

개인적·사회적 요인을 고려한 가상 공동체에서의 지식 공유 모형

최경선* · 안현철**

〈 목 차 〉	
I. 서론	IV. 실증분석
II. 이론적 배경	4.1 연구방법 및 자료수집
2.1 가상 공동체에서의 지식 공유	4.2 표본 특성
2.2 가상 공동체 의식	4.3 변수의 조작적 정의 및 측정
III. 연구 모형과 연구 가설	V. 분석결과
3.1 지식 공유 태도와 지식 공유 의도	5.1 확인적 요인분석
3.2 가상 공동체 의식과 지식 공유	5.2 구조모형 개발 및 가설검정
3.3 지식 활용 태도의 선행요인	VI. 결론
3.4 지식 기여 태도의 선행요인	참고문헌
3.5 가상 공동체 의식의 선행요인	<Abstract>

I. 서론

가상 공동체(virtual community)는 온라인을 기반으로 공통의 관심사나 경험을 가지고 다대다 온라인 상호작용에 관여하고 있는 집단이나 사람들을 의미한다(김진화, 권두순, 2011; Rheingold, 1993; Williams and Cothrel, 2000). 최근 무선 인터넷 속도의 개선, 스마트폰 및 태블릿 PC 보급 등으로 인하여, 언제 어디서든 물리적, 시간적 제약 없이 가상 공동체에 대한 접근이 용이해지면서, 대중들의 가상 공동체 참여

와 활동이 더욱 확산되고 있다. 2010년 초반 잠시 주춤하던 국내 인터넷 커뮤니티 가입률도 최근 다시 활발해지고 있는 것으로 나타나고 있다. 엠브레인 트렌드모니터(trendmonitor.co.kr) 조사에 의하면, 2010년 국내 가상 공동체 가입률은 83%에서 2011년에 76.1%로 감소하다가 2017년에 다시 79.2%로 증가한 것으로 나타났다. 가입하는 가상 공동체의 성향도 과거에는 주로 ‘친목’ 중심의 공동체가 주류를 이루었지만, 최근에는 ‘개인 관심사’ 중심의 가상 공동체 참여가 많아지고 있는 것으로 조사되고

* 국민대학교 비즈니스IT전문대학원, kschoi540@gmail.com(주저자)

** 국민대학교 비즈니스IT전문대학원, hcahn@kookmin.ac.kr(교신저자)

있다(엠브레인 트렌드모니터, 2017).

이처럼 가상 공동체 참여와 활동에 최적화된 환경이 조성되면서, 관련 연구도 활발히 이루어지고 있다. 특히 가상 공동체를 어떻게 활성화시킬 것인가는 오랜 기간 주요한 연구주제 중 하나였다. 가상 공동체 활성화를 유발하는 요인에 대해서는 학자들마다 의견이 상이하지만, 다수의 학자들이 공통적으로 지식의 공유를 언급하고 있다(박경수, 임용환, 2008; Bock et al., 2005; Kankanhalli et al., 2005). 지식 공유는 지식의 창출부터 가치 있는 정보의 공유, 개인의 지식 활용 과정이 모두 망라된 ‘지식의 상호작용’이라 할 수 있다. 지식 공유는 개인적 측면에서 개인의 역량과 능력의 향상을, 조직적 측면에서는 가상 공동체의 성과 및 경쟁력 향상을 제공함으로써 가상 공동체 활성화에 주요한 영향을 미친다.

가상 공동체 참여자는 기본적으로 관심주체에 대한 정보와 지식에 대한 욕구를 가지고 있어, 가상 공동체 내에서는 지속적으로 지식 공유에 대한 요청이 이루어진다. 그러나, 지식 공유는 참여자들의 자발적인 참여가 전제되어야만 가능하다(Bock et al., 2005). 즉, 가상 공동체의 많은 사람들이 본인이 가지고 있는 지식을 자발적으로 공개하고, 이렇게 공개된 지식을 많은 이용자들이 믿고 활용함으로써 본인의 역량을 강화하는 선순환의 생태계를 구축하는 것이 가상 공동체의 활성화에 있어 대단히 중요하다 할 수 있다. 이에 따라 다수의 가상 공동체 관련 연구에서 가상 공동체의 활성화를 위한 핵심 선행 요인으로 구성원들의 자발적 지식 공유를 제시하고 있으며, 이러한 지식 공유를 촉진할 수 있는 요인들을 규명하기 위한 다수

의 선행 연구들이 현재까지 이어지고 있다(이국용, 2010; 전현규, 이진창, 2015 등).

전술한 대로 ‘지식의 상호작용’이라는 포괄적인 개념으로 정의되는 지식 공유 활동에는 지식 기여자 입장에서의 지식 기여(knowledge contribution) 활동과 공유된 지식을 가치 창출을 위해 활용하고 피드백하는 지식 활용(knowledge use) 활동이 모두 포함된다(정재환 등, 2009; Wang and Noe, 2010). 하지만, 다수의 지식 공유 관련 선행 연구들은 지식 기여 활동에만 주로 초점을 맞추었을 뿐, 상대적으로 지식 활용 활동에 대해서는 관심이 부족한 경향이 있었다(예. 정재환 등, 2009; 이형용, 안현철, 2010; Bock et al., 2005; Wasko and Faraj, 2005). 또한 대부분의 지식 공유 관련 기존 연구들은 지식 공유 활동이 지식 공유 행위자 간 상호호혜적인 지식 교환(reciprocal knowledge exchange) 상황에서 이루어진다고 전제한 뒤, 지식을 기여하는 주체와 활용하는 주체의 역할을 따로 구분하지 않는 경우가 많았다(정재환 등, 2009; Chakravarthy et al., 2010; Kogut and Zander, 1993; Nahapiet and Ghoshal, 1998). 이로 인해 지식 공유 활동에 유의한 영향력을 가진 요인이 실제로 지식 기여 활동과 지식 활용 활동에 각각 어떻게 차별화 된 영향을 미치는지에 대해 파악하기 어려웠다(Chakravarthy et al., 2010; Kogut and Zander, 1993). 하지만 가상 공동체 내의 지식 공유 활동을 종합적으로 이해하기 위해서는 지식 기여와 활용이라는 두 가지 서로 다른 활동들을 하나의 모형에서 종합적으로 고려할 필요가 있다(이형용, 안현철, 2010; 전현규, 이진창, 2015).

이에 본 연구에서는 가상 공동체 내에서 이

루어지는 지식 공유 행위를 지식 기여 활동과 지식 활용 활동으로 구체화하고, 이 두 활동에 대한 참여자의 의도가 어떻게 형성되는지 하나의 모형을 통해 살펴보고자 하였다. 특히 본 연구에서는 이 두 활동의 선행요인들을 분석하는데 있어, 개인적 요인 외에 사회적 요인도 함께 고려하고자 하였다. 기존 연구에서는 가상 공동체에서 지식 공유 활동의 주요 원인을 참여 주체인 개인을 중심으로 개인적 특성이나 동기이론 차원에서 제시해 왔다. 하지만 가상 공동체도 각자의 역할과 상호작용으로 관계하는 사회적 조직의 특성을 갖고 있음을 고려할 때, 개인이 가상 공동체에 갖는 관계의 감정, 즉 소속감으로 대표되는 공동체 의식이 해당 참여자의 행동에 영향을 미칠 수 있다(Buckner, 1988; Davidson and Cotter, 1986; Doolittle and Macdonald, 1978; McMilan and Chavis, 1986). 이에 본 연구에서는 이러한 가상 공동체 의식을 공동체 구성원의 지식 공유 행위에 영향을 미치는 주요한 사회적 요인으로 인식하고, 이를 모형에 반영하고자 하였다.

이후 연구의 구성은 다음과 같다. 2장 이론적 배경에서는 본 연구의 주제인 가상 공동체와 지식 공유에 관한 선행 연구 동향을 살펴보고, 3장에서는 본 연구에서 제안하는 개인적, 사회적 요인들을 고려한 가상 공동체 지식 공유 모형과 유관 가설들을 소개한다. 4장에서는 구조방정식 모형을 이용해 가설들을 검증하는 실증 분석 내용을 담고 있으며, 마지막 5장에서는 연구결과에 대한 토론과 함께 본 연구의 시사점과 의의, 연구의 한계 및 향후 연구방향을 제시한다.

II. 이론적 배경

2.1 가상 공동체에서의 지식 공유

가상 공동체란 공통의 경험이나 관심사를 바탕으로 상호작용하는 구성원들의 전자 공간 상에 형성된 집합체를 의미한다(Jones, 1997; Rheingold, 1993; Williams and Cothrel, 2000). 가상 공동체는 사람들에게 유용한 정보를 획득할 수 있는 기회를 제공하는데, 그 안에서 구성원들은 공통된 관심사에 대해 개개인의 정보와 경험 등을 지속적으로 교환하게 된다. 이를 통해 가상 공동체는 구성원들의 공동 생활 방식과 생각, 신념 등에 영향을 미치게 된다(박희성, 1999; 유일, 최혁라, 2008). 결과적으로 가상 공동체에서 구성원들은 인간적 관계망에 기초를 두고 구성원 간 다대다 상호작용을 지속적으로 경험하게 된다.

지식 공유는 지식이 창출, 축적되어 공동체 내에서 구성원들 간의 상호작용을 통해 내면화되고 확산 되는 과정을 의미하는데, 이러한 지식 공유의 과정을 통해 공동체는 다른 공동체와의 경쟁 관계에서 우위를 확보할 수 있다(강수정, 2009). 지식 공유는 개인 및 집단 간 상호작용을 통해 해당 공동체의 핵심 역량을 확보할 수 있다는 측면에서 구조적 지식 공유와 관계적 지식 공유로 분류할 수 있다(박문수, 문형구, 2004). 구조적인 측면에서 지식 공유는 집단의 문화, 제도, 구조, 리더십 등과 같은 사회적 요인을 포함한다. 반면 관계적인 측면에서 지식 공유는 집단 구성원 간의 신뢰, 친밀감, 상호작용 등의 개인적 요인을 포함한다. 이처럼 지식 공유는 사회적 그리고 개인적 관점을 동

시에 고려해야 제대로 이해될 수 있다.

지식 공유는 구성원들이 직접 경험하지 않더라도 다른 구성원의 지식과 경험을 통해 지식을 내면화할 수 있게 한다. 이를 위해 멘토링이나 면대면 접촉과 같은 상호작용이 공동체 내에서 이루어진다. 이렇게 상호작용을 통해 창출된 지식은 다시 기여 활동을 통해 해당 공동체에 공유됨으로써, 다른 공동체 구성원들에 의해 활용되는 선순환 과정을 거치게 된다. 이 과정에서 공동체 구성원들은 자신의 지식 또는 경험을 이전하고 획득하는 과정을 통해 즐거움과 같은 정서적인 보상을 받을 수 있다. 즉, 타인을 돕는다는 이타적 심리에서 오는 즐거움을 얻을 수 있는 것이다. 또한 공동체에 소속된 구성원으로서의 의무를 수행함으로써 도덕적 책임감과 같은 내재적 보상도 얻을 수 있다.

가상 공동체의 지식 공유는 지식 공유 행위를 가상 공동체의 관점에서 이해하고자 하는 개념이다. Rheingold(1993)는 가상 공동체의 지식 공유를 ‘컴퓨터를 사용하여 다양한 사람들과 공통된 취미 등과 같은 정보에 대하여 의사소통 및 공유하는 활동’으로 정의하였다. 특정 가상 공동체에 속한 구성원이 지식 공유 활동을 행하는 이유는 일반적인 공동체에서의 지식 공유 활동의 동기와 기본적으로 동일하다. 그래서, 자신의 지식을 다른 구성원들에게 ‘기여’함으로써 내적인 즐거움을 얻는 것이 주요한 동기가 된다. Ma와 Agarwal(2007)은 가상 공동체에서 구성원들의 지식 공유 활동이 공동체에 대한 관심으로 시작하며, 구성원으로서의 도덕적 책임감, 이후 특정 지식을 기여 및 공유함으로써 발생하는 즐거움에서 비롯된다고 하였다. 가상 공동체 구성원 간에 다양한 지식과

실천 경험을 공유하며 서로의 지식과 공동체 정체성 등을 지속적으로 형성 및 발전시킬 때, 비로소 지식 공유 활동이 큰 의미를 가진다고 할 수 있다. 전현규와 김민용(2013)은 공동체 내에서 구성원 간의 관계가 형식적이고 경쟁이 지나칠 경우 지식 공유 활동에 방해가 되며, 구성원들의 자발적인 지식 공유 행위가 공동체의 순위와 성과, 그리고 지식의 질을 향상시킨다고 하였다.

