

온라인 커뮤니티에서 '리더' 찾기

Journal Review

삼성KPMG 경제연구원
December 2015

Contents

1.연구목적:

온라인 커뮤니티에서 협력을 이끄는 리더의 특징

2.연구대상:

유즈넷(온라인 커뮤니티)에 포함된 3개의 하위 뉴스그룹 멤버

3.연구방법:

리더의 특징을 알기 위한 영과잉 음이항 회귀모형(ZINB)

4.연구결과:

리더는 지식을 공유와 구성원 간의 네트워크를 연결할 수 있어야

5.시사점

본 자료는 사머 파라지 캐나다 맥길대교수와 스리니바스 쿠다라발리 프랑스 파리경영대 교수, 몰리 와스코 미국 앨라배마대 교수가 '온라인 커뮤니티에서 협력 리더십'이라는 주제로 연구한 논문으로 MIS Quarterly 2015년 제39권 2호에 게재되었습니다.

연구목적

온라인 커뮤니티에서 협력을 이끄는 리더의 특징

최근 온라인 커뮤니티가 사회적 상호작용을 위한 공간뿐만 아니라 제품 개발과 지식 생산에까지 그 영향을 확장하고 있다. 온라인 커뮤니티의 영향력이 증가하면서 온라인에서의 지식 협력에 대한 많은 연구가 이뤄졌다. 하지만 협력에 대한 많은 연구 분야 중 온라인 커뮤니티에서의 리더십에 대한 연구는 매우 제한적이었다.

온라인 커뮤니티의 환경은 전통적인 형태의 면대면 커뮤니티와 차이가 있다. 온라인 커뮤니티에서의 의사소통은 현실의 조직과 달리 텍스트를 기반으로 이뤄지기 때문에 사회적 단서가 부족하다. 또한 커뮤니티의 경계 및 그 안에서의 개인의 역할이 유동적이고 임시적이다.

이처럼 공식적인 형태의 리더나 위계질서, 혹은 통제 메커니즘이 없는 상황에서 지속적인 지식 협력이 가능한 이유에 대해 사머 파라지 캐나다 맥길대 교수와 스리니바스 쿠다라발리 프랑스 파리경영대 교수, 몰리 와스코 미국 앨라배마대 교수는 엠 아 이 에스 쿼 터 리 (MIS Quarterly) 최근 호에 '온라인 커뮤니티에서 협력 리더십 (leading collaboration in online communities)'이라는 논문을 통해 설명하고 있다.

연구대상

유즈넷(온라인 커뮤니티)에 포함된 3개의 하위 뉴스그룹 멤버

연구를 위해 유즈넷(Usenet)이라는 온라인 커뮤니티에 포함된 18만9,000개 이상의 하위 뉴스 그룹 중 기술적인 이슈를 다루는 세 그룹을 선정했다. 선정된 세 그룹은 각각 객체 지향 프로그래밍, 데이터베이스, C++ 프로그래밍 그룹이다. 이들은 모두 메시지를 조정하지 않고 자발적 참여로 토론이 이뤄지며 공식적 통제 구조가 없는 형태의 그룹이다. 세 그룹에 대해 총 50일간 976명이 작성한 6,709개의 메시지를 수집해 그 내용을 분석했다.



연구방법

리더의 특징을 알기 위한 행동적 접근과 구조적 접근법

연구를 진행하기 위해 연구자들은 행동적 접근법과 구조적 접근법을 결합했다.

행동적 접근법은 리더 개인의 기술이나 행동, 전문성에 초점을 맞춘 것으로, 과업 지향적 측면과 관계 지향적 측면으로 나뉜다. 과업 지향적 측면은 개인이 가진 전문 지식을 기반으로 커뮤니티의 지식에 기여하는 것을 뜻하며 관계 지향적인 측면은 커뮤니티 구성원 간의 유대를 기반으로 한 사교성으로 설명된다. 지식 기여에는 절차적 정보, 서술적 정보, 프로그래밍 코드의 유무, 전문 지식에 기반을 둔 평가 변수가 포함되며 사교성에는 맏음말, 감사, 개인적 일화, 개인적 대화 변수가 포함됐다. 이 변수들은 모두 0 또는 1로 코딩됐다.

