

기업콘텐츠관리시스템의 지속적 이용의도 향상에 대한 연구: 기술수용모델을 중심으로

황인호
국민대학교 교양대학 조교수

A Study on the Improvement of the Intention of Continuous Use of Enterprise Content Management System: Focusing on the Technology Acceptance Model

In-Ho Hwang
Assistant Professor, College of General Education, Kookmin University

요약 체계적인 정보 보호 및 관리가 조직의 핵심 가치로 인식되면서, 조직들은 개인 중심의 정보 관리 방식에서 조직 중심의 정보 관리 방식으로의 전환을 추진하고 있다. 기업콘텐츠관리시스템은 내부자의 문서 보안과 정보 공유를 지원 하는 시스템으로서, 최근 기술의 발전으로 많은 조직이 도입하고 있다. 본 연구는 사용자 관점에서 기업콘텐츠관리시스템의 지속적 활용을 통한 성과 향상의 방안을 제시하는 것을 목적으로 하며, 기술수용모델의 확장을 통해 지속적 이용 의도 향상 방안을 제시한다. 연구는 기업콘텐츠관리시스템을 도입한 기업의 근로자들을 대상으로 설문하였으며, 구조방정식 모델링을 통해 선행연구로부터 도출한 연구가설을 검증하였다. 분석 결과, 기업콘텐츠관리시스템의 지속적 이용의도에 유용성과 이용 용이성이 영향을 미쳤으며, 지식공유 문화 환경과 기업콘텐츠관리시스템 품질 요인 기술수용모델 선행요인에 영향을 미쳤다. 본 연구의 결과는 사용자 관점에서 기업콘텐츠관리시스템 활용성 증대방안을 제시하였다는 측면에서 학술적, 실무적 시사점을 가진다.

주제어 : 기업콘텐츠관리시스템, 지속적 이용의도, 기술수용모델, 지식공유문화, 정보시스템성공모델

Abstract As systematic information protection and management is recognized as an organization's core value, organizations are pursuing a shift from an individual-centered information management method to an organization-oriented information management method. The Enterprise content management system(ECMS) is a solution that supports document security and information sharing by insiders and is being introduced by many organizations due to recent technological developments. The purpose of this study is to present a method of improving performance through continuous use of the ECMS from the user's point of view and also suggest a method to improve the intention of continuous use through the expansion of the technology acceptance model. This study surveyed the employees of organizations that adopted the ECMS and verified the research hypothesis derived from previous studies through structural equation modeling. As a result of the analysis, usefulness, and ease of use affected on the intention of continuous use of the ECMS, and the knowledge sharing culture and the ECMS quality factors affected the technology acceptance model factors. The results of this study have academic and practical significance in terms of suggesting a plan to increase the usability of the ECMS from the user's point of view.

Key Words : Enterprise contents management system, Intention of continuous use, Technology acceptance model, Knowledge Sharing Culture, IS success model

*Corresponding Author : In-Ho Hwang(hwangincho@kookmin.ac.kr)

Received June 7, 2021

Accepted August 20, 2021

Revised August 13, 2021

Published August 28, 2020

1. 서론

정보 관리가 조직 성장을 위해 필수적 관리 요건으로 인식되면서, 조직들은 효율적 정보 및 지식 관리를 위한 맞춤형 기술을 도입하기 위한 노력을 하고 있다. 이중 기업콘텐츠관리시스템(ECMS: Enterprise Content Management System)은 조직 내부 콘텐츠 유출 관련 문제를 방지하고, 조직에 유용한 콘텐츠를 관리함으로써, 내부 정보보안과 지식 관리를 동시에 할 수 있도록 지원하는 시스템으로[1,2], 우리나라에서는 문서중앙화 솔루션 또는 콘텐츠관리 시스템 등 다양한 이름으로 주로 활용되고 있다[3]. 즉, 기업콘텐츠관리시스템은 조직의 핵심 문서(연구자료, 전략 및 정책 자료, 활동 별 생성 자료, 고객 정보 등) 및 유형별 콘텐츠들을 보호 및 활용을 확장하기 위하여 개인이 보관하던 정보를 조직 차원에서 콘텐츠를 생성, 보관, 공유할 수 있도록 구축한 시스템으로서, 최근 AI 기술 등 혁신 기술과 연계하여 콘텐츠의 정확성이 높아져 많은 조직의 관심을 받고 있다[3]. 실제로, 전 세계 기업콘텐츠관리 시장은 2020년 40.1억 달러에서 2025년 66.9억 달러로 성장할 것으로 예측될 정도로 해당 솔루션 도입에 대한 시장의 관심이 높다[4].

조직 내 정보시스템 도입 및 성과 관련 선행연구들은 해당 시스템이 조직 구조 및 조직원의 업무적, 행동적 특성에 맞아야 활용성이 높아져 성과로 이어진다고 본다[5-7]. 특히, 구성원의 정보 확보 및 보관, 그리고 확산까지 효율적 진행을 위해 도입했던 지식 및 문서 관리 시스템들의 활용 및 성과 창출 관련 선행연구들은 해당 시스템의 수용의도 향상을 위한 조직 차원의 지원이 큰 역할을 한다고 보고 있다[7]. 이중, 기술수용모델(TAM: Technology Acceptance Model)은 대표적으로 집단 내 구성원들의 기술 수용에 대하여 높은 설명력을 가진 이론으로서[8], 모델의 확장성과 구성요인들의 수용 관련 행동과의 높은 적합도로 인하여 기술 도입에 있어 수용 향상 조건을 제시하기 위하여 활용되어 왔다[9-12]. 하지만, 기업콘텐츠관리시스템 관련 선행연구는 시장의 빠른 성장에도 불구하고, 공학적 관점에서 기업콘텐츠관리시스템 구조적 체계 개선 관련 프레임워크를 제시하거나[1,2], 기업콘텐츠관리시스템 품질 관점에서 사용 만족도에 미치는 영향을 탐색적으로 제시한 연구[6]가 대부분이다. 즉, 기업콘텐츠관리시스템을 사용하여, 콘텐츠를 생성하는 조직 구성원의 관점에서 해당 시스템의 사용 의지 향상을 위한 조직이 추진해야 할 방향성을 제시하는 것이 필요하나, 아직까지 연구가 부족한 상황이다.

본 연구는 콘텐츠에 대한 보다 체계적인 관리(보호 및 공유&재생성 등)를 위해 활용성이 높아지고 있는 기업콘텐츠관리시스템에 대한 조직 구성원들의 활용성을 높이기 위해 탐색적 관점에서 선행 조건을 제시하는 것을 목적으로 한다. 세부적으로, 연구는 시스템의 수용에 높은 적합성을 지닌 기술수용모델을 기반으로, 해당 시스템 유용성과 이용 용이성에 영향을 주는 조직 관점의 선행 요인(지식공유 문화 형성, 기업콘텐츠관리시스템 품질 인식 지원)을 제시하고 영향 관계를 확인함으로써, 구성원들의 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용의도 향상 방안을 제시한다. 특히, 기술수용 관련 선행연구는 기술수용모델 이후 UTAUT(Unified Theory of Acceptance an Use of Technology)와 같이 확장된 구조적 모델이 제시되기도 하였으나, 본 연구는 조직이 구축한 기업콘텐츠관리시스템에 대한 수용관점에서, 조직 내부 문화 및 행동 측면과 기술 측면을 중점적으로 영향 관계를 확인하고자 하며, 이에 기술수용모델의 핵심인 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성을 매개변수로 적용한다.

연구의 결과는 관심이 증가하고 있는 기업콘텐츠관리시스템 도입 후, 구성원들의 지속적인 활용성 향상을 위해 고려해야 할 조직 차원의 접근 방향을 제시한다.

2. 이론적 배경

2.1 기업콘텐츠관리

기업콘텐츠관리는 문서중앙화, 콘텐츠관리, 전자문서 관리 등 다양한 이름으로 지칭되고 있다. 해당 시스템은 조직이 보유한 정보 자산에 대하여 내부 구성원들의 노출을 방지하기 위하여 도입된 개념으로, 해외에서는 기업콘텐츠관리 용어로 통일되고 있다[1]. 기업콘텐츠 관리는 조직 구성원들이 그들의 PC에 보관하고 있던 정보들을 효율적인 문서의 유통, 해당 정보들의 백업, 외부로부터 정보 보호 등 여러 이유로 조직의 중앙 서버에서 직접 보관하고 활용하는 기술적 환경을 의미한다[2]. 즉, 기업콘텐츠관리는 정보의 중앙집중화를 통해 정보보안 성과 향상과 정보에 대한 사용자 편의성 증대같이 상반된 목표를 함께 달성하고자 하는 관점이기 때문에, 조직 특성별 맞춤형 솔루션 형태로 도입하고 있다.

높은 수준의 콘텐츠 특성(유형별, 업무별 등)에 대한 기업콘텐츠관리시스템의 도입은 오히려 조직원들의 문서 변환, 추가 인증 등 업무적 불편함을 가질 수 있도록 하고, 생성한 정보 자산의 소유(개인 또는 조직)에 대한 갈

등이 존재하기 때문에[3], 구성원들의 기업콘텐츠관리시스템의 능동적인 활용을 위한 인식 전환과 지원이 필요한 시점이다[6]. 본 연구는 기술수용모델을 기반으로 기업콘텐츠관리시스템 수용을 통해 활용성 증대를 위한 조직 차원의 노력 방안을 제시한다.

