

석사학위논문

재택근무 환경에서 직무특성이 직무성과에 미치는 영향

-직무스트레스 조절효과를 중심으로-

2021년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 서 준

석사학위논문
지도교수 정진택

재택근무 환경에서 직무특성이 직무성과에 미치는 영향

- 직무스트레스 조절효과를 중심으로 -

Measuring the Influencing Effect of Job Characteristics on Job
Performance in Telecommuting Environment

2021년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 서 준

석사학위논문
지도교수 정진택

재택근무 환경에서 직무특성이 직무성과에 미치는 영향

-직무스트레스 조절효과를 중심으로-

Measuring the Influencing Effect of Job Characteristics on Job
Performance in Telecommuting Environment

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 서 준

이서준의 컨설팅학 석사학위 논문으로 인준함

2021년 6월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

재택근무 환경에서 직무특성이 직무성과에 미치는 영향

-직무스트레스 조절효과를 중심으로-

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스 & 컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 서 준

4차 산업혁명은 사회전반의 유통시스템에 변화를 일으켰다. 빅데이터, 인공지능, 사물인터넷 등의 기술들은 각기 다른 서비스들 사이에 ‘초 연결성’을 가져다 주었고, 다양한 산업군에서 새로운 서비스를 창출하였다. 4차 산업혁명시대에는 기업은 다양한 환경의 변화에 대응해야 하고, 이에 따라 근무역할의 변화(지식근로자의 증가), 근무형태의 변화가 요구되고 있다.

본 연구에서는 대상이 되는 모집단은 경기도청(북부청 포함)에 근무하는 공무원들을 대상으로 공공기관 근무자의 재택근무를 실행하는데 있어 재택근무의 성과를 높이하고자 할 때, 직무특성과 직무성과 사이의 관계와 스트레스의 조절효과를 실증적으로 규명하였다.

구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 직무특성이 개인 업무성과와 조직업무성과에 미치는 영향을 분석하고, 둘째, 직무스트레스가 직무특성이 개인 업무성과와 조직 업무성과에 어떻게 영향을 미치는지 분석하여 공공부분의 재택근무의 확산에 지장을 초래하는 것이 어떤 것이며 효율적으로 공공부문 재택근무 확산방안을 모색해 보고자 한다.

연구목적을 달성하기 위하여 선행연구를 통해 연구모형과 가설을 설정하고, 정부 각 부처가 세종시로 이전하고 있는 시기에, 수도권에 생활근거지를 둔 경기도 공무원을 대상으로 재택근무 근무자이용자와 미 이용자를 구분하여 직무특성, 스트레스와 업무성과간의 관계에 대한 설문조사를 실시하여 데이터를 수집한후, 통계적 분석방법을 통해 연구모형 및 가설을 검증하였다. 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무특성 중 과업정체성과 과업자율성은 개인의 업무성과에 영향을 미치며 과업정체성이 과업자율성보다 더 큰 영향을 미친다. 둘째, 여러 가지 직무특성들은 조직성과에 다양하게 영향을 미치는데 그 중에서도 과업자율성이 과업의 중요성의 2배의 영향을 미치며, 과업자율성 다음으로 과업의 정체성, 과업환류성, 기능의 다양성 순으로 직무특성이 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 재택근무 이용여부는 개인 업무성과와 조직업무성과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 현재의 재택근무 이용자들 대부분이 유연근무자들로 원격근무와 이동근무, 재택 근무율이 낮기 때문에 나온 결과로 보인다. 다섯째, 스트레스를 받으면 개인 업무성과와 조직업무성과가 떨어진다. 즉, 스트레스는 개인 업무성과와 조직 업무성과에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여섯째, 스트레스가 있을 경우 재택근무를 이용하면 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 일곱째, 연구대상자 각 개인의 근무연수가 많을수록 조직성과에 긍정적 영향을 미치고 직급이 높을수록 조직성과에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과는 재택근무 이용여부는 개인 업무성과와 조직 업무성과에 영향을 미치지 않으며, 스트레스는 재택근무 이용 시 조직성과에 나쁜 영향을 미친다는 결과가 도출되었다. 따라서 재택근무를 도입함에 있어 스트레스가 많이 작용되는 업무는 재택근무를 적용치 말고 가급적 정상출근, 대면처리 하는 방식을 적용하는 것이 필요하다. 이를 활용하여 효율적으로 공공부문 재택근무 확산방안을 찾는 데 도움이 되기를 기대한다.

【주요어】 스마트근무, 재택근무, 직무특성, 직무성과, 직무스트레스

목 차

제1장 서 론	1
제1절 연구의 목적 및 필요성	1
제2절 연구의 내용 및 범위	6
제2장 이론적 배경	7
제1절 재택근무에 관한 선행연구	7
제2절 직무특성에 관한 선행연구	8
1) 직무특성 개념정의	8
2) 직무특성 개념 구성요소	9
3) 직무특성 실증연구	10
제3절 직무성과에 관한 선행연구	15
제4절 직무특성과 직무성과에 관한 선행연구	19
제3장 연구방법	21
제1절 연구모형 및 연구가설	21
제2절 연구설계	25
제3절 조사방법 및 측정	31
제4장 연구결과	33
제1절 측정수단의 신뢰성 및 타당성 분석	33
제2절 상관관계분석	44

제3절 회귀분석	45
제4절 연구가설 검증	55
 제5장 결 론	 60
제1절 연구의 결과	60
제2절 연구의 요약 및 정책적 함의	61
제3절 연구의 한계 및 후속연구	62
 참고문헌	 63
부 록	85
ABSTRACT	87

표 목 차

[표 4-1] 설문지 구성	30
[표 4-2] 개인적 특성	32
[표 4-3] 직무특성에 대한 신뢰도 분석 결과	34
[표 4-4] 스트레스에 대한 신뢰도 분석 결과	35
[표 4-5] 업무성과에 대한 신뢰도 분석 결과	36
[표 4-6] 직무특성 요인적재량	39
[표 4-7] 직무특성 요인분석 결과	40
[표 4-8] 스트레스 요인적재량	41
[표 4-9] 스트레스에 대한 요인분석 결과	42
[표 4-10] 업무성과 요인적재량	42
[표 4-11] 업무성과에 대한 요인분석 결과	43
[표 4-12] 변수간 상관분석	44
[표 4-13] 직무특성이 개인 업무성과에 미치는 영향	45
[표 4-14] 직무특성이 조직 업무성과에 미치는 영향	46
[표 4-15] 직무특성과 재택근무가 개인 업무성과에 미치는 영향	47
[표 4-16] 직무특성과 재택근무가 조직 업무성과에 미치는 영향	48
[표 4-17] 스트레스가 개인 업무성과에 미치는 영향	48
[표 4-18] 스트레스가 조직 업무성과에 미치는 영향	49
[표 4-19] 스트레스와 재택근무 이용이 개인 업무성과에 미치는 영향	49
[표 4-20] 스트레스와 재택근무 이용이 조직 업무성과에 미치는 영향	50
[표 4-21] 직무특성과 개인적 특성이 개인 업무성과에 미치는 영향	51
[표 4-22] 직무특성과 개인적 특성이 조직 업무성과에 미치는 영향	52
[표 4-23] 개인 업무성과에 미치는 영향	53
[표 4-24] 조직 업무성과에 미치는 영향	54
[표 4-25] 가설검증결과 종합	55

그림 목 차

[그림 4-1] 연구모형	22
---------------------	----

제1장 서론

제1절 연구의 목적 및 필요성

4차 산업혁명만은 사회전반의 유통시스템에 변화를 일으켰다. 빅데이터, 인공지능, 사물인터넷 등의 기술들은 각기 다른 서비스들 사이에 ‘초 연결성’을 가져다 주었고, 다양한 산업군에서 새로운 서비스를 창출하였다(정인영, 2019). 4차 산업혁명시대에는 기업은 다양한 환경의 변화에 대응해야 하고, 이에 따라 근무역할의 변화(지식근로자의 증가), 근무형태의 변화가 요구되고 있다. 이런 지식 및 정보근로자의 증가는 기업의 성과측정방법이 조직 중이 이외에도 개인중심의 성과를 관리하는 변화로 이어진다. 개인중심의 성과 관리로의 변화는 개인의 창의적 생각을 통한 기업의 혁신을 요구한다. 이를 위해서 조직 구성원의 생각과 지식의 공유를 원활히 할 수 있도록 개인과 조직의 근로문화를 변화시키는데 지원할 IT 기술이 요구된다. 조직원의 성과는 개인이 직무 자율성과, 직무만족감에서 나온다. IT기술을 통한 업무환경을 구현하여 조직구성원 간의 연결을 제공하여 업무의 자율성과 신속한 의사소통이 가능하다(곽창용, 2017).

직장인들의 근무장소가 제한된 사무실에서 정보통신기술의 발달로 언제 어디서나 업무를 수행할 수 있는 환경으로 변화되고 있다. 정부도 "스마트워크활성화전략"을 발표하고 "2015년까지 공무원 30%,전체 노동인구의 30%까지 확대"라는 구체적인 전략을 제시하였다. 스마트워크(SmartWork)에 대한 관심이 높아지면서 저탄소 녹색성장, 일과 삶의 조화 및 근로시간 대비 낮은 노동 생산성 등에 주목하고 있다. 스마트워크(SmartWork)에 대한 관심이 높은이유는 도입에 따른 기대 효과 때문이다. 스마트워크(SmartWork)의 도입으로 사무공간의 운영 비용 절감,직원생산성 및 만족도 증가, 이직율 감소 등의 효과가 있을 것으로 보기 때문이다.(박보희, 2012)

이러한 기술들의 출현과 이전부터 언급되어온 저출산 고령화 등 인구구조 변화, 일과 삶의 균형 추구, IT 발달 등 최근사회가 변화하면서 보다 창의적이고 새로운 가치를 창출할 수 있는 ‘스마트워크’가 부상하고 있다(강용식, 2014).그래서 국내 산업에서 스마트워크 업무환경을 구축하는 추세가 확산되고 있다(이민우, 2015).

최근 우리 사회에서 일과 삶의 균형이 중요해면서, 일과 일 이외의 개인적인 생활에의

균형이라는 패러다임으로 전환되고 있다. 정부도 이런 추세에 따라 다양한 제도를 도입하고 있다 (한라성, 2019). 그 제도중 하나로서 근로시간단축법 개정으로 주52시간 근무제를 시행하면서, 짧아진 근무시간에 대비하여 업무성과를 향상시키는 스마트워크 환경이 중요해졌다(2019, 이정미). 정보통신기술을 활용하여 시간과 공간의 제약 없이 언제 어디서나 업무를 처리할 수 있는 유연한 근무방식을 스마트워크라고 정의한다(한국정보화진흥원, 2010).

국내 기업들은 스마트워크를 구현하기 위해 2009년 스마트 단말기의 국내 도입 이후부터 노력해왔다. 스마트워크의 방식중 하나인 모바일오피스는 PDA나 스마트폰 등을 이용해서 사무실 외의 공간에서 시공간의 제약없이 업무를 처리하는 방식이다. 모바일 오피스에는 전자결재, 메일, 게시판 등 기존 그룹웨어에 제공되는 대부분 기능이 있고, 과거의 조회 중심에서 양방향 소통 및 의사결정 등 상세한 업무도 서비스 되고 있다(정희재, 2016).

다양한 정보통신기술을 이용하여 언제 어디서나 효율적이고 편리하게 일할 수 있고, 사무실의 기존의 지정된 업무공간 개념에서 탈피한 미래 지향적인 업무환경이 스마트워크이다. 스마트워크에 대한 관심이 높아진건 각종 스마트기기의 보급과 최근 정보통신의 발달했기 때문이다. 우리나라도 점차적으로 여러 산업분야에서 스마트워크가 도입되어 시행되고 있으며 여행업계도 영향을 미쳤다(장보미, 2013).

스마트워크는 주52시간 및 코로나와 맞물려 중요한 이슈가 되고 있다. 주52시간제는 종업원 300인 이상 사업장과 공공기관에서 18년 7월부터 적용중이며, 직원수 50~299명인 사업장은 2020년부터 적용 예정이다. 중소벤처기업부 조사에 따르면 50~299명 규모의 제조업체 의 60%가 주52시간 근무제 시행에 준비가 부족한 것으로 조사되었다. (매일경제, 2019.11)

스마트워크는 기존의 근무환경과 다른 새로운 사회적 요구에 따라 IT기술이 접목된 원격근무로부터 시작된 근무환경이다. 시행초기에는 시공간에 자유롭게 근무하는 업무방식으로써 기술적인 부분을 중요하게 보았으나, 그 후 법적, 제도적환경과 사람중심의 근무문화로의 변화로 변화하고 있다. 특히 개인적 차원의 성과에서 구성원 상호간 협업이나 소통을 통한 창의적 성과창출로 고객에 높은 가치를 제공하는 방향으로 나아가고 있다(고태경, 2012).

스마트워크가 중요한 이유는, 첫 번째로 기업의 경쟁력 강화의 측면이다.

최근 근무환경은 단순 반복적인 업무에서 지식 근로로 변화하며, 근무형태 또한 조직이나 팀위주 업무에서 역할 및 목적 중심으로 변화중이다(김선배, 2011). 여기에 고도화된 디지털 기술(사물인터넷, 빅데이터, 인공지능 등)이 접목되고 있다. 이미 주 52시간 근로제를 선택한 조직은 시차 출근제, 사업장 밖 간주근로제, 탄력적 근로시간제 등 유연근무제도를 이용하여 근무시간을 단축하고 있고, 업무 집중도를 높이는 집중근무 제도를 도입하는 기업도 증가하고 있다. (장호중, 2019). 두 번째 이유는 스마트워크를 통한 워라벨(Work-Life-Balance)이다. 이는 고용노동부에서 2017년 7월 ‘가정 양립과 업무 향상을 위한 근무 혁신 10대 제안’을 발간하면서 중요시 하게 다루는 이슈이다. 일과 삶의 균형을 통해 업무몰입에 영향을 주고, 이 업무몰입과 구성원의 행복감과 직무만족감은 기업의 경쟁력과 이어진다 (김명옥 2015; 김미송 2016).

이렇게 스마트워크가 중요해 지면서 다양한 연구가 진행되었다. 1980년대 원격근무, 재택근무에 대한 연구는 최근 디지털 기술을 통하여 원격업무, 시간 유연제 근무를 포함하여 시공간을 효율적으로 활용하려 시도하고 있다 (박승규 외 2010). 최근 4차 산업혁명에 적응하기 위하여 각 산업현장에서 업무환경에 필요한 조건을 어떤 시스템을 통해서 운영할 것인지에 대한 연구를 진행하고있다(강용식, 2014).

21세기 정보화기술의 급속한 발전으로 특히 스마트기기의 보급 확산에 및 등장에 따라 소통방식에 급격한 변화로 기존의 일하는 방식은 물론 우리들의 일상생활에 많은 변화를 초래하고 있다. 많은 기업들은 조직구성원이 과거 열심히 일하는 방식에서 효과적이고 똑똑하게 일하기 위한 업무혁신을 추진하고 있는 것과 같은 업무방식에 개인이 적응하므로서 삶의 질 향상에 노력하고 있다. 동료직원들과의 원활히 협업하고 단절됨이 없는 편리하게 업무수행이 가능하고 시공간의 제약 없는 환경을 스마트워크라고 정의한다. 스마트워크를 시행하기 위해서는 제도적, 시스템적 측면에서 상호보완적 관계유지가 필요하며 특히 모바일 오피스 환경구축이 시스템적 측면에서 절대적으로 필요하다. 모바일 오피스는 이동통신망과 휴대단말을 이용하여 외부에서도 회사업무처리와 이메일, 전자결재, 화상회의 등이 가능한 혁신적인

업무개선방안으로 평가되고 있다(문기섭, 2014).

국내에서 스마트워크의 도입으로서 기업내부자원으로 스마트워크 환경을 인식하는 관점으로 기업의 직무성과에 스마트워크가 미치는 영향을 실증 분석하였다. 스마트워크를 도입하여 사용하는 국내 대기업, 중소기업의 직원들의 대상으로 설문지를 통한 실증분석(빈도, 요인, 신뢰도 분석 등)을 실시하였다. 그결과는 다음과 같다. 둘째, IT자원은 스마트워크 도입기업의 직무성과에 유의한 영향을 미친다. 둘째, IT자원이 우수할수록 집단지성이 향상되는 것으로 나타난다. 셋째, 지각된 유용성의 조절효과는 IT인프라→개방→업무개선과 IT인프라→공유→업무협조의 경로를 통하여 조건부간접 효과가 나타났다.(조무호, 2017)

사회적 실재감이 스마트워크 환경에서 조직몰입에 미치는 영향과, 그 영향에 직무만족이 매개효과를 가지는지를 규명하였다. 사회적 실재감이 일정부분은 스마트워크 환경에서 직무만족을 거쳐 조직몰입에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 그리고 그 직무에 만족한 구성원이 상대적으로 조직에 대한 애착이 형성이 잘되고 조직에 몰입되는 것으로 해석한다. 직무만족은 조직성과를 도출하는데 필요한 환경요인이고, 구성원들의 조직몰입을 위해 직무에 만족할 환경을 조성하는게 필요한 것으로 볼 수 있다(서건교, 2013).

재택근무의 긍정적, 부정적 결과의 종류와 그 결과들의 발생이유는 무엇인지에 대해서 연구하였다. 12,883명의 근로자를 포함한 46개 연구의 메타분석과 이론적 프레임워크를 통하여 연구를 하였다. 재택근무는 직장에서의 인간관계의 질에 해로운 영향을 끼치지 않는다. 일가정 양립이나, 인지된 자치권에서 원격소통은 작지만 이로온 결과를 준다. 재택근무는 직무만족, 성과, 이직의도, 직무 스트레스 등에 긍정적인 영향을 미친다. 이런 긍정적인 결과는 부분적으로 인지된 자율성에 의해서 매개되는 것으로 보인다 (Ravi. Gajendran 외 1명, 2007).

스마트워크를 업무에 도입하여 활용중인 사용자들의 스마트워크 환경의 수용요인 중에 신뢰성과 이해도가 직무성과에 미치는 영향을 통계적으로 검증하고, 스마트워크 환경적 요인중에 능률성과 합리성과의 관계를 확인

하였다. 연구결과 스마트워크 환경의 수용요인 중에 신뢰성과 이해도는 스마트워크 적정의 하위변수인 능률성에 긍정적인 영향을 미쳤다. 신뢰성은 스마트워크 적정요인의 하위변수인 합리성에 긍정적 영향을 미쳤다. 그리고 스마트워크 환경수용요인과 직무성과의 긍정적인 관계에서 스마트워크 적정요인인 능률성과 합리성의 효과를 검증한 결과, 신뢰성과 이해도가 직무성과에 미치는 영향에서 능률성의 효과가 검증됨을 확인하였고, 신뢰성이 직무성과에 미치는 영향에서 합리성의 효과도 확인하였다(고전주, 2012).

맞벌이 부부가 증가하면서, 일-가정 양립제도가 주목받는데, 그중 ‘유연근무제’에 대해서 공공조직 근무자들의 일-가정갈등에 미치는 영향을 연구하였다. 연구 결과 활용용이성은 가정→일 갈등, 일→가정 갈등과 모두 부적상관관계가 있었다. 일-가정 갈등에 유연근무제의 사용여부가 영향을 주지 않는 것으로 나타났고, 일-가정 갈등에 유연근무제의 활용용이성이 영향을 주는 것으로 나타났다. 여성에게 특화된 가정-일 양립정책으로 공공조직 근무자들의 일-가정 갈등감소가 필요하고, 근무시간과 업무과부하를 줄이는 정책이 필요함을 알 수 있다. 그리고 유연근무제는 사용여부보다 활용용이성이 일-가정 갈등에 영향력이 더 크다는 부분에서, 유연근무제의 활용하는 조직의 분위기가 더 중요함을 시사한다(이현주, 2016).

유연근무제의 도입에 따라 조직차원의 성과의 구성원들의 개인적 차원을 동시에 분석하기위하여 재무성과와 이직의도를 연구하였다. 유연근무제중에 활용빈도가 높은 선택적시간제, 탄력적시간제 두가지 근무형태를 선택하였고, 각 제도의 조직성과에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과 조직형태는 유연근무제 도입과 재무성과와의 관계에서 유의미한 조절효과가 없고, 유연근무제의 도입은 이직의도가 감소하는 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다.(김영재, 2017).

스마트워크 환경하에서 직무만족감에 영향을 미치는 요소에 대한 연구를 실시하였다. 집단지성에 스마트워크품질이 정(+)의 영향을 미치며, 직원의 직무만족과 업무성과에 집단지성의 완전매개 효과로 영향을 주는 것으로 나타났다. 스마트워크를 활용하는 직원들의 직무만족 향상과 업무성과 제고라는 본연의 효과를 얻기 위해서는 직원의 집단지성 활성화를 이끌어

내도록 스마트워크의 기능 개발 내지는 스마트워크 품질 확보가 이루어져야 할 것이다(김현철, 2015).

제2절 연구의 내용 및 범위

본 연구에서는 재택근무 근무환경이 업무성과에 대한 요인들을 분석하고자 한다. 재택근무를 도입할 경우 직무특성이 직무성과에 미치는 영향의 요인에 대해 기존문헌연구를 토대로 작성하였다. 기존 문헌연구를 토대로 직무성과에 영향을 주는 변수들을 중심으로 연구, 검토하여, 직무스트레스와 재택근무이용 등이 직무성과에 미치는 영향에 대해 중점적으로 알아보고자 한다.

연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 순서로 연구를 진행하였다. 먼저 제1장에서는 연구의 목적 및 필요성, 연구의 내용 및 범위에 대해 기술하였다.

