「정보시스템연구」 제16권 제4호
한국정보시스템학회
2007년 12월, pp. 1~31

# 플로우(Flow)의 구성요인, 조직몰입, 지식공유와 직무만족과의 관계에 대한 실증연구*

허명숙** · 천면중***

<목 차>

Ⅰ. 서론
Ⅱ. 문헌연구 및 가설
2.1 지식공유에 관한 연구
2.2 플로우에 관한 연구
2.3 플로우의 구성요인에 관한 연구
2.4 조직몰입과 지식공유, 지식공유를 위한 정보기술활용, 직무만족간의 관계
2.5 지식공유를 위한 정보기술활용과 지식공유, 직무만족간의 관계
Ⅲ. 연구모형
3.1 연구모형
3.2 조사대상 및 자료수집
3.3 변수의 조작적 정의
Ⅳ. 연구가설 및 검증
4.1 신뢰성 및 타당성 분석
4.2 가설검증
Ⅴ. 요약 및 결론
5.1 연구결과의 요약 및 시사점
5.2 연구 한계점 및 향후 연구방향
참고문헌
Abstract

## Ⅰ. 서 론

지식공유는 조직으로 하여금 축적된 운영능력과 역량을 개발하게 하고, 기업가치 증대와 경쟁우위를 지속하게 하기 때문에 오늘날 조직에 있어 매우 중요하다. 특히 신제품개발과 서비스 개선 및 조직운영을 관리하기 위해서 많은 조직들이 혁신적인 지식을 필요로 하기 때문에 지식공유는 필연적이다. 이러한 관점에서 지금까지 지식공유에 관한 많은 연구들은 지식공유에 미치는 영향요인을 규명하였으며, 명확한 기준은 없으나 주로 구조적 요인, 관계적 요인, 개인적 요인 등으로 분류되고 있다. 예를 들어 구조적 요인은 조직문화, 조직구조, 리더십, 정보기술, 평가 및 보상 등을 중요하게 다루었는데, 그 중 정보기술에서는 정보기술 그 자체, 정보기술 사용경험, 정보시스템 성능, 지식관리

* 본 논문에 대해 건설적인 제안을 해주신 심사위원님들께 감사드립니다.
** 울산대학교 경영대학 경영학부 강사, msheo@ulsan.ac.kr
*** 울산대학교 경영대학 경영학부 교수(교신저자), mjcheon@ulsan.ac.kr

시스템의 유용성과 편리성, 정보기술의 검색기능, 정보기술의 활용정도 등에 주안점을 두었다. 오늘날 정보기술이 업무수행에 보편적으로 활용되는 점을 감안하면 지식공유에서 정보기술을 언급하는 것은 보편타당하다. 반면에 관계적 요인은 개인과 조직 그리고 개인과 타인의 관계에서 신뢰와 상호관계수준에 초점을 두었고, 개인적 요인은 지식전수자와 수혜자의 특성을 다룸으로써 개인의 성향, 지식공유에 대한 인식, 집단일원으로서의 인식, 기여도 인식, 지식습득 및 전달능력, 창조성, 협력, 개방성, 신뢰성, 컴퓨터 자아효능감, 소속, 자기존경심 등을 언급하였다.

그러나 최근 연구는 이것 외에 조직구성원의 정서적·심리적인 요인이 구성원의 태도와 행동에 영향을 미치고, 이것이 구성원의 성과를 결정한다고 제안하고 있다(Brief와 Weiss, 2002). 즉 지식공유가 조직의 전사적인 차원에서 수행되도록 하는 동기요인도 중요하지만, 이는 궁극적으로 지식을 공유하려는 구성원의 정서적·심리적 상태에 따라 달라지고, 나아가 조직에 대한 태도에도 영향을 미칠 수 있음을 지적하는 것이라 할 수 있다. 강소라와 김효근(2005) 역시 지식경영에 관한 선행연구가 개인보다는 조직에 초점을 두고 있어 구성원의 어떠한 심리상태가 지식공유에 영향을 미치는지 조사할 필요가 있다고 지적하였다. 구성원의 정서적·심리적 상태는 개인적인 요인에 해당하며, 지식공유연구에서 개인적인 요인을 다루고 있는 연구를 살펴보면 이를 직접적으로 언급하고 있는 연구는 현재 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 지식공유연구의 개인적 요인을 확장하는 차원에서 첫째, 지식공유를 위한 구성원의 정서적·심리적 상태를 설명하는 플로우(Flow)를 제안한다. 플로우는 Csikszentmihalyi(1977)에 의해 처음 소개되었는데, 이는 인간이 전반적인 관여도를 가지고 행동할 때 느끼는 감정 혹은 완전한 몰입상태에서 느끼는 최적의 정서적·심리적 경험상태를 말한다. 이러한 플로우는 개인이 어떤 사건, 사물, 활동에 얼마나 많은 관심을 가지고 관여하고 몰입하는가에 따라 그 결과가 상이함을 설명하는 것으로 많은 연구가 이를 기반으로 다양한 관점에서 연구를 하였다. 예를 들면 인간과 컴퓨터간의 상호작용을 기반으로 한 소비자의 구매, 재방문, 광고, 스포츠, 업무, 쇼핑, 게임, 무선인터넷서비스 등이다(장정무 등, 2004). 하지만 최근 플로우가 이것 외에 지식공유와도 관계가 있음을 제안하고 있다(Quinn, 2005). Quinn(2005)은 오늘날 조직에서 달성되는 지식작업은 매우 높은 수준의 능력을 요구하는 목표지향적인 활동이며, 지식작업이 지식근로자의 성과를 위한 어떤 명확하고 정량화된 측정으로 이어지지 못하기 때문에, 조직의 관리자가 지식근로자의 성과를 이해하는데 도와주는 개념이 플로우라는 것이다. 이는 지식근로자의 지식작업성과가 비단 조직구성원 간의 신뢰, 지식공유를 위한 조직문화와 조직구조 형성, 금전적 및 비금전적 보상을 통한 개인역량 증대에 기반 하는 것이 아니라 과정적인 측면 즉, 지식공유에 대한 조직구성원의 정서적·심리적 몰입상태에 의해서도 영향을 받을 수 있음을 말해주고 있다. 따라서 지식공유에서 플로우를 경험하는 구성원은 그렇지 않은 구성원보다 지식공유에 더 많은 관심을 가지고 노력할 것이며, 그 결과 조직의 한 일원으로써 자긍심과 애착심을 가질 가능성이 크기 때문에 플로

우와 지식공유와의 연계가 연구될 필요가 있다.

뿐만 아니라 자유재량적이고 자발적인 구성원의 노력 없이 금전적 및 비금전적 보상에 의존하는 지식공유는 또 한편으론 조직구성원의 직무스트레스를 유발하여 탈진감을 불러오고 장기적인 측면에서는 이직률 증가, 목표의식 상실 및 조직에 대한 부정적 태도에 영향을 미칠 수 있다. 그러므로 둘째, 본 연구는 조직구성원의 정서적·심리적 요인이 미치는 태도변수로써 조직행동연구에서 적용되어온 조직몰입과 직무만족을 제시하고자 한다. 조직몰입과 직무만족 역시 구성원 개인에 관한 요인이며, 지식공유연구에서 마은경과 김명숙(2005)의 연구만이 조직몰입을 언급하고 있는 상황에서 이에 대한 연구 역시 매우 미흡한 실정이다. 조직몰입과 직무만족은 조직구성원이 조직과 수행업무에 대해 가지는 정서적·심리적인 상태를 나타내는 것으로써, Mowday 등(1982)은 조직몰입을 근무하고 있는 조직의 목표와 가치추구에 대한 강한 긍정적 믿음에 기초하여, 그 조직을 위해 기꺼이 일하고 그 조직의 구성원으로 남아있으려는 의지로 정의하였다. 그런가 하면 Locke(1976)는 직무만족을 조직구성원이 자신의 직무에 대해 가지는 긍정적인 정서상태로 정의하였다. 조직구성원은 자신이 가지고 있는 모든 역량을 하나의 과업에 완전히 집중하여 쏟아 부을 때, 자아실현을 통한 행복과 즐거움을 느끼고 그 순간 몰입을 경험하게 된다. 윤언철(2006)은 이러한 개인의 몰입수준에 따라 최종 성과가 다르다고 하였는데, 조직구성원이 업무에서 그러한 몰입을 형성할 수 없는 이유를 개인과 조직문화적인 측면에서 설명하였다. 개인적인 측면은 구성원의 심리적 불안과 스트레스로 인한 탈진감이며, 조직문화적인 측면은 지시와 통제중심의 문화이다. 그는 조직목표를 달성하기 위해 구성원을 동기부여 시키고 업무에 몰입하게 해야 하는데, 단기적인 보상에만 의존하는 것은 오히려 역효과를 초래한다고 강조하였다. 이러한 관점에서 지식공유연구가 그 동안 조직문화는 매우 중요한 요인으로 강조해왔지만 직무와 조직에 대한 개인의 태도에 관한 연구는 간과하여 왔다.

따라서 본 연구는 기존의 선행연구에서 간과되었던 지식공유에 대한 조직구성원의 플로우를 제안하여 이것이 조직에 대한 구성원의 태도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 구체적으로 본 연구는 인터넷마케팅 분야에서 적용되어온 플로우와 조직행동연구에서 광범위하게 적용되어온 조직몰입과 직무만족을 지식공유연구에 확장하여, 지식공유를 위한 조직구성원의 플로우의 구성요인, 조직몰입, 지식공유, 지식공유를 위한 정보기술의 활용, 직무만족 간에 어떠한 관계가 있는지 알아보고자 한다. 특히 본 연구는 플로우, 조직몰입 및 직무만족을 지식공유 연구에 연계시킴으로써, 보다 실질적인 조직구성원의 태도와 행동을 이해하고, 관련연구자와 조직실무자에게 이에 대한 관심을 가지게 하는 계기를 마련코자 한다.

# Ⅱ 문헌연구 및 가설

## 2.1 지식공유에 관한 연구

그동안 많은 연구에 의해 지식공유의 영향요인이 다양하게 밝혀졌다. 지식공유의 영향요인

은 주로 구조적 요인, 관계적 요인, 개인적 요인 등으로 분류되며, 이러한 요인은 지식공유에 직접적으로 영향을 미치거나 혹은 매개변수인 지식공유를 통해 신제품혁신, 직무만족, 개인성과, 지식공유성과, 커뮤니티성과 등에 간접적으로 영향을 미치고 있다. 지식공유는 사회교환이론, 사회인지이론, 사회자본이론 등에 기반을 두고 있는데, 사회교환이론은 사람은 자신에게 호의를 베푼 정도만큼 타인에게도 호의를 베푼다고 주장하고 있다(Blau, 1964). 이 이론은 조직을 위한 개인의 공헌을 호혜적인 조정의 요소로 간주하는데, 이는 개인이 타인, 그룹, 조직을 위해 어떤 활동을 할 때 발생하며, 일반적으로 그러한 활동이 보답할 것이라는 어떤 경제적인 거래 없이 수행된다(Turnley 등, 2003). 하지만 호혜적 활동의 정확한 시기와 본질이 알려져 있지 않더라도, 활동을 하는 개인은 그 활동이 언젠가는 보답될 것이라고 믿고 있다. 사회교환관계에서 활동의 잠재적인 결과는 관계가 과거와 마찬가지로 앞으로도 계속 지속될 것이라는 신뢰에 기반하고 있으며 이러한 관계는 개인 간이나 개인과 조직 간에 존재한다(Tsui 등, 1995). 그래서 지식공유연구의 관계적 요인에서 신뢰수준과 상호관계성이 중요하게 다루어졌으며, 신뢰수준은 다시 조직에 대한 신뢰, 상사와 동료에 대한 신뢰(조진현 등, 2002), 조직내 수평적·수직적 신뢰(김경규 등, 2005) 등으로 연구되었다. 그리고 상호관계성은 의사소통 개방성(박태호와 정동섭, 2002; 최호진, 2005), 조직동일시, 역할갈등, 과업상호의존성(마은경과 김명숙, 2005), 협동, 친밀감, 개방적 의사소통(오을림과 김구, 2003) 등으로 연구되었다.

