

## 디지털그림자노동의 분류와 동태성 및 연구 방향\*

이 용 규\*\*

### 〈목 차〉

I. 서론	3.4 퀘스트-오프라인 동태성
II. 디지털그림자노동의 분류	IV. 디지털그림자노동의 연구 방향
2.1 디지털그림자노동의 분류체계	4.1 작동 기제와 동태성
2.2 디지털그림자노동의 종류	4.2 서베이 방식의 사용자 이론 확장
III. 디지털그림자노동의 동태성	4.3 사회적 파급효과
3.1 루틴-퀘스트 동태성	V. 결론
3.2 메이크업-코어 동태성	참고문헌
3.3 메이크업-퀘스트 동태성	<Abstract>

### I. 서론

전통적인 정보시스템 이론에서는 정보기술의 기술적 규격에 대한 고려나 사용자가 시스템 사용에 대해 어떻게 지각(perception)하고 있는가에 따라 사용 여부가 결정되는 것으로 알려져 있다. 하지만 오늘날 어느 누구도 하드웨어 규격이나 통신 속도를 고려하지 않을 뿐 아니라 정보시스템의 유용성이나 사용용이성을 이성적으로 판단하려고 하지도 않는다. 더욱이 사용해야겠다는 의식적인 의도 없이 쉽게 사용하기도 하지만 쉽게 바꾸기도 한다.

오늘날의 사용자는 주어진 정보시스템을 사

용한다기보다는 다양한 디지털 서비스를 쉽게 선택하고 사용할 수 있는 디지털 환경 하에 존재한다. 디지털 환경이 제공하는 서비스도 전통적인 정보시스템의 용도와는 비교도 할 수 없을 만큼 다양하다. 특히 언택트(untact)가 점점 일상화되는 환경에서 디지털 서비스는 우리 생활의 근간이 될 만큼 중요한 역할을 하고 있다. 상품주문, 은행업무 같이 일상의 소소한 일에서부터 게임, 정치, 문화, 예술 등과 같이 과거에는 쉽게 얻을 수 없었던 지식까지도 디지털 서비스에 의존한다. 당연히 디지털 서비스를 통해 많은 사람들은 편리하고 쾌적한 삶을 누리고 있다.

하지만 그림에도 불구하고 디지털 서비스 이

\* 이 논문은 2016년 대구대학교 교내학술연구지원에 의해 지원되었음(20160446)

\*\* 대구대학교 경영학과, woong3041@empal.com(주저자)

전에는 하지 않았던 작업에 매몰되어 있는 사람들을 우리들의 일상 속에서 쉽게 찾아 볼 수 있다. 가령, 페이스북이나 트위터 같은 SNS를 본인의 의도와는 상관없이 습관적으로 사용한 다던지 비밀번호 관리나 소프트웨어 업데이트 또는 스팸메일 관리 등과 같이 이전에는 생각도 못했던 작업을 하고 있다. 이런 작업은 매우 다양한 형태가 있다. 경우에 따라서는 사용자가 의식하고 있을 수도 있지만 그렇지 않은 경우도 있고, 마지못해 하는 경우도 있지만 스스로 원해서 하는 경우도 있다.

이와 같이 아무런 댓가 없는 작업을 그림자 노동(*shadow work*)이라 부르고 특히 디지털 환경에서 제공되는 서비스에 수반되는 그림자 노동을 디지털 그림자 노동(*digital shadow works*, 이하 *DSW*)이라고 부른다 (박상철 외, 2020; 박상철, 류성렬, 2020). 일반적으로 *DSW*가 디지털 서비스 사용의 걸림돌이 되는 것은 아니지만 많은 사람들을 귀찮게 하거나 짜증나게 할 수 있다.

하지만 *DSW* 때문에 소수에 집중되었던 전문성을 대중화하는 역할을 하는 등 긍정적인 면도 있다. 가령, 많은 사람들은 의학, 정치, 문화, 예술, 요리 등 다양한 분야에서 깊은 수준의 지식을 *DSW*에 의해 얻고 있다(Lambert, 2015). 다시 말해 *DSW*는 디지털 서비스의 사용에 만족도에 영향을 끼칠 뿐 아니라 사용자의 인식 세계를 바꾸거나 삶의 질을 변화시킬 수도 있다. 경우에 따라서는 지식기반 사회를 변화시킬 수 있는 동력이 될 수도 있다.

*DSW*의 어원이기도 한 그림자노동의 초기 의미는 겉으로 드러나지 않았지만, 새로이 생겨나는 일들을 가리켜 숨어 있는 노동이라는 의

미로 사용되어 왔다(Ivan, 1981). 가사노동, 교육, 보육, 통근 등이 그림자 노동의 대표적인 예였지만 최근 들어 디지털 기술의 발전에 따라 나타난 그림자 노동들이 주목받고 있다. 특히 최근까지 학술적으로 그림자노동이 주목을 받는 분야는 노동경제학 또는 여성학 분야로서 정당한 가사노동에 대한 조망이었다.

하지만 Lambert(2015)는 현대 사회에서의 그림자노동을 새로운 관점에서 주목하고 있다. 특히 최근의 디지털 기술의 발달과 데이터 가치에 대한 중요성이 부각되면서 그림자노동의 영역은 이전에 비해 훨씬 넓어지고 있다고 주장하면서 다양한 사례와 함께 그림자노동의 사회적 효과에 대해 논의했다. 그러나 Lambert의 시각은 학술적인 관점이 아니라 사회현상에 대한 관찰의 소산이다.

반면, 정보시스템 이론에서 *DSW*에 대한 연구는 아직까지 기초단계임에도 불구하고 최근 들어 *DSW*에 대한 몇 가지 주목할 만한 연구가 나오고 있다. 가령, 박상철 등(2020)은 비밀번호 관리, 스팸메일관리, 소프트웨어 업데이트와 같은 몇 가지의 *DSW*의 작동을 규명하는 작업을 하였고, 박상철과 류성렬(2020)도 셀프서비스 기술에 참여하는 사용자들의 그림자 노동을 분석하였다. 이론적 토대가 부족하였음에도 *DSW*의 본질에 대한 이해를 높힐 수 있다는 시도였다는 점에서 매우 의미있는 연구라 할 수 있다.

하지만 기존 연구는 *DSW*의 종류 별 차이와 변화 가능성에 대한 고려가 없었다. 가령, 셀프서비스를 조작하는 것은 무엇인가 직접적인 서비스를 받기 위한 그림자노동이지만 주기적으로 비밀번호를 관리하는 그림자노동은 직접적

인 서비스와는 상관이 없다. 또 스마트폰의 바탕화면을 관리하는 행위나 인터넷을 통해 전문 지식을 탐구하는 행위는 아무런 댓가 없이 수행하는 DSW임에도 반드시 성가신 작업이라고 볼 수 없다. 경우에 따라서는 즐거운 일이 될 수도 있고 귀찮은 작업일 수도 있다. 다시 말해 기존 연구들은 다양한 DSW 스펙트럼 가운데 일부분에 집중하여 DSW의 전체적 그림을 놓치고 있다.

