

조직의 IT 도입 시 기술수용의지와 스트레스가 업무에 미치는 영향연구

강 소 라* · 김 유 정** · 전 방 지***

Effect of IT Acceptance Will and Stress on Task Performance

Sora Kang* · Yoojung Kim** · Bang Jee Chun***

Abstract

When an organization adopts new technology, performance through the technology is expected to be decided depending on attitudes of the members, in that technology produces performance only if the members zealously use it. Therefore, the members need to devote themselves to acquire and use the new technology. This attitude of members is called "IT acceptance will" (Ranarajan et al., 2005), and this research is to examine the effect of an individual's "IT acceptance will" on performance.

Thus, this research analyzes what increases IT acceptance will and what effect IT acceptance will has on stress due to uncertainty of an organization-job complexity and role conflict- through new IT adoption. This research conducted a survey from July to September in 2009, targeting employees of government offices and public institutions in Kyunggi and Kyungnam provinces. Then, a total of 370 was collected and the final 344 was selected for our research analysis.

As a result, this research found out that personal innovation and client orientation improved an individual's IT acceptance will, which improved performance through new IT adoption. However, the new IT adoption also increased job complexity and role conflict, but negative effects of stress on performance was not found as IT adoption will diminished the stress. Based on this result, this research discussed practical and academic implications and the limitations.

Keywords : IT Acceptance Will, Stress, Task Performance, Role Conflict, Job Complexity

논문접수일 : 2011년 10월 10일 논문게재확정일 : 2011년 12월 12일

* 제1저자, 호서대학교 디지털비즈니스학부 교수, e-mail : sorak@hoseo.edu

** 교신저자, 호서대학교 디지털비즈니스학부 교수, e-mail : faith@hoseo.edu

*** 공동저자, 호서대학교 디지털비즈니스학부 교수, e-mail : chunbj@hoseo.edu

1. 서 론

새로운 기술을 도입하고자 하는 조직에서는 조직구성원들이 새로운 기술에 대해 어떤 태도를 가지는가에 따라 도입하고자 하는 기술의 성과가 결정될 수 있을 것이다. 왜냐하면 기술은 결국 조직구성원들이 열심히 사용해야만 성과로 나타날 수 있기 때문이다. 이를 위해서 조직구성원들은 새로운 기술을 습득하고 사용하기 위해 육체적 혹은 정신적으로 노력을 기울여야 한다. 이를 기술수용의지[Ranarajan et al., 2005]라고 하는데, 이는 기술사용에 있어서 중요한 요소 중 하나로 여러 학문분야에서 논의되고 있다[Schmeck, 1988; Tulving and Thomson, 1973]. 지금까지의 연구에 따르면 기술수용의지는 구성원이 새로운 기술을 인식하고 기술사용으로 인해 발생하는 성과에 영향을 미칠 수 있는 것으로 보고된다[Brown and Peterson, 1994]. 기술수용의지는 기술을 이용하고 업무에 적용하는 과정에서 핵심적 요소를 이해하고, 그것을 어떻게 적용시킬 것인가와 밀접한 관계를 가진다. 즉, 새로운 IT를 도입하고자 하는 조직에서 IT 도입이라는 조직목표를 조직구성원들이 수동적으로 대처하는 것과 능동적으로 받아들이는 정도에 따라 그 성과를 달라질 것으로 예상된다.

목표설정 이론에 의하면 목표는 수용되고 몰입하는 사람들에게 적용되는 것이다. 오직 목표를 자기 것으로 받아들이는 사람들에게 있어서만 높은 성과로 인도하는 효과를 내게 된다[Locke and Latham, 1990]. 또한, 기대이론(expectancy theory)에 의하면 일정한 방식으로 행동하기 위한 선택은 그 선택된 행동이 가치 있는 성과를 가져오리라는 개인의 기대에 근거한 인지론적 접근방법이다[Erez and Kanter, 1983]. 새로운 IT 도입이라는 목표를 수용함으로써 얻는 기대가치는 그 목적을 달성함으로써 의사결정자에게 가치 있는

성과를 가져다주리라는 기대와 함수관계에 있다. 인간은 아직 얻지 못한 어떤 목표를 추구하기 때문에 현재의 행동에 영향을 주는 것은 목표에 대한 기대이며, 목표에 대한 기대와 그 목표의 가치가 개인에게 의미하는 바에 의해서 동기가 결정된다[Elliot and Dweck, 1988; Shunk, 1984; Locke and Latham, 1990].

그런데 이러한 새로운 IT 도입 목표는 가치 있는 성과를 가져다주리라는 기대와 함께 스트레스도 야기할 수 있다. 즉, 새로운 기술의 도입으로 구성원들이 처리해야 하는 정보의 양이 증가하고 기술과 정보를 업무과정에 통합하는 과정에서 발생하는 불확실성으로 인해 스트레스가 증가한다[Rangarajan et al., 2005]. 이렇게 발생한 스트레스는 개인의 정신건강을 위협하고, 개인성과 및 조직전체의 성과를 낮출 수 있다[Kim, 2006]. 그렇다면 새로운 IT 도입환경에서 성과를 높이기 위해서는 어떻게 해야 할 것인가? 본 연구의 목적은 바로 여기에 있다. 따라서 다음과 같은 연구문제를 보다 구체적으로 제시하고자 한다.

