

# 스마트폰 사용이 성과에 미치는 영향

## Effect of Smart-Phone Use on Performance

이종만, 박종학  
동양미래대학교 e-비즈니스과

Jong Man Lee(jmlee@dongyang.ac.kr), Jong Hak Park(jhpark@dongyang.ac.kr)

### 요약

본 연구의 목적은 근무시간 중 스마트폰의 인터넷 기반 일탈행동에 영향을 미치는 요인들과 일탈행동이 성과에 미치는 영향에 대하여 조사하는 것이다. 본 연구는 이를 위하여 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동, 성과, 그리고 일탈행동 영향요인들인 의향, 습관 등으로 구성된 이론모형을 개발하였다. 제안된 이론모형은 업무영역에서 스마트폰을 사용하는 직장인들을 대상으로 설문조사를 실시하여 분석하였다. 분석결과 첫째, 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동은 성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 둘째, 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동 의향 및 습관은 그 행동을 예측할 수 있는 요인들로 확인되었다. 본 연구의 결과는 직장에서의 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 분석틀을 제시하였다는 점에서 의의가 있다.

■ 중심어 : | 인터넷 기반 일탈행동 | 성과 | 의향 | 습관 | 주관적 규범 |

### Abstract

The purpose of this paper is to investigate the role of the internet based deviant behavior of smart phone during work hours on performance and the antecedents to deviant behavior mechanism. To do this, this paper proposes a theoretical model consisting of factors such as internet-based deviant behavior, work performance and intention, habit as it's influencing factors. It was analyzed via a survey of employees using smart phone at workplace. The results of this empirical study is summarized as followings. First, internet-based deviant behavior using smart phone has a negative effect on work performance. Second, intention and habit toward internet-based deviant behavior using smart phone are identified as the determinants of it's behavior. The findings have significant implications for the framework of internet-based deviant behavior using smart phone in the workplace.

■ keyword : | Internet-based Deviant Behavior | Work Performance | Intention | Habit | Subjective Norm |

## 1. 서론

이슈 우화 '개미와 베짚이' 이야기에서 개미는 작지만 부지런하고 일을 열심히 하는 곤충으로 묘사되었다. 하지만 이후에 학자들은 관찰을 통하여 개미집 안의 일개

미 중 무려 70% 정도가 아무 일도 하지 않는다는 사실을 밝혀냈다[1]. 최근 대중화되고 있는 스마트폰에 대해서도 이와 같은 개미의 신화(myth)와 진실(fact) 류의 논란이 뜨겁다. S증권이 전 영업직원에게 첨단 기능의 스마트폰을 지급하는 등 각 조직은 그동안 일을 더 잘

\* 이 연구는 2012학년도 동양미래대학교 학술연구 과제로부터 연구비 지원을 받아 수행되었음.

접수번호 : #121203-001

접수일자 : 2012년 12월 03일

심사완료일 : 2012년 12월 12일

교신저자 : 이종만, e-mail : jmlee@dongyang.ac.kr



연구가 필요하다. 둘째, 기존연구는 대부분 조직 소유의 컴퓨터에서 조직의 인터넷망을 조직의 목적과 부합되지 않게 사용하는 것을 연구 대상으로 삼았다. 그러나 최근 대중화되고 있는 스마트폰은 조직의 네트워크를 이용하지 않고도 인터넷을 사용할 수 있는 특성을 지니고 있다. 따라서 스마트폰의 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 연구도 필요하다 하겠다.

### III. 연구 설계

#### 1. 연구 모형

본 연구는 근무시간 중에 스마트폰을 이용하여 수행하는 조직구성원의 인터넷 기반 일탈행동이 성과에 미치는 영향 및 그러한 일탈행동을 예측할 수 있는 영향 요인들을 파악하고 실증하는데 그 목적이 있다. 이를 위하여 먼저 [그림 1]에서 보는 바와 같은 연구 모형을 구축하고 가설을 설정하였다.

