

정보공유 네트워크의 조직 내외부 활용에 관한 사례 연구: 질적 연구를 바탕으로

A Case Study on the Internal and External Use of Information Sharing Network: A
Qualitative Approach

김종혁 (Jonghyuk Kim)

연세대학교 정보대학원 박사, 제1저자

김석철 (Suk-Chul Kim)

가천대학교 글로벌경제학과 교수, 교신저자

목 차

I. 서론
II. 이론적 배경
III. 연구 방법 및 결과

IV. 결론
참고문헌
ABSTRACT

국문초록

지식근로자가 증가하고 정보의 종류가 다양해지며, 조직 간 정보의 교환이 빈번해질수록 기업 내부 정보관리시스템에 의존한 분석은 더 이상 효과적이거나 유용하지 않다. 이와 관련하여, 내부 지식정보 시스템 뿐만 아니라, 외부의 정보공유시스템을 활용하는 방안이 최근 더욱 중요한 화두로 떠오르고 있다. 하지만, 조직 내외부의 정보공유시스템 사용에 대한 학문적 연구가 많지 않을뿐더러, 그 정보를 이용하는 사용자의 심리상태나 의도를 파악하는 연구는 거의 전무한 상황이다. 본 연구는 조직 내 지식관리시스템은 물론, 외부의 정보공유시스템을 이용하는 사용자 집단을 대상으로 심층 인터뷰 및 키워드 분석을 실시하여 그들이 가진 정보를 공유하려는 의도와 그 요인을 관찰하였다. 조사 결과, 내부 정보공유의 경우, 조직 내부에서의 업무와 관련된 정보를 공유하고 내부 구성원들 간의 소통을 원활하게 하기 위한 목적이 대부분인 반면, 외부 정보공유시스템을 사용하는 목적은 자신이 보유한 정보를 공유함으로써 얻는 자기 만족감과 가치 있는 정보를 제공했다는 데서 타인으로부터 얻는 신뢰감, 정보를 공유하는 행위로부터 얻는 순수한 희열과 같은 내재적 동기가 주로 반영되었음을 확인할 수 있었다. 본 연구를 통해 사용자들의 관심분야, 업무 관련성, 사용자 맞춤형 UI, UX의 개발, 구성원 간의 다양한 소통을 위한 커뮤니케이션 도구의 개발 등이 매우 중요하다는 실무적 함의를 도출하였다.

주제어 : 정보공유네트워크, 내외부 정보, 지식관리시스템, 사용자 의도, 키워드 분석

I. 서론

조직을 경영하는데 있어 정보는 조직의 성장과 경쟁적 우위 확보를 위한 중요한 원천이며 조직 내부의 모방하기 어려운 운영 프로세스를 통해 새로운 지식을 창조해 나가면서 조직의 성장을 이끄는 원동력으로 인식되어 왔다. 기업이나 정부는 더 많은 정보를 생산해내기 위해 조직원들로 하여금 그들이 가진 경험적 노하우와 같은 개인의 지식이나 조직의 특수 문화를 공유할 수 있는 지식관리시스템 (Knowledge Management System: KMS)을 운영하고 있으며, 이에 따라 기존의 많은 연구는 조직원들로 하여금 시스템에 대한 저항을 최소화하고 사용의도를 높일 수 있는 방안을 마련하는데 주력하며, 조직 구조 및 시스템 특성, 정보를 공유하는 개인적 의도 등을 다룬 연구를 주로 진행하여 왔다.¹⁾

반면, 최근 정보공유에 대한 트렌드는 조직 내 폐쇄적인 성격을 가진 지식공유 시스템과는 다른, 인터넷 환경에서의 정보공유 네트워크로 언제 어디서나 시스템 상에 등록된 정보에 접근할 수 있고 누구나 이용할 수 있는 개방성을 지니고 있다. 예를 들어, 국내 포털 N사의 경우, 지식in 사이트를 통해 자신과 관련 없는 사람들의 질문에 답변을 하는 등 아무런 경제적 보상 없이 인터넷 상에 자신이 가진 정보를 제공하고 심지어, 특정 사이트 또는 시스템에 참여하는 사람들은 자신이 소유한 전문 지식과 노하우를 개방하고 서로 공유하기까지 한다. 이러한 현상은 자신을 적극적으로 표현하려는 개인적 의도나 온라인상에서 나타나는 관계적 요인이 외부적 정보공유를 연구하는데 있어서 고려해야할 상당히 중요한 요인임을 알 수 있으며, 기존의 실증연구는 시장 점유를 위해 서로 경쟁하는 그룹 간 네트워크 연대가 구성원 간 정보공유에 상당히 영향을 미친다는²⁾ 결과를 통해 이 같은 가설을 뒷받침해 준다. 또한 온라인상에서의 정보공유는 관계적 차원에서의 사회적 자본인 신뢰와도 밀접한 관련이 있다. 기존의 많은 연구는 구성원 상호간의 신뢰는 팀이나 조직에서 지식공유를 위한 분위기를 조성하는데 있어 가장 중요한 요소이며,³⁾ 사회적 상호작용 강도와 신뢰는 지식의 교환이나 결합을 위한 접속과 그 교환 가치에 대한 사용자 기대에 상당한 영향을 준다고⁴⁾ 주장한다. 특히, 정부의 지식서비스산업 육성 정책에 있어 개별기업에의 지식서비스 지원과 더불어 지식

1) 김경규, 김범수, 송세정, 신호경, “지식공유 의도와 지식관리시스템의 사용,” 『경영정보학연구』, 15(3), 2005, pp.65-90.

김민철, 강경범, “지식공유 요인에 관한 실증 분석,” 『지식연구』, 2(2), 2004, pp.176-200.

2) Nelson, K. M. & Coopriider, J. G., “The Contribution of Shared Knowledge to IS Group Performance,” *MIS Quarterly*, December, 1996, pp.409-432.

3) Grant, R. M., “Toward a Knowledge-based Theory of the Firm,” *Strategic Management Journal*, 17, 1996, pp.109-122.

4) Lin, H. F., “Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions,” *Journal of Information Science*, 33(2), 2007, pp.135-149.

서비스 제공 및 공유 회사, 전문가 집단의 지식공유에 따른 제도적 지원 등 지식서비스산업 기반조성 정책 강화에 따라 중소기업 경영성과가 개선되었음을 실증적으로 시사하는 연구⁵⁾와 함께, 지식 수출산업과 관련하여 기업 간 협력을 위한 상호서비스 모형, 정부 내 협력을 위한 상호교환 모형 등을 통한 지식 수출기업의 매출 증가를 실증적으로 보여주는 연구도 있다.⁶⁾

이러한 기존의 연구 결과를 바탕으로 본 연구는 내외부 정보공유 네트워크 사용자가 그들의 정보를 공유하고자 하는 개인적 의도와 함께 사회적 자본으로서의 정보를 공유하기 위한 조직간 상호 작용, 즉 관계적 요인이 사용자의 정보공유 의도에 어떤 영향을 미치는지 자세히 살펴보고자 한다. 이를 위하여 본 연구는 내외부 정보공유시스템의 사용의도에 대한 집약적이고 심층적인 의견을 도출하고 분석하기 위해 외부 정보공유 시스템인 국내 유명 지식포털 (Knowledge Portal)인 O사의 시스템과 내부 지식관리시스템을 함께 이용하는 사용자 대상으로 질적 심층 면접을 시행하였으며, 기존 사례연구와 심층 면접 결과를 연계하여 연구의 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 내부지식공유 (지식관리시스템) 및 외부정보공유 (개방형 혁신)

지식관리시스템은 조직 내의 인적자원들이 축적된 개별적인 지식들을 체계화하여 공유하고 기업의 경쟁력을 향상시키기 위한 기업정보시스템을 의미한다.⁷⁾ 지금까지의 기업정보시스템은 기업내외의 영업, 생산, 재무, 노무 등 기업 활동에서 발생하는 정형화된 정보만 관리하여 저장하고, 실제로의 의사결정은 조직 구성원이 직접 수행하는 형태였다. 이로 인해 의사결정의 주체인 조직 구성원이 조직을 떠나면 그가 가진 지적 자산도 함께 소멸되므로 이러한 지적자산의 소실을 막기 위해 축적된 데이터를 기업 내부의 데이터베이스에 보관하여 공유할 수 있도록 하였다. 일반적으로 지식관리시스템을 운영하는 조직은 경쟁력 제고나 비용감소 등의 스스로 설정한 목표를 달성하기 위해 최대한의 역량을 사용하기 위해 내부 역

5) 송거영, 노재환, 유연우, “기업 외부의 지식서비스 활용이 경영성과에 미치는 영향,” 『통상정보연구』, 16(2), 2014, pp.113-129.

