creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

행정학석사 학위논문

공무원의 SNS 활용과 삶의 질의 관계에 대한 연구

- 사회비교이론 관점에서 본 공공봉사동기 차이를 중심으로 -

2021년 8월

서울대학교 행정대학원

행정학과 정책학전공

정 일 웅

공무원의 SNS 활용과 삶의 질의 관계에 대한 연구

- 사회비교이론 관점에서 본 공공봉사동기 차이를 중심으로 -

지도교수 이 수 영

이 논문을 정책학석사 학위논문으로 제출함

2021년 **3**월

서울대학교 행정대학원

행정학과 정책학전공

정 일 웅

정일웅의 석사 학위논문을 인준함

2021년 **6**월

위 원 장 박 정 훈

부위원장 나 종 민

위 원 이 수 영

국문초록

2020년 1분기 기준 현재 한국의 SNS 이용률은 87%로 세계 평균(49%)의 1.8배에 육박하며 전 세계에서 아랍에미리트연합(99%)과 대만(88%)에 이어 세 번째로 높은 수준으로, 2020년 3월 기준 국내 SNS 이용자 수는 전년 동월 대비 15.2% 증가한 3,550만 명에 이르는 만큼(노정연, 2020) SNS는 우리 국민의 일상에 필수 요소로 자리 잡았다. 공직생활을 하고 있는 연구자의 개인적 경험에 따르면, 주변의 동료 공무원들은 매일 회사와 집을 왕복하는 자신과 달리 SNS를 통해 들여다보는 타인의 삶은 모두 여유롭고, 행복하고 편하게 사는 것만 같다는 생각을 하면서 그들과의 비교를 통해 우울, 피로, 불만 등을 느끼며 자신의 삶의 질이 낮다고 평가하는 경우를 종종 보았기 때문에 SNS 활용은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 끼치지 않을까라는 물음에서 본 연구를 시작하였다. 이에 만약 SNS의 부정적인 효과로 인해 미래 정부조직 구성원의 삶의 질이 심각하게 저하된다면, 공무원 개인의 근로 동기 감소와 역량 저하는 물론이고 공공조직의 기능과 성과, 그리고 국민들이 체감하는 행정서비스의 질 역시 과거 또는 세계 다른 나라와 비교하여 더 나은 수준을 보이지 못할 수도 있을 것이라는 우려도 충분히 가능하다.

본 연구는 이러한 문제의식 하에 Festinger(1954)의 사회비교이론(Social Comparison Theory) 관점에서 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 공무원의 SNS 활용을 독립변수로, 삶의 질에 대한 인식을 종속변수로 설정하여 두 변수간의 통계적 유의성을 검정하였고, 공무원의 공공봉사동기 수준의 차이에 따라 공무원의 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 미치는 영향이 어떻게 달라지는지 조절효과의 유의성도 검정하였다. 연구를 위한 자료 수집은 5급 공채 출신 국가직 공무원을 대상으로 2021년 5월 7일부터 2021년 5월 11일 동안 Google에서 제공하는 온라인 자기기입식 설문조사를 실시하였고, 총 162명의 표본을 획득하였다.

분석 결과, 공무원의 SNS 활용과 관련한 6개의 독립변수 중 뚜렷한

목적을 갖는 SNS 활동 정도를 제외한 5개 독립변수가 종속변수인 삶의 질에 대한 인식에 부정적인 영향을 미치는 것으로 분석되어, SNS 이용시간이 증가할수록, SNS 몰입 수준이 클수록, SNS 상 개인정보 공개 정도가 높을수록, SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위가 많을수록, SNS 활동 중 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위가 많을수록 공무원의 삶의 질이 낮아지는 결과가 도출되었다. 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과에 대해서는, 공무원의 공공봉사동기 수준은 SNS 활용과 관련한 6개의 독립변수 중 SNS 이용시간, SNS 몰입수준, 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동, 모르는 사람의 일상 관찰 정도의 4개 독립변수가 종속변수인 삶의 질에 대한 인식에 미치는 영향에 대해 부(-)의 조절효과를 나타내고 있는 것으로 분석되었다.

본 연구가 갖는 정책적 시사점을 요약하면 다음과 같다. 첫째, 오늘날 공무원의 SNS 활용은 자연스러운 시대적 흐름과 대세라는 사실을 고려한 인사 및 복지정책이 이루어져야 한다. 오늘날 공공조직의 인사 및 복지정책을 구상하고 시행할 때 SNS를 고려하지 않기에는 SNS 이용자의 생활 방식, 태도, 삶에 대한 만족 등에 미치는 SNS의 영향력이 너무 크고 특히 미래에 공직에 입직하게 될 사람들에게 SNS는 선택이 아닌 필수 요소가 될 것이기 때문에 향후 공무원 인사정책 담당자는 오늘날 공직에 입직하는 세대는 SNS를 통해 자신을 표현하고 타인의 일상을 들여다보며 비교하는 과정에서 다양한 정보를 습득하는 것에 익숙한 세대라는 사실을 인지하고 있어야 할 것이다. 둘째, 민간 영역의 효율적이고 혁신적이며 바람직한 조직 문화 및 업무 노하우를 공직사회에 적극적으로 도입해야 한다. 공무원들은 민간 기업의 혁신적인 변화를 SNS가 보급되기 이전에는 민간영역에 종사하는 지인을 통해 간접적으로 말로만 듣는데 그쳤다면 오늘날에는 그것들이 SNS를 통해 실시간으로 공유되어 공직사회의 모습과 쉽게 비교할 수 있다. 물론 공직사회는 공공성을 띈 이유로 각종 규정에 의한 제약을 받을 수밖에 없는 부분도 분명히 존재하지만 민간영역의 우수사례에 대한 적극적인 벤치마킹을 통해 민간영역의 혁신의 혜택을 공무원들도 누릴 수 있도록 한다면 SNS를 통해 민간

영역과의 비교를 통해 느끼는 공무원들의 저하된 사기를 진작시키고 일상과 삶의 만족도를 개선하는데 도움이 될 수 있을 것이다. 셋째, 공직사회에 공무원의 적극적인 SNS 활용을 장려하는 분위기가 조성되어야 한다. 자신의 모습이나 취미, 신념, 가치관 등을 다수에게 드러내는 장소인 SNS 상에서 공직사회 내부의 폐쇄적인 문화와 관습으로 인해 공무원은 SNS 이용의 자율성 측면에 있어서 약자의 위치에 있다고 볼 수 있다. 미래의 공직사회는 개인의 SNS 활동을 자제하기 보다는 적극적으로 자신의 강점을 외부에 어필하고 자랑할 수 있는 개인의 SNS 활동에 우호적인 조직 문화를 조성해야 하고 또한 그러한 조직 구성원의 SNS 활동을 정부 조직 홍보나 공직사회 이미지 개선 등에 적극 활용한다면 SNS 활용은 공직사회에 긍정적인 방향으로 기능할 수 있을 것이다. 넷째, 공무원의 공공봉사동기를 제고시킬 수 있는 다양한 교육훈련 프로그램이 확충되어야 한다. 분석 결과 공공봉사동기가 높은 사람일수록 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향을 덜 받는 것으로 나타났는데, 조직 내 여러 교육훈련을 통해 특정 분야에 대한 전문지식 외에도 조직 구성원의 공공봉사동기 수준을 전반적으로 향상시킨다면 이들이 SNS를 이용 할 때 타인과의 비교를 통해 느끼는 우울감이나 공직에 대한 회의감, 불만족과 같은 SNS가 이용자에게 발생시키는 부작용에 대한 영향을 최소화 할 수 있을 것이다. 다섯째, 민간근로자와 비교한 공무원 보수수준을 개선할 필요가 있다. SNS의 활용이 증가하는 요즘에는 민간에 비해 상대적으로 적은 공무원의 보수 수준 또는 때때로 정치·사회문제와 결부되어 삭감·조정되는 공무원의 보수 불안정성으로 인해 공무원이 SNS를 이용하면서 민간근로자와의 비교를 통해 주관적으로 느끼는 직장 및 삶에 대한 만족도가 저하될 우려가 있기에 민간근로자와 비교한 공무원 보수수준의 지속적 개선을 통해 공무원들의 상대적 박탈감을 줄일 필요가 있다.

다만, 본 연구의 결과를 해석함에 있어 다음과 같은 한계에 유념할 필요가 있다. 첫째, 연구 수행 시기가 갖는 상황적 한계이다. 본 연구를 수행한 2021년은 코로나19 감염병의 창궐이라는 특수한 환경에 놓여있던

시기이기 때문에 평상시와 다른 설문조사 응답자의 신체적, 정신적 상태가 공무원의 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 영향을 연구함에 있어 변수 간 관계에 혼란요소로 작용하였을 수 있어 정확한 분석을 위해서는 코로나19 상황이 종식되고 난 이후에 유사한 연구를 수행할 필요가 있다. 둘째, 표본 수집 대상 및 방법의 한계이다. 연구를 위한 데이터가 5급 공채 출신 공무원을 대상으로 수집되어, 연구 결과를 다른 채용 시험을 통해 입직한 공무원에게까지 확대 적용하는데 있어 갖는 일정한 한계와, 표본 수집이 무작위 선별이 아닌 연구자의 5급 공채 시험 동기인 지인들을 중심으로 하여 그들의 직장 동료들로 확산해 나가는 형태로 이루어진 이유로 본 연구의 모집단인 5급 공채 출신 국가직 공무원을 충분히 대표하지 못하였을 수도 있는 한계를 지닌다고 볼 수 있다. 셋째, 독립변수와 종속변수 간의 역의 인과관계 가능성의 한계이다. 연구의 시간적 범위를 2021년으로 한정하고, 1회의 설문조사를 통해 응답자의 SNS 활용 현황과 삶의 질에 대한 인식을 측정하였기 때문에 실제로 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는 것이 아니라 종속변수가 독립변수에 영향을 미치고 있을 수 있다는 해석의 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 추후 유사한 연구를 수행한다면 동일한 응답자에 대해 충분한 시간을 두고 독립변수와 종속변수를 측정하거나 종속변수의 변화 정도를 측정하는 등 독립변수와 종속변수 간의 역의 인과관계 문제를 어느 정도 해결할 수 있는 자료 수집 방안이 모색되어야 할 것이다. 넷째, SNS 플랫폼의 종류에 따른 이용자의 이용 특성의 차이를 충분히 고려하지 못한 한계이다. 이용자마다 이용하는 SNS 플랫폼의 종류, 개수, 이용 비중이 다르기 때문에 응답자가 이용하는 SNS 플랫폼 종류까지도 연구 결과를 분석함에 있어 고려했었더라면 보다 세밀한 독립변수와 종속변수 간의 관계 분석이 이루어졌을 것이다. 다섯째, 동일방법편의(common method bias) 발생 가능성의 한계이다. 본 연구는 1회의 설문조사를 통해 독립변수와 종속변수를 측정하였는데 두 변수 간의 보다 정확한 관계를 분석하기 위해서는 자료 수집 과정에 있어 독립변수와 종속변수를 시차를 두고 측정한다든지, 측정 환경을 달리한다든지, 문항 순서를 변경한다든지 하는 방법을

활용하여 동일방법편의의 문제를 최소화할 수 있는 방안이 마련되어야 할 것으로 보인다.

주요어 : SNS 활용, 삶의 질, 공공봉사동기, 사회비교이론
학 번 : 2019-20696

목 차

제 1 장 서론 ····· 1

제 1 절 연구의 배경 및 목적 ····· 1

1. 연구 배경 ····· 1

2. 연구 목적 및 필요성 ····· 3

1) SNS 활용과 삶의 질 관계 분석 ····· 3

2) SNS 활용과 공무원의 삶의 질에 관한 연구 ····· 5

3) SNS 활용의 측정 다양성 ····· 7

4) 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과 분석 ····· 8

5) 미래 공공조직의 변화에 선제적 대응을 위한 연구 ····· 9

제 2 절 연구의 범위와 방법 ····· 10

1. 연구 대상 및 범위 ····· 10

2. 연구 방법 ····· 10

제 2 장 이론 및 선행 연구 분석 ····· 11

제 1 절 SNS(Social Network Service) ····· 11

1. SNS의 개념 및 이용 ····· 11

2. SNS 관련 선행연구 검토 ····· 16

1) SNS 활용에 관한 선행연구 ····· 16

2) SNS 이용이 이용자에게 미치는 영향에 관한 선행연구 19

3) SNS 이용 정도에 관한 선행 연구 ····· 22

제 2 절 삶의 질 ····· 24

1. 삶의 질의 개념 및 측정 ····· 24

2. 삶의 질 관련 선행연구 검토 ····· 29

1) 인적 특성과 삶의 질에 관한 선행연구 ····· 29
2) 공무원의 삶의 질에 관한 선행연구 ····· 37

제 3 절 공공봉사동기 ····· 39
1. 공공봉사동기의 개념 및 측정 ····· 39
2. 공공봉사동기 관련 선행연구 검토 ····· 43
1) 공공봉사동기의 영향요인 ····· 43
2) 공공봉사동기의 효과성 ····· 47
3. 공무원의 공공봉사동기 차이에 따른 조절효과 ····· 49

제 3 장 연구 설계 ····· 52
제 1 절 사회비교이론(Social Comparison Theory) ····· 52
1. 사회비교이론의 개념 ····· 52
2. 본 연구에서의 사회비교이론의 활용 ····· 54

제 2 절 연구 모형 및 가설 설정 ····· 55
1. 연구 문제 및 가설 설정 ····· 55
1) 공무원 SNS 활용과 삶의 질 : 사회비교이론의 적용 ··· 55
2) 공공봉사동기 수준 별 차이 : 조절 효과 ····· 59
2. 연구 모형 ····· 61

제 3 절 연구 대상 및 자료 수집 ····· 63

제 4 절 변수의 측정 ····· 65
1. 종속변수 : 삶의 질에 대한 인식 ····· 65
2. 독립변수 : SNS 활용 ····· 66
3. 조절변수 : 공공봉사동기 ····· 67
4. 통제변수 ····· 68

제 5 절 분석 방법 ····· 70

제 4 장 연구 결과 ····· 71
제 1 절 주요 변수의 일반적 특성 ····· 71
1. 기술통계 분석 ····· 71
2. 측정 도구의 신뢰도 검토 ····· 73
3. 자료의 적절성 검토 ····· 74
4. 주요변수 간 상관관계 ····· 76

제 2 절 회귀분석을 통한 가설검정 ····· 77
1. 공무원의 SNS 활용과 삶의 질 관계 ····· 77
1) SNS 이용시간과 공무원의 삶의 질 관계 ····· 78
2) SNS 몰입수준과 공무원의 삶의 질 관계 ····· 78
3) SNS상 개인정보 공개 정도와 공무원의 삶의 질 관계 ··79
4) 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도와 공무원의 삶의 질 관계 79
5) 지인의 일상 관찰 정도와 공무원의 삶의 질 관계 ····· 79
6) 모르는 사람의 일상 관찰 정도와 공무원의 삶의 질 관계 80
2. 공무원의 공공봉사동기 수준이 갖는 조절효과 분석 ····· 81
1) SNS 이용시간과 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공공봉사 동기 수준에 따른 조절효과 ····· 82
2) SNS 몰입수준과 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공공봉사 동기 수준에 따른 조절효과 ····· 82
3) SNS상 개인정보 공개 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계 에서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과 ····· 83
4) 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계 에서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과 ····· 83
5) 지인의 일상 관찰 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공 공봉사동기 수준에 따른 조절효과 ····· 84

6) 모르는 사람의 일상 관찰 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과 ····· 84
3. 가설검정 결과 및 해석 ····· 86
1) 공무원의 SNS 활용과 삶의 질 관계 ····· 87
2) 공공봉사동기의 조절효과 ····· 90

제 5 장 결론 ····· 93
제 1 절 연구결과 및 정책적 시사점 ····· 94
1. 연구결과 요약 ····· 94
2. 정책적 시사점 ····· 95

제 2 절 연구의 한계 ····· 102

참고문헌 ····· 107

Abstract ····· 118

감사의 글 ····· 124

표 목 차

[표 1] 설문응답자의 인구통계학적 특성 ····· 64
[표 2] 종속변수 하위 설문 문항 ····· 65
[표 3] 독립변수 하위 설문 문항 ····· 66
[표 4] 조절변수 하위 설문 문항 ····· 68
[표 5] 통제변수 하위 설문 문항 ····· 69
[표 6] 주요 변수의 기술통계량 ····· 72
[표 7] 측정문항의 신뢰도 ····· 73
[표 8] 회귀모형의 VIF 진단 결과 ····· 75
[표 9] 주요 변수의 상관관계 분석결과 ····· 76
[표 10] 공무원 삶의 질에 대한 SNS 활용의 영향 분석 ····· 80
[표 11] 조절효과의 유의성 검증 ····· 85
[표 12] 가설검정 결과 ····· 86

그 림 목 차

[그림 1] 연구 모형 ····· 63

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1. 연구 배경

2020년 1분기 기준 현재 한국의 SNS 이용률은 87%로 세계 평균(49%)의 1.8배에 육박하며 전 세계에서 아랍에미리트연합(99%)과 대만(88%)에 이어 세 번째로 높은 수준으로, 2020년 3월 기준 국내 SNS 이용자 수는 전년 동월 대비 15.2% 증가한 3,550만명에 이르고 이중에서 모바일 소셜 미디어 이용자는 31% 증가(노정연, 2020)할 만큼 남녀노소를 불문하고 SNS(Social Network Service)는 우리 삶의 일부가 되었다고 해도 과언이 아니다. 블로그, 트위터 등의 SNS를 통해 입소문에 의한 여론이 형성되면서 개인의 집합적 의견은 더욱 영향력을 발휘하게 되었고, SNS는 풀뿌리 여론이 형성되는 공간을 대체할 만한 수단이 되었으며(홍주현, 2011), 시간 및 공간적 제약을 넘어 사람들 간 상호 작용을 높이고, 서로의 의견이나 관심사를 교환하는 사회적 장으로도 기능하고 있다(조성윤 등, 2020). 또한 SNS는 가장 강력하고 보편적인 문화도구로 사용자의 생활 전반에 걸쳐 사회적 비교의 기준을 제시하며, 이용자의 사고, 태도, 행동에 큰 영향력을 행사하기도 한다(이민선 & 이현화, 2017). SNS 플랫폼은 카카오톡, 트위터, 유튜브, 인스타그램, 페이스북 등 다양한 형태로 존재하며 이용자들은 이들 플랫폼을 각기 다른 목적으로 이용하게 되는데, 스마트폰의 보급과 더불어 우리 일상의 일부로 자리 잡게 된 SNS 이용이 이용자의 행동이나 감정의 변화 등에 미치는 영향이 상당할 것이라는 추측은 SNS의 기능과 국내 보급 수준을 고려해 볼 때 타당해 보인다.

그렇다면, 왜 공무원의 SNS 활용과 개인의 삶의 질의 관계에 대한 연구인가? 공직생활을 하고 있는 연구자의 개인적 경험에 따르면, 주변의 동료 공무원들은 매일 회사와 집을 왕복하며 힘들고 바쁜 하루를 보내는 자신과 달리 SNS를 통해 들여다보는 타인의 삶은 모두 여유롭고, 행복하

고 편하게 사는 것만 같다는 생각을 하면서 그들과의 비교를 통해 우울, 피로, 불만 등을 느끼며 자신의 삶의 질이 낮다고 평가하는 경우를 종종 보았기 때문에 SNS 활용은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 끼치지 않을까라는 물음에서 본 연구를 시작하였다. 한편 '워라밸(Work and Life Balance, 일과 삶의 균형)'과 'YOLO(You Only Live Once, 인생은 한 번 뿐이니 즐기며 살자)'라는 말로 특징지어지는 오늘날 2~40대 세대는 기성세대와 달리 본인의 여가를 중요하게 인식하고 일 때문에 삶을 희생하지 않겠다는 삶의 방식을 지향하기에(민경선, 2018) 종전의 사회구조나 분위기 속에서 중요시 여겨졌던 가치를 기준으로 오늘날 공무원의 삶의 질에 대해 이야기하는 종전의 접근 방식은 한계가 있을 것이다. 2~40대 세대는 향후 10년, 20년 뒤 공무원 조직의 핵심적 역할을 담당하는 중추를 구성하게 될 것이나, 만약 SNS 활용의 부정적인 효과로 인해 미래 정부조직의 주요 정책결정자 또는 실무자가 될 이들의 삶의 질이 저하된다면, 공무원 개인의 근로 동기 감소와 역량 저하는 물론이고 공공조직의 기능과 성과, 그리고 국민들이 체감하는 행정서비스의 질 역시 과거 또는 세계의 다른 나라와 비교하여 더 나은 수준을 보이지 못할 수도 있을 것이라는 우려도 충분히 가능하다.

한편 기존의 삶의 질에 대한 선행 연구를 살펴보면 연령, 성별, 교육수준, 경제력 등 개인의 인적 특성과 삶의 질의 관계에 관한 연구나(김성아 & 정해식, 2019; 김의철 등, 2000; 김의철 & 박영신, 2006; 김혜연, 2020 등) SNS가 개인의 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구는(서미혜, 2017; 이경탁 등, 2013; 한상연 등, 2013 등) 수차례 이루어진 바 있으나, SNS의 활용과 공무원의 삶의 질에 대한 국내 연구는 수행되지 않았으며, 기존의 SNS 이용이 이용자에게 미치는 다양한 영향에 관한 연구에서도 소비자의 구매행동(김해인 & 한은경, 2018)이나 열등감(구자영 & 이상희, 2018), 신체만족도 및 자아존중감(이민선 & 이현화, 2017) 등 개인의 심리나 행동에 미치는 영향에 대한 연구가 주를 이루고 있어서 공공조직이나 공무원 등 행정학적 요소들과 연관된 연구는 찾아보기 힘들고, 그러한 연구들이 수행될 때 SNS 이용이 이용자에 따라 목적, 사용 분야,

몰입 수준, SNS상 개인정보 공개 정도 등 활용행태가 서로 다를 수 있음을 고려해 보다 구체적이고 세부적인 SNS 활용에 대한 측정이 이루어져야 하지만 그렇지 않았다. 이에 본 연구에서는 공무원의 SNS의 활용을 여러 하위 범주로 나누어 측정하고 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 미치는 영향을 Festinger(1954)의 사회비교이론 관점에서 분석한 뒤, 더불어 공무원의 공공봉사동기 수준에 따른 그 영향의 크기 차이까지도 확인해 봄으로써 오늘날 SNS 활용 세대 공무원의 현주소에 대한 진단과 SNS 활용과 관련한 공무원의 삶의 질을 향상 시킬 수 있는 처방적 대안을 제시하여 공공조직의 조직 효율성과 국민이 직접 체감하는 행정서비스의 질을 제고할 수 있는 정책적 시사점에 대해 이야기하고자 한다.

2. 연구 목적 및 필요성

본 연구의 목적은 사회비교이론(Social Comparison Theory; Festinger 1954)을 토대로 공무원의 SNS 활용과 삶의 질의 관계를 분석하고, 이러한 관계에 공무원의 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과가 존재하는지 확인하는 데 있다. 본 연구는 기존의 선행 연구에서 삶의 질에 영향을 미친다고 알려진 연령, 경제력, 성별, 교육수준 등 인적 특성과 복지제도, 승진 기회, 직장 내 업무 자율성 등 조직적 차원의 영향 요인에서 벗어나 공무원의 SNS 활용이라는 개인적 차원의 생활 방식의 변화와 관련하여 공무원의 삶의 질에 대한 영향에 대해 분석해 봄으로써 오늘날 우리 일상에 깊게 침투해 자리 잡게 된 SNS 활용과 관련한 공무원의 삶의 질 향상을 위한 구체적인 정책 대안을 제시할 수 있다는 점에서 연구의 중요성이 인정될 수 있다. 아래에서는 삶의 질에 관한 기존의 연구에 비추어 본 연구가 기존의 선행연구와 비교하여 지니는 차별성과 중요성에 대해 보다 구체적으로 살펴보았다.

1) SNS 활용과 삶의 질 관계 분석

삶의 질에 대한 기존 연구는 민간근로자와 공무원의 삶의 질 비교 연구 또는 개인의 연령, 성별, 교육수준, 경제력 등 인적 특성 및 직장 내에서의 의사 결정 영향력, 업무 자율성, 보수, 승진 기회, 복지제도 등과 같은 조직적, 구조적 특성이 개인의 삶의 질에 미치는 영향에 대한 연구의 형태로 주로 이루어졌다. 특히 조직적·제도적 차원에 관한 문제는 SNS 활용과 같은 근로자 개인의 사생활과 관련된 문제에 비해 전문가의 의견 또는 조직 내부의 의견 수렴 결과 등을 참고해 조직 내 의사결정자의 의사결정과 그에 따른 제도개선을 통해 비교적 단기간에 개선될 수 있지만 근로자 개인의 SNS 활용은 지극히 개인적인 것이고, 아무리 업무적으로 권한이 있는 의사결정자일지라도 특정 문제의 해결을 위해 SNS 활용이라는 개인적 사생활의 영역까지 깊이 개입하고 그 활용을 제한하는 데는 한계가 분명 존재하기 때문에 설령 SNS 활용이 야기하는 근로자의 삶의 질 저하로 인해 SNS가 조직의 조직 효율성 저하나 목표 달성의 제한 등 개별 조직이 추구하고 달성하고자 하는 가치나 목적에 부정적인 영향을 미치게 될 것으로 우려가 된다고 하여도 기존의 조직적·제도적 차원의 문제 해결을 위한 접근과는 다른 접근 방식을 취해야 할 것이다.

SNS 활용은 단순히 사람들과의 소통 도구로서만 기능하는 것이 아니라 인간관계 형성, 조직 홍보, 여론 형성, 물건 매매, 집단적 토론의 장, 정보 탐색 등 그 기능과 역할이 다양하여 SNS 이용자의 삶의 방식이나 사고 또는 감정의 변화를 초래할 정도로 우리 사회에 미치는 파급효과가 크다고 할 수 있으나, 2010년 스마트폰의 대중적 보급 이후 SNS가 우리 사회 전반의 다양한 분야에 있어 급격한 변화를 가져온 이유로 사회적 부작용을 포함한 SNS의 영향성에 대한 선행연구나 분석 결과가 종래의 다른 전통적인 연구주제에 비해 충분하지 않다고 할 수 있다. 물론 SNS가 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구는 수차례 이루어 졌지만(서미혜, 2017; 이탁 등, 2013; 한상연 등, 2013 등) SNS와 삶의 질 또는 만족과 관련한 기존 연구는 SNS 이용을 측정함에 있어 SNS의 이용 시간 외에 이용자가 SNS를 뚜렷한 목적성을 갖고 이용하는지, 어떤 분야에서 주로

SNS를 활용하는지, SNS에서 무슨 행위를 주로 하는지 등 SNS 이용자의 구체적인 활용 실태를 충분히 고려하지 못한 한계를 지닌다고 볼 수 있다. 단순한 SNS 이용 시간이나 사용하는 플랫폼의 종류로만은 SNS가 지니고 있는 무궁무진한 활용 가능성과 이용자마 다른 SNS 활용 능력, 목적 등을 고려할 때 SNS 이용이 이용자에게 미치는 영향에 대해 심도 있게 연구하는데 한계를 지닐 것이다. 이에 본 연구는 이용자의 구체적 SNS 활용 행태를 이용 시간, SNS상 개인정보 공개 정도, 활동의 뚜렷한 목적성, 타인의 삶을 관찰하는 정도 등의 하위 범주로 구분하여 측정하고 SNS 활용이라는 개인적인 차원의 사회적 변화요인과 개인의 삶의 질 사이의 연구를 통해 그간 삶의 질의 영향요인으로 제시되고 연구되어 온 성별, 연령, 경제력, 교육수준, 조직 내에서의 의사 결정 영향력, 업무 자율성, 보수, 승진 기회, 복지제도와 같은 요인 외에 SNS 활용이라는 사회문화적 측면의 삶의 방식의 변화로 인한 영향요인에 의해서도 개인의 삶의 질 수준이 영향을 받을 수 있다는 시사점을 제시하였다는 점에서 기존 연구의 한계를 보완할 수 있다.

2) SNS 활용과 공무원의 삶의 질에 관한 연구

SNS의 이용은 단순히 다른 사람들과의 소통 도구에 그치지 않는다. SNS는 정보의 습득, 자신의 표출, 일상과 경험의 기록 등 다양한 용도로 활용되기 때문에 SNS가 소비자의 구매행동(김해인 & 한은경, 2018)이나 열등감(구자영 & 이상희, 2018), 신체만족도 및 자아존중감(이민선 & 이현화, 2017) 등 개인의 심리나 행동에 미치는 영향에 대한 선행 연구들이 이루어져 왔고 SNS를 과다 이용하는 사람이 많아짐에 따라 SNS 중독 경향성의 정도와 외로움, 우울, 대인관계, 사회적지지의 관계를 분석한 연구(오윤경, 2012)도 수행된 바 있다. 하지만 SNS가 우리 일상에 보급된 지 충분한 시간이 지나지 않았으며, SNS 이용이 지극히 개인적인 사생활적 측면의 성질을 지닌 이유 때문인지는 모르겠으나 SNS 활용과 공직에 종사하는 공무원의 삶의 질의 관계를 분석한 국내 연구는 찾아보기 힘들

다. 하지만 공무원도 중앙 정부부처 또는 지방자치단체에서 공무를 수행하고 있기는 하나, 공무원 역시 한 개인으로서 SNS를 통해 사람들과 소통하고 각종 정보를 탐색하는 과정에서 SNS가 이용자에게 미치는 영향과 관련한 기존 선행연구의 논의처럼 감정, 구매행동, 대인관계 등 개인의 행동이나 감정 변화에 있어 영향을 받을 것이다.

공공조직은 민간조직과 비교하여 조직의 수입 조달 방식, 궁극적 목표, 고용 형태, 업무적 책임과 권한, 보수 수준 등이 서로 상이한 이유로 각 조직의 구성원인 공무원과 민간근로자도 일상생활, 행동 양상, 성향 등의 특성에 있어 차이를 보이는데, 특히 공무원은 언론, 정당, 여론 등 외부로부터의 비난에 대해 매우 예민하고, 헌법, 공무원행동강령, 부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률(김영란법) 등 각종 법령과 규정에 의해 일상생활 또는 업무에 있어 직간접적으로 행동에 일정부분 제약을 받기 때문에 SNS를 이용함에 있어서도 민간 근로자에 비해 자유롭게 게시물을 올리거나 활동할 수 있는 행동의 자율성에 다소 제약을 받아 다른 사람의 활동을 주로 관찰하는데 그치는 소극적 SNS 활동행위를 할 가능성이 높은 점 등 공무원과 민간 근로자는 SNS 활용 행태 측면에 있어서도 차이를 보인다고 볼 수 있어 SNS 활용과 삶의 질의 관계에 관한 연구를 수행함에 있어 민간과 공공조직을 구분하여 수행할 필요성이 인정된다고 볼 수 있다.

오늘날 많은 중앙부처에서 국민들에게 앞으로 시행할 정책 또는 조직을 홍보하거나 정책 우수사례를 전파하는 용도로 SNS를 적극적으로 활용하고 있으며, 공무원의 근무시간 일상이나 정책 현장을 동영상으로 기록하여 SNS를 통해 공유하는 등 국민들에게 보다 친숙한 이미지의 정부조직이 되고자 다양한 노력을 기울이고 있지만, 조직이나 정책 홍보 차원에서 접근하는 SNS의 특성에 대한 탐구뿐만 아니라 본 연구에서는 공공조직을 구성하는 공무원 개인의 삶의 질이 SNS 활용으로 인해 영향을 받는 것에 관한 문제 역시 중요하다는 판단 하에, SNS 활용과 공무원의 삶의 질 간의 관계에 대해 연구함으로써 공무원의 삶의 질에 영향을 미치는 요인과 관련한 기존의 선행 연구에서 미처 탐색되지 못했던 부분을

보완하고자 한다.

3) SNS 활용의 측정 다양성

SNS는 유튜브, 페이스북, 인스타그램, 트위터 등 그 플랫폼의 종류가 다양하고 각 플랫폼 별로 제공하는 기능이나 특징, 대중의 인식이나 평가가 모두 다를뿐더러 SNS 이용자마다 활용 목적, 이용 분야, 소통 대상 등이 상이하기 때문에 사회과학 연구를 위한 SNS의 활용을 측정하거나 조사함에 있어 SNS 활용을 하위 범주화 하여 다양하고 구체적인 형태로 측정할 필요성이 있다. SNS 활용은 사회과학 연구에서 주로 사용되는 변수인 소득 수준, 학력, 재직 기간, 직급 등과 달리 이용자의 개별적 특성을 비교할 때 선형적 대소 관계를 가지고만 비교하기에는 무리가 있으며, 세부적인 활용 방식에 대한 측정이 필요하다 오윤경(2012)은 SNS 중독경향성을 11개의 설문문항으로 측정하고, SNS 중독경향성과 외로움, 우울, 대인관계, 사회적지지의 관계에 관한 연구를 수행하였지만 응답자마다 개별적으로 가진 SNS 활용 행태에 대한 자료는 응답자의 인적 특성 통계를 제시하는데 그쳤을 뿐 연구에 직접적으로 활용하지는 않았는데, 이 경우에도 두 이용자가 유사한 SNS 과다 이용 상태에 있더라도 이용자마다 SNS 활용 방식이 다르기 때문에 보다 의미있는 분석이 되기 위해서는 SNS 활용 측정 방식의 다양화를 통한 세부적인 분석이 필요할 것으로 보인다.

건축학이나 생물학 등 자신이 좋아하는 학문 분야의 보다 심도 깊은 지식을 탐구하기 위해서 매일 세 시간씩 유튜브를 통해 해당 분야 전문가의 강의를 듣는 사람과, 다른 사람이 소비한 사치품을 구경하고 자신이 미래에 소비할 물건에 대한 정보를 검색하기 위해 매일 세 시간씩 인스타그램을 이용하는 사람은 동일한 SNS 사용 시간이나 유사한 과다 이용 상태를 보인다고 할지라도 각 개인에게 SNS 활용이 주는 의미와 영향은 다르게 나타날 것이다. 또한 자신의 이름, 연락처, 사진 등을 SNS에 모두 공개하는 사람과 SNS에 자신의 신상이 노출되는 것을 극도로 꺼려해 모든 정보를 비공개로 설정한 채 소극적 SNS 활동을 하는 사람 사이에도 역시 SNS 활동이 개인에

게 갖는 의미나 개인이 SNS에 대한 가치를 부여하는 정도 등에 있어 차이를 보일 것이다. 따라서 본 연구에서는 단순히 SNS 이용 시간 또는 SNS 과다 이용 상태 등 이용자마다 지니고 있는 고유한 SNS 활용 목적이나 행태를 고려하지 않은 단순 통합적 측정보다는 SNS 활용을 이용 시간, SNS 몰입 수준, SNS상 개인정보 공개 정도, SNS 활용 목적, SNS 상에서 타인의 일상을 관찰하는 행위 정도 등의 하위 범주로 구분하여 측정하고 이들과 공무원의 삶의 질의 관계를 분석하고자 한다.

4) 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과 분석

공공봉사동기는 공공기관이나 공공조직에 우선적이거나 고유한 기반을 둔 동기들에 부응하려는 개인적 성향(Perry & Wise, 1990)으로 정의되는데, 공공조직 조직구성원의 공공봉사동기는 성별, 연령, 학력, 혼인상태 등 인구통계학적 특성과 같이 공공조직의 조직구성원이 조직 입직 전에 경험하는 일반 사회화 요인이나 조직문화, 조직몰입 및 조직목표 등 조직적 특성들과 같이 조직구성원이 입직 후 경험하게 되는 조직 사회화 요인에 영향을 받는 이유로(김상묵 & 노종호, 2018), 동일한 조직에서 근무하는 사람들 사이에서도 공공봉사동기 수준의 차이가 존재한다. 또한 공공봉사동기는 공직자와 민간근로자의 행동, 사고, 가치관의 차이를 설명하는 주요한 요소 중 하나로 작용할 수 있는데, 기존 연구에 따르면 높은 공공봉사동기는 공무원의 직무만족, 정서적 몰입 수준, 혁신행동, 조직성과 등에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(김태호 & 노종호, 2010; 박주원 & 조윤직, 2016; 임재영 등, 2019; 조태준 & 윤수재, 2009 등). 공무원의 공공봉사동기 수준의 차이로 인해 사회적으로 중요시 하는 가치, 공직에 대한 자부심의 수준, 조직 내에서 평가받는 위상이 다를 것이기 때문에, 공무원 개인이 지닌 공공봉사동기 수준에 따라 SNS를 통해 행해지는 타인과의 의사소통이나 타인과 자신의 삶의 비교 및 다양한 정보 탐색 등을 통해 얻은 정보나 경험을 자신의 삶의 질과 연결시키는 과정에서 느끼는 SNS 이용자의 감정이나 사고의 변

화 등에 있어서도 차이를 보일 것이라고 예상할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 공무원의 SNS 활용과 삶의 질의 관계를 연구함에 있어, 공무원 개인의 공공봉사동기 수준 차이에 따른 조절효과도 분석하였는데, 이를 통해 추후 공공조직 구성원의 공공봉사동기 수준에 따른 맞춤형 삶의 질 개선전략을 도출하는 등 구성원의 공공봉사동기와 관련한 삶의 질을 개선할 수 있는 다양한 정책대안 마련의 시사점도 제시할 수 있을 것으로 기대한다.

