사회적기업 근로자의 직무불안, 직무만족, 고객과의 관계가 재직 의도에 미치는 영향

이은정
백석대학교 사회복지학부

Assessing the Impacts of Job insecurity, Job satisfaction and Relationship with customers on Intention of Retention of Employees in Social Enterprises

Eun Jung Lee

Division of Social Welfare, Baekseok University

요 약 사회적기업은 사회적 미션에도 불구하고, 급변하는 글로벌 환경에서 경제적 성과 목표에도 응해야 한다. 이러한 상황은 인적자원관리 전략이 중요한 역할을 지남을 의미한다. 특히 경쟁력있는 효율성을 유지하기 위한 과제는 근로자 이직을 낮추는데 달려 있다. 본 연구는 사회적기업 근로자를 대상으로 재직 의도에 영향을 끼치는 직무불안, 직무만족, 고객과의 관계의 영향력을 검증하고자 한다. 조사 대상은 서울경기 지역의 36곳의 사회적기업 여성 근로자 271명으로 삼았고, 이항로지회귀분석(Binomial Logistic regression)을 적용하였다. 연구결과, 사회적기업 근로자의 재직 의도는 상당히 긍정적인 수준으로 높게 나타났다. 하지만 사회적기업 근로자의 직무불안정성은 재직 의도에 부정적인 영향을 끼치는 반면 직무만족과 고객과의 관계는 재직 의도에 긍정적인 요인으로 밝혀졌다. 결론적으로 사회적기업의 지속가능성을 위한 근로자의 근속 유지를 위해서는 인적자원 관리가 중요한 역할을 할 수 있음을 밝히고 직무 환경 개선을 위한 관리적 함의를 도출하였다.

주제어 : 사회적기업, 재직의도, 직무불안, 직무만족, 고객과의 관계

Abstract Despite their social mission, social enterprises work in the changing global economic environment and therefore face to comply with performance objectives. This situation means that human resources management strategy has a crucial role to play. Especially, the challenge in maintaining competitive efficiency depends on achieving a lower level of employee turnover. This study aims to investigate the role of job insecurity, job satisfaction, relationship with customers regarding the intention of retention among social enterprise workers. Data were collected in South Korea from 271 women employees in 36 social enterprises and the binomial logistic regression was used to assess the model hypothesized. As the result, social enterprise employees showed a considerably positive attitude toward the intent to stay their workplace. However, job insecurity appeared to have the strongest negative effect on the intention of retention, whereas job satisfaction and relationship with customers had the positive effects, above and beyond demographic variables and organization variables. The result suggested the human resource management can play a significant role in retaining social enterprise employees by reducing job instability and improving job satisfaction and customers management.

Key Words : Social Enterprise, Intention of Retention, Job Insecurity, Job Satisfaction, Relationship with Customers

Received 1 December 2013, Revised 20 December 2013

Accepted 20 December 2013

Corresponding Author: Eun Jung Lee(Division of Social Welfare, Baekseok University)

Email: ejlee@bu.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 문제제기

사회적기업은 기업가적 방식으로 사회적 목적을 달성하기 위한 새로운 조직으로 정의되는 광범위한 용어이다. 사회적기업은 사회적 배제에 대응하여 복지서비스나 지역서비스를 전달하기 위하여 나타났고 직접적으로 취업이 어려운 취약계층에게 일자리를 제공한다[1].

하지만 대부분의 비영리조직들처럼, 사회적기업도 고용과 복지국가의 이중 위기에 직면하면서 새로운 사회적 욕구에 부응하도록 요구되고 있다. 더욱이 사회적기업은 글로벌 경제 환경에서 작동되기에 사회적 목적에도 불구하고 성과 목표에도 응해야 한다. 즉, 사회적기업은 생존을 위해 영리 시장에서 최상의 성과를 내야 한다. 이에 사회적기업이 재정적 현실에 초점을 두는 경향도 있으나 변화하는 환경에서 인적관리 전략 또한 핵심 역할을 할 수 있겠다. 예컨대 조직의 경제적 지향과 사회적 지향 사이에 점차 갈등이 늘어감에 따라 인적자원 관리 필요성이 제기되고 있다[2]. 더욱이 조직의 경쟁력있는 효율성 유지에는 근로자의 이직을 낮추는데 달려 있다.

특히, 인적 자원 유지(Human resources retention)는 역량 있고 사회적 목적에 헌신하려는 인적 자원이 희소한 사회적기업에서 중요한 전략적 이슈로 지적된다[2]. Langer(2000)[3]는 비영리조직의 직원 869명을 조사한 결과 응답자의 51%가 그들 조직이 직면한 중요 이슈로 근로자 유지(retention)라고 응답하였다. 또한 영국 정부 연구(2010)[4]에 의하면, 사회적기업 성공의 저해 요인으로 경쟁, 자본획득, 경영기술 부족과 더불어 직원 유지(Keeping staff)가 주요 요인으로 지적되었다. 이는 근로자 이직의 증가는 곧 조직 헌신 및 직무성과의 저하의 결과와 직결된다. 따라서 인적자원관리의 실패는 사회적기업이 창출하는 재화와 서비스의 질에 직접적인 영향을 미쳐 결국 취약계층의 노동조건 및 사회서비스의 질 저하를 초래하고 궁극적으로 사회적기업의 발전에 장애가 될 수 있다는 것이다[5].

