



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

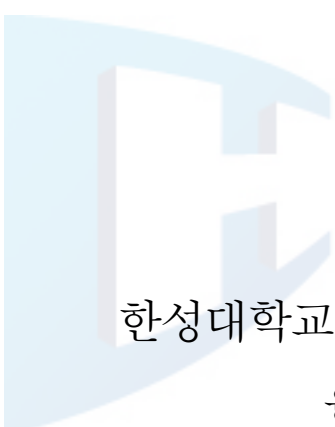
이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석 사 학 위 논 문

스마트워크 환경적 특성과
직무스트레스 유발요인의 관계에 관한 연구

2012년



한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

융 합 기 술 학 과

기 술 전 략 전 공

박 보 희

석 사 학 위 논 문
지도교수 조세홍

스마트워크 환경적 특성과
직무스트레스 유발요인의 관계에 관한 연구

A Study on Relationships between Environmental Characteristics of
SmartWork and Job Stressors

2012년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

융 합 기 술 학 과

기 술 전 략 전 공

박 보 희

석사학위논문
지도교수 조세홍

스마트워크 환경적 특성과
직무스트레스 유발요인의 관계에 관한 연구

A Study on Relationships between Environmental Characteristics of
SmartWork and Job Stressors

위 논문을 융합기술학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원

융합기술학과

기술전략전공

박 보 희

박보희의 융합기술학 석사학위논문을 인준함

2012년 6월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

스마트워크 환경적 특성과 직무스트레스 유발요인의 관계에 관한 연구

한성대학교
지식서비스&건설경영대학원
융합기술학과
기술전략전공
박 보 희

정보통신기술의 발달로 직장인들의 근무장소가 제한된 사무실에서 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. 근로시간 대비 낮은 노동 생산성 및 일과 삶의 조화, 저탄소 녹색성장 등 스마트워크(SmartWork)에 대한 관심이 높아지고 있다. 스마트워크(SmartWork)에 대한 관심이 높은 이유는 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.

그렇지만 근무 환경의 변화에 따라 24시간 일할 수 있는 환경이 조성되면서 업무의 과부하를 주게 되어 직장인의 건강수준과 삶의 질에 부정적인 영향을 줄 수도 있고 작업공간이 어디서나 가능하게 되면서 휴식을 취할 수 있는 공간이 모호해져 삶의 질 향상을 추구하는 스마트워크(SmartWork)의 취지가 무색해 질 수도 있어 이에 대한 대책이 필요한 실정이다.

이러한 문제의식을 가지고 한국인의 직무스트레스 측정도구를 활용하여 스마

트워크(SmartWork)의 환경적 특성과 직무스트레스의 유발요인과의 관계를 도출하여 스마트워크(SmartWork)의 활용방안을 모색하는데 그 목적이 있다.

스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성으로 선행연구를 통해 즉시접속성(Instant Connectivity)을 도출하였으며 직무요구, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등 직무스트레스의 유발 요인의 관계에 관한 연구 결과를 도출하였다.

본 연구는 스마트워크(SmartWork) 환경에서 근무하는 사용자와 직무스트레스의 유발요인과의 관계를 밝혀내고 이를 통해 스마트워크(SmartWork)를 수행할 수 있도록 환경을 구축하는데 고려 할 수 있는 사항을 제시하였다는 데 큰 의의가 있다.

【주요어】 스마트워크(SmartWork), 모바일오피스(MobileOffice), 직무스트레스



목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경	1
제 2 절 연구의 목적	2
제 3 절 논문의 구성	3
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 스마트워크에 대한 이론	4
1. 스마트워크의 개념	4
2. 스마트워크의 유형	6
3. 스마트워크의 특징	9
4. 스마트 모바일 오피스	10
5. 스마트워크의 고유한 특성에 따른 고려사항	11
제 2 절 직무스트레스에 대한 이론	12
1. 스트레스의 개념	12
2. 직무스트레스	13
3. 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)	19
제 3 장 연구방법	23
제 1 절 연구모형 및 가설	23
제 2 절 변수의 조작적 정의	26
제 3 절 자료의 수집 방법	27

제 4 장 연구결과	29
제 1 절 인구통계학적 특성	29
제 2 절 타당성 분석	30
제 3 절 신뢰도 분석	32
제 4 절 가설 검증	33
제 5 장 결 론	40
【참고문헌】	42
【부 록】	45
설문지	45
한국인 직무스트레스 측정도구 참고치	50
ABSTRACT	51



HANSUNG
UNIVERSITY

【 표 목 차 】

[표 2-1] 스마트워크의 유형	6
[표 2-2] 스마트워크의 유형과 장단점	7
[표 3-1] 변수의 조작적 정의	26
[표 3-2] 측정도구의 구성	27
[표 4-1] 설문참가자의 인구통계학적 특성	29
[표 4-2] 요인분석 결과 (회전된 성분행렬(a))	31
[표 4-3] 신뢰성 분석 결과	32
[표 4-4] 즉시접속성이 직무요구에 미치는 영향	33
[표 4-5] 직무요구에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과	34
[표 4-6] 즉시접속성이 직무불안정에 미치는 영향	34
[표 4-7] 직무불안정에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과 ...	35
[표 4-8] 즉시접속성이 관계갈등에 미치는 영향	35
[표 4-9] 관계갈등에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과	36
[표 4-10] 즉시접속성이 조직체계에 미치는 영향	36
[표 4-11] 조직체계에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과	37
[표 4-12] 즉시접속성이 보상부적절에 미치는 영향	37
[표 4-13] 보상부적절에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과 ...	38
[표 4-14] 즉시접속성이 직장문화에 미치는 영향	38
[표 4-15] 직장문화에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과 ...	39
[표 4-16] 연구 가설 결과	39

【 그림 목 차 】

<그림 2-1> 일하는 방식의 변화 스마트워크	4
<그림 3-1> 연구 모형	23



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경

직장에 출근하여 일하는 전통적인 업무형태가 스마트폰의 등장으로 시간과 공간의 제약을 벗어나 언제 어디서나 일처리가 가능하게 되면서 근무환경에 변화를 가져왔다. 정부도 "스마트워크활성화전략" 을 발표하고 "2015년까지 공무원 30%, 전체 노동인구의 30%까지 확대" 라는 구체적인 전략을 제시하였다.

스마트워크(SmartWork)를 활성화 하려는 배경에는 저출산, 고령화, 낮은 노동생산성, 온실가스 감축 등 당면한 현안을 스마트워크(SmartWork)를 통해 해결하고자 추진하고 있다. 일부 대기업은 이미 스마트워크(SmartWork) 환경을 도입하고 확산되고 있는 실정이며 중소기업도 뒤따를 것으로 보인다.

스마트워크(SmartWork)의 기대효과로는 언제 어디서나 일할 수 있는 환경으로 업무의 신속성과 효율성으로 인한 기업 경쟁력 제고, 협업 시스템에 의한 원거리 출장 대체로 교통, 환경, 에너지 등 사회 간접비용을 절감할 수 있을 뿐만 아니라 융통성 있는 근무로 일과 삶의 균형을 맞출 수 있어 삶의 질을 향상시킬 수 있을 것으로 보고 있다.

이러한 근무 환경의 변화에 따라 스마트워크(SmartWork)를 추진하는 기업은 외부에서도 업무수행이 가능토록 시스템적으로 통신환경 구축이 선행되어야 한다. 통신업체에서는 이러한 시대적 흐름을 이용하여 매출성장을 위해 적극적인 영업활동을 추진하고 있다. 이러한 환경을 구축한 기업들은 직원들에게 스마트폰, 스마트 테블릿 PC 등을 보급해 주고 신속한 업무진행을 위해 언제 어디에서나 업무지시를 하고 있다.

24시간 일할 수 있는 환경이 조성되면서 결국은 업무를 수행하는 직장인들에게는 업무의 과부하를 주게 되어 직장인의 건강수준과 삶의 질에 부정적인 영향을 줄 수 있다. 직무의 집중도 저하로 인한 생산성에 부정적 영향을 미칠 수 있고 작업공간이 어디서나 가능하게 되면서 휴식을 취할 수 있는 공간이

모호해져 삶의 질 향상을 추구하는 스마트워크(SmartWork)의 취지가 무색해 질수도 있어 이에 대한 대책이 필요한 실정이다.

서울에 거주하는 15세이상 직장인 1,000명을 대상으로 설문 조사한 자료를 보면 직장생활은 78.3%가 일과 삶의 불균형으로 건강과 대인관계에 악영향을 미치는 것으로 조사되었다. 문제의 형태로는 만성피로(37.3%), 여가시간 부재(30.4%), 스트레스 및 우울증(26.8%) 등을 나타냈으며, 일과 삶의 불균형을 위협하는 요소로는 경제적 여유부족 (20.8%), 고용불안(17.8%), 오랜 근무시간(8.5%), 비탄력적 근무시간(8.4%) 등을 이유로 들었다. 일과 삶의 균형을 찾기 위해 '현재의 직장을 그만둘 수 있다'는 응답이 31.6%로 조사되었다(스탠다드 차타드 설문조사, 2010.6). 직장생활을 통해서 겪는 다양한 스트레스요소들은 사회에 부정적인 결과로 나타나기도 한다.

제 2 절 연구의 목적

본 연구에서는 국내외 학자들의 연구토대를 기준으로 직장인들이 조직 내 직무스트레스 유발요인을 연구하고 스마트워크(SmartWork)에 대한 개념과 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성을 연구하여 직무스트레스의 유발요인과 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성과 관계를 연구하고자 한다.

스마트워크(SmartWork)의 환경적 유형으로는 모바일오피스, 재택근무, 스마트워크센터근무, 직장근무(영상회의중심으로)로 정의할 수 있다(방송통신위원회, 2011: 8). 이러한 유연한 근무환경에 대한 개념과 특성을 파악하고자 한다.

직무수행 중에 발생할 수 있는 인간관계의 갈등, 업무과중, 업무의 자율성(결정권한)의 결여, 역할 모호성, 보상 부적절, 비합리적 권위적 직장문화같은 직업적 특성에서 오는 직무스트레스가 주요한 위협요인으로 인식되고 있다(Chang, 2005: 25). 이러한 직무수행중 발생할 수 있는 직무스트레스 요인들의 선행연구를 통해 명확히 하고, 측정도구로는 국내에서 사용되고 있는 직무스트레스 측정은 대다수가 JCQ (Karasek, 1988: 910), ERI (Siegrist, 1996: 27) 등을 번역하여 우리나라의 조직 문화적 특성에 대한 고려 없이 외국의 도구들이 여러 연구에서 사용되었으나 우리문화와 사고방식과는 맞지 않는 측정기준들이 포함되어 있어 본 연구에서는 "한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발

및 표준화(대한산업의학회지 제 17 권 제 4 호, 2005)” 된 측정도구를 활용하여 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성과 직무스트레스 유발요인과의 관계를 연구하고자 한다.

제 3 절 논문 의 구 성

본 논문의 구성은 다음과 같다.

제 1장은 연구배경 및 목적, 논문의 구성을 기술하였다.

제 2장은 선행연구로 스마트워크(SmartWork)의 개념과 환경적 특성, 직무스트레스에 관한 문헌연구를 통해 연구 모형 설계를 위한 이론적 배경을 제시하였다.

제 3장에서는 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구 모형과 연구가설을 설정하였으며 이를 기반으로 하여 실증적 연구를 수행하기 위한 방법론과 측정변수를 이용하였는지 서술하였다.

제 4장에서는 수집한 자료에 대한 통계분석을 통해 가설을 검증하였다.

