

스마트워크 근로자들의 직무만족과 지속사용의도에 관한 연구 : 스마트워크 효과를 중심으로

A Study on Job Satisfaction of Smart Work Worker and Smart Work Continued Usage

박예리(Ye-Ree Park)*, 이정훈(Jung-Hoon Lee)**, 이영주(Young-Joo lee)***

초 록

스마트기기과 네트워크 발전은 기업의 업무 방식에 급격한 변화를 가져오고 있다. 다양한 기업에서는 IT 인프라와 모바일 시스템 등 다양한 정보시스템의 통합적 관리 운영을 통해 근로자가 시간과 공간에 구애받지 않고 업무를 처리할 수 있도록 하는 ‘스마트워크(Smart Work)’ 도입하고 있으며 점차 확대되고 있다. 이에 따라 스마트워크의 도입과 확산에 따른 효과, 다시 말해 근로자의 직무만족과 이용의도에 미치는 영향에 대한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 스마트워크에 관한 문헌연구를 통해 스마트워크의 효과를 도출하고 각 효과가 직무만족과 스마트워크 지속사용의도에 어떤 영향관계를 갖는지 분석하였다. 연구결과, 스마트워크 효과 중 업무효율성과 직무자율성이 직무만족에 긍정적인 영향을 주었고, 효율성과 직무자율성, 유연성은 지속사용의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 검증되었다. 본 연구는 향후 스마트워크를 도입하려는 기업의 전략수립 및 관련 정책 수립에 도움을 줄 수 있을 것으로 기대된다.

ABSTRACT

Development of smart devices and the network of the company change the way of working. ‘Smart work’ is a type of work method expected to handle business regardless of the time and space. Therefore, ‘Smart Work’ is being introduced and gradually expanded in variety of companies. However, despite this popularity its effect is under question. This article reports on the effect of ‘Smart Work’ through literature review and analyzed the relationship among the worker’s job satisfaction, smart work continued usage. The results of this study are expected to help companies to establish strategies connected with ‘Smart Work.’

키워드 : 스마트워크, 스마트워크 효과, 직무만족, 스마트워크 지속적 사용의도
Smart Work, Smart Work Effects, Job Satisfaction, Smart Work Continued Usage

* First Author, MOT, Graduate School of Yonsei University(parkyerree@hanmail.net)

** Corresponding Author, Graduate School of Information, Yonsei University(jhoonlee@yonsei.ac.kr)

*** Co-Author, NIA(billieyz@gmail.com)

2014년 05월 15일 접수, 2014년 06월 20일 심사완료 후 2014년 07월 09일 게재확정.

1. 서 론

1.1 연구의 배경

최근 컴퓨터, 인터넷과 같은 정보통신의 발달과 다양한 스마트 기기의 보급은 조직의 업무 방식에 급격한 변화를 가져오고 있다[34]. 특히 스마트폰, 태블릿 PC 등과 같은 다양한 형태의 정보통신기술은 상상 이상의 속도로 발전하고 있다. 이러한 변화로 인해 개인들은 일상생활의 의사소통뿐만 아니라, 업무와 관련된 정보 검색, 저장 및 의사결정에 정보통신기술을 활용할 수 있게 되었다. 개인들은 정보통신 인프라와 스마트 기기를 활용하여 인터넷, 멀티미디어, 전자문서 결제, 고객관리 등 사무 업무 기능 등을 종합적으로 이용할 수 있게 되었으며, 언제 어디서나 업무를 수행할 수 있게 되었다[34]. 이와 같이, 기존 IT 인프라와 모바일 시스템 그리고 웹 2.0 기반의 소셜 미디어 등 다양한 정보시스템의 통합적 관리운동을 통하여 근로자로 하여금 시간과 장소에 구애 받지 않고 창의적이고 효과적으로 업무를 수행하도록 하는 것을 스마트워크(Smart work)라고 한다[57].

기존의 전통적인 조직의 업무 방식은 근로자들이 사무실에 출퇴근을 하며 일하는 방식이었다면 스마트워크는 근무의 공간을 자택, 이동 중 혹은 회사 이외의 장소, 가까운 워크센터 등으로 확장시킨 형태이다. 정보통신기술의 발전으로 인해 초래된 변화에 대처하기 위해 2010년 7월 행정안전부, 방송통신위원회 등 정부부처가 합동으로 스마트워크 추진 종합계획을 발표한 바 있다[13]. 정부는 전 세계적인 관심사인 지구 온난화에 대처하고 에너지

소비감축, 유연 근무제를 통한 여성인력의 활용, 저출산 문제해결, 지식기반 사회로의 진입 등을 목적으로 2015년까지 정부기관 노동인력의 30%를 스마트워크화하고 공공형 스마트워크센터 50개, 민간형 450개로 확대 구축하는 국가적인 전략으로 지원하고 있다[36]. 민간 기업은 스마트워크가 사무실 공간비용과 운영비용을 절감할 수 있고 필요한 인력, 정보, 지식, 시스템을 네트워크로 연결하여 다양한 정보자원을 공유할 수 있다는 점에서 새로운 가치를 창출할 수 있을 것으로 전망하여 스마트워크를 도입하였다[38, 44]. 한국 IBM은 전 직원의 60%가 고정좌석이 없는 모바일 직원이며 업무와 관련된 부분은 사내 정보시스템에 접속해 외부에서 처리하고 필요할 때만 회사에 들어와 회의 등을 진행한다.¹⁾ KT는 2010년 9월 분당에 첫 스마트워크센터를 개관하였고, SK는 그룹차원의 모바일 오피스 '커넥티드 워크포스'를 도입하였다.²⁾ 삼성전자는 2011년 재택, 원격 근무를 본격적으로 실시하기 위해 서울과 분당에 스마트워크 센터를 개장하고 2012년부터 본격 운영하였으며, '모바일 데스크'를 통해 기업 환경에 최적화된 스마트 오피스를 추진하였다.³⁾ LG 전자도 모바일 스마트 오피스 서비스를 2011년 하반기부터 전사적으로 제공하고 있다. 이 밖에 한국중공업, 삼성증권, 코오롱 그룹 등 IT 이외의 분야에서도 스마트워크의 도입을 추진 중에 있다[83]. 국외의 경우에도 지구온난화 문제, 노동인구 감소 해결, IT 기술의 효율적

1) 『스마트빅뱅 : 스마트오피스 현장-IBM』 ETNEWS.COM, 2011. 6. 12.

2) 『KT, 스마트워크로 경쟁력 인지도 쑥쑥』, 종합신문 뉴시스, 2012. 12. 03.

3) 『'스마트워크' 물결 밀려온다』, 조선biz, 2011. 8. 7.

활용, 일과 삶의 균형 추구를 목적으로 스마트워크를 활발하게 추진하고 있다[58]. NIA [59]에 따르면 미국은 정부의 주도로 공공부문의 원격근무를 확대시켜 업무처리 방식 및 공공서비스 제공방식을 개선하기 위해 스마트워크를 도입하였고, 네덜란드의 경우 정부기관과 민간 기업이 공동으로 스마트워크 센터를 구축하여 운영하면서 암스테르담 근교를 비롯해 2010년 기준 99개의 스마트워크 센터를 운영 중에 있으며 전 사업체의 49%가 스마트워크를 실시하고 있다. 영국의 British telecom은 93년 탄력근무, 원격근무를 포함하는 스마트워크를 실시하여 유연한 근무환경을 통한 생산성 향상과 비용의 절감을 효과를 얻었다[59]. 근로자는 스마트워크를 통해 자신의 상황에 맞게 시간 및 공간관리를 자율적으로 통제할 수 있으며 좀 더 유연한 근무 형태를 통해서 일과 삶의 조화를 꾀할 수 있다는 이점을 기대할 수 있다[57].

하지만 연구자들은 의사소통 및 상호작용을 정보통신 기술에 의존하게 되는 스마트워크 환경에서 근로자들이 새로운 유형의 직무스트레스를 경험하게 될 것이라 언급하고 있다[84]. 국내 기업들의 업무 환경이 스마트워크에 맞게 바뀌었음에도 불구하고 원격, 재택근무에 대해 보수적인 것은 ‘일은 회사에서 직원들끼리 얼굴을 보며 해야 한다.’는 문화적인 부분이 중요하게 작용하고 있기 때문이다. Lee[41]은 스마트워크에 대한 문헌 연구를 통해 스마트워크에 대한 근로자들은 사무실 근무자에 비해 인사고가와 승진에서 불이익이 있을 것이라 우려하고 있고 각종 복지혜택을 받지 못하거나 고용 조건 악화로 인해 고용 불안정, 업무 환경 악화 등 커리어

부진에 대한 우려를 가지고 있다는 연구 결과를 제시했으며 이와 관련된 다양한 선행연구들이 있다[45, 35, 80, 29, 46]. 언제 어디서나 시간과 공간에 상관없이 근로자들과 연결될 수 있고 다양한 프로그램에 원격으로 접속하여 업무를 수행할 수 있는 환경은 업무의 효율성과 직무 자율성을 증가시킬 것으로 기대 되지만, 대면문화에 익숙해져 있는 우리나라의 조직의 근로자들은 새로운 업무방식의 변화와 급격한 기술적 변화에 대응해야하기에 오히려 직무 스트레스가 증가할 수 있다고 우려하는 것이다. 그렇기 때문에, 스마트워크의 성공적인 정착을 제고하기 위해서는 스마트워크 환경이 제공하는 긍정적인 효과와 유발 될 수 있는 부정적 효과들을 동시에 고려하여 근로자들의 직무만족을 조사할 필요가 있다.

