

# Smart Work의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 학습민첩성의 매개효과를 중심으로

김일영 (호서대학교 벤처대학원 박사과정)<sup>1)</sup> 동학림 (호서대학교 벤처대학원 교수)<sup>2)</sup>

## 국문요약

본 연구는 최근 화두가 되고 있는 smart work의 다양한 직무 특성이 직무 만족에 미치는 영향 관계를 실증적으로 분석하기 위해 이루어졌다. 이를 위해 smart work 환경하의 직무 특성을 직무 자율성, 직무 유연성, 직무 효율성으로 세분화하였다. 아울러 이러한 직무 특성이 직무 만족에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 구성원의 학습 민첩성 역시 중요한 요인으로 작용할 것으로 사료되었다. 연구결과 직무 자율성, 직무 유연성, 직무 효율성 모두 직무 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 학습민첩성의 경우 모든 경로에서 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 본 연구 결과는 비대면 사회로의 진전에 따른 스마트 워크 직무 특성이 직무 만족에 미치는 영향 관계를 실증적으로 검증했다는 점에서 학술적인 의미가 있다.

■ 중심어: 스마트워크, 직무특성, 학습민첩성, 직무만족

## I. 서론

4차 산업혁명의 진전과 COVID-19로 인한 언택트(untact)문화의 확산은 사회변화와 함께 근무환경의 급속한 변화를 가져 왔다. 비대면, 비접촉 생활을 의미하는 언택트는 선택의 여지가 없는 새로운 사회적 규범이 되고 있다. 이에 따라 비대면, 비 접촉 환경에서 언제 어디서나 사람들과 원격으로 연결되어 업무를 수행하는 스마트워크가 급속히 확산되고 있으며 일하는 방식의 새로운 기준(new normal)으로 자리매김 하고 있다(고용노동부,2020). 어쩌면 언택트는 디지털 콘택트 (digital contact) 일 수도 있다. 2020년 한국 전체 기업 중 절반에 가까운 기업들이 재택, 원격 근무 등 스마트워크 형태의 비대면 방식 시스템을 활용하는 것으로 분석 되었다(한국지능정보사회진흥원,2020). 국외에서도 2020년 들어 COVID-19의 대유행(pandemic)에 따라 재택근무와 유연근무를 확대 시행하고 있으며 스마트워크는 전 세계적 추세로 확산되고 있다. 하지만 스마트워크는 불규칙적인 상황에서 일시적으로 사용하는 방식이 아니라 4차 산업혁명의 진행으로 발전된 ICT(정보통신기술), AI(인공지능)등의 초연결성을 바탕으로 한 업무환경의 변화와 연결선상에 있는 변화로 볼 수도 있다. 기존의 재택, 유연, 탄력근무 등은 단순히 사회 복지적 혜택 차원에서 진행되어 독립적, 개인적 업무수행에 중점을 두었다면 스마트워크는 ICT를 바탕으로 연

1)제1저자: 호서대학교 벤처대학원 박사과정, kiy700@naver.com

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

· 투고일: 2022-10-16 · 수정일: 2022-11-25 · 게재확정일: 2022-12-12

결되어 고정공간에 모이지 않고 협업이 가능한 근무방식이다. 따라서 기존의 재택, 유연, 탄력근무 등 이와 유사한 근무방식을 모두 하위요소로 포함하게 되었다. 기존의 근무방식은 유형의 공간에 모여 대면으로 근무하는 방식으로 이에 따라 각종 사회문제가 발생 하였다. 이를 해소하기 위해 유럽 국가를 시작으로 스마트워크에 관심을 갖게 되었다. 미국과 유럽 등 OECD 선진국들은 디지털경제를 배경으로 저 출산, 고령화 등 인구 구조 변화에 대응하고자 1990년대 이후 재택근무 등 스마트 워크를 본격 시행하였다. 미국은 여성의 사회진출, 고령인구 증가 등 인력 구조 변화에 대응하기 위해 1993년 부터 스마트워크를 적극 도입 하였다. 영국은 2014년 고용 권리 법에 유연 근무 제도를 추가하면서 본격 시행 하였다. 네덜란드는 암스테르담 주변에 99개의 스마트워크센터를 구축 운영 중이며, 스페인은 2012년 노동시간 등 노동조건을 조정할 수 있도록 유연근무제를 도입 하였다. 일본은 2015년부터 저 출산 극복을 위한 국가 핵심정책으로 유연근무제를 채택 하였다(한국지능정보사회진흥원, 2019). 한국의 스마트 워크 진행과정을 보면 1997년 근로기준법에 유연근무제 도입 근거를 마련하여 스마트워크를 법제화 하였다. 2010년대 초반부터 복지국가와 사회복지 정책차원에서 스마트워크를 장려하였고 2017년부터는 스마트워크를 실질적으로 지원하기 위한 정책을 실시하고 있다. 하지만 국가주도의 복지혜택 정책적 차원에서 진행되어 소강상태에 머무른다 2020년 COVID-19의 팬데믹 으로 활성화 되었다.

스마트워크의 도입은 일상생활, 사회 및 경제의 지속적인 변화에 영향을 미치고 있다. 한국지능정보사회진흥원의 연구에 따르면 구성원 측면에서도 시간 활용의 효율성 향상, 업무시간 단축, 여가 활동시간 증대, 직무 만족도 향상, 직장 충성도 증가, 동료와의 협업 및 소통 증진, 창의성 발휘 등 긍정적인 효과를 얻을 수 있다. 또한 조직의 관리 측면에서도 비용절감, 매출 증대, 생산성 향상, 인력 운용의 효율성, 조직 내 협업 및 소통 증진, 기업의 대외 이미지 개선 및 제고 등 전통적인 업무수행 방식에 비해 많은 장점이 있다(한국지능정보사회진흥원, 2020). 스마트 워크는 경영, 행정, 정부, 사회, 학교 등 모든 조직에서 활용되고 있다. 이제는 4차 산업 기술발전과 사회변화에 따른 일련의 진화 과정으로 보아야 하고 새로운 일하는 방식으로 스마트워크를 받아들여야 할 때이다.

조직의 구성원들이 직무를 수행하는 방법은 직무만족에 영향을 미칠 것이다. 직무만족이 직무수행 방법의 목적 일 때 스마트워크의 어떠한 직무특성이 직무만족에 영향을 미치는지를 규명하는 것은 스마트워크 도입과 확산을 위해 시급히 확인해야 하는 문제이다. 스마트워크 환경에 대한 근래 선행연구들은 스마트워크의 현황과 활성화 방안(이재호, 김태진, 2016). 스마트워크 도입 문제와 대응방안(이재현, 설현도, 2021). 스마트워크가 일과 삶의 균형과 노동생산성 관계(권윤정, 남승하, 2021), 스마트워크, 잡크래프팅, 워라밸과 조직혁신 관계(김미연, 서영욱, 2021) 등 일부 이러한 방향으로 이루어지고 있다. 하지만 이러한 것이 조직성과의 선행 조건이라고 할 수 있는 직무만족과의 연결고리 속에서 연구가 이루어지는 경우는 미미한 실정이다. 기존의 연구는 스마트워크의 형태와 제도적 연구가 주류를 이루었고 국외 연구와 비교하면 국내연구는 법률적 또 정책적 지원을 위한 연구와 이론적 연구가 비교적 많은데 비하여 상대적으로 실증연구는 부족한 것으로 나타났다(이지현, 변국도, 이수진, 2021).