마지막으로 제 5장에서는 본 연구를 통해 도출된 결과를 요약하고 그로부터 얻을 수 있었던 이론적 시사점에 대해 서술하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 스마트워크(SmartWork)에 대한 이론

1. 스마트워크(SmartWork)의 개념

스마트워크(SmartWork)가 최근에 대두된 것은 스마트폰으로 대표되는 정보통신기술의 발달과 정부의 스마트워크(원격근무)정책에 기여한다. 스마트폰의 등장과 원격근무는 시공간의 제약이 없는 업무를 가능케 한다,

스마트폰, 스마트 TV, 스마트 카드, 스마트 키, 스마트 그리드 등 스마트라는 단어가 붙은 제품과 서비스가 많이 등장하고 있다. 정부에서도 스마트워크(SmartWork)라는 용어를 쓰기 시작하였는데 정보통신기술을 활용하여 시공간의 제약 없이 원격으로 업무를 처리할수 있도록 관련 인프라를 정비한다는 것이 주된 내용이다. 정부가 제시하고 있는 스마트워크(SmartWork) 모델은 <그림 2-1>(방송통신위원회, 2011: 7)에서 나타나고 있으며 수도권에서 원격근무를 할 경우 연간 111만톤의 탄소배출량과 1조 6,000억원의 교통비용이 감소된다고 한다(헤럴드경제, 2010.07).



<그림 2-1> 일하는 방식의 변화 스마트워크(SmartWork)

스마트워크(SmartWork)는 결코 새로운 이야기가 아니다. Coates는 정보기술은 일이 근로자에게 이동함으로써 직장으로 출퇴근하는 지난 200년간의 추세를 바꿀 수 있게 하였다. 분산된 작업장은 공동체의 구조와 조직, 교통의 사용, 사업의 위치, 집안에서 조직과 활동, 심지어는 그 집의 구조를 바꿀 것이다”라고 예견한 바 있다(Coates, 1997: 579).

스마트워크(SmartWork)에 대한 개념적 정의는 다양하게 이루어지고 있다. 먼저 국가정보전략위원회 이각범위원장은 스마트워크(SmartWork)는 IT 기술 발전으로 언제, 어디서나, 누구와도 함께 네트워크상에서 일할 수 있어 집합지성(Collective Intelligence)을 실현¹⁾ 하고 일하는 일반적인 방식을 떠나서 일이 사람을 따라다니는 체계이고 스마트워크(SmartWork)가 구현된 사회에서는 많은 사람이 직장이 아니라 직업을 선택하고, 또한 취업을 하는 것이 아니라 창업을 하는 문화가 도래할 것으로 보았다. 홍필기교수(스마트워크 연구회)는 텔레워크가 IT 기반을 둔 원격근무 등으로 신뢰관리와 성과관리를 통한 효율성을 추구하는 개념이라면 스마트워크(SmartWork)는 사람중심의 제도나 문화를 첨가한 개념으로 보았다.

삼성경제연구소는 ‘똑똑하게 일하기(Work Smart)를 직원들이 자유롭게 창의성을 발휘할 수 있는 업무 환경 구축하여 업무 전반에 대한 프로세스를 재설계를 하고 기업 내외부의 지식을 활용하여 성과중심으로 시간낭비요소를 제거하는 것으로 보았다. 스마트워크(SmartWork)는 정보통신기술(Information and Communication Technology)을 이용하여 시간과 장소의 제약 없이 업무수행에 있어서 관계자들과 지속적인 관계를 갖는 직무형태라 할 수 있다. 스마트워크(SmartWork)는 시간과 장소의 측면에서 유연성(Flexibility)이 심화된 직무개념으로 다양한 종류의 정보와 지식의 활용, 그리고 상호간의 신뢰와 협업 등을 통해 직무의 효율성 개선을 추구하는 것을 의미한다(삼성경제연구소, 2006: 3).

모바일오피스 사용자의 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인에 관한 연구(최귀영, 2010: 13)를 통해 모바일오피스에 대한 정의를 보면 모바일오피스란 무선 환경을 이용하여 움직이는 사무실을 구현하는 것으로 무선통신과 무선단말

1) 실현 방법으로는 Silo식 일 → Network를 통한 일, 개인위주 업무 → 협업 위주 업무, 개인화된 정보화 자원 → Cloud-based(정보화 자원의 공유등을 제시하고 있다.

기를 이용하여 시간과 장소에 구애를 받지 않고 사내 시스템에 접속하여 정보 검색은 물론 서류결재 등의 업무를 수행할 수 있도록 하는 것을 의미하며 또한 모바일오피스 시스템의 하드웨어적인 시스템의 특성에서 다른 시스템과 차별을 가지는 편제(Ubiquity)는 기존의 어떠한 정보 매체나 시스템에서 찾을 수 없는 모바일 인터넷이 지닌 고유 속성으로 시간이나 장소에 상관없이 인터넷에 접속해 정보를 찾을 수 있다는 것을 의미한다. 이러한 모바일 오피스의 편제성에 대한 특성을 즉시접속성으로 정의한다.

2. 스마트워크(SmartWork)의 유형

스마트워크(SmartWork)는 시간과 장소의 유연성을 기준으로 [표2-1] 를 보면 재택근무, 스마트워크센터 근무, 모바일 이동근무(모바일오피스) 등의 유형으로 구분이 가능하며 원격근무, 자택근무, 자유근무시간제 등의 용어와 개념적으로 유사하게 사용되고 있다(방송통신위원회, 2011: 8).

구분		유형	근무방식	도입효과
장소	현장 이동	현장이동근무 (모바일오피스)	이동 또는 현장에서, 모바일 단말을 활용하여, 공간 제약 없이 실시간 업무처리	* 현장업무 신속 처리 * 이메일, 결재처리 단축
	고정	재택근무(홈오피스)	자택에서, 업무공간 및 필요한 시설과 장비를 구비하고, 재택근무 및 1인 창업	* 장애/노인 취업확대 * 기업의 비용절감
		센터근무	스마트워크 센터에서, 사무실 환경과 유사하거나 보다 창의적인 환경에서 근무	* 출퇴근 거리 감소 * 창의적 사고 증진
		직장근무	직장에서, 현재보다 더 업무효율성을 높일 수 있는 시설환경을 구축하여 근무	* 업무 생산성 증진 * 소통/커뮤니케이션 강화
원격협업			자택/이동/센터/직장 등 장소에 관계없이 어디서나, 스마트워크 솔루션을 활용하여, 상호 원격협업	* 출장감소 * 집단지성, 신속의사결정

[표 2-1] 스마트워크(SmartWork)의 유형(방송통신위원회, 2011: 8)

국가정보화전략위원회는 경직된 근무형태에서 유연한 근무형태로, 폐쇄형 시스템에서 개방형시스템으로 제한적 시범서비스에서 지속 가능한 서비스로 양적 투자 중심의 정책에서 제도개선, 민관협력 등을 통하여 일하는 방식의 변화를 유도하고 이를 기반으로 국가 경쟁력을 강화 하려고 하고 있다.

스마트워크(SmartWork)를 위한 환경조성 방법으로 스마트워크센터(SmartWork Center)가 있다. 이는 주거지 인근에 ICT(Information & Communication Technology) 기반의 원격업무시스템을 갖춘 시설로, 지식노동 활동에 필요한 사무공간을 제공하는 복합공간을 도심의 사무실과 동일한 환경을 제공함으로써 업무의 효율성을 높이고 재택근무의 문제점으로 지적되고 있는 관리의 효율성을 기대할 수 있다.

스마트워크의 유형별 장단점은 [표 2-2] 와 같다.

유형	근무형태	장점	단점
재택근무	재택에서 본사정보통신망에 접속하여 업무수행	* 별도의 사무공간 불필요 * 출퇴근시간 및 교통비 부담 감소	* 노동자의 고립감 증가 * 업무의 시너지 효과 감소 * 고립감으로 직무만족도 저하 * 보안성 미흡으로 일부 업무만 제한적 수행가능
이동근무(모바일오피스)	모바일 기기 등을 이용하여 현장에서 업무 수행	* 대면업무 및 이동이 잦은 근무 환경에 유리	* 스마트폰 등을 활용한 위치추적 등 노동자에 대한 감시통제강화
스마트워크센터근무	재택인근원격 사무실에 출근하여 업무 수행	* 본사와 유사한 수준의 사무환경 * 근태관리용이 * 보안성확보용이 * 직접적인 가사, 육아에서 벗어나 업무에 집중도 향상	* 별도의 사무공간 및 관련시설 비용부담, 관련법 및 제도정비 필요 * 관리조직 및 시스템구축필요

[표 2-2] 스마트워크의 유형과 장단점(맹형규, 2010: 3-30)

1) 모바일오피스

모바일오피스(MobileOffice)는 스마트폰, PDA, 노트북 등을 이용하여 공간적 제약 없이 업무를 수행하는 근무 형태로, 과거 사내 무선 네트워크와 노트북을 이용하는 수준에서 벗어나, 이동 통신망과 휴대 단말기를 이용한 서비스 환경을 제공하는 서비스이다. 이는 출장, 외근 등으로 사무실 밖에서 근무할 때, 무선 단말기를 이용해 사내 컴퓨터 네트워크에 접속하여 외부에서도 회사 업무를 처리할 수 있도록 하고, 이메일, 그룹웨어, 전자결재는 물론 ERP, CRM 등과도 연계되어 사외에서도 사내 시스템 및 데이터에 접속 가능한 특징이 있다.

가. 재택근무

재택근무는 정보통신기술을 활용하여 자택에 업무공간을 마련하고, 업무에 필요한 시설을 구축한 환경에서 근무하는 형태이다. 이는 업무에 대한 시간, 공간, 신체적 조건을 완화하여 근로소외계층에 대한 경제활동의 참여를 가능하게 하는 특징이 있다.

나. 스마트워크센터(SmartWork Center) 근무

스마트워크센터 근무는 각 지역 주거지 인근에 구축된 전용 시설인 ‘스마트워크센터’에서 근무하는 형태이다. 스마트워크센터는 IT 인프라를 활용한 사무실과 유사한 환경에서 근무하는 것으로, IT 기반의 원격 업무시스템을 갖추고 지식근로 활동에 필요한 사무 환경을 제공하는 복합공간이다. 스마트워크센터 근무를 통해 근로자들은 도심에 있는 사무실로 출근하는 시간을 줄일 수 있다.

다. 직장근무(영상회의를 중심으로)

직장근무는 직장에서 현재보다 더 업무효율성을 높일 수 있는 시설과 환경을 구축하여 근무하는 것으로, 영상회의를 중심으로 하는 직장근무에 대하여 설명하였다. 영상회의는 원격지간 영상 및 음성 공유를 통하여 서로 오프라인에서 직접 만나지 않더라도 각자의 근무공간에서 서로의 얼굴을 보고

목소리를 들으며 협업을 진행하는 회의 형태로 빠른 정보공유를 통해 신속한 의사결정을 도울 수 있다.

3. 스마트워크(SmartWork)의 특징

스마트워크(SmartWork)를 수행하기 위한 기본적인 모바일 환경이 가지는 가장 주요한 특징은 Durlacher Research의 모바일 커머스 레포트(Mobile Commerce Report)에서 다음과 같이 정의되고 있다(Durlacher, 2000: 8-9).

1) 편제성(Ubiquity) : 실시간 정보를 어디서나 받아볼수 있는 속성

편제성은 무선 단말기의 가장 두드러진 장점이다. 스마트 폰이나 커뮤니케이터 형태의 무선 단말기는 이용자가 어디에 있든지 실시간으로 정보를 검색하고 통신할 수 있도록 지원해 준다.

2) 접근성(Reachability) : 언제 어디서나 접속할 수 있다는 속성

접근성은 사람과 사람간의 통신을 위해 중요한 기능이다. 무선 단말기를 가진 사람은 언제 어디서나 연결이 가능하고 원할 경우에는 특정 인물이나 시간대에만 접근이 가능하도록 제한할 수 있다.

3) 보안성(Security) : 보안과 안전이 보장된다는 속성

무선통신 보안기술은 이미 폐쇄적인 End to End System에서 SSL(Secure Socket Layer)형태로 구체화되고 있다. 유럽지역의 경우 단말기에 부착되는 스마트카드, SIM(Subscriber Identification Module)카드는 소유자를 인증하고 고정 인터넷망에서의 보안보다 높은 수준의 보안을 가능하게 해준다.

