

업무과부하에 따른 직무소진 및 이직의도에 관한 연구: IT 종사자들을 중심으로

이정민^{1*}, 홍민희²

¹한국산업의료복지연구원 연구위원, ²백석대학교 보건학부 치위생학과 교수

A Study on the Job Burnout and Turnover Intention due to Work Overload: Focusing on IT workers

Jung-Min Lee^{1*}, Min-Hee Hong²

¹Researcher, Korea Foundation of Industrial Health Care and Welfare

²Professor, Department of Dental Hygiene, Division of Health Science, Baekseok University

요약 본 연구는 IT 종사자들의 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하고자 하였다. 이를 위하여 IT 종사자 499명에게 직무요구, 직무소진(하위요인: 정서적 소진, 냉소, 직업 효능감) 및 이직의도 척도로 구성된 온라인 설문을 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 통계 분석하였고, 매개효과 검증을 위해 Sobel test를 실시하였다. 연구결과, 업무과부하는 정서적 소진, 냉소, 이직의도에 유의한 정적 상관성을 보였다. 업무과부하는 정서적 소진과 이직의도에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 정서적 소진의 완전 매개효과가 검증되었다. 연구결과를 기반으로, IT 종사자들의 업무과부하와 이직의도 문제를 예방하기 위해서는 정서적 소진에 개입할 필요성을 논의하였다. 마지막으로 IT 종사자들의 직무소진에 개입할 인적 관리 방안과 향후 연구 방향을 제안하였다.

주제어 : 정보기술, IT 종사자, 업무과부하, 소진, 정서적 소진, 이직의도

Abstract This study aimed to verify the mediating effect of job burnout on the relationship between work overload and turnover intention among IT workers. For this study, a sample of 499 IT workers completed the online questionnaires: job demand scale, job burnout(emotional exhaustion, cynicism, professional efficacy) scale, turnover intention scale. The collected data were statistically analyzed using SPSS 25.0, and the Sobel test was conducted to verify the mediating effect. The results showed that work overload had a significant positive correlation with emotional exhaustion, cynicism, and turnover intention. Work overload had significant positive effects on emotional exhaustion and turnover intention. The full mediating effect of emotional exhaustion on the relationship between work overload and turnover intention was verified. Based on the findings, we discussed the necessity of addressing emotional exhaustion to prevent issues related to work overload and turnover intention among IT workers. Finally, we proposed human resource management strategies to address job burnout in IT workers and suggested directions for future research.

Key Words : Information Technology, IT Workers, Work Overload, Burnout, Emotional Exhaustion, Turnover Intention

*Corresponding Author :Jung-Min Lee(jmlee0521@naver.com)

Received July 25, 2024

Accepted September 20, 2024

Revised August 29, 2024

Published September 30, 2024

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 필요성

정보화 사회의 도래와 더불어 기업은 새로운 정보기술(Information Technology: 이하 IT)을 개발하고 더 많은 정보를 활용하여 경쟁우위를 취하고자 하였다. 기업은 근로자들에게 전문적인 지식과 빠른 업무 처리, 더 많은 생산량을 요구하게 되었고, 근로자는 업무과부하를 경험할 가능성이 높아졌다[1]. 특히, IT를 업으로 삼는 근로자들은 새로운 정보기술을 가장 빠르게 습득하고 적용하며 지금보다 더 발전된 정보기술 및 활용방안을 생산해야한다는 요구를 받게 되었다. IT 근로자들은 까다로운 성과 목표를 달성하기 위해 '항상 작업 모드'라 불리는 만성적인 업무과부하 상태를 경험할 가능성이 높아졌다[1,2].

업무과부하는 요구된 직무를 완수하기 위한 심리적 업무량과 양적 업무량이 견딜 수 없게 크고 과도한 것을 의미한다. 선행연구에 따르면, 업무과부하는 직무스트레스 혹은 직무스트레스의 주요 요인으로서, 건강에 악영향을 미치고 직무소진을 야기하여 이직의도를 높이는 것으로 나타났다[3-5]. 과도한 직무요구를 받은 근로자는 업무에 대처하는 과정에서 개인의 심리적 자원을 고갈시키고 심신 피로를 경험하게 된다[1,4,5]. 이러한 업무과부하 상태가 장시간 유지되고 만성화되면 감정적 고갈로 이어지고, 이는 비인격화의 유발 요인이 되며, 이는 다시 개인적 성취 감소로 이어져 감정적 고갈을 더욱 가중시키는 악순환이 형성된다[5,6]. 감정적 고갈, 비인격화, 개인적 성취 감소가 점진적으로 발생하는 양상을 만성 심리증후군, 즉 직무소진이라 한다.

