

스마트기기 효용의 부정적 전이: IT기반 업무 유연성, 근무시간 외 업무 연결성, 일-삶 갈등에 관한 실증 연구^{*,**}

김형진*** · 이윤지**** · 이호근*****

요약

스마트기기는 업무의 시공간적 제약을 줄이고 신속한 처리를 가능하게 함에 따라 업무 효율성 및 생산성에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 반면에, 직장과 개인생활 간 불균형 초래로 인한 부작용이 뒤따를 수 있다. 최근 스마트기기의 업무 활용이 증가하면서 그 어느때보다도 관련 현상의 이해와 원인 발견, 그에 맞는 적절한 방안들을 모색하는 것이 필요한 상황이다. 본 연구는 스마트기기의 효용성을 대표하는 기술적 특성('IT기반 업무 유연성')이 '일-삶 갈등'과 같은 부정적인 결과로 어떻게 전환되는지를 보여주는 이론적 모델을 개발하고 이를 검증하였다. 직장인을 대상으로 수집된 데이터를 분석한 결과, 주요 요인들('IT기반 업무 유연성', '근무시간 외 업무 연결성', '업무 과부하', '일-삶 갈등') 간 다양한 영향 관계, 그리고 "일-삶 분리" 조직 지원의 중요성과 관련하여 연구자는 물론이고 현업 종사자와 정책 입안자들에게도 의미있는 시사점이 도출되었다.

주제어 : 스마트기기, IT기반 업무 유연성, 근무시간 외 업무 연결성, 업무 과부하, 일-삶 갈등, 직무 스트레스, 일-삶 분리 조직 지원

Negative Transition of Smart Device Utility: Empirical Study on IT-enabled Work Flexibility, After Hours Work Connectivity, and Work-Life Conflict^{*,**}

Kim Hyung-Jin*** · Lee, Yoon-ji**** · Lee, Ho-Geun*****

Abstract

While smart devices can have a positive impact on work efficiency and productivity by reducing time-space constraints and enabling rapid processing of tasks, side effects can arise from the imbalances between work and personal life. In recent years, as smart devices are increasingly used in work environments, it is more necessary than ever to understand the related phenomenon, find the cause of negative effects, and search for appropriate solutions. This study has developed and verified a theoretical model that shows how the technical characteristics known as the utility of smart devices are converted into negative results such as work-life conflict. As a result of analyzing the collected data from the employees, our study provides significant implications for the researchers, as well as the practitioners and policy makers, regarding various relationships among IT-enabled work flexibility, after-hours work connectivity and work-life conflict, and the new knowledge about the important role of segmentation supplies from the organization.

Keywords : smart devices, IT-enabled work flexibility, after hours work connectivity, work overload, work-life conflict, job stress, segmentation supplies

Received Oct 15, 2019; Revised Oct 25, 2019; Accepted Oct 30, 2019

* This study was supported by a faculty research grant from Yonsei University (No. 2019-22-0151)

** This article is revision of the second author's master's thesis from Yonsei University.

*** First author, Korea Institute of Industrial Technology(kimhyungjin@kitech.re.kr)

**** Seoul Business Agency(yoonzy90@naver.com)

***** Corresponding Author, Yonsei University, School of Business(h.lee@yonsei.ac.kr)

I. 서론

스마트폰, 태블릿 등 고성능 컴퓨팅 기술을 기본으로 하는 스마트기기가 초고속 무선 네트워크 및 애플리케이션 기반의 모바일 플랫폼과 연결되면서 스마트 기기는 거의 모든 생활·업무 영역에서 사용되고 있다. 예를 들어, 스마트폰에 모바일 운영체제를 탑재하고 다양한 애플리케이션 구동이 가능해짐에 따라, 기존의 의사소통 목적뿐만 아니라, 업무와 관련된 회사 정보시스템과의 연결, 전자문서 결재, 업무 문서 및 자료 송·수신 등 다양한 목적으로 활용이 가능해졌다.

이에 따라, 모바일기기를 이용하여 회사가 아닌 외부에서 업무를 처리하는 ‘모바일 오피스’(Suh, 2012)라는 새로운 업무형태가 등장했으며, 특히 스마트폰 이용자가 급격히 증가하는 추세에 따라 업무 처리환경 역시 스마트폰이나 태블릿과 같은 스마트기기로 전환되고 있다. 이제는 회사가 업무용 데스크탑 PC를 지급하는 것이 아니라, 직원 개개인의 스마트 기기를 업무용으로 사용(‘Bring Your Own Device’)하는 것이 자연스러운 현상이 되었다(Yun, et al., 2012). 이러한 맥락에서 최근에는 전통적인 IT 인프라 뿐만 아니라 각종 모바일 기기, 소셜미디어 등 다양한 정보시스템을 통합적으로 업무에 활용하는 ‘스마트워크’(Smart Work)의 개념도 확산되고 있으며(Lee, et al., 2014a; Lee & Lee, 2011), 시간과 장소의 제약 없이 효율적으로 근무하는 것이 중요하게 인식되고 있다(Namn, et al., 2011)

스마트기기를 업무에 활용하는 것은 시공간적 업무 제약을 줄이고, 신속한 의사결정을 가능하게 함에 따라 업무 효율성 및 생산성에 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 모바일 기기의 특성을 가장 잘 설명하는 개념으로 많은 연구들이 주목한 편재성(Ubiquity), 혹은 편재성과 이동성(Mobility)의 복합 개념인 편재연결성(Ubiquitous Connectivity)은 모바일이 갖는 다양한 효용성 측면 중에서도 핵심되는 요인으로 손꼽힌다(Kang, 2014). 모바일 기기의 편재성은 언제 어디

에서든 지속적이고 즉시적이고 동시적인 작업을 할 수 있게 해주기 때문에, 업무의 효율을 높이고 생산적인 업무 처리를 가능하게 해준다.

그러나, 업무 장소와 시간으로부터 직원의 자율성이 높아지는 반면에, 일과 개인의 삶 사이의 경계가 흐려져 불만이 생길 수도 있다(Mellner, 2016). 하루 종일 일과 연결되어 있다는 지각이 심리적 부담과 스트레스로 작용할 수 있기 때문이다. 퇴근 시간 이후를 비롯하여 휴일이나 휴가 때에도 스마트기기를 통해 업무 관련 메일 또는 동료의 업무 관련 연락을 확인해야 하거나, 회사 정보시스템에 접속하여 특정 업무를 수행해야 하는 상황이 발생하면 직장과 개인생활 간 불균형이 초래될 수 있다(Derks, et al., 2016). 또한, 이러한 불균형은 직원의 업무성과 향상을 저해하고 나아가 삶의 질을 떨어뜨리는 등 부정적인 결과를 초래할 가능성도 있다(Korea Labor Institute, 2015).

따라서 스마트기기의 업무 활용은 정보기술의 발전과 인간의 웰빙에 관한 중요한 연구 주제 중 하나이며, 갈수록 그 중요도가 증가하고 있다. 최근 연구조사에 따르면, 평일 근무시간 외 업무 목적으로 스마트기기를 이용하는 근로자가 85% 이상에 달할 정도로 높으며, 그에 따른 초과 근무시간은 평일과 휴일을 합쳐 일주일 평균 11.3시간으로 높은 것으로 나타났다(Lee, 2016). 퇴근 후 스마트기기를 사용하여 주로 처리하는 업무는 업무 관련 이메일 수신 및 발송이 63.2%로 가장 높았으며, 업무 관련 파일 작성 및 편집(57.6%), 메신저 및 소셜미디어를 통한 업무처리(47.9%), 사내 정보시스템 연결을 통한 업무처리(31.3%) 순이며, 많은 직장인들에게 이와 같은 업무 처리 방식이 익숙해지고 있어 그 어느 때보다 관련 연구가 필요한 시점이다.

최근 스마트기기 업무 활용이 빠르게 확산되면서 이와 같은 부정적 결과에 대한 사회적 관심도 점차 확대되고 있다. 예를 들어, 대표적인 국내 소셜미디어인 카카오톡을 통한 일과 후 업무 연락이 사회적인 이슈로 다뤄지기 시작하면서 ‘카톡 강박증’이라는 신조어가

등장하였으며, 상용 소셜미디어를 업무에 사용하지 않도록 자발적인 문화 개선을 추진하는 회사들이 생기고 있다. CJ그룹은 지난 2017년 그룹 내부 지침으로, 업무시간 외 카카오톡 등을 통한 업무 지시를 하지 않도록 했다.

그러나, 여전히 많은 조직 근로자들이 스마트기기를 업무에 활용함에 따른 심리적 스트레스를 호소하고 있는 실정이다. 취업포털 '사람인'의 조사에 따르면, 카카오톡 등을 통해 업무 지시를 받는 경우와 휴일이나 퇴근 후 스마트기기로 업무 지시를 받은 적이 있는 경우가 각각 63%와 67%에 이른다. 이와 같은 경험을 한 근로자들이 스마트기기의 업무 활용을 싫어하는 대표적인 이유는 사생활이 침해되기 때문이며, 그 다음으로 업무시간이 늘었기 때문으로 조사되었다.

이에 따라, 지난 2016년 6월 근로시간 이외의 시간에 직장상사로부터 업무 관련 연락(이메일, 메시지 등)을 받지 않도록 하기 위한 이른바 '카톡 금지법'이 국회에서 발의되기도 하였다. 발의 취지는 스마트기기 등 각종 통신수단을 이용한 근로시간 외 업무 관련 지시를 막아 근로자 사생활의 자유를 보장하는 것이었다. 그러나 발의된 지 2년이 넘는 시간이 지나도록 사실상 아무런 진척이 없는 상태이다. 업종별로 업무시간 외라도 긴급한 연락이 필요한 경우 등 차이가 존재하고, 업무시간 이외의 연락이 실제로 업무와 관련이 있는지 없는지를 명확히 입증하기 어려움에 따라 법률로 일괄 규제하는 것이 쉽지 않은 측면이 있기 때문이다. 따라서 스마트기기 업무 활용에 따른 부작용은 당분간 제도적 장치를 통해서도 쉽게 개선되지 않을 것으로 보인다. 이에 따라, 관련 연구를 통한 정확한 현상 이해와 원인 발견, 그에 맞는 적절한 방안들을 모색하는 것이 그 어느 때보다 중요한 상황이다.

본 연구는 이와 같은 연구 필요성에 기반하여 스마트기기 업무 활용의 부정적 효과가 최신 정보기술의 장점으로 알려진 기술 특성으로부터 왜 발생하는지를 살펴보고, 나아가 사용자에게 어떤 형태의 부정적 효과를 미치는지, 그 과정은 어떻게 이론적으로 설명될

수 있는지를 설명하는 데 목적을 두고 있다. 그동안 여러 연구들이 스마트기기의 업무 활용에 대해 언급해 왔으나 대부분 현황에 대한 실태 조사를 바탕으로 하거나, 원인에서부터 결과에 이르는 과정이 하나의 포괄적 이론 기반으로 제시되지 않음에 따라 변수 간 선행 관계가 모호하여 부정적 효과가 발생하는 경로를 명확히 이해하는 데 한계가 있었다.

본 연구는 스마트기기 업무 활용의 부정적 효과를 설명하기 위해 '일-삶 갈등'(Work-life Conflict) 변수를 중심으로 하는 이론 기반 모델을 제시하였다. 구체적으로는, 스마트기기의 기술적 특성과 그에 따른 업무 환경의 변화를 '일-삶 갈등'의 원인으로, 사용자가 겪는 '직무 스트레스'를 '일-삶 갈등'의 결과로 하는 연구 모델을 개발 하였다. 또한, 직장인을 대상으로 수집한 데이터를 통해 연구 모델을 검증함으로써, 정보기술에 의해 '일-삶 갈등'과 같은 부정적인 효과가 발생하는 과정에 대한 이해를 높이고, 관련 이론적·실무적 시사점을 제공하고자 하였다. 특히, 이 과정에서 확인된 '근로시간 외 업무 연결성' 변수의 상대적 중요성은 정보기술과 '일-삶 갈등'에 관한 기존 연구 결과는 물론 기업 종사자와 정책 입안자들에게도 시사하는 바가 크다.

II. 이론적 배경

1. '일-삶 갈등'(Work-Life Conflict)

랩탑, 모바일 등 개인 휴대용 IT디바이스를 업무에 활용하는 직장인들의 대표적인 불만 중 하나는 일과 개인의 삶(혹은 가정)이라는 서로 다른 영역 간 균형을 유지하는 것이 어렵다는 것이다(Hill, et al., 2003). '일-삶 갈등'¹⁾으로 설명되는 이러한 현상은 일과 개인의 삶(또는 가정)이라는 서로 다른 두 영역에서 요구 받는 역할 행동을 균형 있게 해내지 못할 때 느끼는 역할 갈등의 한 형태로 정의된다(Greenhaus & Beutell 1985). 역할 이론(Role Theory)에 따르면, 일과 가정

에서 개인이 각각 수행하는 역할의 영역과 특성이 서로 상이하며, 특정 역할을 수행하는 것으로 인해 다른 영역의 역할 수행이 어려워질 경우, 양 역할 간 충돌이 발생한다.