본 연구에서는 이와 같은 문제의식을 기반으로 DSW의 구분과 동태성을 기반으로 연구방향을 제시하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 정보시스템 사용에 관련된 주요 이론과 기존 연구 결과를 기반으로 DSW를 분류하고 동태성을 검토한다. 본 논문은 다음과 같이 구분되어 있다. 1장은 서론이고 2장은 DSW를 분류하는 두 가지 변수를 제시하고 변수에 따라 네 가지 종류로 DSW로 분류한다. 3장에서는 DSW가 시간의 흐름에 따라 어떤 식으로 변화하는지 동태성을 살펴 본다. 4장에서는 2장과 3장에서 논한 DSW의 분류와 동태성을 기반으로 DSW의 연구 방향을 제시하고 마지막으로 5장에서는 논문의 요약하고 논문의 기여도, 한계점 등을 정리한다.

## II. 디지털그림자노동의 분류

### 2.1 디지털그림자노동의 분류체계

#### (1) 운영형 DSW와 관리형 DSW

디지털 기술에 의해 제공되는 서비스는 기본적으로 서비스 제공자 수행하던 일을 사용자에게

전가하는 셀프서비스다. 서비스 제공자가 수행하던 작업은 직접적인 서비스와 관련이 있는 운영형 DSW와 서비스의 유지보수 및 업데이트에 관련된 관리형 DSW로 나눌 수 있다.

운영형 DSW는 어떤 서비스를 받기 위해 사용자가 직접 수행해야 하는 작업이면서 작업의 결과는 서비스마다 매우 다양하고 복잡할 수 있지만 사용자에게 직접적으로 필요한 것이 대부분이다. 반면 관리형 DSW는 시스템 운영을 위해 반드시 필요한 것이지만 사용자가 요구한 서비스가 아니라 유지보수 또는 업데이트를 위한 그림자 노동이다. 가령, 인터넷 뱅킹에는 거래내역조회나 계좌이체를 하기 위해 필요한 작업도 있지만 로그인이나 비밀번호 관리와 같은 작업도 필요하다. 전자가 운영형 DSW이고 후자가 관리형 DSW다.

#### (2) ‘should’형 DSW와 ‘want’형 DSW

‘should’형 DSW는 본인의 의사와 상관없이 디지털 서비스를 받기 위해서 반드시 해야 하는 그림자노동인 반면 ‘want’형 DSW는 본인이 원해서 수행하는 그림자노동이다. ‘should’형의 경우 반드시 필요한 작업 이외에는 수행하지 않지만 ‘want’형은 필요한 작업 이외에도 본인이 원할 경우에는 다양한 작업을 수행한다.

동일한 서비스를 제공받는다 해도 해당 서비스를 어떻게 지각하는가에 따라 경우에 따라서는 ‘should’형으로 간주되지만 경우에 따라서는 ‘want’형으로 간주될 수도 있다. 일반적으로 제공받는 서비스가 단순하다고 생각되면 ‘should’형이지만 서비스가 복잡적이고 다양하다면 ‘want’형이 될 수 있다.

## 2.2 디지털그림자노동의 종류

관리-운영을 하나의 축으로 하고 ‘should’-‘want’를 또 하나의 축으로 할 경우 <그림 1>에서 보는 바와 같은 DSW는 ‘코어(chore)’, ‘루틴(routine)’, ‘퀘스트(quest)’, ‘메이크업(make-up)’ 등 네 가지로 분류될 수 있다.

### (1) 코어

코어는 서비스와의 직접적 연관이 낮은 관리형이면서 ‘should’형 DSW이다. 실제 서비스와 직접적인 관련이 없으면서 자신의 의사와 상관없이 반복적으로 해야 하는 일이다. 따라서 사용자들은 지루하면서도 귀찮게 생각하는 경우가 많다. 기존 DSW 연구의 대부분이 코어의 성격을 규명하는데 주목되어 왔을 만큼 가장 대표적인 DSW다(예; 박상철 등, 2020; 박상철,

류성렬, 2020).

코어가 주목을 받는 이유는 셀프서비스를 기반하는 디지털 서비스에서 항상 수반되는 관리형 DSW이기 때문이다. 디지털 서비스는 기본적으로 이동이 가능한 경량의 소형 기기(device)를 기반으로 개인화와 맞춤화를 지향한다. 이에 따라 상당 부분의 시스템 유지보수나 업데이트도 스스로 해야한다. 코어는 이와 같이 디지털 서비스 운영에 필요한 시스템의 유지보수를 위한 DSW다.

디지털 서비스에서 코어는 매우 다양한 형태로 나타난다. 서비스와 직접적인 관련을 갖고 있지는 않지만 서비스 수행에 반드시 필요한 코어들이 있다. 대표적인 예로는 각종 서비스에서의 회원등록 과정, 로그인, 각종 거래에 수반되는 결제 과정 등을 들 수 있다. 반면, 주기적으로 반복되는 DSW인데 만일 이를 수행하지

want형	<퀘스트: Quest>	<메이크업: Make-up>
should형	<루틴: Routine>	<코어: Chore>
	운영지향 Operation oriented	관리지향 Management oriented

<그림 1> 디지털그림자노동의 분류

않으면 서비스 운영이 원활하지 않은 코어다. 소프트웨어 업데이트, 비밀번호 관리, 스팸메일 관리 등이 여기에 해당한다.

최근 몇몇 연구가 있음에도 불구하고 코어는 전통적인 정보시스템 연구에서는 거의 다루어 지지 않았다. 그럼에도 전통적인 정보기술 사용 이론 관점에서 볼 때 코어는 정보기술 사용에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 간주될 수도 있다. 하지만 기존 이론에서 보았던 요인들과는 달리 코어는 정보기술 수용여부를 결정하는 요인으로 작용하거나 사용을 중단하게 할 만큼 결정적인 역할을 하는 것은 아니다.

오히려 코어는 디지털 서비스 수용여부의 결정보다는 디지털 서비스 사용 환경 속에 늘 존재하는 화이트 노이즈(white noise) 역할을 한다고 볼 수 있다. 가령, 이메일을 사용하는 한 스팸메일은 늘 쌓이기 때문에 귀찮지만 관리해야 한다. 하지만 스팸메일 관리가 귀찮다고 이메일 사용을 중단하는 일은 없을 것이다.

