

IS 조직의 직무스트레스에 관한 연구

An empirical study on the Job Stress in IS Organization

서명지*

Seo, Myoung-Gee

이용희**

Lee, Ung-Hee

이선규***

Lee, Sun-Kyu

Abstract

The study has the three purposes; 1) to investigate the relationship between job stressors and perceived job stress, 2) to understand the effect of perceived job stress and job attitude (job satisfaction, job involvement), and 3) to examine the role of moderators such as social support and personality in the relationship between job stressors and perceived job stress in information system organizations.

1. 서 론

최근 기업조직이 지식정보시스템으로의 전환이 가속화되면서 정보시스템 조직에 종사하는 구성원들이 매우 많은 직무 스트레스를 받고 있으며, IS 직무 역시 스트레스를 많이 받는 직무가 되고 있다. 이로 인해 초래되는 기업의 간접비용과 직접비용이 매우 크며, 생산성과 경쟁력 감소의 주요 요인으로 작용하고 있다(James & Chee-sing, 2000). 그러나 이러한 중요성에도 불구하고 지금까지 IS 조직을 대상으로 한 연구는 거의 없으며, 있다고 하더라도 단편적이고 이론적으로 접근한 연구에 지나지 않는다. 따라서 본 연구는 IS 조직을 연구대상으로 하여 첫째, IS 조직에서 직무와 관련되는 직무 스트레스 유발요인을 파악하고, 둘째, 이러한 요인이 직무스트레스와 어떠한 관계가 있으며, 셋째, 직무스트레스가 조직의 성과와 관련되는 직무만족 및 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석·규명하는데 그 목적이 있다. 이의 연구분석결과를 토대로 IS 조직의 조직구성원들이 직무스트레스 적응을 위한 유연성과 조직유효성을 창출할 수 있는 새로운 직무스트레스 관리프로그램 개발과 인적자원전략수립 및 기업의 경쟁력 향상프로그램 개발을 위한 지침을 제공하고자 한다.

* 금오공과대학교 산업경영학과(gin224@kumoh.ac.kr)

** 금오공과대학교 지역산업경영연구소(coway@kumoh.ac.kr)

*** 금오공과대학교 산업경영학과 교수(sklee@kumoh.ac.kr)

2. 이론적 고찰

2.1 직무스트레스 개념

직무스트레스의 개념은 크게 세 가지로 분류할 수 있는데, 첫째, 인간 내부에서 일어나는 조건, 예를 들어, 조직의 조건에 근거를 둔 배고픔이나 성과 같은 추동 자극과 White(1959)가 말하는 원심성 추동(effectance drive)과 같은 신경학적 특성에서 야기되는 상태인 자극으로서의 스트레스 개념과 둘째, 환경에 대한 개인의 반응정도가 스트레스가 됨을 의미하는 반응으로서의 스트레스 개념, 마지막으로 개인과 환경간의 부적합한 정도가 반영되어 스트레스가 유발되는 자극-반응으로서의 스트레스개념으로 나누어질 수 있다.

2.2 직무스트레스 유발요인과 조절요인

직무스트레스 유발요인은 각 연구자들마다 차이가 있지만 역할행위자가 역할 요구의 기대나 그러한 기대를 수행하는 방법에 대한 불확실성을 지각한 상태라고 정의할 수 있는 역할모호성과 어떤 역할 행위자가 서로 상충된 둘 이상의 역할기대에 동시에 처해 있다고 지각하는 심리적 상태인 역할갈등, 그리고 역할행위자가 직무를 수행함에 있어 수행해야 할 과업의 양과 질에 비해 시간이 부족하다고 지각하는 상태인 역할과다로 분류되어진다. 또한 직무스트레스 조절요인은 의미하는 바와 같이 두 변수 사이의 관계를 더욱 상세하게 설명하는데 필요한 것으로 조절변수의 작용에 따라 두 변수간의 관계가 더욱 밀접해지기도 하고 반대로 더 약해지기도 한다. 직무스트레스의 조절요인은 인구통계학적 특성과 개인적 특성 및 사회적 지원으로 구분되어진다.

2.3 IS 조직의 직무스트레스에 관한 선행연구

관심사와 이론적 근거의 두 분야로 나누어진 James와 Chee-Sing(2000)의 스트레스 분류는 IS 조직의 포괄적인 직무스트레스 모델을 개발하는데 지침을 제공하고 있다. 또한, 스트레스 모델의 분석을 통하여 IS 조직 전문종업원의 직무스트레스 모델을 개발하는데 있어서 9가지의 고려할 사항을 제시했다. 하지만 스트레스 모델의 목적과 이전 연구자들이 분석하고자 했던 연구의도에 있어서의 차이 때문에 현재의 스트레스 모델은 IS 조직의 직무스트레스에 관한 이론적 틀에 포함되어질 수 있는 9가지의 핵심포인트를 통합하지 못하고 있다. Ivancevich 등(1983)에 의해 제안된 IS직무에 알맞게 개발되어진 직무스트레스 모델을 포함하는 스트레스 모델의 대부분은 조직 외적인 변수를 통합하지 못하고 있고 사회적 지원의 조절효과와 대처전략의 영향도 많은 연구자들이 제외한 부분이다. 또한 개인적 차이의 조절효과와 순차적으로 발생하는 스트레스에 중요한 역할을 하는 상황평가과정도 스트레스 모델에 거의 포함되지 않고 있다. IS 조직에 맞는 직무 스트레스 모델은 이러한 모든 변수를 통합하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

