

IT 종사자의 테크노스트레스가 직무소진에 미치는 영향: 스트레스 대처의 매개효과를 중심으로

이상원 (호서대학교 경영대학원 조교수)*

국문 요약

디지털 전환 패러다임 속에 기업 내 IT 인력은 조직에 신기술 도입을 주도하고, 기술 축적, 개발 및 관리 등 IT 자산을 운용하는 핵심적 역할을 담당하고 있다. 하지만, 상대적으로 직무수명이 짧고 높은 이직률로 인해 기업들은 여전히 IT 인력의 부족이나 이직으로 인한 문제를 겪고 있다. 본 연구에서는 IT 종사자를 대상으로 테크노스트레스, 스트레스 대처 및 직무소진과의 관계를 파악하고자 한다. 이를 통해, IT 종사자에게 동기를 부여하고 업무 효율성을 높이기 위한 접근 전략을 제시하고자 하였다. 이를 위해 국내 IT 종사자를 318명을 대상으로 주요 변인 간 관계를 분석하였으며, 주요 분석결과를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 테크노스트레스가 스트레스 대처에 미치는 영향 관계에서는 기술불확실성, 기술불안감이 문제 중심적 대처에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 테크노스트레스가 감정 중심적 대처에 미치는 관계에서는 기술복잡성, 기술불확실성, 기술불안감이 감정 중심적 대처에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 스트레스 대처와 직무소진과의 관계에서는 문제 중심적 대처는 직무소진에 유의한 영향 관계는 나타나지 않았지만, 감정 중심적 대처는 직무소진에 정(+)의 관계가 나타났다. 마지막으로 테크노스트레스가 직무소진에 미치는 관계에서는 기술불확실성, 기술침해가 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향관계가 나타났다. 또한 스트레스 대처를 매개하는 간접경로 분석결과에서는 기술과부하와 기술복잡성은 감정 중심적 대처를 통해 직무소진에 간접효과를 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과는 디지털 전환 패러다임 속에서 IT자산의 효율적 운용과 경쟁력 강화의 핵심적 역할을 담당하는 IT 종사자에게 동기를 부여하고 업무효율성을 높이기 위한 조직차원의 전략적 접근 방향에 하나의 근거자료를 제시할 수 있을 것으로 기대한다.

핵심주제어: 테크노스트레스, 문제 중심적 대처, 감정 중심적 대처, 직무소진, IT 종사자.

1. 서론

1.1. 연구배경

최근 과학기술의 발전은 산업 전반에서 디지털 전환(digital transformation)을 촉진시키고 있다. 디지털 전환은 기업의 디지털과 물리적 요소를 융합하여 새로운 비즈니스 모델을 창출하고, 나아가 자산의 디지털화 및 조직의 프로세스 전환, 고객, 직원 등의 경험 향상을 위한 기술 활용 등 단순한 기술 개발뿐만 아니라, 기업 전 과정에서 새로운 패러다임으로 변화를 이끌고 있다.

디지털 전환 패러다임 속 기업의 IT 인력은 조직에 신기술 도입을 주도하고, 기술 축적 및 개발, 관리 등 IT 자산을 운용하는 핵심적 역할을 담당하고 있다. 하지만, 상대적으로 직무수명이 짧고 높은 이직률로 인해 기업들은 여전히 IT 인력의 부족이나 이직으로 인한 문제를 겪고 있다(최진욱 외, 2021). 세계적인 시장조사기업 Gartner 그룹이 글로벌 IT업계

종사자를 대상으로 이직의사를 조사한 결과 약 29.1%만이 현직장에서 근무하기를 원하는 것으로 나타났다. 특히, IT 종사자들은 신기술 도입 및 대응을 위해 업무 전문성을 유지해야 하고 동시에 지식축적 및 관련 기술도 습득해야 하는 등 다양한 노력이 요구되기 때문에 또 다른 스트레스로 작용하고 있다. IT 기업 종사자들의 생산성 향상 측면에서 테크노스트레스를 줄일 수 있는 기업 차원의 교육 및 기술 지원의 필요성을 제시하고, 개인 차원에서 테크노스트레스를 줄일 수 있는 동기 부여 등의 조직적인 지원이 필요하다고 할 수 있다. 일반적으로 직무에서 발생하는 스트레스는 직무만족이나 조직몰입 등 조직효과성을 떨어뜨리는 것으로 인지되지만, 개인의 대처방식에 따라 스트레스 수준은 상이하게 나타나며, 조직차원에서 스트레스가 차지하고 있는 순기능적인 측면도 제시되고 있다(이환범·이수창, 2006).

따라서 IT 종사자의 테크노스트레스 세부 요인과 함께 스트레스 방식에 대해 포괄적으로 살펴볼 필요가 있다. 하지만, 신기술의 수용과 더불어 활용적인 측면에서 핵심적인 역할을 담당하고 있는 IT 종사자를 대상으로 한 테크노스트레스와

* 주저자, 호서대학교 경영대학원, 조교수, lsw2020@hoseo.edu
투고일: 2022-05-10 · 수정일: 2022-06-14 · 게재확정일: 2022-06-20

스트레스에 대한 대처가 직무소진에 미치는 연구는 아직까지 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 IT 종사자를 대상으로 테크노스트레스, 스트레스 대처 및 직무소진과의 관계를 파악하고자 한다. 이러한 연구는 디지털 전환 패러다임 속에서 IT 자산의 효율적 운용과 경쟁력 강화의 핵심적 역할을 담당하는 IT 종사자에게 동기를 부여하고 업무효율성을 높이고자 접근하는 조직차원의 전략을 마련하는데 기초자료를 제공하는데 목적을 지닌다.

II. 이론적 배경

2.1. 테크노스트레스

Brod(1984)에 의해 제기된 테크노스트레스는 기술(Technology)과 스트레스(stress)의 합성어로, 새롭게 등장하는 정보기술로 인해 인간이 직면할 수 있는 무능감 등 정신적 또는 심리적으로 발생가능한 장애를 말한다(Brod, 1984). 특히 정보기술 의존도가 높은 업무 종사자의 경우, 육체적 또는 정신적 자극상태나 기술로 인해 직·간접적으로 심리, 행동, 태도로 표현된다(Weil & Rosen, 1997).

IT 업무 종사자는 혁신적 정보기술이 등장할 때마다 전문성 유지를 위해 방대한 관련 지식 습득 등 압박감을 받을 수 있다. 또한, 장시간 컴퓨터 기기에 노출되면서 수근관 증후군, 불면증, 피로증 등 신체적 질병이나 심리적 불안감으로 인간 관계나 현실 생활로부터 도피 등 거부증세가 발생할 수 있다(고용노동부·안전보건공단, 2012). 이러한 테크노스트레스는 정보기술이 발전함에 따라 관련 종사자들의 내면적 스트레스가 가중되면서 정보처리 능력이 감소되고, 이는 업무 효율성 및 성과를 저해함과 동시에 이직률 및 조기퇴출 등 타 업무 담당자에 비해 높은 스트레스를 유발하고 있다(김상진, 2017; Brod, 1984; Burke, 2009).

Weil & Rosen(1997)은 특정 기술에 대해 열성적으로 이를 수용하는 사람의 경우, 기술을 즐기면서, 반복적 학습과 문제점 해결을 위해 나아가지만, 이를 주저하는 경우에는 기술 공포 증상이나 문제해결까지 기다리는 선택의 경우도 높다고 보았다. Tarafdar et al.(2007)은 이러한 테크노스트레스의 요인을 기술과부하, 침해, 복잡성, 불안감 및 불확실성으로 제시하였다. 과부하는 정보기술의 사용으로 더 빠르고 많은 업무가 이루어지고 있다고 느끼는 정보를 의미하며, 침해는 근무 시간과 무관하게 언제든 정보기술에 접근이 이루어져야 한다는 정보, 복잡성은 정보기술의 난해성으로 사용의 복잡성을 느끼는 정도, 불안성은 정보기술로 인한 직업에 대한 정도, 불확실성은 정보기술의 지속적 변화와 혁신에 따른 환경특성 요인 등을 의미한다.

최근 다양한 신기술의 등장에 따른 환경 속에서 정보기술에 대한 사용 및 의존도가 높아지고 있지만, 이와 관련된 대처능력 부족은 사용자에게 피로감, 집중력 저하, 건강이상 및 불

안 등을 유발하여 스트레스가 증가하는 것으로 제시되고 있다(Arnetz, 1987; Hudiburg, 1989; Boynton et al., 1994; Ayyagari et al., 2011).

테크노스트레스 관련 연구들은 주로 조직이나 직무 환경 관점에서 연구가 이루어지고 있다(Ayyagari et al., 2011; Fuglseth & Sorebo, 2014; Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2007). 이는 근로자들의 업무 성과 및 직무 효율성과 관련된 기술사용이 사용자에게 정신적으로 미치는 영향이 크기 때문으로 볼 수 있다.

