

스마트워크 사용자의 업무/비업무간 경계 관리 전략에 관한 연구 *

A Study on Smart Workers' Work/Nonwork Boundary Management Strategies

김용영(Yong-Young Kim)

건국대학교 경영경제학부

오상조(Sangjo Oh)

동양미래대학교 경영정보학과

이희진(Heejin Lee)

연세대학교 국제학대학원

차경진(Kyung Jin Cha)**

강원대학교 글로벌비즈니스학과

ABSTRACT

Smart Work is an extended version of telecommuting or distance work pursuing an objective of work-life balance which is one of the hottest issues in management research. With diffusion of Smart Work, a problem has been raised that Smart Work makes the boundary between work and non-work blur, and may break the balance of work-life. However, work-life balance will be achieved by actively managing the boundary between work and non-work rather than passively taking the consequences. In order to find out whether Smart work improves work-life balance, we need to understand the precedence factors influencing on job satisfaction and the role of boundary management strategy which Smart Workers actively choose. This paper considered the bi-directional permeability between work and non-work domain and developed a research model containing a causal relationship among three factors, job autonomy, job involvement, and job satisfaction, and the moderation effect of boundary management strategy. The results show that both job autonomy and job involvement affect job satisfaction and boundary management strategy which Smart Workers utilize plays a moderating role influencing on job satisfaction

Keywords: Smart Work, Permeability, Boundary Management Strategy, Job Involvement, Job Autonomy

* 이 논문은 2013년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(NRF-2013S1A5A8025337)

** 교신저자

• 논문접수일: 2015년 10월 13일; 1차 수정: 2015년 11월 11일; 2차 수정: 2015년 11월 27일; 게재확정: 2015년 12월 1일

I. 서론

스마트워크(Smart Work)는 정보통신기술(Information & Communication Technologies, ICT)을 활용하여 언제, 어디서나 편리하고 효율적으로 업무를 수행하는 “일하는 방식의 변화를 통한 일과 삶의 균형”을 추구할 목적으로 2010년부터 국내에서 추진되어 왔다. 또한 스마트워크는 지식생성, 공유, 확장이 중요시되고 있는 업무환경에서 언제 어디서나 효율적으로 지식을 공유하고 창의적인 지식을 생성하고 활용할 수 있는 실질적 대안으로 각광받고 있다. 정부와 기업은 업무 수행 방법에 따라 ‘재택근무’, ‘스마트워크센터근무’, ‘모바일 오피스’ 등으로 스마트워크를 세분화하여 일과 삶의 균형을 촉진하고자 노력하고 있다(Oh et al., 2014). 국내에서 시행 중인 스마트워크는 새롭게 등장한 업무형태라기 보다는 ICT의 발전과 함께 1970년부터 등장한 원격근무(distance work)(Olson, 1982), 재택근무(telecommuting)(Nilles et al., 1974)뿐 아니라 최근 e-워크(e-work), 텔레워크(telework), 가상근무(virtual work), 유연근무(flexible work), 홈오피스근무(home-office work), 분산근무(distributed)(Golden and Fromen, 2011)의 발전된 형태로 이해할 수 있다. ICT에 기반하여 추진해 온 원격근무에서 스마트워크에 이르기까지 조직에서는 시공간의 제약을 완화한 새로운 업무 방식을 통해 일과 삶의 균형을 추구하고자 노력하여 왔다는 공통점이 존재한다.

스마트워크의 도입 취지인 일과 삶의 균형 문제는 경영학에서 중요한 이슈 중 하나이다(Kreiner, 2006). 일과 삶의 균형은 업무 역할과 비업무 역할 간 갈등이 약화되거나(Frone, 2003) 업무와 비업무 모든 영역에서 만족이 증대되는 현상을 의미한다(Clark, 2000). 조직에서 스마트워크를 도입하여 일과 삶의 균형을 맞추고자 하는 목적은 무엇보다 개인의 직무 만족과 조

직 성과를 동시에 달성하고자 하는 데 있다고 볼 수 있다. 왜냐하면 직무 만족도의 상승은 개인의 심리적 만족뿐 아니라 업무 성과에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문이다.

이를 반영하듯 기존 스마트워크 관련 연구는 일상 생활에서의 만족보다 직무 만족에 많은 관심을 두어 왔다(Kim and Cheong, 2015; Kim, 2012; Park et al., 2014; Seo, 2012). 초기 연구에서 스마트워크를 도입하여 개인이 얻는 직무 만족을 업무에 대한 집중도 향상, 스트레스 감소, 출퇴근 피로감소 등 다양한 요인으로 측정하였다(Kim, 2012). 이후 직무자율성, 업무 효율성, 시간과 공간의 유연성 등 스마트워크를 통한 직무 만족에 영향을 주는 요인을 탐색하는 하는 연구가 진행되었다(Kim and Cheong, 2015; Park et al., 2014; Seo, 2012). 하지만 이러한 연구는 공통적으로 업무 영역과 비업무 영역 간에 발생 가능한 양방향적 간섭은 고려하지 않은 채 업무 영역을 중심으로 스마트워크 이용자의 직무 만족을 측정하는 한계를 내포하고 있다.

한편으로 스마트워크의 확산과 함께 일과 삶의 균형을 저해하는 업무와 비업무 경계의 모호성으로 발생하는 문제가 제기되고 있다. ICT의 혁신을 통해 업무와 비업무의 경계가 모호해 진다는 문제는 지속적으로 고려되어 왔으며(Hassan, 2003; Kaufman-Scarborough, 2006), 스마트워크로 인해 사용자의 삶의 질을 떨어뜨릴 수 있다는 점도 제기되었다(Oh et al., 2013). 스마트폰, 태블릿PC, LTE 등 최신 모바일 ICT를 적극적으로 활용하는 스마트워크를 통해 시간과 공간의 제약을 넘어 수월하게 상호작용할 수 있는 기회가 제공되면서 업무와 비업무 경계가 더욱 희미해지고 있다. 기존 연구에서는 일과 삶의 균형을 규명하는 노력보다 업무와 비업무 경계의 모호성으로 발생하는 문제를 부각시키는 경향이 강하였다. 예를 들어 일과 이후에도 업무를 수행하기 위해 비업무 영역

이 침해 당한다든지(Boswell and Olson-Buchanan, 2007; Fenner and Renn, 2009), 이로 인해 근로자가 심리적 우울증을 겪거나 직무 만족도가 떨어지는 측면을 강조하였다(Cardenas et al., 2004; van Steenberg et al., 2007).

하지만 업무와 비업무의 경계가 모호해지면서 초래되는 부정적인 측면을 부각시키는 방법으로 스마트워크의 도입 취지인 일과 삶의 균형을 성취하고 있는 지 여부를 검증하는 데 적절하지 못하다. 그 이유는 첫째, 스마트워크 이용자의 일과 삶의 균형은 업무와 비업무 경계가 희미해져 발생하는 결과를 수동적으로 받아들이기 보다는 적극적으로 경계를 관리함으로써 성취할 수 있는 성과이기 때문이다. 또한 다양한 ICT를 활용하여 업무의 비업무 간섭뿐 아니라 비업무의 업무 간섭을 모두 관리하여야 일과 삶의 균형을 성취할 수 있기 때문에 양방향적 시각이 전제되어야 하는 이유도 있다. 마지막으로 스마트워크 이용자의 일과 삶의 균형은 업무와 비업무 경계 모호성으로 발생하는 부정적 효과의 제시보다는 업무와 비업무 경계를 적극적으로 관리하여, 사용자의 직무 만족이 증대되는 긍정적 결과를 통해 규명될 수 있기 때문이다.

따라서 “일하는 방식의 변화를 통한 일과 삶의 균형”이라는 스마트워크의 도입 취지의 달성 여부를 규명하기 위해서 업무와 비업무 양 영역 간의 간섭을 고려하여 스마트워크 사용자의 경계 관리 전략에 따라 일과 삶의 균형이 성취되는 선행요인과 메커니즘을 우선적으로 이해할 필요성이 제기된다. 본 연구에서는 다음과 같은 두 가지 연구 문제를 다뤄보고자 한다.

(1) 스마트워크 이용자의 직무 만족에 영향을 미치는 선행 요인은 무엇인가?

(2) 스마트워크 사용자는 어떤 업무·비업무 경계 관리 전략을 통해 능동적으로 일과 삶의 균형을 성취해 나가는가?

본 연구에선 이러한 연구 문제를 해결하기 위해 업무 영역과 비업무 영역 간 상호영향을 동시에 고려한 연구 모델을 개발하여, 직무 만족을 성취하는 인과관계를 파악하고자 한다. 특히 스마트워크 사용자가 능동적으로 수행하는 경계 관리 전략을 이해하기 위해 업무와 비업무 경계를 관리하는 전략을 유형화하고, 이에 따른 인과관계의 변화 양상을 살펴보고자 한다. 연구결과는 스마트워크를 통해 좀 더 창의적이고 효율적인 지식경영의 합리적 운영방안을 제시하는데 기여할 것이다.

이후 본 논문의 구성은 다음과 같다. 먼저 경계 관리 전략과 관련된 경계 이론을 살펴보고, 이에 근거하여 개인이 취할 수 있는 경계 관리 전략의 유형을 도출하였다. 본 연구에서 제시한 연구 문제를 살펴보기 위해 연구 모델을 수립하고, 이와 관련된 가설을 설정하였다. 연구 가설을 검증하기 위해 연구 대상의 선정과 측정 도구를 개발과정을 연구방법론에서 밝히고, SPSS와 SmartPLS를 활용하여 수집된 자료를 분석한 결과를 밝혔다. 마지막으로 본 연구의 시사점과 한계, 그리고 향후 연구 문제를 제시하였다.

II. 문헌연구

2.1 경계 이론의 개념

스마트워크 등장 이전에도 일과 삶의 경계 관리에 대한 연구는 꾸준히 진행되어 왔으며, ICT의 발전과 더불어 더 많은 관심을 받고 있다. 경계는 “정신적 보호막”(mental fences)이며, 경계 형성의 과정을 거쳐 실제 생활하는 영역이 창조된다(Zerubavel, 1991). 일과 삶, 즉 업무 영역과 비업무 영역 구분도 경계 형성의 한 유형이라 할 수 있다. 경계 이론(boundary theory)은 사람들이 경계를 창출, 유지, 또는 변경하는 활동에 초점을 맞추고 있다. 사람들이 경계를 규정

하는 이유는 자신 주위의 세상을 단순화하고 범주화하기를 원하기 때문이다(Ashforth et al., 2000). 경계 이론에서 제시하는 경계는 사회적 경계를 의미하며, 영역에 국한된 행위가 시작되고 끝나는 곳을 특정하는 업무와 비업무 영역 간 구분선으로 정의된다(Clark, 2000). 사회적 경계는 개체를 다른 개체와 분리되도록 한정하기 위해 설정되며, 물리적·시간적으로만 구분되는 것이 아니라 심리적으로도 결정된다. 물리적 경계는 영역에 국한된 행위가 일어나는 곳을, 그리고 시간적 경계는 영역에 국한된 행위가 발생하는 때를 정의한다. 심리적 경계는 특정 영역에 적절한 인지적, 행위적, 감정적 상태를 특정하는 사회적 규칙으로 구성된다(Clark, 2000).