- 새로운 IT 도입 환경에서, 성과에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?
- 성과에 긍정적 영향을 미치는 요인인 기술수용의지는 성과에 부정적 영향 요인인 스트레스에 어떤 영향을 미칠 것인지?
- 이러한 기술수용의지와 스트레스를 야기시키는 요인들은 구체적으로 무엇인가? 등이다.

이러한 연구를 수행하기 위한 본 연구의 구성은 다음과 같다. 본 연구에 대한 이해를 돕기 위해 다음 절에서는 본 연구의 연구모형과 변수들 간의 인과관계에 대해서 가설을 수립한다. 그 다음 절에서는 실증분석을 위해서 연구표본 및 자료수집, 변수측정, 분석방법 등을 설명하고, 실증분석을 통하여 얻어진 연구결과를 제시한다. 마

지막 절에서는 본 연구의 주요연구결과 및 시사점 등에 대하여 토의한다.

2. 이론적 배경과 연구모형

본 연구에서는 새로운 기술을 도입하는 조직에서 조직구성원들의 기술수용의지와 스트레스가 성과에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 이때 기술수용의지를 유발시키는 요인으로는 기술과 과업에 대한 개인특성인 개인혁신성과 고객지향성의 중요성을 그리고 스트레스를 발생시키는 요인으로서 IT 도입으로 인해 발생하는 직무특성인 직무불확실성, 역할갈등을 제시하고자 한다. 이들 간의 관계를 보여주는 연구모형은 아래와 같다.

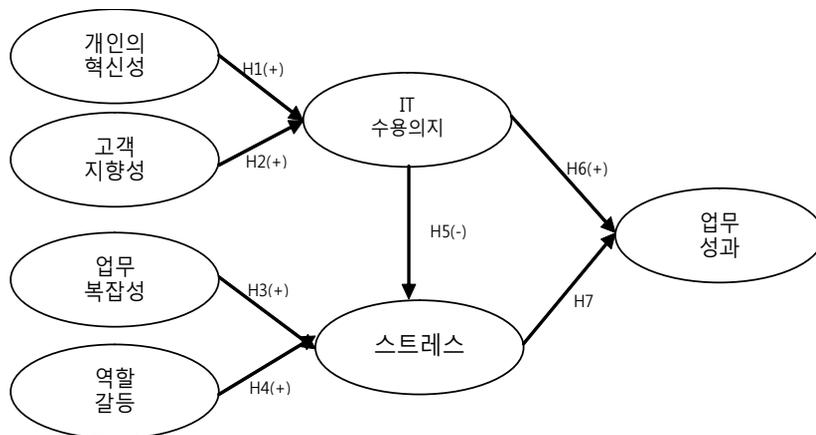
2.1 개인특성과 기술수용의지

개인혁신성은 조직구성원 개인이 자신이 부여 받은 직무를 수행하기 위해 적극적으로 자발적으로 해결책을 찾으며, 공식적으로 부여받은 직무 이외의 활동에 참가하여 개인의 역량을 키우는 성향이다[Frese et al., 1997]. 높은 개인 혁신성을 가지는 경우 변화하는 상황 속에서 적극적으로 문제를 해결하기 위해 노력하며 환경변화에

적극적으로 참여하게 된다[Frese and Fay, 2001]. 따라서 혁신성이 강한 사람은 새로운 기술을 사용하려고 하는 의도가 높으며[Agrawal and Prasad, 1998], 기술을 사용하기 위해 다양한 정보를 탐색할 가능성이 높게 나타나며 실제로 개인혁신성이 높은 경우 새로운 기술을 사용하는 것에 대해 유용성과 사용편의성을 높게 느낄 뿐만 아니라[Robinson et al., 2005], 개인 혁신성향이 강하게 나타날수록 조직내부에 혁신의 수용과 확산이 용이하게 나타난다[Piderit, 2000]. 따라서 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시하였다.

가설 1 : 개인의 혁신성은 IT 수용의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

고객지향성은 고객과의 상호작용 과정에서 서비스 제공자인 직원의 서비스 품질을 평가할 수 있는 중요한 요인으로[Daniel and Darby, 1997], 고객을 만족시키려는 종업원의 태도가 증가할수록 서비스 품질은 향상될 것이며, 조직구성원의 고객지향성이 높을수록 고객만족을 위해 노력하게 된다[Saxe and Weitz, 1982]. 따라서 업무 및 고객서비스 개선을 위한 IT 도입 환경에



〈그림 1〉 연구모형

서 조직구성원의 고객지향성이 높을수록 기술수용의지는 높아질 것으로 판단된다. 이를 가설로 제시하면 다음과 같다.