한편 사회인지이론은 개인의 행동을 이해하는 모델에 광범위하게 적용되는데 개인적 요인, 환경적 요인, 상호작용행동 요인 등을 포함한다(Hsu 등, 2007). 이 이론에 입각해 지식공유연구는 구조적 요인, 개인적 요인을 다루었고, 구조적 요인은 조직문화, 조직구조, 리더십, 평가 및 보상에 주안점을 두었으며, 개인적 요인은 전수자와 수혜자의 특성에 초점을 두었다(설현도, 2006). 지식공유는 무엇보다 사람에 의존하기 때문에 지식을 공유하려는 개인의 정서적·심리적 상태에 영향을 받는다. 즉 조직구성원은 과업에 얼마나 몰입하는가에 따라 성과가 다르게 나타나기 때문에, 지식공유 역시 이에 얼마나 많은 관심을 가지고 몰입하고 관여하느냐에 따라 최종성과가 달라진다고 할 수 있다. 따라서 조직구성원이 지식공유에 대해 몰입을 형성하는 과정적인 측면이 연구되어져야 하고, 이러한 과정이 조직에 대한 개인의 태도에 미치는 영향이 어떠한지가 연구되어야 하는데 기존의 연구에서는 이점이 간과되고 있다. 그러므로 본 연구는 지식공유에 대한 구성원의 몰입을 설명하는 플로우와 조직에 대한 개인의 태도로써 조직몰입과 직무만족을 제안하고자 한다. 사회자본이론은 개인 혹은 사회네트워크에 의해 보유된 자원이 개인 간 지식공유에 영향을 미친다고 주장하고 있다(Chiu 등, 2006). 이 이론은 사람간의 관계가 생산적인 자원이라고 강조하며, 사회자본이 상호간의 성과를 위한 조정과 협업을 용이하게 한다고 강조한다. 다시 말해 사회자본은 개인 혹은 사회적 그룹에 의해 보유된 네트워크 관계에서 내재된 실제적이고 잠재적인 자원의 총체를 의미한다. 최근 지식공유연구에서도 CoP(지식공동체) 또는 가상공동체에 대한 연구가 나타나고 있는 것도 이와 같은

이유에서이다(전수환과 김정수, 2005, Chiu 등, 2006).

## 2.2 플로우에 관한 연구

플로우(Flow)는 Csikszentmihaly(1977)에 의해 처음 소개되었으며, 이는 사람이 전반적인 관여도를 가지고 행동할 때 혹은 완전히 몰입된 상태에서 행동할 때 느끼는 정서적·신체적 흥분을 말한다. 플로우의 개념은 연구마다 이를 어떤 관점으로 간주하느냐에 따라 플로우를 경험하기 위한 선행조건, 플로우 상태와 가까운 변인, 플로우 경험 후 심리적인 상태 등 다양하게 정의되고 있다. <표 1>은 플로우의 개념을 직관적으로 이해하기 위해 선행연구의 정의를 요약한 것이다.

이러한 연구를 통해 플로우는 최적의 경험과

<표 1> 플로우의 개념 및 조작적 정의에 대한 선행연구

| 연구자 | 개념 및 조작적 정의 |
|---|---|
| Csikszentmihalyi(1977) | 인간이 전반적인 관여도를 가지고 행동할 때 느끼는 전체적인 감각으로 플로우상태에서 인간은 자신의 활동에 몰두할 때 흔히 겪는 경험에 빠져든다. 그래서 의식의 초점이 좁혀져 부적절한 관점과 사고가 제거되고 자의식이 상실되며 목표와 모호한 피드백을 명확히 하는 특징을 보인다. |
| Privette와 Bundrick(1987) | 플로우는 본질적으로 즐거운 경험으로 최고의 경험 및 성과와 유사하다. 이는 최고경험에 대한 가치의 즐거움과 성과에 대한 행동을 공유하기 때문이다. 따라서 플로우는 그 자체로 최적의 즐거움이나 성취가 아니라 이 둘을 모두 포함한다. |
| Csikszentmihalyi와 Csikszentmihalyi(1988) | 플로우경험은 도전감과 숙련도가 어떤 수준을 능가하고 균형을 이룰 때 시작된다. |
| Csikszentmihalyi(1990) | 사람은 자신의 행위에 대한 통제, 운명에 대한 주도자, 흥분과 간절한 즐거움을 느끼며, 그러한 상태에서 중요한 활동에 열정적으로 관여한다. |
| Ghani 등(1991) | 플로우의 두 가지 핵심 특성은 행위의 완전한 집중과 행위로부터 도출되는 하나의 즐거움이다. 플로우의 선행조건은 주어진 상황에서 지각된 도전과 개인이 지니고 있는 숙련도 간의 균형이다. |
| Trevino와 Webster(1992) | 플로우는 컴퓨터를 매개로 한 기술상황에서 지각된 상호작용이 많은 재미와 탐구를 줄 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다. 즉 재미와 탐구경험의 관여는 자기동기화를 일으키는데 이는 즐거움과 반복되는 격려 때문이다. |
| Webster 등(1993) | 플로우상태는 ①사용자가 컴퓨터 상호작용에서 통제를 지각할 경우, ② 사용자가 자신의 주의가 상호작용에 집중된다고 지각할 경우, ③ 상호작용에서 사용자의 호기심이 발동될 경우, ④ 사용자가 본질적으로 흥미로운 상호작용을 찾을 경우 등의 차원으로 특징지어진다. |
| Ellis 등(1994) | 플로우는 주어진 상황에서 도전과 숙련에 대한 개인의 지각에서 기인하는 최적의 경험이다. |
| Hoffman과 Novak(1996) | 플로우상태는 ① 기계의 상호작용에 의해 용이해진 지속적인 응답결과, ② 즐거움, ③ 자아상실 ④ 자기 강화로 특징지어진 네트워크 항해에서 발생한다. |

정으로 간단하게 정의할 수 있는데, 이는 마치 운동선수가 운동에 몰입하고 있을 때의 심리적 상태와 비슷하게 비유된다. Ghani와 Desphande (1994)는 플로우의 두 가지 핵심특징으로 활동에 의한 완전한 집중과 활동에서 나타나는 하나의 즐거움을 지적하면서, 플로우는 어떤 숙련도(skill)수준에 대응하는 최적의 도전감(challenge)수준이라고 하였다. 그래서 초기 3채널모델을 기반으로 도전감과 숙련도를 중심으로 두려움, 플로우, 지루함을 설명하였다. 두려움은 높은 도전감과 낮은 숙련도에서, 플로우는 높은 도전감과 숙련도에서, 지루함은 낮은 도전감과 높은 숙련도에서 발생한다. 그 후 도전감과 숙련도에 관심을 보이지 않는 사람이 있어 무관심이 포함된 4채널의 모델이 제시되었고, 오늘에 와서는 중간정도의 도전감과 숙련도를 포함한 8채널의 확장모델이 제시되고 있다(그림 1 참조).

플로우는 그 동안 스포츠, 업무, 쇼핑, 게임, 취미, 컴퓨터 사용 등 많은 분야에 적용되었는데, 특히 인간과 컴퓨터간의 상호작용을 묘사하는데 유용한 개념으로 사용되었다(Ghani와 Desphande, 1994). Hoffman과 Novak(1996)은 인터넷 네트워크 항해에서 발생하는 몰입현상에 플로우 개념을 적용함으로써 인터넷의 이용과 관련된 플로우를 연구하였다. 그들에 따르면 플로우는 컴퓨터를 매개로 한 환경과의 지속적이고 연속적인 상호작용, 즉 이용자가 인터넷과의 상호작용을 통해 얻는 즐거움과 자기상실, 자기강화를 동반하는 최적의 경험과정이다. 이러한 정의에 입각해 최근 플로우는 인터넷 환경에서 사람들의 다양한 행위를 설명하는데 적용되고 있다. 이를 테면 인터넷 구매에서 소비자의 구매의도(김병철과 최수호, 2002; 김소영과 주영혁, 2001; 두정완, 2003; 한상린과 박천교, 2000), 모바일 인터넷 특성(유상진 등, 2006), 무선인터넷 서비스의 수용(장정무 등, 2004), 인터넷 광고(이시훈, 2000; 이철선과 유승엽, 2004), 인터넷 게임(손준상, 2006), 인터넷 중독(예종석과 김동욱, 2003) 등이다. 이 연구들은 플로우 그 자체를 독립변수나 매개변수 혹은 종속변수로 두는 가운데 지속적으로 플로우의 연구를 확장시키고 있다.

그러나 최근 이것 외에 플로우는 지식경영과도 관계있다고 제안하고 있다(Quinn, 2005). 조직에서 지식작업은 높은 수준의 능력을 요구하는 목표지향적인 활동이다. 특히 인터넷시대에 기업의 경쟁우위를 위한 차별적인 지식을 창출하는 것은 매우 중요하다. 그 이유는 새로운 지식은 먼저 구성원이 가지고 있는 암묵지를 공

| | | | |
|---|---|---|---|
| High | 두려움 (Anxiety) | 격려 (Arousal) | 플로우 (Flow) |
| 도전감 (Challenge) | 불안 (Worry) | | 통제 (Control) |
| | 무관심 (Apathy) | 편안함 (Relaxation) | 지루함 (Boredom) |
| Low | Low | 숙련도 (Skill) | High |

<그림 1> 8채널의 플로우

유하고 이를 형식지화해 결합화한 후 다시 조직의 암묵지로 체화하는 과정을 통해 창조되는데, 이 과정은 조직 및 구성원의 어느 일부분만이 유효해서는 안되고 전체적으로 균형을 이루어야 하기 때문이다. 따라서 도전과 모험을 장려하는 조직분위기 형성되어야 한다. Csikszentmihalyi와 LeFevre(1989)는 한 개인이 활동이나 과제에 대한 도전수준과 능력수준이 모두 어느 정도 높을 때, 그 개인은 순간을 즐기고 신기술을 학습하여 자신의 능력을 확장시키고 새로운 것을 시도하며 그 결과 플로우를 경험한다고 하였다. 또한 플로우의 결과로서 인터넷 이용자가 플로우를 경험하게 되면 학습수준이 높아지고, 자기효능감이 생겨 지각된 행동통제가 가능하여 웹사용과 탐색행동이 증가하고, 그 결과 시간왜곡현상의 주관적인 경험을 하게 된다고 하였다.

이는 지식공유에 있어서도 마찬가지이다. 즉 지식공유에 있어 조직구성원의 플로우 경험을 높이기 위해서는 지식공유에 대한 도전감과 능력수준이 높아야 하며, 지식을 공유하면서 느끼는 흥미와 재미가 가미되어야 한다. 다시 말해 지식을 공유하는 마음이 어떤 목적을 위한 도전으로 느껴지고 그 도전을 지원하는 능력을 지닐 때 최적의 재미와 즐거움을 느낄 수 있다. 여기서 재미(palyfulness)는 마치 놀이를 하고 있을 때와 같이 활동자체에서 재미와 즐거움을 느끼는 것인데, 지식공유에서 구성원이 자발적으로 조직과 부서, 타인의 강요 없이 무언가 새로운 선택과 시도를 하는 것은 창의성이나 독창성을 발휘하게 한다. 무엇보다 지식공유에서 조직구성원의 플로우 경험이 중요한 이유는 지속적이고 자발적으로 구성원이 지식공유를 하게 위함이다. 기존 플로우의 연구들이 웹사이트의 반복적인 방문이 플로우를 용이하게 한다고 강조하는 것은 지식공유에 있어서 구성원의 플로우 경험이 지속적인 지식공유 활동에 긍정적인 영향을 미치게 할 수 있음을 말해주고 있다.

## 2.3 플로우의 구성요인에 관한 연구

플로우는 단일차원의 개념으로는 설명하기 어려운 다차원 구성개념으로써, 대부분의 개념적 정의가 직관적이고 정확히 조작화 되지는 못하고 있지만, 개념적인 정의로부터 도출해 낼 수 있는 공통적인 플로우의 구성요소는 재미, 즐거움, 기쁨, 최적경험, 몰입, 주의집중, 기술과 도전의 균형, 호기심, 시간왜곡 등이다. 하지만 먼저 플로우의 개념적 모델에 대한 이해를 위해 이를 처음 소개한 Csikszentmihalyi(1997)가 제시하고 있는 8가지 요소를 이해할 필요가 있다. 플로우의 8가지 요소는 목표의 명확성, 피드백, 도전과 기술의 균형, 주의집중, 통제, 자의식 상실, 시간왜곡, 자기목적화 등으로, 요소간의 구조적 관계가 명확하게 분류되지는 않지만 목표의 명확성, 도전과 기술의 균형, 주의집중, 피드백 등은 플로우의 선행요인으로, 통제, 자의식 상실, 시간왜곡, 자기목적화 등은 플로우의 결과변인으로 나누어진다. 그런가 하면 김병철과 최수호(2002)의 연구는 숙련도, 도전감, 조절 및 통제감, 환기(arousal)는 플로우의 1차 선행변인으로, 주의집중, 원격실제는 2차변인으로 나타내고 있다. 그리고 플로우의 결과변인은 인터넷 사용기대, 탐색행동, 시간왜곡으로 분류하고 있다. 이렇듯 플로우의 구성요소 역시 연구마다 다양하게 선행변인과 결과변인으로 나타나고 있으며 초기의 연구에서 상당히 확장되

어 연구가 이루어지고 있다. 그 결과 플로우에 대한 많은 연구가 이루어져 왔지만 플로우의 선행요인과 결과요인에 대한 관계가 통일되게 정의되지는 않고 있다. <표 2>는 그동안 연구되어져 온 플로우의 구성요인을 요약한 것이다.

