

SNS의 사용이 팀의 협력과 의사결정의 질 및 업무성과에 미치는 영향

김윤미[†], 정동섭^{**}

요 약

스마트폰의 등장으로 인해 언제 어디서나 정보를 누구라도 손쉽게 전달하고 볼 수 있는 시대가 되었다. 과거에는 개인적 홍보나 생각의 나눔을 위한 도구로서 SNS를 사용해 왔지만, 최근 SNS 사용자의 증가와 그 사용속도의 증가 추세에 따라 기업들이 팀의 협력이나 의사결정에 직접 스마트폰을 이용하여 의사결정의 질이나 업무성과를 제고하는 노력이 진행되고 있다. 이처럼 소셜 네트워크 사이트(SNS Social Networking Service)의 활성화는 이미 사람들이 인터넷 매체를 통해 즐거움과 같은 긍정적 경험을 많이 누리고 있음을 제시한다. 그러나 한국의 조직 구성원들을 대상으로 SNS가 구성원들의 업무성과에 미치는 긍정적인 기능에 대한 논의는 부족하였다. 이에 본 연구는 조직구성원들이 실제 SNS를 통한 참여를 통해 기업에서 SNS의 활용과 참여가 업무성과를 향상 시킬 수 있는지를 분석하고자 하였으며, 실제 이들의 영향관계에서 팀의 협력 및 의사결정의 질이 중요한 매개 역할을 하는지를 규명하고자 하였다. 연구의 결과는 SNS의 참여가 높을수록 업무성과에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있었고 이들의 인과관계에서 팀의 협력과 의사결정의 질이 중요한 매개작용을 하고 있음을 확인하였다. 본 연구의 결과들은 실제 구성원들의 업무성과 향상을 위해서는 직장인들의 사회적 네트워크의 활용도를 높여서 업무의 활용도를 높여야 한다는 시사점을 밝혀 낼 수 있었다. 또한 SNS의 참여는 팀의 협력과 의사결정의 질도 높일 수 있는 요인임을 알 수 있었다.

Impact of Social Networking Service on the Team Cooperation, Quality of Decision Making and Job Performance

Yoon-Mi Kim[†], Dong-Seop Chung^{**}

ABSTRACT

Social network services are increasingly being used in organizational settings to improve relationships among employees and enhance prospects for information exchange and cooperative work. Social Networking Service(SNS) has deeply penetrated organizational job settings, influencing multiple aspects of employee's life. This study is designed to explore the impact of SNS engagement on the job performance mediated as team cooperation and decision making quality effects. Data were collected from 146 employees who use organizational SNS in there company. Factor analysis and structural equation method are employed. Results from a survey accompanied by the substantial impacts of organizational employee's social networking engagement on social learning processes and outcomes. SNS engagement not only directly influences organizational employee's job performance, but also helps their team cooperation and decision making quality from others and adapt to organizational culture, both of which play prominent roles in improving their job performance.

Key words: SNS(사회적 네트워크서비스), Team Cooperation(팀 협력), Quality of Decision Making(의사결정의 질), Job Performance(업무성과)

※ 교신저자(Corresponding Author) : 정동섭, 주소 : 부산시 남구 대연동 경성대학교 경영학부(608-736), 전화 : 051) 663-4430, FAX : 051) 627-6830, E-mail : cds7144@ks.ac.kr
접수일 : 2013년 10월 7일, 수정일 : 2013년 12월 24일

완료일 : 2014년 1월 2일

[†] 한국해양대학교 영남 씨그라넷센터 연구원
(E-mail : rambow0528@hanmail.net)

^{**} 경성대학교 경영학과 교수

1. 서 론

급변하는 기업환경과 정보통신기술의 발달로 인해 과거 조직의 효율성 달성을 위한 관리통제 중심에서 이제는 조직의 효과성을 추구하는 비전, 전략, 지원 중심으로 변화하고 있다. 즉, 기업의 규모가 커지고 역사가 오래될수록 점점 더 많은 규칙과 절차, 그리고 규정 등의 도입이 이루어져 왔으며, 기업의 가치증진 없는 기업의 대형화는 더 이상 조직의 경쟁력을 담보할 수 없게 되었다. 이 가운데 최근 소셜 네트워크 서비스를 이용한 조직의 경쟁력을 강조하기 시작하였다. 특히, 인터넷을 의사소통, 또는 사회적 목적으로 사용하는 현상은 이미 우리나라를 비롯한 많은 사회에서 일상생활에서 중요한 부분이 되었다.

인터넷의 사회적 영향 또는 사용자 심리에 관한 연구들은 그 동안 많은 논쟁을 거쳤다. Kraut 등(1998)은 인터넷 패러독스라는 표현을 사용하면서, 인터넷 사용이 사람들에게 오프라인 생활에서의 사회 활동 참여 저하, 외로움 및 우울함을 경험하게 한다고 주장하였다[1]. 한편, Wästlund 등(2001)은 인터넷 사용과 외로움 또는 우울함 등의 관계는 유의하지 않다는 것을 제시했으며[2], 이와 유사한 관점에서 Wellman 등(2001)은 사람들의 인터넷을 통한 의사소통은 이미 일상생활의 일부가 되었으며, 면대면 대화나 전화와 같은 전통적인 의사소통을 보완하는 역할을 한다고 주장하였다[3].

웹 3.0 패러다임의 등장 이래 웹 커뮤니케이션 환경의 변화와 스마트폰의 활성화로 인터넷 콘텐츠 생산주체가 기업뿐만 아니라 참여자로 그 영역을 확대함에 따라 이를 통한 소셜 미디어의 활용이 대두되고 있다. 소셜 미디어는 기존의 대중 매체와 달리 탁월한 접근성과, 누구나 쉽게 이용할 수 있는 유용성, 정보에 즉각 반응하는 최신성, 영속성 등의 특성에 의해 더 많은 사람들이 더 많은 커뮤니케이션을 하는 것이 가능해졌다.

