

# 지식이전에 영향을 미치는 조직의 정치성향과 사회네트워크

## Effect of Organizational Politics and Social Network on Knowledge Transfer

이종원\*, 문윤지\*\*, 이현정\*\*\*, 강소라\*  
 호서대학교 디지털비즈니스학부\*, 중앙대학교 경영학부\*\*,  
 North Carolina State University post doctoral researcher\*\*\*

Jongwon Lee(jweel@hoseo.edu)\*, Yun Ji Moon(myjamie@hanmail.net)\*\*,  
 Hyunjung Lee(hyunjung\_lee@ncsu.edu)\*\*\*, Sora Kang(sora@hoseo.edu)\*

### 요약

본 연구는 사회 정치적 관점에서 조직 내 지식이전에 영향을 미치는 요인을 탐색함으로써 지식 이전 프로세스를 설명하고자 한다. 지식의 흐름은 다양한 이해관계에 있는 개인과 집단 안에서 발생한다. 따라서 지식 이전 프로세스는 조직 내의 정치적 성향과 다양한 사회적 네트워크에 따라 영향을 미치게 된다. 본 연구는 사회정치학에서 이용되고 있는 조직 정치 이론과 사회적 네트워크 이론을 이용하여 지식 경영 프로세스에 미치는 영향에 대해서 연구하였다. 그 결과, 본 연구에서는 지식 이전 프로세스에 있어 조직 정치 성향과 사회적 네트워크관계인 내집단과 외집단 강도에 상호 유의한 의미가 있고 사회 네트워크가 지식 이전에 영향을 미치는 것을 실증적으로 발견하였다. 이뿐만 아니라 지식관리시스템이 조직 정치 성향에 따른 내집단 간의 관계 강화라는 부정적 효과를 상쇄하는 조절효과가 있음을 실증적으로 입증하였다.

■ 중심어 : | 지식이전 | 조직정치 | 사회네트워크 | 지식관리시스템 |

### Abstract

This study explains the knowledge transfer process by exploring the significant factors affecting knowledge transfer within an organization from a socio-political perspective. Knowledge transfer occurs in various social contexts, within individuals and groups, and, thus, is closely linked to inter-organizational politics and social network in an organization. By conceptualizing knowledge as a socio-political process, this paper applies organizational politic theory and social network theory to knowledge management area. Here the paper shows that both organizational politics and social network such as in-group and out-group's tie strength have a significant effect on knowledge transfer. In addition, the study empirically verifies that knowledge management system has a moderating effect on the in-group's tie strength and knowledge transfer.

■ keyword : | Knowledge Transfer | Organizational Politics | Social Network | Knowledge Management System |

### I. 서론

한 지식의 속성 때문에 사회 정치적 관점에서 볼 때

지식의 이전과 거래 과정에서 지식으로 인해 발생할 수 있는 효용가치로 인해 조직 내 개인이나 집단의 이해관계가 발생하게 된다. 다시 말해서 지식의 이전이 정치

접수번호 : #110607-004  
 접수일자 : 2011년 06월 07일

심사완료일 : 2011년 06월 17일  
 교신저자 : 문윤지, e-mail : myjamie@hanmail.net

적 프로세스를 내포하게 되는 것이다. 따라서 지식이전은 단순히 조직이 원하는 방식대로 주도할 수 없으며 지식이전과 관련된 사람들의 정치적 이해관계가 반영될 수밖에 없다.

조직의 정치적 성향은 조직 내에 이해관계자 개인이나 혹은 집단이 지식의 이익을 증대시키거나 보호하는 것을 의미한다. 이러한 정치적 성향은 지식이전 시 구성원 간의 이해가 불일치할 때에는 조직 내 심각한 갈등을 조장하고 궁극적으로는 구성원 간의 관계와 행위에 부정적인 영향을 미치게 된다[2]. 이와 같이 조직 내에는 권력에 대한 개인적인 욕구나 집단 간 이해관계에서 야기된 갈등 등으로 인한 정치적 갈등요소가 존재하며 이는 지식이전 과정에도 적용된다[3]. 따라서 지식사회에서 조직의 전략적 목표를 달성하기 위해서는 지식이전을 활성화할 필요가 있으며, 이를 위해서 어떠한 요인이 지식이전에 영향을 미치는가를 탐색해야 한다. 하지만 많은 선행연구는 지식이전에 미치는 동인을 구성원 개인의 의도에 초점을 맞추어왔다[4-7]. 하지만 앞서 살펴본 바와 같이 지식이전에는 사회 정치적 요인이 관련되기 때문에 본 연구는 지식이전에 미치는 영향요인을 탐색함에 있어 조직의 구조적인 정치적 요인을 고려하고자 한다.

특히 조직의 정치적 특성과 지식이전과의 관계에서 고려되어야 할 중요한 요인은 이해관계자 간 상호 네트워크 관계이다[8]. 사회네트워크(social network) 이론은 사람들 간의 관계망이 존재하는 조직의 구조적 특징과 구성원의 사회적 행위 간의 상호 역동성을 설명하는 이론으로써[9], 본 연구에서 제시하는 조직의 구조적인 정치적 성향과 구성원의 지식이전 행위 간 유기적인 관계를 보다 효과적으로 설명해주는 요인으로 고려된다. 이에 본 연구는 지식이전 과정에서의 사회네트워크 특성과 조직의 지식이전 행위 간 상호관련성, 나아가 전체적인 조직 정치적 성향과의 관계를 제시하고자 한다.

나아가 본 연구는 사회네트워크 구조(내집단 관계강도와 외집단 관계강도)와 지식이전 간 관계에서 조직의 지식관리시스템 지원수준이 가지는 조절효과를 규명하고자 한다. 예컨대 조직적 정치성향이 높을수록 구성원들은 기존 자신의 그룹(내집단)에서만 지식을 공유하고

자 하는 성질이 있다. 하지만 조직의 지식관리시스템 지원 및 구축 수준이 높다면, 이러한 시스템은 조직 내 분산된 지식을 신속하게 커뮤니케이션, 이전, 공유할 수 있도록 지원함으로써 조직의 정치적 성향에 따른 폐해를 완화시킬 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 조직의 기술적 요소와 구성원들의 정치적 성향 간에 상호작용 효과가 존재한다는 주장에 기초하여[10] 지식관리시스템의 조절효과를 규명하고자 한다.

