

트랜잭티브 메모리 역량이 업무성과에 미치는 영향*

김호준

국민대학교 비즈니스IT전문대학원·주디움커뮤니케이션
(nijiglay@daumcorp.com)

곽기영(교신저자)

국민대학교 경영대학 경영정보학부
(kykwahk@kookmin.ac.kr)

정보 및 지식의 주요 원천으로서의 인터넷의 폭발적 성장은 인간의 기억 활용방식에 영향을 미치고 있으며, 이로 인해 인터넷 환경 특히, 소셜미디어 환경에서의 트랜잭티브 메모리에 대한 관심이 높아지고 있다. 트랜잭티브 메모리는 사람들 간의 상호작용을 통해 형성되는 공유된 기억체계를 의미한다. 소셜미디어를 기반으로 사람들은 다양한 인적 네트워크를 형성하게 되고 이를 통해 새로운 정보나 지식을 습득할 수 있는 기회가 증대됨에 따라 트랜잭티브 메모리는 소셜미디어 환경에서 그 유용성이 더욱 증가하고 있다. 본 연구에서는 트랜잭티브 메모리를 형성하고 활용하는 개인의 역량을 트랜잭티브 메모리 역량이라고 정의한다. 본 연구는 트랜잭티브 메모리 역량 형성에 영향을 주는 요인으로서 사회적 상호작용, 사회적 실재감, 자기감시성, 핵심자기평가를 제시하였고, 트랜잭티브 메모리 역량이 테르티우스 용겐스 성향과 개인의 업무성과에 미치는 영향을 검증하였다. 본 연구모형을 검증하기 위해 직장인을 대상으로 데이터를 수집하였으며, 구조방정식모형을 통해 연구모형을 실증적으로 검증하였다. 연구결과 연구모형에 포함된 네 가지 선행요인은 개인의 트랜잭티브 메모리 역량에 유의한 영향을 주었으며 트랜잭티브 메모리 역량은 테르티우스 용겐스 성향과 업무성과에 긍정적인 영향을 주었다. 마지막으로 연구결과에 대한 토의와 함께 이론적 및 실무적 시사점을 제시하였다.

주제어: 트랜잭티브 메모리 역량, 소셜미디어, 업무성과

1. 서론

인터넷을 통해 사람들은 자신이 원하는 정보를 언제 어디서나 쉽게 접할 수 있게 되었다. 사람들은 검색서비스를 통해서 정보를 손쉽게 습득할 수 있기 때문에 스스로 기억하려 하지 않고 검색 서비스에 의존하게 된다. 그 결과 이러한 현상이 사람들의 기억력을 감퇴시키고 있다는 주장이 제기되기도 하였다(Carr, 2008). 하지만 Sparrow et al.(2011)은 구글(google) 검색이 인간의 기억체계(memory system)에 미친 영향에 관한 연구결과를 발표하면

서 인간의 기억체계에 대한 새로운 관점을 제시하였다. 사람들은 어떤 정보를 기억하려고 할 때 그 정보를 어디서 어떻게 얻을 수 있는지에 대한 확신을 갖게 되면, 정보 자체의 내용을 기억하기 보다는 정보를 얻을 수 있는 위치나 방법을 기억하는 경향이 있다. 자신이 정보를 습득할 수 있는 장소를 외부 메모리(external memory)로 인식하게 된다. 이러한 새로운 방식의 기억체계는 인간의 기억력을 감퇴시키고 있다기 보다는 정보의 활용방식을 바꾸고 있는 것이다(Sparrow et al., 2011). 트랜잭티브 메모리(transactive memory) 개념은 이처럼 정보 자체를 기억하는 것이 아닌 그 정보가 보관된 저장소

나 습득방법을 기억하는 새로운 방식의 기억 메커니즘을 설명하는데 있어서 중요한 출발점을 제공한다.

트랜잭티브 메모리는 필요한 정보나 지식을 불완전한 개인의 기억구조에 의지하는 기존의 기억체계와는 다르게 외부적인 저장장소를 활용하여 자신에게 필요한 정보나 지식을 습득하는 공유된 기억체계이다(Wegner, 1987). 지식이나 정보 자체를 기억하는 것이 아니라 자신에게 필요한 정보나 지식에 대해 알고 있는 사람을 파악한다. 이전에는 트랜잭티브 메모리의 유용성을 조직차원의 연구를 통해 규명하고자 하는 노력이 주를 이루었지만, 최근에는 소셜미디어(social media)라는 개인미디어의 영향력이 커지면서 개인의 트랜잭티브 메모리에 관한 연구의 필요성이 제기되고 있다(Lewis et al., 2011). 본 연구에서는 조직 관점이 아닌 조직구성원 개인 관점에서 트랜잭티브 메모리 역량을 증진시키기 위해서 선행되어야 할 요소들을 사회적·개인적 시각에서 제시하고, 트랜잭티브 메모리 역량이 개인의 업무성과에 미치는 영향을 규명한다. 또한 소셜미디어 환경에서 서로 모르는 사람들을 연결시켜 주려는 개인의 네트워크 전략 행동 성향인 테르티우스 옹겐스 성향(*tertius iungens orientation*)과 트랜잭티브 메모리 역량 간의 인과관계를 탐색하고 테르티우스 옹겐스 성향이 트랜잭티브 메모리 역량과 함께 개인의 업무성과에 미치는 영향관계를 확인한다.

II. 이론적 배경

2.1 트랜잭티브 메모리와 트랜잭티브 메모리 역량

트랜잭티브 메모리는 하버드 대학의 심리학 교수

인 Wegner가 커플 간의 관계에 대한 연구를 진행하면서 논의된 개념이다(Wegner, 1987). 트랜잭티브 메모리는 다른 사람과의 상호작용을 통해서 만들어지는 개인의 기억체계를 말한다. 오랜 시간 함께 지내온 커플이나 그룹구성원들은 서로의 기억을 도와주는 공유된 인지시스템을 구축하게 된다. 그들은 누가 어떤 지식을 갖고 있는지 파악하고 활용한다. 예를 들어 A와 B라는 부부가 있다. A는 B의 부모님에 대한 생일을 정확하게 기억하지 못한다. 하지만 B는 부모님의 생일에 대한 정보를 정확하게 기억하고 있다. 이때 A는 B라는 외부저장소를 이용하여 언제나 B의 부모님의 생일에 대한 정보를 습득할 수 있다. 이처럼 완벽하지 않은 자신의 기억체계를 외부적 지원을 통해 보충한다는 개념이 트랜잭티브 메모리라고 할 수 있다(Hollingshead and Brandon, 2003).

일반적으로 개인의 메모리가 형성되기 위해서는 세 단계의 절차를 거쳐야 한다. 첫 번째 입력단계에서 외부의 정보는 개인의 메모리 속으로 들어오게 된다. 두 번째 저장 단계에서 새로 들어온 메모리가 개인의 기억체계 속에 적재되고, 마지막 단계에서 기억된 정보를 필요할 때 사용할 수 있도록 내재화시키게 된다(Wegner, 1987). 트랜잭티브 메모리의 형성 또한 일반적인 개인 메모리 형성과 유사한 단계를 거치지만 일부 서로 다른 차이점을 보인다. 기존의 일반적인 기억체계에서 사람들은 자신에게 들어온 정보의 전체 내용을 기억하려고 노력한다. 그 결과 인간이 갖고 있는 기억의 한계성 때문에 잘못된 정보를 기억하거나 부분적으로 기억하지 못하는 경우가 발생한다. 하지만 트랜잭티브 메모리 기억체계는 전체적인 정보 모두를 기억하는 것이 아니라 그 정보를 빠르게 습득할 수 있는 방법이나 그것에 대한 전문정보를 갖고 있는 사람을 기억하게 된

다. 이러한 방식을 통해 일반적인 기억체계보다 기억의 과부하가 적으면서, 다양하고 정확한 정보를 활용할 수 있게 된다.

이러한 트랜잭티브 메모리가 형성되기 위해서는 세 가지 측면의 요소가 충족되어야 한다. 첫째는 누가 어떠한 지식을 소유하고 있는지 파악하는 전문성 파악(expertise location)이고, 둘째는 서로 지식을 교류하는 사람들에 대한 인지기반 신뢰(cognition-based trust)이며, 셋째는 상대방이 갖고 있는 지식을 활용할 수 있도록 서로 다른 지식을 자신에게 맞게 조정하고 의사소통하는 방법을 파악하는 업무 조정(coordination) 능력이다(Kanawattanachai and Yoo, 2007). 전문성 파악은 다른 사람들과의 상호작용을 통해서 나와 관계를 맺고 있는 사람들이 어떤 분야의 지식을 갖고 있는지 파악하는 것이다. 누가 그 분야에 정통한지를 파악하는 것이 선행되어야 내가 원하는 지식이 필요할 때 외부저장소를 활용할 수 있는 기회를 쉽게 포착할 수 있다. 인지기반 신뢰는 전문성 파악을 통해 얻어진 다양한 사람들의 전문지식과 그것을 보유하고 있는 사람들에 대한 신뢰감을 의미한다. 내가 정보를 얻고자 하는 사람의 전문지식이 정말로 신뢰할 만한 수준인지를 평가하고 판단할 수 있는 기회를 제공받게 된다. 마지막으로 업무조정 능력은 외부메모리를 적절하게 사용할 수 있도록 다른 사람과 소통하고 정보를 적시에 적절하게 획득하는 능력이다. 전문성 파악이 이루어지고 인지기반 신뢰가 형성된 후일지라도 그에 맞는 업무조정 능력이 갖추어지지 않는다면 트랜잭티브 메모리를 적절하게 활용할 수 있는 기회를 얻을 수 없을 것이다.

트랜잭티브 메모리에 대한 연구는 팀(또는 그룹) 관점과 개인 관점에서 살펴볼 수 있다. 팀 단위에서 발생하는 트랜잭티브 메모리의 집합을 트랜잭티브

메모리 시스템(transactive memory system)이라 한다(Wegner, 1987). 트랜잭티브 메모리 시스템은 서로 상호 의존하는 개인의 트랜잭티브 메모리가 모여서 형성되는 집합체이며, 팀원이나 그룹원들이 서로 공유하게 되는 메타지식이라고 할 수 있다(Lewis, 2003). 반면에 개인 관점에서의 트랜잭티브 메모리는 다른 사람이 어떤 지식을 갖고 있는지 파악하고 그것을 활용할 수 있다는 믿음을 바탕으로 개인이 자체적으로 보유하고 있는 메타지식을 의미한다. 따라서 개개인은 개인의 역량에 따라 서로 다른 트랜잭티브 메모리를 축적하게 된다.