이상과 같이 소셜 네트워크 서비스(Social Networking Service: 이하 SNS)의 활성화는 이미 사람들이 인터넷 매체를 통해 즐거움과 같은 긍정적 경험을 많이 누리고 있음을 제시한다.

과거의 선행 연구들은 SNS들의 사용 의도, 사회 연결망 구축(권영훈, 2011) 등과 같은 영역에서 이루어졌지만 인터넷을 통한 SNS가 구성원들의 업무성

과에 미치는 긍정적인 기능에 대한 논의는 부족하다 [4]. 이에 본 연구는 조직구성원들이 실제 SNS를 통한 참여를 통해 구체적으로 팀의 협력과 의사결정의 질 및 업무성과에 어떠한 긍정적인 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 SNS의 개념과 특징

SNS는 21세기 초반에 새롭게 시작된 서비스 형태이다. SNS는 블로그, 개인 커뮤니티를 비롯한 매우 다양한 서비스 형태를 가지고 있기 때문에 SNS를 정의하는 것은 매우 어렵다.

위키피디아 사전에는 SNS란 “사회적 관계 개념을 인터넷 공간으로 가져온 것으로 사람과 사람의 관계 맺기를 통해 네트워크 형성을 지원하는 서비스이다”라고 정의하고 있다.

정유진과 배국진(2007)은 SNS를 인터넷 상에서 공통 관심사를 가지고 있는 사용자들 사이의 관계 형성을 지원하고, 형성된 관계를 바탕으로 인맥관리, 정보 및 콘텐츠 공유 등 다양한 활동을 할 수 있도록 지원하는 서비스를 의미한다고 정의하고 있으며[5], Boyd & Ellison(2007)은 SNS를 웹에 기반을 둔 특정한 시스템 내에서 공개 혹은 반공개적으로 개인의 프로필을 만들도록 제공하고, 서로 접속하고 있는 다른 사용자들의 목록을 보여주고, 시스템 안에서 다른 사람들을 관찰할 수 있도록 하는 웹 서비스로 정의하고 있다[6].

SNS는 넓은 의미로는 관계를 형성할 수 있는 온라인 커뮤니티와 유사하다고 볼 수 있지만 분명한 차이가 존재한다. 온라인 커뮤니티가 한 장소에서 공통의 관심사를 가진 사람들끼리 모여 그룹을 형성하고 이를 중심으로 움직이는 반면, SNS는 개인을 중심으로 한 연결된 관계가 누적됨으로써 더 큰 네트워크를 형성한다는 면에서 온라인 커뮤니티와 차이를 보이는 것이다.

또한 SNS는 차세대 커뮤니티 모델로 기존 온라인 커뮤니티보다 더 활용도가 다양하며 이를 통해 개인, 기업, 정부 등을 연결함으로써 전체적인 가치창출과정에 활용될 가능성을 보여주고 있다.

이상과 같이 SNS에 대한 정의를 종합해보면 대부분의 SNS는 사이버 공간에 기초하여 사이버 상의

인맥구축을 통해 사용자들이 새로운 네트워킹 가치를 찾아가는 서비스로 볼 수 있다.

2.2 SNS 참여와 업무성과

SNS는 일반적으로 인간관계, 즉 사회 연결망을 새롭게 만들거나 기존의 연결망을 강화하기 위한 도구로서 사회를 이루는 개체들 사이에 우정, 혈연, 지연, 애정 등을 통해 이어지는 관계망으로 보고 있다[7].

Chayko(2008)은 SNS 참여를 통해 사회화를 전문적으로 도와주며 상호간의 친밀한 관계를 유지할 수 있으며, 사회정신적 공간(Social space)에서 상대와 연결되어 있다는 느낌을 가질 수 있고, 모든 방식에 대해 서로를 알 수 있기 때문에 거리를 좁히는데 매우 효율적이라고 하였다[8].

SNS 참여의 확산은 기업적 측면에서도 다양한 접근이 이뤄지고 있다. 기업 외부적으로는 젊은 고객들에게 자사를 알릴 수 있는 마케팅 기회로 활용하기 위한 수단으로 활용하고 있으며, 내부적으로는 SNS를 조직구성원간의 수평적 커뮤니케이션과 정보공유를 효율적하기 위한 목적으로 활용되고 있는 추세이다.

SNS가 개인적 사용자 중심의 매체가 아닌 조직의 원활한 커뮤니케이션과 정보의 공유를 통한 협업을 지원하고, 조직 구성원의 다양한 아이디어나 의견을 기반으로 빠른 의사결정에도 도움을 주고 있는 것이다. 이는 SNS가 조직 내에서 업무기능 중심으로의 접근이 가능해지면서 효율적인 업무수행과 이를 통한 업무성과를 향상시킬 수 있는 중요한 매개로 활용이 가능하다.

2.3 SNS 참여와 팀의 협력 및 의사결정의 질

최근 SNS가 정보의 공유와 차별 없는 참여의 속성으로 인해 기업조직 내 팀의 구성원들이 온라인상에서의 조우를 용이하게 함으로써 의사결정의 과정 및 팀의 협력을 통한 업무성과 향상을 위한 SNS 참여를 활성화시키는 효과적인 메커니즘으로 평가받고 있다.

선행연구에서는 기업 간 협력의 성공여부를 형성·촉진하는 요인에 관해 Cao and Zhang(2011)는 정보 공유, 목표 일치, 자원 공유, 의사결정 동시성, 협력적 커뮤니케이션 그리고 인센티브 연계성을 중심

으로[9], Mohr and Spekman(1994)은 몰입, 조정, 상호의존, 신뢰를 중심으로 진행되었다[10].

오늘날 SNS의 참여정도가 기업의 팀제 조직에서 가장 빈번한 이슈이며 이들의 협력정도가 중요한 과제로 대두된다. 왜냐하면, 팀제 조직은 그들이 생각했던 것 이상으로 많은 과업에 직면하게 되며, 팀 성과를 향상시키기 위해서 팀구성원들과 팀 간의 상호유기적인 협력이 필요하기 때문이다[11].