## II. 문헌연구

### 1. 조직의 정치적 성향과 지식경영

조직의 정치적 성향이라 함은 구성원이 조직이나 주변 사람을 위해서 행동하기 보다는 개인의 이익을 위해 행동하는 성향을 의미한다[11]. 조직의 정치성향이 높을수록 스트레스, 이직, 업무 만족도에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 개인 및 조직간 갈등을 유발하여 조직성과에 부정적 영향을 미치게 된다[12-14].

정치적 성향과 같은 조직특성이 지식경영에 미치는 영향에 관한 기존 연구에서 Tsai[3]는 조직 내에서 발생하는 경쟁으로 인한 갈등은 하나의 정치적 성향으로 발전하여 지식공유에 부정적인 영향을 미칠 것이라고 주장한다. 같은 맥락에서 Drory & Romm[2]은 권력에 대한 개인적 욕구, 집단 간의 이해관계, 그리고 한정된 자원으로 인한 경쟁을 하나의 정치적 성향으로 규정하고, 이러한 성향이 발생하는 상황에서 구성원의 지식이전 활동에 대한 반응을 설명하였다.

이와 같이 불확실성, 갈등과 같은 조직의 정치적 성향은 지식이전과 상호관련성을 갖게 된다. 따라서 구성원들 사이에 경쟁심이 조장되고 기회주의적인 정치적 성향이 팽배해 있다면 자신이 가질 수 있는 이권을 우선적으로 고려함으로써 자신이 가지고 있는 지식을 적극적으로 이전하는 데에 구성원들이 참여할 것인가에 대해서는 논의가 필요하다. 이에 본 연구는 지식이전 과정에서 구성원들의 이전 행동에 대한 설명의 근거를 조직의 정치적 성향에서 찾고자 한다.

## 2. 사회네트워크와 지식경영

사회네트워크 이론은 사람들 간의 상호관계에 대한 구조적 특징과 이들의 사회적 행위 간의 상호 역동성을 설명하는 이론이다[15]. 즉, 주체 간 어떠한 관계 맺기를 해야 개인은 보다 향상된 성과를 성취할 수 있는지[16], 어떠한 형태의 사회네트워크를 형성해야 조직은 경쟁우위를 확보할 수 있는지[17], 그리고 외부 파트너와 보다 나은 파트너십을 형성할 수 있는 네트워크 형태는 어떠한 것인지[18] 등 조직의 다양한 수준에서 사회네트워크의 효과가 연구되어왔다.

지식경영 분야에서 역시 지식이전 현상을 설명함에 있어서 구성원들 간의 관계 맺기를 중심으로 지식이전의 성과를 설명하려는 연구가 지속적으로 이루어져 왔다[19-22]. 특히, 지식경영 분야에서 중요한 변수로 제시되고 있는 사회네트워크 관계강도는 각 구성원들 사이의 관계의 빈도와 질에 따라 약한 유대관계와 강한 유대관계로 구분된다. 강한 유대관계의 구성원들은 친한 친구 혹은 친밀한 접촉을 유지하는 관계로 나타나지만, 약한 유대관계의 구성원들은 단순히 도구적인 커뮤니케이션 관계의 특징을 갖는다[16]. Sumner[23]는 이러한 구성원들 간의 사회네트워크 관계강도를 내집단(ingroup)과 외집단(outgroup)의 개념으로 설명한다. ‘내집단’은 구성원 개인의 관점에서 볼 때 자신과 동질적이며, 집단 구성원들과 같은 운명을 가지고 있다고 생각하는 구성원 집단이다. 반면 ‘외집단’은 내집단에 속하지 않는 구성원 집합이라고 볼 수 있다[24][25].

사회정체성 이론에 따르면 일반적으로 사람들은 내집단을 외집단보다 더 호의적으로 평가한다. 이러한 현상을 내집단 편애(ingroup favoritism) 혹은 내집단 편향(ingroup bias)이라고 한다. 사람들은 조직 내에서 자기의 정체성을 유지하고 보호하기 위하여 자기가 속한 집단의 구성원들을 더욱 선호하게 됨으로, 내집단 편애현상은 집단 내의 응집력을 강화시키고 구성원 간 관계를 더욱 친밀하게 연계하는 원동력이 된다[26]. 따라서 구성원 개인은 내집단에 대해서는 더욱 호의적이고 긍정적인 행위를 취하는 반면, 외집단에 대해서는 집단 간 차별의 논리를 적용하여 상대방에 대해 부정적인 행위를 하게 된다[24][27][28].

이와 같이 사회네트워크 관계강도에 따라 네트워크에 위치한 상대방에 대한 관심과 감정적 애착의 수준이 달라지며 이것이 향후 행위에 영향을 미치게 되므로, 관계의 강도는 지식이전 행위와 상호관련성을 갖게 된다[29].

## III. 연구모형과 연구가설

다음은 본 연구의 주요 구성개념인 조직의 정치적 성향, 사회네트워크의 관계강도에 따른 지식이전에 관한 연구모형로 [그림 1] 참조. 이를 바탕으로 연구가설이 도출되었다.

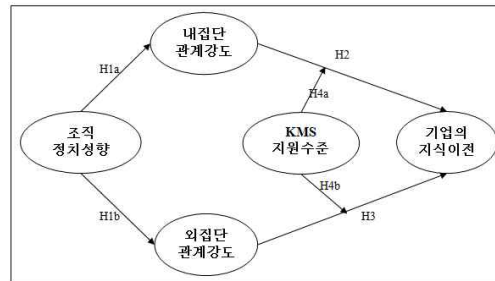


그림 1. 연구모형

### 조직 정치성향과 내집단 및 외집단의 관계강도

조직의 정치적 성향은 일반적으로 자신의 목적을 달성하기 위한 불법적인 권한남용과 같은 개인의 이기적 행동에서 비롯된다[11]. 조직의 정치적 성향이 높을수록 구성원들의 행위는 합리적 조직에서와는 상당히 다르게 나타난다. 구성원들은 자신이 속한 조직이 정치적 성향을 지니고 있다고 느끼게 될수록 더욱 상대방의 태도나 행동 역시 비합리적일 것이라고 믿는 경향이 증가하게 된다. 시간이 흐를수록 보다 이기적인 행동을 부추기게 되며, 결국 불특정 다수에 대한 불신을 증폭시키게 된다[30]. 특히 애착이나 관심 수준이 상대적으로 낮은 외집단의 경우, 이러한 이기적 행동과 불신 정도는 심화되게 된다. 반면, 구성원의 이기적 행위에서 비롯된 조직의 정치적 성향은 상대방이 자에게 도움이 될 수 있는 존재라고 느끼는 내집단일 경우, 상대방과

의 관계를 보다 개선시키고 우호적인 상호작용을 유지하는 것이 장차 자신의 이익에 도움이 될 것이라는 기대감으로 인해 더욱 애착을 느끼게 하고 그 관계를 더욱 공고히 하려는 현상으로 나타나게 된다. 따라서 본 연구에서는 이러한 논의를 바탕으로 조직의 정치적 성향의 집단 관계강도에 대한 영향 효과를 가설로 제시하고자 한다.

