

## 사회적기업의 조직효율성 증대를 위한 영향요인 분석

손정환\*<sup>1</sup>, 김미희\*<sup>2</sup>, 곽윤식\*\*

### An Analysis of Influence Factors for the Improvement of Organizational Efficiency of Social Enterprises

Jung-Hwan Son\*<sup>1</sup>, Mi-Hee Kim\*<sup>2</sup>, and Yoon-Sik Kwak\*\*

#### 요 약

본 연구는 국내·외의 사회적 기업의 중요성이 증대됨에 따라 사회적기업의 조직 유효성에 영향을 미치는 요인들에 대한 분석을 목적으로 한다. 선행연구에서 조직유효성에 대한 많은 연구가 진행되었으나 하나의 변수 혹은 두 개의 변수로 제한되어 다양한 요인을 매개로 하는 통합적 관점의 연구가 필요하였다.

본 연구는 사회적기업의 조직유효성 간의 영향 요인으로 리더십과 역할스트레스, 의사소통, 조직문화를 변수로 하여 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는가를 연구하고자 경로분석을 실시하였다. 연구결과 사회적기업의 지속과 성장은 기업의 리더와 관리자의 역량에 달려 있다는 기존 연구들과 다르게 조직문화, 의사소통, 역할스트레스가 기업의 조직유효성을 높일 수 있는 중요한 요인임을 확인할 수 있었다.

#### Abstract

The purpose of this study is to analyze the factors affecting the organizational effectiveness of social enterprises as the importance of social enterprises at home and abroad increases. Many studies of tissue effectiveness have been conducted in prior studies, but there was a need for an integrated view of various factors, limited to one or two variables. This study conducted a path analysis to study how the influence of the organizational effectiveness of social enterprises is influenced by the influence factors between the organizational effectiveness of the social enterprise by the variables of leadership, role stress, communication, and organizational culture. Studies have shown that organizational culture, communication and role stress are important factors that can enhance the organizational effectiveness of a company, unlike previous studies that show that the continuation and growth of social enterprises depends on the competence of corporate leaders and managers.

#### Keywords

social enterprise, leadership, role stress, communication, organizational culture, organizational efficiency

\* (사)스타트업미래포럼 이사  
- ORCID<sup>1</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-8871-1303>  
- ORCID<sup>2</sup>: <https://orcid.org/0000-0001-7603-2437>  
\*\* 한국교통대학교 컴퓨터공학과 교수(교신저자)  
- ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7407-207X>

· Received: May 31, 2020, Revised: Sep. 15, 2020, Accepted: Sep. 18, 2020  
· Corresponding Author: Yoon-Sik Kwak  
Korea, National University of Transportation  
Tel.: +82-43-841-5345, Email: yskwak@ut.ac.kr

## 1. 서론

국내·외적으로 경제 성장의 발전과 함께 그 중요성이 강조되고 있는 사회적기업에 대한 정책적 지원 및 연구는 지속적으로 증가 되는 추세이며 많은 연구 결과가 발표되고 있다. Zilber는 사회적기업이 시장경쟁력에 있어 태생적 한계를 가진다는 연구 결과를 발표하였다[1]. 이는 사회적기업이 조직 관리 측면에서 두 가지의 다른 이론적 논리가 공존하기 때문으로 즉, 사회적기업은 시장에서 경쟁하는 일반기업들과 마찬가지로 경제적 가치를 추구하면서 동시에 교육, 고용, 복지, 환경 등 사회적 가치도 실현해야 함으로 상대적으로 시장경쟁력이 낮을 수 있다. 또한 기업이 사회적 책임을 수행하는 활동 자체가 시장경쟁력을 감소시키는 이유라고 주장하는 이들도 있다. Hayek는 지속적으로 사회적 가치를 실현해야 하는 사회적기업의 부담은 더더욱 커질 수밖에 없다고 하였다[2].

사회적기업의 발전과 성장의 지속성 확보라는 명제를 이루기 위하여 조직유효성에 대한 중요성이 강조되면서 조직의 존재가치를 제시하고자 하는 연구가 활성화되고 있는 추세이다[3].

