

정보 소유감 구성 요소와 선행 요인 및 정보 공유 효과에 대한 연구

박 준 용, 신 민 수

정보기술경영학과, 한양대학교 일반대학원
133-792 서울, 성동구 행당동 17 산학기술관 509
Tel: +82-2-2220-4777, E-mail: madcat77@hanyang.ac.kr

Abstract

정보 공유에 있어서 가장 기본이 되는, 정보를 공유하고자 하는 의지에 영향을 미치는 정보 소유감의 구성 요소와 소유감의 정도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 분석하고, 정보 소유감이 정보를 주고 받는 환경과 대상의 어떠한 측면에 영향을 받고, 정보 공유를 통한 업무 성과에 어떠한 결과를 초래하는지 살펴본다.

Keywords:

지식공유, 정보공유, 정보 소유감, 지식경영

1. 서 론

21세기 정보사회 또는 지식사회에서는 정보와 지식이 부를 산출하는 국가의 주요한 자산으로 인식되고, 평가 받고 있다. 이와 같은 지식중심 사회에서는 권력이 자본 소유자보다는 지식 소유자에게 있으며, 기업의 부가가치는 토지, 자본, 노동과 같은 전통적 생산요소보다는 정보와 지식이라는 새로운 요소로부터 창출된다.

인터넷의 발전을 통해 정보 유통 속도가 가속화되면서 지식과 정보가 중요한 경제적 자원으로 등장하고 결정적인 경쟁의 도구로 이용되고 있고, 새로운 정보를 얻기 위한 노력이 커짐에 따라서 정보공유 및 활용에 대한 관심이 높아지고 있다. 특히 웹 블로그

형태의 개인 미디어의 관심이 높아 짐에 따라서 미니홈피, 블로그, 웹하드, 등을 통해서 지식과 정보의 공유와 전달이 빠르게 증가하고 있다.

현대 사회에서 개인, 조직 등은 웹 상에서만 아니라 일반생활에서도 정보와 지식의 교환을 통해 많은 정보를 공유하고 습득한다. 우리가 현재 살고 있는 지식사회는 매우 복잡다단하여서 혼자서 모든 것을 할 수 없으므로 경쟁이 아니라 협력이 필수적이다. 특히 사회 및 조직 구성원이 보유하고 있는 지식과 정보를 공유하는 것이 사회 및 조직 전체에게 이익이 된다는 인식이 필요한데, 이러한 지식과 정보의 공유의 효율성을 증대시키고 소기의 목적을 달성하기 위해서는 정확하고 가치 있는 정보의 제공이 매우 중요한 기본 요소이다.

현재까지 정보, 지식 공유에 관한 연구 대부분이 조직간, 조직 내 그리고 조직 내의 개인 차원에서의 관점에서 이루어졌고, 성공적인 지식공유를 위한 요인으로 여러 요인들을 다루고 있지만 공유 하고자 하는 개개인의 마인드 향상을 위한 방법, 개개인이 자신의 가진 정보에 대한 소유감등은 연구가 되지 않은 실정이다.

정보 공유의 중요성은 누구나 인식함에도 불구하고 정보 공유가 활성화 되지 못하는 가장 큰 이유로 공유하고자 하는 의식의 부족에 있다고 생각하고, 본 연구에서는 정보 공유에 있어서 가장 기본이 되고 정보를 공유하고자 하는 의지에 영향을 미치는 정보

소유감의 구성 요소와 소유감의 정도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 분석한다. 또한 정보 소유감이 정보를 주고 받는 환경과 대상의 어떠한 측면에 영향을 받고, 정보 공유를 통한 업무 성과에 어떠한 결과를 초래하는지 분석한다.

2. 이론적 배경

2.1 지식공유

지식공유에 대한 다양한 논의들이 전개되고 있으며, 지식공유에 대한 개념 역시 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있다.

기존 문헌에서 제시된 지식공유의 개념을 보면, 지식공유를 조직 내 구성원들 간의 상호작용으로 이해하는 관점(Nelson & Coopriider, 1996; Szulanski, 1996; Hansen, 1999), 지식에 대한 접근과정으로 이해하는 관점(Chakravarthy et al. 1999; 최병석, 이희석, 1999; 조진현 외, 2002), 지식의 이전 및 교환을 강조하는 관점(Ruggles, 1998; Bock & Kim, 2002; 이향수, 2005; 최호진, 2005) 등으로 구분할 수 있다(이홍재, 차용진, 2006).

