

Smart Work가 금융권 종업원의 직무만족에 미치는 영향 : 워라밸의 매개효과

이승섭(호서대학교 벤처대학원 박사과정)¹⁾ 동학림(호서대학교 벤처대학원 교수)²⁾

국문 요약

4차산업혁명의 진전과 코로나19의 영향으로 인하여 기업체의 스마트워킹이 증대되고 있다. 이러한 현상은 금융권도 예외일 수 없을 것이다. 본 연구는 금융권 종업원을 대상으로 스마트워킹이 직무만족에 미치는 영향을 실증분석하였다. 이를 위해 연구변수를 스마트워킹의 양적요소인 시간유연성, 장소유연성과 질적요소인 업무자율성을 설정하였다. 또한 테크노스트레스의 하위요소인 기술과부하, 기술침입, 기술복잡성을 독립변수로 설정하였다. 종속변수는 직무만족이며, 매개변수는 워라밸을 설정하여 연구모형을 구성하였다. 실증분석을 위해 금융권 종업원에게 설문조사를 실시하였으며 그중 유효한 250부를 분석에 활용하였다. 분석은 AMOS를 활용한 구조방정식으로 하였다. 분석결과는 다음과 같다. 시간유연성, 업무자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기술과부하와 기술침입은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 중 가장 영향력이 큰 것은 업무자율성이었다. 하지만 장소유연성과 기술복잡성이 직무만족에 미치는 영향 관계의 유의성은 검정되지 않았다. 한편 워라밸의 매개효과를 검정한 결과 업무자율성, 기술과부하, 기술침입과 직무만족 간에 워라밸이 매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 금융 부문에서 스마트워킹을 통한 직무만족도를 높이기 위해 업무자율성이 가장 중요한 요소임을 강조하며, 테크노스트레스를 효과적으로 관리하여 일과 삶의 균형을 유지하는 것이 중요하다는 점을 시사한다. 연구 결과는 스마트워킹의 양적, 질적 요소 및 테크노스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 이해하는 데 있어 중요한 학술적 및 실무적 기여를 제공했다.

■ 중심어: 금융권종업원, 스마트워킹, 테크노스트레스, 워라밸, 직무만족

I. 서론

4차 산업혁명의 진전과 코로나19 팬데믹의 확산은 전 세계적으로 스마트워킹의 도입을 가속화하는 데 결정적인 역할을 하였다. 인공지능, IoT, 빅데이터와 같은 혁신적인 기술들은 업무의 자동화와 효율성을 증대시켰고, 기업들이 보다 유연하고 민첩한 조직 구조를 갖추도록 만들었다. 특히 코로나19 팬데믹은 전통적인 업무 방식의 한계를 드러내며 많은 기업이 재택근무를 도입하게 되었고, 이를 통해 직원들은 시간과 장소에 구애받지 않는 유연한 근무 환경을 경험하게 되었다(Parker & Knight, 2024).

스마트워킹은 생산성 향상과 워라밸(일과 생활의 균형) 개선에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다

1)제1저자: 호서대학교 벤처대학원 박사과정, hook68@naver.com

2)교신저자: 호서대학교 벤처대학원 교수, limdong@hoseo.edu

(Wong et al., 2023). 클라우드 컴퓨팅, 협업 도구, 디지털 커뮤니케이션 플랫폼과 같은 기술들이 이를 가능하게 하며, 비대면 환경에서도 효율적인 협업과 정보 접근성을 지원하고 있다. 그러나 스마트워크의 확산은 과도한 디지털 의존으로 인한 부작용도 초래하고 있다. 직원들은 끊임없는 디지털 연결로 인해 업무와 개인 생활의 경계가 모호해져 스트레스와 번아웃을 경험하며(Fernández-Fernández et al., 2023), 소통의 비인간화로 인한 팀원 간 신뢰와 유대감 약화, 데이터 보안 문제 등도 대두되고 있다. 이러한 부작용들은 스마트워크의 이점을 감소시키며, 새로운 관리 및 협업 방식의 필요성을 부각시키고 있다(Irawanto et al., 2021). 이와같이 스마트워크가 근로자에게 미치는 영향은 양면성을 가지고 있다. 이러한 상황에서 스마트워크의 도입이 금융권 종업원에게 어떤 긍정적 또는 부정적 영향을 미치는지 파악하는 것은 금융기관의 경영 전략 수립 및 노사관계 구축에 중요한 시사점을 제공할 것이다. 따라서 스마트워크의 다양한 요소와 그 효과를 실증적으로 분석하는 연구의 필요성이 제기되고 있다.

기존의 스마트워크 관련 연구들은 주로 양적 측면에 초점을 맞추고 있다. 예를 들어, 스마트워크의 시간유연성이나 장소유연성과 같은 요소들이 업무효율성이나 생산성에 미치는 영향을 분석하는 연구들이 다수 진행되어 왔다. 그러나 이러한 연구들은 스마트워크가 종업원들의 직무만족에 미치는 질적 요소들을 충분히 고려하지 못하는 한계가 있었다(Marino & Capone, 2021). 특히 테크노스트레스(technostress)는 스마트워크 환경에서 점점 더 중요한 문제로 대두되고 있으며, 이는 업무 몰입도를 감소시키고, 워라밸(일과 생활의 균형)에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Konovalova, 2022).

본 연구의 목적은 학술적으로는 스마트워크와 직무만족 간의 관계를 다각적으로 분석함으로써 이론적 공백을 메우고, 실무적으로는 금융기관들이 스마트워크 환경에서 종업원의 직무만족을 극대화할 수 있는 전략을 수립하는 데 기여하고자 하였다. 특히 본 연구에서는 스마트워크의 시간유연성, 장소유연성 등의 양적 요소와 업무자율성, 테크노스트레스의 하위 요소인 기술과부하, 기술침입, 기술복잡성 등의 질적 요소가 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고 이들 간의 관계에서 워라밸의 매개효과를 검증하였다.

본 연구는 스마트워크의 양적·질적 측면을 모두 고려하여 금융권 종업원의 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다는 점이 기존 연구와 차별화된다. 또한 테크노스트레스와 워라밸의 상호작용을 통해 직무만족에 미치는 영향을 규명함으로써 금융권에서의 스마트워크 도입 전략에 새로운 시사점을 제공하고 궁극적으로 종업원의 직무만족도를 높이는 데 기여할 것으로 기대된다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 스마트워크 및 직무만족 개념

스마트워크(smart work)란 최신 정보통신기술(ICT)을 활용하여 업무 효율성과 유연성을 극대화하는 업무 방식을 의미한다(Aguilar-Rodríguez et al., 2023), 이 개념은 전통적인 사무실 환경에서 벗어나, 시간과 장소에 구애받지 않고 직원들이 효과적으로 협업하고 업무를 수행할 수 있도록 한다.

이러한 스마트워크의 주요 특징은 다음과 같다. 첫째, 재택근무나 원격근무와 같은 다양한 근무 방식을 통해 직원들이 자신에게 맞는 환경에서 일할 수 있다(Angelici & Profeta, 2024). 둘째, 클라우드 서비스, 협업 플랫폼, 화상 회의 도구 등을 통해 실시간 커뮤니케이션과 협업이 가능한 환경을 제공한다(Sharma, 2022b). 셋째, 스마트워크는 개인의 생산성을 향상시키고, 기업의 운영 효율성을 개선하며, 변화하는 업무 환경에 적응할 수 있는 유연성을 제공한다(김은경, 오상진, 2023). 이러한 특성은 기업이 인재를 유치하고 유지하며, 비용을 절감하고 경쟁력을 높이는 데 기여한다.

