

사내 커뮤니케이션, 기술 스트레스, 업무기술 적합성이 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도에 미치는 영향

The Effects of Internal Communication, Techno-stress, and Task-Technology Fit on Intention of Continuous Use of Enterprise Content Management System

황인호(Inho Hwang)*

초 록

최근, 조직 내 중앙집중식 콘텐츠관리 체계 구축을 위한 기술적 투자가 많아지고 있다. 하지만, 높은 품질의 기술 도입은 역으로 구성원들의 기술 스트레스를 발생시켜 부정적 행동을 발생시킬 가능성이 있다. 본 연구의 목적은 기업콘텐츠관리시스템 관련 기술 스트레스의 지속적 이용 의도에 미치는 부정적 영향을 제시하고, 기술 스트레스 완화 방향을 제시하는 것이다. 본 연구는 콘텐츠관리 기술을 도입한 조직의 구성원에게 설문하였으며, 구조방정식모델링을 적용하여 가설 검증을 하였다. 분석 결과 기업콘텐츠관리시스템 관련 기술 과부하와 복잡성이 지속적 이용 의도를 감소시켰지만, 조직 내 사내 커뮤니케이션 활동이 기술 스트레스를 완화시켰으며, 개인의 업무-기술 적합성이 기술 스트레스와 지속적 이용 의도에 대한 조절 효과를 가지는 것을 확인하였다. 연구는 콘텐츠관리시스템의 이용에 있어 부정적 영향을 미치는 측면을 최소화하기 위한 조직 차원의 노력 요인을 제시한 측면에서 시사점을 가진다.

ABSTRACT

Recently, organizations are making significant technology investments to build a centralized content management system. However, high-quality technology adoption can conversely create techno-stress in the user and cause negative behavior. The purpose of this study is to suggest the negative effects and mitigation directions of enterprise content management system(ECMS) related techno-stress. In order to verify the hypothesis, this study conducted a questionnaire survey on employees of organizations that adopted content management technology and conducted structural equation modeling. As a result of the analysis, ECMS related techno overload and complexity decreased the intention of continuous use of ECMS. But, internal communication activities reduced ECMS related techno stress and task-technology fit moderated the relationship between techno-stress and intention of

이 논문은 2018년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 기초연구사업임 (NRF-2018R1D1A1B07050305).

* Assistant Professor, College of General Education, Kookmin University(hwanginho@kookmin.ac.kr)

Received: 2021-07-27, Review completed: 2021-08-17, Accepted: 2021-08-19

continuous use of ECMS. The study has implications in terms of suggesting a strategic direction to minimize the negative causes of the use of content management systems.

키워드 : 기업콘텐츠관리시스템, 지속적 이용 의도, 기술 스트레스, 사내 커뮤니케이션, 업무기술 적합성
Enterprise Content Management System, Intention of Continuous Use, Techno-stress, Internal Communication, Task-Technology Fit

1. 서 론

정보가 조직의 중요한 자산으로 인식되면서, 조직 차원의 정보 자산 관리를 위한 투자를 높이고 있다. 실제, 글로벌 지식관리 시장은 솔루션 중심으로 연평균 22%씩 성장하고 있으며, 2016년 206.9억 달러에서 2025년 1,232억 달러로 커질 것으로 예측된다[29]. 특히, 지식관리시스템 도입 및 프로세스 개선은 조직의 업무 흐름에 대한 이해를 돕고, 조직 목적 달성을 위한 훈련 비용을 감소시킬 것으로 예측되며[29], 그중 기업콘텐츠관리(ECM: Enterprise Content Management)는 조직의 문서, 이미지, 재무적 기록, 제품 정보, 이메일, 웹 페이지 등과 같은 구조화, 비구조화된 정보를 구축 및 관리하도록 지원하는 개념으로[1], 특정 소프트웨어를 활용하여 개인 하드웨어 또는 조직의 서버 등에 콘텐츠 생성 및 기타 정보 추적, 저장 및 공유의 필요성이 존재하는 분야에 적용하고 있다. 전 세계 기업콘텐츠관리 시장은 2018년 15.3억 달러에서 2026년 43.2억 달러로 연평균 14.0%씩 성장할 것으로 예측되어, 조직의 지식자산 관리의 핵심 관점으로 인식될 것으로 판단되고 있다[9].

조직 내 혁신적 기술의 도입 및 지속적 활용 관련 선행연구는 조직과 구성원들에게 혁신 기술에 대한 효용성을 높여 능동적으로 기술을

사용하도록 지원하는 것이 필요하다고 본다[7, 35]. 특히, 콘텐츠 및 지식공유 및 관리와 같이 개인의 역할이 중요한 지식관리 정책 또는 관련 유사 기술의 경우 개인들의 해당 정책 및 기술에 대한 참여 의지가 무엇보다 중요한데, 자신들에게 금전적 또는 비금전적 혜택이 주어지거나 소속감 또는 만족감 등의 우호적인 감정을 형성시킬 수 있을 때 해당 기술을 업무에 적용하거나 지식 공유적 활동을 하는 경향을 보인다[12, 21]. 즉, 선행연구들은 조직 차원에서 구성원들에게 대한 혁신적 기술의 필요성과 활용방법에서부터 조직 전체적인 혁신 분위기 형성과 같은 활동이 필요함을 제시하고 있다.

반면, 최근에는 조직이 프로세스 개선, 구성원들의 성과 향상, 통합된 구조 구축 등 다양한 이유로 도입한 기술의 부정적 측면에 관련 연구가 제시되고 있다. 대표적으로, 조직이 도입한 기술에 대한 개인의 부담감 등으로 인하여 발생한 기술 스트레스(techno-stress)가 오히려 개인의 만족도 및 기술 활용에 의한 성과를 감소시킨다는 연구가 제시되어[10,15,34], 정보 보안 등 조직이 도입한 분야별 기술 활용에 있어 구성원들의 부정적 행동을 판단할 수 있는 선행 요인임을 제시하였다.

본 연구의 목적은 조직의 지식경영 관점에서 높은 활용성을 인정받는 기업콘텐츠관리 관련 기술 도입이 개인의 기술 관련 스트레스를 일으

킬 수 있을 것으로 판단하고, 기업콘텐츠관리 기술 스트레스 완화 방향을 제시함으로써, 해당 솔루션의 지속적 이용성 향상 방안을 제시하는 것이다. 세부적으로, 기술 스트레스 이론에서 제시한 기술 스트레스 세부 유형을 기업콘텐츠 관리 분야에 적용하여 기술 과부하와 기술 복잡성이 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도에 부정적 영향을 미치는 요인임을 제시하고, 조직 차원과 개인 차원에서 기술 스트레스의 부정적 영향을 완화하는 요인을 제시한다. 즉, 지식 활용성 향상을 위한 조직 내부적 커뮤니케이션 활동(상호 커뮤니케이션, 공식적 커뮤니케이션)과 개인의 기술에 대한 적용성 관점인 업무-기술 적합성이 기업콘텐츠관리 시스템 적용 시 발생할 수 있는 스트레스의 부정적 측면을 감소시키는 것을 확인하고자 한다. 연구 결과는 지식경영의 핵심인 조직 내 콘텐츠 생성 및 공유, 관리, 활용 및 재생성에 있어 구성원들의 능동적인 참여 및 지속적 이용 향상 방향을 제시한다는 관점에서 시사점을 가진다.

2. 이론적 배경

2.1 기업콘텐츠관리 및 지속적이용 의도

지식경영은 전사단위의 지식의 체계적 운영 및 지속적 성과 창출을 위한 정책에서부터 성과 체계까지 전체를 아우르는 개념이라면, 기업콘텐츠관리란 조직 내 생성되는 콘텐츠의 체계적인 관리를 통해 지식경영을 달성하도록 돕는 개념이다. 기업콘텐츠관리란 콘텐츠관리, 전자문서관리, 문서 중앙화 등 다양하게 지칭되고 있으나, 조직 및 구성원이 개별적으로 보

관하던 정보 자산을 체계적으로 보관 및 관리하기 위하여 도입한 관리적 개념으로서[13], 일반적으로 조직은 조직의 특성 및 목표하는 콘텐츠관리 정책을 기반으로 특성화된 솔루션을 도입하여 적용하고 있다. 즉, 콘텐츠관리는 단순한 전자문서에서부터 비표준화된 이미지 및 캡처, 조직의 핵심 문서인 송장 등까지 다양한 문서를 확보하고, 조직 서버에 해당 문서들을 자동으로 정리하고 분류할 뿐 아니라, 콘텐츠 맞춤형 활용 및 재생성까지 할 수 있도록 지원하는 지식경영의 핵심 관리 영역을 의미한다[12, 17]. 따라서, 기업콘텐츠관리란 조직이 생성하는 콘텐츠를 중앙집중식으로 관리하기 때문에, 콘텐츠의 업무 성과 활용에 도움을 줄 뿐 아니라, 조직 내부자에 의한 정보 노출 사례를 최소화할 수 있어, 보안 측면에서도 강점을 가진다[21].

