연구논문 정보화정책 제21권 제3호, 2014년 가을호, pp.85-101

GKMC하 지식공유영향요인에 관한 연구

송 충 근*

요 약 본 연구에서는 GKMC(정부지식행정시스템)가 그 이용자들이 필요한 지식을 공유하는 데 미치는 요인들을 분석하고 그 결과가 함의하고 있는 정책적 의미들을 읽어내고자 하였다. 이를 위해 먼저 선행연구검토를 통해 CMC품질수준, 공동체일체감, 구조적 사회자본, 관계적 사회자본, 인지적 사회자본 등 총 5개의 지식공유영향요인을 선정하고 분석모형구축, 가설설정, 회귀분석실시 등 일련의 과정을 통하여 위의 5개요인 모두가 GKMC를 통한 지식공유에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가장 큰 영향을 미치고 있는 요인은 공통체일체감이며, CMC품질수준, 사회자본 순이었다. 해당조직의 관리자들은 성공적인 지식공유를 위해 공동체적인 유대감을 형성시키고 사용자들이 GKMC를 편리하게 이용할 수 있도록 지속적으로 모니터링하여 불만을 제거함은 물론이고 발생 가능한 불만들을 예측, 적절한 조치를 취해야 하며, 사회자본들 간의 관계변화추이를 면밀히 살피면서 자유롭고 행복한 조직분위기를 만들어나가야 할 것이다.

주제어: 정부지식행정시스템(GKMC), 정부2.0, 지식공유, 사회자본, 협업

A Study on the Influencing Factors of Knowledge Sharing at GKMC

Song Chung Geun

Abstract This study analyzed the influencing factors for knowledge sharing at GKMC, and then tried to illuminate the policy meanings implied in the results. To build a framework of analysis, reviewing the KM-related studies, the author selected five influencing factors for knowledge sharing, such as CMC quality, community commitment, structural social capital, cognitive social capital, and relational capital, and actors, and identified the fact that all the factors have a positive effect on knowledge sharing. In the case of Kwang-ju metropolitan city, the first factor that affects knowledge sharing is community commitment, the second one is CMC quality, and the third one is structural social capital. This result means that to succeed in knowledge sharing, the local government managers should try to shape the bonding among members, and then to get rid of the causes of complaints. In addition, local government also needs to predict problems claims and take proper actions for GKMC to be used conveniently through monitoring their work continuously. Furthermore, they should make a free and happy working environment, closely examining the change of the relationship among social capitals.

Keywords: GKMC, G2.0, knowledge sharing, social capital, collaboration

2013년 12월 19일 접수, 2014년 2월 21일 심사, 2014년 7월 21일 게재확정

* 전남대학교 행정학과 부교수(solip@jnu.ac.kr)

I. 서론

불확실성이 심화되고 있는 현실에서 공사를 불문하고 조직들은 핵심자원으로서 지식을 어떻게 하면 효과적으로 공유하여 활용할 수 있는가에 대하여 고심하는 가운데 조직에 필요한 지식을 공유하는 데 스스로 주도적인 역할을 자처하고 있다(Sveiby, et al., 2001). 지금까지 지식관리는 조직내부에서 지식을 창출하고 그러한 지식을 공유하는 활동에 초점을 두고, 지식을 등록, 조회, 공유를 가능하게 해주는 IT지향패러다임과 구성원 스스로 지식을 창출, 공유하게 해주는 인간지향패러다임의 양방향으로 접근해왔다. 그러나 이러한 패러다임들만으로는 조직이 직면하고 있는 다양한 문제를 신속히 해결할 수 없다. 더욱이 이러한 해결지연으로 인한 조직경쟁력의 지속불가능성은 현대조직이 극복해야 하는 난제 중 난제가 아닐 수 없다. 특별히 공공조직은 이러한 문제가 조직문제해결에 필요한 지식을 보유하지 못하고 있는 데서 발생하므로 외부로부터이든 구성원들로부터이든 필요한 지식을 획득, 공유해야 한다. 공공조직은 조직 간의 경계를 뛰어넘는 네트워크를 형성함으로써 필요한 지식을 교환하고, 계속되는 학습을 통하여 조직지식을 공유하여 궁극적으로는 조직의 혁신을 도모해야 한다. 요즈음 민간조직들을 중심으로 이루어지고 있는 외부와의 네트워크형성을 통한 문제해결시도들은 이러한 경향에 대한 반증이라고 볼 수 있다. 우리나라조직들에서도 그 구성원들이 온라인상의 대화를 통하여 긴밀한 상호관계를 형성, 유지할 뿐만 아니라 그러한 대화과정에서 서로에게 필요한 지식을 공유하는 것이 현실이고 보면, 공공조직에서 정부지식행정시스템(이하 GKMC)을 이용한 온라인네트워크와 지식공유는 이제 간과할 수 없는 것이 되었다.

지식공유는 지식제공자가 보유지식을 자발적으로 제공하면 조직은 그러한 지식을 필요에 따라 재구성해놓고 이 성문화된 지식을 이용자가 이용할 때 가능하다. 지식을 성공적으로 공유하기 위해 선행되어야 하는 것이 지식의 관리인데, 이는 조직이 스스로 직면한 문제가 무엇인지 확인하고 그러한 문제를 해결하기 위해 어떠한 지식을 필요로 하는지 탐색[1]하는 것으로부터 시작된다. 지금까지는 대부분의 조직이 스스로 보유하고 있는 지식을 중심으로 관리하고 구성원중심으로 공유하는 데 집중해왔지만, 그러한 내부지식을 공유하는 것만으로 새로운 아이디어를 창출할 수 없을 뿐만 아니라 스스로가 직면하고 있는 문제들을 제대로 해결할 수도 없다는 것이 문제점으로 지적되고 있다. 따라서 조직은 첫째, 공동업무를 성공적으로 수행하고 직면한 문제들을 해결하기 위해 외부사람들과도 교류하면서 지속적으로 필요한 지식을 교환하고 외부사람들을 포함하여 다양한 사람과의 상호학습을 통하여 지식을 공유해나가야 한다(Brown, et al., 2000). 둘째, 원격지원을 통해 외부전문가와의 지리적 거리를 좁힘으로써 지식교류의 폭을 넓히고 이렇게 하여 습득된 지식을 체계화해나가야 한다(Wasko, et al., 2005: 36). 셋째, 온라인 지식네트워크[2]와 의견교환이 자유로운 비공식적 만남들을 적극적으로 활용하여 지식생태환경을 조성해나가야 한다.

온라인네트워크를 통한 지식공유행위는 여러 이론을 통해 설명되어왔다(Davis, 1989; Hoof, et al., 2004; Wasko, et al., 2005). 분석대상에 따라 Nahaopiet, et al.(1998)은 조직수준에서, Putnam(1993)은 지역수준에서 사회자본이 지식공유에 미치는 영향관계를 다루고 있다. 개인수준에서는 기술수용모형을 통한 접근이 주류를 이루고 있고 최근 들어 사회자본의 측면에서 접근하는 경향이 나

1) 지식관리에 있어서 핵심이 되는 활동들은 탐색(Exploitation)과 탐험(Exploration)이라고 할 수 있는데, 전자는 창출된 지식을 검색하여 이용하려고 내부의 지식으로 만드는 과정을 포함하고, 후자는 새로운 지식을 획득하기 위해 조직이 필요한 역량을 발휘하게 되는 예측 불가능한 과정들을 포함한다(March, 1991: 71).

타나고 있다. 개인수준의 연구들에서는 지식공유를 종속변수로 하고 사회자본, 컴퓨터이용수준(Hoof, et al., 2004), 사회자본과 사회적 상호작용(Wasko, et al., 2005), 개인적 동기와 사회자본(정재훤 외, 2009), 기술 · 개인 · 사회적 요인(김종기 외, 2011), 사회적 자본과 정체성(신호경 외, 2012), 신뢰와 상호성(김구, 2013) 등 실로 다양한 요인들을 모형에 포함시키고 있다. 기술수용이론은 컴퓨터와 같은 신기술에 대한 인지된 유용성이 높을수록 그 이용은 증가하는 것으로 보고 있다. 사회적 정체성이론은 지식제공자의 아이덴티티가 효율적인 정보교환에 중요하고, 유사한 그룹이나 경험을 공유한 사람들끼리 교류관계를 형성해나가고 있음을 강조한다. 사회자본이론은 온라인 네트워크[2]에서도 구조적, 인지적, 관계적 자본의 형성과 지식공유와의 긍정적인 상관관계를 설명해주고 있다.