업무과부하와 직무소진을 경험하는 근로자는 업무성과가 저하되고 불화를 일으키며 조직에 손해를 끼치게 된다[5,7]. 업무 비효율과 손실의 50-60%가 업무과부하에 따른 직무스트레스 및 소진으로 인한 것으로 나타났다[2]. 직무소진으로 인해 근로자 개인의 삶의 질이 저하하고 건강문제가 발생하며 결국 결국, 직무이탈, 이직으로까지 이어지게 된다[3-7]. 경험적 연구에서 업무과부하는 직무소진과 이직의도를 모두 증가시켰고, 직무소진이 이직의도의 주요 원인이자 경력 변화의 결정요인으로 밝혀졌다[3,6]. 업무과부하, 직무소진, 이직의도는 서로 긴밀히 관계되었고 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 직무소진이 중요한 매개역할을 하고 있

었다[6,7].

IT 종사자들의 경우, 타 산업계 종사자에 비해 업무과부하와 소진을 더 많이 경험할 수 있다[2,8,9]. 이는 소프트웨어, 애플리케이션과 같은 개발자뿐만 아니라 프로그래머, 시스템 설계 및 관리자, 분석가, 유지보수 기술자에 이르기까지 IT를 다루는 전문 종사자들이 전반적으로 겪고 있는 어려움으로 보인다. 끊임없이 새로운 지식과 경험이 요구되는 IT 특성상, IT를 다루는 종사자는 직무를 수행함에 있어 보다 많은 집중력과 에너지를 쏟아야하기 때문이다[8,9]. 게다가 IT 직무는 과제와 마감기간이 정해진 프로젝트 형태가 많고 개인에게 업무적 책임이 집중되는 특성을 가지고 있다[10]. 종사자 개인의 역량을 초과한 업무 혹은 과도한 업무량이 부과되는 경우가 잦고, 부과된 과제와 업무를 완수하기 위해 초과 근무를 하거나 사적 시간을 활용하는 경우도 잦다[10,11]. 역량 강화에 대한 내·외부적 요구 및 긴장 역시 커, 업무 수행에 부담을 느끼고 쉽게 지칠 가능성이 높다[10]. 실제 선행연구들에서 공통적으로 IT 종사자들의 업무과부하와 직무소진의 심각성이 발견되었다[8,12,13]. 업무과부하, 직무소진과 밀접한 관계를 보이는 이직의도 및 이직률 역시 IT 종사자들이 다른 산업계 종사자에 비해 더 높은 것으로 밝혀졌다[9,10,14].

상기한 선행연구들을 종합해 볼 때, IT 종사자들이 업무과부하로 고통 받고 소진되어 있으며 이직의도가 높은 상태로 보인다. 그러나 근래에 들어서야 IT 종사자들을 대상으로 한 업무과부하, 직무소진, 이직의도에 대한 경험적 연구가 진행되었고, 국내의 경우 이들 요인들 간의 관계를 총체적이고 체계적으로 검증한 최신 연구가 부족하다[15]. 국내 IT 분야에서 이직 및 인력 관리와 관련된 연구 자체가 적은 것이 실정이다[14]. 개인 건강뿐만 아니라 오늘날 주요 국가경쟁력이 된 IT 산업의 손실 방지를 위해서도 IT 종사자의 업무과부하, 직무소진, 이직의도에 대한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구는 IT 종사자를 대상으로 업무과부하, 소진, 이직의도 간의 체계적 관계를 조사하였다. 업무과부하가 소진을 매개해 이직의도에 이르는 경로를 가정하고 검증하여, IT 종사자의 부적응 문제를 통찰하고자 하였다. 본 연구는 IT 종사자들의 업무적 어려움 감소시키고 이직 문제를 예방할 인적관리 방안의 기초자료가 될 것으로 기대한다.

1.2 연구문제

본 연구는 IT 종사자들의 업무과부하, 직무소진, 이직의도 간의 관계성을 파악하고, 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해 Fig. 1의 연구모형을 가정하고, 다음의 연구문제를 설정하였다.

- 1) 인구통계학적 특성에 따른 직무소진 및 이직의도의 차이가 있는가?
- 2) 업무과부하, 직무소진, 이직의도 간의 상관관계가 어떠한가?
- 3) 업무과부하와 직무소진이 이직의도에 미치는 영향이 어떠한가?
- 4) 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 직무소진의 매개효과가 있는가?

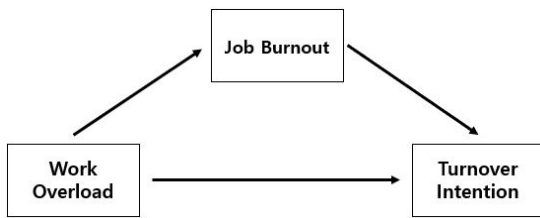


Fig. 1. Research Model

2. 연구방법

2.1 대상자 및 자료수집

본 연구는 서울 소재 IT 기업 종사자를 대상으로 온라인 자기보고식 설문조사를 시행하였다. 사전에 연구 목적 및 절차, 자유의사, 비밀보장, 유익성이 안내되었고, 설문 참여자는 동의서를 별도 작성하였다. 2022년 11월 14일부터 30일까지 20-50대 연령의 참여자 499명이 설문을 시행하였다. 수거된 설문은 개인 식별 정보를 모두 삭제한 후에 분석하였다.

