

공유좌석제 오피스가 구성원의 직무성과와 근로생활의 질에 미치는 영향에 관한 연구

장진원¹ · 한경석^{2*} · 안용준³ · 이명호⁴

^{1,4}송실대학교 경영학과 박사과정, ²송실대학교 경영학부 교수, ³송실대학교 IT정책경영학과 박사과정

A Study on the Effect of Hot-desking office on the Job Performance and the Quality of Working Life

Jin-Won Jang¹ · Kyeong-seok Han² · Young-Jun An³ · Myoung-Ho Lee⁴

^{1,2,4}Department of Business Administration, Soongsil University, Seoul 06978, Korea

³Department of IT Policy Management, Soongsil University, Seoul 06978, Korea

[요 약]

본 연구는 공유좌석제 오피스에서 근무하는 종업원들을 대상으로 공유좌석제 오피스의 특성요소들이 직무만족, 직무성과, 근로생활의 질에 미치는 영향에 대해 알아보고자 하였다. 본 연구는 연구가설을 검증하기 위해, 국내 대기업의 공유좌석제 오피스에 근무하는 296명으로부터 설문자료를 집계하였고 불성실하거나 불완전한 설문 50개를 제거하여 246개의 설문으로 실증분석을 실시했다. 연구 결과, 독립변수인 사무 환경의 질, 직무자율성, 팀 간 커뮤니케이션은 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳤다. 하지만 프라이버시는 직무만족에 부(-)의 영향을 미쳤고, 팀 내 커뮤니케이션은 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 못했다. 매개변수로서 직무만족은 종속변수인 직무성과와 근로생활의 질에 긍정적 영향을 미쳤다. 본 연구가 공유좌석제 오피스에 대한 이론적 체계의 확장에 기여하고 공유좌석제 오피스로의 전환을 검토하는 기관들에게 실무적인 시사점을 제공하기를 기대한다.

[Abstract]

This study is to examine how the factors featuring hot desking offices affect employee's job satisfaction, job performance and quality of working life. In order to verify research hypothesis, this study collected survey data from 246 people who were working in the hot-desking offices in Korea's large companies and carried out statistical analysis. The research analysis showed that quality of workplace, job autonomy and inter-team communication had positive influence on the individual's job satisfaction. However, privacy has a negative effect on job satisfaction, and intra-team communication had no significant influence on the job satisfaction. As a parameter, job satisfaction had a positive influence on the dependent variables : job performance and quality of working life. We hope this research will contribute to the theoretical expansion on the hot-desking office and provide practical implications for potential institutions relocating to the hot-desking offices.

색인어 : 공유좌석제 오피스, 사회-기술시스템 이론, 필요-공급 적합성 이론, 직무자율성, 프라이버시, 근로생활의 질, 팀 내 커뮤니케이션, 팀 간 커뮤니케이션, 직무만족, 근로생활의 질(QWL)

Key word : Hot-desking office, Need-Supply fit Theory, Socio-Technical System Theory, Job autonomy, Privacy, Intra-team communication, Inter-team communication, Job satisfaction, Quality of working life

<http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2019.20.7.1353>



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 17 June 2019; Revised 10 July 2019

Accepted 25 July 2019

*Corresponding Author; Kyeong-Seok Han

Tel: +82-02-2275-4435

E-mail: dcs@naver.com

I. 서론

오늘날, 정보통신기술의 발달, 공유경제(shared economy)의 확산, 일과 삶의 균형(work-life balance) 추구, 정보 공유 및 협업(collaboration)을 요구하는 지식근로(knowledge work)의 증가는 조직의 일하는 방식에 새로운 변화를 요구하고 있다. 이러한 환경에서 ICT(Information and Communication Technology)인프라, 모바일 시스템, 소셜미디어 등을 활용하여 언제 어디서나 업무를 수행할 수 있는 스마트 워크(smart work)가 빠르게 확산되고 있다. 구글, 마이크로소프트, 애플, 페이스북 등 글로벌 기업들이 스마트워크를 선도해 왔는데, 페이스북은 축구장 9개 면적에 달하는 세계 최대의 단층 원룸에서 2,800명이 모여 일한다. 국내에서는 SK그룹의 다수 계열사, IBM, 마이크로소프트, 유한 김벌리, 풀무원, 동국제강, 대웅제약, 보령제약, 빅 4 회계법인 등이 이를 도입, 운영 중에 있으며 그 수가 계속 늘고 있는 추세다. 최근 위워크, 패스트파이브 등 공유오피스 임대사업자들의 빠른 성장은 이런 추세를 반영하고 있다.

미래지향형 업무방식으로 관심을 받고 있는 이러한 스마트워크는 네 가지 유형으로 분류된다(한국정보화진흥원). ① 모바일 오피스(회사 밖에서 스마트폰, 태블릿 PC 등 이동형 기기를 활용한 모바일 전자결재, 모바일 고객관리 프로그램 등 실행), ② 스마트 오피스(고정 또는 공유 좌석제, 영상/화상회의, 업무용 메신저 등을 활용하여 시간과 공간의 제약을 벗어나 업무 수행), ③ 재택근무(PC 또는 인터넷을 활용하여 회사로 출근하지 않고 자택에서 업무 수행), ④ 스마트워크센터(회사 또는 제3자가 제공하는 회사 밖의 전문 사무 공간)이다.

한국정보화진흥원이 216개 민간기업 1,700명을 대상으로 실시한 ‘2018년 스마트워크 실태조사’ 결과, 스마트오피스 이용률(64.8%)이 모바일오피스(33.3%), 재택근무(19.2%), 스마트워크센터(10.8%)에 비해 높은 것으로 나타났다. 스마트 오피스와 대비되는 전통적인 오피스로는 1인 또는 소수의 인원이 사용하는 개실형 오피스(cellular office), 벽이나 칸막이가 없는 넓은 공간에 낮은 파티션을 갖춘 개방형 오피스(open plan office) 그리고 이 두 가지가 혼합된 콤비오피스(combi office)를 들 수 있다. 스마트오피스 중에서도 공유좌석제 오피스는 대개 개방형 오피스에 최신의 ICT 인프라를 갖추고 업무 특성을 반영한 다양한 업무 공간(집중업무 공간, 협업 공간, 휴게 공간 등)을 충분히 갖춘 가장 혁신적인 스마트 오피스라 할 수 있다. 일부 학자들은 스마트오피스를 물리적 공간과 디지털 공간을 통합한 업무환경이라 정의하기도 한다[1]. 외국에서는 이러한 특성의 스마트 오피스를 ‘활동기반 유연 오피스(activity-based flexible office: A-FO)’ 또는 핫데스킹(hot-desking) 오피스라 일컫고 있다. 본 연구는 공유좌석제를 적용하는 스마트오피스를 대상으로 하고 있으며 그 명칭을 ‘공유좌석제 오피스(hot desking office)’로 통일하고자 한다.

기업들이 공유좌석제 오피스를 도입하는 주요 목적은 휴가, 출장, 회의, 교육, 외근 등에 따라 불가피하게 생기는 유휴 공간

(국내 대기업 S사의 경우 25%)을 줄여 고정비를 절감할 뿐 아니라, 절약된 공간의 일부를 종업원의 업무 효율 및 웰빙에 활용함으로써 구성원의 만족은 물론 조직의 생산성 향상을 도모하는데 있다. 그리고 날로 복잡해지고 속도를 요하는 고객 니즈(needs) 충족과 비즈니스 혁신을 위한 협업이 요구되는 현실에서 사무공간의 혁신을 통한 일하는 방식의 변화와 창의적인 조직문화 구축도 공유좌석제 오피스의 도입의 주요 목적이 되고 있다. 그러나 한국정보화진흥원의 2018년 스마트워크 실태조사에 따르면 이러한 스마트오피스의 효과를 인정하면서도 도입을 꺼리는 기업들은 사무실 개조비용, 정보시스템 구축비용, 통신기기 구입 및 통신비 등 부담을 크게 인식하는 것으로 나타났다. 한편 공유오피스에서 일하는 개인의 입장에서 보면, 고정적인 자신의 영역이 상실된 느낌을 가질 수 있고 프라이버시가 노출되거나, 개방된 공간에서 발생하는 소음 및 주위의 산만으로 업무가 방해받게 되는 등 개인의 직무만족 또는 웰빙에 부정적인 영향을 미칠 수도 있다.

