

# 트랜잭티브 메모리 역량과 사회적 자본이 지식공유의도에 미치는 영향: 근속년수의 조절효과

한 수 진\*

## The Effect of Transactive Memory Capability and Social Capital on Knowledge Sharing Intention: Moderating Effect of Tenure

Su Jin Han\*

### Abstract

Knowledge sharing occurs through voluntary interactions between human actors. In this paper, from the perspective of social interaction, the effect of transactive memory capability and social capital (bridging social capital and bonding social capital) on knowledge sharing intention was analyzed, and tenure was demonstrated as a moderating factor that can strengthen their relationship. Therefore, the results of this study are summarized as follows. First, it was verified that the transactive memory capability had a significant positive effect on the knowledge sharing intention. Second, it was found that the bridging social capital and bonding social capital held by individuals had a significant positive effect on knowledge sharing intention. Social capital is understood to form an individual's voluntary motivation for knowledge sharing. Third, it was verified that the moderating effect of tenure suggested in this study was not significant. Based on the results of this study, implications and future research directions were presented.

Keywords : Transactive Memory Capability, Knowledge Sharing Intention, Bridging Social Capital, Bonding Social Capital, Tenure

## 1. 서 론

현대 사회는 지식의 중요성이 강조되고 있으며, 지식경영이 성공적으로 실행하는 기업이 치열하고 급변하는 경영환경에서 생존할 수 있다. 조직적 차원에서 지식 공유는 생산 비용 절감, 개발 프로젝트의 더 빠른 완료, 결과에서의 의사 결정 및 조정의 개선, 혁신 능력, 새로운 제품과 서비스로 인한 매출 또는 수입 증가에 기여할 수 있기 때문에 중요한 과제로 인식되어왔다(Ahmad and Karim, 2019). 이에 기업은 지식공유를 활성화시키기 위한 방법으로 지식경영시스템을 구축하여 새로운 지식의 생성과 전이에 투자하였다. 그러나 지식경영 시스템의 도입과 실행만으로는 충분한 지식공유가 이루어지지 못하자, 지식공유를 유발할 수 있는 기술적 요인들을 찾고자 많은 연구가 진행되어 왔다(Ahmad and Karim, 2019).

지식은 지극히 개인화되어있어 이를 조직수준으로 수집 및 확산되는 지식공유과정은 쉽지 않은 개인행동이라 할 수 있다(Wang and Wang, 2012). 또한 지식은 개인에게 있어 경쟁력의 원천이 될 수 있기 때문에 자신이 보유한 지식을 조직적으로 공유하거나 전이하기 위해서는 신뢰를 기반으로 한 지식 공유에 대한 개인의 동기가 필요하다(Omar, Dahalan, and Yusoff, 2016). 신뢰를 기반으로 한 지식공유는 기본적으로 사회적 상호작용을 통하여 형성될 수 있어, 오랜 기간 지식공유 연구의 주요 아젠다로 사회적 상호작용이 언급되어 왔다(Davenport and Prusak, 1998). 사회적 상호 작용이 있는 환경은 지식 제공자들이 현재의 지식 제공에 대한 댓가로서 미래의 보상을 기대하기 때문에 현재의 지식공유나 지식제공에 긍정적 동기를 가질 수 있게 된다. 즉, 사회적 상호 작용이 거의 없는 환경에 위치한 개인들은 장기적으로 의미 있는 방식으로 유지될 수 있는 호혜적 관계를 인식하지 못할 수 있기 때문에 개인들은 지식을 공유할 가능성이 감소하는 반면, 사회적 상호 작용 환경이 잘 구축되면 직원들이 지식을 교환할 수 있는 기회와 동기가 더욱 증가하게 된다(Noorderhaven and Harzing, 2009). 이렇듯 효과적인 지식경영에서 중요한 것은 사회적 상호작용과 이를 통하여 구축된 개인역량과 사회적 자본이라 할 수 있다(Ghahtarani, Sheikhmohammady, and Rostami, 2020).

이에 본 논문에서는 지식공유의도를 높이기 위한 선행요인으로 사회적 자본과 사회적 네트워크상에서 구축되어지는 기억체계를 의미하는 트랜잭티브 메모리 역량을 살펴보고자 한다. 본 연구가설을 설정함에 있어 사회적 상호작용 및 관계를 기반으로 하는 이론인 사회적 교환이론(social exchange theory)을 적용하고자 한다.

트랜잭티브 메모리는 다른 사람과 교류를 통하여 형성되는 개인의 기억 체계이며, 이때 본인이 지식을 기억하는 것이 아니라, 외부에 지식 메모리를 형성하여 필요 지식을 제공받는다 것이다(Brandon and Hollingshead, 2004; Wegner, 1987). 이러한 트랜잭티브 메모리가 형성되기 위해서는 세 가지 측면의 요소가 충족되어야 하는데, 첫째는 누가 어떠한 지식을 소유하고 있는지 파악하는 전문성 파악(expertise location)과 둘째는 서로 지식을 교류하는 사람들에 대한 인지기반 신뢰(cognition based trust)이다. 셋째는 상대방이 갖고 있는 지식을 활용할 수 있도록 서로 다른 지식을 자신에게 맞게 조정하고 의사소통하는 방법을 파악하는 업무조정(coordination) 능력이다(Kanawattanachai and Yoo, 2007). 따라서 트랜잭티브 메모리 역량이란 사회적 관계에서 파악된 타인의 지식을 신뢰를 기반으로 활용할 수 있는 개인의 역량이라 할 수 있다(Sparrow, Liu, and Wegner, 2011). 사회적 관계에서 신뢰가 기반으로 된 사회적 교환관계는 장기적 관점에서의 상호호혜의 관점에서 긍정적 교환관계가 발생할 수 있으며 이 과정은 상호간 지식공유도 포함될 수 있을 것이라 기대된다.

사회적 자본(social capital)은 사람들과의 관계를 통하여 얻을 수 있는 잠재적, 실제적 자원의 총합을 의미한다(Lin, Fu, and Hsung, 2001). 사회적 자본은 신뢰와 협력을 창출함으로써 결속감을 구축하며, 상호 신뢰 및 이해를 통하여 변화하는 시장에서 조직을 유지하는 데 도움이 되는 커뮤니케이션 유형을 생성한다(Rojas, Shah, and Friedland, 2011). 이러한 특성의 사회적 자본을 보유한 개인들은 사회적 관계에서 형성되는 타인들에게 자신이 보유한 지식을 공유함에 있어 긍정적 태도를 가질 것이라 기대한다. 또한 사회적 네트워크를 통한 상호 작용이 더 많이 구축될수록, 교환되는 지식의 강도, 빈도 및 폭은 더욱 증가하게 된다(Chiu, Hsu, and Wang, 2006). 따라서 사회적

자본을 보유하고 있는 개인은 그 공동체 안에서의 지식 공유의도가 증가할 것이라 예측할 수 있다.