본 연구는 지식경영과 플로우의 관계를 제안한 Quinn(2005)의 연구를 바탕으로 플로우의 선행요인인 도전감, 숙련도, 주의집중, 명확한 목표로 제한하고자 한다. 초기의 연구는 도전감과 숙련도 간의 균형을 논하고 있지만 후기의 많은 연구에서는 이것이 분리되어 연구가 되고 있어 본 연구도 이를 분리하여 조사하고자 한다. 소비자가 온라인에서 플로우를 경험하는 것은 웹서핑에 대한 높은 도전감을 가지고 있고 이를 지원하는 높은 숙련도를 보유하고 있을 때 가능하다. 그렇지 않으면 소비자는 일반적으

<표 2> 플로우의 구성요인

| 연구자 | 구성요인 |
|---|---|
| Csikszentmihalyi(1977) | 통제, 주의집중, 상호작용, 관여 |
| Csikszentmihalyi와 Csikszentmihalyi(1988) | 숙련도, 도전감, 상호작용 |
| Mannell 등(1988) | 숙련도, 도전감, 통제, 주의집중, 관여, 긍정적 감정 |
| LeFevre(1988) | 숙련도, 도전감 |
| Csikszentmihalyi(1990) | 통제, 주의집중, 관여, 긍정적 감정 |
| Ghani 등(1991) | 숙련도, 도전감, 통제, 주의집중, 긍정적 감정 |
| Webster 등(1993) | 숙련도, 도전감, 통제, 주의집중, 긍정적 감정 |
| Ellis 등(1994) | 숙련도, 도전감, 각성, 관여, 긍정적 감정 |
| Ghani와 Deshopande(1994) | 숙련도, 도전감, 통제, 주의집중, 긍정적 감정 |
| Lutz와 Guiry(1994) | 주의집중, 시간왜곡 |
| Hoffman와 Novak(1996) | 숙련도, 도전감, 주의집중, 상호작용, 자극수준, 원격통신, 시간왜곡 |
| Novak 등(1998) | 숙련도, 도전감, 각성, 통제, 탐색행동, 주의집중, 상호작용, 관여, 환기, 자극수준, 즐거움, 긍정적 감정, 원격통신, 시간왜곡 |
| Quinn(2005) | 도전감과 숙련도의 균형, 명확한 목표, 명확한 피드백, 주의집중 |
| 이시훈(2000) | 숙련도, 도전감 |
| 한상린과 박천교(2000) | 숙련도, 도전감 |
| 두정완(2003) | 숙련도, 도전감, 통제, 상호작용, 환기 |
| 장정무 등(2004) | 숙련도, 도전감, 주의집중, 상호작용 |
| 이웅규와 권정일(2005) | 숙련도, 도전감, 고양된 즐거움, 호기심, 시간왜곡 |
| 손준상(2006) | 숙련도, 도전감, 상호작용 |
| 유상진 등(2006) | 숙련도, 도전감 |
| 최낙환 등(2006) | 상호작용, 긍정적 감정 |

로 웹에서 지루함이나 무관심, 두려움과 같은 감정상태를 경험하게 된다. 그래서 손준상(2006)은 인터넷에서 소비자의 플로우 경험이 웹 태도에 영향을 미친다고 하였다. 이를 지식공유를 위한 조직관점에서 설명하면 구성원이 지식공유에서 플로우를 경험하는 것은 지식을 공유하려는 높은 도전감과 이를 지원하는 숙련된 능력이 뒷받침되어야 가능하다. 사실 지식경영에서 가장 어려운 것 중의 하나가 지식공유인데, 이는 조직에서 누군가 주도적으로 관리하지 않으면 이루어지기 힘들기 때문이다. 여기에서 주도적이라는 것은 구성원 스스로 지식을 공유하려는 도전감에서 오는 긍정적인 태도라고 볼 수 있다. 특히 지식공유는 새로운 지식창출을 유도함으로써 각종 아이디어의 창출 및 실현에 결정적인 영향을 미치기 때문에 기업이 창의성을 발휘하는데 중요한 역할을 한다. 결국 이 과정에서 몰입된 구성원은 궁극적으로 조직의 업무를 잘 수행할 수 있다는 높은 자아효능감을 가지게 되고, 이것이 높은 사람은 도전적이고 구체적인 목표를 선택하게 되며 나아가서는 조직에 대한 높은 애착심을 가지게 된다. 최낙환 등(2006)은 정서적 애착의 관점에서 몰입을 바라보는 정서적 몰입을 집단선호도를 근간으로 한 집단에의 심리적 애착 정도로 설명하고 있다. 즉 상대방이나 조직 혹은 개인에 대한 긍정적인 정서적 애착에 초점을 두며 즐거움 및 행복감과 연관된다고 하였다. 그래서 정서적 몰입이 플로우 경험과 유사한 맥락에서 이해될 수 있고 플로우가 정서적 몰입에 직접적인 관계가 있음을 밝혔다. 따라서 본 연구는 도전감, 숙련도, 주의집중, 목표의 명확성 등이 조직몰입과 어떠한 관계가 있는지를 알아보고자 한다.

플로우의 구성요인 중 첫째, 도전감은 컴퓨터를 매개로 한 환경에서 소비자의 가능한 행위에 대한 기회로 정의될 수 있다. Csikszentmihalyi(1975)는 사람은 어떤 주어진 상황에서 그들을 행동하게 하는 제한된 수의 기회를 알고 있다고 하였으며 어떤 행동도 행위 또는 도전감에 대한 일단의 기회를 포함하고 있다고 하였다(Csikszentmihalyi, 1975). 김병철과 최수호(2002)는 도전감이 호기심이나 기대감과 같은 정서적 환기(arousal)를 예측하는 것으로 기대된다고 하였다. 정서적 환기는 무언가에 흥미를 느끼거나 호기심이 발동될 때 지각되는 심리적인 상태를 말한다. 지식공유는 조직구성원이 창의성을 발휘하여 가치를 실현할 수 있는 하나의 수단이 된다. 창의성 발휘는 구성원이 가지고 있는 아이디어의 창출이자 실현을 의미하는데, 이 과정은 새로운 아이디어에 목표를 설정하고 달성하기 위한 노력을 통해 새로운 지식을 창출하고 가치를 실현하거나 혹은 기존의 지식을 적용할 만한 아이디어를 탐색하는 과정에서 지식을 창출하고 실현한다. 따라서 지식공유는 어떤 유형의 창의성 간에 지식공유를 통해 새로운 지식을 창출하고 전이시키는 기회를 제공하며 이러한 기회는 호기심이나 기대감 같은 환기를 불러올 것이다. 그리고 이러한 기회가 많을수록 구성원은 호기심과 재미를 느끼게 되고 자신의 능력으로 지식공유를 잘 수행할 수 있고 이를 통해 어려운 업무를 해결할 수 있다고 믿게 된다(Quinn, 2005). 그러한 감정상태는 결국 자신감을 불러오고 지식공유에 몰입하게 하며, 이 과정에서 발생하는 플로우의 경험은 결국 조직에 대한 애착심을 높이게 한다.

둘째, 숙련도는 어떤 행위에 대한 소비자의

숙달된 능력이라고 할 수 있다. 한상린과 박천교(2000)는 숙련도를 인터넷 사용에 대한 숙련도, 정보탐색의 성과정도, 탐색의 용이함 등으로 간주하였다. 그런가 하면 온라인게임에 대한 플로우 연구에서는 게임에 필요한 기술, 게임을 이기거나 잘 할 수 있는 게임자 자신의 제반적인 능력이 숙련도라고 하였다(이웅규와 권정일, 2005). 지식공유를 활성화시키기 위해서는 구성원 스스로 고민하고 창의력을 발휘할 수 있는 기회를 지속적으로 제공하고, 도전적인 혁신활동에 참여하게 해 자신이 가지고 있는 잠재능력을 최대한 발휘하고 역량을 높일 수 있게 해야 한다. 이런 관점에서 Quinn(2005)은 조직구성원이 지식을 공유하기 위한 정보를 탐색하고, 자신의 업무능력과 역량이 지식공유에 필요한 요구조건을 충족시킬 수 있다고 믿는 정도를 숙련도라 하였다. 지식공유에 대한 구성원의 높은 숙련도는 구성원의 도전을 실현시키는 가능성을 높여주고 그 결과 높은 학습의지 및 실천력을 발휘하게 해 자신과 조직의 역량을 강화시키게 한다. 자신과 조직의 역량 강화는 자신이 조직의 발전에 보탬이 될 수 있다는 자긍심을 가지게 해 궁극적으로는 조직에 대해 긍정적인 태도를 형성하게 한다.

셋째, 목표의 명확성은 조직구성원이 지식공유를 통해 무엇을 원하는지 그리고 무엇을 이루려고 하는지를 명확하게 이해하는 것을 말한다(Quinn, 2005). 조직에서 지식수혜자들은 지식수용에 거부감을 표출하는 경우가 종종 있기 때문에 명확한 목표와 의사결정의 결핍은 지식공유와 활동에 수동적인 태도를 형성하게 한다(김효근과 정성휘, 2002). 황인경(2002)은 조직구성원이 자신에게 주어진 업무를 왜 하는지, 무엇을 해야 하는지, 바람직한 결과가 무엇인지를 파악하여 책임감을 가지고 일을 완수해야 한다고 하였다. 즉 조직에서 자신의 사명이 무엇인지를 명확히 인지하고 업무수행을 위해 필요한 제반지식과 정보를 스스로 획득할 줄 알아야 하는데, 그 이유는 지식공유가 본질적으로 사람에 의존하며 새로운 지식창출을 유도함으로써 아이디어 창출 및 실현에 결정적인 영향을 미치기 때문이다. 목표의 명확성은 몇몇 가능성 있는 새로운 기회를 발견하게 하며, 자신과 조직의 입장에서 바람직한 결과와 자신이 취해야 할 행동을 분명하게 한다. 이러한 결과는 결국 조직과 자신을 동일시하게 여기는 긍정적인 태도를 형성하게 한다.

마지막으로 주의집중은 개인이 관여하고 있는 행위나 과업에 집중하는 것을 말한다. 그래서 개인의 초점이 제한된 자극의 장으로 좁혀지고 그 결과 부적절한 관점과 생각이 제거되어 자의식을 상실하게 되고 그 행위에 몰입하게 된다. Csikszentmihalyi(1977)에 의하면 사람은 집중하거나 몰입할 때 플로우를 경험하고, 이 수준이 증가할수록 자발적 흥미를 경험한다고 한다. Quinn(2005)은 지식공유를 위한 주의집중을 완전히 몰입하는 정도 혹은 주위환경에 영향을 받지 않고 오로지 한 곳에만 집중하는 정도로 설명하고 있다. 지식공유가 조직의 전략적인 차원에서 하나의 또 다른 과업이 될 수도 있지만, 이는 정해진 규칙보다 자유재량적인 행위에서 수행될 때 성과가 더 높게 나타난다. 특히 오늘날과 같이 많은 과업이 타인과의 협업을 통해 이루어질 경우, 구성원은 자신이 가지고 있는 모든 역량을 그 과업에 쏟아 붓게 되고 그럴 때 구성원은 보편적으로 자아실현을 통한

행복감과 즐거움을 느끼게 된다. 이는 구성원 자신이 일에 집중하고 몰입하게 됨으로써 지식공유를 통해 획득한 지식을 자연스럽게 활용하게 되는 당위성을 인지하게 되고, 가치를 실현하는 등의 긍정적인 감정상태를 형성하기 때문이다(김효근과 정성휘, 2002). 권업과 김규정(2002)은 어떤 환경자극에 대해 구성원의 정서적 반응이 긍정적일 때 구성원간의 상호작용이 활발해지고 조직업무를 향상시키기 위해 아이디어를 제안하는 성과를 나타낸다고 하였다. 구성원의 이러한 태도는 나아가 조직에 대해서도 긍정적인 태도를 형성하게 된다. 따라서 이상의 선행연구 고찰을 통해 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H1-1 : 조직구성원의 도전감은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 조직구성원의 숙련도는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다

