사회적기업의 업무환경과 종사자 만족에 관한 실증연구*

An Empirical Study on the Social Enterprise Working Environment and Employee Gratification

장 우 진 (충북대학교 사회과학연구소)

Abstract

Jang Woo-Jin

Though there have been various researches on social enterprises in the recent years, most of those focused on discussing the institutional aspects and outcomes whereas there were very few studies on the working environment, i.e. the relationships among different individuals and the correlation between workers and organizations.

This paper, on the other hand, is based on empirical studies on the social enterprise working environment and employee gratification by investigating the correlations of workers and organizations as well as the relationships among different individual workers while considering the characteristics of social enterprises that have recently been recognized as a new form of organizations instead of focusing on the gratification levels of social enterprise workers purely based on job roles.

This study was conducted through surveys of social enterprise workers in Chungcheongbuk-do especially analyzing the changes in gratification levels of working environment among different social enterprise workers according to the changes in individual characteristics.

This study illustrates the main viewpoints for solutions by providing a diagnosis of social enterprise working environment to guide the strategic organization management directions for ensuring the continued development and revitalization of social enterprises. The purpose of this study is to provide an essential material for further researches in assisting the development of exemplary social enterprises in addition to nurturing the capacity for social enterprises to grow.

주제어: 사회적기업, 업무환경, 만족

Keywords: Social Enterprise, Work Environment, Gratification

* 이 논문은 2009년 정부(한국학술진흥재단)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행한 연구임 (KRF-2009-413-B00031)

Ⅰ. 서 론

우리나라에 사회적기업이 출현한지 5년째인 현 시점에서 커뮤니티 비즈니스(지식경제부), 마을기업(행정안전부), 농어촌공동체회사(농림수산식품부) 등 다양한 경제적・복지적 접근을 통한 지역활성화(고용창출, 일자리창출, 소득창출, 사회서비스 제공) 시책들이 추진되어지고 있다. 이러한 CB사업들 모두가 우리 지역사회의 활성화를 위한 촉매제로서 역할을 기대하고 있지만, 각각의 사업들에 대한 내실화를 통한 모범적 모델구축은 미진한 반면, 성과와 제도적인 측면에서의 논의가 중심되어 왔고, 사회적기업의 업무환경(개인과 조직의 상호관계, 물리적환경)에 대한 진단 관련 연구는 매우 미미한 것이 사실이다.

본 연구의 대상인 사회적기업은 새로운 조직필드(organizational field)로 인식되어지면서도 특히, 경제적가치 실현을 통한 생존에 필요한 환경, 지속적인 성장을 할 수 있는 환경이 미약하다는 평가가 지배적이다. 환경적 측면에서 재원, 지역사회와의 커뮤니케이션, 사회자본(신뢰) 확보 및 구축, 기술, 인재 등 유무형의 지역자산(asset)을 어떻게 매핑(mapping)하는가는 사회적기업의 경쟁력 제고를 위한 주요 과제라 할 것이다. 그리고 사회적기업의 업무환경에 대한 진단을 통한 처방의 조망점을 제시함으로서 사회적기업의 지속성을 담보하고 활성화 할 수 있는 전략적 조직관리 방향을 모색하여(Darby and Jenkins, 2006: 422), 궁극적으로는 사회적기업의 자생력을 키워나가고 모범적인 사회적기업 모델 개발을 위한 전제가 된다는 점에 주목할 필요가 있다.

사회적기업을 대상으로 하는 업무환경 관련 만족연구는 정명화(2011), 박주희(2011), 강은나(2011), 황정은(2010), 김지영(2009)등이 있다. 이들의 연구에서는 통제변수로서 사회적기업의 제 조건(고용형태, 임금, 취약계층 등) 등을 활용하고 있을 뿐, 일반기업이나 산업분야에서 널리 활용되고 있는 Smith, Kendal & Hulin(1969)의 직무기술지표(JDI : Job Descriptive Index)를 원용하는 연구가 진행되었다. 직무기술지표는 직무, 보수, 감독, 승진, 동료 등과 같은 5가지 요인 중심으로 구성되어 있어, 사회적기업의 업무환경과도 관련성이 높지만, 새로운 조직필드로서 사회적기업에 대한 인식으로부터의 접근이 충족되지 못함으로서 측정지표가 사회적기업 근로자 간, 조직과 근로자 상호관계 관점에서 세분화되지 못하는 한계를 갖는다.

따라서, 본 연구에서는 직무기술지표를 참고하되, R. Heller(1999)가 제시하고 있는 개인과 조직간의 상호관계 중심의 업무환경 측정 항목, 사회적기업의 제 특성을 고려하여 참여요인, 동료요인, 업무요인, 조직요인 중심으로 실증적인 연구를 진행하였다.[1)]

---

1) 구체적인 요인별 세부측정문항은 본 연구의 <표 2>를 참고하도록 한다.

Ⅱ. 사회적기업 업무환경 및 만족에 관한 이론적 고찰

1. 사회적기업 업무환경

일반적으로 업무환경(work environment)은 일을 하는 조직의 분위기(organizational climate) 혹은 조직풍토와도 상호 호환되어 사용되기도 하지만, 업무환경은 물리적환경뿐만 아니라 개인 간의 상호작용 또는 개인의 직업의 일부로 받아들이는 조직 및 기관의 상호작용(윤해미, 1990; 장신재, 2008: 257 재인용)으로서 안정감, 도전, 금전적보상, 승진, 역할모호성, 역할갈등, 업무분담 등과 같은 업무관련 요인 그리고 조직 내외의 상황적 여건 등을 포함하는 것으로(김지우, 2005: 7) 정의할 수 있다.

사회적기업의 조직목적은 취약계층에게 일자리, 사회서비스 제공 등의 사회적목적을 추구하고, 근로자를 고용하여 재화・서비스의 생산・판매 등 영업활동을 수행하며, 이해관계자가 참여하는 의사결정구조를 갖춤을 특징으로 하는 기업이다. 사회적기업 인증심사 원칙을 기준으로 기본적인 업무환경을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 독립된 조직형태를 갖추어야 하지만, 비영리법인・단체 등의 경우에는 사업단이 인사・회계・의사결정 등에 있어 모법인과 실질적으로 독립되어 자율적으로 운영되어야 한다. 둘째, 취약계층에게 일자리나 사회서비스를 제공하여 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 사회적목적 실현을 조직의 주된 목적으로 하여야 한다. 셋째, 다양한 이해관계자가 실질적으로 참여하는 민주적인 의사결정구조를 갖추어 하며, 이에 대해서는 정관, 이사회 및 운영위원회 구성 및 운영현황, 회의록 등을 갖추어야 한다. 넷째, 유급근로자를 고용하여야 하고, 유급근로자 수가 지극히 적어 영업활동의 실적을 판단하기가 어려운 경우에는 매출・자산 및 부채 규모, 지역사회・기업과의 네트워크 구축 등을 통한 자원 동원 역량, 향후 수익창출의 가능성 등의 환경적 요소를 충족하여야 한다(고용노동부, 2010: 7).

이상과 같은 관점에서 사회적기업의 대내외적 업무환경 측면에서의 현재적 과제들은 다음과 같이 다양하게 제시되고 있다.

즉, 사회적기업가 양성, 사회적기업가 리더십 증진, Ghetto화된 노동시장 해소, 가치(미션)간 균형과 조화, 비영리조직의 수익발생 모델 구축, 조달시장과 윤리적 소비시장 형성유인, 법인격 취득방식 검토, 지역선순환 경제시스템 구축, 시민기반의 사회적자본 형성, 사회적기업가 네트워크 강화, 사회적기업가 교육 및 아카데미 위상 정립, 중간조직 육성, 다양한 사업프로그램 개발, 정부지원 강화 등과 같다(삼성경제연구소, 2009: 54-71; 이석표, 2009: 178-185; 조규원 외, 2011: 273-277; 김선기, 2011: 16-20, 이정화, 2010: 13; 충북대학교 사회과학연구소, 2010: 3).

이러한 사회적기업 대외적인 업무환경적 측면의 과제들을 사회적기업 조직 내로 한정하여 다음과 같이 구체화할 수 있다.

즉, 대표자의 경영마인드 부재 및 리더십 미약, 인증요건으로서 일정비율 이상의 취약계층 고려에 따른 사업성 한계, 대안적 보상체계 미비 등에 따른 생산성 저하(장우진・오승석, 2010: 3), 인증요건으로 민주적 의사결정이 강조되고 있지만, 제한적인 참여와 조직운영에 대한 비전 및 계획 등의 공유 한계 등이 지적되고 있다(박홍영 외, 2011: 52-54). 또한 사회적기업 조직규모의 대형화와 이를 위한 능력 있는 우수인재 영입(이정화, 2010: 13), 낮은 임금, 평생직장으로서의 불안정(이광석 외, 2009: 205; 이정화, 2010: 13) 등으로 구체화할 수 있다.