먼저 지식공유를 조직 내 구성원들 간의 상호작용으로 이해하는 관점으로 Nelson & Coopriider(1996)는 지식공유를 집단성과에 영향을 주기 위한 상호간의 과정으로 파악하고 있으며, Szulanski(1996)는 전수부서와 수혜부서간의 조직 내 지식의 상호교환과정으로, 그리고 Hansen(1999)은 타 부서 사람들과의 견고한 상호관계(네트워크 연결)를 통해 이루어지는 과정으로 정의하고 있다.

지식공유를 지식에 대한 접근과정으로 이해하는 관점으로 Chakravarthy et al.(1999)은 지식공유를 조직 내 한 부서(unit)가 타 부서의 특출한 역량이 되는 지식에 접근할 수 있도록 하는 과정으로 정의하고 있으며, 최병석, 이희석(1999)과 조진현 외(2002) 역시 지식공유를 기술적, 조직적 기반을 제공하여 지식에 대한 접근성을 확보하기까지의 제반 과정으로 정의하고 있다.

한편 지식공유를 지식의 이전 및 교환을 강조하는 관점으로 Bock & Kim(2002)은 지식공유를 조직 내에서 개인 간 지식의 이전 또는 배포 활동으로 정의하고 있으며, Ruggles(1998: 81)와 이향수(2005:276)는 개인 또는 조직의 지식을 조직의 다른 구성원들과 공유할 수 있도록 이전하는 활동으로 정의하고 있다. 최호진(2005: 174) 역시 조직의 한 부분이 확보한 지식을 다른 부분으로 전파하는 정도로 정의하고 있다.

지식공유에 관한 여러 의견을 종합해 볼 때 지식공유란 인적, 기술적 네트워크를 기반으로 자신의 지식을 다른 조직구성원과 기꺼이 교환하는 상호작용 과정으로 정의할 수 있다.

2.2 사회적 교환 이론

Constant 등은 개인들은 왜 정보를 서로 교환하고 공유하려 하는가? 라는 질문에 대한 답을 상호의존 이론(interdependence theory)에서 찾을 수 있다고 주장하고 있다. 이러한 상호의존 이론은 사회적 교환 이론(social exchange theory)으로도 불린다. 사회적 교환 이론은 개인들 간의 정보공유에 대한 이론적 배경을 형성한다.

Blau에 의하면 상호의존 이론에서는 개인들이 무형(intangible)의 비용 대비 이득(benefic/cost) 차원의 경제적/사회적 교환 관점에서 상호작용이 발생한다고 주장하고 있다. 즉, 사회적 교환 관점에서 개인들은 존경심, 명예심, 우정, 책임감 등과 같은 무형의 이득과 보상에 대한 지각으로 인해 상호작용을 하게 된다는 것이다. 이러한 무형의 이득들로 인해 개인들은 명시적 규범과 규칙에 의한 상호작용보다 자발적으로 상호작용을 하려는 의도가 높아지게 된다는 것이다.

2.3 심리학적 소유감

사람은 어렸을 때부터, “내 공”, “내 것” 과 같은 소유의 감각을 경험한다. 또한 “나의(my)” 와 “내 것(mine)” 이라는 표현은 사물과의 관계를 묘사하는데 자주 사용되는 단어이다(Furby, 1980). 이러한 특별한 소유

관계는 대상(자연상의 물질 혹은 비물질)이 심리적으로 자리 잡았을 때 발전된다. 사물이 개인에게 “내 것(mine)” 이 되는 것이 바 이러한 단계이며, 개인은 그 사물 내에 존재하는 자기 자신을 발견하게 된다(Kline.L.W, 1899).

Kurt T. Dirk et al (1996) 는 심리학적 소유를 “개인이 소유의 대상이나 대상의 일부가 자신의 것이라고 느끼는 상태” 로 정의 했다. 다시 말하자면 심리학적 소유감을 가지고 있다는 것은 심리적으로 어떠한 사물과 연관되어 있고, 그 사물을 소유하려는 정서(feelings of possessiveness)를 가지고 있다는 것을 의미한다.