본 연구는 사회적기업의 지속적인 성장 가능성 확보를 위한 조직유효성에 관한 연구로 이에 영향을 미치는 사회적기업의 다중 요인에 대한 분석 및 연관 관계의 분석을 목적으로 리더십, 역할스트레스, 의사소통, 조직문화를 요인으로 설정하여 분석모형을 제안하였으며 요소 간의 관계 분석 결과를 경로분석을 통하여 검증하였다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 사회적기업

사회적기업은 첫째, 기업 활동의 주요동기가 사회적 목적 혹은 소셜미션 실현일 것이며 둘째, 기업의 주요활동이 상품이나 서비스의 생산 및 판매 등 2가지 핵심요소로 구성되어 일반기업과 동일하게 상품 혹은 서비스를 생산 및 판매하여 영리적 수익을 얻는 기업이지만 그 활동의 동기가 대표자의 개인적 이익 창출에 있는 것이 아니라 사회적 목적을

실현하는 기업이다[4].

### 2.2 리더십

일반적으로 리더십이란 집단의 구성원들로 하여금 목표를 지향하게 하고 그 목표달성을 위해, 실제적인 행동을 하도록 영향력을 행사하는 것이며[5], 집단의 목적을 달성하기 위해 집단 구성원들의 활동을 조정하고 지휘하기 위해 강제성이 띠지 않는 영향력의 과정으로서, 리더십의 특성은 그런 영향력을 지시하는 사람들에게 귀속되는 특징이 있다[6].

리더는 조직의 구성원들에게 높은 기대를 표시하여 구성원들 간에 공유된 비전을 실현하는데 헌신하도록 동기유발을 시킨다. 이러한 리더 행동 특성으로 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 있다[7].

### 2.3 역할스트레스

역할이란 조직 구성원들에게 주어진 위치와 사회적 지위에 따라 개개인에게 기대되는 행동을 의미하는 사회적 용어로서, 사회적기업과 같이 경제적 성과와 사회적 성과를 동시에 실현해야 하는 조직의 구성원이 역할로 인하여 유발되는 스트레스가 매우 높아 이를 반영한 스트레스 측정이 필요하였다. 스트레스의 주요 요인으로 역할갈등, 역할모호, 역할과다 등이 제시되었다[8].

역할 관련 직무스트레스 요인 3가지를 살펴보면 다음과 같다. 역할갈등은 조직 내 특정 역할의 담당자가 자신의 역할 수행에 있어 다른 역할의 파트너들로부터 상반된 기대를 받고 이로 인해서 심적으로 어려움을 느끼는 것을 의미한다[9]. 역할모호는 직무 상황에서 특정 개인이 수행해야 하는 업무를 명확하게 인식하지 못하고, 직무 수행을 위한 정보를 충분히 갖고 있지 않다고 느낄 때 경험하는 것을 의미한다[10]. 역할과다는 조직 안에서 개인이 느끼는 개개인의 업무 압박과 제한된 시간으로 인한 무리하고 과도한 부담을 만드는 것을 뜻한다[11].

### 2.4 의사소통

의사소통은 자신의 아이디어 혹은 생각 및 감정 등을 상대방에게 전달하는 과정으로 조직 구성원들

간의 원활한 의사소통을 통해 의사결정을 합리화시키고 회사의 장기적인 목표를 효율적으로 수행하는데 필수적이다.

의사소통의 활성화를 위하여 조직 내 정보나 의견이 정확하고 일관되며, 구성원들 간에 업무 활동을 조정하고 상호 공통된 이해에 도달할 수 있도록 연구지표를 원활성, 정확성, 신속성, 수용성, 개방성 등 5가지로 설정하였다[12]. 5가지 지표에 대해 살펴보면, 원활성은 조직 내에 정보가 수직적, 상향적, 상호 간의 의사소통의 원활한 흐름을 의미하며, 정확성은 청자와 화자 사이에 전달하고자 하는 바를 일관적이고 정확하게 전달하는 의사소통을 말한다. 신속성은 정보 및 제안 등을 정확한 시점에 이용할 수 있도록 매체와 시간 등을 고려하여 의사소통이 이루어질 수 있는 것을 의미하며, 수용성은 화자와 청자 상호 간의 관심과 수용이 자세로서 상호신뢰적인 의사소통을 수행할 수 있는 것을 의미한다. 마지막으로 개방성은 사회적기업 내에서 대표나 임원들 사이에 의견교환이 활발하게 이루어지는 것을 의미한다[13].