따라서 공유좌석제 오피스의 성공적인 정착과 효과성을 제고하기 위해서는 동 오피스의 환경이 제공하는 이점과 그로 인해 발생할 수 있는 문제점들을 동시에 고려할 필요가 있다.

지금까지 공유좌석제 오피스를 대상으로 한 국내의 선행 연구들은 매우 부족한 실정이며, 주로 자율성과 협업 증진을 위한 실내 공간 디자인 관점에서 이루어졌다. 그러나 공유좌석제 오피스가 개인의 근로조건(working condition) 중 하나인 프라이버시(privacy)에 미치는 영향에 대한 연구는 부족한 실정이다. 더구나 공유좌석제 오피스를 도입하는 목적이 조직구성원들의 정보공유와 협업 촉진에 있음에도 불구하고 공유오피스 환경에서 팀 내 상호 간 또는 팀 간 커뮤니케이션이 개인 및 조직의 만족과 성과에 미치는 영향에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구는 공유좌석제 오피스의 물리적 환경은 물론 사회적 공간 측면의 변인들이 개인의 직무만족과 직무성과 그리고 근로생활의 질에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하고자 한다. 이를 위해 공유좌석제 오피스를 선도적으로 시행하고 있는 국내 6개 대기업 소속 256명의 직원들을 대상으로 설문 조사를 하였다. 본 연구는 국내에서 초기 단계에 머물고 있는 공유좌석제 오피스에 대한 이해를 높이고 이와 관련한 이론적 체계를 확대하는데 기여할 것으로 기대되며 동 오피스를 도입하고자 하는 국내기업들에게 실무적인 시사점을 제공할 수 있을 것으로 판단된다.

II. 이론적 배경

2.1 공유좌석제 오피스(hot-desking office)

개인의 만족에 영향을 미치는 요소는 일 자체, 물리적 환경, 사회적 환경, 개인의 사생활 등이며 이 중 물리적 업무환경이 직무만족, 개인의 성과, 팀 성과에 미치는 정도는 각각 24%,

5%, 11%로 의미 있는 수준이라고 했다[2]. 본 연구는 사회-기술 체계(Socio - Technical System) 접근법에 근거하였다. 즉, 공유좌석제 오피스를 통해 수행하는 직무(task), 이를 수행하는 인간(people), 업무에 활용되는 기술(technology), 근로자의 책임과 권한, 의사소통과 같은 구조(structure)의 긴밀한 상호작용이 동 오피스의 성공여부를 결정한다고 가정하였다. 기업 내에서 '기술적 측면(기술과 직무)' 및 사회적 측면(구조와 인간) 간에 상호작용이 잘 이루어질수록 시스템의 목적 달성이 용이하다고 했다[3].

사회-기술체계에 대한 후속 연구에서, 기술적 측면의 요소로 ① 공간구조, ② 인당 작업공간비율, ③ 인테리어 디자인, ④ 실내 환경 및 분위기, ⑤ 정보통신 인프라를 들었고, 사회적 측면의 요소로는 ① 팀 내(intra-team) 및 팀 간(inter-team) 커뮤니케이션, ② 프라이버시, ③ 직무자율성, ④ 육체적 및 정신적 근로 조건, ⑤ 개인 간 상호 작용을 도출했다[4].

활동기반 유연오피스 모델(A-FO-Model)에 의하면, A-FO는 ① 개방화된 주된 업무 공간, ② 직무 특성을 반영한 다양한 공간, ③ 좌석 공유제, ④ ICT 인프라 구축을 주된 특성으로 본다. 또한 이러한 오피스 환경 특성과 상호작용을 하는 개인의 근로 조건(working conditions)은 ① 영역성(territoriality), ② 자율성(autonomy), ③ 프라이버시(privacy), ④ 근접성(proximity) 및 가시성(visibility)이며, 조직에서 오피스 환경과 근로조건이 결합되어 나타나는 결과는 개인차원에서 웰빙, 직무만족, 직무성과, 그리고 조직 차원에서는 팀 만족, 팀 성과라 하였다[5].

공간 이론(space theory)에 의하면, 오피스는 ① 사람의 행동을 통제하기 위한 물리적 공간(physical space), ② 의사결정 과정 및 조직학습 등 콘텐츠 공유의 장(場)인 정신적 공간(mental space), ③ 조직 정체성의 표현과 커뮤니케이션이 일어나는 사회적 공간(social space)이 하나로 혼합된 공간이라 했다. 그리고 공유오피스와 유사한 '활동기반 유연오피스(A-FO)'의 개념을 물리적(physical) 관점과 행동(activity) 관점 두 가지를 근로 공간으로 통합한 것으로 보았다[6].

본 연구는 이상과 같은 다양한 이론적 배경을 바탕으로 공유좌석제 오피스를 물리적 공간과 사회적 공간 차원에서 접근하였다. 물리적 공간 차원에서는 A-FO-Model이 제시하는 4개의 변인들 중 유사한 것을 통합하여 ① 사무환경의 질(quality of workplace), ② 직무자율성(job autonomy), ③ 프라이버시(privacy)로 설정하였고, 사회적 공간 차원의 변인으로는 공식적, 비공식적 커뮤니케이션 중 전자에 한정하고 이를 다시 ① 팀 내(intra-team) 커뮤니케이션, ② 팀 간(inter-team) 커뮤니케이션으로 세분하였다.

2.2 조직 커뮤니케이션(organizational communication)

조직 커뮤니케이션에 대한 본 논문의 이론적 근거는 알렌 곡선(Allen curve)과 미디어 풍부성 이론(media richness theory)을 바탕으로 하였다. 알렌곡선이란 조직 내에서 개인의 워크스테이션 간 거리가 멀어질수록 커뮤니케이션의 빈도는 기하급수

적으로 줄어든다는 것을 그래프로 표시한 것이다. 예를 들면, 1.8m 거리에 있는 사람들이 18m 떨어진 사람들보다 네 배나 더 자주 소통한다는 것이다[7]. 인터넷 등 정보통신기술이 발전한 오늘날의 조직 환경에서도 알렌곡선은 유효하다. 정보통신수단의 발달에도 불구하고 같은 사무실을 사용하면 디지털 기기를 사용하여 소통하는 비율이 20% 더 많다는 연구 결과도 있다[8].

또한 미디어 풍부성 이론(Media Richness Theory : MRT)에 의하면, 면대면(face to face), 화상회의, 전화, 서면(레터, 이메일 등) 순으로 커뮤니케이션의 효과가 커진다고 한다. 또한 직원들 간의 커뮤니케이션 만족이 높으면 직무만족도가 올라가 조직에 헌신하고 충성적인 태도를 보이며, 조직 구성원들의 커뮤니케이션이 만족되면 직무만족에 유의한 영향을 미칠 수 있다고 했다[9].

공유좌석제 오피스에서 팀 멤버들은 오피스 전체 또는 건물 밖으로 흩어져 일하기 때문에 근접성과 가시성이 약화되어 팀 내 커뮤니케이션의 빈도나 정보공유의 기회가 줄어든다고 한다. 그리고 공유좌석제 오피스가 팀 내 커뮤니케이션에 부정적인 영향을 미치는 반면 팀 간 커뮤니케이션에는 긍정적으로 작용한다고 했다. 가시성이 높은 개방형 오피스가 가시성이 낮은 오피스보다 구성원들의 면대면(face to face) 커뮤니케이션을 증대시킨다고 했다[10].