5) 미래 공공조직의 변화에 선제적 대응을 위한 연구

2010년 이후 국내 활발한 스마트폰의 보급과 더불어 SNS의 접근과 이용은 보다 편리해 졌다. 시공간에 크게 구애 받지 않고 누구나 SNS를 이용할 수 있기 때문에 더 이상 타인과의 물리적 거리는 소통과 정보 공유에 있어 더 이상 큰 제약요건이 아니다. 한편 현실의 공무원들은 일과 시간에 자신과 비슷한 시험을 통과하고, 비슷한 연수 과정을 거쳐, 비슷한 근로소득을 받으며 비슷한 업무를 하는 사람들과 소통하고 교류하는 과정에서 자연스럽게 삶의 질이 결정되고 공무원이라는 직업인으로서의 자아와 가치관이 형성되는 환경에 놓여 있다. 하지만 SNS 보급과 활용의 확대는 기존의 자신과 비슷한 환경에 처해진 사람들에 국한된 관계 형성이나 정서적 교류 또는 정보의 교환을 초월해 평소에 꿈꿔왔지만 현실적인 제약으로 인해 시도하지 못하였던 것들, 공무원이라는 직업 외에 자신이 관심이 있고 흥미를 느끼는 것들에 대한 접근을 용이하게 함으로써 그간 공공조직 내에서만 경험하고 느꼈던 직무 및 직업 만족, 직업공무원으로서 형성된 신념체계 등이 다소 쉽게 변화될 수 있는 환경을 조성하였다고도 볼 수 있다. SNS가 일상에 자리 잡기 이전과 달리 SNS를 통한 시공간의 경계를 초월한 사람들 간의 소통은 현재 및 미래 세대의 의사소통에 있어 기본적인 특징이 될 것이라고 쉽게 예상할 수 있기 때문에 공무원을 구성원으로 하는 공공조직 역시 이러한 변화에 선제적으로 대응하여 조직 구성원의 삶의 질을 향상시키기 위한 인적관리를 포함한

각종 제도개선을 꾀할 필요가 있을 것이라는 이유로, 본 연구에서는 SNS라는 미래의 의사소통 및 정보탐색 환경에 큰 변화를 초래할 것으로 예상되는 요소의 삶의 질에 대한 영향 분석을 수행함으로써 SNS 도입 이전의 현실의 일정 영역에 국한되었던 사회관계망 환경에서 연구된 삶의 질과 관련한 기존 연구들에서 미처 수행하지 못한 연구의 공백을 보완하고자 한다.

제 2 절 연구의 범위와 방법

1. 연구 대상 및 범위

본 연구의 범위를 내용적・공간적・시간적 측면에서 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 내용적 측면에서 본 연구는 Festinger(1954)의 사회비교이론 관점에서 본 공무원의 SNS 활용과 삶의 질 간의 관계에 관한 연구로서 공무원의 SNS 활용을 이용 시간, SNS상 개인정보 공개 정도, 활용 목적, SNS 상에서 타인의 일상을 관찰하는 행위 정도 등의 하위 범주로 구분해 측정하고 이들과 삶의 질의 관계를 분석한 다음 이러한 관계에 공무원의 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과가 존재하는지 여부를 분석한다. 둘째, 공간적 측면에서 본 연구는 5급 공채 출신 일반직 국가공무원을 대상으로 한다. 셋째, 본 연구의 시간적 범위는 2021년 1년간이다.

2. 연구 방법

본 연구에서는 중앙부처에 근무하는 5급 공채 출신 공무원들을 대상으로 실시한 설문조사 자료를 사용하여 통계적 분석을 수행하였다. 5급 공개경쟁채용 시험을 통해 공직에 입직하여 정부부처에 근무하는 국가직 공무원을 표본의 모집단으로 정의하였으며, 설문조사를 통해 총 162명의 표본을 획득하였다. 설문조사 표본의 수집은 연구자의 5급 공채 시험 동

기인 지인들을 중심으로 하여 그들의 직장 동료들로 확산해 나가는 형태로 이루어졌으며 2021년 5월 7일부터 2021년 5월 11일 동안 Google에서 제공하는 온라인 자기기입식 설문조사 방식으로 이루어졌다.

SNS 활용을 이용 시간, SNS 몰입 수준, SNS상 개인정보 공개 정도, SNS 활용 목적, SNS 상에서 타인의 일상을 관찰하는 행위 정도 등의 하위 범주로 구분하여 공무원의 SNS 활용을 독립변수로, 삶의 질에 대한 인식을 종속변수로 설정하여 두 변수간의 통계적 유의성을 검정하였고, 공무원의 공공봉사동기 수준의 차이에 따라 공무원의 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 미치는 영향이 어떻게 달라지는지 조절효과의 유의성을 검정하였다. 우선, 본격적인 가설 검정에 앞서 주요 변수의 기술통계량, 측정 도구의 신뢰도 검토, 자료의 적절성 검토 및 주요 변수의 상관관계를 확인하였고, 가설 검정을 위해 선형 회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 통계적 분석은 IBM SPSS Statistics 25 프로그램을 사용하여 이루어졌다.

제 2 장 이론 및 선행 연구 분석

제 1 절 SNS(Social Network Service)

1. SNS의 개념 및 이용

SNS는 사용자 간의 자유로운 의사소통과 정보 공유, 그리고 인맥 확대 등을 통해 사회적 관계를 생성하고 강화해주는 온라인 플랫폼(위키백과, 2020)으로서 시간 및 공간적 제약을 넘어 사람들 간 상호 작용을 높이고 서로의 의견이나 관심사를 교환하는 사회적 장으로 기능하고(조성윤 등, 2020), 강력하고 보편적인 문화도구로서 사용자의 생활 전반에 걸쳐 사회적 비교의 기준을 제시함으로써 이용자의 사고, 태도 및 행동에 큰 영향력을 행사하고 있는데(이민선 & 이현화, 2017), SNS를 통해 사람

들은 몇 초 이내에 지구 반대편에서 발하는 사건들을 기존의 미디어보다 훨씬 신속하게 전달할 수 있고(속보성), 네트워크 상에서 시공간을 초월해 사람과 사람, 정보가 연결되며(연결성), 개별 SNS의 내용들이 다른 SNS 등으로 연결되는 등 하나의 굴레에 갇히기보다 다른 것들과 함께 공유되고 개방된다(김현정 & 김운한, 2017).

한편 스마트폰의 도입으로 개인의 SNS 접근성이 시간과 장소에 크게 구애받지 않게 되었고, 활용분야 역시 단순히 지인들 간의 의사소통을 넘어서 자기표현, 조직 및 상품 홍보, 중요 사회문제에 대한 이슈 제기 및 공론화, 국가적 경계를 초월한 전 세계인 간의 의사소통과 정보 공유, 다양한 분야의 정보 탐색, 물건 매매 등 다양화되고 있다. 이와 같은 SNS 이용의 확산은 언제 어디서 누구나 SNS를 이용할 수 있는 특성으로 인해 지리적, 시간적 한계의 극복, 신속하고 효율적인 의사소통, 특정 기득권 집단에게 집중된 정보 불균형의 해소 등과 같이 긍정적 측면의 결과를 낳은 면도 많지만 종전과는 사뭇 달라진 의사소통 및 정보 교환의 방식으로 인해 SNS가 SNS 이용자에게 미치는 심리적, 정서적 또는 행태적 측면의 부정적인 효과 역시 존재한다고 볼 수 있다. 가령 SNS 도입 이전에는 사람들이 주로 현실 세계를 중심으로 인간관계를 형성하고 소통하면서 서로가 지닌 가치관을 공유하면서 지리적, 문화적, 환경적으로 유사한 사람들과 비교적 소규모의 사회관계망을 형성하면서 생활했었다고 한다면, SNS 도입 이후 SNS를 통해 자신과 전혀 다른 환경에 처해 있거나 물리적으로 먼 타 지역 또는 타 국가의 사람들과 쉽게 소통할 수 있고 그들의 삶을 관찰하는 것이 가능해짐에 따라 사람들은 자신이 그동안 겪지 못했던 전혀 다른 삶의 방식을 접하면서 문화적 이질감, 열등감, 현실에 대한 불만족, 불쾌함, 우울감 등의 부정적인 감정을 느낄 수 있다. 또한 SNS 상에서는 누구나 스마트폰이나 컴퓨터만 있으면 특별한 공식적인 자격요건 없이도 정보를 생산하고 이를 타인에게 공유할 수 있기 때문에 정보 공유자가 충분한 전문성을 갖추지 못했거나 특정 주장과 사실에 대해 객관적으로 타당한 근거가 없거나 출처가 분명하지 않음에도 불구하고 자신의 계정을 홍보하거나 SNS상에서의 인기 몰이를 통한

심리적 만족을 얻기 위한 목적 등으로 신빙성 없는 정보를 남발할 수 있는데, 만약 이러한 정보들이 SNS를 통해 충분한 비판 없이 대중에게 전해진다면 잘못된 정보가 그대로 일반적 여론으로까지 확산될 우려가 있다. 또한 각 SNS 플랫폼이 제공하는 기능적 한계와 이용자의 시간상의 한계 등으로 인해 SNS상에 현실에서 일어나는 모든 것을 게시할 수 없고, 이용자가 게시한 게시물이 SNS 플랫폼 이용 규정에 위배되거나 이용자 스스로 삭제하지 않는 한 계속해서 SNS 플랫폼 상에 기록되어 유지되며, SNS를 통해 소통하는 여러 타인이 자신의 실제 현실의 모습을 정확히 알기 힘들다는 특성 등으로 인해 SNS에는 값 비싼 물건을 쇼핑한 사진, 고급스러운 레스토랑에서 식사를 한 사진, 해외의 명소를 방문하여 찍은 사진, 외모가 현실보다 잘 나온 사진 등 이용자의 전체 삶 중에서 남들에게 알리거나 자랑하고 싶은 것들만 편집적으로 게시할 가능성이 높기 때문에 타인의 삶을 타인의 SNS 계정을 통해 바라보는 사람들은 타인과 자신의 삶을 비교하면서 그들보다 더 행복하거나 우월하지 못한 자신의 모습에 대해 쉽게 열등감을 느끼고 그것은 현실의 자신의 삶에 대한 불만족으로까지 이어질 가능성이 높다. 또한 SNS 이용자 입장에서는 타인이 SNS상에 게시한 물건이 외부 업체로부터 홍보를 목적으로 무료로 협찬 받은 제품인지, 사기 등 부정적인 수단을 동원해 얻은 물건인지, 정말 그 물건이 본인의 소유가 맞는지, 일상적 소비가 아닌 어쩌다 있는 특별한 날에만 행해진 소비인지, 실제 그 사람이 어떻게 생겼는지 등을 알 수 없기 때문에 SNS 게시물과 현실은 다를 수 있다는 사실을 평소에 인지하고 있다고 할지라도 SNS 게시물을 접하는 순간에는 이성적으로 판단하지 못하고 타인의 SNS상 노출되는 모습과 실제 현실을 동일시 할 가능성이 높다고 볼 수 있다. 인간관계 측면에 있어서도, 직접 대면하지 않고 SNS를 통해 비 대면으로 형성하는 인간관계의 경우에는 SNS 계정을 바꾸거나 게시물을 삭제하는 등 비교적 쉬운 수단을 통해 종전에 형성한 인간관계를 쉽게 끊어낼 수 있어 사람들은 인간관계에 대한 중요성을 경시하고 가벼운 만남을 당연시할 가능성이 있으며 어떤 경우에는 이를 악용한 사기, 범죄 등의 피해자가 되어 인간에 대한 신뢰

하락, 자신감 결여 등 한 개인에게는 SNS의 이용이 평생의 트라우마로 남을 수 있는 문제도 있다.

또한 SNS는 카카오톡, 유튜브, 인스타그램, 페이스북, 트위터 등 플랫폼이 다양하고 각 플랫폼 마다 제공하는 기능, 인터페이스 등의 특성이 모두 다를뿐더러 이용자마다 이용 분야나 목적이 다르기 때문에 SNS 활용 행태는 SNS 플랫폼 및 이용자마다 상이하게 나타날 것으로 예상할 수 있다. 가령 SNS를 통해서 자신이 전공했거나 평소에 관심 있는 학문 분야에 대해 다른 전문가들의 의견을 참고하거나 심도 깊은 지식을 탐구하는 것이 주된 SNS 이용 목적인 사람이 있을 것이고 그와 달리 특정 물건을 소비하기 위해서 SNS를 통해 해당 상품의 제원, 특징, 가격 등을 정리한 상품 후기를 찾아보는 것이 주된 SNS 이용 목적인 사람도 있을 것이다. 또한 SNS 유명 인사나 연예인과 같은 사람들은 SNS를 이용하면서 자신의 일상이나 가치관을 타인에게 알리는 것이 주된 SNS 이용 행태인 반면, SNS를 통해 특별히 적극적인 활동을 하지 않고 그저 타인의 삶을 들여다보는 것이 주된 SNS 이용 행태인 이용자도 있을 것이다. SNS상에서의 개인 신상정보 공개 정도 역시도 자신의 이름, 사진, 나이, 직업, 거주지, 출신 학교 등 개인 신상 정보를 공개적으로 불특정 다수에게 모두 공개하는 사람, 개중에서 일부만을 공개하는 사람, 자신의 일체의 신상정보가 SNS상에 알려지기를 꺼려해 어떤 신상정보도 공개하지 않는 사람, 신상정보를 공개하긴 하나 자신이 설정한 특정한 사람들에게만 공개하는 사람 등 다양할 것이고, SNS 플랫폼은 유튜브와 같이 동영상을 위주로 하는 플랫폼, 인스타그램과 같이 사진을 위주로 하는 플랫폼, 트위터와 같이 글을 위주로 하는 플랫폼 등 다양하기 때문에 각 SNS 플랫폼의 특성 차이에 따라 주된 이용자의 연령, 성향, 이용 목적 및 의도가 다를 것이다.

한편, 본 연구의 주제와 관련되어 SNS 이용과 공무원의 삶의 질의 관계 측면에서 SNS 이용을 살펴보자면, 공무원은 국가를 구성하는 정부조직의 일원이기 때문에 공무원의 SNS 이용으로 인해 나타나는 삶의 방식, 태도, 사고방식, 가치관 등의 변화는 공무원 개인뿐만 아니라 궁극적으

로 공공조직과 국가라는 거대 조직에까지 뻗어나가 정부 정책의 추진 의지, 방향, 효율성, 적합성, 현실성 등에 직간접적으로 영향을 미쳐 정부 정책의 수혜자인 국민들이 체감하는 공공서비스의 만족수준의 변화까지도 초래할 수 있으므로 공무원의 SNS 활용 행태에 대하여 연구하는 것은 공공행정 분야에 있어 중요하다고 볼 수 있는데, 이와 관련해 수행할 수 있는 여러 연구 중 SNS 이용 행태라는 지극히 개인적인 요소가 공무원의 삶의 질에 미치는 영향에 대한 분석을 실시한 이유는 공공조직을 구성하는 조직 구성원 개인의 삶의 질 수준은 직무 역량 및 효율성 발휘 측면에서도 그 파급효과가 과, 국, 실, 부처, 국가 규모로 확장되는 과정에서 공공 행정 조직의 효율성에 지대한 영향을 미치는 주요한 요소로 작용할 수 있을 것이라는 판단에서이다. 또한 앞서 언급하였듯이 공무원이 갖는 직업적 특수성으로 인해 SNS를 통한 비교, 과시, 자랑의 세계에 있어 공무원은 상대적으로 민간근로자에 비해 열위에 처해 있음에도 불구하고 의사소통, 사회적 관계 형성, 정보 탐색 등을 위해 삶의 필수요소로 잡은 SNS를 전혀 이용하지 않을 수도 없는 상황에 처해 있으므로 공무원의 SNS 활용에 대한 실태 분석을 통해 공무원의 삶의 질 향상을 통한 공공조직의 정책과정에 있어서의 효율성과 적절성을 증진시키기 위한 대안을 제시해주는 측면으로서 공무원의 SNS 이용과 삶의 질 간의 관계에 대한 연구는 필요하다고 볼 수 있다. 공공조직이 정책입안 단계에서부터 기대한 소기의 성과를 얻는 데에는 조직의 최상위 정책결정자의 타당하고 신뢰성 있는 의사결정도 중요하지만 그러한 의사결정을 현실화하기 위한 구체적인 대안을 마련하고 현장의 위기상황에 임기응변을 활용해 신속하게 대응하는 실무자들의 공직에 대한 열정, 만족, 의지 없이는 집행하는 실무진들의 열정이 없이는 훌륭한 정책이 펼쳐지기 어려운 점을 감안할 때, 공무원들의 SNS 이용 행태는 어떠하며 그로 인한 그들의 삶의 질은 과거 SNS가 도입되기 이전과 비교하여 어떻게 달라질 것인지에 대한 고민 없이 기존 과거의 방식대로 구성원의 복지와 사기를 증진시키고자 공무원의 인사 및 복지제도를 개선하고자 한다면 실효성 있는 개선 결과를 얻지 못할 가능성이 클 것으로 보인다.

2. SNS 관련 선행연구 검토

SNS가 오늘날 많은 사람의 일상생활의 일부로 자리 잡으면서 SNS가 이용자 개인과 사회에 미치는 영향력이 관심을 받는 만큼(조성윤 등, 2020), SNS와 관련한 선행연구는 SNS의 이용과 그 영향에 주목한 국내외 많은 연구자들에 의해 다양한 주제로 이루어졌다.

1) SNS 활용에 관한 선행연구

2020년 1분기 기준 현재 한국의 SNS 이용률은 87%로 세계 평균(49%)의 1.8배에 육박하며 전 세계에서 아랍에미리트연합(99%)과 대만(88%)에 이어 세 번째로 높은 수준으로, 2020년 3월 기준 국내 SNS 이용자 수는 전년 동월 대비 15.2% 증가한 3,550만명에 이르고 이중에서 모바일 소셜미디어 이용자는 31% 증가(노정연, 2020)할 만큼 남녀노소를 불문하고 SNS는 우리 삶의 일부가 되었다고 해도 과언이 아닌 수준이다. SNS의 보급이 일반화됨으로 인해 개인과 조직은 SNS를 통한 단순한 의사소통을 넘어서 SNS를 활용해 상품 마케팅, 조직 홍보, 행정 간편화 및 정책 홍보, 정치활동 등 여러 활동을 수행하고 있다.

먼저 SNS는 SNS 이용자에게 수익을 가져다주는 직업으로서 기능하거나, 물건을 거래할 수 있는 거래의 장으로서 기능하는 등 경제활동 수단으로서의 의미도 지닌다고 볼 수 있다. 최근 유튜브에서 동영상을 올리면서 사람들과 소통하는 사람들을 지칭하는 말인 유튜버(YouTuber)가 초등학생들의 장래희망으로 인기가 많고, 상위 1% 유튜버 1인당 연평균 수입이 6억7,100만원에 달하고 있었는데(김수현, 2021), 유튜버는 활동 방식에 크게 구애받지 않으면서 음식 먹기, 제품 리뷰, 일상생활 유용한 팁 공유, 유아용 콘텐츠 제작, 코미디 등 본인이 좋아하는 콘텐츠를 자유롭게 제작하면서도 돈을 벌 수 있는 특징을 가지기 때문에 많은 사람들로부터 꿈의 직업이라 칭해지며 각광받고 있다(이수진, 2018). 또한 판매자와 구매자가 블로그, 인스타그램과 같은 SNS 플랫폼을 통해 물건을

사고파는 SNS 마켓 역시 활성화 되고 있는데, Z세대의 SNS마켓에서의 소비자사회화 경험에 대한 현상학적 연구를 수행한 채희주와 이진숙(2020)에 따르면 인스타그램 이용자들은 인스타그램을 평소에 많이 활용하는 점, 팔로우를 통해 연속적으로 유사한 마켓에 방문할 수 있는 점, 외출하기 귀찮은 날에도 쇼핑을 할 수 있다는 점 등의 편리성으로 인해 인스타그램 마켓을 이용하고 있는 것으로 분석되었으며 이들은 인스타그램 마켓 구매를 통해 개성 표현, 희소제품 획득, 다양한 정보획득, 경제적 소비 등으로 인한 만족감을 느끼는 것으로 나타났다. 즉, SNS의 보급으로 인해 굳이 직장에 출근하지 않고서도 자신이 자신 있고 원하는 소재를 활용해 자신의 직업으로 삼을 수 있으며, SNS 마켓도 자신이 평소에 관심이 있던 상품이 연쇄적으로 이용자에게 제공되며 시공간에 구애받지 않고 자신이 관심 있는 상품을 다양한 시각적 자료와 함께 비교하고 구매할 수 있는 특징으로 인해 새로운 상거래의 장으로서의 기능도 하는 것으로 보인다.

경제활동 외에 SNS는 정치참여에도 변화를 가져왔는데, SNS를 통한 정치참여에 대해 연구한 정일권(2012)에 따르면 SNS는 대중의 정치에 대한 관심을 높이고, 정치 이슈에 관한 정보를 제공하고 지식을 향상시키며, 정치 효능감을 증대시킬 뿐만 아니라 SNS 상 게시되는 짧은 글, 영상 및 그림으로 인해 이해하기 쉽고 모르는 내용에 대해서는 타인과의 질의응답과정을 통해 정치참여를 위한 능력을 향상시키는 효과가 있는 것으로 분석되었다. 또한 정치인의 경우에도 자신의 여러 정치적 활동을 홍보하거나 다른 정치인과의 경쟁을 위한 수단으로 SNS를 적극 활용하고 있는데, 트위터를 통해 정치적 사안에 자신의 의견이나 입장을 밝힘으로써 정치철학을 피력하거나 유튜브를 통해 자신의 일상의 모습을 공개함으로써 대중들에게 보다 친근하게 다가가려는 시도 등이 그러하다고 볼 수 있다. 실제로 정치인의 SNS 활용에 대해 연구한 금혜성(2011)에 따르면 2010년 11월 기준 국회의원 중 58.7%가 트위터 계정을 가지고, 1일 평균 1.41개의 트윗을 작성하였는데, 정치인들은 트위터를 잠재적인 유권자들에게 자신의 정치철학이나 정부에서 추진 중인 정책이나 이슈가

되고 있는 사안에 대한 자신의 소신을 표현하거나 유권자들의 응답에 귀 기울이며 소통을 할 수 있는 목적으로 사용하였으며 특히 여당 정치인 보다는 야당 정치인의 트위터 활동이 약 3배 가까이 더 많은 트윗을 작성하는 등 트위터 활동이 보다 활발하였는데, 이는 원내 활동에서의 제한된 정보와 부족한 자원 등으로 제약받을 수밖에 없는 역할을 대중과의 소통으로 지지를 확보하고 연대적 힘을 배양하기 위한 이유로 추측되었다.

또한 사진이나 동영상 게시물을 신속하게 올리고 여러 사람들과 공유할 수 있는 특징으로 인해 SNS의 활용은 상품 마케팅 분야에서도 활발히 이루어지고 있는데, SNS는 기존 미디어와 달리 쌍방향 소통이 가능하고 고객의 참여, 공유, 대화를 이끌어낼 수 있으므로 브랜드와 사용자의 상호작용 효과를 얻을 수 있으며, 고객들의 소셜미디어를 통한 바이럴 효과도 극대화 되는 특징도 있다(이태우, 2012). 소셜미디어 마케팅 성과에 관한 연구를 수행한 장윤희(2012)에 따르면 SNS 마케팅의 관심과 증가는 실시간 서비스, 정보의 파급력 등 SNS의 특성으로 인해 기존의 인터넷 마케팅과 광고보다 더 높은 효과를 보이는데, SNS 채널을 통한 마케팅은 정보의 왜곡 위험성이 존재하고 신뢰성이 낮은 우려가 있지만 관계지향성, 고객지향성, 내용충실성, 고객활용성, 브랜드 이미지 강화, 비용절감, 홍보 및 광고 효과 등에서 높은 성과를 보이고 있었다.

한편 행정 및 정책 목적의 활용 측면에서 중앙부처 및 지방자치단체 등 공공기관의 경우에도 SNS를 통해 신속하게 지역주민에게 중요한 사항을 알리거나 민원 응대, 주민 의견 수렴, 정책홍보 등의 업무를 행하고 있었다. SNS를 활용한 정책 PR 콘텐츠 내용분석을 수행한 김현정과 김운한(2017)에 따르면 페이스북과 트위터는 해양경찰청(페이스북, 트위터)과 특허청(트위터)을 제외한 모든 부・처・청에서 운영 중이었고, 기획재정부, 미래창조과학부, 교육부, 외교부, 통일부, 법무부, 기상청 등 15개 부처는 페이스북, 트위터, 블로그, 유튜브를 모두 운영하고 있었는데, SNS 플랫폼에 따라서 페이스북에는 공지사항 및 행사관련 게시물이, 블로그에는 해당 부처 정책 관련 게시 글이 주로 게시되었고, 부처별로

는 문화체육관광부는 이벤트성 PR 커뮤니케이션이 많은 반면 교육부와 보건복지부는 정책고지 방식의 커뮤니케이션이 많은 점에 비추어 볼 때 각 기관은 각 기관 별 특성에 따라 각기 다른 목적으로 여러 형태의 SNS 플랫폼을 정책 및 행정 활동에 활용하고 있는 것으로 보인다. 지방자치단체의 경우에도 지방자치단체의 SNS 활용 및 기록 관리에 관한 연구를 수행한 이상현 등(2018)에 따르면 국내 지방자치단체들은 2010년을 기점으로 페이스북, 트위터 등을 공고 및 정책 공시, 시민 교육, 지역관광, 지역정보 공유, 행사 및 이벤트 홍보, 민원 접수 등 다양한 행정업무에 활용하고 있었는데, 그럼에도 불구하고 호주 빅토리아주, 호주 태즈메이니아 주, 미국 켄터키 주, 미국 버지니아주 등 외국에서 공공목적의 SNS 기록물에 대한 지침을 마련하고 이를 활용하고 있는 것과 달리 우리 정부는 SNS 기록 관리에 관한 법적 기반이나 표준 지침이 미비하고 기록관리시스템에서 SNS 기록을 수용할 수 없으며 이와 관련한 예산도 부족하다는 등의 이유로 SNS 자료에 대한 공식적인 기록 관리를 수행하고 있지는 않았다.

2) SNS 이용이 이용자에게 미치는 영향에 관한 선행연구

앞서 살펴본 것처럼 SNS 이용자가 증가하고 SNS가 여러 분야에 활용되면서 SNS 이용이 일상생활의 일부로 자리 잡게 됨에 따라 SNS 이용으로 인해 SNS 이용자의 행동이나 감정의 변화가 발생하였다고 분석한 여러 선행연구들이 있다. SNS 이용이 이용자에게 미치는 영향과 관련한 기존의 선행연구는 SNS가 SNS 이용자에게 야기하는 일상적 행동, 심리, 정서 등에 미치는 부정적인 영향이나 SNS를 통해 빈번히 발생하는 이용자의 허위적 과시나 자랑에 대한 연구 등 SNS 상에서 현실과 다른 모습을 타인에게 보여주는 이용자의 행태와 그 원인에 대한 연구와 같은 부정적인 측면에 대한 연구와 정치 참여 증대, 대인관계 개선 등 긍정적인 측면에 대한 연구 모두 다양하게 행하여 졌는데 이는 사용자 간의 자유로운 의사소통과 정보 공유, 그리고 인맥 확대 등을 통해 사회적 관계를

생성하고 강화해주는 온라인 플랫폼으로 정의되는 SNS(위키백과, 2020)의 기능적 특징과, SNS 이용 할 때 스마트폰이나 컴퓨터 등을 활용해 이용자는 시공간적 제약을 덜 받지만 익명성, 과장 및 조작 가능의 문제를 가지고 있는 등 SNS의 이용 상의 특성으로 인해 이용자에게 미치는 영향도 다양하게 나타나기 때문인 것으로 보인다.

Sheldon과 Bryant(2016)은 인스타그램을 이용하는 주된 동기가 타인의 상태나 게시물을 살피기 위한 것이라고 하였는데, 김해인과 한은경(2018)에 따르면 인스타그램은 사진과 짧은 동영상에 모든 것을 담아야하기 때문에 인스타그램 이용자는 자신의 약점은 은폐하고 자랑하고 싶은 삶의 가장 이상적인 측면을 강조하여 공유하는 긍정적 편향성을 갖기 쉽고, 타인의 계정을 바라보는 사람들에게 발생하는 상대적 박탈감과 같은 부정적인 감정을 극복하기 위한 수단으로서 인스타그램 이용자의 동조 소비, 과시적 소비 및 충동구매에 영향을 미친다고 보았다. 또한 차경진과 이은목(2015)이 사용자들은 SNS를 사용하면서 자신보다 나은 위치의 타인과 비교를 하거나, 타인과의 유사비교를 통해 자기평가를 할수록 SNS 사용자는 부정적인 정서를 느낀다고 하였고, 서미혜(2017) 역시 삶에 대한 만족은 수입, 자산과 같은 객관적 경제 조건 외에도 타인과의 비교를 통해 느끼는 주관적 경제 상황과도 연관이 있다는 주장을 근거로 SNS 이용은 삶에 대한 만족도에 항상 부정적 영향을 미치지는 않지만 상향비교와 상대적 박탈감을 통해 부정적인 영향을 미치고 있음을 입증하였는데, 이는 SNS 이용을 통해 느낀 상대적 박탈감이 직접적으로 삶의 질을 떨어트림과 동시에 그러한 부정적인 감정의 경험이 현재 자신의 경제적 상황을 객관적인 수준보다 더 나쁘게 판단하게 만들기 때문인 것으로 나타났다. 또한 SNS 플랫폼에 따라 차이가 있겠지만 과거 주로 온라인을 통한 소통 수단으로 사용되었던 이메일이나 메신저와 달리 SNS 계정 프로필에는 자신의 사진을 등록할 수 있고 SNS상에 사진이나 동영상 등 시각적인 자료가 많이 생산되고 공유되는 특성으로 인해 SNS 이용이 이용자의 외모에 대한 인식 변화도 일으킬 것으로 예상할 수 있는데, SNS 외모 관련 사진활동이 여성의 사회·심리적 외모 관련 태도, 신체만

족도 및 자아존중감에 미치는 영향에 대한 연구를 수행한 이민선과 이현화(2017)는 SNS 상에서의 외모 관련 사진 활동이 많을수록 이상적인 신체이미지의 노출빈도가 높아지며, 이상적인 외모에 대한 압박을 크게 받으면서 자신과 타인의 외모를 비교하게 되어 SNS 이용자의 신체 이미지에 부정적인 영향을 미치고 궁극적으로 사용자의 자아존중감을 낮게 한다고 분석하였다.

한편, 이와 반대로 SNS 이용이 이용자의 정치 및 사회 참여 증대, 대인관계 개선 등 이용자에게 긍정적인 영향을 준다는 연구결과도 있다. SNS 이용이 수용자의 정치사회적 태도에 미치는 영향에 대한 연구에서 하승태(2012)는 SNS가 이용자의 정치 및 사회적 관심과 참여를 증대시키고 있음을 보였고, 최정화(2012)는 SNS 이용이 대학생들의 개인적 정치효능감을 증가시킬 수 있으며 제한적이지만 정치참여를 촉진하는 매체로서 역할을 수행할 수 있음을 밝혔다. 또한 SNS 이용이 대인관계에 미치는 영향에 관한 선행 연구로서 온라인 상호작용은 현실에서의 대인관계를 축소시킨다는 기존의 주장(Kraut et al., 1998)과 상반되게 최세경 등(2012)은 SNS 이용은 SNS 상에서 뿐만 아니라 현실의 대인관계에도 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 보였는데, 이러한 결과가 나타난 이유는 오프라인 대인관계와 온라인 대인관계의 높은 유사성으로 인해 오프라인에서의 만남을 온라인으로 확장시킬뿐더러 온라인을 통한 상호작용이 실제 대인관계의 발전과 유지에도 기여하기 때문이라고 하였다. 이와 유사하게 SNS 사용을 통한 자기표현이 대인관계 및 삶의 질에 미치는 영향분석 연구를 수행한 한상연 등(2013)도 SNS 사용자의 자기표현 행위는 사용자의 대인관계 변화에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였는데, 이러한 결과가 나타난 이유는 스마트폰과 같은 정보통신 기기의 보급 확대로 인해 온라인과 오프라인 대인관계 간의 유사성이 높아졌고, SNS 상에서의 적극적인 자기표현이 이용자가 관계를 맺고 있는 사람들과의 친밀감을 향상시키며 새로운 사람들과 관계를 맺을 수 있는 가능성을 제고하는 역할을 수행하기 때문이라고 하였다.

3) SNS 이용 정도에 관한 선행 연구

SNS가 이용자에게 미치는 충동구매, 삶의 만족 저하, 상대방과의 지속적 비교를 통한 우울감 등과 같은 부정적인 영향에도 불구하고 이미 SNS는 우리 삶에 깊이 침투한 이상 SNS 이용자들은 SNS가 지닌 여러 부작용을 인지하고 있는 것과 별개로 일상에서 SNS 이용을 쉽게 중단할 수 없는 상황에 처해 있다고 볼 수 있다. 만약 SNS 이용 빈도가 정상적인 수준보다 과할 경우 SNS 이용자는 SNS 과다 이용 상태에 빠진 것일 수도 있는데, 스마트폰을 이용한 SNS 과다 이용에 관한 연구에서 송혜진(2011)은 SNS 과다 이용의 주된 이유로 동료들 간의 교감에 대한 갈망, 인정받고 싶어 하는 욕구 등을 들면서, SNS 과다 이용에 빠질 경우 현실 세계에서의 대화의 단절과 SNS 비사용자의 소외, 감청과 위치 추적의 위험, 개인 정보의 유출, 언어 파괴, 허위 정보 및 개인 사생활 유포 등의 문제가 발생할 수 있다고 지적했다. 또한 SNS 중독경향성과 외로움, 우울, 대인관계, 사회적지지의 관계에 대해 연구한 오윤경(2012)은 가상세계지향 요인 문항, 내성과 몰입 요인 문항, 금단 요인 문항, 일상생활장애 요인 문항, 긍정적 기대 문항, 중독에 대한 자기인식 요인 문항의 하위 요인으로 구성된 설문 조사지를 이용해 SNS 중독경향성을 측정하고 이를 분석한 결과 SNS 중독경향성이 높을수록 외로움과 우울이 높고, 대인관계에서의 만족감은 낮은 것으로 나타났는데, 자기중심적 성향이 강할수록, 자신의 이익을 위해 타인을 이용하거나 그의 권리를 침해하고자 하는 성향이 강할수록 SNS를 더 많이 사용하고 중독에 빠질 가능성이 큰 것으로 나타났다(서경현 & 조성현, 2013).

한편 동일한 SNS 과다 이용이더라도 SNS 사용 목적에 따라서 SNS 이용이 이용자에게 다른 영향을 줄 수 있는데, 가령 SNS를 정보수집 및 오락 등의 이유로 사용하는 사람이 대인 관계적 이유로 사용하는 사람보다 SNS 과다 이용이 SNS 피로감에 미치는 영향을 더 크게 받은 반면, SNS를 통해 느끼는 우울의 크기는 대인 관계적 이유로 사용하는 사람이 SNS를 정보수집 및 오락 등의 이유로 사용하는 사람보다 더 큰 영향을

받았다(윤명숙 & 김남희, 2018). 즉, SNS 이용 또는 과다 이용에 관한 연구를 수행할 때 단순히 SNS 이용자의 SNS 이용 빈도 또는 과다 이용 상태 외에도 SNS 이용 목적, 이용 플랫폼, 활동 방식 등 이용자 별 구체적인 SNS 이용 행태 역시도 주요한 고려 요소임을 알 수 있다.