## 2.5 조직문화

조직문화는 주어진 환경 속에서 오랜 기간 경험을 공유한 결과로 형성된 고유한 문화적 특성이라고 볼 수 있는데, 조직 구성원들의 가치나 신념, 규범 등이 포함된 광의적인 개념이라고 볼 수 있다[14].

다양한 기준에 따라서 조직문화 유형이 존재하고 있지만, 가치경쟁모형[15]인 ‘신축지향과 통제지향’, ‘내부지향과 외부지향’이라는 두 가지 상반된 경쟁적 가치기준에 따라 조직문화를 합리문화, 개발문화, 합의문화, 위계문화 4가지로 분류한 것을 사용하고 있다. 가치경쟁모형은 타당성과 신뢰성이 많은 학자들에 의해 검증되어 유용하게 활용되고 있다[16].

## 2.6 조직유효성

조직유효성은 그 측정 기준과 구성변수가 매우 다양하여 명확한 개념을 이해하는데 어려움이 있으나[17] 조직 구성원의 목표와 조직의 목표를 포괄하

는 개념이다[18].

조직유효성의 개념은 2가지 지표로 나타내고 있는데, 먼저 경제적 지표를 활용한 접근방식으로 총 매출액을 비롯한 생산성이나 수익성 등을 하위변수로 설정하고 있으며 심리적 지표를 활용한 접근방식으로 조직 구성원들의 직무만족과 조직몰입 등을 하위변수로 설정하고 있다[19].

본 연구는 심리적 지표 접근방식을 활용하여 직무만족은 조직 구성원들이 조직 내에서 수행하는 일자리에 느끼는 긍정적인 감정 상태를 뜻하는 개념[20]이며, 조직몰입은 조직의 구성원들이 조직에 대해 갖는 성향을 나타내는 개념으로 조직행동 연구자들이 끊임없는 관심이 집중된 변수이다[19].

## III. 연구방법

### 3.1 연구모형

본 연구는 사회적기업가의 리더십을 독립변수로, 역할스트레스, 의사소통, 조직문화를 매개변수로 하여 종속변수인 조직유효성에 미치는 영향을 연구하고자 그림 1과 같이 연구모형을 설정하였다.

### 3.2 가설설정

선행연구 결과를 기반으로 연구모형 각 변수 간의 관계가 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

- 가설1. 사회적기업가의 리더십은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 사회적기업가의 리더십은 역할스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 사회적기업가의 리더십은 의사소통에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 사회적기업가의 리더십은 조직문화에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설5. 역할스트레스는 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설6. 의사소통은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

