비스 품질향성 정도(BP1), 생산성 개선 정도(BP2) 등 비재무적 성과 항목과 재무성과 항목으로 최근 3년간 매출액 및 당기순이익매출의 평균 성장비율(BP3), 경쟁사 대비 시장점유율 평균비율(BP4) 등을 수준별로 구분하여 측정하였다(이명진, 이상원, 2022).

4.3 측정모형 검증 및 신뢰성

측정모형의 타당성 분석은 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 잠재변수와 측정변인 간의 관계, 잠재변수 간의 관계를 검증해 구성 개념 타당성 측정에 사용되는 분석방법이다(우종필, 2012). 구성개념 타당성은 집중, 판별 및 법칙 타당성 등으로 분류되며, 집중타당성은 잠재변수를 측정하는 측정변인의 일치성 정도를 요인부하량을 통해 검증하며, 잠재변수간 상호 독립성 정도를 파악하는 판별타당성은 잠재변수간 상관관계 정도를 측정이 이루어진다. 집중타당성 검증은 확인적 요인분석결과 표준요인부하량이 0.5 이상, 평균분산추출(Average Variance Extracted)가 0.5 이상, 합성 신뢰도(Construct Reliability)가 0.7 이상이면 집중타당성이 높은 것으로 판단한다(우종필, 2012).

분석결과, 모든 항목에서 요인의 표준부하량이 0.5를 넘었으며, 각 잠재변수의 평균분산추출값도 0.5 이상, 합성신뢰도(CR) 값도 0.7 이상으로 나타나 집중타당성이 높은 것으로 판단하였다. 하지만, 분석과정에서 'MOR4'와 'TOR3' 등 2개 항목은 표준부하량이 0.5보다 낮게 나타나 이를 제거하였으며(우종필, 2012), 최종 분석결과는 <표 1>과 같다.

신뢰성 검증은 Cronbach α를 이용하여 검증하였다. 신뢰성은 반복된 자료가 유사한 조건에서 유사한 결과를 보이는 가에 대한 내적 일관성을 평가하는 것으로 Cronbach α 값이 0.6보다 크면 측정 요인의 신뢰성에는

문제가 없는 것으로 판단한다. 분석결과 0.763-0.882 값 사이로 나타나 판단기준인 0.6보다 큰 것으로 나타났다.

<표 1> 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석결과

요인	항목	표준 부하량	S.E.	t	p	AVE	C.R.	Cronbach α
학습역량	LC1	0.782	-	-	-	0.527	0.815	0.832
	LC2	0.785	0.077	13.968	.000			
	LC3	0.733	0.075	12.897	.000			
	LC4	0.670	0.069	11.614	.000			
지식 네트워크 역량	KC1	0.733	-	-	-	0.536	0.820	0.850
	KC2	0.813	0.089	13.345	.000			
	KC3	0.765	0.085	12.549	.000			
	KC4	0.754	0.09	12.38	.000			
R&D역량	RC1	0.775	-	-	-	0.582	0.807	0.813
	RC2	0.816	0.067	14.145	.000			
	RC3	0.786	0.066	13.587	.000			
잠재적 흡수역량	PA1	0.764	-	-	-	0.501	0.750	0.795
	PA2	0.754	0.075	12.399	.000			
	PA3	0.740	0.082	12.168	.000			
실현적 흡수역량	BA1	0.760	-	-	-	0.514	0.760	0.796
	BA2	0.764	0.077	12.565	.000			
	BA3	0.734	0.072	12.063	.000			
시장지향성	MOR1	0.725	-	-	-	0.525	0.768	0.763
	MOR2	0.736	0.077	11.604				
	MOR3	0.788	0.082	12.359	.000			
기술지향성	TOR1	0.783	-	-	-	0.572	0.801	0.827
	TOR2	0.796	0.074	14.333	.000			
	TOR4	0.782	0.072	14.026				
경영성과	BP1	0.856	-	-	-	0.604	0.859	0.882
	BP2	0.820	0.055	17.223	.000			
	BP3	0.795	0.053	16.42	.000			
	BP4	0.763	0.052	15.399	.000			

판별타당성은 잠재변수 간 상호 독립된 정도를 판단하는 것으로 일반적으로 변인간 상관계수와 각 변인의 평균분산추출값의 제곱근을 비교하고, 평균분산추출값의 제곱근 값이 상관관계 계수보다 큰 경우는 잠재변인간의 판별타당성이 있는 것으로 본다(우종필, 2012). 분석결과, <표 2>와 같이 모든 잠재변수의 평균분산추출값의 제곱근 값이 상관계수보다 큰 것으로 나타나 잠재변인 간의 판별타당성은 문제가 없는 것으로 판단하였다.