본 연구는 다음의 세 가지 연구목적에 제시하며 실증분석을 통하여 이를 파악하고자 한다. 첫째, 타인과의 관계에서 형성된 지식 기억체계를 의미하는 트랜잭티브 메모리 역량이 타인과의 지식 공유에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 관계를 통하여 획득된 역량이 타인과의 관계에서도 긍정적으로 활용될 수 있는가를 지식공유측면에서 파악하고자 한다. 둘째, 개인이 보유한 사회적 자본이 지식공유의도에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 사회적 자본은 연결적 사회자본과 결속적 사회자본으로 구분하여 사회적 네트워크의 양과 질적 측면을 동시에 파악하고자 한다. 셋째, 사회적 관계를 기반으로 한 사회적 자본과 트랜잭티브 메모리 역량이 지식공유의도 미치는 영향에 있어 근속년수의 조절효과를 파악하고자 한다. 2021년 통계청에서 발표한 평균 근속년수 자료에 의하면 10년 전 근속년수 평균이 19년 9개월에서 2020년 기준 약 5년 가까이 줄어든 15년 2개월로 나타났다. 이는 고령층의 급속한 증가와는 대비되는 현상이라 할 수 있다. 이러한 노동시장에서의 모순적 상황은 근속년수를 조직적 관점에서 어떻게 해석하여야 하는가에 대한 연구 질문으로 제시되고 있다(Kim and Park, 2021). 이에 본 연구에서는 근속년수가 개인의 사회적 관계를 통하여 형성된 역량이나 자본이 조직에 긍정적 순기능적 행동인 지식 공유와의 관계에서 어떠한 영향을 미치는가를 파악하고자 한다. 사회적 관계 및 상호작용은 동일한 작업공간에서의 시간과 노력이 필요하며, 이는 근속년수로 측정될 수 있다. 따라서 사회적 자본 및 트랜잭티브 메모리 역량과 근속년수와의 상호작용은 지식공유의도에 긍정적 영향을 미칠 것이라 예측하며 이를 실증분석하고자 한다. 본 연구결과를 토대를 개인 수준의 트랜잭티브 메모리 역량 및 사회적 자본이 조직 차원의 지식공유 행동에 미치는 실무적 시사점을 제시할 수 있을 것이다.

## 2. 이론적 고찰 및 연구가설

### 2.1 트랜잭티브 메모리 역량과 지식공유의도

2000년대 중반부터 지식에 관한 연구들은 “내가 가

지고 있는 지식”에서 “누가 어떠한 지식을 가지고 있는가를 아는 지식”으로 변화 하고 있다. 이는 지식 소재의 체계화라는 접근으로 연결되며, 트랜잭티브 메모리라는 개념으로 논의되고 있다(Brandon and Hollingshead, 2004). 트랜잭티브 메모리는 다른 사람과 교류를 통하여 형성되는 개인의 기억 체계이며, 이때 본인이 지식을 기억하는 것이 아니라, 외부에 지식 메모리를 형성하여 필요 지식을 외부에서 제공받는다는 것이다(Hollingshead and Brandon, 2003). 트랜잭티브 메모리 개념은 일찍이 Wegner(1987)에 의하여 정의되었으며, 정보기술의 발달로 보다 활발히 연구가 진행되고 있다. 초기의 연구들은 팀 단위 연구나 시스템 연구들이 주요하게 진행되어 왔으나 점차 개인수준의 트랜잭티브 메모리 역량에 관한 연구들이 진행되기 시작하였다(Kwahk and Park, 2018). 즉, 개인이 보유한 사회적 환경, 개인적 특성, 타인과의 상호작용의 정도에 따라 정보를 수집하고 사용하는 능력인 트랜잭티브 메모리 역량은 차이가 나타난다.

트랜잭티브 메모리 역량을 보유한 개인은 새로운 정보와 지식의 사용을 극대화할 수 있다(Kwahk and Park, 2017). 트랜잭티브 메모리 역량이 높다는 것은 전문가 관계, 인지기반의 신뢰, 조정역량이 높다는 것을 의미한다(Kanawatanchai and Yoo, 2007). 이러한 하위역량들을 기반으로 하여 트랜잭티브 메모리가 높은 개인은 일반적으로 사회적 네트워크 내에서 중앙에 위치하며 이러한 이유로 조직 내에서 지식과 정보의 흐름을 연결하고, 새롭고 다양한 종류의 지식을 얻을 수 있는 기회가 증가하게 된다(Cross and Cummings, 2004). 따라서 트랜잭티브 메모리 역량이 높은 사람은 다양한 정보를 신속하게 습득하고 보유하고 있는 지식과 정보를 효과적으로 활용함으로써 직무수행 면에서 우수할 것이다.

본 연구에서는 개인수준의 트랜잭티브 메모리 역량은 지식공유의도에 긍정적으로 영향을 미칠 것이라 파악하며 이는 다음 두 가지의 논리적 설명으로 이유를 제시하고자 한다. 첫째는 사회교환이론(social exchange theory)에서 출발한다. 트랜잭티브 메모리는 적극적인 사회적 상호작용과정에서 나타나는 사회적 교환의 결과라 할 수 있다. 사회적 교환이란 상호 간의 신뢰에 근거하여 어떤 이익이나 혜택을 받은 사람은 이에 대해 보답할 의무감을 느끼고, 반면에 혜택을 베푸는 사람은 상대방이

그에 상응하는 대가를 지불할 것이라는 기대감을 갖는 교환관계를 말한다(Blau, 1968). 트랜잭티브 메모리 역량이 높은 개인은 다양한 사람들과의 관계를 기반으로 한 긍정적인 상호작용의 결과라고 할 수 있다(Chiu et al., 2006). 따라서 상호호혜의 원칙에 따라 본인의 트랜잭티브 메모리 역량이 타인의 지원과 신뢰로 형성되어진 것이기에 이에 대응하는 댓가의 형태로서 타인에게 양질의 정보와 지식을 제공하는 것으로 나타날 것이라 기대할 수 있다. 또한 전문가와 신뢰를 기반으로 한 상호작용의 결과로 나타나는 트랜잭티브 메모리 역량을 보유하기 위하여 사회적 관계에서의 신뢰 형성의 중요성을 인지하게 된다. 사회적 교환관계에 있는 상대방이 자신의 의무인 보답을 공정하게 언젠가는 수행할 것이라는 믿음을 신뢰라 말할 수 있을 것이며 사회적 교환관계를 유지하는데 중요한 필수적인 요소이다. 따라서 자신이 지식을 획득하기 위해서는 자신도 무언가를 제공하여야 하는 의무감을 가지게 되며, 따라서 이는 지식공유에 대한 의도를 가지게 될 것이다.

둘째는 Ma, Pei, and Meng(2017)에 의하면 지식 공유는 외재적 보상 시스템 보다는 내재적 동기로 유발되는 것이 보다 효과적이라 설명하였으며, 이와 동일한 맥락에서 트랜잭티브 메모리 역량은 개인 행동에 대한 내재적 동기를 상승시키는 이유로 지식공유의도를 높일 것이라 예측할 수 있다. 내재적 동기 부여는 어떤 외부 보상이 아닌 그 자체를 위한 활동이라 할 수 있으며, 이를 통한 보람을 느낄 수 있을 것이라는 기대를 의미한다. 동일한 상황에서 인지된 역량이 높은 개인은 자신에 대한 신뢰 및 도전의식을 가지게 되어 활동에 대한 내재적 동기부여가 보다 강화된다(Lin, 2007). 내재적 동기부여는 자발적이고 친사회적 행동 상황에서 중요한 개념이며, 지식공유 행동 또한 자발적이며 사회적 행동이라는 특징이기 때문에, 트랜잭티브 메모리 역량을 통한 내재적 동기부여는 지식공유 행동에서 중요한 설명 요소라 할 수 있다(Gagné, 2009). 이상의 내용을 바탕으로 트랜잭티브 메모리 역량이 높은 개인은 지식공유의도도 높을 것이라 예측할 수 있다. 본 내용을 가설로 제시하면 다음과 같다

가설 1: 트랜잭티브 메모리 역량은 지식공유의도를 높일 것이다.