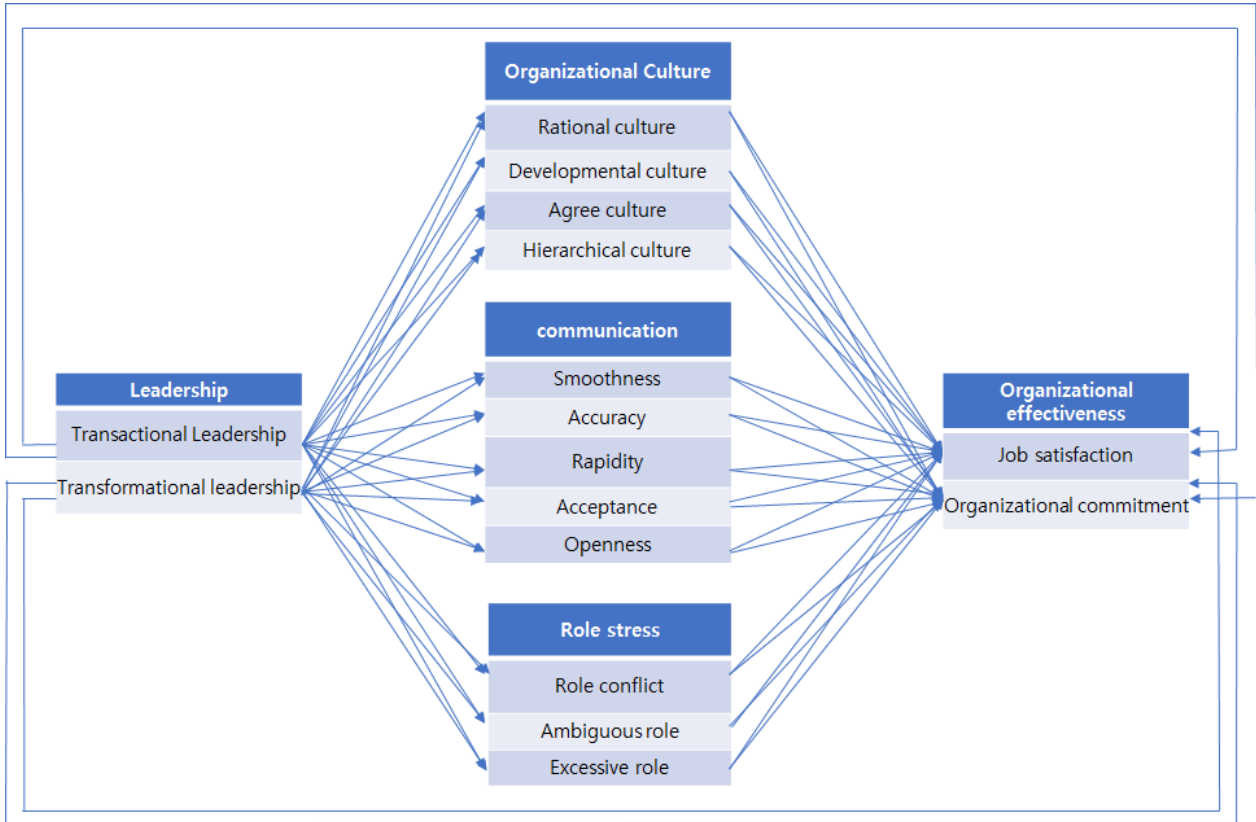


그림 1. 연구모형  
Fig. 1. Research model

가설7. 조직문화는 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 변수의 조작적 정의와 측정

연구가설을 검증하기 위해 변수들을 조작적 정의에 따라 측정지표를 구성하여 리커트 척도(Likert Scale)로 표시하였다. 설문 항목은 가설 변수의 조작적 정의에 따라서 “1:전혀 그렇지 않다. ~ 5 : 매우 그렇다.”의 5점 척도로 측정하였다.

## IV. 실증분석

### 4.1 연구대상

전국의 사회적기업 종사자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 306부를 수집하였으며, 수집된 자료 중 불완전한 응답 자료 2부를 제외하고 최종 304부의 자료를 분석에 사용하였다. 수집된 자료는

SPSS 24와 AMOS 18 프로그램으로 분석하고 통계량의 유의 수준은  $p < 0.05$ 로 설정하였다. 연구대상 표본의 빈도분석 결과는 표 1과 같다.

표 1. 일반현황

Table 1. General status

Variable	Field	Amount	%
Sex	Man	179	58.9
	Woman	125	41.1
Age	20-29	42	13.8
	30-39	91	29.9
	40-49	73	24.0
	50-59	71	23.4
	60-	27	8.9
Education	High School and below	30	9.9
	College	46	15.1
	University	160	52.6
	Graduate school and above	68	22.4
Rank	c.e.o	106	34.9
	Manager	81	26.6
	employee	117	38.5
Total		304	100

### 4.2 신뢰성 및 타당성 분석

연구에 사용된 변수는 Cronbach's  $\alpha$  계수 0.70 이상으로 신뢰도가 높은 것으로 확인되었으며, 측정 변수의 수준은 표 2와 같다.