4) 편리성(Convenience) : 경박, 단순화된 통신 도구 속성

경박하고 단순화된 도구속성을 가지고 있기 때문에 사용자가 항상 소유하고 다닐수 있다. 그러므로 모바일의 특성을 제공해줄 수 있는 것이다.

언급한 편제성, 접근성, 보안성, 편리성 등의 속성은 이동통신의 현재 모습이며 향후 스마트워크(SmartWork)의 환경의 발전을 위해서는 다음 세가지 속성이 더해져야 한다.

5) 위치확인(Localization) : 특정시점에 사용자의 현 위치가 어디인지 보여주는 속성

서비스와 어플리케이션에 위치정보를 결합하여 무선단말기에 가치를 부여할 수 있다. 특정 시점에 이용자가 어디에 위치하고 있는지 알게 되면 이용자가 거래하고 싶은 욕구가 생기도록 유인하는 적절한 서비스를 제공할 수 있게 된다. 예를 들어 공항에 도착하는 비즈니스맨에게 그 도시에 있는 호텔에 대한 정보를 안내해 줄 수 있다.

6) 즉시접속성(Instant Connectivity): 빠른 시간 내 필요한 정보를 탐색할 수 있는 속성

무선단말기를 통해 즉시 인터넷에 접속하는 것이 현실화 되어가고 있으며 GPRS, IS-95C 등 패킷방식의 통신 서비스가 도입되면 인터넷에 접속하기 위해 사전에 통신 연결할 필요 없이 보다 쉽고 빠르게 무선인터넷이 이용 가능해졌다.

7) 개인화(Personalization): 이동통신 사용자의 개인화와 차별화된 고객 서비스

개인화는 오늘날 제한적으로나마 서비스되고 있다. 그러나 무선 포털을 통해 개인화된 정보검색 및 거래처리 등의 수준을 더 끌어 올릴 수 있어 궁극적으로 무선 단말기가 일상생활에서 없어서는 안 될 필요 불가결한 도구가 될 것이다.

4. 스마트 모바일 오피스

삼성경제연구소 보고서에 의하면 스마트 모바일 오피스는 모바일 통신과

모바일 단말기를 활용하여 시간과 장소에 구애받지 않고 모든 회사업무를 수행할 수 있도록 지원하는 근무환경으로 정의하였다(삼성경제연구소, 2006: 8).

또한, 방송통신위원회, 정보화 진흥원에서는 모바일 오피스(Mobile Office)는 스마트폰 등의 이동형 단말기 및 무선인터넷(3G/4G/WiFi/Wibro) 등의 무선정보기술을 이용하여 언제 어디서나 기업의 데이터, 프로세스, 시스템에 접속하여 업무를 수행할 수 있는 기업 업무 환경을 의미한다고 정의하였다(방송통신위원회, 2011: 34). 이는 무선 환경과 무선단말기를 이용하여 움직이는 사무실을 구현하는 것으로 언제, 어디서나 사내 시스템에 접속하여 정보검색, 결제, 승인 등의 업무를 수행할 수 있다고 하였으며, 이를 통해 외근, 출장 등으로 자리를 비운 경우에도 시공간을 극복하여 직원간의 소통빈도 및 밀도가 증가하고, 고객이나 협력업체 방문 등 외근업무가 많은 현장에서도 기업의 시스템에 접속하여 신속한 업무처리 및 빠른 의사결정이 가능하다고 하였다.

5. 스마트워크(SmartWork)의 고유한 특성에 따른 고려사항

스마트워크(SmartWork)로 인해 업무시간 및 공간에 대한 자율성이 부여될 경우 노동강도가 현재보다 더 높아질 수 있으므로 주의해야 한다. 주어진 공간에서, 주어진 시간에만 일하는 전통적인 형태의 근로와 달리 시공간의 제한이 없는 근로환경에서는 일과 생활의 구분이 모호해질 수 있다. Felstead 에 따르면 원격근무를 하는 직원들이 태업의 오해를 불식시키기 위해 일을 더 많이 하는 경향이 있음을 보고하고 있는 것을 유념할 필요가 있다(Felstead, 2003: 241). 또한 시공간의 활용이 자유로워질 경우 동료와 근무시간이나 근무장소가 달라져 동료의식 형성이 힘들어지고, 서로 간의 상호작용이 저하될 수 있음도 유의할 필요가 있다.

제 2 절 직무스트레스에 대한 이론

1. 스트레스의 개념

스트레스라는 말은 근본적으로 물리학에서 쓰는 용어로 긴장, 압박, 압력, 힘을 의미하는 용어이다. 즉, 어떤 체계에 가해지는 외부의 힘에 대하여 생기는 내부적인 힘, 압력을 의미한다. 한편 스트레스의 개념을 내부적인 반응보다는 외부적 환경이나 자극으로 파악하려는 입장이 있다. ‘스트레스’의 개념을 정의하는데 여러 학자들 간에 이견이 있다. 원호택(1985)은 이를 인간에 적용해 볼 때, 스트레스란 인간의 정신과 신체에 압력이 쌓이는 것이라고 하였고, L.I. Pearlin 등은 최근 이러한 혼란된 개념을 보다 명확히 하기 위하여 스트레스를 일련의 과정으로 제시하고 있다. 그들은 스트레스를 하나의 단일한 차원으로 보지 않고 스트레스 근원, 스트레스 매체, 스트레스 반응이라는 세 차원을 거치는 것으로 설명 하는데 스트레스는 일련의 과정을 가지고, 이 모두는 스트레스에 포함된다는 것이다. 또한 스트레스는 근원으로서의 스트레스와 반응으로서의 스트레스로 대별될 수 있음을 알 수 있다. 근원으로서의 스트레스를 설명하고 있는 학자인 HJ. Eysenck은 스트레스를 “긴장감을 생산하는 강하면서도 불유쾌한 정서적 힘 또는 압력으로서, 적응과정을 위협하는 어떤 조건이나 상태”라고 정의하였고, J.Ogilvie Lloyd는 스트레스를 자신을 더욱 강하게 하여 주거나(Yieldpoint), 그것을 수용하는 능력을 넘어서게(Breaking Point)하는 힘으로 보았다.

반응으로서의 스트레스를 설명하고 있는 캐나다의 의학자 Hans Selye에 의해 스트레스라는 용어는 처음 사용되었고, “여러 내적, 외적 자극에 대응하는 개인의 신체적, 정서적 행동반응”이라고 정의하였다. 그는 스트레스의 개념을 의학적 입장에서 심리적 위협을 포함한 어떠한 형태의 유해자극에 대처하기 위하여 만들어지는 일련의 신체적 방어라고 보았다. 최근에는 스트레스를 어떤 체계(혹은 사람)와 환경 사이에 어떤 종류의 적응 교류(Adaptive Commerce)의 관계나 상호 교류 개념으로 해석하고자 하는 새로운 기운이 등장했다. Ricahrd S. Lazarus와 Raymond Launier가 제시한 상호교류모델

(Transactional - Model)은 “스트레스를 개인의 순응적 자원을 강요하거나 이를 초월하는 환경이거나 내적인 요구안에 있는 어떤 사상”이라고 정의한다. Lazarus 등은 인간이 어떤 상황에서 스트레스를 받는 지를 결정하는 방법으로서 인지 평가의 기제를 제시하였다. Lazarus 등에 의하면 개인이 어떤 상황에 접하게 되었을 때, 그 상황이 자신과 관계가 있는지 없는지를 먼저 평가하게 되며, 만일 그 상황이 자신과 관련이 있다면 자신에게 그 상황이 이득, 도전, 위협, 또는 손상을 주는 상황인지를 판단한다. 여기에서 도전이나 위협 또는 손상을 주는 상황은 스트레스 반응을 일으킬 수 있다. Lazarus와 Folkman(1984)에 의하면 스트레스 상황에 대한 개인의 지각, 대처할 수 있는 자신의 능력에 대한 평가, 그리고 실제로 수행된 행동이 개인의 적응능력에 중요한 역할을 한다는 것이다. 개인이 스트레스 상황에 직면하면 일차적인 평가 즉, 위협의 심각성에 대한 평가와 이차적인 평가 즉, 가능한 대처방안에 대한 평가를 하게 되며, 실제적인 대처 방안과 이에 대한 재평가 과정을 거쳐서 한 개인의 스트레스가 발생하게 된다는 것이다. Lazarus 등의 이론적 모델은 최근 많이 받아들여지고 있는 개념이다. 결국 스트레스는 자극이나 반응 그 자체에 의해 결정되는 것이 아니라 유기체가 환경적 자극을 해석하고 그에 대처할 수 있는 자신의 능력에 대한 평가 등에 의해 결정된다고 주장한다. 따라서 최근 정의는 개인과 환경을 분리시키지 않고 밀접한 관계로 이해하고 있으며, 스트레스를 인간과 환경간의 특수한 관계라고 개념화하고 있다.

2. 직무스트레스

1) 직무스트레스의 개념

직무스트레스는 환경으로부터 원인되는 요구의 불확실성과 요구 상호간의 상충, 역할수행에 따른 자원의 부족 등 환경과 개인역할간의 부적합에 의해 유발되는 심리적 또는 생리적 불균형 상태라고 할 수 있다. 직무스트레스의 개념은 크게 세 가지 측면에서 정의되고 있다.

첫째는 직무스트레스에 대하여 생물학적 또는 의학적 측면에서의 개념화를 들 수 있다. 이것은 스트레스를 외부의 자극에 대한 신체내부 항상성의 파괴

로 정의하고 있다. 대표적인 학자로는 캐논(W. B. Cannon), 메이슨(J. W. Mason), 세리에(H. Selye) 등이 있다.

둘째는 직무스트레스에 대하여 사회 심리학적인 개념화를 들 수 있다. 이것은 개인과 환경간의 상호작용에서 야기되는 심리적 반응에 연구의 초점에 맞추고 있으며, 스트레스를 각 개인의 인지적 평가와 대응책 등 개인의 심리적 변화로 정의하고 있다. 대표적인 학자로는 웨인(W. Wayne), 폴크만(S. Folkman) 등이 있다.

셋째는 직무스트레스에 대한 행동과학적 개념화로서, 스트레스를 위협에 대응하고자 준비하는 개인의 적응 및 반응과정으로 보고 있다. 스트레스를 주변 환경에 대응하는 개인적 행동의 적합성 내지 부적합성으로 보고 있다. 따라서 스트레스는 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 모두 가지고 있는 양면성이 있는 것으로 파악하고 있다. 대표적인 학자로는 맥그라스(J. E. McGrath), 프렌치와 콕(J. R. French and W. R. S. Cobb), 비어(T. A. Beehr)와 뉴만(J. F. Newman), 쉐러(R. S. Schuler) 등이 있다. 특히 Selye는 스트레스를 유스트레스(eustress)와 디스트레스(distress)로 나누고 있다(Selye, 1975: 171).

유스트레스는 스트레스 반응이 건강하고 긍정적이며 건설적인 결과를 말한다. 이것은 개인과 조직의 복리와 관련된 성장성, 융통성, 적응성, 높은 성과수준과 관련이 높다. 이러한 건강한 반응은 직원들의 효과적인 성과 달성과 조직을 정상적으로 가능하게 한다. 디스트레스는 스트레스 반응이 건강하지 못하고, 부정적이며 파괴적인 결과를 말한다. 디스트레스는 병, 노쇠, 사망과 관련한 심장병, 높은 결근율 같은 개인적 조직적 역기능적 결과를 포함한다. 디스트레스는 필연적인 결과가 아니라 스트레스를 잘못 관리함으로써 일어나는 일반적 결과이다. 조직내의 스트레스는 유해한 스트레스를 유익한 스트레스로 바꿀 수 있도록 조정하는 것이 가능하며, 디스트레스를 최소화시키고 유스트레스를 고양하는 것이 문제해결 방안이라는 것이다.

