

조직구성원의 네트워크 위치가 지식공유에 미치는 영향 *

Effects of Network Positions of Organizational Members on Knowledge Sharing

김창식 (Chang-Sik Kim)

국민대학교 비즈니스IT전문대학원 BK21 플러스 사업팀 계약교수 (solo21solo@naver.com)

곽기영 (Kee-Young Kwhak) **

국민대학교 경영대학/비즈니스IT전문대학원 교수 (kykwahk@kookmin.ac.kr)

ABSTRACT

Improving productivity of knowledge workers is an important issue in the 21st century referred as knowledge-based society. The core key word is knowledge sharing among constituents of an organization. The purpose of this study is to combine the social network position factors with attitude and behavior factors, and develop an integrated research model for the knowledge sharing among members of an organization. This study adopted the integrated theoretical framework based on social capital, self-efficacy, transactive memory, and knowledge sharing. Surveys were conducted to 42 organizational members from a department in a leading IT outsourcing company to empirically test the proposed research model. In order to validate the proposed research model, social network analysis tool, UCINET, a structural equation modeling tool, SmartPLS, were utilized. The empirical result showed that, first of all, organizational members' familiarity network position had significant influence on knowledge self-efficacy and transactive memory capability. Second, knowledge self-efficacy and transactive memory capability affected knowledge sharing intention. Third, knowledge sharing intention also had an impact on the job performance. However, organizational members' expertise network position had no significant influence on knowledge self-efficacy and transactive memory capability. This finding reveals the importance of the emotional approach rather than the rational approach in knowledge management. The theoretical and practical implications on the research findings were discussed along with limitations.

Keywords: Knowledge Sharing, Knowledge Self-Efficacy, Transactive Memory Capability, Centrality, Familiarity Network, Expertise Network, Social Network Analysis

1. 서론

지식기반사회로 통칭되는 21세기는 지난 20세기 산업화 시대와 구별되는 주목할 만한 특징이 나타났다. 자본, 토지 또는 노동은 이제 더 이상 기본적인 경제

* 본 논문은 2012년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2012S1A3A2033291).

논문접수일: 2015년 3월 17일; 1차 수정: 2015년 4월 10일; 2차 수정: 2015년 5월 10일; 게재확정: 2015년 5월 31일

** 교신저자

적 자원(생산수단)이 될 수 없게 되었으며, 새로운 생산수단으로서 지식이 대두되었다(강인애 등, 1999). 21세기의 가치는 생산성과 혁신에 의해 창조되어야 하고, 생산성과 혁신은 지식을 작업에 적용한 결과라 할 수 있으며, 지식기반사회의 주도적 사회집단은 지식근로자일 것이다(천정미, 2002).

다니엘 벨(Bell)은 1962년 기술과 사회 변동이란 토론회에서 지식기반사회 또는 지식사회라는 말을 처음 사용하였다. 탈 산업사회론은 지식사회에 대한 최초의 논의를 담고 있었으나, 드러커가 1993년 간행한 탈 자본주의사회(post-capitalist society)에서 지식이 부의 원천이 될 것임을 강조하면서 지식사회관련 논의가 촉발되었다(장수용, 2007). 드러커는 1969년 단절의 시대에서 지식사회(knowledge society)와 지식근로자(knowledge worker)라는 단어를 소개 하였으며, 지식근로자는 어떤 사람으로부터도 통제 받지 않고 스스로 성과를 창출해야하며, 한 조직에 속하기 보다는 언제든지 더 나은 조건을 찾아 이동할 수 있다고 주장했다(Drucker, 1969). 지식근로자는 통제할 수 없다는 점에서 스스로 책임감을 가져야 하며 학습을 통해 경쟁력 있는 수준의 전문성을 갖추어야 한다. 또한 지식근로자가 조직 내에서 힘을 가지려면 누구보다도 많은 지식을 가져야 한다(Drucker, 1993). 이러한 사유로 인해 기업은 지식근로자의 생산성 향상을 위한 방안으로 지식경영전략을 수립하고 시행하여 왔다.

지식경영은 지식공유와 지식창출을 통해 조직구성원의 업무성과를 극대화 하고자 하는 전략인데, 지식경영전략의 성공은 지식공유에 따라 달라질 수 있다(Wang and Noe, 2010). 지식공유와 관련된 학문적 관점의 연구는 특정 상황을 기반으로 한 연구와 조직구성원을 대상으로 한 연구로 구분할 수 있다. 특정상황을 기반으로 한 연구는 PC사용자 환경(Thompson et al., 1991), Internet/WWW 환경(Cheung et al., 2000), CoP 환경(전수환·김정수, 2005) 및 소셜미디

어 환경(광기영·이정민, 2012) 등에서 수행 되었다. 조직 환경에서 조직구성원을 대상으로 한 연구로는 합리적행위이론(Fishbein and Ajzen, 1981), 합리적행위이론 및 계획된행동이론(Ajzen, 1991), 및 인간상호간행위이론(Triandis, 1980)을 기반으로 한 연구 등이 주로 수행 되었으며, 최근에는 소셜네트워크 분석기법을 적용한 지식경영 연구가 이루어 대두되고 있다(Kang et al., 2010, Kwahk, 2011).

기업관점에서는 지식공유 활성화를 위한 방법 중 하나로 조직 내부의 지식을 수집하고 저장 및 배분하며 새로운 지식의 생성을 지원하는 정보시스템(Alavi and Leidner, 2001)으로써 지식경영시스템 도입을 추진하였다. 기업이 지식경영시스템 구축을 통해 지식공유 활성화를 위하여 많은 노력을 하였음에도 불구하고 결과는 기대에 비해 저조했거나, 한시적으로는 성과를 보인 것 같아도 지속적인 유지에 많은 어려움을 겪고 있다. 지식경영시스템을 도입한 기업 중 50 ~ 70%로 추정(Ambrosio, 2000)되는 기업이 주요한 목표를 달성하지 못하였으며, 지식의 교류가 많은 연구원들조차 지식경영시스템의 사용률이 낮음(신동민, 2011)을 알 수 있었다. 이러한 저조한 성과는 지식경영이 지나치게 시스템 의존적으로 도입되었다는 것이 중요한 이유 중의 하나이다(강은영·광기영, 2011). 지식근로자의 지식공유가 쉽지 않은 문제임에도 불구하고, 지식기반사회 환경에서 조직구성원의 지식공유를 원활히 할 수 있는 체계는 구축되어야 한다. 조직내의 소셜네트워크는 지식이전과 혁신의 전파 등을 포함하는 중심적 역할을 수행하였으며, 지식근로자의 성과에 있어 매우 중요한 역할을 한다(Burt, 1992). 따라서 최근의 연구자들은 지식의 흐름에 관심을 두고 연구를 수행하였다(Kang et al., 2010, Kwahk, 2011).

본 연구에서는 지식공유 활성화 과제를 해결하기 위해 지식공유와 관련된 소셜네트워크와 사회적자본 등에 대한 문헌고찰을 기반으로 하였다. 본 연구의 목적

은 다음과 같다. 첫째, 소셜네트워크와 사회적자본 관점에서 조직구성원의 네트워크 관계를 도출하고 연구모형을 수립한다. 둘째, 연구모형 검증을 위하여 실증자료를 이용하여 소셜네트워크 위치가 지식공유에 어떠한 영향을 미치는지를 분석한다. 셋째, 지식자기효능감과 트랜잭티브메모리역량의 역할에 대해서도 알아본다.

2. 기존문헌 연구

2.1 소셜네트워크와 사회적자본 연구

소셜네트워크(social network)와 소셜네트워크분석(social network analysis)은 사회학 및 경영학을 포함하는 다양한 사회과학 분야와 물리학, 생물학 등에서 최근 많은 주목을 받고 있다. 특히 경영학 분야에서는 조직과 관련된 다양한 현상을 이해하기 위해 사용된다(곽기영, 2014). 소셜네트워크 이론의 기본논리는 각 개인의 네트워크 환경 하에서 행위를 통하여 생산 또는 재생산 될 수 있고, 유지될 수도 있으며 동시에 네트워크 전체구조는 개인들의 행위에 영향을 준다는 점이다(Wasserman and Faust, 1994). 소셜네트워크 연구의 접근방법으로는 위치적 접근과 관계적 접근으로 구별할 수 있다. 위치적 접근은 역할집단을 도출하기 위하여 전체 연결망에서 위치와 그 효과를 측정하는 접근방법으로 구조적 등위성, 형태 등위성, 역할 등위성 및 구조적 공백이라는 개념으로 측정한다. 관계적 접근은 노드 사이의 직접적인 관계에 초점을 두는 개념으로 연결정도, 밀도, 포괄성, 연결 강도, 연결 지속기간, 연결정도 중앙성과 인접 중앙성, 사이 중앙성, 위세지수(위세 중앙성)와 같은 개념으로 측정된다. 소셜네트워크는 완전 연결망(complete network), 자아 중심적 연결망(ego-centric network) 및 준 연결망(quasi-network)의 세 가지 형태로 구분 가능하다

(곽기영, 2014).

개인 간의 네트워크는 업무적인 관계와 비 업무적인 관계로 구분 할 수 있다. 비 업무적인 관계측면의 정서지지 네트워크(supportive network)는 조직구성원의 일과 연관되어 있지 않은 지인으로부터 긍정적 또는 부정적인 감정을 수반하는 관계(Bruque et al., 2008)이며, 업무적인 관계 측면의 정보교환 네트워크(informational network)는 조직구성원의 일과 관련된 정보나 의견을 교환하는 것이다(Bruque et al., 2008; Cross and Cummings, 2004).

본 연구에서 초점을 두는 소셜네트워크위치 중심성은 한 행위자가 전체 소셜네트워크에서 중심에 위치하는 정도를 나타내는 지표이다. 행위자들간의 관계의 방향이 있을 경우 내향 및 외향 중심성으로 구분된다. 내향 중심성은 교류방향이 외부에서 내부로 들어오는 경우이고, 외향 중심성은 내부에서 외부로 나가는 경우이다. 내향중심성은 행위자의 '명예' 외향 중심성은 '마당발'이라는 의미도 가진다(김효준·곽기영, 2011).