#### 2. 연구 가설

스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동(behavior)은 직장에서 근무시간 중에 업무가 아닌 개인적인 목적으로 스마트폰의 인터넷을 사용하는 시간을 의미한다. 이와 같은 의미의 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동과 성과간의 관계를 규명한 선행 연구는 많지 않다. 최근에 Bock and Ho(2009)가 이들의 관계에 대한 실증결과를 보고하였는데, 그들은 직장에서 근무시간 중에 조직의 개인용 컴퓨터에서 조직의 인터넷망을 업무 외적으로 사용하는 시간이 길면 길수록 성과에는 부정적인 영향을 미침을 실증하였다. 이에 본 연구는 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동은 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 제안한다.

가설 1 : 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동은 성과에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동 의향(intention)은 직장에서 가까운 장래에 근무시간 중 업무와 관련이

없이 개인적인 목적으로 스마트폰의 인터넷을 사용할 가능성을 의미한다. 직무의 컴퓨팅 의향과 그 행동간의 관계에 대한 연구결과를 살펴보면, Lee 외 2인(2005)과 Pee 외 2인(2008)의 연구에서는 직무의 컴퓨팅 의향이 그 행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 Chun and Bock(2006)의 연구와 Bock 외 2인(2010)의 연구에서는 직무의 컴퓨팅 의향이 그 행동에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이에 본 연구는 스마트폰을 이용한 인터넷을 이용한 일탈행동 관점에서 의향과 행동간의 관계를 확인하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 제안한다.

가설 2 : 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동 의향은 일탈행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

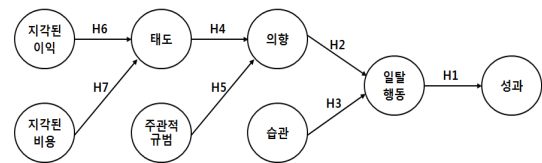


그림 1. 연구모형

스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동 습관(habit)은 직장에서 근무시간 중 직무 외적으로 스마트폰의 인터넷을 사용하는 습관 또는 중독 정도를 의미한다. 이와 같은 습관과 행동간의 관계에 대한 최근 연구결과를 살펴보면, Lee 외 2인(2005), Pee 외 2인(2008) 모두 직무의 컴퓨팅 습관은 직무의 컴퓨팅 행동을 결정하는 요인 중 하나라고 하였다. 이후 Bock 외 2인(2010)도 직무의 컴퓨팅에 있어서 습관과 행동간의 관계를 재확인하였다. 하지만 스마트폰을 대상으로한 조직에서의 인터넷을 이용한 일탈행동 연구는 아직 미흡하다. 이에 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 3 : 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동 습관은 일탈행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 태도(attitude)는 직장에서 근무시간 중에 업무와 관련 없이

개인적으로 스마트폰의 인터넷을 사용하는 행동에 대한 태도이다. Chun and Bock(2006)과 Bock 외 2인(2010)의 연구는 모두 직장에서 조직 소유의 컴퓨터를 이용한 직무의 컴퓨팅에 대한 조직구성원의 태도가 직무의 컴퓨팅 의향에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하고 있으며, Gerow 외 2인(2010)은 대학생을 대상으로 한 연구에서 이와 같은 태도와 의향간의 관계를 실증하였다. 이에 본 연구는 스마트폰을 이용한 조직에서의 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 다음과 같은 연구가설을 제안한다.

