

융복합 시대 모바일 커뮤니케이션 서비스 유용성이 팀 과제 성과에 미치는 영향

홍세일, 김병수
영남대학교 경영학과

The Effect of Service Usefulness of Mobile Communication Services on Team Project Performance in the Convergence Era

Se-il Hong, Byoung-soo Kim
School of Business, Yeungnam University

요 약 최근 팀 프로젝트에서 모바일 커뮤니케이션 서비스(MCS: mobile communication services)를 활용한 협업이 활발히 진행되고 있다. 본 연구에서는 MCS를 활용한 협업이 팀 프로젝트 성과에 미치는 영향을 살펴보았다. 조직 측면에서 팀 몰입과 팀 신뢰가 팀 프로젝트 성과 형성에 핵심적인 역할을 담당할 것으로 예상하였으며, MCS 유용성의 영향에 대해서도 살펴보았다. MCS 유용성을 형성하는 주요 특성으로 유비쿼티, 복합적 사용, 사용 용이성을 고려하였다. 팀 프로젝트 수행 시 IT 서비스를 자주 활용하는 116명의 대학생들을 대상으로 연구 모형을 검증하였으며, PLS를 활용하였다. 연구 모형 분석 결과, 팀 신뢰는 팀 몰입과 팀 프로젝트 성과에 긍정적으로 유의한 영향을 미쳤다. 하지만, MCS 유용성은 팀 몰입에 유의한 영향을 미치지 않았고, 팀 프로젝트 성과에만 유의한 영향을 미쳤다. MCS 특성 가운데 사용 용이성만 MCS 유용성 형성에 도움을 주는 것으로 밝혀졌으며, 유비쿼티와 복합 사용성은 MCS 유용성에 유의한 영향을 미치지 않았다.

주제어 : 서비스 유용성, 협업, 유비쿼티, 복합 사용성, 팀 신뢰, 팀 몰입

Abstract Recently, collaborations through MCS use in team projects are frequently conducted. This study developed a research model to examine the impact of collaboration through MCS on project performance. Team commitment and team trust regarded as the key drivers of enhancing project performance. Moreover, we also investigated the effect of usefulness of MCS on project performance. We posit ubiquity, polychronic use, and ease of use as the key antecedents of usefulness of MCS. The proposed theoretical framework was tested by using survey data collected from 116 university students who have rich experience with collaboration through MCS. PLS was employed for the analysis of the data. The analysis results showed that team trust significantly influences team commitment and project performance, respectively. However, usefulness of MCS is not significantly related to team commitment, while it play a prominent role in enhancing project performance. The results reveals that ease of use has a significant effect on usefulness of MCS, whereas ubiquity and polychronic use are not significantly related to it. From theoretical and practical perspective, this paper can provide in-depth knowledge of the effects of collaboration via MCS on project performance.

Key Words : Service Usefulness, Collaboration, Ubiquity, Polychronic Use, Team Trust, Team Commitment

이 논문은 2016년 한국지식경영학회 춘계학술대회에서 발표된 논문을 수정 및 보완하였습니다.

Received 26 August 2016, Revised 27 September 2016

Accepted 20 October 2016, Published 28 October 2016

Corresponding Author: Byoungsoo Kim(Yeungnam University)

Email: kbsyu@yu.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

최근 모바일 기기 보급과 모바일 커뮤니케이션 서비스(MCS: mobile communication services) 발달로 팀 구성원들은 실시간으로 협업 업무를 수행할 수 있는 환경이 조성되었으며, 시간과 장소에 제약받지 않고 업무를 효율적이고 유연하게 처리할 수 있게 되었다[1]. 이런 현상을 반영하듯 최근 야머(Yammer)와 슬랙(Slack)과 같은 기업용 SNS도 쉬운 협업 작업과 효율적인 소통 환경 제공으로 인기가 급상승하고 있다.¹⁾ 특히 야머는 전 세계 20여만 개 이상의 기업이 사용하고 있고, 전 세계 가입자 수가 매월 25만 명 정도 늘고 있다.²⁾ 협업은 팀 프로젝트를 수행할 때 새로운 아이디어 발굴, 업무의 효율성 증진 등 여러 장점들 때문에 많은 기업에서 활용되고 있었지만, 오프라인 대면 방식에서는 팀 구성원 간 시간과 물리적 공간 제약으로 협업의 효율성이 많이 떨어졌다. 하지만 MCS이나 기업 SNS 등 다양한 팀원들 간 소통할 수 있는 협업 IT 기술이 등장함에 따라 팀 구성원들은 언제 어디서나 의견을 개진하고 공유할 수 있게 되었으며, 오프라인 대면 방식보다 자유롭게 자신의 의사를 표출할 수 있게 되었다[2]. 그래서 MCS를 활용한 팀 프로젝트 수행은 구성원 간 소통 효율성을 증가시켜 팀 신뢰나 팀 몰입을 증가시킬 수 있다. 또한 MCS를 활용함으로써 공유 플랫폼을 구축할 수 있고, 상시적인 협업 체계를 이루어낼 수도 있다[3]. 상시적인 협업 체계를 통해 팀 구성원들은 각자의 역할을 명확히 수행하고, 서로 간의 협력하는 문화를 조성하여 팀 구성원 간 신뢰를 형성할 수도 있다[4, 5]. 그래서 협업 활동에서 MCS 활용하는 것은 전체적인 업무 수행 방식을 변화시켜 프로젝트 성과를 향상시킬 수 있다[3]. 이런 맥락에서 본 연구에서는 MCS 활용한 협업이 팀 프로젝트 성과에 어떠한 경로를 통해 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

최근 경영 정보 분야에서는 팀원들의 협업 활동에서 MCS 활용이 프로젝트 성과에 미치는 영향에 대한 다양한 연구들이 진행되고 있다. X. Zhang and V. Venkatesh[6]에서는 조직원들의 오프라인과 온라인에서 커뮤니케이션 네트워크에 따른 업무 성과 차이를 소셜 네트워크 분석을 통해 살펴보았다. H. Ajjan et al.[7]에서