H1 a. 조직의 정치적 성향이 높을수록 내집단의 관계 강도는 높아질 것이다.

H1 b. 조직의 정치적 성향이 높을수록 외집단의 관계 강도는 낮아질 것이다.

## 2. 내집단 및 외집단의 관계강도와 지식이전

조직 구성원은 내집단에 대해서는 상대방을 돕거나 신뢰하고자 하는 호의적인 태도를 보이는 반면, 외집단에 대해서는 상대방에 대한 호의나 신뢰가 부재하다. 따라서 이러한 태도의 차이로 인해 향후 상대방에 대한 대응 행위 역시 달라진다. Sumner[23]는 개인은 자기의 정체성을 유지하고 보호하기 위하여 자기가 속한 내집단에 대해서는 어려운 상황에서도 호의적이고 긍정적인 태도를 유지한다고 한다. Brewer & Kramer [31] 역시 한 집단의 구성원이 강한 집단적 정체감을 통해 친밀한 관계를 유지하게 될 때 사회적 딜레마 상황에서도 비협조적인 행동을 덜 하게 된다고 한다.

하지만 지식이전 과정에서 내집단의 긴밀한 관계 네트워크는 오히려 외부에 대해 폐쇄적인 방어기제로 나타날 수 있다. 즉, 내집단의 관계강도가 지나치게 높은 경우, 외부로부터의 혁신적이고 새로운 지식을 수용하는데 방해가 될 수 있으며, 이로 인해 조직 내 전체적인 지식이전 메커니즘에 부정적인 영향을 미칠 수 있게 된다[32]. 지식이전이 성공적으로 이루어지려면 상호간 커뮤니케이션이 원활해야 하며 이는 전수자와 수혜자 간의 종합적인 친밀감에 의해서 좌우되는데, 내집단 관계는 자신이 속한 집단 내에서는 효율적인 효과를 창출하지만, 외집단에 대해서는 배타성으로 인해 오히려 지식이전의 성과를 저해할 수 있다[21][22][33]. 따라서 본 연구에서는 내집단의 강한 관계강도가 전체적인 조직

의 지식이전에는 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 다음과 같이 제시한다.

H 2. 내집단의 관계 강도가 높아질수록 조직 전체의 지식이전은 낮아질 것이다.

한편, 구성원은 내집단에 비해 외집단에 대해서는 배타성과 편견을 가지며, 편견은 내집단 편애와 집단 간 차별을 야기한다. 외집단의 구성원에 대해서는 자기이미지를 손상시키지 않는 범위에서 간접적으로 편견이나 반대 입장을 표현한다[33]. 정치적 성향과 같은 외부적 영향요인으로 인해 외집단에 대한 배타적 태도가 더욱 심화되게 되면 외집단 차별현상은 더욱 가중되게 된다. Ferris et al.[34]는 조직의 정치적 성향이 강하면 부정적인 구성원 간 관계를 발생시키며 궁극적으로 성과에 방해가 된다고 제시하고 있다. 이는 결국 조직이 정치적으로 외집단의 관계강도는 더욱 낮아져 구성원 간 관계가 악화될 수 있으며, 종래에는 지식이전의 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 짐작케 한다. 따라서 본 연구는 외집단 관계강도와 조직의 지식이전과의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 제시한다.

H 3. 외집단의 관계 강도가 낮아질수록 조직 전체의 지식이전은 낮아질 것이다.

## 3. 지식관리시스템의 조절효과

지식관리시스템은 지식을 창출, 저장, 이전, 응용하는 지식경영의 전반적 과정을 지원, 강화하기 위해 개발된 정보시스템이다[35]. 지식관리시스템은 오늘날 가장 핵심적인 지식경영 요소 가운데 하나로, 조직의 구성원들이 형식화된 지식을 재사용할 수 있도록 도와주고, 이를 통해 새로운 지식을 창출할 수 있는 대화의 장을 촉진시켜주며, 흩어져있는 지식의 흐름을 통합시키는 역할을 한다[36].

지식관리시스템은 이미 누군가 창출하거나 사용했던 지식을 불필요하게 재창출하지 않도록 지원함으로써, 조직 내에서 구성원들이 복잡하고 어려운 문제를 해결하기 위해 투자해야 할 시간과 노력을 덜어주며 필요한

지식에 효율적으로 접근할 수 있도록 한다[37][38]. 따라서 유용한 지식관리시스템은 조직 구성원들이 내집단, 외집단의 관계강도에 상관없이 조직의 지식경영활동을 지원하여 지식이전을 활성화하는데 기여할 수 있을 것이다.

한편, 조직의 지식관리시스템은 인터넷 상 개인의 사회적 공간인 블로그 등에 비해 특정 집단의 공개된 커뮤니티로, 자신의 소유개념이 약한 제3의 공간이다. 따라서 구성원은 지식관리시스템 상의 공간이 나만의 것이 아니라고 인식함으로써 지식이전 및 공유를 할 때 상대방이 누구인가를 크게 개의치 않게 된다[39]. 즉, 직접 대면을 통한 지식이전에서도 시스템 내에서의 지식이전에서는 사용자 관계에 대한 인지효과가 상대적으로 상쇄된다는 것이다. 따라서 내집단이나 외집단의 관계강도가 지식관리시스템을 통한 지식이전에는 영향을 미치지 않게 될 것이며, 단지 지식관리시스템의 지원 정도가 높아진다면 내집단, 외집단의 관계강도가 조직 전체의 지식이전에 미치는 부정적인 효과가 보다 약화될 것으로 기대된다.

H4 a. 내집단의 관계강도가 지식이전에 미치는 부정적 효과는 지식관리시스템 지원 정도가 높을수록 약화될 것이다.

H4 b. 외집단의 관계강도가 지식이전에 미치는 부정적 효과는 지식관리시스템 지원 정도가 높을수록 약화될 것이다.