일과 가정 사이에서 개인의 역할 갈등은 그 방향성에 따라 가정-일 갈등(family-to-work conflict)과 일-가정 갈등(work-to-family conflict)으로 나눌 수 있다. 전자는 가정생활 또는 개인의 삶이 업무에 방해를 주는 경우로 예를 들어, 부모로서의 역할 수행을 위해 중요한 업무 회의에 참석하지 못하는 경우가 이에 해당한다. 반대로, 후자는 직장에서의 업무 및 그와 관련된 일이 개인 및 가정생활에 방해를 주는 것이다. 퇴근 시간 후 업무 연락 등으로 인해 친구, 연인, 혹은 가족과의 만남에 방해가 되는 것이 대표적인 사례에 해당한다. 최근 들어 직장에 대한 개인의 가치가 예전과 달라지면서 평생직장이라는 개념이 퇴색되는 반면에, 개인의 삶에 대한 가치를 우선시하는 문화가 형성되면서 '일-가정 갈등' 혹은 '일-삶 갈등'에 대한 관심이 더욱 증가되고 있다.

일과 개인의 삶 사이의 갈등에 대한 선행연구들은 '일-삶 갈등'에 영향을 주는 요인을 찾는 연구(Adams, et al., 1996; Ahuja, et al., 2007; Frone, et al., 1997)와 '일-삶 갈등'으로 인한 결과에 관한 연구(Allen, et al., 2000)로 크게 나뉜다. 먼저, 일과 삶의 갈등에 영향을 주는 요인에 대한 연구들은 두 영역에서 개인이 갖는 역할이 어떠한 조직 특성, 개인 특성 혹은 직무 특성 요인에 의해 영향을 받는지에 주목하고 있다. 예를 들어, 선행연구에 따르면(Oh, et al., 2015), 조직이 업무용 개인 디바이스를 구성원에게 제공하는지 여부와 퇴근시간 이후에도 업무를 하고 있을 것이라는 조직 내 주관적 규범(이상, 조직적 특성), 새로운 정보 기술을 시도하려는 조직 구성원의 혁신성, 여러 업무를 수행하는 정도(이상, 개인의 특성)가 '일-삶 갈등'

의 원인이 될 수 있다. 반면에, '일-삶 갈등'으로 인한 결과에 주목한 기존 연구들은 대부분 직무만족을 결과 변수로 두고 '일-삶 갈등'으로 인한 직무만족 감소와 스트레스 증가와 같은 부정적 영향을 살펴보았다(Lee & Choi, 2018).

2. IT기반 업무 유연성(IT-enabled Work Flexibility)

'일-삶 갈등'의 잠재 원인을 탐색하는 데 있어서 본 연구의 초점은 스마트기기와 같은 최신 정보기술의 장점 혹은 유용한 특성 중, '일-삶 갈등'을 초래할 수 있는 특성을 찾는 데 있다. 먼저, 정보기술 관련 연구를 살펴보면, 스마트폰 사용 혹은 스마트폰을 활용한 여러가지 서비스 수용에 관한 선행연구들에서 중요한 특성을 찾을 수 있다. 이들 연구에 따르면, 장소나 시간에 제약없이 언제 어디서든 이용할 수 있다는 정보 기술 특성(편재성)이 해당 서비스 혹은 관련 모바일 기기에 대해 사용자가 느끼는 유용성의 중요한 요소임을 알 수 있다. 예를 들어, Eun and Kim(2018)은 모바일 간편 결제 서비스에 대한 사용자의 지속 사용 의도에 관한 최근 연구에서 해당 서비스의 편재성이 사용자의 지각된 유용성에 중요한 요소임을 밝혔다. 편재성은 모바일 기반의 스마트 기기 및 관련 서비스가 갖는 근본적인 기술 특성으로 모바일 기기를 다른 디바이스 혹은 채널과 구분 짓는 대표적인 특성으로 알려져 있다.

한편, 이러한 편재성은 '일-삶 갈등'에 관한 선행 연구(Ahuja, et al., 2007; Suh 2012)에서 자주 등장하는 직무 자율성(Job Autonomy)과 관련이 있어 본 연구의 주목을 끈다. Ahuja, et al.(2007)은 '일-삶 갈등'의 대표적인 선행요인으로 직무 자율성에 주목하고, 부의 관계를 밝혔다. 즉, 개인이 업무에 대한 계획 및 절차 수립 등에 있어서 자율성 혹은 독립성을 갖고

1) 본 연구에서는 선행연구에서 '일-가정 갈등'(work-home conflict) 또는 '일-삶 갈등'(work-life conflict)으로 정의된 두 현상 중, 최근 1인 가족과 같은 달라진 추세를 고려하여 '일-삶 갈등'을 채택하여 사용하되, 직장과 대비되는 영역으로서의 가정과 개인의 삶은 연구 목적상 특별히 구분 기준을 적용하지 않음.

있다면 주어진 제약 조건 하에서 일과 삶 두 영역에서의 역할 균형을 추구함에 따라 '일-삶 갈등'이 줄어들게 된다는 것이다. 그런데, 이러한 직무 자율성은 스마트기기의 업무 활용이 가능해지면서 기존 업무 환경과 비교했을 때 가장 많이 변화된 특성 중의 하나라고 할 수 있다. 앞서 설명한 편재성을 근본 특성으로 하는 스마트기기를 업무에 활용하게 되면서, 개인이 직무 수행 과정에서 업무를 위한 시간 혹은 장소 등을 자율적으로 조정할 수 있는 유연성이 커졌기 때문이다. 따라서, 스마트기기 업무 활용에 대해 사용자들이 긍정적으로 평가하는 요소일 수 있다.

이와 같은 관점에서 본 연구는 스마트기기와 같은 최신 정보기술의 효율적 특성인 편재성을 기반으로 하는 요인이면서 다른 한편으로는 직무 자율성 측면에서 '일-삶 갈등'에 영향을 줄 수 있는 요인으로 'IT기반 업무 유연성'(IT-enabled Work Flexibility)이라는 새로운 변수를 개념화하고, '일-삶 갈등'에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 중요한 요인으로 보았다. 고성능 컴퓨팅 능력과 초고속 네트워크 기능을 가진 모바일 기반의 최신 디바이스들은 시간과 물리적인 위치로부터 사용자를 자유롭게 함으로써 유연성을 높여주며 (Sarker, et al., 2012), 이와 같은 효율은 업무 환경에서도, 업무 처리가 가능한 시간 및 장소의 범위를 확장하여 높은 유연성을 제공하고 있다(Chen & Nath, 2008, Qi, et al., 2017).

3. '근무시간 외 업무 연결성'(After Hours Work Connectivity)과 '업무 과부하'(Work Overload)

개념적으로 볼 때, 'IT기반 업무 유연성'은 스마트기기가 갖는 유용성 요소이다. 따라서 '일-삶 갈등'과 같은 부정적 효과를 직접적으로 초래하기 보다는, '중간 프로세스'를 거칠 여지가 높다. 본 연구는 이러한 '중간 프로세스'를 규명하기 위해 먼저, 스마트기기

특성에 의해 직접 초래될 수 있는 '업무 환경의 변화'에 대한 선행연구를 조사하고, 다른 한편으로는 '일-삶 갈등'에 직접 영향을 주는 요인들을 조사하여, 이들 간의 선행 관계를 규명하고자 하였다. 이러한 접근은 스마트기기가 갖는 유용성 측면(IT기반 업무 유연성)이 기대와 다르게 '일-삶 갈등'을 초래하게 되는 과정을 설명하는 이론적 모델의 논리적 완성도를 높이고 이해를 풍부하게 할 수 있기 때문이다.

스마트기기의 업무 활용에 관한 선행 연구들(Oh, et al., 2015; Richardson & Benbunan-Fich, 2011)에서 주목한 여러 변수들 중에서 '일과 후 업무 연속성(혹은 연결성)'은 스마트기기 활용에 따른 대표적인 '업무 환경의 변화'라고 할 수 있다. 업무시간이 지났음에도 예전과 달리 스마트 기기를 사용하여 일을 하거나 동료와 연락을 하게 되었기 때문이다. 업무 연결성이 개념적으로 처음 소개된 것은 Schlosser (2002)에 의해서이며, 그는 무선 기술을 사용하게 되면서 기존 업무 경계에 변화가 초래되어 직장 연결성(Workplace Connectivity)이 높아졌다고 언급하였다. 이후 다른 연구(Richardson & Benbunan-Fich, 2011)에서, 근무시간 외에 업무와 관련하여 무선기기를 사용하는 것을 의미하는 '근무시간 이후 업무 연결성'(Work Connectivity Behavior After-hours)으로 구체화되었다. 이와 관련하여 최근 Oh, et al.(2015)는 회사에서 직원을 위해서 IT 디바이스를 구입해주거나 이용료를 지원할 경우, 직원들이 일과 후에 업무에 연결되는 정도가 증가하고 이에 따라 '일-삶 갈등'과 같은 부정적 결과가 생긴다고 하였다. 따라서, '근무시간 외 업무 연결성²⁾'은 스마트기기의 기술적 장점에도 불구하고 '일-삶 갈등'과 같은 부정적 결과가 발생할 수 있음을 설명하는 데 중요한 매개 역할을 할 수 있다.

다른 한편으로, '일-삶 갈등'의 직접적 요인에 관한 선행 연구들을 살펴보면, '업무 과부하'(Work Overload)의 레버리지(Leverage) 효과를 알 수 있다. '업무 과

2) 본 연구는 시간제근무, 탄력근무제 등 최근의 일-가정 양립 정책들을 고려하여, '일과 후' 보다 '근무시간 외'의 개념을 채택함.

부하'는 해야 할 업무가 매우 많은 것으로 느끼는 정도로 정의되는데(Leiter & Schaufeli, 1996), 직장에서 해야 할 일이 많다고 느낄수록 일과 개인의 삶 혹은 가정에서의 역할 사이에서 균형을 유지하는 것이 쉽지 않기 때문에 '일-삶 갈등'이 증가할 수 있다(Ahuja, et al., 2007). 이러한 관점에서 '업무 과부하'는 '역할 과부하'(Role Overload)라고 불리기도 하며, '일-삶 갈등'을 일으키는 대표적인 요인으로 잘 알려져 있다(McGrath, 1976; Parker & Decotiis, 1983). 이에 따라, 본 연구는 스마트기기의 장점(IT기반 업무 유연성)에도 불구하고 업무 활용 시 부정적 결과(일-삶 갈등)가 초래되는 과정을 설명할 때 '일-삶 갈등'을 직접 초래하는 요인으로 '업무 과부하'에 주목 하였다. 종합하자면, 본 연구는 'IT기반 업무 유연성'과 '일-삶 갈등' 사이의 '중간 프로세스'를 규명하기 위해 '근무시간 외 업무 연결성'과 '업무 과부하'의 매개 역할에 관심을 두고 있다.

4. 직무 스트레스(Job Stress)

'일-삶 갈등'을 중요하게 다룬 선행연구들은 대부분 '일-삶 갈등'으로 인해 직무 만족이 감소하는지에 관심을 보여 왔다. 직무 만족은 근로자 개인이 직무를 통해 얻게 되거나 경험하게 되는 만족 정도로, 직무를 통한 유쾌함이나 긍정적인 감정 상태 혹은 근로자 개인이 스스로 평가한 결과를 반영한다(Brown & Peterson, 1993). 따라서, 직무 만족은 조직 내 업무 성과에 직결되는 중요한 요인으로 알려져 있다.

선행 연구에 따르면, 직무 만족을 좌우하는 주요 요인으로 '직무 스트레스'가 있다. '직무 스트레스'는 직무에서 요구하는 바가 근로자의 능력, 자원, 욕구와 일치하지 않을 때 발생하는 부정적인 감정적·신체적 반응이다(Oliver, et al., 2010). '직무 스트레스'의 영향에 관한 선행연구의 결과들은 '직무 스트레스'가 생산성 감소, 품질저하, 근무 태만, 결근, 이직, 소진 등 직무 성과에 부정적인 영향을 줄 뿐만 아니라(Matteson

& Ivancevich, 1987), 위계양, 불면증, 두통, 억압감 등 개인의 건강에도 악영향을 미친다고 설명한다(Milczarek, et al., 2009). 따라서 '직무 스트레스'는 근로자 개인의 일상과 직무 행동에 매우 중요한 의미를 갖는다. 특히, 후자의 경우 조직 구성원의 사기 저하와 같은 개인 차원의 문제뿐만 아니라 조직의 목표 달성에도 장애 요소로 작용함에 따라, 그 요인을 찾아 감소시키기 위한 방안에 대해 경영학 및 관련 분야에서 많은 연구가 이루어지고 있다.

'직무 스트레스'는 직무와 관련하여 발생하는 모든 복합적인 스트레스 요인에 영향을 받는다는 점에서(Lee & Choi, 2018), '일-삶 갈등'이 중요한 원인이 될 수 있다. 실제로 선행연구들은 중소기업 기혼근로자, 저임금 여성근로자 등을 대상으로 일과 삶의 갈등이 '직무 스트레스'를 증가시킨다는 것을 확인하였다(Choi, et al., 2015; Park, et al., 2018). 본 연구는 스마트기기 업무 활용의 부정적 영향이 근로자의 감정적·신체적인 부작용으로까지 이어지는지, 그 과정은 어떻게 되는지를 살펴보기 위해 '직무 스트레스'를 종속변수로 고려하였다.