## 2.2 사회적 자본과 지식공유의도

Bourdieu(2011)는 사회적 자본이란 네트워크 관계를 통해 획득하게 되는 실제적이고 잠재적인 자원의 총합이라고 하였으며, 사회적 자본의 양은 사회적 네트워크의 크기와 네트워크에 연결된 사람들이 소유하고 있는 경제적, 문화적, 상징적 자본의 양에 결정된다고 주장하였다. 또한 Lin(2001)은 사회적 자본은 사람들 간 관계를 통해서 획득하는 자원이라고 주장하였다. 정리하면, 사회적 자본이란 사람들과의 관계를 통하여 얻을 수 있는 잠재적, 실제적 자원의 총합을 의미한다. 사회적 자본은 여러 가지의 긍정적 사회적 결과를 일으키면서 사회적 네트워크상에 참여자들에게도 긍정적인 영향을 미치고 있다(Helliwell and Putnam, 2004). 구체적으로 사회적 자본은 유용한 정보 획득, 인맥 유지 및 확대, 자존감 증대, 삶의 만족 향상 등과 같은 다양한 요소에 긍정적 영향을 미친다(Bargh and McKenna, 2004; Helliwell and Putnam, 2004).

사회적 자본의 유형 분류는 여러 학자들에 의하여 다양하게 연구되어왔으며, 본 연구에서는 여러 연구들에서 실증분석한 Putnam(2000)의 분류를 적용하고자 한다. 본 분류는 사회적 자본의 연결과 사회적 자본의 결합을 분류하여 설명한다(Putnam, 2001; Williams, 2006). 먼저 사회적 자본의 연결에 초점을 맞춘 개념은 연결적 사회자본(bridging social capital)이라고 하며, 사회적 자본간 결합을 통한 정서적 유대감까지 포함한 개념은 결합적 사회자본(bonding social capital)이라고 명명한다.

연결적 사회자본을 구성하는 사회적 자본의 연결고리는 서로 다른 배경과 사회적 네트워크를 가진 구성원들간 연결을 통해 얻을 수 있는 자원을 의미한다(Williams, 2006). 개인 간의 가교 관계는 넓은 사회적 수평적 관점을 가진 공동체 집단에서처럼 넓은 유대 관계를 유지 발전시킨다(Putnam, 2001; Williams, 2006). 연결적 사회자본은 정서적인 친밀도나 규범이 약한 연결(weak tie)로 이루어져 있어 서로에게 강한 통제권을 가지고 있지 않지만, 경계를 뛰어 넘어 새롭고 다양한 정보를 획득할 수 있는 기회를 가지게 된다(Granovetter, 1973; Williams, 2006). 왜냐하면, 연결적 사회자본을 통하여 개인이 외부 자원과 접촉할 수 있는 기회를 가지게 되며, 이 과정에서 이질적인 집

단과의 상호작용을 통해 참신한 정보를 교환할 수 있기 때문이다(Agnitsch, Flora, and Ryan, 2006). 연결적 사회자본은 구조적 공백이론과 같은 맥락에서 이해할 수 있다. 구조적 공백(structural hole)은 직접적인 연결이 되지 않은 개인이나 집단들 사이에 존재하는 구조적 빈틈을 의미한다. 구조적 빈틈에 위치하는 개인은 서로 상이한 개인이나 집단을 연결하여 주는 역할을 하게 되며, 그 과정에서 개인은 새로운 관점이나 정보를 쉽게 얻을 수 있다고 예측해 볼 수 있다.

연결적 사회자본이 보유한 다양한 사회적 관계는 정보 수집에 필요한 시간과 노력을 줄이는 정보 채널을 제공한다(Chang and Chuang, 2010). 지식 공유는 네트워크가 구성원 간에 강력한 연결과 직접적인 관계를 가질 때 상대적으로 쉽게 달성되고 지속된다. 이러한 사회적 상호 작용이 더 많이 구축될수록, 교환되는 지식의 강도, 빈도 및 폭은 더 커지게 된다(Chiu et al., 2006). 따라서 연결적 사회자본을 통한 사회적 상호 작용이 지식 공유 행동을 향상시킬 수 있다고 예측할 수 있다.

반면에 사회적 자본의 결합은 사람들이 서로에게 감정적 또는 실질적인 지원을 제공하기 위해 만들어내는 강한 유대관계를 의미한다(Williams, 2006). 결속적 사회자본은 사회적 관계의 폭이 아닌 관계의 깊이와 관련되어 있으며, 높은 친밀도를 특성으로 하는 강한 연결(strong tie)에서 나타난다(Granovetter, 1983). 결속적 사회자본을 보유하는 사람들은 일정한 공동체적 네트워크에 내재되어 있으며, 상호호혜의 규범을 준수함으로써 사람들 간에 신뢰와 공유된 가치체계가 존재한다는 것을 볼 수 있다(Warner, 2001). 따라서 사회적 네트워크안의 개인들은 그 안에 있는 타인들과 동일한 집단으로 집단화 시키며 이 과정에서 동일화(identification)을 이루어지게 된다. 따라서 개인은 자신을 표현하기 위하여 노력하게 되며, 집단 내에서의 지식 기여도를 높이며 공동체와의 관계를 유지하려고 노력하게 된다(Dholakia, Bagozzi, and Pearo, 2004). 사회적 관계에서의 관계 강도는 상호 정보 및 지식 공유 의지를 포함하며 더불어 상호 작용의 빈도가 증가하고 관계가 강화되면 자원 교환이 더 활발해질 수 있다(Baum, Calabrese, and Silverman, 2000). 특히 상호 호혜성 원칙에 따라 지식 공유에 투자한 노력이 보답될 수 있다면, 구성원들은 더 많은 기여를 할

동기를 갖게 된다. 또한 결속적 사회자본을 보유하게 된 구성원들은 공유언어와 같은 코드를 유지하게 되며 이들 간의 커뮤니케이션은 증가하여 자연스럽게 지식이 공유될 수 있다(Cramton, 2001). 이상의 내용을 가설로 정리하면 다음과 같다.

가설 2: 연결적 사회자본은 지식공유의도를 높일 것이다.

가설 3: 결속적 사회자본은 지식공유의도를 높일 것이다.

### 2.3 근속년수의 조절효과

사회적 상호작용을 통한 역량 및 사회적 자본의 축적은 지식공유의도를 높일 것이라 예측한다. 사회적 상호작용은 상호작용의 양적, 질적 측면에 따라 지식공유의도의 정도에 차이를 미칠 것이며, 이들의 관계는 상호작용에 미치는 요인들에 의하여 조절될 것이라 판단된다. 이에 본 논문에서는 근속년수가 트랜잭티브 메모리역량과 사회적 자본이 지식공유의도에 미치는 영향을 조절할 것이라 예측한다. 나이는 시간이 지남에 따라 신체적, 심리적, 사회적 기능 측면의 변화를 가져오게 되며, Sterns and Doverspike(1989)은 연대기적 나이(chronological age), 기능적 나이(functional age), 심리적 나이(psychosocial age), 조직적 나이(organizational age)로 구분하였다. 본 논문에서는 이 중 조직적 나이를 의미하는 근속년수를 조절변수로 파악하고자 한다.