더불어, SNS 이용자의 연령 별 SNS 과다 이용에 관한 선행 연구를 살펴보면, 먼저 초등학생의 경우 높은 부모와의 애착관계는 초등학생에게 외로움을 덜 느끼게 하고 정신건강에 긍정적인 영향을 줌으로써 SNS 중독경향성을 낮추는데 도움이 되었는데, 이와 달리 외로움이 높거나 정신건강이 낮은 초등학생은 교우관계의 어려움, 학교생활에의 부적응 등으로 인해 SNS 중독경향성이 높아져 사회성 발달 저해 및 각종 발달기적 문제가 초래될 수 있다(오은진 등 2016). 청소년의 경우 외로움을 많이 타는 청소년 집단일수록 이를 보완하기 위해 SNS를 습관적으로 사용하기 때문에 SNS 과다 이용이 나타날 가능성이 높았는데, 인지욕구가 높은 청소년 집단은 대화나 오락 또는 정보 목적으로 SNS를 많이 사용하는 집단보다 SNS 중독에 좀 더 많은 영향을 받고 있었다(박웅기, 2013). 또한 대학생의 경우 타인과의 관계에서 거절이나 소외에 대한 두려움 때문에 느끼는 애착불안과 자신의 독립성이 침해될까 두려워 친밀한 관계를 회피하려는 애착회피 성향이 높을수록 SNS에 중독될 가능성이 높은 것으로 나타났다(강상휘 & 김현숙, 2021). 즉, 현실의 관계에 문제가 있거나 어려움을 느끼는 사람들은 그러한 문제를 해결하거나 회피하기 위한 수단으로 SNS를 과다 이용하는 경향이 있는 것으로 보인다.

즉, SNS 이용이 SNS 이용자에게 미치는 영향의 측면에서 볼 때 SNS를 통해 타인의 모습을 관찰하면서 수행하는 타인과의 비교 결과 발생하는 이용자의 우울 증대, 과시적 소비, 충동구매, 삶의 만족 저하 등 부정적 영향도 있지만 개인이 SNS를 통해 여러 사람들과 다양한 의견을 주고받고 소통하면서 SNS 이용자가 사회 이슈에 대해 자연스레 노출되고 관련된 정보를 인지하고 습득함으로써 개인의 정치 효능감이 커지고 정치 및 사회 활동 참여가 증진되거나 온/오프라인 간 인간관계의 연결과 지속을 통해 대인관계가 발전하는 등 긍정적 효과도 존재하는 것으로 볼

수 있다. 또한 SNS가 일상에서 차지하고 있는 역할과 비중이 점차 확대됨에 따라 일부 이용자들에게서 절제되지 않은 무분별한 SNS 이용 행태가 발견되고 이로 인해 SNS 과다 이용 문제를 겪고 있는 이들이 증가해 그에 따른 소통 단절, 소외, 개인정보 유출 등 사회적 부작용도 발생하고 있었다.

한편 공공행정 분야의 측면에서 바라볼 때 SNS가 우리 일상에 보급된지 충분한 시간이 지나지 않았으며, SNS가 지극히 개인적인 사생활 측면의 성질을 지닌 이유 때문인지는 모르겠으나 SNS와 정부 조직의 구성원인 공무원의 삶의 질의 관계를 분석한 기존 연구는 찾아보기 힘들었는데, 이를 SNS와 관련한 기존 연구의 한계로 들 수 있다. 비록 공무원들이 자신이 속한 공공조직에서 공적인 업무를 수행하고는 있으나 공무원 역시 한 개인으로서 SNS를 통해 사람들과 소통하고 각종 정보를 탐색하는 과정 속에서 SNS 이용에 관한 선행 연구에서 밝혔던 감정, 구매행동, 대인관계, 가치관, 신념 등 여러 방면에서의 변화를 느낄 것이고 이는 곧 공무원들이 수행하는 정책과정 속에서의 행정 효율성이나 정책 방향에도 충분히 영향을 미칠 수 있기 때문에 공무원의 SNS 활용과 삶의 질에 관한 연구는 공공조직 및 정부정책의 효율성 및 효과성 제고를 위한 관점에서 반드시 필요하다고 볼 수 있다. 또한 SNS 이용목적, 활동 방식, 개인 신상 정보의 공개 정도 등 이용자의 이용 패턴이 동일한 SNS 플랫폼 이용 하에서도 이용자 별로 상이할 수 있지만 이러한 차이를 반영해 SNS 활용을 연구의 주요 변수로서 고려하기보다 단순히 SNS 과다 이용 상태나 이용 빈도 등을 통해 SNS 이용 실태를 독립 변수로 설정하고, SNS 이용자의 인적 특성에 따른 이용 행태 차이는 단순한 실태조사 정도에 그쳤다는 점도 기존 연구의 한계로 들 수 있다.

제 2 절 삶의 질

1. 삶의 질의 개념 및 측정

삶은 하나의 단순한 역사나 성과가 아니라 복잡한 구성 개념적 특성을 반영하고 있기 때문에 삶의 질의 개념 정의는 삶의 질을 이야기하기는 사람의 수만큼 다양하고 복잡하다(조경호 & 김미숙, 2000). 삶의 질이라는 용어는 공공정책과 관련하여 주로 사용되기 시작하였기 때문에 엄밀한 개념적 정의나 이론적 설명을 갖고 사용된 것이 아니며, 이러한 용어가 사용된 학문적, 정책적 맥락도 매우 다양하기 때문에 삶의 질에 대한 논의가 종종 모순적이고 대립적인 방향으로 전개되는 경우도 있었다(한준, 2015). 삶의 질은 삶을 영위하는데 필요한 객관적 조건과 환경에 대한 주관적 평가(임희섭, 1996), 경험자 자신의 눈을 통해 직접적으로 평가되는 삶의 필요 요소(신도철, 1981), 신체적, 정신적, 사회적, 문화적, 경제적 환경을 포함한 현재와 미래 상황에 대한 지각된 만족정도(유용식 & 손호중, 2012), 신체적, 정신적 및 사회·경제적 영역에서 각 개인이 지각하는 주관적 안녕(성도경 & 이지영, 2010), 인간의 만족스러운 생활에 영향을 주는 객관적인 삶의 조건(이원일 등, 2000), 일정한 범위내의 지역주민들이 보다 만족하고 안락한 삶의 물리적 상태나 조건(임진택, 2003) 등으로 연구자 마다 연구 대상 및 목적에 따라 상이하게 정의할 수 있는데, 결국 삶의 질은 한 개인이 삶을 살아감에 있어서 개인이 속한 사회 또는 집단의 환경, 분위기 또는 개인의 욕구, 열망 등으로 인해 갖추고 있어야만 하거나 필요로 하는 요소들의 충족 정도에 대한 객관적이고 주관적인 수준이라고 생각할 수 있을 것이다. 한편, 본 연구의 목표가 SNS를 통해 타인과 교류하고 소통하면서 자신의 삶과 타인의 삶을 비교하는 과정에서 SNS 사용으로 인해 자신의 삶에 대한 주관적 만족이 어떻게 영향을 받는지를 알아보는 데 초점을 두고 공무원의 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 미치는 영향을 탐구해 보는 것임을 생각해 볼 때, 본 연구에서의 삶의 질에 대한 측정은 현재 자신의 삶에 얼마나 만족하고 행복감을 느끼는 지에 대한 인식을 측정하는 것이 타당하다고 보고 설문조사 응답자의 삶의 질에 대한 인식을 회귀분석의 종속변수로 활용하였다.

삶의 질의 사전적 의미가 ‘살아가는 것으로부터 얻어지는 가치, 의

미, 만족의 정도’ 임을 생각해 볼 때 삶의 질의 여러 가지 정의에도 불구하고 삶의 질에 대한 개념과 평가는 삶의 질에 대한 측정이나 평가의 대상이 되는 개인이 직접 내리고 판단하는 것이 가장 의미 있고 정확한 것일 수 있다. 일반적으로 삶의 질을 개선한다고 생각할 때 슬픔, 우울, 불안 등과 같은 부정적인 감정은 극소화 하면서 기쁨, 행복, 환희 등과 같은 긍정적인 감정을 극대화 시킬 수 있는 자유, 또는 그러한 상태를 갖는 것을 떠올리게 되는데 어떠한 요소가 삶의 질과 가장 연관이 있을 것으로 생각되어 지는 삶의 질을 바라보는 관점에 따라 다를 것이다. 어떤 이들에게는 그것이 소득, 자산 등과 같은 경제적 수준인 반면, 또 다른 이들에게는 그것이 기분이나 감정 상태와 같은 정서적 만족 정도 혹은 가정환경, 복지 제도, 사회 구조 등과 같은 사회학적인 요소, 또는 개인이 믿고 있는 종교나 신앙에 대한 믿음의 정도나 깊이와 같은 영적인 것일 수 있다. 삶의 질을 평가하려는 초기의 시도에서는 주로 개인당 평균소득(GNP)과 같은 삶의 경제적 또는 물질적 측면만을 고려하였으나 1960년대부터 사회과학자들은 삶을 보다 잘 평가하기 위해 교육, 정치참여도, 또는 인구의 증가나 이동과 같은 인구사회학적 지표들에 대한 연구도 시작하였다(김명소 등, 2001). 실제로 삶의 질을 측정하기 위한 시도는 경제학, 사회학, 심리학 등 다양한 학문 분야에서 각기 나름의 방법으로 이루어 졌다. 가령, 삶의 질에 대해 객관적 조건을 중심으로 연구자의 판단을 중시하는 입장은 주로 경제학적 전통을 따르며, 삶의 질에 대해 주관적 판단이나 느낌을 중시하는 입장은 주로 심리학적 전통을 따른다고 볼 수 있는데(한준, 2015), 경제학적 측면에서의 삶의 질은 주로 인적, 물적 자원이나 사회기반시설과 같이 특정 사회나 국가 단위에서 일종의 공공재 혹은 경제재의 총합으로서 나타낼 수 있는 반면(Lambiri et al., 2007.), 사회학적 관점에서는 삶의 질을 이야기할 때 경제적 지표 외에도 인종, 종교, 나이, 지역, 가족형태 등의 사회학적 요소를 고려하여 삶의 질을 설명하는 여러 사회 및 경제지표를 이용해 사회체계 혹은 사회구조의 변화를 확인하는데 초점을 두고(Ferris, 2004), 심리학적 관점에서는 삶의 질과 연관된 요소로 건강, 사회활동, 직장, 여

가, 지역사회, 대인관계, 가족관계 등 삶의 여러 영역에서의 경험과 개인의 타고난 기질을 기반으로 한 주관적 평가를 중심으로 한다(고명철 & 최상옥, 2012).

한편, 삶의 질에 대한 연구와 관점은 주관적인 관점과 객관적인 관점 및 통합적인 관점으로도 나눌 수 있는데, 객관적 관점은 한 국가나 사회의 객관적인 상태, 조건, 통계치 등을 삶의 질 측정에 있어 중요한 고려요인으로 강조하고, 주관적 관점은 개인이 일상적인 삶을 살아가면서 개개인이 사회 심리적 측면에서 느끼고 경험하는 것을 강조하는 입장이며, 통합적 관점은 두 가지 입장을 통합하여 객관적 측면과 주관적 측면을 동시에 강조하는 입장이다(성도경 & 이지영, 2010). 삶의 질에 대한 주관적 관점과 관련해 조경호와 김미숙(2000)은 삶의 질은 특정 사회의 객관적인 삶의 조건과 환경에 의해 민감하게 반응하는 개념이기도 하지만 삶의 질은 개인이 자신의 삶이 스스로의 기대를 충족시킨다고 인식하는 수준에 따라서도 변화하는 개념이기도하기 때문에 아무리 높은 수준의 삶의 객관적인 조건이 마련되어 있어도 개인이 스스로 인식하는 삶의 질에 대한 기대 수준에 따라 삶의 질은 낮게 평가되거나 더 높게 평가되기도 한다고 하였고, Schneider(1976)도 삶의 질이란 삶을 영위하는데 필요한 물리적 상태와는 무관하며 개인이 경험하는 직접적 복지와 관련이 깊다고 하였는데, 돈이 많은 사람이 돈이 적은 사람에 비해서, 개발된 도시에 사는 사람이 낙후된 시골에 사는 사람에 비해서 반드시 더 행복하다고 할 수 없는 것처럼 개인의 삶의 질에 대한 평가와 만족은 자신에게 주어진 현재 상황을 인식하는 방식과 태도에 의해 결정된다고 보는 입장에서는 주관적 삶의 질을 객관적 삶의 질보다 보다 중시한다고 볼 수 있다. 이와 반대로 객관적인 관점에서는 UN의 인구사회통계체계(System of Social and Demographic Statistics)나 UNDP(United Nations Development Programme)의 인간개발지수(Human Development Index) 또는 각 국가별, 단체별로 삶의 질을 측정하기 위한 삶의 질 측정 도구 등을 이용해 소득, 인구, 연령, 도시화, 생활 인프라, GDP 등의 객관적 측정을 통해 정량적, 계량적 방식으로 삶의 질을 측정한다. 객관적 삶의 질은 주관적

삶의 질과 달리 개인의 주관성이 개입될 여지가 적기 때문에 개념의 정의와 측정이 주관적 삶의 질에 비해 용이하며 연구자 및 연구대상자에 따른 측정의 오차와 편향이 발생할 여지가 적은 특성을 지닌다고 볼 수 있는데, Veenhoven(2002)는 주관적 지표는 정책 과정에 있어 왜곡을 발생시키고 과학적 관리를 방해하는 비합리성을 유발한다고 한 것처럼, 삶의 질 측정을 통해 복지정책 대상자의 우선순위를 결정하거나 하는 등 삶의 질에 대한 연구와 분석을 정부 공공 정책에 활용하기 위한 경우 경우에 따라서는 객관적인 삶의 질이 주관적 삶의 질보다 신속하고 효율적인 정책 목표 달성 측면에 있어서는 보다 합리적이고 적합하다고 볼 수도 있다. 통합적 관점의 경우 주관적 삶의 질과 객관적 삶의 질을 동시에 중시하는 입장인데, 이와 관련해 Glatzer(2006)은 객관적 삶의 질과 주관적 삶의 질이 반드시 같은 방향을 나타나지 않는다고 주장하면서 사람들의 객관적 생활환경이 개선되었음에도 불구하고 그들의 삶의 만족도가 저하되는 사례를 들었는데, 결국 객관적인 지표가 일반적이고 기초적인 측면의 삶의 질에 대해서 가늠하는데 활용될 수는 있지만 삶의 질을 측정하고 평가함에 있어서 주관적인 삶의 질 역시 함께 고려하는 것이 타당하다고 볼 수 있다.

삶의 질을 가장 잘 나타내기 위한 요소가 무엇인지에 대해서는 연구자, 연구 목적, 연구 대상자, 연구 시기 등 여러 요소가 복합적으로 고려되어야 할 것이 타당하겠지만 행정학을 포함해 여러 학문에서 삶의 질에 대한 연구를 수행하는 궁극적이고 실천적인 목표가 인간 개개인의 삶을 풍요롭게 만들고자 하는 것이라고 가정해 본다면 개인이 직접 느끼고 평가하는 자신의 삶에 대한 만족이나 행복의 정도인 주관적 삶의 질의 개념이 보다 중요하다고 볼 수 있다. 집합적으로 객관적인 삶의 조건이 높아진다고 하여 사회 구성원들이 반드시 만족되고 행복한 삶을 누리게 되는지 여부는 개개인에게 만족한 혹은 행복한 삶을 누리고 있는지 직접 물어보는 수밖에 없는데, 객관적 삶의 질을 측정하는 변수들은 삶을 펼치는 조건을 제공할 뿐, 삶에 대한 만족이나 행복이라고 하는 개인적 체험의 영역에 대하여는 답변을 주지 못하기 때문이다(이현송, 2000). 주관

적 삶의 질은 즐거운 감정과 불쾌한 감정으로 구분되는 정서적인 영역과 개인이 자신의 삶을 긍정적으로 평가하고 주어진 삶에 만족하는 정도인 인지적 영역의 두 가지 영역으로 구성되는데(Diener 등, 1999), 행복은 만족보다 더 주관적이고 전체적인 성격이 강하며 문화, 상황, 인생 경험에 따라 가변적이면서 정의와 측정을 내리기도 어렵기 때문에 실용적인 관점에서 삶의 질을 연구하는 경우 개인의 만족을 분석하는 것이 바람직하다고 볼 수 있다(이현송, 2000).

2. 삶의 질 관련 선행연구 검토

1) 인적 특성과 삶의 질에 관한 선행연구

두 사람의 객관적 삶의 질이 유사할 지라도 개인의 주관적 판단과 만족에 따라 삶의 질은 다를 수 있으나 연령, 성별, 교육수준, 경제력 등과 같은 인적 특성과 같은 객관적 지표는 사람이 살아가는 특정 사회 내에서 자신에 대한 평가, 인식, 대우 등에 영향을 미치고 그에 따른 자존감, 열등감, 자신감, 우울감 등과 같은 감정상태 또는 자신의 삶을 평가하는 비교 기준까지 변화시킬 수 있는 이유로 개인마다 갖진 인적 특성에 따라 삶의 질에 주요한 영향을 미치는 요소나 삶의 질의 수준이 상이하다는 사실은 여러 선행 연구를 통해 알려진 바 있다.

(1) 연령과 삶의 질의 관계

일반적으로 연령이 높아지면 경제적 여유가 증가하고 연장자를 대우하고 배려하는 한국 사회의 분위기 상 행동의 자율성이 보다 커지며 경제활동을 수행해서 자녀나 배우자 등 누군가를 책임져야 한다는 사회 규범적 압박으로부터 비교적 자유로운 이유로 연령이 높아질수록 삶의 질이 증가한다고 볼 수 있겠으나, 반대로 감소된 신체적 에너지, 직장에서의 은퇴, 사회의 노인에 대한 부정적 시선 등으로 인해 그와 반대의 결

과가 나타날 수 있다고도 생각할 수 있다. 또한 동일 연령집단에 속하는 개인들은 많은 사회적 경험을 공유할 뿐만 아니라 생애주기도 비슷하여 하나의 세대로서 간주될 공통 특성이 있고(김의철 등, 2000), 나이가 들어감에 따라 감정, 사고방식, 삶의 목적, 흥미를 느끼는 대상 등이 계속해서 변화할 것이기 때문에 연령에 따라 삶의 질의 수준이나 삶의 질을 결정하는 요소가 변화할 수 있음은 예상해 볼 수 있다. 독일, 호주, 영국과 같은 외국의 주요 선진국에서는 자신의 삶에 대한 만족이 20대에서 연령이 증가할수록 감소하면서 40~50세 즈음 최저점을 보인 뒤 60세 이상까지 다시 상승하다가 75세 이후부터 약간 감소하는 U자형 변화를 갖는다고 알려져 있다(Frijters & Beatton, 2012). 하지만 연구마다 연구 목적, 삶의 질 측정 방식, 연구 시기, 연구 대상이 다르고 국가별 관습이나 국민들의 특성 차이 등으로 인해 연령과 삶의 질 간의 관계가 연구자마다 대치되는 결과를 보이는 경우가 많았다.

먼저, 연령과 삶에 대한 만족도에 대한 연구를 수행한 정명숙(2005)에 따르면 삶에 대한 전반적 만족도는 노인이 가장 높았고, 중학생, 성인, 대학생이 차례로 그 뒤를 이었으며, 고등학생의 삶에 대한 전반적 만족도가 가장 낮았다. 또한 삶에 대한 만족도를 신체적, 물질적, 사회적, 생산적 만족도의 네 개의 하위 범주로 구분해 측정한 결과, 신체적 만족도를 제외한 나머지 영역에서의 만족도는 모두 전반적 만족도와 마찬가지로 노인의 점수가 가장 높고 고등학생의 점수가 가장 낮았으며, 신체영역 만족도는 중학생과 대학생이 다른 연령집단에 비해 높은 편이었다. 일반적으로 쇠약한 신체, 사회적 소외, 부족한 경제적 수입 등으로 인해 노인의 삶에 대한 만족이 낮다고 생각될 수 있지만 이러한 연구 결과는 객관적 조건이 삶의 질을 결정하는 유일한 요소는 아니며 객관적 조건을 인식하고 만족하는 개인의 주관이 중요하다는 기존의 연구 결과(김미숙 & 조경호, 2000; 이현송, 2000; Glatzer, 2006 등)와 일정부분 일치한다고 볼 수 있다. 이와 달리 김혜연(2020)은 성별 및 연령 집단별 주관적 삶의 질의 원인에 대한 연구에서 65세 이상 노인층의 주관적 삶의 질이 65세 미만 연령층보다 낮다고 하였는데, 이는 해외 주요 선진국에서 연령에

따른 삶의 만족이 u자형을 그리는 것과 대비되는 것으로, 65세 이상 노인층 중에서도 취업한 집단에 비해 실업 또는 비경제활동 상태에 있는 노인들의 주관적 삶의 질이 더 낮은 수준인 결과를 고려할 때, 이러한 연구 결과가 발생한 것은 주로 노후 소득의 부재, 경제적 빈곤, 국민연금제도의 사각지대 등 경제적 원인 때문인 것으로 보았다.

(2) 성별과 삶의 질의 관계

성별에 따라 사회규범이나 문화 및 관습에 따라 부여되는 역할, 의무, 주요 활동 분야가 상이하고 관심사, 취향, 재능, 신체 및 정신적 특성의 남녀 간 차이로 인해 객관적 삶의 질을 구성하는 여러 가지 삶의 요소들이 유사할지라도 성별에 따라 삶의 질이 상이할 것이고, 개인의 삶의 질이나 행복에 영향을 미치는 주된 요인 역시도 성별에 따라 차이를 보일 것임은 쉽게 예상할 수 있다. 성별 및 연령 집단별 주관적 삶의 질의 원인에 대한 연구를 수행한 김혜연(2020)에 따르면 우리나라의 경우 전체적으로 남성이 여성보다 삶의 만족도가 높게 나타났으며, 연구대상자의 취업 여부를 구분한 분석 결과, 취업한 집단에서는 남성의 삶의 만족도가 더 큰 반면 실업하거나 비경제활동인구에서는 여성의 삶의 만족도가 더 크게 나타나 경제활동과 관련한 삶의 만족도에서 성별로 차이가 있었는데, 이는 문화적 또는 사회 규범적 측면에서 여성의 유급노동은 선택으로 간주되는 반면 남성의 유급노동은 의무적인 것으로 간주되기 때문인 것으로 보았다. 또한 개인의 행복감에 미치는 영향요인 역시 성별에 따라 차이를 보였는데, 여성의 경우 자아존중감과 일반적 정신건강이, 남성의 경우 직업적 요인과 우울 요인이 행복감에 영향을 주는 유의미한 변수로 나타났다(최말옥, 2011). 이와 유사하게 한국 성인 남녀를 대상으로 한 심리적 안녕감의 구성개념분석을 수행한 김명소 등(2001)이 주관적 삶의 질을 측정하기 위해 심리적 안녕감을 자율성, 환경통력, 개인적 성장, 삶의 목적, 대인관계, 자기수용의 6개 항목으로 구분하여 측정하고 분석한 결과 남성이 여성보다 자율성, 개인적 성장, 삶의

목적을 더 느끼고 있어 남성의 심리적 안녕감이 여성보다 높아 남성의 주관적 삶의 질이 여성보다 높았으며, 남성의 경우 남성에게는 인생목표를 설정하고 이를 달성하기 위해 노력하는 것과 관련된 삶의 목적이, 여성의 경우 자신이 성장과 발전을 이루었다는 확신과 앞으로 삶에 대해서도 그러한 변화의지가 있다는 것과 관련된 개인적 성장이 삶의 질을 결정하는 중요한 요소로 분석되었다. 또한 청소년의 경우에도 남성이 여성에 비해 삶의 질의 다양한 측면에서 더 긍정적인 경험을 하고 있었는데, 이는 남성 청소년이 여성 청소년에 비해 자율성과 삶의 목적을 더 많이 경험하고 있기 때문인 것으로 나타났다(김혜원 & 홍미애, 2007).

노인도 성별에 따른 삶의 질 차이를 보였는데, 성별에 따른 노인의 삶의 질에 관한 연구를 수행한 홍주연(2018)에 따르면 65세 이상의 남성 노인이 여성노인보다 삶의 질이 유의하게 높았고, 남성 노인의 경우 배우자의 유무, 체질량 BMI(Body Mass Index) 지수가 삶의 질에 영향을 미치지 않았지만 여성 노인의 경우 삶의 질에 영향을 미쳤으며, 남성 노인의 경우 흡연은 삶의 질에 영향을 미쳤지만 여성노인의 경우는 영향을 주지 않는 결과를 보였는데, 이러한 연구 결과는 성별에 따른 노인의 특성을 충분히 고려하지 않은 채 노인을 단지 특정 연령 이상의 계층으로 분류하고 있던 기존의 인식과 노인 복지 정책의 개선 필요성을 시사한다.

또한, 장애인의 경우에도 장애인의 주관적 삶의 질의 성별 비교를 연구한 이지수(2007)에 따르면 장애인의 경우에 남성의 경우 삶의 만족도를 높이기 위해 사회적 지지를 확대하는 것이 상대적으로 더 중요하고, 여성의 경우에는 사회적 지지보다는 자신에 대한 평가를 긍정적으로 변화시켜 자존감을 향상시키거나 사회경제적 상태 그 자체를 긍정적으로 변화시키는 것이 상대적으로 더 중요한 것으로 나타났는데, 이는 노인과 마찬가지로 장애인 역시 단순히 비장애인과 장애인의 구분 외에도 성별에 따른 장애인의 특성을 고려한 삶의 질에 대한 연구 및 복지 정책이 수행되어야 함을 시사한다.

(3) 교육수준과 삶의 질의 관계

한국과 같은 학벌주의 사회에서 교육수준이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 일반적으로 높은 사회적 대우와 시선을 받고, 흔히 대중이나 언론에서 좋은 직장으로 인식되고 분류되는 고소득의 전문직이나 대기업에 종사할 가능성이 높은 것이 일반적이다. 물론 앞서 논의한 것처럼 교육수준이나 학력이라는 객관적 지표로만 삶의 질을 측정하고 비교하기엔 한계가 있지만 인적 특성에 따른 삶의 질 비교에 관한 여러 선행 연구들에 따르면 일반적으로 교육수준이 높을수록 삶의 만족 수준이 높다고 알려져 있고(김성아 & 정해식, 2019; 배정현, 2014; Chen, 2012; Dolan et al., 2008), 노인의 경우도 학력이 높을수록 삶에 대한 만족도가 높은 경향을 보인다(김철수 & 유성호, 2009). 또한 단지 학력이 높기 때문에 삶의 만족 수준이 높은 것 보다 학력이 높아서 고소득을 올릴 가능성이 클 때 삶의 만족 수준이 높아진다는 주장도 있는데(Schimmel, 2009), 이는 경제적 요인이 사회 전반의 삶의 질을 결정하는 핵심요소로서 기능한다(김의철 & 박영신, 2006)는 관점에 부합하는 연구결과로 볼 수 있다. 이와 달리 김영철(2015)에 따르면 한국사회에서 높은 학벌은 경제적으로 높은 보상 외에도 취업, 승진, 사회생활이라는 생활의 주요 세 영역에서 차별적 처우를 감소시키는 기능을 하면서 삶에 대한 전반적인 만족도나 일자리에 대한 만족도를 높이는 효과를 갖는 것으로 나타났는데, 이는 단지 높은 학벌이 경제적 보상이라는 중간 수단을 통해서 삶의 질이나 만족에 영향을 미치는 것이 아니라 그 자체로 일상생활 전반에 걸쳐 삶의 만족을 높일 수 있는 요소로서 기능할 수 있다고도 볼 수 있어 여전히 학벌사회가 만연해 있는 한국과 같은 국가에서는 교육수준이나 학벌이 삶의 질을 결정하는데 중요한 요소가 될 수 있음을 시사한다.

(4) 경제력과 삶의 질의 관계

일반적으로 경제력이 높으면 활동의 범위나 행동의 자율성 등이 경제

력이 낮은 사람에 비해 클 것이기 때문에 경제력이 높을수록 삶에 대한 만족이나 삶의 질이 높을 것이라고 예상할 수 있다. 한국 사회에서 삶의 질을 구성하는 요인들에 대한 연구를 수행한 김의철과 박영신(2006)에 따르면 경제적 요인은 사회 전반의 삶의 질을 결정하는 핵심요소로서 기능하면서 경제적 요인은 삶의 질을 높이는데 뿐만 아니라 삶의 질을 낮추는 데에도 매우 중요하게 작용하고 있었다. 하지만 이러한 응답은 단순히 응답자들에게 '삶의 질을 높이는 가장 중요한 요소가 무엇인가?'라는 질문에 대한 응답자의 인식에 대한 조사를 통해 얻은 결과로서, 응답자가 인식하고 있는 두 요소 간의 상관관계와 실제 두 요소 간의 관계는 다를 수 있기 때문에, 이는 정말 소득이 높으면 주관적 삶의 질이 높아지는가? 에 대한 충분한 대답은 될 수 없다. 언론에서 돈이 충분히 많아 경제적으로 자유로워 보이는 사람들이 우울증에 시달리거나 사회적으로 지탄받는 행위를 하여 불행해 지는 경우나 로또 복권에 당첨된 사람들의 말로가 좋지 않은 경우 등을 볼 때 경제력과 삶의 질이 단순히 정비례 관계에 있다고 단정 짓기엔 어렵다. 소득이 주관적 삶의 질에 미치는 영향에 대해 연구한 이현송(2000)에 따르면 소득은 전반적인 삶의 만족과 질에 미치는 영향이 그렇게 크지 않으며, 소득 수준이 어느 수준을 넘어선 경우 양자 간의 관계는 매우 미미하였고, 고소득 국가의 국민들이 저소득 국가의 국민들에 비해 소득과 삶의 만족 간에 낮은 상관관계를 보였는데, 이는 소득수준이 낮은 국가의 경우 절대적인 결핍으로 인해 소득이 전반적인 삶의 질에서 차지하는 비중이 매우 높기 때문인 것으로 생각된다. 또한 외국의 선행연구 사례의 경우에도 Campbell 등(1976)은 미국인의 삶의 질에 대한 연구에서 대졸 이상의 고학력자들의 경우 소득과 삶의 만족 간의 관계가 통계적으로 유의미하지 않거나 부의 관계를 지니고 있음을 보였으며, 돈에 집착할수록 소득과 삶의 만족 간의 관계가 적었는데(Thoits & Hannan, 1979), 단순히 돈을 더 많이, 잘 번다고 하여 삶의 만족과 질이 증가하는 것은 아님을 알 수 있다. 즉, 소득은 일상생활에서 삶의 질을 결정하는 중요한 요소로 인식되고 있으나 실제로 소득 수준이 일정 수준 이상 증가하면서 삶의 질에 미치는 영

향의 체감효과가 발생하고, 절대적 소득 수준보다 자신의 소득에 대해 만족하는 주관적 평가인 소득 만족이 삶의 질을 결정하는데 중요한 요소임을 알 수 있으며, 절대적 경제력의 크기, 주변인들과의 상대적 차이, 소득을 삶에서 중요시 하는 정도, 소비 및 생활수준 등에 따라 소득이 삶의 질에 미치는 영향은 달라질 수 있음을 알 수 있다.

(5) SNS와 삶의 질의 관계

SNS 이용이 일반화 된 이후 SNS는 정보 탐색과 사람들 간의 소통 방식에 있어 완전한 변화를 일으켰다. 가령 정보 탐색에 있어서 불과 수년 전만 해도 사람들은 인터넷 포털사이트에서 자신이 궁금하거나 필요한 정보를 탐색했었는데 현재는 그뿐만 아니라 유튜브에서 여러 유저들이 특정 물건의 사용법이나 음식점의 후기, 전문 지식 강의 등의 다양한 정보를 생동감 있는 동영상 자료를 공유하는 이유로 유튜브를 통해서도 정보를 탐색하며, 이메일이나 메신저에 접속해서 중요한 사람들과 이야기하거나 업무적인 소통을 했었던 것과 달리 카카오톡을 이용해 사진, 동영상, 문서 등을 실시간으로 자유롭게 주고받으며 보다 신속한 의사소통을 행하고 있다. 앞서 살펴본 것처럼 SNS가 일상에서의 사람들의 삶의 방식, 행동, 감정, 사고 등을 변화시키고 있는 이유로, SNS와 삶의 질에 관한 선행 연구도 몇 차례 이루어진 바 있다.

SNS 사용을 통한 자기표현이 대인관계 및 삶의 질에 미치는 영향분석 연구를 수행한 한상연 등(2013)은 SNS 이용을 통해 자신의 이미지를 적극적으로 표현하거나 타인에게 더 좋은 인상을 갖도록 하는 자기표현 행위는 개인의 삶에 긍정적인 영향을 미치고 SNS 이용으로 인한 오프라인상에서의 대인관계 변화 역시도 삶의 질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석하여 SNS의 사회생활 측면에서의 관계 향상에 따른 삶의 질 개선 효과를 강조한 바 있다. SNS 사용자의 외로움, 자기노출, 사회적지지 그리고 삶의 만족에 관한 실증연구를 수행한 이경탁 등(2013)에 따르면 단순한 SNS 이용 시간은 삶의 만족과 유의미한 관계가 없었으나, SNS

활동상에서 사회적 지지가 많은 사람일수록 삶의 만족은 높아졌는데, SNS를 통한 삶의 만족은 양적 이용 시간이 아니라 상호 간의 자기 노출, 사회적지지, 반응 등의 상호호혜와 같은 질적 측면을 통해 이루어지고 있었다.

이와 반대로 SNS 이용이 상대적 박탈감과 주관적 경제 지위 간 격차를 거쳐 삶의 만족도에 미치는 영향에 대해 연구한 서미혜(2017)는 SNS 이용이 삶의 만족도에 항상 부정적인 영향을 미치는 것은 아니나 긍정적 효과보다 타인과의 상향비교를 통해 상대적 박탈감을 느끼는 것과 같은 부정적인 영향이 더 크다고 분석하였고, SNS를 통해 느낀 상대적 박탈감이 직접적으로 이용자의 삶의 질을 떨어트릴 뿐만 아니라 그러한 부정적 감정이 SNS 이용자로 하여금 자신이 처한 실제 경제적 상황보다 평가절하하여 인식하게 만듦으로써 간접적으로도 삶의 질을 떨어트리기도 한다고 하였는데, 이는 SNS를 통해 타인의 삶을 관찰하는 과정에서 자신과 타인을 지속적으로 비교하고 그로 인한 상대적 박탈감과 열등감 측면에서 SNS가 삶의 질에 미치는 부정적 영향을 강조하고 있는 것으로 볼 수 있다. 그러나 SNS를 통한 타인과의 비교가 항상 삶의 만족에 부정적인 영향만을 가져다주는 것은 아니라는 연구도 있다. SNS에서의 개인의 사회비교 경험 유형 및 사회비교 지향성과 삶의 만족도와의 관계에 관한 연구를 수행한 이성준과 이효성(2016)에 따르면 자신보다 더 나은 사람들과 자신을 비교하는 상향비교를 수행하는 경우를 두 가지로 구분하여 자신이 그들과 같이 행복하게 될 수 없으며 상대적으로 박탈감을 느끼는 상향 대조는 삶의 만족에 부정적인 영향을, 자신도 그들과 같이 좋아질 것이라 긍정적으로 받아들이는 상향동일시는 삶의 만족에 긍정적인 영향을 보이고 있음을 밝히면서 SNS를 이용하면서 낙관적인 정서를 지닐 수 있는 경우 그렇지 않은 이들에 비해 훨씬 높은 삶의 만족도를 지니는 것으로 보았다.

하지만 SNS와 삶의 질 또는 삶의 만족과 관련한 기존 연구는 SNS 이용을 측정함에 있어 SNS의 이용 시간 외에 이용자가 SNS를 뚜렷한 목적성을 갖고 이용하는지, 어떤 분야에서 주로 SNS를 활용하는지, SNS에서

무슨 행위를 주로 하는지 등 SNS 이용자의 구체적인 활용 실태를 충분히 고려하지 못한 한계를 지닌다고 볼 수 있다. 단순한 SNS 이용 시간이나 사용하는 플랫폼의 종류로만은 SNS가 지니고 있는 무궁무진한 활용 가능성과 이용자마 다른 SNS 활용 능력, 목적 등을 고려할 때 SNS 이용이 이용자에게 미치는 영향에 대해 심도 있게 연구하기엔 한계를 지닐 것이라고 판단해 본 연구에서는 SNS 활용을 이용 시간, SNS상 개인정보 공개 정도, SNS 활용 목적, SNS 상에서 타인의 일상을 관찰하는 행위 정도 등의 하위 범주로 구분하여 측정하였다.

