

전행적 BCP프로세스가 은행원의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구

정해원*, 김현수**

*SC제일은행, **국민대학교 경영대학

A Study on the Effect of Banker's Business Satisfaction through the BCP Process.

*Chung, Hae-Won, **Kim, Hyun-soo

*SCFB, **Kookmin University

E-mail : HaeWon.Chung@scfirstbank.com, hskim@kookmin.ac.kr

요약

본 연구의 목적은 지난 2004년에 공표된 바젤II 규정에 의거 각국 은행들에 대한 체계적인 위험관리가 강화되는 상황에서 최근 국내 S은행에서 은행권 최초로 기존의 DRP(Disaster Recovery Planning)차원을 넘어선 전행 차원의 BCP프로세스를 구축하게 되었다. 여타 은행들도 대형 재난 및 바젤II 규정등에 대비해 금명간 체계적인 BCP시스템을 갖추게 될 것인바, 이러한 BCP시스템의 구축에 따른 효과로 실제 재해 상황에서 이러한 시스템이 은행의 안정적인 업무수행을 보장하는데 그 주된 목적이 있겠지만, BCP 프로세스에 포함된 내용으로서 BIA(Business Impact Analysis)를 통한 RTO(Recovery Time Objectives), 그리고 BCP 프로세스의 추진으로 은행의 여러 이해관계자들에게 미치는 영향등을 고려해 은행원들의 평시 업무수행절차나 프로세스등의 개선등을 통해 은행원들의 직무만족도에 어느 정도 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

1. 서론

최근 국내 각 은행에서는 경영 도중에 발생할 지도 모르는 위기상황에서 그 피해를 최소화하고 은행업무의 연속성을 확보하기 위하여 DRP, 일반업무 조직, 비즈니스영역등 전행차원의 BCP프로세스가 2004년에 공표된 바젤II 규정 등에 힘입어 활발히 진행중이다. 지금까지 재해나 각종 사고에 대한 기업의 대응방식은 주로 사후적인 복구에만 초점을 맞추어 왔던 것이 사실이다. 하지만 이러한 방식으로는 기업에서 발생할 수 있는 여러 가지 재난과 사고 등에 효과적으로 대응할 수 없다. 그리하여 위기상황을 맞아 조직을 효과적으로 통제하고 피해를 최소화하여 기업을 위기상황에서 구해줄

수 있는 체계적인 프로세스, 즉 BCP가 필요한 것이다[이동렬,2005]. 따라서 본 연구의 목적은 각 은행에서 추진 또는 운영하고 있는 BCP 프로세스에 포함된 내용으로서 BIA를 통한 RTO, 그리고 BCP 프로세스의 추진으로 은행의 여러 이해관계자들에게 미치는 영향 등이 은행원들의 평시 업무 수행절차나 프로세스등의 개선 등을 통한 은행원의 직무만족도에 어느 정도 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 BCP 개념 연구

'BCP(Business Continuity Planning)'의 정의에 대한 국내의 표현을 보면 '사업연속성계획', '상시운영계획', '비즈니스 상시 운영

계획'등 다양하게 불린다[백승문,2005.2]. BCP는 관리적, 기술적, 물리적(환경적)인 요소에서 발생하는 사고 또는 비상사태로 인하여 사업상의 일부요소 또는 전체체계가 마비되어 원활한 사업지속에 장애가 발생하는 것에 대비하기 위하여 이를 사전에 분석하여 실제 재해 발생시 시스템의 복구, 데이터 복원 등과 같은 단순 복구 차원이 아닌 기업 비즈니스의 연속성을 보장할 수 있도록 하는 일련의 과정을 의미한다[김태중,2003]. BCP는 전반적인 위기관리를 기반으로 하여 재해복구(DR), 업무복구 및 재개(Business Recovery & Resumption), 비상계획(Contingency Planning) 등을 포함한다[이동렬,2005].

2.2.시스템 특성

시스템 특성은 정보를 처리하는 시스템 그 자체의 성능을 의미한다. 이는 정보시스템의 운용에 있어서 시스템이 어떻게 작동하는가와 관련이 있다[Bailey and Pearson, 1983; Srinivansan, 1985]. 시스템특성의 측정수단으로써 Bailey and Pearson[1983]의 측정도구가 많이 사용되는데 여기에서 접근성, 편의성, 안정성을 시스템 특성의 범주에 포함시켰다[서창교 외,2005].