한국에서도 유사하게 사회적기업은 상대적으로 낮은 임금과 불안정한 근로환경으로 취약계층의 안정적인 일자리 제공이라는 본 정책 취지에도 부합하지 못하여 결국 근로자의 장기적인 참여를 이끌어내지 못하고 있다. 따라서 사회적기업에서 인적자원 관리의 사회적기업의 경쟁력 강화와 지속가능성 확보를 위한 전략적 이슈로

부각된다. 조직 관리자들은 인적자원 유지 문제를 재정적 한계와 더불어 새로운 전략적 사안으로 연계하여 다루어야 한다. 따라서 어떻게 사회적기업 근로자를 유지하는가는 중요한 질문이다.

하지만 아직 한국에서는 사회적기업 근로자에 관한 이직 의도에 관한 몇몇 연구가 있을 뿐, 근로자가 현 직무에 머무르려는 재직 의도에 대한 연구는 미미하다. 재직 의도를 증가시킬 수 있는 요인을 확인하여 이를 강화할 때 유능한 근로자 보유가 증가하며, 이직으로 인한 직원대체 비용을 줄이고 결과적으로 조직 유효성을 증가시킬 수 있다는 점에서 재직 의도는 이직 의도 이상으로 중요하다.

따라서 본 연구에서는 사회적기업에 적합한 인적자원 관리 방안을 도출하기 위해 근로자의 재직 의도를 결정하는 핵심 변수로 직무불안, 직무만족, 고객과의 관계를 중심으로 탐색하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 재직 의도에 관한 이론적 논의

근로자의 이직과 재직 의도와는 매우 강력한 것으로 알려져 있는데 재직 의사는 실제 이직을 설명하는 예보자임이 입증되었다[6]. 이는 고용인들의 직무를 지속하려는 의사가 고용인들이 다니는 직장을 찾는 행동이나 실제 이직에 영향을 준다는 것을 뜻한다[6]. 재직 의도란, 고용인이 고용주와의 관계에서 멤버십을 유지하려는 계획으로 정의되고[7], 직장에서 직무 단절없이 지속적으로 근무하려는 고용인의 태도로 정의되기도 한다[8]. 즉, 재직 의도는 직원이 다른 새로운 직업을 찾으려는 것을 멈추거나 현재 직무에 머무르려는 의도를 의미한다.

재직 의도에 관한 선행 연구를 살펴보면, 호주 돌봄종사자를 대상으로 연구에서 부양아동, 고용형태, 근로시간, 비영리조직, 조직규모가 클 경우가 재직 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 돌봄종사자 유지를 위해서는 개인 요인, 조직 요인, 구조 요인을 고려해야 할 필요성이 제기되었다[9]. 한편 한국의 돌봄서비스 여성노동자에 대한 직무지속 의사에 관한 연구에서 개인 요인으로 소득과 학력, 근무특성 요인으로 보수적절성과 노동강도가 유의하게 나타났고, 대인관계 요인으로 이용자와의

관계와 좋을수록 직무지속 의사가 높은 것으로 나타났다[6]. 또다른 비영리 휴먼서비스조직 직원들의 고용 유지에 관한 연구에서는 직무 요인으로 조직의 미션에 대한 긍정적 태도가 재직에 유의미한 영향을 미치는 반면 근로조건, 즉 급여와 경력개발에 대한 불만족은 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다[10].

한편 사회적기업 근로자를 대상으로 한 재직 의도에 관한 연구는 거의 드문데 이직 의도에 관한 몇몇 연구들에 의하면, Ohana & Meyer(2010)[2]는 프랑스의 노동통합형 사회적기업 근로자를 대상으로 이직의도에 관한 연구에서, 직무만족과 리더-직원 교환이 높을수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 특히, 직무만족이 조직현신보다는 이직의도에 보다 큰 영향력을 갖는다고 나타났다. 이는 비영리조직 내에서 개인과 조직간 일치성이 이미 높아 직무만족이 고용유지 보다 큰 영향력을 가지는 것으로 해석될 수 있다[5]. 또한 사회적기업 비정규직 근로자를 대상으로 한 강은나·민준호(2010)[11] 연구에 의하면 임금, 직무자율성, 직무불안, 직장문화이 이직 의도의 영향 요인으로 밝혀졌다. 즉, 임금이 높을수록, 직무불안이 낮을수록, 직무자율성이 높을수록, 직장문화를 긍정적으로 인식할수록 이직의도가 낮게 나타났다.

이상의 연구 결과를 검토한 결과, 재직 의도는 조직구성원이 현재 근무하고 있는 직장을 머무르려는 의도로 정의할 수 있으며, 재직 의도에 영향을 미치는 요인으로 개인 차원, 조직 차원, 직무 차원으로 구분해 볼 수 있다.