6) 이호형, “지식서비스 수출 확대를 위한 협력모형에 관한 연구,” 『통상정보연구』, 17(4), 2015, pp.399-418.

7) Alavi, M. & Leidner, D., “Review : Knowledge Management and knowledge Management System: Conceptual Foundations and research Issues,” *MIS Quarterly*, 25(1), 2001, pp.107-136.

량을 축적하고 공유한다. 이때 역량이란 일상화된 것의 집합체로서 기술, 기술체계, 관리체계 등을 말하며, 더불어 현재 조직의 규범 및 가치 등을 포함하는 개념이다.⁸⁾

본 연구에서 사용하는 외부정보공유와 관련된 기존 이론의 개념은 개방형 혁신과 유사하다고 할 수 있다. 개방형 혁신이란 기업의 개발, 상업화, 연구에 이르는 일련의 혁신과정을 개방하여 외부의 자원을 활용하여 혁신비용을 절감하고 성공가능성을 높여 부가가지 창출을 극대화하는 기업 혁신의 방법론을 의미한다.⁹⁾ Chesbrough는 개방형 혁신 활동을 기업이 기술 혁신과정에서 외부로부터 기술이나 아이디어를 얻는 혁신활동의 내향형 (Outside-in)과 기업이 기술을 외부로 내보내서 자사의 기존 비즈니스모델이 아닌 다른 경로를 통해 상업화를 모색하는 외향형 (Inside-out)으로 구분하였다. 구체적으로 내향형 유형의 활동으로 인소싱 (In-sourcing), 공동연구, 벤처투자를 외향형 유형의 활동들로는 기술자산 판매, 분사화, 프로젝트 공개가 포함된다고 보았으며¹⁰⁾ 외향형 활동으로는 기술판매, 분사화 등이 포함된다고 보았다.¹¹⁾ 더불어, 대표적인 외향형 정보공유 활동으로 온라인 커뮤니티 사이트가 있으며, 김중애는 온라인 지식 커뮤니티에서의 정보공유에 대한 태도와 지식기여 의도에 영향을 미치는 내재적 및 외재적 동기요인의 통합모형을 제시하였다. 이를 통해 즐거움과 자기효능감 (Self Efficacy), 기대된 상호이익 등이 정보공유 및 지식기여에 대한 사용자의 태도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.¹²⁾

2. 지식공유

지식의 공유란 개인 간이나 조직 간 상호작용을 통해 지식을 교환하는 일체의 활동을 말한다. 이러한 지식공유의 개념에 관하여 여러 학자들이 정의내리고 있는 내용을 살펴보면, Henderson 등은 지식공유를 관계를 가지는 조직 구성원들이 공유하고 있는 지식으로써 조직 상호간의 이해라고 정의하며, 이러한 지식공유의 정도가 조직이나 개인들 간의 관계형성에 중요한 요소가 되기 때문에 상대방의 역할에 대한 정확한 이해가 효과적인 업무관계에 중요하다고 주장하였다.¹³⁾ Nelson 등은 지식공유란 정보시스템 관리자 및 일선 관리자가 서로의

8) Leonard-Barton, D., "Core capabilities and core rigidities: A paradox in managing new product development," *Strategic Management Journal*, 13, 1992, pp.111-125.

9) Chesbrough, "Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology," Boston: Harvard Business School Press, 2003.

10) 복득규, 이원희, "한국 제조업의 개방형 기술혁신 현황과 효과 분석," 삼성경제연구소, 2008.

11) 김석관, 장병열, 이윤준, 송종국, 안두현, 이광호, 최지성, "개방형 혁신의 산업별 특성과 시사점", 과학기술정책연구원, 2008.

12) 김중애, "온라인 지식 커뮤니티에서의 지식기여 의도의 동기요인," 『한국문헌정보학회지』, 43(3), 2009, pp.297-312.

13) Henderson, R. & Clark, K., "Architecture Innovation: The Recognition of Existing Product and the Failure of Established

업무성과에 영향을 미치는 요인에 대해 이해하고 인지하는 정도로 정의하였고¹⁴⁾ Chakravarthy 등은 조직 내의 차별적인 역량을 지닌 부서들이 자신들이 가진 지식을 다른 부서가 필요로 하는 경우, 사용이 가능하게 하는 과정이라고 정의하였다.¹⁵⁾ 또한, Chen 등은 지식공유에 대하여 획득한 지식을 다른 사람과 나누거나 교환을 시도하는 행동을 포함하는 개념으로써 다른 사람들에게 지식을 제공하고 재사용을 위해 이를 탐색하는 행동까지도 포함한다고 주장하였다.¹⁶⁾

국내의 연구를 보면, 이향수는 정부조직 구성원들이 맺고 있는 조직 내외부의 인적 네트워크를 통한 지식공유 과정을 사회자본의 측면에서 분석하였다.¹⁷⁾ 김성희 등은 지식경영 및 지식공유의 개념적 정의를 살펴보고 지식공유의 성공요인과 실패요인을 분석하였고¹⁸⁾ 정재승은 200개 이상의 중소기업을 대상으로 설문조사를 실시하여 기업 간 공동연구개발을 통한 정보공유 및 교류가 기술유출 및 기술인력 누수 방지의 해결책이 될 것이라 주장하였다.¹⁹⁾ 조연성은 국내 원자재 수출입 기업을 대상으로 전략적 공급사슬지향성과 공급사슬 성과에 있어서 기업 혁신활동과 구성원의 정보공유 활동이 기업 성과에 어떤 영향을 주는지 연구하였으며²⁰⁾ 김구는 지식을 공유하는 도구으로써 정보통신기술 활용을 통해 지식공유를 위한 동기부여의 영향요인을 살펴봄으로써, 지식공유 활성화에 ICT (Information and Communications Technologies)의 활용가능성을 점검하였다.²¹⁾ 성기문은 지식교환 웹사이트에서 개인특성변수인 정보기술에 대한 개인의 혁신성, 컴퓨터 자기 효능감, 컴퓨터 불안감 및 사용자 관여와 지식공유행위간의 관계를 밝히고자 하였으며²²⁾ 송충근은 우리나라 지방정부의 지식공유 수준에 초점을 두고, 지식공유 영향요인들이 구성원들의 지식공유수준에 어떠한 영향을 미치는가에 대해 실증적으로 분석하였다.²³⁾

Firms," *Administrative Science Quarterly*, 36, 1990, pp.9-30.