2) 직무스트레스의 요인

Ganster는 직무스트레스 요인을 객관적인 요인과 주관적인 요인으로 구분하고 있다. 객관적인 직무스트레스 요인은 콜레스테롤 수준, 혈압과 같은

생리적 반응과 직무만족 수준을 직접적으로 유발하는 객관적인 자극 즉 장시간의 근무, 과도한 정신적 및 신체적 욕구와 같은 직무환경을 말한다. 주관적인 직무스트레스 요인은 객관적인 직무환경에 관계없이 주관적으로 환경을 인지하고 평가를 함으로써 생리적 또는 심리적 반응을 간접적으로 유발하는 것을 말한다. 직무스트레스 요인과 결과 변수 사이의 관계에 미치는 조절 효과를 조사하는 연구의 대부분은 역할갈등, 역할 모호성, 역할 과부하 등의 주관적인 직무스트레스 요인에 초점을 두고 있다.

첫째로 역할 갈등으로 T. A Beehr는 역할 갈등에는 여러가지 유형이 있으나 그 본질은 양립할 수 없는 둘 이상의 기대가 동시에 발생하는데 기인한다. 역할 갈등의 종류에는 수여자간 갈등, 수여자 내 갈등, 역할간 갈등 및 개인 역할 갈등이 있다. 수여자간 갈등은 개인의 역할집단의 한 구성원(상사, 부하, 동료, 고객)으로부터의 기대, 압력 또는 요구가 적어도 역할집합의 다른 한 구성원으로부터의 요구와 상충되는 상황에서 발생하는 갈등이다. 수여자 내 갈등은 역할집합의 동일한 구성원이 조직구성원으로 하여금 상호 배타적이거나 상호 양립성이 없는 행동을 요구할 때 발생한다. 역할간 갈등은 직장에서의 역할집합 구성원들의 기대 및 욕구가 직장밖에서의 역할집합 구성원들의 기대 및 욕구가 상충되는 상황에서 유발된다. 개인 역할 갈등은 직장에서의 역할집합의 욕구가 개인의 가치관과 상충될 때 발생한다.

둘째로 역할 모호성으로 역할 모호성은 노력의 성과에 대한 기대와 성과의 결과에 대한 기대에 있어서의 불확실성과 관련이 있다. 즉 역할모호성은 직무수행 내용이나방법에 대한 정보가 부적합하거나 부정확할 직무상황이다. 일반적으로 상사나 훈련자 또는 문서화된 규칙을 통하여 정보를 얻는 것이 가장 직접적인 정보라고 볼 수 있다. 그러나 직무수행의 모든 상황을 고려하여 정보를 제공하는 것은 불가능한 일이므로 역할모호성을 초래하는 것이다. Katz와 Kahn은 이러한 정보의 불완전성은 조직에 있어서 고유한 특성이며 또한 스트레스를 유발하는 요인이 되기도 하고, 리더가 필요한 이유 중의 하나라고 주장하고 있다. 역할모호성은 상사, 동료, 부하, 고객 등이 어떤 구체적인 직무행동에 대한 대가로 조직구성원들에 주는 보상이나 벌에 의해서도 영향을 받는다. 상사가 부하의 훌륭한 업적수행에 대한 보상으로 임금인상을 해주었다

면 부하는 이를 자기의 역할을 정의하는 정보로 이용하게 된다. 결국모호성은 적절한 목표에 대한 혼란, 역할집합으로부터의 기대에 대한 명확성의 결여, 그리고 직무 그 자체의 범위 및 책임에 대한 불확실성에 의해 유발되는 것을 볼 수 있다. Kahn은 역할모호성이 높게 지각된 개인일수록 낮은 수준의 직무만족을 경험하게 되고 직무와 관련하여 긴장이 고조되며 허무함이 커지고 자신감이 저하됨을 발견하였다.

셋째로 역할 과다로 역할 과다는 역할 과부하라고 할 수 있는데, 이는 모든 작업에서 잠재적 스트레스의 요인으로 논의되어 왔다. French와 Caplan은 역할 과부하는 양적 역할 과부하와 질적 역할 과부하로 나누어진다고 주장한다. 양적 과부하는 수행해야 할 일을 너무 많이 가진 상태를 말한다. 질적 역할 과부하는 주어진 역할이 자신의 능력을 초과하는 경우이므로 자존심의 저하와 상관성이 있어서 작업의 질이 높아질수록 자존심을 저하시킨다고 한다. 객관적인 양적 과부하가 스트레스 징후와 밀접한 관련이 있으며, 문헌고찰을 통하여 역할과부하에 의해 초래되는 신체적 및 심리적 긴장의 징후로 직무불만족, 직무긴장, 자존심의 저하, 공포, 당황, 박동율의 증가, 콜레스테롤의 증가, 피부 저항반응 등을 들고 있다. Gibson 등에 의하면 역할 과부하를 느끼면 혈중 콜레스테롤 수준이 증가하며, 직무 만족이 낮은 사람에게 극히 해롭고, 작업동기를 감소시키고, 결근율이 높아지며, 의사결정의 질을 저하시키며, 대인관계가 나빠지며, 신뢰성이 저하되고 사고 발생율이 높아진다. 이밖에도 흡연 및 음주 행동 그리고 관상형 심장질환과 심장마비 등에도 영향을 미친다고 한다. 그밖에 경력 개발, 대인관계, 물리적 환경적 요인이 있다. 특히 직무수행에 영향을 미치는 제반 환경요인, 즉 조명, 온도, 소음, 악취, 진동, 공해 등의 작업장 조건과 작업장 배치 구조는 더욱 중요한 요소로 평가 받고 있다.

3) 직무스트레스의 유발요인의 연구

직무스트레스 유발요인은 연구의 목적, 관심영역 그리고 내용에 따라 학자들 간에 약간의 차이를 보이고 있다. Kreitner & Kinicki(1992)는 직무스트레스 요인을 크게 개인적 수준, 집단적 수준, 그리고 조직적 수준으로 나누고 개인적 수준에서는 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 및 책임감 등을 제시하

였으며, 집단 수준에서는 집단의 역할과 관리자의 행태등을 제시하였고 조직 수준으로 조직풍토, 참여관리방식, 직무환경과 설계 등을 들고 있다. Ivancevich와 Matteson(1980: 18)은 조직 내 스트레스 요인을 조직의 물리적 환경특성, 개인의 역할특성, 조직 내 인간관계, 조직 구조적 특성의 4가지를 들고 있다. 그밖에 하미승, 권영수(2002)의 공무원을 대상으로 한 직무스트레스 연구에서는 역할갈등 및 모호성, 업무의 특성, 조직 내 인간관계 그리고 조직 관리상의 공정성 등을 들고 있다. 이러한 연구를 바탕으로 볼 때 직무스트레스 요인은 크게 조직수준, 집단수준, 개인수준 및 물리적 환경 요인들로 나눌 수 있으며 가장 직접적인 유발요인으로는 역할갈등과 모호성, 업무량 및 난이도 그리고 조직 내 인간관계로 집약할 수 있겠다. 그러면 이러한 직무스트레스 요인들은 어떤 요인들에 영향을 받아 형성되는지 그 선행연구를 통해 살펴보면 아래와 같다.

먼저 직무스트레스요인으로 역할갈등과 역할모호성에 대한 선행연구는 대부분 이 두 변수를 각각의 종속변수로 통합적 연구를 하였다(Kahn & Katz, 1978: 31-35; 김영돈, 2006:197-243)이러한 연구들의 결과에 의하면 역할갈등과 모호성은 대부분 개인적 요인, 조직적 요인 및 대인 관계적 요인에 영향을 받는다. 즉 개인의 가치관, 동기 및 사기 등에 따라 자신의 역할 수행에 있어서 갈등과 모호성을 지각하는 정도와 수준이 달라지며, 조직의 공식화, 조직의 규모, 복잡성, 참여, 리더십 등에 따라 역할 갈등과 모호성의 정도가 달라지고, 조직구성원이 맺는 상사와의 관계, 동료 간의 관계, 부하와의 관계 그리고 그들과의 의사전달 체계가 어떻게 형성되느냐에 따라 구성원들이 인지하는 역할갈등과 모호성 정도가 달라진다는 것이다. 그 밖에 Rogers & Molnar(1976)의 연구에 의하면 위에서 제시한 조직 내 요인(Intraorganization) 뿐만 아니라 다른 조직과의 관계(Interorganization)에서 그 조직의 정보교환 상의 위치와 빈도수의 영향을 받는 다는 것이다. Rogers & Molnar (1976:598-609)는 102명의 관리자급 공무원들을 조사한 결과 조직 간의 관계 과정에서 받는 압력은 약 43% 정도의 역할갈등과 31% 정도의 역할모호성 변화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구를 통해 알 수 있는 것은 직무스트레스를 유발하는 역할갈등 및 역할 모호성은 개인의 성격이나 가치관과 같은 개인적 요인과

조직의 규모, 복잡성 그리고 타 부서 혹은 조직과의 관계에서 발생함을 알 수 있다.

업무특성의 경우 직무스트레스 유발요인으로 시간이 충분하지 못해 주어진 업무를 다 마치지 못하는 데서 오는 양적과다 즉 업무량과 직무의 성과표준이 너무 높거나 자신의 능력으로는 도저히 해결할 수 없다고 판단되는 질적 측면의 업무난이도로 나누어진다(하미승, 2002: 713-732). 업무량이나 난이도에 영향을 미치는 요인에 대한 구체적인 연구는 그리 많지 않은 편이다. 박세정(1994)의 연구에서는 일선기관 공무원들의 경우 자신의 고유 업무 외에 보고 업무, 행사동원, 비상근무 등으로 인해 격무에 시달리는 것으로 나타났으며, 송운석(2007)의 공무원들의 직무분석 결과에 따르면 업무처리 절차의 복잡성, 형식적인 업무 혹은 불필요한 업무보고 등이 업무량의 과다 요인으로 작용하는 것으로 나타났다(서규하, 1997: 295-324). 그밖에 개인적 요인으로서는 업무 능력 부족, 성취감, 자존심, 명예욕 등이 높을 경우 역할과다로 업무상 스트레스를 받을 가능성이 높은 것으로 나타났다(옥원호, 김석용, 2001: 359). 조직 내 대인관계의 경우 조직 내 상사, 동료, 부하 혹은 타 관련 부처의 사람들과의 관계가 직무스트레스 유발 요인으로 작용하는 경우가 많다. 직속 상사와의 관계에서 상사의 배려적 관리 행동은 상사와 부하 간 상호신뢰, 존경 및 친밀도에 영향을 미치며, 동료 간의 관계에서는 업무과정의 방해 행동이나 협력정도, 서로간의 경쟁은 그들의 직무스트레스에 영향을 미친다. 그밖에 상사와 부하의 관계에서 상사들은 부하의 능력에 대한 신뢰성 결여, 지시에 대한 불복종, 필요한 정보의 미 전달 등에 의해 스트레스를 받는 것으로 나타났다(Cooper & Marshall, 1976: 11-28). Podsakoff와 그의 동료들은(2000) 1983년부터 1998년까지 발표된 조직시민행동과 관련된 논문 135편을 메타분석 방법을 통해 조사한 결과 조직 내 대인관계에 영향을 미치는 이타주의(Altruism), 겸손(Courtesy), 건실성(Conscientiousness) 스포츠맨십(Sportsmanship)의 선행요인으로 개인적 특성, 직무특성, 조직특성 그리고 리더십의 4개영역으로 나눌 수 있었다. 개인적 특성으로는 개인의 정서요인인 사기와 개인의 성격적 요인으로서 성실성이나 긍정적 자세 등이 가장 중요한 요인으로 밝혀졌다(Organ & Ryan, 1995: 775-802). 직무특성의 경우 업무 결과 피드백을 얻을

수 있고 내적 만족을 주는 업무는 대인관계에 영향을 주는 건설성과 이타주의에 긍정적 요인으로 작용하고, 반면 반복적인 작업은 부정적 요인으로 작용하는 것으로 나타났다(Podsakoff, 2000: 531). 조직특성의 경우 공식화, 조직의 유연성 등이 구성원의 이타주의, 건설성 등에 영향을 미치는 것으로 일부 연구결과에서 확인되었으나 이에 대한 일관성 있는 패턴은 찾을 수 없었다. 하지만 조직 내 업무집단의 응집력은 조직 구성원들의 이타주의적 행동, 공손함, 건설성 및 스포츠맨십 등에 지속적으로 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 직무스트레스 유발요인에 대한 선행연구를 통해서 알 수 있는 것은 분명 근무환경의 특성은 개인의 특성이나 조직특성 및 직무특성과 함께 직무스트레스 유발요인에 영향을 미치는 중요한 변수 중에 하나라는 사실이다. 하지만 본 연구에서 밝히고자 하는 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성이 직무스트레스 유발 요인과 관계에 대한 심도 있는 연구는 아직 미흡한 상태이다.

