

이름	구가은	글쓰기 수업 분반	000200D-51
학번	20195287	글쓰기 담당 교수	박상경

3~40대 직장인의 업무 관련 모바일 인스턴트
메신저 이용 실태 및 인식 조사 연구

학 번 : 20195287

작성자 : 구가은

제출일자: 2023.06.18.

목 차

1. 서론	1
2. 연구 방법		
2.1 연구 대상 및 절차	2
2.2 측정 도구	2
2.3 설문 문항	2
3. 연구 결과	3
3.1 결과 분석	3
3.2 논의	6
4. 결론	7
참고문헌	9

1. 서론

사람들의 소통 방식이 시대의 흐름에 따라 빠르게 변화되고 있다. 스마트폰의 가입자 수는 인구 수 보다 많은 5천만명을 돌파하였고, 카카오톡의 사용자 수는 4,743만명으로 집계된다. 카카오톡은 가히 ‘국민 메신저’라 할 수 있다. 모바일 메신저 시장의 90% 이상을 점유하고 있기 때문이다. 현대인들의 소통방식의 특징은 모바일 인스턴트 메신저(MIM: Mobile Instant Messenger)로 커뮤니케이션 한다는 점이다(이서윤·김정현, 2016). 모바일 인스턴트 메신저란 기존에 있던 PC의 인스턴트 메신저의 기능을 언제 어디에서나 모바일로 사용할 수 있는 서비스이다. 모바일 인스턴트 메신저는 실시간으로 대화할 수 있고, 데이터를 주고 받을 수 있어 현대의 가장 혁신적인 발명품으로 꼽힌다. MIM를 통해 멀리 떨어져 있는 사람들과도 쉽게 소통할 수 있게 되었다. 이러한 장점이 있는 MIM를 통해 기업에서도 업무를 공유하고, 커뮤니케이션하기 시작했다(이종만, 2012).

한편 MIM은 긍정적인 역할만 있는 것은 아니다. 근로시간 외에 근로자에게 MIM을 통한 업무 지시가 내려졌고, 스트레스를 받는 근로자들이 생겼다. 빠른 소통 방식으로 업무에 효율적인 면이 있지만, 부정적인 측면도 일어나고 있다. 그것은 바로 근로자들의 심리적인 요인과 관련된다. 업무 시간 외 MIM의 무분별한 사용이 근로자들의 스트레스 요인이 될 수 있는 것이다. 카카오톡 이용에 피로감을 호소하는 사람들이 많은 가운데, 퇴근 시간 이후에 카카오톡등을 이용하여 업무지시를 하지 못하게 금지하는 법안이 발의되었고, 여러 논쟁이 일어나고 있다. 퇴근 이후에 카카오톡을 금지하는 등 직장인 업무 문화의 개선 움직임이 있었지만, 여전히 직장인들의 상당수가 퇴근 후에 카카오톡을 이용한 업무 지시로 스트레스를 받는다고 한다.(김현일, 2022. 09. 11.) 52시간의 근무제도가 카카오톡등의 모바일 인스턴트 메신저로 지켜지고 있지 않아 제재를 하자는 의견이 있는가 하면, 과잉 규제라고 반대는 의견도 상당하다. 직장에서의 다양한 이해관계에 따라 모바일 인스턴트 메신저 사용에 관한 여러 의견과 상황들이 있다. 선행연구에서는 직장인들의 심리적인 부분은 기업의 성과를 좌우할 수 있는 중요한 요인이라고 밝히고 있다. 근로자들의 심리적인 부분과 태도, 성과는 기업의 입장에서 매우 중요하며, 모바일 인스턴트 메신저 이용 실태 및 인식 조사 연구는 지금 이 시점에서 중요한 부분이다. 근로자들이 업무를 처리하는 과정에서 받는 느낌은 매우 중요한 요소이다(이영안·이홍재, 2009). 직무에 관한 만족도는 기업의 성과에도 긍정적인 요인으로 작용되지만, 직무 스트레스와 같은 부정적인 태도는 기업의 성과에 부정적인 영향을 미친다. 기업에서도 크게 의존하고 있는 모바일 인스턴트 메신저 이용의 직장인의 활용에 대한 연구는 부족한 면이 있다. 직장인들의 소통 방식이 모바일 인스턴트 메신저를 이용한 방법으로 변화된만큼 이 분야에 대한 다양한 연구가 필요한 실정이다. 특히 언론 보도에서 보여주듯이, 모바일 인스턴트 메신저가 근로자들에게 끼치는 부정적인 영향에 대한 예측이나 보도는 많지만 실제 설문조사를 통해 검증한 연구를 찾아보기 어렵다. 따라서 본 연구는 직장인들의 인식에 대한 실질적인 설문 조사 연구를 통해 사용자 입장을 넘어 노동자 입장을 조명해 볼 것이다. 또한 연구 참가자는 30-40대 직장인이다. 현재 기업에서 모바일 인스턴트 메신저를 통해 업무를 가장 활발하게 하는 것이 30-40대이다. 직장인들의 경험 및 인식 조사를 통해 업무 관련 MIM의 효율적인 사용 방안을 제시하고, 노동 상황 및 만족도 개선의 가능성이 있을 것으로 기대한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 대상 및 절차

