노 동 정 책 연 구
2021. 제21권 제2호 pp.101~133
한 국 노 동 연 구 원
http://doi.org/10.22914/jlp.2021.21.2.004

연구논문

플랫폼 노동자의 노동상황과 일자리 만족도에 관한 연구*

남 재 욱**

본 연구는 플랫폼 노동자의 노동환경에 대해 살펴보고, 이들의 객관적 노동상황이 주관적 일자리 만족도에 어떤 영향을 미치는지 분석하고자 하였다. 특히 플랫폼 노동자의 직종에 따른 차이에 초점을 두었으며, 플랫폼 노동자 300명에 대한 설문조사 결과를 분석하였다. 주요 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 플랫폼 노동자의 다수는 독립계약자에 가까운 법적 지위에도 불구하고 실질적인 독립성을 확보하고 있지 못하여 노동과정에서 상당한 종속성이 확인된다. 둘째, 플랫폼 노동자의 종속성은 플랫폼 직종에 따라 상당한 차이가 있는데, 일반적으로 웹기반 플랫폼 노동보다는 지역기반 플랫폼 노동의 종속성이 높다. 특히 한국의 플랫폼 노동에서 양적으로 다수를 차지하는 '운송' 부문의 경우 종속성이 높을 뿐 아니라 노동환경도 열악하다. 셋째, 플랫폼 노동자의 일자리 만족도는 플랫폼 노동자 유형에 따라 다른데, 웹기반 플랫폼 노동에 비해 지역기반 플랫폼 노동의 만족도가 현저히 낮다. 넷째, 플랫폼 노동자의 직종 유형별로 일자리 만족도의 차이가 있지만, 공통적으로 일자리 및 미래 불안정 우려가 높고 교육훈련 기회에 대한 만족도가 낮다. 따라서 한편으로는 플랫폼 노동자의 유형이나 법적 지위와 무관하게 고용 및 소득 안정성을 보장하고 숙련개발을 지원하기 위한 정책이 필요하며, 다른 한편으로는 종속성이 높은 플랫폼 노동 유형에서 플랫폼 기업이나 중개업체에 대한 사용자 책임 부여가 필요하다.

핵심용어 : 디지털 플랫폼, 플랫폼 노동, 불안정 노동, 일자리 만족도, 노동상황

논문접수일 : 2021년 2월 8일, 심사의뢰일 : 2021년 2월 17일, 심사완료일 : 2021년 3월 23일
* 본 연구는 한국직업능력개발원에서 2020년 발간한 『플랫폼 노동자의 사회적 권리 보장 연구』 보고서 중 일부를 수정·보완하여 재작성한 원고임.
** 한국직업능력연구원 부연구위원(jwnahm@krivet.re.kr)

Ⅰ. 문제제기

본 연구는 플랫폼 노동자의 노동상황을 살펴보고, 이들의 객관적 노동상황이 주관적 일자리 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 특히 플랫폼 노동자의 직종에 따른 차이와 공통성을 파악하는 데 초점을 두었으며, 이를 위해 플랫폼 노동자 300명에 대한 설문조사 결과를 분석하였다.

플랫폼 노동은 디지털 기술 발달에 따라 증가하는 노동으로 기존의 특수형태근로종사자와 마찬가지로 종속적 노동을 하면서도 근로자로서의 법적 지위는 인정받지 못하고 있다. 플랫폼 노동자의 이와 같은 상황은 플랫폼 노동의 정의나 유형, 규모에 관한 연구들뿐 아니라(Huws et al., 2017; Schmidt, 2017; 김준영 외, 2018 등), 법적 지위, 불안정성, 노동 및 사회보장 정책 방안에 대해 많은 연구가 이루어져온 배경이다(Eurofound, 2018; Berg et al., 2018; OECD, 2019; 이승윤 외, 2020; 김철식 외, 2019; 장지연 외, 2020 등).

플랫폼 노동은 노동을 하는 '방식'에 따라 정의되어, 서로 다른 직종, 업종, 숙련수준의 노동을 포괄한다. 이같은 플랫폼 노동 내부의 이질성은 이들의 노동상황 역시 이질적일 가능성을 시사한다. 따라서 플랫폼 노동자의 노동상황에 대한 평가는 서로 다른 플랫폼 노동의 유형을 염두에 두고 이루어져야 한다.

기존 연구들을 통해 플랫폼 노동자의 객관적 노동조건이 임금근로자에 비해 열악하다는 점은 이미 상당 부분 드러났지만, 플랫폼 노동자들이 주관적으로 자신의 일에 만족하는지 여부는 알려지지 않았다. 일자리 만족도는 객관적 노동상황의 영향을 받긴 하지만, 노동 선택의 자율성, 기대수준 차이, 개인의 주관적 성향 등에 따라 달라지기 때문에 객관적 노동상황과 다른 양상을 보일 수도 있다(Weiss and Shaw, 1979; McCormick and Ilgen, 1985; Glisson and Durick, 1988; Avery et al., 1989; 김정원 · 서재현, 2008; 박경환, 2016 등). 특히 플랫폼 경제의 확대와 관련하여 노동자 스스로가 전통적 고용관계가 아닌 독립적 노동을 선택한다는 관점에서 보면(Manyika et al., 2016), 플랫폼 노동자의 객관적 노동상황과 주관적 일자리 만족도의 관계에 대해서는 탐구할 필요성

이 있다. 기존의 일자리 만족도 관련 연구는 주로 임금근로자만을 대상으로 해 왔다는 점에서(방하남, 2000; 김정원・서재현, 2008; 배화숙・이인숙, 2008; 방하남・김상욱, 2009; 백병부・황여정, 2009; 이인숙, 2010; 서화정・김병주, 2014; 조동훈, 2018 등), 기술발전와 기업의 경영전략 변화로 증가하는 새로운 종속 노동의 대표적 형태인 플랫폼 노동자의 일자리 만족도에 관한 연구는 향후 종속 계약자(independent contractor) 일반의 일자리 만족도에 관한 논의의 기반이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 이와 같은 문제의식으로 설문조사를 통해 플랫폼 노동자의 유형별 소득, 노동시간, 플랫폼에 대한 종속성, 사회보험 가입 여부, 산재경험 등의 객관적 노동상황과 직무일치도에 대한 자기인식을 파악하였다. 그리고 일자리에 대한 주관적 만족도를 조사하여, 노동상황과 주관적 만족도 사이의 관련성을 탐구하였다. 본 연구의 주요 연구질문은 다음과 같다.

첫째, 플랫폼 노동자의 객관적 노동상황은 어떠한가? 플랫폼과의 관계에서 플랫폼 노동자는 얼마나 독립적/종속적인가?

둘째, 플랫폼 노동자는 자신의 일자리에 어느 정도 주관적으로 만족하는가?

셋째, 이와 같은 객관적 노동상황과 주관적 만족도는 플랫폼 노동의 유형에 따라 차이가 있는가? 차이가 있다면 어떤 점에서 공통적이고 어떤 점에서 상이한가? 플랫폼 노동자 공통의 문제가 있다면 그것은 무엇인가?

Ⅱ. 이론적 논의

1. 플랫폼 노동

플랫폼 노동은 “디지털 네트워크에 의해 중개되는 노동”(Pesole et al., 2018: 7)으로 정의된다. 플랫폼 노동의 이 같은 정의는 특정한 업종이나 직종이 아닌 노동의 방식을 가리킨다. 따라서 플랫폼 노동의 범주는 가변적이다. 전혀 다른 여러 업종과 직종에서 디지털 플랫폼의 활용이 증가하고 있기 때문이다. 따라서 ‘플랫폼 노동’이라는 범주 안에는 상당히 이질적인 노동이 병존하고 있다.

이 때문에 플랫폼 노동에 관한 기존 연구들은 유형화를 통해 플랫폼 노동에 접근해왔다. 가장 기본적인 유형화는 디지털 플랫폼을 통해 중개된 노동이 온라인에서 이루어지느냐, 오프라인에서 이루어지느냐에 따라 웹기반(web-based)과 지역기반(location-based)으로 분류한 것이며, 여기에 연구에 따라 일감 매칭의 방식, 일거리 선택의 주체, 과업 규모 등의 다른 기준들을 함께 적용하여 플랫폼 노동을 분류해왔다(Schmidt, 2017; Berg et al., 2018; Eurofound, 2018; 이승윤 외, 2020 등). 최근 한국의 플랫폼 노동 규모 파악을 위한 대규모 조사를 수행한 장지연 · 정민주(2019: 104)의 연구에서는 종전의 지역기반, 웹기반의 분류에 직무유형을 고려하여 웹기반은 "① 소프트웨어 개발 및 IT 기술 지원, ② 전문서비스(회계, 법률, 교육 등), ③ 창작(예: 유튜브, 일러스트레이트 등), ④ 데이터 입력, 컴퓨터로 하는 단순작업 등, ⑤ 전자상거래, 온라인 쇼핑몰, (6) 기타"의 6가지로, 지역기반은 "① 운송(운전, 배달, 심부름 등), ② 지역형 서비스(청소, 수리, 돌봄노동, 건설노동 등), ③ 전문서비스(교육, 상담, 여행 가이드 등), ④ 임대업, ⑤ 기타"의 5가지로 구분한 바 있다.

플랫폼 노동의 규모 역시 많은 기존 연구들에서 다루어져 왔다. 미국이나 유럽의 조사들에서는 적게는 취업자의 1% 수준에서 많게는 성인인구의 5~10% 수준까지로 추정되었다(BLS, 2017; Huws et al., 2017; Forde et al., 2017). 국내에서는 김준영 외(2018)의 연구에서 취업자의 1.7~2.0%를 플랫폼 노동으로 보았으며, 장지연(2020)의 연구에서는 좁은 의미의 플랫폼 노동은 취업자의 0.9%, 넓은 의미의 플랫폼 노동은 7.5%에 이르는 것으로 추정하였다.

플랫폼 노동의 규모에 관한 연구는 연구에 따라 그 결과에 상당한 차이가 있긴 하지만, 대개 취업자의 1~2% 수준으로 추정하고 크게 본 연구에서도 10%를 넘지 않는다. 그럼에도 플랫폼 노동이 많은 관심을 모은 하나의 이유는 플랫폼 노동이 증가하고 있다는 점에 있다(Manyika et al., 2016; Forde et al., 2017; Katz and Krueger, 2019; 장지연 외, 2020 등). 또한 플랫폼 노동은 "모호한 지위"로 인해 보호의 필요성에도 불구하고 종전의 노동법이나 사회보장법이 규율하지 못하는 노동문제를 발생시키고 있어 주요한 노동문제로 제기된다.