가상 공동체는 태생적으로 정보기술에 기반한 공동체이지만 지식 공유를 활성화시키는데 있어서 정보기술 측면만 부각해서는 곤란하며, 공동체 내부의 인적 네트워크관계에 보다 관심을 두어야 한다는 주장도 제기되고 있다. 즉, 가상 공동체 내에서 지식 공유를 활성화시키기 위해서는 구성원 간의 ‘신뢰’와 이를 기반으로 한 ‘상호작용’을 중요하게 다루어야 한다는 것이다. 또한 리더의 열정 역시 가상 공동체의 지식 공유에 강력한 영향을 미치는 또 다른 변인으로 논의되고 있다(홍종필, 2011). 가상 공동체에서는 구성원 간의 직접적인 면대면 접촉이 부재하기 때문에, 구성원 간의 신뢰나 구성원들의 단결을 이끌어 낼 수 있는 리더의 열정이 있어야 구성원 간의 상호작용이 활성화될 수 있다는 주장이다.

이 중, 신뢰는 타인이나 공동체 등 다른 대상에 대한 믿음과 행위 의도 등이 결합된 개념이다. 가상 공동체 구성원에 대한 신뢰는 가상 공동체를 유지, 발전시키는 원천이 된다. 또한 구성원들 간의 지원과 협동, 자발적 참여와 사회성 등을 촉진시킴으로써 지식 공유의 활성화에 기여하게 된다. 정범구(2005)는 구성원에 대한 신뢰가 높은 가상 공동체는 몰입과 헌신, 이해

와 협력의 수준이 더 높으며, 구성원 간의 지속적인 협력이 가능하다고 하였다. 엄모섭(2007)도 구성원에 대한 신뢰는 가상 공동체 내 협동, 이타적 행동, 자발적 도움 등을 가능하게 하며, 유의미한 가상 공동체 소속감을 형성한다고 주장하였다.

리더의 열정과 관련하여 가상 공동체의 리더는 공동체 구성원들의 참여를 자발적으로 유도하여, 공동체에 대한 소속감을 형성시키는 역할을 한다. 이를 통해 공동체와 구성원들이 공통된 이익이나 목표를 달성하도록 지도 및 조율한다. 때문에 가상 공동체를 적극적으로 이끌어 가며 성과를 효율적으로 달성하기 위해서는 리더의 열정이 매우 중요하다고 할 수 있다. 이러한 측면에서 리더의 열정은 가상 공동체 구성원 간의 상호작용, 지식 정보의 공유, 가상 공동체에 대한 구성원의 몰입 상승에 강력한 영향을 끼치게 된다.

2.2 가상 공동체 의식

사람들은 가상 공동체에 쉽게 진입하여 구성원이 될 수 있는 반면, 쉽게 떠나갈 수도 있다. 이런 상황에서 가상 공동체가 구성원들을 오래 유지하는데 있어 가장 큰 영향을 미치는 변인으로 논의되는 것 중 하나가 바로 가상 공동체 의식(sense of virtual community)이다. 가상 공동체 의식이란 가상 공동체와 사람들 간에 강력한 애착 및 밀착 관계를 형성하도록 하는 개인적 특성을 말한다(유원석, 2001). McMillan and Chavis(1986)는 가상 공동체 의식의 구성요인으로 욕구의 통합과 충족(integration and fulfillment of needs), 영향력(influence), 구성

원 소속감(membership), 공유된 정서적 연결(shared emotional connection)이 있으며, 이러한 요인들이 조화를 이루어야 능동적인 공동체 의식으로 발전한다고 하였다. 또한 가상 공동체 구성원들이 가지는 소속감, 존재감, 믿음에 대해 구성원들이 함께 노력함으로써 이들의 욕구가 충족될 것이라 하였다.

가상 공동체의 구성원들은 공동체 및 개인의 적합성에 의해 자신의 욕구를 충족하며 통합시키는 경향을 가진다. 그러므로 공동체 및 개인의 목적 수준이 일치할수록 공동체의 구성원이 자신의 욕구를 충족하는 수준 또한 높아진다. 그리고 욕구 수준이 높은 구성원일수록 욕구에 대한 이해를 가지고 가상 공동체에 적극적으로 참여하게 된다. 이러한 측면에서, 가상 공동체는 구성원의 행동과 자질 등에 의해 영향을 받는다. 특히 높은 리더십과 참여 행동을 보이는 구성원일수록, 해당 공동체에 큰 영향력을 행사할 수 있게 된다.

같은 가상 공동체에 속한 구성원들은 유사한 표현 방식과 언어, 관례 등을 사용함으로써 소속감을 느낀다. 특히 가상 공동체의 경계는 구성원들에게 심리적 안정감을 형성하게 하며, 이는 다시 공동체에 대한 소속감을 향상시킨다. 그러므로 구성원의 소속감은 공동체의 경계가 명확할수록 더욱 상승한다. 가상 공동체 구성원들이 이러한 소속감을 느끼고 영향력을 행사해야 상호 간 접촉 빈도도 증가하게 되는데, 이는 다양한 이벤트 참여나 적극적 행사 참여로 이어지게 된다. 그렇게 되면 상호 간 감정적 유대가 강화될 수 있으므로 개인 대 개인, 개인 대 집단의 정서 연결 수준이 한층 더 강화된다.

이 외에도 여러 학자들이 가상 공동체 의식

의 구성요인으로 의존의식, 역할의식, 우리의식, 일체감, 자발적 참여, 지지적 관계, 유대감, 애착심, 연대감, 주체성, 친밀감 등을 언급하였다(강상욱, 2001, 전현규, 이진창, 2015; Glynn, 1981; Poplin, 1979). <표 1>은 기존 문헌에서 제시된 가상 공동체 의식의 구성요인들을 정리한 결과이다. 이처럼 가상 공동체 내에서 구성원들은 공통 관심사 뿐만 아니라 집단생활을 통해 형성되는 공동 운명, 욕망, 의존 등에 대한 다양한 의존의식, 역할의식, 그리고 우리의식(집단의식)을 가지게 된다. 또한 가상 공동체

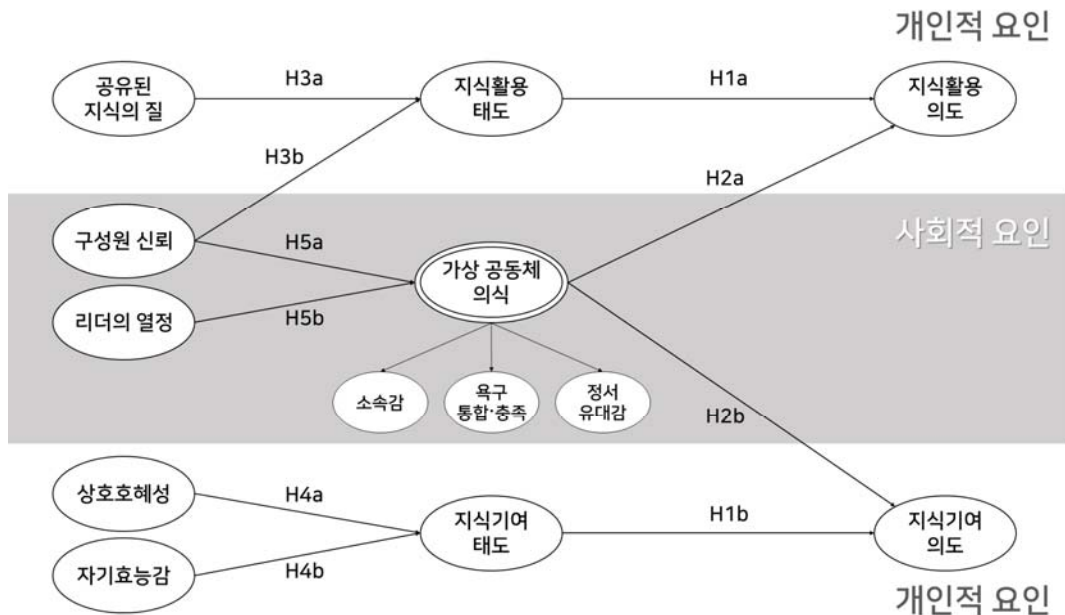
의식을 가진 구성원들은 집단생활을 영위하기 위해 다른 구성원과 연대감, 친밀감, 유대감을 공유함으로써 지지적 관계를 형성하게 된다.

Ⅲ. 연구 모형과 연구 가설

본 연구에서는 가상 공동체 지식 공유 행동을 지식 기여와 지식 활용의 종합적 관점에서 설명할 수 있는 통합적 관점의 가상 공동체 지

<표 1> 가상 공동체 의식의 주요 구성 요인

연구자	주요 구성 요인
McMillan and Chavis(1986)	소속감, 영향력, 욕구통합·충족, 정서유대감
Poplin(1979)	의존의식, 역할의식, 우리의식, 일체감
강상욱(2001)	자발적 참여, 지지적 관계, 유대감, 애착심, 연대감, 주체성, 친밀감
전현규와 이진창(2015)	소속감, 욕구통합·충족, 정서유대감



<그림 1> 가상 공동체 지식 공유 행동 모형

식 공유 행동모형을 제시하였다. 특히 지식 기여 및 활용 행동에 영향을 미치는 선행요인들을 기존 문헌을 토대로 개인적 요인과 사회적 요인으로 구분하여 아래 <그림 1>과 같이 제시하였다.

상기 <그림 1>에 제시된 바와 같이 본 연구에서는 가상 공동체 내의 지식 공유 활동을 지식 기여 활동과 지식 활용 활동으로 구분하고, 합리적 행동이론(TRA, Theory of Reasoned Action)에 근거하여 각 행동의 태도와 의도에 영향을 미치는 선행 요인들을 제시하였다 (Ajzen and Fishbein, 1980; Fishbein and Ajzen, 1975). 기존의 합리적 행동이론에서는 행동에 영향을 미치는 개인적 요인으로 태도를, 사회적 요인으로 주관적 규범(subjective norm)을 제시하고 있으나, 익명성과 가상성이라는 특징을 가진 가상 공동체 환경에서는 다른 공동체의 구성원들이 기대하는 기준 또는 규범에 대한 행위자의 인식보다는 행위자가 소속된 가상 공동체에 대해 스스로 인식하는 가상 공동체 의식이 더 유의한 영향을 미칠 것으로 생각하여, 본 연구에서는 주관적 규범 대신 가상 공동체 의식을 가상 공동체 지식 공유 행위의 핵심 선행 요인으로 제시하였다. 김재경(2013), 전현규와 이진창(2015) 등의 기존 연구들에서도 본 연구와 마찬가지로 가상 공동체 내 지식 공유의 핵심 선행 요인으로 가상 공동체 의식을 제시한 바 있다. 하지만, 기존 연구와 달리 본 연구에서는 가상 공동체 의식에 영향을 미칠 것으로 예상되는 선행 요인들도 함께 고려하고 있다는 점에서, 기존 관련 연구들과 차별화된다고 할 수 있다. 본 연구모형을 도출하게 된 근거와 가설도출 과정을 상세히 설명하면

다음과 같다.

3.1 지식 공유 태도와 지식 공유 의도

태도는 어떠한 대상에 대하여 개인에게 형성된 신뢰나 감정, 느낌 등을 의미하며, 의도는 태도가 형성된 후 개인의 행동에 영향을 미치는 반응을 의미한다(이문봉, 김은정, 2005; Hanna and Wozniak, 2001). 태도와 의도는 개인의 행동을 유발하기 위한 요인들로서 두 요인 간 밀접한 상호 관련성을 가지며, 일반적으로 특정 행위에 대한 긍정적인 태도는 해당 행위를 하고자 하는 의도에 유의한 정(+의 영향을 미치게 된다(방형욱, 최용석, 2015; Ajzen and Fishbein, 1980; Fishbein and Ajzen, 1975).