스마트워크가 조직에서의 직무만족 등에 미치는 영향 관계를 설명할 수 있는 이론적인 틀은 다음과 같다. 첫째, 사회적 교환 이론은 직원들이 조직과의 관계를 일련의 교환을 통해 발전시킨다고 설명한다. 직원들이 조직

이 업무유연성과 같은 가치 있는 자원을 제공한다고 인식할 때, 더 높은 수준의 직무만족과 조직몰입을 통해 이를 보답할 가능성이 높아진다고 한다(Eisenberger et al., 2001). 둘째, 직무 통제 이론에 따르면, 직원들이 자신의 업무 환경과 근무 일정을 더 많이 통제할 수 있을 때, 직무만족도가 높아지고 조직에 대한 몰입도가 높아질 가능성이 크다(Ganster et al., 2013). 셋째, 일, 가정 역할 갈등 이론에 따르면, 업무와 업무외 역할 간의 갈등을 경험하는 직원들은 조직에 대한 몰입도가 낮아질 가능성이 크다. 스마트워크는 직원들이 업무와 비업무적인 책임을 관리하는 데 도움을 줄 수 있으며, 이는 일-가정 갈등을 줄이고 직무만족도를 높일 수 있다. 결국 직원들이 조직이 자신의 복지와 성공에 투자하고 있다고 느끼게 되어 조직에 대한 몰입이 증가할 수 있다(Ilgen et al., 1991). 넷째, 직무 특성 이론에 따르면 직원들이 업무자율성을 경험할 때 그들은 자신의 일이 중요하다고 느끼고, 업무 결과에 대한 책임감을 느끼며, 개인적인 성취감을 느낄 가능성이 높아진다(Fried & Ferris, 1987).

한편, 직무만족이란 개인이 직무 경험을 통해 느끼는 전반적인 만족감으로, 이는 직무의 성격, 성과, 감독 형태, 직무 환경, 그리고 직무에 대한 개인의 호감도와 같은 여러 요인에 의해 형성되는 긍정적 감정의 총합을 의미한다(Andrade & Westover, 2020). 또한, 직무만족은 직무와 관련된 다양한 측면에 대한 개인의 감정적 반응으로 정의되며, 이는 개인의 직무 수행 능력과 기대가 충족되는 정도, 직무 환경에서의 동기 부여와 유지, 심리적 웰빙 등과 밀접하게 연관되어 있다(Katebi et al., 2022).

2.2 시간유연성, 장소유연성 및 업무자율성과 직무만족

스마트워크에서 시간유연성(time flexibility)은 직원들이 자신의 일일, 주간, 월간 근무 일정을 자유롭게 선택하고 변경할 수 있는 능력으로 이는 근무 시간을 직접적으로 배분하고 통제할 수 있는 재량을 제공하는 것과 관련이 있다(Thompson & Kossek, 2018; Kossek et al., 2021; 장옥진, 2024). 스마트워크에서 장소유연성(workplace flexibility)은 직원들이 기존의 사무실 이외의 장소에서 기술이나 기타 통신 수단을 이용해 근무할 수 있는 상황을 의미한다(Carlson et al., 2021). 스마트워크에서 업무자율성(work autonomy)은 직원들이 자신의 지식, 기술, 능력을 효율적으로 활용하여 생산 및 서비스 활동을 수행할 수 있도록 하고 자신의 필요와 선호에 맞게 업무 조건을 조정할 수 있는 능력을 의미한다(Khawand & Zargar, 2022 ; Anual et al., 2023).

이러한 시간유연성, 장소유연성, 업무자율성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 이전 연구들은 시간유연성과 직무만족도 사이의 관계를 탐구하며 다음과 같은 일관된 결과를 도출하였다. Chen & Fulmer (2018)은 대규모 다국적 기업의 17,895명을 대상으로 한 연구에서 유연한 근무 일정이 직무만족도와 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다고 밝혔다. Kiran & Khurram (2018)은 파키스탄의 10개 소프트웨어 회사의 358명을 대상으로 근무 시간유연성이 조직몰입도와 직무만족도를 증가시키며 직원 행복에도 긍정적 영향을 미친다고 발견하였다. Griggs(2022)는 미국에서 자녀를 둔 339명을 대상으로 유연 근무 관행이 직원들의 직무만족도와 조직몰입을 증가시킨다고 분석하였다. Kahraman & Tuzuner(2022)는 이스탄불의 112명을 대상으로 한 실증 분석에서 근무 시간유연성이 직무만족도와 조직몰입을 증가시킨다고 결론지었다. 사용진 (2022)은 공무원의 유연 근무제 사용이 직무만족도와 조직몰입에 중요한 영향을 미치며, 교육 및 훈련이 이를 강화한다고 확인하였다.

장소유연성이 직무만족도와 조직몰입에 미치는 영향으로 Gill & Siddiqui (2021)는 파키스탄 서비스 산업에서 근무 장소유연성이 직원들의 직무만족도와 조직몰입을 높인다고 밝혔다. Ilma et al. (2022)은 인도네시아의 재택근무가 스트레스를 줄이고 직무만족도를 높이며, 이는 조직몰입에도 긍정적 영향을 미친다고 보고하였다. 문창웅, 이재연(2022)은 MZ 세대 공무원을 대상으로 한 연구에서 재택근무가 조직몰입에 미치는 부정적 영향을 줄이는 것으로 나타났고, 자녀가 많을수록 긍정적 영향을 미친다고 밝혔다. Jamal et al. (2023)은 인도의 재택근무가 직원들의 조직몰입을 높이고 이직 의도를 줄인다고 분석하였다. Lee & Kim (2023)는 한국의 사무

직 근로자들을 대상으로 한 연구에서 유연한 근무 장소가 직무만족도와 조직몰입을 높이는 데 긍정적 영향을 미친다고 밝혔다. Domae et al. (2024)은 일본의 재택근무가 직무만족도와 조직몰입을 높인다고 보고하였다.

한편, 이전 연구들은 업무자율성이 직무만족, 조직몰입에 미치는 긍정적 영향을 일관되게 보여준다. Nakayama (2019)는 일본의 171명을 대상으로 한 연구에서 업무자율성이 직무몰입과 업무성과에 긍정적 영향을 미친다고 보고하였다. Ahakwa et al. (2021)는 가나의 공공 부문 직원 330명을 대상으로 한 연구에서 업무자율성이 직무만족과 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다고 밝혔다. Sharma(2022b)는 인도의 200명 직원을 대상으로 한 연구에서 업무자율성과 조직 지원이 직무만족에 중요한 영향을 미친다고 분석하였다. Choi & Kong (2023)는 한국의 소방관 207명을 대상으로 한 연구에서 업무자율성이 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다고 보고하였다. 김용영(2023)은 업무자율성이 직무만족도, 리더십, 경력 개발, 직무 설계 등 여러 조직적 변수에 긍정적 영향을 미친다고 밝혔다. 황성호(2023)는 한국의 MZ 세대 공무원 652명을 대상으로 한 연구에서 업무자율성이 직무만족 및 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다고 보고하였다. 이장범, 양은진(2023)은 업무자율성이 조직몰입과 조직 성과에 긍정적 영향을 미치며, 조직몰입이 이 둘 사이의 관계를 매개한다고 분석하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- 가설1 스마트워크의 시간유연성은 금융권 종업원의 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2 스마트워크의 장소유연성은 금융권 종업원의 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 가설3 스마트워크의 업무자율성은 금융권 종업원의 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

2.2 테크노스트레스와 직무만족

테크노스트레스(techno stress)는 디지털 기술의 도입으로 인해 발생하는 스트레스를 의미한다(Konovalova, 2022). 이는 디지털 도구와 관련된 다양한 유형의 스트레스를 포함하며, 과도한 정보로 인한 스트레스(기술과부하), 기술 사용에 대한 불안(기술불안), 업무와 개인 생활의 경계가 흐려짐(기술침입), 기술의 복잡성으로 인한 어려움(기술복잡성), 그리고 기술의 불확실성으로 인한 스트레스(기술불확실성)를 포함한다(Ranathunga & Rathnakara, 2022). 테크노스트레스의 원인으로는 인지 과부하, 정서적 고통, 일과 개인 생활의 경계가 흐려짐, 그리고 디지털 도구 사용의 강도에서 비롯되는 기타 부정적인 결과들이 있다. 이러한 테크노스트레스는 직무만족도 저하, 조직에 대한 몰입 감소, 정신 건강 위험을 초래할 수 있다.

본 연구에서는 테크노스트레스 하위 요소 중 기술과부하, 기술침입, 기술복잡성을 연구 변수로 선택했다. 이들이 스마트 워크 환경에서 워크라이프밸런스와 직무만족에 가장 큰 영향을 미칠 수 있기 때문이다(Sharma & Tiwar, 2023). 또한, 금융권 종업원은 기본적으로 IT 기반 시스템에서 업무를 수행하고 있으므로 기술불안이나 기술불확실성에 대한 스트레스는 타 업종에 비해 상대적으로 적음에도 원인이 있다. 기술과부하는 과도한 정보로 인한 스트레스, 기술침입은 업무가 개인 생활로 침범하는 현상, 기술복잡성은 복잡한 기술 사용으로 인한 스트레스를 의미하며 이 모두가 직무 만족에 중요한 영향을 줄 것으로 보인다(Pflügner et al., 2020).