## (2) 메이크업

메이크업은 코어형과 마찬가지로 관리형이지만 이것을 수행할지 여부는 사용자가 선택하는 ‘want’형 DSW다. 시스템 관리 항목 가운데 필수적인 것은 아니기 때문에 시스템 운영이나 사용에 지장을 주는 것은 아니다. 다만 선택적으로 수행할 경우 사용의 만족도를 높일 수 있는 그림자 노동이다.

다른 DSW와 달리 메이크업은 일반적으로 서비스 효용성이나 원활한 서비스 관리보다는 자기표현(self-expression) 때문에 하는 경우가 많다. 가령, 컴퓨터의 바탕화면이나 스마트폰의 배경화면 꾸미기, 각종 앱의 프로필 사진을 관

리하거나 배경화면 관리하기 등이 전형적인 메이크업이다. 특히 메이크업은 소프트웨어 기반 서비스에 국한되는 것이 아니고 디지털 기기인 스마트폰 케이스나 이어폰 케이스 등의 관리 역시 대상이 될 수 있다.

코어와 달리 메이크업은 내재적 동기에 의해 작동하는 자발적인 그림자 노동이다. 무엇보다도 메이크업은 멀티미디어를 다룰 수 있는 적절한 능력을 요구하면서 사용자에게 도전의식을 자극할 만큼 어느 정도의 난이도를 갖는 작업이다. 따라서 메이크업은 그 자체를 수행하는 것만으로도 플로우(flow) 같은 최적경험(optimal experience)을 할 수 있다(Csikszentmihalyi 2008).

또한 주기적으로 반복되는 행동이기 때문에 습관적 행동으로 형성될 수도 있다. 메이크업은 내재적 동기에 의한 행동이기 때문에 본인의 의지에 따라 반복될 수 있다. 어떤 행위가 반복적으로 이루어지면 습관이 되고 습관적 행동은 본인의 의식과는 관계 없이 자동 행위로 이루어질 수 있다(de Guinea and Markus, 2009; Limayem et al., 2007). 따라서 많은 사용자에게 있어서 메이크업은 선택적 관리 사항에 관련된 것이었음에도 불구하고 마치 필수적인 관리사항으로 간주될 수 있다. 가령, 처음에는 프로필 사진 관리 자체가 재미있어서 시작했지만 반복될수록 반드시 해야만 하는 작업이 될 수도 있다.

## (3) 루틴

루틴은 서비스와 직접 연관을 갖는 운영형이면서 ‘should’형인 DSW다. 코어나 메이크업과 같은 관리형 DSW와 달리 루틴은 사용자가 원

하는 서비스를 직접 제공 받기 위한 그림자 노동이다. 한편 루틴은 반드시 수행해야만 하는 ‘should’ 형임에도 불구하고 사용자의 의도가 반영된 목표지향적 작업이다. 가령, 인터넷에서 항공기티켓을 구매하는 행위는 ‘티켓 구매’라는 명확한 목표를 가지고 있지만 ‘티켓 구매’ 과정 자체는 본인의 의사와는 상관없이 해야 하는 작업이다.

실제 사용자가 서비스를 받기 위해 반드시 수행해야 하는 작업이기 때문에 루틴은 다양한 정보시스템 사용 이론에 의해 설명이 가능하다. 가령, 처음 대하는 서비스라면 사용 여부의 선택은 기술수용(technology acceptance)이론이 적용되어 서비스에 대한 유용성(usefulness)이나 사용용이성(ease of use) 등에 대한 이성적 판단에 의해 결정된다 (Davis, 1989; Davis et al., 1989). 하지만 일단 수용 후 반복적으로 사용을 하면 습관에 의해 작동된 자동사용(automatic use)이 되어 본인의 판단과 상관없이 이루어진다(de Guinea and Markus, 2009; Lee, 2011; Limayem et al., 2007)

루틴은 본인의 의식적인 의도와 상관없이 반복될 수 있기 때문에 코어와 유사하게 경우에 따라서는 피로감을 느낄 수도 있다. 특히 서비스의 결과가 한정적이라고 생각할 때는 피로도가 높아질 수 있다. 가령, 항공권 구매를 반복해야만 한다면 구매 과정에 필요한 동일한 루틴도 반복하게 되어 작업의 피로도를 느끼게 된다. 서비스의 결과가 한정적이지 아니더라도 유사한 작업 피로도를 느낄 수 있다. 기존 연구에 따르면 SNS 작업을 습관적으로 반복할 경우 피로도를 느껴 일시적인 사용 중단을 할 수 있다(이용규, 2019; 2018).

반면 루틴을 통해 얻을 수 있는 서비스의 범위가 넓다면 퀘스트로 발전할 가능성이 높다. 대부분의 행동은 반복적 경험을 하면 나름대로의 전문성이 생길 수 있다(이용규, 김효정, 2011). 작업 방식의 효율성이 높아질 수도 있지만 반복을 통해 서비스의 새로운 면을 지속적으로 발견할 가능성이 높아질 수 있다. 가령, 처음에는 유튜브를 통해 문학에 관한 단편적인 지식을 얻었지만 연관된 콘텐츠를 검색하면서 유튜브의 새로운 가능성을 발견하여 퀘스트로 발전할 수 있다.

#### (4) 퀘스트

퀘스트는 서비스와 직접적인 연관을 갖는 운영형이지만 사용자 스스로 원해서 하는 자발적으로 수행하는 ‘want’형 DSW다. 디지털 환경에서 제공되는 서비스의 장점은 필요한 서비스를 자동적으로 처리하는 편리성도 있지만 많은 사용자와 함께 다양한 자원과 다양한 서비스를 제공할 수 있다는데 있다. 퀘스트는 이러한 디지털 기술의 특성을 이용하여 새로운 지식이나 새로운 정보 또는 새로운 즐거움을 얻기 위한 자발적 DSW다.

퀘스트 역시 루틴과 유사하게 기존의 정보기술 이론에 의해 설명될 수 있다. 퀘스트를 통해 사람들은 댓가 없는 노동에 대한 피로감보다는 즐거운 마음으로 기꺼이 참여하는 DSW다. 그렇기 때문에 플로우(flow)와 같은 몰입의 즐거움을 경험할 수도 있지만 제공되는 서비스를 새롭게 해석하는 전유(appropriate)를 경험할 수 있다(이용규, 2008; DeSanctis and Poole, 1994).

많은 경우 퀘스트는 주어진 서비스의 항목에

머물지 않고 새로운 서비스를 찾으려는 노력을 한다. 이와 같은 노력은 서비스 자체가 제공하는 즐거움 때문이 아니라 전문적인 지식이나 전문적인 기능을 얻으려는 욕구 때문일 수 있다. 그렇기 때문에 퀘스트는 자기주도적이면서도 전문화를 추구한다.