2.3 직무 만족(job satisfaction)과 직무 성과(job performance)

직무만족은 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합체라고 한다. "근로자가 자신의 업무를 좋아하는 정도 혹은 직무와 작업환경에 대한 근로자의 긍정적 혹은 부정적인 인식에 근거한 태도이며, 또는 사람들이 그들의 일을 좋아하는 정도"라고 정의했다[11].

최근에는 직무만족을 보다 광범위한 개념으로 해석하는 경향이 있는데, 직무만족을 직무의 성취로부터 느끼는 열정이나 행복감이라고 설명하며, 개인의 생산성과 웰빙(well-being) 상태가 직무만족에 영향을 주는 주요한 요소라고 말하고 있으며, 직무만족을 개인 직무에 대한 정서적·인지적 반응이라 정의하기도 한다[12].

또한 직무만족이란 업무환경이 구성원의 니즈(needs)와 욕구를 충족시키는 정도이며 직무만족을 인지하는 수준에 영향을 미치는 요소는 ① 일 자체(복잡성, 요구지식, 스킬 등) ② 물리적 업무환경(사무실설계, 조명, 공기) ③ 사회적 업무환경(동료, 경영스타일, 급여 등) ④ 개인의 사생활이라고 하였다[13].

직무 성과의 개념은 연구하는 학자마다 매우 다양하며 연구 목적에 따라 상이한 조작적 정의가 필요한 개념으로 통용되고 있다.

직무성과의 개념에 대한 국내 연구결과를 살펴보면, 일반적으로 직무성과는 적시성, 효과성, 생산성, 대응성, 품질 등을 포함하는 총체적인 개념으로 기업의 수행결과와 전략수립을 제

시하는 지표이고 조직 목표의 달성여부를 판단하는 근거를 의미한다고 하였으며 지식창출과 공유가 직무성과 향상에 중요한 요소임을 강조하였다[14].

2.4 근로생활의 질(quality of working life: QWL)

QWL의 용어는 노동자의 소외문제를 해결하고 노동자들의 건강과 직무만족 그리고 안정 등 작업환경의 포괄적인 개발을 위해 사용하였다. QWL을 “직무와 관련된 자신의 신체적 안전에 대해 근로자가 느끼는 주관적 인상으로서, 근로현장에서 겪는 인간체험의 질”이라 정의하였으며, QWL을 “한 작업의 구성원들이 작업조직 내에서 경험을 통해 중요한 개인적 욕구를 충족시킬 수 있는 정도”라고 정의했는데 이것은 안정, 만족, 복지와 같은 근로의 인적 결과에 초점을 둔 것이다[15].

Mirvis(1984)는 QWL의 정의를 구체적인 계량화에 염두를 두고 두 가지 범주로 나누어 “첫째 범주를 종사자들의 직장생활에 미치는 작업의 특성과 작업환경을 포함하는 것이라 하고, 둘째 범주를 종사원의 복지와 행복의 기준들로 구성되어 있다고 하였다[16].

또한 활동기반 유연근무 환경(Activity-based Flexible Work Environment)을 제공하는 오피스 설계가 전통적인 오피스 타입과 비교하여 직원의 직무만족과 웰빙 수준을 높여준다고 했다[17].

III. 연구 설계

3.1 연구모형

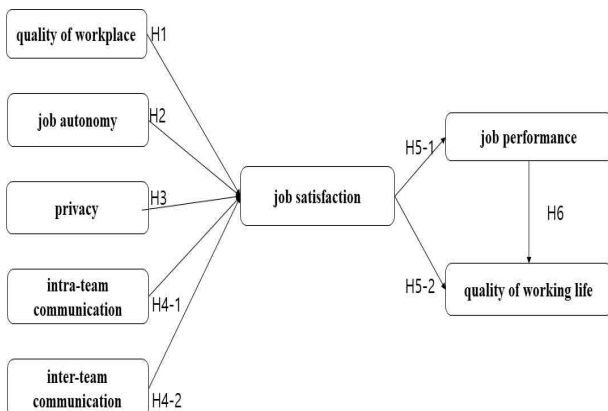


그림 1. 연구모형
Fig 1. Research Model

3.2 연구기설 설정 및 조작적 정의

3.2.1 사무환경의 질(quality of workplace)

공간은 단순한 물리적 환경이 아니며 사람들은 공간과 교감하고 소통하게 된다. Brill&Weidemann(2001)은 사무환경의 질

을 오피스의 물리적 환경이 개인의 직무상 필요를 충족하는 정도라고 정의했다. 그리고 1994년~2000년 동안 13,000명을 대상으로 조사한 결과, 물리적 업무 환경이 영향을 미치는 가장 큰 요소는 직무만족과 인력 채용/유지라고 보고했다[2].

직무만족과 생산성에 영향을 미치는 10가지 업무환경의 질은 집중업무공간의 제공, 즉흥적 상호작용 지원, 회의 및 그룹 작업 지원, 공간의 쾌적성, 동료와의 대화 용이성, 동료를 찾을 수 있는 가시성, 휴게공간의 적정성, 테크놀러지의 접근성, 채광 및 조명, 실내 온도 및 공기의 질이다. 또한 전통적인 오피스에서 공유오피스 형태의 공간으로 이전한 후 인터뷰 대상자의 93%가 종전(54%)에 비해 만족한다고 응답했다[3].

개인-환경 적합성 이론(person-environment-fit theory)과 필요-공급 적합성 이론(need-supply-fit theory)에 따르면, 직무관련 성과는 공급이 개인의 필요를 충분히 충족할 때 극대화되며 직무 관련 태도에 긍정적인 영향을 미치게 된다고 한다[18].

이와 같은 다양한 선행 연구들을 바탕으로 다음의 연구가설 및 본 연구에 맞게 설문항목을 설정했다.

본 연구에서 사무환경의 질은 “공유오피스의 물리적 환경이 개인의 직무 관련 필요를 충족하는 정도”로 정의 하였으며, 설문은 총 5가지 문항으로 설정하였다. 문항은 Q1: 공유오피스 내 업무 공간과 교류·협업 공간의 적정성, Q2: 공유오피스 내 집중 근무 공간, 회의시설, 화상시스템, 휴게실 등의 적정성, Q3: 공유오피스 내 조명, 온도, 정숙도 등 근무환경의 쾌적성, Q4: 공유오피스의 동선, 가구배치 등 이용 편의성, Q5: 고정 좌석제 오피스와 비교하여 공유좌석제 오피스에 대한 만족도로 설정하였다.

H1 : 공유좌석제 오피스의 사무환경의 질은 개인의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 직무 자율성(job autonomy)

직무자율권 모델(job autonomy model)과 자기결정이론(self-determination theory)에 의하면, 개인의 직무자율성은 웰빙, 직무만족, 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 한다. 직무자율권은 “업무 수행 방법, 절차, 계획을 스스로 결정할 수 있는 충분한 자유, 독립성, 그리고 판단의 존중이 보장된다고 생각하는 정도”라고 정의했다. 정보기술 의존도가 높은 원격근무, 재택근무와 관련한 선행연구에서는 시간적, 공간적 유연성이 지식근로자들에게 높은 수준의 직무자율을 제공한다는 실증 결과들을 보여 왔다[19]. 그리고 높은 수준의 직무자율권을 부여받게 되는 개인들은 스스로 과업 수행과 자신의 삶을 효과적으로 조절할 수 있는 능력을 가지고 있다고 한다[20]. 개인들은 공유좌석제 오피스에서 개인이 각자 선호하는 장소를 빈번히 자유롭게 바꿈으로써 직무만족도가 올라갈 수 있다.