2. 업무환경과 근로자 만족

수 많은 연구들을 통해 직무기술지표를 구성하는 세부요인들(직무, 보수, 감독, 승진, 동료)은 공・사조직을 막론하고 직무만족의 중요한 영향요인들이라는 사실이 논의되고 검증되어져 왔다.

업무환경과 관련하여서는 Hackman과 Oldham(1976: 250-279)에 따르면, 직무의 내재적 동기점수가 높을수록 개인은 직무에 더 만족하며, 직무에 의해 더욱 더 많은 동기부여를 받게 된다고 하였다. 이러한 관점은 국내의 공공조직을 대상으로 연구를 수행한 제갈돈(2006: 97)에 의해서도 주장되고 있는데, 좋은 업무환경이 강력한 동기부여를 유발하고 직무만족을 높이게 된다는 것이다.

그리고 조직 내의 근로자간 조직과 근로자 상호간의 관계적 측면에서 Perrow(1967: 194-208)와 Schmit and Allscheid(1995: 521-536)의 연구를 참고해보면 동료와 상사의 지원 및 그들과의 관계는 직무만족과의 관련성이 높은 것으로 검증된 바 있다. 이에 대하여 이창원 외(2001: 313)는 조직원들 간의 상호작용이 많아질수록 협조관계가 증진되고 공동의 가치관이나 유대감이 형성될 가능성이 높아지고, 조직의 능률성과 업무성취도를 높여줄 뿐만 아니라, 조직의 안전성을 제고시켜주는 효과가 있다고 보았다. 이것은 업무자체보다는 인간관계요인이 업무환경에 대한 만족에 미치는 영향이 대체적으로 큰 비중을 차지하기 때문이다(이상철 외, 2005: 108). 근로자들의 조직에의 참여 또한 업무환경에 대한 주요 만족요인이라 할 수 있다. 관련한 실증적 분석 결과를 참고해보면 근로자들의 제안이나 아이디어를 존중하고 이를 의사결정에 반영하는 정도가 높아질수록 조직에 대한 만족감과 함께 양질의 서비스 생산성이 높아지는 것으로 분석된 바 있다(김계수, 1999: 78).

사회적기업의 업무환경 만족에 관한 직접적인 연구는 아직 확인되지 않고 있지만, 관련

한 연구로서 직무만족과 관련한 국내의 몇몇 연구들을 중심으로 살펴보면 다음과 같다.

황정은(2010)은 장애인 중심의 사회적기업을 대상으로 실시한 연구에서 사회적기업가에 대한 인식과 직무만족과의 관계를 실증분석 하였다. 직무만족에 관한 개인적 특성의 차이를 중심으로 살펴보면 남성(3.73), 여성(3.58) 그리고 연령별로는 20대(3.65), 30대(3.73), 40대(3.55), 50대(3.67), 60세이상(3.76)으로 분석되었다. 그리고 근속기간에 따라서는 1년미만(3.65), 1-2년미만(3.63), 2-3년미만(3.61), 3-5년미만(3.74), 5년이상(3.74)로 분석되었다.

정명화(2011)는 사회적기업종사자의 직무만족과 조직몰입 간의 관계에 관한 연구에서 사회적기업종사자들의 개인적 특성에 따라 직무만족 인식의 차이를 실증분석하였다. 직무자체만족과 관련하여서는 직위와 기초생활수급 여부만이 통계적으로 유의한 차이를 갖는 것으로 분석되었는바, 평사원(3.39), 관리자(3.55), 단순노문직(3.06)으로 분석되었다. 그리고 기초생활수급자(2.93), 비-기초생활수급자(3.30)로 분석되었다. 근로환경 및 복지후생과 관련하여서는 학력, 급여, 기초생활수급 여부만이 통계적인 유의성이 확인되었다. 중졸이하(2.78), 고졸(2.52), 대졸이상(2.88)로 나타났다. 100만원 미만 급여자(2.56), 100만원 이상 급여자(2.95)로 분석되었고, 기초생활수급자(2.13), 비-기초생활수급자(2.77)로 분석되었다.

김지영(2009)은 사회적기업 직무만족 요인을 직무, 보수, 상사, 동료, 기관, 이직 등으로 구분하여 개인적 특성에 따른 인식의 차이 여부를 실증분석 하였다. 이하에서는 직무만족 전반적 요인에 대한 분석결과를 중심으로 살펴보도록 한다. 먼저, 사회적기업 형태에 따라 일자리제공형(3.66), 사회서비스제공형(3.96), 혼합형(3.97), 기타(4.05)로 통계적 유의성이 확인되었다. 연령별로는 20대(3.67), 30대(3.95), 40대이상(3.94)로 분석되었지만, 통계적 유의성은 확인되지 않았다. 직급에 따른 만족도 인식에는 통계적 유의성이 확인되지 않았지만 대표(4.50), 팀장(3.90), 직원(3.86)으로 나타났다. 근속기간에 따라서도 역시 통계적인 유의성은 확인되지 않았지만, 1년이하(3.86), 1-2년이하(3.79), 3-5년이하(3.95), 6년이상(3.99)로 분석되었다. 고용계약형태별로는 정규직(2.72), 비정규직(2.76)으로서 통계적 유의성은 없는 것으로 분석되었다. 그리고 성별에 따라서도 통계적 유의성은 확인되지 않지만 남성(3.92), 여성(3.86)으로 분석되었다.

이상 사회적기업 분야의 직무만족에 관한 선행연구들의 실증분석 결과를 참고해보면, 사회적기업 근로자들의 개인적 특성에 따라 사회적기업의 업무환경에 대한 만족의 인식에는 차이가 있음을 추정해볼 수 있다. 따라서, 본 연구에서는 소속기업, 근무년수, 성별, 연령, 학력, 직위, 고용형태, 취약계층 여부를 중심으로 근로자들의 개인적특성 변화에 따른 실증적 연구의 필요성이 있다고 판단된다.

Ⅲ. 연구설계

1. 자료수집 및 표본특성

본 연구는 사회적 가치와 경제적 가치를 추구하고 있는 충청북도 소재 사회적 기업을 선정하여 자료를 수집하였다. 자료 수집은 2010년 6월 22일부터 7월 9일까지 1차 조사가 이루어졌고, 설문회수율이 낮아 7월 26일부터 7월 30일까지 추가 설문조사를 실시하였다. 최종 분석에 활용된 사회적 기업으로서는 2008년 인증을 받은 (주)가온, (주)두레환경, (주)삶과 환경, (주)청주올리, (주)휴먼케어, 그리고 2010년 인증을 받은 (주)씨투넷, 희망그린마을, 보육천사아이뜰을 선정하였다. 본 연구에 사용된 사회적 기업 표본의 인구통계학적 특성을 정리하면 다음 <표-1>과 같다.

<표 1> 표본의 특성

구 분		빈도	비율	구 분		빈도	비율
소속기관	가온	7	10.0	근무년수	1년이하	19	27.1
	두레환경	7	10.0		1년-2년 이하	24	34.3
	삶과환경	9	12.9		2년 이상	27	38.6
	청주올리	5	7.1	직위	대표	2	2.9
	휴먼케어	24	34.3		간사(사무국장)	2	2.9
	씨투넷	4	5.7		직원	66	94.3
	희망그린	7	10.0	고용형태	정규직	38	54.3
	보육천사아이뜰	7	10.0		비정규직	32	45.7
성별	남성	17	24.3	취약계층	해당	24	34.3
	여성	53	75.7		비해당	46	65.7
학력	중졸 이하	14	20.0	연령	30대 이하	17	24.3
	고졸 이하	32	45.7		40대	35	50.0
	2년대 이하	6	8.6		50대 이상	18	25.7
	4년대 이상	18	25.7	계		70	100.0

성별로는 여성이 53명(75.7%)의 분포로 조사되었다. 학력별로는 고졸이하의 학력소지자들이 32명(45.7%)로 가장 높게 조사되었고, 중졸이하 학력소지자들은 14명(20.0%), 그리고 4년제대학 이상의 학력소지자들은 18명(25.7%)로 조사되었다. 사회적기업에 근무한 기간별로는 2년이상의 종사자들이 27명(38.6%)로 가장 높게 조사되었고, 1년이하의 종사자들은 19명(27.1%)로 조사되었다. 그리고 사회적기업에서의 직위별로 살펴보면 일반직원이 66명(94.3%)로 조사되었다. 고용형태별로는 정규직이 38명(54.3%), 그리고 비정규직이 32명(45.7%)로 조사되었다. 취약계층 해당여부를 기준으로 살펴보면 24명(34.3%)만이 취약계층에 해당되는 근무자로 조사되었다. 그리고 연령별로는 40대가 35

명(50.0%)로 가장 높게 조사되었으며, 30대 이하의 종사자가 17명(24.3%)로 가장 낮게 조사되었다.