H1-3 : 조직구성원의 목표의 명확성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다

H1-4 : 조직구성원의 주의집중은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다

## 2.4 조직몰입과 지식공유, 지식공유를 위한 정보기술 활용, 직무만족과의 관계

조직몰입은 직무만족 및 성과, 이직의도와 같은 조직구성원의 업무태도에 중대한 영향을 미치기 때문에 조직연구에서 그 동안 많은 관심을 받아왔다(Yousef, 2000). 이러한 조직몰입은 연구자에 따라 다양하게 정의되고 있는데, 이를테면 Kelman(1958)과 Buchanan(1974)은 조직에 대한 개인의 정서적·감정적 애착으로 정의하는 반면에, Scholl(1981)은 개인이 기대하거나 공정한 상황이 이루어지지 않을 때 개인의 행동과 태도에 미치는 영향으로 정의하였다. 한편 Mayer와 Allen(1991)은 조직몰입에 대한 정의들을 분석하여 다양한 형태의 몰입이 있음을 밝혔으며 이를 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 나타내었는데, 그 이유는 다양한 형태의 몰입이 개인의 행동과 태도에 영향을 미치기 때문이다. 정서적 몰입은 조직에 대해 구성원이 느끼는 심리적 애착으로 조직과의 일체감을 나타내며, 지속적 몰입은 조직과의 상호작용에서 조직의 보상에 따라 구성원이 조직과 상호작용을 지속하려는 행위를 의미한다(Lok와 Crawford, 2001). 반면에 규범적 몰입은 조직의 한 구성원으로써 의무를 충실히 해야 한다는 내적 가치관을 말한다(Mayer 등, 1993). 송경수 등(1999)은 구성원의 행동이나 의도 혹은 태도 및 계획된 동기부여에 따라 조직몰입의 초점이 달라진다고 하였다. 예를 들어 규범적 몰입은 경험적 연구가 부족하고 개념 타당성 검증에 있어 일관성이 없으며, 지속적 몰입은 조직에 남을 때 얻는 이득이 떠날 때의 비용보다 크기 때문에 조직에 계속 남으려는 의도로 바람직한 조직몰입이 아니라고 하였다. 이러한 관점에서 본 연구는 정서적 몰입에 초점을 두고자 한다. 그 이유는 조직에 대해 정서적 몰입을 가지는 구성원은 자신을 조직과 동일시하게 여기고 깊은 소속감을 가지며 그들의 과업을 위해 노력하고 몰입하려고 하기 때문이다. 또한 이러한 몰입은 동료, 부서, 조직을 위해 자신의 지식을 기꺼이 공유하게 한다. 즉 조직에 대한 긍정적인 애착을 가지는 구성원은 지식공유에서 인정받고 자신의 지식이 실제 조직을

위해 사용되고 성과를 나타내면 기꺼이 지식을 공유하려고 한다(Hooff와 Weenen, 2004). 권업과 김규정(2002)은 조직구성원이 근무환경에 대해 긍정적인 정서반응을 나타낼 때 구성원간의 애착행위가 발생하고, 이 행위는 몰입을 통해 지식공유에 영향을 미치며 아울러 지식공유 수준을 높이는데 중요한 역할을 한다고 하였다. 이처럼 조직구성원의 태도에 대한 연구는 조직몰입에 초점을 두어 왔으며, 몰입된 구성원은 기업경쟁력을 향상시키는 창조성과 같은 역할외 활동에 보다 많이 관여한다(Buchko 등, 1998). 특히 조직변화의 속도가 빨라짐으로써 조직은 끊임없이 구성원의 몰입과 경쟁우위를 증가시키기 위한 방안을 찾아야 하며(Lok와 Crawford, 2001), 조직몰입이 지식공유에 중요한 이유는 구성원의 지식공유가 조직가치 및 경쟁우위를 창출하기 때문이다(Hoof와 Weenen, 2004).

한편 조직에 대한 구성원의 행동과 태도를 측정하는데 중요하게 고려되는 것이 직무만족이다. 직무만족은 일반적으로 조직구성원이 직무에 대해 느끼는 긍정 혹은 부정적인 감정을 말하는 것으로 개인특성과 성향, 긍정적인 감정, 직무특성, 작업환경 등에 의해 다양하게 나타난다(Davis, 2004; Kim 등, 2005). 조직몰입과 마찬가지로 직무만족 역시 연구마다 다양하게 정의되고 있으며, 이에 대한 어떤 공통적인 정의가 없기 때문에 직무만족은 전반적으로 조직구성원이 자신의 직무를 인지함으로써 느끼는 감정의 다차원적인 개념이다(Bernal 등, 2005). 직무만족은 조직몰입과 같은 태도변수로 선행연구들은 이들 간에 직접적인 관계가 있다고 하였다. 기존의 연구에서는 조직몰입의 선행변인으로 직무만족을 대부분 고려하고 있으나, 조직몰입을 행위적 변인으로 이해하면 조직몰입이 직무만족이라는 태도를 형성하게 해 직무만족의 선행변수가 되기도 한다(김형섭, 2005). 옥원호와 김석용(2001)은 조직몰입과 직무만족은 상호적이거나 피드백을 허용하는 쌍방의 인과관계가 있다고 하여, 두 변수 모두 선행과 결과변인이 될 수 있음을 강조하였다. 이 같은 관점에서 김광근 등(2006)은 직무만족은 조직구성원이 직무와 조직의 평가에 반영된 애정적 반응 또는 구성원이 직무를 수행하는 과정에서 개인의 내재적·외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 지각된 반응이라고 설명하면서 조직몰입이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

조직몰입은 정보기술과도 관계가 있는데 Shaw와 Edwards(2005)에 따르면 조직몰입은 정보시스템 및 정보기술 연구에서도 많이 논의되어져 왔다. Sabherwal 등(2003)은 정보시스템 프로젝트는 지속적으로 기술, 조직, 경제적 장애요인과 직면하는데 그 중 조직요인으로 조직몰입을 지적하였다. 구체적으로 조직몰입은 심리적 측면과 행동적 측면으로 나누어지고, 심리적 측면은 행동적 측면에 의해 영향을 받는데 행동적 측면은 심리적 측면보다 그 자체로 영구적이어서 정보시스템 개발 프로젝트에 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 예를 들어 긍정적인 조직몰입을 형성하는 구성원은 시스템 개발 단계 및 구축에 있어 필요한 것과 조직의 문제를 이해하여 시스템 개발이 그 문제를 해결해 줄 수 있다고 확신한다. 이를 지식공유에서 설명하면 조직에 대한 긍정적인 감정과 애착심을 가지는 구성원은 구성원간의 지식공유가 개인과

조직성과를 향상시킬 것이라고 확신하게 되고, 지식공유의 수준을 높이기 위해 정보기술을 활용하는 데에도 긍정적인 행동을 취하게 된다. 따라서 이상의 선행연구 고찰을 통해 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H2-1: 조직구성원의 조직몰입은 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 조직구성원의 조직몰입은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 조직구성원의 조직몰입은 지식공유를 위한 정보기술의 활용에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 2.5 지식공유를 위한 정보기술의 활용과 지식공유, 직무만족간의 관계

조직구성원의 지식공유를 활성화시키기 위해서는 먼저 구성원이 지식을 공유하는데 미치는 영향요인을 규명하여 이를 지원하거나 제도적으로 뒷받침하는 장치가 마련되어야 한다. 이러한 관점에서 그동안 많은 연구들이 지식공유에 미치는 영향요인을 규명하였고 그 요인 중의 하나로 정보기술을 언급하였다. 설현도(2006)는 선행연구 분류에서 구조적 요인의 하위범주로 정보기술을 언급하고 있는데, 정보기술의 주된 영향요인은 정보기술 사용경험, 정보기술시스템성능, 지식관리시스템의 유용성과 편리성, 검색기능, 정보기술활용 등이다. 본 연구는 지식공유를 위해 사용할 수 있는 정보기술로써 단지 KMS에 의한 기술만이 아닌 일반적인 정보기술의 활용에 초점을 두고자 한다. 이를테면 그룹웨어의 전자게시판, 전자우편, 인터넷 혹은 인트라넷 이용, 사이버동호회 및 토론방, 문서관리시스템, 지식관리시스템, 음성 및 영상회의시스템 등의 활용이다. 오을임과 김구(2003)의 연구에서는 지식공유에 미치는 영향요인 중 정보기술의 활용요인으로 인터넷 사용정도, 조직전산망 사용정도, 전자우편 사용정도, 컴퓨터를 통한 업무처리 결과에 따른 만족감 등으로 언급하였으며, 컴퓨터 및 인터넷이나 인트라넷 등과 같은 정보기술을 지식공유를 위해 얼마만큼 사용하고 있는지를 측정하였다. 특히 정보기술이 업무수행에 보편적으로 활용되는 환경을 고려하면 정보기술의 활용은 지식공유를 활성화시키는데 중요한 요인이다. 이러한 차원에서 연구결과에서도 정보기술 활용이 다른 요인보다 매우 높은 영향요인으로 나타나고 있다. 김구(2003)의 연구에서도 지식공유의 영향요인으로 정보기술활용을 언급하고 있는데, 의사결정트리분석을 통해서 볼 때 이의 영향정도는 다른 요인에 비해 다소 떨어지는 편이나 영향을 미치지 않는 요인이라 하더라도 의미가 전혀 없다고 단정하기는 이르다고 하였다. 그런가 하면 김상진과 박용재(2002)는 지식경영에서 정보기술활용이 직접적으로 경영성과에 영향을 미친다고 하였으며, 특히 그룹웨어의 사용은 경쟁우위확보와 조직혁신에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

한편 유일 등(2000)은 정보시스템의 사용과 사용자 만족에 대한 상호간의 미치는 영향에 따라 정보기술의 사용과 만족에 관한 통합모형을 제시하였다. 그동안 지식공유연구에서 정보기술을 중요하게 다루어왔으나 보편적으로 지식공유의 영향요인으로만 언급하였을 뿐, 정보기술의 활용과 직무만족간의 관계 혹은 지식공유의 매개를 통한 직무만족과의 관계연구는 미

흡한 실정이다. 이러한 관점에서 박태호와 정동섭(2002)은 지식공유와 지식경영성과와의 관계 규명에서 대부분의 연구가 가시적인 재무성과에만 초점을 두고 있어 구성원만족의 조직유효성에 관한 연구가 미흡하다고 지적하였다. 그래서 지식공유와 직무만족간의 직접적인 관계와 지식공유 영향요인과 직무만족간의 매개적 역할이 연구되어야 한다고 제안하였다. 지식공유를 위한 정보기술의 활용정도는 지식공유가 원활하게 수행되도록 지원하는 중요한 영향요인이 되며, 실제 개인의 업무환경 개선이나 업무의 효율성을 높여주기 때문에 구성원의 직무만족에도 영향을 미치게 된다. 따라서 이상의 선행연구 고찰을 통해 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H3-1: 지식공유를 위한 정보기술의 활용은 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

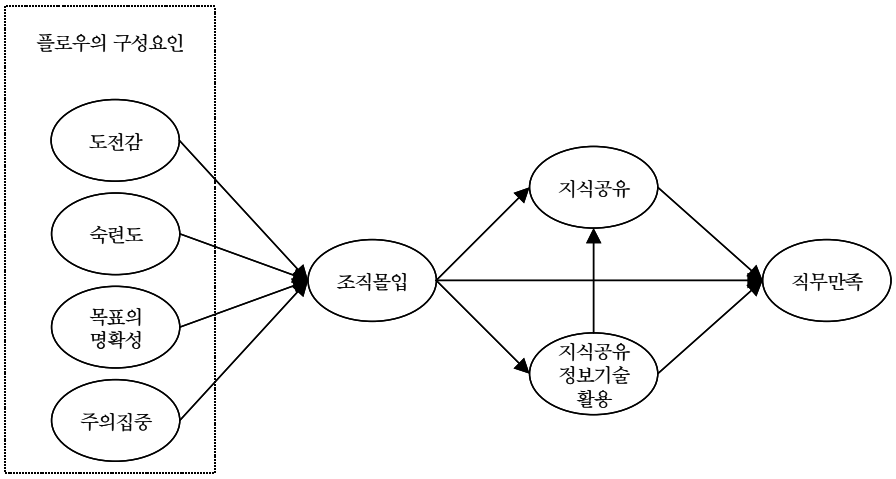
H3-2: 지식공유를 위한 정보기술의 활용은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4: 지식공유는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

# Ⅲ. 연구모형

## 3.1 연구모형

<그림 2>에서 본 연구의 모형은 첫째, 플로우(Flow)의 구성요인과 조직몰입과의 관계 둘째, 조직몰입과 지식공유, 지식공유를 위한 정보기술의 활용과의 관계 셋째, 지식공유와 지식공유를 위한 정보기술의 활용 그리고 직무만족과의 관계로 이루어져 있다. 즉 지식공유를 위한 구성원의 플로우(Flow)를 결정하는 도전감, 숙련도, 목표의 명확성, 주의집중이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 한다. 그리고 이러한 구성원의 조직몰입이 지식공유와 이를 위한 정보기술의 활용, 그리고 직무만족에 미치는 영향을 조사하며 마지막으로 지식공유와 지식공유를 위한 정보기술의 활용이 조직몰입과 직무만족 간에 매개적 역할을 하는지 알아보고자 한다.




