

개인적 친밀네트워크의 특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구

김경원* · 김영근**

〈요 약〉

조직 구성원들은 자신의 가치와 조직의 성과를 높이기 위해 인적자본의 향상을 위한 노력뿐만 아니라 사회적 자본의 확충을 위해서 많은 노력을 하고 있는 추세이다.

이에 따라 본 연구의 목적은 조직 구성원 개인의 사적인 인맥으로 구성된 개인적 친밀네트워크가 성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 검증하는 것이다. 본 연구에서 독립변수로 개인의 친밀 네트워크 특성을, 결과변수로 직무성과와 네트워크에의 협력의도로 설정하여 검증하였다.

본 연구에서 개인적 친밀네트워크가 개인성과에 미치는 영향을 분석한 결과 사회적 네트워크의 특성 중 크기, 강도, 지위가 협력행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무성과에는 크기와 강도만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

핵심주제어: 친밀네트워크, 직무성과, 네트워크 인지기억

I. 서 론

최근에는 통칭 소셜네트워크시스템(SNS: Social Network System)의 대표적인 사이트인 트위터(Twitter), 페이스북(Face Book), 마이스페이스(My space)등 인터넷 사회적 네트워크 툴을 통하여 스스로 조직구성원이 사회적 자본, 특히 사회적 네트워크를 통한 연결로 지식습득과 커뮤니케이션을 하고자 하는 열망을 갖게 되는 현상이 나타나고 있다.

논문접수일: 2012년 05월 30일 수정일: 2012년 06월 10일 게재확정일: 2012년 06월 18일

* 제1저자, 부산인적자원개발원 연구위원, kkw8094@bhrdi.or.kr

** 교신저자, 동의대학교 경영대학 교수, ygk@deu.ac.kr

다시 말하면 조직구성원들이 목표를 설정하고 자기개발을 위한 부단한 노력을 하며 정보를 획득하고 교환하는 수단으로서 사회적 네트워크를 만들기 위해 노력하는 것에 주목할 필요가 있는 것이다.

그 원인을 유추해 보면 오늘날과 같이 정보가 넘쳐나는 사회에서도 가치 있는 정보는 모든 사람에게 동일하게 전달되는 것은 아니며, 이러한 정보는 개인이 소속되어 있거나 조직 간의 사회적 네트워크를 통하여 전달된다는 것을 조직구성원 또는 사회적 네트워크 참여자가 인식하기 시작하였지만, 비공식조직의 조직의 중요성에 대한 인식에도 불구하고 조직구조의 설계에 관한 연구는 대부분 공식조직에 국한 되어왔다. 따라서 개인의 성과와 관련한 사회적 네트워크는 공식적이든 비공식적이든 성과의 제고에 필요한 정보 또는 자원을 교환할 가능성이 높기 때문에 구성원은 그 공식적 네트워크와 비공식적 네트워크의 특성에 따라 정보와 자원의 교환정도가 다를 것이며, 이러한 정도에 따라 성과 또한 달리 나타날 것이라는 예상이 가능하다. 따라서 사회적 네트워크를 통해 업무수행에 필요한 지식이나 자원에 대한 접근이 얼마나 쉽고 정확하게 가능한가는 매우 중요한 문제라고 할 수 있다.

특히 한국적 네트워크의 특성이라 할 수 있는 3연(학연, 혈연, 지연)을 통한 인맥은 비공식적인 사회적 네트워크로서 오래전부터 작용하여 왔다. 이는 상부상조의 정신과 같은 유교적 문화의 틀에서 범위안의 존재들에게는 긍정적이지만 그 외부적으로는 일반적으로 부정적이며 철폐해야할 대상으로 여겨지는 상황에서 연고주의와 같은 비공식적 사회적 네트워크가 어떠한 특성에 의해 사회적으로 긍정적인 효과를 발생시키는가에 대하여는 관심이 부족하다. 이제까지의 조직과 관련한 연구에 있어서 공식조직에 대한 연구가 주로 이루어져왔다. 그러나 실제 조직 업무는 비공식 구조를 통해 달성된다는 점에서 비공식조직의 성격을 가진 개인적 인맥 네트워크 즉 친밀네트워크도 고려의 대상이다.

따라서 본 연구는 비공식적 사회적 네트워크 즉 개인적 인맥 네트워크가 직무성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고 덧붙여 참여네트워크에 대해 그 특성을 얼마나 정확하게 인지하고 있는 지에 대한 네트워크 인지 기억의 정도에 따라 성과가 어떻게 달라지는 지에 대하여 분석하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 관계에 따른 사회적 네트워크의 유형

사회적 네트워크에서 주로 연구의 대상이 되는 유형은 네트워크 내의 관계에 따라 달라진다. 이러한 사회적 네트워크의 노드들과의 관계는 네트워크의 성격 차이를 도출한다.

따라서 사회적 네트워크의 유형은 사회적 관계의 특성에 따라 여러 가지 유형으로 구분될 수 있다. Granovetter(1973)는 네트워크를 만드는 시간, 감정의 강도, 친밀도, 호혜적 행위 등을 고려하여 관계의 강도를 기준으로 강한 연결(strong tie)과 약한 연결(weak tie)로 구분하고, 약한 사회적 연결을 통해 전달되는 정보의 다양성 측면에서 유리하다고 설명한다. 약한 연결의 사회적 관계는 상대적으로 넓은 범위의 새로운 정보를 제공하기 때문이다.

Lin(2001)은 사회적 네트워크의 두 가지 형태 가운데 강한 연결과 약한 연결은 각각 다른 기능을 가지는데, 친밀한 관계의 강한 연결을 통해서서는 주로 감성·표출적 정보의 교류가 이어지고 약한 연결은 수단적 행위로서 사용되는 경우로 나누어 설명하고, 특히 구직자가 자신의 사회적 네트워크를 구성하는 위계적 지위에 따라 선별적으로 활용 가능성을 보여주었다.

이와 같은 논의들은 네트워크를 활용하는 방법이 모두 같은 특징을 가지고 있는 것이 아니라는 점과 네트워크의 유형에 따라 다른 결과를 가져온다는 점을 시사한다. 네트워크의 특성을 세분화하기 위해서는 다양한 방법들이 가능하지만, 네트워크의 경로가 '누구'를 통한 것이냐에 따라서 중요한 차이점이 발생하게 된다(최준호, 2007).

<표 1>에서 정리하고 있는 내용은 구직성과에 미치는 네트워크의 유형을 세분화한 연구들이다. Granovetter의 '약한 연결의 강함(strength of weak tie)' 논의 이후 많은 연구들이 진행되었다.

각각의 학자들은 사회적 관계의 유형을 보다 현실적인 기준으로 구분하기 위해 다양한 방식으로 개인이 맺고 있는 네트워크의 특성을 반영하기 위한 대안을 탐색하였으며 일과 관련된 관계가 중요하며, 함께 일하는 동료들 일과 관련된 다른 관계로 구분하는 것이 필요하다고 보았다.

Wegener(1991)는 부모, 친지, 친구, 지인과 같이 개인이 맺고 있는 관계 가운데

데 각각의 관계가 중점을 두고 있는 내용(focus of social ties)을 기준으로 친밀성을 기반으로 한 관계, 형식적 모임을 통한 관계, 여가를 함께하는 관계로 나누었다. Ibarra와 그의 동료는 사회적 네트워크를 업무와 관련하여 필요한 정보를 제공받는 업무 네트워크와 업무 이외의 친교와 심리적 지원을 위한 친교 네트워크로 분류하였다(Ibarra and Andrew, 1993).

