

An Effect of Technostress After-Work Hours on Turnover Intention

Sae Bom Lee*, Min-Yan Tang**, Yung Ho Suh***

*Research Professor, BigData Research Center, Kyung Hee University, Seoul, Korea

**Student, Dept. of Business Administration, Graduate School of Kyung Hee University, Seoul, Korea

***Professor, School of Management, Kyung Hee University, Seoul, Korea

[Abstract]

Based on the technostress theory, this study aims to explore the effect of technostress caused by the use of social media during or after work hours on job turnover intention. This study conducted an online survey targeting 341 Chinese WeChat users. According to the results of the structural model analysis, role overload, role conflict, and work invasion that occur during work affect technostress, and social interaction overload, invasion of private life, and Fear of Missing Out (FoMO) that occur after work have a effect on technostress as well. Technostress occurring during work did not appear to have an effect on turnover intention, but technostress occurring after work was found to have a positive effect on turnover intention. It is expected that this study will be used as a basic data for the correct use of social media within an organization.

▶ **Key words:** Technostress, Turnover intention, Role overload, Role conflict, Social interaction

[요 약]

본 연구는 테크노스트레스(Technostress) 이론을 바탕으로 근무시간 중이나 퇴근이후의 카카오톡과 같은 소셜 미디어 사용으로 인해 발생하는 테크노스트레스가 이직 의도에 미치는 영향을 탐구하고자 한다. 본 연구는 341명의 중국 내 위챗(WeChat) 사용자를 대상으로 온라인 설문조사를 진행하였다. 구조모형 분석결과에 의하면, 근무 중에 발생하는 역할 과부하, 역할 충돌, 작업 침해는 근무시간 테크노스트레스에 영향을 미치며, 퇴근 후에 발생하는 사회적 상호작용, 개인 생활 침해, 고립공포감(Fear of Missing Out)도 마찬가지로 퇴근 후 테크노스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근무 중에 발생하는 테크노스트레스는 이직 의도에 영향이 미치지 않은 것으로 나타났다. 퇴근 후에 발생하는 테크노스트레스는 이직 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구가 조직 내에서의 올바른 소셜 미디어 사용에 대한 기초적인 자료로 사용되길 기대한다.

▶ **주제어:** 테크노스트레스, 이직의도, 역할과부하, 역할충돌, 사회적 상호작용

-
- First Author: Sae Bom Lee, Corresponding Author: Yung Ho Suh
 - *Sae Bom Lee (spring@khu.ac.kr), Bigdata Research Center, Kyung Hee University
 - **Min-Yan Tang (tangminyan95@naver.com), Dept. of Business Administration, Graduate School of Kyung Hee University
 - ***Yung Ho Suh (suhy@khu.ac.kr), School of Management, Kyung Hee University
 - Received: 2021. 11. 10, Revised: 2021. 12. 14, Accepted: 2021. 12. 14.

I. Introduction

정보통신기술은 사용자가 실시간으로 통신할 수 있도록 하여 언제 어디서나 다른 사용자와 연락할 수 있게 한다 [1]. 정보통신기술의 발전과 함께 대부분의 사람들은 컴퓨터나 스마트폰을 업무나 정보를 교류하는데 필요한 장치로 사용하고 있다[2].

위챗(WeChat)은 Tencent가 2011년 개발한 모바일 메신저 서비스와 모바일 소셜 네트워크 서비스 앱(Application, App)이다[3]. <Fig 1>과 <Fig 2>에서 보는 바와 같이 위챗 사용자 수는 2011년 0.5억명에서부터 2019년에는 11.5억명까지 증가하였으며[4], 2018년 하반기 데이터에 의하면 위챗 사용자의 일평균 사용시간은 85.8분인 것으로 나타났다[5].

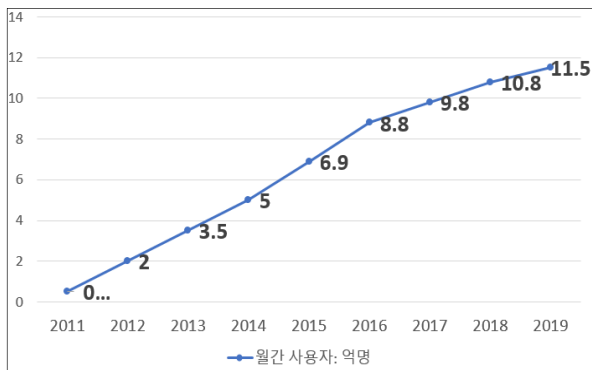


Fig. 1. WeChat Monthly Users[4]

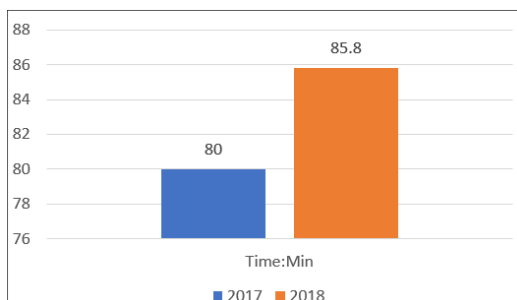


Fig. 2. WeChat Average Daily Usage Time[5]