본 연구에서는 우리나라의 공공조직이 대부분 면대면 접촉방식이나 '안면행정'에 의존했던 기존의 관행으로부터 벗어나 새로운 기술플랫폼의 잠재력을 적극 활용하여 새로운 행정을 펼쳐나가야 한다는 전제로 GKMC 핵심특성들로서 기술적 특성, 사회적 정체성, 사회자본을 주요영향요인들로 설정, 모형구축, 설문조사, 결과분석의 제 과정을 통하여 GKMC을 통한 지식공유 활동내용을 분석하고자 한다. 분석결과는 현실적으로는 해당조직뿐만 아니라 다른 공공조직들에게 GKMC를 통한 효율적인 지식의 관리와 공유에 필요한 중요한 지침들을 제공해줄 것이며, 달라진 공공조직의 환경을 고려한 지식의 관리와 공유에 관한 연구로서 학문적으로는 선행연구들을 재평가할 수 있도록 해줄 것이다.

Ⅱ. 이론적 기반

1. 표준KMS와 GKMC

행정안전부(2011)는 2003년부터 운영해온 GKMC의 활용성을 높이기 위해 핵심콘텐츠를 보강하는 개선사업을 실시하였다. GKMC는 표준KMS를 도입하지 않은 지자체에 지식관리환경을 제공함으로써 공직사회 내 의사소통을 강화하는 데 그 목적을 두고 있다. 이를 위해 GKMC는 범정부시스템으로서 기관별 KMS나 온-나라업무관리시스템 등, 유관시스템들과 온라인망을 구축하여 공무원들로 하여금 정책적 의견을 상호교환하면서 필요한 지식을 효율적으로 공유해나갈 수 있도록 하고 있다. GKMC의 온라인망은 전국지자체에 보급된 표준KMS 135개(중앙 1, 지자체 134), 자체KMS 56개(중앙 40, 지자체 16) 등, 191개의 유관시스템이 통합 · 연계된 것(안전행정부, 2014)으로서 정부 3.0하 공무원에게 업무지식과 아이디어를 원활히 공유할 수 있도록 해주는 일종의 플랫폼과도 같은 역할을 하고 있다.

현재 GKMC는 지식등록, 검색, 질의응답, 학습동아리지원 등, 다양한 기능을 제공하고 있는데, 이러한 기능들을 활용하여 공무원들은 첫째, 업무지식, 아이디어, 노하우 등을 공유하고, 둘째, 중앙부처의 인사, 예산, 법령, 정책자료와 해외선진사례에 이르기까지 다양한 정보를 검색하며, 셋째, '열린 지식SOS'에 업무관련 질문을 게시하여 관련분야전문가의 답을 직접 경청할 수 있으며, 넷째, PROISM(연구용역서비스)와 연계, 최신의 정책연구보고서에 이르기까지 다양한 자료를 공유하고 있다.

전통적인 면대면 환경에서와는 달리 GKMC환경에서는 지방정부공무원과 중앙부처공무원이 직접적인 상호접촉이 없이 온라인커뮤니케이션을 통해 낯선 다른 공무원들을 위해 자기시간을 할애하여 지식을 공유하고 있다. 이러한 지식공유에 대하여 지리적

2) 전통적 공동체와 달리 가상공동체는 충분한 기간 동안 상효교류를 통해 등장하는 '사회적 집합체'(Rheingold, 1993)이며, 공동체의 지속성 확보(이명식, 2003), 가입과 탈퇴의 자율성(윤영민, 1999), 익명성, CMC(Computer Mediated Communication)에 따른 비대면적 관계의 특성을 가진다(김태영, 2006: 962-970).

으로 떨어져있고 서로 잘 모르는 상황에서 온라인상으로 아무런 대가도 없이 지식을 제공한다는 것이 어렵지 않겠느냐는 부정적인 입장이 있는 것도 사실이지만(Davenport, et al., 1998), 온라인네트워크를 통한 활발한 지식공유에 대한 연구결과도 계속해서 나오고 있는 것 또한 사실이다(Hall, 2001; Ko, et al., 2006). 따라서 현시점에서 공무원들이 이처럼 GKMC상의 지식공유에 대하여 적극적인지를 살펴보고 그러한 활성화방안을 마련할 필요가 있다. 이에 본고에서는 기술수용이론, 사회정체성이론, 사회자본이론에서 다각적인 접근을 시도하고 한다.

2. 기술수용이론과 지식공유

개인 및 사회가 왜 특정기술을 선택하는가라는 의제에 관한 논의에 사회심리학적 틀이 적용되면서 등장한 것이 기술수용이론(Technology Acceptance Model: TAM)이다. 그 대표주자로서 Davis(1989)는 Ajzen, et al.(1980)의 이성행동이론(Theroy of Reasoned Actionsms: TRA)에 기반을 두고 기술에 대한 '인지된 유용성'과 '인지된 이용편리성'이라는 관점에서 접근하고, 특정기술에 대하여 긍정적일수록 기술을 더 많이, 더 자주 그 기술을 이용하며 그것을 이용하고자 하는 의도가 강할수록 실제로 해당기술의 이용으로 이어진다고 결론을 내리고 있다. 이 기술수용이론은 일반정보시스템은 물론이고 이메일, WWW, 모바일전화기술, 조직의 지식관리 등, 제 정보기술분야에서 널리 수용되어 많은 성과를 거두고 있다(Legris, et al., 2002; Hooff, et al., 2004; 김구, 2013).

기술수용이론에서 중요한 것은 바로 우리가 기술을 어떻게 수용할 것인가라는 의제인데, 여기서 말하는 기술이라는 것 자체가 컴퓨터를 기반으로 하는 컴퓨터기술이므로 CMC(Computer-mediated Communication)는 그 핵심에 위치해있다. 이 CMC가 지식공유에 어떠한 영향을 미치고 있는가에 관해서는 지금까지 많은 연구가 이루어졌다. 이러한 연구들에서는 '일반적인 노하우'가 있는 상황에서 CMC가 아무리 좋은 역할을 해내고 있다고 해도 그것을 통한 지식공유는 제한적이라는데 인식을 같이 하고 있다(Huysman, et al., 2002: 16). 또 CMC가 면대면 의사소통에 비해 사회적 실재감이 현저히 낮으므로 그것을 통한 의사소통에 참여하는 정도가 매우 낮아질 수밖에 없다는 의견도 있다는 의견도 있다(김종기 외, 2011 29).

이처럼 부정적인 시각이 지배적임에도 불구하고 CMC를 통한 지식공유는 오히려 시간적 간극과 공간적 거리를 극복하게 해주어 방대지식을 관리할 수 있을 뿐만 아니라 지식공유와 관련된 개인 간, 개인과 조직 간, 조직 간의 소통부재를 극복할 수 있는 좋은 방법이 될 수 있을 것이다. 실제로 CMC를 통한 지식공유의 장점들이 관련연구들을 통해 속속 밝혀지고 있는데, 우선, 익명성, 의사소통 시 필요한 사회적 신호의 부족, 지위의 부재 등, 부정적인 요소들에도 불구하고 CMC의 잠재력은 매우 크다는 것이 밝혀졌다(Walther, 1992; Postmes, et al., 1998; 송충근, 2005). 다시 말해 CMC를 통한 의사소통은 익명성이 보장되는 경우가 보다 질 높은 지식을 기대하기가 쉽지 않고, 상사가 없는 상태에서 적절한 관리감독을 기대할 수 없으며 사회적 신호가 제한되어 있어서 서로 의사표현을 자유자재로 할 수 없는 데도 컴퓨터기술을 이용하여 개인적 관계를 초월하는 상호작용을 이끌어낼 수 있으므로 오히려 다각적인 커뮤니케이션을 가능하게 해주고 있다는 것이다(Walther, 1996).

최고의 인터넷인프라가 구축되어 있고 이를 토대로 인터넷커뮤니케이션이 활발하게 이루어지고 있는 한국의 경우, 수준 높은 기술적 특성들이 이러한 문제들을 거의 커버할 수 있다고 보는 사람도 있는데(김구, 2013), 웹 2.0개념의 온라인커뮤니티에서 사용자가 이미 개발된 시스템을 활용하여 텍스트, 이미지, 동영상 등의 다양한 정보콘텐츠들을 스스로 생

성, 이용하고 있는 현 상황은 그러한 주장이 그저 장밋빛비전이 아님을 보여주고 있다.