가설 4 : 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 태도는 의향에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 주관적 규범(subjective norm)은 직장에서 근무시간 중에 업무와 관련 없이 개인적으로 스마트폰의 인터넷을 사용하는 행동에 대해 조직에서 널리 통용되는 신념의 지각정도를 의미한다. 이에 대한 최근 연구를 살펴보면, Lee 외 2인(2005)은 규범인식(normative awareness)과 직무의 컴퓨팅 의향간의 관련성을 주장하였다. 후속 연구에서 Chun and Bock(2006)과 Bock 외 2인(2010)은 주관적 규범(subjective norm)이 직장에서 직무의 컴퓨팅 의향에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 실증하였으며, Pee 외 2인(2008)도 사회적 요인(social factors)이 직무 외적인 컴퓨팅 의향에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 규명하였다. Gerow 외 2인(2010)도 강의실에서 수업과 관련없는 인터넷 사용 의향에 주관적 규범이 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 그러나 이들의 연구는 모두 조직 소유의 컴퓨터를 이용한 직무의 컴퓨팅을 연구 대상으로 삼고 있다. 이에 본 연구는 스마트폰을 이용한 조직에서의 인터넷을 이용한 일탈행동에서는 어떠한 결과가 도출되는지를 확인하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 제안한다.

가설 5 : 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 주관적 규범은 의향에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

스마트폰 인터넷 기반 일탈행동에 대한 이익 지각

(perceived benefit)이란 직장에서 근무시간 중 업무의 목적으로 스마트폰의 인터넷을 사용해서 얻는 혜택에 대한 지각 정도를 말한다. Chun and Bock(2006)의 연구 및 Bock 외 2인(2010)의 연구에서는 모두 직장에서의 직무와 관련 없이 컴퓨터를 사용하는 것에 대한 이익 지각이 그 태도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 이들의 연구는 모두 조직 소유의 컴퓨터를 대상으로 한 연구들이어서 본 연구는 최근 빠르게 확산되어 대중화되고 있는 스마트폰을 대상으로한 조사를 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6 : 스마트폰 인터넷 기반 일탈행동에 대한 지각된 이익은 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

스마트폰 인터넷 기반 일탈행동에 대한 비용 지각(perceived cost)은 직장에서 근무시간 중 업무의 목적으로 스마트폰의 인터넷을 사용함으로써 인하여 발생하는 비용에 대한 지각 정도를 의미한다. Chun and Bock(2006)은 조직에서 개인적인 목적의 컴퓨팅에 대한 비용 지각이 그 태도에 부정적인 영향을 미친다고 보고하였으며, 후속연구인 Bock 외 2인(2010)의 연구에서도 직무와 무관한 컴퓨팅에 대한 비용 지각은 그에 대한 태도에 부정적인 영향을 미침을 재확인하였다. 그러나 이들의 연구는 모두 조직 소유의 컴퓨터를 연구대상으로 삼고 있어서 최근 대중화된 스마트폰을 대상으로 한 연구도 필요한 실정이다. 이에 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 7 : 스마트폰 인터넷 기반 일탈행동에 대한 지각된 비용은 태도에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