개인들 사이의 관계네트워크 또는 관계네트워크에 포함되어 있는 자원의 집합은 사회적자본(social capital)이라 정의한다. 이러한 사회적자본은 관계들에 내재된 자원뿐만 아니라 네트워크 구성원 간의 관계를 포함하는 개념이다(Burt, 1992). 사회적자본은 관계 네트워크에서 지식산출 및 공유 현상을 설명할 수 있으며, 구조적자본(structural capital), 관계적자본(relational capital), 인지적자본(cognitive capital)으로 구성된다. 구조적자본은 사회연결망에서 구성원들 사이의 상호작용을 통해 만들어지는 연결(Link)이며, 관계적자본은 지속적인 관계에 의한 개인적 관계의 집합이고, 인지적자본은 지식을 이해하기 위하여 적용하는 능력(Nahapiet and Ghosal, 1998)을 의미한다. Granovetter(1973)는 사회적자본의 연결과 결속은 사회적 상황에 따라 차이가 있다고 하였다.

Wasko and Faraj(2005)는 사회적자본이론을 기반으로 지식공헌에 영향을 미치는 요인으로 개인동기관점의 평판 및 도움의 즐거움, 구조적 자본측면의 중심성, 인식자본관점의 자기평가 전문지식 및 필드에서의 종신고용, 관계 자본 관점의 몰입과 상호호혜성을 제안하고 인과관계를 검증하였다. Bruque et al.(2008)은 사회적자본을 생성하는 소셜네트워크를 정서지지 네트워크 및 정보교환네트워크로 분류하여 IT로 유발되는 변화에 대한 적응에의 영향을 미침을 확인하였다. 또한 Kwahk(2011)은 소셜네트워크를 정서지지 네트워크 및 정보교환네트워크로 분류하고, 자기효능감, 흡수역량, 개인적응 및 성과간의 관계를 실증하였다. 이외에도 소셜네트워크와 사회적자본이론을 기반으로 한 IT활용능력(김효준·광기영, 2011), 소셜네트워크와 계획된 행동이론을 기반으로 한 지식이전행동(강민형, 2011) 등 다양한 관점으로 진행되었다.

이와같이 문헌연구를 바탕으로 하여 본 연구에서는 비업무 측면의 친밀도 네트워크와 업무측면의 전문성 네트워크로 분류하고 조직구성원의 네트워크 중심성 위치 요인에 초점을 두었다.

2.2 자기효능감 연구

자기효능감(Self Efficacy)은 자신의 능력으로 주어진 과업을 수행할 수 있다는 개인적인 신념으로 정의된다. 자기효능감은 행동변화를 조정하는 공통적인 인지 메커니즘으로 개인이 소유하는 특별한 기술이 아닌 개인이 가질 수 있는 기술을 활용할 수 있다고 믿는 자신감의 정도를 의미하기도 한다. 이러한 자기효능감은 성과성취(performance accomplishments), 대리경험(vicarious experience), 언어적설득(verbal persuasion), 감정적환기(emotional arousal)의 4가지 요인으로 부터 생성된다. 첫째, 성과성취란 최적의 수행을 성취한 후에 느끼는 성공감과 가치를 느끼게 되는 것을 의미한다. 강력한 자기효능감은 반복적인 성

공을 통해 개발 된다. 둘째, 대리경험은 다른 사람의 수행에서 얻는 정보를 의미하며, 관찰자의 감정이 자기효능감에 부분적으로 영향을 미친다. 셋째, 언어적 설득은 과제 수행자로 하여금 과제를 달성할 수 있는 역량이 있다는 믿음을 주는 방법으로 과제를 중단하고자 하는 수행자를 계속 시도할 수 있도록 한다. 넷째, 감정적환기는 특정과제를 수행할 경우 감정적환기에 따라 변화된 자기효능감에 따라 행동하는 것을 의미한다(Bandura, 1977).

Compeau and Christopher(1995)는 컴퓨터자기효능감 연구에서 자기효능감을 중대성(magnitude), 강도(strength), 일반성(generalizability)의 3가지 차원으로 구분했다. 첫째, 중대성은 사람들이 과업을 달성할 수 있다고 믿는 직무에 대한 어려움의 수준이고, 둘째, 강도는 판단에 대한 확신의 수준이며, 셋째, 일반성이란 성취기대가 특정 상황에서 일반화되는 정도를 의미한다. Compeau and Christopher(1995)의 연구는 정보시스템 분야에서 태도와 자기효능감 관련성을 규명하는데 많이 사용되었다. Busch(1996)는 자기효능감이 높은 사람은 다른 사람들에게 작업과 관련된 도움을 주고 협업을 하려 한다고 하였다. 즉 과업과 관련된 일에서 자신감을 느끼면 다른 사람들에게 자신이 가지고 있는 지식을 제공하고 협업을 조장한다.

Kankanhalli et al.(2005)은 지식자기효능감을 자신에게 주어진 환경 하에서 성공적인 결과를 가져올 수 있다고 믿는 정도로 정의하였다. Kang et al.(2010)은 소셜네트워크와 동기부여 요인 연구에서 지식자기효능감이 지식이전에 영향을 주고, 네트워크 중심성 요인에 영향을 받는 것을 확인하였다. 이 외에도 지식자기효능감과 관련된 다양한 연구들이 수행되었다(Hsu et al., 2007; Kankanhalli et al., 2005; Lin, 2007). 본 연구는 소셜네트워크 환경하에서 진행되었기에 지식자기효능감요인에 초점을 두었다.

2.3 트랜잭티브메모리 연구

최근 20여년간 경영, 사회심리 및 커뮤니케이션 학자들은 사회현상을 다양한 방법으로 설명할 수 있는 매력적인 개념으로 트랜잭티브메모리시스템(transactive memory systems)을 연구하고 있다(Ren and Argote, 2011). 트랜잭티브메모리의 기본 전제는 다른 사람이 외부 메모리 지원을 제공 할 수 있다는 것이다(Hollingshead and Brandon, 2003). 즉 트랜잭티브메모리(transactive memory)는 다른 사람과 교류를 통해서 만들어 지는 개인의 기억체계이다. 오랜 시간 함께 지내온 구성원들은 상호간의 기억을 도와주어 인지시스템을 만들게 된다(Wegner, 1986). 트랜잭티브메모리의 세 가지 측면의 충족조건은 첫째, 전문성 파악(expertise location)으로 누가 어떤 지식을 소유하는지 아는 것이고, 둘째 인지기반 신뢰(cognition-based trust)로 지식을 교류하는 사람간의 지식에 관한 믿음이고, 셋째, 업무조정(task coordination) 능력으로 의사소통하는 방법을 파악하는 것이다(Kanawattanachai and Yoo, 2007).

트랜잭티브메모리 연구는 초기에 주로 팀 단위의 연구가 활발히 진행되었다. 개인간에 존재하는 트랜잭티브메모리는 팀 혹은 그룹에도 존재하는데 이러한 개념을 트랜잭티브메모리시스템이라 하였다(Wegner, 1986). 이것은 개인들 사이에서 만들어 지는 메타지식이라고도 한다(Lewis, 2003). 트랜잭티브메모리시스템을 기반으로 팀 단위의 연구가 활발히 진행되고 있는 가운데 최근에는 개인 수준의 트랜잭티브메모리에 대한 연구가 진행되고 있다(곽기영·김효준, 2013; Lewis and Herndon, 2011).

Hollingshead and Brandon(2003)은 선행연구를 기반으로 트랜잭티브메모리시스템을 리뷰하고 커뮤니케이션의 역할을 상세히 설명했고, Lewis(2003)는 3회에 걸친 실증연구를 기반으로, 트랜잭티브메모리 측정지표를 제시하였다. Choi et al.(2010)은 IT의 지원

은 트랜잭티브메모리시스템을 발전시키는데 중요한 요인이며, 트랜잭티브메모리시스템이 지식공유와 응용을 통해 팀 성과에 영향을 미친다고 주장하였다. Ren and Argote(2011)은 1985년부터 2010년까지의 트랜잭티브메모리시스템 연구를 정리해서 통합된 프레임워크를 제시하였고, 곽기영·김효준(2013)은 스마트워크 환경에서 트랜잭티브메모리역량의 역할에 관한 연구에서 조직구성원의 업무성과에 영향을 미치는 요인으로 트랜잭티브메모리역량 및 테르티우스용겐스성향을 제시하고, 트랜잭티브메모리역량의 선행요인으로 사회적요인 및 개인적요인을 제안하였다. 앞의 문헌연구를 기본으로 하여 본 연구에서는 개인수준의 동기 부여 관점의 트랜잭티브메모리역량 요인에 초점을 두었다.

2.4 지식공유 연구

지식은 경쟁적이고 역동적인 경제 환경에서 지속적인 경쟁우위를 달성하기 위한 기업의 주요한 자원이다(Davenport and Prusak, 1998; Wang and Noe, 2010). 또한, 지식은 효율성과 독점력 향상을 통해 기업의 경쟁력을 증대시키는 요인으로 본다. 지식이 기업경쟁력을 향상시키는데 기여하기 위해서는 지식경영 프로세스 중 지식창출과 축적, 공유와 활용, 학습 과정이 선순환을 이루어야 한다(Porter, 1985). 이러한 지식을 기반으로 하는 이론은 기업의 전략경영 연구에서 등장했다(Alavi and Leidner 2001). 수 없이 많은 기업들이 지식기반 이론을 기업 환경에 적용하여 경쟁우위를 달성하고자 지식경영 활동을 수행해 왔다. 차별화된 경쟁우위에 달성에 중요한 지식경영에 대해서는 오래 전부터 다양한 정의가 있어 왔다. Nonaka and Konno(1998)는 신규 지식을 창출하고 전사 조직으로 확산하여 다시 상품이나 서비스 또는 시스템으로 형상화 하는 프로세스라고 정의하였으며, Ruggles(1998)는 조직 내부와 외부에 존재하

는 노하우와 경험, 판단을 적극적으로 활용하여 가치를 부가하거나 혹은 창조하기 위한 접근이라 정의하였다. Davenport et al.(1996)은 지식경영이란 지식창고를 구축하여 조직구성원들이 이를 쉽게 접근 할 수 있도록 제공하고, 지식창조와 이전, 사용을 촉진할 수 있는 지식환경을 제공하고 지식을 자산으로 관리하는 것이라고 정의했다. 지식경영은 전통적으로 정보기술 및 기술 중심적 관점에서 가장 중요한 특징이 되어왔다(Ipe, 2003).