스마트워크의 성공적인 정착을 위해서는 스마트워크 환경이 제공하는 직무특성 변인과 영향을 미치는 변인들을 동시에 고려하여 구성원들의 직무만족을 조사할 필요가 있다. 특히 현재와 같은 비대면 비접촉 등 불규칙적인 환경에 적응하기 위해서는 경험을 바탕으로 새로운 환경에 민첩하게 적응하는 학습민첩성이 필요하다. 따라서 학습 민첩성의 매개효과 검증은 직무특성과 직무만족간의 인과 관계 연결에 영향이 있는지를 확인하기 위해 필요한 작업이며 본 논문의 차별성이라 할 수 있다. 본 연구는 이러한 현실적인 필요에도 불구하고 학술적인 간극이 존재하는데 이를 좁히기 위해 이루어졌다. 이를 구체적으로 기술하면 첫째, 본 연구에서는 스마트워크의 직무특성 중에 직무만족에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 규명 하고자 하였다. 이에 따라 스마트워크의 대표적 직무 특성을 직무 자율성, 직무 유연성, 직무 효율성으로 세분화하여 직무만족에 영향을 미치는 지를 검증 하였다. 둘째 스마트 워크의 직무특성과 직무만족관계에서 구성원들의 자율성 유연성 효율성이 민첩한 학습에 연결되어 직무만족에 이르는지를 검증하고자 하였다. 이를위해 학습민첩성을 투입하여 매개효과를 검증 하였다. 셋째 이렇게 분석된 결과를 토대로 비대면 사회로의 진전에 따른 조직의 업무방법과 제도적 지원에 필요한 방향성을 제시함으로써 스마트 워크의 도입과 지속에 기여할 수 있는 기초 자료를 제공 하였다는 것에 의미가 있다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구

### 2.1 스마트워크의 정의 및 유형

스마트워크란 기존의 사무실 개념을 탈피하여 ICT(정보통신기술)을 기반으로 언제 어디서나 효율적이고 편리하게 업무를 수행 할 수 있도록 하는 미래 지향적인 업무환경이다. 선행 연구의 정의를 보면 스마트워크는 ICT(정보통신기술)를 사용하여 정보를 공유하고 개별업무 및 공동업무를 수행하는 방식으로(김영애,신호균, 2012). 상호의존적인 협업을 진행 할 수 있는 형태를 말 한다(오상조 외, 2017). 이민혜,이준기(2011)는 스마트워크를 정보통신기술과 제도적 인프라를 기반으로 근로자가 언제 어디서나 자율적인 환경에서 일하고 협업함으로써 성과를 극대화하는 업무방식이라고 정의 하였다. 스마트워크는 유비쿼터스 즉 언제 어디서나 원격으로 연결되어 업무를 수행하는 것을 말한다. 이를 위한 전제 조건으로 ICT의 발전과 인프라의 정착을 필요로 한다.

스마트워크의 핵심은 시간과 공간의 구분인데 형태를 구분하면 시간구분으로 상시 출근 없이 자택과 인근 센터로 출근 하는 재택 근무형, 근무시간을 자유롭게 선택하는 유연, 탄력 근무형, 주 1, 2회 출근하는 하이브리드형으로 구분할 수 있다. 장소형태로는 자택에서 근무하는 재택 근무형, 공동장소, 인근 센터에서 근무하는 위성사무실(센터)형, 원격접속 가능기기를 활용하여 이동 하며 근무하는 현장 근무형으로 구분할 수 있다.

한국에서 스마트워크(smart work)라는 용어의 유래는 국가정보화 전략위원회의 스마트워크 활성화 보고서(2010)를 통해 스마트워크가 본격적으로 전파되기 시작 하였다. 특히 민간부분에서 스마트워크 라는 용어의 사용은 2011년 노동부의 스마트워크 가이드라인 제시에서 본격적으로 사용되기 시작한 것으로 보인다(이은주, 2020). 스마트워크 관련 자료(고용노동부,2020)에 의하면 미국에서는 IT 기업의 간판 격인 소위 GAFAM(구글, 아마존, 페이스북(현재의 메타), 애플, 마이크로 소프트)과 트위터 등 많은 기업들이 스마트워크를 시행중이다. 독일은 재택근무 활용률이 기존 12%에서 COVID-19 이후 25%로 증가 했다. 영국은 2022년 4월 취업자의 46.6%가 재택근무를 하였고 일본은 재택(원격) 근무 도입률이 62.7%로 증가했다. 한국은 재택근무 활용 비율이 전체 사업자의 4.5%에서 11.1%로 증가 하였다(한국지능정보사회진흥원,2020). 재택근무에 대해 일부 생산성에 대해 우려하지만 실행해 본 다수의 기업들은 직무만족 뿐 아니라 업무효율성에서도 긍정적인 평가가 나오고 있다. 재택근무 업무효율성 및 만족도 관련 설문조사 결과를 보면 “업무효율성이 높다”(66.7%), “재택근무에 만족 한다”(91.3%). 업무생산성이 “정상근무 대비 90% 이상이다”(46.8%) “생산성 향상에 긍정적이다”(56.7%)는 결과를 보여 전반적으로 만족도가 높았다(고용노동부, 2020). 스마트워크의 만족 이유로 업무수행시 시간과 공간을 스스로 결정할 수 있는 자율성과 유연성을 제공하기 때문에 스마트워크를 활용하는 집단은 업무에 대한 만족도가 높은 것을 확인할 수 있다(김영애 외, 2012) 직무만족과의 연구에서도 스마트워크와 조직몰입 관계(고대유,맹철규,2021), 스마트워크와 직무만족도 관계(주시각 외, 2012), 자율권과 직무만족 관계(서아영 2012)와 같이 최근 들어 효과성을 검증하기 위한 연구가 활발히 이루어지고 있다.

### 2.2 직무 특성 (Job Characteristics)

직무특성은 개인이 직무수행 시 태도와 행동에 영향을 미치는 요인으로 긍정적 혹은 부정적 영향을 미치는 직무자체의 특성을 의미 한다. 직무특성의 변인들은 주로 직무 몰입, 직무만족, 조직 내재화 등의 조직 유효성과 인과관계가 있으며 연구자 마다 연구 성격에 따라 특성변인을 선택 활용하고 있다(서용욱, 홍정화, 2014). 본 연구에서 직무특성요인을 도출하기 위해 선행연구들을 대상으로 문헌 연구를 실시하였다. 스마트워크의 요인으로 구분된 특성들은 직무특성과 시스템특성으로 구분하였는데 직무특성은 자율성, 효율성, 유연성, 상호의존성, 창의성, 상호작용공정성, 경제성, 생산성, 자기 효능감, 의사소통과 협업 등이다. 시스템특성은 보안성, 가용성, 반응성, IT와 관련된 복잡성, 연결성, 변화속도, 활용성, 사용난이도 등으로 조사되었다(강명섭외, 2021; 김미연외,

2021; 이흥재 외, 2013; 장진원 외, 2019; 박예리 외, 2014). 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 시간과 공간의 자율적인 선택과 유연한 활용, 이로 인한 효율성으로 보았다. 이러한 특성은 스마트워크의 유형인 시간과 장소의 자율적 선택과 유연한 활용 에서 도출 된다고 보았다.