## IV. 연구 방법

### 1. 측정도구의 개발

본 연구는 설문조사 방법을 이용하여 [그림 1]의 연구모형을 바탕으로 제안된 가설들을 검증하기로 하였

표 2. 측정도구의 조작적 정의 및 설문항목

연구변수	조작적 정의 및 설문항목	참고문헌
지각된 이익	직장에서 근무시간 중 업무와 목적으로 스마트폰의 인터넷을 사용해서 얻는 혜택에 대한 지각 정도 1 직장에서 업무외로 스마트폰을 사용하는 것이 내 시간을 아낀다고 생각 2 직장에서 업무외로 스마트폰을 사용하는 것이 나에게 즐거움을 준다고 생각 3 직장에서 업무외로 스마트폰을 사용하는 것이 나의 업무 관련 지식을 얻는데 도움이 된다고 생각 4 직장에서 업무외로 스마트폰을 사용하는 것이 나의 의사소통에 도움을 준다고 생각 5 직장에서 업무외로 스마트폰을 사용하는 것이 공식적·비공식적 그룹 형성에 도움이 된다고 생각	Bock 외 2인, 2010;
지각된 비용	직장에서 근무시간 중 업무와 목적으로 스마트폰의 인터넷을 사용함으로 인하여 발생하는 비용에 대한 지각 정도 1 직장에서 업무 외적인 스마트폰 사용으로 인하여 벌(착)을 받을 수도 있다고 생각 2 직장에서 업무 외적인 스마트폰 사용으로 인하여 승진기회를 놓칠 수도 있다고 생각 3 직장에서 업무 외적인 스마트폰 사용으로 인하여 해고를 당할 수도 있다고 생각	Bock 외 2인, 2010;
태도	직장에서 근무시간 중 업무와 관련 없이 개인적으로 스마트폰의 인터넷을 사용하는 행동에 대한 태도 1 직장에서 업무 외적으로 스마트폰을 사용하는 것이 좋다고 생각 2 직장에서 업무 외적인 스마트폰 사용에 호감이 감 3 직장에서 업무 외적인 스마트폰 사용에 마음이 끌림 4 직장에서 업무 외적인 스마트폰 사용이 나에게 유익하다고 생각 5 직장에서 업무 외적인 스마트폰 사용이 나에게 가치가 있다고 생각	Bock 외 2인, 2010;
주관적 규범	직장에서 근무시간 중에 업무와 관련 없이 개인적으로 스마트폰의 인터넷을 사용하는 행동에 대해 조직에서 널리 통용되는 신념 1 관리자들은 직장에서 업무와 목적으로 스마트폰을 사용하는 것을 어느정도 받아들이는 편 2 친한 직장 동료들은 직장에서 업무와 목적으로 스마트폰을 사용하는 것을 어느정도 받아들이는 편 3 사무실 동료들은 직장에서 업무와 목적으로 스마트폰을 사용하는 것을 어느정도 받아들이는 편 4 주변 사람들은 직장에서 업무와 목적으로 스마트폰을 사용하는 것을 어느정도 받아들이는 편	Gerow 외 2인, 2010;
의향	직장에서 가까운 장래에 근무시간 중 업무와 관련 없이 개인적 목적으로 스마트폰의 인터넷을 사용할 가능성 1 앞으로(도) 업무 외적으로 스마트폰을 사용할 생각 2 앞으로(도) 업무 외적으로 스마트폰을 사용할 것 3 앞으로(도) 업무 외적으로 스마트폰을 사용할 계획	Gerow 외 2인, 2010;
습관	직장에서 근무시간 중 직무 외적으로 스마트폰의 인터넷을 사용하는 습관 또는 중독 정도 1 직장에서 업무 외적으로 스마트폰을 사용하는 것이 습관이 되고 있음 2 직장에서 업무 외적으로 스마트폰을 사용하는 것에 중독되고 있음 3 직장에서 업무 외적으로 스마트폰을 사용하는 것이 자연스러워지고 있음	Kim and Byrne, 2011;
일탈행동	직장에서 근무시간 중에 업무가 아닌 개인적인 목적으로 스마트폰의 인터넷을 사용하는 1일 평균시간	Pee 외 2인, 2008; Kim and Byrne, 2011;
성과	스마트폰 사용 이후 근무성적 평균	Bock and Ho, 2009

다. 이를 위하여 먼저 문헌연구를 수행하여 연구모형에서 제시된 연구변수들을 [표 2]에서 보는 바와 같이 조작적으로 정의하였다. 본 연구는 이를 바탕으로 설문문항을 개발하고 리커트 7점척도의 설문지를 개발하였다.

## 2. 자료 수집 및 표본 특성

본 연구는 스마트폰을 사용하고 있는 직장인을 연구 대상으로 하였고, 분석을 위한 자료 수집은 설문지법을 이용하였다. 설문지는 관리자에게 직접방문 또는 이메일을 통하여 배포하여 작성된 설문에 대한 응답자의 성과를 기록한 후 회수하는 방식을 사용하였다. 회수된 설문지 중에서 부실 기재 등으로 사용이 어렵다고 판단된 건을 제외한 총 104부를 본 연구의 통계자료분석에 사용하였다. 표본의 일반적인 특성은 [표 3]에서 보는 바와 같다.