이에 많은 연구들이 플랫폼 노동자의 법적 지위의 모호함과 그로 인한 노동권의 취약성에 주목해왔다(Forde et al., 2017; Pesole et al., 2018; Schulz-

Weidner, wand and Väänänen, 2019). 또한 기존 연구들은 이들의 낮은 소득(Berg, 2016; Prassl, 2018; Gray and Suri, 2019), 일감의 불안정(Forde et al., 2017; 김철식 외, 2019), 독립계약자 지위와 모순되는 알고리즘 및 평점에 의한 통제(Forde et al., 2017; Prassl, 2018; Gray and Suri, 2019), 사회보장으로부터의 배제와 숙련개발 기회 부족(Forde et al., 2017; Berg et al., 2018; 이승윤 외, 2020) 등을 지적해왔다.

그러나 이와 같은 문제가 모든 유형의 플랫폼 노동에서 일반적으로 나타나는 것은 아니다. 실제 플랫폼 노동의 종속성 정도는 유형에 따라 상당한 차이가 있으며(Eurofound, 2018), 다양한 직종에서 플랫폼 노동이 나타나고 있는 만큼 그 내적 이질성도 크다. 따라서 플랫폼 노동의 유형에 따른 노동상황 차이에 대해서는 좀 더 많은 연구가 필요하다.

2. 일자리 만족도

일자리 만족도(job satisfaction)에 대해 기존 연구들은 일자리 만족도가 객관적인 일자리의 조건이나 환경보다는 그에 대한 개인의 긍정적 혹은 부정적 인식과 관련된 일종의 심리적·정서적 상태라고 설명한다(Davis and Nestrom, 1985; Spector, 1997; George and Jones, 2008; 방하남·김상욱, 2009 등).

일자리 만족도가 심리적·정서적 상태라고는 하지만 노동자의 개인적 속성이나 객관적 상황의 영향은 중요하다. 개인 속성 측면에서는 일반적으로 여성일수록, 연령이 낮을수록, 기혼자일수록, 학력이 높을수록 일자리 만족도가 높다(방하남, 2000; 김정원·서재현, 2008; 방하남·김상욱, 2009; 백병부·황여정, 2009; 이인숙, 2010). 그러나 이와 같은 개인속성의 영향이 안정적인 것은 아닌데, 연령이나 결혼상태는 통계적 유의성이 없는 경우도 많고, 학력은 오히려 부정적으로 작용하는 것으로 나타나기도 한다(Glenn and Weacer, 1982; 박재규, 2001). 일자리의 객관적 상황 역시 중요한데, 소득이 높을수록, 고용이 안정적일수록, 노동시간이 길지 않을수록, 복지제도가 적용되는 일자리일수록 일자리 만족도는 높다(방하남, 2000; 정광호·김태일, 2003; 배화숙·이인숙, 2008; 이인숙, 2010; 박경환, 2016; 조동훈, 2018). 그 밖에 직종이나 업종 역시 일자리 만족도에 영향을 미친다(이인숙, 2010; 조동훈, 2018).

객관적 노동상황뿐만 아니라 노동자의 주관적 인식도 일자리 만족도에 영향을 미친다. 기존 연구에 따르면 조직몰입도가 높을수록, 직무일치도가 높을수록, 자율성이 높을수록, 기술능력 활용가능성이 높을수록 일자리 만족도는 높아진다(Vila and Garcia-Mora, 2005; 배화숙 · 이인숙, 2008; 방하남 · 김상욱, 2009; 이인숙, 2010; 서화정 · 김경주, 2014). 또한 비정규직이 자발적으로 비정규직을 선택한 경우 오히려 직무만족도는 낮지 않다는 연구는 주관적 인식의 중요성을 보여준다(박우성 · 노용진, 2002; 김정원 · 서재현, 2008).

일자리 만족도에 관한 주관적 요인의 중요성은 '주관적 비교이론' 및 '사회적 비교이론'을 통해 잘 설명된다(방하남, 2000). 주관적 비교이론은 개인의 만족이 그 개인이 주관적으로 설정한 기준을 충족하는지 여부에 따라 결정된다는 입장이며(McCormick and Ilgen, 1985), 사회적 비교이론은 개인이 설정한 비교대상과의 비교에 의해 결정된다는 관점이다(Weiss and Shaw, 1979). 두 이론은 공통적으로 개인이 스스로 설정한 – 주관적이거나 상대적인 – 기준치에 따라 동일한 조건에서도 만족도는 달라질 수 있다는 점을 시사하며, 경우에 따라 비정규직이 정규직보다 오히려 높은 만족도를 나타낼 수 있는 가능성을 제시한다. 이는 플랫폼 노동에 있어서도 시사하는 바가 큰데, 일부 연구에서 논의되는 것처럼 플랫폼 노동의 증가가 독립적으로 일하고 싶은 노동자의 자발적 선택에 의한 것이라면(Manyika et al., 2016), 객관적 노동상황의 문제에 대한 논의와는 무관하게 일자리 만족도는 오히려 높을 수도 있음을 의미하기 때문이다.

Ⅲ. 분석자료 및 분석방법

1. 분석목적 및 분석자료

본 연구의 목적은 ① 플랫폼 노동자의 노동상황이 플랫폼 노동 유형에 따라 어떻게 다른지 살펴보고, ② 객관적 노동상황이 주관적 일자리 만족도와 어느 정도 부합하는지 분석하는 데 있다. 플랫폼 노동자의 객관적 노동상황에 대해서는 많은 연구가 이루어져 왔으며, 본 연구 역시 그 연장선 위에 있다. 그러나

플랫폼 노동자의 일자리 만족도에 대해서는 기존 연구가 거의 이루어져 있지 않다. 특히 플랫폼 노동과 관련해서는 과연 '자발적 선택'에 따른 노동인가를 둘러싸고 논란이 있다는 점에서, 선택의 자발성이 미치는 영향이 크다고 알려져 있는 일자리 만족도를 객관적 노동상황과 연결하여 분석해볼 필요가 있다.

본 연구는 2020년 7월 13일부터 8월 말까지 약 1개월 반의 기간 동안 플랫폼 노동자 300명을 대상으로 수행한 설문조사 결과를 분석하였다. 플랫폼 노동자는 아직까지 설문을 위한 표본추출의 기준으로 삼을 만한 표집틀이 알려져 있지 않다. 따라서 표집은 플랫폼 노동자들의 커뮤니티, SNS 등을 통한 온라인 조사 및 눈덩이 표집(snowballing sampling) 방법을 활용하여 이루어졌다. 표집 과정에서는 플랫폼 노동의 유형 간 차이를 비교하기 위해서 최대한 다양한 직종이 포함되도록 하였다.

설문은 플랫폼 노동자의 개인특성, 노동, 사회보장, 숙련개발 등 일자리 상황 및 일자리 만족도와 관련 있는 문항을 중심으로 하였다. 특히 노동 측면에서 플랫폼과의 관계에 해당하는 업무 및 보수의 결정 과정, 업무 수행 이후 플랫폼의 평점 운영, 플랫폼과의 계약관계 변경 등 플랫폼의 통제가 어느 정도 이루어지는지에 대한 내용을 중점적으로 살펴보았다. 그 밖에도 모호한 법적 지위로 인해 부가적인 영향을 받는 측면이 있는 사회보장, 숙련개발 경험을 함께 파악하였다. 설문의 주요 문항들은 <표 1>과 같다.[1)]

〈표 1〉 플랫폼 노동자 설문 주요 문항

	주요문항
개인특성	성별, 연령, 결혼상태, 거주지역, 최종 학력, 가구원 수
노동	직무구분, 플랫폼 노동 기간, 겸업 여부 및 유형, 플랫폼 이전 일자리 플랫폼 노동 이유, 근로시간, 소득, 중개업체 유무, 플랫폼 노동의 방식(일감의 결정, 보수의 결정, 수수료, 사업비용, 별점 등 평가, 플랫폼의 관리·제재 등), 일자리 만족도
사회보장	고용보험·산재보험 가입 여부, 가입경험, 가입의사
숙련개발	자기평가 숙련수준, 숙련 축적기간, 교육수준 대비 일의 수준, 교육훈련 경험, 교육훈련 의사

1) 본 설문 자체는 플랫폼 노동자의 일자리 만족도를 넘어 좀 더 넓은 범위의 실태 파악을 목적으로 이루어졌다. 분량상 설문지 전체는 논문에 제시하지는 않았다. 설문지의 구체적인 내용은 남재욱 외(2020)의 부록을 참조하시오.

2. 분석방법

본 연구에서는 플랫폼 노동자의 설문조사 결과에 대한 기술통계분석을 통해 플랫폼 노동자의 노동상황이 플랫폼 노동의 유형이나 특성에 따라 어떻게 나타나는지 살펴보고, 이후 노동상황을 독립변수로 일자리 만족도를 종속변수로 한 회귀분석을 수행하였다.

본 연구에서 '일자리 만족도'는 통계청 사회조사의 일자리 만족도 문항을 그대로 활용하였고 5점 척도로 응답하였다. 통계청 사회조사에서 일자리 만족도는 11가지의 일자리 요인들로 구성되어 있는데, 이 중 일부(인사관리, 복리후생, 인간관계, 일·가정 양립문화, 직장 내 폭력 방지)는 플랫폼 노동자의 사정에 맞지 않다고 여겨 제외하였다. 대신 '고용 또는 소득의 안정성' 문항을 넣음으로써 플랫폼 노동을 포함하는 불안정 노동 문제에서 중요성이 높은 안정성(security)의 문제를 파악하고자 하였다.

일자리 만족도에 관한 기존 연구들은 대개 일자리 만족도를 하나의 지표로 구축하거나 여러 측면의 일자리 만족도를 합산(평균)한 값을 종속변수로 하여 분석해왔다(예를 들어 김정원·서재현, 2008; 배화숙·이인숙, 2008; 이인숙, 2010; 박경환, 2016 등). 그러나 본 연구에서는 이와 같은 전략을 취하지 않고 여러 측면의 일자리 만족도를 각각 분석변수로 활용하였는데, 이는 합산 과정에서 나타나는 정보의 손실을 최소화한다는 장점을 취하고, 비교가능성을 높이기 위함이다. 한편으로는 통계청 사회조사와 동일한 문항을 취함으로써 플랫폼 노동자를 임금근로자와 비교하고, 여러 측면의 만족도를 각각 살펴봄으로써 플랫폼 노동 유형별 공통점과 차이점을 비교하고자 한 것이다. 다만 본 연구에서 추가한 '고용 및 소득 안정성' 문항이 통계청 사회조사에는 없어서 임금근로자와의 비교가 불가능한데, 이를 보완하기 위해 '미래에 대한 안정성' 관련 인식 문항을 추가적으로 분석하였다.[2] 이 문항은 김미곤 외(2017)의 연구에서 성인인구 1,000명을 대상으로 조사한 바 있기 때문에 전체 성인인구와 플랫폼 노동자의 미래에 대한 안정감 정도를 비교할 수 있다.

---

2) "귀하는 미래가 어느 정도 불안하다고, 혹은 안정적이라고 질문하십니까?"라고 질문하고 0~10점 척도로 응답하도록 하였다.