2.2 기술수용모델

기술수용모델은 혁신 및 최신의 정보기술을 조직 및 사회 구성원들의 수용과 행동을 설명하기 위해 도입된 모델로서, 복잡한 기술의 수용에 대하여 간단하지만 높은 설명력을 가진 모형으로 인정을 받고 있다[7]. 기술수용모델을 제시한 Davis[1989]는 정보시스템의 수용 행동을 높이는 구성요인을 간단하게 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성으로 제시하였으며, 요인들이 태도 및 행동에 영향을 준다고 하였다[9]. 즉, 기술수용모델은 정보시스템이 수용자에게 필요하다는 인식, 정보시스템이 사용하기 편리하다는 인식이 수용 행동에 높은 영향을 준다는 특성[10,13], 기술 수용을 위한 외적 조건을 쉽게 변형 또는 추가할 수 있다는 관점에서 높은 의미를 가진다[9,11].

초창기의 기술수용모델은 합리적 선택이론을 기반으로 기술에 대한 사용자의 신념 형성 원인(인지된 유용성, 인지된 이용 용이성)과 태도, 행동 의도, 그리고 행동으로 모델을 구성하였다[9]. 이후, 많은 연구에서 단순화된 기술수용모델의 한계를 극복하고 환경적 특성을 반영하여 구성요인들을 확장하였다. 대표적으로 Venkatesh et al.[2003]은 기술수용모델과 계획된 행동이론 등을 결합하여 통합모델을 제시하기도 하였다[8]. 그러나, 기본적인 기술수용모델의 체계는 정보기술에 대한 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성의 행동과의 관계성에 기반하고 있으며, 해당 구조를 기반으로 변형 및 확장을 통해 행동향상 방향을 제시하고 있다.

기업콘텐츠관리시스템의 수용과 관련하여, 본 연구가 적용하고자 하는 요인은 탐색적으로 접근하되, 지속적 활용 방안 제시를 위한 조직적 지원에 관점을 두고자 한다. 이에, 기본 구성요인인 인지된 유용성, 인지된 이용 용이성, 그리고 시스템의 지속적 이용의도를 적용한다. 인지된 유용성은 정보시스템을 활용함으로써, 자신의 업무 또는 행동이 향상될 것이라고 판단하는 수준을 의미하며[8], 인지된 이용 용이성은 정보시스템의 활용에 소요되는 노력, 시간 등 자원이 적을 것이라고 판단하는 수준을 의미한다[10]. 지속적 이용의도는 시스템을 업무 효율성 향상 및 성과 달성을 위해 지속적으로 이용할 것이

라고 생각하는 수준을 의미한다[8]. 기술콘텐츠관리시스템과 관련한 선행연구들은 사용자 수용관점보다는 컴퓨팅 구조 및 구성 프레임워크, 그리고 지원체계 등과 같은 로드맵 중심의 접근이 대부분이어서[1,2], 실제 업무에 해당 시스템을 적용하는 사용자의 관점에서 활용성 확대 방안을 제시하는 것이 필요한 시점이며, 기술수용모델을 기반으로 영향요인을 제시하고자 한다.

2.3 조직 공유 문화 형성

2.3.1 지식공유 분위기

조직 구성원들의 행동 의도 및 행동은 조직의 규범, 규칙 등 조직의 제도적 구조에 의해 지배된다[5]. 조직 분위기(Organizational Climate)는 조직의 명시적, 또는 비명시적 조건들의 집합을 통해 형성된 보이지 않는 규범 또는 규칙을 지칭하며[14], 형성된 조직 분위기는 구성원들의 행동을 강제하는 환경적 선행 조건이 된다[15]. 즉, 조직은 조직의 비전 등 장기적 방향을 제시하고 목표를 달성하기 위해 조직이 추구하는 조직 분위기를 형성하기 위하여 노력해야 한다.

이와 같은 관점에서, Bock et al.[2005]은 조직 내 지식공유 행동이 보이지 않는 규범 등에 의해 형성된 조직 분위기에 의해 발현된다고 보고, 공정한 분위기(신뢰하는 분위기), 혁신적 분위기(실패를 용인하고 정보를 자유롭게 공유되는 분위기), 소속감 형성 분위기(친 사회적 규범이 반영된 분위기)가 구성원의 지식공유 행동에 영향을 주는 선행 조건이라 하였다[5]. 더 나아가, Chatterjee et al.[2021]은 지식공유 분위기 수준에 따라, 지식을 활용하는 개인, 팀, 그리고 조직의 성과에 영향을 다르게 준다고 하였는데, 사람들은 본인에게 도움이 되는 정보가 지속적으로 공유된다고 판단하면 이타적으로 정보를 제공하여 공통의 성과를 달성하려고 하고, 필요 정보가 공유되지 않는다고 판단하면 지식을 은폐하려는 경향을 보인다고 하였다[14]. 즉, 조직 지식공유 분위기가 어떻게 형성되는가에 따라 조직원들이 관련 정책, 규정, 기술 등을 활용하도록 하거나 역으로 부정적 행동을 하도록 한다[16,17].

2.3.2 사내 커뮤니케이션

사내 커뮤니케이션(Internal Communication)은 대상에 따라 접근 개념의 차이가 있는데, 집단 내 자산 활용을 목적으로 구성원 간 교환 활동을 의미하기도 하며[18], 업무적 목표 및 성과 달성에 필요한 정보 제공 및

확보와 같은 지식공유 활동을 의미한다[19]. 즉, 커뮤니케이션은 조직 내 정보 등 중요 자원에 대한 접근을 위해 수행하는 활동을 의미한다.

조직 구성원 간 활발한 커뮤니케이션은 구성원들의 조직 무형 자산을 습득하고 체화하도록 돕기 때문에, 단기적으로는 조직 또는 개인의 성과를 달성하도록 도우며, 장기적으로는 조직이 추구하는 비전 및 가치적 방향로의 행동을 하도록 돕는다[20]. 즉, 사내 커뮤니케이션의 활성화는 조직이 추구하는 바람직한 조직문화를 구축할 수 있다. Sin and Yun[2008]은 사내 커뮤니케이션은 크게는 조직이 추구하는 가치와 방향에 대한 이해를 목적으로 하며 좁게는 개인이 현재 달성해야 할 성과에 대한 정보 등을 확보하는 것에 있다고 하였으며, 조직 차원에서의 사내 커뮤니케이션을 지원하는 것은 조직의 방향성을 내재화하는 것을 의미하기 때문에 추구하는 조직문화를 빠르게 형성할 수 있다고 보았다[21]. 즉, 조직들은 조직이 추구하는 목적에 맞게 커뮤니케이션의 가치, 업무적 범위 등을 포함한 캠페인 활동 및 지원체계를 갖추는 것이 필요하며[22], 커뮤니케이션 채널, 확보하는 정보의 품질, 교환관계자 간의 믿음 형성을 위한 노력이 필요하다[23].

2.4 정보시스템 성공모델

정보시스템의 성과 및 성과 측정, 시스템 활용 향상 방안에 대한 논의는 ERP 시스템 등 다양한 정보시스템의 도입 필요성이 인식되면서부터 동시에 진행되었다. 특히, 정보시스템의 성공 요인을 기반으로 사용자의 활용성을 높여 정보시스템의 효과를 설명하는 DeLone and McLean[1992]의 정보시스템 성공모델은 혁신적 정보시스템이 제시될 때마다 시스템 성과 확대를 위하여 중점적으로 활용되고 있다[24]. 정보시스템 성공모델은 정보시스템의 다양한 품질 요인이 시스템 사용과 만족도에 긍정적인 영향을 미쳐 개인 및 조직에 영향을 주거나 [24], 정보시스템 순효과에 영향을 주어 다시 사용 및 만족도에 영향을 주는 환류 체계를 가진다는 관점의 모델로서[25], 정보시스템 품질 요인들의 확대 또는 변형, 사용자 관점의 추가적인 변수 적용을 통해 은행, 물류 등 분야별 혁신적 정보시스템의 성공적 활용 관점에서 제시되어 왔다[6,26,27].

정보시스템 성공모델의 구성요인은 정보품질, 시스템 품질, 그리고 서비스 품질로 구분된다[24]. 정보품질은 시스템이 제공하는 정보가 정확하거나, 시의적절하고, 유용하다고 판단되는 품질 수준을 의미하며, 시스템 품

질은 시스템의 성능과 편의성이 높다고 판단되는 품질 수준을 의미하며, 서비스 품질은 시스템 활용성 향상을 위해 지원하는 서비스의 품질 수준을 의미한다[28]. 즉, 정보시스템의 성공 요인은 정보시스템이 제공하는 정보의 수준, 활용하는 하드웨어 또는 소프트웨어의 편리성 수준, 그리고 활용성 증대를 위해 조직 차원에서 제공하는 헬프데스크와 같은 서비스 수준으로 구분되며, 사용자 만족을 통해 성과로 이어진다[25].