2. 이론적 배경 및 개념

2.1 스마트워크(SMART WORK)

2.1.1 스마트워크의 정의 및 유형

정보통신기술의 발전과 함께 1970년대부터 원격근무와 재택근무 등의 업무 형태가 새롭게 등장하였다. 스마트워크도 정보통신기술의 발전에 편승하여 도입된 원격근무의 확장된 업무 형태로 국내에서는 2010년 국가정보화전략위원회의 스마트워크 활성화 보고서 발간 이후 본 용어가 본격적으로 알려지기 시작했다[61]. 스마트워크에 대한 개념은 각 기관마다 다양하게 정의되어 있다. 방송통신 위

원회에서 스마트워크는 종래의 지정된 업무 공간인 사무실의 개념을 탈피하여, 다양한 장소와 이동환경에서도 언제 어디서나 편리하게, 효율적으로 업무에 종사할 수 있도록 하는 미래지향적인 업무 환경이라고 정의하고 있으며, 한국정보화진흥원에서는 ICT를 이용하여 시간, 장소에 제약 없이 누구와도 함께 네트워크상에서 일할 수 있는 유연한 근무방식을 스마트워크로 정의하고 있다[59]. 정보통신정책연구원에서는 정보통신기술을 이용하여 시간과 장소의 제약 없이 동료 직원들과 원활하게 협업하고 끊임없이 업무를 수행하는 근로 형태, 혹은 이를 가능케 하는 환경을 스마트워크라 정의하고 있다[58]. 또한, 삼성경제연구소(SERI)는 직원들이 자유롭게 창의성을 발휘할 수 있는 업무환경을 구축하고 업무 전반에 대해 재점검하고 기업 내 외부의 지식을 활용하여 성과 중심의 관점으로 시간 낭비 요소를 제거하는 것이 스마트워크로 보고 있다[71]. 기관마다 정의의 차이는 있지만 공통적으로 전통적 업무환경과 다른 새로운 업무방식을 언급하고 있다. 각 기관의 정의를 참고하여 스마트워크를 조작적으로 정의하자면 스마트워크는 다양한 정보통신기술과 인프라를 이용하여 시간과 장소의 제약 없이 상호의존적인 공동의 과업을 근로자들과 협업하는 근로 형태를 뜻한다[31]. 원격근무가 신뢰관리와 성과관리를 통한 효율성을 추구하는 개념이라면, 스마트워크는 사람중심의 제도나 문화를 첨가한 개념이다. 스마트워크를 일시적인 단순한 사무 환경변화로 인식하는 것은 잘못된 스마트워크의 이해이며, 진정한 스마트워크는 비즈니스 프로세스 적으로 새로운 사고와 방식 및 근무 방법을 도

입하는 것이다. 스마트워크의 형태는 크게 (1) 재택근무 (2)이동근무 (3)스마트워크센터 근무 (4)스마트 오피스 근무로 나누어진다[84].

스마트워크의 형태에서 콜센터 업무나 전화 세일링 같이 단순 응대업무나 개인이 자택에서 일인 기업을 운영하는 형태는 재택근무의 형태를 띄우더라도 근로자들과 정보교환 및 지식공유를 통한 상호적인 협업의 형태가 아니므로 스마트워크에 포함하지 않으며[72]. 본 논문에서는 스마트워크를 회사에서 정책으로 사용되는 경우를 진정한 의미로서의 스마트워크로 간주했다.

2.1.2 스마트워크의 효과

본 연구는 기존의 스마트워크 효과에 대해 언급하고 있는 연구논문들과 기관의 보고서를 대상으로 문헌연구를 실시하였다. 선행연구들은 스마트워크의 효과를 정확히 언급하지 않았으며 스마트워크 효과에 대한 전반적인 연구논문들이 없는 실정이다. 본 논문에서는 스마트워크의 효과에 대해 도출하기 위해서 각 기관에서 정의한 스마트워크와 기존연구들을 바탕으로 전통적 업무환경과 차별적인 스마트워크의 환경의 속성을 유추하였다.

기존의 논문과 보고서들을 중심으로 도출된 효과는 (1)업무효율성, (2)직무자율성, (3)시간과 공간의 유연성, (4)상호작용공정성으로 나뉘었다.

Cho[11]는 개인 업무처리 효율성은 정보화로 인한 업무처리 시간 단축, 처리 가능한 업무량 증대, 업무처리 비용 감소 등으로 측정했다. 그리고 업무 프로세스 성과는 개인 업무처리 효율성이 증대되면서 나타날 수 있는 효과로서 정보화로 인한 정보공유, 의사소통

〈Table 1〉 Smart Work Effect

Smart Work Effects	Reference
Flexibility of the Time and Space	Kim[36], NIA[59], National Information Strategy Committee[58], Oh[61], Korea Communications Commission[37], Lim[48], Lee[46], Kim[35], Yang[80], Fonner[22] etc.
Interactional Justice	Cho[8], Lee[47], Kim[36], Cho[12], Lee[41] Choi[13], Jung[31], Lee[42], Namn[57], Park[65], Clark[14], Korea Communications Commission[37].
Job Efficiency Job Autonomy	Hackman[24], Lee[40], Kim[36], Lee[43], Melville[55], NIA[59], National Information Strategy Committee[58], Oh[61], Lim[48], Lee[46], Kim[35], Yang[80], Fonner[22] etc.

향상 등을 연대협력 업무처리 효율성으로 설정하였다. 스마트워크가 IT 기반 IT 자원이 라는 측면에서 Melville[55]은 IT 비즈니스 가치 창출 프로세스는 IT 자원 성과 변수로 생산성 향상, 비용 절감, 경쟁적 우위, 공급자 관계 개선 등이 투입되며 이러한 변수들을 적합한 변수들로 변환하는 과정에서 업무 효율성이라는 변수를 설정하였다. Cho[8]은 스마트워크 인식, 기관장의 추진의지, 법 제도적 요인, 물리적 시설환경, 업무특성 등 총 5가지 요인들이 스마트워크의 업무효율성을 높여준다는 연구 결과를 도출해냈다. 또한, 개인적인 측면의 긍정적 효과로 업무효율성을 언급하였다.

직무자율성(autonomy)은 구성원으로 하여금 업무에 관련된 일정이나 업무 수행에 필요한 절차에 대한 상당한 정도의 자유, 독립성과 재량권을 수여하는 것으로 Hackman[24], Lee[40], Kim[36]는 직무설계이론과 동기이론 그리고 직무특성이론의 중요한 구성요소중 하나라고 언급하였고 직무자율성이 직무만족에 유의한 영향을 준다는 결과를 도출해냈다. 또, Lee[43]는 근로자의 권한은 시간과 공간을 근로자가 유연하게 활용할 수 있는 것으로 스마트워크를 수행하는 개인 차원의 전제

조건이며, 근로자의 직무자율성의 효과를 가지고 있는 스마트워크는 개인이나 조직에 여러 가지 긍정적인 영향을 미치며 결과적으로 성과향상과 조직의 경쟁력을 강화시킨다고 하였다[69, 76].

선행연구들과 정부산하기관의 보고서에서 공통적으로 언급되어있는 스마트워크의 가장 긍정적 효과는 시간과 공간의 유연성이다. Kim[36]은 시간 유연성을 근로자들의 근무시간의 조절 및 근로자시간을 기준으로 삼던 방식에서 근로자들을 배려하여 근무시간을 조정할 수 있는 것으로 정의하였으며 공간유연성은 회사 내 정해진 사무공간 이외의 외부공간에서도 업무를 처리할 수 있도록 하는 것으로 정의하였다. 스마트워크를 조직이 기대하는 가치를 도출하기 위한 업무형태로 근로자의 업무수행의 주요환경 요소인 시간유연성과 공간유연성을 스마트워크의 효과로 두고 스마트워크의 이용의도에 미치는 영향을 분석하였다.

상호작용공정성은 기존의 논문들에서 스마트워크의 부정적 효과로 언급이 되기도 하였으며 긍정적 효과로 언급이 되고 있으며, 근로자의 직무만족을 연구하는 많은 선행연구들에서 상호작용 공정성을 직무만족에 영

향을 주는 원인변수로 채택하고 있다. Lee [47]는 경영관리 측면에서 스마트워크 문제점을 조직 내 고립 또는 소외이며 스마트워크 운용 시 문제점으로 가장 우선적으로 지적되는 부분이 업무환경의 변화로 직장근무자로서 사회적 고립화, 소속감 약화 등의 공포라고 했다. 대면문화에 익숙한 우리나라의 직업 환경이 변화하면서 관리자의 입장에서는 근무자가 가시권에 존재해야한다고 생각하고 있으며 근로자 또한 관리자의 눈에 보여야 열심히 근무하고 있다는 인식을 하고 있으므로 스마트워크 환경이 관리자와 근로자의 상호작용을 저해할 수 있다는 우려를 표했다. 반면, Cho[12]는 기업들이 스마트워크를 도입함으로써 조직문화 개선에 총력을 기울이고 있으며 일의 과정보다는 결과에 초점을 맞추어 비즈니스 환경에 적응하고 조직 내부의 커뮤니케이션을 활성화 시키고 있다고 언급하였다. 스마트워크를 통해 창의와 자율이 넘치는 조직문화를 만들기 위해 기업 내부뿐만이 아니라 외부와 소통을 원활하게 하기 위한 업무 프로세스를 개선하고 있다고 주장하였다.

본 연구에서는 다음과 같이 도출된 스마트워크의 효과가 근로자의 직무만족과 스마트워크 지속사용의도에 어떠한 영향을 주는지 알아보고자 한다.

2.2 직무만족(Job Satisfaction)

산업조직이 발전하고 고도화되면서 조직의 생산성은 그들의 기술이나 기능에만 영향을 받는 것이 아니라, 구성원들의 직무에 대한 태도나 감정에 크게 영향을 받는다는 인식이

높아지면서 구성원들의 직무만족에 대해 기업과 학계의 주목을 받기 시작했다. 직무만족은 개인의 감정, 신념, 태도, 성취감과 같은 심리적 상태에서 오는 만족감을 의미하는 내재적 만족(internal satisfaction)과 작업환경 및 직무와 관련된 승진, 보상 등 직무수행의 결과에 따라 부여되는 보상가치에 대한 만족을 의미하는 외재적 만족(external satisfaction)으로 구분된다[63]. 직무만족을 내재적 만족 관점으로 바라보는 McCormick[51]은 직무만족을 개인의 감정이나 신념, 태도, 성취감과 같은 심리적 상태로 정의한다. 반면 외재적 만족 관점으로 바라보는 Beatty [3], Milton[55] 등은 직무만족을 보상 등에 대한 인지수준을 기준으로 정의한다. 이렇게 직무만족에 대한 정의가 다양한 이유는 직무만족이 개인의 내부적, 외적인 상황들과 심리적인 요인들이 직접적으로 연결되어 발생하는 현상이기 때문이다. 조직구성원이 직무에 만족을 느끼게 되면 조직의 직무환경에 긍정적인 태도를 형성하게 되고 조직의 성과 향상을 기대할 수 있게 된다. 반대로 직무에 대하여 불만족 할 경우 부정적 태도를 가지게 되어 조직성과에 부정적인 영향을 미치게 되기도 한다[33]. 이러한 측면에서 스마트워크 환경에서의 직무만족은 조직구성원 개인뿐만 아니라 조직차원에서도 중요한 의미 지닌다. 개인적인 차원에서는 직장에 대한 가치판단과 정신적·신체적 건강 측면에서 그 중요성을 언급할 수 있고, 조직적 차원에서는 조직구성원의 조직에 대한 긍정적 태도의 함양, 원만한 인간관계의 유지, 이직·결근율 감소를 통한 생산성 증가 효과 등의 측면에서도 중요하다.