기존의 테크노스트레스와 관련된 연구는 직장에서 새로운 기술을 사용함으로써 인해 발생하는 기술 안정성, 정보 안전성, 직업 만족도, 직업 탈진, 기술 감정 탈진 등 개인의 기술적 스트레스 차원에서 연구되었거나 [6-8], 작업 과부하, 일과 가정의 소홀함, 개인 생활 침해 등의 차원에서 연구되었다[9]. 개인적으로 SNS를 사용하는 측면에서 사용 강도, 사용빈도, 사용 만족도 관점에서도 연구되었으며[10-11], 사회적 과부하나 SNS를 근무적 용도와 사회적

용도로 사용하게 될 경우 직무 열의, 조직 열의, 불지속 사용의도, 이직의도에 미치는 영향 등의 관점에서 수행된 연구가 있다[12-13]. 기존 SNS 관련 연구는 SNS를 사용으로 인해 발생하는 테크노스트레스를 다양한 관점에서 연구하였지만 근무 중과 근무시간 이외의 SNS 사용으로 인해 발생하는 테크노스트레스를 구분해서 분석한 연구는 기존 연구에는 없는 것으로 나타났다. 본 연구는 근무시간 중에, 근무시간 이외에 위챗 사용으로 인해 발생한 스트레스 요인과 반응이 이직 의도에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하고자 한다.

II. Literature Review

1. Technostress

1.1 국내 동향

최근 들어 직원들은 자신의 정보통신 관련 지식과 능력을 지속적으로 향상시켜야 한다는 부담감으로 인해 정보통신기술에 대한 스트레스가 발생한다[14]. 정보통신기술의 사용으로 인해 발생하는 테크노스트레스에 대하여는 몇 가지 관점에서 기존 연구가 수행되어져 왔다.

테크노스트레스는 최근 들어 중요한 사회문화적 현상으로 대두되고 있다[14-15]. 테크노스트레스란 사람들이 새로운 정보기술을 효과적인 방식과 긍정적인 태도로 대처하고 사용하지 못하는 데서 비롯되는 현대적 불적응형 질병으로 Brod[16]에 의해 제안되었다. 테크노스트레스는 스트레스요인에 의해 유발되는데, 그것은 개인에 의해 마주치는 자극이며, 스트레스 요인에 대한 개인의 심리적 반응이다[17]. 스트레스는 개인에 의해 발생하고 즉, 테크노스트레스는 사용자가 정보기술의 변화에 적응하지 못하거나 새로운 정보기술을 효과적으로 사용하지 못 할 경우 사용자에게 미치는 부정적 심리적인 영향이다. 기술 과부하(techno-overload), 기술 침해(techno-invasion), 기술 복잡성(techno-complexity), 기술 불확실성(techno-uncertainty), 기술 불안정성(techno-insecurity) 등 5개의 스트레스 유발 요인이 있으며 테크노스트레스 반응으로 주로 피로 우울증, 불안 등이 있다[9]. Maier [7]는 테크노스트레스가 근무 탈진에 미치는 영향을 연구하였는데, 테크노스트레스를 정보기술이 사람들에게 주는 행동 방식의 변화를 가져오는 부적응의 심리적, 생리적인 영향으로 정의하였다.

소셜 미디어 사용이 높을수록 테크노스트레스가 높아지며 근무 중 소셜 미디어 사용으로 인해 발생하는 테크노스트레스는 업무 성과에 많은 영향을 미친다는 연구결과가

있다[10]. 또한 근무 중에 사용하는 소셜 미디어는 테크노스트레스를 발생시키며, 직원의 직업만족도에 영향을 미치기도 한다[18]. Lee et al. [2]의 연구에 의하면 퇴근 후 MIM(Mobile Instant Messenger) 앱을 사용으로 인해 발생하는 작업 과부하, 개인 사생활 침해, 소셜 커뮤니케이션 과부하 등이 테크노스트레스를 불러일으키는 요인이며, 생활 만족도, 업무성과에도 영향을 미친다. 본 연구는 이론적 배경을 바탕으로 사용자가 근무 중과 퇴근 후에 위챗으로 인해 발생하는 스트레스 요인을 다음 <Table 1>과 같이 분석하였다. <Table 1>은 테크노스트레스 요인과 이들이 미치는 영향에 대한 기존 연구들을 제시하고 있다.

Table 1. Previous Technostress Research

Authors	Research Area	Stressors
Sae-bom Lee et.al., 2016 [2] (p.12)	Mobile Messenger app, Personal life	overload, insecurity, invasion, conflict, compulsive usage
Stoney Brooks et.al., 2015 [10]	Social media technostress	social media-induced technostress, job characteristics
Yao and Cao, 2017 [19]	SNS overuse, rational usage	Interaction overload, invasion
Hwang and Cha, 2018 [11]	Information security technostress role stress	security-related technostress creators security-related role stress
Maier et al., 2015 [12]	Social media technostress	social overload, social support

III. Research Model and Hypotheses

본 연구에서는 테크노스트레스 요인을 위챗을 사용함으로써 인해 스트레스를 발생시키는 자극이나 사건으로 정의한다[2]. 테크노스트레스 요인을 근무 중과 퇴근 후에 위챗을 사용함으로써 인해 발생하는 요인의 두 가지로 나누어 연구를 수행하고자 한다. Fig 3은 본 연구의 가설들과 연구모형을 제시하고 있다.