트랜잭티브 메모리 시스템을 기반으로 한 조직 수준의 연구가 활발하게 진행되고 있는 가운데 최근에는 개인 관점에서의 트랜잭티브 메모리 관련 연구에 대한 논의가 증대하고 있다(Lewis et al., 2011; Sparrow et al., 2011). 최근 정보기술의 발달과 인터넷의 보편화로 인하여 사람들은 온라인상에서 내가 원하는 정보나 콘텐츠를 쉽게 얻을 수 있게 되었고 다양한 사람들과 상호작용이 가능하게 되었다. 현실세계, 즉 오프라인에서뿐만 아니라 온라인상에서도 개인의 트랜잭티브 메모리를 향상시키고 활용할 수 있는 환경이 제공되고 있는 것이다. 사람들은 자신이 원하는 정보나 지식을 무조건적으로 학습하기보다는 더욱 효율적으로 활용할 수 있는 방법을 찾고 있다. 최근 사이언스지에서 다른 변화하고 있는 인간의 기억체계에 대해 논의가 이를 반영하고 있다고 할 수 있다(Sparrow et al., 2011). 최근 들어 사람들은 자신이 원하는 정보나 지식을 모두 기억하기 보다는 인터넷 검색을 통하여 필요한 정보를 습득하는 경향을 보이고 있다. 모든 정보를 기억하기보다는 그 정보를 빠르고 정확하게 찾아내기 위한 키워드나 방법을 숙지하게 된 것이다. 발전하는 기술과 변화하는 환경에 적응하며 개인들은 다른 사

람들보다 더욱 효과적으로 기억능력을 활용하기 위한 방안을 모색하고 있다. 이처럼 새롭게 변화하는 환경 속에서 트랜잭티브 메모리라는 새로운 기억체계는 개인의 성과를 향상시키는데 있어서 매우 중요한 요인으로 작용하게 될 것이며, 트랜잭티브 메모리를 활용하는 능력에 있어서도 개인차가 발생할 것이다. 트랜잭티브 메모리를 활용하는 능력은 일반적으로 개인이 경험하게 되는 다양한 사회적 요인에 의해서 개발되기도 하지만, 개개인이 갖고 있는 서로 다른 개인적 요인에 의해서도 형성될 가능성이 높다. 본 연구에서는 이처럼 개인마다 다르게 축적되는 트랜잭티브 메모리 역량, 즉 트랜잭티브 메모리 형성 및 활용 능력에 초점을 맞춘다(Nevo et al., 2008).

2.2 테르티우스 용겐스 성향

테르티우스 용겐스 성향이란 서로 연결되지 않은 사람들을 소개하거나 그들 간의 새로운 협업을 가능하게 함으로써 네트워크에 있는 다른 사람들을 연결하려고 하는 전략적이고 행동적인 성향이다(Obstfeld, 2005). 서로 연결되지 않은 두 사람 사이의 구조적 틈새(structural hole) 위치에서 정보의 통제와 접근 등의 네트워크적 이점을 얻는 테르티우스 가든스(*tertius gaudens*) 성향과는 반대되는 개념이라고 할 수 있다(Burt, 1992). 테르티우스 가든스는 서로 연결되어 있지 않은 두 사람 사이에 위치하는 제 삼자로 정의된다(Lammers et al., 2009). 서로 연결되어 있지 않은 두 사람은 면식이 없거나 친한 관계가 아니기 때문에 중간에 위치한 제 삼자에 의해서 정보나 관계가 조작될 수 있는 가능성을 갖는다(Simmel, 1950). 이러한 테르티우스 가든스는 느슨하게 연결된 네트워크 구성원들 사이에 위

치하여 서로 끊어진 부분을 연결시켜주는 중개 역할을 통해 이점을 얻는다. 적대관계를 갖는 두 사람에게 제 삼자를 자신의 편으로 끌어들이기 위해 제 삼자에게 호의를 베풀게 된다. 그 결과 제 삼자는 어부지리의 혜택을 얻거나 중복되지 않는 네트워크 관계를 통해 새로운 정보를 쉽게 확보할 수 있는 기회를 얻게 된다(Burt, 1992). 이와는 반대로 테르티우스 용겐스는 서로 알지 못하는 사람을 소개시켜주거나 그들 간의 유대감을 더욱 강하게 만들어 줌으로써 서로가 강하게 연결되는 네트워크 폐쇄성(network closure) 구조를 만든다. 이러한 폐쇄성의 구조에서는 느슨하게 연결되어 있는 네트워크 집단에 비해 네트워크 구성원끼리의 협력과 지원을 통해 지식과 정보가 더욱 효과적으로 공유된다(Coleman, 1988). 테르티우스 용겐스 성향을 갖는 사람은 자신과 관계를 맺는 사람들과 두텁고 긴밀한 관계를 유지하기 때문에 다른 사람과 높은 신뢰관계를 바탕으로 좀더 심도 있는 지식공유 활동을 수행하는 경향이 있다.

테르티우스 용겐스 성향이 높은 사람은 다른 사람들과의 높은 신뢰관계 형성을 통해서 타인의 전문지식을 파악하고 활용할 수 있는 기반을 구축할 수 있게 되고, 네트워크에서 중심적 위치에 존재하게 되어 다양하고 참신한 정보를 습득할 수 있는 기회를 얻는다(Hargadon and Sutton, 1997). 따라서 테르티우스 용겐스 성향은 개인의 업무성과를 예측하는데 있어서 중요한 선행요인으로 고려되어 왔다(곽기영 · 이정민, 2012; Obstfeld, 2005). 또한 트랜잭티브 메모리 역량이 높은 사람은 주변사람과 활발한 정보를 교환하게 되어 네트워크에서 중심적인 역할을 통해 높은 테르티우스 용겐스 성향을 보이게 된다.

III. 연구모델 및 가설

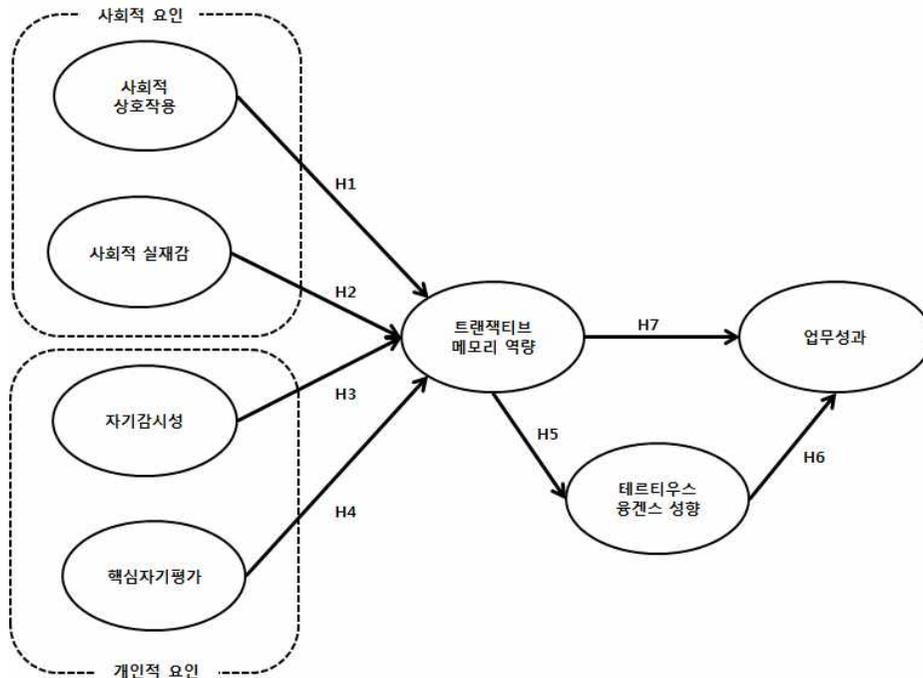
본 연구는 트랜잭티브 메모리 역량의 선행요인 및 결과요인을 제시하고 이들 간의 관계를 실증적으로 검증한다. 트랜잭티브 메모리 역량에 영향을 주는 요인으로서 기존에 주로 연구되어 왔던 사회적 요인과 더불어 개인적 요인을 제시한다. 사회적 요인으로는 사회적 상호작용과 사회적 실재감을 제시하고, 개인적 요인으로 자기감시성과 핵심자기평가를 제시한다. 그리고 이러한 네 개의 선행변수들이 개인의 트랜잭티브 메모리 역량에 미치는 영향을 규명하고, 트랜잭티브 메모리 역량이 테르티우스 용겐스 성향과 업무성과에 어떠한 영향을 주는지를 검증한다.

이를 위해 <그림 1>과 같은 연구모델을 제시한다.

3.1 사회적 상호작용과 트랜잭티브 메모리 역량

사회적 상호작용(social interaction)은 조직 구성원들 사이의 관계의 강도, 서로 간의 교류하는 시간의 양, 커뮤니케이션 빈도 등으로 다양하게 정의된다(Chiu et al., 2006; Tsai and Ghoshal, 1998). 구성원들 사이의 밀도 높고 반복적인 교류는 더욱 많은 사회적 상호작용을 발생시킬 수 있다(Larson, 1992; Ring and Van de Ven, 1994).

트랜잭티브 메모리는 다른 사람의 전문적인 지식이나 정보를 인식하면서 발생한다(Wegner, 1987). 그렇기 때문에 관계를 맺고 있는 사람들과의 강도



<그림 1> 연구모델

높고 반복적인 사회적 상호작용은 트랜잭티브 메모리 역량 향상과 밀접한 관련을 갖는다. 상호작용의 횟수가 많아지고 풍부해지게 되면, 상대방에 대한 신뢰감이 높아지고 상대방이 어떤 분야의 전문지식에 정통한지 정확하게 파악할 수 있게 된다(Brandon and Hollingshead, 2004; Hollingshead, 1998). 또한 직접적으로 상호작용하는 사람을 통하여 그 사람이 알고 있는 다른 사람들의 전문지식 분야를 파악할 수 있는 기회를 갖게 되고, 이를 통해 간접적으로도 다른 사람들과 연결될 수 있는 기회를 얻게 된다(Hollingshead, 1998). 즉 사회적 상호작용을 통해 직접적으로 또는 간접적으로 다른 사람의 전문지식을 파악할 수 있는 기회를 갖게 될 가능성이 높아진다(Wegner, 1987).

