

# 웹2.0 활용 및 도입에 관한 체계적 문헌연구

김택현\*, 임좌상\*\*, 정철용\*

\*상명대학교 경영학과, \*\*상명대학교 디지털미디어학부

## A Systematic Review on Web 2.0 Adoption

Kim, Tack-Hyun, Lim, Joa-Sang, Jung, Chul-Yong

Sangmyung University,

E-mail : thkim@smu.ac.kr

### 요약

본 연구는 체계적인 문헌연구를 통해 웹2.0의 사용이익과 도입요인을 분석하였다. 전자저널 검색결과 259편의 문헌 중에서 도입 기업사례 및 사용요인 관련 연구 10편을 선별하였다. 선택된 논문을 웹2.0기술의 사용이익과 성과, 웹2.0기술 수용요인, 블로그 사용자 행동 및 동기의 주제로 나누어 구분하였다. 이를 통해 본 논문에서는 웹2.0기술에 대한 실제 사용이익을 정보이익, 사회적 이익, 업무관련이익, 지식관련이익으로 제안하였다. 수용요인에 대한 연구결과로는 웹2.0 특성변수를 반영한 요인으로 지각된 참여성과 동시성, 플로우 경험, 지식의 자기효능감, 개인성과기대가 사용의도에 영향을 미치는 변수임을 밝혀내었다.

### 1. 서론

블로그(blog)와 위키(wiki)로 대표되는 웹2.0 기술 확산으로 정보 권력이 기존매체에서 탈피하여 급격하게 분권화되고 있다. 웹1.0에서의 일방적이고 소극적이었던 인터넷 사용자는 보다 능동적이고 직접적인 참여를 통해 그 역할을 넓혀가고 있다. 이는 결과적으로 기업의 커뮤니케이션 방식에 질적인 변화를 초래하고 있으며, 새로운 비즈니스 모델의 출현은 물론 기존 조직형태에 대한 빠른 변화를 요구하고 있다[13]. 웹2.0은 그 특성상 정보의 생산자와 사용자가 정해져 있지 않고 쌍방향인 정보 전달 방식을 통해 기업은 고객과의 커뮤니케이션을 확대할 수 있으며, 또한 내부 커뮤니케이션으로 활용하기도 한다. 반면 웹2.0에 대한 체계적인 연구는 실무적인 관심에 비해 매우 부족한 실정이라서 기업과 같이 고객을 대상으로 운영되는 조직에 필요하지만 적용이 쉽지 않다. 웹2.0의 등장으로 지식, 정보 유통의 변화와 이를 대하는 일반인의 인식과 더 나아가 행동변화가 예상되는 만큼 조직도 이 도구를 어디에, 어떻게 적용할지, 그 효과는 무엇이며 어떤 준비를 해야 할지에 대한 체계적인 접근이 필요한 때다.

본 논문의 목적은 기업에 적용 가능한 웹2.0기술에 대한 체계적인 문헌연구를 통해 관련분야에 대한 연구현황을 파악함과 동시에 현재까지의 연구결과를 종합, 분석하여 사용이점과 수용요인을 알아보고자 하였다. 이를 통해 기업에서 웹2.0 기술의 사용이점과 수용요인을 고려한 시스템 도입에 도움이 될 것으로 기대한다.

이를 위해 1) '웹2.0 기술을 기업에서 도입할 경우의 이익은 무엇이며 도입시 어려움은 무엇인지?' 2) '웹2.0 기술을 기업에 적용하기 위한 도입관련 요인은 무엇이며, 활성화 요인은 무엇인가?'란 연구의문을 바탕으로 체계적인문헌연구(systematic review)를 통해 웹2.0 기술에 대한 이익과 도입요인을 살펴보았다.

### 2. 연구방법

본 연구는 체계적 문헌연구방법[2,5,10]을 적용하기 위하여 수행절차수립, 기존 문헌에 대한 분류기준, 문헌검색, 데이터추출과 종합을 하였다.