<표 1> 선행연구에서의 네트워크 분류

| 연구자 | 네트워크의 분류 |
|-------------------------------|--|
| Granovetter (1974) | . family-social contacts network . work contacts network |
| | . weak tie network . strong tie network |
| Huffman and Torres(2002) | . co-worker network . work-related contact network . social acquaintance network |
| Wegener (1991) | . intimacy focus network . formality focus network . leisure focus network |
| Bridges and Villemez(1986) | . work-related network . communal tie network |
| Mouw(2003) | . weak tie network . strong tie network |
| Ibarra and Andrew (1993) | . work-related network . intimacy-related network |

2. 친밀 네트워크와 인맥

2.1 약한 연결의 강함과 강한연결의 강함

사회적 네트워크의 연구에 가장 많은 비중을 차지하고 있는 문제는 집단 또는 네트워크의 '폐쇄성' 혹은 '개방성'이 사회적 자본의 형성과 확산에 어떤 영향을 미치는가 하는 문제이다. 즉 집단의 폐쇄성이 사회적 자본의 창출과 축적에 긍정적인 기능을 하는가 아니면 부정적인 기능을 하는가 하는 논쟁이다.

이러한 문제는 기본적으로 연결망이나 관계에 나타나는 연결의 성격이 약한 것이 사회적 자본의 축적에 유리한 가 혹은 강한 것이 사회적 자본의 축적에

유리한가와 같은 문제이다. 그 이유는 ‘약한 연결(weak tie)’의 중요성을 강조하면 집단의 ‘개방성’이 사회적 자본의 축적에 중요하다는 주장으로 연결되고 (Granovetter, 1973), ‘강한 연결(strong tie)’의 중요성을 강조하면 집단의 ‘폐쇄성’이 사회적 자본의 축적에 중요하다는 주장으로 연결되기 때문이다(Coleman, 1998).

특정한 집단에 소속된 구성원들 사이의 신뢰란 기본적으로 집단의 폐쇄성을 전제로 성립한다. 왜냐하면 집단 내 다른 구성원과의 관계 맺기에 필요한 효과적인 규범이 출현하기 위해서는 닫힌 연결망이 필요하기 때문이다. 집단의 경계가 모호한 개방적인 구조에서는 구성원들 간의 관계 맺기와 관련하여 규범을 어기는 경우 이에 대한 감시와 처벌이 적절히 이루어지지 않는다. 그렇기 때문에 결국 개방적인 집단은 구성원들 간의 신뢰가 약화되고 급기야는 집단 자체의 규범이 해체되는 상황으로까지 이어질 수 있다(Coleman, 1988). 그러므로 집단의 폐쇄성은 사회적 자본의 출현에 필수 불가결한 요소라고 하지 않을 수 없다.

그러나 다른 한편 특정한 집단의 범위를 넘어서 다른 집단의 구성원과 어느 정도의 느슨한 관계를 맺는 구성원을 가진 집단은 완전히 폐쇄적인 집단에 비해 사회적 자본의 축적이 더욱 강화되는 경우를 우리는 자주 발견한다. 예컨대 직장을 구하는 과정에서 사람들은 빈번하게 접촉하는 친밀한 관계에 있는 사람들 즉 강한 연결을 맺고 있는 사람들보다는 일상적인 일로 자주 접촉하지 않는 즉 약한 연결을 맺고 있는 사람들로부터 취업에 필요한 중요한 정보를 획득한다. 왜냐하면 강한 연결은 동원할 수 있는 정보의 내용이 중복되어 새로운 직장을 찾는데 별 도움이 되지 않는 반면, Granovetter의 연구에 따르면 약한 연결은 공유하는 정보의 내용이 중복되지 않아 새로운 직장을 찾는데 큰 도움이 되기 때문이다(Granovetter, 1973). 따라서 집단 간에 존재하는 ‘약한 연결(weak tie)’은 집단의 장벽을 초월하는 유리한 역할을 하여 결과적으로 보다 많은 정보를 취득하는데 도움이 된다. 즉 외부와의 교류가 전혀 없는 완전히 폐쇄적인 집단보다는 약한 연결을 통해 외부와 일정한 교류를 가지며 집단으로서의 정체성을 유지하는 집단이 사회적 자본의 축적에 상대적으로 유리하다.

그렇다면 사회적 자본의 축적에 유리한 연결은 과연 무엇인가에 대해서는 이미 존재하고 있는 집단의 정체성을 유지하는 조건으로 평가하면 ‘약한 연결’을 통한 외부의 자원에 대한 접근이 사회적 자본을 확대하는 유일한 가능성이다. 반면에 강한 연결은 바로 그 강한 연결 때문에 서로 다른 집단에 소속되어 있던 구성원들을 새로운 하나의 집단으로 묶게 되어 집단의 정체성을 바꾸게 한

다. 그렇지만 그렇게 하여 새로이 등장한 보다 큰 집단은 기존에 개별적으로 존재하던 각각의 집단에 비해 구성원의 규모 및 관계가 확대되어 사회적 자본의 총량이 증가한다. 따라서 결국 다음과 같은 결론이 가능하다. 기존집단의 정체성을 유지하면서 사회적 자본을 확대하려면 약한 연결이 필요하고, 기존 집단의 정체성을 굳이 유지할 필요가 없다면 강한 연결이 사회적 자본의 확대에 보다 강력한 수단이다.

약한연결과 강한연결 중 어떠한 연결방법이 사회적 자본의 축적에 유리한가의 문제는 네트워크 참가자의 선택의 문제이다. 사회적 자본은 관계를 맺는 사람들이 기존의 집단 정체성 유지에 관심을 두는지 혹은 보다 큰 새로운 집단을 구성할 용의가 있는지는 문제에 따라 공유되는 자원의 규모가 범위가 달라지기 때문이다. 거꾸로 말하면 필요로 하는 사회적 자본의 속성이 집단의 구성 범위를 확대하고 또한 결속을 강화하는 것인지 혹은 집단의 구성을 그대로 유지하면서 외부와의 관계를 통해 보다 많은 정보의 획득과 자원의 동원을 추구하는 것인지에 따라 판단이 달라진다. 특히 이 문제에 대한 판단에 있어서 중요한 역할을 하는 것은 특정한 관계가 배태되어 있는 보다 거시적인 사회의 맥락이다.

이러한 면에서 시장에서 얻을 수 있는 정보의 양이 불충분하거나 혹은 기업의 인사관행이 개방되어 있지 않은 사회적 조건에서는 기업집단 내부의 범위를 확대하고 또한 결속을 강화하는 ‘강한 연결’이 기업집단의 내부 범위를 그대로 유지하면서 외부와의 교류를 뒷받침하는 ‘약한 연결’보다 오히려 더 중요한 사회적 자본의 속성이 된다. 반면에 사회 전체적으로 보아 정보의 교류가 활발하거나 혹은 기업의 인사층원이 개방적으로 이루어지고 있는 경우라면 기업집단 내부의 구성을 확대하고 또한 결속을 강화하는 ‘강한 연결’보다는 기업집단 내부의 구성을 그대로 유지하면서 기업집단 간의 교류에 필요한 ‘약한 연결’이 보다 유효한 사회적 자본의 속성이 될 것이다(Burt, 2001).

2.2 친밀네트워크로서의 연고주의, 인맥

이제까지 우리사회는 네트워크의 개념을 앞서 언급한 연결의 개념으로 보면 연고와 같은 강한연결을 주로 말해왔다. 즉 전통적 한국형 네트워크의 연결 형태는 강한연결이다.

한국사회에 존재하는 전통적 형태의 네트워크인 연고가 가장 보편적인 의미를 갖고 있는 것은 혈연, 지연, 학연이라고 볼 수 있다. 이같은 연고에 의해서 연결되는 사람들이 상대방에게 보이는 대인행동의 편향된 성향을 연고주의라고

할 수 있다(홍동식, 1989).

따라서 학연주의는 같은 학교 출신의 동문관계에 의한 연결, 지연주의는 동일 출생지역 및 성장지역에 의한 연결, 혈연주의는 가족관계에 의한 연결로 발생되는 특성이라고 볼 수 있다. 특히 학연은 지연 또는 혈연과 달리 몇 가지 면에서 독특성을 가지고 있다.

첫째 학연은 개인의 성장과정 중 사회화 과정에서 획득되어지는 강한 연결고리라는 점에서 학연에 의해 연결되는 사람들 간에는 능력, 자질, 배경 등에 있어서 공통점이 지연보다 더 크다. 이것은 특히 김용학의 연구에서 잘 나타나는데, 그는 이를 인적자본이 사회적 자본에 미치는 영향으로 보고 연구를 진행하였는데 그는 정치학과 졸업생을 대상으로 한 연구, 서울지역 10개 대학의 학연 구축연구, 엘리트들의 학교별 분포에 대한 연구 등에서 학연에 의한 강력한 연결을 발견하였다(김용학, 2007).