#### IV. 연구방법

##### 1. 변수의 정의 및 측정

연구의 변수들은 선행연구와 문헌에 의거하여 구성개념을 설정하고, 개념적 정의 및 조작적 정의를 도출하였으며, 설문문항의 측정은 단일 균형 리커트(Likert) 5점 척도를 적용하였다. 조직정치 성향은 '조직 내 개인 혹은 집단이 자신의 이익을 증대시키거나 보호하기 위해 영향력을 행사하려는 의도적인 행동을 지각하는 정도'로 정의하였다[11]. 내집단의 관계강도는 '자신과 동질적인 범주에 속해있고, 집단 구성원들

과 같은 운명을 가지고 있다고 생각되는 내집단 구성원들과 얼마나 가깝게 느끼는지, 자주 소통하는지'로 정의하였다[20]. 외집단의 관계강도는 '자신과는 다른 이질적인 범주에 속해있고, 집단 정체성이 서로 다르다고 생각되는 외집단 구성원들과 얼마나 가깝게 느끼는지, 자주 소통하는지'로 정의하였다[20]. 그리고 지식경영을 위한 정보기술 지원 정도는 '현재의 KMS가 얼마나 지식경영을 지원해 주는지에 대한 정의'로 개념화된다[35][40]. 지식이전은 Ko et al.[7] 연구를 기반으로 하여 '전수자의 지식이나 경험이 수혜자에게 전달되고 영향을 미치는 과정'으로 정의한다[7]. 이에 대한 구체적인 측정항목은 다음과 같다. [표 1] 참조.

표 1. 측정항목

구성개념	측정항목
조직정치 성향[11]	1. 우리 부서에는 에스맨이란 없다. 상사에게 비판적인 발언이라도 좋은 아이디어라면 허용된다. 2. 우리 직장 내에서는 능력보다는 경실에 의해 출세가 결정된다. 3. 확실한 아이디어에 대한 비판이라 할지라도 솔직하게 이야기 할 수 있는 분위기가 조성되어 있다. 4. 일반적으로 조직 내에서 영향력을 가지고 있는 사람을 알아내는데 걸리는 시간은 그리 많지 않다. 5. 우리 부서엔 항상 영향력 있는 집단이 존재해 왔다. 6. 사람들은 다른 사람의 보복이 두려워 솔직히 말하지 않는다. 7. 위기 상황이나 불확실한 상황을 극복해 나갈 수 있는 사람이 승진한다. 8. 상급자가 나와 의견교환을 하는 것은 나를 돕기 위해서라기보다는 좋은 인상을 주기 위해서이다. 9. 직장에서의 보상은 열심히 일한 사람에게만 주어진다.
내집단 관계[20]	내집단: 같은 부서나 팀의 동료, 동기, 학연관계, 지연관계 1. 나는 업무에 있어서 위의 사람들과 밀접한 관계를 맺고 있다. 2. 우리는 서로 자주 의사소통을 한다. 3. 일반적으로 위 사람들과 자주 접촉한다.
외집단 관계[20]	외집단: 자신과 다른 범주에 있거나 정체성이 다른 사람 1. 나는 업무에 있어서 위의 사람들과 밀접한 관계를 맺고 있다. 2. 우리는 서로 자주 의사소통을 한다. 3. 일반적으로 위 사람들과 자주 접촉한다.
KMS 지원 [35,40]	1. 현재 우리 회사의 정보시스템은 언제, 어디서나 공동으로 작업할 수 있는 환경을 제공한다. 2. 우리 회사에서는 정보시스템을 이용해 구성원간 의견을 교환할 수 있는 환경을 지원한다. 3. 우리 회사의 정보시스템은 필요한 자료 및 정보를 쉽고 빠르게 얻을 수 있도록 지원한다. 4. 우리 회사의 정보시스템은 의사결정을 위한 시뮬레이션이나 예측을 지원한다. 5. 우리 회사의 정보시스템은 필요한 자료나 정보를 체계적으로 저장할 수 있도록 지원한다.
지식이전 [7]	1. 나는 과거 3년 동안 기술적 노하우나 연구개발, 생산업무 등에 관한 지식을 적극적으로 이전해왔다. 2. 나는 과거 3년 동안 조직구성원들에게 가치 있는 지식을 이전했다. 3. 나는 과거 3년 동안 조직구성원들에게 많은 것을 가르쳐 주었다. 4. 과거 3년 동안 나의 지식이전은 조직구성원들의 지식을 증가시켰다

2. 데이터수집

본 연구를 위해서 2010년 5월 8일부터 8월 12일까지 약 3개월의 국내 기업 및 관공서의 조직에 조직 단위로 100개의 팀장에게 우편, 이메일, 직접 방문 등을 통하여 배포되어 조직원들에게 설문지를 응답하게 하고 수거하였다. 설문 회수율을 높이기 위해 팀장에게 전화를 걸었고 조직 진단차원에서 결과를 공유하겠다고 설득하였다. 그 결과 52개 조직에서 총 280부가 회수 되었다. 이중 불성실하게 응답한 17개 제외하고 263개를 최종 연구모형 분석에 이용하였다. 표본 집단의 분포를 살펴보면, 남성(79.8%)이 여성(20.2%)보다 높게 나타났으며, 연령별로는 20대가 29.9%, 30대가 52.7%, 40대가 15.8%로 30대가 주류를 이루었다. 해당기업의 근무연수는 1년 이상부터 5년까지가 48.8%로 주를 이루었고, 1년 미만인 경우는 22.1%, 15년부터 20년까지 근무한 구성원도 6.5%에 이르렀다. 직급은 사원이 15.4%, 대리 19.7%, 과장 3.7%, 차장은 44.7%, 부장은 5.9%, 이사는 10.6%로 나타났다.

V. 연구결과

1. 신뢰성과 타당성 검증

가설을 검증하기에 앞서 측정도구의 신뢰도 (reliability) 및 타당도(validity)를 검증하였다. 측정변수의 신뢰도는 측정변수를 이용하여 반복적으로 측정하였을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는지 평가하는 것으로 Cronbach Alpha에 의해 측정된다. 정치적 성향의 여섯 문항을 제외하고 모든 측정변수는 0.60의 기준점을 상회하여 이후 분석에 이용하였다[표 2] 참조

측정변수의 타당도 분석의 목적은 이론적 기반의 개념과 실제 조작화된 측정도구 사이의 일치 정도를 측정하기 위한 것이다. 이미 기존 연구에서 제시되었던 문항을 사용하기 때문에 AMOS를 이용한 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)이 사용되었다. 총 24개 측정항목에 대해 전체 데이터 263개를 대상으로 모형 적합도와 측정항목의 타당도를 분석하였다. 모형 적합도를 평가함에 있어, 구조방정식 모형의 적합도를 평

가하기 위한 절대적 기준은 없고, 카이(Chi) 통계량(CMIN)이 관찰 변수의 분포나 표본의 크기에 매우 민감하기 때문에 몇 개의 적합도 지수를 동시에 고려하여 평가해야 하는데, 최근에는 모형의 간명성과 적합도를 동시에 고려하기 위해 CFI, TLI 및 RMSEA 지수를 함께 고려하고 있다[41].