이에 따라 대표적 직무특성을 첫째, 업무 방법과 수단 또 절차와 일정을 직접 결정할 수 있는 자율성 둘째, 업무 수행 시간과 장소를 스스로 선택 할 수 있는 유연성 셋째, 업무 절차를 간소화 하고 비용을 절감 할 수 있는 효율성을 대표적 특성으로 보았다. 선행연구의 정의를 보면 직무자율성은 구성원에게 업무와 관련된 수단과 방법, 일정에 대해 자유와 독립성, 재량권을 부여하는 것을 뜻한다 (Hackman & Oldham, 1975). 이를 바탕으로 조작적 정의를 업무를 수행하는 방법, 절차, 계획을 자율적으로 결정할 수 있는 충분한 자유, 독립성 그리고 판단의 존중이 보장 된다고 지각하는 정도로 하였다. 직무유연성은 구성원이 시간과 공간을 유연하게 활용 할 수 있는 것을 뜻하며 스마트워크를 수행하는 개인 차원의 전제 조건이다(이정우,이혜정,이세운,2013). 이를 바탕으로 자신의 업무를 수행할 때 최적의 시간과 공간을 본인이 선택할 수 있는 정도로 조작적 정의 하였다. 직무 효율성은 업무처리 시간단축, 처리 가능한 업무량 증대, 업무처리 비용감소를 의미한다. 이를 바탕으로 업무 절차를 간소화 하고 비용을 절감, 업무 집중력과 속도를 높이는 편리한 업무 방식으로 조작적 정의 하였다. 직무 특성에 대한 선행연구를 보면 Abulibdeh(2020)는 직무자율성이 스마트워크를 성공적으로 구현하고 적용하기 위한 필수 기능임을 주장 하였고 스마트워크의 가장 큰 특성중 하나로 직무 자율성을 제시 하였다(서아영,2012). 스마트워크 환경에서는 구성원들에게 유연한 근무 시간과 장소를 제공함으로써 구성원들에게 강도 높은 직무 자율권을 부여 한다(Annink. & den Dulk, 2012). 직무자율성이 스마트워크의 가장 기본적인 특성이며 스마트워크 근로자들은 업무 수행 시 자신의 의도에 따라 업무를 할 수 있는 권한을 가진다는 연구결과 제시로 자율성이 직무특성임을 확인 하였다(박예리 외,2014). Hill et al.(1998)는 직무 유연성의 영향에 대한 선행연구에서 스마트워크가 유연성과 긍정적으로 관련 있음을 주장 하였다. 스마트워크는 미래지향적인 근무방식으로써 유연성을 장점으로 하며(양문희. 배정근, 2009) 스마트워크 속성으로 시간 유연성, 공간 유연성, 자원 유연성을 제시하였다(김영애 외, 2012). Coenen( 2014) 는 스마트워크를 통해 직원들은 유연한 근무시간을 가질 수 있다고 하였다.

김희재,나건, (2016)은 창의적인 업무환경을 위해 스마트워크 업무공간에서 상황에 따라 변할 수 있는 유연성을 제시하였다. 또 스마트워크는 시간과 장소의 유연성을 극대화한 근무 형태라고 주장 하였다(정효채 외, 2016). 이에 근거하여 직무유연성이 직무특성임을 확인 하였다. 직무 효율성의 영향에 대한 선행연구에서 고전주(2012)는 스마트워크는 업무를 효율적으로 처리할 수 있는 미래지향적 업무환경이다. 조형민(2012)은 스마트워크는 업무효율성에 많은 영향을 미친다. 윤철호(2016)는 스마트워크는 시간, 공간과 관계없는 형태로 즉시성이 있는 업무처리로 업무 효율성이 확보될 수 있으며 스마트워크 효과로 업무자율성과 업무 효율성 제시 하였고(임보영,정진우, 2006). 스마트워크 특성으로 업무효율성을 제시 하였다(강명섭 외, 2021). 따라서 직무효율성은 직무특성임을 확인할 수 있다. 직무만족과의 관계에서도 박예리 외(2014)는 스마트워크 효과와 직무만족 관계에서 업무효율성, 직무자율성이 직무만족에 기여한다고 하였다. 장진원 외(2019)은 공유좌석제와 근로생활의질 연구에서 직무자율성과 직무유연성이 직무만족에 영향을 준다고 확인 하였다. 권윤정 외(2021)은 스마트워크 인식에 대한 연구에서 자율성과, 유연성이 직무만족에 영향을 미치고, 서아영(2012)은 스마트워크환경에서 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 자율성을 확인하였다. 김영애(2012)는 스마트워크 집단별 사용특성 연구에서 유연성이 직무만족에 영향을 준다고 하였다. 따라서 스마트워크의 직무특성은 원인변수로서 결과변수인 직무만족에 영향을 미치는 인과관계를 확인할 수 있다.

### 2.3 직무 만족 ( Job Satisfaction)

다수의 선행연구에 의하면 스마트워크는 직무만족에 긍정의 영향을 미치고 직무만족은 개인의 생산성, 조직몰입, 조직혁신, 조직성과에 영향을 미친다고 하였다(장현주,최무현, 2009). 직무만족은 직업의 특성에 대한 평가를 기반으로 나타나는 직무에 대한 긍정적인 느낌이며 개인이 자신의 직업 또는 직무에 만족하는 정도를 의미한다

(Fonner & Roloff, 2010). 직무만족은 직무의 여러 요소에 대한 평가를 종합하여 가지게 된 직무에 대한 호의적인 감정이라고 하였다(Gefen & Straub, 2005). 선행연구에서도 직무만족은 조직성과 및 조직몰입에 매우 중요한 요인으로 연구 되어 왔고(서아영,2012) 조직몰입 및 생산성을 설명하는 주요 결정요인 이라고 보고 있다. 최근연구에서도 직무만족도가 높은 조직 구성원은 성과가 낮은 구성원들에 비해 더 높은 성과를 나타냈으며 직무만족도와 성과 간에는 높은 상관관계가 있다고 보고되고 있다. 스마트워크의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 대한 선행연구를 보면 직무자율성의 영향으로는 조직 구성원에게 시간, 공간, 관리의 자율권을 제공하여 근로에 대한 유연성을 증가시켜 직무만족을 향상 시키며(곽임근 외, 2011). 높은 수준의 자율성이 부여된 개인은 스스로 업무 수행과 자신의 삶을 효과적으로 관리할 수 있는 능력을 확보 함으로써 직무 만족에 긍정적 영향을 미친다(권윤정, 2021). 직무자율성은 업무에 필요한 일정이나 절차, 수단에 대해 상당한 정도의 자율성과 재량권을 부여 하는 것으로 직무자율성이 직무만족에 유의미한 영향을 준다는 결과를 확인 할 수 있다.

직무 유연성의 영향에 대한 선행연구에서는 스마트워크의 가장 궁극적인 효과로 시간과 공간의 유연성을 들었다(이홍제 외, 2013). 스스로 시간과 공간을 결정할 수 있게 함으로써 업무에 대한 유연성을 제공하기 때문에 직무만족도가 높아진다. 직무유연성은 근로자들이 근무시간과 장소를 스스로 결정하여 가장 효율적인 시간과 장소에서 업무에 집중할 수 있고 출·퇴근의 선택, 쉽고 업무의 효과적 구분으로 업무에 집중적할 수 있어 직무 만족에 기여한다(오상조 외, 2017). 직무 효율성의 영향에 대한 선행연구에서 스마트워크 특성으로 직무 효율성을 제시 하였다(강명섭 외,2021). 직무 효율성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고(정수용,신용태,2018) 개인 업무처리 효율성은 정보화로 인한 업무처리 시간 단축과 수행 가능한 업무량 증대, 업무수행 비용과 사무실 등 유지비와 고정비의 감소, 업무 프로세스의 간소화는 직무만족에 영향을 미친다(박은규, 2011)고 하였다. 직무만족이 중요한 이유는 개인적인 차원에서는 가치판단과 정신적, 신체적 안정으로 효율성이 증대되고 조직적 차원에서도 이직을 감소, 긍정적인 인간관계 유지와 같이 더욱 조직에 몰입 할 수 있기 때문에 생산성 증가 효과 측면에서도 중요시 된다. 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설1. 스마트 워크 환경하의 직무 자율성은 직무 만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 스마트 워크 환경하의 직무 유연성은 직무 만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 스마트 워크 환경하의 직무 효율성은 직무 만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

