

플랫폼 노동자의 플랫폼노동과 그림자노동: 직무소진 및 이직의도와의 관계 검증*

박 상 철**

<목 차>

- | | |
|----------------|----------------|
| I. 서론 | III. 연구모형 및 가설 |
| II. 선행연구 | IV. 실증분석 |
| 2.1 플랫폼노동 | V. 결론 |
| 2.2 그림자노동 | 참고문헌 |
| 2.3 직무소진과 이직의도 | <Abstract> |

I. 서론

코로나-19를 거치면서 플랫폼노동은 비중 있는 일자리가 되었다. 플랫폼노동이란 플랫폼을 매개로 소비자가 요청한 파편적인 일감을 시간으로 처리하는 노동이다(박상철 등, 2023). 플랫폼노동은 노동의 내용적 개념보다는 노동의 작동방식을 지칭하는 것에 더 가깝다. 왜냐하면 디지털 플랫폼을 매개로 일정하게 자신의 노동력을 제공하는 공급자와 그 노동의 결과물을 수용하는 서비스의 수요자가 만나게 되는 방식이기 때문이다. 이러한 노동방식에서 플랫폼 기업은 서비스 공급자와 수요자를 중개하는 대가로 이익을 확보하게 된다. 그리고 플랫폼

공간에서 플랫폼 노동자는 자신이 요청받은 일감을 적시에 처리하고, 처리한 만큼의 보상을 받게 된다.

한편, 플랫폼노동은 서비스 제공이 온라인에서 이루어지는 웹 기반형(web-based) 플랫폼노동과 서비스 제공이 오프라인에서 이루어지는 지역기반형(location-based) 플랫폼 노동으로 나눌 수 있다. 국내에서 주로 이슈가 되고 있는 플랫폼노동은 주로 지역기반형 플랫폼 노동을 의미한다. 예컨대, 국내의 경우, 타다 드라이버, 배달 어플의 라이더, 대리운전 등이 대표적인 플랫폼 노동으로 간주되며, 디지털 플랫폼의 기술을 매개로 서비스 수요자와 플랫폼 노동 공급자가 연결된다는 공통점이 있다.

플랫폼이 플랫폼 노동자에게 어떤 방식으로

* 이 연구는 2022학년도 대구대학교 연구년 결과물로 제출됨.

** 대구대학교 경영학부 교수, scpark77@daegu.ac.kr(주저자)

업무를 배정하고, 업무수행 과정을 통제하는지, 그리고 통제과정은 어떻게 작동되는지 등을 다룬 학술적 연구는 비교적 초기단계에 있다. 예를 들면, Möhlmann et al.(2021)의 연구에서는 플랫폼 알고리즘과 플랫폼 노동자의 행동 간의 관계를 기술하였다. 구체적으로, 우버(Uber) 플랫폼 알고리즘이 운전자에게 어떻게 일감을 주고 이를 관리하고 있는지를 현상학적으로 설명하였다. 이 과정에서 플랫폼 알고리즘이 인간 관리자의 역할을 대신하고 있음을 언급하였다. 플랫폼노동 연구는 플랫폼노동 규명 그 자체보다는 플랫폼의 알고리즘이 플랫폼 노동자의 행동을 어떻게 추적하고 관리할 수 있는지에 중점을 두고 있다(Curchod et al., 2020; Kuhn and Maleki, 2017; Möhlmann et al., 2021; 2023; 박상철 등, 2023). 선행연구가 알고리즘과 행동 간의 관계에 초점을 둔 이유는 현재 플랫폼의 알고리즘이 플랫폼 노동자에게 일감을 조직화하고 관리하는 도구로 활용되기 때문이다(박상철 등, 2023). 이로 인해, 플랫폼노동 관련 연구는 플랫폼 알고리즘의 역할과 방안에 대한 연구에 중점을 두는 것이 특징이다(Kellogg et al., 2020; Möhlmann et al., 2021).

한편, 박수민(2021)의 연구에 의하면, 플랫폼 노동자들은 자신의 일을 기다리면서 소진하는 시간을 삶의 불확실성을 증가시키는 요소로 인식함을 밝혀내었다. 플랫폼 노동자가 자신의 일을 얻기 위해 대기하거나 준비하는 시간이 길어진다는 것은 잠재적 경제적 손실로 이어지기 때문에 이들에게는 늘 대기시간이나 준비시간을 최소화하려는 경향이 있다(박상철 등, 2023). 선행연구에서는 플랫폼 노동자의 대기시간과 준비시간은 임금으로 보상받지 못하는 드러나

지 않는 그림자노동(shadow work)으로 표현하고 있다(박상철 등, 2023; 박수민, 2021). 플랫폼 노동자의 일에는 즉각적인 임금으로 보상받는 플랫폼노동과 플랫폼노동을 수행하기 위해서 요구되는 무급의 일, 즉 그림자노동이 함께 작동되는 것이 특징이라 할 수 있다(박상철 등, 2023).

선행연구는 주로 플랫폼기업의 관점에서 플랫폼의 알고리즘이 플랫폼 노동자를 관리할 수 있는 효과적인 방안을 강조하고 있다. 이에 반해, 플랫폼 노동자의 관점에서는 플랫폼노동에 대한 비판적 주장만이 존재할 뿐, 알고리즘을 통해 배정된 일을 수행하면서 느끼는 플랫폼 노동자의 직업적 인식과 행동에 대한 실증적 연구는 전무하다. 이에 본 연구는 플랫폼 노동자의 플랫폼노동 수행이 직무적으로 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 구체적으로, 플랫폼 노동자의 플랫폼노동과 그림자노동이 각각 직무소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증 분석하고자 한다.

본 연구는 플랫폼 노동자의 플랫폼노동과 그림자노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향을 검증함으로써 플랫폼 노동자의 행동적 이해 연구에 학술적 기여가 가능하다. 이외에 본 연구의 결과는 플랫폼 관계자들에게 플랫폼 노동자에 대한 관리와 지원에 대한 실무적 방안 수립에 기여할 수 있다.

II. 선행연구

2.1 플랫폼노동

플랫폼노동은 노동자가 플랫폼을 매개로 일

자리를 구하고, 공식적인 고용계약을 체결하지 않으면서 파편화된 일거리를 실시간으로 처리하고, 이에 따른 소득을 획득하는 노동이다. 플랫폼노동을 생성하는 플랫폼은 노동력의 수요와 공급을 매칭하는 일종의 디지털 인프라를 지원하는 역할을 한다(박상철 등, 2023). 플랫폼노동은 여러 유형이 존재하지만, 대표적으로 서비스를 제공하는 방식에 따라 주문형 앱노동과 클라우드 워크로 분류할 수 있다(박상철 등, 2023). 국내에서 다루는 플랫폼노동은 퀵 서비스, 대리기사, 배달 앱 라이더와 같은 주문형 앱노동을 지칭하며, 본 연구의 플랫폼노동 역시 배달앱 라이더의 노동을 의미한다.

한편, 플랫폼노동은 전통적인 노동과는 몇 가지 측면에서 특징적 차이가 있다.