표 2. 신뢰성과 타당성 검증결과

측정항목	표준화계수	t-값	alpha
[1] 정치적 성향			(0.848)
정치적 성향 1	.690	(fixed)	
정치적 성향 2	.803	8.614	
정치적 성향 3	.727	9.455	
정치적 성향 4	.696	8.915	
정치적 성향 5	.666	6.745	
정치적 성향 6	.699	8.404	
정치적 성향 7	.606	7.795	
정치적 성향 8	.610	7.851	
정치적 성향 9	.686	6.891	
[2] 내집단 관계강도			(0.603)
내집단관계 1	.644	(fixed)	
내집단관계 2	.694	6.689	
내집단관계 3	.631	6.482	
[3] 외집단 관계강도			(0.630)
외집단관계 1	.652	(fixed)	
외집단관계 2	.788	7.665	
외집단관계 3	.624	6.628	
[4] 지식이전			(0.901)
지식이전 1	.659	(fixed)	
지식이전 2	.865	12.054	
지식이전 3	.896	12.365	
지식이전 4	.920	12.591	
[5] KMS 지원 정도			(0.654)
KMS지원정도 1	.695	(fixed)	
KMS지원정도 2	.846	12.001	
KMS지원정도 3	.679	9.947	
KMS지원정도 4	.740	10.757	
KMS지원정도 5	.795	11.447	

$\chi^2 = 456.790, df=242(p<.001);$   
 TLI=.897; CFI=.917; RMSEA=.058

일반적으로 TLI지수와 CFI지수 값은 0과 1.0사이인데 대략 0.9이상이면 적합도가 좋다고 볼 수 있으며, RMSEA 값은 RMSEA<.05이면 좋은 적합도, RMSEA

<.08이면 괜찮은 적합도, RMSEA<.10이면 보통 적합도, RMSEA >.10이면 나쁜 적합도를 나타낸다[42]. 분석 결과,  $\chi^2=555.46$ ,  $df=242$  ( $p<.001$ )에서 모형 적합도는  $CFI= .917$ ,  $TLI=.897$ 로 만족할 수준이었으며,  $RMSEA=.058$ 로 기준값 .08 미만의 값을 보여줌으로써 전체적으로 모형이 적합하다고 판단할 수 있다.

다음으로 판별 타당성을 측정하기 위해 Fornell & Larcker[43]가 제안한 구성개념(construct)과 측정변인(measures) 간 공유되는 AVE(square root of the average variance)값을 고려하였다. 판별 타당성을 위해서는 모형에서 하나의 구성개념과 그 측정치간 공유되는 평균분산인 AVE값이 하나의 구성개념과 다른 구성개념들 간 공유하는 분산보다 더 커야 한다. [표 3]에서 제시하는 바와 같이 구성개념 간 AVE값은 모두 0.5를 상회하며, 상관관계 역시 모두 0.5 이하로 비교적 낮은 상관관계를 가지고 있음을 보임으로써 다중공선성의 가능성을 배제할 수 있다.

표 3. 판별 타당성 검증결과

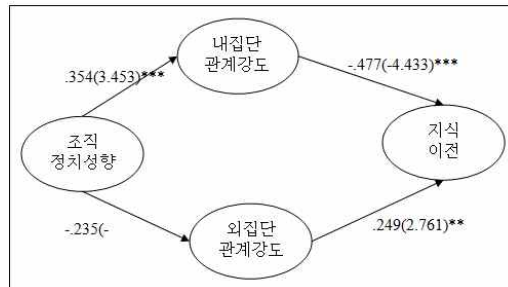
	1	2	3	4	5
1.정치성향	.69				
2.내집단	.19**	.66			
3.외집단	-.17**	-.39**	.69		
4.KMS 지원	-.19**	.02	.11	.84	
5.지식이전	-.31**	-.26**	.32**	.22	.75

\*\* p<0.01, \*p<0.05; a =AVE, b=상관계수

2. 전체모형의 가설검증

구조방정식을 이용한 연구모형의 적합도 검증결과 전반적으로 모형의 적합도 지수가 적절한 기준수준을 만족시키므로 본 연구모형은 적합한 것으로 판단된다 ( $CMIN/DF=2.309$ ,  $p<.001$ ;  $CFI= .904$ ,  $TLI=.873$ ;  $RMSEA=.071$ ). 가설의 분석결과, 조직정치 성향은 내집단 관계강도에는 긍정적인 영향을, 외집단 관계강도에는 부정적인 영향을 유의한 수준에서 미치고 있음이 드러나서 가설 1a( $\beta=.354$ ,  $p<.001$ )와 가설1b( $\beta=-.235$ ,  $p<.01$ )가 지지되었다. 한편, 내집단 관계강도의 경우 지식이전에는 부정적인 영향을 주고 있으며, 반대로 외집

단 관계강도는 지식이전에 긍정적인 유의한 영향을 주는 것으로 검증되어 가설 2( $\beta= -.477$ ,  $p<.001$ )와 가설 3( $\beta=.249$ ,  $p<.01$ )이 지지되었다.



\*\*p<0.01, \*p<0.5, +p<0.1 (괄호 안의 수는 t-값을 의미)

그림 2. 가설검증결과

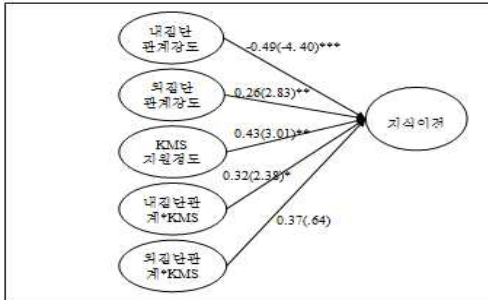
3. 조절모형 검증

본 연구에서는 조절효과를 검증하기 위해 Ping[44][45]의 방법을 채택하였다. Ping의 방법은 상호작용 효과를 과대 추정하는 오류를 피할 수 있기 때문에 조절효과 검증 시 선호되는 방법이다[46]. 본 연구에서는 1단계에서 각 독립변수와 조절변수를 포함한 모형을 분석한 후, 2단계에서 조절변수와 독립변수의 상호작용 효과를 모두 포함한 모형을 분석하여 모형의 적합도와 유의성을 분석하였다.