본 연구는 정보시스템 성공모델 세부 품질 중 시스템 품질을 제외하고, 정보 품질과 서비스 품질을 선행 요인으로 적용한다. 최근 우리나라의 정보시스템의 사용자 편의성은 높은 수준으로 상향되었기 때문에, 이미 높은 수준이라고 판단하여 시스템 품질은 제외하였으며, 기업 콘텐츠관리가 조직 내 문서 등 콘텐츠의 체계적 관리를 통해 구성원의 정보 활용성 확대에 초점을 두기 때문에 정보품질은 적용하였다. 또한, 시스템 사용 시 발생 가능한 사용 어려움 등을 해결해주는 헬프데스크의 개념인 서비스 품질은 아직까지 중요성이 높다고 판단하였다. 즉, 기업콘텐츠관리시스템의 지속적 활용을 위해 해당 모델을 적용하되, 콘텐츠 활용 관점에서 정보품질과 해당 콘텐츠 활용 방법에 대한 지원 개념인 서비스 품질을 적용하여 기술수용모델과의 관계성을 확인하고자 한다.

3. 연구모델 및 가설설정

3.1 연구모델

본 연구는 기술수용모델의 조직 및 기술 관점의 확장적 개념을 적용하여, 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 의도 향상 방안을 제시하는 것을 목적으로 하며, 연구모델은 Fig. 1과 같다.

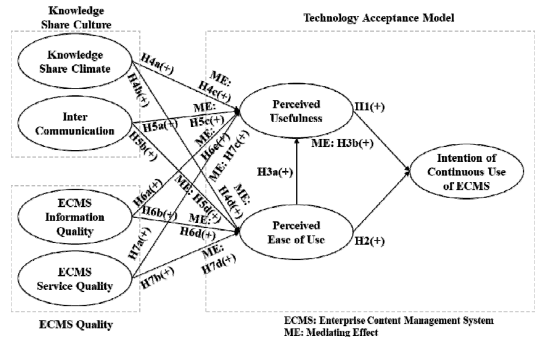


Fig. 1. Research Model

3.2 가설 설정

3.2.1 기술수용모델 관련 가설

기술수용모델은 정보기술에 대한 구성원들의 수용, 즉 지속적 이용의도에 영향을 주는 요인으로 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성을 제시하고 있다. Venkatesh and Davis[2000]는 사회적 영향과 인지된 도구 프로세스가 포함된 확장된 기술수용모델을 제시하면서, 정보시스템의 수용에 있어 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성이 정보시스템 이용의도에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였으며[10], Al-Emran et al.[2020]은 모바일 학습 수용에 있어, 지식관리 요인(지식습득, 공유, 활용, 보호)들이 인지된 유용성과 이용 용이성을 통해 행동의도에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다[29]. 기업콘텐츠관리시스템과 관련하여, Scott[2011]는 탐색적 관점에서 개인의 권한이 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성을 높여 기업콘텐츠관리시스템 사용자 이용의도에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다[30]. 선행연구를 기반으로 기업콘텐츠관리시스템의 정보 관리 체계가 업무에 도움이 된다는 인식과 기업콘텐츠관리시스템의 사용 방법이 편리하다는 인식이 본 시스템에 대한 지속적 이용의도를 높일 것으로 판단하며, 변수 간의 가설을 제시한다.

H1: 기업콘텐츠관리시스템의 인지된 유용성은 지속적 이용의도에 긍정적 영향을 준다.

H2: 기업콘텐츠관리시스템의 인지된 이용 용이성은 지속적 이용의도에 긍정적 영향을 준다.

또한, 기술수용모델은 인지된 이용 용이성과 인지된 유용성 간에 긍정적 관계가 있으며, 인지된 유용성의 매개 효과가 존재함을 제시하고 있다. 즉, 사용자가 시스템의 이용 방법을 잘 알고 쉽게 사용할 수 있다고 판단할 때, 해당 시스템의 특성을 잘 이해할 뿐만 아니라 시스템 활용 목적 및 예상 성과까지 인지할 수 있다는 것이다 [10,29,30]. 따라서, 기업콘텐츠관리시스템에서도 시스템의 활용 관점이 이용 용이성이 유용성에 긍정적 영향을 미치며, 이용 용이성은 인지된 유용성을 통해 지속적 이용의도로 영향을 미칠 것으로 판단하고, 변수 간의 가설을 제시한다.

H3a: 기업콘텐츠관리시스템의 인지된 이용 용이성은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 준다.

H3b: 인지된 유용성은 인지된 이용 용이성과 지속적 이용의도 간의 관계를 매개한다.

3.2.2 지식공유 분위기와 기술수용모델 관계

조직 차원의 지식공유 정책 등을 통해 형성된 지식공유 문화의 형성은 구성원들의 조직 내 행동 향상 및 특정 기술에 대한 수용 행동을 높인다. Bock et al.[2005]은 지식공유 관련 긍정하고 믿을 수 있는 조직 분위기의 형성이 지각된 규범 형성을 통해 지식공유의도에 영향을 준다고 하였으며[5], Chatterjee et al.[2020]은 지식공유 분위기와 지식의 특성이 지식 은혜를 감소시켜 성과에 영향을 준다고 하였다[15]. 또한, Arpaci[2017]는 지식 관리를 위한 통합적 지원을 통해 형성된 지식관리 활동(지식 창출, 지식저장, 지식공유, 지식 활용)에 대한 인식 형성은 구성원의 기술 유용성을 높여, 지속적 이용의도에 영향을 준다고 하였으며[31], Arpaci et al.[2020]은 온라인 교육 프로그램(MOOCs) 사용에 있어서, 학교의 지식관리체계 구축 및 지원을 통해 학생들의 해당 시스템의 유용성과 이용 용이성을 높일 수 있음을 확인하였다[7]. 특히, Arpaci et al.[2017]과 Arpaci et al.[2020]과 같이 지식관리분야에 기술수용모델을 적용한 연구들은 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성의 매개 효과를 통해 행동으로 이어지는 것을 증명하였다 [7,31]. 즉, 지식공유 분위기는 지식 관련 기술 및 조직 요구 행동에 긍정적 영향을 주기 때문에, 지식과 관련된 기술콘텐츠관리시스템이 수용에도 긍정적 영향을 줄 것으로 판단하며, 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성이 지식공유 분위기와 지속적 이용의도 간의 관계를 매개할 것으로 판단하고 가설을 제시한다.

H4a: 지식공유 분위기는 인지된 유용성에 긍정적 영향을 준다.

H4b: 지식공유 분위기는 인지된 이용 용이성에 긍정적 영향을 준다.

H4c: 인지된 유용성은 지식공유 분위기와 지속적 이용의도 간의 관계를 매개한다.

H4d: 인지된 이용 용이성은 지식공유 분위기와 지속적 이용의도 간의 관계를 매개한다.

3.2.3 사내커뮤니케이션과 기술수용모델 관계

사내 커뮤니케이션 및 지식공유 활동은 지식 교환 대상자에게 조직 내 지식관리시스템 등 관련 지원 기술에 대한 믿음 및 유용성 등을 형성시켜 기술 활용성을 높이도록 돕는다. Al-Emran et al.[2020]은 조직 지식의 효율적 활용을 위한 모바일 학습시스템 수용에 있어, 지식습득, 공유, 활용 등의 활동 지원이 기술수용모델의 구성

요인인 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성에 영향을 주어 실제 시스템 사용 행동을 높이는 것을 확인하였으며[29], Arpaci[2017]은 클라우드 컴퓨팅기반의 지식관리 지원이 해당 시스템의 유용성 향상을 통해 사용의도를 높이는 것을 확인하였다[31]. Park and Ryoo[2013]는 클라우드 컴퓨팅의 커뮤니케이션 등 협력 지원 역할은 시스템에 대한 혜택을 인지시켜, 해당 시스템 사용의도를 높인다고 하였다[32]. 또한, Sardjono et al.[2021]은 조직의 커뮤니케이션, 교육 등의 지원이 전자적자원관리 시스템에 대한 사용자 수용에 영향을 준다고 하였다[33]. 특히, 기술수용모델 선행연구들은 지식습득을 위한 활동 지원이 인지된 유용성, 인지된 이용 용이성을 매개로 행동으로 이어짐을 확인하고 있다[29,31]. 즉, 사내 커뮤니케이션 활동은 기업콘텐츠관리시스템 수용 요인인 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성에 긍정적 영향을 미칠 것으로 판단하며, 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성은 사내 커뮤니케이션 활동과 지속적 이용의도 간에 매개효과를 가질 것으로 판단한다.

H5a: 사내 커뮤니케이션은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 준다.

H5b: 사내 커뮤니케이션은 인지된 이용 용이성에 긍정적 영향을 준다.

H5c: 인지된 유용성은 사내 커뮤니케이션과 지속적 이용의도간의 관계를 매개한다.

H5d: 인지된 이용 용이성은 사내 커뮤니케이션과 지속적 이용의도간의 관계를 매개한다.