지식공유에 대하여, Nelson and Cooprider(1996)는 성과(performance)에 영향을 주기 위한 상호간의 과정(process), Chakravarthy et al.(1999)은 조직 내의 한 부서(unit)가 타 부서의 특출한 역량(competence)이 되는 지식으로 접근이 가능하도록 하는 과정, Hansen(1999)은 다른 부서 사람들과의 견고한 상호간의 관계(네트워크 연결)를 통해 형성되어지는 과정, Gupta and Govindarajan(2000)은 지식구분(identification)과 전수(outflow), 이동(transmission)과 흡수(inflow) 전체를 포함하는 과정, Ipe(2003)는 기본적으로 조직 내 다른 사람에게 지식을 제공하는 행위라고 정의했다.

Nonaka(1994)는 조직 지식창출의 역동적 이론 연구에서 조직의 지식창출 프로세스의 역동적 관점을 관리하는 패러다임을 제안하였다. Nelson and Cooprider(1996)는 지식공유의 공헌이라는 연구에서 조직공유에 영향을 미치는 요인으로 상호신뢰 및 상호영향력을 제안하였고, 종속변수로서 정보시스템 조직성과를 제시하였으며, 이들 간의 관계를 검증하기 위하여 정보시스템 조직을 대상으로 연구를 수행하였다. Alavi and Leidner(2001)는 지식경영 및 지식경영시스템과 관련된 기본적인 개념과 연구 이슈 고찰이란 연구에서 지식경영관련 개념정립 및 연구 이슈를 도출하였다. Kankanhalli et al.(2005)은 사회적교환이론 및 사회적자본이론을 기반으로 지식경영 활

성화를 위한 전자지식저장소(electronic knowledge repositories: EKR)의 사용에 영향을 미치는 요인으로 비용관점(체계화 노력 * 일반적인 신뢰), 외부 효과(조직보상, 조직보상 * 식별, 상호호혜성, 호의적인 공유규범), 내부 효과(지식자기효능감, 도움의 즐거움)를 제안하고 인과관계를 분석 하였다. Wang and Noe(2010)는 지식공유에 대한 고찰과 연구 방향성 관련 연구에서 지식공유에 대한 문헌연구를 통해 지식공유 현황에 대해 진단하였으며, 향후 연구에 대한 방향성을 제시하였다. 지식공유행동 및 지식공유의도에 영향을 주는 선행요인으로 동기 요인, 개인특성요인, 환경요인으로 구분하였다. 향후 연구가 필요한 주제로는 동기 요인에서는 신뢰, 개인태도, 사회적 비용, 팀 수준 신뢰 및 응집성, LMX를 제시하였고, 개인 특성요인에서는 개성, 자기효능감, 평가 근심, 인상 관리, 파워로서의 힘에 대한 지각을 제안하였다. 환경요인에서는 조직 환경측면에서 문화/분위기, 리더십 특성, 상황(온라인, 면대면)과 개인 간 및 팀 특성측면에서 다양성, 소셜네트워크, 팀 개발단계와 문화특성으로 인 그룹/아웃그룹, 다른 문화 환경을 제안 하였다. < 그림 > 연구모델Lauring and Selmer(2012)는 다양한 조직 환경에서 그룹지식 공유에 영향을 미치는 요인으로 다양성(문화, 언어, 나이, 성별)을 제시하고 회귀분석을 통해 연구모형을 검증하였다. 이러한 문헌연구를 토대로 본 연구에서는 지식공유의도 요인에 초점을 두었다.

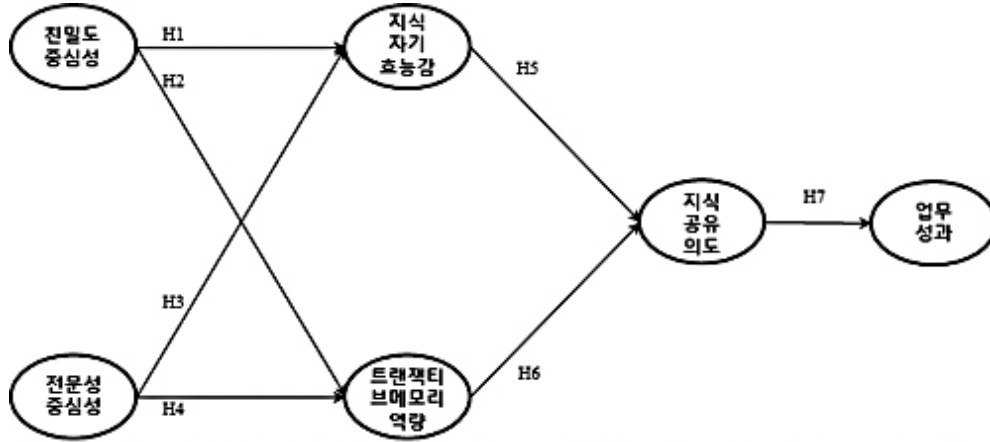
3. 연구방법

3.1 연구모형

정보시스템 아웃소싱 조직구성원의 업무성과에 영향을 미치는 요인으로 지식공유의도를 제안하고, 지식공유의도에 영향을 미치는 요인으로 지식자기효능감

및 트랜잭티브메모리역량을 도출 하였으며, 지식자기 효능감 및 트랜잭티브메모리역량의 선행요인으로 친밀도 네트워크 중심성 위치 및 전문성 네트워크 중심

성 위치 요인을 제안하였다. 본 연구는 앞서 검토한 선행연구를 기반으로 하여 다음 <그림 1>과 같은 연구 모델을 제안하였다.



< 그림 1 > 연구모델

3.2 가설수립

3.2.1 소셜네트워크 중심성과 지식자기효능감, 트랜잭티브메모리역량

조직의 성과 및 조직구성원들의 동기부여와 강력한 인과 관계를 지니고 있음이 확인된 자기효능감 (Bandura, 1997; Locke et al., 1984) 요인과 타인의 전문적인 지식이나 정보를 인식하면서 발생하는 트랜잭티브메모리역량(곽기영·김효준, 2013; Wegner, 1986)의 선행요인으로 사회적자본을 기반으로 한 구조적 관점의 다양한 변수에 대하여 연구가 진행되어 왔다(Kang et al., 2010; Kwahk, 2011). 기존 통계적 분석 방법이 개인이나 집단의 ‘속성’을 대상으로 하였으나 소셜네트워크 분석은 개인과 개인, 집단과 집단간의 ‘관계’를 분석대상으로 한다(곽기영, 2014). Cross and Cummings(2004)는 석유화학회사 및 컨설팅 회사를 대상으로 지식집약형 업무에서 개인의 성과에 영향을 주는 속성, 연결정도 및 네트워크 요인 간의 관계를 연구하였다. 곽기영·김효준(2013)은 스마트워크 환경에서 조직구성원의 트랜잭티브메모리역량

에 영향을 미치는 요인으로 사회적 요인 측면의 사회적 상호작용 및 사회적 실재감을 제시하고 인과관계가 있음을 검증하였다. 또한 Choi et al.(2010)은 지식경영 기반이 잘 갖춰진 두 기업의 조직구성원의 트랜잭티브메모리시스템의 선행요인으로 지식경영을 위한 IT지원이 중요한 요인이라는 사실을 확인하였다. Kang et al.(2010)의 연구에서 R&D 그룹 조직구성원을 대상으로 실증분석 결과 네트워크 중심성은 자기효능감 요인에게, 네트워크 연결강도는 상호호혜성 요인에게 영향을 주었다. Kwahk(2011)에 의하면 학생을 대상으로 수행한 연구결과 정서지지 네트워크 위치가 높은 사람들은 자기효능감에 정의 영향을 미치며, 정보교환네트워크 위치가 높은 사람들은 흡수능력에 정의 영향을 미친다고 하였다. 따라서 이와 같은 논의를 기반으로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 친밀도네트워크중심성은 지식자기효능감에 정(+의 영향을 준다.

H2: 친밀도네트워크중심성은 트랜잭티브메모리역량에 정(+의 영향을 준다.

H3: 전문성네트워크중심성은 지식자기효능감에 정(+)
의 영향을 준다.

H4: 전문성네트워크중심성은 트랜잭티브메모리역량에 정
(+)의 영향을 준다.

3.2.2 지식자기효능감, 트랜잭티브메모리역량과 지식공유의도

자기효능감은 개인의 목표 수준, 목표에 대한 몰입
의 정도 및 행동의 선택 등과 유사한 성과 변수들에
직접 영향을 주는 것으로 확인되었다(Bandura, 1997;
Locke et al., 1984). Lin and Huang(2008)에 의하
면 효과적으로 지식공유를 추진하는 지식공유시스템
의 사용 연구에서, 높은 자기효능감을 가진 사람일수
록 지식공유를 활발히하는 경향이 있음을 검증하였
다. Lin(2007)은 지식자기효능감이 지식공유의도와
태도에 긍정적인 영향을 미침을 실증적으로 증명하였
다. 또한 Hsu et al.(2007)은 자기효능감이 기대성과
와 지식공유행동에 영향을 준다고 하였다. 이러한 연
구 결과들을 통해 개인이 지식에 대한 지식자기효능감
이 높으면 조직구성원간에도 지식공유의도가 높아질
것이라 기대할 수 있다.

지식공유의도에 유의한 영향을 주는 요인으로 제시
된 또 하나의 요인은 트랜잭티브메모리역량이다. 광기
영·김효준(2013)은 개인수준의 트랜잭티브메모리역량
이 테르티우스용겐스 성향과 업무성과에 인과 관계가
있음을 확인하였다. Choi et al.(2010)은 팀 수준의 트
랜잭티브메모리시스템은 지식공유와 지식응용에 영향
을 준다고 주장 하였다. 따라서 이와 같은 논의를 바탕
으로 지식자기효능감 및 트랜잭티브메모리역량이 지
식공유의도에 영향을 미친다는 것을 유추할 수 있기
때문에 아래와 같이 가설을 설정하였다.

H5: 지식자기효능감은 지식공유의도에 정(+)
의 영향을 준다.