- 14) Nelson, K. M. & Coopridge, J. G., "The Contribution of Shared Knowledge to IS Group Performance," *MIS Quarterly*, December, 1996, pp.409-432.
- 15) Chakravarthy, B., Zaheer, A. & Zaheer, S., "Knowledge Sharing in Organizations: A Field Study," Organization Science Research Workshop on Management, 1990.
- 16) Chen, C. J. & Hung, S. W., "To give or to receive? Factors influencing members' knowledge sharing and community promotion in professional virtual communities," *Information and Management*, 47, 2010, pp.226-236.
- 17) 이향수, "정부조직의 인적 네트워크와 지식공유에 관한 탐색적 연구," 「한국정책과학학회보」, 12(2), 2008, pp.75-96.
- 18) 김성희, 변자영, "지식공유 이용행태에 관한 연구," 「한국문헌정보학회지」, 35(2), 2001, pp.227-247.
- 19) 정재승, "중소기업 기술유출 및 기술인력 방지제도에 관한 연구," 「통상정보연구」, 17(3), 2015, pp.133-152.
- 20) 조연성, "원자재 수출입 기업의 전략적 공급사슬지향성과 공급사슬 성과의 관계에서 혁신활동과 정보공유 활동의 매개역할," 「통상정보연구」, 17(1), 2015, pp.193-214.
- 21) 김구, "정보통신기술을 활용한 지식공유의 동기요인에 관한 탐색적 연구," 「한국지역정보학회지」, 6(1), 2002, pp.69-91.
- 22) 성기문, "지식교환 웹사이트에서 개인특성과 사용자 관여가 지식공유행위에 미치는 영향," 「한국전자거래학회지」, 14(4), 2009, pp.229-253.
- 23) 송충근, "지식관리시스템 하에서 지식공유 영향요인에 관한 실증연구," 「한국정책과학학회보」, 9(2), 2005, pp.149-174.

3. 정보공유의 개인적 요인

개인의 행동을 일으키는 계기를 ‘동기’라고 하며, 동기는 주로 외재적 동기와 내재적 동기로 나누는데, 외재적 동기는 어떤 행동의 결과로써 보상이나 이익 등을 수반하는 개념이며, 내재적 동기는 특정 행동으로부터 얻게 되는 기쁨이나 만족 등을 일컫는다.²⁴⁾ 정보공유에 있어 개인의 내재적 동기는 자신이 보유한 지식을 공유함으로써 자기 만족감과 가치 있는 지식을 제공했다는 데서 발생하는 자신의 능력에 대한 신뢰감과 지식을 공유하는 행위로부터 얻는 즐거움 등이 있다. Wasko 등은 개인이 어떤 보상을 기대하지 않고 타인을 돕는 행동에서 즐거움을 얻기 때문에 그것이 정보공유의 동기가 될 수 있다고 하였다.²⁵⁾ 이처럼 개인적 요인에서 개인의 동기는 지식공유의 중요한 선행 변수이며, 내재적 동기는 지식공유 행위에 영향을 주는 중요한 변수이다. 개인적 요인의 다른 요인으로 자기효능감을 들 수 있다. 이는 학습자가 과제수행에 필요한 행위를 조직하고 실행해 나가는 자신의 능력에 정보기술 수용 후 주관적 지각 형성에 대한 판단으로 정의된다.²⁶⁾ 즉, 자기효능감이란 구체적인 상황에서의 자신감이라고 볼 수 있다. 또한 계획된 행위이론 (Theory of Planned Behavior)에 따르면, 동기 부여 단독으로는 의도를 예측하는데 충분하지 않지만, 동기부여에 자기효능감이 더해지면 의도를 유도한다고 보고 있으며 사용자들이 자신감이 높으면 동기부여도 따라 높아지며 자기표현욕구를 증가시킬 수 있다고 본다.²⁷⁾

더불어, 정보기술 분야에서 사용자들이 제공된 시스템에 대한 애착심을 갖게 되는 것은 업무를 대하는 개인의 태도와 매우 밀접한 관계를 갖는다.²⁸⁾ 즉, 정보시스템을 본래 추구하는 본질에 따라서 효용적 정보시스템과 쾌락적 정보시스템으로 구분하였는데, 효용적 정보시스템이란 사용자들에게 수단적 가치를 제공하기 위한 것으로 업무성과의 향상을 목적으로 두고 있다. 반면 쾌락적 정보시스템은 사용자에게 자기 성취적 가치 (Self-fulfilling Value)를 제공하는 것을 그 목적으로 두고 있으며, 이는 업무적 성과보다는 시스템과의 상호작용 그 자체를 목적으로 설계된다. 다시 말해, 효용적 정보시스템의 상황에서 과업을 완성하는데 있어 시스템과의 상호작용 자체보다는 업무라는 외적인 목적의 달성 여부가 보다 중요하기 때문에 지각된 유용성 (Perceived Usefulness)이 지각된 사용 용이성 (Perceived Ease of Use)에 비해

24) Chen, C. J. & Hung, S. W., "To give or to receive? Factors influencing members' knowledge sharing and community promotion in professional virtual communities," *Information and Management*, 47, 2010, pp.226-236.

25) Wasko, M. M. & Faraj, S., "Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice," *MIS Quarterly*, 29(1), 2005, pp.35-58.

26) Bandura, A., "Self-efficacy: The Exercise of Control," New York: W. H. Freeman, 1997.

27) White, R. W., "Motivation reconsidered: The concept of competence," *Psychological review*, (66), 1959, pp.297-333.

28) Van der Heijden, H., "User Acceptance of Hedonic Information Systems," *MIS Quarterly*, 28(4), 2004, pp.695-704.

시스템 사용에서 보다 중요한 요인이 될 수 있는 반면에, 쾌락적 정보시스템의 상황에서는 시스템과의 상호작용 자체가 외적인 목적의 달성에 비해 우위를 차지하고 있으므로 지각된 사용 용이성이 지각된 유용성에 비해 시스템 사용에 보다 중요한 요인이 될 수 있다.²⁹⁾ 그러므로 본 연구에서 내외부 정보공유시스템에 대한 사용자 의도가 효용 측면으로 인지하는지 쾌락적 측면으로 인지하는지를 나누어 살펴볼 필요가 있다.

4. 정보공유의 사회적 관계 요인

관계적 요인이란 구성원들 간의 관계 특성이 이익이나 가치 창출에 기여할 수 있는가에 초점을 둔다. 즉, 관계를 통해 사회적 자본을 형성하는가가 중요한데 이때, 사회적 자본 (Social Capital)이란 특정인이 타인들과의 상호작용과정을 통해 구축한 결과물을 의미한다.³⁰⁾ 사회적 자본의 관계차원을 구성하고 있는 요소는 신뢰, 규범, 의무 등이 있고 이러한 관계적 차원을 설명할 수 있는 많은 변수들 중에서 가장 핵심적인 개념은 신뢰이다.³¹⁾ 사회적 네트워크에서 구성된 간의 신뢰는 조직의 활동에 적응하는 것을 촉진시키고 협력적인 행동을 가능하게 해주며³²⁾ 조직은 조직구성원들 사이의 신뢰를 통해서 조직 내에 바람직한 규범을 형성할 수 있다.³³⁾ 그러므로 본 연구는 관계적 차원의 사회적 자본 중에서 신뢰를 중심으로 연구를 진행하였다. 사회적 자본 중 상호작용 강도와 신뢰는 정보공유와 밀접한 영향을 가진다. 구성원 간에 신뢰가 존재할 때, 사람들은 기꺼이 협력적인 상호작용에 임하려고 하며, 구성원 상호간의 신뢰는 팀이나 조직에서 정보공유를 위한 분위기를 조성하는데 있어 매우 중요하다. 더구나, 신뢰는 실행공동체 (Community of Practice; CoP) 상의 지식공유행위와 같은 자발적인 행위에 있어서는 더욱 중요한 요소이다. 본 연구는 구성원 간 강한 신뢰감이 있을 때 개인들의 정보공유 활동에 어떠한 영향이 있는지 확인해 볼 필요가 있다.

외부의 지식네트워크를 형성하고 관리하는 방법 가운데 하나로 온라인 지식네트워크를 활용하는 방법이 있다. 이를 통해 조직 내부에서 구할 수 없는 새로운 지식이나 노하우를 획득하여 업무에 활용할 수도 있다. 즉, 네트워크에 참여하는 개인은 다른 참여자와의 다양한 사회적 상

29) Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R., "User Acceptance of Computer technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science*, 35(8), 1989, pp.982-1003.