조직이 도입한 기업콘텐츠관리시스템을 구성원이 능동적으로 활용하기 위해서는 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도가 형성되어야 한다. 지속적 이용 의도(Intention of Continuous Use)는 조직의 정보시스템을 자신의 업무에 지속하여 활용할 것이라는 판단하는 생각의 수준으로서[2, 25], 정보기술 수용 행동 원인에 의해 형성되어, 해당 기술을 지속하여 활용하겠다는 관점이기 때문에, 기술수용모델, 통합기술수용이론 등에 중점적으로 활용되고 있다[7, 35].

본 연구는 기업콘텐츠관리시스템에 대한 지속적 이용 의도에 있어 영향을 주는 요인을 설명하기 위하여, 기술 스트레스 이론과 커뮤니케이션 이론을 적용한다. 세부적으로, 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도를 감소시키는 요인인 기업콘텐츠관리시스템 관련 기술 스트레스와 기술 스트레스 완화요인을 제시함으

로써, 기업콘텐츠관리시스템 활용 확대 방향을 제시하고자 한다.

2.2 기업콘텐츠관리 관련 기술 스트레스

조직 내 기술의 변화 또는 엄격하고 높은 수준의 기술 도입은 구성원에게 스트레스를 일으키는 상황을 초래할 수 있다. 조직이 도입한 기술에 의해 발생한 스트레스를 기술 스트레스(Techno-stress)라고 한다[10, 19, 34]. 심리학자인 Craig Brod가 처음 제시한 기술 스트레스는 자신을 둘러싼 기술적 환경에 적응하지 못하는 상태를 의미한다[3]. 기술 스트레스는 조직원이 컴퓨팅 기술에 대응할 수 없을 때 발생하며, 발생한 기술 스트레스는 개인의 불만, 피로, 불안, 과로 등과 같은 심리적 부담(strain)을 형성시켜, 개인 차원에는 직업에 대한 만족도 감소, 조직에 대한 몰입 감소, 업무적 갈등 등을 일으키고, 조직 관점에서는 기술 관련 성과 감소를 일으키는 요인이다[16, 32].

기술 스트레스는 세부적으로 기술 과부하, 기술 침입, 기술 불안정성, 기술 복잡성, 기술 불확실성으로 구성된다[28, 34]. 기술 과부하(Techno-overload)는 기술로 인한 업무량 증가, 업무 패턴의 변화, 빠른 업무 수행에 대한 요구 수준을 의미한다. 기술 불안정성(Techno-invasion)은 새로운 기술을 배움에 따라 개인의 사생활에 침입하는 수준을 의미한다. 기술 불안정성(Techno-insecurity)은 새로운 기술로 인한 일자리리를 잃을 것이라는 위협을 느끼는 수준을 의미한다. 기술 복잡성(Techno-complexity)은 개인이 무능하다고 느끼게 하는 정보기술의 고유한 품질 수준을 의미한다. 기술 불확실성은 하드웨어 또는 소프트웨어의 지속적인

변화와 업그레이드로 인한 불확실성 수준을 의미한다.

기업콘텐츠관리시스템과 관련하여, 본 연구는 콘텐츠 생성 및 공유, 그리고 활용이 개인에게 추가적인 업무로 발현될 것으로 판단하여 기술 과부하를 세부 요인으로 적용하고, 기업콘텐츠관리시스템의 높은 수준의 고유 품질이 오히려 복잡성을 높여 스트레스를 일으킬 것으로 판단하여 세부 요인으로 적용하고자 한다. 즉, 조직이 도입한 콘텐츠 관리시스템은 기본적으로 콘텐츠관리 업무 프로세스를 변경시키고, 자신이 보유한 핵심 지식(콘텐츠)을 중앙에서 관리함으로써 지식공유 또는 생성을 요구할 뿐만 아니라, 기존 업무와 차이가 있는 콘텐츠의 활용을 요구할 수 있다. 따라서, 기업콘텐츠관리시스템 활용에 대한 업무 과부하 관련 기술 스트레스가 발생할 수 있다. 또한, 기업콘텐츠관리시스템 관련 기술의 품질 수준은 계속 향상되었으며, 최근에는 AI 기반 기술의 접목을 통해 웹 콘텐츠관리, 디지털 자산 관리까지 지원한다. 이에, 구성원은 기업콘텐츠관리시스템 품질이 복잡할수록(기술 복잡성) 해당 시스템을 이해해야 하는 부담감을 가져 스트레스를 발현할 수 있다.

기술 스트레스는 사용자의 심리적, 육체적 문제를 일으켜 조직이 요구하는 성과에 대한 생산성 저하를 유발할 수 있다. Tarafdar et al.[34]은 기술 스트레스가 심리적 긴장과 생산성 저하를 유발한다는 사실을 제시하였으며, 특히, 기술 스트레스에 의해 개인은 추가적인 업무적 스트레스인 업무적 갈등과 업무적 모호성을 일으킬 수 있음을 확인하였다[34]. Jena[16]는 정보통신기술(ICT)과 관련하여 정보통신기술 관련 기술 스트레스가 구성원의 조직 몰입, 직업 만족도,

그리고 성과를 감소시키는 것을 확인하였다 [16]. 특히, Galluch et al.[10]은 정보기술 활용 및 성과에 대한 조직의 요구가 강해질수록 인지된 기술 스트레스는 강화되는데, 조직은 특정 기술에 대한 투자 대비 수익을 확보하는 것을 기획하고 도입하기 때문에, 해당 기술의 투자 수준이 높을수록 조직의 요구 수준은 높아지기 때문에, 기술 스트레스가 높게 형성된다고 보았다[10]. 또한, 문서 중앙화 기술에 의한 추가적인 성과인 정보보안 분야에서도 기술 스트레스는 개인의 행동을 부정적으로 발생시키는 원인이 되는데, D'Arcy et al.[6]와 Hwang and Cha[15] 등은 정보보안 관련 기술 스트레스가 정보보안 준수 의도에 부정적 영향을 주는 것을 확인하였다[6, 15]. 즉, 조직이 도입한 기술 품질이 높아져 복잡성이 발생할수록, 그리고 성과에 대한 요구 수준이 높아져 과부하가 발생할수록 기술 스트레스는 발생하며, 기술 스트레스는 필요 행동 또는 의도를 감소시킨다. 이에, 기업콘텐츠관리 시스템 또한 기술 스트레스에 의해 지속적 이용 의도가 감소할 것으로 판단하며, 연구가설을 다음과 같이 제시한다.

H1: 기업콘텐츠관리시스템 기술 과부하는 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도에 음(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 기업콘텐츠관리시스템 기술 복잡성은 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도에 음(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 사내 커뮤니케이션 활동

조직에서 커뮤니케이션 활동은 구성원에게 조직의 비전, 미션 등 조직이 추구하는 방향과

구성원간 공통의 가치를 인식시키는 요인이다 [18]. 사내 커뮤니케이션(Internal Communication)은 접근 대상과 방향에 따라 개념이 조금씩 상이 한데, 개인의 관점에서 조직의 유무형의 자산을 활용하거나 공유하기 위하여 수행하는 내부자 간의 교환 행동을 의미하거나[36], 조직의 관점에서 조직 내 상호교환 관계에 있는 이해관계자들의 상호작용 활성화를 위한 조직의 전략적 활동 수준을 의미하기도 한다[31]. 즉, 조직 내 이해관계자들의 특정 교환 활동을 위해 조직이 제공하거나 능동적인 활동 수준을 의미한다.

사내 커뮤니케이션 활성화를 위한 조직 차원의 구조 구축은 조직 내 구성원이 능동적으로 업무적 협조를 할 수 있도록 함으로써, 업무에 필요한 정보 등 자산 활용 수준을 높여 목표 달성에 도움을 준다. Welch and Jackson[36]은 구성원 전체가 활용할 수 있는 내부 커뮤니케이션 매트릭스 구축이 조직 전체의 의사소통 향상을 도움을 주기 때문에, 능동적인 커뮤니케이션 전략(캠페인 및 홍보 활동, 목적 제시 등)을 수립하는 것의 필요성을 제시하였으며 [36], Ruck and Welch[31]는 조직 내부 커뮤니케이션 구조적 구축이 구성원의 업무에 도움을 주기 때문에 조직 차원의 커뮤니케이션 구축의 중요성을 제시하였다[31].