본래 경계 이론은 사람들이 수행하는 다양한 역할을 적절하게 관리하여 업무 성과를 높이고자 하는 관심에서 시작된 연구 주제였다(Sieber, 1974). 일과 삶 영역 간 경계 관리에 대한 연구는 업무/가정 경계선 이론(work/family border theory)(Clark, 2000)과 경계 이론(boundary theory)(Ashforth et al., 2000)에 기반을 두고 있다. 2000년에 발표된 업무/가정 경계선 이론과 경계 이론 모두 경계의 모호함에 초점을 맞추고, 경계 관리를 수행하는 데 있어 개인들의 적극적인 역할을 옹호한다(Senarathne Tennakoon et al., 2013). Ashforth et al.(2000)은 역할 이전의 중요성을 강조하며 업무와 가정뿐 아니라 다른 영역에서도 경계 이론이 적용 가능하도록 확장하였다. Clark(2000)가 제시한 업무/가정 경계선 이론은 업무와 가정에 한정하여 양 영역간 균형이 탐색되었을 뿐 경계 이론과 유사하며 개인이 업무와 비업무의 경계를 주도적으로 관리한다는 공통점을 갖고 있다. 경계 이론이 경계선 이론을 포괄하기 때문에, 최근에는 경계 이론과 경계선 이론을 구분하지 않고 '경계 이론'으로 부르고 있다(Bulger et al., 2007).

초기 연구자들은 개인들이 다중 역할을 수행하

기 때문에 발생하는 부정적인 역할에 중점을 두었다(Parasuraman and Greenhaus, 2002). 특히 업무 역할과 가정 역할 간 갈등은 직무 만족(Allen et al., 2000)과 일상 생활의 만족(Kossek and Ozeki, 1998)을 떨어뜨리고, 업무 기피(Hammer et al., 2003), 우울증(Frone et al., 1992a)과 같은 부정적인 영향을 주기 때문에 연구자들로부터 상당한 관심을 받아 왔다. ICT의 발전으로 업무와 비업무의 경계가 모호해 진다는 문제가 강하게 제기되고 있다(Hassan, 2003; Kaufman-Scarborough, 2006). 또한 스마트 워크로 인해 사용자의 삶의 질을 떨어뜨릴 수 있는 경계 모호성에 대한 문제도 부각되고 있다(Oh et al., 2013).

하지만 자신이 수행하는 역할을 능동적으로 조직함으로써 개인들이 다중 역할을 긍정적으로 관리할 수 있다는 연구 결과도 발표되었다. Hall & Richter(1989)는 다중 역할의 능동적 조직화에 대한 연구에서 근로자는 침투가능한 경계를 능동적으로 조성하는 방법을 통해 업무와 비업무 간의 균형을 맞춘다고 보았다. 긍정적 측면을 강조하는 연구는 업무와 비업무에 대한 몰입은 항상 양역간 갈등을 조장하지 않는다는 점을 주장하면서, 긍정적인 결과를 증진하면서 부정적 결과를 최소화하는 방법을 모색하고 있다. 주요한 전제는 업무와 비업무 간의 경계를 적절히 관리하면 업무와 비업무 활동 간의 갈등이 해결되거나 피할 수 있고, 만족감을 얻을 수 있다는 것이다(Greenhaus and Beutell, 1985; Kreiner et al., 2009). 이러한 상태는 일과 삶의 균형으로 제시되고 있으며(Senarathne Tennakoon et al., 2013), 적절한 경계 관리를 통해 역할 갈등을 감소시켜 업무와 비업무 영역 모두에서 역할 요구를 성공적으로 이행할 수 있다는 것이다(Major et al., 2002).

사회적 경계의 강도는 유연성과 침투가능성의 정도에 따라 변화된다(Bulger et al., 2007). 유연성

(flexibility)은 경계를 완화하는 개인의 수용력으로 정의된다(Ashforth et al., 2000). 즉, 개인이 시공간적 경계를 전환함으로써 업무 시간 동안 역할을 이전하며 다중 역할을 수행하는 능력을 결정한다. 예를 들어, 경계의 유연성이 강하게 나타나는 재택근무를 이용하는 여성의 경우, 업무 시간 내내 어머니와 근로자의 역할을 수시로 전환해야 하며, 때로는 그녀의 “업무 시간”은 “자녀가 잠들었을 때”와 동일시 된다.

한편 침투가능성(permeability)은 다른 영역에 의해 간섭 받는 정도로 정의된다(Ashforth et al., 2000). 다시 말해, 물리적으로는 다른 영역에 위치하면서 심리적 또는 행위적으로 업무 또는 비업무 영역으로 전환할 수 있는 개인의 능력과 관련된다. 예를 들어, 개인이 사무실에서 가족이나 지인 등으로부터 사적인 연락을 받는 경우, 업무 경계는 침투가능하다고 볼 수 있다. 경계의 침투가능성이 높을 경우 개인은 업무를 수행하면서 업무 이외의 활동에 관여하거나, 반대로 사적인 활동을 수행하면서 업무를 처리하는 상황으로 전환한다.

강한 경계는 약한 경계보다 침투가능성과 유연성이 떨어진다. 강한 경계는 영역 활동을 분리하는 반면에, 약한 경계는 다중 영역에서 발생하는 활동을 포함하여 “접경(borderland)”에서 업무와 비업무가 섞이거나 모호해지는 점을 허용한다(Clark, 2000; Desrochers et al., 2005; Greenhaus and Powell, 2006; Nippert-Eng, 1996). 경계 이론에서 강한 경계는 각 영역을 분리하여 유지하기 위해서 구성되는 반면, 약한 경계는 영역간 상호작용을 촉진하기 위해서 구성된다고 보고 있다(Ashforth et al., 2000; Clark, 2000).

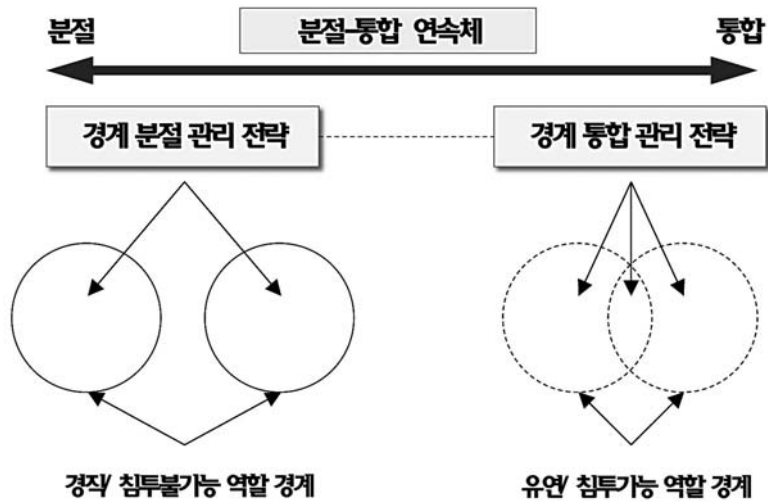
2.2 경계 관리 전략

경계 관리 전략은 업무와 비업무 간 사회적 경계를 구축, 유지, 조정하는 데 사용된 전략을 의미한다

(Nippert-Eng, 1996). 경계 관리 전략은 통합과 분절을 양극으로 하는 분절-통합 연속체(segmentation-integration continuum)를 따라 보여질 수 있다(Ashforth et al., 2000; Nippert-Eng, 1996; Tietze, 2002). 분절-통합 연속체는 개인이 다양한 영역과 협상하는 방식을 이해하는 수단을 제공하고자 하는 의도에서 제시되었다(Nippert-Eng, 1996). 업무 영역과 비업무 영역이 완전히 통합될 때, 업무 활동과 비업무 활동의 구별이 없어지며, 나아가 언제 어디서 활동이 벌어지는 지도 구분되지 않는다.

개인이 자신의 업무 영역과 비업무 영역을 능동적으로 분절하거나 통합하는 아이디어는 경계 이론의 핵심적인 개념이다. 즉, 개인은 의도된 분절(segmentation)과 통합(integration) 방식을 통해 자신의 업무와 비업무 경계를 창출한다(Nippert-Eng, 1996)(<그림 1> 참조). 개인이 자신의 업무와 비업무 영역 경계를 관리하기 위해서 사용하는 전략(즉, 침투가능성과 유연성)은 Nippert-Eng(1996)이 개발한 분절-통합 연속선을 창출한다. 구체적으로 분절은 영역 경계의 침투가능성과 유연성이 모두 낮은 조건(저(低) 침투가능성-저(低) 유연성)에서 존재한다. 연속선의 한 극단인 분절 영역에서 개인은 업무와 비업무를 완전하게 분리된 영역으로 유지한다. 반면에 통합은 영역 경계의 침투가능성과 유연성을 모두 높은 수준으로 유지한다(고(高) 침투가능성-고(高) 유연성). 통합 영역에서 개인은 업무와 비업무를 완전하게 합쳐서 통합된 영역으로 유지한다. <그림 1>에서 보는 바와 같이, 본래 경계 관리 전략은 분절과 통합의 범위에서 분절-통합 연속체를 따라 분절과 통합을 강화 또는 완화하는 제한적 선택(Ashforth et al., 2000; Nippert-Eng, 1996)을 제시하고 있다.