30) Inkpen, A. C. & Tsang, K., "Social capital, networks, and knowledge transfer," *ACAD MANAGE REV.*, 30(1), 2005, pp.67-89.

31) Nahapiet, J. & Ghoshal, S., "Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage," *The Academy of Management Review*, 23(2), 1998, pp.102-131.

32) Rousseau D., Sitkin, S., Burt, R. & Camerer, C., "Not so different after all: A cross-discipline view of trust," *Academy of management Review*, 23(3.), 1998, pp.31-54.

33) Fukuyama, F., "Social capital and the global economy," *Foreign Aff.*, 1995.

호작용을 거치며 사회적 자본을 축적, 발전시켜 나갈 수 있다. 온라인 지식네트워크는 단순한 실행공동체 개념과 다음 두 가지 면에서 구별될 수 있다. 첫째, 온라인 지식네트워크의 경우 지식공유의 범위가 조직을 넘어설 수 있다는 점이다. 최근 조직의 범위를 넘어선 실행공동체 구축연구가 많이 진행되고 있긴 하지만, 이들 대부분 Wenger 등에 의해 정의된 전통적 의미에서 조직 내 실행공동체를 조직 외부로 확장한 개념으로 보아야 한다.³⁴⁾ 둘째, 실행공동체의 경우, 참여자들이 거의 대부분 온라인으로 상호작용을 하지만, 종종 오프라인 모임을 시도하기도 하고 또한 참여자 서로가 누가 누구인지 잘 알고 있다는 특성을 가진다. 하지만 온라인 지식네트워크의 경우는 온라인 위주로 상호작용이 일어나면서 상대방을 직접적으로 대면한 적이 없거나 서로를 잘 알지 못하는 경우가 대부분이다. 이에 따라서 온라인 지식네트워크에서는 실행공동체에 비해 참여자간 약한 유대관계 (Weak Ties)의 특성으로 인해 쉽게 다른 사람의 지식을 획득하면서도 정작본인이 가진 지식은 내놓지 않을 수 있는 여지도 존재하고 있다. 하지만, Brown 등은 온라인 지식네트워크의 경우 공통된 업무적 관심과 IT의 발전으로 인해 유대관계의 형성이 충분히 가능하고 이를 바탕으로 활발한 지식의 공유도 가능하다고 주장하였다.³⁵⁾ Wellman 등 또한 온라인 지식네트워크에서 참여자들은 “전혀 알지 못하는 상대방 (Stranger)”과도 상호호혜성과 같은 사회적 관계의 성립이 가능하다고 주장한 바 있다.³⁶⁾

Ⅲ. 연구 방법 및 결과

1. 분석 방법

본 연구는 내부 지식공유시스템과 외부 정보공유시스템을 모두 이용하고 있는 사용자들을 대상으로 시스템 내에서의 정보공유의도를 심층적으로 조사하기 위해 크게 다섯 가지의 기본 연구 방향을 설정하고 그와 연관된 세부 질문들을 추가하였다. 외부 정보공유 시스템은 국내 지식 포털인 O사 시스템을 채택하였고, 이를 사용하는 동시에 각자가 속한 기관에서 내부 지식공유시스템 또한 사용하는 총 16명의 대상자를 인터뷰 하였다. 다섯 가지 연구 방향을 바탕으로 11개의 질문을 구성하였고, 시스템 이용 동기, 내외부에서 공유하고자 하였던

34) Wenger, E. C. & Snyder, W. M., “Communities of Practice: The Organizational Frontier,” *Harvard Business Review*, 78(1), 2000, pp.139-145.

35) Brown, J. S. & Duguid, P., “The Social Life of Information,” Harvard Business School Press, Boston, 2000.

36) Wellman, B., Salaff, J., Dimitrova, D., Garton, L., Gulia, M. & Haythornthwaite, C., “Computer networks as social networks: Collaborative work, telework, and virtual community,” *Annual review of sociology*, 1996, pp.213-238.

지식의 형태, 이용수준 등 최종 7개 질문에 대한 답변을 바탕으로 연구 결과를 구성하였다. 인터뷰는 개인당 약 한 시간가량의 시간이 소요되었고 실시한 모든 인터뷰는 참여자들에게 미리 양해를 구한 뒤 녹음되었으며, 녹음 내용은 모두 필사하여 내용을 반복하여 정리, 검토하였다. 총 16명의 인터뷰 참여자 가운데 10명은 남성이었으며, 6명은 여성으로 구성되었고 연령대별로는 20대 2명, 30대 7명, 40대 6명, 50대 1명으로 진행하였다. 인터뷰 대상자 대다수가 직장인이었으나 교수, 박사 연구원, 사업자, 특허전문가, 대학생 등이 포함되었다.

〈표 1〉 기본 연구 방향

1. 내외부 정보공유시스템의 사용 목적은 각각 무엇인가?
2. 내외부 정보공유시스템 중에서 사용을 더 많이 하는 시스템은 무엇이며, 선호하는 시스템은 무엇인가?
3. 내외부 정보공유시스템에서 공유하는 정보의 형태는 어떠한 것인가?
4. 내외부 정보공유시스템에서 정보공유를 하는 이유는 무엇인가?
5. 내외부 정보공유시스템에서 공유되는 정보 중 어느 정보를 더 신뢰하며, 그 이유는 무엇인가?

2. 심층면접 결과

본 연구에서는 KMS를 비롯한 그룹웨어 혹은 Google Docs 등 내부에서 정보를 공유할 수 있는 시스템을 내부 정보시스템으로 규정하였고 외부 정보시스템은 O사의 시스템으로 규정해 인터뷰를 진행하였다. 총 11개의 문항으로 질문을 하였으나, 심층인터뷰로 인한 문항으로 정리가 난해한 점이 존재하여 본 인터뷰 정리에서는 7개의 문항에 대해 정리를 하였다. 첫 번째 질문은 사용자들의 외부 정보시스템 접근 동기에 대해 알아보고자 하였고 응답 결과는 아래 <표 2>와 같이 사용자들의 반응이 다양하게 나타났다.

〈표 2〉 외부 정보공유시스템 접근 동기

접근 동기	%
내부 정보시스템의 한계	25.0
정보 공유를 위해	18.7
흥미로 접근	12.5
전문 지식 습득	12.5
우연한 기회로 접근	12.5
언론을 통해 접근	6.3
기타	12.5

가장 많은 사용자들이 내부 정보시스템의 한계로 인해 외부 정보사이트에 접근한 것으로 나타났다. 다음으로, 18%에 해당하는 3명의 사용자는 수혜자라기보다 공급자 입장에서 지식을 나누기 위해 접근한 것으로 나타났으며, 2명의 사용자는 흥미로 인해, 다른 2명의 사용자는 네이버나 네이트와 같이 저연령층도 사용할 수 있는 사이트에 한계를 느껴 전문가들이 활동하는 사이트에서 전문지식을 습득하기 위해 접근을 하였다. 나머지 2명은 외부 링크를 타고 들어왔거나 인터넷 검색을 하다가 우연한 기회로 접근하였다고 답하였다. 아래는 인터뷰 내용을 발췌한 것이다.

<표 3> 질문 1에 대한 인터뷰 내용 발췌

“제가 하는 업무에 대해서 전문가들의 자문을 구해보기 위해서 사용하게 되었습니다.”
 “제가 가진 경험자산을 나눠야겠다고 생각하여 방문하게 되었습니다.”
 “2년 전에 사회관계망서비스 (Social Network Service: SNS)가 활성화 되고 있을 무렵에 알게 되었습니다, 흥미 위주의 지식정보를 기반으로 운영되기 때문에 활동하게 되었어요.”