많은 심리학자들은 개인과 개인이 소유하고 있는 사물 사이에 특별한 정신적 관계(special bond)에 대해 논의해 왔다. (Allport, 1968; Beggan, 1992; James, 1890). 심리학자들에 의하면, 개인들은 무엇이 “나 (자신)” 이고 무엇이 “나의 것 (소유물)” 인지를 구별하지 않는다. Belk(1988)에 의하면, 소유는 개인의 “확장된 자아(extended self)” 의 한 부분이 된다. 또한 Wilpert(1991)는 “심리학적 소유는 개인과 물질 혹은 비물질간의 경험된 관계를 반영한다” 고 하였다. James(1980)은 소유는 tool, workplace, subordinates, 그리고 computer와 같은 객체에 대해서 느끼는 감정이라고 했다. 뿐만 아니라 아이디어와 발명 그리고 학술에 대해서도 같은 감성을 느낀다고 했다.

2.4 정보 소유감

소유를 심리학적으로 정의 하면, 특정한 대상을 향한 ‘나의 것이다.’ 라는 소유감을 말하고, 대상과 자신의 경험을 통해 가까운 관계가 형성되어 확장된 자아의 일부가 된다. 또한 소유의 대상에 대한 개인의 인식, 생각 등을 반영한다.

본 연구에서는 개인이 자신의 정보와 지식 등에 대해서 느끼는 소유감에 대해서 정보 소유감 이라고 정의 한다.

정보 소유감이란 경제적인 효과를 얻는 절대적인 정보, 지식뿐만 아니라 어떠한

영역에서도 자신이 특별하게 알고 있다고 생각 되는 정보를 가지고 있을 경우 그 정보에 대한 개인적인 가치에 대한 느낌이다.

정보 소유감은 우리 주위에 많은 사례를 통해서 살펴 볼 수 있다. 온라인 게임에서의 노하우, 조용하고 한적한 낚시터, 자신만의 독특한 분재 법 등 에서 볼 수 있는 금전적 가치는 없지만 타인이 모르는 정보를 가진 사람들에게서 소유감등을 볼 수 있다.

3. 연구모형 및 가설의 설정

3.1 Cost

- | |
|---|
| <p>H1. 정보획득의 시간적 비용은 정보 소유감 형성에 정의 영향을 미칠 것이다.</p> <p>H2. 정보획득의 노력적 비용은 정보 소유감 형성에 정의 영향을 미칠 것이다.</p> <p>H3. 정보획득의 금전적 비용은 정보 소유감형성에 정의 영향을 미칠 것이다.</p> |
|---|

획득 비용(Acquisition Cost)은 대상을 획득 하는데 소요되는 비용(금전, 시간, 노력 등)을 말한다. 지식을 획득하는데 비용이 소요되면 지식을 얻는 데 소유감과 성취감이 높아져 그만큼 개인은 소유한 지식에 대한 소유감이 높아질 것이다. 반면 정보를 획득하는데 비용이 소요되면 그만큼 개인은 정보 소유감이 커질 것이므로 타인으로부터 이에 대한 보상을 받지 않는 상황에서는 공유하고 자 하는 의지가 떨어질 것이다.

3.2 Power

- | |
|---|
| <p>H4. 승진등에 있어서 유리한 정보는 정보 소유감에 정의 영향을 미친다.</p> <p>H5. 조직내 파워형성에 유리한 정보는 정보 소유감에 정의 영향을 미친다.</p> <p>H6. 금전적인 이익을 주는 정보는 정보 소유감에 정의 영향을 미친다.</p> |
|---|