<그림 2> 연구모형

### 3.2 조사대상 및 자료수집

본 연구는 앞서 도출한 가설을 검증하기 위해 문헌고찰을 통해 설문문항을 작성하였고, 경영대학원 석사과정에 있는 기업인을 대상으로 사전조사를 하여 내용타당성을 검증하였다. 이 과정에서 설문문항을 수정한 후 최종설문지를 가지고 기업을 대상으로 조사가 이루어졌는데 본 연구의 분석단위는 조직의 개인이다. 조사기간은 2006년 6월1에서 7월 31일까지이며 총 500부를 배부하여 315부를 회수하였고 이중에서 응답이 불성실한 설문지 8부를 제외한 307부가 연구에 이용되었다. 분석대상 기업응답자의 일반적인 특징은 <표 3>과 같다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

도전감은 업무수행능력과 역량을 보유한 조직구성원이 지식공유를 위해 자신의 능력을 발휘하는 기회를 말한다. 본 연구는 Quinn(2005), 장정무 등(2005) 등의 연구를 기반으로 3개의 문항을 도출하여 연구에 맞게 수정한 후 Likert 7점 척도로 측정하였다.

숙련도(skill)는 조직구성원이 지식공유를 위해 보유하고 있는 개인의 능력을 의미한다. 본 연구는 이웅규와 권정일(2005)의 연구를 기반으로 3개의 문항을 도출하여 연구에 맞게 수정한 후 Likert 7점 척도로 측정하였다.

목표의 명확성은 조직구성원이 암묵지와 형식지의 목표, 지식공유를 위한 활동의 기준이 명확하게 무엇인지를 아는 정도를 말한다. 본 연구는 Quinn(2005)의 연구를 기반으로 3개의 문항을 도출하여 연구에 맞게 수정한 후 Likert 7점 척도로 측정하였다.

주의집중은 지식공유를 위해 조직구성원이 이와 관련된 과업에 얼마나 집중하고 노력하는가를 말한다. 본 연구는 Quinn(2005), 장정무 등(2005)의 연구를 기반으로 5개의 문항을 도출하여 본 연구에 맞게 수정한 후 Likert 7점 척도로 측정하였다.

조직몰입은 조직구성원이 자신이 속한 조직을 위해 헌신하고자 하는 노력의 정도를 말한

<표 3> 분석대상 기업 응답자의 일반적인 특징

| 특성 | 구분 | 빈도 | 구성비율(%) | 특성 | 구분 | 빈도 | 구성비율(%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 산업 | 제조업 | 164 | 53.4 | 성별 | 남 | 254 | 82.7 |
| | 비제조업 | 143 | 47.6 | | 여 | 53 | 17.3 |
| 소속부서 | 일반관리 | 74 | 24.1 | 근무년수 | 5년미만 | 85 | 27.7 |
| | 영업/광고 | 50 | 16.3 | | 5-10년미만 | 65 | 21.2 |
| | 재무/회계 | 24 | 7.8 | | 10년-15년미만 | 65 | 21.2 |
| | 생산 | 44 | 14.3 | | 15년-20년미만 | 46 | 15.0 |
| | 전산 | 69 | 22.5 | | 20년-25년미만 | 33 | 10.7 |
| | 연구개발 | 17 | 5.5 | | 25년-30년미만 | 12 | 3.9 |
| | 기타 | 29 | 9.4 | | 30년이상 | 1 | 0.3 |

<표 4> 측정변수의 조작화

| 변수 | 측정항목 | 관련연구 |
|---|---|---|
| 도전감 (CH) | CH1: 지식공유가 어려울 때 나의 업무수행 능력으로 해결할 수 있다<br>CH2: 나의 능력은 지식공유의 어려움을 해결할 만큼 이와 대등하다<br>CH3: 나는 지식공유의 많은 요구를 충족시킬만한 역량을 가지고 있다 | Quinn, 2005<br>장정무 등, 2005 |
| 숙련도 (SK) | SK1: 지식공유를 위한 충분한 능력을 가지고 있다<br>SK2: 다른 구성원보다 지식공유를 더 잘 할 수 있다<br>SK3: 지식공유를 위한 정보검색 능력을 충분히 가지고 있다 | 이웅규 와 권정일 2005 |
| 목표의 명확성 (GC) | GC1: 지식공유를 통해 무엇을 원하는지 분명하게 알고 있다<br>GC2: 지식공유를 통해 무엇을 원하는지 명확하게 이해하고 있다<br>GC3: 지식공유를 통해 이루고자 하는 것이 무엇인지 알고 있다 | Quinn, 2005 |
| 주의집중 (CE) | CE1: 지식공유를 하는 동안 모든 관심을 여기에 집중한다<br>CE2: 지식공유를 하는 동안 여기에 몰입한다<br>CE3: 지식공유를 하는 동안 이를 위한 업무에 완전히 집중한다<br>CE4: 지식공유를 하는 동안 다른 생각은 하지 않는 편이다<br>CE5: 지식공유를 하는 동안 주위 환경에 방해를 받지 않는다 | Quinn, 2005<br>장정무 등, 2005 |
| 조직몰입 (OC) | OC1: 조직의 성장과 발전이 나의 성장과 발전이라고 생각한다<br>OC2: 조직이 추구하는 가치와 나의 가치가 비슷하다고 생각한다<br>OC3: 우리 조직의 문제를 나의 문제처럼 여긴다<br>OC4: 우리 조직에 강한 소속감을 가지고 있다<br>OC5: 우리 조직에 많은 애착을 느끼고 있다 | Kwon 등, 2000,<br>Meyer 등, 1993 |
| 지식공유 (KS) | KS1: 현재 조직구성원들과 자주 지식을 공유하고 있다<br>KS2: 조직구성원들이 요청하면 언제나 지식을 제공하고 있다<br>KS3: 조직에 도움이 되도록 자주 지식을 공유하고 있다<br>KS4: 효과적인 업무를 위해 지식을 공유하고 있다 | 조진현 등, 2002<br>Bock과 Kim 2002 |
| 지식공유 정보기술 활용 (KSIT) | KSIT1: 지식공유를 위해 그룹웨어의 전자게시판을 사용하고 있다<br>KSIT2: 지식공유를 위해 전자우편을 사용하고 있다<br>KSIT3: 지식공유를 위해 인터넷·인트라넷을 사용하고 있다 | 오을임과 김구 2003<br>김구, 2003 |
| 직무만족 (JS) | JS1: 업무에서 내가 하는 일이 즐겁다<br>JS2: 업무에 싫증을 느껴 본적이 없다<br>JS3: 현재 업무에 보람을 느끼고 있다<br>JS4: 현재 업무에 자부심을 가지고 있다<br>JS5: 업무에 항상 열정적으로 임하고 있다 | Price와 Mueller, 1986,<br>Brayfield와 Rothe, 1951 |

다. 본 연구는 Kwon 등(2000), Meyer 등(1993)의 연구를 기반으로 5개의 문항을 도출하여 연구에 맞게 수정한 후 Likert 7점 척도로 측정하였다.

지식공유는 조직구성원이 조직의 다른 구성원과 지식을 공유하는 정도를 말한다. 본 연구는 조진현 등(2002), Bock과 Kim(2002)의 연구를 기반으로 4개의 문항을 도출하여 연구에 맞게 수정한 Likert 7점 척도로 측정하였다.

지식공유를 위한 정보기술의 활용은 컴퓨터 및 인터넷이나 인트라넷(그룹웨어, 회사전산망) 등과 같은 정보기술을 지식공유를 위해 얼마만큼 사용하고 있는가를 말한다. 본 연구는 김구(2003), 오을임과 김구(2003) 등의 연구를 기반으로 그룹웨어의 전자게시판, 전자우편, 인터넷, 인트라넷의 홈페이지 등의 사용정도를 Likert 7점 척도로 측정하였다.

직무만족은 구성원이 자신의 과업에 있어 만족하고 자부심을 느끼는 정도를 말한다. 본 연구는 일반적으로 직무자체에서 얼마나 만족하는지를 측정하였으며 Price와 Mueller(1986), Brayfield와 Rothe(1951)의 연구를 기반으로 5개의 문항을 도출하여 연구에 맞게 수정한 후 7점 척도로 측정하였다. 본 연구를 위해 사용된 변수들의 조작화를 간단하게 요약하면 <표 4>와 같다.

# Ⅳ. 연구가설 및 검증

## 4.1 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구는 개념타당성을 위해 탐색적 요인분석에서 주성분분석을 이용하여 요인분석을 하였고 직교회전방식에 의한 고유값이 1이상인 요인만을 선택하였는데 요인적재량이 0.5이상이면 유의한 것으로 간주하였다. 분석결과 모두 8개의 요인에서 도전감과 숙련도가 하나의 요인으로 나타나 총 7개의 요인이 적절하게 적재됨을 알 수 있으며 두 구성개념 간에 적재되는 요인1개를 제거한 이들 요인이 전체 분산의 76%를 설명하고 있어 개념타당성이 있다고 할 수 있다. 도전감과 숙련도가 하나의 구성개념으로 나타나는 결과는 Quinn(2005)의 연구모형과 같은 결과를 보여주고 있다. 그리고 단위들의 측정항목에 대한 내적일관성이 있는지를 알아보기 위해 Chronbach's α 계수를 이용하여 신뢰성을 검증하였으며 0.7이상이면 신뢰성이 있다고 평가된다. 분석결과는 <표 5>에 나타나 있으며 Chronbach's α 계수는 0.725~0.935이다. 신뢰성과 요인분석에 따른 구성개념 타당성을 검증하기 위해 집중타당성과 판별타당성을 분석하였으며 집중타당성은 표준화추정치, 혼합신뢰성, 평균분산추출 값으로 평가하였다. 표준화추정치와 혼합신뢰성 기준은 0.7이상이고 평균분산추출 값 기준은 0.5이상이다(Fornell과 Larcker, 1981; Hair 등, 2006). 그리고 확증요인분석을 통해 구성개념의 단일차원성을 높여 모델을 간명하게 하기 위해 분석결과에서 나타나는 수정지수를 통해 항목이 여러 구성개념 간에 교차하여 연결되는 경우 이를 제거하였다. 그 이유는 관측변수가 여러 잠재변수에 교차하여 적재되는 항목을 제거함으로써 보다 엄격하게 항목을 정제할 수 있으며 이 과정은 모델을 간명하게 하여 연구의 질을 높여주는 하나의 방법이 된다(Byrne, 2001).