3. 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS, Korea Occupational Stress Scale)

우리나라에서도 최근 10여년간 직무 스트레스에 대한 연구가 활성화 되면서 JCQ를 이용한 상당수의 연구가 이루어 졌다. 국내에서는 핵심이 되는 49 문항 중 일부를 여러 연구자들이 독립적으로 번역하여 쓰고 있기 때문에 번역판 자체가 한동안 통일되지 않았으나 직무스트레스학회의 전신이었던 직무스트레스 연구회의 지원으로 JCQ Center와의 협의하에 번역-역번역 절차를 거쳐 Karasek 교수의 확인을 받은 설문지가 개발되었다. 현재까지 JCQ를 이용하여 국내에서 이루어진 최대의 연구는 하미나, 장세진 등(2001)의 직무스트레스 연구회 공동연구팀에서 국내 총 245개 사업체에 근무하는 근로자 총 6,977명을 대상으로 조사한 것이다.

이 연구에서는 직무요구, 직무통제, 사회적 지지영역에서 비교적 높은 신뢰도를 보였다. 하지만, JCQ는 외국의 직무 환경을 배경으로 만들어져 있어 한국의 사회적 문화적 환경과 조직구조를 적절하게 반영되었다고 볼 수가 없어 우

리나라의 직장인에 맞는 측정도구를 개발하여 현황과 원인을 파악하고 설명모델을 개발하는 연구의 필요성이 대두되었다(장세진, 2005: 299).

이에 한국 산업안전관리공단 산업안전보건연구원에서는 JCQ를 기반으로 직무스트레스의 객관화와 계량화를 위해 사용되는 직무스트레스 측정도구 중 하나로써 직무스트레스 관련 설문인 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS, Korea Occupational Stress Scale)를 개발하여 표준화된 직무스트레스 측정도구로 사용하고 있다. 한국인 직장인들의 직무 스트레스를 측정을 위해 개발된 KOSS는 한국 특이적인 일반적인 직무 스트레스 요인을 질적 방법과 기존의 표준화된 측정도구들의 검토, 그리고 연구에 참여한 공동 연구원들이 제시한 직무 스트레스 항목 등이 총체적으로 반영된 도구로서 타당성 평가에서도 만족할만한 수준을 보여 객관적이고 타당성 있는 직무 스트레스 측정도구로서 직장인 직무스트레스 관리를 위한 기초 정보 산출 및 평가에 기여할 수 있을 것으로 본다(장세진, 2005: 300).

KOSS는 전국 10,000명 이상의 근로자를 대상으로 신뢰도와 타당도 검증의 과정을 거쳐서 개발된 표준화된 측정도구로서 향후 사용하는 과정에서 보완될 필요가 있으나, 현재 단계에서 사용할 경우에 필요한 사용법은 다음과 같다.

첫째, KOSS는 설문지에 기반한 도구로서 응답자의 직무 수행과정에서 발생할 수 있는 직무 스트레스 요인을 측정하고자 고안된 것이다. 특히 일반적인 한국인의 모든 직업에 적용할 수 있도록 고안되었다. 따라서 특정 직종군의 심층적인 직무스트레스 요인을 분석하기 위해서는 부가적인 평가가 필요하다.

둘째, KOSS는 직장인의 일반적인 직무스트레스 요인을 측정하는데 주안점을 두었으며, 직무요구, 직무자율성결여, 관계 갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등의 주제를 다루고 있다. 물리환경요인도 포함되고 있으나 이는 일반적인 차원에서 다루어졌다. 개인적 성격에 관한 항목이나 직무 이외의 스트레스 요인(예: 가정영역)은 포함되지 않았으므로 이 두 측면은 사용자가 보충하여 사용하여야 할 것이다.

셋째, KOSS는 스트레스의 결과로서의 증상수준을 측정하는 것이 아니라 직무스트레스 요인을 평가하기 위한 것이다. 만약 직무 스트레스로 인한 스트레스 반응수준, 정신건강 및 사회 심리적 스트레스 수준을 평가하려면 다른 측

정도구를 활용하여야 한다. 넷째, KOSS는 한국적 상황, 한국인 근로자의 직무스트레스의 원인을 제대로 파악하고자 개발된 것이다. 그러나 직무스트레스요인을 평가하는 외국에서 개발된 설문도구도 다수 있으며, 그 중 일부는 오랜 시간에 걸쳐 많은 시행과 평가 수정과정을 거치면서 높은 수준의 타당성과 신뢰성을 확보한 것들도 있으므로 이들과 개발된 한국인 직무스트레스 측정도구를 함께 평가하여 종합적인 판단의 근거로 활용할 수 있다. 본 연구에서는 한국인 직무스트레스 측정도구를 활용하였다.

1) KOSS 직무스트레스 유발요인(장세진, 2005: 305-308)

가. 물리환경

“물리환경”은 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자가 처해있는 일반적인 물리적인 환경을 일컫는 것으로서, 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 말한다.

나. 직무요구

“직무요구”는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무중 중단, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속한다.

다. 직무자율성 결여

“직무자율성 결여”는 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측가능성, 직무수행권한 등이 이 범주에 포함된다.

라. 직무불안정

“직무불안정”은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정성 등이 여기에 속한다.

마. 관계갈등

“관계갈등”이라 함은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는

지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것이며 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속한다.

바. 조직체계

“조직체계”는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 평가하는 것이다.

사. 보상부적절

“보상부적절”은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절 여부를 평가하는 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속한다.

아. 직장문화

“직장문화”는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 달리 한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스 요인으로 작용하는지를 평가한다.

2) 한국인 직무스트레스 측정도구 점수 산출방법

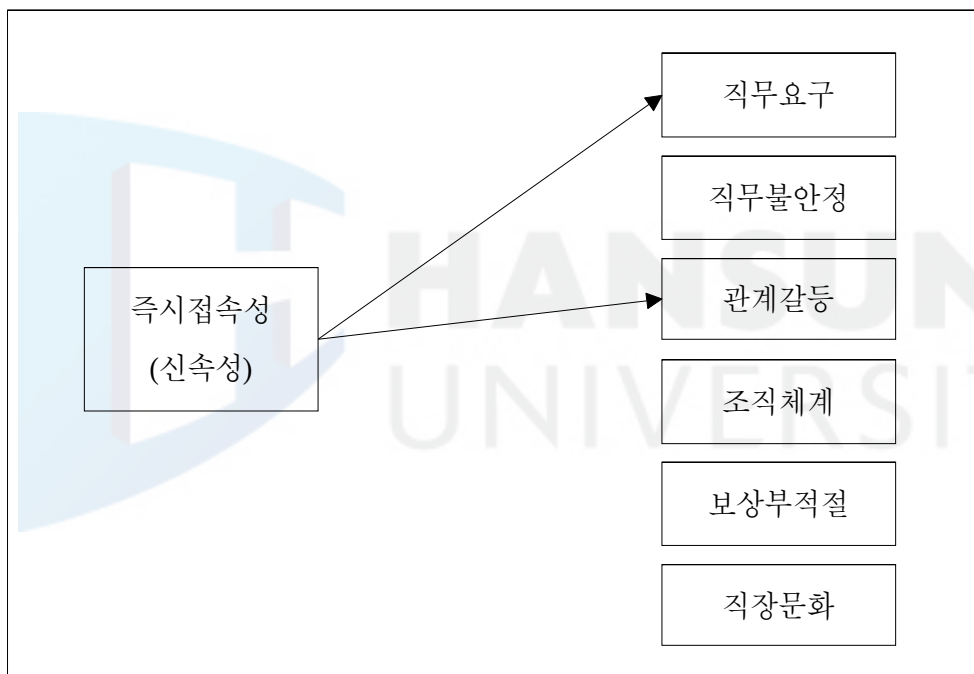
각 영역별 환산점수 = (실제점수 - 문항수) * 100 / (예상가능한 최고점수 - 문항수)

직무스트레스 총 점수 = (각 8개 영역의 환산점수의 총합) / 8

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형 및 가설

본 연구에서는 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성과 직무스트레스 유발 요인과의 관계를 검증하는 것이다. 이를 위해 선행연구를 통해 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성으로 스마트 모바일 오피스가 가지는 주요 특징인 즉시접속성을 도출하였고(최귀영, 2010: 13) 직무스트레스의 유발요인으로 는 KOSS 직무스트레스 유발요인(장세진, 2005: 305-308)에서 직무요구, 직무 불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화를 각각 종속변수로 설정하여 다음과 같은 <그림 3-1> 연구모형을 제시한다.



<그림 3-1> 연구 모형

스마트워크(SmartWork)의 유형 중 스마트 모바일 오피스의 주요한 특징인 즉시접속성(신속성)은 시간이나 장소에 제한 없이 인터넷에 접속해 정보를 획

득할 수 있다는 것을 의미한다(Durlacher Research, 2000: 8-9).

KOSS 직무스트레스에서 정의한 유발요인 중 선행연구를 통해 본 연구에 도출된 직무스트레스 유발요인으로 직무요구, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 정의하고자 한다(노동안전보건교육센터, 2006: 1).

이상과 같은 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성이 직무스트레스의 유발요인들과의 관계를 세부 가설로 정리해 보면 다음과 같다.

가설 1: 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

언제 어디서나 업무를 할 수 있는 환경이 조성되어 직무요구증가로 이어질 수 있고, 이는 직무스트레스의 유발요인인 직무요구에 유의한 영향을 미칠 수 있는 것으로 보고 검증하고자 한다.

가설 2: 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 직무불안정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

언제 어디서나 업무를 할 수 있는 환경이 시도 때도 없이 근무에 시달릴 수 있어 직무스트레스의 유발요인인 직무불안정에 유의한 영향을 미칠 수 있는 것으로 보고 검증하고자 한다.

가설 3: 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 관계갈등에 유의한 영향을 미칠 것이다.

언제 어디서나 업무를 할 수 있는 환경이 조성되어 상호 보완하는 근무형태에서는 직원 간에 관계갈등이 발생할 수 있고, 이는 직무스트레스의 유발요인인 관계갈등에 유의한 영향을 미칠 수 있는 것으로 보고 검증하고자 한다.

가설 4: 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 조직체계에 유의한 영향을 미칠 것이다.

언제 어디서나 업무를 할 수 있는 환경이 조성되어 신속한 업무처리에 복잡한 결제구조, 업무처리체계 등 기존의 조직체계의 불합리적인 부분이 발생할

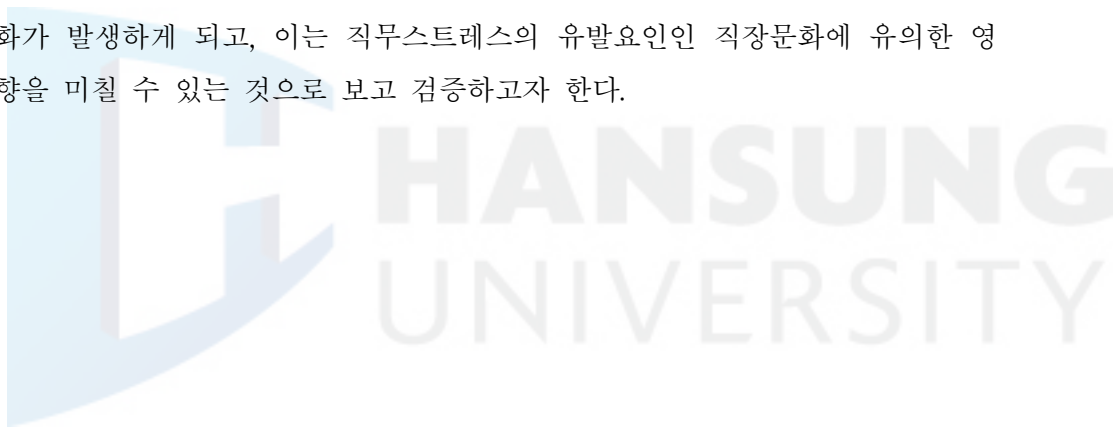
수 있고, 이는 직무스트레스의 유발요인인 조직체계에 유의한 영향을 미칠 수 있는 것으로 보고 검증하고자 한다.