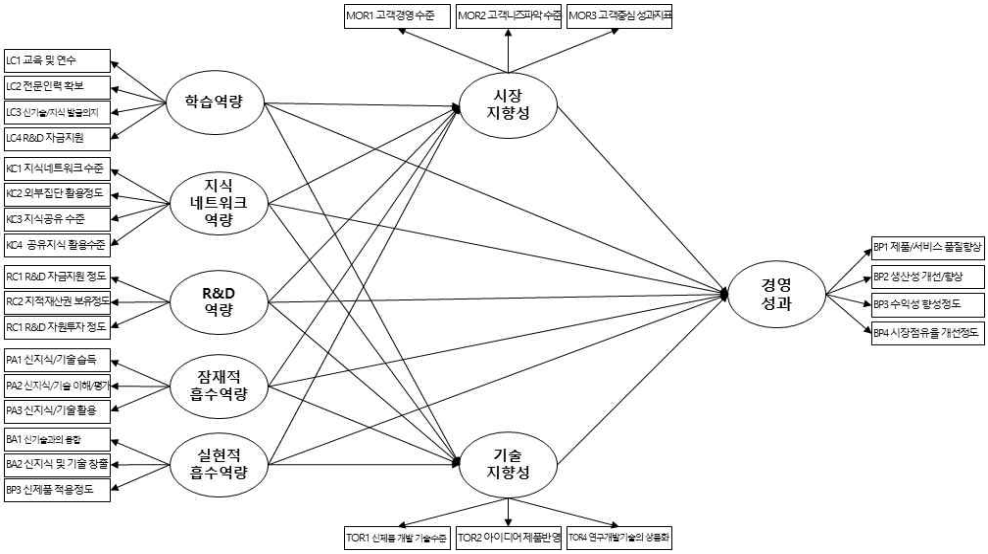
<표 2> 판별타당성 분석 결과

요 인	1	2	3	4	5	6	7	8
1.학습역량	.725							
2.지식네트워크 역량	.674**	.731						
3.R&D역량	.636**	.586**	.763					
4.잠재적 흡수역량	.678**	.589**	.586**	.707				
5.실현적 흡수역량	.606**	.603**	.628**	.586**	.717			
6.시장지향성	.666**	.675**	.544**	.515**	.507**	.725		
7.기술지향성	.637**	.630**	.685**	.662**	.684**	.566**	.757	
8.경영성과	.639**	.672**	.709**	.585**	.670**	.665**	.740**	.777

주1) 대각선 값은 $\sqrt{AVE}$
주2) * p<.05, ** p<.01

4.4 가설검증

변인간의 구조적 관계에 대한 가설검증은 구조방정식을 이용하여 분석하였다.



<그림 2> 구조모델 상세

분석결과 모형적합도는 x^2=487.42, df=323(p<.001), Normed x^2=1.509, GFI=.889, CFI=.966, TLI=.961, IFI=.967, RMSEA=.042, SRMR=.034 등으로 나타나 일반적인 모형 수용기준을 만족하는 것으로 나타났다. 변인간의 가설검증 결과, 혁신역량과 흡수역량 요인이 시장지향성에 미치는 관계에서는 학습역량이 시장지향성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(β=0.502, p<.001), 지식네트워크 역량도 시장지향성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향 관계가 나타나(β=0.516, p<.001), 가설 1-1과 가설 1-2를 지지하는 것으로 나타났다. 혁신역량과 흡수역량 요인이 기술지향성에 미치는 관계에서는 R&D역량이 기술지향성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(β=0.306, p<.01), 잠재적 흡수역량(β=0.368, p<.01)과 실현적 흡수역량(β=0.311, p<.01)도 기술지향성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2-3, 가설 2-4, 가설 2-5를 지지하는 것으로 나타났다.

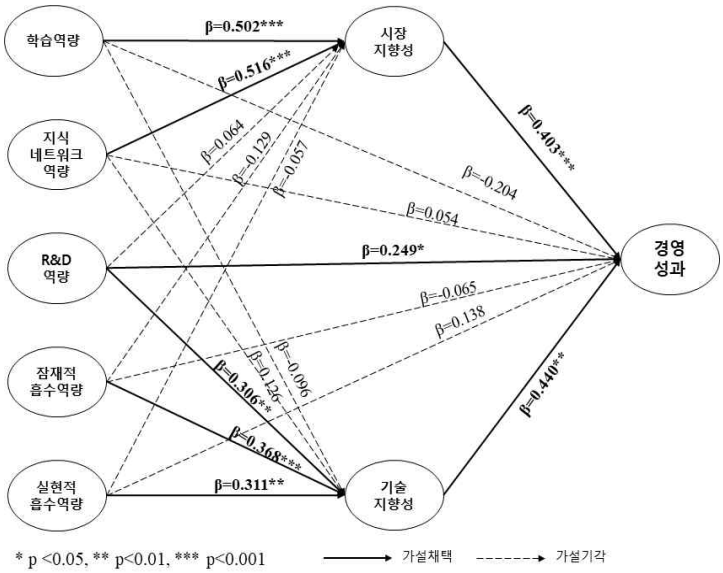
마지막으로, 시장지향성과 기술지향성이 경영성과에 미치는 관계에서는 시장지향성(β=0.403, p<.01)과 기술지향성(β=0.440, p<.01) 모두 경영성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 3, 가설 4 지지). 반면, 혁신역량과 흡수역량 요인이 경영성과에 직접적으로 미치는 영향 관계에서는 R&D역량만이 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 5-3을 지지하는 것으로 나타났다(β=0.249, p<.01). 이상의 결과를 제시하면 다음의 <표 3> 및 <그림3>과 같다.

<표 3> 가설검증 결과

가설	경로			Estimate	*S.E.*	*t*	*p*	판단
H1-1	학습역량	→	시장 지향성	0.502***	0.154	3.291	0.000	채택
H1-2	지식네트워크역량	→		0.516***	0.121	4.547	0.000	채택
H1-3	R&D 역량	→		0.064	0.099	0.586	0.558	기각
H1-4	잠재적 흡수역량	→		-0.129	0.117	-1.071	0.284	기각
H1-5	실현적 흡수역량	→		-0.057	0.11	-0.49	0.624	기각

