

지자체 공무원의 테크노스트레스와 정보시스템 수용에 관한 연구 : 기술수용에 대한 테크노스트레스와 흡수역량의 조절효과를 중심으로

A Study on Technostress and Information System Acceptance of Public Officials in Local Government

김경준*, 이기동**

인천대학교 경영혁신원 · 제주인적자원개발위원회*, 인천대학교 경영학부 · 경영혁신원**

Kyoung-June Kim(gumiho24@nate.com)*, Kidong Lee(kdlee@inu.ac.kr)**

요약

본 연구는 새로운 정보기술의 사용에 노출된 지자체 공무원 279명을 대상으로, 새로운 정보시스템의 수용과 태도형성에 대한 영향요인과 테크노스트레스와 흡수역량의 조절적 역할을 알아보았다. 연구결과 정보기술수용모형의 기본가설인 인지된 유용성, 이용용이성은 태도에 긍정적인 영향을 미치며, 태도는 이용의도에 정적인 영향을 발생시켰다. 또한 테크노스트레스는 인지된 이용용이성을 조절하여 태도를 부정적으로 변화시켰으며, 흡수역량은 인지된 유용성을 더 증가시키는 긍정적 영향을 발생시켰다.

테크노스트레스와 흡수역량은 태도에 모두 직접적인 영향과 조절효과를 발생시키는 것으로 연구결과 나타났다. 하향식 의사결정으로 새로운 정보기술을 수용해야 하는 지자체 공무원에게 있어서, 정보기술수용에 대한 태도의 형성에 영향을 미치는 테크노스트레스와 흡수역량의 관리가 더욱 중요해짐을 시사한다. 특히 기술수용의 결정요인에 대한 인지부조화 현상을 방지하기 위해 테크노스트레스를 감소시킬 수 있는 방안을 논의하였으며, 흡수역량의 중요성을 다시한번 강조하여 학문적, 실무적 시사점을 제공한다.

■ 중심어 : | 테크노스트레스 | 정보기술수용 | 흡수역량 | 지자체공무원 |

Abstract

The purpose of this study, we examined the influencing factors of acceptance of new information systems and attitude formation in 279 local government officials who were exposed to the use of new information technology, and examined the moderating role of technostress and absorptive capacity. As a result, technostress negatively affected attitudes by moderating perceived ease of use, and absorptive capacity generated a positive effect that further increased perceived usefulness.

Technostress and absorptive capacity have both direct and moderating effects on attitudes. It suggests that management of technostress and absorptive capacity, which affects the formation of attitudes toward information technology acceptance, becomes more important for local government officials who need to accept new information technology through Top-Down decision making. In particular, we discussed ways to reduce technostress in order to prevent cognitive dissonance about determinants of technology acceptance.

■ keyword : | Technostress | TAM(Technology Acceptance Model) | Absorptive Capacity | Local Government Officials |

* 본 연구는 인천대학교 2018년도 자체연구비 지원에 의하여 연구되었음.

접수일자 : 2019년 01월 04일

수정일자 : 2019년 02월 26일

심사완료일 : 2019년 03월 07일

교신저자 : 이기동, e-mail : kdlee@inu.ac.kr

1. 서론

빅데이터와 인공지능으로 대표되는 최신 정보기술은 공공영역에서도 적용되면서 정책 사각지대의 발굴, 업무프로세스의 자동화 등 정책 설계와 집행과정의 개선과 의사결정의 효율화에 기여하고 있다. 정책전반에서 새로운 정보기술의 도입은 업무의 투명성과 효율성을 향상시키는데 기여하고 있지만, 신기술에 대한 학습과 적용의 문제는 사용자들에게 피로감, 압박감과 같은 테크노스트레스를 유발시키기도 한다.

테크노스트레스는 개인이 기술환경에 부적합할 때 발생하는 부정적인 심리상태로[1][2], 사용자에게 새로운 정보기술의 가치가 유용하지 못하거나, 이용이 어렵다고 오인하게 만들 수 있어, 성과나 목적 달성에 장애요인으로 작용될 수 있다. 그렇기 때문에 정보기술의 적극적 수용을 위해 도입 초기에서부터 테크노스트레스에 대한 적극적 관리가 더욱 필요하다.

혁신적 정보기술의 도입이 적극적으로 도입되고 있는 최근 테크노스트레스에 대한 관심은 지속되고 있다. 테크노스트레스와 관련된 연구에서는 발생과정에 대한 통합적 고찰을 시도하거나[1], 조직몰입[3], 성과[4] 등 다양한 결과물에 미치는 영향관계나 대응전략(Coping Strategy: 5)에 미치는 인과관계의 검증이 중점적으로 이루어지고 되고 있다. 그러나 다양한 연구에도 불구하고 테크노스트레스가 다른 연구모형이나, 연구의 인과관계에 미치는 조절적인 영향을 검증한 연구는 활발하게 이루어지고 있지 않다. 일부 연구를 통해 삶의 질[6], 이직의도[7] 등에 대한 테크노스트레스의 조절적 영향력검증이 시도되고 있지만, 정보기술의 사용측면에서 조절적 효과를 검증한 연구는 거의 시도되지 못하고 있다.

특히 정보기술의 사용이나 수용측면에서 테크노스트레스가 미치는 영향을 다룬 연구는 매우 드문 실정이다. 테크노스트레스는 ‘새로운 정보기술에 적응하기 위한 현대적 질병’이라는 Brod[8]의 정의를 따르면 새로운 정보기술이 초기 수용단계에서 테크노스트레스의 영향을 받음을 알 수 있다. 그러나 정보기술의 수용에 대한 어떠한 단계를 변화시켜 수용을 방해하게 될 것인

지는 검증되고 있지 못하고 있다.

새로운 정보기술의 수용은 합리적 행동이론을 기반으로 한 Davis[9]의 정보기술수용모델(Technology Acceptance Model: TAM)로 설명되는 것이 일반적이다. 개인의 신념 - 태도 - 수용으로 이루어진 TAM 모형은 테크노스트레스가 기술수용의 어느 단계에 영향을 미치게 되는가를 검증하기에 적절한 이론적 기반을 제공한다. 특히 TAM은 연구모형의 유연성으로 조절변수나 매개변수를 통해 이론과 일치하지 않는 다양한 결과를 이해할 수 있도록 현상과 이론에 대한 의미 있는 지식을 도출할 수 있도록 발전되어 왔다[10]. 따라서 테크노스트레스와 같은 부정적 심리상태가 기술수용과정의 첫 단계인 인지된 유용성이나 이용용이성을 어떻게 변화시키는지 검증하는 것은 정보기술 사용자와 도입하고자 하는 조직의 입장에서 매우 중요한 의미를 가진다.