제2장에서는 국내외 선행연구 논문 등의 자료를 활용하여 문헌연구를 실시하였다. 제1절에서는 재택근무에 관한 선행연구를 조사하였고, 제2절에서는 직무특성에 개념정의 및 구성요소 그리고 실증연구부분을 정리하였다. 제3절에서는 직무성과에 대한 선행연구들을 정리하였다. 제4절은 직무특성과 직무성과에 관련된 선행연구들을 정리하였다.

제3장은 직무성과에 관련된 기존의 연구결과를 토대로 공공기관에 종사하는 공무원들의 직무특성과 업무성과의 관계를 확인하고 직무스트레스가 직무특성을 조절하는지를 알아보기 위해 연구모형을 설계하고 분석방법을 설명하고자 한다. 제1절에서는 연구모형과 연구가설에 대해서 설명하고, 제2절에서는 표본집단, 변수의 조작적 정의 및 설문구성에 대해서 설명한다. 제3절에서 조사방법 및 측정에 대해서 설명한다.

제4장에서는 연구결과에 대해 명시한다. 제1절 측정수단의 신뢰성 및 타당성분석에서 변수의 신뢰성 및 타당성을 검증한다. 제2절 상관관계 분석에서 변수간 상관관계를 분석하였다. 제3절 회귀분석에서 독립변수, 매개변수, 종속변수간의 회귀분석 결과를 분석하였다. 제4절 연구가설 검증에서

가설검증결과를 종합하였다.

제5장에서는 연구의 결과에 대해서 요약정리하고 재택근무의 업무성과 향상을 위한 정책적 제언 및 시사점을 제시하며 마지막으로 연구의 한계점과 후속연구 방향을 제시하였다.

제2장 이론적 배경

제1절 재택근무에 관한 선행연구

적극적인 조직 약속은 '심리적 유대감'을 수반하며, 조직의 직원(Meyer & Allen, 1997년) 연구에 따르면 조직에 대한 의무를 느끼는 직원들은 더 높은 헌신성을 가지고 있다(Shore & Tetrick, 1991). 직원들이 고용 조직으로부터 받은 혜택에 대해 보답하기 때문이다(Rousseau, 1990; Shore & Wayne, 1993).

베뉴트(BenWet)는 더 높은 약속의 형태로 보답되기 쉬운 조직의 신뢰와 지원(Rau & Hyland, 2002)을 보여준다(Eisenberger et al., 2001). 더욱이 재택근무의 정도가 자율성과 만족도를 높임에 따라(Golden & Veiga, 2004), 이는 다양한 연구에 걸친 헌신과 긍정적으로 관련이 있는 것으로 나타났다(Mathieu & Zajac, 1990). 이것은 재택근무를 덜 하는 사람들에 비해, 더 큰 수준으로 재택근무를 하는 사람들은 더 큰 개인적 이익을 도출하고 자원을 소중하게 여겼으며, 더 높은 약속의 형태로 보답해야 할 더 큰 의무를 경험하기 쉽다는 것을 암시한다.

재택근무는 자율성 확대(Guimares & Dallow, 1999), 가족 수요 처리 능력 강화(Duxbury et al., 1998), 직업 만족도 증가(Bailey & Kurland, 2002)와 같이 일찍이 지적한 매우 가치 있는 이점들을 고려했을 때, 재택근무자들은 그러한 자원 수용을 꺼리기 쉽다. 노동자가 자원을 획득하고 비축할 수 있게 함으로써, 재택근무는 노동자가 자원을 충족시키기 위한 불충분한 자원을 가진 수요에 의해 극복될 때 경험하는 "손실의 소용돌이"(Hobfoll, 1989,

페이지 519)를 피하기 위해 행동할 수도 있다. 더욱이, 조직을 돌보는 것으로 인식하는 재택근무자들은 상호의존성과 사회적 계약의 규범 때문에 충성도가 증가한다는 것을 입증하기 쉬우며, 연구는 재택근무자들이 덜 그럴 가능성이 있음을 시사한다.

이러한 바람직한 조건을 Vering이 아닌 조직에 남겨두기 위해섭니다 (Igbaria & Guimaraes, 1999). 따라서, 재택근무를 보다 광범위하게 허용한 종업원의 경우, 조직에 대한 신뢰, 우려 및 직원들에 대한 헌신이 점점 더 입증되고 있으며, 이는 재택근무를 하는 종업원이 더 많은 충성도를 보이고 재택근무를 자유롭고 유연하게 유지하고자 할 때 이직의도가 감소되는 형태로 보답될 가능성이 높다.

제2절 직무특성에 관한 선행연구

1) 직무특성 개념정의

직무특성(job characteristics)이란 개인에게 직무를 수행함으로써 직무에 대한 의미감, 책임감, 결과에 대한 인지 등을 느끼게 하는 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 과업자율성, 과업환류성 등 5가지 요소를 의미하는 것으로 ‘핵심직무 차원(core job dimensions)’이라고도 한다(Hackman & Oldham, 1980; 김학기 2009: 14). 이러한 직무특성은 다양한 과업에 대한 책임과 임무 그리고 직무동기를 주는 근원으로 개인의 능력보다는 다양한 조직환경에 의해 결정된다는 것이다. 이는 결국 개인성과보다 조직성과에 더 주안점을 두고 논의되는 것으로 직무특성이 조직성과와 관계하고 있다는 사실을 증명하는 것이다.

현재 논의되고 있는 직무특성의 경우 Hackman & Lawler(1971)의 직무특성모형(job characteristics model)을 활용하는 것이 대부분이나 본 연구에서는 Hackman & Lawler(1971)의 연구에서 제시되지 않았던 ‘과업중요성’변수를 새로이 추가하여 5가지 직무특성을 확인하였다.¹⁾

1) Hackman & Lawler(1971)은 직무특성요소로 기능다양성, 과업정체성, 과업자율성, 직무에 대한 과업환류성 등 4개의 직무특성에 초점을 맞추었으나 본 연구에서는 김학기(2009)의 논문을 참조하여 과업중요성의 변수를 추

2) 직무특성 개념 구성요소

가) 직무특성

본 연구에서 직무특성의 하위요인들은 주로 김학기(2009)의 논문에서 나타난 정의의 구조를 따르고 있다.

(1) 기능다양성(skill variety)

직무를 수행함에 있어서 개인이 필요로 하는 재능과 기능의 종류가 어느 정도 다양한지를 의미한다. 따라서 직무확대(job enlargement)가 실시되어야 기능다양성을 높일 수 있다. 성장욕구가 높은 사람일수록 다양성이 높은 직무를 선호하며, 기능다양성이 높은 직무일수록 직무의 폭(job scope)이 넓어진다.

(2) 과업정체성(task identity)

직무가 직무의 확인가능한 일부분만의 수행하도록 되어 있는가의 정도를 의미하는지 아니면 처음부터 끝까지 작업의 전체를완성시킬 수 있도록 구성되어 있는가의 정도를 의미한다. 직무의 의미는 직무의 완전성이 높을수록 커지며 개인에게 완성감을 느끼게 한다.

(3) 과업중요성(task significance)

다른 사람들(업무와 관련된 조직외부의 사람 또는 조직내 구성원)의 생활과 일에 개인이 수행하는 직무가 많은 영향을 얼마나 미치는가의 정도를 의미한다. 일반적으로 다른 사람들의 심리적 또는 육체적 또는 상황에 실질적인 영향을 자신의 일이 미치는 일이라는 것을 느낄 때 사람들은 그 일이 의미 있는 일이라고 생각한다. 따라서 일이 조직내나 사회에 기여하는 정도가 클수록 개인은 의미감을 느낀다.

가로 구성하였다.

(4) 과업자율성(autonomy)

작업일정을 계획하고 작업을 진행하고 작업방식을 작업자가 결정하는 과정에서 개인에게 주어지는 재량권, 자유, 독립성의 정도를 의미한다. 책임감을 크게 느끼는 업무일수록 자율성이 많이 부여된다.

(5) 과업환류성(feedback)

작업장에 얼마나 유효성 있게 개인이 수행한 직무의 성과가 나타내는지에 관하여 직접적이고 명확한 정보를 제공하는 정도를 의미한다. 즉, 하급자, 동료, 상사, 직무자체 등으로부터 직무수행자가 자신의 작업결과에 대해 정보를 직무를 수행하는 과정에서 듣는다면 피드백 효과를 기대할 수 있다. 또한 개인이 인지하는 상황의 불확실성을 피드백이 제거해 주는 역할을 한다. 그러므로 피드백을 추구하려는 행동은 피드백이 주어지지 않는 경우에 보이게 된다.

3) 직무특성 실증연구

가) 과업자율성

재택근무의 효과는 재택근무에 의해 개인이 경험하는 자율성을 증가시키는 형태로 일자리 자원의 변경을 통해 발생할 가능성이 높다. 자율성은 개인이 일이 어떻게 수행되어야 하는지에 대한 통제권을 가지는 정도를 가리킨다 (Langfred, 2000). 다른 사람과의 분리 때문에, 여기에서 연구된 것과 같은 전문 수준의 원격 근무자들은 사무실 일과에 덜 얽매이고(Riley and McCloskey, 1997), 하루 중 더 선호되는 기간으로 업무 작업을 전환할 수 있다(Duxbury and Higgins, 1992; Dimitrova, 2003). 또한 이러한 재택 근무자는 관리감독이 덜 될 가능성이 높기 때문에 직무활동 수행에 있어 더 많은 재량권을 행사할 수 있다(Dubrin, 1991).자율성이 강화되면 개인은 자신의 선호도에 따라 작업 활동을 더 잘 수행할 수 있게 되어, 스트레스를 완화하고 에너지 고갈을 완화하여 소모량을 줄일 수 있다. 게다가 자율성이 더 큰

직원들은 자율성과 관련된 격려와 헌신의 감정이 종종 더 많은 일자리에 참여하도록 자극하기 때문에 그들의 일에 더 많이 관여하기 쉽다. 따라서 재택근무자들은 업무 수행에 있어 통제력과 재량권이 강화되어 업무에 더 많이 관여하고 헌신할 수 있다.

나) 기능다양성

단순 반복적인 업무보다는 광범위하고 복잡한 업무를 수행하는 사람이 본인의 직무수준을 더 높게 인식하며, 다양한 기술과 개인의 재능을 업무에 넓게 활용한다고 하였다(배재두 외, 2017).

선행 연구들에서 구성원들이 인식하는 직무 다양성은 그들의 내재적 동기를 높여준다고 보고해 왔다(Hackman&Oldham 1976; Hackman, Oldham, Jason & Purdy, 1975). 구성원들의 관점에서 자신의 직무가 다양하다고 느끼게 되면, 그들은 자신의 일이 지루하지 않고 재미있다고 느끼게 될 것이다. 그런데 반대로 자신의 직무가 반복적이고 변화가 없다고 느끼게 되면, 금세 지루해지고 일에 흥미를 잃게 될 것이다(Hackman, Oldham, Jason & Purdy, 1975).

결국, 구성원들이 스스로 일하게 하고 일하고 싶도록 하는 만드는 것은 무엇보다도 그 “일” 자체가 주는 흥미와 즐거움인 것이다. Hackman & Oldham(1976)은 이처럼 특정한 직무의 특성이 개인의 중요한 심리적 상태를 유발시키고 이러한 심리상태는 개인의 동기부여에 영향을 미침으로써 궁극적으로 성과에 미치는 영향을 설명하기 위하여 직무특성이론 개발하였는데, 다섯 가지 직무특성인 직무다양성, 과업정체성, 과업중요성, 과업자율성, 피드백은 상호 결합하여 개인의 직무에 대한 의미와 책임감을 경험하게 하고 관련 지식을 획득하게 함으로써 즐거움과 흥미를 유발시키는 수단으로서 제시되었다. 직무특성이론을 설명하면서 Hackman, Oldham, Jason & Purdy(1975)는 단순반복적인 직무보다 영향 범위가 넓고 복잡한 스킬이 요구되는 직무가 내재적 동기유발 효과가 있음을 주장하였다. 여기서 높은 직무다양성이 작업자에게 스스로의 가치와 능력을 제고하게 만들어 동일시 동기를 자극시킬 수 있고, 나아가 자신의 정체성과 결부시켜 일의 의미를

재해석하여 통합적 동기를 유발시킬 수 있다는 점에 주목한 것이다(권석균; 오승희;최보인, 2016). 이처럼 직무 다양성이 직무를 수행해야 하는 개인에게 긍정적으로 지각될 경우에는 그들은 자신의 작업과정 또는 새로운 과업 수행을 보다 매력적으로 받아들이게 된다(이덕로, 김태열, 2008) 따라서 앞선 연구들을 바탕으로 직무 다양성이 내재적 동기(흥미, 즐거움)를 유발할 것이라는 가설을 세웠다.

Hackman, Oldham, Jason & Purdy(1975)은 직무다양성을 내재적 동기를 유발하는 요소 중 하나로 제시하였고, 뒤이은 많은 연구들이 개인이 접하게 되는 다양한 직무가 단조로움과 지루감을 감소시켜 동기 유발로 이어지고 있다고 주장한다(권나경, 김혜린, 서석원, 2010; 황휘옥, 조윤직, 2015; 권석균, 오승희, 최보인, 2016; 박종철, 최현정, 2020). 그러나 개인이 받아들이는 상황에 따라 직무 다양성은 수행하는 직무의 단조로움으로 인한 권태를 줄여줄 수도 있지만, 동시에 한사람이 수행해야 하는 직무의 물리적 개수가 늘어나게 되어 해결해야 하는

과업이 증가하고, 업무 피로도가 높아지고, 보다 높은 수준의 정신적 요구를 통해 직무 스트레스로 이어질 가능성도 존재한다(배준영, 노은영, 2018). 따라서 본 연구는 앞에서 살펴본 변혁적 리더십의 카리스마, 영감을 주는 동기부여, 지적자극, 개별적 자극과 그에 수반되는 여러 속성들이 갖는 특성에 주목하여 높은 수준의 변혁적 리더가 다양한 직무가 부여된 개개인에 한 관심을 바탕으로 경청과 의사소통을 통해 부하들의 반응을 인지하여 두려움으로 이어질 수 있는 가능성에 대해 문제해결에 대한 방향제시나 열정, 멘토링 등을 통해 직무에 대한 흥미와 관심을 갖도록 유도하여 결국 내재적 동기를 유발할 것이라는 가설을 세웠다.(정혜진, 2021)

다) 과업정체성

역할 모호성은 직무 수행 또는 역할 수행에 관련된 기대치에 대한 불확실성을 포함한다(Ilgen and Hollenbeck, 1991). 재택근무는 사무실 밖과 전자통신 매체에 의존함으로써 부과되는 커뮤니케이션의 더 큰 어려움

때문에 경험하는 역할 모호성을 증가시킬 가능성이 있다. 사무실과의 물리적 분리로 인해 재택근무는 타인과의 '차단' 느낌과 고립감을 증가시켜 왔다 (Cooper and Kurland, 2002; Golden et al., 2008; Whittle and Mueller, 2009). 사무실의 사건에 어떻게 반응해야 할지에 대한 불확실성이 커지고 있다. 더욱이, 이메일과 전화와 같은 통신 매체가 상호 작용성이 제한적이고 대면 통신과 비교하여 상호작용을 해석하기 위한 모든 범위의 신호를 전송하는 용량이 감소한다는 점을 고려할 때(Daft and Lengel, 1984; 1986), 재택근무자는 더 큰 모호성을 경험하기 쉬우며, 이는 추가적인 정신적 및 정신적 소비를 소비한다. 감정 에너지와 피로에 기여합니다. 문맥, 사건의 의미 및 상호 작용의 미묘함에서 광범위한 재작업의 결과로 더 큰 역할 모호성이 소모량을 증가시킬 가능성이 있다.

본 연구는 재택근무가 직업적 고립에 대한 공공 및 민간 직원의 인식에 미치는 영향을 비교하기 위해 기초 이론 방법론을 사용한다. 그것은 두 개의 첨단 기술 회사와 두 개의 시 정부의 재택근무자, 비재택근무자, 그리고 각각의 감독관과의 93개의 반구조적 인터뷰에 의존했다. 이러한 조직들은 활발한 재택근무 프로그램과 재택근무를 성공적인 업무 옵션으로 만드는 데 큰 관심을 가지고 있었으며, 우호적인 환경에서도 재택근무가 안고 있는 과제를 조사할 수 있는 기회를 제공하였다. 인터뷰는 재택근무자의 전문적 고립이 직원 개발 활동(개인 간 네트워킹, 비공식 학습 및 멘토링)과 불가분의 관계에 있음을 보여주었다. 재택근무자가 직업적 고립을 경험하는 정도는 이러한 활동이 직장에서 평가되는 정도와 재택근무자가 이러한 기회를 놓치는 정도에 따라 달라진다. 공공의 응답자들은 이러한 비공식적인 개발 활동을 민간 직원들보다 덜 중요시하는 것으로 보였다. 그러므로, 우리는 재택근무가 전문직 종사자를 방해할 가능성이 적다고 규정한다. 민간 부문보다 공공 부문 직원의 개발(Ilgen and Hollenbeck, 1991)

라) 과업환류성

다른 사람과의 분리와 대면적 상호작용보다 덜 풍부한 전자 통신 매체에

대한 의존도 증가 때문에(Daft and Lengel, 1986) 원격 근무자는 의사소통에서 더 큰 도전을 경험하기 쉬우며, 이는 그들이 받는 피드백에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 더 적은 단서 및 상황 지표(Rice and Gattiker, 2001)를 포함하는 전자 미디어가 정보의 자유로운 흐름을 제한할 수 있기 때문에, 광범위한 재택근무와 관련된 전자 미디어에 대한 의존도가 클수록 피드백이 감소할 가능성이 있다. 재택근무는 또한 고립의 증가와 관련이 있다 (Cooper and Kurland, 2002; Golden et al., 2008). 다른 사람으로부터 "끊긴" 느낌과 연결과 피드백의 부족. (Cooper and Kurland, 2002) 광범위한 재택근무와 관련된 피드백의 감소는 또한 피로와 직무 참여에 영향을 미칠 수 있다. 피드백이 적으면, 개인은 중요한 작업에 대한 정보를 찾거나 오해와 갈등을 해결하는 데 더 많은 노력을 기울이기 쉽다. 피드백의 감소로 인해 추가로 필요한 노력은 에너지를 고갈시켜 더 높은 배출을 초래할 수 있습니다. 더욱이, 피드백이 감소하고 정보의 흐름이 제한되면서, 이러한 개인들은 또한 그들의 일에 덜 관여하기 쉽다. 고립된 느낌과 다른 사람들과의 상호작용 또는 연결의 부족을 경험함으로써(Cooper and Kurland, 2002; Simpson et al., 2003) 원격 근무자들이 받는 피드백의 낮은 양은 직무에 대한 열정을 약화시켜 참여도를 낮출 수 있다.

이 세 가지 전략 모두 잠재적으로 재택근무자의 행동을 통제할 수 있는 선택권을 관리자에게 제공할 수 있다. 예를 들어, 재택근무자의 행동을 통제하기 위해, 관리자들은 본질적으로 행동적이고 직업 요구사항과 의사소통을 공식화하는 것을 포함하는 전략을 사용했다. 재택근무자가 물리적으로 보이지 않을 때, 일부 조직은 생산관리(예: Hamblin, 1995; Turban & Wang, 1995)에 의존했다. 마지막으로, 인기 언론사의 재택근무 지지자들은 기업들이 (클랜즈 통제의 일종인) 예비 재택근무자를 양성할 것을 촉구한다 (예: Piskurich, 1996). 그러나 우리가 아는 한, 재택근무에 대한 클랜즈 통제를 명시적으로 검토한 연구는 없다. 본 연구에서는 관리자가 재택근무자의 행동을 제어하기 위해 사용하는 전략을 자세히 탐색하기 위해 질적 데이터를 수집하기 위해 기초 이론 접근법을 사용한다.

마) 과업중요성

업무 성과는 조직 목표에 기여하는 개별 행동의 효과(예: McCloy, Campbell, 1994; cf. Motowidlo, 2003)를 의미한다. 직무 설계(Hackman & Oldham, 1976년)와 사회 정보 처리(Salancik & Pfeffer, 1978년)를 연구한 연구자들은 직원들이 직무의 중요도가 높은 것으로 인식할 때 더 높은 직무 성과를 보일 것을 제안했다.

직무 설계 연구자들은 직무 중요성에 대한 직원의 인식을 풍부하게 하기 위해 구조적으로 업무를 재설계함으로써 직무 성과를 높이려는 작업 자체의 객관적 특성으로 업무 중요성을 개념화한다(Steers & Mowday, 1977).

사회 정보 처리 연구자들은 직무의 중요성에 대한 직원들의 인식을 새롭게 하기 위한 사회적 단서를 제공함으로써 직무의 중요성을 대인관계 상호작용에서 사회적으로 구성되는 주관적 판단으로 개념화한다. (Griffin, 1983)

이러한 두 가지 이론적 관점은 업무 중요성의 다른 선례를 강조하지만, 일단 업무 중요성에 대한 인식이 배양되면 직원들이 더 효과적으로 수행할 가능성이 높다는 전제를 공유한다.

제3절 직무성과에 관한 선행연구

자베드·발록·하산(2014년)은 일반적으로 직무수행을 근로자가 직무를 잘 수행하는지 여부를 가리키는 말로 정의했다. 아귀니스(2009)는 또한 "성과의 정의는 직원의 행동의 결과를 포함하지 않고 행동 자체만을 포함한다"고 지적했다. 성과는 직원의 행동이나 행동을 말하며, 직원의 생산이나 결과가 아니다. 또 다른 연구에서, 성능은 주어진 상황에서 개인의 능력/기술/노력의 함수로 간주된다(Lawler & Porter, 1967). 직무 수행은 또한 "개인이 표준 기간 동안 수행하는 개별 행동 에피소드의 조직에 대한 총 예상 가치"이다 (Motowidlo, S. J. 및 Kell, H. J., 2012). 업무 성과와 상황 성과는 직원 직무성과를 측정하는 두 가지 구성요소이다(Kahya, 2009). 접대업종별로 보면 종업원의 직무수행능력은 근로자가 숙식시설의 표준근무절차에 따라 업무를 정확하게 수행하기 위해 자신의 특정 지식과 기술을 적용하는

시점으로 분류된다. 직원들은 조직 내에서 다양한 업무를 수행하며, 주로 숙박 서비스, 출장 서비스, 기타 부가 서비스 및 금융, 회계, 마케팅, 영업 및 인력과 관련된 업무를 고객에게 제공한다. 직원이 수행하는 이러한 모든 활동은 조직의 목표와 관련이 있습니다.