이러한 제한적 경계 관리 전략은 경계 이론과 관련하여 영역 간의 영향을 일방향적(Kreiner, 2006)으로



<그림 1> 경계 분절/통합 관리 전략(Ashforth et al., 2000 수정)

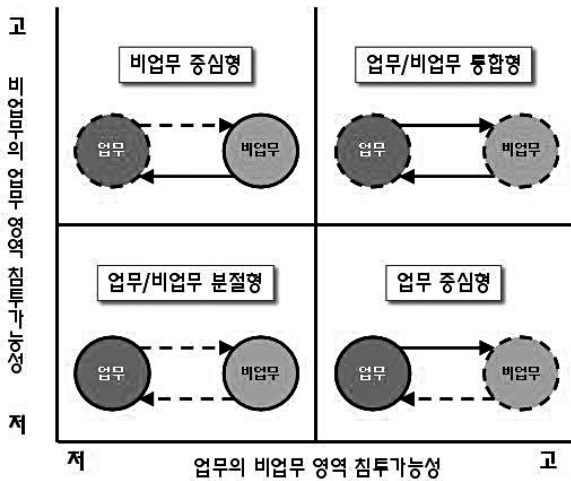
볼 것이냐 아니면 양방향적(Ashforth et al., 2000)으로 볼 것이냐의 이슈와 관련된다. 스마트워크와 같이 ICT를 활용하는 업무 환경에선 업무와 비업무가 서로의 영역을 침범하는 양방향적 특징이 나타난다. 업무-비업무 경계의 양방향성은 업무 영역과 비업무 영역 간에 침투가능성이 대칭이 아닌 비대칭적으로 작용한다는 ‘비대칭적 침투가능성’(Pleck, 1977)을 전제한다. Clark(2000)는 이러한 비대칭적 침투가능성은 업무와 비업무 영역 간 비대칭적 경계 강도에 의존한다는 점을 제시하였다. Perlow(1998)에 따르면, 근로자들은 가정에선 약한 경계를 형성하는 반면에 업무에선 강한 경계를 구축하는 경향이 있다. 특히 기존 연구에서 비업무가 업무에 미치는 간섭보다 업무로 인해 발생하는 비업무 간섭에 대한 연구(Eagle et al., 1997; Frone et al., 1992b)가 활발하게 진행되는 점도 비대칭적인 침투가능성의 결과로 볼 수 있다. 최근에는 ICT를 활용한 업무에서도 업무와 비업무 상호간 비대칭적인 간섭이 발생한다는 점을 제시하기도 한다 (Park and Jex, 2011).

앞서 살펴본 바와 같이 침투가능성과 유연성이 경계 강도를 형성하지만, 침투가능성이 경계 관리의 필

요조건(Glavin and Schieman, 2012)이자 경계 강도를 형성하는 핵심 요인이다. 그 이유는 침투가능성은 개인이 한 영역에 물리적으로 위치하지만, 심리적이나 행동적으로 다른 영역의 활동에 관여하는 정도(Ashforth et al., 2000)를 반영하기 때문이다. 즉 침투가능성은 통제하기 어려워 근로자가 감내하여야 하는 실질적인 간섭이라고 볼 수 있기 때문이다(Bulger et al., 2007). 또한 스마트워크는 일상적인 시공간 영역을 벗어나는 것을 전제 하기 때문에 경계 이론에서 말하는 높은 수준의 유연성을 내포하고 있다. 또한 유연성은 개인적 특성보다는 스마트워크 유형(스마트워크센터근무, 재택근무, 이동근무 등)에 따라 결정되는 업무의 특성으로 볼 수 있다. 스마트워크 상황에서 침투가능성은 근로자의 심리적 경계 강도를 형성하는데 중요한 역할을 수행하고 있다.

따라서 분절과 통합을 강화 또는 완화하는 제한적 선택만을 고려하는 경계 이론(Ashforth et al., 2000; Nippert-Eng, 1996)의 경계 관리 전략의 한계를 보완할 필요가 있다. 앞서 살펴본 바와 같이 개인들이 취하는 경계 관리 전략은 ‘비대칭적 침투가능성’(Pleck, 1977)을 전제하기 때문에 업무 영역이나 비업무 영역

의 경계 강도를 균일하게 유지하는 제한적인 경계 관리 전략만을 취하지 않는다. 업무 영역이나 비업무 영역 중 한 영역에서만 바라는 경계 관리 전략을 넘어서 양 영역을 모두 고려한 경계 관리 전략을 도출할 필요성이 대두된다. 업무/비업무 영역 간 양방향성과 침투가능성의 비대칭성을 고려하면 <그림 2>와 같이 네 가지 유형의 경계관리 전략의 유형을 도출할 수 있다. 이는 기존 연구(Ashforth et al., 2000; Nippert-Eng, 1996)에서 제시하는 경계 관리 전략 유형인 분절형과 통합형을 포함하고 있다. 이 뿐만 아니라 ‘비대칭적 침투가능성’을 고려하여 비업무의 경계 강도나 업무의 경계 강도를 상대적으로 강하게 유지하는 ‘비업무 중심형’과 ‘업무 중심형’ 경계 관리 전략도 포함하고 있다. ‘비업무 중심형’과 ‘업무 중심형’ 경계 관리 전략은 기존의 분절-통합 연속체 상에서 구체적으로 제시하지 못한 애매한 영역에서 개인이 취할 수 있는 경계 관리 전략으로 볼 수 있다.

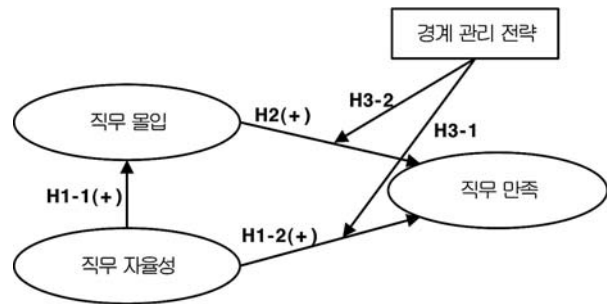


<그림 2> 업무/비업무 영역 상호 침투가능성을 고려한 경계 관리 전략 유형

III. 연구 모델 및 가설 설정

3.1 연구 모델

본 연구에서 문헌 검토를 통해 스마트워크 이용자의 경계 관리 전략을 검증하기 위해 제안된 연구 모델은 <그림 3>과 같다. 언제, 어디서나 편리하고 효율적으로 업무를 수행이라는 스마트워크의 취지에 맞춰 직무 자율성과 직무 몰입이 직무 만족에 미치는 영향을 스마트워크 이용자를 대상으로 파악해 보고자 하였다. 업무와 비업무 영역 간의 ‘비대칭적 침투가능성’을 전제하여, 스마트워크 이용자가 활용하는 경계 관리 전략을 4가지 유형으로 분류(업무/비업무 통합형, 업무 중심형, 비업무 중심형, 업무/비업무 분절형)하여, 경계 관리 전략의 조절효과도 살펴보았다.



<그림 3> 연구 모델

3.2 가설 설정

직무 요구-자원 이론(Bakker and Demerouti, 2007; Edwards and Rothbard, 1999; Edwards and Rothbard, 2000)에 따르면, 개인은 직무자원(job resources)을 이용해 직무요구 수준을 조정하고 자신의 성장과 발전을 도모할 수 있다고 주장한다. 스마트워크를 통해 사용자들은 시공간 관리 및 업무 관련 재량을 부여 받아 직무요구 수준을 조정하고 개인의 개발 기회로 활용할 수 있기 때문에 직무 자원이 중요한 요인이다. 직무자원 중 대표적인 요인이 바로 직무 자

율성이다.

직무 자율성(job autonomy)은 “직무에 대한 일정 관리 및 직무 수행 절차를 결정하는 데 있어 직무가 제공하는 실질적인 자유, 독립성, 재량의 정도”를 의미한다(Hackman and Oldham, 1975, p. 162). 스마트워크 이용자에게 직무 자율성이 중요한 이유는 자신의 업무를 독립적으로 수행할 수 있도록 재량을 제공하기 때문이다.

직무 자율성은 직무 자체에 대한 자율성뿐 아니라 스마트워크 이용자에게 제공되는 시공간의 재량과 밀접한 관련이 있다. 예를 들어, 개인은 직무 자율성을 통해 직무를 시작, 수행, 완료하는 권한을 자신이 갖는다고 인식한다(Kaldenberg and Becker, 1992; Xie and Johns, 1995). 또한 직무 자율성은 직무 자체에 대한 자율성뿐 아니라 시간과 공간에 대한 자율성도 포함한다(Annink and den Dulk, 2012). 시간에 대한 자율성은 유연시간이나 일정관리의 유연성으로 불려 왔으며, 장소에 대한 자율성은 재택근무 또는 유연장소로 언급되어 왔다(Rau and Hyland, 2002).

직무 자율성은 스마트워크와 같이 ICT를 활용하는 직무에서 높게 나타나는 경향이 있다(Ahuja and Thatcher, 2005). 그 이유는 ICT를 이용해 근로자는 자신의 환경에 적합하도록 일정을 관리하고, 업무 요구에 적절히 반응할 수 있는 기회를 많이 얻을 수 있기 때문이다. 재택근무, 스마트워크센터근무, 이동근무 등을 통해 스마트워크 이용자는 직무 자체와 시공간에 대한 재량을 부여 받기 때문에 근로자가 인식하는 직무 자율성이 중요하다.

스마트워크 이용자에게 부여되는 직무 자율성은 직무 몰입을 높일 수 있다. 스마트워크업무 유형 중 재택근무 근로자에 대한 기존 연구에서 직무 자율성과 직무 몰입에 사이에 긍정적인 관계를 발견하였다(Ahuja et al., 2007; Bélanger, 1999; Hill et al., 1998). 구체적으로 시간(Major et al., 2002), 장소(Olson-

Buchanan and Boswell, 2006)에 대한 자유재량을 줄 때 직무 몰입이 높아진다는 점을 증명하였다. 따라서 스마트워크센터와 재택근무 유형의 스마트워크 이용자를 대상으로 하는 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1-1: 직무 자율성은 직무 몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

여러 연구자들은 직무특성 중 직무 자율성이 직무 자체에 의미를 부여하도록 도와주며, 직무 만족에도 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 얻은 바 있다(Brown and Peterson, 1993; Menguc and Bhuian, 2004). Thomas and Ganster(1995)는 의료전문가들을 대상으로한 연구에서 높은 직무 자율성은 업무와 비업무간의 간섭을 줄여주어 결국 높은 직무만족으로 이어진 것을 밝혀낸바 있으며, Goldstein(2003)이 통신업체를 대상으로 한 연구에서 개인이 일할시간을 자유롭게 선택할 수 있게 함으로써, 업무와 비업무 관계간의 부정적인 간섭이 줄어드는 것을 알 수 있었다. 그밖에 여러 기존연구에서 개인의 자율성이 높은 경우 개인의 만족도는 높아지는 현상을 관찰하였다(Hackman and Oldham, 1980). 스마트워크(재택근무, 스마트워크센터유형) 이용자의 경우 ICT를 통해 업무 장소와 시간을 재량에 맞춰 쓸 수 있는 자율성이 증가하기 때문에 직무 만족을 높일 수 있을 것으로 기대된다. ICT의 발전으로 주된 업무장소를 벗어날 수 있는 가능성이 증대되고 있기 때문에 직무 자율성은 중요한 요소이며, 이는 직무 만족에 영향을 줄 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1-2: 직무 자율성은 직무 만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

사회 정체성 이론(social identity theory)에 따르면, 사람들은 자신의 정체성과 일관된 방식으로 행동하기를 원하며(Ashforth and Mael, 1989), 자신이 강하게 동일시하는 역할에 자원을 투자하는 경향이 존재한다(Lobel, 1991). 업무 역할을 동일시하는 경향이 강한 사람들은 업무 관련 활동에 더 많은 시간과 노력을 투자하는 성향이 있다(Riketta, 2005).