〈표 2〉 플랫폼 노동자의 삶의 질 영향요인 분석의 주요 변수 정의

		변수	조작적 정의
종속변수		일자리 만족도	5점 척도 : 등간변수 처리(하는 일, 소득, 고용·소득안정성, 장래성, 근무환경, 근로시간, 교육훈련 기회, 전반적 일자리 만족도)
		미래의 안정성	0~10점 척도 : 등간변수 처리
통제변수	개인요인	성별	남성(0), 여성(1)
		연령	만 나이(2020년 기준)
		혼인상태	미·비혼(0), 기본(1)
		학력	중졸 이하(1), 고졸(2), 전문대졸(3), 4년제 대졸(4), 대학원졸 이상(5)
독립변수	객관적 노동상황	플랫폼 직종	운송(1), 지역형 서비스(2), 지역기반 전문서비스(3), 웹 기반 전문서비스(4), IT·디자인(5), 온라인 미세작업(6), 창작(7)
		겸업 여부 및 유형	겸업 안함(1), 임금근로자 겸업(2), 비임금근로자 겸업(3)
		로그 총소득	개인 총소득의 로그값
		주당 플랫폼 노동시간	주당 플랫폼 노동에 종사하는 시간
		플랫폼 직무 관련 직업훈련 경험	없음(0), 있음(1)
		중개업체 유무	중개업체 없음(0), 중개업체 있음(1)
		일감 가격 결정	일감의 가격을 플랫폼·중개업체·소비자가 결정(0), 일감의 가격을 본인이 결정(1)
		일감 거절 용이성	거절할 수 없거나, 거절 시 제재 있음(0) 거절할 수 있고, 거절 시 제재 없음(1)
		평점 유무	평점제도가 없음(0), 있음(1)
		일에 관한 조건 변경 시 동의	동의 절차 없음(0), 동의 절차 있음(1)
		사회보험 가입 여부	고용보험 미가입(0), 가입(1) 산재보험 미가입(0), 가입(1)
	주관적 인식	자기평가 숙련수준	0~10점 척도 : 등간변수 처리
		교육수준 일치도	5점 척도 : 등간변수 처리(교육수준에 비해 일의 수준이 매우 낮음~매우 높음)

플랫폼 노동자의 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인들로 <표 2>에 나타난 것과 같이 통제변수로서 개인요인을, 독립변수로서 객관적 노동상황과 주관적 인식을 분석하였다. 일자리와 관련된 요인을 객관적 요인과 주관적 요인으로 나누어 살펴본 것은 두 측면 모두의 영향을 받는 일자리 만족도의 특성에 따라 기존 연구에서도 활용되어 온 접근이다(박우성 · 노용진, 2002; 배화숙 · 이인숙, 2008; 방하남 · 김상욱, 2009; 이인숙, 2010 등).

본 연구에서는 플랫폼의 유형구분을 위해 직종과 겸업 여부를, 객관적 노동상황을 반영하기 위해 소득, 노동시간, 사회보험(고용 · 산재보험) 가입 여부, 직업훈련 경험 여부를 변수로 활용하였다. 이 변수들은 일자리 만족도 관련 기존연구에서도 주요 영향요인으로 제시되어 왔다(Vila and Garcia-Mora, 2005; 박우성 · 노용진, 2002; 배화숙 · 이인숙, 2008; 방하남 · 김상욱, 2009; 이인숙, 2010 등). 일감의 가격결정 주체, 일감의 거절 가능성, 평점의 유무, 플랫폼이 노동 관련 조건 변경 시 동의절차 유무 변수는 플랫폼 노동자의 노동이 실질적으로 얼마나 자율적 · 독립적인지를 파악하기 위한 변수들이다. 직무 자율성은 기존 연구에서 일자리 만족도에 영향을 미치는 것으로 파악되어 왔으며(김정원 · 서재현, 2008; 방하남 · 김상욱, 2009), 특히 플랫폼 노동자의 경우 법적으로 근로자 지위를 인정받지 못하고 있다는 점에서 실질적인 독립성 정도는 중요한 의미가 있다.

객관적 노동상황 중 중개업체 유무는 노동과정에서 플랫폼 기업 외에 중개업체가 있는지 여부를 의미한다. 한국의 플랫폼 노동 중 비중이 높은 지역기반 플랫폼 영역에서는 플랫폼 등장 이전부터 해당 직종의 노동을 중개해왔던 중개업체들이 플랫폼과 병존하는 경우가 많다. 그런데 중개업체의 관리 · 통제는 비공식적이고 전근대적인 것으로 알려져 있어(김철식 외, 2019), 플랫폼 노동자의 노동상황과 일자리 만족도에 부정적으로 작용할 가능성이 높다.

플랫폼 노동자가 자신의 일에 대해 어떻게 인식하는지도 일자리 만족도에 영향을 미친다. 일자리가 자신의 학력 및 기술과 어느 정도 일치하는지, 자신의 기술능력 활용 정도를 스스로 어떻게 평가하는지, 조직몰입도가 어떤지는 일자리 만족도에 관한 기존 연구에서 중요한 요인들로 제시되어 왔다(Vieira, 2005; Badillo-Amador and Vila, 2013; 박우성 · 노용진, 2002; 배화숙 · 이인숙, 2008;

방하남・김상욱, 2009; 서화정・김병주, 2014). 본 연구에서는 학력과 기술에 대한 업무의 일치도를 나타내는 변수로 자기평가 숙련수준과 교육수준 일치도를 투입하였다.[3)]

그 밖에 고용형태, 종사상 지위, 사업장 규모, 사업체 형태, 노조 여부, 승진 가능성 등의 변수들도 임금근로자를 대상으로 한 기존 연구에서 주요하게 다루어진 요인이지만, 플랫폼 노동자의 상황과는 맞지 않아 제외하였다. 반면 보상공정성, 성장기회, 동료관계 등의 변수들은 플랫폼 노동자의 상황과도 관련이 있을 것으로 보이지만, 설문문항의 한계로 분석에 반영하지 못했다.

Ⅳ. 분석 결과

1. 분석대상자 특성

<표 3>은 설문조사 응답자들의 기본특성을 보여준다. 플랫폼 유형별 특성을 드러내기 위해서 가장 기본적인 유형분류(지역기반, 웹기반)에 따른 인구통계적 분포의 차이를 비교하였다. 지역기반 플랫폼 노동의 경우 남성(77.6%)의 비중이 여성(22.4%)에 비해 압도적으로 큰 반면, 웹기반 플랫폼 노동은 남성(56.8%)과 여성(43.2%)의 비율 차이가 상대적으로 적다. 연령에서는 지역기반이 50대(25.6%), 60대(26.9%), 40대(15.1%)의 순으로 분포하는 반면, 웹기반은 30대(39.5%)와 20대(35.8%)가 전체의 3/4를 차지한다. 연령 차이에서 짐작할 수 있는 것처럼 결혼상태에서도 지역기반은 기혼이 약 70%, 웹기반은 미(비)혼이 약 65%를 차지한다. 학력차이도 현저한데, 지역기반은 고졸이 절반 이상을 차지하지만, 웹기반은 4년제 대졸이 절반에 근접한다. 지역기반 플랫폼 노동에 비해 웹기반 플랫폼 노동이 상대적으로 연령이 낮고, 고학력자의 비중이 높다.

다음으로 직종별 차이를 좀 더 상세하게 살펴보기 위해 지역기반과 웹기반 플랫폼 노동을 직종별로 세분화하고, 이들의 숙련수준과 겸업 여부를 파악하여

3) 조직몰입도는 고용계약관계가 아닌 플랫폼 노동자의 상황과 맞지 않는다고 판단하였다.

〈표 3〉 분석대상 플랫폼 노동자의 기본특성

(단위: 명, %)

		인 원		비 율	
		지역기반	웹기반	지역기반	웹기반
전 체		219	81	100.0	100.0
성별	남성	170	46	77.6	56.8
	여성	49	35	22.4	43.2
연령	20대 이하	19	29	8.7	35.8
	30대	33	32	15.1	39.5
	40대	52	16	23.7	19.8
	50대	59	3	26.9	3.7
	60대 이상	56	1	25.6	1.2
혼인상태	미혼/비혼	66	53	30.1	65.4
	결혼	153	28	69.9	34.6
거주지역	수도권	178	60	81.3	74.1
	강원/충청	16	9	7.3	11.1
	영남권	10	6	4.6	7.4
	호남/제주	15	6	6.8	7.4
최종학력	중졸 이하	14	2	6.4	2.5
	고졸	121	23	55.3	28.4
	2~3년제 대졸	27	8	12.3	9.9
	4년제 대졸	50	38	22.8	46.9
	대학원졸 이상	7	10	3.2	12.3

자료: 설문조사 결과로부터 저자 작성.

비교하였다. 플랫폼의 직종별 분류는 앞서 설명한 장지연 · 정민주(2019)의 분류를 일부 재조정하여, 지역기반 플랫폼 노동은 운송(배달, 대리, 퀵, 심부름 등), 지역형 서비스(돌봄, 가사, 홈케어 등), 오프라인 전문서비스(교육, 회계 · 법률, 주문제작 등)로 분류하였고, 웹기반 플랫폼 노동은 온라인 전문서비스(통 · 번역, 교육, 회계 · 법률 등), IT·디자인(프로그래밍, 웹디자인 등), 미세업무(타이핑, 데이터 입력 등), 창작(웹툰, 웹소설, 일러스트 등)으로 구분하였다.[4] 숙련수준은 해당 업무에서 "큰 실수 없이 기본적인 업무를 수행하는 데" 어느 정도 시간이 걸리는지를 질문하고 이에 대한 응답을 기준으로 살펴보았다.

4) 이는 장지연 · 정민주(2019)의 분류에서 노동관련성이 낮은 '전자상거래 · 온라인 쇼핑몰'과 '임대업'을 제외하고, 불필요했던 '기타' 분류도 제외한 것이다.

〈표 4〉 분석대상 플랫폼 노동자의 직종별 겸업 여부 및 기본숙련 획득기간

(단위: 명, %)

		전체	겸업 여부		기본숙련 획득기간		
			전업	겸업	3개월 미만	3개월 ~1년	1년 이상
전 체		300	58.7	41.3	46.0	31.0	23.0
지역 기반	운송	169	74.0	26.0	45.6	34.9	19.5
	지역형 서비스	36	83.3	16.7	91.7	8.3	0.0
	전문서비스	14	21.4	78.6	28.6	42.9	28.6
	지역기반 계	219	72.1	27.9	52.1	31.1	16.9
웹 기반	전문서비스	12	0.0	100.0	25.0	25.0	50.0
	IT·디자인	36	25.0	75.0	25.0	33.3	41.7
	미세업무	13	15.4	84.6	53.8	23.1	23.1
	창작	20	35.0	65.0	25.0	35.0	40.0
	웹기반 계	81	22.2	77.8	29.6	30.9	39.5

자료: 설문조사 결과로부터 저자 작성.

