

스마트워크의 환경특성과 시스템특성이 수용의도에 미치는 영향*

강 명 섭(제1저자)

한국자산평가 솔루션사업본부장 (송실대학교 경영학 박사)

김 민 지(공동저자)

송실대학 일반대학원 경영학과 (박사과정)

최 정 일(교신저자)

송실대학교 경영학부 (교수)

The Effect of Environmental Characteristics and System Characteristics of Smart Work on the Intention to Accept

Kang, Myoung Sup (First Author)

Korea Asset Pricing Co., Head of Solution Business Division (Doctor)

Kim, Min Ji (Co Author)

Graduate School of Business, Soongsil University

Choi, Jeong Il (Corresponding Author)

College of Business Administration, Soongsil University (Professor)

* 본고는 강명섭의 2022년도 박사학위 논문 「스마트워크 수용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」의 일부를 발췌하여 재작성한 것임.

Abstract

The rapid infection risk of COVID-19 has made it necessary to change the environment from the traditional corporate environment to a smart online environment. Recently, the characteristic of Smart Work 3.0 is that it goes beyond creativity-based work productivity improvement, and considers the work-life balance of workers, and has been developing in the dimension of pursuing improvement in the quality of life of workers. Therefore, in this study, based on TAM (Technology Acceptance Model), which is a central model that verifies the acceptance intention of innovative technologies, the factors affecting the acceptance intention of smart work were analyzed using environmental characteristics and system characteristics. In this study, 288 data samples were analyzed using SPSS(V18.0) and R(V4.0.4) for an empirical study. As a result of the study, it was found that job autonomy and economic feasibility, which are sub-factors of environmental characteristics, and availability and reactivity, which are sub-factors of system characteristics, had a significant effect on perceived usefulness and job satisfaction. It was confirmed that interactivity and security did not affect perceived usefulness and job satisfaction. In addition, it was confirmed that perceived usefulness, a mediating variable, had a strong influence on job satisfaction and intention to accept, and it was verified that job satisfaction is also a mediating variable that has an important influence on intention to accept. Through the results of this study, it is expected that a smart work environment, which is expected to contribute to providing a better working environment for workers and improving the quality of work and life, will be spread.

Keywords : Environmental Characteristics, Intention to Accept, Perceived Usefulness, Smart Work, System Characteristics

접수일(2022년 03월 21일), 수정일(2022년 05월 11일), 게재확정일(2022년 05월 23일)

I. 서론

2019년 12월 중국 우한에서 발생한 신종 코로나 바이러스 감염증(코로나19, COVID-19)의 확산은 국가, 사회 환경 변화는 물론이고 기업의 경영 환경에도 영향을 미쳤다(위키백과). 코로나19는 보건의료 뿐만 아니라 생활환경의 급격한 변화를 가져왔으며(Moon, 2020), 특히 디지털 환경에서 성장하고 비대면 문화에 익숙한 MZ 세대가 사회 주류로 편입하면서 대면 관계를 꺼리는 소비자의 태도를 언택트 문화로 변화하게 했다(이유진, 2020). 언택트 문화의 확산은 사회경제적 변화를 수반하였는데, 특히 원격근무 수요의 증가 등 일하는 방식의 변화에 영향을 미치는 주요 요인으로 작용하였다(이장재, 2020). 유럽과 미국 등에서는 저출산, 고령화 등 인구 구조 변화에 대응하기 위하여 스마트워크가 빠르게 도입되었고, 우리나라 역시 코로나19를 계기로 빠르게 스마트워크의 도입이 확산되었다(전자신문, 2021). 코로나19의 영향으로 스마트워크는 기업의 경영환경 지속을 위한 새로운 근무형태로 검토되고 있다. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 스마트워크의 수용의도에 영향을 미치는 주요 요인들을 연구하고자 하였으며, 그 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 선행연구에서 스마트워크의 수용에서 중요성이 강조됐던 특성들을 바탕으로 직무자율성, 상호작용성, 경제성 요인을 환경특성, 가용성, 반응성, 보안성 요인을 시스템특성의 하위요인으로 정의하여 스마트워크 수용의도에 통계적으로 어떠한 유의성이 있는지 검증코자 하였다.

연구결과를 바탕으로, 선행연구에서 강조된 환경특성과 시스템특성을 이용하여 기업이 스마트워크를 도입함에 있어 우선적으로 고려해야 할 요인이 무엇인지 제시함으로써, 스마트워크의 성공적 수용과 정착에 중요한 시사점을 제시하고자 하였다.

둘째, 스마트워크의 수용의도에 대한 지각된 유용성과 직무만족의 매개효과를 실증코자 하였다. 즉, 스마트워크의 수용의도에 관한 선행연구에서 다루어졌던 지각된 유용성과 직무만족이 어떠한 영향관계를 갖는지 살펴보고, 각 독립변인의 영향관계와 매개변인과의 상관성, 매개변인의 수용의도에 미치는 영향관계를 파악하여 스마트워크의 수용을 위해 강조되어야 할 요인의 영향력을 파악코자 하였다.

아직도 많은 국내 기업은 인간관계를 중시하는 전통적 업무방식을 고집하고 있으며, 이러한 환경적 저항은 스마트워크의 수용을 저해하는 주요 요인으로 작용하는 경우가 많다. 기업의 지속가능 경영과 효율성, 근로자의 일과 삶의 가치 등을 양립할 수 있는 스마트워크 수용이 본 연구를 통해 활성화될 수 있기를 기대한다.

II. 이론적 배경

2.1 스마트워크(Smart Work)

스마트워크는 ‘정보기술과 정보통신기술을 활용, 시간과 장소의 한계를 극복하여 동료들과 협업 및 연결성 보장을 통해 업무를 원활히 수행하는 근로 형태’를 의미한다(방송통신위원회, 2011; 행정안전부, 2011). 스마트워크는 미국의 로켓과학자 Jack Nilles가 한 보험사의 출퇴근으로 인한 교통감축과 환경오염 축소를 위한 연구에서 원격통근 개념을 제시하였던 것이 발단이 되었으며(Nilles et al., 1976), 2000년대 초반까지는 『원격근무』라는 용어로 학계와 연구기관에서 사용되었다(Brandt, 1983; Blok et al., 2012). 김우택(2011)은 ‘업무특성에 따라 공간의 제약을 탈피한 탄력 시간근무, 재택근무, 원격근무 형태인 스마트워크센터 근무와 모바일기기를 활용하는 이동근무 환경 및 업무처리 방식’을 스마트워크라고 하였으며, 강용식(2014)은 ‘최신 정보기술을 이용하여 언제든지 정보 공유를 통해 개별 업무뿐 아니라 공동으로 업무를 수행하는 방식’이라고 정의하면서, 스마트워크 센터근무를 포함하여 재택근무, 모바일 오피스, 유연근무 등도 모두 스마트워크의 범위라고 하였다.

스마트워크는 업무 수행에 낭비가 되는 불필요한 요인을 제거하여 보다 효율적이고 창의적으로 업무를 수행하는 것을 의미하며, 근로 형태의 유연성 제공은 업무수행의 효율을 향상시키고, 직무수행에 불필요한 요소를 제거해 준다(Blok et al., 2012). 정보통신의 발달에 힘입어 2010년 국가정보화 전략위원회가 『스마트워크 활성화 보고서』를 발간하면서 스마트워크라는 용어가 알려지게 되었고(Oh et al., 2013), 2011년에는 『스마트워크 활성화 추진계획』이 발표되기에 이르렀다(박승권, 이주한, 2012). 2020년 3월 구로의 한 콜센터에서 발생한 코로나19 집단감염으로 인해 재택근무 등 스마트워크의 관심이 높아졌으며(삼일회계법인, 2020), IT기업을 중심으로 다양한 형태의 스마트워크 도입이 빠르게 확산되었다(전자신문, 2021). 5인 이상 사업장 기준, 코로나19로 인해 2018년도 83.3%였던 스마트워크 인지도가 2020년 95.8%로 크게 상승하였고, 스마트워크의 필요성(모바일오피스(63.2%), 재택근무(62.4%), 스마트오피스(60.1%), 스마트워크 센터(51.7%))과 실제 이용률(스마트오피스(75.9%), 모바일오피스(43.0%), 재택근무(38.8%), 스마트워크 센터(20.2%))에서도 필요성이 입증되었으며(한국지능정보사회진흥원, 2021). 코로나19 이후에는 기업의 중요한 근무방식의 하나로 인식되고 있다(IT비즈니스, 2021).

2.2 선행 연구 및 주요 변인

스마트워크의 선행연구로는 스마트워크의 기술적 문제와 보안문제를 다룬 연구(김재생, 한광식, 2016; 박상길 외, 2020), 현황 및 제도와 정책에 관한 연구(임보영, 정진우, 2006; 임승혜 외, 2013), 도입 사례에 관한 연구(박승권, 이주한, 2012; 류중길, 손승희, 2013), 스마트워크 특성에 따른 영향요인 및 사용자 태도에 관한 연구(Baruch, 2000; 박예리 외, 2014; 정수용, 신용태, 2018; 이진영, 이충기, 2019; 이진영, 2020) 등이 있다.