어떤 역할에 대한 동일시 정도가 높으면, 개인은 그 역할에 몰입할 수 있는 가능성을 높이는 방법으로 영역을 형성한다(Clark, 2000). 이러한 직무 몰입은 직무 만족으로 이어지는 경향이 있다. Boswell and Olson-Buchanan(2007)은 업무/비업무 영역에서 ICT의 사용을 설명하기 위해 중요한 요인으로 '직무 몰입'을 들고 있다. 직무 몰입은 개인의 자아개념에 자신의 업무 역할의 중요성 또는 중심성으로 개념화되고 있다(Kanungo, 1982). Fenner and Renn(2004)이 주장하는 바와 같이 직무 몰입도가 높은 근로자는 근무 시간을 연장하고, 업무를 중심에 두기 때문에 직무 만족에 영향을 준다는 점을 발견하였다. 본 연구에서 다루는 스마트워크 이용자의 경우도 스마트워크를 수행하며 기존 보다 상대적으로 많은 재량을 부여 받아 성과 위주로 업무를 수행하기 때문에 직무 만족이 증대될 것으로 기대된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 직무 몰입은 직무 만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

기존 연구에 의하면 ICT 사용은 업무/비업무 경계의 침투가능성을 높여 경계를 모호하게 한다는 점을 강조한다(Valcour and Hunter, 2005). 업무와 비업무 영역에서 역할의 공간적, 시간적, 심리적 중첩 때문에 업무 영역과 비업무 영역 간의 경계 모호해 진다는 점에 우려를 나타낸다. 경계가 모호해 지면서 나타나

는 결과는 직무 만족을 감소시킬 수 있다. 이뿐 아니라 과로(Galinsky et al., 2001)로 이어지거나 심한 스트레스를 유발(Chesley, 2005)할 수도 있다. 예를 들어 일과 이후에도 업무를 수행하기 위해 비업무 영역이 침해 당한다든지(Boswell and Olson-Buchanan, 2007; Fenner and Renn, 2009), 이로 인해 근로자가 심리적 우울증을 겪거나 직무 만족도가 감소하는 사실을 발견한 연구도 있다(Cardenas et al., 2004; van Steenbergen et al., 2007). 경계 이론(Ashforth et al., 2000)에 따르면, 스마트워크 이용자의 경우 적극적으로 업무/비업무 경계를 관리한다. 경계 관리 전략 간에 직무 만족도의 차이가 발생한다면, 각 경계 관리 유형마다 독립 변인, 즉 직무 자율성과 직무 몰입이 종속 변인인 직무 만족에 영향을 주는 정도의 차이가 발생할 것으로 예상할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 3-1: 경계 관리 전략에 따라 직무 자율성이 직무 만족에 주는 영향은 차이가 발생할 것이다.

가설 3-2: 경계 관리 전략에 따라 직무 몰입이 직무 만족에 주는 영향은 차이가 발생할 것이다.

IV. 연구 방법론

4.1 연구 대상

본 연구의 대상은 스마트워크를 이용해 본 경험이 있는 사용자이다. 구체적으로 스마트워크로 인해 업무와 비업무 영역의 경계가 모호함을 느끼고 나름대로 경계 관리 전략을 수립하고 있는 사용자이다. 이들이 인지하는 직무 자율성과 직무 몰입이 직무 만족에 어떠한 영향을 미칠 것인가와 각 경계 관리 전략에 따라 차이가 발생하는 지 여부를 탐구하는 것이 본 연구의 내용이다.

이를 위해서 적절한 집단을 표본으로 선택할 필요성이 있고, 국내에서는 비교적 오랜 기간인 2010년부터 스마트워크를 운영 중인 국내 A사를 선정하였다. A사는 국내 대형통신업체중 하나로 약20000명의 직원수를 가지고 있으며 업계에서 가장 선도적으로 스마트워크를 시행하여 왔다. 이를 위해 전국 16곳에 스마트워크센터를 설치 운영하고 있으며, 스마트워크 업무환경을 위한 다양한 기술과 솔루션을 개발하여 기업내에 도입하였으며, 이에따른 성공사례를 토대로 스마트워크 솔루션을 여러가지 형태로 상용화하고 있다. 본 연구는 A사의 스마트워크 이용자 중에서도 특히 재택근무나 스마트워크센터근무 형태의 사용자만을 대상으로 하여 조사를 진행하였다. 앞서 언급한 바와 마찬가지로 이들만이 실제로 업무 및 비업무 영역의 경계가 모호해져 가는 경우에 해당하기 때문이다.

실증연구를 위해 이전 문헌을 바탕으로 조사 대상과 상황에 적절한 설문을 개발하였다. 본설문에 앞서 전문가의 의견을 참고하고, 또한 A사 실무 담당자의 의견을 반영하여 최종 설문문항을 정리하였다. 이후 온라인 조사 사이트를 이용하여 A사의 임직원을 대상으로 약1주일에 걸쳐 설문조사를 실시하였다.

설문 시작 전 스마트워크 수행 경험 여부에 대한 질문을 통해 응답자의 범위를 한정하여 데이터를 수집하였다. 최종적으로 수집된 설문은 333부였다. 하지만

하나의 번호만을 선택하거나 일정한 패턴으로 설문을 작성하는 등 불성실하게 응답한 47부의 설문을 제외하고 286부를 통계 분석에 사용하였다.

응답자의 인구통계학적 특성은 <표 1>에 제시된 바와 같이 남자가 228명(79.7%), 여자가 58명(20.3%)이었다. 남자의 표본 수가 많은 것은 왜곡된 표본 추출로 인한 것이 아니라 스마트워크에 참여하고 있는 A사 직원의 분포 때문이다. 연령별 분포는 40대가 118명(41.2%)으로 가장 많았고, 30대가 113명(39.5%)으로 나타나 30대와 40대가 대부분을 차지하는 것으로 나타났다. 5년 이하 근속자가 101명(35.3%)으로 가장 많았으나, 16년 이상 근속한 직원도 32.5%에 달했다. 표본의 인구통계학적인 특성은 A사 전체 인력의 분포와는 다소 차이가 있을 수 있으나, 스마트워크를 이용하고 있는 직원들의 분포와는 유사한 것으로 나타났다.

표본의 인구통계학적인 분포를 살펴보면, 성별, 나이, 근속년수, 스마트워크 이용방법 등의 요인이나 잘못된 표본 추출로 인한 편향적인 연구결과는 기대하기 어렵다고 할 수 있다.

4.2 측정 도구

연구 가설에서 설정한 구성개념을 측정하기 위해 이전 문헌에서 신뢰성과 타당성을 인정받은 설문항목을 본 연구 상황에 적합하도록 수정하여 활용하였다. 연

<표 1> 표본의 특성

구분		전체그룹(n=286)		통합형(n=80)		업무중심형(n=83)		비업무중심형(n=69)		분절형(n=54)	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
성별	남	228	79.7%	66	82.5%	71	85.5%	49	71.0%	42	77.8%
	여	58	20.3%	14	17.5%	12	14.5%	20	29.0%	12	22.2%
연령	25-30	39	13.6%	7	8.8%	8	9.6%	15	21.7%	9	16.7%
	31-35	50	17.5%	12	15.0%	7	8.4%	20	29.0%	11	20.4%
	36-40	63	22.0%	19	23.8%	19	22.9%	11	15.9%	14	25.9%
	41-45	87	30.4%	26	32.5%	30	36.1%	17	24.6%	14	25.9%
	46-50	31	10.8%	10	12.5%	11	13.3%	6	8.7%	4	7.4%
	51-	16	5.6%	6	7.5%	8	9.6%	0	0.0%	2	3.7%

근속년수	<=5	101	35.3%	23	28.8%	26	31.3%	29	42.0%	23	42.6%
	6-10	40	14.0%	7	8.8%	11	13.3%	14	20.3%	8	14.8%
	11-15	52	18.2%	18	22.5%	14	16.9%	11	15.9%	9	16.7%
	16-20	66	23.1%	21	26.3%	21	25.3%	14	20.3%	10	18.5%
	21-25	19	6.6%	7	8.8%	7	8.4%	1	1.4%	4	7.4%
	26-	8	2.8%	4	5.0%	4	4.8%	0	0.0%	0	0.0%
학력	고등학교졸	3	1.0%	1	1.3%	2	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
	(전문)대학졸	157	54.9%	34	42.5%	43	51.8%	45	65.2%	35	64.8%
	대학원졸	126	44.1%	45	56.3%	38	45.8%	24	34.8%	19	35.2%
SW활용 개월수	<=6	122	42.7%	37	46.3%	30	36.1%	30	43.5%	25	46.3%
	7-12	108	37.8%	27	33.8%	35	42.2%	24	34.8%	22	40.7%
	13-18	30	10.5%	7	8.8%	8	9.6%	10	14.5%	5	9.3%
	19-24	26	9.1%	9	11.3%	10	12.0%	5	7.2%	2	3.7%
SW월 활용횟수	1	58	20.3%	16	20.0%	16	19.3%	15	21.7%	11	20.4%
	2	56	19.6%	13	16.3%	13	15.7%	18	26.1%	12	22.2%
	3	62	21.7%	19	23.8%	20	24.1%	14	20.3%	9	16.7%
	4	101	35.3%	30	37.5%	32	38.6%	19	27.5%	20	37.0%
	>=5	9	3.1%	2	2.5%	2	2.4%	3	4.3%	2	3.7%
SW 이용방법	SWC	22	7.7%	5	6.3%	5	6.0%	6	8.7%	6	11.1%
	재택근무	192	67.1%	53	66.3%	57	68.7%	46	66.7%	36	66.7%
	SWC+재택근무	72	25.2%	22	27.5%	21	25.3%	17	24.6%	12	22.2%

구에서 사용한 5개의 구성개념, 즉 업무의 비업무 영역 침투가능성, 비업무의 업무 영역 침투가능성, 직무 자율성, 직무 몰입, 직무 만족 등을 활용하여 실증 연구를 수행한 문헌을 검토하고, 스마트워크 상황에 맞게 측정 항목을 조정하여 활용하였다(<표 2> 참조). 모든 측정 항목은 리커트(Likert) 7점 척도를 이용하였다.

