

테크노스트레스와 일과 후 업무연속성이 직무만족에 미치는 영향 연구 : 일-삶의 갈등의 매개역할을 중심으로

오성탁* · 김종욱** · 박상철***

The Effects of Technostress and Work Connectivity after Work Hours on Job Satisfaction : Focusing on a Mediating Role of Work-Life Conflicts

Seong Tak Oh* · Jong Uk Kim** · Sang Cheol Park***

Abstract

Due to the rapid development of information communication technology, employees have conducted their tasks with smart devices such as smartphones and tablet PCs in the midst of after work hours. In line with this phenomenon, we have examined the relationships among technostress, work connectivity behavior after hours (WCBA) and technostress inhibitors and job satisfaction. Based on the results of prior research, we developed and tested our research model which posits the certain factors such as technostress, WCBA and technostress inhibitors affect work-life conflicts which, in turn influence employees' job satisfaction. Survey data collected from 345 users who have experiences on using smart devices was used to test the model using PLS (partial least squares). In this study, we found that technostress and WCBA were positively related to the work-life conflicts. We also found that the relationship between technostress inhibitors and job satisfaction was significant. The implications of these findings for both research and practice are discussed.

Keywords : Technostress, Stress Inhibitor, Work-Life Conflict, Work Connectivity Behavior After Hours (WCBA), Job Satisfaction

논문접수일 : 2015년 04월 29일 1차 논문수정일 : 2015년 05월 28일 2차 1차 논문수정일 : 2015년 05월 29일 논문게재확정일 : 2015년 05월 30일

* 주저자, 한국정보화진흥원 국가정보화기획부장, e-mail : ohst@nia.or.kr

** 공동저자, 성균관대학교 경영대학 교수, e-mail : jukim@skku.ac.kr

*** 교신저자, 대구대학교 경영학과 조교수, e-mail : scpark77@daegu.ac.kr

1. 서 론

조직 내 업무지원 도구로서 스마트 기기가 활용되면서, 과거에 비해 보다 유연하게 근무할 수 있는 환경을 유도하고 있다. 구체적으로, 조직구성원들이 스마트 기기 활용을 통해 전통적인 업무공간을 벗어나서도 업무의 연계성을 가질 수 있게 되었으며, 일과 후에도 업무처리가 가능하게 되었다. 이러한 현상은 개인의 가치관, 삶의 질 향상에 대한 요구, 기업의 사회적 책임 등의 변화와 맞물려 일과 삶의 경계가 명확히 구분되지 않은 현상을 유발하기도 한다[박상철, 고준, 2014].

박상철과 고준[2014]의 연구에 의하면, 개인 입장에서는 스마트 기기를 업무에 활용함으로써 얻을 수 있는 순기능적 효과 이외에도, 일과 삶의 분리가 제대로 이루어지지 못해 발생하는 일상생활에서의 역기능적 효과도 존재할 수 있음을 지적한 바 있다. 예컨대, 스마트 기기 활용이 언제 어디서나 업무지원이 가능하다는 장점과 함께 가족과 함께 있는 휴식시간에도 업무를 처리해야 한다는 단점이 있는 것이 대표적이다. 결국, 스마트 기기 활용은 자칫 자신의 업무와 일상생활 영역간의 경계를 무너뜨려, 양쪽 영역간의 갈등을 유발시킬 수 있다는 것으로 해석가능하다[Diaz, 2012].

그럼에도 불구하고 선행 연구에서는 모바일 정보기술을 활용함으로써 조직구성원들은 시·공간의 제약을 극복하고 언제 어디서나 협업할 수 있다는 점을 강조한 긍정적 효과에 중점을 두고 있다[Lyytinen et al., 2004].

그러나 일부 연구에서는 정보기술로 인해 근로자가 역할 수행의 유연성이 증가하더라도, 일-삶 갈등이 더욱 증가되고, 일과 삶의 경계가 허물어짐에 따라 오히려 업무시간이 증가되어 발생하는 스트레스, 의사소통의 어려움 등의 문제

점을 지적한다[Bailey and Kurland, 2002; Hill et al., 2003]. 결국, 스마트 기기 활용을 통해 업무시간 종료 이후에도 업무를 지속해야 하는 이른바 일과 삶의 경계가 불분명해지는 상황을 초래할 수 있으며, 이는 나아가 일-삶의 갈등에도 영향을 미칠 수 있다.

이에 본 연구에서는 조직차원의 긍정적 효과만을 강조하고 있는 기존 연구의 한계점을 극복하고자, 스마트 기기를 활용하고 있는 이용자의 일-삶의 갈등 유발 요인과 이들의 직무만족간의 관계를 살펴보고자 한다. 보다 구체적으로, 개인의 일과 삶의 갈등 유발요인으로 스마트 기기 활용을 통한 업무의 연속성을 주된 원인변수로 간주하고, 해당 변수와 일-삶의 갈등, 나아가 직무만족간의 구조적 관계를 살펴보고자 한다.

이상의 내용을 바탕으로 본 연구는 다음과 같이 구성하였다. 제 2장에서는 도출된 연구변수들의 준거이론과 선행연구의 내용들을 살펴보고, 제 3장에서는 연구모형과 가설을 설정하였다. 제 4장에서는 연구방법 및 분석결과를 제시하고, 제 5장에서는 결론 및 향후 연구방향을 제시하였다.

2. 선행연구

2.1 일-삶의 갈등

Kreiner et al.[2009]의 연구에 의하면, 인간의 일과 삶의 상호관계에 대한 논의는 오랫동안 진행되어 왔으며, 주로 일과 삶의 욕구가 서로 충돌하여 발생하고 있다는 점에 초점을 두고 있음을 제시하고 있다. 관련 연구에서는 일-삶 갈등의 결과로 스트레스, 이직, 결근, 피로, 그리고 일과 삶에 대한 불만족으로 이어진다고 밝혀낸 바 있다[Greenhaus and Beutell, 1985]. 일-삶 갈등은 직무와 삶이라는 두 생활영역에서 비롯되는

역할 압력이 여러 가지 이유로 서로 양립할 수 없을 때 나타나는 역할 갈등의 한 형태라 할 수 있다[Greenhaus and Beutell, 1985].

결국, 조직 내 근로자가 스마트 기기의 지원을 통해 일과 삶의 경계를 유연하게 넘나들면서 각각의 역할을 수행한다고 해서 일-삶 갈등이 반드시 해소되는 것 아니다. 실제, 근로자가 정보 기기를 통한 효율적 업무수행을 하더라도 오히려 일-삶의 갈등이 높게 나타나는 경우가 있다. 일과 삶의 경계가 모호해졌을 때 오히려 업무시간이 증가한다는 기존 연구의 결과가 존재하기도 하며[Bailey and Kurland, 2002], 모바일 근로자들이 전통적인 사무실 근로자에 비해 일-생활 영역에서 균형을 유지하는데 어려움을 토로한다는 연구결과가 이를 반영한다[Hill et al., 2003]. 즉, 정보기술 활용으로 인해 업무와 비업무간 경계가 불분명하게 되었을 때, 오히려 역할갈등이 유발되는 상황이 발생하는 것이다[박상철, 고준, 2014; Richardson and Benbunan-Fich, 2011].

한편, 일-삶 갈등을 설명하기 위한 준거이론들은 기존 연구에서 일부 존재하는데, 역할 영역이나 역할 주체가 다르다는 역할이론[Kahn et al., 1964], 개인들이 자원을 얻고 유지하기 위하여 노력한다는 자원보존이론[Hobfoll, 1989], 그리고 시간, 긴장, 그리고 행동이 다른 영역으로 이전한다는 전이이론이 있다[Harris et al., 2011]. 역할이론(role theory)에서 일-삶의 갈등이 발생하는 이유로 일과 삶에서 각자 수행하는 역할영역 및 역할 주체, 그리고 특성이 상이하기 때문이라고 제시하고 있다. 자원보존이론(conservation of resources)에서는 개인이 자신의 자원 손실을 인지하거나, 실제 자원의 손실이 발생할 때, 또는 기대했던 자원이 얻어지지 않을 때, 이에 대한 스트레스가 발생하게 되고, 이러한 스트레스는 고갈된 자원의 인지를 증폭시켜 일과 삶의 갈등을 더욱 유발시킨다고 주장하고 있다.

예컨대, 직무자율성, 삶에 대한 친화정책, 긍정적인 일-삶 문화, 가족의 지지, 배우자나 연인의 존재 등은 종업원이 일-삶의 균형을 더 나은 방향으로 유도할 수 있는 자원이라 볼 수 있다. 마지막으로, 태도나 감정과 같은 심리적 영향력이 한 영역에서 다른 영역, 즉 가족으로 영향력을 행사하는 전이이론(spillover theory)은 개인의 이상적인 삶으로서, 직장영역(경제적 활동이 이루어지는 영역)과 사적 생활 영역(직장에서의 피로를 풀고, 개인의 취미 및 여가를 즐기는 영역)을 분리하여 두 영역이 서로에게 영향을 미치지 않도록 관리하는 것이 바람직하다고 언급하고 있다[Shumate and Fulk, 2004]. 본 연구에서는 일-삶의 갈등 유발의 동인으로 조직 내 근로자들의 스마트 기기 활용을 고려하고자 한다. 본 연구에서 다루고자 하는 스마트 기기를 업무에 활용함으로써 자신의 일과 삶 영역의 경계가 분명해지지 못하는 상황은 역할이론, 자원보존이론, 그리고 전이이론을 모두 설명가능하다.

일-삶의 갈등에 대한 선행연구를 고찰해보면, 일-삶 간의 갈등에 영향을 미치는 요인을 살펴보는 연구[e.g., Adams et al., 1996; Ahuja et al., 2013; Frone et al., 1997]나 일-삶 간의 갈등으로 인해 어떠한 결과가 발생하는지를 규명한 연구[Allen et al., 2000]로 구분할 수 있다. 전자의 경우, 역할에 대한 특성요인이나 직무에 관한 특성 요인들이 일-삶의 갈등에 영향을 미치는 요인을 도출된 바 있으며[Wayne et al., 2004], 후자에서는 직무만족을 대표적인 일-삶 갈등의 결과요인으로 간주하고 있는 것이 특징이다[Martins et al., 2002].