기술과부하(techno-overload)는 새로운 기술 사용으로 인한 과도한 요구와 정보로 인해 개인이 겪는 압력과 스트레스를 의미한다(Harris et al., 2022). 이는 작업자의 자연스러운 업무 리듬과 기술 도구가 강요하는 속도 사이의 불일치로 인해 발생하며 과부하를 느끼게 한다. 지속적인 정보 유입, 빈번한 업데이트, 대량의 데이터를 처리해야 하는 필요성 등이 이러한 상태를 초래한다. 특히 디지털 도구를 사용하여 다중 작업을 수행해야 하는 환경에서 기술과부하는 두드러지게 나타나며, 이는 업무 효율성을 감소시키고 심리적, 신체적 피로를 증가시킬 수 있다. 이는 정신 건강과 전체 생산성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Pflügner et al., 2020).

기술침입(techno-invasion)는 정보통신기술(ICT)이 근로자의 사생활을 침해하여 업무와 개인 생활의 경계를 모호하게 만드는 현상을 의미한다(Pflügner et al., 2020). 이 개념은 기술 사용이 개인의 사생활과 일상 생활

에 침투하여 언제 어디서나 업무와 연결될 수 있게 함으로써 발생한다. 이는 개인의 프라이버시를 침해하고 휴식 시간을 줄이며, 지속적인 업무 압력과 스트레스를 초래한다. 특히 스마트폰과 같은 모바일 기기의 확산으로 인해 이메일, 메시지, 업무 알림에 지속적으로 노출되는 경우가 많아 기술침입이 더욱 두드러진다. 이러한 기술침입은 장기적으로 정신적 피로와 번아웃을 유발할 수 있다(Harris et al., 2022).

기술복잡성(techno-complexity)은 새로운 기술을 사용하는 데 필요한 복잡성과 어려움으로 인해 사용자들이 느끼는 스트레스를 의미한다(Wahl et al., 2024). 이는 기술이 복잡해짐에 따라 사용자가 이를 배우고 적응하는데 많은 시간과 노력이 필요하게 되는 상황을 나타낸다. 기술복잡성은 특히 현대 소프트웨어, 시스템, 디지털 도구 사용에서 두드러지며, 기술 지식이나 기술이 부족한 사용자에게 큰 부담을 줄 수 있다. 이러한 복잡성은 업무 효율성을 감소시키고, 사용자들이 자신감을 잃거나 좌절감을 느끼게 하여 스트레스와 불안을 증가시킬 수 있다(Zhao et al., 2023).

테크노스트레스와 직무만족 간의 관계는 여러 최근 연구에서 다각적으로 탐구되었다. Shintri(2022)는 COVID-19 팬데믹 동안 고등 교육 기관의 교직원들 사이에서 테크노스트레스가 직무만족도와 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다. Shi et al.(2023)은 테크노스트레스와 직무만족 간의 관계에서 일-가정 갈등이 매개 역할을 한다는 것을 탐구하였고, 다양한 유형의 테크노스트레스 요인(도전적 요인과 장애적 요인)이 직무 및 가족 만족도에 미치는 영향이 다르다는 것을 발견하였다. 인도네시아 유아 교사를 대상으로 한 Pranoto & Nuzulia(2023)의 연구에서는 테크노스트레스, 특히 기술과부하가 직무만족과 부정적인 상관관계가 있음을 밝혔다. Kot(2022)은 테크노스트레스 요인들이 직무만족도와 업무몰입에 부정적인 영향을 미친다는 것을 강조하며, 직장에서 테크노스트레스를 줄이기 위한 조치가 필요함을 강조하였다.

기술과부하와 직무만족 간의 관계는 다양한 연구에서 다루어졌다. Thurik et al. (2024)의 연구에서는 프랑스 소기업 소유자들을 대상으로 기술과부하가 신체적, 정신적 웰빙, 수면의 질, 번아웃 및 외로움 등 복합적인 웰빙 결과에 미치는 부정적인 영향을 확인하였다. McDaniel et al. (2021)은 가정 내에서 일과 관련된 기술 사용이 업무 과부하, 생활 만족도 및 직무만족도에 미치는 부정적인 영향을 조사하였다. Igwe & Chukwu (2019)의 연구에서는 나이지리아 아바칼리키의 비즈니스 조직에서 비서들의 직무 성과에 대한 기술과부하의 영향을 연구하였으며, 기술과부하가 낮은 생산성, 직무 불만족, 정신적 피로 등을 유발한다고 밝혔다. Yin et al. (2018)은 중국에서 모바일 정보통신기술 사용으로 인한 기술정보과부하가 직무만족도에 부정적인 영향을 미친다는 것을 발견하였다.

기술침입과 직무만족 간의 관계는 다양한 연구에서 탐구되었다. Kim(2021)은 스마트워크를 이용하는 직원들이 기술침입 스트레스를 극복하기 위해 필요한 공사업무를 구분하는 방안을 연구하였다. 이들의 공사업무구분 관리 전략에 따라 직무만족도가 달라질 수 있음을 발견하였다. Igwe & Chukwu(2019)은 나이지리아 비즈니스 조직의 비서들이 경험하는 테크노스트레스, 특히 기술침입이 직무 불만족과 낮은 생산성 등을 유발한다고 밝혔다. Chen et al.(2022)은 중국의 금융 서비스 팀을 대상으로 한 연구에서, 기술침입이 자기조절 능력의 손상을 초래하고 이는 직무 불만족 및 이탈 행동으로 이어질 수 있음을 확인하였다. Wu et al.(2022)은 중국의 직장인들을 대상으로 한 연구에서, 기술침입이 직무만족도에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 발견하였다.

기술복잡성과 직무만족간의 관계는 여러 연구에서 다루어졌다. Karimi & Nazari(2018)의 연구에 따르면, 기술복잡성은 도서관 사서들의 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 중요한 요인 중 하나로 나타났다. Nurgaliyeva et al.(2023)은 교사들의 기술 역량과 직무만족도 간의 관계를 연구하였으며 기술복잡성이 직무만족도에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 확인하였다. le Roux & Botha(2021)은 남아프리카의 페르코롬 제련소 관리자들을 대상으로 한 연구에서 기술복잡성이 생산성과 생활 만족도에 부정적인 영향을 미치며, 나이가 많은 관리자들에 특히 더 큰 영향을 미친다고 밝혔다. Lee & Lim(2020)은 한국 초등학교 교사들을 대상으로 한 연구에서 기술복잡성이 직무만족도와 교사 효능감에 부정적인 영향을 미치는 주요 요인임을 발견하였다. 이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설4 기술과부하는 금융권 종업원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설5 기술침해는 금융권 종업원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설6 기술복잡성은 금융권 종업원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 워라밸의 매개효과

일과 삶의 균형(Work-Life Balance, WLB)은 직업적인 책임과 개인적인 삶 사이의 균형을 의미한다. 이는 시간 균형, 참여 균형, 만족도 균형의 세 가지 주요 측면을 포함한다(Aufri et al., 2023). 이 개념은 특히 스마트 워크 근무자들이 일과 개인 생활의 여러 요소와 자원을 관리하고 조화시키는 능력을 강조한다(Eniola, 2023). 일과 삶의 균형은 직업적 활동과 개인적 생활 영역에서 만족과 조화를 이루는 것을 증시하여 어느 한쪽이 다른 쪽을 과도하게 압도하지 않도록 하는 것을 목표로 한다(Wong et al., 2023).

연구에 따르면 일과 삶의 균형은 직무 스트레스를 줄이고 직무 몰입도를 높여 직원 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예를 들어 한 연구에 따르면 워라밸은 직무 스트레스와 부(-)의 관계가 있고 직무 만족도와 직무 몰입도에는 모두 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다(Aruldoss et al., 2021). 또 다른 연구에서는 일과 개인 생활의 균형 상태가 직무만족도를 높일 뿐만 아니라 동기 부여를 높이고 직원 이직률을 낮춘다는 점을 강조하였다(Bocean et al., 2023). 또한 일과 개인 생활 사이에 건강한 균형이 있다고 인식하는 직원은 직무 성과가 높고 이직 의도가 낮은 경향이 있기 때문에 워라밸은 직무 성과에 미치는 영향은 상당하다(Susanto et al., 2022).