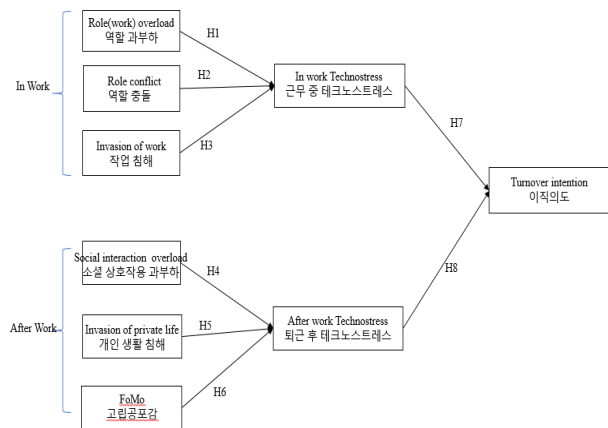


Fig. 3. Research Model

1. In Work Technostress

최근 들어 소셜 미디어를 통해 직장 동료들과 업무 프로젝트에 관한 회의를 진행하고, 조직의 목표, 정책, 절차에 대한 정보를 공유하기도 한다[13]. 소셜 미디어는 개인의 사회적 영향력과 인맥 등의 자산을 증대할 수 있으나 일정 수준을 넘어설 경우 사용 과부하로 인해 개인에게 부정적인 영향을 미칠 수도 있다[20]. 따라서 본 연구는 소셜 미디어와 정보통신기술의 속성에 의해 직장에서의 과도한 위챗 사용은 역할 과부하, 역할 충돌, 업무 침해 등으로 인해 개인에게 스트레스 요인으로 작용할 수도 있다고 판단하였다.

1.1. Role Overload

조직의 모든 직원은 업무와 관련된 특정 임무나 책임을 갖고 있으며, 이러한 임무나 책임은 그 사람의 조직 내에서의 역할을 확정 짓는다[9]. 개인의 역할 기대나 근무 요구가 일정 수준을 초과할 경우 자신의 시간과 능력으로는 대처하기가 힘들게 되고 그로 인해 역할 과부하가 발생하게 된다[21]. 정보통신기술은 직원의 작업량을 크게 증가시키고 있으며, 역할 과부하와 작업 과부하를 크게 증가시키게 된다[17]. 이 경우 직원들은 더 빨리 일하고 더 적은 시간에 더 많은 일을 하도록 기대 받게 된다[9]. 본 연구에서는 “역할 과부하를 SNS 사용으로 인해 직원들이 근무량이 많아지고 근무의 속도가 요구되며, 이로 인해 더 많은 역할을 맡게 되는 것으로 정의하였다. 본 연구는 역할 과부하와 관련하여 아래와 같은 가설을 제안한다.

H1: 근무시간 중에 위챗 사용으로 인한 역할 과부하는 근무 중의 테크노스트레스에 대해 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2. Role Conflict

역할 충돌은 개인이 맡은 여러 역할 간에 충돌이 일어나, 서로 다르거나 상충되는 역할들이 발생함으로 인해 나타나게 된다[22]. 예를 들어 개인이 두 개 혹은 두 개 이상의 서로 다른 팀에 속하게 될 경우 여러 팀들로부터 오는 의견이나 요구가 상호 조화되지 않고 상충할 경우 역할 충돌이 발생되고 이는 개인에게 스트레스를 유발시킬 수 있다[7]. 개인이 겪는 역할 충돌의 정도가 높을수록 그들이 받는 스트레스는 더욱 커진다[23]. 직장에서 개인이 수행하는 역할이 상사 혹은 동료들이 요구하는 역할과 일치하지 않거나, 사용자에게 요구되는 기대가 동시에 만족되기 어렵거나, 혹은 상호 모순되는 경우에 스트레스가 발생한다. 따라서 본 연구는 아래와 같은 역할 충돌 관련 가설을 제안한다.

H2: 근무시간 중에 워킹 사용으로 인해 발생하는 역할 충돌은 근무 중의 테크노스트레스에 대해 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.3. Invasion of Work

소셜 미디어를 과도하게 사용할 경우 직원들이 받아들여야 하는 정보가 지나치게 많아질 수 있고 직원들의 집중력이 낮아져 작업 성과와 의사결정에 부정적인 영향을 미칠 수 있게 될 것이다[24]. 사용자가 소셜 미디어를 통해 다른 사람과 과도하게 커뮤니케이션을 할 경우 작업이나 자신의 개인 사생활 침해 받게 되고 스트레스를 받게도 된다[25]. 직원들의 에너지와 근무시간은 제한되어 있기 때문에 소셜 미디어의 과도한 사용이 직원들이 수행하고 있는 업무를 방해할 수도 있으며, 그로 인해 스트레스가 발생될 수 있다[20]. 업무 시간에 지속적인 소셜 미디어를 통한 메시지를 받을 경우 작업 중단이 일어나거나 본인의 업무가 침해 받게 될 수 있다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 가설을 제안한다.