#### 2.1 연구 진행 과정수립

체계적 문헌연구방법에 대한 가이드라인을 제시한 논문[5,10,12]을 참고하여 연구의문, 검색 전략, 포함기준, 제외기준, 데이터추출, 결과 종합으로 수행 절차를 수립하였다.

#### 2.2 포함 및 제외 기준

본 연구는 웹2.0 기술사용을 위한 기업의 도입 및 활성화 관련 연구만을 대상으로 하였다. 웹2.0기술의 활용과 관련한 양적/질적 연구 모두를 대상으로 하였다. 발표형식은 학술지에 발표된 논문과 심사된 학술지 논문을 대상으로 하였다. 웹2.0기술의 기업에서 활용이라는 측면에서 특정 분야에서 연구되었다 하더라도 그 연구결과가 기업에 응용가능하다고 판단된 경우는 예외적으로 포함하였다.

#### 2.3 데이터 검색

검색전략은 전자DB만을 대상으로 실시하였으며, 국내

검색DB는 사용하지 않았다. 이는 아직까지 국내연구가 활성화 되지 않았기 때문이다. 검색에 사용된 해외 전자저널은 다음과 같다.

- 1)ISI Web of Science, 2)IEEE Xplore
- 3)ScienceDirect, 4)Ebscohost : BSC

검색어는 연구의문과 관련된 주제어로 웹2.0과 블로그를 중심으로 기술수용, 정보공유, 협업 관련한 동의어로 하였다.

사용한 검색어는 1)enterprise, corporate, organization 2) collaboration, share 3) acceptance or motivation or participate 4) share information or success or knowledge sharing or adoption 5) intention or use or satisfaction or impact or usage 이다. 이상의 검색어를 가지고 검색기술어인 'AND' 와 'OR'를 사용하여 아래와 같은 검색어 조합을 구성하였다.

-검색어 조합1. ((web2.0 or blog\*) and (corporate\* or enterprise or organization\*) and (survey or empirica\* or experiment\*))

-검색어 조합2.((web2.0 or blog\*) and (acceptance or motivation or participate or share information or success or knowledge sharing or adoption) and (survey or empirica\* or experiment\*))

-검색어 조합3.((web2.0 or blog\*) and (intention or use or satisfaction or impact or usage) and (survey or empirica\* or experiment\*))

-검색어 조합4.((web2.0 or blog\*) and (survey or empirica\* or experiment\*)) 이상의 검색어를 통해 259편의 논문이 검색되었다.

#### 2.4 연구 선택 : 포함 및 제외 결정

포함기준은 저자나 발행기관 등과는 상관없이 영문 논문만을 포함하였고 발표연도는 별도의 기간을 정하지 않았으며, 실증연구만을 포함하였다. 반면 검색된 논문의 주제가 연구 분야(웹2.0)와 관련 없거나 실증연구가 아닌 것, 신문 및 잡지기사, 전문가 칼럼 등 개인의견을 제시한 글과 석, 박사학위 연구논문 및 웹2.0에 대한 소개글, 이론논문도 제외하였다. 이상의 기준을 근거로 해당 논문에 대한 선별작업을 아래와 같이 진행 하였다.

-1단계, 각 검색DB에 검색어를 입력하여 나온 연구문헌이 총 259편이다.

-2단계, 259편중 제목을 중심으로 포함 및 제외 기준을 적용하여 이론연구, 본 주제와 관련 없는 문헌, 중복논문 등 제외기준에 포함된 206편을 제외하였다.

-3단계, 1,2단계를 거쳐 남은 연구논문 53편 중 초록을 중심으로 실증논문과 본 연구주제와 관련된 논문만을 선별 하였다. 이 과정을 통해 36편의 문헌을 선택하였다.