H2-1	학습역량	→	기술 지향성	-0.096	0.131	-0.754	0.451	기각
H2-2	지식네트워크역량	→		0.125	0.099	1.368	0.171	기각
H2-3	R&D 역량	→		0.306**	0.089	3.185	0.001	채택
H2-4	잠재적 흡수역량	→		0.368***	0.105	3.474	0.000	채택
H2-5	실현적 흡수역량	→		0.311**	0.099	3.006	0.003	채택
H3	시장 지향성	→	경영성과	0.403***	0.147	3.306	0.000	채택
H4	기술 지향성	→		0.440**	0.176	2.955	0.003	채택
H5-1	학습역량	→		-0.204	0.175	-1.412	0.158	기각
H5-2	지식네트워크역량	→		0.054	0.139	0.500	0.617	기각
H5-3	R&D 역량	→		0.249*	0.11	2.473	0.013	채택
H5-4	잠재적 흡수역량	→		-0.065	0.137	-0.551	0.582	기각
H5-5	실현적 흡수역량	→		0.138	0.121	1.287	0.198	기각
모형 적합도	x^2=487.42, df=323(p<.01), Normed x^2=1.509, GFI=.889, CFI=.966, TLI=.961, IFI=.967, RMSEA=.042, SRMR=.034							

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



<그림 3> 가설검증 결과

본 연구에서는 추가적으로 시장지향성 및 기술지향성의 간접효과의 유의성을 부트스트랩을 이용하여 확인하였다. 구조모형에서는 간접효과의 유의성이 제시되지 않기 때문에 부트스랩(샘플수: 5,000, 신뢰수준 95%)을 통해 확인하였다. 분석결과, 학습역량은 시장지향성을 매개하여 경영성과에 유의한 간접효과를 가지는 것으로 나타났다(β=.160, p<.05). 지식네트워크 역량도 시장지향성을 매개하여 경영성과에 유의한 간접효과를 가지는 것으로 나타났다(β=.263, p<.01), R&D 역량(β=.160, p<.05), 실현적 흡수역량(β=.114, p<.05)는 기술지향성(β=.114, p<.01)을 매개하여 경영성과에 유의한 간접효과가 나타났다. 즉, 학습역량 및 지식네트워크 역량 등 혁신역량의 하위요인 요인들은 시장지향성을 높여 경영성과에도 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 습득된 신기술을 비즈니스에 적용 및 활용할 수 있는 실현적 역량은 기술지향성을 통해 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4> 간접효과 분석

요인	종속변수: 경영성과	
	Indirect Effect	p-value
학습역량	0.160*	0.041
지식네트워크역량	0.263**	0.001
R&D 역량	0.160*	0.038
잠재적 흡수역량	0.110	0.103
실현적 흡수역량	0.114*	0.046

* p<.05, ** p<.01

V. 결 론

본 연구에서도 급변하는 IT 기술환경변화 속에서 디지털 전환을 준비하는 다양한 비즈니스 요구에 핵심적 역할을 담당하고 있는 IT-BPO 기업을 대상으로 시장내 가치창출 및 성장을 위해 갖추어야 할 역량요인을 빠르게 기술 및 지식을 습득하여 이를 자원화하는 데 요구되는 조직 자원을 혁신역량과 흡수역량으로 보고 기업의 전략 지향성과 경영성과에 미치는 관계를 살펴보고자 하였다. 이를 통해 IT-BPO 기업이 시장대응과 경영성과 창출을 위해 적극적이고 주도적인 관점에서 더욱 구체화된 역량을 중심으로 경쟁력 강화 및 디지털 전환시대를 주도할 수 있는 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 국내 IT기업 중 BPO 비즈니스를 수행하고 있는 업체 종사자를 데이터를 수집하여 변인간의 관계를 분석하였다.

주요 분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 혁신역량과 흡수역량 요인이 시장지향성에 미치는 관계에서는 학습역량과 지식네트워크 역량이 시장지향성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 기업의 조직내 학습역량을 강화하고 조직내외부 전문가 및 자원과의 지식네트워크를 강화한다면 기업이 시장에서 고객 및 경쟁자에 집중하여 경쟁우위 활동을 높일 수 있는 시장지향적 전략수행 역량도 높일 수 있는 것으로 나타났다. 즉 시장에서 고객 니즈를 파악하여 고객만족을 이끌기 위한 기업의 시장에서의 전략적 지향성인 고객지향성은 조직구성원의 학습역량과 지식네트워크 역량이 강한 경우 효과적으로 달성할 수 있다는 것을 의미한다. 이를 위해 기업은 조직구성원을 대상으로 교육을 통해 고객관심도를 지향하고 올바른 커뮤니케이션을 높여 고객지향성 사고와 태도를 가질 수 있도록 하여야 할 것이다. 또한, 조직구성원이 고객 및 경쟁기업을 분석할 수 있도록 조직내부 및 외부 전문인력 및 자원과 지식 및 정보를 공유할 수 있는 네트워크 구축 및 활용도를 높일 수 있는 접근이 필요할 것으로 보인다. 학습역량 강화의 경우 우선, 조직 내부의 학습역량을 주관하는 조직을 구성하고 학습역량에 대한 일정수립, 정기적인 진단과 결과분석을 수행하며 이를 토대로 역량 강화를 위한 프로그램을 개발하는 것이 요구된다.

최근에는 '패스트캠퍼스', '구름EDU' 등 온라인을 통해 조직구성원의 학습역량을 강화할 수 있는 다양한 접근방법들이 이루어지고 있다. 또한 K-mooc 등 오픈된 교육 전문 콘텐츠 등에 대한 접근도 가능하며, 전문 지식 및 기술에 대한 학습 외에도 메타버스 등 온라인 플랫폼을 기반으로 세미나 개최 및 참석, 연수, 튜터링, 멘토링, 코칭 등 비대면 교육이 가능한 온라인 환경이 다양하게 제공되고 있어, 조직 구성원의 학습역량 지원 프로그램 및 관련 시스템 인프라 구축을 보다 용이하게 하고 있다. 따라서 기업은 이를 적극적으로 활용하여 조직내에서도 조직구성원들이 학습역량을 강화할 수 있도록 지원이 요구되며, 자발적 참여가 가능한 교육콘텐츠 접근환경 개선뿐만 아니라 이를 평가 및 보상 등과 연계하여 적극적 참여를 유도할 수 있는 제도 지원이 함께 이루어진다면, 학습역량 강화뿐만 아니라 이를 통해 고객의 니즈와 상황을 인식하고 이를 사업화하는 능력배양, 학습성과에 대한 확산 등을 기대할 수 있을 것으로 보인다. 또한 조직구성원 개인, 팀, 조직간 서로의 지식을