는 기업 SNS 도입은 조직원들의 지식 공유를 활성화시키는 요인으로 고려하였으며, 합리적 행동 이론 관점에서 기업 SNS 도입 매커니즘을 살펴보았다. S. C. Park and S. W. Chae[1]은 스마트기기 유용성은 생산성에 영향을 미치는 주요 요인임을 밝혀내었다. 이는 팀 프로젝트 수행 시 팀원들이 카카오톡, 야머와 같은 MCS를 활용한다면 보다 효율적으로 업무를 수행할 수 있으며, 이러한 변화를 통해 더 높은 프로젝트 성과를 얻을 수 있기 때문이다. 그러나 팀 프로젝트 업무에서 MCS 활용이 프로젝트 성과에 미치는 영향을 살펴본 연구는 미흡한 실정이다. 그래서 본 연구에서는 팀 프로젝트 수행 시 MCS 유용성이 팀 몰입과 프로젝트 성과에 미치는 영향에 대해서 살펴보고자 하였다. 그리고 구성원들의 MCS에 대한 유용성 형성에 영향을 미치는 선행 요인들을 살펴보았다. 기존 IT 관련 협업 논문을 바탕으로 MCS의 유비쿼티, 복합적 사용, 사용 용이성 속성이 MCS 유용성을 형성하는 주요 선행 요인으로 작용할 것으로 예상하였다. 즉, MCS를 통해 언제 어디서나 팀 과제를 수행할 수 있고, 다른 업무와 함께 프로젝트를 수행할 수 있다면 MCS가 유용하다고 인지할 것으로 예상하였다. 그리고 MCS가 누구나 사용하기 쉽다면 서비스 유용성도 높아질 것이다[8]. 그래서 본 연구에서는 MCS의 유비쿼티, 복합적 사용, 사용 용이성이 서비스 유용성에 미치는 영향에 대해서 살펴보았다.

본 연구에서는 팀 프로젝트에서 팀 구성원 간 신뢰와 MCS 활용이 팀 몰입과 프로젝트 성과에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다. 또한 팀 구성원 간 신뢰에 선행 요인들과 MCS 유용성의 선행 요인들에 대해서도 살펴보았다. 본 연구 모형 분석을 위해 한 학기 2번 이상 프로젝트 경험이 있는 116명의 경영학과 학생들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, PLS(Partial Least Squares)를 이용하여 연구모형을 분석하였다. 대학생들의 경우 팀 프로젝트를 진행하면서 팀원들과의 소통을 위해 야머, 카카오톡과 같은 MCS를 자주 활용하고 있다는 특징이 있다.

본 연구는 다음과 같이 구성되어 있다. 제 2장에서는 커뮤니케이션 IT 서비스를 활용한 협업과 연구모형과 가설을 제시하였다. 제 3장에서는 연구 방법에 대해 논의하였으며, 제 4장에서는 연구 결과를 제시하였다. 마지막으로 5장에서는 시사점 및 향후 연구 방향을 제시하였다.

1) <http://www.bloter.net/archives/231312>

2) <http://betanews.heraldcorp.com/article/606909>

2. 이론적 배경과 연구 가설

2.1 커뮤니케이션 IT 서비스를 활용한 협업

최근 MMS, 기업 SNS 등과 같은 사용자 간 커뮤니케이션을 효율적으로 할 수 있는 IT 서비스가 발전함에 따라 회사 및 학교에서 IT 서비스를 활용한 협업이 활발히 진행되고 있다. 커뮤니케이션 IT를 활용한 협업은 스마트워크와 비슷한 개념으로 볼 수 있으며, 최근 업계에서 주목받고 있는 미래지향형 업무 처리 방식과 연관이 있다[9]. 팀 프로젝트에서 팀 구성원들은 MCS를 활용하여 협업함으로써 시간과 공간 제약 없이 자유롭게 업무를 수행할 수 있게 되었으며, 투명하게 업무를 수행할 수 있다는 점에서 오프라인 기반의 대면 방식의 협업보다 더 효율적으로 성과를 낼 수 있게 되었다. 또한 비대면 방식의 회의를 진행함으로써 다른 업무와 동시에 프로젝트를 진행할 수 있게 되었으며, 팀 구성원들은 자신의 의견을 기존 대면 방식에 비해 자유롭게 표현할 수 있게 되었다.

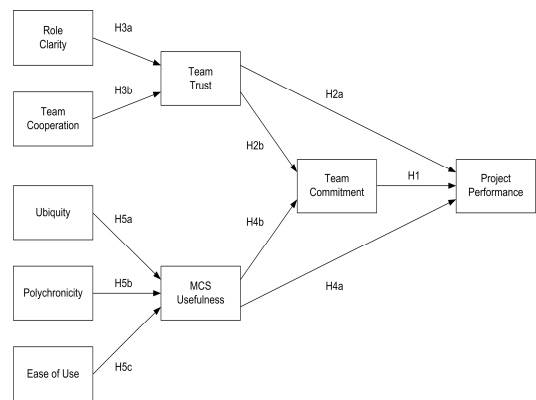
기존 커뮤니케이션 IT를 활용한 협업 관련 연구들은 단순히 스마트 기기의 유용성 측면에 초점을 맞추어 진행되고 있거나 테크노스트레스라는 IT 서비스의 부정적 영향에 대해서 논의하는 경우가 있었다. A. Gupta et al. [10]에서는 MCS 활용은 업무를 수행하는 도중 업무를 방해할 수도 있으며, 업무 과부하로도 연결될 수 있다고 주장하였다. B. Kim et al.[2]연구에서는 팀 프로젝트에서 MCS 활용이 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 보였고, 부정적 영향을 줄일 수 있는 방안에 대해서 논의하였다. 하지만, MCS의 성공적인 활용을 위한 요인들이나 팀 프로젝트 성과에 미치는 영향을 살펴본 연구는 미흡한 실정이다. K. S. Shin and A. Y. Suh[11]에서는 지식네트워크, IT활용이 성과에 미치는 영향을 소셜 네트워크 분석을 통해 살펴보았다. H. Y. Ku et al.[12]연구에서는 대학생들을 대상으로 온라인 교육 시스템을 통한 협업이 팀 만족과 학생 태도에 미치는 영향을 살펴보았다. S. C. Park and S. W. Chae[1]연구에서는 스마트워크 환경에서 스마트 기기 활용의 유용성이 생산성에 미치는 영향에 대해 알아보았으며, M. K. Sung et al.[13]에서는 스마트워크의 도입이 업무집중도에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 이를 통해 프로젝트에서 스마트 기기의 활용은 시간을 효과적으로 관리할 수 있게 하여 프로젝트 성과에 중요한 영향을 미친다는 것을 밝혀내었다. S. H. Lee

et al.[14]에서는 업무 효율성을 위한 스마트워크 활성화 방안을 모색하였으며, S. I. Yu et al.[15]은 탐색적 연구를 통해 대기업, IT 기업에 한정되어 있는 스마트 기기의 활용을 활성화할 수 있는 방안에 대해 알아보았다. I. Reychav and D. Wu[16]연구에서는 일의 어려움 정도와 협업 필요성이 업무 성과에 영향을 미칠 것으로 예상하였으며, MCS가 이 관계를 조절할 것으로 기대하였다.