팀워크 요소 중 의사소통의 비중은 매우 중요한 요소이며, 조직구성원간 정확하고 원활한 의사소통이 팀성과 및 개인의 업무성과에도 결정적으로 영향을 미친다. 따라서 업무의 성과향상을 위한 SNS의 활용도가 높아지고 있는 상황에서 SNS에 대한 참여는 팀 협력에 중요한 영향요인임을 알 수 있다.

한편, 팀 내의 의사결정은 그 효과가 기업 내의 다른 구성원들에게도 큰 영향을 미치기 때문에 조직에 있어서 매우 중요한 문제이다. 따라서 SNS의 참여를 통한 의사결정의 질은 일정한 목적을 유지하고 그 목적을 달성하기 위한 합리적인 대안을 선택하는데 중요한 영향요인임을 알 수 있다.

2.4 팀 협력 및 의사결정의 질과 업무성과

팀의 협력과 성과에 관한 대다수의 선행연구에서는 기업 간 협력을 통해 비용 절감, 위험 공유, 금융자본에 접근, 상호 보완적인 자원을 통해 역량을 개발하고 신속한 학습 및 지식 이전(Park et al., 2004) 및 다양한 수요 변화에 적시 반응이 가능하므로 긴밀한 협력은 유연성 제공과 고객 욕구 충족 능력을 향상시키고[12], 이러한 협력과정에서의 필요조건들은 파트너들 간의 시너지 효과를 통해 총이익이 확대되며 [13] 시장 기회에 신속하게 대응할 수 있는 기업의 역량을 증진하며[14], 새로운 제품 아이디어의 출처가 되었다고 주장한다[15].

한국기업을 대상으로 한 연구에서도 이문성·박상범·전인우(2011)의 연구 결과 상생협력 인프라 구축과 신뢰 구축은 협력도 향상에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 확인하였다[16].

3. 연구모형과 가설

본 연구는 이론적 배경을 통하여 SNS와 팀의 협력, 의사결정의 질과 업무성과라는 잠재적 연구변인

들간의 영향관계의 가능성에 대해 살펴보았다. 즉, SNS는 팀의 특성에 따라 변하는데 특히 팀의 협력 정도와 의사결정의 질에 직접적인 영향을 받을 것이라고 추론하였다. 또한 SNS가 업무성과에 직접적 영향을 미치기 보다는 팀의 협력 정도와 의사결정의 질의 매개를 통해 영향을 미치는 부분이 클 것이라고 주장하였다.

조직구성원들이 직장생활을 통해 사회적 네트워크의 활용을 하게 되는데 이들의 SNS 참여 정도는 팀의 협력과 의사결정의 질의 영향을 받는다. 그리고 팀의 협력과 의사결정의 질을 증대시킴과 동시에 이들의 협력관계를 통해서 업무성과도 증대시킬 것이다. 이러한 이론적 가설의 입증은 우리에게 여러 사실을 시사해줄 것이다.

우선 업무성과의 원인변수로서 개인적 특성의 하나인 SNS의 활용도를 알린 것이며 그것이 팀의 역할과 의사결정의 질에 따라 다르게 영향을 미친다는 사실도 밝히는 것이다. 즉 SNS의 활용도는 업무성과에 직접적으로 정(+)의 영향을 미치지만 팀의 역할과 의사결정의 질의 매개를 통해서 간접영향을 미친다는 사실을 입증할 수 있는 것이다. 이를 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였으며 이론적인 경로모형을 그림 1과 같이 그릴 수 있다.

가설 1 : SNS의 역할에 대한 가설

가설 1a : SNS의 참여가 강할수록 팀의 협력은 강해질 것이다.

가설 1b : SNS의 참여가 강할수록 의사결정의 질은 강해질 것이다.

가설 2 : 팀의 협력과 의사결정의 질에 대한 가설

가설 2a : 팀의 협력은 업무성과를 높일 것이다.

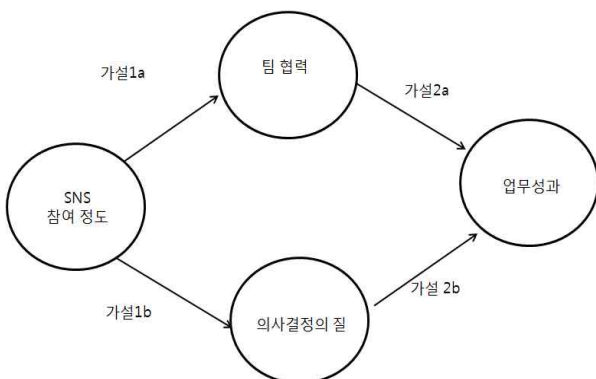


그림 1. 연구모형

가설 2b : 의사결정의 질은 업무성과를 높일 것이다.

가설 3 : SNS의 역할이 업무성과에 미치는 영향은 팀의 협력과 의사결정의 질에 의해 매개될 것이다.

4. 연구방법

4.1 자료수집과 변수의 측정

본 연구는 설문을 통해 수집한 자료들을 통계적으로 분석하여 가설을 검증하는 경험적 조사연구 (survey research) 방법을 채택하였다. 연구대상은 부산 경남지역의 중소기업에 근무하는 200여 남녀 직장인들로부터 회수한 유효 설문지 146매(회수율: 73%)의 응답을 입력하여 사용하였다.

표본은 남녀 각각 43.8%, 56.2%이며 연령대는 20대 35.88%, 30대 48.6%, 40대 이상 15.82%로 고르게 분포되어 있었다. 통계분석은 확인요인분석과 구조방정식의 분석을 위해 AMOS 프로그램을, 기타 회귀식과 상관분석을 위해 SPSS 18.0 for Windows를 사용하였다.

SNS의 참여의 측정은 네트워크에 대한 몰입 (engagement)과 사회적 수용 (social acceptance)의 두 차원으로 나누어 측정하였다. 본 연구에서는 A. Y., Yu(2010)의 10문항 중에서 8개 문항을 선택하여 측정하였다[17]. 각 문항들은 '매우 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지 Likert 5점 척도로 측정되었으며 Cronbach's $\alpha=0.899$ 의 신뢰도를 보였다.