인식하고 공유하며, 다양한 커뮤니케이션을 활성화 시킬 수 있도록 조직내 지식관리시스템 등을 도입하여 조직의 중요한 자원을 인식하여 이를 수집하고, 비즈니스에 활용하며, 나아가 제품 및 서비스 개발을 통한 성과개선까지 이루어질 수 있는 지식네트워크를 강화하여야 할 것이다. 이를 위해서는 플로우, 그룹웨어, 뉴스레터, 블로그 등 업무협업툴 등을 적극적으로 활용한다면, 강화된 학습역량 프로그램의 실천과 이를 전파하기 위한 자원의 배분능력, 협력의 지속 능력 등의 지식네트워크 역량 강화와 더불어 학습한 역량을 조직에 내재화함으로써 경쟁사와의 차별화와 시장에서의 선도적인 역량을 발휘할 수 있을 것이다.

둘째, 혁신역량과 흡수역량 요인이 기술지향성에 미치는 관계에서는 R&D역량, 잠재적 흡수역량 및 실현적 흡수역량이 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 기업의 연구개발을 높이고 잠재적 및 실현적 흡수역량을 강화한다면 이는 기업이 시장에서 기술선도적 전략수행 역량을 높일 수 있는 것으로 나타났다. 따라서, 시장에서 새롭고 혁신적 기술을 통해 차별화를 이루고 고객을 확보하기 위한 기술지향성의 효과를 높이기 위해서는 기본적으로 기술개발을 위해 인력, 자원 및 시간에 대한 투자와 지원이 이루어져야 하며, 지식 재산권 등 성과관리 뿐만 아니라 기술 트랜드에 대한 모니터링을 통해 기술에 반영하기 위한 접근이 이루어져야 할 것이다. 또한, 새로운 기술과 정보의 가치를 평가하고 분석하고 그 가치를 이해할 수 있는 역량을 높이고, 이를 조직이 가진 지식 및 기술과 융합하여 새로운 지식과 기술을 창출할 수 있는 비즈니스 프로세스 체계 및 구축 등 흡수된 지식과 기술을 실현할 수 있는 조직체계와 조직문화 구성이 이루어진다면 시장에서 기술지향적 전략구현이 보다 용이할 수 있을 것이다.

따라서 R&D역량 강화를 위해 R&D자원에 대한 투자, 연구개발인력 양성 등 연구개발을 통한 제품 및 기술이 혁신적으로 이루어질 수 있는 시스템 및 환경, 관련 인적자원 등 관련 인프라 구축이 선행되어야 할 것이다. 구축된 인프라는 신기술 및 서비스에 직간접적인 근간이 되며, 기술개발 관련 경험과 노하우는 기술적 문제해결 등 자원낭비와 경쟁력을 해결할 수 있으며, 나아가 그 과정에서 습득하고 형성된 기술 및 관련 지식은 하나의 지식재산권화되어 시장내 경쟁기업들로부터 차별적 우위를 창출하는 하나의 자산으로 작용할 수 있을 것이다. 이외에도 기업은 새로운 기술변화에 대한 대응능력의 배양, 조직 내부로 내재화하고 기술적으로 내재화된 전문성을 발휘할 수 있는 흡수역량 요인 강화에도 노력이 요구된다. 이를 위해서는 다양한 지식과 기술에 대한 가치를 빠르게 인식하고 공유하기 위한 프로세스의 디지털화 하는 방안 등이 효과적일 수 있다. 다양한 디지털 기기를 통해 습득된 정보를 자동화하여 저장하고, 전환하며, 실시간 공유를 디지털화하여 혁신을 위한 프로세스에 적용함으로써 조직역량과 성장을 가속화시켜 빠른 시장대응을 통한 경쟁우위 및 다양한 분야에 적용하는 등 사업 확장과 지속가능한 사업환경 조성이 가능할 수 있다.

셋째, 혁신역량과 흡수역량 요인이 경영성과에 미치는 영향 관계에서는 R&D역량만이 통계적으로 유의한 영향관계를 가지는 것으로 나타나 연구개발 역량강화는 기술선도적인 IT-BPO 산업에서 기업에 혁신적 기술을 중심으로 기업가치를 창출하고 생존할 수 있는 역량으로서 그 역할의 중요성을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 기존 기술혁신역량 관련 연구들과 동일한 결과이며, 설동철, 박철우(2020)에서도 비재무적 성과에 유의한 영향을 미치는 결과와 맥락을 같이하고 있다. 즉 IT-BPO 산업에서도 빠르게 변화하는 시장흐름 속에 혁신적 기술을 선도하기 위한 기업의 연구개발역량은 기업성과에 직결되고 있음을 의미한다. 최근 4차 산업 도래에 따른 융합화 등 빠르게 변화하는 IT기술 환경 속에 기술경쟁력을 키우고, 창의적 아이디어와 기술력은 기업의 성장과 생존에 중요한 역할을 하고 있다. 이를 위해 기업은 연구개발에 지속적인 투자와 함께 적절한 교육과 경험이 있는 전문 인력확보를 위한 노력도 요구된다. 기업내 연구개발 전략수립을 바탕으로 자체연구개발과 필요한 시설구축이 이루어져야 할 것이다. 또한, 이에 요구되는 조직차원의 체계와 지원이 우선적으로 이루어져야 할 것이다.