<표 5> 요인분석 및 신뢰성 분석

| 구분 및 Chronbach'a | 항목 | 요인1 | 요인2 | 요인3 | 요인4 | 요인5 | 요인6 | 요인7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 주의집중 (CE) (0.931) | CE2<br>CE3<br>CE1<br>CE4<br>CE5 | 0.848<br>0.825<br>0.793<br>0.789<br>0.748 | | | | | | |
| 조직몰입 (OC) (0.908) | OC4<br>OC5<br>OC3<br>OC2<br>OC1 | | 0.802<br>0.768<br>0.766<br>0.758<br>0.646 | | | | | |
| 도전감과 숙련도 (CH-SK) (0.906) | CH3<br>CH2<br>CH1<br>SK1<br>SK2<br>SK3 | | | 0.828<br>0.826<br>0.720<br>0.702<br>0.678 | | | | |
| 지식공유 (KS) (0.892) | KS3<br>KS4<br>KS2<br>KS1 | | | | 0.842<br>0.782<br>0.749<br>0.733 | | | |
| 직무만족 (JS) (0.857) | JS3<br>JS4<br>JS1<br>JS5<br>JS2 | | | | | 0.759<br>0.724<br>0.699<br>0.659<br>0.659 | | |
| 목표의 명확성 (GC) (0.935) | GC2<br>GC3<br>GC1 | | | | | | 0.791<br>0.740<br>0.739 | |
| 지식공유 정보기술 활용 (KSIT) (0.725) | KSIT3<br>KSIT5<br>KSIT1 | | | | | | | 0.827<br>0.754<br>0.745 |
| 고유값 | | 4.124 | 3.869 | 3.591 | 3.258 | 3.144 | 2.527 | 2.079 |
| 설명분산(%) | | 13.8 | 12.9 | 12.0 | 10.9 | 10.5 | 8.4 | 6.9 |

또한 이러한 교차 항목의 존재는 판별타당성을 평가하는데 문제가 된다(Hair 등, 2006). 그래서 많은 연구들이 모델을 개선하기 위한 방안으로 이를 적용하고 있다(Aryee와 Srinivas, 2005; Bassellier 등, 2003; Deconinck, 2005). <표 6>은 확증요인분석의 결과를 보여주고 있

<표 6> 확증요인분석

| 구분 | 항목 | 평균 | 표준편차 | 표준화 추정치 | 측정오차 | 혼합 신뢰성 | 평균분산 추출값 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 도전감과 숙련도 (CH-SK) | CH3 | 4.78 | 1.079 | 0.774 | 0.401 | 0.870 | 0.628 |
| | SK1 | 5.00 | 1.065 | 0.821 | 0.326 | | |
| | SK2 | 4.97 | 1.098 | 0.847 | 0.283 | | |
| | CH2 | 4.80 | 1.069 | 0.721 | 0.480 | | |
| 목표의 명확성 (GC) | GC1 | 5.05 | 1.039 | 0.927 | 0.141 | 0.936 | 0.829 |
| | GC2 | 5.09 | 1.024 | 0.918 | 0.157 | | |
| | GC3 | 5.10 | 1.003 | 0.886 | 0.215 | | |
| 주의집중 (CE) | CE1 | 4.79 | 1.122 | 0.858 | 0.264 | 0.860 | 0.672 |
| | CE4 | 4.68 | 1.142 | 0.822 | 0.324 | | |
| | CE5 | 4.57 | 1.148 | 0.778 | 0.395 | | |
| 조직몰입 (OC) | OC2 | 4.93 | 1.152 | 0.809 | 0.346 | 0.863 | 0.678 |
| | OC3 | 4.97 | 1.224 | 0.843 | 0.289 | | |
| | OC5 | 5.33 | 1.215 | 0.817 | 0.333 | | |
| 지식공유 (KS) | KS4 | 5.40 | 1.038 | 0.744 | 0.446 | 0.825 | 0.612 |
| | KS1 | 5.27 | 1.100 | 0.847 | 0.283 | | |
| | KS2 | 5.68 | 1.021 | 0.751 | 0.436 | | |
| 지식공유 정보기술활용 (KSIT) | KSIT2 | 4.61 | 1.612 | 0.628 | 0.606 | 0.781 | 0.546 |
| | KSIT3 | 4.93 | 1.418 | 0.790 | 0.376 | | |
| | KSIT1 | 4.54 | 1.605 | 0.787 | 0.381 | | |
| 직무만족 (JS) | JS3 | 5.01 | 1.066 | 0.861 | 0.259 | 0.899 | 0.690 |
| | JS4 | 5.11 | 1.109 | 0.908 | 0.176 | | |
| | JS1 | 5.08 | 1.163 | 0.785 | 0.384 | | |
| | JS5 | 5.20 | 1.129 | 0.760 | 0.422 | | |

는데 표준화추정치는 0.628~0.927, 혼합신뢰성은 0.781~0.936, 평균분산추출 값은 0.546~0.829이다. 구조방정식에서 판별타당성은 두 구성개념 간 추정 상관계수의 제곱근과 두 구성개념의 평균분산추출 값을 비교하여 평가하는데 평균분산추출 값의 제곱근은 추정 상관계수보다 커야 한다(Fornell과 Larcker, 1981; Hair 등, 2006). 확증요인분석을 통한 판별타당성 분석결과는 <표 7>과 같으며 각 잠재변수의 평균분산추출 값의 제곱근이 그 잠재변수와 다른 잠재변수들과의 추정상관계수 값보다 크게 나타났다. 확증요인 분석결과는 $\chi^2$=352.97, $df$=206, $\chi^2/df$=1.713, GFI=0.91, AGFI=0.88, NFI=0.93 TLI=0.96, CFI=0.97, RMR=0.05, RMSEA=0.04로 나타나 제안하고 있는 기준들과 비교해 볼 때 모델이 비교적 적합하다고 할 수 있다. 구조모델 분석결과는 $\chi^2$=416.15, $df$=214, $\chi^2/df$=1.945, GFI=0.90, AGFI=0.87, NFI=0.92 TLI=0.95, CFI=0.96, RMR=0.08, RMSEA=0.05로 나타나 이 역시 제안하고 있는 기준들과 비교해 볼 때 모델이 비교적 적합하

<표 7> 판별타당성

| 구분 | 평균 | 표준편차 | CH-SK | GC | CE | OM | KS | KSIT | JS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CH-SK | 4.88 | 0.941 | **0.792** | | | | | | |
| GC | 5.07 | 0.961 | 0.723 | **0.911** | | | | | |
| CE | 4.67 | 1.005 | 0.660 | 0.676 | **0.820** | | | | |
| OM | 5.07 | 1.060 | 0.556 | 0.528 | 0.575 | **0.823** | | | |
| KS | 5.45 | 0.905 | 0.556 | 0.660 | 0.542 | 0.608 | **0.782** | | |
| KSIT | 4.69 | 1.243 | 0.251 | 0.336 | 0.332 | 0.342 | 0.381 | **0.739** | |
| JS | 5.09 | 0.975 | 0.487 | 0.501 | 0.478 | 0.747 | 0.579 | 0.330 | **0.831** |

다고 할 수 있다.

## 4.2 가설검증

구조방정식에 의한 분석결과는 <표 8>에 제시되어 있으며 가설에 의한 구체적인 검증결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 지식공유를 위한 조직구성원의 플로우가 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하였는데, 구체적으로 살펴보면 구성원의 조직몰입에 도전감과 숙련도($\gamma_{11} = 0.27, t = 2.587, p < 0.010$), 목표의 명확성($\gamma_{12} = 0.19, t = 2.202, p < 0.028$), 주의집중($\gamma_{13} = 0.30, t = 3.738, p < 0.000$) 등이 모두 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 최낙환 등(2006)의 연구결과와 유사하다. 그들의 연구에 의하면 인터넷 사이트가 매력적이고 흥미로울수록, 한 개인이 구성원으로서의 느낌이나 사이트와 이용자 간 관계가 소중하며 친근하고 뿌듯하다고 여긴다는 것이다. 이를 지식공유에서 설명하면 조직구성원이 혁신적인 활동에 참여하고 그 활동에서 지식을 공유하려는 도전적인 태도를 취하거나 이를 적절하게 지원해주는 능력을 가질 때, 그 활동에 몰입하고 재미를 느끼고 즐거움을 가지게 된다. 또한 지식공유를 통해 무엇을 해야 하는지, 이를 통해 무엇을 이루고자 하는지가 명확할수록 그 과정에 주의를 기울이게 되는데, 결국 일련의 이 모든 심리적 태도는 조직의 문제를 자신의 문제처럼 여기고, 이를 해결하는데 적극적으로 도와주려고 하며 자신과 조직을 동일시하는 애착심을 가지게 한다. 따라서 H1-1과 H1-2가 합하여진 H1-1-2와 H1-3, H1-4가 채택되었다.

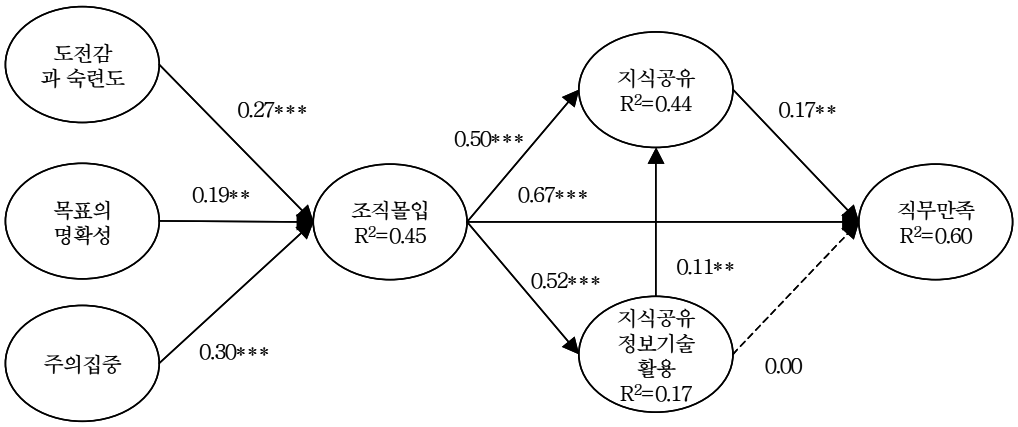
둘째, 조직구성원의 조직몰입이 지식공유 및 지식공유 정보기술의 활용에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하였는데, 분석결과 지식공유에 조직몰입($\beta_{21} = 0.50, t = 7.839, p < 0.000$)이 유의한 영향을 미치며 지식공유를 위한 정보기술의 활용에도($\beta_{31} = 0.52, t = 5.539, p < 0.000$) 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 조직몰입은 구성원의 직무만족($\beta_{41} = 0.67, t = 8.567, p < 0.000$)에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 마은경과 김명숙(2005)의 연구결과와도 유사한데 구성원의 조직몰입이 높을 때 지식공유의도가 높아진다는 것이다. 자기범주화이론(self-categorization theory)은 개인의 정체성과 사회정체성은 동시에 존재하며 자신의 개념에 따라 이것이 다르게 인식되는데, 어떠한

상황 즉, 개인보다는 집단에 소속되어 있을 때 개인의 인지기능은 개인의 정체성보다는 사회 정체성에 의존하여 행동한다고 주장하고 있다(이철선, 2003). 이런 관점에서 볼 때 개인이 어느 한 조직에 소속되어 있고 그 조직과 동일시하게 느끼는 정서적 몰입이 형성될 경우, 그 개인은 조직을 위한 사회적 규범행위에 대해 긍정적인 감정을 가질 것이다. 그리고 그러한 감정은 조직의 업무과정에 참여하려는 순응적 동기를 높일 것이고, 아울러 지식공유를 원활하게 하는데 도와줄 수 있는 여러 가지 업무수단적 정보기술활용에도 호의적인 태도를 가지게 할 것이다. 조직행동 연구에서는 조직몰입과 직무만족 간에 긍정적인 관계가 있음을 밝혀 왔는데 본 연구결과도 그러한 연구와 유사한 결과를 나타내고 있다. 따라서 H2-1, H2-2, H2-3 모두 채택되었다.

셋째, 지식공유와 지식공유를 위한 정보기술의 활용, 직무만족간의 관계에서 먼저 지식공유를 위한 정보기술의 활용은 지식공유($\beta_{22}=0.11,\ t=2.305,\ p<0.021$)에 유의한 영향을 미치는 반면에 직무만족($\beta_{42}=0.00,\ \beta_{42}=0.00,\ t=0.027,\ p<0.978$)에는 비유의적인 것으로 나타났다. 그리고 지식공유는 직무만족($\beta_{43}=0.17, t=2.104, p<0.035$)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 오을임과 김구(2004)의 연구와 유사한 결과를 보여주는데, 이를테면 지식공유를 위한 정보기술의 활용이 높을수록 지식공유가 보다 더 원활하게 이루어지고, 이러한 지식공유성과가 직무만족의 영향요인이 된다는 것이다. 또한 박태호와 정동섭(2002)의 연구도 지식공유가 직무만족과 유의한 관계가 있음을 밝히고 있다. 한편 지식공유를 위한 정보기술의 활용정도는 직무만족과 직접적인 관계가 없는 것으로 나타나 일반적인 정보기술의 사용과 만족간의 관계를 조사한 유일 등(2000)의 연구결과와는 다른 결

<표 8> 가설검증 결과

| 제안경로 | | | | 경로계수 | t값 | SMC | 결과 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| H1-1-2 | 도전감과 숙련도 | → | 조직몰입 | 0.27 | 2.587*** | 0.45 | 채택 |
| H1-3 | 목표의 명확성 | → | 조직몰입 | 0.19 | 2.202** | | 채택 |
| H1-4 | 주의집중 | → | 조직몰입 | 0.30 | 3.738*** | | 채택 |
| H2-1 | 조직몰입 | → | 지식공유 | 0.50 | 7.839*** | 0.44 | 채택 |
| H2-2 | 조직몰입 | → | 지식공유 정보기술활용 | 0.52 | 5.539*** | 0.17 | 채택 |
| H2-3 | 조직몰입 | → | 직무만족 | 0.67 | 8.567*** | 0.60 | 채택 |
| H3-1 | 지식공유 정보기술활용 | → | 지식공유 | 0.11 | 2.305** | 0.44 | 채택 |
| H3-2 | 정보기술활용 | → | 직무만족 | 0.00 | 0.027 | 0.60 | 기각 |
| H4 | 지식공유 | → | 직무만족 | 0.17 | 2.104** | | 채택 |
| χ2(df=214)=1.945, p<0.000, GFI=0.90, AGFI=0.87, NFI=0.92, TLI=0.96, RMR=0.08, SRMR=0.05 | | | | | | | |




<그림 3> 연구결과[1)]

과를 보여주고 있다. 이는 직무만족은 일반적으로 조직구성원이 자신의 직무에 대해 느끼는 긍정 혹은 부정적인 감정을 말하는 것으로, 개인특성과 성향, 긍정적인 감정, 직무특성, 작업환경 등에 의해 다양하게 나타나는데(Davis, 2004; Kim 등, 2005), 지식공유를 지원해주는 정보기술의 활용정도의 한 요인이 직무에 대한 전체 감정태도를 결정하기는 어렵다고 볼 수 있다. 따라서 H3-1, H4는 채택되고 H3-2는 기각되었다. 가설검증결과에 대한 간단한 요약은 <표 8>에 제시되어 있으며 이를 종합하여 그림으로 나타내면 <그림 3>과 같다.[1)]

# V 요약 및 결론

## 5.1 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 지식공유를 위한 조직구성원의 플로우(Flow)의 구성요인과 조직몰입, 지식공유, 지식공유를 위한 정보기술의 활용, 직무만족간의 관계를 실증적으로 분석한 것으로 연구결과의 요약은 다음과 같다.