먼저 트랜잭티브 메모리 역량과 지식공유의도간의 관계에 있어서 근속년수의 조절효과는 다음과 같은 논리적 배경하에서 설명이 가능하다. 조직적 나이인 근속년수와 업무 관련 동기 사이의 관계를 조사한 메타 분석 결과, 나이에 조직구성원들이 젊은 조직구성원들에 비교하여 업무수행에 있어 내재적 동기가 높은 것으로 파악되었다(Kanfer and Ackerman, 2004; Kooij et al., 2011). 즉, 고령 근로자가 젊은 직장인보다 성취, 직무 즐거움 및 기존 기술 활용과 관련된 직무 특성과 결과에 대한 동기 부여가 더 강하다는 것을 시사한다(Hur, Moon and Han, 2014; Kooij et al., 2011). Cook and Wall(1980)과 Kubas(2006)는 업무 경험과 내재적 동기부여 사이의 긍정적인 관계를 발견했다. 즉 근속년수가 높은 구성원들

은 외재적 동기보다는 내재적 동기가 영향력이 높다고 할 수 있다. 앞서 언급한 바와 같이 트랜잭티브 메모리 역량은 자신에 대한 신뢰 및 효능감이 높아 업무수행에 있어 내재적 동기요인으로 작용한다(Lin, 2007). 따라서 트랜잭티브 메모리 역량이 내재적 동기로 작동하여 지식공유의도를 높이는 과정에서 근속년수가 높은 구성원들은 내재적 요인으로 인한 동기부여가 더욱 강화되어 지식공유의도를 보다 강화할 수 있을 것이라 기대할 수 있다.

다음은 사회적 자본이 지식공유의도에 미치는 영향에 있어 근속년수는 이들 간의 관계를 강화시킬 것이라 예측한다. 근속년수가 증가할수록 업무의 범위가 다양해지며 다양한 사회적 관계들이 조직 내외적으로 형성성이 되며 조직에서의 영향력도 높아지게 된다(Quarstein, McAfee, and Glassman, 1992). 또한 업무에 대한 기대는 더욱 현실적이 되며 필요한 직무기술 및 지식에 대하여 정확히 이해하게 된다(Crossley, Bennett, Jex, and Burnfield, 2007). 따라서 다양한 연결망을 통하여 확보된 연결적 사회자본이나 혹은 강한 사회적 관계로 인하여 결속된 사회자본은 필요지식 및 기술을 명확히 파악할 수 있는 근로자들에 의하여 더욱 지식공유를 증가시킬 것이라 기대할 수 있다. 즉 사회적 자본이 지식공유로 연결되는 과정에서 적정하며 필요한 지식과 정보가 더욱 공유될 가능성이 높다고 할 수 있으며, 이는 지식공유의도 자체를 상승시킬 수 있을 것이라 기대할 수 있다. 둘째 근속년수가 증가할수록 조직과의 바람직한 관계를 강화하려는 태도를 보이게 된다(Cilboa, Shirom, Fried, and Cooper, 2008). 사회적 자본을 통하여 확보하는 지식과 정보가 자발적인 선의의 의지로 공유가 되기 위해서는 조직에 대한 긍정적 태도가 형성되어 있는 개인에게 보다 강하게 나타날 수 있다. 따라서 사회적 자본이 지식공유의도에 미치는 영향을 보다 강화시킬 것이라 예측할 수 있다. 이상의 내용을 가설로 제시하면 다음과 같다

가설 4: 근속년수는 트랜잭티브 메모리역량과 지식공유의도간의 관계를 강화할 것이다.

가설 5: 근속년수는 연결적 사회자본과 지식공유의도간의 관계를 강화할 것이다.

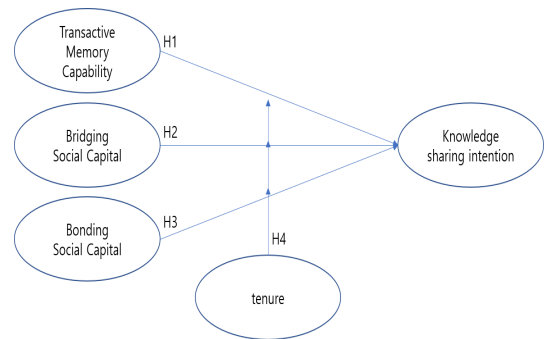
가설 6: 근속년수는 결속적 사회자본과 지식공유의

도간의 관계를 강화할 것이다.

## 2.4 연구모형

본 연구는 개인수준의 트랜잭티브 메모리 역량과 사회적 자본이 지식공유의도에 어떠한 영향을 미치는가를 파악하고자 한다. 개인이 보유한 트랜잭티브 메모리 역량은 타인의 지식을 활용하는 능력으로 한 조직내에서의 지식의 이전 및 공유에 긍정적 영향을 미칠 것이라 기대한다. 또한 개인이 보유한 연결적 사회자본과 결속적 사회자본은 사회적 상호과정에서 인식되는 상호호혜원칙에 입각한 행동 및 내재적 동기부여형성으로 인하여 지식공유의도가 높아질 것이라 예측한다. 또한 이들의 관계는 개인의 근속년수 즉 개인이 조직에서 근무한 연수가 이러한 트랜잭티브 메모리역량, 연결적 사회자본, 결속적 사회자본이 지식공유의도 미치는 영향을 강화할 것이라 기대한다.

이상의 연구 가설들을 바탕으로 다음의 연구모델(〈Figure 1〉)을 제시한다.



〈Figure 1〉 Research Model

## 3. 연구방법 및 분석결과

### 3.1 자료 수집 및 변수의 측정

#### 3.1.1 자료 수집

본 연구는 천안·아산 지역 중소기업의 구성원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 천안·아산지역의 기업들을 대상으로 무작위로 조사에 참여할 의향이 있는가를 메일로 의뢰한 후 이에 참여의사를 전달한 기업들의 구성원들

대상으로 본 연구의 목적과 내용을 설명하고 직접 설문 조사를 시행하였다. 전체 400명에게 설문지를 배포하였으면 368부를 회수하였다. 회수된 설문지 중에서 응답이 완성되지 않거나 무성의하게 응답한 설문지 8부를 제외하고 총 360부를 대상으로 분석하였다.

조사대상의 인구 통계학적 특성을 보면 구성원 성별 분포는 남자 263명(73.1%), 여자 97명(26.9%)으로 나타났고 구성원의 연령별 분포는 30대 188명(52.2%)으로 가장 많았으며, 20대 117명(32.50%), 40대 43명(11.9%), 50대 이상 12명(3.3%)의 순서로 나타났다. 구성원의 학력으로 전문대졸 58명(16.1%), 대졸 255명(70.8%), 석사 34명(9.4%), 기타 13명(3.6%)의 비율로 나타났다. 구성원의 직책으로 리더 50명(13.9%), 구성원 310명(86.1%)의 비율로 나타났다. 직위 분포는 사원 204명(56.7%), 대리 69명(19.2%), 과장 56명(15.6%), 차장 15명(4.2%), 부장 16명(4.4%)으로 나타났다. 근무경력 분포는 1년 미만 44명(12.2%), 1년 이상~3년 미만 70명(19.4%), 3년 이상~5년 미만 79명(21.9%), 5년 이상~10년 미만 92명(25.6%), 10년 이상~20년 미만 56명(15.6%)으로 나타났고 20년 이상 19명(5.3%)의 비율로 나타났다. 구성원의 고용형태로 정규직 340명(94.4%), 비정규직 20명(5.6%)으로 밝혀졌다.