2.2 재직의도 영향요인

2.2.1 직무불안

먼저 직무불안은 직장 내에서 자신의 업무가 상실되어 해고될 수 있다는 개인의 인식[12], 직무 상황에서 자신의 직무의 일부 혹은 전체를 상실할 수 있다고 지각함으로써 생기는 무력감 등으로 정의되고 있다. 또한 직무불안정은 직무 연속성에 대한 기대라고 정의되면서[13] 직무불안이 고용유지에 대한 관심, 승진기회, 현재의 근무 상황, 장기적 경력 기회상실 등 현재 보유하고 있는 직무 특성을 상실할 것에 대한 개인의 불안을 반영한다고 하였다. 이러한 고용불안정은 이직의도의 증가, 직무만족의 감소, 직무성과의 감소, 직무몰입의 감소, 그리고 삶의 만족도 감소 등과 연관있는 것으로 검증되고 있다

[11][12].

이러한 직무불안은 고용인과 피고용인 간의 기대되는 균형을 위협할 수 있으며, 조직구성원이 지각하는 직무불안정성이 높을수록 부정적인 직무태도를 보이게 되며, 직무불안정성이 높을수록 조직구성원의 충성도와 조직에 재직하려는 의향은 감소하는 것으로 보고되었다[14][15]. 한편 노르웨이인 260명을 대상으로 직무불안정성과 이직의도와 관계를 분석한 Emberland & Rundmo(2010)[16]의 연구에서는 직무불안이 이직의도에 직접적인 영향을 미치지 않았으나 직무불안이 이직의도에 미치는 간접적인 영향력이 조직현신과 심리적 안녕감에 의해 감소되는 것으로 나타났다[11].

2.2.2 직무만족

직무만족도 재직 의도와 밀접한 관계가 있다. 직무만족이란 직무자체, 수퍼비전, 임금, 승진제도 그리고 동료 관계를 포함하는 다양한 직무차원에 대한 평가(Efaty & Sirgy, 1990), 근로자가 자신이 속한 직장 혹은 직무를 좋아하는 정도[17], 그리고 직장에 대한 기대에서부터 근로자의 전반적 안녕(well-being)에 대한 평가에까지 이르는 복잡한 정신적 과정[18]으로 제시되고 있다. 또한 직장만족은 자신의 업무, 근로환경, 직장내 대인관계, 보상과 승진 등에 대한 근로자의 주관적 태도 혹은 정서적 상태로서 개인이 직장과 관련하여 경험하게 되는 주관적 평가라고 할 수 있다. 이러한 직장만족은 조직의 성과에 중요한 영향을 미칠 뿐만 아니라 개인에게는 경제적 의미와 함께 직장을 포함한 생활전반에 걸친 만족에 연관되어 있다고 할 수 있다[19].

최근 프랑스의 사회적기업 근로자를 대상으로 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구[2]를 수행한 결과, 직무만족이 높을수록 이직 의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 특히 직무만족 요인이 조직현신보다는 고용유지에 보다 큰 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 이러한 직무만족은 근로자의 조직몰입과 조직충성도를 높이고, 이직의도를 감소시키며[2][11][19], 조직에서 생산하는 서비스 질에 영향을 미쳐, 궁극적으로 조직의 생산성 및 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다[5].

2.2.3 고객과의 관계

고객과의 관계는 재직 의도와 정적인 관계를 보이고

있다. 사회적기업 대부분의 업종이 사회서비스로 노동 특성상 관계 지향적이다. 즉 사회서비스는 대부분 대인 관계와 감정적, 정서적 관계 속에서 이루어지고, 신체적, 정서적 대면관계에서 상호작용이 이루어지는 인간지향성을 지녀 사회서비스 노동에서 이용자와의 좋은 신뢰관계를 이루는 것은 상당히 중요하다[6].

스웨덴의 사회적기업의 근로환경 사례연구[20]에서 여성근로자의 경우 근로자와 소비자 사이에 관계가 형성될 때 더 오래 일하고 견딜 수 있게 된다고 밝혔다. 즉, 직접 소비자와의 피드백을 증가시켜 무의미한 노동을 없애 일을 지속한다고 밝혀졌다. 김민주·지은구(2010)[6]도 이용자와의 관계가 긍정적일수록 직무지속 의사가 높아진다고 하였다. 또한 요양보호사의 이직의사 연구[6]에서는 대인관계로 인한 스트레스가 이직의사에 영향을 미친다고 보고하였는데, 즉, 사회서비스가 대인서비스인 만큼 서비스 이용자와 노동자와의 관계는 사회서비스를 수행하는데 핵심임을 의미한다.

2.2.4 개인 및 조직 요인

재직 의도에 영향을 미치는 개인 요인으로는 연령, 결혼상태, 교육수준, 근로경험이 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 근로자의 연령에 관하여, 연령이 많을수록 재직 의도가 높다는 연구가 많이 제시되고 있다[9][10]. 이는 연령이 높아질수록 노동시장에서 저연령층에 비해 경쟁력이 약화되어 이직 의도가 적어지기 때문으로 해석될 수 있다. 또한 근로자의 결혼 상태에 따른 이직의도를 살펴보면, 미혼보다는 기혼의 이직의도가 낮다는 연구와 결혼 상태와 이직의도는 무관하는 연구가 혼재해 보고되고 있다[11][21].