한편 흡수역량은 외부의 기술을 이해하고 받아들여 활용할 수 있는 능력으로 정의되며[11], 개인의 흡수역량은 조직차원의 역량으로 활용될 수 있고[12], 혁신기술의 활용이나 성과 등에 영향[13]을 미치게 된다. 따라서 정보기술의 수용과정에서 테크노스트레스와는 상반되는 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 개인차원의 변수로 구분되며, 연구를 통해 그 중요성을 확인해보고자 한다.

본 연구는 새로운 정보기술에 노출된 사용자들을 대상으로 테크노스트레스와 흡수역량이 기술수용의 결정요인인 개인의 신념변수인 인지된 유용성과 인지된 이용용이성을 어떻게 변화시키는지 연구하고자 한다. 이를 위해서 정부기관에서 새로운 정보기술이 적용 예정인 A정보시스템 사용자인 지자체 공무원을 연구대상으로 설정하여, 기술수용모형을 기반으로 테크노스트레스와 흡수역량의 조절적 효과를 검증할 수 있는 연구모형을 구축하였다.

만약 태도 형성과정에서 테크노스트레스의 조절효과가 발생된다면, 그 효과는 ‘인지부조화’ 현상을 통해서 발생할 것이다. 기술수용모형을 기반으로 할 때, 새로운 정보시스템이 사용자에게 ‘쉬워도 쉽지 않다’거나 ‘유용해도 유용하지 않다’고 인식되는 현상이 발생할 것이다. 이러한 현상은 새로운 기술이 개인에게 업무과중, 직업

안정성 등을 유발하지 않는다는 적극적인 교육과 인식의 전환이 기술 확산과정에서 이루어져야 한다는 것을 의미한다. 반면에 흡수역량은 유용한 것을 더욱 유용하게 인식할 수 있게 하는 긍정적인 조절효과를 발생시킬 수 있으며, 이러한 경우 흡수역량을 강화할 수 있도록 조직적인 지원체계가 구축되도록 해야 할 것이다.

본 연구는 새로운 정보기술의 수용과정에서 테크노스트레스와 흡수역량 미치는 영향에 대한 구체적인 사례를 제공하고, 혁신적 정보기술의 적극적인 수용으로 인한 효과의 확산에 기여할 것이다. 특히 테크노스트레스가 정보기술 수용과정 중 태도에 미치는 조절적 효과를 중점적으로 논의하고자 한다.

II. 문헌검토 및 가설설정

1. 정보기술수용

합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action, [14])을 이론적 기반으로 하고 있는 정보기술수용(Technology Acceptance Model; TAM) 연구는 이론적 타당성과 확장성으로 인하여 Davis[9] 이후 경영정보학의 다양한 분야에서 활용되어 오고 있다. 특히 개인의 신기술 이용에 대한 의도를 간명하게 나타내며, 추후 다양한 검증을 통해 모델의 타당성이 확보되고 있다.

TAM 연구모형의 구성은 다음의 [그림 1]과 같은 인과관계로 구성되어 있다. 우선 신념변수로 인지된 이용용이성(perceived ease of use), 인지된 유용성(perceived usefulness)을 사용한다. 인지된 이용용이성은 '정보기술을 사용하는데 자신의 노력을 절감할 수 있다고 믿는 정도', 인지된 유용성은 '정보기술을 통해 자신의 업무성과를 향상시킬 수 있다고 믿는 정도'로 정의된다[9].

이러한 신념변수는 새로운 정보기술에 대한 개인의 태도나 수용의도에 직접적인 영향을 미치며, 이용용이성은 유용성에 직접적 영향을, 유용성은 수용의도에 영향을 미친다. 또한 태도는 향후 신기술 사용의도에 대하여 인과관계를 가지는 복합적 모델이며, 여러 연구를 통해 검증되고 있다[15][16].

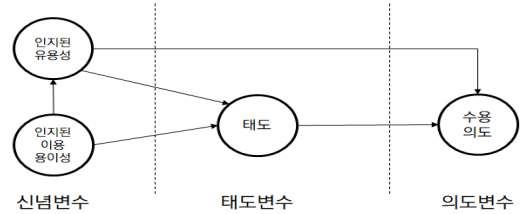


그림 1. 정보기술수용모형(TAM, Davis(1989))

본 연구에서는 상기 연구결과를 근거로 TAM의 초기 모형[그림 1]과 가설을 적용하여 지자체 공무원의 정보기술수용에 대한 기초적인 가설을 설정하고자 한다.

가설 1 : 인지된 유용성은 태도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 인지된 이용용이성은 이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 인지된 이용용이성은 태도에 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 인지된 이용용이성은 인지된 유용성에 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 태도는 이용의도에 영향을 미칠 것이다.

2. 테크노스트레스와 구성요인

테크노스트레스는 '개인과 정보기술 환경의 부적합으로 발생하는 부정적 심리상태'로 정의된다[1]. 테크노스트레스는 스트레스와 스트레인으로 구성되며, 스트레스는 스트레스를 유발시키는 요인, 스트레인은 스트레스로 유발되는 부정적 감정으로 구성되어 있다[2][17]. 따라서 개인의 심리적 상태를 나타내는 테크노스트레스는 최종적으로 스트레인을 통해서 개인에 대한 태도나 수용에 대한 영향을 미친다고 할 수 있다[18].

대부분의 선행연구에서 테크노스트레스를 유발하는 스트레스로 기술과부하, 기술침해, 기술불안정성, 기술복잡성, 기술불확실성을 지목하고 있다[13][14]. 개인-환경적합이론[17]을 기반으로 한 연구에서는 기술복잡성과 기술불확실성은 환경적 요인으로 스트레스를 유발시키는 요인으로 구분하기도 한다[2][18].

스트레인은 주로 직무불만족[3][4]으로 표현되지만 개인의 심리적 상태를 직무만족으로 한정하여 표현하는 것은 현실성이 낮고 연구결과의 해석을 한정짓기 때문에 압박감, 소진감, 피로감, 지침 등을 포함하는 Moore[19]의 정의가 더 테크노스트레스를 표현하기에 더 적절하다고 할 수 있다[1]. 그러나 일부 연구 [1][2][6][20]를 제외하면 스트레스를 테크노스트레스로 표현하고 있어 결과와 해석에 있어서 주의가 필요하다 [7][21]. 따라서 본 연구에서는 테크노스트레스를 Moore[19]의 정의를 사용하여 연구모형을 검증하고자 한다.