한편, 스마트워크의 긍정적요소(예: 유연성)와 부정적요소(예: 테크노스트레스)는 직무만족도에 서로 상반된 영향을 미칠 수 있다. 유연성은 직무만족도를 높이는 데 기여하지만, 테크노스트레스는 그 반대로 직무만족도를 저하시킬 수 있다. 이러한 상반된 효과를 이해하기 위해서는 워라밸의 매개역할을 살펴볼 필요가 있다(Çobanoglu et al., 2023). 워라밸은 스마트워크의 긍정적 요소가 직무만족도로 이어지는 과정을 촉진하고, 부정적 요소로 인한 부정적 영향을 완화하는 데 중요한 역할을 할 수 있기 때문이다. 따라서 스마트워크 요소와 직무만족도 간의 관계를 보다 명확히 이해하기 위해서는 워라밸의 매개 역할을 연구하는 것이 필요해 보인다. 워라밸의 매개효과와 관련하여 Stankevičienė et al.(2021)은 리투아니아의 비즈니스 및 공공 부문 직원들을 대상으로 업무 문화(시간유연성, 운영 유연성)와 직원의 웰빙 간의 관계에서 워라밸이 매개 역할을 하는지를 조사하였다. 연구 결과 업무 문화가 직원의 웰빙에 직접적으로 강한 영향을 미치며, 워라밸이 이를 일부 매개한다고 하였다. Çobanoglu et al.(2023)은 고등학교 교사들의 직무 스트레스와 경력 만족도 간의 관계에서 일과 삶의 균형의 매개 역할을 조사하여 일과 삶의 균형이 경력 만족도에 대한 직무 스트레스의 부정적인 영향을 완화할 수 있음을 발견하였다. Rashmi & Kataria(2023)는 인도 간호사들을 대상으로 직무 자원(업무자율성, 상사 지원, 동료 지원)과 직무만족 간의 관계에서 워라밸이 매개 역할을 하는지를 분석하였다. 워라밸은 업무자율성과 상사 지원이 직무만족에 미치는 영향을 부분적으로 매개하였다. 이러한 논의를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설7-1 워라밸은 시간유연성과 금융권 종업원의 직무만족 간 매개역할을 할 것이다.

가설7-2 워라밸은 장소유연성과 금융권 종업원의 직무만족 간 매개역할을 할 것이다.

가설7-3 워라밸은 업무자율성과 금융권 종업원의 직무만족 간 매개역할을 할 것이다.

가설7-4 워라밸은 기술과부하와 금융권 종업원의 직무만족 간 매개역할을 할 것이다.

가설7-5 워라밸은 기술침해와 금융권 종업원의 직무만족 간 매개역할을 할 것이다.

가설7-6 워라밸은 기술복잡성과 금융권 종업원의 직무만족 간 매개역할을 할 것이다.

III. 연구 설계

3.1 연구 모형

본 연구는 금융권 종업원을 대상으로 스마트워크가 직무만족에 미치는 영향을 실증분석하기 위해 이루어졌다. 스마트워크의 양적인 요소인 시간유연성, 장소유연성, 질적인 요소인 업무자율성, 그리고 테크노스트레스의 하위요소인 기술과부하, 기술침해, 기술복잡성을 독립변수로 설정하였다. 종속변수는 직무만족이며, 이들 사이의 매개변수로 워라밸을 설정하였다. 이들의 구조적인 관계는 그림1과 같다.

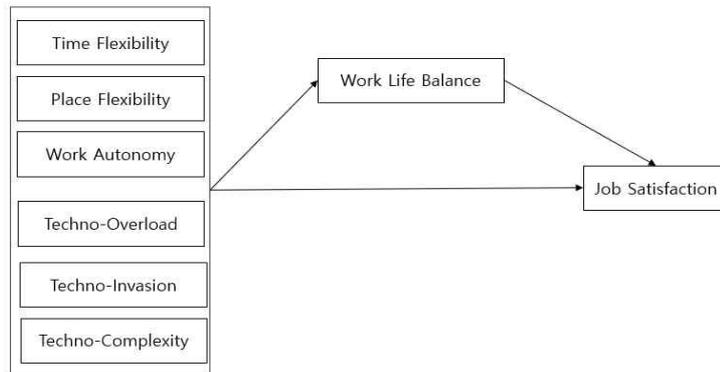


그림1. 연구 모형

3.2 조사 설계

본 연구에서 설정된 연구모형을 바탕으로 도출된 가설을 검증하기 위해 실증적인 분석을 시행하였다. 이를 위해 금융권 종업원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 온라인으로 실시하였다. 자료의 수집 기간은 2024년 4월 10일부터 4월 30일까지이며, 인구통계학적 특성 문항을 제외하고 Likert 5점 척도로 측정하였다. 총 267부를 수집하여 결측된 17부를 제외하고 최종 250부를 활용하여 연구 대상으로 분석하였다. 표본의 일반적 특성을 살펴보기 위해서 성별, 연령, 결혼유무, 학력, 재직기간, 직급, 고용형태에 대한 문항으로 총 7개의 문항으로 구성하였다. 성별은 남성이 41.3%, 여성이 58.7%였다. 연령은 20대 9.0%, 30대 30.7%, 40대 37.3%, 50대 23.0%였다. 기혼이 55.3%, 미혼이 44.7%로 나타났다. 학력은 대학졸업이 65.0%로 가장 많았다. 전체직장 경력은 5년미만 18.3%, 5년이상 10년미만 20.0%, 10년이상 15년미만 23.0%, 15년이상 20년미만 19.3%, 20년이상 19.3%였다. 직급은 사원급 30.0%, 대리급 19.7%, 과차장급 27.3%, 팀장급 16.3%, 부점장급 6.7%였다. 고용형태는 정규직 85.0%, 계약직 13.7%, 기타 1.3%였다. 본 연구에서는 실증분석을 위하여 Amos 24를 사용하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 타당도 및 신뢰도 분석

측정항목 간 집중 타당성 검정을 위해 확인적 요인 분석을 시행하였다. 이를 위해 AMOS 24.0 최대 우도법 (maximum likelihood : ML)을 활용하였다. 시간유연성, 장소유연성, 업무자율성, 기술과부하, 기술침해, 기술복

잡성, 워라밸, 직무만족에 관한 확인적 요인 분석의 결과는 <표 1>과 같다.

확인적 요인 분석(측정 모형 분석)은 $\chi^2/df = 1.607$, $RMR = .043$, $RMSEA = .045$, $GFI = .845$, $AGFI = .820$, $NFI = .901$, $TLI = .956$, $CFI = .960$ 의 값을 갖는 것으로 나타났다. 기준치에 부합하는 수치인 것으로 밝혀졌다. 변수별 측정항목들의 요인 부하량은 모두 .6 이상을 보였으며, 개념 신뢰성은 모두 .9 이상을 나타내고 있다. AVE는 모두 .8 이상의 값으로 나타났다. 이처럼 지표들이 모두 기준치를 충족(우종필, 2022)하므로 집중 타당성에는 문제가 없는 것으로 판단하였다.

확인적 요인 분석 결과를 바탕으로 신뢰성을 분석하였다. 신뢰성 분석의 결과 Cronbach' α 값은 장소유연성 .966으로 가장 높게 나타났고, 워라밸 .883으로 가장 낮게 나타났다. 나머지 변인들은 이들 사이로 나타났다.