4.3 업무/비업무 침투가능성의 비대칭성 검증

스마트워크를 활용하는 사람들의 업무·비업무 경계의 비대칭성을 확인하기 위해 대응표본 t-검정(paired t-test)을 이용하였다. 업무의 비업무 영역에 대한 침투가능성과 비업무의 업무 영역에 대한 침투가능성의 평균은 각각 4.888/3.720(평균차 1.168)로 나타났다. 대응표본 t-검정 결과 침투가능성의 대응요인별 t값(유의확률)은 10.786(.000)로 나타나 대응요인이 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있음이 확인되었다.

이러한 결과는 대응요인별로 비대칭적인 관계가 존재한다고 해석할 수 있다. 즉 스마트워크 이용자는 업무의 비업무 영역 침투가능성을 그 반대 경우 보다 높게 받아들이는 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과는 기존 연구에서 제기된 업무/비업무 영역간 비대칭적

<표 2> 설문항목 및 측정근거

구성개념	측정항목	측정근거
업무의 비업무 영역 침투가능성	- 집에서 업무와 관련된 전화를 받아도 괜찮다. - 집에서 업무를 처리하고 싶다. - 집에서 업무와 관련된 전화를 받기 싫다. [R]	Clark(2002); Richardson and Benbunan-Fich(2011)
비업무의 업무 영역 침투가능성	- 회사에서 가족으로부터 전화를 받아도 괜찮다. - 회사에서 가족과 관련된 일을 처리하고 싶다. - 회사에서 가족으로부터 전화를 받기 싫다. [R]	Clark(2002)
직무 자율성	- 나는 내 업무의 수행 방법을 스스로 결정할 수 있다. - 나는 내 업무 스케줄을 스스로 결정할 수 있다. - 나는 내 업무의 내용을 스스로 결정할 수 있다. - 나는 내 업무와 관련된 세부 활동을 알아서 시작할 수 있는 권한이 있다.	Beehr(1976); Ahuja et al.(2007)
직무 몰입	- 내게 벌어지는 가장 중요한 일은 현재 내 업무와 관련되어 있다. - 나는 개인적으로 내 업무에 푹 빠져 있다. - 내 관심의 대부분은 현재 내 업무와 관련 있다. - 내 인생 목표의 대부분은 현재 내 업무와 관련 있다. - 현재의 내 업무가 내 삶의 중심이다.	Kanungo(1982); Park and Jex(2011)
직무 만족	- 전반적으로 내가 하는 일이 만족스럽다. - 하는 일을 그만 둘 생각을 자주 하는 편이다.[R] - 전반적으로 업무 중에 수행하는 일들이 만족스럽다.	Hackman and Lawler(1971) Kreiner(2006)

* R은 역코딩(reverse coding) 항목을 의미

관계(Eagle et al., 1997; Frone et al., 1992b)가 스마트워크 상황에서도 발생한다는 점을 보여 주고 있다.

업무의 비업무 영역 침투가능성과 비업무의 업무 영역 침투가능성의 중앙값(median)은 모두 '4'로 동일하였다. 이 기준을 적용하여 전체 표본(n=286)을 4개의 유형, 즉 통합형(n=80), 업무중심형(n=83), 비업무중심형(n=69), 분절형(n=54)으로 나누었다.

V. 자료 분석 및 결과

본 연구에서 제시한 연구 모델과 연구가설을 검증하기 위하여 본 연구에서는 SPSS 21과 SmartPLS 2.0 프로그램을 이용하였다. PLS는 구조방정식을 분석할 수 있는 방법 가운데 하나로 컴포넌트(components)를 기반으로 추정하기 때문에 표본 크기와 잔차 분포에 대한 요구사항이 비교적 엄격하지 않다는 장점이 있다(Chin, 2000). 특히 독립변수와 종속변수 간

의 관계에 영향을 주는 조절효과(moderation effect)를 측정하기 위해 PLS의 사용이 권장되고 있다(Chin et al., 2003). 본 연구는 연구 모델로 직무 자율성, 직무 몰입, 직무 만족 간의 인과관계를 검증하는 구조모형을 상정하였다. 직무 몰입은 매개변수의 역할을 수행한다. 또한 경계 관리 전략을 4가지 유형으로 나눠 분석하기 때문에 조절효과를 분석하여야 할 뿐 아니라 유형별 표본의 크기가 작다는 특징이 있다. 따라서 PLS는 본 연구 목적에 적합한 분석기법이라고 할 수 있다.

5.1 신뢰성 및 타당성 분석

분석에 사용된 데이터의 구성개념별 평균, 표준편차, 그리고 응답범위 등의 기술통계는 <표 3>과 같다. 구성개념에 대한 평균과 표준편차가 왜곡되지 않으며, 응답범위 또한 고르게 분포되어 있음을 알 수 있다.

구조방정식 모델(structural equation modeling, SEM)을 이용하여 본 연구에 사용된 요인에 대한 합

성신뢰성(composite reliability, C.R.)과 평균분산추출(average variance extracted, AVE)을 이용하여 신뢰도를 측정하였다. <표 3>에서 보는 바와 같이 모든 값들은 Fornell and Larcker(1981)와 Hair 등(1998)이 제시하는 권장 기준치(합성신뢰성 .70 이상, 평균분산추출 .50 이상)를 초과하여 설문문항의 신뢰도가 입증되었다.

집중타당성을 판단하기 위해 확정적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 일반적으로 측정항목의 적재치가 .70 이상이어야 하고, 관련 변수들의 교차 적재치보다 크면 개념타당성이 있다고 판단된다(Chin and Dibbern, 2010; Chin, 1998a). <표 3>에서 보는 바와 같이 측정 항목의 적재치는 모두 .836을 상회하고 관련 변수들의 교차 적재치보다 크기 때문에 척도의 집중타당성을 반영하고 있다고 판

단할 수 있다.

관별타당성을 검증하기 위하여 평균분산추출(average variance extracted: AVE)의 제곱근을 이용하였다(Staples et al., 1999). <표 3>에서 보는 바와 같이 대각선에 보이는 AVE 제곱근의 값이 .5보다 크며, 관련된 행과 열에 있는 대각선외의 상관관계 값보다 모두 큰 것으로 나타났다. 따라서 상이한 구성개념 간에는 이들의 측정결과에 있어서 이에 상응하는 차이가 나타나야 한다는 관별타당성이 검증되었다고 할 수 있다.

연구 모델에서 제시한 각 구성개념의 측정에 대한 분석 결과 신뢰성과 타당성 모두 추천 지수보다 높은 것으로 나타나 측정항목의 신뢰성과 타당성이 입증되었다.

<표 3> 측정 항목의 신뢰성과 타당성 분석

측정 항목의 적재값					M	S.D.	α	C.R.	AVE	상관관계		
				AUTO						INVOLV	SAT	
직무 자율성	AUTO01	.915	.461	.557	5.268	1.124	.923	.945	.811	.901 ^a		
	AUTO02	.920	.441	.536								
	AUTO03	.883	.347	.503								
	AUTO04	.882	.393	.503								
직무 몰입	INVOL01	.409	.887	.546	5.199	1.121	.929	.946	.779	.459 ^b	.883	
	INVOL02	.470	.900	.616								
	INVOL03	.403	.902	.538								
	INVOL04	.351	.849	.553								
	INVOL05	.379	.872	.553								
직무 만족	SAT01	.576	.639	.935	5.385	1.079	.884	.928	.811	.584	.638	.901
	SAT02	.456	.461	.836								
	SAT03	.534	.603	.928								
추천지수						>.7	>.7	>.5				

주) M: 평균, S.D.: 표준편차, α: 크론바흐 알파, C.R.: 합성신뢰성
^a 대각선 요소: 추출 분산 평균(AVE: Average Variance Extracted)의 제곱근
^b 대각선외 요소: 구성개념간 상관관계
 * p < .05, **p < .01

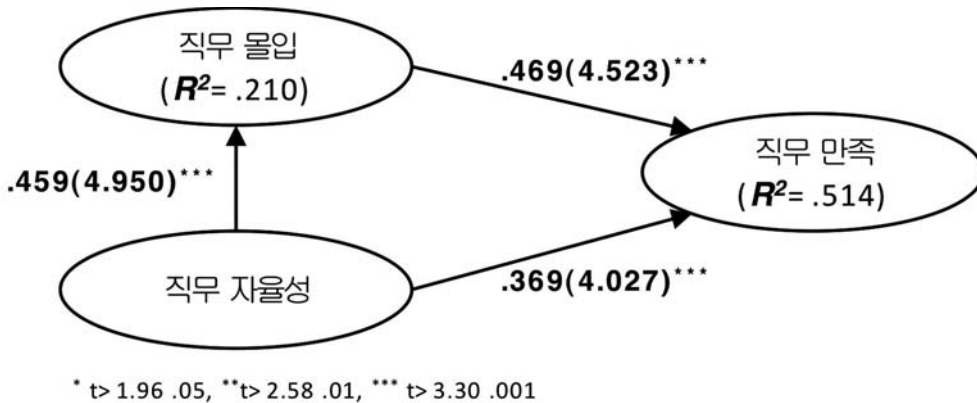
5.2 가설 검증

본 연구는 SmartPLS 2.0에서 제공하는 부트스트래핑 방식(bootstrapping algorithm)으로 각 경로계수와 t-값을 산출하여 연구 모델의 통계적 지지여부를 검증한 결과는 <그림 4>와 같이 나타났다. 본 연구에서 모든 선행변수에 의해 설명되는 최종 종속변수인 직무 만족의 R²값은 51.4%로 상당히 높게 나타났으며, 직무 몰입은 R²값이 21.0%로 나타나 모델의 설명력은 Chin(1998b)이 권고하는 수준을 상회하고 있다고 볼 수 있다.