연고주의는 혈연이나 지연, 학연 등의 현실적인 관계를 토대로 형성되어 폐쇄적 집단을 이룬다. 전통적 공동체에 대한 낭만적인 동경이 있지만, 사실 우리 사회에서 공동체는 그 폐쇄적인 성격 때문에 도리어 문젯거리다. 기본적으로 전통적 공동체는 실제 공간에 바탕하고 있기 때문에 폐쇄성이 강하다. 선천적인 조건에 주로 좌우되는 것이 전통적 공동체이기 때문이다. 반면에 같은 이유로 지속성과 안정감, 공동체에 대한 강한 충성도를 갖고 있기도 하다. 하지만 우리 사회에 남아 있는 연고주의는 긍정적 측면보다는 부정적 측면이 강하다.

이러한 연고주의는 개인의 이해관계를 우선 관심사로 형성된다. 일반적으로 한국인들은 스스로의 삶의 목표가치를 추구하기 위해 개인들의 사적 이익의 추구에 있어 적극적인 관심을 가지고 있지만, 아직도 공익이나 공공의 문제(public issue)에 대한 관심과 참여는 매우 소극적이라고 할 수 있다.

그리고 혈연 지연 학연 등으로 형성된 개인적인 네트워크를 통한 신뢰관계는 비교적 잘 발달되어 있으나 공적으로 제도화된 법, 규칙, 규범에 대한 신뢰는 부족하다. 이로 말미암아 연결은 동일 집단에 속한 성원들의 사회생활을 돕는 윤희제(유석춘, 2004)의 구실을 하기도 하지만 때로는 집단 간의타협을 어렵게 만들어 갈등을 유발시키기도 한다(이재열, 1998).

인맥과 같은 친밀네트워크는 결집력이 강한 만큼 다른 집단에 대하여 배타적이고 이기적인 집단의 성격을 가지기 쉬워 집단 외부와의 공동체적 의식의 저하를 가져올 수 있으며 공적 신뢰의 부재를 야기할 수 있다는 점에서 보통 우리가 언급하는 사회적 네트워크와는 차이가 있다.

그러나 우리사회에서 연고는 오랜 기간에 걸쳐 우리문화에 내재된 집단주의

의 전통 때문에 중요하다. 이러한 연고주의적 전통은 자신의 정체성을 규정하는 다양한 속성들(예를 들면 혈연, 학연, 지연 등)을 공유하는 사람들에 대한 기본적인 소속감을 토대로 하여 다양한 관계를 발전시키는 계기가 된다. 그래서 조직 내 네트워크, 공식적 조직구조 그리고, 조직성원의 속성의 분포 등이 어떻게 상호작용하는지를 이해하는 것은 조직의 내부구조를 이해하는데 도움이 된다.

2.3 사회적 친밀 네트워크의 효과에 대한 논쟁

사회적 네트워크의 연구에 가장 많은 비중을 차지하고 있는 문제는 그 특성이 사회적 자본의 형성과 확산에 어떤 영향을 미치는가 하는 문제이다. 즉 집단의 폐쇄성이 사회적 자본의 창출과 축적에 긍정적인 기능을 하는가 아니면 부정적인 기능을 하는가 하는 논쟁이다.

이러한 문제는 기본적으로 네트워크나 관계에 나타나는 연결의 성격이 약한 것이 사회적 자본의 축적에 유리한가 혹은 강한 것이 사회적 자본의 축적에 유리한가와 같은 문제이다. 그 이유는 ‘약한 연결(weak tie)’의 중요성을 강조하면 집단의 ‘개방성’이 사회적 자본의 축적에 중요하다는 주장으로 연결되고 (Granovetter, 1973), ‘강한 연결(strong tie)’의 중요성을 강조하면 집단의 ‘폐쇄성’이 사회적 자본의 축적에 중요하다는 주장으로 연결되기 때문이다(Coleman, 1998).

특정한 집단에 소속된 구성원들 사이의 신뢰란 기본적으로 집단의 폐쇄성을 전제로 성립한다. 왜냐하면 집단 내 다른 구성원과의 관계 맺기에 필요한 효과적인 규범이 출현하기 위해서는 닫힌 네트워크가 필요하기 때문이다. 집단의 경계가 모호한 개방적인 구조에서는 구성원들 간의 관계 맺기와 관련하여 규범을 어기는 경우 이에 대한 감시와 처벌이 적절히 이루어지지 않는다. 그렇기 때문에 결국 개방적인 집단은 구성원들 간의 신뢰가 약화되고 결국은 집단 자체의 규범이 아무 의미없는 상황으로까지 이어질 수 있다(Coleman, 1988). 그러므로 집단의 폐쇄성은 사회적 자본의 출현에 필수 불가결한 요소라고 하지 않을 수 없다.

그러나 다른 한편 특정한 집단의 범위를 넘어서 다른 집단의 구성원과 어느 정도의 느슨한 관계를 맺는 구성원을 가진 집단은 완전히 폐쇄적인 집단에 비해 사회적 자본의 축적이 더욱 강화되는 경우를 자주 발견한다. 예컨대 직장을 구하는 과정에서 사람들은 빈번하게 접촉하는 친밀한 관계에 있는 사람들 즉 강한 연결을 맺고 있는 사람들보다는 일상적인 일로 자주 접촉하지 않는 즉 약

한 연결을 맺고 있는 사람으로부터 취업에 필요한 중요한 정보를 획득한다 (Granovetter, 1973).

따라서 집단 간에 존재하는 ‘약한 연결(weak tie)’은 집단의 장벽을 초월하는 유리한 역할을 하여 결과적으로 보다 많은 정보를 취득하는데 도움이 된다. 즉 외부와의 교류가 전혀 없는 완전히 폐쇄적인 집단보다는 약한 연결을 통해 외부와 일정한 교류를 가지며 집단으로서의 정체성을 유지하는 집단이 사회적 자본의 축적에 상대적으로 유리하다.

그러나 강한 연결은 바로 그 강한 연결 때문에 서로 다른 집단에 소속되어 있던 구성원들을 새로운 하나의 집단으로 묶게 되어 집단의 성격을 바꾸게 한다. 그렇지만 그렇게 하여 새로이 등장한 보다 큰 집단은 기존에 개별적으로 존재하던 각각의 집단에 비해 구성원의 규모 및 관계가 확대되어 사회적 자본의 총량이 증가한다.

따라서 결국 다음과 같은 결론이 가능하다. 기존집단의 정체성을 유지하면서 사회적 자본을 확대하려면 약한 연결이 필요하고, 그럴 필요가 없다면 강한 연결이 사회적 자본의 확대에 보다 유리하다.

3. 성과변수로서의 직무성공

성공에 대한 사전적 의미는 ‘이루어낸 결실’, ‘일이 이루어진 결과’나 ‘활동, 작업 등을 성취하는데 있어서의 행위나 태도’를 말한다. ‘조직의 바람직함이나 적절함에 대하여 평가하는 종사자의 행동으로써 보고서가 얼마나 잘 작성되었는가 또는 문제해결’ 등이라고 할 수 있다(Campbell, et. al., 1990).

활동, 작업등이 이루어짐으로써 생긴 행위, 결말의 상대나 영향 및 변화가 성과이며, 개인이나 집단, 또는 각각 적용이 가능하고 일반적으로는 사회학적, 생물학적, 기계적 체계에서도 적용되는 개념으로서 특징의 기대나 목표의 달성 정도를 의미한다. 결국 성과는 목적과 관련된 개념이며, 서비스의 결과나 영향과 관련된 개념이다.

또한 직무성공은 ‘조직구성원들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과라고 정의하였고, Steve와 Paul(1999)은 ‘조직구성원들이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태나 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도’라고 정의하였으며, 조직의 역할수행에 있어 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이라고 정의 하였다(Miller, 1990).