적합도 측면에서 상호작용 효과를 포함시키지 않은 모형 1의 적합도( $CMIN/DF = 2.019$ ,  $p<.001$ ,  $TLI=.885$ ,  $CFI=.905$ ,  $RMSEA=.62(.054\sim.070)$ )와 상호작용 효과를 포함시킨 모형 2의 적합도( $CMIN/DF = 2.362$ ,  $p<.001$ ,  $TLI=.840$ ,  $CFI=.870$ ,  $RMSEA=.072(.065\sim.079)$ )를 비교해 보았을 때, 전반적으로 어느 정도 적절한 적합도로 보이므로 이후 상호작용 효과 분석을 실시하였다.

조절효과 분석 결과 지식관리시스템 지원 정도가 높을수록 내집단의 관계강도가 지식이전에 미치는 부정적 효과는 약화될 것이라고 예측한 가설4a는 지지되었으나 가설4b는 지지되지 않았다. 즉, 내집단의 경우, 내집단 관계강도가 강하면 지식이전이 잘 안 되는데 (-0.35), 지식경영을 위한 지식관리시스템 지원 정도가 높아지면 지식이전이 잘 되는 (+0.32)로 나타나, 지식관

리 시스템의 지원 정도가 높아지면 관계강도가 강한 내 집단이라도 다른 조직구성원들과 지식이전이 이루어져 지식이전의 효과를 볼 수 있는 것으로 해석된다. 그러나 지식관리시스템의 지원 정도는 외집단의 경우에는 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.



\*\*\*p<0.01, \*\*p<0.05, \*p<0.1 (괄호 안의 수는 t-값을 의미)

그림 3. 조절효과 검증결과

표 3. 가설 채택 결과

	내용	결과
H1a	조직의 정치적 성향이 높을수록 내집단의 관계 강도는 높아질 것이다	채택
H1b	조직의 정치적 성향이 높을수록 외집단의 관계 강도는 낮아질 것이다	채택
H2	내집단의 관계 강도가 높아질수록 조직 전체의 지식이전은 낮아질 것이다	채택
H3	외집단의 관계 강도가 낮아질수록 조직 전체의 지식이전은 낮아질 것이다	채택
H4a	내집단의 관계강도가 지식이전에 미치는 부정적 효과는 KMS지원 정도가 높을수록 약화될 것이다.	채택
H4b	외집단의 관계강도가 지식이전에 미치는 부정적 효과는 KMS지원 정도가 높을수록 약화될 것이다	기각

## VI. 결론 및 시사점

본 연구는 지식이전 관점에서 조직의 구조적 특성인 정치적 성향과 구성원의 사회네트워크 특성(내집단과 외집단 관계강도) 간 관계를 고려하였다. 특히 기존 연구에서 탐색된 구성원의 사회적 관계 강도와 효과적인 지식 이전 간 관계의 검증에서 나아가[22][31][32], 구성원 간 관계강도와 지식이전을 조직의 구조적 특성인 정치적 성향까지 포함한 새로운 관점의 모형을 제시하고

자 하였다.

본 연구모형의 주요 구성개념인 조직의 구조적 정치 성향, 구성원간의 사회 네트워크 관계강도, 그리고 지식이전을 통합하여 실증 분석한 결과 다음과 같은 결과를 도출할 수 있었다. 첫째, 조직의 정치적 성향이 높을수록 구성원 간 내집단 관계강도는 강해지며 이는 결국 조직의 지식이전을 방해하게 된다. 반면 조직의 정치적 성향이 높을수록 외집단 관계강도는 낮아지며 이 또한 조직의 지식이전에 방해요소로 작용하게 된다. 이러한 결과는 Granovetter[25]의 연구결과와 일치하며 또한 정치적 성향을 고려하여 기존 연구결과를 보완하고 있다. 즉, 구성원 간 내집단 관계강도가 낮을수록 그리고 외집단 관계강도가 높을수록 중복되지 않는 정보에 접근할 가능성이 높아져 지식이전이 촉진될 수 있음을 보여주며, 이러한 구성원 간 관계강도는 구성원 개인의 특성뿐 아니라 조직의 구조적인 특성인 정치적 성향에 의해 밀접한 영향을 받게 된다.

나아가 본 연구는 지식관리시스템(KMS)의 지식경영 활동 지원 정도가 구성원 간 강도 높은 내집단 관계가 지식이전에 미치는 부정적 효과를 상쇄할 수 있음을 보여주고 있다. 지식관리시스템 내에서 지식활동을 하게 되는 경우, 직접적 면대면 관계에서 발생할 수 있는 구성원 간 심리적 장애나 거리감이 일정 수준 감소하게 됨으로써 지식을 이전할 상대방에 대한 부정적 인지효과가 사라지게 된다.

하지만 연구결과는 외집단 관계강도와 지식이전 간 관계에서의 지식관리시스템의 조절효과는 지지하지 못하고 있다. 가설에서 외집단 관계강도가 낮을수록 지식이전은 방해 받게 되며, 지식관리시스템의 지식경영 활동 지원 수준이 높을 경우 이러한 부정적 효과는 감소할 것으로 기대하였지만 실증결과는 이러한 가설을 지지하지 못했다. 본 연구는 이러한 결과의 원인이 지식관리시스템의 특성에서 기인하는 것으로 예상된다. 예를 들어 지식활동을 공유하기 위한 공동체의 형태로 직접대면을 중심으로 한 COP(Community of Practice)와 정보시스템을 중심으로 한 NOP(Network of Practice)를 비교해 볼 때, COP와 NOP 모두 사회적 연결을 통해 지식과 학습이 이루어지는 공동체라는 공통점이 있다