내부 커뮤니케이션 향상을 위한 요인은 조금씩 다르게 접근하고 있다. Shin and Shin[33]은 사내 커뮤니케이션 진단모델을 통해 조직의 사내커뮤니케이션 수준을 판단하였는데, 가치관의 공유, 명확한 업무 커뮤니케이션, 그리고 커뮤니케이션 캠페인 활성화로 구성된다고 하였으며[33], Kim[20]은 사내 커뮤니케이션을 상호 간에 균형 잡힌 커뮤니케이션으로 정의하여,

균형성 관점의 커뮤니케이션과 사회적 자본 간의 관계를 확인하였다[20]. Yoo and Shin[39]은 사내 커뮤니케이션의 구성요소를 상호 개방적 커뮤니케이션, 기능적 커뮤니케이션, 정보의 적절성으로 구분하였으며[39], Mohr et al.[18]와 Joshi[24]는 조직 내 협력 커뮤니케이션의 중요성을 제시하며, 상호 피드백 커뮤니케이션, 합리적 커뮤니케이션, 그리고 공식적 커뮤니케이션을 구성요인으로 제시하였다[18, 24]. 본 연구는 사내 커뮤니케이션의 활성화를 위해서 커뮤니케이션 채널의 쌍방향성과 조직 차원에서 제공하는 공식성이 중요할 것으로 판단하고, 상호 커뮤니케이션과 공식적 커뮤니케이션을 적용한다.

조직 내 커뮤니케이션 활동은 조직 내 자산에 대한 접근성을 높여 스트레스를 감소시키는 요인이다. Hung et al.[14]은 개인의 생산성에 기술 스트레스(기술 과부하)가 감소시키는 것을 제시하였으며, 해당 기술에 대한 접근성 향상을 위한 지원이 선행될 때, 기술 스트레스를 완화할 수 있다고 하였다[14]. Jena[16]는 기술 스트레스 완화 메커니즘이 기술 스트레스를 감소시킬 수 있다고 보았으며, 완화 메커니즘을 기술 지원을 위한 커뮤니케이션, 협의, 헬프데스크 운영으로 구성하였다[16]. Yan et al.[38]은 업무 과부하와 업무 모호성으로 구성된 기술 스트레스를 조직 차원의 커뮤니케이션 지원 및 정보 지원이 완화하는 것을 확인하였다[38]. 즉, 상호교환적 활동으로 이루어진 상호 커뮤니케이션 활동이 활성화되고, 조직이 공식적 커뮤니케이션 채널을 제공할 때, 기업콘텐츠관리시스템 관련 기술 스트레스를 감소시킬 수 있을 것으로 판단하며, 연구가설을 다음과 같이 제시한다.

H3a: 상호 커뮤니케이션은 기업콘텐츠관리시스템 기술 과부하에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H3b: 상호 커뮤니케이션은 기업콘텐츠관리시스템 기술 복잡성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H4a: 공식적 커뮤니케이션은 기업콘텐츠관리시스템 기술 과부하에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H4b: 공식적 커뮤니케이션은 기업콘텐츠관리시스템 기술 복잡성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 업무-기업콘텐츠관리 기술 적합성

업무-기술 적합성(Task-Technology Fit)은 개인의 업무적 특성과 기술의 특성이 적합할수록 해당 기술에 대한 활용성이 높아져 정보기술 활용에 의한 효율성 향상 등 성과 달성을 할 수 있다는 관점이다[23]. 업무-기술 적합성은 정보기술이 개인의 업무 실행 및 성과 달성에 적합한 수준을 의미하거나[11], 기술이 개인의 업무에 필요한 정보 수준을 정확하게 제공하고, 절차적 효율성에 도움을 주는 수준을 의미한다[5]. 즉, 업무-기술 적합성은 업무에 필요한 절차, 정보 등을 정보기술이 얼마나 적합하게 지원하는 수준을 의미한다.

업무-기술 적합성은 조직 및 구성원들의 업무가 가지는 특성과 연계성 높은 정보기술을 도입하여 기존 기술 활용 한계를 개선하도록 돕기 때문에, 정보기술 투자에 따른 수익 확보를 성과 관점에서 보았다는 측면에서 의미를 가진다[11, 23]. 즉, 업무-기술 적합성은 조직 내 업무의 변화는 쉽지 않기 때문에, 기술적 특

성을 역으로 맞추는 관점에서 정보기술의 활용성 및 성과를 높일 수 있다고 본다.

업무-기술 적합성은 일치성이 높을수록 해당 기술 사용성을 높여 성과에 영향을 주는 위치에 있지만, 추가로 조직의 환경에 의해 발생 가능한 스트레스를 완화하는 역할을 한다. Roman et al.[30]은 영업사원의 업무 통제를 위한 모바일 기술 사용이 높을수록 업무 스트레스를 감소시켜, 업무 만족도 감소를 감소시킨다고 하였다. 특히 그들은 해당 기술의 적합성이 높을수록 업무 스트레스의 부정적 측면을 조절하는 것을 확인하였다[30]. 또한, Castillo et al.[4]은 직장에서 정신적 업무 과부하에 의해 발생한 기술 스트레스를 업무-기술 적합성과 개인-기술 적합성이 완화하는 효과를 가지는 것을 확인하였다[4]. 즉, 기업콘텐츠관리시스템이 개인의 업무적 특성과 연관성이 높다고 판단할 때, 즉 업무-기업콘텐츠관리 기술 적합성이 존재할 때, 기술 스트레스에 의한 부정적 영향을 완화할 수 있을 것으로 판단하며, 연구 가설을 다음과 같이 제시한다.

H5a: 업무-기업콘텐츠관리 기술 적합성은 기술 과부하와 지속적 이용 의도 간의

관계를 조절할 것이다.

H5b: 업무-기업콘텐츠관리 기술 적합성은 기술 복잡성과 지속적 이용 의도 간의 관계를 조절할 것이다.

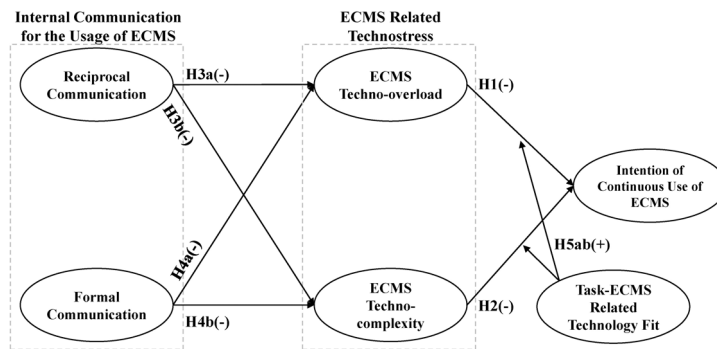
3. 가설 설정 및 분석 방법

3.1 연구 모델

본 연구의 목적은 조직 내 구성원들의 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도에 부정적 영향을 주는 기술 스트레스를 제시하고, 조직 차원의 커뮤니케이션 활성화 노력과 개인의 업무-기술 적합성이 기술 스트레스의 부정적 측면을 완화함을 확인하는 것이다. 선행연구를 기반으로 도출한 연구 모델은 <Figure 1>과 같다.

3.2 측정 도구 및 데이터 수집

연구는 정보시스템 분야, 홍보학 분야에서 적용되는 선행연구를 통해서 확보한 변수들의 세부 측정항목을 활용하여 설문지 기법을 적용하여 데이터를 확보하고, 구조방정식모델링을



<Figure 1> Research Model

통해 정량적 검증을 하고자 한다. 이에 본 연구는 변수별 다 항목 기반의 측정항목을 기업콘텐츠관리 분야에 맞게 수정하였으며, 7점 리커트 척도(1점 매우 그렇지 않다 - 7점 매우 그렇다)를 적용하여 문항을 도출하였다.

지속적 이용 의도는 앞으로 기업콘텐츠관리 시스템을 지속적으로 사용할 것이라고 생각하는 수준으로 정의하였으며, Arpaci et al.[2]이 적용한 측정 항목들을 기업콘텐츠관리시스템 분야로 변경하였다[2]. 세부적으로 “나는 앞으로 콘텐츠관리 시스템을 지속적으로 사용할 것임”, “나는 앞으로 콘텐츠관리 시스템으로 콘텐츠를 공유할 것으로 예측함”, “나는 앞으로 콘텐츠관리 시스템을 자주 사용할 것으로 예측함”과 같은 3개 항목을 설문에 활용하였다.

