http://www.jsebs.org
ISSN: 2288-3908

The Journal of Society for e-Business Studies
Vol.20, No.2, May 2015, pp.37-71
http://dx.doi.org/10.7838/jsebs.2015.20.2.037

스마트워크 환경이 비서직종사자의 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 관심사와 일-생활 균형의 조절효과를 중심으로

A Study on the Effect of Smartwork Environment on Office Administrators' Organizational Effectiveness: Moderated by Concerns and Work-Life Balance

김명옥(Myong Ok Kim)*

초 록

조직 성과 및 효과 제고를 위한 인력관리의 핵심인 조직유효성은 오늘 기업사회가 ICT 기술 기반 스마트워크 환경으로 진입하면서 그 중요성이 더욱 부각되고 있다. 비정형적 업무와 높은 직무긴장도 및 감정노동 등과 같은 업무특수성을 지닌 비서직 종사자에게 스마트워크 환경의 직무자율성과 정보기술의존성과 같은 특성들은 조직유효성에 더 예민한 영향요인으로 작용할 수 있다. 뿐만 아니라 기업경영 환경이 ICT 기술 기반 스마트워크 환경으로 전환되어갈수록 비서직종사자의 조직유효성은 비서 개인이 가지고 있는 어떤 관심사 그리고 개인이 처해 있는 사적인 상황이나 가정생활 환경(WLB)에 의해 좌우될 수 있는 여지도 함께 상승할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 비서직종사자를 대상으로 스마트워크 환경에 대한 인식수준과 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 혁신행동)과의 영향관계와, 개인 관심사와 일-생활 균형 수준의 조절효과를 실증분석 하였다. 정보기술의존성과 조직몰입을 제외한 모든 관계에서 유의한 정적인 영향을, 효과관심사는 모든 조직유효성 요인에 긍정적인 조절효과를, 자기관심사는 조직몰입과 혁신행동에 부정적인 조절효과를, 그리고 WLB는 조직몰입과 혁신행동에 긍정적인 조절효과를 보였다. 본 연구결과를 토대로 스마트워크 환경에서의 비서직종사자를 위한 인적자원관리 시사점과 조직효율성 제고 방안을 제시할 수 있을 것으로 기대된다.

ABSTRACT

At present, the importance of organizational effectiveness is highlighted even more as business environment enters into a new type of work setting, the smartwork environment. This new type of work environment could be significantly influential in promoting organizational effectiveness of office administrators who carry out atypical types of tasks in general and are exposed to emotional labor excessively. Organizational effectiveness of office administrators could also be controlled by their concerns at work, their personal values and the increasing demand for work-life balance. The main purpose of this research is

* Department International Office Administration College of Business Administration Ewha Womans University (E-mail: myongkim@ewha.ac.kr)
Received: 2015-04-13, Review completed: 2015-05-12, Accepted: 2015-05-21

to investigate how smartwork environment perceived by office administrators is related with organizational effectiveness. In addition, this research places the focus on how concerns and work-life balance moderate the relationship between smartwork environment and organizational effectiveness. The survey was conducted among 102 office administrators, and data were analyzed by moderated multiple regression analysis method. Job autonomy of smartwork environment showed positive effect on job satisfaction, organizational commitment, and innovative behavior. IT dependence of smartwork environment showed negative effect on job satisfaction and organizational commitment and positive effect innovative behavior. It was found that concerns with impact positively moderate the effects of job autonomy on job satisfaction and innovative behavior; concerns with self negatively moderate the effects of job autonomy on organizational commitment and innovative behavior. Also, it was found that work-life balance moderates the effects of job autonomy on organizational commitment and the effects of IT dependence on innovative behavior. The result of this research can be taken into consideration when a strategic human resource development plan is prepared for office administrators in smartwork environment.

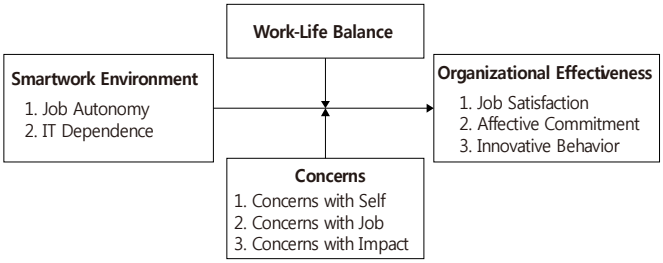
키워드 : 스마트워크 환경, 조직유효성, 관심사, 일-생활 균형
Smartwork Environment, Organizational Effectiveness, Concerns, Work-Life Balance

1. 서 론

정보통신의 발달과 다양한 스마트 기기의 보급은 조직의 업무수행 방식에 급격한 변화를 가져오고 있다. 스마트폰은 컴퓨터와 같이 운영체재를 탑재하고 다양한 프로그램을 활용할 수 있기 때문에 일상생활의 의사소통뿐만 아니라, 업무와 관련된 정보 검색, 저장, 및 의사결정에 활용할 수 있게 되었으며, 조직 구성원들은 정보통신망과 스마트 기기를 활용하여 인터넷, 멀티미디어, 전자문서 결재, 고객관리 등 사무관리 기능을 종합적으로 언제 어디서나 이용하여 업무를 수행할 수 있게 되었다[45, 8]. 스마트워크(smartwork)는 IT 인프라의 발전과 함께 관심을 받고 있는 미래지향형 근무방식으로서 최근 정부에서도 '스마트워크 활성화 전략' 정책을 수립하여 2015년까지 전체 노동인구 중 30%가 스마트워크 방식으로 전환할 것을 목표로 하고 있다[31]. 현재 많은 공공기관 및 민간기업들은 영상회의 등 첨단 원격 업무시스템을 갖춘 스마트워크센터를 지역별로 구축하고 근로자들이 시/공간의 제약 없이 일할 수 있는 환경을 구축하고자 시도하고 있다[67, 41, 64, 81]. 이미 삼성, 두산, 롯데, 현대 자동차, 포스코, SK텔레콤 등 대표적인 국내 민간 기업들을 중심으로 모바일 오피스 개념과 IT 기술을 접목해 스마트워크 제도가 활발히 도입되고 있다[102]. 기업 관점에서 스마트워크의 도입은 사무실 공간비용과 운영비용을 절감할 수 있다는 장점과 함께, 필요한 인력, 정보, 지식, 시스템을 네트워크로 연결하여 다양한 정보자원을 공유할 수 있다는 점에서 새로운 가치를 창출할 수 있을 것으로 전망되고 있다[60, 62]. 근로자의 입장에서 스마트워크는 자신의 상황에 맞게 시간 및 공간관리를 자율적으로 통제할 수 있으며 좀 더 유연한 근무형태를 통해서 일과 삶의 조화를 꾀할 수 있다는 이점을 기대할 수 있다[76].

반면, 의사소통 및 상호작용을 정보통신 기술에 의존하게 되는 스마트워크 환경(SWE: smartwork environment)에서 근로자들이 새로운 유형의 직무 스트레스를 경험하게 된다는 경고가 있다[104]. 즉, 시공간의 제약 없이 사람들과 연결될 수 있고 네트워크를 통해 업무를 수행할 수 있는 환경이 효율성을 증가시킬 것으로 기대 되지만, 근로자들은 근본적인 업무방식의 변화와 급격한 기술적 변화에 대응해야하기 때문에 업무과부하로 오히려 직무 스트레스가 증가할 수 있다는 것이다. 이와 같이 정보기술로 인해 유발되는 일종의 직무 스트레스를 테크노 스트레스(techno-stress)라 하며, 테크노 스트레스는 스마트워크 환경에서 개인의 직무만족에 영향을 미치는 요인[8, 83], 근로자의 직무만족을 저해하는 요인으로 간주된 바 있다[59].

본 연구에서는 이러한 양면성을 고려하여 스마트워크 환경의 특징을 크게 순기능의 직무자율성과 역기능의 정보기술에의 의존성으로 나누고 스마트워크 환경에서 비서직종사자의 조직효과성(직무만족, 조직몰입, 혁신행동)과의 관계 규명에 초점을 맞추었다. 비정형화된 업무특성과 타 직종보다 강도 높은 긴장감과 감정노동이 수반되는 비서직종사자의 조직유효성은 기업경영 환경이 ICT 기술을 기반으로 한 스마트워크 환경으로 전환되어 갈수록 비서 개인이 가지고 있는 어떤 관심사(concerns)나 개인이 처해 있는 사적인 상황 혹은 가정생활 환경(WLb: work-life balance)에 의해 좌우될 수 있는 여지도 함께 상승된다고 볼 수 있다. 여기서 관심사란 현직 교사들의 효과성을 이해하려는 취지에서 등장한 개념[74]으로 개인이 무엇인가에 대해 흥미가 있거나 주의를 끄는 것에 대해 노력하는 경향을 뜻하고, 걱정이나 근심 등이 포함된 복합적이고 통합적인 의미를 내포한다[66]. 즉 개인의 심리적인 내면의 세계를 대변한다고 할 수 있는 이러한 관심사 유형(자기, 직무, 효과)에 따라 스마트워크 환경의 순기능과 역기능 양면성은 다양하게 받아들여질 수 있다고 판단된다. 아울러 국내 인적자원개발이나 경영학연구에서 기업의 WLB 제도의 효과성에 관심을 기울여 왔고, 공기업, 사기업, 호텔 및 건축업 등 다양한 조직유형에서 WLB에 관한 연구가 수행되었으며 WLB는 근로자, 조직, 기업의 성과와 밀접하게 관련되어 있고 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 경력몰입, 경력성공 등과 같은 조직효과성 변인들과 관계가 있다고 밝혀진 바 있다[40, 89]. 그러나, 비서직종사자가 느끼는 스마트워크 환경의 정도가 직무만족, 조직몰입, 혁신행동과 같은 조직효과성에 어떻게 영향을 미치는 지에 대한 연구는 찾아보기 힘든 실정이다. 직무자율성, 시공간의 제약으로부터 자유롭게 협업이 가능한 점, IT 활용 및 의존성 등과 같은 스마트워크 환경의 특징을 인지하는 바가 조직유효성에 미치는 영향이 직무 특성상 타 직종 종사자들보다 훨씬 얻기가 어려울 수 있는 비서직종사자들의 WLB 수준에 의해 조절이 될 수 있을 것으로도 추정해본다. 따라서 본 연구의 목적은 비서직종사자를 대상으로 스마트워크 환경(직무자율성, 정보기술사용성)에 대한 인식 수준과 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 혁신행동)과의 영향관계와, 개인의 관심사(자기, 직무, 효과)와 WLB 수준의 조절효과를 밝히는 데 있으며, 연구모형은 <Figure 1>과 같다. 본 연구 결과를 통해 스마트워크 환경에서의 비서직종사자를 위한 인적자원관리 시사점과 조직효율성 제고 방안을 제시할 수 있을 것으로 기대된다.



〈Figure 1〉 Research Model

2. 관련 연구 및 가설의 설정

2.1 스마트워크 환경

한국정보화진흥원은 스마트워크 환경을 근로자가 ICT를 활용하여 시간과 장소의 제약 없이 관련 구성원들과 네트워크상에서 상호 연결되어 업무를 유연하게 처리함으로써 업무 효율성을 향상시킬 수 있는 새로운 업무환경 개념이라고 정의하였다[77]. Kim[53]은 스마트워크 환경을 클라우드 IT 인프라를 활용하여 공간의 제약 없이 업무특성에 따라 탄력 시간근무, 재택근무, 원격에서 근무하는 스마트워크센터 근무, 스마트폰 등 모바일 기기를 활용한 이동근무 환경 및 업무처리 방식을 의미한다고 정의하였고, Jung[31]은 다양한 IT 기술 및 컴퓨팅 인프라를 이용하여 시간과 장소의 제약 없이 상호의존적인 공동 과업을 관련자들과 협업하고 업무를 수행하는 근로형태를 의미한다고 정의하였다. 위 개념들을 종합하면, 스마트워크는 근로자에게 시간과 장소에 대한 자율권을 부여함으로써, 근무 환경의 유연성을 극대화하는 개념이 된다. 스마트워크 환경은 IT 인프라의 발전과 함께 관심을 받고 있는 미래지향형 근무방식으로서 한국 정부에서도 '스마트워크 활성화 전략' 정책을 수립하여 2015년까지 전체 노동인구 중 30%가 스마트워크 환경으로 전환할 것을 목표로 하고 있다[31]. 본 연구에서는 스마트워크 환경을 'IT 기술을 기반으로 시공간의 제약 없이 편리하게 소통하고 효율적으로 업무에 종사할 수 있는 협업시스템' 으로 정의하고, 그 유형에 모바일오피스(이동근무), 재택근무, 그리고 스마트워크센터 근무를 포함하기로 한다[46].

재택근무는 스마트워크 가운데 가장 오랜 역사를 지닌 유형으로 근로자들이 IT 기술을 활용하여 사무실이 아닌 자택을 업무장소로 선택한 근무형태이다. 재택근무를 위해서 자택에 사무실과 동일한 업무환경을 구축하고 인증기술을 이용하여 회사의 인트라넷에 접속한 후 업무를 수행한다[103]. 모바일 오피스(mobile office)란 스마트폰을 이용해 시간과 장소의 제약 없이 업무를 처리하는 실시간 이동형 사무실을 말한다[66]. 모바일 오피스는 출장이나 외근 등으로 현장 근무시간이 많은 임직원들이 이동 중에도 무선통신과 모바일 정보단말을 이용해 다양한 업무를 처리할 수 있도록 지원한다. 스마트워크센터(smart work center)는 재택근무와 모바일 근무의 단점인 업무 몰입도, 복무 관리, 보안, 열악한 오피스환경 등을 보완한 개념으로, 본사나 주 사무실과는 별개의 장소인 도시 외각 혹은 부심지에 정보통신

환경이 정비된 사무실을 개설하여 인근에 거주하는 근무자들이 출근하여 업무를 수행하는 근무형태를 말한다[77].

