



# SNA를 이용한 조직내 소통 진단 서비스

2017



# 1. 조직과 소통



# 1. 조직과 소통

소통(커뮤니케이션)이 잘되는 조직으로 관리하기 위해서는  
소통을 **계량화**하는 것이 필요합니다.

## 소통의 계량화

### < 추상적 의미의 소통 >

- 새로운 상품에 대한 아이디어를 자주 제시하는 것
- 최신기술과 연구 방법론을 활발하게 공유하는 것
- 상사에게 자유롭게 의견을 제시하는 수평적인 문화



### < 측정가능한 소통 >

- 타 구성원과 아이디어를 자주 공유하는 것
- 타 부서와 업무관련 지식정보를 활발하게 공유하는 것
- 상하위 직급과 의견을 공유하는 것



# 1. 조직과 소통

각 구성원의 지식과 정보는 서로 **공유**되었을 때,  
조직적 역량으로 **발현**될 수 있습니다.

## 바람직한 소통 구조

업무관련 다양한  
정보/아이디어/의견을

타 구성원과 활발하게  
공유하고

타 부서 간 교류가  
활발하고

직급을 넘나드는  
상향/하향 교류가  
활발한 조직



개인 간 공유



부문 간 공유



상하 간 공유



# 1. 조직과 소통

소통(커뮤니케이션)은 구성원의 상호 행위입니다.

따라서 **행위에 대한 조사와 측정**이 반드시 필요합니다.

## 소통 계량방법

### < 기존 조직문화 분석방법 >

#### 구성원의 인식에 대한 조사

Q. 회의시간에 자유롭게 의견을 제시할 수 있는 분위기입니까?

#### 구성원의 인식에 대한 측정

- ✓ 구성원들의 주관적인 인식에 대한 측정
- ✓ 부서별 인식 차이에 대한 측정
- ✓ 직급별 인식 차이에 대한 측정

### < 사이람의 분석방법 >

#### 구성원의 행위에 대한 조사

Q. 귀하가 자주 업무관련 의견을 주고받은 구성원은 누구입니까?

#### 구성원의 행위에 대한 측정

- ✓ 실제 다른 구성원들과의 교류 여부에 대한 측정
- ✓ 실제 부서 간 교류량에 대한 측정
- ✓ 실제 직급 간 교류량에 대한 측정

## 2. 서비스 소개

사이람의 서비스는 5가지 항목으로 구성되어 있습니다.

소통관계 조사 ⇨ 부서 및 직급 내 단절지점 발견 ⇨ 내용적 이슈 도출 ⇨ Facilitator 발굴

### ① 소통관계 온라인 조사

사이람이 개발한 **NGQ 온라인 설문 시스템**을 통해 조직 구성원 간 소통관계를 조사합니다.



### ② 부서별 소통지수 측정

각 부서의 소통 활성도를 측정합니다.  
**부서 내 소통** 활성도와 **다른 부서와의 소통** 활성도를 모두 파악합니다.



### ③ 상하 소통관계 가시화

**상하 직급 간 소통** 활성도를 측정합니다.  
소통지도를 통해 상하 직급 간 소통이 단절된 지점을 발견합니다.



### ④ 구성원 브레인 매핑

주관식 설문을 분석하여 조직 구성원들의 **주요 관심사와 토픽**을 분석합니다.



### ⑤ 소통 Facilitator 발굴

**구성원별 소통 확산력 지수**를 측정하여 핵심 메시지를 효과적으로 전파시킬 수 있는 Facilitator를 발굴합니다.



## 2. 서비스 소개

사이람은 **국내 유일한 관계조사 전문 설문 시스템**을 개발하여 보유하고 있습니다.

1 소통관계 온라인 조사: 조직 내 구성원이 **누구와** 정보/의견/아이디어를 **공유**하는지 조사합니다.

### 관계조사 전문 설문시스템(Org Xray)

주관식 문항에 대한 응답 안내

- 아래 질문에 대하여 **검색**버튼을 클릭하여 해당되는 구성원을 선택해 주십시오.
- 잘못 입력하셨을 경우 **검색**버튼을 다시 클릭하시면 재 선택하실 수 있습니다.
- **최근 3개월간의 회사생활**을 돌이켜볼 때 각 질문의 내용에 가장 잘 부합된다고 생각되는 사람을 **최대 7명**까지 기입해 주십시오.
- 만약 아래 문항과 같은 상황이 없었다면, 그런 상황을 **가정**한 후 본인의 의사에 입력하여 응답해 주시기 바랍니다.