가설 2 : 고객지향성은 IT 수용의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 직무특성과 스트레스

직무스트레스는 연구자들에 의해 가장 많이 탐구되는 주제중의 하나로써 오랫동안 관심의 대상이 되어왔다[Greenhaus and Parasuraman, 1986]. 직무스트레스란 직무환경과 관련해서 발생된 스트레스를 의미하는 것으로, 직무스트레스가 높으면 직무만족이 저하되거나[Hendrix et al., 1985; Odeewohn and Petty, 1980], 혹은 직무불만족이 야기된다고 제시하고 있다[Brog and Riding, 1991; Smith and Bourke, 1992]. 또한 과도한 스트레스는 무관심, 체념 등을 유발하여 조직의 유효성을 저하시키는 역기능 작용을 한다고 제시되고 있다[Hall and Mansfield, 1971]. 최근 직무환경에서의 스트레스는 계속 증가하고 있으므로[Ivancevich and Matteson, 1994], 업무와 직무스트레스, 성과 간의 연구의 필요성은 더욱 대두되고 있다.

오늘날의 직무환경은 지식, 서비스 중심으로 변화하고 있으며 구성원들에게 요구되어지는 기술역시 훨씬 다양해지고 복잡해졌다[Rangarajan et al., 2005]. 이렇게 급증하는 기술과 지식의 증가로 인한 직무환경에서의 스트레스는 계속 증가하고 있다[Ivancevich and Matteson, 1994]. 끊임없는 기술의 발전은 새로운 기술을 습득하도록 구성원에게 보이지 않는 압력을 가하고 있으며, 이는 조직구성원들의 스트레스 요인이 되고 있다[Rangarajan et al., 2005]. 또한 새로운 기술을 받아들이지 못하는 사람들에게는 기술을 사용하는 사람과 비교하여 자신이 진부하거나, 낙

후된 사람으로 평가 받을 것만 같은 불안감과 함께 조직 내부에서 부정적인 평가를 받을 것에 대한 불안감을 유발시켜, 결국 스트레스를 증가시킬 것으로 판단된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 업무 복잡성은 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

역할갈등은 두 개 이상의 역할압력이 존재하는 경우 하나의 압력에 순응함으로써 다른 압력을 따르는 것이 불가능하게 되었을 때 발생하는 것이다[Kahn et al., 1964]. 새로운 기술을 도입하여 직무환경에 적용시키는 과정에서 조직구성원들은 역할갈등을 경험하게 된다. 즉, Rangarajan et al.[2005]에 의하면 기술을 도입하고 업무에 적용시키는 과정에서 그 기술을 어떻게 사용해야 하는가에 대한 불확실성으로 인해 기술적용의 타당성을 의심하는 역할갈등을 경험하게 된다. 그런데 이러한 역할갈등이 조직생활을 하는데 있어서 긴장감과 심리적 스트레스를 유발하는 중요한 요인으로 작용한다는 것이다[Frech and Caplan, 1970]. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4 : 역할 갈등은 스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 기술수용의지와 스트레스, 그리고 성과

기술수용의지는 새로운 기술을 습득하고 사용하기 위해 투자하는 육체적 혹은 정신적으로 노력을 말하는데[Rangarajan et al., 2005], 이러한 기술수용의지는 스트레스를 감소시킬 것으로 판단된다. Mayer et al.[1997]는 구성원의 참여의식이 높고 직무에 대한 몰입도가 높을수록 스트레스가 줄어들며, 특히 직업의식이 높을수록 스트

레스 완화효과가 있다고 주장한다. 따라서 새로운 IT를 도입해야 하는 환경에서 조직구성원들이 기술도입이라는 확고한 조직목표를 인식하고 이를 적극적으로 받아들이고자 새로운 기술방법을 습득, 활용하고자 열심히 노력하고자 한다면 스트레스를 감소시킬 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5 : IT 수용의지는 스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

기술수용의지는 기술사용 자체의 편의성 및 용이성을 결정하는 중요한 요소 중 하나로[Schmeck, 1988; Tulving and Thomson, 1973], 새로운 기술을 도입하고자 하는 조직에서 조직구성원들의 새로운 기술에 대해 기술수용의지는 기술사용으로 인해 발생하는 성과에 긍정적 영향을 미칠 수 있는 것으로 보고된다[Brown and Peterson, 1994]. 왜냐하면 기술수용의지는 기술을 이용하고 업무에 적용하는 과정에서 핵심적 요소를 이해하고, 그것을 어떻게 적용시킬 것인가와 밀접한 관계를 가지기 때문이다. 즉, 조직구성원들이 기술을 사용하고자 하는 적극적 태도를 가지고 시간과 노력을 투자한다면 기술사용으로 인한 긍정적 성과가 나타날 수밖에 없다. 따라서 다음의 가설을 제시하였다.

가설 6 : IT 수용의지는 업무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

앞에서 제시한 바와 같이 새로운 기술의 도입으로 구성원들이 처리해야 하는 정보의 양이 증가하고 기술과 정보를 업무과정에 통합하는 과정에서 발생하는 불확실성으로 인해 스트레스가 증가하고[Rangarajan et al., 2005], 이렇게 발생된 스트레스는 개인의 정신건강을 위협하고, 개인성과 및 조직전체의 성과를 낮출 수 있다[Kim, 2006]. 그러

나 조직구성원들의 기술수용의지가 높을 경우에는 스트레스가 성과에 미치는 부정적 영향은 상쇄될 것이다. 이상의 논의를 바탕으로 다음의 가설을 설정하였다.