2.1 테크노스트레스와 정보기술수용의 관계

테크노스트레스가 새로운 정보기술 수용에 미치는 직접적인 영향은 아직까지 활발하게 연구되고 있지 않다. 그러나 일부 연구[18][21]에서 이에 대한 간접적인 측정이 이루어지고 있다. 김경준[15]의 연구에서는 테크노스트레스가 혁신저항에 영향을 미치며, 혁신저항이 새로운 기술의 이용의도에 간접적인 영향을 미친다는 실증분석 결과를 제시하였다. 주영주 등[22]은 교수 활동에서 정보기술수용에 미치는 테크노스트레스의 역할을 분석하여, 부정적인 효과가 있는 것을 확인하였으며, 이국용[21][23]은 기존 정보기술의 이용경험에서 발생된 부정적 감정이 기술 이용전환에 부정적 영향을 직접적으로 미친다는 연구결과를 제시하였다.

그러나 이러한 연구들은 대부분 테크노스트레스가 수용의도에 미치는 영향을 직접적으로 설명하고 있는데 집중하기 때문에 한계가 발생한다. 즉 인지된 유용성과 이용용이성으로 대표되는 기술수용의 신념변수나 태도에의 영향이 아닌, 직접적 인과관계 또는 테크노스트레스를 원인변수화하여 이용의도에 대한 영향력을 측정하고 있기 때문에 ‘어떻게 테크노스트레스가 기술수용의 원인변수를 조절하였는가?’와 같은 연구문제에 효과적으로 접근할 수 없었다. 따라서 본 연구에서는 기존 연구에서의 한계를 극복하기 위해 정보기술수용절차에서 테크노스트레스의 조절효과를 가설을 통해 검증할 것이다.

기술수용과 관련한 연구에서 조절효과는 신념에서

태도가 형성되는 단계에 주로 개입되어 인지된 유용성과 이용용이성의 효과를 변화시킨다[24]. Venkatesh 등의 연구[24]에서는 성, 연령, 사용경험, 자발성이 정보기술 이용의도를 조절하는 변수로 사용하였다. 이 조절변수 중 사용경험과 자발성은 개인이 정보기술에 대하여 긍정적 또는 부정적 감정을 유발시키며, 결과적으로 테크노스트레스에 노출될 수 있음을 의미한다고 할 수 있다.

이 외에도 문화적[25-27], 개인적[13][28][29], 기술적 [30][31]요인이 조절변수로 주로 사용되고 있으며 기술적 요인에는 즐거움, 위험 등 기술로 인한 개인의 심리 상태를 반영하여 신념변수가 사용자의 태도 형성에 미치는 영향을 검증하였다. 특히 혁신저항과 같은 부정적 심리상태가 정보기술의 수용과정에서 다른 인지된 유용성과 용이성이 수용의도에 미치는 영향을 조절하고 있음을 검증하여, 부정적 심리상태를 낮추어야 함을 강조하였다[32].

이러한 연구들은 테크노스트레스가 간접적으로 정보기술의 수용에 영향을 미치고 있음을 의미하며, 이는 기술수용 이론에서 신념변수로 대표되는 인지된 유용성과 인지된 이용용이성에 영향을 미쳐 개인의 태도형성을 변화시킬 수 있다는 조절효과를 고려한 가설을 제안할 수 있다. 본 연구에서 테크노스트레스가 신념변수와 태도에만 조절적 영향을 발생시킬 것이라는 제한을 설정한 이유는 공공영역에서 도입예정인 시스템의 특성상 이용자가 무조건적으로 수용해야 하기 때문에 인지된 유용성과 용이성이 태도에 미치는 영향을 조절할 것으로 예상하고, 연구가설 6, 7을 설정하였다.

가설 6 : 테크노스트레스는 인지된 유용성과 태도의 관계를 조절적 영향을 미칠 것이다.

가설 7 : 테크노스트레스는 인지된 이용용이성과 태도의 관계에 조절적 영향을 미칠 것이다.

3. 흡수역량

흡수역량은 ‘외부로부터 지식을 찾아 새로운 가치로 인식하고, 내부적으로 이해하여 활용하는 능력’으로 정의된다[11]. 흡수역량은 주로 조직적인 차원에서 많이

연구되었으나[11][33][34], 개인적 차원으로도 접근하여 정보기술의 이용이나, 성과 등에 영향을 미치고 있음이 실증되고 있다[13][35-37]. Cohen과 Levinthal [11]에 의하면 조직의 흡수역량은 개인의 정보수집과 관리후 전달되는 구조를 가지며, 개인이 조직차원으로 지식을 변형시켜 조직에서 이용될 수 있는지를 판단하게 된다[12].

흡수역량은 개인이나 조직적 측면에서 정보기술의 이용에 있어서 다양한 영향을 발생시킬 수 있다. 특히 흡수역량을 통해 개인이나 조직의 새로운 정보기술 이용에 영향을 미칠 수 있으며[23], 인지된 이용용이성에 선행하여 기술수용에 대하여 영향을 미칠 수 있다 [32][38][39]. 따라서 본 연구에서는 흡수역량을 정보기술 수용과정에서 개인의 신념과 태도를 조절할 수 있는 변수로 활용하여, 테크노스트레스의 부정적 심리상태의 역할과 흡수역량의 긍정적 효과를 비교하여 분석해보고자 한다.

가설 8 : 흡수역량은 인지된 유용성과 태도의 관계에서 긍정적인 효과를 발생시킬 것이다.

가설 9 : 흡수역량은 인지된 이용용이성과 태도의 관계에서 긍정적 효과를 발생시킬 것이다.

III. 연구모형 및 변수의 조작적 정의

1. 연구모형

본 연구의 목적인 기술수용단계에서 테크노스트레스와 흡수역량의 조절적 효과를 확인하기 위해서 [그림 2]의 연구모형을 개발하였다. 구체적으로 ‘기술수용의 신념요인과 태도형성 과정에 대해서 테크노스트레스와 흡수역량이 신념요인을 어떻게 변화시키는가?’를 검증하고자 하였다.

이를 위하여 연구모형에는 기술수용모델의 원형을 사용하여 신념변수인 인지된 이용용이성[9][24][32], 인지된 유용성[9][24][32]을 사용하였으며, 수용의도[40]에 대한 매개변수로 기술수용모델에서 제시한 태도 [40][41]를 사용하였다. 테크노스트레스는 정보기술에

대한 개인의 부정적 심리상태를 나타내는 구성개념인 압박감, 피로감, 지침, 소진감으로 구성하여 측정[1]하였으며, 흡수역량은 외부의 지식발견, 내재화, 활용준비로 측정[12][42]하여 신념변수가 태도에 미치는 영향을 조절할 수 있도록 모형을 설계하였다.