가설 5: 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 보상부적절에 유의한 영향을 미칠 것이다.

언제 어디서나 업무를 할 수 있는 환경이 조성되어 대면하지 않고 근무를 하게 되면 보상부분에 불합리적인 부분이 발생할 수 있고, 이는 직무스트레스의 유발요인인 보상부적절에 유의한 영향을 미칠 수 있는 것으로 보고 검증하고자 한다.

가설 6: 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 직장문화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

언제 어디서나 업무를 할 수 있는 환경이 조성되어 집단문화, 대면문화 등을 가지는 우리나라 조직 특성상 대면하지 않고 근무를 하게 되면 근무방식이 변화가 발생하게 되고, 이는 직무스트레스의 유발요인인 직장문화에 유의한 영향을 미칠 수 있는 것으로 보고 검증하고자 한다.



제 2 절 변수의 조작적 정의

본 연구의 목적을 달성하고 가설을 검증하기 위한 변수에 대한 조작적 정의는 다음 [표 3-1] 과 같다.

변수	조작적 정의	관련연구
즉시접속성	시간이나 장소에 제한 없이 인터넷에 접속해 정보를 획득하도록 하는 특성	Durlacher Research, (2000)
직무요구	직무에 대한 부담정도	장세진외(2005.12)
직무불안정	자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도	장세진외(2005.12)
관계갈등	회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계로 작용정도	장세진외(2005.12)
조직체계	조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인으로 작용정도	장세진외(2005.12)
보상부적절	대하여 기대하고 있는 보상의 정도	장세진외(2005.12)
직장문화	한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스 요인으로 작용정도	장세진외(2005.12)

[표 3-1] 변수의 조작적 정의

제 3 절 자료의 수집 방법

본 연구에서는 스마트워크(SmartWork) 환경을 구축한 기업에서 근무하는 직장인을 대상으로 설문을 실시하였다.

측정도구로 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)를 활용하여 설문지를 완성하였다. 측정도구의 구성은 [표 3-2]와 같으며 2012.4월 온라인을 통해 배포하여 설문을 실시하였으며, 그 결과 128명이 응답하였으며, 이중에서 불성실한 답변이 있는 설문을 제외하고 110개의 설문지를 최종 분석자료로 사용하였다.

구분	변수	측정도구 번호	문항수
독립변수	즉시접속성	1-1, 1-2, 1-3, 1-4	4
종속변수	직무요구	2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-6, 2-7, 2-8	8
종속변수	직무불안정	2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18	6
종속변수	관계갈등	2-9, 2-10, 2-11, 2-12	4
종속변수	조직체계	2-19, 2-20, 2-21, 2-22, 2-23, 2-24, 2-25	7
종속변수	보상부적절	2-26, 2-27, 2-28, 2-29, 2-30, 2-31	6
종속변수	직장문화	2-32, 2-33, 2-34, 2-35	4

[표 3-2] 측정도구의 구성

본 연구의 자료는 유효 표본을 대상으로 SAS (for windows) 통계프로그램을 이용하였으며, 사용된 통계분석 방법은 다음과 같다.

첫째로 측정도구의 타당성을 검증하기 위해서 요인분석(Factor Analysis)을

실시하였고, 둘째로 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해서 크론바흐 알파 (Cronbach's alpha)를 통한 신뢰도 분석(Reliability Analysis)를 실시하였다. 셋째로 회귀분석을 실시하여 독립변수의 상대적 영향력을 살펴보았다.



제 4 장 연구결과

제 1 절 인구통계학적 특성

설문참가자의 인구통계학적 구성을 [표 4-1]에서 살펴보면, 남자가 82%, 여자가 18%로 나타났으며, 최종학력은 고졸 7.3%, 전문대졸 5.4%, 대졸 57.3%, 대학원졸 30.0%로 87% 이상이 대졸이상의 고학력자인 것으로 나타났다. 근무년수는 3년미만이 43.6%, 3-5년 미만이 21.8%, 5-7년 미만이 7.3%, 7-10년 미만이 10.0%, 10년 이상이 17.3%를 차지하였고 설문자의 직급은 사원급 36.3%, 대리급이 29.1%, 과장급이 15.5%, 차장급이 7.3%, 부장급이상이 11.8%로 나타났다.

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	90	82.0
	여	20	18.0
	계	110	100.0
연령	20대	39	35.4
	30대	54	49.0
	40대	14	12.8
	50대이상	3	2.8
	계	110	100.0
최종학력	고졸	8	7.3
	전문대졸	6	5.4
	대졸	63	57.3
	대학원졸	33	30.0
	계	110	100.0
근무년수	3년미만	48	43.6
	3-5년미만	24	21.8
	5-7년미만	8	7.3
	7-10년미만	11	10.0
	10년이상	19	17.3
	계	110	100.0
직급	사원	40	36.3
	대리	32	29.1
	과장	17	15.5
	차장	8	7.3
	부장이상	13	11.8
	계	110	100.0

[표 4-1] 설문참가자의 인구통계학적 특성

제 2 절 타당성 분석

측정하고자 하는 개념이 제대로 측정하였는가를 확인하기 위해서 타당성 (Validity)검증을 위한 요인분석을 수행하였다. 이는 특정한 추상적인 개념이 실제로 측정도구(설문)에 의해 적절하게 측정되었는가에 대한 것이다. 이를 세 부적으로는 개념타당성(Construct Validity)이라고 하며 이론적 연구를 하는데 있어 가장 중요한 타당성이다. 그리고 개념타당성을 평가하기위한 방법으로는 보통 사용되는 방법이 요인분석(Factor Analysis)으로 회전방법은 배리맥스 (Varimax)로 고유치는 1이상으로 정하였다. 요인분석결과는 다음의 [표 4-2] 와 같으며 전체 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성인 즉시접속성에 대한 설문이 4개 항목, 직무스트레스와의 유발요인과 관계에 대한 설문 항목이 35 개로 되어있으며 요인분석을 진행하여 다음 표와 같이 35개 항목이 7개의 변수에 적재되어 있는 것을 발견할 수 있어 타당성을 검증할 수 있다.



요인 \ 성분	1	2	3	4	5	6	7
stres_cul1	.086 *						
stres_cul2	.041 *						
stres_cul3	.073 *						
stres_cul4	.081 *						
stres_rel2	.086 *						
stres_rel3	.044 *						
stres_rel4	.094 *						
stres_req1		.091 *					
stres_req2		.068 *					
stres_req3		.063 *					
stres_req4		.045 *					
stres_req5		.042 *					
stres_req6		.075 *					
stres_req7		.087 *					
stres_req8		.073 *					
stres_rel1		.094 *					
Instant1			.063 *				
Instant2			.086 *				
Instant3			.080 *				
Instant4			.074 *				
stres_fee3				.046 *			
stres_fee4				.053 *			
stres_fee5				.042 *			
stres_fee6				.041 *			
stres_uns4					.093 *		
stres_uns5					.074 *		
stres_uns6					.046 *		
stres_div1					.066 *		
stres_div2					.045 *		
stres_div3					.067 *		
stres_div4					.051 *		
stres_div5					.060 *		
stres_div6					.072 *		
stres_div7						.074 *	
stres_fee1						.089 *	
stres_fee2						.066 *	
stres_uns1							.046 *
stres_uns2							.088 *
stres_uns3							.062 *

[표 4-2] 요인분석 결과 (회전된 성분행렬(a))

제 3 절 신뢰도 분석

신뢰성은 측정된 결과치의 일관성과 관련된 개념으로 동일한 개념에 대해 측정을 되풀이 하였을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 의미한다(채서일,1995) 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도는 내적 일관성(Internal Validity)을 검증하기 위한 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수를 사용하여 검증한다. 요인분석을 통과한 39개 항목에 대해 신뢰도 분석을 실시하였으며 본 논문에서는 설정한 크론바흐 알파 계수들을 살펴보면 모두 0.8 이상임을 알 수 있다. 크론바흐 알파 계수는 일반적으로 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 보기 때문에 본 논문에서는 사용하는 변수들은 전체적으로 신뢰도가 매우 높은 편으로 [표 4-3] 과 같이 볼 수 있다.

변수	측정 항목수	알파(Cronbach's alpha) 계수
즉시접속성	4	0.917
직무요구	8	0.907
직무불안정	6	0.909
관계갈등	4	0.906
조직체계	7	0.908
보상부적절	6	0.905
직장문화	4	0.907

[표 4-3] 신뢰성 분석 결과

제 4 절 가설 검증

1. 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성인 즉시접속성이 직무스트레스의 유발요인인 직무요구에 어떠한 관계를 가지는지 가설 1의 검증을 위한 분석은 다음과 같다.

즉시접속성($t=-2.36$, 유의확률=0.0458)은 직무요구에 유의한 영향을 미치지 않는다고 볼 수 없는 것으로 나타났다. 비표준화계수의 부호가 “-”를 나타내는 것으로 보아 독립변수인 즉시접속성이 커질수록 종속변수인 직무요구는 작아지는 것으로 나타났다.

1) 단순회귀분석

단순회귀분석의 결과 [표 4-4]과 같다.

모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	4.5767	0.9139		5.01	0.0010
즉시접속성	-0.7572	0.3205	-0.6411	-2.36	0.0458
R^2	0.4110				
F	5.58				

* 종속변수는 직무요구

[표 4-4] 즉시접속성이 직무요구에 미치는 영향

2) 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 참고치(노동안전보건교육센터, 2006: 7)를 활용한 분석

측정도구의 번호가 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-6, 2-7, 2-8 는 직무요구에 관한 문항이다. 해당 문항에 대한 환산율과 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 참고치를 비교분석한 결과 [표 4-5]와 같다. 본 연구에서 직무요구는 참고치에 따르면 하위 50%에 속하는 것으로 나타났다.

변수	측정 항목수	환산율(%)	산출결과
직무요구	8	48	하위 50% 에 속함

[표 4-5] 직무요구에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과

2. 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 직무불안정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성인 즉시접속성이 직무스트레스의 유발요인인 직무불안정에 어떠한 관계를 가지는지 가설 2의 검증을 위한 분석은 다음과 같다.

즉시접속성($t=-0.22$, 유의확률 $=0.8293$)은 직무불안정에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

1) 단순회귀분석

단순회귀분석의 결과 [표 4-6]과 같다.

모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	β		
(상수)	2.7381	0.7769		3.52	0.0078
즉시접속성	-0.0607	0.2724	-0.0785	-0.22	0.8293
R^2	0.0062				
F	0.05				

* 종속변수는 직무불안정

[표 4-6] 즉시접속성이 직무불안정에 미치는 영향

2) 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 참고치(노동안전보건교육센터, 2006: 7)를 활용한 분석

측정도구의 번호가 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18 는 직무불안정에 관한 문항이다. 해당 문항에 대한 환산율과 한국인 직무스트레스 측정도구

(KOSS) 참고치를 비교분석한 결과 [표 4-7]와 같다. 본 연구에서 직무불안정은 참고치에 따르면 상위 50%에 속하는 것으로 나타났다.

변수	측정 항목수	환산율(%)	산출결과
직무불안정	6	52	상위 50% 에 속함

[표 4-7] 직무불안정에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과

3. 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 관계갈등에 유의한 영향을 미칠 것이다.

스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성인 즉시접속성이 직무스트레스의 유발요인인 관계갈등에 어떠한 관계를 가지는지 가설 3의 검증을 위한 분석은 다음과 같다.