1) 직무성과의 개념

업무성과는 조직의 목적이나 목표에 대한 효율성과 효과성을 포함하는 개념이고, 근로자의 직무수행 능력 즉 업무처리 속도, 정확성, 능력 등 직무에 대한 달성도를 의미한다(Willams & Anderson, 1991). 업무성과는 생산성, 목표달성의 정도와 적응력 등 다양한 부분을 포함한다(박수정, 2007). 현재 수행하는 업무를 회사가 요구하는 성과와 기대수준에 맞게 달성하는 정도를 말한다(Willams & Anderson, 1991).

Porter & Lawler(1968)은 직무를 수행하는 사람의 노력을 객관적으로 측정한 결과라고 정의하였고, 개인의 특성이나 역할인지, 능력에 따라 결과가 나타난다고 주장하였다. 업무성과를 생산성, 적응력, 목표달성의 정도로 정의하거나(Pincus, 1986), 조직구성원이 조직몰입의 정도에 따라서 직무에 노력하는 정도로 보기도 한다(Balfour & Wechsler, 1996). 업무성과는 조직의 목표를 달성하기 위한 과업의 이행정도를 의미하며 조직 구성원의 능력과 노력, 역할인지에 의한 달성정도를 이르는 조직행동의 한 부분으로 정의(Judge et. al, 2001) 한다.

2) 직무성과의 측정

업무성과를 측정하기 위해서는 목표달성, 적응력, 생산성의 정도 등 다차원적으로 검토하며, 상황에 따라 성과의 개념 및 측정법이 다르다(심기섭, 2005). 업무성과는 조직의 목표 달성에 직접 관련이 있고 조직에 큰 영향을 미친다. 또한 조직 구성원에게 보상을 제공하여 업무만족에 영향을 미친다(정명길, 2006).

업무성과를 측정하기 위해 객관적 지표와 주관적인 평가를 통한 두가지

방법이 존재한다(고태경, 2012). 객관적 지표로는 업무성과의 결과로서 재무성과와 같은 객관적인 자료이고, 성과를 정량적으로 활용할 수 있는 이점이 있지만, 업무 방식이나 과정, 구성원의 노력 및 태도 등에 대한 측면이 축소되기 쉽다. 주관적 평가의 방법으로 타인에 의하여 조직원을 평가하는 것이다. 조직의 동료, 상급자, 고객 등을 통해 조직원에 대한 평가를 듣고 주관적으로 평가한다. 이 방법은 평가자의 주관이 개입되어, 이해관계에 의한 호혜적 평가 또는 평가절하 등이 나타나는 문제가 있다. 자기 평가를 조직원 스스로를 통해 성과와 업무에 대해 직접 측정할 수 있다. 이 방법은 개인의 주관적 평가에 의존하므로 객관성이 떨어지고 과대나 과소평가가 나타날 수 있다.

스마트워크 환경에서의 업무성과 측정지표를 김우택(2012)은 세가지로 제시하였다. 스마트워크를 통한 업무시간 및 업무처리시간 및 비용 등의 절감정도를 측정하는 스마트워크를 통한 업무처리 방법 및 절차의 개선을 측정하는 업무개선, 정보공유와 의사소통 또는 동료 간 업무협조의 원활성을 측정하는 업무협조 등이다.

3) 스마트워크 환경과 직무성과 관계에 관한 선행연구

스마트워크 도입 초기에 주로 IT기업의 측면, 활성화 방안 및 보안요소에 대한 연구가 주였으나 스마트워크 환경이 보편화되면서 연구자들은 스마트워크 환경에서 업무성과에 미치는 영향에 관심을 가지고 있다. 고태경(2012)은 스마트워크의 특성요인을 업무적, 개인적, 기술적, 조직적 차원으로 분류하고 업무성과에 이 요인들이 미치는 영향을 연구하였다. 연구결과로 업무성과에 개인적, 기술적인 특성이 의미있는 영향을 미친다고 밝혔다. 고전주(2012)은 스마트워크 환경에서 근로자가 갖는 수용도, 적정성의 인식이 업무성과에 어떤 영향을 미치는지 연구하였다. 업무성과에 영향을 미치는 요소는 수용도 변수인 신뢰성과 이해도, 적정성 변수인 능률성과 합리성이 있고, 이 변수들 모두 업무성과에 영향을 미친다고 결론지었다.

김우택(2012)의 연구에서 민간기관 및 공공기관, 스마트워크센터와 재택근무로 나누어 스마트워크의 품질에 따라 업무성과의 차이를 분석하였다. 그 결과 공공기관은 스마트워크를 통해서 업무효율성이 증가하고 민간기업은 시스템의 안정적인 제공이 업무효율성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 서건교(2013)은 스마트워크 환경에서 조직몰입과 사회적 실재감의 관계, 그 결과 직무만족에 미치는 영향을 연구하였다. 그리고 사회적인 실재감과 조직몰입의 영향을 확인하여 그 매개변수가 직무만족임을 제시하였다. 직무만족은 업무성과에 유의미하게 영향을 미치고, 기업은 조직구성원들의 조직몰입과 직무만족을 높임으로써 업무성과를 향상시킨다.

조형민(2013)은 공공부문의 업무효율성에 영향 요인을 스마트워크의 효과성으로 보고, 기관장의 스마트워크 실천의지, 스마트워크에 대한 인식과 법 및 제도적 측면, 물리적 시설, 업무적 특성으로 구분하였다. 결과로 스마트워크에 대한 긍정적인 인식이 업무성과를 향상시키고 나머지 요인은 영향관계가 없는 것으로 밝혔다. 장보미(2014)의 연구는 스마트워크 환경에서 업무성과에 영향을 미치는 요인으로 업무능률성, 환경신뢰성, 기술숙련성, 환경이해성, 기술인프라를 언급하여 그 영향관계를 살폈다. 연구결과 업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 요인은 업무능률성, 환경신뢰성, 환경이해성으로 밝혔다.

강용식(2014)의 연구에서 IT, 상호작용적, 제도적, 개인적인 관점에서 업무성과를 검토하고 스마트워크 환경에서 업무성과와 영향관계가 있는 변수를 검토하였다. 연구결과, 스마트워크 환경에서 IT적 측면의 커뮤니케이션 수준과 IT활용, 감성지능과 자기통제력, 인사평가의 요인, 혁신적 분위기 요인 모두 업무성과에 영향을 미쳤고, 인사평가는 부정적인 영향을 미쳤다. 김현철(2015)는 연구에서 기술적 품질 요인이 스마트워크 환경에서 집단지성을 매개로 업무성과, 직무만족에 영향을 미치고, 집단지성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이민우(2015)의 연구에서 ICT자원이 모바일 스마트워크 환경에서 업무효율성을 매개로 기업성과에 영향을 미치고 업무효율성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다

제4절 직무특성과 직무성과에 관한 선행연구

1) 직무스트레스

재택근무를 하는 전문가 수준의 직원은 일반적으로 상당한 비용을 지출합니다.

e-메일, 전화 및 웹 액세스가 가능한 회사 데이터베이스를 통해 회사 전산망에 연결되어 있는 동안 집에 있는 동안(Stephens & Szajna, 1998) 재택근무의 정도는 컴퓨터 기반 기술을 사용하여 전통적인 업무 환경에서 다른 직원으로부터 업무 활동이 수행되는 정도에 의해 재예상된다. 무어(2000a, 2000b)가 일련의 이론 및 경험적 연구에서 밝힌 작업 소진(work exhaustion)은 직무 수요를 충족시키는 데 필요한 감정 및 정신 에너지의 고갈이다. 이 개념화는 번아웃에 관한 문헌(예: 크롭탄자노, 루프, & 번, 2003; 텐스텐, 2001; 라이트 & 크롭탄자노, 1998)에서 연구자들이 언급한 고용 번아웃의 정서적 요소가 핵심 요소라는 공감대를 인정한다(Moore, 2000). 업무 소진은 직원들이 더 이상 자신에게 주어진 요구를 처리할 충분한 자원이 없다고 느낄 때 발생합니다(Hobfoll, 1989; Lee & Ashforth, 1996; Wright & Cropanzano, 1998). 기업 환경의 일반적인 소진에 적용됩니다(Moore, 2000b). 재택근무는 근무조건의 위치와 성격을 바꾸고 통근거리가 없다는 점(Bailey & Kurland, 2002), 조직적 여건은 기본적으로 피로와 소진으로 이어지는 고갈을 이해하는 데 중요하다(Lee & Ashforth, 1996; Moore, 2000b)는 업무소모가 가장 중요한 설명이 될 수 있다. 재택근무의 영향의 본질을 밝혀내는 데 도움이 될 수 있습니다.

업무 소진에 대한 기업의 재택근무는 정서적, 정신적인 에너지의 보존과 비축의 강화를 통해 조직의 헌신을 증가시킬 가능성이 있다. 탈진에 대한 연구는 개인들이 대인관계의 거리가 더 멀면 덜 취약하고, 다른 사람들과 지속적으로 접촉하는 것보다 간헐적이라는 것을 보여준다(Cordes & Dougherty, 1993). 재택근무를 최소화하거나 전혀 하지 않는 사람들과 비교하여, 덜 예상치 못한 업무 방해나 침입을 경험할 뿐만 아니라(Watson Fritz, Narsimhan, & Ree, 1998), 더 좋은 장소도 가질 수 있다.

이는 피로 증가와 관련이 있다(예: Leiter & Maslach, 1988). 더욱이 이메일과 전화에 대한 더 큰 재량권을 누릴 수 있는 능력 (Watson Fritz et al., 1998)을 고려할 때, 재택근무자들은 그들의 일이 그들의 삶의 덜 부담스러운 부분에 대한 대가로 더 큰 의지를 보일 것 같다. (Eisenberger et al., 2001; Shore & Tetrick, 1991; Shore & Wayne, 1993) 이러한 방식으로, 소진 및 조직 약속(예: Cropanzano et al., 2003; Leiter & Maslach, 1988) 사이의 역관계를 보여주는 연구와 일관되며, 재택근무의 정도가 업무 소진 감소에 미치는 영향이 증가함에 따라 조직의 약속은 그에 따라 상승할 것이다.

업무소진은 또한 재택근무의 정도와 그 사이의 관계를 조정할 수 있다. 이직 의향 탈진은 증가된 매출과 증가된 인텐션(예: 크로판자노 외, 2003; 무어, 2000a)과 관련이 있다. 일에 지칠 대로 지친 직원들은 만족하는 경향이 덜하다. 직장 생활을 하고 있으며 조직에 남아 있고 싶은 마음이 줄어들 수도 있습니다(Leiter & Maslach, 1988). 이러한 연계는 최근 일자리 번아웃의 정서적 소진 차원에 대한 메타 분석과 일관되며, 이는 이직 의도에 미치는 영향에 대한 강력한 지원을 제공한다(Lee & Ashforth, 1996). 결과적으로, 일과 가족 요구를 모두 달성하기 위한 더 큰 재량권으로 인한 정서적, 정신적 긴장 감소 측면에서 재택근무의 이득을 고려할 때(Duxbury et al., 1998), buVer work interaction (Watson Fritz et al., 1998) 재택근무자들은 그들이 그것을 유지하기 위해 노력할 때 더 낮은 이직을 의도를 보일 가능성이 있다.이로운 점 이러한 방식으로, 자원을 절약하고 비축하는 능력으로 인한 작업 소진 감소에 대응하여, 재택근무자들은 더 낮은 이직 의도를 보일 가능성이 있다(Moore, 2000a). 그 결과, 재택근무의 정도가 업무소진 감소에 미치는 영향이 증가하고 있다는 점을 감안할 때, 이직의도는 그에 따라 감소할 것이다.

제3장 연구방법

제1절 연구모형 및 연구가설

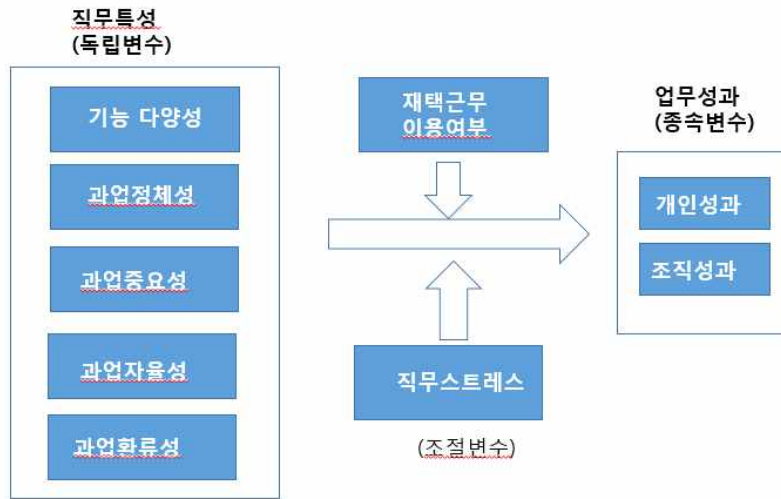
1) 연구모형

본 연구는 공공기관에 종사하는 공무원들의 직무특성과 업무성과의 관계를 확인하고 직무스트레스가 공무원들의 직무특성을 조절하는지에 대해 알아보기 위해 경기도청(북부청 포함)에 근무하는 공무원 380여명을 대상으로 직무특성과 조직스트레스, 업무성과의 관계를 규명하고자 하였다.

구체적으로 직무특성 즉, 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 과업자율성, 과업환류성이 재택근무 이용자와 미 이용자 간의 업무성과(개인성과, 조직성과)에 어떠한 관계가 있는지 확인하고, 또한 직무스트레스와 개인적 특성이 이러한 직무특성과 업무성과에 조절역할을 수행하는지에 대한 관계를 규명하고자 하였다.

경기도청에 근무하는 재택근무 이용자와 미 이용자들을 대상으로 5가지 직무특성에 대한 설문조사를 실시한 후 직무특성이 업무성과에 어떠한 관계가 있는지를 분석하고 또한 직무스트레스와 개인적 특성이 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 하였다.

따라서 경기도청에 근무하는 공무원들의 업무성과를 확인하기 위해 통제변수로 재택근무 이용자와 미 이용자를 구분하였으며, 이를 통해 직무특성이 업무성과와 관계와 그 차이는 무엇인지를 분석하고자 하였다. 이에 따라 설정된 종속변수와 독립변수간의 상호관계 모형은 [그림 4-1]과 같다.



[그림 4-1] 연구모형

2) 연구가설 설정

본 연구에서는 위의 연구모형에서 계획되어진 연구의 구조와 목적을 기본토대로 하여 기존의 선행연구들을 참고로 다음과 같은 가설들을 설정하고자 한다.

가) 직무특성과 업무성과에 대한 가설

직무를 수행함으로써 개인에게 직무에 대한 결과에 대한 인지, 책임감, 의미감 등을 느끼게 하는 과업환류성, 과업자율성, 과업중요성, 과업정체성, 기능다양성 등 5가지 요소를 의미하는 것을 직무특성(job characteristics)이라 하고 ‘핵심직무차원(core job dimensions)’이라고도 한다(Hackman & Oldham, 1980; 김학기 2009: 14). 이러한 직무특성은 다양한 과업에 대한 책임과 임무 그리고 직무동기를 주는 근원으로 개인의 능력보다는 다양한 조직환경에 의해 결정된다는 것이다. 이는 결국 개인 성과보다 조직성과에 더 주안점을 두고 논의되는 것으로 직무특성이 조직성과와 관계하고 있다는 사실을 증명하는 것이다.

현재 논의되고 있는 직무특성의 경우 Hackman & Lawler(1971)의 직무특성모형(job characteristics model)을 활용하는 것이 대부분이나 본 연구에서는 Hackman

& Lawler(1971)의 연구에서 제시되지 않았던 ‘과업중요성’변수를 새로이 추가하여 5가지 직무특성을 확인하였다.²⁾

이러한 직무특성은 주로 조직효과성 즉 조직시민행동, 조직몰입, 직무만족에 대한 태도요인으로 관계를 확인하는 연구가 대부분(왕일성, 2009; 김학기, 2009; 박승찬, 2011; 이영로, 2011)이나 본 연구에서는 이러한 직무특성이 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 논의를 하고자 하였다.³⁾

업무성과는 태도, 노력 등의 인적 요소와 분위기, 작업환경 등의 직무관련 요소 등 다양한 요인들이 상호작용에 의해 수행되는 작업이므로 때문에 통상적으로 정의를 내리기는 쉽지 않다. 현재 기업, 국가별로 일반적으로 사용하고 있는 업무성과의 의미가 각각 다르게 정의되고 있다. 통상적으로 언급되는 업무성과는 생산성의 개념인 효율성(efficiency)을 의미하는 것인지, 효과성(effectiveness) 측면까지 확장된 의미를 포함하는지 여부에 따라 달리 사용된다(박하나, 2000; 왕일성, 2009: 18).

이러한 업무성과는 앞서 논의한 바와 같이 업무생산성이나 성과를 대부분 조직 효과성 요소(조직시민행동, 조직몰입, 직무만족)으로 보는 경우가 많은 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 업무성과를 개인과 조직으로 구분하고(심익섭, 2004; 안기훈, 2007), 그에 따른 만족도와 정확도 등을 평가하여 업무성과의 영향을 측정하고자 하였다.

따라서 선행연구들의 결과를 기초로 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 공공기관 구성원(재택근무 이용자, 미이용자)은 직무특성에 따라 업무성과(조직성과, 개인성과)에 유의한 차이가 있을 것이다.

1-1. 재택근무 이용자 직무특성과 업무성과에는 유의한 차이가 있을 것이다

1-2. 재택근무 미이용자 직무특성과 업무성과에는 유의한 차이가 있을 것이다.

나) 직무특성과 직무스트레스, 업무성과에 대한 가설

2) Hackman & Lawler(1971)은 직무특성요소로 기능다양성, 과업정체성, 과업자율성, 직무에 대한 과업중요성 등 4개의 직무특성에 초점을 맞추었으나 본 연구에서는 김학기(2009)의 논문을 참조하여 과업중요성의 변수를 추가로 구성하였다.

3) 현재까지 발간된 논문에서 공무원의 직무특성과 업무성과를 비교한 논문은 거의 존재하지 않으며, 대부분의 경우 재택근무 자체가 조직효과성이나 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지에 논문(박은철, 2005; 안기훈, 2007; 이재성·김홍식, 2010; 김우택, 2011)에 대부분으로 나타나고 있다.

앞서 논의한 바와 같이 직무특성과 업무성과의 경우 대부분은 직무특성을 Hackman & Lawler(1971)의 4가지 요소로 보고 있으나 본 연구에서는 과업중요성을 포함하여 개인업무성과와 조직업무성과에 미치는 영향을 확인하고자 하였다.

그러나 업무성과에 또 다른 영향을 미치는 요소로 많이 논의되고 있는 것으로 직무스트레스를 보고 있는데 본 연구에서는 직무특성과 업무성과의 관계에서 직무스트레스가 어떠한 조절효과를 가지는지에 확인하고자 하였다.

일반적으로 직무스트레스는 국내외에서 사회심리적 안녕상태와 스트레스의 관련성에 대한 많은 연구가 수행되어 왔다. 직무스트레스 등의 직업관련 변수와 사회심리적 안녕상태의 관련성에 대한 연구를 살펴보면, Job demand-control model에서 고긴장 집단이 사회심리적 안녕상태가 나빴으나(장세진 등, 1997; Braun & Hollander, 1988; Karasek & Theorell, 1990), Carayon(1993)은 우울증과 관련성이 없다고 하였다. 군에서와 같이 직무자율성이 낮은 조직은 사회심리적 안녕상태가 나빴다(장세진 등, 2001; 하현욱, 2002, Pieper, 1989; 임남구, 2004: 1).

또한 직무와 관련된 스트레스의 정의를 살펴보면 French, Rogers & Cobb(1974)은 직무스트레스는 “개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합하고, 조직이 제공한 직무환경과 개인의 요구가 부적합한 상태”라고 정의하기도 하였다(강종혁, 2008: 8)

대부분의 직무스트레스 관련 선행연구들은 직무스트레스와 사회적 안녕상태(임남구, 2004), 조직문화와 직무스트레스(강종혁, 2008), 직무스트레스와 직무만족(김수진, 2012) 등 대부분의 경우 업무성과와 관계가 없이 연구되어 왔으나 실제 직무스트레스에 따른 개인과 조직의 업무성과가 다를 수 있다는 본 연구의 아이디어를 통해 직무스트레스를 조절변수로 활용하고자 하였다.

따라서 본 연구에서 선행연구들의 결과를 기반으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 공공기관 구성원(재택근무 이용자, 미이용자)의 직무특성과 직무스트레스에

따라 업무성과(조직성과, 개인성과)에 유의한 차이가 있을 것이다.

2-1. 재택근무 이용자 직무특성과 스트레스에 따른 업무성과에는 유의한 차이가 있을 것이다

2-2. 재택근무 미이용자 직무특성과 스트레스에 따른 업무성과에는 유의한 차이가

있을 것이다

다) 직무특성과 개인적 특성, 업무성과에 대한 가설

대부분의 연구는 본 연구에서 주목하고 있는 개인적 특성에 대한 논의를 하고 있지 않다. 그러나 직무특성의 경우 직무스트레스와 함께 개인적 특성이 매우 중요한 영향을 미치는 요소로 작용할 수 있으므로 개인적 특성 역시 직무스트레스와 마찬가지로 조절변수로 활용하고자 하였다.