유양 외(2017)는 모바일 오피스 애플리케이션의 하위요인으로 즉시접속성, 통합성, 보안성을 정의하여 지속사용의도에 미치는 영향요인을 연구하였으며, 박철우와 정해주(2012)는 지각된 비용, 보안성 등을 이용하여 혁신제품 및 기술 수용에 미치는 영향요인을 분석하였다. Abdel-Wahab(2007)은 스마트워크에서 조직 구성원들과의 상호작용 부재가 미치게 되는 문제점을 설명하였으며, 이진영(2020)은 소통과 협력, 조직 자율성 등을 스마트워크의 하위특성으로 지정하고 조직성과에 미치는 영향관계를 연구하였다. Turetken et al.(2011)은 재택근무의 성공적인 활성화를 위해 소통 능력 및 업무만족도 제고를 강조하였고, Rutgers(2010) 역시 소통기술, 문제해결 능력, 동료와 상사의 지속적 상호관계가 재택근무의 성공을 위한 필수요소라고 하였다.

Baruch(2000)는 통근시간과 스트레스, 업무의 자율성, 업무비용 등을 개인적 측면과 조직적 측면의 특성으로 구성하여 장·단점을 비교하였으며, 박예리 외(2014)는 직무자율성과 유연성, 상호작용 공정성 등을 이용하여 직무만족, 지속사용의도 간 관계에 대해 연구하였고, Abdel-Wahab(2007)은 보안과 정보보호 문제의 중요성을, 김진태(2018)는 이동성, 상호의존성, 보안성 등을 이용하여 스마트워크 사용의도와 관계를 연구하였다. 전수용(2011)은 스마트워크의 활용기반인 네트워크를 전제로 한 전자상거래 결제에서 반응성, 보안성, 경제성 등의 특성을 이용하여 사용자의 수용의도 영향요인을 실증하였으며, 지용득(2018)은 제품서비스시스템(PSS)의 특성으로 신뢰성, 반응성, 확산성 등을 정의하여 혁신기기인 웨어러블 헬스케어기기의 지속사용의도에 미치는 영향요인을 연구하였다.

본 연구에서는 스마트워크 및 혁신제품의 수용의도를 알아보기 위해 선행연구에서 다루어졌던 설명변인을 연구의 목적과 용도에 맞게 추출하여 직무자율성, 상호작용성, 경제성을 환경특성의 하위요인으로, 가용성, 반응성, 보안성을 시스템특성의 하위요인으로 구성하여 스마트워크 수용의도에 미치는 영향관계를 실증하였다.

2.3 수용의도(Intention to Accept)

수용의도는 ‘소비자들이 특정 제품 또는 서비스 대상에 대한 태도가 형성된 이후, 이를 통해 개인의 의지와 영향력이 미래 행동에 전이되는 의도’를 뜻하는 것으로써 (Boulding & Zeithaml, 1993), Venkatesh et al.(2003b)은 ‘소비자들이 기술을 사용하고자 하는 경향’을 수용의도라고 정의하였으며, 김경준 외(2008)는 수용의도가 ‘제품이나 서비스를 사용 또는 수용코자 하는 의지’로 이해 가능하므로, 태도와 행동사이의 상관관계의 해석을 통해 사용자 행동의 방향 예측이 가능하다고 하였다.

Davis(1989)는 수용의도가 정보시스템에 있어서 시스템의 수용결정에 매우 중요한 요소라고 하였으며, 많은 선행연구에서 수용의도는 소비자들의 기술수용에서 행동을 결정하는 핵심요인이 되는 중요 변수로 다루어져 왔다(Venkatesh et al., 2003b, 2012; Martins et al., 2014). 업무체계를 수용하려는 사용자의 의도는 개인의 심리적인 요인이 작용한 것이라고 할 수 있으며(박예리 외, 2014), Sung(2013)은 스마트워크를 수용하고자 하는 의도는 구성원이 회사의 수용정책에 대해 적극적으로 지지하고 협조하는 내면의 심리상태라고 하였다.

본 연구에서는 스마트워크의 사용을 위한 사용자들의 스마트워크에 대한 태도 형성 및 행동의지를 스마트워크의 수용의도로 정의하고(Boulding & Zeithaml, 1993), 스마트워크의 수용의도에 미치는 설명변인의 영향관계를 연구하고자 하였다.

2.4 기술수용모델(Technology Acceptance Model, TAM)

기술수용모델은 Ajzen & Fishbein(1980)의 합리적 행위이론(Theory of Reasoned Action, TRA)을 기초로 Davis(1989)에 의해 정립된 이론으로 사용자의 정보기술에 대한 수용을 시스템적으로 설명한 모형이다.

기술수용모델에서는 지각된 용이성과 지각된 유용성이 혁신기술 수용에 대한 개인의 태도와 수용의도에 영향을 미치고, 혁신기술 수용에 대한 행위로까지 연결된다고 설명한다. 수용의도를 설명하는 두 가지 신념 중 하나인 지각된 용이성은 ‘개인이 특정한 혁신기술을 얼마나 쉽게 사용하여 직무를 수행할 수 있는가에 대한 믿음의 정도’로써 노력의 개념으로 설명되며, 지각된 유용성은 ‘개인이 특정한 혁신기술을 사용함으로써 사용자가 인지하게 되는 작업 수행의 성과 향상에 대한 믿음의 정도’로써, 결과기대로 해석할 수 있다(Davis, 1989).

정창현(2013)은 기술수용모델, D&M모델, Socio-Tech모델 등을 통합한 연구모형을 활용하여 스마트워크의 지속적 사용의도를 설명하였으며, 정수용과 신용태(2018)는 중소기업 IT기업과 비IT기업 간 차이를 분석하여 스마트워크 환경하에서 지속사

용의도에 관한 영향을 기술수용모델을 기반으로 실증하였고, 박정홍과 김진수(2020)는 의료분야에서 블록체인 특성의 수용의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 지각된 유용성, 지각된 용이성과 정보신뢰 간 매개관계를 실증하였다.

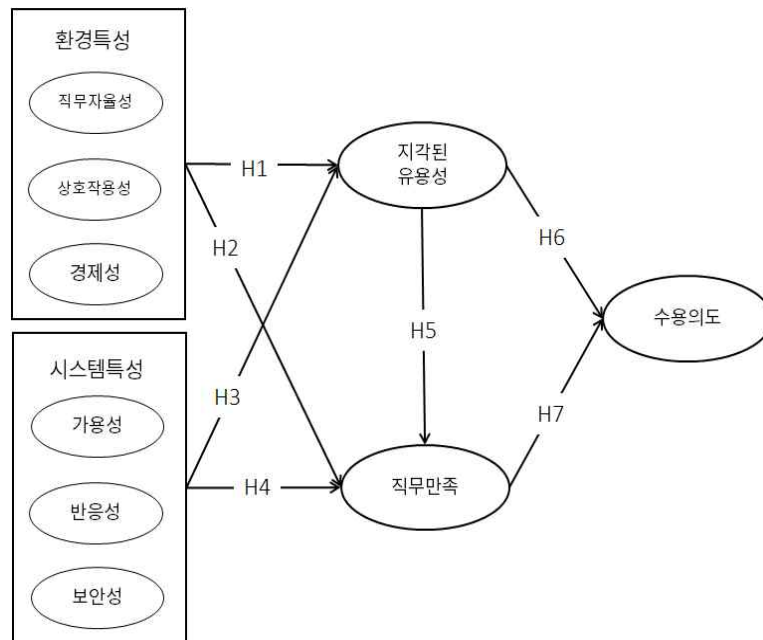
본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 기술수용모델을 참고하여 지각된 유용성과 직무만족을 매개로 스마트워크의 수용의도에 미치는 영향요인의 유의성을 실증하였다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

3.1 연구모형

본 연구는 스마트워크를 사용한 경험이 있는 30대에서 50대까지의 직장인을 대상으로, 환경특성과 시스템특성이 스마트워크의 수용의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증하기 위해 기술수용모델을 참고하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 정의하였다.

<그림 1> 연구모형



3.2 가설설정

3.2.1 환경특성

직무자율성이란 ‘직무 수행자가 자신의 업무에 대해 수행 방법, 절차 및 시간을 본인 스스로 결정할 수 있는 정도’의 의미로써(Carmeli, 2006; Connolly & Viswesvaran, 2000; Janssen, 2000), ‘개인의 업무 수행에 관해 자신에게 허용되는 자유재량을 발휘할 수 있는 융통성의 정도’이다(권미경, 2013).

직무자율성은 업무절차를 작업자 스스로 유연하게 할 수 있도록 하며(Wang & Cheng, 2010), 작업자에게 직무자율성 부여는 직무성과 향상, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 감소 등의 긍정적인 효과를 견인하며(Mathieu & Zajac, 1990; Griffin 1991; Smith et al., 2003; Hornung & Rousseau, 2007), 창의적, 혁신적 활동에도 영향을 미친다(Deci et al. 1989).