H6: 트랜잭티브 메모리 역량은 지식공유의도에 정(+)
의 영향을 준다.

3.2.3 지식공유의도와 업무성과

성과(performance)는 지식경영효율성(이건창·정남
호, 2002), 구매행동(Pavlou and Fygenon, 2006)
정보시스템 사용행동(Pee et al., 2008), 지식활용
(Chen and Hung, 2010) 및 업무성과(광기영·이정민,
2012) 등 다양한 관점으로 측정이 가능하다. 업무성
과는 조직구성원들이 자신의 업무라고 공식적으로 인
식하는 활동들이나 조직에 기여하는 활동으로 정의할
수 있다(Borman and Motowidlo, 1993). 본 연구에
서 사용된 업무성과는 자신이 맡고 있는 업무목표(공
식적으로 요구하는 기대수준)를 성공적으로 달성할
수 있는 정도로 정의한다(Williams and Anderson,
1991). 인간상호간 행위이론(Triandis, 1980)에서는
행동의도가 행동을 통해서 업무성과를 높일 수 있다
고 하였다. 지식공유활동과 관련된 선행연구에서 이
건창·정남호(2002)는 기업의 개인차원에서 지식의 공유
정도가 지식경영효율성에 유의한 영향을 미침을 확인
하였다. 광기영·이정민(2012)은 소셜 미디어 환경에서
지식공유활동이 직무성과에 통계적으로 유의미함을
검증하였다. 따라서 이와 같은 논의를 바탕으로 지식
공유의도가 업무성과에 유의한 영향을 미친다고 추정
할 수 있기 때문에 아래와 같이 가설을 설정하였다.

H7: 지식공유의도는 업무성과에 정(+)
의 영향을 준다.

4. 연구방법

4.1 측정도구의 개발

소셜네트워크 측정도구는 기존연구의 설문항목을
기반으로 본 연구 환경에 맞게 적용하였다. 친밀도 네

트위크 및 전문성 네트워크 변수를 제외한 변수들은 측정항목의 신뢰성 및 타당성을 높이기 위해 여러 개의 설문항목으로 구성하였으며, 7점 리커트 척도를 적용하였다.

소셜네트워크 변수는 친밀도 및 전문성을 측정하였다. 친밀도는 조직구성원의 개인적인 가까움의 정도로 측정하였고, 전문성은 업무적으로 중요한 노하우나 전문지식을 보유하고 있는 정도로 측정하였다. 네트워크 변수를 측정하기 위해서 응답자가 자신이 속한 정보시스템 아웃소싱 그룹의 전체 구성원 리스트를 제공받아 리스트에 있는 사람들에 대해 각각 응답 하였으며 5점 리커트 척도를 사용하였다. 친밀도 네트워크 변수를 측정하기 위한 설문서에서 “귀하는 ()와 개인적으로 얼마나 가깝다고(친하다고) 느끼십니까?”라는 질문을 사용하였다. 전문성 네트워크 변수를 측정하기 위해서는 “()는 귀하의 업무와 관련된 분야의 중요한 노하우나 전문 지식을 많이 가지고 있습니까?”라는 질문을 사용하였다(김효준·곽기영, 2011; Bruque et al., 2008; Kang et al., 2010; Kwahk, 2011).

개인적인 동기 측면의 지식자기효능감은 자신에게 주어진 환경에서 성공적인 성취를 획득 할 수 있다고 믿는 정도로 정의하고(Kankanhalli et al., 2005), 4 개 항목으로 측정하였다. 개인의 관계 측면의 트랜잭티브메모리역량(곽기영·김효준, 2013; Lewis, 2003)은

다른 사람들과의 교류를 통하여 필요한 지식을 얻을 수 있는 정도로 정의하였으며, 7개 항목으로 측정하였다. 지식공유의도 (Bock et al., 2005; Fishbein and Ajzen, 1981)는 조직에서 구성원이 획득한 지식을 다른 사람들과 기꺼이 공유하려는 의지로 정의하고 5개 항목으로 측정하였고, 업무성과는 업무에 있어서 자신이 목표를 달성할 수 있는 정도로 정의하고(곽기영·이정민, 2012; William and Anderson, 1991) 5개 항목으로 측정하였다. 본 연구에서 사용된 변수, 조작적 정의 및 관련 문헌은 다음 <표 1>과 같다.

4.2 자료수집

연구모형을 검증하기 위해 정보시스템 아웃소싱을 수행하고 있는 기업의 정보시스템 운영조직 구성원을 대상으로 설문조사를 수행하였다.

설문 대상기업 선정 시 소셜네트워크 연구라는 특수성을 고려하였다. 특히 신뢰성과 타당성이 확보될 수 있으면서 본 연구의 목적이 달성 될 수 있는가라는 기준을 적용하였으며, 적합한 기업을 임의로 선정하였다.

설문조사는 2013년 3월 8일부터 2013년 3월 9일까지 시행하였고, 총 42부의 설문을 배포하여 42부의 응답을 받았으며 불성실한 응답으로 판단되는 데이터가 발생되었을 경우는 응답자에게 재확인 과정을 거

<표 1> 변수의 조작적 정의

| 변수 | 조작적 정의 | 관련문헌 |
|--------------|--|---|
| 친밀도 네트워크 중심성 | 친밀도 네트워크 내에서 중심에 위치하는 정도 | 김효준·곽기영 (2011), Bruque et al., (2008), Kang et al., (2010), Kwahk (2011) |
| 전문성 네트워크 중심성 | 전문성 네트워크 내에서 중심에 위치하는 정도 | |
| 지식자기효능감 | 자신에게 주어진 환경에서 성공적인 성과를 가져올 수 있다고 믿는 정도 | Kankanhalli et al.,(2005) |
| 트랜잭티브메모리 역량 | 다른 사람들과의 교류를 통하여 필요한 지식을 얻을 수 있는 정도 | 곽기영·김효준 (2013), Lewis (2003) |
| 지식공유의도 | 조직에서 개인이 획득한 지식을 다른 사람과 기꺼이 공유하려는 의지 | Fishbein and Ajzen (1981), Bock et al., (2005) |
| 업무성과 | 업무에 있어서 본인의 목표를 달성할 수 있는 정도 | 곽기영·이정민 (2012), Williams and Anderson (1991) |

쳐 총 42부의 설문지를 최종 분석에 사용하였다. 소셜 네트워크 데이터 수집의 정확도를 향상시키기 위해서 해당 팀장의 협조를 얻어 업무영향도를 최소화 할 수 있는 별도의 독립된 공간에서 진행하였다.

4.3 표본의 특성

응답자의 성별은 남성이 36명(85.7%), 여성이 6명(14.3%)이었으며 연령은 30세 이하가 11명(26.2%), 31세 ~ 40세가 22명(52.4%), 41세 이상이 9명(21.4%)로 확인 되었다. 응답자의 직장경력은 5년 이하가 16명(38.1%), 6년 ~ 10년이 10명(23.8%), 11년 이상이 16명(38.1%)으로 나타났으며 현 회사근무기간은 5년 이하가 24명(57.1%), 6년 ~ 10년이 8명(19.0%), 10년 이상이 10명(23.8%)으로 확인되었고 담당업무경력은 5년 이하 29명 (69.0%), 6년 ~ 10년이 7명 (16.7%), 11년 이상이 6명(14.3%)으로 나타났다. 인구 통계적 특성은 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 인구통계적 특성

| 종류 | 구분 | 빈도 | 비율(%) | 누적(%) |
|----------|--------|----|-------|-------|
| 성별 | 남자 | 36 | 85.7 | 85.7 |
| | 여자 | 6 | 14.3 | 100 |
| | 합계 | 42 | 100 | |
| 연령 | 30세이하 | 11 | 26.2 | 26.2 |
| | 31~40세 | 22 | 52.4 | 78.6 |
| | 41세이상 | 9 | 21.4 | 100 |
| | 합계 | 42 | 100 | |
| 직장 경력 | 5년이하 | 16 | 38.1 | 38.1 |
| | 6~10년 | 10 | 23.8 | 61.9 |
| | 11년이상 | 16 | 38.1 | 100 |
| | 합계 | 42 | 100 | |
| 현회사근무 기간 | 5년이하 | 24 | 57.1 | 57.1 |
| | 6~10년 | 8 | 19.0 | 76.2 |
| | 11년이상 | 10 | 23.8 | 100 |
| | 합계 | 42 | 100 | |
| 담당 업무 경력 | 5년이하 | 29 | 69.0 | 69.0 |
| | 6~10년 | 7 | 16.7 | 85.7 |
| | 11년이상 | 6 | 14.3 | 100.0 |
| | 합계 | 42 | 100 | |

4.4 소셜네트워크분석

친밀도 네트워크 및 전문성 네트워크의 연결정도 외향 중심성 값을 도출하기 위하여 소셜네트워크 분석 기법을 활용하였다. 소셜네트워크 분석을 위하여 응답 항목의 값을 excel에 코딩 하였으며 응답하지 않은 항목은 0으로 대체하였다. UCINET 6의 Transform/Dichotomize 기능을 이용하여 (분류기준 > 3 일 경우 1, 분류기준 <= 3 일 경우 0) 방향/이진그래프를 생성하였다. 즉 관계가 있을 경우가 “1”로 표현되며, 관계가 없을 경우가 “0”으로 표현된다. 생성된 네트워크 데이터를 기반으로 UCINET 6의 연결정도 중심성 분석 방법 (network/centrality and power/degree) 을 활용하여 연결정도 외향 중심성 값을 산출하였다. 구조모형 검증에는 표준화된 연결정도 외향 중심성 (NrmOutDeg) 값이 활용되었다(광기영, 2014).

5. 분석 및 결과

5.1 타당성 및 신뢰성 분석

연구모형을 검증하기 위하여 PLS(Partial Least Square) 기법을 기반으로 Anderson and Gerbing(1988)의 2단계 접근방법을 적용하였다. 1단계에서는 측정모델의 측정모델을 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 하고, 2단계에서는 가설검증을 수행하였다. PLS 기법은 최근들어 다양한 경영분야 연구에서 널리 사용되고 있다. 즉 표본의 수가 작거나, 표본이 정규분포를 따르지 않거나(Chin, 1998), 모델이 매우 복잡할 때에도 유용하게 구조방정식 모델을 검증할 수 있다(Hair et al., 2011). 본 연구는 소셜네트워크 내의 조직구성원간 관계를 조사하는 방식으로 응답자의 부담을 가중시킬 수 있는 한계가 존재하기 때문에, 표본의 수가 작아 PLS 기법을 적용하였다.