2. 측정도구

본 연구에 사용된 측정도구는 R. Heller(1999)가 그의 저서 「*Managing People*」에서 제시하고 있는 32개 업무환경 측정문항들 중, 개인 간, 그리고 개인과 조직간의 상호관계 측면에서 사회적기업과 관련하여 중요하게 검토될 수 있는 20개의 측정문항들을 중심으로 선별하였다. 그의 저서에서는 '절대 그렇지 않다'~'항상 그렇다'에 이르는 4점 척도를 제안하고 있지만, 본 연구에서는 '전혀 그렇지 않다'~'매우 그렇다'의 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

<표 2> 측정도구의 구성

구 분	측정문항
참여요인	° 조직의 변화계획과 실행에 참여 ° 조직의 중요문제를 직원과 의논 ° 조직의 향상에 직원의견 환영 및 실행 ° 조직의 회의에 아이디어를 가지고 참여 권유 ° 조직의 활동사항 결정을 위해 직원과 의사소통
동료요인	° 직원들에 대한 객관적이고 합리적인 태도 ° 동료에 대한 부정적 인식 교정에 노력 ° 관리자는 모든 직원에게 필요한 시간 할애 ° 직원의 개인문제를 신속, 공감을 가지고 처리 ° 직원을 동등한 인격체로 여기고 그렇게 대우
업무요인	° 지속적 감독·간섭 없이 직원 스스로 자신업무를 잘 수행할 것으로 믿음 ° 각 직원에게 가장 알맞은 업무나 임무를 배정하도록 주의 ° 명령 없이도 일을 잘 해 내고자 하는 직원의 자연스러운 열의를 신임 ° 명령보다는 격려와 모범을 통해 직원에게 동기부여 ° 직원이 수행할 수 있는 명확한 임무와 책임을 부여
조직요인	° 모든 직원이 충분한 양질의 교육/훈련을 받는지 살핌 ° 재능 있는 인재를 찾는 의식적인 노력 ° 직원의 업무능력을 증명할 수 있는 기회를 마련 ° 업무평가는 미래 업무 수행 향상을 위한 것임 ° 직원의 훌륭한 업무수행에 따른 보상을 받도록 노력
만족요인	° 참여요인 만족, 동료요인 만족, 업무요인 만족, 조직요인 만족
배경변인	° 소속기업, 근무년수, 성별, 연령, 학력, 직위, 고용형태, 취약계층여부

자료 : R. Heller(1999, 66-69) 발췌

그리고 사회적기업에 대한 근무자들의 전만적인 만족도를 측정하기 위하여 참여요인, 동료요인 만족, 업무요인 만족, 조직요인 만족 등의 4개 문항을 활용하였다. 또한, 사회적기업 근무자들의 업무환경에 대한 만족은 근무자 개개인의 특성에 따라 상이한 결과를 보이고 있는 황정은(2010), 정명화(2011), 김지영(2009), 호서대학교 산학협력단(2010)의 연구를 참고하여 소속기업, 근무년수, 성별, 연령, 학력, 소속기업에서의 직위, 고용형태, 그리고 취약계층 여부에 관하여 조사하였다.

Ⅳ. 실증분석 및 논의

1. 주요 요인에 대한 응답경향

1) 업무환경

다음 <표 3>은 사회적기업의 업무환경을 구성하고 있는 세부요인들의 각 측정문항에 대한 표본들의 응답경향을 분석한 결과이다.

참여요인의 평균은 3.66으로 분석되었다. 측정문항별로 살펴보면, 조직의 변화계획과 실행에의 전체 근로자의 참여에 대해 3.89점으로 가장 높게 나타났으며, 조직의 중요한 문제에 대한 관리자와 근로자간의 의사소통은 3.83점으로 분석되었다. 그러나 아이디어 공유 등과 같은 권유적 환경에 대해서는 2.96점으로 가장 낮게 나타남으로서 사회적기업의 민주적 의사결정에 대한 형식은 갖추어지고 있지만, 근로자들의 능동적이고 적극적인 참여는 상대적으로 미진한 것으로 판단된다.

하지만, 기업 내 근로자들의 제안이나 아이디어를 존중하고 이를 의사결정에 반영하는 정도가 높아질수록 조직에 대한 만족감과 함께 양질의 서비스 생산성이 높아진다는 연구 결과가 있으며(김계수, 1999: 78), 사회적기업 내 구성원들의 조직가치 공유는 사회적기업의 특성을 이해하는데 가장 중요한 요인으로 인지될 수 있다(Pascale and Athos, 1981: 13-16). 그리고 분석결과를 토대로 유추해볼 때, 직원들이 책임을 나누고 즐길 수 있는 직원중심의 소통방식을 갖추고 있어 근로자들은 사회적기업을 공동으로 소유하기 때문에 조직 내의 의사소통은 더욱 고무될 것으로 기대된다(Heller, 1999: 15 참고). 또한 사회적기업 내의 변화를 주기 전에 의사결정의 많은 단계에서 직원이 기여를 하고 참여할 수 있는 기회를 제공함으로서 근로자들로부터 헌신과 신뢰를 얻을 수 있다고 판단된다(Heller, 1999: 52).

사회적기업 근로자들 간의 상호작용이 많아질수록 협조관계가 증진되고 공동의 가치관이나 유대감이 형성될 가능성이 높다(이창원 외, 2011: 313). 하지만, 근로자들이 상호

접촉하면서 갈등을 피할 수는 없다.

따라서 동료요인은 사회적기업의 조직차원 그리고 인적자원 관리차원에서 갈등을 해소함으로써 사회적기업의 지속적 성장을 꾀할 수 있는 주요 지표이다. 동료요인에 대한 근로자들의 전반적인 평가는 3.51로 나타났다.

<표 3> 업무환경에 대한 응답경향

구분	업 무 환 경	평균	표준편차	요인평균
참여요인	조직의 변화계획과 실행에 참여	3.89	0.81	3.66
	조직의 중요문제를 직원과 의논	3.83	0.74	
	조직의 향상에 직원의견 환경 및 실행	3.81	0.89	
	조직의 회의에 아이디어를 가지고 참여 권유	2.96	0.89	
	조직의 활동사항 결정을 위해 직원과 의사소통	3.81	0.77	
동료요인	직원들에 대한 객관적이고 합리적인 태도	3.29	0.74	3.51
	동료에 대한 부정적 인식 교정에 노력	3.26	0.86	
	관리자는 모든 직원에게 필요한 시간 할애	3.61	0.80	
	직원의 개인문제를 신속, 공감을 가지고 처리	3.50	0.81	
	직원을 동등한 인격체로 여기고 그렇게 대우	3.90	0.82	
업무요인	감독·간섭 없이 직원 스스로 자신업무를 잘 수행할 것으로 믿음	3.63	0.80	3.69
	각 직원에게 가장 알맞은 업무나 임무를 배정하도록 주의	3.57	0.79	
	명령 없이도 일을 잘 해 내고자 하는 직원의 자연스러운 열의를 신임	3.96	0.77	
	명령보다는 격려와 모범을 통해 직원에게 동기부여	3.87	0.70	
	직원이 수행할 수 있는 명확한 임무와 책임을 부여	3.43	0.83	
조직요인	모든 직원이 충분한 양질의 교육/훈련을 받는지 살핌	3.56	0.93	3.56
	재능 있는 인재를 찾는 의식적인 노력	3.46	0.89	
	직원의 업무능력을 증명할 수 있는 기회를 마련	3.46	0.88	
	업무평가는 미래 업무 수행 향상을 위한 것임	3.67	0.76	
	직원의 훌륭한 업무수행에 따른 보상을 받도록 노력	3.64	0.90	

세부적으로 살펴보면, 표본이 소속된 사회적기업에서는 특히, 직원들의 성별, 연령, 소득 등 사회적 지위에 관계없이 동등한 인격체로 대우함으로서 매우 긍정적인 평가를 받고 있는 것으로 조사되었다. 그리고 관리자와 근로자와의 관계에서 관리자들의 근로자들에 대한 관심이 높은 것으로 나타났다. 또한 직원의 개인문제를 신속하게 공감을 가지고 처리해주고 있음 또한 3.50으로 긍정적인 평가를 받고 있다. 이는 사회적기업의 관리자들이 근로자들의 개인적인 문제까지 관리하게 됨으로서 발생되는 외부효과적 측면도 있지만, 신속한 조치를 통해 근로자들에게 여전히 자신의 존재의 필요성과 중요성을 느끼게 하고, 개인적인 문제로 인한 업무의 소홀을 감소시킴으로서 직원에게 자신감과 사회적기업에의 충성심을 유도할 수 있다는 측면에서 의미를 부여할 수 있다(Heller, 1999: 50-51).