지식 공유 활동은 지식 공유 행위자 간 상호작용 및 교환을 통해 이루어진다. 하지만 이러한 행위는 항상 대칭적으로 발생하지는 않는다(전성률, 김경호, 2012). 지식 공유 활동에는 지식을 제공하는 전수자와 지식을 수용하는 수혜자가 존재한다. 전수자든 수혜자이든 이들 중에는 지식 기여 행위의 정도가 지식 활용 행위의 정도보다 높은 구성원이 존재하는 반면, 지식 활용 행위의 정도가 더 높은 구성원이 존재하기도 한다. 이렇듯 구성원 간의 지식 공유 활동에 있어 활용과 기여에는 차이가 다를 수밖에 없다. 따라서, 지식 공유 행위에 대한 태도와 의도 사이의 관계를 고찰할 때, 지식을 기여하는 행위와 지식을 활용하는 행위를 구분하여 접근하는 것이 보다 합리적이다.

일부 관련 연구에서는 지식 기여와 활용 의도에 태도가 하나의 선행변수로 제시되고 있는데, 김홍규(2012)는 지식 기여 및 활용에 대한

태도와 지식 기여 및 활용의 의도가 항상 대칭적이지는 않다는 점을 주장하였다. 방형욱과 최용석(2015)은 온라인 공간에서 정보에 대한 소비자들의 태도가 행동 의도에 강한 영향을 미치는 것을 검증하였다. 이와 관련하여, Wasko and Faraj(2005)와 전현규와 이진창(2015)은 한 구성원이 자신의 지식을 다른 구성원에게 기여하는 것을 꺼리면서도 타인의 지식을 활용하고자 하는 의도는 강하다는 점을 지적했는데, 이는 지식 기여와 활용이 서로 분리되어 접근되어야 함을 시사하고 있다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 지식 활용 태도는 지식 활용 의도에, 지식 기여 태도는 지식 기여 의도에 각각 분리되어 영향을 미칠 것임을 가정하였다. 이에 따라 다음과 같은 연구가설들을 도출하였다.

H1a : 지식 활용 태도는 지식 활용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1b : 지식 기여 태도는 지식 기여 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 가상 공동체 의식과 지식 공유 의도

가상 공동체는 구성원 간 참여와 상호작용으로 유지되는데, 이 과정에서 다른 온라인 상의 공동체와 서로 구별되는 각 공동체만의 독특한 공동체 의식을 형성하게 된다(Rheingold, 1993). 가상 공동체 의식이란 이처럼 지식을 찾고 획득하는 과정에서 형성되는 구성원 간 강력한 애착 및 밀착 관계를 갖게 하는 개인적 특성(유원석, 2001; 김재경, 2013)으로서, 가상 공동체 내의 지식 공유를 유발하는 주요한 요인 중 하나이다(이재홍 등, 2011).

이렇게 형성된 가상 공동체 의식은 그 수준에 따라 해당 공동체에 다각도로 영향을 미치는 요인으로 제시되고 있다. 이와 관련하여, Sharratt and Usoro(2003)는 가상 공동체 구성원의 공동체 의식 수준이 높을수록 지식 공유 수준이 더욱 높아지며, 구성원들의 만족감 또한 같이 상승한다고 하였다. 전현규와 이진창(2015) 역시 가상 공동체 의식이 높은 구성원일수록 해당 공동체에 긍정적 감정을 가질 확률이 높으며, 온라인 공동체 의식을 형성하는 요인들이 지식 공유 의도와 밀접한 관련이 있다고 보았다.

이처럼 가상 공동체는 구성원 간의 상호작용으로 그 관계가 형성되며, 이 과정에서 형성된 상호 간의 유대나 소속감은 하나의 가상 공동체 구성원들의 근본적 소속감이라 할 수 있는 ‘가상 공동체 의식’이 지식 전수자의 지식 기여 의도와 지식 수혜자의 지식 활용 의도에 영향을 미친다는 것을 시사한다. 이렇듯 공동체 의식은 집단 구성원 간의 친밀감과 소속감을 형성하며, 구성원 간 활발한 지식 공유를 위한 상호작용을 야기하는 요인으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 가상 공동체 의식이 지식 기여 의도와 지식 활용 의도에 영향을 미칠 것으로 판단하고, 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2a : 가상 공동체 의식은 지식 활용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2b : 가상 공동체 의식은 지식 기여 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 지식 활용 태도의 선행요인

지식 활용은 생산적이고 효과적인 업무를 위하여 공동체 구성원이 생성한 지식을 다른 구성원이 개별적으로 사용하는 것이다(전현규, 이건창, 2015). 이러한 지식 활용 행위에 대한 태도에 영향을 미치는 선행 요인으로 본 연구에서는 공유된 지식의 질과 구성원에 대한 신뢰를 고려하였다.

우선 공유된 지식의 질의 경우, 가상 공동체 내에서 공유되는 정보나 지식 그 자체가 일차적으로 공유 여부를 판단하는 기본적인 근거가 된다는 점에서 출발한다. 가상 공동체 내에서 지식을 기여하는 전수자는 해당 지식의 적합성, 중요성, 정확성, 적용성 등을 고려하여 공유 여부를 판단하게 되는데, 적절한 동기부여를 통해 이러한 요소들이 조화롭게 구성되는 경우, 공유된 지식의 질이 높아지게 된다. 그리고 이렇게 공유된 지식의 질이 높아지게 되면, 해당 지식을 수용하고자 하는 수혜자는 해당 지식에 대해 보다 긍정적인 태도를 형성하게 된다.

이와 관련해 이향수(2011)는 가상 공동체가 더욱 발전하고 유지되기 위해서는 해당 공동체 구성원의 지식 공유가 활발히 이루어져야 한다고 하며, 이 과정에서 공유되는 지식의 질이 높을수록 지식 공유가 더욱 효과적으로 이루어진다고 하였다. 그 이유는 공유된 지식의 질이 높을수록 다른 구성원들이 더욱 긍정적인 태도를 갖고, 활용하고자 하는 의도 또한 강해지기 때문이다. 이재홍 등(2012) 역시 가상 지식 실행 공동체의 지식 공유 활동에 영향을 미치는 요인으로서 공유된 지식의 질을 보고하였다.

이러한 선행 연구들의 결과를 통해 가상 공

동체 구성원 간에 공유된 지식의 질이 높을수록 지식 활용에 대한 태도가 달라질 것으로 판단할 수 있다. 이에 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H3a : 공유된 지식의 질은 지식 활용 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

또한 활발한 지식 공유를 통해 성공적인 공동체로 나아가기 위해서는 공동체 구성원 간에 친밀하고 신뢰 기반의 관계를 형성하는 것이 중요하다(McDermott, 2000). 공동체 구성원 간에 상호지향적이며 열린 관계를 추구하는 것은 구성원들의 창의성, 신뢰, 소속감, 정체성, 흥미, 몰입 등을 증가시키기 때문이다. 이와 관련하여, 김상훈과 조승철(2006)은 가상 공동체 활성화와 관련해 가장 고려되어야 할 변인으로 신뢰와 충성도를 언급한 바 있다. 가상 공동체에서 구성원들의 신뢰가 증가할수록 공동체에 대한 구성원들의 의무감과 소속감이 강해지게 되며, 동시에 다른 구성원들이 공유한 지식 활용이 촉진되어 개인의 수행 능력 및 공동체에 대한 지원 욕구가 향상된다(유영만, 이선, 2004). 그러면서 수행 능력이 향상된 공동체 구성원은 자신이 보유한 역량이나 새로운 역량을 개발 및 향상시키기 위해 공동체에 축적된 지식을 더욱 활용하고자 하는 태도를 보이게 된다. 오승원과 박경수(2012)는 온라인 실행 공동체에서 구성원 간의 신뢰는 공동체 내 지식 공유 의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이는 가상 공동체 내에서도 구성원들끼리 신뢰가 높고 관계지향적일수록 지식 활용 태도가 강화될 것임을 시사한다.

이처럼 공동체 구성원 간의 신뢰 관계는 지식 공유 및 활용에 영향력 있는 주요 변인이며, 구성원 간의 지식 공유는 해당 공동체의 총체적 역량이 향상됨을 의미한다. 그러므로 가상 공동체 내에서 구성원 간의 신뢰를 바탕으로 축적된 지식은 공동체 및 공동체 구성원의 가치와 역량을 증진시키기 위하여 적시, 적소에 활용되어야 한다. 이에 따라 본 연구자는 공동체 구성원에 대한 신뢰는 지식 활용 태도에 영향을 미칠 것으로 판단하고 다음과 같은 연구 가설을 도출하였다.

H3b : 구성원에 대한 신뢰는 지식 활용 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.4 지식 기여 태도의 선행요인

지식 기여는 공동체 내에서 다른 구성원들이 지식을 재사용하거나 지식에 접근할 수 있도록 문서화하거나 저장하는 것이다(전현규, 이견창, 2015). 지식 공유는 각 구성원들이 기여한 지식을 다른 구성원들이 활용하며 재생산하는 행위를 통해 이루어지기 때문에 지식 기여는 지식 공유의 출발점이자 핵심 요인이라고 할 수 있다.

이와 관련해 전현규와 이견창(2015)은 지식의 활용 의도와 기여 의도 각각에 영향을 미치는 변인으로 개인의 감정 상태인 상호호혜성, 즐거움, 자기효능감 등을 제시하고 지식 기여와 활용 의도와의 관계를 규명하였다. 김홍규(2012)는 평판, 돕는 즐거움, 정보 및 지식의 품질, 상호호혜성 등을 제시한 뒤, 이들 변인 간의 관계를 검증하였다. 이처럼 기존 연구들에서 제

시된 여러 지식 기여 태도의 선행요인들 중에서 본 연구에서는 상호호혜성과 자기효능감을 주요 변인으로 제시하였다.

먼저 상호호혜성은 공동체 구성원들이 지식을 교환함에 있어서, 균형 있는 관계를 유지하고자 하는 것과 관련된 것이다. 특히 상호호혜성은 타인의 잠재적 가치 제공과 자신의 가치 제공을 전제로 한다. 이와 관련해 Kankanhalli 등(2005)은 지식 공유에 있어 상호호혜성이 중요한 영향 요인으로 작용한다고 주장하였다. 이는 공동체 구성원 간의 친밀도, 지식 공유를 발전시키는 동기 등으로 작용하기 때문이다. 이러한 Kankanhalli 등(2005)의 연구 결과는 상호호혜성이 지식 공유, 그 중에서도 특히 지식 기여의 동기를 유발하는데 주요한 요인이라는 점을 시사한다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 상호호혜성이 지식 기여 태도에 유의한 영향을 미칠 것으로 예상하고, 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H4a : 상호호혜성은 지식 기여 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

자기효능감이란 개인이 조직 내에서 일정한 성과를 창출하기 위하여 맡은 역할을 성공적으로 수행할 수 있는 자신감이다. 자기효능감이 높은 사람일수록 어떠한 활동을 행할 때 자신감을 가지고 참여하므로 효과적인 성과가 창출될 가능성이 높다. 특히 가상 공간에서 자기효능감은 개인이 어떠한 것을 이용함에 있어 다른 구성원에게 자신의 정체성을 긍정적으로 표현하고, 관련된 평가를 얻고자 지속적으로 노력하는 것과 관련되어 있다. 이로 인해 타인이 자

신의 능력을 긍정적으로 평가할 것이라는 믿음이 형성될 수 있는데, 이것이 바로 자기효능감이라고 할 수 있다(박태환 등, 2015).