2.3 스마트워크 지속적 사용의도 (Continued Usage)

새로운 기술의 수용과 관련된 요인에 대한 연구는 경영학에서 주로 다루어졌던 기술 수용모형 연구들에서 많은 연구가 진행되어 왔다. 새로운 기술이나 서비스의 도입이 사용자의 수용에 미치는 연구들 중 대표적인 연구가 Davis[18]의 기술수용모형(Technology Acceptance Model, TAM)라고 할 수 있는데, 기술수용모형은 Fishbein and Ajzen[21]의 합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action)을 배경으로 개인의 새로운 기술과 미디어의 수용에 관한 많은 연구들의 이론적 틀로 자리 잡아 왔다[78].

최근 마케팅과 경영정보 분야의 연구에서는 상품이나 서비스의 성공은 사용자들의 최초 사용이 아닌 지속사용에서 비롯된다고 주장한다. 상품이나 서비스 그리고 시스템의 장기적인 생존력과 실질적인 성공은 지속적 사용(Continued Usage)에 의존한다[4]. 이처럼 지속적 사용의도는 상품, 서비스의 필요조건이라 할 수 있겠다. 지속적 사용의도는 서비스나 제품을 차후에 지속적으로 사용할 것인지를 직접적으로 나타내는 지표이며 수용단계 이후에 발생하는 것으로서 장기간에 걸쳐서 이루어지는 행위이다. Sung[78]은 스마트워크의 사용은 기본적으로 스마트기술을 사용한 새로운 기술적 환경에 개인이 적응하는 것과 관련이 있다고 언급하며 정책수용이 지속적 사용의도를 가지고 있으며, 정책에 대해 적극적으로 지지하고 찬성하며 협조를 아끼지 않은 개인의 내면의 심리상태로 정의하였다. 스마트워크센터의 사용은 새로운 시스템이나

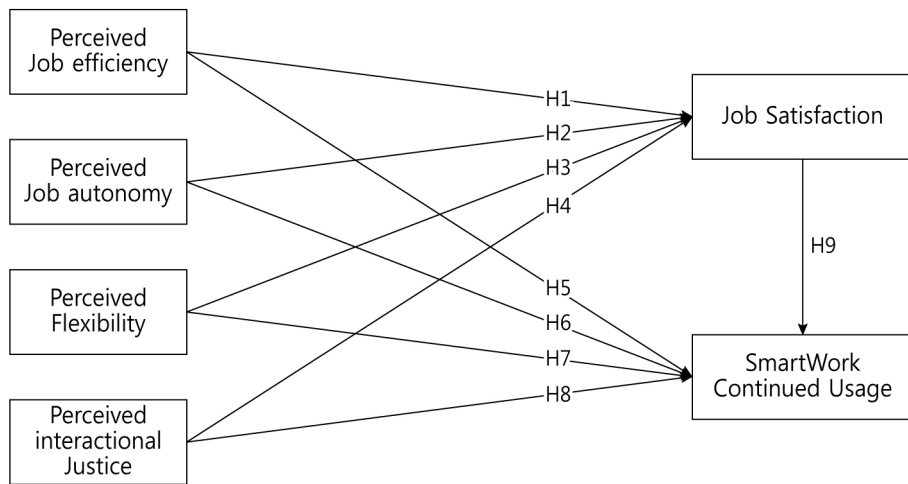
소프트웨어의 사용이나 새로운 기술 서비스에 대한 사용자의 적응을 포함하는 것으로 새로운 시스템과 기술에 대한 사용이 편리할수록 정책에 대한 수용가능성이 높아진다[18, 79, 1]. 또한, Lim[48]은 스마트워크센터 근로자들에게 심층 면담을 통해 스마트워크 센터의 효과 및 장애요인에 관한 의견을 수집하여 스마트워크센터 근무의 지속사용의도에 관한 연구를 진행했다.

이처럼 서비스, 기술, 제품 등에 대한 지속적 사용의도가 끊임없이 연구되며 핵심적인 요소로 언급되는 이유는 사용자들이 상품과 서비스를 지속적으로 사용하지 않으면, 기업들은 시간과 비용을 낭비만 할 뿐 이윤을 얻지 못하기 때문이다. 특히 조직 내부의 시스템이나 스마트워크와 같은 업무 체계와 환경의 변화는 회사의 정책과 규정으로 인해 초기 수용은 가능하겠지만 이를 지속사용 하고자 하는 의도는 규정으로 인한 사용과는 다른 개인의 심리적인 내용이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 스마트워크의 효과가 스마트워크를 지속적으로 사용하려는 개인의 의도에 미치는 영향을 미치는지 확인하고자 한다.

3. 연구 설계

3.1 연구모형

본 연구에서는 스마트워크의 효과를 도출하고 스마트워크 효과가 근로자의 직무만족과 스마트워크의 지속적 사용의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증연구를 하고자 한다. 이



〈Figure 1〉 Research Model

를 위해 본 연구는 스마트워크의 효과에 대한 문헌연구를 통해 도출하여 이론적 모형을 구성하였다. <Figure 1>은 본 연구에서 제시하는 연구모형을 가시화 시킨 것이다. 문헌연구를 통해 도출된 효과인 업무효율성, 직무자율성, 시간과 공간의 유연성, 상호작용공정성이 근로자들의 직무만족과 스마트워크 지속사용의도에 어떠한 영향을 미치는지 확인하였다.

3.2 가설 수립

3.2.1 업무효율성

스마트워크는 IT의 혁신으로 이루어진 새로운 업무방식이다. 일반적으로 혁신은 새롭고 창조적인 사고의 개발로 정의될 수 있다. 일하는 방식의 혁신인 스마트워크는 시간과 공간에 관계없이 언제 어디서나 동료들과 함께 협업할 수 있는 형태이기 때문에 즉시성 있는 업무처리와 지식을 공유할 수 있다는 측면에서 업무의 효율성(job efficiency)이 확

보될 수 있다[82]. Cho[8]은 공공부문 업무효율성에 영향을 미치는 스마트워크의 효과 요인을 연구하였으며, 공공부문의 특성 5가지(스마트워크 인식, 기관장의 추진의지, 법 제도적 요인, 물리적 시설환경, 업무특성)가 스마트워크의 업무효율성을 높여준다는 연구결과를 도출해냈다. 또한, Park[65]는 스마트워크의 기대효과로 업무의 신속성과 효율성으로 인한 기업 경쟁력 제고를 언급하였다. 업무효율성(work effectiveness)은 지식공유, 협력 태도 그리고 경쟁의 경계에서 발생될 뿐만 아니라[49, 68, 70] 직장에서도 능률적이고 효과적으로 본인의 직무를 수행하는 경우에 업무 효율성이 확보되었다고 할 수 있다[20, 28]. 스마트워크로 인한 근로자의 업무효율성에 대한 영향관계에 대한 언급은 이미 다양한 보고서에 언급되어 있으며, Fishbein and Ajzen[21]은 정보기술을 이용한 조직혁신은 근로자의 조직에 대한 긍정적 태도에 유의미한 영향을 미친다는 연구결과를 얻었다. 이는 스마트워크를 시행하는 조직의 근로자

가 갖는 스마트워크에 대한 긍정적인 태도는 직무만족에 정의 영향을 줄 수 있다는 것으로 해석할 수 있다. Cho[10]은 업무 수행의 효율정도, 업무 수행 향상정도 등의 내용이 포함된 효율성 및 효과성 변수가 전자금융거래의 지속적 사용의도에 유의미한 영향을 미친다는 연구결과를 도출해냈다. 전자금융거래는 IT 인프라를 기반으로 시공간에 상관없이 비대면 업무처리가 가능한 새로운 업무 처리 형태라는 측면에서 IT 기반의 새로운 업무형태인 스마트워크와 유사한 맥락으로 볼 수 있기 때문에 근로자가 느끼는 업무의 효율성이 스마트워크에 대한 지속적 사용의도를 높여줄 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 본 연구에서는 업무 효율성에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 스마트워크 근로자의 지각된 업무효율성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다.

가설 2 : 스마트워크 근로자의 지각된 업무효율성은 스마트워크 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미친다.

3.2.2 직무자율성

직무자율성(Job autonomy)은 스마트워크의 가장 기본적인 특성이며, 스마트워크 근로자들은 업무 수행 시 자신의 의도에 따라 유연하게 업무를 할 수 있는 권한을 가진다[42, 43]. 일반적으로 직무자율성은 개인이 자신의 업무를 수행함에 있어서 방법과 절차 그리고 시간 등을 본인이 결정할 수 있는 정도를 뜻한다[6, 15, 30]. 그동안 많은 연구에서는 직무자율성이 직무만족을 설명하는데 이용할 수

있다고 주장한다[54]. 직무만족이란 “자신의 업무 경험이나 직무 평가에 대한 긍정적이고 즐거운 감정 상태”[50]를 뜻한다. 여러 연구자들은 직무특성 중 직무자율성이 직무자체에 의미를 부여할 수 있도록 도와주며, 직무만족에도 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 얻은바 있다[5, 54]. Seo[72]은 스마트워크 환경의 가장 큰 특징을 직무 자율권과 정보기술 사용이라고 가정하고 스마트워크 환경에서의 직무 자율권이 직무만족에 미치는 영향에 대해서 연구했다. 연구결과, 스마트워크 환경의 특징인 직무자율성이 업무 수행과 관련된 시간, 공간적 자율권을 부여해주기 때문에 일과 가정의 갈등과 업무 과부하를 감소시켜 궁극적으로 직무만족을 높일 수 있다는 결과를 얻었다. Park[67]은 E-learning 환경에서 학습자의 자율성이 학업성취도와 사용의도에 유의미한 영향을 미친다는 연구결과를 도출했다. 이는 자율성이 확보될수록 사용의도 역시 높아진다는 것을 의미한다. 따라서 본 연구에서는 직무 자율성에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 스마트워크 근로자의 지각된 직무자율성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다.

가설 4 : 스마트워크 근로자의 지각된 직무자율성은 스마트워크 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미친다.