팀 협력이란 팀간에 매력을 느끼고 더불어 일하고 싶어하는 욕구로써 현재 소속된 조직을 좋아하고 다른 팀과 협력하려는 정도를 나타내는 개념이다. 측정 문항은 Hyatt and Ruddy(1997)가 사용한 것을 본 연구의 취지에 맞게 수정하여 "우리 팀원들은 서로를 끊임없이 도와준다". "우리 팀원들은 상호간에 우호적인 인간관계를 유지한다". 등 5개 문항을 사용했다($\alpha=0.853$).[18]

의사결정의 질의 측정은 의사결정에 대한 성과의 정도를 나타내는 개념으로 지식의 내재화된 개인의 흡수역량은 의사결정의 효율성을 증대시켜 의사결정자의 의사결정의 성과로 나타난다고 보았다. 의사결정의 질의 측정을 위해서 Montazemi and Gupta (1997)이 제시한 8가지의 항목을 선정하였다[19]. 본 연구에서는 Montazemi and Gupta(1997)와 Aldag

and Power(1986)의 연구에서 반복 사용되는 항목을 각각 4개씩 선택하여 총 8개 문항을 5점 척도로 측정하였다[20]. 선택된 8개 항목은 각 차원별로 “나는 SNS를 이용하여 의사결정하는 것이 부담스럽지 않다”. “나는 SNS를 이용하여 의사결정하는 것이 재미 있다” 등의 8문항을 이용하였다($\alpha=0.846$).

업무성과는 조직구성원들이 공식적으로 자신의 업무라고 인식하는 활동들이나 조직의 핵심적인 가치에 기여하는 활동으로 정의내리고 있다. 특히 Williams and Anderson(1991)은 업무성과를 현재 자신이 맡고 있는 업무가 공식적으로 요구하는 상황과 기대수준을 성공적으로 이루어 나가는 정도로 정의하고 있다. 즉, 업무성과는 역할상에서 요구하는 성과로 판단하여 역할외적 성과와는 구별 짓고 있다[20].

본 연구는 Williams and Anderson(1991)의 연구를 기초로 5가지 항목을 구성하였다. 예를 들면, “나는 나에게 주어진 역할을 적절하게 수행하고 있다”. “나는 주어진 업무들에 대해서 책임을 잘 수행하고 있다”. 등 5개의 문항을 역시 Likert 5점 척도로 측정하였다.($\alpha=0.866$).

4.2 측정변수의 신뢰성과 타당성

우선 본 연구에 사용된 설문 문항의 각 평균들은 5점 척도를 기준으로 2.76에서 3.53까지 분포되어 있고, 표준편차는 0.90에서 1.21까지 분포되어 있기에 특별한 하자가 있는 문항은 없는 것으로 판단되었다. 그리고 성별과 나이를 제외한 모든 잠재변수들의 연구단위를 다 항목으로 측정하였으며, 각 연구단위들은 내적일관성(internal consistency)이 예측되는 것들이라서 Cronbach's α 를 계산해 보았다. 그 결과 SNS 참여(8문항) $\alpha=.899$, 팀의 협력(5문항) $\alpha=.9853$ 의사결정의 질(8문항) $\alpha=.846$ 업무성과(4문항) $\alpha=.866$ 로 계산되었다. 이 모든 신뢰성 계수 값은 인사조직분야에서 인정하는 α 계수인 0.7을 충분히 만족시키고 있으며 잠재적 연구단위 각각에 대해 신뢰성을 저해하는 세 항목을 제외한 상태였다.

아울러 본 연구는 여러 문항으로 측정된 척도들의 타당성을 검증하기 위하여 AMOS프로그램을 이용하여 확인요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실행하였다. 그리고 설문문항들이 해당 연구변수(잠재변수)들 각각에 대하여 대표성을 가지고

있는지를 판단하기 위해 집중타당성(convergent validity)을 검토하였으며, 각각의 문항들이 두 개 이상의 연구변수들과 중복되어 연관되어 있지는 않는지를 확인하기 위해 판별타당성(discriminant validity)을 검토하였다. 그리고 나서 측정 설문항목들이 각 연구단위에 대해 집중타당성과 대표성을 가지고 있는지 파악하기 위해 공분산행렬(covariance matrix)을 이용하여 각 연구단위별 확인요인분석을 실시하였다. 신뢰성을 저해하는 문항을 제외한 18개의 모든 설문문항을 함께 넣고 동시에 확인요인분석을 실시하였다.

그 결과 표 1에 제시된 바와 같이 각 연구변수들에 대한 측정항목들의 완전표준화된 추정치(completed standard estimate)들은 모두 유의적이었다. 적합도 판정지수도 대체로 높게 나왔으며($\chi^2=383.89$, d.f.=129, GFI=.864, NFI=.900, CFI=.931, RMSEA=.083) 각 요인부하량의 t값들이 8.0이상으로 충분한 집중타당성(convergent validity)이 있다고 판단되었다(Bagozzi, Hansand Yi). 다만 RMSEA이 0.08수준에 머물러 있기 때문에 이 모델로 모집단에서 추정할 때 가장 좋은 적합도라고 하기에는 약간 무리가 있을 수 있다. 그러나 Steiger(1990)은 이 값이 0.10이하이면 자료를 잘 적합시키고 0.05이하이면 매우 잘 적합시키고 0.01이하이면 가장 좋은 적합도라고 하였다[21]. 이로써 다른 지수들도 함께 고려할 때 적합 판정을 내리는데 큰 무리는 없는 것으로 보인다. 한편, 각 설문 항목들이 해당 잠재변수들에 대해 대표성을 가지는지 판단하기 위해 연구단위별 합성신뢰도(결합신뢰도 혹은 개념신뢰도: composite or construct reliability)와 추출된 평균분산값(average variance extracted: AVE)을 AMOS 분석에서 얻은 추정치로써 계산했다. 모든 연구단위의 합성신뢰도는 일반적으로 추천되는 기준치(0.7)를 상회하였으므로 본 연구에서 사용된 문항들은 모두 해당 연구변수들에 대해 대표성을 갖고 있다고 할 수 있다[21].