기술 과부하는 기업콘텐츠관리 기술로 인하여 더 많은 작업 및 변화를 요구받는 수준으로 정의하였으며, Tarafdar et al.[34]이 적용한 측정항목들을 기업콘텐츠관리시스템 분야로 변경하였다[34]. 세부적으로, “나는 콘텐츠관리 기술(콘텐츠 축적, 공유, 관리 관련 기술)에 맞추어 일을 하도록 요구받음”, “나는 콘텐츠관리 기술(콘텐츠 축적, 공유, 관리 관련 기술) 때문에, 기존에 처리하던 것보다 많은 작업을 요구받음”, “나는 콘텐츠관리 기술(콘텐츠 축적, 공유, 관리 관련 기술) 때문에 업무 일정에 방해를 받음”, “나는 콘텐츠관리 기술(콘텐츠 축적, 공유, 관리 관련 기술) 때문에, 나의 작업 습관을 변화하도록 요구받음”과 같은 4개 항목을 적용하였다. 기술 복잡성은 기업콘텐츠관리 시스템의 품질 수준으로 인하여 복잡성 해결에 추가적 노력이 필요한 수준으로 정의하며, Tarafdar et al.[34]의 항목을 본 분야에 적용하였다[34]. 세부적으로, “나는 새로운 콘텐츠관리 기술을

이해하고 사용하는데 시간이 필요함”, “나는 종종 콘텐츠관리 기술에 대하여 잘 알고 있는 다른 직원을 찾음”, “나는 종종 콘텐츠관리 기술에 대하여 이해하고 사용하기 어려운 복잡한 부분을 찾음”과 같은 3개 항목을 적용하였다.

상호 커뮤니케이션은 조직 내 상호교환적 커뮤니케이션 활동이 이루어지는 수준으로 정의하며, Joshi[18]가 적용한 측정항목을 본 분야에 맞게 수정하였다[18]. 세부적으로 “우리 회사는 새로운 아이디어 의견을 지속적으로 요청함”, “우리 회사는 콘텐츠관리 관련 정보를 신속하게 제공”, “우리 회사는 콘텐츠관리를 위한 피드백을 수행함”, “우리 회사는 콘텐츠관리 개선 의견을 요청함”과 같은 4개 항목을 적용하였다. 공식적 커뮤니케이션은 조직이 공식적 커뮤니케이션 채널을 활용하여 정보를 제공하는 수준으로 정의하며, Joshi[18]의 연구를 통해, “우리 회사는 공식적 커뮤니케이션 채널을 제공함”, “우리 회사는 콘텐츠관리 요구사항을 공식적으로 전달함”, “우리 회사는 명시적으로 콘텐츠관리 조건을 전달함”의 3개 항목을 설문에 반영하였다.

마지막으로 업무-기술 적합성은 조직이 도입한 기업콘텐츠관리시스템의 업무와의 일치성 수준으로 정의하며, Lin and Huang[23]이 적용한 측정항목을 본 분야에 맞게 수정하였다[23]. 세부적으로 “회사에 구축된 콘텐츠관리 기술의 기능은 업무에 적절함”, “회사에 구축된 콘텐츠관리 기술의 기능은 업무에 유용함”, “회사에 구축된 콘텐츠관리 기술의 기능은 업무에 도움이 됨”과 같은 3개 항목을 설문에 반영하였다. 설문 대상은 기업콘텐츠관리시스템을 도입한 조직에 근무하는 구성원들을 대상으로 한다. 우리나라에서는 기업콘텐츠관리, 콘

〈Table 1〉 Demographic Characteristics of Samples

Demographic Categories		Frequency	%
Industry	Manufacture	106	34.3
	Service	203	65.7
Gender	Male	152	49.2
	Female	157	50.8
Size	50 - 300	147	47.6
	over 300	162	52.4
Job Position	Under Manager	178	57.6
	Manager	70	22.7
	Over Manager	61	19.7
Total		309	100.0

텐츠관리, 문서 중앙화 등의 이름으로 다양하게 활용되고 있으며, 해당 시스템을 도입한 조직의 근로자들을 설문 대상으로 선정하였다. 설문은 M리서치 업체의 온라인 패널을 활용하였으며, 설문을 웹 페이지로 구조화하여 2021년 5월에 실시하였다.

설문 설계는 설문 전 응답 대상자만 설문할 수 있도록, 본인이 다니는 회사에서 문서관리, 콘텐츠 관리 등을 수행하며, 회사 차원에서 해당 문서 등을 직접 관리하고 있는 조직인지를 사전 응답을 받았으며, 조건에 해당하는 사람만 설문에 참여할 수 있도록 구조화하였다. 또한, 연구는 기업콘텐츠관리시스템을 도입하여 활용하는 기업 중 규모가 낮을 때는 해당 시스템 사용성이 낮을 것으로 판단하여 50인 이상으로 한정하여 표본을 구성하였다. 또한, 구조화된 설문에서 설문 목적 및 통계적 활용방법에 대하여 구체적으로 제시하였으며, 추가적으로 동意的한 응답자만 설문에 참여하도록 하였다. 설문 응답은 총 309명이었으며, 연구는 〈Table 1〉을 통해 확보 표본의 특성을 제시한다.

4. 가설 검증

4.1 신뢰성 및 타당성 분석

구조방정식모델링은 요인 간의 상대적 비교 및 구조적 특성을 통해 연관 관계를 확인한다는 장점이 있으나, 도출 요인들에 대한 적정성 판단을 해야 한다. 본 연구는 AMOS 22.0, SPSS 21.0을 활용하여 신뢰성 및 타당성 분석을 하고, 다항목 기반의 독립, 종속변수로 구성된 설문에 대한 공통방법편의 문제를 함께 확인한다.

첫째, 신뢰성 분석은 적용 요인들의 측정항목이 다 항목으로 구성되어 있을 때, 요인의 일관성을 확인하는 분석으로 본 연구는 베리맥스 기법을 적용한 탐색적 요인분석과 크론바흐 알파 값을 구하여 확인하였다. 선행연구는 신뢰성 확보를 위하여 0.7 이상의 크론바흐 알파 값을 요구한다[26]. 6개 요인의 측정항목은 총 20개로서 탐색적 요인분석 결과, 문제가 있는 항목 1개(TO1)를 제외하였으며, 요인들 모두 신뢰성 요구 수준보다 높은 것으로 나타났다(〈Table 2〉 참조).

〈Table 2〉 Result for Construct Validity and Reliability

Constructs		Factor Loading	Cronbach's Alpha	Construct Reliability	Average Variance Extracted
Reciprocal Communication	RCom1	0.801	0.938	0.895	0.682
	RCom2	0.853			
	RCom3	0.855			
	RCom4	0.833			
Formal Communication	FCom1	0.775	0.916	0.878	0.706
	FCom2	0.818			
	FCom3	0.801			
Techno Overload	TO2	0.808	0.890	0.845	0.646
	TO3	0.795			
	TO4	0.753			
Techno Complexity	TC1	0.780	0.869	0.831	0.621
	TC2	0.801			
	TC3	0.716			
Intention of Continuous Use	ICU1	0.882	0.930	0.900	0.749
	ICU2	0.868			
	ICU3	0.882			
Task Technology Fit	TTF1	0.790	0.950	0.916	0.785
	TTF2	0.842			
	TTF3	0.793			

둘째, 타당성 분석은 확인적 요인 분석을 하여, 적용 요인이 전체적으로 일관성을 가지고 (집중 타당성), 타 요인과 차별성(판별 타당성)을 확보했는지 측정하는 방법이다. 본 연구는 AMOS 22.0의 구조모델을 적용하여 확인적 요인 분석을 하였다. 모델의 적합도는 구조방정식 모델링 적합성 요구사항을 모두 충족시키는 것으로 나타났다($\chi^2/df = 1.374$, NFI = 0.966, CFI = 0.990, RMSEA = 0.035, GFI = 0.941, AGFI = 0.918). 이에, 연구는 요인의 일관성 확인을 위하여 집중 타당성 분석을 실시하였다. AMOS에서 집중 타당성은 개념 신뢰도(CR)와 평균분산추출(AVE) 값을 확인하여야 하는데, 선행연구는 개념 신뢰도를 0.7 이상, 평균분산추출을 0.5 이상을 요구한다[37]. 분석 결과 모

든 측정 요인들의 개념 신뢰도와 평균분산추출 값이 요구 수준보다 높은 것으로 나타났다(<Table 2> 참조).