퀘스트의 역할은 단순히 개인적인 경험에 그치는 것이 아니라 사회적으로도 매우 의미있는 영향을 미친다. 많은 사람들은 퀘스트로 얻어진 경험을 통해 이제까지 소수의 전문가가 독점하고 있던 전문지식을 얻게 된다. 가령, 오늘날 많은 사람들은 의학에 관한 상당한 지식을 보유하게 되었다(Lambert, 2015).

루틴이나 메이크업에서 볼 수 있는 것과 마찬가지로 퀘스트 역시 반복을 통한 습관이 형성될 수 있다. 특히 메이크업과 유사하게 본인이 원해서 하는 작업이기 때문에 상대적으로 반복의 빈도가 높아질 수 있기 때문에 자동행

위로 바뀔 가능성은 다른 DSW보다 높다. 가령, 메이크업 역시 본인이 원해서 하지만 퀘스트에 비해서는 선택의 폭이 매우 좁을 수 밖에 없다. 이상 DSW를 정리하면 <표 1>과 같다.

### Ⅲ. 디지털그림자노동의 동태성

DSW를 설명할 수 있는 중요한 특성 가운데 하나는 반복 수행에 있다. 의도했던 그렇지 않던 간에 어떤 특정한 행동이 반복되면 그 행동에 대해 지루함을 느끼면서 부정적인 생각을 할 수도 있지만 반면에 전문성이 수반되는 긍정적인 경험을 할 수도 있다(이웅규, 김효정, 2011). 따라서 DSW는 시간의 흐름에 따라 사용자가 지각하고 있는 유형이나 성격이 다음과 같이 변할 수 있다.

<표 1> 디지털그림자노동의 분류별 특성 및 예

유형	분류	특성	예
코어	should형 관리지향	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털서비스 유지보수 기능</li> <li>• 지루하고 귀찮게 함</li> <li>• 통제에 한계가 있음</li> <li>• 화이트 노이즈 역할을 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비밀번호 관리</li> <li>• 스팸메일 관리</li> <li>• 소프트웨어 업데이트</li> </ul>
메이크업	want형 관리지향	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자기표현이 사용 동기</li> <li>• 플로우 같은 몰입현상 경험</li> <li>• 습관에 의한 자동행동이 될 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바탕/배경화면 꾸미기</li> <li>• 프로필 사진 꾸미기</li> </ul>
루틴	should형 운영지향	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 코어에 비하면 사용자 의지가 반영된 목표지향적</li> <li>• 기존 정보시스템 이론으로 설명 가능</li> <li>• 피로감을 느낄 수도 있지만</li> <li>• 습관에 의한 자동행동이 될 수 있음</li> <li>• 퀘스트로 발전할 수도 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단순한 정보검색</li> <li>• 상품구매</li> <li>• SNS 작업</li> </ul>
퀘스트	want형 운영지향	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 정보시스템 이론으로 설명 가능</li> <li>• 플로우 또는 전유를 경험</li> <li>• 자기주도적이면서 전문화 추구</li> <li>• 습관에 의한 자동행동이 될 수 있음</li> <li>• 사회적 파급효과가 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 게임</li> <li>• 기존 루틴이 좀 더 심화된 DSW</li> </ul>

### 3.1 루틴-퀘스트 동태성

루틴을 반복하는 경우 지루함을 느낄 수도 있지만 동시에 본인의 의사와는 상관없이 전문성도 확보될 수 있다(이용규, 김효정, 2011). 전문성의 확보는 서비스 운영의 효율적 사용은 물론이고 서비스가 제공할 수 있는 혜택의 가능성을 새롭게 발견하고 이를 해석하여 이전에는 얻을 수 없었던 혜택을 반복적 사용을 통해 얻게 된다. 가령, 처음 유튜브를 사용할 때는 필요한 동영상을 간단한 조작을 통해 찾아 보지만 유튜브를 반복적으로 사용하면서 계속 새로운 동영상을 찾는 능력을 갖추게 된다.

이와 같이 전문성을 확보하게 되면 루틴은 퀘스트로 바뀌게 된다. 계속해서 새로운 혜택의 가능성을 알게 된 서비스는 더 이상 외부적인 필요성에 의해 이용하는 것이 아니라 자발적으로 이용하기 때문이다. 루틴과 달리 퀘스트를 통해 얻는 서비스는 사용자에게 적절한 유용성을 제공할 뿐만 아니라 항상 새로운 혜택을 제공할 가능성이 높다.

반면 퀘스트가 제공하는 혜택이 더 이상 새롭게 느껴지지 않거나 새로운 혜택을 얻으려는 작업이 어려워진다면 더 이상 퀘스트가 될 수 없다. 퀘스트는 자발적으로 수행되기 때문에 반복될 가능성이 있고 그 능력이나 기대치도 높아질 수 있다. 하지만 잦은 사용으로 디지털 서비스가 제공할 수 있는 혜택에 대한 기대감이 낮아질 수 있다. 이럴 경우 플로우 이론에 따르면 지루함(boredome)을 느끼게 된다(Csikszentmihalyi 2008). 가령, 유튜브의 반복적 사용으로 더 이상 새로운 재미를 얻지 못하게 될 경우 유튜브의 운영은 지루한 작업이 된

다. 이럴 경우 퀘스트는 더 이상 반복의 대상이 아니라 사용 중단으로 이어질 수도 있다.

### 3.2 코어-메이크업 동태성

메이크업은 서비스 운영과 직접 관련을 갖지 않을 뿐 아니라 코어와 같이 필수적인 관리형 DSW도 아니다. 그럼에도 불구하고 메이크업이 지속되는 이유는 메이크업이 창의적인 작업이면서 작업을 하는 자체가 사용자를 즐겁게 하기 때문이다. 이러한 이유 때문에 대부분의 메이크업은 일회성(一回性)으로 끝나지 않고 지속적으로 반복된다. 가령, 스마트폰 내 앱의 프로필 사진이나 배경을 꾸미는 일은 그 자체만으로 즐겁기 때문에 지속적으로 업데이트가 이루어질 수 있다.

따라서 메이크업을 반복 수행하게 되면 사용자들은 메이크업을 선택적 DSW가 아니라 필수적 DSW로 간주할 수 있다. 메이크업을 반복적으로 사용할 경우 하나의 습관이 될 수 있다. 습관화된 메이크업은 본인의 의사와는 상관없이 외부적인 자극(cue)만 주어지면 자동적으로 작동한다(Lee, 2011; Limayem et al., 2007). 사용자 입장에서는 선택적 DSW를 스스로 코어와 같은 필수적인 DSW으로 간주하는 것이다. 가령, SNS에 있는 프로필 사진 꾸미기를 지속적으로 반복하여 습관으로 자리 잡게 되면 프로필 사진 업데이트를 하는 것이 하지 않는 것보다 오히려 자연스럽게 느낄 수 있다. 이럴 경우 사용자에게 프로필 사진 업데이트는 선택적인 관리형 DSW에서 소프트웨어 업데이트나 비밀번호 관리 같이 반드시 해야 하는 관리적 DSW 즉, 코어가 되는 것이다.