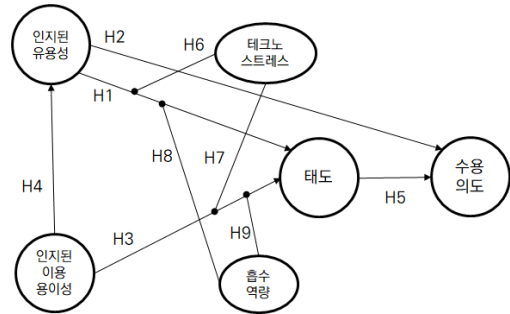


그림 2. 연구모형

2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 테크노스트레스와 흡수역량이 새로운 정보기술 수용에 미치는 조절효과를 분석하고자 한다. 따라서 연구 모델에서 사용한 변수는 기술수용이론[34]과 합리적행동이론[14]의 중심 구성개념인 인지된 유용성, 인지된 이용용이성, 태도, 이용의도를 사용하였다. 조절변수로는 정보기술로 인한 개인의 심리적반응 상태인 테크노스트레스[1]를, 개인이 새로운 정보기술의 가치를 인식하여 받아들여 활용할 수 있는 정도인 흡수역량을 구성개념으로 사용하여 연구모형을 측정하였다 [표 1].

표 1. 구성개념의 조작적 정의

구성개념	조작적 정의	설문문항
인지된 유용성	새로운 정보시스템을 통해 자신의 업무성과를 향상시킬 수 있다고 믿는 정도[24]	4
인지된 이용용이성	새로운 정보시스템을 사용하는 것에 대하여 자신의 노력을 절감할 수 있다고 믿는 정도[24]	4
태도	새로운 정보시스템에 대한 긍정 또는 부정적 태도[40][41]	3
이용의도	새로운 정보시스템을 이용하고자 하는 정도 [40]	3
테크노스트레스	정보기술로 인하여 발생된 압박감, 소진감, 피로감, 지침과 같은 개인의 부정적 심리상태 [1][19]	5
흡수역량	외부의 지식을 찾아 가치를 인식하고 이해, 활용하고자 하는 능력[12][42]	4

IV. 실증분석 및 결과

1. 연구방법 및 자료수집

본 연구는 지자체 공무원의 새로운 정보기술에 대한 수용과 테크노스트레스, 흡수역량의 조절적 역할을 알아보고자 하였다. 가설을 검증하기 위해 정보화전략계획 및 업무재설계(ISP/BPR) 단계에 있는 사회복지분야 정보시스템의 최종이용자인 읍면동 사회복지 담당공무원 중 4,381명을 편의표본으로 추출하여 e메일 조사를 실시하였다.

조사기간은 2016년 12월부터 2017년 1월까지 총 2개월 간 진행되었으며, 파일럿 조사는 12월 5일부터 10일까지 총 6일간 전문가 20명을 대상으로 실시하여 설문 문항과 척도의 적정성을 검증하였다. 설문문항은 리커트 7점 척도를 이용하여 개발하였으며, 조사의 회수율을 높이기 위하여 무응답자를 대상으로 총 3차의 e메일을 발송하여 최종적으로 618명이 설문에 응답하였다. 이 중 인공지능, 빅데이터 등 새로운 정보기술에 관심이 없거나, 불성실한 응답자 339명의 응답을 제외하고 총 279명의 조사자료가 본 연구의 분석을 위해 사용되었다.

2. 표본의 특성

본 연구 표본의 특성은 남성 32%, 여성 68%로 구성되었고, 연령은 30대(41%), 40대(28%)가 가장 높은 참여를 보였다. 근무기간은 10년 이하 참가자 63%, 20년 초과자가 23%로 조사되었고, 수도권 주민센터 근무자가 60%의 분포를 나타내고 있다[표 2].

3. 측정모형의 검증

측정모형 검증을 위하여 타당성 및 신뢰성을 분석한 결과는 [표 3][표 4]와 같다. SmartPLS2.0을 통해 분석 결과 각 구성개념의 교차적재값, 합성신뢰도, 크론바흐알파, 평균분산팽창지, 공통성지수 값은 모두 기준치를 상회하여 신뢰도 및 수렴타당도를 확보하였으며, 상관관계행렬과 \sqrt{AVE} 의 값을 비교한 결과 판별타당성을 확보하였음이 확인되어 구조모형 검증을 실시하였다.

표 2. 응답자 특성

구분		빈도(%)
성별	남	88(32)
	여	191(68)
학력	고졸	11(4)
	대학재학	9(3)
	대학졸업	210(75)
	대졸이상	49(18)
연령	20대	37(13)
	30대	113(41)
	40대	78(28)
	50대	51(18)
경력	5년미만	137(49)
	5-10년	47(17)
	11-15년	23(8)
	16-20년	9(3)
	20년초과	63(23)
지역	수도권	167(60)
	경상권	50(18)
	전라권	30(11)
	충청권	16(6)
	강원권	16(6)
총계		279(100)

표 3. 구성개념의 신뢰성 및 수렴타당성 분석 결과

구성개념	항목	교차적재값	C.R	α	R ²	공통성
인지된 유용성 (PU)	pu1	0.9526	0.942	0.979	0.301	0.942
	pu2	0.9802				
	pu3	0.9715				
	pu4	0.9778				
인지된 이용용이성 (PEOU)	PEOU1	0.9439	0.913	0.968	-	0.913
	PEOU2	0.9596				
	PEOU3	0.9554				
	PEOU4	0.9625				
태도(ATT)	ATT1	0.9067	0.842	0.907	0.407	0.842
	ATT2	0.9415				
	ATT3	0.9035				
이용의도 (UI)	UI1	0.9399	0.919	0.956	0.489	0.919
	UI2	0.9625				
	UI3	0.9725				
테크노 스트레스 (TS)	TS1	0.9263	0.895	0.971	-	0.895
	TS2	0.9584				
	TS3	0.9541				
	TS4	0.9379				
	TS5	0.9527				
흡수역량 (AC)	AC1	0.882	0.821	0.927	-	0.821
	AC2	0.9252				
	AC3	0.9419				
	AC4	0.8743				