가설 7 : 업무 복잡성과 역할 갈등으로 인한 스트레스는 업무성과에 부(-)의 영향을 미치지 않을 것이다.

3. 연구 방법론

3.1 변수와 조작적 정의

본 연구를 수행하기 위해 다음과 같은 7개 변수를 7점 척도로 측정하였다. 구체적인 내용은 아래와 같다.

첫째, 개인혁신성(personal innovation)은 신기술을 업무에 적용하여 사용하려고 하는 개인의 의향으로 정의되는데, 이는 기술을 사용하기 위한 정보를 수집하고, 기술의 유용성을 높이기 위한 개인의 노력 등을 의미한다. 이를 측정하기 위해 Papastathopoulou and Panagopoulos[2005]와 Robinson et al.[2005]에 의해 개발된 3개 문항을 사용하였다.

둘째, 고객지향성(client orientation)은 직원들이 그들의 고객을 만족시키기 위한 태도로, 서비스 품질을 결정하는 중요한 요인이다. 본 연구에서는 고객지향성을 공무원이 시민들의 민원을 처리하는 과정에서 보이는 태도로 정의하였으며, 이를 측정하기 위해 Saxe and Weitz[1982]에 의해 개발된 SOCO(Selling Orientation-Customer-Orientation)의 7가지의 척도를 참고하여, 공무원의 직무환경에 맞게 수정하여 측정하였다.

셋째, 기술수용의지(will of IT acceptance)는 새로 도입된 기술을 얼마나 업무과정에 통합할 것인가에 대한 개인적 의지로 정의되며, 이러한 기술수용의지가 높을수록 개인은 기술을 업무과

정에 통합하기 위해 많은 시간을 노력을 투자하게 된다. 기술수용의지를 측정하기 위해 Brown and Peterson[1994]에 의해 개발된 3개 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다.

넷째, 직무복잡성(job complexity)은 새로운 기술이 적용된 업무처리 방식의 도입으로 인해, 업무를 처리하는 과정에서 구성원들이 경험하는 직무에 대한 복잡성의 정도를 의미한다. 직무복잡성을 측정하기 위해 Mangos and Streele-Johnson[2001]에 의해 개발된 척도를 참고하여 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다.

다섯째, 역할갈등(role conflict)은 새로운 기술을 업무에 통합하고 어떻게 사용할 것인지에 대한 불확실성과 기술을 사용함으로써 인해 얻게 되는 효율성에 대한 불확실성으로 인해 경험하게 되는 정서로 정의된다. 즉, 새로운 기술의 사용자가 기술을 습득하는 과정에서 기존 업무 방법과의 충돌로 인해 발생하는 구성원들의 정서이다. 본 연구에서는 Singh[2000]에 의해 개발된 4개의 문항을 사용하여 측정하였다.

여섯째, 스트레스(stress)는 직무환경의 변화로 인해 발생하는 스트레스 요인으로 정의한다. 즉 개인이 소유하고 있는 자원을 활용하여 얻을 수 있는 성과보다 높은 성과가 기대됨으로 인해 개인이 원하지 않는 상황에 처했을 때 경험하게 되는 심리적 과정이다[Nyssen et al., 2003]. 이를 측정하기 위해 Cohen et al.[1983]의 연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다.

일곱째, 성과(performance)는 IT 도입 후의 개인의 업무성적을 의미한다. 이는 Goodhue and Thompson[1995]의 연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하여 측정하였다.

3.2 자료 수집 및 데이터의 특성

본 연구를 경기도와 경상남도 소재의 관공서의

공무원들을 대상으로 2009년 8월과 9월에 걸쳐 모두 370부의 설문지를 회수하였으며, 불성실하게 응답한 26부를 제외하고 최종 344부를 분석의 대상으로 삼았다.

분석대상은 62%의 남성과 38%의 여성으로 구성되었다. 연령으로는 36세부터 40세(27.4%)가 주류를 이루었으며, 그 다음으로 26세에서 30세(22.4%), 그리고 20세부터 25세(2.8%) 등으로 구성되었다. 근무기간은 5년 미만이 45.8%로 나타났다. 16년에서 20년 사이가 18.2%, 그리고 30년 이상이 1.6%로 나타났다.

4. 연구 분석결과

4.1 신뢰성과 타당성 분석

연구 분석을 위해 AMOS 16.0과 SPSS Statistics 17.0을 사용하였다. 먼저, 신뢰성과 타당성이 확보된 후에 가설검증을 실시하였다. 신뢰도와 타당성 검증결과는 아래 <표 1>과 같다. 먼저, 신뢰도 결과를 보면, 개인 혁신성($\alpha = .763$), 고객 지향성($\alpha = .876$), IT 수용의지($\alpha = .767$), 업무 복잡성($\alpha = .821$), 역할 갈등($\alpha = .608$), 스트레스($\alpha = .765$) 및 업무성과($\alpha = .885$) 등으로 나타나서, 각 변수들의 크로바하 알파 값이 0.6을 초과하여 신뢰성이 확보되었음을 알 수 있다.

