



사회복지 지식공유에 영향을 주는 요인과 조직성과에 관한 연구

- 부산광역시 내 사회복지담당공무원¹⁾을 중심으로

윤성호(동서대학교 사회복지학부)

배화숙(울산발전연구원)

요 약

현대는 지식사회이다. 이는 사회복지영역에서도 예외일 수 없다. 사회복지영역에서 지식의 중요성은 이미 오래 전에 합의되었다. 그렇지만 ICT(Information Communication Technology)의 급격한 발달은 사회복지영역에서도 적지 않은 논의를 불러일으켰다. 본 연구에서는 ICT의 영향은 이미 전제되어있는 상태에서 변화된 조직 관리를 실증적으로 파악하고자 하였다. 사회복지가 사회의 구조적이고 파생적 문제 해결에 중심을 둔 실천과학이라는 정체성을 획득하고자 하는 단초적 시도로서 지식관리가 필요하다는 전제하에, 지식관리 중 지식공유를 중심으로 연구를 진행시켰다. 즉 사회복지영역에서 이루어지는 지식공유는 어느 정도이며, 그 결과는 어떤 조직적 성과를 산출하고, 또 이러한 지식공유에 영향을 주는 전제 조건은 무엇인지를 부산광역시 사회복지담당공무원을 중심으로 파악하였다. 지식공유 관련 요인을 11개의 요인으로 재구성하여 이를 구성요인별로 나누어 분석한 결과, 동료관계 망, 보상, 상부관계, 조직 규범, 의사소통 등의 조직 환경이 지식공유와 조직성과에 큰 영향을 주고 있으며, 특히 조직성과에 미치는 직접적 영향력 보다 지식공유를 고려한 상태의 전체 영향력이 강하게 나타나 지식공유가 조직성과에 직접적인 영향을 주고 있었다. 이에 사회복지 조직에서 조직성과를 높이는 지식공유를 원활하게 할 수 있는 환경 조성의 노력과 아울러 추후과제로서 여타 사회복지 기관에서의 지식관리 관련 연구가 필요하다.

I. 서론

현대사회를 지식사회라고 한다. 사회복지에서는 이전부터 지식이 핵심적인 요소로 자리매김해오고 있었다. 지식을 잘 관리하거나 경영하여 타 조직이나 다른 전문영역에 대한 상대적이고 경쟁적인 우위를 선점하여 생존하고 발전해나가야 한다는 세기적 주장에 대해서, 사회복지영역은 이를 조금 달리 받아들

1) '사회복지전담공무원'이라는 말 대신 '사회복지담당공무원'이라는 용어를 사용한 이유는 사회복지관련 업무를 담당하고 있는 공무원을 조사대상을 삼았고 그중 사회복지사 자격이 없는 사람들도 일부 포함되어 있기 때문이다.

인다. 사회복지의 존재는 (자본주의)사회의 구조적이고 파생적인 문제나 결함의 해결에 있다고 볼 때, 더욱 경쟁적이거나 상대적으로 서비스를 제공할 필요는 없다. 사회복지의 목적은 사회성과 역사성을 지니고 있어서 변화하는 것처럼 보이지만 그 활동의 목적은 고정적이다. 따라서 사회복지영역에서 지식을 관리한다는 의미는 대상자의 욕구나 문제를 해결하기 위한 하나의 수단이었지 이것이 더욱 특별한 영역을 차지하고 있어서 특수한 활동을 하는 것은 아니다.

1970년대 이후 ICT(Information Communication Technology)의 비약적인 발전은 여러 사회적 상황을 바꾸어 놓은 것 같다. 경제영역, 산업영역, 노동, 문화, 의사소통 등등의 많은 구조와 망, 정체성이 새롭게 해석되어야 한다거나 해석되어 타당성을 획득하고 이에 대한 설득력 있는 이론들이 이미 기존의 지식으로 자리잡아가는 것 같다. 이러한 격변은 사회복지영역을 지나치지 않았다. 적어도 사회복지영역에서 ICT의 활용에 대한 논의들은 간헐적으로나마 이루어져왔고, 어떤 이들은 이를 사회복지영역이 새롭게 될 수 있는 하나의 신기원으로까지 받아들여지게 되었다. 그렇지만 전체적으로 논의들이 틀이나 방향을 잡고 진행되고 있는 것으로 보이지는 않는다. 다만, ICT가 꼭 필요할 것이니 적용해보자는 식의 논의이며, 현재 해결되지 않고 있는 몇 가지 문제를 쉽게 해결해줄 것이라는 논의였다. 그 와중에 전자정부의 출범을 위한 정부행정망부터 시작하여 ICT의 적용이 이루어져왔고, 현재 국민기초생활보장제도 수급자들의 관리를 위한 복지행정망은 어떤 식으로든 진행되고 있다.²⁾ 이는 ICT와 사회복지간의 관계가 이미 시작되었음을 의미한다.

지식공유 활동은 사회복지영역에서 상당한 의의를 가진다. 흔히 ICT를 사회복지영역에 투입하자는 의견제시에 항상 따르는 주장이 있다. 그것은 복지활동을 하기에 필요한 자원의 부족을 해결하기 위해 정보의 원활한 관리를 해야 한다는 것이다. 특히 클라이언트의 정보를 원활히 관리함으로써, 서비스의 중복과 낭용, 누락을 방지할 수 있다는 주장이 설득력을 얻게 되었다. 자원 확보력의 확대보다는 부족한 자원의 효율적 사용에 초점을 두고 있어 경쟁 지향적이고 효율성지향의 조직관리 활동이 중심을 차지하게 되었다. 이는 클라이언트에 대한 서비스의 질 향상과 전문화를 위해 구성되었다는 차등지원전략과 효율성 중심 평가전략이라는 거시적 흐름과 결합하게 되어, 사회복지조직간 불평등현상과 업무조건 질적 하락, 그리고 지역과 기관 간 서비스 불평등을 초래하게 되었다. 이런 상황에서 사회의 구조적이고 파생적인 문제의 해결을 위한 사회적 연대라는 사회복지활동의 정체성은 유명무실하게 될 것이다. 더 나아가 조직 내부의 자원공유조차 되지 않는 경쟁지향의 업무행태로 인해 가장 큰 피해를 입는 체계는 클라이언트체계가 될 것은 명약관화하다. 따라서 지식공유 활동이 조직 내외적으로 긍정적 성과를 산출할 수 있다는 것을 파악하고, 이러한 지식공유 활동이 제대로 되기 위한 선결조건이 무엇인지를 파악하는 것은 중요하다.

본 연구는 사회복지와 ICT의 관계를 구체적으로 조명하고자 하는 시도가 아니다. 이미 ICT로 인한 사회의 변화는 경험되어진 것으로 이해한다. 이 연구는 ICT가 이미 적용되거나 상당한 영향을 주고 있는 조직의 관리에 관한 것이다. 구체적으로 ICT의 급진적인 발달에 영향을 받은 현대 조직에 있어서 관리적 활동 중 중요한 사안인 지식관리에 관한 것이다. 본 연구의 목적은 사회복지영역에서 이러한 지식관리가 어떻게 이루어지고 있으며, 이의 성공적 활용을 위해 선결되어야 할 조건 내지는 환경은 무엇이고, 또한 조직의 성과산출에 근거하여 지식관리의 결과가 어떤 것인가에 대해 논의하는 것이다. 이러한 지식관리를 총체적으로 다루기에는 한계가 있으므로, 지식공유 활동을 중심으로 논의를 진행시켜가고자 한

2) 논의의 방향으로 인해 자세한 부연을 하지는 못하였지만, 앞으로 국민기초생활보장제도의 수급자관리를 위한 정보기술의 활용에 대한 비판적인 논의들이 진행되어야 할 것이라고 본다.

다. 또한 가설검증을 통해 지식공유의 토대로서 관련 요인을 재분류하여 지식공유가 조직성과에 어느 정도 영향을 미칠 것인가를 분석하고자 하였다.

사회복지영역에서 ICT의 인프라가 형성된 곳은 현재 많지 아니하며, 대부분의 조직에서 사무자동화를 위한 ICT의 기초적 활용은 가능하지만, 전체적 지식관리체계를 형성시킨 상태에서 업무를 진행하는 영역은 공적 행정조직이다. 따라서 본 연구에서는 공적 행정조직에서 사회복지업무를 수행하는 공무원을 연구의 대상으로 삼기로 한다.

II. 이론적 배경

1. 지식과 사회복지지식

1) 지식의 개념 및 형성, 변환의 과정

지식이란, 이전에 사용하던 '정보'라는 용어를 대체해서 사용하기 시작했다. Polanyi(1966)가 주장한 "우리는 말로 표현할 수 있는 것보다 더 많이 알 수 있다"는 명제를 통해 알 수 있듯이 정보라는 용어로 설명할 수 없는 지식의 암묵적 요소 내지는 특징의 발견을 통해 정보라는 용어 대신 지식이라는 용어를 사용하고 있다는 것이 설득력있는 견해이다. 이에 대해 Nonaka(1994)는 지식과 정보의 차이를 조금 더 명확하게 설명하고 있는데, 그는 지식을 "정당화되는 진실된 믿음"이라고 정의하면서 지식을 단순한 정보와 달리 믿음이나 약속, 행위와 의미에 관한 것으로 파악하고 있다.

현재 지식에 대한 구체적인 견해를 피력한 바를 살펴보면, 먼저 Nonaka는 지식의 형태를 암묵지(tacit Knowledge)와 형식지(explicit knowledge)로 나누고 있다. 여기서 암묵지란 개개인의 독특한 노하우와 주관적인 경험으로 구성되어 있어 외재적으로 표현하기 어려운 지식을 말하고, 형식지란 객관적으로 측정할 수 있고 관찰할 수 있는 지식을 말한다. Sveiby(1998)는 지식을 객관적인 실체이어서 관리되어야 한다는 실증주의적 관점과 인간의 역동적인 창조과정이라고 이해하는 구성주의적 관점으로 나눈다.