* Cronabach Alpha

표 4. 연구모형의 판별타당성 분석 결과

구성 개념	AC	ATT	PEOU	TS	UI	PU
PU	0.821					
PEOU	0.526	0.842				
ATT	0.541	0.430	0.913			
UI	-0.224	-0.364	-0.296	0.895		
TS	0.640	0.631	0.489	-0.255	0.919	
AC	0.481	0.516	0.549	-0.274	0.584	0.942

* PU : 인지된 유용성, PEOU : 인지된 이용용이성, ATT : 태도, UI : 이용의도, TS : 테크노스트레스, AC : 흡수역량

** bold: \sqrt{AVE}

4. 구조모형의 검증(H3 - H7)

본 연구의 기본적 연구모형인 기술수용모형의 가설(가설 3 ~ 7)을 우선적으로 확인하기 위해 SAMRT PLS 2.0을 통한 구조방정식 검증을 실시하였다. 기술수용모형의 구조방정식 검증결과 모든 가설이 채택되었다. 인지된 유용성은 태도(H3 : $\beta=.402$)와 이용의도(H4 : $\beta=.350$)에 모두 정의 영향을 미쳤으며, 인지된 이용용이성은 태도(H5 : $\beta=.210$)와 인지된 유용성(H6 : $\beta=.549$)에 정의 영향을 발생시켰다. 또한 태도는 이용의도에 대하여 정의 영향(H3 : $\beta=.452$)을 미치고 있음이 확인되어[표 5] 기존 기술수용이론의 강건성을 확인할 수 있었다.

표 5. 기술수용모형의 구조방정식(PLS) 결과

가설	Original Sample	Standard Error	T
1 PU → ATT	.402	.047	8.511***
2 PU → UI	.350	.038	9.128***
3 PEOU → ATT	.210	.051	4.079***
4 PEOU → PU	.549	.039	13.987***
5 ATT → UI	.452	.035	12.824***

*** p<.001, * PU : 인지된 유용성, PEOU : 인지된 이용용이성, ATT : 태도, UI : 이용의도.

5. 조절효과의 검증(H6 ~ H7, H8 ~ H9)

본 연구에서 핵심적으로 검증하고자 한 테크노스트레스가 인지된 유용성과 태도의 관계에 미치는 영향(H6)과 인지된 이용용이성과 태도의 관계에 미치는 영

향(H7), 흡수역량이 인지된 유용성과 태도에 미치는 영향(H8), 인지된 이용용이성과 태도의 관계에 미치는 영향(H9)을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며[표 5], 변수간 다중공선성 문제를 해소하기 위해 평균중심화 방법(Mean Centering)을 사용하였다. 1단계는 통제변수를 투입하고, 2단계에서는 통제변수와 독립변수, 3단계에서는 통제변수와 독립변수, 조절변수를 투입하였고 4단계는 통제변수, 독립변수, 조절변수, 상호작용변수를 모두 투입하였을 때 발생하는 효과를 측정하는 연구모형이다.

본 연구에서 통제변수는 성별과 연령으로 설정하였다. 성별과 연령은 Venkatesh 등[24]의 통합기술수용모형에서 인지된 유용성과 이용용이성의 조절변수로 사용하고 있다. 통제변수에 대한 연구결과 성별에서 남성일수록, 연령에서 젊은 세대일수록 기술수용에 긍정적인 효과를 미치는 것으로 나타났다[24][43]. 따라서 두 변수를 통제변수로 사용하여 조절효과를 검증하고자 한다.

테크노스트레스의 조절효과를 살펴본 연구가설 6과 7, 흡수역량에 대한 조절효과(가설 8, 9)의 검증결과[표 6]와 같다.

테크노스트레스가 인지된 유용성과 태도의 관계를 조절할 것이라는 가설 6은 유의확률 10% 수준에서 허용되는 수준($\beta=.065$, $t=1.65$)이지만, 유의수준 5% 이내에서는 기각되었다. 테크노스트레스가 인지된 이용용이성과 태도의 관계를 부정적으로 만들 것이라는 연구가설7은 조절효과가 유의한 것으로 검증되어 채택되었다($\beta=-.082$, $t=-2.048$).

흡수역량이 인지된 유용성과 태도의 관계에 미치는 영향은 유의($\beta=.267$, $t=2.442$)하여 가설 8은 채택되었으며, 인지된 이용용이성과 태도의 관계에 대한 영향은 유의하지 않은 것으로 분석결과 나타나($\beta=.114$, $t=.997$) 가설9는 기각되었다.

표 6. 위계적회귀분석(조절효과 분석) 결과

		H6			
		모델(β)	R ²	ΔR ²	ΔF
1단계	성별	-.141	.016	.016	2,305
	연령	.073			
2단계	PU(A)	.349***	.194	.178	60,615
3단계	TS(B)	-.237***	.270	.076	28,579
4단계	A*B	.065†	.277	.007	2,731
가설검증결과		기각			
		H7			
		모델(β)	R ²	ΔR ²	ΔF
1단계	성별	-.160	.016	.016	2,305
	연령	.041			
2단계	PEOU(A)	.261***	.111	.094	29,196
3단계	TS(B)	-.219***	.196	.085	28,902
4단계	A*B	-.082*	.208	.012	4,192
가설검증결과		채택			
		H8			
		모델(β)	R ²	ΔR ²	ΔF
1단계	성별	-.129	.016	.016	2,305
	연령	.048			
2단계	PU(A)	.253***	.185	.178	60,615
3단계	AC(B)	.601***	.274	.091	34,745
4단계	A*B	.267*	.287	.015	5,962
가설검증결과		채택			
		H9			
		모델(β)	R ²	ΔR ²	ΔF
1단계	성별	-.197†	.016	.016	2,305
	연령	.021			
2단계	PEOU(A)	.133†	.111	.094	29,196
3단계	AC(B)	.645***	.201	.090	31,007
4단계	A*B	.114	.204	.003	.995
가설검증결과		기각			

† p<.1 *p<.05, **p<.01 ***p<.001

결과적으로 테크노스트레스가 높은 경우 용이성의 정도가 높은데도 불구하고 새로운 정보기술에 대한 태도를 부정적으로 만들었으며, 테크노스트레스가 낮은 집단에서는 용이성이 높아질수록 태도를 긍정적으로 만드는 것이 확인되었다[그림 3]. 흡수역량의 경우 개인의 흡수역량이 높은 집단에서 유용성이 태도에 미치는 효과를 더 증가시키미 확인되었다[그림 4].