### 3.1.2 변수 측정

본 연구의 변수는 독립변수로 트랜잭티브 메모리 역량, 연결적 사회자본, 결속적 사회자본, 종속변수로는 지식공유의도 그리고 조절변수로는 근속년수를 측정하였다. 설문문항은 선행연구에서 검증된 문항들을 사용하였으며, 모든 변수는 리커트 5점 척도로 측정하였다.

첫 번째 독립변수인 트랜잭티브 메모리 역량은 타인의 지식이나 정보를 신뢰 기반으로 활용할 수 있는 역량이라 정의하며, Lewis[2003]과 Kwahk and Park[2014]의 측정도구를 수정하여 사용하였다. 대표적인 문항의 예로는 “나는 업무수행에 관한 팀 구성원들의 지식을 신뢰한다”. “나는 누가 어떠한 전문지식을 갖고 있는지 알고 있다” 등이 있다.

두 번째 독립변수인 연결적 사회자본은 사회적 관계에서 사람들과의 관계와 연결을 통하여 얻을 수 있는 자원을 의미하며, 결속적 사회자본은 사회적 관계

의 연결을 넘어 정서적, 실질적 지원이 이루어지는 것을 의미한다(Williams, 2006). 본 변수의 측정은 Williams(2006)가 개발한 각각 10문항 중에서 Choi and Lee(2013)가 사용한 문항들 중에 각 4문항씩 총 8문항을 국내의 조직 상황에 맞추어 문항들을 수정 검토하여 사용하였다. 세 번째 독립변수인 연결적 사회자본의 주요 설문문항은 “회사에서 다른 구성원들과의 상호작용은 내가 더 큰 공동체의 일부임을 느끼게 만든다” 등이 있으며, 결속적 사회자본의 설문 예로서는 “회사에 나와 상호작용을 하는 구성원들 중 내가 매우 중요한 결정을 할 때 조언을 구할 수 있는 사람들이 있다” 등이 있다.

조절변수인 근속년수는 1년 미만, 1년 이상~3년 미만, 3년 이상~5년 미만, 5년 이상~10년 미만, 10년 이상~20년 미만으로 나타났다.

종속변수인 지식공유 의도는 자신이 보유한 지식을 타인과 공유하고자 하는 의도로 정의하며 Fishbein and Ajzen's(1975)의 연구로부터 변형 수정한 Bock et al.[2005]의 5개 문항으로 측정하였다. 설문문항의 예로서는 “나는 항상 다른 직원들의 요청에 따라 나의 노하우를 제공할 것이다”와 “나는 교육이나 훈련을 통해 얻은 전문지식을 다른 직원들과 더 효과적으로 공유할 수 있도록 노력할 것이다” 등이 있다.

마지막으로 성별, 연령, 학력, 직책, 직위, 고용형태 등을 통제변수에 포함시켜 분석에 반영하였다.

## 3.2 분석 결과

### 3.2.1 신뢰도와 타당도 결과

가설을 검증하기에 앞서 측정도구의 신뢰도(reliability) 및 타당도(validity)를 검증하였다. 분석결과, 연구에 포함된 변수들의 신뢰도 수준은 Cronbach Alpha가 모두 0.7 이상으로 나타나 모두 신뢰성이 확인되었다. 다음으로 측정변수의 타당도 분석을 실시하였다. 이에 본 연구에서는 21개 항목 즉, 4개 변수들에 대해 요인분석을 실시하였다. 요인분석 실시결과, <Table 1>에서 제시된 바와 같이, 분석에 쓰인 모든 개념에 속한 측정항목들의 요인 적재치가 0.5 이상으로 나타나 측정항목들이 각 요인에 모두 수렴하고 있다고 볼 수 있다(Hair et al., 1998). 또한 분석결과 예상한 바와 같이 4개의 차원으로 구분되었으며, 전체 변량의

56.79%를 설명하고 있다. 이러한 분석결과를 종합할 때 연구에 활용된 변수들의 신뢰성과 타당성은 수용할 만한 수준이라고 판단된다(Hair et al., 1998).

<Table 1> Results of Reliability and Validity Test

Items	Factors				Cronbach's $\alpha$
	1	2	3	4	
TMC1	.628	.352	.125	.081	.836
TMC2	.519	.214	.114	-.045	
TMC3	.623	.251	.193	.112	
TMC4	.637	.272	.138	.032	
TMC5	.735	.044	.111	.133	
TMC6	.644	.137	.222	.085	
TMC7	.629	.128	.256	.160	
TMC8	.577	.129	.130	.275	
Intention KS 1	.284	.664	.321	.054	.825
Intention KS 2	.129	.744	.211	.128	
Intention KS 3	.327	.705	.048	.107	
Intention KS 4	.238	.718	.050	.200	
Intention KS 5	.189	.600	.155	.334	
Bridging SC 1	.242	.200	.760	.157	.811
Bridging SC 2	.162	.075	.827	.124	
Bridging SC 3	.331	.157	.717	.195	
Bridging SC 4	.281	.346	.531	.022	
Bonding SC 1	.149	.073	.263	.664	.772
Bonding SC 2	.190	.150	.222	.686	
Bonding SC 3	.028	.117	-.067	.817	
Bonding SC 4	.089	.200	.077	.754	

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.  
Rotation converged in 6 iterations

<Table 2>는 본 연구에서 사용된 변수들의 기술통계와 상관관계를 정리한 것이다. 상관관계를 분석한 결과를 보면 주요 변수들 간의 상관관계 계수가 0.6을 초과하지 않고 있어서 다중공선성의 위험은 없는 것으로 판단된다.

추가적으로 본 연구에서는 동일방법편의(Common method bias)의 위험을 분석하기 위해 Harman one factor test를 실시하였다. 분석결과 한 요인으로 설명되는 최대 공분산은 35.164%로, 일반적인 방법 편향으로 인한 결과의 오염 가능성은 없는 것으로 나타났다

### 3.2.2 가설 분석

독립변수인 트래젝티브 메모리역량, 연결적 사회자본, 결속적 사회자본과 종속변수인 지식공유의도와와의 인과관계를 파악하기 위한 가설 1,2,3을 검증하기 위하여 1단계에서는 인구통계변수들을 통제변수로 분석한 후 각각의 독립변수들과의 회귀분석을 실시하였다.

분석결과에 따르면, 트래젝티브 메모리 역량은 지식공유의도에 유의한 정의 인과관계를 나타내는 것으로 나타났다( $\beta = .446, p < .001$ ). 따라서 가설 1은 지지되었다. 가설 2와 3인 사회적 자본과 지식공유의도와와의 관계에 대한 실증분석 결과는 다음과 같다. 연결적 사회자본은 지식공유의도에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $\beta = .196, p < .001$ ), 결속적 사회자본 또한 지식공유의도에 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = .181, p < .001$ ). 따라서 가설 2와 3 또한 지지되었다.