3.2.4 정보시스템 성공모델과 기술수용모델 관계

정보시스템 성과 향상을 위한 품질 요인들은 사용자의 만족 및 수용에 긍정적 영향을 준다. Wei et al.[2017]은 의료기관 물류시스템 성공적 활용 및 성과 창출을 위해 정보시스템 성공모델을 적용하여, 정보 품질과 서비스 품질이 사용의도와 만족도에 영향을 주어 순 효과를 높이는 선행 조건임을 밝혔으며[27], Tam and Oliveria[2016]는 품질 요인과 업무-기술 적합성을 연계하여 개인성과에 미치는 영향을 확인하였는데, 그들은 정보품질과 서비스 품질이 사용자 만족도에 영향을 주고, 업무-기술 적합성의 조절효과를 통해 개인성과까지 높이는 것을 확인하였다[26]. Wang[2008]은 정보시스템 성공모델과 기술수용모델 간 관계를 연계하여, 전자상거래 시스템 품질 요인이 유용성 관점을 확대한 인지된 가치와 만족에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였으며[34], 기업콘텐츠관리시스템 관점에서 Harr et

al.[2019]은 품질 기반의 핵심 성공 요인이 사용자 만족 및 사용성 확대에 영향을 주어 개인 및 조직 관점의 성과에 영향을 주는 것을 확인하였다[6]. 즉, 정보시스템의 성과에 영향을 미치는 품질 요인들은 사용성 및 만족도를 높일 뿐 아니라, 기술수용모델의 구성요인인 유용성과 이용 용이성에 긍정적인 영향을 주어 긍정적인 행동의도로 이어질 것으로 판단한다. 즉, 정보시스템 성공모델의 품질 요인들은 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성을 매개하여 지속적 이용의도에 영향을 줄 것으로 판단한다.

H6a: 기업콘텐츠관리시스템의 정보품질은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 준다.

H6b: 기업콘텐츠관리시스템의 정보품질은 인지된 이용 용이성에 긍정적 영향을 준다.

H6c: 인지된 유용성은 정보품질과 지속적 이용의도간의 관계를 매개한다.

H6d: 인지된 이용 용이성은 정보품질과 지속적 이용의도간의 관계를 매개한다.

H7a: 기업콘텐츠관리시스템의 서비스품질은 인지된 유용성에 긍정적 영향을 준다.

H7b: 기업콘텐츠관리시스템의 서비스품질은 인지된 이용 용이성에 긍정적 영향을 준다.

H7c: 인지된 유용성은 서비스품질과 지속적 이용의도간의 관계를 매개한다.

H7d: 인지된 이용 용이성은 서비스품질과 지속적 이용의도간의 관계를 매개한다.

3.3 데이터 측정 방법 및 수집

가설에 대한 관계 증명은 설문지 기법을 통해 확보한 표본에 대한 정량 분석을 기반으로 실시한다. 이에, 본 연구는 IT 분야에 적용되는 기술수용모델, 정보시스템 성공모델과 지식공유 특성요인을 활용하되, 기업콘텐츠관리시스템 관점으로 재정리하여 설문을 구성하였다. 설문 문항은 등간척도를(7점 척도) 적용하였다.

지식공유 문화는 지식공유 분위기와 내부 커뮤니케이션으로 구성하였다. 지식공유 분위기는 조직 구성원들의 자발적인 지식공유 활동 분위기의 수준으로 정의하며 [16], 사내 커뮤니케이션은 조직의 정보 교환을 위한 도구 및 지원 수준으로 정의한다[23].

기업콘텐츠관리시스템 품질의 경우, DeLone and McLean[2003]과 Harr et al.[2019]의 연구를 적용하였다[6,25]. 정보품질은 기업콘텐츠관리시스템의 정보가 유용하고 정확한 수준으로 정의하며, 서비스품질은 기업

Table 1. Questionnaire

Construct	Item	Reference
Knowledge Share Climate	Our organization has an open knowledge sharing environment.	[16]
	Knowledge sharing in our organization happens on a daily basis. People with expertise in the organization are always ready to help their colleagues. Colleagues in an organization routinely exchange knowledge.	
Inter Communication	Our organization provides communication channels or tools to share information.	[23]
	Our organization provides the purpose and value of information sharing to our employees.	
	Our organization provides accurate information sharing action methods through various internal media.	
Information Quality	Information and documents provided by our ECMS are relevant to the intended task.	[6,25]
	Information and documents provided by our ECMS are useful.	
	Information and documents provided by our ECMS are reliable.	
	Information and documents provided by our ECMS are correct.	
Service Quality	The responsible service personnel are always willing to help whenever I need support with our ECMS.	[6,25]
	The responsible service personnel provide services related to our ECMS at the promised time.	
	The responsible service personnel have sufficient knowledge to answer my questions in respect to our ECMS. The responsible service personnel are available for consultation about our ECMS.	
Usefulness	Using ECMS will improve performance.	[7,9]
	The use of ECMS will improve its effectiveness. Using ECMS will improve your skills.	
Ease of Use	Using ECMS is easy for me.	[7,9]
	The use of ECMS makes it easy to perform the desired task.	
	Interaction with ECMS is clear and easy to understand. Using ECMS proficiently is easy.	
Intention of Continuous Use	I will continue to use ECMS to learn new concepts in the future.	[7,9]
	I think I will use ECMS for information sharing in the future.	
	I expect to use ECMS frequently for information acquisition in the future.	

콘텐츠관리시스템 활용성 향상을 위하여 지원하는 서비스의 품질 수준으로 정의하였다. 기술수용모델은 Davis[1989]와 Arpaci et al.[2020]의 연구를 적용하였다[7,9]. 인지된 유용성은 기업콘텐츠관리시스템 사용의 유용한 수준으로 정의하며, 인지된 이용 용이성은 기업콘텐츠관리시스템의 사용 편리한 수준으로 정의하며, 지속적 이용의도는 정보 공유 및 활용을 위해 기업콘텐츠관리시스템을 지속적으로 활용할 것이라는 의도 수준으로 정의하였다.

설문 대상은 기업콘텐츠관리시스템을 도입한 조직에서 지식 생성, 공유 등 정보 관리를 하는 조직원으로 하며, 우리나라에서 기업콘텐츠관리는 아직 소기업에는 적용되기 힘들다는 판단에, 조직 규모가 50인 이하는 제외하고자 하였다. 실제 설문은 M리서치 업체에 온라인 설

문을 의뢰하였다. 온라인 설문지를 설계하여 M리서치가 보유한 직장인 패널 중 설문 대상에 속하는 사람만 응답하도록 하였다. 즉, 조직이 중앙집중방식으로 문서 또는 콘텐츠를 관리하는 시스템을 사용하고 있는가와 조직 규모를 사전에 확인하여, 대상에 해당하는 사람만 응답하도록 구조화하였다. 또한, 선택된 대상자에게 설문 전 연구의 목적과 데이터의 통계적 활용 방법에 대하여 사전에 고지하였으며, 동의한 사람만 응답하도록 하였다.

Table 2. Demographic Characteristics

Demographic Categories		Frequency	%
Total		326	100.0
Industry	Manufacture	116	35.6
	Service	210	64.4
Firm Size	50 ~ 300	158	48.5
	> 301	168	51.5
Gender	Male	161	49.4
	Female	165	50.6
Age	< 30	63	19.3
	31~40	145	44.5
	41~50	88	27.0
	> 50	30	9.2
Job Position	Staff	91	27.9
	Assistant Manager	96	29.4
	Manager	72	22.1
	General Manager	62	19.0
	Executives	5	1.5

설문 설계 및 온라인 설문을 통해 확보한 유효 표본은 326개로서 해당 표본의 통계적 특징은 Table 2와 같다. 응답자가 근무하는 조직은 제조업 35.6%, 서비스업 64.4%로 나타났으며, 조직 규모는 50~299인은 48.5%, 300인 이상은 51.5%로 나타났다. 응답자의 개인적 특징 중 성별은 남성 49.4%, 여성 50.6%로 나타났으며, 나이 의 경우 가장 많은 집단인 31~40세로 44.5%를 차지하는 것으로 나타났다. 직위의 경우 대리급이 가장 많은 29.4%를 차지했다. 응답자의 특성은 전체적으로 비슷한 비율로 나타나, 분석에 문제가 없는 것으로 판단되었다.

4. 검증

4.1 자료 점검

가설 검증은 구조방정식모델링을 통해 요인 간의 영향 관계를 확인하며, AMOS 22.0의 최대우도법을 적용하여

검증을 실시한다. 해당 방법은 정규분포성을 기본 가정하기 때문에, 정규성 확인 절차를 진행한다. 정규성 확인은 왜도와 첨도를 확인하는데, 항목들의 왜도는 절대값 기준 2 이하, 첨도는 절대값 기준 4 이하를 요구한다[35]. 분석 결과, 각 구성 항목들의 왜도와 첨도 모두 요구치를 상회한 것으로 나타났다.