다음으로, 타당성 분석결과를 보면, 각 변수에 해당하는 항목들의 요인값이 0.6 이상으로 나타나서, 수렴타당성(convergent validity)이 확보되었으며[Hair et al., 1998], 또한 적재된 요인값(factor loadings)이 다른 변수들에 적재된 값(cross-loading values)보다 크게 나타나서 판별타당성(discriminant validity)도 확보되었다[Chin, 1998].

<표 2>는 본 연구에서 사용된 변수들의 기술 통계량(평균, 표준편차)과 상관관계 분석결과를 제시하고 있다.

〈표 1〉 신뢰도 및 타당도 분석결과

| Variables | Factors | | | | | | | Cronbach Alpha |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| pi2 | .776 | .159 | .069 | .102 | .041 | -.097 | -.038 | .763 |
| pi3 | .790 | .130 | .137 | .015 | -.065 | -.103 | .253 | |
| pi4 | .750 | .197 | -.010 | .048 | .044 | -.023 | .260 | |
| co1 | .035 | .760 | -.028 | .075 | .095 | .032 | .193 | .876 |
| co2 | .033 | .797 | .028 | -.018 | .167 | -.034 | .198 | |
| co3 | .175 | .759 | .153 | .142 | -.054 | -.103 | .091 | |
| co4 | .072 | .817 | .182 | .106 | -.097 | -.069 | .068 | |
| co5 | .220 | .738 | .189 | .200 | -.063 | -.106 | .015 | |
| co6 | .155 | .592 | -.118 | .028 | -.180 | -.080 | .062 | |
| co7 | -.005 | .619 | -.026 | .040 | -.201 | -.066 | .298 | |
| ia1 | .006 | .123 | .757 | .148 | .196 | .100 | .151 | .767 |
| ia2 | .039 | .050 | .816 | .144 | .099 | .224 | .004 | |
| ia3 | .179 | .081 | .708 | .274 | -.019 | -.044 | .153 | |
| jc1 | -.026 | .130 | .129 | .827 | .141 | .031 | .025 | .821 |
| jc2 | -.041 | .096 | .134 | .817 | .013 | .053 | .113 | |
| jc3 | .175 | .086 | .115 | .752 | -.051 | .023 | .023 | |
| jc4 | .059 | .152 | .047 | .731 | .216 | .125 | .002 | |
| jc5 | .039 | -.037 | .147 | .571 | -.311 | .044 | -.166 | |
| rc1 | .046 | .088 | .134 | .207 | .565 | .170 | .224 | .608 |
| rc2 | -.003 | -.077 | -.047 | -.061 | .658 | .016 | .346 | |
| rc3 | .057 | -.098 | .150 | .167 | .624 | .169 | -.266 | |
| rc4 | -.064 | -.165 | .127 | -.119 | .543 | .158 | -.197 | |
| st1 | -.141 | .227 | .064 | .029 | .106 | .652 | .036 | .765 |
| st2 | .099 | -.081 | -.155 | -.049 | .304 | .570 | -.291 | |
| st3 | -.124 | -.002 | -.003 | .175 | -.040 | .758 | .039 | |
| st7 | -.019 | -.258 | -.015 | -.011 | .211 | .606 | -.027 | |
| st9 | -.012 | -.087 | .189 | .137 | .062 | .677 | .077 | |
| st10 | -.021 | -.287 | .186 | -.055 | .021 | .666 | -.164 | |
| pe1 | .202 | .225 | .118 | .098 | .076 | -.113 | .763 | .885 |
| pe2 | .165 | .229 | .085 | -.018 | .017 | -.033 | .858 | |
| pe3 | .120 | .287 | .124 | -.029 | -.011 | .041 | .822 | |

Note) 1. personal innovation : pi, client orientation : co, will of IT acceptance : ia, job complexity : jc, role conflict : rc, stress : st, performance : pe.

2. Extraction Method : Principal Component Analysis.

3. Rotation Method : Varimax with Kaiser Normalization.

4. a. Rotation converged in 7 iterations.

〈표 2〉 기술 통계량과 상관관계 분석결과

| 변수 | 평균 | 표준 편차 | 상관관계 | | | | | |
|------------|------|-------|---------|---------|--------|-------|--------|--------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. 개인 혁신성 | 4.23 | .93 | | | | | | |
| 2. 고객 지향성 | 4.79 | .84 | .351** | | | | | |
| 3. IT 수용의지 | 4.38 | .94 | .206** | .199** | | | | |
| 4. 업무복잡성 | 4.46 | .99 | .144** | .224** | .382** | | | |
| 5. 역할 갈등 | 3.85 | .78 | .000 | -.130* | .234** | .101 | | |
| 6. 스트레스 | 3.89 | .77 | -.172** | -.208** | .180** | .122* | .348** | |
| 7. 성과 | 4.83 | .98 | .389** | .453** | .256** | .082 | .051 | -.136* |