한편 학력과 재직 의도는 부적인 관계를 보이고 있다. 학력이 낮을수록 재직의도가 높는데, 교육수준이 낮은 사람들이 교육수준이 높은 사람들에 비해 다른 직장 또는 직종으로 이직할 가능성이 적으므로 교육수준이 낮을수록 재직의도가 높은 것으로 일관되게 보고되고 있다[6][10]. 예로, 돌봄서비스 종사자의 경우 노동이 단순하고 반복적인 일이기 때문에 대부분의 여성 노동자가 낮은 학력을 보유하고 있다고 보고되고 있다. 마지막으로, 근로경력과 관련하여 간호사를 대상으로 한 재직의도 연구에서는 과거 근로경력이 있을수록 재직의도가 증가되었다[23].

한편, 조직 요인으로는 임금, 고용형태, 근로기간, 조직 규모, 조직형태가 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 먼저 임금수준에 따른 재직의도를 살펴보면, 임금 수준이 적절하다고 생각할수록 직무 지속의사가 있는 것으로 나타났다[6]. 또한 임금에 대한 만족수준이 낮을수록 이직의도가 높아진다는 연구가 주류를 이루고 있다[6][10][21][22]. 불충분한 임금은 이타심과 서비스정신이 매우 높은 직원일지라도 근속을 유지시키지 못한다고 나타났다[10].

또한 고용형태에 따른 재직의도를 살펴보면, 비정규직은 고용불안으로 인해 정규직 보다 이직의사가 더 큰 것으로 나타났다. 호주 돌봄종사자 대상 연구[9]에서도 고용형태가 임시직 또는 계약직일 때 이직의사가 큰 것으로 나타났다. 더불어 근속 연수도 이직의도에 영향요인으로 보고되었는데[21], 간호사 대상 연구에서는 근무기간이 7년 이상인 간호사가 재직 의도가 높게 나타났다[23]. 한편 조직규모는 재직 의도에 영향을 미치는데, 조직 규모가 클수록 재직 의도가 높게 나타났으며, 조직형태는 영리조직보다 비영리조직에서의 재직 의사가 높은 것으로 나타났다[9].

이에 본 연구는 직무관련 요인인 직무불안, 직무만족, 고객과의 관계를 중심으로 재직 의도에 미치는 영향력을 검증하며, 개인 요인으로 연령, 결혼, 자녀유무, 건강, 교육, 근로경험을, 직장 요인으로 임금, 고용형태, 근무기간, 조직유형, 조직규모로 설정하여 분석하고자 한다.

3. 연구방법

3.1 연구대상 및 자료수집

본 연구는 사회적기업 근로자를 대상으로 재직 의도에 영향을 미치는 요인을 밝히기 위해 우편 설문조사를 실시하였다. 조사 범위는 2011년 4월 기준으로 전국 536곳의 사회적기업 중 절반 가까운 비중(45.1%, 247개 기업)을 차지하는 서울·경기 지역의 사회적기업을 조사 대상으로 삼았다. 이 두 권역에 대해 지역별 할당 방식을 적용하여 인증 사회적기업 50개를 대상으로 여성 근로자 300명을 대상으로 2011년 4월에 약 한 달간 조사한 결과, 사회적기업 36곳의 여성 근로자 271명(90.3%)이 설문에 응답하였다.

3.2 변수정의 및 측정

3.2.1 종속변수

재직 의도는 조직구성원이 현재 근무하고 있는 직장을 머무르려는 의향으로 사회적기업 근로자가 현 직장에서의 재직 의향 여부로 측정하였다. 재직 의향이 없는 경우 0으로, 재직 의향이 있는 경우는 1로 측정하였다.

3.2.2 독립변수

가. 직무불안

직무불안은 사회적기업 근로자가 자신의 직업 또는 직장에 대한 불안 정도로 측정하였는데, 구체적으로 직장의 불확실성, 실직의 염려, 부정적 변화가능성의 3개의 문항으로 구성하고 5점 척도로 질문하였다. 고용불안정성 점수가 높을수록 직무불안정 정도가 높은 것으로 해석되며, Cronbach's α 는 .656이다.

나. 직무만족

직무만족 변수는 앞서 선행연구를 근거로 직무자체, 임금, 동료관계, 복리후생, 직장문화에 대한 전반적인 만족도로 삼았고 5점 리커트 척도로 질문한 20개 하위변수를 사용하였다. 직무만족의 점수가 높을수록 조사대상자가 인식하는 직무에 대한 만족도가 높음을 의미한다. 직무만족도의 Cronbach's α 는 .852로 나타났다.

다. 고객과의 관계

고객과의 관계는 현재 사회적기업에서 근무하면서 겪었던 고객과의 관계 만족도, 긍정적인 반응도, 대상자의 변화 인식 정도의 3문항으로 구성하며 5점 척도로 측정하였다. 이러한 고객과의 관계 점수가 높을수록 고객과의 관계 정도가 높은 것으로 해석되며, Cronbach's α 는 .786이다.

라. 통제변수

본 연구에서는 통제변수로 개인특성 요인과 조직관련 요인으로 구성하였다. 먼저 개인특성 요인은 연령, 결혼 상태, 자녀유무, 건강, 교육수준, 근로경험으로 구성되며, 현 조직 특성 관련 요인은 임금, 고용형태, 근무기간, 조직규모, 조직유형 유형을 측정하였다.