업무요인은 감독, 직무범위, 역할, 동기부여와 관련된 측정문항들이다. 전체적인 요인의 평균은 3.69로 가장 높게 나타났다. 이러한 결과를 참고해볼 때 사회적기업 근로자들의 핵심 욕구를 만족시켜 헌신적인 근로자를 얻을 수 있으며, 궁극적으로는 '할 수 있다'

는 문화를 만들어 나감으로서 지역사회에서 사회적기업이 정착, 지속적으로 성장할 수 있는 주요한 요인으로 추정할 수 있다(Heller, 1999: 18) 세부적인 측정문항을 살펴보면 명령보다는 자연스러운 근로자들의 열의에 대한 신임이 3.96, 그리고 격려와 모범을 통한 직원들에게의 동기부여가 3.87로 높게 나타나고 있다. 이는 명령을 받는 것은 계획이나 의사결정에 참여하는 것보다 근로자들에 대한 동기부여 측면에서도 비고무적이므로 근로자들에게 전략적 사고를 활용한 동기부여의 기회를 제공할 필요가 있음을 시사한다(Heller, 1999: 36). 또한 성공적인 팀워크에 필요한 분위기를 만들고 훌륭한 업무수행을 교육하고 권장하는 모범사례가 된다는 점에서 매우 의미 있다고 할 것이다(Heller, 1999: 30). 세부 측정문항으로서 직원들에 대한 명확한 임무와 책임부여 수준은 3.43으로 가장 낮게 평가되고 있는데, 이는 사회적기업 근로자들의 전문성 신장을 위한 주요 과제로 권한위임이 강조되고 있는 점을 참고해볼 수 있다(박홍영 외, 2010: 57).

다음으로 사회적기업의 조직요인은 보상, 교육, 개발, 평가 등과 관련되어 있다. 이러한 세부요인들은 사회적기업 근로자들의 사기를 증진시켜 인적자원의 효율성, 조직의 효과성 및 충성도를 제고시켜 내부규율을 자발적으로 준수하고 조직에 대한 관심이나 창의력과 긍지를 높이며, 조직의 위기극복능력을 배가시키는데 일조한다는 측면에서 매우 중요하다(손지선 외, 2000: 359-360 참고). 세부 측정문항에 대한 응답결과를 살펴보면 업무평가와 보상에 대한 긍정적인 평가가 높게 나타나고 있다. 평가와 보상이 연결되지 않으면 근로자들 간에 새로운 갈들을 유발시킬 수 있다는 측면에서(Robbins, 1983: 305), 지속적인 관심영역이라 할 수 있다.[2] 그리고 모든 근로자들의 교육/훈련 3.56, 우수한 인재 확보를 위한 노력이 3.46으로 상대적으로 낮게 평가되고 있다.[3] 우리나라의 사회적기업의 현재적 과제로서 우수한 사회적기업가의 확보와 전문성 신장을 위한 교육기회 마련 및 투자는 사회적기업의 효율성과 효과성 좌우하고 사회적기업의 생존(지속성)과 목표달성을 좌우한다는 측면에서 매우 중요한 사안이다(Gomez-Mejia, Balkin & Cardy, 1998: 2; Werther & Davis, 1996: 596; Royce, 2007: 10; William O'Hara, 2000).

2) 업무환경에 대한 전반적 만족

다음 <표 4>는 사회적기업 근로자들의 업무환경에 대한 전반적 만족도를 조사 분석한 결과이다. 분석결과에서 확인할 수 있듯이 업무환경에 대한 만족도는 3.01로 가장 낮

---

2) 박홍영 등(2010: 60)의 연구에 의하면, 사회적기업의 발생이익에 대한 사용비율을 살펴볼 때, 직원들에 대한 인센티브(성과금, 복지후생, 교육지원 등)의 비율은 20.0%로 조사된 바 있다. 이는 예비사회적기업 31.3%, 그리고 자활공동체 32.2% 보다 낮은 비율로 조사된 바 있다.

3) 관련하여 사회적기업가들의 대상으로 하는 교육프로그램의 내용으로는 사업 분야별 이해, 사업전개 유형, 운영(경영관리, 목표 및 전fir의 단계별 설정, 중장기 과제의 정리, 사업계획, 활동재원의 확보, 지원제도의 활용), 조직관리, 홍보(네트웍 구축), 설명책임과 사회적 신뢰의 확보 등과 관련한 교육 추진의 필요성이 제기된 바 있다(네모토 마사쯔구, 2010: 287).

게 나타나고 있는 반면, 동료관계에 대해서는 그 만족의 정도가 3.63으로 가장 높게 나타나고 있다.

<표 4> 만족에 대한 응답경향

구 분	업무환경에 대한 전반적 만족	평균	표준편차	요인평균
만 족	참여환경 만족	3.53	0.78	3.39
	동료관계 만족	3.63	0.76	
	업무환경 만족	3.01	0.97	
	조직환경 만족	3.39	0.76	

이러한 결과는 <표 3>의 동료요인과 업무환경에 대한 세부측정항목들의 전체 평균값과 비교할 때, 상반된 결과를 보이고 있다. 따라서 이하에서 상관관계를 통해 사회적기업의 업무환경요인들과 전반적 만족도와의 관계를 살펴볼 필요가 있다.

2. 주요 요인 간 상관관계

다음 <표 5>는 본 연구의 주요 연구요인에 해당되는 업무환경과 만족에 관한 표본의 응답경향을 토대로 상관분석을 실시한 결과이다. 분석 결과에서 확인할 수 있듯이 모든 요인들이 $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 상관관계를 갖는 것으로 분석되었으며, 상관계수 또한 .620(만족-동료요인) 이상으로 분석되어 보통 이상의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

사회적기업의 업무환경에 대한 전반적인 만족도와 업무환경을 구성하고 있는 세부요인들 간의 상관성을 살펴보면, 참여요인이 .658로 가장 높게 나타났다. 이러한 결과는 사회적기업의 인증심사 기준에서 중요시하고 있는 민주적 의사결정구조의 중요성을 확인할 수 있는 결과이며, 사회적기업 근무자들 또한 업무환경요인으로서 사회적기업 활동에의 전반적인 참여를 매우 중요하게 여기고 있음을 추정해볼 수 있다.

그리고 동료요인은 .622로서 사회적기업 업무환경에 대한 전반적 만족과의 관계가 높게 나타났다. 따라서, 사회적기업 근무자들의 경제적・사회적・인구통계학적 지위에 관계없는 동등한 대우와 근무자들의 개인적 문제에 대한 사회적기업 및 관리자 차원에서의 공감대를 형성하고 지원할 수 있어야 함이 강조된 결과로 이해된다.

<표 5> 주요 요인 간 상관관계 분석 결과

구 분	만 족	참여요인	동료요인	업무요인	조직요인
만 족	1.000				
참여요인	.658**	1.000			
동료요인	.622**	.787**	1.000		
업무요인	.620**	.805**	.791**	1.000	
조직요인	.585**	.835**	.697**	.704**	1.000

주: ** p<0.01

반면에 조직요인은 사회적기업 업무환경에 대한 전반적 만족과의 관계에서 상대적으로 가장 낮은 상관성을 보이고 있다. 이러한 결과는 사회적기업의 지속적인 성장을 위한 사회적기업 차원에서 중요성을 인식하고 있지만, 현실적인 측면에서 경제적가치의 실현이 중요시되고 있어 상대적으로 그 중요성이 낮게 평가된 것으로 판단된다.

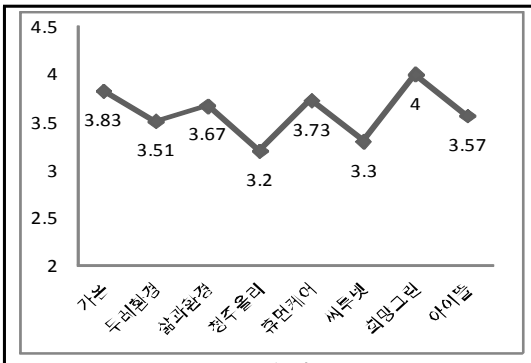
그러나 사회적기업 근무자들의 개인적 특성에 따라 만족의 결과가 상이하였던 황정은(2010), 정명화(2011), 김지영(2009), 호서대학교 산학협력단(2010)의 연구를 참고하여 개인적 특성에 따른 업무환경에 대한 평가정향을 추가적으로 살펴볼 필요가 있다.