Table 3. Descriptive Statistics of Questionnaire

Construct	Item	M	SD	Skewness	Kurtosis
Knowledge Share Climate	KS1	4.83	1.34	-0.44	-0.08
	KS2	4.88	1.41	-0.58	0.16
	KS3	4.87	1.38	-0.46	0.00
	KS4	4.95	1.32	-0.49	0.26
Inter Communication	IC1	5.31	1.23	-0.44	-0.27
	IC2	5.30	1.24	-0.33	-0.63
	IC3	5.28	1.26	-0.46	-0.46
Information Quality	IQ1	5.16	1.31	-0.50	-0.28
	IQ2	5.12	1.27	-0.34	-0.55
	IQ3	5.01	1.25	-0.22	-0.64
	IQ4	5.11	1.24	-0.25	-0.60
Service Quality	SQ1	4.92	1.36	-0.68	0.29
	SQ2	4.88	1.29	-0.55	0.33
	SQ3	4.92	1.30	-0.49	0.03
	SQ4	5.03	1.32	-0.61	0.24
Usefulness	Use1	4.92	1.26	-0.51	0.06
	Use2	4.66	1.26	-0.36	0.11
	Use3	4.83	1.23	-0.37	0.05
Ease of Use	EU1	5.00	1.23	-0.49	0.17
	EU2	5.04	1.31	-0.60	0.03
	EU3	5.01	1.31	-0.39	-0.20
	EU4	5.00	1.22	-0.48	0.36
Intention of Continuous Use	ICU1	4.78	1.23	-0.33	0.11
	ICU2	4.82	1.20	-0.42	0.15
	ICU3	4.75	1.25	-0.23	-0.24

4.2 신뢰성 및 타당성 분석

연구는 가설에 적용된 요인들의 신뢰성과 타당성 수준을 확인한다. 첫째, 신뢰성은 다 항목 기반 요인들로 구성된 설문들의 각 요인에 대한 일관성을 확인하는 방법이다. 본 연구는 SPSS 21.0을 활용하여 베리맥스 기법 기반의 탐색적 요인분석을 실시하고, 크론바흐 알파 값을 확인하여 신뢰성을 검증하였다. 총 7개 요인에 적용된 25개 문항 모두 7개로 묶이는 것을 확인하였으며, 크론바흐 알파 값 모두 요구사항인 0.7보다 높은 것을 확인하였다[36].

둘째, 타당성 분석은 설문에 적용된 요인 간의 일관성 수준(집중 타당성)과 요인 간의 차별성 수준(판별 타당성)을 확인하며, 확인적 요인분석을 실시하여 각 타당성 요구 값을 도출하여 판단한다. 연구는 타당성 분석을 위하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 해당 모델링에 대한 적합성 분석 결과는 선행연구의 요구 수준보다 높

Table 4. Result for Construct Validity and Reliability

Construct	Item	Factor Loading	Cronbach's Alpha	CR	AVE
Knowledge Share Climate	KS1	.789	0.946	0.905	0.706
	KS2	.807			
	KS3	.812			
	KS4	.823			
Inter Communication	IC1	.758	0.914	0.875	0.700
	IC2	.767			
	IC3	.753			
Information Quality	IQ1	.826	0.942	0.904	0.702
	IQ2	.793			
	IQ3	.854			
	IQ4	.829			
Service Quality	SQ1	.715	0.927	0.872	0.631
	SQ2	.744			
	SQ3	.795			
	SQ4	.754			
Usefulness	Use1	.730	0.916	0.875	0.700
	Use2	.814			
	Use3	.792			
Ease of Use	EU1	.806	0.946	0.916	0.732
	EU2	.801			
	EU3	.811			
	EU4	.820			
Intention of Continuous Use	ICU1	.840	0.930	0.898	0.746
	ICU2	.818			
	ICU3	.848			

CR(Construct Reliability), AVE(Average Variance Extracted)

은 것으로 나타났다($\chi^2/df = 1.303$, RMR = 0.038, GFI = 0.926, TLI = 0.989, CFI = 0.991, RMSEA = 0.031)[37]. AMOS 22.0에서 집중타당성은 평균분산추출(AVE)과 개념신뢰도(CR)를 각각 도출해야 하는데, 평균분산추출은 0.5이상, 개념신뢰도는 0.7이상의 값을 요구한다[37]. 분석 결과, 집중타당성이 존재하는 것을 확인하였다.

Table 5. Result for Discriminant Validity

Constructs	1	2	3	4	5	6	7
Knowledge Share Climate	0.840						
Inter Communication	.594**	0.836					
Information Quality	.555**	.700**	0.838				
Service Quality	.641**	.683**	.582**	0.794			
Usefulness	.565**	.542**	.533**	.576**	0.836		
Ease of Use	.502**	.565**	.532**	.631**	.577**	0.856	
Intention of Continuous Use	.476**	.401**	.428**	.543**	.573**	.572**	0.864

** : p < 0.01

판별타당성 분석은 평균분산추출의 제공근 값과 요인 간의 상관계수 값을 비교하되, 평균분산추출의 제공근 값이 클 경우, 판별타당성을 확보하였다고 본다[38].

Table 5는 판별타당성의 결과로서, 볼드체로 구성된 각 요인의 평균분산추출 제공근 값이 모두 큰 것으로 나타나 판별타당성이 존재하는 것을 확인하였다. 또한, 요인 간의 상관계수가 다소 높은 것으로 나타나, 다중공선성 문제를 확인하였다. 종속변수인 지속적 이용의도에 대하여 각 독립변수들의 분산팽창요인(VIF)를 확인하였으며, 지식공유 분위기(2.225), 사내 커뮤니케이션(2.297), 정보 품질(1.848), 서비스 품질(2.371), 인지된 유용성(1.948), 인지된 이용 용이성(1.986) VIF가 10 이하로 나타나, 다중공선성 문제는 낮은 것으로 판단된다.

연구는 설문 시 응답자의 인식을 기반으로 기업콘텐츠 관리시스템 지속적 이용의도에 대한 독립변수를 동일한 시점에 확인하였기 때문에, 타당성 문제를 일으킬 수 있다는 동일방법편의 문제를 추가적으로 확인한다. Podsakoff et al.[2003]은 동일방법편의에 대한 유형별 접근 방식을 제시하였으며[39], 본 연구는 이중 일반적으로 적용하는 단일 비측정잠재방법 요인 분석을 실시하였다. 해당 분석은 확인적 요인분석에 단일 요인을 추가 했을 때의 변동성을 확인하는 기법이다. 단일 요인을 추가하지 않았을 때의 모델의 적합성($\chi^2/df = 1.303$, RMR = 0.038, GFI = 0.926, TLI = 0.989, CFI = 0.991, RMSEA = 0.031)과, 단일 모델을 추가했을 때의 모델 적합성($\chi^2/df = 1.282$, RMR = 0.041, GFI = 0.931, TLI = 0.989, CFI = 0.992, RMSEA = 0.029) 모두 요구수준보다 높은 것으로 나타났으며, 개별 측정 항목의 변화량이 0.2 이하로 나타나, 동일방법편의 문제는 우려할만한 것은 아닌 것으로 판단된다.

4.3 주효과 검증

가설 검증은 구조방정식모델링을 적용하기 때문에, 본 연구는 모델의 적합성 확인, 모델 내 요인 간의 경로계수(β) 기반의 가설 검증, 그리고 요인의 영향력인 결정계수(R^2) 분석을 한다. 우선, 연구는 연구모델에 대한 적합성을 분석하였다. 적합성 요구사항은 확인적 요인분석과 동일한 기준을 적용하였으며, 분석 결과 모든 요구사항을 충족하는 것으로 나타났다($\chi^2/df = 1.273$, RMR = 0.047, GFI = 0.926, TLI = 0.990, CFI = 0.991, RMSEA = 0.029).

둘째, 연구가설 검증을 위하여 요인 간의 경로계수(β)를 확인한다.

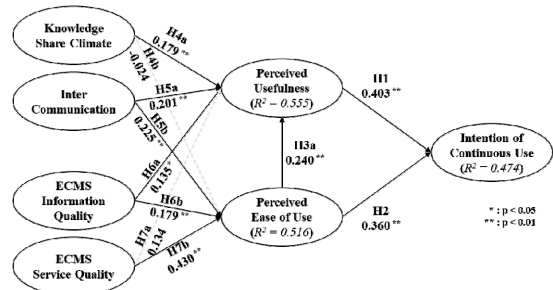


Fig. 2. Results of the Structural Model

Table 6. Summary of Hypothesis Tests

	Path	Coefficient	t-value	Results
H1	Use → ICU	0.403	6.478**	Support
H2	EU → ICU	0.360	5.872**	Support
H3a	EU → Use	0.240	3.767**	Support
H4a	KS → Use	0.179	2.583**	Support
H4b	KS → EU	-0.024	-0.343	Reject
H5a	IC → Use	0.201	2.701**	Support
H5b	IC → EU	0.225	3.037**	Support
H6a	IQ → Use	0.135	2.160*	Support
H6b	IQ → EU	0.179	2.856**	Support
H7a	SQ → Use	0.134	1.820	Reject
H7b	SQ → EU	0.430	6.022**	Support

** : p < 0.01, * : p < 0.05
 KS(Knowledge Share Climate), IC(Inter Communication)
 IQ(Information Quality), SQ(Service Quality)
 Use(Perceived Usefulness), EU(Perceived Ease of Use)
 ICU(Intention of Continuous Use)

가설 1은 인지된 유용성이 지속적 이용의도에 긍정적 영향을 준다는 것으로서, 경로 분석 결과 두 요인은 긍정적 영향 관계에 있는 것으로 나타났다(H1: $\beta = 0.403$, $p < 0.01$). 이러한 결과는 기술수용모델의 구성요인인 유용성이 높아질 때 해당 기술 사용의도가 높아진다는 Arpacı et al.[2020]의 연구 결과와 유사하다[7]. 즉, 기업콘텐츠관리시스템을 통한 정보 생성, 공유 등 정보 관리 활동이 개인에게 도움이 된다고 판단할 때, 해당 시스템의 지속적 이용의도가 높아짐을 의미한다.