<표 1> 확인적 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

| 변수 | 측정항목 | β | t | p | CR | AVE | Cronbach' α |
|-------|------|---------|--------|-----|------|------|--------------------|
| 시간유연성 | wt5 | .833 | fixed | | .965 | .848 | .944 |
| | wt4 | .921 | 21.779 | *** | | | |
| | wt3 | .912 | 21.355 | *** | | | |
| | wt2 | .872 | 19.683 | *** | | | |
| | wt1 | .854 | 19.003 | *** | | | |
| 장소유연성 | wp5 | .940 | fixed | | .968 | .860 | .966 |
| | wp4 | .947 | 33.910 | *** | | | |
| | wp3 | .873 | 26.213 | *** | | | |
| | wp2 | .946 | 33.803 | *** | | | |
| | wp1 | .906 | 28.652 | *** | | | |
| 업무자율성 | ja6 | .807 | fixed | | .963 | .812 | .913 |
| | ja5 | .767 | 14.476 | *** | | | |
| | ja4 | .820 | 15.545 | *** | | | |
| | ja3 | .869 | 16.894 | *** | | | |
| | ja2 | .768 | 14.489 | *** | | | |
| | ja1 | .688 | 12.549 | *** | | | |
| 기술과부하 | to5 | .851 | fixed | | .965 | .846 | .940 |
| | to4 | .894 | 21.058 | *** | | | |
| | to3 | .904 | 21.446 | *** | | | |
| | to2 | .866 | 19.767 | *** | | | |
| | to1 | .848 | 19.088 | *** | | | |
| 기술침입 | ti5 | .846 | fixed | | .960 | .830 | .904 |
| | ti4 | .892 | 20.354 | *** | | | |
| | ti3 | .863 | 19.147 | *** | | | |
| | ti2 | .755 | 15.420 | *** | | | |
| | ti1 | .750 | 15.271 | *** | | | |
| 기술복잡성 | tc1 | .719 | fixed | | .961 | .832 | .916 |
| | tc2 | .839 | 14.195 | *** | | | |
| | tc3 | .867 | 14.667 | *** | | | |
| | tc4 | .864 | 14.630 | *** | | | |
| | tc5 | .854 | 14.455 | *** | | | |
| 워라밸 | wlb1 | .801 | fixed | | .956 | .816 | .883 |
| | wlb2 | .623 | 11.136 | *** | | | |
| | wlb3 | .858 | 16.551 | *** | | | |
| | wlb4 | .820 | 15.619 | *** | | | |
| | wlb5 | .803 | 15.214 | *** | | | |
| 직무만족 | js1 | .840 | fixed | | .963 | .839 | .929 |
| | js2 | .836 | 17.841 | *** | | | |
| | js3 | .883 | 19.508 | *** | | | |
| | js4 | .859 | 18.632 | *** | | | |
| | js5 | .835 | 17.823 | *** | | | |

4.2 동일방법편의(Common Method Bias)

본 연구의 데이터는 단일 출처에서 수집되었기 때문에 동일방법편의(Common Method Bias, CMB)가 발생할 우려가 있다. 따라서 이를 확인하기 위하여 Podsakoff & Organ(1986)이 제안한 Harman의 단일요인 분석 검정을 실시하였다. 분석 결과 주요인의 설명력이 31.286%로서 총분산의 50% 이하로 나타나 동일방법편의 우려는 없는 것으로 판단하였다(Harman, 1976).

4.3 상관관계 분석 결과

상관관계 분석결과는 <표 2>와 같다. 독립변수간 판별타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 Fornell & Larcker(1981)가 제안한 AVE 제곱근 값(square root of AVE)과 상관관계 계수 사이를 비교하는 방식을 활용하였다. 즉, AVE의 제곱근 값이 상관관계 계수보다 클 때 판별 타당성이 있는 것으로 간주한다. 본 연구의 경우에는 <표 2>와 같이 AVE 제곱근 값이 모든 상관계수의 값보다 큰 것으로 나타났다. 따라서 독립변수간 판별 타당성은 확보되었으며 다중공선성은 없는 것으로 추론되었다.

<표 2> 상관관계 및 판별 타당성 분석 결과

| | 시간유연성 | 장소유연성 | 업무자율성 | 기술과부하 | 기술침입 | 기술복잡성 | 워라벨 | 직무만족 | AVE 제곱근 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|------|---------|
| 시간유연성 | 1 | | | | | | | | .921 |
| 장소유연성 | .688** | 1 | | | | | | | .927 |
| 업무자율성 | .553** | .493** | 1 | | | | | | .901 |
| 기술과부하 | .278** | .262** | .250** | 1 | | | | | .920 |
| 기술침입 | .223** | .290** | .242** | .662** | 1 | | | | .911 |
| 기술복잡성 | .146* | .213** | .176** | .614** | .681** | 1 | | | .912 |
| 워라벨 | .267** | .222** | .426** | -.117* | -.143* | -.089 | 1 | | .903 |
| 직무만족 | .387** | .280** | .509** | .029 | .145* | .064 | .454** | 1 | .916 |

*, $p < .05$. **, $p < .01$

4.4 인과관계 분석 결과

구조방정식에 의한 가설검정 결과는 <표 3>과 같다. 시간유연성이 금융권 종업원들의 직무만족에 미치는 영향은 표준화계수(β) .226, CR값이 3.136으로 유의확률 .05에서 유의하였다. 따라서 가설1 시간유연성은 금융권 종업원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 채택되었다. 장소유연성이 금융권 종업원들의 직무만족에 미치는 영향은 표준화계수(β) .080, CR값이 1.156으로 유의확률 .05에서 유의하지 않았다. 따라서 가설2 장소유연성은 금융권 종업원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 기각되었다. 업무자율성이 금융권 종업원들의 직무만족에 미치는 영향은 표준화계수(β) .441, CR값이 7.366으로 유의확률 .05에서 유의하였다. 따라서 가설3 업무자율성은 금융권 종업원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 채택되었다. 기술과부하가 금융권 종업원들의 직무만족에 미치는 영향은 표준화계수(β) -.232, CR값이 -3.340으로 유의확률 .05에서 유의하였다. 따라서 가설4 기술과부하는 금융권 종업원의 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 채택되었다. 기술침입이 금융권 종업원들의 직무만족에 미치는 영향은 표준화계수(β) -.163, CR값이 -2.197로 유의확률 .05에서 유의하였다. 따라서 가설5 기술침입은 금융권 종업원의 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미

칠 것이라는 채택되었다. 기술복잡성이 금융권 종업원들의 직무만족에 미치는 영향은 표준화계수(β) .001, CR 값이 .018로 유의확률 .05에서 유의하지 않았다. 따라서 가설6 기술복잡성은 금융권 종업원의 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 기각되었다.

금융권 종업원의 직무만족에 영향을 미치는 영향력의 크기는 업무자율성, 기술과부하, 시간유연성, 기술침해 순이었다.

<표 3> 인과관계 가설검정 결과

| Path | | | β | C.R. | P | 검정 결과 |
|-------|-----|------|---------|--------|------|-------|
| 시간유연성 | --> | 직무만족 | .226 | 3.136 | .002 | 채택 |
| 장소유연성 | --> | 직무만족 | .080 | 1.156 | .249 | 기각 |
| 업무자율성 | --> | 직무만족 | .441 | 7.366 | .000 | 채택 |
| 기술과부하 | --> | 직무만족 | -.232 | -3.340 | .001 | 채택 |
| 기술침입 | --> | 직무만족 | -.163 | -2.197 | .029 | 채택 |
| 기술복잡성 | --> | 직무만족 | .001 | .018 | .986 | 기각 |

4.5 워라밸 매개효과 분석 결과

본 연구에서는 시간유연성, 장소유연성, 업무자율성, 기술과부하, 기술침입, 기술복잡성과 직무만족 간 워라밸의 매개역할에 대해 분석하였다. 분석결과는 <표4>와 같다. 분석방법은 AMOS의 bootstrapping을 활용하였으며, 유의성은 신뢰구간 추정방법으로 하였다. Bootstrapping은 95% 신뢰구간의 상한선과 하한선 사이에 0이 존재하면 매개효과가 유의하지 않고, 0이 존재하지 않으면 유의한 것으로 판단한다(Hayes, 2022). 실증분석결과 업무자율성, 기술과부하, 기술침입의 경로에서 0이 존재하지 않았다. 따라서 가설7-3.7-4, 7-5는 채택되었다. 시간유연성, 장소유연성, 기술복잡성의 경로에는 0이 존재하였다. 따라서 가설 7-1, 7-2, 7-6은 기각되었다.

<표 4> 워라밸의 매개효과 검정결과

| Path | β | LLCI | ULCI | 검정결과 |
|--------------------|---------|-------|-------|------|
| 시간유연성-->워라밸-->직무만족 | .022 | -.002 | .076 | 기각 |
| 장소유연성-->워라밸-->직무만족 | .013 | -.023 | .057 | 기각 |
| 업무자율성-->워라밸-->직무만족 | .132 | .072 | .196 | 채택 |
| 기술과부하-->워라밸-->직무만족 | -.044 | -.113 | -.018 | 채택 |
| 기술침입-->워라밸-->직무만족 | -.065 | -.132 | -.013 | 채택 |
| 기술복잡성-->워라밸-->직무만족 | .015 | -.036 | .067 | 기각 |

LLCI : Lower Limited Confidential Interval, ULCI : Upper Limited Confidential Interval

4.6 논의

첫째, 시간유연성, 업무자율성은 직무만족에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 종업원들이 자신의 업무 시간을 관리할 수 있고, 직무에 대한 자율권을 가질 때, 그들의 직무만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

둘째, 기술과부하와 기술침입은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 종업원들이 사용해야 하는 기술의 양에 압도되거나 기술이 개인 시간을 침입할 때, 직무만족도가 감소한다는 것을 의미한다. 과도하고 침해적인 기술 사용은 스트레스와 번아웃을 초래하여 전반적인 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보인다.