테크노스트레스 관련 연구는 테크노스트레스의 원인을 규명하거나 테크노스트레스로 인해 개인 또는 조직차원에 미치는 영향요인과의 관계를 밝히는 연구로 나누어볼 수 있다. Maier(2014)는 테크노스트레스 요인과 개인의 스트레스 반응과의 관계를 통해 기술사용자 본인과 사용 환경에 의해 결정된다고 보았다. 즉 개인과 환경 관계에서 개인의 인지적 평가에 의해 발생한다고 보았다(Lazarus & Folkman, 1984). Tarafdar et al.(2007)은 조직 내 진보된 정보기술의 채택과 사용이 조직구성원에게 높은 수준의 스트레스의 주원인으로 보았다. 또한, 테크노스트레스는 업무만족, 조직몰입을 저해하고, 조직 내 역할 갈등 등으로 생산성에도 영향을 미친다고 보았다(김상진, 2017).

박나래 외(2011)는 스마트폰 이용자를 대상으로 테크노스트레스에 미치는 요인을 분석한 결과, 기술적 한계, 대안 다양성, 혁신성이 테크노스트레스에 미치는 관계와 성별 및 연령에 따른 차이를 확인하였다. 김정은·여정성(2007)도 디지털 기기 구매와 사용 과정에서 성별과 연령에 따라 디지털 기기의 사용능력 수준으로 인해 테크노스트레스에서도 차이가 나타남을 밝혔다. 김상진(2017) 연구에서는 중장년층을 대상으로 테크노스트레스에 미치는 요인을 개인 및 기술 특성으로 보았으며, 테크노스트레스가 문제 중심적 대처 및 감정 중심적 대처에 미치는 관계를 분석하였다. 분석결과 기술특성 중 지각된 유용성을 제외하고 모든 변인간의 관계를 확인하였다.

개인 및 조직 차원에서 테크노스트레스로 인해 미치는 관계에 관한 연구도 이루어져왔다. Torkzadeh & Doll(1999)은 테크노스트레스와 작업생산성과의 관계를 분석하고, 부(-)의 관계를 확인하였으며, Ayyagari et al.(2011)은 다양한 기술 특성이 테크노스트레스를 통해 개인 생산성에 미치는 관계를 분석하였다. Tiwari(2020)는 정보기술의 도입으로 인한 테크노스트레스 요인들과 생산성과의 관계 분석을 통해 스트레스를 평가하는 태도에 따라 생산성과의 관계가 있음을 검증하였다. 또한, Wang et al.(2008)도 테크노스트레스는 근로자의 생산성과의 부(-)적 인과관계를 규명하였으며, 상이한 조직 환경에서도 근로자들이 지각하는 테크노스트레스 수준이 상이하다고 보았다(구영희·윤지환, 2021). Tarafdar et al.(2011)은 테크노스트레스 요인을 분류하여 제시하고, 직무만족, 직무몰입, 혁신 및 생산성 등 조직 성과와의 관계를 밝히고, 조직적 차원의 지원 및 개방적인 커뮤니케이션 환경 제공이 요구된다고 주장하였다. 구영희·윤지환(2021)의 에서도 테크노스트레스를 Tarafdar

et al.(2007) 연구를 기반으로 5개의 세부 요인으로 구분하고 개인 생산성에 미치는 관계와 학습능력 및 자기효능감의 매개효과를 검증하였다. 이처럼 테크노스트레스는 조직성과에 영향을 미칠 수 있는 관계가 제시되고 있다. 즉 조직구성원의 스트레스는 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 제시되고 있다(정태준·임왕규, 2015).

반면, IT 종사자에 대한 업무환경에서도 새로운 기술에 대한 도입, 전문성 유지 등에 대한 압박이 강하고, 상대적으로 짧은 직무수명과 높은 이직률을 보여, IT 인력 관리 차원에서 IT 종사자가 지각하는 테크노스트레스에 따라 개인차원에서 심리적 요인과의 관계를 살펴볼 필요성이 제기된다.

2.2. 스트레스 대처

2.2.1. 문제 중심적 대처

스트레스에 대한 반응은 스트레스 원인에 대한 수용에 따라 개인별로 상이한 주관적 해석과 대처방법에서도 차이가 나타난다. 스트레스의 영향을 극복하기 위해 인지적, 행동적 노력 과정이 이루어진다. 이러한 과정이 대처(coping)이며, 행동을 위한 잠재력으로서 문제해결을 통해 스트레스를 해소하려는 현실적이고 유연한 사고 및 행위로 볼 수 있다(Pearlin & Schooler, 1978; Lazarus & Folkman, 1984). 즉, 대처는 개인이 스트레스로 인한 피해를 최소화시키기 위해 행하는 인지적 또는 행동적 노력이다(Lazarus & Folkman, 1984; Billings & Moos, 1984).

조직 내 새로운 정보기술의 도입은 종사자들에게 혼란을 초래할 수 있어, 대처행위가 이루어진다(Beaudry & Pinsonneault, 2001). 이러한 스트레스 대처방식은 학자들에 의해 다양하게 제시되고 있다. Lazarus & Folkman(1984)은 개인이 직접적으로 해결하려는 관점에서 위협적인 상황 환경을 변화시키려는 대처방안인 문제 중심적 대처와 문제에 대해 정서적 관리, 즉 정서적 고통을 조절 및 관리하여 변화를 주려는 감정 중심적 대처로 구분하였다.

문제 중심적 대처는 스트레스 유발원인에 대해 개인이 직접적으로 해결하기 위해 사용하는 방식을 말한다. 이를 위해 개인은 문제를 정의하고, 대안(해결책)을 만들고 평가하며, 스트레스 요인 처리기술 습득 및 개인 자아의 부정적인 정서와 스트레스 관련성을 축소하면서 문제를 재평가하는 것이다(김상진, 2017).

2.2.2. 정서 중심적 대처

정서 중심적 대처는 스트레스로 유발된 정서적 고통을 완화시키려는 노력으로 스트레스 요인 중 정서적 구성 요소의 양을 최소화 또는 예방을 통해 고통이나 근심을 완화시키는 것으로 볼 수 있다(Carver, 2011). 또한, Pines & Aronson(1988)은 스트레스 대처를 스트레스의 근본 원인을 파악하여 문제해결이나 자신의 변화노력을 통해 직접 제거하려는 적극적 대처와 스트레스로 발생하는 부정적 정서를 조절하려는 행동으로

구분하여 제시하였다.

이처럼 스트레스에 대한 대처방식은 스트레스를 통해 발생 가능한 심리적 또는 신체적 증상에 직간접적으로 영향을 미치는 것으로 제시되고 있다(Long, 1983; Florian et al., 1995; Long et al., 1992).

2.3. 직무소진

현대사회에서 직무소진은 직장 내 모든 종사자들에게 나타나는 현상으로 인지되고 있다. 소진(burnout)은 개인이 가진 자원이나 에너지에 비해 지나친 요구로 신체적 또는 정서적인 고갈 상태로 이해할 수 있으며, 긴장인 스트레스 등의 반응으로도 이해될 수 있다.

조직구성원이 직무수행 과정에서 지나친 에너지와 자원을 투입해 발생하게 되는 스트레스가 과도하거나 장기간 노출되면, 이로 인한 신체적 및 정서적 기력이 고갈된 상태에 이르게 된다. 이는 자존감이나 성취감, 직무의의를 떨어뜨리며, 직장 내 동료나 조직과의 소원함 등으로 이어져 결과적으로 직무수행능력을 저하시키게 된다(이지혜, 2018; Perlman & Hartman, 1982).

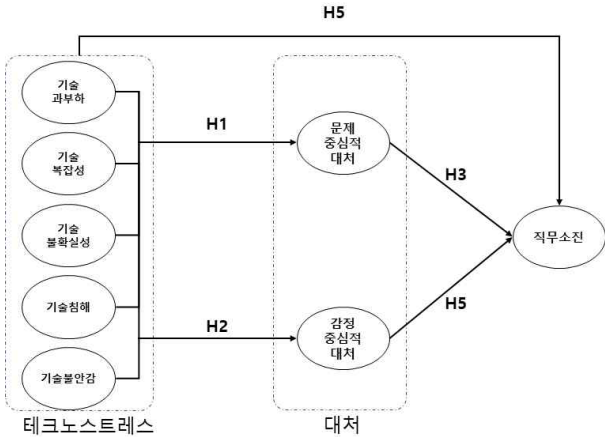
직무소진은 스트레스에 대처하는 능력이 떨어졌을 때 발생하는 것으로 일상적이며 궁·부정을 포함하는 스트레스와 구분되며(Sand & Miyazaki, 2000), 소진상황에 효과적 대처나 취약한 상태 등 개인특성에 따라 차이가 나타난다(Block & Kremen, 1996). Pines et al.(1981)은 소진을 무기력증, 만성적 피로감이나 허약, 권태 등 신체적 탈진, 정서적, 정신적 탈진으로 분류하여 제시하였다. 신체적 탈진이란 무기력 만성적 피로, 허약함, 권태를 말하며, 우울이나 무력감, 좌절 등 정서적 탈진, 그리고 자아개념이나 업무 및 생활에 대한 부정적 태도에 따른 불만감 등을 가지는 정신적 탈진으로 구분하였다. 또한 Maslach & Jackson(1982)은 직무소진을 과도한 심리적 부담이나 요구로 인한 에너지의 결핍을 의미하는 정서적 자원의 고갈, 자신의 직무에 대해 부정적, 냉소적, 무감각해지는 정서적 고갈, 자신의 에너지 및 자원의 고갈을 막기 위해 나타나는 비인격화 등으로 구분하였다. 이와 유사하게 Leiter & Maslach(1988)은 조직구성원에게서 나타나는 소진을 정서적 고갈, 비인격화 및 개인적 성취감 결여로 보았다.