지식 공유 활동에서 자기효능감이 높은 사람일수록 자신의 지식을 공동체에 기여하여 높은 성과를 창출할 수 있다. 이와 관련하여 장승훈 등(2014)은 공동체 내 지식 공유 활동에서 자기효능감이 매개 변수로 작용하여 공동체 구성원의 지식 기여에 영향을 미친다고 하였다. 양미영(2014) 역시 지식 기여에 영향을 미치는 주요 요인으로 자기효능감을 언급하였다. 정은지 등(2016)은 공동체 구성원의 개인 특성 중 자기효능감이 지식 공유, 그 중에서도 지식 기여를 촉진하는 핵심 요인이라고 보고하였다. 이처럼 기존 학자들의 논의들은 대체로 개인이 보유한 자기효능감이 지식 기여 의도나 지식 기여 태도 등과 밀접한 관련을 가지고 있음을 시사하고 있다. 이에 따라서 본 연구에서는 자기효능감이 지식 기여 태도에 유의한 영향을 미칠 것이라 판단하고, 다음과 같은 연구가설을 도출하였다.

H4b : 자기효능감은 지식 기여 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.5 가상 공동체 의식의 선행요인

김도현(2008)은 온라인 사이트 상에서 지식 공유를 통해 공동체를 활성화 할 중요한 요인으로 신뢰를 언급하였다. 즉, 온라인 공동체 구성원들이 공동체에 대한 신뢰를 형성하여야 비로소 지식 공유의 가치를 발견한다고 주장하였다. 공동체 구성원 간의 신뢰가 형성되지 않으면,

지식 공유 활동이 형식적인 수준에 머무르게 되며 결과적으로 공동체의 실패로 귀결된다는 것이다. 이러한 선행 연구의 결과는 결국 신뢰가 가상 공동체에 대한 의식으로 전이되고 이것이 지식 공유의 성패와 연결된다는 점을 시사하고 있다.

이처럼 가상 공동체에서 신뢰는 매우 중요한 요인으로 고려되어야 하며, 특히 가상 공동체 의식을 형성하는 선행요인으로서 그 의미를 살펴볼 필요가 있다. 이미 다수의 연구자들이 가상 공동체 의식을 형성하는 선행요인으로 신뢰의 중요성을 언급하며, 신뢰의 축진이 중요함을 역설하고 있다(김상훈, 조승철, 2006; Zhao et al., 2012). 그 이유는 구성원에 대한 신뢰가 가상 공동체에 대한 몰입과 만족감을 형성시켜 지식 공유를 원활하게 하기 때문이다(오승원, 박경수, 2012). 이러한 논의들은 가상 공동체 구성원 간의 신뢰가 강하고 서로 관계지향적일수록 가상 공동체 의식 수준이 달라질 것임을 시사한다. 이와 같은 맥락에서 본 연구에서는 공동체 구성원에 대한 신뢰가 가상 공동체 의식에 영향을 미칠 것으로 판단하고 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H5a : 공동체 구성원에 대한 신뢰는 가상 공동체 의식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

전술한 신뢰 외에도 가상 공동체 의식에 영향을 미칠 수 있는 선행요인은 리더의 열정, 지식 공유, 가상 공동체 의식 등 다양하다. 그 중 리더는 가상 공동체 구성원들의 자발적 참여를 독려하고, 공동체를 유지·운영하며 지도적인 역할을 하므로 매우 중요한 변인이다. 이상호와

이원우(1995)는 가상 공동체의 리더가 구성원들이 공통 목표에 몰입하고 비전을 공유하게 함으로써 가상 공동체에 대한 긍정적인 정서를 형성한다고 하였다. Koh and Kim(2003)도 가상 공동체 내에서 리더의 열정은 해당 공동체에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이 외에도 리더의 변혁적 리더십 등은 온라인 커뮤니티에 유의한 영향을 미친다는 연구도 있다(김유경, 서문식, 2005).

이처럼 기존 학자들의 논의는 리더의 열정에 따라 가상 공동체의 소속감, 나아가 가상 공동체 전반에 대한 인식(의식)이 변화하는 것으로 보고 있다. 즉, 리더의 열정은 구성원들이 가상 공동체에 대해 긍정적인 감정을 형성하게 하며, 이로 인해 가상 공동체에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 따라서 본 연구자는 공동체 리더의 열정이 가상 공동체 의식에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단하고, 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H5b : 공동체 리더의 열정은 가상 공동체 의식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 실증분석

4.1 연구방법 및 자료수집

제안된 연구모형을 통해 도출된 가설들을 검증하기 위하여, 유관 선행 연구들을 참조하여 측정도구를 개발하고 이를 바탕으로 설문지를 개발하였다. 개발된 설문지의 내용 타당성을 검증하기 위하여 경영정보학을 전공하는 교수와

석사학위 소지자 이상의 대학원생 2명이 참여하는 사전조사를 진행하였다. 그 결과를 바탕으로 설문 문항의 표현들을 일부 수정한 후, 최종 완성된 설문지를 국내 조사 전문 기관 M사에 의뢰하여 설문조사를 수행하였다.

본 연구의 조사대상자는 가상 공동체를 이용하는 국내 사용자 중 최근 3개월 이내 가상 공동체를 통해 공유된 지식을 열람하거나 지식 공유에 대한 기여와 활용 경험이 있는 일반인들을 대상으로 하였다. 설문 자료 수집은 2018년 10월 14일부터 2018년 10월 30일까지 약 2주간 전국의 20세 이상의 성인 남녀 1,000명을 대상으로 이루어졌으며, 이 중 총 253부의 응답이 수집되어 분석에 사용되었다. 수집된 자료에 대하여 통계 패키지 SPSS 23 프로그램을 이용하여 기술통계, 빈도분석, 신뢰도 분석을 실시하였으며, 이어서 AMOS 23 프로그램을 이용하여 확인적 요인분석과 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

4.2 표본 특성

본 조사대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 성별의 경우 남성이 113명(44.7%), 여성이 140명(55.3%)이었으며, 연령대는 40대가 93명(36.8%)으로 가장 많았으며 그 다음으로 20대 85명(33.6%), 30대 75명(29.6%) 순으로 나타났다. 교육수준은 4년제 대학교 졸업이 142명(56.1%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 2년제 대학교 졸업이 31명(12.3%), 고등학교 졸업 30명(11.9%), 대학원 졸업 이상 21명(8.3%), 4년제 대학교 재학 20명(7.9%), 2년제 대학교 재학 6명(2.4%), 대학원 재학 3명(1.2%)이었다.

<표 2> 조사대상자 특성

인구통계학적 특성		빈도(단위: 건)	비중(단위: %)
성별	남성	113	44.7
	여성	140	55.3
연령대	20대	85	33.6
	30대	75	29.6
	40대	93	36.8
교육수준	고등학교 졸업	30	11.9
	대학재학(2)	6	2.4
	대학졸업(2)	31	12.3
	대학교재학(4)	20	7.9
	대학교졸업(4)	142	56.1
	대학원 재학	3	1.2
	대학원 졸업 이상	21	8.3
직업	학생	24	9.5
	회사원	129	51.0
	전문직	32	12.6
	자영업	10	4.0
	주부	31	12.3
	공무원	9	3.6
	기타	18	7.1
전체		253	100.0

직업은 회사원이 129명(51.0%)으로 가장 많았으며, 전문직이 32명(12.6%), 주부가 31명(12.3%), 학생이 24명(9.5%) 순으로 조사되었다(<표 2> 참조).

본 연구의 조사대상자들이 가입 및 최근 3개월 이내에 활동한 가상 공동체로는 ‘강사모’, ‘재테크카페’, ‘도탁스’, ‘반사모’, ‘안티아토피’ 등이 주로 조사되었다. 또한 가입한 가상 공동체에서 타 회원들과 자신의 경험과 지식 등의 지식 공유 활동을 활발히 하는 것으로 나타났다.

4.2.1 가상 공동체 이용특성

본 조사대상자들의 가상 공동체 이용특성에

대하여 살펴본 결과는 다음과 같다(<표 3> 참조). 접속기기는 스마트폰이 188명(74.3%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 PC 또는 노트북이 60명(23.7%), 태블릿 PC 5명(2.0%)으로 나타났다. 이용목적은 정보공유가 122명(48.2%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 관심주제 54명(21.3%), 친목도모 53명(20.9%), 공동체 형성 15명(5.9%), 비즈니스 연결 4명(1.6%), 지역모임 3명(1.2%), 기타 2명(0.8%) 순으로 나타났다. 이용기간은 2년~4년이 66명(26.1%)으로 가장 높은 비중을 보였으며, 1년~2년 45명(17.8%), 4~6년 38명(15.0%), 10년 이상 22명(8.7%), 6~8년 21명(8.3%), 8~10년 15명(5.9%), 6개월 미만 15명(5.9%) 순으로 나타나,

<표 3> 가상 공동체 이용특성

가상 공동체 이용특성		빈도(단위: 건)	비중(단위: %)
접속기기	스마트폰	188	74.3
	PC 또는 노트북	60	23.7
	태블릿 PC	5	2.0
가상 공동체 이용목적	친목도모	53	20.9
	정보공유	122	48.2
	공동체 형성	15	5.9
	관심주제	54	21.3
	지역모임	3	1.2
	비즈니스 연결	4	1.6
	기타	2	.8
	이용기간	6개월 미만	15
6개월~1년	31	12.3	
1년~2년	45	17.8	
2년~4년	66	26.1	
4년~6년	38	15.0	
6년~8년	21	8.3	
8년~10년	15	5.9	
10년 이상	22	8.7	
방문목적	개인적 만남을 위해	3	1.2
	업무상 미팅	4	1.6
	가상 공동체 정보 획득	191	75.5
	카페 분위기	11	4.3
	혼자만의 시간	18	7.1
	오프라인 모임	19	7.5
	기타	7	2.8
전체		253	100.0

2년~4년 사이를 중심으로 고르게 분포되었음을 알 수 있다. 방문목적의 경우, 가상 공동체 정보 획득이 191명(75.5%)으로 가장 많았으며, 오프라인 모임이 19명(7.5%), 혼자만의 시간이 18명(7.1%), 카페 분위기 11명(4.3%), 기타 7명(2.8%), 업무상 미팅 4명(1.6%), 개인적 만남을 위해 3명(1.2%)의 순으로 나타났다. 이를 통해서도 이용자들이 가상 공동체를 이용하는 가장

큰 목적이 정보공유임을 알 수 있었다.

4.2.2 가상 공동체 지식 공유 활동 특성

본 조사대상자의 가상 공동체 지식 공유 활동 특성을 알아본 결과는 다음과 같다(<표 4> 참조). 평균체류시간의 경우 20~30분이 59명(23.3%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 30~40분 44명(17.4%), 10~20분 42명(16.6%), 10

<표 4> 가상 공동체 지식 공유 활동 특성

가상 공동체 지식 공유특성		빈도 또는 평균(건)	비중(%)/표준편차
평균체류시간	10분 미만	25	9.9
	10~20분	42	16.6
	20~30분	59	23.3
	30~40분	44	17.4
	40~50분	21	8.3
	50분~1시간	21	8.3
	1시간~1시간30분	20	7.9
	1시간 30분~2시간	7	2.8
	2시간~3시간	3	1.2
	3시간 이상	11	4.3
	기타	2	.8
평균 방문횟수(1주당)		평균 = 2.61	SD=1.87
평균 게시물수(1주당)		평균 = 2.72	SD=2.49
평균 공유건수(1주당)		평균 = 3.07	SD=2.74
SNS 공유건수		평균 = 2.27	SD=2.15
전체		253	100.0

분 미만 25명(9.9%), 40~50분과 50분~1시간은 각 21명(8.3%), 1시간~1시간 30분 20명(7.9%), 3시간 이상 11명(4.3%), 1시간 30분~2시간 7명(2.8%), 2시간~3시간 3명(1.2%), 기타 2명(0.8%)으로 나타났다. 가상 공동체 평균 방문횟수는 주당 2.61회이었으며, 평균 게시물수는 주당 2.72건, 평균 공유건수는 주당 3.07건, SNS를 통한 공유건수는 주당 2.27회로 나타났다.

4.3 변수의 조작적 정의 및 측정

제안모형에는 지식 기여와 활용에 대한 태도와 의도, 가상 공동체 의식, 공유된 지식의 질, 가상 공동체 구성원에 대한 신뢰, 가상 공동체 리더의 열정, 상호호혜감, 자기효능감 등 총 10개의 요인이 포함되어 있다. 이상 10개 변인에

대한 조작적 정의와 측정도구 개발 시 참조한 문헌들을 정리한 결과가 <표 5>에 제시되어 있다.