즉시접속성($t=-1.91$, 유의확률=0.0932)은 관계갈등에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

1) 단순회귀분석

단순회귀분석의 결과 [표 4-8]과 같다.

모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	4.4771	1.1801		3.79	0.0053
즉시접속성	-0.7883	0.4138	-0.5586	-1.91	0.0932
R^2	0.3121				
F	3.63				

* 종속변수는 관계갈등

[표 4-8] 즉시접속성이 관계갈등에 미치는 영향

2) 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 참고치(노동안전보건교육센터, 2006: 7)를 활용한 분석

측정도구의 번호가 2-9, 2-10, 2-11, 2-12 는 관계갈등에 관한 문항이다. 해당 문항에 대한 환산율과 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 참고치

를 비교분석한 결과 [표 4-9]와 같다. 본 연구에서 관계갈등은 참고치에 따르면 상위 50%에 속하는 것으로 나타났다.

변수	측정 항목수	환산율(%)	산출결과
관계갈등	4	41	상위 50% 에 속함

[표 4-9] 관계갈등에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과

4. 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 조직체계에 유의한 영향을 미칠 것이다.

스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성인 즉시접속성이 직무스트레스의 유발요인인 조직체계에 어떠한 관계를 가지는지 가설 4의 검증을 위한 분석은 다음과 같다.

즉시접속성($t=-0.71$, 유의확률=0.4994)은 조직체계에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

1) 단순회귀분석

단순회귀분석의 결과 [표 4-10]과 같다.

모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	3.070	0.7726		3.97	0.0041
즉시접속성	-0.1916	0.2709	-0.2426	-0.71	0.4994
R^2	0.0589				
F	0.5				

* 종속변수는 조직체계

[표 4-10] 즉시접속성이 조직체계에 미치는 영향

2) 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 참고치(노동안전보건교육센터, 2006: 7)를 활용한 분석

측정도구의 번호가 2-19, 2-20, 2-21, 2-22, 2-23, 2-24, 2-25 는 조직체계에 관한 문항이다. 해당 문항에 대한 환산율과 한국인 직무스트레스 측정

도구(KOSS) 참고치를 비교분석한 결과 [표 4-11]와 같다. 본 연구에서 조직 체계는 참고치에 따르면 하위 50%에 속하는 것으로 나타났다.

변수	측정 항목수	환산율(%)	산출결과
조직체계	7	51	하위 50% 에 속함

[표 4-11] 조직체계에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과

5. 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 보상부적절에 유의한 영향을 미칠 것이다.

스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성인 즉시접속성이 직무스트레스의 유발요인인 보상부적절에 어떠한 관계를 가지는지 가설 5의 검증을 위한 분석은 다음과 같다.

즉시접속성($t=-2.05$, 유의확률=0.0743)은 보상부적절에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

1) 단순회귀분석

단순회귀분석의 결과 [표 4-12]과 같다.

모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	4.4201	0.9036		4.89	0.0012
즉시접속성	-0.6501	0.3168	-0.5871	-2.05	0.0743
R^2	0.3448				
F	4.21				

* 종속변수는 보상부적절

[표 4-12] 즉시접속성이 보상부적절에 미치는 영향

2)한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 참고치(노동안전보건교육센터, 2006: 7)를 활용한 분석

측정도구의 번호가 2-26, 2-27, 2-28, 2-29, 2-30, 2-31 는 보상부적절에 관한 문항이다. 해당 문항에 대한 환산율과 한국인 직무스트레스 측정도구

(KOSS) 참고치를 비교분석한 결과 [표 4-13]와 같다. 본 연구에서 보상부적절은 참고치에 따르면 하위 25%에 속하는 것으로 나타났다.

변수	측정 항목수	환산율(%)	산출결과
보상부적절	6	52	하위 25% 에 속함

[표 4-13] 보상부적절에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과

6. 스마트워크(SmartWork)의 즉시접속성은 직장문화에 유의한 영향을 미칠 것이다.

스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성인 즉시접속성이 직무스트레스의 유발요인인 직장문화에 어떠한 관계를 가지는지 가설 6의 검증을 위한 분석은 다음과 같다.

즉시접속성($t=-3.33$, 유의확률=0.0103)은 직장문화에 유의한 영향을 미치지 않는다고 볼 수 없는 것으로 나타났다. 비표준화계수의 부호가 “-”를 나타내는 것으로 보아 독립변수인 즉시접속성이 커질수록 종속변수인 직장문화는 작아지는 것으로 나타났다.

1) 단순회귀분석

단순회귀분석의 결과 [표 4-14]과 같다.

모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	5.0695	0.8231		6.16	0.0003
즉시접속성	-0.9626	0.2886	-0.7626	-3.33	0.0103
R^2	0.5816				
F	11.12				

* 종속변수는 직장문화

[표 4-14] 즉시접속성이 직장문화에 미치는 영향

2) 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 참고치(노동안전보건교육센터, 2006: 7)를 활용한 분석

측정도구의 번호가 2-32, 2-33, 2-34, 2-35는 직장문화에 관한 문항이다. 해당 문항에 대한 환산율과 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 참고치를 비교분석한 결과 [표 4-15]와 같다. 본 연구에서 직장문화는 참고치에 따르면 상위 50%에 속하는 것으로 나타났다.

변수	측정 항목수	환산율(%)	산출결과
직장문화	4	44	상위 50% 에 속함

[표 4-15] 직장문화에 대한 직무스트레스 측정도구 참고치를 활용한 결과

이상의 연구 가설 검증 결과를 요약하면 [표 4-16]과 같다.

독립변수	구분	종속변수	β	t값	유의확률	분석결과
즉시접속성		직무요구	-0.7572	-2.36	0.0458	가설 1 채택
		직무불안정	-0.0785	-0.22	0.8293	가설 2 기각
		관계갈등	-0.5586	-1.91	0.0932	가설 3 기각
		조직체계	-0.2426	-0.71	0.4994	가설 4 기각
		보상부적절	-0.5871	-2.05	0.0743	가설 5 기각
		조직문화	-0.7626	-3.33	0.0103	가설 6 채택

[표 4-16] 연구 가설 결과

제 5 장 결 론

본 연구는 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성 중 즉시접속성이 가지는 신속한 업무처리에 대한 직무스트레스의 유발 요인과의 관계를 도출하고 분석을 하였다. 직무스트레스 유발요인에 영향을 미칠 요인으로 스마트워크(SmartWork)의 환경적 특성으로 즉시접속성을 도출하고, 종속변수로는 직무스트레스의 유발요인인 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화를 설정하였고 연구모형을 설계하였으며 가설을 설정하였다.

주요 연구결과 및 시사점을 간단히 요약하면 다음과 같다.

선행 연구 자료에 보면 모바일 오피스 사용자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 관한 연구(최귀영, 2010) 결과에서는 즉시접속성은 직무스트레스와 깊은 연관이 있는 업무과부하에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 연구되었으나 본 연구에서는 직무스트레스 유발요인인 직무요구에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무요구증가로 인한 개인의 건강과 삶의 질에 영향을 미칠 것으로 보인다. 또한 시도 때도 없이 근무에 시달릴 수 있어 직무불안정에도 영향을 미칠 것으로 보았으나 본 연구 결과에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 관계갈등에 대한 연구결과도 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 시간과 공간의 제약 없이 어디서나 업무를 수행할 수 있어 신속한 업무처리가 요구되어지고 신속한 업무를 처리하기에 복잡한 결제구조, 업무처리체계 등 기존의 조직체계의 불합리적인 부분으로 인해 발생할 수 있는 직무스트레스에 대한 본 연구의 결과도 유의한 결과를 나타내지는 않았다. 대면문화와 집단문화를 가지는 우리나라 조직 특성상 개인적인 공간에서 정해진 시간이 아닌 언제든지 업무를 수행하는 것은 보상부분에 부정적인 영향을 미칠 것으로 보았으나 본 연구에서는 유의한 결과를 도출하지는 않았다. 조직체계 즉 대면문화, 집단문화로 인한 다양한 개인적인 근무형태는 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다양한 개인적인 근무방식, 근무형태 등을 고려한 조직차원의 지원이 필요해 보인다.

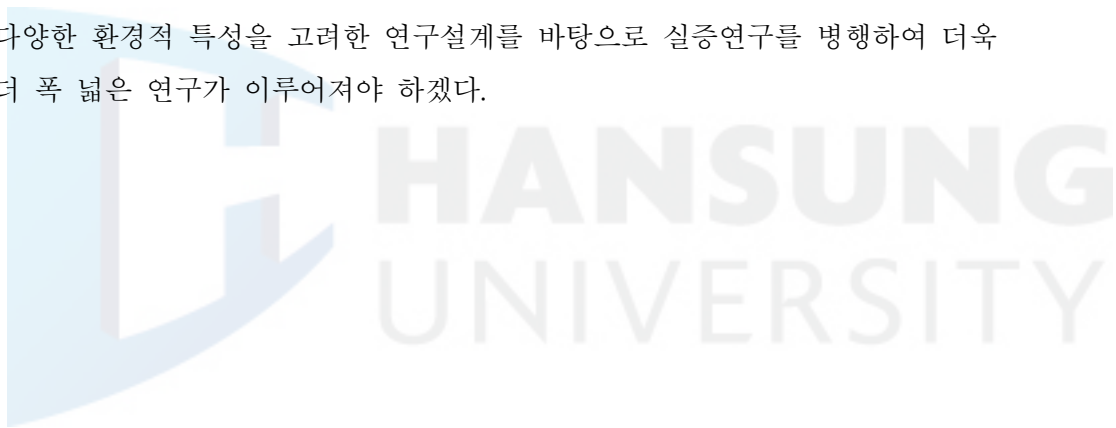
스마트워크(SmartWork)는 국가적인 지상과제로 보이며 생산성 향상을 위한

대안으로 떠오르면서 스마트워크(SmartWork) 시대는 더욱 박차를 가할 것으로 보인다. 스마트워크(SmartWork)를 도입하는 기업이나 관공서들은 본 연구결과와 같이 조직문화 개선과 업무분장에 대한 고민이 필요해 보인다. 근무패턴의 변화가 주는 조직적 스트레스는 생각보다 크다. 기업은 스마트워크(SmartWork) 확대와 더불어 사용자의 직무스트레스에 대한 사전조사를 통해 조절할 수 있는 여건을 조성할 필요가 있다. 직무스트레스에 대한 문제점이 이슈화되기 전에 그 해결책을 제시해야 할 것으로 보인다.

이러한 문제의식을 바탕으로 본 연구에서는 스마트워크(SmartWork) 환경에서 근무하는 사용자의 직무스트레스의 유발요인을 명확히 하고 살펴봄으로서 이를 통해 기업의 효율적인 스마트워크(SmartWork) 환경 구축하는데 고려할 사항을 제시하였다는데 시사점을 둘 수 있다.

본 연구의 결론에 기초하여 후속연구에 대한 제안을 하고자 한다.