-4단계, 36편의 논문 중 그 내용과 주제가 대하여 본 연구와의 관련성을 파악, 내용과 주제가 상이한 논문 및 원문확인이 불가능한 논문을 제외 하였다. 제외하고 남은 논문이 10편이다. 이상의 심사과정을 통해 선별된 총 10편의 논문을 대상으로 다음 과정을 실시하였다.

#### 2.5 데이터 추출

본 단계에서는 10편의 논문을 대상으로 체계적 문헌연구를 위해 1차 자료 분류표를 만들어 관련연구와 데이터를 입력하였다. 입력도구로는 엑셀을 사용하였다. 입력항목은 논문과 관련한 일반적인 정보를 포함하여 연구목적, 연구방법, 연구대상, 연구주제, 연구결과 등을 기록하였다[2].

#### 2.6 결과의 종합

이상의 결과를 바탕으로 기존연구에 대한 결과를 종합하기 위해 본 연구에서는 메타-문화기술적(meta-ethnography)방법을 사용하였다. 메타-문화기술적 방법은 질적 연구를 종합하기위해 사용하는 분석방

법으로 Noblit & Hare(1988)에 의해 제안된 방법이다 [10]. 연구결과에 대한 종합을 위한 첫 번째 단계는 기존의 문헌에서 사용된 주요개념을 규명하는 것이다. 핵심개념은 분류표 상에 기록되어져 연구들 간에 비교가능하도록 하였다. 이는 각 연구결과에 대한 분석을 바탕으로 더 나은 수준의 해석으로 연결되도록 하기 위함이다. 이러한 과정은 질적 연구에서 자주 사용되어지는 지속적인 비교방법과 유사하다[2].

### 3. 결과

본 연구에서 검색한 웹2.0의 기업 내 적용 관련 문헌은 총 10편으로 모두 1차 결과를 보고한 것이다. 이는 아직까지 웹2.0관련 연구가 오래되지 않아 2차적인 연구 자료는 매우 적기 때문인 것으로 볼 수 있다. 확인된 10편의 논문을 바탕으로 연구방법, 기술의 적용, 조사대상, 연구주제 등에 대해 확인하였다. 확인결과 연구주제를 중심으로 다음과 같은 3가지 주제로 다시 분류하였다. 첫째 기업에서 웹2.0기술 사용이익 및 성과, 둘째, 웹2.0 기술 수용요인 셋째, 블로그 사용자 행동 및 동기 이다.

[표3-1] 검색된 연구의 분석표

연구번호	연구방법	사용기술	적용대상	조사대상	연구주제
B1	case study	blog	기업	기업블로그 사용자	기업 블로그 사용의 이익
B2	case study	blog	기업	포춘500대 기업중 블로그 적용기업	블로그 적용기업에 대한 재무성과
B3	survey	blog	개인	블로그 사용자	블로거 사용자 행동 및 동기
B4	survey	미니홈피	사이월드	미니홈피 운영자	웹2.0기술수용요인
B5	survey	blog	개인	블로그 사용자	블로그 수용요인
B6	survey	blog	개인	블로그 사용자	블로그 마케팅 태도와 구매의도
B7	case study	blog	기업	MS 내부 블로그 사용자	내부블로그 사용 이점
B8	survey	blog	개인	블로그 사용자	블로그 사용의도
B9	survey	IM	개인	대학생	웹2.0 전자상거래 서비스 품질요인
B10	survey	blog	개인	블로그 사용자	블로그 사용에 대한 심리학적, 사회적 영향요인

#### 3.1 연구결과요약

웹2.0에 대한 기존연구는 현재 다양한 측면에서 이루어지고 있으나 본 논문에서는 기업 내 활용에 초점을 맞추고 있어 그와 관련한 연구만을 선별하여 분석 작업을 실시하였다. 선별된 논문을 대상으로 연구방법을 살펴본 결과 설문을 통한 연구 70%, 사례연구30%로 나타났다.

