

진성 리더십이 기술스트레스를 통해 지식관리시스템 이용의도에 미치는 영향: 기술스트레스의 매개효과 및 피드백의 조절효과 분석

황인호

국민대학교 교양대학 조교수

The Effect of Authentic Leadership on Intention to Use Knowledge Management System through Techno-stress: Analysis of the Mediating Effect of Techno-stress and the Moderating Effect of Feedback

In-Ho Hwang

Assistant Professor, College of General Education, Kookmin University

요약 본 연구는 조직 지식관리시스템에 의해 발생 가능한 기술스트레스를 완화하는 조건을 제시하는 것에 목적이 있다. 세부적으로, 연구는 지식관리시스템의 기술 과부하와 기술 복잡성이 지식관리시스템 이용의도에 미치는 부정적 요인임을 밝히고, 진성 리더십과 피드백이 기술스트레스를 완화하는 것을 제시한다. 연구는 지식관리시스템을 도입한 조직의 구성원에게 설문을 실시하였다. 2021년 5월 온라인 설문을 실시하였으며, 417개의 표본을 확보하였다. 가설 검증은 AMOS 22.0을 활용하여 구조방정식모델링을 반영하여, 주 효과 분석과 조절 효과 분석을 실시하였다. 분석 결과, 진성리더십이 지식관리시스템 이용의도를 감소시키는 기술 과부하와 기술 복잡성의 영향을 완화 시켰다. 그리고, 피드백이 기술스트레스와 이용의도 간의 부정적 관계를 조절하였다. 연구는 조직원 관점에서 지식관리시스템 도입 및 적용 시 문제될 수 있는 기술스트레스 완화에 대한 조직 차원의 전략적 방향(진성리더십 및 피드백 활동 강화)을 제시한 관점에서 시사점을 가진다.

주제어 : 지식관리시스템, 피드백, 이용의도, 진성 리더십, 기술스트레스

Abstract This study is to suggest conditions for mitigating techno-stress due to the adoption of the knowledge management system(KMS). Specifically, the study suggests that techno overload and techno complexity are negative factors on the intention to use KMS, and suggests that authentic leadership and feedback mitigate techno-stress. We conducted an online survey in May 2021 of employees in organizations that applied KMS, and obtained 417 samples. We performed the structural equation modeling of AMOS 22.0 for hypothesis testing and analyzed the main effect and the moderating effect. The result is as follows. First, techno overload and techno complexity reduced the intention to use the KMS. Second, authentic leadership increased the intention to use the KMS and mitigated techno overload and techno complexity. Third, feedback moderated the negative relationship between techno-stress and intention to use the KMS. The study has implications from the perspective of suggesting the strategic direction (authentic leadership and feedback) at the organizational level for mitigating techno-stress, which may be a problem when introducing and applying a KMS from the perspective of organization employees.

Key Words : Knowledge management system, Feedback, Intention to use, Authentic leadership, Techno-stress

*Corresponding Author : Inho Hwang(hwanginho@kookmin.ac.kr)

Received October 25, 2021

Accepted December 20, 2021

Revised November 18, 2021

Published December 28, 2021

1. 서론

지식관리가 조직의 지속 경영에 핵심 성공 요인으로 인식되면서, 많은 조직이 클라우드 기술 등을 활용하여 중앙집중식 지식관리 체계를 구축하고 있다[1]. 지식관리 시스템은 조직 내 개별적으로 산재하여 있으나, 업무적 필요성이 높은 지식에 대하여 전사적 차원에서 생성, 보관, 전달 및 공유, 재확산으로 이어지도록 돕는 기술을 의미하며, 조직들은 자사의 지식 특성을 고려하여 맞춤형 기술 도입 및 정책을 추진하고 있다[2]. 실제, 세계적으로 지식관리시장은 시스템과 같은 솔루션을 중심으로 2016년 207억 달러에서 2025년 1,232억 달러로 연평균 성장률 22%에 달할 것으로 예측된다[3]. 그럼에도 불구하고, 최근 지속성 관점에서 지식관리 실패 사례가 제시되고 있다. 지식관리는 결국 사람에 의해서 전달 및 활용되는데, 경영층의 관심 부재, 경쟁적 조직 분위기, 공유 지식의 질적 부재 등이 대표적인 원인으로 제시되고 있다[4].

사용자 관점에서 지식관리시스템 활용에 대한 선행연구는 대표적으로, 아키텍처 관점에서 지식관리시스템 도입 시 고려해야 할 핵심 구조를 설명한 연구[5], 기술수용 모델, 정보시스템 성공모델 등과 같은 개인의 기술 활용성 증가를 위한 이론을 접목하여 지식관리시스템 수용을 높이기 위한 방안을 제시한 연구[6,7], 지식 생성, 저장, 통제, 이전과 같은 지식관리 단계별 조직이 고려해야 할 핵심 조건을 제시한 연구[8] 등이 대표적이다. 선행연구들은 사용자의 시스템 수용 및 활용 증진을 위한 조직 및 개인의 조건을 다각적으로 제언하였다.

그러나, 지식관리시스템과 같이 전사 단위에서 도입되는 엄격한 규정에 기반한 기술의 경우, 실제 업무에 기술을 적용해야 하는 조직원의 관점에서 기술스트레스(Techno-stress)를 일으킬 가능성이 있다[9]. 기술스트레스는 개인이 집단 내 도입된 컴퓨팅 기술에 적응하지 못할 때 발생하는 것으로, 해당 기술로 인하여 추가적이고 빠른 업무적 요구 또는 높은 수준의 기술로 인하여 적응하지 못하는 등에서 발현된다[10]. 초기 기술스트레스는 조직 내 컴퓨팅 기술 자체로서 스트레스를 설명하는데 주력하였으나[9], 최근 기술스트레스는 정보보안 등 세분화되며 새롭게 도입하는 기술에 대한 스트레스 설명에 주력하고 있다[11]. 그러나, 아직까지 지식관리시스템 분야에서 발생가능한 기술 관련 스트레스 원인과 완화 방향에 대한 연구는 부족한 상황이다.

즉, 지식관리시스템 활용성을 높이고 성과를 창출하기 위해서는 개인의 기술 사용에 부정적 영향을 주는 기술

스트레스를 감소시키는 것이 필요하다. 조직 차원에서 개인의 스트레스 감소를 위한 대표적인 선행 요인이 리더십이다[12]. 지식관리시스템과 같은 전사 단위의 정책 및 규정 수립, 그리고 행동 변화를 추구하는 조직 활동은 리더의 의지에서 발현된다고 보고 있으며, 변혁적 리더십 등 다양한 리더십이 제시되고 있다[13]. 최근에는 리더의 객관적, 소통적, 그리고 도덕적 행동 표현이 구성원들의 내재된 가치를 향상시켜 이타적 행동을 추구하도록 한다는 진성 리더십이 강조되고 있다[13]. 본 연구는 특정 기술로 인한 개인의 스트레스는 내재적 가치 향상으로 해결할 수 있다고 보고 진성 리더십을 선행 요인으로 적용하고자 한다. 또한, 기술스트레스는 해당 기술에 대한 적절한 정보의 부족으로 인한 행동의 두려움에 기인한다[11]. 즉, 지식관리시스템 사용에 대한 정보를 지속적으로 제공하는 피드백 활동이 상호 관계에서 행동 과정과 결과에 대한 정보 교환을 통해 상호 신뢰성을 형성하도록 도움을 줄 수 있으며[14], 조직이 요구하는 행동의 긍정적 동기 형성을 돕는 요인이다[15]. 즉, 리더의 행동 조건과 조직 차원의 정보 제공 활동은 지식관리시스템 기술스트레스를 완화하고 관련 행동 의도를 향상할 수 있는 조건이 될 것으로 판단한다.

