

# 정보시스템 운영인력의 직무 스트레스가 정서적 소진에 미치는 영향: 전문직 정체성의 조절효과를 중심으로

이지은<sup>1\*</sup>, 임희정<sup>2</sup>

<sup>1</sup>한양사이버대학교 경영정보학과, <sup>2</sup>한양사이버대학교 인사조직·전략벤처학과

## The effect of job stress of system maintenance staff on emotion exhaustion: Focusing on the moderating effect of professional identity

Ji-Eun Lee<sup>1\*</sup>, Hee-Jeong Lim<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Division of Management Information System, Hanyang Cyber University

<sup>2</sup>Division of Organization Behavior & Strategic Venture, Hanyang Cyber University

요 약 4차 산업혁명은 정보통신 분야에 큰 변화를 가져오고 그로 인해 다양한 일자리가 창출될 것으로 예상된다. 그러나 신기술 등장에 따른 직무 스트레스와 불확실성으로 IT 인력의 심리적 불안감은 증대되고 있다. 연구자는 전문직 정체성이 정보시스템(IS) 운영인력의 직무 스트레스와 정서적 소진을 어떻게 조절하는지 살펴보았다. 실증연구를 위해 정보시스템 관리 및 지원업무를 담당하는 160명을 대상으로 설문을 배포하여 데이터를 수집하였고, SPSS 21을 사용하여 가설을 검증하였다. 분석 결과, 직무 스트레스의 구성요소인 역할갈등, 역할모호, 질적 업무과부하는 정보시스템 운영인력의 정서적 소진에 영향을 미쳤으며, 전문직 정체성은 질적 업무과부하와 정서적 소진의 관계를 조절하고 있었다. 반면, 전문직 정체성은 역할갈등과 정서적 소진, 역할모호와 정서적 소진의 관계를 조절하지 않는 것으로 나타났다. 전문직 정체성이 신기술 도입에 따른 심리적 부담과 정서적 소진을 조절하는 만큼, 조직에서는 개개인의 전문직 정체성을 높이기 위한 지원을 제공해야 할 것이다.

주제어 : 정보시스템 운영인력, 직무 스트레스, 정서적 소진, 전문직 정체성, 조절효과

**Abstract** The fourth industrial revolution is expected to bring about great changes in information technology sector and create a variety of jobs. However, the psychological anxiety of IT staff is increasing due to stress and uncertainty created by the new technologies. Accordingly, researchers examined how professional identity moderate the effect of job stress of system maintenance staff on emotion exhaustion. For empirical studies, data was collected from 160 employees responsible for managing and supporting IS, and the hypothesis was verified using SPSS 21. The analysis results showed that role conflicts, role ambiguity, and qualitative work overload, which are components of job stress, have affected the emotion exhaustion. Professional identity had a moderating effect the relationship between qualitative work overload and emotion exhaustion. On the other hand, professional identity did not moderate the relationship between role conflict and emotion exhaustion, role ambiguity and emotion exhaustion. As professional identity lessen the psychological burden and emotion exhaustion of introducing new technologies, organizations need to provide support to enhance professional identity for system maintenance staff.

**Key Words** : Information System Maintenance Staff, Job Stress, Emotion Exhaustion, Professional Identity, Moderating Effect

\*Corresponding Author : Ji-Eun Lee([scully1215@hycu.ac.kr](mailto:scully1215@hycu.ac.kr))

Received April 20, 2018

Accepted July 20, 2018

Revised May 29, 2018

Published July 28, 2018

## 1. 서론

정보화 시대를 맞아 급속한 사회 변화에 부적응하는 사람들이 늘고 있고 이들이 느끼는 스트레스는 점점 커지고 있다. 사람들은 직장 내에서 과도한 업무 성과를 중용받으며 탈진상태에 이르고 있으며[1] 불안정성은 각종 스트레스를 키워 직원들의 건강을 위협하고 있다. 제4차 산업혁명과 같이 신기술이 견인하는 사회 변화는 IT 분야에 종사하는 인력에게 스트레스로 다가오는데, 이는 신기술의 등장이 신산업 창출과 기존 산업의 퇴보에 직접적인 영향을 미치기 때문으로 해석된다. 실제로 클라우드 서비스의 확대는 기존 데이터 저장장치 분야의 위축을 가져오고 있으며, 전통적인 제조업은 정보통신기술(ICT)과의 융합을 통한 공정혁신 노력을 강하게 주문받고 있다. 일자리도 마찬가지이다. 제4차 산업혁명을 이끄는 사물인터넷, 빅데이터, 인공지능, 클라우드 기술 발전으로 인해 향후 일반 직종뿐만 아니라 전문직 업무의 상당부분이 기계로 대체될 것으로 예상된다. 물론 신기술 도입에 따라 새로운 일자리도 창출되겠지만, 인간이 새로운 일자리를 포착하고 관련 기술을 획득하는 시간보다 기술이 일자리를 대체하는 속도가 빠르기 때문에 일자리 축소에 대한 우려가 높을 수밖에 없다[2]. 마찬가지로 제4차 산업혁명의 핵심 기술을 기업 정보시스템(IS)에 적용할 경우 각종 인프라를 개발 및 운영하는 담당자의 스트레스는 증폭될 것이며, 이는 직무소진에 따른 성과 저하 및 이직, 경력단절에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 이는 개인만의 문제만이 아니며, 기업 정보시스템(IS)의 관리 및 유지에 부정적인 영향을 미치는 만큼 조직차원에서도 문제가 될 가능성이 크다.