## 2.4 학습민첩성 (Learning Agility)

4차 산업혁명기가 진행되면서 급속한 기술의 발전과 불규칙적, 불안정적 으로 급변하는 업무 환경은 구성원의 민첩한 학습 없이는 경쟁력을 유지하기 어렵게 하였다. 학습민첩성은 급변하고 불규칙적인 방향성을 가진 환경에 적응하기 위해 필요한 요인이며 스마트워크와 같이 대면으로 연결되지 않은 독자적 환경에서 스스로 업무를 처리하기 위해 적응과 대응을 위한 개인차원의 능력이다. 학습민첩성은 스스로 학습하고 환경에 유연하게 적응하는 것으로 자율성과 유연성의 속성이 내재하기 때문에 스마트워크 직무특성과 유사하여 이 특성은 직무만족으로 이어지는 과정을 매개할 것이다(최순원, 2021). 김미연(2021)은 학습 민첩성을 경험을 통해 학습한 것을 업무에 적용하여 새로운 결과를 도출할 수 있는 능력으로 정의하였다. 새로운 환경과 불규칙적인 환경에서 성공적으로 업무를 수행하기 위해 경험을 바탕으로 유연하고 빠른 학습을 할 수 있는 능력이라 할 수 있다. 연구자에 따라 미세한 차이는 있지만 학습민첩성이란 경험을 통해 학습한 것을 변화하는 환경에 빠르게 적용하여 적응하는 능력을 말하는 것이다. 따라서 학습민첩성이 낮은 사람들보다는 높은 사람들이 새로운 과업이 주어졌을 때 이를 해결하기 위한 기술이나 지식을 빠르게 습득하게 된다. 또한 새로운 변화에 대해 긍정적으로 받아들이고 대응하는 행동 역시 유연하다(Smith, 2015). 이를 바탕으로 조작적 정의를 새롭고 도전적인 환경에서 성공적인 직무수행을 위하여 변화된 상황을 민첩하게 이해하고 경험을 통한 학습을 새로운 상황에 유연하게 적용하는 능력과 의지로 하였다. 국외의 선행연구에서도 학습 민첩성은 경험을 통한 비판적인 관점에서 과제를 해결한다는 점과 이를 통해 효율적으로 직무

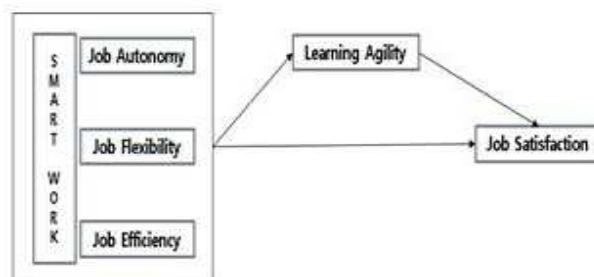
를 수행한다고 했다(Swisher, 2013). 따라서 학습 민첩성은 기업경영에서 있어서 경쟁력을 제고할 수 있다. 이는 조직에 있어서 또다른 경쟁의 원천이 된다고 하였다(Garvin, 2008). 따라서 학습 민첩성을 빠른 변화와 불확실성이 높은 기업경영 환경에서 경쟁 우위를 유지 할 수 있는 경영 자원의 새로운 원천이라고 볼 때(김택진 외, 2016; Garvin, & Gino, 2008) 비 접촉, 비 대면의 불규칙적 환경에서 직무만족을 위해서는 환경에 빠르게 적응 할 수 있는 학습민첩성이 중요시 된다. 학습민첩성의 선행 연구를 보면 학습민첩성이 높은 사람은 새로운 환경에서도 능동적으로 자신을 도출 할 뿐만 아니라 학습과정에서 자기성찰과 타인의 피드백을 요청, 수용 하면서 긍정적인 성과 변화를 도출한다(McCall et al, 1988). 따라서 높은 학습 민첩성을 가진 사람은 그렇지 못한 사람들 보아 힘든 상황에서도 균형 감각을 유지하면서 높은 성과를 창출하는 능력을 보인다고 하였다(McCall et al, 1988). 최근 들어 학습민첩성은 직무특성과 직무만족 간에 매개 역할을 하여 만족도를 증가하는 효과를 보인다는 연구가 계속 보고되고 있다. 이진주 외(2021)는 동료들과 최근 10년간 학습민첩성에 대한 메타분석을 실시한 결과 학습민첩성은 긍정자본심리나 직무특성 등 독립변인들을 매개하거나 조절하여 직무만족에 영향을 미친다는 결과를 제시 했다. 최진숙 외(2020)의 연구에서도 학습민첩성과 직무만족 관계에서 직원의 사회적 관계가 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는데 학습민첩성이 그 관계를 연결시키는 매개효과를 갖고 있음을 밝혔다. 이외에도 직무특성이 혁신 행동을 거쳐 직무만족에 이르는 경로에 학습민첩성이 영향을 미치며(최순원, 2021). 직무 도전성과 혁신 행동 간에 학습 민첩성이 매개효과가 있고(권세현,이진구, 2020), 사회관계, 개인문화 성향과 직무만족 관계에서도 학습민첩성이 긍정적인 매개 역할을 한다(류혜현, 오현석, 2016). 또 교사의 학습민첩성 연구에서 학습민첩성이 직무만족에 영향을 주는 변인이며(최진숙 외,2020). 학습 민첩성이 조직 변화 몰입 간의 관계에 긍정적인 영향을 미친다는 것(김택진 외,2016)을 검증하였다. 아울러 군 간부의 직무특성과 조직몰입의 관계에서 학습민첩성의 매개효과 있다고 보고 하였으며(전기석 외,2020). Nopriadi Saputra (2018)은 심리학적 구조와 경험적 관계에서 학습민첩성이 매개 효과가 있으며 업무만족과 학습문화와의 관계에서 학습민첩성이 매개 작용을 한다고 주장 하였다. 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- 가설4. 학습민첩성은 스마트 워크의 직무 자율성과 직무 만족 간 매개 역할을 할 것이다.
- 가설5. 학습민첩성은 스마트 워크의 직무 유연성과 직무 만족 간 매개 역할을 할 것이다.
- 가설6. 학습민첩성은 스마트 워크의 직무 효율성과 직무 만족 간 매개 역할을 할 것이다.

### III. 연구 설계

#### 3.1 연구 모형

본 연구는 스마트 워크의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향 요인을 실증적으로 분석하기 위해 이루어졌다. 이를 위해 직무 특성을 직무 자율성, 직무 유연성, 직무 효율성 3개로 세분화하였다. 아울러 종업원의 학습 민첩성을 매개변수로 채택하였다. 이러한 관계를 개념화하면 그림1과 같다.



<그림 1> 연구 모형

### 3.2 조사 설계

실증적인 분석을 통해 설정된 가설을 검정하였다. 이를 위해 설문 조사를 실시하였으며 설문조사는 스마트 워크를 경험한 사람을 대상으로 2022년 3월 10부터 3월 25일까지 이루어졌다. <표1>은 본 연구에 활용된 변수들에 대한 조작적 정의와 설문지 구성과 관련된 사항을 정리한 것이다. 총 응답자는 280으로 이중 불성실하게 응답한 12부를 제외하고 268개를 통계분석에 활용하였다. 응답자의 특성은 남성이 53.2%, 여성이 46.8%로 비슷하였다. 기혼이 52.8%, 미혼이 47.2%로 비슷하였다. 학력은 대졸이 77.1%였다. 연령은 20대 30.7%, 30대 27.5%, 40대 17.0%, 50대이상 24.8% 였다.