H3: 근무시간 중에 워킹 사용으로 인해 발생하는 작업 침해는 근무 중의 테크노스트레스에 대해 정(+)의 영향을 미칠 것이다

2. After Work Technostress

스마트 폰과 모바일 소셜 미디어의 사용은 사용자들이 처한 시간과 장소에 관계없이 다른 사람과 쉽게 연락을 할 수 있기 때문에 일과 생활 사이의 경계를 모호하게 한다 [20]. 이는 퇴근 후에 작업을 효율적으로 수행할 수 있게도 하지만 직원들은 심리적(불안, 초조 등) 긴장감과 행위적

(피로, 지침, 근무 효율 저하 등) 긴장감을 느낄 수 있다 [2]. 따라서 본 연구는 근무 시간 이후에 직장관련 사람들과의 소셜 미디어 사용으로 인해 사회적 상호작용 과부하, 개인생활 침해, FoMo로 인해 발생하는 테크노스트레스를 연구대상으로 설명하였다.

2.1. Social Interaction Overload

사회적 상호작용 과부하는 사용자가 소셜 미디어를 통해 커뮤니케이션 요청을 받고 응답이 힘들 정도의 답변을 제공해야 할 때 소셜 미디어 사용에 대하여 심리적으로 또한 행태적으로 부정적인 인식을 갖을 수 있다[12]. 소셜 미디어는 언제 어디서나 메시지를 전달할 수 있기 때문에 사용자들은 요청에 응답하기 위해서 많은 에너지를 사용해야 하고, 이로 인해 피곤함과 두려움을 느끼기도 한다[1]. 사용자가 퇴근, 휴가 등 근무시간 이외에도 직장 사람간의 사회적 관계를 유지해야 하기 때문에 직장 사람들이 보낸 메시지, 대화 요구 등에 반드시 응답해야 한다는 부담감을 느끼게 된다. 이에 따라 본 연구는 아래와 같은 가설을 제안한다.

H4: 근무시간 이후에 워킹 사용으로 인한 사회적 상호작용과부하는 퇴근 후의 테크노스트레스에 대해 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2. Invasion of Private Life

현재 많은 조직의 직원들이 소셜 미디어를 사용하며 이를 통해 근무 장소 이외에도 많은 직원들이 연락하거나 일과 관련된 문제를 해결하게 되기 때문에 개인 생활과 일의 경계가 모호해진다[9]. 소셜 미디어가 일상생활에서 많은 역할을 담당하기 때문에 일상생활 침해가 발생할 수 있으며, 사용자가 소셜 미디어 사용으로 인해 피로감을 느낄 수 있다[26]. 또한 SNS는 언제 어디서나 연락이 가능하므로 사용자가 근무시간 이외에 일과 관련된 대화나 문제를 처리해야 할 경우 개인 생활이 침해 받을 수도 있다[27]. 특히 근무시간 이외에 일과 관련된 요구는 직원의 개인 생활 요구와 충돌될 가능성이 많다. 따라서 본 연구는 아래와 같은 가설을 제안한다.

H5: 근무시간 이후에 워킹 사용으로 인한 개인 생활 침해는 퇴근 후의 테크노스트레스에 대해 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3. Fear of Missing Out

고립 공포감(FoMO: Fear of Missing Out)은 개인의 성격상 특징으로도 볼 수 있으며, 개인이 무엇인가 놓치고

소외당하는 것을 걱정하는 것이다[28]. 사람들이 사회적 관계에서 소외 받는다는 심리상태는 일반적으로 정신 건강에 부정적인 영향을 미친다[29]. 이로 인해 직원들은 퇴근 후에도 일과 관련된 기회를 놓치지 않으려고 메시지나 정보를 확인하는 빈도가 잦아지게 된다[30]. 고립 공포감은 사람의 부정적인 감정이나 낙담을 일으키는 부정적인 원인이 될 수 있어 생활 만족도에 부정적 영향을 미친다[31]. 사용자가 근무시간에도 회사에서의 인간관계나 직위를 유지하기 위해서 SNS를 통한 회사 소식이나 업무를 놓치지 않으려고 노심초사함으로써 스트레스 (초조감, 긴장감)를 발생시키게 된다. 위와 같은 관점에서 본 연구는 아래와 같은 가설을 제안한다.

H6: 근무시간 이후에 위챗 사용으로 인해 발생하는 고립 공포감은 퇴근 후의 테크노스트레스에 대해 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. Turnover Intention

이직 의도는 직원이 자발적으로 조직을 떠나려고 하는 생각이나 의사이다[32]. 사람들은 장기적으로 스트레스를 받은 상황에서 일을 할 경우 이직 경향을 보인다. 근무 권태, 역할 충돌, 업무 과부하 등은 직원의 이직 의도를 강화시킨다[33]. ICT기술을 사용으로 인해 발생하는 테크노스트레스는 직원의 신체적, 정신적 피로를 유발시킬 수 있으며, 결국 직원의 업무성과 저하와 이직 의도로 이어지게 된다[34]. 테크노스트레스는 직원의 작업 탈진을 초래할 수 있으며 작업 탈진은 이직 의도에 영향을 미치기도 한다[15]. 또한 소셜 미디어를 사용함으로써 인해 발생하는 테크노스트레스의 반응 중 하나는 피로이며, 직원들의 피로로 인해 초래된 결과는 이직 의도이다[12]. 본 연구는 아래와 같은 가설을 제안한다.