경계이론(boundary theory)에 의하면, 개인은 자신의 삶에서 다양한 역할을 갖게 되고 각 역할에 맞는 물리적, 시간적, 심리적 경계를 구성한다. 그리고 각 역할 간의 경계를 넘어 다른 역할의 요구나 상황에 맞추기 위해 그 경계가 완화되는 것을 유연

성이라 설명한다[21].

이와 같은 다양한 선행 연구들을 바탕으로 다음의 연구가설 및 본 연구에 맞게 설문항목을 설정했다.

본 연구에서 직무 자율성은 “공유좌석제 오피스에서 개인이 시간과 공간에 대해 갖는 통제력과 실행력의 정도”로 정의하였으며, 설문은 총 5가지 문항으로 설정하였다. 문항은 Q1: 업무의 성격이나 상황에 따라 좌석을 자주 바꿀 수 있는 정도, Q2: 공유오피스 환경에서 팀원들과 자유롭게 장소를 바꾸며 대화-협업을 할 수 있는 정도, Q3: 다양한 공간(업무공간, 공용공간, 휴게공간)을 자유롭게 이용하는 정도, Q4: 업무시간과 업무공간을 자율적으로 조절할 수 있는 정도, Q5: 고정좌석제와 비교할 때 공유좌석제에 대한 근무환경 선호도로 설정하였다.

H2 : 공유좌석제 오피스 환경에서 개인의 직무 자율성은 개인의 직무만족에 정(+의) 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 프라이버시(privacy)

일반적으로 프라이버시는 개인의 사적인 일이나 사생활과 관련해서 개인의 의사와 관계없이 공개되거나 간섭받지 않을 자유를 뜻한다. Altman(1975)은 “프라이버시를 타인으로부터 자신에게 유입(input)과 자신으로부터 타인에게 유출(output)을 선택적으로 통제하고 조절하는 과정”으로 정의했다[22]. 이는 다른 사람에 대한 개방 또는 폐쇄를 조절하려는 끊임 없는 변화과정으로서 다른 사람의 방해나 간섭을 받지 않고 최대한 인격적 관계를 유지하면서 개인이 자유스런 생활을 할 수 있게 해주는 것이라고 말할 수 있다.

Indoor Environment Quality(IEQ) 조사에 의하면, 오픈 플랜 오피스에서 소음과 시각적 프라이버시는 일관되게 부정적으로 평가되었으며 청각적 프라이버시는 더 불만적인 요소였다. 그리고 주위의 산만, 소음 방해, 노출 등은 개인의 웰빙, 직무만족, 동기부여, 직무성과에 부정적 영향을 미친다는 연구 결과가 있다[12]. 일반적인 개방형 오피스에서 집중업무공간과 협업공간을 갖춘 공유오피스로 이전한 후 개인들의 프라이버시에 대한 만족도가 올라갔다는 연구결과도 있다[23].

이와 같은 다양한 선행 연구들을 바탕으로 다음의 연구가설 및 본 연구에 맞게 설문항목을 설정했다.

본 연구에서 프라이버시는 “공유오피스 환경에서 유입되는 자극을 줄이거나 통제하는 능력과 유출되는 정보를 제한하는 능력의 정도”로 정의 하였으며 시각적 프라이버시와 청각적 프라이버시로 구성된다. 설문은 총 세 가지 문항으로 설정하였다. 문항은 Q1: 공유오피스에서 일할 때 남의 시선을 의식하는 정도, Q2: 공유오피스에서 일할 때 소음, 대화 등 청각적으로 방해 받는다고 느끼는 정도, Q3: 공유오피스는 주위가 산만하여 업무에 방해가 된다고 느끼는 정도로 설정하였다.

H3: 공유좌석제 오피스에서 프라이버시는 개인의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 팀 내(intra-team) 커뮤니케이션

팀 내 커뮤니케이션은 상사와 부하직원 간 및 팀원 간의 커뮤니케이션으로서 단위 조직 내에서 이루어지는 상사의 업무 지시와 부하직원의 업무보고는 물론, 팀 내에서 정보, 태도, 행동 등을 공유하는 과정으로 이해할 수 있다.

기존의 여러 연구에서 조직커뮤니케이션은 직무만족에 영향을 미친다고 설명하고 있다. 하지만 공유좌석제 오피스 환경에서의 팀 내 커뮤니케이션은 직무만족에 다소 부정적인 영향을 미친다고 하였다[24].

이와 같은 다양한 선행 연구들을 바탕으로 다음의 연구가설 및 본 연구에 맞게 설문항목을 설정했다.

본 연구에서 팀 내 커뮤니케이션은 “공유좌석제 오피스 환경에서 한 팀의 상사, 부하, 동료 간 의사소통의 정도”로 정의 하였으며, 설문은 총 5가지 문항으로 설정하였다. 문항은 Q1: 공유좌석제 오피스 환경에서 팀원들과 모여 긴급 회의 또는 협업을 하기가 어려운 정도, Q2: 공유좌석제 오피스 환경에서 상사에 대한 대면 보고가 줄어들어 업무를 수행함에 있어 불편을 겪는 정도, Q3: 공유좌석제 오피스 환경에서 팀원 간의 의사소통 및 협업을 하는데 있어 애로를 느끼는 정도, Q4: 팀장과 팀원들이 떨어져 근무함으로써 팀의 결속이 떨어진다는 느낌의 정도, Q5: 고정좌석제와 비교하여 공유좌석제 환경 하에서 부서 내 의사소통이 줄어들었다고 느끼는 정도로 설정하였다.

H4-1 : 공유좌석제 오피스에서 팀 내 커뮤니케이션은 개인의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 팀 간(inter-team) 커뮤니케이션

팀 간 커뮤니케이션은 조직에서 동등한 지위를 기반으로 조직구성원들 간의 정보, 행동, 태도 등을 공유하는 과정으로 이해할 수 있다. 이는 조직 내에서 부서 간 또는 동등한 계층 간에 발생하는 수평적 커뮤니케이션이다. 팀 간 커뮤니케이션은 탈위계적이고 개방적이어서, 부서 혹은 조직 구성원 사이에서 적절한 조절 기능으로 작용한다. 여러 연구에서 조직커뮤니케이션은 직무만족에 영향을 미친다고 설명하였다. 하지만 공유좌석제 오피스 환경에서 팀 간 커뮤니케이션은 직무 태도와 만족에 긍정적인 영향을 미친다고 설명했다[24].

이와 같은 다양한 선행 연구들을 바탕으로 다음의 연구가설 및 본 연구에 맞게 설문항목을 설정했다.

본 연구에서 팀 간 커뮤니케이션은 “공유좌석제 오피스 환경에서 비슷한 위치에 있는 구성원 간이나 부서 간에 이루어지는 의사소통의 정도”로 정의 하였다. 설문은 총 5가지 문항으로 설정하였다. 문항은 Q1: 회사 내 여러 부서 간에 업무협조가 원활하게 이루어지는 정도, Q2: 공유좌석제 오피스 환경에서 관련 부서와의 협력이 증진된다고 느끼는 정도, Q3: 공유좌석제 오피스 환경이 다양한 부서 간의 정보 공유를 증진시킬 수 있다고 생각하는 정도, Q4: 공유좌석제 오피스 환경에서 다양한 부서의 직원들과 접촉하는 기회가 많아졌다고 생각하는 정도, Q5: 고정좌석제와 비교하여 공유좌석제 환경에서 회사 전

체의 커뮤니케이션이 증진될 것으로 기대하는 정도로 설정하였다.

H4-2 : 공유좌석제 오피스에서 팀 간 커뮤니케이션은 개인의 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.6 직무 만족(job satisfaction)

직무만족과 성과와의 관계는 오랜 시간 논의되어왔으며 삶의 질에 대한 연구 또한 산업 환경에 따른 연구가 활발히 진행되고 있다. 직무만족은 직무에 대한 감정적, 정서적인 반응이며 기대하던 결과와 실제 결과를 비교하는 것으로부터 나타나는 것이며, 업무에 종사하는 사람은 직무상황에서 경험하는 정신적, 육체적 고갈상황을 극복한다면 직무에 대한 성취감 증대로 연결되며 직무만족에 영향을 미친다고 했다[25].