두 번째로 사용자들의 내부 정보시스템과 외부 정보시스템의 선호도를 조사해본 결과 총 16명의 인터뷰 참여자 가운데 절반인 8명은 내부 정보시스템을 선호하였고 37.5% 인 6명은 외부 정보시스템을 선호, 나머지 12.5%인 2명은 두 시스템 모두를 선호하였으며 인터뷰 대상자에게 얻은 발췌 내용은 아래와 같다.

<표 4> 질문 2에 대한 인터뷰 내용 발췌

“업무와 몇 년간 사용해서 익숙한 내부 KMS를 더 선호하죠.”
 “아무래도, 외부에 전문가들이 있기 때문에 O사 시스템을 더 선호합니다.”
 “지식으로 보면 내부지식관리시스템에서 50%, 외부에서 얻는 게 50%정도이니 뭐 반반이라고 볼 수 있겠네요.”

세 번째로 사용자들의 내부 정보시스템과 외부 정보시스템의 선호 이유에 대해 질문을 하였고 조사결과는 아래와 같다.

〈표 5〉 선호시스템의 이유

선호시스템 이유	%
업무와 밀접한 관계 (내부)	43.7
정보를 제공하기 위해	18.8
외부전문가 활동	12.5
내부인력과 소통을 위해	6.2
흥미와 재미	6.3
콘텐츠가 풍부함 (외부)	6.2
기타	6.3

〈표 5〉와 같이 인터뷰 대상자 절반에 해당하는 약 43%가 업무와 밀접한 관계로 인해 내부 정보시스템을 선호한다고 답하였다. 또한 정보를 공급하기 위해 시스템을 사용한다는 사용자도 18%로 나타났다. 이외에 내부 인력과의 소통을 위해, 흥미와 재미를 느끼기 위해, 콘텐츠가 풍부하여 선호한다는 사용자도 각각 1명씩 나타난 것으로 조사되었으며 아래는 인터뷰 대상자들의 의견을 발췌한 내용이다.

〈표 6〉 질문 3에 대한 인터뷰 내용 발췌

<p>“KMS의 경우에는 실무와 관련해서 필요한 정보들이 정말 많아요, 즉 고급 정보들이 많습니니다, 업무에 밀착된 정보들이 많으니 이용할 때 그러한 장점이 있는 거죠.”</p> <p>“외부 O사 시스템은 전문가들의 예측할 수 없는 정보들이 있기 때문에 재미가 있어요.”</p>

네 번째로 사용자들의 내부 정보시스템과 외부 정보시스템에서 어떤 정보를 공유하거나 수혜 하는지에 대한 질문을 하였고 결과는 아래와 같이 나타났다.

〈표 7〉 공유정보의 형태

구분	%
업무에 관련된 정보	37.5
자신만의 노하우나 특화된 정보	31.3
내외부에서 제공하지 않는 정보	18.7
기타	12.5

<표 7>와 같이 인터뷰 대상자의 37.5%가 업무에 관련된 정보를 공유하거나 수혜 한다고 답하였고, 31.25%에 해당하는 대상자가 자신만의 노하우나 특화된 정보를 제공한다고 하였다. 이 대상자들은 대다수 정보마스터이며 주로 정보를 공급하는 사용자들로 나타났다. 또한, 18.75%의 사용자는 내외부 정보시스템에서 제공하지 않는 정보를 공유하거나 수혜 한다고 답하였다. 아래는 인터뷰 대상자들에게 얻은 내용을 발췌하였다.

<표 8> 질문 4에 대한 인터뷰 내용 발췌

“제가 지금 맡은 업무를 하는데 필요한 이전데이터, 최근데이터, 업무상의 키워드를 중심으로 참고를 하게 되죠.”
 “입사해서부터 독립하기 전까지의 노하우나 겪고 있던 문제들에 대한 현실적인 답변을 조언하며 선배입장에서 나누고 싶었습니다.”

위의 심층 면접의 결과를 근거로 하여, 사용자들은 내부 정보공유시스템과 외부 공유정보시스템에 따라 각각의 정보를 다르게 인식하고 있었다. 즉, 내부 정보공유시스템은 업무성과를 목적으로 하는 효율적 시스템으로 보기 때문에 여기서의 정보란 업무성과를 높이는데 직접적으로 필요한 정보의 산물, 그리고 과거의 자료 등을 의미하는데 반해, 외부 정보공유시스템은 정보를 통한 상호작용과 경험된 정보 등에 대한 감정을 나누는 것을 목적으로 하는 쾌락적 시스템으로 인지하고 있었다. 그러므로 외부 정보공유시스템에서의 정보는 단순한 업무관련 정보의 산물로 뿐만 아니라 자신과 관련한 업무의 축적된 경험적 정보와 의견 등도 정보로 생각하고 있었으며, 오히려 이러한 경험적 정보를 더욱 신뢰할 만한 정보로 평가하고 있었다. 이것은 사용자가 시스템의 유형에 따라 정보 자체를 보는 관점이 차이가 있고 더불어, 각 시스템 상에서 정보를 공유하려는 의도에도 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯 번째로 사용자가 어떤 내부 정보공유시스템을 사용하는지에 대한 질문을 하였다. KMS나 그룹웨어 혹은 기타 내부 인트라넷 시스템들을 사용하고 있다고 답하였으며 조사 결과로 인터뷰 대상 대다수인 75%가 지식관리시스템을 사용하고 있다고 답하였다. 그 외 18.75%가 내부 인트라넷 채널을 통해 정보나 업무에 관련된 것들을 공유한다고 답하였으며, 그룹웨어를 사용하는 사용자는 6.25%에 그쳤다.

여섯 번째 질문은 내부 정보공유시스템과 외부 정보공유시스템의 이용 빈도에 대하여 질문하였다. 인터뷰 대상자의 과반이 내부 정보공유시스템의 이용 빈도가 높다고 답했고 나머지 과반이 외부 정보공유시스템 (O사 시스템)을 더 자주 사용한다고 답했다. 특히, 세 번째

질문과 비교하여 인터뷰 대상자를 구분하였을 때와 마찬가지로, 사용자들이 정보공유시스템을 사용하는 목적에 따라서 각 정보공유시스템의 이용 빈도가 달라지는 것으로 확인하였다. 즉, 정보공유의 의도가 업무성과와 관련된 것이라 대답한 사용자의 경우, 내부 정보공유시스템을 더 많이 사용하는 것으로 나타났고 정보공유의 의도가 정보공유 자체의 즐거움과 업무 외적인 정보의 획득이라 답한 대상자의 경우에는 외부 정보공유시스템을 더 많이 이용하는 것으로 나타났다.

일곱 번째로 사용자들이 내부 정보공유시스템과 외부 정보공유시스템 중 어느 쪽을 더 신뢰하는지 조사하였고 그 결과로 인터뷰 대상 절반 이상에 해당하는 62.5%의 사용자가 내부 정보공유시스템의 정보와 시스템을 신뢰한다고 밝혔다. 그에 반해 외부 정보공유시스템을 신뢰한다는 사용자는 25%에 해당하는데 그쳤다. 이외에 두 시스템을 동일하게 신뢰한다는 사용자는 12.5%로 나타났으며 인터뷰 대상자들에게서 발췌한 내용은 아래와 같다.

〈표 9〉 질문 7에 대한 인터뷰 내용 발췌

“내부 KMS가 더 신뢰가 가죠. O사 시스템은 익명으로 하시는 분들이 있으니까 당연히 내부 KMS가 더 신뢰가 갑니다.”

“내부시스템은 깊이가 있으면서 폭이 좁습니다, 그런데 O사 시스템 같은 경우는 넓으면서도 얇아요.. 중략.. 초 전문가가 아니면 넓게 많이 있는 O사 시스템이 더 나은거 같습니다. 내부는 제한적이라고 생각하거든요.”

“둘 다 신뢰가 갑니다. 정보의 성격이 조금은 다르지만 두 시스템의 콘텐츠는 다 신뢰가 갑니다.”