**p < 0.01, *p < 0.05.

4.2 가설 검증

본 연구의 가설을 검증하기 위해 구성개념들 간의 영향관계를 동시에 고려하여 검증하는 구조방정식 모형을 이용하였다. 구조방정식 모형의 적합도를 평가하기 위한 절대적 기준은 없고, Chi-square 통계량(CMIN)이 관찰 변수의 분포나 표본의 크기에 매우 민감하기 때문에 몇 개의 적합도 지수를 동시에 고려하여 평가하여야 한다[Etezadi-Amoli and Farhoomand, 1996]. 본 연구모형의 적합도 검증결과 전반적으로 모형의 적합도 지수가 어느 정도 적절한 수준을 충족시키므로 본 연구모형은 적합한 것으로 판단된다($\chi^2 = 1100.74$, $CMIN/DF = 2.463$, $p < .001$; $GFI = .831$, $AGFI = .80$, $CFI = .86$; $TLI = .85$; $RMSEA = .065(.060 \sim .070)$).

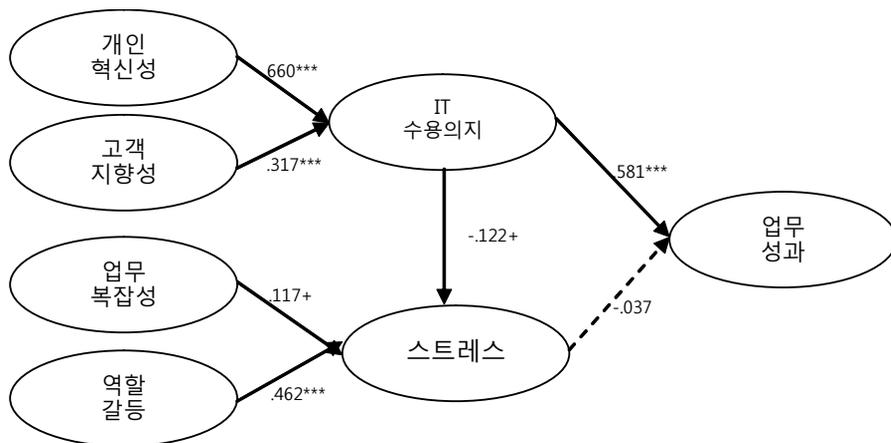
연구모형에서 제시된 가설의 분석결과를 보면, 개인의 혁신성과 고객지향성은 IT 수용의지에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 1($\beta = .660$, $p < .001$)과 가설 2($\beta = .317$, $p < .001$)가 지지되었다. 또한 업무 복잡성과 역할 갈등이 스트레스에 정의 영향을 미치는 것으로

나타나 가설 3($\beta = .117$, $p < .1$)과 가설 4($\beta = .462$, $p < .001$) 역시 지지되었다. 또한 IT 수용의지는 스트레스에 부의 영향을 미치고, 업무성과에는 정의 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 5($\beta = -.122$, $p < .1$)와 가설 6($\beta = .581$, $p < .001$)이 지지되었다. 마지막으로 업무 복잡성과 역할 갈등으로 인한 스트레스는 IT 수용의지 때문에 감소되어 업무성과에 부의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 7 역시 지지되었다.

이상의 가설 검증결과를 제시하면 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 가설의 검증 결과

| 가설 | 경로 | 결과 |
|------|------------------|----|
| 가설 1 | 개인 혁신성 → IT 수용의지 | 채택 |
| 가설 2 | 고객 지향성 → IT 수용의지 | 채택 |
| 가설 3 | 업무 복잡성 → 스트레스 | 채택 |
| 가설 4 | 역할 갈등 → 스트레스 | 채택 |
| 가설 5 | IT 수용의지 → 스트레스 | 채택 |
| 가설 6 | IT 수용의지 → 업무 성과 | 채택 |
| 가설 7 | 스트레스 → 업무 성과 | 채택 |



$\chi^2 = 1100.74$, $CMIN/DF = 2.463$, $p < .001$; $GFI = .831$, $AGFI = .80$, $CFI = .86$; $TLI = .85$; $RMSEA = 0.65$.
 $^+p < 0.1$; $^*p < 0.05$; $^{**}p < 0.01$; $^{***}p < 0.001$.

<그림 2> 연구 결과

5. 결론 및 시사점

본 연구는 목표설정이론과 스트레스 이론을 바탕으로 새로운 IT 도입 환경에서, 성과에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?, 성과에 긍정적 영향을 미치는 요인인 기술수용의지는 성과에 부정적 영향 요인인 스트레스에 어떤 영향을 미칠 것인지? 그리고 이러한 기술수용의지와 스트레스를 야기시키는 요인들은 구체적으로 무엇인가? 등에 대해 답하고자 하였다.

이에 본 연구에서는 새로운 기술을 도입하고자 하는 조직에서 개인의 성과에 미치는 영향을 개인특성과 직무특성으로 나누고, 이러한 특성들이 기술수용의지와 스트레스에 미치는 영향을 검증하였다. 개인특성으로는 개인혁신성과 고객지향성을, 그리고 직무특성으로는 직무복잡성, 역할모호성을 제시하였다.