2.3.정보 특성

정보는 업무에 활용됨으로써 그 가치가 발휘된다. 정보품질은 다양한 차원을 가질 뿐 아니라 정보사용자의 관점에서 측정되므로 매우 주관적인 특성을 가진다. 정보품질에 관한 실증적 측정을 위해 Bailey and Pearson[1983]이 제안한 것 중에서 완전성, 신뢰성,중요성을 정보특성으로 채택하였다[서창교 외,2005].

2.4.BCP 수준

Gartner가 정의한 BCP 방법에서 각각의 BCP를 평가하고 보완하기 위해서 추가적으로 성숙모델을 제시하고 있는 바, 그 목적은 BCP프로세스와 실적을 평가해서 경영자에게 기업의 BCP현황을 보여주고 필요한 사항을 언급해 주기 위한 것이다[김태

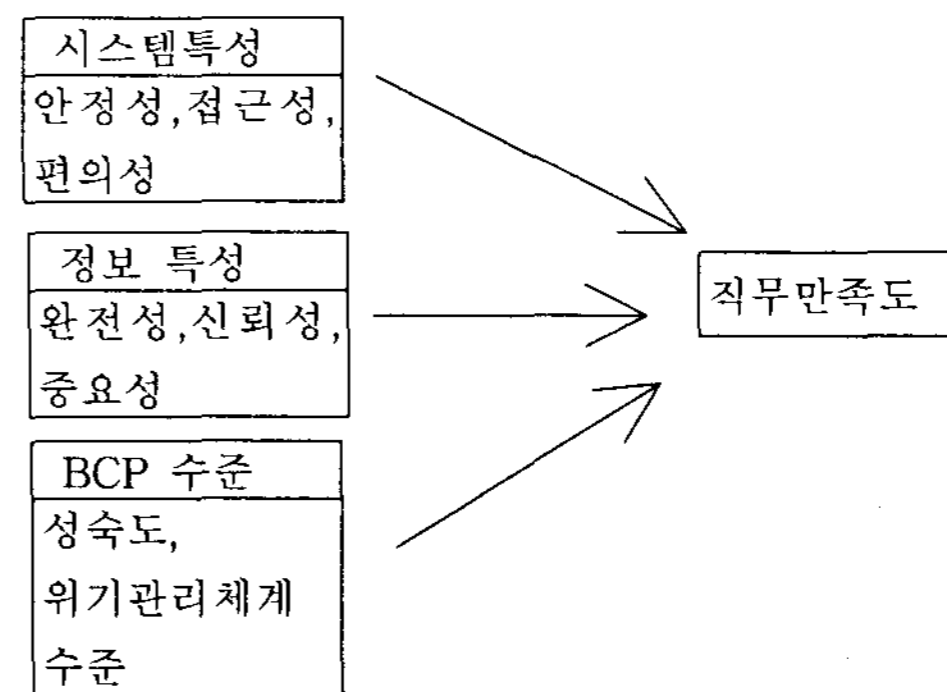
중,2003]. 또한 진행적 BCP 구축 현황을 파악하기 위한 변수로서 위기관리체계수준을 BCP수준의 측정항목으로 채택하였다.

2.5.직무만족도

Doll and Torkzad도[1989]는 실제로 정보시스템의 사용이 사용자의 행동과 업무의 성과에 긍정적인 영향을 주고 있음을 발견하였다[서창교 외,2005]. 여기에서 정보시스템을 BCP프로세스로 인식하여 직무만족도에 관한 설문항목을 구성하였다.

3. 연구 모형 및 가설 설정

본 연구의 목적인 진행차원의 BCP프로세스와 직무만족도간의 관계를 파악하기 위하여 2장의 이론적 배경 및 선행연구를 토대로 다음과 같은 연구모형을 구성하였다.



<그림 3-1> 연구모형

3.1 연구가설의 설정

이론적 배경 및 선행연구를 통해서 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

H1 : BCP 프로세스의 시스템적 특성(안정성, 접근성, 편의성)은 직무만족도에 유의적인 영향을 미친다.

H1a : 안정성은 직무만족도에 유의적인 영향을 미친다.

H1b : 접근성은 직무만족도에 유의적인 영향을 미친다.

H1c : 편의성은 직무만족도에 유의적인 영향을 미친다. 설을 별도로 설정하였다.

H2 : BCP 프로세스의 정보 특성(완전성, 신뢰성, 중요성)은 직무만족도에 유의적인 영향을 미친다.

H2a : 완전성은 직무만족도에 유의적인 영향을 미친다.

H2b : 신뢰성은 직원만족도에 유의적인 영향을 미친다.

H2c : 중요성은 직원만족도에 유의적인 영향을 미친다.