2) 공무원의 삶의 질에 관한 선행연구

조직 및 직무마다 조금 씩 차이는 있겠지만 공무원은 일반적으로 하루에 오전 9시부터 오후 6시까지 최소 9시간 동안 근무해야 하고 초과근무, 주말 출근, 조기 출근 등의 시간까지 더하면 수면 시간을 제외할 때 공직에 종사하는 동안에는 삶의 거의 대부분의 시간을 자신이 속한 조직에서 보내게 된다. 따라서 공무원이 조직 내에서 느끼는 감정이나 경험, 그리고 그에 대한 스스로의 평가나 만족은 결국 공무원 개인의 삶의 질에 대한 수준이나 만족과 상당히 높은 연관을 가질 것이라고 예상할 수 있다. 하지만 공무원의 삶의 질 연구에 대한 낮은 공감대와 공무원에게 요구되는 특수한 사회적 책무 등의 이유로 그동안 공무원의 삶의 만족도에 대한 연구는 거의 희박한 수준이었지만(김현정 & 최서희, 2018), 국가경쟁력 향상을 위해 공무원들의 근로의욕을 높이고 전반적으로 저평가 되어 있는 공무원들의 사기를 고양시켜 삶의 질을 개선하는 작업은 필요하다(조경호 & 김미숙, 2000). 직업인의 직무의 질은 삶에 큰 영향을 주며, 한 사람의 직업인이 느끼는 인생의 행복감을 설명하는 가장 큰 부분이 직업에서의 생활이고, 공무원 역시 직무만족이 높을수록 높은 삶의 질을 보인다고 알려져 있다(제갈돈, & 김태형, 2007). 근로자의 삶의 질을 공무원과 민간근로자와 구분해 연구하는 것은 결국 공무원과 민간근로자의 직무 및 소속 집단의 특성에서 기인한 차이 때문이라고

할 수 있으며, 이는 공무원과 민간근로자의 직무만족 수준이나 직무만족에 영향을 받는 요소에 있어 차이를 가질 것이라는 기본 가정과 정책 및 행정서비스의 제고라는 민간영역과 구분되는 행정학적 필요에 의한 것이라고 볼 수 있다.

공공조직과 민간조직은 수직적 조직 구성, 인사 및 회계 관리 방식, 조직 고유의 목표 설정 및 개별 이익 추구(모든 공공 조직은 국민들에게 양질의 행정서비스를 제공하는 것을 궁극적인 목표라고 볼 수 있지만 예산의 분리, 부처 할거주의, 성과 평가 제도의 시행 등으로 인해 부처 마다 각 부처의 이익을 추구하기 위해 부처 간 의견대립이 종종 발생하고 갈등을 빚는 사례를 볼 때 부처 별로 개별조직의 이익을 우선적으로 추구한다고도 볼 수 있음) 측면 등에서 상당히 유사하고 최근 민간 조직의 효율적인 조직 관리 기법을 공공영역에 도입하거나 민간의 전문가를 공공분야에 특별 채용하는 경우가 증가함에 따라 조직 특성의 차이에 따른 두 조직의 완전한 구분이 모호해 지고 있다고도 볼 수 있지만, 수입 조달 방식, 조직의 궁극적인 목표, 고용 형태, 업무적 책임과 권한 등에 있어서 두 조직은 근본적인 차이가 존재한다고 볼 수 있는데, 이로 인한 공무원과 민간근로자의 차이로 인해 공무원의 삶의 질에 대한 연구는 민간근로자와 비교하는 형태 또는 민간근로자와 독립적인 별개의 형태로 이루어 졌다.

공무원의 삶의 질의 영향요인에 관한 연구를 수행한 최선미와 김정숙(2020)에 따르면 보수가 높을수록, 승진 기회가 많을수록, 공공봉사동기가 높을수록, 업무자율성이 높을수록, 직무스트레스가 낮을수록 공무원의 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치고 있었는데 이중에서 특히 공공봉사동기가 다른 변수들에 비해 삶의 질에 높은 영향을 미치고 있었다. 서은혜 등(2018)도 대한민국 공무원의 동기유형과 조직시민행동, 삶의 질에 관한 연구에서 외재적 보상 만족도보다 내재적 공공봉사동기가 공무원의 삶의 질에 공공봉사동기가 중요하게 작용한다고 하면서, 내재적, 이타적, 공익 중심적 관점에서 업무, 대인관계, 지역사회, 국가를 바라보는 공공조직 구성원은 그 삶이 보다 윤택하고 의미 있게 진행되고 있다고 보았

다. 공공봉사동기는 공무원의 삶의 질을 개선하기 위해 민간과 비교되는 부분으로서, 공공봉사동기 역시 공무원 개인의 심경 변화, 공직생활을 하면서 경험하는 공공 조직에 대한 기대, 열정 또는 회의감 등으로 인해 변화할 수 있는 요소라는 사실을 생각해 볼 때 공직가치를 함양할 수 있는 주기적인 교육과 같이 공무원의 삶의 질을 개선시키기 위해 공공봉사동기를 높은 상태로 유지시킬 수 있는 인사정책의 필요성이 인정된다고 할 수 있다.

또한 근로시간이 공무원의 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구를 수행한 김현정과 최서희(2018)에 따르면 의사 결정 영향력, 선택권, 마감시간, 우선순위 등 업무 자율성이 높아질수록 삶의 만족도를 높이는 효과가 있었는데, 동일한 조직에서 근무할지라도 직급이나 직위에 따른 업무적 자율성의 차이로 인해 삶의 만족이 달라질 수 있음을 알 수 있다.

한편 공무원과 민간기업종사자 간 삶의 질만족도 비교 연구를 수행한 조경호와 김미숙(2000)에 따르면 긴 근로시간, 낮은 보수, 어려운 승진, 빈약한 직장 내 부대시설, 드문 해외출장, 짧은 여가시간 등으로 인해 전체적으로 공무원들은 민간기업 종사자보다 삶의 질의 주관적 평가에 있어 낮은 점수를 주고 있었다. 해당 연구에 따르면 외적 형평성에 관한 측면에서의 불만족 역시 삶의 질에 영향을 주고 있었는데, 이는 공무원들이 조직 내 또는 타 부처에서 근무하는 공무원뿐만 아니라 외부 민간 근로자들까지도 삶의 질을 평가함에 있어 자신과의 잠재적 비교 대상으로 설정하고 있음을 의미한다.

제 3 절 공공봉사동기

1. 공공봉사동기의 개념 및 측정

공공봉사동기(Public Service Motivation)는 ‘공공봉사동기’라는 말

에서 추측해 볼 수 있듯이, 개인이 공공에 봉사를 하게끔 유인하거나 그러한 생각을 가지게끔 영향을 미치는 동기라고 생각할 수 있다. 공공성을 목표로 하는 공공조직의 종사자들은 공익을 제공하는 역할을 수행하기 때문에 민간영역과는 다른 차원의 동기부여가 이루어지는데(Crewson, 1997), 공공봉사동기는 공직자와 민간근로자의 행동, 사고, 가치관의 차이를 설명하는 주요한 요소 중 하나로 생각할 수 있다. 공공봉사동기의 개념을 처음으로 제시한 Perry와 Wise(1990)에 따르면, 공공봉사동기는 공공기관이나 공공조직에 우선적이거나 고유한 기반을 둔 동기들에 부응하려는 개인적 성향으로 정의된다. 또한 다른 학자들은 공공봉사동기와 관련한 연구에서 공공봉사동기를 공공서비스를 수행하기 위해 개인에게 동기를 부여하는 힘(Brewer & Selden, 1998), 지역사회, 국가 또는 인류의 이익에 봉사하기 위한 일반적 이타적 동기(Rainey & Steinbauer, 1999), 이타적 태도로서 사회의 안녕을 형성하고자 하는 동기(Perry & Hondeghem, 2008), 자기희생과 이타성에 기반을 둔 공익추구와 유익한 봉사를 하려는 개인의 동기(김상묵 & 노종호, 2018), 공익의 이익을 중요시 여기고 자신의 성공적 직무 수행을 통해 이러한 공공이익을 실현하고자 하는 열망으로부터 발생하는 동기(박주원 & 조윤직, 2016) 등으로 정의하였다. 공공봉사동기에 대한 정의는 학자들마다 조금씩 다르지만 공공봉사동기는 자신의 개인적 이익보다는 공익 또는 사회의 전체적 이익과 안녕을 생각할 줄 알고, 경우에 따라서는 공익을 위해 자신의 개인적 손해를 감수하고서 희생할 수 있는 행동 또는 사고의 원동력으로서 작용할 수 있는 것으로 보인다. 공공봉사동기는 공직자가 지니고 있어야 할 중요한 요소로 간주될 수 있지만 공공봉사동기는 사람에 따라서 다소 추상적인 개념으로 비춰질 수 있고, 표면적으로 드러나는 것이 아니며 개인은 공공봉사동기 외에도 다른 사고나 행동을 유발하거나 촉진하는 동기도 함께 지니고 있을 것이기 때문에 공공봉사동기가 높은 사람이 모두 공무원과 같이 공공조직에서 일하는 것은 아니며, 공직에 종사하는 사람들이라고 해서 모두 공공봉사동기가 높은 것은 아니기 때문에 공공봉사동기와 공직자를 항상 함께 연구해야 하는 것은 아니다. 가령 공공봉사

동기가 높은 민간근로자는 업무적으로는 공공의 이익과 직접적으로 연결되지 않는 일을 하더라도 근로를 함에 있어 현재 주어진 상황 하에서 공익을 위한 쪽으로 업무 목표나 방향을 설정할 수 있고, 정부 정책에 적극 협조한다든가, 공공을 위한 자선사업, 봉사활동 또는 기부활동을 한다든가 하는 등의 행위로 공공봉사동기를 나름의 방법으로 실천하고 있을 수 있다. 그럼에도 불구하고 공공봉사동기는 공무원으로 하여금 조직의 개선과 발전을 위한 혁신행동에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 영향요인이며(김태호 & 노종호, 2010), 공공부문 종사자의 특유한 동기를 설명함과 동시에 공무원의 동기부여를 위한 전략적 관리방안을 제시함으로써 효율적 인적자원관리를 가능케 한다는 점에서 실천적 측면의 의미도 가지기 때문에 행정학 분야에서 중요 개념으로 꾸준하게 연구되어 오고 있다(김상묵 & 노종호, 2018).

Perry와 Wise(1990)는 공공봉사동기가 합리적 동기(rational motives), 규범적 동기(norm-based motives), 정서적 동기(affective motives)의 세 가지로 구성되는 것으로 보았다. 합리적 동기는 개인의 효용을 극대화시키는 행동과 관련되어 있는데, 정부의 훌륭한 정책 과정에 참여하는 것은 흥미롭고 극적이면서 개인의 자존감을 강화할 수 있기 때문에 사회적 이익을 제공하는 과정에서 개인적 필요를 만족시킬 수 있는 이유로 개인은 공공에 봉사하기 위한 매력을 느끼는 것이다. 즉, 사회적으로 공공에 이익이 되는 일을 하는 것을 자아실현의 목적으로 하는 경우 공공봉사동기는 주로 합리적 동기에 의해 발현된다고 볼 수 있다. 규범적 동기는 공익에 봉사하고자 하는 열망이며 본질적으로 이타적이다. 규범적 동기는 공공봉사동기의 대부분의 개념을 통합하는 개념으로, 정부와 자신에게 부여된 의무에 충성하고자 하는 마음과 정치적, 경제적 자원이 부족한 소수의 행복을 강화하는 등 사회적 형평을 위한 활동들과 연관된다. 정서적 동기는 공공 정책에 대한 헌신, 박애, 애국심과 관련된 개념으로, 공공정책에 대한 헌신은 공공 정책이 지닌 사회적 중요성에 대한 진정한 확신에 의해 유발되며, 박애적 애국심은 자신이 속한 국가의 체제 가치에 대한 사랑과 다른 국민에 대한 사랑을 결합하는 것으로 공공

서비스의 위대한 목적의 고결함과 연관된다. Perry와 Wise(1990)는 이처럼 사회에 대해 봉사하고자 하는 정서적 동기는 이윤추구 동기보다 훨씬 오래 지속되는 개념이라고 보았다.

공공봉사동기는 Perry와 Wise(1990)가 구분한 합리적 동기, 규범적 동기, 정서적 동기와 같이 개인마다 각기 다른 형태, 비중 및 수준으로 결합되어 발현될 것인데 그렇다면 사람마다 다른 수준으로 보유하고 있는 공공봉사동기를 어떻게 측정할 것인가? 공공봉사동기의 측정에 대한 방식도 공공봉사동기에 대한 다양한 정의와 같이 학자들 마다 상이하게 제시되었는데, 먼저 Perry(1996)는 공공봉사동기의 측정과 관련한 연구에서 공공봉사동기를 공공정책에 대한 호감도(Attraction to Policy Making), 공익에 대한 헌신(Commitment to the public interest), 동정심(Compassion), 자기희생(Self-Sacrifice)의 네 가지 하위 차원으로 구분하고 24개의 측정항목으로 측정하고자 하였다. 하지만 Kim & Vandenabeele(2010)는 이러한 측정 방식이 범국가적으로 공공 서비스와 관련된 행동을 보다 잘 설명하고 예측하기 위해서는 일부 수정될 필요가 있다고 한다고 주장하였는데, 공공정책에 대한 호감도(Attraction to policy making)는 공공참여에 대한 호감도(Attraction to public participation)로, 공익에 대한 헌신(Commitment to the public interest)은 공공 가치에 대한 헌신(Commitment to the public values)으로 개선하고, 동정심(Comapssion)이 정서적 동기를 보다 잘 나타낼 수 있도록 새롭고 보다 적절한 항목이 개발 되어야 하며, 공공봉사동기는 자기희생(sef-sacrifice)에 기반을 두는 개념으로서 행동과 관련된 도구적 동기(Instrumental motives), 가치 및 윤리와 관련된 가치 기반 동기(value-based motives), 태도와 관련된 동일시 동기(identification motives)의 세 가지 범주로 구분되어야 한다는 등 공공봉사동기의 구성 개념 및 측정 방식에 대한 수정을 제안하였다. 이후 Kim et al.(2013)는 공공봉사동기를 측정함에 있어 선행연구에서 제시된 공공참여에 대한 호감도(Attraction to public participation)와 공공가치에 대한 헌신(Commitment to the public interest)의 일부를 결합하여 공공 서비스에 대한 호감도(Attraction to Public Service) 차원을 도입해

공공봉사동기를 공공 서비스에 대한 호감도(Attraction to Public Service), 공공 가치에 대한 헌신(Commitment to the public values), 동정심(Compassion), 자기희생(Self-satisfaction)의 네 가지 하위 차원으로 구분하고 16개의 측정 항목을 개발하였는데, 이는 Perry(1996)의 공공봉사동기 측정 문항이 미국을 기준으로 만들어졌기 때문에 다른 국가의 국민들에 대한 공공봉사동기를 측정함에 있어서 갖는 한계를 극복하고 공공봉사동기를 국가 간에 직접적으로 비교할 수 있는 일반적 척도를 제시하였다는 점에서 의의를 갖는다고 볼 수 있다.

2. 공공봉사동기 관련 선행연구 검토

1) 공공봉사동기의 영향요인

공무원의 공공봉사동기의 수준은 개인이 갖고 있는 인적 특성, 조직 내의 분위기, 담당 업무 등에 따라 각기 다른 수준을 보일 것으로 예상할 수 있다. 공공서비스를 수행하기 위해 개인에게 동기를 부여하는 힘(Brewer & Selden, 1998), 지역사회, 국가 또는 인류의 이익에 봉사하기 위한 일반적 이타적 동기(Rainey & Steinbauer, 1999), 이타적 태도로서 사회의 안녕을 형성하고자 하는 동기(Perry & Hondeghem, 2008), 자기희생과 이타성에 기반을 둔 공익추구와 유익한 봉사를 하려는 개인의 동기(김상묵 & 노종호, 2018), 공익의 이익을 중요시 여기고 자신의 성공적 직무 수행을 통해 이러한 공공이익의 실현하고자 하는 열망으로부터 발생하는 동기(박주원 & 조윤직, 2016) 등으로 정의되는 공공봉사동기의 개념을 고려할 때, 공무원의 인사관리를 수행함에 있어 공공봉사동기를 높이기 위한 노력의 필요성이 인정된다고 볼 수 있는데, 이와 관련해 여러 선행연구를 통해 공공봉사동기에 영향을 주는 요인들이 밝혀진 바 있다. 공공봉사동기의 영향요인에 대한 선행연구는 성별, 연령, 학력, 혼인상태 등 인구통계학적 특성과 같이 조직구성원이 조직 입직 전에 경험하는 일반사회화 요인에 초점을 둔 연구와 조직문화, 조직목표 또는 조직

몰입 등 조직적 요인들과 같이 조직구성원이 조직 입직 후 경험하게 되는 조직 사회화 요인에 초점을 둔 연구로 나눌 수 있다(김상묵 & 노종호, 2018).

(1) 일반 사회화 요인

성별이 공공봉사동기에 미치는 영향은 연구자에 따라 서로 상이했지만 국내 연구에서는 남성이 여성보다 공공봉사동기가 높다는 연구 결과(김상묵 & 노종호, 2018; 김서용 등, 2010; 박정호, 2017; 이근주 & 이혜윤, 2007 등)가 많았는데, 이근주와 이혜윤(2007)은 남성이 여성보다 공공봉사동기가 높은 이유에 대해 우리나라의 경우 여성보다 남성이 국가에 헌신과 충성, 공익에 대한 봉사를 더 중요한 가치로 여기도록 사회화되어지기 때문에 남성이 여성보다 더 높은 수준의 공공봉사동기를 갖는다고 설명하였다. 한편 이와 반대로 Bright(2005)는 남성보다 여성의 공공봉사동기가 높게 나타난 연구 결과에 대해 남녀 표본 선별의 한계는 인정하였지만, 사회적으로 기대되는 성역할의 차이로 인해 공격적으로 비춰지는 남성보다 보조적이고 돌봐주는 역할을 기대 받는 여성이 사회에 직접적인 서비스와 이익을 제공하는 공직에 적합하기 때문에 여성의 공공봉사동기가 높게 나타난 것이라고 설명 하였다.

한편 공무원의 연령 및 재직기간이 높을수록 높은 공공봉사동기를 갖는 것으로 알려져 있다(곽성근 & 이영균, 2020; 김상묵 & 노종호, 2018; 김서용, 2009 등). 5급, 7급, 9급 등 입직 경로에 따른 차이가 존재하지만 공무원은 일반적으로 시간이 경과함에 따라 연령과 재직기간이 높은 상관관계를 지닌다고 볼 수 있는데, 김서용(2009)은 표본을 1집단(탈냉전/탈정치화 세대: 1970년대 이후 출생), 2집단(386 세대: 1962년-1969년생), 3집단(유신/전후/전쟁 세대 : 1961년 이전 세대)로 나누어 공공봉사동기를 측정한 결과 세대가 높아질수록 공직동기가 높아짐을 확인하여 세대별 경험이 공직동기에 영향을 미치고 있음을 확인하였고, 공무원의 재직기간이 증가할수록 공직동기가 증가할 가능성이 높았는데, 이는 조직생

활의 장기화가 공직동기를 배양시키기 때문인 것으로 해석하여 공직동기 배양에 있어 조직생활의 중요성에 대해 강조하였다. 김상묵과 노종호(2018)도 연령이 높을수록 직장생활・사회생활의 경험이 보다 축적되고 사회와 이웃에 대한 관심과 이해가 증가하기 때문에 연령이 높을수록 공공봉사동기 수준이 높아진다고 보았는데, 따라서 공무원들이 오랫동안 재직하면서 공직에 헌신할 수 있도록 다양한 편익프로그램 설계에 관심을 가질 필요가 있다(곽성근 & 이영균, 2020). 그러나 공공봉사동기가 낮은 사람은 입직 이후 공직에 큰 매력을 느끼지 못해 일찍이 공직을 그만두고 다른 직업으로 전직하는 이유로 연령이 높고 재직기간이 긴 집단에는 공공봉사동기가 낮은 사람이 연령이 낮고 재직기간이 짧은 집단에 비해 상대적으로 적을 것이기 때문에 그러한 통계적 분석 결과가 도출되었을 가능성도 배제할 수 없다.

또한, 공공봉사동기에 영향을 미치는 사회화 요인들 간의 비교분석을 수행한 김서용 등(2010)의 연구에 따르면 부모가 남을 돕는 일에 적극적이고 많은 시간을 투자하는 것을 보고 자란 사람들이, 그리고 봉사경험이 많은 사람들이 높은 공공봉사동기를 지니고 있었지만, 성장환경에서의 경제적 여유는 개인의 공공봉사동기 형성에 기여하지 못한 것으로 분석 되었는데, 이를 통해 공직에 입직하기 전부터 직간접적인 공공봉사 환경에 노출됨으로 인해 높은 공공봉사동기가 형성될 수 있지만 경제적으로 여유가 있다고 할지라도 공공에 봉사하기 위한 더 많은 희생을 하는 것은 아니며, 경제적으로 어렵게 자란 사람의 경우에도 자신의 어려웠던 과거 경험을 떠올려서 더 많은 공공봉사를 하는 것도 아니라는 사실을 알 수 있다. 또한 같은 연구에서 종교가 있는 사람들이 종교가 없는 사람에 비해 공공봉사동기가 높게 나타났고, 그중에서 신앙심의 깊이가 깊은 사람의 공공봉사동기가 더 높았으며, 종교별로는 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었는데, 이는 종교마다 차이는 있겠지만 주변의 어려운 이웃을 돕거나 베푸는 것을 미덕으로 여기며 서로에게 권하는 종교 활동의 분위기가 종교인으로 하여금 이타적인 마음가짐을 갖도록 함으로써 높은 공공봉사동기를 형성하는데 영향을 미치기 때문인

것으로 이해할 수 있다.

(2) 조직 사회화 요인

공무원의 입직 전의 경험이나 환경과 관련한 일반 사회화 요인 외에 입직 이후 공직생활을 하면서 경험하게 되는 조직사회화 요인 역시 공무원의 공공봉사동기에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 즉, 입직 전에 일반 사회화 요인에 의해 높은 공공봉사동기를 지니고 있는 사람도 입직 이후에 담당 업무의 특성이나 조직 분위기, 사내 복지 등과 같은 조직적 요인에 의해 공공봉사동기가 저하될 수 있고, 반대로 기존보다 더욱 높아질 수 있다. 사실 입직 전에는 주변인 또는 매체를 통해 간접적으로만 공직을 경험하기 때문에 공직생활과 공공봉사동기간의 연결 정도가 다소 미약하지만 입직 이후 공직사회 내부의 관습, 조직 문화, 업무 특성 등 공직에 대한 직접적이고 다양한 경험을 통해 비로소 개인의 공공봉사동기가 뚜렷한 정체성을 갖고 고유하게 형성된다고 할 수 있다.

조직적 요인이 공무원의 공공봉사동기에 미치는 영향에 관한 연구를 수행한 이하영 등(2017)에 따르면 공무원의 보수, 근무환경, 후생복지 등과 같은 생존 욕구와 관련한 조직요인은 공무원의 공공봉사동기에 유의한 영향을 미치지 않았으나, 조직 내 소통, 혁신문화와 같은 관계 욕구, 성장욕구와 관련한 요인은 공공봉사동기에 유의한 영향을 미치고 있었고, 동일 조직에 소속된 공무원들의 공공봉사동기 수준이 유사하게 나타나 공무원의 공공봉사동기를 강화하고 유지하는데 있어서 조직이 보다 중요한 역할을 수행하고 있는 것으로 밝혀졌다. 이는 민간 근로자와 비교해 고용 안정성이 높고 성과에 따른 차이는 존재하지만 호봉에 따라 자신의 연차별 기대소득을 쉽게 예상할 수 있는 공무원의 직업적 특성으로 인해 생존 욕구는 어느 정도 해결되거나 사전에 인지하게 되는 이유로 입직 이후에는 자아실현과 연관되는 관계 또는 성장 욕구에 관한 요인이 공공봉사동기에 더 큰 영향을 미치기 때문인 것으로 볼 수도 있다.

한편 업무를 수행함에 있어 자신에게 부여되는 자율성이 클수록 공공

봉사동기가 높다는 선행 연구들이 있다. 공공봉사동기의 영향요인과 효과에 관한 연구를 수행한 박순환과 이병철(2017)에 따르면 자신이 수행하는 직무에 절차, 방법, 일정 등의 재량 등을 부여받게 되면 공공의 이익과 가치를 위해 헌신하게 되는 이유로 직무자율성은 공공봉사동기에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다. 또한 공무원의 업무를 정책업무와 집행업무로 구분할 때 정책업무를 수행하는 공무원의 공공봉사동기가 더 높은 것으로 나타났는데(이근주, 2012; 표선영; 2013), 이 역시 상급부서에서 정책방향과 정책수단을 결정한 것을 토대로 공무원의 자율성이 개입될 여지가 적은 집행업무를 하는 공무원이 정책업무를 담당하는 공무원에 비해 직무자율성이 상대적으로 적은 이유 때문일 것이라고 생각해 볼 수 있다. 직무자율성이 높은 사람은 자신이 평소에 지니고 있던 공공봉사동기를 실현시키기 위한 다양한 시도를 해볼 수 있는 이유로 공공봉사동기가 높은 반면 직무자율성이 낮은 사람은 공공봉사동기를 지닌 채로 공직에 입직했을지라도 자신에게 부여된 업무의 재량권이 없는 이유로 공공봉사동기를 실현시킬 기회가 충분히 제공되지 않았기 때문에 이러한 결과가 나타난 것으로 해석할 수 있다.

즉, 정년 보장, 공무원 연금 등과 함께 주로 묘사되는 생계수단 또는 단순 직업인으로서 비춰지는 일반적인 공무원의 이미지와 달리 높은 공공봉사동기의 발현을 위해서는 조직 내에서 공공봉사동기를 발현시킬 수 있는 충분한 여건이 중요하다고 볼 수 있는데, 조직경험과 업무특성이 공공봉사동기에 미치는 영향에 대해 분석한 이근주(2012)에 따르면 조직에서 경험하는 업무 모호성이 낮을수록, 업무 결과에 대해 경험된 책임감이 높을수록, 직무 만족도가 높을수록 공공봉사동기가 높았고, 경찰을 대상으로한 연구에서 표선영(2013)은 위계 문화적 특성보다 합리 문화적 특성을 갖는 부서에서 장기적으로 근무한 사람의 공공봉사동기가 더 높다고 하였다.

2) 공공봉사동기의 효과성

그렇다면 공공봉사동기가 높은 공무원은 공공봉사동기가 낮은 공무원과 비교하여 어떤 차이가 있는가? 공익의 이익을 중요시 여기고 자신의 성공적 직무 수행을 통해 이러한 공공이익의 실현하고자 하는 열망으로부터 발생하는 동기(박주원 & 조윤직, 2016)인 공공봉사동기가 높다는 것은 그렇지 않은 사람에 비해 공직에 더 많은 열망을 가질 것이며, 경우에 따라 그러한 공직이 자신의 공공봉사동기를 실현시킬 수 있는 수단 중 가장 직접적이고 효과적인 수단이 될 수 있음을 생각해 본다면 높은 공공봉사동기를 갖는 사람은 조직 내에서 공공조직의 목표 달성에 보다 적극적인 태도로 효율적인 성과를 낼 것이라고 기대해 볼 수 있다.

공공봉사동기의 효과성에 관한 연구는 꾸준히 이루어져 왔는데, 공공봉사동기와 내적 보상의 중요성에 대한 연구를 수행한 김상묵(2003)에 따르면 공공봉사동기가 높은 공무원들은 물질적 보상보다는 의미 있는 일을 성공적으로 수행할 수 있는 능력을 보유하고 있다는 점에서 성취감을 느끼고 스스로에 대해 만족감을 느끼는 내적 보상을 보다 중요시하는데, 공공봉사동기가 높을수록 직무만족도가 높고 정서적 몰입 수준이 높으며 이타주의적 성향과 일반적 순응 성향이 높은 것으로 분석되었다. 이와 유사하게 공공봉사동기가 조직구성원의 태도와 성과에 미치는 영향에 대해 연구한 박주원과 조윤직(2016)도 공공봉사동기가 높을수록 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등이 증가하는 것을 확인하면서 시장적 인센티브 못지않게 공공부문 고유의 가치와 목표를 중시하는 것에서 유발되는 공공봉사동기의 긍정적 영향력의 중요성을 강조하여, 민간조직과 구분되는 공공조직 고유의 인사 및 조직 개혁의 중요성을 강조하였다.

또한 공공봉사동기가 조직 구성원의 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구를 수행한 김태호와 노종호(2010)는 공공봉사동기는 공무원으로 하여금 조직의 개선과 발전을 위한 혁신행동에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 중요한 요인으로서 공무원의 혁신 행동(혁신 지각, 개발 및 실행)에 긍정적인 영향을 미친다고 하였는데, 공공봉사동기가 높은 공무원일수록 기존의 비효율적이거나 부정적인 관습을 타파하고 효율적이고 바람직한 제도의 개선에 앞장서고 있어, 공공조직의 혁신을 위해서 조직 구성원의

공공봉사동기를 배양하는 것이 중요함을 알 수 있다. 또한 임재영 등(2019)도 급속히 변화하는 환경에 발 빠르게 대응하기 위해서는 혁신의 추구가 필요한데, 공무원의 공공봉사동기가 높을수록 혁신행동이 증가하는 것을 확인하고 구성원들의 혁신행동을 촉진하기 위해서는 내재적 동기인 공공봉사동기가 충만해야 한다고 보았다.

한편 공공봉사동기는 조직의 성과에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있는데, 조태준과 윤수재(2009)는 공공봉사동기와 성과 간 관계에 대한 연구에서 공공봉사동기는 조직의 성과 향상에 기여한다고 밝히면서 조직변화와 민간관리기법 도입 등의 방법 외에 조직 구성원의 동기부여를 통해서도 공공조직의 성과를 향상시킬 수 있기 때문에 이타적이고 자기희생적이며 공익 실현을 중시하는 공공봉사동기의 중요성을 강조하였다. 또한 신황용과 이희선(2012)도 공공조직 조직성과의 결정요인에 관한 연구에서 공공봉사동기가 상대적으로 높은 사람은 이타적이며 자기희생적이며 공익실현을 중요시하여 공공조직의 효과성과 능률성을 제고시키고 공공서비스를 제공함에 있어 공정하고 투명하게 업무를 수행하는 이유로 조직성과에 긍정적 영향을 미친다고 하였는데, 공공봉사동기가 높은 조직 구성원은 직무를 수행하면서 스스로 경험하는 직무만족이나 정서적 몰입 외에 조직의 효과성 측면과 관련해 제3자가 객관적으로 평가한 직무성과에서도 우수한 결과를 보이고 있음을 알 수 있다.

이처럼 공공조직의 효과성에 관한 여러 선행연구에 따르면 공공봉사동기는 공무원의 직무 수행에 긍정적인 영향을 미치고 있었는데, 동일한 집단에서 근무하는 공무원들 사이에서도 공공봉사동기의 차이는 존재하며 그에 따른 업무 성과, 직무 만족, 혁신적 마음가짐과 행동, 이타주의적 성향의 수준 등에 있어 차이가 있음을 고려할 때 공무원과 공공조직을 대상으로 연구를 수행함에 있어 공공봉사동기는 핵심적 변수로 활용될 수 있음을 알 수 있다.

3. 공무원의 공공봉사동기 차이에 따른 조절효과

본 연구에서는 공무원의 SNS 활용과 삶의 질 간의 관계에 관한 연구를 수행함에 있어 공무원의 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과를 분석하였다. 조절효과로서 공무원의 공공봉사동기를 설정한 이유는 다음과 같다.

첫째, 공공봉사동기에 따라 사회적으로 중요시 하는 가치가 다를 것이기 때문이다. 공공봉사동기가 높은 공무원들은 물질적 보상보다는 의미 있는 일을 성공적으로 수행할 수 있는 능력을 보유하고 있다는 점에서 성취감을 느끼고 스스로에 대해 만족감을 느끼는 내적 보상을 보다 중요시하는 것으로 알려져 있다(김상묵, 2003). 사진이나 동영상과 같이 시각 자료를 활용할 수 있는 SNS의 특성으로 인해 SNS 게시물에는 음식, 차, 옷, 화장품 등과 같이 물질적 소비재가 주로 등장하고 특히 가격이 비싸거나 희소해 갖기 어려운 물건들을 소개하거나 과시하는 사람들은 여러 사람들의 주목을 받는데, 공공봉사동기가 높은 사람들은 물질적인 것보다 자신이 갖고 있는 내적 동기나 능력에 보다 관심이 많은 이유로(김상묵, 2003) 자신이 그러한 물질적 소유를 하지 못하는 상황에 대해서 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 상대적으로 별 감흥이 없거나 현재 상태에 불만족을 덜 느낄 것이라고 예상해 볼 수 있다. 물질적 요소에 상대적으로 관심이 적고 높은 공공봉사동기를 보유한 사람은 그것들에 대한 지속적 갈망이나 타인과의 비교보다는 SNS를 통한 지식 습득, 지인과의 관계 형성 등 다른 행위를 수행할 가능성이 높아 SNS 활동을 통한 타인과의 비교 결과 야기되는 삶의 질 저하 효과가 상대적으로 적을 것이라고 예상된다. 물론, 공공봉사동기가 높은 사람도 SNS를 통해 자신이 관심 있는 직무와 관련해 유창한 능력을 발휘하는 사람들을 보면서 부러움을 느낄 수 있지만, 물질적 소비와 달리 그러한 것들은 시각적으로 즉시 느낄 수 있는 것이 아니며 공공봉사동기를 향상시키기 위한 원동력으로도 작용할 수 있기 때문에 타인의 물질적 소비를 바라보고 느끼는 수준의 부러움과 열등감만큼은 아닐 것이다.

둘째, 공공봉사동기에 따라 공직에 대한 자부심이 다를 것이기 때문이다. 김해인과 한은경(2018)이 인스타그램은 사진과 짧은 동영상에 모든

것을 담아야하기 때문에 이용자는 자신의 약점은 은폐하고 자랑하고 싶은 삶의 가장 이상적인 측면을 강조하여 공유하는 긍정적 편향성을 갖기 쉽다고 한 것처럼 SNS 상에서는 타인과의 상향비교를 수행할 수 있는 환경에 쉽게 노출되는 이유로 SNS는 이용자에게 각자 자신이 갖고 있는 장점을 최대한 뽐내고자 하는 동기를 유발할 가능성이 높다. 공공봉사동기가 강한 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 공직에 대한 관심이 많고 담당 업무에 대한 자부심이 큰 이유로 자신이 공직에서 직접 성취해 낸 정책이나 사업과 관련한 사진이나 동영상 또는 장관, 국회의원, 지방자치단체장들과 같은 유명 인사들과 업무 과정 속에서 함께 했던 사진, 직무수행 과정에서 받은 정부 포상이나 표창장 사진 등 타인에게 자랑하고 과시할 수 있는 것들이 보다 풍성한 이유로 타인과의 비교를 통한 부정적인 감정변화를 느낄 가능성이 적어 SNS 활용이 주는 부정적 영향으로 인한 삶의 질 저하가 크게 작용하지 않을 가능성이 있다. 반면 공공봉사동기가 낮은 사람은 자신이 하는 일에 대해 만족하지 못하고 왜 자신이 공직에 있는지에 대한 심도 깊은 고찰을 해보지 않았기 때문에 업무에 대한 관심이 부족해 자신이 추진하고 있는 업무의 성과가 나타날지라도 그것을 타인에게 보여주거나 과시하고 싶은 생각은 들지 않고 타인이 게시하는 비싼 음식이나 명품과 같은 사진을 보면서 타인을 부러워하는 감정을 공공봉사동기가 높은 사람에 비해 상대적으로 더 느낄 가능성이 클 것이다.