종합해 볼 때, 연구맥락에 따라서 일-삶의 갈등 변수는 원인 또는 결과변수로 활용가능하다. 기존 연구에서 일-삶의 갈등은 개인의 처해 있는 역할, 직무관련 변수에 의해 발생가능하고, 일-삶의 갈등 자체가 개인의 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[Bedeian et

al., 1988; Parasuraman et al., 1989]. 이에 본 연구에서는 일-삶의 갈등을 원인과 결과를 매개할 수 있는 변수로 고려하고자 한다. 구체적으로, 스마트 기기를 활용하여 업무를 처리하는 환경에서 어떠한 요인들이 일-삶의 갈등을 증폭시키는지를 살펴보고, 일-삶의 갈등이 개인의 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 동시에 살펴보고자 한다.

2.2 일과 후 업무연속성

Ashforth et al.[2000]은 업무의 연속성을 준거이론인 경계이론(boundary theory)을 통해 설명하고 있다. 경계이론의 기존 가정은 일반적으로 개인은 업무와 일상생활을 구분하는데 주도적이라는 점이다. 예를 들어, 시간상의 경계는 9시 출근, 6시 퇴근의 근무시간을 의미하며, 저녁에는 퇴근 후 회사일로부터 분리되어 개인 시간을 보내는 것을 의미한다. 공간상의 경계는 개인이 실제로 집에서 나와 회사로 가거나, 회사에서 집으로 퇴근하는 것을 의미한다.

Kreiner[2006]는 일과 일상생활의 분리가 가능하다면, 두 영역간의 갈등은 감소할 수 있음을 언급한 바 있다. 즉, 조직 내 근로자가 자신의 일과를 마치고, 업무와 관련된 문제를 더 이상 생각하지 않고 퇴근을 한다면, 이는 낮은 수준의 갈등을 나타내는 것이라 보고 있는 것이다.

본 연구의 맥락에서 본다면, 일과 후 업무연속성이라는 개념은 스마트폰, 이메일, 상용메신저 서비스 기술의 이용을 통해 정규 근무시간 이후에도 지속적으로 연결되어 있는 환경으로 볼 수 있다. 이러한 환경은 조직 및 개인특성이 일과 삶의 영역을 명확히 구분하지 못하지 못해 궁극적으로 일과 후 업무연속성에 영향을 미칠 것으로 판단된다.

2.3 테크노스트레스

테크노스트레스란 테크노스트레스는 조직 내 구성원이 정보기술 사용으로부터 경험하게 되는 스트레스로 정의되며, 새로운 컴퓨터 기술에 적절하게 대처하지 못할 때 나타나는 적응과 관련된 현대적 질병으로 간주된다[Ragu-Nathan et al., 2008]. 주로 테크노스트레스 관련 연구는 일반적인 스트레스 개념에서 정보기술의 특성이 반영된 테크노스트레스 유발요인과 개인적 측면, 조직적 측면, 사회적 측면의 결과간의 관계를 중심으로 진행되고 있다는 점이 특징이다[Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2007].

기존연구에 의하면, 테크노스트레스의 유발요인은 주로 새로운 기술과 업무환경에서 다음의 세 가지 특성에 기인한다[Ragu-Nathan et al., 2008]. 첫째는 정보기술에 대한 의존성이 높아지고 있다는 점이며, 둘째는 정보기술을 익히는데 필요한 업무지식의 수준과 이를 이용하는 사용자들의 지식수준 차이에 의해서 발생가능하다. 마지막으로는 정보기술이 일을 하는 문화를 비롯한 업무환경을 변화시키기 때문이다. 예컨대, 이메일, 영상회의, 메신저 등이 유연한 업무 일정을 가능하게 하고, 이를 토대로 업무환경이 변화되는 것이다. Ragu-Nathan et al.[2008]이 언급한 테크노스트레스 유발요인들 이외에도 Ayyagari et al.[2011]은 테크노스트레스를 설명하는 연구에서 정보기술의 사용성 측면(유용성, 복잡성, 신뢰성), 침해적 측면(IT 연결성, 익명성), 동적 측면(IT 변화 속도) 등이 직무 스트레스 요인들에 영향을 미친다고 설명한 바 있다. 특히, 테크노스트레스 요인(Stressor)으로써 일-삶 갈등(Work-life conflict), 업무 과부하(Work overload), 프라이버시 침해(Invasion of privacy), 역할 모호성(Role ambiguity), 그리고 고용불안(Job insecurity) 등을 제시한 것이 특징이다. 본 연구에서는

스마트 기기를 활용하고 있는 조직구성원들의 테크노스트레스가 일과 삶의 갈등에 영향을 미칠 것으로 기대하고 있으며, 나아가 직무만족에도 부정적인 영향을 미칠 것으로 보고 있다.

2.4 테크노스트레스 완화요인

한편, 스트레스 완화 요인은 스트레스의 효과를 감쇄시키는 조직의 구조적 요인으로 간주되며, 이와 관련하여 Ragu-Nathan et al.[2008]은 직접적으로 스트레스 완화요인이라는 용어를 사용하여 스트레스를 완화 할 수 있는 요인들을 제시한 바 있다. 대체로 조직 체계, 교육훈련, 기술적 지원과 같은 조직 차원의 지원이 대표적이며, 조직 차원이외에는 가족, 이웃, 친구 등 주변인에 의해 제공되는 여러 형태의 도움과 원조의 의미로서 사회적 지원을 제시하기도 한다[Cassel, 1976; Cobb, 1976].

테크노스트레스 완화요인은 정보통신기술 사용으로 발생하는 부정적인 측면을 완화시키기 위한 조직의 구조나 체계, 조직 내 조정 작업이라 검증할 수 있다. 이러한 조직체계 중의 하나는 사용자를 위한 조직과 기술적 지원이 될 수 있다[Nelson and Hitt, 1992]. 일반적으로 사용자들은 초창기에 새로운 시스템을 어떻게 사용할지에 대한 교육과 훈련이 필요하다[Clark and Kalin, 1996]. 기술적 지원 측면에서도 사용자들이 자주 사용해보고 연습할 수 있도록 장려되어야 하며, 사용 시에 발생 가능한 문제들을 해결하기 위한 헬프 데스크의 운영 등 기술적 지원이 제공되어야 한다고 제안한다[Yaverbaum, 1988]. 이외에도 시스템의 설계나 실행단계에서 사용자가 직접 참여하도록 하는 방법 역시 스트레스를 줄일 수 있는 또 다른 조직차원의 지원방안이라 볼 수 있다[Brod, 1984]. 예컨대, 사용자들은 시스템 설계 또는 실행단계에서 프로세스

가 변경된 부분, 장점, 새로운 기회 등에 대해서 상호대화를 하면서 스트레스를 줄일 수 있고 조바심, 두려움 등을 제거할 수 있다.

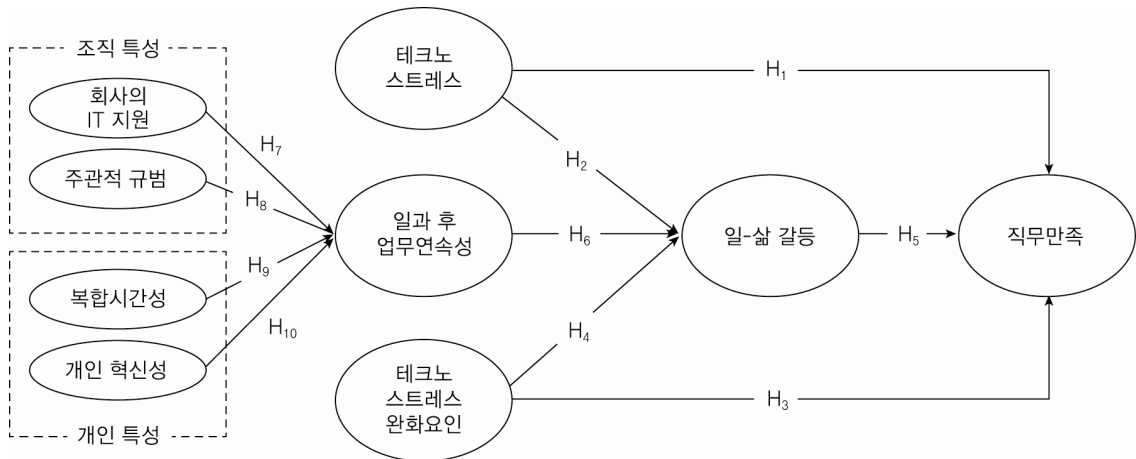
2.5 직무만족

직무만족은 근로자 자신의 직무성과에 대한 평가를 통해 얻게 되는 긍정적인 감정의 상태로 정의된다[Brown and Peterson, 1993]. 주로 개인이 직무를 통해 얻게 되거나 경험하게 되는 만족 정도, 자기 자신의 직무를 자신이 평가하거나 직무 그 자체를 통해서 얻어지는 유쾌함이나 긍정적인 감정 상태로 정의된다[Bagozzi, 1980]. 직무만족은 주로 조직 내 업무성과와도 관련성이 높기 때문에 업무성과나 개인성과 차원을 고려한 종속변수로 활용가능하다[Brown and Peterson, 1993]. 본 연구에서도 직무만족은 일과 삶의 갈등에 의해 부정적인 영향을 받을 것으로 판단되며, 테크노스트레스에 의해서 그 정도가 감소될 수 있고, 스트레스 완화요인에 의해서 증가할 수 있다고 판단하고 있다. 이에 본 연구에서는 조직 차원의 긍정적 효과만을 다루고 있는 기존연구의 한계점을 극복하고자, 스마트 기기를 이용하고 있는 개인의 삶 측면에서 일-삶의 갈등유발요인을 도출하고, 이들과 직무만족간의 구조적 관계를 살펴보고자 한다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

본 연구에서는 스마트 기기 사용 환경에서 사용자의 일-삶의 갈등 유발 요인과 이들이 조직 업무성과의 대표적인 직무만족에 어떻게 매개되는지를 살펴보고자 한다. 이를 위해 일-삶의 갈등의 결정변수들로 스마트 기기 사용에 따른 테크노스트레스, 일과 후 업무연속성, 스트레스



〈그림 1〉 연구모형

완화요인으로 고려하였다. 이에 따라 본 연구에서는 <그림 1>과 같이 연구모형을 구성하였다.