반면 메이크업을 반복적으로 하다 보면 오히려 사용을 일시적으로 중단하는 현상도 발생할 수 있다. 반복 사용을 하다 보면 메이크업을 통해 할 수 있는 자기 표현에 한계를 느낄 수 있고 더불어서 메이크업을 하는 일 자체를 지루하게 느낄 수 있다. 이 경우 메이크업을 중단할 수 있다. 가령, 프로필 사진 꾸미기를 반복하다 보니 흥미를 잃게 될 경우 프로필 사진을 그대로 방치해 놓을 수 있다.

### 3.3 메이크업-퀘스트 동태성

관리형 DSW인 메이크업을 반복적으로 수행할 경우 사용자는 메이크업을 서비스 관리를 위한 그림자 노동이 아니라 서비스 그 자체로 간주할 수 있다. 메이크업은 플로우를 경험할 수 있을 만큼 내재적 동기에 의해 구동되는 행위이다. 사람들은 처음에는 메이크업을 서비스의 관리 차원에서 수행하다가 반복적으로 수행하다보면 메이크업 자체가 서비스의 본질이 될 수 있다. 가령, 스마트폰의 배경화면을 바꾸는 작업을 자주 하다 보면 배경화면을 바꾸는 작업이 스마트폰 사용의 중요한 요인으로 바뀔 수도 있다.

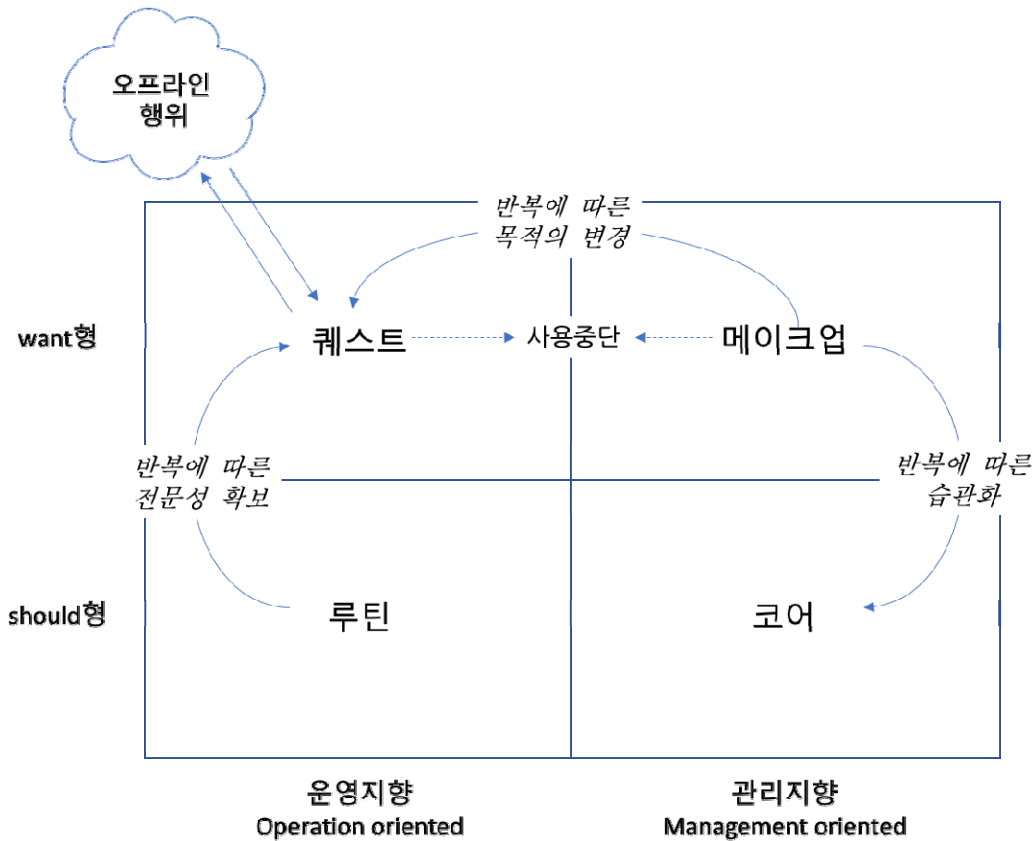
### 3.4 퀘스트-오프라인 동태성

퀘스트가 반복되면 오프라인 행위에 영향을 미칠 수 있고 반대로 오프라인 행위는 퀘스트를 유발할 수 있다. 많은 사람들은 온라인과 오프라인에서의 상품 검색을 반복하여 구매상품을 결정하는 이른바 크로스오버 쇼핑을 한다(박상철, 이웅규, 2017). 온라인상에서는 상품

에 대한 사전 지식이나 가격 또는 구매처 등에 대한 정보를 얻는 반면 오프라인 상에서는 상품에 대한 직접 경험을 할 수 있다. 더욱이 이 과정은 온라인에서의 정보와 오프라인에서의 경험이 상호 상승 작용을 유발할 수 있다. 가령, 자동차 구매를 원하는 경우 온라인에서 자동차 제원이나 가격과 같은 상세한 정보를 미리 알아 보고 오프라인에서는 자동차 실물을 보거나 내부에 탑승하는 행위를 할 수 있고 필요하다면 이 과정을 반복한다(박상철, 이웅규, 2017).

비단 상품 구매행위 뿐 아니라 퀘스트를 통해 지식이나 특정 기술의 습득을 전문가 수준으로 할 경우 오프라인에서 이를 적용하는 경우도 매우 자주 볼 수 있는 현상이다. 취미 수준에서의 음악, 미술, 요리 등은 물론이고 정치, 사회, 역사, 문화, 과학, 의학 등과 같은 전문 지식에서도 이러한 현상은 자주 일어나고 있다.

퀘스트에 의한 전문지식의 습득은 전통적으로 알고 있던 전문가들의 위치나 행태에도 많은 영향을 끼치고 있다. 가령, 심장병에 관련된 전문적인 의학 지식도 유튜브를 통해 다양한 방식으로 의학을 전공하지 않은 사람들에게 전달되고 있다(Lambert, 2015). 이러한 현상은 그동안 의사들이 가지고 있었던 사회적 역할을 변경시킬 수도 있을 만큼 중요한 변화가 될 수 있다. 많은 대학에서 실시하고 있는 온라인공개수업(Massive Open Online Course, MOOC)은 대학 교수들의 역할은 물론이고 대학교 그 자체의 역할에 중요한 의문을 제기할 수 밖에 없다. 이상 DSW의 동태성을 정리하면 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 디지털그림자노동의 동태성

#### IV. 디지털그림자노동의 연구 방향

##### 4.1 동태성을 고려한 작동 기제

DSW 작동을 위한 심리적 기제(mechanism)를 규명하는 것은 DSW의 본질을 이해하는 가장 기본적이면서도 핵심적인 작업이다. 최근의 연구 역시 부분의 심리적 기제를 파악하려는 데 목적을 두고 있다(예; 박상철 등, 2020; 박상철 이용규, 2020; 박상철, 류성열, 2020). 하지만

DSW의 작동 기제를 설명할 수 있는 일반적인 이론을 논의하기에는 아직 연구에 대한 절대적인 양이 부족한 상태다. 그렇기 때문에 사용자들은 물론이고 이론적으로도 DSW를 인식하고 있는 수준이 상대적으로 낮다.