5. '일-삶 분리' 조직 지원(Segmentation Supplies)

Kreiner(2006)은 일과 삶을 분리하거나 혹은 통합하길 원하는 정도에 있어 '개인별' 차이가 있듯이, 직장 과 같은 '조직' 역시 일과 삶 간 분리(Segmentation) 혹은 통합(Integration)을 위한 환경을 제공하는 정도가 차이가 있다고 설명한다. 일과 삶 간 갈등을 조직적 관점에서 바라본 연구들은 '일-삶 갈등'을 줄여줄 수 있는 구조적 요인들과 조직 문화적 요인들에 관심을 가져왔다. 예를 들어, 전자는 유연한 직업 설계, 인적 자원 정책 등 경영관리 관련 요인들을 포함하며, 상사의 지원 정도, 조직 분위기 혹은 문화를 조성하는 조직 환경적 요인들은 후자의 경우에 속한다(Kossek, et al., 2010). 따라서 이러한 조직 특성 요인들은 '일-삶 갈등'으로 인한 부정적인 결과들을 감소시키는 완충제

역할로서 조직의 관심 대상이 된다. 특히, 본 연구의 컨텍스트에서 보면, 스마트기기의 업무 활용은 정보기기의 발전과 그에 따른 효율성을 고려할 때 앞으로도 지속될 가능성이 크다. 따라서, 그에 따른 부정적 영향을 줄일 수 있는 방안에 대한 연구와 노력은 중요한 의미를 갖는다. 이러한 맥락에서 본 연구는 일과 삶이라는 서로 다른 두 영역 간 경계가 모호해지지 않도록 서로 분리하는 근무 환경을 제공하기 위한 조직의 지원 유무 혹은 그 정도의 차이에 주목하였다.

III. 연구 모델 및 가설

1. 연구 모델

본 연구에서 제시하는 연구 모델은 ‘일-삶 갈등’을 중심으로 하고 있으며, 그 선행요인을 왼쪽에, 결과 변수를 오른쪽으로 하고 있다(〈그림 1〉 참조). 스마트기기를 업무에 활용하는 컨텍스트에서 ‘일-삶 갈등’이 초래되는 과정을 설명하는 연구모델 좌측은 스마트기기의 기술적 특성에 따른 효율성 측면인 ‘IT기반 업무 유연성’을 그 시작으로 함으로써, 스마트기기의 기술

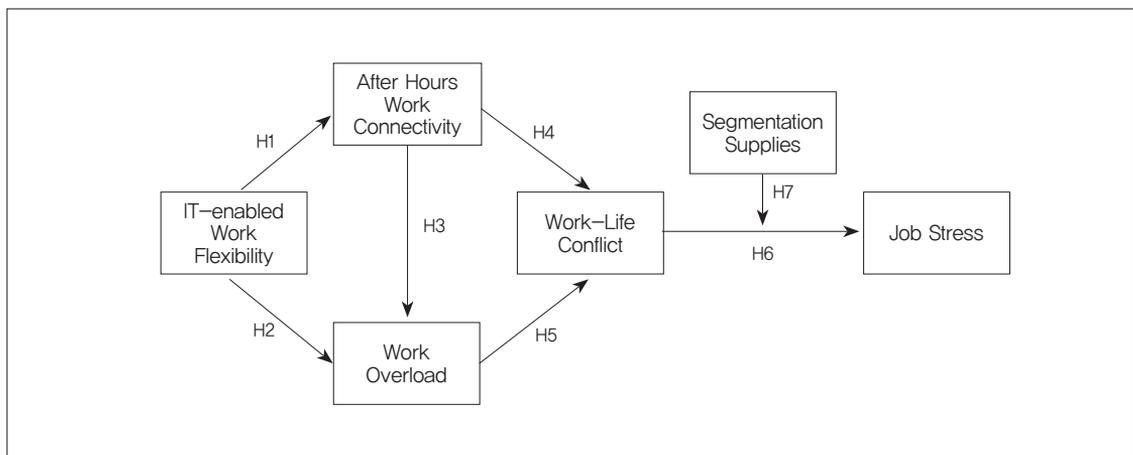
적 장점이 ‘일-삶 갈등’으로 이어지는 과정을 설명하고자 하였다. 이에 대한 설명력을 높이기 위해, ‘근무 시간 후 업무 연결성’처럼 스마트기기의 기술적 특성과 관련된 업무 환경의 변화를 설명하는 변수와, ‘업무 과부하’처럼 ‘일-삶 갈등’의 직접적인 원인이 될 수 있는 변수를 ‘중간 프로세스’로 설정하였다.

다른 한편으로, ‘일-삶 갈등’에 의해 발생하는 결과(연구모델 우측)에 대해서는 개인의 감정적·신체적 부정적 영향을 반영하는 변수인 ‘직무 스트레스’를 종속변수로 설정 하였다. 또한, ‘일-삶 갈등’의 ‘직무 스트레스’에 대한 부정적 영향이 일과 삶의 분리를 지원하는 조직 특성에 의해 달라질 수 있는지(조절 효과)를 반영하여, 본 연구모델을 통해 ‘일-삶 갈등’의 원인과 결과, 그리고 해결책을 모두 생각해볼 수 있도록 하였다.

2. 연구 가설

1) ‘IT기반 업무 유연성’이 ‘근무시간 외 업무 연결성’에 주는 영향(H1)

본 연구에서 정의하는 ‘IT기반 업무 유연성’이란 스



〈그림 1〉 연구 모델

〈Fig. 1〉 Research Model

마트기기를 업무에 활용하게 되면서 개인의 업무에 대한 계획 및 절차 수립(예: 언제 어디서 업무를 어떻게 처리할지) 등에 있어서 자율성이 증가하고 유연해진 정도를 의미한다. 이동성과 컴퓨팅 파워, 초고속 네트워크 기술을 기반으로 하는 편재성을 이전 기술과 다른 스마트기기의 특성이라고 본다면(Yoo, 2010), 기술적 관점에서 'IT기반 업무 유연성'은 스마트기기와 같은 새로운 정보기술이 제공하는 대표적인 효율적 측면이라고 할 수 있다(Eun & Kim, 2018).

그러나 스마트기기에 의한 이러한 유연성은 다른 한편으로는 업무의 시공간적 영역이 가지고 있던 제약을 없애고 언제 어디서든 일할 수 있는 여건이 모두에게 주어졌음을 공공연하게 하는 것이기도 하다(Lee, et al., 2014b). 이에 따라, '근무시간 외 업무 연락'을 원천적으로 차단할 수도, 갑작스런 업무 연락과 요청으로부터 시공간적으로 고립될 수도 없다. 따라서 업무 연락의 필요성이 있을 때 근무시간 외라도 연락하면 닿을 수 있다(Reachable)는 관념(Subjective Norm)이 생기기 쉬우며, 회사에서 스마트기기를 지급받아 사용하는 경우라면 필요시 업무에 연결될 수 있어야 한다는 부담까지 높아 근무시간 외에도 업무 환경에 연결되어 있는 경우가 발생할 수 있다(Richardson & Benbunan-Fich, 2011). 아울러, 스마트기기에 의한 업무 효율성이 증가하면 여러 업무를 동시에 처리하거나 불쑥 끼어 들어오는 일을 곧바로 처리하는 업무 형태가 늘어날 수 있는데, 선행 연구에서 복합시간성(Polychronicity)으로 정의한 이러한 현상이 증가하면 근무시간 외에도 업무나 직장 동료와 연결되어 있는 정도가 늘어날 수 있다(Richardson & Benbunan-Fich, 2011). 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 'IT기반 업무 유연성'은 '근무시간 외 업무 연결성'에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

2) 'IT기반 업무 유연성'이 '업무 과부하'에 주는 영향(H2)

French and Caplan(1972)에 따르면, '업무 과부하'는 양적 업무 과부하와 질적 업무 과부하로 구분할 수 있다. 양적 업무 과부하는 주어진 업무량이 너무 많거나, 개인에게 할당된 직무를 수행할 충분한 시간과 자원이 부족할 때 지각된다. 반면, 질적 업무 과부하는 업무 수행에 필요한 능력과 기술의 영역과 한계를 넘어서는 역할을 기대 받을 때 발생한다. 이러한 두 가지 '업무 과부하'는 초조함, 불안감, 무기력 등을 유발하기도 한다.

'업무 과부하'에 관한 선행 연구에 따르면, 자율성(Autonomy)이 '업무 과부하'에 대한 지각을 줄여줄 수 있다. 예를 들어, 정보기술 컨설턴트들은 많은 업무로 인해 과중한 부담을 쉽게 느낄 수 있는 대표적인 직종이다. 그런데, 그들에게 업무 관련 자율성이 주어지면 그들 인생의 다른 측면들도 챙길 수 있도록 조정과 선택이 가능하게 되어, 결과적으로 업무 과부하와 같은 과중한 업무로 인한 부정적 느낌이 줄어들 수 있다는 것이다(Ahuja, et al., 2007). 왜냐하면, 자율성이 업무에 대한 계획과 절차를 수립하는데 있어 유연성을 제공하기 때문에 주어진 조건과 상황에 맞게 업무를 조정·처리 할 수 있기 때문이다. 이와 같은 연구결과를 본 연구의 컨텍스트에 적용해보면, 업무에 대한 구체적인 일정 및 절차를 계획하거나 실제 처리하는 과정에서 스마트기기가 제공하는 시공간적 유연성에 의해 주어진 조건과 상황에 따라 조정 및 선택할 수 있다면, 여러 업무에 대한 유연적인 대처가 가능하게 됨에 따라 '업무 과부하'를 느끼는 정도가 줄어들 수 있을 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 'IT기반 업무 유연성'은 '업무 과부하'에 부정적인 영향을 줄 것이다.

3) '근무시간 외 업무 연결성'이 '업무 과부하'에 주는 영향(H3)

정보기술의 침해적 특성(Intrusive Features)과 사용자의 스트레스에 대해 연구한 Ayyagari, et al. (2011)는 정보기술로 인해 다른 사람들에게 노출되고 그들로부터 수동적으로 닿을 수 있게 되는 정도를 프리젠티즘(Presenteeism)으로 정의하고, 사용자 입장에서 침해적인 특성일 수 있는 프리젠티즘이 높을수록 '업무 과부하'를 더 크게 느낄 수 있다고 하였다. 이러한 주장은 정보기술에 의한 연결성(Connectivity)의 영향을 중요하게 보고 있다. 연결성의 기술 수준이 증가하면 할수록 업무 흐름(Workflow)이 빨라질 수 있고 그에 따라 더 높은 생산성이 기대되기 때문에(Clark & Kalin, 1996), 사용자는 업무 처리 시간에 대한 압박(Time Pressure)이나 기한(Deadline)에 대한 부담을 더 크게 느낄 수 있으며 이것이 '업무 과부하'에 대한 지각을 더 쉽게 하는 것이다(Cooper, et al., 2001). 선행 연구(McGee, 1996)에 따르면 이와 같은 연결성에 의한 부정적 영향은 직무소진(Burnout)까지도 이어질 수 있는 심각성을 갖는다.

이와 같은 선행연구의 결과는 스마트기기에 의한 업무로의 연결성, 특히 근무시간이 아닌 때 업무 환경으로 연결되게 하는 속성에 의해 '업무 과부하'가 증가될 수 있음을 짐작하게 한다. 랩탑, 이메일을 포함한 대부분의 정보기기는 연결성을 갖는다(McGee, 1996). 특히 스마트기기는 다른 정보기기 보다 높은 컴퓨팅 파워, 애플리케이션을 통한 다양한 기능·서비스 구현, 시공간을 떠난 신속하고 안정적인 네트워크 기능 등 언제 어디서든 쉽고 빠르게 업무 환경으로 연결될 수 있는 기술적 환경을 제공한다. 따라서, 업무에 활용될 경우 업무 처리 시간에 대한 압박이나 생산성에 대한 사용자 부담을 높일 수 있다. 근무시간이 아니더라도 업무 관련 정보에 노출될 수 있고(근무시간 외 업무 연결성), 이 경우 본인이 원하지 않아도 다음 근무시간(다음 날 등) 이전에 처리해야만 할 것 같은 심리적 부담을 높일 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3 : '근무시간 외 업무 연결성'은 '업무 과부하'에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

4) '근무시간 외 업무 연결성'이 '일-삶 갈등'에 주는 영향(H4)

일/가정 경계이론(Work/Family Border Theory)을 개발한 Clark(2000)에 따르면, 일과 가정은 각각의 목적과 문화 측면에서 마치 서로 다른 두 국가처럼 구분되며, 이에 따라 상반된 규칙, 상이한 생각 및 행동 패턴을 갖는다. 예를 들어, 직장에서는 수입과 성취를 목적(Ends)으로 하지만 가정에서는 친밀한 관계와 행복이 목적이 된다. 따라서, 직장에서는 책임감과 능력이 중요한 수단(Means)이 되며, 가정에서는 사랑과 베품(Giving)이 중요한 수단이 된다. 이와 같은 차이로 인해, 사람들은 직장과 가정이라는 두 영역 사이에 물리적(Physical), 시간적(Temporal), 심리적(Psychological) 경계를 형성하고 관리한다. 물리적 경계는 마치 집의 벽과 같이 장소의 개념이며, 시간적 경계는 시간에 따라 각 영역에 맞는 행동들을 구분하는 것이고, 마지막으로 심리적 경계는 두 영역에 각각 맞는 생각이나 행동의 패턴 혹은 감정들을 구분하는 것이다.