이들의 견해를 종합하여 정리하면 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 지식에 대한 관점

구분	객체적 관점	과정적 관점
주요속성	지식은 객관적인 것이며, 소유, 유지, 폐기가 가능함 보다 명시적이고, 전이가 용이함 데이터와 정보에 가까움	지식은 주관적인 것이며, 원재료를 가지고, 역동적으로 전환, 혼합, 통합이 가능 종종 암묵적이며, 전이가 어려움 지식, 지혜에 가까움
배경철학	합리주의, 현상학 인지주의(cognitivism) 표상주의(representationism)	경험주의, 실존주의, 실용주의 구성주의(constructionism) 반표상주의(anti-representationism)
지식유형	형식적 지식을 강조 선언적 지식	형식지(explicit knowledge)와 암묵지(tacit knowledge)까지 포괄함
관련용어	전이(transferring), 배분(distributing), 교환(exchanging), 저장(storing), 측정(measuring)	공유(sharing), 창조(creating), 학습(learning), 적용(applying)

* 박문수·문형구(2001)에서 인용함.

2) 사회복지지식의 개념, 형태 및 내용

장중탁(1998: 15~16)의 견해에 따르면, Davis와 Olson의 정의, 즉 “정보란 수신자에게 의미있는 형태로 처리된 데이터이며, 현재 또는 미래의 결정이나 행동에 있어서 실제적이거나 인지된 가치를 지니는 것”이라는 것을 수용하면서 ‘복지정보’라는 용어로 사회복지지식의 개념을 설명한다. 복지정보란 복지활동 과정에서 발생하며 복지업무를 지원하는 것이다. 복지업무에는 정책적인 업무, 관리적인 업무, 임상적인 업무 및 일상적인 업무가 포함된다. 복지정보는 그 자체가 목적이 아니라 수단적이고 지원적이며, 이차적인 기능을 갖는다. 복지정보는 지식·자료·메시지 등 다양한 성격의 내용을 포함하며, 수집·처리·분석·해석·활동·전달·보존 등 정보의 일반적인 순환과정을 거친다. 복지정보는 복지의 주체 즉, 사회복지관, 사회복지사 등 복지서비스를 제공하는 측에게는 물론, 복지의 객체인 지역주민 등 복지서비스의 클라이언트를 위하여 사용될 수 있어야 한다. 복지정보는 사용자의 의사결정이나 행동을 위하여 의미가 있어야 하며, 의사결정이나 행동의 변화에 영향을 줄 수 있어야 한다.

사회복지조직 내에서 관리되어야 할 지식은 설정된 목표나 구체적인 사업, 프로그램, 지위나 계층, 대상 클라이언트 등에 따라 요구되는 내용과 종류가 다르다. 사회복지 지식의 내용으로서 보통 클라이언트정보, 지역사회정보, 욕구정보, 서비스와 자원정보, 치우정보, 기술정보, 참가정보, 규범정보, 환경정보, 관리정보, 기타 등으로 구분되기도 한다(장중탁, 1998: 17~22). 森本佳樹(1998: 337~39)는 복지정보를 구성하고 있는 내용으로 욕구정보, 서비스정보, 치우정보, 참가정보, 경영관리정보 등으로 구분하고 있다.

이상을 토대로 하여 사회복지관련 업무에 종사하는 공무원들에게 적용되는 사회복지지식의 내용을 정리하면, ①대상자 및 욕구에 관한 정보, ②해당 서비스와 기술에 관한 정보, ③지역사회와 자원에 관한 정보, ④규범 및 관리에 관한 정보 등으로 구분할 수 있다.

구분된 사회복지지식에 Nonaka의 기준을 적용하여 그 형태를 아래와 같은 <표 2>로 설명할 수 있다.

<표 2> 사회복지지식의 형태 및 내용에 따른 구분

		지식의 형태	
		암묵지	형식지
지식의 내용	대상자 및 욕구	I-1	I-2
	서비스와 기술	II-1	II-2
	지역사회와 자원	III-1	III-2
	규범과 관리	IV-1	IV-2

2. 지식관리(경영)와 사회복지지식관리

지식의 구분은 그 자체가 중요한 것이 아니라, 어떻게 관리되어지는가가 중요한 사안이다. 즉, 객관적 실체로서의 지식을 문서화시켜 많은 사람들이 공유하도록 하고, 또 이 공유된 지식에 그것을 활용하는 사람들의 주관적인 가치판단이나 의도, 그리고 개인의 체험과정을 부가하여 궁극적으로는 개인의 독특한 지식으로 전환하는 작업이 함께 전개되어야 한다는 것이다(SK C&C·유영만, 1999: 49).

지식관리에 관한 연구자들의 정의는 다음과 같이 정리된다.

<표 3> 지식관리에 대한 견해들

연구자	내용
Prusak(1997)	개인지식을 인식하여 조직지식으로 확대하고, 조직구성원들의 의사결정에 활용될 수 있도록 하는 일련의 과정(process)
Nonaka & Kanno (1998)	기업에서 구성원들이 갖고 있는 지식과 정보를 공유하고 새로운 지식을 창조하고, 이것을 전 조직으로 확산하며, 그것을 다시 상품·서비스·시스템으로 형상화하는 것
Ruggles(1998)	조직내부 및 외부에서 발생하는 노하우, 경험, 판단을 통하여 가치를 창출하거나 향상시키는 활동
Wiig(1997)	조직의 지식관련 경영활동의 효과성을 극대화하고, 지식자산으로부터 최대의 부가가치를 창출하기 위해 지식을 창출, 갱신, 적용하는 일련의 체계적이고 명시적이며 의도적인 활동
Davenport(1998)	지식을 파악하고, 저장하며, 공유하고, 활용하는 과정
Beckman(1997)	새로운 조직적 역량을 창출하고, 구성원의 높은 업무성과를 가능하게 하며, 혁신적인 활동을 촉진시키는 동시에 고객의 가치를 제고시킬수 있도록 구성원의 경험과 지식, 전문성을 공식화시키며, 지식에 자유롭게 접근하여 쉽게 활용할 수 있도록 추진하는 활동
정동섭·박태호(2002)	도처에 산재한 지식을 획득하고 새로운 지식을 창출하며, 이를 신속하게 전파하고 공유함으로써 모든 조직구성원이 원하는 지식을 적기에 습득하여 업무활동에 적용하여 개인의 업무성과를 극대화시키고, 회사의 경쟁력을 제고시키는 경영활동

지식관리는 지식을 획득하고 저장하며 공유하고 활용하는 프로세스를 의미한다. 즉, 전체 조직의 다양한 형태로 분산되어 있는 지식을 조직적 차원에서 창출하고 그리고 이를 저장 및 공유하여 조직의 전사적 활동에 사용된다(이장환·김영걸, 1999: 192). 따라서 조직의 역량을 향상시킴으로 타 조직에 대해 비교적 우위를 차지함으로써 경쟁력 있는 서비스제공을 목적으로 하여 조직 내에 산재되어 있거나 새롭게 창출된 지식을 공유하고, 효과적으로 전이하고, 재구성하여 다시 발전시키는 활동을 총체적으로 지식관리라고 할 수 있다.

이러한 개념을 기반으로 사회복지지식관리의 개념을 구성해보면, 원활하고 효과적인 사회복지활동을 위한 업무지식, 대상자 지식, 과정지식, 기술지식 및 정책지식을 합리적이고 효율적으로 관리하는 활동을 말한다. 이 활동은 그 자체로서 또 하나의 사회복지활동이 된다. 즉 지식관리활동은 다른 사회복지활동을 돕기 위한 부수적인 역할만을 담당하거나 지칭하는 것은 아니다. 이 활동을 통해 사회복지의 전문화와 정체성 확립에 긍정적인 영향을 줄 수 있다.

3. 지식공유와 그 토대, 그리고 결과

1) 지식공유: 지적자본형성을 위한 핵심적 활동

지식관리활동 중 지식공유 활동은 핵심적 사안이다. 새로운 지식의 창출도 지식공유의 토대위에서 발생할 수 있다(Nonaka & Takeuchi, 1995). 지식공유는 남에게 알리고 싶어 하는 인간의 원초적 욕구를 충족시키는 과정이고 인간간의 상호작용에 의해 이루어지는 역동적이고, 동태적인 현상이다(O'Dell &

Grayson, 1998).

1990년 중반이후의 지식관련 문헌들에서는 정보와 지식의 개념을 비교적 엄격하게 구분하여 사용하는 데 비해, 지식공유(sharing)의 개념은 지식전이(transfer)와 함께 명확한 개념의 구분 없이 사용되고 있다 (박문수·문형구, 2001). 이에 여러 원인이 있지만, 지식에 대한 명료한 합의가 없는 것처럼 연구자가 대상으로 삼고자하는 지식의 성격에 따라 집단 내에서 지식을 다루는 방식이 달라지기 때문인 것으로 파악된다. 따라서 본 연구에서는 지식공유와 지식전이에 관한 여러 연구자들의 견해를 간단히 살펴보고 정리하기로 한다.

<표 4> 지식공유, 지식전이의 개념

구분	연구자	개념정의
지식공유	Nelson & Coopriider(1996)	집단성과에 영향을 주기 위한 상호간의 과정
	Chakravarthy et al(1999)	조직 내 한 단위(unit)가 타단위의 특출한 역량이 되는 지식에 접근할 수 있도록 하는 과정
	Hansen(1999)	타부서 사람들과의 견고한 상호관계를 통해 이루어지는 과정
	Gupta & Govindarajan(b)(2000)	지식구분(identification), 전수(outflow), 이동(transmission), 흡수(inflow) 모두를 포함하는 과정
지식전이	Zander & Kogut(1995)	새로운 기술이나 역량의 강화를 위해 조직 내 네트워크구조와 성문화된 공유스키마(schemes)를 가지고, 의사소통하는 과정
	Szulanski(1996)	전수부서와 수급부서 사이의 조직내 지식의 상호간 교환과정
	O'Dell & Grayson(1998)	전수자와 수혜자 간의 상호작용이며 동태적인 과정
	Kostova(1999)	전이된 지식이 수급부서(recipient unit)의 실행을 위해 제도화 되는 과정

* 이상은 박문수·문형구(2001: 291)이 정리한 것에 몇 가지 용어를 수정하였음.