직무성과에 대한 네트워크 관점은 개인의 성과를 독립적으로 보기보다는 관계의 패턴으로 분석한다(Brass and Galaskiewicz, 2004). 조직에서 상호의존적인 과업처럼, 직무성과에 영향을 미치는 관계는 필요한 정보와 전문기술을 습득해야 하는 능력과 연관된 관계이다.

Cross와 Cummings(2004)는 정보 네트워크와 친교 네트워크를 통한 조직 내 다른 부서 사람들과의 연결 그리고 조직 외 다른 사람들과의 연결(즉, 사회네트워크의 다양성)이 개인의 성과와 긍정적인 상관관계가 있음을 밝히고 있으며, Sparrowe 등(2001)은 조언 네트워크에서 중심성이 개인의 직무성과와 긍정적인 관련이 있다는 것을 발견했다.

이와 같은 연구 결과에 비추어 볼 때, 사회적 네트워크의 크기가 크고, 다양성이 높고, 상호작용 빈도가 많고, 네트워크 중심에 위치할수록 개인 및 집단의 직무성과가 높아지고 있음을 알 수 있다.

4. 조절변수로서의 네트워크 인지 기억

4.1 분산기억시스템으로서의 네트워크 인지 기억

분산기억(TM)이라는 개념을 처음 연구한 학자는 Wegner(1987)로 그는 가까운 관계에서 인지가 상호간에 어떻게 공유되는가를 나타내는 용어로서 처음 설명되었다.

대부분의 초기연구들은 친밀한 관계인 커플의 행동을 설명하기 위해 TM의 개념을 소개하였고 친밀한 커플의 메모리 과정을 설명하는데 관심을 가졌다(Hollingshead, 1998a and 1998b; Wegner, Erger and Raymond, 1991).

TM을 이해하기 위해서는 먼저 TM의 개념의 정의가 필요하다. TM은 개인의 메모리 시스템으로 불완전한 기억구조를 갖는 개인들이 자신의 메모리를 다양한 외부적 지원(컴퓨터, 도서, 친구, 공동작업자)등에 의해 보충된다는 개념이다(Wegner, Erger, and Raymond, 1991). Wegner와 그의 동료들은 특히 메모리 보조도구로서 사람을 사용하는데 관심이 있었다.

다시 말하면, 지속적인 관계에 있는 개인들은 자신의 제한되거나 신뢰하지 못할 메모리를 보완하기 위해 외부메모리 보조도구로 서로를 활용하고 정보를 입력, 저장, 재생시키는 공유된 시스템을 개발하게 된다. 이와 같이 TM이 형성되기 위해서는 입력, 저장, 회상의 세단계의 절차가 필요하다.

첫째, 입력단계에서는 개인은 다른 사람의 전문영역에 관한 정보를 얻는다.

정보가 전문영역으로 코드화 할 수 있도록 후속의 정보들에 관해 분류작업을 한다. 둘째, 저장단계에서는 전문영역을 가졌다고 생각되는 개인에 대한 정보들을 기억한다. 셋째, 회상단계에서는 부호화와 저장단계를 거쳐 분류된 정보를 필요할 때 상기한다.

요약하면, TM은 다른 사람의 지식에 의해 영향을 받는 기억을 의미한다. 한 개인이 입력, 저장하고 회상하는 정보는 서로 다르다. 다른 사람의 메모리에 저장된 정보를 회상하기 위해서는 개인들 간의 네트워크(커뮤니케이션, 대인관계의 상호작용)가 및 각 네트워크 구성원들의 네트워크 인지 기억이 무엇보다 중요하다.

더구나 개인이 새로운 정보를 학습하고 기억하는 암묵적 혹은 명시적 의사결정은 이러한 계약에 대한 기대에 기초하고 있다. 따라서 TM은 다른 사람이 소유한 지식과 그 지식에 대한 접근가능성에 대한 한 사람의 신념에 따라 개발된다.

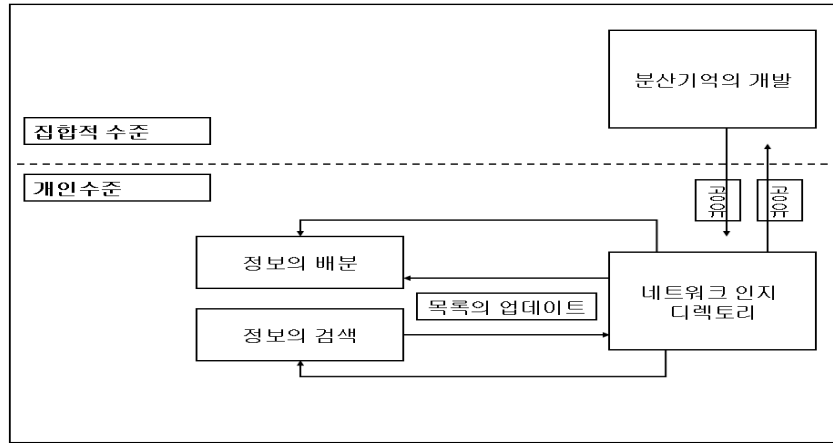
이러한 개념이 최근에 와서야 집단에 적용되기 시작하면서 팀 TM이 등장하였다.(Moreland, 1999). 팀 TM이란 두 명 이상의 사람들이 협력하여 정보를 저장, 생성하고 커뮤니케이션하기 위해 TM을 적극적으로 사용하는 것을 말한다.

팀 구성원들이 정보를 필요로 하지만, 그것을 모두 기억할 수도 없고 자신의 기억을 신뢰할 수 없을 때 상호지원해주는 시스템을 말한다. 즉, 팀 구성원들이 공동의 과업을 수행하기 위해서 자신의 TM을 적극적으로 사용하여, 다른 사람의 지식을 조합할 때, TM이 형성된다고 할 수 있다.

두 명 이상의 사람들이 자기노출을 통해 서로의 전문영역을 파악함으로써 문제를 해결해 나가는 것을 말한다. 따라서 TM이란 집단 구성원 자신들이 소유한 지식과 누가 무엇을 알고 있는지에 관한 공유인식을 조합하는 것을 의미한다(Wegner, 1987; Moreland, 1999).

결과적으로 TM은 팀원들에게 혼자 기억할 수 있는 정보보다 더 많은 양질의 정보를 제공해 주는 효과가 있다. 그러나 전문지식이 논쟁중이거나 중요정보가 외부로 유출된 경우에는 TM의 복잡성이 오히려 혼란을 야기할 수 있다.

Wegner(1987; 1995)에 의하면, TM은 개인의 지식의 조합과 다른 사람의 지식에 대한 대인 관계적 인식 즉 네트워크 인지 기억의 두 부분으로 구성된다고 주장한다. 네트워크 내에서의 TM에 관한 최근 연구들은 주로 네트워크 인지 기억을 강조하고 있다.



<그림 1> 네트워크 인지 기억과 분산기억간의 관계

4.2 네트워크 인지 기억의 경영학적 의의

사회적 네트워크 연구에서 네트워크 인지 기억이 지니는 경영학적 의미는 개인 수준에서 볼 때, 사회적 네트워크 구조를 실제와 가깝게 파악하고 있는 사람은 네트워크에서 지식을 가진 행위자를 쉽게 알아낼 수 있고, 조직 내 사람들의 결집과 그 속의 지식 또는 정보의 소재를 용의하게 인식 할 수 있다.

이러한 특성 때문에 네트워크 인지 기억은 일종의 권력의 원천이라는 평가를 받고 있으며, 그 관계는 Krackhardt(1990)의 연구에서 실증된 바 있다. 그러나 조직에서 네트워크 인지 기억이 지니는 기능에 비해, 효과에 대한 연구는 매우 드물다.

지금까지 진행된 소수 연구들도 주로 팀 분산기억시스템의 효과에 한정되어 있으며, 이러한 연구들은 팀 수준 즉 조직수준에서 연구되어져 왔으며, 개인수준에서의 기억(Memory)는 고려되지 않고 있다. 기업 차원에서도 사회적 네트워크 인지 기억은 인적자원관리, 특히 배치 및 교육훈련, 다운사이징 등과 관련하여 중요한 경영학적 의미를 지닌다. 관리자가 조직 구성원들 사이의 인간관계를 예리하게 파악하고 있을 경우 업무 특성에 적합한 인력배치를 도모할 수 있을 것이다.