본 연구는 지식관리시스템의 이용에 부정적 영향을 발현시키는 기술스트레스 요인을 제시하고, 리더의 진성 리더십이 기술스트레스 완화를 통한 지식관리시스템 이용 의도 향상에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 더불어, 지식관리시스템 기술스트레스와 이용의도 간의 부정적 영향 관계를 기술 관련 정보 피드백 활동이 완화 효과를 가지는지를 확인하고자 한다. 본 연구는 지식관리시스템 기술스트레스를 완화하기 위한 방향을 제시함으로써, 구성원의 지속적 지식관리시스템 활용성 강화 측면의 시사점을 제시한다.

2. 이론적 배경

2.1 지식관리시스템 이용의도

지식관리시스템은 조직 구성원 및 개별 기기에 산재하여 저장 및 관리되고 있던 지식을 통합 관리를 위하여 클라우드 컴퓨팅 등 다양한 통합 기술을 적용하여 일원화된 지식 생성, 저장, 전달 등 관리하도록 돕는 기술로서, 개인이 효율적으로 조직 내 지식을 활용하여 성과를 창출할 수 있도록 돕는 기술을 의미한다[1]. 조직들은 지식관리시스템의 활용을 과거에는 조직 내 산재 되어있던

문서의 통합에 집중하였으나, 최근에는 조직 내 생성되는 콘텐츠관리 관점까지 관리 분야를 확대함으로써, 보다 다양하고 창의적인 지식을 조직에 적용하고자 하는 추세이다[16]. 지식관리시스템은 조직 특성에 맞추어 변경되기는 하지만, 대표적으로 문서관리 시스템, 기록관리시스템, 웹 콘텐츠 관리시스템, 콘텐츠 운영 시스템 등이 있으며, 표준화된 문서에 대한 통합적 관리에서부터 비디오, 오디오 등과 같은 비정형화된 콘텐츠까지 관리 분야를 확대하고 있다. 즉, 지식관리시스템은 조직의 다양한 특성별 지식을 효과적으로 관리하고, 내부에 생성되는 정보 자원의 노출을 미연에 방지하여 정보보안 수준을 높이는 기술로 인식되고 있다[5,17,18].

지식관리시스템이 효율적으로 운용되기 위해서는 지식 생성자인 조직원의 능동적인 참여를 통해, 높은 품질의 지식을 지속해서 조직 내 지식관리시스템에 제공하고, 추가적 지식으로 재생성함으로써, 지식이 선순환되도록 하는 것이 요구된다[2]. 즉, 지식관리시스템의 실제 사용자인 조직원들의 해당 시스템에 대한 이용의도(Intention to Use)를 형성시키는 것이 필요하다. 이용의도는 특정 기술에 대하여 업무 등 필요에 의해서 지속적으로 활용하겠다는 의지의 수준으로서[8], 개인이 특정 시스템에 대한 만족도 및 효과성을 인식할 경우 이용의도가 형성되고, 실제 시스템 지속적인 활용으로 이어진다는 관점이다. 본 연구는 지식관리시스템 이용의도를 감소시키는 원인(기술스트레스)을 제시하고 완화 방향을 제시함으로써, 개인의 의도 향상 방안을 마련하고자 한다.

2.2 지식관리시스템 관련 기술스트레스

체계적인 지식관리를 위해 도입한 기술은 조직원에게 기존과는 다른 업무 표준 또는 기준을 요구하고, 개인의 추가적인 자원 투자를 통한 새롭게 도입한 기술에 대한 학습을 요구할 수 있다[11]. 개인의 기술적 환경이 스트레스를 일으키는 것을 기술스트레스라고 한다[10]. 기술스트레스(Techno-stress)는 개인이나 조직이 새로운 기술 도입 및 운영에 적응하지 못하는 상태에서 발견되는 심리적 불안감 등의 부정적 상황이 지속하는 현상을 의미한다[19]. 형성된 기술스트레스는 개인의 불균형을 가져오는데, 특히 불안과 같은 심리적 측면과 피로와 같은 육체적 측면까지 영향을 주어, 조직에 대한 불만 등을 발생시키는 등의 문제를 일으킨다[10]. Tarafdar et al.[2007]은 기술스트레스를 기술 과부하, 기술 침입, 기술 불안정, 기술 복잡성, 기술 불확실성과 같이 5개의 세

부 요인으로 구분하였으며[9], Jena[2015]는 통합적 단위의 단일화된 기술스트레스를 제시한 바 있다[20]. 특히 정보보안 기술과 같이 세분화된 기술의 경우 기술 도입으로 인한 업무적 모호성과 업무 복잡성이 스트레스를 일으켜 부정적 행동을 발현시키는 원천 요인으로 인지되고 있다[11]. 이에, 본 연구는 지식관리시스템에 대한 사용에 있어 발생 가능한 기술스트레스를 기술 과부하와 기술 복잡성을 적용한다. 기술 과부하(Techno Overload)는 기술 도입으로 인하여 직무의 변화, 업무적 행동의 변화, 보다 빠른 업무 수행에 대한 요구수준을 의미하며[9], 지식관리시스템 도입으로 인하여 기존 지식공유 방식 및 지식관리 행동의 변화를 일으킬 수 있을 것으로 판단한다. 기술 복잡성(Techno Complexity)은 높은 수준의 지식관리시스템으로 인하여 기술 사용에 어려움을 가지는 수준을 의미한다[9]. 지식관리시스템의 관점에서, 해당 시스템의 수준이 높을 경우, 사용자는 기술 이해에 어려움을 가질 수 있으므로 기술스트레스를 일으킬 수 있다.

기술 과부하, 복잡성과 같은 기술스트레스는 조직에 대한 불만을 형성시켜 조직이 요구하는 행동에 부정적 행동하는 경향이 높다. Trafadar et al.[2007]은 기술스트레스가 업무 스트레스를 높여, 성과에 부정적인 영향을 주는 것을 확인하였으며[9], Jena[2015]는 기술스트레스가 몰입을 감소시키고 부정적 행동을 높이는 것을 확인하였다[20]. 또한, 정보보안 분야에 기술스트레스의 부정적 효과를 제시한 Hwang & Cha[2018]는 난이도 높은 정보보안 기술에 의해 형성된 기술스트레스는 업무 스트레스를 형성시켜 조직 몰입을 감소시키고 조직이 요구하는 정보보안 행동에 부정적 영향을 준다고 하였다[11]. 즉, 지식관리시스템에 대한 기술적 적응 등의 문제로 발생할 수 있는 기술스트레스 요인은 개인의 시스템 이용의도에 부정적 영향을 줄 것으로 판단하며, 다음의 가설을 제시한다.