개념타당성이 확인된 각 연구변수들의 상호관계가 어떤 방향이며 어느 정도의 관계를 갖는지 파악하기 위해 기초통계와 단순상관관계 분석을 실시한 결과는 표 2에 제시하였다. 관련 변수들은 모두 SNS와 정(+)의 유의적 상관관계를 가지고 있다. 이는 앞에서의 이론적 검토에서 예측된 바와 정확히 일치되고 있다[22].

표 1. 변수들의 확인요인분석결과

| 잠재(연구) 변수 | 측정항목 | | 완전표준화 추정치 | t값 | 합성 신뢰도 | AVE |
|-----------|--|------------|-----------|--------|--------|------|
| | 최초 항목 | 최종항목 | | | | |
| SNS참여 | 8 | 즐거움 | .653 | 11.954 | .848 | .529 |
| | | 중요함 | .721 | 13.652 | | |
| | | 의미 | .869 | 17.942 | | |
| | | 일상생활 | .789 | 15.512 | | |
| | | 소통 | .830 | 16.723 | | |
| | | 구성원 | .851 | 17.213 | | |
| | | 종료에 대한 허전함 | .862 | 17.789 | | |
| 팀의 협력 | 5 | 도와줌 | .852 | 17.715 | .898 | .596 |
| | | 우호적 | .878 | 18.593 | | |
| | | 같이 어울림 | .873 | 18.442 | | |
| | | 친밀감 | .752 | 14.678 | | |
| | | 통합 | .732 | 14.154 | | |
| 의사결정의 질 | 8 | 부담이 없음 | .804 | 15.438 | .817 | .598 |
| | | 재미 | .799 | 15.302 | | |
| | | 접근방법용이 | .779 | 14.761 | | |
| | | 좌절없음 | .724 | 13.546 | | |
| | | 처리의 중요성 | .744 | 13.894 | | |
| | | 시기의 중요성 | .747 | 13.902 | | |
| | | 구조적인 접근 | .834 | 16.673 | | |
| | | 체계적 | .894 | 18.945 | | |
| 업무성과 | 5 | 적절히 수행 | .874 | 18.471 | .879 | .645 |
| | | 책임수행 | .910 | 19.774 | | |
| | | 요구업무 수행 | .843 | 17.430 | | |
| | | 목표달성 | .866 | 18.222 | | |
| | | 성실수행 | .847 | 18.018 | | |
| 적합도 지수 | $\chi^2=363.89$, d.f.=118, p=.000 GFI=.864, AGFI=.834, NFI=.912 CFI=.929, RMR=.0491, RMSEA=.063 | | | | | |

표 2. 변수들의 기술적 통계값과 상관관계

| 변 수 | 평균 | 표준편차 | SNS참여 | 팀의 협력 | 의사결정의 질 | 업무성과 |
|---------|------|------|---------|---------|---------|-------|
| SNS참여 | 2.76 | .96 | 1.000 | | | |
| 팀의 협력 | 3.53 | .93 | .419 ** | 1.000 | | |
| 의사결정의 질 | 3.45 | .90 | .446 ** | .549 ** | 1.000 | |
| 업무성과 | 3.38 | 1.21 | .361 ** | .554 ** | .645 ** | 1.000 |

5. 연구가설의 검증

5.1 가설 1 2의 검증

전체 연구변수들 사이의 관계를 알아보기 위해 공분산행렬을 이용하여 연구가설 대로 모형을 구성하여 경로계수를 파악하여 가설을 검정한 결과 표 3과 그림 2와 같이 나타났다. 표에 제시한대로 SNS참여는 팀의 협력이나 의사결정의 질에 정(+)의 영향을

미치고 있으며 팀의 협력 또한 의사결정의 질과 업무 성과에 긍정적 영향을 미치고 있다. 그리고 의사결정의 질도 업무성과에 정의 영향을 미치고 있으며 이러한 영향력들은 모두 유의적인 것으로 나타났다.

이로써 [가설1]과 [가설2]는 모두 지지되었다고 할 수 있다. 모형의 검정결과는 $\chi^2=384.16$ (d.f.=130), p=.000, GFI=.864, CFI=.931, RMSEA=.082로서 일반적인 평가기준을 만족시키기 때문에 추가적인 분석

표 3. 연구변수간의 경로계수와 적합도

| 가설 | 경로 | 가설 방향 | 경로 계수 | 표준 오차 | t | 채택 여부 |
|----------|-----------------|--|-------|-------|---------|-------|
| 1a | SNS참여 → 팀의 협력 | + | .37 | .08 | 5.38*** | 채택 |
| 1b | SNS참여 → 의사결정의 질 | + | .48 | .08 | 6.89*** | 채택 |
| 2a | 팀의 협력 → 업무성과 | + | .46 | .07 | 6.95*** | 채택 |
| 2b | 의사결정의 질 → 업무성과 | + | .48 | .09 | 6.96*** | 채택 |
| 모형적합도 지수 | | $\chi^2=367.18$, d.f.=119, p=.000 GFI=.904, CFI=.916, RMSEA=.052 | | | | |

***P<.001

※ 경로계수는 표준화된 값임

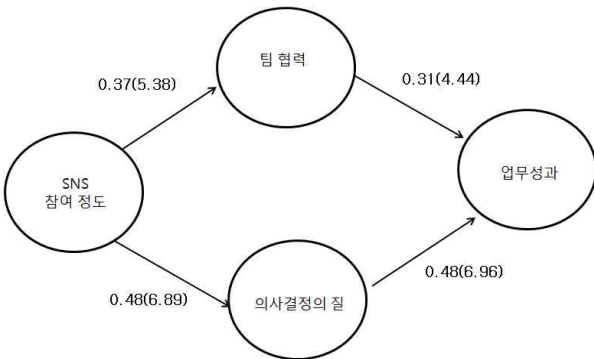


그림 2. 연구가설 검증결과

※ 수치는 표준화 경로계수이며 ()안은 t값임. $\chi^2=364.68$, d.f.=118, GFI=.889, CFI=.941, RMSEA=.052

이 무리가 없게 되었다. RMSEA 값이 약간 높은 편이지만 Steiger(1990)에 따르면 이 값이 0.10이하만 되면 모델을 표본이 아닌 모집단에서 추정하는 경우에도 기대되는 적합도로 수용할 수 있다고 한다.