기존의 트랜잭티브 메모리에 관한 선행연구를 보면, 업무와 관련된 반복적인 커뮤니케이션을 통한 상호작용은 트랜잭티브 메모리를 형성하는데 유의한 영향을 미친다(Kanawattanachai and Yoo, 2007). 또한 반복적인 상호작용은 서로 간의 지식을 깊이 이해하고 활용할 수 있는 기회와 폭을 넓혀주어 팀 내의 트랜잭티브 메모리 시스템을 형성하는데 있어서 중요한 역할을 수행하기도 한다(Lewis, 2004). 소셜미디어 사용자들은 온라인에서의 새로운 사회적 상호작용을 통하여 지인과의 관계를 돈독히 하고 이를 바탕으로 개인적, 문화적, 감성적인 교류를 할 뿐만 아니라 지식이나 정보의 공유를 활발하게 한다(이정민 · 광기영, 2010; Chiu et al., 2006).

이처럼 사회적 상호작용을 통한 신뢰감 형성과 전문성 파악은 개인의 트랜잭티브 메모리 역량을 향상시켜줄 수 있을 것으로 기대된다. 따라서 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

H1: 소셜미디어 사용자들 간의 사회적 상호작용

은 트랜잭티브 메모리 역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 사회적 실재감과 트랜잭티브 메모리 역량

사회적 실재감(social presence)이란 어떤 미디어를 이용함에 있어서 커뮤니케이션하는 상대방과 서로 직접 만나서 대화하는 것과 흡사하게 느끼는 정도라고 정의된다(Short et al., 1976). 소셜미디어 환경에서 사회적 실재감은 사용자들이 소셜미디어라는 매체를 매개로 하여 얼마나 서로 가깝게 느껴지는가에 대한 정도라고 할 수 있다. 이는 커뮤니케이션 당사자들 간의 상호이해와 친밀감을 통해 서로 간의 관계를 확인하는 과정이라고 할 수 있다(Kettinger and Grover, 1997). 사회적 실재감이 높다는 것은 서로 간에 정서적으로 매우 가까운 관계라고 인지하는 것을 의미한다. 사회적 실재감이 부족한 환경에서는 참여자들 간의 소통이나 정보교환이 감소하기 때문에 사회적 실재감은 원격통신이나 컴퓨터 기반의 커뮤니케이션에서도 매우 중요한 요소로 여겨지고 있다(Biocca et al., 1995; Leh, 2001). 사회적 실재감이 높아지면 물리적 거리감을 거의 느끼지 않고 같은 공간에서 의사소통하고 있다는 느낌을 받게 된다(Mason, 1994).

소셜미디어에서 사회적 실재감이 높아지면 효율적인 커뮤니케이션이 가능하게 되고 가상커뮤니티 구성원 사이의 상호작용이 촉진된다. 또한 서로 간의 의사소통에 대한 벽이 허물어져 지리적으로 떨어져 있는 그룹 간의 관계를 형성하는데 매우 유리한 환경이 조성된다(Shin, 2002). 결국에는 커뮤니티 멤버들 사이의 사회적 동질성이 높아져서 지식기여 활동을 강화시키는 요인이 되고(Shen et al., 2007), 서로 간의 행동에 대한 영향력 또한 증가하게 된다

(Kaplan and Haenlein, 2010). 높은 사회적 실재감이 발생되면 구성원 간의 커뮤니케이션이 솔직하고 진실되게 이루어지며, 서로 간의 지식공유 활동 또한 증가하게 된다(Miranda and Saunders, 2003). 따라서 이를 통해 다른 사람들에 대한 전문성 파악이 용이해진다.

이처럼 기존의 커뮤니티 환경보다 더 강한 수준의 사회적 실재감을 제공하는 소셜미디어 환경은 구성원들 간에 서로에 대한 지식기여 활동을 높여주고, 전문 지식에 대한 파악과 강한 신뢰감 구축에 도움을 주어 개인의 트랜잭티브 메모리 역량을 높일 수 있는 기회를 제공하게 될 것으로 기대된다. 따라서 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

H2: 소셜미디어 사용자의 사회적 실재감은 개인의 트랜잭티브 메모리 역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 자기감시성과 트랜잭티브 메모리 역량

자기감시성(self-monitoring)이란 주변의 상황과 변화에 맞추어 자신의 행동과 표현을 관리하는 성향을 말한다(Snyder, 1974). 자기감시성 성향이 높은 사람은 어떤 특별한 상황에 처했을 때 어떻게 행동하고 표현하는 것이 가장 적절한지를 파악하고 그에 따라 행동하려고 한다. 반면에 자기감시성 성향이 낮은 사람은 자신의 내적인 기분이나 상태에 영향을 받아서 어떻게 행동하고 표현할지 결정하게 된다(Snyder et al., 1983). 다시 말해서, 높은 자기감시성을 갖는 사람은 환경이나 대화 상대방이 달라질 때마다 마치 카멜레온처럼 완전히 다른 사람인 것처럼 행동하며 다른 사람과의 의사소통이나 상호

작용을 원활하게 하는데 이러한 성향을 유용하게 활용한다(Oh and Kilduff, 2008). 또한 자기감시성이 높으면 주변의 상황적 단서와 요구에 민감하게 반응할 수 있는 능력을 갖게 된다(Bell et al., 2000).

이러한 자기감시성은 개인의 트랜잭티브 메모리 역량을 높이는데 있어서 중요한 역할을 수행한다. 왜냐하면 높은 수준의 자기감시성을 갖는 사람들은 다른 사람들과의 원만한 관계를 통해 높은 신뢰감을 얻을 수 있으며 다양한 정보를 빠르게 습득할 수 있는 기회를 갖게 되기 때문이다. 또한 자기감시성 성향으로부터 얻어지는 네트워크적 이점도 무시할 수 없는 요인이다. 자기감시성 성향이 강한 사람들은 타인과의 긍정적인 관계형성에 많은 신경을 쓰고 주변의 환경에 동화하려고 한다. 그 결과 자기감시성이 높은 사람은 네트워크에서 중개자(brokerage)의 역할을 하게 되어, 다른 사람보다 새롭고 다양한 정보를 습득하는데 유리한 위치에 있게 된다(Lammers et al., 2009; Oh and Kilduff, 2008).

결론적으로 소셜미디어 환경에서 자기감시성이 높은 사람들은 신뢰감 있는 인적 네트워크 형성을 바탕으로 중개자 위치를 점하여 다양한 정보를 습득하고 활용할 수 있는 높은 트랜잭티브 메모리 역량을 얻게 될 것으로 기대할 수 있다. 따라서 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

H3: 소셜미디어 사용자의 자기감시성은 개인의 트랜잭티브 메모리 역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.4 핵심자기평가와 트랜잭티브 메모리 역량

핵심자기평가(core self-evaluation)는 개인이

스스로에 대하여 생각하는 자신의 능력(competence), 가치(worthiness), 그리고 역량(capability)에 대한 근본적인 평가라고 정의된다(Judge et al., 2005). 사람들이 자기 자신을 소중하게 생각하고 유능하다고 느끼는 정도를 말하며 긍정적 자존감(positive self-regard)이라고도 한다(Whetten and Cameron, 2011). 개인의 트랜잭티브 메모리 역량을 높이기 위해서는 누가 어떤 전문적인 지식을 갖고 있는지 파악하는 것이 선행되어야 한다. 하지만 타인이 갖고 있는 지식이나 정보를 파악하기만 해서는 온전한 트랜잭티브 메모리 역량을 갖추었다고 할 수 없다. 그러한 지식이나 정보를 스스로 적극적으로 활용할 수 있어야 한다. 사람들은 어떤 행동을 실행하기에 앞서 자신의 능력과 의지를 평가하고, 그 평가 결과는 지각과정이나 행동에 영향을 미친다(Judge et al., 1997). 자신의 능력과 의지에 대한 긍정적 평가는 목표에 대한 내재적 동기를 유발하여 더욱더 활발하고 적극적으로 행동하게 만든다(Erez and Judge, 2001). 다른 사람과의 관계나 환경에 민감하게 반응하는 성향이 있기 때문에 주변사람들과 돈독한 관계를 형성하려 한다(Whetten and Cameron, 2011). 확장된 인적 네트워크를 적극적으로 활용하고 유지하는 데는 높은 수준의 업무조정 능력이 요구되며, 이는 높은 수준의 트랜잭티브 메모리 역량을 가져온다. 따라서 자신의 능력, 가치, 역량에 대한 긍정적 평가를 의미하는 높은 수준의 핵심자기평가는 개인의 자발적 의지를 바탕으로 자신의 목표 달성을 위해 트랜잭티브 메모리의 적극적 활용을 가져올 가능성을 증가시킨다.

결론적으로 핵심자기평가의 수준이 높은 사람은 자신의 능력에 대한 강한 자신감과 계약을 극복하려는 강한 의지를 바탕으로 높은 수준의 업무조정 능력을 갖게 되고, 이를 통해 높은 트랜잭티브 메모리

역량을 갖게 될 것으로 기대된다(Judge et al., 1997). 위와 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

H4: 소셜미디어 사용자의 핵심자기평가는 개인의 트랜잭티브 메모리 역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.5 트랜잭티브 메모리 역량과 테르티우스 용겐스 성향

트랜잭티브 메모리 역량은 상대방의 지식을 파악하고 이를 활용하기 위한 사람들 간의 관계형성을 바탕으로 생성된다. 트랜잭티브 메모리 역량이 높은 사람은 다른 사람의 전문성 파악, 인지기반신뢰, 업무조정능력을 향상시키기 위해 활발한 상호작용을 하게 되며 주변사람들과의 높은 신뢰관계를 바탕으로 효과적 지식교환을 위해 노력한다. 업무와 관련된 반복적인 커뮤니케이션을 통한 상호작용은 트랜잭티브 메모리를 형성하는데 유의한 영향을 준다(Kanawattanachai and Yoo, 2007). 또한 다양한 사람들과의 사회적 상호작용을 통해 직접적·간접적으로 다른 사람의 전문지식을 파악할 수 있는 기회를 갖게(Wegner, 1987) 해주어 네트워크에서 중심적 위치에 있으면 자신에게 필요한 정보의 위치나 활용하는 방법을 빠르게 습득할 수 있기 때문에(Hargadon and Sutton, 1997) 높은 트랜잭티브 메모리 역량을 갖는 사람들은 네트워크에서 중심적인 위치에 존재하는 것이 매우 유리하게 작용한다. 그 결과 높은 트랜잭티브 메모리 역량을 갖는 사람들은 네트워크에서 중심적 위치에 존재하고 중개자 역할을 하는 테르티우스 용겐스 성향을 갖게 된다. 테르티우스 용겐스 성향이 높은 사람은 네트워크에서 중개자 역할을 통해 다양한 정보를 습득하고

(Obstfeld, 2005) 네트워크상에서 유리한 위치에 있으면 높은 지식흡수 능력을 가질 수 있다(Cross and Cummings, 2004), 서로 간의 강한 유대관계를 바탕으로 서로를 신뢰할 수 있는 강한 신뢰감을 형성하고, 더욱 효율적으로 지식공유를 할 수 있는 기회를 얻는다(Dyer and Nobeoka, 2000).