3.3 분석방법

사회적기업 근로자의 재직 의도에 영향을 미치는 영향 요인을 탐색하고자 SPSS 18.0을 활용하였으며 분석 방법은 다음과 같다. 먼저 조사대상 사회적기업 근로자의 인구학적 특성에 대해 기술분석을 실시하였고, 다음으로 사회적기업 근로자가 인식하는 고용불안, 직무만족 및 고객과의 관계가 재직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해서 이항 로지스틱 회귀분석(Binomial Logistic Regression)을 적용하였다.

4. 연구분석 결과

4.1 조사대상의 기술 분석

4.1.1 사회적기업 근로자의 기술 분석

먼저 <표 1>에서 사회적기업 근로자의 인구학적 요인을 살펴보면, 첫째, 연령의 경우, 평균 약 46.3세로 40, 50대가 전체 64.4%로 중년층 여성의 비율이 높은 것으로 나타났다. 둘째, 배우자가 있는 응답자는 61.9%, 배우자가 없는 응답자는 38.1%로 나타났고, 셋째, 자녀 유무는 자녀가 있는 경우가 전체 80.6%, 자녀가 없는 경우가 19.4%로 상당수 유자녀 여성들이 사회적기업에 종사하는 것으로 나타났다. 넷째, 건강수준은 좋은 편이라는 응답이 68.4%로 가장 많았다. 다섯째, 교육수준은 고졸 수준의 학력이 43.8%로 가장 많았고 대졸 수준의 학력도 33.6%로 나타나 어느 정도 전문적 역량을 획득할 수 있는 학력을 갖추고 있음을 확인할 수 있다. 여섯째, 근로경험이 있는 응답자가 68.9%로 근로경험이 없는 응답자 31.1%보다 많았으나 근로경험이 없는 비중도 상당수 있음을 알 수 있다.

한편 사회적기업 근로자가 근무하는 조직 관련 요인을 살펴보면, 먼저 고용형태는 정규직이 28.1%에 불과하고 임시·계약직이 70.4%로 두 배 이상 높아 대다수가 불안정고용 상태임을 알 수 있다. 월평균 임금은 100만원에서 150만원미만이 전체 51.1%를 차지하고, 50만원에서 100만원 미만도 36.6%로, 이는 전체 노동자 월평균임금 120만원에도 미치지 못하는 수준이다[24]. 또한 근로기간은 1년 미만이 43.4%, 1년에서 2년 미만이 25.6%로 대부분 근무 기간이 상대적으로 짧은 것으로 나타났다.

또한 근로자가 속한 사회적기업 조직 특성을 살펴보

면, 조직규모가 5인 미만인 기업이 41.1%, 11인에서 15인 미만인 기업이 36.6%로 중소기업의 기업에서 근무하는 경우가 대부분을 차지하고 있다. 사회적기업 유형은 일자리창출 유형이 38.7%, 사회서비스 제공유형이 27.3%, 혼합형태가 24.2% 순으로 나타났다. 사회적기업 설립 모(母)조직의 유형은 영리조직이 35.8%인 반면, 비영리 조직인 경우가 64.2%로 상당수를 차지함을 알 수 있다.

〈Table 1〉 Descriptive Characteristics of employees in Social Enterprise (N=271)

Variable	Division	Frequency	%
Age	18 - 29	31	11.6
	30 - 39	43	16.1
	40 - 49	68	25.5
	50 - 59	104	38.9
	60 or older	21	7.9
Marriage	Single	103	38.1
	Couple	167	61.9
Children	Yes	212	80.6
	No	51	19.4
Health	Very bad	1	0.4
	Bad	3	1.1
	Normal	81	30.1
	good	184	68.4
Education	elementary school	16	6.1
	Middle school	32	12.1
	High school	116	43.8
	College	89	33.6
	Master or higher	12	4.5
Work Experience	Yes	186	68.9
	No	84	31.1
Type of employment	Casual term	190	70.4
	Permanent term	76	28.1
Wage (monthly, 10,000won Kor)	Less than 50	6	2.2
	50 - 100	98	36.6
	100 - 150	137	51.1
	150 - 200	21	7.8
	200 more	6	2.2
Work Duration	Less than 12month	112	43.4
	1 to 2 years	66	25.6
	2 to 3 years	35	13.6
	4 to 5 years	23	8.9
	5 years or more	22	8.5
Size of Organization	Less than 5	111	41.0
	6 - 10	27	9.9
	11 -15	99	36.6
	15- 20	4	1.4
	20 or more	30	11.1
Type of Organization	Work integration	105	38.7
	Social svc provision	74	27.3
	Mixed type	66	24.4
Type of Origin Organization	Profit	91	35.8
	Non-profit	163	64.2

4.1.2 주요 변수에 관한 기술 분석

〈표 2〉에서 직무 관련 변인을 살펴보면, 직무불안은 평균 2.79점으로 보통 수준 이하로 인식하는 것으로 나타났다. 그리고 근로자의 직무만족도는 평균 3.46점으로 보통수준을 약간 상회하는 것으로 나타났다. 마지막으로 고객과의 관계 정도는 5점 척도에서 평균 3.5점으로 직무만족보다는 약간 높은 수준으로 조사되었다.

한편 종속변인인 사회적기업 근로자의 재직 의도를 살펴보면, 사회적기업에 재직할 의도가 있다는 응답자가 223명(82.3%)으로, 재직 의도가 없다는 응답자 37명(14.2%)에 비해 상당히 높은 수준으로 나타났다.