가설 2는 인지된 이용 용이성이 지속적 이용의도에 긍정적 영향을 준다는 것으로서, 경로 분석 결과 두 요인은 긍정적 영향 관계에 있는 것으로 나타났다(H2: $\beta = 0.360$, $p < 0.01$). 이러한 결과는 도입 기술의 사용자 편의성이 높을 때, 이용의도가 형성된다는 Gong et al.[2004]의 연구와 동일한 결과이다[11]. 즉, 기업콘텐츠 관리시스템을 통한 조직 내 효율적인 정보 관리를 위해서는 사용자가 편리하게 활용할 수 있다는 인식 형성이

선제되어야 함을 의미한다. 가설 3a는 인지된 이용 용이성이 인지된 유용성에 긍정적 영향을 준다는 것으로서, 경로 분석 결과 두 요인은 긍정적 영향 관계에 있는 것으로 나타났다(H3: $\beta = 0.240, p < 0.01$). 즉, 결과는 사용자 관점에서 사용 편의성이 존재하여 해당 기술에 대하여 접근이 높아질 때 기술에 대한 유용성이 형성된다는 기술수용모델 선행연구[7]와 동일하다.

가설 4a와 가설 4b는 지식공유 분위기가 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성에 각각 긍정적 영향을 준다는 것으로서, 경로 분석 결과 인지된 유용성에는 긍정적 영향 관계에 있으며(H4a: $\beta = 0.179, p < 0.01$), 인지된 이용 용이성은 영향 관계가 없는 것으로 나타났다(H4b: $\beta = -0.024$ n.s.). 이러한 결과는 조직 차원의 지식공유 노력 및 활동을 통해 형성된 전체적인 지식공유 분위기가 지식관리시스템 사용성에 영향을 준다는 선행연구와 유사한 결과이다[14]. 다만, 지식공유 분위기는 기술 유용성은 높이지만, 기술 이용 용이성에는 영향이 없는 것으로 나타났는데, 지식공유 활동에 영향을 주는 기업콘텐츠관리시스템 특성상 공유 활동을 통해 효율성 등을 높일 수 있다는 인식은 할 수 있으나, 해당 시스템의 사용과는 다소 거리가 있기 때문에 판단된다.

가설 5a와 가설 5b는 사내 커뮤니케이션이 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성에 각각 긍정적 영향을 준다는 것으로서, 경로 분석 결과 모두 긍정적 영향 관계에 있는 것으로 나타났다(H5a: $\beta = 0.201, p < 0.01$, H5b: $\beta = 0.225, p < 0.01$). 이러한 결과는 조직 차원의 커뮤니케이션 지원이 지식관리시스템에 긍정적 영향을 준다는 선행연구와 유사한 결과이다[23]. 즉, 조직의 공식적인 정보 교환 활동에 대한 지원 체계 구축은 기업콘텐츠관리시스템에 대한 유용성을 인식하고, 이용 용이성을 높일 수 있도록 하므로, 내부의 커뮤니케이션 활성화를 위한 다각적 지원이 필요하다.

가설 6a와 가설 6b는 정보품질이 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성에 각각 긍정적 영향을 준다는 것으로서, 경로 분석 결과 모두 긍정적 영향 관계에 있는 것으로 나타났다(H6a: $\beta = 0.135, p < 0.05$, H6b: $\beta = 0.179, p < 0.01$). 이러한 결과는 특정 기술의 정보품질이 유용성과 이용 용이성에 긍정적 영향을 준다는 선행연구와 동일한 결과이다[24]. 따라서, 조직 차원의 기업콘텐츠관리시스템이 제공하는 정보의 수준 향상을 위한 노력과 인식 향상을 위한 홍보가 필요하다.

가설 7a와 가설 7b는 서비스 품질이 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성에 각각 긍정적 영향을 준다는 것

로서, 경로 분석 결과 인지된 유용성은 유의수준 5%에서 기각되었으나, 낮은 영향 관계는 있는 것으로 나타났으며(H7a: $\beta = 0.134, p < 0.1$), 인지된 이용 용이성에는 긍정적 영향 관계가 있는 것으로 나타났다(H7b: $\beta = 0.403, p < 0.01$). 이러한 결과는 기술 적용에 필요한 서비스 지원이 해당 기술의 사용 용이성 및 유용성에 영향을 준다는 선행연구와 유사한 결과이다[26]. 다만, 유용성은 낮은 수준에서 긍정적 영향을 주는 것을 확인하였는데, 서비스 지원이 해당 기술의 직접적인 유용성 확인보다는 기술 활용성에 초점을 맞추고 있기 때문이라고 판단한다.

마지막으로, 각 결과변수에 대하여 선행변수들이 미치는 영향력(R^2)을 확인하였다. 지속적 이용의도는 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성으로부터 47.4%의 영향을 받은 것으로 나타났으며, 인지된 유용성은 인지된 이용 용이성과 4개의 선행변수로부터 55.5%의 영향을 받은 것으로 나타났다. 인지된 이용 용이성은 4개의 선행변수로부터 51.6%의 영향을 받은 것으로 나타났다.

4.4 매개효과 검증

기술수용모델의 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성은 매개요인으로 구성되어 있으므로, 조직 공유 분위기와 기업콘텐츠관리시스템 품질과 지속적 이용의도 간의 관계를 매개효과를 가지는지 추가적으로 확인하였다. 매개효과 검증은 Hoyle and Kenny[1999]의 기법을 적용하였는데[40], 해당 방법은 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 줄 때, 매개변수를 반영하고 부트스트래핑 기법을 적용 및 간접효과를 확인한다. 본 연구에서는 신뢰도 95% 및 부트스트래핑 1,000을 적용하였다.

분석 결과 인지된 용이성은 인지된 이용 용이성과 지속적 이용의도 간의 관계에 부분 매개 효과를 가지는 것으로 나타났으며(H3b), 선행요인인 지식공유 분위기(H4c), 사내 커뮤니케이션(H5c), 정보 품질(H6c), 그리고 서비스 품질(H7c)과 지속적 이용의도 간의 관계에 부분 매개 효과를 가지는 것으로 나타났다.

인지된 이용 용이성은 선행요인인 지식공유 분위기(H4d), 사내 커뮤니케이션(H5d), 정보 품질(H6d), 그리고 서비스 품질(H7d)과 지속적 이용의도 간의 관계에 부분 매개 효과를 가지는 것으로 나타났다.

Table 7. Summary of Mediating Effect Tests

		Path	Coefficient	t-value	Results	
H3b	EU → Use → ICU	step1	EU → ICU	0.610	11.539**	Support (Partial Mediation)
			EU → ICU	0.361	5.861**	
			step2	EU → Use	0.624	
			Use → ICU	0.397	6.334**	
		step2. Indirect Effect of EU = 0.251**				
H4c	KS → Use → ICU	step1	KS → ICU	0.508	9.368**	Support (Partial Mediation)
			KS → ICU	0.200	3.202**	
			step2	KS → Use	0.615	
			Use → ICU	0.501	7.677**	
		step2. Indirect Effect of KS = 0.283**				
H4d	KS → EU → ICU	step1	KS → ICU	0.508	9.368**	Support (Partial Mediation)
			KS → ICU	0.257	4.533**	
			step2	KS → EU	0.529	
			EU → ICU	0.474	8.081**	
		step2. Indirect Effect of KS = 0.228**				
H5c	IC → Use → ICU	step1	IC → ICU	0.483	8.570**	Support (Partial Mediation)
			IC → ICU	0.139	2.054*	
			step2	IC → Use	0.648	
			Use → ICU	0.533	7.651**	
		step2. Indirect Effect of IC = 0.344**				
H5d	IC → EU → ICU	step1	IC → ICU	0.483	8.570**	Support (Partial Mediation)
			IC → ICU	0.179	2.814**	
			step2	IC → EU	0.606	
			EU → ICU	0.501	7.734**	
		step2. Indirect Effect of IC = 0.299**				
H6c	IQ → Use → ICU	step1	IQ → ICU	0.461	10.645**	Support (Partial Mediation)
			IQ → ICU	0.150	2.469*	
			step2	IQ → Use	0.580	
			Use → ICU	0.536	8.396**	
		step2. Indirect Effect of IQ = 0.320**				
H6d	IQ → EU → ICU	step1	IQ → ICU	0.461	10.645**	Support (Partial Mediation)
			IQ → ICU	0.169	2.820**	
			step2	IQ → EU	0.567	
			EU → ICU	0.513	8.265**	
		step2. Indirect Effect of IQ = 0.297**				
H7c	SQ → Use → ICU	step1	SQ → ICU	0.584	10.736**	Support (Partial Mediation)
			SQ → ICU	0.320	5.064**	
			step2	SQ → Use	0.623	
			Use → ICU	0.423	6.612**	
		step2. Indirect Effect of SQ = 0.259**				
H7d	SQ → EU → ICU	step1	SQ → ICU	0.584	10.736**	Support (Partial Mediation)
			SQ → ICU	0.316	4.670**	
			step2	SQ → EU	0.674	
			EU → ICU	0.396	5.856**	
		step2. Indirect Effect of SQ = 0.259**				

** : p < 0.01, * : p < 0.05

KS(Knowledge Share Climate), IC(Inter Communication)
 IQ(Information Quality), SQ(Service Quality)
 Use(Perceived Usefulness), EU(Perceived Ease of Use)
 ICU(Intention of Continuous Use)

5. 결론

5.1 연구의 요약

최근 조직의 정보 자산 관리를 보다 효율적으로 하고, 핵심 지식에 대한 공유성을 높여 개인 및 조직 성과를 높이기 위한 노력이 다각화되고 있다. 특히, 기업콘텐츠관리시스템은 조직 내 문서를 개별적 관리가 아닌 중앙집중적 관리를 하고, 지식 생성 및 공유를 보다 체계적으로 하기 위한 기술로서, 조직들의 관심이 높아지고 있는 분야이다.