박예리 외(2014)는 스마트워크 효과를 중심으로 근로자들의 직무자율성이 직무만족과 스마트워크의 지속사용의도에 미치는 영향관계를 실증하였으며, 이진영(2020)은 소통과 협업, 조직자율성, 인사공정성, 일과 삶의 균형을 스마트워크 특성의 하위개념으로 구성하여 직무만족과 조직성과에 미치는 영향관계를 분석하였다.

Parasuraman et al.(1988)은 ‘사용자에게 즉각적이며 빠르게 서비스를 제공하고자 하는 태도’를 상호작용성이라고 하였으며, Wu & Lee(2016)는 ‘소셜 커머스 판매자들이 소비자들의 의견을 잘 수렴하여 적극적으로 문제점을 해결하고 피드백하는 것’을 상호작용성이라고 하였다.

커뮤니케이션은 ‘의사교환의 단순 의미가 아닌 전달자 본인이 자신의 의견이나 정보를 의도했던 성과를 얻기 위해 수용자에게 정확히 전달하는 개념’이다(구현서, 2006). 인터넷 온라인 환경에서 상호작용성은 상대방과의 커뮤니케이션 관계를 구축하기 위한 핵심요소로써(Hoffman & Novak, 1996), 상대방과의 관계 형성에 핵심적인 역할을 한다(최용길 외, 2007).

Newhagen et al.(1996)은 심리적 상태인 상호작용성 개념을 실증하였으며, 김해룡 외(2013)는 카카오톡 네트워크 외부성과 재이용 의사와의 영향관계 연구에서 상호작용성이 네트워크 외부성과 이용의사 사이에 매개적 효과가 있다고 하였다.

이성희(2014)는 상호작용성을 SNS 특성의 하위요인으로 정의하여 지속적 사용의도에 미치는 영향을 실증하였으며, 김병곤 외(2019)는 상호작용성, 가시성, 정체성을 사회적 특성의 하위 요인으로 구성하여 코레일의 모바일 앱 서비스 사용자의 만족도에 영향을 미치는 주요 요인을 연구하였다.

경제성은 네트워크를 통해 서비스를 이용하는 과정에서 부과되는 금전적·비금전적인 경제가치의 의미를 가진다(Hong & Tam, 2006). 즉, 정보기술의 도입에 있어서

또는 그로인해 유발되는 경제적 측면인 비용절감 및 경제적 기대효과는 매우 중요한 요인이며(김정석, 2017), 경제성은 사용자의 가치 형성과 행위에까지 영향을 미친다(Lu & Hsiao, 2010; Turel et al., 2010).

스마트워크 종사자를 대상으로 한 조사에서 출퇴근 비용을 절감하게 되는 것이 스마트워크를 이용하는 중요한 원인으로 조사되었다(한국정보화진흥원, 2019). 스마트워크 중 재택근무 경험자의 82.8%가 만족하였다고 답하였으며, 만족하는 가장 큰 이유는 출퇴근 시간과 비용의 절약(36.2%), 업무자율성(31.0%)으로 조사되었다(배영임, 신혜리, 2020). 김용운(2013)은 통근시간에 따라 공무원의 스마트워크에 대한 참여의사가 다르다고 하였으며, 박철우와 정해주(2012)는 기술혁신제품의 사업화에 미치는 영향관계 연구에서 지각된 비용이 낮고 사용경험이 많을수록 기술의 수용도가 높아진다고 주장하였다.

본 연구에서는 스마트워크와 관련한 선행연구에서 수용의도에 영향을 미치는 변인으로 다루어진 직무자율성, 상호작용성, 경제성을 환경특성의 하위요인으로 정의하여 지각된 유용성과 직무만족에 유의한 영향이 있는지 확인코자 하였다.

H1-1:직무자율성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2:상호작용성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3:경제성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1:직무자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2:상호작용성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3:경제성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 시스템특성

Liu & Arnett(2000)는 ‘시스템을 사용하는데 있어서 정확하고 안정적으로 과업수행이 가능하다고 느끼는 정도’를 가용성이라고 하였으며, 김정석(2017)은 ‘정보시스템의 사용에 문제가 되지 않도록 언제든지 시스템에 연결하여 기능하는 것’이라고 하였다. 시스템의 고가용성 확보는 사용자의 효율적 업무수행은 물론 업무연속성을 가능하게 하고, 데이터 손실을 줄여주기 때문에 스마트워크를 효율적이게 하는 매우 중요한 역할을 한다(Liu & Arnett, 2000). 가용성은 시스템 품질의 중요한 변인으로 설명되고 있으며(DeLone & McLean, 2003), 다수의 선행연구에서 정보시스템의 수용과 관련되어 중요한 설명 변인으로 다루어져 왔다(김정석, 2017; 김석, 2021).

서아영(2012)은 가용성 속성인 연결성을 스마트워크 환경의 가장 중요한 특성 중 하나로 보았으며, Ayyagari et al., 2011)은 연결성이 업무 효율성을 높이는 데 도움을 준다고 하였다. 이선주와 한경석(2019)은 엣지 컴퓨팅 서비스의 수용의도에 관한

연구에서 가용성이 지각된 유용성에 미치는 영향을 설명하였으며, 권영숙(2020)은 비대면 온라인 교육환경과 학습효과 간 영향요인 연구에서 매체특성인 이용편리성과 접근성이 만족에 미치는 영향을 설명하였다.

반응성은 ‘서비스를 신속하게 제공하는 능력으로, 양방향으로 소통하는 정도’를 의미한다(Parasuraman et al., 1988). 반응성은 ‘상호작용에 시간개념을 가미한 동시성의 개념을 연결한 것으로, 요청에 대한 즉각적 피드백의 허용 정도’로 해석되기도 하며(이원준, 2005), ‘요청에 신속히 응답하는 반응속도와 반응시간을 포함하는 개념’이다(유재현, 박철, 2006).

반응성은 시스템이 사용자 요구에 대해 즉각적이며 신속한 결과를 피드백 해주는 의미로써 시스템 품질 측정의 중요 요인으로 선행연구에서 많이 다루어졌으며(Li et al. 2002; 이이삭 외, 2017), 스마트워크에 있어서도 근무자의 요청에 신속하고 즉각적인 피드백을 준다는 차원에서 업무의 품질을 보장하는 중요한 요인이다(Parasuraman et al., 1988).

이무선(2016)은 부동산 O2O 모바일서비스의 특성이 고객만족과 서비스 선호도에 미치는 영향에 관한 연구에서 반응성이 유용성에 미치는 긍정적 요인을 조사하였으며, Li et al.(2002)는 웹 기반 서비스 품질 측정연구에서 반응성이 만족에 영향을 미친다고 하였다.

보안성은 ‘개인정보 유출 등에 대하여 사용자가 인지하는 정도’를 의미하는 것으로(김수현, 이퇴, 2012), 서광규(2013)는 정보시스템에 있어서 ‘데이터 접근 권한에 대한 철저한 통제, 외부 침입과 공격에서 데이터를 보호하는 것’을 보안성이라고 주장하였다. 공용 네트워크인 인터넷은 수많은 악성코드와 백도어 프로그램에 노출되어 있으며, 인터넷을 이용한 원격접속을 필요로 하는 스마트워크는 필연적으로 경로 위험에 노출되는 보안 리스크가 내재되어 있다(이경복 외, 2011).

네트워크를 기반으로 하는 인터넷의 특성 중 보안성은 매우 중요한 특성 중 하나이며, 특히 정보기술 수용의도 영향관계 연구에서 보안성은 수용의도에 중요한 영향을 미치는 요인이다(Paul et al., 2010).

이다정과 권광현(2020)은 블록체인 기술기반의 회계정보시스템 수용의도 연구에서 보안성과 지각된 유용성, 수용의도의 긍정적 영향관계를 실증하였으며, 김석(2021)은 블록체인 기술 기반 전자투표의 수용의도 연구에서 시스템 품질 요인의 하위요인으로 가용성, 보안성, 반응성을 정의하여, 인지된 유용성을 매개로 사용의도에 관한 영향을 실증하였다. 강진희(2016)는 스마트워크 환경특성 중 하나로 보안위험성을 정의하여 직무만족에 미치는 영향에 관해 연구하였으며, 김병곤 외(2019)는 모바일 앱의 특성 중 보안성을 시스템특성의 하나로 정의하여 지각된 유용성과 만족을 매개로 지속사용의도에 미치는 영향관계를 실증하였다.