이러한 직무소진은 스트레스에 장기간 노출되면서 통제가 어려운 경우에 발생하는 것으로 제시되고 있다. 특히, 개인이 가진 역량에 비해 조직 및 타인의 요구로 자원이 부족한 경우 정서적 고갈을 야기하며(Cardes & Dougherty, 1993), 이를 줄이기 위해 스스로 조직이나 타인과의 심리적 거리감을 유지하는 비인격 심화, 개인성취감 저하 등으로 이어지게 된다(Maslach & Jackson, 1982; Cardes & Dougherty, 1993; 이명자, 2015). 이는 결과적으로 직무만족, 조직시민 행동 등에도 부정적 영향의 요인으로 작용할 수 있다(한은미 외, 2011; Brewer & Clippard, 2002; Bakker et al., 2004).

III. 연구 방법

3.1. 연구 모형

본 연구에서 IT개발자들을 대상으로 테크노스트레스 요인이 대처전략을 통해 직무소진에 미치는 관계를 규명하고자 한다. 연구모형은 다음과 같다.



<그림 1> 연구모형

3.2. 연구가설

테크노스트레스는 신기술에 대한 사용을 강요받는다 고 지각하는 사람들에게서 기술습득의 어려움이나 거부반응으로 신체적 및 심리적 현상을 발생한다. 스트레스의 대처 방식은 스트레스 요인으로부터 피해를 최소화하거나 그 원인 해결하고자 하는 등 개인이 행동하는 노력을 의미한다(Amirkhan, 1990; Pearlin & Schooler, 1978; Billings & Moos, 1984; Lazarus, 1991).

따라서 스트레스 대처전략은 스트레스 상황에서 개인이 적용 가능한 대처를 통해 스트레스를 감소시키고자 한다. Lazarus & Launier(1978)는 이러한 대처전략을 스트레스 원인을 찾아 그 환경을 바꾸려는 문제 중심 대처와 정서적 고통을 조절하여 변화를 취하려는 정서 중심 대처로 구분하였다. Moss & Billings(1982)도 스트레스 원인을 찾아 이를 적극적으로 극복하기 위한 문제해결 노력인 적극적 대처와 스트레스로 발생하는 감정 등을 자신의 내부로 문제를 피하 또는 방어하려는 소극적 대처로 구분하고 있다. 특히 문제 중심적 대처 또는 적극적 대처는 상대적으로 수동적 대처보다 사회적 상호작용을 통해 스트레스 원인을 극복한다는 차원에서 소극적 차원보다 효과적으로 인지된다(Lazarus & Folkman, 1984). 반면, 정서 중심적 또는 소극적 대처는 스트레스 상황의 변화가 어렵다고 지각되어 이를 최소화하기 위해 그 원인으로부터 거리를 두거나 회피를 통해 정서적 고통을 감소하기 때문에 정서적 부담을 갖게 되는 것이다. 하지만, 이러한 대처는

스트레스 원인에 대한 개인마다 상이하게 대처할 수 있다. 이와 관련하여 Beaudry & Pinsonneault(2005)는 정보기술 업무가 발생하는 경우 이에 대한 대처전략이 이루어진다는 것이라 하였다. 또한 홍승준(2013)도 테크노스트레스가 대처전략을 매개하여 조직성과에 미치는 관계를 밝히고 있다.

H1: 테크노스트레스는 문제 중심적 대처에 (+)의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1: 기술과부하는 문제 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2: 기술복잡성은 문제 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3: 기술불확실성은 문제 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4: 기술침해는 문제 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-5: 기술불안감은 문제 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 테크노스트레스는 감정 중심적 대처에 (+)의 영향을 미칠 것이다.

- 2-1: 기술과부하는 감정 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-2: 기술복잡성은 감정 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-3: 기술불확실성은 감정 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-4: 기술침해는 감정 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-5: 기술불안감은 감정 중심적 대처에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

개인은 환경과 상호작용 과정에서 발생하는 스트레스를 경험하는 경우, 이를 해소하기 위한 노력 등의 반응 등 스트레스에 대한 대처가 이루어진다. 스트레스는 직무소진을 유발하는데, 부정적 결과를 미치더라도 보호 요인 등이 이를 조절 또는 매개하여 직무소진으로 이어질 수 있다(구분용·이창자, 2019).

테크노스트레스와 같이 직무에서 발생하는 스트레스는 직무소진에도 영향을 미치지만, 지각된 스트레스에 의해 소진도 증가하게 된다. 즉, 스트레스로 인해 부정적인 결과나 심리적인 부적응을 경험하는 것이 아니며, 개인의 대처전략에 따라 개인별 차이가 나타나며, 개인이 갈등에 대한 인식을 재조직하여 대처가 이루어지면 새로운 적응 상태를 맞이할 수 있다. 반면, 스트레스 자극을 감당하지 못한 상태로 스트레스 상태가 지속되는 경우, 무기력 등 문제행동이나 부적응 상태를 일으키기도 한다(Folkman & Lazarus, 1980; Endler & Parker, 1990; 최미경·조용래, 2005).

H3: 문제 중심적 대처는 직무소진에 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

H4: 감정 중심적 대처는 직무소진에 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

신기술의 등장은 업무환경을 빠르게 변화시키고 있으며, 특히 업무상 다양한 정보기술을 사용하는 종사자의 경우, 기술 발달로 인해 변화된 근무 환경에서 업무과부하, 변화의 속도성이나 업무시간외 업무처리 등으로 일상생활의 갈등 등으로 새로운 스트레스를 받을 수 있다. 즉 새로운 정보기술의 도입은 IT 종사자에게 스트레스 발생 원인으로 작용할 수 있으며, 이러한 스트레스에 대처방식에 따라 신체적, 심리적 소진과 같은 부정적 결과를 초래할 수 있다(Brod, 1984).

Tarafdar et al.(2007)은 기술과부하로 인한 업무증가는 피로, 불안, 불만족이나 과로 등을 일으키고 이로 인해 소진이 발생한다고 하였다(도현래, 2017). 또한 Brillhart(2004)도 테크노스트레스로 인해 심리적 변화인 직무소진이나 무기력이 나타난다고 보았으며, Soyly & Campbell(2012)도 조직시스템의 빠른 변화를 요구하는 기술로 인해 종사자들은 테크노스트레스를 유발하고 우울증 등 감정적 스트레스 증가로 인해 직무소진을 발생시켜 직무 불만족이나 낮은 생산성으로 나타난다고 하였다. Derks & Bakker(2014)에서도 조직 내 최신기술을 사용하는 종사자를 대상으로 테크노스트레스가 직무소진에 미치는 관계를 밝혔다. 이처럼 직무소진의 가장 큰 요인 중 하나로 기술도입 등으로 인해 발생하는 테크노스트레스를 제시하고 있다.

IT 종사자의 업무환경은 테크노스트레스에 빈번히 노출된다. 테크노스트레스는 업무 수행 중 발생하는 직무 스트레스로의 하나로 볼 수 있으며, 테크노스트레스로 인하여 정신적, 육체적 탈진과 이로인해 주변인이나 고객에게 비인격적으로 대할 수 있으며, IT종사원의 테크노스트레스는 직무소진에도 영향을 줄 것으로 예상해볼 수 있다.