따라서 본 연구에서 선행연구들의 결과를 기반으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3. 공공기관 구성원(재택근무 이용자, 미이용자)의 직무특성과 개인적 특성에

따라 업무성과(조직성과, 개인성과)에 유의한 차이가 있을 것이다.

3-1. 재택근무 이용자 직무특성과 개인적 특성에 따른 업무성과에는 유의한 차이가 있을 것이다

3-2. 재택근무 미이용자 직무특성과 개인적 특성에 따른 업무성과에는 유의한 차이가 있을 것이다

이러한 가설들을 통해 공공기관 즉, 경기도청에 근무하는 공무원들의 직무특성과 업무성과의 관계를 확인하고 또한 직무스트레스와 개인적 특성의 조절효과를 확인함으로써 조직 내·외부적인 성과와의 관계를 모두 검토후에 논의의 진행이 가능할 것이다.

제2절 연구설계

1) 표본집단

본 연구의 대상이 되는 모집단은 경기도청(북부청 포함)에 근무하는 공무원들을 대상으로 편의표본추출을 실행하여 설문응답의 대상으로 선정하였다. 연구자가

직접방문을 통해 사전에 설문조사 방법에 대하여 기초자료는 수집되었으며, 자기 기입식 설문지(Self-administered Questionnaire Survey Method)를 통하여 대상자는 설문에 응하였고, 작성된 설문지를 회수하여 분석하였다.

등간척도와 명목척도로 설문지를 폐쇄형 질문으로 구성하였다. 폐쇄형 질문은 응답자에게서 나올 수 있는 가능한 답을 미리 설정 및 제시하여 응답자가 제시된 응답 중에서 선택하게 하는 것으로 답이 표준화되어 부적절한 응답의 비율을 낮추고, 분석이 용이하며, 비교하기 쉬워 본 연구에 적합하다고 판단하여 선택하였다.

설문지는 총 600여부를 배포하여 최종적으로 504부가 회수되었으며, 전체 설문지 회수율은 84%로 이는 실제 경기도 양주시에 근무하고 있는 본인이 직접 현장을 방문하여 1:1로 설문대상자들에게 설명한 후에 회수를 함으로써 회수율을 좀 더 높게 달성한 것이다.

그러나 실제 분석대상이 되는 설문지는 총 380부로 설문에 응답한 내용에 결측값이 많거나 동일한 응답을 계속한 경우 등을 제외하고 유효한 설문지를 다시 재구성하여 유효한 설문지로만 분석을 수행하였다.

2) 변수의 조작적 정의 및 설문구성

조작적 정의에 근거하여 선행연구에서 사용하였던 문항들을 참고하여 위와 같은 가설들을 검증하기 위해서 설문문항 및 척도를 작성하고, 각 개념에 대하여 보다 구체적으로 조작적 정의를 하였다.

가) 직무특성

본 연구에서 직무특성의 하위요인들은 주로 김학기(2009)의 논문에서 나타난 정의의 구조를 따르고 있다.

(1) 기능다양성(skill variety)

직무를 수행함에 있어서 개인이 필요로 하는 재능과 기능의 종류가 어느 정도

다양한지를 의미한다. 따라서 직무확대(job enlargement)가 실시하여 기능다양성을 높힐 수 있다. 다양성이 높은 직무를 성장욕구가 높은 사람일수록 선호하고, 직무의 폭(job scope)이 기능다양성이 높은 직무일수록 넓어진다.

(2) 과업정체성(task identity)

직무가 확인가능한 일부분만의 직무를 수행하도록 되어 있는가 아니면 처음부터 끝까지 작업의 전체를 완성시킬 수 있도록 구성되어 있는가의 정도를 의미한다. 개인은 직무의 완전성이 높을수록 직무의 의미는 커지며 완성감을 느낀다.

(3) 과업중요성(task significance)

다른 사람들(조직내 구성원 또는 업무와 관련된 조직외부의 사람)의 일과 생활에 개인이 수행하는 직무가 얼마나 많은 영향을 미치는가의 정도를 의미한다. 일반적으로 사람들은 다른 사람들의 심리적, 육체적 상황에 자신의 일이 실질적인 영향을 미치는 일이라는 것을 느낄 때 그 일이 의미 있는 일이라고 생각한다. 따라서 조직내 또는 사회에 개인의 일이 기여하는 정도가 클수록 의미감을 느낀다.

(4) 과업자율성(autonomy)

자신의 작업일정을 작업을 진행하고 작업방식을 결정하고 작업자가 계획하는 과정에서 개인에게 주어지는 자유, 독립성 또는 재량권의 정도를 의미한다. 자율성이 많이 부여된 직무일수록 책임감을 크게 느낀다.

(5) 과업환류성(feedback)

얼마나 유효성 있게 개인이 수행한 직무의 성과가 나타내는지에 관하여 명확하고 직접적인 정보를 작업장에 제공하는 정도를 의미한다. 즉, 직무수행자가 직무를 수행하는 과정에서 자신의 작업결과에 대해 직무자체, 상사, 동료, 하급자 등으로부터 정보를 듣는다면 피드백 효과가 발생함을 기대할 수 있다는 것이다. 또한 개인이

인지하는 상황의 불확실성을 피드백이 제거해 주는 역할을 한다. 그러므로 피드백이 없는 경우에는 피드백을 추구하려는 행동을 보이게 된다.

이러한 공공기관의 재택근무 이용자와 미 이용자들의 직무특성을 확인하기 위해 Hackman & Lawler(1971)의 4가지 직무특성요소와 김학기(2009)의 과업중요성을 포함하여 본 연구에 필요한 설문지를 재구성하였다.

본 검사의 척도는 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 과업자율성, 과업환류성이며 각각에 대한 하위척도로 기능다양성 5문항, 과업정체성 5문항, 과업중요성 6문항, 과업자율성 5문항, 피드백 5문항 등 총 25개 문항이며, 리커트 5점 척도로 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통, 그렇다, 매우 그렇다로 응답하도록 하였다.

나) 업무성과

일반적으로 재택근무 에서의 업무성과는 사용빈도, 재정적 수익 등 객관적 정보기술의 효율성과 인지된 가치, 사용자 태도, 인식 등 주관적 정보기술의 효율성으로 대별된다(김우택, 2012: 48-49) 그러나 이와는 반대로 성과자체를 개인과 조직으로 보는 입장도 존재한다.

(1) 개인성과

개인성과는 개인 업무처리 시간 단축, 개인 업무의 만족도 향상, 개인 업무의 정확도 향상, 개인 업무에 대한 아이디어 창출능력 향상, 개인 업무의 효율성 향상, 개인 업무의 생산성이 향상으로 구분하여 조사하였다.

(2) 조직성과

조직성과는 업무조직의 의사결정 신속성, 타 부서와의 의사소통, 업무조직 내 있어 팀워크, 조직 통제, 조직 업무의 효율성 향상, 조직 업무의 생산성 향상으로 구분하여 조사하였다.

이러한 공공기관 재택근무 이용자와 미 이용자의 업무성과를 확인하기 위해 Pitt, Watson & Kavan(1995)과 김우택(2011)이 제시한 개인업무성과와 조직업무성과 구분을 참고하여 설문지를 재구성하였다.

본 검사의 척도는 개인업무성과와 조직업무성과 각각에 대한 하위척도로 개인업무성과 6문항, 조직업무성과 6문항 등 총 12개 문항이며, 리커트 5점 척도로 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통, 그렇다, 매우 그렇다로 응답하도록 하였다.

다) 직무스트레스

본 연구에서 직무스트레스는 강종혁(2008)의 직무스트레스 정의의 구조를 따르고 있다.

스트레스란 조직의 직무환경이 개인능력과 균형이 맞지 않을 때 즉, 개인-환경이 부적합한 상태를 지각하여 나타나는 반응으로서 심리적, 생리적 긴장감이나 압박이" 부정적 또는 긍정적 반응으로 나타나는 것이다.

직무스트레스를 측정하는데 있어서 본 논문에서는 Maslach Burnout Inventory (MBI)(Maslach & Jackson, 1981, 1986)를 사용하여 설문지를 재구성하였다.

그러나 본 지표의 경우 긍정적 스트레스와 부정적 스트레스가 같이 설문문항에 나타나고 있어 본 연구에서는 부정적 스트레스를 중심으로 총 6개 문항으로 구성하였다.

따라서 기존의 문항에서 3개를 삭제하고 직무에 대한 스트레스로 인한 결과로 일에 대한 의욕이 점점 줄어든다, 내가 하고 있는 일에서 좌절감을 경험한다, 나는 사무적으로 고객들을 대하고 있다, 내가 하는 일로 인하여 기분이 굳어진다, 다양한 구성로 이루어진 사람들과 직간접 접촉을 하면서 일하는 것은 심리적으로 고통스럽다, 아침에 일어날 때 피곤함을 느낀다 등으로 구성하였다.

또한 직무스트레스 역시 리커트 5점 척도로 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통, 그렇다, 매우 그렇다로 응답하도록 하였다.

라) 개인적 특성

마지막으로 개인적 특성은 대부분의 설문조사에서 나타나고 있는 문항이나 본 연구에서는 특히 재택근무 이용자와 미 이용자를 구분하고, 성별, 근무년수, 직위,

직급, 근무부서로 구분하여 그에 따른 직무특성, 직무스트레스 그리고 업무성과의 관계를 확인하고자 하였다.

[표 4-1] 설문지 구성

변수명	구성요인	문항수	출처
직무특성	기능다양성	5	Hackman & Lawler(1971) 김학기(2009)
	과업정체성	5	
	과업중요성	6	
	과업자율성	5	
	과업환류성	5	
업무성과	개인성과	7	Pitt, Watson & Kavan(1995) 김우택(2011)
	조직성과	5	
직무스트레스	부정적 스트레스	6	Masalch & Jackson(1981, 1986) 강종혁(2008)
개인적 특성		6	연구자 구성
합계			50

제3절 조사방법 및 측정

설문지를 통해 수집한 기초자료는 데이터 클리닝 과정과 데이터코딩과정을 거쳐서 통계분석에 활용되었다.

수집된 자료를 바탕으로 각 설문 문항별 개략적인 통계량과 일반적인 설문응답자의 특성을 파악하기 위하여 기술통계분석 및 빈도분석(frequency analysis)을 이용하였다.

설문지에서 활용된 측정척도의 타당성과 신뢰성을 측정하기 위하여 연구모형에 선정된 변수들의 타당도와 신뢰도를 측정하기 위한 요인분석(factor analysis) 및 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다.

또한 재택근무 사용자의 직무특성이 업무성과에 영향을 미치는지를 파악하여 본 가설의 검증하고 회귀분석(regression analysis)을 실시하여 구조적인 인과관계를 종합적으로 분석하였다.

응답자의 개인적 특성을 분석한 결과는 다음과 같다. 스마트 워크 이용여부를 살펴보면, 재택근무 이용자는 38.4%, 미이용자는 61.6%로 이용하지 않는 비율이 높은 것으로 분석되었다. 응답자의 성별은 남성 63.2%, 여성 36.8%로 남성 응답자가 많았으며, 20년 이상 근무자가 이 27.1%로 가장 많았으며, 행정직인 비율이 62.4%로 가장 많았다. 직급은 7-5급이 62.9%로 가장 많은 반면, 근무부서는 자치행정국이 16.3%로 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 4-2] 개인적 특성

항 목		빈도(명)	비율(%)
재택근무 이용여부	이용자	146	38.4
	미이용자	234	61.6
	합계	380	100.0
성별	남성	240	63.2
	여성	140	36.8
	합계	380	100.0
근무년수	5년 미만	43	11.3
	5-10년 미만	92	24.2
	10-15년 미만	76	20.0
	15-20년 미만	66	17.4
	20년 이상	103	27.1
	합계	380	100.0
직위	행정직	237	62.4
	기술직	92	24.2
	연구지도직	1	0.3
	기능직	27	7.1
	기타	23	6.1
	합계	380	100.0
직급	9-7급	73	19.2
	7-5급	239	62.9
	5급 이상	68	17.9
	합계	380	100.0
근무부서	복지여성실	31	8.2
	기획행정실	50	13.2
	균형발전국	18	4.7
	평생교육국	19	5.0
	축산산림국	16	4.2
	교통건설국	35	9.2
	자치행정국	62	16.3
	보건복지국	51	13.4
	환경국	9	2.4
	여성가족국	35	9.2
	경기도인재개발원	49	12.9
	미확인	5	1.3
	합계	380	100.0

제4장 연구결과

제1절 측정수단의 신뢰성 및 타당성 분석

1) 변수의 신뢰성 검증

동일한 개념에 대하여 측정을 반복했을 때 동일한 전부(측정값)를 얻을 가능성을 바로 신뢰성(reliability)이라 말한다. 이는 타당성과 더불어 측정에서 가장 중요한 지표(indicator)이고 요소의 구비요건이다. 그러므로 지표가 신뢰성 있게 측정되었다는 것은 그 자료가 일관성(consistency) 있고, 안정되고(stability), 나아가 예측 가능성이(predictability)있고, 정확(accuracy)해서 믿을 만하고 말한다.

비통계적 오차(random error)와 관련된 개념이고, 확신할 수 있는 정도를 의미하는 것이 바로 신뢰성이며, 일정한 시간을 주고 계획할 경우 어떤 질문에 대하여 비슷한 답변이 나타나야만 하는 것을 의미한다.

본 연구에서는 등간적인 5점 척도가 적정하다고 볼 수 있으나 내적 타당성 즉 측정하고자 하는 바를 측정했는가 하는 문제가 불분명하다는 Dann(1979)의 주장에 따라 신뢰성을 검증하기 위하여 전체 항목과 구성요소별로 Cronbach's α 계수를 이용하였다. Cronbach's α 계수의 경우 내적 일관성(internal consistency reliability)에 관한 것으로 해당 문항을 가지고 할 수 있는 가능한 모든 신뢰도를 구성하고 이의 평균치를 산출한 것이 계수값이 되는데, 보통 사회과학 데이터의 경우 α 계수가 0.7이상이 되면 신뢰도가 높다고 볼 수 있다.

본 연구의 효율성과 타당성을 확보하기 위해 신뢰도 분석과 요인분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 각 요인은 일반적 기준치인 eigenvalue(고유치) 1.0 이상과 공통성 값 0.5 이상인 것을 선정하였다. 또한, 설문지의 타당성을 기하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였고, 정확한 신뢰도 측정을 위해 0.6으로 Cronbach's Alpha 값의 기준을 정하였다.

가) 직무특성

직무특성에 대한 신뢰도 분석결과로 전체 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값이 .935로 매우 신뢰성 있는 항목으로 분석되어 문항의 적합성이 검증되었다. 직무특성에 대한 신뢰도 검증 결과는 다음과 같다.

[표 4-3] 직무특성에 대한 신뢰도 분석 결과

	측정항목	신뢰도 계수
기능다양성	나의 업무는 여러 가지 지식이 필요하다.	.934
	나의 업무는 여러 가지 기술이 필요하다.	.934
	나는 다양한 일을 수행한다.	.933
	나의 업무는 다양한 재능이 필요하다.	.933
	나의 업무는 다양한 속성으로 이루어져 있다.	.933
과업정체성	나는 맡은 업무를 시작부터 끝까지 수행한다.	.932
	나는 맡은 업무의 결과를 가시적으로 확인할 수 있다.	.933
	나는 업무에 대한 권한을 알고 있다.	.932
	나는 업무에서 나의 책임을 알고 있다.	.931
과업중요성	나는 조직의 목표와 목적을 알고 있다.	.932
	나의 업무는 조직의 목표와 중요한 관련성이 있다.	.931
	나의 업무 성과는 공익적으로 가치가 크다.	.932
	나의 업무는 다른 업무들과 많이 연계되어 있다.	.933
	내가 하는 업무는 없어서는 안 되는 업무이다.	.931
	나의 업무는 조직에서 중요한 부분이다.	.931
	나의 업무 결과에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다.	.933
과업자율성	나는 업무수행에서 스스로 결정할 수 있는 권한이 있다.	.933
	나는 업무순서를 결정할 수 있다.	.932
	나는 업무방법을 스스로 결정할 수 있다.	.932
	나는 업무범위를 스스로 결정할 수 있다.	.932
	나는 업무수행에서 개인적인 아이디어를 적용한다.	.932
과업환류성	업무를 잘 수행하고 있는지를 알 수 있다.	.931
	업무수행 후 업무성과 정도를 알 수 있다.	.931
	업무를 잘 수행하고 있는지 서로 알려 준다.	.933
	상사가 나의 업무수행에 대하여 알려 준다.	.933
	업무에 대한 중간평가와 사후평가를 알 수 있다.	.932

* 신뢰도 계수(Cronbach α): $\alpha=.935$

나) 스트레스

스트레스에 대한 신뢰도 분석 결과 전체 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값이 .809로 매우 신뢰성 있는 항목으로 분석되어 문항의 적합성이 검증되었다. 스트레스에 대한 신뢰도 검증 결과는 다음과 같다.

[표 4-4] 스트레스에 대한 신뢰도 분석 결과

측정항목		신뢰도 계수
스트레스	일에 대한 의욕이 점차 줄어든다.	.770
	다른 사람들과 하루 종일 일하는 것은 정말 고통이다.	.782
	내가 하고 있는 일에서 좌절감을 느낀다.	.751
	나는 고객들을 사무적으로 대하고 있다.	.803
	아침에 일어날 때 피곤함을 느낀다.	.817
	내가 하는 일 때문에 기분이 굳어진다.	.742

* 신뢰도 계수(Cronbach α): $\alpha=.809$

다) 업무성과

업무성과에 대한 신뢰도 분석결과 전체신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값이 .809로 매우 신뢰성 있는 항목으로 분석되어 문항의 적합성이 검증되었다. 업무성과에 대한 신뢰도 검증 결과는 다음과 같다.

[표 4-5] 업무성과에 대한 신뢰도 분석 결과

요인명	설문문항	신뢰도 계수
개인성과	개인 업무처리 시간이 단축되었다.	.935
	개인 업무의 만족도가 향상되었다.	.932
	개인 업무의 정확도가 향상되었다.	.932
	개인 업무에 대한 아이디어 창출능력이 향상되었다.	.932
	개인 업무의 효율성이 향상되었다.	.931
	개인 업무의 생산성이 향상되었다.	.930
조직성과	업무조직의 의사결정 신속성이 높아졌다.	.933
	타 부서와의 의사소통에 문제가 없다.	.937
	업무조직 내 있어 팀워크에 기여하고 있다.	.937
	조직을 통제하는데 도움이 되고 있다.	.935
	조직 업무의 효율성이 향상되었다.	.931
	조직 업무의 생산성이 향상되었다.	.932

* 신뢰도 계수(Cronbach α): $\alpha=.809$

2) 변수의 타당성 검증

측정의 타당성(validity)의 의미는 실제의 측정변수인 개념의 운영정의(operation definition)가 그것이 의도하는 바를 제대로 표출하는가 하는 것이다. 타당성은 측정하고자 하는 것을 측정하였는가에 대한 문제, 즉 정확성과 관련되며, 비체계적인 오차와 체계적인 오차에 의해서 영향을 받는다고 볼 수 있으나 비체계적인 오차는 신뢰성과 관련이 깊어서 이를 분리하여 타당성에 관한 부분에서 일반적으로 체계적인 오차에 대해서만 관심을 둔다.

측정의 타당성은 그 평가방법에 따라 내용 타당성(content validity), 수렴적 변별적 타당성(convergent and discriminant validity), 표면적 타당성(face validity), 종합적 타당성(synthetic validity, 개념 타당성(construct validity), 기준에 의한 타당성(criterion-related validity) 등의 개념으로 나눌 수 있다.

기준에 의한 타당성에는 예측타당성(predicative validity)이 있으며, 개념적 타당성으로는 이해타당성(nomological validity), 판별 타당성(discriminant

validity) 및 집중 타당성(convergent validity)이 있다.

일반적으로 특정변수간의 통계적인 관계를 규명하는 것이 기준에 의한 타당성이며, 내용타당성은 특정한 측정도구의 대표성에 관한 개념이다. 그리고 심리학적인 특성의 측정과 관련된 개념으로서 개념 타당성은 측정자체의 정확성에 관련된 개념이다.

측정치를 구성하는 항목을 측정하려고 하는 변수와 관련된 항목들의 정의역을 대표하는 표본일 경우에 그 측정치는 내용적 타당성을 갖추고 있다고 볼 수 있다. 즉, 그 측정치가 측정하려고 하는 변수의 정의역 이외의 어떤 다른 항목을 포함한다면 내용적 타당성은 손상을 입게 되는 것이다. 가령 호텔의 서비스 만족에 대한 설문에서 시설의 관리상태에 대한 질문이 포함되면 그 설문은 내용적 타당성을 잃게 된다. 어떠한 측정의 내용적 타당성을 확보하려면 대상 항목의 범위를 규정하고 그 측정항목이 대상범위를 대표로 하는 표본으로 구성되도록 추출하여야 한다.

측정치에 대한 구성개념 타당성은 측정하려는 구성개념의 조작적 정의가 적절한가 여부를 보임으로써 그 타당성을 입증할 수 있다. 연구자는 연구하고자 하는 구성개념의 조작적 정의, 즉 측정방법을 개발하고 그 측정치가 직접관찰 가능한 변수와 어떠한 관련성이 있는지에 대한 가설을 설정해야 한다. 연구자는 또한 연구대상이 되는 구성개념이 다른 구성개념과 관련이 어떻게 이루어 가지는가에 대한 명확한 언급이 필요하다. 그리고 이러한 과정들을 통하여 실증적 연구에서 검증대상이 되는 구성개념의 조작적 정의가 다른 변수들과 가설이 시사하는 방법대로 관련되고 있는가의 여부를 나타내 보여야만 한다.