본 연구에서는 선행연구에서 혁신기술 및 스마트워크의 수용에 영향을 미치는 것으로 다뤄진 가용성, 반응성, 보안성을 시스템특성 요인의 하위요인으로 하여, 지각된 유용성과 직무만족에 미치는 영향을 실증하기 위해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3-1:가용성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2:반응성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3:보안성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-1:가용성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-2:반응성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-3:보안성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 지각된 유용성

Davis et al.(1989), Bhattacharjee(2001)는 유용성을 ‘정보시스템의 수용에서 지속 이용단계까지 개인행위의 의도에 영향을 미치는 신념’이라고 하였으며, Crespo et al.(2009)은 ‘특정 행위가 시스템의 사용 성과를 향상시킨다는 사용자의 수용 행동에 영향을 미치는 주관적인 확신 요인’을 지각된 유용성이라고 정의하였다.

지각된 유용성은 제품품질 측면에서는 소비자가 지각하는 우수성의 평가이며(Venkatesh et al., 2003a), 기술수용 측면에서는 새로운 기술을 사용함으로써 사용자가 지각하는 총체적인 가치이다(Rogers, 1995).

Igbaria & Livari(1995)는 컴퓨터 사용행동에 관한 연구에서 지각된 유용성이 시스템 사용에 직접적인 영향을 미친다고 하였으며, Kuo et al.(2009)은 서비스의 사용의도와 관련하여 접속성, 반응성, 유용성, 사용용이성 등의 요인들이 만족에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 정수용과 신용태(2018)는 스마트워크 환경특성과 지속사용의도 간 관계분석에서 지각된 유용성이 만족과 지속사용의도에 유의한 영향이 있음을 증명하였으며, 오선미(2021)는 O2O 인테리어 플랫폼 서비스 특성연구에서 유용성과 신뢰가 사용의도에 긍정적 영향이 있음을 주장하였다.

본 연구에서는 지각된 유용성이 직무만족과 스마트워크의 수용의도에 미치는 효과를 알아보하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H5:지각된 유용성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6:지각된 유용성은 수용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 직무만족

Hoppock(1935)는 ‘조직구성원들의 환경적, 생리적, 심리적 상황의 결합체’를 직무

만족이라고 하였으며, Schaffer(1953)는 개인이 가지고 있는 업무욕구에 대한 만족도에 따라 직무의 만족 수준이 다르게 결정된다고 하였다.

개인 관점에서 직무만족은 삶의 질을 향상시킬 수 있는 요인이며, 조직 관점에서는 조직의 유효성을 나타내는 지표이므로 매우 중요하게 인식된다(민정율, 박성민, 2013). 근로자가 직무에 만족하는 수준이 높을수록 조직몰입과 직무몰입, 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치게 되고(Chan & Qiu, 2011), 직무에 만족하지 못할수록 결근과 이직 등에 영향을 준다(Valentine et al., 2011; Tschopp et al., 2014).

안선주(2021)는 디지털콘텐츠 OTT(Over-the-Top)서비스의 지속사용의도에 미치는 영향요인 연구에서 서비스 저이용 그룹에 비해 고이용 그룹이 서비스의 기대 충족과 만족, 꾸준한 이용경향이 있다고 하였으며, 정창현(2013)은 스마트워크 시스템의 사용자 만족 영향요인 연구에서 사용자 만족이 스마트워크의 사용과 지속적 사용의도 등에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다.

본 연구에서는 직무만족이 스마트워크의 수용의도에 미치는 영향관계를 살펴보고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H7: 직무만족은 수용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 환경특성과 시스템특성을 이용하여 스마트워크의 수용의도에 미치는 영향요인을 실증하기 위하여 <표 1>과 같이 각 변인에 대해 조작적 정의하였다.

<표 1> 변수의 조작적 정의

변수	조작적 정의	선행연구
직무자율성	직무수행자가 자신의 업무 수행에서 스스로 업무수행 방법 및 절차, 계획 등에 대해 결정할 수 있는 자유와 독립성, 판단 준중이 보장되는 지각 정도	Connolly & Viswesvaran(2000) Janssen(2000) Carmeli et al.(2006)
상호작용성	시스템에서 커뮤니케이션 당사자 쌍방간 의사 또는 정보의 전달, 이해를 통해 의도한 효과를 얻을 수 있는 정도	Parasuraman et al.(1988) Wixom & Todd(2005) 강용식(2014)
경제성	기존 업무방식과 비교하여 금전적·시간적 노력에 비해 비용이 절감된다고 인식하는 정도	Zeithaml(1988) 김정석(2017)

가용성	편리하고 안정적으로 서비스를 언제든지 이용할 수 있어 업무처리에 문제가 되지 않는 정도	Parasuraman et al.(2005) DeLone & McLean(2003)
반응성	사용자 요구에 대해 즉각적이며 신속하게 피드백을 제공하는 정도	Parasuraman et al.(1988) 이원준(2005), 유재현, 박철(2006)
보안성	시스템을 사용하는데 있어서 외부로부터의 해킹, 정보유출, 정보악용 등의 위협으로부터 정보와 데이터를 안전하게 보호받을 수 있다고 믿는 정도	김수현, 이퇴(2012) 최재용, 홍일유(2014)
지각된 유용성	사용자가 시스템을 사용하게 됨으로써 자신의 업무가 효율화 되어 사용자의 업무 능력과 생산성 향상에 도움이 될 것이라고 믿는 가치 정도	Davis(1989) Bhattacharjee(2001) 정수용, 신용태(2018)
직무만족	시스템을 사용함으로써 개인적인 욕구가 충족되어 기대와 실제의 차이에서 느껴지는 직무측면의 전반적인 만족감	Locke(1976) Smith(1995) DeLone & McLean (2003)
수용의도	시스템의 사용으로 인해 태도가 형성되어 기술을 수용하고 사용하고자 하는 경향	Davis(1989) Boulding & Zeithaml(1993) Venkatesh et al.(2003b)

IV. 실증분석 결과

4.1 자료의 수집 및 분석방법

본 연구는 30대에서 50대까지의 스마트워크를 경험한 사용자를 대상으로 2021년 3월 15일부터 5월 15일까지 2개월간 설문을 실시하여 총 347부의 답변지를 수집하였고, 불성실 응답이나 연구에 부적합하다고 판단되는 59부를 제외한 288부의 답변지를 연구에 활용하였다. 실증분석은 통계 패키지인 SPSS(V18.0)를 이용하여 빈도분석을 실시하였고, R 프로그램 언어(V4.0.4)와 통계 패키지인 plspm(V0.4.9)의 PLS-SEM(Partial Least Structural Equation Modeling)을 활용하여 신뢰성 및 타당성, 회귀분석 등의 통계분석을 실시하였다.

4.2 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서 설문에 응답한 표본의 특성은 남성 57.3%, 여성 42.7%로 남성의 비중이 약간 높았으며, 연령대에서는 30대(36.8%), 40대(37.8%), 50대(25.3%)의 분포를 보였고, 직급에 따라서는 대리/과장(36.1%)이 가장 많은 분포를, 차장(17.4%), 부장(17.0%), 임원이상(16.0%)의 순으로 대리/과장을 제외한 계층에서 고른 분포를 보여주었다. 스마트워크의 사용경험에 있어 6개월 미만이 전체의 43.4%, 1년 미만이 전체의 78.5%로 나타나, 코로나19가 중요한 스마트워크의 도입이유임을 예측하게 하였다. 사용자가 경험한 스마트워크의 형태는 재택근무(41.0%), 시차출근 등의 유연근무제(28.1%), 모바일오피스(18.8%) 등의 순서로 측정되어, 기업에서 재택근무와 유연근무제가 스마트워크의 가장 보편적인 운영형태임을 알 수 있었다.

<표 2> 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도수(명)	비율(%)
성별	남성	165	57.3
	여성	123	42.7
나이	30대	106	36.8
	40대	109	37.8
	50대	73	25.3
결혼여부	기혼	193	67.0
	미혼	95	33.0
직위	사원	39	13.5
	대리, 과장	104	36.1
	차장	50	17.4
	부장	49	17.0
	임원이상	46	16.0
스마트워크 경험기간	3개월 미만	69	24.0
	6개월 미만	56	19.4
	1년 미만	101	35.1
	3년 미만	49	17.0
	3년 이상	13	4.5
합계		288	100.0

<표 3> 스마트워크의 경험형태(중복응답 허용)

구분	빈도수(명)	비율(%)
재택근무	213	41.0
모바일오피스	98	18.8
스마트워크센터	45	8.7
유연근무(시차출퇴근)	146	28.1
기타	18	3.5
계	520	100.0%

4.3 기술통계 분석

PLS 구조방정식은 내부모형(Inner Model)과 외부모형(Outer Model)으로 모형이 구성되며, 내부모델은 Construct 또는 Construct 간 관계(경로)를, 외부모델은 Construct와 Indicator 변수 사이의 관계를 나타낸다(김장현 외, 2014).