- H1. 지식관리시스템 기술 과부하는 지식관리시스템 이용의도에 음(-)의 영향을 준다.
- H2. 지식관리시스템 기술 복잡성은 지식관리시스템 이용의도에 음(-)의 영향을 준다.

2.3 진성 리더십

지속 가능 조직의 핵심은 리더십에 있다. 리더십(Leadership)은 조직 내 구성원에게 가치, 목표 등 방향성을 제시하고, 구성원 개인의 목표 달성, 조직의 성과 장

출에 기여 하는 리더가 보유한 역량을 의미한다[13]. 최근 조직의 사회 내 기여의 중요성이 부각 됨에 따라, 리더 또한 투명성, 도덕성 등 사회 및 구성원에게 바람직한 방향을 제시하고 실행에 옮기는 진성 리더십(Authentic Leadership)의 중요성이 강조되고 있다. 진성 리더십은 2000년대 초반 Luthans & Avolio[2003]를 중심으로 리더가 실천해야 할 덕목을 제시한 관점으로[12], 기업 투명성, 사회적 바람직한 영향 등에 대한 요구와 결합하여 중요성이 높아지고 있다[13]. 진성 리더십은 리더가 본인의 특성을 명확하게 이해하고, 문제에 대하여 투명하게 구성원과 공유함으로써, 도덕적인 관점을 포함하여 문제를 해결하는 행동 수준을 의미한다[21,22].

진성 리더십은 복합적인 관점의 행동 방향을 요구되 일관성을 보유하는 것을 강조하며, 세부적으로 4개의 세부 요인으로 구성된다[23]. 첫째, 자기인식(Self-awareness)이다. 자기인식은 자신의 행동 철학을 명료하게 인지하는가에 대한 수준이다. 둘째, 관계적 투명성(Rational Transparency)이다. 관계적 투명성은 리더 본인의 장, 단점을 인지하고, 주변 구성원들에게 투명하게 제시하여, 발생 문제를 함께 해결하고자 하는 수준이다. 셋째, 균형화된 정보처리(Balanced Processing of Information)이다. 균형화된 정보처리는 객관적이고 명료한 정보를 기반으로 문제를 해결하는 수준을 의미한다. 마지막으로, 내재화된 도덕적 관점(Internalized Moral Perspective)이다. 해당 요인은 리더가 도덕적, 윤리적으로 자신과 조직을 위해 행동하고 자기조절 하는 수준을 의미한다. 즉, 리더가 자신의 역량 및 수준을 명확하게 인식하고, 구성원들과 함께 객관적이며 사회적 관점에서 윤리적으로 행동할 때, 진성 리더십을 보유했다고 본다[21].

리더가 진성 리더십을 통해 조직을 운영할 경우, 구성원들은 리더의 행동이 투명하게 본인들을 인정하고, 객관적 행동을 기반으로 본인들을 평가하고, 사회적으로 문제가 없이 조직을 운영한다고 평가하는 경향을 보인다[12]. 이에 따라, 구성원에게 있어 진성 리더십에 대한 인지가 높아질수록, 개인은 공정한 조직 운영에 대한 믿음으로 본인의 목표, 가치를 달성하는데 도움이 될 것으로 판단하여, 조직에 대한 몰입 및 만족도를 높이고[13,23], 조직이 요구하는 특정 행동에 대한 긍정적인 태도 및 의도를 형성한다. 역으로, 진성 리더십은 조직 동일시 및 몰입 형성으로 개인의 업무적 스트레스 상황과 같은 부정적 동기를 감소시키는 역할을 한다[21,24]. 이에, 연구는 지식관리시스템 분야와 관련하여, 진성 리더십이 개인의 긍정적 의도를 형성시키고, 지식관리시스템 스트레스를 감

소시킬 것으로 판단하며, 가설을 제시한다.

- H3. 진성 리더십은 지식관리시스템 이용의도에 양(+)
의 영향을 준다.
- H4. 진성 리더십은 지식관리시스템 기술 과부하에 음
(-)의 영향을 준다.
- H5. 진성 리더십은 지식관리시스템 기술 복잡성에 음
(-)의 영향을 준다.

2.4 피드백

조직 내 직무는 개인의 육체 및 심리적 상황에 영향을 주는 중요한 조건이다. 특히, 직무 특성 이해 및 직무 역량 향상을 위한 조직 차원의 지원은 개인의 가치 및 목표 달성에서 조직 전체의 성과 달성에 영향을 준다[25]. 개인이 자신에게 주어진 직무에 대하여 이해하기 위해서는 피드백이 중요한 선행 조건이다. 피드백(Feedback)은 구성원이 자신에게 주어진 직무 수행 시 필요한 사전 조건, 행동 방법 등 직무 정보를 확보할 수 있도록 제공되는 정보의 수준을 의미한다[26]. 즉, 피드백은 개인이 조직으로부터 요구받은 직무 목표에 대하여 직무 수행 조건, 직무 수행 절차 및 결과 등과 같은 직무 특성을 파악할 수 있도록 돕는 직무 지원 요인이다.

직무 목표 및 성과 창출에 피드백이 중요한 선행 조건으로 인식되면서, 피드백 제공 시기, 방법 등에서 다양한 측면의 피드백이 제시되고 있다. 즉, 긍정과 부정, 행동과 결과의 차원으로 피드백을 분류하여 조직과 개인의 관계 내 행동의 변화를 제시한 연구[27], 개인과 팀, 그리고 집단 내 각각의 역량의 다면적 평가를 통한 행동 피드백을 제시한 360도 피드백 관련 연구[15], 조직 내 구성원에 대한 커뮤니케이션 활성화를 통한 행동 변화를 추구하는 관점에서 조직 또는 집단과 개인 간에 상호 교환적 정보 제공 및 협력 지원을 위한 상호 피드백을 강조한 연구[25] 등이 대표적이다. 본 연구는 지식관리시스템의 협력적 활용 관점에서 상호 피드백을 적용한다. 상호 피드백은 조직 내 교환관계에 있는 이해관계자 간 의견 및 정보를 제공하는 수준을 의미한다[25].

피드백 활동의 증가는 직무 및 기술 적용 행동 등에 대한 방법과 같은 선행 정보를 확보하도록 돕기 때문에, 개인의 행동 동기과 행동의도 간의 관계를 조절하는 역할을 한다. 특히, 피드백은 조직문화, 개인의 내재적 동기와 같은 긍정적 영향 원인을 강화하는 효과를 가지며[14], 조직이 도입한 기술로 인하여 개인에게 형성된 부정적 스트레스의 행동에 대한 부정적 영향을 완화시키는 효과를 가진다[28,29]. 본 연구는 지식관리시스템 스트레

스가 지식관리시스템 이용의도에 미치는 부정적 영향에 대하여, 피드백이 완화시킬 것으로 판단하며, 다음의 가설을 제시한다.

- H6a. 피드백은 지식관리시스템 기술 과부하와 지식관리시스템 이용의도 관계를 조절한다.
- H6b. 피드백은 지식관리시스템 기술 복잡성과 지식관리시스템 이용의도 관계를 조절한다.

3. 연구 방법

3.1 연구 모델

연구는 지식관리시스템 사용의도에 부정적 영향을 줄 수 있는 지식관리시스템 기술스트레스 요인을 제시하고, 기술스트레스 완화를 위한 조직 차원의 조건(진성 리더십, 피드백)을 제시한다. 연구 모델은 Fig. 1.과 같다.