이처럼 높은 트랜잭티브 메모리 역량을 갖고 있는 사람은 주변사람들과 신뢰관계가 두텁고 활발한 상호작용을 하게 되어 테르티우스 용겐스 성향이 높아지게 된다. 따라서 소셜미디어 환경에서의 트랜잭티브 메모리 역량은 테르티우스 용겐스 성향에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대된다. 위와 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

H5: 소셜미디어 사용자의 트랜잭티브 메모리 역량은 개인의 테르티우스 용겐스 성향에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.6 테르티우스 용겐스 성향과 업무성과

서로 알지 못하는 사람을 연결시켜주고 그들 간의 관계를 돈독하게 만들어 주는 테르티우스 용겐스 성향은 개인의 업무성과를 예측할 수 있는 중요한 요소이다(Lammers et al., 2009). 테르티우스 용겐스 성향을 갖는 사람은 서로 모르는 사람들을 연결시켜 주면서 다양한 정보를 빠르게 습득할 수 있는 기회를 갖게 된다. 또한 자신과 네트워크를 이루는 사람들과 매우 신뢰감이 강하고 밀접한 관계를 유지하려 하기 때문에 타인의 심도 있는 지식을 얻거나 활용하는데 유리한 이점을 가질 수 있다(Lammers et al., 2009).

테르티우스 용겐스 성향을 갖고 있는 조직 구성원의 적극적인 소셜네트워크 활동은 조직의 혁신과 다

양한 사람들의 참여를 이끌어 낼 수 있는 중요한 요소이다(Obstfeld, 2005). 다른 산업이나 다른 분야의 아이디어들을 활용하고 자신에게 적용시킴으로써 조직 내에서 진정한 의미의 혁신가가 될 수 있는 이점을 갖는다(Hargadon and Sutton, 1997). 서로 관심사나 업무분야가 비슷한 사람을 연결시켜 주어 조직 구성원들 간의 원활한 지식공유를 가능하게 하고, 이런 과정을 통해 조직 구성원들 간의 응집력을 높여주어 조직의 업무성과를 향상시켜주는 역할을 한다. 또한 네트워크상에서 중개자 역할을 하기 때문에 네트워크 안에서 교환되는 다양하고 참신한 정보를 얻는데 유리한 이점을 얻게 된다(Allen, 1977). 또한 새로운 정보를 습득하는 과정을 통해 자신의 지식 흡수능력 또한 발전시킬 수 있게 된다(McFadyen et al., 2009). 이처럼 테르티우스 용겐스 성향을 갖는 사람들은 다른 사람들을 연결시켜 주는 중심적인 역할을 통해 개인의 인적 네트워크를 기반으로 정보의 습득과 활용 측면에서 다른 사람보다 유리한 입장에 설 수 있게 된다(Obstfeld, 2005). 또한 이들은 다양한 유형의 사람, 그룹, 조직과의 관계를 유지하고 발전시켜 나갈 수 있는 기회를 얻을 수 있다(Hargadon, 2003).

따라서 높은 테르티우스 용겐스 성향은 개인의 업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 기대된다. 이러한 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

H6: 소셜미디어 사용자의 테르티우스 용겐스 성향은 업무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.7 트랜잭티브 메모리 역량과 업무성과

트랜잭티브 메모리 역량을 통하여 개인은 새로운

정보와 지식의 활용을 극대화할 수 있다. 트랜잭티브 메모리 역량이 높은 사람은 다른 사람보다 우선적으로 정보를 습득하고 활용할 수 있는 능력을 갖출 수 있게 된다. 팀 관점에서의 트랜잭티브 메모리에 관한 연구에 따르면 트랜잭티브 메모리를 구성하는 전문성 파악, 인지기반 신뢰, 업무조정 능력은 팀의 업무역량을 높이는데 긍정적인 영향을 주었다(Kanawattanachai and Yoo, 2007). 또한 Liang et al.(1995)은 트랜잭티브 메모리가 다른 어떠한 요인보다도 팀의 업무역량에 유의한 영향을 주었다는 것을 증명하였다. Choi et al.(2010)은 139개의 팀을 대상으로 한 연구에서 정보기술을 활용한 트랜잭티브 메모리 시스템 구축은 지식공유 활동과 지식의 응용에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 보여주었다. 또한 Akgun et al.(2006)은 트랜잭티브 메모리 시스템이 잘 구축된 조직은 효과적인 지식공유 활동을 이끈다고 하였다. 내가 원하는 지식이나 정보가 어디에 존재하는지 인식하고 활용하는 능력은 팀의 업무역량을 높여주는 주요한 요인이 되는 것이다(Faraj and Sproull, 2000).

Wegner(1987)에 따르면 조직의 구성원들이 함께 구축한 트랜잭티브 메모리 시스템은 결국 그것에 참여한 개인들의 정보역량을 향상시켜주는 결과를 가져온다. 따라서 조직에서의 트랜잭티브 메모리 시스템의 활용은 개인의 업무성과 향상과도 밀접한 관련이 있다고 볼 수 있다. 트랜잭티브 메모리의 활용은 다른 사람과 차별화될 수 있는 특별한 학습능력을 향상시켜주고 새로운 지식의 습득을 이끌어 낼 수 있으며(Lewis, 2003), 트랜잭티브 메모리를 발생시키기 위해 필연적으로 수반되는 커뮤니케이션은 그 강도가 클수록 개인의 업무역량에 긍정적인 영향을 주게 된다(Yuan et al., 2010). 트랜잭티브 메모리 역량이 높은 사람들은 네트워크의 중심적 위치

에서 조직 내 지식이나 정보의 흐름을 연결시키면서 새롭고 다양한 지식을 얻을 수 있는 기회가 증대된다(Cross and Cummings, 2004).

따라서 소셜미디어 환경에서 트랜잭티브 메모리 역량이 높은 사람은 다양한 정보를 빠르게 습득하고 자신이 갖고 있는 지식이나 정보를 효율적으로 사용함으로써 우수한 업무성과를 보여줄 것이라 기대된다. 이러한 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

- H7: 소셜미디어 사용자의 트랜잭티브 메모리 역량은 업무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

4.1 측정도구의 개발

연구모형을 검증하기 위한 측정도구는 타당성이 검증된 기존연구의 설문문항을 토대로 구성하였으며 본 연구의 환경에 맞게 수정하였다. 모든 항목들은 7점 리커트 척도로 측정되었다. 본 논문에서 적용된 변수의 조작적 정의를 <표 1>에 정리하였다.

4.2 자료수집 및 표본의 특성

연구모형을 검증하기 위하여 일반기업과 공공기관에서 일하고 있는 직장인들을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 본 연구는 소셜미디어 환경에서의 트랜잭티브 메모리 역량이 업무성과에 미치는 영향을 규명하기 위한 연구이기 때문에 소셜미디어를 현재 사

〈표 1〉 변수의 조작적 정의

변수	조작적 정의	관련연구
사회적 실재감	- 온라인 환경에서 상대방과 커뮤니케이션 하는데 있어서 서로 직접 만나서 대화하는 것과 비슷하게 느끼는 정도	Gefen and Straub(2003)
사회적 상호작용	- 소셜미디어 사용자들 간의 서로 교류하는 정도	Chiu et al.(2006)
자기감시성	- 주변의 상황과 변화에 맞추어 자신의 행동과 표현을 관리하는 정도	Snyder(1974)
핵심자기평가	- 자기 자신이 소중하고 유능하다고 느끼는 정도	Judge et al.(2003)
트랜잭티브 메모리 역량	- 역량은 다른 사람과의 관계 형성을 통해 얻어지는 트랜잭티브 메모리를 확장시키고 활용하는 정도	Lewis(2003)
테르티우스 옹겐스 성향	- 서로 연결되지 않은 사람을 소개하거나 그들 간의 새로운 협업을 만들어주는 성향	Obstfeld(2005)
업무성과	- 자신이 업무를 수행함에 있어서 목표를 달성할 수 있는 정도	Williams and Anderson(1991) Welbourne et al. (1998)

용하고 있는 직장인을 대상으로 하여 설문을 실시하였으며, 225부의 설문지를 최종 데이터로 사용하였다.

응답자의 성별은 남자가 48.4%, 여자가 51.6%로 고른 분포를 보였으며, 연령대는 20~24세가 19.6%, 25~29세가 33.3%, 30~34세가 38.3%, 35~39세 4.4% 그리고 40세 이상의 응답자가 4.4%를 차지하였다. 산업군별로 분포를 보면 서비스 분야가 20.4%로 가장 높은 비율을 보였으며 대체로 모든 산업군의 데이터가 균등하게 수집되었다. 직무부서별로는 일반관리/기획 31.6%, 연구개발 14.2%, 마케팅/판매 12.4%, 정보시스템 10.7%, 총무/인사 7.1%, 자금/회계 5.3%, 생산/품질 5.3%, 기타 13.4%의 비율로 데이터가 수집되었다. 학력의 경우에는 대학교 졸업이 55.1%로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며 그 다음으로 대학원 졸업이 23.1%, 전문대 졸업이 13.3%, 고등학교 졸업이 8.4%의 비율을 차지하고 있었다. 본 연구에서는 12개의 소셜미디어 서비스를 설문에서 제시하였지만, 설문 응답자들이 실제로 사용하고 있는 소셜미디어는 페이

스북, 트위터, 싸이월드가 대부분을 차지하였다.