CMC이용자의 태도는 그러한 시스템을 통한 지식공유에 있어서 중요한데, 그러한 태도 또한 컴퓨터시스템을 사용하면서 보이는 긍정적, 부정적 반응, Melone의 용어로는 '성향(Predisposition)'(1990: 81)이라고 할 수 있다. 지식관리시스템의 성공은 그 사용자들이 그것을 전적으로 신뢰할 때 최고의 성과를 기약할 수 있는데, 이를 CMC의 경우에 적용해보면 CMC에 대한 신뢰가 높으면 높을수록 그 이용자들은 그것을 더 많이 이용하게 될 것이고 따라서 그것을 통한 지식공유활동은 더 활발해질 것이며, 더 나아가 조직성과 또한 제고될 것이다. CMC와 같은 컴퓨터시스템에 대한 신뢰와 이용 간의 이런 유의미성은 많은 연구를 통해 이미 검증된 바 있다(Hooff, et al., 2004; 하미승 외, 2008). 따라서 그 이용증가를 위해 CMC의 품질을 높이는 것은 필수적이라고 할 수 있는데, 우리의 논제에 집중하기 위해 여기서는 CMC품질이 지식공유에 있어서 결정적인 요인임을 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 1: CMC품질수준이 높을수록 지식공유에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

3. 사회정체성이론과 지식공유

여기서 사회정체성은 사회활동과정에서 개인이 축적한 자아의식을 말한다. 그러므로 사회정체성에 관한 연구는 한 개인이 집단 내에서 '나는 누구인가'라고 스스로 질문하면서 자기정체성을 구축해가는 과정을 추적하는 것으로부터 출발한다(Tajfel, et al., 1979; Ashforth, et al., 1989). 여기서 개인이 자각하고 있는 정체성에 대한 설명은 개인수준과 사회수준 모두에서 가능한데, 개인수준에서 정체성은 친밀하고 지속적인 상호관계를 통해서 형성된 개인의 속성을, 사회수준의 정체성은 집단 속에서 그 구성원으로서 기술된 개인의 속성을 의미한다(신호경 외, 2012). 다시 말해 한 개인의 사회정체성은 그 개인이 자신이 속해있는 집단과 동질감을 갖고 있는가, 다른 구성원들의 시선을 의식하면서 상호비교하고 스스로를 차별화하는가에 의해 결정된다는 것이다. 이런 이유로 사회적 범주, 사회적 동일시, 사회적 비교, 심리적 집단차별성이라는 세부항목들을 이용한 사회정체성 접근들이 설득력을 얻고 있는데(Tajfel, et al., 1979; Tajfel, et al., 1971), 이들에 따르면 조직 내에서 자기정체성이 무엇인지 인식하면서 활동하고 있는 개인이 조직에 대한 소속감이 강할수록 조직의 성공이 자신의 성공으로 여기게 되고 적극적으로 상호협력하게 된다는 것이다. 이처럼 집단정체성이 강할 경우 개인은 자신이 속해있는 집단과의 유사성을 강조하고 그 집단을 호의적으로 보고 그것을 통해 이루어지는 것을 높게 평가하고 좋은 의도를 갖고 함께 하므로 다른 사람들과 차별화된다는 것이다(Wang, et al., 2009).

한 개인이 자신이 속해 있는 집단과 느끼는 이러한 일치감, 즉 공통체일체감은 온라인상에서도 현실세계 못지않게 중요하다. 이러한 공동체일체감은 공동체와의 강한 애착에서 비롯되는데, 이 애착은 다른 구성원들과의 지속적인 관계를 유지하는 가운데 그들에게 자신을 투영해보고 유사점과 차이점을 인식해나가는 과정에서 형성하게 된다(Bagozzi, et al., 2002). 이러한 일체감을 Lin(2008)은 애정과 소속감, McMillian, et al.(1988)는 소속감, 영향력, 욕구의 통합과 축적, 감정적 연대감, Koh, et al.(2004)은 멤버십, 영향력, 열중 등으로 설명하고 있다. 이 공동체일체감이 타인과의 감정적 유대감에서 비롯된다는 사실에 주목하여 감정적으로 이미 애착이 형성되어 있는 대상과의 분리불안 등과 연계시키기도 한다(Bowlby, 1979; 한승수, 2005; 신호경 외, 2012: 140). 그 해석이 무엇이든 일단 개인이 자신이 속해있는 집단과 일체감이 형성되면 그 개인은

조직의 성공을 자신의 성공으로 여기고 조직의 이미지를 통해 자신을 표현하게 되므로 자발적이고 적극적으로 지식을 제공하게 되고 따라서 지식공유 또한 증가하게 된다. 그러므로 다음과 같은 가설은 성립 가능할 것이다.

가설 2: 조직구성원들의 공동체일체감이 높을수록 지식공유 또한 증가할 것이다.

4. 사회자본이론과 지식공유

사회자본이론에서는 사회관계의 총량이 많을수록 많은 일을 보다 용이하게 처리할 수 있다는 것이 그 기본적인 입장이다. Nahapiet, et al.(1998)도 지적했듯이 사회자본은 인간관계망에 내재되어 있는 자원과 밀접한 관계를 갖고 있다. 1980년대 입장을 같이 하는 연구들이 계속해서 나왔는데, 이러한 연구들에서는 사회자본을 사회적 관계망과의 관계로 정의하고, 협력, 상부상조, 선의, 신뢰를 토대로 보다 살기 좋은 사회를 만들기 위해 그 구성원들이 상호결속을 강화하는 가운데 창조적 작업을 지속할 때와 그렇지 않을 때를 상호 비교하는 것으로부터 출발하고 있다.[3] 최근에는 공동체결속을 촉진시키는 데 있어서 사회자본이 하고 있는 역할과 관련된 연구들까지 나타나고 있다. 사회자본이 동아리(Newton, 1997), 시민문화(Almond, et al., 1963), 시민사회(Seligman, 1992) 등과 밀접한 관계를 맺고 있다는 사실을 고려해볼 때 그 사회학적 함의는 크다고 볼 수 있다.

『민주주의 만들기』(Making Democracy Work, 1993)에서 Robert Putnam은 조직이 신뢰, 규범, 관계망과 같은 특성들을 고루 갖추고 있을 때 그 구성원들이 보다 조화로운 행동을 할 수 있게 되고 그것은 곧 개인의 발전뿐만 아니라 조직의 효율성 향상에도 기여한다고 말한다(167). 지역에 신뢰, 규범, 네트워크와 같은 사회자본이 풍부하면 그곳에 위치한 정부가 보다 조화로운 사회발전을 도모할 수 있다는 말이 성립한다. Putnam(2000)[4]은 '가상사회자본' (Virtual Social Capital)(170)이라는 개념을 도입하여 온라인상의 사회자본이 실제사회와 역동적 네트워크를 형성할 때 온라인상의 커뮤니티와 현실의 커뮤니티 간의 시너지효과[5]가 창출될 수 있다고 주장한다.

조직수준에서 사회자본[6]은 구조적 자본, 관계적 자본, 인지적 자본이라는 측면에서 논의될 필요가 있다(Nahapiet, et al., 1998). 이러한 논의에서는 구조적 자본측면에서 개인 간의 관계망패턴을, 관계적 자본측면에서 지속적인 상호작용을 통한 개인적 관계의 집합을, 인지적 자본측면에서 지식을 이해하거나 적용하는 개인의 능력을 고려해야 하는데, 그것이 인터넷을 활용한 사회적 상호작용이 다각화로 인해 온라인커뮤니티에 나타나는 현상들을 포괄하는 것이어야 하기 때문이다.

온라인상에서 구조적 자본은 사회자본의 근간을 이루고 있으므로 그것이 부재할 경우 사회자본형성은 쉽지 않은데, 온라인상의 구성원 간 연계로서 구조적 자본이 중요한 이유는 그것이 온라인상의 여러 관계구조를 파악 가능하게 해주어 집단 및 개인이 어

3) 해니펀(Hanipun)이 이웃에 관해 처음 사용한 사회자본 개념을 사용했으며, 피에르 부르디외(1930-2002)는 사회적 불평등 현실을 설명하기 위해, 제임스 콜먼(1926-1995)은 합리적이고 개인주의적 전통 경제학 모델에 인간적이고 사회적인 이미지를 더 하는 방법으로 사회자본을 바라본다.

4) Putnam(1993)은 사회해체를 인터넷을 통해 해결할 수 없을 경우, 다음 네 가지, 즉 디지털격차, 문장이 아닌 다른 표현수단을 통한 상호작용, 사이버발칸화, 웹의 능동적 의사소통 대 수동적 의사소통이라는 '심각한 상황'에 이를 수 있다고 보았다. 그러나 오늘날 우리는 컴퓨터를 매개로 한 의사소통을 통해 시민사회가 직면하고 있는 여러 문제를 해결해낼 수 없을 것이다.