따라서 기제 규명을 위한 연구는 개별적인 사례로부터 종류별 기제 그리고 이를 종합할 수 있는 일반적인 기제로 발전시키는 상향식(bottom-up) 단계적 접근이 필요하다. 그런 면에서 볼 때 비밀번호관리, 스팸메일 관리 등과 같은 사례를 중심으로 한 최근의 연구는 초기 연구로서 매우 바람직한 접근 방식이다(박상철

등, 2020; 박상철 이용규, 2020; 박상철, 류성열, 2020).

개별 사례로부터 일반화된 이론으로의 발전을 위해서는 새로운 DSW의 발견이 선제적으로 이루어져야 한다. 아직까지 상당 부분의 DSW는 사용자들이 인식하지 못하고 있을 수 있다. 특히 코어나 메이크업과 같은 관리형 DSW는 기존 정보시스템 이론에서 거의 다루어지지 않은 이슈이기 때문에 사례에 대한 인식이나 중요성이 아직까지 덜 성숙되어 있다. 따라서 개별 사례를 발견하기 위한 작업은 기계 규명의 차원 뿐 아니라 DSW 전반에 대한 이해를 위해서도 매우 중요하다.

한편, DSW의 작동 기제를 분석하기 위해서는 동태성에 대해 주의를 기울여야 한다. 이미 살펴 본 바와 같이 DSW는 반복의 성격을 가지고 있기 때문에 사용자들이 지각하는 DSW의 특성은 시간의 흐름에 따라 바뀔 수 있다.

따라서 종단적 접근(longitudinal approach)에 기반한 분석이 DSW 연구의 근간이 되어야 한다. 시간을 두고 일어나는 사용자들의 행태를 설문이나 관찰 또는 인터뷰 등을 통해 정리하고 이를 적절한 형태로 분석하고 종합할 필요가 있다. 이와 같은 동태적 연구는 최근 몇몇 연구에서 찾아 볼 수 있는데 가령, 정보기술 사용의 동태적 상태 변화를 연구한 이용규(2018, 2019)의 연구나 프로젝트 팀 행동 변화과정을 관찰한 박상철과 이용규(2018)의 연구 등을 참고할 만 하다.

종단적으로 수집된 자료는 근거이론방법론(grounded theory methodology)과 같은 방식으로 이론화하는 작업이 필요하다. 근거이론방법론은 사실에 입각한 객관적 탐구와 연구자의

직관이나 해석을 통한 본질의 이해를 동시에 추구하는 방법론이다(이용규, 2020; Urquhart et. al., 2010). 또한 통계적 분석에 기반한 서베이 방식과 달리 이론을 검증하는 것이 아니라 새로운 이론을 구축하려는 것이 근거이론방법론의 가장 중요한 목적이다(이용규, 2020; Birk et. al., 2013). 따라서 다양한 종류의 자료를 기반으로 새로운 현상에 대한 이론을 구축할 필요가 있는 DSW의 연구에서 근거이론방법론은 매우 유용한 접근이 될 수 있다.

#### 4.2 서베이 방식의 사용자 이론 확장

정보시스템 연구 특히, 사용자 행태에 관련된 연구 방법론 가운데 서베이(survey) 만큼 절대적인 위치를 차지하고 있는 방법론은 거의 없다고 보아야 할 것이다. 비록 타당성을 비롯한 다양한 관점에서 문제점이 제기되고 있을 뿐 아니라 사례연구나 근거이론방법론과 같은 다양한 질적 방법론이 대두되고 있지만 아직까지도 서베이 중심의 연구는 정보시스템 연구의 주류다. 가령, 류성열과 박상철(2018)에 의하면 ‘정보시스템연구’에 게재된 논문 가운데 약 60%는 서베이 방식이 될 만큼 우리나라 정보시스템 연구의 주류를 이루고 있다.

특히 서베이 방식의 연구에서 가장 중요한 시도는 사용빈도나 사용의도 또는 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하는 것이다. 이성적인 판단에 근거한 기술수용모형(technology acceptance model)이나 통합 기술 수용 및 사용 이론(unified theory of acceptance and use of technology, UTAUT) 또는 이런 이론들의 변형본이나 확장본들이 대표적인 예다(예; Davis,

1989; Davis et al., 1989; Venkatesh et al., 2003). 이런 연구들에서는 긍정적인 효과를 갖는 요인 뿐 아니라 부정적인 요인들을 찾으려는 시도들도 적지 않게 있다.

그럼에도 불구하고 전통적인 서베이 기반 연구에서는 DSW는 관심이 대상이 아니었다. 특히 코어나 메이크업과 같은 관리형 DSW는 기존 이론에서 거의 다루어지지 않았던 영역이다. 코어의 경우에는 디지털 서비스 사용에 부정적 영향을 미치지 않을 수 있지만 이른바 화이트 노이즈 같이 지속적 또는 주기적으로 성가시게 하는 요인이다. 메이크업의 경우에는 코어와 달리 서비스 자체에 부정적인 영향을 미치지 않지만 그렇다고 반드시 긍정적인 효과로 이어지지도 않을 수 있다.

DSW를 기존 서베이 방법론의 틀에서 다루기 위해서는 다음과 같은 두 가지 사항에 대한 고려가 필요하다. 첫째, DSW를 설명할 수 있는 구성개념에 대한 연구가 필요하다. 이를 위해서는 DSW 구성개념에 대한 이론적 검토가 우선되어야 한다. 다시 말해 다양한 DSW에 대한 다양한 이론으로 조망할 필요가 있다. 특히 코어와 메이크업과 같은 관리형 DSW는 기존 이론에서 다루어지지 않았기 때문에 구체적인 개념이 필요하고 이를 설명할 수 있는 항목이 필요하다.