셋째, 공공봉사동기에 따라 조직 내의 위상이 다를 것이기 때문이다. 신황용과 이희선(2012)에 따르면 공공봉사동기가 상대적으로 높은 사람은 이타적이며 자기희생적이며 공익실현을 중요시하여 공공조직의 효과성과 능률성을 제고시키고 공공서비스를 제공함에 있어 공정하고 투명하게 업무를 수행하는 이유로 조직성과에 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 즉, 공공봉사동기가 높은 사람은 조직 내에서 맡은 업무와 관련해 높은 성과를 보일 가능성이 높은데, 높은 성과를 보이는 사람들은 조직 내에서 높은 위상을 보유할 가능성이 높다. 조직은 업무 성과와 조직 내에서 위상이 높은 사람들에게 해결하기 어렵지만 중요한 문제를 주로 맡게 되

는 이유로 높은 공공봉사동기를 갖고 열심히 맡은 직무에 최선을 다하는 사람들은 다양한 업무 경험을 쌓으면서 조직 내의 우수한 평판을 받아가며 공직생활을 수행하게 될 가능성이 높다. 이러한 이유로 이들은 SNS를 통해 타인과의 비교를 수행하면서 부러움 또는 열등감을 느끼기보다, 조직 내에서 높은 위상을 보유하고 있는 자신의 모습을 생각하면서 자신감을 느끼고 보다 공직에 전념하려는 마음가짐을 갖는 이유로 뚜렷한 목적 없이 타인의 SNS 계정을 들여다보는 행위 등에 시간을 쏟을 시간이나 이유가 없을 것으로 예상할 수 있다. 이러한 사람들에게 자신의 공공봉사동기가 충분히 발현될 수 있는 것은 바로 자신이 몸담고 있는 조직이며, 자신에 대한 평가가 가장 우수한 곳 역시도 자신이 몸담고 있는 조직일 수 있는 가능성이 높기 때문에 그들은 현재의 높은 위상을 유지하고 앞으로의 승진과 같은 더 많은 보상을 추구하기 때문에 그렇지 않은 사람보다 타인의 삶에 관심이 덜할 것이고 그에 따라 SNS를 통해 야기되는 부정적인 감정의 변화 역시 적을 것이라고 생각하였다.

이처럼 공무원의 공공봉사동기의 수준에 따라 사회적으로 중요시 하는 가치, 공직에 대한 자부심, 조직 내의 위상 등의 차이가 존재하기 때문에 공무원의 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 영향을 분석함에 있어 공무원의 공공봉사동기에 대한 고려가 필요하고 향후 본 연구 결과를 토대로 공무원의 SNS 활용과 관련한 삶의 질 개선 방안을 위한 정책을 구상하는데도 공공봉사동기를 활용할 수 있기 때문에 공공봉사동기를 조절변수로 선택하였다.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 사회비교이론(Social Comparison Theory)

1. 사회비교이론의 개념

Festinger(1954)가 제시한 사회비교이론(Social Comparison Theory)에 따르면 사람들은 여러 부분에서 자신과 타인을 비교하며, 비교행위를 통해 스스로를 평가하고 개인의 태도와 의견 변화에 영향을 받는데, 사회비교 행위는 자기 자신을 평가하는 객관적인 기준이 없는 경우 그에 대한 대안으로 타인과의 비교를 통해 자신을 평가하기 위한 목적에서 비롯된다고 볼 수 있다. 이러한 비교행위는 자신을 비교하는 비교 대상에 따라 상향 비교와 하향 비교, 유사비교로 구분할 수 있다. 상향비교는 자신을 수행이나 성과가 자신보다 우월한 사람들과 비교해 자신이 남들보다 못하다는 부정적 생각으로 인해 좌절, 질투, 시기, 반감, 부러움, 낮은 자존감 등을 가지게 되는 것을 의미하고, 하향 비교는 자신을 수행이나 성과가 자신보다 못한 사람들과 비교해 그 결과 자신이 그들보다 더 낫다는 긍정적인 생각을 가짐으로써 기쁨이나 행복감 같은 긍정적인 감정을 가지게 되는 것을 의미하며(Stiles & Kaplan, 2004), 유사비교는 자신과 유사한 상황을 가진 사람들과 비교하고 자신을 평가함으로써 위안을 받고 타인과의 사회적 유대감을 느끼게 되는 것을 의미한다(Helgeson, 1993). 사회비교 이론의 관점에서 대중매체의 육체이미지에 대한 제3자 효과를 연구한 윤태일(2004)에 따르면 하향비교는 자신을 고양시키고자 하는 편향된 낙관주의에, 상향비교는 자신의 현재 조건을 개선해보고자 하는 자기개선의 동기에 근거한다고 하였고, 유사비교는 자신을 평가하려는 자기평가욕구로 인해 사회비교가 일어날 수 있다(차경진, 이은목, 2015). 또한 사회비교는 타인과의 접촉이나 상대방과의 상호작용이 자주 일어날 경우 개인의 동기와 무관하게 자신 스스로와 타인 간의 사회비교가 자동으로 일어날 수 있는 점(Goethals, 1986), 스마트 기기를 통해 사용자들이 게시물을 실시간으로 확인하고 포장된 뉴스피드를 끊임없이 소비하게 되는 SNS 활동의 환경적 특성 및 SNS 상에서 이루어지는 비교대상자가 자신과 비슷한 상황인 또래집단이나 자신과 관련된 지인들이라는 점 등에 비추어 볼 때 SNS 활동은 사회비교가 쉽게 발생할 수 있는 환경을 이용자에게 제공한다고 볼 수 있다(차경진, 이은목, 2015).

2. 본 연구에서의 사회비교이론의 활용

본 연구에서 사회비교이론을 활용한 것은 SNS 이용 환경이 사회비교 이론에 따른 상향 비교가 이루어지기 쉬운 환경이라는 가정에서이다. SNS에 게시되는 게시물의 특징에 대해서 차유빈(2015)은 페이스북에 올라오는 콘텐츠는 소소한 일상 가운데 외롭고 슬픈 모습보다는 맛있는 음식, 좋은 여행지, 사람들과 보낸 즐거운 시간 등 행복한 삶에 대한 기록이 많다고 하였고, 김해인과 한은경(2018)도 인스타그램은 사진과 짧은 동영상에 모든 것을 담아야하기 때문에 이용자는 자신의 약점은 은폐하고 자랑하고 싶은 삶의 가장 이상적인 측면을 강조하여 공유하는 긍정적 편향성을 갖기 쉽다고 한 점을 고려할 때, SNS를 이용하는 개인은 현실과 비교해 편집, 과장 또는 왜곡 되거나 긍정적으로 편향된 SNS 게시물을 자주 접함에 따라 하향적 비교보다는 상향적 사회비교를 행하기 쉬운 환경에 놓여 있다고 볼 수 있다. 상향비교 시 자신에 대한 평가가 낮아져 자신감의 하락으로 인해 주관적 안녕감이 낮아지고 비교 대상자에게 질투심을 느낄 수 있으며, 이러한 부정적인 감정은 자신보다 상위 위치에 있는 사람들을 지속적으로 탐색했을 때, 특히 자신이 중요하다고 생각하는 특성이나 능력들을 비교할 경우 더욱 두드러졌다(차경진 & 이은목, 2015). 하지만 공무원은 언론, 정당, 여론 등 외부로부터의 비난에 대해 매우 예민하고, 헌법, 공무원행동강령, 부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률(김영란법) 등 각종 법령과 규정에 의해 일상생활 또는 업무에 있어 직간접적으로 행동에 일정부분 제약을 받기 때문에 SNS 활동을 행함에 있어서 민간 근로자에 비해 자유롭게 게시물을 올리거나 활동하는 적극적인 행동에 있어 더 큰 부담을 느껴 다른 사람의 활동을 주로 관찰하는 소극적 행위를 할 가능성이 높다고 볼 수 있다. 또한 한국노동연구원에서 수행한 「2019년도 민·관 보수수준 실태조사」에 따르면 일반직 공무원의 민간 대비 공무원 보수수준은 79.2%에 그치기 때문에 SNS 상에서 이루어지는 과시적 활동을 현실에서 할 수 있는 금전적 여건이 민간 영역 종사자에 비해 상대적으로 열악하다고도 볼 수 있다.

이처럼 민간과 비교하였을 때 적은 보수 또는 자신의 적극적인 의견 표출이나 물질적 소비의 과시 등 적극적 SNS 활동에 대한 심리적 제약요인 등 공무원이라는 직종이 갖는 직업적 특수성으로 인해 타인의 삶을 관찰하고 비교하며 과시적이고 소비적 행위가 주로 이루어지는 SNS 활동이 공무원 개인의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 물음으로부터 본 연구에서는 사회비교이론의 관점에 따라 두 요소 간의 통계적으로 유의미한 관계의 존재 여부에 대해 분석하고자 한다.

제 2 절 연구 모형 및 가설 설정

1. 연구 문제 및 가설 설정

본 연구는 Festinger(1954)의 사회비교이론의 관점에서 공무원의 SNS 활용이 삶의 질에 어떤 영향을 끼치는지 살피고, 나아가 공무원의 공공봉사동기 수준의 차이가 SNS 활용과 삶의 질 간의 관계에 어떤 조절효과를 발생시키는지 알아보는데 초점을 둔다. 따라서 본 연구의 연구문제는 '① 공무원의 SNS 활용은 어떤 형태로 나타나고 있는가?' '② 공무원의 SNS 활용은 삶의 질에 유의미한 영향을 미치는가?' '③ 공무원의 공공봉사동기 차이는 SNS 활동과 삶의 질의 관계에 유의미한 영향을 미치는가?' 가 될 것이다.

1) 공무원의 SNS 활용과 삶의 질 : 사회비교이론의 적용

Festinger(1954)가 제시한 사회비교이론에 따르면 사람들은 여러 부분에서 자신과 타인을 비교하며, 비교행위를 통해 스스로를 평가하고 개인의 태도와 의견 변화에 영향을 받는다. 이러한 비교행위는 자신을 비교하는 비교 대상에 따라 상향 비교, 하향 비교, 유사비교로 구분할 수 있다. 상향비교는 자신을 수행이나 성과가 자신보다 우월한 사람들과 비교

해 자신이 남들보다 못하다는 부정적 생각으로 인해 좌절, 질투, 시기, 반감, 부러움, 낮은 자존감 등을 가지게 되는 것을 의미하고, 하향 비교는 자신을 수행이나 성과가 자신보다 못한 사람들과 비교해 그 결과 자신이 그들보다 더 낫다는 긍정적인 생각을 가짐으로써 기쁨이나 행복감 같은 긍정적인 감정을 가지게 되는 것을 의미하며(Stiles & Kaplan, 2004), 유사비교는 자신과 유사한 상황을 가진 사람들과 비교하고 자신을 평가함으로써 위안을 받고 타인과의 사회적 유대감을 느끼게 되는 것을 의미한다(Helgeson, 1993).

그런데 SNS를 이용하는 개인은 현실과 비교해 편집, 과장 또는 왜곡되거나 긍정적으로 편향된 SNS 게시물을 자주 접함에 따라 하향 비교보다는 상향 비교를 행하기 쉬운 환경에 놓여 있다고 볼 수 있고, 상향비교 시 자신에 대한 평가가 낮아져 자신감의 하락으로 인해 주관적 안녕감이 낮아지고 비교 대상자에게 질투심을 느낄 수 있는데(김해인, 한은경, 2018), 현 세대 대학생들의 가치관에 있어 큰 변화는 개인주의적 경향이 심화되고, 주로 개인의 행복과 풍요로움을 제일로 친다는(최평길, 2006) 점임을 고려할 때, 오늘 날 세대는 SNS 활동으로 인해 타인과 자신의 삶을 비교하면서 자신의 삶은 행복하지 않다고 생각할 경우 삶의 질은 낮아지고 이는 일상에서 대부분의 시간을 보내는 직장 내에서의 직무만족이나 업무 효율성에도 부정적인 영향을 끼칠 수 있다. 정부부처의 조직을 구성하는 일원인 공무원 역시 다른 사람들과 마찬가지로 SNS를 통해 타인의 삶과 자신의 삶을 비교하면서 부정적인 감정을 느끼고 그 결과 공직생활에서 불만족을 지속적으로 느낄 가능성을 배제할 수 없다면 정부조직의 업무 효율성, 정책의 창의성, 국민에 대한 책임의식 등 공무원이 갖추어야 할 역량과 덕목 수준이 국민들이 만족할 만한 수준에 이르지 못하고 그 결과 국민이 체감하는 행정 서비스의 만족도가 점차 저하되고 국가 경쟁력이 점차 약화될 우려가 있다.

그러나 한국 노동연구원에서 수행한「2019년도 민・관 보수수준 실태조사」에 따르면 일반직 공무원의 민간 대비 공무원 보수수준은 79.2%에 불과하여 공무원은 SNS 상에서 소비에 의한 과시나 자랑 행위를 할

경제적 여건이 민간에 비해 상대적으로 충분하지 못하고, SNS상에서 각자만의 수단과 방법으로 자신의 일상이나 신념을 지인 또는 불특정 다수에게 노출하면서 서로 소통을 하는 다른 이용자들과 달리 공무원은 언론, 정당, 여론 등 외부로부터의 비난에 대해 매우 예민하고, 헌법, 공무원행동강령, 부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률(김영란법) 등 각종 법령과 규정에 의해 일상생활 또는 업무에 있어 직간접적으로 행동에 일정부분 제약을 받기 때문에 SNS를 이용함에 있어서도 공직이 아닌 다른 직종에 속한 사람에 비해 자유롭게 게시물을 올리거나 활동하는 등 적극적 행동에 있어 더 큰 부담을 느껴 다른 사람의 활동을 주로 관찰하는 소극적 행위를 할 가능성이 있어 SNS 활동상에서 상대적 열위에 처해있다고 볼 수 있다. 한편 SNS 활용은 유튜브, 페이스북, 인스타그램, 트위터 등 그 플랫폼의 종류가 다양하고 각 플랫폼 별로 제공하는 기능이나 목적, 대중들의 인식이나 평가가 모두 다를뿐더러 SNS 이용자마다 활용 목적, 이용 분야, 소통 대상 등이 상이하기 때문에 연구를 위한 SNS의 활용을 측정하거나 조사함에 있어 SNS 활용을 하위 범주화 하여 다양한 형태로 측정할 필요성이 있다. SNS 활용은 연구에서 주로 사용되는 변수인 소득 수준, 학력, 재직 기간, 직급 등과 달리 이용자의 개별적 특성을 비교할 때 선형적 대소 관계를 가지고만 비교하기에는 무리가 있으며, 세부적인 활용 방식에 대한 고려도 필요하다. 따라서 본 연구에서는 SNS 이용 시간, SNS 몰입 수준, SNS상 개인정보 공개 정도, SNS 활동 중에서 뚜렷한 목적을 가지고 SNS를 이용하는 정도, SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위의 정도, SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위의 정도의 하위 범주로 구분하여 공무원의 SNS 활용을 측정하고자 한다. 먼저 SNS 이용시간이 길수고 몰입 수준이 클수록 타인과의 비교를 수행하기 쉬운 환경에 자주 노출되거나 현실의 직무에 대한 집중력이나 관심이 떨어질 가능성이 있으며 그로 인한 삶의 질이 저하될 가능성이 있다. 또한 SNS상 개인정보 공개 정도가 클수록 공개적 SNS 활동이 현실의 사회적 관계에 부정적으로 작용할지 모른다는 우려에서 오는 부담감이 있을 수 있고, SNS 활동 중 자신에 대한 정보를 보다 많이 드러내는 만큼 타인의 신상정보 또는 삶에 대

한 관심도 많고 자신에 대한 과시욕이 크다고 볼 수 있기 때문에 타인과 자신의 현재 상태를 비교하려는 경향이 보다 크다고 볼 수 있어, 현재의 삶에 만족하기 보다 더 많은 과시욕과 비교 열망을 느낄 수 있는 이유로, 개인의 삶의 질에 부정적인 영향을 받을 것이라고 예상해 볼 수 있다. 또한 정보의 탐색과 같이 뚜렷한 목적을 가지고 하는 SNS 활동에 비해 습관적, 무의식적으로 뚜렷한 목적 없이 SNS를 이용하는 경우 시간 낭비, 피로, 타인과의 잦은 비교, 지루함, 무기력함 발생 등의 문제가 더 크게 발생할 수 있고, SNS 활동 중 타인의 삶을 관찰하는 비중이 클수록 상향비교를 통한 열등감, 자괴감, 우울함과 같은 부정적인 감정을 보다 많이 느낄 것이라고 예상할 수 있다. 특히 SNS를 통해 타인의 삶을 관찰하는 행위를 지인의 일상을 관찰하는 행위와 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위로 구분하였는데, 이는 상대방의 인적 특성을 알고 그 사람과 현실에서 소통을 한 경험이 있는 경우와, 인적 특성을 모르고 현실에서 마주한 적이 없는 경우 간에는 유사한 유형의 SNS 게시물을 접하더라도 관찰자가 느끼는 기분이나 감정 상태에 있어 차이가 있을 수 있기 때문이다. 이러한 이유로 SNS 이용 시간, SNS 몰입 수준, SNS상 개인정보 공개 정도, 뚜렷한 목적을 가지지 않는 SNS 활동, SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위, SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위가 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예상하여 다음과 같이 <가설 1>을 설정하였다.

가설 1-1 SNS 이용 시간은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 SNS 몰입은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 SNS상 개인정보 공개는 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 뚜렷한 목적을 가지지 않는 SNS 활동은 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5 SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위는 공무원의 삶의

질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-6 SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위는 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

2) 공공봉사동기 수준 별 차이 : 조절 효과

서로 다른 사람이 유사한 SNS 활동 성향을 보이더라도 SNS 이용자인 공무원 개인의 여러 특성의 차이에 따라 SNS 활동이 그들의 삶의 질에 미치는 영향력의 정도가 다를 수 있다. 본 연구에서는 공무원의 공공봉사동기 수준에 따라 사회적으로 중요시 하는 가치, 공직에 대한 자부심, 조직 내의 위상 등의 차이가 존재할 것이라는 점에 착안해 공무원의 공공봉사동기 수준에 따라 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 효과의 정도가 상이할 것으로 예상하였다. SNS 활용이 삶의 질에 미치는 효과는 SNS를 이용하는 이용자가 SNS에 얼마나 관심을 갖고, 얼마나 많은 의미를 부여하며, SNS를 이용하면서 어떤 감정과 기분상태를 갖는지에 따라 다르게 나타날 것이다. 민간조직과 비교하여 조직의 수입 조달 방식, 궁극적 목표, 고용 형태, 업무적 책임과 권한, 보수 수준, 구성원의 인적 특성 등이 서로 상이한 이유로 각 조직의 구성원인 민간근로자와 공무원도 가치관이나 사고방식 등에 있어 차이를 보일 것이기 때문에 SNS 활용과 삶의 질의 관계에 관한 연구를 수행함에 있어 민간과 공공조직을 구분하여 수행할 필요성이 있지만, 같은 공무원 조직 내에서도 공공봉사동기가 높은 사람이 더 높은 직무만족, 정서적 몰입 수준, 혁신 행동, 조직 성과 등을 보이는 것으로 알려져 있어(김태호 & 노종호, 2010; 박주원 & 조윤직, 2016; 임재영 등, 2019; 조태준 & 윤수재, 2009 등), SNS 활용과 공무원의 삶의 질에 대한 연구를 수행함에 있어서도 공무원의 공공봉사동기 수준의 차이를 고려하는 것이 필요하다.

공공봉사동기가 높은 공무원은 그렇지 않은 공무원에 비해 사회적으로 중요시 하는 가치가 다르고 공직에 대한 자부심의 수준이 다르며 조직 내에서 평가받는 위상이 다르기 때문에 SNS 활용이 미치는 삶의 질

에 대한 영향에 있어서도 공공봉사동기 수준에 따라 차이를 보일 것이다. 공공봉사동기가 높은 사람은 물질적인 것보다 자신이 갖고 있는 내적 동기나 능력에 보다 관심이 많은 이유로(김상묵, 2003) SNS 게시물에 등장하는 비싼 음식, 차, 옷, 화장품 등과 같은 물질적 소비재를 보고 느끼는 소유욕, 열등감, 부러움, 자괴감 등의 부정적인 감정의 정도가 덜할 것이고, 공직에 대한 자부심이 높기 때문에 SNS 상에서 물질적인 소비재 외에도 다른 사람에게 보여주거나 과시할 수 있는 소재로서 자신이 공직에서 직접 성취해 낸 정책이나 사업과 관련한 사진이나 동영상 또는 장관, 국회의원, 지방자치단체장들과 같은 유명 인사들과 업무 과정 속에서 함께 했던 사진, 직무 수행 과정에서 받은 정부 포상이나 표창장 사진 등을 활용할 수 있기 때문에 타인의 삶에 비해 자신의 삶이 뒤쳐졌고 불행하다는 느낌을 받는다기보다 자신 역시 다른 사람에게 자신의 공직생활의 훌륭한 모습을 보여주면서 성취감, 자랑스러움, 상대적 우월감을 느낄 가능성이 높다고 할 수 있다. 또한 공공봉사동기가 높은 공무원은 조직 내에서 중요한 업무를 맡으면서 다양한 업무 경험을 쌓고, 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 갖는 상대적으로 높은 위상으로 인해 스스로에 대한 자신감을 느끼고 더욱이 공직에 전념하려는 이유로 타인의 SNS 계정을 들여다보면서 그들의 삶을 부러워하거나 자신의 삶을 자책하는데 시간을 소비할 이유가 부족하며, 그보다 자신의 공공봉사동기를 공직생활을 통해 실현시키면서 조직 내에서의 승진이나 더 많은 업무적 자율성 확보 같은 보상을 추구하고자 할 것이기 때문에 공공봉사동기가 낮은 사람보다 타인의 삶에 관심이 덜할 것이라고 예상해 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 부정적인 영향이 덜 나타날 것으로 보고, 다음과 같이 <가설 2>를 설정하였다.

가설 2-1 SNS 이용 시간이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.

가설 2-2 SNS 몰입이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.

가설 2-3 SNS상 개인정보 공개가 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.

가설 2-4 뚜렷한 목적을 가지지 않는 SNS 활동이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.

가설 2-5 SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위가 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.

가설 2-6 SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위가 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.

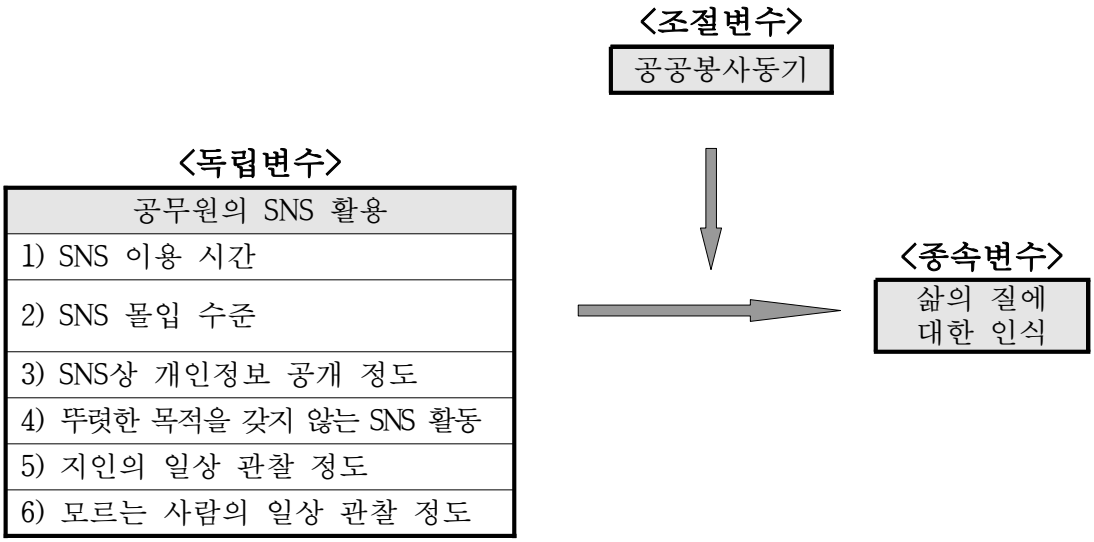
2. 연구 모형

본 연구는 사람들이 여러 부분에서 자신과 타인을 비교하며, 비교행위를 통해 스스로를 평가하고 개인의 태도와 의견 변화에 영향을 받는다는 Festinger(1954)의 사회비교이론 관점에 바탕하고 있다. 본 연구의 목적은 Festinger(1954)의 사회비교이론을 토대로 SNS 이용 시간, SNS 몰입 수준, SNS상 개인정보 공개 정도, 뚜렷한 목적을 가지지 않는 SNS 활동, SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위, SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위의 여섯 가지의 공무원의 SNS 활용 행태가 공무원의 삶의 질에 미치는 영향을 분석하고, 이러한 영향이 공무원의 공공봉사동기 수준에 따라 차이를 보이는지 확인하는 데 있다. 연구의 분석틀은 아래의 [그림 1]과 같다.

공무원의 삶의 질에 대한 인식을 종속변수로, 공무원의 SNS 활용을 SNS 이용 시간, SNS 몰입 수준, SNS상 개인정보 공개 정도, 뚜렷한 목적을 갖지 않는 SNS 활동, 지인의 일상 관찰 정도, 모르는 사람의 일상 관찰 정도의 여섯 가지 하위 범주로 구분하여 독립변수로, 공무원의 공공봉사동기를 조절변수로 하는 연구모형을 설계하였고 인적 특성인 성별, 연령, 혼인 상태, 근무 기간, 학력과 상황적 특성인 근무 환경 만족도, 업무량, 보수 및 보상 만족도, 후생복지 만족도를 통제변수로 설정하였다.

연구모형의 분석은 크게 두 가지로 나누어 i) 공무원의 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 대한 인식에 부정적인 영향을 미치는지 여부, ii) 이러한 SNS 활용의 효과가 공무원 개인마다 보유한 공공봉사동기 수준에 따라 달라지는 조절효과가 존재하는지 여부를 확인하는 순으로 진행하고자 한다.

[그림 1] 연구 모형



제 3 절 연구 대상 및 자료 수집

본 연구는 중앙부처에 근무하는 공무원들을 대상으로 한 설문조사 자료를 사용하여 분석을 진행하였다. 5급 공개경쟁채용 시험을 통해 공직에 입직하여 정부부처에 근무하는 국가직 공무원을 표본의 모집단으로 정의하였으며, 설문조사를 통해 총 162명의 표본을 획득하였다. 설문조

사 표본의 수집은 연구자의 5급 공채 시험 동기인 지인들을 중심으로 하여 그들의 직장 동료들을 중심으로 확산해 나가는 형태로 이루어졌으며 2021년 5월 7일부터 2021년 5월 11일 동안 Google에서 제공하는 온라인 자기기입식 설문조사 방식으로 이루어졌다.

분석 대상자의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같다. 먼저 성별 분포의 경우 분석대상자 총 162명 중 남성이 95명(58.6%), 여성이 67명(41.4%)으로 남성의 비중이 더 높았다. 연령분포에서는 30대가 137명(84.6%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 20대 19명(11.7%), 40대 6명(3.7%) 순이었다. 혼인상태의 경우 배우자가 있는 사람이 73명(45.1%), 배우자가 없는 사람이 89명(54.9%)이었다. 근무연수는 5~9년이 110명(67.9%)으로 가장 많았고, 5년 미만 48명(29.6%), 10~14년 4명(2.5%) 순으로 그 뒤를 따랐다. 학력은 4년제 대학 졸업이 153명(94.4%)로 응답자의 대다수를 차지하고 있었으며, 대학원 석사 졸업은 9명(5.6%)이었다.

[표 1] 설문응답자의 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	95	58.6
	여성	67	41.4
연령	20대	19	11.7
	30대	137	84.6
	40대	6	3.7
혼인상태	배우자 있음	73	45.1
	배우자 없음	89	54.9
근무 연수	5년 미만	48	29.6
	5~9년	110	67.9
	10~14년	4	2.5
학력	4년제 대학 졸업	153	94.4
	대학원 석사 졸업	9	5.6

제 4 절 변수의 측정

1. 종속변수 : 삶의 질에 대한 인식

연구 대상자의 삶의 질은 연구 주제, 목적, 대상 등에 따라 각기 다른 형태로 측정될 수 있다. 가령 객관적인 삶의 질을 측정하는데 초점을 둔 연구에서는 소득 수준, 건강, 가족 관계 등 연구 대상자가 처해진 객관적 상황에 관한 질문이 주를 이룰 것이고, 주관적인 삶의 질을 측정하는데 초점을 둔 연구에서는 그러한 객관적 상황과 관련된 지표보다는 연구대상자가 느끼는 자신의 삶에 대해 만족하는 주관적 수준에 대한 질문이 주를 이룰 것이다. 본 연구의 목표가 SNS를 통해 타인과 교류하고 소통하면서 자신의 삶과 타인의 삶을 비교하는 과정에서 SNS 사용으로 인해 자신의 삶에 대한 주관적 만족이 어떻게 영향을 받는지를 알아보는데 초점을 두고 공무원의 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 미치는 영향을 탐구해 보는 것임을 생각해 볼 때, 본 연구에서의 삶의 질에 대한 측정은 현재 자신의 삶에 얼마나 만족하고 행복감을 느끼는 지에 대한 인식을 측정하는 것이 타당하다고 볼 수 있으므로 한국행정연구원에서 2020년 실시한 「공직생활실태조사」에서 사용한 삶의 질에 대한 인식과 관련한 두 개의 질문인 ‘1) 나는 현재 삶에 만족한다’, ‘2) 나는 주위의 다른 사람들과 비교할 때 행복하다’에 대한 리커트 5점 척도 응답의 평균값을 이용해 수행하였다.

[표 2] 종속변수 하위 설문 문항

구분		설문 문항	측정
종속변수	삶의 질에 대한 인식	귀하께서는 삶의 질과 관련한 다음 각 항목에 대해 어떻게 생각하십니까? 1) 나는 현재 삶에 만족한다. 2) 나는 주위의 다른 사람들과 비교할 때 행복하다.	리커트 5점 척도

2. 독립변수 : SNS 활용

SNS는 유튜브, 페이스북, 인스타그램, 트위터 등 그 플랫폼의 종류가 다양하고 각 플랫폼 별로 제공하는 기능이나 특징, 대중들의 인식이나 평가가 모두 다를뿐더러 SNS 이용자마다 활용 목적, 이용 분야, 소통 대상 등이 상이하기 때문에 연구를 위한 SNS의 활용을 측정하거나 조사함에 있어 SNS 활용을 하위 범주화 하여 다양하고 구체적인 형태로 측정할 필요성이 있다. 본 연구는 Festinger(1954)의 사회비교이론 관점을 기초로 SNS를 통해 타인과 자신을 비교하는 과정에서 자기 삶의 만족에 대한 인식이나 평가가 영향을 받을 수 있다는 가정 하에 분석을 진행하는 이유로, 공무원의 SNS 활용 행태를 SNS 이용 시간 외에도 SNS 몰입 수준, SNS 상 개인정보 공개 정도, 뚜렷한 목적을 갖지 않는 SNS 활동, SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위, SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위의 여섯 가지 하위 범주로 나누어 측정하였다. 독립변수 하위 범주 중 SNS 몰입 수준은 노영(2016)의 SNS 이용동기가 몰입과 중독에 미치는 영향에 관한 연구를 참고해 “SNS에 깊이 빠져드는 상태”, “중독으로 연결되는 과도하고 반복적인 몰입의 상태”로 정의하고, 4가지 항목에 대한 리커트 5점 척도 응답의 평균값으로 측정하였다. 세부적인 독립변수 설문 문항은 [표 3]와 같다.

[표 3] 독립변수 하위 설문 문항

구분			설문 문항	측정
독립변수	SNS 활용	SNS 이용 시간	귀하가 하루 평균 SNS(인스타그램, 페이스북, 유튜브, 트위터, 카카오스토리 등)를 사용하는 시간은 어느 정도입니까?	1) 1시간 미만 2) 1~2 시간 3) 2~3 시간 4) 3~4 시간 5) 4~5 시간 6) 5시간 이상
		SNS 몰입 수준	귀하는 SNS 몰입 수준과 관련한 다음 각 진술에 대해 어떻게 생각하십니까? 1) SNS를 사용할 때 느끼는 즐거움이	리커트 5점 척도

			매우 크다. 2) SNS를 사용할 때 시간이 지나는 것을 종종 망각한다. 3) 예상시간보다 SNS를 오래 사용한다. 4) SNS를 사용할 때 매우 흥미롭고, 상상력 및 호기심에 빠져든다.	
		SNS상 개인정보 공개 정도	귀하는 다음 항목 중 몇 가지를 SNS 상에 공개하고 있습니까? 1) 이름 2) 얼굴 3) 연락처 4) 생년월일 5) 학력 6) 경력 7) 메신저 ID 8) 거주지	1) 0개 2) 1~2개 3) 3~4개 4) 5~6개 5) 7~8개
		뚜렷한 목적을 갖지 않는 SNS 활동	귀하는 평소에 SNS에 뚜렷한 목적을 갖고 접속하십니까?	리커트 5점 척도
		SNS 활동 중 지인의 일상 관찰 정도	귀하는 SNS 활동 중 지인의 개인적 일상을 관찰하십니까?	리커트 5점 척도
		SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상 관찰 정도	귀하는 SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 개인적 일상을 관찰하십니까?	리커트 5점 척도

3. 조절변수 : 공공봉사동기

본 연구에서는 공무원의 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 미치는 영향을 분석함에 있어 공공봉사동기를 조절변수로 설정하고, 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 부정적 영향이 덜 나타날 것으로 보았다. Perry(1996)는 공공봉사동기의 측정과 관련한 연구에서 공공봉사동기를 공공정책에 대한 호감도(Attraction to Policy Making), 공익에 대한 헌신(Commitment to the public interest), 동정심(Compassion), 자기희생(Self-Sacrifice)의 네 가지 하위 차원으로 구분하였는데, 본 연구에서는 공공봉사동기에 대한 개념적 정의를 Perry와 Wise(1990)가 정의한 것처럼, '공공기관이나 공공

조직에 우선적이거나 고유한 기반을 둔 동기들에 부응하려는 개인적 성향’으로 하고, 한국행정연구원에서 2020년 실시한 「공직생활실태조사」에서 응답자의 공공봉사동기를 측정하기 위해 사용한 6개 문항이 Perry(1996)가 제시한 공공봉사동기의 네 가지 하위차원에 부합한다는 판단 하에 이에 대한 리커트 5점 척도 응답의 평균값을 이용해 공공봉사동기의 조작적 정의를 내리고 이를 측정하였다. 세부적인 조절변수 설문 문항은 [표 4]과 같다.

[표 4] 조절변수 하위 설문 문항

구분		설문 문항	측정
조절변수	공공봉사동기	귀하는 공공봉사동기와 관련한 다음 각 진술에 대해 어떻게 생각하십니까? 1) 국가와 국민을 위한 봉사는 나에게 매우 중요하다. 2) 비록 웃음거리가 된다고 하더라도 나는 다른 사람들의 권리를 옹호하기 위해 나설 용의가 있다. 3) 나에게는 사회에 어떤 바람직한 변화를 가져오는 것이 개인적인 성취보다 더욱 큰 의미가 있다. 4) 나는 사회의 선(善)을 위해서라면 스스로 매우 큰 희생을 감수할 마음의 준비가 되어 있다. 5) 나는 일상생활을 통해 우리가 얼마나 서로 의존적인 존재인지를 늘 되새기고 있다. 6) 나는 정책과정에 참여해 사회적으로 의미 있는 일을 하는 것에 큰 보람을 느낀다.	리커트 5점 척도

4. 통제변수

본 연구에서는 선행연구 분석 등을 통해 종속변수인 삶의 질에 대한 인식에 영향을 미칠 것으로 예상되는 성별, 연령, 혼인 상태, 근무 기간, 학력, 근무 환경 만족도, 업무량, 보수 및 보상 만족도, 후생복지 만족도

를 통제변수로 설정하였다.

성별(남성=1, 여성=0), 혼인 상태(배우자 있음=1, 배우자 없음=0)는 더미변수로 측정하였고 연령은 나이, 근무 기간은 근무 연차로 측정하였다. 학력은 현재의 최종 학력을 조사하였으며 고등학교 졸업 이하 =1, 전문대 졸업 = 2, 4년제 대학 졸업 = 3, 대학원 석사 졸업 =4, 대학원 박사 졸업 =5로 분류하였다. 근무 환경 만족도, 업무량, 보수 및 보상 만족도, 후생복지 만족도는 한국행정연구원에서 2020년 실시한「공직생활실태조사」에서 사용한 설문을 활용하였다. 세부적인 통제변수 설문 문항은 [표 5]와 같다.