3. 실증연구설계

3.1 가설설정

본 연구는 앞서 살펴본 이론적 고찰을 토대로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1 직무스트레스 유발요인은 직무스트레스에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2 직무스트레스 지각정도는 사회적 지원과 개인의 성격유형에 따라 다르게 나타날 것이다.
- 가설 3 직무스트레스는 직무스트레스 결과요인(직무만족, 직무몰입)에 부의 영향을 미칠 것이다.

3.2 변수의 선정과 측정

본 연구에서는 직무스트레스 유발요인을 역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 자원부적합으로 규정한 Lee(2001)의 연구결과에 따라 역할모호성과 역할갈등은 Rizzo 등(1970)이 개발한 설문문항을 이용하였고, 역할과다는 Beehr 등(1976)이 사용한 설문문항으로 리커트 스타일의 5점 척도를 이용하였다. 또한, 자원 부적합은 개인이 직무를 수행함에 있어 동료나 상사로부터의 작업과 관련된 정보의 지원이나 도구와 장비 같은 물질적 지원이 거의 없는 상태로 정의하고 Lee(2001)가 사용한 설문문항으로 리커트 스타일의 5점 척도를 이용하였다.

직무스트레스는 Parker와 Decotiis(1983)가 개발한 설문항목을 사용하였고, 직무스트레스 결과요인에 속하는 직무만족은 Brayfield와 Rothi(1951)가 개발한 설문항목을, 그리고 직무몰입은 Mowday 등(1979)이 개발한 OCQ(Organizational Commitment Questionnaire)척도를 이용하여 리커트 스타일의 5점 척도로서 설문문항을 작성하였다.

3.3 측정변수의 신뢰성과 타당성

<표 1> 설문문항의 신뢰성

1. 스트레스 유발요인		
역할모호성	5	0.7867
역할갈등	5	0.6406
역할과다	6	0.7164
자원부적합	2	0.5726
2. 직무스트레스	13	0.7796
3. 성격유형	9	0.7194
4. 사회적 지원		
상사	5	0.7818
동료	5	0.8428
가족	4	0.8547
5. 직무만족	18	0.8534
6. 직무몰입	15	0.7840

<표 2> 스트레스 유발요인 설문항목의 요인분석 결과

설문항목	역할모호성	역할과다	역할갈등	자원부적합
명확한 직무	0.76740			
권한정도	0.76448			
명확한 목표	0.74475			
완수할 책임	0.69509			
적절한 시간배분	0.63954			
높은 목표		0.71971		
업무량 과다		0.69553		
동시에 많은 업무 담당		0.61749		
충분한 작업시간		0.61492		
충분한 휴식시간		0.52345		
높은 기대감		0.51611		
직무의 가치기준			0.74123	
불필요한 직무 수행			0.71631	
모순된 요구			0.58125	
직무할당			0.57387	
규정위반			0.44326	
물질적 재료 제공				0.82235
동료나 상사로부터의 지원				0.72903
EIGEN VALUE	2.86797	2.47028	2.27991	1.55129
분산설명비율	15.93%	13.72%	12.67%	8.62%

4. 실증분석 결과

4.1 가설 1 검증

<표 3>에서 보여지는 바와 같이 회귀에 의한 적합도를 나타내는 통계량으로 3가지 역할관련 요인(역할모호성, 역할갈등, 역할과다)과 자원부적합으로 구성된 독립변수와 종속변수인 직무스트레스간의 결정계수(R²)는 0.281로 종속변수의 전체 변동 중 약 28.1%가 회귀선에 의해 설명되고 있으며, 유의수준 0.001 수준에서 유의하게 영향을 미치는 변수는 역할모호성($\beta=0.143$, $T=2.284$, $P<0.001$)과 역할과다($\beta=0.394$, $T=7.204$, $P<0.001$)로 나타나 가설 1을 지지하고 있다.

<표 3> 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스간의 회귀분석 결과

변수	표준화된 추정치	T값	Prob > T
역할모호성	0.143019	2.824	0.0052
역할갈등	0.073516	1.387	0.1668
역할과다	0.394252	7.204	0.0001
자원부적합	-0.010267	-0.269	0.7880

4.2 가설 2 검증

가설 2는 직무스트레스의 지각정도가 사회적 지원의 정도와 개인의 성격유형에 따라 차이가 있다는 것이다. 이를 검증하기 위하여 T-test를 실시하였고 그 결과가 <표 4>와 <표 5>에 나타나 있다.