3.2.3 시간과 공간의 유연성

스마트워크는 IT 인프라를 통해 언제 어디서나 업무처리가 가능하기 때문에 시간과 공간의 유연성(time and space flexibility)이라

는 특성을 갖게 된다. 시간과 공간의 유연성은 경계이론(boundary theory)에서부터 발생된 개념으로 경계이론에 따르면, 개인은 자신의 삶에서 다양한 역할을 갖게 되고, 각 역할에 맞는 물리적이거나 시간적, 심리적인 경계를 구성한다[2, 60, 74]. 그리고 각 역할간의 경계를 넘어 다른 역할의 요구나 상황에 맞추기 위해 그 경계가 완화되는 것을 유연성이라고 설명한다[14]. Fonner[22]은 일과 삶의 균형 상태에 대한 경험, 미팅과 간섭에 대한 스트레스, 조직의 정책 그리고 정보의 교환을 변수로 근로자의 직무만족을 연구하였으며 그 결과 전통적인 업무형태인 면대면(face to face) 형태의 업무보다 스마트워크의 한 형태인 원격근무(telecommuting)를 더 선호하며 직무만족에 유의미한 영향을 미친다는 연구결과를 얻었다. 즉, 근로자들은 지속적으로 원격근무를 시행하는 것을 바라며, 개인의 직무에도 만족해 한다는 것이다. Kim[36]은 스마트워크 환경의 근로자들이 기대하는 가치를 도출한 연구에서 시간 유연성과 공간 유연성이 스마트워크 이용의도에 미치는 영향에 대해 연구했으며, 그 결과 시간과 공간 유연성이 근로자의 스마트워크 이용의도에 실질적인 중요 요소라는 것을 밝혀냈다. 따라서 본 연구에서는 시간과 공간의 유연성에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5 : 스마트워크 근로자의 지각된 시간과 공간의 유연성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다.

가설 6 : 스마트워크 근로자의 지각된 시간과 공간의 유연성은 스마트워크 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미친다.

3.2.4 지각된 상호작용공정성

스마트워크와 관련된 선행연구에서 긍정적 혹은 부정적으로 언급된 상호작용공정성은 스마트워크 근로자들이 회사의 사무공간이 아니라 원격으로 회사 밖 다른 공간에서 업무를 한다는 특징으로 인해 조직 내 근로자들의 대인관계와 소속감에 밀접한 관련이 있다[62]. 상호작용공정성이란 조직 구성원 간의, 특히 부하와 상사와의 관계에 있어 부하가 상사로부터 공정한 대우를 받는가에 대해 인지하는 정도를 의미한다[32]. 상호작용공정성에 대한 지각은 개인 간 대우의 형평성(fairness)에 관한 지각을 의미하는 것으로, 상사가 부하직원을 대할 때에 적절하고 필요한 정보를 공유하고 존중하며, 성의있게 대우해 줄 때 상호작용공정성을 높게 느낀다[17]. 스마트워크 환경에서 상호작용공정성에 관련된 선행연구를 살펴보면 McFarlin[52], Singer[73], Stephen[77] 등 다양한 연구자들이 상호작용공정성이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 얻었으며, Moorman[56]은 연구결과 지각된 공정성이 직무만족에 유의적인 영향을 미치며 조직시민행동의 주요 예측요인이라 주장하였다. Hong[26]은 비대면 환경인 온라인 오픈마켓과 이용자와의 관계에서 상호작용공정성이 서비스회복만족과 서비스만족, 지속사용의도에 미치는 영향에 대해 연구했으며 유의미한 영향관계가 있음을 확인했다. 이는 오픈마켓 이용자가 오픈마켓으로부터 공정한 대우를 받았을 경우 해당 오픈마켓을 지속적으로 사용한다는 것이다. Park[60]은 의료서비스 환경에서 이용고객이 지각하는 상호작용공정성과 회복만족, 신뢰, 재사용의도에

관한 연구에서 유의미한 영향을 미친다는 결과를 얻었다. 이와 비슷하게 Cho[9]는 근로자와 소속회사와의 관계에서 지각된 공정성이 소속회사와의 관계지속의도에 대해 미치는 영향을 연구한 논문에서 지각된 공정성이 관계지속의도에 유의미한 영향을 미친다는 결과를 얻어 소속회사의 근로자가 공정성을 높게 인지한다면 지속적으로 현재 소속회사에 속해 있겠다는 연구결과를 도출했다. 따라서 본 연구에서는 지각된 상호작용공정성과 직무만족, 지속적 사용의도에 대한 선행 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설 7과 가설 8을 설정하였다.

가설 7 : 스마트워크 근로자의 지각된 상호작용공정성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다.

가설 8 : 스마트워크 근로자의 지각된 상호작용공정성은 스마트워크 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미친다.

3.2.5 직무만족과 스마트워크 지속적 사용의도

직무만족은 Hoppok[27]이 산업심리학 분야에서 조직구성원의 조직 만족에 대한 연구를 실시한 이래 현재까지 활발하게 연구가 계속되고 조직행동이론의 주요 개념이다. Smith[75]가 정의한 직무만족은 각 조직구성원이 자신의 직무와 관련해 경험하는 모든 감정의 총화 또는 균형 상태에서 나타나는 긍정적 태도이다. 즉 개인이 업무를 할 때 업무와 관련한 경험으로부터 긍정적인 태도를 갖게 되는 것을 의미한다. 스마트워크를 함으로 인해 형성되는 직무만족은 스마트워크를 지속적으로 이용하는 데 핵심적인 요소이다. 스마트워

크를 하나의 업무 시스템 또는 업무 환경이라는 측면에서 스마트워크를 도입해 시행하는 조직의 입장에서는 스마트워크에 대한 근로자의 지속적 사용의도가 더욱 중요하다. 이는 IT의 장기적 생존과 실질적 성공은 지속적 사용의도에 의존[4]이기 때문이다. Deng[19]는 지속적 사용을 신속적, 효율적, 창조적인 업무를 수행할 수 있는 시스템을 사용자가 가치를 부여하여 지속적으로 사용하는 상황이라 정의하였다. 만족과 지속적 사용의도에 관한 논문들을 살펴보면 Cronin and Taylor[16] Parasuranman and Berry[64], bhattacherjee[4] 등 다양한 학자들의 만족과 사용의도간의 연구를 진행하였다. bhattacherjee[4]는 인지된 믿음(Cognitive beliefs) 관련 변수인 Perceived Usefulness, Confirmation, Satisfaction이 지속사용의도에 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 이러한 연구들을 바탕으로 스마트워크 근로자들의 직무만족이 스마트워크에 대한 사용의도를 지속적으로 유발시킬 것으로 기대할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 본 연구에서는 직무만족과 지속적 사용의도에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 9 : 스마트워크 근로자의 직무만족은 스마트워크 지속적 사용의도에 긍정적인 영향을 미친다.

3.3 연구변수의 조작적 정의

본 연구에서 사용된 연구 변수들은 선행 연구들에서 신뢰된 측정도구들을 사용하였다. <Table 2>에는 변수의 조작적 정의와 출처

를 제시하였고, Likert 7점 척도를 이용하여 변수를 측정하였다. 본 연구에서 사용된 독립 변수는 스마트워크 효과로 업무효율성, 직무

자율성, 시간과 공간의 유연성, 상호작용공정성이며 종속변수는 직무만족과 스마트워크 지속적 사용의도이다.

〈Table 2〉 Operational Definition

Variable	Operational Definition	Reference
Perceived Job Efficiency	The level of Smart Work employee believe that Smart work make them concentrate on their job and increase work speed.	Chieh-Peng Lin[49], Cho[11] Park[5]
	1. Smartwork shorten the time of work processin, 2. Smartwork increased the processible work. 3. Smartwork reduces the work processing costs. 4. Smartwork simplifies the work procedures.	
Perceived Job Autonomy	The level of Smart Work employee believe that Smart work make them manage their job autonomously.	Cornnolly and Viswesvaran[15] Menguc[54]
	1. When smart working, I can determine the process of work. 2. When smart working, I can determine to do my work in order. 3. When smart working, There are opportunities to use my creativity. 4. When smart working, I am given the independence and freedom to handle my work.	
Perceived Time and Space Flexibility	The level of Smart Work employee believe that Smart Work make time and space flexible.	Fonner[22] Ashforth and Fugate[2] Clark[14] Nippert[74] Kim[36]
	1. Smartwork makes employees' collaboration fast. 2. Smartwork makes clock-in and clock-off time flexible. 3. Because of smartwork, I can work at any time and any where. 4. Because of smartwork, I may work in specified office, such as Smartwork-Center, home etc.	
Perceived Interactional Justice	the level of concerns fairness of how supervisor treat employee another not only when resources are distributed but in Smart Work interactions.	Kang[32] Osborn[62] Mcfarlin[52] Singer[73]
	1. When smart working, my supervisor treated me with courtesy and respect. 2. When smart working, my supervisor seemed to care about me. 3. When smart working, my supervisor listened politely to what I had to say. 4. When smart working, my supervisor gives feed back about my decision.	
Job Satisfaction	The level of contentment a person feels regarding their job including Smart work.	Seo[73] Hoppock[27] Smith[75]
	1. My work gives me a feeling of personal accomplishment. 2. I enjoy the kind of work i do. 3. When I do good work, I receive proper recognition from supervisors and coworkers. 4. I feel a sense of pride in doing my job. 5. I think my work is valuable. 6. I feel satisfied with my job.	
Smart Work Continued Usage	The level of possibility that employees might want to keep using Smart Work.	Bhattacharjee[4] Parasuramen[64] Kim and Shin[36]
	1. If I have a chance, I will recommend to do 'smartwork' to others. 2. I think smartwork will be useful in the living environment. 3. If I have a chance to do 'smartwork'. I would be glad to do 'smartwork'. 4. I will continuously do 'smartwork' in the future. 5. I am reluctant to do 'smartwork'. (reverse)	

3.4 표본추출과 자료수집

앞서 제시한 가설을 검증하기 위하여 스마트워크 정책을 시행한 기업의 근로자들을 대상으로 온라인 설문조사 및 오프라인 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 설문 시 설문대상자들을 한국의 스마트워크 정책을 수용하고 적극적으로 시행하고 있는 기업의 근로자로 설정하였다. 이는 연구 목적이 스마트워크를 하는 근로자들이 느끼는 효과, 직무만족, 지속적 사용의도에 관한 것이므로, 스마트워크를 시행하지 않는 기업의 근로자가 아닐 경

우 취지에 어긋나기 때문이다. 또한 대상을 스마트워크 정책을 수용한 기업의 근로자로 한정 지은 것은 스마트워크 정책 자체가 아니면 설문 대상자들이 스마트워크의 생소한 개념 및 이해부족으로 어려움을 겪을 수 있는 가능성이 있어 이를 명백하게 하기 위함이다. 설문조사는 구글 문서도구(Google Docs)를 이용해 설문을 작성한 후 연구 대상에게 설문 URL을 배포하였으며 회수된 설문지는 총 118부였고 이 중 응답 내용이 충실하지 못한 6부를 제외한 112부를 최종 분석에 사용하였다. 본 연구의 표본의 특성은 <Table 3>과 같다.