공유된 지식의 질은 DeLone and McLean(1992), Wixom and Todd(2005), 하동희와 이형룡(2018)이 사용한 도구를 수정 및 보완하여 5개 문항으로 구성하였으며, 구성원들에 대한 신뢰는 Crosby et al.(1990)과 Zhao et al.(2012)이 사용한 도구를 수정 및 보완하여 총 4문항으로 구성하였다. 가상 공동체 리더의 열정은 Kim(2000)과 Preece(2001)이 사용한 6문항을 측정도구로 사용하였고, 상호호혜성(4문항)과 자기효능감(5문항)은 Constant et al.(1996)과 박경수와 임용환(2008), 이재홍 등(2012)이 사용한 도구를 수정 및 보완하여 사용하였다. 가상 공동체 의식은 Abdelkader and Bouslama(2014)와 전현규와 이견창(2015)을

<표 5> 측정변인에 대한 조작적 정의

구분	요인	정의	관련 선행연구	
독립변인	공유된 지식의 질 (Knowledge quality)	공유된 지식에 대하여 구성원들이 지각하는 품질로서 공유 지식의 정확성, 완전성, 적시성 및 관련성	이국용(2010), 하동희, 이형룡(2018) DeLone and McLean(1992) Wixom and Todd(2005)	
	구성원들에 대한 신뢰 (Trust in members)	가상 공동체의 다른 구성원들에 대해 느끼는 대인 관계 상(interpersonal)의 신뢰로서, 구성원들의 능력, 자비심, 청렴에 대한 믿음	Crosby et al.(1990) Zhao et al.(2012)	
	리더의 열정 (Leader's passion)	공동체 구성원들이 가상 공동체가 활성화되었음을 느끼도록 돕고 가상 공동체에 대한 관심과 참여를 촉진하려는 리더의 노력에 대한 구성원의 인지 정도	Kim(2000) Koh and Kim(2003) Preece(2001)	
	상호호혜성 (Reciprocity)	지식 기여자가 향후 본인이 지식을 필요로 할 때 가상 공동체 내의 다른 회원으로부터 도움을 받을 수 있을 것이라 믿는 정도	박경수, 임용환(2008) Davenport and Prusak(1998)	
	자기효능감 (Self efficacy)	가상 공동체 내에서 가치있는 지식을 기여할 수 있는 본인 스스로의 능력에 대한 믿음	이재홍 등(2012) Compeau and Higgins(1995) Constant et al.(1996)	
	가상 공동체 의식 (Sense of virtual community, SOVC)	소속감 (Sense of membership)	본인이 참여하는 가상 공동체의 일원으로서 갖게 되는 감정으로, 필요시 공동체 구성원과 소통할 수 있으며, 그들과 공통된 니즈, 관심 및 목적을 가지고 있다고 느끼는 정도	전현규, 이진창(2015) Abdelkader and Bouslama(2014) Abfalter et al.(2012) Oh et al.(2014)
		욕구통합·충족 (Integration and fulfillment of needs)	구성원의 목적과 공동체의 목적 간의 일치성 및 지위나 권한 등 보상에 대한 충족 정도	
		정서유대감 (Emotional connection)	공동체 구성원과 함께 향유하는 역사적, 시간적, 장소 및 경험적 공유 정도에 대한 믿음	
	지식 활용 태도 (Attitude towards knowledge use)	지식 활용에 대한 개인의 호의적인 성과와 잠재적인 태도	김형준(2012) 방형욱, 최용석(2015) Ajzen and Fishbein(1980) Fishbein and Ajzen(1975)	
	지식 기여 태도 (Attitude towards knowledge contribution)	지식 기여에 대한 개인의 호의적인 성과와 잠재적인 태도		
종속변인	지식 활용 의도 (Intention to use knowledge)	본인이 가상 공동체에서 공유된 지식의 활용 행위에 관여할 것임을 믿고, 실제 지식 활용에 참여하고자 하는 의지의 정도	정재원 등(2009) He and Wei(2009)	
	지식 기여 의도 (Intention to contribute knowledge)	본인이 가상 공동체에서 공유된 지식의 기여 행위에 관여할 것임을 믿고, 실제 지식 기여에 참여하고자 하는 의지의 정도	김종애(2009) 전주환(2010) 정재원 등(2009) He and Wei(2009) Lin(2007)	

참고하여, 총 소속감, 욕구통합충족, 정서유대감 등 총 3개의 하위 요인들로 구성된 2차 요인(second order factor)으로 측정하였다. 측정도구 역시 상기 2개 문헌을 기반으로 도출하였는데, 소속감과 정서유대감은 각 5문항, 욕구통합충족은 6문항 등 총 11문항으로 구성하였다. 지식 공유에 대한 의도와 태도의 경우 Lin(2007), 김종애(2009), 김형준(2012), 방형욱과 최용석(2015)이 사용한 도구를 수정 및 보완하여, 지식 활용 태도(4문항), 지식 활용 의도(3문항), 지식 기여태도(5문항), 지식 기여 의도(4문항) 등 총 16문항으로 구성하였다. 이 외에도 인구통계학적 특성과 가상 공동체 이용 특성을 측정하기 위한 20개 문항을 추가로 수집하였으며, 모든 연구모형의 주요 요인 측정항목은 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다).

V. 분석결과

5.1 확인적 요인분석

측정개념에 대한 신뢰성과 타당성을 확인하기 위하여 확인적 요인분석을 통해 개념신뢰도(CR)와 평균추출분산(AVE) 등을 도출하였다. 우선 <표 6>에는 2차 요인인 가상 공동체 의식을 구성하는 3개 하위요인에 대한 확인적 요인분석 결과가 제시되어 있다. 우선 해당 측정모형에 대한 모형적합도 값은 $\chi^2=217.902$ ($p=0.000$), $df=74$, $CMIN/df=2.945$, $GFI=0.892$, $AGFI=0.847$, $RMSEA=0.084$, $TLI=0.936$, $CFI=0.948$, $NFI=0.923$ 로 나타나 모형적합도 지수가 전반적으로 양호함을 알 수 있었다. 또한 측정된 요인에 대한 평균분산추출값(AVE)은 0.616에서 0.716으로 나타났으며, 개념신뢰

<표 6> 확인적 요인분석 결과 - 가상 공동체 의식

요인	항목	표준화 계수	S.E.	t값	p값	AVE	CR
소속감 (MEM)	MEM1	0.832				0.716	0.876
	MEM2	0.844	0.059	16.352	***		
	MEM3	0.853	0.058	16.631	***		
	MEM4	0.856	0.058	16.708	***		
욕구 통합·충족 (IFN)	IFN1	0.699				0.611	0.891
	IFN2	0.756	0.09	11.243	***		
	IFN3	0.713	0.092	10.626	***		
	IFN4	0.802	0.094	11.886	***		
	IFN5	0.869	0.091	12.781	***		
	IFN6	0.835	0.09	12.337	***		
유대감 (EMC)	EMC2	0.821				0.717	0.864
	EMC3	0.88	0.062	17.139	***		
	EMC4	0.824	0.063	15.498	***		
	EMC5	0.861	0.065	16.576	***		
모형 적합도	$\chi^2=217.902(p=0.000)$, $df=74$, $CMIN/df=2.945$, $GFI=0.892$, $AGFI=0.847$, $RMSEA=0.084$, $TLI=0.936$, $CFI=0.948$, $NFI=0.923$						

1) 본 연구의 설문문항은 <http://박사논문.kr>에서 확인이 가능하다.

<표 7> 확인적 요인분석 결과 - 전체 요인

요인	항목	표준화 계수	S.E.	t값	p값	AVE	CR
공유된 지식의 질 (QSK)	QSK1	0.753				0.591	0.857
	QSK2	0.665	0.059	13.533	***		
	QSK3	0.815	0.092	13.085	***		
	QSK4	0.728	0.092	11.565	***		
	QSK5	0.867	0.091	13.939	***		
구성원 신뢰 (TIM)	TIM1	0.822				0.697	0.864
	TIM2	0.807	0.047	21.602	***		
	TIM3	0.872	0.069	16.406	***		
	TIM4	0.836	0.067	15.459	***		
리더의 열정 (LEP)	LEP1	0.776				0.783	0.912
	LEP2	0.886	0.07	15.984	***		
	LEP3	0.924	0.071	16.915	***		
	LEP4	0.926	0.068	16.965	***		
	LEP5	0.905	0.068	16.451	***		
상호 호혜성 (REC)	REC1	0.699				0.646	0.869
	REC2	0.739	0.076	15.111	***		
	REC3	0.865	0.107	12.729	***		
	REC4	0.894	0.117	13.078	***		
자기효능감 (SEF)	SEF1	0.803				0.725	0.865
	SEF2	0.88	0.075	15.485	***		
	SEF3	0.87	0.075	15.328	***		
지식 활용 태도 (AKU)	AKU3	0.859				0.709	0.885
	AKU4	0.857	0.056	17.243	***		
	AKU5	0.809	0.063	15.702	***		
지식 기여 태도 (AKC)	AKC2	0.879				0.738	0.880
	AKC3	0.881	0.055	19.127	***		
	AKC4	0.815	0.058	16.624	***		
가상 공동체 의식 (SOVC)	MEM	0.999				0.811	0.939
	IFN	0.715	0.038	16.025	***		
	EMC	0.961	0.022	48.003	***		
지식 활용 의도 (IUK)	IUK1	0.891				0.802	0.924
	IUK2	0.872	0.051	19.766	***		
	IUK3	0.923	0.046	22.214	***		
지식 기여 의도 (ICK)	ICK2	0.842				0.726	0.880
	ICK3	0.819	0.056	15.709	***		
	ICK4	0.894	0.06	17.989	***		
모형적합도	$\chi^2=1231.102(p=0.000)$, $df=546$, $CMIN/df=2.255$, $GFI=0.781$, $AGFI=0.732$, $RMSEA=0.071$ $TLI=0.911$, $CFI=0.923$, $NFI=0.870$						

도(CR)는 0.864에서 0.876으로 나타나, 측정요인의 수렴타당성에도 문제가 없는 것으로 나타났다. 또한 도출된 요인에 대한 Cronbach's α 값은 소속감이 0.910, 욕구통합충족이 0.901, 유대감이 0.909로 나타나 세 하위 요인 모두에서

신뢰성 판단 기준인 0.7을 크게 상회하는 것으로 나타나 내적일관성이 확보됨을 확인할 수 있었다.

이어 본 연구모형의 전체 구성개념의 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과는 다음

<표 8> 구성 요인간 상관행렬 및 AVE 제공근 값

구분	AVE	CR	QSK	TIM	LEP	REC	SEF	AKU	AKC	SOVC	IUK	ICK
QSK	0.59	0.86	0.77									
TIM	0.70	0.86	0.75	0.84								
LEP	0.78	0.91	0.53	0.70	0.86							
REC	0.65	0.87	0.69	0.81	0.73	0.80						
SEF	0.73	0.86	0.40	0.44	0.27	0.47	0.85					
AKU	0.71	0.89	0.72	0.73	0.61	0.77	0.56	0.84				
AKC	0.74	0.88	0.66	0.70	0.63	0.73	0.43	0.77	0.86			
SOVC	0.81	0.94	0.62	0.72	0.57	0.74	0.51	0.71	0.76	0.90		
IUK	0.80	0.92	0.72	0.63	0.58	0.58	0.37	0.81	0.77	0.64	0.90	
ICK	0.73	0.88	0.51	0.65	0.64	0.64	0.63	0.71	0.81	0.77	0.61	0.85

* 음영처리된 대각선 값은 AVE의 제공근 값임

의 <표 7>에 제시되어 있다. 분석 결과, 모형적합도가 $\chi^2=1231.102(p=0.000)$, $df=546$, $GFI=0.781$, $AGFI=0.732$ 으로 다소 낮게 나타났지만, $RMSEA=0.071$ $TLI=0.911$, $CFI=0.923$, $NFI=0.870$ 은 대체로 양호한 것으로 나타났다. 평균 분산추출값(AVE) 값은 0.591에서 0.811로 나타났다으며, 개념신뢰도(CR) 값은 0.857~0.939로 모든 요인의 값이 수렴타당성 판단기준인 0.7을 모두 상회하는 것으로 나타났다. 또한 각 요인별 Cronbach's α 값은 공유된 지식의 질이 0.886, 구성원에 대한 신뢰가 0.914, 리더의 열정이 0.946, 상호호혜성이 0.893, 자기효능감이 0.886, 지식 기여 태도가 0.878, 지식 활용 태도가 0.891, 가상 공동체 의식이 0.873, 지식 활용 의도가 0.924, 지식 기여 의도가 0.887로 나타나 모든 요인에서 신뢰성 판단기준인 0.7 이상의 기준을 충족하고 있음을 확인할 수 있었다. 따라서, 내적일관성에는 문제가 없는 것으로 판단하였다.