<표 1> 연구변수의 운영 정의 분석 결과

Variables		Item	Operational Definitions
Independent Variables	Job Autonomy	6	The degree to which a person perceives that sufficient freedom, independence and respect for judgment are guaranteed to determine for him self /herself the methods, procedures, and plans of work performance.
	Job Flexibility	6	The optimal time and How much space you can choose
	Job Efficiency	6	A convenient way of working that simplifies work processes, reduces costs, and increases focus and speed
Mediating Variable	Learning Agility	5	Ability and will to quickly understand changed situations and flexibly apply learning from experience to new situations for successful job performance in a new and challenging environment
Dependent Variable	Job Satisfaction	5	A positive emotional state perceived by an individual about various aspects of the job and job experience

## IV. 연구 결과

### 4.1 타당도와 신뢰도 분석 결과

탐색적 요인분석을 통해 측정 변수들의 타당도를 검정하였다. <표 2>는 분석결과를 제시한 것이다. 모형의 적합도를 나타내는 KMO값은 .925였다. Bartlett 값은 3802.279로 p=.000에서 유의한 것으로 나타났다. 설명된 총 분산은 70.170%였다. 이상의 값을 종합해보면 분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 요인 분석 결과 요인 적재치는 .6이상으로 나타났다. 이 과정에서 직무 유연성 6문항 중 2개 문항, 학습민첩성 5문항 중 1개 문항은 제거하였다. 한편, 신뢰도 분석은 내적일관성 지표인 Cronbach's  $\alpha$  값으로 검정하였다. 학습민첩성 .766, 직무만족 .920으로 나타났다. 나머지 변인들은 .845에서 .911 사이였다. 이와 같이 본 연구에 활용된 모든 요인들의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .8이상이었다. 따라서 신뢰도는 확보된 것으로 판단되었다.

<표 2> 타당도와 신뢰도 분석 결과

Factor	Variable	Factor Loading	Total Variance(%)	Cronbach's $\alpha$
Job Autonomy	SWA4	.831	17.211	.909
	SWA1	.822		
	SWA3	.800		
	SWA5	.787		
	SWA6	.706		
	SWA2	.692		

Job Efficiency	SWE4	.788	33.275	.911
	SWE1	.738		
	SWE6	.733		
	SWE2	.696		
	SWE3	.662		
	SWE5	.657		
Job Satisfaction	JS3	.831	48.823	.920
	JS1	.826		
	JS2	.816		
	JS4	.773		
	JS5	.656		
Job Flexibility	SWF3	.768	59.887	.845
	SWF2	.717		
	SWF5	.692		
	SWF4	.609		
Learning Agility	LA3	.730	70.170	.766
	LA2	.719		
	LA5	.707		
	LA4	.666		

### 4.2 상관관계 분석

연구 변인간의 상관관계를 분석한 결과 모두 정(+)의 유의한 상관관계를 보였다. 직무 유연성과 직무 효율 간 상관관계가 .667로 가장 높았으며, 유의하게 나타났다. 반면, 직무 유연성과 학습 민첩성 간 상관관계는 .202로 가장 낮게 나타났다. 독립변수간의 다중공선성을 검정한 결과 모든 변수들간의 상관관계는 .8이하였다. 이 값이 .8이상이면 다중공선성이 있는 것으로 판단하는데 본 연구에서는 이러한 관계를 보이는 변수는 없었다.

<표 3> 상관관계 분석 결과

	Mean	SD	Job Autonomy	Job Flexibility	Job Efficiency	Learning Agility	Job Satisfaction
Job Autonomy	3.675	.843	1				
Job Flexibility	3.539	.723	.543**	1			
Job Efficiency	3.605	.848	.567**	.667**	1		
Learning Agility	4.016	.581	.403**	.202**	.411**	1	
Job Satisfaction	3.678	.820	.505**	.603**	.661**	.402**	1

\*\* .p < .01

### 4.3 영향 관계 가설 검정 결과

모형에 설정된 직무 자율성, 직무 유연성, 직무 효율성이 직무만족에 미치는 영향 관계를 분석하기 위해 위계적 회귀분석(regression analysis) 방법을 사용하였다. 성별, 결혼유무, 연령, 학력 변수를 1단계에서 통제를 하였다. 이어 2단계에서는 독립변수들과 직무 만족의 영향 관계를 분석하였다. 분석 모형의 설명력은 52.5%로 나타났다. 모형의 적합성 검정을 위해 F검정을 실시한 결과 33.275로 유의확률 .000에서 유의하게 나타났다. 아울러



러 팽창계수(VIF)를 통해 독립변수 간 다중공선성 여부를 체크하였다. 이 값이 10을 초과하면 다중공선성이 있는 것으로 판단하는데 본 연구에서는 모두 10이하로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 판단되었다.

직무 자율성이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과  $\beta$ 은 .165로 나타났다. T값은 2.656,  $P < .01$ 로 나타나 유의하였다.

따라서 가설1. 스마트 워크 환경하의 직무 자율성은 직무 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 는 채택되었다.

직무 유연성이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과  $\beta$ 은 .226으로 나타났다. T값은 3.348,  $P < .01$ 로 나타나 유의하였다.

따라서 가설2. 스마트 워크의 직무 유연성은 직무 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 는 채택되었다. 직무 효율성이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과  $\beta$ 은 .425로 나타났다. T값은 6.206,  $P < .001$ 로 나타나 유의하였다.

따라서 가설3. 스마트 워크 환경하의 직무 효율성은 직무 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 는 채택되었다.

직무만족에 영향을 미치는 변인의 영향력은 직무 효율성, 직무 유연성, 직무 자율성 순으로 나타났다.

<표 4> 가설 검정 결과

Variables		Model 1:			Model 2:			
		$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	VIF
Control Variables	Gender	-.099	-1.440	.151	-.102	-2.099	.037	1.040
	Marriage	.078	.748	.455	.100	1.359	.176	2.403
	Age	-.082	-.781	.436	-.003	-.042	.967	2.477
	Education	-.022	-.324	.746	-.108	-2.153	.032	1.114
Independent Variables	Job Autonomy				.165	2.656	.009	1.702
	Job Flexibility				.226	3.348	.001	2.022
	Job Efficiency				.425	6.206	.000	2.074
Statistics	R <sup>2</sup>	.029			.525			
	F	1.569			33.275***			
	$\Delta R^2$				.496			
	$\Delta F$				73.417***			

\*\*\*p<.001

#### 4.4 매개효과 가설 검정 결과

본 연구의 매개효과 가설을 검정하기 위해 Process macro 4.0의 모델 4번을 활용하였다. Bootstrapping 방식에 의한 신뢰구간(confidence interval) 추정으로 가설의 채택 및 기각 여부를 판단하였다(Hayes, 2022). 검정의 신뢰성 제고를 위해 10,000회 실시하였다. 유의성 검정은 confidence interval의 lower limit of 95% CI(하한값: LLCI)와 upper limit of 95% CI(상한값, ULCI)값 사이에 0의 존재 유무로 판단하였다(Hayes, 2022). 만약 이들 사이에 0이 존재한다면 유의하지 않은 것으로 보고 가설을 기각하게 된다. 0이 존재하지 않을 경우 유의한 것으로 추정하여 가설을 채택하게 된다.