표 3. 표본의 주요 특성

(단위: 건, %)

직급	빈도	구성비율	경력	빈도	구성비율
사원급	70	67	6개월 미만	3	3
대리급	7	7	6개월-2년	36	35
과장급	9	9	2년-5년	10	10
차·부장급	12	11	5년-10년	15	14
임원급	3	3	10년-15년	3	3
기타	3	3	16년 이상	37	35
합계	104	100	합계	104	100.0

연령	빈도	구성비율	산업군	빈도	구성비율
20대	30	29	제조업	60	34
30대	34	33	공공기관	35	58
40대	31	30	금융업	3	3
50대	9	8	기타	6	5
합계	104	100	합계	104	100

표 4. 관측변수 신뢰성, 잠재변수 내적일관성 분석결과

잠재변수	관측 변수	요인 적재량	t-통계량	Cronbach's Alpha	CR	AVE
지각된 이익	PB1	0.945	92.869	0.959	0.968	0.859
	PB2	0.945	77.739			
	PB3	0.896	44.799			
	PB4	0.917	48.892			
	PB5	0.930	60.691			
지각된 비용	PC1	0.745	3.846	0.871	0.922	0.799
	PC2	0.973	6.855			
	PC3	0.947	5.759			
태도	AT1	0.910	37.798	0.971	0.978	0.897
	AT2	0.964	133.759			
	AT3	0.954	103.014			
	AT4	0.945	84.500			
	AT5	0.962	104.868			
주관적 규범	SN1	0.918	57.370	0.944	0.960	0.856
	SN2	0.918	23.719			
	SN3	0.939	33.171			
	SN4	0.926	22.959			
의향	IN1	0.961	106.282	0.964	0.977	0.933
	IN2	0.964	93.197			
	IN3	0.973	157.384			
습관	HA1	0.955	7.894	0.927	0.953	0.872
	HA2	0.881	6.202			
	HA3	0.963	7.241			

## V. 분석 결과

### 1. 측정모형의 분석

본 연구는 SmartPLS 2.0 통계프로그램을 사용하여 관측변수의 신뢰성 분석, 잠재변수의 내적일관성 분석, 그리고 잠재변수의 판별타당성 분석을 수행해서 25개의 관측변수가 8개의 잠재변수를 제대로 반영했는지를 검증하였다[15]. 측정모형 검증결과는 다음과 같다.

첫째, 관측변수의 신뢰성 분석은 각 관측변수의 요인 적재량을 이용하여 판단하였다. 즉, 사회과학 분야에서는 요인적재량이 0.6이상이면 신뢰성이 있는 것으로 간주하는데, 본 연구에서는 [표 4]에서 보는바와 같이 0.745에서 0.973 사이로 각 관측변수들의 신뢰성이 확보된 것으로 판단된다.

둘째, 잠재변수의 내적일관성 분석은 복합신뢰도 (Composite Reliability : CR)를 이용하여 판단하였다. 즉, 복합신뢰도가 0.7이상이면 내적일관성이 있는 것으로 간주하는데, 본 연구에서는 [표 4]에서 보는바와 같이 0.922에서 0.978 사이로 각 잠재변수들의 내적일관성이 확보된 것으로 판단된다.

셋째, 잠재변수의 판별타당성 분석은 각 잠재변수의

평균분산추출(Average Variance Extracted : AVE) 값을 사용하여 판단하였다. 일반적인 기준은 평균분산추출의 제공된 값이 0.5이상이면 평균분산추출의 제공된 값이 인접한 횡축과 종축의 다른 상관관계수보다 더 크면, 판별타당성은 확보된 것으로 보는데, 본 연구에서는 [표 5]에서 보는바와 같이 평균분산추출의 제공된 값은 모두 0.5이상이면, 해당 횡축과 종축의 다른 상관관계수보다 큰 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 사용된 잠재변수들은 모두 판별타당성이 있다고 할 수 있다.