검증결과 본 연구에서 전체 표본을 대상으로 연구 모델의 인과관계를 분석한 결과, 가설 1-1, 1-2, 2은 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 직무 자율성은 직무 몰입에 대한 영향(b=.459, t=4.950, p<.001)과 직무 만족에 미치는 영향(b=.369,

t=4.027, p<.001), 그리고 직무 몰입이 직무 만족에 주는 영향(b=.469, t=4.523, p<.001) 모두 경로계수(.369 이상)가 통계적으로 유의한 수준에서 정(+)의 방향성을 가지고 있다는 것을 보여주고 있다.

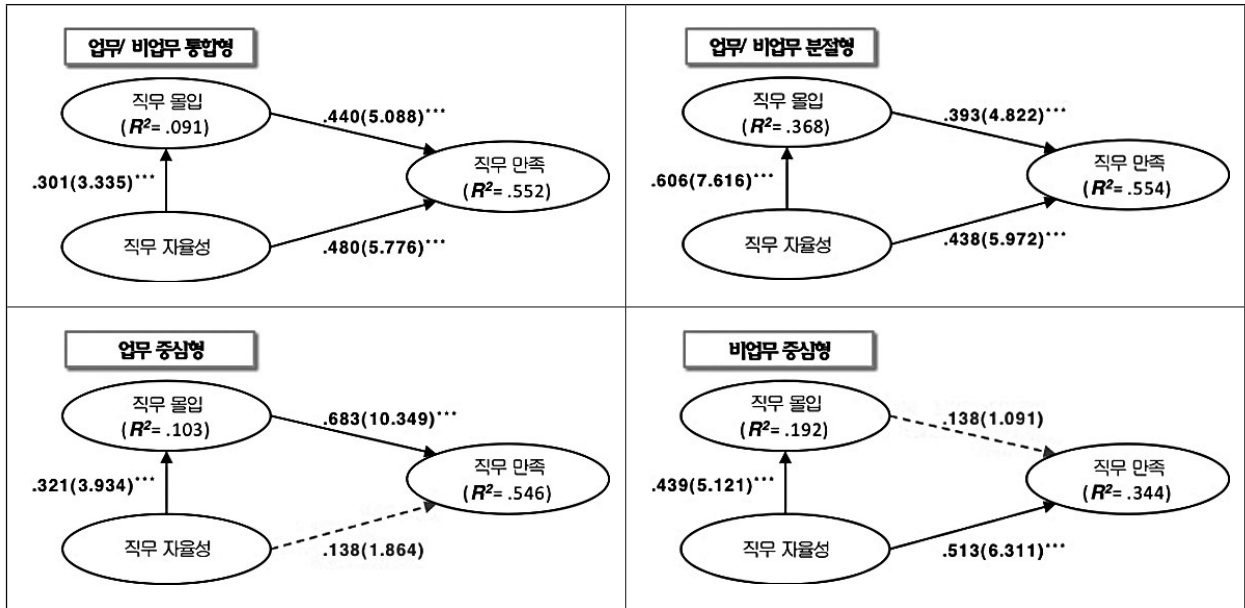
가설 1-1, 1-2, 2에 대한 연구 결과를 통해 기존 연구(Ahuja et al., 2007; Fenner and Renn, 2004; Menguc and Bhuian, 2004)에서 제시한 직무 자율성, 직무 몰입, 직무 만족 간의 관계가 스마트워크 상황에서도 적용될 수 있다는 점을 확인하였다. 스마트워크 이용자의 경우 직무수행에 있어서 시간과 내용 등을 조정할 수 있는 재량, 즉 직무 자율성이 증대되고, 이를 통해 직무 몰입과 직무 만족이 증가된다는 사실을 발견하였다. 또한 스마트워크를 이용함으로써 직무 몰입도가 향상되고, 이를 통해 직무 만족도 증가함으로 확인하였다.



<그림 3> 가설 검증

본 연구의 또 다른 중요한 관심은 개인의 경계 관리 전략에 따라서 직무 자발성 및 직무 몰입과 직무 만족도 간의 인과관계에 유의한 차이가 존재하느냐는 것이다. 경계 관리 전략에 따라 직무 만족에 영향을 미

치는 경로계수 간의 차이를 검증하기 위해 SmartPLS 2.0을 이용하였다. 먼저 각 경계 관리 전략 유형별로 구조모델을 분석한 결과는 <그림 4>와 같다.



<그림 4> 경계 관리 전략 유형별 연구 모델 분석 결과

경계 관리 전략 유형별 경로계수의 차이는 Chin 등 (1996)이 제시한 공식을 이용하였으며, 경로계수의 차

이를 검증한 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 경계 관리 전략에 따른 경로계수 차이 분석 결과

경로	I vs. W†		I vs. N		I vs. S		W vs. N		W vs. S		N vs. S	
	경로차	t-값‡	경로차	t-값	경로차	t-값	경로차	t-값	경로차	t-값	경로차	t-값
직무 자율성 → 직무 만족	.343	3.082**	-.032	-.279	.043	.385	-.375	-3.417***	-.300	-2.884**	.075	.687
직무 몰입 → 직무 만족	-.242	-2.228*	.302	1.967*	.048	.403	.545	3.809***	.290	2.771**	-.254	-1.686

† I: 통합형, S: 분절형, W: 업무중심형, N: 비업무중심형

‡

$$t = \frac{Path_{Sample_1} - Path_{Sample_2}}{\left(\sqrt{\frac{(m-1)^2}{(m+n-2)^2} SE_{Sample_1}^2 + \frac{(n-1)^2}{(m+n-2)^2} SE_{Sample_2}^2} \right) \sqrt{\frac{1}{m} + \frac{1}{n}}}$$

* t>1.96 .05, **t>2.58 .01, *** t>3.30 .001

경계 관리 전략 유형별 경로계수의 비교 결과 경계 관리 전략에 따라 직무 자율성 및 직무 몰입이 직무 만족에 주는 영향을 차이가 발생할 것이라는 가설 4-1과 4-2는 검증되었다. 경로계수의 비교 분석 결과 다음과 같은 특징을 발견할 수 있었다. 먼저 직무 자율성이 직무 만족에 미치는 영향의 정도는 비업무중심형은 .513, 통합형은 .480, 분절형은 .438으로 나타났으며, 업무중심형은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 직무 몰입이 직무 만족에 미치는 영향의 정도는 업무중심형은 .683, 통합형은 .440, 분절형은 .393으로 나타났으며, 비업무 중심형은 통계적으로 유의하지 않은 결과를 보였다.

본 연구 결과는 경계 관리 전략에 따라 경로계수 간의 차이를 보인다는 점을 검증하였다. 뿐만 아니라 업무/비업무 통합형과 분절형의 경우 직무 자율성과 직무 몰입이 균형적으로 직무 만족에 영향을 주지만, 업무 중심형과 비업무 중심형은 각각 직무 몰입과 직무 자율성만이 직무 만족에 영향을 준다는 점을 발견하였다. 이러한 결과는 스마트워크 이용자들이 취하는 경계 관리 전략에 따라 직무 자율성과 직무 몰입의 영향이 다르게 나타나고 있다는 사실을 의미한다.

VI. 연구의 시사점

본 연구는 선행 연구에서 간과해 온 스마트워크의 본래 목적인 “일하는 방식의 변화를 통한 일과 삶의 균형”성과를 검증할 수 있는 독창적인 모델을 개발하여, 스마트워크 사용자를 대상으로 검증함으로써 그들의 일과 삶의 균형을 달성하는 선행요인뿐 아니라 스마트워크 이용자의 경계 관리 전략을 제시한다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구결과는 효과적이고 창의적인 지식경영의 가능성을 제시해주는 스마트워크 관리전략을 통해 향후 모바일근무, 유연근무, 재택근

무, 스마트워크센터근무 등 다양한 형태의 업무환경에서 공유되고 생성되는 지식의 효과적인 운영방안을 제시하는데 기여할 것이다. 세부적으로는 다음과 같은 측면에서 기존 연구와 구별되는 시사점을 제공할 것으로 기대된다.

먼저, 스마트워크의 본래 목적인 “일하는 방식의 변화를 통한 일과 삶의 균형”을 검증하는 모델을 제시하는 점에서 기존 연구와 차별된다. 경계 이론, 사회 정체성 이론, 직무 요구-자원 이론 등을 토대로 ‘일하는 방식의 변화’를 이해하고, 문헌연구를 통해 스마트워크를 통해 변화된 일하는 방식을 측정하기 위한 요인을 도출하였다는 점이다. 다른 한편으로 스마트워크의 본래 목적인 ‘일과 삶의 균형’을 경계 이론을 토대로 이해하고, 소극적 의미의 간섭의 감소뿐 아니라 적극적 의미의 만족 증대를 동시에 측정할 수 있는 모델을 구성하여 개인적인 수준에서 실질적인 스마트워크의 성과를 측정하였다는 데 본 연구의 특색이 있다.

둘째, 스마트워크 상황에서 업무 영역과 비업무 영역 간에 양방향적 침투가능성을 포괄하여 검증하였다는 점에서 기존 연구와 차별된다. 기존 연구는 업무가 비업무 영역에 미치는 침투가능성에 중점을 두어왔으나, 본 연구는 업무와 비업무 경계가 더욱 모호해진 스마트워크 상황에서 침투가능성의 양방향성 특성을 동시에 고려하는 포괄적인 연구를 진행하여, 업무와 비업무 영역 간 비대칭적 침투가능성의 발생가능성을 검증하였다는 데 의의가 있다.

셋째, 스마트워크 이용자의 능동적인 경계 관리 전략을 고려하여 각 전략별 차이점과 유사점을 도출하였다는 데 의의가 있다. 경계 이론의 핵심 개념인 업무와 비업무 영역 간 상호 침투가능성을 기준으로 스마트워크 이용자가 업무와 비업무 경계를 능동적으로 관리하기 위해서 선택하는 네 가지 경계관리 전략을 제시하였다

마지막으로, 본연구는 최근 늘어나고 있는 스마트

워크기반 업무환경에서 이용자의 직무 만족에 영향을 끼칠 수 있는 요인을 연구한다는 점에서 향후 지식경영분야의 연구에서 새로운 업무환경에서의 효율적인 지식경영 연구의 발전에 기여할 것이다. 스마트워크 업무환경은 언제 어디서나 지식을 생성하고 공유하고 활용할 수 있도록 하고 있는데, 이를 통해 실시간으로 다양한 지식이 생성되고 전달될 수 있는 새로운 지식관리의 가능성을 보여주고 있다. 특히 지식 공유는 무엇보다도 사람에 의존하기 때문에 지식을 공유하려는 개인의 정서적, 심리적인 상태에 영향을 받게되고, 이에 따라 지식경영의 최종성과가 다르게 나타날 수 있다(Cho & Moon, 2014). 스마트워크가 효과적인 지식경영을 위한 새로운 패러다임으로 자리잡기 위해서는 이용자 스스로가 새롭게 일하는 방식에 적응하고 효과적으로 일과 삶의 균형을 만들어갈 수 있도록 해야 할 것이다. 이를 위해 본 연구의 경계관리전략이 활용될 수 있을 것이다.