H5: 테크노스트레스는 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 5-1: 기술과부하는 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 5-2: 기술복잡성은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 5-3: 기술불확실성은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 5-4: 기술침해는 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 5-5: 기술불안감은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3. 변수의 조작적 정의 및 측정문항

독립변인이 테크노스트레스는 Tarafdar et al.(2007), Ragu-Nathan et al.(2008), Shadbad & Biros(2020)에서 제시한 기술과부하, 기술복잡성, 기술불확실성, 기술침해 및 기술불안감 등 5개 요인으로 구성하였다. 기술과부하는 개인이 업무

및 역할 수행에서 기대되는 개인 역량을 초과해 보다 빠르게 일하도록 강요 정도로서, 빠른 업무처리 요구 정도(TechOVL1), 작업 처리 통제 불가 정도(TechOVL2), 업무처리 요청시간 정도(TechOVL3), 기술복잡성으로 인한 업무과부하 정도(TechOVL4) 등 4개 항목으로 구성하였다(Tarafdar et al., 2007; D'Arcy et al., 2014; Shadbad & Biros, 2020). 기술 복잡성은 신기술 등 관련 기술지식의 이해 및 학습, 숙련화의 어려움 정도로 기술지식 학습 및 업그레이드 빈도(TechCPX1), 동료와의 관련 기술 숙련도 비교(TechCPX2), 기술이해의 복잡성 정도(TechCPX3), 기술정책이해의 복잡성 정도(TechCPX4) 등으로 구성하였다(Tarafdar et al., 2007; Ragu-Nathan et al., 2008; Shadbad & Biros, 2020). 기술 불확실성은 조직 내 사용 중인 기술의 잦은 변경에 대한 요청으로 새로운 기술의 도입 및 업그레이드가 필요한 정도로 정의하였으며, 측정항목은 Shadbad & Biros(2020)에서 사용한 항상 새로운 기술의 발전 정도(TechUCT1), 정기적인 정보기술의 변화정도(TechUCT2) 잦은 업그레이드 정도(TechUCT3) 등 3개 항목으로 구성하였다(Shadbad & Biros, 2020). 기술침해는 사용자가 항상 잠재적으로 기술적 처리를 위해 연결되어 개인 생활을 침해받는 정도로서, 가족과 보내는 시간 정도(TechIVS1), 휴가 중 업무연락 정도(TechIVS2), 공휴일 시간 희생 정도(TechIVS3), 사생활 침해 지각 정도(TechIVS4) 등 4개 항목으로 구성하였다(Tarafdar et al., 2007; Ayyagari et al., 2011; Ragu-Nathan et al., 2008). 기술 불안감은 신기술 등에 대한 도입이나 활용을 위한 전문성 유지에 대한 압박감이나 이를 제대로 수용하지 못할 때 지각되는 조직내 위치나 직무유지에 대한 불안정도로서, 직업 안정성 위협정도(TechISCT1), 지속적 기술지식 압박감(TechISCT2), 우수한 동료의 위협정도(TechISCT3), 업무 대체에 대한 불안감(TechISCT4) 등 4개 항목으로 구성하였다(Ragu-Nathan et al., 2008).

스트레스 대처는 Lazarus & Folkman(1984)와 Stone et al.(1992)에서 제시한 문제 중심적 대처와 감정 중심적 대처로 구분하였으며, 문제 중심적 대처는 정보기술 사용으로 발생한 문제 상황의 원인을 찾아 이를 변화시키는 대처행위로 정의하였다(Lazarus & Folkman, 1984; Stone et al., 1992). 측정항목은 업무목적 부합기술 사용정도(PFC1), 정보기술 개발목적에 따른 사용정도(PFC2), 정보기술의 적절한 사용정도(PFC3), 기술사용의 능숙한 정도(PFC4) 등 4개 항목으로 구성하였다(홍승준, 2013; Lazarus & Folkman, 1984; Stone et al., 1992; Beaudry & Pinsonneault, 2001). 감정 중심적 대처는 정보기술 사용에 문제 상황 발생 시 이를 변화시키지 못하지만 개인의 인식을 변화시키려는 대처행위로 정의하였으며, 정보기술 회피정도(EFC1), 신기술 사용 회피정도(EFC2), 기술사용을 꺼리는 정도(EFC3), 신기술 학습 회피정도(EFC4) 등 4개 측정항목으로 구성하였다(홍승준, 2013; Lazarus & Folkman, 1984; Beaudry & Pinsonneault, 2001).

직무소진은 직무를 통해 발생하는 스트레스와 같은 원인으로 인해 심리적, 육체적 탈진, 직무와의 거리감 및 주변인과

의 관계에서의 비인격적 태도 등으로 정의하였으며, 측정항목으로는 업무로 인한 정서적 고갈(BO1), 업무로 인한 고충(BO2), 업무의 힘들 정도(BO3), 타인에 미치는 업무의 부정적 정도(BO4), 동료·고객에 대한 무관심(BO5), 동료·고객과의 거리감 유지(BO6) 등 6개 항목으로 구성하였다(이정운·이용기, 2015; Maslach & Jackson, 1982; Demerouti et al., 2001).

IV. 실증 분석 결과

4.1. 자료수집 및 표본특성

본 연구에서는 국내 IT 종사자를 대상으로 2021년 12월 1일부터 약 한 달간 데이터를 수집하였다. 수집된 데이터는 총 324개 중 항목 누락 등 분석이 불가능한 자료 6부를 제외하고 총 318부가 분석에 사용되었다. 수집된 자료는 SPSS 23.0을 이용하여 기술 통계, 빈도분석, 요인분석 및 신뢰도 분석 AMOS 23.0을 이용하여 가설검증을 실시하였다.

<표 1> 탐색적 요인분석 결과

요인	항목	구성요인								공통성	Cronbach α
		1	2	3	4	5	6	7	8		
기술 과부하	TechOVL1	.117	.854	.133	.051	.055	.190	.101	.063	.816	.904
	TechOVL2	.123	.861	.117	.084	.129	.177	.116	.115	.853	
	TechOVL3	.117	.778	.166	.050	.220	.050	.151	.130	.739	
	TechOVL4	.233	.778	.084	.101	.218	.001	.189	.084	.766	
기술 복잡성	TechCPX1	.160	.209	.201	.312	.686	.124	.262	.137	.779	.897
	TechCPX2	.185	.142	.170	.212	.740	.242	.069	.134	.757	
	TechCPX3	.313	.252	.201	.188	.697	.165	.208	.148	.815	
	TechCPX4	.220	.232	.216	.103	.743	.057	.228	.141	.785	
기술 불확실성	TechUCT1	.359	.147	.131	.114	.206	.086	.216	.714	.787	.846
	TechUCT2	.284	.189	.099	.247	.156	.143	.171	.747	.819	
	TechUCT3	.154	.131	.226	.397	.136	.189	.095	.674	.766	
기술침해	TechIVS1	.209	.311	.278	.155	.283	.118	.627	.187	.763	.898
	TechIVS2	.317	.254	.244	.185	.309	.149	.621	.204	.805	
	TechIVS3	.314	.319	.200	.163	.277	.192	.627	.159	.799	
	TechIVS4	.229	.182	.307	.268	.161	.231	.573	.174	.690	
기술 불안감	TechISCT1	.269	.244	.627	.176	.146	.102	.388	.128	.754	.912
	TechISCT2	.207	.203	.702	.234	.240	.198	.199	.154	.792	
	TechISCT3	.239	.185	.726	.272	.214	.242	.144	.103	.829	
	TechISCT4	.258	.134	.676	.270	.229	.258	.240	.128	.808	
문제 중심적 대처	PFC1	.147	.090	.437	.298	.234	.503	.096	.229	.777	.911
	PFC2	.261	.217	.137	.196	.145	.760	.241	.160	.855	
	PFC3	.227	.154	.292	.228	.180	.766	.122	.138	.865	
	PFC4	.196	.189	.495	.244	.194	.633	.107	.071	.834	
감정 중심적 대처	EFC1	.283	.133	.218	.714	.220	.242	.225	.115	.826	.930
	EFC2	.338	.130	.224	.693	.230	.157	.161	.205	.807	
	EFC3	.294	.048	.256	.764	.172	.179	.122	.211	.858	
	EFC4	.240	.059	.247	.747	.196	.184	.124	.246	.828	
직무소진	BO1	.737	.165	.277	.217	.201	.123	.134	.187	.803	.938
	BO2	.779	.209	.045	.126	.126	.162	.254	.205	.817	
	BO3	.788	.146	.123	.203	.117	.159	.270	.188	.846	
	BO4	.708	.133	.250	.314	.282	.137	.134	.101	.807	
	BO5	.693	.208	.289	.296	.270	.138	.087	.148	.816	
	BO6	.588	.114	.263	.286	.163	.276	.048	.252	.678	
고유값(Eigen-value)		4.69	3.71	3.61	3.57	3.27	2.69	2.49	2.31		
분산값(%)		14.20	11.23	10.95	10.83	9.92	8.14	7.54	7.00		
누적분산값(%)		14.20	25.43	36.37	47.20	57.13	65.27	72.81	79.81		

수집된 표본의 주요 특성을 살펴보면, 다음과 같다. 남성이 220명(69.2%), 여성이 98(30.8%)이었으며, 연령대는 20대가 60명(18.9%), 30대는 91명(28.6%), 40대는 87명(27.4%), 50대 이상도 80명(25.2%)으로 나타났다. 학력수준으로는 고등학교 졸업이 51명(16.0%), 전문대학 졸업이 60명(18.9%), 대학교 졸업이 163명(51.3%), 대학원 이상은 44명(13.8%)으로 나타났다. 소속된 조직의 직군으로는 제조업이 100명(31.3%), 유통서비스가 54명(17.0%), IT가 111명(34.9%), 서비스업이 45명(14.2%), 공무원 등 기타가 8명(2.5%)의 순으로 나타났다. 직급으로는 대리급 이하가 128명(40.2%), 과장급은 109명(34.3%), 부장급은 47명(12.8%), 임원이상은 34명(10.7%)로 나타났다. 소속기업의 소재지로는 서울이 98개(30.8%), 광역시가 103개(32.4%), 경기도가 89개(32.4%), 기타지역이 28개(8.8%)로 나타났다.