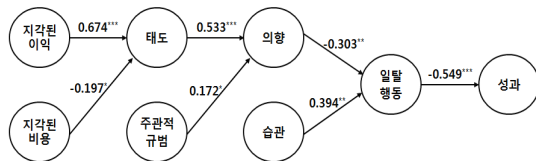
### 2. 구조모형의 검증

본 연구의 변수들이 판별타당성을 확보하였다고 판단하였기에 SmartPLS 2.0 통계프로그램을 사용하여 부트스트랩 분석을 통한 경로분석을 수행하여 [그림 2]와 같은 결과를 얻었다[15]. 여기서 실선으로 표시된 경로는 통계적으로 유의하다는 것을 의미하고, 점선은 유의하지 않음을 의미한다. 구조방정식에서 독립변수에 의해 설명되는 종속변수의 분산의 양을 의미하는 R<sup>2</sup>를 이용한 설명력을 살펴보면, 성과는 30.1%, 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동은 12.9%, 의향은 38.5%, 태도

표 5. 잠재변수의 판별타당성 분석 결과

잠재변수	PB	PC	AT	SN	IN	HA	DB	JP
지각된 이익(PB)	<b>0.927</b>							
지각된 비용(PC)	0.051	<b>0.894</b>						
태도(AT)	0.664	-0.163	<b>0.947</b>					
주관적 규범(SN)	0.404	0.039	0.391	<b>0.925</b>				
의향(IN)	0.558	-0.184	0.600	0.380	<b>0.966</b>			
습관(HA)	0.508	0.224	0.493	0.308	0.494	<b>0.934</b>		
일탈행동(DB)	0.047	0.235	0.187	0.294	-0.108	0.244	<b>1.000</b>	
성과(JP)	0.119	-0.341	-0.066	-0.204	0.256	-0.249	-0.549	<b>1.000</b>

는 47.89%의 설명력을 갖고 있는 것으로 나타났다.



주) \* :  $p < 0.05$ , \*\* :  $p < 0.01$ , \*\*\* :  $p < 0.001$

그림 2. 경로분석 결과

본 연구에서 제시한 가설의 검증결과는 [표 6]에서 보는바와 같다.

표 6. 가설검증 결과의 요약

가설 및 경로	경로 계수	t-값	유의 수준	검증 결과
가설 1: 일탈행동 → 성과	-0.549	6.989	$p < 0.001$	채택
가설 2: 의향 → 일탈행동	-0.303	2.611	$p < 0.01$	기각
가설 3: 습관 → 일탈행동	0.394	2.873	$p < 0.01$	채택
가설 4: 태도 → 의향	0.533	7.120	$p < 0.001$	채택
가설 5: 주관적 규범 → 의향	0.172	2.043	$p < 0.05$	채택
가설 6: 지각된 이익 → 태도	0.674	9.512	$p < 0.001$	채택
가설 7: 지각된 비용 → 태도	-0.197	2.035	$p < 0.05$	채택

첫째, 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동이 성과에 미치는 영향은 설정된 가설대로 통계적으로 유의한 수준에서 부정적인 영향(가설 1)을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 스마트폰을 이용한 일탈행동으로 업무 몰입이 저하되어 발생되는 현상으로 해석된다.

둘째, 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동 의향이 그 행동에 미치는 영향은 설정된 가설과는 달리 통계적으로 유의한 수준에서 부정적인 영향(가설 2)을 미치는 것으로 나타났으나, 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동 습관과 행동간의 관계는 제안된 가설과 같이 통계적

으로 유의한 수준에서 긍정적인 영향(가설 3)을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 조직의 통제시스템에 대한 유용성을 알 수 있는 결과로서, 현재 조직의 통제시스템은 조직구성원의 일탈의향이 일탈행동으로 이어지는 것을 막는데 효과적으로 작동하지만, 이미 습관으로 굳어진 조직구성원의 일탈행동을 통제하는데 미흡한 것으로 판단된다.

