

스마트워크 환경에서 테크노스트레스에 대한 대처행위가 스마트워크 성과에 미치는 영향에 관한 연구

김도관* · 이윤희** · 홍승준***

*원광대학교, 전남대학교, 전남개발공사

The effect of Dealing Activities against Techno-Stress on Smart-Works
Performance in Smart Works Environments.

Do-Goan Kim* · Yun-Hee Lee** · Seung-June Hong***

Wonkwang University*, Chonnam University**, Jeonnam Development Corp.***

E-mail : kimdg@wku.ac.kr

요 약

현재 많은 공공기관 및 민간기업에서 첨단 원격 업무시스템을 갖춘 스마트워크센터를 지역별로 구축하여 시·공간 제약없는 근무할 수 있는 환경을 구축하고 있다. 이러한 변화는 사용자에게 테크노스트레스를 겪게 하는 부정적인 영향을 미치고 있다. 본 연구에서는 스마트워크 사용자에게 발생하는 테크노스트레스와 이에 대한 대처행위가 스마트워크 성과에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 지금까지 ICT와 정보시스템에 관한 연구들은 ICT 성공에 관한 측면만을 주로 고려하였으나 본 연구는 정보시스템의 성공을 저해하는 개인적 요인을 고려하고자 하였다.

ABSTRACT

Today, many public institutes and corporations are constructing smart-works centers with high tech remote task system. In spite of the strong points on the smart works system, these can cause techno-stress on users. In this point, this paper is to understand the effect of dealing activities against techno-stress on smart-works performance in smart works environments. While many studies on ICT and information system have been focusing on performance, it is considering personal factors to impede system success and performance.

키워드

Smart-Works, Techno-Stress, Dealing Activity, Performance

I. 서 론

최근에는 ICT의 진화와 더불어 NT(Nano Technology), BT(Bio Technology)와 같이 전통적인 산업기술 분야와 ICT의 융합 및 유비쿼터스 기술의 발전을 토대로 하는 스마트 사회로 그 패러다임이 변화하고 있다(한국정보화진흥원, 2011). 인터넷, 모바일, RFID/USN과 같은 ICT는 일상생활에서 다양한 서비스를 제공하며 우리

의 삶의 질을 향상시키는 필수불가결한 요소로 각광받고 빠르게 그 범위가 늘어나고 있다. 기존의 획일적인 근무방식에서 벗어나 유연한 근무방식으로의 전환이 필요하게 되었고, IT기술의 발달이 이러한 개방형 조직체계의 발전을 가속화시키고 있다.

스마트워크는 정보통신기술(Information and Communication Technology)을 이용하여 시간과 장소에 제약을 받지 않고 업무 수행에 있어서

는 관계자들과 협업하며 지속적으로 업무를 수행하는 근무 형태라 할 수 있다. 스마트워크는 근무 시간과 장소의 측면에서 유연성(Flexibility)이 심화된 개념으로, 다양한 종류의 정보·지식의 통합과 활용, 상호간의 신뢰와 협업 등을 통해 노동의 효율성 개선을 추구하는 것을 포괄적으로 함축하고 있다.

스마트워크가 부상하는 이유로는 새로운 근무 형태 대두, 낮은 업무 효율성 제고, 저출산 육아 문제 대책, 스마트폰 등 모바일워크 기반의 급성장, 저탄소 녹색성장방안, 기타 등으로 일하는 방식의 변혁이 필요하기 때문이다.

급속도로 변화하는 기술 환경에 사용자들이 빠르게 적응해 나가기란 쉽지 않다. ICT의 급격한 발전은 과거의 모습과 다르게 개인·기업·사회의 모습을 빠르게 변화시켰는데 이러한 압도적이고 예측하기 어려운 변화는 사용자에게 이를 따라 가지 못하고 뒤쳐진다는 감정적 불안감을 증가시켰으며 기술에 대한 접근과 활용 능력의 차이에 따른 정보 격차가 나타남으로써 사용자에게 많은 테크노스트레스(Technostress)를 주고 있다 (Tarafdar et al., 2007). 테크노스트레스란 ICT와 정보시스템의 이용으로 인해 사용자가 받는 정신적 스트레스를 말하며 이러한 증상이 심할 경우 우울 증상으로까지 악화되어 대인관계 및 사회생활에 악영향을 줄 수도 있다.