직무 자율성이 직무만족에 영향을 미침에 있어서 학습민첩성의 매개효과를 분석한 결과는 다음과 같다. 간접 효과는 .047로 나타났으며, LLCI와 ULCI사이에 0이 존재하지 않아 유의 하였다. 따라서 가설4 학습민첩성은 스마트 워크 환경하의 직무 자율성과 직무 만족간 매개 역할을 할 것이라는 채택되었다.

직무 유연성이 직무만족에 영향을 미침에 있어서 학습민첩성의 매개효과를 분석한 결과는 다음과 같다. 간접 효과는 .063으로 나타났으며, LLCI와 ULCI사이에 0이 존재하지 않아 유의 하였다. 따라서 가설5 학습민첩성은 스마트 워크 환경하의 직무 유연성과 직무 만족간 매개 역할을 할 것이다 는 채택되었다.

직무 효율성이 직무만족에 영향을 미침에 있어서 학습민첩성의 매개효과를 분석한 결과는 다음과 같다. 간접 효과는 .062로 나타났으며, LLCI와 ULCI사이에 0이 존재하지 않아 유의 하였다. 따라서 가설6. 학습민첩성은 스마트 워크의 직무 효율성과 직무 만족간 매개 역할을 할 것 이다 는 채택되었다.

<표 5> 학습민첩성의 매개효과를 분석한 결과

		Effect(B)	S.E	LLCI	ULCI	Results
Job Autonomy -> Job Satisfaction	Total Effect	.160	.060	.041	.279	Supported
	Direct Effect	.113	.060	-.004	.230	
	Indirect Effect	.047	.020	.010	.087	
Job Flexibility -> Job Satisfaction	Total Effect	.181	.054	.075	.288	Supported
	Direct Effect	.118	.056	.059	.278	
	Indirect Effect	.063	.014	.003	.157	
Job Efficiency -> Job Satisfaction	Total Effect	.405	.067	.273	.536	Supported
	Direct Effect	.343	.069	.208	.478	
	Indirect Effect	.062	.028	.013	.123	

#### 4.5 논의

첫째, Smart work의 직무 특성으로 도출한 직무 자율성, 직무 유연성, 직무 효율성 모두 직무 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무 자율성이 높을수록, 직무 유연성이 높을수록, 직무 효율성이 높을수록 직무 만족도는 높아짐을 알 수 있다. 이러한 연구 결과는 직무 자율성이 직무 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 스마트워크 근로자들의 직무만족과 지속사용의도에 관한 연구(박예리 외,2014)의 연구 결과를 지지한다. 또한 직무 유연성이 직무 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 스마트워크 사용자의 집단별 특성이 스마트워크 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구(김영애,2012)의 연구 결과를 지지하고 있다. 원격 근무확산을 위한 전제조건에 관한 논의(임보영 외,2006)로 직무 효율성이 직무 만족에 정(+)의 영향을 미친다고 하였는데 본 연구 결과는 이를 지지하고 있다. 이러한 연구결과에 대해 다음과 같이 추론해볼 수 있을 것이다.

물리적인 관리 감독이 느슨한 상태에서 이루어지는 스마트 워크 환경 특성상 높은 수준의 자율성이 부여된 개인은 스스로의 책임 하에(self control) 과업을 수행하고 또한 자신의 삶을 효과적으로 조정할 수 있는 능력이 확보될 때 일과 삶에 대한 만족도가 높아지는 것을 매우 당연한 귀결로 보인다. 워라벨을 추구하는 현재의 추세로 보아 스스로 업무와 관련된 수단과 방법, 일정에 대해 재량권을 가지고 업무를 수행하는 직무 자율성이 높을수록 직무 만족도는 올라갈 것이다. 직무 자율성과 연관해서 직무와 관련하여 시간과 공간을 유연하게 활용할 수 있는 직무 유연성 역시 직무 만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것도 같은 맥락으로 볼 수 있을 것이다. 스마트 워크를 통해 개인 차원에서는 직무와 관련하여 자율성과 유연성을 확보한다면 조직 차원에서는 직무 효율성이 더욱 중요할 것이다. 스마트 워크를 통해 직무 효율성 내지 효과성이 높아진다면 개인 차원에서도 직무 만족도가 높아질 것이고 조직 차원에서도 만족도가 높아질 것이다.

둘째, 직무 만족에 영향을 미치는 요인의 영향관계에서 가장 높게 나타나는 것은 직무 효율성이었다. 이어서

직무 유연성, 직무 자율성 순이었다. 이러한 연구 결과에 대해서는 선행 연구와 비교하기는 힘든 상황이지만 유사한 스마트워크에 대한 인식이 일과 삶의 균형에 미치는 영향(권운정 외,2021)의 연구 결과를 지지하고 있다. 스마트워크의 여러 특성 중 구성원들이 가장 중요하게 생각하고 있는 것이 효율성이라는 것을 확인한 것이 본 논문의 차별성이다. 직무 효율성의 영향이 가장 높게 나타나는 것은 오프라인에서 직무를 수행하던 스마트 환경에서 직무를 수행하던 가장 큰 목표 중 하나가 보다 직무를 효율적으로 수행하는 것일 것이다. 스마트 환경 하에서의 직무 수행이 이러한 효율성을 저해한다면 이러한 형태의 근무는 오래 지속하기 힘들 것이다. 이는 결국 개인 간 혹은 개인 대 조직간 갈등을 유발할 것이고 결국에는 불만족으로 이어지게 될 것이다. 이러한 관점에서 생각해 보면 직무 효율성이 다른 개인 변수에 앞서 직무 만족에 가장 큰 영향을 미치는 것은 매우 자연스러운 현상으로 추론된다.

셋째, 스마트 환경 하에서 직무를 수행함에 있어서 종업원의 학습민첩성의 역할이다. 학습 민첩성은 모든 경로에서 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 직무 자율성, 직무 유연성 및 직무 효율성이 직접 직무 만족에 영향을 미치기도 하지만 학습 민첩성을 통해 미치기도 한다. 이러한 연구 결과는 학습 민첩성의 매개효과를 연구한 학습민첩성과 직무만족도의 관계에서 사원의 사회적 관계가 직무만족에 미치는 영향(최진숙 외,2020)의 연구 결과를 지지한다. 학습 민첩성은 급변하면서도 불규칙한 방향성을 가진 환경에 적응하기 위해 필요한 요소이다. 스마트 워크와 같이 대면으로 연결되지 않는 독자적 환경에서 스스로 업무를 처리하기 위해 필요한 개인 차원의 능력이다. 결국 민첩하게 학습하고 유연하게 적용할 수 있는 학습 민첩성은 4차산업 혁명시대를 살아가는 개인이나 조직 모두에게 필요하다. 특히 스마트 워크 환경 하에 직무를 수행하는 개인에게 반드시 필요한 요소라 할 수 있다. 이러한 학습 민첩성을 매개했을 때 직무 만족도는 더욱 증가할 수 있을 것으로 추론된다.

이런 의미에서 학습민첩성의 매개효과를 검증한 것이 본 논문의 차별성이다.