인터뷰의 빈도로만 보자면 내부 정보공유시스템의 정보를 더 많이 신뢰하는 것으로 나타났지만, 심층면접의 결과 업무 향상에 도움이 되는 정보에 한해서는 내부 정보공유시스템을 더 신뢰하고 있으며 자신의 업무 외적인 정보와 업무와 관련된 경험적 정보에 대해서는 외부 정보공유시스템의 정보를 더 신뢰하는 것으로 나타났다. 이것은 사용자가 어떤 사용 의도를 가지고 정보공유시스템에 접근하느냐에 따라 각 정보공유시스템의 정보에 대한 신뢰가 달라지는 것으로 파악할 수 있다.

3. 심층면접 키워드 분석

본 연구는 인터뷰를 통해 분석한 결과에 대한 유효성 더욱 면밀하게 검증하기 위해 내외부 정보공유시스템에 대한 인터뷰 내용을 바탕으로 각 시스템에 대한 키워드를 추출하여 그 빈도수를 체크해 보았다. 인터뷰에서 추출한 내외부 지식공유 관련 키워드는 아래 <표 10>과 같다.

<표 10> 지식공유와 관련한 키워드

내부 지식공유 키워드	%	외부 지식공유 키워드	%
업무, 업무자료	56.3	재미, 흥미	67.5
CoP	43.7	재능기부, 봉사	63.7
신뢰	37.5	전문가, 전문지식	62.5
고지식	31.3	다양성	53.2
감시/엄격	28.5	신뢰, 믿음	50.0
보상	25.3	피드백	43.7
사내 소통	23.7	자기효능(존제)감, 희열	41.5
내부인력	18.5	노하우, 팁	31.5
프로젝트	18.5	인맥	25.0
관리직	12.5	지식수혜	12.5
노하우	6.3	조언, 자문	6.3
재능기부	6.3	오픈마인드	6.3

<표 10>에서 볼 수 있듯이 내부 정보공유와 관련된 내용에서 가장 많이 도출된 키워드는 바로 업무였다. 많은 사용자들이 내부 정보공유는 업무의 연장선으로 생각하고 있으며, 그 빈도수는 56.3%나 되었다. 아래는 인터뷰 대상자들에게서 발췌한 내용이다.

<표 11> 내부 공유시스템 키워드 (업무)에 대한 인터뷰 내용 발췌

“KMS는 업무적으로 사용합니다. 당연히 업무적으로 밀접하기 때문이죠, 전문적이거나 IT분야 등 다른 쪽을 찾기 위해서는 O사 시스템을 더 사용합니다.”

“KMS의 경우에는 실무와 관련해서 필요한 정보들이 정말 많아요, 즉 고급 정보들이 많습니니다, 업무에 밀착된 정보들이 많으니 이용할 때 그러한 장점이 있는 거죠.”

그 다음 역시 내부정보공유와 관련한 인터뷰에서 높은 비율을 차지한 키워드 역시 업무와 밀접한 관련이 있는 CoP가 차지하였으며 그 인터뷰 내용 중 발췌된 부분은 아래와 같다.

〈표 12〉 내부 공유시스템 키워드 (CoP)에 대한 인터뷰 내용 발췌

“저 같은 경우 KMS에서 COP를 주로 사용합니다. 주로 자료공유를 위해서 사용하구요.”
 “CoP를 많이 활용해요. 디자인을 협업 하는 거나 아니면 다른 업무를 제가 속한 CoP에 올리죠.”

위와 같이 내부 정보공유시스템을 사용하는 사람들의 생각을 살펴보면 KMS는 즉 업무를 위한 시스템이라고 생각하며, 업무의 연장선이라고 생각하는 사용자들이 많았다. 또한 내부 시스템이기 때문에 신뢰하기도 하지만 또한 감시 받는다고 생각하기도 하였다. 뿐만 아니라, 자기 기업 내의 업무나 분야에 대한 정보가 대다수를 차지해 한정된 정보 공간이라고 느끼는 사용자들도 많은 것을 볼 수 있었다.

두 번째로 외부 정보공유와 관련하여 인터뷰에서 추출한 키워드에서 볼 수 있듯이 외부 정보공유와 관련된 내용에서 가장 많이 도출된 키워드는 바로 재미와 흥미, 재능기부, 봉사, 전문가 등이었다. 많은 사용자들이 외부 정보공유는 정보를 기부하고 봉사하는 활동, 그리고 그 안에서 재미와 흥미를 느끼고 전문가들이 활동하는 곳으로 생각하고 있었다. 인터뷰 내용 중 발췌한 부분은 아래와 같다.

〈표 13〉 외부 공유시스템 키워드 (흥미, 봉사 전문가 등)에 대한 인터뷰 내용 발췌

“O사 시스템은 전문가들의 예측할 수 없는 정보들이 있기 때문에 재미가 있어요.”
 “O사 시스템 의미 자체가 재능 기부라는 목적으로 왔기 때문이라서 전문적이고 깊이 있는 답변을 얻을 수 있기 때문에 사용하게 된 거 같아요.”
 “제가 가진 경험 자산을 나눠주고 싶다는 생각을 항상 하고 있었습니다.”
 “프로필을 보면 연차도 오래되시고, 전문가이기도 하고 솔직하시고 믿고 신뢰가 높아요.”
 “전문가 집단인 다른 마스터 분들의 전문적인 답변을 얻기 위해서 사용하게 되었습니다.”
 “외부는 제가 예측하지 못하는 정보들이 있어요. 사실 내부에서는 뭐가 있을지 뻔히 알 수 있잖아요 디자인팀은 이런 걸 올리고, 컨설팅 팀은 이런 걸 올리고 등. 그런데, O사 시스템은 전문가의 예측할 수 없는 정보들이 있기 때문에 재미가 있어요.”
 “O사 시스템을 통해서 정보 나눔을 다양한 계층과 다양한 정보에 대해 경험자산을 공유하고 공감할 수 있는 근거지로 삼고 출발했습니다.”

다음으로 많이 언급된 키워드는 피드백, 자기효능감, 희열과 같은 키워드로 나타났으며 위의 키워드들과 관련해 인터뷰 도중 발췌한 부분은 아래와 같다.

〈표 14〉 외부 공유시스템 키워드 (피드백, 자기효능감, 희열 등)에 대한 인터뷰 내용 발췌

“O사 시스템 같은 경우는 가벼운 글이라도 작성하면 댓글이나 ‘좋아요’를 받는 피드백을 받으면 희열이 나 자기효능감을 느낄 수 있었어요”
“내가 가지고 있는 것을 젊은 친구들에게 도움이 되면 좋아요, 이런 걸 통해서 피드백이 오면 기분이 좋습니다.”
“정보공유를 통해 효능을 느낀다든지, 자기 존재를 부각시켜 하고 싶어 하고, 실무의 경계를 넘어서 자기가 가진 경험을 공유하면서 자기 존재감을 높이는 거죠.”
“제가 활동하는 분야의 박사인데, 제 논리를 주장할 수 있는 거, 이를 통해서 즐거움과 효능을 얻기도 하지요.”
“정보공유 행위를 하고나서 사람들이 좋아요 같은 반응을 보여주면 기분이 좋아지죠(희열), 그런 걸 받게 되면 저 역시 계속 또 하게 되기도 하구요.”
“저 말고 다른 마스터 분들도 봉사 개념으로 활동하십니다. 정보공유를 통해 즐거움도 얻고 희열도 얻고 또 그런 걸 위해서 하시는 거죠.”

위와 같이 내외부 정보공유에 관한 키워드를 검색하였고, 그 키워드가 가지는 빈도수를 통해 사용자들이 각각의 시스템에 대해 어떤 생각과 사용 의도를 가지고 있는지 알아볼 수 있었고 인터뷰 질문에 대한 내용을 다시 한 번 면밀하게 검증할 수 있었다.