<표 4>는 그 결과를 보여준다. 전업 플랫폼 노동은 전체 플랫폼 노동의 58.7%를 차지하는데, 지역기반에서는 72.1%, 웹기반에서는 22.2%로 차이가 크다. 기본숙련 획득기간은 3개월 미만으로 짧은 경우가 지역기반은 52.1%, 웹기반은 29.6%이며, 반대로 1년 이상인 경우는 지역기반이 16.9%, 웹기반이 39.5%였다. 다만, 지역기반 플랫폼 노동 중 직종 특성상 고숙련일 것으로 추정되는 오프라인 전문서비스의 경우 겸업 비중이 78.6%로 높고, 기본숙련 획득기간이 3개월 미만 28.6%, 1년 이상 28.6%로 다른 지역기반 플랫폼 노동보다는 웹기반 플랫폼 노동에 가까운 특성을 보였다. 반면 웹기반 플랫폼 노동 중 미세업무의 경우 기본숙련 획득기간이 3개월 미만 53.8%로 저숙련 노동의 특성을 보였다. 요컨대 '지역기반'과 '웹기반'은 널리 통용되는 플랫폼 노동의 구분 기준이지만, 숙련수준을 고려할 때는 좀 더 세부적인 고려가 필요하다.[5]

5) 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 플랫폼 노동을 크게 분류할 때 '지역기반'과 '웹기반'의 기준을 활용하였는데, 숙련수준에 초점을 두기에는 오프라인 전문서비스나 온라인 미세업

2. 플랫폼 노동자의 노동상황

플랫폼 노동자의 주당 평균 노동시간은 약 40.8시간으로 일반적인 전업 노동자와 비슷한 정도로 나타났다. 전업인 경우(49.0시간)가 겸업인 경우(29.5시간)에 비해 뚜렷하게 긴 노동시간을 보였다. 직종별 편차도 컸는데, 지역기반 플랫폼 중 '운송' 직종이 52.1시간으로 다른 모든 직종에 매우 긴 노동시간을 보였다. 그 밖에도 플랫폼 노동자들은 직종과 무관하게 일거리를 얻기 위한 대기시간이 나타나는데, 지역기반 플랫폼 노동자는 일평균 2.89시간, 웹기반 플랫폼 노동자는 1.98시간의 대기시간이 있다고 응답했다.[6)]

<표 5>는 플랫폼 노동자들의 소득을 플랫폼 유형별로 나타낸 것이다. 월평균 소득은 운송부문이 가장 높고, 창작, 지역기반 전문서비스 등이 뒤를 이었다. 그러나 시간당 소득으로 환산할 경우 오히려 운송부문의 소득이 낮아 시간당 1만원에 미치지 않는다.

〈표 5〉 플랫폼 직종별 평균소득 비교

(단위 : 만 원)

			월평균소득		시간당 평균소득		t/F
			평균	SD	평균	SD	
전 체			151	100.46	1.16	1.627	-
플랫폼 유형		지역기반	169	86.75	1.01	0.831	-1.748†
		웹기반	105	119.28	1.56	2.790	
직종	지역기반	운송	182	79.91	0.97	0.837	0.1131
		지역형 서비스	121	69.79	1.03	0.410	
		전문서비스	135	144.32	1.50	1.334	
	웹기반	전문서비스	69	57.82	1.26	1.502	
		IT·디자인	108	115.64	1.84	3.971	
		미세업무	74	103.38	1.24	1.267	
		창작	141	154.08	1.45	1.061	

주 : † p<0.1, * p<0.05, ** p<0.01.
자료 : 설문조사 결과로부터 저자 작성.

무의 사례 수가 너무 낮았기 때문이다.

6) 플랫폼 노동자의 노동시간에 관한 기술통계는 분량상 표로 제시하지 않았다. 관련한 세부 내용은 남재욱 외(2020, 제4장)의 내용을 참조하시오.

〈표 6〉 플랫폼 노동의 가격결정 및 일감의 거절

(단위: 명, %)

		전체	플랫폼 노동의 가격결정				일감의 거절		
			플랫폼	중개 업체	본인	고객	거절 불가	거절시 불이익	잘 모름
전 체		300	39.7	26.7	29.3	4.3	5.3	34.6	4.0
지역 기반	운송	169	41.4	45.6	9.5	3.6	4.7	50.0	4.1
	지역형 서비스	36	91.7	2.8	5.6	0.0	5.6	30.3	2.8
	전문서비스	14	21.4	0.0	64.3	14.3	0.0	0.0	7.1
	지역기반 계	219	48.4	35.6	12.3	3.7	4.6	43.5	4.1
웹 기반	전문서비스	12	16.7	0.0	83.3	0.0	0.0	8.3	0.0
	IT·디자인	36	11.1	0.0	77.8	11.1	8.3	12.9	5.6
	미세업무	13	23.1	0.0	76.9	0.0	7.7	16.7	0.0
	창작	20	20.0	10.0	65.0	5.0	10.0	0.0	5.0
	웹 기반 계	81	16.0	2.5	75.3	6.2	7.4	9.7	3.7

자료 : 설문조사 결과로부터 저자 작성.

플랫폼 노동자가 얼마나 실질적으로 자율적·독립적 노동을 하고 있는지 파악하기 위해 서비스 가격의 결정, 일감의 거절, 평점 유무, 업무조건 변경 절차에 대해 살펴보았다. 플랫폼 노동자가 서비스 가격을 스스로 결정하는 경우는 29.3%에 불과했으며, 플랫폼 또는 중개업체가 결정하는 경우가 66.4%에 이르렀다. 서비스의 가격을 본인이 결정하는 경우는 웹기반 플랫폼이 지역기반 플랫폼보다 많았다. 디지털 플랫폼을 통해 제시된 일감을 거절할 수 있는지에 대한 질문에는 5.3%만이 거절할 수 없다고 응답했다. 그러나 거절할 경우 불이익이 있냐는 질문에는 그렇다고 응답한 경우가 34.6%로 나타났는데, 특히 지역기반 플랫폼은 43.5%가 거절 시 불이익이 있다고 응답해 거절할 수 없다는 응답을 포함 절반가량이 실제로 제시된 일감을 거절하기 어려운 상황이었다.

플랫폼 노동자에게 있어 플랫폼 기업과의 거래조건(수수료, 근로조건, 업무수행방식 등)은 시장에서의 거래에 대한 규정일 뿐 아니라 개인의 노동조건을 결정한다는 점에서 임금근로자의 취업규칙과 같은 기능을 수행한다. 그러나 플랫폼이 일방적으로 거래조건을 변경한다는 응답이 52.7%로 과반을 차지했다. 거래조건 변경 시 동의를 구한다고 응답한 이들은 29.7%에 불과했는데, 이 중에서도 절반(14.0%) 정도는 동의하지 않을 경우 더 이상 일을 할 수 없다고 응답했다. 플랫폼의 일방적인 거래조건 변경 역시 지역기반 플랫폼 노동(54.8%)이 웹기반 플랫폼 노동(46.9%)보다 높았지만 큰 차이는 아니었다.

〈표 7〉 플랫폼 노동의 거래조건 변경 및 평점제도

(단위: 명, %)

		전체	거래조건 변경			평점제도		
			일방 변경	동의 절차	잘모름	평점 있음	평점 없음	평점 제재
전 체		300	52.7	29.7	17.7	68.7	31.3	69.0
지역 기반	운송	169	58.0	27.8	14.2	62.7	37.3	83.9
	지역형 서비스	36	50.0	33.3	16.7	61.1	38.9	36.3
	전문서비스	14	28.6	50.0	21.4	78.6	21.4	72.8
	지역기반 계	219	54.8	30.1	15.1	63.5	36.5	75.5
웹 기반	전문서비스	12	66.7	25.0	8.3	91.7	8.3	72.8
	IT·디자인	36	47.2	27.8	25.0	94.4	5.6	64.7
	미세업무	13	38.5	30.8	30.8	76.9	23.1	30.0
	창작	20	40.0	30.0	30.0	60.0	40.0	33.3
	웹기반 계	81	46.9	28.3	24.7	82.7	17.3	55.2

주: 평점제도의 "평점제재"는 평점제도가 있다고 응답한 플랫폼 노동자 중 평점이 낮을 경우 일감감소, 계정의 정지·박탈, 보수차감 등의 제재가 있다고 응답한 경우임.

자료: 설문조사 결과로부터 저자 작성.

플랫폼 노동의 또 한 가지 특성은 일감 단위로 평점이 부여된다는 점이다. 기존 연구들은 평점이 플랫폼 노동자에게 상당히 큰 부담이 되고 있음을 지적하고 있다(Forde et al., 2017; Gray and Suri, 2019; Prassel, 2018). 실제로 본 조사의 응답자들 역시 68.7%가 평점 제도가 있다고 응답했으며, 평점이 있다고 응답한 이들의 69.0%가 평점이 낮을 경우 제재를 받을 수 있다고 인식하고 있었다. 평점제도가 운영되는 비율은 웹기반 플랫폼 노동이 지역기반보다 높았지만(82.7% > 63.5%), 평점에 의한 제재는 지역기반이 웹기반보다 오히려 빈번한 것으로 나타났다(75.5% > 55.2%).

한국에서 플랫폼 노동자는 일종의 자영업자(독립계약자) 지위에 있는 경우가 대부분이기 때문에, 사회보험제도, 특히 임금근로자를 대상으로 하는 산재보험과 고용보험을 적용받지 못하는 경우가 많다. 업무 관련 직업훈련에 있어서도 유사한 상황이 나타나는데, 기존 직업훈련제도의 상당 부분이 고용보험을 기반으로 사용자를 통해 지원이 이루어지기 때문이다.

본 연구에서는 응답자의 18.3%만이 고용보험에 가입해 있다고 응답했으며, 23.7%만이 산재보험에 가입해 있었다. 사회보험 가입에 있어서는 겸업 여부에

따른 차이가 컸는데, 겸업 플랫폼 노동자의 37.1%와 35.5%가 고용보험과 산재보험에 가입한 반면, 전업 플랫폼 노동자는 5.1%와 15.3%만이 가입하고 있어 가입자의 대부분은 다른 직업을 통해 가입하고 있음을 짐작할 수 있었다. 상대적으로 재해 위험이 큰 운송부문 플랫폼 노동의 경우 산재보험 가입률은 21.9%로 전체 평균과 비슷했지만, 업무상 재해 경험은 63.9%로 매우 높게 나타나 위험과 위험 보장 간의 격차가 컸다. 사회보험 가입률은 웹기반 플랫폼 노동자가 지역기반에 비해 더 높았지만 직종보다는 겸업 여부의 영향이 큰 것으로 판단된다. 한편, 플랫폼 업무와 관련한 교육훈련 경험은 전체 플랫폼 노동자의 32.7%만이 있다고 응답했는데, 플랫폼 제공 훈련 경험은 가사노동이 대부분인 지역형 서비스(47.2%)를 제외하면 업종과 관계없이 미미한 수준이었다.[7]

다음으로 플랫폼 노동자의 일에 대한 주관적 인식을 보여줄 수 있는 자기평가 숙련수준(0~10점)과 교육 일치도를 살펴보았다. <표 8>에 나타난 것처럼 자

〈표 8〉 플랫폼 노동자의 숙련도 자기평가

(단위 : 명, 점, %)

			전체	자기평가 숙련도 (0~10점)		교육 대비 업무수준		
				평균	SD	낮음	보통	높음
전 체			300	7.2	2.07	35.0	53.0	12.0
학력		고졸 이하	160	6.9	1.87	32.6	58.1	9.4
		전문대졸 이상	140	7.6	2.22	37.8	47.1	15.0
직종	지역 기반	운송	169	6.9	1.98	47.9	45.0	7.1
		지역형 서비스	36	6.5	1.80	5.6	88.9	5.6
		전문서비스	14	7.4	2.62	28.6	57.1	14.3
		지역기반 계	219	6.9	2.00	39.7	53.0	7.3
	웹 기반	전문서비스	12	9.0	0.74	25.0	50.0	25.0
		IT·디자인	36	8.0	2.20	19.4	47.2	33.3
		미세업무	13	7.2	2.24	38.5	61.5	0.0
		창작	20	8.4	1.82	15.0	60.0	25.0
		웹기반 계	81	8.1	2.00	22.2	53.1	24.7

주 : 교육 대비 업무수준에서 '낮음'은 '매우 낮음'과 '낮은 편임'의 '높음'은 '매우 높음'과 '높은 편임'의 합산임.

자료 : 설문조사 결과로부터 저자 작성.

7) 사회보험 가입 및 직업훈련 경험에 대한 기술통계는 분량상 표로 제시하지 않았다. 관련한 세부 내용은 남재욱 외(2020, 제4장)의 내용을 참조하시오.

기평가 숙련수준은 전체 평균 7.2점으로, 교육수준이 높을수록, 웹기반 플랫폼 노동일수록 높게 평가하였다. 교육수준 대비 업무수준에 있어서 업무수준이 높은 편이라는 응답은 12.0%에 불과했는데, 교육수준이 높을수록, 웹기반 플랫폼 노동일수록 업무수준이 높다는 응답이 많았다. 다만 교육수준이 높은 이들의 경우 그렇지 않은 이들에 비해 업무수준이 낮다는 응답도 더 많은 것으로 나타나 기대수준의 차이가 영향을 미치고 있음을 파악할 수 있었다.

3. 플랫폼 노동자의 일자리 만족도

앞서 플랫폼 노동자의 업무상황에 대해 살펴본 결과 한 가지 뚜렷하게 드러난 점은 플랫폼의 유형에 따라 업무환경이나 업무환경에 대한 개인의 인식에 분명한 차이가 있다는 점이다. '지역기반'과 '웹 기반'으로 구분해서 볼 경우 웹기반 플랫폼 노동이 노동시간이 짧고, 시간당 소득은 높으며, 겸업 비중이 높고, 플랫폼과의 관계에서 자율성도 더 높았으며, 숙련수준에 대한 자기평가나 교육과 업무의 숙련일치도에 대한 평가도 더 높은 편이었다.

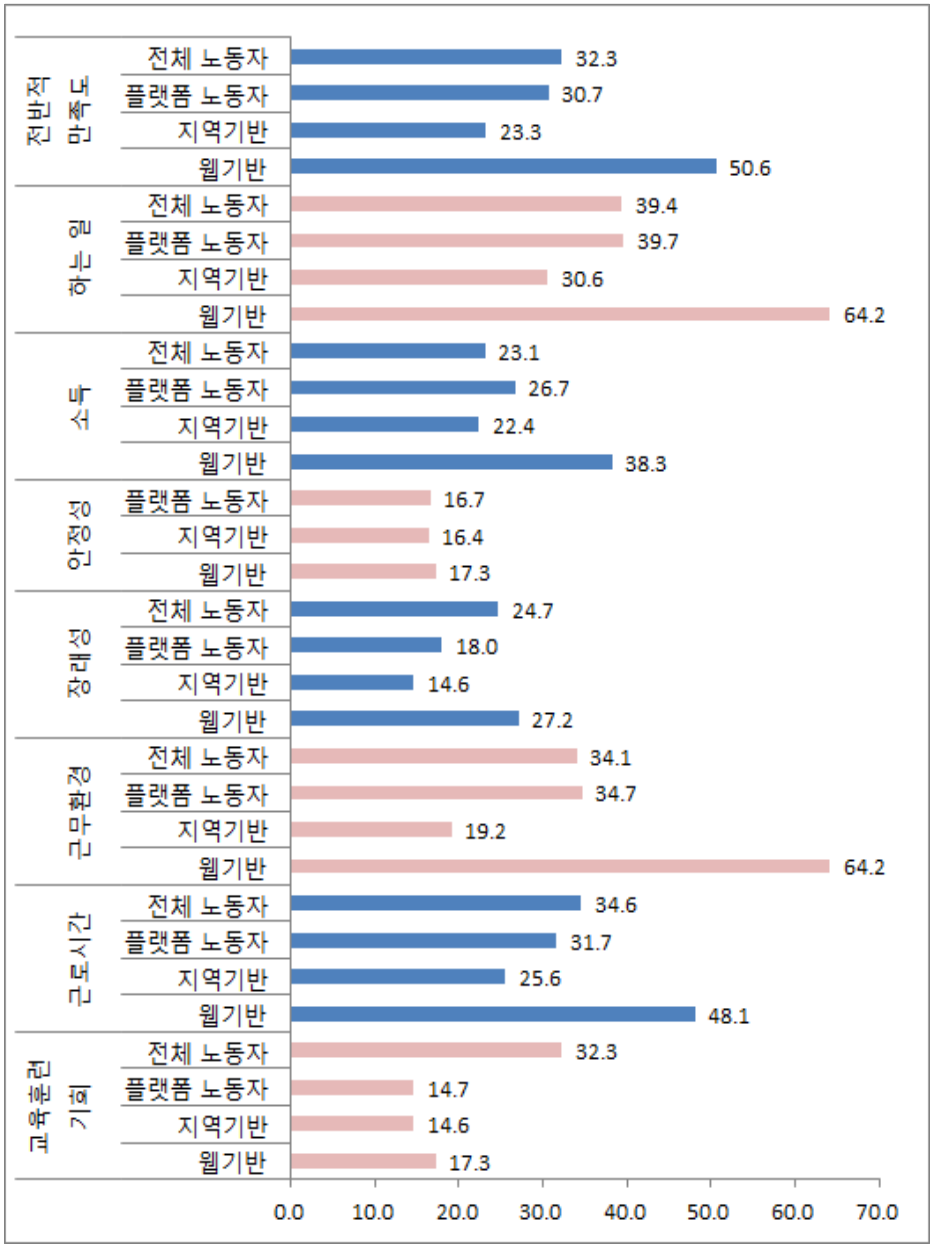
이와 같은 노동상황의 차이는 일자리 만족도에 있어서도 플랫폼 직종에 따라 상당한 차이가 있을 것임을 시사한다. 이 점은 플랫폼 노동자와 전체 노동자의 일자리 만족도를 비교한 [그림 1]에서 매우 분명하게 드러난다.

플랫폼 노동자의 일자리 만족도는 항목에 따라 전체 노동자에 비해 더 높거나 낮은 것으로 나타나지만, 플랫폼 노동자를 지역기반과 웹기반으로 나눌 경우 거의 대부분 항목의 만족도에서 '웹기반 플랫폼 노동자' > '전체 노동자' > '지역기반 플랫폼 노동자'의 경향이 나타난다. 두 가지 만족도 항목이 예외인데, 하나는 '고용 또는 소득의 안정성'이고 다른 하나는 '교육훈련 기회'로 이 두 가지 만족도는 유형과 관계없이 플랫폼 노동자가 낮게 나타난다. 사회보험 가입률과 교육훈련 경험이 플랫폼 노동 전반적으로 낮은 수준이었음을 고려하면, 이 두 가지는 유형과 무관한 플랫폼 노동자 공통의 문제일 것으로 보인다.

[그림 2]는 [그림 1]의 고용 또는 소득 안정성 만족도가 전체 근로자와의 비교가 어렵다는 점을 고려하여, 자신의 미래 안정성에 관한 응답을 전체 성인과 비교한 것이다. 플랫폼 노동자들의 미래 안정감은 성인인구 일반에 비해 현저히 높으며, 직종에 따른 차이는 적은 것으로 나타났다.

〔그림 1〕 플랫폼 노동자와 전체 노동자의 일자리 만족도 비교

(단위 : %)

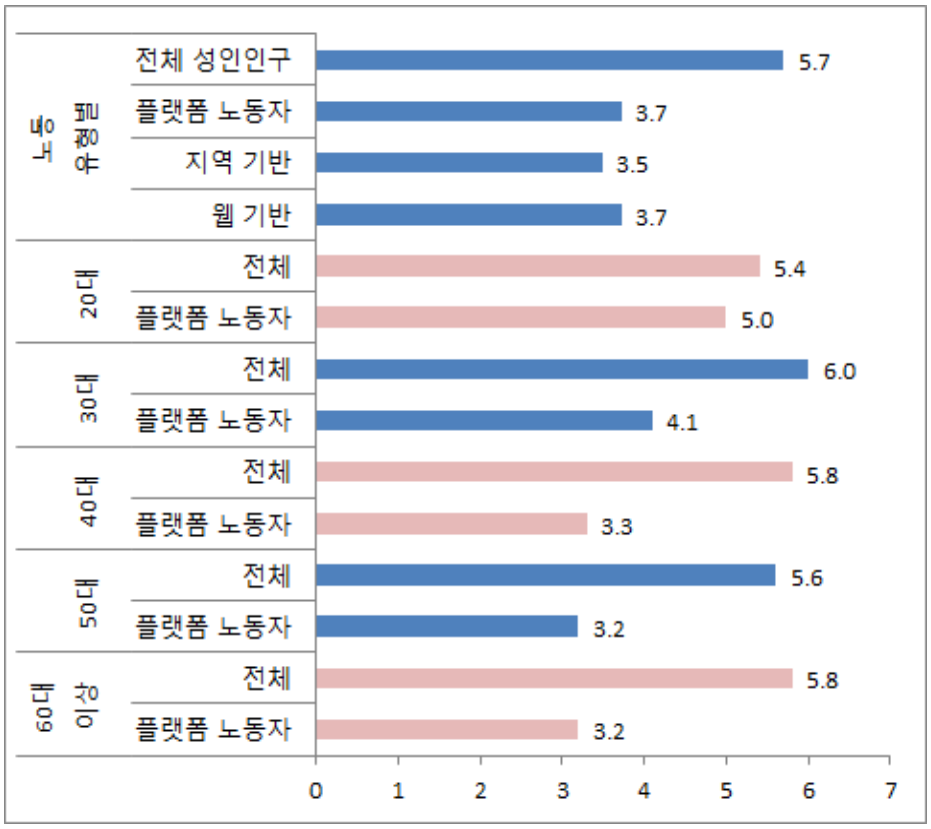


주 : 1) 전체 노동자는 통계청 사회조사의 근로여건 만족도 조사 대상 임금근로자.