<Table 2> Results of Descriptive Statistics and Correlation Analysis

Variables	Means	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Gender	1.269	.4443										
2. Age	1.861	.7484	-.097									
3. Education	2.006	.6333	-.223**	.025								
4. Job title	1.861	.3463	.208**	-.376**	-.187**							
5. Job position	1.806	1.1201	-.275**	.509**	.233**	-.588**						
6. Employment type	1.056	.2294	.181**	.078	-.194**	.097	-.164**					
7. TMC	3.789	.521	.043	.088	.014	-.114*	.002	.037				
8. Bridging SC	3.659	.602	.050	.073	.008	-.085	-.055	.046	.595**			
9. Bonding SC	3.659	.590	.043	-.016	.058	-.024	.005	.016	.345**	.375**		
10. Tenure	3.286	1.400	-.008	.679**	-.046	-.366**	.485**	.046	.101	.069	.009	
11. Intention KS	3.802	.551	-.047	.087	.120*	-.124*	.115*	-.089	.600**	.518**	.421**	.004

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$ .



〈Table 3〉 Results of Testing Hypothesis

	Dependent variables: Intention KS			
	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
Constant	3.952	3.663	3.745	3.754
Gender	.010	-.042	-.023	-.020
Age	.045	-.001	.071	.069
Education	.080	.053	.038	.034
Job title	-.124	.099	.088	.082
Job position	.001	.060*	.079**	.083**
Employment type	-.167	-.196*	-.193*	-.187
Transactive Memory Capability		.446***	.454***	.285*
Bridging Social Capital		.196***	.195***	.289*
Bonding Social Capital		.181***	.181***	.274*
Tenure			-.069**	-.070***
TMC x Tenure				.052
Bridging SC x Tenure				-.027
Bonding SC x Tenure				-.028
R <sup>2</sup>	.032	.470***	.485***	.488
Adjusted R <sup>2</sup>	.032	.438***	.015***	.003
F	1.941	34.505***	32.870***	25.409***

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001.

조절효과를 검증하기 위하여 다음 4단계에 걸쳐 분석을 하였다. 1단계에서는 지식공유의도에 대한 통제변수를 통제한 후, 2단계에서는 지식공유의도에 대한 독립변수들을 투입하였으며, 3단계에서는 독립변수와 조절변수를 투입하였다. 마지막 4단계에서는 상호작용항을 투입하여 결과를 파악하였다. 그 결과 트랜잭티브 메모리 역량, 연결적 사회자본, 결합적 사회자본과 근속년수와의 각각의 상호작용항은 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 못하여 가설 4,5,6은 모두 기각되었다. 반면 근속년수는 지식공유의도와 관계에 대한 직접효과에 대해서는 유의한 부적 관계를 나타내는 것으로 확인되었다( $\beta = -.069, p < .01$ ).

## 4. 토 론

### 4.1 연구결과

지식 공유는 인간 행위자들 간의 자발적인 상호 작용을 통해 발생한다(Wu, Lin, Hsu, and Yeh, 2009). 본 논문에서는 사회적 상호작용 관점에서 트랜잭티브 메모리역량과 사회적 자본(연결적, 결합적 사회자본)이

지식공유의도에 미치는 영향을 분석하였으며, 이들의 관계를 강화시킬 수 있는 조절요인으로 근속년수를 실증 분석하였다. 이에 본 연구 결과는 다음과 같이 정리된다.

첫째, 트랜잭티브 메모리 역량은 지식공유의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 타인의 전문적 지식을 효과적으로 사용한다는 것은 타인이 자발적으로 자신의 지식을 제공한다는 것이 전제가 되어야 하며, 이는 타인과 개인 간의 기본적인 상호호혜를 기반으로 한 신뢰가 존재한다는 것을 의미한다(Akhavan and Khosravian, 2016). 따라서 트랜잭티브 메모리 역량이 높다는 것은 타인과의 사회적 관계에 있어 신뢰가 형성되었다는 것을 의미하며, 이는 곧 자신의 지식을 공유함에 있어 긍정적 동기로 작용할 수 있다는 것으로 파악될 수 있다. 또한 본 연구결과는 트랜잭티브 메모리 역량이 지식공유에 있어 내재적 동기로 작동할 수 있음을 재 확인 하는 결과라 할 수 있다. 즉 타인과의 상호작용을 함에 있어 내재적 동기의 핵심은 주어진 환경에서 본인이 상호작용에 있어 유능하며, 효과적이며 숙련도에 대한 높은 인지라고 할 수 있으며, 트랜잭티브 메모리 역량이 내재적 동기로 작용함을 알 수 있다(Chang and Chuang, 2011).

둘째, 개인이 보유한 연결적, 결합적 사회자본은 지식공유의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인화된 지식이 타인에게 공유하고자 하는 행동으로 발현되기 위해서는 개인의 의지나 노력이 필요하며, 이는 지식공유에 대한 자발적 동기로부터 유발될 수 있다. 이러한 지식공유의 동기는 특정한 사회적 맥락에서 만들어질 수 있음을 여러 학자들에 의하여 주장되어 왔다(Fernie et al., 2003; Wang and Wang, 2012). 본 연구 결과는 이러한 특정 사회적 맥락이 자신과 연결된 타인들과의 다양한 연결망과 이를 통하여 결합된 사회자본을 통하여 형성될 수 있음을 파악하였다고 할 수 있다

셋째, 본 연구에서 제시하였던 근속년수의 조절효과와는 유의하지 않은 것으로 검증되었다. 즉, 트랜잭티브 메모리역량과 사회적 자본이 지식공유의도에 미치는 영향에 대하여 근속년수는 조절효과를 나타내지 않았다. 본 연구결과에 대해서는 다음과 같은 해석이 가능하다. 개인이 보유한 지식은 하나의 권력으로 조직 내에서 작동될 수 있다. 근속년수가 높아질수록 조직에서의 생존이 무엇보다 중요한 사안이라 할 수 있으며, 이를 위하여 자신이 보유한 지식을 자신만으로 것으로 보유하고 있는 것이 중요하다고 할 수 있다. 따라서 근속년수가 높은 구성원들은 자신의 역량이나 사회적 자본을 지식공유의도 및 행동으로 발현시키기는 것에 동기 형성이 상대적으로 낮을 수 있다는 것이다. 이는 근속년수가 지식공유의도간의 직접적 관계에서 유의한 부의 관계가 나타난 것보다도 연결이 된다고 할 수 있다( $\beta = -.069$ ,  $p < .01$ ).

#### 4.2 이론적 및 실무적 시사점

첫째, 본 연구에서는 트랜잭티브 메모리를 개인 수준에서의 역량으로 파악하였다는 것이 이론적 시사점으로 제시할 수 있다. 기존의 트랜잭티브 메모리 관련한 다수의 연구들은 두 가지의 특징들을 가지고 있었다. 하나는 트랜잭티브 메모리 시스템이라는 측면에서 연구였으며, 다른 하나는 팀 단위연구가 다수를 차지하고 있었다는 것이다. 본 논문에서는 트랜잭티브 메모리를 개인수준의 역량을 측정하여 실증분석하였으며, 그 결과 트랜잭티브 메모리 역량이 지식공유를 유발하는 내재적 동기로 작동한다는 것으로 파악하였다. 이러한 연구결과는 개

인의 동기나 의지가 무엇보다 중요한 지식공유상황에서 새로운 유형의 인적적 기억체계를 의미하는 트랜잭티브 메모리가 개인의 역량 측면에서 중요한 선행요인으로 작용할 수 있음을 제시하였다.