H3 : BCP 프로세스 수준(성숙도, 위기관리 체계수준)은 직원만족도에 유의적인 영향을 미친다.

H3a : 성숙도는 직무만족도에 유의적인 영향을 미친다.

H3b : 위기관리체계수준은 직무만족도에 유의적인 영향을 미친다.

3.2 연구변수의 조작적 정의 및 측정 항목

본 연구의 가설들을 검증하기 위한 연구변수는 제2장의 관련 문헌 연구를 기반으로 측정항목을 도출하였으며, 측정항목 전체를 요인 분석을 통하여 그룹으로 분리하고 그룹별로 측정 변수를 정의하는 것으로 도출하였다. 주요변수의 조작적 정의를 살펴보면 아래와 같다.

<표 3-1> 변수의 조작적 정의 및 측정항목

영역	연구 변수	조작적 정의	
독립 변수	시스템 특성	안정성	시스템이 안정적인 서비스를 제공하는 정도
		접근성	시스템에의 접근이 상시 가능한 정도
		편의성	시스템을 사용함에 있어서 어려움이나 장애가 있는 정도
	정보 특성	완전성	시스템내의 지식이 전사적으로 업무수행에 필요한 모든 내용을 포함하는 정도
		중요성	조직에 미치는 성과
		신뢰성	시스템내의 지식을 믿을 수 있는 정도

독립 변수	BCP 수준	성숙도	IT 중심의 비즈니스 중요도를 측정하기 위한 BC 측정 모델 단계
		중요성	전행차원의 위기관리체계를 파악하기 위한 BCP 프로세스 수행수준
종속 변수	직무만족도		BCP프로세스를 수행함으로써 얻게되는 직무만족도

4. 연구의 분석 및 결과

4.1 자료수집 및 표본 특성

설문자료는 독립변수 항목에 해당하는 시스템 특성, 정보 특성, BCP 수준 등에 관한 설문은 국내 18개 은행 BCP 기획담당자 위주로 진행하고, 종속변수 항목에 해당하는 직원만족도에 관한 설문은 담당 업무를 제한하지 않고 국내 각 은행에 종사하는 직원들을 대상으로 실시하였다.

<표 4-1> 설문 배포 및 회수율

구분	발송건수	회수건수	회수율
E-mail	319	50	15.67

4.2 자료분석 방법

자료의 통계처리는 SPSSWIN 12.0 통계패키지를 이용했고, 측정항목의 신뢰성과 타당성 검증을 위해 Cronbach's alpha값을 보고, 요인분석을 실시하였으며 측정항목의 신뢰성과 타당성을 검증한 후 BCP 프로세스의 성과요인을 분석하기 위해 상관분석 및 회귀분석을 실시하였다.

4.3 측정도구의 신뢰성 및 타당성분석

본 연구에서 사용된 측정도구인 설문지의 구성 항목들의 신뢰성을 검증하기 위하여 Cronbach' a 값을 산출하였다.

먼저 종속 변인의 측정 신뢰성을 보면, 직무 만족도의 구성 항목인 직무연관성은 cronbach' a값이 .887로 신뢰성이 매우 높은 것으로 나타나고 있다.

측정 도구별 내적 일치성을 평가하는 Cronbach's a값으로 독립 변인 측정 항목의 신뢰성을 보면, 전반적으로 시스템 특성을 측정하는 항목의 신뢰성은 큰 것으로 나타나고 있다. 정보 특성에서는 신뢰성의

cronbach' α값이 .485로 낮았으나 알파계수가 0.5 이상 정도이면 신뢰도가 높다고 할 수 있으므로[5] 비교적 무난하다고 여겨진다. 완성성 및 중요성의 cronbach' α값은 매우 높았다. BCP 수준을 나타내는 위기관리체계와 성속도는 각각 단일 항목으로 구성되어 별도로 cronbach' α값을 산출하지 않았다. 이들 독립변인 모두에 대한 cronbach' α값은 .750로 매우 높게 나타나 신뢰성의 신뢰도가 다소 낮으나 전반적으로 측정항목의 신뢰성은 높은 것으로 나타나고 있다.

<표 4-2> 측정 도구의 신뢰성 검증 결과

구분		문항수	Cronbach' α	
종속 변수	직무만족도	직무연관성	.887	
		효과성	.671	
		전체	.855	
독립 변수	시스템 특성	안정성	.561	
		접근성	.517	
		편의성	.782	
	정보 특성	완전성	.899	
		신뢰성	.485	
		중요성	.903	
	BCP 수준	위기관리체계	-	
		성속도	-	
	전체		19	.750

본 연구에서는 측정도구에 대한 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다.