측정모델에서는 적정수준 이하의 요인적재량 값을

갖는 항목들을 하나씩 삭제함으로써 측정모델에 대한 수정 작업을 수행하였다(Anderson and Gerbing, 1988). 트랜잭티브메모리역량 항목 중 요인적재량이 0.5이하인 TMC2(0.402), TMC4(0.460) 항목을 삭제 후 측정모델은 적절한 모델을 얻을 수 있었다.

집중타당성 검증을 위하여 관측변수의 요인적재량, 복합신뢰도, 평균분산추출 및 크론바흐 알파 값을 평가하였다. 첫째, 잠재변수와 각 항목과의 상관 정도를 나타내는 요인적재량 값은 0.5보다 커야 한다(Bagozzi and Yi, 1988). 둘째, 각 잠재변수의 복합신뢰도(composite reliability: CR) 값은 0.7을 상회해야 하며(Chin, 1998) 크론바흐 알파 (cronbach's alpha) 값도 0.7 이상이어야 한다(Hair et al., 2011). 셋째, 평균분산추출(average variance extracted: AVE) 값은 0.5 이상이어야 한다(Fornell and Lacker, 1981). 다음 <표 3>에서 확인 가능하듯이 모든 항목은 요인적재량 0.6 기준, 복합신뢰도 0.7 기준, 크론바

흐 알파 0.7 기준을 충족하였다. 평균분산추출 값 또한 모든 항목이 0.5 기준을 준수하였다. 따라서 본 연구에서 사용된 측정항목들은 전반적으로 집중타당성이 확보되었음을 알 수 있다. 다음 <표 3>은 집중타당성 분석결과이다.

각 잠재변수의 판별타당성을 평가하기 위하여 각 변수에 대한 평균분산추출의 제곱근 값이 그 변수와 다른 변수 간의 상관관계 값을 넘어서고 있는지 확인하였다(Fornell and Larcker, 1981). 다음 <표 4>에서 보듯이 모든 변수의 상관관계 값이 평균분산추출 값에 미치지 못 함을 알 수 있으므로 판별타당성은 확보된 것으로 판단하였다. 다음 <표 4>는 판별타당성 분석결과이다.

5.2 가설검증

본 연구에서는 제안된 연구모형의 가설검증을 위하여 SmartPLS 2.0(Ringle et al., 2005)의 Boot

<표 3> 집중타당성 분석결과

| 변수 | 항목 | 요인적재량 | 복합신뢰도 | 평균분산추출 | 크론바흐알파 |
|-------------------|------|-------|-------|--------|--------|
| CND(친밀도 네트워크 중심성) | CND1 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| PND(전문성 네트워크 중심성) | PND1 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| KSE(지식자기효능감) | SEF1 | 0.911 | 0.935 | 0.783 | 0.908 |
| | SEF2 | 0.849 | | | |
| | SEF3 | 0.906 | | | |
| | SEF4 | 0.873 | | | |
| TMC(트랜잭티브메모리역량) | TMC1 | 0.659 | 0.857 | 0.549 | 0.794 |
| | TMC3 | 0.619 | | | |
| | TMC5 | 0.864 | | | |
| | TMC6 | 0.736 | | | |
| | TMC7 | 0.802 | | | |
| KSI(지식공유의도) | KSI1 | 0.933 | 0.949 | 0.788 | 0.932 |
| | KSI2 | 0.889 | | | |
| | KSI3 | 0.889 | | | |
| | KSI4 | 0.892 | | | |
| | KSI5 | 0.832 | | | |
| JPE(업무성과) | JPE1 | 0.921 | 0.947 | 0.783 | 0.930 |
| | JPE2 | 0.922 | | | |
| | JPE3 | 0.899 | | | |
| | JPE4 | 0.886 | | | |
| | JPE5 | 0.789 | | | |

<표 4> 판별타당성 분석결과

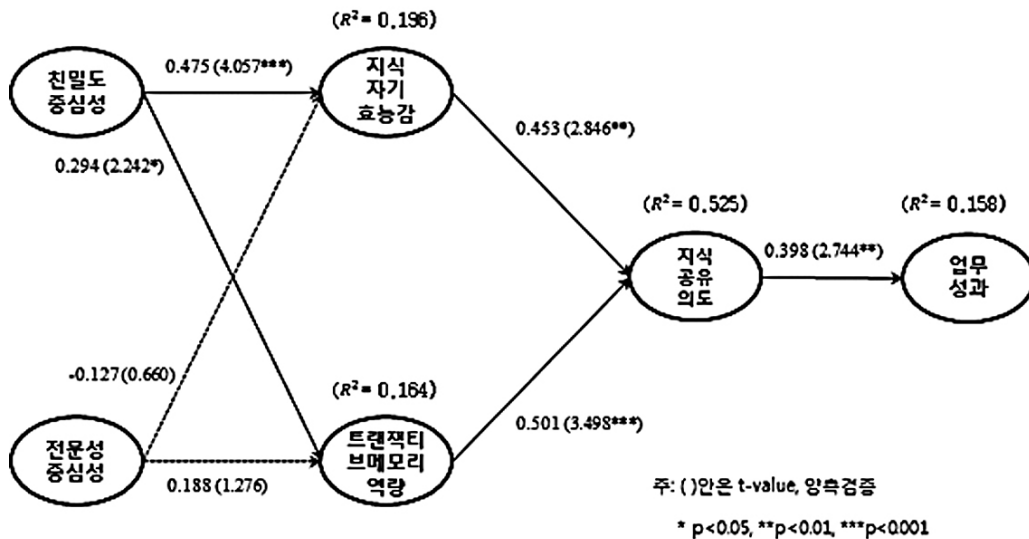
| 변수 | CND | PND | KSE | TMC | KSI | JPE |
|-----|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| CND | 1.000 | | | | | |
| PND | 0.384 | 1.000 | | | | |
| KSE | 0.427 | 0.055 | 0.885 | | | |
| TMC | 0.366 | 0.301 | 0.153 | 0.741 | | |
| KSI | 0.361 | 0.290 | 0.530 | 0.570 | 0.888 | |
| JPE | 0.347 | -0.046 | 0.576 | 0.175 | 0.398 | 0.885 |

주:대각선 값은 각 변수에 대한 AVE 값의 제곱근을 의미. 대각선 아래 값들은 변수들 간의 상관계수 값을 나타냄.

strapping 500회 기법을 이용하여 경로분석을 수행하였다. 다음 <그림 2>에서 표현된 실선은 통계적으로 유의한 관계를 의미한다. 친밀도 및 전문성 중심성은 지식자기효능감($\beta=0.196$)요인을 19.6% 설명하고, 트랜잭티브 메모리 역량($\beta=0.164$)요인을 16.4% 설명한다. 지식자기효능감 및 트랜잭티브 메모리 역량은 지식공유 의도($\beta=0.525$)요인을 52.5% 설명하고, 지식공유 의도는 업무성과($\beta=0.158$)요인을 15.8% 설명하고 있다.

다음 <그림 2>의 연구모델 분석결과에서 볼 수 있듯이 가설 H3, H4를 제외하고 H1, H2, H5, H6, H7은 모두 채택되었다. 친밀도 네트워크중심성 요인은 지

식자기효능감($\beta=0.475$, $t\text{-value}=4.057$) 및 트랜잭티브메모리역량($\beta=0.294$, $t\text{-value}=2.242$) 요인에 유의한 영향을 미쳤으며, 전문성 네트워크중심성요인은 지식자기효능감($\beta= -0.127$, $t\text{-value}=0.660$) 및 트랜잭티브메모리역량($\beta=0.188$, $t\text{-value}=1.276$) 요인에 유의한 영향을 미치지 않았다. 지식자기효능감($\beta=0.453$, $t\text{-value}=2.846$) 및 트랜잭티브메모리역량($\beta=0.501$, $t\text{-value}=3.498$) 요인은 지식공유의도 요인에 유의한 영향을 미쳤다. 지식공유의도 요인($\beta=0.398$, $t\text{-value}=2.744$)은 업무성과 요인에 유의한 영향을 미쳤다. 가설검증 결과는 다음 <표 5>와 같다.



< 그림 2 > 연구모델 분석결과

<표 5> 가설검증 결과

| 가설 | 경로 | 경로계수 | 표준오차 | t-value | 결과 |
|-------|---------------------|--------|-------|----------|----|
| H1(+) | 친밀도중심성 → 지식자기효능감 | 0.475 | 0.117 | 4.057*** | 채택 |
| H2(+) | 친밀도중심성 → 트랜잭티브메모리역량 | 0.294 | 0.131 | 2.242* | 채택 |
| H3(+) | 전문성중심성 → 지식자기효능감 | -0.127 | 0.193 | 0.660 | 기각 |
| H4(+) | 전문성중심성 → 트랜잭티브메모리역량 | 0.188 | 0.148 | 1.276 | 기각 |
| H5(+) | 지식자기효능감 → 지식공유의도 | 0.453 | 0.159 | 2.846** | 채택 |
| H6(+) | 트랜잭티브메모리역량 → 지식공유의도 | 0.501 | 0.143 | 3.498*** | 채택 |
| H7(+) | 지식공유의도 → 업무성과 | 0.398 | 0.145 | 2.744** | 채택 |

주: 검증기준 : *p<0.05 (t>1.96), **p<0.01 (t>2.58), ***p<0.001 (t>3.30)

6. 토의

조직구성원의 지식공유의도에 정의 영향을 미치는 요인으로 소셜네트워크와 사회적자본, 자기효능감, 트랜잭티브 메모리 및 지식공유에 관한 기존문헌연구에 기반을 두고 제안하고 그 관계에 대해 실증분석했다. 그 결과로 첫째, 본 연구에서는 지식공유의도가 업무성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 검증되어 가설 7이 채택되었다. 이는 기존의 연구(곽기영·이정민, 2012; Bock et al., 2005; Hsu et al., 2007)를 뒷받침하는 결과이다. 둘째, 지식자기효능감 및 트랜잭티브메모리역량은 지식공유의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설5, 가설6이 채택되었다. 이는 자기효능감(Bock et al., 2005; Kwahk, 2011) 및 트랜잭티브 메모리 시스템(Choi et al., 2010)이 지식공유에 영향을 미친다는 기존의 연구를 뒷받침 한다.