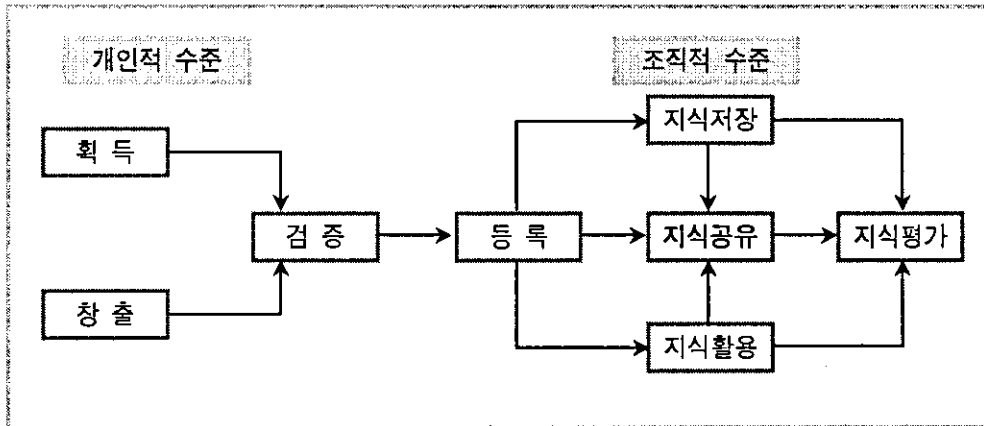
Allee(1997: 박문수·문형구 2001에서 재인용)는 지식을 전이할 수 있는 객체로 인식할 경우 지식전이가 타당하고, 지식을 전이하기 어려운 과정으로 이해할 경우에는 지식공유라는 개념이 적합하다고 주장하면서 지식공유가 지식전이보다 사회적 상호작용을 더욱 강조한다고 설명하고 있다. 그렇지만 <표 4>에 의하면 지식공유와 지식전이의 개념이 이 기준에 의해 명확하게 구분되지 않음을 알 수 있다. 정동섭·박태호(2002: 54)는 이상의 구분을 통괄하여 지식공유를 조직의 한 부분이 확보한 지식을 다른 부분으로 전파하는 정도를 지식공유수준으로 설정하여 어느 정도 실용적인 태도로 지식공유의 개념을 다룬다.

이렇게 구분되고 정의된 지식공유 활동은 주로 기업조직을 근간으로 하여 효과성 내지는 필요성이 피력되어 '경쟁력 향상'이라든지 '비교우위의 선점'등이 중요한 목표 혹은 결과가 된다. 사회복지업무 수행하는데 있어서 비용 효율적 측면을 간과해서는 안 되지만, 또한 경쟁을 통한 우위의 선점이 사회복지업무의 우선적이거나 최종적인 목표가 되어서는 안된다. 사회복지활동에서의 비용효율성은 대상자 복지증진의 결과에서만 그 효과를 발휘할 수 있으므로, 지식공유의 목적은 서비스 질의 증대와 효율성의 증진에 있다고 볼 수 있다.

지식이 개인과 개인이 속한 조직 내에서 활동하고 이용된다는 것은 우선 개발과 창조, 전달과 수신, 내면화와 사회화 등의 변환과정이 이루어져야 하는 것을 전제로 한다. 이를 위해서는 조직구조와 문화,

철학과 정책의 개선과 적절한 기술과 경영이 필요하다. 즉 지식공유는 단순히 지식관리기술의 개발에 그치는 것이 아니다.

지식공유는 우선 조직구성원들의 지식의 획득, 창조활동에 적합한 환경을 가지고 있어야 하며 여기에서 제시된 지식은 조직지식으로 확정되고, 이는 직무의 효과뿐 아니라 조직의 성과를 위해서는 조직에 적합한 지식인지 그렇지 않은지 검증의 단계를 통하기 마련이다. 아래의 그림에서 나타난 것과 같이 검증을 통한 지식을 조직지식으로 등록하여 조직 지식창고에 저장되어 공유하고 있도록 하고, 이를 필요로 하는 조직구성원 뿐 아니라 외부 대상자 등의 이해관계자들도 언제든지 활용할 수 있도록 하여야 한다 (정동섭·박태호, 2002: 54).



자료원 : 이장환·김영걸(1999). “조직의 지식체계 및 단계모델에 대한 탐색적 연구”. 제2회 지식경영심포지엄. 매일경제. p.192.

<그림 3> 지식공유의 관리프로세스

2) 지식공유를 위한 토대와 결과

조직의 지식공유를 위해서는 기본적으로 지식공유를 위한 토대가 마련되어야 한다. 이러한 토대를 영향요인으로 볼 수 있고, 영향요인에는 구조적 요인과 관계적 요인이 있다고 논의되어지고 있다. 이는 아래의 표와 같이 설명된다.

<표 5> 지식공유에 대한 영향요인별 분류표

분류 기준		주요 영향요인
구조적 요인	조직문화	지식공유의 조직문화*, 지식문화*, 문화양립성*, 공유맥락, 비전*, 협동과 공유문화*
	리더십	경영진의 중요성 전파노력*, 최고 경영진의 환경조성*, 중간관리자의 리더십
	조직구조	조직구조의 적합성*, 수평적 조직구조*
	정보기술	정보기술*, 지식구조화기술, 전달채널의 풍부성*, 네트워크 구축력*, 상호작용의 채널 구축*
	보상제도	보상시스템*, 공식/비공식 보상
관계적 요인	신뢰수준	상호신뢰*, 팀원 간 신뢰성
	상호관계	의사소통강도*, 친밀감, 상호간 영향력 인식정도*, 활성화된 관계*

관계적 요인	전수자의 특성	전수자의 공유동기*, 지식공유성향*, 공유하려는 참여의지*, 자발적 협력정도, 업무가중 정도, 정보전달비용, 과업현신성*, 시스템 활용능력
	수혜자의 특성	수혜자의 수용동기*, 학습의지, 흡수능력*, 결합능력, 사전경험*, 유지능력, 시스템 활용 능력
	지식소유자 정보	개인교류기억*, 타인의 지식에 대한 지식*, 집단 내 지식소유자에 대한 정확한 인식*
	집단 간 경쟁	집단 간 유사한 프로젝트의 동시개발*, 프로젝트 완료시기에 대한 압박감*, 조직 내 스 트레스 정도
지식특 성요인	지식특성	명문화 가능성*, 교수가능성*, 복잡성*, 인과적 모호성
	지식유용성	직무관련성*, 과업지향지식, 지식의 신빙성, 검증된 지식, 지식의존성, 일반지식

*자료원 : 박문수·문형구(2001). 지식공유의 영향요인-연구동향과 과제: 제6회 한국지식경영학회 학술심포지움.

위의 표에서 보는 바와 같이 조직 내의 지식공유 활동에 미치는 영향요인은 다양하고 세분화되어있다. 정동섭·박태호(2002)는 많은 선행요인 가운데 조직의 분석수준이 아닌 구성원 수준에서 지식공유의 개념을 측정하기 위해 필요한 측정요인 중 관계요인 중 신뢰와 의사소통의 개방성 차원을 선택하였고, 구조적 요인으로는 최고 경영진의 지원과 보상시스템의 차원을 선택하여 실증적 연구를 진행시켰다.

본 연구에서는 지식공유에 영향을 주는 요인을 두 가지 기준에 의해 선별하였다. 우선 본 연구는 지식공유를 위한 설비적 기술이나 기법의 개발이 목적이 아니며, 조직학습능력 향상이나 학습기법의 개발 또한 목적이 아니다. 사회복지업무 수행하는 공무원이 지식공유 활동을 하는데 있어서 조직내적 요인이 어느 정도 영향을 주며, 그 결과 형성된 지식공유가 조직의 성과산출에 어떤 영향을 주는지가 이 연구의 목적이다. 따라서 위의 요인들 중 관계 중심의 요인 중 상황에 적합한 신뢰요인과 의사소통요인, 구조중심의 요인 중 경영진의 지원과 보상체계 등을 우선 선별하였다.

또한 지식공유를 지적 자본형성을 위한 주요활동으로 보고, 사회자본이 지적 자본형성에 주요한 영향을 주고 있다는 사회자본이론을 한 가지 배경으로 한다. 사회자본이론에서 사회자본은 정보공유의 역할을 하여 공식·비공식제도가 정확한 정보를 제공하도록 하고, 개인의 상호작용으로 인해 구성원들 간의 신뢰를 회복하게 하는 조정역할을 하며, 집단적 의사결정을 통해 외부효과를 창출하는 역할을 한다고 주장된다(Serageldin & Grootaert, 2000: 48~49).

즉 일정한 조직 구성원 간의 관계가 사회적 사건의 행위를 위한 가치있는 자원을 형성하여 구성원에게 집단적인 자본을 제공한다는 것이다(Bourdieu, 1986: 249). Nahapiet와 Ghoshal(1998)은 사회자본의 세 국면은 신뢰, 규범, 네트워크의 3가지로 구분하고 있다. 먼저, 신뢰는 상호작용의 시간성을 통해 형성된 대인적 관계를 말하고, 행동에 영향을 미치는 존경과 선호 등 특별한 관계에 기반을 둔다. 둘째, 규범은 개인간 또는 집단 간에 공유된 표현, 해석, 의미체계 등을 의미한다. 셋째, 네트워크는 개인이나 집단 등 행위자들 간의 전반적인 연계형태를 의미하며, 누가 누구에게 어떻게 접근하는가 하는 관계구조를 말한다. 이러한 사회적 자본, 즉 신뢰, 규범, 네트워크 등은 조직 내의 지적 자본형성을 위한 지식의 창출과 공유에 직접적인 영향을 미치게 된다고 볼 수 있다(Nahapiet & Ghoshal, 1998: 250).

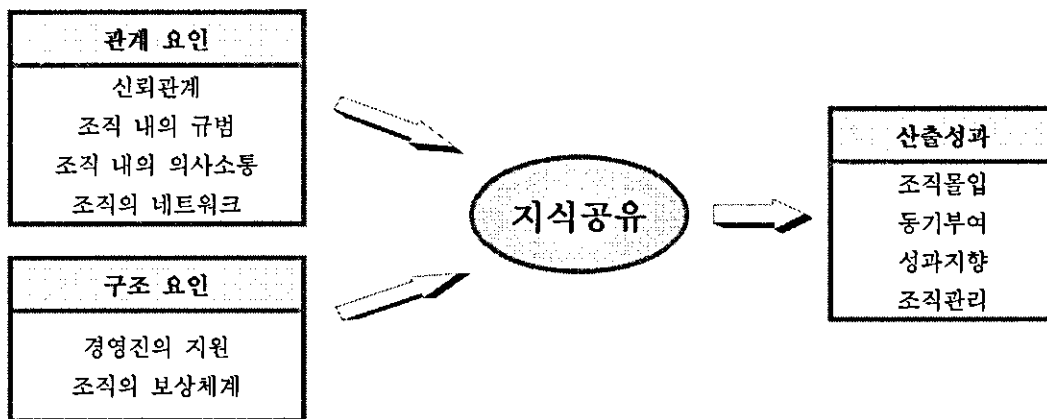
따라서 본 연구는 사회복지담당공무원들의 지식공유의 현황과 그 양상에 영향을 주는 조직내적 구성을 파악하고, 지적자본으로서 지식공유가 조직의 성과산출에 어떤 영향을 주는지 알아보하고자하므로, 관

계적 요인과 구조적 요인을 지식공유에 영향을 주는 요인으로 선별하였다. 관계적 요인에 신뢰, 조직 내의 규범, 조직 내의 의사소통, 조직의 네트워크 등이 하부요인으로 구성되었으며, 구조적 요인에는 지식공유에 대한 경영진의 지원, 지식공유와 관련한 조직의 보상체계 등이 하부요인으로 구성되었다. 지식공유의 결과로 조직의 성과에 미치는 영향을 알아보기 위해, 조직 성과산출요인을 구성원들의 몰입정도, 업무와 조직에 대한 동기부여정도, 조직의 성과지향형태, 조직관리의 원활성 등으로 구성하였다.