<Table 3> Distribution of Respondents Ages and Gender

Demographic Profile		Frequency	Percent
Gender	Male	82	73%
	Female	30	27%
Age	20~29 years	23	20.8%
	30~39 years	65	58.3%
	40 year or over	21	19.1%
Scholarship	Bachelor	54	48.6%
	Master/Ph.D.	48	43%
	Community College	1	1.3%
Occupation	Information System/IT	30	26.3%
	Personnel/General Affair	20	22.2%
	Management Strategy	17	15.2%
	Marketing	15	13.8%
	R&D	12	11.1%
	Production Management	6	5.5%
	Logistic	5	4.1%
	1 year or less	9	8.3%
Job Experience	1~3 years	34	30.3%
	3~5 years	36	32.1%
	5~10 years	24	21.4%
	10 years or over	9	8.3%

4. 연구 결과

4.1 분석도구

제 2세대 데이터 분석 방법으로 불리는 구조방정식은 LISREL, AMOS 등 분산기반 분석을 지원하는 통계프로그램인 smartPLS를 통해 분석되고 있다. 본 연구에서는 가설검증을 위해 경로분석을 위해 PLS 방식을 따랐다. PLS는 구조모델과 측정모델을 함께 분석할 수 있으며 컴포넌트(components)를 기반으로 접근하여 값을 추정하기 때문에 표본크기가 비교적 엄격하지 않다[7]. 본 연구에서는 스마트워크의 효과 변수별로 직무만족과 스마트워크 지속적 사용의도에 미치는 영향력을 검증함과 동시에 스마트워크 효과-직무만족-스마트워크 지속적 사용의도의 경로를 함께 분석하고자 한다. 설정된 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 분석하기 위해서는 일반적으로 회귀분석을 사용하지만 경로분석을 위해 회귀분석을 사용할 경우 경로별로 각각 회귀분석을

시도해야하는 어려움과 연구 특성상 스마트워크를 정책으로 시행하는 기업의 스마트워크 근로자들을 표본으로 하였기 때문에 최소 표본의 기준으로 제시되고 있는 200개 보다 적은 표본 수를 가지고 있기에 본 논문의 데이터 분석의 방법으로 PLS를 채택하였다. 분석을 위해 사용한 통계프로그램은 SmartPLS 2.0이다.

4.2 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구는 가설 검증을 위한 구조모형 검증에 앞서 측정도구의 타당성을 분석하기 위해 수렴타당성과 판별타당성을 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)으로 분석하였다. PLS 분석을 통해 구성개념의 타당성을 검증하였고 측정항목의 내적 일관성을 검증하기 위해 Cronbach's alpha 값과 복합신뢰도(Composite Reliability, 이하 CR)를 확인하였다. 수렴타당성은 측정도구들의 구성개념과 상관관계에 관한 것으로 측정도구의 요인 적재값(factor loading)으로 평가되며, 판별타당성은 하나의 개념을 측정하는 척도와 다른 개념을 측정하는 척도 간의 상관관계에 관한 것이다[23]. 수렴 타당성을 측정할 때 모든 구성개념의 요인 적재값이 0.6보다 커야 통계적으로 유의하다 할 수 있으며[81], 복합신뢰도(CR)와 Cronbach's alpha 값이 0.7 이상, 평균

분산추출값(Average Variance Extracted, 이하 AVE)이 0.5 이상일 경우에는 구성개념 간의 판별타당성이 존재하는 것으로 평가한다[25]. 수렴 타당성 분석결과 <Table 4>에서 보는 바와 같이 각 구성개념의 AVE 값은 모두 0.5를 상회하고 있어 통계적으로 유의하며 또한, 복합신뢰도와 Cronbach's alpha가 0.7을 모두 넘었기 때문에 구성개념의 측정도구들이 수렴타당성을 가진다는 결과를 도출 할 수 있다. 판별타당성은 다른 구성개념들 간의 상관관계들이 AVE의 제곱근보다 적어야 판별타당성이 있다고 한다[23]. 각 측정도구들은 모형 내 다른 개념보다 자신이 나타내고자 하는 개념과 더 큰 분산을 공유해야 하는데, 도출된 AVE의 제곱근 값이 다른 측정 변수와의 분산 공유 정도 보다 높으면 판별타당성이 있다고 볼 수 있다. 또한, 판별 타당성은 요인 적재값과 교차요인 적재값의 비교를 통해서도 가능하다. 측정도구의 요인 적재값이 교차요인 적재값보다 높아야만 판별타당성이 존재하는 것으로 평가된다. <Table 5>에서 대각선의 행렬은 AVE의 제곱근 값을 입력한 것이다. <Table 5>에서 보는 바와 같이 모든 구성개념에 대한 제곱근이 다른 구성개념의 상관관계보다 크다는 것을 알 수 있다. 따라서 구성개념 즉, 변수들은 수렴타당성 이외에 구성개념의 판별타당성도 확보되고 있음을 알 수 있다.

<Table 4> Measurement Model Assessment

Construct	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Perceived Job Efficiency	0.832547	0.888693	0.667973
Perceived Job Autonomy	0.868063	0.909854	0.716293
Perceived Flexibility	0.734890	0.825437	0.544903
Perceived Interactional Justice	0.927881	0.937462	0.751523
Job Satisfaction	0.872407	0.903672	0.611648
SmartWork Continued Usage	0.932050	0.948480	0.786577
Value	A > 0.7	CR > 0.7	AVE > 0.5

〈Table 5〉 Correlation Coefficient

Construct	PJE	PJA	PFX	PIJ	JSF	SCU
PJE	0.817296					
PJA	-0.153140	0.846340				
PFX	-0.264664	0.691119	0.738175			
PIJ	-0.009100	0.603077	0.548842	0.866904		
JSF	-0.206358	0.664192	0.473824	0.432407	0.782079	
SCU	-0.207406	0.613570	0.340333	0.486020	0.644716	0.886891

〈Table 6〉 Factor Loading and Cross Factor Loading

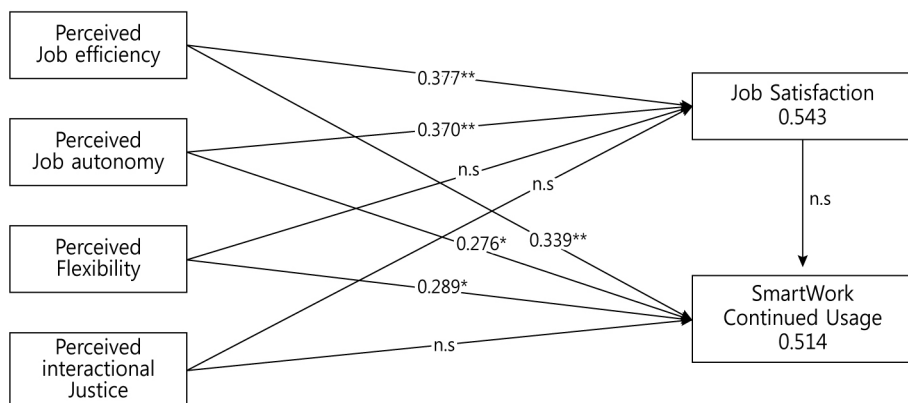
	PJE	PJA	PFX	PIJ	JSF	SCU
PJE1	0.868117	0.567187	0.624007	-0.147926	0.583878	0.568058
PJE2	0.780686	0.421386	0.436297	-0.094057	0.568239	0.452196
PJE3	0.712428	0.421386	0.579722	-0.201384	0.453911	0.273291
PJE4	0.895119	0.587154	0.596722	-0.075862	0.520280	0.584844
PJA1	0.567632	0.850873	0.416441	-0.214624	0.580749	0.419784
PJA2	0.503866	0.858092	0.257621	-0.203826	0.655403	0.368115
PJA3	0.531725	0.863895	0.272037	-0.207360	0.466220	0.401855
PJA4	0.442042	0.811511	0.174912	-0.052997	0.421785	0.443492
PFX1	0.769197	0.469611	0.788620	-0.121414	0.546291	0.468707
PFX2	0.451059	0.230646	0.712879	-0.189275	0.303092	0.442736
PFX3	0.472183	0.222763	0.824793	-0.272934	0.329101	0.404326
PFX4	0.212126	0.037154	0.607627	-0.241685	0.199102	0.230977
PIJ1	-0.063570	-0.070271	-0.150573	0.708618	0.027255	0.053137
PIJ2	-0.057621	-0.065386	-0.223782	0.855066	-0.118219	0.126172
PIJ3	-0.123599	-0.191060	-0.227787	0.926508	-0.193651	-0.088823
PIJ4	-0.186099	-0.175123	-0.281411	0.909914	-0.148954	-0.088670
PIJ5	-0.152621	-0.244327	-0.219588	0.915411	-0.216406	0.061334
JSF1	0.453530	0.343753	0.431072	-0.203111	0.742308	0.209094
JSF2	0.620696	0.487559	0.443052	-0.092901	0.857977	0.363731
JSF3	0.449874	0.427995	0.259346	-0.091904	0.797976	0.302232
JSF4	0.504745	0.415094	0.234069	-0.157325	0.808323	0.332553
JSF5	0.435108	0.453021	0.257761	-0.185697	0.817760	0.239553
JSF6	0.510322	0.652092	0.495540	-0.256339	0.651046	0.452459
SCU1	0.630185	0.485173	0.548174	-0.023219	0.199102	0.889766
SCU2	0.585407	0.406446	0.529450	0.020637	0.561836	0.879709
SCU3	0.434136	0.379118	0.449442	0.000410	0.327063	0.915692
SCU4	0.477274	0.420083	0.516632	-0.121182	0.269021	0.908917
SCU5	0.478640	0.427109	0.328951	0.089511	0.377455	0.838266