## V. 결 론

본 연구는 최근 화두가 되고 있는 smart work 의 다양한 직무 특성이 직무 만족에 미치는 영향 관계를 실증적으로 분석하기 위해 이루어졌다. 이를 위해 smart work 환경하의 직무 특성을 직무 자율성, 직무 유연성, 직무 효율성으로 세분화하였다. 아울러 이러한 직무 특성이 직무 만족에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 종업원의 학습 민첩성과 조직에서의 후원 역시 중요한 요인으로 작용할 것으로 사료되었다. 이를 실증적으로 분석하기 위해 설문 조사를 하였으며 유효한 268개를 분석대상으로 삼았다. 통계분석에는 SPSS 24.0와 Macro Process 4.0을 활용 하였다.본 연구의 실증 분석 결과, 직무 자율성, 직무 유연성, 직무 효율성 모두 직무 만족에 정(+)'의 유의한 영향을 미쳤다. 특히 직무 효율성이 가장 큰 영향을 미치는 변인으로 나타났다. 학습민첩성의 경우 모든 경로에서 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 본 연구 결과는 비대면 사회로의 진전에 따른 스마트 워크 직무 특성이 직무 만족에 미치는 영향 관계를 실증적으로 검증했다는 점에서 학술적인 의미가 있다.

### 5.1 시사점

본 연구의 학술적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 기존의 연구는 스마트워크의 형태와 제도적 연구가 주류를 이루었고 국외 연구와 비교하면 국내연구는 법적, 정책적 제언을 목적으로 하는 연구와 이론연구가 비교적 많이 이루어진데 비하여 상대적으로 실증연구는 부족한 것으로 나타났다. 본 연구는 스마트 워크의 직무 특성인 직무 자율성, 직무 유연성, 직무 효율성이 직무 만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였고 본 연구에서 채택한 연구 변인 모두 유의한 영향 관계가 있음을 밝힌 점에서 기존 연구에서 한걸음 나아간 것으로 사료된다.

둘째, 4차 산업혁명시대를 살아가고 있는 우리에게 가장 필요한 것 중의 하나가 학습능력이다. 이러한 학습

능력 특히 학습 민첩성이 독립변수와 직무만족사이에 매개 역할을 한다는 것이 실증 분석결과이다. 학습 민첩성이 다른 분야에서는 비교적 활발히 연구 변수로 활용되고 있는데 이를 직무만족과 관련한 연구까지 적용 범위를 넓혔다는 점에서 학술적 의의가 있을 것으로 사료된다.

셋째, 코로나19 팬데믹 으로 인하여 확산되기 시작한 스마트 워크는 코로나19 팬데믹이 종식되어도 하나의 흐름으로 자리 잡을 것으로 예상된다. 이러한 시점에서 이루어지 본 연구는 학술적인 시의성 측면에서도 의미가 있다고 생각한다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 직무 만족에 영향을 미치는 요인은 참으로 다양하다. 하지만 스마트 환경 하에서 직무 효율성이 직무 만족에 가장 큰 영향을 미친다는 본 연구 결과는 이미 스마트 업무 환경을 도입했거나 도입할 예정인 기업에서 무엇에 보다 집중해야하는지에 대한 실무적인 시사점을 제시해주고 있다.

둘째, 결국 스마트 환경 하에서도 직무 효율성을 제고하는 방법을 찾아야하고 궁극적으로는 이것이 조직은 물론 개인의 직무 만족에도 유의한 영향을 미친다는 부분을 제도 도입이나 운영 시 공감대를 형성하는 근거로 활용될 수 있을 것이다.

## 5.2 연구 한계 및 향후 방향

첫째, 본 연구는 코로나19 팬데믹이 진행 중인 상황에서 이루어졌다. 스마트워크가 자발적인 상황도 있지만 비자발적인 상황도 혼재되어 있었을 것으로 사료된다. 이러한 부분에 대해서는 구분이 힘들어 하나로 보고 연구를 진행하였다. 이 점에 대해서는 연구 결과의 해석이나 향후 연구에서 고려해야할 것으로 보인다.

둘째, 모든 제도의 도입이나 시행에 있어서 긍정적인 측면과 부정적인 측면이 공존하게 되는데 본 연구에서는 긍정적인 측면 위주로 연구 변수를 도출하였다. 향후 연구에서는 부정적인 측면의 연구 변수도 함께 투입하여 연구를 진행할 필요가 있어 보인다.

## REFERENCE

- 강명섭, 이재현, 최정일(2021), “스마트워크 특성이 지속사용의도에 미치는 영향에 관한 실증 연구,” *한국서비스경영학회 춘계학술대회 논문집*, 107-118.
- 고대유, 맹철규(2021), “코로나 비대면 시대 스마트워크가 조직몰입에 미치는 영향 : 공무원의 재택근무를 대상으로 한 목표명확성 조절효과를 중심으로,” *e-비즈니스연구*, 22(3), 173-184.
- 고용노동부(2020), “성공적인 재택근무 도입을 위한 길잡이,” *재택근무 종합 매뉴얼*.
- 곽임근, 김종배, 이남용(2011), “유연근무제 확대 및 스마트워크센터 이용 활성화 방안,” *정보처리학회지*, 18(2), 59-72.
- 권세현, 이진구(2020), “직무도전성, 학습민첩성, 업무몰입, 혁신적 업무행동의 구조적 관계 - K기업을 중심으로,” *농업교육과 인적자원개발*, 52(2), 83-107.
- 권윤정, 남승하(2021), “스마트워크에 대한 인식이 일과 삶의 균형에 미치는 영향: 직무자율성의 매개효과를 중심으로,” *한국정책연구*, 21(3), 141-170.
- 김미연, 서영욱(2021), “워라밸과 스마트워크환경이 조직 구성원의 직무만족과 조직헌신에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국콘텐츠학회논문지*, 21(3), 505-517.
- 김영애, 신호균(2012), “스마트워크 사용자의 집단별 특성이 스마트워크 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *디지털 정책연구*, 10(11), 165-174.