스마트워크 환경의 가장 큰 특성은 직무자율성(job autonomy)과 정보기술사용 및 의존이라고 할 수 있다[87]. 스마트워크 환경은 직원들에게 유연한 근무 시간 및 장소를 지원함으로써 근로자들에게 강도 높은 직무자율권을 부여하게 되는데, 그로 인해 전통적인 환경에서 보다 근로자가 느끼는 직무에 대한 책임부담감이 클 수 있으며, 효율적인 업무 처리를 위해서 이동성이 강조되고 강도 높은 정보기술 활용능력이 요구된다[7]. 직무자율권의 증대와 동시에 정보기술 사용과 의존도도 높아지므로 이 두 가지 상반된 점을 동시에 고려하여, 본 연구에서는 스마트워크 환경의 특징을 크게 직무자율성(job autonomy)과 IT 연결성(IT presenteeism), IT 복잡성(IT complexity), IT 변화속도(IT pace of change)를 포함하는 정보기술의존성(IT Dependence) 두 가지로 분류하기로 한다.

직무자율성은 직무에 대한 일정이나 수행 방법과 절차를 스스로 결정할 수 있는 충분한 자유와 독립성 그리고 판단에 대한 존중이 보장된다고 지각하는 정도로 정의된다[28]. 이는 직무를 시작하고 종료하기까지의 방법과 절차, 계획과 의사결정에 대해서 개개인이 적절한 권한을 갖는다고 느끼는 정도를 의미한다. 직무자율성의 범주에는 근무 시간, 장소, 그리고 방법의 선택 자율성이 포함되며 업무결과나 문제발생에 대한 책임도 근로자 개인에게 있다는 것을 의미하기 때문에, 직무자율성에는 책임이 동반된다. 근로자들의 직무자율권이 제고되면 업무 이외의 가정생활 활동이 어려워지는 것을 해소할 수 있고, 업무 과부하의 정도도 감소시킬 수 있다[2, 3]. 높은 수준의 직무자율권은 근로자 스스로 과업 수행과 자신의 삶을 효과적으로 조정할 수 있는 능력과 직결되면서 업무 과부하를 증가시키는 요인을 상쇄하기 때문이다[54]. 직무자율성은 기업 관점에서는 비용절감 그리고 인력, 정보, 지식 등 각종 자원의 공유를 통한 새로운 가치를 창출의 기회를 제공하고[60, 62], 동시에 근로자에게도 자율적인 시공간 관리를 토대로 유연한 근무형태가 가능해 삶의 질을 높일 수 있는 기회를 제공하는[76] 스마트워크 환경의 순기능으로 이해된다.

정보기술의존성은 정보기술의 연결성, 복잡성, 변화속도 면에서 논의된다[8]. IT 연결성은 정보기술로 인해 언제 어디서나 타인들에게 노출되고 접속할 수 있게 되는 편재성(presenteeism, ubiquity)을 의미한다. 스마트워크 환경의 설계 자체가 언제 어디서나 업무 수행이 가능하도록 고안되었기 때문에, 시공간 제약 없이 즉시 정보 접근이 가능하고 업무를 처리할 수 있는 환경을 제공한다. 정보기술의 연결성으로 인해 업무시간 이외에 가정에서도 업무를 수행해야하는 암묵적 규범이 형성되고, 개인의 사적인 상황과 의지와는 무관하게 업무를 처리해야 하는 상황이 빈번히 발생하게 된다. 이러한 연결성은 업무 효율성을 제고하기도 하지만[57], 일반적인 삶의 질을 저하시킬 요인으로 작용하기도 한다. IT 복잡성은 근로자 스스로 IT 활용 능력이 부족하다고 느끼고, 무선통신 및 모바일 기기를 이해하기 위해 시간을 할애하고 노력을 기울여야 한다고 지각하는 정도를 말한다. 스마트워크 환경에서 최신 하드웨어, 소프트웨어 및 응용프로그램 등이 증가하고, 동시에 정보기술과 관련된 새로운 기능 및 용어들이 더욱 복잡해지는 가운데,

새로운 응용프로그램 사용방법을 익히고 매뉴얼을 이해하는 것도 근로자들에게는 부담이 될 수 있다[83, 87]. 근로자들이 어렵다고 지각할수록 업무 이외에 추가 시간과 노력을 투자해야하기 때문에 업무과부하를 경험하게 된다. IT 변화속도는 정보기술이나 새로운 정보시스템이 얼마나 빠르게 바뀌는지 사용자가 체감하는 강도를 말한다. 업무에 활용해야 하는 정보시스템이 너무 자주 변화되고 도입된다면, IT 복잡성과 마찬가지로 조직 구성원들은 기존의 업무 외에 추가로 시간과 노력을 투자해서 새 정보기술 사용법을 학습해야 하는 부담을 느끼게 된다[95]. 이렇듯, 시간과 장소에 구애받지 않고 사람들과 연결될 수 있고 다양한 응용프로그램에 원격으로 접속하여 업무를 수행하는 환경에서 근로자들은 새로운 업무 처리방식과 급격한 기술적 변화에 대응해야하기 때문에 직무 스트레스가 증가될 수 있다. 이처럼 정보기술로 인해 유발되는 직무 스트레스를 선행연구자들은 테크노 스트레스(Techno-stress)라 명하고 스마트워크 환경에서 개인의 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 분류한 바 있다[59, 83, 8, 87].

2.2 조직유효성

조직유효성(organizational effectiveness)은 일반적으로 조직이 얼마나 효과적으로 운영되고 있는가를 의미한다. 1950년대 후반부터 연구가 시작된 이래 지금까지 여러 가지 정의들이 혼재하고 있지만, 조직의 성과나 결과를 평가받기 위한 조직유효성의 측정지표와 기준을 설정하고 다양한 관점을 통합하려는 노력은 지속되어져 왔다. 조직유효성은 조직목표달성, 즉 조직이 달성하려는 바람직한 상태[22]를 획득함을 뜻하며 조직성과가 목표를 충족시키거나 초과하면 효율적이고 아니면 비효율적이라는 관점이다. 이러한 조직의 목표달성은 조직 관점에서 뿐만 아니라 조직 구성원 개개인의 관점 모두를 포괄하는 종합적인 성취로 이해하는 것이 바람직하다[25]. 조직유효성 평가를 위한 주요 요인으로는 Steers[94]의 직무만족, 적응성, 생산성, 그리고 수익성, Campbell[13]의 객관적 지표(생산성, 시장점유율, 수익성, 이직률 등)와 주관적 지표(직무만족도, 몰입도, 근로생활의 질, 적응성, 조직분위기 등), Dalton[18]의 경제적성과(수익성, 성장성, 생산성, 총매출액 등)와 심리적성과(조직몰입, 직무만족, 직원의 사기 등), 그리고 Miles[73]의 조직건강개념을 사용한 목표지향성, 의사소통의 적절성, 응집성, 사기, 혁신성 등을 꼽을 수 있다. 본 연구에서는 이러한 선행연구 결과를 토대로 조직유효성을 조직이 실현하고자 하는 상황을 얼마나 잘 달성하는가를 의미하는 '조직의 목표달성 수준'으로 이해하고, 구성원의 지각에 의해 측정이 가능하고 선행 연구들에서 많이 사용해온 직무만족과 조직몰입 그리고 조직 구성원이 새로운 아이디어를 업무에 적용하여 자신과 조직의 목표달성을 이롭게 하는 혁신행동[73]을 조직유효성의 측정변수로 포함하기로 한다.

2.2.1 직무만족과 조직몰입

직무만족(job satisfaction)에 대해 많은 정의가 존재하지만 그 중 가장 대표적인 정의로 조직 구성원이 자신의 직무에 대해 갖고 있는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태[69]를 꼽는다. 직무만족은 구성원에게 주어진 직무가 그 구성

원을 만족시키는 정도이며, 모든 조직에서 조직 구성원들의 직무에 대한 만족의 정도는 그 조직의 생산성이나 성과를 결정하는 매우 중요한 요소가 된다. 직무에 만족을 느끼는 비서직종사자는 근무환경이나 주변 인물들에 대해 긍정적인 태도를 지니는 반면 직무에 불만족한 비서직종사자는 부정적인 태도를 지니게 되고 근무의욕 상실과 이직으로 조직과 개인 모두의 발전에 악영향을 미치게 된다. 본 연구에서는 직무만족을 직무를 통해 느끼는 즐겁고 긍정적인 감정 상태로 정의하고, 비서직종사자의 직무만족 수준이 새롭게 도래하는 스마트워크 환경에서 어떠한 영향을 받는지 조사해보고자 한다.

조직몰입(organizational commitment)의 대표적인 정의로 '조직 구성원이 자신이 속한 조직의 목표와 가치추구에 대한 강한 긍정적 믿음을 토대로 조직을 위해 최선을 다해 일하고 구성원으로 남으려는 의지'[75]를 든다. Allen[5]이 구분한 조직몰입의 세 가지 구성개념 정서적 몰입(affective commitment), 근속적 몰입(continuance commitment), 그리고 규범적 몰입(normative commitment)을 중심으로 수행된 선행연구에서 국내 근로자들을 대상으로 정서적 몰입의 개념은 잘 부합되나, 근속적 몰입과 규범적 몰입은 우리나라 조직 및 문화적인 맥락에서 잘 융화되지 않은 것으로 드러났다[56]. Allen[5]은 정서적 몰입을 합리적 계산에 의해 발생하는 비자발적 몰입보다는 감정적, 정서적 태도를 강조하는 자발적 몰입으로, 조직 구성원들이 조직에 느끼는 강한 소속감, 애착 및 일체감 등을 통해 조직에 연결되고 충성하려는 정도로 정의하였다. 따라서 정서적 몰입이란 스스로 자신의 직업에 몰두할 때 즐거운 경험을 하게 되는 것으로도 표현할 수 있다. 조직에 대해 정서적으로 몰입된 구성원들은 조직에 대한 강한 자부심과 소속감을 가지고 있으며 자신의 가치와 비전을 조직과 동일시하며, 조직 활동에 전념하고 조직의 목표 달성에 적극 참여하려는 욕구를 지니고 있다[84]. 또한 정서적 몰입은 구성원이 직무를 수행하는 과정에서 기대가 충족되지 않거나 불공정성을 경험할 때에도 이로 인한 부작용을 완충하는 역할을 하게 된다. 특히 비서직종사자는 조직과 상사를 위해 감정노동을 하는 특성이 있기 때문에 정서적 몰입은 비서들이 조직을 위해 자발적이고 긍정적인 행동을 하는데 중요한 역할을 하며[38], 높은 수준의 정서적 몰입은 비서직종사자가 직무수행에 있어 어려움을 경험하더라도 조직에 계속 남아있는 원동력이 될 것으로 판단된다. 본 연구에서는 조직몰입을 그 구성개념 중 조직 구성원들이 조직에 느끼는 강한 소속감, 애착 및 일체감 등을 통해 자발적으로 조직에 연결되고 충성하려는 정도를 뜻하는 정서적 몰입의 개념으로 이해하고 비서직종사자의 정서적 몰입 수준이 새롭게 도래하는 스마트워크 환경에서 어떠한 영향을 받는지 조사해보고자 한다.

2.2.2 혁신행동

혁신행동(innovative behavior)이란 조직 구성원이 자신의 과업 또는 조직의 성과 향상에 도움이 되는 새로운 아이디어를 업무에 적용하는 활동을 의미한다. 혁신행동에 대해 Amabile[6]은 창의적 아이디어를 확보하고 이를 유용한 제품, 서비스 또는 공정으로 전환시키는 과정이라 하였고, Scott[86]는 창의성으로부터 시작되며 새로운 기술 또는 제조공정이나 아

이디어를 활용하는데 필요한 자금을 확보하고 실행에 필요한 알맞은 계획을 수립하고 스케줄을 잡는 행동으로 정의하였다. 즉, 혁신적 업무행동은 새로운 아이디어 개발에 초점을 맞춘 창의성보다 더 포괄적인 개념으로써 아이디어 개발뿐만 아니라 홍보, 실행, 확산까지 포함하여 더 넓은 개념으로 이해되어져야 한다[65]. Kim[37]은 조직 구성원의 혁신행동에 개인특성, 상사-동료 교환관계를 포함한 관계특성, 조직특성, 그리고 과업특성 순으로 영향을 미치며, 개인특성 가운데 조직기반 자긍심이 혁신적 업무행동에 가장 중요한 역할을 하는 요인임을 밝혔다. Park[79]은 상사에 대한 부하의 신뢰 인식이 높을수록 부하의 혁신행동이 강화되고 임파워먼트가 상사에 대한 신뢰와 부하의 혁신행동 간의 관계를 강화하는 요인임을 실증 분석해냈고, Park[80]은 혁신행동의 선행 및 결과요인에 관한 연구에서 시간압박과 인지적 유연성을 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로, 조직 구성원의 혁신행동이 팀 갈등을 유발하지만, 직무열의는 혁신행동과 팀 갈등의 관계에서 효과를 조절하지 못하는 것으로 밝힌 바 있다. Ko[55]는 직무자율성이 혁신행동에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라, 직무에서의 자율성 지각을 통해서 구성원들의 직무에 대한 만족이 형성되고 이러한 직무에 대한 긍정적 태도가 최종적으로 혁신행동으로 이루어짐을 실증 보고하였다. Choi[17]는 병원 조직 구성원들을 대상으로 임파워링 리더십이 구성원의 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 조직 구성원의 창의성이 임파워링 리더십과 혁신행동과의 관계에서 긍정적인 부분매개 역할을 하며, 혁신지원분위기는 임파워링 리더십과 혁신행동 사이에서 효과를 조절하지 못함을 밝혔다. Li[68]는 조직 구성원의 혁신행동을 위해 조직이 내부적으로 교육과 프로모션 등을 통해 적극적인 동기부여와 홍보가 중요하고 혁신행동이 가져오는 효과와 의미에 대한 구성원의 이해가 무엇보다 중요하다고 했다. 더 나아가 조직은 구성원들이 조직 내 상하 관계, 동료 관계, 그리고 고객과의 관계에서 충분히 혁신행동을 발휘할 수 있도록 조직 내 분위기를 가꾸어 가는 것이 중요 영향 요인임을 밝혔다. 비서직무 수행에서 단순히 주어진 역할만이 아니라 자발적이고 적극적인 역할로의 전환도 요구되기 때문에[47] 혁신행동은 비서직종사자들이 경력성공을 위해 갖추어야 할 핵심 역량이다.