어떤 측정치의 '예측변수'를 통해서 다른 변수, 즉 '기준변수'를 측정하려고 하는 경우에 기준관련 타당성과 관련이 있다. 기준관련 타당성은 기준변수와 예측 변수의 측정시점에 대하여 세 가지 접근방법이 있다. 하나는 예측변수를 특정시점에서 측정하고 그 후에 기준변수를 측정하는 방법이고 다른 하나의 방법은 기준변수와 예측변수를 동일 시점에서 측정하는 방법이다. 이러한 방법을 공시적 타당성(concurrent validity)이라고 한다. 마지막 방법은 예측변수는 나중에 측정되고 기준변수의 측정이 선행되는 방법이다. 이와 같은 방법을 사후적 타당성(post-dictive validity)이라고 한다.

측정의 타당성의 검증을 위해서는 일반적으로 다속성 다측정 방법(multi-trait multi-method matrix)과 요인분석(factor analysis)을 사용한다. 다속성 다측정

방법은 상이한 방법을 통한 상이한 개념의 측정은 상이해야 한다는 판별 타당성과 동일한 개념에 대하여 상이한 방식의 측정결과가 일치된다는 집중타당성에 의한 것이고, 요인분석은 다수의 변수들로부터 내부적으로 유사하지만 다른 요인과는 구별되는 상호 독립적인 요인들로 묶여지는 요인을 추출함으로써 의도한 개념에 대한 외부적으로는 판별 타당성이면서, 내부적으로는 집중 타당성이 적용되는 방법을 말한다.

본 연구에서는 다속성 다측정 방법 선택·활용 시에 발생하는 반대 개념의 정의와 측정법의 탐색에 대한 어려움과 경제적·시간적 부담으로 인해 다속성 다측정 방법을 사용하지 않고, 변수들의 독립성과 유사성으로 나타나는 요인을 사전에 기획한 요인과 비교하여 내용의 타당성을 획득하는 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 적은 비용적 부담과 시간적 노력으로도 타당성의 확보가 용이하다는 것을 이러한 요인분석의 장점으로 들 수가 있는데, 반면에 이론적 고찰에 대한 정확한 근거나 관련분야에 대한 해박한 지식이 제시되어야 한다는 단점도 가지고 있다. 이러한 요인분석의 근거로 본 연구에서는 다수의 선행연구를 토대로 요인을 설정하고 이를 요인분석을 통하여 검증하였다.

변수들의 상관관계를 이용하여 본 연구의 요인분석에서는 본래의 변수들이 갖는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 합성변수(요인)로 R-Type 요인분석을 적용하였으며, 요인분석의 한 방법인 주성분 분석을 이용하였고, 베리맥스(varimax)를 실시하여, 요인적재량(factor loading)을 높였다.

이에 따라 직무특성과 스트레스, 업무성과의 구성요인들을 알아보기 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시한 결과는 다음과 같다.

가) 직무특성 요인

개별 자료와 전체 자료와 표본 적합도를 Kaiser-Meyer-Olkin의 KMO의 통계량을 통해서 평가하고, 요인분석에서 이용될 상관행렬이 단일행렬인지를 Bartlett's Test of Sphericity를 통해서 평가하고 변수들이 독립적인지 아닌지를 평가하는데 사용되는데 본 분석에서 이용된 표본은 유의수준 $p=.001$ 에서 단위행렬 검정통계량이 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 요인분석에 적합한 자료로 나타났다. 요인

분석결과 아이겐 값이 5개 요인 모두 1을 넘고 있고, 공통된 분산값도 50%를 넘고 있다.

[표 4-6] 직무특성 요인적재량

요인명	설문문항	요인적재량	아이겐 값
기능다양성	나의 업무는 여러 가지 지식이 필요하다.	.648	10.074
	나의 업무는 여러 가지 기술이 필요하다.	.672	
	나는 다양한 일을 수행한다.	.591	
	나의 업무는 다양한 재능이 필요하다.	.713	
	나의 업무는 다양한 속성으로 이루어져 있다.	.591	
과업정체성	나는 맡은 업무를 시작부터 끝까지 수행한다.	.505	2.456
	나는 맡은 업무의 결과를 가시적으로 확인할 수 있다.	.566	
	나는 업무에 대한 권한을 알고 있다.	.641	
	나는 업무에서 나의 책임을 알고 있다.	.717	
과업중요성	나는 조직의 목표와 목적을 알고 있다.	.643	1.989
	나의 업무는 조직의 목표와 중요한 관련성이 있다.	.692	
	나의 업무 성과는 공익적으로 가치가 크다.	.570	
	나의 업무는 다른 업무들과 많이 연계되어 있다.	.600	
	내가 하는 업무는 없어서는 안 되는 업무이다.	.691	
	나의 업무는 조직에서 중요한 부분이다.	.672	
	나의 업무 결과에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다.	.500	
과업자율성	나는 스스로 업무수행에서 결정할 수 있는 권한이 있다.	.532	1.312
	나는 업무순서를 결정할 수 있다.	.756	
	나는 업무방법을 스스로 결정할 수 있다.	.849	
	나는 업무범위를 스스로 결정할 수 있다.	.806	
	나는 업무수행에서 개인적인 아이디어를 적용한다.	.517	
과업환류성	업무를 잘 수행하고 있는지를 알 수 있다.	.657	1.085
	업무수행 후 업무성과 정도를 알 수 있다.	.723	
	업무를 잘 수행하고 있는지 서로 알려 준다.	.730	
	상사가 나의 업무수행에 대하여 알려 준다.	.628	
	업무에 대한 중간평가와 사후평가를 알 수 있다.	.706	

직무특성에 대한 인지는 총 23개의 하위 지표로 측정하였다. 23개의 항목을 통한 요인분석 결과 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 과업자율성, 과업환류성 등 5가지 요인으로 묶이는 것으로 나타났다.

[표 4-7] 직무특성 요인분석 결과

요인명	설문문항	요인값
기능다양성	나의 업무는 여러 가지 지식이 필요하다.	.731
	나의 업무는 여러 가지 기술이 필요하다.	.794
	나는 다양한 일을 수행한다.	.713
	나의 업무는 다양한 재능이 필요하다.	.804
	나의 업무는 다양한 속성으로 이루어져 있다.	.723
과업정체성	나는 맡은 업무를 시작부터 끝까지 수행한다.	.576
	나는 맡은 업무의 결과를 가시적으로 확인할 수 있다.	.667
	나는 업무에 대한 권한을 알고 있다.	.686
	나는 업무에서 나의 책임을 알고 있다.	.668
과업중요성	나는 조직의 목표와 목적을 알고 있다.	.574
	나의 업무는 조직의 목표와 중요한 관련성이 있다.	.670
	나의 업무 성과는 공익적으로 가치가 크다.	.643
	나의 업무는 다른 업무들과 많이 연계되어 있다.	.685
	내가 하는 업무는 없어서는 안 되는 업무이다.	.734
	나의 업무는 조직에서 중요한 부분이다.	.733
	나의 업무 결과에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다.	.625
과업자율성	나는 업무수행에서 스스로 결정할 수 있는 권한이 있다.	.659
	나는 업무순서를 결정할 수 있다.	.806
	나는 업무방법을 스스로 결정할 수 있다.	.874
	나는 업무범위를 스스로 결정할 수 있다.	.829
	나는 업무수행에서 개인적인 아이디어를 적용한다.	.585
과업환류성	업무를 잘 수행하고 있는지를 알 수 있다.	.542
	업무수행 후 업무성과 정도를 알 수 있다.	.593
	업무를 잘 수행하고 있는지 서로 알려 준다.	.791
	상사가 나의 업무수행에 대하여 알려 준다.	.688
	업무에 대한 중간평가와 사후평가를 알 수 있다.	.718

나) 스트레스 요인

유의수준 $p=.001$ 에서 단위행렬 검정통계량이 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 본 분석에서 이용된 표본은 요인분석에 적합한 자료로 나타났다. 요인 분석결과 아이겐 값이 1개 요인 모두 1을 넘고 있고, 고객을 사무적으로 대하고 있다는 항목을 제외한 공통된 분산값은 50%를 넘고 있다.

[표 4-8] 스트레스 요인적재량

요인명	설문문항	요인적재량	아이겐 값
스트레스	일에 대한 의욕이 점차 줄어든다.	.564	3.128
	하루종일 다른 사람들과 일하는 것은 정말 고통스럽다.	.513	
	내가 하고 있는 일에서 좌절감을 느낀다.	.683	
	나는 고객들을 사무적으로 대하고 있다.	.374	
	아침에 일어날 때 피곤함을 느낀다.	.302	
	내가 하는 일로 인해서 기분이 굳어진다.	.691	

스트레스에 대한 인지는 총 6개의 하위 지표로 측정하였다. 6개의 항목을 통한 요인분석 결과 부정적 스트레스 1가지 요인으로 묶이는 것으로 나타났다.

[표 4-9] 스트레스에 대한 요인분석 결과

요인명	설문문항	요인값
부정적 스트레스	일에 대한 의욕이 점차 줄어든다.	.751
	다른 사람들과 하루 종일 일하는 것은 정말 고통이다.	.716
	내가 하고 있는 일에서 좌절감을 느낀다.	.826
	나는 고객들을 사무적으로 대하고 있다.	.612
	아침에 일어날 때 피곤함을 느낀다.	.550
	내가 하는 일 때문에 기분이 굳어진다.	.831

다) 업무성과 요인

본 분석에서 이용된 표본은 단위행렬 검정통계량이 유의수준 $p=.001$ 에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 요인분석에 적합한 자료로 나타났다. 요인 분석결과 아이겐 값이 2개 요인 모두 1을 넘고 있고, 공통된 분산값은 50%를 넘고 있다.

[표 4-10] 업무성과 요인적재량

요인명	설문문항	요인적재량	아이겐 값
개인성과	개인 업무처리 시간이 단축되었다.	.682	7.223
	개인 업무의 만족도가 향상되었다.	.758	
	개인 업무의 정확도가 향상되었다.	.758	
	개인 업무에 대한 아이디어 창출능력이 향상되었다.	.664	
	개인 업무의 효율성이 향상되었다.	.737	
	개인 업무의 생산성이 향상되었다.	.768	
조직성과	업무조직의 의사결정 신속성이 높아졌다.	.582	1.108
	타 부서와의 의사소통에 문제가 없다.	.603	
	업무조직 내 있어 팀워크에 기여하고 있다.	.605	
	조직을 통제하는데 도움이 되고 있다.	.645	
	조직 업무의 효율성이 향상되었다.	.798	
	조직 업무의 생산성이 향상되었다.	.730	

업무성과에 대한 인지는 총 12개의 하위 지표로 측정하였다. 12개의 항목을 통한 요인분석 결과 개인성과와 조직성과 등 2가지 요인으로 묶이는 것으로 나타났다.

[표 4-11] 업무성과에 대한 요인분석 결과

요인명	설문문항	요인값
개인성과	개인 업무처리 시간이 단축되었다.	.803
	개인 업무의 만족도가 향상되었다.	.827
	개인 업무의 정확도가 향상되었다.	.809
	개인 업무에 대한 아이디어 창출능력이 향상되었다.	.695
	개인 업무의 효율성이 향상되었다.	.763
	개인 업무의 생산성이 향상되었다.	.748
조직성과	업무조직의 의사결정 신속성이 높아졌다.	.544
	타 부서와의 의사소통에 문제가 없다.	.741
	업무조직 내 있어 팀워크에 기여하고 있다.	.742
	조직을 통제하는데 도움이 되고 있다.	.742
	조직 업무의 효율성이 향상되었다.	.805
	조직 업무의 생산성이 향상되었다.	.762

제2절 상관관계분석

변수 간 상관분석 실시 결과 일반적으로 0.6 이상인 경우 긴밀한 상관관계가 있다고 판단된다. 이러한 기준으로 요인간 상관관계는 높지 않은 것으로 나타나 독립변수간 다중공선성의 문제는 없을 것으로 판단된다.

[표 4-12] 변수간 상관분석

	기능 다양성	과업 정체성	과업 중요성	과업자율 성	과업환류 성	스트레스	개인 성과	조직 성과
기능 다양성	1							
과업 정체성	.000	1						
과업 중요성	.000	.000	1					
과업 자율성	.000	.000	.000	1				
과업환류 성	.000	.000	.000	.000	1			
스트레스	-.162**	-.211**	.058	-.173**	-.311**	1		
개인 성과	.039	.221**	.047	.089	.129*	-.266**	1	
조직 성과	.200**	.224**	.145**	.273**	.204**	-.259**	.000	1

제3절 회귀분석

직무특성이 개인 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 나타내는 Adj. R2는 .065, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 6.261***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 과업정체성($\beta = .221$, $t=4.452^{***}$)과 과업자율성($\beta = .089$, $t=1.798^*$)은 개인성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 과업정체성과 과업자율성은 개인성과 향상에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

[표 4-13] 직무특성이 개인 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 개인성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.000	.050		.000
기능다양성	.039	.050	.039	.786
과업정체성	.221	.050	.221	4.452 ***
과업중요성	.047	.050	.047	.955
과업자율성	.089	.050	.089	1.798 *
과업환류성	.129	.050	.129	2.592
Adj. R2=.065, F=6.261***				

주) *= $p < .05$, **= $p < .01$, ***= $p < .001$

직무특성이 조직 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 나타내는 Adj. R2는 .217, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 22.009***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 기능다양성($\beta = .200$, $t=4.403^{***}$), 과업정체성($\beta = .224$, $t=4.927^{***}$), 과업중요성($\beta = .145$, $t= 3.196^{**}$), 과업자율성($\beta = .273$, $t=1.798^{***}$), 과업환류성($\beta = .204$, $t=4.489^{***}$)은 조직성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 개인의 직무특성의 인식이 높을수록 조직성과 향상에 긍정적인

영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

[표 4-14] 직무특성이 조직 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 조직성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.000	.045		.000
기능다양성	.200	.045	.200	4.403 ***
과업정체성	.224	.045	.224	4.927 ***
과업중요성	.145	.045	.145	3.196 **
과업자율성	.273	.045	.273	6.002 ***
과업환류성	.204	.045	.204	4.489 ***
Adj. R2=.217, F=22.009***				

주) *= $p < .05$, **= $p < .01$, ***= $p < .001$

직무특성과 재택근무 이용여부가 개인 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 타나내는 Adj. R2는 .036, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 5.237***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 과업정체성($\beta = .220$, $t=4.418$ ***)과 과업자율성($\beta = .089$, $t=1.786$ *), 과업환류성($\beta = .130$, $t=2.610$ ***은 개인성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 과업정체성과 과업자율성, 과업환류성은 개인성과 향상에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었으나, 재택근무 이용여부는 개인 업무성과에 통계적으로 유의한 수준에서는 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다.

[표 4-15] 직무특성과 재택근무가 개인 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 개인성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.072	.174		.416
기능다양성	.037	.050	.037	.749
과업정체성	.220	.050	.220	4.418 ***
과업중요성	.046	.050	.046	.912
과업자율성	.089	.050	.089	1.786 *
과업환류성	.130	.050	.130	2.610 **
재택근무 이용여부	-.045	.103	-.022	-.434
Adj. R2=.036, F=5.237***				

주) *=p<.05, **=p<.01, ***=p<.001

직무특성과 재택근무 이용여부가 조직 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 타나내는 Adj. R2는 .217, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 18.524***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 기능다양성($\beta = .197$, $t=4.311***$), 과업정체성($\beta = .221$, $t=4.865***$), 과업중요성($\beta = .141$, $t= 3.093**$), 과업자율성($\beta = .272$, $t=5.978***$), 과업환류성($\beta = .207$, $t=4.541***$)은 조직성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 개인의 직무특성의 인식이 높을수록 조직성과 향상에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 그러나 재택근무 이용여부는 조직 업무성과에 통계적으로 유의한 수준에서는 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다.

[표 4-16] 직무특성과 재택근무가 조직 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 조직성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.158	.159		.995
기능다양성	.197	.046	.197	4.311 ***
과업정체성	.221	.046	.221	4.865 ***
과업중요성	.141	.046	.141	3.093 **
과업자율성	.272	.045	.272	5.978 ***
과업환류성	.207	.046	.207	4.541 ***
재택근무 이용여부	-.098	.094	-.048	-1.038
Adj. R2=.217, F=18.524***				

주) *=p<.05, **=p<.01, ***=p<.001

스트레스가 개인 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 나타내는 Adj. R2는 .068, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 28.720***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 스트레스는(β =-.266, t =-5.395***) 개인성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 스트레스는 개인성과 향상에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

[표 4-17] 스트레스가 개인 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 개인성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.000	.050		.000
스트레스	-.266	.050	-.266	-5.359 ***
Adj. R2=.068, F=28.720***				

주) *=p<.05, **=p<.01, ***=p<.001

스트레스가 조직 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 나타내는 Adj. R2는 .065, 모형의 적합도를 나타내는

F값은 27.163***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 스트레스는($\beta = -.295$, $t = -5.212^{***}$) 조직성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 스트레스는 조직성과 향상에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

[표 4-18] 스트레스가 조직 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 조직성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.000	.050		.000
스트레스	-.259	.050	-.259	-5.212 ***
Adj. R2=.065, F=27.163***				

주) *= $p < .05$, **= $p < .01$, ***= $p < .001$

스트레스와 재택근무 이용여부가 개인 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 나타내는 Adj. R2는 .068, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 14.774***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 스트레스는($\beta = -.268$, $t = -5.390^{***}$) 개인성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 스트레스는 개인성과 향상에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 그러나 재택근무 이용여부는 개인 업무성과에 통계적으로 유의한 수준에서는 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다.

[표 4-19] 스트레스와 재택근무 이용이 개인 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 개인성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.151	.172		.878
스트레스	-.268	.050	-.268	-5.390 ***
재택근무 이용여부	-.093	.102	-.046	-.917
Adj. R2=.068, F=14.774***				

주) *=p<.05, **=p<.01, ***=p<.001

스트레스와 재택근무 이용여부가 조직 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 타나내는 Adj. R2는 .070, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 15.364***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 스트레스($\beta = -.263$, $t = -5.298^{***}$)와 재택근무 이용여부($\beta = -.091$, $t = -1.842^*$)는 조직성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 스트레스와 재택근무를 이용할 경우 조직성과 향상에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 이는 부정적인 스트레스가 발생할 경우 재택근무를 이용하여 업무를 처리할 경우 조직성과에 부정적인 영향을 미친다는 것으로 추정할 수 있다.

[표 4-20] 스트레스와 재택근무 이용이 조직 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 조직성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.303	.172		1.764
스트레스	-.263	.050	-.263	-5.298 ***
재택근무 이용여부	-.187	.102	-.091	-1.842 *
Adj. R2=.070, F=15.364***				

주) *=p<.05, **=p<.01, ***=p<.001

직무특성과 개인적 특성이 개인 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 타나내는 Adj. R2는 .057, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 3.530***으로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 과업정체성($\beta = .051$, $t = 4.152^{***}$)과 자율성($\beta = .087$, $t = 1.733^*$)은 개인성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 과업정체성과 과업자율성은 개인성과 향상에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었으나, 개인적 특성은 개인 업무성과에 통계적으로 유의한 수준에서는 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다.