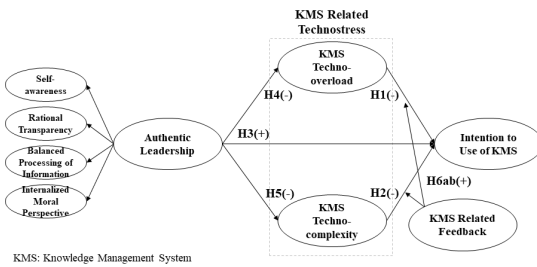


Fig. 1. Research Model

3.2 측정 도구 및 수집

연구 가설에 적용한 요인들은 조직 및 정보시스템 관련 선행연구에 적용된 요인을 반영하되, 지식관리시스템 특성을 반영하여 멀티 항목 중심의 측정 도구를 적용하였다. 이중 진성 리더십은 자기인식, 관계적 투명성, 균형 잡힌 정보처리, 그리고 내재화된 도덕적 관점 요인으로 구성된 2차 요인이며, 그 외 기술 과부하, 기술 복잡성, 이용의도, 그리고 피드백은 1차 요인이다. 모든 요인은 7점 리커트 척도를 반영하였다.

진성 리더십은 Neider와 Schriesheim[2011]의 연구를 적용하였다[23]. 진성 리더십의 세부 요인인 자기인식(Self-awareness)은 4개의 항목을 적용하되 신뢰성에 문제를 가진 4번째 항목은 제외하였다. 자기인식의 신뢰성은 0.852로 나타났으며, 설문 문항은 “조직의 대표는 자신이 가지고 있는 문제에 대한 개선 의견을 구하는 편임”, “조직의 대표는 자신의 능력을 명확하게 인식하고 있는 편임”, “조직의 대표는 자신의 약점과 강점을 잘 인

식하고 있는 편임”, “조직의 대표는 자신의 행동인 조직원에게 미치는 영향을 잘 인식하고 있음(제외)”으로 구성하였다. 관계적 투명성(Relational Transparency)은 4개 항목을 적용하였으며, 신뢰성은 0.925로 나타났다. 설문 문항은 “조직의 대표는 자신의 행동 이유를 제시하는 편임”, “조직의 대표는 자신의 실수에 대하여 명확하게 인정하는 편임”, “조직의 대표는 조직원들과 지식 및 정보를 공유하는 편임”, “조직의 대표는 공개적으로 본인 생각을 표현하는 편임”으로 구성하였다. 내재화된 도덕적 관점(Internalized Moral Perspective)은 4개 항목을 적용하였으며, 신뢰성은 0.942로 나타났다. 설문 문항은 “조직의 대표는 행동과 신념 간에 일치성을 가지고 있는 편임”, “조직의 대표는 믿음을 기반으로 행동을 결정하는 편임”, “조직의 대표는 믿음에 반하는 일을 하는 것을 싫어하는 편임”, “조직의 대표는 자신의 도덕에 따라 행동하는 편임”으로 구성하였다. 마지막으로, 균형잡힌 정보처리(Balanced Processing of Information)는 4개 항목을 적용하였으며, 신뢰성은 0.925로 나타났다. 설문 문항은 “조직의 대표는 자신의 신념에 반대되는 의견들을 확인하는 편임”, “조직의 대표는 결론을 얻기 전, 다른 측면의 의견을 잘 듣는 편임”, “조직의 대표는 데이터를 활용하여 의견을 결정하는 편임”, “조직의 대표는 구성원들이 반대 의견을 말하도록 제시하는 편임”으로 구성하였다.

기술 과부하(Techno Overload)는 Tarafdar et al.[2007]의 연구를 적용하였으며[9], 4개의 측정항목을 적용하되, 신뢰성에 문제를 가진 첫 번째 항목은 제외하였으며, 0.880의 신뢰성을 확보하였다. 설문항목은 “나는 지식관리 기술에 맞추어 일을 하도록 요구받음(제외)”, “나는 지식관리 기술 때문에, 기존에 처리하던 것보다 많은 작업을 요구받음”, “나는 지식관리 기술 때문에 업무 일정에 방해를 받음”, “나는 지식관리 기술 때문에, 나의 작업 습관을 변화하도록 요구받음”으로 구성하였다. 기술 복잡성(Techno Complexity)은 Tarafdar et al.[2007]의 연구를 적용하였으며[9], 3개의 측정항목을 적용하고 신뢰성은 0.874로 나타났다. 설문 문항은 “나는 새로운 지식관리 기술을 이해하고 사용하는데 시간이 필요함”, “나는 종종 지식관리 기술에 대하여 잘 알고 있는 다른 직원을 찾음”, “나는 종종 지식관리 기술에 대하여 이해하고 사용하기 어려운 복잡한 부분을 찾음”으로 구성하였다.

지식관리시스템 이용의도(Intention to Use)는 Arpaci et al.[2020]의 연구를 적용하였으며[8], 3개 측

정 항목에 대하여 0.921의 신뢰성을 확보하였다. 설문 문항은 “나는 앞으로 지식관리시스템을 지속적으로 사용할 것임”, “나는 앞으로 지식관리시스템으로 지식을 공유할 것으로 예측함”, “나는 앞으로 지식관리시스템을 자주 사용할 것으로 예측함”으로 구성하였다.

피드백(Feedback)은 Joshi[2009]의 연구를 적용하였으며[25], 4개 측정항목에 대하여 0.878의 신뢰성을 확보하였다. 설문 문항은 “조직은 자주 지식관리 업무에 대한 새로운 아이디어 관련 의견을 요청함”, “조직은 지식관리 업무 대한 요청에 신속하게 응답함”, “조직은 지식공유 등 관리적 활동에 대한 다양한 의견을 제공함”, “조직은 자주 지식관리 절차 개선에 대한 의견을 요청함”으로 구성하였다.

본 연구는 선행 요인이 지식관리시스템 이용의도에 미치는 외재적 영향을 통제하기 위하여 외재변수를 통제하고자 한다. 연구는 조직 내 개인들의 특성과 업무적 역할이 차이를 줄 수 있다고 판단하여, 개인 특성은 연령과 성별을 적용하고, 조직 특성은 산업과 직위를 반영하였다.

추가로, 도출된 설문 문항이 지식관리시스템 분야에 적절하게 구성되었는지 확인하기 위해, 경영학과 대학원 생이면서, 지식관리시스템을 도입한 조직의 근로자 5명에게 내용 타당성을 확인하고자 하였다. 결과적으로 연구는 선행연구의 설문 문항을 기반으로 도출한 항목에 대한 관련자의 이해성을 확보하였기 때문에, 내용타당성을 확보한 것으로 판단한다.