III. 조사방법

1. 연구모형

본 연구는 사회복지담당공무원들의 관계적 요인과 구조적 요인이 지식공유정도에 어느 정도 영향을 미치고 있으며, 그들의 지식공유정도가 조직몰입정도, 동기부여정도, 성과지향정도, 조직의 관리 성과와 같은 조직의 성과산출(output)에 영향을 주는 바를 실증적으로 파악하려는데 그 목적이 있다. 따라서 본 연구의 모형은 아래 <그림 2>로 표현할 수 있다.



<그림 5> 사전연구모형

2. 연구문제 및 가설

사회복지담당공무원들의 지식공유정도에 영향을 주는 요인들을 파악하고, 그 지식공유정도가 업무결과에 주는 영향의 정도를 파악하기 위한 본 연구의 문제는 다음과 같다.

- 연구문제1. 조직의 관계·구조적 요인이 지식공유에 영향을 줄 것인가?
- 연구문제2. 지식공유는 조직산출에 긍정적인 결과를 줄 것인가?
- 연구문제3. 조직의 관계·구조적 요인이 조직산출에 긍정적인 결과를 줄 것인가?

이상에 따라 본 연구에서 검증하고자 하는 연구가설은 다음과 같다.

- 연구가설1. 조직의 관계·구조적 요인이 지식공유에 정적인 영향을 줄 것이다.
- 연구가설2. 지식공유정도는 조직의 산출에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- 연구가설3. 조직의 관계·구조적 요인은 조직의 산출에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

3. 조사도구구성과 자료수집

김상목·박희봉·강제상의 연구(2001)와 정동섭·박태호(2002)의 연구에서 사용된 조사도구에서 관계적 요인, 구조적 요인, 지식공유현황, 조직성과산출정도 등에 관한 문항을 추출하였고, 정확성을 기하기 위해 몇 가지 용어와 문장을 수정하였고, 아울러 변수값 범주의 세분화를 피하였다. 기존의 척도에서는 변수값의 범주를 5점 이하로 구성하여 사용하였으나, 본 연구에서는 7점 척도로 하여 평정척도의 평정에 대한 정확성을 높이고자 하였다. 조사도구의 전체적 구성은 다음 표와 같다.

본 연구의 대상은 부산광역시 내의 사회복지관련 업무에 종사하는 공무원 전체 524명이었다. 회수된 응답지는 345개(65.8%)이었으며, 그 중 기초분석을 하여 응답이 부실하거나 명확한 오류가 있는 설문지를 제외하고 난 뒤 분석에 사용된 사례는 339개(64.7%)였다. 조사기간은 2003년 4월 1일부터 4월 17일까지 총 17일이 소요되었다. 설문지의 수집방법은 우편을 사용하였으며, 각 단위 구청 담당자의 협조를 받았다.

<표 6> 이론적 검토를 통한 조사도구구성

구 분		하 부 요 인	문 항 수
인구사회학적 정보		성, 연령 등등	10
독립변수	관계 요인	신뢰 규범 의사소통 네트워크	7 5(4) 4 11
	구조 요인	경영진의 지원 보상체계	3 5
매개변수	지식공유	지식공유현황	6(5)
종속변수	조직산출	몰입정도	5
		동기부여정도	3
		성과지향형태	5
		관리의 원활화	8

IV. 조사결과분석

1. 분석방법

본 연구에 사용된 통계프로그램은 SPSS WIN 12.0과 AMOS 4.0이었으며, 분석기법은 척도의 내적일치

도를 검증하기 위해 Crobach' a계수를 이용한 신뢰도 분석을 하였고, 척도의 타당성 검증을 위해 요인 분석을 사용하였다. 기술통계분석과 구조방정식모형분석 등을 통해 자료의 형태를 파악하고 요인들 간 영향정도를 검증하였다.

2. 분석결과

1) 대상자의 일반적 사항

연구대상은 부산광역시 내 사회복지관련 업무를 담당하고 있는 공무원 전체이었다. 우편을 이용하여 자료수집을 하였기 때문에 회수율이 65.8%(345개)이었으며, 그 중 기초분석을 하여 응답이 부실하거나 명확한 오류가 있는 설문지를 제외하고 난 뒤 분석에 사용된 사례는 64.7%(339개)였다. 응답한 사람들의 공통적 특징을 빈도를 중심으로 살펴보면, 여성 2~30대, 대학교졸업이상의 학력을 가지고 사회복지사1급이며, 20명이하의 소규모조직에 근무하고 직급은 9급, 현재 직장에서 근무한 기간은 4년 이하, 총 직업 생활은 다양하며, 기혼과 미혼이 적절하게 분포되어있다. 전체 분석대상의 인구사회학적 정보를 정리하면 위의 <표 7>과 같다.

<표 7> 조사대상의 인구사회학적 사항

구분		빈도	백분율	유효 백분율	구분		빈도	백분율	유효 백분율
성별	남	73	21.5	21.7	직급	9급	155	45.7	46.5
	여	263	77.6	78.3		8급	88	26.0	26.4
	유효합계	336	99.1	100.0		7급 이상	90	26.5	27.0
	무응답	3	.9			합계	333	98.2	100.0
연령	20대	130	38.3	39.5	무응답	6	1.8		
	30대	132	38.9	40.1	현재 직장 근무 기간	1년 이하	103	30.4	31.1
	40대 이상	67	19.8	20.4		1~4년 미만	107	31.6	32.3
	유효합계	329	97.1	100.0		4~10년 미만	35	10.3	10.6
무응답	10	2.9		10년 이상		86	25.4	26.0	
학력	고졸	16	4.7	4.8	합계	331	97.6	100.0	
	전문대 졸	37	10.9	11.0	무응답	8	2.4		
	대학교 졸	263	77.6	78.3	총 직업생 활기간	1년 이하	37	10.9	11.3
	대학원 졸	20	5.9	6.0		1~4년 미만	103	30.4	31.4
유효합계	336	99.1	100.0	4~10년 미만		57	16.8	17.4	
무응답	3	.9		10년 이상		131	38.6	39.9	
자격 사항	사회복지사 1급	259	76.4	79.4	합계	328	96.8	100.0	
	사회복지사 2급	56	16.5	17.2	무응답	11	3.2		
	기타(사회복지3급)	11	3.2	3.4	결혼 여부	기혼	188	55.5	56.5
	유효합계	326	96.2	100.0		미혼	145	42.8	43.5
무응답	13	3.8		합계		333	98.2	100.0	
				무응답		6	1.8		
조직성 원수	1~9명	116	34.2	35.2					
	10~19명	167	49.3	50.6					
	20명 이상	47	13.9	14.2					
	유효합계	330	97.3	100.0					
무응답	9	2.7							
		N	최소값	최대값	평균	표준편차			
연 령		329	20.00	54.00	33.3951	7.2840			
현재 조직에 근무한 총월수		331	1.00	284.00	59.5921	63.7201			
직업생활 총월수		328	1.00	547.00	92.7652	80.5918			

2) 척도의 신뢰도-타당도 분석을 통한 요인 재분류

본 연구에서 사용된 척도의 내용은 다음과 같다. 전체 11가지 차원으로 구성되며, 지식공유에 영향을 주는 독립요인은 신뢰, 규범, 의사소통, 네트워크, 경영진의 지원, 조직 내의 보상 등으로 구성되며, 지식공유가 영향을 준다고 가정하는 결과요인은 조직몰입, 동기, 성과지향성, 관리성 등으로 구성되었다.

<표 8> 이론적 검토를 통한 척도구성

분류	항목	분류	항목
I 신뢰 (7)	1. 나는 우리 부서의 동료들 신뢰한다 2. 나는 우리조직의 상사를 신뢰한다 3. 나는 타 부서에 있는 우리 동료들 신뢰한다 4. 나는 우리 조직의 부하를 신뢰한다 5. 나는 우리 조직의 최고관리자를 신뢰한다 6. 나는 우리 조직의 정책에 대해 신뢰한다 7. 나는 우리 조직의 직원처우가 공정하다고 생각한다	VI 지원 (3)	1. 우리 조직의 경영진은 지식공유의 중요성을 강조한다 2. 우리 조직의 경영진은 지식공유에 대한 지식이 풍부하다 3. 우리 조직의 경영진은 지식공유 활동에 대한 지원을 적극적으로 한다.
	II 규범 (5)	1. 우리 조직은 규범과 규칙이 잘 확립되어 있다 2. 우리 조직구성원은 직장의 규범과 규칙을 잘 지킨다 3. 우리 조직은 질서가 확립되어 있다 4. 우리 조직구성원들은 시민의식이 성숙되어 있다 5. 우리 조직구성원들은 쓸데없이 남의 일에 관여하지 않는다	VII 보상 (5)
III 의사소통 (4)		1. 우리 조직의 구성원은 대화할 때, 서로 이해하는 자세를 취한다 2. 우리 조직의 구성원은 다른 사람에게 조언을 쉽게 요청한다 3. 우리 조직 구성원은 다른 사람에게 중요한 정보를 교환한다 4. 나는 조직 내의 동료와 업무에 관련한 대화를 하는 것이 즐겁다	VIII 몰입 (5)
	IV 네트워크 (11)	1. 우리 조직원들은 업무 이외의 문제라도 조직의 발전을 위해서라면 적극적으로 협력한다 2. 우리 조직 내 갈등이나 문제가 발생하면 직원들이 자체적으로 해결하고 있다 3. 우리 조직은 갈등을 해결하기 위해 노력하며 상호 협력한다 4. 우리 조직구성원은 조직에 관한 충분한 정보를 보유하고 있다 5. 우리 조직은 직원들이 필요로 하는 정보를 충분히 제공하고 있다 6. 나는 우리 부서의 동료와 긴밀히 협력하고 있다 7. 나는 우리 조직의 상사와 긴밀히 협력하고 있다 8. 나는 우리 조직의 타부서 직원과 긴밀히 협력하고 있다 9. 나는 부하직원과 긴밀히 협력하고 있다 10. 우리 조직은 민주적으로 의사결정이 이루어진다 11. 우리 조직은 하부직원의 의견이 위로 잘 전달되고 있다	IX 동기 (3)
V 공유현황 (6)		1. 우리 조직은 정기적으로 업무에 도움이 되는 정보나 지식문서를 교환한다 2. 우리 조직은 중요한 지식이나 정보를 빠른 시간에 확산시킨다 3. 우리 조직은 정기적인 업무상 필요한 자료를 제때 배포한다 4. 우리 조직은 일상적으로 지식이나 정보를 전파한다 5. 우리 조직은 조직 내 다른 부서의 지식을 공유하는 것이 일반적이다 6. 우리 조직 구성원은 자신의 업무에 적합한 지식을 정확하게 안다	X 성과지향 (5)
			XI 관리현황 (8)