〈Table 2〉 Descriptive Analysis of main variable

Independent Variable	Min	Max	Mean	S.D
Job insecurity	1.00	5.00	2.79	0.65
Job satisfaction	1.60	5.00	3.46	0.48
Relationship with customers	2.00	5.00	3.50	0.55
Dependent Variable	Division		Frequency	%
Intention of Retention	Yes		223	85.8
	No		37	14.2

4.2 재직 의도에 영향을 미치는 요인 분석

사회적기업에서 근무하는 근로자의 재직의도에 영향을 주는 요인을 이항 로지스틱 분석을 실시한 결과, 〈표 3〉에서 보면 먼저 개인 및 조직 요인을 중심으로 분석한 모델 1의 적합도는 126.562로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($p<.001$). 분석결과 개인변인으로 연령($p<.1$), 고용형태($p<.05$), 근로경험($p<.05$)이 유의하였고, 조직변인으로는 조직규모($p<.05$), 모조직 유형($p<.1$)이 유의하였다. 즉 연령이 높을수록, 정규직일수록, 근로경험이 있을수록, 조직규모가 클수록, 그리고 사회적기업의 모법인인 영리조직일수록 재직 의도가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 직무특성 변인인 직무불안, 직무만족, 고객과의 관계 요인을 추가한 모델 2의 적합도는 101.116으로 통계적으로 유의하였다($p<.001$). 모델 2에서 직무 변인인 고용불안($p<.05$), 직무만족($p<.05$), 고객과의 관계($p<.01$) 변인 모두가 통계적으로 유의하였고, 그 외에도 연령($p<.05$), 혼인상태($p<.1$), 근로경험($p<.05$), 조직규모($p<.1$)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예컨대, 직무불안이 낮을수록, 직무만족이 높을수록 그리고 고객과의 관계가 긍정적으로 인식될수록 재직 의도가 높

(Table 3) Factors Influencing Intention of Retention of Employees in Social Enterprises

Variables	Moedel 1				Moedel 2			
	B	S.E	Wals	Exp(B)	B	S.E	Wals	Exp(B)
Age	.075#	.040	3.504	1.078	.102*	.048	4.468	1.107
Marriage	1.099	.694	2.507	3.003	1.644#	.850	3.746	5.178
Dependent children	-.484	.876	.309	.615	-.803	.999	.646	.448
Health	.429	.490	.764	1.067	.615	.583	1.113	1.849
Education	.011	.104	.011	1.011	-.109	.128	.731	.896
Wage(monthly)	-.009	.008	1.247	.991	-.002	.009	.041	.998
Type of employment	1.332*	.594	5.020	3.788	.914	.681	1.798	2.494
Duration of work	.009	.018	.258	1.009	.019	.091	1.007	1.019
Experience of work	2.457*	.828	8.805	11.666	2.443*	.862	8.026	11.510
Number in staff(size of organization)	.084*	.035	5.973	.015	.077#	.040	3.600	1.080
Origin of organization	.987#	.525	3.530	2.682	.966	.611	2.498	2.628
Type of organization a Social service	.832	.746	1.243	2.299	.620	.881	.496	1.859
provision type Mixed type	.253	.676	.140	1.287	.455	.770	.349	1.577
Job insecurity					-1.299#	.670	3.758	.273
Job satisfaction					1.811*	.719	6.349	6.118
Relationship of customers					2.237**	.851	6.910	9.367
(constant)	-5.323	3.015	3.118	.005*	-15.914**	5.371	8.779	.000
Chi-square(p)	51.120(.000)***				74.997(.000)***			
-2 Log L	126.562				101.116			

#: p<.1, *: p<.05, **: p<.01, ***: p<.001 a: Reference variable: Work integration type

은 것으로 나타났다.

보다 구체적으로, 직무불안, 직무만족, 그리고 고객과의 관계의 Exp(B) 값이 각각 0.273, 6.118, 9.367로 근로자의 재직 의도의 승산(ratio)은 직무불안정을 인식할수록 재직 의도가 27.3% 감소되는 반면, 직무에 만족할수록 재직 의도는 511.8% 증가하며, 고객과의 관계를 긍정적으로 인식할수록 재직 의도는 836.7% 크게 증대된다.

이같은 결과는 사회적기업 종사자의 고용불안이 재직 의도에 부정적인 영향을 끼치고 직무만족과 고객과의 관계가 재직 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 선행연구와도 일치하는 것으로 나타났다.

5. 결론 및 함의

본 연구는 사회적기업 근로자를 대상으로 재직 의도에 영향을 미치는 요인을 검증함으로써 사회적기업 근로자의 안정적인 수급 및 유지 방안을 제시하여 궁극적으로 사회적기업의 지속가능한 발전을 도모하고자 하였다.

분석결과 첫째, 조사대상 사회적기업 여성근로자의 재직 의도를 보면 이직 의도가 있는 응답자는 85.8%로 상당히 높아 조직 잔류에 대한 욕구가 상당히 있음을 알 수 있다. 특히, 여성근로자의 연령이 높을수록 재직 의사가

높아 중장년층 여성들의 참여를 유인할 수 있겠으나 한편 정규직일수록, 근로경험이 있을수록 재직의도가 높기에 안정된 근무조건과 근로경험이 병행되어야 근로자의 근속을 높일 수 있겠다.