그리고 직무의 만족은 직장 생활과 더불어 삶의 전반적인 만족의 영역에 대해 영향을 미친다는 연구 결과도 있다[26].

이와 같은 다양한 선행 연구들을 바탕으로 다음의 연구가설 및 본 연구에 맞게 설문항목을 설정했다.

본 연구에서 직무만족은 “공유좌석제 오피스 환경에서 자신의 니즈(needs)와 욕구가 충족되고 있다고 개인이 느끼는 주관적 만족의 정도”로 정의하였으며, 설문은 총 5가지 문항으로 설정하였다. 문항은 Q1: 업무가 가치 있는 일이라 생각하는 정도, Q2: 공유좌석제 오피스 환경에서 근무를 함으로써 많은 성취감을 느끼는 정도, Q3: 공유좌석제 오피스 환경에서 근무를 함으로써 나의 담당업무에 대하여 만족하는 정도, Q4: 공유좌석제 오피스 환경에서 근무를 함으로써 동료와의 관계에 만족하는 정도, Q5: 고정좌석제와 비교하여 공유좌석제 오피스 환경에서 업무의 효율이 높아졌다고 느끼는 정도로 설정하였다.

H5-1 : 공유좌석제 오피스 환경에서 개인의 직무만족은 직무 성과에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H5-2 : 공유좌석제 오피스 환경에서 개인의 직무만족은 근로 생활의 질에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.7 직무 성과(job performance)와 근로 생활의 질(quality of working life : QWL)

오피스 환경과 근로조건(working conditions)의 결합으로 나타나는 결과는 개인차원의 웰빙, 직무만족, 직무성과와 조직 차원의 팀 만족, 팀 성과가 중요하다고 제안하였다[5]. 공유좌석제가 직원들에게 제공하는 오피스 환경과 근로조건이 직무만족과, 직무성과 그리고 근로 생활에 질에 영향이 있는지 파악하기 위해 요인을 선정하였다.

이와 같은 다양한 선행 연구들을 바탕으로 다음의 연구가설 및 본 연구에 맞게 설문항목을 설정했다.

본 연구에서 직무성과는 “공유좌석제 오피스 환경에서 결과에 초점을 맞추어 처음 계획한 목표를 어느 정도 성취했는지에 대한 평가 정도”로 정의 하였으며, 설문은 총 5가지 문항으로

설정하였다. 문항은 Q1: 회사에서 내게 주어진 업무를 완수하기 위해 많은 노력과 시간을 기울이고 있는 정도, Q2: 회사에서 요구하고 있는 성과달성에 크게 기여한다는 느낌의 정도, Q3: 회사의 업무를 정확하고 완벽하게 수행한다고 느끼는 정도, Q4: 전 업무처리에 대해 나의 상사가 만족하는 정도, Q5: 공유 오피스 환경 하에서 업무성과가 더 클 것으로 기대하는 정도로 설정하였다.

이와 같은 다양한 선행 연구들을 바탕으로 다음의 연구가설 및 본 연구에 맞게 설문항목을 설정했다.

또한 본 연구에서 근로 생활의 질은 “공유좌석제 오피스 환경에서 개인이 자신의 삶에 대해 느끼는 주관적 만족감의 정도”로 정의 하였으며, 설문은 총 5가지 문항으로 설정하였다. 문항은 Q1: 대체적으로 내가 바라는 생활을 하고 있다고 느끼는 정도, Q2: 나는 내 생활에서 큰 문제와 어려움이 없다고 느끼는 정도, Q3: 나는 현재 아주 좋은 생활조건을 갖고 있다고 느끼는 정도, Q4: 나는 공유오피스에서 근무함으로써 스트레스가 줄었다고 느끼는 정도, Q5: 나는 일과 개인생활 간에 조화를 이루고 있다고 느끼는 정도로 설정하였다.

H6 : 공유오피스 환경에서 직무성과는 근로생활의 질에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

4. 실증분석 결과

4.1 자료수집 및 인구통계

본 연구의 연구모형과 가설을 검증하기 위해 7점 척도로 설문항목을 구성하였다. 설문대상은 공유좌석제 오피스에서 근무하는 인원들을 대상으로 실시하였다. 자발적 참여를 전제로 총 350부의 설문을 오프라인으로 배포하였으며 296부가 회수되었다. 회수된 설문지 중에 불성실하거나 불완전한 응답을 한 설문지 50부를 제외한 다음 246부를 최종 분석에 활용하였다.

인구통계학적 특성은 아래 표 1에 제시하였다.

표 1. 인구통계학적 문항들의 설문데이터에 대한 빈도분석 결과
Table 1. The frequency analysis of the survey data for demographic questionnaires

Category		Frequency	Ratio
gender	man	170	69.1
	woman	76	30.9
age	20-29	32	13.0
	30-39	107	43.5
	40-49	91	37.0
	50<	16	6.5
education	high school	3	1.2
	bachelor	199	80.9
	master	44	17.9
work type	individual	57	23.2
	collaborative	189	76.8

Category	Frequency	Ratio	
rank	associate	42	17.1
	asst. manager	50	20.3
	manager	124	50.4
	team leader	24	9.8
	executive	6	2.4
experience period	less than three months	25	10.2
	less than six months	33	13.4
	less than a year	52	21.1
	more than a year	60	24.4
	more than three years	76	30.9
company size	medium	77	31.3
	large	169	68.7

4.2 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

탐색적 요인분석을 실시하기 전에, 먼저 수집된 표본자료가 이상이 없는지 확인하기 위해 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 MSA(Measure of Sampling Adequacy)와 변수들이 서로 독립적인지에 판단하기 위해 Bartlett의 단위행렬을 검정(Bartlett's Test of Sphericity)을 하였다[27,28]. KMO & Bartlett's Test를 통해 이상이 없어야 요인분석을 진행할 수 있다.

탐색적 요인분석은 변수들 간 공통적으로 내포된 요인을 파악하기 위해 활용되는 분석기법으로서 공분산과 상관관계 등 상호 연관성을 파악하여 연구에 활용된 변수 중 자료의 값을 대표할 수 있는 변수를 파악하는 기법이다.

KMO Test의 기준은 0.8 이상이면 우수하다고 판단한다. 표 2에 KMO & Bartlett's Test의 값을 제시하였으며, 분석을 진행함에 있어 이상이 없는 것으로 판단되었다.

표 2. KMO & Bartlett's Test

Table 2. KMO & Bartlett's Test

KMO & Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin's Measure of Sampling Adequacy		0.882
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5981.244
	df	496
	Sig.	0.000

표 3에서 요인 적재량(Factor Loading)은 0.5이상으로 각 변수 간 타당성이 확보되어 최종 측정 항목을 선정하였다. 신뢰도 분석은 내적 일관성으로 확인하였으며, 크론바 알파 계수(Cronbach's α) 검증을 한 결과 각각의 변수들이 0.7 이상으로 내적 일관성을 확보하였다[29].