4.3 측정모델

수집된 설문 데이터에 대한 분석은 구조방정식모델을 기반으로 한 LISREL 8.7을 이용하여 2단계 접근방법에 따라 수행되었다(Anderson and Gerbing, 1998). 먼저 측정모델의 집중타당성과 판별타당성을 확인하였고, 타당성이 검증된 측정모델을 기반으로 구조모델을 수립하고 가설검증에 활용하였다.

우선 모형의 적합도를 높이기 위하여 측정모델에서 다른 항목들과의 잔차분산(residual variance)이 높고 요인적재량(factor loading)이 낮은 항목을 제거하였다. SOP4, SOI3, SEM1, CSE2, CSE5, CSE6, CSE7, TMC3 등의 측정항목을 제거한 후 적절한 측정모델의 적합도를 얻을 수 있었다($\chi^2=698.73$, $df=413$, $\chi^2/df=1.692$, $p\text{-value}=0.0000$). 일반적으로 모형 적합도는 $RMR < 0.05$, $RMSEA < 0.06$, $GFI > 0.8$, $AGFI > 0.8$, $NFI > 0.9$, $NNFI$

>0.9, CFI >0.9의 기준이 권고수준으로 제시되고 있다(Taylor and Todd, 1995; Hair et al., 1998; Gefen et al., 2003). RMSEA는 0.056으로 권고수준인 0.06을 충족시켰으며, RMR 또한 0.048로 0.05의 권고수준을 충족 시켰다. GFI는 0.832, NFI는 0.960, NNFI는 0.981, CFI는 0.983으로서 역시 모두 양호한 수준을 보여주었다. AGFI(=0.799) 값이 권고수준에 조금 미치지 못하였지만 구조방정식모델의 특성상 모든 적합도의 수치를 충족시키기 어렵고(Gefen et al., 2003) 모델을 수용하는 절대기준은 없기 때문에(Jöreskog and Sörbom, 1993) 모형의 전반적인 적합도는 신뢰할 수 있는 수준으로 판단하였다.

측정모델의 적합도를 확인한 후 요인적재량, 복합신뢰도(composite reliability), 평균분산추출(average variance extracted), 크론바흐 알파(Cronbach's alpha)를 통하여 집중타당성을 분석하였다. <표 2>는 집중타당성 결과를 보여준다. 요인적재량은 0.6 이상이면 집중타당성이 있다고 할 수 있는데(Bagozzi and Yi, 1988), 모든 요인적재량이 0.6을 상회하고 통계적으로 유의적이었다(t -value ≥ 1.96). 다음으로 복합신뢰도는 0.7 이상, 평균분산추출은 0.5 이상이 권장수준이라고 할 수 있는데 측정항목 모두 권장수준을 상회하고 있다. 마지막으로 모든 측정항목의 크론바흐 알파값이 권장수준인 0.7(Hair et al., 1998)을 상회하고 있어 모든 측정항목들은 집중타당성을 갖고 있음을 보여주었다.

다음으로 판별타당성을 분석하였다. 판별타당성은 각 변수에 대한 평균분산추출의 제곱근값과 해당변수, 그 외 다른 변수와의 상관계수를 비교하여 검토하였다. <표 3>을 보면 각 변수들의 평균분산추출 제곱근값이 상관계수를 상회하고 있기 때문에 판별

타당성에는 문제가 없는 것으로 판단하였다.

4.4 구조모델 및 가설검증

본 연구의 가설검증을 위하여 LISREL 8.7을 사용하여 연구모델을 검증하였다. 연구모델을 검증한 결과 적합도 지수는 $\chi^2=784.57$, $df=421$, $\chi^2/df=1.864$, p -value=0.00000, RMSEA=0.062, RMR=0.078, GFI=0.816, AGFI=0.783, CFI=0.978, NFI=0.955, NNFI=0.976로 나타났다. 일부 적합도 지수(RMR, AGFI)의 경우 권고하는 수준에 미치지 못하였지만 모형의 적합도는 전반적으로 양호하다고 할 수 있으며, 본 연구에서 수행한 경로분석의 결과는 신뢰할 만한 수준에 있다고 할 수 있다. <그림 2>는 연구모델 검증 결과를 보여준다.

LISREL분석 결과를 살펴보면 사회적 요인인 사회적 상호작용과 사회적 실재감은 트랜잭티브 메모리 역량에 정(+)의 영향을 미친다는 가설 H1($\beta=0.417$, t -value=5.170)과 H2($\beta=0.285$, t -value=3.697)는 지지되었다. 개인적 요인인 자기감시성과 핵심자기평가가 트랜잭티브 메모리 역량에 정(+)의 영향을 준다는 가설 H3($\beta=0.193$, t -value=2.474)와 H4($\beta=0.159$, t -value=2.118) 또한 지지되었다. <그림 2>에서 볼 수 있듯이 트랜잭티브 메모리 역량은 사회적 실재감, 사회적 상호작용, 자기감시성, 그리고 핵심자기평가에 의해 분산의 76.0%가 설명되었다. 트랜잭티브 메모리 역량과 테르티우스 용겐스 성향 간의 정(+)의 영향관계를 설정한 가설 H5($\beta=0.766$, t -value=8.958)는 통계적으로 유의하게 나타났다. 테르티우스 용겐스 성향은 트랜잭티브 메모리 역량에 의해 분산의 44.6%가 설명되었다. 테르티우스 용겐스 성향과

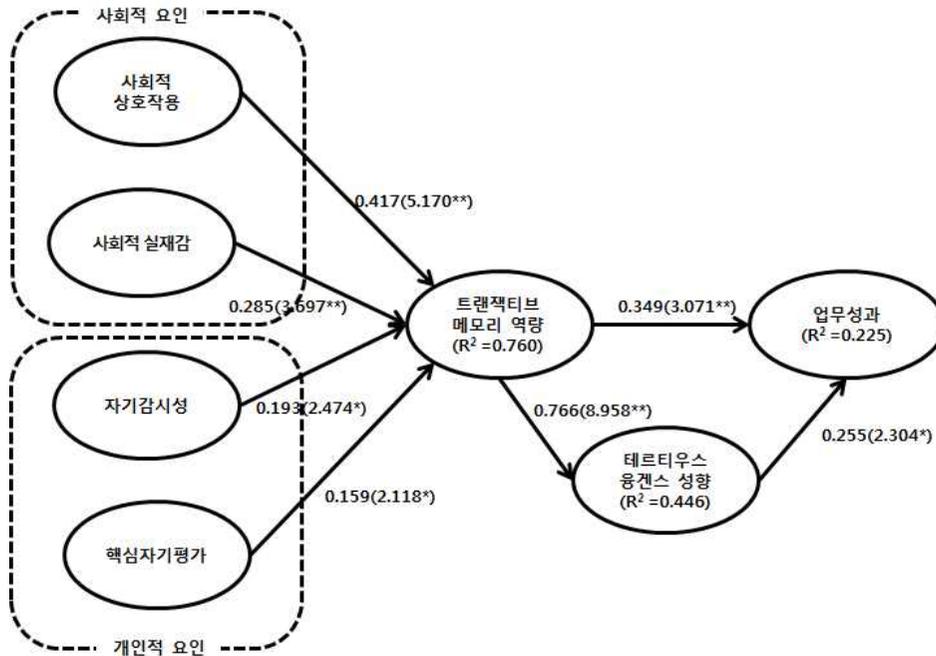
〈표 2〉 집중타당성 분석

변수	항목	요인적재량	복합신뢰도	평균분산추출	크론바흐 알파
사회적 실재감	SOP1	0.788	0.881	0.649	0.879
	SOP2	0.855			
	SOP3	0.828			
	SOP5	0.747			
사회적 상호작용	SOI1	0.876	0.902	0.697	0.901
	SOI2	0.855			
	SOI4	0.841			
	SOI5	0.763			
자기감시성	SEM2	0.834	0.831	0.554	0.823
	SEM3	0.823			
	SEM4	0.658			
	SEM6	0.641			
핵심자기평가	CSE1	0.838	0.889	0.617	0.890
	CSE3	0.771			
	CSE4	0.828			
	CSE8	0.715			
	CSE9	0.770			
트랜잭티브 메모리 역량	TMC1	0.727	0.861	0.555	0.861
	TMC2	0.763			
	TMC3	0.774			
	TMC6	0.689			
	TMC7	0.769			
테르티우스 용겐스 성향	TEI1	0.757	0.911	0.671	0.909
	TEI2	0.806			
	TEI3	0.837			
	TEI4	0.845			
	TEI5	0.839			
	TEI6	0.838			
업무성과	IPF1	0.856	0.905	0.705	0.903
	IPF2	0.887			
	IPF3	0.772			
	IPF4	0.841			

〈표 3〉 판별타당성 분석

	Mean(SD)	SOP	SOI	SEM	CSE	TMC	TEI	IPF
SOP	4.308(1.540)	0.806						
SOI	3.958(1.602)	0.710	0.835					
SEM	4.800(1.343)	0.475	0.456	0.745				
CSE	5.082(1.302)	0.425	0.484	0.704	0.786			
TMC	4.258(1.439)	0.729	0.782	0.567	0.574	0.745		
TEI	4.33(1.563)	0.566	0.603	0.576	0.516	0.741	0.819	
IPF	5.313(1.110)	0.426	0.340	0.724	0.650	0.480	0.522	0.840

주: 대각선 값은 평균분산추출의 제곱근값을 나타내며, 비 대각선의 값들은 변수들 간의 상관계수 값을 나타냄



Chi-Square=784.57, df=421(Normed $\chi^2=1.864$), P-value=0.00000, RMSEA=0.062, AGFI=0.78, GFI=0.816, CFI=0.978, NFI=0.955, NNFI=0.976

〈그림 2〉 연구모델 분석결과 (*p < 0.05, **p < 0.01)

업무성과 간의 정(+)의 영향관계를 설정한 가설 H6($\beta=0.255$, t-value=2.304)는 지지되었으며, 트랜잭티브 메모리 역량과 업무성과 간의 정(+)의

영향관계를 설정한 가설 H7($\beta=0.349$, t-value=3.071)은 역시 지지되어 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무성과는 트랜잭티브 메모리 역량

과 테르티우스 용겐스 성향에 의해 분산의 22.5%가 설명되었다.