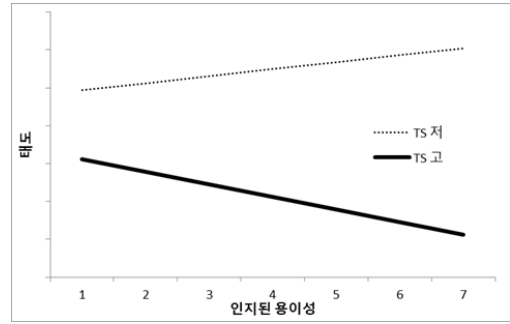


그림 3. 테크노스트레스의 조절효과

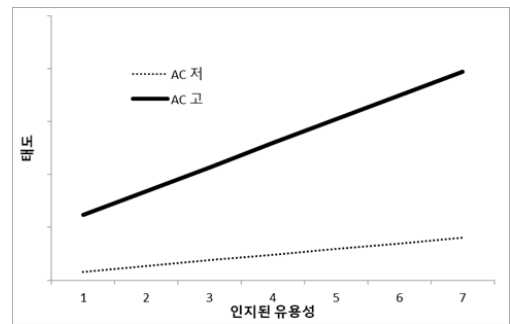


그림 4. 흡수역량의 조절효과

V. 결론 및 시사점, 한계점

1. 연구의 결론

정보기술의 급속한 발달과 사회적 이슈로 인해 신기술에 대한 사용자의 수요가 늘어나는 만큼 반대로 새로운 정보기술에 대한 부담, 압박감과 같은 테크노스트레스도 지속적으로 발생되고 있다. 본 연구는 새로운 정보기술이 수용되는 데 있어서 테크노스트레스가 기술수용의 단계를 어떻게 변화시키는지, 흡수역량은 기술수용에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 검증하였다. 이를 위하여 정보기술수용모형(TAM)의 초기모형에 테크노스트레스와 흡수역량의 조절효과가 포함된 연구모형을 개발하였고, 총 279건의 설문응답을 활용하여 smart PLS 2.0과 SPSS 20을 통한 구조방정식 및 조절효과(위계적 회귀분석) 분석을 실시하였다.

연구가설 검증 결과 총 9개의 연구가설 중 7개의 가설이 채택되었고, 테크노스트레스가 인지된 유용성과

태도의 관계에 미치는 영향(가설6), 흡수역량이 인지된 이용용이성과 태도의 관계에 미치는 영향(가설9)은 기각되었다.

본 연구의 결과를 해석하면 다음과 같다. 첫째, 테크노스트레스가 인지된 이용용이성과 태도의 관계를 부정적으로 조절(가설7)하고 있는데, 본 연구의 결과 테크노스트레스가 많이 발생한 그룹에서는 인지된 이용용이성이 높음에도 불구하고 태도를 부정적으로 만들어 합리적인 의사결정을 방해시킨다고 할 수 있다. 그러나 인지된 유용성과 태도의 관계에 대한 경우 테크노스트레스의 역할이 기각되었는데, 신뢰수준을 낮출(90%) 경우 테크노스트레스가 낮을수록 유용성을 더 크게 인식시킬 수 있도록 도와주는 역할을 한다고 주장할 수 있다. 즉 공공이나 민간에서 새로운 정보기술을 도입하기 전 테크노스트레스의 관리도 선행되고 있어야 효과적인 기술의 활용이 가능할 것이다. 따라서 테크노스트레스의 요인인 스트레스(기술과잉, 기술침해, 기술불안정성 등[1])에 대한 사전적 교육이나 훈련 등을 통해서 테크노스트레스가 발생되지 않도록 조직적인 관리가 필요함을 알 수 있다.

둘째, 흡수역량은 인지된 유용성과 태도의 관계를 더 높일 수 있게 만들어 주는 역할을 하지만(가설 8), 이용용이성과 태도의 관계에는 유의한 영향을 미치지 않았다. 이러한 현상은 흡수역량의 개념적 특성을 통해서 이해할 수 있는데, 새로운 정보기술에 대한 가치를 인식하는 첫 번째 단계에서 유용성을 판단할 수 있기 때문에 인지된 유용성과 태도의 관계를 더욱 긍정적으로 변화시킨다고 해석할 수 있다.

본 연구의 결과 사용자가 자신에게 발생된 테크노스트레스라는 심리적 상태에 따라 새로운 정보기술에 대한 태도 형성에 차이를 나타낸다는 것으로, 새로운 정보시스템의 성공적 도입과 활용을 위해 사용자의 테크노스트레스 정도를 파악해야 함을 확인시켜주고 있다. 특히 인지된 이용용이성을 통해서 쉬움의 정도가 높음에도 불구하고 쉽지 않다고 판단하게 만드는 것으로 미루어 볼 때, 테크노스트레스로 인한 인지부조화가 태도 형성과정에서 발생되고 있음을 알 수 있으며 선행연구[18][21]를 지지한다. 또한 흡수역량이 태도 형성에 미

치는 긍정적인 역할도 확인되어 개인의 흡수역량 향상을 위해서도 많은 노력과 조직적 차원의 투자가 이루어져야 함을 본 연구를 통해서 알 수 있다.

2. 연구의 시사점 및 한계점

본 연구의 학문적·실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 합리적 행동이론[14]에 근거한 기술수용모델[41]이 테크노스트레스라는 심리적 변수를 통해 부정적인 태도를 유발하게 된 점을 실증하게 된 점이다. 그동안 테크노스트레스에 대한 연구들이 대부분 개인차원이나, 특정 조직의 정보시스템에 대해서 연구되었는데, 본 연구는 주기적으로 새로운 정보기술을 수용해야 하는 지자체 공무원을 대상으로 연구되었기 때문에 학문적인 시사점이 있다. 그리고 테크노스트레스가 개인의 신념인 인지된 이용용이성과 태도의 관계를 정(+)에서 부(-)로 조절하여 인지부조화를 일으킬 수 있는 효과를 가져온다는 결론을 통해, 선행연구와는 차별적인 시사점을 제공한다.

둘째, 인지된 이용용이성이 태도에 미치는 영향에 테크노스트레스가 조절적 역할을 하는 것으로 나타났는데, 이는 테크노스트레스가 낮을수록 인지된 용이성이 신기술에 대한 태도에 미치는 영향력이 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 조병제, 이재신[44]에 따르면 기술수용의 신념변수들이 기존 이론이나 가설과 다른 결과를 나타내는 경우 조절변수의 역할이 예상된다고 할 수 있는데, 본 연구를 통해 인지된 이용용이성과 인지된 유용성이 태도에 미치는 영향에 대해 일관적인 결론을 보이지 못한 것은 테크노스트레스와 흡수역량의 조절효과로 설명할 수 있다는 시사점을 제공한다.