예를 들어, 직무특성상 다양한 사회적 자원을 동원할 필요가 있는 자리에는 네트워크 중심성이 높은 인물을 배치하는 것이 인지정확성을 통해 가능해진다. 또한 중심성이 현저히 떨어지는 구성원이나 서로 적대적인 소집단들을 정확히 파악하여, 팀워크나 대인관계 기술을 배양할 수 있는 교육훈련 기회를 제공해 줌으로써 이들로 인한 역기능을 미연에 방지할 수 있다(김민정 외, 2009).

그리고 다운사이징이나 이직은 기업 내에 존재하는 네트워크를 파괴시키므로

네트워크 관점에서 대단히 중요한 문제라고 볼 수 있는데, 조직 내부의 기존 네트워크가 파괴되었을 경우에도 관리자의 네트워크 인지 기억이 높을수록 보다 빠른 시일 내에 조직 내 정보와 자원이 원활히 흐를 수 있는 방향으로 네트워크 재구축을 이룰 수 있을 것이다.

이런 측면에서 볼 때, 사회적 네트워크 인지 기억은 개인의 영향력 차원에서 뿐 아니라 기업의 안정성과 효과성 차원에서도 큰 경영학적 시사점을 지닌다. 따라서 조직 연구자들과 기업 경영자들이 관심 있게 탐구해야 할 개념이라고 할 수 있다.

III. 연구방법

1. 표본의 선정 및 자료 수집

본 연구에 필요한 자료를 수집하기 위해 방문 설문조사를 실시하였다. 주로 부산경남지역에 소재하고 있는 기업을 임의 추출방식으로 사용하여 총 500부의 설문지를 배포하여 423부의 설문지가 회수되었다(회수율:84.6%). 이 중 불성실한 응답이나 중심화 경향이 두드러지는 설문지를 제외하고 최종적으로 377부를 분석에 사용하였다(유효응답률 87.0%).

본 연구에서 응답한 응답자의 성별 특성은 남성 203명(53.8%)으로 여성 174명(46.2%)에 비해 높았다. 연령은 30세 이하가 37.1%, 31세~ 35세 미만이 27.9%로 전체 65%를 차지하고 있다.

직급은 대리가 140명으로 가장 많았으며 직장경력은 5년 미만이 177명(46.9%)으로 가장 많은 빈도를 나타내어 본연구의 주된 응답자는 젊고 직장경력이 짧은 특징을 보이고 있다. 학력은 고졸 27.9%, 전문대졸이 26%이며 대졸은 163명(43.2%)로 가장 많은 응답을 하였다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

2.1 개인적 친밀 네트워크의 특성

1) 사회적 네트워크의 크기

네트워크의 크기는 소위 마당밭이라고 부르는 사람의 경우 네트워크의 크기가 크게 나타나며 Granovetter(1973)가 주장하고 있는 약한연결의 특성이 나타

날 가능성이 크다. 사회적 네트워크의 크기를 측정하기 위해 많은 선행연구와 마찬가지로 조직 내에서 자신에게 업무와 상관없이 친한 사람과 자신의 직무성과 향상에 지원을 해주는 사람의 명단에 표시를 하도록 해서 몇 명의 이름에 표시를 하였는지 그 수를 측정하였다.

2) 사회적 네트워크 범위

네트워크 범위는 우리나라의 인맥 특성상 강한 연고주의적 성향을 가지고 있는 사람은 이 사회적 네트워크 범위는 작아지며, 연고주의를 지향하지 않는 성격을 가진 사람은 범위가 크게 나타날 것이다. 사회적 네트워크의 크기를 측정하기 위한 명단의 인물의 관계를 물어 ‘얼마나 다양한 분야의 사람들을 알고 있는가’로 정의하였다. 자아(ego)와 타인(alter)과의 관계의 수를 세어 측정하였다.

3) 사회적 네트워크의 강도

이는 어떤 네트워크에 속해있는 사람의 경우 그 네트워크상의 멤버와 얼마나 강한 연결을 가지고 있는가를 직접적으로 측정하는 지표이다. 사회적 네트워크의 강도를 측정하기 위해 응답자가 네트워크 크기 응답 때 각 이름에 대하여 얼마나 심리적으로 친밀함을 느끼는가에 대해 평가하도록 하였다.

응답자가 쓴 닉네임이나 이니셜 옆에 친밀도의 응답칸을 마련하여 그 정도에 따라 5점척도를 사용하도록 하고 각 사람에 대하여 평가한 심리적 친밀감의 평균으로 강도를 측정하였다.

4) 사회적 네트워크의 지위

주로 알고 있는 사람들이 자기보다 상위직급에 있는지를 평가하는 지표이다.

사회적 네트워크의 지위를 측정하기 위해 응답자가 네트워크 크기 응답 때 이름에 대하여 자신과 비교한 상대적 사회적 지위로 평가하도록 하였다. 기업된 각 사람의 직위에 대하여 평가한 직급의 평균으로 지위를 측정하였다.

5) 사회적 네트워크의 접근방법

사회적 네트워크의 접근정도 측정하기 위해 응답자가 네트워크 크기 응답 때 이름에 대하여 자신과 처음 관계를 맺은 사람이 어떠한 경로로 접근되었는지를 평정하였다. 접근경로는 다양하지만 본 연구에서는 온라인을 통해 접근되었는지 오프라인을 통해 접근되었는지 질문하였다.

6) 사회적 네트워크의 유대관계

사회적 네트워크는 크게 온라인 네트워크와 오프라인 네트워크로 구별이 가능하다. 오프라인을 통한 사회네트워크 자본은 강한 유대감을 바탕으로 결속력이 큰 특징이 있어 연장자들과의 위계적 커뮤니케이션이 이루어지는 강한 연결이 가능하나 온라인 커뮤니티에서 이루어지는 관계들은 오프라인공간에서 이루어지는 관계에 비해 밀도나 응집력이 떨어지는 특징이 있기 때문에 주된 접촉 방식을 온라인과 오프라인으로 구별하여 응답하도록 하였다.

2.2 직무성과

직무성과는 Oldham과 Cummings(1996)가 개발한 자기평가 측정도구와 Morison과 Haley(2003)의 연구에서 사용한 직무평가에 사용한 문항을 본연구의 목적에 맞는 항목을 추출하여 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

2.3 네트워크 인지 기억

네트워크 인지 기억은 팀의 분산기억의 구성요인으로써 개인이 가지고 있는 네트워크에 대한 지식의 원천에 대한 인지구조이다. 본 연구에서는 네트워크 인지 기억을 인적경로에 대한 기억, 누가 신뢰할만한 정보를 가지고 있는가와 관련한 정보적 신뢰 기억의 2가지로 분리하여 측정하였다. 즉, 누가 어떠한 지식을 소유하고 있는지에 대한 기억(인적경로), 구성원들이 소유하고 있는 지식을 얼마나 정확한지에 대한 기억을 통하여 습득한 지식을 얼마나 업무에 사용하고 있는지의 정도(정보적 신뢰)를 Lewis(2003)의 측정항목을 개인수준으로 수정하여 사용하였다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

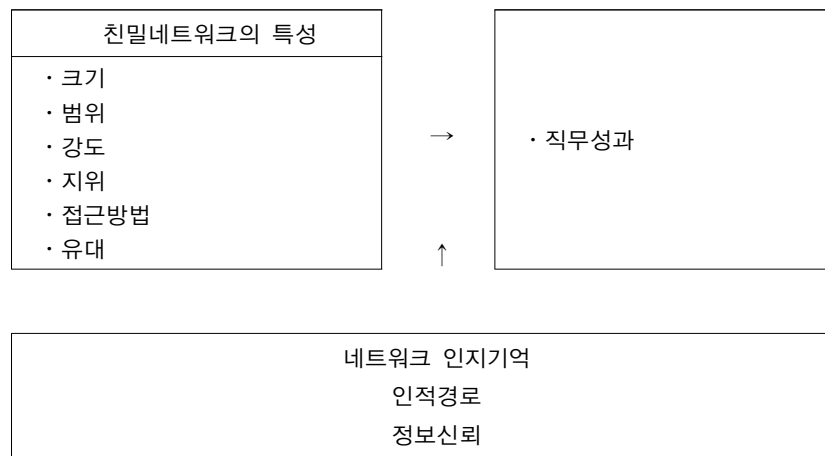
본 연구는 개인적 친밀 네트워크가 개인의 직무 및 경력에 어떠한 영향을 미치는지를 실제적으로 검증하는 것을 목적으로 한다. 다시 말하면 기존의 선행연구들을 바탕으로 하여 조직구성원의 개인적 친밀 네트워크의 특성이 성과변수인 직무성과와 협력행동에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하고자 하는 것이다.