본 연구는 직장인들의 업종별 모바일 인스턴트 메신저 이용 실태와 인식을 조사하기 위해 네이버 폼을 이용한 온라인 설문조사를 이용하여 3-40대 60명의 직장인을 대상으로 설문을 수집했다. 설문 대상 모집 시에는 직장인 관련 온라인 커뮤니티에 설문조사를 게시하는 방법과 연구자의 개인 네트워크를 이용하였다. MIM 사용의 업무 관련성, MIM 의존도, MIM 이용 피로감이 조직동일시, 직무만족도에 미치는 영향에 대하여 조사하였다. 설문조사에 응답자들의 성별은 남성은 33명(55%), 여성은 27명(45%)이었다. 빈도분석 결과 연령은 30대 후반이 15명(25%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30대 초반 11명(18.3%), 40대 초반이 10명(16.7%), 30대 중반이 9명(15%), 40대 후반 9명(15%), 40대 중반이 5명(10%) 순으로 나타났다. 직업군을 중심으로 살펴보면 경영지원 및 사무직이 18명(30%) 영업 및 판매 관련직이 18명(30%), 건설 관련직이 11명(18.3%), 문화,예술,디자인,방송 관련직이 7명(11.7%), 생산 관련직이 6명(10%) 순으로 나타났다.

2.2 측정도구

본 연구의 측정 도구는 선행연구에서 신뢰도가 확인된 문항들이다. MIM 정보의 업무 연관성과 의존도, 피로도는 엘리슨, 스타인필드와 램프 (Ellison, Steinfield, & Lampe, 2007), 리와 동료들(Lee et al., 2016)이 SNS 이용을 측정하기 위해 개발 한 항목을 수정하여 사용하였다. 또한 체니(Cheney, 1987)가 개발한 조직동일시 척도에 포함된 항목을 사용하였고, 스미스, 켄달과 헐린(Smith, Kendall, & Hulin, 1969)이 제시한 직무만족도 측정 항목을 사용하였다. 설문에 포함된 질문은 총 7개 항목이며, Likert 5점 척도(①매우 그렇지 않다. ↔ ⑤ 매우 그렇다)를 활용하였다.