6. 만약 귀하께서 업무상 일주일간 해외 출장을 가게 되어 함께 출장 할 구성원을 자유롭게 선택할 수 있다면 누구와 함께 가시겠습니까?  
응답순서는 무관하며 본인의 소속팀에 상관 없이 선택하실 수 있습니다. [6/19]

- (1)  [검색]
- (2)  [검색]
- (3)  [검색]
- (4)  [검색]
- (5)  [검색]
- (6)  [검색]
- (7)  [검색]

다음

### 구성원 간 소통 관계 조사

정보공유

의견공유

아이디어 공유

Q. “최근 3개월 간 귀하에게 유용한 정보를 제공해준 구성원은 누구입니까?”



※ 조직에 대한 평가가 아니라, 상대 구성원을 지목하는 방식입니다. 또한 누구에게 얼마나 지목 받았는지에 대한 수신자 관점의 분석으로, 응답자의 의도적인 조작이 불가합니다.

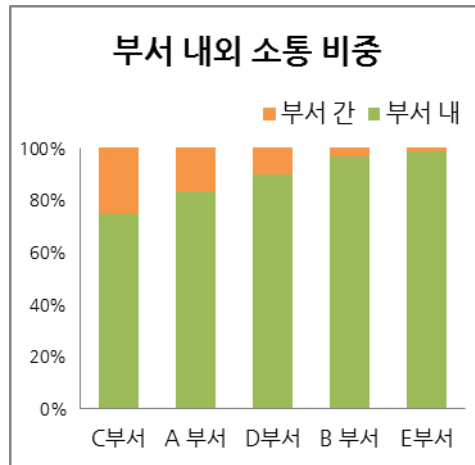
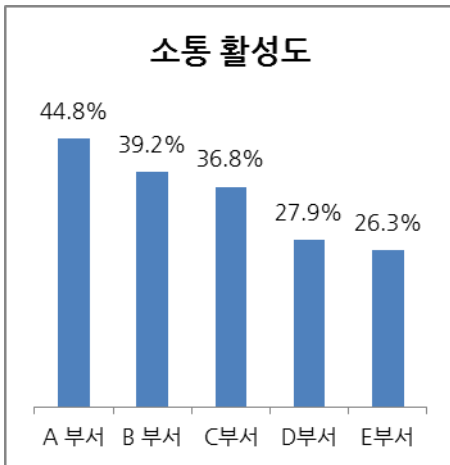
## 2. 서비스 소개

사이람은 구성원 간 공유가 조직적으로 **발현**되고 있는지를 분석합니다.

### 2 부서별 소통지수 측정: 부서 내/부서 간 소통이 원활하지 않은 지점을 발견합니다.

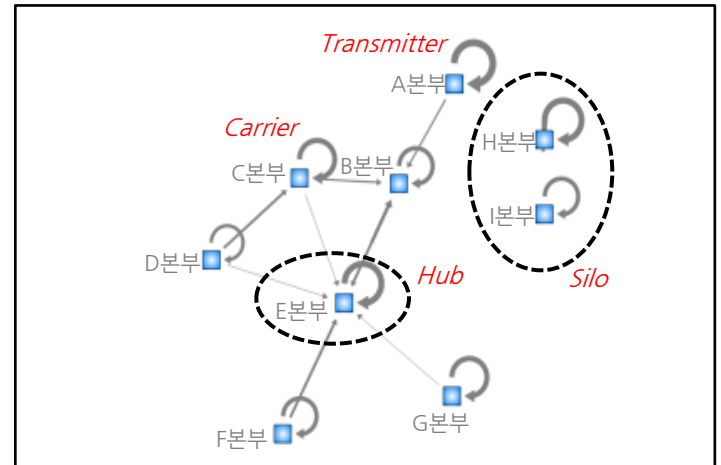
#### 부서별 내부 소통지수 측정

- 부서 내 **활성도**: 각 부서에서 소통이 활발한 정도를 측정(0~100%)
- 하위 부서 간 **교류**: 하위 부서 간 교류가 활발한지를 측정



#### 부서별 외부 소통유형 분석

- 각 부서가 다른 부서와의 소통에서 어떤 역할을 수행하는지를 분석  
(Hub, Silo, Receiver, Transmitter, Carrier)





## 2. 서비스 소개

사이람은 구성원 간 공유가 조직적으로 **발현**되고 있는지를 분석합니다.