이에, 연구의 목적은 구성원의 기업콘텐츠관리시스템 지속적 이용 행동에 영향을 주는 조직 차원의 선행 조건을 제시하는 것이다. 연구는 기술수용모델 등 관련 선행 연구를 기반으로 요인 및 측정항목을 도출하여, 기업콘텐츠관리시스템을 도입한 조직의 근로자에게 표본을 확보하였다. 또한, 가설 검증은 AMOS 22.0을 활용하여 구조방정식모델링을 통하여 실시하였다.

분석 결과, 연구는 지식공유 문화 차원과 해당 기술의 품질 차원으로 분류된 조직 차원의 노력 요인이 기술수용모델을 기반으로 지속적 이용의도에 미치는 영향을 확인하였다.

5.2 연구의 시사점

연구는 구성원의 기업콘텐츠관리시스템 수용에 있어, 조직이 추진해야 할 방향을 공유 문화적 관점, 기술 품질 관점에서 제시하였으며, 다음의 학술적 시사점을 가진다. 첫째, 기업콘텐츠관리시스템 관련 분야에 탐색적으로 기술수용모델을 적용하여, 기업콘텐츠관리시스템 활용성 향상 방안을 제시하였다. 세부적으로, 조직이 도입한 기업콘텐츠관리시스템에 대한 구성원들의 지속적 이용의도 향상에 있어 기업콘텐츠관리시스템 시스템에 대한 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성이 높이는 것을 확인하였다. 기존 기업콘텐츠관리시스템 적용 분야의 선행연구들은 기술 구조적 방향에서 통합 프레임워크 제시 또는 기술 정책 적용 방향 중심의 연구를 진행함으로써 전자적 차원에서 기업콘텐츠관리시스템 도입 및 운영 방안을 중심으로 시사점을 제시하였다면, 본 연구는 조직이 도입한 기업콘텐츠관리시스템을 실제 업무에 적용하는 조직원의 관점에서 지속적 활용 향상에 대한 조건을 제시한 측면에서, 학술적 시사점을 가진다. 즉, 연구는 기술수용모델을 기반으로 기업콘텐츠관리시스템의 수용 행동의 방향을 제시한 관점에서 개인행동의 선제 조건을

제시한 측면에서 학술적 시사점을 가진다.

둘째, 본 연구는 기술수용모델의 구성요인인 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성을 높일 수 있는 조직 차원의 조건으로 지식공유 문화 형성을 제시하고 지식공유 분위기와 사내 커뮤니케이션을 세부 요인으로 제시하였다. 기존 기업콘텐츠관리시스템의 사용자 만족도 관련 선행연구는 개인이 기업콘텐츠관리시스템을 활용하는데 필요한 행동 동기를 제시하였다면, 본 연구는 조직과 개인 간의 상호 교환관계에서 조직 차원에서 지원하는 노력 요인이 개인의 기업콘텐츠관리시스템 수용에 미치는 영향을 확인한 관점에서 시사점을 가진다. 즉, 시스템 활용성 향상을 위해서 지식공유 분위기, 사내 커뮤니케이션과 같은 조직 외적 환경 요인이 주는 개인의 행동 영향에 기업콘텐츠관리시스템 수용 분야에도 적용 될 수 있음을 확인한 관점에서 학술적 시사점을 가진다.

셋째, 본 연구는 정보시스템 성공모델을 기업콘텐츠관리시스템 분야에 적용하고, 기업콘텐츠관리시스템 수용 요인에 대한 영향 관계를 확인하였다. 즉, 기업콘텐츠관리시스템 품질 요인을 제시하고, 각 품질 요인이 기술 수용에 중요한 선행요인인 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성에 긍정적 영향을 주는 것을 확인하였다. 기업콘텐츠관리시스템 관련 선행연구는 통합 프레임워크 기반의 구조적 설계 방향에 중점을 두어 사용자 관점의 정보 기술 품질에 대한 방향을 제시하지 못하였으나, 본 연구는 조직이 구축한 정보기술의 품질 요인을 선행 조건으로 제시함으로써, 실제 업무에 해당 시스템을 적용해야 하는 사용자 관점의 인지된 시스템 유형별 품질 수준이 기술 수용 및 사용의도로 이어지는 관점을 확인한 관점에서 학술적 시사점을 가진다.

본 연구는 기업콘텐츠관리시스템 수용성 확대를 위한 조직 실행관점에서 다음과 같은 실무적 시사점을 가진다. 첫째, 본 연구는 정보시스템 기술수용모델을 기업콘텐츠관리시스템에 적용함으로써, 구성원의 관점에서 사용성 확대를 위한 조직의 전략적 방향을 제시한다. 즉, 조직원이 기업콘텐츠관리시스템을 업무에 적용하고 성과를 도출하기 위해서는 콘텐츠관리시스템의 편의성을 기반으로 형성된 유용성 수준이 높아야 함을 제시하였다. 특히, 본 연구는 기업콘텐츠관리시스템에 대한 이용 용이성 인식은 유용성을 높여 지속적 이용의도를 높이는 것을 확인하였다. 따라서, 조직은 기업콘텐츠관리시스템의 활용성, 편의성 등을 종합적으로 고려해서 구성원들의 이용 용이성을 향상하여, 해당 시스템 활용 시 업무 성과 달성에 도움을 받을 수 있음을 인식시키는 것이 필

요하다.

둘째, 기업콘텐츠관리시스템의 지속적 활용을 위하여 조직이 추진해야 할 지식공유 문화 측면의 노력 요인을 제시하였다. 즉, 본 연구는 지식 관리에 활용되던 지식공유 분위기와 사내 커뮤니케이션 요인을 기업콘텐츠관리시스템 이용 선행요인에 적용하여 인지된 유용성과 인지된 이용 용이성에 미치는 영향을 확인하였다. 따라서, 조직은 조직 내 지식공유 활동이 개인 및 조직 전체의 성과 달성에 도움이 됨을 홍보하고, 손쉽게 보유한 지식 및 콘텐츠를 공유할 수 있는 지원체계를 구축함으로써, 지식공유 분위기를 형성하는 것이 필요하다. 또한, 공식적으로 내부 커뮤니케이션 채널을 활성화함으로써, 기업콘텐츠관리시스템에서 생성되는 콘텐츠의 활용을 쉽게 할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다. 이를 통해 개인이 기술수용모델의 프로세스에 따라 지속적 이용의도를 높일 수 있도록 관심을 가지는 것이 필요하다.

마지막으로, 본 연구는 기업콘텐츠관리시스템 성공모델을 통해 성과를 높이는 품질 요인을 제시하고, 기술수용모델과의 관련성을 제시하였다는 측면에서 실무적 시사점을 가진다. 특히, 지식 관점에서 해당 시스템에 의해 도출된 정보의 품질이 구성원에게 유용성과 이용 용이성을 높이는 것을 확인하였으며, 서비스 품질의 경우 이용 용이성을 통해 개인의 유용성을 높이는 것을 확인하였다. 따라서, 조직은 기업콘텐츠관리시스템이 창출시키는 정보의 유용성을 지속하여 구성원들에게 알리고, 사용자 관점에서 기업콘텐츠관리시스템을 능숙하게 활용할 수 있도록 헬프데스크 등 온라인, 오프라인 지원 서비스를 지원하는 것이 필요하다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 최근 조직들이 도입하고 있는 기업콘텐츠관리시스템의 지속적 이용의도에 대한 선행 조건을 제시하였다는 측면에서 시사점을 가지나, 다음과 같은 연구적 한계를 가진다. 첫째, 본 연구는 개인의 기술 수용모델과 조직이 도입한 기술 및 조직의 문화 관점의 측면을 연계하여 연관 관계를 확인하고자 하였다. 이를 위하여, 본 연구는 응답자의 설문 당시의 인식을 기반으로 설문지 기법을 적용하였다. 그러나, 개인이 생각하는 조직에 대한 인식은 개인의 성격 및 특성 등에 따라 차이가 있을 수 있다. 따라서, 적용된 설문에 대하여 명확한 측정을 위해서 조직 차원에서 객관적으로 측정할 수 있는 지표를 적용하거나, 동일 집단 내 개인들에 대한 측정 등을 고려한다면 현실적 의미를 제시할 것으로 판단한다. 둘

째, 본 연구는 기업콘텐츠관리시스템 도입 조직을 단일 화하여 설문하였다. 즉, 응답의 조건을 해당 시스템을 도입한 조직에 근무하는 사람으로 접근하였다. 하지만, 지식 관리에 대한 인식은 조직과 개인 특성별 다르게 반응할 수 있다. 따라서, 향후 연구에서 조직의 특성(예: 집합주의 및 개인주의, 성과 중심 및 협력 중심 등) 또는 개인의 특성(예: 목표초점 및 보호초점 등)을 중심으로 차별화된 연구를 진행한다면 세밀한 시사점을 제시할 수 있을 것으로 판단한다. 셋째, 본 연구는 조직원의 기업콘텐츠관리시스템의 사용성 확대를 위하여 기술수용모델을 적용하였으나, 이후, 집단, 개인적 특징을 통합적으로 제시하여 설명력을 향상시킨 UTAUT모델이 제시되었다. 기업콘텐츠관리시스템 활용에 대한 설명력 향상을 위해서 UTAUT 모델을 적용하고 분야 특성에 맞게 보완한다면, 높은 시사점을 가질 것으로 판단한다.