2.3 관심사

'관심'(concerns)의 사전적 의미는 '어떤 것에 마음이 끌려 주의를 기울임'[97], 또는 '주의력이나 흥미가 특정한 사물로 향하고 있을 때의 심적 태도나 감정'[19]을 뜻한다. 이러한 사전적 의미를 토대로 Tsai[98]는 관심사를 개인이 무엇인가에 대해 흥미가 있거나 주의를 끄는 것에 대해 노력하는 경향으로 보고, 현재 상태나 미래의 발달에 대한 흥미나 주의, 염려, 불확실성 등이 섞인 불안정한 상태이며 이는 개인의 행동을 동기화하는데 필수적인 요소라고 하였다. 요컨대 관심사란 개인이 특별히 흥미가 있거나 걱정 또는 염려되는 문제를 해결하기 위해 노력하는 경향이라고 할 수 있다. 걱정과 근심이 포함된 복합적이고 통합적인 개념인 관심사에 대한 이론은 현장에서 직접 교육을 실행하고 있는 현직 교사들의 관점에서 이해하고자 하는 노력에서 비롯되었다[23, 33,

74, 44] 현직 교사들이 느끼는 요구사항이 무엇인지 어떠한 유형의 관심을 가지고 있는지 진단하는 연구가 교육 분야에서는 활발히 진행되어왔다[74].

Fuller[23]는 교사들이 가르치는 것과 관련하여 공통적으로 지각하는 관심사의 영역을 크게 자기관심(concerns with self), 직무관심(concerns with job), 효과관심(concerns with impact) 세 가지로 분류하였다. 본 연구에서는 Fuller[23]의 세 가지 관심사 유형을 일반 기업 환경에 적용하고 재해석하여 연구변인으로 채택하였다. 자기관심은 조직 구성원이 '자기자신'에 대해 관심을 두는 것으로 주로 업무와 환경에 대한 적응, 자신의 직무수행에 대한 적성, 부족한 역량, 개인 이미지 등 막연한 불확실성에 대해 대부분 입사 초기에 조성되는 관심이다[44]. 자기관심이 높은 구성원들은 업무수행에 대한 지식이 제한적이고 전문적인 통찰력은 거의 지니고 있지 못하며, 자신감이 결여되어 있고 새로운 방법의 적용에 대한 시도 자체를 기피하는 것이 특징이다[12]. 직무관심은 '직무수행자체'에 관심을 두는 것으로 업무수행과 환경에 점점 익숙해지고 안정감을 느끼게 되면서 열정과 함께 나타난다. 직무관심이 높은 경우 직무 수행의 방법, 효과성, 결과의 질 등을 중요하게 생각하고 만족스러운 결과 산출에 심혈을 기울인다. 업무 수행 내용에 대한 깊은 이해를 위해 노력하고, 발생하는 문제해결을 위해 적극적으로 대안을 찾는다. 아울러 높은 직무관심은 직무뿐만 아니라 구성원 자신을 둘러싼 타 구성원들에 대한 기대감도 갖게 하고 업무수행 관련 지식을 크게 증가시키게 한다[27]. 효과관심은 조직 구성원의 가장 성숙한 관심으로 '자신과 조직의 성장'에 대한 관심을 의미한다. 업무수행을 통해 구성원 자신에게 주어지는 도전과 위기를 즐거워하고 수행의 결과로 인한 자신과 조직에의 기여도에 관심을 갖는 것을 말한다. 높은 수준의 효과관심은 자신이나 타인에 대한 주관적인 평가는 지양하고 보다 객관적인 조직의 이익 창출 관점에서 자신이나 동료의 업무수행의 결과를 평가하고, 자신이 조직에 기여한 정도에 의해 구성원 자신에 대한 평가를 내리게 된다[23]. 효과관심은 자기관심이나 직무관심보다 업무수행과 조직에 대한 깊은 이해를 가능하게 하고, 자신감과 안정감 그리고 복잡한 기업환경에 대한 전문적인 통찰력을 높여주며, 새로운 문제해결법을 적용하려는 시도가 두드러지게 하는 특징이 있다. 효과관심이 높아질수록 타인의 평가와 개인적인 이익보다는 자기평가와 조직의 이익에 초점을 둔다[44]. 본 연구에서는 비서직종사자의 관심사 유형이 스마트워크 환경이 조직유효성에 미치는 영향을 어떻게 조절하는지 실증 분석해보고자 한다.

2.4 일-생활 균형

오늘, 일-생활 균형(WLB: work-life balance) 용어의 사용은 보편화되었지만 통일된 정의가 존재하지는 않는다. Marks[70]는 역할 균형을 위해 다양한 삶의 역할에 대해 동일하게 관여하는 것이라고 정의하였고, Greenhaus[26]는 삶의 각 영역에 높은 수준의 관심과 주의, 시간을 할애하는 것이 균형이라 정의하였으며, 이러한 관점들로부터 균형의 개념은 일과 생활이 양적으로 동일하다는 의미로 이해되었다. 그러나 삶의 영역에 대한 가치는 개인에 따라 차이가 있기 때문에 일과 삶의 균형은 개인마다

상이하게 인지되는 매우 주관적인 개념이다. 따라서 WLB는 양적 규모로 설명할 수 없다는 것으로 귀결되어 Kim[36]은 이러한 균형에 대한 관점들을 바탕으로 WLB를 일과 그 외의 영역에서 시간과 심리적・신체적 에너지를 질적으로 분배함으로써, 삶을 스스로 통제 조절할 수 있으며, 이를 통해 자신의 삶에 대하여 만족하는 상태라고 정의하였다. 본 연구에서는 생활을 일을 제외한 영역으로 분리하고 많은 선행연구에서처럼 가정, 성장, 여가 내용을 포함한다.

가정 영역은 인간에게 매우 중요한 개념으로 국내의 WLB 초기 연구들 특히 기혼여성의 일과 가정의 양립/갈등에 관한 연구들에서부터 많이 다루어져왔다. Kim[43]은 여성의 생활영역을 가정에 국한하는 것은 지나치게 단순한 사고이며 여가나 성장과 같은 타 영역에 대해서도 관심을 가져야한다고 지적했다. 특히 여성 노동력이 증가하고 근로자의 일과 가정의 역할 불균형은 근로자 개인뿐만 아니라 조직에게도 심각한 부정적인 결과를 안겨주기 때문에[32], 여성인력개발 차원에서 기존의 가정학 중심적 연구를 보다 확장하여 인적자원개발과 경영학적인 관점으로 연구가 진행되어야 한다는 의견들도 증가하고 있다[82]. 이처럼 일과 가정의 이슈가 개인과 조직 및 사회전반에 영향을 미칠 수 있다는 인식이 커져감에 따라서 가정영역은 일과 생활의 균형의 중요한 주제로 자리 잡게 되었다. 한편, 개인은 어떠한 집단이나 공동체의 구성원이 아닌 자신(self) 그 자체로 인정받고 싶어 하며, 스스로 성장하고 싶어 하는 강한 욕구를 가지고 있다[4]. 최근 연구에서 여성들이 출산, 양육 등 많은 어려움이 있음에도 불구하고 경력을 단절하지 않는 주요 이유는 일을 통해 자부심과 성장욕구가 충족될 수 있기 때문이라고 하였다[52]. 바쁜 와중에도 오히려 개인적 성장을 위해 약간의 시간을 할애하는 것이 직장인들의 심리적 에너지를 더욱 회복시키고 WLB를 지향할 수 있어[92], 성장 영역은 더 주목할 필요가 있다. 그리고 21세기 여가는 삶의 필수 불가결한 요소가 되었다. 여가는 기본적으로 재미, 만족과 같은 쾌락이 목적이며, 인간관계 및 친구영역, 신체적 건강활동, 문화・여가활동 및 놀이 등이 포함된다. 생활만족의 활동이론(activity theory)에 의하면 생활이 활동적이거나 의미 있는 활동을 많이 하는 사람일수록 생활에 대한 만족도가 높다고 한다[78]. 국내에서는 주40시간 근무제가 도입된 2004년 이후 여가의 균형을 통한 만족감이 삶의 질을 측정하는 중요한 척도가 되었고, 여가 영역이 급격히 주목을 받으며 다양한 연구들이 진행되었는데, 대부분이 여가활동을 통해 자아존중, 건강증진, 스트레스 해소, 여유 있는 삶의 영위, 주관적 건강, 심리적 균형뿐만 아니라 기업의 생산성 증대, 일 몰입도 증가 등 조직에도 긍정적인 영향을 끼친다고 보고되었다[6, 42, 35].

비서직종사자들의 전반적인 생활만족도가 직무만족도에 비해 낮으며[14], 비서들은 조직이 교육에 대한 기회를 제공해주기를 희망하며 퇴근 후 자기계발 활동에 매진하여 스트레스에 대처한다고 한다[30]. 한편, 성장개발의 기회가 비서의 직원가치제안의 주요 영향요인이며 직장 내에서 자신의 성장과 개발에 큰 가치를 부여하는 것으로 파악되었으며[101], 비서직의 여가활동 참여율은 낮은 편이여서 비서직의 정신적, 정서적, 신체적 건강을 위한 지원을 고려할 필요가 있다는 연구결과도 있다

[15]. 이처럼 비서직종사자들은 전반적으로 WLB를 유지하기 힘들다고 논의되고 있고[88] 불균형을 경험하고 있지만 지금까지 비서직 종사자의 WLB를 에 대해 실증적으로 밝힌 사례는 없어 더욱 주목할 이슈라고 판단된다.

2.5 연구 변수 간의 관계 및 가설의 설정

2.5.1 스마트워크 환경과 조직유효성의 관계

선행연구 결과에 따르면, 스마트워크 환경을 통해 조직 구성원에게 공간적 그리고 시간적 자율권이 부여되어 업무 갈등이 감소되고 근로 형태의 유연성을 증가시킴으로써 업무효율성과 개인의 직무만족과 조직몰입을 향상시킬 수 있으나[76, 100, 11, 20, 72], 반면 스마트워크 환경에서 정보기술사용과 의존도가 높아질수록 개인의 사생활이 침해되었다고 느끼는 정도가 증가할 수 있다[9]. IT 연결성으로 인해 사적인 시간을 방해받고 빠르게 증가하는 정보처리 요구에 대응하려면 더 빠르게 업무를 처리해야하기 때문에, 또 IT 복잡성, 변화속도 때문에 업무 이외에 추가적인 노력과 시간을 기울여야하기 때문에 더 높은 수준의 업무 과부하를 경험하게 되고[87, 104, 59] 이러한 스마트워크 환경의 역기능, 즉 정보기술로 인한 직무스트레스가 개인의 직무만족, 조직몰입, 생산성에 부정적인 영향을 미치게 된다[8, 83, 85, 96]. 기능다양성, 과업정체성, 자율성, 피드백 등과 같은 직무특성은 조직 구성원들의 직무에 대한 심리를 변화시켜 태도 및 행동에 지대한 영향을 주는데[6, 28, 99], 직무특성이 직무태도나 조직유효성에 미치는 영향을 다룬 연구는 드물다. 일반직을 대상으로 기능다양성이나 업무자율성과 같은 직무특성이 혁신행동에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과가 있고[90], 비서직종사자를 대상으로 컴퓨터자기효능감이 혁신행동에 긍정적인 영향을 미친다는 연구가 존재하나[49], 조직 구성원들의 혁신행동에 미치는 영향은 그 중요성에 비해 연구가 거의 이루어지지 않고 있는 실정이다[1, 16]. 한편, IT 발달에 따른 업무환경의 변화가 비서직에 미치는 영향이 주목받기 시작한 시기는 불과 4-5년 전이며 연구의 결과는 지금까지 소수에 지나지 않는다. 소셜미디어 기반 소통 혹은 모바일오피스 환경에서 비서직종사자들에게 업무성과 증대와 생산력 향상은 경력성공의 주요 변인으로 꼽히고[48], 비서직무 수행에 스마트기기의 사용은 업무효율성 증가와 같은 긍정적 효과를 초래하는 반면 직무스트레스를 증가시키는 부정적인 효과도 동반한다는 질적 연구결과가 있다[93]. 이들 연구들은 비서직 업무환경의 변화를 스마트폰과 같은 단순 IT 기기의 사용이나 소통방식의 변화로만 접근하였다는 공통점을 지니고 있으며, 선행연구 모두 빠르게 확산이 될 스마트워크 환경이 비서직에 미치는 영향에 대한 다양한 측면에서의 연구 필요성을 강조한 바 있다. 따라서 이러한 선행연구 결과를 토대로 타 직종보다 강도 높은 스트레스와 감정노동이 수반되고 비정형화된 업무를 수행해야하는 비서직종사자들이 직무자율성과 시공간의 제약으로부터 자유로운 협업 그리고 IT 활용 및 의존성이 야기하는 테크노 스트레스[8]를 제공하는 스마트워크 환경의 양면적 특성에 대해 인지하는 강도에 따라 직무만족, 정서적 몰입, 그리고 혁신행동과 같은 조직유효성이 유의하게 영향을 받을 것이라는 것을 어렵지 않게 예측할 수 있다. 비서직종사자가 인지하는 스마트워크 환경의 특징이 조

직유효성에 미치는 영향을 파악하기 위한 가설을 아래와 같이 설정한다.