둘째, 종속변수에 대한 새로운 고려가 필요하다. 전통적으로 사용되어 왔던 종속변수의 대표적인 예는 사용 빈도 또는 사용 빈도를 대체할 수 있는 변수들로 사용의도나 같은 것을 들 수 있다. 하지만 이러한 관점은 정보 시스템의 사용 효율(utilization)을 가장 중요한 목표로 삼았던 전통적인 시스템 관리에서의 관점이다. 디

지털 기술 환경에서 존재하는 사용자의 입장에서 특정 시스템 사용 횟수보다는 다른 접근이 필요하다. 무엇보다도 디지털 서비스는 일상화되어 있고 다른 유사 서비스가 존재할 수 있다는 점을 가정할 필요가 있다. 가령 다른 유사 서비스와의 비교했을 때의 상대적 이점 또는 서비스에 대한 피로도 같은 개념을 새로운 종속 변수로 삼을 필요가 있다.

### 4.3 사회적 파급효과

DSW의 속성에 대한 이해 이외에도 DSW가 사회에 미치는 파급효과도 중요한 연구주제가 될 수 있다. 이미 언급한 바와 같이 DSW는 디지털 환경에만 그치는 것이 아니라 디지털 환경을 벗어난 오프라인에서의 행동과 관련을 갖는다. 오늘날 디지털 서비스는 온오프라인을 포괄하는 경우가 많다. 사용자 관점에서 보면 크로스오버 쇼핑과 같이 온오프라인을 번갈아가며 수행하는 그림자노동이 일반화되어 있고 지식이나 기술 획득을 위해 유튜브나 구글과 같은 디지털 서비스에 대한 그림자노동도 사회의 중요한 현상이 되고 있다. 따라서 DSW 특히, 퀘스트를 통해 얻어진 기술이나 지식이 사회적으로 어떤 영향을 미치고 어떤 변화를 가져왔는지 이해하는 일도 매우 중요한 연구주제가 될 수 있다.

우선적으로 주목할 내용은 DSW의 작동 기제와 사회적 파급효과와의 관계다. 특정한 분야에서 DSW를 통해 얻어진 지식이나 기술로 인한 사용자가 인식하는 관련 사회에 대한 인식을 주목할 필요가 있다. 가령, DSW를 통해 역사에 대한 지식이 축적되면서 역사관의 변화나

이로 인한 사회적 의식의 변화 등을 분석하는 것이 예가 될 수 있다. DSW로 인한 사회적 현상의 변동을 분석하는 작업도 중요한 작업이 될 수 있다. 이미 앞에서 지적한 바와 같이 지식의 일반화로 인한 의사나 교수와 같은 전문직의 역할 변동 같은 것이 중요한 주제가 될 수 있다.

따라서 사회적 파급효과에 대한 연구에서는 학제적(interdisciplinary) 접근이 필요할 수 있다. DSW의 파급 효과가 일어날 수 있는 분야는 의학, 교육, 정치, 문화, 예술 등 매우 다양하면서도 전문적인 분야를 포함한다. 더욱이 개인 단위의 효과가 아니라 사회나 집단 수준에서의 조망이 필요하다는 것을 주목할 필요가 있다. 따라서 적절한 연구효과를 도모하기 위해서는 디지털서비스 사용 이외에도 집단역학(group dynamics)이나 사회학 또는 필요한 경우에는 좀 더 다양한 분야의 전문가들의 시각이 필요하다.

방법론적으로도 다양한 방법론이 종합된 혼합방법연구(mixed methods research)이 요구된다(Venkatesh et. al., 2013). 개인 단위에서부터 집단 또는 사회 전체를 대상을 연구 단위로 할 수도 있다. 자료의 수집도 직접적인 1차 자료를 수집할 수도 있지만 온라인상에서의 활동 또는 언론이나 다양한 보고서 등 2차 자료를 포괄할 필요가 있다.

## V. 결론

본 논문은 디지털 환경에서 제공되는 서비스에 수반되는 DSW의 분류와 동태성을 분석하

고 이를 기반으로 연구방향을 제시하였다. DSW는 한 축은 관리형과 운영형을, 또 한 축은 ‘should’형과 ‘want’형으로 하여 코어, 메이크업, 루틴, 퀘스트 등 네 가지로 분류하였다. 또 반복적으로 수행할 수 밖에 없는 DSW의 속성에 착안하여 루틴과 퀘스트, 코어와 메이크업, 메이크업과 퀘스트 등의 관계에서 일어나는 동태성과 퀘스트와 오프라인 행위와의 관계를 논하였다. 이를 기반으로 DSW 작동 기제와 동태성, 서베이 방식에 의한 기존 사용자 이론의 확장, DSW의 사회적 파급효과 등 세 가지의 연구방향을 제시하였다.

본 논문은 다음과 같은 시사점을 제공하고 있다. 첫째, DSW에 관한 연구는 다양한 측면에서 접근해야 한다. 기존 연구에서는 주로 관심을 두었던 코어는 DSW에서 관심을 두어야 할 매우 중요한 주제임에는 맞지만 그렇다고 코어가 메이크업이나 퀘스트 또는 루틴 같은 다른 DSW와 유사한 속성을 가지고 있지 않다. 따라서 DSW에 대한 좀더 종합적인 이해를 위해서는 DSW 종류별로 별도의 속성을 규명하는 작업이 필요하다.

둘째, DSW의 동태성에 대한 중요성을 제기했다. DSW에 대한 동태적 변화 자체도 의미를 갖을 수 있지만 DSW의 차이를 결정하는 변수들은 사용자들의 지각에 기반한다는 점을 의식할 필요가 있다. 따라서 동태성에 대한 연구는 정보기술 사용자에게 대한 새로운 이해를 제공할 수 있다고 생각된다.

셋째, DSW의 사회적 파급 효과를 연구 방향으로 제시했다. DSW는 당연히 사용자 차원에서 접근도 중요하지만 그것이 갖는 사회적 파급 효과도 중요한 이슈가 될 수 있다. 사회적

영향에 대한 연구는 기존 정보시스템 이론과 다른 접근법이 될 수도 있고 학제적 접근이 요구될 수도 있을 것으로 예상되지만 디지털 서비스에 대한 사회적 역할이란 차원에서 주목할 필요가 있다.

본 연구에서 제시된 분류체계나 동태성에 관한 논의는 연구자의 직관과 주관적 해석에 입각한 해석주의(interpretivism)의 방식을 취하고 있다. 따라서 본 연구에서 제시한 내용 특히 동태성에 관한 논의는 실증적 연구 대상이 될 수 있고 이는 본 연구에서도 제시한 바와 같이 후속 연구의 중요한 주제가 될 수 있다.

결론적으로 DSW에 대한 연구는 디지털서비스에 대한 좀 더 심도 있는 이해를 제공할 수 있을 뿐 아니라 정보시스템 연구에서 새로운 방향이 될 수 있을 것으로 보인다. 또한 본 연구에서 제안한 바와 같이 여러 가지 이론이 적용될 수 있는 융합 차원에서 새로운 분야로 대두될 가능성이 높을 것으로 보인다.