판별 타당성은 요인 간에 차별적 특성을 가지고 있는가에 대한 확인 기법으로서, 선행연구는 요인들의 상관관계 분석의 값과 평균분산추출 값을 비교하여, 평균분산추출 제공된 값이 요인들의 상관관계수보다 높게 나올 때 차별적 특성이 있다고 본다[8].

이에, 연구는 판별 타당성 분석을 하였으며, 요구 수준을 충족한 것으로 나타났다(<Table 3> 참조). 하지만, 요인 간에 상관관계가 다소 높은 것이 발견되어, 다중공선성 분석을 추가적으로 실시하였다. 다중공선성은 SPSS 21.0을 활용하여 확인하며, 독립변수들의 분산팽창

〈Table 3〉 Result for Discriminant Validity

Constructs	1	2	3	4	5	6
Reciprocal Communication	0.826^a					
Formal Communication	.587 ^{**}	0.840^a				
Techno Overload	-.583 ^{**}	-.541 ^{**}	0.804^a			
Techno Complexity	-.564 ^{**}	-.530 ^{**}	.728 ^{**}	0.788^a		
Intention of Continuous Use	.360 ^{**}	.463 ^{**}	-.404 ^{**}	-.393 ^{**}	0.866^a	
Task Technology Fit	.524 ^{**}	.640 ^{**}	-.561 ^{**}	-.518 ^{**}	.588 ^{**}	0.886^a

^{**} $p < 0.01$, a: square root of the AVE.

요인(VIF)이 10 이하로 나타날 때 다중공선성 문제는 낮은 것으로 판단한다. 지속적 이용 의도를 종속변수로 하여, 다중공선성을 확인한 결과, 기술 과부하(2.497), 기술 복잡성(2.337), 상호 커뮤니케이션(1.880), 공식적 커뮤니케이션(2.062), 그리고 업무기술 적합성(1.943) 모두 10 이하의 값으로 나타나 다중공선성 문제는 적은 것으로 판단된다.

마지막으로, 본 연구는 독립변수와 종속변수에 대한 측정을 동일한 시점, 동일한 응답자로부터 실시하였기 때문에, 공통방법편의의 문제가 있는지를 확인하였다. 공통방법편의는 측정 상황별 다양한 해결 방법이 제시되고 있으나, 일반적으로 활용되는 비측정 잠재방법요인 방법을 적용하였다[27]. 본 방법은 확인적 요인분석 구조모델에 공통요인 추가했을 때, 측정 항목들의 변화량의 수준으로 공통방법편의 수준을 확인하는 방법이다. 공통요인 미적용 모델 적합도($\chi^2/\text{df} = 1.374$, NFI = 0.966, CFI = 0.990, RMSEA = 0.035, GFI = 0.941, AGFI = 0.918)과 공통요인 적용 모델 적합도($\chi^2/\text{df} = 1.128$, NFI = 0.976, CFI = 0.997, RMSEA = 0.020, GFI = 0.959, AGFI = 0.934) 모두 구조방정식 적합성 요구사항을 충족하는 것으로 나타났으며, 측정 문항들의 차이 값이 모두 0.3 이하였다. 즉, 해당 문제는 높지

않았다.

4.2 주 효과 분석

본 연구는 연구 모델 내 적용 요인들의 신뢰성 및 타당성 등 요구사항에 문제가 없는 것으로 나타나 주 효과 분석을 한다. 연구는 AMOS 22.0을 적용하여 주 효과 분석을 하므로, 구조모델의 적합성 확인, 요인 간의 경로(β) 분석, 그리고 종속변수의 결정계수(R^2) 분석을 순서대로 실시한다.

첫째, 구조모델의 적합성 확인은 확인적 요인 분석에서 실행한 적합성 요구 기준을 동일하게 적용하였으며, 적합성 분석 결과 $\chi^2/\text{df} = 1.298$, NFI = 0.971, CFI = 0.993, RMSEA = 0.031, GFI = 0.955 그리고, AGFI = 0.934로 나타나 적합성 요구 기준을 충족한 것으로 나타났다.

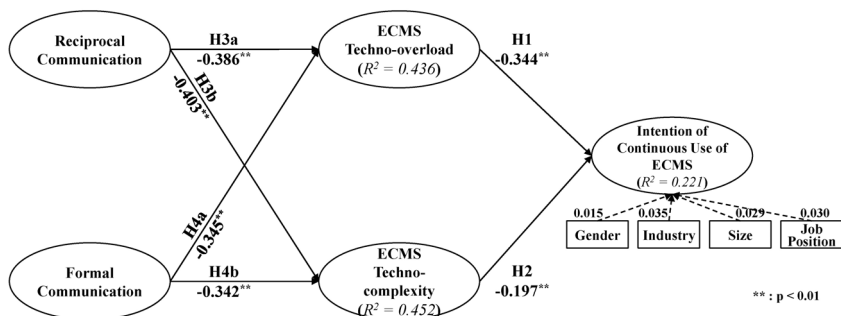
둘째, 연구가설에서 제시한 요인들의 영향 관계를 확인하기 위하여 경로(β) 분석을 실시하였다(〈Figure 2〉, 〈Table 4〉 참조). 연구는 통제변수로 성별, 업종, 조직 규모, 그리고 직위를 적용하였으며, 경로 분석은 가설별 확인하였다.

가설 1은 기업콘텐츠관리시스템 기술 과부

하가 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도에 음(-)의 영향을 준다는 것이며, 가설 1에 대한 경로 분석 결과 경로계수(β)는 -0.344 ($p < 0.01$)로 나타나 연구가설을 채택한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기술 스트레스가 기술을 업무에 적용하는 구성원의 만족도 및 조직 몰입 등에 부정적 영향을 준다는 Jena[16] 연구결과와 유사한 결과이다. 즉, 조직이 도입한 기업콘텐츠관리시스템으로 인하여 구성원의 업무적 역량에 부하를 일으킨다고 판단할 때, 부정적 행동으로 이어지는 것을 확인하였다. 따라서, 조직은 지식 활용 향상을 위해 도입하는 기업콘텐츠관리시스템의 지속적 사용의도를 역으로 감소시키는 요인인 기술 과부하를 완화

하기 위한 노력이 필요하다.

가설 2는 기업콘텐츠관리시스템 기술 복잡성이 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도에 음(-)의 영향을 준다는 것이며, 가설 2의 경로 분석 결과 경로계수(β)는 -0.197 ($p < 0.01$)로 나타나 연구가설을 채택한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직이 도입한 기술의 복잡성으로 인하여 발생한 기술 스트레스가 업무 스트레스를 높여 자신의 업무적 성과에 부정적 영향을 미친다는 Tarafdar et al.[34] 연구와 유사한 결과이다. 즉, 콘텐츠의 체계적 관리를 통해 조직 내부의 정보보안 수준을 유지하고, 정보 공유 등을 통해 정보 활용성을 높이고자 하는 기업콘텐츠관리시스템이 기술적 복잡한 특성



〈Figure 2〉 Results of the Structural Model (Main Effect)

〈Table 4〉 Results of Main Effect Tests

	Path	Coefficient	t-value	Result
H1	TO → ICU	-0.344	-5.034**	Supported
H2	TC → ICU	-0.197	-3.060**	Supported
H3a	RCom → TO	-0.386	-5.735**	Supported
H3b	RCom → TC	-0.403	-5.766**	Supported
H4a	FCom → TO	-0.345	-5.152**	Supported
H4b	FCom → TC	-0.342	-4.945**	Supported

Note: RCom(Reciprocal communication), FCom(Formal communication), TO(Techno overload), TC(Techno complexity), ICU(Intention of continuous use).

** $p < 0.01$.

으로 인하여, 오히려 구성원에게 부정적 행동을 일으키는 요인임을 확인하였다. 따라서, 결과는 조직 차원의 기업콘텐츠관리시스템의 복잡성을 최소화시키기 위한 정보 제공 등의 선행 노력이 필요함을 제시한다.