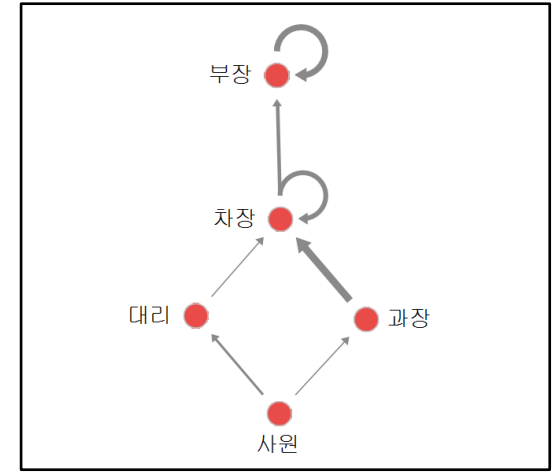
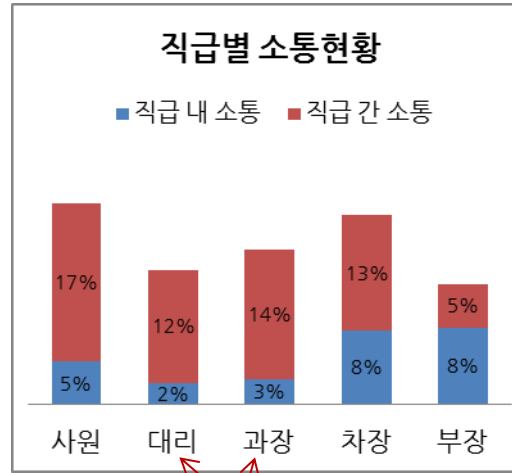
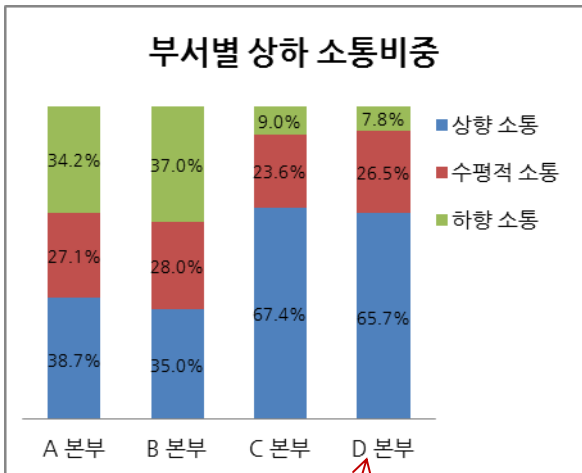
### 3 상하 소통관계 가시화: 직급 간 소통이 원활하지 않은 지점을 발견합니다.

직급별 소통지수 측정

- 부서별 상하 소통비중: 각 부서별 상향/하향/수평적 소통량을 측정
- 직급별 소통 현황: 부서 내 직급별 소통 활성도를 측정(0~100%)

직급간 소통지도

- 직급간 상향/하향 흐름 가시화
- 중간직급의 매개 역할 가시화



D본부는 수직적 소통문화가 강함



D본부의 대리/과장급의 소통참여가 저조함



사원에서 대리까지 일방적인 상향 흐름

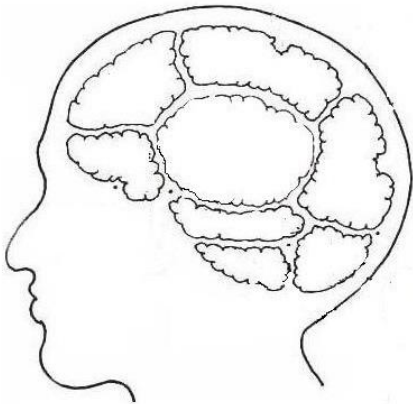
## 2. 서비스 소개

사이람은 소통구조를 통해 흐르는 소통내용을 분석합니다.

### 4 구성원 브레인 매핑: 조직 구성원들의 브레인 매핑을 시각화하여, 조직의 비전과 비교합니다.

#### 주관식 설문

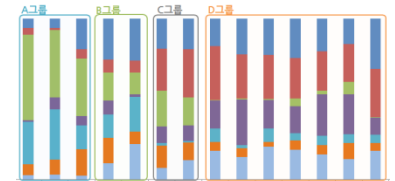
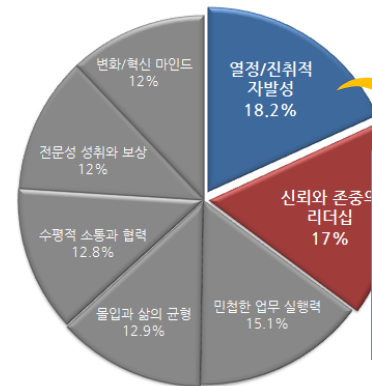
- 조직 구성원이 생각하는 가장 큰 이슈는 무엇일까?
- 조직 구성원은 어떤 정보를 가장 필요로 할까?
- 조직의 구성원은 어떤 아이디어를 가지고 있을까?