웹2.0기술 중 연구 대상이 된 기술은 블로그 만을 선정하였다. 그러나 유사기술로 미니홈피와 인스턴트 메시지(IM) 논문을 각 1편씩 포함하였다.

#### 3.2. 웹2.0 기술 사용이익 및 성과

웹2.0 기술의 사용이 아직 개인차원에 머물고 있어 기업에 적용한 사례는 그렇게 많지 않은 것으로 보인다.

#### 3.2.1 웹2.0 기술 사용이익

Anne & JoAnne (B1)는 기업 내 블로그 사용에 대한 이익을 살펴보기 위하여 블로그 사용이익을 지각된 이익과 경험된 이익으로 나누었고, 전자는 기대이익으로

후자는 실제 이익으로 측정하였다. 연구결과 실제이익에 대한 결과를 다음과 같이 제시하였다. 첫째, 정보요인으로 정보에 대한 수집 및 공유, 저널링, 문제해결, 피드백 등을 통해 얻어지는 이익이다. 둘째, 사회적 요인으로 커뮤니케이션, 공동체구성, 협업, 네트워킹, 평판 등 타인과의 관계를 통해 얻어지는 이익이다. 셋째는 기타요인으로 작업의 효율성, 관리능력향상, 자기표현, 기술관련 요인들이 포함되어있다. Lilia & Jonathan (B7)은 마이크로소프트사를 대상으로 블로그 사용실태에 대한 조사를 통해 업무와 관련한 블로그 사용이유를 크게 3가지로 구분하였다. 첫째는 타인과의 직접적인 대화를 위해, 두 번째는 회사의 인간적인 측면을 보여주기 위해 마지막으로 업무관련 문서를 작성하거나 작업관련한 팀을 조직한다는 것이다.

### 3.2.2. 웹2.0 기술 사용성과

웹2.0기술을 적용한 기업이 아직 많지 않으며 그 도입 시기가 얼마 되지 않아 그 성과를 논하기엔 조금 이른 감이 있으나 Chen & Nan(B2)은 포춘 500대 기업 중 웹2.0기술(블로그)을 도입한 회사를 대상으로 실증연구를 실시, 그 성과를 측정하였다. 기업이 공식적으로 블로그를 운영하는 경우와 그렇지 않은 경우의 재무성과를 비교하여 블로그 사용성과를 측정하였다. 재무성과 측정치로는 매출이익, 매출영업이익율, 매출원가, 광고선전비를 사용하였다. 연구결과 블로그 사용기업의 매출이익과 매출영업이익율이 그렇지 않은 기업보다 높게 나타났으며 매출원가는 낮은 것으로 나타났다. 또한 블로그가 미래의 매출이익과 매출영업이익에 긍정적인 영향을 미치나 매출원가와 광고선전비에는 부정적인 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 이를 통해 기업의 블로그 도입이 재무성과를 향상시키는 역할을 함과 동시에 운영비용과 광고비를 줄일 수 있음을 제안하고 있다.

### 3.3. 웹2.0 기술 수용요인

기업을 대상으로 한 웹2.0 기술 도입요인은 조직 내 적용을 위한 중요한 참고 자료가 될 것이다. 본 연구에서는 기술수용모델[4,11]을 기반으로 사용자 태도에 미치는 요인과 사용의도에 영향을 주는 변수로 구분하여 살펴 보았다.

#### 3.3.1 웹2.0기술에 대한 사용자 태도

국내 싸이월드 사용자를 대상으로 실시한 Shin & Kim(B4)의 연구는 웹2.0 특성을 반영한 수용요인으로 지각된 참여성, 지각된 동시성, 플로우경험을 제시하였다. 이에 대한 결과는 지각된 참여성과 동시성은 태도에 직접적인 영향을 미치며, 기존의 지각된 유용성과 지각된 즐거움도 사용자 태도에 유의한 변수로 나타났다. 그러나 지각된 유용성과 즐거움 보다 웹2.0특성 변수들의 영향력이 더 크게 작용하는 것으로 밝혀졌다. Hsu & Lin(B5)는 기술수용요인과 지식공유요인 그리고 사회적 영향요인의 관점에서 블로그 사용요인을 알아보았다. 연구결과 사용자 태도에 영향을 미치는 요인은 사용용이성과 즐거움이 그리고 이타심과 평판이 결정요인으로 나타났다.