둘째, 사회적 자본은 역시 지식전이를 촉진시키는 데에 중요한 요인으로 규명하였다. 연결적 사회자본을 보유할수록 약한 연결로 이루어져 있어 네트워크의 폭을 확장함으로써 정보의 흐름이 원활하여 새롭고 다양한 지식이나 정보, 자원을 획득할 수 있으며 결속적 사회자본을 보유할수록 강한 연결로 이루어져 있어 구성원들 간의 신뢰와 협력이 강화되어 필요한 정보나 지식을 쉽게 접근할 수 있어서 지식공유에 긍정적인 영향을 미치는 비 기술적인 선행요인을 밝히는 데에 의의가 있을 것이다.

본 연구결과로 바탕으로 다음과 같은 세 가지의 실무적 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 개인의 트랜잭티브 메모리 역량을 상승시킬 수 있는 조직적, 제도적 시스템 구축이 필요하다. 이를 위하여, 개인역량인 트랜잭티브 메모리를 바탕으로 트랜잭티브 메모리 시스템(TMS)을 조직차원에서 구축하고 향상해야 할 것이다. Arthur, Khapova and Wilderom(2005)연구에서 성공적인 팀워크를 위해 집단적 인지(collective cognition)를 구성하기 위한 측정, 성과평가, 보상구조지원 시스템과 같은 중요한 지원시스템을 구조화해야 한다고 주장하였다. 이처럼 구성원의 개인역량인 트랜잭티브 메모리 역량을 적절히 활용함으로써 팀 단위인 트랜잭티브 메모리 시스템도 발전시켜 보다 결국 조직의 지식전이에 큰 영향을 줄 것이다.

둘째, 개인의 사회적 자본이 조직적 차원에서의 지식공유에 긍정적 영향을 미치는 연구결과를 통하여 사회적 자본의 중요성을 시사하고 있다. 구성원들의 사회적 네트워크를 통한 빈번한 상호작용은 서로간의 신뢰를 형성하여 타인과 조직을 위한 긍정적 행동을 유발할 수 있게 된다. 이러한 사회적 관계는 공식적 비공식적 상호작용 형태로 발생할 수 있다. 공식적 네트워킹을 위하여 멘토링 제도, 다양한 업무 테스크포스팀 형성을 고려할 수 있으며, 비공식적 네트워킹을 위해서는 동호회 및 다양한 소모임 활성화 등을 고려할 수 있다.

셋째, 조직구성원들의 근속년수에 따른 적절한 업무 배분 및 효과적인 인적자원관리가 필요하다. 본 연

구결과는 근속년수가 증가할수록 지식공유에 부정적 영향을 미친다는 결과를 제시하고 있다. 이러한 결과는 근속년수가 증가함에 따라 고용 및 직무 불안정성에 기인한 결과라고도 해석이 가능하다. 따라서 근속년수에 따른 근로자들의 관리가 필요하며 이들의 지식과 정보가 효과적으로 공유될 수 있는 제도적 지원이 필요하리라 판단된다.

#### 4.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향

첫째, 본 연구는 개인 수준으로 분석의 초점을 두고 개인의 지식공유 동기를 발생할 수 있는 선행요인들을 분석하였지만, 지식공유는 집단이나 조직 단위에서 형성된다고 할 수 있다. 따라서 분석의 수준을 다양화하여 지식획득, 지식공유, 지식활용 등과 관련된 지식관련 행동들에 대한 다양한 연구들이 진행되어야 할 것이다.

둘째, 본 논문에서는 개인이 보유한 역량과 자원이 지식공유의도에 미치는 영향을 강화할 수 있는 요인으로 근속년수를 파악하였다. 향후에는 이들의 관계를 강화할 수 있는 상황적 요인들 예를 들어 팀 효능감, 보상제도, 리더십 스타일등을 파악함으로써 조직적 시사점을 보다 풍부히 하는 것이 필요하리라 판단된다.

셋째, 변수들의 측정은 연구대상자들이 스스로 보고하는 자기보고(self-report) 방식인 설문지법을 사용하였다는 한계가 있다. 향후 연구에서는 객관성 확보를 위해 관찰, 인터뷰 등 다각적인 연구방법을 통해 결과를 심층적으로 분석하여 객관적인 지표로 변수들을 측정할 필요가 있다.

#### References

- [1] Agnitsch, K., Flora, J., and Ryan, V., "Bonding and bridging social capital: The interactive effects on community action", *Community Development*, Vol. 37, No. 1, 2006. pp. 36-51.
- [2] Ahmad, F. and Karim, M., "Impacts of knowledge sharing: A review and directions for future research", *Journal of Workplace Learning*, Vol. 31, No. 3, 2019, pp. 207-230.
- [3] Akhavan, P. and Khosravian, F., "Case study of a structural model to explore the effects of knowledge sharing on intellectual capital", *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, Vol. 46, No. 3, 2016, pp. 338-352.
- [4] Arthur, M. B., Khapova, S. N., and Wilderom, C. P., "Career success in a boundaryless career world", *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, Vol. 26, No. 2, 2005, pp. 177-202.
- [5] Bargh, J. A., and McKenna, K. Y., "The Internet and social life", *Annual Review of Psychology*, Vol. 55, No. 1, 2004, pp. 573-590.
- [6] Baum, J. A., Calabrese, T., and Silverman, B. S., "Don't go it alone: Alliance network composition and startups' performance in Canadian biotechnology", *Strategic Management Journal*, Vol. 21, No. 3, 2000, pp. 267-294.
- [7] Blau, P. M., "Social exchange", *International Encyclopedia of The Social Sciences*, Vol. 7, No. 4, 1968, pp. 452-457.
- [8] 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*, 2005, pp. 87-111.
- [9] Bourdieu, P., "The forms of capital.(1986)", *Cultural theory: An anthology*, Vol. 1, 2011, pp. 81-93.
- [10] Brandon, D. P., and Hollingshead, A. B., "Transactive memory systems in organi-