종합하면 대부분의 기존 연구들은 주로 기업의 스마트워크 환경에서 스마트 기기의 유용성과 성과에 미치는 요인에 대해 다루고 있다. 하지만 MCS 활용이 프로젝트 성과에 어떠한 경로를 통해 영향을 미치는지 살펴본 연구는 미흡한 실정이다. 그리고 MCS 활용이 팀 몰입과 같은 팀 구성원들 간 태도에 미치는 영향을 살펴보는 것은 조직 설계와 협업 IT 활용 측면에서 매우 중요한 이슈라고 하겠다. 따라서 본 연구에서는 팀 프로젝트에서 MCS를 활용한 협업이 프로젝트 성과에 영향을 미치는 과정을 살펴보고자 한다.

2.2 연구 모형과 연구 가설

본 연구에서는 MCS를 활용한 협업이 팀 프로젝트 성과에 미치는 영향을 살펴보기 위해 [Fig. 1]과 같은 연구 모형을 설정하였다.



[Fig. 1] Research Model

2.2.1 팀 몰입

팀 몰입은 팀 성과 향상의 핵심 요인으로 고려되고 있으며 [17, 18], 구성원들의 팀에 대한 인식과 심리적인 상태를 의미한다[17]. B. Kim et al.[2]에서는 팀 몰입이 증

가할수록 팀 프로젝트 성과도 증가함을 밝혀내었다. 팀 구성원들이 팀에 대한 몰입이 높을수록 각 구성원은 목적 성취를 위해 자신이 지닌 역량이나 지식을 자발적으로 팀원들과 공유하고, 자기 능력을 최대한 발휘하도록 노력할 것이다. 즉 팀 구성원들이 자신이 속해있는 팀에 대해 몰입해 있다면 팀 프로젝트 성과는 증가될 것이다.

H1: 팀 몰입은 프로젝트 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다

2.2.2 팀 신뢰

L. L. Thompson[19]은 팀을 정보, 자원, 기술 관점에서 상호의존적 측면을 가지고 있으며 공통 목표 달성을 위해 만들어진 조직원들의 집단으로 정의하였다. 그래서 인사 조직 연구들에서는 팀을 특정 목적을 성취하기 위한 조직원들의 집합체라고 정의하기도 한다[20]. 팀의 주요 특징은 공유된 목표, 팀 구성원 간 상호의존적, 안정적인 특징을 가지고 있어야 한다[19]. 또한 팀 구성원들은 자신의 일과 진행 과정을 관리할 수 있는 권한이 있어야 한다. 조직은 팀 조직의 운영을 통해 과업을 수행해야 하기 때문에, 조직원들 간 상호 소통이 팀 신뢰의 중요한 요소로 작용하게 된다. Y. M. Goh et al.[21]연구에서는 팀 구성원들 간 신뢰 정도에 따라 지식 경영 성과가 달라질 수 있음을 소셜 네트워크 분석을 통해 밝혀내었다. 그래서 팀 구성원 간 신뢰 정도는 팀 몰입과 팀 성과 형성에 핵심적인 역할을 담당한다. 팀 구성원들 간 높은 신뢰를 가지고 있다면 구성원 간 상호 협력과 정보 공유가 활발하게 일어나고 이는 개인보다 더 높은 성과를 가져올 수 있다. 여러 팀 관련 연구자들은 팀 구성을 통한 성과를 성취하기 위해서는 구성원 간 상호 신뢰가 필수적이다[18]. 그래서 팀 구성원들 간 신뢰는 팀 몰입이나 프로젝트 성과를 높이는데 핵심적인 역할을 담당한다.

H2a: 팀 신뢰는 프로젝트 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다

H2b: 팀 신뢰는 팀 몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다

2.2.3 역할 명확성

역할 명확성은 업무 수행에 있어 자신의 역할 및 업무 영역에 대해 분명하게 인지하고 있는 정도를 의미한다[22]. 개인이 주어진 역할을 수행할 때, 정보부족 등으로 인해 자신의 역할이 무엇인지 인지하지 못하게 되면 팀

구성원 간 갈등이 증폭되고 신뢰가 저하되는 경향이 있다. 팀 프로젝트 수행 시 팀 구성원들이 어떠한 역할을 해야 하는지 명확하게 제시되어 있다면, 갈등이 발생할 확률이 줄어들고 팀 구성원들 간 신뢰가 자연스럽게 형성될 것이다[23]. B. Kang and S. Oh[24] 연구에서는 직무에 대한 만족이나 조직에 대한 몰입을 하기 위해서 역할 명확성이 중요함을 주장하였다. 팀 프로젝트 수행에서 팀 구성원이 자신이 맡은 역할에 대해 확실하게 인지하지 못하고 있다면 자신이 맡은 업무를 원활하게 수행할 수 없을 것이며, 또한 구성원들 간 서로 일을 미루거나 정고 공유가 원활하게 이루어지지 않게 되어 팀 갈등까지 이어질 수가 있다. 반면에 팀 프로젝트에서 구성원 모두가 자신의 역할에 대해 확실하게 인지하고 있다면 구성원 간 정보, 지식공유를 통해 보다 효과적으로 팀 프로젝트를 수행할 수 있을 것이다. 따라서 팀 프로젝트 수행 간 역할명확성이 높을수록 팀 구성원들 간 신뢰 관계가 형성될 것이라고 예상하였다.