마지막으로 시장지향성과 기술지향성이 경영성과에 미치는 관계에서는 시장지향성과 기술지향성 모두 경영성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 IT-BPO기업은 시장에서 접근하고자 하는 전략적 방향을 설정하되 기업이 가진 역량요인 및 강화해야할 핵심역량을 구분하여 접근한다면 기

업의 성과를 증진시킬 수 있음을 의미한다. 따라서 기업은 시장내 고객의 니즈와 요구사항을 상시적으로 파악할 수 있는 채널운영을 통해 고객이해를 위한 노력이 요구된다. 또한, 경쟁기업의 제품 및 서비스 마케팅 등의 전략을 분석하고 시장에서의 전략지향성에 빠르게 반영할 수 있도록 지속적인 혁신이 이루어질 수 있는 조직문화 형성이 필요할 것으로 보인다. 이를 바탕으로 차별화된 제품 및 서비스 개발을 위한 비즈니스 프로세스에 대한 점검과 구축이 수반되어야 할 것이다. 최근 IT-BPO기업은 기업내 IT인력 비중 증가, 업무 자율성 보장에 따른 근무시간 단축과 임금 인상에 대한 부담 등으로 전문인력 확보에 많은 고충을 겪고 있다. 이에 기업은 조직구조와 조직구성원이 전문성을 강화할 수 있는 역량을 개발하고 자원하여 시장에서 기업의 활동을 지원 및 강화한다면, 시장 요구에 부합하고 경쟁기업과 차별화된 혁신적 기술 및 서비스를 가치창출과 성장에 보다 효율적으로 접근할 수 있을 것으로 보인다.

반면, 시장지향성에 R&D 역량, 잠재적 흡수역량 및 실현적 흡수역량이 미치는 영향 관계와 기술지향성에 학습역량 및 지식네트워크 역량의 영향 관계는 나타나지 않았다. 이러한 결과는 BPO 기업들이 고객과 IT자원 공급 및 시스템 개발 인력 파악 등 고객과 중장기적 거래 관계를 유지하고 있어, 기업의 학습역량 및 지식네트워크 역량이 시장 지향적 전략에 보다 특화되고, 다양한 고객 요구사항에 맞춤화된 기술 및 서비스 개발에 중점적으로 역량을 강화하고 있는 산업 특성이 반영된 것에 기인하는 것으로 볼 수 있다.

이상의 연구결과를 통해 본 연구의 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 기업의 혁신역량 및 흡수역량 요인을 혁신 프로세스 관점과 기능 접근 관점에서 요인을 구체화하고 기업의 시장지향성 및 기술지향성을 통해 경영성과에 미치는 관계를 확인하여 제시하였다. 이러한 접근은 자원준거 관점과 프로세스 관점에서 역량요인을 제시하는 연구의 경우, 제한된 역량요인을 제시하고 있어, 기업 프로세스 활동에 따른 구체적 역량요인의 파악이 쉽지않다는 한계를 벗어나 구체적인 전략적 지향성 활동방향에 따라 중점적으로 강화가 요구되는 역량요인을 제시함으로써, 기업관점에서 동태적으로 체계적인 접근 가능한 역량요인 관리가 가능할 것으로 기대할 수 있다. 또한 흡수역량의 하위 요인도 프로세스 관점에서 잠재적 흡수역량과 실현적 흡수역량으로 구분함으로써 프로세스 관점에서 기업의 흡수역량 강화 과정에서 실현적 흡수역량을 강화함으로써 시장에서의 기술 지향성 활동을 강화시키고, 경영성과를 높이는 과정을 확인하였다. 이러한 결과는 IT-BPO 기업이 기업의 성과달성을 위해서 조직내부의 역량요인뿐만 아니라 외부 자원으로부터 습득된 지식과 기술에 대한 활용 역량을 강화시킴으로써 혁신적인 기술개발을 통한 경쟁력 확보를 가능케 해 이를 달성할 수 있다는 것을 확인 할 수 있었다.

둘째, IT-BPO 산업은 디지털 전환시대에 기업의 비용절감뿐만 아니라 기술전문성을 중심으로 시장경쟁이 이루어지는 특성을 지닌다. 특히 비즈니스 수행과정에서 고객화(Customizing) 과정은 많은 시간과 비용이 발생하며, 이 과정이 장기화되는 경우 오히려 관련 정보시스템의 효과는 감소하는 것으로 보고되고 있다. 즉, 시장에서 IT자산 확보를 통한 자원 접근성에 기반한 경쟁의 한계를 벗어나 급변하는 기술환경에 차별화된 경쟁우위 요인을 기반으로 시장 경쟁력 확보를 위한 접근이 요구되고 있다. 본 연구의 결과는 IT-BPO 기업이 혁신역량은 주로 고객 중심의 시장 지향성 비즈니스 활동을 위해 집중하고, 새로운 혁신적 기술을 빠르게 파악하여 비즈니스에 활용하는 흡수역량은 기술 지향성 비즈니스 활동에 집중하는 것이 기업성과 창출에 효과적일 수 있다는 것을 확인하여 제시하고 있다. 이러한 연구결과는 IT-BPO 기업을 대상으로 이루어진 선행연구에서 주로 다루던 고객과의 관계회복을 위한 법제도적 관련 연구나 재계약 유도에 미치는 고객 관점에서의 IT 품질 요인 연구, 프로젝트 단위의 기술개발, 자원기반 관점에서 제시하는 포괄적 관점에서의 역량 요인 연구에서 벗어나 보다 프로세스 관점에서 구체화된 역량요인을 제시하였다고 볼 수 있다. 즉 이러한 연구결과는 실무적 관점에서 지나치게 포괄적 차원의 역량요인이 아닌 기능 관점과 프로세스 관점에서 강화가 요구되는 역량요인을 제시함으로써 기업이 제한된 자원과 시간에 효과적이고 전략적 활동을 강화시킬 수 있는 방향성을 제시할 수 있을 것으로 보인다.