3.3 측정 도구 및 수집

연구 대상은 지식관리시스템을 적용하고 있는 조직 내

Table 1. Demographic Characteristics of Sample

Demographic Categories		Frequency	%
Industry	Manufacturing	149	35.7
	Service	268	64.3
Gender	Male	206	49.4
	Female	211	50.6
Current Position	Assistant manager	246	59.0
	Manager	89	21.3
	Director	73	17.5
	General manager	9	2.2
Age	< 30	81	19.4
	31~40	183	43.9
	41~50	115	27.6
	> 50	38	9.1
Total		417	100.0

근로자들을 대상으로 한다. 연구는 M리서치의 직장인 패널을 활용하여 온라인 설문을 진행하되, 지식관리시스템을 도입 및 정책적으로 활용하고 있는 직장인만 설문에 참여하도록 하였다. 특히, 설문의 목표와 통계적 활용 방향에 대하여 사전 공지 후, 설문에 참여한다고 응답한 직장인만 설문을 하였다. 설문은 2021년 5월에 실시하였으며, 417건의 표본을 확보하였다. 본 연구에 적용한 표본의 인구통계학적 특성은 Table 1과 같다.

4. 가설 검증

4.1 신뢰성 및 타당성 분석

연구에 적용한 요인 중 진성 리더십은 2차 요인이기 때문에, 진성 리더십의 세부 요인에 대하여 신뢰성 분석 후 문제가 없는 것으로 나타나, 진성 리더십(2차요인), 기술 과부하, 기술 복잡성, 이용의도, 피드백에 대한 SPSS 21.0의 탐색적 요인분석을 통해 신뢰성을 확인하고, 2차 확인적 요인분석을 통해 타당성을 확인하였다.

Table 2. Result for Construct Validity and Reliability

Construct	Item	Factor Loading	Cronbach's Alpha	CR	AVE
Authentic Leadership	SA	0.757	0.928	0.929	0.767
	RT	0.770			
	BPI	0.686			
	IMP	0.754			
Techno Overload	TO2	0.760	0.880	0.813	0.592
	TO3	0.728			
	TO4	0.763			
Techno Complexity	TC1	0.775	0.874	0.815	0.595
	TC2	0.764			
	TC3	0.702			
Intention to Use	IU1	0.793	0.921	0.870	0.691
	IU2	0.794			
	IU3	0.811			
Feedback	Feed1	0.837	0.878	0.889	0.666
	Feed2	0.826			
	Feed3	0.819			
	Feed4	0.784			

Note. a: Second Order Construct; SA(Self-awareness), RT(Relational Transparency), BPI(Balanced Processing of Information), IMP(Internalized Moral Perspective)

첫째, 신뢰성 분석 결과는 Table 2와 같다. 2차 요인인 진성 리더십의 크론바흐 알파는 0.928로 나타났으며, 그 외 요인들 또한 0.8 이상으로 나타나 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

둘째, 연구는 2차 확인적 요인분석을 실시하여 타당성 분석을 하였다. 해당 구조모델의 적합도는 $\chi^2/df =$

1.434, NFI = 0.959, CFI = 0.987, RMSEA = 0.032, GFI = 0.929, AGFI = 0.913로 나타나 구조방정식 적합성 요구사항보다 높은 것으로 나타나, 타당성 분석을 실시하였다. 타당성은 집중 타당성과 판별 타당성을 확인한다. AMOS 22.0에서 집중 타당성은 개념 신뢰도(CR)와 평균분산추출(AVE)을 추가로 도출해야 한다. 분석 결과는 개념 신뢰도 요구사항인 0.7과 평균분산추출 요구사항인 0.5보다 높은 것으로 나타나 집중 타당성을 확보한 것으로 나타났다[30].

이후, 연구는 요인 차별성을 확인하는 판별 타당성 분석을 하였다. 판별 타당성은 요인의 상관계수와 평균분산추출의 제곱근을 비교하되, 평균분산추출의 제곱근이 상관계수보다 클 경우 판별 타당성이 존재한다고 본다[30]. 분석 결과는 Table 3과 같으며 판별 타당성을 확보하였다. 다만, 요인 간의 상관관계가 다소 높은 것으로 나타나 다중공선성을 확인하였다. 다중공선성은 SPSS 21.0의 분산팽창지수(VIF)를 확인한다. 결과 변수인 이용의도에 대하여 요인별 분산팽창지수는 진성 리더십(2.614), 기술 과부하(2.827), 기술 복잡성(2.483), 그리고 피드백(1.864) 모두 다중공선성 요구사항인 10 이하인 것으로 나타났다.

Table 3. Result for Discriminant Validity

Constructs	1	2	3	4	5
Authentic Leadershipa	0.876b				
Techno Overload	-.713**	0.769b			
Techno Complexity	-.677**	.742**	0.771b		
Intention to Use	.711**	-.671**	-.629**	0.831b	
Feedback	.652**	-.599**	-.539**	.514**	0.816b

Note. **: $p < 0.01$
 a : Second Order Construct, b : the square root of the AVE

마지막으로, 연구는 동일방법편의 문제를 확인하였다. 해당 문제는 독립변수와 결과변수를 동일 시점에 확인하는 설문지 기법에 나타날 수 있는 것으로, 측정 시 오차가 발생할 수 있는 문제이다. 연구는 단일 비측정잠재방법 기법을 적용하였다[31]. 본 방법은 확인적 요인분석에 추가 요인을 적용한 구조모형을 제시하고, 전후 모형의 측정항목의 변화량을 측정하는 기법이다. 단일 요인을 추가하기 전 구조모형의 적합도는 $\chi^2/df = 1.434$, NFI = 0.959, CFI = 0.987, RMSEA = 0.032, GFI = 0.929, AGFI = 0.913로 나타났으며, 적용 후 구조모형의 적합도는 $\chi^2/df = 1.341$, NFI = 0.965, CFI = 0.991, RMSEA = 0.029, GFI = 0.939, AGFI = 0.919로 나타

났으며, 측정 항목의 변화량이 0.2 이하로 나타나, 동일 방법편의 우려는 낮은 것으로 파악되었다.

4.2 주효과 분석

연구는 조절 효과를 제외한 구조모형에 대한 주 효과 분석을 우선적으로 실시하였다. 주 효과 분석은 구조모형의 적합성 확인, 경로 분석(β), 그리고 결정 계수 분석(R^2)를 함께 실시한다. 첫째, 구조모형의 적합성을 확인한 결과, $\chi^2/df = 1.775$, NFI = 0.961, CFI = 0.983, RMSEA = 0.043, GFI = 0.949, 그리고 AGFI = 0.927로 나타났다. 전체적인 구조모형의 적합성을 판단하는 특성 상 문제가 없다고 판단하여 경로 분석(β)을 실시하였다. 경로 분석을 실시한 결과는 Table 4와 Fig. 2와 같다.