2.3 설문 문항

모바일 인스턴트 메신저는 넓은 의미의 SNS 이용에 포함되어 있고, 본 연구에 적합한 선행연구의 측정항목을 사용했다. 직장 생활과 관련된 MIM 이용에 초점을 두고자 했으며, 설문에 포함된 세 가지 항목은 MIM 정보의 업무 연관성, 직장인의 MIM 의존도, MIM 이용 피로감이다. 직장인들이 모바일 인스턴트 메신저를 사용하는 이용실태를 알아보기 위해 연관성, 의존도, 피로감의 항목으로 설문 문항을 구성하되 조직 동일시와 직무 만족도를 묻는 문항을 추가하였다. MIM의 업무 관련성은 MIM를 통해 얻게 되는 정보가 직무와 어떠한 관련이 있는가를 뜻한다. 다음은 이를 측정하기 위한 두 가지 항목이다.

- . 모바일 인스턴트 메신저를 통해 상사의 지시와 피드백을 받는다.
- . 모바일 인스턴트 메신저를 통해 소속 팀의 정보를 효율적으로 공유하고, 소통할 수 있다고 생각한다.

MIM 의존도는 직장인이 직장생활에 있어서 MIM에 얼마나 의존하고 있는지를 측정하는 문

항이다. 다음은 이를 측정하기 위한 항목이다.

. 나는 모바일 인스턴트 메시저에 연결되어 있지 않으면 불안함을 느낀다.

MIM 이용 피로감은 직장인이 MIM를 사용하고 난 뒤의 정신적인 피로도를 뜻하며, 다음은 이를 측정하기 위한 항목이다.

. 퇴근 후나 쉬는 날에 업무 관련 MIM를 받는 것이 피로하다.
. 근로시간 외에 모바일 인스턴트 메시저등을 통해서 업무지시를 금지하는 법안에 대해 찬성한다.

조직동일시는 기업과 근로자 사이의 일치도를 뜻한다. 기업의 일을 자신의 일처럼 생각하는 경향을 뜻하며, 다음은 이를 측정하기 위한 항목이다.

. 나는 다른 사람이 내가 속한 조직에 대해 어떻게 생각하는지 관심이 많다.

직무만족도는 기업에서 재직중인 근로자가 자신의 일에 대한 일반적인 만족도를 뜻한다. 다음은 이를 측정하기 위한 항목이다.

. 대체적으로 나는 현재 직장에서 주어진 업무에 만족한다.

3. 연구 결과

3.1 결과 분석

1번 ‘모바일 인스턴트 메시저를 통해 상사의 지시와 피드백을 받는다.’라는 질문에 대한 응답은 다음과 같다.

<표1>

항목	1	2	3	4	5	합계
응답자 수	2	2	5	16	35	60
백분율	3.3%	3.3%	8.3%	26.7%	58.3%	100%

위 <표1>을 보면 리커트 점수 5점이 응답의 58.3%로 높게 나타났다. 모바일 인스턴트 메시저를 통해 상사의 지시와 피드백을 받는다라는 질문에 전체 58.3%가 리커트 점수 5점인 만큼 MIM를 통한 조직내에서의 상사의 지시와 피드백이 현저히 많다는 것을 알게 되었다. 그렇기 때문에 모바일 인스턴트 메시저를 확인하지 않을 시에 불이익을 받을 확률이 높고, MIM를 통한 지시와 업무 처리에 대한 부담이 높다는 것을 알 수 있게 된다.

2번 ‘모바일 인스턴트 메시저를 통해 소속 팀의 정보를 효율적으로 공유하고, 소통할 수 있다고 생각한다.’ 라는 질문에 대한 응답은 다음과 같다.