척도의 내적 일치도를 저해한 문항들을 검토하기 위해 세부문항에 대한 신뢰도 분석을 한 결과, 조직 내의 규범을 묻는 질문 중 “우리 조직구성원들은 쓸데없이 남의 일에 관여하지 않는다”라는 문항과 지식 공유의 현황을 묻는 질문 중 “우리 조직 구성원은 자신의 업무에 적합한 지식을 정확하게 안다”라는 문항이 선별되었다. 앞의 경우 타 문항과는 달리 부정적 견해가 피력되는 성향이 내적 일치도에 약간의 영향을 미친 것으로 파악되고, 후자의 경우 지식공유에 관한 질문이라기보다 지식의 적합성에 관한 질문으로 파악되어질 개연성이 있는 것으로 파악된다. 따라서 위 두 문항을 제외한 상태에서 이후의 분석을 진행하기로 한다.

선행 연구의 검토를 통해 요인들을 사전분류하고, 각각의 신뢰도를 파악한 결과는 <표 9>와 같다.

<표 9> 전체 문항에 대한 기술통계량과 신뢰도 분석

범주	문항	Mean(SD)	신뢰도*	범주	문항	Mean(SD)	신뢰도*	
신뢰관계	신뢰01	5.55(0.88)	.8322	경영진 지원	공유지원01	4.45(1.22)	.8947	
	신뢰02	5.09(1.16)	.8049		공유지원02	4.17(1.21)	.8200	
	신뢰03	5.20(0.95)	.8213		공유지원03	4.06(1.20)	.8732	
	조직내의 규범	신뢰04	5.35(0.83)	.8342	지식공유에 대한 보상	공유보상01	3.46(1.23)	.8310
		신뢰05	4.79(1.29)	.8035		공유보상02	2.67(1.20)	.8270
		신뢰06	4.41(1.13)	.8118		공유보상03	2.99(1.21)	.7983
		신뢰07	4.06(1.22)	.8211		공유보상04	3.59(1.29)	.8357
신뢰07		4.06(1.22)	.8211	공유보상05		3.06(1.21)	.8253	
조직내의 의사소통		규범01	4.56(0.98)	.8412	조직 몰입	몰입01	4.40(1.21)	.8032
		규범02	4.79(0.98)	.8330		몰입02	5.04(1.10)	.7671
	규범03	4.76(0.97)	.8224	몰입03		4.10(1.18)	.7613	
	규범04	4.73(1.05)	.8331	몰입04		4.23(1.11)	.8053	
	규범05	4.70(1.07)	.8907	몰입05		4.62(1.18)	.7634	
조직내 의사소통	의사소통01	4.79(1.00)	.7828	동기부여	동기부여01	5.00(1.13)	.7621	
	의사소통02	4.60(1.06)	.7794		동기부여02	4.76(1.06)	.6617	
	의사소통03	4.60(1.13)	.7520		동기부여03	4.20(1.21)	.7785	
	의사소통04	4.83(1.10)	.8223	조직의 성과지향	성과지향01	4.36(1.04)	.8285	
조직의 네트워크	네트워크01	4.61(1.09)	.9200		성과지향02	4.64(1.02)	.8609	
	네트워크02	4.79(0.99)	.9225		성과지향03	4.23(1.07)	.8089	
	네트워크03	4.64(1.03)	.9192		성과지향04	4.23(1.14)	.8266	
	네트워크04	4.37(1.03)	.9177		성과지향05	4.02(1.13)	.8334	
	네트워크05	4.29(1.14)	.9160	조직관리	조직관리01	3.97(1.19)	.8940	
	네트워크06	4.78(1.07)	.9193		조직관리02	4.06(1.06)	.8970	
	네트워크07	4.45(1.11)	.9172		조직관리03	4.54(0.96)	.9055	
	네트워크08	4.42(1.15)	.9228		조직관리04	3.84(1.18)	.9005	
	네트워크09	4.66(0.99)	.9245		조직관리05	3.71(1.20)	.9026	
	네트워크10	4.38(1.17)	.9188		조직관리06	3.81(1.07)	.8992	
	네트워크11	4.08(1.22)	.9192		조직관리07	4.10(1.03)	.9029	
지식공유의 현황	공유현황01	4.19(1.25)	.9137		조직관리08	3.67(1.14)	.8961	
	공유현황02	4.37(1.18)	.9016					
	공유현황03	4.48(1.11)	.9049					
	공유현황04	4.39(1.12)	.9033					
	공유현황05	4.14(1.23)	.9150					
	공유현황06	4.71(1.09)	.9293					

*는 문항 제거시 신뢰도)를 뜻함.

이상의 척도의 요인구성을 알아보기 위해 요인분석을 통해 타당도분석을 한 결과, 다음의 <표 10>과 같았다.

- 3) 문항 제거시 신뢰도란, 그 문항을 제거하였을 때 얻어지는 전체 신뢰도이며, 표시된 전체신뢰도보다 문항 제거시 신뢰도가 높을 경우, 그 문항이 전체신뢰도를 저해하고 있는 것을 의미한다. 척도를 구성할 때, 이 문항 제거시 신뢰도를 면밀히 파악한 후 그 문항들을 수정하거나 삭제하여 척도의 신뢰도를 높여나가도록 해야 한다.