가설 1-1-1: 직무자율성이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-1-2: 정보기술의존성이 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2-1: 직무자율성이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2-2: 정보기술의존성이 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-3-1: 직무자율성이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-3-2: 정보기술의존성이 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.5.2 관심사의 조절효과

관심사 개념은 교육분야에서 현직 교사들의 직무유효성을 이해하고자 하는 취지에서 등장하였다[74]. 관심사란 조직 구성원이 직무를 수행하는 과정에서 느끼는 감정, 생각, 흥미, 걱정, 근심, 태도 등 복합적인 차원의 개념이며[74, 98] 자기관심사, 직무관심사, 효과관심사 3가지 하위요인으로 구성된다[23]. 자기관심 중심적인 교사들은 직무성숙도가 낮은 상태로 교수활동과 교육환경에 대한 지식이 제한적이고 수업방법은 교과 중심적이며 전문적인 통찰력과 자신감은 거의 없고, 새로운 교수법에 대한 시도 자체를 기피하는 특징이 있다[12, 44, 39]. 직무관심 중심적인 교사들은 교육과정, 훈육지도, 책임감 의식이 높고 자신을 둘러싼 지역사회, 학부모, 학생, 동료교사에 대해 기대감을 갖고 교육활동과 관련한 지식을 증대시켜나간다[39, 27]. 효과관심 중심적인 교사들은 타인에 의한 평가와 개인적인 이익보다는 자신에 대한 스스로의 평가와 학생의 이익에 초점을 맞춘다[44]. 이러한 교사관심사로부터 출발하여 비서관심사가 논의 연구되었다[50]. 비서의 자기관심사는 자기 자신에 대해 관심을 두는 것으로 비서로서의 자신의 위치, 적합성, 이미지, 외모에 대한 고민과 관심이다. 비서직에 대한 적응, 생존 및 위기상황 극복, 비서로서의 이미지 관리, 비서자질에의 적합성, 상사의 기대부응 등에 높은 관심을 보인다. 비서의 직무관심사는 비서 직무를 만족스럽게 수행하고자 하는 관심이다. 주로 직무 수행에 있어서 숙달과 효율성에 높은 관심을 나타내며, 업무향상에 대한 관심이 많고 맡은 업무를 실수 없이 처리하고자 노력한다. 비서의 효과관심사는 가장 성숙한 관심사이며, 경영자의 보좌역할에서 한 걸음 더 나아가 상사의 지시 없이도 경영자의 입장에서 고민하고 회사 전반적인 업무에 능동적으로 관심을 갖는 것을 의미한다. 회사가 나아가야 할 방향(비전)에 대해 고민하기도 하고 누구의 지시 없이도 미리미리 알아서 업무를 파악하고 준비한다. 또한 효율적인 업무환경을 만들고자 노력하며 업무보고 시 다양한 대안을 함께 제시하기도 한다. 비서직종사자들이 체험하는 조직부적응의 한 영역인 매너리즘을 비서관심사를 중심으로 이해하려는 연구[50]에서 자기관심사는 매너리즘을 더욱 부추기고 효과관심사는 매너리즘을 방지하거나 둔화시키는 효과가 있다고 보고된 바 있다. 스마트워크 환경에서 비서직종사자의 조직유효성이 어떤 외형적 조건이나 물리 환경적 요인에만 달

려있다기보다는 개개인 내면의 태도, 관심사나 심리적으로 복합적인 문제에 의해 좌우될 가능성이 더 크다[50, 44, 74]. 이러한 연구결과들을 배경으로 비서의 자기관심사가 조직유효성에 부정적인 영향을 그리고 직무관심사와 효과관심사는 조직유효성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으리라는 예측을 어렵지 않게 할 수 있다. 따라서 자신, 직무, 그리고 조직에 이르기까지 비서직종사자의 관심유형에 따라 스마트워크 환경이 조직유효성에 미치는 상반되는 효과가 조절될 수 있을 것으로 판단되고, 정보기술의존성은 동반되는 테크노 스트레스로 인해 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예상되나 어려움을 이겨내고 역경에서 탈출하려는 노력이 생성될 수 있어 혁신행동과는 긍정적인 관계가 형성될 것으로 판단되어 아래와 같이 가설을 설정한다.

가설 2-1-1: 직무자율성이 직무만족에 미치는 영향은 자기관심사에 의해 약화된다.

가설 2-1-2: 직무자율성이 직무만족에 미치는 영향은 직무관심사에 의해 강화된다.

가설 2-1-3: 직무자율성이 직무만족에 미치는 영향은 효과관심사에 의해 강화된다.

가설 2-1-4: 정보기술의존성이 직무만족에 미치는 영향은 자기관심사에 의해 강화된다.

가설 2-1-5: 정보기술의존성이 직무만족에 미치는 영향은 직무관심사에 의해 약화된다.

가설 2-1-6: 정보기술의존성이 직무만족에 미치는 영향은 효과관심사에 의해 약화된다.

가설 2-2-1: 직무자율성이 조직몰입에 미치는 영향은 자기관심사에 의해 약화된다.

가설 2-2-2: 직무자율성이 조직몰입에 미치는 영향은 직무관심사에 의해 강화된다.

가설 2-2-3: 직무자율성이 조직몰입에 미치는 영향은 효과관심사에 의해 강화된다.

가설 2-2-4: 정보기술의존성이 조직몰입에 미치는 영향은 자기관심사에 의해 강화된다.

가설 2-2-5: 정보기술의존성이 조직몰입에 미치는 영향은 직무관심사에 의해 약화된다.

가설 2-2-6: 정보기술의존성이 조직몰입에 미치는 영향은 효과관심사에 의해 약화된다.

가설 2-3-1: 직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향은 자기관심사에 의해 약화된다.

가설 2-3-2: 직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향은 직무관심사에 의해 강화된다.

가설 2-3-3: 직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향은 효과관심사에 의해 강화된다.

가설 2-3-4: 정보기술의존성이 혁신행동에 미치는 영향은 자기관심사에 의해 약화된다.

가설 2-3-5: 정보기술의존성이 혁신행동에 미치는 영향은 직무관심사에

의해 강화된다.

가설 2-3-6: 정보기술의존성이 혁신행동에 미치는 영향은 효과관심사에 의해 강화된다.

2.5.3 일-생활 균형(WLB)의 조절효과

WLB는 일과 그 외 영역에 시간과 심리적·신체적 에너지를 적절히 배분함으로써 삶을 스스로 통제 조절하고 모든 삶의 영역에서 만족스러움을 경험하는 상태이다[36]. 국내 인적자원개발이나 경영학연구에서는 기업의 WLB 제도의 효과성 그리고 WLB가 구성원이나 조직에게 미치는 영향을 밝히는 데 관심을 기울여 왔다. 공기업, 사기업, 호텔 및 건축업 등 다양한 조직유형에서 WLB에 관한 연구가 수행되었으며 WLB는 일반 근로자, 조직, 기업의 성과와 밀접하게 관련되어 있고 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 경력몰입, 경력성공 등과 같은 조직유효성 변인들과 관계가 있다고 한다[40, 89]. 스마트워크 환경이 확산되면서 물론 긍정적인 효과도 있지만 근무 장소가 가정 내 환경으로 바뀌고 근무자들은 가정과 업무 사이에서 역할 갈등을 겪을 수 있으며, 이러한 갈등은 업무나 가정에 대한 만족도를 낮추고 궁극적으로 조직유효성까지 감소시킨다[51]. 스마트워크 환경의 정보기술의존성뿐만 아니라 업무자율성도 이처럼 상반된 기능을 내포하는데, 근무 유연성으로 근로자의 업무 부담은 낮추지만 근로와 사생활의 경계를 모호하게 만들어 간섭이나 긴장을 증가시키고 스트레스를 높일 수 있다[21]. 한편, 일-가정 균형이 스마트워크 환경의 일부 영역인 홈오피스 만족도에 유의한 영향을 미친다는 연구결과도 있다. 홈오피스 환경에서는 증가된 자율성으로 인해 업무와 가정 간의 충돌이 감소되고 업무에 대한 만족도가 높아지며 자기개발시간, 여가시간, 가족시간이 증가하지만 반면에 사생활 노출, 업무와 집안일 간의 애매모호한 경계로 빚어지는 갈등도 존재할 수 있다[61, 58, 71]. 이렇듯 일-가정 간의 균형 혹은 갈등 이슈는 스마트워크 환경이 제공하는 시공간 제약으로부터의 자유와 자율성 개념과 혼합되어 이해될 수 있는 반면, 본 연구의 WLB는 일-가정, 일-성장, 그리고 일-여가 균형을 총체적으로 포함하며 일과 가정 간의 갈등 해소뿐만 아니라 조직 구성원 자신의 성장과 발전, 자기계발을 위한 투자와 노력 그리고 재충전을 위한 순수 여가를 포함한 광의적인 일과 삶 전체 간의 균형을 의미한다. WLB도 앞서 관심사에서와 마찬가지로, 외형적인 조건과 환경에서 찾을 수 있는 균형만이 아니라 근로자 개인의 내면의 심리적인 균형을 중요하게 다루고 있어 스마트워크 환경에서 비서직종사자들의 조직유효성 효과에 대한 조절변인으로 선택되었다. 이렇듯, 스마트워크 환경, 조직유효성, 그리고 WLB는 오늘 조직 구성원들이 피해갈 수 없는 복잡한 업무 현장, 조직생활의 원동력, 그리고 궁극적인 삶의 목표로 자리 잡게 되었는데, 이는 비정형적인 업무 그리고 감정노동 특성 때문에 정서적으로 다른 직군보다 어려움이 더 많은 비서직종사자들에게 더욱 예민한 이슈가 되므로[105], 비서직종사자가 인지하는 스마트워크 환경이 조직유효성에 미치는 효과를 WLB가 어떻게 조절하는지 분석해 볼 필요가 있다고 판단되어 아래와 같은 가설을 설정한다.

가설 3-1-1: 직무자율성이 직무만족에 미치는 영향은 WLB에 의해 강

화된다.

가설 3-1-2: 정보기술의존성이 직무만족에 미치는 영향은 WLB에 의해 약화된다.

가설 3-2-1: 직무자율성이 조직몰입에 미치는 영향은 WLB에 의해 강화된다.

가설 3-2-2: 정보기술의존성이 조직몰입에 미치는 영향은 WLB에 의해 약화된다.

가설 3-3-1: 직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향은 WLB에 의해 강화된다.

가설 3-3-2: 정보기술의존성이 혁신행동에 미치는 영향은 WLB에 의해 강화된다.

3. 연구 방법

3.1 표본의 구성 및 자료 분석 방법

위 연구 목적을 달성하기 위해 서울 및 수도권 지역의 국내 대기업, 중소기업, 공기업, 정부기관, 그리고 외국계 기업 등에서 근무하고 있는 현직 비서 102명을 설문조사에 포함하였으며, 응답자의 특성은 <Table 1>과 같다. 설문지는 자기보고식(self-reporting)으로 작성되었으며, 자료수집은 이메일, 인터넷 설문, 인터뷰, 그리고 전화기록 방법을 통하여 2015년 2월 2일부터 2월 9일까지 1주간 수행되었고, 실증분석을 위해 SPSSWin 21.0 프로그램을 활용하여, 표본 자료정리를 위해 빈도분석을, 타당도 및 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석과 Cronbach's α 계수 분석을, 변수들 간의 관련성을 파악하기 위해 상관관계분석을, 독립변수와 종속변수간의 영향관계 분석을 위해 다중회귀분석을, 그리고 독립과 종속변수 간 스마트워크 환경의 조절효과를 검증하기 위해 단계적 조절회귀분석을 사용하였다.

3.2 변수의 조작적 정의와 측정도구

본 연구에서 스마트워크 환경은 IT 기술을 기반으로 시공간의 제약 없이 편리하게 소통하고 효율적으로 업무에 종사할 수 있는 협업시스템으로 정의하고, 하위요소로 직무자율성과 정보기술의존성(IT 연결성, IT 복잡성, IT 변

〈Table 1〉 Descriptive Analysis of Respondents

	Classification	Frequency	%		Classification	Frequency	%
Age	20~29	46	45	Gender	Male	11	11
	30~39	31	30		Female	91	89
	40 or older	25	15	Education	High school	14	14
Marital Status	Single	43	42		Bachelor	72	71
	Married	59	58		Master/Ph.D.	16	15
Job Experience	< 1 year	15	15	Employment Type	Regular	54	53
	1~4 years	39	38		Contract	33	32
	4~7 years	29	28		Dispatch	13	13
	> 7 years	19	19		Others	2	2

화속도)을 포함한다. 측정도구는 Ahuja[3]의 직무자율성 3개 문항과 Ayyagari[8]의 IT 연결성, IT 복잡성, 그리고 IT 변화속도를 포함하는 정보기술의존성 총 9개 문항으로 구성한다. 각각의 문항을 리커트 5점 척도로 설정하고, 점수가 높을수록 스마트워크 환경 각 하위요소에 대한 인지도가 높은 것으로 판단한다.

직무만족은 비서직종사자 자신이 수행하는 직무에 대해 전반적으로 느끼는 호의적인 태도 또는 긍정적인 심리상태를 의미한다. 직무만족 측정을 위해 Brayfield[10]와 Paek[78]의 문항을 수정하여 최종 5개 문항으로 구성한다. 각각의 문항을 리커트 5점 척도로 설정하고, 점수가 높을수록 직무만족의 정도가 높은 것으로 판단한다.