스마트워크 사용자들은 ICT와 정보시스템의 빠른 변화 속도에 발맞춰나가기 위해 그들의 기술적 능력을 지속적으로 개발해야 할 뿐만 아니라 갈수록 더욱 복잡해지는 정보시스템을 이용한 생산성 향상에 대한 높은 기대로부터의 압박에 시달린다. 이것은 스마트워크 사용자들에 의해 많이 경험되는 정보시스템 관련 스트레스를 유도할 수 있으며 중업원 생산성에 부정적 영향을 미치는 중요한 요인이다(Wang et al., 2008).

그러나 이러한 테크노스트레스의 부정적인 영향에도 불구하고 어떠한 요인이 테크노스

트레스를 유발하는지, 테크노스트레스의 구성요인이 무엇인지, 이러한 테크노스트레스에 직면하였을 때 정보시스템 사용자는 어떠한 대처과정을 거치는지는 분명하지 않고 테크노스트레스에 대한 논의는 매우 부족하다.

이러한 점을 감안하여 본 연구에서는 스마트워크 사용자들이 직면하는 테크노스트레스 요인이 무엇인지 알아보고, 이러한 테크노스트레스에 영향을 미치는 테크노스트레스 선행요인들을 알아보고자 한다. 그리고 테크노스트레스를 겪는 스마트워크 사용자들은 어떠한 대처를 하고 이러한 대처 행위가 사용자의 성과에 어떤 영향을 미치는지에 관한 인과관계를 규명하고자 한다.

II. 본 론

2.1 스마트워크

스마트워크의 ‘스마트’란 ‘똑똑한(Intelligent)’ 것을 의미하며, 스마트워크(Smart Work)란 종래의 지정된 업무공간인 사무실의 개념을 탈피하여, 화상회의, 클라우드 컴퓨팅 등 ICT를 이용하여 다양한 장소와 이동환경에서도 언제 어디서나 편리하게, 효율적으로 업무에 종사할 수 있도록 하는 미래지향적인 유연한 업무 환경을 말한다. 스마트워크는 사공간의 제약을 받지 않고 신속한 업무처리를 통해 업무 처리속도와 생산성이 향상되며, 원격협업을 통해 전 세계 전문가와 실시간 협업이 가능해지므로 신속한 의사결정 뿐만 아니라 장애가 발생했을 경우에도 신속한 문제해결이 가능해진다. 또한 근무 형태의 유연화를 통해 경력단절여성, 장애인, 고령자 등 근로취약 계층의 취업기회 확대 등의 긍정적인 효과를 기대할 수 있다.

2.2 테크노스트레스

1950년대 컴퓨터의 등장으로 인간은 다량의 다양한 자료를 빠른 속도로 분석하고 이에

의해 생성된 정보를 전파할 수 있게 되었다. 이러한 컴퓨터의 등장은 커뮤니케이션 기술을 발달시켰으나 이와 동시에 컴퓨터 사용자의 테크노스트레스(Technostress)를 증가시키는 주요한 요인이 되었다.