구조적 접근법은 사회적 관계망에 초점을 맞춘 것으로, 네트워크를 연결하고 중개해 구조적인 구멍(structural holes)을 채우는 사회적자본의 개념을 사용했다. 사회적자본은 특정 참여자가 얼마나 의사소통에서 중심적 역할을 수행하는지에 대한 확률로 계산했다. 종속변수는 특정 참여자가 다른 구성원들에게 리더로 인식되는 수준이며 설문 조사를 통해 리더로 지목된 횟수를 계산하는 방식으로 측정했다. 커뮤니티에 참여한 기간과 참여의 수준, 질문 게시 횟수를 통제했다. 종속변수가 빈도 변수(count variable)이므로 포아송 모델을 적용했고 과산포를 확인해 음이항 모델(negative binomial model)을 적용했다.

또한 리더로 식별되는 참여자가 전체 참여자 중 매우 낮은 비율을 차지해 종속변수 대부분이 0에 해당했는데, 이때 표준 음이항 모델을 사용하면 0을 과소 추정하게 되므로 영과잉 음이항 회귀 모형(zero-inflated negative binomial regression model, ZINB)을 사용해 문제를 해결했다.

연구결과

리더는 지식을 공유와 구성원 간의 네트워크를 연결할 수 있어야

통계적 분석 결과 지식 기여와 사회적 자본의 영향은 유의한 것으로 나타났지만 사교성의 영향은 유의하지 않은 것으로 확인됐다.

이러한 결과는 커뮤니티 구성원들에게 리더로 인식되기 위해서는 보다 많은 양의 전문 지식을 공유하고 커뮤니티 구성원 간의 네트워크를 연결할 수 있어야 한다는 것을 의미한다. 단순한 사교적 활동만으로는 리더로 인식되기 어렵다는 점 역시 확인됐다. 또한 지식 기여와 리더십, 사교성과 리더십에 대한 사회적자본의 조절 효과는 모두 유의한 것으로 나타났다.

이것은 사회적자본의 수준이 높을수록 지식 기여의 수준이 리더로서의 인식에 미치는 영향이 커지고 마찬가지로 사교성 수준의 영향 또한 그러하다는 것을 의미한다. 통제 변수들에 대해서는 커뮤니티 참여 기간과 참여 수준은 종속변수와 양의 상관관계를, 질문 게시 횟수는 음의 상관관계를 갖는 것을 확인했다.



시사점

이와 같은 연구 결과 사교적 활동 자체만으로는 리더로 인식되기 어렵다는 점을 확인할 수 있다. 또한 커뮤니티에서 중심적 가교 역할을 수행하는 것 자체로도 리더십에 영향을 미치지만 그것이 지식 기여 및 사교성과 결합됐을 때 더욱 큰 효과를 갖는 것을 확인했다.

이 연구를 통해 실무적으로 온라인 커뮤니티 내에서 영향력을 가진 리더를 식별해 이들에게 보상을 지급함으로써 해당 기업과 관련된 토론을 긍정적으로 이끌어 낼 수 있다는 전략적 시사점을 얻을 수 있다. 기업의 실무자들은 이 논문에서 사용된 행동적 혹은 구조적 변수를 통해 커뮤니티의 리더를 예측할 수 있을 것이다.

연구자들이 언급하는 이 연구의 한계점으로는 먼저 기술적인 주제를 다루는 커뮤니티만을 대상으로 해 일반화가 어려울 수 있다는 점, 횡단 연구로 진행돼 리더십 발생의 과정을 확인할 수 없었다는 점이 있다. 커뮤니티 외부에서의 의사소통을 측정하지 못한 점, 내용 분석이라는 측정 방법 자체의 불완전성 또한 언급하고 있다.

따라서 향후 연구는 이런 점을 보완할 필요가 있다. 추가적으로 온라인 커뮤니티 내 리더의 역할, 다른 종류의 온라인 커뮤니티에서의 리더십, 온라인 커뮤니티의 기술적 특성에 따른 리더 역할의 변화, 온라인 커뮤니티에 대한 종단적 연구 등을 향후 연구 주제로 제시했다.

이창현 책임연구원

changhuenlee@kr.kpmg.com

Contact us

김범석

원장

T: 02-2112-0770

E: edwardkim@kr.kpmg.com

이광열

상무이사

T: 02-2112-0062

E: kwangryeolyi@kr.kpmg.com

이창현

책임연구원

T: 02-2112-3619

E: changhuenlee@kr.kpmg.com