4.3 가설 검증

본 연구는 가설의 검증을 위해 각 구성개념들 간의 설정된 경로계수를 통계적 유의성을 평가하기 위해 PLS의 부트스트래핑(bootstrapping) 방식을 사용하였다. 500회 반복(iteration)을 거쳐 부트스트래핑 기법으로 각 경로계수의 t-값을 구해 통계적 지지여부를 도출하였다. PLS는 R^2 (설명력)값이 높아질수록 좋은 모형으로 평가되며 R^2 값이 0.26 이상이면 구조방정식 모형이 적합한 것으로 평가된다[7]. <Figure 2>에서 보는 바와 같이 직무 만족의 R^2 값이 0.543, 스마트워크 지속적 사용의도의 R^2 값이 0.514이므로 본 모형은 적합도가 매우 높은 것으로 나타났다. 통계분석 결과에 의하면, 가설 1, 가설 2. 근로자가 느끼는 스마트워크 효과인 업무효율성이 스마트워크를 포함한 전반적인 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다($t = 3.05$, $p < 0.01$). 직무자율성 또한 직무만족에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다($t = 3.02$, $p < 0.01$). 가설 5~가설 7. 근로자가

느끼는 스마트워크 효과인 업무효율성이 스마트워크 지속적 사용의도에 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다($t = 2.78$, $p < 0.01$). 직무자율성은 스마트워크 지속적 사용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($t = 2.13$, $p < 0.05$). 시간과 공간의 유연성 역시 스마트워크 지속적 사용의도에 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다($t = 2.03$, $p < 0.05$).

반면, 근로자가 느끼는 스마트워크 효과인 시간과 공간의 유연성이 직무만족에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다($t = 0.65$, $p > 0.05$). 상호작용공정성은 직무만족에 미치는 영향이 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났을 뿐만 아니라($t = 0.95$, $p > 0.05$), 스마트워크 지속적 사용의도에 미치는 영향도 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다($t = 1.42$, $P > 0.05$). 또한, 근로자가 느끼는 직무만족은 스마트워크 지속적 사용의도에 유의한 영향이 미치지 않는 것으로 나타나($t = 0.24$, $p > 0.05$) 직무만족이 본 모형에서 매개 효과가 없는 것으로 나타났다. 가설에 대한 검정 결과는 <Table 7>에 요약되어 있다.



*** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$.

<Figure 2> The Result of Structural Model and Hypothesis Testing

〈Table 7〉 The Result of Hypothesis Testing

Hypothesis	Path Value	t-Value	Adoption/Rejection
H1 PJE ⇒ JSF	0.377	3.057974	Adopted
H2 PJA ⇒ JSF	0.370	3.022042	Adopted
H3 PFX ⇒ JSF	0.090	0.657557	Rejected
H4 PIJ ⇒ JSF	0.085	0.951530	Rejected
H5 PJE ⇒ SCU	0.339	2.786979	Adopted
H6 PJA ⇒ SCU	0.276	2.133610	Adopted
H7 PFX ⇒ SCU	0.289	2.031645	Adopted
H8 PIJ ⇒ SCU	0.138	1.424134	Rejected
H9 JSF ⇒ SCU	0.034	0.259420	Rejected

5. 결 론

5.1 연구 결과

본 연구에서는 근로자의 스마트워크 지속적 사용의도와 직무만족에 영향을 미치는 요인을 찾기 위해 기존 문헌연구들을 살펴보았다. 스마트워크에 대한 선행 연구들에서는 스마트워크의 효과를 정확히 언급하고 있는 연구는 거의 없었으며 스마트워크 효과에 대한 전반적인 연구논문들이 부족한 실정이다. 이에 본 논문에서는 선행 연구들을 바탕으로 전통적 업무환경과는 구별되는 스마트워크의 효과를 유추하였다. 스마트워크 효과를 (1)업무 효율성, (2)직무자율성, (3)시간과 공간의 유연성, (4)상호작용공정성으로 도출하여 스마트워크 효과가 근로자의 직무만족과 스마트워크 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 이론적 모형을 개발하였다. 모형 검증을 위해 스마트워크를 하고 있는 근로자들을 대상으로 설문조사를 통해 총 118개의 표본을 수집하였고 응답에 불성실한 6부를 제외한 112개의 표본을 대상으로 PLS에

의해 도출된 연구가설에 대한 검증을 실시하였다. 분석 결과 가설 3, 4, 8, 9를 제외한 나머지 5개의 가설은 통계적으로 채택되었다.

본 연구의 연구결과를 요약하면 스마트워크의 효과인 업무효율성이 근로자의 직무만족과 스마트워크 지속적 사용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 스마트워크가 IT 인프라를 이용하여 시간과 공간의 관계없이 언제 어디서나 동료들과 협업, 지식공유를 원활하게 만들어주기 때문에 근로자들은 스마트워크가 업무효율성을 제고하고 있다고 느낀 것이고, 이로 인해 근로자들의 직무만족과 스마트워크 지속적 사용의도 또한 높아진 것으로 판단할 수 있다.

스마트워크의 효과인 직무자율성은 스마트워크 근로자들이 본인의 업무수행에 대한 권한을 가지고 있기 때문에 직무만족에 유의미한 영향을 미친 것으로 보인다. 또한, 스마트워크는 직장 내에서 면대면으로 근무할 때 보다 업무 수행에 있어 자율성이 보장되기 때문에 근로자로 하여금 직무자율성이 긍정적인 효과로 받아들여져 스마트워크를 지속적으로 사용하겠다는 결과가 도출된 것으로 보인다.

스마트워크는 시간과 공간의 제약 없이 언제 어디서나 업무처리가 가능하기 때문에 시간과 공간의 유연성은 스마트워크의 가장 기본적인 특성이자 효과라고 할 수 있다. 본 연구결과 시간과 공간의 유연성이 스마트워크의 지속적 사용의도에는 유의한 영향을 주는 것으로 도출되어 선행연구들과 동일한 결과를 얻었다. 시간과 공간의 유연성으로 인해 스마트워크 근로자들은 출퇴근 시간이 자유로워지고 언제 어디서나 편하게 업무에 종사할 수 있어 선행 연구에서는 근로자들이 전통적인 업무형태보다 원격근무를 더 선호한다고 언급하고 시간과 공간의 유연성이 직무만족에 긍정적인 영향을 준다는 연구결과를 도출해냈다[22]. 하지만, 본 연구에서는 시간과 공간의 유연성이 직무만족에 미치는 영향이 유의하지 않아 선행연구와는 다른 결과가 도출되었다. 이는 두 가지 관점으로 해석 가능하다. 첫째, 한국의 스마트워크 빈도가 외국처럼 상시형이 아니라 수시형(일주일 1~2번)이기 때문에 근로자들의 전반적인 직무만족에는 큰 영향을 미치지 않은 것으로 보인다. 즉, 근로자들이 스마트워크 시행 날(주 1회)에는 시간과 공간의 유연성을 느끼지만 스마트워크를 제외한 업무 수행 일에는 시간과 공간의 유연성을 느끼지 못한 것으로 판단할 수 있으며, 곧 전체적인 직무만족에 영향을 미치지 않은 것으로 판단된다. 둘째, 스마트워크는 국가의 정책이나 회사의 전략으로 시행된 것이며, 근로자의 직무만족을 향상시키기 위해 도입한 것이 아니기 때문에 스마트워크의 효과가 근로자의 직무만족에 영향을 미치지 않은 것으로 이해할 수 있다.

스마트워크의 상호작용공정성이 직무만족,

스마트워크 지속적 사용의도에 대한 가설(H7, H8)도 모두 기각되었는데 이는 상호작용공정성이 관리자와 근로자의 대인관계적 행동에 의해 결정되는 것이기 때문에 전통적인 근무방식과는 다른 새로운 근무방식인 스마트워크 환경하의 근로자들은 상호작용공정성이 부정적으로 받아들였기 때문에 가설이 기각된 것으로 파악되며, 상호작용공정성이 스마트워크를 통한 업무 성과에 영향을 주는 변수이기 때문에 직무만족과 스마트워크의 지속적 사용의도와는 영향이 없는 것이라는 해석이 가능하다. 보다 심층적인 결과 해석을 위해 스마트워크를 시행하는 국내 K기업 근로자를 대상으로 인터뷰를 수행하였다. K기업 근로자는 스마트워크를 매우 낮은 빈도로 시행함에도 불구하고 스마트워크 시행 시 상사의 관심으로 멀어지거나 자신의 존재감이 줄어들 것이라 우려하는 근로자들이 상당수이고 평가절에는 많은 근로자들이 스마트워크 수행 날을 기피하는 경향이 있다고 언급하였다. 즉, 스마트워크 시행 시 근로자들은 상사와의 상호작용공정성을 우려하기 때문에 직무만족과 스마트워크 지속적 사용의도에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 판단된다.

마지막으로 직무만족이 스마트워크 지속적 사용의도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 스마트워크 효과와 스마트워크 지속적 사용의도에 직무만족의 매개효과가 발견되지 않았다. 이는 스마트워크 만족이 아닌 근로자의 전반적인 직무의 만족에 대한 변인임으로 스마트워크를 일주일에 한 번 정도 시행하는 기업의 근로자들의 직무만족이 스마트워크의 지속적 사용의도와는 관계가 나타나지 않는 것이라 이해할 수 있다. 보다 결과 해

석을 위해 스마트워크를 시행하는 국내 K기업 근로자를 대상으로 인터뷰를 시행하였다. K기업 근로자는 스마트워크를 한 달에 2~3번 정도 시행하기 때문에 전체적인 업무의 만족과 스마트워크 사용의도와는 관계가 없는 변인으로 인식하고 있었다.

5.2 시사점 및 한계점

본 연구는 스마트워크의 효과를 문헌연구를 통해 도출해 정립하고 스마트워크의 효과가 근로자의 직무만족과 스마트워크 지속적 사용의도에 미치는 영향에 대해서 분석하는 것을 목적으로 진행되었다. 본 연구의 학문적 기여는 다음과 같다.

첫째, 아직까지 이론적 기반이 구체적으로 정립되지 않은 스마트워크에 관한 이론적 기반 및 스마트워크의 효과를 정립한 점에서 학문적 의의를 가진다. 본 연구가 향후 스마트워크 및 원격근무, 재택근무 등 다양한 상황에서 본 연구가 도출한 변인들이 활용될 수 있을 것이라 기대된다.