Gray(2001)는 지식공유자가 자신의 지식으로 얻을 수 있는 이익을 포기한다고 했고,

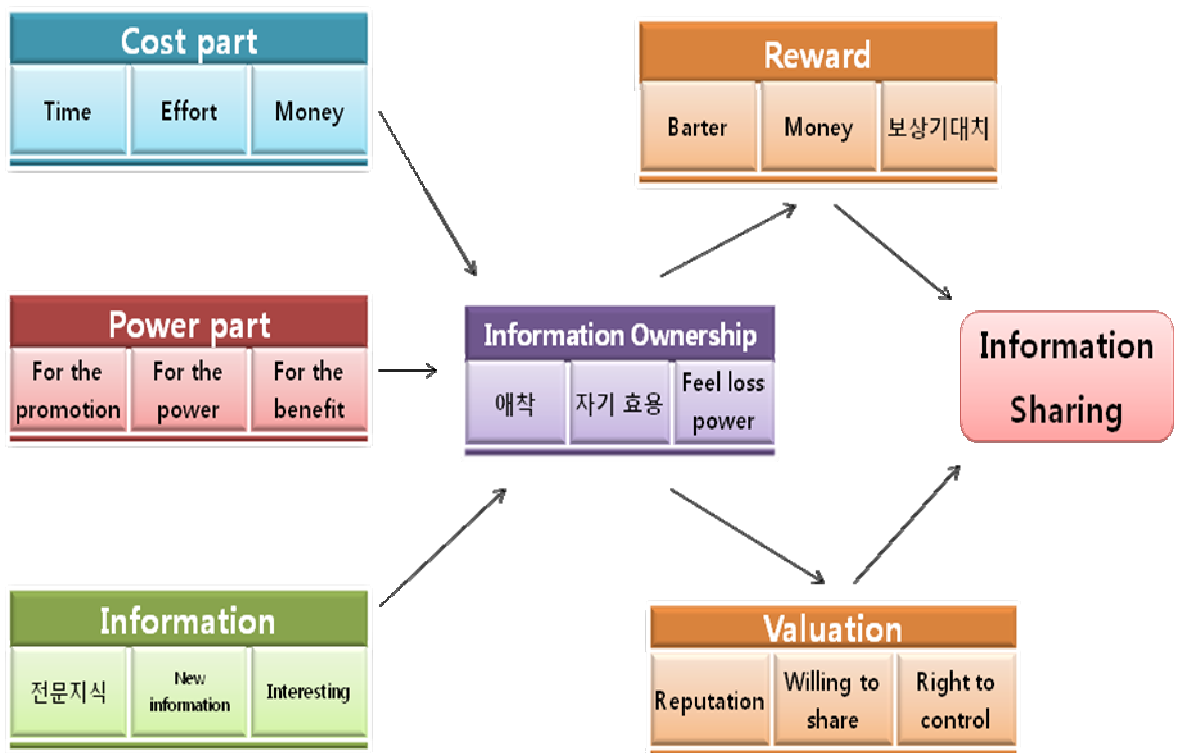


그림 1. 연구 모형

그러므로 지식의 공유는 조직 내에서 개인 의 위치와 파워에 감소의 영향을 준다고 했다. (Atreyi Kankanhalli, 2005) 조직 내에서 승진과 파워에 영향을 줄 수 있는 정보일수록 더욱 정보 소유감이 커질 것이고, 직접적인 금전적 이익에 관련된 정보 또한 정보 소유감에 정의 영향을 미칠 것으로 예상하였다.

새로운 지식과 정보를 얻고자 하는 사람들을 말한다. 이러한 정보 탐색자가 많이 원하는 정보를 가지고 있는 사람일수록 정보에 대한 소유감이 크다고 본다. 관심분야에 관한 정보는 지극히 주관적 이지만 그렇기에 더욱더 정보 소유감에 정의 영향을 준다고 예상하였다.

3.3 Information

- H7. 전문성이 있는 정보 일수록 정보 소유감에 정의 영향을 미친다.
- H8. 새로운 정보 일수록 정보 소유감에 정의 영향을 미친다.
- H9. 관심분야의 정보 일수록 정보 소유감에 정의 영향을 미친다.

전문적인 지식, 기존에 없었던 새로운 정보와 정보작성자의 관심분야에 대한 정보를 정보 소유감에 미치는 영향요인으로 보았다. 일반적인 정보와는 다르게 보다 전문성이 필요한 정보와 지식일수록 더욱 개인에게 정보 소유감이 있다고 보았다. 정보 탐색자들은

3.4 Information Ownership

Schultz (1989)는 애착(attachment)을 물질적 객체 소유의 다면적 속성이라고 정의 하였는데, 다면적 속성이란 개인이 자신과 특정 사물간의 인지된 연결 정도를 나타낸다고 하였다. 이러한 애착은 심리적 소유를 잘 보여주는 것이며, 특정한 물질적 대상간의 다면적인 소유를 물질적 소유 애착이라고 한다. 여기에는 아홉 가지의 특성이 있다. 1) 특정한 물질적 대상의 대한 애착의 형태(제품 카테고리, 브랜드의 대상이 아님) 2)법적으로나 물리적으로 소유할 필요는 없고 단지 심리학적으로 저것이 나의 것이라고 느끼는 것이다. 3) 애착은 자아의 확장이며, 4) 일상화되지 않고 독특한 소유, 5) 사람과

소유간의 개인적인 역사 6) 상대적으로 강하고 약한 ‘정도’의 문제이다. 7) 애착은 다면적이고 8) 정서적으로 복잡하고 9) 정적으로 계속 유지되는 것이 아니라 동적으로 변한다(Susan S.K.Stacey M.B.2004) 일반적으로 애착을 덜 갖는 소유는 거의 정서적으로 중요성을 갖지 않고, 높은 애착을 가진 소유는 정서적 중요성을 갖게 된다(Ball 2001).