VII. 연구의 한계 및 향후 연구 과제

본 연구는 스마트워크 도입으로 인한 일과 삶의 균형을 살펴본다는 점에서 의의가 있으나 다음과 같은 한계와 향후 연구과제를 남기고 있다.

첫째, 일과 삶의 균형을 의미하는 직무 만족, 일상 만족, 역할 갈등(일과 가정)의 감소 등을 포괄적으로 살펴보지 못한 한계가 있다. 비록 스마트워크를 도입한 조직의 입장에서 볼 때 직무 만족을 높이는 것이 스마트워크 이용자와 조직이 동시에 만족할 수 있는 방안이지만, 향후에 스마트워크 이용자의 일과 삶의 균형을 포괄적으로 점검하기 위해서는 일과 삶의 만족 또는/그리고 일과 삶의 갈등 감소를 향후 연구에서 다룰 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 스마트워크를 도입함으로써 개인이

얻을 수 있는 직무 자율성의 증가와 직무 몰입도 향상을 핵심적으로 추구하는 스마트워크 조직의 입장을 반영하고, 기존의 스마트워크 문헌에서 제기하는 핵심요소를 선정하였다는 점에서 의의가 있다. 하지만 자율성에 있어서 시간, 공간, 예산, 인력 등으로 세분화할 수 있으며, 직무 몰입도 역할 동일시 등을 추가하여 직무만족에 영향을 주는 요인을 추가적으로 검증할 필요가 있다.

셋째, 하나의 기업을 대상으로 수행하고 있어 일반화에 있어 문제가 제기될 수 있다. 스마트워크를 도입한 후 5년이 지난 이후 스마트워크를 새롭게 도입하는 기업뿐 아니라 이를 포기하는 조직도 나타나고 있다. 본 연구 모델이 일반화되기 위해서는 스마트워크를 도입/운영하고 있는 기업을 대상을 추가적인 연구가 필요하다고 판단된다. 스마트워크는 유형도 다양하고, 사업 환경도 다양하기 때문에 본 연구의 일반화를 위해 향후 연구를 통해 조사 대상 조직을 확대할 필요가 있을 것이다.

마지막으로, 스마트워크 근무형태는 이용자의 업무 특성에 따라 달라질 수 있다. Chung and Lee (2005)에 따르면, 업무와 기술의 적합은 해당 정보기술을 이용한 업무환경에서의 업무 성과 및 직무 만족에 직접적으로 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 따라서, 향후 연구에는 개개인의 업무형태에 따라서 달라질 수 있는 업무/비업무 경계관리 전략을 검증할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

- Ahuja, M.K., Chudoba, K.M., Kacmar, C.J., McKnight, D.H., and George, J.F., "IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions," *MIS Quarterly*, Vol.31, No.1, 2007, pp. 1-17.
- Ahuja, M.K. and Thatcher, J.B., "Moving Beyond Intentions and Toward the Theory of Trying: Effects of Work Environment and Gender on Post-Adoption Information Technology Use," *MIS Quarterly*, Vol.29, No.3, 2005, pp. 427-459.
- Allen, T.D., Herst, D.E.L., Bruck, C.S., and Sutton, M., "Consequences Associated with Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.2, 2000, pp. 278-308.
- Annink, A. and den Dulk, L., "Autonomy: The Panacea for Self-Employed Women's Work-Life Balance?," *Community, Work & Family*, Vol.15, No.4, 2012, 2012, pp. 383-402.
- 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, 2000, pp. 472-491.
- Ashforth, B.E. and Mael, F., "Social Identity Theory and the Organization," *The Academy of Management Review*, Vol.14, No.1, 1989, pp. 20-39.
- Bélanger, F., "Workers' propensity to telecommute: An empirical study," *Information & Management*, Vol.35, No.3, 1999, pp. 139-153.
- Bakker, A.B. and Demerouti, E., "The Job Demands-Resources Model: State of the Art," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.22, No.3, 2007, pp. 309-328.
- Beehr, T.A., "Perceived Situational Moderators of the Relationship between Subjective Role Ambiguity and Role Strain," *Journal of Applied Psychology*, Vol.61, No.1, 1976, pp. 35-40.
- Boswell, W.R. and Olson-Buchanan, J.B., "The Use of Communication Technologies After Hours: The Role of Work Attitudes and Work-Life Conflict," *Journal of Management*, Vol.33, No.4, 2007, pp. 592-610.
- 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, pp. 63-77.
- Bulger, C.A., Matthews, R.A., and Hoffman, M.E., "Work and Personal Life Boundary Management: Boundary Strength, Work/Personal Life Balance, and the Segmentation-Integration Continuum," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.12, No.4, 2007, pp. 365-375.
- Cardenas, R.A., Major, D.A., and Bernas, K.H., "Exploring Work and Family Distractions: Antecedents and Outcomes," *International Journal of Stress Management*, Vol.11, No.4, 2004, pp. 346-365.
- Chesley, N., "Blurring Boundaries? Linking Technology Use, Spillover, Individual Distress, and Family Satisfaction," *Journal of Marriage and Family*, Vol.67, No.5, 2005, pp. 1237-1248.
- Chung, N., Lee K., Influence of Task-Technology Fit on the PDA Driven Mobile Task Performance: Emphasis on Individual Characteristics and Task, *Knowledge Management Research*, Vol.6, No.1, 2005, pp.71-84
- Chin, W. and Dibbern, J., "An Introduction to a Permutation Based Procedure for Multi-Group PLS Analysis: Results of Tests of Differences on Simulated Data and a Cross Cultural Analysis

- of the Sourcing of Information System Services Between Germany and the USA,” in: Handbook of Partial Least Squares, V. Esposito Vinzi, W.W. Chin, J. Henseler and H. Wang (eds.), Springer, Berlin Heidelberg, 2010, pp. 171-193.
- Chin, W.W., “Issues and Opinion on Structural Equation Modeling,” *MIS Quarterly*, Vol.22, No.1, 1998a, pp. vii-xvi.
 - Chin, W.W., “The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling,” in: *Modern Methods for Business Research*, G.A. Marcoulides (ed.), Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ, 1998b, pp. 295-336.
 - Chin, W.W., “Frequently Asked Questions: Partial Least Squares & PLS-Graph,” 2000.
 - Chin, W.W., Marcolin, B.L., and Newsted, P.R., “A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects,” *Proceedings of the 17th International Conference on Information Systems*, Cleveland, OH, 1996.
 - Chin, W.W., Marcolin, B.L., and Newsted, P.R., “A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects: Results from a Monte Carlo Simulation Study and an Electronic-Mail Emotion/Adoption Study,” *Information Systems Research*, Vol.14, No.2, 2003, pp. 189-217.
 - Cho, Y., Moon M., *The Relationship between Job Burnout, Social Support and Knowledge Creation and Sharing*, *Knowledge Management Research*, Vol.15, No.1, 2014, pp. 21-43.
 - Clark, S.C., “Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance,” *Human Relations*, Vol.53, No.6, 2000, pp. 747-770.
 - Clark, S.C., “Communicating Across the Work/Home Border,” *Community, Work & Family*, Vol.5, No.1, 2002, pp. 23-48.
 - Desrochers, S., Hilton, J.M., and Larwood, L., “Preliminary Validation of the Work-Family Integration-Blurring Scale,” *Journal of Family Issues*, Vol.26, No.4, May 1, 2005, 2005, pp. 442-466.
 - Eagle, B., Miles, E., and Icenogle, M., “Interrole Conflicts and the Permeability of Work and Family Domains: Are There Gender Differences?” *Journal of Vocational Behaviour*, Vol.50, No.2, 1997, pp. 168-184.
 - Edwards, J.R. and Rothbard, N.P., “Work and Family Stress and Well-Being: An Examination of Person-Environment Fit in the Work and Family Domains,” *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.77, No.2, 1999, pp. 85-129.
 - Edwards, J.R. and Rothbard, N.P., “Mechanisms Linking Work and Family: Clarifying the Relationship between Work and Family Constructs,” *The Academy of Management Review*, Vol.25, No.1, 2000, pp. 178-199.
 - Fenner, G.H. and Renn, R.W., “Technology-Assisted Supplemental Work: Construct Definition and a Research Framework,” *Human Resource Management*, Vol.43, No.2-3, 2004, pp. 179-200.
 - Fenner, G.H. and Renn, R.W., “Technology-Assisted Supplemental Work and Work-to-Family Conflict: The Role of Instrumentality Beliefs, Organizational Expectations and Time Management,” *Human Relations*, Vol.63, No.1, 2009, pp. 63-82.
 - Fornell, C. and Larcker, D.F., “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error,” *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.1, 1981, pp. 39-50.
 - Frone, M.R., “Work-Family Balance,” in: *Handbook of Occupational Health Psychology*, J.C. Quick and L.E. Tetrick (eds.), American