- 김택진, 이희수(2016), “학습민첩성이 조직변화몰입에 미치는 영향과 직무자율성의 조절효과.” *농업교육과 인적자원개발*, 48(1), 27-46.
- 류혜현, 오현석(2016). “학습민첩성 연구의 쟁점과 과제.” *HRD연구*, 18(4), 119-147.
- 박예리, 이정훈, 이영주(2014), “스마트워크 근로자들의 직무만족과 지속사용의도에 관한 연구 : 스마트워크 효과를 중심으로.” *한국전자거래학회지*, 19(3), 23-49.
- 박은규(2011), “스마트워크 환경하의 노무관리상 문제점과 고려사항,” *월간인사관리*, 2월호, 30-32.
- 서아영(2012), “스마트워크 환경에서 개인의 직무만족에 영향을 미치는 요인,” *e-비즈니스 연구*, 13(3), 427-459.
- 서용욱, 홍정화(2014), “중소제조기업의 직무특성, 지식경영시스템, 직원성과 간의 관계 분석 : 회계정보시스템품질의 조절효과를 중심으로,” *회계·세무와 감사 연구*, 56(3), 169-213.
- 양문희, 배정근(2009), “재택근무에 대한 태도에 영향을 미치는 요인 연구: 특허청 심사관 재택근무 의식조사를 중심으로,” *커뮤니케이션학연구*, 17(2), 97-123.
- 오상조, 이종만, 김용영(2017), “스마트워크 환경에서 직무만족에 관한 연구,” *한국융합학회 논문지*, 8(11), 393-401.
- 오혜, 강대석(2018), “개별적 근무조건과 혁신행동 : 조직지원인식과 직무만족의 매개효과,” *기업경영연구*, 25(4), 45-64.
- 이민혜, 이준기(2011), “스마트워크 연구에 대한 고찰과 향후 연구주제,” *정보화정책*, 18(2), 72-84.
- 이은주(2020), “원격근로자 보호 관련 노동 법적 쟁점: 프랑스 및 스페인의 원격근로자 보호 관련 규정 검토를 중심으로,” *노동법 포럼*, 31, 303-340.
- 이재호, 김태진(2016), “유연근무제 확대에 따른 스마트워크 활성화 방안,” *한국행정연구원*, 2016, 1-258.
- 이정우, 이해정, 이세운(2013), “스마트워크 적합성 평가 프레임워크 개발에 관한 연구,” *한국지능정보사회진흥원 정보화정책*, 20(2), 60-72.
- 이제현, 설현도(2021), “스마트워크(Smart Work) 도입의 문제와 대응방안 - 리더십, 커뮤니케이션, 조직문화와 인적자원관리를 중심으로,” *e-비즈니스연구*, 22(1), 107-121.
- 이지현, 변국도, 이수진(2021), “포스트 코로나 시대의 스마트워크에 관한 연구: 2004-2021년간의 연구논문 리뷰,” *인적자원개발연구*, 24(3), 147-193.
- 이진주, 박세현, 송지훈(2021), “학습민첩성에 대한 메타분석: 최근 10년(2011~2020)간 발표된 국내 문헌을 중심으로,” *기업교육과 인재연구*, 23(1), 27-63.
- 이흥재, 변찬복, 박성종(2013), “직무자율성, 직무만족, 정서적 조직몰입과 지식공유행동의 구조적 영향관계 -서울시 특1급 호텔 종사자를 대상으로,” *대한관광경영학회*, 28(3), 145-168.
- 임보영, 정진우(2006), “원격근무확산을 위한 전제조건에 관한 논의,” *한국지역정보학회지*, 9(2), 81-97.
- 주시각, 손영근, 전상길(2012), “스마트워크 확산을 위한 정책적 함의: 스마트워크 근로자와 직장근무 근로자의 조직 유효성 인식 차이를 중심으로,” *디지털 융복합연구*, 10(4), 11-22.
- 장진원, 한경석, 안용준, 이명호(2019), “공유좌석제 오피스가 구성원의 직무성과와 근로생활의 질에 미치는 영향에 관한 연구,” *디지털콘텐츠학회논문지*, 20(7), 1353-1363.
- 장현주, 최무현(2009), “참여정부의 가족친화적 근무제도에 대한 평가: 재택 및 탄력근무제에 대한 공무원 인식을 중심으로,” *한국인사행정학회*, 8(3), 121-154.
- 전기석, 최순원(2020), “군 간부의 직무특성과 조직몰입의 관계: 학습민첩성의 매개효과,” *한국군사학논집*, 76(2), 99-125.
- 정수용, 신용태(2018), “스마트워크 환경에서 지속사용의도에 대하여 IT기업과 비IT기업 간의 차이분석에 관한 연구 -한국 중소기업을 중심으로,” *디지털융복합연구*, 16(3), 249-259.
- 정효채, 이병하, 박우성(2016), “스마트 워크를 통한 조직혁신-이트너스(주)의 스마트 오피스,” *한국경영학회지*, 20(1), 69-102.

- 최순원(2021), “육군간부 조직민첩성이 혁신행동에 미치는 영향 - 개인학습민첩성의 매개효과, 긍정적 실책관리문화의 조절효과,” *문화와융합*, 43(4), 543-566.
- 최진숙, 하정윤, 김대명, 강지연(2020), “보육교사의 전문성 인식, 학습민첩성, 긍정심리자본이 직무만족도에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 20(3), 116-130.
- 한국지능정보사회진흥원(2019), *2019년 스마트워크 실태조사 보고서*.
- 한국지능정보사회진흥원(2020), *2020년 스마트워크 실태조사 보고서*.
- Annink, A. and den Dulk, L.(2012), "Autonomy, Community," *Work and Family*, 15(4), 383-402.
- DeRue, D. S., Ashford, S.J. and Myers, C. G.(2012), “Learning agility: In search of conceptual clarity and theoretical grounding,” *Industrial and Organizational Psychology*, 5(3), 258-279.
- Fonner, K. L. and Roloff, M. E.(2010), “Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers : When less contact is beneficial,” *Journal of Applied Communication Research*, 38(4), 336-361.
- Garvin, D. A., Edmonson, A. C. and Gino, F.(2008), “Is yours a learning organization?” *Harvard Business Review*, 86(3), 109-116.
- Gefen, D. and Straub, D.(2005), “A Practical Guide To Factorial Validity Using PLS Graph : Tutorial And Annotated Example,” *Communications of the Association for Information systems*, 16.
- Hayes, A. H.(2022), “Introduction to Mediation, Moderation and Conditional Process Analysis : A Regression-Based Approach,” *NY : The Guilford Press*.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R.(1975), “Development of the Job Diagnostic Survey,” *Journal KMIS and PACIS 2013 of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hoppock, R.(1935), “Job Satisfaction,” *New Work*, Harper.
- Jang, J. W., Han, K. S., An, Y. J. and Lee, M. H.(2019), “A study on the effect of hot-desking office on the Job performance and the quality of working life,” *Journal of Digital Contents Society*, 20(7), 1353-1363.
- McCall, M. W., M. M. Lombardo and A. Morrisson(1988), “Lessons of Experience: How Successful Executives Develop on The Job,” *The Free Press*.
- Neirotti, P., Raguseo, E. and Gast, L.(2019), “Designing flexible work practices for job satisfaction: The relation between job characteristics and work disaggregation in different types of work arrangements,” *New Technology, Work and Employment*, 34(2), 116-138.
- Nopriadi Saputra, Sri Bramantoro Abdinagoro and Engkos Achmad Kuncoro(2018), " The Mediating Role of Learning Agility on the Relationship between Work Engagement and Learning Culture Pertanika," *J. Soc. Sci. & Hum*, 26(S), 117-130.
- Saputra, N., Abdinagoro, S. D. and Kuncoro, E. A.(2018), “The mediating role of learning agility on the relationship between work engagement and learning culture,” *Pertanika Journal of Social Science & Humanities*, 26, 117-130.
- Smith, B. C.(2015), *How Does Learning Agile Business Leadership Differ? Exploring a Revised Model of The Construct of Learning Agility in Relation to Executive Performance*, Doctoral dissertation, Columbia University.
- Swisher, V.V.(2013), “Learning Agility: the “X” factor in Identifying and Developing Future Leaders,” *Industrial & Commercial Training*, 45(3), 139-142.

## Effect of Smart Work Job Characteristics on Job Satisfaction : Mediating Effect of Learning Agility

Kim, Il-young<sup>1)</sup>

Dong, Hak-lim<sup>2)</sup>

### Abstract

This study was conducted to empirically analyze the effect of various job characteristics on job satisfaction under the smart work environment, which has become a hot topic recently. To this end, job characteristics under the smart work environment were subdivided into job autonomy, job flexibility, and job efficiency. In addition, although these job characteristics had a direct effect on job satisfaction, the learning agility of employees was also considered to be important factors. Job autonomy, job flexibility, and job efficiency all had a significant positive (+) effect on job satisfaction. In the case of learning agility, it was found that there was a mediating effect in all paths. The results of this study had academic significance in that they empirically tested the relationship between job characteristics of smart work and job satisfaction according to the progress to contact free society..

**Keyword:** Smart work, Job characteristics, Learning agility, Job satisfaction

---

1)First Author, Doctoral Candidate, Graduate School of Venture, Hoseo University, kiy700@naver.com

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

### 저 자 소 개

- 김일영(Kim, Il-young)
- 중소기업은행 교수. 호서대학교 정보경영학과 박사과정  
<관심분야> : 리더십, 의사결정, 스마트워크, 디지털화폐 등

### 교 신 저 자 소 개

- 동학림(Dong, Hak-lim)
- 호서대학교 정보경영학과 교수, 경영학 박사  
<관심분야> : 금융경제, 중소벤처금융, 경영컨설팅, 스마트워크 등