테크노스트레스라는 용어는 임상 심리학자 Craig Brod(1984)에 의해 제시되었으며, 새로운 컴퓨터 기술을 다루는데 무능력에 의해 야기되는 적응의 현대적 질병으로 정의하였다. Weil & Rosen(1997)은 “기술에 의해 직접적 혹은 간접적으로 야기되는 태도, 사고, 행위 혹은 심리에 미치는 부정적 영향으로 기존 정의를 확장시켰다. 또한 테크노스트레스는 technophobia, cyberphobia, computerphobia, computer anxiety, computer stress, negative computer attitudes 등과 같은 용어로 해석되기도 하는데, 테크노스트레스는 산업사회에서 일반화되어 있는 산업 스트레스와는 달리, 컴퓨터를 운용하기위해서 방대한 지식을 필요로 하기 때문에 초조, 우울증, 노이로제 등의 심리적인 스트레스를 유발하는 것을 말하고, cyberphobia는 장시간동안 컴퓨터의 모니터를 대함으로써 눈에 피로를 느끼거나 컴퓨터 작동상의 조바심이나 불안감으로 신경이 쇠약해져 현실 생활이나 인간관계로부터 도피하거나 심리적, 육체적으로 거부 반응을 일으키는 증세를 말한다(한국교육학술정보원, 1998). Ayyagari(2012)는 테크노스트레스를 정보통신기술을 효과적으로 다루지 못하는 개인의 무능력으로 정의하였다.

Tarafdar 등(2007)의 테크노스트레스를 구성하는 5가지 요소로는 먼저 (1) 테크노-과부하(Techno-overload): 새로운 정보기술에 의해 야기된 더 많은 작업량, 더 빠른 작업속도, 작업습관의 변화, (2) 테크노-침해(Techno-invasion): 기술이 개인 생활을 침해하는 것, 그래서 가족이나 휴가를 보낼 시간이 부족하고, 대신 새로운 기술을 습득하는데 시간을 쏟아야 함, (3) 테크노-복잡성

(Techno-complexity): 복잡한 새로운 기술을 배우거나 다루는 일에 능력이 부족함, (4) 테크노-불안감(Techno-Insecurity): 기술이 유발하는 직업 불안감(예를 들어 많이 숙련된 사람에 의해 자신의 자리가 대체될 것 같은 두려움), (5) 테크노-불확실성(Techno-uncertainty): 기술의 불확실성(예를 들어 컴퓨터 하드웨어와 소프트웨어의 지속적인 변화)으로 설명된다.

III. 연구모형

본 연구는 스마트워크 환경에서 테크노스트레스의 선행요인과 테크노스트레스, 스마트워크 사용자의 대처가 성과에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 테크노스트레스 관련 선행연구를 통해 <그림 1>과 같은 연구모형을 도출하였다.

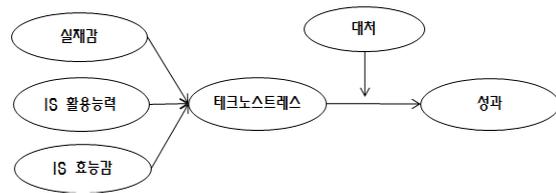


그림 1. 연구모형

IV. 결 론

본 연구에서는 스마트워크 사용자들이 직면하는 테크노스트레스 요인이 무엇인지 규명하고 이렇게 생성된 테크노스트레스에 대응하는 스마트워크 사용자들의 대처 행위가 사용자의 성과에 어떤 영향을 미치는지에 관한 인과관계를 규명하고자 하였다.

참고문헌

- [1] 한국정보화진흥원 (2011), 2011 국가정보화백서.
- [2] Tarafdar, M, Tu, Q, Ragu-Nathan, B.S., & Ragu-Nathan, T.S. (2007), "The Impact of Technostress on Role

- Stress and Productivity," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 24, No. 1, pp. 301-328.
- [3] Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008), "Technostress Under Different Organizational Environments: An Empirical Investigation," *Computers in Human Behavior*, Vol. 24, No. 6, pp. 3002-3013.
- [4] Weil, M.M., & Rosen, L.D. (1997), *TechnoStress: Coping with Technology @work @home @play.*, NY: J. Wiley.
- [5] 조영구, 현금이, 이한철, 박성택. "스마트워크 수준 결정요인에 관한 연구: 중간관리자 역할을 중심으로," *디지털정책연구*, 제 10권 제 8호, pp. 63-71.