그런데, 이들 경계가 상대 방향으로 스며들어(Permeable) 경계가 약해지는 경우가 발생한다. '9 to 6' 근무시간 외 업무 연락이 오거나, 회사를 떠나 개인의 집이나 휴식 공간에 있을 때 업무를 처리해야 하는 일이 발생하는 것이다. 이러한 현상은 연결성이 좋은 정보기술이 업무에 활용되면서 일-가정 간 경계가 업무 영역에서 비업무 영역으로 스며드는 비대칭 현상이다(Clark, 2000; Kim, 2013; Oh, et al., 2013). 선행 연구들은 이와 같이 경계가 약해지는 경우, 일과 가정이라는 서로 다른 두 영역에서 요구받는 상반된 규범과 기대에 의해 개인의 역할 충돌이 발생하여 '일-삶 갈등'이 증가한다고 설명하였다(Fenner & Renn, 2004; Hall & Richter, 1988). 따라서, 연결성 좋은 스마트기기로 인해 근무시간 외에도 업무

환경에 노출되거나 연결되어야 하는 경우가 늘어날수록 일과 삶의 경계가 약해짐에 따른 '일-삶 갈등'이 증가할 수 있다. 이와 같은 맥락에서 다음과 같은 가설을 기대할 수 있다.

H4: '근무시간 외 업무 연결성'은 '일-삶 갈등'에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

5) '업무 과부하'가 '일-삶 갈등'에 주는 영향(H5)

선행 연구들은 '일-삶 갈등'을 직장과 개인생활이라는 두 개의 서로 다른 영역에서 요구되는 역할을 균형 있게 수행할 수 없음에 따라 발생하는 역할 갈등의 한 형태라고 보고(Greenhaus & Beutell, 1985), 이러한 관점에서 가장 강력한 예측 요인으로 '업무 과부하'를 연구 해왔다(Geurts & Demerouti, 2003). 극단적으로, 개인에게 주어진 업무와 업무 관련 역할이 너무 많거나, 신속하게 모두 실행해야 하는 상황에서는 가족이나 친구들과 마주 앉을 시간조차 부족할 수 있기 때문에, 관련 기대 역할을 수행하기 어려워 역할 갈등이 발생할 수밖에 없다. 따라서 '일-삶 갈등'은 '업무 과부하'로 인해 일과 가정 간의 역할 경계가 모호해진 사람들에게서 공통적으로 발견된다(Ahuja, et al., 2007).

아울러, 앞선 가설에서와 같이 스마트기기를 업무에 활용하는 상황에서는 가정이나 휴식 공간처럼 개인 삶의 공간에 있을 때 물리적·시간적 경계를 허물고 업무 연락이 오거나 관련 업무를 처리해야 하는 상황이 발생할 수 있어, 업무에 대한 부하를 더 많이 느낄 수 있다(Hill, et al., 2003). 이에 따라 개인 공간이나 가정에 있으면서도 업무 관련 부담이나 실제 수행으로 인해 해당 영역에서의 기대 역할을 충분히 해내지 못하는 데서 오는 '일-삶 갈등'이 증가할 수 있다. 이와 같은 맥락에서 다음의 가설을 설정하였다.

H5: '업무 과부하'는 '일-삶 갈등'에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

6) '일-삶 갈등'이 '직무 스트레스'에 주는 영향(H6)

조직 환경에서의 스트레스 요인 즉, 스트레스를 유발하는 사건, 요구, 자극 등을 다룬 선행 연구들은 '일-삶 갈등'과 같은 역할 충돌이 스트레스의 원인이 될 수 있다고 주장해왔다(Cartwright, 1997; Ivancevich & Matteson, 1980; Kahn, et al., 1964; Rizzo, et al., 1970). 일과 삶 두 영역에서 요구받는 서로 다른 역할들 사이에서 균형을 이루지 못하는 사람일수록 스트레스를 많이 받는다는 것이다(Cooper, et al., 2001).

Barnett and Hyde(2001)에 따르면, 일과 개인 삶으로부터 요구받는 서로 다른 두 역할을 균형 있게 수행할 수 있다는 것은 그 중 어느 한 역할로부터도 부정적인 상황이 초래되지 않고 있음을 나타내는 반증이다. 반대로, 두 역할 간 균형이 유지되지 못하는 상황이 초래되면, 충족되지 못한 역할로 인해 심리적 불편과 불만족이 커질 수 있다(Greenhaus, et al., 2003). 이와 같은 맥락에서 많은 선행 연구들은 '일-삶 갈등'을 스트레스 요인으로 이해해왔다. Park, et al.(2018)는 저임금 여성근로자를 대상으로 '일-삶 갈등'이 직무 스트레스를 유발한다는 것을 밝혔으며, '일-삶 갈등'의 양방향성을 모두 고려한 Anderson, et al.(2002)는 일-가정 간 갈등이 가정-일 간 갈등 보다 스트레스에 더 큰 영향을 준다는 것을 밝혔다.

본 연구는 이와 같은 '일-삶 갈등'과 스트레스에 관한 이전 연구들의 일관된 결과가 스마트기기를 업무에 활용하는 본 연구의 컨텍스트에서도 적용될 수 있을 것으로 기대한다. 왜냐하면, 시공간적 제약을 줄여주는 스마트기기의 특성으로 인해, 일과 개인의 삶(또는 가정) 사이에서 역할 행동을 균형 있게 해내는 것이 상대적으로 더 어려울 수 있기 때문이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H6: '일-삶 갈등'은 '직무 스트레스'에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

7) “일-삶 분리” 조직지원’의 조절효과(H7)

일과 개인의 삶 사이의 충돌은 양방향으로 발생한다 (Anderson, et al., 2002). 그러나, 일반적으로 두 영역 사이에서 상대적으로 더 강력한 쪽은 일의 영역(직장)이며, 개인이 보다 유연하게 대처할 수 있는 영역인 개인의 삶 쪽으로 일의 영역이 충돌을 일으키는 경우가 많다(Clark, 2000; Oh, et al., 2015). 따라서, 선행 연구들은 ‘일-삶 갈등’에 영향을 주는 조직 특성 요인에 상대적으로 더 많은 관심을 가져왔다.

Anderson, et al.(2002)는 일-가정 간 균형 유지를 위한 조직 차원의 지원, 특히 직장 상사의 지원이 ‘일-삶 갈등’과 스트레스를 줄여준다고 하였다. 또, 조직의 문화도 중요한 요인이며, 특히 조직 구성원이 가정에서의 역할 수행을 위해 조직 구성원로서의 희생이나 패널티를 감수할 필요가 없게 해주거나, 경력상 불이익이 없도록 하는 문화(Career Consequences)가 중요한 역할을 한다고 주장 하였다.

이와 같은 조직 차원의 지원은 일과 가정이라는 두 영역을 서로 분리하는 것을 중요하게 생각하느냐, 아니면 통합하는 것을 중요하게 보느냐에 따라 그 정도가 달라질 수 있다. 따라서, 조직들마다 두 영역 간 분리와 통합의 정도를 지원하는 방법과 정도가 다를 수 있다(Kreiner, 2006). 분리를 지원하는 조직의 경우, 직장에서의 근무 시간과 가정에서의 개인 생활을 구분함으로써, 근무시간 외 업무 연락 등 경계를 흐리는 행동을 줄이고 조직 구성원 개인의 삶과 가족 생활을 보장하는 문화를 지향한다. 반면에, 통합을 지원하는 조직의 경우, 일과 삶에서 개인의 역할을 구분하지 않으며 개인의 목표를 조직의 목표와 동일시 한다. 이에 따라, 근무시간 외 업무 연락이 상대적으로 많으며 (Olson-Buchanan & Boswell, 2006), 경우에 따라서는 조직의 목표를 위해 필요하다고 생각한다.

이와 같은 선행연구를 바탕으로 본 연구는 일과 삶을 분리하는 문화와 지원 제도를 갖춘 조직일수록 그렇지 않은 조직에 비해 ‘일-삶 갈등’ 시 조직 구성원의 태도가 달라질 수 있을 것으로 기대하였다. 즉, 분리

지향 조직일수록 ‘일-삶 갈등’ 발생 시 매니저의 지원이나, 조직의 분리 지원 문화를 통해 해소되거나 감소될 여지가 있는 반면에, 통합 지향 조직에서는 조직 구성원의 불만과 스트레스가 높아질 수 있을 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 세웠다.

H7 : ‘일-삶 갈등’이 ‘직무 스트레스’에 주는 영향은 “일-삶 분리” 조직지원’에 의해 달라질 것이다.

IV. 연구 방법

1. 측정항목

본 연구에 적용된 변수들의 측정항목은 선행연구에서 검증된 문항들을 본 연구의 컨텍스트에 맞게 사용하였다(<부록> 참조). 연구 가설에 반영된 변수들과 통제변수 중 인구통계학적 변수 외에는 모두 리커트(Likert) 5점 척도로 측정 되었다.

구체적으로, ‘IT기반 업무 유연성’은 스마트기기의 업무 활용으로 사용자가 느끼는 업무 방식의 시공간적 유연성 정도로 정의되었으며, 시공간적 제약을 해소하는 스마트기기의 기술적 특성인 편재성에 관한 선행연구, 업무 방식에서의 자율성과 그로 인한 유연성을 다룬 선행연구에서 사용된 측정항목을 본 연구에 맞게 적용하였다(Ahuja, et al., 2007; Brown & Palvia, 2015; Hilbrecht, et al., 2008; Yoo, 2010). 다음으로, ‘근무시간 외 업무 연결성’은 근무시간이 아닌 업무 환경(일, 동료 등)에 연결되어 있는 정도로 정의하였으며, 선행연구(Richardson & Benbunan-Fich, 2011)의 측정항목에서 다룬 근무시간이 아닌 상황들 중 핵심 항목을 사용하였다. 업무 또는 그와 관련된 역할이 자신의 기대를 초과하여 많다고 느끼는 정도로 정의된 ‘업무 과부하’ 변수도 선행연구(Ahuja, et al., 2007; Moore, et al., 2000)에서 검증된 측정항목을 사용하여 측정되었다.

‘일-삶 갈등’은 일과 개인 삶의 요구가 상호 양립

이 어려워 개인이 역할 충돌을 느끼는 정도로 정의하였으며, Ahuja, et al.(2007)의 측정항목을 사용하였다. 본 연구의 종속변수로 사용된 ‘직무 스트레스’는 직무와 관련하여 느끼는 스트레스 정도로 선행연구(Anderson, et al. 2002)의 측정항목을 본 연구의 컨텍스트에 맞게 수정 사용하였다. 마지막으로, 조절 변수로 반영된 ‘일-삶 분리’ 조직 지원’ 변수는 일과 개인의 삶의 분리를 지원하는 조직 문화 혹은 분위기의 정도로 정의되었으며, Kreiner, et al.(2006)에서 검증된 항목으로 측정되었다.

연구가설에 사용된 변수 외에는 ‘일-삶 분리’ 개인 선호도’를 선행연구를 참고하여 통제변수로 반영하였다. Nippert-Eng(1996)에 따르면, 일과 삶을 서로 분리 혹은 통합하는 것에 대한 개인의 선호 차이에 따라서, 분리주의자(Segmenter)와 통합주의자(Integrator)로 구분할 수 있다. 전자의 경우는 일과 삶을 할 수 있는 만큼 떨어뜨려 놓으려 하며, 일은 직장에서 개인의 삶은 집에서 하는 것을 선호하는 사람을 말한다. 반면에, 후자의 경우는 일과 삶의 영역을 서로 구분하기 보다는 직장 동료들 집으로 초대하거나 집에서 일하는 등 일과 삶의 요소들을 서로 통합하는 것을 선호하는 사람을 말한다. 본 연구는 ‘일-삶 분리’ 조직 지원’의 조절효과(가설7)에 대한 정확한 분석을 위해 이와 같은 개인 선호도를 ‘직무 스트레스’에 대한 통제변수로 사용하였다. 이외에도, ‘직무 스트레스’에 영향을 줄 수 있는 성별, 나이와 같은 인구통계학 변수, 업종, 직급도 통제변수로 사용되었다.

모든 측정항목은 스마트기기의 업무 활용이라는 본 연구의 컨텍스트에 대한 설명을 제공한 후 측정되었다. 본 연구에서 정의한 ‘업무관련 스마트기기 사용’은 Korea Labor Institute(2015)에서 제시한 것과 같이, 스마트기기에 메일 연동을 통한 메일 수신 및 발신, 직장 업무와 관련된 파일 작성/편집, 사내 시스템 접속을 통한 업무처리, SNS(카카오톡, 라인 등)를 통한 업무처리/지시, 인터넷 접속을 통한 업무처리, 스마트기기를 활용한 현장 모니터링 등 스마트기기를 통해 수

행 가능한 다양한 업무 상황을 포함하였다.