5.2 가설 3의 검증

표 2의 상관관계 분석표를 보면 SNS참여와 업무성과의 단순상관관계 계수는 r=.361인데 이것이 직접적인 영향력 때문인지 다른 변수의 매개 때문인지에 관심이 있기 때문에 공분산행렬을 이용하여 연구가설 대로 모형을 구성하여 경로계수를 파악하니 SNS참여와 업무성과의 경로계수가 .39(t=5.78)이지만 중간변수를 모두 포함시킨 [모형3]에서의 두 변수관계는 .03(t=.52)으로 무의미하게 변했다. 이로써 팀의 협력과 의사결정의 질이 매개역할을 할 것이라는

<가설 3>이 지지되었다고 할 수 있다. 그러나 두 변수의 매개역할에 관한 <가설 3>을 보다 엄격하게 검증하기 위해서 표 4와 같이 비교모형을 만들어 분석하였다.

표 4의 [모형1]은 SNS참여와 업무성과의 상관관계 계수와 단순한 이론적 연구결과들을 기초한 것이며 [제안모형]은 본 논문에서 제안한 추정경로계수를 기초한 것이다. 그리고 [모형3]은 [모형1]에 두 매개변수를 고려한 본 논문의 모형을 결합한 것이다. 따라서 세 모형은 계층적으로 관련(nested)되어 있으며 χ^2 값을 이용한 비교가 가능하게 되었다. 세 모형의 χ^2 은 각각 717.90(d.f.=134), 384.16 (d.f.=130), 383.89(d.f.=129)로 나타났다. 따라서 구조방정식의 간명화 제약(parsimonious constraint)에 따라 [모형1]보다 [모형2]가 더욱 우수한 모델로 판명되었다 ([모형1]과 [모형2] : $\Delta\chi^2(4)_{.01}=333.74 > \chi^2(4)_{.01}=13.28$). 그런데 [모형2]를 [모형3]과 비교해보니 χ^2 이 감소하기는 했으나 유의성은 없었기 때문에 [모형3]이 [모형2]보다 더 우수하다고 보기 어려웠다([모형2]와 [모형3] : $\Delta\chi^2(1)_{.01}=.027 < \chi^2(1)_{.01}=6.63$). 두 모형([모형2]와 [모형3])에서 종속변수에 대한 나머지 변수들의 분산설명력이 모두 같기 때문에(팀의 협력 $R^2=.50$, 의사결정의 질 $R^2=.23$, 업무성과 $R^2=.52$ 로 두 모형의 경우 모두 동일함) [모형3]이 더 낫다고 볼 수 있는 여지가 없다.

그리고 모형 간명화 지수(parsimony adjusted index)도 [모형2]의 것이 모두 [모형3]의 것보다 높게 나타났다. 즉 두 모형간의 PGFI, PNFI, PCFI를 비교해보면 각각 0.657>0.652, 0.765>0.759, 0.791> 0.785로서 [모형2]의 지수가 [모형3]의 것보다 크므로 적어도 본 연구 상황에서는 [모형2]가 더 나은 것으로 판명되었다. 다만 그 차이가 미미하기 때문에 다른 데이터 상황에서는 그렇지 않을 수도 있음을 배제할 수는 없다. 따라서 팀의 협력과 의사결정의 질이 SNS참여와 업무성과사이에 이 두 변수가 매개한다는 사실만은 어느 정도 입증되었다. 아울러 [모형3]을 보면 [모형1]에 있던 SNS와 업무성과의 경로계수의 유의성이 없어지면서(t=5.78에서 0.52로 변함) 독립변수와 종속변수 사이에 매개변수의 존재가 필요하다는 사실을 알 수 있다. 이로써 본 논문에서 제시한 <가설 3>은 입증되었다.

하지만 본 모형비교는 매개변수 전체가 들어있는

표 4. 세 모형간의 경로계수와 적합도 분석결과¹⁾

| 경로 | 모형1 | | | 모형2 | | | 모형3 | | |
|-------------------|--|------|---------|--|------|---------|--|------|---------|
| | 경로계수 | 표준오차 | t값 | 경로계수 | 표준오차 | t값 | 경로계수 | 표준오차 | t값 |
| SNS참여 →업무성과 | .39 | .10 | 5.78*** | - | - | - | .03 | .10 | .52 |
| SNS참여 →의사결정의 질 | - | - | - | .48 | .08 | 6.89*** | .48 | .08 | 6.90*** |
| SNS참여 →팀의 협력 | - | - | - | .37 | .08 | 5.38*** | .37 | .08 | 5.40*** |
| 의사결정의 질 →업무성과 | - | - | - | .48 | .09 | 6.96*** | .49 | .09 | 6.97*** |
| 팀의 협력 →업무성과 | - | - | - | .31 | .10 | 4.44*** | .33 | .11 | 4.14*** |
| 모형적합도 지수 | $\chi^2=678.90$ d.f.=119, p=.000 GFI=.881,CFI=.901 RMSEA=.094 | | | $\chi^2=364.68$ d.f.=118, p=.000 GFI=.899,CFI=.941 RMSEA=.052 | | | $\chi^2=383.89$ d.f.=117, p=.000 GFI=.890,CFI=.937 RMSEA=.078 | | |

***P < .001

¹⁾경로계수는 표준화된 값임.