3. 표본특성에 따른 업무환경 평가

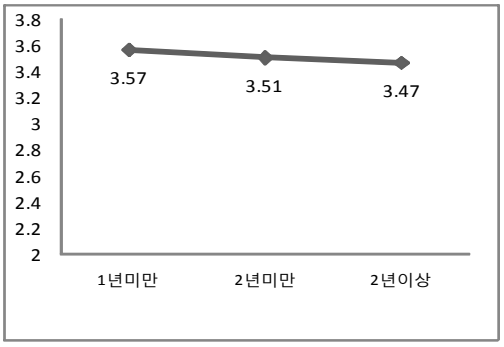
1) 참여요인

다음 <그림 1>은 사회적기업 근무자들의 특성에 따라 참여요인에 대한 평가정향을 분석한 결과이다.

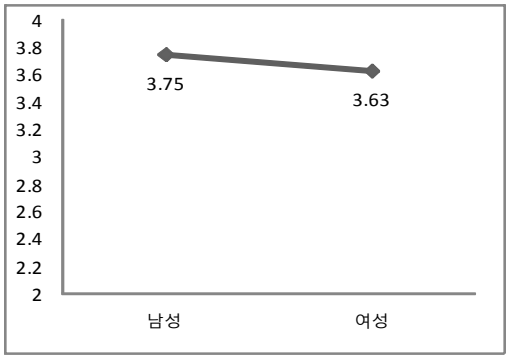
소속된 기관에 따라 참여요인에 대한 만족도는 상이한 결과를 보이고 있다. 근속기간별로 살펴보면 3.57(1년미만), 3.51(2년미만), 3.47(2년이상) 등으로 근속기간이 많아질수록 사회적기업의 참여요인에 대한 만족도는 낮아지고 있는 것으로 분석되었다. 그리고 성별로는 3.75(남성), 3.63(여성)으로 분석되었다. 연령대별로는 3.53(30대이하), 3.76(40대), 3.59(50대이상)으로 나타나 연령대가 높아질수록 참여요인에 대한 전반적인 만족도는 높아지고 있는 것으로 분석되었다. 그리고 학력별로는 3.56(중졸이하), 3.69(고졸이하), 3.63(2년대졸), 3.7(4년대졸이상)으로서 고학력일수록 참여요인에 대한 만족도는 높아지고 있음을 확인할 수 있다. 직위별로는 3.2(대표), 4.3(간사), 3.65(직원)으로 나타났다. 고용형태별로 살펴보면 3.62(정규직), 3.71(비정규직)으로서 비정규직 근로자들의 사회적기업 참여요인에 대한 상대적인 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.



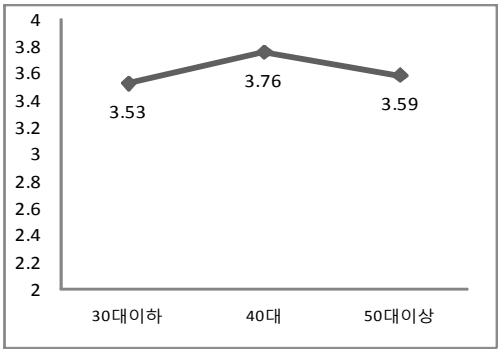
(a) 소속기관



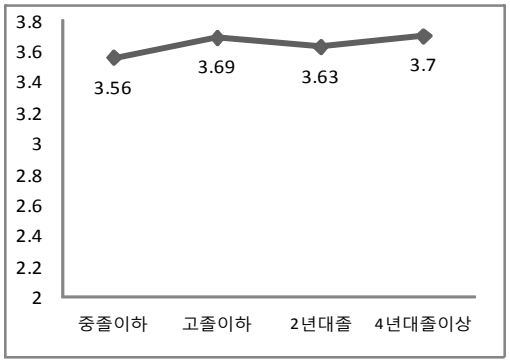
(b) 근속기간



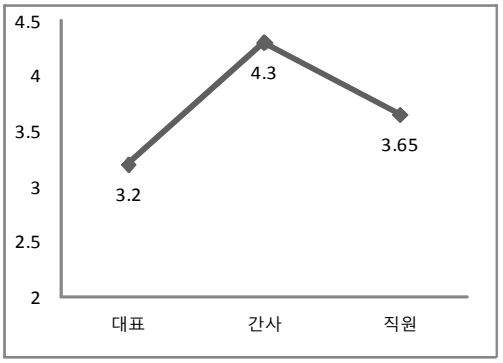
(c) 성별



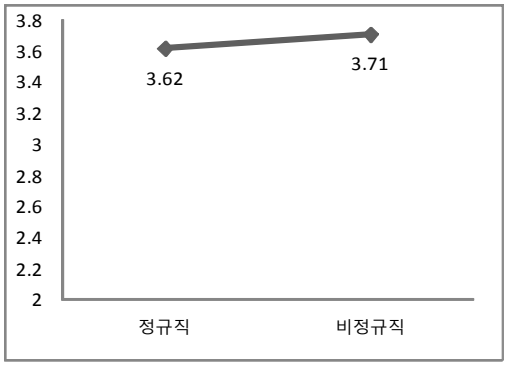
(d) 연령



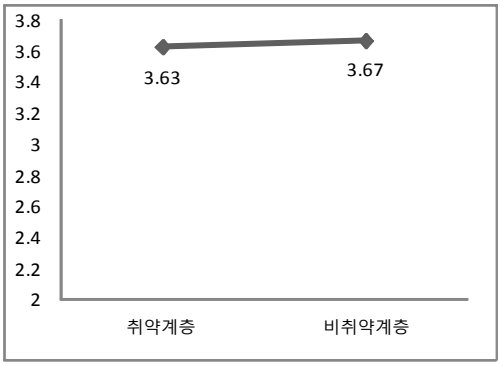
(a) 학력



(b) 직위



(a) 고용형태



(b) 취약계층 여부

<그림 1> 표본특성에 따른 참여요인에 대한 평가

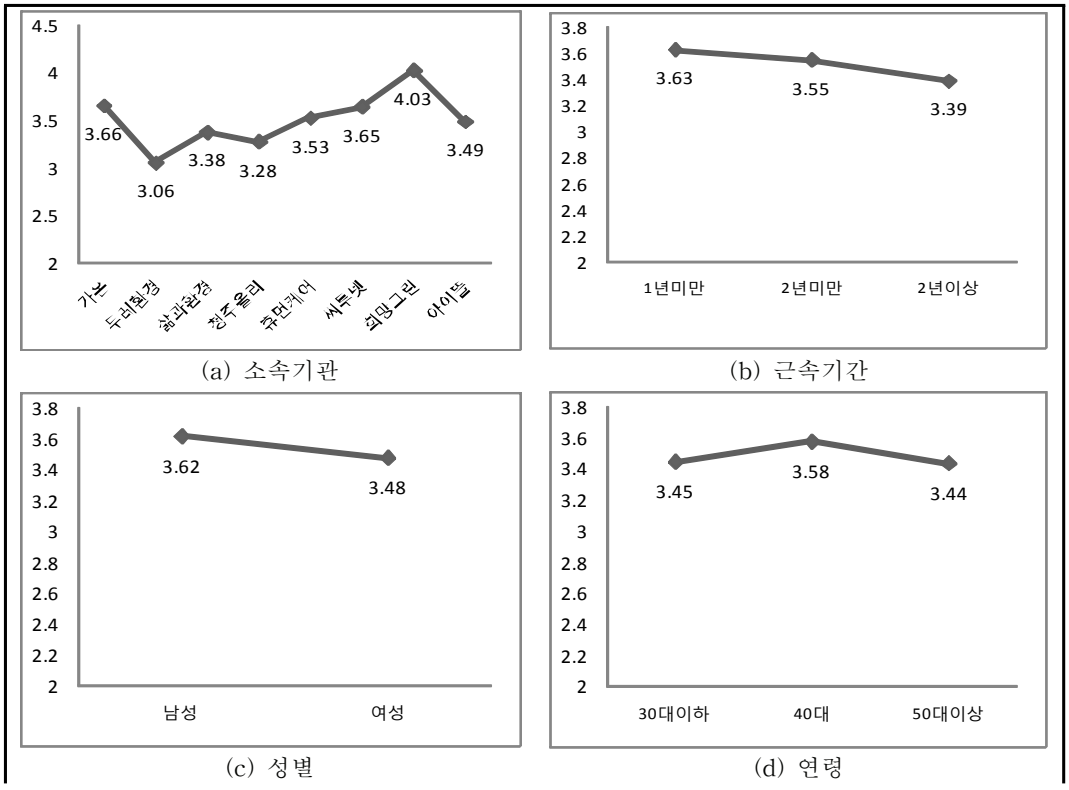
그리고 취약계층 여부를 중심으로 살펴보면 3.63(취약계층), 3.67(비취약계층)로 나타나 비취약계층 근로자들이 참여요인에 대한 상대적 만족도가 높게 나타났다.