특히, 본 연구에서는 더불어 스마트 기기를 활용하여 업무를 처리하는 환경에서 어떠한 요인들이 일-삶의 갈등을 증폭시키는지 확인하고, 일-삶의 갈등이 조직 업무성과의 대표적인 변수인 직무만족에 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 일-삶의 갈등이 높아지는 이유는 일 영역과 일상생활 영역이 명확히 구분되지 못하는 환경이 발생하는데 기인한다. 어떠한 요인이 이러한 환경을 유발하는지를 보고, 이러한 갈등이 높아질수록 직무만족에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 이에 본 연구에서는 일-삶의 갈등을 매개변수로 고려하였다.

3.2 연구가설

테크노스트레스는 조직 내 구성원이 정보기술을 사용함으로써 경험하게 되는 스트레스로 정의된다[Ragu-Nathan et al., 2008]. 선행연구에 의하면, 테크노스트레스는 직무만족은 물론 조직에 대한 헌신에도 부정적인 영향을 미친다고 언급하고 있다[Ragu-Nathan et al., 2008]. 대체로 테크노스트레스는 직무만족을 감소시키

는 원인이 되며, 기술사용에 대한 유용성 인식을 제한한다[Burke, 2008]. 이외에도 불만족, 피로, 심신소진, 과로 등과 같은 다양한 부정적 결과를 초래하여 궁극적으로 개인의 생산성을 감소시킨다[Tarafdar, 2007]. 또한 Brillhart[2004]의 연구에서도 테크노스트레스로 인해 발생하는 심리적 변화는 직무만족을 비롯하여 조직성과에 부정적인 영향이 있음을 제시한 바 있다. 이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 테크노스트레스와 직무만족간의 부정적 관계 가설을 설정하고자 한다.

H1 : 테크노스트레스는 직무만족을 감소시킬 것이다.

한편, 기술사용에 따른 테크노스트레스의 증가는 일과 삶 영역의 갈등을 유발시킬 수 있다 [Harris et al., 2011]. 예컨대, 변화된 업무환경을 지원하는 새로운 단말기 사용, 단말기 작동상의 어려움, 새로운 기술을 익히기 위한 필요시간 등은 테크노스트레스 유발요인이 되며, 이들은 일과 삶의 갈등을 유발할 수 있다. Harris et al.[2011]는 개인이 정보기술로 인하여 업무종료시간 이후에도 계속 일을 수행하거나 일에

대한 책임을 가져야 할 것 같은 느낌을 받는 것은 회사 이외에 다른 공간에 있더라도 회사업무를 고민하는 상황을 초래한다고 언급한 바 있다. 이에 선행연구의 결과를 토대로, 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2 : 테크노스트레스는 일-삶 갈등을 증가시킬 것이다.

테크노스트레스 완화요인이란 조직구성원이 인식하는 테크노스트레스를 감소시키기 위한 조직의 지원으로 정의된다[Ragu-Nathan et al., 2008]. 테크노스트레스 완화요인은 테크노스트레스에 대한 감소를 시켜주는 역할을 수행할 뿐만 아니라, 직접적으로 직무만족, 조직몰입 등과 같은 결과변수에도 영향을 미친다고 주장한 바 있다. 대체적으로, 정보시스템 사용에 따른 조직의 분위기나 교육 훈련, 기술지원 등이 대표적이라 할 수 있다. 새로운 기술 도입에 따라 사용자들을 위한 교육 훈련 지원은 구성원들에게 기술에 대한 걱정을 해소시키며, 기술 도입에 따라 헬프데스크 운영, 기술지원, 시스템 실행 시점부터 업무과부하 완화 등을 통해 불안감 해소에도 도움이 된다[Brod, 1984; Nelson and Hitt, 1992; Yaverbbaum, 1988]. 이와 함께, 테크노스트레스 완화요인은 일-삶의 갈등의 영향을 감소시킬 수 있다[Seiger and Wiese, 2009]. 테크노스트레스 완화요인을 통해 조직 구성원들은 자신의 일과 삶의 영역을 균형 있게 유지할 수 있다[Frone et al., 1997]. 상기 내용을 바탕으로 본 연구에서는 테크노스트레스 완화요인과 직무만족, 그리고 일과 삶의 갈등 간의 관계 가설을 다음과 같이 제안하였다.

H3 : 테크노스트레스의 완화요인은 직무만족을 증가시킬 것이다.

H4 : 테크노스트레스의 완화요인은 일-삶의 갈등을 감소시킬 것이다.

일-삶의 갈등이란 일과 삶의 영역에서 그 경계가 허물어지면서 한 영역에서의 역할이 다른 영역에서의 역할과 양립할 수 없을 때 일어나는 갈등으로 정의된다[Greenhaus and Beutell, 1985]. 이는 개인의 일이 자신의 삶의 영역을 침해할 수도 있으며, 반대로 개인의 삶이 자신의 일에 방해가 될 때 발생한다[Frone et al., 1992; Netemeyer et al., 1996]. 그러나 주로 일과 삶의 영역에서 개인이 보다 유연하게 대처할 수 있는 영역은 삶의 영역(예 : 가정생활)이기 때문에 주로 일과 삶의 갈등은 업무로 인해 가정생활에 영향을 미치는 것이라 할 수 있다. 즉, 업무로 인해 발생하는 부정적인 감정이 가정생활에 미치는 영향이 그 반대의 상황보다 현실적이라 할 수 있다. 이러한 맥락에서 보면, 일-삶의 갈등은 직무만족에 영향을 미치는 요인이라 할 수 있다. 일-삶의 갈등과 직무만족간의 관계가 부정적임을 밝힌 선행연구[Bedeian et al., 1988; Parasuraman et al., 1989]를 고려해 볼 때, 본 연구에서도 일-삶의 갈등이 증가할수록 직무만족에는 부정적인 영향을 미칠 것으로 판단하였다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H5 : 일-삶 갈등은 직무만족을 감소시킬 것이다.

본 연구에서의 일과 후 업무연속성이란 일과 후에도 다른 영역에서 업무에 관여되는 것을 의미한다. 예컨대, 정보통신기술을 이용하여 업무를 수행하는 근로자들은 퇴근시간 이후에도 고객과 수시로 접촉을 해야 하고, 개인 삶이 있는 데도 상사에게서 이메일, 문자 등을 수시로 지시받는다. 이러한 현상은 정보기술의 매개로 인

해 업무와 삶의 경계가 희석되는 것이라 할 수 있다[오상조 외 2인, 2013]. 선행연구에서도 정보통신기술의 사용과 일-삶의 갈등과 관련하여 일과 후 업무연속성이 일-삶의 갈등을 증폭시킨다고 주장한 바 있다[Batt and Valcour, 2003; Boswell and Olson-Buchanan, 2007]. 본 연구에서는 일과 후의 일과 후 업무연속성은 근로자들이 업무로부터 벗어나 있을 때, 이들에게 영향을 미치기 때문에 일과 삶의 갈등에 영향을 미칠 수 있을 것으로 판단된다. 이에 다음과 같은 가설을 제안할 수 있다.

H6 : 일과 후 업무연속성은 일-삶의 갈등을 증가시킬 것이다.

일과 후 업무연속성과 관련하여 조직의 IT 지원 수준은 일과 후 업무연속성을 증가시키는 요인이 될 수 있다. 조직 내에서 모바일 기술을 허용한다는 것은 일과시간 이후 또는 휴일에도 업무를 가능하게 한다[Sarker and Wells, 2003]. 일과시간 이후 업무의 지시나 협조를 위해 상호 커뮤니케이션할 수 있는 도구는 반드시 존재해야 한다. 이는 모바일 기기를 통해 조직 내 구성원들은 일과시간 이후에도 지속적으로 업무의 연속성을 띄거나 서로 커뮤니케이션을 해야 함을 의미한다. 기업에서 스마트폰, 태블릿 PC 등을 구성원들에게 지원하는 경우는 결국 일과 후에 업무의 연속성에 대한 가능성을 열어놓은 것이라 할 수 있겠다. Mazmanian et al.[2006]는 미국의 한 개인자산 관리 업체 직원들이 회사에서 제공한 스마트폰을 사용할 때 종업원들이 그들의 이메일을 계속 확인하고 업무의 연속선상에 있어야겠다고 느꼈다는 결과를 밝혀낸 바 있다. 이러한 결과를 바탕으로 본 연구에서도 다음과 같은 가설을 제안할 수 있다.

H7 : 회사의 IT 지원은 일과 후 업무연속성을 증가시킬 것이다.

대체로, 기업에서 구성원들은 자신들의 상급자 및 동료들과 언제든지 연결되어 있어야 한다는 인식을 가진다. 주관적 규범은 특정인과 관련 있는 중요한 사람들이 이들은 자신들이 생각하는 방향으로 행동을 할 것이라고 믿는 정도를 의미한다. Mazmanian et al.[2005]은 블랙베리 사용자들을 대상으로, 주관적 규범과 일과 후 업무연속성에 대한 관계를 연구한 바 있다. 연구결과, 동료들의 자신에 대한 기대는 블랙베리 이용에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Turner et al.[2006]은 이메일 사용과 메신저 서비스의 이용에 있어 주관적 규범을 따른 근로자들이 그들의 상급자들에게 높은 평가를 받았다는 점을 밝혀낸 바 있다. 결국 정보기술 사용맥락에서 자신에 대한 타인의 기대는 자신이 계속해서 업무를 하고 있다는 점을 보여주는 것이라 할 수 있다. 즉, 주관적 규범이 업무의 연속성에 영향을 미칠 수 있다는 점이다. 이에 다음과 같은 가설을 제안할 수 있다.

H8 : 주관적 규범은 일과 후 업무연속성을 증가시킬 것이다.