<표2>

항목	1	2	3	4	5	합계
응답자 수	2	23	12	6	17	60
백분율	3.3%	38.3%	20%	10%	28.3%	100%

위 <표2>를 보면 리커트 점수 2점이 응답의 38.3%로 높게 나타났다. 모바일 인스턴트 메시저를 통해 소속 팀의 정보를 효율적으로 공유하고, 소통할 수 있다고 생각한다는 질문

에 전체 38.3%가 리커트 점수 2점인만큼 MIM 를 통해 공유 되는 팀의 정보와 소통이 완전하다고 여기지 않는 사람이 많다는 것을 알게 되었다. 하지만 리커트 점수 5점이 28.3%인만큼 효율적이라고 여기는 사람 또한 상당 수 있다는 것을 알게 되었다. 모바일 인스턴트 메신저는 정보의 시작 부분에 공유하는 부분에는 기여성이 높지만, 세세한 팀의 정보를 나누기에는 완벽하지 않은 부분이 있다는 것을 알게 된다. MIM 소통 방식에 익숙하지 않은 사람이거나 대면 방법으로 의사표현을 하는 것에 신뢰성을 두는 사람은 리커트 점수가 낮은 것으로 나타났다. 회사의 정보 공유에 있어서 MIM의 중요성은 높게 나타났지만, 그것이 유일한 방법이 아니라는 의견 또한 높게 나타났다. 소통의 방식에는 다양한 사람과 다양한 상황들이 존재한다. MIM 에 국한하지 않은 더 효율적으로 공유할 수 있는 유연한 방법을 찾는 것이 중요하다는 것을 알 수 있게 되었다.

‘3번 나는 모바일 인스턴트 메신저에 연결되어 있지 않으면 불안함을 느낀다.’ 라는 질문에 대한 응답은 다음과 같다.

<표3>

항목	1	2	3	4	5	합계
응답자 수	6	12	6	11	25	60
백분율	10%	20%	10%	18.3%	41.7%	100%

위 <표3>을 보면 리커트 점수 5점이 응답의 41.7%로 높게 나타났다. 모바일 인스턴트 메신저에 연결되어 있지 않으면 불안함을 느낀다는 질문에 전체 41.7%가 5점인만큼 모바일 메신저를 통한 조직 내의 공유가 심리적인 부담감으로 다가온다는 것을 알 수 있게 된다. 빠르게 변화하는 정보에 자신이 뒤쳐질 것 같은 불안감과 늘 MIM에 연결되어 있어야 안심 되는 사람들이 많다는 것을 알게 된다. 불안함은 긍정보다는 부정적인 영향이 많은 만큼 매일 MIM를 통해 정보를 주고 받는 사람들의 불안한 심리에 관심을 가져야 한다는 것을 알게 된다.

‘4번 퇴근 후나 쉬는 날에 업무관련 모바일 인스턴트 메신저를 받는 것이 피로하다.’ 라는 질문에 대한 응답은 다음과 같다.

<표4>

항목	1	2	3	4	5	합계
응답자 수	3	2	7	13	35	60
백분율	5%	3.3%	11.7%	21.7%	58.3%	100%

위 <표4>을 보면 리커트 점수 5점이 응답의 과반수가 넘는 58.3%로 높게 나타났다. 퇴근 후나 쉬는 날에 업무관련 모바일 인스턴트 메신저를 받는 것이 피로하다는 질문에 전체 58.3%가 5점인만큼 근무시간 이외의 시간에 MIM 로 스트레스를 받고, 피로감을 느끼는 직장인들이 많다는 것을 알 수 있게 된다. 근로시간 내에는 업무관련 모바일 인스턴트 메신저에 필요성을 느끼고 허용하지만 근로시간 외에는 허용도가 낮아지고 피로도가 높아진다는 것을 알게 된다. 직급이 낮을수록 피로하다는 응답이 65%로 높게 나왔다. 근로 시간 외에 MIM를 통한 지시를 받는 입장이 직급이 낮은 사람이므로 부담감이 현저히 높음을 알 수 있게 된다.

‘5번 근로시간 외에 모바일 인스턴트 메신저등을 통해서 업무지시를 금지하는 법안에 대해 찬성한다’ 라는 질문에 대한 응답은 다음과 같다.