<표 4-3> 독립변수의 타당성 검증 결과

구분	성분					
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6
거리위치	.230	.001	.885	.138	.153	.149
기술형태	.157	.143	-.047	.202	.836	-.113
구축목적	.618	.343	.172	.056	.516	.232
이동시간	.033	-.022	-.885	-.025	.184	-.198
훈련비율	.057	.598	-.528	-.159	.372	.335
모의실시	-.166	.085	.211	.870	.233	-.133
유지보수	.244	.002	-.072	.806	-.137	.400
대비충분	.808	.371	-.085	.158	-.086	-.171
내용포함	.800	.260	.287	-.018	-.259	-.165
포괄내용	.849	.183	.195	-.072	-.120	.254
업무관련	.456	.019	.075	.173	-.750	.035
업무제개	.066	.046	.237	.087	-.062	.845
외부검증	.838	-.053	.047	.098	.128	.161
변경주기	.039	.781	-.335	.309	.039	-.352
필요정도	.465	.667	.504	-.134	.040	.120
활용가치	.334	.818	.214	.052	.094	.170
관리수준	.616	-.005	-.260	-.385	.086	-.446
성속모델	.599	.479	-.081	-.345	.128	-.004
전체	4.548	2.702	2.603	1.956	1.941	1.646
% 분산	25.265	15.012	14.463	10.866	10.785	9.142
% 누적	25.265	40.277	54.74	65.606	76.391	85.534

독립변수에 대한 요인 분석의 결과 총 6개 요인으로 구분되고 있으며 이들 6개 요인의 총 설명력(분산비)은 85.534%로 나타나고 있다.

종속변수에 대한 요인 분석의 결과 총 2개 요인으로 구분되고 있으며 이들 2개 요인의 총 설명력(분산비)은 76.527%로 나타나고 있다.

<표 4-4> 종속변수의 타당성 검증 결과

구분	성분	
	요인1	요인2
업무중요	.872	.227
업무정리	.786	.287
능률향상	.350	.790
이미지	.859	.110
충성도	.412	.700
고용안정	.007	.962
전체	2.407	2.185
% 분산	40.115	36.412
% 누적	40.115	76.527

4.4 가설의 검증

앞서 설정한 가설을 상관 관계 분석과 회귀 분석을 통하여 검증하였다.

4.4.1. BCP 프로세스의 시스템적 특성과 직무 만족도간의 관계 (가설 1)

<표 4-5> BCP 프로세스의 시스템적 특성과 직무만족도간의 상관관계

	직무 만족도	직무 연관성	효과성	안정성	접근성	편의성
직무만족도	1.000					
직무연관성	.937**	1.000				
효과성	.923**	.730**	1.000			
안정성	.596**	.492**	.624**	1.000		
접근성	.383**	.344*	.370**	-.011	1.000	
편의성	-.328	-.102	-.509*	.520**	-.173	1.000

** p < 0.01, * : p < 0.05

직무 만족도의 결정 요인을 분석하기 위

해 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 4-6> 직무 만족도 결정 요인(BCP 프로세스의 시스템적 특성 차원)

종속변인	독립변인	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		B	표준 오차			
직무 만족도	(상수)	2.612	.340		7.679	.000
	안정성	.432	.066	.736	6.562	.000
	접근성	.266	.043	.608	6.254	.000
	편의성	-.387	.071	-.606	-5.437	.000

R²= .757 , F=28.047(.000)

4.4.2. BCP 프로세스의 정보 특성과 직무만족도간의 관계 (가설 2)

<표 4-7> BCP 프로세스의 정보 특성과 직무 만족도간의 상관관계

	직무 만족도	직무 연관성	효과성	완전성	신뢰성	중요성
직무만족도	1.000					
직무연관성	.937**	1.000				
효과성	.923**	.730**	1.000			
완전성	.685**	.674**	.596**	1.000		
신뢰성	.506**	.555**	.377**	.750**	1.000	
중요성	.800**	.807**	.675**	.674**	.614**	1.000

** p< 0.01, * : p< 0.05

직무 만족도의 결정 요인을 분석하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

<표 4-8> 직무 만족도 결정 요인(BCP 프로세스의 정보 특성 차원)

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		B	표준 오차			
직무만족도	(상수)	1.181	.560		2.109	.040
	완전성	.396	.142	.378	2.786	.008
	신뢰성	-.314	.221	-.180	-1.422	.162
	중요성	.507	.088	.656	5.780	.000

R²= .693 , F=34.542(.000)