셋째, 조절효과 검증과정에서 테크노스트레스와 흡수역량이 태도에 유의미한 직접적 효과를 발생함이 발견되었다. 선행연구[4][18]에서도 테크노스트레스나 흡수역량이 정보기술 수용에 직·간접적으로 영향을 미치고 있음이 확인되었기 때문에, 공공조직과 같이 하향식(Top-Down) 의사결정에 의해 정보기술의 수용이 발생하는 경우 새로운 정보기술에 대한 태도를 긍정적으로 유도하기 위해서 테크노스트레스를 낮추고, 흡수역량을 높여야 할 필요가 있음을 의미한다. 새로운 정보

기술이 도입될 경우 실무적으로 사용방법이 복잡하지 않거나, 조직에서 기술의 사용이 가정까지 연계되지 않음을 강조하는 것도 테크노스트레스를 감소시키기 위한 대안이 될 것이다. 또한 개인의 흡수역량도 태도를 긍정적으로 형성하는 효과를 발생시켜, 새로운 기술의 도입하기 전 개인의 흡수역량을 높일 수 있도록 다양한 교육과 훈련을 통해 사용자의 기술수용에 대한 태도를 높이도록 노력해야 한다는 점에서 본 연구는 실무적인 시사점을 제공한다.

넷째, 흡수역량이 새로운 기술에 대한 개인의 신념인 유용성과 태도의 관계를 조절함을 실증적으로 제시하였다. 따라서 흡수역량이 조직적인 측면 뿐만 아니라 개인에게도 중요함을 인식할 수 있는 중요성을 본 연구를 통해서 알 수 있었으며, 흡수역량의 이론적 발전에도 기여하고 있다. 특히 새로운 정보기술의 수용에 있어서 흡수역량의 역할을 실증함을 통해 조직 차원에서 개인의 흡수역량 관리도 적극적으로 이루어져야 한다는 실무적인 시사점을 제공한다.

본 연구는 학문적, 실무적 시사점에도 불구하고 다음의 한계점을 가진다. 우선 편의표집을 통한 표본추출로 결과의 일반화에 한계가 있다. 본 조사에서는 사회복지분야의 공무원을 대상으로 하였지만, 연령대와 경력이 특정부분에 집중되는 현상이 발생하였다. 따라서 추후 랜덤샘플링이나 층화표본추출을 사용하여 연구 결과의 일반화가 필요하다. 또한 관련 독립변수와 조절변수, 종속변수를 동일 설문지에서 수집하였기 때문에 동일방법편의(Common Method Bias)의 가능성도 발생할 수 있다.

둘째, 본 연구에서는 공공부문에서 적용 예정인 새로운 정보시스템을 연구대상으로 설정하여 이용의도에 대한 테크노스트레스와 흡수역량의 조절효과를 측정할 수 없었다. 공공부문에서는 하향식 의사결정을 통해 일반적으로 새로운 정보기술이 수용되기 때문에 본 연구에서 태도의 형성에 미치는 영향을 검증하였지만, 추후 조직에서 개인이 수용을 선택할 수 있는 정보기술을 선택하여 연구를 진행한다면 더욱 풍부한 연구결과를 도출할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서 조절효과는 정보기술에 대한 직접

적 수용이 아닌 태도의 형성에 미치는 영향을 검증하였다. 공공조직에서 정보시스템은 강압적으로 사용되는 측면에서 수용에 대한 영향을 측정하지 않았지만, 일반인이 사용하고 선택할 수 있는 혁신적인 정보기술의 경우 이용의도에 대하여 미치는 영향을 검증할 수 있을 것이다. 따라서 다양한 정보기술을 연구대상으로 하여 향후 연구를 진행한다면 본 연구의 한계점을 보완하고, 더욱 다양한 결론을 도출할 수 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] R. Ayyagari, V. Grover, and R. J. M. Q. Purvis, "Technostress: Technological Antecedents and Implications," *MIS Quarterly*, Vol.35, No.4, pp.831-858, 2011.
- [2] 김경준, 이기동, "테크노스트레스가 사용자 저항과 성과에 미치는 영향," *Information Systems Review*, 제19권, 제4호, pp.63-85, 2017.
- [3] T. Ragu-Nathan, M. Tarafdar, B. S. Ragu-Nathan, and Q. Tu, "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.
- [4] M. Tarafdar, Q. Tu, and T. Ragu-Nathan, "Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance," *Journal of Management Information Systems*, Vol.27, No.3, pp.303-334, 2010.
- [5] J. R. Edwards and C. L. Cooper, "Research in stress, coping and health: Theoretical and methodological issues," *Psychological Medicine*, Vol.18, pp.331-350, 1988.
- [6] 박상철, 고준, "조직 내 스마트 기기 활용이 과연 삶의 질을 높이는가?," *경영학연구*, 제43권, 제5호, pp.1707-1733, 2014.
- [7] 정다미, 손달호, "IT 인력의 이직에 관한 통합적