상황과 전혀 안 들어 있는 상황만 비교하였으므로 매개변수 개개의 역할과 영향력을 파악하기에는 적합하지 않을 수 있다. 따라서 추가적으로 [모형1]에 경로를 하나씩 차례로 추가시키면서 모델지수들의 변화추이를 살펴보았다(Bergami & Bagozzi, 2000). 그 결과 표 5에 제시된 바와 같이 모든 지수가 순차적으로 우수해지고 있음을 알 수 있어서 SNS참여와 업무성과 사이에 팀의 협력과 의사결정의 질 변수의 매개역할이 확실하다는 것을 확인할 수 있었다.

6. 결 론

본 연구는 대인간 의사소통의 용도로 사용되는 소셜네트워크 서비스를 통해서 조직구성원들이 팀의

협력이나 의사결정의 질을 통해서 구체적인 업무성과를 얻는 지를 탐색하고자 하였다. 이와 관련하여 본 연구의 공헌은 조직 구성원의 SNS의 참여정도를 개인의 몰입과 사회적 수용의 차원을 통하여 파악하고자 하였다.

이렇게 파악된 독립변수를 통하여 종속변수인 업무성과의 관계를 파악할 뿐만 아니라 이들의 매개역할을 수행하는 팀의 협력과 의사결정의 질의 변수를 도입하여 모형의 엄밀성을 기하고자 하였다.

그리고 본 연구는 SNS의 연구에 다양한 매개변수의 출현 가능성이 있음을 알게 해주었다. 대개 팀의 협력이나 의사결정의 질 변수는 팀간 연구나 조직연구에서 많이 사용할 수 있는 예측변수로 판단할 수 있다.

표 5. 순차적 경로추가에 따른 적합도지수 변화추이

| 경로의 순차적 추가 | SNS참여→ 업무성과 | SNS참여→ 의사결정의 질 | SNS참여→ 팀의 협력 | 의사결정의 질→ 업무성과 | 팀의 협력→ 업무성과 |
|------------|-------------|----------------|--------------|---------------|-------------|
| χ^2 | 717 | 650 | 550 | 401 | 383 |
| d.f. | 134 | 133 | 132 | 130 | 129 |
| GFI | .781 | .805 | .818 | .860 | .864 |
| CFI | .842 | .860 | .887 | .927 | .931 |
| RMSEA | .123 | .116 | .105 | .085 | .083 |

본 연구는 위와 같은 시사점을 주고 있지만 연구의 한계점도 있다. 우선, 본 연구의 중요한 연구변수가 개인의 SNS참여와 업무성과의 간의 연구이지만 실제 매개변수인 팀의 협력이나 의사결정의 질의 변수에서 집단의 크기나 다양성에 대해 통제가 되지 않았다. 예를 들면 집단의 크기에 따라서 개인이 느끼는 SNS참여나 팀의 협력 및 의사결정의 질의 크기도 달라질 수 있었을 것이다. 뿐만 아니라 집단의 특성, 즉 직무, 지위, 연한 등이 모두 다양함에도 불구하고 똑같이 취급했다. 향후의 연구자들은 더 많은 표본, 더 다양한 직급, 그리고 더 다양한 직종들에 대한 광범위한 대상을 기초로 하여 집단의 다양성별로, 그리고 개인의 인구통계학적 특성별로 변수들의 영향 관계를 따로 살펴보아야 할 것이다.

본 연구가 SNS참여의 원인변수와의 관계를 다루면서 개인적 특성변수에 국한하였지만 이 외에도 통제위치(locus of control), 자아통제력(self monitoring) 등 적극적 성격을 가늠하는 다양한 특성들이 있을 수 있기 때문에 향후의 연구에서는 이들 변수를 모두 넣고 관계를 살펴보는 것도 의미 있다고 본다.

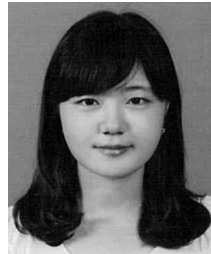
다음으로는 변수 측정의 객관성이라는 한계에 대한 논란의 가능성이다. 팀의 협력 및 의사결정의 질에 대한 개인들 각자의 지각이 매우 주관적일 것이라는 지적을 피할 수 없다.

많은 한계점에도 불구하고 본 연구는 그간 조직분야의 여러 곳에서 자주 사용되어 오지 못했던 SNS 참여에 대한 새로운 시도와 이들의 인과관계에 대한 구체적인 관찰과 이들 서로간의 상호관계와 선행변수와의 관계를 구조모형을 통해서 종합적으로 파악해 봄으로써 향후 조직 내에서 SNS를 활용하는 연구를 할 때에 세심한 주의가 필요함을 인식하게 한다는 점에서 의미가 있다고 본다.

참 고 문 헌

- [1] R. Kraut, M. Patterson, V. Lundmark, S. Kiesler, T. Mukophadhyay, and W. Scherlis, "Internet Paradox: A Social Technology that Reduces Social Involvement and Psychological Well-being?," *American Psychologist*, Vol. 53, No. 9, pp. 1017-1031, 1998.
- [2] E. Wästlund, T. Norlander, and T. Archer. "Internet Blues Revisited: Replication and Extension of an Internet Paradox Study," *Cyber Psychology & Behavior*, Vol. 4, No. 3, pp. 385-391, 2001.
- [3] B. Wellman, A. Quanhaase, J. Witte, K. Hampton "Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital? Social Networks, Participation, and Community Commitment," *American Behavioral Scientist*, Vol. 45, No. 3, pp. 436-455, 2001.
- [4] 권영훈, "자기효능감과 구현능력이 소셜네트워크(Social Network) 형성에 미치는 영향," 대한경영학회지, 제24권, 제6호, pp. 3617-3632, 2011.
- [5] 정유진, 배국진, "소셜 네트워킹 서비스의 동향과 전망," 서울: 삼성경제연구소, 2007.
- [6] D. Boyd, and N. Ellison, "Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship," *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 13, No. 1, pp. 210-230, 2007.
- [7] 손동원, *사회네트워크분석*, 서울: 경문사, 2002.
- [8] M. Chayko, *Portable Communities*, NY: State Univ. of New York Pr, 2008.
- [9] M. Cao and Q. Zhang, "Supply Chain Collaboration: Impact on Collaborative Advantage and Firm Performance," *Journal of Operations Management*, Vol. 29, No. 3, pp. 163-180, 2011.
- [10] J. Mohr and R. Spekman, "Characteristics of Partnership Success: Partnership Attributes, Communication Behavior, and Conflict Resolution Techniques," *Strategic Management Journal*, Vol. 15, No. 2, pp. 135-152, 1994.
- [11] Daniel R. Ilgen, "Teams Embedded in Organizations: Some Implications," *American Psychologist*, Vol. 54, No. 2, pp. 129-139, 1999.
- [12] Y.S. Pak and Y.R. Park, "A Framework of YS, Knowledge Transfer in Cross-border Joint Ventures: An Empirical Test of the Korean Context," *Management International Review*, Vol. 44, No. 4, pp. 417-434, 2004.
- [13] Togar M. Simatupang, Ramaswami Sridharan, "The Collaboration Index: a Measure for