H7: 근무 중 테크노스트레스는 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H8: 퇴근 후 테크노스트레스는 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. Research Methods

1. Survey

본 연구는 앞에서 제시한 모형을 검증하기 위해 근무 중과 퇴근 후의 위챗 사용에 대해 직장인들을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다.

설문지의 모든 항목은 리커트(Seven-point Likert scale) 7점 척도로 측정하였다. 설문조사는 4월5일부터 4월10일까지 1주일간 중국 WENJUANXING사이트를 통해 위챗을 사용하는 중국인을 대상으로 진행하였다. 조사결과 설문지는 총 341부를 회수하였고 불확실하거나 불성실한 응답을 제외한 총328부를 통계 분석에 사용하였다. 설문응답자의 인구통계학적 특성은 다음과 같다.

Table 2. Results of Respondents

Category		Freq.	%
Gender	Male	156	47.6%
	Female	172	52.4%
Age	Under 20s	17	5.2%
	20s	187	57.0%
	30s	85	25.9%
	40s	34	10.4%
	50s	5	1.5%
Work experience	Under 2years	104	31.7%
	2years~5years	97	29.6%
	5years~10years	86	26.2%
	10years~20years	16	4.9%
	Over 20years	25	7.6%
Total		328	100%

2. Measurements

본 연구의 실증분석을 위해 배포한 설문지의 측정항목들은 기존 선행연구를 통해 검증된 항목들을 바탕으로 구성되었다. 설문 문항은 총 41개의 문항으로 구성되어 있다. 설문 문항과 관련하여 기존 연구는 표[3]에 제시하고 있다.

Table 3. Composition of Questionnaire

Variables	Item	Authors
Role Overload	3	[35]
Role Conflict	3	[23]
Invasion of Work	3	[20]
Social Interaction Overload	3	[12], [25]
Invasion of Private Life	3	[2], [26]
FOMO	3	[2], [30]
In Wo가 Technostress	3	[2], [20]
After Work Technostress	3	[2], [20]
Turnover Intention	3	[36]

V. Results

1. Confirmation Factor Analysis

본 연구는 제시된 연구 모형 변수들의 신뢰성, 집중 타당성, 판별 타당성을 측정하였다. 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach's alpha값과 합성 신뢰도(Composite

Reliability; CR)값을 구하였다. Cronbach's alpha값과 CR값이 0.7 이상이면 모형 일관성이 있다고 판단된다[37]. [표4] 에서 제시된 바와 같이 기준 값을 모두 충족하여 구조방정식 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

본 연구에서 고려한 요인들의 판별타당도를 평가하기 위하여 평균분산추출의 제공근 값을 [표4]과 같이 도출하였다. 평균 분산 추출 제공근이 0.7보다 크고 각 요인들 간의 상관계수 값을 상회해야 판별 타당성이 있는 것으로 나타난다[38]. [표5]의 대각선값은 평균분산추출의 제공근 값이 0.7이상인 것을 보여주며, 따라서 구조 모형의 판별 타당성은 확보된 것으로 보여진다.

Table 4. Results of Confirmation Factor Analysis

Variable	Items	FL	Cronbach's Alpha	CR	AVE
RO	RO1	0.900	0.856	0.913	0.777
	RO2	0.900			
	RO3	0.843			
RC	RC1	0.854	0.826	0.896	0.742
	RC2	0.879			
	RC3	0.851			
IW	IW1	0.878	0.825	0.896	0.741
	IW2	0.852			
	IW3	0.853			
SIO	SIO1	0.882	0.860	0.915	0.781
	SIO2	0.890			
	SIO3	0.879			
IP	IP1	0.876	0.848	0.908	0.766
	IP2	0.872			
	IP3	0.878			
FoMo	FoMo1	0.871	0.852	0.910	0.770
	FoMo2	0.893			
	FoMo2	0.869			
IWT	IWT1	0.938	0.928	0.954	0.874
	IWT2	0.940			
	IWT2	0.927			
AWT	AWT1	0.913	0.920	0.949	0.862
	AWT2	0.929			
	AWT3	0.943			
TI	TI1	0.891	0.882	0.927	0.810
	TI2	0.933			
	TI3	0.874			

Table 5. Results of AVE

	AWT	FO MO	IP	IW	IWT	SIO	TI	WC	WO
AWT	0.928								
FOMO	0.406	0.878							
IP	0.599	0.308	0.875						
IW	0.490	0.195	0.427	0.861					
IWT	0.719	0.400	0.600	0.526	0.935				
SIO	0.567	0.276	0.402	0.410	0.508	0.884			
TI	0.586	0.375	0.400	0.298	0.479	0.440	0.900		
WC	0.388	0.279	0.346	0.265	0.461	0.263	0.341	0.862	
WO	0.480	0.327	0.390	0.330	0.634	0.394	0.361	0.341	0.881

2. Results of Structural Model

본 연구에서 제시한 가설을 검증하기 위해 Smart PLS3.0의 부트스트래핑 리샘플링(bootstrapping resampling)기법(샘플 수 328, 부트스트래핑 수 5000)을 사용하였다. <Fig 4>에 제시된 바와 같이 연구 모형에 제시된 가설들 중에 역할 과부하(H1), 역할 충돌(H2), 작업 침해(H3), 사회적 상호작용 과부하(H4), 개인 생활 침해(H5), FoMo(H6), 퇴근후 테크노스트레스(H8) 관련 가설들이 채택되었다.