조직몰입은 구성원의 조직에 대한 정서적 태도, 즉 자발적인 애착, 그리고 조직과 자신과의 일체감을 가지고 조직생활에 참여하는 상태로 정의한다. 측정도구는 Allen[5]의 정서적 몰입을 위한 기존 5개 문항을 그대로 번역하고, 비서직의 특수성을 고려한 문항 한 개를 추가하여 총 6개의 문항으로 구성한다. 각각의 문항을 리커트 5점 척도로 설정하고, 점수가 높을수록 조직몰입의 정도가 높은 것으로 판단한다.

혁신행동은 조직 구성원이 자신의 과업 또는 조직의 성과 향상에 도움이 되는 새로운 아이디어를 업무에 적용하는 활동을 의미한다. 혁신행동 측정을 위해 Scott[86]의 측정도구를 사용한다. 구성원들이 얼마나 혁신적인가에 대한 항목으로 업무와 조직을 위해 새로운 기술, 도구, 방법을 찾으려 노력하는지, 혁신적 아이디어 실행을 위한 방법과 자원 확보를 위해 노력하는지, 혁신적 아이디어를 체계적인 방법을 통해 실제로 작업환경에 도입하는지 등 6개 문항으로 구성한다. 각 문항들은 리커트 5점 척도로 설정하고, 점수가 높을수록 혁신행동에 대해 높게 인지하고 있는 것으로 판단한다.

관심사는 George[24]와 Fuller[23]의 교사관심사질문지(TCQ: The Teacher Concerns Questionnaire)에서 Likert 5점 척도 23문항을 선발하여 비서직에 맞게 도입 수정한 후 5인 전문가의 검토를 거쳐 비서직종사자를 위한 관심사 문항들로 최종 확정되었다. 자기관심 4문항, 직무관심 5문항, 효과관심 6문항, 총 15문항으로 최종 정리된 설문 문항들로 구성하였다. 각 문항들은 리커트 5점 척도로 설정하고, 점수가 높을수록 각각의 관심에 대해 높게 인지하고 있는 것으로 판단한다.

일과 생활의 균형(WLB)은 일과 그 외의 영역에서 시간과 심리적・신체적 에너지를 질적으로 분배함으로써 삶을 스스로 통제 조절하고 자신의 삶에 대하여 만족하는 상태라고 정의하며, WLB의 하위요인을 연구자들이 공통적으로 일을 제외하고 포함시킨 일-가정, 일-성장, 일-여가의 영역으로 한정 짓는다. WLB 측정을 위한 문항들은 Kim[36]이 개발한 25개 문항으로부터 출발하여 요인적재치가 낮은 문항들을 제외한 후, 구체적으로 일-가정 균형(3문항), 일-성장 균형(6문항), 일-여가 균형(5문항) 포함 총 14문항으로 구성하였다. 각 문항들은 리커트 5점 척도로 설정하고, 점수가 높을수록 WLB에 대해 높게 인지하고 있는 것으로 판단한다.

3.3 측정도구의 타당성과 신뢰도 검증

측정도구의 검증을 위한 신뢰성과 타당성 분석을 실시하였다. 선행연구 결과에서 추출되어 수정 보완된 설문 문항들의 타당성 검증, 즉 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확하고 충실하게

측정하는지 알아보기 위해 주성분 분석과 요인간 상호독립성을 강조하는 Varimax 직각회전방식을 이용하였다. 분석 결과 독립변인 인지된 스마트워크 환경은 전체 분산의 47%를 설명해주는 2개 요인으로 집약되었다. 동일한 방법으로 종속변수와 조절변수의 타당도 및 신뢰성 분석한 결과 조직유효성 문항들이 전체 분산의 58%를 설명해주는 3개의 요인, 관심사 문항들이 전체

〈Table 2〉 Factor and Reliability Analysis for Smartwork Environment

Variable	Survey Question	Factor Loading	Cronbach's α
Job Autonomy	1. I control job schedule from the state of things.	.816	0.833
	2. I control work place from the state of things.	.802	
	3. I decide how to execute the job by myself.	.886	
IT Dependence	1. The use of ICTs enables others to access me.	.753	0.767
	2. ICTs enable me to access others.	.801	
	3. I conduct business using ICTs anytime.	.726	
	4. I conduct business using ICTs anywhere.	.732	
	5. It is easy for me to learn how to use ICTs.	.726	
	6. It is easy for me to conduct business using ICTs.	.803	
	7. I feel the speed of change of ICTs is fast.	.673	
	8. I feel ICTs are frequently changed.	.713	
	9. I feel methods of conduct business using ICTs are frequently changed.	.787	

〈Table 3〉 Factor and Reliability Analysis for Organizational Effectiveness

Variable	Survey Question	Factor Loading	Cronbach's α
Job Satisfactioin	1. I am satisfied with my work.	.897	.826
	2. I work with enthusiasm.	.886	
	3. I work with pleasure.	.811	
	4. I find my work worth doing.	.820	
	5. I am proud of my work.	.785	
Organizational Commitment	1. I am emotionally attached to my company.	.802	0.861
	2. My company means so much to me.	.812	
	3. I am very glad to work with my boss.	.856	
	4. I am proud of working at my company.	.843	
	5. I feel I am family member of company	.713	
	6. I feel strong affiliation with my company.	.820	
Innovative Behavior	1. I seek for new method, technology, and ideas.	.711	0.724
	2. I express my creative ideas.	.774	
	3. I stimulate and promote others' new ideas.	.721	
	4. I secure funds in need for executing new ideas.	.757	
	5. I establish appropriate plan to execute new ideas.	.738	
	6. I am innovative.	.635	

분산의 41%를 설명해주는 3개의 요인, 그리고 WLB 문항들이 독립된 요인으로 추출되었다. 요인 분석과 최종 신뢰도는 각각 <Table 2>~ <Table 5>와 같으며, 본 연구에서 구성한 측정도구의 내용 및 구조타당성은 충분히 지지받고 있다고 판단된다.

〈Table 4〉 Factor and Reliability Analysis for Concerns

Variable	Survey Question	Factor Loading	Cronbach's α
Concerns with Self	1. I am concerned about my appearance.	.712	.719
	2. I used to ask myself whether I am truly treated fairly as an office professional.	.693	
	3. I am concerned about my personal image.	.753	
	4. I am concerned about how others think of me.	.689	
Concerns with Job	1. I try to work without mistakes.	.701	0.783
	2. I try to get positive evaluation from my boss.	.811	
	3. I worry whether I grasp the point of boss's request.	.738	
	4. I try to manage my time effectively.	.721	
	5. I try to find a way to communicate better with boss.	.722	
Concerns with Impact	1. I try to make effective work environment.	.768	0.862
	2. I suggest various solutions when I report to boss.	.847	
	3. I am deeply interested in growth of company.	.821	
	4. I concern enhancement of personal capability for better job performance.	.832	
	5. I advise co-workers on job activities.	.788	
	6. I look out for work by myself.	.753	

〈Table 5〉 Factor and Reliability Analysis for WLB

Category	Survey Question	Factor Loading	Cronbach's α
Work-Family Balance	1. I am satisfied with my family life.	.810	0.781
	2. I can easily balance work with family.	.780	
	3. I spend enough time with family after work.	.610	
Work-Growth Balance	4. I practice self-development.	.864	
	5. I can easily balance work with self-development.	.702	
	6. My desire for self-development never changes even under overwork.	.810	
	7. I can concentrate on accomplishing goals even under overwork.	.879	
	8. I spend enough time to think my goals and vision and reflect my life.	.749	
	9. I feel I grow through my work.	.725	
Work-Leisure Balance	10. I enjoy movies and performances frequently.	.846	
	11. I am satisfied with my leisure life.	.722	
	12. I can easily balance work with leisure.	.628	
	13. I look forward to fund time at weekends.	.701	
	14. I spend enough time on leisure and in exercising.	.609	

4. 분석 결과

4.1 변수의 상관관계 분석

가설 검증에 앞서 연구가설에 사용되는 측정변수들 간의 관계, 관계의 크기, 그리고 변화의 방향성에 대한 윤곽을 파악하기 위해 Pearson 상관계수를 사용하여 상관관계분석을 실시한 결과는 <Table 6>과 같다. 조절변수 WLB를 제외하고는 스마트워크 환경의 직무자율성과 정보기술의존성 그리고 조직유효성 하위요인들 모두 서로 유의한 관계를 보였다.

4.2 가설의 검증

4.2.1 스마트워크 환경(SWE)과 조직효과성의 관계(가설 1군)

가설 1군은 SWE의 하위개념(직무자율성, 정보기술의존성)과 조직효과성 하위개념(직무만족, 조직몰입, 혁신행동) 간의 영향관계를 파악하기 위해 설정되었고, 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 7>과 같다. SWE와 직무만족과의 영향관계에 대한 설명력은 25% 수준, 정서적 몰입과의 영향관계에 대한 설명력은 29% 수준, 그리고 혁신행동에 대한 설명력은 49% 수준으로 나타났다. 정보기술의존성과 조직몰입 간의 영향관계를 제외한 모든 영향관계가 유의한 것으로 조사되었다. 독립변수 간 다중공선성을 문제가 될 수 있으나, 분산팽창요인(VIF: variance inflation factor)은 값이 클수록, 공차한계(tolerance)는 값이 작을수록 다중공선성 발생할 확률이 높아지는데, 일반적으로 공차한계 값이 0.1 이하이거나 분산팽창요인 값이 10 이상일 경우 다중공선성이 발생할 확률이 높다고 알려졌다[91]. 공차한계 값이 0.5 이상이고, VIF 값이 1.7 이상 2.0 이하이며, Durbin-Watson 값도 모두 2에 근접하므로 다중공선성 발생 가능성은 높지 않은 것으로 판단한다. 따라서 가설 1-1-1, 가설 1-2-1, 가설 1-3-1, 그리고 가설 1-3-2는 지지되었고, 가설 1-1-2와 가설 1-2-2는 기각되었으며, 검정결과는 <Table 12>에 요약되었다.

〈Table 6〉 Pearson Correlations Among the Variables

	M	SD	JA	IT	JS	OC	IB	CS	CJ	CI	WLB
JA	2.64	1.12	1								
IT	2.86	0.64	.651**	1							
JS	2.52	0.80	.436*	.467**	1						
OC	2.61	1.06	.424**	.355*	.320**	1					
IB	2.62	1.02	.587*	.671**	.451*	.459**	1				
CS	3.30	1.07	-.649**	-.528*	-.446**	-.408**	-.486*	1			
CJ	2.90	0.94	.474*	.594**	.300**	.260*	.439**	-.504*	1		
CI	2.43	1.21	.599**	.647*	.384**	.337**	.530*	-.719*	.609*	1	
WLB	2.95	0.65	.273*	.185	.191	.488*	.300**	-.137	.063	.136	1

Note) Job Autonomy(JA), IT Dependence(IT), Job Satisfaction(JS), Organizational Commitment(OC), Innovative Behavior(IB), Concerns with Self(CS), Concerns with Job(CJ), Concerns with Impact(CI).
*p < .05, **p < 0.01.

〈Table 7〉 Result of Regression Analysis for SWE and Organizational Effectiveness

Dependent Variable	Independent Variable	B	SE	β	t	p	Multicollinearity	
							Tolerance	VIF
Job Satisfaction	(Constant)	2.520	.070		36.097	.000		
	Job Autonomy	.163	.082	.230*	1.987	.050	.578	1.729
	IT Dependence	.397	.144	.318**	2.747	.007	.672	1.829
R^2 = .249 F = 16.069 P = .000							Durbin-Watson = 2.190	
Organizational Commitment	(Constant)	2.610	.096		27.085	.000		
	Job Autonomy	.315	.113	.333**	2.775	.007	.578	1.729
	IT Dependence	.230	.199	.139	1.155	.251	.672	1.829
R^2 = .291 F = 11.414 P = .000							Durbin-Watson = 2.471	
Innovative Behavior	(Constant)	2.621	.077		34.254	.000		
	Job Autonomy	.246	.090	.260**	2.730	.008	.578	1.729
	IT Dependence	.836	.158	.503**	5.283	.000	.672	1.829
R^2 = .491 F = 46.775 P = .000							Durbin-Watson = 2.019	

Note) $^{*}p < .05$, $^{**}p < 0.01$.

4.2.2 스마트워크 환경(SWE)과 조직유효성의 관계에서 관심사의 조절역할 검증 (가설 2군)

가설 2군은 독립변수 SWE 하위요인들과 종속변수 조직유효성사이에서 비서직종사자들의 관심사가 어떠한 조절효과를 보이는지 검증하기 위해 설정되었다. 독립변수가 조절변수와 상호작용을 하여 종속변수에 유의한 영향을 미치는지를 검정하는 단계적 조절회귀분석방법을 이용하였다. 1단계에서는 종속변수에 대해 독립변수인 SWE 2개 하위요인을 투입 회귀분석하였고, 2단계에서는 종속변수에 대해 독립변수 2개는 한꺼번에, 조절변수는 관심사 3개 하위요인을 한 번에 한 개씩 3차례에 나누어 투입 회귀분석하였다. 3단계에서는 종속변수에 대해 독립변수 모두와 조절변수 한 개, 그리고 상호작용항(곱 변수)들을 투입 회귀분석하는데, 독립변수와 조절변수 사이에 다중공선성의 문제가 발생할 수 있기 때문에, 평균중심화(Mean Centering)방법을 이용하여 각 변수의 측정값에서 평균치를 제거한 잔차값으로 모든 독립변수들과 상호작용항들을 대체 투입하였다. 각 회귀분석 결과에서 설명력(R^2)의 증가분에 대한 3단계 F검증 결과가 유의하고 상호작용항이 유의하게 검증되었을 때 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는데 있어 영향력 있는 조절변수로 판정하게 된다[29].