테르티우스 용겐스 성향의 매개효과를 확인하기 위하여 두 가지 모델에 대한 모형적합도 및 유의성을 확인하였다. 첫 번째 모델은 트랜잭티브 메모리 역량과 업무성과간의 경로계수를 제한한 모델을 제시하였고, 두 번째 모델은 현재 연구에서 제시된 모델을 통해 두 가지 모델의 적합도를 확인하였다. 경로계수를 제한한 모델1의 적합도는 $\chi^2=776.88$, $df=422$, $\chi^2/df=1.84$, $p\text{-value}=0.00000$, $RMSEA=0.061$, $RMR=0.0915$, $GFI=0.817$, $AGFI=0.785$, $CFI=0.978$, $NFI=0.955$, $NNFI=0.975$ 이며 $TM \rightarrow TI$ ($\beta=0.772$, $t\text{-value}=9.051$), $TI \rightarrow IPF$ ($\beta=0.540$, $t\text{-value}=7.351$)로 나타났다. 전체적인 모형적합도와 경로계수가 모델2에 비해서 높게 나타났기 때문에 테르티우스 용겐스 성향이 부분매개 하는 것으로 확인되었다.

V. 시사점 및 연구의 한계

본 연구는 이론적 및 실무적 관점에서 몇 가지 시사점을 제공한다. 우선 이론적 시사점으로는 첫째, 소셜미디어 환경에서 개인의 업무성과에 영향을 미치는 요인들에 대한 새로운 이론적 모델을 제시하였다. 기존의 소셜미디어에 관한 연구는 사용자의 특성, 지식공유, 마케팅에의 활용 등과 관련된 연구가 주를 이루어 왔지만(Jansen et al., 2009; Mangold and Faulds, 2009), 소셜미디어를 통한 개인의 업무성과 향상에 관한 연구는 부족하였다. 특히 본 연구는 소셜미디어라는 새로운 매체 환경에서 개발되는 개인의 트랜잭티브 메모리 역량에 초점을 맞추

고 이 요인이 업무성과에 미치는 긍정적인 영향을 실증적으로 검증함으로써 소셜미디어 환경에서 개인의 업무성과에 영향을 주는 새로운 유형의 변수들을 모색할 필요성을 제시하였다. 본 연구 결과는 향후 트랜잭티브 메모리를 연구하는 연구자들에게 개인의 트랜잭티브 메모리 역량 결정인자에 관한 이론적 출발점을 제시하여 줄 수 있을 것이다.

둘째, 트랜잭티브 메모리 역량을 향상시키는 선행 요인으로써 사회적 요인과 함께 개인적 요인을 제시하였다. 기존의 트랜잭티브 메모리에 관한 연구는 대부분 커뮤니케이션 정도나 신뢰 공유 등의 사회적 요인 측면에서 연구가 진행되었다(Holling and Brandon, 2003; Huang, 2009). 하지만 본 연구에서는 트랜잭티브 메모리 역량에 영향을 주는 선행 요인으로 개인적 요인인 자기감시성과 핵심자기평가를 제시하였다. 이전의 연구에서는 트랜잭티브 메모리가 사람 간의 상호작용을 기반으로 발생된다는 가정하에서 연구가 진행되었을 뿐 개인적 성향이나 태도 같은 개인적 요인에 대한 고려는 미흡하였다. 하지만 본 연구를 통해서 개인적 요인인 자기감시성과 핵심자기평가가 개인의 트랜잭티브 메모리 역량에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 얻을 수 있었다. 이러한 연구결과는 비록 트랜잭티브 메모리 역량이 사회적 상호작용을 강조하는 트랜잭티브 메모리의 개념을 기반으로 하고 있기는 하지만 그 형성에는 개인의 신념이나 태도 또한 중요한 역할을 하고 있음을 시사한다. 따라서 본 연구는 트랜잭티브 메모리 역량을 높일 수 있는 요인들에 대한 탐색의 폭을 이론적 차원에서 확대하는 계기를 마련하여 주었다. 본 연구에서 검증한 핵심자기평가와 자기감시성 변수는 향후에 트랜잭티브 메모리 역량에 영향을 미치는 다른 개인적 요인을 탐색하고자 하는 연구자들에게 참고할 만한 이론적, 문헌적 기반을 제공해

줄 것으로 기대된다.

셋째, 트랜잭티브 메모리 역량과 개인의 테르티우스 용겐스 성향 간의 인과관계를 실증적으로 규명함으로써 트랜잭티브 메모리 역량을 기반으로 하여 업무성과를 향상시키고자 하는 개인의 특정 네트워크 행동전략을 이해할 수 있는 이론적 기반을 마련하였다. 사람들마다 갖고 있는 네트워크 행동전략이 다르며, 그에 따라 지식이나 정보의 습득량도 차이가 발생한다. 본 연구에서는 그러한 차이에 대한 보다 근본적인 이유를 트랜잭티브 메모리 역량의 차이에서 찾고 있다. 본 연구는 개인이 다른 사람들과 연결 관계를 맺으면서 개발되는 개인의 트랜잭티브 메모리 역량이 성과 향상을 지향한 소셜네트워크 내에서의 특정 행태적 성향을 이끌 수 있다는 것을 보여준다. 소셜네트워크의 중요성이 강조되고 있고 인터넷의 발전을 통해 개인이 가질 수 있는 네트워크의 범위가 확대되고 있다는 점을 고려할 때, 본 연구결과는 이러한 성과 지향적 네트워크 행태를 이끌어 내는 트랜잭티브 메모리 역량의 역할이 더욱 중요해질 것이라는 점을 시사한다.

실무적 관점에서의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 개인의 트랜잭티브 메모리 역량의 향상은 조직의 전반적인 트랜잭티브 메모리 향상을 위해서 필요할 수 있음을 강조한다. 기업은 잘 구축된 트랜잭티브 메모리 시스템을 활용하여 조직의 업무성과를 향상시킬 수 있다. 하지만 트랜잭티브 메모리 시스템의 성숙도를 높여 조직 구성원들이 적절하게 활용하기 위해서는 충분한 시간이 필요하다. 이때 개인의 트랜잭티브 메모리 역량이 높아진다면 개인의 업무성과를 증진시키고 나아가 조직 구성원끼리 트랜잭티브 메모리 시스템을 빠르게 구축하는 데에도 긍정적인 영향을 줄 것이라 기대된다. 기업에서는 개인의 트랜잭티브 메모리 역량을 높이기 위해서 적절한 의사

소통 환경을 제공해 주고 트랜잭티브 메모리 역량의 유용성과 활용방안을 적극적으로 제시하여 직원들의 역량 수준의 상향 평준화를 이끌어 내야 할 것이다. 또한 개인들이 습득한 역량을 바탕으로 조직전체의 업무성과를 향상시킬 수 있도록 적절한 트랜잭티브 메모리 공유 시스템이 구축되어야 할 것이다.

둘째, 업무성과를 높이기 위한 요인으로 개인의 테르티우스 용겐스 성향을 제시함으로써 기업에서 개인의 소셜네트워크 내에서의 행태적 성향을 이용한 구체적인 업무성과 촉진 전략의 필요성을 제안하였다. 기업에서 개인들의 능력을 평가하거나 활용할 때 다양한 요인들을 고려하지만 테르티우스 용겐스 성향 같은 소셜네트워크 내에서의 행태적 요인은 크게 고려되지 않았다. 하지만 테르티우스 용겐스 성향을 갖는 사람들은 서로 모르는 사람들을 연결시켜 주고 비슷한 업무를 수행하는 사람들 간의 협업을 도와주어 조직의 업무성과를 높여준다. 뿐만 아니라 네트워크에서 중심적 위치에 있으면서 다양한 정보를 얻고 활용할 수 있는 능력을 갖기 때문에 남들보다 뛰어난 업무성과를 보여주는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 할 때, 기업의 관리자들은 테르티우스 용겐스 성향을 장려하고 그러한 성향을 갖는 사람들에 대한 긍정적인 평가를 할 수 있어야 하며 그들이 기업에 미치는 영향을 정확하게 분석하여 개인의 업무성과와 조직의 업무성과를 모두 향상시킬 수 있는 제도적 방안을 모색하여야 할 것이다.

셋째, 트랜잭티브 메모리 역량과 업무성과 간의 유의한 인과관계를 보여줌으로써 기업의 인재관리에 대한 새로운 접근방법의 필요성을 제시하였다. 인터넷 및 정보통신기술의 발달로 사람들이 기억이나 정보를 저장하고 활용하는 방식이 바뀌어 가고 있다 (Sparrow et al., 2011). 이렇게 변해가는 개인의

기억방식은 트랜잭티브 메모리 역량이라는 새로운 역량에 대한 평가의 필요성을 제기한다. 기업에서는 개인이 갖고 있는 지식, 경험, 그리고 일반적인 업무 능력에 따라 사람을 평가하고 활용한다. 하지만 이러한 평가방식은 현대의 새로운 기억체계 환경에 적합한 새로운 유형의 인재를 발굴하는데 한계점을 갖고 있다. 본 연구결과는 트랜잭티브 메모리 역량이라는 새로운 유형의 개인 역량을 제시함으로써 개인이 갖고 있는 능력에 대한 새로운 평가척도 개발의 필요성을 제기하고 기업에서의 인재활용에 대한 새로운 방안을 모색하도록 한다. 기업에서는 개개인의 트랜잭티브 메모리 역량을 평가할 적합한 측정방법을 통해 새로운 인재발굴의 기회와 이들의 활용방법을 모색해야 할 것이다.

본 연구는 다양한 연구적 의의를 가지고 있으나 동시에 다음과 같은 연구의 한계점 및 향후 연구과제를 갖고 있다. 첫째, 본 연구에서는 소셜미디어라는 온라인 환경에서 사람들 간의 상호작용을 통해 발생하는 트랜잭티브 메모리 역량에 초점을 맞추었다. 소셜미디어라는 온라인 환경을 통해 개인의 트랜잭티브 메모리 역량이 향상되지만, 동시에 개인마다 다르게 겪고 있는 오프라인 환경도 트랜잭티브 메모리 역량에 영향을 주게 될 것이다. 추후 연구에서는 트랜잭티브 메모리 역량에 영향을 주는 온라인 환경과 오프라인 환경을 동시에 고려할 필요가 있으며, 서로 간에 독자적으로나 상호작용을 통해 트랜잭티브 메모리 역량에 미치는 영향에 대한 연구가 진행되어야 할 것이다.

둘째, 설문 응답자의 대부분이 20대~30대이기 때문에 인구통계학적 일반화의 관점에서 한계점을 가질 수 있다. 현재 소셜미디어 사용자의 대부분이 20대~30대이긴 하지만 소셜미디어는 점점 대중적인 미디어로 자리매김을 하면서 중·장년층의 이용도

증가하고 있다. 향후 연구에서는 이러한 추세를 반영하여 다양한 연령층의 소셜미디어 사용자를 대상으로 한 연구가 필요할 것이다.