복합시간성(Polychronicity)이란 두 개 이상의 업무를 동시에 처리하는 것을 선호하는 현상을 의미한다[Hall, 1959]. Bluedorn et al.[1992]에 따르면 복합시간성과 단일시간성의 개념은 이분법적이지 아니라 연속선상에 위치하고 있다. 여기서 단일시간성은 하나의 업무를 순차적으로 수행해 나가는 성향을 의미한다. 복합시간성의 예로는 전화 통화를 하면서, 이메일을 회신하고, 메신저에 응답을 하면서 동시에 맞은편 사람과 면대면 대화를 하는 것이다[Rennecker and Godwin, 2005]. 따라서 복합시간성 성향이 강한 사람일수

록 식사를 하는 동안 이메일을 확인하는 등의 일과 삶의 영역을 증척시키는 경향이 높을 수 있다. 이에 본 연구에서는 복합시간성과 일과 후 업무연속성 간의 관계 가설을 다음과 같이 제안할 수 있다.

H9 : 복합시간성은 일과 후 업무연속성을 증가시킬 것이다.

개인 혁신성은 새로운 정보기술을 시도하려는 개인의 자발성을 표현하는 특성이라고 정의된다 [Agarwal and Prasad, 1998]. 개인 혁신성은 정보기술 수용과 사용에 있어 중요한 개인적 특성 변수로 간주된다 [Jones et al., 2002]. 업무의 연속성은 새로운 커뮤니케이션 기기를 수용하면서 시작되기 때문에 개인의 혁신성과 일과 후 업무연속성 간에는 인과관계가 존재할 것으로 판단된다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H10 : 개인 혁신성은 일과 후 업무연속성을 증가시킬 것이다.

3.3 연구변수의 조작적 정의와 설문문항

본 연구에 적용된 변수들의 조작적 정의와 측정 문항들은 기존 연구들을 바탕으로 작성되었다. 각 변수의 문항은 선행 연구들에서 검증된 문항을 본 연구에 맞게 수정해서 사용했으며, 인구통계변수를 제외한 모든 설문문항은 리커트(Likert) 7점 척도로 구성하였다. 연구변수의 조작적 정의는 <표 1>와 같으며, 관련된 세부 설문문항은 <부록>과 같이 구성하였다.

4. 실증분석

4.1 데이터 수집, 연구방법 및 표본 특성

측정 도구의 내용 타당성(content validity)을 확보하기 위해, 42명을 대상으로 4월 28일부터 4일간 예비 설문조사를 실시하여 설문항목을 정제하였다. 예비조사를 통해 최종적으로 사용된 설문문항을 바탕으로, 스마트 기기를 활용하여 업무를 처리하고 있는 직장인을 대상으로 본 설문조사를 진행하였다. 설문조사 기간은 2014년 5

<표 1> 연구변수의 조작적 정의

변수명	조작적 정의	연구자
테크노스트레스	새로운 기술의 사용으로부터 초래하는 개인의 스트레스 정도	Ragu-Nathan et al.[2008] Tarafdar et al.[2007]
테크노스 스트레스 완화요인	스트레스를 감소시키는 조직의 전반적인 지원정도	Raghavan et al.[2008] Ragu-Nathan et al.[2008]
일-삶의 갈등	회사업무로 인해 일과 가정생활이 상호 양립하는데 어려움을 느끼는 정도	Kreiner[2006] Netemeyer et al.[1996]
일과 후 업무연속성	조직 구성원이 IT 장비를 사용하여 업무종료 후에도 일이나 일 관련 동료들과 관계 정도	Boswell and Olson-Buchanan[2007] Richardson[2011]
주관적 규범	자신이 업무 종료 후에도 스마트 기기를 활용하여 업무를 하고 있다고 믿는 주변인의 인식 정도	Richardson[2011]
복합시간성	두 개 이상의 업무를 동시에 처리하는 정도	Richardson[2011]
개인 혁신성	새로운 정보기술을 시도하려는 개인의 자발성의 표현 정도	Richardson[2011]
회사의 IT 지원	회사에서 기기 구입 및 이용료 지원 여부	Richardson[2011]
직무만족	조직 내에서 직무에 대한 전반적인 만족 정도	Ragu-Nathan et al.[2008]

월 7일부터 2014년 5월 15일까지 7일간 이루어졌으며, 설문조사업체인 갤럽을 통해 온라인 설문방식으로 진행되었다. 설문조사에 참여한 응답자들은 설문 종료 후 마일리지 쿠폰을 받았으며, 사전 질의를 통해 직장인이 아닌 경우, 설문응답에 참여할 수 없도록 설계하였다. 2,000명에 의뢰하였으며, 최종적으로 383개의 설문자료를 확보하였으며(회수율 : 19.2%), 이 중 불성실한 응답을 제외한 후 분석에 활용된 설문자료는 총 345개(응답률 : 90.1%)이다.

본 연구에서는 연구 모형 및 가설을 검증하기 위해 컴포넌트 기반(component based)의 구조방정식인 PLS(Partial Least Square) 분석 기법을 사용했으며, 통계 분석 소프트웨어로는 SmartPLS 2.0 M3 버전을 이용했다. PLS는 컴포넌트 기반으로 추정하기 때문에 AMOS 등에 비해 표본 크기, 잔차 분포에 대한 요구 사항이 상대적으로 덜 엄격하고, 측정모형과 구조모형을 함께 분석할 수 있는 장점이 있다[Chin, 1998]. 특히, 본 연구의 연구모형이 원인-예측(causal-prediction)에 초점을 두고 있어, 원인-예측 분석이나 이론 개발의 초기 단계에 활용 가능한 PLS 사용기준에 부합하

여 이를 본 연구의 분석도구로 활용하였다[Howel and Higgins, 1990; Teo et al., 2003].

일반적으로 PLS 분석에 요구되는 최소 표본 크기는 다음 두 조건 중 많은 쪽으로 결정된다 [Chin, 1998; Tabachnik and Fidell, 1989]. 첫째, 가장 많은 측정 항목을 가진 변수의 측정 항목 수의 10배 이상이어야 한다. 둘째, 가장 많은 선행경로를 가진 변수의 선행경로 수의 10배 이상이어야 한다. 본 연구에서 사용된 변수의 측정 항목 수는 모두 8개이므로 첫째 기준으로는 80개 이상, 선행경로가 가장 많은 변수는 일과 후 업무연속성으로 선행경로 수는 4개이므로 둘째 기준으로는 40개 이상의 표본이 요구된다.

따라서 본 연구를 통해 수집된 345개의 표본 수는 '10배 규칙에 의한 최소 표본 수보다 많기 때문에 PLS 분석에 사용되기에 크게 문제는 없는 것으로 판단된다.

한편, 본 연구의 표본 특성은 <표 2>와 같다. 남성과 여성의 성비율이 각각 50.4%와 49.6% 수준으로 나타났으며, 결혼여부에서도 61.4%가 결혼을 했으며, 직위는 대리이하가 전체의 45.8% 수준인 158명이고 과장은 27% 수준인 93명을

<표 2> 표본 특성

문항	구 분	빈도(명)	비율(%)	문항	구 분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	174	50.4	산업유형	제조	73	21.2
	여	171	49.6		화학/에너지	10	2.9
	합계	345	100.0		금융/보험	19	5.5
결혼여부	결혼	212	61.4		컴퓨터/IT	25	7.2
	미혼	133	38.6		의료/헬스케어	36	10.4
	합계	345	100.0		비즈니스서비스/컨설팅	35	10.1
직급	대리이하	158	45.8		출판/정보/뉴스	17	4.9
	과장	93	27.0		운송/물류	23	6.7
	차장	23	6.7		소매/도매/무역	34	9.9
	부장	58	16.8		교육	13	3.8
	임원이상	13	3.8		건설	8	2.3
	합계	345	100.0		부동산	16	4.6
					기타	36	10.4
					합계	345	100

차지하였으며, 관리자급이라 할 수 있는 차장 이상은 임원까지 포함하여 총 94명이다. 응답자가 근무하는 기업의 산업특성은 제조업이 21.2%를 차지하였으며 의료, 유통, 비즈니스서비스, 도소매 등이 10% 수준이며 전체적으로 제반 산업에 고른 분포를 보이고 있다.

4.2 측정모형

일반적으로, 측정모형은 수렴타당성과 판별타

당성을 이용하여 평가되는데, 본 연구에서는 먼저 수렴타당성 검증을 개별 측정문항의 신뢰성과 구성개념의 신뢰성 검증을 통해 확인하였다. 개별 측정문항의 신뢰성은 주로 교차요인 값(cross-loading)으로 파악되며, 일반적으로 해당변수에 속하는 요인 적재량은 0.7 이상이어야 한다. <표 3>과 같이 본 연구에서 제안한 변수들의 요인 적재량이 모두 0.7 이상을 상회하고 있음을 확인할 수 있다.