한편 조직 요인으로는 조직규모가 클수록, 모조직이 영리조직일수록 재직의사가 높았다. 현실적으로 사회적기업이 대부분 소규모 형태임을 감안하면 노동시장 여건상 대규모 형태보다는 중소 사회적기업의 내실과 지속가능성에 대한 노력이 전제되어야 근로자의 이직을 줄이고 경쟁력있는 인적자원 확보가 가능할 것이다. 특히, 사회적기업의 모 법인이 영리조직일 경우 재직 의도가 높았는데 이는 선행연구과 다소 상이한 결과로 보다 심층연구가 필요하겠으나, 모 법인의 영리 지향성이 경제적 취약계층인 근로자 특성상 재직 고려시 더 선호되는 것으로 유추해 볼 수 있다.

셋째, 직무 관련 차원에서 고용불안의 경우, 재직의도를 낮추는 중요한 요인으로 선행연구의 결과와 일치한다. 또한 사회적기업 근로자도 비영리기관 종사자들과 마찬가지로 직무만족이 재직 의도에 강한 긍정적인 영향요인으로 밝혀졌고, 특히 대인서비스 특성상 고객과의 관계는 재직 의도와는 상당히 밀접한 상관관계를 보이고 있다. 이러한 결과는 근로자 확보를 위한 조직차원의 직무 관련 인적자원 관리 전략의 필요성을 보여 준다.

이와 같은 분석결과를 토대로 정책적 함의를 제시하면, 첫째, 사회적기업 근로자의 높은 재직의도가 긍정적이지만 이는 사회적기업의 근로조건이 나쁘지 않거나 직무만족이 높은 것으로 해석하기는 어렵다[11]. 왜냐하면 사회적기업의 근로자는 주로 취업취약계층 비율이 높고 업종 및 직무특성상 대체고용의 가능성이 낮아 이직의도가 낮을 수 있고 또한 경제불안과 높은 실업률 등 경제상황이 재직 의도에 영향을 줄 수도 있기 때문이다[11]. 근본적으로 안정적 근로를 위한 직무환경에 대한 고려는 간과해서는 안 될 것이다.

둘째, 직무불안정성은 재직 의도를 낮추고 있는데 사실상 근로자의 직무불안은 사회적기업의 지속가능성과 밀접한 관련이 있다. 즉, 근로자들은 사회적기업이 사회적 성과와 동시에 경제적 성과를 충족해야 근로자 본인의 임금, 고용형태 등에 대한 고용안정성이 확보될 수 있다고 본다. 따라서 사회적기업은 조직 자체의 경영전략적인 측면에서의 역량 개발이 필수적이다. 동시에 다른 비영리기관과 마찬가지로 사회적 목적 지향성에 관한 근로자의 조직몰입과 조직헌신, 지지적 조직문화 조성 등을 통한 사회적기업에 적합한 인적자원 관리 전략이 병행될 필요가 있다.

셋째, 사회적기업 일자리가 저임금 및 불안정고용임에도 불구하고, 사회적기업 종사자들의 직무만족은 재직 의도에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 사회적기업에 참여하는 대다수 취업취약계층에게는 임금, 고용안정성과 같은 외적인 요인들이 충분히 제공되지 않더라도 사회적기업이 추구하는 사회적 가치 지향적 직무에 대한 만족, 일을 통한 보람과 자부심이 충족된다면 근로자의 근속을 확보시킬 수 있다는 선행 연구들[5] 주목할 필요가 있다.

넷째, 사회적기업의 일자리가 대인서비스 업종이 주를 이루는 특성상 종사자와 서비스이용자의 관계를 촉진하기 위한 고객관리 및 논의통로 마련 등의 관리 전략이 필수적이다. 사회서비스 특성상 고객과의 관계는 서비스 질과 직결되고, 근로자와 직접 소비자와의 피드백을 증가시켜 무의미한 노동을 없애고, 더 오래 일하고 견딜 수 있다는 점에서[20] 서비스 이용자 관리 및 고충 등을 논의할 수 있는 민주적 의사소통 통로 및 장치 등이 마련되어야 할 것이다.

마지막으로, 사회적기업의 사회적 목적에 대한 보다 깊은 논의가 필요하다. 아직 시기상조일수 있겠으나 본

사회적기업의 사회적 가치는 취약계층에 대한 사회서비스 제공 뿐만 아니라 취약계층의 고용기회 확대, 노동조건 개선, 그리고 사회적기업 운영 전반에 걸친 윤리경영까지 포괄한다고 볼 수 있다[11]. 따라서 장기적인 관점에서 사회적기업이 지속가능하기 위해서는 단순히 취약계층 일자리 창출만으로 그치는 것이 아니라 채용한 근로자의 역량개발과 고용지속성을 확보하려는 사회적기업에 적합한 인적자원관리 노력이 더욱 필요하리라 본다.