브레인 매핑

#### 세부토픽 프로파일링

- 세부 토픽 목록: 구성원의 응답에서 텍스트마이닝 기법을 통해 비슷한 내용들을 토픽으로 분류
- 부서 매칭: 어떤 부서들이 서로 유사한 토픽에 관심을 갖고 있는지 매칭



주제	대표 키워드
열정/진취적 자발성	자발, 의욕, 자율, 참여, 적극적, 주인 의식, 패기, Passion
신뢰와 존중의 리더십	신뢰, 존중, 믿음, 솔선수범, 경영, 임원, 진정성

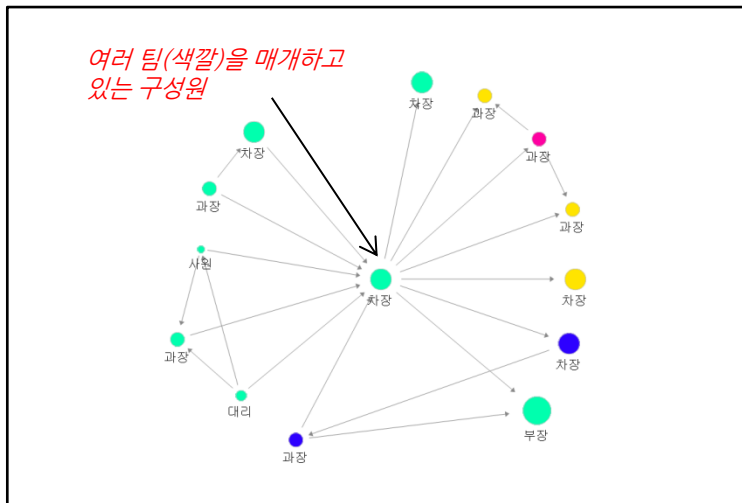
## 2. 서비스 소개

사이람은 각 구성원의 **소통 영향력**을 분석합니다.

### 5 소통 Facilitator 발굴: 조직 전체흐름에 기여하는 각 구성원의 소통 영향력을 분석합니다.

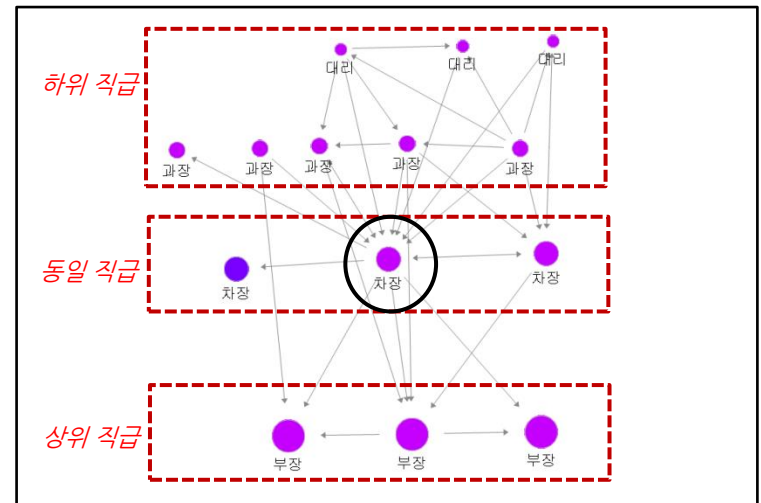
#### 부서 간 소통 Facilitator

- 여러 부서의 구성원들과 교류가 활발한 구성원
- 팀 내 구성원과도 교류가 활발한 구성원
- 개인별 Broker 지수 측정 및 소통지도 시각화



#### 직급 간 소통 Facilitator

- 팀 내 상위 직급과 하위 직급을 매개하는 구성원
- 같은 직급 구성원과도 교류가 활발한 구성원
- 개인별 Broker 지수 측정 및 소통지도 시각화





## SNA를 이용한 조직내 소통 진단 서비스

[www.cyram.com](http://www.cyram.com)

☎ 02-886-6077

[mkt@cyram.com](mailto:mkt@cyram.com)