[표 4-21] 직무특성과 개인적 특성이 개인 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 개인성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	-.087	.326		-.267
기능다양성	.032	.051	.032	.621
과업정체성	.213	.051	.213	4.152 ***
과업중요성	.044	.050	.044	.883
과업자율성	.087	.050	.087	1.733 *
과업환류성	.131	.051	.131	2.599
재택근무 이용여부	-.041	.104	-.020	-.393
성별	.037	.110	.018	.338
근무년수	-.014	.043	-.019	-.318
직급	.073	.101	.045	.725
Adj. R ² =.057, F=3.530***				

주) *=p<.05, **=p<.01, ***=p<.001

직무특성과 개인적 특성이 조직 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 타나내는 Adj. R²는 .220, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 12.911***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석 결과 통계적으로 유의한 수준에서 기능다양성($\beta = .200$, $t=4.298$ ***), 과업정체성($\beta = .226$, $t=4.840$ ***), 과업중요성($\beta = .145$, $t=3.187$ **), 과업자율성($\beta = .268$, $t=5.846$ ***), 과업환류성($\beta = .197$, $t=4.291$ ***), 근무년수($\beta = .101$, $t=1.891$ ***), 근무년수(정(+))의 영향을, 직급($\beta = -.093$, $t=-1.652$ *)은 조직성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인적 직무특성 인식이 높을수록, 근무년수가 길수록 조직성과 향상에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 직급은 높을수록 조직성과 향상에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-22] 직무특성과 개인적 특성이 조직 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 조직성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.328	.296		1.106
기능다양성	.200	.046	.200	4.298 ***
과업정체성	.226	.047	.226	4.840 ***
과업중요성	.145	.046	.145	3.187 **
과업자율성	.268	.046	.268	5.846 ***
과업환류성	.197	.046	.197	4.291 ***
재택근무 이용여부	-.106	.094	-.052	-1.123
성별	-.067	.100	-.032	-.672
근무년수	.073	.039	.101	1.891 *
직급	-.152	.092	-.093	-1.652 *
Adj. R2=.220, F=12.911***				

주) *=p<.05, **=p<.01, ***=p<.001

직무특성과 스트레스, 재택근무 이용여부, 개인적 특성이 개인 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 나타내는 Adj. R2는 .088, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 4.635***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 과업정체성($\beta = .170$, $t=3.286^{**}$)과 과업자율성($\beta = .052$, $t=1.031^{*}$)은 개인성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로, 스트레스($\beta = -.202$, $t=-3.675^{***}$)는 개인성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 과업정체성과 과업자율성은 개인성과 향상에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로, 부정적인 스트레스는 개인성과 향상에 부정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

[표 4-23] 개인 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 개인성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	-.060	.321		-.186
기능다양성	-.001	.051	-.001	-.025
과업정체성	.170	.052	.170	3.286 **
과업중요성	.055	.049	.055	1.121
과업자율성	.052	.051	.052	1.031 *
과업환류성	.069	.052	.069	1.322
스트레스	-.202	.055	-.202	-3.675 ***
재택근무 이용여부	-.060	.102	-.029	-.587
성별	.042	.108	.020	.391
근무년수	-.014	.042	-.019	-.332
직급	.072	.100	.044	.726
Adj. R2=.088, F=4.635***				

주) *= $p < .05$, **= $p < .01$, ***= $p < .001$

직무특성과 스트레스, 재택근무 이용여부, 개인적 특성이 조직 업무성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다. 변수의 설명력을 나타내는 Adj. R2는 .226, 모형의 적합도를 나타내는 F값은 12.091***로 모형에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 기능다양성($\beta = .184$, $t = 3.903^{***}$), 과업정체성($\beta = .205$, $t = 4.293^{***}$), 과업중요성($\beta = .151$, $t = 3.313^{**}$), 과업자율성($\beta = .251$, $t = 5.389^{***}$), 과업환류성($\beta = .167$, $t = 3.451^{***}$), 근무년수($\beta = .100$, $t = 1.893^{***}$)는 조직성과에 정(+)의 영향을, 스트레스($\beta = -.099$, $t = -1.957^*$), 직급($\beta = -.093$, $t = -1.665^*$)은 조직성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인의 직무특성 인식이 높을수록, 근무년수가 길수록 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 스트레스와 직급은 높을수록 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-24] 조직 업무성과에 미치는 영향

Independent variable	Dependent variable : 조직성과			
	비표준화 계수		표준화 계수	
	B	표준오차	β -coeff.	t value
(상수)	.341	.295		1.156
기능다양성	.184	.047	.184	3.903 ***
과업정체성	.205	.048	.205	4.293 ***
과업중요성	.151	.046	.151	3.313 **
과업자율성	.251	.047	.251	5.389 ***
과업환류성	.167	.048	.167	3.451 ***
스트레스	-.099	.051	-.099	-1.957 *
재택근무 이용여부	-.115	.094	-.056	-1.226
성별	-.065	.100	-.031	-.649
근무년수	.073	.039	.100	1.893 *
직급	-.153	.092	-.093	-1.665 *
Adj. R2=.226, F=12.091***				

주) *= $p < .05$, **= $p < .01$, ***= $p < .001$

제4절 연구가설 검증

본 연구에서는 연구설계 과정에서 수립한 가설의 검증을 위해 회귀분석을 통하여 분석하였다. 그 분석한 결과는 제5장의분석 및 논의의 제3절 회귀분석에서 제시한 바와 같으며 이 분석의 결과를 바탕으로 가설 검증 결과는 다음과 같다.

[표 4-25] 가설검증결과 종합

가 설	채택여부
가설 1. 공공기관 구성원(전체, 재택근무 이용자, 미이용자)은 직무특성에 따라 업무성과(전체, 조직성과, 개인성과)에 차이가 있을 것이다.	부분채택
가설 1-1. 전체 직무특성과 업무성과 차이	부분채택
가설 1-2. 재택근무 이용여부와 직무특성과 업무성과 차이	부분채택
가설 2. 공공기관 구성원(전체, 재택근무 이용자, 미이용자)의 직무특성과 스트레스에 따라 업무성과(전체, 조직성과, 개인성과)에 유의한 차이가 있을 것이다.	부분채택
가설 2-1. 전체 직무특성과 스트레스에 따른 업무성과 차이	부분채택
가설 2-2. 재택근무 이용여부와 직무특성과 스트레스에 따른 업무성과 차이	부분채택
가설 3. 공공기관 구성원(전체, 재택근무 이용자, 미이용자)의 직무특성과 개인적 특성에 따라 업무성과(전체, 조직성과, 개인성과)에 유의한 차이가 있을 것이다.	부분채택
가설 3-1. 전체 직무특성과 개인적 특성에 따른 업무성과 차이	부분채택
가설 3-2. 재택근무 이용여부와 직무특성과 개인적 특성에 따른 업무성과 차이	부분채택

1) 가설 1의 검증

본 연구의 가설 1은 공공기관 근무자의 직무특성이 업무성과에 미치는 영향에 관한 것으로 가설 1-1의 전체직무특성과 업무성과와의 관계는 부분 채택되었다.

가설 1-2의 재택근무 이용여부와 직무특성과 업무성과와의 관계는 부분채택되었다.

직무특성 각각의 측정변수와 업무성과와의 관계, 채택근무 사용여부와와의 관계는 다음과 같다.

가) 업무특성과 개인업무성과와의 관계

업무특성 중 과업정체성은 개인업무성과와 t 값이 4.452($p=0.001$)로 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 이 변수의 가설은 채택되었으며, 업무특성 중 과업자율성은 개인업무성과와의 관계에서 t 값이 1.798($p=0.05$)로 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 이 변수의 가설은 채택되었다. 즉, 공공부문 종사자의 업무가 정체성과 과업자율성이 높을수록 개인 업무성과에 긍정적 영향을 미친다.

이는 결국 공공기관 공무원의 업무특성이 보다 과업자율성에 기반한 업무로 변화되어야 함을 나타내며, 특히 개인의 성과를 창출하기 위한 보다 자율적 업무배분이 필요한 것으로 보인다.

그 외 업무특성 중 기능다양성, 과업중요성, 과업환류성은 개인업무성과와의 관계에서 유의미한 값을 얻지 못해 기각 되었다.

나) 업무특성과 조직업무성과와의 관계

업무특성 중 기능다양성은 조직업무성과와 t 값이 4.403($p=0.001$)로 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 이 변수의 가설은 채택되었으며, 업무특성 중 과업정체성은 조직업무성과와의 관계에서 t 값이 4.927($p=0.001$)로 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 이 변수의 가설은 채택되었으며 과업중요성은 조직 업무성과와의 관계에서 t 값이 3.196($p=0.01$)로 통계적 유의수준한 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 과업자율성은 조직업무성과와의 관계에서 t 값이 6.002($p=0.001$)로 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 과업환류성도 조직업무성과와의 관계에서 t 값이 4.489($p=0.001$)로 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 즉, 공공부문 종사자의 업무특성 5가지는 모두 조직성과에 영향을 미치며 과업자율성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 결국 조직성과에 있어서는 업무특성이 모두 반영되는 결과가 나타나는

것으로 실제 조직의 성과를 높이기 위해서는 이러한 업무특성이 잘 발휘될 수 있도록 유도하는 측면이 바람직할 것이다.

다) 재택근무 사용에 따른 업무특성과 개인 업무성과와의 관계

재택근무 사용여부가 개인업무성과에 직접적 영향을 미치는 관계는 t 값이 -1.038 로 통계적 유의수준에 이르지 못해 기각 되었고, 업무특성의 과업정체성은 t 값이 $4.418(p=0.001)$ 로 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 과업자율성은 t 값이 $1.786(p=0.05)$ 로 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 채택 되었다. 과업환류성은 t 값이 $2.610(p=0.01)$ 로 통계적 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업환류성은 재택근무 이용여부를 변수로 사용하지 않았을 때 유의미한 결과를 얻지 못했는데 재택근무의 이용여부에 따라 유의미한 결과를 나타내고 있다.

이는 결국 스마트 워크 자체가 가지는 특성상 개인의 업무성과와 더 관련이 있는 것으로 보이는 것이 정상이나 실제 개인 업무성과보다는 조직업무성과에 더 영향을 미친다는 것은 결국 재택근무 자체가 조직의 과업자율성과 업무효율성에 기하는 바가 크다고 할 것이다.

2) 가설 2의 검증

본 연구의 가설 2는 공공기관 근무자의 직무스트레스에 따른 업무성과에 미치는 영향에 관한 것으로 가설 2-1과 가설 2-2의 재택근무 미이용자 직무특성과 스트레스의 업무성과와의 관계는 단순히 재택근무 이용자 직무특성과 스트레스에 따른 업무성과와의 관계에 있어서는 직무스트레스와 개인과의 관계가 t 값이 $-5.212(p=0.001)$ 의 통계적 유의한 부의 영향을 미치는 것으로 채택되는데 이는 직무스트레스는 개인성과에 부의 영향을 미친다는 것을 말한다. 그런데 재택근무 이용여부는 스트레스에 따른 개인업무성과에는 t 값이 -0.917 로 통계적으로 유의미하지 못하다. 그런데 조직업무성과에 있어서는 재택근무 이용여부가 조직성과에 t 값이 $-1.842(p=0.05)$ 로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 스트레스와 재택근무의 이용이 조직성과에 부의 영향을 미친다는 것을 보여준다. 결국 앞서 재택근무가 개인 업무성과에 비해 조직 업무성과에 더 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 스트레스라는 변수가 생길 경우 개인 업무성과에 더 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 직무에 대한 스트레스가 성과에 많은 영향을 미친다는 것을 증명하고 있다.

3) 가설 3의 검증

본 연구의 가설 3은 공공기관 근무자의 직무특성과 개인적 특성에 따른 업무성과의 차이에 관한 것으로 가설 3-1재택근무 이용자 직무특성과 개인적 특성에 따른 업무성과와 가설 3-2의 재택근무 미이용자 직무특성과 개인적 특성에 따른 업무성과에 관한 차이는 부분채택 되었다.

직무특성, 재택근무 이용여부, 개인적 특성과 개인 성과와의 관계에서는 직무특성 중 과업정체성이 t 값 4.152($p=0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무특성 중 과업자율성이 t 값 1.733($p=0.05$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 외의 직무특성 측정변수와 재택근무 이용여부, 개인적 특성은 기각 되었다.

직무특성, 재택근무 이용여부, 개인적 특성과 조직 성과와의 관계에서는 직무특성 중 기능다양성이 t 값 4.298($p=0.001$) 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무특성 중 과업정체성은 t 값이 4.840($p=0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업중요성은 t 값이 3.187($p=0.01$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업자율성은 t 값이 5.846($p=0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업환류성은 t 값이 4.291($p=0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인특성 중에서 근속연수는 t 값이 1.891($p=0.05$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직급은 t 값이 -1.652($p=0.05$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 외 재택근무 이용여부와 개인적 특성 중 성별은 통계적으로 유의미한 결과를 얻지 못해 기각되었다.

직무특성, 스트레스, 재택근무 이용여부, 개인적 특성의 개인 성과와의 관계는

직무특성 중 과업정체성이 t 값 3.286($p=0.01$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업자율성은 t 값 1.031($p=0.05$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 스트레스는 t 값 -3.675($p=0.001$)로 부의 영향을 미치는 것으로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 외 직무특성의 기능 다양성, 과업 중요성, 과업환류성과 재택근무 이용여부, 개인적 특성은 통계적으로 유의미한 결과를 얻지못해 기각 되었다.

직무특성, 스트레스, 재택근무 이용여부, 개인적특성이 조직 업무성과에 미치는 영향은 직무특성 중 기능다양성이 t 값 3.903($p=0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업정체성은 t 값 4.293($p=0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업중요성은 t 값 3.313($p=0.01$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업자율성은 t 값 5.389($p=0.001$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과업환류성은 t 값 3.451($p=0.001$)로 통계적으로 유의미하게 채택 되었다. 스트레스는 t 값 - 1.957($p=0.05$)로 통계적으로 유의한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인적 특성 중 근속년수는 t 값 1.893($p=0.05$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직급은 t 값이 -1.665($p=0.05$)로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 업무특성이 업무성과에 영향을 미치며, 특히 이는 개인적 특성에도 영향을 미치는 것을 의미하며, 따라서 업무성과를 높이기 위해서는 개인특성에 대한 고려도 중요함을 나타내는 것으로 볼 수 있다.

제5장 결 론

제1절 연구의 결과

최근 서비스 산업이 발달과 함께 정보통신기술이 발달하면서 정보통신기기를 이용한 원격, 이동근무가 선진국을 중심으로 크게 늘어나고 있다. 이러한 추세속에서 우리나라도 사경제 부문과 정부부문에서 재택근무가 시행되고 있다. 특히, 정부 부문은 시간제 근무, 탄력근무제(시차 출퇴근형, 근무시간 선택형, 집약근무형, 재량근무형), 원격근무제(장소를 정하지 않고 정보통신망을 이용한 근무, 재택근무형, 재택근무 근무형)등의 형태로 재택근무를 시행하고 있다.

특히, 정부 각 부처의 세종시로의 이전과 하나의 지방자치단체에서 다수의 청사를 사용하는 상황 등 공공부문 재택근무의 도입의 필요성이 커졌고 재택근무는 매우 유용한 근로방식으로 받아들여지고 있다. 이렇게 유용한 근로방식이 제도적으로는 도입되었지만 형식적으로 운용되어지는 것이 우리나라의 공공부문 재택근무의 현실이다. 이는 대면보고 중심의 조직문화와 보안성과 형식을 중시하는 관료주의가 스마트폰기기를 이용한 업무추진을 쉽게 받아들이지 못하는데 기인한다. 그럼에도 불구하고 유연근무를 위주로 하는 재택근무 참여율은 꾸준히 증가하고 있는데 이는 정부 합동평가의 지표로서 유연근무가 반영되어 있는 이유도 있지만 공공부문에 근무하는 공무원들이 재택근무에 관심을 갖기 시작했다는 것을 보여준다.

특히 본 논문은 정부 각 부처가 세종시로 이전하고 있는 시기에, 수도권에 생활근거지를 둔 경기도 공무원을 대상으로 재택근무 근무자이용자와 미 이용자를 구분하여 직무특성, 스트레스와 업무성과간의 관계를 연구 것으로 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무특성 중 과업정체성과 과업자율성은 개인의 업무성과에 영향을 미치며 과업정체성이 과업자율성보다 더 큰 영향을 미친다. 책임과 권한을 주고 일을 맡겨주는 것이 개인이 성과를 내는데 적합하다는 결과이며 스스로 일을 결정할 수 있도록 하는 것도 개인성과에 다소 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 여러 가지 직무특성들은 조직성과에 다양하게 영향을 미치는데 그 중에서도 과업자율성이 과업의 중요성의 2배의 영향을 미치며, 과업자율성 다음으로 과업의

정체성, 과업환류성, 기능의 다양성 순으로 직무특성이 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 재택근무 이용여부는 개인 업무성과와 조직업무성과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 현재의 재택근무 이용자들 대부분이 유연 근무자들로 원격근무와 이동근무, 재택 근무율이 낮기 때문에 나온 결과로 보인다.

넷째, 스트레스를 받으면 개인 업무성과와 조직업무성과가 떨어진다. 즉, 스트레스는 개인 업무성과와 조직 업무성과에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 스트레스가 있을 경우 재택근무를 이용하면 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 연구대상자 각 개인의 근무연수가 많을수록 조직성과에 긍정적 영향을 미치고 직급이 높을수록 조직성과에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구의 결과는 공공기관 근무자의 재택근무를 실행하는데 있어 중요한 참고자료로 작용할 수 있을 것이며, 그에 따른 정책적 방안을 고려하여 실행하는 것이 중요하게 논의될 수 있다.

제2절 연구의 요약 및 정책적 함의

직무특성의 여러 변수들이 업무성과에 여러 가지 영향을 미치고 있는데 본 연구에서는 재택근무 이용여부와 직무스트레스가 업무성과에 미치는 영향에 대한 것을 연구하는데 근본적 목적이 있다.

연구 결과 재택근무 이용여부는 개인 업무성과와 조직 업무성과에 영향을 미치지 않으며, 스트레스는 재택근무 이용 시 조직성과에 나쁜 영향을 미친다는 결과가 도출되었다. 따라서 재택근무를 도입함에 있어 스트레스가 많이 작용되는 업무는 재택근무를 적용치 말고 가급적 정상출근, 대면처리 하는 방식을 적용하는 것이 필요하다.

제3절 연구의 한계 및 후속연구

본 연구는 경기도 근무 공무원을 대상으로 하여 재택근무 이용여부를 통제변수로 하고 개인적 특성별로 직무특성과 스트레스가 개인 업무성과와 조직업무성과에 미치는 영향을 연구하였다. 연구결과 재택근무 이용자의 스트레스가 조직성과에 더 나쁜 영향을 미친다는 결과를 도출 하였고, 그 외 재택근무는 직무성과와 특별한 영향관계가 없었다.

이는 공공부문의 재택근무 이용자 대부분이 주 40시간보다 짧은 시간제 근무, 시차출퇴근형의 탄력근무가 대부분으로 모집단이 진정한 재택근무인 이동근무, 원격근무, 재택근무자가 적기 때문인 것으로 보인다. 그러나 아직 많은 연구가 이루어지지 않은 재택근무를 연구함에 있어서 직무특성 보다는 사무의 종류별로, 예를 들면 총무인사감사 등의 조직관리 업무, 회계·예산 등의 재정업무, 복지업무, 농업업무, 교통업무 등을 독립변수로 하는 연구가 이루어지면 공공부문 재택근무 적용에 유익한 연구가 될 것이다.

또한 본 연구는 광역지방자치단체인 경기도 각 부서별로 표본을 추출하여 연구 하였는데 이를 중앙부처, 광역자치단체, 기초자치단체별로 구분하는 연구가 이루어지면 재택근무의 확산에 지장을 초래하는 것이 어떤 것이며 효율적으로 공공부문 재택근무 확산방안을 찾는 데 도움이 될 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 김경아, 유진형, (2016). “일과 삶의 균형(Work -Life Balance) 향상을 위한 스마트 오피스 공간구성의 관한 연구”. 한국공간디자인학회 한국공간디자인학회논문집, Vol.11, No.3
- 강성태. (1994), “연장근로시간등에서 근로시간의 산정”. 「노동법연구」 제4호, 서울대학교 노동법연구회.
- 강용식, 권순동. (2014). “스마트워크 환경하의 업무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 한국경영학회 한국경영학회 통합학술발표논문집, Vol.2014, No.8.
- 강용식. (2016). “스마트워크 환경하의 업무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 한국정보기술응용학회, Vol.23, No.1
- 강연구. (2013). “기업내 스마트워크 활성화 전략에 관한 연구”. 인천대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 강용석. (2014). “스마트워크 환경하의 업무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 충북대학교 일반대학원 경영정보학과 박사학위논문.
- 강종혁. (2008). “조직문화의 유형과 직무스트레스 : 지방 정부 공무원의 인식을 중심으로”. 국민대학교 대학원 박사학위논문.
- 강홍렬. (2011). “클라우드 컴퓨팅: 산업적 의의와 전략 방향”, 정보통신정책연구원, 기본연구, No 8.
- 고전주. (2012). “스마트워크 환경요인이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 융합기술학과 석사학위논문.
- 고태경. (2012). “스마트워크 업무성과 결정요인에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 융합기술학과 석사학위논문.
- 곽임근, 김종배, 이남용. (2011). “특집명 : 유연근무제 확대 및 스마트워크센터 이용 활성화 방안”. 한국정보처리학회 정보처리학회지, Vol.18, No.2.

- 곽창용. (2018). “스마트워크 IT 도구 사용이 업무 집중도와 근로만족도에 미치는 영향”. 동아대학교 경영정보학 대학원 석사학위논문.
- 권기태. (1990). “교사의 직무스트레스와 대처방법에 관한 조사연구”, 경북대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 권나경, 김혜린, 서원석. (2010). “직무 순환이 동기 부여 및 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 한국조리학회 한국조리학회지, Vol.16, No.4
- 권석균, 오승희, 최보인. (2016). “자발적 동기의 활성화: 핵심직무특성과 변혁적 리더십의 영향과 성과행동”. 한국인사관리학회 조직과 인사관리연구, Vol.40, No.2
- 권태희. (2010), “유연근로가 여성 관리자의 직장 - 가정양립에 미치는 효과”. 女性研究 The Women's Studies 2010, Vol. 78, No. 1, pp. 5 ~ 30
- 김꽃마음. (2010). “재택근무 활성화 정책 방향”. 한국정보통신기술협회.
- 김명옥. (2015). “일과 생활의 균형(WLB)이 비서직종사자의 혁신행동과 정서적 몰입에 미치는 영향”. 한국산업경영학회 經營研究(Journal of Business Research) , Vol.30, No.2.
- 김명옥. (2015). “스마트워크 환경이 비서직종사자의 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”. 한국전자거래학회 한국전자거래학회지, Vol.20, No.2.
- 김병섭. (1994). “경찰공무원의 스트레스와 심리적 탈진”, 「한국행정연구」, Vol. 3, pp. 136.
- 김병섭·박광국·조경호(2003). 「조직의 이해와 관리」. 서울 대영출판사.
- 김선배. (2011). “스마트워크환경에서의 혁신을 위한 새로운 유형의 경영추진 방안”. 한국디지털정책학회 디지털융복합연구(Journal of Digital Convergence), Vol.9, No.4.
- 김수진. (2012). “선원들의 직무스트레스와 직무만족도가 고용지원프로그램 욕구에 미치는 영향”, 경성대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김영재. (2017). “유연근무제(Flexible Work) 도입이 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구 : 재무성과와 이직의도 변화를 중심으로”. 서울대학교 대학원 공기업정책학과 석사학위논문.

