

# 한양대학교 업무 시간외 SNS 업무지시 실태 조사

## 1. 실태 조사 개요

- 가. 조사 목적: 대학 내 업무 시간 외 SNS 등을 통한 업무지시(관련 대화) 실태 파악
- 나. 조사 방법: 인터넷 무기명 설문조사
- 다. 조사 방법: 2020.07.28.(화)~2020.08.07.(금)
- 라. 조사 대상: 한양대학교 재직 직원 600명

## 2. 실태 조사 응답 결과

▷ 총 응답자 수: 90명 (응답 회수율: 15%)

[A. SNS를 통해 시간 외 업무지시 혹은 관련 대화를 요구 받고 있는지에 대한 응답]

[단위: 응답 수]

직책 구분	응답자 소속 단위							
	단과대학RC행정팀		행정본부		부속·부설 기관		산학협력단	
	네	아니오	네	아니오	네	아니오	네	아니오
선임팀원 혹은 팀원	3	26	19	19	0	5	2	2
팀장급 이상	0	2	2	4	0	5	1	0
합 계	3	28	21	23	0	10	3	2

- 총 90개의 응답 중 SNS를 통해 시간 외 업무지시(관련 대화)를 받고 있다는 응답은 총 27개(팀장급 이상 3개, 선임팀원 이하 24개)
- 산학협력단과 행정본부(네 24, 아니오 25)에서 SNS를 통한 시간 외 업무지시(관련 대화)가 많은 것으로 나타남
- 응답 표본 수가 많지 않으나 팀원이 아닌 팀장급 이상도 부서장 등으로부터 SNS 업무 지시를 받고 있는 것으로 파악됨

[B. 연령대 별로 시간 외 SNS 업무지시(관련 대화)의 빈도 차이 확인]

[단위: 응답 수]

연령대 구분	응답자 소속 단위	응답 구분		
		네	아니오	합계
20대	단과대학 RC 행정팀	0	9	9
	행정본부	3	2	5
30대	단과대학 RC 행정팀	2	2	4
	행정본부	6	8	14
	부속·부설 기관	0	1	1
	산학협력단	1	1	2
40대	단과대학 RC 행정팀	1	12	13
	행정본부	10	7	17
	부속·부설 기관	0	1	1
	산학협력단	1	1	2
50대 이상	단과대학 RC 행정팀	0	5	5
	행정본부	2	6	8
	부속·부설 기관	0	8	8
	산학협력단	1	0	1
합 계		27	63	90

- 행정본부 소속의 경우 20대에서 40대까지 SNS를 통한 시간 외 업무지시(관련 대화)를 요구 받고 있는 비율이 전반적으로 높게 나타남
- 응답 표본 수가 많지 않으나 산학협력단에서도 전 연령에 걸쳐 SNS를 통한 시간 외 업무지시(관련 대화)가 빈번히 일어나고 있음
- SNS를 통한 시간 외 업무지시(관련 대화)는 연령, 직위, 직책보다는 소속 부서와 밀접한 관련이 있는 것으로 확인됨

[C. 업무 시간 외 SNS 업무지시(관련 대화)가 주는 스트레스 강도]

[단위: 응답 수, 점]

스트레스 강도 구분	직책 구분	응답 수 (A)	스트레스 강도 환산 점수 (B=A*스트레스 강도 점수)
1점, 매우 낮음	선임팀원 혹은 팀원	1	1
	팀장급 이상	0	0
2점, 다소 낮음	선임팀원 혹은 팀원	0	0
	팀장급 이상	0	0
3점, 차이 없음	선임팀원 혹은 팀원	2	6
	팀장급 이상	1	3
4점, 다소 높음	선임팀원 혹은 팀원	10	40
	팀장급 이상	0	0
5점, 매우 높음	선임팀원 혹은 팀원	11	55
	팀장급 이상	2	10
합 계		27	115

- 업무 시간 중 내려지는 업무지시의 스트레스 강도를 3점으로 가정했을 때, SNS를 통한 시간 외 업무지시(관련 대화)가 주는 스트레스 강도의 평균 점수는 4.26점
- 85.2%의 응답자들이 휴식 시간 때 내려지는 SNS 업무지시(관련 대화)에 대해 높은 스트레스를 받고 있다고 답변함

[D. 업무 시간 외 SNS 업무지시(관련 대화)가 누구로부터 시작되는가]

[단위: 응답 수, %]

업무 시간 외 SNS 업무지시의 시작점 구분	응답 수 (복수 선택)	비율
부총장 이상	6	11.5%
부서장(처장, 학장, 단장 등)	21	40.4%
팀장(센터장, 학과장 등)	15	28.9%
팀 동료 혹은 상급자(선임팀원, 팀원 등)	5	9.6%
제3관계자(교수, 학생 등)	3	5.8%
기타	2	3.8%
합 계	52	100.0%

- SNS를 통한 시간 외 업무지시(관련 대화)의 절반 이상이 부서장 이상급부터 시작됨
- 팀장급(센터장, 학과장 등)으로부터 시작되는 SNS 시간 외 업무 지시 역시 30%에 가까운 낮지 않은 비율을 보이고 있음

[E. 업무 시간 외 SNS 업무지시(관련 대화)는 무슨 내용인가]

[단위: 응답 수, %]