REFERENCES

- [1] J. Defourny and M. Nyssens, Defining Social Enterprises. in Nyssens, M. (Ed.), Social Enterprise - At the Crossroads of Market, Public and Civil Society, Routledge, London, pp. 3-26, 2006.
- [2] Ohana, M. & Meyer, M., Should I Stay or Should I Go Now? Investigation the Intention to Quit of the Permanent Staff in Social Enterprises. European Management Journal Vol. 28, pp. 441-454, 2010.
- [3] Langer, S. Data Extract: Benefit, Working Conditions in Nonprofit Sector. Employee Benefit News, Vol. 14, No. 9, pp. 11-12. 2000.
- [4] Department for Business Innovation & Skills, Social Enterprises Barometer. IFS Research Ltd. UK, 2010.
- [5] Eun-Na Kang, The Effects of Job Demands and Job Insecurity on the Job Satisfaction in Social Enterprise Workers: Focused on the Moderating Effects of Social Mission. Health and Social Welfare Review, Vol. 31, No. 2, pp. 237-269, 2011.
- [6] Min-Ju Kim & Eoun-Ku Ji, The Study on the impact factors of the Intent to Stay of Female care Service Workers. Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 15, No. 3, pp. 95-131, 2013.
- [7] S. W. Kim, Price, J. L., Mueller, C., & Waston, T., The Determinants of Career Intent among Physicians at a U.S. Air Force Hospital. Human Relations, Vol. 49, No. 7, pp. 947-976, 1996.
- [8] Price, J. L. & S. W. Kim, Reflections on the determinants of voluntary turnover. International Journal of Manpower. Vol. 22, No. 7, pp. 147-171,

- 2001.
- [9] Howe, A. L., King, D. S., Ellis, J. M., Wells, Y. D., Wei, Z. & Teshuva K. A., Stabilising the Aged Care Workforce: an Analysis of Worker Retention and Intention. *Australian Health Review*, Vol. 36, p. 83-91, 2012.
- [10] Kim, S. E. & Lee, J. W., Is Mission Attachment an Effective Management Tool for Employee Retention? *Review of Public Personnel Administration*, Vol. 27, No. 3, pp. 227-248, 2007.
- [11] Eun-Na Kang & Jun-Ho Min, A Study of the Factors Influencing on the Turnover Intention among Non-regular Workers of Social Enterprises. *Social Welfare Policy*, Vol. 37, No. 4, pp. 27-48, 2010
- [12] De Witte, H., Job Insecurity and Psychological Well-Being. *European Journal of Work and Organizational Psychology* Vol. 8, pp. 155-177, 1999.
- [13] Davy, J. A. Kinick, A. J & Scheck, C. L., A Test of Job Security's Direct and Medicated Effects on Withdrawal Cognitions. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18 No. 4, pp. 323-349, 1990.
- [14] Cavanaugh, M. A. & Noe, R. A., Antecedents and Consequences of Relational Components of th New Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, No. 6, pp. 1173-1182, 1999.
- [15] Hellgren, J., Severke, M. & Isaksson, K., A Two-dimensional Approach to Job Insecurity: Consequences for Employee Attitudes and Well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 8, No. 2, pp. 179-195, 1999.
- [16] Emberland, J. S. & Rundmo, T., Implications of Job Insecurity Perceptions and Job Insecurity Response for Psychological Well-being, Turnover Intentions and Reported Risk Behavior. *Safety Science*, Vol. 48, pp. 452-459, 2010.
- [17] Agho, A. O. Price, J. L., Mueller, C. W., Discriminate Validity of Measures of Job Satisfaction, Positive Affectivity and Negative Affectivity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 65, pp. 185-196, 1992.
- [18] Depedri. S., Tortia, E. & Carrpita, M., .Incentive, Job Satisfaction and Performance: Empirical Evidence in Italian Social Enterprises., Euricse Working Papers. N. 012 | 10, 2010.
- [19] Eun Jung Lee, A Study on the Organization Effects on Job Satisfaction of Females Employees in Social Service Jobs: Applying Hierarchical Linear Model. *Seoul Studies*, Vol. 10, No. 3, pp. 165-187, 2009.
- [20] Pestoff, V. A., Enriching Swedish Women's Work Environment: The Case of Social Enterprise in Day Care, *Economic and Industrial Democracy*, 2000.
- [21] Nissly, J. A. Mor Barak, Michal, E. & Levin, A., Stress, Support and Worker's Intentions to Leave to their Jobs in Public Child Welfare. *Administration in Socal Work*, Vol. 29 No. 1 pp. 79-100, 2005.
- [22] Dickinson, N S. & Perry, R. E., Factors Influencing the Retention of Specially Educated Public Child Welfare Workers. *Evaluated Research in Child Welfare*, Vol. 15, No. 3/4, pp. 89-103, 2002.
- [23] M. L. Kim, Influential Factors on Turnover Intention of Nurse, Ph D. dissertation, Ewha Womans University. 2007.
- [24] Jung Bong Lee, Working Conditions and Tasks of Social Enterprise. *Labour and Society*, Vol. 151, pp. 59-64, 2010.
- 이은정(Lee, Eun Jun)**
-
- 1994년 2월: 이화여자대학교 사회사업학과 (문학사)
 - 1996년 2월: 이화여자대학교 사회사업학과 (문학석사)
 - 2007년 2월: 이화여자대학교 사회복지학과 (문학박사)
 - 2010년 3월~현재: 백석대학교 사회복지학부 교수
- 관심분야 : 사회복지정책, 사회적기업, 지역복지 평가
 - E-Mail: ejlee@bu.ac.kr