- 김우택. (2012). “공사 부문 스마트워크의 업무성과 비교평가”. 한국정책연구 한국정책
논집, Vol.11.
- 김영옥·정금나·안소영. (2002). “기업의 원격근무 도입현황과 정책과제. 한국여성개발원”.
- 김우택. (2012). “공공부문의 재택근무 품질이 업무성과에 미치는 영향 : 민간부문과의 비
교”. 영남대학교대학원 박사학위논문.
- 김유성(2006), 『노동법 I』. 법문사.
- 김재생, 한광식. (2016). “스마트워크의 핵심 기술 요소와 국내외 동향”. 한국콘텐츠학회 한
국콘텐츠학회지, Vol.14, No.1
- 김재훈·강현주. (2002), 『근로시간 단축관련 법·제도 정비방안』, 한국노동연구원.
- 김정언. (2010), “재택근무 추진 현황과 활성화 방안”, KISDI Premium Report, 제10
권 제8호.
- 김종혁. (2007). “중앙교육행정조직의 직재개편과 조직확대 논리와와의 관계”. 교육학논술 제
28권 제1호
- 김준모. (2001). “대안적 근무형태와 공직사회”, <한국행정연구원 연구보고서>.
- 김현철. (2015). “기업의 스마트워크 품질이 직무만족과 업무성과에 미치는 영향 : 집단
지성의 매개효과를 중심으로”. 동국대학교 대학원 경영학전공 박사학위논문.
- 김학기. (2009). “직무특성과 공정성의 인식이 조직시민행동에 미치는 영향 - 강원도 공
무원을 중심으로”. 강원대학교 대학원 박사학위논문.
- kt 경제경영연구소 MI센터. (2011). “기업고객 영업현장의 iPad 활용현황 및 효과 분
석”. MI Report 제11권 제5호.
- kt 경제경영연구소. (2009), “자사의 탄력근무 환경을 비즈니스화 하는 BT 및 NTT”.
노동부, 「ILO 주요협약집」.
- 남수현,노규성,김유경. (2011). “스마트워크 수준 결정 모형에 대한 연구”. 한국디지털정책
학회 디지털융복합연구, Vol.9, No.4
- 대형, 조승현, 김희웅. (2014). “스마트워크를 통한 직원 만족도와 업무 생산성 증대에 관
한 연구 : 홈오피스 환경에서”. 한국정보화진흥원 정보화정책, Vol.21, No.2 .

- 류중길. (2011). “한국형 재택근무 의 정책적 추진 방안 연구”, 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문.
- 문기섭. (2014). “스마트 모바일 오피스 환경구축이 기업혁신에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 지식서비스&컨설팅학과 매니즈먼트 컨설팅 석사학위논문.
- 문은미 이경희. (1997). “사무환경에 대한 근무자 만족도 조사연구 사무유형별 분석을 중심으로” 大韓建築學會論文集.
- 민정률, 박성민. (2013). “유연근무제가 조직결과에 미치는 영향력에 관한 연구: 공공조직 내 개혁가치의 조절효과를 중심으로”. 한국정부학회 한국행정논집 Vol.25 No.4.
- 박계관. (2007). “원격근무와 직무효과의 관계분석”, 한국외국어대학교 교육대학원 박사학위논문.
- 배귀희·양건모. (2011). “공무원 유연근무제 정착에 관한 실증적 연구: 탄력근무, 시간제근무 및 재택근무를 중심으로”, 한국지방자치학회, 한국지방자치학회보 제23권 제4호(통권76호), pp. 132-134.
- 배귀희·양건모 (2010). “공직사회 「유연근무제」의 발전방안: 시간제근무를 중심으로” 한국인사행정학회 춘계학술대회 발표논문집.
- 배무환. (1989). “직무스트레스의 접근방법과 연구모형”, 중앙대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박보희. (2012). “스마트워크 환경적 특성과 직무스트레스 유발요인의 관계에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문.
- 박승규, 신종민, 이봉. (2010). “혁신적 운영방식의 도입 : 탄력적 재택근무 도입을 통한 정보시스템 운영(System Maintenance) 생산성 향상”. 한국경영정보학회 학술대회논문집, Vol.2010, No.1.
- 박수정. (2007). “주5일 근무제에 따른 여가생활과 업무성과에 관한 연구 : 충청남도 계룡시와 논산시 공무원을 중심으로”. 건양대학교 대학원 석사학위논문.
- 박석희. (2006). “경영평가가 공기업 조직역량에 미친 효과분석: 차단된 시계열분석기법

- 의 적용”. 서울행정학회·한국행정연구원 동계학술대회 발표논문집, 105-144.
- 박선영 외. (2005), “SQFD 기반의 모바일 소프트웨어 품질평가 프레임워크의 개발”
- 박세정. (2012). “일과 삶의 조화를 위한 자치단체의 유연근무제 도입: 현황과 향후과제”. 한국지방자치연구, 제14권 1호.
- 박승찬. (2011). “직장인의 업무특성에 따른 조식 식행동과 아침식사 선호매뉴에 대한 연구”. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 박승규, 시종민, 이봉. (2010). “혁신적 운영방식의 도입 : 탄력적 재택근무 도입을 통한 정보시스템 운영(System Maintenance) 생산성 향상”. 한국경영정보학회 한국경영정보학회 학술대회논문집, Vol.2010, No.1.
- 박종철, 최현정. (2020). “호텔직원의 핵심 직무특성, 직무재창조, 직무열의 및 조직변화 몰입의 인과적 관계 연구”. 한국호텔외식관광경영학회 호텔경영학연구, Vol.29, No.6.
- 박하나. (2000). “기업 연구개발 활동의 생산성 결정요인에 관한 연구”. 한국과학기술원 석사학위논문.
- 박홍래. (2005). “행정정보화가 지방자치단체 조직에 미치는 영향에 관한 연구”. 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 배준영, 노은영. (2018). “한국 내 외국인 투자기업 직원들의 기술다양성이 직무 스트레스에 미치는 영향: 조직문화의 조절효과”. 한국국제경영학회 國際經營研究, Vol.29, No.1
- 배재두, 강근옥. (2017). “한식 조리 종사원의 직무특성이 직무만족과 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향”. 한국외식산업학회 한국외식산업학회지, Vol.13, No.1
- 서건교. (2013). “스마트워크 환경에서 사회적 실재감이 조직몰입에 미치는 영향 : 직무 만족의 매개효과”. 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 인적자원개발전략학과 석사학위논문.
- 서울신문. 2010.12.24.
- 서아영. (2012). “스마트워크(Smart Work)환경에서 개인의 직무만족에 영향을 미치는 요

- 인”. 한국경영정보학회 한국경영정보학회 학술대회논문집, Vol.2012, No.1.
- 송명원·장용선. (2008). “실시간 정부 협업 네트워크 구축을 위한 u-Work 도입 방향”, 전자정부포커스, No 7, pp. 13-25.
- 심기섭. (2005). “주5일 근무제로 인한 여가생활의 변화가 업무성과에 미치는 영향 : 대학병원 사무직을 중심으로”. 연세대학교 보건대학원 석사졸업논문.
- 심기섭. (2004). “주 5일 근무제로 인한 여가생활의 변화가 업무성과에 미치는 영향”, 연세대학교 보건대학원 병원행정학석사학위논문.
- 신동면·강정석. (2003). “시간제 공무원제도에 관한 연구: 도입의 의의와 제도설계를 중심으로”. <행정논총>. 41(1):1-22.
- 심익섭 외. (2004). “한국민주시민교육의 기본원리.” 「한국민주시민교육론」.
- 신은중. (2010). 『노사관계역사 200년』, 북넷.
- 안경희. (2012). “근로시간의 단축과 유연화에 관한 연구”, 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문.
- 안기훈. (2007). “정보시스템 사용자의 활용형태가 업무성과에 미치는 영향”. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 양인희. (1988). “간호사와 여교사의 스트레스 유형과 대처방식 비교연구”, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 양진환. (1992). “사회적 지원과 성격특성이 직무 스트레스와 직무태도에 미치는 영향”, 성균관대학교 대학원석사학위논문.
- 오봉연. (2011). “공공기관 스마트오피스의 업무재설계 및 정보모델에 관한 연구”, 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문.
- 왕일성. (2009). “창의적 조직문화가 구성원의 업무성과 및 직무만족에 미치는 영향 - 중국 광고기업을 중심으로”. 경일대학교 대학원 석사학위논문.
- 유상인, 이소현, 김희웅. (2013). “스마트워크 활성화를 위한 탐색적 연구: 시스템 사고 접근”. (주)엘지씨엔에스(구 LGCNS 엔트루정보기술연구소), Vol.12, No.3.
- 이재성·김홍식. (2010). “스마트워크 현황과 활성화 방안 연구”. 한국지역정보학회 한

- 국지역정보학회지, Vol.13, No.4.
- 이민혜, 이준기. (2011). “스마트워크 연구에 대한 고찰과 향후 연구 주제”. 한국 정보 화진흥원 정보화정책, Vol.18, No.2.
- 이민우, 김승철. (2015). “서비스 산업에서 스마트워크 IT자원이 업무효율성과 기업성과 에 미치는 영향”. 한국디지털정책학회 디지털융복합연구, Vol.13, No.7.
- 이형찬, 이정현, 손기욱. (2011). “스마트워크 보안 위협과 대책”. 한국정보보호학회 情 報保護學會誌, Vol.21, No.3.
- 이재성·김홍식. (2010). “스마트워크 현황과 활성화 방안 연구”. 한국지역정보학회 한 국지역정보학회지, Vol.13, No.4.
- 이혜정,이정우. (2012). “스마트워크 정책 프레임워크에 관한 연구”. 한국디지털정책학회 디 지털융복합연구, Vol.10, No.11.
- 이덕로, 김태열. (2008). “직무특성이 개인창의성에 미치는 영향”. 한국경영학회 經 營 學研究, Vol.37, No.3.
- 이각범. (2010). “재택근무 도입해야 스마트 강국된다.”, 「산동아」. Vol. 53. pp. 366-379.
- 이민혜, 이준기. (2011). “재택근무 연구에 대한 고찰과 향후 연구 주제”, 한국 정보 화진흥원, 정보화정책 저널, 제18권 제2호, pp. 72-84.
- 이병운. (2003). “고용보험제도의 운영상 문제점과 개선방안”, 기업법연구 제15호.
- 이상윤. (2011). 『노동법』 제6판, 법문사.
- 이상윤, 박홍식. (1995). “플렉스타임제의 도입 : 기대효과 및 적용한계에 관하여”. 한국 행정학보, 29(3), pp. 585~600.
- 이선우. (1997). “공무원 후생복지제도의 개선방안 모색”. <한국행정학보>, Vol. 31, pp. 57-76.
- 이영로. (2011). “모바일 클라우드 컴퓨팅 ; 모바일서비스 확산에 따른 클라우드컴퓨팅 표 준화 추진 방향”. 정보처리학회지, Vol.18, No.5.
- 이종수. (2004). “공공부문 인력관리의 유연성 확대정책: 외교통상부 개혁사례에 대한 평 가와 전망”, 연세대학교, 연세행정논총 제26집.
- 이철행. (1999). “21세기 기업을 위한 지식관리시스템 구축에 관한 연구”. 한국산업정보

- 학회 한국산업정보학회 학술대회논문집, pp. 133-141.
- 이현아 외. (2012). “외국계기업사례분석을 통한 유연근무제활성화방안 연구”. Journal of the Korean Home Management Association, 제30권, 제2호.
- 이혜정. (2010). “공공부문 재택근무 추진현황과 과제”, 한국정보화진흥원.
- 이경미. (2019). "스마트워크 환경이 직무자율성과 업무성과에 미치는 영향 : 모바일오피스 사용자를 중심으로". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문.
- 이현주. (2016). "공공조직 근무자의 일-가정 갈등에 미치는 영향요인 연구 : 유연근무제를 중심으로". 忠南大學校 大學院: 사회복지학과 사회복지학 전공 석사학위논문.
- 이민우. (2015). "모바일 스마트워크 환경에서 IT자원이 기업성과에 미치는 영향 : 자원기반관점을 적용하여". 한양대학교 경영대학원 박사학위논문.
- 임광현 외. (2010). “재택근무 연구경향분석”, 한국정보화진흥원, 정보화정책 저널, 제17권 제4호, pp. 3-22.
- 임남구. (2004). “일상생활 스트레스(Daily Hassles)가 근로자의 사회심리적 안녕상태에 미치는 영향”, 연세대학교 대학원 박사학위 논문.
- 임성식. (1997). “직무스트레스 요인과 지방공무원의 직무만족간의 관계에 관한 연구”, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 임종률. (2011). 『노동법』 제9판, 박영사.
- 임규관. (2011). "스마트워크 2.0 구축 방법론에 대한 연구". 한국디지털정책학회 디지털융복합연구, Vol.9, No.4.
- 장보미. (2014). "여행사의 스마트워크 환경이 업무효율성과 직무성과에 미치는 영향". 동아대학교 관광경영학과 석사학위논문.
- 장호중. (2019). "근로시간단축이 직원의 동기부여, 직무몰입 및 업무성과에 미치는 영향에 대한 연구 : 주52시간 근로제 적용기업을 대상으로". 한양대학교 융합산업대학원 경영학전공 석사학위논문.
- 장보미. (2014). "여행사의 스마트워크 환경이 업무효율성과 직무성과에 미치는 영향". 동

아대학교 석사학위논문.

장세진 외. (1997). “직업적 특성과 사회심리적 스트레스간의 관련성“, 예방의학회지, 제 30권 제1호, pp. 129-143.

장세진 외. (2001). “우리나라 직장인들의 스트레스 수준의 파악, 스트레스 감소 프로그램의 개발 및 인프라 구축에 관한 연구”. 보건복지부 연구용역보고서.

정희재. (2017). 스마트워크 환경에서 모바일 오피스 도입과 업무시간 단축에 관한 연구. 숭실대학교 정보과학대학원 석사학위논문.

정철호·문영주. (2011). 스마트워크 추진 현황 및 활성화 과제에 관한 탐색적 연구. 한국전자상거래학회 전자상거래학회지, Vol.12, No.2.

정병주. (2010). “[스마트워크와 지역발전] 스마트워크센터 공공에 적용하면 주민센터 역할 가능”. 한국자치학회 월간 공공정책, Vol.75.

정효재, 이병하, 박우성, (2016). “스마트 워크를 통한 조직혁신”. 한국경영학회 경영사례연구원 Korea Business Review, Vol.20, No.1.

정명길. (2006). “주5일 근무제로 인한 여가스포츠 활동의 변화가 업무성과에 미치는 영향”. 경희대학교 교육대학원 석사학위논문.

정혜진. (2021). “직무다양성이 직무성과에 미치는 영향 : 변혁적리더십으로 조절된 내재적 동기부여의 매개효과를 중심으로”. 울산대학교 대학원 석사학위논문.

전성주·정현준(2011). “ICT 산업 통계 및 주요 동향 연구”. 정보통신정책연구원 보고서.

조무호,양동우 (2017). “스마트워크 도입 기업의 IT자원이 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증연구 : 집단지성의 매개효과를 중심으로”. 한국디지털정책학회 디지털융복합연구, Vol.15, No.8.

조무호. (2018). “스마트워크 도입 기업의 IT자원이 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증연구 : 집단지성의 매개효과와 지각된 유용성의 조절효과를 중심으로”. 호서대학교 일반대학원 테크노경영학과 테크노경영전공 박사학위논문.

조우현. (2010). 『노동경제학』, 법문사.

조주은. (1999). “국내 원격근무 사례분석을 통한 현황 및 발전방안 모색”, 한국 사회

- 학회 사회학대회 논문집, pp. 63-70.
- 조형민. (2013). “공공부문 업무효율성에 영향을 미치는 스마트워크의 효과성 요인”. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 조성민, 이선로. (2009). “모바일 근무 환경에서 정보시스템 특성과 관리통제 특성이 직무 만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 한국정보화진흥원 정보화정책, Vol.16, No.4.
- 주시각, 손영곤, 전상길. (2012). “스마트워크 확산을 위한 정책적 함의 : 스마트워크 근로자와 직장근무 근로자의 조직유효성 인식 차이를 중심으로”. 한국디지털정책학회 디지털융복합연구, Vol.10, No.4.
- 중앙일보, 2007.03.28.
- 진중순, 장영진. (2010), “공직사회 유연근무제의 발전방안에 관한 연구”, 한국인사행정학회, 한국인사행정학회보, 제9권 제3호, pp. 32-25.
- 차운숙 정문상. (2007). “유비쿼터스 특성요인이 모바일 서비스의 사용의도에 미치는 영향”, 정보시스템연구, 제16권 제2호, pp. 69-91.
- 최 성. (2010). “보다 똑똑한 세상을 열기 위한 재택근무 정의와 전망”, 남서울대학교.
- 하갑래. (2011). 『근로기준법』 제23판, (주)중앙경제.
- 하세정 (2006). “영국 유연근로제도의 현황”. 한국노동연구원 <국제노동브리프>. Vol. 4, pp. 76-82
- 하현욱. (2002). “일부 공군 조종사의 스트레스와 피로 관련 요인”, 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 한국경영자총연합회. (2000). 근로시간 제도 현황과 개선방안.
- 한국정보화진흥원. (2010). 2010년 정보화 통계집.
- 한국정보화진흥원. (2010). 일하는 방식의 대형명적 변화 ‘재택근무’.
- 한라성. (2019). “일-삶의 균형제도가 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향 연구 : K공사를 중심으로”. 서울대학교 대학원 공기업정책학과 석사학위논문.
- 행정안전부. (2011). “2011년 유연근무제 운영실태 분석”.
- 행정안전부. (2012). “조직생산성 향상 및 공무원 사기양양을 위한 중앙행정기관 유연

- 근무제 운영지침”. 2012.6 행정안전부 복무담당관실.
- 현혜진. (2012). “원격근무가 조직생산성에 미치는 영향에 관한 연구” 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍효진. (2010). “IT가 고용에 미치는 영향과 미래 IT정책 방향”, 한국IT서비스학회 학술대회 논문집, 제9호.
- 황휘옥,조윤직. (2015). “직무특성과 직무태도에 관한 연구: 현역 의무병사를 중심으로”. 한국정책학회 동계학술발표논문집, Vol.2015.

2. 국외문헌

- Aiken, M. & Alford, R. (1970). “Community Structure and Innovation: The Case of Urban Renewal”. *American Sociological Review*, Vol. 35, pp. 650-665.
- Argyris, C. and Schön, D. (1978). “Organizational Learning II -- Theory, Method, and Practice”. *Addison-Wesley Reading*.
- Bailey & Kurland. (2002). “A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work”. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, pp. 383-400.
- Balters, et al.. (1999). “Georgopoulos A, Borek M, Ridl W, for the Amoxycillin Bronchitis Study Group. Randomized, double-blind, double-dummy study comparing the efficacy and safety of amoxycillin 1g bd with amoxycillin 500 mg tds in the treatment of acute exacerbations of chronic bronchitis”. *J Antimicrob Chemother*, Vol. 47, pp. 67-76.
- Baltes, B. B., Briggs, T. E., Huff, J. W., Wright, J. A., & Neuman, G. A. (1999). “Flexible and Compressed Workweek Schedules: A Meta-Analysis of Their Effects on Work Related Criteria”. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 84, pp. 496-513.
- Balfour & Wechsler, (1996). “Organizational commitment: Antecedents and outcomes in

- public organizations". *Public Productivity & Management Review* Vol. 19, No. 3, pp. 256–277
- Baruch. (2000). "Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers". *New Technology, Work and Employment*, Vol. 15, pp. 34–49.
- Beehr. T. A. & J. E. Newman. (1978). "Job Stress Employee Health and Organizational Effectiveness : A Fact Analysis, Model and Literature View.", *Personnel Psychology*, Vol.31.
- Belanger. (1999). "Communication patterns in distributed work groups: a network analysis". *IEEE Transactions on Professional Communication*, Vol. 42, pp. 261–75.
- Bertin, Imogen & Denbigh, Alan. (1998). "The Teleworking Handbook: The New Ways of working in the information society", *TCA, the Telework, Telecottage and Telecentre Association*.
- Bond, J., Galinsky, E., Kim, S., & Brownfield, E. (2005), "National Study of Employers". *New York: Families and Work Institute*.
- Braun S, Hollander RB. (1988). "Work and depression among women in the Federal Republic of Germany". *Women Health*, Vol. 14, pp. 3–26.
- Buelens, M., & Van den Broeck, H. (2007). "An analysis of differences in work motivation between public and private sector organizations". *Public Administration Review*, Vol. 67, pp. 65–74.
- Campbell, D. J. (1988). "Task Complexity: A Review & Analysis," *Academy of Management Review*, Vol. 13, pp. 40–52.
- Campbell. (1988), "Asset Prices, Consumption, and the Business Cycle." *Handbook of Macroeconomics. Amsterdam: North-Holland Center*.
- Charlesworth, S. and Chalmers. J. (2005). "Studies in "Quality" Part-Time Employment". *Labour & Industry: a journal of the social and economic relations of work*. Vol 15, Issue 3
- Cordes & Dougherty, (1993). "A review and an integration of research on job burnout". *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 4.

- Cooper and Kurland. (2002). "Manager control and employee isolation in telecommuting environments". *The Journal of High Technology Management Research*, Vol. 13, pp 107–126.
- Crandall & Gao, (2005). "An update on telecommuting: Review and prospects for emerging issues". *S.A.M. Advanced Management Journal Corpus Christi*, Vol. 70, Iss. 3, pp. 30–37.
- Damanpour. (1991). "Organizational Innovation: A Metaanalysis of Effects of Determinants and Moderators". *Academy of Management Journal*, Vol. 34, No. 3.
- Daft and Lengel. (1984). "An exploratory analysis of the relationship between media richness and managerial information processing". *TEXAS A AND M UNIV COLLEGE STATION DEPT OF MANAGEMENT*.
- Daft and Lengel. (1986). "Organizational information requirements, media richness and structural design". *Management Science*, Vol. 32, pp. 513–644.
- Davis. (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology". *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 319–340.
- Dennis, A. and Gallupe, R. (1993). "A history of group support systems empirical research: Lessons learned and future directions. Group Support Systems: New Perspectives". *Macmillan Publishing Company*
- Derlien & Peters. (2008). "The State at Work: Comparative Public Service Systems". *EDWARD ELGAR PUBLISHING LTD*.
- Delone and Mclean. (2003). "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update". *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, pp. 9–30.
- Diane E. Bailey and Nancy B.Kurland.. (2002). "A review of telework research: findings, new direction, and lessons for the study of modern work", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.23, pp. 383–400.
- Dimitrova. (2003). "Controlling teleworkers: supervision and flexibility revisited". *New Technology, Work and Employment*, Vol.18, Issue3, pp. 181–195.