VI. 결론

본 연구에서는 소셜미디어 사용자들의 트랜잭티브 메모리 역량에 영향을 주는 변수들을 도출하였고 트랜잭티브 메모리 역량과 테르티우스 용겐스 성향 간의 관계를 규명하였다. 또한 트랜잭티브 메모리 역량과 테르티우스 용겐스 성향이 업무성과에 미치는 영향을 실증 분석하였다. 기존의 조직 관점에서의 트랜잭티브 메모리에 초점을 맞춘 연구방향에서 벗어나 개인의 트랜잭티브 메모리 역량이라는 변수를 제시하여 개개인마다 다르게 나타나는 트랜잭티브 메모리 역량의 영향에 대하여 분석하였다. 이를 위해 트랜잭티브 메모리 역량을 높여주는 선행요인으로 사회적 요인과 개인적 요인을 제시하고 이를 토대로 연구모형을 도출하였다. 분석결과, 사회적 요인인 사회적 상호작용과 사회적 실재감, 그리고 개인적 요인인 자기감시성과 핵심자기평가는 트랜잭티브 메모리 역량에 긍정적인 영향을 주었다. 또한 트랜잭티브 메모리 역량과 테르티우스 용겐스 성향은 업무성과에 긍정적인 영향을 미침을 실증적으로 확인하였다. 본 연구결과는 연구자들에게 트랜잭티브 메모리 역량 연구에 관한 이론적인 시사점을 제시하고, 소셜미디어를 활용하려는 기업이나 개인에게 유용한 실무적 통찰력을 제공할 것으로 기대된다.

참고문헌

- 광기영, 이정민(2012). "소셜 미디어 환경에서 테르티우스 융겐스 성향이 개인의 직무성장에 미치는 영향," **경영학연구** 41(5), 1253-1284.
- 이정민, 광기영(2010). "소셜 미디어의 사용이 직무생산성에 미치는 영향: 지식공유와 의사결정참여의 매개 역할을 중심으로," 한국지식경영학회 추계학술대회 논문집, 11월 26일, 115-145.
- Akgun, A. E., J. C. Byrne, H. Keskin, and G. S. Lynn(2006). "Transactive Memory System in New Product Development Teams," *IEEE Transactions on Engineering Management*, 53(1), 95-111.
- Allen, T. J(1977). *Managing the Flow of Technology*, Cambridge, MA: MIT Press.
- Anderson, J. C. and D. W. Gerbing(1988) "Structural Equation Modeling in Practice: Review and Recommended Two-Step Approach," *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Bagozzi, R.P. and Y. Yi(1988) "On Evaluation of Structural Equation Model," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Bell, N. J., C. J. Schoenrock, and K. K. O'Neal (2000). "Self-Monitoring and the Propensity for Risk," *European Journal of Personality*, 14(2), 107-119.
- Biocca, F., T. Kim, and M. R. Levy(1995). "The Vision of Virtual Reality," In Biocca, F. & Levy, M. (eds), *Communication in the Age of Virtual Reality*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 3-14.
- Brandon, D. P., and A. B. Hollingshead(2004). "Transactive Memory Systems in Organizations: Matching Tasks, Expertise, and People," *Organization Science*, 15(6), 633-644.
- Burt, R. S.(1992). *Structural Holes: The Social Structure of Competition*, Cambridge: Harvard University Press.
- Carr, N.(2008). "Is Google Making Us Stupid?" *The Atlantic* (July/August), *Received from http://www.theatlantic.com/doc/200807/google*.
- Chiu, C.M., M. H. Hsu, and E. T. G. Wang(2006). "Understanding Knowledge Sharing in Virtual Communities: an Integration of Social Capital and Social Cognitive Theories," *Decision Support System*, 46(2), 1872-1888.
- Choi, S. Y., H. Lee, and Y. Yoo(2010). "The Impact of Information Technology and Transactive Memory Systems on Knowledge Sharing, Application, and Team Performance: A Field Study," *MIS Quarterly*, 34(4), 855-870.
- Coleman, J.(1988). "Social Capital in the Creation of Human Capital," *American Journal of Sociology*, (94, Supplement, 95-121.
- Cross, R., and J. N. Cummings(2004). "Tie and Network Correlates of Individual Performance in Knowledge-Intensive Work," *Academy of Management Journal*, 47(6), 928-937.
- Dyer, J. H., and Nobeoka, K.(2000). "Creating and Managing a High-Performance Knowledge Sharing Network: The Toyota Case," *Strategic Management Journal*, 21(1), 345-367.
- Erez, A., and T. A. Judge(2001). "Relationship of Core Self-Evaluations to Goal Setting, Motivation, and Performance," *Journal of Applied Psychology*, 86, 1270-1279.
- Faraj, S. A., and L. S. Sproull(2000). "Coordinating Expertise in Software Development Teams," *Management Science*, 46, 1554-1568.

- Gefen, D., and D. W. Straub(2003). "Managing User Trust in B2C E-Services," *eService Journal*, 2(2), 7-24.
- Hair, J. T., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black(1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th ed, Upper Saddle River, NJ, Prentice Hall, 1-730.
- Hargadon, A., and Sutton, R. I.(1997). "Technology Brokering and Innovation in a Product Development Firm." *Administrative Science Quarterly*, 42(4), 716-749.
- Hargadon, A.(2003). *How Breakthroughs Happen: The Surprising Truth about How Companies Innovate*, Boston: Harvard Business School Press.
- Hollingshead, A. B.(1998). "Distributed Knowledge and Transactive Processes in Decision-Making Groups," *Research on Managing Groups and Teams*, 1, 105-125.
- Hollingshead, A., and D. P. Brandon(2003). "Potential Benefits of Communication in Transactive Memory Systems," *Human Communication Research*, 29, 607-615.
- Huang, C.(2009). "Knowledge Sharing and Group Cohesiveness on Performance: An Empirical Study of Technology R&D Teams in Taiwan," *Technovation* , 29, 786-797.
- Jansen, B., M. Zhang, K., Sobel and A. Chowdury (2009). "Twitter Power: Tweets as Electronic Word of Mouth," *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(11). 2169-2188.
- Jöreskog, K. G., and Sörbom, D.(1993). "Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language," Hove and London, NJ, 1993.
- Judge, T. A., E. A. Locke, and C. C. Durham (1997). "The Dispositional Causes of Job Satisfaction: A Core Evaluations Approach," *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Judge, T. A, A. Erez, J. E. Bono, and C. J. Thoresen(2003). "The Core Self-Evaluation Scale: Development of a Measure," *Personnel Psychology*, 56, 303-331.
- Judge, T. A., J. E. Bono, A. Erez, and E. A. Locke (2005). "Core Self-Evaluations and Job and Life Satisfaction: The Role of Self-Concordance and Goal Attainment," *Journal of Applied Psychology*, 90, 257-268.
- Kaplan, A. M., and M. Haenlein(2010). "Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media," *Business Horizons*, 53, 59-68.
- Kanawattanachai, P., and Y. Yoo(2007). "The Impact of Knowledge Coordination on Virtual Team Performance Over Time," *MIS Quarterly*, 31(4), 783-808.
- Kettinger, W. J., and V. Grover(1997). "The Use of Computer-Mediated Communication in an Interorganizational Context," *Decision Science*, 28(3), 512-556.
- Larson, A.(1992). "Network Dyads in Entrepreneurial Settings: a Study of Governance of Exchange Relationships," *Administrative Science Quarterly*, 37(1), 76-104.
- Lammers, I., A. P. Man, and M. Jelinek(2009). "Inside the Tertius Gaudens: The Case of ASML," *Faculty of Economics and Business Administration*, May 7th.
- Leh, A. S.(2001). "Computer-Mediated Communication and Social Presence in a Distance Learning Environment," *International Journal of Educational Telecommunications*, 7(2),

- 109 - 128.
- Lewis, K.(2003). "Measuring Transactive Memory Systems in the Field: Scale Development and Validation," *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 587-604.
- Lewis, K.(2004). "Knowledge and Performance in Knowledge-Worker Teams: A Longitudinal Study of Transactive Memory Systems," *Management Science*, 50, 1519-1533.
- Lewis, K., and B. Herndon(2011). "Transactive Memory Systems: Current Issues and Future Research Directions," *Organization Science*, 22(5), 1254-1265.
- Liang, D. W., R. Moreland, and L. Argote(1995). "Group Versus Individual Training and Group Performance: The Mediating Role of Transactive Memory," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(4), 384-393.
- Mangold, W. G. and D. J. Faulds(2009). "Social Media: The New Hybrid Element of the Promotion Mix," *Business Horizons*, 52, 357-365.
- Mason, R.(1994). *Using Communications Media in Open and Flexible Learning*, London: Kogan Page.
- McFadyen, M. A., M. Semadeni and A. A. Cannella, Jr(2009). "Value of Strong Ties to Disconnected Others: Examining Knowledge Creation in Biomedicine," *Organization Science*, 20(3), 552-564.
- Miranda, S. M., and C. S. Saunders(2003). "The Social Construction of Meaning: An Alternative Perspective on Information Sharing," *Information Systems Research*, 14(1), 87-106.
- Nevo, D., B. Furneaux, and Y. Wand(2008). "Towards an Evaluation Framework for Knowledge Management Systems," *Information Technology and Management*, 9(4), 233-249.
- Obstfeld, D.(2005). "Social Networks, the Tertius Iungens Orientation, and Involvement in Innovation," *Administrative Science Quarterly*, 50, 100-130.
- Oh, H., and M. Kilduff(2008). "The Ripple Effect of Personality on Social Structure: Self-Monitoring Origins of Network Brokerage," *Journal of Applied Psychology*, 93, 1155-1164.
- Ring, P. S., and A. H. Van de Ven(1994). "Development Processes of Cooperative Inter-organizational Relationships," *Academy of Management Review*, 19(1), 90-118.
- Shen, K. N., A. Y. Yu and M. Khalifa(2007). "Knowledge Contribution in Virtual Communities: Accounting for Multiple Dimensions of Social Presence through Social Identity," *In Proceedings of The Pacific Asia Conference on Information Systems 2007*.
- Shin, N.(2002). "Beyond Interaction: The Relational Construct of Transactional Presence," *Open Learning*, 17(2), 121 - 36.
- Short, J. E. Williams, and B. Christie(1976). *The Social Psychology of Telecommunications*, Toronto:Wiley.
- Simmel, G. (1950), *The Sociology of Georg Simmel*, Trans. By Wolff, K. H., and Glencoe, IL, Free Press.
- Sparrow, B., J. Liu and D. M. Wegner(2011). "Google Effects on Memory: Cognitive Consequences of Having Information at Our Fingertips," *Science*, 333, 776-778.
- Snyder, M.(1974). "Self-Monitoring of Expressive Behavior" *Journal of Personality and Social*