반면, 본 연구에서는 아직까지 변인간 선행관계에서 합의점이 제시되지 않는 혁신역량과 흡수역량 요인과의

관계에 대한 이론적 근거가 부족할 수 있으며, 객관적 비교평가 등을 위해 요구되는 경영성과를 정량화된 지표를 사용하지 못하고 있어, 향후 연구에서는 재무성과 지표와 비재무성과 등을 구분하여 그 관계를 파악할 필요가 있을 것으로 보인다. 또한, 구조모형 분석결과, 변인간의 경로계수가 다소 높게 나타나고 있다. 이는 변인간의 높은 상관관계 요인에 기인한 것으로 볼 수 있는데, 향후 연구에서는 변인간의 높은 상관관계를 통제 및 제한 할 수 있는 접근 연구가 필요할 것으로 보인다.

REFERENCE

강도규, 박성용(2007). 기술지향성의 의미와 기술지향성이 성과에 미치는 영향에 관한 연구, *상품학연구*, 25(4), 11-26.

김구(2011). 지방정부의 지식흡수역량과 혁신역량간의 관계에 관한 연구: 기초자치단체의 조직문화 조절효과를 중심으로. *한국행정연구*, 20(1), 185-224.

김수연, 정강옥(2016). 벤처기업의 흡수역량이 기업성과에 미치는 영향 -고객지향성의 조절효과를 중심으로-, *지역산업연구*, 39(1), 203-231.

김정효, 길종구(2020). 중소기업의 신뢰와 혁신역량이 상생협력성과에 미치는 영향에 관한 실증연구: 시장지향성 요인의 매개효과. *대한경영학회지*, 33(5), 935-961.

남연경, 김병근(2022). 기업가지향성, 혁신역량, 흡수역량이 중소제조기업의 성과에 미치는 영향 : 기술혁신성과의 매개효과를 중심으로. *산업혁신연구*, 38(1), 319-352.

박영은, 김명숙(2016), 창의성과 흡수역량, 전략적 지향성이 해외성과에 미치는 효과에 대한 연구, *국제경영리뷰*, 20(2), 125-149.

박은경, 강태구(2013). 기업가 지향성과 네트워크역량이 한국 중소 기업의 국제화 성과에 미치는 영향. *국제경영연구*, 25(3), 97-131.

박은미, 서정해(2021). 탐험과 활용활동이 기술혁신역량과 혁신성과에 미치는 영향 : 흡수역량과 혁신강도에 따른 매개효과, *융합정보논문지(구 중소기업융합학회논문지)*, 11(8), 73-83.

박철민(2014). 시장지향성과 연구개발, 신제품 성과와의 관계: 중규모 제조기업의 관점, *지역산업연구*, 37(4), 57-79.

박태경, 정현석, 류동우(2014). 기업가지향성과 시장지향성이 기업성과에 미치는 영향. *경영교육연구*, 29(5), 28-50.

박태영, 송찬섭, 신호균(2019). 고객지향성과 기술지향성이 혁신역량에 미치는 영향에 관한 연구. *디지털융복합연구*, 17(11), 171-181.

서아영, 박중환(2019). 기업가지향성, 시장지향성, 기술지향성이 외식기업 경영성과에 미치는 영향 연구. *관광레저연구*, 31(10), 321-336.

설동철, 박철우(2020). 기술혁신역량이 기업의 지식경영성과에 미치는 요인에 관한 연구: 정부 중소벤처기업 R&D사업을 중심으로. *벤처창업연구*, 15(4), 193-216.

손인배, 허철무(2017), 중소기업의 흡수역량이 제품경쟁력에 미치는 영향 및 중소기업 CEO 기업가정신의 조절효과에 관한 연구, *벤처창업연구*, 12(4), 61-72.

심연수, 서정해, 박연미(2021). IT스타트업의 전략적 지향성과 성과에 관한 연구: 기업의 사회적 책임 지향성 조절효과, *벤처창업연구*, 16(1), 147-138.

안재광, 김진한(2015). 중소기업의 기술혁신 역량이 혁신성에 미치는 영향, *한국생산관리학회지*. 26(1). 103-121.

양영익, 김창수(2007). 한국제조기업의 시장지향성이 제품혁신, 마케팅능력, 그리고 성과에 미치는 영향, *경영학연구*, 22(2), 223-254.

우종필(2012), *(우종필 교수의) 구조방정식 모델 개념과 이해*, 서울: 한나래.

윤현덕, 서리빈(2011). 기술혁신형(Inno-Biz) 중소기업의 기술경영성과에 미치는 핵심요인에 관한 연구. *Journal of Technology Innovation*, 19(1), 111-144.

이군희(2007), *사회과학 연구조사방법론(수정판),* 서울: 법문사.

이규돈(2019). *IT기업의 전략적 지향성과 조직간 공정성이 적응적 판매행위를 매개로 조직유효성에 미치는 영향.* 박사학위논문. 건국대학교 대학원.

이명진, 이상원(2022). IT 중소기업의 흡수역량요인이 기술성과 및 경영성과에 미치는 영향-전략적 지향성의 매개효과를 중심으로-. *인터넷전자상거래연구*, 22(4), 133-151.

이용진(2015), *6시그마 성공요인이 혁신성과와 경영성과에 미치는 영향- 혁신역량의 매개효과를 중심으로 -*, 박사학위논문, 한양대학교 대학원.