지금까지 많은 학자들은 조직 구성원의 직무 스트레스를 유발하는 다양한 요인들을 규명해왔다. 본 연구는 직무 요인에 한정하여 조직 구성원의 직무 스트레스와 직무소진(특히 정서적 소진)과의 관계, 그리고 이들의 관계를 조절하는 기저로 전문직 정체성(Professional identity)에 주목하고, 기업 내에서 정보시스템(IS) 관련 업무를 담당하는 직원들의 전문직 정체성이 직무 스트레스 요소와 정서적 소진(Emotion exhaustion)을 어떻게 조절하는지 살펴보고자 한다.

직무소진의 개념이 일반 직종에도 적용 가능성에도 불구하고[3] 지금까지 행해진 직무소진에 관한 국내 연구는 주로 요양보호사나 비서, 호텔리어, 콜센터 상담사

와 같이 감정노동자나 서비스 업종을 대상으로 이뤄져 온 반면, IT 종사자에 대한 연구는 미흡한 상황이다. IT 종사자 또한 직무소진에서 자유롭지 못한데, 이는 정보시스템(IS)을 다루는 일이 상당한 에너지와 지적 집중력을 요구하기 때문이다. 게다가 하루가 다르게 발전하는 기술변화 속도를 따라잡지 못하면 바로 도태될 것이라는 강박관념 때문에 IT 종사자의 직무소진, 특히 정서적 소진은 더욱 심화될 것이다. 이에 연구자는 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1 정보시스템(IS) 운영인력의 직무 스트레스는 정서적 소진에 어떤 영향을 미치는가?

연구문제 2 전문직 정체성은 정보시스템(IS) 운영인력의 직무 스트레스와 정서적 소진 간 조절효과를 가지는가?

## 2. 이론적 배경 및 연구가설

### 2.1 IT 전문인력의 특징

상당수의 IT 전문인력은 타 직종의 근로자에 비해 높은 성장욕구를 지니고 자신의 경력 및 직무에 대한 관심이 높으며 직무 성취감을 강하게 요구하는 편으로, 도전적인 업무에 대해 높은 요구를 나타내는 특징이 있다[4]. IT 분야는 기술발전 속도가 빠르고 기술 대체가 빈번하게 일어나는 만큼 기술에 대한 지속적인 학습이 요구되는데, 특히 정보시스템(IS) 관련 업무의 경우 기술에 대한 전문성도 필요하지만 기술을 적용시킬 대상(Domain)에 대한 이해도 중요하여 융복합적인 역량을 요구받는다. 정보시스템(IS) 전문가에게 요구되는 핵심 직무기술로는 인간관계 기술과 경영활동 흐름 및 프로세스에 대한 이해, 경영기능에 대한 지식, 최신 IT에 대한 지식과 평가 능력, IT 요소기술 등이 존재한다[5]. 이처럼 정보시스템(IS) 전문가는 경영과 IT기술에 대한 전문성을 고루 갖춰야 하는 만큼 높은 수준의 직무 전문성을 요구받게 되고 그럼으로써 직무 스트레스로 인한 소진을 경험하게 되고 이탈 행위로 이어지는 경우가 많다.

Adjeroh와 동료들은 IT 인력의 이직을 촉진하는 요소로 업무피로, 조직몰입, 직무자율성, 보상 공정성, 업무-가족 갈등, 지각된 업무과중을 지적하였고[6], 권문주와 박상철은 선행연구를 토대로 역할충돌, 모호성, 인지된 조직몰입을 이직 의도의 영향요인으로 밝혔으며[7], 박경

환은 직무에서의 도전감과 책임감이 증가될 가능성이 낮은 상황, 즉 내용적 정체가 경력만족 및 경력변경 의도에 유의한 영향을 미친다는 실증결과를 제시한 바 있다[8].

## 2.2 직무 스트레스와 정서적 소진

소진(Burnout)이란 역할 스트레스가 한계 상황까지 진전되어 신체적·정서적·정신적 탈진이 나타나는 상황으로, 부정적 자아형성과 낮은 성취감으로 표출된다[9]. 업무성과 저하나 이직률 증가 등의 문제를 유발하는 소진은 일시적으로 나타나는 스트레스와는 달리 부정적인 효과가 만성화·고질화된다는 점에서 심각한 증상으로 분류된다. 또한 직무소진 문제는 조직구성원을 변화시키거나 해고함으로써 해결할 수 있는 문제가 아니며, 조직 유효성에 부정적인 영향을 미치는 만큼 조직 차원에서의 관리가 필요하다[10].