둘째, 선행연구와 정부산하기관의 보고서 등에서 스마트워크의 긍정적 효과라고 주장하여 왔던 상호작용공정성이 직무만족과 스마트워크 지속적 사용의도에 미치는 영향이 없다는 결론을 연구결과를 통해 밝혀내었고, 상호작용공정성을 스마트워크의 부정적인 효과로서 정립하여 상호작용공정성과 직무만족 사이의 관계에 관한 새로운 시각을 제공하였다는 점에서 이론적 확장에 기여했다. 본 연구의 결과로 인해 향후 스마트워크 환경의 부정적인 효과와 직무만족 간의 좀 더 심도 깊은 연구가 진행될 필요가 있을 것이다.

연구결과를 통해 전반적으로 살펴볼 수 있는 실무적 기여는 다음과 같다.

첫째, 스마트워크 근로자의 직무만족은 스마트워크에서 발생하는 효과들이 영향을 주어 스마트워크가 근로자의 전반적인 직무만족에 긍정적인 영향을 준다는 것을 알 수 있었다. 또한, 스마트워크의 효과로 인해 근로자가 지속적으로 스마트워크를 사용할 의향이 있다는 점을 도출하여 스마트워크의 도입에 대한 정당성을 부여할 수 있다. 둘째, 스마트워크의 주요 목적은 전통적인 업무 방식인 면대면 방식을 지양하고 시간과 장소에 구애 없이 업무를 수행할 수 있도록 근로자에게 업무 환경을 제공하는 것이지만 국내 업무 환경은 동료와 상사와의 대면접촉을 중요시 여기는 문화가 준비하기 때문에 직장과 다른 장소에서 업무를 수행하는 스마트워크로 인해 상사와의 소통과 관심으로 멀어져 자신의 존재감이 줄어들지 않을까 불안해하는 근로자의 경향을 더 크다는 것을 파악할 수 있었으므로 현재 스마트워크를 시행중인 기업의 관리자에게 근로자와의 상호작용에 관한 부분을 근로자들이 어떻게 인지하고 있는지 주의를 기울이고 상호작용의 제고를 위한 기업 내의 정책을 새롭게 정립해야 할 것임을 제언할 수 있다. 또한, 근로자가 느끼는 업무효율성이 직무만족에 가장 큰 영향을 준 것으로 나타난 본 연구의 결과를 업무효율성을 제고하고자 스마트워크를 도입하고자 하는 기업이 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

본 연구는 실증연구로서의 몇 가지 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 논문에서는 스마트워크의 업무의 특성과 업종에 따라 나누어 연구하지 않았다

는 한계점을 가지고 있다. 스마트워크 업무의 특성, 업종뿐만 아니라 직무만족과 스마트워크의 지속적 사용의도에 미치는 영향을 조절하는 조절 변인을 발견하여 연구하는 것도 의미가 있는 연구 주제가 될 수 있을 것이다. 둘째, 종속변인을 근로자의 직무만족과 지속적 사용의도만을 연구하였고 스마트워크를 통한 업무의 성과에 대한 변인에 대해서는 폭을 넓히지 않은 것이다. 후속연구에서 성과 변수를 측정한다면 실무에서도 활용이 가능한 새로운 연구결과를 얻을 수 있을 것이라 판단된다.

References

- [1] Agarwal, R. and Karahanna, E., "Time flies when you're having fun : Cognitive absorption and beliefs about information technology usage," *MIS Quarterly*, Vol. 24, No. 4, pp. 665-694, 2000.
- [2] Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., and Fugate, M., "All in a day's work : Boundaries and micro role transitions," *Academy of Management review*, Vol. 25, No. 3, pp. 472-491, 2000.
- [3] Beatty, R. W. and Schnier, C. E., "Personnel Administration : An Experiential Skill-Building Approach," 2nd ed. Massachusetts, Addison Wesley Publishing Co, 1981.
- [4] Bhattacharjee, A., "An empirical analysis of the antecedents of electronic commerce service continuance," *Decision support systems*, Vol. 32, No. 2, pp. 201-214, 2001.
- [5] Brown, S. P. and Peterson, R. A., "Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction : Meta-analysis and assessment of causal effects," *Journal of Marketing Research(JMR)*, Vol. 30, No. 1, 1993.
- [6] Carmeli, A., Meitar, R., and Weisberg, J., "Self-leadership skills and innovative behavior at work," *International Journal of Manpower*, Vol. 27, No. 1, pp. 75-90, 2006.
- [7] Chin, W. W., "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling," *MIS Quarterly*, Vol. 22, No. 1, pp. 7-16, 1998.
- [8] Cho, H. M., "The public sector affects the operational efficiency of the effectiveness of smart work factors," Master Thesis, Konkuk University, Graduate School of Public Administration, 2013.
- [9] Cho, Y. J., "Insurance salesman adaptability of perceived fairness and organizational impact is the continuation of the relationship," Ph.D. Thesis, Dong-A University, 2008.
- [10] Cho, H. S. and Yang S. B., "The effect of continuous usage : quality of information systems when using smart phones," *Journal of The Korea Society of Computer and Information*, pp. 147-152, 2011.
- [11] Cho, M. H., Choi J. S., "IT resources and Perceived Organizational Efficiency among Non-profit Social Service Organizations," *Journal of Korean social wel-*

- fare administration, Vol. 14, No. 1, pp. 113-138, 2012.
- [12] Cho, Y. K., Hyun K. Y., Lee, H. C., and Park, S. T., "A Study on Factors Determining the Level of Smartwork : Focusing on the Role of Middle Level Manager," The Journal of Digital Policy and Management, Vol. 10, No. 8, pp. 63-71, 2012.
- [13] Choi, J. Y., Lee N. Y., and Kim J. B., "Smart Work Trends Study," Korea Information Processing Society, Vol. 18, No. 2, pp. 18-24, 2011.
- [14] Clark, S. C., "Work/family border theory : A new theory of work/family balance," Human relations, Vol. 53, No. 6, pp. 747-770, 2000.
- [15] Connolly, J. J. and Viswesvaran, C., "The role of affectivity in job satisfaction : A meta-analysis," Personality and individual differences, Vol. 29, No. 2, pp. 265-281, 2000.
- [16] Cronin Jr, J. J. and Taylor, S. A., "Measuring service quality : a reexamination and extension," The journal of marketing, pp. 55-68, 1992.
- [17] Cropanzana, R., Bowen, D. E., and Gilliland, S. W., "The management of organizational justice," The Academy of Management Perspectives, pp. 34-48, 2007.
- [18] Davis, F. D., "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," MIS Quarterly, Vol. 13, pp. 319-340, 1989.
- [19] Deng, X., Doll, W., and Truong, D., "Computer self-efficacy in an ongoing use context," Behaviour and Information Technology, Vol. 23, No. 6, pp. 395-412, 2004.
- [20] Drach-Zahavy, A. and Freund, A., "Team effectiveness under stress : A structural contingency approach," Journal of Organizational Behavior, Vol. 28, No. 4, pp. 423-450, 2007.
- [21] Fishbein, M. and Ajzen, I., "Belief, attitude, intention and behavior : An introduction : to theory and research," Addison-Wesley, Cambridge, MA. 1975.
- [22] Fonner, K. L. and Roloff, M. E., "Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers : When less contact is beneficial," Journal of Applied Communication Research, Vol. 38, No. 4, pp. 336-361, 2010.
- [23] Gefen, D. and Straub, D., "A Practical Guide To Factorial Validity Using Pls-Graph : Tutorial And Annotated Example," Communications of the Association for Information systems, p. 16, 2005.
- [24] Hackman, J. R. and Oldham, G. R., "Development of the Job Diagnostic Survey," Journal KMIS and PACIS 2013 of Applied Psychology, Vol. 60, No. 2, pp. 159-170, 1975.
- [25] Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C., "Multivariate Data Analysis," Prentice-Hall Int, 1998.
- [26] Hong M. K. and Kwak K. Y., "The Factors Affecting the Intention to use Open

- Market,” Korean Management Science Review, Vol. 35, No. 3, pp. 135-156, 2012.
- [27] Hoppock, R., “Job Satisfaction,” New Work, Harper, 1935.
- [28] Hwang, I. H. and Jung, S. W., “The effect of psychological well-being and empathy ability of teachers on the level of satisfaction of counseling in school counseling,” Journal of Digital Contents Society, Vol. 12, No. 2, pp. 232-242, 2012.
- [29] Jang, H. J. and Choi M. H., “Government institutions involved in the evaluation of family-friendly working : telecommuting and flexible working mainly for the civil recognition,” Korean Society For Public Personnel Administration, Vol. 8, No. 3, pp. 121-154, 2009.
- [30] Janssen, O., “Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behaviour,” Journal of Occupational and organizational psychology, Vol. 73, No. 3, pp. 287-302, 2000.
- [31] Jung, C. H. and Moon, Y. J., “Implementation Status and Enable smart work Exploratory Study Challenges,” The Journal of Internet Electronic Commerce Research, Vol. 12, No. 2, pp. 53-69, 2011.
- [32] Kang, S. S. and Kang, J. S., “The Effects of Perceived Justice on Turnover Intention in IT Firm,” International Commerce and Information Review, Vol. 9, No. 4, pp. 289-306, 2007.
- [33] Kim, D. W., “The Effect of Justice Perception with regard to Pay-for-Performance on Job Satisfaction and Organizational Commitment,” The Korean Governance Review, Vol. 20, No 3, pp. 199-222, 2013.
- [34] Kim, H. T., Ji, Y. G., Oh, S. T., and Han, H. J., “A Survey on Service Demand and Industrial Classification of Smart Work,” The Journal of Society for e-Business Studies, Vol. 19, No. 1, pp. 145-157, 2014.
- [35] Kim, S. K., Park K. E., and Lee Y. J., “Flexibility in working conditions and the development of strategic use of the female workforce, telework center of an international comparison,” Journal of Organization and Management, Vol. 23, No. 1, pp. 163-188, 1999.
- [36] Kim, Y. A. and Shin, H. K., “A Study on the Effects of Group Characteristics of Smart Work Users on Intention to use Smart Work,” The Journal of Digital Policy and Management, Vol. 10, No. 11, pp. 165-174, 2012.
- [37] Korea Communications Commission “the introduction smart work for businesses Operating Guide Book,” the Korea Communications Commission, 2011.
- [38] Kwok, I. G., Kim, J. B., and Lee, N. Y., “An Improvement Strategy on Smart Work Center,” Vol. 18, No. 2, pp. 59-72, 2011.
- [39] Lee, E. J., “the promotion of public-sector organization, management innovation, smart work plan,” KIPA research report, 2012.
- [40] Lee, H. J., Beon, C. B., and Park, S. J.,