먼저, 플랫폼노동은 매우 작은 일의 업무 단위이다. 전통적인 노동은 일이 여러 개의 과업으로 구성되어 있거나, 동일한 과업이라 할지라도 일정한 시간 단위로 구성되어 있다. 그러나 플랫폼노동은 일이 매우 작은 업무 단위로 잘게 쪼개져 있다. 예컨대, 음식점에 고용된 배달원은 고용기간 동안 여러 번의 배달 일을 수행한다. 이와 반대로 플랫폼노동으로서의 음식 배달은 플랫폼에 접수된 각각의 일들을 서로 다른 배달원이 수행한다. 다음으로, 전통적인 노동은 기업이 노동자를 고용해야만 실시간으로 노동력을 제공할 수 있으나, 플랫폼노동은 플랫폼 노동자의 앱 접속에 따라 시간제한 없이 무제한 노동력을 제공할 수 있다. 마지막으로, 전통적인 노동은 업무를 지시하는 사람이 있는 반면, 플랫폼노동은 알고리즘에 의해 일부 지시받지만, 플랫폼 노동자가 플랫폼에 접속하기 때문에 이들에게 업무를 지시하는 사람은 없다.

플랫폼 관련 연구는 주로 플랫폼노동의 현상에 초점을 두거나, 플랫폼의 알고리즘이 플랫폼노동을 어떻게 작동시키는지 다룬 연구들로 주를 이룬다(박수민, 2021; 박상철 등, 2023; Möhlmann et al., 2021; 2023). 이는 플랫폼 알고리즘이라는 기술을 매개로 플랫폼 노동자의 작업이 조직화되기 때문이다(박상철 등, 2023). 선행연구를 살펴보면, 주로 플랫폼 알고리즘을 매개로 플랫폼 노동자의 행동에 영향을 미치는 과정을 규명한 연구들이 존재한다. 예를 들어, Möhlmann et al.(2021)는 우버 운전자 및 우버 플랫폼 관계자와의 심층인터뷰를 통해 플랫폼 알고리즘과 플랫폼노동의 특성, 그리고 플랫폼 노동자의 반응간의 관계를 제시하였다. 이어 Möhlmann et al.(2023)의 연구에서 플랫폼 알고리즘에 대한 플랫폼 노동자의 센스메이킹(sensemaking)을 제안하고, 플랫폼 알고리즘에 대한 노동자의 생각과 이해를 어떻게 변화시켜야 하는지를 설명하였다. 박상철 등(2023)은 배달 플랫폼 노동자를 대상으로 플랫폼의 알고리즘이 플랫폼 노동을 어떻게 조직화하고 플랫폼 노동자의 행동에 영향을 미치는지를 현상학적으로 제시하였다. 또한 박수민(2021)의 연구에서는 배달 플랫폼의 즉시성이 그림자노동의 증가로 이어지는 과정을 현상학적으로 설명하였다. 플랫폼의 일감배분, 노동통제, 노동분업의 측면에서 플랫폼 노동자의 반응(자율성, 시간인식)을 서술하고 있는 것이 특징이다.

한편, 플랫폼 알고리즘과 그에 대한 반응을 변수화하여 실증분석을 시도한 연구도 존재한다. Wiener et al.(2021)은 우버 운전자들을 대상으로 알고리즘에 대한 인식을 자율성(autonomy), 공정성(fairness), 보안성(privacy)

으로 구성된 미시적 정당성(micro-legitimacy)으로 제안하고 이에 대한 효과를 검증하였다. Cram et al.(2022)의 연구에서는 알고리즘 통제와 플랫폼 노동자의 행동 간의 관계에서 테크노스트레스(technostress)의 매개적 효과와 알고리즘 통제와 테크노스트레스 간의 관계에서 알고리즘 통제의 투명성(algorithm control transparency)에 대한 조절효과를 함께 검증하였다. 이외에 선행연구에서는 플랫폼 노동자의 객관적 노동상황(예, 플랫폼 직종, 겸업여부 등)과 주관적 인식(예, 자기평가 숙련수준, 교육수준 일치)이 주관적 일자리 만족도에 미치는 영향을 분석한 연구도 존재한다(남재욱, 2021).

이처럼 관련연구에서 플랫폼노동에 대한 현상규명과 플랫폼 알고리즘에 대한 특징과 플랫폼 노동자의 행동 간의 관계규명을 시도하고 있으나, 플랫폼 노동자의 관점에서 플랫폼노동 수행에 따른 직업적 인식과 행동에 대한 인과관계 연구는 전무하다. 또한 플랫폼노동 수행을 위해 필연적으로 수반되는 플랫폼 노동자의 그림자노동이 자신들의 일감처리에 있어 어떤 영향을 미치는지를 규명한 연구도 존재하지 않는다. 이에 본 연구는 플랫폼 노동자의 플랫폼노동과 그림자노동이 이들의 직무소진에 각각 어떻게 영향을 미치는지, 그리고 이직의도에는 어떤 영향을 주는지를 실증분석하고자 한다.

2.2 그림자노동

그림자노동(shadow work)은 임금노동을 지속하기 위해 수행하는 일종의 보이지 않는 노동을 말한다(Illich, 1981). 그동안 현상학적 개념에 그쳤던 그림자노동 관련 연구는 셀프서비

스(박상철, 류성열, 2020), 애플리케이션 사용 맥락(박상철, 2019), 온라인 가사노동(Ryoo and Park, 2021; 박상철, 김종욱, 2021)등에 적용되어 일상생활 속에서 개인이 경험하게 되는 그림자노동 연구로 발전하였다. 이들 연구의 공통점은 그림자노동을 개인이 스스로 하는 대가가 없는 일로 간주하고 있다는 점이다.

Illich의 최초 제안 이후, 그림자노동 연구는 Lambert(2015)를 통해 셀프서비스 사회 속 개인이 행하는 일들로 표현하였다. Lambert가 주장하고 있는 그림자노동은 기업/직원과 소비자 간의 관계에서 과거 기업이 하던 일을 소비자가 하게 된 일들로 정의된다. 이는 사회학, 노동학, 여성학 등의 분야에서 다루고 있는 무급노동(unpaid work)과도 같은 맥락이다(Huws, 2021). 소비자가 자신이 원하는 제품이나 서비스를 획득하기 위해서는 반드시 소비자 자신에게 전달된 일을 처리해야만 한다. 이것을 소모적인 일(consumptive work)이라고도 한다(Palm, 2016). 이것은 주로 셀프서비스 맥락차원에서 그림자노동을 설명하고 있는 것으로, 셀프서비스 수행을 위해 개인이 해야 하는 일이나 노력으로 간주되고 있어 한편으로는 그림자노동이 부정적 인식을 갖게 할 수 있다(박상철, 김종욱, 2021). 최근까지 그림자노동을 적용한 연구들은 주로 개인이 고려한 본질적 노동과 부차적 노동을 구분하고 있다는 점을 파악할 수 있다. 본질적 노동이란 어떤 일에 대해 정당한 대가를 얻을 수 있는 일종의 유급노동이며, 부차적 노동은 본질적 노동을 위해 보이지 않는 일을 하는 일종의 무급노동이다.