과중한 업무로 발생하는 정서적 불안정성은 타인으로부터 심리적 거리감을 유지하려는 비인간화로 이어지고, 이러한 현상이 심화되면 자신이 조직의 요구에 부합되지 않는 사람으로 느껴지면서 개인의 성취감이 낮아지는 악순환으로 이어진다. 이처럼 직무소진은 정서적 소진, 비인간화, 개인적 성취감 저하의 형태로 표출되는데[11], 특히 직무에 대한 개인의 감정과 관심, 믿음 등이 상실되는 상태인 정서적 소진은 비인간화와 개인적 성취감 감소를 이끈다는 점에서 직무소진을 유발하는 핵심 요소로 꼽히고 있다. 따라서 본 연구에서는 정서적 소진에 포커스를 맞추어 직무 스트레스와의 관계를 분석하고자 한다.

급격하게 산업화가 진행된 1970년대 전후로 산업현장 종사자의 심리적 문제를 해결하기 위한 관련 연구가 수행되어져 왔다. 특히 직무 스트레스로 인해 파생되는 결근이나 생산성 저하, 이직 등이 직무소진 관련 문제로 인식되면서 직무소진의 영향요인에 관한 연구가 활발하게 진행되었다. 직무 스트레스는 과도한 심리적 요구와 신체적 요구를 강제하는 외부환경 및 상황에서 오는 결과로, 종업원들에게 해로운 결과를 초래하는 직무나 작업환경 등에 의해 발생한다. 직무 스트레스 요인으로 Matteson과 Ivancevich는 직무내적 요인(역할갈등, 역할모호, 작업과다)과 조직구조 및 통제, 보상체계(불공정한 보상), 인사관리 체계(부적절한 경력기회, 훈련의 보상), 리더십(존경의 부족)과 같은 조직 요인, 사회적 지원과 같은 조직외적인 요인, 개인 특성을 제시하였고[12], 국내 연구로 박영만과 하정훈은 직무 스트레스의

하위요인을 인간관계·보상제도, 역할·직무특성, 조직 특성, 경력개발로 구분하였다[13]. 송준제와 임희정은 선행연구를 종합 분석하여 업무환경 측면에서의 직무소진 요인으로 물리적 환경, 역할모호, 역할갈등, 편안함의 결여, 보상에 대한 불만, 승진, 도전, 업무량 등을 제시하였다[14].

정보시스템(IS) 운영인력의 경우 도전적인 과업을 즐기고, 성장욕구가 높으며, 개개인의 경력개발에 관심이 높은 만큼 역할 관련 스트레스와 역량 관련 스트레스가 정서적 소진의 영향요소로 작용할 것으로 보인다.

역할 스트레스는 타인의 간섭과 역할의 모호함으로 인해 발생하는 심리적 위축 상황으로, 관련 정보가 부족하거나 주변에서 상반된 지시를 받아 업무를 다르게 처리함으로써 발생한다. 김기영 외[15]는 역할 스트레스의 구성요소로 역할갈등(Role conflict), 역할모호(Role ambiguity), 역할과다(Role overload)를 제시했는데, 이는 모두 직무내적 요인에 해당한다. 역할갈등은 두 명 이상으로부터 다차원적인 요구사항이나 지시를 받으면서 느끼는 긴장과 불안의 상태이며 역할모호는 업무 권한 및 책임을 정확히 인지하지 못한 상태에서 업무관련 정보가 부족할 때 나타나는 현상이다. 역할과다는 종업원이 감당할 수 있는 업무 범위를 벗어나거나 자신의 능력을 넘어서는 직무를 부여받았을 때 발생하는 갈등상황으로 본 연구에서는 질적 업무과부하에 초점을 맞추어 살펴보고자 한다. 업무과부하는 업무가 너무 많이 할당되거나 할당된 직무를 수행할 충분한 시간이 주어지지 않는 양적 업무과부하와 업무 수행에 필요한 능력과 권한을 가지고 있지 않았을 때 발생하는 질적 업무과부하로 구분되는데[16], 이 중 질적 업무과부하(Qualitative work overload)는 관련 분야의 지식 및 기술변화가 급격하게 나타나는 상황에서 두드러지는 현상으로, IT 직종에서 쉽게 발견된다. 이상의 논의를 종합할 때, 역할갈등과 역할모호, 질적 업무과부하는 정보시스템(IS) 운영인력의 정서적 소진에 영향을 미칠 것으로 예상되며, 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 직무 스트레스는 정서적 소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 역할갈등은 정서적 소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 역할모호는 정서적 소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 질적 업무과부하는 정서적 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 2.3 전문직 정체성