조직구성원의 사회적 네트워크 특성이 성과에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 조직구성원의 네트워크에 대한 정확한 정보의 소재를 파악하는 능력이 성

과에 미치는 영향에 차이를 결정하는 변수가 될 것이며, 따라서 조절변수로 개인의 네트워크속의 지식의 소재나 소재를 찾을 수 있는 인적경로를 기억하는 네트워크 인지 기억의 개념을 도입하고자 한다.

따라서 네트워크와 성과간의 영향 관계에서 조직구성원의 네트워크 인지기억이 어떠한 조절효과를 나타낼 것인가에 대하여 분석하고자 한다.

지금까지 논의된 바를 개념적 모형으로 제시하면 아래의 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구모형

3.2 가설의 설정

Bian(1997)은 네트워크의 특성이 문화적 맥락에 따라 다를 수 있다고 주장하였다. 미국과 같은 서구 사회에서는 지식의 습득을 위해 공식적 네트워크를 중요시 하지만, 중국과 같은 동양 사회에서는 신뢰를 강조하는 공식적 네트워크보다는 중국의 관시 또는 한국의 연줄이 보다 중요하다는 것이 그의 주장이다.

본 연구는 동서양의 문화적 차이를 인정하여 Granovetter(1973)의 약한 연결보다 Bian(1997)의 강한 연결이 한국 사회에 더 적합할 것으로 판단하여 친밀네트워크의 기능에 대하여 주목하고자 한다.

이상과 같은 논의에 근거하여 사회적 네트워크 특성이 성과에 미치는 영향에 대한 가설을 다음과 같이 도출하였다. 개인적 친밀 네트워크의 특성별 성과와의 영향을 분석한 연구를 살펴보면 사회적 네트워크의 크기는 다양한 정보습득과 효과적인 정보검색에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다(Anderson,

2002).

네트워크 범위에 있어서는 Ibarra의 포춘지가 선정한 500대 기업에 속한 네 개 회사의 중간관리자 63명을 대상으로 사업부 외, 회사 외의 네트워크 범위가 관리자의 직무유용성 지각에 어떤 영향을 미치는가에 대해 조사한 후, 네트워크의 범위가 정보 및 자원으로의 접근과 같은 직무유용성의 지각에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 밝혔다(전수진, 2005).

그리고 개인적 친밀 네트워크내에서 접촉의 빈도가 잦거나 친밀감이 높으면 네트워크 강도는 강해지며, 빈도가 적거나 친밀감이 낮으면 네트워크 강도는 약해진다고 본다. 그리고 약한 연결은 강한 연결보다 서로 다른 개인들을 연계하고, 사회 시스템에서 서로 연계되지 않은 부분을 연결하며, 새로운 정보로의 접근을 가능하게 한다. 반대로 강한 연결로 맺어진 사람들은 상호 연결되어 전달되는 정보가 더 중복되는 경향이 있다.

사회적 네트워크 지위에서는 행위자에게 정보적·정서적 도움을 주는 연장자들과 형성되는 관계망이라 정의하고 사람들은 일반적으로 지위가 높은 사람들과의 연결을 통해 유용한 정보나 도움을 얻고자 하나 이러한 네트워크 지위에 접근하는 것은 모든 사람이 용이하지는 않다고 하였다(이철주, 2004).

이상과 같은 논의에 근거하여 사회적 네트워크 특성이 성과에 미치는 영향에 대한 가설 I 을 다음과 같이 도출하였다.

가설 I : 개인적 친밀네트워크의 특성은 개인의 직무성공에 영향을 미칠 것이다.

네트워크 인지기억이 높을수록 조직에서 중심성이 높은 비공식 리더 또는 지식배자를 쉽게 파악할 수 있을 뿐 아니라, 조직 내에 존재하는 눈에 보이지 않는 지식위치를 알 수 있고 이들의 취약부위나 공백 지점까지도 인식할 수 있다는 이점이 있다(Krackhardt 1990; 김민정 외 2008).

Gulati는 네트워크 역량을 네트워크 자원을 확보하기 위해 외부 파트너를 탐색하는 역량으로 보았으며, 네트워크 자원을 활용함에 있어서 핵심은 잠재적 파트너를 찾는 것과 잠재적 파트너의 신뢰성 정보를 획득하는 것으로 보았다(Gulati, 1999)

그는 네트워크 자원은 외부적 자원으로 확실하게 부각시켰으며, 기업의 네트워크는 기업 간의 연결에 의해 중요한 정보가 전달되며, 위협을 감소시키는 역할을 하는데, 그러기 위해 가장 먼저 하여야 할 것이 그들이 원하는 정보를 보

유하고 있는 잠재적인 상대를 인식하는 정보접근에 대한 인적경로에 대한 인지와 그들로부터 신뢰할만한 정보를 얻어 내는 정보신뢰에 대한 인지기억은 네트워크의 효과에 조절효과를 보일 것이라고 하였다.

실제로 Krackhardt의 연구에는 경영자가 공식조직도 이면의 비공식 네트워크를 정확하게 이해하고 있는지 여부가 조직성과에 얼마나 큰 영향을 미치는가를 보여주는 사례가 소개되고 있다.

이상과 같은 논의에 근거하여 사회적 네트워크 특성이 성과에 미치는 영향에 네트워크 인지기억의 조절효과에 대한 가설 III과 가설 IV를 다음과 같이 도출하였다.

가설 II: 네트워크인지기억은 사회적 네트워크의 특성이 직무성과에 영향을 미치는데 있어서 조절효과를 보일 것이다.

가설 II-1: 네트워크인지기억(인적경로)은 사회적 네트워크의 특성이 직무성과에 영향을 미치는데 있어서 조절효과를 보일 것이다.

가설 II-2: 네트워크인지기억(정보신뢰)은 사회적 네트워크의 특성이 직무성과에 영향을 미치는데 있어서 조절효과를 보일 것이다.

IV. 연구결과의 분석

1. 가설 I의 검증

친밀 네트워크 특성이 직무성과에 미치는 영향에 대한 회귀분석의 결과는 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2>의 모형에서 제시된 바와 같이 친밀네트워크를 독립변수로, 직무성과를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 친밀네트워크의 특성 가운데 크기, 지위, 유대가 유의수준 .01에서 협력행동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다으며 범위, 강도, 접근방법은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

따라서 많은 사람과 교류를 하는 사람을 의미하는 네트워크의 크기가 클수록 많은 정보를 획득할 가능성이 커지며, 이러한 결과로 직무성과의 정도가 높아지는 것으로 파악된다. 그리고 본인보다 지위가 높은 사람과의 관계가 클수록 고급정보를 얻을 가능성이 높아 직무성과에 영향을 미치는 것이라 생각된다. 마지막으로 온라인을 통하여 주로 의견을 교환할 경우 시간적 공간적 거리를 뛰어

넘어 의견교환이나 정보를 획득할 수 있는 기회가 커지며, 이러한 이점을 얻은 사람은 자신의 정보도 쉽게 온라인을 통해 전달하고 자하는 의도가 높아질 것이다. 따라서 온라인 네트워크의 이점을 주고받는 빈도가 높을 때 성과의 정도가 높아진다고 할 수 있다.