Illich는 산업사회 속 인간의 노동을 대가에 따라 유급노동과 무급노동으로 구분하고 있는

데, 자신이 정당한 시간과 노력을 투입하고 이에 대한 대가를 받는 임금노동을 유급노동이 지칭한 반면, 임금노동을 위해서 필연적으로 수행하게 되는 노동을 그림자노동으로 제안하였다. 그림자노동은 플랫폼노동 환경에서도 쉽게 드러난다. 구체적으로, 플랫폼 노동환경에서는 시간이라는 변수가 그림자노동을 지칭하고 있다. 예를 들어, 박수민(2021)은 플랫폼 노동자들이 일감을 기다리는데 소요되는 시간, 일을 시작하기 위해 준비하는 시간이나 업무가 배치되기까지 대기하는 시간을 그림자노동의 범주 안에 포함한 바 있다. 플랫폼 노동자의 준비시간과 대기시간은 실제 일감처리를 위해 필요한 시간이지만, 겉으로는 보이지 않으며, 이 시간에 대해 특별히 고려되는 대가도 없다. 플랫폼 노동에서 보이지 않는 무급노동이 드러나고 있는 부분을 그림자노동으로 표현한 것은 연구의 핵심이라 할 수 있다. 박상철 등(2023)은 국내 배달 플랫폼 라이더를 대상으로 플랫폼노동 수행 결정과정을 기술하였다. 이들의 연구에서 플랫폼노동 수행은 임금노동의 최대화와 그림자노동의 최소화를 토대로 수행됨을 표현하고 있다. 또한 라이더의 대기시간과 준비시간 등 실제 플랫폼노동을 지원하는 숨겨진 노동을 그림자노동으로 표현하였다. 그리고 플랫폼 노동자의 그림자노동이 많아질수록 자신의 잠재적인 수익이 감소한다고 인식함을 발견하였다.

선행연구를 종합해보면, 플랫폼노동 맥락에서 그림자노동은 플랫폼노동을 지원하는 숨겨진 일로 볼 수 있다. 주로 시간의 개념에서 금전적 대가를 받지 못하는 사각지대의 노동영역으로 볼 수 있는데, 선행연구의 결과를 토대로 플랫폼노동 수행을 위해 준비하는 시간과 플랫폼

노동을 위해 대기하는 시간을 그림자노동으로 간주할 수 있다(박수민, 2021; 박상철 등, 2023). 이에 본 연구에서는 플랫폼 라이더의 플랫폼노동 시작 전과 과정 중에 금전적 보상이 없이 소요되는 시간을 그림자노동으로 고려하고자 한다.

2.3 직무소진과 이직의도

직무소진(job burnout)은 Freudenberger (1986)가 최초로 개념화한 구성체로, 과도한 직무요구로 인해 발생하는 작업자의 피로와 좌절 상태를 의미한다. 직무소진은 직무 스트레스 원인(stressor)에 대한 긴장반응으로 정의되기도 하며(Maslach, 1998; Shirom, 2002), 개인행동에 부정적인 영향을 미치는 변수이다(e.g. Codes and Dougherty, 1993).

직무소진을 본격화시킨 연구로는 Maslach and Goldberg (1998)의 연구를 들 수 있다. 이들은 직무소진을 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 개인성취감의 저하(reduced personal accomplishment)의 세 가지 차원으로 구성하였다. 정서적 고갈이란 정서적 자원이 고갈되어 정서적으로 과부하가 된 상태를 의미하고, 비인격화는 타인에 대해 부정적이고 감각이 없는 반응을 나타냄을 말한다. 그리고 개인성취감의 저하란 업무에 있어 비효율적이고 생산적이지 못한 상태에 이르는 것을 일컫는다. 일부 연구에서는 직무소진의 하위차원에 신체적 소진을 포함하기도 하는데, 예를 들어, Shirom(2002)은 직무소진을 신체적 피로(physical fatigue)와 인지적 피곤(cognitive weariness)을 포함하는

개념을 정의한 바 있다. 또한 Demerouti et al. (2001)의 연구에서도 직무소진을 소진(burnout)과 직무로부터의 비관여(disengagement from work)로 구성하였고, 이 중 소진은 정서적 소진과 신체적 소진을 포함하고 있는 개념으로 간주하고 있다. 이들 연구에서 직무소진의 구성요소를 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

직무소진의 첫 번째 요소인 정서적 고갈은 조직이 개인에게 부여한 직무과부화 상태가 계속 될 때 발생한다. 특히, 조직의 직무요구에 있어 개인 업무가 한계치를 넘었을 때 느끼는 일종의 에너지 고갈상태로 표현된다(Codes and Dougherty, 1993). 다음으로, 비인격화는 직무에 대해 부정적이거나 무감각한 반응 또는 과하게 거리감을 두는 반응으로 표현된다(Heuven and Bakker, 2003). 이것은 인격의 사물화 또는 인간관계에서 타인을 냉소적인 태도로 대하는 경우를 말한다. 마지막으로, 개인성취감의 저하는 자아성취감의 하락을 의미한다. 개인 성취감의 저하로 인해 정서적 고갈과 비인격화가 오랫동안 지속되면, 조직에서 필요한 존재가 아니라는 사실을 지각한다는 것이며 이로 인해 자아성취감이 하락되는 것이다.

직무소진과 관련된 초기 연구들은 주로 직무소진의 구성요소나 속성을 도출하고 이에 대한 타당성을 확보하는데 중점을 두고 있다. 반면에 이후 연구들에서는 직무소진의 선행 또는 후행요인을 발굴하여 이들 간의 관계를 검증하는데 초점을 두고 있는 것이 특징이다(박형인 등, 2011; Maslach and Jackson, 1981). 본 연구에서는 직무소진의 선행변수로 플랫폼노동과 그림자노동을 고려하고자 한다. 플랫폼 노동자의 일은 크게 플랫폼노동과 그림자노동으로 구성

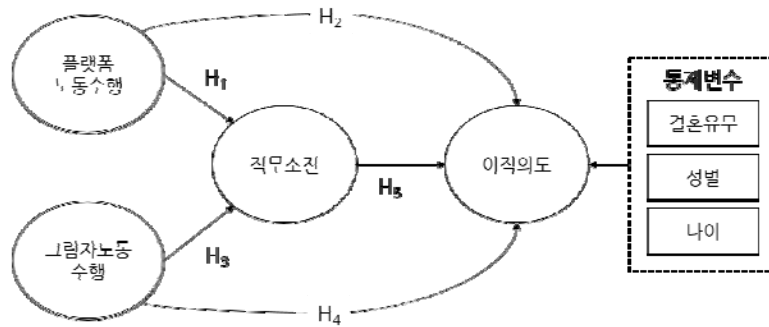
할 수 있다(박상철 등, 2023). 본 연구에서는 플랫폼노동과 그림자노동의 수행이 많아질수록 플랫폼 노동자의 직무소진의 수준을 높일 것으로 예상하고 있다.

한편, 이직의도는 직무에 대한 불만족으로 직장을 그만 두려는 생각을 하거나, 지의 결과로 조직을 떠나는 것을 말한다(이나경, 황순택, 2010). 이직은 자발적 이직(voluntary turnover)과 비자발적 이직(involuntary turnover)으로 분류할 수 있는데, 자발적 이직은 비자발적 이직에 비해 조직에 보다 심각한 손실을 가져온다고 보고 있다(옥지호, 2014). 자발적 이직에 대한 선행연구는 자발적 이직의 결정요인을 탐색하고 검증하는 연구들로 주를 이룬다(Griffeth et al., 2000), 최근에는 자발적 이직이 조직성과에 미치는 영향을 검증하면서 이직과 성과 간의 관계를 규명하고 있다(Hausknecht and Trevor, 2011; Mohr et al., 2012; Park and Shaw, 2013; Shaw et al., 2013). 본 연구에서의 이직의도는 플랫폼 노동자의 자발적 이직의도를 의미하며, 여기서 이직이란 다른 플랫폼으로 이직이 아닌 자신의 판단에 따른 플랫폼 노동 자체에 대한 이탈을 의미한다. 종합하면, 본 연구는 플랫폼 노동자의 이직의도는 직무소진, 과도한 플랫폼노동과 그림자노동의 수행에 의해 결정될 것으로 기대하고 있다.