전문직 정체성은 전문성을 발휘하기 위해 갖춰야 할 지식, 기술, 전문적 태도로 직업 자체의 특성이라기보다는 구성원의 태도적 특성에 가까운 개념이다[17]. 전문직 정체성을 충분히 가지고 있을 경우, 업무수행의 품질이 향상되고 대고객 서비스의 질이 좋아지며, 개개인이 조직의 전문가로 성장할 가능성이 높아진다[18]. 전문직 정체성은 자신과 집단에 대해 감정적으로 동일시하며 느끼는 주체성과 공동체 의식, 일에 대한 궁극적 권위를 통해 발현된다[19]. 특히 직업의식이 뚜렷하고 자기존중감이 높은 정보시스템(IS) 운영인력의 경우 자신의 업무에 대한 전문적 정체성이 높아 직무 스트레스의 부정적 효과를 감소시키는 역할을 할 것으로 예상된다. 즉, 전문직 정체성은 직무 스트레스와 정서적 소진의 관계를 조절할 것으로 판단되며 이를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2: 전문직 정체성은 직무 스트레스와 정서적 소진의 관계를 조절할 것이다.

가설 2-1: 전문직 정체성은 역할갈등과 정서적 소진의 관계를 조절할 것이다.

가설 2-2: 전문직 정체성은 역할모호와 정서적 소진의 관계를 조절할 것이다.

가설 2-3: 전문직 정체성은 질적 업무과부하와 정서적 소진의 관계를 조절할 것이다.

지금까지 논의된 이론적 배경을 토대로 설정된 연구 모형은 Fig. 1과 같다.

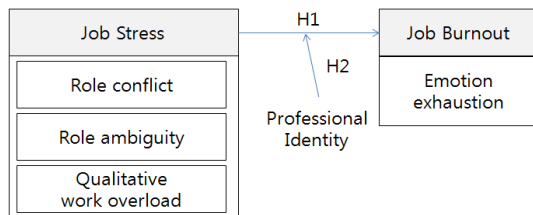


Fig. 1. Research Model

## 3. 연구방법

### 3.1 표본 선정 및 자료 수집

가설검증을 위해 기업 내 정보시스템(IS) 운영인력을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 응답자의 인구통계학적 특성(성별, 직급, 경력기간, 학력)과 역할갈등, 역할모호, 질적 업무과부하, 전문직 정체성, 정서적 소진정도를 측정하는 문항으로 구성하였으며, 응답은 Likert형 5점척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다. 표본은 서울과 경기지역 기업에서 시스템 운영업무(SM)를 담당하는 자로써, NCS 세분류에서 20.정보통신 > 01.정보기술 > 03.정보기술운영 > 01.IT시스템관리와 03.IT기술지원을 담당하는 인력으로 한정하였다.

2018년 3월 5일부터 3월 24일까지 설문지를 온라인과 오프라인으로 배포하여 이 중 160부를 회수하였다. 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남성 응답자가 88.8%로 나타났으며, 직급별 분포는 사원급 38.1%, 대리급 44.4%, 과장급 6.9%, 부장급 이상이 10.6%를 차지하였다. 근속연수는 5년 이하가 45.6%, 6년 이상 10년 이하가 38.1%로 10년 이하 근무자가 전체 응답자의 83.7%로 나타났는데, 이를 통해 볼 때 응답자의 상당수가 현업의 실무담당자인 것으로 판단된다. 학력의 경우 고졸 11.3%, 전문대졸 36.3%, 대졸 31.3%, 대학원졸 이상 21.3%로 나타나 비교적 고른 분포를 보였다.

### 3.2 변수의 조작적 정의와 측정

독립변수와 종속변수, 조절변수 등 측정도구는 선행연구에서 신뢰성과 타당성을 확보한 설문항목을 선별하여 연구목적에 맞게 재설계하여 사용하였다. 변수의 조작적 정의는 다음과 같다. 먼저, 역할갈등은 본인 의지와는 다르게 업무를 수행하면서 발생하는 심리적 갈등상황으로 정의했으며, 역할모호는 업무내용 및 책임범위를 명확하게 파악하지 못한 상태에서 업무를 하면서 느끼는 불안상태로 정의하였다. 역할갈등과 역할모호를 측정하기 위해 연구자는 Matteson과 Ivancevich의 연구를 기본으로 송준제와 임희정[14]이 사용한 설문문항을 사용하였다. 질적 업무과부하는 새로운 기술수용에 따른 압박감을 느낄 때 발생하는 심리적 긴장상태로 정의하였으며, Kuschel[20]이 사용한 설문문항을 사용하여 측정하였다. 정서적 소진은 업무에 대한 열정과 동력을 상실한 상태로 정의하였으며, 신강현[21]이 사용한 5개의 설문문항 중 4개 문항을 선택하여 사용하였다. 전문직 정체성은 자신이 전문성을 발휘하기 위해 갖춰야 할 지식, 기술, 전문

적 태도를 충분히 갖췄다고 보는 정도로 정의하고, Hall[17]이 최초 개발한 검사 도구를 박종우[22]가 재구성한 문항 중 본 연구와 관련성이 높은 4개 문항을 도출하여 사용하였다. 설문문항은 Table 1과 같다.