#### 3.3.2 웹2.0 정보기술에 대한 사용의도

기술수용요인에 대한2차 연구[4,6]에 의하면 태도가 사용의도에 미치는 영향이 없는 경우도 다수 있으며 실제 사용에 직접영향을 미치는 요인으로는 사용의도가 주로 사용되고 있음을 알 수 있다.

웹2.0 환경에서 기술을 도입하기 위한 사용의도 결정요인을 정리해 보면 다음과 같다. Shin & Kim(B4)은 사용의도에 미치는 요인으로 태도, 유용성, 즐거움, 플로우를 제시하였고, 연구결과는 태도와 플로우만이 유의하게 나타났다. 유용성과 즐거움이 사용의도에 직접요인이 되

지 못함을 통해 웹2.0 기술도입을 위한 사용의도 요인 연구의 필요성을 제기하고 있다. 추가 분석을 통해 동시성과 참여성이 사용의도의 중요요인으로 나타나고 있음을 보고하였다. Hsu & Lin(B5)의 연구에서는 사용자태도와 사회적 규범과 공동체와의 일체감을 제시하였다. Lu & Hsiao(B8)는 블로그를 지속적으로 업데이트 하는 의도로 지식의 자기효능감과 개인기대성과를 제시하였다. 이상의 결과를 바탕으로 사용의도에 미치는 요인을 정리해 보면 아래의 표와 같다.

[표3-6] 사용의도요인 분류표

연구자	결정요인	종속변수
Shin & Kim (2008)	지각된 참여성	사용의도
	지각된 동시성	
	플로우 경험	
	태도	
Hsu, & Lin (2008)	공동체와 일체감	사용의도
	태도	
Lu, & Hsiao (2007)	지식의 자기효능감	사용의도
	개인성과기대	
Huang & Li & Zeng (2007)	보안/사생활	지각된 e서비스
	사용자화면설계	
	빠른응답성	

## 4. 웹2.0 기술 사용이익과 수용요인

### 4.1. 웹2.0 기술사용에 대한 지각된 이익

웹2.0 기술의 사용이익에 대해 연구결과를 바탕으로 크게 세 가지로 구분하였다. 첫째는 정보와 관련한 이익이 존재한다는 것이다. 이는 조직 내 웹2.0기술을 도입했을 경우 업무에 대한 다양한 정보에 대한 공유와 그 결과로 나타나는 이익으로 볼 수 있다. 가령 기존의 시스템에서는 찾아볼 수 없던 양질의 정보를 일대일 공유가 가능하다는 것이다. 두 번째는 사회적 이익이다. 사회적 이익은 사람과의 관계를 통한 이익으로 볼 수 있는데 이는 조직 내 구성원들 간 자유로운 의견교환, 격의 없는 대화 등을 통해 얻어지는 유익을 의미한다. 세 번째론 업무와 관련된 이익으로 웹2.0 기술의 사용을 통해 업무 및 관리능력의 향상, 업무처리가 용이해져서 얻는 이익 등을 말한다.