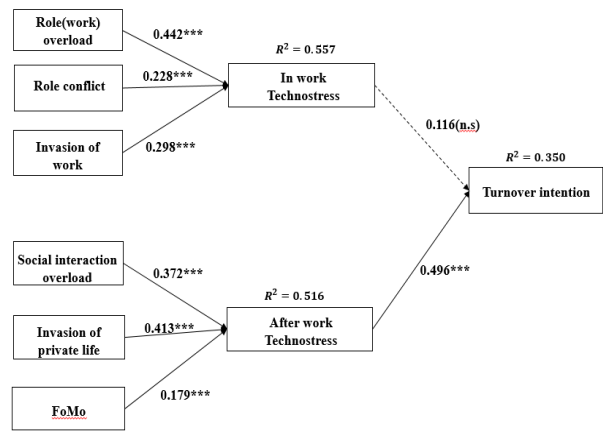


Fig. 4. Results of Research Model

Table 6. Results of Structural Model

H	SAMPLE MEAN (M)	P VALUES	RESULT	
H1	WO -> IWT	0.442	0.000	Support
H2	WC -> IWT	0.228	0.000	Support
H3	IW -> IWT	0.298	0.000	Support
H4	SIO -> AWT	0.372	0.000	Support
H5	IP -> AWT	0.413	0.000	Support
H6	FOMO->AWT	0.179	0.000	Support
H7	IWT -> TI	0.116	0.088	Reject
H8	AWT -> TI	0.496	0.000	Support

VI. Discussion

본 연구 모형의 결과에 따르면 퇴근 후에 발생한 테크노스트레스는 이직 의도에 유의하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직원들의 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 퇴근 후에 발생하는 테크노스트레스이며, 근무 중에 발생한 테크노스트레스는 이직 의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것을 보여준다.

이전 연구에서도 소셜 미디어 사용으로 인해 발생한 테크노스트레스는 직무 탈진을 초래하고 직무 탈진은 이직

의도에 영향을 미친다는 연구결과가 있다[15]. 그러나 본 연구는 테크노스트레스를 근무 중과 근무 시간 외에 발생하는 스트레스로 구분하였으며, 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 근무시간 중의 테크노스트레스이기 보다는 근무시간 외에 발생하는 테크노스트레스라는 것을 보여준 데에 본 연구의 의의가 있다. 근무 중의 테크노스트레스는 이직 의도에 미치는 영향이 유의하지 않게 나타남으로 가설(H7)은 기각되었으며, 퇴근 후에 발생하는 테크노스트레스가 이직 의도에 유의하게 영향을 미친다는 가설(H8)이 채택되었다. 이를 설명하면 직원들이 근무시간 중에는 스트레스를 받더라도 직장을 떠나려는 이직 의도가 발생하지는 않는다는 것을 보여주고 있으나 퇴근 후에도 계속 테크노스트레스를 받는다면 직원들은 자신의 근무환경을 바꿔 이직하고자 하는 의도가 발생할 수도 있다는 것을 보여주고 있다.

VII. Conclusion

본 연구는 근무 시간 내, 외의 워킹 사용으로 인해 발생하는 테크노스트레스의 유발 요인을 연구하였으며, 테크노스트레스가 이직의도에 어느 정도 영향을 미치는가를 연구하였다. 본 연구의 학문적, 실무적 시사점은 다음과 같다.

먼저 학문적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 개인과 조직에 대한 소셜미디어의 부정적인 영향에 초점을 맞춰 테크노스트레스를 연구하였다는 점이다. 직장에서의 의무적으로 사용해야 하는 기술이 아닌 자발적으로 사용하는 소셜미디어에 대한 부정적인 영향을 확인할 수 있었다.

둘째, 테크노스트레스를 근무시간 내, 외로 구분하여 어떤 요인이 이직 의도에 더 큰 영향을 미치는지를 분석하고자 하였다는 점에서 의미가 있다. 중국에서 근무하는 근무자들을 대상으로 소셜미디어 이용에 따른 테크노스트레스가 근무시간 동안에는 발생하지 않았지만, 퇴근 후에는 테크노스트레스가 발생한다는 것을 발견하였다.