Ⅲ. 연구모형과 가설

3.1 연구모형

본 연구는 플랫폼 노동자의 노동을 플랫폼노



<그림 1> 연구모형

동과 그림자노동으로 구분하였다. 플랫폼노동은 임금을 창출하는 노동으로 간주되며, 그림자노동은 플랫폼노동을 뒷받침하는 대가가 없는 노동으로 간주된다(박상철 등, 2023; 박수민, 2021). 본 연구에서는 플랫폼 노동자의 플랫폼노동수행과 그림자노동수행이 많아질수록 이들이 느끼는 직무소진과 이직의도의 상승 가능성은 높아질 것으로 예상하여, <그림 1>과 같이 연구모형을 구성하였다. 추가로, 본 연구는 결혼유무, 성별, 나이가 직무소진이나 이직의도에 영향을 미칠 것으로 예상하여 통제변수로 고려하였다.

3.2 연구가설 제언

플랫폼노동은 파편화된 노동을 시간의 단위로 나누어 신속하게 일을 처리한다는 특징이 있다(박상철 등, 2023). 또한 플랫폼 노동자는 자신의 이익을 최대화하기 위해 일종의 자기착취적인 행동을 강화하려는 경향이 높은 편이다(김정훈 등, 2019; 박상철 등, 2023). 플랫폼 노동자는 플랫폼의 업무배정에 따라 계속해서 자신의 일을 처리해야만 한다. 이것은 플랫폼노동

수행에 따른 시간의 금액화에 기인한다(박수민, 2021). 또한 플랫폼 노동자는 자기착취적 행동 이외에도 자신의 여건을 보고 이익을 얻을 수 있는 플랫폼을 수시로 접속하거나 일상생활에서도 일감에 대한 정보를 자주 탐색한다. 이것은 임금노동을 극대화하기 위한 것이며, 과도한 플랫폼노동은 플랫폼 노동자의 피로와 좌절상태에 강화시킬 수 있을 것이다.

한편, 플랫폼 노동자는 많은 일감을 수행할 자신의 이익을 극대화할 수 있지만, 일감이 플랫폼 노동자의 일처리 한계량을 넘는다면, 자신의 판단에 따른 플랫폼노동 자체에 대한 이직 가능성이 높아질 수 있다. 플랫폼노동과 이일에 대한 이직 가능성 간의 관계가 선행연구에서 명확히 밝혀진 바 없으나, 이직의도의 결정요인으로 직무불만족이나 자신이 수용가능한 수준의 업무를 벗어나는 경우에 그 의지의 결과로 이탈이 발생한다는 선행연구(이나경, 황순택, 2010)를 토대로 플랫폼노동수행이 강해질수록 이직의도가 높아질 것이라는 가설을 예상할 수 있다. 이에 본 연구에서는 플랫폼노동수행이 많아질수록 직무소진과 이직의도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보고 다음과 같은

가설을 제안하였다.

가설 1: 플랫폼 노동자의 플랫폼노동 수행이 많을수록 직무소진에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 플랫폼 노동자의 플랫폼노동 수행이 많을수록 이직의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

플랫폼노동에는 플랫폼노동을 위해 준비하는 시간과 일감배정을 위한 대기시간 등의 임금으로 보상받지 못하는 시간이 존재한다(박상철 등, 2023; 박수민, 2021). 일감배정을 위한 대기시간이나 플랫폼노동 준비에 투입되는 시간과 노력은 그림자노동으로 표현할 수 있다(박수민, 2021). 플랫폼은 그동안 비공식 경제 유형으로 간주되었던 그림자노동을 플랫폼의 영역으로 흡수하고 있다(이광석, 2021). 박상철 등(2023)은 플랫폼 노동자는 그림자노동이 많아질수록 자신의 잠재적 이익이 감소할 것으로 우려하기 때문에 그림자노동을 최소화하려는 경향이 있음을 밝혀낸 바 있다. 선행연구(박수민, 2021; 박상철 등, 2023; 이광석, 2021)와 같이, 플랫폼 맥락에서 그림자노동이 플랫폼노동을 지원하는 숨겨진 일로 간주된다. 그림자노동이 시간의 개념에서 금전적 대가없이 해야 하는 일이라면, 그림자노동 수행이 많아질수록 플랫폼 노동자의 직무소진의 수준이 높아지거나 플랫폼노동 일을 떠나 다른 일로의 전환 등 이직가능성이 높아질 것으로 예상할 수 있다. 이에 본 연구는 다음과 같은 가설을 제안할 수 있다.

가설 3: 플랫폼 노동자의 그림자노동 수행이 많

을수록 직무소진에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 플랫폼 노동자의 그림자노동 수행이 많을수록 이직의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

선행연구에서는 직무소진과 이직의도 간의 유의한 관계가 있음을 일관되게 밝혀내고 있다(이나경, 황순택, 2010; 옥지호, 2014). 구체적으로 직무소진은 직무태도 및 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 요인임을 밝히고 있다(Griffeth et al., 2000; Mohr et al., 2012; Park and Shaw, 2013). 최근까지 플랫폼 노동자의 직무소진과 이들의 이직가능성 간의 관계를 밝힌 선행연구가 존재하지 않는 상황에서, 기존의 직무소진과 이직의도 간의 유의한 관계와 효과가 본 연구의 맥락에서도 유사할 것으로 예상할 수 있다. 이에 본 연구에서는 다음의 가설을 제안할 수 있다.

가설 5: 직무소진이 높을수록 이직의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구변수의 조작화

플랫폼 맥락에서의 플랫폼노동 및 그림자노동에 대한 측정항목이 존재하지 않는 상황에서 기존의 선행연구(박상철 등, 2023; 박수민, 2021)에서 제시한 인터뷰 내용과 연구결과를 토대로 플랫폼 노동자의 플랫폼노동과 그림자노동의 측정항목을 개발하였다. 구체적으로, 선행연구에서 서술한 인터뷰 내용 중에서 플랫폼노동과 그림자노동을 측정할만한 키워드를 통해 측정지표를 개발하였다. 이를 토대로 본 연

<표 1> 연구변수의 측정항목

변수	측정문항	출처
플랫폼노동 (PW)	1. 하루 평균 배달 수행 건수 2. 일주일 기준 플랫폼 노동 수행 일수 3. 하루 평균 플랫폼노동 수행시간	박상철 등 (2023) 박수민(2021)
그림자노동 (SW)	1. 일감배정을 위해 대기하는 하루 평균시간 2. 플랫폼 노동수행을 위해 준비하는 하루평균시간	박상철 등 (2023) 박수민(2021)
직무소진 (JB)	1. 나는 배달 일로 인해 신체적으로 탈진된 느낌을 받는다. 2. 나는 배달 일로 인해 정신적으로 탈진된 느낌을 받는다. 3. 나는 배달 일로 인해 기진맥진한 느낌을 받는다. 4. 나는 쉬고 싶다는 생각이 든다.	최홍열 등(2018)
이직의도 (TR)	1. 나는 배달 일보다는 다른 일을 하고 싶다. 2. 나는 배달 일에서 벗어나고 싶다는 생각을 자주한다.	Armstrong et al.(2015)

구에서 플랫폼노동은 1일 기준, 또는 일주일 기준으로 플랫폼노동 수행건수, 플랫폼노동 수행 일수, 플랫폼노동 수행시간을 플랫폼노동 수행의 측정문항으로 사용하였다. 다음으로, 그림자노동의 경우, 플랫폼노동 과정에서 소요되는 대기시간과 플랫폼노동 수행을 위해 준비에 소요되는 시간으로 구성하였다. 이외에 직무소진과 이직의도는 각각 최홍열 등(2018)의 연구와 Armstrong et al.(2015)의 연구에서 활용된 측정문항을 본 연구의 맥락에 맞게 수정하여 활용하였으며, 문항은 리커트 7점 척도로 설계하였다. 상기 내용을 요약하면 <표 1>과 같다.