2.2 측정도구

2.2.1 업무과부하: 독립변인

한국산업안전보건공단이 개발 및 배포한 한국형 직무스트레스 평가도구 중 직무요구를 사용하였다[16]. 과도한 업무량, 시간적 압박, 과도한 직무부담 등의 업무과부하를 측정할 수 있는 내용의 3문항으로 구성되

어 있다. 총 합산 점수가 높을수록 직무요구 수준이 높고 업무가 과다함을 의미한다. 신뢰도 계수인 Cronbach's α 는 기존연구에서 0.76, 본 연구에서 0.82로 나타났다[16].

2.2.2 직무소진: 매개변인

Schaufeli와 Leiter(1996)가 개발한 직무소진 척도를 신강현(2003)이 번안하고 타당화한 것을 사용하였다[17]. 직무로 인해 심신이 지치는 소진을 측정하는 15문항, 5점 척도로 구성되어 있다. 하위요인으로 정서적 피로와 감정적 고갈을 측정하는 정서적 소진 5문항, 직무에 대한 거리감과 부정적 태도로 인한 비인격화를 측정하는 냉소 4문항, 개인의 성취감 감소를 측정하는 직업 효능감 6문항이 있다. 신뢰도 계수인 Cronbach's α 는 기존연구에서 정서적 소진 0.90, 냉소 0.81, 직업 효능감 0.86으로 나타났고, 본 연구에서 정서적 소진 0.90, 냉소 0.84, 직업 효능감 0.89로 나타났다. 이외로, '직업 효능감'은 요인명과 측정 내용 간 착오가 예상되므로 이하 본문에서 '직업 효능감 저하'로 표기하였다[17].

2.2.3 이직의도: 종속변인

Mobley(1982)가 개발한 이직의도 척도를 문영주(2011)가 번안하고 신뢰성을 검증한 것을 사용하였다[18]. 조직구성원이 조직 혹은 직업으로부터 이직하고자 하는 의도를 측정하는 6문항 5점 척도로 구성되어 있다. 총 합산점수가 높을수록 이직의도 수준이 높은 것을 의미한다. 신뢰도 계수인 Cronbach's α 는 기존 연구에서 0.88, 본 연구에서 0.91로 나타났다[18].

2.3 분석

수집된 자료를 사회과학용 통계 패키지(SPSS) 프로그램으로 분석하였다. 인구통계학적 특성 분류를 위한 기술통계와 인구통계학적 특성에 따른 이직의도 수준의 차이를 파악하기 위한 독립변인 t검정, 일원분산분석(Scheffe's 사후검정, $p < 0.05$)을 시행하였다. 변인 간의 관계성을 파악하고자 Pearson의 적률상관분석과 회귀분석을 시행하였다. 회귀분석 시 이직의도 수준에 대해 유의미한 차이를 나타낸 인구통계학적 특성 요인을 통제변인으로 투입하였다. 또한, 이직의도와 유의한 관계성이 없는 변인은 이후 매개효과 분석에서 제외하였다.

매개효과는 3단계 회귀분석으로 검증하였다. 1단계

에서 업무과부하가 직무소진에 미치는 영향, 2단계에서 업무과부하가 이직의도에 미치는 영향을 확인하였다. 3 단계에서 업무과부하와 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 확인하였다. 2-3단계에 투입된 업무과부하의 유의성 및 영향력 변화에 따라 부분 혹은 완전 매개효과 유형을 파악하였다. 최종 매개효과 유의성은 Sobel Test로 검증하였다[19].

3. 연구결과

3.1 인구통계학적 특성

성별은 남성(459명, 91.98%)이 다수였다. 연령은 40대(211명, 42.28%), 50대(118명, 23.65%), 30대(105명, 21.04%), 20대(65명, 13.03%) 순서로 많았다. 결혼여부는 기혼(314명, 62.93%)이 미혼(182명, 36.47%)보다 많았고, 이혼 또는 사별 등의 기타가 3명이 있었다. 결혼여부의 기타 3명은 분석에서 제외하였다. 교육수준은 대학 졸업(275명, 55.11%), 전문대학 졸업(165명, 33.07%), 고등학교 졸업(41명, 8.22%), 대학원 졸업(18명, 3.61%) 순서로 많았다. 종사기간은 1년 미만(172명, 34.47%), 11-15년(168명, 33.67%), 1-5년(88명, 17.64%), 6-10년(71명, 14.23%) 순서로

많았다. 범주별 세세한 결과를 Table 1에 제시하였다.

3.2 인구통계학적 특성에 따른 직무소진 및 이직의도 차이

연령, 교육 수준에 따른 이직의도의 차이가 나타났다. 연령에서 20대($F=3.38, p<0.05$)의 이직의도 수준이 가장 높았고, 교육 수준에서 대학원 졸업자($F=2.98, p<0.05$)의 이직의도 수준이 가장 높은 것으로 나타났다. 이외 성별, 결혼여부, 종사기간에 따른 이직의도 수준의 차이는 나타나지 않았다. 범주별 세세한 결과를 Table 1에 제시하였다.