가설 3a는 상호 커뮤니케이션이 기업콘텐츠관리시스템 기술 과부하에 음(-)의 영향을 준다는 것으로서, 가설 3a의 경로 분석 결과 경로계수(β)는 $-0.386(p < 0.01)$ 로 나타나 연구가설을 채택한 것으로 나타났다. 또한, 가설 3b는 상호 커뮤니케이션이 기업콘텐츠관리시스템 기술 복잡성에 음(-)의 영향을 준다는 것으로서, 가설 3b의 경로 분석 결과 경로계수(β)는 $-0.403(p < 0.01)$ 로 나타나 연구가설을 채택한 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 조직이 도입한 기술에 대한 사전 정보 제공 노력이 기술 스트레스를 완화한다는 Yan et al.[38] 연구 결과와 유사한 것이다. 즉, 조직 차원에서 구성원과 상호 협력적 커뮤니케이션 활동을 유지할수록 구성원들의 커뮤니케이션 활동 수준이 높아져 필요 정보를 효율적으로 확보할 수 있음을 의미하며, 조직 내 커뮤니케이션 활성화를 통한 기업콘텐츠관리시스템 관련 정보 확보가 가능해질수록 기업콘텐츠관리시스템 관련 기술 스트레스를 완화할 수 있음을 제시한다.

가설 4a는 공식적 커뮤니케이션이 기업콘텐츠관리시스템 기술 과부하에 음(-)의 영향을 준다는 것으로서, 가설 4a의 경로 분석 결과 경로계수(β)는 $-0.345(p < 0.01)$ 로 나타나 연구가설을 채택한 것으로 나타났다. 또한, 가설 4b는 공식적 커뮤니케이션이 기업콘텐츠관리시스템 기술 복잡성에 음(-)의 영향을 준다는 것으로서, 가설 4b의 경로 분석 결과 경로계수(β)는 $-0.342(p < 0.01)$ 로 나타나 연구가설을 채택한

것으로 나타났다. 이러한 결과는 기술 스트레스 완화 메커니즘 조건으로 커뮤니케이션 및 협의적 측면을 제시한 Jena[16]의 결과와 유사한 결과이다. 즉, 조직 차원에서 커뮤니케이션 활성화를 위하여 공식적 채널을 제공하고, 필요 정보를 구체적으로 구성원들에게 전달할 때, 구성원들은 기업콘텐츠관리시스템 효용성과 기술 관련 학습력이 좋아져 기술 과부하 및 기술 복잡성과 같은 기술 스트레스를 감소시킬 수 있음을 의미한다.

본 연구는 종속변수들의 결정력에 대한 결정계수(R^2)를 확인한다. 본 연구 모델에서 종속변수들은 기술 과부하, 기술 복잡성, 그리고 지속적 이용 의도가 있다. 지속적 이용 의도는 기술 과부하와 기술 복잡성에 의해 22.1%의 영향을 받는 것으로 나타났으며, 기술 과부하는 상호 커뮤니케이션과 공식적 커뮤니케이션에 의해 43.6%의 영향을 받는 것으로 나타났다. 그리고 기술 복잡성은 상호 커뮤니케이션과 공식적 커뮤니케이션에 의해 45.2%의 영향을 받는 것으로 나타났다.

4.3 조절 효과 분석

연구는 개인의 업무-기술 적합성이 기술 스트레스와 지속적 이용 의도 간의 영향 관계에 대한 조절 효과를 가지는지 확인한다. 업무-기술 적합성, 기술 과부하, 기술 복잡성, 그리고 지속적 이용 의도 모두 리커트 척도를 적용하였기 때문에, 독립변수와 조절변수 간의 상호작용 항을 도출하여 상호작용 효과를 확인한다.

상호작용항 도출 방법은 여러 방법이 있지만, 본 연구는 모든 측정 항목들을 연계하여 상호작용 항으로 도출하는 직교화접근법을 활용

하였다[22]. 또한, 조절효과 검증은 상호작용항 미적용 모델과 상호작용항 적용 모델 간의 R^2 변화량을 반영한 F검정을 하였다. 업무-기술 적합성의 조절효과 도출 결과는 <Table 5>와 같다.

연구가설 5a는 업무-기업콘텐츠관리 기술 적합성이 기업콘텐츠관리 기술 과부하와 기업 콘텐츠관리 지속적 이용 의도 간의 관계를 조

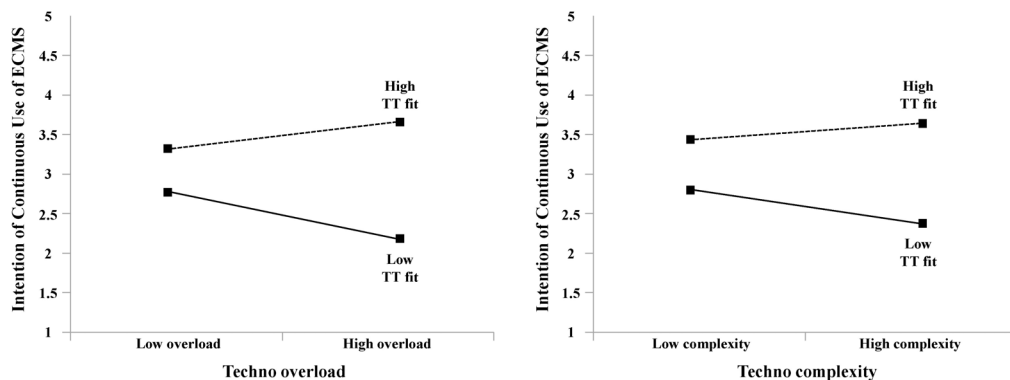
절한다는 것으로 F 검정 결과 조절 효과가 존재하는 것으로 나타났다($F = 33.583$, $p < 0.01$). 이에 업무-기술 적합성의 조절 효과를 명확하게 확인하기 위하여 그래프로 표현하였다(<Figure 3> 참조). 분석 결과는 기술 과부하의 지속적 이용 의도에 대한 부정적 영향이 존재하는 것을 확인하였으나, 기술 과부하가 높은 집단 중 업무-기술 적합성이 높은 집단에서 지

<Table 5> Results of Moderating Effect Tests

Path			Coefficient	Coefficient / t-value	R^2	ΔR^2	F	Result
H5a	TO x TTF → ICU	No Interaction	TO→ICU	-0.107 / -1.681	0.385	0.061	33.583	Supported
			TTF→ICU	0.553 / 8.681**				
		Interaction	TO→ICU	-0.106 / -1.732	0.446			
			TTF→ICU	0.554 / 9.020**				
			TO x TTF→ICU	0.246 / 4.848**				
H5b	TC x TTF → ICU	No Interaction	TC→ICU	-0.130 / -2.042*	0.389	0.043	23.090	Supported
			TTF→ICU	0.543 / 8.640**				
		Interaction	TC→ICU	-0.129 / -2.092*	0.432			
			TTF→ICU	0.543 / 8.876**				
			TC x TTF→ICU	0.207 / 4.034**				

Note: TO(Techno overload), TC(Techno complexity), ICU(Intention of continuous use), TTF(Task technology fit).

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.



<Figure 3> Moderation Effect of TT fit (H5a, H5b)

속적 이용 의도가 높아짐을 확인하였다.

연구가설 5b는 업무-기업콘텐츠관리 기술 적합성이 기업콘텐츠관리 기술 복잡성과 기업 콘텐츠관리 지속적 이용 의도 간의 관계를 조절한다는 것으로 F 검정 결과 조절 효과가 존재하는 것으로 나타났다($F = 23.090, p < 0.01$). 이에 업무-기술 적합성의 조절 효과를 명확하게 확인하기 위하여 그래프로 표현하였다 <Figure 3>. 분석 결과는 기술 복잡성의 지속적 이용 의도에 대한 부정적 영향이 존재하는 것을 확인하였으나, 기술 복잡성이 높은 집단 중 업무-기술 적합성이 높은 집단에서 지속적 이용 의도가 높아짐을 확인하였다.

즉, 조절 효과 분석 결과, 조직이 도입한 기업 콘텐츠관리시스템의 기술적 특성(기술 과부하, 기술 복잡성)으로 인하여 지속적 이용 의도가 감소하는 수준을 개인이 판단하는 업무-기술 적합성 수준이 높을수록 지속적 이용 의도 감소를 완화하고 역으로 향상할 수 있음을 확인하였다. 따라서, 조직은 기업콘텐츠관리시스템의 업무 적합성과 효율성이 높음을 알리고, 업무에 쉽게 적용할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

5. 결 론

5.1 요약

조직 내 정보 자산 관리가 조직의 지속 가능성에 중요한 역할을 하는 것을 인식하면서, 조직들은 지식관리 체계 구축을 위하여 투자를 해왔다. 특히, 기업콘텐츠관리시스템은 개인이 보유하고 있는 문서 등 콘텐츠를 조직 내 중앙

시스템에서 관리하는 개념으로 특정한 문서, 이미지 등 다양 각색의 콘텐츠를 저장 관리, 공유, 재생성할 수 있도록 돕는 솔루션이며, 조직들이 도입하고 있다. 하지만, 조직 구성원들은 해당 솔루션의 사용에 있어 부담감을 느끼는 스트레스 상황에 직면할 수 있는데, 기술 스트레스가 높아지면 조직이 요구한 해당 솔루션 사용 행동을 감소시키는 역할을 한다.