[47]. 하지만 COP의 경우 직접 접촉을 통해 구성원 간 내적 관계 강도가 높음으로 강한 상호 호혜성(reciprocity)이 존재한다. 반면, NOP는 조직 외부로 사회연결이 확장됨으로 외적 관계 강도가 높은 형태로, 이 공동체에 참여하는 구성원은 데이터베이스나 뉴스레터, 정보 게시판을 기반으로 지식이전을 진행함으로써 상호호혜성과 신뢰가 COP에 비해 낮다[48]. 이 때문에 COP에서는 암묵지가 활발해 이전되는 데에 반해 NOP에서는 피상적인 형식이나 커뮤니케이션이 주를 이루게 된다. 결국 지식 활동을 지원하는 정보시스템이 일정 수준 기여를 함은 명백하지만, 이러한 지식관리시스템이 완전히 직접대면에서 기인되는 구성원 간 신뢰감이나 상호호혜성을 완전히 대체하기는 아직까지 역부족일 가능성이 높다. 따라서 비록 대면접촉의 기회가 낮은 구성원이라 하더라도 최근 등장한 웹 2.0 시대의 SNS(social network system)와 같이 정보시스템 공간 내에서 보다 긴밀한 신뢰감을 쌓을 수 있도록 지원하는 기능이 보완된다면 KMS의 외집단에 대한 지원수준은 보다 증가될 수 있을 것이라고 본다.

한편 본 연구는 인지해야 할 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 본 연구는 응답자의 지식이전 행위를 정확하게 상기하기를 요구하였다. 응답자의 기억에 의존함으로써 발생할 수 있는 오류(retrospective bias)를 방지하기 위해 연구자는 예전에 가지고 있는 다른 사람과의 관계에 관계없이 당신이 기억하기로 어느 정도 지식이전을 수행해왔는가를 측정하였다. 하지만 연구자가 최대 오류를 방지하기 위해 설문항목에 설명을 첨부했다 하더라도 완전히 응답자의 기억에 의한 영향을 배제할 수는 없는 바, 향후 연구에서는 행동학적 입장에서 지식이전을 실제 수행함으로써 향상된 성과를 통해 지식이전 행위효과를 측정해볼 필요가 있다[49].

또한 조절효과 검증에 의해 지지되지 못했던 외집단 관계와 지식이전 간 상호관계를 검증함에 있어 지식관리시스템의 지원수준을 보다 세분화하여 조절효과를 검증할 필요가 있다. 지식관리시스템의 수준은 단지 지식베이스에 형식지만 수집하는 형태에서 나아가 외부 데이터베이스, 웹 문서 등 다양한 정보시스템 서비스까지 조직에 따라 그 활용방식이 상이한 바, 이를 반영하

는 조절효과 검증이 요구된다.

#### 참 고 문 헌

- [1] S. Newell, M. Robertson, H. Scarbrough, and J. A. Swan, *Managing Knowledge Work*, London: Palgrave, MacMillan, 2002.
- [2] A. Drory and T. Romm, *The Definition of Organizational Politics: A Review*, *Human Relations*, Vol.43, No.11, pp.1133-1154, 1992.
- [3] W. Tsai, *Social Structure of "Coopetition," Within a Multiunit Organization: Coordination, Competition, and Intraorganizational Knowledge Sharing*, *Organization Science*, Vol.13, No.2, pp.179-190, 2002.
- [4] N. R. Quigley, P.E. Tesluk, E. A. Locke, and K. Bartol, *Multilevel Investigation of the Motivational Mechanisms Underlying Knowledge Sharing and Performance*, *Organization Science*, Vol.18, No.1, pp.71-88, 2007.
- [5] W. R. King and W. J. Lekse, *Deriving Managerial Benefit from Knowledge Search: A Paradigm Shift?*, *Information & Management*, Vol.43, No.7, pp.874-883, 2006.
- [6] W. M. McLure and S. Faraj, *Why Should I Share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice*, *MIS Quarterly*, Vol.29, No.1, pp.35-57, 2005.
- [7] D. G. Ko, L. J. Kirsch, and W. R. King, *Antecedents of Knowledge Transfer from Consultants to Clients in Enterprise System Implementations*, *MIS Quarterly*, Vol.29, No.1, pp.59-85, 2005.
- [8] H. Scarbrough, *The Management of Expertise*, London: Macmillan, Basingstoke, 1996.
- [9] B. Wellman and S. D. Berkowiz, *Social*

- Structure: Network Approach, Cambridge: Cambridge University Press, 1988.
- [10] D. L. Rulke and J. Galaskiewicz, Distribution of Knowledge, Group Network Structure, and Group Performance, *Management Science*, Vol.46, No.5, pp.612-625, 2000.
- [11] G. R. Ferris and K. M. Kacmar, Perceptions of Organizational Politics, *Journal of management*, Vol.18, No.1, pp.93-116, 1992.
- [12] R. J. Cropanzano, A. Howes, Grandy, and P. Toth, The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes, and Stress, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, No.2, pp.159-180, 1997.
- [13] T. E. Deal and A. A. Kennedy, *Corporate Culture: The Rites and Rituals of Corporate Life*, M.A: Addison-Wesley, 1982.
- [14] W. J. Orlikowski, CASE Tools as Organizational Change: Investing Incremental and Radical Change in Systems Development, *MIS Quarterly*, Vol.17, No.3, pp.309-340, 1993.
- [15] B. Wellman, Structural Analysis: From Method and Metaphor to Theory and Substance, in Wellman, B. and S.D. Berkowitz (Eds.), *Social Structures: A Network Approach* (pp.19-61), Cambridge, MA: Cambridge University Press, 1988.
- [16] R. S. Burt, The Contingent Value of Social Capital, *Administrative Science Quarterly*, 42, pp.339-365, 1997.
- [17] B. Kogut and U. Zander, What Do Firms Do? Coordination, Identity and Learning, *Organization Science*, Vol.7, No.5, pp.502-518, 1996.
- [18] S. Shane and D. Cable, Network ties, reputation and the financing of new ventures, *Management Science*, Vol.48, No.3, pp.364-381, 2002.
- [19] C. L. Dhanaraj, A. Marjorie, H. K. Steensma, and L. Tihnyi, Managing Tacit and Explicit Knowledge Transfer in IJVs: The Role of Relational Embeddedness and the Impact on Performance, *Journal of International Business Studies*, 35, pp.428-442, 2004.
- [20] D. Z. Levin and R. Cross, The Strength of Weak Ties You Can Trust: The Mediating Role of Trust in Effective Knowledge Transfer, *Management Science*, Vol.50, No.11, pp.1477-1490, 2004.
- [21] C. O'Dell and C. J. Grayson, If Only We Knew What We Know: Identification and Transfer of Internal Best Practices, *California Management Review*, Vol.40, No.3, pp.154-174, 1998.
- [22] G. Szulanski, Exploring Internal Stickiness: Impediments to the Transfer of Best Practice within the Firm, *Strategic Management Journal*, 17, Winter Special Issue, pp.27-43, 1996.
- [23] W. G. Sumner, *Folkway: A Study of the Sociological Importance of Usages, Manners, Customs, Mores, and Morals*, New York: Ginn & Co, 1940.
- [24] H. C. Triandis, The Self and Social Behavior in Differing Cultural Contexts, *Psychological Review*, 96, pp.506-520, 1989.
- [25] M. Granovetter, The Strength of Weak Ties, *American Journal of Sociology*, 78, pp.1360-1380, 1973.
- [26] H. Ajfel, *Human Groups and Social Categories: Studies in Social in Social Psychology*, Cambridge: Cambridge University Press, 1981.
- [27] A. Aron and E. N. Aron, *Love and the Expansion of Self: Understanding Attraction and Satisfaction*, New York: Hemisphere, 1986.
- [28] E. J. Lawler, An Affect Theory of Social Exchange, *American Journal of Sociology*, Vol.107, No.2, pp.321-352, 2001.
- [29] E. Vigoda, *Organizational Politics*, Job