표 3. 탐색적 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

Table 3. Results of Exploratory Factor Analysis & Reliability Analysis

Construct	Ingredient								Cronbach's A
	1	2	3	4	5	6	7	8	
A1	.043	.299	.103	.035	.815	-.053	.064	-.086	0.890
A2	.129	.228	-.023	.084	.830	.001	.175	-.078	
A3	.260	.126	.123	.153	.790	-.059	.044	-.100	
A4	.146	.077	.103	.204	.799	-.083	.091	-.015	
B1	.162	.819	.147	.031	.177	-.020	.007	-.101	0.873
B2	.102	.784	.067	.168	.253	-.111	.134	-.048	
B3	.170	.713	.242	.164	.202	-.150	.084	-.005	
B4	.239	.691	.210	.143	.071	-.134	.120	.028	
B5	.121	.582	.173	.433	.158	-.269	.039	-.070	0.801
C1	-.017	-.135	.001	-.018	.071	.080	-.066	.768	
C2	-.013	-.016	-.122	-.094	-.160	.141	-.018	.875	
C3	-.075	.044	-.104	-.156	-.172	.127	-.077	.817	
D2	-.039	-.185	-.112	-.146	-.150	.741	-.068	.128	0.878
D3	-.062	-.160	-.155	-.198	-.087	.825	-.008	.150	
D4	.063	-.071	-.186	-.065	-.003	.842	-.003	.049	
D5	-.010	-.035	-.205	-.113	.040	.851	-.020	.079	
E2	.130	.123	.784	.209	.021	-.162	.149	-.067	0.914
E3	.054	.160	.834	.157	.094	-.228	.127	-.084	
E4	-.066	.262	.800	.199	.115	-.142	.051	-.075	
E5	.010	.173	.815	.278	.101	-.254	.073	-.054	
F2	.237	.147	.264	.771	.176	-.143	.211	-.124	0.931
F3	.238	.167	.206	.799	.180	-.135	.208	-.068	
F4	.154	.144	.274	.781	.085	-.190	.209	-.105	
F5	.129	.271	.284	.729	.169	-.219	.090	-.113	
G1	-.033	.009	.060	.133	.244	-.042	.758	-.063	0.871
G2	.137	.122	.056	.140	.100	-.088	.857	-.022	
G3	.220	.140	.080	.077	.028	.001	.843	-.025	
G4	.243	.028	.167	.153	-.013	.033	.787	-.082	
H1	.840	.150	.095	.187	.120	.033	.134	-.029	0.913
H2	.847	.151	.024	.055	.133	-.009	.140	-.050	
H3	.862	.160	-.018	.155	.122	-.017	.133	-.083	
H5	.814	.154	.025	.158	.160	-.046	.137	.040	

* A: 사무환경의 질, B: 직무 자율성, C: 프라이버시, D: 팀 내 커뮤니케이션, E: 팀 간 커뮤니케이션, F: 직무만족, G: 직무 성과, H: 근로생활의 질

4.3 확인적 요인 분석

본 연구에서는 통계프로그램 AMOS 23.0을 활용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 본 연구의 측정 항목에 대해 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 Hair et al.(2010)이 제시한 방법을 사용하였으며, 표 4와 같은 결과를 도출하였다. 설문항목의 표준화 계수가 최소한 0.5 이상, 개념 신뢰도(CR)의 수치는 0.7 이상, 평균분산 추출값(AVE)은 0.5 이상의 수치가 나타나야 이상이 없다고 판단한다[30].

최종 선정된 모든 측정항목의 표준화 계수는 모두 0.8 이상이고 개념 신뢰도(CR)은 0.8 이상, 평균 분산 추출 값(AVE)도 모두 0.5 이상으로 이상이 없는 것으로 나타났다.

표 4. 측정 모델의 개념 신뢰도 및 집중 타당성 검증 결과

Table 4. Result of the conceptual reliability and intent validity test of the measurement model

Constructs	Measure	Factor Loading	C.R	AVE
quality of workplace	A1	0.827	0.868	0.623
	A2	0.864		
	A3	0.807		
	A4	0.776		

Constructs	Measure	Factor Loading	C.R	AVE
job autonomy	B1	0.747	0.911	0.671
	B2	0.8		
	B3	0.806		
	B4	0.733		
	B5	0.74		
privacy	C1	0.559	0.805	0.588
	C2	0.933		
	C3	0.813		
intra-team communication	D2	0.764	0.902	0.698
	D3	0.887		
	D4	0.778		
	D5	0.799		
	D5	0.799		
inter-team communication	E2	0.775	0.893	0.687
	E3	0.864		
	E4	0.852		
job satisfaction	F2	0.917	0.892	0.674
	F3	0.913		
	F4	0.867		
	F5	0.829		
	F5	0.829		
job performance	G1	0.675	0.881	0.653
	G2	0.854		
	G3	0.847		
	G4	0.801		
quality of working life	H1	0.862	0.883	0.698
	H2	0.848		
	H3	0.896		
	H5	0.807		

4.4 판별타당성 분석

측정 변수에 대한 평균분산 추출값의 제공된 값이 개념 변수 간의 상관계수 보다 크면, 변수 사이에는 판별 타당성이 있다. 판별타당성 분석은 Fornell & Larcker(1981)가 제시한 방법을 활용하였다[31]. 표 5는 본 연구에서 설정된 변수들의 상관행렬을 나타낸 것으로 변수에서 구한 평균분산 추출값(AVE)이 각각의 변수들의 상관계수의 제곱보다 크기 때문에 판별 타당성에는 이상이 없다고 판단된다.

표 5. 판별타당성 분석 결과
Table 5. Results of Discriminant Validity Analysis

	A	B	C	D	E	F	G	H
A	0.789							
B	0.551	0.819						
C	0.301	0.205	0.767					
D	0.21	0.425	0.34	0.835				
E	0.293	0.543	0.282	0.522	0.829			
F	0.447	0.592	0.344	0.458	0.62	0.821		
G	0.307	0.339	0.184	0.139	0.293	0.47	0.808	
H	0.4	0.466	0.162	0.116	0.177	0.475	0.416	0.835

* A: 사무환경의 질, B: 직무 자율성, C: 프라이버시, D: 팀 내 커뮤니케이션, E: 팀 간 커뮤니케이션, F: 직무만족, G: 직무성과, H: 근로생활의 질

4.5 구조방정식 모델의 적합도 검정

가설 검정을 실시하기 전 구조방정식 모형의 적합도 검정을 실시하였다. 그 결과, 표 6.과 같이 연구모형의 적합도 지수가 전부 수용기준에 만족한 결과가 나타났다.

표 6. 연구모형의 적합도 검정 결과

Table 6. Confirmatory Factor Analysis Results of the Fitness Test of the Measurement Model

Fit indices		Indicator	Desirable range
Absolute fit index	$\chi^2(\text{CMIN})/p$	895.466 (p=0.000)	$p \leq 0.05 \sim 0.10$
	$\chi^2(\text{CMIN})/df$	2.008	$1.0 \leq \text{CMIN}/df \leq 3.0$
	RMSEA	0.063	≤ 0.08
	GFI	0.816	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	AGFI	0.812	$\geq 0.8 \sim 0.9$
Incremental fit index	PGFI	0.689	$\geq 0.5 \sim 0.6$
	NFI	0.857	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	NNFI(TLI)	0.913	$\geq 0.8 \sim 0.9$
Parsimony fit index	CFI	0.922	$\geq 0.8 \sim 0.9$
	PNFI	0.771	≥ 0.6
	PCFI	0.829	$\geq 0.5 \sim 0.6$

4.6 연구모형의 검증

가설에 대하여 실증 분석한 검증 결과를 도식화 하여 그림 2로 나타냈으며, 표 7에는 세부사항을 제시하였다.

본 연구에서 Amos 23.0으로 경로분석 결과는 표 7에 작성하였다. 종속변수에 상대적으로 영향을 더 주는 변수를 확인하고자 하는 경우에는 중요도를 고려한 표준화 계수(Standardized Regression Weight)를 통해 비교하여 확인한다. 연구모형의 8개의 가설의 채택 여부는 C.R(Critical Ratio)값이 ± 1.96 이상, P-Value 0.05 이하를 기준으로 하였고, C.R(Critical Ratio)값이 ± 1.96 이하, P-Value 0.05 이상이면 기각이다.