[표 5] 통제변수 하위 설문 문항

구분		설문 문항	측정
통제변수	성별	귀하의 성별은 무엇입니까?	(1) 남자 (2) 여자
	연령	귀하의 연령은 어떻게 됩니까?	____세
	혼인 상태	귀하의 혼인상태는 어떻게 됩니까?	(1) 배우자 있음 (2) 배우자 없음
	근무 기간	귀하는 올해로 공무원으로 근무한지 몇 년차 입니까?	____년차
	학력	귀하의 현재 학력은 어떻게 됩니까?	(1) 고등학교 졸업 이하 (2) 전문대 졸업 (3) 4년제 대학 졸업 (4) 대학원 석사 졸업 (5) 대학원 박사 졸업
	근무 환경 만족도	귀하는 근무환경(소음, 조명, 냉난방, 공간환경 등)과 관련하여 얼마나 만족하십니까?	리커트 5점 척도
	업무량	귀하는 평소 업무량에 대해서 어떻게 생각하십니까?	리커트 5점 척도

	보수 및 보상 만족도	귀하는 보수 및 보상(근무평정, 포상 등)과 관련한 다음 각 항목에 대해 어떻게 생각하십니까? 1) 내가 받는 보수는 내 업무성과에 비추어 적정하다. 2) 내가 받는 보수는 유사 업무를 수행하는 민간기업 직원과 비교할 때 적정한 수준이다. 3) 나는 담당업무의 난이도를 감안할 때 공정한 보상을 받고 있다. 4) 나는 담당업무의 책임성 정도를 고려할 때 공정한 보상을 받고 있다.	리커트 5점 척도
	후생복지 만족도	귀하는 후생복지와 관련한 다음 각 진술에 대해 어떻게 생각하십니까? 1) 맞춤형 복지제도 혜택은 실제 필요한 항목들로 구성되어 있다. 2) 공무원 후생복지제도는 민간기업체 직원과 비교할 때 만족할 만한 수준이다. 3) 나는 원하는 시기에 자유로이 휴가(연가)를 사용할 수 있다.	리커트 5점 척도

제 5 절 분석 방법

본 연구에서는 SNS 활용을 독립변수로, 삶의 질에 대한 인식을 종속변수로, 연령, 성별, 업무량 등 인적 및 상황적 특성을 통제변수로, 공공봉사동기를 조절변수로 하는 회귀 모형의 설정과 통계적 분석을 통해 공무원의 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 영향력과 공무원 개인의 공공봉사동기 수준의 차이에 따라 그러한 영향력의 차이가 어떻게 달라지는지에 대한 가설을 검정하였다.

우선, 본격적인 가설 검정에 앞서 분석에 사용된 자료가 회귀 모형을 추정하기에 적합한지 여부를 점검하기 위해 주요 변수의 평균, 표준편차 등 기술통계 분석과 변수 간 상관관계 분석을 수행하였고, 측정 도구의 신뢰도 검토, 자료의 적절성 등을 검토하였다. 이후 SNS 활용과 관련한 6개의 독립변수 별로 종속변수인 삶의 질에 대한 인식에 미치는 영향력과 조절변수인 공공봉사동기의 조절효과를 확인하기 위해 총 12개의 선형 회귀모형을 설정하고 회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 모든 분석은 IBM SPSS Statistics 25 프로그램을 사용하여 이루어졌다.

제 4 장 연구 결과

제 1 절 주요 변수의 일반적 특성

1. 기술통계 분석

설문조사를 통해 취득한 자료의 기술통계 분석 결과 종속변수인 삶의 질에 대한 인식 경우, 평균값이 3.28로 분석대상자는 보통 수준(3점) 이상의 삶의 질 수준을 보이는 것으로 확인되었다. 공무원의 SNS 활용에 관한 6가지 독립변수의 경우 SNS 이용 시간은 평균 2.47로서 분석대상자는 SNS를 평균 1~3시간 이용하는 것으로 나타났고, SNS상 개인정보 공개 정도는 2.14로서 평균적으로 약 1~2가지 개인정보를 공개하고 있었으며, SNS 몰입 수준, 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도, 지인의 일상 관찰 정도 및 모르는 사람의 일상 관찰 정도의 4가지 독립변수의 평균은 각각 2.59, 2.59, 2.84, 2.54로서 3점에 미치지 못해 보통 이하 수준으로 나타났다.

표본의 인적 및 상황적 특성인 통제변수를 살펴보면, 인적 특성의 경우 전체 응답자에서 남성이 약 59%, 배우자가 있는 사람이 45%였으며,

응답자의 평균 연령은 32.9세, 평균 근무기간은 5.2년이었고, 학력은 3.06으로서 평균적으로 4년제 대학 졸업의 학력 수준을 보이는 것으로 나타났다. 상황적 특성의 경우 근무환경 만족도는 평균 3.02로서 보통 수준을 보이고 있었으나, 업무량의 경우 평균 3.55수준으로 응답자는 업무강도를 상당히 높게 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 이에 반해 보수 및 보상만족도 및 후생복지만족도의 평균은 각각 2.76, 2.82로서 모두 3점에 미치지 못해 보통 이하 수준을 보였다.

조절변수인 공공봉사동기는 평균 3.15로서 응답자는 보통 수준 이상의 공공봉사동기를 지니고 있는 것으로 나타났다.

[표 6] 주요 변수의 기술통계량

변수 종류	변수명	최소값	최대값	평균	표준편차
종속변수	삶의 질에 대한 인식	1	5	3.28	1.07
독립변수	SNS 이용시간	1	6	2.47	1.39
	SNS 몰입수준	1	5	2.59	1.05
	SNS상 개인정보 공개 정도	1	5	2.14	1.00
	뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도	1	5	2.59	1.16
	지인의 일상 관찰 정도	1	5	2.84	1.29
	모르는 사람의 일상 관찰 정도	1	5	2.54	1.36
조절변수	공공봉사동기	1	5	3.15	0.99
통제변수	성별	0	1	0.59	0.49
	연령	26	41	32.91	3.16
	혼인 상태	0	1	0.45	0.50

	근무 기간	1	14	5.20	2.09
	학력	3	4	3.06	0.23
	근무 환경 만족도	1	5	3.02	1.01
	업무량	1	5	3.55	0.94
	보수 및 보상 만족도	1	5	2.76	0.96
	후생복지 만족도	1	5	2.82	0.86
표본수: 162					

2. 측정 도구의 신뢰도 검토

종속 변수인 삶의 질에 대한 인식, 독립 변수 중 SNS 몰입수준, 조절 변수인 공공봉사동기, 통제 변수 중 보수 및 보상 만족도 및 후생복지 만족도를 측정함에 있어 복수의 문항을 사용하였으므로, 해당 변수의 측정도구에 대한 신뢰도 검증을 Chronbach's Alpha 계수의 산정을 통해 실시하였다. 일반적으로 측정 항목의 Chronbach's Alpha값이 0.6 이상이면 허용할만한(acceptable) 수준의 측정 신뢰도를 갖고 있다고 볼 수 있는데(Nunnally, 1978), 산정 결과 각 변수의 Chronbach's Alpha 값은 0.617~0.895의 값을 보이므로 모두 수용할만한 수준의 측정 신뢰도를 갖는 것으로 확인되었다.

[표 7] 측정문항의 신뢰도

변수명	측정 문항	Cronbach's α
삶의 질에 대한 인식	1) 나는 현재 삶에 만족한다.	0.860
	2) 나는 주위의 다른 사람들과 비교할 때 행복하다.	
SNS 몰입 수준	1) SNS를 사용할 때 느끼는 즐거움이 매우 크다.	0.881
	2) SNS를 사용할 때 시간이 지나는 것을 종종 망각한다.	
	3) 예상시간보다 SNS를 오래 사용한다.	

	4) SNS를 사용할 때 매우 흥미롭고, 상상력 및 호기심에 빠져든다.	
공공 봉사 동기	1) 국가와 국민을 위한 봉사는 나에게 매우 중요하다.	0.895
	2) 비록 웃음거리가 된다고 하더라도 나는 다른 사람들의 권리를 옹호하기 위해 나설 용의가 있다.	
	3) 나에게는 사회에 어떤 바람직한 변화를 가져오는 것이 개인적인 성취보다 더욱 큰 의미가 있다.	
	4) 나는 사회의 선(善)을 위해서라면 스스로 매우 큰 희생을 감수할 마음의 준비가 되어 있다.	
	5) 나는 일상생활을 통해 우리가 얼마나 서로 의존적인 존재인지를 늘 되새기고 있다.	
	6) 나는 정책과정에 참여해 사회적으로 의미 있는 일을 하는 것에 큰 보람을 느낀다.	
보수 및 보상 만족도	1) 내가 받는 보수는 내 업무성과에 비추어 적정하다.	0.885
	2) 내가 받는 보수는 유사 업무를 수행하는 민간기업 직원과 비교할 때 적정한 수준이다.	
	3) 나는 담당업무의 난이도를 감안할 때 공정한 보상을 받고 있다.	
	4) 나는 담당업무의 책임성 정도를 고려할 때 공정한 보상을 받고 있다.	
후생 복지 만족도	1) 맞춤형 복지제도 혜택은 실제 필요한 항목들로 구성되어 있다.	0.617
	2) 공무원 후생복지제도는 민간기업체 직원과 비교할 때 만족할 만한 수준이다.	
	3) 나는 원하는 시기에 자유로이 휴가(연가)를 사용할 수 있다.	

3. 자료의 적절성 검토

표본 크기는 회귀분석 시 적정 표본크기 결정에 관한 연구를 수행한 박원우 등(2010)에 따르면 독립변수 당 적정 표본 수의 비율이 1:10 이상이 되어야 하는데, 본 연구에의 독립변수의 개수는 6개, 수집된 표본 수

는 162개로서 회귀분석을 위한 충분한 표본 크기 기준을 충족한다고 볼 수 있다. 또한 독립변수 간 다중공선성 문제를 확인하기 위해 산정한 각 측정변수의 분산팽창지수(variance inflation factor: VIF)값은 1.148~2.337로 모두 2.5미만이었다. 독립변수 X_j(j=1, 2, ... , j)에 대해 다른 독립변수들을 독립변수로 이용해 회귀모형에 적합시켰을 때 갖는 R-Square 값을 R_j^2라고 하면, $VIF = \frac{1}{1-R_j^2}$ 로 정의할 수 있는데, VIF=2.5에 해당하는 R_j^2 값은 0.6이다. 즉, 특정 변수의 변동이 다른 독립변수에 의해 60%미만으로 설명되기 때문에 다중공선성도 문제되지 않는 것으로 보고, 취득 자료는 회귀분석에 적합하다고 판단해 회귀분석을 진행하였다.

[표 8] 회귀모형의 VIF 진단 결과

변수 종류	변수명	VIF	공차
독립 변수	SNS 이용시간	0.562	1.781
	SNS 몰입수준	0.474	2.111
	SNS상 개인정보 공개 정도	0.625	1.600
	뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도	0.862	1.160
	지인의 일상 관찰 정도	0.428	2.337
	모르는 사람의 일상 관찰 정도	0.496	2.017
조절 변수	공공봉사동기	0.757	1.322
통제 변수	성별	0.735	1.361
	연령	0.463	2.161
	혼인 상태	0.838	1.193
	근무 기간	0.509	1.964
	학력	0.805	1.242
	근무 환경 만족도	0.594	1.682
	업무량	0.871	1.148
	보수 및 보상 만족도	0.598	1.671
	후생복지 만족도	0.762	1.313

4. 주요변수 간 상관관계

[표 9] 주요 변수의 상관관계 분석결과

** : 0.01 수준 유의, * : 0.05 수준 유의

	삶의 질	SNS 이용시간	SNS 몰입수준	SNS상 개인정보 공개정도	뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도	지인의 일상 관찰 정도	모르는 사람의 일상 관찰 정도	공공봉사 동기	성별	연령	혼인 상태	근무 기간	학력	근무 환경 만족도	업무량	보수 및 보상 만족도	후생 복지 만족도
삶의 질	1																
SNS 이용시간	-0.370**	1															
SNS 몰입수준	-0.315**	0.546**	1														
SNS상 개인정보 공개 정도	-0.305**	0.345**	0.486**	1													
뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도	0.002	-0.002	0.132	0.078	1												
지인의 일상 관찰 정도	-0.268**	0.424**	0.599**	0.546**	0.101	1											
모르는 사람의 일상 관찰 정도	-0.291**	0.482**	0.562**	0.400**	0.087	0.642**	1										
공공봉사동기	0.294**	-0.221**	-0.150	-0.076	0.124	-0.160*	-0.123	1									
성별	0.040	0.049	-0.015	-0.056	-0.171*	0.041	0.046	0.046	1								
연령	-0.009	-0.111	0.029	-0.104	-0.030	-0.071	0.033	0.006	0.184*	1							
혼인 상태	0.028	-0.119	-0.066	-0.166*	-0.009	-0.080	-0.103	-0.002	-0.020	0.289**	1						
근무 기간	0.031	-0.207**	-0.013	-0.082	0.026	-0.013	-0.033	-0.052	-0.155*	0.583**	0.182*	1					
학력	-0.024	0.151	0.055	0.073	0.040	0.030	0.083	-0.102	0.094	0.152	-0.003	-0.139	1				
근무 환경 만족도	0.214**	0.029	-0.099	-0.132	-0.164*	-0.113	-0.071	0.318**	0.328**	0.024	-0.054	-0.173*	0.157*	1			
업무량	0.056	0.173*	0.049	0.082	0.033	0.012	0.025	-0.026	0.011	0.087	-0.174*	-0.074	0.203**	0.068	1		
보수 및 보상 만족도	0.078	-0.023	0.039	0.014	0.068	0.001	0.036	0.333**	0.226**	-0.028	-0.110	-0.113	-0.044	0.473**	0.003	1	
후생복지 만족도	0.131	0.013	0.017	-0.001	0.133	-0.051	-0.042	0.198*	-0.012	-0.091	-0.070	-0.116	0.072	0.261**	-0.002	0.431**	1

회귀분석을 통해 가설을 검정하기 전 측정 변수들 간의 상관관계 분석을 통해 주요 변수들 간의 상관성의 크기와 방향을 확인하였다. 종속변수인 삶의 질에 대한 인식은 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도를 제외한 모든 공무원의 SNS 활용에 관련한 독립변수와 통계적으로 유의한 부(-)의 상관관계를 보였고($p<0.01$), 조절변수인 공공봉사동기와는 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였으며($p<0.01$), 통제변수 중에서는 유일하게 근무 환경 만족도와 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다($p<0.01$). 독립변수 간의 상관관계에 대해서는, SNS 이용시간은 SNS 몰입 수준, SNS상 개인정보 공개 정도, 지인의 일상 관찰 정도, 모르는 사람의 일상 관찰 정도와 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였으나($p<0.01$), 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도와는 통계적으로 유의한 상관관계를 지니지 않는 것으로 분석되어, SNS를 많이 사용한다고 해서 사용자가 뚜렷한 목적성을 갖고 이용하는 것은 아니며, 무의식적이거나 습관적으로 SNS를 장시간 몰두하여 이용하는 유형의 이용자도 있음을 알 수 있다. 또한, 모르는 사람의 일상의 관찰정도와 지인의 일상 관찰 정도 간에도 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보이고 있어($p<0.01$) SNS 활동 중 타인의 삶을 관찰하는 사람의 경우 주로 지인과 모르는 사람을 구분하여 선택적으로 관찰하기보다 지인이든 모르는 사람이든 타인의 일상을 관찰하는 것 자체에 취미나 습관을 지니고 있는 경향이 있음을 알 수 있다.

제 2 절 회귀분석을 통한 가설검정

1. 공무원의 SNS 활용과 삶의 질 관계

공무원의 SNS 활용에 관한 6가지 독립변수가 삶의 질에 대한 인식에 미치는 영향에 대한 가설을 검정하기 위해 각 독립변수와 통제변수를 투입하고 회귀분석을 실시하였으며, 그 결과를 [표 10]에 나타내었다. SNS

이용시간(모형 1-1), SNS 몰입수준(모형 1-2), SNS상 개인정보 공개 정도(모형 1-3), 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도(모형 1-4), 지인의 일상 관찰 정도(모형 1-5), 모르는 사람의 일상 관찰 정도(모형 1-6)의 6개 독립변수가 각각 종속변수에 미치는 영향을 분석하기 위해 모형 1-1 ~ 모형 1-6을 설정하였다.

(1) SNS 이용시간과 공무원의 삶의 질 관계

모형 1-1에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=4.231$, $p<0.01$), Durbin-Watson 값은 1.860으로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 21.9%(수정된 R^2 기준 16.7%)로 나타났다. 회귀계수의 통계적 유의성 검증 결과 공무원의 SNS 이용시간이 높아질수록 삶의 질이 낮아지는 부(-)의 효과가 있는 것으로 나타났으며, 이 관계는 1% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다($\beta=-0.397$, $p<0.01$). 즉 '가설 1-1 : SNS 이용 시간은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다' 는 채택되었다.

(2) SNS 몰입수준과 공무원의 삶의 질 관계

모형 1-2에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=5.730$, $p<0.01$), Durbin-Watson 값은 1.906으로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 18.2%(수정된 R^2 기준 15.0%)로 나타났다. 회귀계수의 통계적 유의성 검증 결과 공무원의 SNS 몰입수준이 높아질수록 삶의 질이 낮아지는 부(-)의 효과가 있는 것으로 나타났으며, 이 관계는 1% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다($\beta=-0.292$, $p<0.01$). 즉 '가설 1-2 : SNS 몰입은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다' 는 채택되었다.

(3) SNS상 개인정보 공개 정도와 공무원의 삶의 질 관계

모형 1-3에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=2.629$, $p<0.01$), Durbin-Watson 값은 1.919로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 14.8%(수정된 R^2 기준 9.2%)로 나타났다. 회귀계수의 통계적 유의성 검증 결과 공무원의 SNS 상 개인정보 공개 정도가 높아질수록 삶의 질이 낮아지는 부(-)의 효과가 있는 것으로 나타났으며, 이 관계는 1% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다($\beta=-0.283$, $p<0.01$). 즉 '가설 1-3 : SNS상 개인정보 공개는 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다' 는 채택되었다.

(4) 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도와 공무원의 삶의 질 관계

모형 1-4에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타나지 않았다($F=1.229$, $p>0.1$). 즉 '가설 1-4 : SNS 이용 시간은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다' 는 채택되지 못하였다.

(5) 지인의 일상 관찰 정도와 공무원의 삶의 질 관계

모형 1-5에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=2.297$, $p<0.05$), Durbin-Watson 값은 1.883으로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 13.2%(수정된 R^2 기준 7.5%)로 나타났다. 회귀계수의 통계적 유의성 검증 결과 공무원의 SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 정도가 높아질수록 삶의 질이 낮아지는 부(-)의 효과가 있는 것으로 나타났으며, 이 관계는 1% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다($\beta=-0.246$, $p<0.01$). 즉 '가설 1-5 : SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위는 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다' 는 채택되었다.

(6) 모르는 사람의 일상 관찰 정도와 공무원의 삶의 질 관계

모형 1-6에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며(F=2.460, p<0.01), Durbin-Watson 값은 1.816으로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 14.0%(수정된 R^2 기준 8.3%)로 나타났다. 회귀계수의 통계적 유의성 검증 결과 공무원의 SNS 활동 중 모르는 사람의 일상을 관찰하는 정도가 높아질수록 삶의 질이 낮아지는 부(-)의 효과가 있는 것으로 나타났으며, 이 관계는 1% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다(β=-0.262, p<0.01). 즉 '가설 1-6 : SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위는 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다' 는 채택되었다.

[표 10] 공무원 삶의 질에 대한 SNS 활용의 영향 분석

구분		모형 1-1	모형 1-2	모형 1-3	모형 1-4	모형 1-5	모형 1-6
		β	β	β	β	β	β
독립변수	SNS 이용시간	-0.397***					
	SNS 몰입수준		-0.292***				
	SNS상 개인정보 공개 정도			-0.283***			
	뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도				0.033		
	지인의 일상 관찰 정도					-0.246***	
	모르는 사람의 일상 관찰 정도						-0.262***
통제변수	성별	0.037	0.018	0.015	0.026	0.048	0.030
	연령	-0.115	-0.075	-0.114	-0.098	-0.130	-0.075
	혼인 상태	0.037	0.040	0.023	0.061	0.047	0.030
	근무 기간	0.066	0.109	0.115	0.124	0.143	0.107
	학력	-0.018	-0.041	-0.030	-0.063	-0.040	-0.035
	근무 환경 만족도	0.237***	0.192**	0.186**	0.252**	0.201**	0.204**
	업무량	0.133*	0.087	0.095	0.079	0.083	0.075

	보수 및 보상 만족도	-0.094	-0.042	-0.045	-0.081	-0.055	-0.046
	후생복지 만족도	0.116	0.116	0.109	0.111	0.101	0.097
통계량	R^2	0.219	0.182	0.148	0.075	0.132	0.140
	Adjusted R^2	0.167	0.150	0.092	0.014	0.075	0.083
	F	4.231	5.730	2.629	1.229	2.297	2.460
	유의확률	0.000	0.000	0.006	0.277	0.015	0.009
	Durbin-watson	1.860	1.906	1.919	1.871	1.883	1.816

* : p < 0.1, ** : p < 0.05, *** : p < 0.01

모형 1-1~1-6의 회귀분석을 통해 공무원의 SNS 활동에 관한 6개 독립변수 중 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도를 제외한 5개 독립변수인 SNS 이용시간, SNS 몰입수준, SNS상 개인정보 공개 정도, 지인의 일상 관찰 정도, 모르는 사람의 일상 관찰 정도가 공무원의 삶의 질에 유의미한 부(-)의 영향력을 미친다는 것을 알 수 있었다. 이후 공공봉사동기를 조절변수로 설정한 회귀모형의 분석을 통해 이러한 영향력이 공무원 개인의 공공봉사동기 수준의 차이에 따라 어떠한 차이를 보이는지 분석하였다.

2. 공무원의 공공봉사동기 수준이 갖는 조절효과 분석

공무원 개인의 공공봉사동기의 수준에 따라 공무원의 SNS 활용에 관한 6가지 독립변수가 삶의 질에 미치는 영향력의 크기가 어떠한 차이를 보이는지에 대한 가설을 검정하기 위해 각 독립변수와 통제변수를 투입하고 공공봉사동기를 조절변수로 하여 회귀분석을 실시하였으며, 그 결과를 [표 11]에 나타내었다. SNS 이용시간(모형 2-1), SNS 몰입수준(모형 2-2), SNS상 개인정보 공개 정도(모형 2-3), 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도(모형 2-4), 지인의 일상 관찰 정도(모형 2-5), 모르는 사람의 일상 관찰 정도(모형 2-6)의 6개 독립변수가 각각 종속변수에 미치는 영향력에 대해 조절변수인 공공봉사동기가 미치는 조절효과를 분석하기 위해

모형 2-1 ~ 모형 2-6을 설정하였다.

(1) SNS 이용시간과 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과

모형 2-1에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며(F=4.332, p<0.01), Durbin-Watson 값은 1.905으로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 25.9%(수정된 R^2 기준 19.9%)로 나타났다. 조절변수인 공공공사동기는 SNS 이용시간과 공무원의 삶의 질 간 관계에서 부(-)의 조절효과를 나타냈으며, 이 결과는 10% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다(상호작용항 표준화계수=0.341, p<0.1). 즉, '가설 2-1 : SNS 이용 시간이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다'는 채택되었다.

(2) SNS 몰입수준과 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과

모형 2-2에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며(F=3.500, p<0.01), Durbin-Watson 값은 1.955으로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 22.0%(수정된 R^2 기준 15.7%)로 나타났다. 조절변수인 공공공사동기는 SNS 몰입수준과 공무원의 삶의 질 간 관계에서 부(-)의 조절효과를 나타냈으며, 이 결과는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다(상호작용항 표준화계수=0.477, p<0.05). 즉, '가설 2-2 : SNS 몰입이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다'는 채택되었다.

(3) SNS상 개인정보 공개 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과

모형 2-3에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=3.190$, $p<0.01$), Durbin-Watson 값은 1.946으로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 20.4%(수정된 R^2 기준 14.0%)로 나타났다. 조절변수인 공공공사동기는 SNS상 개인정보 공개 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계에서 부(-)의 조절효과를 나타냈으나 이는 통계적으로 유의하지 않았다(상호작용항 표준화계수=0.133, $p>0.1$). 즉, '가설 2-3 : SNS상 개인정보 공개가 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다'는 채택되지 못하였다.

(4) 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과

모형 2-4에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=2.181$, $p<0.05$), Durbin-Watson 값은 1.902으로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 14.9%(수정된 R^2 기준 8.1%)로 나타났다. 조절변수인 공공공사동기는 SNS 몰입수준과 공무원의 삶의 질 간 관계에서 부(-)의 조절효과를 나타냈으며, 이 결과는 10% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다(상호작용항 표준화계수=0.528, $p<0.1$). 한편, 모형 2-4에서 독립변수인 뚜렷한 목적을 갖지 않는 SNS 활동 정도의 회귀계수는 통계적 유의성이 없는 것으로 분석되었는데, 고길곤(2021)에 따르면 통계적으로 조절효과는 유의미하지만 단순효과는 유의미하지 않은 경우 조절변수의 부호와 크기에 따라 독립변수가 종속변수에 미치는 크기와 방향이 달라

질 수 있기 때문에 해석상의 주의는 필요하지만 상호작용항의 회귀계수가 통계적으로 유의하면 단순효과의 유의성과는 별개로 조절효과가 존재하는 것으로 해석할 수 있어, 모형 2-4에서 조절변수의 조절효과는 유의하다고 볼 수 있다. 즉, '가설 2-4 : 뚜렷한 목적을 가지지 않는 SNS 활동이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다' 는 채택되었다.

(5) 지인의 일상 관찰 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과

모형 2-5에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=2.893$, $p<0.01$), Durbin-Watson 값은 1.892로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 18.9%(수정된 R^2 기준 12.4%)로 나타났다. 조절변수인 공공공사동기는 SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계에서 부(-)의 조절효과를 나타냈으나 이는 통계적으로 유의하지 않았다(상호작용항 표준화계수=0.361, $p>0.1$). 즉, '가설 2-5 : SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위가 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다' 는 채택되지 못하였다.

(6) 모르는 사람의 일상 관찰 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계에서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과

모형 2-6에 대한 회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며($F=3.193$, $p<0.01$), Durbin-Watson 값은 1.848으로서 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에도 문제가 없는 것으로 평가되었다. 회귀모형의 설명력은 약 20.5%(수정된 R^2 기준 14.1%)로 나타났다. 조절변

수인 공공공사동기는 SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 정도와 공무원의 삶의 질 간 관계에서 부(-)의 조절효과를 나타냈으며, 이 결과는 10% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다(상호작용항 표준화계수=0.436, p<0.1). 즉, '가설 2-6 : SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위가 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다' 는 채택되었다.

[표 11] 조절효과의 유의성 검증

구분		모형 2-1	모형 2-2	모형 2-3	모형 2-4	모형 2-5	모형 2-6
		β	β	β	β	β	β
독립변수	SNS 이용시간	-0.657***					
	SNS 몰입수준		-0.642***				
	SNS상 개인정보 공개 정도			-0.378*			
	뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도				-0.401		
	지인의 일상 관찰 정도					-0.529**	
	모르는 사람의 일상 관찰 정도						-0.620***
통제변수	성별	0.054	0.044	0.043	0.049	0.065	0.048
	연령	-0.111	-0.089	-0.134	-0.111	-0.133	-0.091
	혼인 상태	0.038	0.029	0.016	0.050	0.030	0.024
	근무 기간	0.078	0.120	0.138	0.147	0.157	0.119
	학력	0.000	-0.015	0.007	-0.032	-0.005	0.007
	근무 환경 만족도	0.189**	0.120	0.112	0.166*	0.122	0.124
	업무량	0.124	0.101	0.100	0.082	0.096	0.083
	보수 및 보상 만족도	-0.116	-0.075	-0.095	-0.135	-0.084	-0.085
	후생복지 만족도	0.104	0.110	0.096	0.093	0.084	0.087
조절변수	공공봉사동기 (PSM)	-0.013	-0.090	0.178	-0.010	0.030	0.021
상호작용항	SNS 이용시간*PSM	0.341*					
	SNS 몰입수준*PSM		0.477**				

	SNS상 개인정보 공개 정도*PSM			0.133			
	뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도*PSM				0.528*		
	지인의 일상 관찰 정도*PSM					0.361	
	모르는 사람의 일상 관찰 정도*PSM						0.436*
통계량	R^2	0.259	0.220	0.204	0.149	0.189	0.205
	Adjusted R^2	0.199	0.157	0.140	0.081	0.124	0.141
	F	4.332	3.500	3.190	2.181	2.893	3.193
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.015	0.001	0.000
	Durbin-watson	1.905	1.955	1.946	1.902	1.892	1.848

* : p < 0.1, ** : p < 0.05, *** : p < 0.01

3. 가설검정 결과 및 해석

[표 12] 가설검정 결과

가설		유의성	채택 여부
가설 1-1	SNS 이용 시간은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.	유의	채택
가설 1-2	SNS 몰입은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.	유의	채택
가설 1-3	SNS상 개인정보 공개는 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.	유의	채택
가설 1-4	뚜렷한 목적을 가지지 않는 SNS 활동은 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.	-	-
가설 1-5	SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위는 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.	유의	채택
가설 1-6	SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위는 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.	유의	채택
가설 2-1	SNS 이용 시간이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.	유의	채택
가설 2-2	SNS 몰입이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.	유의	채택

가설 2-3	SNS상 개인정보 공개가 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.	-	-
가설 2-4	뚜렷한 목적을 가지지 않는 SNS 활동이 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공-4봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.	유의	채택
가설 2-5	SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위가 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.	-	-
가설 2-6	SNS 활동 중 현실에서 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위가 공무원의 삶의 질에 미치는 부정적인 영향은 공공봉사동기가 낮은 사람에 비해 공공봉사동기가 높은 사람에게서 덜 나타날 것이다.	유의	채택

(1) 공무원의 SNS 활용과 삶의 질 관계

회귀분석을 통한 가설 검정 결과 공무원의 SNS 활용과 관련한 6개의 독립변수 중 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도를 제외한 5개의 독립변수가 종속변수인 삶의 질에 대한 인식에 부정적인 영향력을 미치는 것으로 분석되어, SNS 이용 시간이 증가할수록, SNS 몰입 수준이 클수록, SNS상 개인정보 공개 정도가 높을수록, SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위가 많을수록, SNS 활동 중 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위가 많을수록 공무원의 삶의 질이 낮아지는 결과가 도출되었는데, 이를 사회비교이론 관점에서 살펴보면 다음과 같다.

SNS가 대중적으로 보급되기 이전과 비교하여 많은 양의 다양한 정보가 사진, 동영상, 음성, 문자 등 여러 유형의 형태로 실시간으로 이용자에게 제공되는 오늘날의 SNS 이용 환경은 이용자가 직접적으로 필요로 하는 정보 외에도 타인의 일상, 생활수준, 개인 정보 등과 같이 자신의 현재 삶을 타인의 삶을 통해 비교하교 평가하기 쉬운 일상 환경을 제공하게 되었고, 자신과의 비교 대상의 범위를 자신과 유사한 환경에서 비슷한 생활수준을 갖고 사는 사람뿐만 아니라 소득 격차나 생활 방식의

차이가 큰 사람들까지 더 넓게 확장시켰다.

또한 현실과 달리 SNS 활동은 시공간의 제약을 거의 받지 않은 채 자신의 모습을 여러 사람에게 동시 다발적으로 공개할 수 있고, SNS가 자신을 표현하는 수단으로서 기능함에도 불구하고 자신의 게시물의 진위 여부나 실제적인 모습에 대해 타인이 확인하기 어렵기 때문에 SNS 이용자들은 현실의 삶 중에서 타인에게 자랑하고 싶거나 보여주고 싶은 것들만을 편집적으로 공개하게 될 유혹을 받게 되며, 만약 과장되고 거짓된 게시물로 인해 문제가 된다 해도 업로드 했던 게시물을 단순히 삭제하거나 계정을 비공개로 전환하면 그만이기 때문에 SNS를 통해 보이는 모습은 이용자마다 정도의 차이가 있겠지만 현실에 비해 다소 긍정적이고 화려하게 과장되고 왜곡될 여지가 있다.

가령 어떤 사람이 SNS 상에 여행 중 찍은 사진 한 장을 올린다고 했을 때 그 사람은 찍은 여러 장의 사진 중에서 자신의 얼굴이나 몸매 또는 배경이 가장 아름답게 나온 사진을 골라서 올리거나 만약 찍은 사진이 모두 맘에 들지 않는 경우 마치 아무런 일도 없었던 듯 게시물을 올리지 않을 가능성이 있다. 또한 한 달에 이백 만원을 받는 사람은 SNS를 통해 한 달에 오백 만원을 버는 사람의 삶을 관찰하게 되어 상대적 열등감을 느낌으로 인해 우울한 감정을 느낄 수 있고, 이후 그러한 우울한 감정을 극복하거나 자신도 그 사람만큼이나 행복한 삶을 살고 있다고 타인에게 보여주기 위해 경우에 따라 무리한 대출 또는 신용카드 할부 등으로 자신이 감당할 수 없는 각종 고가의 물건을 구매한 사진을 SNS 상에 게시함으로써 현실의 삶이 보다 궁핍해지고 얼마 지나지 않아 무리한 소비에 대한 허탈감을 느껴 삶의 질이 저하 될 수 있다.

특히 본 연구의 대상으로 설정한 5급 공채를 통해 입직한 공무원의 경우 응답 결과 평균 업무량이 3.55수준으로 업무강도를 상당히 높게 인식하고 있는 것으로 나타났는데, 높은 업무량에 시달리며 바쁜 일상을 보내는 자신과 달리 화려하고 사치스러운 물건들의 과시나 흥미로워 보이는 여행, 스포츠 및 여가 활동 등에 관한 타인의 SNS 게시물을 접했을 때 느끼는 상대적 박탈감이나 일상에 대한 불만족으로 인해 삶의 질이

저하될 가능성이 보다 크다고 볼 수 있고, 지금까지 남아 있는 공직사회의 보수적인 분위기 때문에 적절하지 못한 SNS 활동으로 인해 승진이나 부서 이동 등 인사 조치에 있어 불이익을 받을 우려와, 민간에 비해 상대적으로 적은 보수 수준으로 인해 공무원들은 적극적으로 SNS상에서 활동하기보다 타인의 게시물을 그저 바라보는 등 소극적 활동에 그칠 수 있어 SNS 활동이 삶의 질에 미치는 긍정적인 영향보다는 부정적인 영향이 보다 크게 작용한 것으로 볼 수 있다.

즉, 가설 검정을 위한 회귀분석 결과와 상기의 논의를 종합하면 SNS 이용 시간, SNS 몰입 수준, 지인의 일상을 관찰하는 행위, 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위는 SNS를 사용하는 공무원의 삶을 외부에 노출시키는 동시에 그 사람으로 하여금 타인의 일상을 들여다보고 자신의 삶과 타인의 삶을 비교하는 행위, 특히 자신보다 상황이나 여건, 능력 등이 뛰어난 사람과 비교하는 상향비교 행위를 하도록 만듦으로써 현재 자신의 삶이 객관적으로 나쁘지 않은 수준임에도 불구하고 삶에 대한 만족도를 저하시켜 그 사람이 주관적으로 느끼는 삶의 질을 저하시키는 영향을 끼친 것으로 해석할 수 있다.

하지만, 처음의 가설 설정과 달리 뚜렷한 목적을 갖지 않는 SNS 활동은 삶의 질에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았는데, 이는 SNS를 활동함에 있어서 뚜렷한 목적을 갖고 활동을 하든 뚜렷한 목적을 갖지 않고 습관적으로 접속을 하든 SNS상 게시되는 게시물에 노출되는 빈도와 정보의 유형은 유사하고, 활동 목적이나 주된 관심 분야가 다를지라도 SNS 플랫폼의 특성 상 결국 타인이 게시한 게시물을 통해 새로운 정보를 접하게 되는 이유로 SNS를 활동하게 되는 동기나 목적의 명확성이 이용자의 삶의 질에 미치는 영향은 이용자가 SNS를 지속해서 이용할수록 흐릿해 지고 공무원의 SNS 사용에 따른 삶의 질에 미치는 영향은 결국 이용자의 이용 시간, 몰입 수준, 이용 행태 등과 같은 다른 요인에 의해 보다 큰 영향을 받게 되기 때문인 것으로 보인다.