H3a: 역할명확성은 팀 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다

2.2.4 팀 협력

팀 협력이란 팀 구성원들이 상호작용을 통해 서로의 의견을 이해하거나 존중하여 팀의 공동의 목표를 달성해 나가는 과정으로 볼 수 있다[25]. 그래서 팀 협력 행위가 많아진다면 팀 구성원들은 원활한 의사소통을 통해 서로 간에 신뢰를 형성할 수 있게 된다[25]. L. B. Robert[26]에서는 협력을 다수의 사람들이 힘을 합하는 것으로, 개개인의 독자성과 고유성을 존중하여 적절한 의사소통을 통해 팀을 갖추어 팀의 목적을 달성하는 것으로 정의하고 있다. M. L. Liu et al. [27]에서는 하이테크 산업에서 팀 구성원들 간 협력이 팀 성과와 팀 민첩성 향상에 중요한 요인으로 작용함을 보였다. 팀 협력의 경우 팀 공동 목표를 달성하기 위한 팀 구성원의 협동적 노력 측면에서 팀 워크와 비슷한 개념으로 볼 수 있다. 이러한 관점에서 본다면 팀 협력은 팀 전체가 추구하는 목표를 위해 서로를 이해하고 배려할 뿐만 아니라 상호작용을 통해 서로 간의 문제점에 대해서는 건설적인 지적을 해주는 행위로 볼 수도 있다[28]. 만약 팀 프로젝트에서 팀 협력이 잘 이루어진다면, 구성원들은 원활한 의사소통을 통해 서로 간에 지식과 정보를 공유하고, 신뢰를 형성할 것이다. 즉

팀 구성원들이 공동의 목표달성을 위해 팀 협력을 하게 되면 팀 신뢰는 높아질 것이다.

H3b: 팀 협력은 팀 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2.2.5 MCS 유용성

MCS 유용성이란 특정 IT 서비스 이용이 프로젝트 수행의 효율성을 높이는 정도로 정의된다[29]. 따라서 MCS 유용성은 팀 프로젝트 수행 시 IT 기술을 활용한 협업이 팀 프로젝트 성과를 향상시킬 것이라고 팀 구성원들이 믿는 정도로 볼 수 있다. 최근 대부분의 팀 프로젝트에서는 기업용 SNS와 MCS를 활용하여 협업을 진행하고 있다. MCS를 활용하여 소통함으로써, 팀 구성원은 자신의 의사를 자유롭게 표현할 수 있게 되었고 시간을 절약할 수 있게 되어 효율적으로 업무를 수행할 수 있다. 특히 팀 구성원들은 MCS를 통해 회의를 기다릴 필요 없고 대화장에서 필요한 정보를 쉽게 볼 수 있고, 이메일과 같은 파편화된 자료 공유를 체계적으로 정리 및 관리할 수 있다. S. C. Park and S. W. Chae[1]에서는 스마트 기기의 유용성은 개인 생산성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 따라서 팀 프로젝트 수행 시 팀 구성원은 시간이나 공간 제약 없이 MCS를 활용하여 자신이 맡은 업무를 수행할 수 있다면, 팀 프로젝트 성과는 향상될 것이라고 예상하였다. 그리고 언제 어디서나 MCS에 접속하여 팀 프로젝트를 수행할 수 있기 때문에, 팀에 대한 몰입도 증가할 것이라고 예상하였다.

H4a: MCS 유용성은 프로젝트 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다

H4b: MCS 유용성은 팀 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다

2.2.6 유비쿼터

유비쿼터란 시간과 장소에 제약받지 않고 언제 어디서나 정보를 공유하는 특성으로 편재성 또는 접속성이라고도 한다[30]. 유비쿼터는 특히 MCS에서 자주 고려되고 있는 주요 요인이다[31]. 따라서 팀 프로젝트 수행 간 조원들은 편재성을 지니고 있는 MCS를 사용함으로써, 시간과 장소에 제약받지 않으며 이동 간에도 팀 프로젝트를 수행할 수 있게 되었다. D. Tojib and Y. Tsarenko[32]에서는 유비쿼터가 용이성, 시간 편의성, 유희성, 지각된 가치를 증가시켜 고객 만족으로 이어진다

고 하였다[31]. 즉 유비쿼터 특성을 가지고 있는 서비스를 사용함으로써 특정 서비스를 손쉽게 이용할 수 있으며, 또한 언제나 서비스를 공유할 수 있기 때문에 시간적 측면에서 매우 중요한 혜택을 얻을 수 있다. 팀 프로젝트의 경우 조원들의 팀 협력이 매우 중요시되기 때문에 편재성을 가지고 있는 MCS 활용이 특히 중요하다. 팀 구성원들은 MCS를 통해 자신의 정보와 지식을 실시간으로 공유함으로써 프로젝트를 좀 더 효율적으로 수행할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 유비쿼터가 MCS 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것으로 예상하였다.

H5a: 유비쿼터는 MCS 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다

2.2.7 복합적 사용

복합적 사용은 MCS를 통해 팀 프로젝트 진행 시 다른 업무도 함께 진행할 수 있는 정도를 의미한다[8]. 대면 방식의 팀 회의에서는 다른 업무와 동시에 진행하는 것이 어렵지만, MCS를 활용하면 다른 업무와 동시다발적으로 프로젝트 업무에 참여할 수 있다. 또한 영업사원의 경우 팀 프로젝트로 자리를 이탈할 필요 없이 다른 업무들과 복합적으로 프로젝트에 참여할 수 있다. 팀 구성원은 서로 다른 업무를 복합적으로 처리할 수 있기 때문에, MCS를 유용하다고 인지할 확률도 증가하게 된다. 오성탁 등[33]연구에서는 구성원들이 복합적으로 일을 처리할 수 있는 환경이 조성되면 일과 후 업무 연속성이 증가함을 보였다. 따라서 본 논문에서는 MCS를 활용하여 복합적으로 업무를 처리할 수 있다고 느낄수록, 유용성도 증가할 것으로 예상하였다.

H5b: 복합적 사용은 MCS 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다

2.2.8 사용 용이성

사용 용이성은 IT 기술을 사용할 경우 복잡하지 않고 손쉽게 사용할 수 있는 정도로 정의된다[8]. 본 연구에서도 사용 용이성을 팀 프로젝트에서 MCS 활용이 어렵지 않고 쉽게 이용할 수 있는 정도로 정의하였다[8]. 최근 대부분의 사람들은 이미 MCS에 적응하였기 때문에 MCS에 대해 어려움을 느끼지 않고 있다. 또한 팀 프로젝트에서도 역시 팀원들은 협업 활동 간 MCS를 통해 의견을 개진하거나 정보를 공유하기 때문에, 사용 용이성은 서

비스 유용성 형성의 핵심 요인으로 작용하게 된다. E. M. Rogers[34]는 IT 기기의 사용 용이성이 높을수록 제품과 서비스를 이용하는 속도 역시 빠를 것이라고 하였다. 팀 구성원들이 팀 프로젝트 수행 시 MCS를 손쉽게 활용하여 아이디어를 교환하고 업무를 처리할 수 있다면 서비스를 유용하다고 인지할 확률도 증가할 것이다.