독립변수 SWE의 하위요인들과 종속변수 직무만족에 대해 조절변수 관심사의 하위요소 자기관심, 직무관심, 효과관심 각각이 어떠한 조절효과를 보여주는지 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 <Table 8>과 같다. 자기관심사는 조절변수라기 보다는 직무만족과 부(-)의 영향관계를 독립적으로 설명해줄 수 있는 또 다른 예측변수로 볼 수 있겠다. 효과관심의 정도가 높은 비서직종사자는 스마트워크 환경이 제공하는 직무자율성이 직무만족에 미치는 긍정적인 효과를 강하게 조절하는 것으

로 실증 분석되어 가설 2-1-3은 지지되었고, 기각된 가설들은 <Table 12>에 요약되었다.

독립변수 SWE의 하위요인들과 종속변수 조직몰입에 대해 조절변수 관심사의 하위요소 자기관심, 직무관심, 효과관심 각각이 어떠한 조절효과를 보여주는지 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 <Table 9>와 같다. SWE가 제공하는 직무자율성 자체는 조직에 대한 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었으나, 구성원의 자기관심의 정도가 높은 경우에는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 주목할 것은 정보

〈Table 8〉 Result of Regression Analysis for SWE and *Job Satisfaction* (Moderated Effect by Concerns)

	Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)		Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)		Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)
JA	.230*	.108	.142	JA	.230*	.229	.264*	JA	.230*	.206	.231
IT	.318**	.276*	.199	IT	.318**	.316*	.288*	IT	.318**	.283*	.235
CS		**-.230***	-.199	**CJ**		.003	-.009	**CI**		.077	.033
JA×**CS**			-.140	JA×**CJ**			.147	JA×**CI**			**.262***
IT×**CS**	IT×**CS**	IT×**CS**	-.034	IT×**CJ**	-.034	IT×**CJ**	-.133	IT×**CI**	-.133	IT×**CI**	-.090
R^2	.249	.278	.301	R^2	.249	.249	.257	R^2	.249	.252	.537
F	16.069	12.351	8.082	F	16.069	10.603	6.507	F	16.069	10.782	7.627
$\triangle R^2$	-	.029	.023	$\triangle R^2$	-	0	.008	$\triangle R^2$	-	.003	.285
Sig.	.000	.000	.000	Sig.	.000	.000	.000	Sig.	.000	.000	.000

Note) * $p < .05$, ** $p < 0.01$.
Job Autonomy(JA), IT Dependence(IT), Concerns with Self(CS), Concerns with Job(CJ), Concerns with Impact(CI).

〈Table 9〉 Result of Regression Analysis for SWE and *Organizational Commitment* (Moderated Effect by Concerns)

	Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)		Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)		Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)
JA	.333**	.221	.329	JA	.333**	.329**	.289*	JA	.333**	.305*	.307
IT	.139	.100	.025	IT	.139	.123	.137	IT	.139	.098	.091
CS		-.212	-.195	**CJ**		.031	.024	**CI**		.091	.080
JA×**CS**			**-.326***	JA×**CJ**			-.065	JA×**CI**			.022
IT×**CS**			.267	IT×**CJ**			.140	IT×**CI**			**.257***
R^2	.191	.216	.257	R^2	.191	.437	.447	R^2	.191	.195	.196
F	11.414	8.002	6.488	F	11.414	7.561	4.692	F	11.414	7.744	4.574
$\triangle R^2$	-	.025	.041	$\triangle R^2$	-	.246	.010	$\triangle R^2$	-	.004	0
Sig.	.000	.000	.000	Sig.	.000	.000	.000	Sig.	.000	.000	.001

Note) *$p < .05$, **$p < 0.01$.
Job Autonomy(JA), IT Dependence(IT), Concerns with Self(CS), Concerns with Job(CJ), Concerns with Impact(CI).

기술의존성이 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 못하는 것을 분석되었으나, 효과관심이 높은 구성원의 경우에는 정보기술의존성과 상호작용하여 조직몰입에 긍정적인 효과를 미치는 것으로 나타났다. 가설 2-2-1은 지지되었고, 기각된 가설들은 <Table 12>에 요약되었다.

독립변수 SWE의 하위요인들과 종속변수 혁신행동에 대해 조절변수 관심사의 하위요소 자기관심, 직무관심, 효과관심 각각이 어떠한 조절효과를 보여주는지 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 <Table 10>과 같다. SWE가 제공하는 직무자율성 자체는 조직에 대한 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었으나, 구성원의 자기관심의 정도가 높은 경우에는 혁신행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 효과관심이 높은 구성원의 경우에는 직무자율성과 상호작용하여 혁신행동에 미치는 긍정적인 효과를 더욱 강화하는 것으로 분석되었다. 가설 2-3-1과 가설 2-3-3은 지지되었고, 기각된 가설들은 <Table 12>에 요약되었다.

4.2.3 스마트워크 환경(SWE)과 조직유효성의 관계에서 WLB의 조절역할 검증 (가설 3군)

독립변수 SWE의 하위요인들과 종속변수 조직유효성에 대해 조절변수 WLB가 어떠한 조절효과를 보여주는지 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 <Table 11>과 같다. 비서직 종사자가 인지하는 일-생활 균형의 정도가 높을수록 직무자율성이 조직몰입에 미치는 긍정적인 영향이 더욱 강화되고, 정보기술의존성이 혁신행동에 미치는 긍정적인 영향도 강화시키는 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 가설 3-2-1과 가설 3-3-2는 지지되었으며, 기각된 가설들은 <Table 12>에 요약되었다.

〈Table 10〉 Result of Regression Analysis for SWE and *Innovative Behavior* (Moderated Effect by Concerns)

	Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)		Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)		Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)
JA	.260**	.211*	.349**	JA	.260**	.256**	.244*	JA	.260**	.231*	.261**
IT	.503**	.486**	.372**	IT	.503**	.491**	.487**	IT	.503**	.462**	.431**
CS		-.093	-.062	**CJ**		.025	.014	**CI**		.093	.054
JA×**CS**			**-.428****	JA×**CJ**			.025	JA×**CI**			**.293****
IT×**CS**	IT×**CS**	IT×**CS**	.030	IT×**CJ**	.030	IT×**CJ**	.036	IT×**CI**	.036	IT×**CI**	-.130
R^2	.491	.496	.565	R^2	.491	.491	.494	R^2	.491	.496	.537
F	46.775	31.460	24.467	F	46.775	30.912	18.365	F	46.775	31.430	21.810
$\triangle R^2$	-	.005	.069	$\triangle R^2$	-	0	.003	$\triangle R^2$	-	.005	.041
Sig.	.000	.000	.000	Sig.	.000	.000	.000	Sig.	.000	.000	.000

Note) *p < .05, **p < 0.01.
Job Autonomy(JA), IT Dependence(IT), Concerns with Self(CS), Concerns with Job(CJ), Concerns with Impact(CI).

〈Table 11〉 Result of Regression Analysis for SWE and *Organizational Effectiveness* (Moderated Effect by WLB)

Dependent Variable: *JS*				Dependent Variable: *OC*				Dependent Variable: *IB*			
	Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)		Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)		Step 1 (β)	Step 2 (β)	Step 3 (β)
JA	.230*	.210	.251*	JA	.333**	.226*	.256*	JA	.260**	.221*	.236*
IT	.318**	.317**	.270*	IT	.139	.133	.110	IT	.503**	.501**	.483**
WLB		.076	.093	WLB		.403**	.458**	WLB		.147	.148
JA×WLB			.046	JA×WLB			**.215***	JA×WLB			-.003
IT×WLB			.146	IT×WLB			.039	IT×WLB			**.301****
R^2	.249	.254	.283	R^2	.191	.341	.393	R^2	.491	.511	.514
F	16.069	10.905	7.437	F	11.414	16.541	12.191	F	46.775	33.424	19.892
$\triangle R^2$	-	.005	.029	$\triangle R^2$	-	.150	.052	$\triangle R^2$	-	.120	.003
Sig.	.000	.000	.000	Sig.	.000	.000	.000	Sig.	.000	.000	.000

Note) *p < .05, **p < 0.01.
Job Satisfaction(JS), Organizational Commitment(OC), Innovative Behavior(IB) Job Autonomy(JA), IT Dependence(IT), Work-Life Balance(WLB).

〈Table 12〉 The Results of Hypotheses Testing in Detail

Hypotheses		Results
1-1-1	Job Autonomy of SWE → Job Satisfaction	**Accept**
1-1-2	IT Dependence of SWE → Job Satisfaction	Reject
1-2-1	Job Autonomy of SWE → Organizational Commitment	**Accept**
1-2-2	IT Dependence of SWE → Organizational Commitment	Reject
1-3-1	Job Autonomy of SWE → Innovative Behavior	**Accept**
1-3-2	IT Dependence of SWE → Innovative Behavior	**Accept**
2-1-1	Job Autonomy of SWE → Job Satisfaction, moderated by Concerns with Self	Reject
2-1-2	Job Autonomy of SWE → Job Satisfaction, moderated by Concerns with Job	Reject
2-1-3	Job Autonomy of SWE → Job Satisfaction, moderated by Concerns with Impact	**Accept**
2-1-4	IT Dependence of SWE → Job Satisfaction, moderated by Concerns with Self	Reject
2-1-5	IT Dependence of SWE → Job Satisfaction, moderated by Concerns with Job	Reject
2-1-6	IT Dependence of SWE → Job Satisfaction, moderated by Concerns with Impact	Reject
2-2-1	Job Autonomy of SWE → Organizational Commitment, moderated by Concerns with Self	**Accept**
2-2-2	Job Autonomy of SWE → Organizational Commitment, moderated by Concerns with Job	Reject
2-2-3	Job Autonomy of SWE → Organizational Commitment, moderated by Concerns with Impact	Reject
2-2-4	IT Dependence of SWE → Organizational Commitment, moderated by Concerns with Self	Reject
2-2-5	IT Dependence of SWE → Organizational Commitment, moderated by Concerns with Job	Reject
2-2-6	IT Dependence of SWE → Organizational Commitment, moderated by Concerns with Impact	Reject

Hypotheses		Results
2-3-1	Job Autonomy of SWE → Innovative Behavior, moderated by Concerns with Self	**Accept**
2-3-2	Job Autonomy of SWE → Innovative Behavior, moderated by Concerns with Job	Reject
2-3-3	Job Autonomy of SWE → Innovative Behavior, moderated by Concerns with Impact	**Accept**
2-3-4	IT Dependence of SWE → Innovative Behavior, moderated by Concerns with Self	Reject
2-3-5	IT Dependence of SWE → Innovative Behavior, moderated by Concerns with Job	Reject
2-3-6	IT Dependence of SWE → Innovative Behavior, moderated by Concerns with Impact	Reject
3-1-1	Job Autonomy of SWE → Job Satisfaction, moderated by WLB	Reject
3-1-2	IT Dependence of SWE → Job Satisfaction, moderated by WLB	Reject
3-2-1	Job Autonomy of SWE → Organizational Commitment, moderated by WLB	**Accept**
3-2-2	IT Dependence of SWE → Organizational Commitment, moderated by WLB	Reject
3-3-1	Job Autonomy of SWE → Innovative Behavior, moderated by WLB	Reject
3-3-2	IT Dependence of SWE → Innovative Behavior, moderated by WLB	**Accept**

5. 결 론

본 연구에서는 비서직종사자를 대상으로 비서직종사자가 인지하는 스마트워크 환경이 조직유효성에 어떤 영향을 미치는지 그리고 비서의 관심사유형과 일-생활 균형(WLB)이 어떠한 조절효과를 보이는지 실증 분석해보았으며 그 결과에 대한 논의, 시사점 그리고 한계점 및 제언은 다음과 같다.

5.1 결과에 대한 논의

첫째, 비서직종사자가 인지하는 스마트워크 환경의 직무자율성이 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 혁신행동)에 유의한 긍정적인 영향을 그리고 정보기술의존성이 혁신행동에 유의한 긍정적인 영향을 주는 것으로 조사되었다. 직무자율성이 주어지고 시공간으로부터 자유로운 협업이 가능한 스마트워크 환경은 비서직종사자들이 전반적으로 자신의 직무에 대해 만족하고 조직에 대한 애착을 느낌과 동시에 창의적으로 업무를 수행하는 데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 한편, ICT 지식과 기술의 활용과 의존도가 높고 변화 속도가 빠른 스마트워크 환경의 요구에 부응하고 업무 수행에 수반되는 기술을 따라잡기 위한 노력을 하면서 자연히 혁신행동을 시도하는 것으로 해석된다. 그러나 업무를 처리함에 있어 정보기술을 의지할 수밖에 없기 때문에 그에 필요한 역량을 키우기 위해 노력하는 과정에서 직무성과에 만족하고 업무 중심적인 사고와 행동면에서는 혁신적인 성향을 보였지만, 이러한 스마트워크 환경의 정보기술사용 측면은 비서직종사자들의 직무에 대한 만족감이나 실제 조직에 대한 심리적 애착과 몰입에는 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다.