셋째, 친밀도 네트워크 중심성이 지식자기효능감 및 트랜잭티브메모리역량에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1, 가설2가 채택되었다. 이는 정서지지네트워크(Kwahk, 2011)가 자기효능감에 유의한 영향을 미치고, 사회적상호작용(곽기영·김효준, 2013)이 트랜잭티브메모리역량에 영향을 미친다는 연구결과를 뒷받침하고 있다. 넷째, 전문성 네트워크 중심성은 지식자기효능감 및 트랜잭티브메모리역량에 영향을 주지 않는 것으로 나타나 가설3, 가설4는 기각 되었다. 이는

R&D 그룹 조직구성원을 대상으로 수행한 연구결과 네트워크 중심성은 자기효능감 요인에 유의한 영향을 미치고(Kang et al., 2010), 일반기업 및 공공기관 직장인을 대상으로 수행한 연구결과 사회적 상호관계가 트랜잭티브메모리역량에 유의한 영향을 미친다(곽기영·김효준, 2013)는 기존의 연구결과와 반대되는 결과이다. 하지만 업무조건 연결정도(전문성)요인이 직무태도(조직몰입)에 유의한 영향을 미치지 않는다는 정명호·박혜원(2009)의 연구결과와 흐름을 같이 한다. 본 연구는 소셜네트워크 위치가 지식공유의도에 영향을 미치는 관계를 실증적으로 증명하였다. 이는 기존의 지식경영관련 연구의 결과를 전반적으로 뒷받침하고 있다(Bock et al., 2005; Kwahk, 2011).

7. 시사점 및 한계

본 연구의 가장 중요한 공헌은 조직구성원의 소셜네트워크 위치 요인과 지식공유와의 관계를 규명하는 것이다. 이를 위해 선행연구를 기반으로 연구모델을 수립하였으며, 제안된 연구모델을 분석하기 위하여 조직구성원을 대상으로 데이터를 수집하였다. 연구모델 분석결과 전문성 네트워크 중심성 요인을 제외한 모든 가설이 전부 채택되어 기존의 정보시스템 및 기업전략 분야의 연구들을 뒷받침하여 주었다.

본 연구는 다음과 같은 이론적 시사점 및 실무적 시사점을 가진다. 이론적 관점에서 첫째, 본 연구의 흥미로운 부분은 소셜네트워크와 사회적자본 연구를 기반으로 도출된 전문성 네트워크 중심성 요인이 지식공유를 결정하는 동기요인으로서의 역할을 하지 못하고 있다는 점이다. 많은 연구자들과 실무자들은 지식공유 환경에서 전문성 중심성 위치 요인이 지식자기효능감과 트랜잭티브메모리 역량에 중요 역할을 할 것이라고 강조하여 왔다.

사회적자본이론 역시 전문성 네트워크 중심성은 성과요인에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 제안하고 있다. 그러나 이러한 선행연구의 결과와는 달리 전문성 네트워크 중심성 요인은 지식공유 선행요인에 긍정적인 영향을 주지 않는 것을 나타냈다. 본 연구는 이러한 실증결과에 대한 이유를 Brass(1995)와 Krackhardt and Brass(1994)의 연구로부터 유추하여 볼 수 있다. 사회적정보처리 이론은 행위자의 태도를 형성하는데 있어서 환경의 불확실성이 존재할 때 불확실성을 감소시키는 정보의 원천이 중요한 영향력을 미친다고 가정하지만, 개인이 처리하기 어려운 정보가 지속적으로 획득된다면 부정적인 측면이 강화될 수도 있다. 정명호·박혜원(2009)은 업무조언 네트워크에서 개인의 중심성은 직무태도요인 중의 하나인 직무만족에 유의한 영향을 주었으나 친교 네트워크에서 개인의 중심성은 직무만족에 영향을 주지 못하고, 친교 네트워크에서 중심성은 직무태도요인 중의 하나인 조직몰입에 유의한 영향을 주었으나 업무조언 네트워크에서 중심성은 조직몰입에 유의한 영향을 주지 못한다는 사실을 확인하였다. 이러한 결과는 조직 내 상이한 네트워크의 차별적인 효과가 존재한다는 것을 의미한다. 이와 유사한 맥락에서, 본 연구의 결과는 지식공유에 있어서 논리를 중요시하는 좌뇌적 접근법보다는 감성을 중요시하는 우뇌적 접근법이 더 강조될 필요가 있다는 점을 시사한다.

둘째, 소셜네트워크와 사회적자본, 지식공유, 자기효능감 및 트랜잭티브메모리에 대한 문헌연구를 기반으로 하여 통합된 관점의 연구모형을 제시한 점이다. 지식공유관련 기존의 연구들은 태도와 관련한 합리적 행위 이론, 계획된 행동 이론 및 인간상호간 행위 이론 모델 중 하나의 모델을 기반으로 수행되었다. 그러나 본 연구에서는 소셜네트워크 분석을 포함하여 통합적인 관점에서 접근하였다. 따라서 지식공유관련 연구를 수행하는 연구자들에게 의미있는 이론적 기반을 제시해 줄 수 있다.

셋째, 조직구성원의 지식공유의도에 영향을 미치는 선행요인으로 지식자기효능감과, 트랜잭티브메모리역량을 제시하였다. 기존의 연구들은 주로 개별 행위이론을 기반으로 지식공유의도에 영향을 미치는 선행요인을 도출하는 방법을 채택하고 있었다. 그러나 본 연구에서는 조직구성원간의 지식공유의도를 높여주는 중요한 요인으로 트랜잭티브메모리역량이라는 새로운 변수를 제시하여 실증적으로 검증하였다.

넷째, 지식자기효능감과 트랜잭티브메모리역량에 영향을 미치는 요인으로 소셜네트워크와 사회적자본의 문헌연구를 기반으로 친밀도 네트워크 중심성 및 전문성 네트워크 중심성 요인을 제시하였으며 이를 실증적으로 검증해 냈다. 기존의 연구들이 개인의 속성을 측정하는 방식 위주로 접근 되었으나, 본 연구는 최근에 관심이 커지고 있는 조직구성원의 소셜네트워크 위치에 따른 영향요인을 추가하여 조직구성원간의 관계를 측정하는 방식을 적용하였다.

실무적 관점에서의 시사점으로, 첫째, 전문성 네트워크 중심성은 지식자기효능감 및 트랜잭티브메모리역량에 유의한 영향을 미치지 않았다는 점을 주목할 필요가 있다. 전문성 중심성이 너무 높으면 여러 조직구성원으로부터 서로 다른 역할을 기대 받게 되고, 지나친 의사소통에 시달릴 수도 있다. 또한 상충되는 기대 및 선호하지 않는 사람과의 부정적인 관계에서 오

는 스트레스가 있을 수 있다(Brass, 1995). 따라서 기업측면에서 조직구성원의 소셜네트워크 관계를 강화하기 위한 정책을 시행할 경우와 개인측면에서 인맥관리를 수행할 경우에 전문성 네트워크 범위 확대에 따른 지나친 의사소통 문제와 과도한 스트레스 발생 문제에 대한 고려가 필요 할 것이다.

둘째, 기업은 핵심역량을 확보하기 위해서 조직 구성원의 지식공유 활성화에 많은 노력을 기울여 왔다. 지식을 공유하기 위한 수단으로 시스템적인 접근을 하였으나 원하는 만큼의 성과를 가져오지 못하였다(강은영·곽기영, 2011). 따라서 본 연구에서는 조직 구성원의 지식 공유를 위해서는 조직구성원의 심리적 특성에 관심을 기울여야 한다는 것을 제시하고 있다. 즉 기업은 조직구성원의 개개인의 지식자기효능감과 트랜잭티브메모리역량을 향상시킬 수 있는 전략에 대해 고려해야 한다.

셋째, 친밀도 네트워크 중심성은 지식자기효능감 및 트랜잭티브메모리역량에 긍정적인 영향을 미친다는 결과로부터 조직구성원 개개인의 소셜네트워크 중심성 위치를 향상시킬 수 있는 전략에 대한 고려가 필요 할 것이다. 친밀도 중심성 위치를 높일 수 있는 방안으로는 실천공동체 (communities of practice: CoP)의 활성화를 생각해 볼 수 있다. 이러한 CoP 개념은 지식경영의 전략과제로서 주목 받아 왔다(Lave and Wenger, 1991). 또한 제록스, 아이비엠, 아모크, 쉘, 삼성, 엘지 등과 같은 국내외 기업들 역시 CoP에 관심을 두어 왔다(홍덕표, 2002; Lesser and Prusak, 1999). 즉 기업은 조직구성원의 지식공유 활성화를 위해서 온/오프라인의 CoP 활동을 지속적으로 유지 및 개선하도록 노력해야 할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다. 첫째, 실증 분석에 사용되었던 데이터의 부족을 들 수 있다. 본 연구에서는 소셜네트워크 위치 분석을 위하여 ITO 서비스를 수행하는 1개 회사의 특정 한 조직(서비스 ITO)

의 전체 조직구성원 42명을 대상으로 설문을 시행하였다. 표본의 수가 작다는 점을 극복하기 위해서 PLS Boot Strapping 500회 기법을 이용하여 경로분석을 하였으나, 여전히 연구 결과의 일반화 문제점을 내포하고 있다. 따라서 연구의 일반화를 위하여 다수의 기업, 다양한 산업 군에 종사하는 조직의 구성원을 대상으로 데이터를 확보하여 본 연구의 결과를 확장하여 연구한다면 더욱 더 시사점 있는 결과를 도출할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 소셜네트워크 위치 변수의 측정항목을 1개로 한정하였다. 또한 인구통계학적 특성이 연구결과에 미칠 수 있는 영향에 대하여 고려하지 않았다. 단일 측정항목과 성별 상의 불균형 등에 대한 고려가 필요할 것이다.