H5c: 사용 용이성은 MCS 유용성에 긍정적 영향을 미칠 것이다

3. 연구 방법

3.1 측정 항목

MCS 활용이 팀 몰입과 팀 프로젝트 성과에 미치는 영향을 살펴보기 위해 기존 경영정보, 인사관리 문헌을 기반으로 설문을 작성하였다. 내용 타당성 보장을 얻고자 기존 문헌에서 설문 문항을 도출하였으며, 팀 프로젝트 환경에서 MCS 활용을 통한 프로젝트 성과를 측정할 수 있도록 설문 문항을 수정하였다. 경영정보, 서비스 경영, 인사 관리 관련 연구자들이 설문 문항을 검증하였으며, 의견을 바탕으로 설문 문항을 소폭 수정하였다. 모든 측정 항목은 "매우 아니다"에서 "매우 그렇다"에 이르는 값의 범위를 갖는 7점 리커트 척도를 활용하였다. 프로젝트 성과(성과에 대한 자부심, 효과적으로 성과를 창출, 다른 팀에 비해 뛰어난 성과, 효율적인 방식)는 K. Jehn[4] 연구를 참고하였으며, 팀 몰입(팀에 대한 애착, 나의 가치관이 팀과 비슷해짐, 자랑스럽게 이야기함, 주인의식)은 J. W. Bishop and K. D. Scott[17]연구에서 도출하였다. 팀 신뢰(정직하고 진실, 믿을 수 있는, 올바르게 수행, 성실히 참여)는 R. Morgan and S. Hunt[35]에서, 역할 명확성(과제 점위, 의무나 책임, 명확한 목표, 기대되는 것)은 A. Mukherjee and N. Malhotra[23]에서, 팀 협력(아이디어 공유, 동료들 돕고 지원, 팀원들에게 도움을 요청, 팀원들과 함께 해결)은 C. Yilmaz and S. Hund[25]에서 가져왔다. MCS 유용성(유용하다, 효율성을 높여준다, 팀 과제 수행에 유용)은 S. C. Park and S. W. Chae[1]연구에서, 유비쿼터(언제든지, 이동 중에도, 어디에서나), 복합적 사용(다른 활동을 하면서, 오프라인 대화를 나누면서, 인터넷을 이용하는 도중에도), 사용 용이성(조작이 쉬움, 복잡하지 않게, 간단한 조작으로)은 K.

T. Kwak et al.[8]을 참고하였다.

3.2 표본 및 자료 수집

본 연구 모형은 팀 프로젝트 수행 시 MCS를 자주 활용하는 집단을 바탕으로 분석해야한다. 그래서 본 연구에서는 팀 프로젝트가 많고 MCS 활용 수준이 높은 경영학과 학생들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 2015년 11월 5일부터 10일까지 대구·경북지역 대학에서 설문을 진행하였다. 불성실응답과 응답이 누락된 설문지를 제외하고 총 135명의 설문을 받았으며, 이 가운데 한 학기 평균 2회 이상 팀 프로젝트를 실시한 학생들의 설문지만 대상을 하였다. 최종 표본은 116명으로 인구 통계학적 데이터를 <Table 1>에 제시하였다. 표본의 나이는 평균 22.29, 표준편차 2.47로 나타났다.

<Table 1> Demographic

Demographic	Item	Subjects	
		Frequency	Percentage
Gender	Male	64	55.2
	Female	52	44.8
Average Usage Time per One Week	Less than 1hr.	23	29.8
	1hr-3hrs.	34	29.3
	More than 3hrs.	59	50.9

4. 연구 방법

본 연구 모형을 위해 PLS를 활용하였다. PLS는 공분산 방법을 사용하는 다른 구조 방정식 모형에 비해 샘플 사이즈와 샘플의 간차 분포에 영향을 덜 받는 장점이 있다[36]. 본 연구에서는 샘플 사이즈가 116개로 샘플 사이즈가 작다고 판단하여 PLS를 이용하여 측정 모형과 구조 모형을 검증하였다.

4.1 측정 모형

측정 모형에서는 연구 모형에서 고려된 요인들의 집중타당성, 신뢰성, 판별타당성 관점에서 검증하였다. 첫째 요인 적재량이 0.60보다 크면 집중타당성이 확보된다[37]. 고려된 설문 항목 가운데 복합적 사용 COM2의 요인 적재량이 0.6보다 작아 제거하였고, 향후 분석에서는 COM2을 제외하고 분석하였다. 각 요인들의 요인 적재량을 <Table 2>에 제시하였다. 신뢰성은 합성 신뢰성과 평

균 분산 추출을 바탕으로 검증한다. 합성 신뢰성 값이 0.70 이상이고, 평균 분산 추출 값이 0.50 이상이면 신뢰성은 확보된다[38]. <Table 2>에 제시한 것과 같이 모든 요인들의 합성 신뢰성과 평균 분산 추출은 기준 값보다 더 높았기 때문에, 신뢰성도 확보되었다. 마지막으로 판별타당성은 평균 분산 추출의 제곱근 값을 다른 요인들과의 상관 관계 값보다 커야한다[39]. <Table 3>에 제시한 것과 같이 본 연구 모형에 포함된 요인들의 평균 분산 추출의 제곱근 값은 다른 요인들의 상관 관계 값보다 크기 때문에 판별 타당성도 확보되었다.

<Table 2> Constructs of Research Model

Construct	Item	Factor Loading	CR	AVE
Project Performance	PRE1	0.81	0.899	0.690
	PRE2	0.87		
	PRE3	0.83		
	PRE4	0.81		
Team Commitment	TEC1	0.77	0.876	0.640
	TEC2	0.74		
	TEC3	0.89		
	TEC4	0.79		
Team Trust	TET1	0.87	0.937	0.789
	TET2	0.89		
	TET3	0.90		
	TET4	0.89		
Role Clarity	ROL1	0.90	0.931	0.772
	ROL2	0.93		
	ROL3	0.87		
	ROL4	0.80		
Team Cooperation	TOP1	0.82	0.887	0.664
	TOP2	0.82		
	TOP3	0.74		
	TOP4	0.87		
MCS Usefulness	MUS1	0.92	0.938	0.835
	MUS2	0.88		
	MUS3	0.94		
Ubiquity	UBI1	0.78	0.905	0.762
	UBI2	0.90		
	UBI3	0.93		
Polychronicity	POL1	0.93	0.857	0.750
	POL2	0.59		
	POL3	0.80		
Ease of Use	EOS1	0.90	0.942	0.844
	EOS2	0.89		
	EOS3	0.96		

<Table 3> Correlation Matrix and Discriminant Validity

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. PRE	0.83								
2. TEC	0.60	0.80							
3. TET	0.55	0.32	0.89						
4. ROL	0.38	0.18	0.28	0.88					
5. TOP	0.60	0.28	0.64	0.36	0.81				
6. MUS	0.26	0.04	0.27	0.18	0.23	0.91			
7. UBI	0.08	0.97	0.08	0.01	0.14	0.42	0.87		
8. POL	0.22	0.05	0.07	0.15	0.07	0.43	0.48	0.87	
9. EOS	0.24	0.03	0.10	0.25	0.21	0.40	0.41	0.36	0.92

(Diagonal elements are the square root of average variance extracted.)