4.2. 측정모형 검증

4.2.1. 탐색적 요인분석

<표 2> 확인적 요인분석 결과

요인	항목	표준화된 계수	S.E	t-value	p-value	AVE	C.R
기술 과부하	TechOVL1	0.876				0.663	0.886
	TechOVL2	0.935	0.042	24.622	***		
	TechOVL3	0.744	0.05	17.331	***		
	TechOVL4	0.759	0.049	17.879	***		
기술 복잡성	TechCPX1	0.834				0.602	0.858
	TechCPX2	0.779	0.059	17.482	***		
	TechCPX3	0.889	0.047	21.25	***		
	TechCPX4	0.819	0.051	18.809	***		
기술 불확실성	TechUCT1	0.794				0.587	0.810
	TechUCT2	0.856	0.062	17.375	***		
	TechUCT3	0.775	0.064	15.616	***		
기술침해	TechIVS1	0.813				0.651	0.882
	TechIVS2	0.888	0.055	20.639	***		
	TechIVS3	0.867	0.054	19.937	***		
	TechIVS4	0.755	0.058	16.403	***		
기술 불안감	TechISCT1	0.789				0.685	0.897
	TechISCT2	0.843	0.061	18.393	***		
	TechISCT3	0.885	0.055	19.634	***		
	TechISCT4	0.888	0.053	19.726	***		
문제 중심적 대처	PFC1	0.835				0.655	0.884
	PFC2	0.765	0.056	17.026	***		
	PFC3	0.853	0.051	20.167	***		
	PFC4	0.903	0.05	21.995	***		
감정 중심적 대처	EFC1	0.869				0.696	0.901
	EFC2	0.893	0.044	24.097	***		
	EFC3	0.881	0.042	23.489	***		
	EFC4	0.867	0.044	22.764	***		
직무소진	BO1	0.855				0.681	0.927
	BO2	0.788	0.055	18.85	***		
	BO3	0.862	0.05	21.811	***		
	BO4	0.886	0.047	23.354	***		
	BO5	0.909	0.046	24.301	***		
	BO6	0.768	0.052	18.23	***		

주요 변인의 타당성 분석은 탐색적 요인분석을 통해 검증하였다. 분석과정은 주성분 요인 추출방법, Varimax 회전방식, 고유값(eigen-value) 1 이상 기준, 요인별 적재값이 0.5 이상을 기준으로 요인을 추출하였다(Hair et al., 1998). 분석결과, 추출된 요인은 연구초기 가정한 바와 같이 총 8개 요인이 도출되었다. 모형설명력인 총분산도 79.81%로 높게 나타났으며, KMO(Kaiser-Meyer-Ollkin)는 0.962, Bartlett 구형성 검정결과, $\chi^2(p)$ 는 11,356(df=528, $p<.01$)으로 모형이 어느 수준 정도는 부합하는 것으로 나타났다. 또한, 내적 일관성을 의미하는 신뢰도 분석 검증은 Cronbach α 값을 이용하여 검증하였다. 일반적으로 크론바 알파가 0.6 이상이면 신뢰도가 높은 것으로 판단한다(채서일, 2003). 본 연구에서는 요인분석을 통해 추출된 8개 요인에 대하여 신뢰도 분석을 실시하였으며, 기술불확실성 요인이 가장 작은 0.846으로 나타나 모든 요인에서 신뢰도는 문제가 없는 것으로 판단하였다.

<표 3> 판별타당성 분석 결과

요인	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 기술과부하	.814							
2. 기술복잡성	.527**	.776						
3. 기술불확실성	.435**	.575**	.766					
4. 기술침해	.603**	.720**	.645**	.807				
5. 기술불안감	.502**	.669**	.580**	.753**	.828			
6. 문제 중심적 대처	.460**	.613**	.578**	.660**	.767**	.809		
7. 감정 중심적 대처	.364**	.639**	.672**	.647**	.704**	.685**	.834	
8. 직무소진	.479**	.648**	.673**	.713**	.684**	.646**	.719**	.825

주1) 대각선은 평균분산추출값(AVE)의 제곱근 값임
 주2) * $p<.05$, ** $p<.01$

4.2.2. 측정모형 검증

측정모형은 확인적 요인분석을 통해 검증하였다. 일반적으로 수렴(집중)타당성은 요인부하량이 0.5 이상, t 값이 1.965 이상, 평균분산추출값(Average Variance Extracted: AVE)은 0.5 이상, 개념 신뢰도(CR: Construct Reliability)는 0.7 이상인 경우, 타당성에는 문제가 없는 것으로 판단한다(우종필, 2014). 분석결과, 모든 측정변인의 요인부하량 값은 0.5 보다 컸으며, 각 잠재적변인의 평균분산추출값(AVE)는 0.587~0.696으로 모두 0.5 이상으로 나타났다. 개념신뢰도(CR) 값도 0.810~0.927로 모든 요인에서 0.7을 넘는 것으로 나타났다. 또한, 판별타당성 검증은 잠재변인의 상관계수와 평균분산추출값(AVE)을 비교하여 검증하였다. 각 요인의 상관계수와 평균분산추출값의 제곱근 값, 또는 상관계수의 제곱값과 평균추출값과 비교하여 평균분산추출값의 제곱근이 상관계수보다 큰 경우 판별타당성을 확보한 것으로 판단한다.

분석결과, 기술불안감과 문제 중심적 대처와의 상관관계가 가장 높은 0.767로 나타났지만, 문제 중심적 대처요인의 평균분산추출값(AVE)의 제곱근은 0.828로 상관계수보다 큰 값을 가지는 등 판별타당성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 4> 주요 변인의 기술통계

요인	항목수	평균	표준편차	왜도	첨도
기술과부하	4	4.77	0.94	-.228	.975
기술복잡성	4	4.46	1.05	-.245	.471
기술불확실성	3	4.36	1.01	-.192	.850
기술침해	4	4.52	0.96	-.356	1.219
기술불안감	4	4.27	0.98	-.344	1.139
문제 중심적 대처	4	4.18	1.00	-.290	.915
감정 중심적 대처	4	4.17	1.10	-.441	.675
직무소진	6	4.56	0.95	-.202	1.498

추가적으로 주요 변인의 기술적 통계를 통해 각 변인의 평균과 표준편차, 정규성 검증을 실시하였다. 분석결과, 기술과부하에 대한 평균이 가장 높았으며, 문제 중심적 대처와 감정 중심적 대처가 가장 낮은 수준으로 나타났다. 또한 왜도(skewness)는 절대값 1을 넘지 않았으며, 첨도도 직무소진에서 가장 큰 값으로 1.498로 나타나 정규성 검증 기준을 만족하는 것으로 나타났다(Hair et al., 1998).

4.3. 가설검증

<표 5> 가설검증 결과

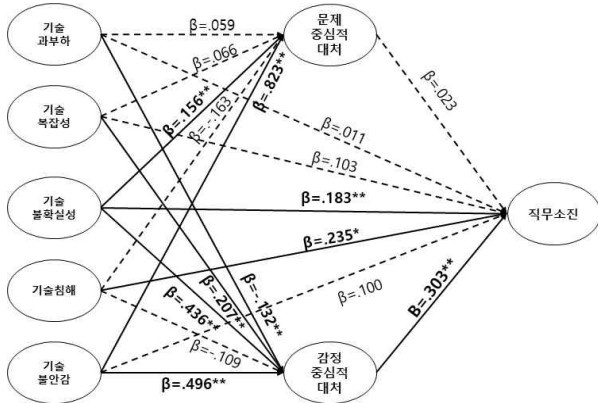
가설	경로			표준화 계수	S.E	t-value	p-value	SMC (R^2)	비고
H1-1	기술과부하	→	문제 중심적 대처	0.059	0.045	1.293	0.196	0.730	기각
H1-2	기술복잡성	→		0.066	0.064	0.964	0.335		기각
H1-3	기술불확실성	→		0.156**	0.059	2.684	0.007		채택
H1-4	기술침해	→		-0.163	0.097	-1.762	0.078		기각
H1-5	기술불안감	→		0.823**	0.084	10.332	0.000		채택
H2-1	기술과부하	→	감정 중심적 대처	-0.132**	0.052	-2.833	0.005	0.774	기각
H2-2	기술복잡성	→		0.207**	0.074	2.95	0.003		채택
H2-3	기술불확실성	→		0.436**	0.073	6.931	0.000		채택
H2-4	기술침해	→		-0.109	0.111	-1.167	0.243		기각
H2-5	기술불안감	→		0.496**	0.085	7.003	0.000		채택
H3	문제 중심적 대처	→	직무소진	0.023	0.081	0.264	0.792	0.717	기각
H4	감정 중심적 대처	→		0.303**	0.062	4.101	0.000		채택
H5-1	기술과부하	→		0.011	0.042	0.24	0.811		기각
H5-2	기술복잡성	→		0.103	0.059	1.531	0.126		기각
H5-3	기술불확실성	→		0.183**	0.068	2.6	0.009		채택
H5-4	기술침해	→	0.235*	0.092	2.531	0.011	채택		
H5-5	기술불안감	→	0.100	0.114	0.877	0.380	기각		
모형적합도	$\chi^2=1,038.22$, $df=464(p<.01)$, Normed $\chi^2=2.238$, GFI=.851, CFI=.949, TLI=.942, IFI=.949, RMSEA=.058, SRMR=.047								

* $p<.05$, ** $p<.01$

주요 변인간 구조적 관계에 대한 분석결과, 모형적합도는 $\chi^2=1,038.22$, $df=464(p<.01)$, Normed $\chi^2=2.238$, GFI=.851, CFI=.949, TLI=.942, RMSEA=.058, SRMR=.047 등으로 나타나 모형적합도는 수용기준에 부합하는 것으로 나타났다.