셋째, 장소유연성과 기술복합성이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 금융 부문의 특성에서 비롯된 것일 수 있다. 많은 금융 기관에서 사무실 기반 근무가 여전히 일반적이며, 원격 근무나 여러 위치에서 일하는 방식이 널리 채택되지 않고 있어 장소유연성이 직무만족도에 큰 영향을 미치지 않은 이유중의 하나로 추론해 볼 수 있을 것이다. 기술복합성의 경우 이 분야의 직원들은 이미 업무처리에 필요한 기술에 익숙해져 있을 가능성이 크며, 많은 조직에서 이러한 기술적 요구를 관리할 수 있도록 견고한 지원 시스템을 구축해 두었을 것이다. 그 결과 기술복합성이 업무를 수행하는데 있어서 큰 도전이나 스트레스로 인식되지 않아 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 변인이 되지 못했을 가능성이 있어 보인다. 이에 대해서는 향후 추가 연구가 필요해 보인다.

넷째, 금융 부문에서 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 업무자율성이다. 업무자율성이 중요한 이유는 직원들이 자신의 업무에 대한 통제권을 가질 때 독립적으로 일할 수 있다는 느낌을 받기 때문이다. 이는 직무만족도를 높이는 중요한 요소이다. 여러 연구에 따르면 업무자율성은 직원의 동기 부여와 밀접하게 관련되어 있으며, 이는 직무만족도로 직접 연결된다. 업무자율성이 높을수록 직원들은 자신만의 업무 목표와 방법을 설정할 수 있어 업무에 대한 만족도와 업무몰입도가 상승하게 된다. 따라서 금융 부문에서 직원의 직무만족도를 높이기 위해서는 업무자율성을 강화하는 것이 매우 중요할 것으로 보인다.

다섯째, 워라벨의 매개효과를 검증한 결과 워라벨이 업무자율성, 기술과부하, 기술침입과 직무만족도 사이에서 매개 역할을 하는 것으로 분석되었다. 특히 업무자율성은 직원들이 자신의 일을 능동적으로 관리할 수 있도록 하여 개인 생활과 업무를 균형 있게 유지하는 데 긍정적인 영향을 미친다. 따라서 업무자율성이 높을수록 워라벨이 잘 유지되며, 이는 직무만족도로 이어진다. 반면 기술과부하와 기술침입은 직원들이 근무 시간 외에도 일에 연결된 상태를 유지해야 한다는 압박감을 느끼게 하여 워라벨을 저해한다. 이로 인해 스트레스가 증가하고, 직무만족도가 감소하게 된다. 이때 워라벨은 기술과부하와 기술침입의 부정적인 영향을 완화하는 매개역할을 하는 것으로 보인다. 즉 워라벨이 유지될 경우 기술과부하와 기술침입으로 인한 스트레스와 불균형을 줄여 주어 직무만족도를 높일 수 있을 것이다.

V. 결론

본 연구는 금융 부문에서 스마트워크가 종업원들의 직무만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 연구 결과 시간 유연성과 업무자율성은 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 반면 기술과부하와 기술침입은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 장소유연성과 기술복합성은 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 또한, 업무자율성, 기술과부하, 기술침입과 직무만족도 사이에서 일과 삶의 균형이 매개 역할을 한다는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 금융 부문에서 스마트워크를 통한 직무만족도를 높이기 위해 업무자율성이 가장 중요한 요소임을 강조하며, 테크노스트레스를 효과적으로 관리하여 일과 삶의 균형을 유지하는 것이 중요하다는 점을 시사한다. 연구 결과는 스마트워크의 양적, 질적 요소 및 테크노스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 이해하는 데 있어 중요한 학문적 및 실무적 기여를 제공한다.

5.1 논의

본 연구의 학술적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 시간 및 장소유연성 같은 양적 요인과 업무자율성

같은 질적 요인을 모두 포함하여 스마트워크를 분석한 점에서 기존 연구와 차별화된다. 많은 기존 연구가 주로 양적 요인에 집중한 반면 본 연구는 스마트워크가 직무만족도에 미치는 영향을 보다 전체적으로 이해할 수 있는 새로운 관점을 제공하고자 하였다. 이러한 포괄적인 접근은 스마트워크가 직무만족도에 미치는 다양한 차이를 학문적으로 확장하는 데 기여한다. 둘째, 본 연구는 4차 산업혁명의 진전에 따른 주요 결과 중 하나인 테크노스트레스의 영향을 측정하여 학문적 담론에 기여하고자 하였다. 테크노스트레스를 기술과부하, 기술침해, 기술복잡성이라는 세 가지 주요 요소로 세분화하여 분석함으로써 금융 부문에서 이들 스트레스 요인이 종업원들에게 미치는 영향을 구체적으로 이해하는 데 깊이를 더하였다. 이러한 세부적인 분석은 테크노스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 보다 명확히 규명하는 데 중요한 학술적 기여를 하였다. 셋째, 본 연구는 스마트워크 변수, 일과 삶의 균형, 직무만족도 간의 구조적 관계를 분석하여 중요한 통찰을 제공한다. 이러한 요소들이 어떻게 상호작용하는지를 탐구함으로써, 일과 삶의 균형이 직무만족도에 미치는 매개 역할에 대한 이해를 심화시켰다. 이는 현대 직장에서의 직무만족도와 업무 역할에 관한 이론적 틀을 풍부하게 만들어 준다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 업무자율성이 직무만족도에 가장 큰 긍정적 영향을 미친다는 연구 결과를 반영하여, 금융 부문 기업들은 종업원들이 더 많은 자율성을 가질 수 있는 환경을 조성하는 데 우선순위를 두어야 할 것이다. 이는 업무 역할을 재검토하여 자율적인 책임을 부여하고, 자기주도적 업무 수행을 장려하며, 의사결정 및 문제 해결 능력을 향상시키는 교육을 제공하는 것을 포함할 수 있다. 이러한 자율성을 지원하는 정책은 직원들의 직무만족도뿐만 아니라, 조직 내 참여도와 혁신성을 증진하는 데도 기여할 것이다. 둘째, 본 연구에서 시간유연성이 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 바탕으로 금융 부문에서는 보다 유연한 근무 시간을 허용하는 정책을 개발하고 시행할 필요가 있다. 이를 위해 직원들이 유연한 근무 제도를 효율적으로 활용할 수 있도록 시간 관리에 관한 맞춤형 교육 프로그램을 제공할 수 있다. 이러한 정책과 교육은 직원들의 직무만족도와 일과 삶의 균형을 높여, 궁극적으로 조직의 전반적인 성과를 향상시키는 데 기여할 것이다. 셋째, 기술과부하와 기술침해가 직무만족도에 부정적인 영향을 미친다는 연구 결과는 테크노스트레스 관리 프로그램의 필요성을 시사한다. 기업은 업무 시간 외의 커뮤니케이션 제한, 효율적인 기술 사용에 대한 교육 등을 포함한 명확한 기술 사용 경계를 설정하는 정책을 마련해야 한다. 또한 테크노스트레스 관리 기법에 대한 워크숍이나 상담 세션을 직원 교육 프로그램에 통합함으로써 종업원들이 테크노스트레스가 업무와 개인 생활에 미치는 부정적인 영향을 줄일 수 있도록 지원할 수 있을 것이다.

5.2 연구한계 및 향후 연구 방향

본 연구에서 스마트워크의 질적 요소로서 업무자율성만을 고려하였다는 한계가 있다. 스마트워크의 다양한 질적 요소들을 포함한 후속 연구가 필요할 것이다. 예를 들어 업무 의미감, 팀워크의 자율성 등 다른 질적 요소들을 추가로 고려함으로써 스마트워크가 직무만족도에 미치는 영향을 보다 포괄적으로 이해할 수 있을 것이다. 또한 본 연구는 비교적 보수적인 금융 부문을 대상으로 하였으나, 스마트워크가 더욱 보편화된 스타트업과의 비교 연구도 필요해 보인다. 스타트업에서는 스마트워크가 어떻게 다른 방식으로 구현되고, 직무만족도에 어떤 영향을 미치는지를 비교함으로써, 다양한 산업 및 조직 규모에 따른 스마트워크의 효과를 보다 구체적으로 분석할 수 있을 것이다.