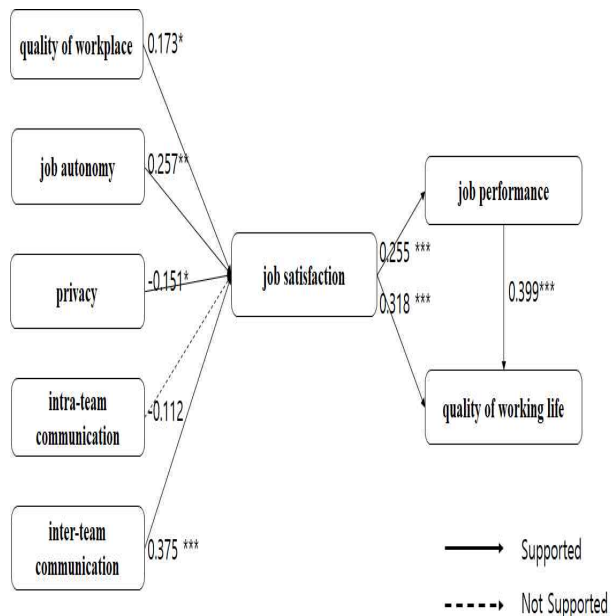


그림 2. 구조방정식모형 가설검정 결과
Fig. 2. Results of Structural Equation Model Hypothesis

표 7. 경로분석 결과

Table 7. The result of Path Analysis

Hypothesis	Standardized Estimate	S.E.	C.R.	P-value	Results	
<—						
F	A	0.156	0.062	2.506	0.012	O
	B	0.211	0.066	3.217	0.001	O
	C	-0.151	0.048	-3.127	0.002	O
	D	-0.001	0.061	-0.015	0.988	X
	E	0.385	0.063	6.095	***	O
G	F	0.263	0.041	6.422	***	O
H	F	0.306	0.061	5.023	***	O
H	G	0.474	0.115	4.108	***	O

주) ***: p < 0.001 **: p < 0.01 *: p < 0.05

공유좌석제 오피스의 물리적 공간 차원에서 볼 때, 사무환경의 질, 직무자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤지만, 프라이버시는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 동 오피스의 사회적 공간 차원에서는, 팀 내 커뮤니케이션은 직무만족에 유의한 영향을 미치지 못하였으며, 팀 간 커뮤니케이션은 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤다.

직무만족은 직무성과, 근로생활의 질에 매우 긍정적인 영향을 미쳤으며, 직무 성과 또한 근로생활의 질에 매우 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

최종적으로 8개의 가설 중 7개의 가설이 채택되었으며, 1개의 가설은 기각되었다.

V. 결론

오늘날 정보통신기술의 발달, 공유경제의 확산, 일과 삶의 균형 추구, 정보 공유 및 협업을 요구하는 지식근로의 증가는 조직의 일하는 방식에 새로운 변화를 요구하고 있다. 이런 시대적 변화에 부응코자 기업들은 공유좌석제 오피스를 통한 구성원들의 협업과 창의력 증진에 힘을 쏟고 있다.

본 연구에서는 공유좌석제 오피스의 성공적인 정착과 효과성을 제고하기 위해 현재 공유좌석제 오피스에서 근무하는 직원들을 대상으로 실증분석을 실시하였으며, 공유좌석제 오피스의 특성요인이 직무성과, 근로생활의 질에 미치는 영향에 관한 연구결과를 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 공유좌석제 오피스에서 근무하는 구성원들의 근로생활의 질은 직무만족과 직무성과에 의해 각각 긍정적인 영향을 받는 것으로 나타났다. 그리고 직무만족은 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 근로생활의 질에 영향을 미치는 경로계수(estimate)의 수치로 알아보면 직무성과가 직무만족보다 더 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 직무성과가 승진과 급여에 중요한 요소인 점을 감안할 때, 직무성과가 직무만족보다 근로생활의 질에 더 큰 영향을 미쳤다고 사료 된다.

둘째, 사무환경의 질, 직무 자율성은 직무만족에 정(+)의

영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 과거의 획일적인 개방형 사무실과 달리 공유좌석제 오피스 환경이 집중근무 공간, 협업 공간, 휴식 공간 등 다양성을 갖춤으로써, 개인이 자신의 업무 성격이나 상황에 맞추어 자율적으로 공간을 선택할 수 있기 때문으로 사료된다. 그리고 새로운 사무실이 모던하고 쾌적한 분위기를 제공하기 때문에 구성원들의 만족도가 올라간다는 것을 추정할 수 있다.

셋째, 프라이버시는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공유좌석제 오피스가 탁 트인 오픈 공간이기 때문에 다른 누군가의 시선을 의식하게 되고, 또한 오픈되어 있는 만큼 소음이 발생하고 주위가 산만해지기 때문에 업무방해로 이어지면서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 판단된다. 또한 개인 공간이 줄어들어 개인의 영역성이 상실되는 느낌을 가질 수 있고, 가족 사진이나 소품들을 책상에 비치할 수 없으며 개인 사물을 수시로 옮겨야 하는 등 불편을 겪기 때문으로 판단된다. 특히 여성 근로자의 경우 프라이버시에 대한 불만이 높은 것으로 나타났다. 따라서 공유좌석제 오피스를 운영하고 있거나 도입을 검토하는 기업들은 개인의 프라이버시와 협업 간에 균형을 고려할 필요가 있다.

넷째, 팀 내(intra-team) 커뮤니케이션은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 이는 정보통신기술을 바탕으로 한 원활한 온라인 커뮤니케이션이 팀 구성원들의 면대면 기회감소 가능성을 상쇄하는 것으로 추정된다. 조사 대상 기업들의 대부분에서 팀원들은 GPS 앱을 통해 동료의 위치를 파악할 수 있고 회사는 클라우드 컴퓨팅을 활용한 다양한 디지털 기기 또는 화상 회의 및 충분한 회의실 공간을 제공함으로써 물리적 분산에 따른 소통의 애로를 최소화하고 있다. 또한 설문 대상자의 4분의 3을 차지하는 밀레니엄 세대들은 개방적이고 개인적인 성향을 갖고 있기 때문에 상사 내지 동료와의 면대면 소통을 크게 의식하지 않는 것으로 판단된다. 하지만 조사결과 아직은 팀 내 커뮤니케이션이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것은 아니기 때문에 조직 시스템 개선 및 기업문화 개선 등이 계속 이루어져야 할 것으로 사료된다.

다섯째, 팀 간(inter-team) 커뮤니케이션은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기존의 사무실과 달리 공유좌석제 오피스가 가시성과 근접성을 높여주면서 조직 전체의 구성원들과 자연스럽게 접촉할 수 있고 수시로 대화가 가능하기 때문이라 생각한다. 기업들이 공유좌석제 오피스를 도입하는 목적이 공간 혁신을 통한 업무방식 혁신, 즉 구성원의 협업 증진과 창의적인 조직문화 구축이라는 점에서 이 결과는 매우 의미가 있다 하겠다.

본 연구는 공유좌석제 오피스 환경 아래서 직무성과에 미치는 영향 요인을 물리적 공간과 사회적 공간으로 확장하여 도출하고 이를 실증하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 본 연구의 결과는 모든 기업으로 일반화하는데 한계가 있다. 왜냐 하면, 본 연구가 제조업 및 IT서비스업종의 대기업을 대상으로 하였

고 다양한 업종을 분석하기에는 숫자가 제한적일 수밖에 없었기 때문이다. 그리고 공유좌석제 오피스가 개인의 직무만족 및 직무성취에 미치는 영향을 조절하는 조절변인을 발견하여 연구하는 것도 의미가 있을 것으로 본다. 특히 의사결정 과정에서 중요한 위치에 있는 팀장들을 대상으로 심층적인 연구가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 공유좌석제 오피스 환경에서의 공식적 커뮤니케이션인 팀 내 및 팀 간 커뮤니케이션에 한정하였지만, 비공식적 커뮤니케이션을 활성화할 수 있는 실증적 연구가 더욱 심층적으로 이루어지기를 바란다.