3.3 업무과부하, 직무소진, 이직의도 간의 상관관계

업무과부하는 직무소진의 하위요인 중 정서적 소진($r=0.61, p<0.001$), 냉소($r=0.31, p<0.001$), 그리고 이직의도($r=0.36, p<0.001$)와 유의한 정적 상관을 나타냈다. 직무소진 하위요인인 정서적 소진($r=0.58, p<0.001$), 냉소($r=0.61, p<0.001$), 직업 효능감 저하($r=0.30, p<0.001$) 모두는 이직의도와 유의한 정적 상관을 나타냈다. 범주별 세세한 결과를 Table 2에 제시하였다.

Table 1. The difference of turnover intention by demographic characteristics (N=499)

Categories		N	%	Turnover intention	
				M±SD	t/F(p)
Gender	Male	459	91.98	16.43±5.47	-1.89 (0.07)
	Female	40	8.02	18.25±5.86	
Age group	20-29	65	13.03	17.85±5.91 ^a	3.38 (0.02) ^a _b
	30-39	105	21.04	16.64±5.66	
	40-49	211	42.28	16.85±5.39	
	50-59	118	23.65	15.33±5.21 ^b	
Marriage	no	182	36.47	16.94±5.79	1.09 (0.28)
	yes	314	62.93	16.37±5.34	
Education level	≤High school	41	8.22	17.22±6.59	2.98 (0.03) ^a _b
	Junior college	165	33.07	15.64±5.20 ^a	
	College	275	55.11	16.91±5.50	
	Graduate school≤	18	3.61	18.61±4.97 ^b	
Period of employment (years)	<1	172	34.47	17.15±5.89	1.57 (0.20)
	1-5	88	17.64	16.39±5.58	
	6-10	71	14.23	16.99±5.65	
	11-15	168	33.67	15.92±4.97	

Table 2. Mean, standard deviation, and correlations of work overload, job burnout and turnover intention (N=499)

r(p)	1)	2)	3)	4)	5)
1)	1				
2)	0.61 (0.00)	1			
3)	0.31 (0.00)	0.61 (0.00)	1		
4)	0.05 (0.29)	0.27 (0.00)	0.47 (0.00)	1	
5)	0.36 (0.00)	0.58 (0.00)	0.61 (0.00)	0.30 (0.00)	1
M	6.82	13.66	9.31	13.41	16.58
SD	2.11	4.60	3.28	4.24	5.52

1)Work Overload, 2)Emotional Exhaustion, 3)Cynicism, 4)(decreased) Professional Efficacy, 5)Turnover Intention

3.4 업무과부하와 직무소진이 이직의도에 미치는 영향

업무과부하는 이직의도($\beta=0.35, p<0.001$)에 유의한 정적 영향을 나타냈다. 직무소진의 하위요인 중 정서적 소진($\beta=0.34, p<0.001$)과 냉소($\beta=0.41, p<0.001$)는 이직의도에 유의한 정적 영향을 나타냈다. 또한, 이직의도에 대해 차이를 나타낸 인구통계학적 특성 요인인 연령과 교육수준을 통제변인으로 투입한 결과, 모두 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 결과에 따라서, 직무소진의 매개효과를 분석함에 있어 직무소진의 하위요인 중 정서적 소진과 냉소만을 적용하고, 직무소진의 직업 효능감 저하와 통제변인은 모두 제외

하였다. 범주별 세세한 결과를 Table 3에 제시하였다.

3.5 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 직무소진의 매개효과

1단계에서 업무과부하가 정서적 소진($\beta=0.61, p<0.001$)에 유의한 영향을 나타냈다. 업무과부하는 냉소($\beta=0.31, p<0.001$)에도 유의한 영향을 나타냈으나, 그 설명력($adj.R^2=0.09$)이 매우 낮아 이후 분석에서 제외하였다. 2단계에서 업무과부하는 이직의도($\beta=0.36, p<0.001$)에 유의한 영향을 나타냈다. 3단계에서 업무과부하는 이직의도($\beta=0.01, p=0.82$)에 유의한 영향을 나타내지 않았고, 정서적 소진은 이직의도($\beta=0.58, p<0.001$)에 유의한 영향을 나타냈다. 3단계의 업무과부하는 이직의도에 대한 유의성을 잃어버린 바, 정서적 소진의 완전매개효과가 확인되었다. Sobel test 결과, $Z = 9.50(p<0.001)$ 로 나타나 정서적 소진의 완전매개효과의 유의성이 검증되었다. 범주별 세세한 결과를 Table 4에 제시하고, 정서적 소진의 매개경로 그림을 Fig. 2에 제시하였다.