추가적으로, 본 연구는 통제변수로 결혼유무, 나이, 성별을 추가하였다. 기혼자의 경우, 가족을 위해 직무소진이 높더라도 이직의도에는 영향을 미치지 못할 수 있고 나이가 낮을수록 이직가능성이 높을 수 있으며, 성별에 따라 이직의도간의 차이가 존재할 수도 있을 수 있다. 이에 본 연구에서는 직무소진과 이직의도에 대한 플랫폼노동과 그림자노동의 효과 검증을 위해 추가적으로 이직의도에 영향을 미칠 수도 있는 인구통계 변수인 결혼유무, 나이, 성별을 통제

변수로 고려하여 이들의 이직의도에 대한 영향을 함께 살펴보고자 한다.

IV. 실증분석

4.1. 연구방법, 자료수집 및 기술통계분석

본 연구는 연구변수의 신뢰성 및 타당성 검증과 가설검증을 위해 PLS (partial least squares) 기법을 활용하였다. PLS는 구조모형 분석과 측정모형분석을 동시에 수행할 수 있는 장점이 있으며, 구체적으로, PLS는 적은 표본수, 데이터의 정규성, 구성체 당 측정지표의 수, 측정지표의 신뢰성, 연구모형의 복잡성 등의 다양한 조건에서도 기존의 연구방법에 비해 경로 분석에 대한 정확성과 검증력이 이점이 있다고 알려져 있다(Goodhue et al., 2012). 이러한 이점 때문에 이론적 모형 안에서 변수의 수렴 및 판별타당성에 대한 추가적인 분석의 효과성을 평가하는데 유용하다(Chin et al., 2003). 이에

<표 2> 기술통계분석 결과

개념	구분	빈도(명)	비율(%)	개념	구분	빈도(명)	비율(%)	
성별	남	157	92.90	자신의 플랫폼노동을 제공하는 주요 업체	배민라이더스	77	45.56	
	여	12	7.10		생각대로	24	14.20	
나이	평균	35.8(세)			부릉	22	13.02	
	최소	20(세)			쿠팡이츠	18	10.65	
	최고	59(세)			배민커넥트	16	9.47	
결혼유무	기혼	89	52.6		요기요플러스	8	4.73	
	미혼	80	47.3		기타	4	2.37	
학력	대학원재학	3	1.7		배달 플랫폼노동 시작시기	6개월~1년 미만	4	2.37
	대학졸업	113	66.86			1년~2년 미만	80	47.34
	대학교재학	4	2.37			2년~5년 미만	76	44.97
	고교 졸업	49	28.99	5년 이상		9	5.33	

PLS는 본 연구의 방법론으로 적절하다고 판단하였으며, 측정모형 및 구조모형 분석을 위해 본 연구에서는 SmartPLS 4.0 소프트웨어를 활용하였다.

한편, 본 연구는 국내 배달 주요 배달 플랫폼에서 활동 중인 라이더들을 대상으로 설문자료를 수집하였다. 설문자료 수집 기간은 2022년 1월부터 2월까지 약 2달간 이루어졌으며, 플랫폼 라이더 협회를 통해 플랫폼 노동자와의 서면으로 설문자료를 수집하였고, 불성실한 응답(예, 동일하게 응답하거나 직접 응답란에 불성실하게 입력한 사항 등)을 제외하여, 최종 분석에 활용된 설문자료의 수는 총 169개이다.

<표 2>는 본 연구의 설문 응답자들에 대한 일반적인 특성을 나타낸다. 응답자의 성별은 남성이 157명(92.9%), 여성이 12명(7.10%)로 조사되었으며, 이들의 평균 나이는 35.8세로 나타났다. 응답자의 52.6%인 89명이 결혼을 하였으며, 전체 응답자의 66.86%인 113명이 대학교를 졸업한 것으로 조사되었다. 응답자들은 주로 배민라이더스 플랫폼(77명, 45.56%)을 통해 자신의 노동을 제공하는 것으로 나타났으며, 플랫폼

노동을 시작한 지는 1~2년(80명, 47.34%), 2년~5년(76명, 44.97%)으로 조사되었다.

4.3 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

변수의 타당성과 신뢰성분석은 일반적으로 수렴타당성과 판별타당성을 이용하여 평가한다. 본 연구는 수렴타당성 검증을 위해 각 측정문항의 신뢰성과 구성개념의 신뢰성 분석을 통해 이를 확인하였다. 각각의 측정문항에 대한 신뢰성은 교차요인 값(cross-loading)으로 확인하며, 본 연구는 <표 3>과 같이, 변수의 요인적 재량이 모두 0.6 이상임을 확인할 수 있었다.

다음으로, 연구변수에 대한 신뢰성 검증은 크론바하 알파(Cronbach's alpha), 개념신뢰도(composite reliability), AVE(average variance extracted, 평균분산추출값), 그리고 rho_A값을 계산하여 각 지표별 기준값의 상회 여부를 확인하였다(Fornell and Larcker, 1981; Dijkstra and Henseler, 2015). 선행연구에 따르면, 이들 지표값이 0.7 이상이면 신뢰할 만한 것으로 받아들여지고 있으며, 본 연구의 이직의도(Cronbach's alpha: 0.71, Composite Reliability:

<표 3> 교차요인분석

변수명	문항	그림자노동	플랫폼노동	이직	직무소진
그림자노동	SW1	0.923	0.219	0.267	0.353
	SW2	0.743	0.258	0.238	0.266
플랫폼노동	PW1	-0.154	0.676	0.017	-0.120
	PW2	0.033	0.638	0.026	0.207
	PW3	0.214	0.811	0.127	0.220
이직의도	TR1	0.303	0.095	0.869	0.216
	TR2	0.200	0.085	0.829	0.273
직무소진	JB1	0.365	0.324	0.177	0.796
	JB2	0.316	0.239	0.239	0.800
	JB3	0.244	0.238	0.250	0.823

0.83, AVE: 0.72, rho_A: 0.72)와 직무소진 (Cronbach's alpha: 0.79, Composite Reliability: 0.86, AVE: 0.71, rho_A: 0.79)로 나타나 선행 연구의 참조기준을 모두 충족시키는 것으로 나타났다. 마지막으로, 판별타당성 검증을 위해 AVE의 제곱근 값이 연구변수간 상관계수 값을 상회하는지로 판정하는 방법과 Heterotrait-Monotrait Ratio(HTMT) 값을 확인하는 방법을 활용하였다. AVE 제곱근 값과 변수간 상관계수를 비교하는 방법은 Fornell and Larcker (1981)의 제안방법으로 <표 4>에 따라 연구변수별 AVE의 제곱근 값이 각 구성개념 간 상관계수를 상회하는 것으로 나타났다.