셋째, 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 태도 및 주관적 규범은 모두 의향에 통계적으로 유의한 수준에서 긍정적인 영향(가설 4와 가설 5)을 주는 것으로 나타나서, 두 가지 가설 모두 채택되었다. 이것은 조직 관리자가 조직구성원의 일탈의향을 관리하기 위해서는 그들의 태도 및 주관적 규범 등을 이해해야 한다는 것을 의미한다 하겠다.

마지막으로 스마트폰 인터넷 기반 일탈행동에 대한 지각된 이익은 그 태도에 통계적으로 유의한 수준에서 긍정적인 영향(가설 6)을 미치는 반면 스마트폰 인터넷 기반 일탈행동에 대한 지각된 비용은 그 태도에 통계적으로 유의한 수준에서 부정적인 영향(가설 7)을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 제안된 가설과 일치하는 결과이다.

## VI. 결론

본 연구의 목적은 스마트폰을 소유하고 있는 직장인들의 근무시간 중 스마트폰 사용 특히, 인터넷을 이용한 일탈행동이 성과에 미치는 영향 및 그러한 일탈행동에 영향을 미치는 요인들에 대해 살펴보는 것이었다. 본 연구는 이를 위하여 스마트폰을 사용 중인 직장인들을 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 시사점

들을 도출하였다.

먼저 본 연구는 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동을 중심으로 기존의 인터넷 기반 일탈행동 연구에 대한 통합적인 접근을 시도하였다. 본 연구의 이와 같은 접근법은 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동에 영향을 주는 요인들은 무엇이며 성과에는 어떠한 영향을 미치는지를 한눈에 볼 수 있다는 장점이 있다. 본 연구는 이와 같은 접근을 통하여 스마트폰 인터넷 기반 일탈행동 의향 및 습관이 그러한 일탈행동을 결정하는 요인들임을 확인할 수 있었으며, 또한 스마트폰 인터넷 사용 행동은 성과에 부정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

둘째, 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동 의향은 그러한 행동에 대한 태도 및 주관적 규범에 영향을 받는다는 것으로 나타났다. 이와 같은 분석 결과는 관리자에게 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동 의향을 관리하기 위해서는 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 태도와 주관적 규범 등을 이해하고 관심을 가져야 한다는 것을 의미하는 것이다.

셋째, 스마트폰 인터넷 기반 일탈행동에 대한 이익지각은 그 태도에 긍정적인 영향을 미치는 반면에 스마트폰 인터넷 기반 일탈행동에 대한 비용지각은 그 태도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 스마트폰 인터넷 기반 일탈행동에 대한 이익은 줄이고 비용은 높이는 방향으로 스마트폰 인터넷 사용 정책을 개발하여 시행하는 것도 도움이 될 수 있다는 시사점이 있다 하겠다.

본 연구는 직장에서 업무시간 중 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동의 영향요인과 그 결과를 규명함으로써 여러 가지 시사점을 제공하였지만, 이러한 본 연구의 흥미로운 결과에도 불구하고 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 따라서 이를 극복할 수 있는 향후 연구가 필요하다고 생각된다.

첫째, 기존 연구결과와 마찬가지로 본 연구에서도 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동이 성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 향후 연구에서는 스마트폰 인터넷을 이용한 일탈행동에 대한 세부항목별로 성과에 미치는 영향을 파악하는 것이 필요할 것으로 판단된다. 둘째, 본 연구에서는 스마트폰 인터넷을

이용한 일탈행동 의향이 그 행동에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이것은 스마트폰 사용에 대한 관리 정책 등이 영향을 주었을 것으로 생각된다. 이에 대한 확인도 필요하리라 판단된다. 셋째, 본 연구는 국내 스마트폰 사용 직장인만을 실증 대상으로 삼았다. 만약 국외의 스마트폰 사용 직장인까지 실증 대상 범위를 확대하여 비교연구를 수행하는 연구도 좋을 것으로 생각된다.