- zations: Matching tasks, expertise, and people", *Organization Science*, Vol. 15, No. 6, 2004, pp. 633-644.
- [11] Chang, H. H., and Chuang, S. S., "Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator", *Information & Management*, Vol. 48, No. 1, 2011, pp. 9-18.
- [12] Chiu, C. M., Hsu, M. H., and Wang, E. T., "Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories", *Decision Support Systems*, Vol. 42, No. 3, 2006, pp. 1872-1888.
- [13] Choi J. E. and Lee, D., "Antecedents and Consequences of Knowledge Sharing on SNS", *Journal of Marketing Management Research*, Vol. 18, No. 4, 2013, pp. 29-44.
- [14] Cook, J., and Wall, T., "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 53, No. 1, 1980, pp. 39-52.
- [15] Cramton, C. D., "The mutual knowledge problem and its consequences for dispersed collaboration", *Organization Science*, Vol. 12, No. 3, 2001, pp. 346-371.
- [16] Cross, R., and Cummings, J. N., "Tie and network correlates of individual performance in knowledge-intensive work", *Academy of Management Journal*, Vol. 47, No. 6, 2004, pp. 928-937.
- [17] Crossley, C. D., Bennett, R. J., Jex, S. M., and Burnfield, J. L., "Development of a global measure of job embeddedness and integration into a traditional model of voluntary turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, No. 4, 2007, pp. 1031-1062.
- [18] Davenport, T. H., and Prusak, L., "Working knowledge: How organizations manage what they know", Harvard Business Press, 1998.
- [19] Dholakia, U. M., Bagozzi, R. P., and Pearo, L. K., "A social influence model of consumer participation in network- and small-group-based virtual communities", *International Journal of Research in Marketing*, Vol. 21, No. 3, 2004, pp. 241-263.
- [20] Fernie, S., Green, S. D., Weller, S. J., and Newcombe, R., "Knowledge sharing: context, confusion and controversy", *International Journal of Project Management*, Vol. 21, No. 3, 2003, pp. 177-187.
- [21] Fishbein, M., and Ajzen, I., "Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research", Reading, MA: AddisonWesley, 1975.
- [22] Gagné, M., "A model of knowledge-sharing motivation. Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration", The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management, Vol. 48, No. 4, 2009, pp. 571-589.
- [23] Ghahtarani, A., Sheikhmohammady, M., and Rostami, M., "The impact of social capital and social interaction on customers' purchase intention, considering knowledge sharing in social commerce context", *Journal of Innovation & Knowledge*, Vol. 5, No. 3, 2020, pp. 191-199.
- [24] Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., and Cooper, C., "A meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects", *Personnel Psychology*, Vol. 61, No. 2, 2008, pp. 227-271.

- [25] Granovetter, M. S., "The strength of weak ties", *American Journal of Sociology*, Vol. 78, No. 6, 1973, pp. 1360-1380.
- [26] Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C., "Multivariate Data Analysis (5th ed.)", New Jersey, Prentice-Hall, 1998
- [27] Helliwell, J. F. and Putnam, R. D., "The social context of well-being. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London*", Series B: Biological Sciences, Vol. 359, No. 1449, 2004, pp. 1435-1446.
- [28] Hollingshead, A. B. and Brandon, D. P., "Potential benefits of communication in transactive memory systems", *Human Communication Research*, Vol. 29, No. 4, 2003, pp. 607-615.
- [29] Hur, W. M., Moon, T. W., and Han, S. J., "The role of chronological age and work experience on emotional labor: The mediating effect of emotional intelligence", *Career Development International*, Vol. 19 No. 7, 2014, pp. 734-754.
- [30] Kanawattanachai, P. and Yoo, Y., "The impact of knowledge coordination on virtual team performance over time", *MIS quarterly*, 2007, pp. 783-808.
- [31] Kanfer, R. and Ackerman, P. L., "Aging, adult development, and work motivation", *Academy of Management Review*, Vol. 29, No. 3, 2004, pp. 440-458.
- [32] Kim, D. and Park, W., "Effects of Toxic Leadership of Sales Manager on Burn-out and Turnover Intention of Salesperson", *The Korean Leadership Reviews*, Vol. 12, No. 3, 2021, pp. 3-33.
- [33] Kooij, D. T., De Lange, A. H., Jansen, P. G., Kanfer, R., and Dikkers, J. S., "Age and work-related motives: Results of a meta-analysis", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 32, No. 2, 2011, pp. 197-225.
- [34] Kubaş, A., Altaş, D., and Şapçı, B., "Analysis of the motivation factors that affect the divers' diving place preferences by the ordinal logistic regression", *International Journal of Agriculture and Biology*, Vol. 8, No. 1, 2006, pp. 76-79.
- [35] Kwahk, K. Y. and Park, D. H., "Leveraging your knowledge to my performance: The impact of transactive memory capability on job performance in a social media environment", *Computers in Human Behavior*, Vol. 80, 2018, pp. 314-330.
- [36] Lewis, K., "Measuring transactive memory systems in the field: scale development and validation", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No. 4, 2003, pp. 587.
- [37] Lin, H. F., "Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions", *Journal of Information Science*, Vol. 33(2), 2007, pp. 135-149.
- [38] Lin, N., Fu, Y. C., and Hsung, R. M., "Measurement techniques for investigations of social capital", *Social capital: Theory and Research*, Vol. 4, 2001, pp. 57-81.
- [39] Ma, Q., Pei, G., and Meng, L., "Inverted u-shaped curvilinear relationship between challenge and one's intrinsic motivation: Evidence from event-related potentials", *Frontiers in Neuroscience*, Vol. 11, 2017, pp. 131-161.
- [40] Noorderhaven, N. and Harzing, A. W., "Knowledge-sharing and social interaction within MNEs", *Journal of International Business Studies*, Vol. 40, No. 5, 2009, pp. 719-741.
- [41] Omar, M. K., Dahalan, N. A., and Yusoff, Y. H. M., "Social media usage, perceived team-efficacy and knowledge sharing

- behaviour among employees of an oil and gas organisation in Malaysia”, *Procedia Economics and Finance*, Vol. 37, 2016, pp. 309-316.
- [42] Putnam, R. D., “Bowling alone: The collapse and revival of American community”, Simon and Schuster, 2000.
- [43] Quarstein, V. A., McAfee, R. B., and Glassman, M., “The situational occurrences theory of job satisfaction”, *Human Relations*, Vol. 45, No. 8, 1992, pp. 859-873.
- [44] Rojas, H., Shah, D. V., and Friedland, L. A., “A communicative approach to social capital”, *Journal of Communication*, Vol. 61, No. 4, 2011, pp. 689-712.
- [45] Sparrow, B., Liu, J., and Wegner, D. M., “Google effects on memory: Cognitive consequences of having information at our fingertips”, *Science*, Vol. 333, No. 6043, 2011, pp. 776-778.
- [46] Sterns H, and Doverspike D., “Aging and the training and learning process. In Goldstein I (Ed.)”, *Training and development in organizations* (pp. 299-332), San Francisco: Jossey Boss. 1989.
- [47] Wang, Z. and Wang, N., “Knowledge sharing, innovation and firm performance”, *Expert systems with applications*, Vol. 39, No. 10, 2012, pp. 8899-8908.
- [48] Warner, M., “Building social capital: The role of local government”, *The Journal of Socio-Economics*, Vol. 30, No. 2, 2001, pp. 187-192.
- [49] Wegner, D. M., “Transactive memory: A contemporary analysis of the group mind”, In *Theories of group behavior* (pp. 185-208). Springer, New York, NY. 1987.
- [50] Williams, D., “On and off the Net: Scales for social capital in an online era”, *Journal of Computer-mediated Communication*, Vol. 11, No. 2, 2006, pp. 593-628.
- [51] Wu, W. L., Lin, C. H., Hsu, B. F., and Yeh, R. S., “Interpersonal trust and knowledge sharing: Moderating effects of individual altruism and a social interaction environment”, *Social Behavior and Personality: An International Journal*, Vol. 37, No. 1, 2009, pp. 83-93.

■ 저자소개



한수진

고려대학교에서 경영학박사 학위를 받았으며, 현재 호서대학교 경영학부 교수로 재직 중이다. 관심 연구영역은 지식관리, 사회적 네트워크, 비윤리적 조직행동 등이다.