<표5>

항목	1	2	3	4	5	합계
응답자 수	13	20	9	4	14	60
백분율	21.7%	33.3%	15%	6.7%	23.3%	100%

위 <표5>를 보면 리커트 점수 2점이 응답의 33.3%이다. ‘근로시간 외에 모바일 인스턴트 메신저등을 통해서 업무지시를 금지하는 법안에 대해 찬 성한다는 질문에 전체 33.3%가 리커트 점수 2점이다. 그 다음으로 리커트 점수 5점이 23.3%이다. 5점이 가장 높게 나오리라 예상했지만, 영업 및 판매 관련직, 건설직에서 59%가 리커트 점수 2점이라고 응답했다. 영업직과 건설직은 근무시간 외에 모바일 인스턴트 메신저를 통해서 미리 업무의 계획을 세울 수 있어, 효율적이라고 생각하는 사람들이 있다는 것을 알 수 있게 된다. 사무직은 근무 시간 외에 업무지시를 금지하는 법안에 찬성하는 응답이 62%로 리커트 점수 5점이 가장 높았다. 근무환경이 같은 사무실에서 이루어지는 만큼 근로시간 외에 이루어지는 업무지시가 효율적이지 않다고 생각하는 직장인들이 많다는 것을 알 수 있게 된다. 직종에 따라 MIM 에 대한 인식이 다르다는 것이 통계로 나타났다.

‘6번 나는 다른 사람이 내가 속한 조직에 대해 어떻게 생각하는지 관심이 많다’ 라는 질문에 대한 응답은 다음과 같다.

<표6>

항목	1	2	3	4	5	합계
응답자 수	6	20	11	5	18	60
백분율	10%	33.3%	18.3%	8.3%	30%	100%

위 <표6>을 보면 리커트 점수 2점이 응답의 33.3%이다. 다른 사람이 내가 속한 조직에 대해 어떻게 생각하는지 관심이 많다는 질문에 33.3%가 리커트 점수 2점으로 가장 높았다. 그 다음은 리커트 점수 5점이 30%이다. ‘3번 나는 모바일 인스턴트 메신저에 연결되어 있지 않으면 불안함을 느낀다.’라는 질문에 리커트 점수 5점으로 응답한 사람이 해당 질문에서도 리커트 점수 5점을 선택한 비중이 62%이다. 내가 속한 조직이 타인의 시선에 어떻게 보이는지 관심이 많은 만큼 MIM에 연결되어 있지 않을 때, 불안함 또한 높게 느껴진 것으로 나타났다. 조직의 동일시가 높은 만큼 조직내의 MIM를 통한 소통과 타인의 시선에 민감하고, MIM에 연결되어 있지 않으면 불안한 것으로 나타났다. 해당 질문에 직종별로 리커트 점수 분포가 나뉘어지지 않은만큼 개개인별 조직동일시 여부에 따라 다르게 나타났다.

‘7번 대체적으로 나는 현재 직장에서 주어진 업무에 만족한다’라는 질문에 대한 응답은 다음과 같다.

<표7>

항목	1	2	3	4	5	합계
응답자 수	9	23	11	2	15	60
백분율	15%	38.3%	18.3%	3.3%	25%	100%

위 <표7>을 보면 리커트 점수 2점이 응답의 38.3%로 높게 나타났다. 대체적으로 나는 현재 직장에서 주어진 업무에 만족한다는 질문에 전체 38.3%가 2점이다. 현재 직장에서

주어진 업무에 크게 만족하지 않는 직장인들이 많다는 것이 수치로 드러났다. 그 다음 응답률이 높은 것은 리커트 점수 5점이 25%이다. 직무만족도를 측정하는 질문으로 모바일 인스턴트 메신저를 통해 소속 팀의 정보를 효율적으로 공유한다고 응답한 직장인들이 해당 질문에서 리커트 점수 5점으로 응답한 비율이 63%이다. MIM를 통해 소속 팀의 정보를 효율적으로 공유한다고 응답한 직장인들이 조직만족도에서도 높게 나타난다는 것을 알 수 있게 된다. 조직의 소통이 효율적으로 느끼는 것이 직무만족도에 중요한 요소라는 것을 알게 된다. MIM 사용이 현재 직장에서 업무를 처리하는데, 스트레스의 주요한 요인이 될 수 있고, 이는 직무의 만족도에 영향을 끼친다는 것이 드러난 통계이다.