이정민, 김병근(2021), 기술창업기업 성과 영향요인: 혁신역량의 매개효과를 중심으로, *기술혁신학회지*, 24(6), 1103-1139.

이재열, 박정수(2020). 국내기업의 혁신역량과 흡수역량이 기업성과에 미치는 영향에 대한 관계 연구: 탐색적 접근. *경상논총*, 38(2), 125-144.

이천희, 김석원, 이동명(2020). 중소벤처기업의 흡수역량이 연구개발역량과 기술사업화역량에 미치는 영향. *한국경영공학회지*, 25(4), 139-155.

조희진, 조근식.(2013). 기술혁신의 영향요인 분석: 조직의 혁신역량을 중심으로. *한국행정연구*, 22(4), 165-195.

정헌수(2016), *조직자원, 흡수능력과 혁신역량이 기술사업화 역량에 미치는 영향*, 박사학위논문, 경일대학교 대학원.

허수연, 김상덕, 이명성(2018) 벤처기업의 기업가정신이 전략적 지향성 및 경영성과에 미치는 영향, *유통연구*, 23(3), 27-51.

Technavio(2022.11) *세계의 IT 시장: 인사이트 & 예측*

Acquaah, M.(2012). Social networking relationships, firm-specific managerial experience and firm performance in a transition economy: A comparative analysis of family owned and nonfamily firms. *Strategic Management Journal*, 33(10), 1215-1228.

Ashkenas, R.(1995), SIGNALS: Capability: Strategic tool for a competitive edge, *Journal of Business Strategy*, 16(6), 13-15.

Atuahene-Gima, K.(2005), Resolving the capability-rigidity paradox in new product innovation, *Journal of Marketing*, 69(4), 61-83.

Barney, J. B.(1991), Firm resources and sustained competitive advantage, *Journal of Management*, 17, 99-120.

Bogers, M., Chesbrough, H., Heaton, S., & Teece, D. J.(2019). Strategic management of open innovation: A dynamic capabilities perspective. *California Management Review*, 62(1), 77-94.

Bougrain, F., & Haudeville, B.(2002), Innovation, collaboration and SMEs internal research capacities, *Research Policy*, 31(5), 735-747.

Brown, S. L., & Eisenhardt, K. M.(1995). Product Development: Past Research, Present Findings, and Future Directions, *Academy of Management Review*, 20(2), 343-378.

Burgelman, R. A., Christensen, C. M., & Wheelwright, S. C.(2009). *Strategic Management of Technology and Innovation, 5th edi*, New York: McGraw-Hill.

Burns, T., & Stalker, G. M.(1961), *The Management of Innovation*, London: tavistok Publications.

Cheng, C. C., & Shiu, E. C.(2015) The Inconvenient Truth of the Relationship between Open Innovation Activities and Innovation Performance. *Management Decision,* 53(3), 625-647.

Chesbrough, H. W.(2003). *Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting Technology,* Boston : Harvard Business School Publishing Company.

Chesbrough, H. W.(2006). *Open Innovation: A New Paradigm for Understanding Industrial Innovation, in Henry W. Chesbrough et al.(Eds.)* Open Innovation: Researching a New Paradigm (Oxford: Oxford University Press), 1-12.

Cohen, W. M., & Levinthal, D. A.(1990). Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation, *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128-152.

Cooper, R. G., & Kleinschmidt, E. L.(1995). Benchmarking the Firm's Critical Success Factors in New Product Development, *Journal of Product Innovation Management,* 12(5), 374-391.

Cooper, R. G.(1984). New product strategies: what distinguishes the top performers?. *Journal of Product Innovation Management,* 1(3), 151-164.

Cooper, R. G.(2000). Winning with new products doing it right. *Ivey Business Journal*, 64(6), 54-60.

Davenport, S. & Miller, A.(2000). The Formation and Evolution of International Research Alliances in Emergent Technologies: Research Issues, *The Journal of High Technology Management Research*, 11(2), 199-213.

Freel, M. S.(2000). Do Small Innovation Firms Outperform Non-Innovators?. *Small Business Economics,* 14(3), 195-210.

Gao, G. Y., Zhou, K. Z., & Yim, C. K.(2007). On What should Firms Focus in Transitional Economies?, A Study of the Contingent Value of Strategic Orientations in China, *International Journal of Research in Marketing*, 24(1), 3-15.

Gatignon, H. & Xuereb, J. M.(1997). Strategic Orientation of the Firm and New Product Performance, *Journal of Marketing Research*, 34(1), 77-90.

Goh, S., & Richards, G.(1997) Benchmarking the Learning Capability of Organizations. *European Management Journal*, 15(5), 575-583.

Grimaldi, M., Quinto, I., & Rippa, P.(2013). Enabling open innovation in small and medium enterprises: A dynamic capabilities approach. *Knowledge and Process Management*, 20(4), 199-210.

Guan, J. & Ma, N.(2003), Innovation capability and export performance of Chinese firms, *Technovation,* 23(9), 737-747.

Guan, J. C., Mok, C. K., , R. C. M., Chin, K. S. & Pun, K. F.(2006), Technology transfer and innovation performance: evidence from Chinese firms, *Technological Forecasting & Social Change,* 73(6), 666-678.

Gupta, A. K., & Govindarajan, V.(2000) Knowledge Flows within MNCs, *Strategic Management Journal,* 21(4), 473-496.

Hambrick, D. C.(1984). Taxonomic approaches to studying strategy: Some conceptual and methodological issues. *Journal of Management,* 10(1), 27-41.

Huizingh, E. K. R. E.(2011), Open Innovation: State of the Art and Future Perspectives, *Technovation*, 3(1), 2-9.