5) 여기서 시너지효과란 사회자본으로서 사회적 네트워크가 그 역할을 충분히 해낼 때 온라인커뮤니케이션을 통한 사회적 결속은 더욱 강화되고 그 결과로서 개인과 집단 모두의 생산성이 높아지는 현상을 가리킨다.

6) 사회자본은 다음과 같은 긍정적인 결과들을 견인할 수 있다(Putnam, 1993). 첫째, 시민들이 문제를 좀 더 쉽게 해결하고, 둘째, 공동체의 발전을 돕고, 셋째, 관용적이고 공감적인 태도를 갖게 한다.

떠한 행동을 하게 될지 예측할 수 있도록 해주기 때문이다(정병훤 외, 2009; 김구, 2012). Ahuja, et al.(2003)도 지적했듯이 이러한 구조적 연결들이 많을수록 네트워크의 구심성은 높아지고 구심성이 높을수록 개인의 지식제공도 활발해진다. Wasko, et al.(2005)도 유사한 논의를 하고 있다. 이를 토대로 다음과 같은 가설설정이 가능하다.

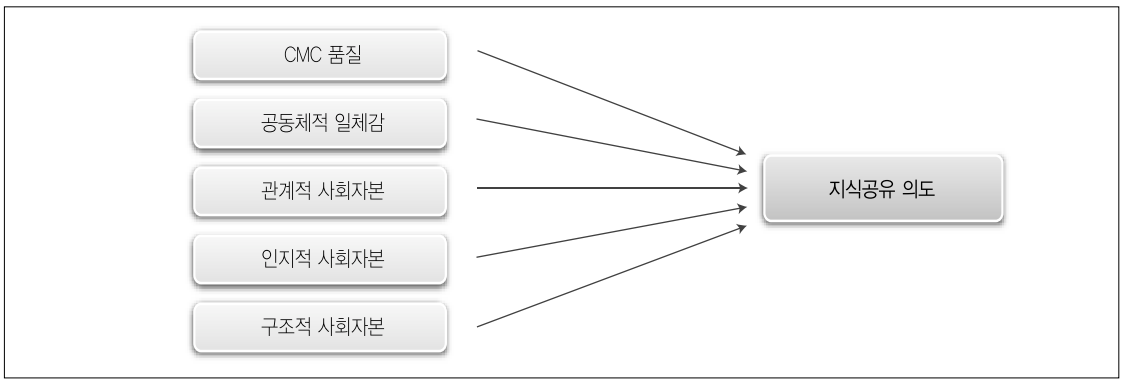
가설 3: 구조적 자본이 높을수록 지식공유활동은 활발해질 것이다.

관계적 자본은 지속적인 상호작용을 통해 발전된 개인적 관계의 집합을 의미한다(Nahapiet, et al., 1998). 이는 구성원 간 네트워크 또는 네트워크로 유입된 자원의 집합(신호경 외, 2012)으로 구성원상호간의 강한 동일시가 있거나, 강한 신뢰감과 소속감을 갖고 있을 때 형성된다(정재훤 외, 2009; 김구, 2012). 온라인지식커뮤니티에서도 신뢰감은 상호협조 속에서 활발한 지식교환을 이끌어내어 결과적으로 지식공유수준을 높이는 데 기여한다. 이에 대한 가설은 다음과 같다.

가설 4: 관계적 자본이 높을수록 지식공유를 활성화시킬 것이다.

인지적 자본은 동료의 성실성, 능력, 진실성에 대하여 믿는 정도를 말한다. 팀워크(Starbuck, 1992), 협업 및 공유(Goodman, et al., 1998; Jarvenpaa, et al., 2000; Orlikowski, 1993), 자발성 및 대응력, 개방성, 실패용인(Leonard-Barton, 1955) 등 사전공유규범(pro-Sharing Norm)은 지식공유의 분위기를 강화하는 것으로 밝혀졌는데, 이러한 규범은 공동체의 기대가 무엇인지 구성원들에게 인지시켜 그들로 하여금 자신의 행동을 조절할 수 있게 해준다. 지식공유행위에 있어서도 비용 등에 대한 규범만 제대로 확립되어 있으면 구성원들은 조직의 규범과 비전, 공동목적을 인식하는 가운데 서로 협력하고 조정해나가면서 팀워크를 형성하고 이것이 지식공유에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다(Weber, et al., 2007). Brown, et al.(2000)도 지적했듯이 이에 더하여 조직은 그 구성원들로 하여금 공유된 맥락(Shared Context)을 보다 구체적으로 이해할 수 있도록 하여 그들이 활발히 지식을 공유할 수 있도록 할 필요가 있다.

이러한 인지적 자본이 적절히 형성되어 있는 조직에서는 타인과 경험을 공유할 때 다량의 지식이나 기술 습득이 가능하여 개개인의 전문성은 높아지고 지식제공활동 또한 활발히 일어난다(Wasko, et al., 2005; 김구, 2012). 더욱이 조직 내 관련규범들이 확립되어있으면 협업분위기가 형성되어 지식공유가



〈그림 1〉 GKMC하 지식공유연구모형

활발해질 뿐만 아니라 지식공유인프라구축 또한 성공적으로 이루어질 수 있다(Hall, 2001; Sveiby, et al., 2002). 온라인상에서 전문가컨설팅 횟수가 많고 수준 높은 컨설팅이 이루어지고 있다는 사실은 이를 잘 뒷받침해주고 있다. 이를 토대로 다음과 같은 가설설정이 가능하다.

가설 5: 인지적 자본은 지식공유활동을 촉진할 것이다.

Ⅲ. 연구모형과 조사 설계

1. 연구모형

앞서 한 이론적 논의에서도 알 수 있듯이 본 연구에서는 선행연구에 대한 다각적인 검토를 통하여 GKMC에서의 지식공유영향요인들로 사회자본이론에서 구조적, 관계적, 인지적 자본과 전통적인 기술수용이론에서 CMC이용수준, 사회정체성이론에서

〈표 1〉 변수 및 설문문항

변수		측정항목(나는 표준KMS와 GKMC에서~)	연구자
독립변수	CMC	지식등록절차가 편리하다.	Melone(1990), DeLone & McMallian(1992), Hooff & Weenen(2004), 유소영 · 이홍재, 2010)
		지식검색이 편리하다.	
		화면디자인이 친숙하다.	
		온라인 의사소통이 편리하다.	
	공동체 일체감	회원들에게 많은 애착을 가지고 있다.	Kankanhalli et al.(2005), 이선로 외(2007), 신호경 외(2012), 김구(2013)
		내 동료들도 나와 같이 공감대를 갖고 있다.	
		질문과 답변에 대해 공동의 책임감을 느낀다.	
		사람들이 GKMC회원들을 칭찬하면 기분이 좋아진다.	
	관계적 사회자본	상호협조적 관계를 유지하고 있다.	Putnam(1993), Nahapier & Ghoshal(1998), Wasko & Faraj(2005), Hsu et al.(2007), 김구(2013)
		직무관련대화가 잘 이루어지고 있다.	
		정기적으로 접촉하면서 연락하려고 노력한다	
		비공식적인 대화도 자주 하고 있다.	
	인지적 사회자본	동료들이 대체로 성실하다고 믿는다.	Nahapier & Ghoshal(1998), Hall(2001), Jarvenpaa & Staples(2001), 신호경 외(2012), 김구(2013)
		동료들과 서로의 능력을 존중한다.	
		동료들과 서로 진실하게 대하고 있다.	
		동료들이 대체로 진실하다고 생각한다.	
	구조적 사회자본	조직비전을 공유하고 있다고 믿는다.	Lin et al.(2009), Nahapier & Ghoshal(1998), 김종기 · 김진성(2011), 김구(2013)
		조직목표에 동의하고 있다고 믿는다.	
		조직임무에 대해 같은 생각을 갖고 있다고 믿는다.	
		직무관련 대화가 잘 이루어지고 있다.	
지식공유태도 (종속변수)		조직내부회원들은 새로운 것을 배우면 나에게 말해준다.	Hooff & Weenen(2004), Wasko & Faraj(2005), 정재훤 외(2009), 김종애(2009)
		조직내부회원들과 지식을 공유하는 것은 일반적인 일이다.	
		조직내부회원들과 지식을 공유할 것이다.	
		새로운 것을 배우면 조직외부회원들에게 말해준다.	
		조직외부회원들이 새로운 것을 배우면 나에게 말해준다.	
		조직외부회원들과 지식을 공유할 것이다.	