첫째, 지식공유과정에서 조직구성원은 지식공유에 대한 플로우를 경험하며 이러한 경험은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 조직에 대한 조직구성원의 정서적 몰입은 실제 지식공유와 직접적인 관계가 있을 뿐 아니라 지식공유가 원활하게 수행되도록 지원해주는 정보기술의 활용에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정서적 몰입은 직무만족에도 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 지식공유를 위한 정보기술의 활용은 실제 지식공유에 많은 도움이 되며 이를 통해 구성원들이 느끼는 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 하지만 정보기술의 활용이 직접적으로 직무만족에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이러한 결과에 따라 본 연구의 이론 및 실무적 시사점은 다음과 같다.

1) **p<0.01, ***p<0.001,

첫째, 지식공유에 대한 기존의 연구들은 개인적 요인, 구조적 요인, 관계적 요인에서 다양한 연구를 수행해 왔으며 개인적 요인은 주로 지식공유에 대한 인식, 개인의 성향, 기여도, 자아효능감, 창조성, 협력, 개방성, 신뢰성, 자존감 등을 다루었다. 하지만 지식공유과정에서 구성원이 경험하는 플로우에 대한 연구는 미흡한 실정으로 본 연구는 일반적으로 인터넷과의 상호작용에서 발생하는 플로우 경험을 지식공유로 확장하였다는데 큰 의의가 있다. 플로우에 대한 연구들은 지금껏 많은 연구가 인터넷을 통해 경험하는 소비자의 개인적인 태도는 중요하게 다루고 있지만 구매경험에 관한 소비자의 정신적인 면을 간과하고 있다고 하였다. 즉 구매과정에 잘 적응하고 제품과 서비스를 선택하는 노력에 대한 심리적인 경험을 설명하는 변인이 필요하다는 것이다. 플로우는 사람이 특정 사건이나 대상 또는 활동에 깊이 관여하여 완전히 몰입할 경우 경험하는 감정상태를 말한다. 이러한 플로우의 개념을 지식공유에 적용해 볼 때, 지식공유 역시 조직의 전략적인 특정 업무활동으로서 이 과정에서 또는 이 자체에 대해 구성원의 몰입상태에 따라 그 결과가 어떠한지가 연구될 필요가 있다. 인터넷과의 상호작용에서 소비자의 플로우 수준이 높을수록 인터넷이용이 단지 필요충족조건이 아니라 하나의 즐거움과 재미, 새로운 호기심을 유발하는 새로운 공간이 되듯이, 지식공유에서 경험하는 플로우가 높을수록 구성원 또한 즐겁고 행복하며 재미를 느끼게 된다. 많은 조직구성원이 직무스트레스에 의한 이직률이 증가하는 시점에서 플로우가 조직에서 연구되어야 하는 것은 자신의 업무자체가 즐겁고 재미있으며, 자기의 능력을 시험해 볼 수 있는 도전을 형성하게 하고 그 결과 어떤 성과를 발휘하게 되었을 때 느끼는 만족감은 혁신적이고 새로운 과업에 자발적으로 참여하게 하는 주도성을 길러주기 때문이다. 개인의 도전과 새로운 아이디어가 존중 받지 못할 때 구성원은 보편적으로 보람과 재미를 느끼지 못하며, 그 과정이 반복될수록 조직에 대한 애착심과 일체감이 사라지기 때문에 조직에 대한 태도 역시 부정적이다.

둘째, 지식공유연구에서 구조적 요인을 다루었던 기존의 연구에서는 조직문화, 조직구조, 경영층의 리더십, 지식공유를 위한 정보기술, 평가 및 보상, 과업의존성, 집단응집성 등에 초점을 두는 반면에 조직에 대한 개인의 태도연구는 미흡한 실정이다. 단 마은경과 김명숙(2005)의 연구에서 조직몰입의 매개적 역할이 제안되었으며, 박태호와 정동섭(2002), 오을임과 김구(2004)의 연구에서는 지식공유와 직무만족간의 관계가 연구되었다. 조직에 대한 구성원의 태도를 측정하는데 중요하게 고려되는 것이 조직몰입과 직무만족이다. 조직연구에서 태도를 중요하게 다루는 이유는 조직구성원의 직무태도가 조직성과와 관계있고, 구성원의 태도를 어떻게 긍정적으로 변화시킬 것인가에 따라 성과가 달라지기 때문이다. 따라서 본 연구는 지식공유에서 조직에 대한 구성원의 태도를 통합(조직몰입, 직무만족)하여 살펴보았다는데 큰 의의가 있다. 실무적 관점에서 조직의 유효성과 활성화 정도는 조직구성원 개인의 목표와 조직목표간 조화여부에 많은 영향을 받기 때문에, 조직요소와 개인요소의 유기적 통합을 위한 상호작용이 있어야 한다. 특히 조직활동 성과는 조직구성원에 의해 결정되기 때문에 조직몰입

과 직무만족에 대한 연구는 중요하다. 이러한 관점에서 대부분의 연구가 지식공유 및 공유의도에 대한 영향요인을 제안하였다면 본 연구는 영향요인 뿐만 아니라, 결과변인에 조직요소와 개인요소를 통합하여 제시함으로써 지식공유성과를 확장시킬 수 있는 대안을 제시하고 있다. 이를테면 조직구성원이 조직에 대한 애착심을 가질 수 있는 방안과 조직활동에 참여하는 관여도를 증진시키는 방안 등을 고려할 수 있으며, 정보기술이 업무를 위한 지원도구로써 사용될 수 있더라도 직접적인 영향변인이 될 수 있는 방안 등이 고려되어야 한다.

### 5.2 연구의 한계점 및 연구방향

본 연구는 지식공유의 영향변인으로 조직구성원의 플로우 결정요인과 조직에 대한 개인의 태도변수로 조직몰입과 직무만족을 살펴보았으며 기존의 연구와는 달리 여러 가지 시사점을 제공하지만 다음과 같은 한계점 및 향후 연구의 필요성을 가지고 있다. 첫째, 자료의 수집에 있어 주로 특정지역의 기업을 대상으로 하였다는데 한계점이 있다. 특정지역이 산업도시로서 우리나라 전체산업에서 차지하고 있는 비중이 크다고 할지라도, 본 연구의 결과를 모든 조직의 구성원에게 일반화시키기에는 어려움이 있다. 즉 제조업 중심이 많기 때문에 다양한 산업별로(특히 서비스, 유통, 금융 등) 일반화하는데는 무리가 있다. 둘째, 본 연구는 조직에 대한 개인의 태도변수로 조직몰입과 직무만족을 제안하였으나 조직구성원이 느끼는 정서적·심리적 상태는 다양할 것으로 여겨진다. 따라서 직무만족과 조직몰입을 좀 더 세분화하여 이를 지식공유와 연계하여 연구할 필요가 있다. 셋째, 조직구성원 간에 조직몰입과 직무만족에 성별과 나이별로 차이가 있을 수 있기 때문에 이를 분리하여 차이를 분석할 수 있는 표본수집에 한계점이 있어 이를 향후 연구에 포함시키고자 한다.

## 참고문헌

강소라·김효근, "나와 우리를 위한 지식이전 이론: 지식을 이전하는 조직구성원의 심리적 상태에 관한 근거이론적 접근", 경영학연구, 제34권, 제3호, 2005, pp. 739-781.

권업·김규정, "종업원의 감정반응(PAD), 애착행위, 지식공유 및 신제품 혁신성간의 상호작용에 관한 연구", 경영학연구, 제31권, 제4호, 2002, pp. 1039-1068.

김구, "지방공무원들의 지식공유의도에 관한 영향요인 연구-Answer Tree 분석을 이용하여", 한국지방자치학회보, 제15권, 제3호, 2003, pp. 145-166.

김경규·김범수·송세정·신호경, "지식공유의도와 지식관리시스템의 사용", 경영정보학연구, 제15권, 제3호, 2005, pp. 65-90.

김광근·서철현·주현식, "호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향", 대한경영학회지, 제19권, 제2호, 2006, pp. 469-488.

김병철·최수호, "플로우(Flow) 경험이 구매의도에 미치는 영향", 조사연구, 제3권,

제2호, 2002, pp. 17-45.

김상진 · 박용재, "지식경영의 인식도와 정보기술 활용도가 정보시스템의 통합과 경영성과에 미치는 영향", 정보시스템연구, 제11권, 제1호, 2002, pp. 29-49.

김소영 · 주영혁, "지각된 상호작용성과 웹사이트 충성도에 관한 연구: 매개변수로서 플로우의 역할을 중심으로", 소비자학연구, 제12권, 제4호, 2001, pp. 185-207.

김형섭, "호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 관한 연구", 관광연구, 제19권, 제3호, 2005, pp. 203-225

두정완, "Flow 개념과 인터넷상의 소비자 구매의도와의 관계 및 Flow 유형에 따른 구매행동 차이 분석", 경영학연구, 제32권, 제1호, 2003, pp. 87-118.

박태호 · 정동섭, "지식공유가 직무만족에 미치는 영향", 인적자원관리연구, 제4권, 2002, pp. 109-132.

마은경 · 김명숙, "공공기관 내 구성원간의 지식공유에 관한 연구: 사회교환이론 관점에서", Information Systems Review, 제7권, 제1호, 2005, 195-216.

설현도, "금융기관 조직구성원의 지식공유에 대한 실증연구", 지식경영연구, 제7권, 제2호, 2006, pp. 9-13.

손준상, "인터넷게임에서의 감정반응이 플로우에 미치는 영향에 관한 탐색연구", 마케팅관리연구, 제11권, 제1호, 2006, pp. 1-19.

송경수 · 최만기 · 박봉규, "직무만족과 조직몰입의 조직시민행동에 대한 매개역할에 관한 탐색적 연구", 인사조직연구, 제7권, 제2호, 1999, pp. 139-189.

오을림 · 김구, "지방공무원들에게 있어서 지식공유 행태의 영향요인에 관한 탐색적 연구", 한국정책과학회보, 제7권, 제1호, 2003, pp. 203-232.

옥원호 · 김석용, "지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구", 한국행정학보, 제35권, 제4호, 2001, pp. 355-373

유상진 · 최은빈 · 김효정, "모바일 인터넷 특성이 플로우 경험에 미치는 영향에 관한 연구", Information Systems Research, 제8권, 제1호, 2006, pp. 125-137.

유일 · 노춘섭 · 소순후 · 이석인 · 나광윤, "정보기술의 사용과 만족에 관한 통합모형의 연구", 한국전략정보학회지, 제3권, 제1호, 2000, pp. 1-16.

윤언철, 업무에 몰입하지 못하는 5가지 이유, LG주간경제, 2006, 12-20

이웅규 · 권정일, "온라인 게임에서의 플로우와 플로우에 영향을 미치는 요인 및 재사용의도의 관계에 대한 장르별 비교", 한국경영과학회지, 제30권, 제4호, 2005, pp. 131-149

이시훈, "플로우의 경험집단과 인터넷 광고의 효과에 관한 연구", 광고학연구, 제11권, 제4호, 2000, pp. 135-164.