가설검증결과, 테크노스트레스가 문제 중심적 대처에 미치

는 영향 관계에서는 테크노불확실성($\beta=0.156, p<.01$), 테크노불안감($\beta=0.823, p<.01$)이 문제 중심적 대처에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(H1-3, H1-5 지지). 반면 기술과부하($\beta=0.059, p=.196$), 기술복잡성($\beta=0.066, p=.335$), 기술침해($\beta=-0.163, p=.078$)은 문제 중심적 대처에 통계적으로 유의한 영향 관계는 나타나지 않았다(H1-1, H1-2, H1-4 기각).



<그림 2> 가설검증결과

다음으로 테크노스트레스가 감정 중심적 대처에 미치는 관계에서는 기술복잡성($\beta=0.207, p<.01$), 기술불확실성($\beta=0.436, p<.01$), 기술불안감($\beta=0.496, p<.01$)이 감정 중심적 대처에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(H2-2, H2-3, H2-5 지지). 하지만, 기술침해는 감정 중심적 대처에 유의한 영향관계는 나타나지 않았으며($\beta=-0.109, p=.243, H2-4$ 기각), 기술과부하의 경우는 가설에서 설정한 변인과의 관계가 정(+)의 영향이 아닌, 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.132, p<.01, H2-1$ 기각).

스트레스 대처와 직무소진과의 관계에서는 문제 중심적 대처는 직무소진에 유의한 영향관계는 나타나지 않았지만($\beta=0.023, p=.792, H3$ 기각), 감정 중심적 대처는 직무소진에 정(+)의 관계가 나타났다($\beta=0.308, p<.01, H4$ 지지).

테크노스트레스가 직무소진에 미치는 관계에서는 기술불확실성($\beta=0.183, p<.01$), 기술침해($\beta=0.235, p<.01$)가 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향관계가 나타났다(H5-3, H5-4 지지). 하지만, 기술과부하($\beta=0.011, p=.811, H5-1$ 기각), 기술복잡성($\beta=0.103, p=.126$), 기술불안감($\beta=0.100, p=.380, H5-5$ 기각)의 경우는 통계적으로 유의한 관계는 나타나지 않았다.

추가적으로 테크노스트레스가 스트레스 대처를 매개하여 직무소진에 미치는 경로에 대한 간접효과도 함께 검증하였다. 이를 위해 부트스트랩(Bootstrap)을 이용하였으며 샘플 수는 2000, 신뢰수준은 95%로 설정하여 분석하였다. 분석결과, 기술과부하는 직무소진에 $-0.039(p<.05)$ 의 간접효과가 나타났으며, 기술복잡성은 $0.064(p<.05)$, 기술불확실성은 $0.136(p<.05)$ 으로 나타났다.

<표 6> 간접효과 분석

경로	직무소진	간접효과(p-value)
기술과부하	⇒	-.039*(.044)
기술복잡성		.064*(.048)
기술불확실성		.136*(.016)
기술침해		-.037(.335)
기술불안감		.169(.129)

* $p<.05$, ** $p<.01$

V. 결론

본 연구에서는 IT 종사자를 대상으로 테크노스트레스, 스트레스 대처 및 직무소진과의 관계를 파악하고자 한다. 이러한 연구는 디지털 전환 패러다임 속에서 IT자산의 효율적 운용과 경쟁력 강화의 핵심적 역할을 담당하는 IT 종사자에게 동기를 부여하고 업무효율성을 높이기 위한 접근 전략을 제시하고자 하였다. 이를 위해 국내 IT 종사자를 318명을 대상으로 주요 변인 간 관계를 분석하였으며, 주요 분석결과를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 테크노스트레스가 문제 중심적 대처에 미치는 영향 관계에서는 기술불확실성, 기술불안감이 문제 중심적 대처에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 조직 내 활용하고 있는 기술의 잦은 업그레이드나 시장대응을 위해 새로운 정보기술의 도입에 대한 압박은 IT 종사자에게 이를 해결하기 위한 태도도 증가하는 것을 알 수 있다. 또한 신기술에 대한 수용 등 전문성 유지가 이루어지지 못해 자신의 위치에 대한 불안감이나 압박은 이를 제대로 수용하기 위해 업무 목적에 부합하는 기술에 대한 모색하고 이를 적절하고 능숙하게 사용하기 위한 대처행동을 높이는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 IT 종사자의 경우, 조직 내 IT기술 활용에 전반적인 업무를 담당하고 있어, 조직 내 기술불확실성이 증가하게 되면, 이를 해결하기 위한 대처전략이 강해지는 성향이 반영된 것으로 보인다. 또한 기술불안감과 같이, 새로운 기술은 소속된 조직 내뿐만 아니라, 산업 및 사회 전반적인 변화로서 이에 대한 대응 차원에서 문제 중심적 대처 전략으로 이어지는 것으로 볼 수 있다. 따라서 IT 종사자의 업무 역량을 강화시킬 수 있는 기술습득을 위한 적절한 압박은 이들의 적극적인 대처로 볼 수 있는 문제 중심적 대처로 유도할 수 있을 것으로 보인다.

둘째, 테크노스트레스가 감정 중심적 대처에 미치는 관계에서는 기술복잡성, 기술불확실성, 기술불안감이 감정 중심적 대처에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 새로운 기술에 대한 이해나 학습 및 숙련화 등에 대한 어려움을 강하게 지각할수록, 지속적인 기술 적용을 위한 업그레이드 등의 압박이 강할수록, 그리고 신기술 도입을 위해 요구되는 전문성 유지에 대한 압력이 증가할수록 스트레스에 대한 원인을 파악하여 접근함으로써 이를 해결보다는 자신의 인식을 변화시키는 대처 행동이 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기존의 자신이 알고 있는 기술 분야가 새로운

기술과의 괴리감이 큰 경우 더욱 강할 것을 예상해볼 수 있다. 따라서 새로운 기술에 대한 압박을 줄이고, 체계적으로 개선된 기술을 적용할 수 있도록 조직차원에서 정기적 시스템 점검이나 새로운 기술에 대한 모니터링을 통한 재교육 프로그램 운영 등의 접근이 이루어진다면, IT 종사자의 감정적 소모를 줄이고 직무소진의 감소도 기대할 수 있을 것이다.

셋째, 스트레스 대처와 직무소진과의 관계에서는 문제 중심적 대처는 직무소진에 유의한 영향 관계는 나타나지 않았지만, 감정 중심적 대처는 직무소진에 정(+)의 관계가 나타났다. 직무소진은 직무를 통해 발생하는 스트레스로 인해 심리적 또는 육체적인 탈진, 정서적 고갈로 인해 사회적 관계로부터의 회피 등의 태도로서 감정 중심적 소진이 강해질수록 직무소진도 함께 증가하는 것을 알 수 있다. 반면 문제 중심적 대처와 같이 문제해결을 위해 그 원인을 찾아 이를 해결하려는 적극적인 대처방안은 직무소진에는 영향관계를 미치지 못하는 것을 알 수 있다. 직무소진은 업무에 헌신적 희생에도 불구하고 이에 대한 적절한 보상이나 성과를 기대할 수 없는 경우, 좌절감을 겪고 나아가 정서적, 정신적, 신체적 고갈 상태 할 수 있다(Pines et al., 1981). 또한, 감정 중심적 대처방안은 지각된 스트레스 원인의 변화에 대한 접근이 이루어지지 못해 감정적, 정서적 등으로 자신의 인식을 변화시키는 대처를 말한다. 결국, 자신의 업무, 역할 등에 자신감을 잃고 직무소진을 유발하게 됨에 따라 IT 인력의 효과적 관리를 위해 감정 중심적 대처의 강도를 해소할 수 있는 접근이 필요할 것으로 보인다.

넷째, 테크노스트레스가 직무소진에 미치는 관계에서는 기술불확실성, 기술침해가 직무소진에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향 관계가 나타났다. 또한, 스트레스 대처를 매개하는 간접경로 분석결과, 기술과부하와 기술복잡성은 감정 중심적 대처를 통해 직무소진에 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 여행종사자를 대상으로 테크노스트레스와 직무소진 간의 관계를 밝히 도현래(2017) 연구와 동일한 결과를 보여주고 있다. 즉 테크노스트레스 중 잦은 기술의 적용과 관리에 대한 압박이 강할수록, 이로 인해 개인 시간이나 생활에 침해가 강할수록 직무소진을 직접적으로 유발하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 다양한 IT 종사자들의 업무시간 외적인 시간 및 공간에 대한 명확한 기준 등을 이용해 이를 완화시킬 수 있는 접근 등이 필요할 것으로 보인다. 반면, 변인간의 관계에서 기술과부하, 기술복잡성, 기술침해는 문제 중심적 대처에, 기술침해는 감정 중심적 대처에, 기술과부하, 기술복잡성, 기술불안감의 경우는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 특히, 기술과부하의 경우는 감정 중심적 대처에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. IT 종사자의 경우, 프로그램 개발, 오류수정, 트래픽 관리 등 잦은 업무의 과부하 경험이 오랫동안 지속되어 감정 중심적 대처를 오히려 감소시킨 것으로 볼 수 있다.