공동체일체감을 선정하였다. 그 종속변수는 지식공유이다. 본 연구의 GKMC하 지식공유연구모형은 아래 〈그림 1〉과 같다.

2. 변수측정

본고에서는 변수측정에 있어서 신뢰도와 타당도를 확보하기 위해 복수의 항목척도로 구성, 선행연구를 통해 검증된 변수들로부터 측정항목을 선정하였다. 독립변수로서 CMC품질, 공동체일체감, 구조적 사회자본, 인지적 사회자본, 관계적 사회자본을, 그 종속변수로서 지식공유가 그것들이다.

먼저, CMC품질은 '컴퓨터시스템의 이용과 적용과정에 대한 반응'으로 정의하고, Melone(1990), DeLone, et al.(1992), Hooff, et al.(2004), 유소영 외(2010) 등의 연구결과를 토대로 지식등록절차의 편리성, 지식검색의 편리성, 의사소통의 편리성, 화면디자인의 친숙성 등, 4개의 측정지표로 구성하였다. 둘째, 공동체일체감은 '공동체에 대한 애정과 소속감, 일체감'으로 정의하고, Kankanhalli, et al.(2005), 이인성 외(2009), 신호경 외(2012), 김구(2013) 등의 연구결과를 토대로 동료에 대한 애착, 이용 시 공감대형성, 책임감, 타이용자에 대한 호감 등, 4개의 측정지표로 구성하였다. 셋째, 구조적 자본은 '조직의 비전과 임무수행 시 구성원 간 협동'으로 정의하고, Nahapier, et al.(1998), Lin, et al.(2009), 김종기 외(2011), 김구(2013) 등의 연구결과를 토대로 조직의 비전공유, 조직의 목표에 대한 동의, 조직의 임무에 대한 동의, 직무관련의사소통의 효율성화 등, 4개의 측정지표로 구성하였다. 넷째, 관계적 자본은 '지식제공과 재이용 시 이용자의 선의, 역량, 신뢰'로 정의하고, Putnam(1993), Nahapier, et al.(1998), Wasko, et al.(2005), Hsu, et al.(2007), 김구(2013) 등의 연구결과를 토대로 협조관계, 정기접촉수준, 친밀성, 비공식대화 등, 4개의 측정지표로 구성하였다. 다섯째, 인지적 자본은 '동료에 대한 인식수준'으로 정의하고, Nahapier, et al.(1998), Hall(2001), Jarvenpaa, et al.(2001), 신호경 외(2012), 김구(2013) 등이 연구결과를 토대로 동료에의 성실성, 능력존중, 진실성, 상호진실성 등 4개의 측정지표로 구성하였다. 모든 항목을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 종속변수인 지식공유는 '개인이 지식을 타인에게 적극적으로 제공하려는 행동'으로 정의하고, Hooff, et al.(2004), Wasko, et al.(2005), 김종애(2009),

〈표 2〉 응답자특성

5항목		빈도(명)	비율(%)
성별	남	118	79.7
	여	28	18.9
	무응답	2	1.4
학력	고졸	3	2.0
	학사	79	53.4
	석사	14	9.4
	박사	3	2.0
	무응답	49	33.2
전문경력	10년 이하	48	32.4
	11-15년	34	23.0
	16년 이상	21	14.2
	무응답	45	30.4

정재훤 외(2009) 등의 연구결과를 토대로 내부지식공유, 내부지식공유인식, 내부지식공유가능성, 외부지식공유, 외부지식공유인식, 외부지식공유가능성 등 6개의 측정지표로 구성하였다. 본고의 변수들과 그러한 변수들로 구성한 설문문항은 〈표 1〉를 통해 제시하였다.

3. 표본 및 자료수집

본 연구의 설문지에 사용된 항목들은 모두 선행연구들을 통해 검증된 것들이고, 모집단은 2013년 4월부터 표준KMS와 GKMS을 사용해온 광주광역시 본청 공무원들이다. 광주광역시는 2003년부터 자체 지식관리시스템을 도입, 이용하면서 조직지식공유 노하우를 축적해왔으며, 매년 지식관리시스템의 운영에 따른 평가와 보상도 실시하고 있는 자치단체이다. 2013년 10월 현재 공무원 정원을 고려하여 전체 실과의 5급 이하 공무원 200명을 무작위로 선정,[7] 그들을 대상으로 2013년 10월 5일부터 10일에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 조사에 앞서 현재 관련분야를 전공하고 있는 대학원생들과 광주광역시청 공무원들을 대상으로 사전인터뷰와 토론, 사전설문조사를 실시, 설문항목의 난이도와 내용타당성을 검토[8] 하였다. 배포한 설문지 200부 중에서 154부가 회수되었는데, 불성실한 응답지 6부를 제외 148부가 분석에 이용되었다.

〈표 2〉에 제시된바 설문응답자의 인구통계분포는 남성 118명, 여성 28명이며, 응답자의 연령분포는 30세 이하 9명, 31세-40세 46명, 41세-50세 72명, 51세 이상 16명, 학력은 고졸 3명, 학사 79명, 석사 14명, 박사 3명으로 나타났다. 학사 또는 석사이면서 정보처리기사, 사회복지사, 소방설비기사, 응급구조사 등 전문자격증을 보유하고 있는 응답자는 총 17명으로 공무원들이 사회복지, 소방 등 전문분야에서 필요한 자격증을 취득하는 경향을 잘 반영한 결과라고 할 수 있다.

개방형설문, '자신은 어떤 분야의 전문가인가'라는 질문에 응답자들은 예산회계12명, 사회복지전문가 22명, 토목건축 44명, 소방 10명, 보건전문가 2명, 기획 2명, 인사 2명, 통계 1명, 전기통신 12명 등으로 나타났다. 여기서 특기할 만한 것은 인권전문가 3명, 일반행정전문가 5명이라는 응답이다. 전문경력은 10년 이하 48명, 11-15년 34명, 16년 이상 21명으로 나타났다.[9] 이러한 결과와는 달리 설문조사 후 한 직접인터뷰에서 설문대상자 중 한 사람은 "나는 한 분야의 전문가라고 부르기보다 해당보직에서 최선을 다하고 있다"(2013년 11월 A 직원과의 인터뷰)고 답했는데, 이는 다른 공무원들과 마찬가지로 조사대상자들이 전문성측면에서 '학습고원상태'를 경험하고 있을 것이라는 추론을 가능하게 하는 대목으로 전반적인 경력관리가 일반관리자양성에 있음을 반증해주고 있다.

Ⅳ. 분석결과

1. 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 변수들을 축소하여 유의미한 요인

7) 2013년 10월 현재 5급 이상 사무관은 약 250여명인 바, 의회사무처와 같이 분야가 다르거나, 직속기관, 사업소 및 파견 등 조사시점에서 본청에 근무하지 않는 사무관 약 50여명을 제외한 200명을 임의표집했다.

8) 본 조사 전에 대학원생, 시청공무원을 대상으로 사전조사(pre-test)를 실시했다. 그 결과 지식공유, CMC, 표준KMS, GKMC 등 용어들이 다소 어렵다는 지적이 있었고, 조사대상자들을 위해 설문지에 이에 대한 설명을 부가했다.

9) 전문성과 직원태도에 관한 연구(Sveiby & Simmons, 2002: 46)에 따르면 전문적 경험은 15년에 정점에 이르고 그 때로부터 20년까지는 "전문적 학습고원" 상태가 된다는 것이다. 다시 말해 20년이 지나면 직원들은 관리자의 간섭을 귀찮게 여기며 아이디어창출을 위한 노력을 게을리 하게 되는데, 이런 태도로 인해 직속상관과의 원만한 관계 또한 불가능하다는 것이다.

10) 요인분석(Factor Analysis)은 정보의 손실을 최소화하면서 많은 변수를 동질요인으로 묶어 변수를 축소시키는 방법이다. 요인추출방법은 대체로 주성분분석과 공통요인분석이 있지만 최초의 정보를 최소한의 요인으로 압축하고자할 때에는 주성분분석이 주로 사용된다.