2) 동료요인

다음 <그림 2>는 동료요인에 대한 표본특성별 평가정향을 분석한 결과이다.

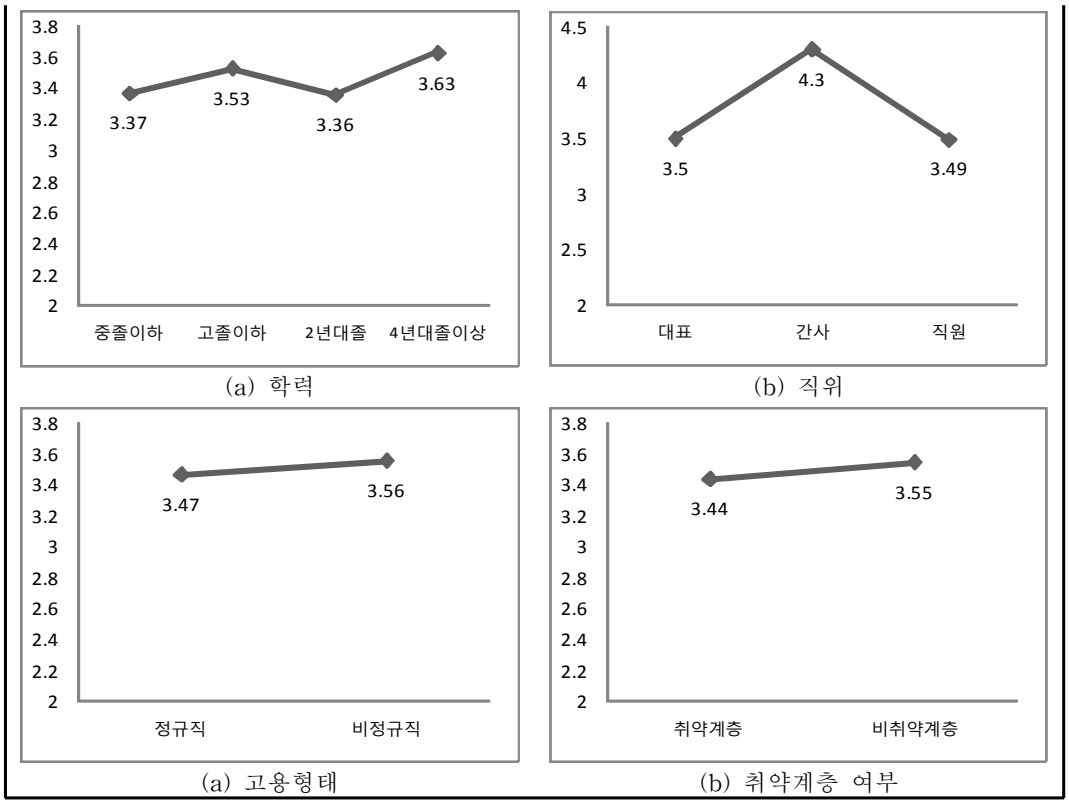
먼저, 근속기간별로 살펴보면 3.63(1년미만), 3.55(2년미만), 3.39(2년이상)로서 근속기간이 많아질수록 동료요인에 대한 평가점수는 낮아지는 경향을 보였다. 그리고 성별로는 3.62(남성), 3.48(여성)로 남성보다는 여성의 평가점수가 더 낮게 조사되었다. 그러나 학력별로는 3.37(중졸이하), 3.53(고졸이하), 3.36(2년대졸), 3.63(4년대졸이상)으로 나타나 전반적으로 고학력일수록 동료요인에 대한 만족도가 높게 나타나고 있다.

고용형태를 중심으로 살펴보면 3.47(정규직), 3.56(비정규직)으로서 정규직 보다는 비정규직의 만족도가 더 높게 조사되었다. 그리고 취약계층 여부에 따라서는 3.44(취약계층), 3.55(비취약계층)로서 취약계층 보다는 비취약계층에 해당되는 사회적기업 근로자들이 동료요인에 대하여 상대적으로 더 높은 긍정적 평가를 하고 있는 것으로 조사되었다.



(a) 소속기관 (b) 근속기간

(c) 성별 (d) 연령

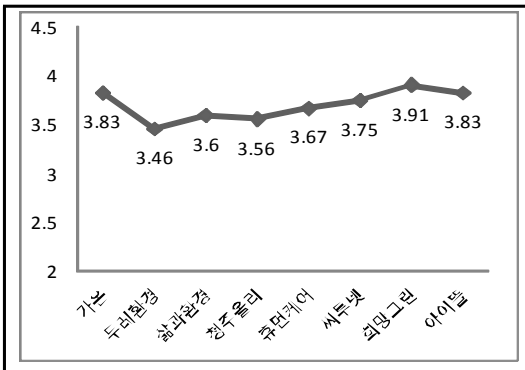


<그림 2> 표본특성에 따른 동료요인에 대한 평가

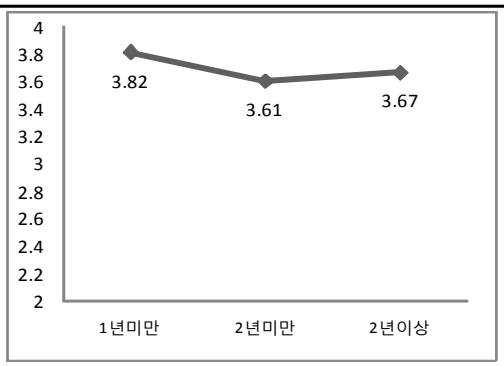
3) 업무요인

다음 <그림 3>은 사회적기업의 업무요인에 대한 표본특성별 평가정향을 분석한 결과이다.

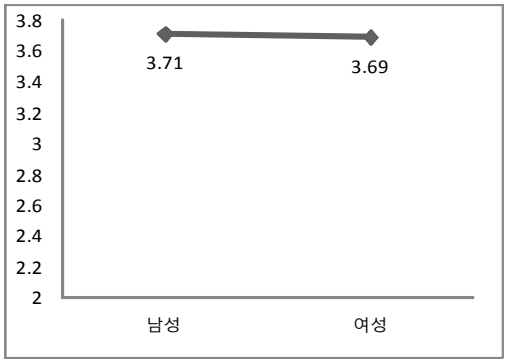
먼저, 근속기간별로 살펴보면 3.82(1년미만), 3.61(2년미만), 3.67(2년이상)로 나타나 전반적으로 근속기간이 많아질수록 업무요인에 대한 만족도는 낮아지는 경향을 보이고 있다. 성별로는 3.71(남성), 3.69(여성)로서 여성보다는 남성들이 업무요인에 대해 상대적으로 더 높은 만족도를 보였다. 연령별로는 3.6(30대이하), 3.77(40대), 3.62(50대이상)로서 연령대별로는 차이가 있지만, 30대 이하의 근로자들을 기준으로 할 때, 연령대가 높아질수록 긍정적인 평가정향을 보이고 있다. 학력별로는 3.6(중졸이하), 3.73(고졸이하), 3.37(2년대졸), 3.81(4년대졸이상)로서 고학력자일수록 사회적기업의 업무요인에 대한 만적도가 전반적으로 높게 나타나고 있다. 그리고 사회적기업에서의 직위별로 살펴보면 3.5(대표), 3.9(간사), 3.69(직원)로서 사회적기업의 대표보다는 사회적기업의 일반 근로자들이 상대적으로 업무요인에 대한 긍정적인 평가정향을 보이고 있다. 고용형태별로는 3.63(정규직, 3.76(비정규직)으로서 정규직보다 비정규직 근로자들이 업무요인에 대하여 상대적으로 더 높은 긍정적 평가를 하고 있다.