4.2 연구 모형

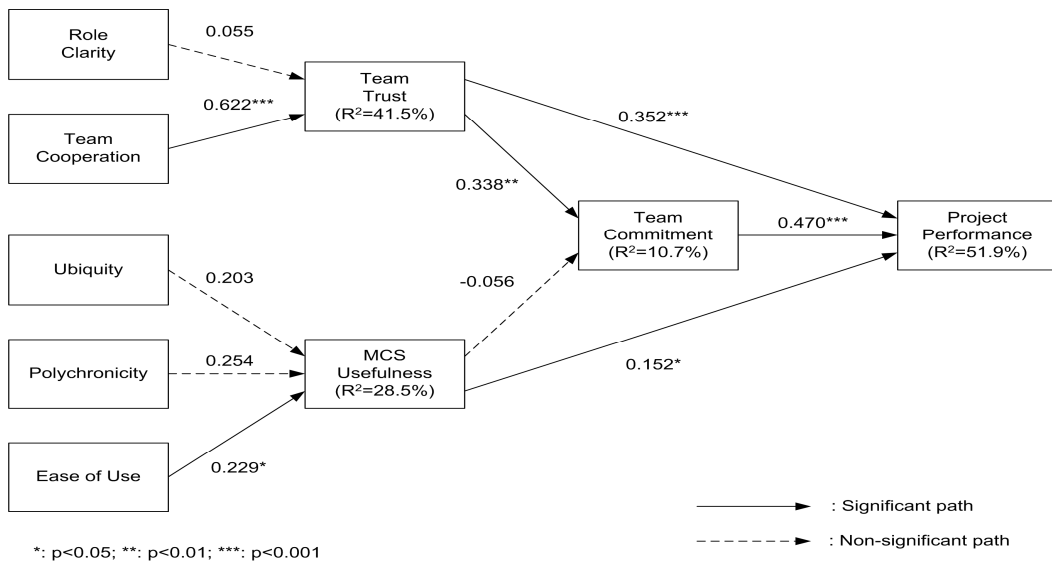
연구 모형을 분석하기 위해 부트스트랩 리샘플링 기법으로 300번 리샘플링 하고난 뒤 가설을 검증하였다. [Fig. 2]에 연구 모형 분석 결과를 제시하였다. 본 연구에서 제안한 연구 모형은 프로젝트 성과 분산의 44.6%를 설명하였다. 팀 몰입은 프로젝트 성과에 양으로 유의한 영향을 미쳤다. 팀 신뢰는 팀 몰입과 프로젝트 성과 모두에 유의한 영향을 미쳤지만, MCS 유용성은 프로젝트 성과에만 양으로 유의한 영향을 미쳤다. 역할 명확성은 팀 몰입에 유의한 영향을 미치지 못했지만, 팀 협력은 팀 신뢰에 양으로 유의한 영향을 미쳤다. 사용 용이성은 MCS 유용성에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌고, 유비쿼터와 복합적 사용성은 MCS 유용성에 유의한 영향을 미치는 못하는 것으로 분석되었다.

5. 결론 및 시사점

5.1 이론과 실무적 관점에서 시사점

본 연구에서는 팀 프로젝트 수행 시 팀 구성원들 간 MCS를 통한 협업이 프로젝트 성과에 미치는 영향을 살펴보았다. 하지만 팀 구성원 수가 많을수록 개개인의 역할이 명확하게 정해지지 않거나 시간을 맞추어 협업을 하기 어렵다는 점에서 많은 제약이 존재하였다. 이러한 상황 속에서 기업 SNS와 MCS를 활용한 협업이 팀 프로젝트에 미치는 영향을 살펴보는 것은 큰 의미가 있다. 본 연구에서는 팀 신뢰, MCS 유용성 그리고 팀 몰입을 매개 변수로 고려하였으며, 모든 고려 요인들은 프로젝트 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

본 연구의 학문 및 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째로, 팀 몰입은 프로젝트 성과를 향상시키는데 핵심적인 역할을 담당하였다. 이는 팀 프로젝트 수행 시 팀 구성원들 모두가 팀에 대한 애착을 가지거나 소속감을 느끼고 있다면, 자발적으로 서로의 지식과 정보를 공유하게 될 것이고, 최대한 역량을 발휘하도록 노력할 것이다. 또한 팀에 대한 높은 애착으로 팀 구성원 간 의견 충돌이 많이 줄어들기 때문에 팀 프로젝트 성과는 향상됨을 확인할 수 있었다. 팀 프로젝트의 경우 팀 애착이 없이 개인이 각자 진행할 경우 최선을 다하지 않거나 무임 승차(free rider)하는 구성원들이 생길 수 있다. 따라서 팀 프로젝트



[Fig. 2] Analysis Results

에서 성과를 향상시키기 위해서는 최우선으로 팀에 대한 일체감이나 소속감을 증가시키는 방안을 활용해야 한다. 예를 들어, 팀 프로젝트가 주어지기 전에 팀 구성원들이 상호 친밀해질 수 있는 프로그램을 개발하는 등의 팀 몰입을 높이는 운영 방법에 대해서 고민해야 한다.

둘째, 팀 협력은 팀 신뢰에 긍정적 방향으로 유의한 영향을 미쳤다. 이는 팀 구성원들이 활발한 의사소통을 통해 서로의 의견을 이해하거나 존중한다면 팀 신뢰가 형성된다는 것을 알 수 있다. 팀 구성원 전체가 공동의 목표를 위해 서로 지식과 정보를 상호 공유한다면 서로 간의 신뢰는 자연스럽게 형성될 것이다. 하지만 역할 명확성의 경우, 본 연구결과 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이는 구성원들 모두가 자신의 역할이나 직무를 정확하게 인지하고 있더라도 서로 간에 커뮤니케이션이 없다면 팀 신뢰에는 영향을 미치지 않는 것으로 볼 수 있다. 팀 프로젝트의 경우 단순히 개개인의 역할을 명확하게 나누고 인지하는 것 역시 중요하지만 신뢰를 형성하기 위해서는 끊임없는 의사소통을 통해 협력하는 것이 훨씬 중요하다고 볼 수 있다.