5.2. 구조모형 개발 및 가설검정

5.2.1. 판별타당성 검정

본 연구에서 사용된 구성개념들 간에 충분한 판별타당성의 조건을 갖추고 있는지 확인하기 위해, 판별타당성 검정을 수행하였다. 판별타당성은 모든 요인에서 평균분산추출값의 제공근 값이 상관계수보다 높게 나타나는 경우에 확보된 것으로 판단한다. <표 8>에 제시된 바와 같이, 본 연구에 사용된 구성요인들은 각 구성요인의 평균분산추출값의 제공근의 값이 각 구성요인과 해당 구성요인 간의 상관계수보다 높게 나타나, 모두 요인 간 판별타당성을 확보하였음을 확인할 수 있었다.

5.2.2 모형적합도 검정

전술한대로 본 연구의 가설검정은 AMOS 소프트웨어를 활용한 구조방정식 분석을 통해 수행하였다. 이에 먼저 구조방정식 모형의 적합도를 판정하기 위해 일반적으로 사용되는 GFI (Goodness-of-fit index), AGFI(Adjusted goodness-of-fit index), CFI(Comparative fit index), NNFI(Non-normed fit index), RMR (Root mean square residual), RMSEA(Root mean square error of approximation) 등을 살펴 보았다. <표 9>에 정리된 것과 같이, 본 연구의

<표 9> 구조방정식 모형의 적합지수 산출결과

적합지수	연구모형	임계치 기준
절대 적합지수	$\chi^2(p)$	1566.425(0.000)
	χ^2/df	1566.42/606=2.585
	GFI	0.738
	RMR	0.093
	RMSEA	0.079
충분 적합지수	AGFI	0.706
	NNFI(TLI)	0.835
	CFI	0.819
	IFI	0.894
간명 적합지수	PNFI	0.760
	PGFI	0.813

적합도 지수들은 RMR .093, RMSEA .079, NNFI .835, CFI .819, IFI .894, PNFI .760, PGFI .813으로 나타나 대다수의 지수들에서 적합도 판단 기준값을 충족하거나 임계치와 가까운 값이 도출된 것으로 나타났다.

5.2.3 가설검정 결과

다음의 <표 10>과 <그림 3>은 구조방정식 모형의 가설들에 대한 검증결과를 제시하고 있다. 먼저 가설 1을 검증한 결과, 지식 활용 태도는 지식 활용 의도에 유의한 정(+)의 영향(0.795, p=0.000)을, 지식 기여 태도는 지식 기여 의도에 유의한 정(+)의 영향(0.531, p=0.000)을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 1a와 가설 1b는 모두 채택되었다.

둘째, 가설 2를 검증한 결과, 가상 공동체 의식은 지식 활용 의도(0.105, p=0.046)와 지식 기여 의도(0.334, p=0.000) 모두에게 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 2a와 가설 2b 역시 모두 채택됨을 확인할 수 있었다.

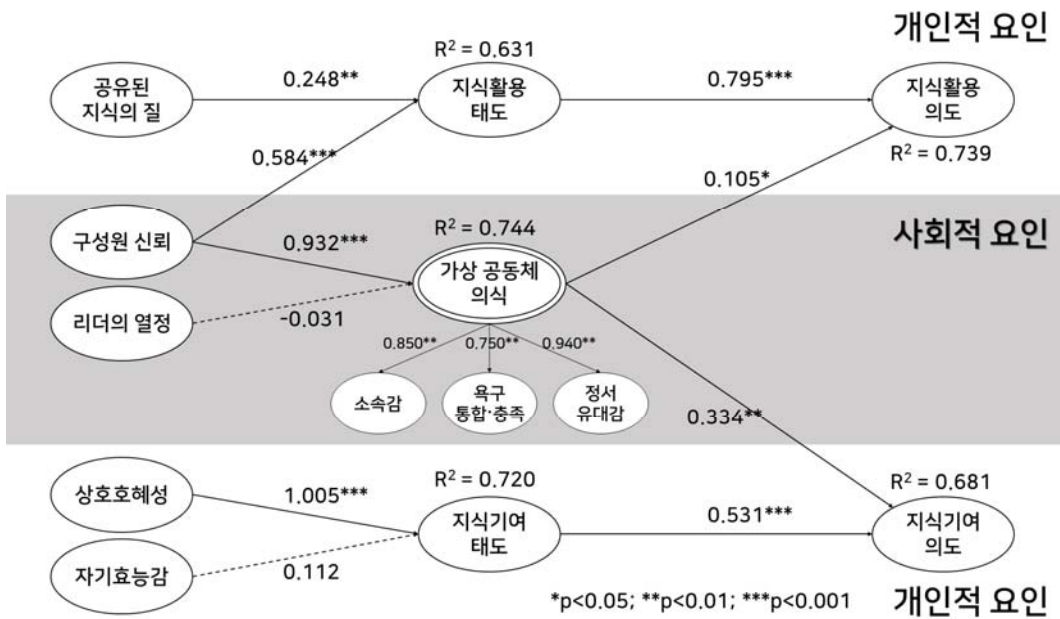
셋째, 공유된 지식의 질(0.248, p=0.005), 공동체 구성원에 대한 신뢰(0.584, p=0.000)는 모두 지식 활용 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 3a와 가설 3b도 모두 채택되었다.

넷째, 공동체 구성원에 대한 신뢰(0.932, p=0.000)는 가상 공동체 의식에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만, 유의한 정(+)의 영향이 예상되었던 리더의 열정(-0.031, p=0.656)은 가상 공동체 의식에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 4a는 채택된 반면, 4b는 기각되었다.

끝으로, 상호호혜성(1.005, p=0.000)은 지식 기여 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만, 상호호혜성과 마찬가지로 지식 기여 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예상되었던 자기효능감(1.005, p=0.000)은 지식 기여 태도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 결과적으로, 연구가설 5a는 채택되었고 5b는 기각되었다.

<표 10> 가설검정 결과

가설	경로	표준화 계수	S.E.	t값	p값	비고
H1	H1a 지식 활용 태도 → 지식 활용 의도	0.795	0.078	10.136	0.000	채택
	H1b 지식 기여 태도 → 지식 기여 의도	0.531	0.061	8.738	0.000	채택
H2	H2a 가상 공동체 의식 → 지식 활용 의도	0.105	0.053	1.995	0.046	채택
	H2b 가상 공동체 의식 → 지식 기여 의도	0.334	0.048	6.993	0.000	채택
H3	H3a 공유된 지식의 질 → 지식 활용 태도	0.248	0.088	2.823	0.005	채택
	H3b 구성원 신뢰 → 지식 활용 태도	0.584	0.082	7.147	0.000	채택
H4	H4a 구성원 신뢰 → 가상 공동체 의식	0.932	0.092	10.138	0.000	채택
	H4b 리더의 열정 → 가상 공동체 의식	-0.031	0.07	-0.445	0.656	기각
H5	H5a 상호호혜감 → 지식 기여 태도	1.005	0.104	9.619	0.000	채택
	H5b 자기효능감 → 지식 기여 태도	0.112	0.061	1.846	0.065	기각



<그림 2> 구조방정식 모형 분석 결과

5.3.3 연구결과 토의

본 연구의 분석을 통해 도출된 주요 결과를 요약하고, 그 결과가 갖는 함의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 가상 공동체에서 지식 활용 태도는 지

식 활용 의도에, 지식 기여 태도는 지식기여 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 가상 공동체 구성원의 지식 활용 및 지식 기여에 대한 태도가 긍정적일수록 지식 활용 및 지식 기여에 대한 의도가

함께 증가한다는 의미로서, 기존 연구 중 천덕희와 이현주(2012)의 연구 결과와 일치한다. 이는 가상 공동체 내의 지식 공유를 활성화시키기 위해서는 우선 구성원들의 지식 공유에 대한 태도를 긍정적으로 형성하도록 유도하는 것이 실무적으로 대단히 중요하다는 점을 시사한다. 예를 들어, 지식 공유 활동에 대한 구성원 보상 제도 운영 등과 같은 제도적 지원을 통해 가상 공동체에서 지식 기여 및 지식 활용 행위에 대한 구성원들의 태도를 보다 긍정적으로 변화시킨다면, 해당 공동체의 지식 공유 의도를 향상시키고 결과적으로 지식 공유 행동을 보다 활성화시키는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

둘째, 가상 공동체 의식은 지식 활용 의도와 지식 기여 의도에도 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가상 공동체 구성원에게 형성된 공동체 의식이 긍정적일수록 지식 활용과 지식 기여에 대한 의도가 강화된다고 할 수 있는데, 이는 공동체 구성원에게 형성된 공동체 의식이 지식 공유를 촉진할 가능성이 높다는 Bock et al.(2005)의 연구 결과와 정확히 일치한다. 구성원들의 가상 공동체 의식을 강화하기 위해서는 구성원 간의 관계 확대 및 강화에 주목할 필요가 있다. 예를 들어, 온라인 활동을 넘어 오프라인에서 소모임이나 세미나, 행사 등의 이벤트를 개최한다면 공동체 구성원 간의 유대관계 확대 및 관계 강화에 큰 도움을 줄 수 있을 것이다. 오프라인 모임을 통한 관계 확대 및 강화는 뒤에 살펴 본 구성원에 대한 신뢰 제고에도 긍정적인 기능을 할 수 있다는 점에서 실무적으로 가상 공동체의 지식 공유 강화를 위해 충분히 고려해 볼 만한 대안이 될 수 있을 것이다.

셋째, 공유된 지식의 질, 공동체 구성원에 대한 신뢰는 지식 활용 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공동체 구성원에 대한 신뢰도가 낮을수록 지식을 공유하지 않을 가능성이 높다는 Sharratt and Usoro(2003)의 결과와 부합된다. 또한 개인이 자신의 지식을 공유할 때 다른 구성원들의 지식 공유 수준이 높을수록 성공적인 지식 공유 행위가 이루어진다는 Dutta et al.(2007)의 결과와도 그 맥을 같이 하고 있다. 따라서 가상 공동체 운영자가 지식 공유를 활성화 시키기 위해서는 공유된 지식의 품질을 향상시키고, 구성원 간의 신뢰를 촉진시키기 위한 노력을 경주하여야 한다.

이 중, 공유된 지식의 질이 높아지기 위해서는 대외적으로 연관된 산업이나 문화 관련 유관 단체와의 협력을 통해 공신력있는 전문가를 공동체에 끌어들이는 것이 도움이 될 수 있다. 즉, 전문가를 자문위원으로 두거나 공동체 내에서 공유되는 지식에 대해 문지기(gatekeeper) 역할을 수행하도록 한다면, 공유된 지식의 질 향상에 큰 도움을 줄 수 있다. 이렇게 지식의 질 관리가 효과적으로 이루어지게 된다면, 결국 해당 공동체 내 지식에 대한 신뢰가 향상되고, 공동체 구성원들의 지식 공유에 대한 태도 역시 긍정적으로 강화될 수 있을 것이다. 또한, 회원들 간에 지식 기여와 지식 활용 활동을 촉진시키기 위해서는 구성원 등급제를 부여하여 특정 게시물은 특정 등급이 되어야만 접근할 수 있도록 하는 프로세스의 설계와 적용도 검토해 볼 수 있다. 이처럼 능력이 검증된 지식 기여자들(등급이 높은 회원들)이 제공하는 질 높은 지식이 통제된 환경 하에서 유통될 수 있는 체계

를 만들면, 공유된 지식의 질적 향상을 유도하는데 도움이 될 수 있을 것이다.