표 2. 기술통계  
Table 2. Descriptive statistics

Variable		Mean	Standard deviation	Min	Max
Leader ship	Transactional	2.79	0.82	1.00	5.00
	Transformational	4.27	0.76	1.20	5.00
Organization culture	Rational	3.15	0.82	1.00	5.00
	Developmental	4.14	0.80	1.00	5.00
	Agree	4.34	0.74	1.33	5.00
	Hierarchical	2.41	0.92	1.00	5.00
Communication	Smoothness	4.10	0.78	1.00	5.00
	Accuracy	3.87	0.85	1.00	5.00
	Rapidity	4.00	0.82	1.00	5.00
	Acceptance	4.08	0.72	1.67	5.00
Openness		3.81	0.71	1.67	5.00
Role stress	Role conflict	2.48	0.86	1.00	5.00
	Ambiguous role	1.94	0.60	1.00	3.75
	Excessive role	2.73	0.94	1.00	5.00
Organizational effectiveness	Job satisfaction	3.99	0.82	1.67	5.00
	Organizational commitment	3.87	0.76	1.78	5.00

### 4.3 변수 간 상관관계 분석

각 변수 간 상관성을 확인하기 위하여 Pearson의 상관분석을 실시하여 표 3과 같은 유의한 상관관계를 확인할 수 있었다.

### 4.4 연구결과

본 연구모형은 표 4와 같이 카이제곱 통계량을 자유도로 나눈 값이 1.346으로 3미만의 수치를 보였으며, RMR=0.016, SRMR=0.022, RMSEA=0.034, GFI=0.989, CFI=0.998로 모두 모형적합도 기준치를 충족하였다. 그림 2는 그림 1의 연구모형을 검증한 결과이다.

표 4. 모형적합  
Table 4. Model fit

Model	$\chi^2$	$\chi^2 / df$	RMR	SRMR	RMSEA	GFI	CFI
Research model	0.000	-	0.000	0.000	0.311	1.000	1.000
Fin model	26.923	1.346	0.016	0.022	0.034	0.989	0.998
Value	-	<3	<0.08	<0.08	<0.08	>0.90	>0.90

표 3. 상관분석  
Table 3. Correlation analysis

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Transactional	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Transformational	-.126*	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Rational	.507**	.199**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Developmental	-.130*	.608**	.208**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. Agree	-.183**	.586**	.049	.669**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Hierarchical	.410**	-.109	.405**	-.177**	-.207**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. Smoothness	-.208**	.611**	.037	.663**	.715**	-.199**	1	-	-	-	-	-	-	-	-
8. Accuracy	-.236**	.631**	.018	.575**	.673**	-.170**	.825**	1	-	-	-	-	-	-	-
9. Rapidity	-.245**	.624**	-.028	.599**	.694**	-.252**	.827**	.847**	1	-	-	-	-	-	-
10. Acceptance	-.268**	.598**	-.028	.660**	.728**	-.260**	.802**	.780**	.810**	1	-	-	-	-	-
11. Openness	-.108	.454**	.014	.480**	.578**	-.149**	.613**	.641**	.584**	.686**	1	-	-	-	-
12. Role conflict	.446**	-.354**	.313**	-.225**	-.324**	.380**	-.382**	-.486**	-.505**	-.466**	-.347**	1	-	-	-
13. Ambiguous role	.267**	-.487**	.048	-.479**	-.551**	.222**	-.583**	-.610**	-.681**	-.616**	-.430**	.500**	1	-	-
14. Excessive role	.213**	-.287**	.205**	-.103	-.192**	.281**	-.191**	-.329**	-.318**	-.264**	-.279**	.496**	.360**	1	-
15. Job satisfaction	-.301**	.556**	-.014	.545**	.580**	-.205**	.627**	.683**	.670**	.701**	.535**	-.539**	-.649**	-.435**	1
16. Organizational Commitment	-.245**	.609**	.010	.594**	.663**	-.216**	.698**	.716**	.730**	.725**	.545**	-.438**	-.697**	-.219**	.763**