Table 1. Survey questions

Variables	Survey question	no
Role conflict	Mutually contradictory requirement, Business priority issues, Interference of others, Decision different from my opinion *	4
Role ambiguity	Unclear goal, Unclear responsibilities, Unclear liability limit, Unclear job description	4
Qualitative work overload	Psychological pressure, Work overload, Additional work, Fast process due to the introduction of new technology	4
Emotion exhaustion	Mental tiredness, Tension, Learned helplessness, Sustained stress	4
Professional identity	Belief in my work, Achievement of difficult work, Confidence in achieving my own goals, Challenging task *	4
Respondent Information	Gender, Position, Career, Education	4

\* : Questions excluded from statistical analysis

## 4. 연구결과

### 4.1 측정도구의 신뢰도 및 타당도

측정도구의 신뢰도와 타당성을 확보하기 위해 30개 표본에 대한 파일럿 테스트를 실시하였다. 그 결과, 역할 갈등을 측정하는 1개 문항과 전문직 정체성을 측정하는 1개 문항이 하나의 요인으로 묶이지 않아 해당 문항을 삭제하고 본격적으로 설문조사를 실시하였다.

측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 크롬바알파 계수 (Cronbach's Alpha)를 이용하여 측정도구의 신뢰도를 검증한 결과, 모든 변수에서 0.7 이상을 얻어 항목 간 내적 일관성을 확보한 것으로 판단하였다.

다음으로 개념타당성을 확보하기 위해 요인분석 (Factor Analysis)을 실시하였다. 모든 측정변수의 구성 요인을 추출하기 위해 주성분분석을, 요인 적재치의 단순화를 위해 Kaiser 정규화가 있는 직교회전방식을 취하였고, KMO 값이 0.708로 나타나 요인분석을 위한 변수 선정이 적절한 것으로 판단하였다. 요인분석 결과, 5개 요인이 전체 데이터의 71.68%를 설명하고 가장 낮은 값 (Factor loading)이 0.628로 나타나 개념타당성 역시 확보된 것으로 판단하였다. 신뢰도 및 타당도 검증결과는 Table 2와 같다.

Table 2. Factor analysis and reliability test results

Item	Factor					Communality	Cronbach's Alpha
	1	2	3	4	5		
Role conflict	.867 .772 .720					.640 .588 .817	0.810
Role ambiguity		.872 .850 .735 .628				.673 .839 .768 .530	0.882
Qualitative work overload			.882 .841 .815 .791			.822 .634 .751 .835	0.822
Emotion exhaustion				.803 .788 .788 .722		.758 .635 .626 .758	0.737
Professional identity					.873 .818 .818	.783 .746 .701	0.814
Eigen value	3.020	2.682	2.660	2.444	2.098		

4.2 연구가설 검증

4.2.1 가설1 검증결과

가설 1(직무 스트레스는 정서적 소진에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다</sup>)과 관련하여 역할갈등, 역할모호, 그리고 질적 업무과부하가 정서적 소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 회귀모형의 F값이 12.452(p=.000), 수정된 R<sup>2</sup>값이 0.178로 나타

나 역할갈등과 역할모호, 질적 업무과부하가 정서적 소진을 17.8% 가량 설명하는 것을 확인했다. 회귀분석 결과, 역할갈등과 역할모호, 질적 업무과부하가 정서적 소진에 통계적으로 유의미한 정(+)<sup>의 영향을 미치고 있음을 확인하여</sup>(t=4.162 sig.=.000; t=2.637, sig.=.009; t=3.431, sig.=.001) 이를 토대로 가설 1을 채택하였다. 연구가설 1에 대한 분석 결과는 Table 3과 같다.

Table 3. Effect of job stress on emotion exhaustion

Dependant Variables	Independent Variable	Std. Error	Beta	T	Sig.
Emotion exhaustion	(constant)	.293	-	3.636	.000
	Role conflict	.076	.307	4.162	.000
	Role ambiguity	.070	.199	2.637	.009
	Qualitative work overload	.063	.265	3.431	.001

R=.440, R<sup>2</sup>=.193, Adjusted R<sup>2</sup>=.178, F=12.452, p=.000

4.2.2 가설2 검증결과

가설 2, 즉 전문직 정체성이 역할갈등과 역할모호, 질적 업무과부하와 정서적 소진의 관계를 통계적으로 유의미하게 조절하는지 확인하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

1단계(model 1)에서는 독립변수와 종속변수에 대한 회귀분석을, 2단계(model 2)에서는 독립변수, 조절변수와 종속변수에 대한 회귀분석을, 3단계(model 3)에서는 독립변수, 종속변수, 상호작용변수(독립변수x조절변수)와 종속변수에 대한 회귀분석을 실시하여 R<sup>2</sup>값이 통계적으로 유의미하게 증가하는지 살펴보았다.