<표 10> 척도의 요인분석결과

	성분											공통성 추출값
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
현황02	0.803	0.071	0.191	0.146	0.088	0.071	0.147	0.159	0.072	0.126	0.108	0.608
현황04	0.782	0.093	0.197	0.206	0.127	0.018	0.175	0.090	-0.025	0.162	0.041	0.652
현황01	0.740	0.152	0.152	0.074	0.195	0.094	0.083	0.120	0.177	0.146	0.152	0.593
현황03	0.731	0.061	0.249	0.221	0.083	-0.030	0.216	0.125	0.084	0.105	0.080	0.684
현황05	0.710	0.039	0.210	0.194	0.183	0.036	0.179	0.072	-0.009	0.240	0.060	0.702
지원02	0.666	0.060	0.224	0.215	0.296	0.100	0.202	0.125	0.032	-0.083	-0.337	0.624
지원01	0.617	0.023	0.156	0.199	0.195	0.090	0.296	0.129	0.095	0.053	-0.411	0.708
지원03	0.603	0.044	0.291	0.173	0.310	0.166	0.245	0.103	0.026	0.033	-0.265	0.744
망07	0.387	0.151	0.228	0.372	0.120	0.349	0.085	0.143	0.239	0.020	0.322	0.806
몰입02	0.034	0.799	0.000	0.180	-0.061	-0.012	0.059	0.043	0.254	0.079	-0.083	0.821
동기01	0.055	0.776	0.137	0.061	-0.005	-0.141	0.094	0.166	0.103	0.070	-0.009	0.694
몰입05	0.153	0.720	0.210	-0.083	-0.020	0.148	0.004	0.266	0.043	0.044	-0.077	0.632
동기02	0.087	0.713	0.115	0.127	0.047	0.099	0.256	0.066	0.092	-0.063	0.136	0.689
몰입03	0.071	0.710	0.078	0.054	0.101	0.336	0.121	-0.049	0.065	0.101	0.104	0.785
동기03	0.161	0.687	0.178	0.044	0.173	0.281	0.227	0.028	-0.042	0.085	0.048	0.617
몰입01	-0.061	0.591	0.032	0.246	0.124	0.090	0.039	0.051	0.253	-0.074	-0.011	0.652
몰입04	0.209	0.430	0.334	0.040	0.088	0.408	0.019	0.149	0.024	0.283	0.046	0.644
관리06	0.197	0.157	0.666	0.086	0.257	0.268	0.060	0.137	-0.036	0.061	0.060	0.734
관리02	0.230	0.115	0.635	0.238	0.117	0.135	0.311	0.116	0.008	0.059	0.037	0.736
관리03	0.177	0.113	0.633	0.310	0.107	-0.122	0.268	0.168	0.147	0.035	-0.036	0.723
관리01	0.237	0.134	0.628	0.109	0.215	0.331	0.307	0.028	0.088	-0.025	-0.001	0.630
관리05	0.345	0.173	0.604	0.079	0.220	0.180	0.077	0.111	-0.041	0.019	0.053	0.688
관리08	0.315	0.091	0.595	0.066	0.282	0.237	0.198	0.141	0.011	0.215	0.048	0.648
관리07	0.203	0.132	0.594	0.165	0.170	0.103	0.283	0.044	0.053	0.195	-0.079	0.667
관리04	0.251	0.197	0.548	0.143	0.297	0.166	0.237	0.024	0.084	-0.002	0.070	0.699
망03	0.290	0.137	0.251	0.693	0.034	0.149	0.082	0.156	0.144	0.107	-0.023	0.749
망02	0.316	0.121	0.258	0.603	-0.040	0.035	0.103	0.178	0.151	0.160	-0.077	0.743
망04	0.413	0.135	0.230	0.580	0.076	0.188	0.185	0.144	-0.081	0.131	0.194	0.801
망01	0.278	0.145	0.125	0.569	0.045	0.204	0.119	0.199	0.262	0.217	0.023	0.743
소통04	0.210	0.177	0.046	0.543	0.198	0.061	0.152	0.149	0.182	0.347	-0.058	0.785
망05	0.466	0.121	0.251	0.495	0.132	0.190	0.078	0.164	0.044	0.230	0.204	0.721
망06	0.357	0.175	0.225	0.374	0.120	0.018	0.126	0.184	0.317	0.208	0.272	0.777
보상03	0.070	0.056	0.135	-0.047	0.842	0.053	0.128	0.064	-0.024	0.104	0.051	0.820
보상02	0.070	-0.113	0.099	0.078	0.792	0.093	0.073	-0.006	-0.128	-0.013	0.175	0.746
보상05	0.218	0.150	0.175	0.072	0.703	0.057	0.068	-0.003	0.052	0.073	-0.061	0.632
보상04	0.154	0.158	0.233	0.036	0.697	-0.079	-0.008	0.033	0.105	0.089	-0.143	0.722
보상01	0.324	-0.011	0.183	0.098	0.673	0.098	0.113	0.087	-0.008	0.025	0.009	0.775
신뢰07	-0.001	0.128	0.184	-0.025	0.080	0.730	-0.022	0.246	0.087	0.218	0.033	0.637
신뢰06	0.029	0.165	0.081	0.113	0.104	0.673	0.097	0.201	0.170	0.181	-0.024	0.620
신뢰05	0.059	0.083	0.230	0.157	-0.010	0.665	0.058	0.198	0.338	-0.081	-0.095	0.512
신뢰02	0.073	0.123	0.174	0.156	-0.040	0.560	0.028	0.232	0.444	-0.041	-0.087	0.760
망11	0.432	0.139	0.257	0.286	0.119	0.514	0.132	0.218	0.083	-0.034	0.211	0.683
망10	0.391	0.180	0.136	0.363	0.184	0.419	0.208	0.209	0.104	-0.044	0.233	0.621
성과04	0.217	0.094	0.227	0.024	0.090	0.049	0.773	0.004	-0.008	0.088	0.043	0.695
성과03	0.203	0.235	0.226	0.232	0.094	0.166	0.711	0.112	0.011	0.112	-0.058	0.699
성과01	0.189	0.200	0.205	0.143	0.111	0.008	0.688	0.064	0.093	0.110	0.063	0.658
성과05	0.254	0.102	0.305	-0.013	0.113	0.038	0.666	0.128	0.066	0.141	-0.016	0.704
성과02	0.324	0.278	0.050	0.384	0.036	-0.017	0.503	0.112	0.088	-0.134	0.104	0.653
규범02	0.122	0.127	0.070	0.263	0.007	0.121	0.069	0.811	0.152	0.020	0.016	0.636
규범03	0.223	0.126	0.159	0.106	0.058	0.229	0.096	0.784	0.165	0.107	0.018	0.772
규범01	0.119	0.103	0.099	0.126	0.076	0.361	0.043	0.734	0.112	0.054	0.010	0.726
규범04	0.225	0.157	0.138	0.112	0.054	0.188	0.120	0.686	0.191	0.154	0.060	0.667
신뢰04	0.039	0.120	-0.039	0.065	0.013	0.161	0.008	0.122	0.781	0.095	0.051	0.740
신뢰01	0.106	0.205	0.024	0.125	-0.004	0.144	0.098	0.140	0.698	0.000	0.032	0.673
신뢰03	0.020	0.238	0.060	0.098	-0.078	0.260	-0.012	0.157	0.627	0.174	0.004	0.691
소통02	0.235	0.081	0.103	0.229	0.101	0.148	0.151	0.110	0.100	0.698	0.011	0.607
소통03	0.360	0.009	0.160	0.283	0.141	0.105	0.180	0.095	0.143	0.663	0.130	0.624
소통01	0.303	0.180	0.093	0.265	0.139	0.187	0.141	0.311	0.227	0.452	-0.038	0.683
망09	0.393	0.040	0.083	0.272	0.048	-0.084	0.163	0.147	0.420	0.088	0.433	0.606
망08	0.377	0.107	0.145	0.174	0.170	0.057	0.284	0.144	0.280	0.213	0.430	0.709
합	7.163	4.767	4.701	3.920	3.851	3.753	3.648	3.406	2.908	2.123	1.330	
분산의 %	11.938	7.944	7.835	6.533	6.419	6.254	6.080	5.677	4.847	3.539	2.217	
누적 %	11.938	19.882	27.718	34.250	40.669	46.923	53.003	58.680	63.527	67.066	69.283	

문항들 중 망07, 망05, 망06, 망10, 소통01, 망09, 망08 등은 고유 값이 별다른 차이 없이 몇 개의 성분으로 분류되고 있다. 이를 감안하여 간단히 정리하면, 아래의 <표 11>과 같다.

<표 11> 구성요인의 잠정적 분류

성분										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
망05	동기01	관리01	망01	보상01	망07	성과01	규범01	망09	소통01	망07
망06	동기02	관리02	망02	보상02	망10	성과02	규범02	신뢰01	소통02	망08
망07	동기03	관리03	망03	보상03	망11	성과03	규범03	신뢰03	소통03	망09
망08	몰입01	관리04	망04	보상04	몰입04	성과04	규범04	신뢰04		
망09	몰입02	관리05	망05	보상05	신뢰02	성과05				
망10	몰입03	관리06	망06		신뢰05					
소통01	몰입04	관리07	망07		신뢰06					
지원01	몰입05	관리08	망10		신뢰07					
지원02		몰입04	소통04							
지원03										
현황01										
현황02										
현황03										
현황04										
현황05										

이상의 분석을 근거로, 문항들을 정리하면 아래의 <표 12>와 같다. 전체적으로 11가지의 구성요인으로 분류되고 있으며, 이는 배경적 이론과 논리성을 기준으로 재분류할 필요가 있다.

고유값의 분포와 이론적 검토 그리고 논리성에 의해 위의 요인분류를 아래 <표 13>과 같이 정리할 수 있다. 이론적 배경에서는 지식공유에 대한 경영진의 지원이 영향요인으로 분류되었으나, 요인분석결과는 지식공유현황과 동일한 구성성분으로 분류되어 이를 지식공유현황과 지원요인으로 분류하였다. 그리고 지식공유의 결과요인으로 분류된 요인들 중 동기요인과 몰입요인은 각각 구별된 성분으로 나타나지 않았고 하나의 요인으로 분류되었다. 그리고 소통04문항의 경우 네트워크 관련 문항(망00) 중 수평적 관계에 있는 동료와의 협력관계를 설명하는 요인으로 포함되었다. 나머지 네트워크 관련 문항(망00)은 전체적으로 일관된 하나의 구성요인으로 분류되지 않았고 다른 구성요인으로 재분류되었다. 망10과 망11의 경우 조직상부와의 신뢰관계를 설명하는 문항들과 재분류되었고, 망08과 망09는 따로 분류되어 조직 하부 및 외부와의 협력관계로 명명하였다.

<표 12> 구성요인의 분류와 명명

1. 지식공유현황과 지원 (지식공유)	2. 동기와 몰입	3. 조직관리 (관리지향성)	4. 동료와의 협력관계 (동료관계망)	5. 지식공유에 대한 보상 (보상)	6. 조직상부와의 신뢰관계 (상부관계)	7. 성과지향성	8. 조직규범	9. 동료 간 신뢰 (동료신뢰)	10. 의사소통	11. 조직하부 및 외부와의 협력관계 (하부관계)
지원01	동기01	관리01	망01	보상01	망10	성과01	규범01	신뢰01	소통01	망08
지원02	동기02	관리02	망02	보상02	망11	성과02	규범02	신뢰03	소통02	망09
지원03	동기03	관리03	망03	보상03	신뢰02	성과03	규범03	신뢰04	소통03	
현황01	몰입01	관리04	망04	보상04	신뢰05	성과04	규범04			
현황02	몰입02	관리05	망05	보상05	신뢰06	성과05				
현황03	몰입03	관리06	망06		신뢰07					
현황04	몰입04	관리07	소통04							
현황05	몰입05	관리08								