3.2 논의

앞 절에서 제시한 설문 결과에 대해 해석하고자 한다. 우선 MIM 정보의 업무 관련성은 조직동일시에 큰 영향을 미쳤고, 이는 MIM를 통해 주고 받는 정보가 해당 직무와 관련성이 깊을수록 조직동일시가 높아졌다. 따라서 본 연구의 연구결과는 MIM를 통해서 주고 받는 정보의 종류와 질이 중요하다는 것을 확인하게 된다. 해당 직무와 정보의 비연관성이 조직의 동일시를 저하시키고, 직무만족도 또한 감소시킬 수 있다. 필요한 상황에서의 MIM의 활용은 소통에 도움을 줄 수 있으나, 퇴근이후의 MIM은 직장인들에게 피로감으로 느껴질 여지가 높다. 직장인들의 삶의 질을 높이기 위해서는 MIM 사용이 업무와 연관될 수 있도록 규범과 문화가 만들어져야 한다. MIM 의존도가 높을수록 모바일 메신저를 통한 조직 내의 공유가 심리적인 부담감으로 다가온다는 것을 알게 된다. 또한 조직의 동일시가 높은 만큼 MIM 의존도가 높고, MIM에 연결되지 않으면 불안하다는 것으로 나타났다. 직장인들의 심리적인 부담감을 줄여주고, 조직의 동일시가 억압되지 않는 환경에서 일어날 수 있는 문화가 만들어져야 한다. 다음으로, 본 연구는 MIM 이용 피로감이 조직생활의 조직동일시와 직무만족도에 부정적인 영향을 미치고 있음을 확인했다. 조직동일시가 높으면 MIM를 통한 타인의 시선에 민감하고, MIM 의존도가 높은 것으로 나타났다. MIM 의존도와 조직동일시가 연관이 있는만큼 직장인들에게 MIM가 심리적으로 큰 영향을 끼친다는 것을 알게 된다. 직무만족도는 MIM를 통해 소속 팀의 정보를 효율적으로 공유하는 직장인들이 높게 나타났다. 직장에서 소속 팀과의 소통이 직무만족도를 느끼는 중요한 요소라는 것을 알게 된다. MIM 사용이 직무에 대해 만족과 불만을 느낄 수 있는 중요한 요소이므로 직장인들에게 MIM은 중요한 요소이고, 관련하여 안정된 MIM문화를 만드는 것은 매우 중요하다. 커뮤니케이션 기술을 사용하는 데 있어서 대한 수용의도가 낮은 직원들은 보다 가중된 불안감과 스트레스를 경험하게 된다(오성탁·박상철, 2014). 이러한 상황들로 정부에서도 퇴근 이후의 모바일 인스턴트 메시지를 어떻게 조직적으로 활용할 수 있는지 법을 만들어 제한하는 방법에 대해 논의하게 되었다. 그렇지만 이런 정책을 만들려고 하는 노력에도 불구하고 현대의 조직은 이미 통신의 기술적인 발전으로 모바일 커뮤니케이션에 의존하므로 직장내 그 외의 삶을 확실하게 구분하기에는 어려운 실정이다. 따라서 본 연구에서 진행한 연구결과를 고려하여, 기업의 운영자들은 회사에서의 MIM 이용을 사용하는 피로감에 대해서 지속적으로 확인하고, 피로감을 낮출 수 있는 제도를 만들 필요가 있다. 특히 언론 보도에서 보여 주듯이, 모바일 인스턴트 메신저가 근로자들에게 끼치는 부정적인 영향에 대한 통계와 예측은 많지만 통합적인 연구는 찾아보기가 어려운 것이 현실이다. 본 연구는 MIM의 인식조