본 연구는 기술 스트레스 이론을 기업콘텐츠관리시스템 분야에 적용하여 해당 솔루션의 기술 스트레스의 부정적 영향과 기술 스트레스 완화 방향을 제시하는 것을 목적으로 하고, 선행연구를 통해 도출된 연구 모델 및 가설을 검증하고자 하였다. 총 309개의 표본을 활용하여 구조방정식모델링을 실시하였으며, 기술 스트레스 요인인 기술 과부하와 기술 복잡성이 구성원의 지속적 이용 의도를 감소시키는 것을 확인하였다. 또한, 기술 스트레스 완화를 위하여 사내 커뮤니케이션과 업무-기술 적합성을 제시하고 완화 효과가 있음을 확인하였다.

5.2 연구의 시사점 및 향후 연구

본 연구는 조직의 성과 및 개인의 생산성에 중요한 역할을 하는 기업콘텐츠관리시스템의 지속적 이용 방향을 제시하고자 하였으며, 다음과 같은 학술적 관점의 시사점을 가진다.

첫째, 본 연구는 기업콘텐츠관리시스템에 대한 구성원들의 지속적 이용 의도에 미치는 긍정적 영향이 아닌 부정적 영향요인이 있음을 수 있음을 확인하기 위하여 기술 스트레스를 해당 분야에 적용하여 지속적 이용 의도와 부정적 영향 관계가 있음을 확인하였다. 세부적으로, 기업콘텐츠관리시스템 기술 과부하와

기술 복잡성으로 인하여 스트레스가 발생할 경우, 조직이 요구하는 행동 수준인 지속적 이용 의도를 감소하는 것을 확인하였다. 즉, 학술적 관점에서 연구는 기업콘텐츠관리를 위하여 도입한 솔루션의 기술적 특성에 의해 발생 가능한 스트레스가 있을 수 있으며, 기술 스트레스의 부정적 측면을 제시하였다는 측면에서 시사점을 가진다.

둘째, 본 연구는 기술 스트레스 완화요인으로 조직 차원의 커뮤니케이션 활동을 통해 기술 관련 정보를 보다 효율적으로 확보하는 것이 중요하다고 판단하고, 사내 커뮤니케이션을 기술 스트레스 완화요인으로 제시하였다. 세부적으로, 사내 커뮤니케이션 구성요인을 상호 협력적 커뮤니케이션과 공식적 커뮤니케이션을 제시하였다. 즉, 사내 커뮤니케이션이 활성화되기 위해서는 상호 커뮤니케이션을 통한 교환이 활성화되고, 조직 차원의 공식적 커뮤니케이션 채널을 제공하는 것이 필요하며, 학술적으로 기술 스트레스를 완화하는 요인임을 확인하였다.

마지막으로, 본 연구는 기술 스트레스의 지속적 이용 의도에 미치는 부정적 영향을 개인의 인식 요인인 업무-기술 적합성이 완화할 수 있을 것으로 판단하고, 기술 과부하, 기술 복잡성에 대한 조절 효과 분석을 하였다. 즉, 업무-기업콘텐츠관리시스템 적합성이 형성된 개인은 기술 과부하와 기술 복잡성으로 인한 스트레스의 부정적 영향을 완화하는 것을 확인하였다. 따라서, 학술적 관점에서 기업콘텐츠관리 분야에 업무-기술적합성 요인의 영향을 제시하였다는 측면에서 시사점을 가진다.

또한, 연구는 다음과 같은 실무적 관점의 시사점을 가진다.

첫째, 본 연구는 최근 중요성이 높아지는 지식관리를 위해 도입한 기업콘텐츠관리시스템의 지속적 이용 의도에 부정적 영향을 미치는 요인으로 기술 자체의 특성으로 인하여 스트레스가 발생할 수 있음을 제시하였다. 세부적으로 기업콘텐츠관리시스템의 과부하와 복잡성이 지속적 이용 의도에 부정적 영향을 주는 것을 확인하였다. 기술 과부하는 도입 기술로 인하여 추가적인 직무 행동이 발생하여 자신의 역량보다 부하가 발생한다는 관점이다. 또한, 기술 복잡성은 도입 기술의 품질 수준이 높아 해당 기술을 이해하는데 추가적인 노력이 필요한 상황을 의미한다. 이와 같은 기술 과부하와 복잡성은 기술로 인하여 스트레스를 일으켜, 개인의 업무에 도움을 주는 기술임에도 불구하고 사용 의도를 감소시킬 수 있다. 따라서, 실무적으로 본 연구는 높은 수준의 콘텐츠관리시스템 도입이 역으로 구성원의 스트레스를 일으킬 수 있음을 제시하였다. 이와 같은 실무적 결과는 조직 차원에서 콘텐츠관리 기술을 개인의 업무에 적용 시 기술 관련 스트레스 발생을 최소화하는 노력이 필요함을 제시한다.

둘째, 본 연구는 기업콘텐츠관리시스템 기술 스트레스 완화요인으로 사내 커뮤니케이션을 제시하였다. 사내 커뮤니케이션은 조직 내 교환 관계에 있는 이해관계자들의 정보 및 물건 등 유무형의 자산을 효율적으로 활용할 수 있도록 돕는 체계로서, 본 연구는 상호 커뮤니케이션과 공식적 커뮤니케이션의 중요성을 제시하였다. 즉, 조직 내 이해관계자(조직 및 조직 구성원) 간의 상호 커뮤니케이션이 활발할수록 그리고 조직 차원의 공식적 커뮤니케이션 채널을 제공할수록, 구성원들의 정보 확보 능력이 좋아져 기술 스트레스를 감소시킬 수 있다고

보았으며, 완화 효과가 있음을 확인하였다. 따라서, 결과는 커뮤니케이션을 활성화하는 조직 분위기 형성의 중요성을 제시한다.

마지막으로, 본 연구는 업무-기술 적합성을 기업콘텐츠관리 분야에 적용하여, 기술 스트레스가 지속적 이용 의도에 미치는 부정적 영향을 조절하는 요인임을 확인하였다. 업무-기술 적합성은 조직이 도입한 기술이 자신의 업무에 적합하다고 판단하는 수준으로, 기술적 특성을 조직 업무 특성에 맞추므로써 성과를 향상한다는 개념이다. 연구는 콘텐츠관리시스템이 자신의 업무 향상에 도움을 준다고 판단할 때, 즉 업무-기업콘텐츠관리 기술 적합성이 높을 때, 기술에 의한 스트레스를 완화함을 확인하였다. 따라서, 조직은 도입한 콘텐츠관리 기술의 활용성을 높이기 위한 홍보 및 정보 지원 수준을 높여, 해당 적합성을 높이는 것이 필요하다.

본 연구는 기업콘텐츠관리시스템 사용성 감소 완화를 통해, 지식관리 성과 향상에 시사점을 제시하였으나, 다음과 같은 측면의 연구 한계를 가지며 향후 보완될 필요성이 있다. 본 연구는 기업콘텐츠관리 수준 측정을 위하여 해당 솔루션을 도입한 조직에 근무하는 구성원들을 대상으로 설문을 하였다. 연구 모델에 적용된 요인들은 독립변수, 조절변수, 그리고 종속변수 모두 동일시점에 동일인에게 확보하였기 때문에 공통방법편의 문제가 적게나마 존재한다. 그리고, 사내 커뮤니케이션은 조직 차원에서 수행하는 커뮤니케이션 수준이기 때문에, 편의상 개인의 인식 수준으로 측정하였으나, 향후 연구에서는 앞선 문제점에 대한 해결을 위해 실험 또는 집단 연구를 실행함으로써, 객관적인 시사점을 주는 것이 필요하다.

둘째, 본 연구는 기업콘텐츠관리 사용성 확

인을 하기 위해 50인 이상의 해당 솔루션 도입 기업의 구성원을 대상으로 설문하였다. 해당 솔루션은 일반적으로 조직의 특성에 맞게 프로세스, 구조 등을 다각화하는 경향이 강하다. 즉, 조직의 특성별 해당 솔루션 활용 방식의 차이가 발생한다. 따라서, 향후 연구에서는 조직의 특성별 기술 사용성 차이를 제시할 필요성이 존재한다.