가설 2-1(전문직 정체성은 역할갈등과 정서적 소진의 관계를 조절할 것이다)을 검증한 결과, R<sup>2</sup>값을 보면 모형 1은 5.7%, 모형 2는 15.7%, 모형 3은 16.6%로 나타났고 유의확률은 0.002, 0.000, 0.207(모형 3이 0.05보다 큼)로

나타나 조절효과가 없는 것으로 판단하였다. 가설 2-2(전문직 정체성은 역할모호와 정서적 소진의 관계를 조절할 것이다)를 검증한 결과, R<sup>2</sup>값은 모형 1이 6.8%, 모형 2는 9.5%, 모형 3은 11%로 다소 증가하였으나, 유의확률 역시 0.001, 0.033, 0.106(모형 3이 0.05보다 큼)로 나타나 조절효과가 없는 것을 확인하였다. 마지막으로 가설 2-3(전문직 정체성은 질적 업무과부하와 정서적 소진의 관계를 조절할 것이다)을 검증한 결과, R<sup>2</sup>값을 보면 모형 1이 6.7%, 모형 2는 12.4%, 모형 3은 16.5%로 증가하였고 유의확률 역시 0.001, 0.002, 0.006(모두 0.05보다 작음)으로 나타나 질적 업무과부하와 정서적 소진 간에 전문직 정체성의 조절효과를 확인하였다. 종합하면 가설 2 검증 결과 가설 2-1, 가설 2-2는 기각되었으며 가설 2-3만 채택되었다. 가설 2-1, 2-2, 2-3에 대한 분석결과는 Table 4, Table 5, Table 6과 같다.

Table 4. Moderating role of professional identity in relation to the role conflict and emotion exhaustion

Model	R	R <sup>2</sup>	Adj R <sup>2</sup>	The standard error of estimate	Statistic Variation				
					R <sup>2</sup> Variation	F Variation	df1	df2	p-value F Variation
1	.238 <sup>a</sup>	.057	.051	.72978	.057	9.485	1	158	.002
2	.397 <sup>b</sup>	.157	.147	.69196	.101	18.742	1	157	.000
3	.407 <sup>c</sup>	.166	.150	.69063	.009	1.608	1	156	.207

a. Predictors : (Constant), role conflict  
 b. Predictors : (Constant), role conflict, professional identity  
 c. Predictors : (Constant), role conflict, professional identity, role conflict\*professional identity

Table 5. Moderating role of professional identity in relation to the role ambiguity and emotion exhaustion

Model	R	R <sup>2</sup>	Adj R <sup>2</sup>	The standard error of estimate	Statistic Variation				
					R <sup>2</sup> Variation	F Variation	df1	df2	p-value F Variation
1	.261 <sup>a</sup>	.068	.062	.72536	.068	11.536	1	158	.001
2	.308 <sup>b</sup>	.095	.083	.71718	.027	4.621	1	157	.033
3	.331 <sup>c</sup>	.110	.093	.71347	.015	2.638	1	156	.106

a. Predictors : (Constant), role ambiguity  
 b. Predictors : (Constant), role ambiguity, professional identity  
 c. Predictors : (Constant), role ambiguity, professional identity, role ambiguity×professional identity

Table 6. Moderating role of professional identity in relation to the qualitative work overload and emotion exhaustion

Model	R	R <sup>2</sup>	Adj R <sup>2</sup>	The standard error of estimate	Statistic Variation				
					R <sup>2</sup> Variation	F Variation	df1	df2	p-value F Variation
1	.258 <sup>a</sup>	.067	.061	.72584	.067	11.308	1	158	.001
2	.352 <sup>b</sup>	.124	.113	.70550	.057	10.245	1	157	.002
3	.406 <sup>c</sup>	.165	.149	.69091	.041	7.698	1	156	.006

a. Predictors : (Constant), work overload  
 b. Predictors : (Constant), work overload, professional identity  
 c. Predictors : (Constant), work overload, professional identity, work overload×professional identity

### 5. 결론 및 논의

빠른 속도로 진행되는 기술 진보와 기술 혁신으로 정보통신기술(ICT) 분야에 근무하는 종사자들의 심리적 불안감은 날로 증가하고 있다. 클라우드 전환, 업무 자동화, 해킹 대응 등으로 정보시스템(IS)의 기능 및 구성이 복잡해짐에 따라 기업 내에서 정보시스템(IS)을 개발·운영·관리하는 담당자의 직무 스트레스와 정서적 고갈은 더욱 팽배하고 있다.

연구자는 정보시스템(IS) 운영업무에서 비롯되는 정서적 고갈을 최소화하는 요소로 전문직 정체성에 주목하고, 전문직 정체성이 정보시스템(IS) 운영인력의 직무 스트레스와 정서적 소진을 어떻게 조절하는지 실증연구를 실시하였다. 본 연구의 결과 및 주요 시사점은 다음과 같다.