<표 4> 내적일관성 신뢰도 및 평가결과

잠재변수	관측변수	요인 적재량	Communality	Redundancy	DG.rho	eig.1st	C.alpha
직무자율성	AUT1	0.841	0.707	0.000	0.932	4.170	0.912
	AUT2	0.851	0.725	0.000			
	AUT3	0.840	0.706	0.000			
	AUT4	0.854	0.729	0.000			
	AUT5	0.780	0.609	0.000			
	AUT6	0.836	0.698	0.000			
상호작용성	INT1	0.778	0.605	0.000	0.916	3.430	0.885
	INT2	0.828	0.685	0.000			
	INT3	0.821	0.673	0.000			
	INT4	0.889	0.790	0.000			
	INT5	0.823	0.677	0.000			
경제성	COS2	0.858	0.737	0.000	0.900	2.250	0.833
	COS3	0.878	0.771	0.000			
	COS4	0.860	0.739	0.000			
가용성	ACC1	0.728	0.531	0.000	0.875	2.550	0.809
	ACC2	0.863	0.745	0.000			
	ACC4	0.788	0.621	0.000			
	ACC5	0.806	0.650	0.000			
반응성	RES1	0.873	0.762	0.000	0.912	2.320	0.854
	RES2	0.882	0.778	0.000			
	RES3	0.885	0.783	0.000			

보안성	SEC1	0.891	0.793	0.000	0.944	3.240	0.921
	SEC2	0.916	0.839	0.000			
	SEC3	0.895	0.801	0.000			
	SEC4	0.893	0.797	0.000			
지각된 유용성	USE1	0.833	0.693	0.493	0.899	2.760	0.850
	USE2	0.851	0.724	0.515			
	USE3	0.794	0.631	0.449			
	USE4	0.842	0.709	0.504			
직무만족	SAT1	0.818	0.669	0.465	0.911	2.870	0.869
	SAT2	0.854	0.729	0.507			
	SAT3	0.852	0.726	0.505			
	SAT4	0.866	0.750	0.522			
수용의도	IAC2	0.889	0.790	0.495	0.913	2.330	0.856
	IAC3	0.893	0.797	0.499			
	IAC4	0.863	0.744	0.466			

외부모형에서 내적일관성 신뢰도의 기준을 나타내는 Cronbach's Alpha 계수가 0.6 이상의 값을 갖는 경우 내적 신뢰도를 확보했다고 할 수 있으며(Nunnally & Bernstein, 1994), 반영지표모형에서 DG.rho가 0.7 이상인 경우 내적신뢰도가 확보된 것으로 판단할 수 있다(Bagozzi & Yi, 1988).

본 모형에서는 Cronbach's Alpha 계수와 DG.rho, 요인적재량이 모두 기준 지표값을 상회하여 모형의 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다.

4.4 모형의 타당도 평가

PLS-SEM 구조방정식 모형의 외부모형 타당도는 집중타당도와 판별타당도로 구성된다. 표준화된 요인적재량의 t -value가 1.96 이상인 경우 집중 타당도가 유효하다고 할 수 있으며, 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE) 값이 0.5 이상이면 판별타당도가 유효한 것으로 볼 수 있다(Chin, 1998). 본 연구의 표본에서 측정된 값들은 모두 지표 수준을 충족하여 집중타당도와 판별타당도가 확보되었다.

<표 5> 집중타당도 및 판별타당도 평가결과

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	AVE
직무자율성	.834									.696
상호작용성	.530	.828								.686
경제성	.540	.600	.865							.749
가용성	.429	.589	.527	.798						.637
반응성	.405	.621	.663	.568	.880					.774
보안성	.122	.337	.323	.467	.279	.899				.808
지각된 유용성	.642	.629	.776	.552	.654	.224	.830			.689
직무만족	.624	.579	.721	.577	.646	.343	.773	.847		.718
수용의도	.513	.585	.691	.583	.666	.296	.735	.755	.881	.777

4.5 모형의 적합도 평가

PLS-SEM 모형에서 내생 잠재변수에 대한 외생 잠재변수의 모형설명력을 나타내는 값으로 R^2 을 사용하며, R^2 값이 0.19이하는 낮은 설명력, 0.33이하인 경우 중간 설명력, 0.67이상의 경우는 상당한 수준의 모델 설명력을 갖추었다고 할 수 있다(Chin, 1998). PLS-SEM에서 모형 적합도의 평가는 GoF(Goodness-of-Fit)값을 통해 확인하며, 일반적으로 GoF 값이 0.36 이상인 경우 모형이 적합한 것을 판단한다(Tenenhause et al., 2005).

본 연구의 종속변수인 수용의도의 내생 잠재변수는 0.627, 매개변수인 지각된 유용성과 직무만족의 내생 잠재변수는 0.711과 0.696로 측정되었으며, GoF값은 0.7로 측정되어 상당한 정도의 모형 적합도를 가지는 것을 확인하였다.

4.6 경로 분석

본 연구에서는 R.4.0.2 Ver.의 PLS-SEM 통계 패키지인 plspm을 사용, 500번의 부트스트랩(bootstrap)을 실시하여 잠재변수간의 경로를 분석하였다.

분석결과 환경특성의 하위요인인 직무자율성($ps=0.252$, $t_value=4.607$)과 경제성($ps=0.450$, $t_value=6.919$)은 지각된 유용성에 대해 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 상호작용성($ps=0.095$, $t_value=1.943$)은 가설이 기각되었다. 경제성은 직무자율성에 비해 높은 영향도를 나타냈는데, 스마트워크를 사용함으로써 얻게 되는 출퇴근 비용의 절감과 삶의 질 향상 기대 등이 사용자의 유용성 인지에 더욱 크게 영향을 미치는 것이라고 해석된다(김정언, 2010). 직무만족에 대한 환경특성의 영향관계에서도 직무자율성($ps=0.304$, $t_value=6.619$)과 경제성($ps=0.328$, $t_value=6.301$) 요인은 유의한 것으로 나타난 반면, 상호작용성($ps=-0.016$, t_val-

ue=-0.305)은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 환경특성이 지각된 유용성에 미치는 영향의 경우와 마찬가지로 직무만족에 있어서도 출퇴근 시간과 비용절감이 영향을 미치는 중요한 요인임을 확인하였다.

<표 6> 경로분석 결과

가설	경로	경로계수	Mean.Boot	S.E	t_value	결과
H1	H1-1 AUT → USE	0.252	0.247	0.055	4.607	채택
	H1-2 INT → USE	0.095	0.096	0.049	1.943	기각
	H1-3 COS → USE	0.450	0.456	0.065	6.919	채택
H2	H2-1 AUT → SAT	0.304	0.299	0.046	6.619	채택
	H2-2 INT → SAT	-0.016	-0.014	0.053	-0.305	기각
	H2-3 COS → SAT	0.328	0.328	0.052	6.301	채택
H3	H3-1 ACC → USE	0.093	0.097	0.046	1.999	채택
	H3-2 RES → USE	0.162	0.158	0.046	3.515	채택
	H3-3 SEC → USE	-0.072	-0.073	0.040	-1.797	기각
H4	H4-1 ACC → SAT	0.112	0.111	0.052	2.166	채택
	H4-2 RES → SAT	0.227	0.231	0.069	3.266	채택
	H4-3 SEC → SAT	0.091	0.090	0.039	2.331	채택
H5	USE → SAT	0.358	0.356	0.063	5.661	채택
H6	USE → IAC	0.543	0.541	0.051	10.643	채택
H7	SAT → IAC	0.463	0.462	0.055	8.423	채택

AUT : 직무자율성, INT : 상호작용성, COS : 경제성, ACC : 가용성, RES : 반응성, SEC : 보안성, USE : 지각된 유용성, SAT : 직무만족, IAC : 수용의도

시스템특성의 하위요인으로 분류한 가용성(ps=0.093, t_value=1.999)과 반응성(ps=0.162, t_value=3.515)이 지각된 유용성에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나, 보안성(ps=-0.072, t_value=-1.797)이 지각된 유용성에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 직무만족에 미치는 영향관계에서는 가용성(ps=0.112, t_value=2.166), 반응성(ps=0.227, t_value=3.266), 보안성(ps=0.091, t_value=2.331) 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

매개요인으로 정의한 지각된 유용성이 직무만족에 미치는 영향(ps=0.358, t_value=5.611)과 수용의도에 미치는 영향(ps=0.543, t_value=10.643), 직무만족이 수용의도에 미치는 영향(ps=0.463, t_value=8.423) 모두 결과변수에 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

V. 결 론

5.1 연구결과

본 연구에서는 30대에서 50대까지의 스마트워크를 경험한 사용자를 대상으로 환경특성과 시스템특성을 설명변인으로 하여 스마트워크의 수용의도에 미치는 영향요인을 실증하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 환경특성 중 직무자율성이 지각된 유용성과 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무자율성은 업무방식을 수행자 스스로 결정함으로써 책임의식과 주인의식이 고취되기 때문에 직무만족도의 향상과 흥미를 유발한다(Clark, 2001). 이는 정수용과 신용태(2018)의 선행 연구에서 직무자율성이 지각된 유용성에 유의한 영향을 미친다는 주장과 동일한 결과로써, 사용자에게 직무자율성의 부여가 스마트워크의 중요한 수용요인임을 확인하였다.