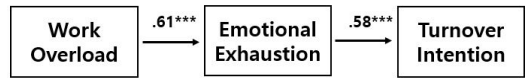


Fig. 2. Mediating effect of emotional exhaustion on the relationship between work overload and turnover intention

Table 3. The effect of work overload and job burnout on turnover intention (N=499)

IV	B	SE	β	t	p	VIF	adj.R ²	F(p)
Age group	-0.66	0.36	-0.11	-1.84	0.07	2.33	0.20	14.40
Education level	0.35	0.33	0.04	1.06	0.29	1.04		
Work Overload	0.92	0.11	0.35	8.12	0.00	1.13		
Emotional Exhaustion	0.40	0.05	0.34	7.49	0.00	1.83	0.46	41.98
Cynicism	0.69	0.08	0.41	8.86	0.00	1.93		
(decreased) Professional Efficacy	-0.01	0.05	-0.01	-0.25	0.81	1.38		

Table 4. Mediating effect of job burnout on the relationship between work overload and turnover intention (N=499)

	IV	DV	B	SE	β	t	p	VIF	adj.R ²	F(p)
1	Work Overload	Emotional Exhaustion	1.33	0.78	0.61	17.13	0.00	1.00	0.37	293.29
		Cynicism	0.49	0.07	0.31	7.36	0.00	1.00	0.09	54.17
2	Work Overload	Turnover Intention	0.94	0.11	0.36	8.63	0.00	1.00	0.20	124.52
3	Work Overload	Turnover Intention	0.03	0.12	0.01	0.23	0.82	1.59	0.34	126.87
			Emotional Exhaustion	0.39	0.06	0.58	12.49	0.00		

4. 결과 논의

IT 종사자들은 전문 기술지식인으로서 타 산업계 종사자와 상이한 근로 특성을 가지고 있다. 이들은 역량 개발 및 커리어 확장을 위해 계속 새로운 기술을 찾아 이동하고, 높은 보수를 얻는 것으로 알려졌다[20]. 이를 위해 과도한 직무요구를 수용하고 장시간 근무, 일과 삶의 불균형, 스트레스 및 피로를 감내하는 것으로 보인다. IT 종사자들에게 업무과부하는 일상과도 같고, 이는 직무소진과 이직으로 이어져 궁극적으로 조직 및 산업 전반의 생산성에 악영향을 미친다[3-7].

IT 종사자의 업무과부하, 직무소진, 이직 문제의 심각성은 선행연구에서 밝혀진 바 있다[8-12]. 다만, 이들 요인들을 총체적으로 살펴본 연구가 부족한 편이고, 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 직무소진의 역할이 명확히 검증되지 않은 것으로 보인다. 특히 직무소진의 경우, 산업 직업별로 그 원인과 결과 요인이 다르고 직무소진의 하위 차원들이 각기 다른 양상을 나타낸다[6-8]. IT 산업계와 그 종사자들만의 근로환경이 직무소진의 하위요인 특성으로 반영되고 특정 결과에 달하는 특수한 관계 양상을 보일 수 있는 것이다[8]. 이러한 선행연구들을 배경으로 한 본 연구는 IT 종사자들의 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 직무소진의 매개효과를 가정하고 검증하였다. 직무소진의 하위요인 차원을 적용하고 분석하여 IT 종사자들만의 특수한 양상을 더 이해하고자 하였다. 주요 결과에 따른 논의는 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성인 연령, 교육 수준에 따른 이직의도의 차이가 나타났다. 구체적으로 20대와 대학원 졸업자의 이직의도 수준이 각 범주 중 가장 높은 것으로 나타나, 기존연구와 동일한 결과가 도출된 것으로 보인다. IT 산업계에서 연령이 젊고 교육훈련 혹은 자격 역량이 높을수록 이직의도가 높다는 조사가 있다[10,21]. IT 노동시장에 초기 진입한 젊은 인력의 경우, 시장 및 직무에 대한 정보가 불완전하고 자신에게 더 적합한 조건을 탐색하기 위해 시행착오를 경험, 이직을 통해 이를 해결하고자 한다[10]. 교육 및 훈련 수준이 높은 경우도 유사하다. 높은 직무 역량을 기반으로 커리어를 확장시키고 더 좋은 근로조건을 획득하기 위해 이직을 고려할 수 있다[21,22]. 본 연구에서 이직의도에 대한 차이가 나타나지 않은 성별, 결혼여부, 종사기간에 대해서는 논의가 필요하다. 이들 요인들은 일반

근로자들을 대상으로 한 실증연구에서 이직과 관련된 주요 요인으로 밝혀졌다[22]. 출산 및 양육, 일과 가정의 양립, 사회문화적 특성 등으로 여성이 그리고 가족 부양 등으로 인한 결혼 여부가 이직 및 이직의도와 밀접히 관계되었고, 이는 IT 종사자들에게도 해당될 것으로 생각된다. 다만 IT 산업계는 근로자 연령이 평균 30대로 가장 젊고 미혼자가 많은 남성 집약적 특성을 가져, 인구통계학적 특성 차이가 명확히 나타나지 않았을 것으로 유추된다. 종사기간의 경우, 해외 조사에서 일반 근로자와 IT 종사자 모두 종사기간, 즉 경력이 길어질수록 이직의도가 감소하는 것으로 나타났다[21,22]. 기존연구와 본 연구결과 간의 차이는 국내·외 IT 노동시장의 차이로 인한 것으로 사료된다. IT 종사자들만의 인구통계학적 특성이 있고 이에 따른 이직의도의 차이가 나타나는 바, 본 연구결과를 고려하여 IT 종사자의 연령과 교육수준에 따른 차별화된 인적자원 전략을 수립할 필요가 있겠다[21].