스마트워크(SmartWork)를 근무환경으로 이용하는 많은 사용자가 생길 것이 분명하다. 조사대상을 특정 직업군으로 한정하고 스마트워크(SmartWork)의 다양한 환경적 특성을 고려한 연구설계를 바탕으로 실증연구를 병행하여 더욱 더 폭 넓은 연구가 이루어져야 하겠다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

강민형 외 3명, 「모바일 빅뱅이 촉발하는 기업경영의 변화」, 삼성경제연구소, 2010

국가정보화전략위원회, 「똑똑하게 일하는 ‘스마트워크’ 시대가 다가온다」, 국가정보화전략위원회 보도자료, 국가정보화전략위원회, 2010. 7. 20

노동안전보건교육센터, 『한국인 직무 스트레스 측정도구』, 노동안전보건교육센터, 2006.10

맹형규, 「스마트워크 추진계획(안)」, 국가정보화전략위원회, 2010

방송통신위원회, 『기업을 위한 스마트워크 도입-운영 가이드 북』, 방송통신위원회, 2011

배장섭, 「에고그램에 의한 성격유형이 직무스트레스에 미치는 영향」, 한양대학교, 2010.2

배수진, 『최신 스트레스 관리』, 학문사, 2000

서규하, 「경찰관의 직무만족에 대한 실태분석과 평가」, 『한국공안행정학회보』 Vol.6 No.1 295-324, 한국공안행정학회, 1997

송운석 외 1인, 「조직연결망 내 부서 중앙성이 직무스트레스 요인과 직무만족에 미치는 영향」, 『정책분석평가학회보』 제18권 제3호, 한국정책분석평가학회, 2008

안병욱, 『SERI 경영노트』, 삼성경제연구소, 2010.3.4.(제45호)

이성현, 박도준, 「스마트워크 서비스를 위한 비즈니스 모델 개발 및 적용에 관한 구」, 지인컨설팅, 2011

이정도, 「한국형 직무스트레스 측정도구의 감정영역보완을 위한 타당성 검토」
= Validity for complement in the area of emotional stress of Korean

- Occupational Stress Scale」, 중앙대, 2011
- 장세진외, 「한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화」, 『대한산업 의학회지』 제17권 제4호, 대한산업의학회, 2005.12
- 조현국 연구원 외 6명, 『워크스마트 실천전략 연구』, 삼성경제연구소, 2011.4.15.
- 최윤희, 「항공사 객실승무원의 직무스트레스에 관한 연구」, 경기대학교, 2004
- 최귀영, 「모바일오피스 사용자의 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 연세대학교, 2010
- 하미승외 1인, 「공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구」, 『한국행정연구』 제11권 제3호, 한국행정연구원, 2002
- 한국정보화진흥원, 『일하는 방식의 대혁명적 변화 ‘스마트워크’ 제 1 호』, 한국정보진흥원, 2010.11

2. 국외문헌

- Chang, S.J., S.B. Koh, M.G. Kang, B.S. Cha, J.K. Park, S.J. Hyun, J.H. Park, S.A. Kim, D.M. Kang, S.S. Chang, K.J. Lee, E.H. Ha, M. Ha, J.M. Woo, J.J. Cho, H.S. Kim, and J.S. Park, “Epidemiology of psychosocial distress in Korean employees”, Korean J Prev Med 2005;38(1):25-37 (Korean), Yonsei University Wonju College of Medicine, 2005
- Coates, J., “Long term technological trends and their implications for management”, *International Journal of Technology Management* 17, 579-595, Inderscience Publishers, 1997

- Cooper, C. L., and J. Marshall, "Occupational sources of stress", *Journal of Occupational, Psychology*. 49: 11-28. British Psychological Society, 1976
- _____, "Understanding Executive Stress", London: Macmillan, 1978
- Durlacher Research Ltd, "Mobile Commerce Report", Durlacher Research Ltd, 2000
- Felstead, A., et al, "Managerial Control of Employees Working at Home", *British Journal of Industrial Relations*, 41(2), 241-264., University of Leicester, 2003
- Ivancevich, J. M., and Matteson, *Stress and Work*, Scott Foreman & CO, 18, 1980
- Kreitner, R., and A. Kinicki, *Organizational Behavior(2nd ed.)*. Richard D, Irwin Inc, 1992
- Organ, D. W., and K. Ryan, "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior", *Personnel Psychology*, 48: 775-802, School Of Business Indiana University, 1995
- Rogers, D. L., and J. Molnar, "Organizational antecedents of conflict and ambiguity in top level administrators", *Administrative Science Quarterly*, 21: 598~610, Cornell University, 1976
- Selye, "Stress without distress", Philadelphia: J.B. Lippincott Company, 160-172

【부 록】

설 문 지

본 조사의 내용은 통계법 제13조에 의거하여 비밀이 보장되며 통계적 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내시어 설문에 응해 주신 점에 깊이 감사드립니다.

본 설문지는 **스마트워크의 환경적 유형(스마트모바일오피스)과 직무스트레스 유발요인과 관계**에 관하여 알아보고자 작성하였습니다.

답해주신 내용은 모두 무기명으로 처리되고 연구목적 이외의 용도로는 절대 사용되지 않으며 비밀이 철저히 보장됨을 알려 드립니다.

조사내용에 대한 문의는 아래의 연락처로 연락주시기 바라며, 효과적인 연구가
진행될 수 있도록 협조 부탁드립니다.
감사합니다.

2012년 05월

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 융합기술학과

지도교수 : 조 세 홍

연 구 자 : 석사과정 박보희

연 락 처 : 010-6288-7264

이 메 일 : voheemail@gmail.com

- * 스마트워크의 환경적 유형에서 스마트 모바일 오피스가 가지는 특성으로 시간과 공간에 제약없는 작업공간으로 정의할 수 있습니다.
- * 직무스트레스의 유발요인으로 물리적환경, 직무요구, 직무자율성결여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화를 말합니다.

I. 스마트워크의 환경적 특성(스마트모바일오피스)에 대한 문항입니다.

1. 스마트모바일오피스는 시간에 상관없이 언제든지 필요한 시점에 즉시 이용가능하다

- ① 전혀그렇지않다 ② 그렇지않다 ③ 그렇다 ④ 매우그렇다

2. 스마트모바일오피스는 장소에 상관없이 어디서나 이용가능하다

- ① 전혀그렇지않다 ② 그렇지않다 ③ 그렇다 ④ 매우그렇다

3. 스마트모바일오피스는 내가 이용하기 적당한 시간에 원하는 정보를 신속히 이용할 수 있다

- ① 전혀그렇지않다 ② 그렇지않다 ③ 그렇다 ④ 매우그렇다

4. 스마트모바일오피스는 어디서나 필요한 검색 및 정보 획득을 위해 접속할 수 있다

- ① 전혀그렇지않다 ② 그렇지않다 ③ 그렇다 ④ 매우그렇다

II. 다음은 스마트모바일오피스 특징인 즉시접속성(신속성)에 따른 직무스트레스 유발요인과 관계를 알아보기 위한 질문입니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	스마트모바일오피스로 인해 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	①	②	③	④
2	스마트모바일오피스로 인해 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.	①	②	③	④
3	스마트모바일오피스로 인해 업무량이 현저하게 증가하였다.	①	②	③	④

번	문	항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
4	스마트모바일오피스로 인해 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다.		①	②	③	④
5	스마트모바일오피스로 인해 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.		①	②	③	④
6	스마트모바일오피스로 인해 업무 수행 중에 충분한 휴식(짹) 이 주어진다.		①	②	③	④
7	스마트모바일오피스로 인해 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.		①	②	③	④
8	스마트모바일오피스로 인해 여러 가지 일을 동시에 해야 한 다.		①	②	③	④
9	스마트모바일오피스로 인해 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.		①	②	③	④
10	스마트모바일오피스로 인해 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.		①	②	③	④
11	스마트모바일오피스로 인해 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘 들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.		①	②	③	④
12	스마트모바일오피스로 인해 직장생활의 고충을 함께 나눌 동 료가 있다.		①	②	③	④
13	스마트모바일오피스로 인해 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적 합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.		①	②	③	④
14	스마트모바일오피스로 인해 현재의 직장을 그만두더라도 현 재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.		①	②	③	④
15	스마트모바일오피스로 인해 직장사정이 불안하여 미래가 불 확실하다.		①	②	③	④
16	스마트모바일오피스로 인해 나의 직업은 실직하거나 해고당 할 염려가 없다.		①	②	③	④
17	스마트모바일오피스로 인해 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업 을 잃을 가능성이 있다.		①	②	③	④
18	스마트모바일오피스로 인해 나의 근무조건이나 상황에 바람 직하지 못한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예 상된다.		①	②	③	④
19	스마트모바일오피스로 인해 우리 직장은 근무평가, 인사제도 (승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.		①	②	③	④
20	스마트모바일오피스로 인해 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 자원이 잘 이루어지고 있다.		①	②	③	④
21	스마트모바일오피스로 인해 우리 부서와 타 부서 간에는 마 찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.		①	②	③	④
22	스마트모바일오피스로 인해 근로자, 간부, 경영주 모두가 직		①	②	③	④

번 이	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
	장을 위해 한마음으로 일을 한다.				
23	스마트모바일오피스로 인해 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	①	②	③	④
24	스마트모바일오피스로 인해 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.	①	②	③	④
25	스마트모바일오피스로 인해 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.	①	②	③	④
26	스마트모바일오피스로 인해 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	①	②	③	④
27	스마트모바일오피스로 인해 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	①	②	③	④
28	스마트모바일오피스로 인해 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	①	②	③	④
29	스마트모바일오피스로 인해 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	①	②	③	④
30	스마트모바일오피스로 인해 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	①	②	③	④
31	스마트모바일오피스로 인해 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	①	②	③	④
32	스마트모바일오피스로 인해 회식자리가 불편하다.	①	②	③	④
33	스마트모바일오피스로 인해 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	①	②	③	④
34	스마트모바일오피스로 인해 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	①	②	③	④
35	스마트모바일오피스로 인해 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	①	②	③	④

Ⅲ. 인구통계학적 특성에 대한 질문입니다.

- . 해당하는 항목에 V 표시해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 근무년수는 어떻게 되십니까?

① 3년 미만 ② 3~5년 미만 ③ 5~7년 미만 ④ 7~10년미만 ⑤ 10년이상

3. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

① 고졸 이하 ② 대재 ③ 대졸 ④ 대학원졸 이상

4. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 이상

5. 귀하의 직급은 어떻게 되십니까?

① 사원 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 부장 이상

[설문에 응해주셔서 진심으로 감사합니다]

온라인설문:<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHAzUFZ6ZWtvcmpaNWV0a1ZKbVM3SGc6MQ>

KbVM3SGc6MQ



한국인 직무스트레스 기본형 참고치

항목	참고치				점수의 의미
	하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리 환경	33.3 이하	33.4~44.4	44.5~66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무 요구	41.6 이하	41.7~50.0	50.1~58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구가 상대적으로 높다
직무 자율	46.6 이하	46.7~53.3	53.4~60.0	60.1 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계 갈등	-	33.3 이하	33.4~50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	44.4 이하	44.5~50.0	50.1~61.1	61.2 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직 체계	42.8 이하	42.9~52.3	52.4~61.9	62.0 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	55.5 이하	55.6~66.6	66.7~77.7	77.8 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장 문화	33.3 이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스요인이다
기본형 총점	45.0 이하	45.1~50.7	50.8~56.5	56.6 이상	점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높다

ABSTRACT

A Study on Relationships between Environmental Characteristics of SmartWork and Job Stressors

Park, Bo Hee

Major in Technology Strategy

Dept. of Convergence Technology

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

With the development of information and communication technology, the environment is changing where workers in the office of a limited working place perform a job anytime and anywhere. Government announced “SmartWork activation strategy” and presented a detailed strategy of “it will be expanded by 30% of government employees and 30% of total labor population”. There is a rising interest on SmartWork such as low labor productivity over laboring time, balance between work and life, and green growth with low carbon. The reason why the interest on SmartWork is high is the expected effect caused by the introduction. It seems to have some effects such as reduction of operational costs for office space, increase of employees’ productivity and satisfaction, and reduction of turnover rate with the introduction of SmartWork.

However, as the environment is being formed where employees can work for 24 hours with the change of working conditions, overload of

work is given and negative effect may be given to health status and quality of life of employees. As work space can be made anywhere, the space for resting is uncertain. Since the purpose of SmartWork may be useless, the measures are needed.

The purpose of this study is to derive the relationships of environmental characteristics of SmartWork and job stressors using job stress measurement tools with this sense of problem, and seek the methods to utilize SmartWork.

Instant Connectivity was derived as the environmental characteristic of SmartWork through previous studies. The results of study about relationships with job stressors such as job demand, job insecurity, interpersonal conflict, organizational structure, inappropriateness of reward, and culture of workplace were drawn.

This study had the great significance to uncover the relationships between employees working in SmartWork environment and job stressors, and present the considerations upon building the environment to perform SmartWork.

【 Keyword 】 SmartWork, MobileOffice, Job Stressors