2. 데이터 수집 및 분석 방법

1) 데이터 수집

연구모형 검증을 위한 데이터 수집은 스마트기기의 업무 활용이라는 본 연구의 컨텍스트를 고려하여 재직 중인 직장인을 대상으로 그들의 실제 경험을 바탕으로 한 서베이 방법을 통해 이뤄졌다. 변수별 조작적 정의에 따른 설문 항목의 적절성 여부, 설문 항목에 대한 참가자의 이해도 등을 확인하기 위해 본 설문 이전에 사전 설문 조사를 실시하였다. 사전 설문 조사에는 교수, 직장인, 대학원생 등 총 12명이 참여하여 실제 설문 응답 후 설문 문항의 구성, 이해도 등에 대한 피드백을 제출하였다. 사전 조사 결과로 확인된 문제점을 통해 설문 항목을 수정·보완한 후 본 설문을 진행하였다. 웹서베이를 통해 진행된 본 설문 조사에서는 총 154명의 직장인 응답이 확보되었다. 설문 참여자에게는 추첨을 통해 5천원 상당의 커피 쿠폰이 지급되었다.

2) 분석 방법

수집된 데이터는 PLS(Partial Least Square)로 분석되었다. 구조 방정식 모델 기법은 변수들의 타당성을 검증하는 요인 분석과 변수들의 관계를 설명하는 경로계수 분석이 동시에 가능하기 때문에 본 연구의 가설을 검증하기에 적합하다고 판단하였다(Barclay, et al., 1995). PLS 구조 방정식 모형의 경로계수 유의성 검정은 500회 샘플링 부트스트랩(Bootstrap) 방법으로 가설 검정에 필요한 통계량을 얻어 분석하였다.

V. 분석 결과

1. 표본의 기초통계량 분석 결과

설문 응답자들의 인구통계학적 특성을 분석한

〈표 1〉 인구통계학적 특성
 〈Table 1〉 Socio-demographic characteristics

Category		Frequency	Percentage
Gender	Male	74	48.1
	Female	80	51.9
Age	20-29	62	40.3
	30-39	42	27.3
	40-49	21	13.6
	50-59	26	16.9
	Over 60	3	1.9
Sectors	Manufacturing	9	5.8
	Finance & Insurance	3	1.9
	Professional, Scientific and Technical services	58	37.7
	Public Administration	26	16.9
	Education	32	20.8
	Publishing, Video, Broadcasting Communication and Information Service	4	2.6
	etc. (Distribution, Clothing, Medical, Tourism Services)	22	14.3
Rank	Under Staff	12	7.8
	Staff	52	33.8
	Assistant Manager	54	35.1
	Manager, Deputy General Manager, General Manager	30	19.5
	Executives	6	3.9

결과(〈표 1〉 참조), 전체 154명 중 남성은 74명(48.1%), 여성은 80명(51.9%)이었다. 연령은 20대가 62명(40.3%), 30대가 42명(27.3%), 40대가 21명(13.6%), 50대가 26명(16.9%), 60대 이상이 3명(1.9%)으로 나타났다. 설문 응답자가 종사하는 업종으로는 제조업 분야가 9명(5.8%), 금융 및 보험 분야가 3명(1.9%), 전문, 과학 및 기술서비스 분야가 58명(37.7%), 공공행정 분야가 26명(16.9%), 교육 서비스업 분야가 32명(20.8%), 출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업 분야가 4명(2.6%), 유통, 의류, 의료, 관

광서비스 등 기타 분야가 22명(14.3%)으로 나타났다. 설문 응답자의 직급은 인턴 등 평사원 아래가 12명(7.8%), 평사원이 52명(33.8%), 중간 보직자는 54명(35.1%), 상급직위 보직자는 30명(19.5%), 최상급 보직자는 6명(3.9%)으로 나타났다.

2. 측정 모형 분석 결과

1) 신뢰성 분석 결과

가설 검증을 위한 구조모형 분석 전 측정 모형의 신

〈표 2〉 신뢰성 분석 결과
 〈Table 2〉 Reliability Test Results

Constructs	Cronbach's α	CR	AVE
IT-enabled Work Flexibility	0.890	0.915	0.684
After Hours Work Connectivity	0.937	0.952	0.798
Work Overload	0.880	0.917	0.733
Work-Life Conflict	0.872	0.907	0.662
Segmentation Supplies	0.886	0.922	0.748
Segmentation Preference	0.874	0.921	0.797
Job Stress	0.892	0.924	0.753

뢰성과 타당성을 살펴보았다. 본 연구가 새로운 요인들을 개발하기 보다는 선행연구에서 이미 소개되었거나 관련 이론을 토대로 한 요인들을 연구모형에 반영한 점을 고려하여 확인적 요인 분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다(Thompson, 2004). 측정 문항별 해당 개념에 대한 요인 적재량을 살펴본 결과, '직무 스트레스' 측정항목과 "일-삶 분리' 개인 선호도' 측정항목이 각각 하나씩 로딩값이 낮아 이후 분석 과정에서는 제외하였다.

변수별 측정 항목들의 신뢰성 확인을 위해 크론바흐 알파계수(Cronbach's α), 구성 신뢰도(Composite Reliability), 평균분산추출값(Average Variance Extracted, AVE)이 통용 기준 이상인지를 확인 하였다. 일반적으로 크론바흐 알파계수와 구성 신뢰도는 0.8 이상, AVE 값은 0.5 이상이면 측정 모형의 신뢰성이 충분히 확보된 것으로 판단할 수 있다(Fornell & Lacker, 1981; Gefen, et al., 2000). 〈표 2〉에서와 같이 모든 변수의 세가지 신뢰성 지수가 위 기준을 넘는 것으로 확인되어 본 연구에서 사용된 측정 도구들을 활용한 가설 검증이 타당함을 알 수 있었다.

2) 집중 타당성 분석 결과

집중 타당성(Convergent Validity)은 동일한 개념

을 측정하는 항목들 간에는 상관관계가 높고 다른 개념을 측정하는 항목들 간에는 상관관계가 낮을 때 확보된다. PLS의 Outer Model Loadings을 확인한 결과, 〈표 3〉에서와 같이 해당 개념에 묶이는 측정항목들의 t값이 1.96이상으로 나타나 집중 타당성이 있음을 알 수 있었다.

3) 판별 타당성 분석 결과

판별 타당성(Discriminant Validity)이란 서로 상이한 개념을 동일한 측정방법으로 측정할 경우 결과값 사이에 상관관계가 낮아 개념간 구별되는 것을 말한다. 판별 타당성을 측정하는 방법은 구성 개념 간 상관관계를 분석해서 평균분산추출값(AVE)의 제곱근값이 다른 변수들과의 상관계수보다 높으면 판별 타당성이 있는 것으로 판단할 수 있다. 〈표 4〉에서와 같이, 본 연구의 모든 변수들은 해당 요건을 충족하여 판별 타당성이 확인 되었다.

4) 동일방법편의 분석 결과

본 연구의 독립변수와 종속변수가 동일 응답자의 주관적 판단에 의해 측정됨에 따라 동일방법편의(Common Method Bias) 유무를 판단하기 위해, 하만의 단일 요인 검증법(Harman's single factor test)을 실시하였다

〈표 3〉 집중 타당성 분석 결과
 〈Table 3〉 Convergent Validity Test Results

Factors	Measurements	Fator Loadings	t values
IT-enabled Work Flexibility	FLX1	0.860	8.356
	FLX2	0.862	10.901
	FLX3	0.839	9.565
	FLX4	0.735	6.448
	FLX5	0.831	11.385
After Hours Work Connectivity	WC1	0.899	55.389
	WC2	0.874	29.349
	WC3	0.864	30.33
	WC4	0.913	54.567
	WC5	0.916	47.569
Work Overload	WO1	0.866	40.33
	WO2	0.847	32.608
	WO3	0.851	22.543
	WO4	0.862	35.459
Work-Life Conflict	WLC1	0.792	23.67
	WLC2	0.817	23.658
	WLC3	0.841	29.619
	WLC4	0.780	18.317
	WLC5	0.836	28.116
Segmentation Supplies	SS1	0.897	51.7
	SS2	0.907	58.47
	SS3	0.890	40.513
	SS4	0.755	13.873
Segmentation Preference	SP1	0.907	30.521
	SP2	0.840	14.165
	SP3	0.928	40.359
Job Stress	JS2	0.896	60.201
	JS3	0.935	108.225
	JS4	0.828	25.131
	JS5	0.805	20.116

〈표 4〉 판별 타당성 분석 결과
 〈Table 4〉 Discriminant Validity Test Results

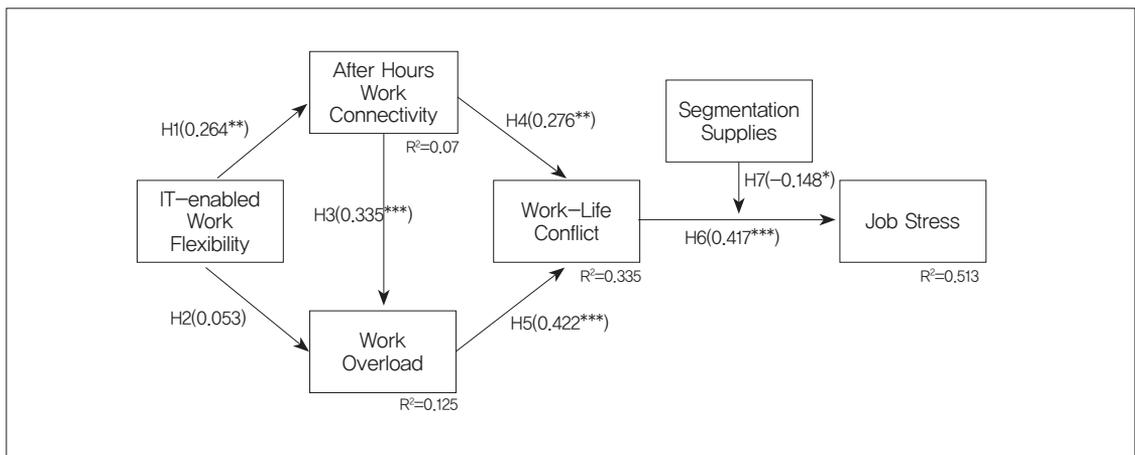
Constructs		Correlations						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
(1)	IT-enabled Work Flexibility	0.827						
(2)	Segmentation Supplies	-0.150	0.865					
(3)	Segmentation Preference	-0.274	-0.115	0.893				
(4)	Job Stress	0.103	-0.521	0.349	0.868			
(5)	After Hours Work Connectivity	0.264	-0.365	-0.067	0.313	0.894		
(6)	Work-Life Conflict	0.051	-0.524	0.379	0.583	0.423	0.814	
(7)	Work Overload	0.141	-0.357	0.272	0.542	0.349	0.518	0.856

(Podsakoff & Organ, 1986). 이 방법은 모든 측정 항목으로 주성분 요인분석을 했을 때 단일요인으로 추출되거나 하나의 요인이 전체 분산의 대부분을 설명한다면 심각한 동일방법편의가 존재한다고 판단한다 (Podsakoff & Organ, 1986). 단일 요인 검증 테스트(비회전) 결과, 총 7개 요인이 추출되었으며, 전체 분산의 가장 많은 비중을 차지하는 요인이 총 분산의

30% 수준이어서 심각한 동일방법편의가 없으므로 판단되었다.

3. 구조 모형 분석 결과

가설검증을 위한 구조 모형분석 결과는 〈그림 2〉와 같다. 앞서 설명한 바와 같이, 본 연구의 모델은 ‘일-



* : p < 0.05, ** : p < 0.01, *** : p < 0.001

〈그림 2〉 구조 모형 분석 결과
 〈Fig. 2〉 Structural Model Test Results

삶 갈등'을 중심으로, 모델 좌측 부분은 스마트기기의 기술적 효용과 그로 인한 업무 환경의 변화가 어떻게 '일-삶 갈등'으로 이어지는지를 설명하고 있고, 모델 우측 부분은 '일-삶 갈등'으로 인한 부정적 결과로서 '직무 스트레스'에 대한 영향과 이 영향을 줄여주는 있는 방법으로서 조직 지원의 효과를 살펴보고자 하였다.

먼저, 스마트기기의 업무 사용이 '일-삶 갈등'과 같은 부정적인 현상을 어떻게 초래하게 되는지(연구모형의 좌측)를 살펴 본 결과, 총 5개의 가설 중, 가설 2만 제외하고 모두 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로는 'IT기반 업무 유연성'이 높을수록 '근무시간 외 업무 연결성'이 증가하는 것으로 나타났으며(H1: $\beta=0.264$, $t=2.949$, $p<0.01$), '업무 과부하'에는 유의미한 직접 영향이 없는 것으로 나타났다(H2: $\beta=0.053$, $t=0.510$). 대신, '근무시간 외 업무 연결성'이 '업무 과부하'를 증가시키며(H3: $\beta=0.335$, $t=4.893$, $p<0.001$), '일-삶 갈등'도 직접 증가시키는 것으로(H4: $\beta=0.276$, $t=3.216$, $p<0.01$) 나타났다. 또한, '일-삶 갈등'은 '업무 과부하'에 의해서도 증가되는 것으로 나타났다(H5: $\beta=0.422$, $t=5.404$, $p<0.001$).