REFERENCE

- 김용영. (2023). 스마트워크에서 직무자율성이 창의적 행위에 미치는 영향. *산업융합연구*, 21(4), 13-22.
 김은경, 오상진(2023). 관리자의 코칭리더십이 조직구성원의 혁신행동에 미치는 영향: 디지털 리터러시의 매개효과와 리모트워크의 조절효과를 중심으로. *대한경영학회지*, 36(2), 205-226.

- 문창용, 이재연. (2022). MZ 세대 공무원의 조직몰입: 재택근무와 육아 부담의 영향을 중심으로. *융합사회와 공공정책*, 16(2), 31-80.
- 사용진. (2022). 공무원의 유연근무제 활용 만족도와 조직몰입 그리고 교육훈련 간의 관계에 관한 연구. *인문사회* 21, 13(4), 217-227.
- 우종필. (2022). *구조방정식 모델 개념과 이해*. 서울: 한나래.
- 이장범, 양은진. (2023). 자율성과 조직성과의 관계: 조직몰입의 매개효과와 공공봉사동기의 조절된 매개효과 검증. *한국조직학회보*, 19(4), 73-102
- 장옥진. (2024). *직장 유연성이 조직몰입에 미치는 영향: 산업간 차이의 조절효과를 중심으로*. 박사학위논문, 호서대학교 벤처대학원.
- 황성호. (2023). MZ 세대 공무원의 조직몰입과 이직의도 영향분석: 전국 17개 광역자치단체 소속 20~30대 공무원을 중심으로. *한국공공관리학보*, 37(1), 217-251.
- Aguilar-Rodríguez, I. E., Bernal-Torres, C. A., Artieda-Cajilema, C. H., & Tapia-Andino, G. F. (2023). Smart working and base technologies in corporate performance: New directions in emerging firms. *Asia Pacific Management Review*, 28(3), 358-369.
- Ahakwa, I., Yang, J., Tackie, E. A., Odai, L. A., & Dartey, S. (2021). The effects of job autonomy, organizational learning, and work environment on organizational commitment of public sector employees in the Ashanti Region of Ghana. *International Journal of Scientific Research and Management*, 9(1), 2099-2110.
- Andrade, M. S., & Westover, J. H. (2020). Global comparisons of job satisfaction across occupational categories. *Evidence-based HRM*, 8(1), 38-59.
- Angelici, M., & Profeta, P. (2024). Smart working: Work flexibility without constraints. *Management Science*, 70(3), 1680-1705.
- Anual, N., Zamri, M. N., Zakaria, I., & Abdul Karim, Z. H. (2023). The relationship between job autonomy and job satisfaction in telecommunication industry: A case study of Telekom Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(6), 1229-1241.
- Aruldoss, A., Kowalski, K. B., Travis, M. L., & Parayitam, S. (2021). The relationship between work-life balance and job satisfaction: Moderating role of training and development and work environment. *Journal of Advances in Management Research*, 19(2), 240-271.
- Aufri, A., Kurniawan, P., & Hadiwibowo, I. (2023). Performance of insurance agent perspective of work-life balance (WLB). *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 161-174.
- Bocean, C. G., Popescu, L., Varzaru, A. A., Avram, C. D., & Iancu, A. (2023). Work-life balance and employee satisfaction during COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 15(15). <https://doi.org/10.3390/su151511631>
- Carlson, D. L., Petts, R. J., & Pepin, J. R. (2021). Flexplace work and partnered fathers' time in housework and childcare. *Men and Masculinities*, 24(4), 547-570.
- Chen, Y., & Fulmer, I. S. (2018). Fine tuning what we know about employees' experience with flexible work arrangements and their job attitudes. *Human Resource Management*, 57(1), 381-395.
- Chen, Y., Wang, X., Benitez, J., Luo, X., & Li, D. (2022). Does techno-invasion lead to employees' deviant behaviors?. *Journal of Management Information Systems*, 39(2), 454-482.
- Choi, B., & Kong, H. (2023). A study on the effects of firefighters' job autonomy and job satisfaction on organizational commitment. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(1), 216-228.

- Çobanoglu, F., Yildirim, Ö., Seven Sarkaya, S., & Sertel, G. (2023). The mediating effect of work-life balance in the relationship between job stress and career satisfaction. *European Journal of Educational Management*, 6(2), 83-99.
- Domae, H., Nakayama, M., Takemura, K., Watanabe, Y., Gobel, M. S., & Uchida, Y. (2024). Antecedents and consequences of telework during the COVID-19 pandemic: A natural experiment in Japan. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1-13.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eniola, O. E. (2023). The work-life balance machine. *International Journal of Business and Management*, 18(4). doi: 10.5539/ijbm.v18n4p83
- Fernández-Fernández, M., Martínez-Navalón, J. G., Gelashvili, V., & Román, C. P. (2023). The impact of teleworking technostress on satisfaction, anxiety and performance. *Heliyon*, 9(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17201>
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). The validity of the job characteristics model: A review and meta analysis. *Personnel Psychology*, 40(2), 287-322.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 39(5), 1085-1122.
- Gill, A. K., & Siddiqui, D. A. (2021). How flexible work arrangements affect organizational commitment, and work-life enrichment in Pakistan's service industry: The role of time planning, work-life conflict, and engagement. DOI: 10.2139/ssrn.3757888.
- Griggs, A. (2022). *Workplace Accommodations for Working Parents and Organizational Commitment*. Doctoral dissertation, Azusa Pacific University.
- Handika, R. F., & Meidilisa, V. (2022). The impact of organizational climate on technostress and job satisfaction of millennial employee: Evidence from Indonesia. *Andalas Management Review*, 6(1), 53-67.
- Harman H. H.(1976). *Modern Factor Analysis (3rd. ed)*, Chicago: The University of Chicago Press
- Harris, K. J., Harris, R. B., Valle, M., Carlson, J., Carlson, D. S., Zivnuska, S., & Wiley, B. (2022). Technostress and the entitled employee: Impacts on work and family. *Information Technology & People*, 35(3), 1073-1095.
- Hayes, A. F. (2022). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-based Approach*. NY: The Guilford Press.
- Hussain, K., Iqbal, M. A., & ur Rehman, S. (2023). Unpacking the relationship between work overload, job satisfaction, and turnover intention: The mediating role of job stress. *International Journal of Business and Economic Affairs*, 8(2), 20-26.
- Igwe, K. O., & Chukwu, C. M. (2019). Perceived effect of technostress on the job performance of secretaries in business organizations in Abakaliki metropolis in Ebonyi state, Nigeria. *Nigerian Journal of Business Education*, 6(2), 215-225.
- Ilgen, D. R., & Hollenbeck, J. R. (1991). Job design and roles. In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 165-207.