<표 4> AVE를 이용한 판별타당성 결과

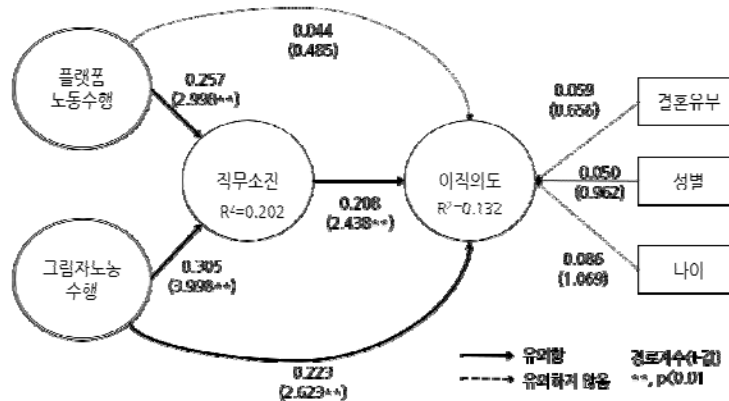
변수	그림자노동	이직의도	직무소진	플랫폼노동
그림자노동	N/A			
이직의도	0.299	0.849		
직무소진	0.375	0.286	0.843	
플랫폼노동	0.272	0.106	0.340	N/A

4.4 가설검증

본 연구에서는 가설검증을 위해 구조모형분

석을 수행하였다. 우선, 구조모형의 적합도 추정을 위해 다중공선성, 결정계수(R²)값을 확인하였다. 구조모형의 다중공선성을 확인한 결과, 이직의도에 대한 내부분산팽창요인(inner variance inflation factor) 값이 5 미만으로 확인(결혼여부=1.51, 그림자노동=1.22, 나이=1.49, 성별=1.08, 직무소진=1.26, 플랫폼노동=1.38)로 되었으며, 직무소진에 대한 그림자노동과 플랫폼노동의 내부분산팽창요인은 각각 1.08로 나타나, 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다(Hair et al., 2017).

다음으로, 구조모형의 결정계수(R²)값을 확인하였다. 우선, 본 연구의 종속변수인 이직의도의 R²값은 0.132(13.2%)로 나타났으며, 직무소진의 R²값은 0.202(20.2%)로 나타나 적절한 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 이에 본 연구에서 플랫폼노동과 그림자노동이 직무소진을 통해 이직의도에 미치는 영향력이 적절한 수준임을 확인할 수 있다. 마지막으로, 가설검증을 위해 부트스트래핑을 실시하여 경로계수의 유의성을 확인하였으며, 연구결과는 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 가설검증결과

<그림 2>의 구조모형 분석결과에 의하면, 플랫폼노동 수행은 직무소진에는 영향을 미치지 않지만($\beta = 0.257, t = 2.998$), 이직의도에는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다($\beta = 0.044, t = 0.485$). 그림자노동 수행은 직무소진($\beta = 0.305, t = 3.998$)과 이직의도($\beta = 0.223, t = 2.623$)에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 직무소진은 이직의도에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다($\beta = 0.208, t = 2.438$). 이외에 본 연구에서 고려한 통제변수인 결혼유부, 성별, 나이 모두 이직의도에 영향을 미치지 않았다. 종합하면, 본 연구에서 제안한 총 5개의 가설 중에서 1개의 가설을 제외한 나머지 가설 모두가 유의수준 0.01에서 지지되었으며, 제안한 통제변수들은 모두 통계적으로 유의하지 않았다.

4.5 연구토론

가설검증 결과를 토대로 다음과 같이 연구 가설에 대한 해석이 가능하다.

먼저, 플랫폼노동 수행이 많을수록 직무소진

의 정도가 높아질 것이라는 가설 1은 지지되었다. 플랫폼 노동자는 자신의 이익을 최대화하기 위해 자기착취적인 행동을 강화하려는 경향이 있다는 기존 연구의 결과와 유사하다(김종훈 등, 2019; 박상철 등, 2023). 플랫폼노동은 실시간으로 배분된 여러 일을 처리하는 특성이 있다. 또한 플랫폼 노동자에게는 시간의 금액화가 최우선이 된다. 기존 노동과 다른 높은 수준의 유연성은 플랫폼 노동자가 스스로 노동을 더 하게 하는 경향을 보이게 되는데, 이로 인해 플랫폼 노동자는 피로와 좌절상태를 경험할 수 있다.

이에 반해, 플랫폼노동 수행이 많아질수록 이직의도가 높아질 것이라는 가설 2는 지지되지 못했다. 본 연구는 플랫폼 노동자의 업무와 이직의도 간의 관계규명이 전무한 상태에서 조직 내 업무 수준과 이직의도 간의 관계규명 연구결과를 토대로 가설을 설정하였다. 본 연구의 예상과 달리, 가설이 지지되지 못한 이유로 첫째, 플랫폼 노동자는 프리랜서 또는 독립적인 계약자의 위치에 있어 일감 선택에 대한 자율

성이 보장되기 때문에 플랫폼노동 강도가 높아진다고 이직가능성이 높아지는 것은 아닐 수 있다. 둘째, 대다수 응답자의 플랫폼노동 수행 경력이 1년~5년 사이에 있어, 이직에 대한 가능성이 높지 않을 수도 있다. 향후 연구에서는 플랫폼 노동자에 대한 경력을 통제하여 플랫폼노동 강도와 이직가능성 간의 관계를 독립적으로 검증해 볼 필요가 있다.

다음으로, 플랫폼 노동자의 그림자노동 수행이 많아질수록 직무소진과 이직의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 3과 가설 4는 모두 지지되었다. 플랫폼 노동자에게 그림자노동이란 임금으로 보상받지 못하지만, 플랫폼노동을 수행을 위해 필요한 시간으로 간주된다. 일감배정을 위한 대기시간이나 플랫폼노동 수행을 위한 준비에 투입되는 시간은 시간을 금액화하고 있는 플랫폼 노동자에게는 대가없는 노동시간이기 때문이다. 본 연구의 검증결과는 플랫폼 영역에서 플랫폼 노동자에게 그림자노동이 존재하고 있음을 주장하고 있는 선행연구를 뒷받침하고 있다(박수진, 2021; 이광석, 2021; 박상철 등, 2023). 플랫폼 노동자의 그림자노동이 많아질수록 시간낭비를 통해 잠재적 이익이 감소한다는 점을 고려해 본다면, 플랫폼 노동자의 이직의도 또는 직무소진의 영향요인으로 과도한 그림자노동의 수행이 존재할 가능성이 있다.

마지막으로, 직무소진이 높아질수록 이직의도가 높아질 것이라는 가설 5 역시 지지되었다. 이는 선행연구에서 언급하고 있는 직무소진과 이직의도간의 관계 검증 결과와도 유사하다(최홍열 등, 2018). 선행연구에서는 주로 조직 내 구성원의 직무소진과 이직의도간의 관계를 검

증하고 있다면, 본 연구는 플랫폼 노동자의 직무소진과 이들의 이직가능성 간의 관계를 밝힌 것에 차이가 있다. 기존연구의 직무소진과 이직의도간의 유효한 관계가 본 연구의 맥락에서도 그 관계와 효과가 유사함을 확인할 수 있다.

V. 결론

5.1 연구요약 및 연구시사점

본 연구는 배달 플랫폼 노동자들의 플랫폼노동과 그림자노동 수행이 직무소진과 이직의도에 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보고자 하였다. 구체적으로, 본 연구는 플랫폼노동과 그림자노동을 변수화하고, 이를 직무소진과 이직의도와 관계를 설정하여 총 5개의 연구가설을 제안하였다. 연구가설의 검증을 위해, 배달 플랫폼 라이더를 169명을 대상으로 설문자료를 수집하였으며 이를 실증분석에 활용하였다. 실증분석 결과, 본 연구에서 제안한 가설 중 1개의 가설을 제외한 모든 가설이 모두 통계적으로 유의하게 나타났다.

한편, 본 연구의 시도와 결과는 다음과 같은 학문적 시사점을 갖는다.

첫째, 본 연구는 플랫폼 노동자의 노동행태에 대한 초기 실증연구로서 학술적 의미가 있다. 기존 연구들은 주로 플랫폼노동에 대한 법적, 제도적 문제에 초점을 두고 비판적 견해를 강조하였다. 본 연구는 선행연구가 정립되지 않은 상황에서 플랫폼노동을 개념화하는 시도와 이를 직무소진과 이직의도라는 행태적 요인과 함께 이론적으로 연결하여 실증분석을 시도하

였다. 이는 향후 플랫폼노동 연구에 대한 후속 연구 수행에 이론적 토대를 제공할 수 있다.

둘째, 본 연구는 플랫폼노동 이면에 존재하는 플랫폼 노동자의 그림자노동을 발견하고 이에 대한 효과검증을 시도하였다. 플랫폼 영역에 그림자노동이 발견된다는 점과 플랫폼 노동자의 그림자노동이 이들의 직무소진과 이직의도에 영향을 미친다는 점을 발견한 점은 플랫폼노동 연구이외에 그림자노동 연구 영역에서도 기여가능하다. 그동안 소비자 측면에서의 그림자노동에 대한 현상규명이 있었지만, 플랫폼 노동자들의 노동에 있어 숨겨진 노동을 발견하고 이를 실증분석 연구는 전무하였다. 이에 본 연구는 그림자노동을 활용하고 있는 관련연구에 기여할 수 있다.

마지막으로, 본 연구는 플랫폼 노동자의 직무소진과 이직의도간의 관계를 검증하였다. 조직 내 구성원의 직무소진과 이직의도간의 관계 규명연구와 달리, 본 연구는 플랫폼 노동자를 대상으로 이를 검증하였다. 본 연구의 시도와 결과는 근로자의 직무소진 및 이직가능성을 다루는 인적자원관리 연구분야에 학술적 기여가 가능하다.

한편, 본 연구의 결과는 다음과 같은 실무적 시사점을 갖는다.

첫째, 본 연구는 플랫폼 노동자의 플랫폼노동과 그림자노동이 직무소진을 매개하여 이직의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 본 연구에서 플랫폼노동은 직무소진에는 영향을 미쳤으나, 이직의도에는 영향을 미치지 못했다. 본 연구에서는 플랫폼노동은 플랫폼 노동자의 자율 선택에 있는 만큼, 일감에 대한 피로나 좌절상태를 인식할 수는 있으나, 이 자체가 이직가능성을

높이는 요인은 아닌 것으로 확인되었다. 본 연구의 결과는 플랫폼 기업에게 플랫폼 노동자의 플랫폼노동 수행에 대한 이해 도모에 실제적 도움이 가능하다.

둘째, 본 연구에서는 플랫폼 노동자의 그림자노동을 개념화하여 직무소진과 이직의도간의 관계를 검증하였다. 연구결과, 플랫폼노동보다는 그림자노동의 많아질수록 플랫폼 노동자의 이직의도가 높아짐을 확인할 수 있었다. 플랫폼 노동자에게 있어 그림자노동은 직무소진은 물론 이직의도에도 영향을 미치는 요인이 될 수 있는 만큼, 향후 플랫폼노동 영역에 그림자노동을 어디까지 포함시킬지에 대한 정책적 고민에 본 연구의 결과가 활용될 수 있다.

마지막으로, 본 연구는 플랫폼 노동자를 대상으로 이들의 직무소진과 이직의도간의 관계를 검증하였다. 선행연구에서는 플랫폼노동을 조직화하는 플랫폼의 알고리즘의 일감배정 수준에 따라 플랫폼노동의 강도는 달라질 수 있다고 언급하고 있다(박상철 등, 2023). 플랫폼 일감요청을 수락하는 빈도가 많아진다는 것은 노동강도가 그만큼 높아진다는 것을 의미하며, 이는 직무소진과 이직의도에도 영향을 미친다고 볼 수 있다. 이에 본 연구의 결과는 플랫폼노동에 대한 플랫폼 기업의 운영전략이나 관리방식에 있어 적절한 참고자료가 될 수 있다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 플랫폼노동과 그림자노동을 변수화하여 플랫폼 노동자의 직무소진과 이직의도간의 관계를 검증하였으나, 다음과 같은 연구의 한계점을 가지며, 향후 연구에서는 이러한 한계

점을 극복하기 위한 후속연구가 필요하다.

우선, 본 연구는 플랫폼 노동자의 직무소진에 대한 결정요인으로 플랫폼노동과 그림자노동을 제시하였다. 연구모형의 간명성을 위해 본 연구에서는 두 변수만을 직무소진과 이직의도의 결정요인으로 제시하였으나, 향후 연구에서는 플랫폼노동과 그림자노동에 영향을 미치는 요인을 추가로 발굴하여 연구모형의 확장을 시도해 볼 필요가 있다. 다음으로, 본 연구는 배달 플랫폼 라이더를 대상으로 이들의 인지된 직무소진과 이직의도를 측정하였다. 라이더들 간에도 노동경험 또는 경력에 따라 플랫폼노동 수행행동이 다를 수 있기에 향후 연구에서는 본 연구모형을 기반으로 플랫폼 노동자의 노동경험 수준이나 경력기간을 변수화하여 노동경험/경력기간에 따른 직무소진 및 이직의도의 차이를 검증해 볼 필요가 있을 것이다. 마지막으로, 배달 플랫폼 맥락에서 플랫폼노동과 그림자노동에 대한 측정문항을 추가로 개발할 필요가 있다. 본 연구에서는 현장연구를 기반으로 수행된 기존연구의 인터뷰내용을 토대로 측정문항을 개발하였으나, 향후 연구에서는 플랫폼노동과 그림자노동에 대한 측정항목을 추가하여 이를 실증분석에 활용하는 것이 필요할 것이다.

참고문헌

- 김정훈, 이상아, 장희은, *디지털플랫폼의 노동 통제 양식과 일중독*, 한국노동안전보건연구소, 2019.
- 남재욱, “플랫폼 노동자의 노동상황과 일자리 만족도에 관한 연구,” *노동정책연구*, 제21권, 제2호, 2021, pp. 101-133.
- 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*, 제23권, 제4호, 2021, pp. 165-182.
- 박상철, 고준, 류성열, 윤혜정, “플랫폼노동 조직화 모델 제안: 플랫폼노동과 그림자노동 관점의 통합,” *경영학연구*, 제52권, 제1호, 2023, pp. 1-21.
- 박상철, 류성열, “맥도날디제이션 관점에서 본 SST 사용자의 그림자 노동”, *인터넷전자상거래연구*, 제20권, 제1호, 2020, pp. 99-115.
- 박수민, “플랫폼 배달 경제를 뒷받침하는 즉시성의 문화와 그림자 노동,” *경제와 사회*, 통권, 제 130호, 2021, pp. 208-236.
- 박형인, 남숙경, 남은주, “직무소진과 직무태도 및 이직의도와의 관계: 메타분석적 문헌 고찰,” *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 제24권, 제3호, 2011, pp. 457-491.
- 옥지호, “자발적 이직이 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구: 직무순환제도의 보완적 효과를 중심으로,” *노동정책연구*, 제14권, 제1호, 2014, pp. 9-92.
- 이광석, “코로나19 국면 인공지능 자동화와 플랫폼 노동의 위상학,” *한국언론정보학보*, 통권, 제109호, 2021, pp. 67-98.
- 이나경, 황순택, “기업의 의사결정구조와 일몰입, 업무성과, 이직의도 관계 - 사회적