2) 각 항목의 값은 5점 척도에서 '약간 만족'과 '매우 만족' 응답자를 합산한 것임.

자료 : 설문조사 자료 및 통계청(2019)로부터 저자 직접 작성.

〔그림 2〕 플랫폼 노동자와 전체 성인인구의 미래 안정성 전망



주: 1) 그림의 값은 0~10점 척도의 점수로 "귀하의 미래가 어느 정도 불안하다고, 혹은 안정적이라고 생각하십니까?"라는 질문에 대한 응답임.
2) 전체 성인인구는 김미곤 외(2017)에서 성인남녀 1,000명을 대상으로 조사한 결과.

자료: 설문조사 자료 및 김미곤 외(2017: 163)로부터 저자 작성.

다음으로는 플랫폼 노동자의 일자리 만족도를 결정하는 요인분석을 위해 <표 2>에 제시한 모델을 바탕으로 각각의 만족도 점수(5점 척도)를 종속변수로 하여 회귀분석을 수행하였다.

먼저 하는 일, 소득, (고용 및 소득) 안정성에 대한 만족도를 살펴보면(표 9), 통제변수 중에는 연령만이 유의한 차이를 보였는데, 연령이 높을수록 만족도가 낮았다. 이는 일반적으로 기존 연구들의 경향과 유사하지만, 기존의 연구들과 달리 성별은 유의하지 않았다. 일반적으로 일자리 만족도는 여성이 높은 것으로

〈표 9〉 플랫폼 노동자의 하는 일, 소득, 안정성 만족도 결정요인

	하는 일	소득	안정성
성별(기준: 남성)	-0.245(0.158)	-0.061(0.176)	-0.204(0.179)
연령	-0.022(0.006)***	-0.032(0.006)***	-0.019(0.006)**
혼인(기준: 미혼)	0.042(0.133)	0.178(0.149)	0.241(0.151)
학력(기준: 중졸 이하)			
고졸	0.024(0.228)	0.066(0.254)	-0.097(0.258)
전문대졸	-0.004(0.264)	0.207(0.294)	-0.16(0.298)
4년제 대졸	0.236(0.243)	0.163(0.271)	-0.194(0.275)
대학원졸 이상	0.209(0.321)	-0.194(0.358)	-0.286(0.363)
직종(기준: 운송)			
지역형 서비스	0.844(0.233)***	0.900(0.259)**	0.918(0.263)**
오프라인 전문서비스	0.777(0.281)**	0.589(0.314)†	0.291(0.318)
온라인 전문서비스	0.773(0.334)*	0.577(0.372)	0.093(0.377)
IT/디자인	0.065(0.218)	-0.309(0.242)	-0.177(0.246)
데이터 입력 등 단순작업	0.288(0.295)	-0.128(0.329)	-0.13(0.334)
창작	0.381(0.249)	0.294(0.278)	-0.358(0.282)
겸업 여부(기준: 전업)			
임금근로 겸업	0.061(0.214)	0.043(0.238)	-0.015(0.241)
비임금근로 겸업	0.443(0.156)**	0.153(0.174)	-0.023(0.177)
로그 월소득	-0.004(0.082)	0.380(0.091)***	0.221(0.092)*
주당 노동시간	-0.002(0.003)	-0.004(0.003)	-0.004(0.003)
중개업체(기준: 없음)	-0.343(0.129)**	-0.332(0.144)*	-0.204(0.146)
가격 결정(기준: 본인 외 결정)	-0.234(0.156)	-0.069(0.174)	-0.053(0.176)
일감 거절(기준: 거절 어려움)	-0.097(0.123)	0.171(0.137)	0.059(0.139)
거래조건 변경(기준: 동의절차 없음)	0.198(0.120)†	0.150(0.133)	0.153(0.135)
평점 유무(기준: 평점 없음)	-0.15(0.122)	-0.341(0.135)*	-0.358(0.137)*
고용보험(기준: 미가입)	-0.311(0.206)	-0.968(0.230)***	-0.452(0.233)†
산재보험(기준: 미가입)	0.306(0.174)†	0.796(0.194)***	0.740(0.197)***
자기평가 숙련수준	0.099(0.026)***	0.025(0.029)	0.029(0.030)
교육수준 일치도	0.237(0.062)***	0.326(0.069)***	0.279(0.070)***
직업훈련 경험(기준: 없음)	-0.164(0.119)	-0.204(0.133)	-0.093(0.135)
상수항	3.003(0.540)***	1.128(0.602)†	1.524(0.610)*
N수	300	300	300
R^2	0.451	0.474	0.326
Adjusted R^2	0.396	0.422	0.260

주: † p<0.1, * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.

알려져 있는데(이인숙, 2010), 플랫폼 노동자의 경우 상대적으로 노동상황이 더 열악한 지역기반 플랫폼에서 남성의 비중이 높다는 점을 고려할 필요가 있을 것이다.

직종은 '운송' 영역을 기준으로 지역형 서비스가 세 가지 만족도 모두에서 더 높은 것으로 나타났으며, 하는 일 만족도에서는 온·오프라인 전문서비스가, 소득 만족도에서는 오프라인 전문서비스가 유의하게 높은 만족도를 보였다.

하는 일 만족도에서는 비임금근로를 겸업하는 경우 유의하게 만족도가 높았다. 소득이 높을수록 소득과 안정성에 대한 만족도가 높았으며, 중개업체가 있는 경우 하는 일과 소득의 만족도가 더 낮았다. 플랫폼에 의한 통제와 관련된 요인 중 거래조건 변경에 대한 동의절차가 있을 경우 하는 일 만족도가 유의수준 0.1에서 더 높았으며, 평점제도가 있을 경우 소득과 안정성에 대한 만족도를 유의하게 낮추는 것으로 확인되었다. 사회보험 관련 요인 중 고용보험 가입은 소득 및 안정성 만족도에 부적 영향을 갖는 것으로 나타난 반면, 산재보험 가입은 하는 일, 소득, 안정성 만족도를 모두 높이는 것으로 나타났다. 자기평가 숙련수준이 높을 경우 하는 일 만족도가 더 높았으며, 업무의 교육수준 일치도가 높을 경우 세 유형의 만족도 모두를 뚜렷하게 높이는 것으로 확인되었다.

소득이 높을수록 만족도가 높은 것은 일자리 만족도에 관한 기존 연구와 일치한다. 그러나 '지역형 서비스'가 세 가지 만족도 모두에서 더 높은 만족도를 보인 것은 예상외의 결과인데, 이후의 분석에서 확인되겠지만 이는 모든 유형의 만족도에서 마찬가지다. '지역형 서비스'가 '운송'과 함께 대표적인 저숙련·저소득 업종임을 고려하면 설명이 어려운데, 이는 지역형 서비스 플랫폼 노동자의 대부분을 구성하는 가사·돌봄서비스 노동자의 특성과 관련이 있는 것으로 보인다. 이들은 대부분 중·고령 여성으로 경제활동에 대한 기대치가 낮고, 자신의 가정을 돌보며 일하기에 현재 상황에 만족하는 경향이 있는 것으로 기존 연구에서도 확인된 바 있다(김철식 외, 2019: 제4장). 일자리 만족도에 관한 '주관적 비교이론' 혹은 '사회적 비교이론'에 입각해서 볼 때, 이들의 낮은 기대치가 높은 일자리 만족도로 이어지는 것은 충분히 설명이 가능하다.

또 한 가지 의외의 결과는 고용보험 가입자의 낮은 만족도이다. 이는 고용보험 가입자가 대개 겸업 플랫폼 노동자라는 점과 관련이 있는 것으로 판단된다. 이들의 고용보험 가입은 플랫폼 노동에 대한 것이 아니라 다른 일자리에서 나

타나는 것으로, 다른 일자리가 고용보험 가입이 가능한 비교적 괜찮은 일자리이기에 소득이나 안정성에 대한 기준치가 높을 수 있다. 즉, 지역기반 플랫폼 노동과는 반대로 주관적 비교와 사회적 비교에서 기준치가 높기 때문에 만족도는 오히려 낮다는 것이다.

그 밖에는 상대적으로 고숙련 업종에서, 중개업체가 없는 환경에서, 거래조건 변경에 대한 동의절차가 있고, 평점이 없는 환경에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 플랫폼 노동자의 노동이 더 자율적일 때 만족도가 높은 것이다. 또한 일자리에 대한 주관적 인식을 드러내는 자기평가 숙련수준과 교육수준 일치도가 일자리 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞서 설명한 것처럼 자율성, 숙련인식, 교육일치도는 모두 기존의 일자리 만족도 연구에서 중요한 것으로 제시된 주관적 요인들로, 본 연구에서도 동일한 결과를 얻었다. 만족도 유형 중 안정성 만족도에서 플랫폼 노동 직종이나 노동상황과 관련된 변수들의 영향력이 낮게 나타났다. 이는 안정성 부재가 플랫폼 노동자의 공통 특성이라는 점을 다시 한번 보여주었다.

다음으로 장래성, 근로환경, 근무시간 만족도에 영향을 주는 요인에 대해 살펴보았다(표 10). 앞서 설명한 3가지 만족도와 다른 점들을 중심으로 살펴보면 다음과 같다.

장래성과 근로환경에서는 거의 모든 직종들이 운송 직종보다 유의하게 높은 만족도를 나타냈다. 이는 현재 한국 플랫폼 노동의 대다수를 차지하는 '운송' 부문 플랫폼 노동상황의 열악함을 보여준다. 겸업 여부나 소득은 이 세 만족도 영역에서 유의하지 않았던 반면, 주당 노동시간이 길어질수록 노동시간 만족도는 유의하게 낮아지는 것으로 나타났다. 중개업체가 있을 경우 유의수준 0.1에서이긴 하지만 근무환경과 근로시간 만족도가 낮아지는 것으로 나타났으며, 일감의 거절이 용이한 경우 근무환경과 근로시간 만족도가, 거래조건 변경에 대한 동의절차가 있는 경우 장래성 만족도가 유의하게 높은 것으로 확인되었다. 노동자의 자율성이 일자리 만족도에 미치는 영향을 다시 한번 확인할 수 있었다. 고용보험 가입은 근로시간 만족도에 부정적 영향을 갖는 것으로 나타난 반면, 산재보험 가입은 장래성과 근로시간 만족도를 높이는 것으로 나타났다. 자기평가 숙련수준은 근무환경과 근로시간 만족도에, 교육수준 일치도는 모든 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 반면, 직업훈련 경험은 근무환경과 근로시간

만족도를 오히려 낮추는 것으로 나타났는데, 고용보험 가입과 마찬가지로 주관적·사회적 기대수준 차이와 함께 교육훈련 내용에 대한 효능감 문제가 작용했을 것으로 판단된다.