- Duxbury and Higgins. (1992). "After-hours telecommuting and work-family conflict: A comparative analysis". *Information Systems Research*, Vol. 3, Issue pp. 99-190.
- Duxbury et al., (1998). "Telework and the balance between work and family: Is telework part of the problem or part of the solution?". *The virtual workplace*, pp. 218-255.
- Dubrin, (1991). "Comparison of the job satisfaction and productivity of telecommuters versus in-house employees: a research note on work in progress". *College of Business, Rochester Institute of Technology, Rochester, NY 14623*, Vol. 68, pp. 1223-1234.
- Eisenberger et al., (2001). "Reciprocation of perceived organizational support". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, No. 1, pp. 42-51.
- Galinsky, E., & Stein, P. (1990). "The impact of human resource policies on employees: Balancing work!family life". *Journal of Family Issues*, Vol. 8, pp. 368-383.
- Gerald R. Salancik and Jeffrey Pfeffer . (1978). "A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design". *Administrative Science Quarterly*, Vol. 23, No. 2, pp. 224-253.
- Golden & Veiga, (2004). "Why managers bend company rules". *Academy of Management Executive*, Vol. 18, No. 2.
- Golden et al., (2008). "The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter?". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, No. 6, 1412 - 1421.
- Guimares & Dallow. (1999). "Empirically testing the benefits, problems, and success factors for telecommuting programmes Approach to Job Attitudes and Task Design". *Administrative Science Quarterly*, Vol. 23, No. 2 pp. 224-253

- Hackman, J. R. and Oldham, G. R., (1980). "Work Design", The Addison-Wesley Series on Organizational Development, Addison-Wesley.
- Hackman, J. R. (1969). "Toward Understanding the Role of Tasks in Behavioral Research," *Acta Psychologica*, Vol. 31, pp. 97-128.
- Hamblin, (1995). "Employees' perspectives on one dimension of labour flexibility: working at a distance". *Work, Employment and Society*, Vol. 9, pp. 473-498.
- Hackman&Oldham (1976). "Motivation through the design of work: Test of a theory". *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 16, pp. 250-279.
- Hackman, Oldham(1975). "Development of the job diagnostic survey". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, pp. 159-170.
- Herold, D. M. (1978). "Improving the Performance Effectiveness of Groups through a Task Contingent Selection of Intervention Strategies". *Academy of Management Review*, Vol. 3, pp. 315-325.
- Hicks, W. D., & Klimoski, R. J. (1981). "The Impact of Flexible on Employee Attitudes". *The Academy of Management Journal*, Vo. 24, pp. 333-341.
- Hobfoll, (1989). "Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress". *American Psychologist*, Vol 44, pp. 513-524.
- Igbaria & Guimaraes, (1999). "Exploring differences in employee turnover intentions and its determinants among telecommuters and non-telecommuters". *Journal of Management Information Systems*, Vol. 16, pp. 147-164.
- Ilggen and Hollenbeck, (1991). "The structure of work: Job design and roles". *American Psychological Association. Handbook of industrial and organizational psychology*, Consulting Psychologists Press, pp. 165-207.
- Ilegems, V., Verbeke, A. and S'Jegers, R. (2001), "The organizational context of teleworking implementation", *Technological Forecasting and Social Change*, Vol. 68, No. 2, pp. 275-91.
- Ivancevich J. M. & Matterson M. T. (1980), "Stress and Work". *Glenview, III : Scott, Foresman*, pp. 5.

- Joe Thomas and Ricky Griffin. (1983). "The Social Information Processing Model of Task Design". *Academy of Management Review*, Vol. 8, No. 4.
- J. Richard Hackman, Greg R. Oldham. (1976,) "Motivation through the design of work: test of a theory" *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol. 16, Issue 2, pp. 250–279.
- J. S., Clarke, K. R., Warwick, R. M., Hobbs, G. (1990). "Detection of the initial effects of pollution on marine benthos: an example from the Ekofisk and Eldfisk oilfields". *North Sea. Mar. Ecol. Prog. Ser.* Vol. 66 pp. 285–299.
- Judge et. al, (2001). "The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review". *Psychological Bulletin*, Vol. 127. No. 3. pp. 376–407.
- Kalleberg, A. L. (2000). "Nonstandard Employment Relations: Part-time, Temporary and Contract Work". *Annual Review of Sociology*. Vol. 26, pp. 341–365.
- Karasek R. A. (1979). "Job demands, job decision latitude, and mental strain : Implications for job redesign." *Administrative Science Quarterly*, Vol. 29, pp. 285–307.
- Karasek R. A, Theorell T. (1990). "Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in working men – a longitudinal study". *Journal of Internal Medicine*, Vol. 227, Issue 1, pp. 31–36.
- Kahya, (2009). "The effects of job performance on effectiveness". *International Journal of Industrial Ergonomics*, Vol. 39, pp. 96–104.
- Korte & Wynne, (1996). "Telework. Penetration, potential and practice in Europe. Amsterdam", *IOS Press/Ohmsha*.
- Kossek, E., Lautsch, B. & Eaton, S. (2005). "Flexibility enactment theory: relationships". *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 68, pp. 347–367.
- Langfred, (2000). "The paradox of self-management: Individual and group autonomy in work groups". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21, pp. 563–585.
- Leiter & Maslach, (1988). "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 9, pp.

297–308.

- Lee & Ashforth, (1996). "A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, pp. 123–133
- Liechty & Anderson, (2007), "Flexible workplace policies: Lessons from the Federal Alternative Work Schedules Act," *Family Relations*, Vol. 56, pp. 304–317.
- Lyytinen & Yoo. (2002). "Research Commentary: The Next Wave of Nomadic Computing". *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 4, pp. 377–388.
- Mathieu & Zajac. (1990). "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment". *Psychological Bulletin*, Vol. 108, pp. 171–194.
- Marchese, M. C., Bassham, G., & Ryan, J. (2002). "Work–Family Conflict: A Virtue Ethics Analysis". *Journal of Business Ethics*. Vol. 40, pp. 145–154.
- Maslach C. (1988). "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment". *J. Org. Behav.*, Vol. 12, pp. 123–144.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). "Maslach Burnout Inventory: Manual (2nded.)". *Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press Inc.*
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981), "Maslach Burnout Inventory: Manual". *Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press Inc.*
- Matteson, M. (1980). "Stress at Works: A menagerial perspective". Pearson Scott Foresman.
- McCloy, R. A., Campbell, J. P., & Cudeck, R. (1994). "A confirmatory test of a model of performance determinants". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79, pp. 493–505.
- Meyer & Allen. (1997). "Commitment in the workplace: Theory, research, and application". *SAGE Publications*.
- Moore. (2000). "One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals". *MIS Quarterly*, Vol. 24, No. 1, pp. 141–168.
- Motowidlo, S. J., Kell, H. J., (2012). "Job performance", *Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 12.

- Muchinsky. (2005). 『Psychology Applied to Work (with Study Guide)』 . Hardcover.
- Nardone, T. J. (1995), "Part-time Employment: Reasons, Demographics, and Trends".
Journal of Labor Research, 16: 275-292.
- OECD(1986a), Employment Outlook.
- OECD(1986b), Economic Outlook,
- OECD(1989), Employment Outlook.
- OECD(1994), Employment Outlook,
- O'Reilly, J. & Fagan, C. (1998). "Conceptualizing Part-time Work: The Value of an Integrated Comparative Perspective". *London and New York*.
- J. O'Reilly & C. Fagan. (1998). "Part-time prospects: an international comparison of part-time work in Europe, North America and the Pacific Rim".
London and Newbook.
- Parker D. F. & Decotiis T. A. (1983). "Organizational Determinants of Job Stress",
Organizational Behavior and Human Performance. Vol. 32. pp.160-177.
- Parker, S. K., Wall, T. D., & Jackson, P. R. (1997). "That's not my job : Developing exible employee work orientations". *Academy of Management Journal*, Vol. 40, pp. 899-929.
- O'Reilly, J. & Fagan, C. "Part-time prospects: an international comparison of part-time work in Europe, North America and the Pacific Rim". *Psychology Press*.
- Perrow. (1967). "A Framework for the Comparative Analysis of Organizations",
American Sociological Reviews, Vol.32, pp. 194-208.
- Pincus, (1986). "Communication satisfaction, job satisfaction, and job performance". *Human Communication Research*, Vol. 12, pp. 395-419.
- Piskurich, (1996). "Making telecommuting work". *Association for Talent Development*.
Vol. 50, Issue 2.
- Pieper C, LaCroix AZ, Karasek RA. (1989). "The relation of psychosocial dimensions of work with coronary heart disease risk factors: A meta-analysis of five

- United States data bases". *Am J Epidemiol*, Vol. 129, pp. 483–494.
- Pincus, D. (1986). "Communication satisfaction, job satisfaction, and job performance". *Human Communication Research*, Vol. 12, pp. 395–419.
- Poole, M. S. (1978), "An Information–Task Approach to Organizational Communication," *Academy of Management Review*, Vol. 3, pp. 493–504.
- Porter & Lawler. (1968). "What job attitudes tell about motivation". *Harvard Business Review and Harvard Business School*.
- Qvortrup, L. (1992). "Telework: Visions, Definitions, Realities, Barriers" *Cities and New Technologies, Paris*.
- Ravi S. Gajendran and David A. Harrison. (2007). "The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta–Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences". *Pennsylvania State University Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, No. 6, pp. 1524–1541.
- Rau & Hyland, (2002). "Role conflict and flexible work arrangements: The effects on applicant attraction". *Personal Psychology*, Vol. 55, Issue1, pp. 111–136.
- R Cropanzano, DE Rupp, ZS Byrne, (2003). "The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 8, pp. 160–169.
- Rice and Gattiker, (2001). "New media and organizational structuring", *The New Handbook of Organizational Communication* Richard M. Steers and Richard T. Mowday. (1977). "The Motivational Properties of Tasks". *Academy of Management Review*, Vol. 2, No. 4
- Riley and McCloskey, (1997). "Telecommuting as a response to helping people balance work and family". *Quorum Books Westport, CT*
- Rousseau, (1990). "Normative beliefs in fund–raising organizations: Linking culture to organizational performance and individual responses". *Group & Organization Studies*, Vol. 15 No. 4
- Ronen, S. and Primps, S. (1980). "The impact of flexitime on performance and attitudes in 25 Public Agencies ". *Public Personal Management Journal*,

Vol. 9 issue: 3, pp. 201–207.

Robertson, P. J., Roberts, D. R., & Porras, J. I. (1993). "Dynamics of planned organizational change: Assessing empirical support for a theoretical model".

Academy of Management Journal, 36(3): 619–634.

Shore & Tetrick, (1991). "A construct validity study of the survey of perceived organizational support". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, pp. 637–643.

Shore & Wayne, (1993). "Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, pp. 774–780.

Scandura, T. A., & Lankau, M. J. (1997). "Relationships of Gender, Family Responsibility and Flexible Work Hours to Organizational Commitment and Job

Satisfaction". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18, pp. 377–391.

Schmidt, D. E., & Duenas, G. (2002). "Incentives to Encourage Worker-Friendly Organizations". *Public Personnel Management*, Vol. 31, pp. 293–308.

Shaw, M. E. (1954). "Some Effects of Problem Complexity upon Problem Solution Efficiency in Different Communication Nets". *Journal of Experimental Psychology*, Vol. 48, pp. 211–217.

Shaw, M. E. (1954), "Some Effects of Unequal Distribution of Information upon Group Performance in Various Communication Nets". *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 49, pp. 547–553.

Shore & Tetrick, (1991). "A construct validity study of the survey of perceived organizational support". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76(5), pp. 637–643.

Shore & Wayne, (1993). "Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, pp. 774–780.

- Simpson et al., (2003). "Corporate Governance, Board Diversity, and Firm Value". *The Financial Review*, Vol. 38, pp. 33–53.
- Somodevilla, et al. (1978). "The Psychologist's role in the Police Department", *The Police Chief*, Vol. 45, pp.21–23.
- Stavrou, E. T. (2005), "Flexible work bundles and organizational competitiveness: a cross-national study of the European work context". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26, pp. 923–947.
- Steers R. M. (1981). 「Introduction to Organizational Behavior」, Scott, Foresman and Company. pp. 345–361.
- Stephens & Szajna, (1998). "Perceptions and expectations: Why people choose a telecommuting work style". *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 3, pp. 70–85.
- Tarafdar, Ragu-Nathan and Ragu-Nathan. (2007). "The impact of technostress on role stress and productivity". *Journal of Management Information Systems*, Vol. 24, pp. 301–328.
- Taskin, L., & Valérie, D. (2005). "Paradoxes from the Individualization of Human Resource Management: The Case of Telework". *Journal of Business Ethics*, Vol. 62, pp. 13–24.
- Turban & Wang, (1995). "Telecommuting management: a comprehensive overview". *Human Systems Management*, vol. 14, No. 3, pp. 227–238.
- Watson Fritz, Narsimhan, & Ree, (1998). "Communication and coordination in the virtual office". *Journal of Management Information Systems*, Vol. 14, pp. 7–28.
- W Crandall, L Gao. (2005). "An update on telecommuting: Review and prospects for emerging issues". *S.A.M Advanced Management Journal: Corpus Christi* Vol. 70, pp. 30–37.
- Webber, G. and C. Williams. (2008), "Mothers in "Good" and "Bad" Part-Time Jobs: Different Problems, Same Result". *GENDER & SOCIETY*, Vol. 22 No. 6, pp. 752–777.

- Whittle and Mueller. (2009). "I could be dead for two weeks and my boss would never know: telework and the politics of representation". *New Technology, Work and Employment*, Vol.24, Issue2, pp. 131-143.
- Williams & Anderson. (1991). "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors". *Journal of Management*, Vol. 17, pp. 601.
- Jean Flatley McGuire, Kaitlyn Kenney, Phyllis Brashler. (2010). "Flexible Work Arrangements: The Fact Sheet". *Georgetown University Law Center*.
- Wright & Cropanzano. (1998). "Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83, pp. 486 - 493.
- Yehuda Baruch. (2000), "teleworking – benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers", *New Technology, Work and Employment*, Vol. 15.

부 록

공공기관 재택근무 근무자 특성과 업무성과에 관한 설문

안녕하십니까!

바쁘신 중에 시간내 주셔서 설문에 응해주신 점 깊이 감사드립니다. 본 설문은 공공기관의 재택근무가 업무성과에 미치는 영향을 확인하기 위해 작성된 설문지입니다. 본 설문은 통계법 제13조의 의거 통계적 목적이외에는 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 협조해 주시면 감사드리겠습니다.

한성대학교 대학원 지식서비스&컨설팅학과 매니지먼트컨설팅 전공 석사과정

지도교수 : 정 진 택, 연구자 : 이 서 준(yjt1581@naver.com)

I. 다음은 직무특성에 관한 질문입니다. 일치하는 항목에 ✓표 해주십시오.

구분	설문항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통	그렇 다	매우 그렇 다
I -1	나의 업무는 여러 가지 지식이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
I -2	나의 업무는 여러 가지 기술이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
I -3	나는 다양한 일을 수행한다.	①	②	③	④	⑤
I -4	나의 업무는 다양한 재능이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
I -5	나의 업무는 다양한 속성으로 이루어져 있다.	①	②	③	④	⑤
I -6	나는 많은 업무를 시작부터 끝까지 수행한다.	①	②	③	④	⑤
I -7	나는 많은 업무의 결과를 가시적으로 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
I -8	나는 업무에 대한 권한을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
I -9	나는 업무에서 나의 책임을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
I -10	나는 조직의 목표와 목적을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
I -11	나의 업무는 조직의 목표와 중요한 관련성이 있다.	①	②	③	④	⑤
I -12	나의 업무 성과는 공익적으로 가치가 크다.	①	②	③	④	⑤
I -13	나의 업무는 다른 업무들과 많이 연계되어 있다.	①	②	③	④	⑤
I -14	내가 하는 업무는 없어서는 안 되는 업무이다.	①	②	③	④	⑤
I -15	나의 업무는 조직에서 중요한 부분이다.	①	②	③	④	⑤
I -16	나의 업무 결과에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다.	①	②	③	④	⑤
I -17	나는 업무수행에서 스스로 결정할 수 있는 권한이 있다.	①	②	③	④	⑤
I -18	나는 업무순서를 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
I -19	나는 업무방법을 스스로 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
I -20	나는 업무범위를 스스로 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
I -21	나는 업무수행에서 개인적인 아이디어를 적용한다.	①	②	③	④	⑤
I -22	업무를 잘 수행하고 있는지를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
I -23	업무수행 후 업무성과 정도를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
I -24	업무를 잘 수행하고 있는지 서로 알려 준다.	①	②	③	④	⑤
I -25	상사가 나의 업무수행에 대하여 알려 준다.	①	②	③	④	⑤
I -26	업무에 대한 사후평가와 중간평가를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 직무스트레스에 관한 질문입니다. 일치하는 항목에 ✓표 해주십시오.

구분	설문항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통	그렇 다	매우 그렇 다
II -1	일에 대한 의욕이 점차 줄어든다.	①	②	③	④	⑤
II -2	다른 사람들과 하루 종일 일하는 것은 정말 고통이다.	①	②	③	④	⑤
II -3	내가 하고 있는 일에서 좌절감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
II -4	나는 고객들을 사무적으로 대하고 있다.	①	②	③	④	⑤
II -5	아침에 일어날 때 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
II -6	내가 하는 일 때문에 기분이 굳어진다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 업무성과에 관한 질문입니다. 일치하는 항목에 ✓표 해주십시오.

구분	설문항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통	그렇 다	매우 그렇 다
III -1	개인 업무처리 시간이 단축되었다.	①	②	③	④	⑤
III -2	개인 업무의 만족도가 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
III -3	개인 업무의 정확도가 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
III -4	개인 업무에 대한 아이디어 창출능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
III -5	개인 업무의 효율성이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
III -6	개인 업무의 생산성이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
III -7	개인 의사결정 신속성이 높아졌다.	①	②	③	④	⑤
III -8	타 부서와의 의사소통에 문제가 없다.	①	②	③	④	⑤
III -9	업무조직 내 있어 팀워크에 기여하고 있다.	①	②	③	④	⑤
III -10	조직을 통제하는데 도움이 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
III -11	조직 업무의 효율성이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
III -12	조직 업무의 생산성이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 개인적 특성에 관한 질문입니다. 일치하는 항목에 ✓표 해주십시오.

IV-1. 재택근무 이용여부 : ① 이용자 ② 미 이용자

IV-2. 성 별 : ① 남 ② 여

IV-3. 근무년수 : ① 5년 미만 ② 5-10년 미만 ③ 10-15년 미만 ④ 15-20년 미만 ⑤ 20년 이상

IV-4. 직위 : ① 행정직 ② 기술직 ③ 연구지도직 ④ 기능직 ⑤ 기타(_____)

IV-5. 직급 : ① 9급-7급 미만 ② 7급-5급 미만 ③ 5급 이상

IV-6. 근무부서 : (_____) 실·국(직속기관, 사업소 포함) (_____) 과

오랜시간 응답해주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

Measuring the Influencing Effect of Job Characteristics on Job Performance in Telecommuting Environment

Lee, Seo-Jun

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service Consulting

Hansung University

The Fourth Industrial Revolution caused a change in the distribution system of society as a whole. Technologies such as big data, artificial intelligence, and the Internet of Things brought 'super connectivity' between different services, creating new services in different industries. In the era of the Fourth Industrial Revolution, companies must respond to changes in various environments, and accordingly, changes in work roles (increase in knowledge workers) and changes in work patterns are required.

In this study, the target population empirically identified the relationship between job characteristics and job performance and the effect of stress control when it was intended to enhance telecommuting of public institution workers.

The specific research objectives are as follows.

First, we will analyze the impact of job characteristics on individual work performance and organizational work performance, and second, analyze how job stress affects individual work performance and organizational work performance

to find ways to spread telecommuting in the public sector.

In order to achieve the purpose of the study, research models and hypotheses were established through prior research. This study separated telecommuting users and non-users in the metropolitan area. The results are as follows.

First, task identity and autonomy among job characteristics affect individual work performance, and task identity has a greater impact than autonomy. Second, various job characteristics have various effects on organizational performance, among them, autonomy has twice the importance of tasks, followed by autonomy, and task identity, feedback, and diversity of functions. Third, it was shown that telecommuting does not affect personal performance or organizational work performance. This result appears to be due to the fact that most of the current telecommuting users are flexible workers, with low remote, mobile and telecommuting rates. Fifth, when stressed, personal and organizational performance decreases. In other words, stress has been shown to have a negative impact on individual and organizational performance. Sixth, when there is stress, using telecommuting negatively affects organizational performance. Seventh, the more years each person in the study has worked, the more positively affects organizational performance, and the higher the position, the richer the organizational performance.

These studies have shown that telecommuting use does not affect individual work performance and organizational work performance, and stress has a bad effect on organizational performance when using telecommuting. Therefore, it is necessary to apply a method of working normally and face-to-face as much as possible, rather than applying telecommuting to tasks that are highly stressful in introducing telecommuting. It is hoped that this will help to efficiently find ways to spread telecommuting in the public sector.

Key words: Smart work, telecommuting, job characteristics, job performance, job stress