또한 ‘공무원의 SNS 활용은 왜 삶의 질을 저하시키는가?’에 대한 물음에 대해 앞서 살펴본 사회비교이론 관점에 근거해 설명한 연구 결과

의 해석 외에도 SNS 이용자의 스마트폰 중독과 더불어 퇴근 이후 늦게까지 SNS에 몰두함으로 인해 야기되는 신체적, 정신적 피로감 등으로 인해 삶의 질이 저하된다고 설명할 수도 있을 것이고, SNS 활동이 활발하다는 것은 오히려 이용자가 SNS 외에 스트레스를 해소하거나 일상에서 휴식을 취할 수 있는 운동, 여행, 가족과의 대화, 봉사활동 등과 같은 다른 취미 생활을 갖고 있지 못하거나 그런 활동에 충분히 몰두할 시간을 확보하지 못한 것으로 볼 수 있기 때문에 많은 업무량, 민간에 비해 낮은 보수, 위계적인 조직문화 등으로 인해 공무원이 받은 업무 상 스트레스를 해소할 수단이 없어 삶의 질이 개선될 수 있는 여지가 부족하기 때문이라고 설명할 수도 있을 것이다.

(2) 공공봉사동기의 조절효과

회귀분석을 통한 가설 검정 결과 공무원의 공공봉사동기는 SNS 활용과 관련한 6개의 독립변수 중 SNS 이용시간, SNS 몰입수준, 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동, 모르는 사람의 일상 관찰 정도의 4개 독립변수가 종속변수인 삶의 질에 대한 인식에 미치는 영향에 대해 부(-)의 조절효과를 나타내고 있는 것으로 분석되었다.

즉, 공공봉사동기 수준이 높은 사람의 경우 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 부정적인 영향을 덜 받는다고 볼 수 있는데, 이러한 이유로는 공공봉사동기 수준이 높은 사람은 물질적 보상보다는 의미 있는 일을 성공적으로 수행할 수 있는 능력을 보유하고 있다는 점에서 성취감을 느끼고 스스로에 대한 만족감을 느끼는 내적 보상을 보다 중요시 하며(김상묵, 2003), 공직에 대한 자부심이 크고, 조직 내의 위상도 높을 것이기 때문에 SNS 상에서 주로 소통과 대화의 소재가 되는 재화나 서비스와 같은 물질적인 것들에 대한 관심이나 삶의 가치에 있어서 중요시 하는 정도가 덜하고, 그러한 것들을 남들만큼 충분히 소유하지 못했다는 것에 있어서 느끼는 불행, 자책, 박탈감 등의 부정적 감정도 덜 할 것이기 때문인 것으로 생각해 볼 수 있다. 가령, 공공봉사동기가 높은 사람은 비싼 수입

자동차를 구매해 남들에게 자랑하는 친구의 게시물을 보아도 자신도 그 자동차가 너무나 갖고 싶지만 그 자동차를 구매할 경제적 여건이 안 되거나 경제적 여건은 충분하지만 지금도 남아 있는 공직사회의 보수적인 문화 등으로 인해 구매하는 것이 주변인들의 눈치가 보이는 이유로 구매하기가 고민되는 환경적 여건 등의 현실에 실망하기보다, 그러한 물질적 과시 자체에 별 관심이 없거나, 설령 그러한 모습을 보고 부러움을 느끼더라도, 자신은 그런 수입 자동차를 갖고 있지는 않지만 정부기관에서 국민의 행복을 증대시킬 수 있는 정책에 이바지함으로써 공익 실현에 힘쓰며 자신의 자아를 실현시킬 수 있는 중요한 업무를 담당하고 있다는 공직과 담당 업무에 대한 자부심, 현실에서의 만족 등을 통해 타인의 물질적 과시가 삶의 질에 미치는 부정적 영향이 감소하거나 상쇄되는 것이라고 생각해 볼 수 있다. 또한 공공봉사동기가 강한 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 공직에 대한 관심도 많고 담당 업무에 대한 자부심이 큰 이유로 자신이 공직에서 직접 성취해 낸 정책이나 사업과 관련한 사진이나 동영상 또는 장관, 국회의원, 지방자치단체장들과 같은 유명 인사들과 업무 과정 속에서 함께 했던 사진, 직무 수행 과정에서 받은 정부 포상이나 표창장 사진 등 타인에게 자랑하고 과시할 수 있는 것들이 보다 풍성할 것이기 때문에 타인과 자신의 삶을 비교함에 있어서 자신의 삶이 타인에 비해 결코 불행하거나 열등하다는 생각을 하지 않을 가능성도 있어 SNS 활용이 주는 부정적 영향으로 인한 삶의 질 저하 효과가 크게 작용하지 않을 가능성이 있다. 반면 공공봉사동기가 낮은 사람은 자신이 하는 일에 대해 만족하지 못하고 왜 자신이 공직에 있는지에 대한 심도 깊은 고찰을 하지 않기 때문에 업무에 대한 관심이 부족해 자신이 추진하고 있는 업무의 성과가 높지 않을 가능성이 높고 설령 좋은 성과가 나타날지라도 그것을 타인에게 보여주거나 과시하고 싶은 생각은 들지 않고 타인이 게시하는 비싼 음식이나 명품, 수입 자동차와 같은 사진을 보면서 타인을 부러워하며 그들처럼 살지 못하는 자신의 삶에 대한 자책을 통해 부정적 감정만을 느낄 가능성이 크다.

특히, 본 연구의 대상으로 설정한 5급 공채를 통해 입직한 공무원의

경우 개인마다 담당하는 업무와 소속된 부처가 다르지만 일반적으로 5급 공채를 통해 공직에 입직한 사람들은 정부조직의 중간관리자로서 공직생활을 시작하며, 이른바 '행정고시'에 합격했다는 것만으로도 주변인에 대한 관심과 기대가 클 것이고, 또한 이들은 고위직으로 승진할 수 있는 가능성도 지난 과거에 비추어 보았을 때 7급, 9급 공채로 공직에 입직한 사람들에 비해서 훨씬 높다고 볼 수 있기 때문에 공공봉사동기가 높은 사람과 낮은 사람 간의 현재와 미래의 모습에 있어 담당 업무의 중요도, 최종 승진 급수, 사회적 인식, 삶에서 공직이 차지하는 중요성의 크기 등의 편차가 보다 심할 것이기에 이러한 분석 결과가 나타난 것으로 추측해 볼 수 있다.

한편, 공공봉사동기의 조절효과가 SNS상 개인정보 공개 정도와 지인의 일상 관찰 정도인 2개 독립변수에 대해서는 유의한 조절효과를 일으키고 있지 않은 것으로 분석되었다. 먼저 SNS상 개인정보 공개 정도와 관련해서는, 응답자의 개인정보 공개 정도에 대한 물음의 평균은 2.14로서 대부분 1~2개의 개인정보만을 SNS 상에 공개하고 있는 것으로 나타났는데, 이는 아마도 보수적인 공무원 조직의 특성과 공무원은 공적인 업무를 수행하는 이유로 SNS 활동이 자신의 공직 생활이나 승진, 전보 등에 부정적인 영향을 미치지 않을까 하는 우려 때문인 것으로 보인다. 한편 SNS 상 개인정보 공개는 SNS 사용 빈도나 몰입에 관한 요소라기보다 SNS 이용자가 SNS라는 매체를 대하는 태도나 가치관에 관련된 것으로서, SNS와 현실을 동일시하는 정도, SNS에서 자기 자신을 불특정 다수에게 드러내고 싶은 정도 등과 관련되는 개념이라고 볼 수 있는데, 높은 공공봉사동기 수준은 SNS를 이용하는 시간 동안 이용자가 타인의 일상이나 과시에 관한 정보를 접하고 받아들이는 과정에서 개인이 느끼는 감정과 판단에 조절효과로서 작용할 수 있지만, 공무원 개인이 SNS를 대하는 태도나 SNS와 현실을 동일시하는 정도는 응답자의 개인적 가치관과 관련한 보다 능동적인 측면이고 한 개인의 삶에 태도와 방식과 관련 된 것으로서 이에 대해서는 공공봉사동기 등과 같이 직업적 측면과 연관성이 깊은 요소가 충분한 조절효과를 일으키지 못하기 때문에 이러한 분석

결과가 나온 것으로 생각할 수 있다.

또한 지인의 일상 관찰 정도와 관련해서는, 공무원의 경우 주변의 지인이 대부분 공무원일 가능성이 높은데, 특히 본 연구의 분석 대상자인 5급 공채를 통해 입직한 사람의 경우 채용 연도에 따라서 다르지만 최근의 경우 2~300명의 시험 동기들과 함께 약 1년간의 신임관리자과정 연수를 받으며 다양한 부처의 공무원들과 관계를 형성하고 현재까지 남아 있는 공직사회 내의 기수문화 등으로 인해 선배, 후배, 동기 기수의 5급 공채 출신 공무원들 간의 교류가 공직생활 내내 지속적으로 유지되는 이유로 이들은 SNS 활동 시 민간영역 종사자 외에도 각 부처 5급 공채 출신 공무원들과의 소통도 활발하게 이루어질 것이다. 그런데 자신과 동일한 직종에 종사하는 사람들과는 소득 수준, 생활 방식, 직장 내에서의 향후 계획, 담당 업무 등이 유사할 가능성이 높고, SNS 상에서는 타인의 공공봉사동기 수준을 가늠하기 힘들기 때문에 일반적으로 민간과 비교되어 공직자가 갖는 특성인 공공봉사동기가 지인의 일상 관찰 정도가 공무원의 삶의 질에 미치는 영향력에 대한 조절효과로서 유의미하게 작용하지 않은 것으로 생각된다. 다시 말해 민간 영역에 종사하고 있는 지인이 SNS 상에 올린 게시물은 종종 공무원이 일반적으로 경험하기 힘들거나 소득 수준, 조직 문화 등의 이유로 제약을 받는 행위들이 있을 텐데, 이러한 행위들을 보고 공공봉사동기가 높은 사람은 높은 공공봉사동기로 인해 그러한 게시물을 접하더라도 상대적 박탈감이나 우울감과 같은 부정적인 영향을 덜 느끼게 되는 조절효과가 작용하는 반면, 공무원인 지인의 경우 그 사람에 대한 정보나 소득 수준, 담당 업무, 일상에 대한 공감 정도가 크고 삶의 방식이 유사한 이유로 민간 영역에 비해 갖는 공무원의 특징인 공공봉사동기의 조절효과가 유의미하게 작용하지 않은 것이라고 볼 수 있다.

제 5 장 결론

제 1 절 연구결과 및 정책적 시사점

1. 연구결과 요약

본 연구는 Festinger(1954)의 사회비교이론 관점에서 SNS상에 제공되는 다양한 분야에 대한 정보와 타인의 일상생활의 모습 때문에 SNS가 보급되기 전과 비교해 SNS 이용자는 타인과 자신의 삶을 비교, 특히 자신보다 처지나 능력이 우수한 사람과 비교를 쉽게 수행할 환경에 놓이게 되므로 SNS 활용은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가정을 토대로 공무원의 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 미치는 영향을 분석하고, 이러한 효과가 공무원의 공공봉사동기 수준에 따라 차이를 보이는지 확인하였다. 이를 위해 독립변수로 SNS 활용 특성(SNS 사용 시간, SNS 몰입 수준, SNS상 개인정보 공개 정도, 뚜렷한 목적을 갖지 않는 SNS 활동, 지인의 일상 관찰 정도, 모르는 사람의 일상 관찰 정도)을 사용하였고, 종속변수로는 삶의 질에 대한 인식, 조절변수로는 공공봉사동기, 통제변수로는 성별, 혼인 상태, 근무 기간, 학력, 근무 환경 만족도, 업무량, 보수 및 보상 만족도, 후생복지 만족도를 두고 회귀분석을 실시하는 연구 모형을 설계하였다. 가설 검정 결과는 다음과 같다.

첫째, 독립변수와 종속변수간의 관계는 다음과 같다. 공무원의 SNS 활용과 관련한 6개의 독립변수 중 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동 정도를 제외한 5개의 독립변수가 종속변수인 삶의 질에 대한 인식에 부정적인 영향력을 미치는 것으로 분석되어, SNS 이용 시간이 증가할수록, SNS 몰입 수준이 클수록, SNS 상 개인정보 공개 정도가 높을수록, SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 행위가 많을수록, SNS 활동 중 모르는 사람의 일상을 관찰하는 행위가 많을수록 공무원의 삶의 질이 낮아지는 결과가 도출되었다(가설1-1, 1-2, 1-3, 1-5, 1-6 채택). 반면 예상과 달리 공무원이 SNS를 이용하면서 뚜렷한 목적을 갖는 정도가 삶의 질에 미치는 영향은 유의하지 않았다.

둘째, 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과를 살펴보면, SNS 활용과

관련한 6개의 독립변수 중 SNS 이용시간, SNS 몰입수준, 뚜렷한 목적을 갖는 SNS 활동, 모르는 사람의 일상 관찰 정도의 4개 독립변수가 종속변수인 삶의 질에 대한 인식에 미치는 영향에 대해 부(-)의 조절효과를 나타내고 있는 것으로 분석되어, 공공봉사동기 수준이 높은 사람의 경우 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 부정적인 영향을 덜 받게 되는 결과가 도출되었다(가설 2-1, 2-2, 2-4, 2-6 채택). 반면, 예상과 달리 공무원의 SNS 상 개인정보 공개 정도, SNS 활동 중 지인의 일상을 관찰하는 정도가 삶의 질에 미치는 영향에 있어서 공공봉사동기 수준에 따른 조절효과는 유의하지 않았다.

2. 정책적 시사점

연구 결과 SNS 활용과 관련한 6개의 모든 독립변수에 대해서 통계적으로 유의하지 않았지만, 공무원의 SNS 활용은 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미치고 있었고, 공무원의 공공봉사동기는 이 관계에서 부(-)의 조절효과를 나타내는 것으로 분석되었다. 본 연구 결과와 관련해 생각해 볼 수 있는 정책적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 오늘날 공무원의 SNS 활용은 자연스러운 시대적 흐름과 대세라는 사실을 인지한 인사 및 복지정책이 이루어져야 한다. 공무원의 SNS 활용에 대한 자유는 개인적인 사생활의 영역이기 때문에 불법적이거나 공직사회의 품위를 저해하는 행위 등과 같이 적절치 못한 활동을 제외하고서는 조직에서 한 개인이 SNS를 얼마나 어떠한 방식으로 이용하는지에 대해서는 구속할 수 없다. 하지만 개인의 SNS 활용을 조직 차원에서 제한하지 못한다고 해서 공무원 인사정책을 시행함에 있어 SNS 활용이라는 오늘날 공무원의 특성을 고려하지 않기에는 SNS 이용자의 생활 방식, 태도, 삶에 대한 만족에 대한 SNS의 영향력이 너무 크다고 할 수 있다. 지금도 그러하지만 특히 미래에 공직에 입직하게 될 예비 공무원들에게 SNS는 인간관계 형성과 정보 습득을 위한 선택이 아닌 필수 요소가 될 것이기 때문에 향후 공무원 인사정책 담당자는 오늘날 공직에 입

직하는 세대는 SNS를 통해 자신을 표현하고 타인의 삶을 들여다보며 비교하는 과정에서 다양한 정보를 습득하는 환경에 익숙한 세대라는 사실을 인지하고 있어야 한다. 누구나 SNS 계정만 있으면 SNS 상 제공되는 정보를 손쉽게 취득할 수 있다는 점에서 SNS 활용이 일반화 되었다는 것은 정보의 불평등이 상당 부분 해소되었다는 것을 의미한다고 볼 수 있기 때문에 공무원들은 타 부처 공무원의 SNS 계정을 통해 타 부처에서 실시하는 인사나 복지정책을 손쉽게 알 수 있어 자신이 소속된 부처의 정책과 비교할 수 있기 때문에 부처 간 형평성이 맞는 정책 도입 및 시행의 필요성이 인정된다. 또한 SNS를 활용한다는 것은 SNS가 도입되기 이전에 비해 다른 사람들과 보다 더 많이 비교하고 더 많은 것을 보고 들을 수 있으며, 조직 내에서 일어나는 일들이 더 이상 조직 내에서만 머무르지 않고 언제든지 외부로 확산될 수 있음을 의미하기 때문에 조직 구성원의 인사나 복지 등에 대한 불만이나 개선요구를 수용함에 있어 보다 까다롭고 자신의 실리를 추구하려는 이기적인 일부 구성원의 행태에 대해서 비난만을 하기 보다는 오늘날 공무원들은 SNS를 통해 과거보다 많은 정보를 접하는 과정에서 타인과 자신의 삶의 비교를 통해 자신의 인생을 공직생활에 전적으로 희생하기보다 개인의 삶이 행복해지기 위한 방안에 대해 끊임없이 고민하는 세대라는 사실을 인지한 채로 개인적 요구를 적극적으로 수용하고자 하는 열린 인사정책이 시행되어야 한다. 즉, SNS의 과다한 사용이 삶의 질에 미치는 부정적인 영향 자체는 SNS가 지닌 지극히 개인적인 특성으로 인해 조직 차원에서 직접적으로 규제하고 문제를 해결할 수는 없지만 인사 및 복지정책을 시행함에 있어서 SNS 활용이라는 조직 구성원의 오늘날 시대적인 특성을 고려해 SNS가 삶의 질에 미치는 부정적인 영향을 최소화할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다고 볼 수 있다.

둘째, 민간 영역의 효율적이고 혁신적이며 바람직한 조직 문화 및 업무 노하우 우수 사례를 공직사회에 적극적으로 도입해야 한다. 가설 검정 결과, 현실에서 모르는 사람의 SNS를 관찰하는 정도가 높을수록 삶의 질이 저하되는 결과를 얻었는데, 오늘날 공무원은 SNS를 통해 자신과 동

일한 직종에 종사하고 있는 공무원 외에도 민간 영역에 종사하고 있는 사람들의 일상까지도 쉽게 관찰할 수 있으며, 민간 영역과 공직사회를 쉽게 즉각적으로 비교할 수 있는 환경에 노출되어 있다. 여론이나 언론, 정당 등 외부의 시선과 평가로부터 비교적 자유롭고 공공조직에 비해 상대적으로 규모가 작은 개별 민간 기업들은 조직 문화나 업무 수행 방식에 있어 혁신적인 제도를 신속하게 도입하고 실효성이 없는 제도는 다시 신속하게 폐지하는 과정에서 구성원들의 요구를 적극적으로 수용할 수 있기 때문에 시대적 요구에 즉각적으로 반응할 수 있는 강점을 지니고 있다고 볼 수 있다. 가령 일부 민간 기업에서는 이번 코로나19 예방을 위해 구성원이 자율적으로 재택근무를 시행한다든지, 구성원 상호간에 위계적인 문화를 탈피하고자 직급 대신 별칭을 부른다든지, 구성원이 원하는 식사 메뉴를 사내 식당에 적극적으로 반영한다든지, 출근 복장을 자율화 한다든지 하는 등 사소한 부분에서의 작은 변화를 통해 조직 구성원의 업무 자율성과 직무 만족 및 사기를 높여 일상에 대한 만족도와 조직 효율성을 높일 수 있는 시도를 하고 있는 것을 볼 수 있다. 이러한 민간 기업의 혁신적인 변화를 공무원들은 SNS가 보급되기 이전에는 민간영역에 종사하는 지인을 통해 간접적으로 말로만 듣는데 그쳤다면 오늘날에는 SNS를 통해 공개되는 회사 구내식당의 맛있는 점심 메뉴 사진이나 자율적 분위기의 회의 모습을 촬영한 동영상, 재택근무를 하면서 업무와 휴식을 동시에 취하는 여유로운 일상의 사진 등을 쉽게 접할 수 있게 됨에 따라, 많이 자유로워졌다고는 하지만 여전히 출근 복장에 있어서도 셔츠와 정장바지를 입고, 정시 출퇴근을 하면서 직급에 따른 수직적인 조직문화에서 벗어나지 못하고 있는 공직에 있는 자신의 모습과 민간 영역 종사자와의 일상에서의 비교 결과 삶에 대한 주관적 만족이 떨어질 수 있는 환경에 놓여있다고 볼 수 있다. SNS가 오늘날 사회를 변화시킨 주요한 특징 중 하나는 정보의 투명성과 형평성이라고 볼 수 있는데, 이로 인해서 타인과 자신을 비교하기 쉬운 환경에 놓여 있지만 어쩌면 이는 모두가 바람직한 방향으로 상향평준화 될 수 있는 좋은 기회로서 긍정적인 방향으로 작용할 수도 있다. 물론 공직사회는 공공성을

뛴 정책을 도입하고 집행하는 과정에서 국민의 기대와 신뢰에 부응해야 하므로 어쩔 수 없이 각종 규정에 의한 행동적 제약을 받을 수밖에 없는 부분도 분명히 존재하지만 민간영역의 우수사례에 대한 적극적인 벤치마킹을 통해 민간영역의 혁신의 혜택을 공무원들도 누릴 수 있도록 한다면 SNS를 통해 효율적이고 개방된 민간영역과 비교를 통해 느끼는 공무원들의 저하된 사기를 진작시키고 조직 구성원의 일상과 삶의 만족도를 개선하는데 도움이 될 수 있을 것이다.

셋째, 공직사회에 공무원의 적극적인 SNS 활용을 장려하는 분위기가 조성되어야 한다. 물론 현재 공무원의 SNS 활용에 대해 직접적이고 표면적인 제한은 없지만 공무원은 언론, 정당, 여론 등 외부로부터의 비난에 대해 매우 예민하고, 헌법, 공무원행동강령, 부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률(김영란법) 등 각종 법령과 규정에 의해 일상생활 또는 업무에 있어 직간접적으로 행동에 일정부분 제약을 받기 때문에 SNS를 이용함에 있어서도 민간 근로자에 비해 자유롭게 게시물을 올리거나 활동할 수 있는 행동의 자율성에 다소 제약을 받아 다른 사람의 활동을 주로 관찰하는 소극적 SNS 활동행위를 할 가능성이 높은데, 실제로 본 연구를 위한 설문조사 결과 응답자는 SNS 상에 평균적으로 1~2개의 개인정보만을 공개하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 자신의 모습이나 취미, 신념, 가치관 등을 다수에게 드러내는 장소인 SNS 상에서 공직사회 내부의 폐쇄적인 문화와 관습으로 인해 공무원은 SNS 이용의 자율성 측면에 있어서 약자의 위치에 있다고 볼 수 있다. 누구나 타인에게 보여주고 자랑하고 싶은 것을 표현할 수 있는 공간에서 공무원은 여론, 언론, 정당 등과 같은 외부 집단 또는 조직 내부의 시선을 의식하여 활발한 활동을 하지 못하고 최소한의 정보만을 공개한 상태에서 타인의 삶을 들여다보고만 있다면 당연히 SNS가 주는 긍정적인 효과보다는 부정적인 영향이 보다 크게 작용할 우려가 있다. SNS를 통해 요리사가 자신이 요리하는 모습을 보여주기 위해 주방을 공개하거나 운동선수가 열심히 훈련하는 모습을 공개하는 것은 흥미롭게 여기면서 공무원이 근무시간의 일상을 공개하는 게시물을 올리면 국민 혈세를 통해 월급을 받아가는 주제에 공무

원이 본업에 충실하지는 못하고 남들에게 관심을 받으려고 애쓰는데 급급하다거나 내부 대외비 자료가 새어나가면 어떡하려고 그러냐와 같은 비난의 목소리가 나오는 것과 같이 스마트폰을 활용한 SNS 이용이 활성화 된지 10년이 넘은 지금도 여전히 공직사회 내에서는 자신을 적극적으로 표현하는 것에 있어 부정적이고 우려스러운 시선이 남아있는 듯하다. 어쩌면 SNS가 가진 개방성, 자율성, 사회성이라는 특성이 기존의 한국의 공직사회의 폐쇄적인 문화와 상충되어 SNS가 공무원의 삶의 질에 미친 악영향이 더 커진 것이 아닐까하는 추측까지도 해볼 수 있다. 따라서 미래의 공직사회는 개인의 SNS 활동을 자제하기 보다는 적극적으로 자신의 강점을 외부에 어필하고 자랑할 수 있는 개인의 SNS 활동에 우호적인 조직 문화를 조성해야 하고 또한 그러한 조직 구성원의 SNS 활동을 정부 조직 홍보나 공직사회 이미지 개선 등에 적극 활용한다면 공무원의 SNS 활용은 공직사회에 긍정적인 방향으로 기능할 수 있을 것이다. 현재 여러 부처에서 부처 별 공식 SNS 계정을 운영하고는 있지만 부처 별 공식 계정만을 이용해 조직이나 정책 홍보를 하는 것은 공식 계정이 갖는 딱딱하고 공식적인 이미지 상의 한계로 인해 SNS 이용자끼리 자율적인 소통과 교감이 제한될 수밖에 없기 때문에 부처 구성원의 개별 SNS 활동을 통해 조직 및 정책 홍보를 함께 수행한다면 공무원의 SNS 사용이 삶의 질에 미치는 부정적인 영향을 어느 정도 억제하면서 공직사회 이미지도 개선할 수 있는 일거양득의 효과를 볼 수 있을 것이다.

넷째, 공무원의 공공봉사동기를 제고시킬 수 있는 다양한 교육훈련 프로그램이 확충되어야 한다. 응답자의 설문조사를 토대로 분석한 결과, 공공봉사동기 수준이 높은 공무원은 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 부정적인 영향을 덜 받는 것으로 나타났는데, 이는 공공봉사동기가 높은 사람은 공직을 수행하면서 느끼는 보람, 성취감, 희생정신, 사회적 기여 등에 인생의 큰 가치를 부여하기 때문에 SNS상에서 타인과 자신을 비교할 때 열등감이나 우울함과 같은 부정적인 감정도 느끼지만 한편으로 자신감이나 만족감과 같은 긍정적인 감정도 느끼기 때문인 것으로 보인다. 물론 공공봉사동기 수준이 낮아도 그저 정년 보장, 사회적 평판 등 공직

의 다른 이점에 끌려 공직을 선택한 사람도 있고, 공무원 채용 과정도 직렬 별 전공과목의 시험과 단기간의 면접을 통해서 선발하기 때문에 공무원을 희망하는 개인의 공공봉사동기의 수준을 정확히 가늠하기란 힘든 이유로 모든 공무원이 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하고 있을 것이라고 기대하는 것은 무리일 수 있다. 하지만 공공봉사동기가 낮은 공무원은 업무적인 성취감이나 만족도를 크게 느끼지 못하기 때문에 SNS를 이용하면서 제공되는 다양한 정보를 접하는 과정에서 자신은 공적인 업무를 수행하기 위해 공직에 입직한 공무원이라는 사실은 배제한 채 단순히 민간에 비해 적은 보수 수준, 행동과 표현의 자유의 제한, 수직적인 위계 문화 등에 불평과 불만을 갖고 업무에 집중하지 못할 가능성이 높고, 이러한 사람들이 조직 내에 많이 존재하게 되면 조직의 업무 효율성 저하 및 사기 악화 등 조직 전체도 부정적인 영향을 받을 수 있기 때문에, 입직 이후에라도 개인의 공공봉사동기 수준을 높일 수 있는 다양한 방안이 마련되어야 한다. 공공봉사동기를 단순히 공무원 개인이 보유하고 있는 공직에 대한 인식 또는 사명감 정도로 가볍게 여겨서는 안 되며, 공공봉사동기는 공무원이 반드시 지니고 있어야 할 중요한 덕목 중 하나로서 인식하고 조직 구성원을 관리해야 할 필요가 있다. 물론 각 부처별 담당하는 업무에 따라 특정 분야에 대한 전문성을 증대시키는 교육도 중요하지만 공무원의 업무 특성상, 특히 중앙부처 공무원의 경우 고도의 전문성을 필요로 하는 업무보다는 공공성을 증대시킬 수 있는 뚜렷한 정책 목표를 설정하고 정책 추진과정에서 다양한 이해관계자들의 의견을 종합하고 조정하는 역할이 오히려 더 많이 요구되기 때문에 정부정책에 대한 관심, 국민에 대한 희생정신 등과 관련된 공공봉사동기의 수준을 제고할 수 있는 교육도 중요하다. 이러한 교육훈련을 통해 조직 구성원의 공공봉사동기 수준을 전반적으로 향상시킬 수 있다면 이들이 SNS를 이용 시 타인과의 비교를 통해 느끼는 우울감이나 공직에 대한 회의감, 불만족과 같은 부정적인 생각은 줄어들고 공직에 대한 감사와 사명감은 증대시킬 수 있을 것이다. 공공봉사동기가 낮은 상태에서 불평불만인 상태로 단순히 그동안 공직에 입직하기 위해 투입했던 기회비용

을 생각하면서 공직에 계속해서 종사하는 것은 공직사회 전체적으로 큰 손해이며, 따라서 SNS 보급과 활용이 지금보다 더 확대될 미래 세대에 공공봉사동기는 어쩌면 공무원에게 가장 필요한 덕목이라고 볼 수 있다.

다섯째, 민간근로자와 비교한 공무원 보수수준을 개선할 필요가 있다. 「2019년도 민·관 보수수준 실태조사」에 따르면 일반직 공무원의 민간 대비 공무원 보수수준은 79.2%로서, 공무원은 민간근로자에 비해 적은 보수를 받고 있다. 또한, 2020년 코로나19 긴급재난지원금 지급을 위해 공무원들의 연가보상비를 전액 삭감하고, 정무직을 포함한 2급 이상 공무원은 어려워진 경제 여건과 고통 분담 차원에서 2021년 보수 인상분을 모두 반납하는 등 공무원의 보수가 종종 정치·사회문제와 결부되어 다루어지는 경우도 있다. 물론, 국민을 위한 봉사자로서의 공무원의 역할을 생각해 볼 때 공무원의 보수지급을 위한 예산을 공익을 위해 일부 사용할 수도 있겠지만, 문제는 공무원 개개인의 차원에서 본다면 이는 다소 불합리적이고 납득하기 힘든 조치일 수 있는데, 특히 과시적 활동이 빈번히 일어나는 SNS의 활용이 증가하는 요즘에는 민간에 비해 상대적으로 적은 공무원의 보수 수준 또는 때때로 정치·사회문제와 결부되어 삭감·조정되는 공무원의 보수 불안정성으로 인해 공무원이 SNS를 이용하면서 민간근로자와의 비교를 통해 주관적으로 느끼는 직장 및 삶에 대한 만족도가 저하될 우려도 있다. 따라서 단기간에 이루어질 수는 없겠지만, 민간근로자와 비교한 공무원 보수수준의 지속적 개선을 통해 직업으로서의 공무원 생활에 대한 만족도를 높이고 SNS상에서 민간근로자와의 비교를 통해 느끼는 공무원들의 상대적 박탈감을 줄일 필요가 있다.

본 설문조사에 참여한 응답자 중 일부를 대상으로 본 연구에 관한 간략한 인터뷰를 수행하였는데, 한 응답자(남자, 33세)는 “공무원은 지금도 부처 내에 존재하는 폐쇄적인 기수 문화와 조직 구성원들의 인사에 대한 많은 관심으로 부처 구성원들은 고시 출신 공무원들에 대한 조직 내 평판에 관심이 많은 것 같고, 동기를 포함해 1~2 기수 차이의 선후배들끼리 승진 및 보직 경쟁을 해야 하기 때문에 SNS 상에서 자신의 정치

적 의견이나 인생에 대한 신념을 마음대로 표출하는 것이 망설여지며, SNS를 통한 일상생활의 공유에 있어서도 소비, 휴식, 유흥 등과 관련한 SNS 게시물이 사실과 왜곡되어 부처 내에 부정적인 형태로 소문이 퍼질까봐 보수적이고 소심하게 활동할 수밖에 없는 것 같다" 고 하였고, 또 다른 응답자(여자, 30세)는 "정부청사가 세종으로 이전한 이후 평일에는 마땅한 여가생활을 즐기지 못하고 회사와 집만 왕복하는 나와 달리 서울에 살면서 여행도 가고 취미생활도 즐기는 동창들의 모습을 SNS를 통해 볼 때마다 종종 서울에 있는 부처로 부처를 옮기고 싶거나 이직하고 싶은 생각이 들기도 하고 때로는 우울한 기분이 들면서 한참 동안 SNS를 하고 나면 기분이 안 좋아 지는 경험을 하면서도 습관적으로 SNS에 계속 접속하여 남들은 어떻게 사는지 관찰하게 되는 것 같다" 고 하였다. 이러한 공무원들의 응답은 공무원의 격무, 폐쇄적 조직 문화, 조직 내 나쁜 평판 확산의 우려, 정부 청사의 세종시 이전으로 인한 수도권 접근성 저하 등 오늘날 공무원 조직이 갖고 있는 특성으로 인한 조직 구성원의 불만이 시공간의 제약을 받지 않고 이용자에게 무수히 많은 정보를 쉽게 제공해 주는 SNS의 특성과 결합하여 공무원의 삶의 질을 저하시킬 수 있는 가능성이 있기 때문에 SNS라는 새로운 사회적 환경 변화 요소의 특성을 충분히 파악한 공무원 인사 및 복지 정책의 도입의 필요성을 시사한다고 볼 수 있다.

제 2 절 연구의 한계

본 연구는 공무원의 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 영향에 대한 분석을 실시하고, 공무원이 지닌 공공봉사동기 수준에 따라 그 영향의 정도가 어떻게 달라지는지 살펴보았다. 다만, 본 연구의 결과를 해석하고 이해함에 있어서 다음과 같은 연구의 한계로 인해 주의할 필요가 있다.

첫째, 본 연구를 수행한 2021년은 코로나19 감염병 확산이라는 평상시와는 다른 특수한 환경에 놓여있던 시기라는 점이다. 전 국민 백신 접

종을 시작하였지만 2021년은 여전히 코로나19 감염병의 지속으로 인해 전 국민이 마스크 의무 착용, 사적 모임 제한, 콘서트 등 각종 공연 취소, 음식점 영업시간 단축 등 사회적 거리두기 정책에 따라 자율적인 행동에 여러 가지 제한을 받고, 매일같이 뉴스에 보도되는 코로나19 감염 확산, 백신 부작용 사례 등의 내용을 접하면서 코로나19가 확산되기 이전과 비교해서 상대적으로 불쾌하고 불안정한 심리상태에 놓여 있었을 것이고, 특히 공무원에게 요구되는 보다 엄격한 방역지침 준수 의무 때문에 응답자의 전반적인 삶의 질이 저하되었을 수 있으며 설문에 대한 응답 당시 응답자의 기분 상태 역시 평상시보다 좋지 않은 상태였을 가능성이 있다. 또한 자유롭게 외출을 하지 못하는 상황에서 스마트폰을 이용해 SNS에 접속하는 시간과 빈도가 증가함에 따라 평상시와 다른 SNS 활용 양상을 보였을 가능성도 있어, 코로나19 상황이 공무원의 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 영향을 연구함에 있어 변수 간 관계에 혼란요소로 작용하였을 가능성을 배제할 수 없어 정확한 분석을 위해서는 코로나19 상황이 종식되고 난 이후에 이와 유사한 연구를 수행할 필요가 있다.