References

- [1] Alalwan, J. A., Thomas, M. A., and Weistroffer, H. R., "Decision support capabilities of enterprise content management systems: An empirical investigation," *Decision Support Systems*, Vol. 68, pp. 39-48, 2014.
- [2] Arpaci, I., Al-Emran, M., and Al-Sharafi, M. A., "The impact of knowledge management practices on the Acceptance of massive open online courses (MOOCs) by Engineering Students: A Cross-Cultural Comparison," *Telematics and Informatics*, Vol. 54, pp. 101468, 2020.
- [3] Brod, C., "Managing technostress: Optimizing the use of computer technology," *Personnel Journal*, Vol. 61, No. 10, pp. 753-757, 1982.
- [4] Castillo, J. M., Galy, E., and Thérouanne, P., "Mental workload and technostress at work. Which perspectives and theoretical frameworks can help us understand both

- phenomena together?," In International Conference on Human-Computer Interaction, Springer, Cham, pp. 14-30, 2020.
- [5] Chang, H. H., "Task-technology fit and user acceptance of online auction," International Journal of Human-Computer Studies, Vol. 68, No. 1-2, pp. 69-89, 2010.
- [6] D'Arcy, J., Herath, T., and Shoss, M. K., "Understanding employee responses to stressful information security requirements: A coping perspective," Journal of Management Information Systems, Vol. 31, No. 2, pp. 285-318, 2014.
- [7] Davis, F. D., "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3, pp. 319-340, 1989.
- [8] Fornell, C. and Larcker, D. F., "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error," Journal of Marketing Research, Vol. 18, No. 1, pp. 39-50, 1981.
- [9] Fortune Business Insights, Enterprise Content Management (ECM) Market Size Valued at USD 15.33 Billion in 2018 is Projected to Reach USD 43.16 Billion by 2026, Exhibiting a CAGR of 14.0% 2019-2026, 2018. <https://www.fortunebusinessinsights.com>.
- [10] Galluch, P. S., Grover, V., and Thatcher, J. B., "Interrupting the workplace: Examining stressors in an information technology context," Journal of the Association for Information Systems, Vol. 16, No. 1, pp. 1-47, 2015.
- [11] Goodhue, D. L. and Thompson, R. L., "Task-technology fit and individual performance," MIS Quarterly, Vol. 19, No. 2, pp. 213-236, 1995.
- [12] Harr, A., vom Brocke, J., and Urbach, N., "Evaluating the individual and organizational impact of enterprise content management systems," Business Process Management Journal, Vol. 25, No.7, pp. 1413-1440, 2019.
- [13] Hullavarad, S., O'Hare, R., and Roy, A. K., "Enterprise content management solutions: Roadmap strategy and implementation challenges," International Journal of Information Management, Vol. 35, No. 2, pp. 260-265, 2015.
- [14] Hung, W. H., Chen, K., and Lin, C. P., "Does the proactive personality mitigate the adverse effect of technostress on productivity in the mobile environment?," Telematics and Informatics, Vol. 32, No. 1, pp. 143-157, 2015.
- [15] Hwang, I. and Cha, O., "Examining technostress creators and role stress as potential threats to employees' information security compliance," Computers in Human Behavior, Vol. 81, pp. 282-293, 2018.
- [16] Jena, R. K., "Technostress in ICT enabled collaborative learning environment: An empirical study among indian academicians," Computers in Human Behavior, Vol. 51, pp. 1116-1123, 2015.
- [17] Jeong, M., Hong, D., and Ji, Y., "A study

- on the factors affecting the usage intentions of 5g mobile communication service,” *The Journal of Society for e-Business Studies*, Vol. 25, No. 1, pp. 135-176, 2020.
- [18] Joshi, A. W., “Continuous supplier performance improvement: Effects of collaborative communication and control,” *Journal of Marketing*, Vol. 73, No. 1, pp. 133-150, 2009.
- [19] Kim, G. and Kim, S., “The relationship between technostress and continuance commitment within organizations: The moderating effects of involvement facilitation and technical support provision,” *The Journal of Society for e-Business Studies*, Vol. 20, No. 1, pp. 153-166, 2015.
- [20] Kim, H., “Examining the mediating effect of organizational social capital on the association between symmetrical internal communication and turnover intentions,” *The Korean Journal of Advertising and Public Relations*, Vol. 17, No. 1, pp. 55-91, 2015.
- [21] Laumer, S., Maier, C., and Weitzel, T., “Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: A qualitative and quantitative study of enterprise content management system users,” *European Journal of Information Systems*, Vol. 26, No. 4, pp. 333-360, 2017.
- [22] Lin, G. C., Wen, Z., Marsh, H. W., and Lin, H. S., “Structural equation models of latent interactions: Clarification of orthogonalizing and double-mean-centering strategies,” *Structural Equation Modeling*, Vol. 17, No. 3, pp. 374-391, 2010.
- [23] Lin, T. C. and Huang, C. C., “Understanding knowledge management system usage antecedents: An integration of social cognitive theory and task technology fit,” *Information & Management*, Vol. 45, No. 6, pp. 410-417, 2008.
- [24] Mohr, J. J., Fisher, R. J., and Nevin, J. R., “Collaborative communication in interfirm relationships: Moderating effects of integration and control,” *Journal of Marketing*, Vol. 60, No. 3, pp. 103-115, 1996.
- [25] Nam, C., “Study on adaption of mobile media: Focused on an intention of use of mobile TV app based on expectation-confirmation model,” *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 20, No. 5, pp. 1079-1086, 2019.
- [26] Nunnally, J. C., *Psychometric Theory* (2nd ed.), New York: McGraw-Hill, 1978.
- [27] Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., and Podsakoff, N. P., “Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies,” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No. 5, pp. 879-903, 2003.
- [28] Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., and Tu, Q., “The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development

- and empirical validation,” *Information Systems Research*, Vol. 19, No. 4, pp. 417-433, 2008.
- [29] Research and Markets, *Knowledge Management Market by Offering; by Organization size: Global industry analysis, size, share, growth, Trends, and Forecast, 2016 - 2025*, 2018. <https://www.researchandmarkets.com>.
- [30] Román, S., Rodríguez, R., and Jaramillo, J. F., “Are mobile devices a blessing or a curse? Effects of mobile technology use on salesperson role stress and job satisfaction,” *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 33 No. 5, pp. 651-664, 2018.
- [31] Ruck, K. and Welch, M., “Valuing internal communication: Management and employee perspectives,” *Public Relations Review*, Vol. 38, No. 2, pp. 294-302, 2012.
- [32] Salanova, M., Llorens, S., and Cifre, E., “The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies,” *International Journal of Psychology*, Vol. 48, No. 3, pp. 422-436, 2013.
- [33] Shin, H. and Shin, S., “Comparison of internal communications for Korean company and multinational company based on the diagnosis model of internal communication,” *Journal of Public Relations*, Vol. 7, No. 1, pp. 196-230, 2003.
- [34] Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., and Ragu-Nathan, T. S., “The impact of technostress on role stress and productivity,” *Journal of Management Information Systems*, Vol. 24, No. 1, pp. 301-328, 2007.
- [35] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D., “User acceptance of information technology: Toward a unified view,” *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3, pp. 425-478, 2003.
- [36] Welch, M. and Jackson, P. R., “Rethinking internal communication: A stakeholder approach,” *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 12, No. 2, pp. 177-198, 2007.
- [37] Wixom, B. H. and Watson, H. J., “An empirical investigation of the factors affecting data warehousing success,” *MIS Quarterly*, Vol. 25, No.1, pp. 17-41, 2001.
- [38] Yan, Z., Guo, X., Lee, M. K., and Vogel, D. R., “A conceptual model of technology features and technostress in telemedicine communication,” *Information Technology & People*, Vol. 26 No. 3, pp. 283-297, 2013.
- [39] Yoo, S. and Shin, H., “A study of internal communication climate factors and their effects on trust among employees,” *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, Vol. 55, No. 3, pp. 54-81, 2011.

저 자 소 개



황 인 호

(E-mail: hwanginho@kookmin.ac.kr)

2004년

건국대학교 경영학과 (경영 학사)

2007년

중앙대학교 경영학과 (경영학 석사)

2014년

중앙대학교 경영학과 (경영학 박사)

2018년~2020년

한국산업기술대학교 창업교육센터 연구교수

2020년

국민대학교 교양대학 조교수

관심분야

IT 핵심성공요인, 디지털 콘텐츠, 정보보안 및 프라이버시 분야 등