- Supply Chain Collaboration," *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 35, No. 1, pp. 44-62, 2005.
- [14] B. Uzzi, "Social Structure and Competition in Interfirm Networks: The Paradox of Embeddedness," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 42, No. 1, pp. 35-67, 1997.
- [15] M. Kalwani and N. Narayandas, "Long-term Manufacturer-supplier Relationships: Do They Pay off for Supplier Firms?," *Journal of Marketing*, Vol. 59, No. 1, pp. 1-16, 1995.
- [16] 이문성, 박상범, 전인우. "대, 중소기업의 상생협력, 협력동인, 경영성과의 상호관련성 분석," 한국물류학회지, 제21권, 제5호, pp. 347-371, 2011.
- [17] A. Yu, Vogel, D, and Chi-Wai, Kwok, "Can Learning be Virtually Boosted? An Investigation of Online Social Networking Impacts," *Computers & Education*, Vol. 55, pp. 1494-1503, 2010.
- [18] D. Hyatt and T. Ruddy, "An Examination of the Relationship Between Work Group Characteristics and Performance: Once More Into The Breech," *Personnel Psychology*, Vol. 50, No. 3, pp. 553-585, 1997.
- [19] A. Montazemi and K. Gupta, "A Connectionist Approach for Similarity Assessment in Case-Based Reasoning Systems," *Decision Support Systems*, Vol. 19, No. 4, pp. 237-253, 1997.
- [20] R. Aldag and D. Power, "An Empirical Assesment Of Computer-assisted, Decision Analysis," *Decision Sciences*, Vol. 17, No. 4, pp. 572-588, 1986.
- [21] J.F. Hair, R.E. Anderson, R.L.Tatham, and W.C. Black, *Multivariate Data Analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1998.
- [22] 천평욱, 정동섭, 옥영석, "부산 모바일 앱 산업 분야의 1인 창조기업 성공요인에 관한 실증연구," 멀티미디어학회논문지, 제16권, 제8호, pp. 982-993, 2013.



김 윤 미

2001. 3~2006. 2 경성대학교 생물학과 학사

2010. 3~2012. 2 경성대학교 디지털디자인전문대학원 영상학 석사

2011. 9~현재 한국해양대학교 영남씨그랜트센터 연구원

심분야: SNS네트워크, 소셜미디어, 사회적 자본



정 동 섭

1983. 3~1987. 2 부산대학교 경영학과 학사

1987. 3~1989.2 부산대학교 대학원 경영학과 석사

1991. 3~1995.2 부산대학교 대학원 경영학과 박사

현재 경성대학교 경영학과 교수

관심분야: 기술경영, 빅데이터, 스마트 경영

■ 설 문 지

| SNS(사회적 네트워크 서비스)의 참여 | 매우 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|-------------------------------------|-----------|--------|------|-----|--------|
| SNS 사용이 자신이 하는 가장 즐거운 것 중 하나라 생각한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| SNS 사용이 나에게 중요하다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| SNS 사용이 즐겁다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| SNS 사용이 나에게 의미하는 바가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| SNS 사용은 나의 일상생활의 일부분의 하나이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| SNS에서 사람들과 소통하는 것에 자부심을 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 SNS의 구성원의 일원으로 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| SNS 사용이 나의 일상생활의 한 부분이 되었다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 SNS를 종료하면(로그아웃) 허전함을 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| 팀의 협력 | 매우 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|----------------------------------|-----------|--------|------|-----|--------|
| 우리 팀원들은 서로를 끊임없이 도와준다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 우리 팀원들은 상호간에 우호적인 인간관계를 유지하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 우리 팀원들은 퇴근 후에 같이 어울리는 것을 좋아한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 우리 팀원들은 서로 매우 친하다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 우리 팀원들은 통합이 잘 된다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| 의사결정의 질 | 매우 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|-----------|--------|------|-----|--------|
| 나는 SNS를 이용해 의사결정하는 것이 부담스럽지 않다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 SNS를 이용해 의사결정하는 과정이 재미있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 SNS를 이용해 의사결정하는 접근방법이 즐겁다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 SNS를 이용해 의사결정하는 방법은 좌절되지 않는다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 SNS를 이용해 의사결정하는 것은 처리과정에서 중요한 요소를 놓칠것 같지 않다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 SNS를 이용해 의사결정하는 것은 중요한 때(시기)를 놓칠것 같지 않다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 SNS를 이용해 매우 구조적으로 의사결정을 하게 해준다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| SNS를 통한 의사결정은 매우 체계적이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| 업무성과 | 매우 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|-----------------------------------|-----------|--------|------|-----|--------|
| 나는 나에게 주어진 역할을 적절하게 잘 수행하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 주어진 업무들에 대한 책임을 잘 수행하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 나에게 요구되는 업무들을 잘 수행하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 나에게 요구되는 직무상의 목표를 달성해 내고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 나는 나의 직무성과와 관련된 활동들을 성실히 수행하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |