

메이크업형 디지털그림자노동 사용을 지배하는 기제에 관한 연구: 프로필 사진 관리 사례*

이웅규** · 조아라***

〈 목 차 〉	
I. 서론	IV. 연구내용
II. 이론적 배경	4.1 개방코딩
2.1 디지털그림자노동의 개념	4.2 축 코딩
2.2 디지털그림자노동의 연구현황	4.3 선택코딩
III. 연구방법론	V. 결론
3.1 접근방법론 (근거이론방법론)	참고문헌
3.2 연구절차	<Abstract>

I. 서론

디지털 서비스 환경에 존재하고 있는 현대인은 이전보다 훨씬 자동화되고 지능화되면서도 개인화되고 맞춤형 서비스를 시간과 공간을 초월하여 제공받고 있다. 당연히 많은 사람들은 디지털 서비스를 통해 이전보다 훨씬 수월하고 편안한 생활을 영위하고 있다. 하지만 그럼에도 많은 사용자들은 디지털 서비스의 운용은 물론이고 통제와 유지 관리를 위해 이전에는 하지 않아도 되었던 많은 작업을 수행해야 한다. 이와 같이 아무런 대가 없이 디지털 서비스에 수

반되는 작업을 디지털그림자노동(digital shadow work, DSW)이라 한다(이웅규, 2021a).

DSW는 비밀번호 관리나 스팸메일 관리 같이 사용자가 마지못해 하는 경우도 있지만 프로필 사진 관리와 같이 사용자가 원해서 수행하는 경우도 있다. 속칭 ‘프사’라고도 불리는 프로필 사진은 소셜네트워크 서비스, 인터넷 커뮤니티는 물론이고 줌(zoom)과 같은 회의시스템이나 드롭박스(dropbox)와 같은 웹하드 시스템 등과 같이 사이버 공간에서 사회적 커뮤니케이션이 가능한 대부분의 서비스에서 사용되고 있다.

* 이 논문은 2021년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임.
(NRF-2021S1A3A2A0208980)

** 대구대학교경영학부, woong3041@empal.com(주저자)

*** 대구대학교 경영학부, ara2147483647@gmail.com

프로필 사진 관리를 데이터베이스 관리의 관점에서 보면 데이터에 대한 데이터에 해당하는 일종의 메타데이터(meta data)다. 메타데이터는 데이터 관리를 용이하게 할 수는 있지만 데이터베이스 관리의 기본 기능의 수행 여부와는 상관이 없다. 프로필 사진 관리 역시 디지털 서비스 작동여부와는 무관하다. 프로필 사진 관리를 하지 않는다고 회의시스템에 참여하지 못한다거나 소셜네트워크 서비스에 메시지를 올리거나 읽는데 지장을 받지 않는다.

이와 같이 시스템 작동 여부와는 상관없이 프로필 사진의 관리는 자동적으로 이루어지기 보다는 사용자들의 작업을 수반해야 이루어진다. 다시 말해 프로필 사진 관리 작업을 하지 않는다고 해서 사용자가 얻을 수 있는 효용이나 가치가 크게 줄어들지 않는데도 많은 사용자들은 이 작업을 아무런 대가 없이 수행하고 있다.

본 연구의 목적은 이러한 프로필 사진 관리 사용을 지배하는 기제(mechanism)를 찾으면서 이를 토대로 메이크업(make-up)형 DSW의 본질을 규명하는데 있다. 메이크업 DSW는 디지털 서비스의 유지 보수와 관련을 갖고 있는 관리형 DSW이면서 사용자가 원해서 수행하는 'want'형인 DSW이다(이용규, 2021a). 따라서 메타데이터 관리에 해당하면서 원하는 사람만 수행하는 프로필 사진 관리는 전형적인 메이크업형 DSW 가운데 하나이다.

본 연구의 목적을 충족하기 연구방법론으로 근거이론방법론(grounded theory methodology)을 채택한다. 근거이론방법론은 실증주의(positivism)와 해석주의(interpretivism)를 동시에 추구하는 방법론으로 최근 정보시스템 분야

에서도 자주 채택하고 있다(이용규, 2021; Urquhart et. al., 2010, Wiesche et, al., 2017; Birk et. al., 2013; Matavire and Brown, 2013).

본 연구는 다음과 같이 구성되어 있다. 1절 서론에 이어 2절에서는 DSW의 기존연구에 대한 검토를 통해 본 연구의 이론적 의의와 위치를 가늠하고 3절에서는 본 연구에서 채택하고 있는 근거이론방법론에 대한 구체적인 절차를 설명한다. 4절에서는 프로필 사진 관리의 행태를 근거이론방법론에 의해 분석한 결과물과 이론을 제시하고 5절에서는 연구에 대한 요약과 이론적 기여점 그리고 추후 연구과제에 대해 기술한다.

II. 이론적 배경

2.1 디지털그림자노동의 개념

그림자노동의 개념을 처음 제안한 Illich (1981)는 가정주부의 가사활동과 같이 임금 노동자 뒤에서 임금 노동을 지원하는 무보수 노동으로 그림자노동을 규정하고 있다. 그림자(shadow)를 붙인 이유는 보이지도 않고 인식되지 않는 노동이라는 의미에서다. 하지만 그는 그림자노동을 단순히 자본주의 사회에서 일어나는 흥미로운 현상만으로 본 것은 아니다. 자본가 입장에서는 인건비가 소요되는 임금노동 보다는 아무런 대가 없이 소비자가 스스로 하는 그림자노동을 선호하여 많은 작업을 소비자에게 전가하게 한다는 것이 그의 이론이다. 자본주의 사회의 문제를 그림자노동의 시각에서 비판한 것이다(Illich, 1981).

반면 Lambert(2015)는 기술과 로봇, 전문지식의 대중화, 정보 네트워크, 그리고 진화하는 사회적 기준 등 때문에 현대사회에서 그림자노동은 지속적으로 쏟아져 나올 수밖에 없는 것으로 보고 있다. 특히 그는 Illich와 달리 그림자노동을 인간을 소외시키는 사회적 문제가 아니라 새로운 기회로 보고 현대 사회에서 의식적 또는 무의식적으로 존재하고 있는 그림자노동의 실체를 밝히고 있다(Lambert, 2015).

최근 들어 Illich와 Lambert의 개념은 정보시스템 이론의 관점에서 새롭게 조망되고 있다. 자본주의의 비판적 시각에서 바라 본 Illich의 그림자노동을 정보기술 발달로 인해 나타나는 비즈니스 또는 경영관리 차원에서 조망해야 할 현상 가운데 하나로 간주하고 있다. 더욱이 자동화와 지능화 그러면서도 개인화된 디지털 서비스는 셀프서비스를 지향할 수밖에 없고, Lambert가 밝혔듯이 이러한 디지털 서비스의 발달은 그림자노동을 불가피하게 만들었다. 따라서 그림자노동을 ‘디지털 기술을 이용한 사람들이 당연히 해야 하는 숨겨진 노력’으로 새롭게 규정하였고(박상철, 이웅규, 2019), 디지털 서비스에 수반되는 그림자노동을 디지털그림자노동(digital shadow work, DSW)으로 정의하였다(박상철 등, 2020; 이웅규, 2021). 번째 그동안 축적되어온 기업이 생각하는 가치와 고객이 생각하는 가치간의 불일치문제이다. BPR(business process reengineering), JIT(just in Time), TQM(total quality management), Bench Marking 등 한 시대를 이끌었던 경영기법들은 운영효율성의 향상을 통해 저가격으로 고품질의 제품을 생산하는데 많은 기여를 하였다. 즉, 고객들은 가격, 품질, 속도, 고객화 등 제품과

관련된 속성들을 넘어 아름다움, 안전, 편안함, 애정, 사랑, 보살핌 등의 경험을 제품과 서비스로부터 느끼고 싶어하고 있다(Lee et al., 2012). 김석준 등(2002)는 거버넌스를 “함께 참여하고, 함께 만들고, 함께 해결하고, 함께 책임지는 것”으로 과거처럼 관료들이 일방적, 수직적인 방식으로 의사결정을 하는 것이 아니라 모두가 정책과정에 참여하여 문제를 해결하고 책임지는 것으로 규정하였다. 김규환(2003)은 “공공서비스의 전달 및 공공문제 해결에 있어서 정보와 시장 및 시민 사회 간의 상호 신뢰와 협력에 의한 네트워크를 적극 활용하는 것”으로 정의하였다.

2.2 디지털그림자노동의 연구현황

디지털그림자노동에 대한 이론적 관심은 비교적 최근에 일어났기 때문에 아직까지 미흡한 실정이다. 그럼에도 불구하고 <표 1>에서 보는 바와 같이 최근 주목 받을만한 연구들이 나오고 있다.

DSW 연구의 특성을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 코어나 루틴과 같이 ‘should’형 DSW에 초점을 맞추고 있다. ‘should’ DSW는 본인의 의사와 상관없이 수행하는 DSW인데 이 가운데 코어는 비밀번호 관리와 같은 관리형이고 루틴은 키오스크나 무인판매대와 같은 운영형이다. 기존 연구가 ‘should’형에 집중된 것은 DSW의 부정적 인식을 문제의 초점으로 생각했기 때문인 것으로 보인다. 그렇기 때문에 메이크업형과 같이 본인이 원해서 하는 ‘want’형 DSW에 대한 관심은 소홀했었다.

둘째, 근거이론방법론에 의존한 연구가 상대

<표 1> 디지털그림자노동 연구 현황

기존연구	연구내용	방법론	종류
박상철(2019)	정보기술 사용자의 비밀번호 변경 행동을 분석하기 위해 8명을 인터뷰하여 46개의 코드를 도출하여 페러다임 모형을 통해 그림자노동의 인과조건과 결과를 도출	근거이론 방법론	코어
박상철,이웅규(2019)	셀프서비스에 관한 문헌 고찰을 통해 디지털 환경에서의 그림자 노동의 개념을 도출. 이때 문헌 고찰은 근거이론방법론에 기반을 두었음		-
박상철,류성열(2020)	셀프서비스기술 이용고객의 행태를 분석하기 위해 10명의 인터뷰를 통해 49개의 코드를 도출하고 이를 통해 그림자노동 형성과정을 설명		루틴
박상철 등(2020)	비밀번호 변경, 스팸메일 삭제 그리고 소프트웨어 업데이트 등 세 가지의 디지털그림자노동의 분석을 통해 각각의 코드를 도출하고 디지털그림자노동의 일반적인 기제 도출		코어
장현용 등(2020)	55세 이상의 노인들의 온라인 교육 수용 과정을 초기가입, 로그인, 활용 등 세 가지로 분류하여 각각의 행동을 분석하고 노인의 행동유형을 적극 대응형, 타협형, 회피형으로 분류		루틴
이웅규(2021)	디지털그림자 노동을 한 축으로는 관리형과 운영형으로 구분하고 또 한 축은 'should' 형과 'want' 형으로 구분하여 코어, 메이크업, 루틴, 퀘스트 등의 유형과 연구방향 제시	이론적 분석	-
Liu, 고준(2021)	셀프서비스의 혜택과 비용을 설명변수로 하고 그림자노동에 대한 부정태도를 매개변수 그리고 반응행동인 이탈 항의 충성을 결과변수로 하는 연구모형을 제안하고 무인판매 사용자를 대상으로 설문조사	설문조사	루틴
박상철, 김중욱(2021)	그림자노동의 인식과 모바일쇼핑회피 그리고 채널전환의도와의 관계를 연구모형으로 제시하여 300명의 온라인 식료품 소비자를 대상으로 설문조사를 하여 적절한 결과를 도출		
김현규 등(2022)	셀프서비스에서 기술준비도와 공정성의 관계에서 그림자노동에 대한 인식의 매개변수가 미치는 영향을 키오스크 사용자를 대상으로 설문조사		
Ryoo and Park(2022)	모바일 쇼핑 상황에서 그림자노동의 선행변수로 정보 과중과 시스템기능 과중을 두고 피로감과 사용의도 중단을 결과변수로 하는 연구모형을 제안하여 모바일 쇼핑 앱 사용자 300명을 대상으로 설문조사하여 적절한 결과를 도출		

적으로 많다. 아직까지 정보시스템 이론의 차원에서 DSW의 실체를 파악하고 있지 못한 상태이기 때문인 것으로 파악된다. 실제 근거이론방법론을 채택한 DSW 연구는 설문조사 기법에서는 파악하기 힘든 의미있는 시사점을 제시하고 있다. 가령, 박상철 등(2020)에서 시도한 디지털그림자노동이 형성되는 과정의 모형화는 근거이론방법론과 같은 실증주의와 해석주의적 관점에서 접근하지 않으면 찾아내기 힘든 이론적 성과다.

Ⅲ. 연구방법론

3.1 접근방법론 (근거이론방법론)

근거이론방법론은 비교적 정형화된 방식에 의한 질적연구 방법론으로서 데이터 수집에 기반한 귀납적 접근을 취하면서도 연구자의 주관적 해석으로 현상의 본질을 이해하려는 접근방법론이다(이웅규, 2020; Urquhart et. al., 2010). 특히 통계적 분석에 의한 설문조사와 같은 방

법론이 가설의 타당성 검증에 초점을 두고 있는데 비해 근거이론방법론은 어떤 현상에 대한 새로운 이론을 구축하는 것이 가장 중요한 목적이다(이용규, 2020; Birk et al., 2013).

근거이론방법론의 핵심 가운데 하나는 인터뷰나 관찰과 같은 방식으로 수집된 자료를 얻어 코딩(coding) 과정을 통해 이론을 구축하는 것이다. 이 때 코딩은 자료 검토를 통해 현상을 설명하는 코드(code)를 발견하고 이를 범주화(classification)하는 개방코딩(open coding)과 범주와 범주 간의 관계를 연결하는 축코딩(axis coding) 그리고 현상을 설명하는 핵심범주를 찾아내어 관련 범주들간의 관계를 정교화하는 선택코딩(selective coding) 등이 있다(Strauss and Corbin, 1998).

이론적 표집(theoretical sampling)도 근거이론방법론의 중요한 특징이다(이용규, 2020). 표본의 설계나 데이터 수집은 미리 계획된 방식이 아니라 이제까지 나온 분석을 통해 나타난 이론에 의해 결정되고 새로운 개념이 나타나지 않는 이론적 포화(theoretical saturation)이 일어날 때까지 계속된다. 따라서 개념이나 이론은 과정 속에서 만들어진 개념과 새로운 개념을 지속적으로 비교하여 만들어진다(이용규, 2020).

아직까지 DSW 특히, 프로필 사진 관리와 같은 메이크업형 DSW에 대한 연구가 부족한 상태에서 탐색적 방식에 의해 새로운 이론을 찾는 작업이 불가피할 것으로 보인다. 그런 면에서 근거이론방법론은 매우 적절한 접근법이다.

3.2 연구절차

연구의 대상은 <표 2>와 같이 기본적으로 SNS를 사용하는 20대 남녀를 대상으로 하였다. 프로필 사진은 SNS 이외에도 다양한 디지털 서비스의 부가 기능임에도 불구하고 많은 사람들이 공통적으로 사용하는 카카오톡이나 인스타그램 사용자들을 중심으로 연구를 하였다. 그리고 어린 시절부터 디지털 서비스 환경에서 상대적으로 익숙한 세대라는 점에서 20대 사용자를 연구대상으로 하였다.

이론적 표집 원칙하에 데이터 수집을 위해 <표 3>에서 보는 바와 같이 2차에 걸쳐 인터뷰를 진행하였다. 1차 인터뷰에는 총 5명이 참여하였고 주로 프로필 사진을 관리하는 이유와 방해요인이나 촉진요인 등 다섯 가지의 질문을 했지만 이에 국한하지 않고 프로필 사진 관리에 관해 자유롭게 이야기하였다.

<표 2> 연구대상 프로파일

	이름	연령대	성별
1차 인터뷰	김00	20	여
	김00	20	남
	서00	20	남
	윤00	20	여
	황00	20	남
2차 인터뷰	김00	20	남
	이00	30	여
	이00	20	여
	조00	20	여
	황00	20	여

<표 3> 인터뷰과정에서의 주요 질문

인터뷰	주요 질문
1차인터뷰	프로필 사진을 관리하는 이유 프로필 사진을 관리하는 주기 프로필 사진 관리 방식 프로필 사진 관리가 SNS 사용에 미치는 영향 <기타 프로필 사진에 관한 개인 생각>
2차인터뷰	1차 인터뷰 내용 다른 사람의 프로필 사진을 볼 때의 느낌이나 생각 아무런 사진이 없는 기본형 프로필을 쓸 때의 느낌이나 생각 멀티 프로필을 사용할 때의 생각 <기타 프로필 사진에 관한 개인 생각>

1차 인터뷰에서 수집된 자료를 기반으로 새롭게 파악해야 할 내용을 분석하여 2차 인터뷰에 반영하였다. 2차 인터뷰에서는 1차 인터뷰 질문 사항 이외에 ‘다른 사람의 프로필 사진을 볼 때의 느낌이나 생각’, ‘아무런 사진이 없는 기본형 프로필을 쓸 때의 느낌이나 생각’, ‘멀티 프로필을 사용할 때의 생각’ 등을 추가해서 질문하였다. 1차에서와 마찬가지로 미리 준비한 질문 이외에 국한하지 않고 자유롭게 이야기할 수 있도록 하였다.

모든 인터뷰는 대상자의 양해 하에 녹음을 하였고 연구원1이 녹음 내용을 받아쓰기 작업을 통해 녹취록을 만들어 이를 통해 개방코딩을 하였다. 인터뷰 대상자 1명당 평균 80~90개 정도의 코드를 추출한 다음 연구원2와 토의를 통해 이를 39개의 코드와 29개의 하위범주와 16개의 상위범주로 도출하였다. 그리고 상위범주를 최종적으로 Strauss와 Corbin(1998)이 제안한 패러다임(paradigm) 모형으로 정리하였다. 패러다임 모형은 범주들을 각각 인과적 조건, 중심현상, 맥락적 조건, 중재적 조건, 작용/상호작용 전략, 결과의 구조로 구분하여 시간의 흐름에 따라 관련성을 나타내는 도구다(이응규,

2020).

IV. 연구내용

4.1 개방 코딩

개방코딩에 의해 도출된 범주를 정리하면 <표 4>와 같다.

4.2 축 코딩

(1) 인과적 조건 (DSW 수행 기반)

인과적 조건(causal condition)은 중심 현상의 발생, 전개, 발전과 일정한 인과관계에 있는 조건을 의미한다. 본 연구에서는 중심현상인 프로필 사진 관리를 하려는 욕구와 직접적인 인과관계를 사용자의 성향과 태도 등으로 보았다.

◆ 사용자 사고 성향

프로필 사진은 일단 그 용도가 무엇이 되었건 간에 자신의 다른 사용자에게 모습을 드러내 보여야 한다. 따라서 자신을 외부에 드러내

<표 4> 개방코딩에 의해 도출된 범주

패러다임	상위범주	하위범주
인과적 조건 (DSW 수행기반)	사용자 사교성향	외향적 사교성향 내향적 사교성향
	프로필 사진 관리 태도	긍정적 태도 형성 부정적 태도 형성
중심현상 (DSW 수행욕구)	자기표현 욕구	자기모습 표현 욕구 자기기분 표현 욕구
	프로필 사진 관리 자체의 즐거움 찾기	프로필사진 만드는 즐거움 프로필사진 보는 즐거움
	사회적 영향에 대응	주위사람 따라 하기 주위사람에게 바람직한 모습 연출하기
	커뮤니케이션 수단 활용	비언어적 시그널 보내기
맥락적 조건 (DSW 수행상황)	간헐적 관심	특별하게 할 일이 없음 잠자기 전
	주위 환경 변화	이벤트 발생 심경의 변화
작용/상호작용 전략 (DSW 수행전략)	재미있게 작업하기	쉽게 작업 하기 작업 즐기기
	귀찮은 일 피하기	어려운 작업 피하기 단시간에 작업 끝내기
	외부노출 통제	사용중단
중재조건 (DSW 촉진/지해 요인)	적절한 사진 발견하기	좋은 프로필 사진감 발견 자신의 상황변화
	귀찮음	프로필사진 관리에 부정적 생각들기 본 서비스에 지나치게 몰두
결과 (DSW 수행이후)	소소한 자기만족	프로필사진에 만족하기 베스트샷 모음집으로 활용하기
	방치	더 이상 관리하지 않음
	태도 형성	긍정적 태도 형성 부정적 태도 형성

놓고 싶어 하는 사람과 자신을 감추려는 사람에 따라 사용이 달라진다. 외향성을 가진 사람들은 상대적으로 프로필 사진을 자주 바꾼다.

반면 내향성을 가지고 있는 사람들은 프로필 사진에 대한 관심이 적거나 자신의 모습이 드러나지 않는 사진을 올리거나 아예 기본형을 놔두기도 한다. 특히 내향성을 가졌다고 보는 사람은 잦은 프로필 사진 관리가 자칫 다른 사람들의 관심을 끌려는 사람 즉, 소위 말하는 ‘관종’으로 보이는 것에 대한 거부감을 드러내고 있다.

◆ 프로필사진 관리에 대한 태도

대부분의 사람들은 다양한 종류의 SNS를 사용하고 있고 각 SNS 종류별로 프로필 사진을 달리 관리하고 있다. 가령 비교적 잘 아는 사람과 메시지에 의해 커뮤니케이션을 하는 카카오톡과 사진이나 동영상에 통해 상대적으로 다양한 사람들과 커뮤니케이션을 하는 인스타그램에서 프로필 사진을 달리 관리한다.

하지만 관리의 차이는 객관적인 SNS의 기능에 따라 달라지는게 아니라 사용자가 지각하는 SNS의 용도나 관심 등에 따라 달라진다. 가령,

어떤 사용자는 친한 사람들 중심의 카카오톡에서는 프로필 사진을 자주 바꾸는데 비해 불특정한 사람을 상대하는 인스타그램에서는 덜 바꾼다고 했지만 다른 사용자는 오히려 친하기 때문에 덜 바꾸고 불특정한 사람들이기 때문에 더 바꾼다고 한 사용자도 있었다.

이러한 현상은 사용자가 생각하는 프로필 사진 관리 수준은 디지털 서비스의 성격과 관련이 있다기 보다는 디지털 서비스와 무관하게 프로필 사진에 대한 사용자 관심에 따라 달라지기 때문이다. 흥미로운 것은 많은 사용자들은 이러한 차이를 디지털 서비스의 성격인 것처럼 생각하고 있다는 것이다.

(2) 중심현상 (DSW 수행 욕구)

중심현상(phenomena)은 본 연구의 주된 관심사로 프로필 사진을 관리하려는 사람들의 사용 동기를 의미한다. 대부분의 연구 참여자들은 프로필 사진 관리 자체가 재미있게 생각하고 있고 프로필 사진 그 자체를 위해서 하는 내재적 동기(intrinsic motivation)를 가지고 있음을 발견했다.

◆ 자기표현 욕구

자기표현은 다시 자기모습에 대한 표현과 자기기분에 대한 표현으로 구분할 수 있다. 자기모습 표현 욕구는 프로필 사진을 자신에 대한 객관적인 이미지로 생각하여 아름다운 모습 또는 바람직한 모습을 치장하고자 하는 욕구다. 많은 참여자들은 자기모습 표현 오프라인 생활에서의 특정 행위와 유사한 것으로 생각하고 있었다.

예를 연구 참여자들 가운데는 프로필 사진

관리를 여성들이 자신을 화장하는 심리와 유사하게 보았다. 자신을 아름답게 함으로써 다른 사람들로부터 긍정적인 평가를 받기를 원하는 여성의 심리와 프로필 사진 관리를 유사하게 본 것이다.

반면 일종의 패션으로 본 사람도 있다. 아름답게 보이는 것도 있지만 화장으로 본 사람과 유사한 생각을 가지고 있지만 프로필 사진을 통해 자신만의 개성을 연출한다는 점에서 패션으로 보고 있다. 프로필 사진을 통해 자신을 단순히 아름답게 보이려는 것이 아니라 남들과 다른 모습을 자유롭게 표현하는 심리 이외에 화장보다는 좀 더 다양한 변화를 보여 주려는 심리를 가지고 있는 것으로 보였다.

어떤 사람은 프로필 사진을 인테리어 작업으로 표현한 사람도 있다. 이들은 프로필 사진 관리가 자기의 방을 꾸미는 것과 비슷하다고 보고 있다. 이 경우 단순히 프로필 사진의 배경화면을 주목하기 때문만은 아닌 것으로 보였다. 인테리어가 화장이나 패션에 비해 좀 더 구조적이면서도 스스로의 개성을 좀 더 분명하게 들어낼 수 있기 때문이다.

자기기분 표현은 대부분 자기모습 표현과 연관을 가지고 있다. 마치 화장이나 패션이 다른 사람이 어떻게 볼 것인가에만 관심이 있는 것이 아니라 자신의 기분이나 감정의 표현 수단인 것과 유사하다. 하지만 프로필 사진을 통해 자기의 기분을 표현하는 이유는 좋은 감정보다는 인간관계의 손절과 같은 안좋은 기분인 경우도 적지 않다. 또 나이가 어릴 때 프로필 사진을 통해 감정을 표현한 적이 있다고 말한 연구 참여자도 있었다.

◆ 프로필 사진 관리 자체의 즐거움 찾기

프로필 사진 관리의 이유는 즐거움을 찾기 위함이지만 특별하게 프로필 사진 관리 행위나 결과 그 자체도 중요한 중심현상이다. 먼저 많은 사람들은 프로필 사진을 만드는 행위 그 자체에서 즐거움을 찾고 있다. 대부분의 사람들은 프로필 사진을 다루는데 그리 어려움을 느끼지는 않았기 때문에 플로우(flow)와 같은 몰입 현상을 경험하지는 않고 있다.

하지만 많은 사람들은 마음에 드는 프로필 사진을 고르는 과정을 그리고 사진을 프로필 사진에 맞게끔 구도를 맞추는 과정 등에서 즐거움을 찾고 있다. 반면에 이 과정에서 지나치게 많은 인지적 노력(cognitive effort)을 요구하거나 어렵다고 지각되는 기술을 필요로 할 경우 굳이 이런 작업에 집착하지 않고 쉽게 포기한다. 많은 노력을 들여 해야 할 만큼의 가치를 못 느끼기 때문이라고 대답하고 있다.

프로필 사진을 만드는 과정도 즐거웠지만 대부분의 연구참여자는 실제 그 결과물을 바라보는 것에서 즐거움을 찾고 있다. 특히 잘 나온 프로필 사진을 바라보는 즐거움도 있고 다른 사람이 잘 나온 프로필 사진을 볼 것에 생각하면서 느끼는 즐거움도 꽤 많은 것으로 보였다. 특히 프로필 사진은 자신은 물론이고 다른 사람들에게 계속 노출되기 때문에 잘 나온 사진을 올려놓을 경우 지속적으로 만족할 것으로 기대하고 있기 때문에 더 큰 즐거움을 느끼는 사람도 있었다.

◆ 사회적 영향에 대한 대응

프로필 사진은 사이버 공간에 노출되는 자신이 모습이기 때문에 다른 사람의 영향에서부터 자유로울 수 없다. 많은 연구 참여자들 가운데

는 프로필 사진에 다른 사람에게 어떻게 비춰질 것인가에 관심을 갖고 있었다. 그렇기 때문에 다른 사람들의 평가에 따라 프로필 사진을 바꾸는 경우가 많았다. 심지어 애초에 프로필 사진에 관심이 없어서 사진이 없는 기본형 프로필 사진을 쓰다가도 주위에 친구나 지인들의 영향으로 프로필 사진을 바꾸는 경우도 찾아볼 수 있다.

◆ 커뮤니케이션 수단으로 활용하기

프로필 사진 그 자체는 원래 직접적인 커뮤니케이션을 위한 기능은 없다. 하지만 앞에서 본 자기표현도 간접적이지만 강력한 커뮤니케이션 도구이고 사회적 영향에의 대응 역시 간접적이지만 일종의 커뮤니케이션 기능으로 볼 수 있다. 하지만 프로필 사진 그 자체만으로도 직접적인 커뮤니케이션 수단으로 활용하는 경우도 있다. 일종의 세련된 커뮤니케이션 도구로 간주하는 경우다. 프로필 사진에 변화를 주어 특정한 상대에게 자신의 의사를 전달하는 경우다. 이 경우 사진의 변화도 있지만 배경음악이나 배경화면의 변화 또는 멀티미디어 효과에 의존하기도 한다.

(3) 맥락적 조건 (DSW 수행 상황)

맥락적 조건(context)은 중심 현상에 영향을 미치거나 이러한 현상을 만들어내는 특수한 상황이나 조건을 의미한다. 프로필 사진의 경우 중심현상에 영향을 미치는 맥락적 조건은 일정한 것이 아니라 간헐적이거나 주위 환경이 변했을 때 형성된다.

◆ 간헐적인 관심

대부분의 연구 참여자들은 프로필 사진 관리에 지속적으로 관심을 갖고 있지 않았다. 무엇보다도 프로필 사진을 관리하지 않는다고 SNS 사용이 안 되는 것도 아닐 뿐 아니라 서비스를 사용하지 않을 때는 물론이고 사용 중에도 프로필 사진의 존재를 인식하지 못하는 경우가 대부분이다. 따라서 많은 경우 특별하게 관리 주기를 두고 있지 않았고 그냥 잊어버릴 만하면 떠오르는 정도였다.

실제 관리의 필요성을 생각나는 것은 대부분 한가한 시간에 시간 때우기 용인 경우가 대부분이었다. 가령 잠들기 전이나 한가해졌을 때 또는 집에 들어와서 씻고 아무것도 할 일이 없을 때 프로필 사진을 관리하고 싶어지는데 그것도 항상 그런 것은 아니고 어쩌다 떠오르는 것이 대체적 의견이다.

◆ 주위 환경 변화

자신의 물질적 또는 정신적 환경이 바뀌었을 때도 프로필 사진 관리 욕구가 일어나는 것으로 알려져 있다. 가령, 외향성이 강한 경우이거나 하지만 여자 친구와 특별한 일이 있을 때마다 프로필 사진을 바꾸는 연구 참여자가 있었다. 이 경우도 본인이 생각하는 것만큼 변화가 있을 때 마다 바꾸기 보다는 이벤트가 생기는 경우에 한해 바꾸고 있다. 심경의 큰 변화가 생겼을 때도 프로필 사진에 관심을 갖는 경우가 있다. 가령, 이성친구와 헤어졌거나 새로운 출발을 다짐할 때 또는 어떤 큰일을 끝내고 갑자기 할 일이 없어질 때도 프로필 사진을 바꾸려는 욕구가 일어난다고 말하고 있다. 하지만 이 경우도 간헐적 관심과 마찬가지로 항상 프

로필 사진에 관심을 갖는 것은 아니다.

(4) 작용/상호작용 전략 (DSW 수행 전략)

작용/상호작용(action/interaction)은 당면한 상황에서 문제를 다루어나가는 방식, 전략 대처 등을 의미한다. 중심현상에서 확인된 프로필 사진 관리 욕구와 맥락적 조건에서 형성된 환경 요인을 동시에 만족할 때 실제 DSW에 프로필 사진 관리가 시작된다. 이 때 사용자는 ‘재미있게 작업하기’와 ‘어렵고 귀찮다고 생각되는 일 피하기’ 등의 긍정적인 전략과 ‘외부노출 통제’와 같은 부정적인 전략을 DSW를 수행한다.

◆ 재미있게 작업하기

프로필 사진을 만들어서 올리는 작업은 별로 어렵지 않다는 것이 대부분의 의견이었다. 특히 사진을 선택하거나 제작하는 것을 어렵게 여기거나 복잡하게 생각하지 않으려는 사람들이 많았다.

그럼에도 어떤 사람들은 이 과정에 많은 시간을 할당하는 경우도 있다. 하지만 그렇다 하여도 이 과정은 마지못해 한 다기보다는 본인의 의사에 의해 즐겁게 참여하고 있다. 본인 스스로의 얼굴은 물론이고 일반적인 사진이나 애완동물 사진 또는 자기가 좋아하는 연예인 사진을 고르는 것을 즐겁게 여기고 있었다. 특히 여러 사진 가운데서 고르는 일을 귀찮게 여기는 것이 아니라 그 자체를 즐기는 경우가 많았다. 심지어 어떤 연구 참여자는 프로필 사진만을 위해 동일한 사진을 여러 장 찍는 경우도 있고 다른 친구들과 자신의 프로필 사진에 관해 SNS에서 논의하는 경우도 있었다.

◆ 귀찮은 일 피하기

많은 사람들은 프로필 사진을 기술적으로 보정하거나 멀티미디어 효과를 주는데 큰 어려움을 겪지는 않는다. 하지만 그렇다고 작업이 어렵거나 귀찮다고 생각되면 굳이 이를 계속하지는 않는다. 가령, 멀티미디어 효과가 자신이 원하는 결과를 주지 못한다고 해서 이를 해결하기 위해 시간을 투자하거나 신경을 쓰지 않는다. 오히려 그냥 포기해 버리는 경우가 많았다.

이런 전략은 비단 기술적인 부분에 국한된 것이 아니라 사진 고르기 작업에서도 유사한 행동을 보여주는 경우가 있다. 가령, 프로필 사진을 고르는데 10초를 넘지 않는다가나 미리 생각했던 사진 이외에 다른 사진은 생각하지도 않는다는 대답도 있었다. 이런 전략은 배경화면이나 배경음악 설정 등 프로필 사진을 다양하게 가꾸는 작업을 할 때도 마찬가지로 적용된다.

◆ 외부노출의 통제

현재의 프로필 사진이나 프로필 사진 올리는 행위 자체에 대한 부정적 인식이 들 경우도 종종 있음을 얘기한 연구 참여자들도 있었다. 특히 프로필 사진을 통해 프라이버시를 침해당했다거나 자신의 모습을 보여 주고 싶지 않은 경우에는 현재의 프로필 사진을 내리거나 아예 기본형 프로필로 바꾸어 버리는 것이다. 이와 같이 프로필 사진에 대한 부정적 인식이 점점 강화될 경우 일시적이건 영구적이건 사용을 중단하게 된다.

(5) 중재조건 (DSW 수행 촉진/저해 요인)

중재조건(intervening condition)은 프로필 사

진을 올리거나 외부 통제하는 행위를 촉진하거나 방해하는 조건을 의미한다. 일단 맥락적 조건과 인과적 조건으로부터 프로필 사진 관리 욕구가 생겨나서 프로필 사진 관리 DSW를 수행하는데 직접 영향을 미치는 요소다. 촉진 요인으로는 ‘적절한 사진 발견하기’와 저해 요인으로는 ‘귀찮음’을 들 수 있다.

◆ 적절한 사진 발견하기

자신이 찍은 사진이 마음에 들거나 다른 사진들 예를 들면 애완동물이나 연예인 사진 가운데 마음에 드는 사진을 발견할 경우 많은 사람들은 프로필 사진에 올려놓고 싶은 생각을 갖는 것으로 얘기하고 있다. 이 경우 좋은 사진이 있다고 반드시 프로필 사진에 올릴 것을 생각하는 것이 아니라 환경이 조성되고 욕구가 있을 때에 한해서 적절성이 떠오른다. 다시 말해 맥락적 조건과 중심현상이 동시에 일어날 때 생긴다.

맥락적 조건 중에 하나인 환경 변화로 인해 생긴 사진도 여기에 해당된다. 맥락적 조건에서 언급한 바와 같이 이벤트나 심경의 변화와 같은 환경변화로 인해 프로필용 사진을 만들었을 경우다. 좋은 프로필 사진감을 발견했을 때와 마찬가지로 환경변화로 인해 프로필 사진을 올려놓겠다는 생각과 이에 대한 사진을 찍는 행위가 같이 일어났을 때 중재조건으로 작동한다.

◆ 귀찮음

프로필 사진에 대한 귀찮은 생각이 들 경우가 대표적인 예다. 귀찮은 생각이 드는 것은 프로필 사진 자체에 대한 부정적인 생각도 있지만 습관적으로 바꾸는 것 같이 느껴지는 행위 자체 때문에 일어날 수도 있다. 또 이런 인식은

프로필 사진보다는 서비스 자체에 몰두할 경우에도 일어나는 것으로 보였다. 가령, 한참 인스타그램에 사진을 올리거나 동영상을 올리는데 몰두할 경우 부가적 서비스인 프로필 사진 관리를 소홀이 하는 것이다. 특히 프로필 사진은 본인이 볼 수 없기 때문에 얼마나 관리되고 있는지 사용자 스스로가 망각하고 있는 경우가 많다.

(6) 결과 (DSW 수행 후 상태)

결과(consequence)는 중심현상이 맥락적 조건, 중재 조건 그리고 작용/상호작용을 통해 나온 결과를 의미한다. 소소한 자기만족, 방치, 그리고 프로필 사진 관리 태도 형성 등 세 가지로 구분될 수 있다.

◆ 소소한 자기만족

프로필 사진을 새롭게 올리거나 수정했을 때 갖는 스스로의 만족이다. 중심현상에서 언급한 여러 가지 욕구에 대한 충족 수준에 따라 달라지지만 대부분은 소소한 만족에 그치고 그 만족도 오랜 시간에 걸쳐 지속되는 것이 아니라 상대적으로 짧은 시간에 그치는 경우가 대부분이다. 많은 사람들은 프로필 사진에 대한 만족을 오랫동안 지속하고 있지도 않을 뿐 아니라 기억하고 있지도 않은 것으로 보였다.

가령, SNS 서비스 전체를 생각했을 때 프로필 사진은 주로 사용하는 기능이 아닐 뿐 아니라 사용자 자신은 잘 인식하지 못한다. 마치 자신의 얼굴을 스스로 잘 모르는 것과 유사하다. 더욱이 실제 SNS 서비스에 몰두할 경우에는 그 존재가 잘 떠오르지 않은 것도 만족의 수준이 소소할 수 밖에 없는 원인인 것으로 판단된다.

◆ 방치

정보기술 사용의 개념으로 생각하면 일종의 사용중단이나 비사용 상태다. 방치의 결과가 오는 것은 프로필 사진 관리에 대한 부정적인 인식이나 태도에 기인하는 경우도 있지만 다른 경우도 있을 수 있다. 가령, 기존의 프로필 사진이 마음에 들기 때문에 그대로 놔두는 경우다. 그리고 이러한 경우는 많은 연구 참여자들이 동의하고 있는 부분이기도 하다. 어떤 사용자는 7년째 프로필 사진을 건드리지 않았다고 하는데 그 이유는 사진이 좋았기 때문이다.

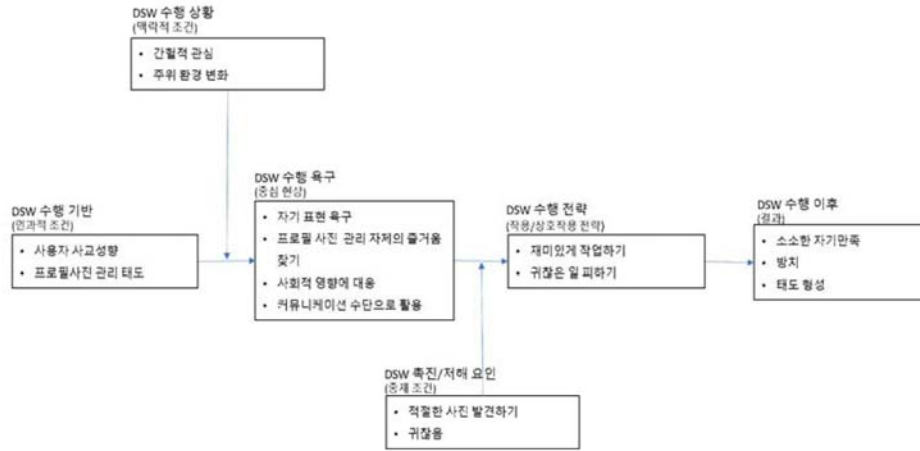
또 어떤 경우는 앞에서 본 바와 같이 본 서비스에 몰두하고 있기 때문에 자신이 잘 인식하지 못하는 프로필 사진을 그대로 두는 경우다. 이 경우는 이미 소소한 수준에서 만족한 후에 일어난 현상일 수도 있을 것이다.

어떤 경우가 되었든 간에 프로필 사진의 방치는 일시적인 현상이 될 가능성이 많다. 부정적인 인식이 오래 갈 만큼 활발한 서비스도 아닐 뿐 아니라 더 좋은 사진이 나타나면 바뀔 가능성도 있기 때문이다.

◆ 프로필 사진 관리의 태도 형성

프로필 사진 관리 과정을 통해 재미도 느낄 수 있고 또는 불편함이나 귀찮음도 느낄 수 있을 것이다. 이 모든 느낌은 프로필 사진 관리에 대한 감정적인 평가를 누적하게 할 것이고 그 결과는 다시 인과적 조건으로 축적된다.

이상 내용을 패러다임 모형으로 정리하면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 프로필 사진 관리 패러다임 모형

4.3 선택 코딩

적 관리 작업”으로 정리될 수 있다.

(1) 핵심범주

프로필 사진의 관리는 데이터 관리라는 차원에서 본다면 사용자의 메타데이터를 관리하는 작업이다. 그럼에도 불구하고 연구 참여자 누구도 프로필 사진 관리를 작업이라고 생각한 사람은 없었고 오히려 디지털 서비스의 부분적인 기능을 사용하면서 느낄 수 있는 즐거움으로 보고 있었다. 그 즐거움은 플로우와 같은 최적 경험이 아니라 쉽게 느끼기도 하지만 쉽게 잊어버릴 수 있는 소소한 경험이다. 또한 프로필 사진 관리를 하지 않는다고 본 서비스에 지장을 받지 않을 뿐 아니라 사용자 스스로 프로필 사진의 상태를 인지할 수 없기 때문에 대부분의 경우 특정한 주기 없이 진행되는 작업이기도 하다. 특별히 할 일이 없을 때 가끔 생각이나는 작업이다. 따라서 프로필 사진 관리를 설명할 수 있는 핵심범주는 “간헐적으로 관심을 가지면서 소소한 즐거움을 경험하기 위한 자발

(2) 이야기 윤곽 (story line)

특별히 사교성에 문제가 있지 않은 SNS 사용자는 프로필 사진에 큰 관심을 가지고 있지만 잠자기 전이나 특별히 할 일이 없을 때 가끔 프로필 사진을 바꾸고 싶은 생각이 난다. 또는 특별한 행사에서 즐거운 일이 있을 때 프로필 사진을 바꾸려는 생각을 하게 된다. 프로필 사진을 통해 마치 화장을 하거나 나만의 멋을 연출할 수 있는 옷을 입어 자기 자신을 멋있게 보일 수 있다는 기대와 더불어 자기가 가지고 있는 현재의 기분도 프로필 사진에 표현할 수 있을 것이라는 기대도 있다. 그리고 과거 경험으로 볼 때 프로필 사진을 만드는 과정도 즐거움을 줄 수 있다는 것을 잘 알고 있다. 경우에 따라서는 프로필 사진을 통해 가까운 친구들에게 중요한 메시지를 전달할 수 있다는 기대도 하게 된다.

프로필 사진에 올릴 수 있는 사진을 고르는 일은 언제나 즐거운 일이고 어떤 사진이 좋은지 다른 친구들과 SNS로 얘기하는 것 역시 즐거운 일이다. 일단 사진을 고르면 구도를 맞추고 적절히 보정한 다음에 필요한 경우 멀티미디어 효과까지 내서 사진을 만들면 애초에 기대했던 다양하지만 소소한 즐거움을 느끼면서 스스로 만족한다.

하지만 경우에 따라서 프로필 사진을 볼 수 없기 때문에 변경의 필요성을 못 느끼거나 또는 프라이버시 침해와 같이 좋지 않은 경험을 한 경우에는 프로필 사진을 방치하게 된다. 그렇지만 과거 경험으로 볼 때 방치는 오래 가지 않을 것이고 언젠가는 다시 관리를 시작할 수 있을 것이다.

V. 결론

본 연구는 메이크업형 DSW인 프로필 사진 관리를 메커니즘을 분석하는 것을 목적으로 하고 있다. 이를 위한 근거이론방법론을 채택하여 10명의 연구 참여자를 인터뷰하여 39개의 코드와 29개의 하위범주 그리고 15개 상위범주를 도출한 다음 도출하였고 이를 패러다임 모형으로 정리하였다. 패러다임 모형은 프로필 사진 관리를 설명할 수 있는 핵심범주를 “간헐적으로 관심을 가지면서 소소한 즐거움을 경험하기 위한 자발적 관리 작업”으로 도출하였고 이를 기반으로 이야기 윤곽을 제시하였다.

본 연구의 이론적 시사점은 다음 두 가지로 정리될 수 있다. 첫째, 메이크업형 DSW인 프로필 사진 관리의 작동 메커니즘을 근거이론방법

론에 의해 분석하였다. 기존 DSW 연구의 대부분은 코어나 루틴과 같이 should형을 중심으로 이루어졌다. 하지만 프로필 사진 관리는 자신이 원해서 하는 want형이다. 본 연구에서 볼 수 있듯이 사람들은 프로필 사진 관리가 메타데이터 관리임에도 불구하고 작업이 아니라 즐거움이라 생각하고 있다. 다시 말해 많은 사람들이 인지하지 못하는 작업의 전형이라 볼 수 있다. 그러면서도 매우 소소한 즐거움이기 때문에 사람들은 몰입하는 경우는 드물다. 그렇기 때문에 본 연구에서는 프로필 사진 관리를 “소소한 즐거움을 경험하기 위한 자발적 관리 작업”으로 규정하였다.

둘째, 정보기술 사용 이론 관점에서 프로필 사진 관리의 특성을 설명하였다. 기존 정보기술 이론에 의하면 어떤 즐거움을 주는 정보기술 서비스는 플로우와 같이 깊은 몰입을 경험하게 한다. 하지만 프로필 사진 관리는 즐거움을 주면서도 몰입과 같은 경험이 아니라 소소하면서 작은 자기만족을 제공하고 있고 이러한 특성은 기존 정보기술 이론에서 깊이 다루어지지 않았다. 메이크업형 DSW를 다양한 디지털 서비스가 이런 유형에 속할 것으로 보는데 향후 새롭게 조명해야 할 정보기술 유형이 될 것으로 보인다.

셋째, 메이크업형 DSW 사용에 대한 이론적 시발점을 만들었다. 비록 프로필 사진 관리가 메이크업형 DSW의 일반적인 특성을 설명하기에는 한계가 있을 것이다. 가령 각종 기기의 배경화면 관리와 프로필 사진 사이에는 유사점도 많을 수 있음에도 차이점에 대해서도 많은 논의가 있을 수 있을 것이다. 하지만 이제까지 메이크업형 DSW에 대한 논의가 전혀 없었다는

점을 고려하면 의미있는 성과였다고 본다. 특히 ‘자발적 관리 작업’은 물론이고 ‘간헐적 관심’, 이나 ‘소소한 즐거움’과 같은 개념은 대부분의 메이크업형 DSW에도 적용될 수 있으리라 본다.