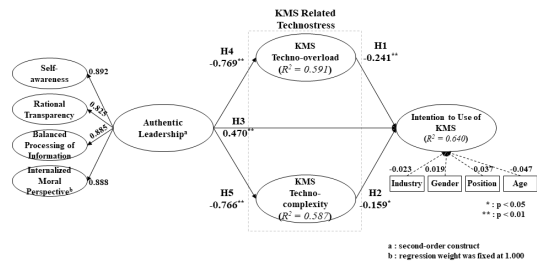


Fig. 2. Results of the Structural Model

Table 4. Summary of Hypothesis Tests

	Path	Coefficient	t-value	Results
H1	TO → IUK	-0.241	-3.77**	Support
H2	TC → IUK	-0.159	-2.52*	Support
H3	AL → IUK	0.470	5.62**	Support
H4	AL → TO	-0.769	-15.62**	Support
H5	AL → TC	-0.766	-15.06**	Support

** : $p < 0.01$
 AL(Authentic Leadership), TO(Techno-overload),
 TC(Techno-complexity), IUK(Intention to Use of KMS)

가설 1은 기술 과부하가 지식관리시스템 이용의도에 음(-)의 영향 관계에 있다는 것으로서, 검증 결과는 유의하였다(H1: $\beta = -0.245$, $p < 0.01$). 가설 2는 기술 복잡성이 지식관리시스템 이용의도에 음(-)의 영향 관계에 있다는 것으로서, 검증 결과는 유의하였다(H2: $\beta = -0.162$, $p < 0.05$). 가설 3은 진성 리더십이 지식관리시스템 이용의도에 양(+)의 영향 관계에 있다는 것으로서, 검증 결과는 유의하였다(H3: $\beta = 0.463$, $p < 0.01$). 가설 4는 진성 리더십이 기술 과부하에 음(-)의 영향 관계에 있다는 것으로서, 검증 결과는 유의하였다(H4: $\beta = -0.769$, $p < 0.01$). 가설 5는 진성 리더십이 기술 복잡성

에 음(-)의 영향 관계에 있다는 것으로서, 검증 결과는 유의하였다(H5: $\beta = -0.766, p < 0.01$).

마지막으로, 본 연구는 독립요인들의 영향력인 결정계수(R^2)를 확인하였다. 지식관리시스템 이용의도는 기술 과부하, 기술 복잡성, 그리고 진성 리더십을 통해 63.8%의 영향을 받는 것으로 나타났으며, 기술 과부하는 진성 리더십을 통해 59.1%를 기술 복잡성은 진성 리더십을 통해 58.7%의 영향을 받는 것으로 나타났다.

4.3 매개 효과 분석

본 연구는 진성 리더십과 지식관리시스템 이용의도 간의 관계를 지식관리시스템 관련 기술스트레스가 매개 효과를 가지는지 추가로 확인한다. 구조방정식모델링을 통한 매개 효과 분석 기법은 붓스트래핑을 적용하여 매개 효과를 확인하는 Hoxley and Kenny[1999]의 방법을 적용한다[33]. 해당 방법은 독립변수와 종속변수간의 관계성을 확인한 이후(step 1), 붓스트래핑을 반영한 매개 모델을 통해 간접효과를 확인하는 방법(step 2)이다.

Table 5. Summary of Mediating Effect Tests

		Path	Coefficient	t-value	Results
AL → TO → IUK	step1	AL → IUK	0.763	17.313**	Support (Partial Mediation)
		AL → IUK	-0.744	-15.031**	
	step2	AL → TO	-0.339	-5.487**	
		TO → IUK	0.511	8.367**	
		step2. Indirect Effect of AL = 0.261**			
AL → TC → IUK	step1	AL → IUK	0.763	17.313**	Support (Partial Mediation)
		AL → IUK	-0.741	-14.538**	
	step2	AL → TC	-0.291	-4.690**	
		TC → IUK	0.547	8.862**	
		step2. Indirect Effect of AL = 0.223**			

** : $p < 0.01$, * : $p < 0.05$
 AL(Authentic Leadership), TO(Techno-overload),
 TC(Techno-complexity), IUK(Intention to Use of KMS)

본 연구에선 붓스트래핑은 1,000, 신뢰도 95%를 적용하였으며, 결과는 Table 5와 같이, 진성 리더십과 지식관리시스템 이용의도 간의 관계를 기술 과부하와 기술 복잡성이 부분 매개하는 것을 확인하였다.

4.4 조절 효과 분석

연구는 피드백이 기술스트레스(기술 과부하, 기술 복잡성)과 이용의도 간의 관계를 조절한다는 조절 효과 관련 가설을 검증하였다. 분석에 적용한 모든 변수가 리커

트 척도로 구성되어 있으므로, 본 연구는 독립변수와 조절변수의 상호작용 항을 만들어, 구조방정식 모델링을 통해 조절 효과를 확인하였다. 상호작용 항은 독립변수와 조절변수의 모든 항을 연계하되, 비표준화 잔차를 구하는 방식인 직교화접근법을 적용하였다[32].

Table 6. Summary of Moderation Tests

		Path	Coefficient	t-value	Result
H6a		TO → IUK	-0.619	-10.955**	Support
		Feedback → IUK	0.165	3.293**	
		TO x Feedback → IUK	0.234	5.770**	
H6b		TC → IUK	-0.58	-10.226**	Support
		Feedback → IUK	0.197	3.952**	
		TC x Feedback → IUK	0.234	5.740**	

** : $p < 0.01$
 AL(Authentic Leadership), TO(Techno-overload),
 TC(Techno-complexity), IUK(Intention to Use of KMS)

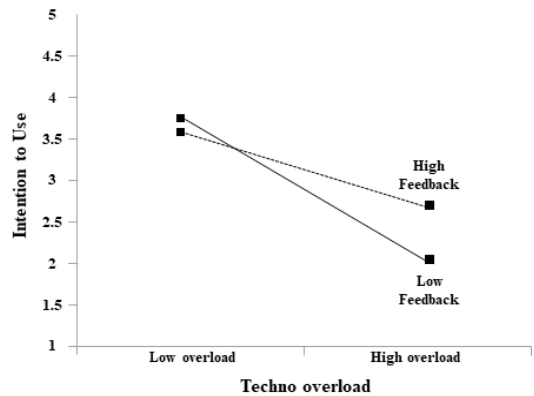


Fig. 3. Moderation Effect of Feedback (H6a)

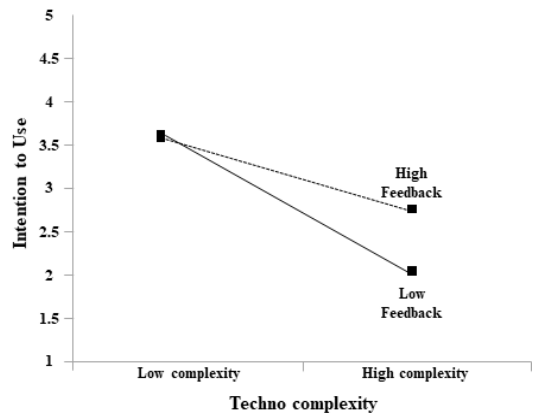


Fig. 4. Moderation Effect of Feedback (H6b)

Table 6은 조절 효과 검증 결과로서, 피드백이 기술 과부하와 기술 복잡성이 이용의도에 미치는 부정적 영향을 완화하는 것을 확인하였다. 피드백의 조절 효과 영향을 보다 명확하게 파악하기 위하여, 그래프로 표현하였다. 분석 결과는 Fig. 3, Fig. 4와 같으며, 기술 과부하와 기술 복잡성 모두 이용의도에 부정적 영향을 미치지만, 피드백이 높은 집단일수록 높은 기술 과부하와 높은 기술 복잡성의 부정적 영향을 완화하는 것으로 나타났다.