사를 통해 모든 직종의 근로자들이 근로시간 이외의 업무관련 MIM에 대해 부정적으로 생각하지 않는다는 것을 알게 되었다. 건설직과 영업직은 근로시간 이외의 MIM를 통해 미리 업무를 계획할 수 있어서 오히려 더 효율적이라고 생각하는 사람들도 있었다. 추가적인 수당을 창출할 수 있는 영업직에서 이런 현상은 더 높았다. MIM에 대한 인식이 직종과 근로자의 상황에 따라 다르다는 것을 알게 되었다. 특히 퇴근후 MIM 금지법에 찬성하는 연령대는 30대 초반이 가장 높았고, 40대 후반이 낮았다. 본 연구를 통해 사람들이 MIM을 업무에 활용할 때, 다 똑같이 생각하는 것이 아니라 직종마다 다르고, 성별, 연령, 직급에 따라 응답이 달라질 수 있음을 알게 되었다.

4. 결론

본 연구는 모바일 인스턴트 메시저의 사용이 극대화되고 있는 기업에서의 메시저 사용이 노동자에게 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 구체적으로는 MIM 사용의 업무 관련성, MIM 의존도, MIM 이용 피로감이 조직동일시, 직무만족도에 미치는 영향에 대하여 조사하였다. 이를 위해 업무 관련 모바일 인스턴트 메시저 이용 경험과 인식을 30, 40대 직장인들을 대상으로 한 설문조사를 통해 수집하였고, 응답 결과를 분석하였다. 그 결과를 정리하면 첫번째는 MIM 이용이 직원들의 조직동일시와 직무만족도에 영향을 미친다는 것이다. MIM 정보의 업무 연관성이 조직동일시에 영향을 끼친다. MIM 정보의 업무 비연관성이 조직동일시에 부정적인 영향을 미치고, 업무 연관성이 조직동일시에 긍정적인 영향을 미쳤다. MIM를 통해 소속 팀의 정보를 효율적으로 공유하는 것이 직무만족도에 영향을 끼친다. 두번째, MIM 이용 피로감이 조직동일시에 부정적인 영향을 끼쳤다. 직무만족도는 조직동일시와 MIM 이용 피로감에 의해 설명되는 것으로 나타났다. 근로시간 내에는 업무관련 모바일 인스턴트 메시저에 필요성을 느끼고 허용하지만 근로시간 외에는 허용도가 낮아지고 피로도가 높아진다는 것을 알게 된다. 직급이 낮을수록 피로하다는 응답이 높게 나왔다. 근로시간 외에 MIM를 통한 지시를 하는 입장이 상급자이고, 지시를 받아서 일을 처리해야 하는 입장이 직급이 상대적으로 낮은 사람이기 때문에 부담감이 더 높다는 것을 알 수 있게 된다. 그동안 메스컴에서는 ‘연결되지 않을 권리’에 대한 기사가 많이 쓰여지고, 주목을 받았다. 반면 연결되어 있지 않을 때, 불안감을 느끼는 사람들의 심리와 상황이 있다는 것을 알 수 있게 된다. 다양한 상황을 받아들이는 MIM 인식의 변화가 일어나야 한다고 생각한다. 세번째, MIM 이용이 업종에 따라 차이가 있음을 알게 되었고, 근무 시간 이외의 MIM 이용에 대한 인식도 직종에 따라 다르고, MIM 인식에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회사의 정보 공유에 있어서 MIM의 중요성은 높게 나타났지만, 유일한 방법은 아니다. MIM 소통 방식에 익숙하지 않은 사람이거나 대면 방법으로 의사표현을 하는 것에 신뢰성을 두는 상황과 직원들이 있다. 다양한 소통방식을 받아들이고, MIM에 국한하지 않은 더 효율적으로 공유할 수 있는 유연한 방법을 찾는 것이 중요하다. 근로시간 외 MIM 이용에 대한 인식은 직종 별로 차이가 있었다. 사무직은 비효율적이라는 의견이 많았고, 영업직과 건설직에서 미리 계획을 세울 수 있어, 효율적이라는 의견이 높았다. 본 연구의 의의는 그동안 구체적으로 연구되지 않았던 업무관련 MIM 이용 실태, 경험 및 인식을 조사하고 분석한 것이다. 설문 응답 분석을 통해 MIM 이용 경험이 직장인들의 업무 효율성이나 의존도,