<표 3> 교차요인분석 결과

	업무 연속성	주관적 규범	복합 시간성	IT 혁신성	일-삶 갈등	직무만족	회사의 IT 지원	테크노 스트레스 완화요인	테크노 스트레스
Q3_1_1	0.769	0.266	0.170	0.192	0.299	0.054	0.138	0.171	0.301
Q3_1_2	0.796	0.323	0.148	0.183	0.284	0.071	0.132	0.197	0.273
Q3_1_3	0.742	0.271	0.104	0.162	0.261	0.066	0.040	0.170	0.298
Q3_1_4	0.768	0.345	0.177	0.121	0.272	0.082	0.129	0.301	0.306
Q3_1_5	0.843	0.352	0.242	0.183	0.277	0.081	0.197	0.268	0.308
Q3_1_6	0.814	0.297	0.215	0.144	0.317	0.082	0.238	0.304	0.357
Q3_1_7	0.859	0.323	0.243	0.180	0.289	0.091	0.266	0.240	0.320
Q3_1_8	0.716	0.261	0.158	0.124	0.213	0.077	0.109	0.183	0.260
Q4_1_1	0.350	0.808	0.131	0.180	0.328	0.074	0.135	0.261	0.288
Q4_1_2	0.323	0.839	0.167	0.149	0.211	0.154	0.199	0.281	0.224
Q4_1_3	0.260	0.689	0.289	0.182	0.145	0.216	0.136	0.372	0.247
Q4_2_1	0.197	0.125	0.897	0.262	0.096	0.184	0.249	0.365	0.176
Q4_2_2	0.219	0.150	0.904	0.249	0.032	0.219	0.219	0.329	0.156
Q4_2_3	0.204	0.174	0.840	0.288	0.114	0.210	0.258	0.376	0.261
Q4_4_1	0.166	0.180	0.233	0.842	0.032	0.264	0.173	0.291	0.036
Q4_4_2	0.217	0.177	0.294	0.902	0.133	0.252	0.278	0.248	0.093
Q4_4_3	0.128	0.129	0.250	0.861	-0.002	0.312	0.182	0.260	-0.009
Q5_1_1	0.274	0.225	0.102	-0.021	0.832	-0.096	0.130	0.099	0.372
Q5_1_2	0.234	0.270	0.005	0.038	0.887	-0.136	0.194	0.118	0.444
Q5_1_3	0.383	0.305	0.120	0.151	0.875	0.015	0.280	0.238	0.561
Q6_1_1	0.097	0.112	0.193	0.239	-0.073	0.785	0.040	0.295	0.070
Q6_1_2	0.075	0.123	0.158	0.296	-0.036	0.886	0.128	0.374	0.040
Q6_1_3	0.075	0.095	0.234	0.249	-0.081	0.852	0.189	0.391	0.035
Q8_3_1	0.205	0.191	0.274	0.252	0.243	0.149	1.000	0.417	0.286
관여촉진	0.341	0.273	0.367	0.246	0.196	0.337	0.393	0.898	0.400
기술이해촉진	0.280	0.323	0.365	0.276	0.222	0.356	0.368	0.889	0.399
기술적 지원	0.162	0.228	0.336	0.279	0.075	0.425	0.343	0.858	0.265
기술복잡성	0.261	0.200	0.130	-0.131	0.423	-0.029	0.169	0.248	0.826
기술불안	0.344	0.192	0.200	0.096	0.430	-0.004	0.234	0.265	0.848
기술과부화	0.296	0.228	0.136	0.088	0.463	0.018	0.189	0.273	0.732
기술불확실성	0.312	0.317	0.243	0.120	0.391	0.194	0.314	0.488	0.753

〈표 4〉 신뢰성 분석 결과

변수	개념신뢰도	AVE	크론바하 알파
일과 후 업무연속성	0.930	0.623	0.913
일-삶의 갈등	0.899	0.748	0.834
직무만족	0.879	0.709	0.795
회사의 IT 지원	N/A	N/A	N/A
주관적 규범	0.824	0.611	0.680
복합시간성	0.912	0.776	0.855
IT 혁신성	0.902	0.755	0.841
테크노스트레스	0.870	0.626	0.799
테크노스트레스 완화요인	0.913	0.777	0.857

〈표 5〉 AVE를 이용한 판별타당성 검증 결과

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
일-삶 갈등(1)	0.865								
일과 후 업무연속성(2)	0.352	0.790							
IT 혁신성(3)	0.076	0.204	0.869						
직무만족(4)	-0.075	0.096	0.310	0.842					
IT지원(5)	0.243	0.205	0.252	0.150	1.000				
복합시간성(6)	0.090	0.235	0.302	0.233	0.274	0.881			
테크노스트레스 완화요인(7)	0.185	0.294	0.304	0.424	0.417	0.404	0.882		
주관적규범(8)	0.301	0.402	0.216	0.180	0.201	0.238	0.380	0.781	
테크노스트레스(9)	0.543	0.385	0.056	0.055	0.286	0.223	0.401	0.324	0.791

대각선 영역 : AVE의 제곱근.

또한 Fornell and Larker[1981]에 의하면, 구성개념에 대한 신뢰성은 개념신뢰도(composite reliability), 평균분산추출값(AVE : average variance extracted), 크론바하 알파(Cronbach's alpha)에 의해 평가되며, 구성개념의 신뢰성은 0.6 이상일 경우 신뢰할 만한 것으로 본다. <표 4>에 제시된 것과 같이, 본 연구에서 제안한 모든 변수의 신뢰성 지표값들이 모두 0.6을 상회하는 것으로 나타나, 구성개념의 신뢰성 역시 확보되었음을 확인할 수 있다.

한편, 판별타당성 검증을 위해, 본 연구에서는 교차요인분석과 AVE 값의 제곱근이 구성개념 간 상관계수 값을 상회하는지 여부를 판정하는

방법을 채택하였다[Fornell and Larker, 1981]. 교차요인 분석의 경우, 앞서 제시한 <표 3>의 결과를 통해 타당성을 확보하였으며, <표 5>와 같이 AVE 값의 제곱근이 구성개념 간 상관계수를 상회하는 것으로 나타나 판별타당성에도 문제가 없음을 확인할 수 있다.

4.3 구조모델

PLS 분석에서 구조모델의 적합성은 일반적으로 세 가지 방법 즉, 중복성(Redundancy) 값, 분산 설명력(R^2), 모형적합도(Goodness of Fit)를 통해 평가할 수 있으며, 분석결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 구조모형 검정 결과

변수	R ²	Redundancy	Communality
일-삶의 갈등	0.322	0.068	0.748
일과 후 업무연속성	0.196	0.016	0.623
IT 혁신성			0.755
직무만족	0.20	0.002	0.709
회사의 IT 지원			1
복합시간성			0.776
테크노스트레스완화요인			0.777
주관적 규범			0.611
테크노스트레스			0.626
GoF(Goodness of Fit)	$\sqrt{(Communality\ 평균) \times (R^2의\ 평균)} = 0.422$		

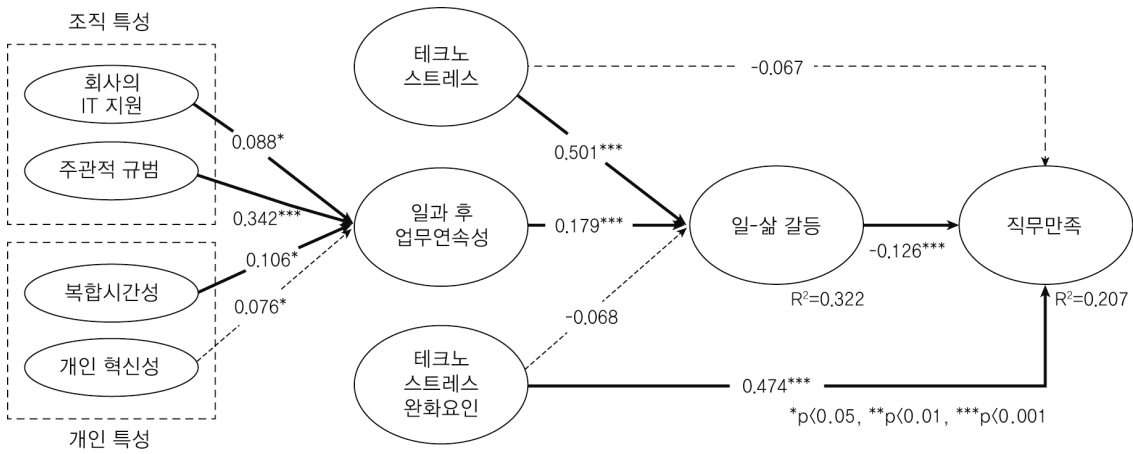
주) PLS 분석에서 Communality 값은 AVE 값과 동일.

첫째, Redundancy 값은 구조방정식 모형의 통계추정량을 나타내는 지표로, 양수일 경우 적합성(quality)이 있는 것으로 평가된다[Chin, 1998]. 본 연구의 구조모형을 분석한 결과 <표 5>에서 보듯이 모든 내생변수들의 Redundancy 값은 양수이므로 본 연구의 모형은 적합성이 있다고 볼 수 있다.

둘째, 내생변수의 설명력(R²)을 극대화하는 PLS의 경우에는 10%의 설명력이 구조모형 평가의 기준으로 제시되고 있다[Falk and Miller, 1992]. 본 연구의 구조모형을 분석한 결과 <표 5>에서처럼 내생변수의 설명력은 일-삶의 갈등 32.2%,

일과 후 업무연속성 19.6%, 직무만족 20.7% 등으로 나타나 Falk and Miller[1992]가 제시한 기준인 10%를 상회하였다. 이는 Cohen[1988]이 제시한 설명력의 크기 대(R² : 0.26), 중(R² : 0.13), 소(R² : 0.02) 가운데 대에 해당되어 본 연구모형은 적합한 것으로 평가된다.

셋째, 선행연구에서는 글로벌 모형적합도(GoF : Global Criterion of Goodness-of Fit)라는 개념을 제시했는데, 최근 연구들은 이 방법을 많이 적용하고 있다[Wetzels et al., 2009]. GoF는 공통성(communality)의 평균과 R²의 평균의 기하평균으로 정의된다. PLS 분석에서 공통성은 평



<그림 2> 경로분석 결과

균분산추출(AVE)과 동일한 값이므로 Fornell and Larcker[1981]가 제시한 평균분산추출의 최소 기준(AVE > 0.5)과 Cohen[1988]이 제시한 R²의 평가 기준(대 : 0.26, 중 : 0.13, 소 : 0.12)을 따를 경우 GoF의 평가 기준은 대(GoF : 0.36), 중(GoF : 0.25), 소(GoF : 0.1)로 주어진다[Wetzels et al., 2009]. 본 연구에서도 GoF 검정을 실시한 결과 구조모형의 GoF는 0.421로 계산되었다. 이는 Wetzels et al.[2009]의 GoF 평가 기준에서 대에 해당하므로 본 연구모형은 매우 적합하다고 평가된다.

한편, 본 연구는 PLS Bootstrapping 알고리즘을 사용해 가설을 검증했다. Bootstrapping은 반복적인 무작위 표본 추출을 통해 경로계수의 t 값을 계산하는 방법으로, 반복 추출 샘플링 수는 일반적으로 사용되는 500회를 실시하였다[Efron and Tibshirani, 1997]. 검증결과는 <그림 2>와 같다.