마지막으로 본 연구에서 MCS 유용성 형성의 주요 선행 요인으로 유비쿼티, 복합적 사용, 사용 용이성을 고려하였지만, 사용 용이성만 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 기존에 자신이 쉽게 이용할 수 있는 IT 서비

스를 활용하여 팀 프로젝트를 진행한다면 MCS 유용성 역시 높아질 수 있음을 의미한다. 그래서 야머, 슬랙과 같은 기업 SNS들은 기존의 페이스북이나 트위터와 거의 유사하게 만들어서 구성원들이 학습하지 않아도 쓸 수 있게 하고 있다. 하지만 유비쿼티와 복합적 사용의 경우 MCS 유용성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. MCS 유용성은 팀원들이 IT 기기를 활용하여 시간과 장소에 크게 제약받지 않으며, 언제, 어디서나 자신의 업무를 수행할 수 있지만 이런 특성이 유용성까지 영향을 미치지 않을 의미한다. 복합적 사용 측면에서 팀 구성원들은 다른 활동을 수행하는 동시에 MCS를 활용하여 팀 프로젝트를 하는 것을 의미한다. 팀 구성원들은 여러 일을 복합적으로 처리하다보면 스트레스를 더 받을 수 있기 때문에 유용하다고 느끼지 않을 수 있음을 의미한다. 또한, 다른 활동 수행 간에는 오로지 팀 프로젝트에 집중을 하기 어렵기 때문에 이는 유용성에 영향을 미치지 않을 뿐만 아니라 프로젝트 성과에도 영향을 미치지 않는 것으로 판단할 수 있다.

5.2 연구의 한계점과 향후 연구 방향

본 연구의 한계점과 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 대학생들의 팀 프로젝트 데이터를 기반으로 연구 모형을 검증하였기 때문에, 실제 업무 환경

과 다른 점들이 많이 존재하고 연구 결과를 일반화해서 해석하기 어렵다. 그래서 향후 연구 결과의 일반성을 확보하기 위해 회사 구성원들을 대상으로 연구 모형을 재검증할 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서는 MCS가 팀 프로젝트 성과에 미치는 긍정적인 영향에만 초점을 맞췄지만, 실제 MCS가 팀 성과에 부정적인 영향을 미치기도 한다. B. Kim et al.[2]연구에서는 팀 프로젝트 환경에서 구성원들이 MCS를 활용하면 팀 갈등이 증폭될 수 있음을 밝혀내었다. H. O. Nho, et al.[39]에서도 테크노스트레스에 의한 부작용에 대해서 연구를 진행하였다. 향후 연구에서는 IT 서비스를 활용한 협업의 긍정적 측면과 부정적 측면을 함께 살펴볼 필요가 있다. 마지막으로 팀 신뢰에 영향을 미치는 요인으로 역할명확성과 팀 협력만을 고려하였으나, 경영진의 리더십, 조직 문화 등의 여러 조직 관련 요인들이 팀 신뢰나 팀 몰입에 영향을 미칠 수 있다. J. H. Kim and K. H. Lee[40]연구에서는 사회복지 분야에서 IT 서비스가 업무 프로세스를 향상하는 메커니즘에 대해 살펴보았다. 향후 연구에서는 팀 신뢰의 선행 요인들과 MCS 유용성의 선행 요인들에 대해 상세히 살펴볼 필요가 있다.

ACKNOWLEDGMENTS

This study is revised and developed based on the article presented in 2016 spring conference for the Korea Society of Knowledge Management.

REFERENCES

- [1] S. C. Park and S. W. Chae, "A study on user's resist and productivity using smart device in the smartwork context," *Journal of Information Systems*, Vol. 23, No. 3, pp. 143-164, 2014.
- [2] B. Kim, B. Kwon, S. Woo and J. Chun, "The effect of collaboration through mobile messenger service on team performance in team projects: Focused on negative effect," *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 3, pp. 95-103, 2016.
- [3] S. J. Shim and Y. C. Han, "Analyzing the factors affecting the team performance with cloud-based collaborative tools," *Journal of Business Research*, Vol. 30, No. 3, pp. 233-258, 2015.
- [4] K. Jehn, "A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict," *International Journal of Conflict Management*, Vol. 5, pp. 223-238, 1995.
- [5] H. Y. Hwang, Y. K. Choi, Y. G. Kim and W. Kim, "The effect of trust in peers on team performance," *Journal of Industrial Economics and Business*, Vol. 18, No. 4, pp. 1515-1539, 2005.
- [6] X. Zhang and V. Venkatesh, "Explaining employee job performance: the role of online and offline workplace communication networks," *MIS Quarterly*, Vol. 37, No. 3, pp. 695-722, 2013.
- [7] H. Ajjan, R. Hartshorne, Y. Cao and M. Rodriguez, "Continuance use intention of enterprise instant messaging: a knowledge management perspective," *Behaviour & Information Technology*, Vol. 33, No. 7, pp. 678-692, 2014.
- [8] K. T. Kwak, Y. J. Cheon, S. H. Oh, S. G. Choi, I. S. Lee and J. W. Kim, "Why people feel stressful in using mobile social network: from socio-technical perspective based on KAKAOTalk user survey data," *Korean Management Review*, Vol. 41, No. 6, pp. 1405-1434, 2012.
- [9] Y. A. Kim and H. K. Shin, "A study on the effects of group characteristics of smart work users on intention to use smart work," *Journal of Digital Convergence*, Vol. 10, No. 11 pp. 165-174, 2012.
- [10] A. Gupta, H. Li and R. Sharda, "Should I send this message? understanding the impact of interruptions, social hierarchy and perceived task complexity on user performance and perceived workload," *Decision Support Systems*, Vol. 55, No. 1, pp. 135-145, 2013.
- [11] K. S. Shin and A. Y. Suh, "Knowledge networks, IT use, and performance in virtual teams: a social network analysis," *Korean Management Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 75-103, 2009.
- [12] H. Y. Ku, H. W. Tseng and C. Akarasriwom, "Collaboration factors, teamwork satisfaction, and