넷째, 공동체 구성원에 대한 신뢰는 가상 공동체 의식에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 가상 공동체 내에서 구성원에 대한 신뢰 수준이 높을수록 구성원의 공동체 의식 수준도 높아진다는 것을 의미한다. 그러나, 마찬가지로 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상되었던 리더의 열정의 경우 가상 공동체 의식에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이 결과는 Steckler et al.(1995)에서 “기업과 소비자간 거래(B2C)의 특성을 가진 특정 가상 공동체 환경에서 리더의 열정이 가상 공동체 활성화에 영향을 주지 않는 것”으로 나타났던 결과와 부합된다. 설문에서 참여한 다수의 가상 공동체가 B2C와 관련한 주제를 다루고 있었던 점이 이와 같은 결과를 만들어 내는데 영향을 미쳤을 것으로 예상된다.

다섯째, 상호호혜성은 지식 기여 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 가상 공동체에 속한 구성원이 지식 공유 활동을 통해 상호호혜적 감정을 가지게 되며 나중에 이를 다시 되갚고자 한다는 Wasko and Faraj(2005)의 연구 결과와 정확히 부합된다. 반면, 자기효능감은 지식 기여 태도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 구성원 개인에게 내재된 자기효능감과 지식 기여 태도는 크게 관련이 없다는 것을 시사한다. 이는 지식 기여에 대한 태도 형성에 있어, 개인의 역량보다는 공동체에 대한 선의의 감정이 더 큰 영향을 미친다는 점을 시사한다.

VI. 결론

본 연구에서는 가상 공동체 내의 지식 공유 활동을 통합적인 관점에서 설명할 수 있는 행동 모형을 제시하고, 구조방정식 모형을 통해 해당 모형을 검증하였다. 특히 본 연구의 제안 모형에서는 지식 공유 활동에 영향을 미칠 수 있는 여러 요인들을 개인적 요인과 사회적 요인으로 구분하여 도출하고, 각 요인들이 어떤 메커니즘을 통해 지식 공유 활동에 영향을 미치는지 제시하고자 하였다. 이를 토대로 본 연구가 갖는 의의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 기존 가상 공동체의 지식 공유 관련 연구들에서는 지식 공유에 영향을 미치는 요인으로 주로 구성원의 감정이나 동기 등 개인적 요인에만 초점을 맞추어 연구를 수행해 왔다. 그러다 보니 사회적 요인으로서 작용할 수 있는 요인에 대한 접근은 없었다. 본 연구에서는 가상 공동체에서의 지식 기여와 활용에 미치는 요인을 도출하면서, 개인적 요인 뿐만 아니라 사회적 요인까지 함께 고려해 도출하고자 하였다. 특히 가상 공동체에서의 사회적 규범은 궁극적으로 가상 공동체에 대하여 구성원이 느끼는 의식, 즉 가상 공동체 의식의 관점에서 접근하는 것이 더 적합하다는 점을 제시하고, 실제 가상 공동체 의식이 가상 공동체 내의 지식 공유에 유의미한 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 때문에 가상 공동체의 운영자들은 앞으로 지식 공유 활성화 및 가상 공동체의 성공을 위해 구성원들의 의식 제고에 많은 노력을 기울여야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 가상 공동체의 지식 공유를 기여와 활용으로 구체화하고, 이를 각각

태도와 의도의 관점에서 살펴보았다. 기존의 선행연구들은 기여나 활용 중 주로 ‘기여’의 관점으로 지식 공유행위에 접근했을 뿐만 아니라, 태도의 관점 없이 ‘의도’의 관점만을 고려하는 한계가 있었다. 이러한 점을 감안할 때, 본 연구가 가상 공동체 지식 공유 활동을 세부 활동들로 구체화하고, 태도 또한 중요한 요인임을 밝힌 것은 학문적으로 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

셋째, 본 연구는 특정 가상 공동체가 아닌 다양한 가상 공동체에서 최근 3개월 이내 지식 공유경험이 있는 대상자라면 한정하여 연구를 진행하였다. 기존의 선행 연구들에서는 대체로 특정 온라인 주제만을 중심으로 다루거나, 실질적인 가상 공동체에서의 지식 공유 활동 구분없이 측정이 이루어졌다. 이에 비해, 본 연구는 다양한 공동체로 그 영역을 확대하였으며, 실질적으로 지식 공유에 참여한 사람만을 대상으로 살펴보으로써 연구 결과에 보다 현실적인 부분을 반영할 수 있었다.

이처럼 본 연구는 기존 연구와 차별화되는 장점들을 가지고 있지만, 다음과 같은 한계점도 갖고 있다.

첫째, 수집된 표본이 주로 20대~40대로 한정되어 있어, 실제로 활발히 가상 공동체 참여가 이루어지는 10대나 최근 그 비중이 급격히 확대되고 있는 고령층의 의견이 충분히 반영되지 못하였다. 이에 연구결과를 모든 연령대를 기준으로 일반화하는 데 주의가 요구된다.

둘째, 연구모형의 적합도 지수 중에서 일반적으로 제시되는 임계 기준치에 못 미치는 지표들이 일부 있었다. 측정 도구로 활용된 문항들을 다시 한 번 점검하고, 흑여 설문 수집 과정

에서 문제는 없었는지 등에 대해 추가적인 고찰이 이루어져야 할 것으로 보인다.

마지막으로 양적 연구접근으로 인해 가상 공동체 내에서의 지식 공유 활동 목적 및 동기 등에 대한 심도 있는 접근이 부족하였다. 이에 향후 연구에서는 심층 인터뷰 등의 질적 연구 방법을 보완함으로써, 가상 공동체 내 지식 공유 활동에 대한 보다 깊이 있는 탐구가 필요할 것으로 보인다.

참고문헌

- 강상욱, “가상 공동체 의식이 사이트 충성도에 미치는 영향 - Flow 개념을 중심으로,” 서강대학교 석사학위논문, 2001.
- 강수정, “조직문화가 지식 공유에 미치는 영향에 관한 연구 - 부천시 공무원의 인식을 중심으로,” 중앙대학교 석사학위논문, 2009.
- 김도현, “교사들의 지식 공유 및 전문성 향상을 위한 네트워크 기반 실천공동체의 발달 과정 : 인디스쿨 사례연구,” 교육공학연구, 제24권, 제2호, 2008, pp. 1-30.
- 김상훈, 조승철, “가상커뮤니티 성과의 영향요인에 관한 연구,” 한국전자거래학회지, 제11권, 제2호, 2006, pp. 49-69.
- 김유경, 서문식, “온라인 커뮤니티 애피커시와 공동구매 태도와의 관계에서 커뮤니티 유형의 조절효과,” 소비문화연구, 제8권, 제4호, 2005, pp. 61-92.
- 김재경, “가상실행공동체에서의 지식공유촉진에 대한 협력 형태와 사회적 관계 크기

- 의 효과,” 한국IT서비스학회지, 제12권, 제12호, 2013, pp. 119-129.
- 김중애, “온라인 지식 커뮤니티에서의 지식 기여 의도의 동기요인,” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제3호, 2009, pp. 297-312.
- 김진화, 권두순, “온라인 커뮤니티에서 자기결정성이 현실감과 몰입에 미치는 영향,” 정보시스템연구, 제 20권, 제2호, pp. 177-206.
- 김형준, “음식모형 속성에 따른 감정반응과 태도가 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구,” 호텔경영학연구, 제21권, 제6호, 2012, pp. 185-198.
- 김홍규, “온라인 가상커뮤니티 내에서 지식의 제공과 활용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 충남대학교 석사학위논문, 2012.
- 박경수, 임용환, “가상커뮤니티에서 지식 공유 행동에 영향을 미치는 요인 분석,” 한국산업정보학회논문지, 제13권, 제3호, 2008, pp. 38-53.
- 박문수, 문형구, “집단간 지식 공유의 영향요인에 관한 연구,” 지식경영연구, 제5권, 제2호, 2004, pp. 1-23.
- 박태환, 김수환, 장재영, “SNS(Social Network Services) 내에서 정보보안 지식 공유의도에 미치는 영향 요인,” 한국전자거래학회지, 제20권, 제1호, 2015, pp. 1-22.
- 박희성, “가상 공동체 의식이 전자 상거래 소비자의 충성도에 미치는 영향,” 연세대학교 석사학위논문, 1999.
- 방형욱, 최용석, “구전정보 특성이 태도 및 행동의도에 미치는 영향 - 소셜미디어 외식 정보이용자를 중심으로 -,” 관광연구, 제30권, 제4호, 2015, pp. 73-92.
- 양미영, “호텔 접객 종사자의 조직 내 지식 공유의 유형과 서비스 품질 자기효능감에 관한 연구,” 가천대학교 박사학위논문, 2014.
- 엄묘섭, “시민사회의 문화와 사회적 신뢰,” 문화와 사회, 제3권, 2007, pp. 7-45.
- 엠브레인 트렌드모니터, ‘취향’과 ‘관심사’를 따라, 다시 ‘인터넷 커뮤니티’에 모이는 사람들, 2017. URL: <https://www.trendmonitor.co.kr/tmweb/trend/allTrend/detail.do?bIdx=1608&code=0101&trendType=CKOREA> (Accessed on Feb. 28, 2018).
- 오승원, 박경수, “온라인 실행공동체에서 구성된 간 지식 공유에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 한국경영교육학회, 제27권, 제3호, 2012, pp. 147-170.
- 유영만, 이선, “실천공동체 성과 평가기준 개발,” 교육정보미디어연구, 제10권, 제1호, 2004, pp. 5-34.
- 유원석, “가상 공동체에서 구성원의 행동과 공동체 의식에 영향을 미치는 요인들에 관한 탐험적 연구,” 연세대학교 석사학위논문, 2001.
- 유일, 최혁라, “온라인커뮤니티, 사회적영향, 플로우, 지각된 유용성, 이용의도에 미치는 영향: 싸이월드를 중심으로,” 정보시스템연구, 제17권, 제2호, 2008, pp. 113-135.
- 이건창, 신성우, 정남호, 조남용, 이현정, 이재