하지만, 상호작용성 특성은 송영미 외(2009)의 연구결과에서에서 확인된 바와 같이 지각된 유용성에 유의한 결과를 나타내지 못한 것으로 나타났는데, 이는 독립된 공간에서 네트워크를 이용하여 직무를 수행해야하는 스마트워크의 특성상 상호작용이 강조되는 업무보다는 사용자가 단독으로 직무를 수행할 수 있도록 업무가 주어지기 때문인 것으로 판단된다. 직무특성에 따라 수행주체인 사용자는 상사나 동료들 간 상호작용으로 인한 직무수행의 효율성보다는 스스로 직무범위와 일정을 계획하고 책임질 수 있는 직무수행의 자율성을 보다 중요하게 인지하는 것으로 해석된다. 또한, 상호작용성은 직무만족에도 유의한 영향을 미치는 못하는 것으로 나타났는데, 이는 선행연구인 전수부와 이종호(2016)의 연구결과를 따르는 것으로써, 네트워크를 기반으로 하는 스마트워크에서는 기존 대면 업무방식에 비해 의사소통의 미흡함과 신속한 피드백의 결여 등 상호작용이 상대적으로 부족하기 때문에 사용자들이 직무에 만족하는 요소로 중요하게 인지하지 않는 것으로 판단된다.

또한, 경제성이 지각된 유용성과 직무만족에서도 유의한 영향이 있음을 확인하였는데, 기술혁신제품의 수용에서 경제성이 지각된 유용성에 영향을 미친다는 박철우와 정해주(2012)의 연구, 스마트워크를 통해 출퇴근 시간과 비용의 절감이 직무만족의 직접적 이유가 된다는 배영임과 신혜리(2020)의 주장과 일치하는 결과이다. 특히, 경제성은 사용자의 가치 형성에 영향을 미침으로써 행위의도에 직접적인 영향을 주며(Venkatesh et al., 2012), 스마트워크에서 가장 큰 만족감을 주는 사유가 출퇴근으로 인한 시간과 비용의 절감이라는 사실에서(배영임, 신혜리, 2020), 경제성이 스마트워크의 수용에 결정적인 역할을 한다는 점을 알 수 있었다.

둘째, 시스템특성인 가용성과 반응성은 지각된 유용성과 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 보안성은 지각된 유용성에는 유의한 영향이 있으나 직무만족에는 유의한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 이는 사용자가 스마트워크의 수용에 있어 가용성과 반응성을 업무의 효율화에 도움이 되는 요인으로 인식한 반면(박정홍, 김진수, 2020; 이무선, 2016), 보안성은 개인정보 등 정보보호 측면에서 직무의 효율성에 영향을 미치는 못하는 기술수용의 장애요인으로 인식하는 것으로 해석된다. 또한, 스마트워크 사용에서 가용성, 반응성, 보안성 모두 사용자가 직무수행에 대한 만족요인으로 인식하는 것으로 나타났는데, 이는 연구의 표본이 사회활동의 중심축을 담당하는 활동적인 연령층인 점을 감안할 때, 가용성과 반응성 요인의 영향을 직무수행의 효율성과 생산성 차원으로 인지하는 것으로 볼 수 있으며, 데이터 및 정보보호 등을 나타내는 보안성은 직무수행에 있어 유용하다고 인지하지 않는 반면, 직무수행의 만족차원에서는 저항요인으로 받아들이지 않는 것으로 해석된다.

셋째, 지각된 유용성이 직무만족과 수용의도에 미치는 영향과 직무만족이 수용의도에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 특히, 지각된 유용성이 수용의도에 미치는 영향이 직무만족이 수용의도에 미치는 영향에 비해 높은 경로값을 나타냈는데, 이는 스마트워크를 업무의 활용 도구로써 더 중요하게 인식되기 때문에(정수용, 신용태, 2018), 직무만족으로 인한 수용의도의 영향에 비해 업무의 효율성 측면에서 더 중요하게 인지하는 것으로 해석된다.

5.2 매개효과 분석

매개변인의 효과를 알아보기 위해 간접효과를 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 환경특성의 지각된 유용성의 매개효과 분석에서 상호작용성을 제외한 직무자율성과 경제성이 직무만족에 간접효과가 있음을 확인하였으며, 지각된 유용성이 직무만족에 통계적으로 유의한 매개효과가 있음을 확인하였다.

시스템특성의 직무만족에 대한 매개효과 분석에서 가용성, 반응성, 보안성 모두 직무만족에 미치는 영향에 통계적으로 유의한 간접효과가 있었으나, 경로분석에서 보안성이 지각된 유용성에 미치는 영향이 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으므로 직무만족에 유의한 간접효과가 있다고 보기는 어렵다.

지각된 유용성이 수용의도에 미치는 직무만족의 간접효과 분석결과 통계적 간접효과 유의성을 확인하였으며, 직무만족 특성이 지각된 유용성과 수용의도 간에 긍정적인 매개효과가 있음을 확인하였다.

<표 7> 매개효과 분석

설명변수	매개변수	종속변수	직접효과	간접효과	총효과	t-value	결과
AUT	USE	SAT	0.214	0.09	0.304	6.619	채택
INT			-0.05	0.034	-0.016	-0.305	기각
COS			0.167	0.161	0.328	6.301	채택
ACC			0.079	0.033	0.112	2.166	채택
RES			0.169	0.058	0.227	3.266	채택
SEC			0.116	-0.026	0.09	2.331	채택
USE	SAT	IAC	0.377	0.166	0.543	10.643	채택

AUT : 직무자율성, INT : 상호작용성, COS : 경제성, ACC : 가용성, RES : 반응성, SEC : 보안성, USE : 지각된 유용성, SAT : 직무만족, IAC : 수용의도

5.3 시사점

연구결과, 코로나19 상황에서 근로자에게 스마트워크 수용의 가장 큰 영향요인은 경제성과 직무자율성 등 환경특성이며, 가용성과 반응성 등의 시스템특성 역시 스마트워크의 수용에 있어 영향을 미치는 요인임을 확인하였다.

스마트워크는 근로자에게 업무를 효율적으로 수행토록하기 위한 수단이다(Blok et al., 2012). 연구결과, 사용주체인 근로자의 스마트워크 수용의도를 견인하기 위해서는 환경특성 요인인 경제성과 직무자율성, 시스템특성 요인인 가용성과 반응성 등 직무의 생산성과 효율성을 담보하기 위한 종합적인 구성이 요구된다.

하지만, 직무의 효율성과 생산성 향상을 위한 수행목적만으로 스마트워크의 수용을 추진할 것이 아니라 사용주체인 근로자의 직무만족을 이끌어 낼 수 있는 특성요인을 함께 검토하고 적용함으로써 사용자 스스로 스마트워크 수용을 능동적으로 받아들일 수 있도록 하는 것이 지속사용에 대한 사용자 태도에 중요하게 작용할 것이며, 근로자의 적극적인 수용과 사용태도는 위기상황을 대비하여 업무효율화를 추구하고자하는 기업의 경영전략에도 효과적으로 작용할 것이다.

5.4 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 다음과 같이 제시한다.

첫째, 본 연구에서는 선행연구에서 제시된 환경특성과 시스템특성의 중요변인을 추출하여 스마트워크의 수용의도에 미치는 영향을 실증하였다. 본 연구에서 제시하지 않은 중요 변인들을 활용하여 연구에 활용한다면 연구에서 실증하지 못한 중요 변인의 유의성을 파악할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 스마트워크의 형태를 세분화하지 않고 연구에 활용하였다. 재택근무, 유연시간 근무제, 공유오피스 등 스마트워크의 형태에 따라 표본을 선정하고 연구에 활용한다면 각 특성별 스마트워크에서 변인 간 다른 영향의 차이점을 발견할 수 있을 것으로 기대된다.

셋째, 본 연구에서는 30대에서 50대까지의 표본을 선정하여 연구에 활용하였다. 세대 간 스마트워크에 대해 인지하는 의식의 차이를 고려해 볼 때, 각 세대별로 세분화하고 특화된 표본을 이용하여 수용의도에 관한 연구를 실시한다면 본 연구와는 다른 차이점을 찾을 수 있을 것으로 기대한다.

코로나19가 많은 변화를 거쳐 어느덧 햇수로 4년을 지나고 있다. 코로나19의 진행에 따라 국가와 사회, 경제적 영향은 물론 기업의 운영환경에도 디지털화 등 많은 변화를 가져왔으며(삼일회계법인, 2020), 코로나19라는 질병의 예방과 기업의 경영지속을 위해 스마트워크의 도입이 급속도로 확산되어 왔다(한국지능정보사회진흥원, 2021). 향후 기업의 경영환경의 변화와 적응을 위해 필수성이 강조되어온 스마트워크가 앞으로 더욱 효율적으로 도입되고 운영될 수 있도록 본 연구의 결과를 바탕으로 더 많은 수용의도에 관한 연구가 있기를 기대해 본다.