- Attitudes, and Work Outcomes: Exploration and Implications for the Public Sector, *Journal of Vocational Behavior*, Vol.57, No.3, pp.326-347, 2000.
- [30] M. B. Brewer and R. M. Kramer, "The Psychology of Intergroup Attitudes and Behavior," *Annual Review of Psychology*, 36, pp.219-243, 1985.
- [31] H. M. Oh, Chung, and G. Livanca, Group Social Capital and Group Effectiveness: The Role of Informal Socializing Ties, *Academy of Management Journal*, Vol.47, No.6, pp.860-875, 2004.
- [32] 강소라, 김호근, 나와 우리를 위한 지식이전 이론: 지식을 이전(Knowledge Transfer)하는 조직 구성원의 심리적 상태에 관한 근거이론적 접근, *경영학연구*, 제34권, 제3호, pp.743-785, 2005.
- [33] D. O. Sears, Symbolic Racism in Eliminating Racism: Profiles in Controversy, in Katz, A. and D.A. Taylor (Eds), *Eliminating Racism: Profiles in Controversy* (pp.123-151), New York: Free Press, 1988.
- [34] G. R. Ferris, D. D. Frink, D. P. Bhawuk, J. Zhou, and D. C. Gilmore, Reaction of Diverse Groups to Politics in the Workplace, *Journal of management*, Vol.22, No.1, pp.23-44, 1996.
- [35] A. H. Gold, A. Malhotra, and A. H. Segars, Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective, *Journal of Management Information Systems*, Vol.18, No.1, pp.185-214, 2001.
- [36] F. J. Riggins and H. Rhee, Developing the Learning Network Using Extranets, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.4, No.1, pp.65-83, 1999.
- [37] P. S. Goodman and E. D. Darr, Computer-Aided Systems & Communities: Mechanisms for Organizational Learning in Distributed Environments, *MIS Quarterly*, Vol.22, No.4, pp.417-440, 1998.
- [38] J. H. Wu and Y. M. Wang, Measuring KMS Success: A Respecification of the DeLone and McLean's Model, *Information & Management*, 43, pp.728-739, 2006.
- [39] S. S. Kleine and S. M. Baker, An Integrative Review of Material Possession Attachment, *Academy of Marketing Science Review*, 1, pp.1-35, 2004.
- [40] 최병구, "지식경영 영향요소, 프로세스, 조직성 파: 통합적 실증적 고찰", 한국과학기술원, 박사학위논문, 2002.
- [41] 홍세희, "구조 방정식 모형에 있어서 적합도 선정기준과 그 근거", *한국 심리학회지*, 19, pp.161-177, 2000.
- [42] L. T. Hu and P. M. Bentler, Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to under parameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3, pp.424-453, 1998.
- [43] C. Fornell and D. F. Larcker, Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18, pp.39-50, 1981.
- [44] R. A. Ping, FAQ's about latent variable interactions and quadratics in survey data, Retrieved from <http://www.wright.edu/~robert.ping/Faq.doc>, 2003a.
- [45] R. A. Ping, Latent Variable Research, Retrieved from <http://www.wright.edu/~robert.ping/>, 2003b.
- [46] 이현정, 김호근, 전수자의 심리적 특성이 지식이전에 미치는 영향에 관한 연구 -우리의식, 윤리성, 자기이익 및 감정을 중심으로, *경영학연구*, 제37권, 제1호, pp.1-34, 2008.
- [47] E. Wenger, *Communities of Practice, Learning, Meaning and Identity*. Cambridge University Press, 1998.
- [48] J. S. Brown and P. Duguid, *The Social Life of*

Information. Harvard Business School Press, 2002.

[49] C. M. Fiol and M. A. Lyles, Organizational Learning, Academy of Management Review, Vol.10, No.4, pp.803-813, 1985.

doctoral researcher

<관심분야> : 지식경영, 정보기술, 문화 및 혁신

### 저자 소개

이종원(Jongwon Lee)

정회원



- 1988년 2월 : 연세대학교 경영학과(경영학사)
- 1997년 2월 : KAIST 경영정보공학과(경영정보공학석사)
- 2000년 3월 : Cyworld 공동 창업 및 마케팅 이사

- 2006년 6월 : 하나로텔레콤 마케팅실장
  - 2007년 2월 : KAIST 경영공학과(경영공학박사)
  - 2011년 3월 : 호서대학교 디지털비즈니스학부 부교수
- <관심분야> : 지식 콘텐츠, 비즈니스모델

문윤지(Yun Ji Moon)

정회원



- 2004년 8월 : 이화여자대학교 경영학과(경영학석사)
- 2007년 2월 : 이화여자대학교 경영학과(경영학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 겸임교수

<관심분야> : 지식경영, 경영혁신과 조직, 기업과 정보시스템, 웹 2.0

이현정(Hyunjung Lee)

정회원



- 1995년 2월 : 이화여자대학교 경영학과(경영학석사)
- 2006년 2월 : 이화여자대학교 경영학과(경영학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : North Carolina State University post

강 소 라(Sora Kang)

정회원



- 1994년 8월 : 이화여자대학교 경영학과(경영학석사)
- 2004년 2월 : 이화여자대학교 경영학과(경영학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 교수

<관심분야> : 지식경영, 정보시스템의 사용과 성과, 업무와 정보기술, 그리고 인간 간 적합, Web 2.0