<표 2> 친밀 네트워크 특성이 성과에 미치는 영향에 대한 회귀분석

| 모형 요약 | | | | | |
|------------|---------|----------|----------|-----------|----------|
| 모형 | R | R 제곱 | 수정된 R 제곱 | 추정값의 표준오차 | |
| 1 | 0.374 | 0.1402** | 0.125 | 0.563 | |
| 종속변수: 직무성과 | | | | | |
| | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 |
| | B | 표준오차 | 베타 | | |
| (상수) | 2.909 | 0.300 | | 9.679 | 8.71E-20 |
| 네트워크 크기 | 0.053 | 0.012 | 0.273 | 4.409 | 0.000 |
| 네트워크 범위 | -0.023 | 0.023 | -0.062 | -0.995 | 0.320 |
| 네트워크 강도 | 0.0862 | 0.044 | 0.101 | 1.940 | 0.053 |
| 네트워크 지위 | -0.250 | 0.059 | -0.213 | -4.248 | 0.000 |
| 네트워크 접근방법 | -0.101 | 0.138 | -0.044 | -0.730 | 0.466 |
| 네트워크 유대 | 0.376 | 0.108 | 0.207 | 3.478 | 0.001 |

2. 가설 II의 검증

2.1 가설 II-1의 검증

다음의 <표 3>은 친밀 네트워크의 특성이 직무성과에 미치는 영향력에 대한 네트워크 인지기억(인적경로)의 조절효과 분석결과를 보여주고 있다.

<표 3> 친밀 네트워크의 특성이 직무성과에 미치는 영향력에 대한 네트워크 인지기억(인적경로)의 조절효과 분석

| | 종속변수: 직무성과 | | | | | |
|-----------|------------|---------|----------|----------|----------|-----------------|
| | 1단계 | | 2단계 | | 3단계 | |
| | 표준화 계수 | | 표준화 계수 | | 표준화 계수 | |
| | 베타 | t | 베타 | t | 베타 | t |
| (상수) | | 9.39013 | | 2.21224 | | 2.22081 |
| 네트워크크기 | | | -0.2819 | -3.0975* | -1.6068 | -5.592* |
| 네트워크범위 | | | 0.00751 | 0.08353 | -0.1553 | -0.3824 |
| 네트워크강도 | | | -0.0318 | -0.3779 | -0.9257 | -3.3225* |
| 네트워크지위 | | | 0.17498 | 2.10172 | 0.11408 | 0.31225 |
| 네트워크접근방법 | | | 0.28632 | 3.37648* | 0.65602 | 1.49943 |
| 네트워크유대 | | | -0.0634 | -0.7485 | -0.4294 | -0.8159 |
| 조절사람 | | | 0.23773 | 2.80445* | -1.0899 | -1.3188 |
| 인적경로*크기 | | | | | 1.50983 | 4.7277* |
| 인적경로*범위 | | | | | 0.13087 | 0.29213 |
| 인적경로*강도 | | | | | 1.37594 | 3.19174* |
| 인적경로*지위 | | | | | 0.01123 | 0.02542 |
| 인적경로*접근방법 | | | | | -0.9047 | -0.8359 |
| 인적경로*유대 | | | | | 0.6948 | 0.66466 |
| R 제곱 | 0.09724 | | 0.25224* | | 0.38277* | |
| R 제곱의 증분 | | | 0.155 | | 0.13053 | |

<표 3>에 나타나듯이 상호작용항을 투입한 3단계에서 95%유의수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 그중 친밀네트워크 크기와 강도에서 표준회귀계수 값이 유의하게 나타났다. 따라서 네트워크에서 누구와 접촉했을 때 정보를 쉽게 얻을 수 있는가에 대한 능력은 네트워크 크기, 네트워크 강도와 직무성과에 조절효과를 나타나고 있음을 알 수 있다. 따라서 가설 H-1은 부분 채택되었다.

2.2 가설 H-2의 검증

다음의 <표 4>은 친밀 네트워크의 특성이 직무성과에 미치는 영향력에 대한 네트워크 인지기억(정보신뢰)의 조절효과 분석결과를 보여주고 있다.

<표 4> 친밀 네트워크의 특성이 직무성과에 미치는 영향력에 대한 네트워크 인지기억(정보신뢰)의 조절효과 분석

| | 종속변수: 직무성과 | | | | | |
|-----------|------------|---------|---------|--------------|----------|---------------|
| | 1단계 | | 2단계 | | 3단계 | |
| | 표준화 계수 | | 표준화 계수 | | 표준화 계수 | |
| | 베타 | t | 베타 | t | 베타 | t |
| (상수) | | 9.39013 | | 3.29741 | | 2.62331 |
| 네트워크크기 | | | -0.2689 | -2.593 | -1.1625 | -1.7093 |
| 네트워크범위 | | | 0.02625 | 0.28243 | -0.4025 | -0.6717 |
| 네트워크강도 | | | -0.0187 | -0.2149 | -1.3358 | -4.3135 * |
| 네트워크지위 | | | 0.12343 | 1.47668 | 0.05954 | 0.15756 |
| 네트워크접근방법 | | | 0.28071 | 3.22434 * | 1.01071 | 2.03931 |
| 네트워크유대 | | | -0.0356 | -0.4117 | -0.8207 | -1.4127 |
| 조절신뢰 | | | -0.0247 | -0.2707 | -1.5424 | -1.9251 |
| 정보신뢰*크기 | | | | | 1.05316 | 1.45172 |
| 정보신뢰*범위 | | | | | 0.52776 | 0.84599 |
| 정보신뢰*강도 | | | | | 1.94315 | 4.428* |
| 정보신뢰*지위 | | | | | 0.00681 | 0.0143 |
| 정보신뢰*접근방법 | | | | | -1.4957 | -1.4367 |
| 정보신뢰*유대 | | | | | 1.25494 | 1.29195 |
| R 제곱 | 0.09724 | | 0.2118* | | 0.33356* | |
| R 제곱의 증분 | | | 0.11456 | | 0.12176 | |

<표 4>에 나타나듯이 상호작용항을 투입한 3단계에서 95%유의수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 그중 친밀 네트워크 강도에서만 표준회귀계수 값이 유의하게 나타났다. 따라서 네트워크에서 신뢰할 수 있는 정보에 대한 습득에 대한 능력은 친밀네트워크 강도와 직무성과에 조절효과를 나타나고 있음을 알 수 있다. 따라서 가설H-2는 부분 채택되었다.

V. 결 론

1. 연구결과의 요약

본 연구에서 얻어진 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째 친밀 네트워크 특성이 직무성공에 미치는 영향에 대해 분석한 결과는 친밀 네트워크의 특성 가운데 친밀네트워크 크기, 지위, 유대가 유의수준 .01에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

비공식적인 성격을 가진 친밀네트워크는 연출에 의하여 강하게 연결되어 있는 특성이 있다고 볼 수 있다. 따라서 친밀 네트워크는 한국적인 문화를 볼 때 지위의 경우 장유유서의 특성이 고스란히 남아있다고 볼 수 있다.

둘째 네트워크 인지 기억의 조절효과를 보기 위하여 네트워크상에서 필요한 정보를 가지고 있는 사람을 알고 있는 정도 그리고 신뢰할 수 있는 정보를 네트워크상에서 얻을 수 있는 능력이 네트워크의 특성과 종속변수간의 차이를 보 고자 하였다. 그중에서 특징적인 것은 친밀네트워크상의 강도이다.

면대면 접촉을 통해 강력한 관계가 형성된 집단에서 직무성공에 높은 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 한국에서의 동질집단에서의 정보교환은 상당한 의미를 지닌다고 할 수 있다.

즉 한국사회에서의 인맥의 질은 개인의 직무성공에 많은 영향을 미치고 있으며, 사적인 네트워크가 공적인 업무에도 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구가 갖는 한계점과 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 설문지를 통한 자기보고(self-report)의 방법으로 자료를 수집하였기 때문에 설문응답자의 태도에 따라 조사결과가 좌우되는 경향을 피하기 어렵다는 한계를 지니고 있다. 또한 네트워크의 특성을 묻는 설문지의 형태가 달라서 응답자의 성실한 응답을 하기에는 어려움이 있었을 것으로 보인다. 그러므로 사회적 네트워크의 특성에 관련된 설문은 설문자와 응답자간의 상호 이해가 반드시 필요할 것으로 보인다.