- Psychology*, 30, 526-537.
- Snyder, M., S. Gangestad and J. A. Simpson, (1983). "Choosing Friends as Activity Partners: The Role of Self-Monitoring," *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 1061-1072.
- Taylor, S., and P. A. Todd(1995). "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models," *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
- Tsai, W., and S. Ghoshal(1998). "Social Capital and Value Creation: an Empirical Study of Intrafirm Networks," *Academy of Management Journal*, 41(4), 464-476.
- Watson, D.(2000). *Mood and temperament*. New York: Guilford Press.
- Welbourne, T. M., D. E. Johnson and A. Erez(1998). "The Role-Based Performance Scale: Validity Analysis of a Theory-Based Measure," *Academy of Management Journal*, 41, 540-555.
- Wegner, D. M.(1987). "Transactive Memory: A Contemporary Analysis of the Group Mind," In B. Mullen & G. R. Goethals (Eds.), *Theories of Group Behavior*. New York: Springer - Verlag, 185-205.
- Whetten, D. A., and K. S. Cameron(2011). *Developing Management Skills*, Global 8th edition: Prentice Hall.
- Williams, L. J., and S. E. Anderson(1991). "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors," *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Yuan, Y. C., J. Fulk, P. R. Monge and N. Contractor (2010). "Expertise Directory Development, Shared Task Interdependence, and Strength of Communication Network Ties as Multi-level Predictors of Expertise Exchange in Transactive Memory Work Groups" *Communication Research*, 37(1), 20-47.

〈부록〉 변수의 측정문항

변수	측정지표		관련연구
사회적 실재감	SOP1	Q1. 나는 소셜미디어에서 상대방과 실제로 대화하는 것과 같은 느낌이 든다.	Gefen and Straub(2003)
	SOP2	Q2. 나는 소셜미디어에서 인간미를 느낄 수 있다.	
	SOP3	Q3. 나는 소셜미디어에서 교류하는 사람들에게 친밀감을 느낄 수 있다	
	SOP4	Q4. 나는 소셜미디어에서 얻어지는 정보는 나에게 알맞은 형태로 제공된다고 생각된다.	
	SOP5	Q5. 나는 소셜미디어가 사교적이라는 느낌이 든다.	
사회적 상호작용	SOI1	Q1. 나는 소셜미디어에서 사람들과 긴밀한 사회적 관계를 유지하는 편이다.	Chiu et al.(2006)
	SOI2	Q2. 나는 소셜미디어에서 사람들과 상호작용하는데 많은 시간을 할애한다고 생각한다.	
	SOI3	Q3. 나는 소셜미디어에서 활동하는 사람들 중 개인적으로 알고 있는 사람(개인적 친분)들이 있다.	
	SOI4	Q4. 나는 소셜미디어에서 사람들과 빈번한 커뮤니케이션을 가진다고 생각한다.	
	SOI5	Q5. 나는 소셜미디어에서 사람들과 상호작용하는 것이 매우 흥미로운 일이라고 생각한다.	
자기감시성	SEM1	Q1. 나는 기분이 좋지 않을 때도 즐거운 것처럼 행동할 수 있는 편이다	Snyder (1974)
	SEM2	Q2. 나는 다른 사람을 대하는 방식을 잘 조절할 수 있다.	
	SEM3	Q3. 나는 내가 처한 상황에 맞게 행동을 잘 조절할 수 있다.	
	SEM4	Q4. 나는 내가 원하는 다른 이미지로 쉽게 바꿀 수 있다.	
	SEM5	Q5. 나는 내가 별로 좋아하지 않는 사람에게도 친근하게 대할 수 있는 편이다.	
	SEM6	Q6. 나는 주변상황이나 분위기를 보고 어떻게 행동할지 결정하는 편이다.	
핵심 자기평가	CSE1	Q1. 나는 내가 성공할 것이라는 자신감을 갖고 있다.	Judge et al.(2003)
	CSE2	Q2. 나는 가끔 우울한 기분을 느끼기도 한다.	
	CSE3	Q3. 나는 무언가를 도전할 때 대체로 성공하는 편이다.	
	CSE4	Q4. 나는 내가 현재 하는 일을 성공시킬 수 있을 것이다	
	CSE5	Q5. 나는 때때로 내가 하는 일을 잘 해내지 못할 것 같은 느낌이 든다.	
	CSE6	Q6. 나는 내 삶을 스스로 결정한다..	
	CSE7	Q7. 나는 나에게 일어나는 대부분의 문제를 스스로 해결할 수 있다고 생각한다.	
	CSE8	Q8. 나는 전반적으로 내 삶에 만족하고 있다.	
	CSE9	Q9. 나는 내 능력에 대해 자신감을 갖고 있다.	

〈부록〉 변수의 측정문항 (계속)

변수	측정지표		관련연구
트랜잭티브 메모리 역량	TMC1	Q1. 나는 소셜미디어에서 나와 소통하는 사람들은 특별한 지식을 갖고 있다고 생각한다.	Lewis(2003)
	TMC2	Q2. 나는 소셜미디어에서 누가 어떤 지식을 갖고 있는지 알고 있다.	
	TMC3	Q3. 나는 소셜미디어에서 다른 사람이 갖고 있는 지식을 신뢰하는 편이다.	
	TMC4	Q4. 나는 소셜미디어에서 소통하는 사람을 통해 문제를 원활하게 해결할 수 있다고 생각한다.	
	TMC5	Q5. 나는 소셜미디어에서 다양한 지식을 얻을 수 있다고 생각한다.	
	TMC6	Q6. 나는 소셜미디어에서 나와 소통하는 사람들과 원활하게 의사소통하는 편이다.	
	TMC7	Q7. 나는 소셜미디어에서 나와 소통하는 사람들의 의견이나 정보에 대체로 수긍하는 편이다.	
테르티우스 용겐스 성향	TEI1	Q1. 나는 서로 비슷한 업무 관심사를 가지고 있을 것 같은 사람들을 서로에게 소개하는 편이다.	Obstfeld (2005)
	TEI2	Q2. 나는 어떤 이슈에 대해 다양한 사람들이 관심을 보일 수 있도록 설명하는 편이다.	
	TEI3	Q3. 나는 서로 다른 사람들이 함께 협력하여 일할 수 있는 기회를 만드는 편이다.	
	TEI4	Q4. 나는 어떤 이슈에 대하여 각자 다른 관점을 가진 사람들이 서로 공유할 수 있는 공통점을 찾아내는 편이다.	
	TEI5	Q5. 나는 내 생각에 그들이 서로 알게 되면 이익이 될 것 같은 두 사람을 소개하는 편이다.	
	TEI6	Q6. 나는 비슷한 주제나 이슈에 관심이 있지만 서로 연결되지 않은 사람들 사이의 연결을 만들어주는 편이다.	
업무성과	IPF1	Q1. 나는 나의 업무를 잘 수행하는 편이다.	Williams and Anderson (1991)
	IPF2	Q2. 나는 나에게 할당된 임무를 적절하게 완성하는 편이다.	
	IPF3	Q3. 나는 나의 직무성과와 관련된 활동들을 성실하게 수행하는 편이다.	Welbourne et al. (1998)
	IPF4	Q4. 나는 정확하게 업무수행을 하는 편이다.	
	IPF5	Q5. 나는 일을 할 때 많은 분량의 업무를 해내는 편이다.	

The Effect of Transactive Memory Capability on Job Performance*

Hyo Jun Kim** · Kee-Young Kwahk***

Abstract

The explosive growth of the internet as the main source of information and knowledge has greatly impacted the manner in which people make use of their memory. As a result, interest in the internet environment, and in particular in the role of transactive memory in a social media environment, has been heightened. Transactive memory refers to a shared memory system through which the necessary information and knowledge is obtained using an external repository. As such, it differs from the existing memory system in which necessary information and knowledge is dependent on the individual's incomplete memory structure. It revolves around comprehending the person who possesses the necessary information and knowledge rather than remembering the knowledge and information itself. The majority of existing studies have been focused on proving the usefulness of transactive memory based on research at the organizational level. However, the marked increase in the influence of social media has heightened the need for research on individual transactive memory. Factors such as the emergence of various social network services, diffusion of smart phones, and the popularization of mobile internet have resulted in the ripple effects caused by social media becoming increasingly large. The use of social media has created various benefits, such as knowledge sharing activities amongst the participants, formation of human networks, communication with various people, and the materialization of online interest groups. The emergence of social media has made it possible for its users to form various human networks. Social media has positioned itself as a new type of communication method. While customers have used social media as a tool to promptly acquire

* This work was supported by the National Research Foundation of Korea Grant funded by the Korean Government (NRF-2012S1A5A2A01019734)

** Graduate School of Business IT, Kookmin University · Daum Communications

*** College of Business Administration, Kookmin University, Corresponding Author

new information, businesses have established differentiated marketing strategies based on social media. The diffusion and use of social media have increased the opportunities for users to acquire and use such information. Users of social media employ their own transactive memory to access the various information available on social media. They can promptly access qualitative information by using their transactive memory and appropriately filter the useful information from the information overload. However, not all people boast the same transactive memory at the individual level: rather, such memory is differently formed depending on factors such as social environment and individual characteristics. Individual differences can emerge depending on the degree of interaction with other people, capability to collect and use information, and the will to use such information. As such, the formation and ability to use the transactive memory that differs between individuals are defined as the transactive memory capability. This study introduced social interaction, social presence, self-monitoring, and core self-evaluation as the factors impacting the formation of transactive memory capacity. The impact of transactive memory capability on the tertius iungens orientation and individual job performance were also verified. The research model was empirically verified using a structural equation model. The study revealed that the four antecedent factors included in the research model significantly impacted individuals' transactive memory capability, and that the transactive memory capability positively influenced the tertius iungens orientation and job performance. Lastly, the results of the study were discussed, and the theoretical and practical implications were introduced.

Key words: Transactive memory capability, Social media, Job performance