- Ilma, S., Al-Muhdhar, M. H. I., Rohman, F., & Saptasar, M. (2022). Promote collaboration skills during the COVID-19 pandemic through predict-observe-explain-based project learning. *Journal of Biological Education Indonesia*, 8(1), 32-39.
- Irawanto, D. W., Novianti, K. R., & Roz, K. (2021). Work from home: Measuring satisfaction between work-life balance and work stress during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Economies*, 96(1). <https://doi.org/10.3390/economies903096>
- Jamal, M. T., Anwar, I., Khan, N. A., & Singh, M. (2023). An empirical analysis of telecommuters: Their level of satisfaction, commitment and loyalty. *Management and Labour Studies*, 48(3), 359-380.
- Kahraman, F. C., & Tuzuner, V. L. (2022). Workplace flexibility and organizational commitment: The mediator role of psychological contract. *Istanbul Management Journal*, 92(1), 61-81.
- Katebi, A., HajiZadeh, M. H., Bordbar, A., & Salehi, A. M. (2022). The relationship between job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 23(1), 21-42.
- Karimi, M., & Nazari, F. (2018). Relationship between technostress with job satisfaction of librarians in Ahvaz public libraries. *Research on Information Science and Public Libraries*, 23(4), 557-570.
- Khawand, S., & Zargar, P. (2022). Job autonomy and work-life conflict: A conceptual analysis of teachers' wellbeing during COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.882848>.
- Kim, Y. Y. (2021). How smart workers cope with techno-invasion stress in work domain. *Journal of the Korea Convergence Society*, 12(3), 261-272.
- Kiran, M., & Khurram, S. (2018). Flexitime and employee happiness at workplace: A quantitative study of software houses. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(3), 1008-1024.
- Konovalova, V. (2022). Digital technologies as a factor of techno-stress: Problems and possibilities for their solution. *Management of the Personnel and Intellectual Resources in Russia*, 11(3), 17-21.
- Kossek, E. E., Gettings, P., & Misra, K. (2021). The future of flexibility at work. *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://www2.mvcc.edu/shn/pdf/presentations/2021-11/Future-of-Flexibility-at-Work>
- Kot, P. (2022). Role of technostress in job satisfaction and work engagement in people working with information and communication technologies. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 37(3), 331-349.
- Lee, M., & Kim, B. (2023). Effect of the employees' mental toughness on organizational commitment and job satisfaction: Mediating psychological well-being. *Administrative Sciences*, 13(5). <https://doi.org/10.3390/admsci13050133>
- Marino, L., & Capone, V. (2021). Smart working and well-being before and during the COVID-19 pandemic: A scoping review. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(4), 1516-1536.
- McDaniel, B. T., O'Connor, K., & Drouin, M. (2021). Work-related technoferece at home and feelings of work spillover, overload, life satisfaction and job satisfaction. *International Journal of Workplace Health Management*, 14(5), 526-541.
- Nakayama, T. (2019). The impact of job autonomy, psychological empowerment, and Japanese-style management on work performance and organizational commitment. *Journal of Applied Business Research*, 7(1), 25-34.

- Parker, S. K., & Knight, C. (2024). The SMART model of work design: A higher order structure to help see the wood from the trees. *Human Resource Management*, 63(2), 265-291.
- Pflügner, K., Reis, L., Maier, C., & Weitzel, T. (2020). Communication measures to reduce techno-invasion and techno-overload: A qualitative study uncovering positive and adverse effects. In *Proceedings of the 2020 on Computers and People Research Conference*. doi: 10.1145/3378539.3393855.
- Pranoto, Y. K. S., & Nuzulia, S. (2023). Early childhood teacher job satisfaction in terms of technostress and work-family conflict in Indonesia. *Jurnal Pendidikan Usia Dini*, 17(1), 120-133.
- Ranathunga, W. D., & Rathnakara, K. S. (2022). Impact of techno-stress on job satisfaction of teachers in government schools in Sri Lanka: Evidence from Kurunegala Educational Zone. *Sri Lankan Journal of Human Resource Management*, 12(1). doi: 10.4038/sljhrm.v12i1.5678.
- Rashmi, K., & Kataria, A. (2023). The mediating role of work-life balance on the relationship between job resources and job satisfaction: Perspectives from Indian nursing professionals. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(5), 1316-1342.
- Sharma, M. (2022a). Job autonomy, work family conflict, organizational support with organizational commitment: An empirical study in Raiasthan. *International Journal of Humanities, Law and Social Sciences*, 9(3), 28-38.
- Sharma, D. (2022b). Autonomy in the workplace: Pros and cons every manager must know. *Conflict Management Strategies for Effective Leadership*, <https://www.risely.me/the-pros-and-cons-of-giving-autonomy-to-employees/>
- Sharma, I., & Tiwari, V. (2023). Modeling the impact of techno-stress and burnout on employees' work-life balance and turnover intention: A job demands-resources theory perspective. *Global Business and Organizational Excellence*, 43(1), 121-134.
- Shi, S., Chen, Y., & Cheung, C. M. (2023). How technostressors influence job and family satisfaction: Exploring the role of work-family conflict. *Information Systems Journal*, 33(4), 953-985.
- Shintri, S. (2022). A structural equation model to analyze correlation between technostress, organizational climate, job satisfaction and organisational commitment of faculties in higher education during COVID-19. *Journal of Management Research and Analysis*, 9(3), 137-143.
- Susanto, P., Hoque, M. E., Jannat, T., Emely, B., Zona, M. A., & Islam, M. A. (2022). Work-life balance, job satisfaction, and job performance of SMEs employees: The moderating role of family-supportive supervisor behaviors. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.906876>.
- Stankevičienė, A., Tamaševičius, V., & Diskienė, D. (2021). The mediating effect of work-life balance on the relationship between work culture and employee well-being. *Journal of Business Economics and Management*, 22(4), 988-1007.
- Thompson, R. J., & Kossek, E. E. (2018). Workplace flexibility: Strategies to help organizations navigate global expansion. In *The Cambridge Handbook of the Global Work*. 533-554.
- Thurik, R., Benzari, A., Fisch, C., Mukerjee, J., & Torrès, O. (2024). Techno-overload and well-being of French small business owners: Identifying the flipside of digital technologies. *Entrepreneurship & Regional Development*, 36(1-2), 136-161.

- Wahl, I., Wolfgruber, D., & Einwiller, S. (2024). Mitigating teleworkers' perceived technological complexity and work strains through supportive team communication. *Corporate Communications: An International Journal*, 29(3), 329-345.
- Wong, K. P., Teh, P. L., & Chan, A. H. S. (2023). Seeing the forest and the trees: A scoping review of empirical research on work-life balance. *Sustainability*, 15(4). doi: 10.3390/su15042875.
- Wu, J., Guo, S., Zhang, W., Shin, D., & Song, M. (2022). Techno-invasion and job satisfaction in China: The roles of boundary preference for segmentation and marital status. *Human Systems Management*, 41(6), 655-670.
- Zhao, Y. A., Bandyopadhyay, S., & Bandyopadhyay, K. (2023). Learning complex technology online: Effect of challenge and hindrance techno-stressors on student satisfaction and retention. *Communications of the Association for Information Systems*, 52(1). doi: 10.17705/1cais.05225.

Influence of Smart Work on Job Satisfaction among Employees in the Financial Sector : The Mediating Role of Work-Life Balance

Lee, Sung-seop¹⁾

Dong, Hak-lim²⁾

Abstract

The rapid advancement of the 4th Industrial Revolution and the ongoing effects of COVID-19 significantly accelerated the adoption of smart work practices, especially in the financial sector. This study aimed to empirically investigate the impact of smart work on job satisfaction among employees in this industry. Specifically, the study examined the effects of time flexibility and workplace flexibility (as quantitative elements of smart work) and work autonomy (as a qualitative element) on job satisfaction. Additionally, the study explored the impact of technostress factors, including techno-overload, techno-invasion, and techno-complexity.

Using data from 250 valid survey responses collected from financial sector employees, the study employed structural equation modeling (SEM) with AMOS to analyze the relationships. The findings revealed that time flexibility and work autonomy positively influenced job satisfaction, with work autonomy being the most significant predictor. Conversely, techno-overload and techno-invasion negatively affected job satisfaction. However, workplace flexibility and techno-complexity did not show a significant relationship with job satisfaction, possibly due to the already established norms in the financial sector, where remote work and high-level technology usage were standard practices.

A critical aspect of the study was the examination of work-life balance as a mediating factor. The analysis confirmed that work-life balance mediated the relationship between work autonomy, techno-overload, techno-invasion, and job satisfaction. This suggested that maintaining a balance between work and personal life was crucial for enhancing job satisfaction in smart work environments, particularly in the financial sector. Effective management of technostress was essential to preserving this balance and improving overall employee satisfaction.

These findings contributed to the academic understanding of how smart work practices and technostress impacted job satisfaction. They offered practical insights for financial sector organizations seeking to optimize smart work environments by emphasizing the importance of work-life balance and carefully managing technostress factors.

Keyword: Financial Sector Employees, Smart Work, Techno-stress, Work-life Balance, Job Satisfaction

1)First Author, Hoseo University Graduate School of Venture, hook68@naver.com

2)Corresponding Author, Professor of Hoseo University, limdong@hoseo.edu

제1 저자 소개

- 이승섭(Lee, Sung-seop)
 - 호서대학교 벤처대학원 박사과정
- <관심분야>: 벤처기업, 중소기업금융, Venture Finance, 노무 등

교신 저자 소개

- 동학림(Dong, Hak-lim)
 - 호서대학교 벤처대학원 교수
- <관심분야>: 빅데이터, 벤처기업, 중소기업금융, Venture Finance 등