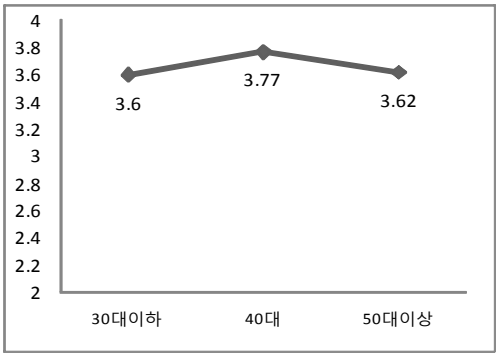
(a) 소속기관



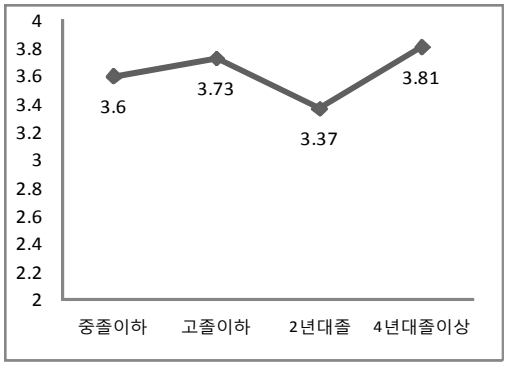
(b) 근속기간



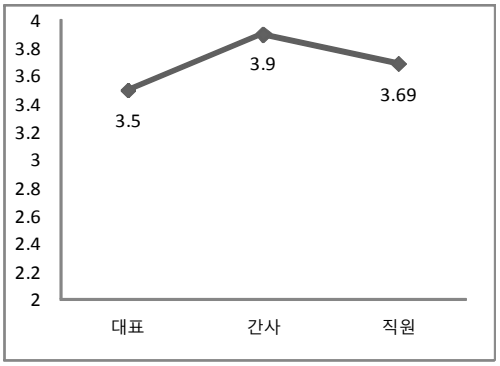
(c) 성별



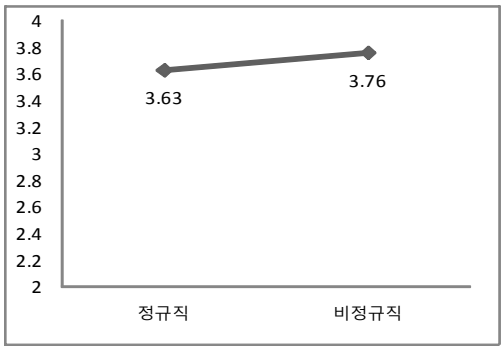
(d) 연령



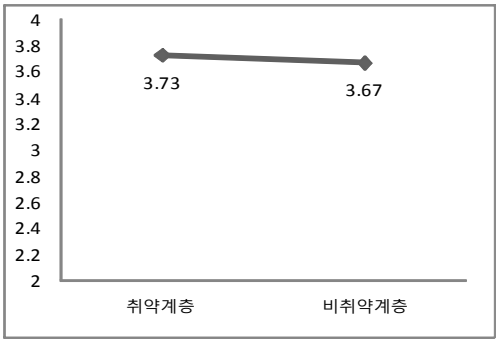
(a) 학력



(b) 직위



(a) 고용형태



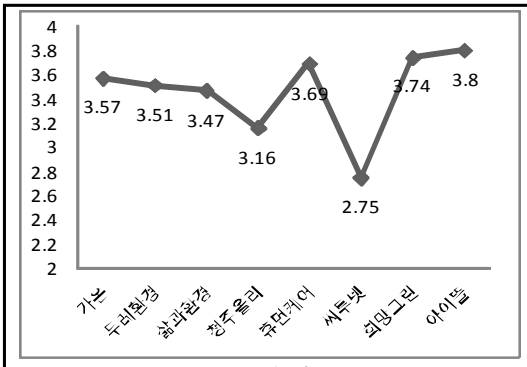
(b) 취약계층 여부

<그림 3> 표본특성에 따른 업무요인에 대한 평가

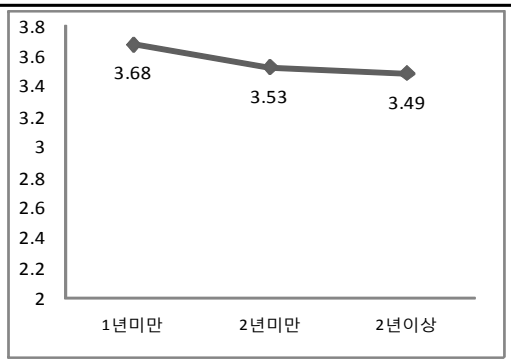
취약계층 여부를 중심으로 살펴보면 3.73(취약계층), 3.67(비취약계층)로서 취약계층에 해당되는 근로자들이 업무요인에 대해 더 높은 만족도를 보이는 것으로 분석되었다.

4) 조직요인

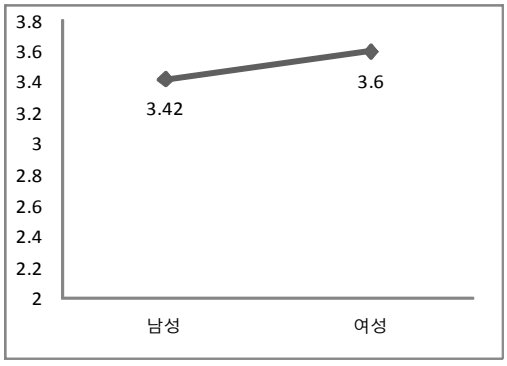
다음 <그림 4>는 사회적기업의 업무환경 중, 조직요인에 대한 사회적기업 근로자들의 평가정향을 비교 정리한 결과이다.