〈표 3〉 요인분석결과

	성 분				
	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
CMC품질1	**.868**	.166	.090	.090	.189
CMC품질2	**.844**	.125	-.030	.281	.113
CMC품질3	**.804**	.141	.249	.234	.149
CMC품질4	**.778**	.145	.243	.248	.189
공동체적 일체감1	.210	**.809**	.078	.378	.204
공동체적 일체감2	.219	**.831**	.153	.306	.106
공동체적 일체감3	.362	**.746**	.225	.218	.238
관계자본1	.248	.050	**.854**	.145	.183
관계자본2	.117	.276	**.759**	.202	.036
관계자본3	.118	-.059	**.634**	.491	.187
인지자본1	.132	.292	.180	**.802**	.069
인지자본2	.135	.414	.127	**.770**	.141
인지자본3	.424	.277	.038	**.652**	.289
구조자본1	.152	.145	.156	.370	**.779**
구조자본2	.332	.239	.351	.178	**.665**
구조자본3	.449	.037	.146	.337	**.634**
Eigene 값	12.828	1.335	1.011	2.291	1.587
%분산	51.313	5.338	4.044	9.164	6.346

〈표 4〉 변수의 신뢰도 분석

구성	항목	Alpha / Mean, S. D.
CMC	4항목	Alpha = 0.897 / Mean = 3.40, S.D. = 1.107
일체감	3항목	Alpha = 0.891 / Mean = 3.031, S.D. = 1.103
관계적 자본	3항목	Alpha = 0.749 / Mean = 3.150, S.D. = 1.091
인지적 자본	3항목	Alpha = 0.897 / Mean = 3.265, S.D. = 1.086
구조적 자본	3항목	Alpha = 0.842 / Mean = 3.121, S.D. = 1.112
지식공유의도	6항목	Alpha = 0.918 ? Mean = 2.969, S.D. = 1.071

들이 무엇인지 파악하기 위해 주성분분석[10]을 실시하였다. 또 SPSS18.0을 이용하여 19개의 측정지표에 대한 요인분석을 실시, 각 요인의 전체분산에 대한 설명가능성을 보여주는 고유값(Eigen Value) 1이상을 기준으로 요인들을 선정하였다. 이렇게 추출된 요인들을 추가변수분석에 사용하였다. 요인회전방법은 직각회전방법 중 배리맥스회전(Varimax Rotation) 방법을 사용하였다. 그 결과, 〈표 3〉에서도 나타난바 관계적 사회자본, 인지적 사회자본, 구조적 사회자본으로부터 각 1개 항목이 탈락하여 총 3개의 요인으로 분류되었는데, 요인 1 CMC품질, 요인 2 공동체 일체감, 요인 3 관계적 사회자본, 요인 4 인지적 사

〈표 5〉 다중회귀분석결과

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의확률
		B	표준오차	베타		
	(상수)	-.007	.053		-.128	.898
1	CMC 품질	.417	.054	.415	7.821	.000
2	인지적 사회자본	.255	.049	.254	4.791	.000
3	구조적 사회자본	.262	.043	.260	4.913	.000
4	공동체적 일체감	.541	.053	.538	10.155	.000
5	관계적 사회자본	.125	.039	.124	2.348	.020
R^2		0.609				
수정된 R^2		0.595				
F값(유의확률)		43.382**				

**p〈0.05

회자본, 요인 5 구조적 사회자본으로 명명하였다. 지식공유의도에 영향을 미치고 있는 요인들이 무엇인지 조사하고자 하는 본고의 목적에 따라 각 요인을 독립변수로, 지식공유의도를 종속변수로 하는 연구모형을 구축하고 제Ⅱ장에서 설정한 가설들을 검증하기 위한 회귀분석을 실시하였다.

설문문항의 신뢰성을 검정하기 위해 실시한 Cronbach's Alpha(α) Test를 통해 일반적으로 측정지표로서 신뢰성에 문제가 없는 것으로 인정하는 0.6 이상을 기준으로 하고 있지만(이학식 · 임지훈, 2011: 121), 〈표 4〉에도 제시된바 최초문항에 대한 분석결과 각 설문문항은 0.7 이상으로 만족할 만한 신뢰성을 확보하고 있는 것으로 나타났다.

2. 연구모형 및 가설검증

본 연구의 모형 및 가설을 검증하기 위해 앞서 제시한 요인분석결과를 토대로 다중회귀분석이 실시되었는데, 〈표 5〉에서도 알 수 있듯이 종속변수에 대한 전체 설명가능성은 59.5%로 나타났다. 분산분석 F값 43.382와 유의확률 p〈.000, 회귀식은 R2=.609, F=43.382, p〈0.000로 전체적으로 유용하며 5개의 독립변수 모두 지식공유에 통계적으로 유의미하다고 볼 수 있다. 독립변수의 중요도를 알아보기 위해 표준화계수비교를 실시하였는데, 베타값 0.538, CMC 품질 0.415, 구조적 사회자본 0.260, 인지적 사회자본 0.254, 관계적 사회자본 0.124로 상대적으로 중요도가 낮은 것으로 나타났다.

분석결과, GKMC하에서 공동체일체감, CMC품질, 구조적 사회자본, 인지적 사회자본, 관계적 사회자본 등의 요인 모두에 관한 가설들은 유의미한 것으로 나타났다. 구체적으로는 가장 큰 영향요인은 공동체일체감이며, 동료에 대한 애착, 공감대 형성, 동료에 대한 책임감, 등 그 하위요인들 또한 모두 지식공유에 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 상호 간 애착이 형성될 경우 구성원상호 간 긍정적인 정보를 공유한다는 해석을 가능하게 해주고 있다. 이는 애착이 지식공유과 무관하다는 SNS중심의 연구결과(신호경 외, 2012)와는 다른 것으로 GKMC가 완전개방상태의 SNS와는 별개이며 공무원대상으로 하여 실명제로 운영되므로 상호 간의 공감대형성이 용이하여 익명성이 보장되었을 때보다 부정적 정보로부터 영향은 덜 받고, 특별히 향후 성과평가를 의식, 긍정적 정보는 확대 재생산되는

것으로 보인다.

CMC품질과 그 하위요인들인 지식등록절차, 지식검색, 화면디자인, 온라인커뮤니케이션은 모두 지식공유에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결국 GKMC의 기능과 온라인커뮤니케이션이 그 공유에도 결정적인 영향을 미치고 있으므로 지식제공자가 코드화된 지식을 검색하고 그것을 통한 활발한 지식교환을 도모하기 위해서 CMC관련 기술적인 문제들은 선제적으로 해결되어야 한다는 것이다.

일반적으로 인터넷이 가족이나 친구들을 멀리하게 하여 결과적으로 사회적 접촉을 방해함으로서 사회적 자본을 축소시키거나(Wellman, et al., 2001) 시민들이 지나친 관여를 유도함으로써 그것을 변형시킨다(Nie, 2001)고 보고 있지만, 표준KMS와 GKMC하 온라인지식커뮤니티에서는 사회적 자본의 주요구성요소들인 신뢰, 규범, 사회적 네트워크의 수준이 높을수록 지식공유에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 협조관계, 정기접촉, 비공식대화 등 그 하위요인들에 관해서는 공공업무에서 실천전문가(CoP)[12]와 같은 전문가조직이 조직지식공유에 보다 긍정적인 역할을 하고 있음은 이미 밝혀진 사실로 본 연구가 이를 재확인해주었다. 이는 사회적 자본과 인터넷을 상호보완적인 것으로 보고 있는 송경재(2006)의 입장과는 유사하다.

인지적 자본, 구조적 자본, 관계적 자본으로 순으로 지식공유에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 인지적 자본과 그 하위요인들인 구성원의 성실성, 능력, 진실성에 대한 믿는 정도에서 각 항목에 대한 믿음이 높을수록 지식제공에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 구성원 개개인이 상대의 능력과 진실성에 대하여 확고한 믿음을 갖고 자발성과 창조력, 융통성을 충분히 발휘할 때 값진 지식의 성공적인 공유가 가능함을 반증해주고 있다. 규범과 관련된 구조적 자본과 그 하위요인들인 조직비전, 조직목표, 조직임무 모두 지식공유에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 규범만을 강조할 경우 조직이 지나치게 경직되어 있거나 부서중심으로 운영하여 그 구성원들을 억압하면 창조력을 감소시킬 수 있으므로 관리자는 조직의 비전과 목표, 임무와 같은 큰 그림만을 설명해주고 그 구성원들이 어디에 있어야 하는지를 상호 의사소통을 통해 스스로 인식할 수 있도록 하고, 그러한 인식을 바탕으로 상호 통합과 조율을 시도해야 한다. 마지막으로 관계적 자본과 그 하위요인들인 동료의 성실성, 능력에 대한 존중, 일반적 진실성 모두 지식공유에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 온라인상에서 지식을 공유하는 활동에 대하여 신뢰하고 만족할 뿐만 아니라 그 합당한 대가를 보장받고 있을 때 지식공유가 활발하게 이루어질 수 있음을 시사하고 있다.