#### 참고 문헌

- [1] 하세가와 에이스케, *일하지 않는 개미*, 서울출판사, 2011.
- [2] 김원, 이재일, 조찬형, 나은아, 황혜선, "2011년 스마트폰이용실태조사", 한국인터넷진흥원, p.12, 2012.
- [3] 이종만, "직무의 스마트폰 사용 행동에 영향을 미치는 요인에 대한 실증적 연구", 한국컴퓨터정보학회 논문지, 제17권, 제8호, pp.115-121, 2012.
- [4] 이종만, "커피 브레이크는 성과에 도움이 되는가?: 업무 외적인 활동 관점", 한국컴퓨터정보학회 논문지, 제17권, 제10호, pp.167-173, 2012.
- [5] G. W. Bock and S. L. Ho, "Non-Work Related Computing(NWRC)," *Communications of the ACM*, Vol.52, No.4, pp.124-128, 2009.
- [6] R. Guthrie and P. Gray, "Junk Computing: Is It Bad for an Organization," *Information Systems Management*, Vol.13, No.1, pp.23-28, 1996.
- [7] O. K. Lee, K. H. Lim, and W. M. Wong, "Why Employees Do Non-Work-Related Computing: An Exploratory Investigation through Multiple Theoretical Perspectives," *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences(HICSS)*, Vol.7, p.185c, 2005.
- [8] Z. Y. Chun and G. W. Bock, "Why Employees Do Non-Work-Related Computing: An Investigation of Factors Affecting NWRC in a



- Workplace," Pacific Asia Conference on Information Systems(PACIS) 2006 Proceedings, pp.1259-1273, 2006.
- [9] L. G. Pee, I. M. Y. Woon, and A. Kankanhalli, "Explaining Non-Work-Related Computing in the Workplace," Information and Management, Vol.45, No.2, pp.120-130, 2008.
- [10] G. W. Bock, S. C. Park, and Y. Zhang, "Why Employees Do Non-Work Related Computing In The Workplace," Journal of Computer Information Systems, Vol.50, No.3, pp.150-163, 2010.
- [11] J. E. Gerow, P. S. Galluch, and J. B. Thatcher, "To Slack or Not to Slack: Internet Usage in the Classroom," Journal of Information Technology Theory and Application, Vol.11, No.3, pp.5-24, 2010.
- [12] S. J. Kim and S. Byrne, "Conceptualizing personal web usage in work contexts: A preliminary framework," Computers in Human Behavior, Vol.27, No.6, pp.2271-2283, 2011.
- [13] 하성보, 강승목, "스마트폰의 이용형태와 이용환경이 갖는 사회문화적 함의 고찰: 미디어생태학적 관점을 중심으로", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제7호, pp.89-99, 2011.
- [14] 김희선, "스마트폰 기반 쇼핑몰의 사용성 향상 기법", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제10호, pp.77-84, 2011.
- [15] <http://www.smartpls.de/forum/release.php>

## 저자 소개

## 이종만(Jong Man Lee)

정회원



- 1997년 2월 : KAIST 경영공학 (공학석사)
- 2007년 8월 : 서강대학교 경영학과(경영학박사)
- 2001년 9월 ~ 현재 : 동양미래대학교 e-비즈니스과 부교수

<관심분야> : 경영정보시스템, e-비즈니스, IT아웃소싱

## 박종학(Jong Hak Park)

정회원



- 1988년 2월 : 서울대학교 계산통계학과(이학사)
- 1995년 8월 : KAIST 경영정보 (공학석사)
- 1997년 2월 : KAIST 경영정보 박사수료

▪ 1997년 3월 ~ 현재 : 동양미래대학교 e-비즈니스과 부교수

<관심분야> : 전자상거래, 웹데이터마이닝 등