4.4 연구결과 토의

경로분석 결과에 의하면, 테크노스트레스가 직무만족을 감소시킬 것이라는 가설 1은($\beta = -0.067$, $t = 0.947$) 통계적으로 유의하지 않은 반면, 테크노스트레스가 일-삶 갈등을 증가시킬 것이라는 가설 2는($\beta = 0.501$, $t = 9.460$) 채택되었다. 본 연구에서 테크노스트레스가 직무만족 보다는 일-삶의 갈등에만 영향을 미친다는 점은 기존 연구와 다소 차이가 있다[Ragu-Nathan et al., 2008]. 조직 내 정보시스템 사용맥락에서는 테크노스트레스가 직무만족에 영향을 미칠 수 있지만, 스마트 기기를 활용한 업무환경에서는 시공간의 제약이 없기 때문에 일-삶의 갈등에 영향을 미칠 수 있으며, 일-삶의 갈등정도가 심화되면 이는 직무만족에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

한편, 테크노스트레스의 완화요인은 직무만족

을 증가시킬 것이라는 가설 3은 유의수준 0.001에서 채택($\beta = 0.474$, $t = 8.328$) 되었으나, 일과 삶 갈등을 감소시킬 것이라는 가설 4는 통계적으로 유의하지 않아 기각되었다($\beta = -0.068$, $t = 1.086$). 기업에서 제공하는 스트레스 완화 요인들은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 점은 기존 연구의 결과와 동일하다[Ragu-Nathan et al., 2008]. 이와 달리, 테크노스트레스 완화요인은 일-삶의 갈등에는 영향을 미치지 못하고 있다는 점은 다소 흥미롭다. 본 연구에서 직무만족에 대한 테크노스트레스 완화요인 효과는 일-삶의 갈등을 매개하지 않고, 직접적으로 영향을 미치고 있다. 이는 정보시스템 사용에 따른 조직의 분위기나 교육 훈련, 기술지원 등의 스트레스를 완화시킬 수 있는 요인들은 그 자체가 직무만족과 관련된 것으로, 일과 삶의 경계를 명확히 하여 구성원들이 두 영역을 균형 있게 유지할 수 있는 방안은 아닐 수 있음을 의미한다.

또한 일-삶의 갈등은 직무만족을 감소시킬 것이라는 가설 5가 채택($\beta = -0.126$, $t = 2.060$)되었다는 점을 볼 때, 테크노스트레스를 통해 일-삶의 갈등이 증폭되고, 이로 인해 직무만족이 감소된다고 해석가능하다. 또한 테크노스트레스 완화요인은 일-삶의 갈등을 완화시키는 요인이 아닌 직무만족을 향상시키는 요인으로 설명가능하다. 본 연구의 결과는 일-삶의 갈등과 직무만족간의 관계가 부정적임을 밝힌 선행연구와도 유사하다[Bedeian et al., 1988; Parasuraman et al., 1989]. 또한 일과 후 업무연속성이 일-삶의 갈등 유발을 촉진시킬 것이라는 가설 6은 유의수준 0.001에서 채택되었다($\beta = 0.179$, $t = 3.197$). 기존 연구[Batt and Valcour, 2003; Boswell and Olson-Buchanan, 2007]에서 밝혀낸 결과와 유사한 결과를 도출하였으며, 이는 업무와 삶의 경계가 희석되게 됨으로 궁극적으로 일-삶의 갈등을 유발

한다고 볼 수 있다.

한편, 일과 후 업무연속성에 영향 관계가설인 가설 7부터 가설 10 중에서는 회사의 IT 지원은 일과 후 업무연속성을 증가시킬 것이라는 가설 7 ($\beta = 0.088$, $t = 1.707$), 주관적 규범은 일과 후 업무연속성을 증가시킬 것이라는 가설 8($\beta = 0.342$, $t = 5.438$), 복합시간성이 일과 후 업무연속성을 증가시킬 것이라는 가설 9($\beta = 0.106$, $t = 1.681$)도 채택되었다.

주관적 규범과 일과 후 업무연속성간의 긍정적인 관계가 있음을 밝혀낸 것은 Richardson [2011]의 연구 결과와 동일하다. 이는 주관적 규범을 중요하게 고려하게 되는 구성원일수록 더욱 자신의 일과 삶의 경계를 구분하지 못할 수 있음을 의미한다. 회사의 IT 지원과 일과 후 업무연속성 간의 긍정적인 관계는 자신의 비용으로 정보기술기기를 조달하는 경우와는 달리, 회사의 지원을 통해 기기를 받게 되는 경우, 업무의 연속성을 가져야 한다는 의무감을 형성할 수 있음을 의미한다. 또한 기존 연구의 결과와 유사하게 복합시간성과 일과 후 업무연속성간의 관계 역시 유의한 결과를 도출하였다[Rennecker and Godwin, 2005]. 복합시간성 성향이 강한 사

람일수록 일과 삶의 영역을 중첩시키는 경향이 높기 때문에 일과 후 업무연속성을 떨 가능성이 높다고 할 수 있다.

이에 반해 개인 혁신성이 일과 후 업무연속성을 증가시킬 것이라는 가설 10은 기각되었다 ($\beta = 0.076$, $t = 1.104$). 개인 혁신성이 정보기술 수용과 사용에 있어 중요한 개인적 특성 변수로 간주되지만, 이것은 개인특성만을 고려한 것으로 회사업무 영역으로는 확대되지 못할 수 있음을 의미한다. 일과 후 업무연속성이 새로운 기기를 수용하면서 시작될 수 있음을 감안할 때, 향후 연구에서는 일과 후 업무연속성과 개인혁신성간의 관계를 독립적인 환경에서 연구해볼 필요가 있을 것이다. 구조모형 분석 결과를 토대로 본 연구에서 제안한 10개의 가설 중 7개의 가설이 채택되었다. 이상의 내용을 요약하면 <표 7>과 같다.

5. 결론

5.1 연구의 요약

본 연구는 일-삶의 경계가 무너지고 있는 상황에서 스마트 기기를 활용하고 있는 이용자의

<표 7> 연구가설 검증 결과 요약

가설	경로	경로계수	t값	결과
H1	테크노스트레스 → 직무만족	-0.067	0.947	기각
H2	테크노스트레스 → 일-삶의 갈등	0.501	9.460***	채택
H3	테크노스트레스 완화요인 → 직무만족	0.474	8.328***	채택
H4	테크노스트레스 완화요인 → 일-삶의 갈등	-0.068	1.086	기각
H5	일-삶의 갈등 → 직무만족	-0.126	2.060*	채택
H6	일과 후 업무연속성 → 일-삶의 갈등	0.179	3.197***	채택
H7	회사의 IT 지원 → 일과 후 업무연속성	0.088	1.707*	채택
H8	주관적 규범 → 일과 후 업무연속성	0.342	5.438***	채택
H9	복합시간성 → 일과 후 업무연속성	0.106	1.681*	채택
H10	개인 혁신성 → 일과 후 업무연속성	0.076	1.104	기각

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

일-삶의 갈등 유발 요인과 이들의 직무만족간의 관계를 살펴보고자 한다. 특히, 본 연구에서는 더불어 스마트 기기를 활용하여 업무를 처리하는 환경에서 어떠한 요인들이 일-삶의 갈등을 증폭시키는지를 확인하고, 일-삶의 갈등이 조직 업무성과의 대표적인 변수인 직무만족에 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 일-삶의 갈등 요인을 매개변수로 고려하여 연구모형을 구성하였다.

총 10개의 가설을 제안하였고, 기존 연구를 바탕으로 설문항목을 개발하여 345명의 응답자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. PLS를 활용하여 측정모형과 구조모형분석을 실시하였으며, 10개의 제안 가설 중 7개의 가설이 채택되었다.

5.2 연구의 시사점

본 연구는 다음과 같은 학술적 사점을 갖는다.

첫째, 기존의 테크노스트레스 연구에서는 조직 내 구성원의 스트레스 원인 및 결과 변수간의 구조적 관계를 단면적인 측면에서 실증 분석하였다면, 본 연구에서는 일-삶의 갈등을 매개변수로 반영하여 보다 입체적인 관점에서 테크노스트레스와 직무만족간의 관계를 살펴보았다. 이는 본 연구가 가지는 학문적 의의라 할 수 있다.

둘째, 일과 삶의 경계가 희석되는 상황을 고려하여 일과 후 업무연속성 변수를 연구모형에 추가함으로써 테크노스트레스, 일-삶의 갈등, 그리고 직무만족간의 구조적 관계를 살펴보았다. 이는 본 연구의 또 다른 학문적 시사점이다. 기존 연구에서 검증되었던 테크노스트레스와 직무만족간의 관계에 일과 후 업무연속성의 효과를 추가함으로써 정보기술 자체에 대한 스트레스와 일과 후 업무연속성에 따른 압박감 정도를

모두 고려하였다는 점은 향후 관련연구의 확장을 시도하는데 토대가 될 수 있다.

셋째, 직무만족에 대한 선행요인으로 일-삶의 갈등을, 그리고 일-삶의 갈등의 선행요인으로 제시한 요인들(테크노스트레스, 일과 후 업무연속성, 스트레스 완화요인)을 제시하였다는 점이다. 특히, 스트레스 완화요인의 경우 이 자체가 직무만족에는 영향을 미치지, 일-삶의 갈등을 감소시켜주는 요인이 아니라는 점을 밝혀낸 것은 본 연구가 가지는 학문적 시사점이라 할 수 있다.

본 연구는 학문적 기여 외에도 본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 실무적 시사점을 갖는다. 본 연구는 편재성의 장점을 보유한 스마트 기기 등이 업무에 활용되는 시점에 본 연구는 스마트 기기 활용을 통한 직무만족 결정요인을 살펴보았다. 특히 일-삶의 갈등을 매개로 한 일-삶의 경계를 고려함으로써, 스마트 기기를 업무에 활용하고 있는 기업들에게 실무적 시사점을 제시할 수 있다. 스마트 기기 활용을 통해 조직 구성원들은 더욱 스마트하게 업무를 해나가야 하는 압박감을 느낄 수 있다. 즉, 새로운 기기와 서비스에 대한 적응력을 키워야 하는 동시에 이를 업무에 활용하는 점은 조직구성원들로 하여금 부담이 될 수 있다. 따라서 관련 기업은 조직구성원들에게 IT 사용변화에 적응을 적극적으로 유도하고, 기존의 삶과 업무변화방식이 어떻게 균형 있고 조화롭게 발전시킬 수 있는지를 알리는 것이 필요할 것이다.