Ⅴ. 결론 및 시사점

다른 분야도 마찬가지겠지만 행정에서도 필요한 지식이 제대로 공유되지 않으면 조직이 직면하고 있는 시급한 문제들을 제대로 해결할 수 없을 뿐만 아니라 제대로 된 지식의 획득이 용이하지 않으므로 지식획득을 위한 노력은 중복될 수밖에 없어 비용부담만을 가중시킬 뿐이다. 그럼에도 불구하고 현재 공무원들은 여전히 지식은 권력이라는 폐쇄적인 사고방식에서 벗어나지 못하여 지식이나 전문기술을 공유하는 것 자체를 부정적으로 인식하고 있다. 현 시점에서 공무원들은 지식 자체가 아니라 지식공유가 권력이라는 새로운 패러다임을 수용하고 조직에 필요한 지식을 공유하는 데 전력을 기울여야 한다.

이러한 현실을 감안하여 정부는 2013년 GKMC를 도입, 공공조직전체로 확대하고 그 기술적인 측면에서 업그레이드시켜 구성원 친화적으로 개선하여 중

12) 실무현장에서 실천전문가(CoP)는 학습동아리, 연구회, 지식소집단(충남도청), 정책연구모임(전남도청)에 참여하고 있다.

앙 및 지방정부의 구성원들이 다양한 지식을 공유할 수 있도록 함으로써 지식공유가 조직내부차원에서만 머물러있지 않고 다른 공공조직들과의 적극적인 교류를 통하여 성공적인 지식공유를 유도하고 있다. 이에 본고에서는 "사이버 공공장소"인 GKMC를 도입, 운영하고 있는 광주광역시의 공무원들을 대상으로 설문조사와 직접인터뷰를 실시하여 특별히 GKMC하에서 지식공유영향요인들이 무엇인지 분석하였다.

그 결과, 가장 큰 영향요인으로는 공동체일체감이었으며, 그 다음으로는 CMC수준, 사회자본의 순으로 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또 GKMC이용자들은 사회적 자본보다 CMC품질을 더 중요하게 인식하고 있었는데, 이는 지식제공자가 코드화된 지식을 검색하고 필요한 지식을 활발하게 상호 교환하도록 하기 위해서 기술적인 문제가 선결되어야 한다는 사실을 잘 반영한 결과라고 할 수 있다. 특별히 사회적 자본요인은 긍정적이긴 했지만 상대적으로 약한 것으로 나타났는데 이는 공공조직의 특성을 잘 반영한 결과라고 할 수 있다.

이러한 결과는 실무적, 학문적 측면 모두에서 중요한 시사점들을 제공해주고 있는데, 첫째, 해당관리자는 상대적으로 높게 나타난 공동체일체감을 적극적으로 활용하여 지식공유성과제고에 활용하면서도 기존의 연고주의와 같이 지식공유에 부정적인 요인들을 극복해나가야 할 것이다. 특별히 관리자는 해당조직의 온라인커뮤니티에 사회적 자본이 미치는 영향을 예의주시하면서 부정적인 영향을 미치고 있는 여건들을 지속적으로 개선하여 구성원들로 하여금 활발한 지식교류활동을 할 수 있도록 해주어야 한다. 둘째, 해당관리자는 GKMC가 내부에서 지식공유의 플랫폼으로 적극적으로 활용되도록 노력해야하며, 중앙부처 및 다른 자치단체는 물론이고 일반국민과 소통이 가능하도록 GKMC를 수평적이고 개방적인 시스템으로 개선해나가야 한다. 2013년 10월부터 안전행정부가 표준KMS의 활용수준제고를 위해 시스템이용률을 각 자치단체평가에 반영하고 있고 이에 따라 각 자치단체 또한 실과별 평가에 반영하고 있는 상황에서 GKMC를 통한 지식등록, 지식검색 등 사용자가 온라인커뮤니티를 통해 활동하면서 불편하게 느끼는 디자인과 같은 요소들을 즉시 개선해야 한다. 이러한 시스템품질은 시스템에 대한 분노로 이어지고 시스템보유지식의 질 저하로 이어진다는 점에서 해당관리자는 시스템운영에 있어서 불만제로정책을 추진할 필요가 있다. 셋째, 해당관리자는 사회자본이 개인적인 관계를 지나치게 간섭하면 조직의 창의성을 저해할 수 있음을 명심하고(Putnam, 2000; Laundry, 2009), 바람직한 지식생태환경을 조성함으로써 사회적 자본의 과도한 투입으로 인한 조직이 경직화를 막고 구성원 개개인의 개성을 상실하지 않도록 유의해야 할 것이다. 넷째, 학문적으로는 본 연구가 GKMC하 지식공유에 있어서 긍정적인 영향요인들만을 고려하였는데, 이는 지식의 코드화에 있어서 비용측면, 지식제공으로 인한 권력상실감, 경제적 인센티브로서 조직보상과 같은 다른 요인들을 포괄하는 모형개발과 정성적 연구로 보완되어야 할 것이다.

지식공유는 단순히 지식만이 아니라 상상력까지도 끌어 모으는 활동이다. 그러므로 조직은 이러한 지식공유를 통하여 조직의 문제를 해결하고 그 경쟁력을 확보해나가야 한다. 특별히 폐쇄적이고 수직적인 계층구조를 기반으로 하는 공공조직은 사회변화에 적응하기가 쉽지 않으므로 업무처리규정이나 불문율 등과 같이 조직의 비전이나 목표를 설정하는 데에까지 영향을 미치고 있는 불합리한 조직문화를 혁신하여 그 구성원들로 하여금 보다 자유로운 분위기 속에서 서로 교류하면서 다양한 지식을 교환할 수 있도록 해야 한다. 아이디어제공 시 '해당상급자의 결재를 득해야 한다'는 지시사항이 지식공유의욕을 저하시키고 있다는 2013년 11월 B직원과 한 인터뷰내용은 지식공유를 막고 있는 공공조직의 현실을 그대로 말해주고 있다. 해당관리자는 유사한 규정들을 즉시 고쳐 그 구성원들에게 지식공유의 의욕을 북돋아주어

야 할 것이다. 해당관리자는 또 그 구성원들에게 조직의 비전, 목표, 임무를 충분히 숙지시키는 한편 개방적인 태도와 인센티브와 같은 적극적인 강화로 구성원들로 하여금 보다 적극적으로 조직지식을 생산해내고, 네트워크를 통한 조직문제를 해결해나갈 수 있는 자유롭고 행복한 조직분위기를 조성해나가야 할 것이다.

■참고문헌

윤영민 (2000).「사이버공간의 정치」. 서울: 한양대학교.

최민제·양승찬 (2009).「인터넷 소셜 미디어와 저널리즘」. 서울: 한국언론재단.

곽기영·옥정봉 (2010). "온라인 브랜드 커뮤니티 몰입이 브랜드 충성도에 미치는 영향."「한국경영과학회지」, 36(3): 1-25.

고미현·권순동 (2008). "인터넷 커뮤니티에서 사용자 참여가 밀착도와 지속적 이용의도에 미치는 영향. "「경영정보학연구」, 18(2): 42-63.

고준·엄기용 (2006). "온라인 실행공동체(Community-of-Practice) 활성화 요인과 스폰서의 영향. "「경영정보학연구」, 16(2): 183-205.

고준·신선진·김희웅 (2008). "온라인 커뮤니티에서 자기표현욕구의 영향요인과 디지털아이템 구매의도에 미치는 효과."「경영정보학연구」, 18(1): 117-141.

김경규·신호경·장항배·공영일 (2009). "온라인 커뮤니티에서 조직시민행동의 영향이 지식공헌에 미치는 영향."「지식경영연구」, 10(2): 1-15.

김구 (2012). "사회자본과 지식관리활동 및 조직성과의 영향 관계에 관한 연구: 지방공무원의 인식수준을 중심으로."「한국행정연구」, 21(1): 125-158.

김구 (2013). "온라인상에서 정보공유 의도 및 행동에 미치는 영향에 관한 연구 - 정보중요성의 조절효과를 중심으로."「정보화정책」, 20(1): 22-41.

김종기·김진성 (2011). "소셜 네트워크 서비스의 사용의도에 영향을 미치는 요인."「정보화정책」, 18(3): 25-49.

김종애 (2009). "온라인 지식커뮤니티에서의 지식기여 의도의 동기요인."「한국문헌정보학회지」, 43(3): 297-312.