- 기업, 대기업, 소기업 비교 중심으로,” *한국정책연구*, 제10권, 제2호, 2010, pp. 201-219.
- 최홍열, 박은경, 최병길, “카지노 종사원의 직무 소진과 고객지향성, 근접감시 간의 관계에 관한 연구,” *관광학연구*, 제42권, 제7호, 2018, pp. 211-231.
- Armstrong, D. J., Brooks, N. G., and Riemenschneider, C. K., “Exhaustion from Information System Career Experience: Implications for Turn-Away Intention,” *MIS Quarterly*, Vol. 39, No. 3, 2015, pp. 713-727.
- Chin, W.W. Marcolin, B.L. Newsted, P. R., “A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects: Results from a Monte Carlo Simulation Study and an Electronic-Mail Emotion/Adoption Study,” *Information Systems Research*, Vol. 14, No. 2, 2003, pp. 127-219.
- Codes, C. L., and Dougherty, T. W., “A Review and an Integration of Research on Job Burnout,” *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 4, 1993, pp. 621-656.
- Cram, W. A., Wiener, M., Tarafdar, M., and Benlian, A., “Examining the Impact of Algorithmic Control on Uber Drivers’ Technostress,” *Journal of Management Information Systems*, Vol. 39, No. 2, 2022, pp. 426-453.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., and Schaufeli, W.B., “The Job Demands-Resources Model of Burnout,” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 8, No. 3, 2001, pp. 499-512.
- Dijkstra, T. K., and Henseler, J., “Consistent Partial Least Squares Path Modeling,” *MIS Quarterly*, Vol. 39, No. 2, 2015, pp. 1-20.
- Fornell, C., and Larcker, D. F., “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error,” *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, 1981, pp. 39-50.
- Freudenberger, H. J., “The Issues of Staff Burnout in Therapeutic Communities,” *Journal of Psychoactive Drugs*, Vol. 18, No. 3, 1986, pp. 247-251.
- Goodhue, D. R., Lewis, W. Thompson, R., “Does PLS have Advantages for Small Sample Size or Non-Normal Data?,” *MIS Quarterly*, Vol.36, No.3, 2012, pp. 981-1001.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., and Gaertner, S., “A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium,” *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, 2000, pp. 463-488.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., and Sarstedt, M., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2017, 2nd Edition, Sage

- Publications Inc., Thousand Oaks, CA.
- Hausknecht, J. P., and Trevor, C. O., "Collective Turnover at the Group, Unit, and Organizational Levels: Evidence, Issues, and Implications," *Journal of Management*, Vol. 37, No. 1, 2011, pp. 352-388.
- Heuven, E., and Bakker, A. B., "Emotional Dissonance and Burnout among Cabin Attendants," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 12, No. 1, 2003, pp. 81-100.
- Huws, U., "The Hassle of Housework: Digitalisation and the Commodification of Domestic Labour," *Feminist Review*, Vol. 123, No. 1, 2019, pp. 8-23.
- Illich, I., *Shadow Work*, Salem, 1981, Marion Boyars, New Hampshire and London.
- Kellogg, K. C., Valentine, M. A., and Chrisin, A., "Algorithms at Work: the New Contested Terrain of Control," *Academy of Management Annals*, Vol. 14, No. 1, 2020, pp. 366-410.
- Kuhn, K. M., and Maleki, A., "Micro-Entrepreneurs, Dependent Contractors, and Instasferfs: Understanding Online Labor Platform Workforces," *The Academy of Management Perspectives*, Vol. 31, No. 3, 2017, pp. 183-200.
- Lambert, C., *Shadow Work: The Unpaid, Unseen Jobs That Fill Your Day*, 2015, Berkeley, CA, Counterpoint.
- Maslach, C., and Jackson, S. E., "The Measurement of Experienced Burnout," *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 2, No. 2, 1981, pp. 99-113.
- Maslach, C., and Goldberg, J., "Prevention of Burnout: New Perspectives," *Applied & Preventive Psychology*, Vol. 7, No. 1, 1998, pp. 63-74.
- Mohr, D. C., Young, G. J. and Burgess, J. F., "Employee Turnover and Operational Performance: The Moderating Effect of Group-Oriented Organisational Culture," *Human Resource Management Journal*, Vol. 22, No. 2, 2012, pp. 216-233.
- Möhlmann, M., Zalmanson, L., Henfridsson, O., and Gregory, R. W., "Algorithmic Management of Work on Online Labor Platforms: When Matching Meets Control," *MIS Quarterly*, Vol. 45, No. 4, 2021, pp. 1999-2022.
- Möhlmann, M., Salge, C., Marabelli, M., "Algorithm Sensemaking: How Platform Workers Make Sense of Algorithmic Management," *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 24, No. 1, 2023, pp. 35-64.
- Palm, M., *Technologies of Consumer labor: A History of Self-Service*, 2016, Routledge, New York.
- Park, T. Y. and Shaw, J. D., "Turnover Rates and Organizational Performance: A Meta-Analysis," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 98, No. 2, 2013, pp. 268-309.

- Ryoo, S. Y., and Park, S. C., “Antecedents and Consequences of Digital Shadow Work in Mobile Shopping Apps Context,” *Sustainability*, Vol. 13, No. 14, 2021, pp. 1-11.
- Shaw, J. D., Park, T. Y., and Kim, E., “A Resource-Based Perspective on Human Capital Losses, HRM Investments, and Organizational Performance,” *Strategic Management Journal*, Vol. 34, No. 5, 2013, pp. 572-589.
- Shirom, A., *Job-related Burnout: A Review*. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245-264). 2003, American Psychological Association.
- Wiener, M., Cram, W, and Benlian, A. “Algorithmic control and gig workers: a legitimacy perspective of Uber Drivers,” *European Journal of Information Systems*, 2021, DOI: 10.1080/0960085X.2021.1977729.

박상철 (Park, Sang Cheol)



현재 대구대학교 경영학부 부교수로 재직 중이다. 성균관대학교에서 박사학위를 취득하였으며, (미)조지아주립대 CIS학과에서 박사후연구원으로 근무하였다. JAIS, ISJ, EJIS을 포함하여 20여 편의 해외저널과 경영학연구, 정보시스템연구 등 80여 편의 국내저널에 논문을 게재하였다. 최근에는 알고리즘 관리와 플랫폼노동, 플랫폼 그림자노동 등에 대한 연구를 수행 중이다.

<Abstract>

Platform Labor and Shadow Work of Platform Workers: Examining their Effects on Job Burnout and Turnover Intention

Park, Sang Cheol

Purpose

In online delivery platforms, platform workers are required to perform both platform labor, which is compensated with immediate wages, and shadow work which is a kind of unpaid job to support the platform labor. Thus, the objective of this study is to empirically examine how platform workers' platform labor and shadow work affect their job burnout and their turnover intention in the online delivery platform context.

Design/methodology/approach

This study developed a research model by employing platform labor and shadow work to influence job burnout and turnover intention. This study also tested the model by partial least square techniques after collecting 169 cross-sectional data from food delivery riders in Korea.

Findings

This study found that both platform labor and shadow work affected platform workers' job burnout. In addition, the results showed that shadow work influenced their turnover intention while platform labor did not affect the turnover intention. Based on the results, this study contributed to relevant researchers who are interested in platform contexts by offering measurable constructs on platform labor and shadow work. In addition, this study could provide practitioners with practical implications on managing platform workers.

Keyword: Platform Labor, Shadow Work, Job Burnout, Turnover Intention

* 이 논문은 2023년 3월 24일 접수, 2023년 4월 27일 1차 심사, 2023년 5월 15일 게재 확정되었습니다.