둘째, 스마트 기기를 업무에 활용한다는 것은 근로자들의 일하는 방식 자체의 변화를 통해서 일과 삶의 균형을 이루는 것과 관련이 있다. 단순 생산성과 효율성만을 강조할 경우, 오히려 구성원들에게 업무과중, 사생활 침해, 여가시간의 감소 또는 스트레스 증가 등의 문제가 발생할 수 있다. 이러한 점에서 본 연구의 결과는

스마트 기기 활용 기업에 운영상의 가이드라인을 제시할 수 있다.

마지막으로, 본 연구에서 조직 내 스마트 기기를 업무에 활용하고 있는 구성원들을 대상으로 직무만족 결정요인들을 살펴보았다는 점은 기업에게 역설적으로 성공적인 스마트 기기 활용을 위해 무엇을 고려해야 하는지를 제시하고 있다. 스마트 기기를 활용한 스마트 워크는 개인의 업무능력과 생산성 향상에 도움을 줄 수 있는 장점이 있다[지용구, 2012]. 이러한 장점에도 불구하고 기존 업무방식을 토대로 스마트 기기의 사용만을 고수한다면 조직구성원의 일-삶의 갈등 유발은 촉진되게 된다. 이러한 점에서 본 연구의 결과는 경영자 및 관리자의 의식변화에 일정부분 기여할 수 있을 것이다.

5.3 연구의 한계점과 향후 연구방향

본 연구는 다양한 학술적, 실무적 시사점을 도출하였음에도 불구하고, 몇 가지 한계점을 가지며, 향후 연구에서는 이를 극복하기 위해 다음과 같은 방향의 연구가 수반되어야 할 것이다. 먼저, 정보기술 사용능력에 대한 개인적 차이는 고려하지 못했다. 향후 연구에서는 연구모형에 사용자의 정보기술 사용능력을 통제변수로 고려하거나, 사용능력에 따라 집단 간 차이를 통해 주요 변수들 간의 관계를 심도 있게 살펴보는 것이 필요할 것이다. 이외에도 성별, 결혼 유무, 맞벌이 여부 등 일-삶의 갈등을 유발할 수 있는 인구통계적 변수를 중심으로 연구모형을 재 검증해보는 것이 필요하다. 본 연구는 일-삶의 갈등을 매개로 하여 선행변수들과 직무만족간의 구조적 관계만을 살펴보는데 초점을 두었으나, 향후 연구에서는 앞서 제시한 변수들을 반영하여 연구모형의 확장을 시도해 보는 것도 의미가 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] 박상철, 고 준, “조직 내 스마트 기기 활용이 과연 삶의 질을 높이는가? : 테크노스트레스 조절효과와 업무-가정생활간의 균형 매개효과를 중심으로”, *경영학연구*, 제 43권 제5호, 2014, pp. 1707-1733.
- [2] 오상조, 김용영, 이희진, “스마트워크 : 희미해진 업무/비업무 경계 그리고 그 결과”, *디지털정책연구*, 제11권 제1호, 2013, pp. 191-198.
- [3] 지용구, *일과 삶의 균형과 조화를 위한 스마트워크 앤 스마트 라이프*, 매일경제신문사, 2012.
- [4] Adams, G. A., Lynda, A. K. and Daniel, W. K., “Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, No. 4, 1996, pp. 411-420.
- [5] Agarwal, R. and Prasad, J., “A Conceptual and operational definition of personal Innovativeness in the domain of information technology”, *Information Systems Research*, Vol. 9, No. 2, 1998, pp. 204-215.
- [6] 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.
- [7] Allen, T. D., David E. L., Carly, H., Bruck, 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.
- [8] 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.
- [9] Ayyagari, R., Grover, V., and Purvis, R., "Technostress : technological antecedents and implications", *MIS Quarterly*, Vol. 35, No. 4, 2011, pp. 831-858.
- [10] Bagozzi, R. P., "Performance and satisfaction in an industrial sales force : An examination of their antecedents and simultaneity", *Journal of Marketing*, Vol. 44, No. 2, 1980, pp. 65-77.
- [11] Bailey, D. E. and Kurland, N. B., "A review of telework research : findings, new directions, and lessons for the study of modern work", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, No. 4, 2002, pp. 383-400.
- [12] Batt, R. and Valcour, P. M., "Human resources practices as predictors of work-family outcomes and employee turnover", *Industrial Relations : A Journal of Economy and Society*, Vol. 42, No. 2, 2003, pp. 189-220.
- [13] Bedeian, A. G., Burke, B. G., and Moffett, R. G., "Outcomes of work-family conflict among married male and female Professionals", *Journal of Management*, Vol. 14, No. 3, 1988, pp. 475-491.
- [14] Bluedorn, A. C., Kaufman, C. F., and Lane, P. M., "How many things do you like to do at once? an introduction to monochronic and polychronic time", *The Executive*, Vol. 6, No. 4, 1992, pp. 17-26.
- [15] 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.
- [16] Brillhart, P. E., "Technostress in the workplace : managing stress in the electronic workplace", *Journal of American Academy of Business*, Vol. 5, No. 1, 2004, pp. 302-307.
- [17] Brod, C., *Technostress : The human cost of the computer revolution*, MA : Addison-Wesley Reading, 1984.
- [18] Brown, S. P. and Peterson, R. A., "Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction : meta analysis and assessment of causal effects", *Journal of Marine Research*, Vol. 30, No. 1, 1993, pp. 63-77.
- [19] Burke, M. S., "The incidence of technological stress among baccalaureate nurse educators using technology during course preparation and delivery", *Nurse education today*, Vol. 29, No. 1, 2009, pp. 57-64.
- [20] Cassel, J., "The contribution of the social environment to host resistance", *American Journal of Epidemiology*, Vol. 104, No. 2, 1976, pp. 107-123.
- [21] Chin, W. W., "The partial least squares approach to structural equation modeling", *Modern Methods for Business Research*, Vol. 295, No. 2, 1998, pp. 295-336.
- [22] Clark, K. and Kalin, S., "Technostressed out? how to cope in the digital Age", *Library Journal*, Vol. 121, No. 13, 1996, pp. 30-33.
- [23] Cobb, S., "Presidential address-1976, social support as a moderator of life stress",

- Psychosomatic Medicine*, Vol. 38, No. 5, 1976, pp. 300-314.
- [24] Cohen, J., *Statistical power analysis for the behavioral sciences* : Psychology Press, 1988.
- [25] Efron, B. and Tibshirani, R., "Improvements on cross-validation : the 632+ bootstrap method", *Journal of the American Statistical Association*, Vol. 92, No. 438, 1997, pp. 548-560.
- [26] Falk, R. F. and Miller, N. B., *A primer for soft modeling* : University of Akron Press, 1992.
- [27] 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.
- [28] 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. 1992, pp. 65-78.
- [29] Frone, M. R., Yardley, J. K., and Markel, K. S., "Developing and testing an integrative model of the work-family interface", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 50, No. 2, 1997, pp. 145-167.
- [30] Ganster, D. C. and Schaubroeck, J., "Work stress and employee health", *Journal of Management*, Vol. 17, No. 2, 1991, pp. 235-271.
- [31] Golden, A. G. and Geisler, C., "Work-life boundary management and the personal digital assistant", *Human Relations*, Vol. 60, No. 3, 2007, pp. 519-551.
- [32] Greenhaus, J. H. and Beutell, N. J., "Sources of conflict between work and family roles", *Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 1, 1985, pp. 76-88.
- [33] Hall, E. T., *The Silent Language*. Doubleday, Garden City, NY, 1959.
- [34] Harris, K. J., Marett, K., and Harris, R. B., "Technology-related pressure and work-family conflict : main effects and an examination of moderating variables", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 41, No. 9, 2011, pp. 2077-2103.
- [35] Hill, E. J., Ferris, M., and Mårtinson, V., "Does it matter where you work? a comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home Office) influence aspects of work and personal/family life", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 63, No. 2, 2003, pp. 220-241.
- [36] Hobfoll, S. E., "Conservation of resources : a new attempt at conceptualizing stress", *American Psychologist*, Vol. 44, No. 3, 1989, pp. 513-524.
- [37] Jones, E., Sundaram, S., and Chin, W., "Factors leading to sales force automation use : A longitudinal analysis", *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol. 22, No. 3, 2002, pp. 145-156.
- [38] Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., and Rosenthal, R. A., "Organizational stress : studies in role conflict and ambiguity", 1964.
- [39] 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.

- [40] Kreiner, G. E., Hollensbe, E. C., and Sheep, M. L., "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.
- [41] Lyytinen, K., Yoo, Y., Varshney, U., Ackermann, M. S., Davis, G., Avital, M., Robey, D., Sawyer, S., and Sorensen, C., "Surfing The Next Wave : Design and implementation challenges of ubiquitous computing environments", *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 13, 2004, pp. 697-716.
- [42] Martins, L. L., Eddleston, K. A., and Veiga, J. F., "Moderators of the relationship between work-family conflict and career satisfaction", *Academy of Management Journal*, Vol. 45, No. 2, 2002, pp. 399-409.
- [43] Mazmanian, M. A., Orlikowski, W., and Yates, J. W., "Crackberries : the social implications of ubiquitous wireless e-Mail devices", In *Designing Ubiquitous Information Environments : Socio-Technical Issues and Challenges*, edited by Carsten Sørensen, Youngjin Yoo, Kalle Lyytinen and JaniceI DeGross, Vol. 185, pp. 337-343, Springer US, 2005.
- [44] Mazmanian, M., Yates, J. A., and Orlikowski, W., "Ubiquitous email : individual experiences and organizational consequences of blackberry use", In *Academy of Management Proceedings*, 2006, D1-D6.
- [45] Nelson, D. L. and Hitt, M. A., "Employed women and stress : implications for enhancing women's mental health in the workplace", In J. C. Quick, L. R. Murphy, J. J. Hurrell, Jr. (Eds.), *Stress and Well-Being at Work : Assessments and Interventions for Occupational Mental Health* (pp. 164-177). Washington, DC : American Psychological Association.
- [46] Netemeyer, R. G., Boles, J. S., and McMurrin, R., "Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, No. 4, 1996, pp. 400-410.
- [47] Parasuraman, S., Greenhaus, J. H., Rabinowitz, S., Bedeian, A. G., and Mossholder, K. W., "Work and family variables as mediators of the relationship between wives' employment and husbands' well-being", *Academy of Management Journal*, Vol. 32, No. 1, 1989, pp. 185-201.
- [48] Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M. Ragu-Nathan, B. S., and Tu, Q., "The Consequences of technostress for end users in organizations : conceptual development and empirical validation", *Information Systems Research*, Vol. 19, No. 4, 2008, pp. 417-433.
- [49] Ragu-Nathan, T. S., Tu, Q., and Tarafdar, M., "Impact of technostress on end-user satisfaction and performance", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 27, No. 3, 2010, pp. 303-334.
- [50] Rennecker, J. and Godwin, L., "Delays and interruptions : a self-perpetuating paradox of communication technology use", *Information and Organization*, Vol. 15, No. 3, 2005, pp. 247-266.
- [51] Richardson, K. and Benbunan-Fich, R., "Examining the antecedents of work connecti-