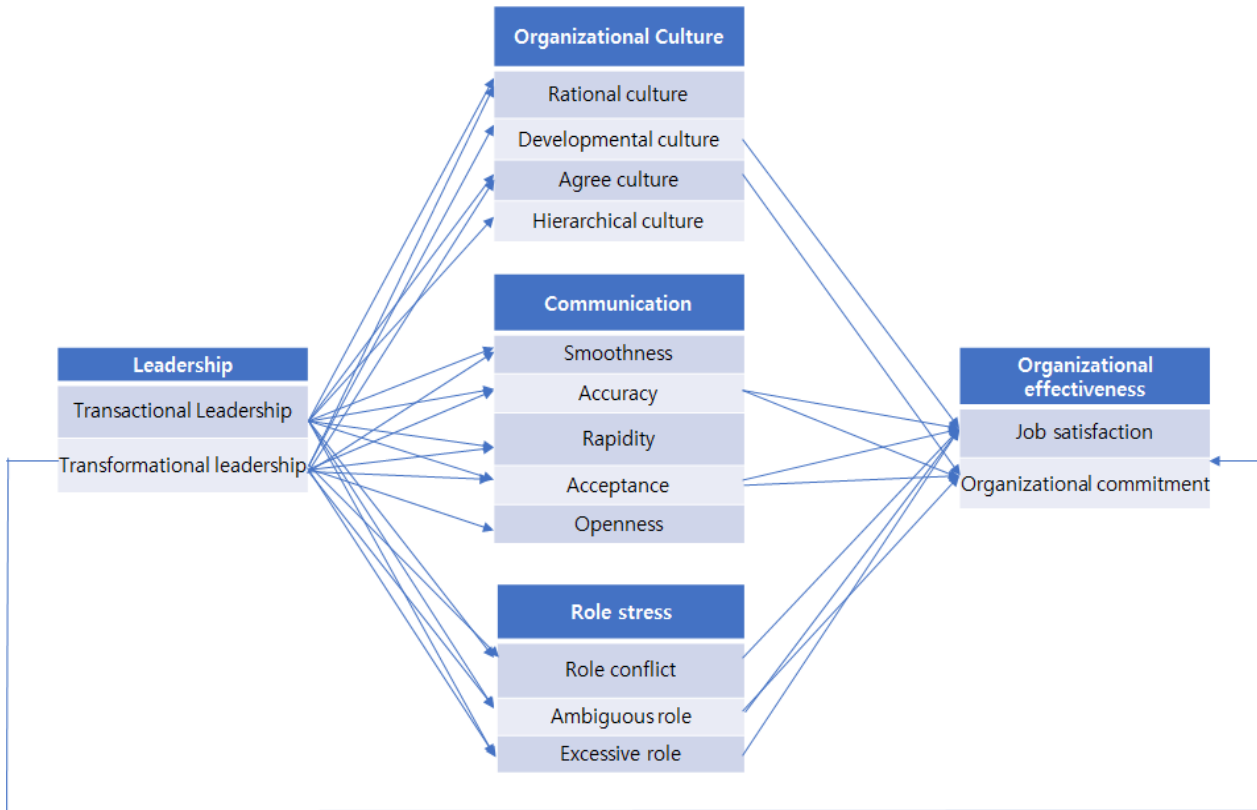


그림 2. 연구결과  
Fig. 2. Research results

### V. 결 론

본 연구는 전국의 사회적기업에 종사하는 임직원을 대상으로 사회적, 경제적 가치 창출을 추구하는 사회적기업의 특성을 바탕으로 리더십, 역할스트레스, 의사소통, 조직문화를 통해 조직유효성 간의 경로를 분석하였다. 경로분석(Path analysis)을 통해 아래와 같은 결과와 시사점이 확인되었다.

연구결과, 리더십의 하위변수인 변혁적리더십과 역할스트레스가 사회적기업의 조직유효성에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 확인 할 수 있다. 따라서 사회적기업가는 변혁적리더십을 키울 수 있는 역량 프로그램이 필요하며, 특히 사회적기업 임직원에 대한 역할스트레스를 감소할 수 있는 프로그램 개발이 선행되어야 할 것이다.

본 연구는 사회적기업에 대한 유형별 차이 및 지역별 특징에 대한 명확한 확인이 어렵다. 또한, 이 자료를 일반화하기 어려운 한계점을 가지고 있다. 사회적기업의 지속적인 성장을 위하여 이 연구가 토대가 되기를 기대한다.

### Acknowledgement

본 연구는 2020년 연세대학교 창업학과 석사학위 논문 조사 자료를 기반으로 하였다.