이와 같은 결과는 스마트기기의 장점(IT기반 업무 유연성)이 '일-삶 갈등'으로 이어지는 여러 유의미한 경로를 알 수 있게 했다. 특히, 선행연구의 결과와 비교했을 때 '근무시간 외 업무 연결성'이 스마트기기의 기술적 장점이 부정적 결과로 전환되는 근본적인 계기가 되는 업무 환경 변화인 것으로 확인 되었다(자세한 내용은 VI. 시사점 및 향후 연구 참조).

다음으로 스마트기기를 업무에 사용할 때 '일-삶 갈등'으로 인한 '직무 스트레스'가 증가되는지, 조직 차원의 지원이 그 부정적 결과를 완화할 수 있는지(연구모형의 우측)를 살펴본 결과, 2개의 가설이 모두 지지되었다. 즉 '일-삶 갈등'이 높을수록 '직무 스트레스'가 증가하는 것으로 나타났으며(H6: $\beta=0.417$, $t=5.096$, $p<0.001$), "'일-삶 분리' 조직 지원"이 이러한 부정적 영향을 조절하는 것으로 나타났다(H7: $\beta=$

-0.148 , $t=2.268$, $p<0.05$).

본 연구에서 지지되지 않은 'IT기반 업무 유연성'의 '업무 과부하'에 대한 영향(가설2)에 대해서는 선행연구에 대한 추가적인 조사를 통해서 연구 가설과 다른 이론적 설명이 가능한지 여부를 검토 하였다. 그 결과, 스마트기기를 활용하여 시공간적 제약 없이 유연하게 업무를 할 수 있게 되면서 업무에 대한 과중한 부담이 줄어들 수도 있겠지만(ahuja, et al., 2007), 이와 반대로 업무 부담이 더 늘어날 수도 있는 두 가지 상황이 공존하기 때문에 해석된다. Sarker, et al.(2012)는 모바일 기술이 업무를 위한 시공간적 제약을 줄여 자유로운 선택을 가능하게 하지만, 일과 개인생활의 경계를 흐리게 하여 오히려 업무 과부하가 발생한다고 주장하였다. 유사하게 Jeddi(2014)도 모바일 기기가 제공하는 유연성으로 인해 물리적인 업무량이 증가할 뿐만 아니라 직원이 수용해야 하는 정보 증가로 인한 인지 과부하도 발생한다고 하였다. 이와 같이 본 연구의 가설과 반대되는 선행연구의 주장을 고려할 때, 'IT기반 업무 유연성'과 '업무 과부하'에 대한 관계는 향후 추가 연구가 필요해 보인다.

VI. 시사점 및 향후 연구

1. 이론적 시사점

본 연구는 다음과 같은 이론적 공헌 및 시사점을 제공한다. 우선, 본 연구에서 제시한 'IT기반 업무 유연성'은 단순히 하나의 변수라기 보다는, '일-삶 갈등'과 같은 부정적 효과에 관한 기존 연구에 스마트기기의 기술적 효용이 미치는 영향이라는 새로운 관점을 추가하기 위한 이론적 노력의 결과물이라고 할 수 있다. 스마트기기 업무 사용의 부정적 측면을 다룬 기존 연구들(Oh, et al., 2015; Richardson & Benbunan-Fich, 2011)은 주로 '조직 특성'과 '개인 특성' 관점에서 세부 요인들을 도출하고 그 영향을 연구 하였다. 그러나, 스마트기기의 '기술적 특성', 그 중에서도 타 기

술과 비교되는 효용적 측면의 특성을 고려하면 보다 흥미로운 연구 결과를 기대할 수 있다. 본 연구에서 제시한 연구모형에서 처럼, 발전된 정보기술의 특성이 어떻게 부정적인 결과로 '전환'되는지, 그 원인과 과정을 이해할 수 이론적 논의가 가능해지기 때문이다. 본 연구는 스마트기기의 효용으로 일컬어지는 '편재성'이 업무 환경에서 개인의 '업무 자율성'을 변화시키는 현상을 업무 방식의 시공간적 유연성으로 개념함으로써, 이와 같은 이론적 논의를 위한 토대를 제공 하였다.

다음으로, 본 연구는 '근무시간 외 업무 연결성' 변수가 '일-삶 갈등'에 관한 이전 연구의 결과와, 본 연구에서 제시한 정보기술 효용성 측면을 이론적으로 매끄럽게 연결해주는 중요한 요인임을 밝히는 효과가 있었다. 기존 연구에서 '일-삶 갈등'의 선행요인으로 가장 많이 언급된 변수는 '업무 과부하'이다. 그런데, 본 연구의 결과에 따르면, '업무 과부하'와 스마트기기의 업무 활용의 효용적 측면(IT기반 업무 유연성)을 바로 연결하는 것은 이론적 타당성이 부족하다(가설2 결과). 반면에, '근무시간 외 업무 연결성'이 기존 '일-삶 갈등' 선행연구의 주요 결과('업무 과부하' 역할)와 스마트기기의 업무 활용 장점(IT기반 업무 유연성)을 연결하는 중요한 변수라는 것을 알 수 있다. 따라서, 향후 '근무시간 외 업무 연결성' 변수를 매개로 하여, 기존 정보기술의 유용성 측면에 관한 연구와 '일-삶 갈등' 등 부정적 측면에 관한 연구가 이론적으로 상호 연결될 수 있을 것으로 기대된다.

또한, 본 연구에서 개발된 연구모델은 스마트기기 업무 활용의 장점(IT기반 업무 유연성)이 '일-삶 갈등'과 같은 부정적 현상으로 이어지는 전체 과정을 폭넓게 이해할 수 있게 한다. 본 연구의 결과에 따르면 'IT기반 업무 유연성'은 '일-삶 갈등'을 직접적으로 초래하는 것이 아니라 '근무시간 외 업무 연결성'과 '업무 과부하'라는 '중간 프로세스'를 거친다. 구체적으로는 'IT기반 업무 유연성'이 높을수록 '근무시간 외 업무 연결성'이 높아져 '일-삶 갈등'이 초래되는 경로가 하나 있고, 다른 경로에서는 '근무시간 외 업무 연결성'

과 '일-삶 갈등' 사이에, 사용자가 느끼는 '업무 과부하'가 매개 역할을 하고 있다.

이와 같이 본 연구에서 발견한 두 가지 유의한 경로는 기존 연구들이 일부 변수 간 영향 관계를 고려하지 않았거나 혹은 변수로 고려를 하지 않은 점과 차이점을 갖는다. 예를 들어 Suh(2012)는 '일-삶 갈등'과 '업무 과부하'간 영향 관계에 대한 고려 없이 같은 레벨의 변수들로서 다른 변수들과의 관계만 규명하였으며, Oh, et al.(2015)는 '일-삶 갈등'의 대표적인 선행요인인 '업무 과부하'를 고려하지 않아 본 연구에서 발견한 두 번째 경로를 포함하지 않았다. 이와 같은 관점에서 볼 때 본 연구는 스마트기기 업무 활용이 '일-삶 갈등'으로 이어지는 과정을 중간 프로세스 변수들을 통해 상세하게 밝혔다고 할 수 있다.

마지막으로 본 연구는 일과 삶 두 영역 간의 '분리' 혹은 '통합'에 관한 기존 연구들을 토대로, 조직의 문화와 지원이 '일-삶 갈등'과 '직무 스트레스' 간 관계를 조절할 수 있다는 것을 밝혔다. 일과 개인의 삶 간 분리 혹은 통합에 관한 기존 연구들은 두 영역 간 분리를 위한 조직 문화와 지원이 '일-삶 갈등'과 '직무 스트레스'를 직접 줄여줄 수 있다고 하였다(직접 효과). 본 연구는 이와 같은 기존 연구를 확장하여 '일-삶 갈등'이 높더라도 "일-삶 분리" 조직 지원과 같은 조직 특성 요인이 '직무 스트레스'를 줄여줄 수 있다는 것을 새롭게 밝혔다. 이와 같은 결과는 선행연구에서 밝힌 '일-삶 갈등'과 '직무 스트레스'의 관계가 스마트기기의 업무 활용 컨텍스트에서는 단순 선행관계가 아니라는 것을 새롭게 발견한 데 의미가 있다.

2. 실무적 시사점

본 연구의 결과에 따르면, 스마트기기 업무 활용이 '일-삶 갈등'으로 이어지기까지 무엇보다 중요한 요인이 '근무시간 외 업무 연결성'이다. '일-삶 갈등'에 대한 직·간접 효과('업무 과부하'를 통한 영향 포함)를 모두 갖고 있기 때문이다. 본 연구에서 정의한 것과 같

이 ‘근무시간 외 업무 연결성’은 업무 시간이 아닌 때에 업무 환경(일, 동료 등)에 연결되어 있는 정도이다. 그런데 근무시간이 아닐 때 업무 환경에 연결되는 것은 자율적 선택에 의한 경우와 외부의 요청에 의한 것으로 나눌 수 있다. 즉, 스마트기기를 사용하면서 시공간적 제약에서 벗어나 업무를 처리할 수 있는 유연성으로 인해 개인이 자율적으로 선택한 경우일 수도 있고 이와 반대의 경우는 상사의 연락이나 동료의 업무 처리 요구 등과 같이 외부로부터의 요청이나 압력에 의해 업무 환경에 연결될 수밖에 없는 경우이다.

본 연구의 결과는 스마트기기를 업무에 활용하는 기업 현장에서 ‘일-삶 갈등’을 줄이기 위해서는 타의에 의한 ‘근무시간 외 업무 연결성’을 줄이는 것이 중요하다는 것을 시사한다. 전자의 경우(자율적 선택)처럼 스마트기기 업무 활용의 긍정적 효과가 지배적이었다면 ‘일-삶 갈등’과의 관계가 본 연구의 결과와 달라졌을 가능성이 높기 때문이다. 스마트기기와 같은 최신 IT 제품을 활용하여 업무 환경을 개선하고자 하는 사람들은 자신의 필요에 따라 근무시간이 아니더라도 스마트기기를 이용하여 업무 환경에 연결하는 경우들이 있다. 이 경우를 선행연구에서 얘기한, 일과 개인의 삶이 통합된 것으로 본다면, 본 연구의 결과는 타의에 의해 근무시간 외 업무에 연결되고 그에 따라 ‘업무 과부하’ 및 ‘일-삶 갈등’이 초래되는 경우가 상대적으로 더 많거나 혹은 지배적이라는 것을 짐작케 한다. 따라서 스마트기기의 장점과 그로 인한 업무 유연성 증가에 따른 긍정적 효과가 제대로 발휘되기 위해서는 타의에 의한 근무시간 외 업무 연결을 줄이거나 일정 수준으로 통제하기 위한 개인 및 조직 차원의 노력이 필요할 것이다.

또한 일과 가정(혹은 개인의 삶)의 ‘양립’을 위한 여러 정책들을 조직 현장에서 실행하는 과정에서도 스마트기기를 통한 근무시간 외 업무 연결과 그에 따른 부정적 결과를 생각해 볼 필요가 있다. 국내에서 일과 가정 양립 정책은 주로 노동시간 정책과 휴가 정책에 집중되어 있다(Korean Women’s Development

Institute, 2008). 이 중 노동시간 정책과 관련된 것으로 시간제 근무, 탄력 근무제, 원격 근무제 등이 있다.

본 연구의 결과는 이와 같은 새로운 정책을 각 기업 및 조직에서 실행할 때 스마트기기에 의한 업무 연결성이 이들 세부 정책들(시간제 근무, 탄력 근무제, 원격 근무제)의 기본 취지를 방해하지 않도록 하는 것이 중요하다는 것을 이해할 수 있게 한다. 왜냐하면, 이들 신규 정책들은 전통적인 근무시간의 개념과 다르게, 개인의 상황에 따른 요청사항에 따라 변동·설정되는 속성을 갖고 있기 때문에 스마트기기 편재성에 기반한 유연성(언제 어디서든 업무 연락 가능 등)이 자칫 이들 정책의 취지를 흐리게 할 수 있기 때문이다. 실제로 최근 주 52시간 근무제 시행과 관련하여 정규 근로시간 관리 및 일하는 문화 변화에 대한 관심이 증가하고 있지만 스마트기기를 이용한 근무시간 외 업무 수행처럼 보이지 않는 근로시간에 대한 제한에 관해서는 구체적인 언급이 없는 상황이다. 실효성 있는 정책 실행을 위해서는 이와 같은 숨겨진 근무시간도 고려할 필요가 있으며, 따라서 본 연구에서 중요성이 확인된 ‘근무시간 외 업무 연결성’이 실무적으로 시사하는 바가 관련 정책 측면에서도 크다고 하겠다.