- student attitudes toward online collaborative learning," *Computers in Human Behavior*, Vol. 29, No. 3, pp. 922 - 929, 2013.
- [13] M. K. Sung, S. H. Bhang and S. H. Kwon, "An exploratory study on perception and changes due to smartwork: focusing on experience of smartwork participants," *Journal of Lifelong Learning Society*, Vol. 7, No. 3, pp. 79-107, 2011.
- [14] S. H. Lee, H. O. Do and K. D. Seo, "A study on management plans for activating of smart work," *Journal of Digital Convergence*, Vol. 9, No. 4, pp. 245-252, 2011.
- [15] S. I. Yu, S. H. Lee and H. W. Kim, "An exploratory study on smart work: a systems thinking approach," *Entrue Journal of Information Technology*, Vol. 12, No. 3, pp. 57-73, 2013.
- [16] I. Reychar and D. Wu, "The interplay between cognitive task complexity and user interaction in mobile collaborative training," *Computers in Human Behavior*, Vol. 62, pp. 333 - 345, 2016.
- [17] J. W. Bishop and K. D. Scott, "Organization commitment and team commitment in team environment," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, pp. 439-450, 2000.
- [18] R. C. Mayer, J. H. Davis and F. D. Schoorman, "An integrative model of organizational trust," *Academy Management Review*, Vol. 20, No. 3, pp. 709-734, 1995.
- [19] L. L. Thompson, *Making the Team: A Guide for Managers*, Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, 2003.
- [20] R. A. Guzzo and G. P. Shea, "Group performance and intergroup relations in organizations," *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Dunnette, M. D. and L. Hough, CA: Consult. Psychol. Press, 269-313, 1992.
- [21] Y. M. Goh, J. Y. Kim and M. H. Chung, "The effects of team network characteristics and boundary spanning activities on knowledge management performances: the mediating role of trust," *Knowledge Management Research*, Vol. 14, No. 4, pp. 101-120, 2013.
- [22] D. K. Yoo, J. K. Lim and J. H. Lim, "The structural relationships between control types over salespeople, their responses, and job satisfaction—mediating roles of role clarity and self-efficacy—," *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, Vol. 17, No. 4, pp. 23-49, 2007.
- [23] A. Mukherjee and N. Malhotra, "Does role clarity explain employee perceived service quality?: A study of antecedents and consequences in call centres," *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17, No. 5, pp. 444-473, 2006.
- [24] B. Kang and S. Oh, "The influences of salesperson's customer orientation, role obviousness, role conflict, job satisfaction, and organizational commitment on the company's performance," *Journal of Channel and Retailing*, Vol. 14, No. 3, pp. 1-18, 2009.
- [25] C. Yilmaz and S. D. Hunt, "Salesperson cooperation: the influence of relational, task, organizational, and personal factors," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 29, No. 4, pp. 335-357, 2001.
- [26] L. B. Robert, *The Social Work Dictionary*, 3th ed. NASW Press, 1995.
- [27] Liu, M L., N. T. Liu, C. G. Ding and C. P. Lin, "Exploring team performance in high-tech industries: Future trends of building up teamwork," *Technological Forecasting and Social Change*, Vol. 91, pp. 295 - 310, 2015.
- [28] Y. K. Suk, "Team project activity and satisfaction in business education," *Journal of Digital Convergence*, Vol. 12(7), pp. 217-227, 2014.
- [29] H. M. Jeong and W. G. Cho, "The effect of perceived usefulness and perceived easy of use on web based distance learning: Focused on Korean high school students," *The e-Business Studies*, Vol. 12, No. 2, pp. 255-272, 2011.
- [30] E. A. Kim and H. J. Mun, "The effect of perceived time on intention to use mobile service—considering the moderating effect of ubiquitous—," *Journal of Information Systems*, Vol. 18, No. 3, pp. 155-181, 2009.
- [31] S. Choi, "Determinants of user perceived value and its influence on the usage of smartphone based

mobile commerce: focusing on service ubiquity and user control," The Journal of Society for e-business Studies, Vol. 18, No. 4, pp. 273-299, 2013.

- [32] D. Tojib and Y. Tsarenko, "Post-adoption modeling of advanced mobile service use," Journal of Business Research, Vol. 65, pp. 922-928, 2012.
- [33] S. T. Oh, J. U. Kim and S. C. Park, "The effects of technostress and work connectivity after work hours on job satisfaction: focusing on a mediating role of work-life conflicts," Journal of Information Technology Applications & Management, Vol. 22, No. 2, pp. 71-93, 2015.
- [34] E. M. Rogers, Diffusion of Innovations(4th ed), Free Press, 1995.
- [35] R. Morgan and S. Hunt, "The commitment-trust theory of relationship marketing," Journal of Marketing, Vol. 58, pp. 20-38, 1994.
- [36] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle and M. Sarstedt, A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), Sage, Thousand Oaks, 2013.
- [37] J. Hair, R. Anderson and R. B. Tatham, Multivariate Data Analysis, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1998.
- [38] C. Fornell and D. F. Larcker, "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error," Journal of Marketing Research, Vol. 18, No. 1, pp. 39-50, 1981,
- [39] H. O. Nho, Y. H. Kim and S. J. Hong, "A study on technostress of information communication technology user", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 4, pp. 41-46, 2015.
- [40] J. H. Kim and K. H. Lee, "Measures to improve the work process through the convergence of social welfare based on IT", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 5, No. 4, pp. 33-38, 2014.

홍 세 일(Hong, Seil)



- 2015년 2월 : 영남대학교 공과대학 환경공학과 (공학사)
- 2013년 3월 ~ : 영남대학교 경영학과 운영관리전공 석사과정
- E-Mail : seil9771@naver.com

김 병 수(Kim, Byoung soo)



- 2003년 2월 : 고려대학교 공과대학 전기전자전파공학부(공학사)
- 2005년 2월 : KAIST 전자공학(공학 석사)
- 2009년 2월 : KAIST 경영대학(공학 박사)
- 2010년 8월 : SK 텔레콤 미래기술원
- 2011년 8월 : 삼성경제연구소 경영

전략실

- 2015년 2월 : 서울여자대학교 사회과학대학 경영학과 조교수
- 2015년 3월 ~ 현재 : 영남대학교 경영대학 조교수
- 관심분야 : 서비스 경영, 서비스 이노베이션, 기업 생태계, 소비자 행동, IT 서비스
- E-Mail : kbsyu@yu.ac.kr