### 4.2. 웹2.0기술 도입요인

웹2.0 기술에 대한 도입요인은 기업의 입장에서 기술 도입시 고려해야 할 중요한 기준이 된다. 본 연구에서는 기술수용요인을 기반으로 하여 사용자태도와 사용의도에 영향을 미치는 주요변수를 파악한 결과 태도요인 7개와 사용의도 요인7개로 나타나 각 연구결과에 따라 중요요인이 다른 것을 알 수 있다. 그러므로 정보기술에 대한 수용요인을 현시점에서 명확하게 밝히기는 어려울 것으로 보인다. 그러나 B4의 연구결과에서 나타나듯 기존 TAM의 주요변수인 유용성은 사용의도에 영향을 미치지 못하고 대신 웹2.0특성변수가 영향력을 행사하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이에 대한 해석은 여러 가지가 있을 수 있겠으나 우선은 웹2.0의 사용 예측변수로서 유용성에 대한 재고가 필요하다는 것이다. 이는 실제 기존의 웹 사용자들이 웹2.0을 사용하기 위해선 유용성 이상의 동인이 필요함을 보여준 결과로 볼 수 있다.

이상의 연구결과를 근거로 본 논문에서는 유용성을 대체할 개념으로 사용자의 지각된 이익 및 지식관련 이익을 제시하고자 한다. 이는 기존의 수용요인 연구가 대부분 웹1.0 환경에서의 결과변수로써 웹2.0에 대한 특성을 반영하고 있지 못하다는 지적[3,7]과 지식관리시스템(KMS) 성공요인[9]에서 지각된 이익이 실제 사용요인임을 밝힌 결과를 바탕으로 하였다. 지식관련이익은 사용의도에 미치는 중요요인(B9)이면서 사용자 태도에 대한 중요요인(B5)으로 지식의 자기효능감과 이타심, 평판으로 구성된다.

## 5. 결론

본 연구는 웹2.0 기술에 대한 전자저널 검색결과 259편의 문헌에서 도입 기업사례 및 사용요인 관련 연구 10편을 선별하였다. 선택된 문헌을 다시 웹2.0기술의 사용이익과 성과, 웹2.0기술 수용요인, 블로그 사용자 행동 및 동기의 주제로 나누어 살펴보았다. 이를 통해 웹2.0기술에 대한 실제 사용이익을 정보이익, 사회적 이익, 업무관련이익, 지식관련이익으로 제안하였다. 기술수용요인에 대한 연구결과로는 웹2.0 특성변수를 반영한 요인으로 지각된 참여성과 동시성, 플로우 경험, 지식의 자기효능감, 개인성과기대, 공동체와 일체감이 있음을 확인하였다.

연구의 한계로는 웹2.0 연구가 아직은 초기단계라는 것과 특히, 기업관련 웹2.0연구는 이제 막 시작되고 있어 아직은 이론적 토대가 약하다는 것이다. 검색방법과 검색된 연구의 분석에 있어 출판오류(publication bias) 및 연구자의 주관적 개입할 여지가 있기 때문에 보다 엄격한 연구방법의 적용이 필요하다. 그러나 이러한 시도가 웹2.0에 대한 많은 관심을 보다 심도 있게 연구할 수 있는 토대를 만드는 데 기여할 것으로 보이며, 실무자에게는 웹2.0 기술의 수용요인을 고려한 시스템 도입에 도움이 될 것으로 기대한다.

### [부록 A : 검색논문목록]

- (B1) Anne, J., JoAnne .Y, Wanda. O. (2007). "Corporate Blogging: Building community through persistent digital talk". System Sciences, HICSS 2007. 40th Annual Hawaii International Conference on.
- (B2) Chen, D., Nan, H., Ling, L (2007). "Corporate Blogging and Firm Performance: An Empirical Study." Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, WiCom 2007. International Conference on.
- (B3) HUANG, C. Y., SHEN, Y.Z., Lin, H.X., CHANG, S.S. (2007). "Bloggers' Motivations and Behaviors: A Model." Journal of Advertising Research 47(4): 472-484.
- (B4) Shin, D. H., Kim, W.Y. (2008). "Applying the Technology Acceptance Model and Flow Theory to Cyworld User Behavior: Implication of the Web2.0 User Acceptance." CyberPsychology & Behavior 11(3): 378-382.
- (B5) Hsu, C. L., Lin, J. C. C. (2008). "Acceptance of blog usage: The roles of technology acceptance, social influence and knowledge sharing motivation." Information & Management 45(1): 65-74.
- (B6) Chen, J.-S., Ching, R., Tsai, H.T., Kuo, Y.J. (2008). "Blog effects on brand attitude and purchase

intention." Service Systems and Service Management, 2008 International Conference on.