이상의 결과를 통해 본 연구의 학문적 및 실무적 의의를 제시하면 다음과 같다. 최근 다양한 신기술의 도입 및 스마트

기기의 활용도를 높여 조직의 효율성을 높이고, 나아가 경쟁력 확보를 위한 접근 전략으로서 디지털 전환은 기업에 중요한 경쟁요소로 부각되고 있다. IT 종사자는 빠르게 변화하는 기술 환경 속에서 기업의 정보시스템 유지관리뿐만 아니라 신기술 습득에 대한 압박, 전문성 유지 등 테크노스트레스를 경험하고 있다. 특히, 이들의 감정 중심적 대처는 직무소진으로 이어져, 조직 및 사회에서의 관계단절 등 비인격화나 신체적·정신적 탈진 등으로 이어질 수 있다.

이와 관련하여, 기존 연구에서 주로 정보격차에 대한 세대별 차이를 고려해 교육종사자나 중장년층을 대상으로 테크노스트레스로 인한 개인 또는 조직차원의 영향요인을 밝히고 있다. 하지만, 신기술의 수용과 더불어 활용적인 측면에서 핵심적인 역할을 담당하고 있는 IT 종사자를 대상으로 한 테크노스트레스와 스트레스에 대한 대처가 직무소진에 미치는 연구는 아직까지 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 IT 종사자를 대상으로 테크노스트레스에 대한 개인의 대처방식이 조직성이나 조직효과성 등에 영향을 미칠 수 있는 직무소진에도 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 학문적 관점에서 스트레스에 대해 개인이 취하는 대처전략 및 방식이 다르며, 이에 따라 스트레스 강도에도 차이가 나타난다는 Lazarus & Folkman(1984)의 주장과 도현래(2017) 연구를 지지하는 것으로, 특히, 감정 중심적 대처는 IT종사자에게 직무소진으로 이어져 결과적으로 조직효율성 및 조직성과를 위해 테크노스트레스의 관리의 필요성을 확인할 수 있었다.

또한, 본 연구에서는 조직 내 IT 기술의 활용성을 높이고 조직의 디지털 전환을 통해 경쟁력 확보에 주도적 역할을 담당해야 하는 IT 종사자의 특수한 업무환경에서 지각된 테크노스트레스 요인이 이에 따른 대처전략을 통해 직무소진에 미치는 관계를 검증하여 제시하였다. 이러한 결과는 비교적 짧은 직무수명과 타 직종에 비해 상대적으로 높은 이직률을 보이는 IT 종사자를 대상으로 조직차원에서 테크노스트레스에 대한 관리, 효과적인 대처방안이 이루어질 수 있는 환경 조성 등의 필요성을 다시 한 번 확인할 수 있었다. 즉 실무적 관점에서 직무소진을 유발하는 주요 지각된 테크노스트레스를 관리함으로써 직무소진을 줄인다면, 이는 조직성과 및 이직률 관리에도 효과를 기대할 수 있을 것으로 보인다. 하지만, 본 연구에서는 IT 인력의 세부업무 특성이나 업무에서의 신기술 수용 강도, 조직의 규모 등이 고려되지 않았다. IT 관련 업무는 소속된 조직의 규모나, 신기술의 빠른 수용이 요구되는 업무에 따라 테크노스트레스에 대한 강도도 상이할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 이를 보다 구체적으로 측정하여 변인간의 관계에서의 조절효과 분석 등 다각적인 관점에서 접근이 이루어져야 할 것으로 보인다.

REFERENCE

- 고용노동부-안전보건공단(2012). *사무종사자의 직업건강가이드 IT 업종을 중심으로*. Retrived (2022.6.1) from <https://oshri.kosha.or.kr>.
- 구분용·이충자(2019). 초등학교 교사의 직무 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 지각된 스트레스와 사회인지적 마음챙김의 효과. *재활심리연구*, 26(2), 109-126.
- 구영희·윤지환(2021). 테크노스트레스가 개인 생산성에 미치는 영향에 관한 연구: 학습능력과 자기효능감의 매개효과를 중심으로. *생산성논총*, 35(4), 155-186.
- 김삼진(2017). *테크노스트레스 대처방식에 관한 연구 중 장년층 스마트폰 사용자를 중심으로* 박사학위논문, 전남대학교 대학원.
- 김정은·여정성(2007). 디지털 제품관련 소비자 스트레스에 관한 연구. *한국가정관리학회지*, 25(3), 119-135.
- 도현래(2017). *테크노스트레스와 노모포피아가 직무소진 조직갈등 직무성과에 미치는 영향 여행사 종사원을 중심으로* 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 박나래·최현석·이중정(2011). 스마트폰 사용자의 테크노스트레스에 영향을 미치는 요인 연구. *한국 정보기술학회 논문지*, 9(2), 179-186.
- 우종필(2014). *우종필교수의 구조방정식모델 개념과 이해 Amos 4.0-20.0 공용*. 서울: 한나래 아카데미.
- 이명자(2015). *아이돌보미의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 자기 효능감의 매개효과*. 박사학위논문, 호남대학교 대학원.
- 이정운·이용기(2015). 외식프랜차이즈본부 종사원의 지각된 역할스트레스 요인이 직무소진과 조직: 팀워크 및 개인-직무성과에 미치는 영향. *FoodService Industry Journal*, 11(4), 127-140.
- 이지혜(2018). *공감퍼포가 카지노 딜러의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구 직무열의의 매개효과와 자기효능감의 조절효과를 중심으로* 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 이환범·이수창(2006). 경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구. *한국조직학회보*, 3(2), 83-101.
- 정태준·임왕규(2015). 직장인의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. *벤처창업연구*, 10(4), 177-184.
- 채서일(2003). *사회과학 조사방법론(3판)*. 서울: 학원사
- 최미경·조용래(2005). 생활 스트레스와 지각된 불안 통제감 및 대처양식이 대학생의 불안에 미치는 영향. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 24(2), 281-298.
- 최진욱·신동원·이한준(2021). IT 기업 직원의 만족 및 불만족 요인에 따른 이직률 예측: 토픽모델링과 머신러닝을 활용하여. *한국데이터정보과학회지*, 32(5), 1035-1047.
- 한은미·임창희·홍용기(2011). 조직시민행동과 직무태도의 관계에 미치는 조직동일성과 소진의 역할. *인적자원관리연구*, 18(1), 1-22.
- 홍승준(2013). *테크노스트레스에 대한 대처행위가 정보시스템 사용자의 성과에 미치는 영향*. 박사학위논문, 전남대학교 대학원.
- Amirkhan, J. H.(1990). A factor analytically derived measure of coping: The Coping Strategy Indicator. *Journal of personality and social psychology*, 59(5), 1066-1074.
- Arnetz, B. B.(1987). Letter to the Editor. *Journal of Gerontology*, 42(6), 693.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R.(2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS quarterly*, 35(4), 831-858.
- Bakker, E., Demerouti, E., & Verbeke, W.(2004). Using the Job Demand-resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Beaudry, A., & Pinsonneault, A.(2001). IT-Induced Adaptation and Individual Performance: A Coping Acts Model. *Association for Information Systems, ICIS 2001 Proceedings*, 474-480.
- Beaudry, A., & Pinsonneault, A.(2005). Understanding user responses to information technology: A coping model of user adaptation. *MIS quarterly*, 29(3), 493-524.
- Billings, A. G., & Moos, R. H.(1984). Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of personality and social psychology*, 46(4), 877.
- Block, J., & Kremen, A. M.(1996). IQ and Ego-Resiliency: Conceptual and Empirical Connections and Separateness. *Journal of Personality Psychology*, 70(2), 349-361.
- Boynton, A. C., Zmud, R. W., & Jacobs, G. C.(1994). The influence of IT management practice on IT use in large organizations. *MIS Quarterly*, 18(3), 299-318.
- Brewer, E. W., & Clippard, L. F.(2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.
- Brillhart, P. E.(2004). Technostress in the workplace managing stress in the electronic workplace. *Journal of American Academy of Business*. 5(1), 302-307.
- Brod, C.(1984). *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. Boston: Addison-Wesley.
- Burke, P.(2009). *Popular culture in early modern Europe*. Farnham: Ashgate Publishing, Ltd.
- Cardes, C. L., & Dougherty, T. W.(1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Carver, J.(2011). *Boards that make a difference: A new design for leadership in nonprofit and public organizations (Vol. 6)*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Chae, S. I.(2003). *Social Scientific Survey Methodology(3rd ed.)*. Seoul: Hakhyunsa.
- 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*, 32(5), 1035-1047.
- Choi, M. K., & Cho, Y. R.(2005). The effects of life stress, perceived anxiety control, and coping style on anxiety symptoms in college students. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 24(2), 281-298.
- D'Arcy, J., Tarafdar, M., & Turel, O.(2014). Reflecting on the "Dark Side" of Information Technology Use. *Communications of the Association for Information Systems*, 35(5), 109-118.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.(2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Derks, D., & Bakker, A.(2014). Smartphone use, work, home Interference, and burnout: A diary study on the role of