- 접근,” 인터넷전자상거래연구, 제17권, 제3호, pp.127-142, 2017.
- [8] C. Brod, *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*, Addison-Wesley, Reading, MA., 1984.
- [9] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, pp.319-340, 1989.
- [10] T. A. Carte and C. J. Russell, “In Pursuit of Moderation: Nine Common Errors and Their Solutions,” *MIS Quarterly*, pp.479-501, 2003.
- [11] W. M. Cohen and D. A. Levinthal, “Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation,” *Strategic Learning in a Knowledge Economy*, pp.39-67, Elsevier, 2000.
- [12] 구철모, 최정일, “조직의 흡수역량이 기업성파에 미치는 영향에 대한 실증연구,” *경영학연구*, 제37권, 제3호, pp.515-536, 2008.
- [13] 이건창, 서영욱, 한민희, “유비쿼터스 의사결정지원시스템이 개인의 흡수역량을 통하여 업무성과, 직무몰입, 그리고 의사결정의 질에 미치는 영향에 관한 실증연구,” *경영학연구*, 제38권, 제5호, pp.1307-1328, 2009.
- [14] M. Fishbein and I. Ajzen, *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, 1975.
- [15] J. Yoo, I. Ha and M. Choi, “Users’ Adoption of a Convergent Service: A Case of Interactive TV-based Auction Service(T-auction),” *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol.20, No.4, pp.125-147, 2010.
- [16] 박성열, 남민우, “정보기술수용모델을 적용한 대학생 모바일러닝 사용의도와 영향요인간 구조적 관계 분석,” *교육정보미디어연구*, 제18권, 제1호, pp.51-75, 2012.
- [17] J. R. Edwards, R. D. Caplan, and R. Van Harrison, “Person-Environment Fit Theory,” *Theories of organizational stress*, Vol.28, p.67, 1998.
- [18] 김경준, *테크노스트레스: 스트레스 이론의 적용과 연구의 확장*, 인천대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [19] J. E. Moore, “One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals,” *MIS Quarterly*, Vol.24, No.1 pp.141-168, 2000.
- [20] 이새봄, 문재영, 곽준식, “테크노스트레스에 따른 소비자 선택 변화 - 페이스북을 중심으로,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제12호, pp.402-410, 2014.
- [21] 이국용, “테크노스트레스와 모바일 앱 이용중단 행동간 구조적 관계분석,” *대한경영학회지*, 제30권, 제10호, pp.1835-1855, 2017.
- [22] 주영주, 정애경, 최미란, 이상희, “교수활동에서 테크놀로지 수용의도 영향 변인에 관한 연구,” *전자공학회논문지*, 제52권, 제3호, pp.221-229, 2015.
- [23] 이국용, “테크노스트레스와 정보기술 이용중단의 관계,” *대한경영학회 학술발표대회 발표논문집*, pp.443-457, 2017.
- [24] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View,” *MIS Quarterly*, pp.425-478, 2003.
- [25] 백상용, “조절변수 탐색을 위한 기술수용모형 메타분석,” *경영학연구*, 제38권, 제5호, pp.1353-1380, 2009.
- [26] J. Schepers and M. Wetzels, “A Meta-Analysis of the Technology Acceptance Model: Investigating Subjective Norm and Moderation Effects,” *Information & Management*, Vol.44, No.1, pp.90-103, 2007.
- [27] S. H. Kim, “Moderating Effects of Job Relevance and Experience on Mobile Wireless Technology Acceptance: Adoption of a

- Smartphone by Individuals,” *Information & Management*, Vol.45, No.6, pp.387-393, 2008.
- [28] 정병욱, “관광애플리케이션의 지각된 유용성, 지각된 사용용이성, 지각된 유희성이 사용의도에 미치는 영향,” *관광연구저널*, 제30권, 제1호, pp.101-121, 2016.
- [29] 이민화, “인터넷 뱅킹의 지속적 이용 의도의 결정요인,” *대한경영학회지*, 제37호, pp.757-776, 2003.
- [30] H. Van der Heijden, “Factors Influencing the Usage of Websites: The Case of a Generic Portal in the Netherlands,” *Information & Management*, Vol.40, No.6, pp.541-549, 2003.
- [31] 박상준, 손삼, “기술수용모델에서 타인의 수용정도가 지각된 위험에 미치는 영향,” *경영학연구*, 제45권, 제5호, pp.1645-1669, 2016.
- [32] 조병재, 이재신, “혁신저항의 조절효과를 중심으로 한 스마트워치의 수용 요인에 대한 탐구,” *방송통신연구*, 제93호, pp.111-136, 2016.
- [33] S. A. Zahra and G. George, “Absorptive Capacity: A Review, Reconceptualization, and Extension,” *Academy of Management Review*, Vol.27, No.2, pp.185-203, 2002.
- [34] G. Todorova and B. Durisin, “Absorptive Capacity: Valuing a Reconceptualization,” *Academy of Management Review*, Vol.32, No.3, pp.774-786, 2007.
- [35] X. Deng, W. J. Doll, and M. Cao, “Exploring the Absorptive Capacity to Innovation/Productivity Link for Individual Engineers Engaged in It Enabled Work,” *Information & Management*, Vol.45, No.2, pp.75-87, 2008.
- [36] 한수진, 나기환, “신입사원의 사회적 비공식/공식 네트워크가 개인의 흡수역량과 학습전이에 미치는 영향,” *대한경영학회지*, 제28권, 제7호, pp.1835-1857, 2015.
- [37] 배준철, 이상용, “기업의 흡수역량과 정보기술 활용도가 혁신에 미치는 영향,” *Journal of Information Technology Applications & Management*, 제20권, 제1호, pp.173-195, 2013.
- [38] 박민희, 권만우, “개인혁신성과 자기효능감이 모바일 배달 어플리케이션 서비스 이용의도에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제17권, 제5호, pp.440-448, 2017.
- [39] 홍광표, 송정수, 장길상, “ERP 사용자의 조직시민행동과 확장이용의도 간의 관계에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 흡수역량과 지각된 유용성의 매개효과를 중심으로,” *정보시스템연구*, 제20권, 제1호, pp.75-105, 2011.
- [40] 노미진, 이경탁, “소셜커머스 수용에 있어서 지각된 위험의 영향력,” *경영학연구*, 제41권, 제1호, pp.57-87, 2012.
- [41] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,” *Management Science*, Vol.35, No.8, pp.982-1003, 1989.
- [42] J. J. Jansen, F. A. Van Den Bosch, and H. W. Volberda, “Managing Potential and Realized Absorptive Capacity: How Do Organizational Antecedents Matter?,” *Academy of Management Journal*, Vol.48, No.6, pp.999-1015, 2005.
- [43] 김기연, 설정선, 이봉규, 이덕선, “인터넷전화 수용 결정요인과 사용자 연령 및 경험 변수의 조절효과 분석,” *정보처리학회논문지*, 제16권, 제6호, pp.945-960, 2009.
- [44] 조병재, 이재신, “혁신저항의 조절효과를 중심으로 한 스마트워치의 수용 요인에 대한 탐구,” *방송통신연구*, 2015년 겨울호, pp.111-136, 2015.

저 자 소 개

김 경 준(Kyoung-June Kim)

정회원



- 2005년 2월 : 인천대학교 경영학부(경영학사)
 - 2007년 2월 : 인천대학교 대학원 경영학과(경영학 석사)
 - 2017년 2월 : 인천대학교 대학원 경영학과(경영학 박사)
 - 2017년 11월 ~ 현재 : 인천대학교 경영혁신원 초빙 연구원
 - 2018년 3월 ~ 현재 : 제주인적자원개발위원회 책임 연구원
- <관심분야> : 테크노스트레스, 정보화 정책, ISP, 고용·복지 정보화 정책

이 기 동(Kidong Lee)

정회원



- 1985년 2월 : 서강대학교 경영학과(경영학사)
 - 1992년 : University of Maine, MBA
 - 2001년 : Kent State University (경영학박사)
 - 2002년 ~ 현재 : 인천대학교 경영학과 교수
- <관심분야> : MIS, 정보화 정책, 관광정보시스템