둘째, 표본 수집 대상 및 방법이 갖는 한계이다. 연구를 위한 각 변수의 측정 데이터는 5급 공채를 통해 공직에 입직한 사람을 대상으로 설문조사를 통해 수집되었다. 연구의 대상을 5급 공채를 통해 공직에 입직한 사람으로 한정한 이유는, 채용 방식에 따라 월 소득, 담당 업무, 보직 경로, 잠재적 승진 한계, 사회적 인식 등이 상이한 우리나라 공무원 채용제도의 특징으로 인해 채용 시 직급에 따른 집단별로 연구를 수행할 필요성이 있고, 본 연구는 정부부처 내 중간관리자로 공직을 시작하는 5급 공채 출신 공무원들이 향후 각 정부부처를 대표할 과장, 국장 등 관리자급 공무원이 되는 것을 고려하여 구성원의 SNS 활용이 조직 차원에 어떠한 영향력을 미칠 것이고 각 정부 조직은 이에 대해 어떻게 대응하는 것이 바람직한지에 대한 물음에 보다 관심을 두었기 때문이다. 물론 채용 시험의 종류와 무관하게 모두 공직사회의 구성원으로서 공직에 종사하는 동안 유사한 경험을 할 것이고, 공무원이 민간영역 근로자에 비

해 갖는 여러 가지 차이로 인해 본 연구의 분석 결과를 5급 공채 외에 다른 채용 시험을 통해 공직에 입직한 사람에게 까지 확대하여 적용하고 해석하는 것에는 무리가 없어 보이나 채용 경로에 따른 소득, 담당 업무, 조직 내 인식 등의 차이로 인해 일정한 한계를 지닐 것으로 보인다. 또한 표본의 수집은 5급 공채를 통해 공직에 입직한 사람들을 무작위로 선별하지 못하고 연구자의 5급 공채 시험 동기인 지인들을 중심으로 하여 그들의 직장 동료들을 중심으로 확산해 나가는 형태로 이루어졌는데, 이로 인해 연구자와 연령, 공직 경험, 성격, 학력, 근무지 등이 유사한 사람들의 응답 결과가 표본 데이터에 집중적으로 수집되었을 가능성을 배제할 수 없어 본 연구의 모집단인 5급 공개경쟁채용 시험을 통해 공직에 입직하여 정부부처에 근무하는 국가직 공무원을 충분히 대표하지 못하였을 수도 있는 표본 수집의 한계도 지닌다고 볼 수 있다.

셋째, 독립변수와 종속변수 간의 역의 인과관계 가능성이다. 본 연구는 연구의 시간적 범위를 2021년으로 한정하고, 1회의 설문조사를 통해 응답자의 SNS 활용 현황과 삶의 질을 측정하였기 때문에 실제로 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는 것이 아니라 종속변수가 독립변수에 영향을 미치고 있을 수 있다는 해석의 가능성을 배제할 수 없다. 즉 연구결과와 같이 공무원의 SNS 활용이 공무원의 삶의 질에 부정적인 영향을 미친다고 해석하는 것과 반대로 삶의 질이 낮은 사람은 자신의 만족스럽지 못한 삶을 잠시나마 잊거나 삶의 질을 높일 수 있는 방안을 모색하기 위해 여러 사람이 활동하고 다양한 정보가 제공되는 SNS에 보다 몰두하거나 타인의 삶을 관찰하지만 삶의 질이 높은 사람은 현실에서의 만족스러운 삶으로 인해 굳이 가상의 공간인 SNS에 자신의 여가시간을 투자할 유인이 없는 것이라고도 해석할 수 있어 변 수간 인과관계의 방향성이 완벽하지 않은 한계가 존재한다고 볼 수 있다. 따라서 추후에 SNS의 활용과 삶의 질에 관한 연구를 수행한다면 동일한 응답자에 대해 충분한 시간을 두고 독립변수와 종속변수를 측정하거나 종속변수의 변화 정도를 측정하는 등 독립변수와 종속변수 간의 역의 인과관계 문제를 어느 정도 해결할 수 있는 자료 수집 방안이 모색되어야 할 것이다.

넷째, SNS 플랫폼의 종류에 따른 이용자의 이용 특성의 차이를 충분히 고려하지 못한 한계이다. SNS는 페이스북, 유튜브, 인스타그램, 카카오스토리 등과 같이 여러 플랫폼이 존재하고, 플랫폼의 종류에 따라 사진, 동영상, 메시지 등 게시물의 주된 특성 또는 이용 목적, 플랫폼 내 이용자들의 성향 등이 상이하기 때문에 동일한 이용 시간일지라도 SNS 플랫폼에 따라 접하게 되는 정보의 특성이나 그 정보를 접할 때 이용자가 느끼는 감정이나 생각의 종류, 느낌이 다를 것이다. 물론, SNS는 플랫폼과 무관하게 기본적으로 타인과의 소통을 바탕으로 하고, 본 연구는 개별 SNS 플랫폼에 대한 분석보다는 이용자 측면에서, 스마트폰을 활용한 종합적인 SNS 활용이 삶의 질에 미치는 영향을 알아보는데 초점을 두었기 때문에 설문조사 응답자의 종합적인 SNS 이용 실태를 측정하였지만 이용자마다 이용하는 SNS 플랫폼의 종류, 개수, 이용 비중이 다를 것이기 때문에 응답자가 이용하는 SNS 플랫폼 종류까지도 연구 결과를 분석함에 있어 고려했었더라면 보다 정확한 독립변수의 측정이 이루어졌을 수도 있을 것이다.

다섯째, 동일방법편의(common method bias)의 문제이다. 본 연구의 설문은 Google에서 제공하는 온라인 자기기입식 설문조사 방식을 통해 이루어 졌는데, 1회의 설문조사를 통해서 본 연구에서 측정하고자 하는 변수인 공무원의 SNS 활용, 공공봉사동기, 삶의 질 등을 측정하였기 때문에 동일한 응답자가 동일한 시점에 설문조사의 질문에 응답하는 것을 요구받게 됨에 따라 응답자가 SNS 활용과 삶의 질 간의 관계에 관한 본 연구의 주제를 의식하여 설문조사에 대한 응답 시 의도적 왜곡 동기, 일관성 유지 동기, 연구자의 기대에 부응하고자 하는 동기 등으로 인하여 두 변수 간의 독립변수와 종속변수 간 상관관계가 실제보다 과대 또는 과소평가 될 수 있는 동일방법편의의 문제가 발생했을 가능성이 있다고 볼 수 있다. 따라서 두 변수 간의 보다 정확한 관계를 분석하기 위해서는 설문조사 자료를 수집하는 과정에 있어 독립변수와 종속변수를 시차를 두고 측정한다든지, 측정 환경을 달리한다든지, 문항 순서를 변경한다든지 하는 방법을 활용하여 동일방법편의의 문제를 최소화할 수 있는

방안이 마련되어야 할 것으로 보인다.

참고문헌

1. 국내 문헌

강상휘, & 김현숙. (2021). **대학생의 불안정 성인애착과 SNS 중독경향성과의 관계에서 사회불안의 매개효과: 성별에 따른 다중집단분석.** 수산해양교육연구, 33(1), 123-136.

고길곤. (2021). **매개효과와 조절효과.** 문우사. 146-151.

고명철, & 최상옥. (2012). **삶의 질 (QoL) 연구의 행정학적 함의와 제언.** 한국행정학보, 46(4), 103-126.

곽성근, & 이영균. (2020). **지방공무원의 공공봉사동기, 직무스트레스 및 조직몰입의 영향관계 분석.** 한국지방자치연구, 22(1), 67-88.

구자영, & 이상희. (2018). **한국 대학생의 열등감과 인스타그램 중독경향성의 관계: 관계적 공격성과 대인관계 문제의 매개효과. 교육치료연구**, 10, 447-465.

금혜성. (2011). **정치인의 SNS 활용: 정치적 소통 도구로서의 트위터.** 한국정당학회보, 10(2), 189-220.

김명소, 김혜원, & 차경호. (2001). **심리적 안녕감의 구성개념분석: 한국 성인 남녀를 대상으로.** 한국심리학회지: 사회 및 성격, 15(2), 19-39.

김미숙, & 조경호. (2000). **공무원의 삶의 질에 영향을 주는 요인 연구.** 보건사회연구, 20(2), 86-122.

김상묵. (2003). **공공서비스동기와 내적 보상의 중요성에 대한 탐색적 연구.** 한국행정논집, 15(4), 771-790.

김상묵, & 노종호. (2018). **공무원의 공공봉사동기와 인적자원관리.** 한국인사행정학회보, 17(3), 145-174.

김서용. (2009). **공직동기의 결정요인에 대한 실증분석.** 행정논총 (Korean Journal of Public Administration), 47.

김서용, 조성수, & 박병주. (2010). **공직동기 (PSM) 의 선행요인: 사회화**

요인의 비교분석. 한국행정학보, 44(1), 147-177.

김성아, & 정해식. (2019). **연령대별 삶의 만족 영향요인 분석과 정책 과제.** 보건복지포럼, 2019(4), 95-104.

김수현. (2021, 02, 14). **유튜버 상위 1% 연수입 7억...나머지는...** <머니투데이>. URL: https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2021021413033837011

김영철. (2015). **행복은 성적 순이 아니잖아요?: '학력 (학벌)' 의 비경제적 효과 추정.** 한국재정학회 학술대회 논문집, 1-31.

김의철, 박영신, 김명언, 이건우, & 유호식. (2000). **청소년, 성인, 노인 세대의 차이와 생활만족도.** 한국심리학회지: 건강, 5(1), 119-145.

김의철, & 박영신. (2006). **한국 사회에서 삶의 질을 구성하는 요인들에 대한 탐구.** 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 12(5), 1-28.

김철수, & 유성호. (2009). **노인의 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인 탐색: 노인의 일반적 특성에 따른 차이를 중심으로**. 사회과학연구, 25(4), 51-73.

김태호, & 노종호. (2010). **공공봉사동기가 조직 구성원의 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구.** 행정논총 (Korean Journal of Public Administration), 48.

김해인, & 한은경. (2018). **인스타그램 이용자의 매개된 관음증이 구매 행동에 미치는 영향: 상대적 박탈감의 매개 효과를 중심으로**. *한국광고홍보학보*, *20*(4), 442-475.

김현정, & 김운한. (2017). **SNS 를 활용한 정책 PR 콘텐츠 내용분석: 페이스북과 블로그를 중심으로**. OOH 광고학연구, 14(2), 42-68.

김현정, & 최서희. (2018). **근로시간이 공무원의 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 업무자율성의 조절효과를 중심으로.** 행정논총 (Korean Journal of Public Administration), 56.

김혜연. (2020). **성별 및 연령 집단별 주관적 삶의 질 (subjective well-being) 의 원인에 대한 연구**. 한국정책과학학회보, 24(2), 47-72.

김혜원, & 홍미애. (2007). **우리나라 청소년들의 삶의 질 정도와 설명요인 분석**. 청소년학연구, 14(2), 269-297.

노영. (2016). **SNS 이용동기가 몰입과 중독에 미치는 영향 연구: 페이스북 이용자들을 중심으로**. e-비즈니스연구, 17(3), 301-320.

노정연. (2020, 9, 7). **한국 SNS 이용률 세계 3위...10대 페북, 40대는 밴드.** <경향비즈>. URL: http://biz.khan.co.kr/khan_art_view.html?artid=202009072133025&code=930100

민경선. (2018). **워라밸 세대의 여가와 삶의 만족도**. *한국웰니스학회지*, *13*(3), 377-388.

박순환, & 이병철. (2017). **공공봉사동기의 영향요인과 효과에 관한 연구: 정부출연기관 조직구성원을 중심으로**. 지방정부연구, 21(2), 181-207.

박웅기. (2013). **청소년의 SNS 중독에 관한 탐색적 연구. 언론과학연구**, 13(4), 305-342.

박원우, 손승연, 박해신, & 박혜상. (2010). **적정 표본크기 (sample size) 결정을 위한 제언**. Seoul Journal of Industrial Relations, 21.

박정호. (2017). **윤리적 리더십과 공공봉사동기 (PSM) 에 관한 연구. 한국인사행정학회보**, 16, 201-227.

박주원, & 조윤직. (2016). **공공봉사동기가 조직구성원의 태도와 성과에 미치는 영향: 자기결정성 요인들의 조절효과를 중심으로**. 정부학연구, 22(2), 195-233.

배정현. (2014). **삶의 만족과 정부의 질.** 행정논총 (Korean Journal of Public Administration), 52.

서경현, & 조성현. (2013). **SNS 중독경향성 관련 요인 탐색: 내현적 자기애, 자기제시 동기 및 소외감을 중심으로.** 한국심리학회지: 건강, 18(1), 239-250.

서미혜. (2017). **SNS 이용이 상대적 박탈감과 객관적 주관적 경제 지위 간 격차를 거쳐 삶의 만족도에 미치는 영향**. 한국언론정보학보, 83, 72-95.

서은혜, 이효주, & 박성민. (2018). **대한민국 공무원의 동기유형과 조직시민행동, 삶의 질에 관한 연구: 자기결정성이론 (Self-Determination Theory) 을 중심으로.** 한국사회와 행정연구, 29(1), 145-185.

성도경, & 이지영. (2010). **여성결혼이민자의 삶의 질 향상을 위한 연구.** 한국행정논집, 22(3), 749-772.

송혜진. (2011). **스마트폰 이용을 통한 SNS 중독에 관한 연구. 한국중독범죄학회보**, 1(2), 31-49.

신도철. (1981). **한국인의 삶의 질 대연구: 주관적 지표에 의한 분석**. 정경문화, 5, 26-47.

신황용, & 이희선. (2012). **공공조직 조직성과의 결정요인에 관한 연구: 공직동기, 신분불안, 직무만족을 중심으로.** 행정논총 (Korean Journal of Public Administration), 50.

오윤경. (2012). **SNS 중독경향성과 외로움, 우울, 대인관계, 사회적지지의 관계**. *한국상담대학원대학교 석사학위논문*.

오은진, 안성아, & 공정현. (2016). **초등학생의 SNS 중독경향성 구조모형 분석.** Journal of The Korean Data Analysis Society, 18(3), 1703-1715.

위키백과. (2020, 11, 27). **SNS** URL: https://ko.wikipedia.org/wiki/SNS

유용식, & 손호중. (2012). **인터넷활용과 노인의 삶의 질과의 관계.** 한국콘텐츠학회논문지, 12(4), 235-244.

윤명숙, & 김남희. (2018). **성인의 SNS 중독과 SNS 피로감, 우울의 관계: SNS 이용의도의 조절된 매개효과를 중심으로.** 정신건강과 사회복지, 46(2), 120-149.

윤태일. (2004). **대중매체의 육체이미지에 대한 제 3 자 효과: 사회비교이론의 관점에서 본 자아방어 기제**. 방송문화연구, 16(1), 233-256.

이경탁, 노미진, 권미옥, & 이희욱. (2013). **SNS 사용자의 외로움, 자기노출, 사회적 지지 그리고 삶의 만족에 관한 실증연구**. 인터넷전자상거래연구, 13(2), 19-39.

이근주, & 이혜윤. (2007). **보상 유형에 대한 차별적 기대가 공무원의 성과에 미치는 영향에 관한 연구**. 한국행정학보, 41(2), 117-140.

이근주. (2012). **조직경험과 업무특성이 PSM (공공봉사동기) 에 미치는 영향에 대한 분석**. 행정논총 (Korean Journal of Public Administration), 50.

이민선, & 이현화. (2017). **SNS 외모 관련 사진활동이 여성의 사회· 심리적 외모 관련 태도, 신체만족도 및 자아존중감에 미치는 영향**. *한국의류학회지*, *41*(5), 858-871.

이상현, 박유진, 정재헌, 최리진, & 정영미. (2018). **지방자치단체의 SNS 활용 및 기록 관리에 관한 연구**. 한국도서관정보학회 동계 학술발표회, (2), 221-235.

이성준, & 이효성. (2016). **SNS 에서의 개인의 사회비교 경험 유형 및 사회비교 지향성과 삶의 만족도와의 관계에 관한 고찰**. 한국콘텐츠학회논문지, 16(12), 574-590.

이수진. (2018). **유튜버의 일, 수익성, 자율성** (Doctoral dissertation, 서울대학교 대학원).

이원일, 김상구, & 김도엽. (2000). **도시성장지표로서의 '삶의 질' 분석**. 한국지방자치학회보, 12(1), 199-219.

이지수. (2007). **장애인의 주관적 삶의 질: 삶의 만족도 구조모형의 성별 비교**. 한국사회복지학, 59(2), 89-114.

이태우. (2012). **SNS (Social Network Service) 를 통한 기업 및 제품 마케팅 사례 분석**. 한국엔터테인먼트산업학회지, 4(1), 31-39.

이하영, 오민지, & 이수영. (2017). **조직적 요인이 공무원의 공공봉사동기에 미치는 영향에 관한 연구**: 개인의 욕구체계를 중심으로. 한국인사행정학회보, 16(3), 53-92.

이현송. (2000). **소득이 주관적 삶의 질에 미치는 영향**. 한국인구학, 23(1), 91-117.

임재영, 문국경, & 조혜진. (2019). **공공봉사동기가 혁신행동에 미치는 영향 그리고 거래적· 변혁적 리더십의 조절효과**. 한국사회와 행

정연구, 30(2), 31-53.

임진택. (2003). **지방자치단체 주민의 삶의 질 결정요인에 관한 연구**. 경희대학교 대학원박사학위 논문.

임희섭. (1996). **삶의 질에 (質) 있어서의 현황과 과제**. 한국행정연구, 5(1), 1005-1018.

장윤희. (2012). **소셜미디어 마케팅 성과에 관한 연구-포탈 광고, 블로그, SNS 채널의 특징과 성과 비교를 중심으로-**. 디지털융복합연구, 10(8), 119-133.

정명숙. (2005). **연령과 삶에 대한 만족도.** 한국심리학회지: 발달, 18(4), 87-108.

정일권. (2012). **SNS 를 통한 정치참여.** 한국언론학회 심포지움 및 세미나, 47-60.

제갈돈, & 김태형. (2007). **지방공무원의 직무만족과 삶의 만족간의 인과관계에 관한 연구**. 지방정부연구, 11(3), 7-34.

조경호, & 김미숙. (2000). **일반논문/공무원과 민간기업종사자 간 삶의 질 만족도 비교 연구**. 한국행정학보, 34(3), 27-45.

조성윤, 노환호, 이병관, & 임혜빈. (2020). **인스타그램 이용자의 조건부 자아존중감이 우울 경험에 미치는 영향: 인스타그램 내 상향 비교의 매개효과를 중심으로**. *감성과학*, *23*(3), 91-102.

조태준, & 윤수재. (2009). **공공서비스동기 (Public service motivation) 와 성과 간 관계에 대한 연구.** 한국행정연구, 18(1), 223-252.

차경진, & 이은목. (2015). **사회비교이론 관점에서 살펴본 SNS 이용중단 의도**. *한국전자거래학회지*, *20*(3), 59-77.

차유빈. (2015). **SNS 의 역기능을 통한 우울감 확산의 방향성과 확대성: Facebook 사용자를 중점으로**. 연세상담코칭연구, 3, 287-308.

채희주, & 이진숙. (2020). **Z 세대의 SNS 마켓에서의 소비자사회화 경험에 대한 현상학적 연구: 인스타마켓을 중심으로.** 한국생활과학회지, 29(2), 199-216.

최말옥. (2011). **남성과 여성의 행복감에 영향을 주는 요인 비교: 부산지**

역을 중심으로. 사회과학연구, 27(2), 19-40.

최선미, & 김정숙. (2020). **공무원의 삶의 질의 영향요인에 관한 연구: 국가직 여부의 조절효과를 중심으로**. 사회과학논집, 51(1), 183-213.

최세경, 곽규태, & 이봉규. (2012). **커뮤니케이션 성향과 모바일 SNS 애착이 SNS 상호작용과 이용 후 대인관계 변화에 미치는 영향 연구**. 사이버커뮤니케이션학보, 29(1), 159-200.

최정화. (2012). **SNS 이용이 대학생들의 정치효능감과 정치참여에 미치는 영향**. 정치커뮤니케이션 연구, 27, 369-408.

최평길. (2006). **P 세대: 대학생 진화론, 실용파 세대 의 코드 를 읽는다**. 연세 대학교 출판부.

표선영. (2013). **조직문화와 업무특성이 공공봉사동기에 미치는 영향. 경찰학연구**, 13(2), 191-216.

하승태. (2012). **소셜 네트워크 서비스 (SNS) 이용이 수용자의 정치사회적 태도에 미치는 영향: SNS 이용빈도 및 이용목적 분석을 중심으로.** 언론과학연구, 12(4), 575-606.

한국노동연구원. (2019). **2019년도 민・관 보수수준 실태조사**

한국행정연구원. (2020). **2020년 공직생활실태조사**

한상연, 마은정, 홍대순, 김은영, 박주현, 이인성, & 김진우. (2013). **SNS 사용을 통한 자기표현이 대인관계 및 삶의 질에 미치는 영향분석 연구**. 정보시스템연구, 22(1), 29-64.

한준. (2015). **한국인 삶의 질의 사회적 결정요인**. 국정관리연구, 10(2), 67-95.

홍주연. (2018). **성별에 따른 65 세 이상 노인의 삶의 질에 관한 연구.** 한국콘텐츠학회논문지, 18(8), 616-626.

홍주현. (2011). **소셜 네트워크 서비스 (SNS: Social Network Service) 상의 담론 분석을 통한 인지적, 정서적 측면의 여론 변화 연구**. *커뮤니케이션학 연구, 19*(3), 5-29.

2. 국외 문헌

Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). **Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic.** Journal of public administration research and theory, 8(3), 413-440.

Bright, L. (2005). **Public employees with high levels of public service motivation: Who are they, where are they, and what do they want?.** Review of public personnel administration, 25(2), 138-154.

Campbell, A., Converse, P. E., & Rodgers, W. L. (1976). **The quality of American life: Perceptions, evaluations, and satisfactions.** Russell Sage Foundation.

Chen, W. C. (2012). **How education enhances happiness: Comparison of mediating factors in four East Asian countries.** Social indicators research, 106(1), 117-131.

Crewson, P. E. (1997). **Public-service motivation: Building empirical evidence of incidence and effect.** Journal of public administration research and theory, 7(4), 499-518.

Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). **Subjective well-being: Three decades of progress.** Psychological bulletin, 125(2), 276.

Dolan, P., Peasgood, T., & White, M. (2008). **Do we really know what makes us happy? A review of the economic literature on the factors associated with subjective well-being.** Journal of economic psychology, 29(1), 94-122.

Ferriss, A. L. (2004). **The quality of life concept in sociology.** The American Sociologist, 35(3), 37-51.

Festinger, L. (1954). **A theory of social comparison processes.** *Human relations*, *7*(2), 117-140.

Frijters, P., & Beatton, T. (2012). **The mystery of the U-shaped relationship between happiness and age.** Journal of Economic Behavior & Organization, 82(2-3), 525-542.

Glatzer, W. (2006). **Quality of life in the European Union and the United States of America: Evidence from comprehensive indices.** Applied research in quality of life, 1(2), 169-188.

Goethals, G. R. (1986). **Social comparison theory: Psychology from the lost and found.** Personality and Social Psychology Bulletin, 12(3), 261-278.

Helgeson, V. S., & Taylor, S. E. (1993). **Social Comparisons and Adjustment Among Cardiac Patients** 1. Journal of Applied Social Psychology, 23(15), 1171-1195.

Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). **A strategy for building public service motivation research internationally.** Public administration review, 70(5), 701-709.

Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B. E., Andersen, L. B., Cerase, F. P., Christensen, R. K., ... & De Vivo, P. (2013). **Investigating the structure and meaning of public service motivation across populations: Developing an international instrument and addressing issues of measurement invariance.** Journal of Public Administration Research and Theory, 23(1), 79-102.

Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukophadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). **Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being?.** American psychologist, 53(9), 1017.

Lambiri, D., Biagi, B., & Royuela, V. (2007). **Quality of life in the economic and urban economic literature.** Social Indicators Research, 84(1), 1.

Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory (2nd edit.) mcgraw-hill.**

Hillsdale, NJ, 416.

Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). **Building theory and empirical evidence about public service motivation.** International public management journal, 11(1), 3-12.

Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). **The motivational bases of public service.** Public administration review, 367-373.

Perry, J. L. (1996). **Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity.** Journal of public administration research and theory, 6(1), 5-22.

Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). **Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations.** Journal of public administration research and theory, 9(1), 1-32.

Schimmel, J. (2009). **Development as happiness: The subjective perception of happiness and UNDP' sanalysis of poverty, wealth and development**. Journal of Happiness Studies, 10(1), 93-111.

Schneider, M. (1976). **The" quality of life" and social indicators research.** Public Administration Review, 297-305.

Sheldon, P., & Bryant, K. (2016). **Instagram: Motives for its use and relationship to narcissism and contextual age**. *Computers in human Behavior*, *58*, 89-97.

Stiles, B. L., & Kaplan, H. B. (2004). **Adverse social comparison processes and negative self-feelings: A test of alternative models**. *Social Behavior and Personality: an international journal*, *32*(1), 31-44.

Thoits, P., & Hannan, M. (1979). **Income and psychological distress: The impact of an income-maintenance experiment.** Journal of Health and Social Behavior, 120-138.

Veenhoven, Ruut. (2002). **“Why Social Policy Needs Subjective Indicators”**, Social Indicators Research, 58: 33-45

Abstract

Verification of Relationship between SNS Utilization and Quality of life of public servants

: Focusing on Moderating Effects of Public Service Motivation from the perspective of Social Comparison Theory

JUNG Ilwoong
Department of Public Administration
Graduate School of Public Administration
Seoul National University

As of the first quarter of 2020, Social Networking Service(SNS) utilization rate of the Republic of Korea is 87%, nearly 1.8 times the world average, marking the third highest rate following 99% of United

Arab Emirates and 88% of Taiwan. The number of domestic SNS users in March 2020 has grown to nearly 35.5 million, an increase of 15.2% compared to the same month of the previous year(No, 2020). SNS has become an essential part of daily life. According to my experience as a public servant, my fellow workers compare their regular everyday lives with others' seemingly more comfortable and happy lives on SNS, only to cause fatigue, depression, and stress, which more often than not lead to themselves feeling like their lives are inferior in comparison. This has formed the research question of whether or not SNS has negative impact on the life of civil servants. If the negative impacts caused by SNS undermine the life quality of future government employees, it is reasonable enough to assume that not only the individuals' motivation and capability but the organizations' functionality and achievements, and the quality of administrative service will be compromised, resulting in no better performance than itself in the past or other countries in the present.

With this awareness, this paper is based on the assumption that using SNS have negative impact on the life quality of public servants in the perspective of Social Comparison Theory of Festinger(1954). This paper sets independent variable as SNS utilization of public servants, and the dependent variable as the quality of life in order to examine statistical significance between the two variables, and examine moderating effect of public service motivation level on the relationship between the two variables. Research data is collected from Google self-administered online surveys by a total of 162 state public officials who passed the Open Competitive Examination for grade 5.

As a result, among 6 independent variables related to public servants' SNS utilization, 5 independent variables, except for SNS activity with clear goals, are found to have negative impact on the life

quality, the dependent variable; It is found that the longer the time spent on SNS, the greater the level of immersion in the SNS, the higher the disclosure of personal information on SNS, the more acts of observing daily lives of acquaintances on SNS, and the more acts of observing daily lives of unknown people on SNS, the life quality of public servants diminishes. In regards with the moderating effect of public service motivation level, it is found to have negative moderating effect on the impact of 4 out of 6 SNS-related variables(the amount of time spent on SNS, SNS immersion level, SNS activity with clear goal, the degree of observing strangers' daily lives) on the life quality.

The policy implications of this study are as follows. First, human resources and welfare policy should consider that the use of SNS is the trend of the times. The impact of SNS on the users life style, attitude, satisfaction is too great for today's public organizations to not consider SNS when designing and implementing HR and welfare policies. Especially for potential civil servants, SNS will be essential, not optional, the HR officer for public servants should be aware that potential candidates are accustomed to express themselves, look into and compare the lives of other people with their lives while attaining various information in SNS. Second, effective, innovative, and desirable organizational culture and work know-how in the private sector should be actively adopted in public service. Before the spread of SNS, public servants only had indirect experience on private sectors; However today, innovations in private sectors are shared directly through SNS in real-time, resulting in comparison between the two. Although public sector, with its public nature, is restricted by rules and regulations, best practices in civil sector can be benchmarked to spread benefits of innovation across the public sector; It could be helpful in enhancing the morale of public employees once deteriorated by comparison in SNS,

and improving the satisfaction of daily life. Third, public officials should be encouraged to use SNS. SNS is a platform people demonstrate their appearance, hobbies, faiths, and values to others, which makes public officials, surrounded by closed-minded culture and custom inside the public service, hard to use SNS freely. The future public service should create an SNS-friendly organizational culture, which encourages, not restrain, users to actively appeal and show off their strengths; Their involvement in social platforms can be utilized for the sake of public service, such as public relations and reputation improvement. Fourth, education/training programs to enhance public service motivation should be established. The analysis result demonstrates that public servants with higher public service motivation are less vulnerable to the negative impact of SNS on life quality. Thus, enhancing public service motivation across public sectors, through various education/training programs, the negative impacts of SNS on its users, such as depression, pessimism, and dissatisfaction, will be minimized. Fifth, it is necessary to improve the level of remuneration of public employees compared to private workers. In these days when the use of SNS is increasing, due to the relatively low level of remuneration of public employees compared to the private sector or the instability of the remuneration of public employees which is sometimes reduced or adjusted in connection with political and social problems, there is a risk that public employees' subjective satisfaction at work or life may be reduced while using SNS. So, It is necessary to reduce the relative deprivation of public employees through continuous improvement of the remuneration level of civil servants compared to private workers.

The limitation of this study lies on aspects as follows. First, situational limitation of the research period. This research was conducted in 2021, which puts the research into abnormal environment

of the spread of COVID-19 pandemic. The subjects of the research was in physically and mentally confusing condition, which is a potential distraction in identifying the relationship between the variables. Thus, similar research should be conducted after the end of COVID-19 situation for more accurate analysis. Second, the limitation of methodology and sample collection. Because the samples for the research are collected by public servants who passed Open Competitive Examination for grade 5, there are certain limitations in expanding and applying the research results to public servants employed through other channels. Also, the samples were not chosen randomly, but selected by my colleagues, and spread from them, which may undermines the representativeness of the samples. Third, the causal relationship between independent variables and dependent variables can be the opposite. Since the research was conducted for only a year, and surveyed a person once, the opposite interpretation of the result, it's actually dependent variable that affects independent variable, not the other way around, can not be ruled out. Therefore, if the similar research is conducted in the future, the research should be conducted more than once to the same person for a longer period, and measure the degree of change between the variables to resolve this reverse causation issue. Fourth, difference between SNS users in different platforms were not considered enough. Each users use different type, number, portion in using SNS platform, so it would be more thorough analysis on the relationship between variables if the type of SNS platform were taken into consideration. Fifth, the possibility of common method bias. This research measures independent and dependent variable in one survey. However, to minimize the common method bias in collecting the data, it would be better to conduct the research in different time and place, or to change the sequence of questionnaires.

keywords : SNS utilization, quality of life, public service motivation, social comparison theory
Student Number : 2019-20696

감사의 글

이 세상 모든 분야에는 특정 시대의 유행과 관심을 초월한 것들이 있다. 클래식한 음악이 그러하고, 클래식한 정장이 그러하며, 학위 논문을 마치며 전하는 짧은 소고(小考)에 관해서는 사랑하는 사람들에게 전하는 감사의 말이 그러할 것이다. 어쩌면 130여 페이지에 달하는 논문에 놓인 그 어떤 문장을 쓸 때보다 지금 이 순간, 정성과 신중을 다해야 할지도 모른다. 감사, 사랑, 존경, 어쩌면 식상한 말들의 향연(饗宴)일 테지만 지금 이 순간만큼은 몇 번이고 그 의미를 곱씹고 겹겹이 쌓아 진심을 다해 조심스럽게 사용하는 나의 진실한 마음을 알아주었으면 한다.

아마도 감사와 사랑이라는 단어를 떠올리면 누구에게나 가장 먼저 눈앞에 떠오르는 사람은 부모님일 것이다. 나에게 소중한 생명을 주시어 이 세상의 아름다움을 선물해 주시고, 사랑하는 마음으로 지금까지 물심양면(物心兩面)으로 길러주시고 믿어주신 은혜만으로도 그것을 평생 갚는다한들 한없이 부족한 부모님이지만, 공부에는 왕도(王道)가 없으며 오직 끈기와 성실을 바탕으로 자신과의 싸움에서 이겨내는 것만이 공부가 빚어내는 결실을 온전히 취할 수 있다는 깨달음을 주신 부모님이 계셨기에 내가 지금 이 자리에 있을 수 있어 사랑하는 부모님께 진심으로 무한한 감사와 존경의 인사를 표한다. 어렸을 때부터 내 공부를 위한 것이라면 결코 돈을 아끼지 않으시고 전적으로 나를 믿고 지원해주신 부모님의 열렬한 지지와, 모든 공부에는 때가 있기에 때를 놓치기 전에 열심히 최선을 다하라는 그 소중한 말씀이 항상 나의 마음 속 무의식에 자리 잡아 성실과 노력을 최고의 미덕으로 삼으며 지금까지 살아온 덕분에 이처럼 좋은 결과를 얻은 것이라고 확신한다. 언제나 꾸밈없이 성실함과 끈기로 평생을 살아오신 덕분에, 무엇이든 열심히 노력하면 결국은 이루어진다는 사실, 모든 결실을 얻기까지는 인고(忍苦)의 시간이 필요하다는 사실, 그 결실을 얻었을 때의 쾌감은 나를 한층 더욱 발전시킨다는 사실, 세상에는 불가능한 일은 없다는 사실을 일깨워 주신 나의 사랑하는 부모님께 이 소박한 논문을 포함해 내가 지금껏 일궈낸 모든 성취에 대한 기쁨과

영광을 이렇게 짧은 글을 통해서나마 바치고 싶다. 늦은 나이에도 학업에 대한 갈증을 해소하지 못해 대학원 진학을 결정한 아들에게 잔소리 한마디 없이 언제나 격려와 위로를 아끼지 않으신 부모님, 감사합니다. 그리고 사랑합니다.

그리고, 주말마다 학교를 가거나 커피숍에서, 여행 중에도, 심지어 캠핑 도중 텐트 안에서도 노트북으로 강의를 듣는 나로 인해 함께 고생했을 나의 사랑하는 아내 보혜, 2016년 7월 서울대입구역 한 커피숍에서 처음 만나 5년간의 긴 연애를 끝으로 평생을 함께할 동반자가 되기까지, 때로는 연인으로서 때로는 인생의 조력자로서 나의 20대 청춘(靑春)을 함께 해준 그녀 덕분에 어설픈 사회초년생으로서 혼자서 감당하기 버거웠던 순간들을 무사히 극복할 수 있었다. 언제나 매사에 최선을 다하고 열심히 살아가는 멋진 모습을 보이고 싶은 사랑하는 한 사람이 있었기에 모든 것을 다 놓아버리고 싶은 힘든 순간에도 포기하지 않았는지 모른다. 하루 정도는 주말의 데이트를 위해 학업을 잠시 미룰 수도 있었을 텐데 그 당시엔 한 치 앞만 보느라 여유가 없었고 미련했던 과거의 나를 넓은 마음으로 용서해주길. 그리고 혹시 다음에 외국으로 함께 유학을 가게 될 기회가 주어진다면, 그땐 나의 사랑하는 아내 보혜에게도 그 시간이 인생에 있어 잊지 못할 소중하고 특별한 추억이 되길. 언제나 나를 믿고 응원해주어 고맙고 사랑합니다.

또, 대학원 수업을 수강하고 졸업을 할 때까지 옆에서 실질적으로 가장 많은 도움이 되어주었으며, 모든 것은 의지의 차이이고 할 수 있다는 믿음 하나면 세상 모든 문제를 해결할 수 있다는 깨달음과 자신감을 얻게 해준 나의 소중한 동료 승범에게도 진심을 담아 감사를 표한다. 함께 국토부에서 오랜 기간 함께 일하면서 잊지 못할 평생의 추억을 만들고 싶었지만 보다 큰 뜻을 펼치기 위해 더 넓은 세상으로 나아간 그대의 용기와 열정에 존경을 표한다. 떠나는 모습이 걱정되기보다 얼마나 큰 꿈을 펼치게 될지 오히려 나를 궁금하게 만드는 그의 열정적인 모습은 언제나 내게 귀감(龜鑑)이 되었고, 분명 나약한 나를 더욱 단단하고 강하게 만들었다.

마지막으로 군복무와 학업을 병행하는 나와 함께 근무하느라 고생했을 나의 공군 학사장교 후배 동현, 영문 초록을 작성하는데 큰 도움이 되어 주고 특유의 긍정적인 마음가짐과 무엇이든 해내고자 하는 의지를 가져 배울 점이 많은 공군 학사장교 동기 정우, 그리고 연세대학교 교정(校庭)을 함께 걸으며 이야기를 나누던 중 대학원 입학을 결심하게 해주고 언제나 가족처럼 함께 있어준 나의 오랜 벗 준석과 동호에게도 감사의 인사를 전한다.

사사로운 일들이 잔물결처럼 밀려와도
그것은 잔물결일 뿐,
모두들 그러하듯 견딜 수 있다.
- 드라마 <치즈인더트랩> 중에서 -

2021.07.07. 서울대학교 행정대학원 석사과정을 마치며.