- “The structural relationships among job autonomy, affective organizational commitment, job satisfaction and knowledge sharing behavior-Evidence from upscale hotels in Seoul,” *Korean Journal of Tourism Research*, Vol. 28, No. 3, pp. 145-168, 2013.
- [41] Lee, H. J. and Lee, J. W., “Developing A Policy Framework for Smartwork : Task, Technology, People, Organization and Management,” *The Journal of Digital Policy and Management*, Vol. 10, No. 11, pp. 145-164, 2012.
- [42] Lee, J. S. and Kim, H. S., “Smart work strategies,” *Journal of Korean Association for Regional Information Society*, Vol. 13, No. 4, pp. 75-96, 2010.
- [43] Lee, J. W., Lee, H. J., and Lee, S. Y., “Smart Work Study on the Development of the conformity assessment framework,” *Informatization Policy*, Vol. 30, No. 2, pp. 60-72, 2013.
- [44] Lee, K. B., “Smart Work must be introduced,” *Shindonga*, Vol. 7, No. 53, pp. 366-379, 2010.
- [45] Lee, S. H. and Choi, M. K., “Working at Home and The role of the women,” *Family and Culture*, Vol. 3, pp. 39-70, 1997.
- [46] Lee, S. H., Do, H. O., and Seo, K. D., “A Study on Management Plans for Activating of Smart Work,” *The Journal of Digital Policy and Management*, Vol. 9, No. 4, pp. 245-252, 2011.
- [47] Lee, S. H. and Park, D. J., “Services for Smart Work Study on Business Model Development and Application,” *Korea Information Processing Society*, Vol. 18, No. 2, pp. 33-42, 2011.
- [48] Lim, S. H. and Min, D. H., “Gap between Users and Managers of Smart Work Center about Its Effects and Obstacles,” *JITAM*, Vol. 20, No. 2, pp. 211-230, 2013.
- [49] Lin, C. P., Wang, Y. J., Tsai, Y. H., and Hsu, Y. F., “Perceived job effectiveness in coopetition : a survey of virtual teams within business organizations,” *Computers in Human Behavior*, Vol. 26, No. 6, pp. 1598-1606, 2010.
- [50] Locke, E. A., “The Nature and Causes of Job Satisfaction1,” 1976.
- [51] McCormick, E. J. and Tiffin, J., “Industrial Psychology,” 6th ed. New Jersey, Prentice-Hall Inc. 1974.
- [52] McFarlin, D. B. and Sweeney, P. D., “Research notes, Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes,” *Academy of management Journal*, Vol. 35, No. 3, pp. 626-637, 1992.
- [53] Melville, N., Kraemer, K., and Gurbaxani, V., “Review : Information technology and organizational performance : An integrative model of IT business value,” *MIS Quarterly*, Vol. 28, No. 2, pp. 283-322, 2004.
- [54] Menguc, B. and Bhuian, S. N., “Career stage effects on job characteristic-job satisfaction relationships among guest

- worker salespersons,” *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol. 24, No. 3, pp. 215-227, 2004.
- [55] Milton, C. R., “Human Behavior In Organization,” Englewood Cliffs, N. Y. Prentice-hall, 1981.
- [56] Moorman, R. H., “Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior : Do Fairness Perceptions influence employee citizenship?,” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, No. 8, pp. 45-855, 1991.
- [57] Namn, S. H., Noh, K. S., and Kim, Y. K., “Models for Determining the Levels of Smart Work,” *The Journal of Digital Policy and Management*, Vol. 9, No. 4, pp. 191-200, 2011.
- [58] National Information Strategy Committee, “Smart work era is coming,” National Information Strategy Committee, the government press release, the government press release, 2010.
- [59] NIA, “revolutionary change in the way of working ‘smart work’ ”No. 1, 2010.
- [60] Nippert-Eng, C. E., “Home and work : Negotiating boundaries through everyday life,” University of Chicago Press, 2008.
- [61] Oh, S. J., Kim, Y. Y., and Lee, H. J., “Smart Work : Blurring Work/Nonwork Boundaries and its Consequences,” *The Journal of Digital Policy and Management*, Vol. 11, No. 1, pp. 191-198, 2013.
- [62] Osborne, R. N., Schermerhorn, J. R., Jr. and J. G. Hunt., “Managing Organizational Behavior,” N.Y. John Willey and Sons Inc, 1972.
- [63] Pak, Y. S. and Ryu, K. H., “A study on acquired employees’ job satisfaction after cross-border acquisitions : From the experience of Korean employees,” *korean management review*, Vol. 37, No. 3, pp. 537-560, 2008.
- [64] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., “Alternative scales for measuring service quality : a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria,” *Journal of retailing*, Vol. 70, No. 3, pp. 201-230, 1994.
- [65] Park, B. H., “Characteristics of smart work and job stressors and environmental factors,” *Journal of Korean Association for Regional Information Society Planning Seminar Kit 2012*, pp. 23-74, 2012.
- [66] Park, J. M. and Oh, S. H., “The Effects of Justice and Authenticity after Service Recovery of Failure on Recovery Satisfaction, Customer Trust and Repurchase Intention,” *Journal of Marketing Studies*, Vol. 21, No. 3, pp. 59-78, 2013.
- [67] Park, S. C. and Ko, E. Y., “Factors Influencing Users’ Intention to Use and Academic Achievements of e-Learning- Focusing on Technology Acceptance Model and Self-Determination Theory,” *Financial literacy research*, Vol. 5, No. 2, pp. 113-129, 2007.

- [68] Passos, A. M. and Caetano, A., "Exploring the effects of intragroup conflict and past performance feedback on team effectiveness," *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 20, No. 3/4, p. 231, 244, 2005.
- [69] Richman, A. L., Civian, J. T. and Shannon, L. L., "The relationship of perceived flexibility, supportive worklife policies, and use of formal flexible arrangements and occasional flexibility to employee engagement and expected retention," *Community, Work and Family*, Vol. 11, No. 2, pp. 183-197, 2008.
- [70] Richter, A. W., Scully, J., and West, M. A., "Intergroup conflict and intergroup effectiveness in organizations : Theory and scale development," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 14, No. 2, pp. 177-203, 2005.
- [71] Samsung Economic Research Institute, "to work smarter Work SMART," 2010.
- [72] Seo, A. Y., Factors "Affecting Individuals Job Satisfaction in Smartwork Environments," *The e-Business Studies*, Vol. 13, No. 3, pp. 427-459, 2012.
- [73] Singer, M. S., "Procedural justice in management selection, identification of fairness determinants and associations of fairness perceptions," *Social Justice Research*, Vol. 5, pp. 49-70, 1992.
- [74] Singh, J., "Striking a balance in boundary-spanning positions : An investigation of some unconventional influences of role stressors and job characteristics on job outcomes of salespeople," *Journal of marketing*, Vol. 62, No. 3, 1998.
- [75] Smith, H. C., "Psychology of Industrial Behavior," New York, McGraw-Hill, Book Co, pp. 114-115, 1955.
- [76] Stavrou, E. T., "Flexible work bundles and organizational competitiveness : across-national study of the European work context," *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26, No. 8, pp. 923-947, 2005.
- [77] Stephen, P. S., "Bridging the gap between procedural knowledge and positive employee attitudes," *Group and Organization Management*, Vol. 21, pp. 337-365, 1996.
- [78] Sung, W. J., "Smart Work in the Public Sector for Policy Studies acceptance factors," *The Korea Association for Policy Studies*, Vol. 22, No. 1, pp. 331-359, 2013.
- [79] Venkatesh, V. and Davis, F. D., "A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use : Development and Test," *Decision Sciences*, Vol. 27, No. 3, pp. 451-481, 1996.
- [80] Yang, M. H. and Pae, J K., "A study of factors affecting attitude towards teleworking : An empirical investigation of KIPO(Korean Intellectual property of-fice) examiners's teleworking case," *Korean Journal of Communication Studies*, Vol. 17, No. 2, pp. 97-123, 2009.

- [81] Yoo, Y. and Alavi, M., "Media and group cohesion : Relative influences on social presence, task participation, and group consensus," *MIS Quarterly*, Vol. 25, No. 3, pp. 371-390, 2001.
- [82] Yoon, C. H., "Organizational Citizenship Behavior in the ERP System Context : The Relationships between Work Efficiency, Information Quality, Intention of IT Innovation, and Organizational Citizenship Behaviors," *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol. 16, No. 3, pp. 29-47, 2006.
- [83] Yoon, J. H., "Smart Work, B2B environment could emerge as a new source of revenue?," *KTOA News letter*, Vol. 55, pp. 52-57, 2010.
- [84] Yun, H. J., Choi, G. Y., and Lee, C. J., "The Influence of Mobile Office Systems on Users' Job Stress and Work Overload," *Korea Information Systems Conference*, Vol. 20, No. 2, pp. 155-176, 2011.

저 자 소 개



박예리

2012년

2012년~현재

관심분야

(E-mail : parkyeree@hanmail.net)

상명대학교 경영학사 (학사)

연세대학교 일반대학원 기술경영학협동 (석사)

스마트워크, 기술경영, 소셜네트워크, 소셜 미디어



이정훈

1995년

1996년

1998년

2003년

2004년~현재

관심분야

(E-mail : jhoonlee@yonsei.ac.kr)

University of Manchester(U.M.I.S.T) 전자공학 (학사)

University of Manchester(U.M.I.S.T) 시스템공학 (석사)

London School of Economics 경영정보학 (석사)

University of Cambridge 생산/정보 시스템 공학 및
경영 (박사)

연세대학교 정보대학원 부교수

IT Governance, Performance Measurement in IT, Systems
Dynamics, Multi agent systems modeling and simulation,
Information Systems Intelligence



이영주

2001년

2013년~현재

2010년~현재

2007년~현재

관심분야

(E-mail : billieyz@gmail.com)

연세대학교 사회학 (학사)

한국과학기술원 경영학 (석사)

연세대학교 정보대학원 박사과정 (수료)

한국정보화진흥원 정보자원관리부 수석연구원

전자정부, EA, IT관리, 기술경영, 소셜네트워크