본 연구의 또 다른 실무적 공헌은 일과 삶 두 영역 간의 ‘분리’ 혹은 ‘통합’의 양극단 사이에서 이러타할 방향을 정하지 않은 조직일수록 ‘일-삶 갈등’과 그에 따른 ‘직무 스트레스’에 대한 매니지먼트 문제가 발생할 수 있다는 것을 시사한다는 것이다. 스마트기기를 사용하여 업무 이메일뿐만 아니라 조직의 정보시스템에 연결하여 문서를 상신하거나 결재하는 등 스마트기기의 업무 활용은 꾸준히 증가하고 있다. 본 연구의 결과에 따르면 이러한 조직은 ‘일-삶 갈등’과 그에 따른 문제점을 겪을 가능성이 상대적으로 높다. 그렇다면, 스마트기기가 업무 환경으로 스며드는 속도만큼이나 조직의 관련 문제 인식과 선택도 빨라져야 할 필요가 있다. 즉, 일과 개인의 삶을 분리하는 것을 장려하는 문화와 지원제도를 선택할 것인지, 아니면 일과 개인의 삶을 동일시하고 경계 없는 문화와 지원제

도를 만들어 갈 것인지에 대한 결정이 필요하다. 비록 본 연구가 두 선택 중 어느 것이 더 나은지 혹은 어느 정도의 혼합이 더 효과적인지에 대한 조사를 목적으로 하고 있지는 않지만 ‘일-삶 갈등’이 높을 경우 조직이 일과 개인의 삶을 분리하는 것을 조직 구성원에게 장려하고 일과 개인의 삶을 통합하지 않음에 따른 불이익을 주지 않는다면 직무 스트레스의 증가는 줄일 수 있다는 것을 실무자들이 이해할 수 있게 한다. 이러한 실무적 인사이트는 ‘직무 스트레스’가 개인의 심리적·신체적 악영향뿐만 아니라 조직 구성원의 근무태만, 나아가 생산성 감소 등 직무 성과에 중요한 영향을 준다는 것을 감안하면 결코 가볍게 생각할 수 있는 것이 아닐 수 있다.

3. 연구의 한계 및 후속 연구

본 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 갖는다. 먼저, 설문조사에 참여한 응답자들의 연령 분포를 보면 20~30대가 다른 연령층에 비해 상대적으로 많은 편이다. 일반적으로 해당 연령층은 조직에서 주로 업무 지시를 받는 직급인 경우가 많고 직무 자율권의 범위도 상대적으로 넓지 않으며, 개인의 삶을 직장만큼 중요하다고 인식하는 세대에 속한다. 따라서 스마트기기를 통한 ‘근무시간 외 업무 연결성’이 자의보다는 타의에 의한 경우가 많을 수 있고 이것이 ‘업무 과부하’와 ‘일-삶 갈등’을 느끼게 하는 주요 요인으로 나타났을 수 있다. 반면, 연령이나 직급이 더 높은 경우에는 이와 같은 타의에 의한 근무시간 외 업무 연결이 상대적으로 높지 않을 수 있다.

따라서 본 연구의 결과를 해석할 때 인구통계학적 특성을 고려하여 이해하는 것이 바람직할 수 있다. 다만, 이와 같은 연령이나 직급별 차이에 연구의 목적을 두는 경우라면, 결과 차이가 있을 것으로 예상되는 연령층 및 직급을 정확히 도출하여 각 그룹 간 비교 연구를 진행하는 것이 해당 연구의 목적에 부합된다고 할 수 있다. 또, 본 연구에서 20~30대 응답자의 비중이

다른 연령층에 비해 상대적으로 높기는 하지만 다른 연령층에 비해 스마트기기 사용에 익숙한 스마트기기 업무 활용의 주 연령층이기도 하다. 따라서 본 연구가 특정 연령층 간 비교 보다 스마트기기를 업무에 활용하는 전 연령층을 대상으로 전반적인 현상 규명을 하는 데 그 목적을 두고 있다는 점에서는 응답자 분포가 적절하다고 판단할 수 있다. 실제로 본 연구에서 수집된 데이터는 20~30대 연령층(67.6%) 못지않게 40대 이상의 연령층도 32.4%로 분포되어 있다.

다음으로, 본 연구에서 중요성이 확인된 ‘근무시간 외 업무 연결성’은 현상(phenomenon)으로서의 중립성이 내포되어 있다. 따라서 본 연구의 결과와 같이 ‘일-삶 갈등’과 같은 부정적 결과의 선행요인이기도 하지만 그 반대로 긍정적 결과의 선행 조건일 수도 있다. 예를 들어, ‘IT기반 업무 유연성’과 같이 스마트기기 업무 활용 시 시공간적 제약이 줄어들어 따른 개인의 선택으로 근무시간 외의 업무 환경에 연결되는 경우도 있을 수 있다. 이 경우 개인의 그때그때 상황에 따라 업무를 처리할 수 있다는 점에서 업무 자율성이 높아져 결과적으로 직무 만족과 같은 긍정적인 결과가 발생할 수도 있다. 따라서 ‘근무시간 외 업무 연결성’이 본 연구의 시각과 반대되는 관점(스마트기기 업무 활용의 긍정적 측면)을 다른 연구에서는 어떠한 중요한 역할을 하는지에 대해 후속 연구를 진행하는 것은 흥미로울 수 있다. 이는 스마트기기로 인해 근무시간 외에도 외부의 요청이나 압력이 존재하는 상황과, 업무 유연성을 개인의 상황에 맞게 극대화하기 위해 업무 관련 기존 시공간을 본인의 선택으로 변화시키는 상황을 서로 비교할 수 있어 관련 요인들의 역할을 폭넓게 이해할 수 있는 기회가 될 것이다.

끝으로, 본 연구에서 지지되지 않은 ‘IT기반 업무 유연성’의 ‘업무 과부하’에 미치는 영향은 서로 상반된 이전 연구의 결과들을 토대로 한 새로운 연구가 시작될 수 있는 기회가 될 수 있다. 가령, 본 연구에서 기대했던 것과 달리 ‘IT기반 업무 유연성’이 ‘업무 과부하’에 부정적인 영향을 갖게 되는 상황적 요인이 존재할

수 있으며 그러한 요인은 'IT기반 업무 유연성'의 긍정적인 영향이 발생하는 상황적 요인과 다를 수도 있을 것이다. 따라서 이러한 요인들에 대한 추가적인 탐색을 기반으로 한 새로운 연구는 본 연구의 결과는 물론 관련 기존 연구결과들을 이해하는 데 도움을 줄 수 있을 것으로 기대된다.

■ References

- Adams, G., King, L. & King, D. (1996). "Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction." *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420.
- Ahuja, M., Chudoba, K., Kacmar, C., McKnight, D. & George, J. (2007). "IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions." *MIS Quarterly*, 31(1), 1-17.
- Allen, T., Herst, D., Bruck, C. & Sutton, M. (2000). "Consequences Associated with Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research." *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308.
- Anderson, S., Coffey, B. & Byerly, R. (2002). "Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work-Family Conflict and Job-Related Outcomes." *Journal of Management*, 28(6), 787-810.
- Ayyagari, R., Grover, V. & Purvis, R. (2011). "Technostress: Technological Antecedents and Implications." *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858.
- Barclay, D., Higgins, C. & Thompson, R. (1995). "The Partial Least Squares (pls) Approach to Casual Modeling: Personal Computer Adoption and Use as an Illustration." *Technology Studies*, 2, 285-390.
- Barnett, R. & Hyde, J. (2001). "Women, Men, Work, and Family: An Expansionist Theory." *American Psychologist*, 56, 781-796.
- Brown, S. & Peterson, R. (1993). "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta Analysis and Assessment of Causal Effects." *Journal of Marine Research*, 30(1), 63-77.
- Brown, W. & Palvia, P. (2015). "Are Mobile Devices Threatening Your Work-Life Balance?" *International Journal of Mobile Communications*, 13(3), 317-338.
- Cartwright, S. & Cooper, C. (1997). *Managing Workplace Stress*. California: Sage Publications, Inc.
- Chen, L. & Nath, N. (2008). "A Socio-Technical Perspective of Mobile Work." *Information Knowledge Systems Management*, 7(1), 41-60.
- Choi, S., Lee, J. & Lee, E. (2015). "The Impact of Job Stress and Work-Family Conflict among Married Workers in Small and Medium Sized Enterprises on Turnover Intention." *The Journal of the Korea Contents Association*, 15(8), 271-279.
- {최수찬·이지선·이은혜 (2015). 중소기업 기혼근로자의 직무스트레스와 직장-가정갈등(WFC)이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. <한국콘텐츠학회논문지>, 15권 8호, 271-279.}
- Clark, K. & Kalin, S. (1996). "Technostressed Out? How to Cope in the Digital Age." *Library Journal*, 121(13), 30-35.
- Clark, S. (2000). "Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance." *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Cooper, C., Cooper, C., Dewe, P., O'Driscoll, M., Dewe, P. & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. California: Sage Publications, Inc.
- Derks, D., Bakker, A., Peters, P. & Wingerden, P. (2016). "Work-Related Smartphone Use, Work-Family Conflict and Family Role Performance: The Role of Segmentation Preference." *Human Relations*, 69(5), 1045-1068.
- Dery, K. & MacCormick, J. (2012). "Managing Mobile Technology: The Shift from Mobility to

- Connectivity.” *MIS Quarterly Executive*, 11(4), 159-173.
- Eun, J. & Kim, S. (2018). “Effect of Mobile Payment Service Characteristics on Continuous Use Intention: Moderating Effect of the Status Quo.” *The Journal of Internet Electronic Commerce Research*, 18(3), 19-39.
- {은지훈·김상현 (2018). 모바일 간편결제 서비스 특성이 지속적 사용의도에 미치는 영향 : 현상유지 편향(관성)의 조절효과. <인터넷전자상거래연구>, 18권 3호, 19-39.}
- Fenner, G. & Renn, R. (2004). “Technology-Assisted Supplemental Work: Construct Definition and a Research Framework.” *Human Resource Management*, 43(2-3), 179-200.
- Fornell, C. & Lacker, D. (1981). “Evaluating Structural Equation models with Unobservable Variables and Measurement Error.” *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- French, J. & Caplan, R. (1972). “Organizational Stress and Individual Strain.” In Marrow, A. J. (ed.), *The Failure of Success*, 30-66. New York: Amacom.
- Frone, M., Yardley, J. & Markel, K. (1997). “Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface.” *Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 145-167.
- Gefen, D., Straub, D. & Boudreau, M. (2000). “Structural Equation Modeling and Regression: Guidelines for Research Practice.” *Communications of the Association for Information Systems*, 4, Article 7.
- Geurts, S. & Demerouti, E. (2003). “Work/Non-Work Interface: A Review of Theories and Findings.” *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2, 279-312.
- Geurts, S., Kompier, M., Roxburgh, S. & Houtman, I. (2003). “Does Work-Home Interference Mediate the Relationship Between Workload and Well-Being?” *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 532-559.
- Greenhaus, J. & Beutell, N. (1985). “Sources of Conflict between Work and Family Roles.” *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J., Collins, K. & Shaw, J. (2003). “The Relation between Work-Family Balance and Quality of Life.” *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531.
- Hall, D. & Richter, J. (1988). “Balancing Work Life and Home Life: What can Organizations Do to Help?” *Academy of Management Executive*, 2(3), 213-223.
- Hilbrecht, M., Shaw, S., Johnson, L. & Andrey, J. (2008). ‘I’m Home for the Kids’: Contradictory Implications for Work-Life Balance of Teleworking Mothers.” *Gender, Work & Organization*, 15(5), 454-476.
- Hill, E., Ferris, M. & Mårtinson, V. (2003). “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*, 63(2), 220-241.
- Jeddi, S. (2014). “Social Capital of Mobile Workers: An Emerging Risk Factor?” *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 536-540.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J. & Rosenthal, R. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. Oxford: John Wiley.
- Kang, T. (2014). “How Users’ Perceived Ubiquity of Mobile Service Influences on the Satisfaction and the Continuance Usage Intention.” *Journalism & Communication*, 18(4), 5-34.
- {강태중 (2014). 모바일 서비스에 대한 이용자의 지각된 편재성 하위차원들이 만족도 및 지속적 이용의도에 미치는 영향. <인문학연구>, 18권 4호, 5-34.}
- Kim, M. (2013). “Nurses’ Work-family Boundary Management.” *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(1), 17-27.
- {김미영 (2013). 간호사의 일-가정 경계선 관리. <간호행정학회지>, 19권 1호, 17-27.}
- Korea Labor Institute (2015). *The Impact of Using Smart Devices on Workers’ Work and Life*. Sejong: Korea Labor Institute.