피로감, 조직동일시, 직무 만족도에 미치는 영향이 지대함을 검증하였다. 따라서 본고는 노동자들의 직무 만족도를 향상시키는 방안의 기반 연구로서 가능할 수 있을 것이다. 한편 표본의 수가 60명으로 이를 모든 직장인에게 일반화하기 어렵다는 점과 통계 검증 방식을 연구에 활용하지 못해 수치화하지 못했다는 것은 본 연구가 가진 한계라고 할 수 있다. 이러한 점들을 후속 연구로 보완하겠다. 본 연구가 모바일 인스턴트 메신저를 업무에 이용하는 데 있어서 업종의 차이점을 인정하고, 다양한 직업환경 이해의 필요성에 대한 논의로 이어지길 바란다.

참고문헌

구본권 (2017, 1, 9). ‘연결되지 않을 권리’는 프랑스보다 한국이 시급. <한겨레신문>. URL: <https://goo.gl/DTRbKk>

구진경·이두희·임승희 (2012). SNS 이용자의 심리적 특성이 SNS상의 생산과 수용 행동에 미치는 영향에 관한 연구. <상품학연구>, 30권 5호, 1-14.

김수연 (2017, 11, 21). 카톡, 메신저 점유율 95% ‘압도적’… 페이스북 겨우 2%. 메신저앱 중 이용자 수·시간 1위. <디지털 타임스>. URL: <https://goo.gl/7ykdmc>

김진욱·류가영·배기영·황나영·김효선 (2012. 1월). <사용자는 왜 특정 모바일 인스턴트 메신저를 사용하는가?-카카오톡 사례를 중심으로>. 한국HCI 학술대회. 강원: 알펜시아 컨벤션센터.

김현주 (2016, 6, 28). 퇴근 후 업무 카톡 금지에 “입법 필요” vs “현실 몰라”. <서울신문>. URL: <https://goo.gl/LjQgfd>

김현일 (2022, 9, 11). 퇴근후 ‘카톡’ 업무 금지, 벌금 500만원…“이렇게까지 해야 하나?” <헤럴드경제>. URL: <http://news.heraldcorp.com/view.php?ud=20220911000092>

박상철·고준 (2014). 조직 내 스마트 기기 활용이 과연 삶의 질을 높이는가?: 테크노스트레스 조절효과와 업무-가정생활간의 균형 매개효과를 중심으로. <경영학연구>, 43권 5호, 1707-1733.

박재춘 (2017). 직무요구와 생활만족 관계에서의 퇴근 후 모바일기기 업무사용과 일-가정 갈등의 다중매개역할. <노동정책연구>, 17권 4호, 55-82.

오성탁·박상철 (2014). SNS 업무활용 문화의 순기능과 역기능에 관한 연구. <문화산업연구>, 14권 3호, 37-48.

이경희·김기선 (2015). <스마트기기 사용이 근로자의 일과 삶에 미치는 영향>. 한국노동연구보고서, KLI-2015-02. URL: <https://goo.gl/YTVwyB>

이승길·이주호 (2016). 스마트기기를 활용한 근로와 근로시간의 쟁점 및 개선방안-퇴근 후 카톡금지법을 중심으로. <노동법논총>, 38, 145-180.