〈표 10〉 플랫폼 노동자의 장래성, 근무환경, 근로시간 만족도 결정요인

	장래성	근무환경	근로시간
성별(기준: 남성)	-0.334(0.177)†	-0.212(0.182)	-0.101(0.17)
연령	-0.008(0.006)	-0.028(0.006)***	-0.026(0.006)***
혼인(기준: 미혼)	0.092(0.150)	0.101(0.153)	-0.040(0.143)
학력(기준: 중졸 이하)			
고졸	-0.047(0.256)	-0.080(0.262)	-0.002(0.245)
전문대졸	-0.097(0.296)	-0.158(0.304)	-0.037(0.283)
4년제 대졸	-0.071(0.273)	-0.190(0.280)	0.064(0.261)
대학원졸 이상	-0.383(0.361)	-0.154(0.370)	-0.303(0.345)
직종(기준: 운송)			
지역형 서비스	1.428(0.261)***	1.387(0.268)***	0.803(0.250)**
오프라인 전문서비스	1.363(0.316)***	1.15(0.324)***	0.039(0.302)
온라인 전문서비스	0.883(0.374)*	1.208(0.384)**	0.371(0.358)
IT/디자인	0.851(0.244)*	0.799(0.250)**	-0.073(0.234)
데이터 입력 등 단순작업	0.393(0.331)	1.079(0.340)**	-0.268(0.317)
창작	0.891(0.280)*	0.771(0.287)**	-0.343(0.268)
겸업 여부(기준: 전업)			
임금근로 겸업	0.075(0.240)	-0.054(0.246)	-0.197(0.229)
비임금근로 겸업	0.084(0.175)	-0.190(0.18)	-0.230(0.168)
로그 월소득	0.047(0.092)	-0.117(0.094)	0.102(0.088)
주당 노동시간	0.005(0.003)	0.002(0.003)	-0.014(0.003)***
중개업체(기준: 없음)	-0.205(0.145)	-0.273(0.148)†	-0.239(0.138)†
가격 결정(기준: 본인 외 결정)	-0.115(0.175)	0.206(0.18)	0.075(0.167)
일감 거절(기준: 거절 어려움)	0.066(0.138)	0.306(0.141)*	0.351(0.132)**
거래조건 변경(기준: 동의절차 없음)	0.250(0.134)†	0.127(0.138)	0.143(0.128)
평점 유무(기준: 평점 없음)	-0.088(0.136)	-0.110(0.140)	-0.120(0.130)
고용보험(기준: 미가입)	-0.257(0.232)	-0.344(0.238)	-0.582(0.222)**
산재보험(기준: 미가입)	0.455(0.195)*	0.236(0.200)	0.529(0.187)**
자기평가 숙련수준	-0.007(0.029)	0.065(0.030)*	0.072(0.028)*
교육수준 일치도	0.282(0.070)***	0.31(0.072)***	0.221(0.067)**
직업훈련 경험(기준: 없음)	-0.099(0.134)	-0.329(0.137)*	-0.259(0.128)*
상수항	1.335(0.606)*	3.039(0.621)***	3.027(0.58)***
N수	300	300	300
R2	0.359	0.526	0.454
Adjusted R2	0.295	0.479	0.399

주: † p<0.1, * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.

〈표 11〉 플랫폼 노동자의 교육훈련기회, 전반적, 미래 안정감 결정요인

	교육훈련기회	전반적	미래 안정감
성별(기준: 남성)	-0.461(0.176)**	-0.210(0.160)	-0.344(0.399)
연령	-0.017(0.006)**	-0.020(0.006)***	-0.031(0.014)*
혼인(기준: 미혼)	0.131(0.149)	0.000(0.135)	-0.103(0.337)
학력(기준: 중졸 이하)			
고졸	0.184(0.254)	0.008(0.231)	0.705(0.575)
전문대졸	0.097(0.294)	0.040(0.268)	0.146(0.666)
4년제 대졸	0.160(0.271)	0.141(0.247)	0.190(0.614)
대학원졸 이상	0.040(0.358)	-0.034(0.326)	-0.348(0.811)
직종(기준: 운송)			
지역형 서비스	1.022(0.260)***	1.201(0.236)***	2.062(0.588)**
오프라인 전문서비스	-0.074(0.314)	0.906(0.285)**	-0.268(0.711)
온라인 전문서비스	-0.098(0.372)	0.900(0.338)**	1.593(0.843)†
IT/디자인	0.029(0.243)	0.177(0.221)	0.220(0.549)
데이터 입력 등 단순작업	-0.232(0.329)	0.075(0.299)	-0.447(0.745)
창작	-0.324(0.278)	0.591(0.253)*	-0.848(0.630)
겸업 여부(기준: 전업)			
임금근로 겸업	-0.031(0.238)	-0.137(0.216)	-0.234(0.539)
비임금근로 겸업	-0.010(0.174)	0.052(0.158)	-0.011(0.395)
로그 월소득	-0.009(0.091)	0.101(0.083)	0.657(0.206)**
주당노동시간	-0.003(0.003)	-0.003(0.003)	-0.010(0.007)
중개업체(기준: 없음)	-0.309(0.144)*	-0.255(0.131)†	-0.656(0.326)*
가격 결정(기준: 본인 외 결정)	0.182(0.174)	-0.118(0.158)	0.039(0.394)
일감 거절(기준: 거절 어려움)	0.052(0.137)	0.099(0.125)	0.636(0.310)*
거래조건 변경(기준: 동의절차 없음)	0.385(0.133)**	0.292(0.121)*	0.494(0.302)
평점 유무(기준: 평점 없음)	-0.272(0.136)*	-0.190(0.123)	-0.642(0.307)*
고용보험(기준: 미가입)	-0.534(0.230)*	-0.418(0.209)*	-0.733(0.521)
산재보험(기준: 미가입)	0.630(0.194)**	0.505(0.176)**	0.396(0.439)
자기평가 숙련수준	-0.015(0.029)	0.052(0.027)*	0.118(0.066)†
교육수준 일치도	0.302(0.069)***	0.242(0.063)***	0.663(0.157)***
직업훈련 경험(기준: 없음)	-0.096(0.133)	-0.206(0.121)†	-0.711(0.301)*
상수항	2.621(0.602)***	2.285(0.547)***	-0.639(1.364)
N수	300	300	300
R2	0.346	0.455	0.367
Adjusted R2	0.281	0.400	0.304

주: † p<0.1, * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.

<표 11>은 교육훈련기회 및 전반적 만족도, 그리고 미래 안정감 인식을 보여준다. 다른 경우와 마찬가지로 연령이 높을수록 만족도가 낮았고, 여성의 경우 교육훈련기회 만족도가 낮았다. 직종별 차이는 교육훈련기회 만족도와 미래 안정감 만족도에서 거의 나타나지 않아, 이 두 가지가 플랫폼 노동자 공통의 문제임을 다시 한번 확인할 수 있었다. 전반적 일자리 만족도는 지역형 서비스 외에

온·오프라인 전문서비스와 창작 직종이 운송 직종에 비해 유의하게 높았다.

노동상황과 관련해서는 중개업체가 있을 경우 세 유형의 만족도가 모두 낮았고, 일감 거절이 용이한 경우 미래 안정감이 높은 것으로 나타났다. 거래조건 변경에 대한 동의절차가 있을 때 교육훈련기회와 전반적 만족도가 유의하게 높았으며, 평점이 있을 경우 교육훈련기회 만족도와 미래 안정감은 낮아졌다. 이 유형의 만족도에서도 자율성은 중요한 의미가 있다. 고용보험 가입은 교육훈련기회와 전반적 만족도에 부적인 영향을 갖는 것으로 나타났으며, 산재보험은 반대로 두 만족도를 높이는 것으로 나타났다.

자기평가 숙련수준은 미래 안정감에, 교육수준 일치도는 세 가지 만족도 모두에 긍정적 영향을 미친다. 직업훈련경험은 전반적 만족도 및 미래 안정감을 낮추는 것으로 나타났을 뿐 아니라, 교육훈련기회 만족도에 대해서도 통계적으로 유의하지는 않지만 음의 부호를 나타냈다. 이는 현재 플랫폼 노동자의 직무와 관련한 교육훈련 기회가 부족할 뿐 아니라, 기회가 있을 때도 그 내용에 대한 효능감이 매우 낮다는 것을 보여준다.

이상과 같이 살펴본 9가지 만족도에 대한 영향요인을 종합하면 다음과 같다.

통제변수 중에서는 성별이 장래성과 교육훈련기회 만족도에서, 연령이 대부분의 만족도에서 유의한 것으로 나타났는데 여성일수록, 나이가 적을수록 만족도가 높았다. 이는 일자리 만족도에 관한 대개의 기존 연구들과 일치한다(방하남, 2000; 김정원·서재현, 2008; 백병부·황여정, 2009; 이인숙, 2010).

직종은 지역형 서비스가 모든 항목에서 운송에 비해 높은 만족도를 보였는데, 이는 기대수준의 차이를 설명하는 주관적 비교이론 및 사회적 비교이론을 통해 설명할 수 있다(Weiss & Shaw, 1979; McCormick & Ilgen, 1985). 주로 가사·돌봄 노동에 종사하는 중고령 여성들의 일에 대한 낮은 기대수준을 드러낸 것이다. 이와 반대되는 결과가 일부 항목에서 나타난 고용보험 가입자의 낮은 만족도인데, 주로 겸업 임금근로자의 비중이 높아 일자리에 대한 기대수준이 높은 것이 작용한 것으로 판단된다.

근무환경 만족도에서는 운송부문을 기준으로 한 결과 모든 직종이 유의하게 높은 만족도를 드러내 운송부문 플랫폼 노동의 열악한 업무환경을 확인할 수 있었다. 그 밖에 상대적으로 고숙련·고소득 업종인 온·오프라인 전문서비스가 하는 일, 장래성, 전반적 만족도에서, IT/디자인과 창작이 장래성 만족도에

서 유의하게 높은 만족도를 보였다. 반면 안정성, 미래 안정감, 교육훈련 기회 만족도에서는 직종에 따른 차이가 매우 적어, 이것이 플랫폼 노동자 공통의 문제임을 확인할 수 있었다. 소득은 소득·안정성·미래 안정감 만족도를 높이는 것으로 나타났고, 노동시간이 짧을수록 근로시간 만족도가 높았다. 소득과 근로시간의 일자리 만족도에 관한 영향은 대체로 기존 연구들의 발견과 동일하다(방하남, 2000; 정광호·김태일, 2003; 이인숙, 2010). 플랫폼 노동자의 노동과정 자율성을 보여주는 변수들은 대부분의 만족도에서 1~2가지 요인 이상이 유의한 것으로 나타났으며, 일에 대한 노동자의 주관적 인식을 보여주는 자기평가 숙련수준과 교육수준 일치도도 많은 만족도 항목에서 유의한 긍정성을 보였다. 이 또한 기존 연구에서 제시된 일자리 만족도에 대한 주관적 요인들의 영향과 일치하는 결과이다(Vila & Garcia-Mora, 2005; 배화숙·이인숙, 2008; 방하남·김상욱, 2009; 이인숙, 2010; 서화정·김경주, 2014).