업무 시간 외 SNS 업무 지시의 내용 구분	응답 수 (복수 선택)	비율
내일 할 일에 대한 사전 지시	14	31.8%
지금 당장 수행해야 할 업무지시	12	27.3%
오늘 수행한 일에 대한 보충 설명 혹은 질의	10	22.7%
기타	8	18.2%
합 계	44	100.0%

- 내일 할 일에 대한 사전 지시 성격의 SNS 연락이 가장 많은 비율을 차지함
- 기타 업무 관련 대화 요구 중 대학 관련 언론 보도 등을 단체방에서 공유하며 호응을 강제하는 상급자에 대한 불만 의견이 있었음

[F. 업무 시간 외 SNS 업무지시(관련 대화)를 어떻게 바라볼 것인가]

[단위: 회]

응답 번호	업무 시간 외 SNS 업무지시(관련대화)는 일주일 평균 몇 회 발생하는가?	일주일 평균 업무지시(관련 대화) 중 불가피했던 긴급사항은 일주일 평균 몇 회였는가?
1	0.5	0
2	1	0
3	2	2
4	7	0
5	1	0
6	2	0
7	3	1
8	5.5	3
9	4	0
10	1	0
11	3	1
12	3	3
13	2	0
14	3	0
15	3	0
16	1	0
17	2	1
18	1	0
19	3	0
20	5.5	0
21	1	1
22	1	1
23	3	1
24	4	4
25	5	2
26	1	1
27	3.5	0
합계	72.0	21
평균	2.7	0.8

- 시간 외 SNS 업무지시(관련 대화) 경험자 27명을 기준으로, 주 평균 2.7회의 시간 외 SNS 업무지시가 발생하고 있음
- 반면 응답자 관점에서 봤을 때, 업무 시간 외 지시(관련 대화)를 해야 할 정도로 급했던 상황은 주 평균 0.8회에 불과한 것으로 조사됨

[G. 업무 시간 외 SNS 업무지시(관련 대화)를 어떻게 바라볼 것인가]

[단위: 응답 수, %]

업무 시간 외 SNS 업무 지시를 어떻게 볼 것인가	응답 수	비율
업무 시간 외 카톡, 문자 등을 통한 업무지시 역시 근로 시간에 포함되어야 하며 휴식 권리를 박탈하는 것이다	22	78.6%
별다른 작업을 요하지 않는 간단한 사전 업무 고지나 문의 등은 조직 운영을 위해 불편하지만 용인될 수 있다	2	7.1%
기타	4	14.3%
합 계	28	100.0%

- 시간 외 SNS 업무지시 경험지시(관련 대화) 경험자의 78.6%가 시간 외 SNS 업무 지시가 노동자의 휴식 권리를 박탈하고 있다고 응답함
- 상급자의 시간 외 SNS 업무지시가 긴급하고 꼭 필요했었던 일이라고 인정했던 응답자도 시간 외 SNS 업무지시가 휴식 권리를 박탈하고 있음에 동의하고 있음, 특히 일부 부서의 경우 SNS 업무지시(관련 대화)가 새벽 시간에 이뤄지는 심각한 경우도 있음

### 3. 실태 조사 맺음

- 이메일, 문서와 달리 카카오톡과 같은 SNS 대화는 참여자 간 메시지 수취 여부를 즉시 확인할 수 있는 기능을 갖고 있음
- 따라서 업무 시간 외 SNS를 통한 업무 관련 일체의 대화 시도는 휴식을 취하고 있는 하급자 입장에서 즉시 수행해야 하는 업무 지시로 인식되며 높은 스트레스를 유발함 (상급자가 예상하는 이상의 스트레스 유발)
- 상급자 입장에서 긴급, 중요하다고 판단되어 행해지는 업무 시간 외 SNS 업무 대화 시도 중 대부분이 하급자로부터 지지받지 못하는 불필요한 연락에 불과함
- 긴급한 사항이 아닌 익일의 업무지시, 대학 관련 뉴스 공유 등은 SNS가 아닌 즉각적 수취 확인을 요구하지 않는 이메일 등을 통해 유통하여 피지시자가 출근 후 확인할 수 있도록 해야 함
- ‘익일의 업무 계획 전달’ 이나 ‘대학 관련 뉴스’ 공유는 휴식을 취하고 있는 하급자의 휴식 권리를 박탈하고, 업무 외 시간임에도 업무 관련 고민을 유발하므로 시간 외 근로로 간주해야 함
- 대학의 ‘직원고충처리위원회’, 노동조합 홈페이지의 익명 ‘조합원 의견’ 창구 등을 활용해 업무 시간 외 SNS 업무지시가 빈번히 일어나는 조합원의 고충을 상시 접수하도록 함
- 또한 근로 시간 개념이 희박한 일부 보직자의 지시로 개설된 단체 대화방부터 폐쇄하고 공유가 필요한 사항에 대해서는 단체 이메일을 통해 공유하도록 해야 함
- 노동조합은 보직자(부서장, 팀장 등)의 업무 시간 외 SNS 업무 지시 실태를 지속적으로 모니터링하고, SNS 업무 지시가 개선되지 않을 경우 단체협약과 노사협의회에서 SNS에 의한 시간 외 근로를 보상할 수 있는 강행 규정을 마련해야 함 (22시 이후 발생한 업무지시와 이에 의한 업무 준비는 통상임금의 50% 가산에 해당)