(B7) Lilia, E., Jonathan, G. (2007). "Crossing Boundaries: A Case Study of Employee Blogging." System Sciences, 2007. HICSS 2007. 40th Annual Hawaii International Conference on.

(B8) Lu, H. P., Hsiao, K. L. (2007). "Understanding intention to continuously share information on weblogs." Internet Research 17(4): 345-361.

(B9) Huang, M., H., Li, X., Zeng, X. (2007). "Service Quality in Web 2.0 Electronic Commerce: An Integrative Perspective from Typical Service and Technique-Adoption." Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 2007. WiCom 2007. International Conference on.

(B10) Miura, A., Yamashita, K. (2007). "Psychological and social influences on blog writing: An online survey of blog authors in Japan." Journal of Computer-Mediated Communication 12(4).

### [참고문헌]

- [1] Borzo, Jeanette. "Serious Business? Web 2.0 Goes Corporate." The Economist Intelligence Unit. 2007.
- [2] Dyb, T. and Dingsøyr, T. "Empirical Studies of Agile Software Development: A Systematic Review." Information and Software Technology, 2008, 50, pp. 833-859.
- [3] Hossain, M. M. and Prybutok, V. R. "Consumer Acceptance of Rfid Technology: An Exploratory Study." Engineering Management, IEEE Transactions on, 2008, 55(2), pp. 316-328.
- [4] King, W. R. and He, J. "A Meta-Analysis of the Technology Acceptance Model." Information & Management, 2006, 43(6), pp. 740-755.
- [5] Kitchenham, B. A. and Charters, S. "Guidelines for Performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering Version 2.3." Software Engineering Group, School of Computer Science and Mathematics, Keele University, and Department of Computer Science, University of Durham, 2007.
- [6] Legris, P.; Ingham, J. and Colletette, P. "Why Do People Use Information Technology? A Critical Review of the Technology Acceptance Model." Information & Management, 2003, 40(3), pp. 191-204.
- [7] Minxue, Huang; Xiaoling, Li and Xun, Zeng. "Service Quality in Web 2.0 Electronic Commerce: An Integrative Perspective from Typical Service and Technique-Adoption," Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 2007. WiCom 2007. International Conference on. 2007, 3258-3261.
- [8] Moon, J. W. and Kim, Y. G. "Extending the Tam for a World-Wide-Web Context." Information & Management, 2001, 38(4), pp. 217-230.
- [9] Wu, J. H. and Wang, Y. M. "Measuring Kms Success: A Respecification of the Delone and Mclean's Model." Information & Management, 2006, 43(6), pp. 728-739.
- [10] Salla, A.; Simon, L.; Helen, S.; Mark, E.; Atle, F. and Jimmy, V. "Conducting a Meta-Ethnography of Qualitative Literature: Lessons Learnt." BMC Medical Research Methodology, 2008, 8.
- [11] Venkatesh, V. and Davis, F. D. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies." Management Science, 2000, 46(2), pp. 186-204.
- [12] The Campbell Collaboration, Retrieved [http://www.campbellcollaboration.org/systematic\\_reviews/index.php](http://www.campbellcollaboration.org/systematic_reviews/index.php)
- [13] Lockwood, N. S. & Dennis, A. R., "Exploring the corporate blogosphere: A taxonomy for research and practice", Proceedings of the 41st hawaii international conference on system sciences. 2008.
- [14] 한국소프트웨어진흥원, '새롭게 부각되는 Enterprise 2.0', SW산업동향 2007.7., pp1-10.