<표 4> 사회적 지원에 따른 직무스트레스 지각정도의 T-test 결과

구분		평균	표준편차	T값	Prob> T
사회적 지원 정도	저	2.823	0.4587	-0.2598	0.7990
	고	2.840	0.4417		

<표 5> 성격유형에 따른 직무스트레스의 T-test 결과

구분		평균	표준편차	T값	Prob> T
성격유형	A	2.965	0.4202	3.9801	0.0001
	B	2.726	0.4518		

<표 4>와 <표 5>에 나타나 있는 바와 같이 사회적 지원의 정도가 높고 낮음에 따른 직무스트레스 지각정도는 유의수준 0.05에서 유의하지 않아 가설이 기각되었고, 성격유형별 직무스트레스 지각정도는 유의수준 0.001에서 유의하게 나타나 가설이 채택되었다. 사회적 지원에 따른 직무스트레스 지각정도에 차이가 없다는 것은 IS 조직의 전문 종업원들은 그들의 직무 자체가 급격하게 변하는 기업환경에 적응해야 하므로 항상 작업에 대한 신속성과 정확성이 요구되기 때문에 상사나 동료, 그리고 가족의 지원이 있을지라도 그다지 영향을 받지 않는 것으로 볼 수 있다.

4.3 직무스트레스와 직무만족 및 직무몰입과의 회귀분석

가설 2는 직무스트레스가 직무스트레스 결과요인인 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 이에 대한 회귀분석 결과가 <표 6>과 <표 7>에 나타나 있다.

<표 6> 직무스트레스와 직무만족의 회귀분석 결과

변수	표준화된 추정치	T값	Prob > T
직무스트레스	-0.238	-3.983	0.0001

<표 6>에서 보여지는 바와 같이 직무스트레스와 직무만족 두 변수간의 결정계수(R^2)는 0.068로 종속변수인 직무만족의 전체 변동 중 약 6.8%가 회귀선에 의해 설명되고 있으며, 직무만족에 대해 직무스트레스가 유의수준 0.001에서 유의하게 부의 영향을 미치는 것을 알 수 있으며, 회귀계수가 -0.238로서 가설 3이 채택되었다.

<표 7> 직무스트레스와 직무몰입간의 회귀분석 결과

변수	표준화된 추정치	T값	Prob > T
직무스트레스	-0.127	-2.288	0.023

또한 <표 7>에서 보여지는 것처럼 직무스트레스와 직무몰입간의 결정계수(R^2)는 0.024로 종속변수인 직무몰입의 전체 변동 가운데 약 2.3%가 회귀선에 의해 설명되고 있으며, 직무몰입에 대해 직무스트레스가 유의수준 0.05에서 유의하게 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀계수는 -0.127로서 가설 3이 채택되었다.

5. 결 론

IS 조직의 구성원 218명을 대상으로 직무수행 중에 발생하는 직무스트레스유발요인과 직무스트레스의 관계, 직무스트레스와 직무만족 및 직무몰입과의 관계를 실증적으로 조사한 바에 의하면, James와 Chee-sing(2000)이 예측한대로 직무스트레스는 IS 조직의 생산성과 효율성을 떨어뜨린다고 할 수 있다. 즉, IS 조직에서 직무스트레스를 강하게 지각하는 종업원은 자신의 일과 조직에 대해 애착을 덜 느끼고 헌신적으로 노력하고자 하는 태도를 갖기 힘들다는 것이다. 또한, 직무스트레스 지각의 감소는 IS 조직의 직무스트레스 결과요인인 직무만족과 직무몰입에 긍정적인 영향을 미쳐 업무성과를 향상시키고 궁극적으로 조직의 유효성에도 크게 기여하게 됨을 알 수 있다. 이는 직무와 관련된 스트레스를 해결하지 않고서는 조직구성원 각 개인의 안정과 조직의 유효성은 기대할 수 없다는 사실이 IS 조직에도 적용됨을 의미한다.

참 고 문 헌

- [1] Ivancevich, J.M., Napier, H.A., and Wetherbe, J.C., "Occupational stress, attitudes and health problems in the information systems professional", *Communications of the ACM*, 26(10), pp.800-806, 1983.
- [2] James, Y.L. Thong and Chee-Sing Yap, "Information systems and occupational stress: atheoretical framework", *The International Journal of Management Science*, 28, pp.681-692, 2000.
- [3] Lee, S.K. and Lee, W.G., "Coping with job stress in industries: A cognitive approach", *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, Vol. 11(3), pp.255-268, 2001.
- [4] Parker, D.F. and Decottis, T.A., "Organizational Determinants of Job stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, pp.160-177, 1983.
- [5] White, R.W., "Strategies of adaptation: An attempt at systematic description", In G.V. Coelho, D.A. Hamburg, and J.E. Adamas(Eds.), *Coping and adaptation*, New York: Basic Books, 1959.