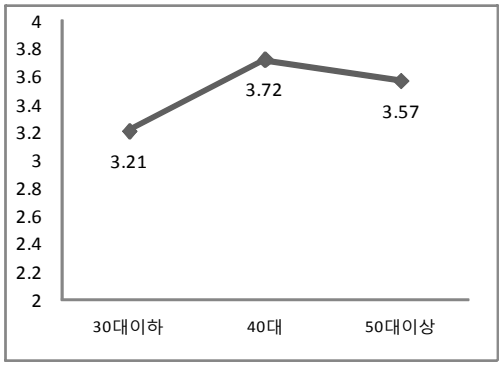
(a) 소속기관



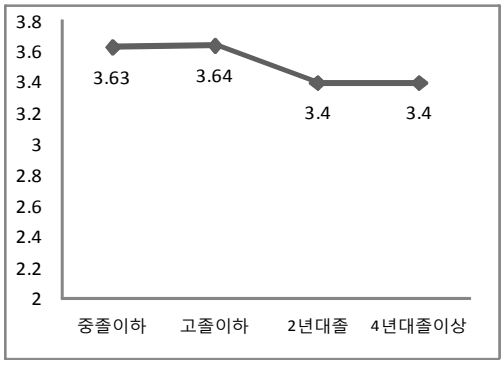
(b) 근속기간



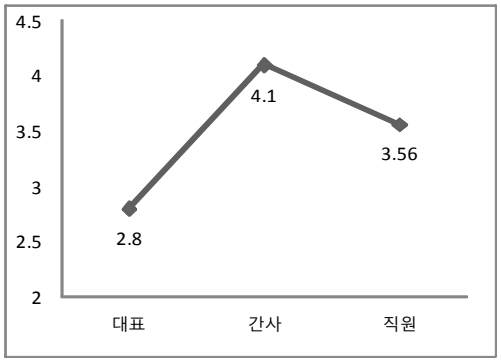
(c) 성별



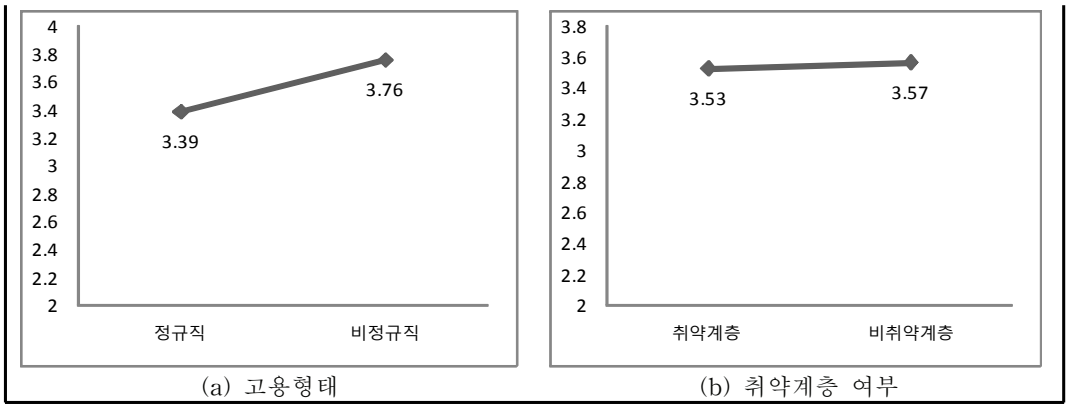
(d) 연령



(a) 학력



(b) 직위



(a) 고용형태 (b) 취약계층 여부

<그림 4> 표본특성에 따른 조직요인에 대한 평가

근속기간별로 살펴보면 3.68(1년미만), 3.53(2년미만), 3.49(2년이상)로서 근속기간이 많아질수록 조직요인에 대한 만족도는 전반적으로 낮아지고 있음을 확인할 수 있다. 그리고 성별을 기준으로 살펴보면 3.42(남성), 3.6(여성)으로 남성보다는 여성의 만족도가 상대적으로 높게 나타났다. 연령을 기준으로 살펴보면 3.21(30대이하), 3.72(40대), 3.57(50대이상)로서 연령대가 높아질수록 전반적으로 조직요인에 대한 긍정적인 평가가 이루어지고 있는 것으로 분석되었다. 학력별로 살펴보면 3.63(중졸이하), 3.64(고졸이하), 3.4(2년대졸), 3.4(4년대졸이상)로서 학력이 높아질수록 조직요인에 대한 평가정향 또한 전반적으로 낮아지고 있는 것으로 분석되었다. 고용형태별로 살펴보면 3.39(정규직), 3.76(비정규직)으로서 비정규직 근로자들의 만족도가 더 높게 나타났다. 그리고 취약계층 해당 여부에 따라서는 3.53(취약계층), 3.57(비취약계층)로서 비취약계층 근로자들의 조직요인에 대한 상대적인 만족도가 더 높게 나타났다.

Ⅴ. 결 론

본 연구는 정부의 고용정책으로 대표적인 사회적기업의 업무환경과 근로자만족에 관한 실증적인 연구이다. 사회적기업육성법 제정 이후, 학계와 실무계에서는 다양한 논의들이 활발하게 이루어지고 있지만, 제도와 성과중심의 논의에 치중되어 있고, 상대적으로 사회적기업의 업무환경에 관한 논의는 매우 지엽적이라 할 것이다. 사회적기업의 업무환경과 관련한 논의들은 직무중심의 만족도 제고 관점에서 2010년 이후부터 일부 이루어지고 있다.

그러나 우리사회에서 사회적기업은 새로운 조직필드로 인식되어지고 있으며, 사회적기업의 인증심사 기준 및 원칙을 살펴보더라도 그 특이성을 짐작할 수 있을 것이다. 그

러나 관련한 선행연구들은 직무중심(직무, 보수, 감독, 승진, 동료)의 만족에 관한 연구들로서 사회적기업의 조직 내외적 환경에 대한 현재적인 관점의 반영이 미미한 채로 진행되어지고 있다는 한계를 갖는다.

따라서, 본 연구에서는 선행연구들과 차별화하여 사회적기업의 업무환경 중, 물리적환경을 제외한 사회적기업 근로자 상호간, 그리고 근로자들과 조직 간의 상호관계적 측면에서 업무환경 요인을 참여요인, 동료요인, 직무요인, 조직요인으로 선별하여 연구를 진행하였다. 그리고 사회적기업 근로자들의 개인적 특성(소속기관, 성별, 연령, 학력, 고용형태, 직위, 취약계층 여부)의 변화에 따라 업무환경에 대한 만족도 변화를 실증적으로 분석, 비교하였다.

본 연구는 표본 수의 한계가 있어 정교한 분석을 실시하지는 못하였지만, 사회적기업의 업무환경에 대한 진단을 통한 처방의 조망점을 제시함으로서 사회적기업의 지속성을 담보하고 활성화할 수 있는 전략적 조직관리 방향을 모색케 함으로서 궁극적으로는 사회적기업의 자생력을 키워나가고 모범적인 사회적기업 모델을 개발하기 위한 기초정보가 된다는 점에서 연구의 가치를 부여할 수 있다.

<참고문헌>

강은나. (2011). 사회적기업 근로자의 직무요구와 고용불안정이 직장만족에 미치는 영향. 「보건사회연구」, 31(2): 237-269.

고용노동부. (2010). 「2010년 사회적기업 인증 업무 매뉴얼」.

김계수. (1999). 품질경영 시스템의 모형개발과 공공서비스 부문의 적용에 관한 연구. 박사학위논문. 경희대학교 대학원.

김지영. (2009). 사회적기업 종사자의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 한성대학교 디지털중소기업대학원.

네모토 마사쯔구. (2010). 사회적기업가 교육 프로그램 개발을 위한 의식조사 연구. 「한국비교정부학보」, 14(2): 281-304.

박주희. (2011). 사회적기업 종사자의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문, 대전대학교 대학원.

박홍영 외. (2010). 충북지역의 사회적 경제조직 운영에 관한 조사 연구. 「정책개발연구」, 11(1): 37-67.

삼성경제연구소. (2009). 커뮤니티 비즈니스와 지역경제 활성화, 「issue paper」.

손지선 외. (2000). 「현대사무관리」. 서울: 법지사.

이광석 외. (2009). 사회적 일자리 사업 평가 : 성별 차이를 중심으로. 「한국정책분석평가학회 동계학술대회 발표논문집」, 193-225.

이상철 외. (2005). 지방공무원의 직무만족과 고객지향성에 관한 연구. 「한국사회와 행정연구」, 15(4): 97-120.

이석표. (2009). 일본의 커뮤니티 비즈니스 정책과 한국에의 도입방안. 박사학위논문, 충북대학교 대학원.

이정화. (2010). 사회적기업 지속성 유지를 위한 제언. 「충북사회적기업 발전을 위한 네트워크 구축 포럼」. 12-18.

이창원 외. (2001). 「새 조직론」. 서울: 대영문화사.

장신재. (2008). 사회복지사의 정신건강에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 「한국사회복지조사연구」, 19(1): 253-273.

장우진・오승석. (2010). 조직성격을 활용한 사회적기업 진단. 「정책개발연구」, 10(2): 1-30.

정명화. (2011). 사회적기업 종사자의 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문, 인하대학교 정책대학원.

제갈돈. (2006). 지방공무원의 직무만족에 대한 업무환경의 역할. 「지방정부연구」, 10(1): 91-111.

조규원 외. (2011). 커뮤니티 비즈니스의 정책적 정당성. 「도시행정학보」, 24(1): 263-281.

충북대학교 사회과학연구소. (2010). 「사회적기업가 교육을 통한 사회적기업 지원 체계화 모델에 관한 최종 보고서」.

호서대학교 산학협력단. (2010). 「사회적기업 경쟁력 제고를 위한 인적자원의 활용현황 조사 보고」.

황정은. (2010). 장애인 중심 사회적기업 근로자 직무만족 영향 요인. 「한국비영리학회 학술대회 논문집」, 1-23.

Darby, L., Jenkins, H. (2006). Applying substantiality indicators to the social enterprise business model : The development and application of an indicator set for Newport Wastesavers, Wales. *International Journal of Social Economics*, 33(5/6): 411-431.

Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B. & Cardy, R. L. (1998). *Managing Human Resourc*e. Prentice Hall : New Jersey.

Hackman, J. and Oldham, G. (1976). Motivation Through the Design of Work. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16: 250-279.

Heller. R. (1999). *Managing People*. DOLING KINDERSLEY. London.

Pascale. R. D. and Anthony G. Athos. (1981). *Art of Japanese Management.* Penguin Books : New York.

Perrow, C. (1967). A Framework for the Comparative analysis of Organizations. *American Sociological Review*, 32: 194-208.

Robbins. S. P. (1983). *Organization Theory : The Structure and Design of Organization*. Prentice-Hall, Inc., Engle wood Cliffs: New Jersey.

Royce, M. (2007). Using Human resource management tools to support social enterprise : Emerging themes from the sector. *Social Enterprise Journal*, 3(1): 10-19.

Schmit, M. J., and S. P. Allscheid.. (1995). Employee attitude and Customer Satisfaction. *Personnel Psychology*, 48: 521-530.

Werther, B. W, Jr., Davis, K. (1996). *Human Resources and Personnel Management*. McGraw-Hill, Inc.: New York.

William O'Hara(저). (2007). 주덕영(옮김). 「세계 장수기업, 세기를 뛰어넘은 성공」, 경기: 예지.

접수일(2011년 8월 21일)
수정일자(2011년 9월 14일)
게재확정일(2011년 10월 7일)