둘째, 본 연구는 횡단적 조사에 의존하고 있어 변수들 간의 인과관계를 명확하게 드러내기에는 한계가 따른다. 횡단적 연구는 특정시점에서의 태도 또는 지

각에 근거하여 측정이 이루어지므로 시간의 경과에 따른 변화에 대한 정보를 제공하지 못한다는 단점이 있다. 따라서 네트워크 연구를 위한 패널을 구성하고 시간적 경과에 따라 패널을 통한 연구결과를 도출해 보는 것도 의미가 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 부산지역의 직장인을 대상으로 임의 표본추출방식으로 진행되었다. 설문대상의 경우 30대 미만이 37.1%로 차지하여 오프라인 네트워크를 형성하는데 있어서는 미약한 세대이기 때문에 본 연구 결과를 모든 사회현상으로 일반화시키기에는 다소 무리가 있다. 반면 나이가 많은 응답자의 경우에는 온라인 네트워크형성에 미약한 세대이므로 전 연령을 아우르는 네트워크의 특성의 개발 또한 필요하다고 여겨진다.

넷째, 본 연구에서는 친밀 네트워크가 직무성과에 미치는 영향에 있어서 네트워크인지에 따른 차이가 있는지에 대해서만 분석하였는데, 네트워크 인지에 대한 선행연구가 많지 않고 따라서 설문문항의 정제가 불완전하다. 따라서 네트워크 참여자의 입장이 아닌 제 3자적 입장에서 네트워크 활용능력을 파악할 수 있는 연구를 통해 기업의 인적자원관리 담당자에게 정보를 제공하는 것도 의미가 있을 것이다.

참고문헌

1. 김민정·오홍석·김민수(2006), “조직 내 개인의 멘토링 네트워크 특성이 멘토링 기능에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, vol19, No.2, 229-258
2. 김용학(2007), 사회 연결망 분석, 박영사
3. 변태운·송승근, 소셜네트워크의 핵심요인 분석 : 기술과 서비스 측면을 중심으로, 경영정보연구, 29(4), 89~108
4. 유석춘(2004), 한국의 시민사회 연구집단, 사회자본, 자유기업원
5. 이재열, 민주주의, 사회적 신뢰, 사회적 자본, 계간 사상 37호 65-93, 1998
6. 전동화·정동섭(2011), 핵심인재관리제도가 기업성장에 미치는 영향 - 경쟁전략 및 기술환경의 조절효과를 중심으로, 경영정보연구, 30(4), 315~338
7. 전수진(2005), “사회 네트워크가 직무유효성 및 경력유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위논문, 서강대학교
8. 천명환(2011), “소셜네트워크 연결밀도와 중심성에 따른 소셜쇼핑 구매의도의 차이-온라인커뮤니티와 SNS를 중심으로”, 경영정보연구, 30(3), 153~167
9. 최준호 (2007), “사회자본의 직업성취 효과에 관한 실증연구: 고졸 청년층의 사회 연결망 효과 분석을 중심으로, ” 『교육사회학연구』 17(2): 115-137
10. 홍동식(1989), 연고주의와 지역감정, 한국사회학회 주최 “한국의 지역주의와 지역갈등”. 학술대회 발표논문
11. Anderson, M.(2002), “The Effects of Individuals’ Social Network Characteristics and Information Processing Characteristics on Their Sensemaking of Complex, Ambiguous Issues,” Doctorial Dissertation, The University of Minnesota.
12. Brass, D. J., Galaskiewicz, J., Greve, H. R., & Tsai, W. (2004). Taking Stock of Networks and Organizations; A Multilevel Perspective, Academy of Management of Journal, 47, 795-817.
13. Burt, R. S(1992), “ The Social Structure of Competition, In N. Nohria & R. G. Eccles(eds), Networks and Organizations: Structure, Forme and Action”, Boston: Harvard Business School press.
14. Coleman, J. S(1998), “Social Capital in the Creation of Human Capital.”, American Journal of Sociology, 94, 95-121

15. Cross, R. & Cummings, J. N.(2004), "Ties and network correlates of individual performance in knowledge-intensive work," *Academy of Management Journal*, Vol. 47, 928-937.
16. Granovetter, M. S(1973), " The Strength of Weak Ties", *American Journal of Sociology*, 1360-1380
17. Granovetter, M. S(1974), *Getting a Job: a Study of Contacts and Careers*, Cambridge MA: Harvard university Press.
18. Gulati, Ranjay(1999), " Network Location and Learning: The Influence of Network Resources and Firm Capabilities on Alliance Formation", *Strategic Management Review*, 20(5).
19. Hollingshead, A. (1998a), "Retrieval Process in Transactive Memory Systems" *Personality and Social Psychology*, Vol. 74 No. 3, 659-71.
20. Hollingshead, A. (1998b), "Communication, Learning and Retrieval in Transactive memory Systems" *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 34, 423-42..
21. Ibarra, H. & Andrews, S. B.(1993), "Power, Social Influence, and Sense-making: Effects of Network Centrality and Proximity on Employee Perceptions," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 38, 277-303.
22. Krackhardt, D., 1987, *Cognitive Social Structures*, *Social Networks* 9: 109-134.
23. Krackhardt, D., and J. R. Hanson, 1993, *Informal Networks: The Company Behind the Chart*, *Harvard Business Review* July-August; 104-111.
24. Lewis, K. 2003. *Measuring Transactive Memory Systems in the Field: Scale Development and Validation*. *Journal of Applied Psychology*. 88(4) 587 - 04.
25. Lin, N.(2001), *Social Capital: A Theory of Social Structure and action*, NY:Cambridge University Press
26. Moreland, R. (1999), "Transactive Memory: Learning Who Knows What in Work Groups and Organizations" in Thompson, L., Levine, J. and Messick, D. (Eds), *Shared Cognition in Organizations*, Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ, 3-31.
27. Morrison, E. W.(2002), "Newcomers' relationships: The role of social

- network ties during socialization," *Academy of Management Journal*, Vol. 45, No. 6, 1149-1160.
28. Mouw, Ted. (2003) "'Social Capital and Finding a Job: Do Contacts Matter?'" *American Sociological Review* 68(6): 868-898.
29. Sparrowe, R. T., Liden, R. C. & Kraimer, M. L.(2001), "Social networks and the performance of individuals and groups," *Academy of Management Journal*, Vol. 44, No. 2, 316-325.
30. Wegner, D. (1987), "Transactive Memory: Contemporary Analysis of the Group mind" in Mullen, B. and Goethals, G. (Eds), *Theories of Group Behavior*, Springer-Verlag, New York, NY, 185-208.
31. Wegener, Bernd. 1991. "'Job Mobility and Social Ties: Social Resources, Prior Job, and Status Attainment.'" *American Sociological Review* 56(1): 60-71.

Abstract

The effect of members' intimacy network Character on job performance in organization

Kim, Kyung-Won* · Kim, Yung-Keun**

In order to improve the value of individuals and the organization's performance, strenuous efforts have been made on improving their human capital and expanding their social capital by members of the organization.

Accordingly, the purpose of this study is to verify how members' intimacy network of an organization affects the organization's performance. In this research, they are verified by setting the characteristic of individuals intimacy network as an independent variable, and the job performance and the degrees of cooperation in the network as dependent variables. The results of this study show as follows.

First, the size, strength, approach of intimacy network showed significant results. In particular, the first impression when first saw him becomes an important variable. And, that is affected by the approach of intimacy network. Second, the approach of intimacy network has a high impact on the cooperative behavior and job performance in a group which is formed by relationships through face-to-face contract.

Key words: social network, job performance, network recognition memory

* Busan Human Resources Development Institute, Research Fellow, kkw8094@bhrdi.or.kr

** Dept. of International Trade, Dong-Eui University, Assistant Professor(Corresponding Author), ygk@deu.ac.kr