아울러 DSW 연구가 적절한 방향으로 발전하기 위해서는 다양한 방법론을 다양한 방식으로 적용하는 접근방식이 필요하다고 본다. 특히 질적연구와 양적연구의 혼합적 접근은 물론이고 기존 정보시스템 연구에서 자주 채택하고 있는 실증주의(postivism)적 접근 뿐 아니라 본 연구에서 채택하고 있는 해석주의적 접근도 매우 중요한 역할을 할 것으로 보인다.

## 참고문헌

박상철, 류성열, “맥도날드제이션 관점에서 본 SST 사용자의 그림자 노동”, 인터넷전

자상거래연구, 제20권, 제1호, 2020, pp. 99-115.

박상철, 이용규, 고준, 류성열, “디지털 기술 환경에서의 그림자 노동 메커니즘 규명 연구”, 경영학연구, 제49권, 제1호, 2020, pp. 31-50.

박상철, 이용규, “근거이론을 활용한 멀티채널 사용자의 크로스오버 쇼핑행동이해,” *Information Systems Review*, 제 19권, 제3호, 2017, pp.179-199.

류성열, 박상철, “‘정보시스템연구’의 연구주제와 서베이 방법론 동향분석”, 정보시스템연구, 제27권, 제4호, 2018, pp. 1-33.

이용규, “우리나라 정보시스템 연구에서 근거이론방법론 현황 분석 적용 지침 제시”, 정보시스템연구, 제29권, 제1호, 2020, pp. 181-199.

이용규, “일시적 비사용과 사용 간의 동태적 상태 변화에 대한 연구: 근거이론방법론에 의한 접근”, 정보시스템연구, 제28권, 제4호, 2019, pp. 359-375,

이용규, “정보기술 비사용의 결정요인과 동태적 성격의 규명: 근거이론방법론에 의한 질적연구,” 정보시스템연구, 제27권, 제1호, 2018, pp.1-20.

이용규, “정보기술 사용에서의 전유가 내재적/외재적 동기 및 사용용이성에 미치는 영향: 블로그 사용자들을 중심으로”, 한국경영과학회지, 제33권, 제1호, 2008, pp. 131-148.

이용규, 김효정, “사용 습관이 새로운 정보기술 수용에 미치는 두 가지 상반되는 효과: 전문성과 고착현상”, 지식경영연구, 제

- 12권, 제5호, 2011, pp. 11-23.
- Birk, D. F., Fernandez, W., Levina, N., and Nasirin, S., "Grounded Theory Method in Information Systems Research: its Nature, Diversity and Opportunities", *European Journal of Information Systems*, Vol. 22, 2013, pp. 1-8.
- Csikszentmihalyi, M., *Flow - the Psychology of Optimal Experience*, Harper Perennial, 2008.
- Davis, F. D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, 1989, pp. 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R., "User Acceptance of Computer Technology: a Comparison of two Theoretical Models", *Management Science*, Vol. 35, No. 8, 1989, pp. 903-1028.
- DeSanctis, G., and Poole, M. S., "Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory", *Organization Science*, Vol. 5, No. 2, 1994, pp. 121-287.
- de Guinea, A. O. and Markus, M. L., "Why Break the Habit of a Lifetime? Rethinking the Roles of Intention, Habit, and Emotion in Continuing Information Technology Use", *MIS Quarterly*, Vol. 33, No. 3, 2009, pp. 433-444.
- Ivan, I., *Shadow Work*. Salem, New Hampshire and London: Marion Boyars, 1981.
- Lambert, C., *Shadow Work, the Unpaid, Unseen Jobs that Fills your Day*, Counterpoint, Berkeley, 2015.
- Lee, W-K, "An Analysis of the Roles of Experience in Information System Continuance", *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol. 21, No. 4, 2011a, pp. 45-62.
- Limayemm M., Hirt, S. G., and Cheung, C. M. K., "How Habit Limits the Predictive Power of Intention: the Case of Information Systems Continuance", *MIS Quarterly*, Vol. 31, No. 4, 2007, pp. 705-737.
- Urquhart, C., Lehmann, H., and Myers, M. D., "Putting the 'Theory' Back into Grounded Theory: Guidelines for Grounded Theory Studies in Information Systems", *Information Systems Journal*, Vol. 20, Issue 4, 2010, pp. 357-381.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D., "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View", *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3, 2003, pp. 425-478.
- Venkatesh, V., Brown, S. A., and Bala, H., "Bridging the Qualitative-Quantitative Divide: Guidelines for Conducting Mixed Methods Research in Information Systems", *MIS Quarterly*, Vol. 37, No. 1, 2013, pp. 21-54.

**이 웅 규 (Lee, Woong Kyu)**



저자는 현재 대구대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 연세대학교 경영학과를 졸업하고 KAIST에서 경영과학 석사와 경영공학 박사학위를 받았으며 KT에서 선임연구원으로 재직하였다. 정보시스템 연구 편집위원장, ISR 편집위원장, 정보시스템 학회 회장 등을 역임하였다. 정보기술의 진유, 정보기술 수용과 설득 경로, 정보기술 사용의 내재적 동기, 정보기술의 지속적 사용 등과 같이 온라인 사용자 행태에 관심을 가지고 있다. 최근에는 근거이론방법론과 같은 질적 연구방법론을 기반으로 디지털그림자노동, 크로스오버 쇼핑, 비사용 등과 같은 연구 주제에 관심을 가지고 있다.



<Abstract>

## **Classification, Dynamics, and Research Direction in Digital Shadow Work**

Lee, Woong Kyu

### **Purpose**

Today, through digital services, many people enjoy a convenient and comfortable life. Nevertheless, it is easy to find people in our daily lives who are buried in work without any payment that we did not do before digital services. Such un-paid works under digital environment are called digital shadow works. The purpose of this study is to classification and dynamics of digital shadow works and to suggest research direction.

### **Design/methodology/approach**

Based on two dimension, voluntary participation ('should' type and 'want' type) and work orientation (management-operation), digital shadow works were classified into four categories - chore, makeup, routine, and quest.

### **Findings**

In digital shadow work there are four types of dynamics - routine and quest, makeup and chore, makeup and quest, and quest and actions in offline. According to the classification and analysis of dynamics, three research directions in digital shadow work are suggested and discussed- digital shadow works operation mechanism considering dynamics, expansion of existing user theories based on survey method by digital shadow works and social influences by digital shadow works.

**Keyword:** Digital Shadow Work, Classification, Chore, Makeup, Routine, Quest, Dynamics, Research Direction

\* 이 논문은 2021년 3월 2일 접수, 2021년 3월 19일 1차 심사, 2021년 3월 25일 2차 심사, 2021년 3월 30일 게재 확정되었습니다.