5. 결론

5.1 요약 및 논의

급변하는 조직 환경에서 지식관리는 조직의 지속 경영에 있어 핵심 요인으로 인식되고 있다. 조직은 조직 특성을 감안한 특화된 지식관리시스템을 도입함으로써, 개인 또는 개별 기기에 저장되어 있던 지식을 일원화함으로써, 지식 활용에 대한 효과를 높이기 위한 노력을 하고 있다. 본 연구는 지식관리시스템 관련 기술스트레스가 미치는 부정적 영향을 완화하는 관점에서 진성 리더십과 피드백을 적용하였으며, AMOS 22.0을 적용한 구조방정식모델링을 실행하여 요인 간의 관계를 명확하게 파악하고자 하였다.

연구 목적에 따른 가설 검증 결과는 다음의 학술적 의미를 가진다. 첫째, 본 연구는 기존 ICT 기술로 인한 스트레스 원인을 설명한 기술스트레스 이론을 지식관리시스템 분야에 적용하여, 지식관리시스템 도입 시 조직원에게 반응할 수 있는 스트레스 조건을 제시하고, 지식관리시스템 이용의도에 부정적 영향을 주는 것을 확인하였다. 즉, 지식관리시스템 관련 선행연구는 해당 기술 수용 조건 또는 성공요인을 제시함으로써, 기술 활용 증대 방향을 중점적으로 제시해왔다. 하지만, 본 연구는 지식의 범위가 콘텐츠 분야까지 확장되고, 조직 특성화된 시스템으로 변화되고 있는 현시점, 기술스트레스에 의한 부정적 원인이 발생할 수 있을 것으로 판단하고, 가설 검증을 하였다. 즉, 학술적 관점에서 기술스트레스가 지식관리시스템 이용의도에 영향을 주는 선행 요인임을 확인한 측면에서 선행연구로서 시사점을 가진다.

둘째, 본 연구는 리더십 이론 중 최근 중요도가 높아진 진성 리더십을 지식관리시스템 활용 분야에 적용하였다. 진성 리더십 관련 선행연구는 대부분 조직 문화 또는 분위기 향상을 통해, 개인의 업무적 스트레스 감소 및 만족도 향상 관점에서 연구를 진행해왔다. 본 연구는 진성

리더십이 스트레스 완화를 위한 선행 조건임을 적용하여, 지식관리시스템에 대한 기술스트레스 완화를 위한 선행 요인임을 확인하였다. 즉, 학술적 관점에서 진성 리더십이 지식관리시스템 사용자 관점에서 발생 가능한 스트레스를 완화하는 요인임을 확인한 측면에서 선행연구로서 시사점을 가진다.

셋째, 본 연구는 피드백이 개인에게 형성된 기술스트레스가 의도에 미치는 부정적 영향을 완화시킬 것으로 보고 조절효과를 확인하였다. 피드백 관련 선행연구는 개인의 업무적 특성과 관련된 연구에 집중되어 있었는데, 본 연구는 기술스트레스 완화 매커니즘을 활용하여 피드백을 적용하였다. 즉, 학술적 관점에서 피드백이 지식관리시스템 기술스트레스의 부정적 영향을 완화시키는 요인임을 제시한 관점에서 시사점을 가진다.

연구 결과는 조직 전략 수립 관점에서 다음의 실제적 의미를 가진다. 첫째, 연구는 지식관리시스템 도입 시 고려해야 할 개인의 스트레스를 인식할 필요성을 제시하였다. 즉, 조직이 도입한 엄격하고 높은 수준의 기술은 단순히 개인의 활용에 긍정적 영향을 주는 것이 아닌, 기술 이해를 위한 자원 투입 및 기술로 인한 추가적인 업무 등으로 기술스트레스를 발생할 수 있으며, 지식관리시스템 또한 유사하게 발생할 수 있음을 확인하였으며, 기술스트레스가 발생 시 개인의 행동이 부정적 측면으로 변화할 가능성이 있음을 확인하였다. 따라서, 연구 결과는 실무적으로 조직의 지식관리시스템 적용에 있어, 개인들의 업무적 변화를 최소화하고, 사전 기술 역량을 확보할 수 있도록 유도 기간을 제공하는 등의 활동 전략을 수립하는 것이 필요함을 제시한다.

둘째, 연구는 조직 구성원의 롤 모델 개념인 진성 리더십이 기술스트레스를 완화하기 때문에, 리더십을 보다 강화시키는 것의 필요성을 제시하였다. 조직의 리더가 객관적이고 투명하고, 도덕적으로 조직을 운영한다는 인식이 형성될 경우, 조직원은 조직 행동에 대한 믿음을 형성하기 때문에, 몰입 및 만족을 높일 수 있다. 더불어, 리더십으로부터 동일한 가치를 형성하였기 때문에, 조직이 요구하는 특정 행동이 자신에게 도움이 된다고 믿어 지식관리시스템 활용 시 발생할 스트레스를 감소시킬 수 있다. 따라서, 연구 결과는 실무적으로 조직 차원에서 리더가 보유한 진성 리더십을 조직원들이 받아들일 수 있는 전략을 수립하는 것이 필요함을 제시한다.

셋째, 연구는 피드백이 기술스트레스의 부정적 영향을 조절함을 증명하였기 때문에, 지식관리시스템 활용 방법, 결과 등에 대한 상시적인 피드백을 제공하는 것의 필요

성을 제시하였다. 즉, 조직 차원에서 지식관리시스템 관련 행동 정보, 방법, 그리고 예상되는 결과까지 명료하게 관련 정보를 제공하고 변화에 대한 의견을 받아들인다면 형성된 기술스트레스에 의한 부정적 행동의도를 감소시킬 수 있음을 의미한다. 따라서, 연구 결과는 실무적으로 조직 차원에서 피드백 활동 증가를 위한 전략적 고려와 이행이 필요함을 제시한다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구

본 연구는 지식관리시스템 이용을 감소시키는 원인과 완화 방향을 제시하였다는 시사점을 가지나, 다음의 연구적 한계를 가진다. 첫째, 연구는 지식관리시스템을 도입한 조직의 근로자를 대상으로 독립변수와 종속변수가 동일한 시점에 설문을 측정하였다. 비록 연구는 적지만 동일방법편의 문제가 있을 수 있고, 리더와 조직 행동에 대하여 개인 차원의 인식을 측정하였다는 측면에서 한계를 가진다. 따라서, 향후 연구에서는 리더, 조직 행동 요인을 개별적으로 측정하여, 보다 명밀한 시사점을 제시할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 연구 대상을 해당 시스템 활용자로 한정하였으나, 일반적으로 조직 특성(문화, 분위기 등)에 따라 구성원들의 행동은 바뀔 수 있다[34]. 예를 들어, 집단주의-개인주의 조직 특성 등은 개인의 행동 변화에 영향을 줄 수 있다. 따라서, 향후 조직의 특성을 세분화하여 지식관리시스템 활용성 확대 방안을 연구한다면, 면밀한 조직 실무 반영 방안을 제시할 수 있을 것이다. 셋째, 본 연구는 진성 리더십의 세부 요인을 2차요인으로 묶어서 리더의 전체적인 진성 리더십의 영향을 확인하고자 하였다. 진성 리더십의 세부 요인은 그 의미들이 상이하기 때문에, 향후 연구에서 개별 요인의 영향 관계를 확인한다면, 진성 리더십 중 우선적 고려할 조건을 제언할 수 있을 것으로 판단한다.