### References

- [1] T. B. Zilber, "Institutionalization as an interplay between actions, meanings, and actors: The case of a rape crisis center in Israel", *Academy of management Journal*, Vol. 45, No. 1, pp. 234-254, Feb. 2002.
- [2] F. V. Hayek, "Scientism and the study of society. Part III." *Economica*, Vol. 11, No. 41, pp. 27-39, Feb. 1944.
- [3] J. H. Kim, "The Effects of Social Entrepreneurship and Organizational Culture on Organizational Effectiveness", Graduate School of Mokpo National University, 2014. MA
- [4] S. H. Jung, "Everything about a successful social

- enterprise", Department of Labor, 2007.
- [5] R. M. Stogdill, "Handbook of leadership: A survey of theory and research", Free Press, 1974.
- [6] A. G. Jago, "Leadership: Perspectives in theory and research.", Management science, Vol. 28, No. 3, pp. 315-336, Mar. 1982.
- [7] B. M. Bass and B. j. Avolio, "Improving organizational effectiveness through transformational leadership", Sage, 1994.
- [8] S. Riahi, "Role Stress amongst Nurses at the Workplace: Concept Analysis", Journal of Nursing Management, Vol. 19, No. 6, pp. 721-731, Aug. 2011.
- [9] L. W. Rue and L. L. Byars, "Management Skills and application Burr Ridge", Illinois: Irwin, 1992.
- [10] G. A. Churchill Jr., N. M. Ford, S. W. Hartley, and O. C. Walker Jr, "The determinants of salesperson performance: A meta-analysis", Journal of marketing research, Vol. 22, No. 2, pp. 103-118, May 1985.
- [11] G. Johns, "Organizational Behavior(4th ed.)", Harper Collin College Publishers, 2007.
- [12] C. S. Jang, "A Study on the Relationship between the Use of Instant Messenger and the Activation of Communication in Elementary School", Dissertation for a master's degree at the Graduate School of Education of Seoul National University, 2010.
- [13] J. H. Son, "The Influence of the Leadership and Role-Stress, Communication and Organizational Culture of Translated Entrepreneurs on Organizational Effectiveness", Conference on Business Venturing, The Korean Society of Business Venturing, pp. 69-74, Apr. 2019.
- [14] D. Ligh Jr. and S. Keller, "Sociology", Newyork, Knopf, 1979.
- [15] R. E. Quinn, and M. R. McGrath, "The transformation of organizational cultures: A competing values perspective", Organizational culture, Sage, Beverly Hills, pp. 315-334, May 1985.
- [16] N. Y. Park, "The effect of job requirements, job control, job insecurity and social support on the job satisfaction of bankers", Management Management Research, Vol. 3, No. 2, pp. 1-24, Dec. 2010.
- [17] J. P. Campbell, "On the nature of organizational effectiveness. New perspectives on organizational effectiveness", San Francisco: Jossey-Bass, pp. 13, 55, 1977.
- [18] K. S. Cameron, "The effectiveness of ineffectiveness", Research in organizational behavior, Vol. 6, pp. 235-285, Jul. 1984
- [19] "Multidimensional Analysis on the Influence of Organizational Structure and Organizational Culture on Organizational Effectiveness", Journal of the Korean Association of Organizational Societies, Vol. 13, No. 1, pp. 33-62, Jul. 2016.
- [20] B. R. Bae, "Job Satisfaction and Organizational Civil Action", Journal of Korean Autonomous Administration, Vol. 24, No. 1, pp. 37-60, Dec. 2010

## 저자소개

### 손 정 환 (Jung-Hwan Son)



2016년 ~ 현재 : 스텝피플협동조합 대표  
 2018년 ~ 현재 : (사)SE바람 이사  
 2019년 ~ 현재 : (사)스타트업 미래포럼 이사  
 관심분야 : 사회적경제, 창업

### 김 미 희 (Mi-Hee Kim)



2019년 ~ 현재 : (사)스타트업 미래포럼 이사  
 2020년 ~ 현재 : 목원대학교 조교수  
 관심분야 : ICT융합, 창업

42 사회적기업의 조직효율성 증대를 위한 영향요인 분석

곽 윤 식 (Yoon-Sik Kwak)



1991년 ~ 현재 : 한국교통대학교  
컴퓨터공학과 교수  
관심분야 : 네트워크, 창업