김태영 (2006). "인터넷 가상공동체와 사회적 자본."「한국행정논집」, 18(4): 959-980.

서진완·박희봉 (2003). "인터넷 활용과 사회자본: 사이버 공동체의 사회자본형성가능성을 중심으로."「한국정책학회보」, 12(1): 27-50.

스베이비 (2005). "지식조직의 성공을 위한 경영체계 구축전략."「한국전자통신연구원 특강자료」. 2월 21일.

신호경·김경규·이은곤 (2012). "가상커뮤니티에서 사회적 자본과 정체성이 지식기여에 미는 역할: 실증적 분석."Asia Pacific Journal of Information Systems, 22(3): 53-74.

유소영·이홍재 (2010). "정부조직에서의 정보시스템 활용과 성과에 관한 연구: 온나라시스템을 중심으로."「한국행정연구」, 19(1): 3-24.

이승민 (2007). "사회자본과 정보격차의 사회적 함의."「정보관리연구」, 38(1): 37-58.

이인성·이기호·최지웅·양승화·임성택·전석원·김진우·홍세준 (2009). "사용자만족과 감정적 애착의 이론적 통합모형에 관한 실증적 연구."「경영학연구」, 37(5): 1171-1203.

이학식·임지훈 (2011).「SPSS 18.0 매뉴얼.」서울: 집현재.

정재훤·양성병·김영걸 (2009). "온라인 지식네트워크 내에서의 지식기여 및 지식활용 활동에 영향을 미치는 요인."「한국경영과학회지」, 34(3): 1-27.

조남재·박기호·박상혁 (2006). "오프라인 기반 가상공동체 구성원의 심리적 유형과 온라인 의사소통 매체에 대한 사회연결망 분석."「정보화정책」, 13(4): 20-36.

한승수 (2005). "자아표현적 소비성향이 브랜드 애착에 미치는 영향에 관한 연구."「한국언론학보」, 49(6): 493-537.

Ajzen I & Fishbein M (1980). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*, Addison-Wesley.

Ahuja M, Galletta D, & Carley K (2003). "Individual Centrality and Performance in Virtual R&D Groups: An Empirical Study." *Management Science*, 49(1): 21-38.

Ashforth BE & F Mael (1999). "Social Identity Theory and the Organization."Academy of *Management Review*, 14(1): 20-39.

Bagozzi RP & UM Dholakia (2002). "International

Social Action in Virtual Communities." *Journal of Interactive Marketing* 16(2): 2-21.

Bart ven den Hoof & Femke de Leeuw van Weenen (2004). "Committed to Share: Commitment and CMC Use as Antecedents of Knowledge Sharing." *Knowledge and Process Management*, 11(1): 13-24.

Brown JS & P Duguid (1991). "Organizational Learning and Communities of Practice: Toward a Unified View of Working, Learning, and Innovation." *Organization Science*, 2(2): 40-57.

Brown JS & P Duguid (2001). "Knowledge and organization: a social-practice perspective." *Organizational Science*, 12(2): 198-213.

Chiu CM, Hsu MH & Wang E (2006). "Understanding knowledge sharing in virtual communities: an integration of social capital and social cognitive theories." *Decision Support Systems*, 42(3): 1872-1888.

Compeau DR & Higgins CA (1995). "Computer self-efficacy: development of a measure and initial test." *MIS Quarterly*, 19(2): 189-211.

Davenport TH & L Prusak (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press. Boston, MA.

Davis FD, FP Bagozzi & PP Warshaw (1992). "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models." *Management Science*, 35(8): 982-1003.

De Cremet D & Van Vugt M (1999). "Social Identification Effects in Social Dilemmas: A Transformation of Motives." *European Journal of Social Psychology*, 29(7): 871-893.

DeLone WH & McLean ER (1992). "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable." *Information Systems Research*, 3: 60-95.

Dholakia UM, RP Bagozzi, & LK Pearo (2004). "A social influence model of consumer participation in network- and small-group-based virtual communities." *International Journal of Research in Marketing*, 21(3): 241-263.

Donath JS (1999). "Identity and deception in the virtual community." In MA Smith & P Kollock(eds.), *Community in Cyberspace*, 29-59. New York: Rutledge.

Gorovaia N & J Windsperger (2010). "The Use of Knowledge Transfer Mechanisms in Franchising." *Knowledge and Process Management*, 17(1): 12-21.

Hall H (2001). "Input friendliness: motivating knowledge sharing across intranets." *Journal of Information Science*, 27(3): 130-146

Hsu MH, Ju TL, Yen CH & Chang CM (2007). "Knowledge Sharing Behavior in Virtual Communities: The Relationship between Trust, Self-efficacy and Outcome Expectation." *International Journal of Human Computer Studies*, 65(2): 153-169.

Huyman MH, de Wit D(2002). *Knowledge sharing in Practice*. Kluwer Academics: Dordrecht.

Igbaria M (1999). "The Driving Forces in the Virtual Society." *Communication of the ACM*, 42(1): 64-70.

Kalling T (2003). "Organizational-internal transfer of knowledge and the role of motivation: a qualitative case study." *Knowledge and Process Management*, 10(2): 115-126.

Kankanhalli A, Tan BCY & Wei KK (2005). "Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: an empirical investigation." *MIS Quarterly*, 29(1): 113-143.

Katz E, Blumler HG & Gurevitch M (1974). "Utilization of mass communication by the individual." In Blumler JG & Katz E(eds.), *The Use of mass communication*, 19-32. Berverly Hills, CA: Sage.

Koh J & YG Kim (2004). "Knowledge sharing in virtual communities: an e-business perspective." *Expert Systems with*

Applications, 26(2): 155-166.

Landry, Charles (2009). *Creative City Making*. Manchester.

Legris P, Ingham J, Collerette P (2002). "Why do people use information technology? A Critical review of the technology acceptance model." *Information & Management*, 40(3): 191-204.

Lin HF (2008). "Determinants of successful virtual communities: contributions from system characteristics and social factors." *Information and Management*, 45(8); 522-527.

Lin L, X Geng & AB Whinston (2005). "A Sender-Receiver Framework for Knowledge Transfer." *MIS Quarterly*, 29(2): 197-219.

March (1991). " ." *MIS Quarterly*, 29(2):

McMillian DW & DM Chavis (1986). "Sense of Community: A Definition and Theory." *Journal of Community Psychology*, 14(1): 6-23.

Moffett S, MaAdam R, Parkinson S (2002). "Developing a model for technology and cultural factors in knowledge management: a factor analysis." *Knowledge and Process Management*, 9(4): 237-255.

Moore GC & I Banbasat (1991). "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation." *Information Systems Research*, 2(3): 173-191.

Nahapiet J & Ghoshal S (1998). "Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage." *Academy of Management Review*, 23(2): 242-266.

O' Dell C & Grayson CJ (1998). "If only we know what we know: identification and transfer of internal best practices." *California Management Review*, 40(3): 154-174.

Porter CE (2004). "A Typology of Virtual Communities: A Multi Disciplinary Foundation for Future Research." *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(1). (HTML자료)

Rheingold H (1992). "A slice of life in my Virtual Community." http://www.communities.com/paper/settlemnt.html

Steers RM (1977). "Antecedent and outcomes of organizational commitment." *Administrative Science Quarterly*, 22(1): 46-56.

Sveiby KE & Simons R (2002). "Collaborative climate and effectiveness of knowledge work: an empirical study." *Journal of Knowledge Management*, 6(5): 420-433.

Tzjfel H & J Turner (1979). "An Integrative Theory of Intergroup Conflict." In Austin, WG & Worchel S(Eds.), *Differentiation between Social Groups Studies in the Social Psychology of Intergroup Relations*, 33-47. Monterey CA: Brooks/Cole.

Taylor S & P Todd (1995). "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models." *Information System Research*, 6(2): 144-167.

Yu CP & Chu TH (2007). "Exploring knowledge contribution from an OCB perspective." *Information and Management*, 44(3): 321-331.

Walther JB (1992). "Interpersonal effects in computer-mediated communication: a relational perspective." *Communication Research*, 19(1): 52-90.

Walther JB (1996). " Computer-mediated communication: impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction." *Communication Research*, 23(1): 3-43.

Wasko MM & Faraj S (2005). "Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice." *MIS Quarterly*, 29(1): 35-57.

Wenger EC, McDermott T & Snyder WM (2002). *Cultivating Communities of Practice*. Harvard Business School Press. Boston, MA.

William RL & Cothrel J (2000). "Four Smart Ways to Run On-line Communities." *Sloan Management Review*, 41(4): 81-91.