- {한국노동연구원 (2015). <스마트기기 사용이 근로자의 일과 삶에 미치는 영향>. 세종: 한국노동연구원.}
- Korean Women's Development Institute (2008). *International Comparative Study of Work-Family Relations Policy and Policy Tasks in Korea*. Seoul: Korean Women's Development Institute.
- {한국여성정책연구원 (2008). <일가족양립정책의 국제비교 연구 및 한국의 정책과제>. 서울: 한국여성정책연구원.}
- Kossek, E., Lewis, S. & Hammer, L. (2010). "Work-Life Initiatives and Organizational Change: Overcoming Mixed Messages to Move from the Margin to the Mainstream." *Human Relations*, 63(1), 3-19.
- Kreiner, G. (2006). "Consequences of Work-Home Segmentation or Integration: A Person-environment Fit Perspective." *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 485-507.
- Kreiner, G., Hollensbe, E. & Sheep, M. (2009). "Balancing Borders and Bridges: Negotiating the Work-Home Interface via Boundary Work Tactics." *Academy of Management Journal*, 52(4), 704-730.
- Lee, D., Cho, S. & Kim, H. (2014a). "ICT and the Changing Nature of Work: Work Fragmentation." *Informatization Policy*, 21(2), 24-48.
- {이대형·조승연·김희웅 (2014). 스마트워크를 통한 직원 만족도와 업무 생산성 증대에 관한 연구: 홈오피스 환경에서. <정보화정책>, 21권 2호, 24-48.}
- Lee, M. & Lee, Z. (2011). "Smart Work Research: Review and Agenda for Future Research." *Informatization Policy*, 18(2), 72-84.
- {이민혜·이준기 (2011). 스마트워크 연구에 대한 고찰과 향후 연구 주제. <정보화정책>, 18권 2호, 72-84.}
- Lee, S., Park, J. & Lee, J. (2014b). "ICT and the Changing Nature of Work: Work Fragmentation." *Informatization Policy*, 21(1), 35-56.
- {이세윤·박준기·이정우 (2014). ICT와 업무의 변화: 일의 파편화 관점에서. <정보화정책>, 21권 1호, 35-56.}
- Lee, J. (2016). "<Graphic> Overtime Working Hours Using Smart Devices." *Yunhap news*, June 22.
- {이재윤 (2016). "<그래픽> 업무시간 외 스마트기기 이용한 초과근무 현황." <연합뉴스>. 6월 22일.}
- Lee, W. & Choi, S. (2018). "The Effects of Job Order Using SNS after Work Hours on Work-Family Conflict and Psychological Well-Being of Korean Employees : Mediating Effect of Job Stress." *Korean Journal of Human Resource Development*, 21(4), 77-99.
- {이왕로·최석봉 (2018). 근무시간 외 SNS를 통한 업무지시가 일-가정갈등 및 종업원의 심리적 웰빙에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과. <인적자원개발연구>, 21권 4호, 77-99.}
- Lee, Y. (2018). "Analysis of Smartphone Use on Work-Related Stress: Based on work-related smartphone use outside of work." Master's Thesis, School of Business, Yonsei University.
- {이윤지 (2018). <스마트폰 사용이 직무 스트레스에 미치는 영향 연구: 근무시간 외 업무 관련 스마트폰 사용 중심으로>. 연세대학교 대학원 석사학위논문.}
- Leiter, M. & Schaufeli, W. (1996). "Consistency of the Burnout Construct Across Occupations." *Anxiety, Stress, and Coping*, 9(9), 229-243.
- Matteson, M. & Ivancevich, J. (1987). *Controlling Work Stress: Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McGee, M. (1996). "Burnout!," *InformationWeek*, 34-40.
- McGrath, J. (1976). "Stress and Behavior in Organizations." In Dunnette, M.D. & Mcnally, R. (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1352-1357. Chicago: Rand McNally.
- Mellner, C. (2016). "After-Hours Availability Expectations, Work-Related Smartphone Use During Leisure, and Psychological Detachment: The Moderating Role of Boundary Control." *International Journal of Workplace Health Management*, 9(2), 146-164.
- Milczarek, M., Schneider, E. & Gonzalez, E. (2009). *OSH in Figures: Stress at Work-Facts and Figures*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work.
- Moore, J. (2000). "One Road to Rurnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals." *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.

- Namn, S., Noh, K. & Kim, Y. (2011). "Models for Determining the Levels of Smart Work." *The Society of Digital Policy & Management*, 9(4), 191-200.
- {남수현·노규성·김유경 (2011). 스마트워크 수준 결정 모형에 관한 연구. <디지털정책연구>, 9권 4호, 191-200.}.
- Nippert-Eng, C. (1996). "Calendars and Keys: The Classification of "Home" and "Work." *Sociological Forum*, 11, 563-582.
- Oh, S., Kim, J. & Park, S. (2015). "The Effects of Technostress and Work Connectivity after Work Hours on Job Satisfaction : Focusing on a Mediating Role of Work-Life Conflicts." *Journal of Information Technology Applications & Management*, 22(2), 71-93.
- {오성탁·김종욱·박상철 (2015). 테크노스트레스와 일과 후 업무연속성이 직무만족에 미치는 영향 연구: 일-삶의 갈등의 매개역할을 중심으로. <Journal of Information Technology Applications & Management>, 22권 2호, 71-93.}.
- Oh, S., Kim, Y. & Lee, H. (2013). "Smart Work: Blurring Work/Nonwork Boundaries and its Consequences." *The Journal of digital policy & management*, 11(1), 191-198.
- {오상조·김용영·이희진 (2013). 스마트워크 : 희미해진 업무/비업무 경계 그리고 결과. <디지털정책연구>, 11권 1호, 191-198.}.
- Oliver, J., Mansell, A. & Jose, P. (2010). "A Longitudinal Study of the Role of Negative Affectivity on the Work Stressor Strain Process." *International Journal of Stress Management*, 17(1), 56-77.
- Olson-Buchanan, J. & Boswell, W. (2006). "Blurring Boundaries: Correlates of Integration and Segmentation Between Work and Nonwork." *Journal of Vocational Behavior*, 68, 432-445.
- Park, S., Lee, S. & Bae, S. (2018). "The Effects of Work-Family Conflicts on Job Stress and Job Turnover Intention among Female Low-wage Workers: Moderated Mediating Effect of Family Cohesion." *The Journal of the Korea Contents Association*, 18(5), 241-255.
- {박수경·이선우·배종필 (2018). 저임금 여성근로자의 직장-가정갈등이 직무스트레스를 매개로 이직의도에 미치는 영향: 가족응집력의 조절된 매개효과 검증. <한국콘텐츠학회논문지>, 18권 5호, 241-255.}.
- Parker, D. & T. A. Decotiis. (1983). "Organizational Determinants of Job Stress." *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Podsakoff, P. & Organ, D. (1986). "Self-Reports in Organizational Research: Problems and Prospects." *Journal of management*, 12(4), 531-544.
- Powell, G. & Greenhaus, J. (2010). "Sex, Gender, and the Work-to-Family Interface: Exploring Negative and Positive Interdependencies." *Academy of Management Journal*, 53(3), 513-534.
- Qi, C., Huang, J. & Liu, O. (2017. July 16). *Exploring the Antecedents of Work-to-life Conflict under the Context of Bring Your Own Device*. Paper presented at PACIS 2017.
- Richardson, K. & Benbunan-Fich, R. (2011). "Examining the Antecedents of Work Connectivity Behavior During Non-work Time." *Information and Organization*, 21(3), 142-160.
- Rizzo, J., House, R. & Lirtzman, S. (1970). "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations." *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Sarker, S., Xiao, X., Sarker, S. & Ahuja, M. (2012). "Managing Employees' Use of Mobile Technologies to Minimize Work-life Balance Impacts." *MIS Quarterly Executive*, 11(4), 143-157.
- Schlosser, F. (2002). "So, How Do People Really Use Their Handheld Devices? An Interactive Study of Wireless Technology Use." *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 401-423.
- Suh, A. (2010). "Factors Affecting Individuals' Job Satisfaction in Smartwork Environments." *The e-Business Studies*, 13(3), 427-459.
- {서아영 (2012). 스마트워크(Smart Work) 환경에서 개인의 직무만족에 영향을 미치는 요인. <e-비즈니스 연구>, 13권 3호, 427-459.}.
- Thompson, B. (2004). *Exploratory and confirmatory*

factor analysis: Understanding concepts and applications. Washington, DC, US: American Psychological Association.

Yoo, Y. (2010). "Computing in Everyday Life : A call for Research on Experiential Computing." *MIS Quarterly*, 34(2), 213-231.

Yun, H., Kettinger, W. & Lee, C. (2012). "A New Open Door: The Smartphone's Impact on Work-to-Life Conflict, Stress, and Resistance." *International Journal of Electronic Commerce*, 16(4), 121-152.

[Appendix]

변수	조작적 정의	측정항목	출처
IT기반 업무 유연성	스마트기기 업무 활용으로 사용자가 느끼는 업무 방식의 시공간적 유연성	스마트기기를 업무에 활용하게 되면서 업무 처리가 가능한 장소가 많아졌다.	Ahuja, et al., 2007; Brown & Palvia, 2015; Hilbrecht, et al., 2008; Yoo, 2010
		스마트기기를 업무에 활용하게 되면서 회사 외부에서 업무처리를 하는 것이 수월해졌다.	
		스마트기기를 업무에 활용하게 되면서 업무 처리를 위한 시간(때)을 내 상황에 맞게 조정할 수 있게 되었다.	
		스마트기기를 업무에 활용하게 되면서 업무 완수를 위한 일정 계획을 결정하는게 수월해졌다.	
		스마트기기를 업무에 활용하게 되면서 전반적으로 내가 일하는 방식에 유연성이 높아졌다.	
근무 시간의 업무 연결성	근무시간이 아닌 때 업무 환경(일, 동료 등)에 연결되어 있는 정도	여행 중에 업무와 관련하여 스마트기기를 사용한 적이 있다.	Richardson & Benbunan-Fich, 2011
		출퇴근 중에 업무와 관련하여 스마트기기를 사용한 적이 있다.	
		집에서 식사중이거나 외식 중에 업무와 관련하여 스마트기기를 사용한 적이 있다.	
		가족 혹은 친구들과 모임 중에 업무와 관련하여 스마트기기를 사용한 적이 있다.	
		휴가 중에 업무와 관련하여 스마트기기를 사용한 적이 있다.	
업무 과부하	업무 또는 그와 관련된 역할이 자신의 기대를 초과하여 많다고 느끼는 정도	스마트기기를 업무에 활용할 수 있게 되면서 업무 관련 요청이 생각했던 것에 비해 많다.	Ahuja, et al., 2007; Moore, et al., 2000
		스마트기기를 업무에 활용하게 되면서 업무량 때문에 일을 제대로 수행하는 것이 방해가 되는 것 같다.	
		스마트기기를 업무에 활용하게 되면서 바빠지고 서두르게 되는 것 같다.	
		스마트기기를 업무에 사용하면서 심리적 압박감을 느끼는 것 같다.	
일-삶 갈등	일과 개인 삶의 요구가 상호 양립이 어려워 개인이 역할 충돌을 느끼는 정도	스마트기기를 업무에 활용할 수 있게 되면서 업무 관련 요구사항이 내 개인의 삶과 가정 생활을 방해하는 느낌이 든다.	Ahuja, et al., 2007
		스마트기기를 업무에 활용할 수 있게 되면서 업무 관련으로 뺏기는 시간 때문에 가족 구성원로서의 역할을 다하지 못하고 있는 느낌이다.	
		스마트기기를 업무에 활용할 수 있게 되면서 업무 관련 요구사항 때문에 집에서 내가 하고 싶은 것을 하지 못할 때가 있다.	
		스마트기기를 업무에 활용할 수 있게 되면서 받은 업무 관련 부담감으로 인해 가족 구성원로서의 의무를 다하지 못하게 되는 것 같다.	
		스마트기기를 업무에 활용할 수 있게 되면서 업무 관련 의무 때문에 가족과의 계획을 변경해야 하는 경우가 생겼다.	
'일-삶 분리' 조직 지원	일과 개인의 삶 간 분리를 지원하는 조직 문화 혹은 분위기의 정도	우리 회사는 직원들이 집에 있을 때는 업무에 대해 잊게 해준다.	Kreiner, et al., 2006
		우리 회사 사람들은 업무는 회사에서만 하는 것으로 할 수 있다.	
		우리 회사의 직원들은 업무가 가정 생활로 번지지 않도록 할 수 있다.	
		우리 회사 사람들은 퇴근할 때 업무로부터 벗어날 수 있다.	
'일-삶 분리' 개인 선호도	일과 개인의 삶 간 분리에 대한 개인의 선호 정도	나는 집에 있는 동안에는 일에 대해 생각하는 것을 좋아하지 않는다.	Kreiner, et al., 2006
		나는 일은 회사에서만 하는 것을 선호한다.	
		나는 일 관련 이슈가 내 삶이나 가정 생활로 들어오는 것을 싫어한다.	
		나는 퇴근할 때는 일을 그대로 두고 갈 수 있기를 좋아한다.	
직무 스트레스	직무와 관련하여 느끼는 스트레스 정도	스마트기기를 업무에 활용하게 되면서 감정적으로 소진된(진이 빠지는) 느낌을 받는다.	Anderson, et al., 2002
		스마트기기를 업무에 활용할 수 있게 되면서 스트레스를 받는다.	
		스마트기기를 업무에 활용할 수 있게 되면서 심리적으로 불안할 때가 있다.	
		스마트기기를 업무에 활용할 수 있게 되면서 업무관련 신경이 쓰여서 쉽게 잠들지 못하는 경우가 있다.	
		업무 관련 걱정이 많다.	