이철선, "가상공동체에서의 플레밍에 관한 연구", 마케팅연구, 제18권 제1호, 2003, pp. 3-30.

이철선 · 유승엽, "플로우가 인터넷 광고의 계

충효과에 미치는 영향: 중개변수로서의 지각된 행동통제를 중심으로", 광고학연구, 제15권, 제1호, 2004, pp. 33-63.

예종석 · 김동욱, "인터넷 이용충족, 플로우 및 개인적 성향이 인터넷 중독에 미치는 영향", 소비자학연구, 제14권, 제2호, 2003, pp. 45-78.

장정무 · 김종욱 · 김태웅, "무선인터넷서비스 수용의 영향요인 분석: 플로우이론을 가미한 기술수용모델의 확장", 경영정보학연구, 제14권, 제3호, 2004, pp. 93-120.

전수환 · 김정수, "CoP에서의 지식공유행위에 대한 영향요인: Triandis 모형을 근간으로", 경영학연구, 제34권, 제6호, 2005, pp. 1667-1692.

조진현 · 김정군 · 최병구 · 이희석, "조직구성원의 신뢰의 지식공유에 대한 영향분석", 지식경영연구, 제3권, 제1호, 2002, pp. 19-39.

최낙환 · 이승준 · 정주영, "인터넷 쇼핑몰 사이트에 대한 정서적 몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", 대한경영학회지, 제19권, 제6호, 2006, pp. 2311-2333

최호진, "한국공무원 지식공유 행위의 영향요인분석", 한국행정학보, 제39권, 제1호, 2005, pp. 171-193.

한상린 · 박천교, "Flow 개념을 이용한 인터넷 환경에서의 소비자 구매의도 결정요인 분석", 마케팅연구, 제15권, 제1호, 2000, pp. 187-204.

황인경, 주도성을 갖춘 인재가 중요하다, LG 주간경제, 2002, 9-4

Aryee, S. and Srinivas, E.S., "Rhythms of Life: Antecedents and Outcomes of Work-Family Balance in Employed Parents", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90, No. 1, 2005, pp. 132-146.

Bassellier, G., Benbasat, I. and Reich, B.H., "The Influence of Business Managers' IT Competence on Championing IT", *Information Systems Research*, Vol. 14, No. 4, 2003, pp. 317-336.

Bernal, J.G., Castel, A.G., Navarro, M.M. and Torres, P.R., "Job Satisfaction: Empirical Evidence of Gender Difference", *Women in Management Review*, Vol. 20, No. 4, 2005, pp. 279-288.

Blau, P., Exchange and Power in Social Life, New Brunswick, NJ: Wiley., 1964

Bock, G.W. and Kim, Y.G., "Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes about Knowledge Sharing", *Information Resources Management Journal*, Vol. 15, No. 2, 2002, pp. 14-21.

Brayfiled, A.H. and Rothe, H.F., "An Index of Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 35, No. 5, 1951, pp. 307-311.

Brief, A.P. and Wiess, H.N., "Organizational Behavior: Affect in the Workplace", *Annual Review of Psychology*, Vol. 53, No. 1, 2002, pp. 279-307.

Byrne, B.M., *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and*

*Programming*, Mahwah, NJ: Erlbaum. 2001.

Buchko, A.A., Weinzimmer, L.G. and Sergeyev, A.V., "Effects of Cultural Context on the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment: A Study of Russian Workers", *Journal of Business Research*, Vol. 43, No. 3, 1998, pp. 109-116.

Chiu, C.M., M.H. Hsu and Wang, E.T.G., "Understanding Knowledge Sharing in Virtual Communities: An Integration of Social Capital and Social Cognitive Theories", *Decision Support Systems*, Vol. 42, No. 3, 2006, pp. 1872-1888.

Csikszentmithalyi, M., *Beyond Boredom and Anxiety*, San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1975.

Csikszentmithalyi, M., *Beyond Boredom and Anxiety*, Second Printing, San Francisco, CA, Jossey-Bass. 1977

Csikszentmithalyi, M. and Csikszentmithalyi, I., *Introduction to Part IV in Optimal Experience: Psychological Studies of Flow in Consciousness,* Mihaly Csikszentmithalyi and Isabella Selega Csikszentmithalyi, (eds), Cambridge University Press. 1988

Csikszentmithalyi, M and LeFevre, J., "Optimal Experience in work and Leisure", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 56, No. 5, 1989, pp. 815-822.

Csikszentmithalyi, M., *Flow: The Psychology of Optimal Experience*, New York, Harper and Row. 1990

Davis, G., "Job Satisfaction Survey among Employees in Small Business", *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 11, No. 4, 2004, pp. 495-503.

Deconinck, J.B., "The Influence of Ethical Control Systems and Moral Intensity on Sales Managers' Ethical Perceptions and Behavioral Intention", *Marketing Management Journal*, Vol. 15, No. 2, 2005, pp. 123-131.

Ellis, G.D., Voelkl, J.E. and Morris, C., "Measurement and Analysis Issues with Explanation of Variance in Daily Experience Using the Flow Model", *Journal of Leisure Research*, Vol. 26, No. 4, 1994, pp. 337-356.

Fornell, C. and Larcker, D., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Errors", *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, 1981, pp. 39-50.

Ghani, J.A., Roberta, S. and Pamela, R., "The Experience of Flow in Computer-Mediated and in Face-to-Face Groups", *Proceeding of the Twelfth International Conference on Information Systems*, J.I, DeGross, I. Benbasat, G. DeSanctis and C. M. Beath, eds., New Work, December, 1991, pp. 16-18.

Ghani, J.A. and Deshpande, S.P., "Task Characteristics and the Experience of Optimal Flow in Human-Computer Interaction", *The Journal of Psychology*,

Vol. 128, No. 4, 1994, pp. 381-391.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. and Tatham, R.L., *Multivariate Data Analysis, 6th ed.,* Upper Saddle River, NJ: Pearson. 2006

Hoffman, D.L. and Novak, T.P., "Marketing in Hypermedia Computer-Mediated Environments: Conceptual Foundation", *Journal of Marketing*, Vol. 60, No. 3, 1996, pp. 50-68.

Hoof, B. and Weenen, F., "Committed to Share: Commitment and CMC Use as Antecedents of Knowledge Sharing", *Knowledge and Process Management,* Vol. 11, No. 1, 2004, pp. 13-24.

Kelman, H.C., "Compliance, Identification and Internalization Three Process of Attitude Change", *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 2, No. 1, 1958, pp. 51-60.

Kim, W.G., Leong, J.K. and Lee, Y.K., "Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention of Leaving in a Casual Dining Chain Restaurant", *Hospitality Management*, Vol. 24, No. 2, 2005, pp. 171-193.

Kwon, U.P., Beatty, S.E. and Lueg, J., "Organizational Culture and Relational Role Behaviors: A Retail Assesment of Relationship Marketing International Review of Retail", *Distribution and Consumer Research*, Vol. 10, No. 3, 2000, pp. 30-52.

LeFevre, J., *Flow and the Quality of Experience During Work and Leisure,* In Csikszentmithalyi, M and Csikszentmithalyi, I. (Eds), Optimal Experience: Psychological Studies of Flow in Consciousness, New York, Cambridge University Press. 1988.

Lok, P. and Crawford, J., "Antecedents of Organizational Commitment and the Mediating Role of Job Satisfaction", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 16, No. 8, 2001, pp. 594-613.

Locke, E.A., *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, In M, Dunnette(Ed)., Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand-McNally. 1976.

Lutz, R.J. and Guiry, M., "Intense Consumption Experiences: Peaks, Performance and Flows", *Winter Marketing Educators Conference*, St. Petersberg, FL, February. 1994

Mannell, R.C., Zuzanek, J. and Larson, R., "Leisure States and Flow Experiences: Testing Perceived Freedom and Intrinsic Motivation Hypotheses", *Journal of Leisure Research*, Vol. 20, No. 4, 1988, pp. 289-304.

Meyer, J.P. and Allen, N.J., "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol. 1, No. 1, 1991, pp. 61-89.

Meyer, J.P., Allen, N.J. and Smith, C.A., "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, No. 4, 1993, pp. 538-551.

Mowday, R.T., Poter, L.W. and Steers, R.M. *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*,

New York: Academic Press. 1982.

Novak, T.P., Hoffman, D.L. and Yung, Y.E., "Measuring the Flow Construct in Online Environments: A Structural Modeling Approach", *Working Paper*, May. 1998

Price, J.L. and Mueller, C.W., *Handbook of Organizational Measurement*, Marshfield, M.A L Pitman. 1986.

Privett, G. and Bundrick, C.M., "Measurement of Experience: Construct and Content Validity of the Experience Questionnaire?", *Perceptual and Motor Skills*, Vol. 65, 1987, pp. 315-332.

Quinn, R.W., "Flow in Knowledge Work: High Performance Experience in the Design of National Security Technology", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 50, No. 4, 2005, pp. 610-641.

Sabherwal, R., Maung S.K. and Marakas, G.M., "Escalating Commitment to Information System Projects: Finding from Two Simulated Experiments", *Information & Management,* Vol. 40, No. 8, 2003, pp. 781-798.

Scholl, R.W., "Differentiating Organizational Commitment from Expectancy as a Motivation Force", *Academy of Management Review*, Vol. 6, No. 4, 1981, pp. 589-599.

Shaw, D. and Edwards, J.S., "Building User Commitment to Implementing a Knowledge Management Strategy", *Information & Management*, Vol. 42, No. 7, 2005, pp. 977-988.

Trevino, L.K and Webster, J., "Flow in Computer-Mediated Communication", *Communication Research*, Vol. 19, No. 5, 1992, pp. 539-573,

Tsui, A., Pearce, J., Porter, L. and Hite, J., "Choice of Employee-Organization Relationship: Influence of External and Internal Organizational Factors", *Research in Personal and Human Resources Management,* Vol. 13, 1995, pp. 117-151.

Turnley, W.H., Bolino, M.C., Lester, S.W. and Bloodgood, J.M., "The Impact of Psychological Contract Fulfillment on the Performance of in Role and Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Management*, Vol. 29, No. 2, 2003, pp. 187-206.

Webster, J., Trevino, L.K. and Ryan, L., "The Dimensionality and Correlates of Flow in Human Computer Interaction", *Computer in Human Behavior*, Vol. 9, No. 4, 1993, pp. 411-426.

Yousef, D.A., "Organizational Commitment: A Mediator of the Relationships of Leadership Behavior with Job Satisfaction and Performance in a Non-Western Country", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15, No. 1, 2000, pp. 6-28.

허명숙(Myung-Sook Heo)

울산대학교 경영학과를 졸업하고 동대학원에서 경영학 석사와 MIS 전공으로 경영학 박사를 취득하고 울산대학교 경영학부에서 강의하고 있다. 경영정보학연구, 대한경영학회지, 정보시스템연구 등에 논문을 발표하였다. 주요 연구 관심분야는 지식경영, e-Shopping 등이다.

천면중(Myun-Joong Cheon)

계명대학교 경영학과를 졸업하고 Indiana State University에서 경영학석사, University of South Carolina에서 MIS 전공으로 경영학박사를 취득하고, 현재 울산대학교 경영학부(경영정보) 교수로 재직하고 있다. Behaviour & Information Technology, DATA BASE, Decision Sciences, European Journal of Information Systems, Information and Management, Journal of Information Technology, Journal of Management Information Systems 등에 논문을 발표하였다. 주요 연구 관심분야는 지식경영, BPO 등이다.

<Abstract>

# An Empirical Study on the Relationship of Antecedents of Flow, Organizational Commitment, Knowledge Sharing and Job Satisfaction

Myung-Sook Heo · Myun-Joong Cheon

The current study investigates the relationship of antecedents of flow, organizational commitment, knowledge sharing, information technology usage for knowledge sharing, and job satisfaction of organizational employees. This study analyze the effects of psychological states of employees both on affective states of them and on knowledge sharing by applying the internet-based flow theory to knowledge sharing.

The antecedents of flow are found to have positive effects on organizational commitment. In addition, it is found that organizational commitment has a positive effect on knowledge sharing, information technology usage for knowledge sharing, and job satisfaction. While it is found that knowledge sharing has a positive effect on job satisfaction, it is found that information technology usage for knowledge sharing does not have an effect on job satisfaction, but have a positive effect on knowledge sharing. The result of this study would not only provide significant insights to knowledge management researchers and practitioners but also contribute to applying the flow theory to knowledge sharing.

***Keywords***: Knowledge Sharing, Flow, Organizational Commitment, Job Satisfaction

* 이 논문은 2007년 7월 4일 접수하여 1차 수정을 거쳐 2007년 9월 5일 게재 확정되었습니다.