4.4.3. BCP 프로세스 수준과 직원직무만족도간의 관계 (가설 3)

<표 4-9> BCP 프로세스 수준과 직무만족도간의 상관 관계

	직무만족도	직무연관성	효과성	위기관리체계	성숙도
직무만족도	1.000				
직무연관성	.937**	1.000			
효과성	.923**	.730**	1.000		
위기관리체계	.517**	.450**	.515**	1.000	
성숙도	.805**	.897**	.585**	.572**	1.000

** p< 0.01, * : p< 0.05

직무만족도의 결정 요인을 분석하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 4-10> 직무만족도 결정 요인(BCP 프로세스 수준 차원)

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		B	표준 오차			
직무만족도	(상수)	.945	.261		3.616	.001
	위기관리체계	.046	.057	.084	.799	.428
	성숙도	.693	.096	.757	7.214	.000

R²=.652 , F=44.070(.000)

5. 요약 및 결론

직무 만족도를 결정하는 요인으로 BCP 프로세스의 시스템적 특성 중 안정성과 접근성은 직무 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 편의성은 직무 만족도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 따라서 BCP 프로세스의 시스템적 특성(안정성, 접근성, 편의성)은 직무 만족도에 유의적인 영향을 미친다고 설정한 가설은 채택되었다고 할 수 있다.

직무 만족도를 결정하는 요인으로 BCP 프로세스의 시스템적 특성 중 완전성과 중요성만이 직무 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 따라서

BCP 프로세스의 정보 특성(완전성, 신뢰성, 중요성)은 직무 만족도에 유의적인 영향을 미친다고 설정한 가설은 부분적으로 채택되었다고 할 수 있다.

직무만족도를 결정하는 요인으로 BCP 프로세스 수준 중 성숙도만이 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 따라서 BCP 프로세스 수준(성숙도, 위기관리체계수준)은 직원 직무만족도에 유의적인 영향을 미친다고 설정한 가설은 부분적으로 채택되었다고 할 수 있다.

본 논문에서 밝힌 실증연구를 토대로 보면, BCP 프로세스 운영이 업무의 중요도를 측정하는데 도움이 되고, BCP 프로세스 운영이 업무를 체계적으로 정리하는데 도움이 되며, BCP 프로세스를 운영함으로써 은행의 업무능률 향상에 도움이 되는 것으로 나타났다. 프로세스의 수준이 거래 고객들의 은행 충성도에 영향을 미치지만 BCP 프로세스가 은행의 대외이미지 향상에 도움이 되며, 또한 BCP 프로세스의 안정적 운영이 은행원들의 고용 안정 의식에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나고 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 진행차원의 BCP 프로세스는 은행원의 직무만족도와 상당한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

본 논문의 한계점으로는 BCP의 중요성은 인식하면서도 진행차원의 BCP를 운영중인 은행이 아직은 소수인 바, 이를 경험하지 못한 상태에서 일부 은행원을 상대로 설문을 조사하여 BCP프로세스와 직원만족도간의 결과를 일반화하기에는 무리라고 보여진다.

따라서 향후에는 국내 제2,3금융권까지 모집단을 확대하고, BCP담당자 위주로 설문을 구하는 것이 의미있는 설문을 회수하는 것이 될 것으로 본다.

[참고문헌]

- [1] 이동렬, “비즈니스 연속계획을 이용한 재난복구시스템에 관한 연구”, 석사학위논문, 건국대학교, 2005
- [2] 서창교, 신성호, “지식관리시스템 성과에

영향을 미치는 요인”, 경영정보학연구, 제15권 제1호, 2005.3., pp.1-24.

[3] 백승문, 국내 금융권 재해복구시스템 구축의 문제분석 및 개선방안 연구-DRS와 BCP 실효성 분석의 관점으로, 석사학위논문, 가천의과대학교, 2005.2.

[4] 김태중, “보안영역에서의 BCP와 DRP 방법의 차이점과 선택에 대한 연구”, 석사학위논문, 한국과학기술원, 2003.

[5] 강병서, 김계수, “사회과학 통계분석”, SPSS 아카데미, 2005.

[6] Bailey, J.E. and Pearson, S.W., "Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction," *Management Science*, Vol. 29, No. 5, 1983, pp.530-545.

[6] Doll, W.J. and Torkzadeh, G., "Discrepancy model of end-user computing involvement," *Management Science*, Vol. 35, No. 10, 1989, pp. 1151-1171.

[8] Srinivansan, A., "Alternative Measures of Systems Effectiveness: Association and Implications," *Management Information Systems Quarterly*, Vol. 9, No. 3, 1985, pp.243-253.