참고문헌

- 김수현, 이퇴 (2012), 스마트폰 뱅킹 서비스 수용의도에 영향을 미치는 요인; 중국사례, *한국콘텐츠학회논문지*, 12(11), 303-312.
- 김우택 (2011), 공공부문의 스마트워크 품질이 업무성과에 미치는 영향: 민간부문과의 비교, 영남대학교 대학원, 박사학위논문,
- 김장현, 심경환, 이철성 (2014), PLS 구조모델의 이해, 피앤씨미디어,
- 김재생, 한광식 (2016), 스마트워크의 핵심기술요소와 국내외 동향, *한국콘텐츠학회지*, 14(1), 14-20,
- 김정석 (2017), 블록체인 기술 수용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 숭실대학교 대학원, 박사학위논문,
- 김정언 (2010), 정보통신정책연구원 : 스마트워크 추진 현황과 활성화 방안, KISDI Premium report, 2010(8), 1-16,
- 김진태 (2018), 국방 스마트워크 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 - 모바일오피스를 중심으로, 숭실대학교 대학원, 박사학위논문,

- 김해룡, 김지영, 윤승재, 이문규 (2013), 카카오톡 네트워크 외부성 효과: 지각된 상호작용성과 지각된 위험의 매개효과를 중심으로, *마케팅연구*, 28(2), 17-38,
- 류중길, 손승희 (2013), 미국과 일본 그리고 유럽의 도입사례를 통해 본 한국형 스마트워크 도입전략에 관한 연구, *경상논총*, 31(2), 1-28,
- 문용은, 정유진 (2004), 모바일뱅킹 사용의도의 영향요인에 관한 연구, *정보시스템연구*, 13(2), 89-117,
- 민정울, 박성민 (2013), 유연근무제가 조직결과에 미치는 영향력에 관한 연구, *한국행정논집*, 25(4), 1211-1249,
- 박상길, 김기봉, 손경자, 이원석, 박재표 (2020), 공공기관 물리적 망분리 환경에서의 비대면 스마트워크근무 환경구축을 위한 보안 모델 연구, *한국융합학회논문지*, 11(10), 37-44,
- 박승권, 이주한 (2012), 스마트워크 추진체계 및 사례, *한국통신학회지(정보와통신)*, 29(12), 3-9,
- 박예리, 이정훈, 이영주 (2014), 스마트워크 근로자들의 직무만족과 지속사용의도에 관한 연구, *한국전자거래학회지*, 19(3), 23-49,
- 박정홍, 김진수 (2020), 블록체인 특성이 수용의도에 미치는 영향 : 의료분야를 중심으로, *한국콘텐츠학회논문지*, 20(4), 169-180,
- 박철우, 정해주 (2012), 개인특성 및 시스템특성이 기술혁신제품의 수용에 미치는 영향 연구, *한국벤처창업학회 학술대회 논문집*, 86-89,
- 방송통신위원회 (2011), 기업을 위한 스마트워크 도입, 운영 가이드북, 1-97,
- 배영임, 신혜리 (2020), 코로나19, 언택트 사회를 가속화하다, 이슈&진단, 1-26,
- 삼일회계법인 (2020), 코로나19가 가져올 구조적 변화: 디지털 경제 가속화, Samil Issue Report, 2020,4,
- 서광규,(2013), TAM과 VAM을 적용한 기업의 클라우드 서비스 채택의도의 영향요인 분석, *디지털융복합연구*, 11(12), 155-160,
- 서아영 (2012), 스마트워크 (Smart Work) 환경에서 개인의 직무만족에 영향을 미치는 요인, *e-비즈니스연구*, 13(3), 427-459,
- 안선주 (2021), 디지털콘텐츠 OTT(Over-the-Top)서비스의 지속사용의도에 영향을 미치는 주요 요인에 관한 연구, 숭실대학교 대학원, 박사학위논문,
- 오선미 (2021), O2O 인테리어 플랫폼의 서비스 특성이 고객의 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구, *서비스경영학회지*, 22(4), 1-32,
- 유양, 고위, 이종호 (2017), 모바일 오피스 앱의 특성과 사용자 특성이 지속사용의도에 미치는 영향, *e-비즈니스연구*, 18(2), 133-151,

- 유재현, 박철 (2006), 유비쿼터스 환경하에서 상호작용성의 구성요인이 DMB서비스 이용에 미치는 영향, *한국정보기술응용학회 학술대회*, 2006년도 춘계학술대회, 1-22,
- 이경복, 박태형, 임종인 (2011), 스마트워크 환경 변화에 따른 보안위협과 대응방안, *디지털정책연구*, 9(4), 29-40,
- 이다정, 권광현 (2020), 블록체인 기술 기반 회계정보시스템 수용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, *국제회계연구*, 91, 123-141,
- 이무선, (2016) 부동산 020 모바일서비스 특성이 선호도에 미치는 영향 -지각된 유용성과 사용용이성의 매개효과를 중심으로-, *부동산연구*, 26(4), 95-108,
- 이선주, 한경석 (2019), 엡지 컴퓨팅(MEC) 사용의도에 영향을 미치는 주요 요인에 관한 연구, *한국디지털콘텐츠학회논문지*, 20(3), 613-622,
- 이성희 (2014), 기술수용모델(TAM)을 이용한 SNS수용동기와 특성이 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구, 동의대학교 대학원, 박사학위논문,
- 이원준 (2005), 신상품의 유비쿼터스 상호작용 속성이 수용 및 확산에 미치는 영향, 서울대학교 대학원, 박사학위논문,
- 이유진 (2020), 항공사 언택트 서비스의 수용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, *서비스경영학회지*, 21(4), 140-164
- 이이삭, 이상현, 정재선, 노기영 (2017), 모바일 헬스케어 앱의 지속사용의도에 미치는 심리적 요인의 영향 연구, *디지털융복합연구*, 15(7), 445-456,
- 이장재 (2020), 포스트 코로나19 시대의 국가혁신체계 전략, KISTEP Inl, 33(여름호), 5-11,
- 이진영, 이충기 (2019), 스마트워크 인식이 직무만족과 조직충성도에 미치는 영향: H 여행사 종사원을 중심으로, *호텔관광연구*, 21(1), 16-30,
- 이진영 (2020), 스마트워크가 자기효능감과 업무창의성 및 조직성과에 미치는 구조관계 연구 - H 여행사 종사원을 대상으로 -, 경희대학교 대학원, 박사학위논문,
- 임보영, 정진우 (2006), 원격근무확산을 위한 전제조건에 관한 논의, *한국지역정보학회지*, 9(2), 81-97,
- 임승혜, 민대환, Wan Lili (2013), 스마트워크센터 효과 및 장애요인: 근무자와 운영자간 비교, *Journal of Information Technology Application & Management*, 20(2), 211-230,
- 전수용 (2011), 전자상거래 결제에서 사용자의 수용의도에 미치는 영향요인에 관한 연구: 서비스품질·사회적 영향요인을 중심으로, 호서대학교 대학원, 박사학위논문,

- 전자신문 (2021), 코로나 이후, 재택근무·스마트워크 활용도 ↑ ,,NIA ‘2020년 스마트워크 실태조사’ 결과 발표, 2021.01.28, <https://www.etnews.com/20210128000150>
- 정수용, 신용태 (2018), 스마트워크 환경에서 지속사용의도에 대하여 IT 기업과 비 IT 기업 간의 차이분석에 관한 연구-한국 중소기업을 중심으로, *디지털융복합연구*, 16(3), 249-259,
- 정창현 (2013), 스마트워크 시스템의 사용자 만족 영향요인, 서울벤처대학교 대학원, 박사학위논문,
- 지용득 (2018), 제품서비스시스템(PSS)의 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-웨어러블 헬스케어기기를 중심으로-, 숭실대학교 대학원, 박사학위논문,
- 최재용, 홍일유 (2014), 스마트폰 기반 모바일 बैं킹 서비스의 수용의도의 선행요인으로 개인적 영향요인과 사회적 영향요인의 역할에 관한 실증적 연구, *정보화정책*, 21(3), 102-127,
- 한국지능정보사회진흥원 (2021), 2020년 스마트워크 실태조사결과보고서,
- 행정안전부 (2011), 일하는 방식 선진화를 위한 스마트워크 추진계획, 스마트워크 국가전략 세미나 발표자료,
- Abdel-Wahab, A. (2007). Employees' Attitudes Toward Telecommuting: An Empirical Investigation in the Egyptian Governornate of Dakahlia. *Behavior and Information Technology*, 26(5), 367-375.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the Evaluation of Structural Equation Models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: Benefits and Pitfalls as Perceived by Professionals Managers. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 34-49.
- Batey, M. V., & Lewis, F. M. (1982). Clarifying Autonomy and Accountability in Nursing Service: Part 1. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 12(9), 13-18.
- Bhattacharjee, A. (2001). An Empirical Analysis of the Antecedents of Electronic Commerce Service Continuance. *Decision Support Systems*, 32(2), 201-214.
- Blok, M. M., Liesbeth, G., Roes, S., & Peter, V. (2012). New Ways of Working:

- Does Flexibility in Time and Location of Work Change Work Behavior and Affect Business Outcomes?, *Work*, 41, 5075–5080.
- Boulding, W., & Zeithaml, V. A. (1993). A Dynamic Process Mode of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30, 7–27.
- Brandt, S. (1983). Working at Home: How to Cope with Spatial Design Possibilities Caused by the New Communication Media. *Office: Technology and People*, 2, 1–13.
- Carmeli, A., Meitar, R., & Weisberg, J. (2006). Self-leadership Skills and Innovative Behavior at Work. *International Journal of Manpower*, 27(1), 75–90.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Clark, S. C. (2001). Work Cultures and Work/Family Balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 348–365.
- Connolly, J. J., & Viswesvaran, C. (2000). The Role of Affectivity in Job Satisfaction: A Meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 29(2), 265–281.
- Crespo, A. H., del Bosque, I. R., & de los Salmones Sanchez, M.G. (2009). The Influence of Perceived Risk on Internet Shopping Behavior: A Multidimensional Perspective. *Journal of Risk Research*, 12(2), 259–277.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information System Quarterly*, 13(30), 319–340.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: a Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Griffin, R. W. (1991). Effects of Work Redesign on Employee Perceptions, Attitudes, and Behaviors: A Long-term Investigation, *The Academy of Management Journal*, 34(2), 425–435.
- Hoffman, D. L., & Novak T. P. (1996). Marketing in Hypermedia Computer-Mediated Environments: Conceptual Foundations. *Journal of Marketing*, 60(3), 50–68.

- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction, Oxford, England: Harper.
- Hornung, S., & Rousseau, D. M. (2007). Active on the Job-Proactive in Change: How Autonomy at Work Contributes to Employee Support for Organizational Change. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(4), 401-426.
- IT비즈니스. (2021). 코로나19 확산으로 모바일오피스 등 스마트워크 도입률 증가. 2021.01.29. <https://www.itbiznews.com/news/articleView.html?idxno=28985>
- Igbaria, M., & Iivari, J. (1995). The Effects of Self-efficacy on Computer Usage. *Omega*, 23(6), 587-605.
- Janssen, O. (2000). Job Demands, Perceptions of Effort-reward Fairness and Innovative Work Behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287-302.
- Konus, U., Verhoef, P. C., & Neslin, S. A. (2008). Multichannel Shopper Segments and Their Covariates. *Journal of Retailing*, 84(4), 398-413.
- Kuo, Y. E., Wu, C. M., & Deng, W. J. (2009). The Relationships Among Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Post-purchase Intention in Mobile Value-added Services. *Computers in Human Behavior*, 25(4), 887-896.
- Li, Y. N., Tan, K. C., & Xie M. (2002). Measuring Web-based Service Quality. *Total Quality Management*, 13(5), 685-700.
- Liu, C., & Arnett, K. P. (2000). Exploring the Factors Associated with Web Site Success in the Context of Electronic Commerce. *Information and Management*, 38(1), 23-33.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
- Lu, H., & Hsiao, K. (2010). The Influence of Extro/Introversion on the Intention to Pay for Social Networking Sites. *Information and Management*, 47, 150-157.
- Martins, G., Oliveira, T., & Popovic, A. (2014). Understanding the Internet Banking Adoption: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and Perceived Risk Application. *International Journal of Information Management*, 34(1), 1-13.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A Review and Meta-analysis of the

- Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171.
- Moon, M. (2020). Fighting Against COVID-19 with Agility, Transparency, and Participation: Wicked Policy Problems and New Governance Challenges. *Public Administration Review*, 651–656.
- Newhagen, J. E., John W. C., & Mark R. L. (1996). Nightly@NBC.Com: Audience Scope and the Perception of Interactivity in Viewer Mail on the Internet, *Journal of Communication*, 45(3), 164–175.
- Nilles, J. Carlson, Jr. R. R., Gray, P., & Hanneman, G. J. (1976). The Telecommunications–Transportation Tradeoff. London. John Wiley.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw–Hill.
- Oh, S. J., Kim, Y. Y., & Lee, H. J. (2013). Smart Work: Blurring Work/Nonwork Boundaries and its Consequences. *The Journal of Digital Policy and Management*, 11(1), 191–198.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-SQUAL: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple–item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Paul, G. S., Schilke, O., & Wirtz, B. W. (2010). Understanding Consumer Acceptance of Mobile Payment Services: An Empirical Analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(3), 209–216.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations*. (4th ed.) New York: Free Press.
- Rutgers (2010). *Telecommuting Guidelines*, University Human Resources.
- Schaffer, Robert H. (1953). Job Satisfaction as Related to Need Satisfaction in Work, *Psychological Monographs: General and Applied*, 67(14), 1–29.
- Smith, E., Kot, G., & Leat, M. (2003). Differentiating Work Autonomy Facets in a Non-Western Context, *Journal of Organizational Behavior*, 24(6), 709–731.
- Smith, H. C. (1995). *Psychology of Industrial Behavior*, New York: McGraw–Hill Book Co.

- Steuer, J. (1992). Defining Virtual Reality: Dimensions Determining Telepresence. *Journal of Communication*, 42(4), 73–93.
- Sung, W. J. (2013). Smart Work in the Public Sector for Policy Studies Acceptance Factors. *The Korea Association for Policy Studies*, 22(1), 331–359.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y., & Lauro, C. (2005). PLS Path Modeling. *Computational Statistics & Data Analysis*, 48(1), 159–205.
- Tschopp, C., Grote, G., & Gerber, M. (2014). How Career Orientation Shapes the Job Satisfaction–turnover Intention Link. *Journal of Organizational Behavior*, 35(2), 151–171.
- Turel, O., Serenko, A., & Bontis, N. (2010). User Acceptance of Hedonic Digital Artifacts: A Theory of Consumption Values Perspective. *Information and Management*, 47(1), 53–59.
- Turetken, O., Abhijit, J., Brandi, Q., & Ojelanki, N. (2011). An Empirical Investigation of the Impact of Individual and Work Characteristics on Telecommuting Success. *IEEE Transactions on Professional Communication*. 54(1), 56–67.
- Valentine, S., Godkin, L., Fleischman, G. M., & Kidwell, R. (2011). Corporate Ethical Values, Group Creativity, Job Satisfaction and Turnover Intention: The Impact of Work Context on Work Response. *Journal of Business Ethics*, 98(3), 353–372.
- Venkatesh, S., Smith, A. K., & Rangaswamy, A. (2003a). Customer Satisfaction and Loyalty in Online and Offline Environments. *International Journal of Research in Marketing*, 20(2), 153–175.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003b). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Verhoef, P. C., Neslin, S. A., & Vroomen, B. (2007). Multichannel Customer Management: Understanding the Research–Shopper Phenomenon. *International Journal of Research in Marketing*, 24(2), 129–148.

- Wang, A. C., & Cheng, B. S. (2010). When Does Benevolent Leadership Lead to Creativity? The Moderating Role of Creative Role Identity and Job Autonomy. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 106–121.
- Wixom, B. H., & Todd, P. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85–102
- Wu, R. Z., & Lee, J. H. (2016). The Effects of Repurchase Intention by Social Commerce Traits & Consumer's Traits in China. *Journal of Distribution Science*, 14(15), 97–106.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means–end Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.

*** 저자소개 ***

· **강 명 섭(ohmyshot@gmail.com)**

승실대학교에서 경영학 박사학위를 취득하였으며, 현재 한국자산평가(주) 솔루션사업 본부장으로 재직중이다. 주요 업무로는 파생상품 시장리스크 대응을 위한 개시증거금 (Initial Margin : IM), 거래보관소(Trade Repository : TR) 등에 대한 시스템 개발 및 서비스를 책임지고 있으며, 관심 분야는 경영환경에 영향을 미치는 IT기반 기술변화와 적용전략 등이다.

· **김 민 지(kmj22990130@gmail.com)**

승실대학교에서 경영학 박사과정을 공부하고 있으며, 현재 서비스 교육 컨설팅 업체인 마인드이음 대표로 활동중이다. 주요 업무로는 기업 및 관공서의 CS컨설팅 및 교육 기획, 개발을 담당하며 서비스 품질관리를 위한 매뉴얼 제작 및 강의를 진행하고 있다. 주요 연구 관심 분야는 서비스 품질 평가 및 관리, IT기반의 서비스 디자인, 고객관계관리, 고객경험관리 등이다.

· **최 정 일(jichoi@ssu.ac.kr)**

미국 University of Nebraska-Lincoln에서 경영학 박사학위를 취득하였으며, 프랑스 인시아드(INSEAD)에서 초빙연구원과 미국 Merrimack 대학에서 경영학부 교수를 역임한 후 현재 승실대학교 경영학부 교수로 재직 중이다. 주요 연구 관심 분야는 서비스 운영 및 품질 평가, 서비스 디자인, IT 기반의 서비스 혁신 전략 등이다.