둘째, 업무과부하, 직무소진, 이직의도 간의 긴밀한 관계성이 나타났다. IT 종사자들은 업무과부하가 높을수록 직무소진 하위요인 중 정서적 소진과 냉소가 높아질 경향이 있었고, 이직의도 역시 높아질 경향이 있었다. 또한, 업무과부하는 정서적 소진에 영향을 미치고, 정서적 소진은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여러 기존연구에서 업무과부하는 직무에 소진하게 하고 이직의도를 유발하는 원인 요인으로 조사된 바[3-5,8,9,12,13], 본 연구결과는 기존연구와 동 맥락의 결과로 보인다. 직무소진 역시 이직의도의 원인 요인으로 여겨지는 바, 본 연구에서 동 맥락의 결과가 도출된 것으로 보인다[6-9,15]. 다만, 직무소진의 구체적인 하위요인을 검토했을 때 기존연구와 본 연구결과 간의 차이점이 발견되었다. 직무소진을 하위 차원으로 살펴본 일부 해외연구에서 IT 종사자들은 정서적 고갈 및 소진이 심각한 것과 동시에 비인격화, 개인적 성취감 감소 역시 상당히 취약한 것으로 평가되었다[8]. 기술집약적 업무를 수행하는 IT 종사자들에게 전문성과 성취 경험은 중요하며 수행하는 업무에 대한 부정적 태도와 자신감 혹은 효능감 저하는 그대로 부적응으로 이어질 수 있다[20]. 이에 따라 기존연구는 업무과부하 등의 원인 요인이 직무소진의 모든 하위요인들을 활성화시키고 이직의도 등의 부정적 결과를 야기하는 것으로 보았다[8]. 그러나 본 연구에서 정서적 소진의 결과는 동일하

나, 업무과부하와 직업 효능감 저하 간의 관계성이 없었다. 또한, 업무과부하와 냉소는 관계성이 나타났으나 설명력(R²)이 매우 낮아 실질적 관련성이 매우 낮은 것으로 나타났다. 이러한 기존연구와 본 연구 결과 간의 차이는 국내·외 IT 종사자의 특수성으로 해석할 수 있겠다. 이외로 국내 IT 종사자 대상 연구를 보면, 직무소진을 조사한 바 있으나 그 하위요인들을 면밀히 검토하고 각 하위요인 차원에 따른 원인과 결과 요인들을 세밀하게 검증한 연구가 부족한 편이다. 직무소진의 하위요인을 다룬 일부 연구에서도 정서적 소진만을 다루어, 향후 재조사의 필요성이 있겠다[13].

셋째, 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 정서적 소진의 매개효과가 검증되었다. 기존연구에서 업무과부하는 직무소진과 이직의도 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다[3]. 그러나 본 연구에서 직무소진의 하위요인인 정서적 소진을 함께 투입할 시, 업무과부하는 정서적 소진의 완전매개를 거쳐 이직의도에 이르렀다. 즉, 업무과부하 상태라 하여 모두 이직의도가 높아지는 것이 아니라, 업무과부하로 인해 개인 내적 정서 에너지가 고갈되었을 때 이직의도가 발생하는 것이다. 본 연구결과로 유추할 시, 국내 IT 종사자들은 업무과부하로 인해 정신적 피로가 극에 달하는 정서적 소진을 경험하고 이직의도가 증가하는 것으로 보인다. 또한, 업무과부하로 인해 자신이 수행하는 직무를 부정적으로 바라볼 경향이 증가하나 냉소적 태도일 뿐 실제적인 이직으로 연결되지 않고, 직무 수행에 대한 자신감이나 효능감 저하, 성취 실패 역시 이직으로 연결되지 않는 것으로 보인다. IT 종사자들의 이직의도를 감소하기 위해서는 정서적 소진에 개입할 필요성이 시사된다.