8. 결론

본 연구는 조직구성원의 네트워크 위치가 지식공유에 미치는 영향을 규명하였다. 즉 소셜 네트워크 위치로 인해 발생하는 사회적자본과 지식공유와의 관계를 측정하기 위하여 친밀성 및 전문성 네트워크에서 중심성 요인을 추출하고, 지식자기효능감과 트랜잭티브메모리역량, 지식공유의도 및 업무성과 요인을 도출하여 구조적관계를 실증하였다. 본 연구는 지식공유 연구에서 주로 사용되던 사회적자본이론 관점의 접근과 함께 소셜네트워크, 자기효능감, 및 트랜잭티브메모리 문헌 연구를 기반으로 융합하였다. 또한 기존의 연구가 전반적으로 태도 및 행태 관점에 초점을 맞추어져 왔으나, 본 연구는 조직구성원의 소셜네트워크 위치에 주목하였다. 연구결과, ITO 조직구성원 환경에서는 친밀도 중심성 요인의 중요성이 확인되었고, 지식자기효능감과 트랜잭티브메모리역량의 영향력도 검증 되었다. 이러한 결과는 소셜네트워크 상에서 생성되는 사회적

자본이 조직성과에 긍정적 공헌을 한다는 것을 의미한다. 본 연구결과는 지식공유에 관한 이론적인 시사점을 제시하였고, 조직 구성원의 지식공유 활성화를 위한 유용한 실무적 시사점을 제공하였다.

참고 문헌

[국내 문헌]

[1] 강민형 (2011), 지식이전행위 어떻게 측정해야 하나?-제공자와 수용자의 관점 비교, 지식경영연구, 12(1), pp. 1-16.

[2] 강인애, 이인희, 황승연 (1999), 지식기반사회에서 정보기술에 의한 학습환경의 변화, 경희대학교 교육문제연구소 논문집, 15, pp. 1-44.

[3] 강은영, 광기영 (2011), 지식경영을 통한 기업경쟁력 강화: 지식소유감을 중심으로, 한국지식경영학회 추계학술대회 논문집, pp.263-287.

[4] 광기영 (2014), “소셜네트워크분석,” 청람.

[5] 광기영, 김효준 (2013), 스마트워크 환경에서 트랜잭티브 메모리 역량의 역할에 관한 연구, 한국정보시스템학회 춘계학술대회 논문집.

[6] 광기영, 이정민 (2012), 소셜 미디어 환경에서 테르티우스 용겐스 성향이 개인의 직무성과에 미치는 영향, 경영학연구, 41(5), pp. 1253-1284.

[7] 김효준, 광기영 (2011), 조직 내 IT활용능력에 미치는 영향: 소셜네트워크 관점, 정보시스템연구, 20(1), pp. 147-169.

[8] 신동민 (2011), 대덕연구단지 연구기관의 지식관리 시스템에 관한 사례연구, 한국비블리아 학회지, 22(1), pp. 301-331.

[9] 이견창, 정남호 (2002), 기업내 개인차원에서의 지식순환과정과 지식경영 효율성간의 관계에 관한 연구, 지식경영연구, 3(2), pp. 31-48.

[10] 장수용 (2007), “지식기반사회,” 삼성경제연구소.

[11] 전수환, 김정수 (2005), Cop에서의 지식공유행위

에 대한 영향요인: Triandis 모형을 근간으로, 경영학연구, 34(6), pp. 1667-1692.

[12] 정명호, 박혜원 (2009), 조직 내 상이한 네트워크가 직무태도에 미치는 차별적 효과, 산업관계연구, 19(1), pp. 37-64.

[13] 천정미 (2002), 지식기반사회와 교육: Peter Drucker를 중심으로, 교육철학, 22, pp. 179-196.

[14] 홍덕표 (2002), “지식경영 왜 안 되는가,” LG주간경제 707호(2002. 12. 25).

[국외 문헌]

[1] Ajzen, I. (1991), The Theory of Planned Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp. 179-211.

[2] Alavi, M. and Leidner, D. E. (2001), Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues, *MIS Quarterly*, 25(1), pp. 107-136.

[3] Ambrosio, J. (2000), *Knowledge Management Mistakes*, Nr. 08.03. Computerworld.

[4] Anderson, J. C. and Gerbing, D. W. (1988), Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach, *Psychological Bulletin*, 103(3), pp. 411-423.

[5] Bagozzi, R. P. and Yi, Y. (1988), On Evaluation of Structural Equation Model, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), pp. 74-94.

[6] Bandura, A., “Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change,” *Psychological Review*, 84(3), 1977, pp. 191-215.

[7] Bandura, A. (1997), *Self-Efficacy: The Exercise*

- of Control*, NY: Freeman.
- [8] Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G. and Lee, J. N. (2005), Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate, *MIS Quarterly*, 29(1), pp. 87-111.
- [9] Borman, W. C. and Motowidlo, S. J. (1993), *Expanding the Criterion Domain to include Elements of Contextual Performance*. In N. Schmitt and W. C. Borman and Associates (Eds.), *Personal Selection in Organizations*, pp.71-98, San Francisco, CA: Jossey-Bass-Publishers.
- [10] Brass, D. J. (1995), A Social Network Perspective on Human Resource Management, *Research in Personnel and Human Resource Management*, 13, pp.39-79.
- [11] Bruque, S., Moyano, J. and Eisenberg, J. (2008), Individual Adaptation to IT-Induced Change: The Role of Social Networks, *Journal of Management Information Systems*, 25(3), pp. 177-206.
- [12] Busch, T. (1996), Gender, Group Composition, Cooperation, and Self-Efficacy in Computer Studies, *Journal of Educational Computing Research*, 15(2), pp. 125-135.
- [13] Burt, R. S. (1992), *Structural Holes: The Social Structure of Competition*, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.
- [14] Chakravarthy, B., Zaheer, A. and Zaheer, S. (1999), *Knowledge Sharing in Organizations : A Field Study*, St. Paul: University of Minnesota, Strategic Management Resource Center.
- [15] Chen, C. J. and Hung, S. W. (2010), To Give or to Receive ? Factors Influencing Members' Knowledge Sharing and Community Promotion in Professional Virtual Communities, *Information & Management*, 47(4), pp. 226-236.
- [16] Cheung, W., Chang, M. K. and Lai, V. S. (2000), Prediction of Internet and World Wide Web Usage at Work: A Test of an Extended Triandis model, *Decision Support Systems*, 30(1), pp. 83-100.
- [17] Chin, W. W. (1998), *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*, In G.A. Marcoulides(ed.), *Modern Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ, pp. 295-336.
- [18] Choi, S. Y., Lee, H. S. and Yoo, Y. J. (2010), The Impact of Information Technology and Transactive Memory Systems on Knowledge Sharing, Application, and Team Performance: A Field Study, *MIS Quarterly*, 34(4), pp. 855-870.
- [19] Compeau, D. R. and Higgins, C. R. (1995), Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test, *Mis Quarterly*, 19(2), pp. 189-211.
- [20] Cross, R. and Cummings, J. N. (2004), Tie and Network Correlates of Individual Performance in Knowledge-Intensive Work, *Academy of Management Journal*, 47(6), pp. 928-937.
- [21] Davenport, T. D., Jarvenpaa, S. L., and Beers, M. C. (1996), Improving Knowledge Work Processes, *Sloan Management Review*, 37(4), pp. 53-65.
- [22] Davenport, T. H., and Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Boston, MA: Harvard Business School Press.

- [23] Drucker, P. F. (1969), *The Age of Discontinuity: Guidelines to Our Changing Society*, New York: Harper and Row.
- [24] Drucker, P. F. (1993), *Post-Capitalist Society*, Harper Business.
- [25] Fishbein, M. and Ajzen, I. (1981), On Construct Validity: A Critique of Miniard and Cohen's Paper, *Journal of Experimental Social Psychology*, 17(3), pp. 340-350.
- [26] Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981), Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), pp. 39-50.
- [27] Granovetter, M. S. (1973), The Strength of Weak Ties, *American Journal of Sociology*, 78(6), p. 1360-1380.
- [28] Gupta, A. K. and Govindarajan, V. (2000), Knowledge Management's Social Dimension: Lessons from Nucor Steel, *Sloan Management Review*, 42(1), pp. 71-80.
- [29] Hair J. F., Ringle, C. M. and Sarstedt, M. (2011) PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), pp. 139-152.
- [30] Hansen, M. T. (1999), The Search-Transfer Problem: The Role of Weak Ties in Sharing Knowledge across Organization Subunits, *Administrative Science Quarterly*, 44(1), pp. 82-111.
- [31] Hollingshead, A. and Brandon, D. P. (2003), Potential Benefits of Communication in Transactive Memory Systems, *Human Communication Research*, 29(4), pp. 607-615.
- [32] Hsu, M. H., Ju. T. L., Yen, C. H. and Chang, C. M. (2007), Knowledge Sharing Behavior in Virtual Communities: The Relationship between Trust, Self-efficacy, and Outcome Expectation, *International Journal of Human Computer Studies*, 65(2), pp. 153-169.
- [33] Ipe, M. (2003), Knowledge Sharing in Organization: A Conceptual Framework, *Human Resource Development Review*, 2(4), pp. 337-359.
- [34] Kanawattanachai, P. and Yoo, Y. (2007), The Impact of Knowledge Coordination on Virtual Team Performance over Time, *MIS Quarterly*, 31(4), pp. 783-808.
- [35] Kang, M. H., Kim, Y. G., and Bock, G. W. (2010), Identifying Different Antecedents for Closed vs Open Knowledge Transfer, *Journal of Information Science*, 36(5), pp. 585-602.
- [36] Kankanhalli, A., Tan, B. C. Y., and Wei, K. K. (2005), Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation, *MIS Quarterly*, 29(1), pp. 113-143.
- [37] Krackhardt, D. and Brass, D. J. (1994), *Intraorganizational Networks: The Micro Side*, In S. Wasserman and J. Galaskiewicz, eds., *Advances in Social Network Analysis: Research in the Social and Behavioral Sciences*, pp. 207-229, Thousand Oaks, CA: Sage.
- [38] Kwahk, K. Y. (2011), The Impacts of Social Networks on Individual Adaptation to Technochanges, *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 21(1), pp. 29-47.
- [39] Luring, J. and Selmer, J. (2012), Knowledge Sharing in Diverse Organizations, *Human Resource Management Journal*, 22(1), pp. 89-105.
- [40] Lave, J. and Wegner, E. (1991), *Situated Learning Legitimate Peripheral Participation*,