셋째, 테크노스트레스와 이직의도간의 연결성을 확인하였다는 점에서 의미가 있다. 본 연구는 퇴근 후 발생하는 테크노스트레스가 이직의도에 더 큰 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 근로자들의 삶의 질 향상과 이직의도를 줄이기 위해서라도 근무시간 이후의 직장관련 소셜미디어 사용을 제한하는 방안이 필요해 보인다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 회사의 운영 관점에서 퇴근 후 모바일 메신저 사용에 대한 제한이 필요하다는 점을 보여준다. 퇴근 후에도 모바일

메신저를 통한 과도한 업무가 부여될 경우 직원들에게 많은 스트레스가 발생하게 될 것이다. 직원들이 모바일 메신저로 인해 많은 스트레스에 노출되어 있는 상태에서 장기적으로 퇴근 후에도 많은 일을 하게 된다면 직원들의 이직을 유발 할 수밖에 없다는 것을 알 수 있다. 장기적인 관점에서 직원들의 이직을 막을 수 있도록 회사 방침으로 모바일 메신저 사용에 대한 규칙을 세울 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 근무시간에는 역할 과부하가 테크노스트레스 더 많은 영향을 미치고, 근무시간 이후에는 개인생활 침해가 테크노스트레스를 불러일으키는 것을 발견했다. 상사가 모바일 메신저 및 소셜미디어의 사용으로 비대면으로 쉽게 업무를 지시할 수 있기에 직원은 더 많은 역할이 자신에게 부여된다고 여길 수 있다. 또한, 퇴근 후에는 소셜미디어를 통한 근무지침이 개인의 생활을 침해한다고 느끼게 되므로 소셜미디어의 적절한 이용에 대해 회사차원에서 교육을 시도할 필요가 있다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 중국 내의 워킹 사용자만을 대상으로 설문조사를 실시하였기에 다양한 표본을 조사하지 못했다는 점이다. 향후에는 워킹 뿐만 아니라 여러 다양한 소셜미디어의 비교 연구를 시도해볼 필요가 있다. 둘째, 연구의 표본이 중국국가로만 한정되었다는 점이다. 특정 국가 보다는 글로벌화된 여러 다른 소셜 미디어에도 테크노스트레스와 관련한 연구를 확대할 필요가 있다. 마지막으로 직업의 종류에 따라 이직에 대한 관점이 다를 수 있기 때문에 설문 대상을 직업별(공기업, 사기업 등)로 구분하거나, 성별, 직급별 등 서로 다른 차원에서의 이직 의도에 미치는 영향 요인을 연구하는 것도 필요한 것으로 판단된다.

ACKNOWLEDGEMENT

This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (NRF-2020S1A5B8103855)

REFERENCES

- [1] H. L. Yang, and R. X. Lin, "The Impacts of Solomo Services Technostress on Anxiety", *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 19, No. 2, pp.186-200, 2018.
- [2] S.B. Lee, S.C. Lee, and Y.H. Suh, "Technostress from Mobile

- Communication and Its Impact on Quality of Life and Productivity”, *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 27, No. 7-8, pp. 775-790, 2016.
- [3] Wikipedia, <https://ko.wikipedia.org/wiki/%EC%9C%84%EC%B1%97>
- [4] Tencent, www.tencent.com
- [5] QuestMobile Truth, <https://www.questmobile.com.cn/en/research/report/8>
- [6] H. J. Park, and J. S. Cho, “The influence of Information Security Technostress on the Job Satisfaction of Employees”, *Journal of Business and Retail Management Research*, Vol. 11, No. 1, pp. 66-75, 2016.
- [7] C. Maier, S. Laumer, and A. Eckhardt, “Information Technology as Daily Stressor: Pinning Down the Causes of Burnout”, *Journal of Business Economics*, Vol. 85, pp. 349-387, 2015.
- [8] A. Suh and J. Lee, “Understanding Teleworkers’ Technostress and Its Influence on Job Satisfaction”, *Internet Research*, Vol. 27 No. 1, pp. 140-159, 2017.
- [9] M. Tarafdar, Q. Tu, B.S. Ragu-Nathan, and T.S. Ragu-Nathan, “The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity”, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 24, pp. 301-328. 2007.
- [10] S. Brooks, “Does Personal Social Media Usage Affect Efficiency and Well-being?”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 46, pp. 26-37, 2015.
- [11] I. Hwang and O. Cha, “Examining Technostress Creators And Role Stress As Potential Threats To Employees’ Information Security Compliance”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 81, pp. 282-293, 2018.
- [12] C. Maier, S. Laumer, A. Eckhardt and T. Weitzel, “Giving Too Much Social Support: Social Overload On Social Networking Sites”, *European Journal of Information Systems*, Vol. 24, pp. 447-464, 2015.
- [13] X. Zhang, L. Ma, B. Xu, and F. Xu, “How Social Media Usage Affects Employees’ Job Satisfaction And Turnover Intention: An Empirical Study In China”, *Information & Management*, September, Vol.56, No. 6, pp. 1-12, 2019.
- [14] T. S. Ragu-Nathan, M. Tarafdar, B. S. Ragu-Nathan, and Q. Tu, “The Consequences Of Tech- Nostress For End Users In Organizations: Conceptual Development And Empirical Validation”, *Information Systems Research*, 19, 417-433, 2008.
- [15] F. Gaudioso, O. Turel, and C. Galimberti, “The Mediating Roles Of Strain Facets And Coping Strategies In Translating Techno-Stressors Into Adverse Job Outcomes”, *Computers in Human Behavior*, vol. 69, pp.189-196, 2017.
- [16] C. Brod, “*Technostress: The Human Cost Of Computer Revolution*. Reading”, MA: Addison- Wesley. 1984.
- [17] R. Ayyagari, V. Grover, and R. Purvis, “Technostress: Technological Antecedents and Implications”, *MIS Quarterly*, Vol. 35, No. 4, pp. 831-858, 2011.
- [18] C. Maier, S. Laumer, A. Eckhardt, and T. Weitzel, “Online Social Networks As A Source And Symbol Of Stress: An Empirical Analysis”, *Thirty Third International Conference on Information Systems*, Orlando, pp.1-19, 2012.
- [19] J. J. Yao and X. F. Cao, “The Balancing Mechanism Of Social Networking Overuse And Rational Usage”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 75 pp. 415-422, 2017.
- [20] X.F. Cao and J.S. Sun, “Exploring The Effect Of Overload On The Discontinuous Intention Of Social Media Users: An S-O-R Perspective”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 81, pp. 10-18, 2018.
- [21] R. L. Kahn, D. M. Wolfe, R.P. Quinn, and J. Diedrick Snoek, “*Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity Social Forces*”, New York: John Wiley, 1964.
- [22] J.R. Rizzo, R. J. House, and S. I. Lirtzman, “Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, No. 2 , pp. 150-163, 1970.
- [23] S. Nambisan, A. Robert and R. A. Baron, “On the costs of digital entrepreneurship: Role conflict, stress, and venture performance in digital platform-based ecosystems”, *Journal of Business Research*, Vol. 125, No.1, pp. 520-532. 2021. DOI: 10.1016/j.jbu.sres.2019.06.037
- [24] G. Mansi, and Y. Levy, “Do Instant Messaging Interruptions Help Or Hinder Knowledge Workers’ Task Performance?”, *International Journal of Information Management*, Vol. 33, No.3, pp. 591-596, 2013.
- [25] L. Xiao, and J. Mou, “Social Media Fatigue -Technological Antecedents And The Moderating Roles Of Personality Traits: The Case Of Wechat”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 101, pp. 297-310, 2019.
- [26] S.M., Liu, Y. Zhang, L.F. Chen, L. Guo, and D.L. Yu, “Enterprise Wechat Groups: Their Effect On Work-Life Conflict And Life-Work Enhancement Front”, *Business. Research China*, Vol. 9, No, 4, pp. 516-535, 2015.
- [27] U. Oberst, E. Wegmann, B. Stodt, M. Matthias Brand, and A. Chamarro, “Negative Consequences From Heavy Social Networking In Adolescents: The Mediating Role Of Fear Of Missing Out”, *Journal of Adolescence*, Vol. 55, pp.51-60, 2017.
- [28] J.L. Bevan, J. Jeanette Pfyl, and B. Brett Barclay, “Negative Emotional And Cognitive Responses To Being Unfriended On Facebook: An Exploratory Study”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 28, pp. 1458-1464, 2012.
- [29] C. J. Budnick, A.P. Rogers, and L.K. Barber, “The Fear Of Missing Out At Work: Examining Costs And Bene Ts To Employee Health And Motivation”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 104, pp. 106-161, 2020.
- [30] A. K. Przybylski, K. Murayama, C. DeHaan, and V. Gladwell, “Motivational, Emotional, And Behavioral Correlates Of Fear Of