- 하, “가상 공동체에서 리더십 스타일과 팀 성과에 관한 실증연구,” 지식경영연구, 제9권, 제4호, 2008, pp. 127-142.
- 이국용, “가상커뮤니티에서의 구성원 소속감에 영향을 미치는 요인,” 한국경영과학회지, 제35권, 제1호, 2010, pp. 19-45.
- 이문봉, 김은정, “온라인 커뮤니티에서 개인의 참여 동기와 사회적 영향 요인이 몰입에 미치는 영향,” 정보시스템연구, 제14권, 제2호, 2005, pp. 191-214.
- 이재홍, 김은정, 안중호, “가상 지식실행공동체에서 개인요인과 사회관계요인이 지식 공유 활동에 미치는 영향,” 한국전자거래학회지, 제17권, 제2호, 2012, pp. 23-38.
- 이상호, 이원우, “변형적 리더십의 동기부여적 효과-셀프에피커시이론을 중심으로-,” 조직과 인사관리연구, 1995, pp. 53-72.
- 이형용, 안현철, “대중 집단지성의 사용자 수용 모형에 관한 연구,” Journal of Information Technology Applications & Management, 제17권, 제4호, 2010, pp. 1-17.
- 이향수, “공공기관의 인적자원관리가 지식 공유 및 지식 활용에 미치는 영향,” 정보관리학회지, 제28권, 제3호, 2011, pp. 239-256.
- 장승훈, 노명화, 안상철, 손승연, “조직동일시가 지식 공유행동에 미치는 영향 : 직업적 자기효능감의 매개효과를 중심으로,” 인적자원관리연구, 제21권, 제3호, 2014, pp. 217-239.
- 전주환, “지식공유 가상커뮤니티에서 지식기여 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 연세대학교, 석사학위논문, 2010.
- 전현규, 김민용, “온라인 채용시험정보 커뮤니티 내에서 지식 공유의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 지식경영연구, 제14권, 제2호, 2013, pp. 72-89.
- 전현규, 이진창, “온라인 커뮤니티에서 개인의 감정과 공동체 의식(SOVC)이 사용자의 지식 공유의도에 미치는 영향에 관한 실증연구,” 경영학연구, 제44권, 제6호, 2015, pp. 1473-1510.
- 정범구, “가상조직에서의 신뢰 구축방안,” 경영경제연구, 제28권, 제1호, 2005, pp. 137-158.
- 정은지, 김성용, 안성익, “자기효능감 및 주도적 성격이 지식 공유의도에 미치는 영향: 교환이데올로기 조절효과 중심,” 대한경영학회 2016년 추계학술대회 발표논문 10월, 2016, pp. 441-457.
- 전성률, 김경호, “온라인에서 양면구전이 소비자의 브랜드 태도에 미치는 영향,” 마케팅연구, 제27권, 제1호, 2012, pp. 45-66.
- 정재환, 양성병, 김영걸, “온라인 지식네트워크 내에서의 지식 기여 및 지식 활용 활동에 영향을 미치는 요인,” 한국경영과학회지, 제34권, 제3호, 2009, pp. 1-27.
- 천덕희, 이현주, “여행업의 온라인 구전정보 특성이 신뢰와 구전수용 및 확산, 구매의도에 미치는 영향,” 고객만족경영연구, 제14권, 제1호, 2012, pp. 83-100.
- 하동희, 이형룡, “온라인 관광 커뮤니티 특성이 정보 유용성, 긍정적 감정, 지속적 이용

- 의도에 미치는 영향: 정교화 가능성 모델을 중심으로,” *관광연구*, 제33권, 제1호, 2018, pp. 163-183.
- 홍종필, “팬 커뮤니티의 공동체 의식이 동일시, 신뢰, 그리고 자발적 행위에 미치는 영향: 소녀시대 팬 커뮤니티를 중심으로,” *세종대학교 석사학위논문*, 2011.
- Abdelkader, S., and Bouslama, N., “Adolescents Sense of Community: A New Measurement Scale,” *Journal of Marketing Research & Case Studies*, Vol. 2014, Article ID 255150, pp. 1-10.
- Abfalter, D., Zaglia, M. E., and Mueller, J., “Sense of Virtual Community: A Follow up on its Measurement,” *Computers in Human Behavior*, Vol. 28, No. 2, 2012, pp. 400-404.
- Ajzen, I. and Fishbein, M., *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Prentice-Hall, 1980.
- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., and Lee, J. N., “Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-psychological Forces, and Organizational Climate,” *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 1, 2005, pp. 87-111.
- Buckner, J. C., “The Development Of An Instrument To Measure Neighborhood Cohesion,” *American Journal of Community Psychology*, Vol. 16, No. 6, 1988, pp. 771-791.
- Chakravarty, A., Liu, Y., & Mazumdar, T., “The differential effects of online Word-of-Mouth and critics' reviews on pre-release movie evaluation”, *Journal of Interactive Marketing*, 2010, Vol. 24, No. 1, pp. 185-197.
- Compeau, D. R. and Higgins, C. A., “Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test,” *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, 1995, pp. 189-211.
- Constant, D., Sproull, L. and Kiesler, S., “The Kindness of Strangers: The usefulness of Electronic Weak Ties for Technical Advice,” *Organization Science*, Vol. 7, No. 2, 1996, pp. 119-135.
- Crosby, L. L., Evans, R. E. and Cowles, D., “Relationship Quality in Services Selling An Interpersonal Influence Perspective,” *Journal of Marketing*, Vol. 54, 1990, pp. 68-81.
- Davenport, T.H. and Prusak, L., *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Harvard Business School Press, Boston, MA, 1998.
- Davidson, W. B., and Cotter, P. R., “Measurement of sense of community within the sphere of city,” *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 16, No. 7, 1986, pp. 608-619.
- DeLone, W. H., and McLean. E. R., “Information Systems Success: The

- Quest for the Dependent Variable,” *Information Systems Research*, Vol. 3, No. 1, 1992, pp. 60-95.
- Dutta, A., Kankanhalli, A., and Roy, R, “The Dynamics of Substantiality of Electronic Knowledge Repositories,” *ICIS 2007 Proceedings*, 2007, Paper 52 <http://aisel.aisnet.org/icis2007/52>.
- Doolittle, R. J., and Macdonald, D., “Communication and a sense of community in a metropolitan neighborhood: A factor analytic examination,” *Communication Quarterly*, Vol. 26, No. 3, 1978, pp. 2-7.
- Fishbein, M., and Ajzen, I., *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, 1975.
- Glynn, T. J, “Psychological Sense of Community: Measurement and Application,” *Human Relations*, Vol. 34, 1981, pp. 789-818.
- He, W., and Wei, K. K., “What Drives Continued Knowledge Sharing? An Investigation of Knowledge-contribution and-seeking Beliefs,” *Decision Support Systems*, Vol. 46, No. 4, 2009, pp. 826-838.
- Hanna, N., and Wozniak, R., *Consumer Behavior: An Applied Approach*, Prentice-Hall, 2001.
- Jones, Q., “Virtual Communities, Virtual Settlements & Cyber-Archaeology: A Theoretical Outline,” *Journal of Computer Mediated Communication*, Vol. 3, No. 3, 1997.
- Kankanhalli, A., Tan, B. C., and Wei, K. K, “Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation,” *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 1, 2005, pp. 113-114.
- Kim, A. J., *Community Building on the Web*, Peachpit Press, 2000.
- Kogut, B., and Zander U., “Knowledge of the Firm and the Evolutionary Theory of the Multinational Corporation,” *Journal of International Business Studies*, Vol. 24, No. 4, 1993, pp. 625 - 645.
- Koh, J. and Kim, Y. G., “Sense of Virtual Community: A Conceptual Framework and Empirical Validation,” *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 8, No. 2, 2003, pp. 75-94.
- Lin, H. F., “The Role of Online and Offline Features in Sustaining Virtual Communities: An Empirical Study,” *Internet Research*, Vol. 17, No. 2., 2007, pp. 119-138.
- Ma, M., and Agarwal, R., “Through a Glass Darkly : Information Technology Design, Identity Verification, and Knowledge Contribution in Online Communities,” *Information Systems Research*, Vol. 18, No. 1, 2007, pp. 42-67.
- McDermott, R, “Knowing in community: 10

- critical success factors in building communities of practice,” *IHRIM Journal*, Vol. 4, No. 1, 2000, pp. 19-26.
- McMillan, D. W. and Chavis, D. M., “Sense of Community: A Definition and Theory,” *Journal of Community Psychology*, Vol. 14, 1986, pp. 6-23.
- Nahapiet A., and Ghoshal S., “Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage,” *Academy of Management*, Vol. 23, No. 2, 1998, pp. 242-266.
- Oh, H. J., Ozkaya, E., and LaRose, R., “How does Online Social Networking Enhance Life Satisfaction? The Relationships Among Online Supportive Interaction, Affect, Perceived Social Support, Sense of Community, and Life Satisfaction,” *Computers in Human Behavior*, Vol. 30, 2014, pp. 69-78.
- Purvis R., Sambamurthy, V., and Zmud, R., “The assimilation of knowledge platforms in organizations : an empirical investigation,” *Organization Science*, Vol. 12, No. 2, 2001, pp. 117-135.
- Poplin, D. E., *Communities: A Survey of Theories and Methods of Research*, MacMillan Publishing Company, 1979.
- Preece, J., “Sociability and Usability in Online Communities: Determining and Measuring Success,” *Behaviour and Information Technology*, Vol. 20, No. 5, 2001, pp. 347-356.
- Rheingold, H. L., “Virtual Communities and the Well,” *GNN Magazine*, No. 1, 1993.
- Sharratt, M., and Usoro, A., “Understanding Knowledge-sharing in Online Communities of Practice,” *Electronic Journal on Knowledge Management*, Vol. 1, No. 2, 2003, pp. 187-196.
- Steckler, N., and Fondas, N., “Building team leader effectiveness: A diagnostic tool,” *Organizational Dynamics*, Vol. 23, No. 3, 1995, pp. 20-35.
- Wang, S., and Noe, R., “A Review and Directions for Future Research June”, *Human Resource Management Review*, Vol. 20, No. 2, 2010, pp. 115-131.
- Wasko, M., and Faraj, S., “It is What One Does: Why People Participate and Help Others in Electronic Communities of Practice,” *The Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 9, No. 2, 2000, pp. 155-173.
- Wasko, M., and Faraj, S., “Why should I share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice”, *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 1, 2005, pp. 35-57.
- Wixom, B. H., and Todd, P. A., “A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance,” *Information Systems Research*, Vol. 16, No. 1, 2005, pp. 85-102.
- Williams, R. L. and Cothrel, J., “Four Smart

Ways to Run Online Communities,”
Sloan Management Review, Vol. 41,
No. 4, 2000, pp. 81-91.

Zhao L. Lu, Y., Wang, B., Chau, P. Y. K., and
Zhang, L. “Cultivating the sense of
belonging and motivating user
participation in virtual communities,”
*International Journal of Information
Management*, Vol. 32, No. 1, 2012, pp.
574-588.

최 경 선 (Choi, Kyungsun)



금오공과대학교에서 컴퓨터공학 석사를 취득하였으며, 국민대학교 비즈니스 IT전문대학원에서 비즈니스IT 전공으로 박사과정을 수료하였다. 현재 KB국민카드 IT본부 차장으로 재직 중이며, 주요 관심분야는 Virtual community, Sense of virtual community, Knowledge sharing 등이다.

안 현 철 (Ahn, Hyunchul)



KAIST 테크노경영대학원에서 경영공학 석사와 박사를 취득하고, 현재 국민대학교 비즈니스IT전문대학원 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 금융 및 고객관계관리 분야의 인공지능 응용, 정보시스템 수용과 관련한 행동모형 등이다.

<Abstract>

Knowledge Sharing Model in Virtual Communities Considering Personal and Social Factors

Choi, Kyungsun · Ahn, Hyunchul

Purpose

Virtual communities (VCs) are becoming ever more important in these days, sometimes more than offline communities. Notably, they have become significant sources of knowledge sharing. Therefore, in order to foster a VC, it is very important to understand why people share their knowledge in the VC. Under this background, this paper aims at proposing the behavioral model best explains knowledge sharing activities in VCs.

Design/methodology/approach

We basically design our behavioral model for knowledge sharing in VCs based on theory of reasoned action (TRA). However, to understand knowledge sharing in VCs better, we specify knowledge sharing by dividing it into knowledge contribution and knowledge use. Also, instead of 'subjective norm', we adopt 'sense of virtual community (SOVC)' as a main social factor, which has been found to be important in the literature. We also include the antecedents such as 'quality of the shared knowledge', 'trust in community members', 'passion of the community leader', 'reciprocity', and 'self efficacy', which affect VC users' attitude towards knowledge sharing and SOVC. To test the hypotheses in our proposed model, we collected 253 valid surveys from the VC users. Structural equation modeling (SEM) using AMOS 23 is employed to assess the relationships proposed as the hypotheses.

Findings

Major findings are as follows. SOVC positively affects both intention to contribute knowledge and intention to use knowledge. And, trust in community members positively affects the attitude towards knowledge use and SOVC. The attitude towards knowledge use is also affected by the quality of the shared knowledge. Reciprocity is found to strongly positively affect the attitude

towards knowledge contribution. However, passion of the community leader and self efficacy are found to have insignificant effect on SOVC and the attitude towards knowledge contribution respectively. Our study sheds a light on how to foster VCs from the perspective of knowledge management.

Keyword: Knowledge sharing, Virtual community, Sense of virtual community, Trust in members, Theory of reasoned action

* 이 논문은 2018년 12월 20일 접수, 2019년 2월 14일 1차 심사, 2019년 3월 26일 게재 확정되었습니다.