- Psychological Association, Washington, DC, 2003, pp. 143-162.
- Frone, M.R., Russell, M., and Cooper, M.L., "Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface," *Journal of Applied Psychology*, Vol.77, No.1, 1992a, pp. 65-78.
 - Frone, M.R., Russell, M., and Cooper, M.L., "Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable?," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.13, No.7, 1992b, pp. 723-729.
 - Galinsky, E., Kim, S.S., and Bond, J.T., *Feeling Overworked: When Work Becomes Too Much*, Families and Work Institute, New York, 2001.
 - Glavin, P. and Schieman, S., "Work-Family Role Blurring and Work-Family Conflict: The Moderating Influence of Job Resources and Job Demands," *Work and Occupations*, Vol.39, No.1, 2012, pp. 71-98.
 - Golden, T.D. and Fromen, A., "Does It Matter Where Your Manager Works? Comparing Managerial Work Mode (Traditional, Telework, Virtual) Across Subordinate Work Experiences and Outcomes," *Human Relations*, Vol.64, No.11, 2011, pp. 1451-1475.
 - Goldstein, N., *IT at Work: Information Technologies and Remote Working in the United States*, 2003, SRI International: Arlington, VA.
 - Greenhaus, J.H. and Beutell, N.J., "Sources of Conflict between Work and Family Roles," *The Academy of Management Review*, Vol.10, No.1, 1985, pp. 76-88.
 - Greenhaus, J.H. and Powell, G.N., "When Work And Family Are Allies: A Theory Of Work-Family Enrichment," *Academy of Management Review*, Vol.31, No.1, 2006, pp. 72-92.
 - Hackman, J.R. and Lawler, E.E., "Employee Reactions to Job Characteristics," *Journal of Applied Psychology*, Vol.55, No.3, 1971, pp. 259-286.
 - Hackman, J.R. and Oldham, G.R., "Development of the Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, No.2, 1975, pp. 159-170.
 - Hackman, J.R. and Oldham, G.R., *Work Redesign*, Addison-Wesley, Reading, MA, 1980.
 - Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C., *Multivariate Data Analysis*, (5th ed.), Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ, 1998.
 - Hall, D.T. and Richter, J., "Balancing Work Life and Home Life: What Can Organizations Do to Help?," *The Academy of Management Executive* (1987-1989), Vol.2, No.3, 1989, pp. 213-223.
 - Hammer, L., Bauer, T., and Grandey, A., "Work-Family Conflict and Work-Related Withdrawal Behaviors," *Journal of Business and Psychology*, Vol.17, No.3, 2003, pp. 419-436.
 - Hassan, R., "Network Time and the New Knowledge Epoch," *Time & Society*, Vol.12, No.2-3, 2003, pp. 225-241.
 - Hill, E.J., Miller, B.C., Weiner, S.P., and Colihan, J.O.E., "Influences of the Virtual Office on Aspects of Work and Work/Life Balance," *Personnel Psychology*, Vol.51, No.3, 1998, pp. 667-683.
 - Kaldenberg, D.O. and Becker, B.W., "Workload and Psychological Strain: A Test of the French, Rodgers, and Cobb Hypothesis," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.13, No.6, 1992, pp. 617-624.
 - Kanungo, R.N., "Measurement of Job and Work Involvement," *Journal of Applied Psychology*,

- Vol.67, No.3, 1982, pp. 341-349.
- Kaufman-Scarborough, C., "Time Use and the Impact of Technology: Examining Workspaces in the Home," *Time & Society*, Vol.15, No.1, 2006, pp. 57-80.
 - Kim, K., and Cheong, K., "The Moderating Effects of Converging Smart Work and Supervisor's Support in the Study of Turnover on Job Satisfaction in Call Centers," *Journal of Digital Convergence*, Vol.13, No.4, 2015, pp. 101-114.
 - Kim, M., "Mechanism Method for Smart Work and the Creation of IT Job," *Journal of Digital Convergence*, Vol.10, No.2, 2012, pp. 55-61.
 - Kossek, E.E. and Ozeki, C., "Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research," *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, No.2, 1998, pp. 139-149.
 - Kreiner, G., Hollenbse, E., and Sheep, M., "Balancing Borders and Bridges: Negotiating the Work-Home Interface via Boundary Work Tactics," *Academy of Management Journal*, Vol.52, No.4, 2009, pp. 704-730.
 - Kreiner, G.E., "Consequences of Work-Home Segmentation or Integration: A Person-Environment Fit Perspective," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.27, No.4, 2006, pp. 485-507.
 - Lobel, S.A., "Allocation of Investment in Work and Family Roles: Alternative Theories and Implications for Research," *The Academy of Management Review*, Vol.16, No.3, 1991, pp. 507-521.
 - Major, V.S., Klein, K.J., and Ehrhart, M.G., "Work Time, Work Interference With Family, and Psychological Distress," *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.3, 2002, pp. 427-436.
 - Menguc, B. and Bhuian, S.N., "Career Stage Effects on Job Characteristic-Job Satisfaction Relationships Among Guest Worker Salespersons," *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.24, No.3, 2004, pp. 215-227.
 - Nilles, J.M., Carlson, F.R., Gray, P., and Hanneman, G., *The Telecommunications-Transportation Tradeoffs*, Wiley, Chichester, England, 1974.
 - Nippert-Eng, C., *Home and Work: Negotiating Boundaries Through Everyday Life*, University of Chicago Press, Chicago, 1996.
 - Oh, S., Kim, Y.Y., and Lee, H.J., "Smart Work: Blurring Work/Nonwork Boundaries and its Consequences," *The Journal of Digital Policy & Management*, Vol.11, No.1, 2013, pp. 191-198.
 - Oh, S., Kim, Y.Y., Lee, H.J., Lee, J.M., "A Study on the Interferences Between Work and Nonwork in the Smart Work Context," *The Journal of Digital Policy & Management*, Vol.12, No.4, 2014, pp. 213-226.
 - Olson-Buchanan, J.B. and Boswell, W.R., "Blurring Boundaries: Correlates of Integration and Segmentation Between Work and Nonwork," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.68, No.3, 2006, pp. 432-445.
 - Olson, M.H., "New Information Technology and Organizational Culture," *MIS Quarterly*, Vol.6, No.4, 1982, pp. 71-92.
 - Parasuraman, S. and Greenhaus, J.H., "Toward Reducing Some Critical Gaps in Work-Family Research," *Human Resource Management Review*, Vol.12, No.3, 2002, pp. 299-312.
 - 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, 2014, pp. 23-49.

- Park, Y. and Jex, S.M., "Work-Home Boundary Management Using Communication and Information Technology," *International Journal of Stress Management*, Vol.18, No.2, 2011, pp. 133-152.
- Perlow, L.A., "Boundary Control: The Social Ordering of Work and Family Time in a High-Tech Corporation," *Administrative Science Quarterly*, Vol.43, No.2, 1998, pp. 328-357.
- Pleck, J.H., "The Work-Family Role System," *Social Problems*, Vol.24, No.4, 1977, pp. 417-427.
- Rau, B.L. and Hyland, M.M., "Role Conflict and Flexible Work Arrangements: The Effects on Applicant Attraction," *Personnel Psychology*, Vol.55, No.1, 2002, pp. 111-136.
- Richardson, K. and Benbunan-Fich, R., "Examining the Antecedents of Work Connectivity Behavior During Non-Work Time," *Information and Organization*, Vol.21, No.3, 2011, pp. 142-160.
- Ricketta, M., "Organizational Identification: A Meta-Analysis," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.66, No.2, 2005, pp. 358-384.
- Senarathne Tennakoon, K.L.U., da Silveira, G.J.C., and Taras, D.G., "Drivers of Context-Specific ICT Use across Work and Nonwork Domains: A Boundary Theory Perspective," *Information and Organization*, Vol.23, No.2, 2013, pp. 107-128.
- Seo, A.-Y., "Factors Affecting Individuals' Job Satisfaction in Smartwork Environments," *The e-Business Studies*, Vol.13, No.3, 2012, pp. 427-459.
- Sieber, S.D., "Toward a Theory of Role Accumulation," *American Sociological Review*, Vol.39, No.4, 1974, pp. 567-578.
- Staples, D.S., Hulland, J.S., and Higgins, C.A., "A Self-Efficacy Theory Explanation for the Management of Remote Workers in Virtual Organizations " *Organization Science*, Vol.10, No.6, 1999, pp. 758-776
- Tietze, S., "When "Work" Comes "Home": Coping Strategies of Teleworkers and their Families," *Journal of Business Ethics*, Vol.41, No.4, 2002, pp. 385-396.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. "Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective," *Journal of Applied Psychology*, Vol.80, No.1, 1995, pp.6-15.
- Valcour, P.M. and Hunter, L.W., "Technology, Organizations, and Work-Life Integration," in: *Work and Life Integration: Organizational, Cultural, and Individual Perspectives*, E.E. Kossek and S.J. Lambert (eds.), Lawrence Erlbaum Associates Publishers, Mahwah, NJ, 2005, pp. 61-84.
- van Steenbergen, E.F., Ellemers, N., and Mooijaart, A., "How Work and Family Can Facilitate Each Other: Distinct Types of Work-Family Facilitation and Outcomes for Women and Men," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.12, No.3, 2007, pp. 279-300.
- Xie, J.L. and Johns, G., "Job Scope and Stress: Can Job Scope Be Too High?," *The Academy of Management Journal*, Vol.38, No.5, 1995, pp. 1288-1309.
- Zerubavel, E., *The Fine Line: Making Distinctions in Everyday Life*, Free Press, New York, 1991.

● 저 자 소 개 ●



김용영(Kim, Yong-Young)

건국대학교 경영경제학부 조교수로 재직하고 있다. 서울대학교 대학원 경영학과에서 경영정보시스템을 전공하여 박사 학위를 취득하였다. 주요 관심 분야는 스마트 비즈니스, 디지털 컨버전스, 정보기술 수용 전후 사용자 행태 등이며, Information Resources Management Journal (IRMJ), Cluster Computing, Asia Pacific Journal of Information Systems (APJIS) 등 국내외학술지에 논문을 게재하였으며, ICIS, HICCS, PACIS 등 국내외 학술대회에서 연구 성과를 발표하였다.



오상조 (Oh, Sangjo)

현재 동양미래대학교 경영정보학과 교수로 재직하고 있다. 서울대학교 경영대학에서 경영정보시스템으로 박사학위를 취득하였다. 정보기술의 수용, 전파, 그리고 성공에 대한 개인적, 사회적 요인 등에 대해 관심을 갖고 연구하고 있으며, Telecommunications Policy, Journal of Information Technology, Journal of Strategic Information Systems, International Journal of Mobile Communications 등의 학술지에 그 성과를 발표하였다.



이희진 (Lee, Heejin)

서울대 경영학과, 사회학과에서 학사와 석사를 마치고, 1997년 London School of Economics and Political Science (LSE) 정보시스템학과에서 일(work) 속에서 정보 기술과 시간의 관계를 연구하여 박사학위를 취득했다. 이후 영국 Brunel 대학을 거쳐, 호주 멜본대학에서 재직했다. 현재 정보통신기술과 표준화, 정보통신기술과 개발도상국 발전 등을 주제로 연구하고 있다.



차경진 (Cha, Kyung Jin)

호주국립대학 (The Australian National University)에서 박사학위를 취득하고, 현재 강원대학교 경영대학 조교수로 재직중이다. 주요 연구 관심 분야는 IT value realization, IT for Development, SmartWork, Big data business 등이며, Management Decision, Information and Development, Electronic Commerce Research 등의 국내외 학술지에 논문을 게재하였으며, ICIS, PACIS, ACIS 등 국내외 학술대회에서 그 성과를 발표하였다.