조직에서 사람들이 전문적인 지식을 공유할 때, 그들은 그들이 지식을 가지고 있고 그것을 공유할 수 있다는 것에 대한 자신감을 얻고, 그러한 자신감의 획득은 보다 많은 자기효용의 이익을 가져온다.

마지막으로 자기 지식 파위의 손실 느낌 요인은 사회적 교환 이론에 그 기반을 두고 있다. 지식수여자 들은 미래 성과의 확실한 기대 없이도 그들의 지식을 공유하기 때문이다. 지식공유자들이 지식을 이동시키는 것과 관련하여 조직 안에서 자기 지식 파위의 손실을 인식하는 것은 정보 소유감의 한 요인으로 본다.

3.5 Reward

H13. 보상은 정보의 공유에 정의 영향을 미친다.

정보수여자에 대한 보상이 중요한 이유는 지식을 제공하는 사람에게 적절한 보상이 주어지지 않는다면 구성원들은 자신의 정보와 지식을 기꺼이 제공하려 들지 않을 것이기 때문이다. 특히 자신의 정보에 대해서 정보 소유감을 가지는 경우에는 공유를 위해서는 더욱더 중요하다.

정보공유활동은 참여자의 시간, 노력비용 등을 요하기 때문에 이러한 비용적인 면과 정보 소유감을 능가하는 혜택이 예상될 때 비로서 정보수여자로서의 역할을 수행할 것이다. 객관적인 평가와 공정한 보상이 이루어질 때 조직구성원은 자신의 지식이 노출되는 위험을 감수하게 되고 공유 활동에 동참하게 될 것이다(Marshall, 2001; Huber, 1991).

물물교환(barter) 방식의 보상은 자신의 생각하는 정보의 가치와 비슷하거나 필요한 정보를 서로 교환하는 것으로, 야구나 축구

등의 스포츠 팀에서 하는 트레이드와 같은 개념으로 이해할 수 있다.

Impoe는 지식근로자들에 대한 금전적 혹은 비금전적 보상의 형태를 제시하고 금전적인 보상을 강조 하였다. 금전적인 보상은 정보수여자에게 정보의 금전적인 보상을 지불하고 정보를 공유하는 방식이다.

반면 O'Dell & Grayson 는 내적인 금전적 보상보다 업무자체로부터 보상을 강조하였다. 즉, 지식과 정보가 기여되어질 때 각각의 개인들은 그들 스스로를 위한 어떤 가치를 보상받을 수 있다고 기대되어질 때 다른 사람들을 위한 자신의 공헌에 대해 더 가치 있는 노력을 들일 것이며 새로운 가치가 창조 되어질 것이라고 생각하는 것이다. 결국 정보 공유가 이루어짐에 있어 정보수여자가 공유에 기여하여 기대되어지는 보상은 정보 전달과 공유 활동에 있어 영향을 준다고 말할 수 있다.

3.6 Valuation

H14. 평가는 정보의 공유에 정의 영향을 미친다.

조직, 집단 내에서 정보 기여자의 명성은 정보 공유에 있어서 많은 영향을 미친다. 정보 기여자는 개인의 명성 유지 혹은 상승을 위해서 더욱더 정보 공유 활동을 활발하게 하게 된다.

제어권은 대상에 대해 제공자 또는 소유자가 제어(control)할 수 있는 정도를 나타낸다. 공공(public)의 공간에 정보 등을 제공한 이후에 자신의 정보에 대해 제어권이 보장되면 정보 제공자는 정보 제공자는 여전히 자신이 정보를 소유하고 있다고 느끼기 때문에 공유활동에 대해서 거부감이 낮아 질 것이다.