- Missing Out”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 29, pp. 1841-1848, 2013.
- [31] J. Price, “Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover”. *International Journal of Manpower*. Vol. 22, pp. 600-624, 2001.
- [32] J. E. Moore, “One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals”, *MIS Quarterly*, Vol. 24, No. 1, pp. 141-168, 2000.
- [33] M. Tarafdar, E. B., Pullins, and T. S. Ragu-Nathan, “Technostress: Negative Effect On Performance And Possible Mitigations”, *Information Systems Journal*, Vol. 25, No.2, pp. 103-132, 2015.
- [34] E. Bucher, C. Christian Fieseler, and A. Suphan, “The Stress Potential Of Social Media In The Workplace”, *Information, Communication & Society*, Vol. 16, No. 10, pp. 1639-1667, 2013.
- [35] C. P. Lin, Y.H. Tsai, and F. Mahatma, “Understanding Turnover Intention In Cross-Country Business Management”, *Personnel Review*, Vol. 46 No. 8, pp. 1717-1737, 2017. DOI: 10.1108/PR-07-2016-0176
- [36] C. Fornell, and D.F. Larcker, “Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, pp. 39-50. 1981.
- [37] R. P. Bagozzi, P. Richard, and Y. Yi, “On The Evaluation Of Structural Equation Models”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 16, pp. 74-94, 1998.

Authors



Sae Bom Lee received the M.S. and Ph.D. degrees in Department of Business Administration from Kyung Hee University, Korea, in 2012 and 2016, respectively. She is currently a Research Professor in the Big Data Research Center at Kyung Hee University. She is interested in Technostress, Social Media behaviors, Consumer behavior, and Text-mining.



Social Media.

Min-Yan Tang received the M.S. degrees in Department of Business Administration from Graduate School of Kyung Hee University, Korea, in 2020, respectively. She is interested in E-commerce, Technostress, and



Yung Ho Suh is a professor and the former Dean of School of Management in Kyung Hee University, South Korea. He received his BBA from Seoul National University, MS in industrial engineering from Korea

Advanced Institute of Science and Technology and PhD in MIS from Syracuse University, USA. He had been the chairperson of Asian Network for Quality (ANQ) from 2007 to 2008. He has been conducting research and practices in the field of quality management, electronic commerce and management information systems.