IV. 결론

시장조사기관 가트너의 ‘매직 퀴드런트 보고서 2015’에 따르면, 오는 2022년까지 패키지 오피스 사용자는 매년 3%씩 줄어드는 반면, 클라우드 오피스 이용자는 34%씩 늘어날 것이라고 조사하였다. 즉, 시장의 초점이 ‘자체 개발 하드웨어 제공 중심’에서 ‘범용 하드웨어·표준기반의 소프트웨어’ 사용으로 옮겨가고 있는 점이 강조되었다.³⁷⁾ 이는 지식의 외부 공유가 최근 얼마나 트렌디한 이슈이며, 국내 경기에 있어, 내수 산업뿐만 아니라, 수출입 분야에 있어서도

37) David M. S., “Cloud Computing Primer for 2016,” *Gartner Magic Quadrant 2016*, Gartner, Inc., 2016.

향후 매우 중요한 산업군이 될 것임을 시사하는 바, 본 연구의 실제적 타당성을 높여준다. 본 연구의 심층인터뷰 분석과 키워드 분석을 통한 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 사용자가 내부 정보공유시스템을 사용하는 목적은 조직 내부에서의 업무와 관련된 정보를 공유하고 내부 구성원들 간의 소통을 원활하게하기 위해서 사용하는 것으로 나타났다. 반면, 외부 정보공유시스템을 사용하는 목적은 자신의 업무관련 정보를 획득하기 위한 보조적 수단으로써 뿐만 아니라, 자신이 갖고 있는 업무관련정보와 함께 경험적 정보와 노하우를 나누기 위해, 또한 업무 외적 정보를 얻고 공유하기 위해 사용하는 것으로 밝혀졌다. 둘째, 사용자들은 내외부 정보공유시스템을 자신의 사용목적에 따라서 사용량을 정하는 것으로 확인되었다. 업무와 관련한 정보공유를 위해서는 내부 정보공유시스템을 더 많이 사용하며, 그 안에서 일어나는 공유정보에 관해 신뢰도가 높았다. 그러나 업무 외적인 정보공유를 하는데 있어서는 외부 정보공유시스템을 더 많이 사용하고, 외부 정보공유시스템 내에서 다른 구성원들의 축적된 경험정보에 대해서는 내부보다 훨씬 더 신뢰하고 선호하는 것으로 나타났다. 그러므로 사용자는 자신의 사용목적에 맞게 시스템유형을 결정하여 정보공유를 하는 것을 알 수 있다. 또한 이러한 시스템 유형에 따라 정보공유를 하는 형태와 종류도 다르다는 것을 확인할 수 있었다. 셋째, 내부 정보공유 시스템에서의 정보공유 의도는 보상이나 상사에게 잘 보일 수 있는 이익 등을 얻을 수 있기 때문에 이러한 개인적 요인 중 외재적 동기로 인해 정보공유 의도가 일어남을 알 수 있었다. 반면 외부 정보공유 시스템에서의 정보공유 의도는 개인적 요인 중에서 자신이 보유한 정보를 공유함으로써 자기 만족감과 가치 있는 정보를 제공했다는 데서 발생하는 자신의 능력에 대한 신뢰감과 정보를 공유하는 행위로부터 얻는 즐거움과 같은 내재적 동기가 많이 반영됨을 확인할 수 있었다. 구체적으로는 물질적인 보상이나 이익을 직접적으로 취하지는 않았지만 외부 정보공유 시스템에서 자신의 정보를 공유하면서 자긍심, 자기만족, 봉사 등 내재적 동기인 기쁨이나 만족을 얻는 것으로 나타났다. 넷째, 사용자들이 내외부 정보공유시스템에서 공유하는 정보에 대한 신뢰도는 정보공유시스템의 형태와 정보의 형태에 따라 달리 나타났다. 내부 정보공유시스템은 사용자들이 개인 업무의 성과와 관련된 정보의 공유, 데이터 축적, 데이터 이용과 같은 효용적 시스템으로 인지하고 정보 또한 그와 연결된 것을 정보로 여기며 이와 관련한 신뢰가 높게 나타난 반면, 업무 외적인 정보나 개인적인 의견 부분에 대한 신뢰는 낮은 것으로 확인되었다. 외부 정보공유시스템에서는 업무적인 자신의 경험이 축적된 정보 그리고 노하우, 기타 정보 나눔까지 내부 정보시스템의 정보보다 좀 더 폭 넓게 정보로 인식하고 있었으며, 업무관련 정보에 대한 신뢰도는 내부 정보공유시스템보다 낮지만, 업무 외적 정보에 대한 신뢰도, 즉, 전문가들의 경험적 정보나 조언, 노하우 등과 같은 경험적

정보에 대한 신뢰도는 매우 높게 나타났다. 다섯째, 반드시 정보품질이 높다고 하여 정보공유의도가 높지는 않음을 알 수 있었다. 내부 정보공유시스템에서는 정보의 품질과 업무 관련성이 정보공유의 주요 요인이었으며 외부 정보공유시스템에서는 자신이 예측할 수 없거나 알지 못하는 분야의 정보를 얻는 것과 같은 정보의 다양성과 SNS와 유사한 기능을 통해 구성원간의 관계를 높이는 것, 그리고 업무 외적인 분야의 전문가들에게서 얻는 업무 노하우나 경험 등이 정보공유의도에 영향을 미치는 것으로 알 수 있었다.

지금까지 정보공유에 관한 연구에서는 내부 정보공유시스템인 KMS에 대한 연구나 외부 정보공유시스템인 정보 네트워크와 같이 어느 한쪽을 대상으로 한 경우가 대다수였다. 본 연구는 정보관리시스템인 내부 지식공유시스템을 도입한 기업의 사용자들 중 외부 정보공유시스템을 함께 이용하는 사용자를 대상으로 내외부 정보공유시스템에서의 정보공유의도가 있는 사용자들의 특성을 밝혀내고자 했다. 또한 이를 통해 향후 내외부 정보공유 서비스를 활성화 할 수 있는 방안을 모색하였다. 그 결과, 내외부 정보공유시스템의 활성화를 위해서는 이를 사용하는 사용자들의 특성이 다르다는 것을 반영한 개선된 시스템이 필요함을 알 수 있었고 또한 개인의 성과를 높이기 위한 내부 정보경영의 측면에서 살펴보면 업무와 관련된 정보뿐만 아니라 업무 외적인 정보들도 필요하다는 것을 알 수 있었으며, 구성원 간의 소통이 원활하고 관계가 긍정적일수록 정보공유를 활발히 함을 알 수 있었다. 그러므로 정보공유시스템에서의 정보공유 활성화를 위해서는 사용자들의 관심분야, 업무 관련성, 사용자 맞춤형 UI, UX의 개발, 구성원 간의 다양한 소통을 위한 커뮤니케이션 도구의 개발과 활용이 매우 중요하다. 더불어, 상호 시스템에서 사용자가 원하는 정보의 성향이 다르다는 것을 인정하고 향후 정보에 대한 범주를 나누는데 있어서도 본 연구의 키워드 분석을 참고하여 카테고리화 메뉴를 구성하는 것도 도움이 될 수 있을 것으로 판단된다. 마지막으로, 정보의 공유에 있어서 각 조직은 정보 전수자와 정보 수혜자의 니즈를 반영한 시스템 메뉴와 상시 피드백 창구와 같은 개인화 기능을 향상시키는 데 더욱 노력을 기울여야 할 것이다.