첫째, 정보시스템(IS) 운영인력이 경험하는 직무 스트레스의 구성요소인 역할갈등, 역할모호, 질적 업무과부하는 정서적 소진에 모두 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할갈등과 역할모호가 정서적 소진에 정(+의) 영향을 미치는 결과는 감정노동자 및 서비스업 종사자들 대상으로 실시된 선행 연구결과와 일치하고 있다. 즉, 비교적 높은 전문성이 요구되는 정보시스템(IS) 분야 역시

역할갈등과 역할모호로 정서적 소진이 심화되고 있다는 점은 의미 있는 연구결과로 판단된다. 또한 질적 업무과부하가 정서적 소진에 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 볼 때 신기술 도입이 정보시스템(IS) 운영인력에게 엄청난 스트레스로 다가올 것임을 유추할 수 있다. 왜냐하면, IT 전문인력은 높은 성장욕구와 자기개발 요구, 높은 수준의 직무 성취도를 요구하는 특징이 있는데 현장에서 신기술 도입으로 업무량과 심리적 압박감이 모두 증가할 경우 정서적 고갈을 경험할 것이기 때문이다. 둘째, 전문직 정체성은 직무 스트레스 중 유일하게 질적 업무과부하와 정서적 소진 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 전문직 정체성은 전문성을 발휘하는데 필요한 개인의 역량으로, 업무수행의 품질과 개인의 성장에 직접적인 영향을 미친다. 역할갈등과 역할모호는 조직 내 개인의 위치와 권한, 책임 정도에 따라 강도가 달라지는 반면 질적 업무과부하는 신기술에 대한 개인의 전문성이나 도전의식에 따라 달라진다는 점에서 전문직 정체성의 영향(조절효과)을 더 크게 받을 것으로 해석된다. 특히 이러한 연구 결과는 IT인력이 가지는 특성(높은 성장욕구와 자기개발 요구, 높은 수준의 직무성취도)이 반영된 것으로 판단된다.

정보시스템(IS) 분야는 기술변화가 매우 빠르게 나타나 종사자의 전문지식과 기술을 지속적으로 업데이트하지 않으면 개인의 경력단절이나 조직 이탈로 이어지게 된다. 또한 종업원의 감정적 소진과 이탈은 중요한 통제 대상이 되는데, 이는 유능한 IT 전문가를 잃어버리는 데에 따른 비용(신규인력 채용과 교육, 시행착오)이 상당하기 때문이다.

전문직 정체성은 어느 시점에서 완벽하게 확립되는 것이 아니라 개인의 지속적인 성장을 통해 형성되는 하나의 과정이므로[23] 교육훈련의 역할이 무엇보다 중요하다. 교육훈련은 개인역량을 강화하는 기능을 하는데, 개인역량이 높아지면 삶에 대한 만족감이 증가하므로 스트레스를 완화하는 효과를 기대할 수 있다[24]. 또한 모호한 역할정의와 책임부여로 전문직 정체성이 낮아질 수 있는 만큼 HRD 측면에서는 기술적 전문성과 소프트스킬을 높이는 교육훈련 제공과 4차 산업혁명 핵심기술 교육을 통한 직무전환 지원을, HRM 관점에서는 합리적인 직무체계 수립과 적절한 수준의 목표설정, 담당업무에 대한 명확한 역할과 책임 부여를 제공할 필요가 있다.

정보시스템(IS) 운영업무를 담당하는 종사자의 정서적 고갈을 다룬 연구는 미흡한 편인데, 이는 정보시스템(IS) 운영담당자가 느끼는 직무 고갈에 대한 관심이 부족했기 때문으로 해석된다. 본 연구는 정보시스템(IS) 운영인력에 특정한 이들이 느끼는 역할갈등과 역할모호, 질적 업무과부하가 정서적 소진에 영향을 미치고 전문직 정체성이 질적 업무과부하와 정서적 소진의 관계를 조절하고 있음을 실증한 논문으로 의의를 가지나, 정서적 소진에 영향을 미치는 독립변수를 상당히 제한적으로 도출했다는 점은 본 연구의 한계가 될 것이다. 회귀분석 결과, 역할갈등과 역할모호, 질적 업무과부하가 정서적 소진을 17.8% 가량 설명하는 것으로 나타났다. 이는 직무 스트레스 요인으로 역할갈등, 역할모호, 작업과다와 같은 직무내적 요인뿐만 아니라 조직구조, 보상체계, 인사관리 체계, 조직외적 요인, 개인 특성 등 다양한 변수가 존재하는데, 본 연구에서는 직무내적 요인에만 포커스를 두어 진행했기 때문에 이 같은 결과가 나온 것으로 판단된다. 또한 응답자의 근무형태 및 업무 유형이 다양하여(자사 근무 vs. 파견; 단순 운영 vs. 유지보수를 겸한 운영; 대기업 vs. 중소기업 등) 향후 연구에서는 근무형태 및 업무 유형으로 구분하여 좀 더 구체적인 연구가 이뤄질 필요가 있겠다.