- recovery. *Applied Psychology-An International Review*, 63(3), 411-440.
- Do, H. R.(2017). *The effects of technostress and nomophobia on burnout, organizational conflict and job performance: a case of travel agent employee*. Doctoral Dissertation, Kyunggi University.
- Endler, N. S., & Parker, J. D.(1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 844-854.
- Florian, V., Mikulincer, M., & Taubman, O.(1995). Does hardiness contribute to mental health during a stressful real-life situation? The roles of appraisal and coping. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 687-695.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S.(1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of health and social behavior*, 21(3), 219-239.
- Fuglseth, A. M., & Sørø, Ø.(2014). The effects of technostress within the context of employee use of ICT. *Computers in Human Behavior*, 40, 161-170.
- Goo, Y. H., & Yoon, J. W.(2021). A Study on the Effect of Technostress on Individual Productivity: Focused on the Mediating Effect of Learning Ability and Self-Efficacy. *Productivity Review*, 35(4), 155-186.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis, (5th ed.)*. NJ: Upper Saddle River, Prentice-Hall.
- Han, E. M., Im, C. H., & Hong, Y. K.(2011). The Impact Of Burnout And Organizational Identity On The Relation Between OCB And Job Attitudes. *Journal of Human Resource Management Research*, 18(1), 1-22.
- Hong, S. J.(2013). *The Effects of Technostress and Coping Behavior on the Performance of Information System User*. Doctoral Dissertation, Chonnam National University.
- Hudiburg, R. A.(1989). Psychology of computer use: VII. Measuring technostress: Computer-related stress. *Psychological Reports*, 64(3), 767-772.
- Jeong, T. J., & Lim, W, K.(2015). A Study on the Effects of Employees' Job Stress on Organization Effectiveness. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(4), 177-184.
- Khu, B. Y., & Lee, C. J.(2019). Effects of Perceived Stress and Social-Cognitive Mindfulness on the Relationship between Elementary School Teachers' Job Stress and Psychological Burnout. *The Korean Journal of Rehabilitation Psychology*, 26(2), 109-126.
- Kim, J. E., & Yeo, J. S.(2007). Digital Stress of Consumers in Using Digital Goods. *Journal of Korean Home Management Association*, 25(3), 119-135.
- Kim, S. J.(2017). *A Study on Coping Strategies with Technostress: Focusing on middle-aged and elderly smart phone users*. Doctoral Dissertation, Chonnam National University.
- Lazarus, R. S.(1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press on Demand.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S.(1984). *Coping and Adaptation*. In W. D. Gentry (Ed.). *The Handbook of Behavioral Medicine*. New York: Guilford.
- Lazarus, R. S., & Launier, R.(1978). *Stress-related transactions between person and environment*. In: Pervin, L.A. and Lewis, M., Eds., *Perspectives in Interactional Psychology*. New York: Plenum.
- Lee, H. B., & Lee, S. C.(2006). A Study on the Relationship of Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Policemen. *Korean Review of Organizational Studies*, 3(2), 83-101.
- Lee, J. H.(2018). *A Study on the Influence of Compassion Fatigue on the Job Burnout of Casino Dealers: Centered on the Mediated Effect of Job Engagement and the Moderating Effect of Self-efficacy*. Doctoral Dissertation, Kyunggi University.
- Lee, J. U., & Lee, Y. K.(2015). The Effect of Perceived Role Stress of Employees on Job Burnout, Teamwork and Job Performance in Franchisor of the food service industry. *FoodService Industry Journal*, 11(4), 127-140.
- Lee, M. J.(2015). *The effects of child carers' job stress on their burnout: the mediating effect of self-efficacy*. Doctoral Dissertation, Honam University.
- Leiter, M., & Maslach, C.(1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organization Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Long, M. H.(1983). Native speaker/non-native speaker conversation and the negotiation of comprehensible input1. *Applied Linguistics*, 4(2), 126-141.
- Long, B. C., Kahn, S. E., & Schutz, R. W.(1992). Causal model of stress and coping: Women in management. *Journal of Counseling Psychology*, 39(2), 227-239.
- Maier, C.(2014). *Technostress: Theoretical foundation and empirical evidence*. Bamberg: University of Bamberg.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*, In: Sanders, G.S. and Suls, J., Eds., *Social Psychology of Health and Illness*. Hillsdale: Erlbaum.
- Moss, R. H., & Billings, A. G.(1982). Conceptualizing and measuring coping resources and processes. En L. Goldberger S. Breznitz (Eds.). *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*, 2, 212-230.
- Park, N. R., Choi, H. S., & Lee, C. C.(2011). Factors Influencing Technostress of Smartphone Users. *Journal of Korean Institute of Information Technology*, 9(2), 179-186.
- Pearlin, L. I., & Schooler, C.(1978). The structure of coping. *Journal of health and social behavior*, 19(1), 2-21.
- Perlman, B., & Hartman, E. A.(1982). Burnout: Summary and future research. *Human relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A. M., Aronson, M E., & Kafry, D.(1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: A Division of MacMillian publish Co. Inc.
- Pines, A., & Aronson, E.(1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q.(2008). The consequences of technostress for users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.

- Sand, G., & Miyazaki, A. D.(2000). The impact of social support on salesperson burnout and burnout components. *Psychology & Marketing*, 17(1), 13-26.
- Shadbad, F., & Biros, D.(2020). Technostress And Its Influence On Employee Information Security Policy Compliance. *Information Technology and People*, 35(1), 119-141.
- Soylu, A., & Campbell, S.(2012). Physical and emotional stresses of technology on employees in the workplace. *Journal of Employment Counseling*, 49(30), 130-139.
- Stone, A. A, Kennddy-Moore, E., Newman, M. G., Greenburg, M. A., & Neale, J. M.(1992). *Conceptual and methodological issues in current coping assessments*. In Carpenter, B. (Ed.). *Personal coping: theory, research, and application*. Westport, CT: Praeger.
- 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*, 24(1), 301-328.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S.(2011). Crossing to the dark side: Examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*, 54(9), 113-120.
- Tiwari, V.(2020). Countering effects of technostress on productivity: moderating role of proactive personality. *Benchmarking:An International Journal*, 28(2), 636-651.
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J.(1999). The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. *Omega, Elsevier*, 27(3), 327-339.
- Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q.(2008). Technostress Under Different Organizational Environments: An Empirical Investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002-3013.
- Weil, M. M., & Rosen, L. D.(1997). *Technostress: Coping with technology at work at home at play*. NY: John Wiley & Sons In.
- Woo, J. P.(2014). *The concept and understanding of structural equation model by professor Woo*. Seoul: Hannarae Publishing Co..
- MPEL & KOSHA(2012). *Occupational Health Guidelines of 'Office Workers'-Focused on IT Industry*. Retrived (2022.6.1) from <https://oshri.kosha.or.kr>.

The Effect of IT Employee's Technostress on Job Burnout: Coping Strategies as a Mediator

LEE Sang-Won*

Abstract

In the digital transformation paradigm, IT employee work as a key human resource to accept new technologies and to lead their organization to be settled them efficiently. However, due to relatively short term of their job life and high turnover rate, the companies and the organizations are still experiencing problem the lack of IT manpower or turnover. In this study, it attempted to analyze the relationship between IT employee's technostress factors such as techno-overload, techno-complexity, techno-uncertainty, techno-invasion, and techno-insecurity and job burnout through stress coping. To reveal the structural relationship between main variables, the survey was conducted on 318 IT employees. An EFA, CFA, and reliability analysis were performed to confirm reliability and validity, and the structural equation model was conducted to testify research hypotheses.

The main results are as follows. First, it was found that techno-uncertainty and techno-insecurity had the significant positive effect on problem focused coping(PFC). And, techno-complexity, techno-uncertainty, and techno-insecurity were found to have a significant positive effect on emotion focused coping(EFC). Second, in the relationship between stress coping and job burnout, it was found that EFC had a significant positive effect on burnout. Third, in the relationship between technostress and burnout, techno-uncertainty and techno-invasion were found to have a significant positive effect on burnout. In addition, it was found that the mediator effect of stress coping between techno-overload and techno-complexity through EFC. Therefore, these outputs are expected to suggest how to motivate IT employees who work as key role in efficient management on IT assets and strengthen competitiveness in digital transformation paradigm.

KeyWords: Technostress, Problem Focused Coping, Emotion Focused Coping, Job Burnout, IT employees.

* First Author, Assistant Professor, Graduation School of Business Administration, Hoseo University, lsw2020@hoseo.edu