<표 13> 구성요인에 따른 항목분류

요인분류	항목
I (8) 지식공유 현황과 지원	지원1. 우리 조직의 경영진은 지식공유의 중요성을 강조한다 지원2. 우리 조직의 경영진은 지식공유에 대한 지식이 풍부하다 지원3. 우리 조직의 경영진은 지식공유 활동에 대한 지원을 적극적으로 한다. 현황1. 우리 조직은 정기적으로 업무에 도움이 되는 정보나 지식문서를 교환한다 현황2. 우리 조직은 중요한 지식이나 정보를 빠른 시간에 확산시킨다 현황3. 우리 조직은 정기적인 업무상 필요한 자료를 제때 배포한다 현황4. 우리 조직은 일상적으로 지식이나 정보를 전파한다 현황5. 우리 조직은 조직 내 다른 부서의 지식을 공유하는 것이 일반적이다
II (8) 동기와 몰입	동기1. 나는 내 업무에 대해 자긍심을 갖고 있다 동기2. 나는 우리 조직이 진정한 발전을 하도록 노력을 다하고 있다 동기3. 나의 목표와 조직의 목표가 유사하다 몰입1. 나의 생활 상의 주된 관심은 나의 직장에 있다 몰입2. 나는 나의 직무에 애착이 있다 몰입3. 나의 가치관은 우리 조직의 철학과 비슷하다 몰입4. 나는 우리 조직이 나에게 적절한 배려를 한다고 생각한다 몰입5. 나는 나의 직장을 잘 선택했다고 확신한다
III (8) 조직관리	관리1. 우리 조직의 최고책임자는 업무개선을 위해 조직구성원의 의견을 수시로 청취한다 관리2. 우리 조직의 구성원들은 최고책임자의 조직운영방침을 잘 이해하고 있다 관리3. 우리 조직의 구성원들은 최고책임자의 조직운영방침을 잘 따른다 관리4. 우리 조직은 업무개선을 위한 직원의 의견을 수용하는 공식적인 통로가 있다 관리5. 우리 조직의 인력배치는 조직의 목표달성을 위해 업무를 수행하는데 적절하다 관리6. 우리 조직은 직원들에 대해 객관적으로 평가하고 있다 관리7. 우리 조직은 정책을 결정함에 있어서 업무방침과 절차 등 현실적 측면을 고려한다 관리8. 우리 조직의 각 부서 직원들은 상사와 정보교환을 할 기회가 많다
IV (7) 동료와의 협력적 관계	망1. 우리 조직원들은 업무 이외의 문제라도 조직의 발전을 위해서라면 적극적으로 협력한다 망2. 우리 조직 내 갈등이나 문제가 발생하면 직원들이 자체적으로 해결하고 있다 망3. 우리 조직은 갈등을 해결하기 위해 노력하며 상호 협력한다 망4. 우리 조직구성원은 조직에 관한 충분한 정보를 보유하고 있다 망5. 우리 조직은 직원들이 필요로 하는 정보를 충분히 제공하고 있다 망6. 나는 우리 부서의 동료와 긴밀히 협력하고 있다 소통4. 나는 조직 내의 동료와 업무에 관련한 대화를 하는 것이 즐겁다
V (5) 지식공유에 대한 보상	보상1. 우리 조직에서는 나의 노하우나 전문지식을 공유하는 것에 대해 충분한 보상을 한다 보상2. 나의 지식공유 행위에 대해 우리 조직에서는 금전적 보상을 한다 보상3. 우리 조직은 나의 지식공유 행위를 승진에 반영한다 보상4. 우리 조직은 지식공유를 많이 하는 사람에 대해 전문가로 인정한다 보상5. 우리 조직은 지식공유를 위한 공식적 토론 및 발표의 장을 제공한다
VI (6) 조직상부에 대한 신뢰	망10. 우리 조직은 민주적으로 의사결정이 이루어진다 망11. 우리 조직은 하부직원의 의견이 위로 잘 전달되고 있다 신뢰2. 나는 우리조직의 상사를 신뢰한다 신뢰5. 나는 우리 조직의 최고관리자를 신뢰한다 신뢰6. 나는 우리 조직의 정책에 대해 신뢰한다 신뢰7. 나는 우리 조직의 직원처우가 공정하다고 생각한다
VII (5) 성과지향성	성과1. 우리 조직은 정책을 결정할 때, 다른 조직의 모범사례를 비교 연구하여 참고한다 성과2. 우리는 클라이언트의 불만사항을 효과적으로 해결하고 있다 성과3. 우리는 조직의 성과가 조직의 목표 및 기준 등과 부합되는지 평가하고 있다 성과4. 조직의 성과를 다른 유사조직의 성과와 비교하고 있다 성과5. 조직의 직무를 정기적으로 분석하고 있다
VIII (4) 규범	규범1. 우리 조직은 규범과 규칙이 잘 확립되어 있다 규범2. 우리 조직구성원은 직장의 규범과 규칙을 잘 지킨다 규범3. 우리 조직은 질서가 확립되어 있다 규범4. 우리 조직구성원들은 시민의식이 성숙되어 있다
IX (3) 동료에 대한 신뢰	신뢰1. 나는 우리 부서의 동료를 신뢰한다 신뢰3. 나는 타 부서에 있는 우리 동료를 신뢰한다 신뢰4. 나는 우리 조직의 부하를 신뢰한다
X (3) 의사소통	소통1. 우리 조직의 구성원은 대화할 때, 서로 이해하는 자세를 취한다 소통2. 우리 조직의 구성원은 다른 사람에게 조언을 쉽게 요청한다 소통3. 우리 조직 구성원은 다른 사람에게 중요한 정보를 교환한다
XI (2) 조직하부 및 외부와의 협력관계	망8. 나는 우리 조직의 타부서 직원과 긴밀히 협력하고 있다 망9. 나는 부하직원과 긴밀히 협력하고 있다

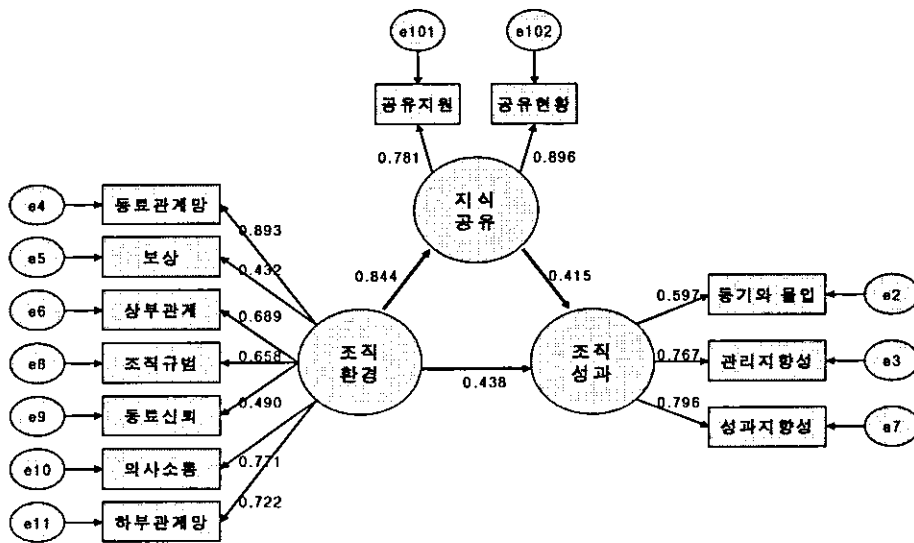
재구성된 척도를 구성요인별로 나누어 기술분석과 신뢰도 분석을 한 결과는 아래 <표 14>와 같다.

<표 14> 요인들의 기술통계량과 신뢰도

분류		최소값	최대값	평균	표준편차	Cronbach's Alpha
영향요인	동료와의 협력적 관계	1.43	7.00	4.62	0.85	0.901
	지식공유에 대한 보상	1.00	6.00	3.16	0.98	0.854
	조직상부와의 관계	1.17	6.67	4.47	0.93	0.862
	규범	1.50	7.00	4.72	0.87	0.891
	동료간 신뢰	3.00	7.00	5.37	0.73	0.759
	의사소통	1.00	7.00	4.67	0.92	0.824
	조직하부 및 외부와의 협력관계	2.00	7.00	4.55	0.94	0.682
매개요인	지식공유현황과 지원	1.63	7.00	4.29	0.99	0.935
결과요인	동기와 몰입	1.13	6.63	4.55	0.86	0.887
	조직관리	1.00	6.44	3.97	0.89	0.909
	성과지향성	2.00	6.40	4.30	0.87	0.861

3) 지식공유에 영향을 주는 요인

지식공유와 영향을 주고 받는 요인들의 구조를 살펴보기 위해 확인요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시한 결과, 아래의 <그림 3>, <표 15>, <표 16>과 같이 나타났다. 조직환경, 지식공유, 조직성과 등을 잠재요인으로 분류·명명하였고, 각 잠재요인에 영향을 주는 구성요인을 아래와 같이 상정하였다. 조직환경요인에 영향을 주는 구성요인들의 영향수준은 동료관계망(동료와의 협력적 관계), 의사소통, 하부관계망(조직하부 및 외부와의 협력적 관계), 상부관계(조직 상부와의 협력적 관계), 조직규범, 동료신뢰(동료간의 신뢰관계), 보상(지식공유에 대한 보상) 등의 순으로 나타났다. 지식공유요인은 공유지원요인과 공유현황요인으로 분류될 수 있다. 조직성과에 영향을 주는 구성요인들은 성과지향성, 관리지향성, 동기과 몰입 등으로 순서를 이루고 있었다.



<그림 6> 지식공유에 관한 구조방정식모형도

조직 환경이 지식공유에 직접 주는 영향력은 0.844정도로 나타나 가장 강한 영향력 수준을 보이고 있었고, 지식공유가 조직성과에 직접적으로 영향을 주는 것은 0.415로 나타나 조직 환경이 조직성과에 직접적으로 영향을 주는 정도인 0.438보다는 낮은 수준을 보이고 있었다. 조직 환경이 조직성과에 미치는 전체 효과는 0.789로 나타났다. 따라서 조직 환경이 지식공유와 조직성과에 큰 영향을 주고 있으며, 특히 조직성과에 미치는 직접적 영향력 보다 지식공유를 고려한 상태의 전체 영향력이 강한 측면을 보여주고 있는 것과 지식공유가 조직성과에 직접적인 영향을 주고 있는 것을 살펴보았을 때, 지식공유는 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보여진다.

<표 15> 구조방정식모형 적합도

	절대적합지수($\chi^2(p)$)	증분적합지수(NFI)	간명적합지수(PNFI)
기본모형	318.194(0.000)	0.979	0.640
포화모형	0.000	1.000	0.000
독립모형	15207.514(0.000)	0.000	0.000

<표 16> 요인 간 효과분해결과

		조직환경	지식공유
지식공유	전체효과	0.844	-
	직접효과	0.844	-
	간접효과	-	-
조직성과	전체효과	0.789	0.415
	직접효과	0.438	0.415
	간접효과	0.351	-

구조방정식모형의 적합도를 살펴보기 위해 절대적합지수, 증분적합지수, 그리고 간명적합지수 등을 사용하였다. 이러한 기본적인 지수에 모두 만족하는 것이 좋지만, 자료의 성격과 변수 구성의 문제로 인해 세 가지 모두를 충족시켜야만 적합한 모형이라고 수용하기보다는 이론적 배경과 논리성, 그리고 현실성에 부합하는 모형을 수용하는 것이 타당하다(김계수, 2001). 절대적 적합도를 나타내는 절대적합지수는 χ^2 값을 사용하였다. 기본모형의 절대적 적합도는 318.194로 나타났고, $p > 0.05$ 수준이상 이었다. 즉, 본 연구의 구조방정식모형이 각 요인간의 관계를 설명하는데 있어서 검증결과는 부정적이다. 하지만, 이는 변수의 종류가 많기 때문에 나타나는 현상으로 분석할 수 있다. 그리고 절대적 적합도는 최적모형을 구상하는데 필요조건이기는 하지만, 절대적 기준은 될 수 없다. 이 문제의 해결은 이론적 토대의 타당성에 의해 상쇄될 수 있는 부분이며, 차후의 증분적합지수와 간명적합지수에서 모형의 타당성을 진단할 수 있다. 증분적합지수의 경우 0.979로 1에 아주 가까운 수치가 나왔으므로, 증분적합지수를 기준으로 보았을 경우, 구상하고 있는 구조모형은 요인간의 의미 있는 관계를 나타낸다고 볼 수 있다. 간명적합지수는 0.640으로 나타났는데, 모형의 명확성은 떨어진다고 볼 수 있다. 따라서 절대적 적합지수와 간명적합지수를 기준으로 살펴보았을 때, 이 구조방정식모형은 요인간의 관계를 충분히 설명할 수 없는 모형으로 나타났다지만, 증분적합지수와 이론적 타당성을 기준으로 했을 경우에는 요인간의 관계를 어느 정도 설명하고 있는 것으로 나타난다.4)

V. 결론

본 연구는 사회복지 지식의 개념 및 내용을 정리하고, 더불어 사회복지 조직에 있어서 사회복지 지식 관리의 중요성을 환기시키면서 부산광역시 사회복지담당공무원의 지식공유현황과 지식공유에 영향을 미치는 요인을 파악해보았다. 아울러 지식공유가 조직의 성과산출에 어떤 영향을 주는지 살펴보았다.