REFERENCES

- [1] C. Maican & R. Lixandriou. (2016). A system architecture based on open source enterprise content management systems for supporting educational institutions. *International Journal of Information Management*, 36(2), 207-214. DOI : 10.1016/j.ijinfomgt.2015.11.003.
- [2] S. Hullavarad, R. O'Hare & A. K. Roy. (2015). Enterprise content management solutions: Roadmap strategy and implementation challenges. *International Journal of Information Management*, 35(2), 260-265. DOI : 10.1016/j.ijinfomgt.2014.12.008.
- [3] J. Hong. (2020). *Document centralization solution, is it optional or mandatory for information security?*, Institute of Information & Communications Technology Planning & Evaluation.
- [4] Markets and Markets. (2020). Enterprise content management market by component, deployment mode, organization size, business function (HR operations, procurement and supply chain management), vertical (BFSI, transportation and logistics), and region - global forecast to 2025. <https://www.marketsandmarkets.com>.
- [5] G. W. Bock, R. W. Zmud, Y. G. Kim & J. N. Lee. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1), 87-111. DOI : 10.2307/25148669.
- [6] A. Harr, J. vom Brocke & N. Urbach. (2019). Evaluating the individual and organizational impact of enterprise content management systems. *Business Process Management Journal*, 25(7), 1413-1440. DOI : 10.1108/BPMJ-05-2017-0117.
- [7] I. Arpacı, M. Al-Emran & M. A. Al-Sharafi. (2020). 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*, 54, 101468. DOI : 10.1016/j.tele.2020.101468.
- [8] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis & F. D. Davis. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>.
- [9] F. D. Davis. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. DOI : 10.2307/249008.
- [10] V. Venkatesh & F. D. Davis. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. DOI : 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.
- [11] M. Gong, Y. Xu & Y. Yu. (2004). An enhanced technology acceptance model for web-based learning. *Journal of Information Systems Education*, 15(4), 365-374.
- [12] H. C. Lin. (2014). An investigation of the effects of cultural differences on physicians' perceptions of information technology acceptance as they relate to knowledge management systems. *Computers in Human Behavior*, 38, 368-380. DOI : 10.1016/j.chb.2014.05.001.
- [13] M. Choi. (2019). The effect of information seeking style and news literacy of card news users on recommendation intention: Focused on Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of the Korea Convergence Society*, 10(1), 141-148. DOI : 10.15207/JKCS.2019.10.1.141.
- [14] S. Chatterjee, R. Chaudhuri, A. Thrassou & D. Vrontis. (2021). Antecedents and consequences of knowledge hiding: The moderating role of knowledge hiders and knowledge seekers in organizations. *Journal of Business Research*, 128, 303-313. DOI : 10.1016/j.jbusres.2021.02.033.
- [15] S. Chatterjee, N. P. Rana & Y. K. Dwivedi. (2020). Social media as a tool of knowledge sharing in academia: An empirical study using valence, instrumentality and expectancy (VIE) approach. *Journal of Knowledge Management*, 24(10), 2531-2552. DOI : 10.1108/JKM-04-2020-0252
- [16] A. Serenko & N. Bontis. (2016). Understanding counterproductive knowledge behavior: antecedents and consequences of intra-organizational knowledge hiding. *Journal of Knowledge Management*, 20(6), 1199-1224. <https://doi.org/10.1108/JKM-05-2016-0203>.
- [17] I. Hwang. (2021). The effect of information security related stress and person-organization fit on

- knowledge sharing behavior, *Journal of the Korea Convergence Society*, 12(2), 247-258.
DOI : 10.15207/JKCS.2021.12.2.247.
- [18] K. Ruck & M. Welch. (2012). Valuing internal communication: Management and employee perspectives. *Public Relations Review*, 38(2), 294-302.
DOI: 10.1016/j.pubrev.2011.12.016.
- [19] M. Welch & P. R. Jackson. (2007). Rethinking internal communication: A stakeholder approach. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(2), 177-198. DOI: 10.1108/13563280710744847.
- [20] M. Lee & Y. Seo. (2019). The effect of team efficacy on individual creativity and product development performance through communication competence in technology development projects, *Journal of the Korea Convergence Society*, 10(11), 375-386,
DOI : 10.15207/JKCS.2019.10.11.375.
- [21] H. Shin & S. Yun. (2008). A study on relations of internal communication and corporate culture. *Journal of Public Relations*, 12(2), 44-81.
- [22] S. Asif & A. Sargeant. (2000). Modeling internal communications in the financial services sector. *European Journal of Marketing*, 34(3/4), 299-318.
DOI : 10.1108/03090560010311867.
- [23] D. Jiménez-Castillo & M. Sánchez-Pérez. (2013). Nurturing employee market knowledge absorptive capacity through unified internal communication and integrated information technology. *Information & Management*, 50(2-3), 76-86.
DOI : 10.1016/j.im.2013.01.001.
- [24] W. H. DeLone & E. R. McLean. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
DOI : 10.1287/isre.3.1.60.
- [25] W. H. DeLone & E. R. McLean. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
DOI : 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [26] C. Tam & T. Oliveira. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233-244.
DOI : 10.1016/j.chb.2016.03.016.
- [27] K. M. Wei, Y. T. Tang, Y. C. Kao, L. C. Tseng & H. H. Wu. (2017). Using an updated Delone and McLean model to assess the success of implementing the ward cleaning logistics system in a medical center. *Journal of Statistics and Management Systems*, 20(5), 965-976.
DOI : 10.1080/09720510.2017.1338609
- [28] S. Laumer, C. Maier & T. Weitzel. (2017). 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*, 26(4), 333-360. DOI : 10.1057/s41303-016-0029-7.
- [29] M. Al-Emran, V. Mezhuyev & A. Kamaludin. (2020). Towards a conceptual model for examining the impact of knowledge management factors on mobile learning acceptance. *Technology in Society*, 61, 101247. DOI : 10.1016/j.techsoc.2020.101247.
- [30] J. E. Scott. (2011). User perceptions of an enterprise content management system. In *2011 44th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1-9). IEEE.
- [31] I. Arpaci. (2017). Antecedents and consequences of cloud computing adoption in education to achieve knowledge management. *Computers in Human Behavior*, 70, 382-390.
DOI : 10.1016/j.chb.2017.01.024.
- [32] S. C. Park & S. Y. Ryoo. (2013). An empirical investigation of end-users' switching toward cloud computing: A two factor theory perspective. *Computers in Human Behavior*, 29(1), 160-170.
DOI : 10.1016/j.chb.2012.07.032.
- [33] W. Sardjono, J. Sudirwan, W. Priatna & G. R. Putra. (2021). Application of factor analysis method to support the users acceptance model of ERP systems implementation. In *Journal of Physics: Conference Series*, (Vol. 1836, No. 1, p. 012032). IOP Publishing.
- [34] Y. S. Wang. (2008). Assessing e-commerce systems success: A respecification and validation of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Journal*, 18(5), 529-557.
DOI : 10.1111/j.1365-2575.2007.00268.x.
- [35] S. Hong, M. L. Malik & M. K. Lee. (2003). Testing configural, metric, scalar, and latent mean invariance across genders in sociotropy and autonomy using a non-Western sample. *Educational and Psychological Measurement*, 63(4), 636-654.
- [36] J. C. Nunnally. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- [37] B. H. Wixom & H. J. Watson. (2001). An empirical investigation of the factors affecting data warehousing success. *MIS Quarterly*, 25(1), 17-41.
DOI : 10.2307/3250957.
- [38] C. Fornell & D. F. Larcker. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
DOI : 10.2307/3151312.
- [39] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. Y. Lee & N. P. Podsakoff. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
DOI : 10.1037/0021-9010.88.5.879.
- [40] R. H. Hoyle & D. A. Kenny. (1999). Sample size, reliability, and tests of statistical mediation. *Statistical Strategies for Small Sample Research*, 1, 195-222.

황 인 호(In-Ho Hwang)

[종신회원]



- 2004년 8월 : 건국대학교 경영학과(경영학사)
- 2007년 6월 : 중앙대학교 경영학과(경영학석사)
- 2014년 2월 : 중앙대학교 경영학과(경영학박사)
- 2018년 7월 ~ 2020년 8월 : 한국산

업기술대학교 창업교육센터 연구교수

- 2020년 9월 : 국민대학교 교양대학 조교수
- 관심분야 : IT 핵심성공요인, 디지털 콘텐츠, 정보보안 및 프라이버시 분야 등
- E-Mail : hwanginho@kookmin.ac.kr