- NY: Cambridge University Press.
- [41] Lesser, E. L. and Prusak, L. (1999), Communities of Practice, Social Capital and Organizational Knowledge, *Information Systems Review*, 1(1), pp. 3-10.
- [42] Lewis, K. (2003), Measuring Transactive Memory Systems in the Field: Scale Development and Validation, *Journal of Applied Psychology*, 88(4), pp. 587-604.
- [43] Lewis, K., and Herndon, B. (2011), Transactive Memory Systems: Current Issues and Future Research Directions, *Organization Science*, 22(5), pp. 1254-1265.
- [44] Lin, H. F. (2007), Effects of Extrinsic and Intrinsic Motivation on Employee Knowledge Sharing Intentions, *Journal of Information Science*, 33(2), pp. 135-149.
- [45] Lin, T. C., and Huang, C. C. (2008) Understanding Knowledge Management System Usage Antecedents: An Integration of Social Cognitive Theory and Task Technology Fit, *Information and Management*, 45(6), pp. 410-417.
- [46] Locke, E. A., Frederick, E., Lee, C. and Bobko, P. (1984), Effect of Self-Efficacy, Goals, and Task Strategies on Task Performance, *Journal of Applied Psychology*, 69(2), pp. 241-251.
- [47] Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998) Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage, *Academy of Management Review*, 23(2), pp. 242-266.
- [48] Nelson, K. M. and Coopridge, J. G. (1996), The Contribution of Shared Knowledge to IS Group Performance, *MIS Quarterly*, 20(4), pp. 409-429.
- [49] Nonaka, I. (1994), A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation, *Organization Science*, 5(1), pp. 14-37.
- [50] Nonaka, I. and Konno, N. (1998), The Concept of “Ba”: Building a Foundation for Knowledge Creation, *California Management Review*, 40(3), pp. 40-54.
- [51] Pavlou, P. A., and Fyngenson, M. (2006), Understanding and Predicting Electronic Commerce Adoption: An Extension of The Theory of Planned Behavior, *MIS Quarterly*, 30(1), pp. 115-143.
- [52] Pee, L. G., Woon, I. M. Y., and Kankanhalli, A. (2008), Explaining Non-Work-Related Computing in the Workplace: A Comparison of Alternative Models, *Information & Management*, 45(2), pp. 120-130.
- [53] Porter, M. E. (1985), *Competitive Advantage*, New York: The Free Press (Macmillan).
- [54] Ren, Y. and Argote, L. (2011), Transactive Memory Systems 1985-2010: An Integrative Framework of Key Dimensions, Antecedents, and Consequences, *The Academy of Management Annals*, 5(1), pp. 189-229.
- [55] Ringle, C. M., Wende, S. and Will, A. (2005), SmartPLS 2.0(beta), <http://www.smartpls.de>, SmartPLS, Hamburg, Germany.
- [56] Ruggles, R. (1998), The State of the Notion: Knowledge Management in Practice, *California Management Review*, 40(3), pp. 80-89.
- [57] Thompson, R. L., Higgins, C. A. and Howell, J. M. (1991), Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization, *MIS Quarterly*, 15(1), pp. 125-143.
- [58] Triandis, H. C. (1980), *Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior, Nebraska Symposium on Motivation 1979: Beliefs, Attitudes and*

Values, University of Nebraska Press.

- [59] Wang, S. and Noe, R. A. (2010), Knowledge Sharing: A Review and Directions for Future Research, *Human Resource Management Review*, 20(2), pp. 115-131.
- [60] Wasko, M. M. and Faraj, S. (2005), Why Should I Share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice, *MIS Quarterly*, 29(1), pp. 35-57.
- [61] Wasserman, S. and Faust, K. (1994), *Social Network Analysis: Methods and Applications*, New York: Cambridge University Press.
- [62] Wegner, D. M. (1986), Transactive memory: A contemporary analysis of the group mind. In Mullen, B. & Goethals, G. R. (Eds.), *Theory of Group Behavior*, pp.185-208, New York: Springer-Verlag.
- [63] Williams, L. J. and Anderson, S. E. (1991), Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors, *Journal of Management*, 17(3), pp. 601-617.

<부록>

I. 설문항목

| 변수 | 설문항목 | 관련문헌 |
|-------------|---|---|
| 지식 자기효능감 | 나는 동료들에게 가치 있는 지식을 제공할 수 있는 능력이 있다. | Kankanhalli et al., (2005) |
| | 나는 우리 조직에 가치 있는 지식을 창출하는데 필요한 전문성을 가지고 있다. | |
| | 동료들에게 내 지식을 제공하는 것은 그들에게 도움이 된다. | |
| | 대부분의 동료들은 내가 제공하는 지식이 본인들에게 가치가 있다고 생각한다. | |
| 트랜잭티브 메모리역량 | 나는 나와 소통하는 사람들은 특별한 지식을 갖고 있다고 생각한다. | 곽기영·김호준 (2013), Lewis (2003) |
| | 나는 누가 어떤 지식을 갖고 있는지 알고 있다. | |
| | 나는 다른 사람이 갖고 있는 지식을 신뢰하는 편이다. | |
| | 나는 나와 소통하는 사람을 통해 문제를 원활하게 해결할 수 있다고 생각한다. | |
| | 나는 주변 사람들을 통해서 다양한 지식을 얻을 수 있다고 생각한다. | |
| | 나는 주변 사람들과 원활하게 의사소통하는 편이다. | |
| | 나는 나와 소통하는 사람들의 의견이나 정보에 대체로 수긍하는 편이다. | |
| 지식공유 의도 | 나는 앞으로는 더욱 자주 동료들과 나의 작업보고서 및 공식서류를 공유할 것이다. | Fishbein and Ajzen(1981), Bock et al., (2005) |
| | 나는 항상 나의 동료들을 위해서 매뉴얼, 방법론 및 모델을 제공할 것이다. | |
| | 나는 앞으로는 더욱 자주 동료들과 업무적인 나의 경험과 노하우를 공유 할 것이다. | |
| | 나는 동료들의 문제해결요청에 따라 어디서 누구를 통하면 되는지를 공유할 것이다. | |
| | 나는 내 전문지식을 교육 또는 훈련을 통해 효과적인 방법으로 동료들과 공유하기 위해 노력할 것이다. | |
| 업무성과 | 나는 나의 업무를 잘 수행하는 편이다. | 곽기영·이정민 (2012), Williams and Anderson(1991) |
| | 나는 나에게 할당된 임무를 적절하게 완성하는 편이다. | |
| | 나는 나의 직무성과와 관련된 활동들을 성실하게 수행하는 편이다. | |
| | 나는 정확하게 업무수행을 하는 편이다. | |
| | 나는 일을 할 때 많은 분량의 업무를 해내는 편이다. | |

II. 설문항목: 소셜네트워크 설문(직장에서의 사회적 관계에 관한 질문)

아래에는 귀하의 직장에서의 사회적 관계를 파악하기 위한 질문이 제시됩니다. 각 질문에는 귀하가 소속된 회사(부서)의 구성원들의 명단이 함께 제시됩니다. 각 구성원 별로 귀하와의 관계를 서술해 주십시오. 관계를 서술하기 위해서는 각 구성원에 대해 귀하께서 생각하시는 수준에 가장 가까운 번호를 골라 해당 난에 표시(V) 해주시면 됩니다. 아래에 제시된 표시 예를 참조해 주십시오.

| 소속 | 이름 | 1) 귀하는 최근 3개월간 ()와 업무 관련된 일로 얼마나 자주 만나거나 연락하십니까? 거의 안한다 <-----> 매우 자주 만나거나 연락한다. | | | | |
|------|-----|--|-----|-----|-----|-----|
| 컨설팅팀 | AAA | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

(표시 예): 홍길동과 업무 관련된 일로 매우 자주 만나는 경우

1. 다음 설문은 귀하와 부서 동료들 간의 개인적인 친밀도를 묻는 질문입니다. 제시된 리스트 중에서 전혀 모르는 사람들은 제외하고 답변해 주십시오.

| 소속 | 이름 | 1) 귀하는 최근 3개월간 ()와 업무 관련된 일로 얼마나 자주 만나거나 연락하십니까? 거의 안한다 <-----> 매우 자주 만나거나 연락한다. | | | | |
|------|-------|--|-----|-----|-----|-----|
| 서비스팀 | AAA1 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | BBB2 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | CCC3 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | ... | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | ... | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | KKK41 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | LLL42 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

2. 다음 설문은 귀하의 업무 추진에 도움이 되는, 부서 동료들의 전문성을 묻는 질문입니다. 제시된 리스트 중에서 관련 전문성이 전혀 없다고 판단되는 경우나, (모르는 사람이라서) 판단이 불가능한 경우는 제외하고 답변해 주십시오.

| 소속 | 이름 | 1) 귀하는 최근 3개월간 ()와 업무 관련된 일로 얼마나 자주 만나거나 연락하십니까? 거의 안한다 <-----> 매우 자주 만나거나 연락한다. | | | | |
|------|-------|--|-----|-----|-----|-----|
| 서비스팀 | AAA1 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | BBB2 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | CCC3 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | ... | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | ... | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | KKK41 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 서비스팀 | LLL42 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

● 저 자 소 개 ●



김창식 (Chang-Sik Kim)

현재 국민대학교 비즈니스IT전문대학원 BK21 플러스 사업팀 계약교수로 재직 중이다. 국민대학교 비즈니스IT전문대학원에서 비즈니스IT 전공으로 박사학위를 취득하였다. 주요 연구관심분야는 Knowledge management, Social network analysis and its application, Technology and Management, Hospitality and Tourism Information Management 등이다.



곽기영 (Kee-Young Kwahk)

현재 국민대학교 경영대학 및 비즈니스IT전문대학원 교수로 재직 중이다. 서울대학교 경영대학을 졸업하고 KAIST 경영과학과 및 테크노경영대학원에서 석사 및 박사학위를 취득하였다. 주요 연구관심분야는 IT-enabled organizational agility, Knowledge management, Social network analysis and its application, R-based data analytics 등이다.