Jansen, J. J. P., Van den Bosch, F. A. J., & Volberda, H. W.(2005). Managing Potential and Realized Absorptive Capacity: How Do Organizational Antecedents Matter?, *Academy of Management Journal*, 48(6), 999-1015.

Jaworski, B. J. & Kohli, A.K.(1993), Market Orientation: Antecedents and Consequences. *The Journal of Marketing*, 57(3), 53-70

Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R.(2011). Innovation, Organizational Learning, and Performance. *Journal of Business Research*, 64(4), 408-417.

Keskin, H.(2006). Market orientation, learning orientation, and innovation capabilities in SMEs. *European Journal of innovation management*, 9(4), 396-417.

Kohli, A. K., & Jaworski, B. J.(1990). Market orientation: the construct, research propositions, and managerial implications. *Journal of marketing*, 54(2), 1-18.

Kohli, A. K., Jaworski, B. J., & Kumar, A.(1993). MARKOR: A measure of market orientation. *Journal of Marketing Research,* 30(4), 467-477.

Lane, P. J., & Lubatkin, M.(1998). Relative absorptive capacity and interorganizational learning. *Strategic Management Journal,* 19(5), 461-477.

Lane, P. J., Koka, B. R., & Pathak, S.(2006). The reification of absorptive capacity: A critical review and rejuvenation of the construct. *Academy of management review,* 31(4), 833-863.

Leeflang, P. S. H., & Wittink, D. R.(2001), Explaining Competitive Reaction Effects, *International Journal of Research in Marketing,* 18(1-2), 119-137.

Leonard-Barton, D.(1995), *Wellsprings of knowledge: Building and sustaining the sources of innovation,* University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship.

Narver, J. C. & Slater, S. F.(1990). The Effect of a Market Orientation on Business Profitability, *Journal of Marketing,* 54(4), 20-35.

Oke, A. , Burke, G. & Myers, A.(2007), Innovation Types and Performance in growing UK SMEs, *International Journal of Operations & Production Management*, 27(7), 735-753.

Ramirez, M. & Dickenson, P.(2010), Gatekeepers, knowledge brokers and inter-firm knowledge transfer in Beijing's Zhongguancun Science Park, *International Journal of Innovation Management*, 14(1), 93-122.

Souitaris, V.(2002), Technological trajectories as moderators of firm-level determinants of innovation, *Research Policy*, 31(6), 877-898.

Subramaniam, M., & Youndt, M. A.(2005). The influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities, *Academy of Management Journal*, 48(3), 450-463.

Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A.(1997). Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal,* 18(7), 509-533.

Van den Bosch, F. A. J., Volberda, H. W., & De Boer, M.(1999). Coevolution of Firm Absorptive Capacity and Knowledge Environment: Organizational Forms and Combinative Capabilities, *Organization Science,* 10(5), 551-568.

Wernerfelt, B.(1984), A Resource Based View of the Firm, *Strategic Management Journal*, 5, 171-180.

Yam, R. C. M., Guan, J. C., Pun, K. F., & Tang, E. P. Y.(2004). An audit of technological innovation capabilities in chinese firms : some empirical findings in Beijing, China, *Research Policy*. 33(8). 1123-1140.

Zacca, R., Dayan, M., & Ahrens, T.(2015). Impact of network capability on small business performance. *Management Decision*, 53(1), 2-23.

Zahra, S., & George, G.(2002), Absorptive Capacity: A Review, Reconceptualization, and Extension, *Academy of Management Review*, 27(2), 185-203.

The Effect of the Innovation Capability and the Absorptive Capacity on Market Orientation, Technology Orientation, and Business Performance of IT-BPO Firms

Kim, Wan-kang[1)]
Lee, So-young[2)]

Abstract

This study analyzed the relationship between organizational innovative capability and absorptive capacity, market and technology orientations, and their impact on business performance for IT-BPO companies that are required to absorb new technologies from a leading perspective in the digital transformation era. To achieve this, an online specialized research company and offline surveys were conducted on 291 domestic IT-BPO companies, and SPSS 23 was used for descriptive statistics and reliability analysis while AMOS 23 was used for hypothesis testing including validity and mediating effects.

The main findings were as follows: First, in the relationship between innovation and absorptive capabilities and Market Orientation Strategic(MOS), learning capability and knowledge network capability were found to have a statistically significant positive (+) effect on MOS. In the relationship between innovation and absorptive capabilities and Technology Orientation Strategic(TOS), R&D capability, potential absorptive capacity, and realized absorptive capacity had a statistically significant positive (+) effect on TOS. Second, in the relationship between innovation and absorptive capabilities and BP, only R&D capability was found to have a significant effect on BP. Third, both market orientation and technology orientation were found to have a significant positive (+) effect on BP.

These findings suggest that effective competency factors can be identified according to the market and technology orientations pursued by IT-BPO companies to increase their growth and value creation, and provide implications for developing differentiated competency enhancement strategies based on strategic objectives.

Keyword: IT-BPO, Innovation Capability, Absorptive Capacity, Market Orientation, Technology Orientation, Business Performance.

1)First Author, Ph.D. candidate, Graduate School of Ventures, Hoseo University, Department of Information Management, wkkim@drcts.com
2)Corresponding Author, Professor, Graduate School of Venture, Hoseo University, claire@hoseo.edu

저 자 소 개

■ 김완강(Kim, Wan-kang)
■ 디알씨티에스(주) 대표이사, 2021년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정
<관심분야> : AI, 프로세스 마이닝, 마케팅 등

교 신 저 자 소 개

■ 이소영(Lee, So-young)
■ 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 부교수, 고려대학교 경영학 박사
<관심분야> : 마케팅, 디지털트랜스포메이션, 플랫폼비즈니스 등