분석결과 개인혁신성과 고객지향성은 개인의 기술수용의지를 증가시켰으며, 이러한 기술수용의지는 새로운 기술도입으로 인한 성과를 향상시키는 것으로 나타났다. 그러나 새로운 기술도입으로 인한 직무복잡성과 역할갈등은 스트레스를 증가시켰다. 그러나 높은 기술수용의지가 스트레스를 감소시킴으로써, 스트레스가 성과에 미치는 부정적 효과는 나타나지 않았다. 기존 연구들에서 기술수용의지와 스트레스 간의 직접적인 관계를 살펴볼지 못하였으나, 본 연구를 통해 비록 IT를 도입한 조직에서 새로운 기술을 사용해야 하는 업무 때문에 조직구성원들이 스트레스를 받을지라도 기술수용의지가 높다면 이것이 성과에 미치는 부정적 영향을 감소시켜줄 수 있음을 제시하였다는 점에서 본 연구의 의의가 있다고 할 것이다.

이상의 연구결과를 바탕으로 몇 가지 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 새로운 IT의 도입이 조직구성원의 역할갈등과 업무복잡성을 야기시켜서 스트레스를 높

인다는 사실이다. 따라서 기업에서는 IT 도입 전에 구성원들이 스트레스를 덜 받을 수 있도록 충분한 교육이나 훈련이 필요할 것이다. 이러한 IT 도입 전 교육 훈련은 조직구성원들에게 IT의 방향을 명확히 제시해주고, 업무내용을 충분히 숙지할 수 있게 도와줌으로써 스트레스를 감소할 수 있을 것으로 판단된다.

둘째, 최근 많은 조직들에서는 업무에 활용하기 위해 많은 새로운 기술들을 도입하고 있는데, 무엇보다도 중요한 것은 조직구성원 개개인의 기술수용의지라는 것을 본 연구를 통해서 제시되었다. 비록 업무환경의 변화로 직무의 복잡성과 역할모호성이 증가하여 스트레스가 증가할지라도 개인의 기술수용의지가 높다면 직무로 인한 스트레스마저 감소시켜서 성과는 증가하게 되는 것이다. 따라서 새로운 기술을 도입하고자 하는 조직에서는 조직구성원들의 기술수용의지를 높이기 위해서 노력해야 할 것이며, 특히 개인혁신성과 고객지향성이 기술수용의지에 긍정적 영향을 미치기 때문에 이들을 확보하는 방향과 전략을 수립해야 할 것이다.

그러나 본 연구도 이러한 시사점에도 불구하고 다른 횡단적 연구의 한계점을 가지고 있다. 즉 종속변수와 독립변수를 같은 시점에서 측정하고 있어서 인과관계에 대한 고찰이 어렵다는 점을 들 수 있다. 향후 다른 서베이를 통한 시계열 자료 확보가 필요하다. 지각적인 설문을 통해 개인 응답으로 조직수준의 연구를 수행했다는 것이 또 다른 한계점이라 할 수 있다. 추후 종단 연구를 통해 이러한 결과가 지속적으로 나타나는지 검증되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] Agrawal, R. and Prasad, J. Y., "A Conceptual and Operational Definition fo Personal

- Innovation in the Domain of Information Technology”, *Information System Research*, 1998, pp. 204-215.
- [2] Brog, M. G. and Riding, R. J., “Stress in Teaching : A Study of Occupational Stress and Its Determinants, Job Satisfaction and Career Commitment among Primary School Teachers”, *Educational Psychology*, Vol. 11, 1991, pp. 59-76.
- [3] Brown, S. P. and Peterson, R. A., “The Effect of Effort on Sales Performance and Satisfaction”, *Journal of Marketign*, Vol. 58, No. 2, 1994, pp. 70-80.
- [4] Cohen, S., Kamrck, T., and Mermelstein, R., “A Global Measure of Perceived Stress”, *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 24, 1983, pp. 385-396.
- [5] Daniel, K. and Darby, D. N., “A Dual Perspective of Customer Motivation : A Modification, Extension and Application of the SPCP Scale”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 8, No. 2, 1997, pp. 131-147.
- [6] Elliot, E. S. and Dweck, C. S., “Goals : An Approach to Motivation and Achievement”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54, 1988, pp. 5-12.
- [7] Erez, M. and Kanter, F., “The Role of Goal Acceptance in Goal Setting and Task Performance”, *Academy of Management Review*, Vol. 8, No. 3, 1983, pp. 454-463.
- [8] Etezadi-Amoli, J. and Farhoomand, A. F., “A Structural Model of End User Computing Satisfaction and User Performance”, *Information and Management*, Vol. 30, 1996, pp. 65-73.
- [9] Frech, J. R. P. and Caplan, R. D., “Psychological Factors in Coronary Heart Disease”, *Industrial Medicine*, Vol. 39, 1970, pp. 383-397.
- [10] Frese, M. and Fay, D., “Personal Initiative : An Active Performance Concept of Work in the 21st Century”, *Research in Organizational Behavior*, Vol. 23, 2001, pp. 133-187.
- [11] Frese, M., Fay, D., Hilburger, T., Leng, K., and Tag, A., “The Concept of Personal Initiative : Operationalization, Reliability and Validity in Two German Samples”, *Journal of Organizational and Occupational Psychology*, Vol. 70, 1997, pp. 139-161.
- [12] Goodhue, D. L. and Thompson, R. L., “Task-technology fit and individual performance”, *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, 1995, pp. 213-236.
- [13] Greenhaus, J. H. and Parasuraman, S. A., “A Work-Nonwork Interactive Perspective of Stress and Its Consequences”, *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol. 8, No. 3, 1986, pp. 37-60.
- [14] Hair, Anderson, Tatham, and Black, “Multivariate data analysis”, *Englewood Cliffs, NJ* : Prentice-Hall, 1998.
- [15] Hendrix, W. H., Ovalle, N. K., and Troxler, R. G., “Behavioral and Physiological Consequences of Stress and Its Antecedent Factors”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 70, No. 1, 1985, pp. 188-201.
- [16] Ivancevich, J. M. and Matteson, M. T., *Organizational Behavior and Management* (3rd ed.), Homewood, IL : Richard D. Irwin, 1994.
- [17] Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R., Snoek,