둘째, 비서직종사자가 인지하는 스마트워크 환경(직무자율성, 정보기술의존성)이 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 혁신행동)에 미치는 영향이 비서직종사자의 자기관심(concerns with self)과 효과관심(concerns with impact)을 통해 조절되는 것으로 드러났다. 우선 비서직종

사자의 자기관심은 그 정도가 높을수록, 즉 직무나 조직보다 자신의 외모나 이미지, 타인에게 어떻게 보이는 지, 그리고 자신이 받는 처우 등에 관심이 더 쏠릴수록 그 자체가 독립적으로 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 예측 변인임이 드러났다. 이러한 자기관심은 조직몰입과 혁신행동에 긍정적인 영향을 미쳤던 스마트워크 환경의 직무자율성과 상호작용하면서 오히려 긍정적이었던 두 가지 효과를 모두 약화시키는 사실이 주목할 만하다. 반면, 비서직종사자의 효과관심은 그 정도가 높을수록, 즉 환경과 주변을 배려하고 장기 안목으로 조직의 이익을 꾀하며 자신의 역량을 높이는 데 관심이 더 쏠릴수록 직무자율성을 통한 직무만족과 혁신행동의 효과를 상승시켜주는 것으로 파악되었다. 특히, 효과관심은 조직몰입에 아무 영향도 미치지 못했던 정보기술의존성과 상호작용하여 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로도 조사되었다. 정보기술을 따라잡아야 하는 업무과부하 때문에 조직에 대해 심리적으로 몰입하기 어려웠던 부정적 측면이 비서직종사자의 높은 효과관심으로 인해 직무자율성이 제공하는 시공간의 여유를 적극적인 자세로 대하고 활용하면서 조직에 대한 애착과 몰입의 상승으로 전환되었다는 점이 주목할 만하다.

셋째, 비서직종사자가 인지하는 스마트워크 환경(직무자율성, 정보기술의존성)이 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향을 비서직종사자의 일-생활 균형(WLB)이 조절할 수 있는 것으로 드러났다. 스마트워크 환경이 제공하는 시공간 제약으로부터의 자유로움과 편리함이 있기 때문에 비서직종사자가 직무에 대해 느끼는 만족의 정도를 WLB가 더해주는 효과는 가려지고 미미할 수밖에 없는 것으로 추정된다. 그러나 한편, 비서직종사자의 일과 생활이 균형을 잘 이룰수록 새로운 작업환경이 제공하는 직무자율성과 상호작용하면서 조직에 대한 애착과 몰입은 더욱 강해지고, 일과 생활이 균형을 잘 이룰수록 정보기술로 인한 업무과부하가 혁신행동을 더욱 강하게 유발시키는 촉진제 역할을 하는 것으로 분석되었다.

5.2 시사점

위 연구 결과를 토대로 몇 가지 시사점을 다음과 같이 요약해본다. 업무수행 환경이 빠른 속도로 스마트워크 환경으로 진입하고 있는 가운데, 비정형화된 업무수행이 빈번하고 긴장감과 감정노동의 수준이 높은 비서직종사자들의 조직유효성 제고는 타 직종에서 보다 어려운 이슈라고 판단된다. 기업은 비서 개인의 직무만족과 조직에 대한 애착 그리고 몰입을 높여주고 긍정적이고 혁신적인 업무태도를 촉진시켜주는 스마트워크 환경의 직무자율성을 조직의 인적자원관리 효율성을 향상시킬 수 있는 핵심 요소로 인지하고 지속적으로 확대 강화해야 한다. 다만, 스마트워크 환경의 조직유효성에 대한 긍정적인 영향을 약화시키는 정보기술의존성은 획일적으로 지나치게 강조하기 보다는 조직 구성원들의 업무 특성이나 동기부여 그리고 심리상태를 최대 반영한 최적 수준으로 융통성 있게 유지관리함을 추천한다. 아울러, 비서직종사자의 효과관심사(concerns with impact)의 중요성이 부각되었는데, 즉 조직 구성원으로서 업무를 수행해나가면서 관심의 초점을 조직의 이익과 발전, 주변과 함께 추구하고 얻을 수 있는 공동의 이익, 그리고 그러한 성과를 얻을 수 있는 개인 역량의 향상에 둘수록 비서직종사자가 스

마트워크 환경에서 더욱 자신의 직무에 만족하고, 조직에 대한 애착과 몰입도 더욱 강화되며, 자신의 높은 수준의 관심과 목표달성을 위한 혁신행동까지 강화된다. 반면, 비서직종사자의 자기관심사(concerns with self)는 스마트워크 환경이 조직몰입과 혁신행동에 미치는 긍정적인 영향을 부정적으로 반전시키는 역기능적 요인임이 확인되었다. 업무환경의 스마트化가 가속화되는 가운데 조직 구성원 개개인의 관심을 보다 효과적인 방향으로 유도하는 것은 효과적인 인적자원관리 뿐만 아니라 결국 조직 전체의 생산성 제고와 직결되는 중요한 이슈임을 강조한다. 비서직종사자가 스마트워크 환경에서 다양한 업무를 처리함에 있어 창의적이고 순발력 있는 판단과 혁신적 수행을 통하여 업무성과의 질을 높이고 조직에 대한 애착과 몰입을 높이는 데에 일-생활 균형(WLB) 또한 긍정적인 역할을 해내고 있다. 조직은 비서직종사자들이 일-생활 균형을 높이고 개인의 성장과 여가생활을 유지해나갈 수 있도록 기회와 여건을 제공하고 지원할 수 있는 방법을 모색해야 한다. 비서직종사자를 스태프만으로 인식하기보다는 공동체 안에서 함께 성장해야 할 핵심 인력 및 인재로 인식하고, 회사와 개인생활의 균형을 이룰 수 있도록 비서직종사자의 일-생활 균형에 대한 지속적인 관심과 지원이 필수적이라고 하겠다. 현재 그리고 앞으로 계속 미래 기업사회가 강도 높게 진입하게 될 피할 수 없는 스마트워크 환경이 비서직종사자의 조직유효성에 미치는 효과를 강화시킬 수 있는 긍정적인 역할을 해낸다면, 더더욱 스마트워크 환경에서의 조직 구성원들 효과적인 관심사와 일-생활 균형의 제고를 위한 기업사회의 제반 노력은 반드시 필요하다고 판단된다.

5.3 한계점 및 제언

본 연구에서의 한계점과 미래 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 설문응답자 수가 충분한 통계적 유의성을 확보하기에는 적은 인원 수였다는 점, 관심사(Concerns)가 매우 주관적이고 상황적일 수 있는 영역인데 하위요인을 자기(self), 직무(job), 효과(impact)로 국한했다는 점, 스마트워크 환경의 특성을 직무자율성과 정보기술의존성(IT 연결성, IT 복잡성, IT 변화속도)으로 양분하였다는 점, 그리고 다양한 기초 인구통계학적 변인들을 중심으로 결과를 세분화하지 못한 점을 밝힌다. 미래 연구에서는 충분한 응답자 수를 확보하여 다양한 개인 변인들과 연결하여 보다 강한 유의한 효과를 분석해낼 수 있을 것이며, 양적 연구로만은 모두 파악할 수 없는 비서직종사자들의 스마트워크 환경의 영향 실태에 대해 심층면접을 통한 조사가 이루어진다면 보다 심도 깊은 연구결과를 밝혀낼 수 있을 것으로 기대된다.

References

[1] Ahn, K. Y., “The effects of job characteristics on creativity and incremental innovation in service industry,” Korea Service Management System, Vol. 12, No. 2, pp. 171-195, 2011.

[2] Ahuja, M. and Tharcher, J., “Moving beyond intentions and toward theory of trying: Linking work environment and

gender post-adoption information technology use," MIS Quarterly, Vol. 29, No. 3, pp. 427-459, 2005.

[3] Ahuja, M., Chudoba, K., Kacmar, C., McKnight, D., and George, J., "It road warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions," MIS Quarterly, Vol. 31, No. 1, pp. 1-17, 2007.

[4] Alderfer, C., Relatedness and growth, New York: The Free Press, 1972.

[5] Allen, N. and Meyer, J., "A three-commitment conceptualization of organizational commitment," Human Resource Management Review, Vol. 1, pp. 61-89, 1991.

[6] Amabile, T., "The social psychology of creativity: A componential conceptualization," Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 45, pp. 357-376, 1983.

[7] Annink, A. and den Dulk, L., "Autonomy, Community," Work and Family, Vol. 15, No. 4, pp. 383-402, 2012.

[8] Ayyagari, R., Grover, V., and Purvis, R., "Technostress: technological antecedents and Implications," Management Information System Quarterly, Vol. 35, No. 4, pp. 831-858, 2011.

[9] Best, S. and Krueger, B., "Online interactions and social capital: distinguishing between new and existing ties," Social Science Computer Review, Vol. 24, No. 4, pp. 395-410, 2006.

[10] Brayfield, A. and Rothe, H., "Job Satisfaction Index," In B. Stewart, G. Hetherington, and M. Smith (Eds.), Survey Item Bank (Vol. 1). Harrowgate: University Press, 1951.

[11] Brynjolfsson, E. and Hitt, L., "Productivity, profitability and consumer surplus: Three different measures of information technology values," MIS Quarterly, Vol. 20, No. 2, pp. 121-142, 1996.

[12] Burden, P., Teacher Development, Research Strategies, The Annual Meeting of the American Educational Research Association, New York, NY, March ED, pp. 218-266, 1982.

[13] Campbell, J., On the Nature of Organizational Effectiveness, New Perspectives on Organizational Effectiveness, 1ed. San Francisco: Jossey-Bass, 1977.

[14] Chae, S. K., "A Study on the Relationship between Job Satisfaction and Life Satisfaction of Secretaries," Journal of Secretarial Science, Vol. 12, No. 1, pp. 85-105, 2003.

[15] Cho, Y. A., "Effect of Leisure Activities on Job Stress and Burnout of Female Administrative Assistants," Journal of Secretarial Science, Vol. 20, No. 1, pp. 5-24, 2011.

[16] Cho, Y. H., Kim, T. J., and Cho, Y. H., "The Effects of Job characteristics, Emotional Labor on Job Involvement and Innovativeness: The Role of Social Support as a Moderator," Korean Academy of Organization and Management, Vol. 35,

No. 3, pp. 1-37, 2011.

[17] Choi, S. B., Kim, J. E., and Chang, S. D., "The Effects of Empowering Leadership on the Innovative Behavior: Creativity as a Mediator and Innovative Support as a Moderator," Korean Academy of Human Resource Management, Vol. 20, No. 3, pp. 209-229, 2013.

[18] Dalton, D., Toder, W., Spendolini, M., Fielding, G., and Porter, L., "Organizational Structure and Performance: A Critical Review," The Academy of Management Review, Vol. 5, No. 1, pp. 49-64, 1980.

[19] Doopedia, http ://www.doopedia.co.kr/search/encyber/totalSearch.jsp?WT.ac=search.

[20] Dos Santos, B. and Sussman, L., "Improving the return on IT investment: The productivity paradox," International Journal of Information Management, Vol. 20, No. 6, pp. 429-431, 2000.

[21] Duxbury, L., Higgins, C., and Neufeld, D., "Telework and the balance between work and family: Is telework part of the problem or part of the solution?" In M. Igbaria & M. Tan (Eds.), The virtual workplace (pp. 218-255), Hershey, PA: Idea Group, 1998.

[22] Etzioni, A., Modern Organizations, Englewood Cliffs, NJ: PrenticeHall, 1964.

[23] Fuller, F., "Concern of Teachers: A Developmental Conceptualization," American Educational Research Journal, Vol. 6, pp. 207-226, 1969.

[24] George, A., Measuring self, task, and impact of a concerns: A manual for use of the teacher concerns questionnaire, Austin University of Texas Research and Development Center, 1978.

[25] Georgiou, P., "The goal paradigm notes towards a counter paradigm," Administrative Science Quarterly, Vol. 18, No. 3, pp. 91-310, 1973.

[26] Greenhaus, J., Collins, K., and Shaw, J., "The relation between work family balance and quality of life," Journal of Vacational Behavior, Vol. 63, No. 3, pp. 510-531, 2003.

[27] Gregorc, A., "Developing plans for professional growth," NASSP Bulletin, Vol. 57, No. 377, pp. 1-8, 1973.

[28] Hackman, J. and Oldham, G., "Development of the job diagnostic survey," Journal of Applied Psychology, Vol. 60, pp. 159-170, 1975.

[29] Han, I. S., "A Study on Moderated Regression Analysis," Labor and Management Research, Vol. 13, pp. 143-161, 2002.

[30] Han, J. E. and Cho, K. S., "A Study on the Occupational Stressors and Coping among Secretaries," Journal of Secretarial Science, Vol. 12, No. 1, pp. 29-52, 2012.

[31] Jung, C. H. and Mun, Y. J., "Current Status and Challenges for the Activation of Smart Work: An Exploratory Study," Journal of Korea Electronic Commerce Research Association, Vol. 12, No. 2, pp. 53-69, 2011.

[32] Kang, H. R. and Choi, S. Y., "Antecedents

and Outcomes of Work-Family Conflict of Married Working Women," The Korean Journal of Women Psychology, Vol. 6, No. 1, pp. 23-42, 2001.

[33] Katz, L., "Developmental stages of preschool teachers," Elementary School Journal, Vol. 73, pp. 50-54, 1972.

[34] Kim, C. W. and Park, C. Y., "A Study on the Development of a 'Work-Life Balance' Scale," Journal of Leisure Studies, Vol. 5, No. 3, pp. 53-69, 2008.

[35] Kim, C. W., "Survey on the change of leisure life since 40 hours work week," Korea Culture and Tourism Institute, 2005.

[36] Kim, C. W., Park, C. Y., Sohn, Y. M., and Jang H., "The conceptual understanding on 'Work-Life Balance' and its effectiveness," Journal of Leisure Studies, Vol. 2, No. 3, pp. 29-48, 2005.

[37] Kim, I. C., Kim, J. W., and Lee, J. W., "Determinants of Innovative Work Behavior," Journal of Business Research, Vol. 19, No. 2, pp. 281-316, 2004.

[38] Kim, J. H. and Choi, A. K., "The Effects of Perception of Organizational and Supervisor Support on the Job Attitude: focusing on Interviewing Effect of Affective Commitment," Journal of Secretarial Science, Vol. 23, No. 1, pp. 95-120, 2014.