전통적으로 사회복지영역에서 지식을 공유한다는 것은 서비스의 중복과 누락을 방지함으로써 대상효율성을 확보하고자 하는 전략으로 클라이언트에 대한 정보공유를 중심으로 생각해온 경향이 있으며 현재도 그러한 경향이 지배적이다. 그렇지만, 클라이언트에 대한 지식 이외에 프로그램이나 기술, 기관이나 전문 인력과 자원에 관한 지식은 공유되어야 한다고 주장되거나 실제로 공유하는 경우는 드물다. 그 이유는 여러 가지가 있겠지만, 사회복지영역이 차지하는 자원의 부족이 중심적인 이유 중 하나이다. 이는 기관평가에 따른 차등지원전략과 효율성지향의 전문화와 교호작용을 함으로써, 대상에 대한 서비스의 평준화를 깨뜨리고 있다.

사회복지가 자본주의 사회의 구조적이고 파생적인 제반 문제들을 해결하기 위한 사회적 자구책으로 생각할 경우, 적어도 사회복지영역 안에서라도 전 방위적 연대가 필요하다. 이러한 연대가 기반이 되어야 사회적 자원의 부족문제를 원만히 해결할 수 있다. ICT를 활용한 혹은 활용하기 위한 여러 조직적 활동은 사회복지영역의 연대성 확보를 위해 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 이에 조직 외적 활동과 조직 내적 활동으로 구분될 수 있는데, 본 연구에서는 조직 내적 활동을 논의와 검증의 중심으로 하여 조직 내에서 이루어지는 지식공유를 그 대상으로 삼았다. 그래서 조직 내에서 이루어지는 지식공유 활동은 어떤 조직적 요소에 의해 영향을 받으며, 그 지식공유는 조직의 성과산출에 어떤 영향을 주는가를 검증하는 것이 본 연구의 목표였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다. 사회복지담당 공무원의 지식공유 현황과 결과를 위한 척도의 요인구성을 위해 타당도를 분석하여 동료와의 협력적 관계, 지식공유에 대한 보상 등 11개의 요인으로 재구성하여 이를 구성요인별로 나누어 분석한 결과, 동료관계 망, 보상, 상부관계, 조직 규범, 의사소통 등의 조직 환경이 지식공유와 조직성공에 큰 영향을 주고 있으며, 특히 조직성공에 미치는 직접적 영향력 보다 지식공유를 고려한 상태의 전체 영향력이 강하게 나타나 조직성공에 지식공유가 직접적인 영향을 주고 있었다. 이는 지식공유가 조직성공에 긍정적인 영향을 줄 것이라는 가설과 조직의 환경 요인이 조직성공에 긍정적인 영향을 줄 것이라는 가설을 받아들일게 한다.

지식공유 활동이 조직의 성과산출에 미치는 영향을 살펴보면, 조직관리의 원활성과 성과지향성에 상당한 영향을 주는 것으로 나타났고, 조직에의 몰입과 동기부여를 자극하는 것으로 나타났다. 앞서 설명하였듯이 지식공유 활동이 조직의 성과산출에 순기능을 담당하고 있는 것으로 나타나 앞으로 지식공유 활동을 제고하기 위한 구체적인 기획을 창출해야 할 당위적 주장을 제기한다. 이를 위해 조직 내에 정보통신기술의 도입과 원활한 활용을 위한 교육적 활동에만 관심을 기울이는 한계를 벗어날 필요가 있다. 여러 연구에서 주장하고 실증하듯이 지식관리활동은 조직에 상당히 긍정적인 성과를 산출한다. 이러한 지식관리활동은 조직 관리적 측면에서 볼 때 조직 네트워크의 변화, 의사소통망의 개선, 신뢰의 구축, 조직 규범의 재조직 등과 같은 근본적인 조직변화작업이 요구되며, 아울러 지식활동에 대한 지원(상부의 관심과 리더십)과 보상체계의 형성이 필수적이라고 할 수 있다.

4) 모형의 적합도를 더욱 충실히 하기 위해서 차후의 연구에서 사용되는 변수들을 간략히 하는 등의 재구성이 필요한 것으로 보인다.

그리고 지식공유 활동의 원활한 운영을 위해서는 O'Dell과 Grayson(1998)이 Chevron사의 사례를 통해 지식공유 환경을 조성하려는 중간관리자의 리더십을 강조한 것을 의미 있게 받아들일 필요가 있다. 이들은 이를 실행하기 위한 방안으로 조직 내의 성공담을 확산시키고 모범사례의 공유 및 활용의 중요성을 전파하는 노력을 지속적으로 해야 한다고 주장한다. 포스코건설 지식경영팀·유레카컨설팅(2002: 51)은 다음과 같이 주장한다. “지식을 창출하고 이를 축적·공유하는 것은 결국 사람이 하는 일이다. 또한 사람은 기계적인 동물이 아니고 이성과 감정이 공존하는 동물이기 때문에 지시나 당위론에 의해서만 움직이지는 않는다. 자신의 존재가 조직 내에서 인정을 받고 동기부여가 될 때 지식의 축적·공유는 한층 가속화될 수 있다. 이러한 선순환의 엔진이 바로 조직과 구성원 간의 신뢰라고 할 수 있다.” 조직 구성원 간의 신뢰관계를 높일 수 있는 조직 환경의 변화를 도모할 때 조직성과에 영향을 직접적으로 미치는 지식공유에 긍정적인 역할을 할 수 있을 것이다.

앞으로 사회복지영역의 전문화와 서비스의 효율성을 제고하기 위해 지식관리활동이 더욱 중요해질 것이다. 본 연구에서는 사회복지담당공무원을 중심으로 지식관리활동 중 지식공유를 중심으로 지식공유에 영향을 주는 요인을 파악해보았고 또 지식공유가 조직의 성과산출에 미치는 영향만을 단면적으로 살펴 보았는데 한계가 있다. 사회복지담당공무원 뿐 아니라 일선 제 조직 구성원들을 대상으로 체계적이고 다원적인 지식관리활동의 모델을 구성하기 위해 다면적이고 심층적인 영향요인분석이 필요하다. 사회복지담당공무원이 활동하고 있는 조직 내의 특수성 즉 행정 조직 하에서의 환경과는 달리, 사회복지 지식을 중심으로 전문적 활동을 하고 전수해야 하는 여타 사회복지 기관의 지식공유를 포함한 지식관리는 그 중요성이 더욱 강조되어야 할 것이다. 데이터베이스를 넘어서는 사회복지 지식의 공유와 이를 위한 관리는 사회복지의 목표 실현을 위해 매우 중요한 과정이 될 것이므로, 추후과제로서 지식관리활동이 양산시킬 수 있는 구체적인 결과들에 대한 실증적이고 각 체계중심적 평가를 기반으로 한 연구가 요구된다.

참고문헌

- 김계수(2001). 「AMOS구조방정식모형분석」. SPSS 아카데미.
- 김상목·박희봉·강제상(2001). “지적자본 형성 및 효과-조직 내 사회자본과의 관계를 중심으로-”. 한국행정학회. 2001년 세미나 자료집.
- 박문수·문형구(2001). “지식공유의 영향요인-연구동향과 과제”. 제6회 한국지식경영학회 학술 심포지움. (사)한국지식경영학회. 고려대학교 기업경영연구원.
- SK C&C·유영만(1999). 「지식경영과 지식관리시스템」. (주)한연.
- 이장환·김영결(1999). “조직의 지식경영관리체계 및 단계모델에 대한 탐색적 연구”. 제2회 지식경영심포지움. 매일경제.
- 장중탁(1998). “사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 성공모형개발”. 부산대학교 박사학위논문.
- 정동섭·박태호(2002). “지식공유의 영향요인과 지식공유가 조직몰입에 미치는 영향”. 정보화정책 제9권 제4호. 2002년 겨울. pp49-67.
- 포스코건설 지식경영팀·유레카컨설팅(2002). 「신뢰로 이뤄낸 지식경영」. sigma insight.
- 森本佳樹 (1996). 「地域福祉情報論序説:「情報化福祉」の展開と方策」. 東京:川島書店.

- Bourdieu, P.(1986). The forms of capital. in J. G. Richardson Ed. Handbook of theory and research for the sociology of education. NY: Greenwood. pp.241~258.
- Burt, R. S.(1992). Structural Holes: The Social Structure of Comprtition. Cambridge: Harvard University Press.
- Krackhardt, D.(1992). The strength of strong ties. in N. Nohria & R. G. Eccles eds. Networks and Organizations: Structure, form and action, 219~239. Boston: Harvard Business School Press.
- Nahapiet, J. & S. Ghoshal(1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. Academy of Management Review. vol 23. 2. pp.242~265.
- Nonaka, I. & H. Takeuchi. (1995). The Knowledge Creating Company. New York: Oxford University Press.
- Nonaka, I.(1994). A Dynamics Theory of Organizational Knowledge Creation, Organization Science. vol 5. 1. 14-37.
- O'Dell, C. & J. Grayson. (1999). Knowledge Transfer : Discover Your Value Proposition, Strategy & Leadership. Mar/Apr. Vol. 27. Iss. 2. 10-13.
- Polanyi, M.(1966). The Tacit Demensions. London:Routledge and Kegan Paul.
- Serageldin, I. & C. Grootaert(2000). Defining Social Capital: An Integrating View. in P. Dasgupta & I. Seragedin Ed. Social Capital: A Multifaceted Perspective. Washington D.C.:World Bank. pp.40~58.
- Sveiby(2001). What is knowledge management? (www.sveiby.com)