- J. D., and Rosenthal, R. A., *Organizational Stress*, New York : Wiley, 1964.
- [18] Kim, J., "The Relationship of Role Stress, Tension, and Burnout of Hotel Employees", Kyunghee University, Ph D. Dissertation, 2006.
- [19] Locke, E. and Latham, G., *A Theory of Goal Setting and Task Performance*, Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hal, 1990.
- [20] Mangos, P. M. and Streele-Johnson, D., "The Role of Subjective Task Complexity in Goal Orientation, Self-Efficacy, and Performance Relations", *Human Performance*, Vol. 14, No. 2, 2001, pp. 169-186.
- [21] Nyssen, A. S., Hansez, I., Baele, P., Lamy, M., and De keyser, V., "Occupational Stress and Burnout in Anaesthesia", *British Journal of Anaesthesia*, Vol. 90, No. 3, 2003, pp. 333-337.
- [22] Odewohn, C. A. and Petty, M. M., "The Use of Measures of Job Satisfaction, Role Stress, Personal Competence and Supervisory Behavior in the Prediction of Union Membership in a Human Service Agency", *Administration in Social Work*, 1980.
- [23] Piderit, S. K., "Rethinking Resistance and Recognizing Ambivalence : A Multidimensional View of Attitudes Toward An Organizational Change", *Academy of Management Review*, Vol. 25, No. 4, 2000, pp. 783-794.
- [24] Ranarajan, D., Jones, E., and Chin, W., "Impact of Sales Force Automation on Technology-related Stress, Effort, and Technology Usage Among Salespeople", *Industrial Marketing Management*, Vol. 34, 2005, pp. 345-354.
- [25] Robinson, L. G., Marshall, W., and Stamps, M. B., "Sales Force Use of Technology : Antecedents to Technology Acceptance", *Journal of Business Research*, Vol. 58, 2005, pp. 1623-1631.
- [26] Saxe, R. and Weitz, B. A., "The SOCO Scale : A Measure of the Customer Orientation of Salesperson", *Journal of Marketing Research*, Vol. 19, 1982, pp. 343-351.
- [27] Schmeck, R. R., *Individual Difference and Learning Strategies*, In C. E. Weinstein, E. T. Goetz, and P. A. Alexander(Eds.), *Learning and Study Strategies : Issues in Assessment, Instruction, and Evaluation*, San Diego : Academic Press, 1988, pp. 171-191.
- [28] Singh, J., "Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations", *Journal of Marketing Research*, Vol. 31, No. 4, 2000, pp. 558-569.
- [29] Smith, M. and Bourke, S., "Teacher Stress : Examining a Model based on Context, Workload, and Satisfaction", *Teaching and Teacher Education*, Vol. 8, 1992, pp. 31-46.
- [30] Tulving, E. and Thomson, D. M., "Encoding Specificity and Retrieval Processes in Episodic Memory", *Psychological Review*, Vol. 80, 1973, pp. 352-373.

■ 저자소개



강 소 라

이화여자대학교 경영학과 학사, 석사 및 동대학원 박사(MIS전공), 현재 호서대학교 디지털비즈니스학부 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 조직정치와 지식경영, 정보시스템의 사용과 성과, 그리고 개인과 조직의 UCC 활용 등이다.

주요 관심분야는 조직정치와 지식경영, 정보시스템의 사용과 성과, 그리고 개인과 조직의 UCC 활용 등이다.



김 유 정

이화여자대학교 학사, 한국외국어대학교 석사, 및 고려대학교 박사(MIS전공), 현재 호서대학교 디지털비즈니스학부 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는

디지털 콘텐츠 유통, 정보시스템 활용 및 평가, 및 유무선 인터넷 산업의 진화전략 등이다.



전 방 지

이화여자대학교 학사, 미국 밴더빌트 대 사회학 박사, 현재 호서대학교 디지털비즈니스학부 교수로 재직 중이다. 강의 및 연구

관심분야로는 테크놀로지와 사용자 경험, UCC 등 콘텐츠 제작 및 이용과 사용자 특성, 콘텐츠 창의성, IT 분야 여성창업, 및 앙트르프 르누어십 등이다.