[39] Kim, J. K. and Kim, N. W., Teacher and Education, Hyungseol Publishing Networks, Seoul, 1994.

[40] Kim, J. K. and Lee, Y. K., "The Effect of Organizational Structure, Organizational Culture, WLB Policy on Organizational Efficiency: Focused On Mediation Effect of Work-Like Balance," Korean Academy of Human Resource Management, Vol. 16, No. 4, pp. 57-77, 2009.

[41] Kim, J. U., "Smartwork enforcement situation and activation plan," Korea Information Society Development Institute, Vol. 10, No. 8, pp. 1-17, 2010.

[42] Kim, J. Y. and Byun, W. T., "The effect of a variety of leisure activities in the employees on job satisfaction," The Korean Journal of Physical Education, Vol. 42, No. 3, pp. 377-390, 2003.

[43] Kim, J. Y., "Work-Family Balance: A Literature Review," Korean Academy of Human Resource Management, Vol. 8, No. 1, pp. 83-117, 2006.

[44] Kim, K. H., "The Relationship among Teaching Concerns, Self-Efficacy, and Personal Characteristics of Teachers in Agricultural High School," Master Thesis, Seoul National University, 2004.

[45] Kim, K. N., Park, J. H., and Chung, D. B., "The Effect of Work Performance to Smart Phone's Characteristics and Moderated Effects of Innovation Resistance," Korea Association of Information Systems, Vol. 20, No. 2, pp. 57-80, 2011.

[46] Kim, M. K., "Mechanism Method for Smart Work and the Creation of IT Job," Journal of Digital Convergence, Vol. 10, No. 2, pp. 55-61, 2012.

[47] Kim, M. O., “A Study on Database Design and Implementation for Office Professionals,” The Journal of Society for e-Business Studies, Vol. 13, No. 2, pp. 83-100, 2008.

[48] Kim, M. O., “A Study of Factors Influencing Social Media Acceptance for Office Professionals,” Journal of Secretarial Science, Vol. 20, No. 2, pp. 61-80, 2011.

[49] Kim, M. O. and Byun, Y. J., “The Effects of Computer Self-Efficacy on Career Planning and Innovative Behavior of Office Professionals,” Journal of Secretarial Science, Vol. 18, No. 1, pp. 65-81, 2009.

[50] Kim, M. O. and Kim, H. W., “A Study on the Concerns and Mannerism of Office Professionals,” Journal of Secretarial Science, Vol. 21, No. 1, pp. 53-70, 2012.

[51] Kim, S. A., Kim, M. Y., Kim, M. J., and Park, S. M., “An Analysis of the Impacts of WLB Policies and Policy Congruence on Organizational Effectiveness: With a focus on Comparing Public- and Private-Sector Organizations,” The Korean Association for Public Administration, Vol. 47, No. 1, pp. 201-237, 2013.

[52] Kim, S. H. and Kim, S. M., “A Phenomenological Study on the Work-Family Compatibility of Dual-Earner Families,” Family and Environment Research, Vol. 51, No. 3, pp. 355-370, 2013.

[53] Kim, W. T., “Effects of the Quality of Smart-Work on the Job-Performance in the Public Sector,” Doctoral Dissertation, Youngnam University, 2012.

[54] Kirkman, B. and Rosen, B., “A model of work team empowerment. In R. Woodman and W. Pasmore(eds.),” Research in Organizational Change and Development, Vol. 10, pp. 131-167, Greenwich CT: JAI Press, 1997.

[55] Ko, D. Y. and Yoo, T. Y., “The Effect of Job Autonomy on Innovation Behavior: The Mediating Effect of Job Satisfaction and Moderating Effects of Personality and Climate for Innovation,” Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 25, No. 1, pp. 215-238, 2012.

[56] Ko, J., Price, J., and Mueller, C., “Assessment of Meyer and Allen’s three-component model of organizational commitment in South Korea,” Journal of Applied Psychology, Vol. 82, No. 6, pp. 961-980, 1997.

[57] Koo, S. W., Lee, J. E., and Shin, M. S., “The Effect of Mobile Office Service Quality Factors on the User Satisfaction: Focused on Usage and Job Characteristics,” Korea Society of IT services, Vol. 11, No. 2, pp. 1-17, 2012.

[58] Kossek, E., “Telecommuting,” http ://www.bc.edu/bc_org/avp/csom/cwf/wfnetwork/index.html, 2001.

[59] Kouzmin, A. and Korac-Kakabadse, N., “Mapping institutional impact of ‘Lean’ communication in ‘Lean’ agencies : IT literacy and leadership failure,” Administration and Society, Vol. 32, No. 1, pp.

26-69, 2000.

[60] Kwak, I. K., Kim, J. B., and Lee, N. Y., “Expansion of Work Flexibility and Usage of Smartwork Center,” Korea Information Processing Society, Vol. 18, No. 2, pp. 59-72, 2011.

[61] Lee, D. H., Cho, S. Y., and Kim, H. W., “A Study on the Improvement of Smart Work Satisfaction and Productivity,” National Information Society Agency, Vol. 21, No. 2, pp. 24-48, 2014.

[62] Lee, G. B., “Adopting Smartwork makes Smarter Country,” Donga Journal, Vol. 53, No. 7, pp. 366-379, 2010.

[63] Lee, H. K., “The Relationships between Self-respect and Stress according to the Participation of Leisure Sports Activity,” Journal of Korean Sociology of Sport, Vol. 14, No. 2, pp. 567-579, 2001.

[64] Lee, J. S. and Kim, H. S., “Research on the present condition of smartwork and vitalization,” Journal of Korean Association for Regional Information Society, Vol. 13, No. 4, pp. 75-96, 2010.

[65] Lee, J. W., “An Exploratory Study on SME's Innovativeness,” The Korean Association of Small Business Studies, Vol. 24, No. 2, pp. 187-210, 2002.

[66] Lee, K. B. and Kim, J. O., “A study on factors of mobile office systems' success,” Internet eCommerce Research, Vol. 4, No. 2, pp. 33-47, 2010.

[67] Lee, S. H. and Park, D. J., “Business Model Development and Application for Smart-work Service,” Journal of Information Processing, Vol. 18, No. 2, pp. 33-42, 2011.

[68] Li, X. and Zheng, Y., “The Influential Factors of Employees' Innovative Behavior and the Management Advices,” Journal of Service Science and Management, Vol. 7, pp. 446-450, 2014.

[69] Locke, E., The nature and causes of job satisfaction, M. D. Dunnette (ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand-McNally, Chicago, 1976.

[70] Marks, S. and MacDermid, S., “Multiple roles and the self: A theory of role balance,” Journal of Marriage and the Family, pp. 417-432, 1996.

[71] McCloskey, D. and Igbaria, M., “A review of the empirical research on telecommuting and directions for future research,” In The virtual workplace, (pp. 338-358), Hershey, USA: Idea Group Publishing, 1998.

[72] Mick, D. and Fournier, S., “Paradoxes of technology: consumer cognizance, emotions, and coping strategies,” Journal of Consumer research, Vol. 25, No. 2, pp. 123-143. 1998.

[73] Miles. R., Macro Organizational Behavior, Santa Monica, Callfornia: Good Year Publishing Co. Inc., pp. 355-359, 1979.

[74] Mok, Y., “Teacher concerns and teacher life stages,” Research in Education, Vol. 73, pp. 53-72, 2005.

[75] Mowday, R., Porter, L., and Steers, R., Employee organizational Liakages: The

psychology of commitment, absenteeism, and turnover, New York: Academic Press, 1982.

[76] Namn, S. H., Noh, K. S., and Kim, Y. K., "Model for Determining the Levels of Smart Work," Journal of Digital Convergence, Vol. 9, No. 4, pp. 191-200, 2011.

[77] National Information Society Agency (NIA), "Smartwork Insight: an innovative working environment, smartwork," 2011.

[78] Paek, S. K. and Lee, Y. M., "The Moderating Effect of Leisure Satisfaction On The Relationship Between Job Satisfaction And Organizational Commitment," Korean Academy of Human Resource Management, Vol. 17, No. 4, pp. 349-371, 2010.

[79] Park, K. H. and Kim, H. J., "The Study in The Effects of Trust in Innovation Behavior and OCB," The Korean Research Association For The Business Education, Vol. 24, No. 2, pp. 105-129, 2010.

[80] Park, K. K., Shin, Y. H., and Choi, H. S., "Antecedents and Outcomes of Innovative Behavior," Koreanische Zeitschrift fuer Wirtschaftswissenschaften, Vol. 30, No. 4, pp. 95-119, 2012.

[81] Park, Y. R., Lee, J. H., and Lee, Y. J., "A Study on Job Satisfaction of Smart Work Worker and Smart Work Continued Usage," The Journal of Society for e-Business Studies, Vol. 19, No. 3, pp. 23-49, 2014.

[82] Park, Y. S. and Park, J. H., "An Analysis of Research Trends in Work-Life Balance: Focusing on Articles Published in Korea Since 2000," The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly, Vol. 15, No. 1, pp. 1-29, 2013.

[83] Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B., and Tu, Q., "The consequences of techno-stress for end users in organizations: conceptual development and empirical validation," Information Systems Research, Vol. 19, No. 4, pp. 417-433, 2008.

[84] Rhoades, L., Eisenberger, R., and Armeli, S., "Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support," Journal of Applied Psychology, Vol. 86, pp. 825-836, 2001.

[85] Rothausen, T., "Job satisfaction and the parent workers: The role of flexibility and rewards," Journal of Vocational Behavior, Vol. 44, No. 3, pp. 317-336. 1994.

[86] Scott, S. and Bruce, R., "Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace," Academy of Management Journal, Vol. 37, pp. 599-623, 1994.

[87] Seo, A. Y., "Influence factors which affect personal job satisfaction in smartwork environment," E-business Research, Vol. 13, No. 3, pp. 427-259, 2012.

[88] Seo, B. R. and Paek, J. Y., "A study on the relationships between emotional labor, job characteristics, and organizational culture: the case of secretaries," Journal of Secretarial Science, Vol. 19, No. 1, pp. 105-124, 2010.

[89] Shim, C. H. and Lee, G. T., "Employees'

Work Life Balance in Hotel Organization influencing Subjective Career Success and Career Commitment," Korea Academic Society of Tourism Management, Vol. 28, No. 3, pp. 307-325, 2013.

[90] Shim, D. S. and Ha, S. W., "A Study on the Relationship between Job Chracteristics and Innovative Behavior: The Mediating Effect of Self-efficacy," The Journal of Business and Economics, Vol. 29, No. 3, pp. 95-124, 2013.

[91] Shin, M. C., Fundamental of Social Science Research Method, Seoul: Changmin, 2007.

[92] Sohn, Y. M. and Park, C. Y., "Gender differences in antecedents and outcomes of work-life balance: Focused on married workers," The Korean Journal of Woman Psychology, Vol. 19, No. 2, pp. 161-190, 2014.

[93] Song, K. E. and Choi, A. K., "A Study on Changes in Secretarial Work by Utilizing Smart Devices," Journal of Secretarial Science, Vol. 21, No. 2, pp. 57-82, 2012.

[94] Steers, R. and Porter, L., "Work Environment and Individual Behavior," Motivation and Work Behavior, N.Y.: McGraw-Hill, pp. 364-374, 1979.

[95] Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B., and Ragu-Nathan, B., "The impact of techno-stress on role stress and productivity," Journal of Management Information Systems, Vol. 24, No. 1, pp. 301-328, 2007.

[96] Tett, R. and Meyer, J., "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings," Personnel Psychology, Vol. 46, No. 2, pp. 259-293, 1993.

[97] The Korean Standard Dictionary, http ://stdweb2.korean.go.kr/search/List_dic.jsp.

[98] Tsai, D., A survey study of Chinese kindergarten teacher concerns. Doctoral dissertation, University of Illinois, 1990.

[99] West, M. and Farr, J., "Innovation at Work: Psychological Perspectives," Social Behaviour, Vol. 4, No. 1, pp. 15-30, 1989.

[100] Yang, M. H. and Pae, J. K., "A study of factors affecting attitude towards teleworking: An empirical investigation of KIPO(Korean Intellectual property office) examiners's teleworking case," Korean Journal of Communication Studies, Vol. 17, No. 2, pp. 97-123, 2009.

[101] Yim, S. W., A Study on The Effects of Employee Value Proposition and Personality Types on Secretary's Job crafting, Department of International Office Administration, Master Thesis, Ewha Womans University, 2014.

[102] Yoon, J. H., "Smart Work, B2B environment could emerge as a new source of revenue?," KTOA News letter, Vol. 55, pp. 52-57, 2010.

[103] Yoon, M. Y., "The Smartwork propulsion trend in domestic and foreign," Korea Communications Agency, Vol. 42, No. 5,

pp. 40-45, 2011.

[104] Yun, H. J., Choi, G. Y., and Lee, C. C., "The Influence of Mobile Office Systems on Users' Job Stress and Work Overload," Korea Association of Information Systems, Vol. 20, No. 2, pp. 155-176, 2011.

[105] Yun, J. Y. and Jyung, C. Y., "Work and Family Life Balance of Administrative Professional Mothers," Journal of Agricultural Education and Human Resource Development, Vol. 43, No. 3, pp. 141-161, 2011.

저 자 소 개

김명옥	(E-mail: myongkim@ewha.ac.kr)
1981년	미국 Ohio State University, HRD(인적자원개발) (석사)
1993년	미국 Wayne State University, 전산학 (박사)
1993년~1995년	University of Michigan-Dearborn 객원조교수
1995년~현재	이화여자대학교 경영대학 국제사무학과 교수
2008년~2010년	이화여자대학교 정보통신처장
관심분야	사무정보시스템, 지식관리, 사무데이터베이스, 스마트오피스