공유의지(willing to share)는 정보를 다른 사람과 공유할 의사가 있는 정도를 말한다. 정보공유에 대해서 특별한 가치를 원하지 않고 이타심, 봉사심 에 의해서 정보를 자유롭게 공유하고자 하는 마음이다. 이타심은 비록 자신에게 해가 되더라도 남에게 이득을 주는 행동이다(Hoffman, M.L., 1981). 이러한 이타심은 합리성과 반대되는 것으로 합리성은 자신은 해를 입지 않으려고 하는 것이지만

이타심은 해를 입더라도 남에게 이득을 주려고 하는 것이다.

4. Literature review

본 연구에서는 정보를 공유하고자 하는 의지에 영향을 미치는 정보 소유감의 구성 요소와 소유감의 정도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 살펴보고 정보 소유감이 정보를 주고 받는 환경과 대상의 어떠한 측면에 영향을 받고, 정보 공유를 통한 업무 성과에 어떠한 결과를 초래하는지 분석한다. 이를 통해 본 연구에서는 활발한 정보공유와 교환이 이루어 지는 방안을 제시 함으로써 지식 기반사회와 지식경영을 위한 기업문화 형성 전략수립에 공헌하고자 한다.

5. References

[1] Atreyi Kanhanhalli, Bernard C.Y.Tan, Kwok-Kee Wei (2005). "Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: an empirical investigation" MIS Quarterly Vol.29 No.1, pp. 113-143

[2] Ronald C. Anderson; D. Scott Lee, "Ownership Studies: The Data Source Does Matter" *The Journal of Financial and Quantitative Analysis*, Vol. 32, No. 3. (Sep., 1997), pp. 311-329.

[3] Marshall Van Alstyne Erik Brynjolfsson Stuart E. Madnick, "Why not One Big Database? Principles for Data Ownership", 1992

[4] Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411-423.

[5] Constant, D., Kiesler, S. and Sproull, L., "What's Mine is ours, or is it? A study of Attitudes about Information Sharing," *InFormation System Research*, Vol.5, No.4(1994), pp 400-421

[6] LINN VAN DYNE1* AND JON L. PIERCE2, Psychological ownership and feelings of possession: three field studies predicting employee attitudes and organizational citizenship behavior, *Journal of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav. 25, 439-459 (2004)

[7] Jon L. Pierce; Tatiana Kostova; Kurt T.

Dirks, Toward a Theory of Psychological Ownership in Organizations, *The Academy of Management Review*, Vol. 26, No. 2. (Apr., 2001), pp. 298-310.

[8] Alavi, M. & Leidner, Dorothy E. (2001). "Review: Knowledge Management and Knowledge Management System: Conceptual Foundations and Research Issues", *MIS Quarterly*, 25(1): 107 ~ 136.

[9] Chkravarthy, B., Zaheer, A., & Zaheer, S. (1999). "Knowledge Sharing in Organizations: A Field Study," *Organization Science Research Workshop on Management*, pp. 327-342.

[10] Ruggles, R. (1998). "The State of the Notion: Knowledge Management in Practice," *California Management Review*, Vol. 40, pp. 80-89.

[11] Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., & Lee, J. N. (2005). "Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Role of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate," *MIS Quarterly*, Vol. 29, pp. 87-112.

[12] Kankanhalli, A., Tan, B. C., & Wei, K. K. (2005). "Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation," *MIS Quarterly*, Vol. 29.

[13] 김성희. 1999. "지식관리시스템의 단계별 분석 및 구축방안에 관한 연구", *情報管理學會誌* 제16권, 제2호. pp. 165-182.

[14] Nonaka, I. "Knowledge-Creating Company", *HBR*, 69 Nov-Dec, pp.96~104

[15] 강여진. (2005). 지식공유 영향요인이업무성과에 미치는 영향. 「한국행정논집」, 17(2): 432 ~ 458.

[16] 김경규.김범수.송세정.신호경. (2005). 지식공유 의도와 지식관리시스템이사용. 「경영정보학연구」, 15(3): 65 ~ 89.

[17] 김효근.성은숙.이현주. (2002). 조직구성원의 지식기여에 대한 평가 및 보상이 지식기여도에 미치는 영향에 관한 탐색적 사례연구: 컨설팅 산업을 중심으로. 「지식경영연구」. 3(1): 75 ~ 92.

[18] 이흥재.권기현.차용진, "지식공유의 영향요인에 관한 실증연구: 평가, 보상, 지식품질, 지식공유의 인과관계 모형검증", 「한국행정연구」 제15권 제2호(2006여름호), pp. 127~156