마지막으로 본 연구가 공유좌석제 오피스 환경에서 개인에 미치는 영향에 한정하였지만, 궁극적으로 기업의 성과로 이어져야 한다는 점에서 조직 전체의 성과 변인을 측정하는 연구가 이루어지기를 기대한다.

참고문헌

- [1] K. Sheikh, J. Baptista, & J. Porto de Albuquerque, "Crafting Workspaces by Entangling Physical and Digital Environments," 2018.
- [2] M. Brill, & S. Weidemann, "Disproving widespread myths about workplace design," *Kimball International*, 2001.
- [3] D. Ackefelt, & A. Weidenbladh, "Examining moderators for activity-based working and its consequences," 2017.
- [4] L. V. Rolfö, "Relocation to an activity-based flexible office-Design processes and outcomes," *Applied ergonomics*, Vol. 73, pp. 141-150, 2018.
- [5] C. Wohlers, & G. Hertel, "Choosing where to work towards a theoretical model of benefits and risks of activity-based flexible offices," *Ergonomics*, Vol. 60, No. 4, pp. 467-486, 2017.
- [6] N. Tuglu, "Lived Experience of Activity Based Working: An explorative study of the change of workspaces at IKEA to an activity-based environment," 2017.
- [7] Allen, T. J. "Managing the flow of technology: Technology transfer and the dissemination of technological information within the R&D organisation," *Cambridge, MA: The Massachusetts Institute of Technology*, 1977.
- [8] B. Waber, J. Magnolfi, & G. Lindsay, "Workspaces that move people," *Harvard business review*, Vol. 92, No. 10, pp. 68-77, 2014.
- [9] R. L. Daft, & R. H. Lengel, "Organizational information requirements, media richness and structural design," *Management science*, Vol. 32, No. 5, pp. 554-571, 1986.
- [10] J. B. Stryker, M. D. Santoro, & G. F. Farris, "Creating collaboration opportunity: designing the physical workplace to promote high-tech team communication," *IEEE transactions on engineering management*, Vol. 59, No. 4, pp. 609-620, 2011.
- [11] A. O. Agho, C. W. Mueller, & J. L. Price, "Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model," *Human relations*, Vol. 46, No. 8, pp. 1007-1027, 1993.
- [12] E. R. Thompson, & F. T. Phua, "A brief index of affective job satisfaction," *Group & Organization Management*, Vol. 37, No. 3, pp. 275-307, 2012.
- [13] T. J. Van Der Voordt, "Productivity and employee satisfaction in flexible workplaces," *Journal of Corporate Real Estate*, Vol. 6, No. 2, pp. 133-148, 2004.
- [14] T. K. Wang, "A study on the influencing factors of organizational performance in the individual level," *Journal of Organizational Studies*, Vol. 4, No. 1, pp. 63-90, 2007.
- [15] D. A. Nadler, & E. E. Lawler, "Quality of work life: Perspectives and directions," *Organizational dynamics*, 1983.
- [16] P. H. Mirvis, & E. E. Lawler III, "Accounting for the quality of work life," *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 5, No. 3, pp. 197-212, 1984.
- [17] C. Wohlers, M. Hartner-Tiefenthaler, & G. Hertel, "The relation between activity-based work environments and office workers' job attitudes and vitality," *Environment and Behavior*, Vol. 51, No. 2, pp. 167-198, 2019.
- [18] J. R. Edwards, D. M. Cable, I. O. Williamson, L. S. Lambert, & A. J. Shipp, "The phenomenology of fit: linking the person and environment to the subjective experience of person-environment fit," *Journal of applied psychology*, Vol. 91, No. 4, pp. 802, 2006.
- [19] J. R. Hackman, & G. R. Oldham, "Development of the job diagnostic survey," *Journal of Applied psychology*, Vol. 60, No. 2, pp. 159, 1975.
- [20] A. Y. Seo, "Factors Affecting Individuals Job Satisfaction in Smartwork Environments," *The e-Business Studies*, Vol. 13, No. 3, pp. 427-459, 2012.
- [21] B. E. Ashforth, G. E. Kreiner, & M. Fugate, "All in a day's work: Boundaries and micro role transitions," *Academy of Management review*, Vol. 25, No. 3, pp. 472-491, 2000.
- [22] I. Altman, "The Environment and Social Behavior: Privacy, Personal Space, Territory, and Crowding," 1975.
- [23] J. K. Parkin, S. A. Austin, J. A. Pinder, T. S. Baguley, & S. N. Allenby, "Balancing collaboration and privacy in academic workspaces," *Facilities*, Vol. 29, No. 1/2, pp. 31-49, 2011.
- [24] R. L. Daft, 2014. "The leadership experience," *Cengage Learning*, 2014.
- [25] M. Zembylas, & E. C. Papanastasiou, "Modeling teacher empowerment: The role of job satisfaction," *Educational*

Research and Evaluation, Vol. 11, No. 5, pp. 433-459, 2005.

- [26] T. I. Chacko, "Job and life satisfactions: A causal analysis of their relationships," *Academy of Management Journal*, Vol. 26, No. 1, pp. 163-169, 1983.
- [27] G. W. C. Snedecor, & G. William, *Statistical Methods*, Eighth Edition, Iowa State University Press, 1989.
- [28] C. A. Cerny, & H. F. Kaiser, "A study of a measure of sampling adequacy for factor-analytic correlation matrices," *Multivariate Behavioral Research*, Vol. 12, No. 1, pp. 43-47, 1977.
- [29] J. C. Nunnally, *Psychometric theory* (2nd edit.) mcgraw-hill. Hillsdale, NJ, 1978.
- [30] J. F. Jr. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, & R. E. Anderson, *Multivariate Data Analysis*, 7th edition, pearson Hall, 2010.
- [31] C. Fornell, & D. F. Larcker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No.1, 1981.



장진원(Jin-Won Jang)

1983년 : 고려대학교 경영학사
 1986년 : 고려대학교 경영대학원 석사
 2005년 : 미국 일리노이공과대학교 금융투자학 석사
 2019년 : 숭실대학교 대학원 (경영학 박사과정)

2007년~2016년: SK(주) 경영관리부부장(CFO), SKMS연구소 전문위원
 2017년~2018년: SK(주) 경영 고문
 2019년~현재: EY 한영 부회장, 고려대학교 기술경영전문대학원 겸임교수
 ※관심분야 : 지식 경영(knowledge management), 조직혁신(Organizational innovation)



한경석(Kyeong-Seok Han)

1979년 : 서울대학교 문학사
 1983년 : 서울대학교 경영학과 (경영학 석사)
 1989년 : 미국 퍼듀대학교 대학원 (경영정보시스템전공 박사)

1989년~1990년: 미국 휴스턴 대학교 조교수
 1993년~현재: 숭실대학교 경영학부 경영정보시스템 교수
 ※관심분야 : E-Business, ERP(Enterprise Resource Planning), PLM(Product Lifecycle Management), AIS, 중소기업 정보화, 디지털저작권 등



안용준(Yong-Jun An)

2015년 : 숭실대학교 경영학과 (경영학 석사)
 2019년 : 숭실대학교 IT정책경영학과 (박사과정)

2019년~현재: ㈜굿컨설팅그룹
 ※관심분야 : 클라우드 컴퓨팅(Cloud Computing), 빅 데이터(Big Data), 블록체인(Block Chain), 사물인터넷(IoT), 인공지능(A. I) 등



이명호(Myoung-Ho LEE)

2011년 : 한양대학교 경영대학원 석사
 2019년 : 숭실대학교 대학원 (경영학 박사과정)

2007년~2013년: 온세미컨덕터 (구, 모토로라)
 2013년~현재: AMC 코리아, 한국지사장
 ※관심분야 : IoT(Internet of Things),AI (Artificial Intelligence), Sensor, ADAS(Advanced driver Assistance system)