더불어, 본 연구는 다음과 같은 제약을 가지고 있다. 사례연구로 각 분야의 팀장급 전문가를 대상으로 인터뷰를 실시하기는 하였지만, 연구 샘플수가 적다는 아쉬움이 있으며, 외부 정보공유시스템을 특정 시스템으로 한정하여 인터뷰를 실시하여 연구 결과를 일반화하는데 일정 부분 한계점을 갖고 있다. 하지만, 내외부 정보공유시스템을 사용하는 직접 사용자들 대상으로 한 사례연구이므로 연구 결과가 주는 함의를 찾는 데는 긍정적인 역할을 할 것으로 기대한다. 또한, 질적 연구인 인터뷰를 기반으로 키워드 분석을 하였지만, 이를 양적 연구 차원에서 키워드 간 연관도 측정이나 인과관계를 설정하여 특정 가설을 검증하는 등의 연구

가 없었다는 것은 과학적 방법론에 근거하여 논문의 완성도를 떨어뜨리는 점이 될 수 있다는 점 또한 인정한다. 이에 향후 후속 연구는 정보공유와 관련한 질적 방법을 가미한 양적 방법 연구가 진행될 수 있기를 바라며, 시스템 차원에서의 조직 내외부의 정보공유에서 뿐만 아니라, 통상이나 무역과 같은 좀 더 다양한 분야에서 새로운 변수를 고려하여 연구를 진행한다면 더욱 발전적인 연구 결과를 가져올 수 있을 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

- 김경규, 김범수, 송세정, 신호경, “지식공유 의도와 지식관리시스템의 사용,” 「경영정보학연구」, 15(3), 2005, pp.65-90.
- 김구, “정보통신기술을 활용한 지식공유의 동기요인에 관한 탐색적 연구,” 「한국지역정보학회지」, 6(1), 2002, pp.69-91.
- 김민철, 강경범, “지식공유 요인에 관한 실증 분석,” 「지식연구」, 2(2), 2004, pp.176-200.
- 김석관, 장병열, 이윤준, 송종국, 안두현, 이광호, 최지성, “개방형 혁신의 산업별 특성과 시사점,” 과학기술정책연구원, 2008.
- 김성희, 변자영, “지식공유 이용행태에 관한 연구,” 「한국문헌정보학회지」, 35(2), 2001, pp.227-247.
- 김종애, “온라인 지식 커뮤니티에서의 지식기여 의도의 동기요인,” 「한국문헌정보학회지」, 43(3), 2009, pp.297-312.
- 복득규, 이원희, “한국 제조업의 개방형 기술혁신 현황과 효과 분석,” 삼성경제연구소, 2008.
- 성기문, “지식교환 웹사이트에서 개인특성과 사용자 관여가 지식공유행위에 미치는 영향,” 「한국전자거래학회지」, 14(4), 2009, pp.229-253.
- 송거영, 노재확, 유연우, “기업 외부의 지식서비스 활용이 경영성과에 미치는 영향,” 「통상정보연구」, 16(2), 2014, pp.113-129.
- 송충근, “지식관리시스템 하에서 지식공유 영향요인에 관한 실증연구,” 「한국정책과학학회보」, 9(2), 2005, pp.149-174.
- 정재승, “중소기업 기술유출 및 기술인력 방지제도에 관한 연구,” 「통상정보연구」, 17(3), 2015, pp.133-152.
- 이향수, “정부조직의 인적 네트워크와 지식공유에 관한 탐색적 연구,” 「한국정책과학학회보」, 12(2), 2008, pp.75-96.

- 이호형, “지식서비스 수출 확대를 위한 협력모형에 관한 연구,” 「통상정보연구」, 17(4), 2015, pp.399-418.
- 조연성, “원자재 수출입 기업의 전략적 공급사슬지향성과 공급사슬 성과의 관계에서 혁신활동과 정보공유 활동의 매개역할,” 「통상정보연구」, 17(1), 2015, pp.193-214.
- Alavi, M. & Leidner, D., “Review : Knowledge Management and knowledge Management System: Conceptual Foundations and research Issues,” *MIS Quarterly*, 25(1), 2001, pp.107-136.
- Bandura, A., “Self-efficacy: The Exercise of Control,” New York: W. H. Freeman, 1997.
- Brown, J. S. & Duguid, P., “The Social Life of Information,” Harvard Business School Press, Boston, 2000.
- Chakravarthy, B., Zaheer, A. & Zaheer, S., “Knowledge Sharing in Organizations: A Field Study,” Organization Science Research Workshop on Management, 1990.
- Chen, C. J. & Hung, S. W., “To give or to receive? Factors influencing members’ knowledge sharing and community promotion in professional virtual communities,” *Information and Management*, 47, 2010, pp.226-236.
- Chesbrough. “Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology,” Boston: Harvard Business School Press, 2003.
- David M. S., “Cloud Computing Primer for 2016,” *Gartner Magic Quadrant 2016*, Gartner, Inc., 2016.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R., “User Acceptance of Computer technology: A Comparison of Two Theoretical Models,” *Management Science*, 35(8), 1989, pp.982-1003.
- Fukuyama, F., “Social capital and the global economy,” *Foreign Aff.*, 1995.
- Grant, R. M., “Toward a Knowledge-based Theory of the Firm,” *Strategic Management Journal*, 17, pp.109-122.
- Henderson, R. & Clark, K., “Architecture Innovation: The Recognition of Existing Product and the Failure of Established Firms,” *Administrative Science Quarterly*, 36, 1990, pp.9-30.
- Inkpen, A. C. & Tsang, K., “Social capital, networks, and knowledge transfer,” *ACAD MANAGE REV.*, 30(1), 2005, pp.67-89.
- Leonard-Barton, D., “Core capabilities and core rigidities: A paradox in managing new product development,” *Strategic Management Journal*, 13, 1992, pp.111-125.
- Lin, H. F., “Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions,” *Journal of Information Science*, 33(2), 2007, pp.135-149.

- Nahapiet, J. & Ghoshal, S., "Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage," *The Academy of Management Review*, 23(2), 1998, pp.102-131.
- Nelson, K. M. & Coopridge, J. G., "The Contribution of Shared Knowledge to IS Group Performance," *MIS Quarterly*, December, 1996, pp.409-432.
- Rousseau D., Sitkin, S., Burt, R. & Camerer, C., "Not so different after all: A cross-discipline view of trust," *Academy of management Review*, 23(3.), 1998, pp.31-54.
- Van der Heijden, H., "User Acceptance of Hedonic Information Systems," *MIS Quarterly*, 28(4), 2004, pp.695-704.
- Wasko, M. M. & Faraj, S., "Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice," *MIS Quarterly*, 29(1), 2005, pp.35-58.
- Wellman, B., Salaff, J., Dimitrova, D., Garton, L., Gulia, M. & Haythornthwaite, C., "Computer networks as social networks: Collaborative work, telework, and virtual community," *Annual review of sociology*, 1996, pp.213-238.
- Wenger, E. C. & Snyder, W. M., "Communities of Practice: The Organizational Frontier," *Harvard Business Review*, 78(1), 2000, pp.139-145.
- White, R. W., "Motivation reconsidered: The concept of competence," *Psychological review*, (66), 1959, pp.297-333.

ABSTRACT

A Case Study on the Internal and External Use of Information Sharing Network: A Qualitative Approach

Jonghyuk Kim* · Suk-Chul Kim**

As knowledge workers have increased and information interchanges become more diverse, only the resources of internal enterprise is not longer useful, and the practical use of external information through information public sharing network is even more crucial. But, few studies that use both internal and external information sharing systems together have been conducted. In this research, we carried on the depth interview to analyze the main factors that intend to utilize outside information as well as to share inside information voluntarily. In conclusion, sharing internal information is directly involved with the performance of their job exchanging simple data, past documents, and technical materials. On the other hand, using the external information belonged to several other organizations is mostly caused by the voluntary participants' satisfaction sharing their individual experience through the network systems. Based on the study, we propose the idea that can activate both internal and external information sharing network through the system with user feedback function regarding the customized information, and with the space expansion where people can freely raise their private opinion. We also introduce the plan of the construction of communication systems with various experts, and the development of compatible devices with diverse interfaces.

Key Words : Information Sharing System, Internal and External Information, Knowledge Management System (KMS), User Intention, Keywords Analysis

* Ph.D., Yonsei University, School of Information (First Author)

** Professor, Gachon University, Department of Global Economics (Corresponding Author)