## REFERENCES

- [1] J. Y. Cho & I. B. Oh. (2011). A Study on factors affecting job burnout of IT human resources. *Korean Public Personnel Administration Review*, 10(2), 175-200.
- [2] S. H. Ahn & M. H. Lee. (2016). Fourth industrial revolution impact: How it changes jobs, *The 18th Conference on Integrated Management Societies*, 2344-2363.
- [3] E. Demerouti, A. B. Bakker, F. Nachreiner & W. B. Schaufeli. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- [4] M. Mosley & M. Hurley. (1999). IT skill retention, *Information Management and Computer Security*, 7(3), 129-132.
- [5] Y. H. Jang. (2003). Perception of practitioners for MIS curriculum, development: Focused on the IS professional's core competencies, *Information Systems Review*, 5(2), 219-239.
- [6] D. A. Adjero & K. C. Nwosu. (1995). Information technology convergence- requirements and issues. *IEEE Software*, 4(3), 24-33.
- [7] M. J. Kwon & S. Park. (2010). Examination of the determinants of SW manpower' turnover intention: Testing the mediating role of job satisfaction, *Journal of the Korea society of IT Services*, 9(1), 73-90.
- [8] K. Park. (2011). The effect of career plateau on IT service engineers' career satisfaction and career withdrawal intention, *The Journal of Digital Policy & Management*, 9(4), 115-130.
- [9] S. Lim & H. Kim. (2011). Moderating effects of professional identity on the relationship between job stress and burnout of care workers from care facilities, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 13(3), 153-178.
- [10] I. Lee, M. Park & M. Jeong. (2007). A Study on the effect of job burnout - Based on the professions working in financial companies. *Korea Journal of Business Administration*, 20(6), 2879-2900.
- [11] C. Maslach & S. E. Jackson. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- [12] T. M. Matteson & M. J. Ivancevich. (1987). *Controlling work stress effective human resource and management strategies*. New York: Jossey Bass Business and Management Series.
- [13] Y. Park & J. Ha. (2014). The Relationship between



emotional labor in security agents and job stress and burnout. *Journal of the Korean Society of Private Security, 13(3)*, 190-220.

- [14] J. Song & H. Lim. (2014). A study on antecedents of security monitoring job burnout : The moderating effect of self-efficacy, *Journal of Cyber Education, 8(1)*, 87-106.
- [15] K. Kim, J. Ha & S. Lee. (2015). Regulation effects of social support through relationship between role related stress and turnover intention: Focused on workers in the service sector, *International Journal of Tourism and Hospitality Research, 29(7)*, 181-195.
- [16] H. S. Shin. (2010). *A study on the impact of the leader-member exchange on job stress in the military organization*, Yonsei Graduate School, Seoul.
- [17] R. Hall. (1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological Review, 33(February)*, 92-104.
- [18] J. H. Bae. (2012). *The impact of military expert's work value and organizational justice on turnover intention mediating role of the balance between organizational commitment and career commitment : cases of professional officers of army*, Seoul Graduate School, Seoul.
- [19] Y. K. Kang, W. Lee & Y. S. Lim. (2015). The effects of organizational perception on commitment of ROK professional army officers : The Mediating effect of professional identity, *Journal of Korea Military Academy, 71(3)*, 127-156.
- [20] K. Kuschel. (2015). *Quantitative and qualitative work overload and its double effect on the work-family Interface*. School of Business and Economics, Universidad del Desarrollo.
- [21] K. Shin. (2003). Maslach Bunout Inventory -General Survey (MBI-GS), *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 6(3)*, 1-17.
- [22] J. W. Park. (1994). *Research on the professional identity of social workers*. Seoul Graduate School, Seoul.
- [23] H. S. Chae & Y. J. Jang. (2016), A Qualitative Study on the Process of School Counselors' Professional Identity Formation, *The Journal of Korean Teacher Education, 33(4)*, 167-192.
- [24] S. Y. Kim. (2017). The Effect of Social Workers' Convergent Job Competence Enhancement Working in a Social Welfare Facility on Quality of Life, *The Journal of Convergence for Information Technology, 7(4)*, 113-119.

이 지 은(Lee, Ji Eun)

[중신회원]



- 1996년 2월 : 한양대학교 교육공학(이학사)
- 2010년 2월 : 한양대학교 정보기술경영(공학박사)
- 2011년 9월 ~ 현재 : 한양사이버대학교 경영정보학과 교수

- 관심분야 : 기술경영, 스마트러닝
- E-Mail : scully1215@hycu.ac.kr

임 희 정(Lim, Hee Jeong)

[정회원]



- 1996년 2월 : 이화여자대학교 경영학과(경영학박사)
- 2004년 2월 : 이화여자대학교 경영학(경영학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 한양사이버대학교 인사조직·전략벤처학과 교수

- 관심분야 : 인재육성, 조직문화
- E-Mail : chakra07@hycu.ac.kr