정서적 소진을 보호하는 인적관리 방안으로는 개인과 조직을 중심으로 한 두 가지 기본 유형이 있다[5]. 유형 1은 개인이 업무과부하와 소진에 대처하는 능력을 확대하고 내적 심리적 자원을 향상시키는 방안이다. 이는 개인별 관리사항으로써 건강증진을 위한 자기 분석 및 이해, 시간관리 등의 대처 기술 개발, 사회적 지원 확보, 운동 등의 건강한 생활 습관 형성, 이완법, 인지 및 정서관리 기법 적용 등이 있다. 유형 2는 업무과부하와 소진을 감소시키게 하는 조직 수준의 개입과 프로그램 지원 방안이다. 조직 불일치 감소, 일과 휴식을 조정하는 직무 패턴 변경, 공정한 보상 제공, 책임과 통제적 적절성, 유형 1과 관련한 교육 및 훈련을 지원하

는 것 등이 있다. 해외 임상연구에서 IT 종사자를 위한 신체 운동 및 이완 프로그램과 인지 프로그램 지원이 정서적 소진, 피로, 심리적 불만 감소에 효과적인 것으로 밝혀졌다[23]. 이렇듯 이미 효과가 검증된 해외 성공 프로그램을 국내 IT 종사자들에게 차용할 수 있겠다. 다만, 해외에서 IT 종사자들을 위한 직업적 혹은 자기 효능감 증진 프로그램이 있으나, 본 연구결과를 고려할 시 국내에 그대로 적용하는 것은 비효율적이라 판단된다[24]. 해외 성공 프로그램을 차용할 시, 국내 IT 종사자들의 실태와 기업 및 조직에 대한 적합성 평가가 선행되어야 할 것이다.

본 연구의 의의와 제한점은 다음과 같다. 본 연구는 국내 경험적 연구가 부족했던 IT 종사자를 대상으로 업무과부하, 직무소진, 이직의도 간의 관계를 조사하여 이들의 어려움을 이해하고 부적응에 개입할 방안을 제시한 의의가 있다. 특히, 직업별로 직무소진의 하위차원의 특수성이 발현된다는 점에서 IT 종사자를 대상으로 업무과부하와 이직의도 간의 관계에서 정서적 소진의 완전매개 양상을 검증한 의미가 있다[6-8]. 업무과부하, 직무소진, 이직의도 증가가 IT 기업 및 산업에 미치는 악영향을 고려할 때, 본 연구 결과는 IT 종사자들의 직무소진과 이직 문제 예방을 위한 인적관리 방안으로 활용될 가치가 있다고 본다[2-7]. 그러나 본 연구는 조사의 어려움으로 인하여 IT 기업 특성, 분야 및 직무의 다양성과 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 여러 가외요인들을 충분히 검토하지 못하였을 가능성이 있다. IT 직무는 매우 다양하고 기술 특성에 따라 이를 다루는 종사자의 감각형성과 심리적 상태에 차이가 있을 수 있다 [2]. 이에 따른 일반화와 인과성 추론의 한계가 있다. 또한, 본 연구결과를 명료하게 해석하는데 근거가 될 기존연구가 부족하고, 일부 기존연구와는 상이한 결과가 있어 추가 연구의 필요성이 있다. 향후 본 연구결과를 확장하고 IT 분야 및 직무를 세분화한 조사연구, IT 종사자들의 업무과부하와 직무소진에 대한 개입 연구가 진행되기를 제안한다.

REFERENCES

[1] Sandoval-Reyes, J., Acosta-Prado, J. C., & Sanchis-Pedregosa, C. (2019). Relationship amongst technology use, work overload, and psychological detachment from work. *International Journal of Environmental Research*