- vity behavior during non-work time”, *Information and Organization*, Vol. 21, No. 3, 2011, pp. 142-160.
- [52] Sarker, S. and Wells, J. D., “Understanding mobile handheld device use and adoption”, *Communications of the ACM*, Vol. 46, No. 12, 2003, pp. 35-40.
- [53] Seiger, C. P. and Wiese, B. S., “Social support from work and family domains as an antecedent or moderator of work-family conflicts?”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 75, No. 1, 2009, pp. 26-37.
- [54] Shumate, M. and Fulk, J., “Boundaries and role conflict when work and family are co-located : a communication network and symbolic interaction approach”, *Human Relations*, Vol. 57, No. 1, 2004, pp. 55-74.
- [55] Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, P., and Ragu-Nathan, T., “The impact of technostress on role stress and productivity”, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 24, No. 1, 2007, pp. 301-328.
- [56] Teo, H. H., Wei, K. K., and Benbasat, I., “Predicting intention to adopt interorganizational linkages : an institutional perspective”, *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 1, 2003, pp. 19-49.
- [57] Turner, J. W., Jean, A. G., Catherine, H. T., Lee, C., and Pell, C. O., “Exploring the dominant media how does media use reflect organizational norms and affect performance?”, *Journal of Business Communication*, Vol. 43, No. 3, 2006, pp. 220-250.
- [58] Wayne, J. H., Nicholas, M., and William, F., “Considering the role of personality in the work-family experience : relationships of the big five to work-family conflict and facilitation”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 64, No. 1, 2004, pp. 108-130.
- [59] Wetzels, M., Gaby O. S., and Claudia V. O., “Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models : guidelines and empirical illustration”, *MIS Quarterly*, Vol. 33, No. 1, 2009, pp. 177-195.
- [60] Yaverbaum, G. J., “Critical factors in the user environment : an experimental study of users, organizations and tasks”, *MIS Quarterly*, Vol. 12, No. 1, 1988, pp. 75-88.

<부록> 설문지

변수명		번호	설문문항
테크노스트레스	기술과부화	1	나는 IT기술을 사용함으로써 보다 빨리 업무를 수행하도록 압박감을 받는다.
		2	나는 IT기술을 사용함으로써 내가 할 수 있는 것보다 더 많은 업무를 해야하기 때문에 어려움을 느낀다.
		3	나는 IT기술을 사용함으로써 더 바쁘게 시간관리를 하며 일을 하도록 강요받는 것 같다.
	기술복잡성	1	내 업무를 만족할만한 수준으로 처리할만큼 충분히 IT기술을 알지 못해 어려움을 겪는다.
		2	나는 새로운 IT기술을 이해하고 사용하는데 걸리는 시간이 부담스럽다.
		3	새로운 기능을 익히는 데 충분한 시간을 투자할 수 없어 압박을 받는다
		4	새로운 IT기술을 이해하고 사용하기에는 그 기술이 너무 복잡해서 어려움을 겪는다.
	기술불안	1	새로운 IT기술로 인하여 내 직업의 안정성에 위협을 받는다.
		2	나는 내 자리가 다른 사람으로 대체될까봐, 두려워 지속적으로 내 능력을 개선해야 한다고 생각한다.
		3	나는 보다 새로운 IT기술 능력을 갖춘 동료들에게 위협을 느낀다.
		4	나는 내 자리가 다른 사람으로 대체될까봐 나는 동료들에게 나의 지식을 공유하지 않는다.
	기술 불확실성	1	우리 회사에서 사용하고 있는 IT기술 소프트웨어(S/W)는 빈번한 변화가 발생한다.
2		우리 회사에서 사용하고 있는 IT기술 하드웨어(H/W)는 빈번한 변화가 발생한다.	
3		우리 회사에서 사용하고 있는 IT기술 네트워크(N/W)는 빈번한 변화가 발생한다.	
테크노스트레스 완화요인	IT기술 이해 촉진을 위한 지원	1	우리 회사는 새로운 IT기술의 이해를 돕기 위해 지식공유를 장려하고 있다.
		2	우리 회사는 새로운 IT기술 관련 문제들을 처리하는데 있어 협력(팀워크)을 강조하고 있다.
		3	우리 회사는 새로운 IT기술을 도입하기 전에 사용자교육을 제공한다.
		4	우리 회사는 IT부서와 현업부서간 상호 협력관계를 장려하고 있다.
	IT기술 실무 지원제공	1	우리 회사의 IT지원부서(헬프데스크)는 기술관련 질문에 응답을 잘 해준다.
		2	우리 회사의 IT지원부서(헬프데스크)는 IT에 대해 잘 아는 직원들로 구성되어 있다.
		3	우리 회사의 IT지원부서(헬프데스크)는 사용자의 요구에 바로 응답해준다.
	참여촉진	1	우리 회사는 직원들에게 새로운 IT기술 사용을 독려한다.
		2	우리 회사는 새로운 IT기술 도입 전에 직원들의 의견을 물었다.
3		우리 회사는 IT기술 도입 및 구현에 있어 직원들을 참가시킨다.	
일과 후 업무연속성	1	쇼핑하고 있을 때 업무관련 일처리를 위해 IT기기를 사용해본 적이 있다.	
	2	여행하고 있을 때 업무관련 일처리를 위해 IT기기를 사용해본 적이 있다.	
	3	회사 출근/퇴근 중 이동하고 있을 때 업무관련 일처리를 위해 IT기기를 사용해본 적이 있다.	
	4	집에서 식사중일 때 업무관련 일처리를 위해 IT기기를 사용해본 적이 있다.	
	5	외식중일 때 업무관련 일처리를 위해 IT기기를 사용해본 적이 있다.	
	6	회사동료나 고객과 함께 파티, 사교 모임중일 때 업무관련 일처리를 위해 IT기기를 사용해본 적이 있다.	
	7	가족, 친구들과 함께 파티, 사교 모임중일 때 업무관련 일처리를 위해 IT기기를 사용해본 적이 있다.	
	8	휴가로 쉬고 있을 때 업무관련 일처리를 위해 IT기기를 사용해본 적이 있다.	
주관적 규범	1	우리 회사는 밤낮으로 연락이 가능하도록 하는게 일반화되어 있다.	
	2	업무상 나와 관계를 맺는 사람들은 내가 밤낮으로 연락이 가능해야 한다고 생각한다.	
	3	회사에서 존경받고 영향력 있는 사람들은 업무 중이지 않더라도 메일, 메시지 등을 확인한다.	
복합시간성	1	나는 여러 가지 일을 동시에 처리하는 것을 좋아한다.	
	2	나는 동시에 많은 일을 하는 것을 즐긴다.	
	3	나는 여러 가지 업무를 동시에 할 때 최고의 일을 하고 있다고 생각한다.	
개인혁신성	1	새로운 정보기술이야기를 들으면, 그것을 사용해보고 싶다.	
	2	동료들 중에 나는 새로운 기술을 사용해 보고자하는데 보통 앞장서 있는 편이다.	
	3	나는 새로운 정보기술을 활용하는 것을 좋아한다.	
일-삶 갈등	1	업무량이 많아서 내 사생활에 지장을 준다.	
	2	업무로 인해서 내가 사생활 측면에서 하고 싶은 일들을 다하고 있지 못하다.	
	3	정보기술 때문에 업무를 계속 할 수 있기에, 내 사적인 일을 다 못하는 경우도 있다.	
직무만족	1	일을 할 때 내가 할 것들에 대해서 하는 것을 좋아한다.	
	2	내 일을 하는 것에 대해 자부심을 느낀다.	
	3	내 일은 즐거운 일이다.	

■ 저자소개



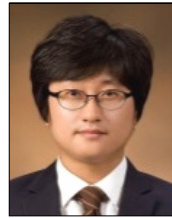
오 성 탁

성균관대학교에서 경영정보시스템 전공으로 박사학위를 취득하고, 현재는 한국정보화진흥원 국가정보화기획부장으로 재직 중이다. 인터넷비즈니스, 정보기술아웃소싱, 중소기업 정보화, 스마트워크 활성화 등의 업무를 수행하였으며, 주요 연구분야는 IT사용자 행동, e-business, 정보화 전략 등이다.



김 종 욱

쌍용정보통신 등에서 정보시스템 개발을 담당하였고, 서울대학교에서 산업공학으로 학사, 미국 Georgia State University에서 경영정보학으로 박사학위를 받았다. 주요 연구 관심사로는 정보시스템 개발, 사이버심리 등이 있다. 현재 성균관대학교에서 경영정보시스템 분야를 강의하고 있다.



박 상 철

성균관대학교에서 경영정보시스템 전공으로 박사학위를 취득하고, Georgia State University Post-doctoral researcher와 협성대학교 경영대학 조교수를 거쳐, 현재는 대구대학교 경영학과 조교수로 재직 중이다. 주요 연구분야는 행동경제/의사결정학 관점에서의 IT사용자 행동이며, Information Systems Journal, European Journal of Information Systems, Journal of Global Information Management, Journal of Computer Information Systems, Computers in Human Behavior 등의 저널에 논문을 게재한 바 있다.