REFERENCES

- [1] 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.
- [2] I. Han & K. Park. (2011). Effects of System and Knowledge Quality, Organizational Support and Individual Traits on Knowledge Management System (KMS) Success in Research Organizations. *The Journal of the Korea Contents Association*, 11(11), 364-377. DOI: 10.5392/JKCA.2011.11.11.364.
- [3] Research and Markets. (2018). *Knowledge Management Market by Offering: by Organization Size: Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecast, 2016 - 2025*, <https://www.researchandmarkets.com>.
- [4] H. S. Tooranloo, A. S. Ayatollah & S. Albohobish. (2018). Evaluating Knowledge Management Failure Factors Using Intuitionistic Fuzzy FMEA Approach. *Knowledge and Information Systems*, 57(1), 183-205. DOI: 10.1007/s10115-018-1172-3.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] 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.
- [8] I. Arpaci, 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.
- [9] M. Tarafdar, Q. Tu, B. S. Ragu-Nathan & T. S. Ragu-Nathan. (2007). The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328. DOI: 10.2753/MIS0742-1222240109.
- [10] T. S. Ragu-Nathan, M. Tarafdar, B. S. Ragu-Nathan & Q. Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433. DOI: 10.1287/isre.1070.0165.
- [11] I. Hwang & O. Cha. (2018). Examining Technostress Creators and Role Stress as Potential Threats to Employees' Information Security Compliance. *Computers in Human Behavior*, 81, 282-293. DOI : 10.1016/j.chb.2017.12.022.
- [12] F. Luthans & B. J. Avolio. (2003). *Authentic Leadership: A Positive Developmental Approach*, K.S. Cameron, J.E. Dutton, R.E. Quinn (Eds.), Positive Organizational Scholarship, Barrett-Koehler, San Francisco (2003), 241-261.
- [13] H. Leroy, M. E. Palanski & T. Simons. (2012). Authentic Leadership and Behavioral Integrity as Drivers of Follower Commitment and Performance. *Journal of Business Ethics*, 107(3), 255-264.

- DOI: 10.1007/s10551-011-1036-1.
- [14] J. Lee & W. Kwak. (2015). The Moderating Role of Organizational Feedback in the Relationship between Employee's Intrinsic Motivation and Organizational Commitment. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(5), 165-173.
- [15] S. Karkoulian, G. Assaker & R. Hallak. (2016). An Empirical Study of 360-Degree Feedback, Organizational Justice, and Firm Sustainability. *Journal of Business Research*, 69(5), 1862-1867. DOI: 10.1016/j.jbusres.2015.10.070.
- [16] 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.
- [17] T. Jung, H. Jung & K. Choi. (2009). An Exploratory Study of the Development of a Performance Measurement Model for Knowledge Management for use by Government Sponsored Research Institutes. *Journal of Digital Convergence*, 7(3), 61-74.
- [18] S. Lee & S. Yi (2018). A Study on Influence of Knowledge Information Factors and Management Factors of the KMS on Business Performance: Moderating Effect of Evaluation and Compensation. *Journal of Digital Convergence*, 16(6), 63-73. DOI: 10.14400/JDC.2018.16.6.063
- [19] A. M. Fuglseth & Ø. Sørøbø. (2014). The Effects of Technostress within the Context of Employee Use of ICT. *Computers in Human Behavior*, 40, 161-170. DOI: 10.1016/j.chb.2014.07.040.
- [20] R. K. Jena. (2015). Technostress in ICT Enabled Collaborative Learning Environment: An Empirical Study among Indian Academician. *Computers in Human Behavior*, 51, 1116-1123. DOI: 10.1016/j.chb.2015.03.020.
- [21] F. Rahimnia & M. S. Sharifirad. (2015). Authentic Leadership and Employee Well-being: The Mediating Role of Attachment Insecurity. *Journal of Business Ethics*, 132(2), 363-377. DOI: 10.1007/s10551-014-2318-1.
- [22] J. Tak, J. Seo & T. Roh. (2019). Leader's Authentic Leadership and Follower's Project Performance. *Journal of Digital Convergence*, 17(6), 105-112. DOI: 10.14400/JDC.2019.17.6.105.
- [23] L. L. Neider & C. A. Schriesheim. (2011). The Authentic Leadership Inventory (ALI): Development and Empirical Tests. *The Leadership Quarterly*, 22(6), 1146-1164. DOI: 10.1016/j.leaqua.2011.09.008.
- [24] M. Weiss, S. Razinskas, J. Backmann & M. Hoegl. (2018). Authentic Leadership and Leaders' Mental Well-being: An Experience Sampling Study. *The Leadership Quarterly*, 29(2), 309-321. DOI: 10.1016/j.leaqua.2017.05.007.
- [25] A. W. Joshi. (2009). Continuous Supplier Performance Improvement: Effects of Collaborative Communication and Control. *Journal of Marketing*, 73(1), 133-150. DOI: 10.1509/jmkg.73.1.133.
- [26] L. A. Steelman & K. A. Rutkowski. (2004). Moderators of Employee Reactions to Negative Feedback. *Journal of Managerial Psychology*, 19(1), 6-18. DOI: 10.1108/02683940410520637.
- [27] B. J. Jaworski & A. K. Kohli. (1991). Supervisory Feedback: Alternative Types and their Impact on Salespeople's Performance and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 28(2), 190-201. DOI: 10.1177/00222479102800206.
- [28] M. C. Andrews & K. M. Kacmar. (2001). Confirmation and Extension of the Sources of Feedback Scale in Service-Based Organizations. *The Journal of Business Communication*, 38(2), 206-226. DOI : 10.1177/002194360103800204.
- [29] A. H. .Hon, W. W. Chan & L. Lu. (2013). Overcoming Work-Related Stress and Promoting Employee Creativity in Hotel Industry: The Role of Task Feedback from Supervisor. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 416-424. DOI : 10.1016/j.ijhm.2012.11.001.
- [30] 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.
- [31] 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.
- [32] G. C. Lin, Z. Wen, H. W. Marsh & H. S. Lin. (2010). Structural Equation Models of Latent Interactions: Clarification of Orthogonalizing and Double-mean-centering Strategies. *Structural Equation Modeling*, 17(3), 374-391. DOI : 10.1080/10705511.2010.488999.
- [33] R. H. Hoyle & D. A. Kenny. (1999). Sample Size, Reliability, and Tests of Statistical Mediation. *Statistical Strategies for Small Sample Research*, 1, 195-222.
- [34] S. Lee, K. Son, E. Kang & Y. Kim. (2014). A Study on the Influence of Empowering-Leadership to Creativity and Job attitude. *Journal of Digital Convergence*, 12(8), 85-99. DOI: 10.14400/JDC.2014.12.8.85.

황 인 호(Hwang, In Ho)

[중신화원]



- 2004년 8월 : 건국대학교 경영학과(경영학사)
- 2007년 6월 : 중앙대학교 경영학과(경영학석사)
- 2014년 2월 : 중앙대학교 경영학과(경영학박사)
- 2020년 9월 ~ 현재 : 국민대학교 교양

대학 조교수

- 관심분야 : IT 핵심성공요인, 디지털 콘텐츠, 정보보안 및 프
라이버시 분야 등
- E-Mail : hwanginho@kookmin.ac.kr