- and *Public Health*, 16(23), 4602.
DOI : 10.3390/ijerph16234602
- [2] Tomer, G., Mishra, S. K., & Qureshi, I. (2022). Features of technology and its linkages with turnover intention and work exhaustion among IT professionals: A multi-study investigation. *International Journal of Information Management*, 66, 102518.
DOI : 10.1016/j.ijinfomgt.2022.102518
- [3] Phillips, C. (2020). Relationships between workload perception, burnout, and intent to leave among medical-surgical nurses. *JBIEvidence Implementation*, 18(2), 265-273.
DOI : 10.1097/XEB.0000000000000220
- [4] Basińska-Zych, A., & Springer, A. (2017). The concept of preventing negative consequences of work overload based on positive interactions between work and life, and promotion of workers' healthy behaviors. *The Central European Review of Economics and Management*, 1(2), 45-75.
DOI : 10419/229735
- [5] Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., Träskman-Bendz, L., & Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC public health*, 17, 1-13.
DOI : 10.1186/s12889-017-4153-7
- [6] Räsänen, K., Pietarinen, J., Soini, T., Väisänen, P., & Pyhälä, K. (2022). Experienced risk of burnout among teachers with persistent turnover intentions. *Teacher development*, 26(3), 317-337.
DOI : 10.1080/13664530.2022.2055629
- [7] Lubbaddeh, T. (2020). Job burnout: A general literature review. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 7.
DOI : 10.32479/irmm.9398
- [8] Shih, S. P., Jiang, J. J., Klein, G., & Wang, E. (2013). Job burnout of the information technology worker: Work exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. *Information & Management*, 50(7), 582-589.
DOI : 10.1016/j.im.2013.08.003
- [9] Urmanov, B., Kim, K. S., & Shin H. Y. (2013). A study on factors affecting turnover intention of IT professionals. *Eurasian Studies*, 10(1), 147-174.
DOI : 10.31203/aepa.2013.10.1.009
- [10] Lee, Y. M. & Yeon, K. J. (2009). Analysis of Influential Factors that Impact the Turnover Intention and Turnover Behavior of Newcomers in Information Technology Industries. *Journal of Corporate Education and Talent Research*, 11(1), 59-77.
- [11] Wijeratne, M. P., & Galappaththy, G. N. L. (2007). Work stress among information technology professionals in Sri Lanka. *Journal of the College of Community Physicians of Sri Lanka*, 12, 7-19.
DOI : 10.4038/jccps.v12i0.8247
- [12] Mosquera, P., & Soares, M. E. (2024). Dealing with work overload in the IT industry. *Management Decision*, 62(7), 2111-2135.
DOI : 10.1108/MD-06-2023-0970
- [13] Lee, J. E., & Yim, H. J. (2018). The effect of job stress of system maintenance staff on emotion exhaustion: Focusing on the moderating effect of professional identity. *Journal of Digital Convergence*, 16(7), 97-105.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.7.097
- [14] Choi, J. W., Shin, D. W., & Lee, H. J. (2021). Turnover rate prediction among IT firms according to job satisfaction and dissatisfaction factors: Using topic modeling and machine learning. *Journal of the Korean Data And Information Science Society*, 23(5), 1035-1047.
DOI : 10.7465/jkdi.2021.32.5.1035
- [15] Tulili, T. R., Capiluppi, A., & Rastogi, A. (2023). Burnout in software engineering: A systematic mapping study. *Information and Software Technology*, 155, 107116.
DOI : 10.1016/j.infsof.2022.107116
- [16] Jang, S. J. et al. (2018). *A Study on the Improvement and Utilization of Stress Assessment Tools for Emotional Labor Workers*. Korea Occupational Safety and Health Agency: Institute for Industrial Safety and Health.
https://books.google.co.kr/books/about/%EA%B0%90%EC%A0%95%EB%85%B8%EB%8F%99_%EC%A2%85%EC%82%AC%EC%9E%90%EC%9D%98_%EC%8A%A4%ED%8A%B8%EB%A0%88%EC%8A%A4.html?id=YJlFzAEACAAJ&redir_esc=y
- [17] Shin, K. H. (2003). The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS): An Application In South Korea. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 1-17.
- [18] Moon, Y. J. (2011). Effects of Individual Motivation on Turnover Intention among Social Workers: Focused on the mediation effects of multiple commitment. *Korean journal of social welfare studies*, 42(2), 493-523.
DOI: 10.16999/KASWS.2011.42.2.493

[19] M. E. Sobel. (1982). Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models. *Sociological Methodology*, 13, 290-312.
DOI : 10.2307/270723.

[20] Tomer, G., & Mishra, S. K. (2023). Work and career-related features of technology: A grounded theory study of software professionals. *Information and Software Technology*, 164, 107301.
DOI : 10.1016/j.infsof.2023.107301

[21] Sibiya, M., Buitendach, J. H., Kanengoni, H., & Bobat, S. (2014). The prediction of turnover intention by means of employee engagement and demographic variables in a telecommunications organisation. *Journal of Psychology in Africa*, 24(2), 131-143.
DOI : 10.1080/14330237.2014.903078

[22] Alkahtani, A. H. (2015). Investigating factors that influence employees' turnover intention: A review of existing empirical works. *International Journal of Business and Management*, 10(12), 152.
DOI : 10.5539/IJBM.V10N12P152

[23] Van Rhenen, W., Blonk, R. W., van der Klink, J. J., van Dijk, F. J., & Schaufeli, W. B. (2005). The effect of a cognitive and a physical stress-reducing programme on psychological complaints. *International archives of occupational and environmental health*, 78, 139-148.

[24] Beas, M. I., & Salanova, M. (2006). Self-efficacy beliefs, computer training and psychological well-being among information and communication technology workers. *Computers in human behavior*, 22(6), 1043-1058.
DOI : 10.1016/j.chb.2004.03.027

이 정 민(Jung-Min Lee)

[정회원]



- 2010년 2월 : 덕성여자대학교 일반대학원 임상건강심리학과(문학석사)
- 2018년 2월 ~ 현재 : 재단법인 한국산업의료복지연구원 연구위원
- 관심분야 : 임상심리, 건강심리, 정신건강, 인지행동치료, 감정노동
- E-Mail : jmlee0521@naver.com

홍 민 희(Min-Hee Hong)

[정회원]



- 2011년 2월 : 한양대학교 대학원 보건학과(보건학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 백석대학교 보건학부 치위생학과 교수
- 관심분야 : 구강보건학, 구강보건정책, 산업보건, 구강역학
- E-Mail : mini8265@bu.ac.kr