실무적으로도 본 연구는 코어형 DSW가 갖는 문제점의 해결 방안을 찾는 힌트를 줄 수 있다. 비밀번호 관리 같은 코어형 DSW (박상철, 2019; 박상철외, 2010)는 본 서비스를 중단시키거나 사용빈도를 줄이지는 않지만 지속적인 피로감을 제공한다. 반면 본 연구에서 살펴 보았듯이 메이크업형 DSW는 작업이라는 것을 인식하지 않으면서 많은 사용자를 작업으로 유도하고 있다. 만일 코어형 DSW를 메이크업형 DSW로 유도할 수 있다면 DSW가 갖는 많은 문제점을 해결할 수 있으리라 본다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째, 비록 프로필 사진 관리의 사용 메커니즘을 분석하여 제시했지만 메이크업형 DSW의 일반적인 메커니즘을 이해하는 데는 아직도 한계가 있다. 이를 위해서는 좀 더 다양한 메이크업형 DSW에 대한 검토가 필요할 것이다. 가령, 바탕화면 꾸미기, 스마트폰 또는 태블릿 PC 같은 휴대용 기기를 꾸미는 작업 등에 대한 검토를 필요로 한다.

둘째, 좀 더 다양한 사용자를 인터뷰 대상자에 포함시킬 필요가 있었다. 10명의 인터뷰 대상자 대부분이 20대에 국한한 것은 이 연구가 갖는 중대한 한계가 될 수도 있다. 40대나 50대 사용자들이 프로필 사진 관리에 대해 가지고 있는 인식은 본 연구에서 보여준 결과물과는 차이를 보일 수도 있을 것으로 보인다.

참고문헌

- 김현규, 정남호, 부백, “사용자의 기술준비도가 기업의 셀프서비스기술 정책에 대한 긍정성 인식에 미치는 영향: 그림자 노동의 관점에서,” *관광레저연구*, 제33권 제5호, 2021, pp. 373-394.
- 박상철, “그림자노동 차원에서 본 IT 사용자의 비밀번호 변경행동 연구,” *정보시스템연구*, 제28권 제2호, 2019, pp. 93-107.
- 박상철, 김종욱, “온라인 식료품 소비자의 그림자노동인식이 모바일 쇼핑회피와 전환행동에 미치는 영향,” *Information Systems Review*, Vol.23 No.4, 2021, pp. 165-182.
- 박상철, 류성열, “맥도날디제이션 관점에서 본 SST 사용자의 그림자 노동,” *인터넷전자상거래연구*, 제20권 제1호, 2020, pp. 99-115.
- 박상철, 이용규, “문헌 고찰을 위한 근거이론방법의 활용: 디지털 환경에서의 그림자노동 개념 도출,” *지식경영연구*, 제20권 제2호, 2019, pp. 183-195.
- 박상철, 이용규, “근거이론을 활용한 멀티채널 사용자의 크로스오버 쇼핑행동 이해,” *Information Systems Review*, Vol. 19 No. 3, 2017, pp. 173-199.
- 박상철, 이용규, 고준, 류성열, “디지털 기술 환경에서의 그림자 노동 메커니즘 규명 연구,” *경영학연구*, 제49권 제1호, 2020, pp. 31-50.
- 이용규, “디지털그림자노동의 분류와 동태성 및 연구 방향,” *정보시스템연구*, 제30

- 권 제1호, 2021, pp.105-121.
- 이용규, “우리나라 정보시스템 연구에서 근거 이론방법론 현황의 분석과 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.
- 장현용, 박상철, 고준, “온라인 교육 수용 환경에서 시니어들의 디지털 행동 이해: 근거이론 적용,” 지식경영연구, 제21권 제2호, 2020, pp. 77-100.
- Birks, 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.
- Illich, Ivan, *Shadow Work*, Salem, New Hampshire and London: Marion Boyars, 1981.
- Liu, Ting Ting, 고준, “혜택/비용, 그림자 노동에 대한 부정적 태도, 반응행동 간 구조적 관계,” 정보시스템연구, 제30권 제2호, 2021, pp. 79-103.
- Matavire, R. and Brown, I., “Profiling Grounded Theory Approaches in Information Systems Research,” *European Journal of Information Systems*, Vol. 22, 2013, pp. 119-129.
- Rambert, Craig, *Shadow Work: The unpaid, unseen Jobs that fill your day*, Counterpoint, 2015.
- Ryoo, Sung-Yul and Park, Sang-Cheol, “Antecedents and Consequences of Digital Shadow Work in Mobile Shopping Apps Context,” *Sustainability*, Vol. 13, No. 7697, 2021, pp. 1-11.
- 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, 2010, pp. 357-381.
- Wiesche, M., Jurisch, M. C., Yetton, P. W., and Krcmar, H., “Grounded Theory Methodology in Information Systems Research,” *MIS Quarterly*, Vol. 41, No. 3, 2017, pp. 685-701.

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. 디지털그림자노동, 정보기술의 전유, 정보기술 수용과 설득경로, 정보기술 사용의 내재적 동기, 정보기술의 지속적 사용 등과 같이 온라인 사용자 행태에 관심을 가지고 있다.

조 아 라 (Cho, Ara)



저자는 현재 대구대학교 경영학 박사과정에 재학중이다. 디지털 그림자노동, 정보기술 수용과 확산, 소셜미디어 사용자의 사용 형태 및 전유, 데이터마이닝 대해 관심을 가지고 있다.

<Abstract>

A Study on the Mechanism Governing the Use of Makeup-type Digital Shadow Work: A Case of Profile Picture Management

Lee, Woong Kyu · Cho Ara

Purpose

The purpose of this study is to analyze a psychological and behavioral mechanism for using profile picture management in digital service such as social network service. Profile picture management falls under metadata management and is performed only by those who want it. This means that it, is one of the typical makeup-type digital shadow works (DSWs) which have not been studied yet.

Design/methodology/approach

This study adopts ground theory method(GTM) as research methodology. GTM, which is one of qualitative methodologies, is for developing theories while most survey based methodologies, which are well adopted in much research for information systems, are for validation of theories. By interviewing ten users, the data are collected and analyzed by open coding, axis coding with paradigm model, and selective coding.

Findings

In result, 39 codes are found and classified into 29 sub classes and 15 classes. These 15 classes are organized by paradigm model which derives core code of profile picture management as 'voluntary management tasks to experience small pleasures with intermittent attention'. Finally, based on the paradigm model and the core code, the story line, which can explain profile picture management, is suggested.

Keyword: *Digital Shadow Work, Make-up styled DSW, Profile Picture Management, Grounded Theory Methodology, Small Pleasure, Intermittent Attention*

* 이 논문은 2022년 3월 16일 접수, 2022년 5월 4일 1차 심사, 2022년 8월 2일 게재 확정되었습니다.