Ⅴ. 결론 및 함의

본 연구에서는 플랫폼 노동자 300명에 대한 설문조사를 통해 플랫폼 노동자의 유형에 따른 노동상황과 일자리 만족도에 대해 살펴보았다. 특히 플랫폼 노동자의 노동상황을 유형에 따른 차이를 부각하여 제시하고, 기존 연구들이 다루지 않았던 플랫폼 노동자의 일자리 만족도를 탐색적으로 분석하였다. 본 연구의 주요 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 플랫폼 노동자의 다수는 자신이 제공하는 상품의 가격에 대해 스스로 결정하지 못하고 있으며, 대부분 디지털 플랫폼을 통해 제시되는 일을 거절할 수는 있지만 거절할 경우 불이익을 감수해야 하는 경우가 많다. 플랫폼과의 거래조건 역시 일방적으로 변경되는 경우가 많고, 평점을 통해 평가받을 뿐만 아니라 평가 결과로 인한 제재를 받을 수 있다는 점에서 일반적인 의미의 '독립계약자'라고 보기는 어렵다.

둘째, 플랫폼 노동자의 독립·종속 정도는 플랫폼 유형에 따라 상당한 차이가 있는데, 일반적으로 웹기반 플랫폼 노동보다는 지역기반 플랫폼 노동의 종

속성이 높다. 특히 한국의 플랫폼 노동에서 양적으로 다수를 차지하는 '운송'부문의 경우 종속성이 높을 뿐 아니라 노동환경도 열악한 것으로 나타나 이에 대한 근본적 대안이 필요하다. 또한 향후 플랫폼 노동의 유형별 특성에 관한 연구와 유형에 따른 정책적 대응방안에 대한 모색이 필요하다.

셋째, 플랫폼 노동자의 일자리 만족도는 플랫폼 노동자 유형에 따라 상당한 차이가 있는데, 웹기반 플랫폼 노동에 비해 지역기반 플랫폼 노동의 만족도가 현저히 낮다. 이는 플랫폼 노동자가 처한 객관적 노동상황의 차이에 영향을 받은 것으로 분석할 수 있다. 플랫폼 노동자의 일자리 만족도에는 성별이나 학력과 같은 개인적 차이보다, 직종, 중개업체 유무, 거래조건 변경에 대한 동의절차 유무 등이 노동과정의 자율성에 상당한 영향을 미쳤다. 노동자가 자율적으로 노동하는 것을 선택한 경우 정규직이 아니라도 주관적 만족도가 높다는 기존 이론은 확인되었다. 그러나 문제는 한국 플랫폼 노동의 다수를 차지하는 운송부문 등의 지역기반 플랫폼 노동은, 자율적 노동과는 거리가 멀다는 점이다. 플랫폼 노동자의 자기평가 숙련수준 및 교육일치도 등의 주관적 요인 역시 일자리 만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 플랫폼 노동자의 유형에 따라 일자리 만족도의 차이가 나타나지만, 공통적이었던 점은 일자리나 미래의 불안정에 대한 우려가 높고 교육훈련 기회에 대한 만족도가 낮다는 점이다. 즉, 불안정과 숙련개발 욕구는 플랫폼 노동의 유형과 무관한 공통의 문제라고 하겠다.

이와 같은 플랫폼 노동자의 노동상황과 일자리 만족도에 대한 분석 결과를 통해 다음과 같은 정책적 함의를 도출하였다.

첫째, 플랫폼 노동자 유형과 무관하게 미래에 대한 안정성을 부과하고 숙련개발을 지원하기 위한 정책이 필요하다. 이는 플랫폼 노동에서 가장 큰 문제가 되고 있는 '근로자 지위'와 무관하게 제공되는 고용 및 소득안정성과 양질의 직업능력개발 기회를 제공함으로써 보장할 수 있다. 따라서 전 국민 고용보험이나 산재보험 적용범위 확대, 그리고 국민내일배움카드와 같은 개인주도 직업능력개발 기회의 제공을 통해 플랫폼 노동자가 유형이나 지위에 대한 판정과 관계없이 안정성과 숙련개발 기회를 가질 수 있도록 보장해야 한다. 여기에 더하여 노동법적 권리 측면에서도 변화하는 노동시장 상황에 맞게 근로자 지위와 무관하게 최소한의 노동기준을 보장할 수 있는 방안을 모색해야 한다.

둘째, 플랫폼 노동자 중 다수를 차지하는 지역기반 – 특히 운송부문 – 플랫폼 노동의 경우 독립적・자율적 노동으로 보기는 어려우며, 따라서 이를 전제로 한 노동환경 개선이 필요하다. 이것이 의미하는 것은 플랫폼 기업이나 중개업체가 어떤 형태로든 사용자로서의 책임을 가져야 한다는 것이며, 이를 통한 노동환경 개선은 주관적 일자리 만족도에도 결정적인 영향을 미칠 것이다.

본 연구는 플랫폼 노동자 300명에 대한 설문조사를 기초로 분석을 수행했지만, 직종별로 볼 때 충분한 사례 수를 확보하지 못하여 세부 직종에 따른 차이를 충분히 분석하는 것에는 한계가 있었다. 또한 설문지 분량에 대한 제약 속에서 플랫폼 노동자의 노동상황 전반을 모두 파악하는 것에는 한계가 있었으며, 일자리 만족도와 관련된 주관적 변인도 추가적인 탐구의 필요성이 있다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 기존의 일자리 만족도 연구들이 대부분 임금근로자를 대상으로 했던 것과는 달리 플랫폼 노동자를 그 객관적 노동상황과 연결하여 분석함으로써, 향후 증가하는 종속 계약자의 일자리 만족도 논의를 확대할 수 있는 기반을 제시했다는 점에서 그 이론적 의의를 찾을 수 있을 것이다. 이 연구에서 탐색적 수준에서나마 플랫폼 노동자의 노동 및 복지환경이 이들의 주관적 만족도와도 밀접한 관련이 있다는 점, 그리고 플랫폼 노동자의 유형에 따라 법적 지위뿐 아니라 주관적 일자리 만족도에도 차이가 있다는 점을 밝힌 것은 앞으로의 플랫폼 노동에 관한 논의 진전을 위한 기여라고 할 수 있을 것이다.

참고문헌

김미곤・여유진・정해식・박이택・김성아(2017).『행복지수 개발에 관한 연구』. 한국보건사회연구원.

김정원・서재현(2008).「비정규직의 직무만족 결정요인 : 비정규직 선택자발성의 효과검증을 중심으로」.『조직과 인사관리연구』32 (1) : 81~109.

김준영・권혜자・최기성・연보라・박비곤(2018).『플랫폼경제종사자 규모 추정과 특성 분석』. 한국고용정보원.

김철식・김영선・윤애림・박주영・박찬임・홍석만・신순영(2019).『플랫폼 노

동 종사자 인권상황 실태조사』. 국가인권위원회.
남재욱 · 김봄이 · 크리스티나히슬(2020).『플랫폼 노동자의 사회적 권리 보장 연구』. 한국직업능력개발원.
박경환(2016).「정규직과 비정규직의 고용형태와 일자리선택 자발성 여부에 따른 직무만족과 조직몰입의 차이 분석」.『경영교육연구』31 (6) : 311~335.
박우성·노용진(2002).「비정규직 근로자의 직무만족 결정요인」.『조직과 인사관리연구』(26) : 151~173.
방하남(2000).「직무만족도와 생활만족도의 결정요인과 상호작용에 관한 연구」.『노동경제논집』23 : 133~154.
방하남 · 김상욱(2009).「직무만족도와 직무몰입도의 결정요인과 구조분석」.『한국사회학』43 (1) : 56~88.
배화숙 · 이인숙(2008).「비정규직 유형별 일자리 만족도 결정요인 분석」.『사회복지정책』(34) : 191~220.
백병부 · 황여정(2009).「대졸임금 근로자의 일자리 만족도 영향요인에 대한 구조 분석」.『직업능력개발연구』12 (2) : 123~146.
서화정 · 김병주(2014).「교육만족도, 교육성취 및 취업지원 참여도, 직무일치가 직무만족도에 미치는 영향」.『교육재정경제연구』23 (4) : 185~205.
이승윤 · 백승호 · 남재욱(2020).「한국 플랫폼 노동시장의 노동과정과 사회보장제의 부정합」.『산업노동연구』26 (2) : 77~135.
이인숙(2010).「일자리 만족도 결정요인의 성별격차 분석」.『사회복지정책』37 (1) : 209~236.
장지연 · 이호근 · 조임영 · 박은정 · 김근주 · Enzo Weber(2020).『디지털 시대의 고용안전망 : 플랫폼 노동 확산에 대한 대응을 중심으로』. 한국노동연구원.
장지연 · 정민주(2019).『플랫폼 노동 실태파악을 위한 통계 · 설문 방안 검토』. 일자리기획단 · 한국노동연구원.
장지연(2020).「플랫폼 노동자의 규모와 특징」.『고용 · 노동브리프』(104) : 1~8.
정광호 · 김태일(2003).「공공부문 조직과 민간기업 조직의 직무만족도 비교분석」.『한국정책학회보』12 (3) : 1~29.
조동훈 (2018).「대졸자 청년층 직무만족도 결정요인 분석」.『산업관계연구』28 (4) : 151~172.

Arvey, R. D., T. J. Bouchard, N. L. Segal, and L. M. Abraham(1989). "Job Satisfaction : Environmental and Genetic Components". *Journal of Applied Psychology* 74 (2) : 187.

Badillo-Amador, L., and L. E. Vila(2013). "Education and Skill Mismatches : Wage and Job Satisfaction Consequences". *International Journal of Manpower* 34 (5) : 416~428.

Berg, J.(2016). Income Security in the On-demand Economy : Findings and Policy Lessons From a Survey of Crowdworkers, CONDITIONS OF WORK AND EMPLOYMENT SERIES No. 74, Geneva : ILO.

Berg, J., M. Furrer, E. Harmon, U. Rani, and M. S. Silberman(2018). *Digital Labour Platforms and The Future of Work : Towards Decent Work in The Online World*. Geneva : International Labour Office.

BLS(2017). "Labor Force Statistics From the Current Population Survey". https://www.bls.gov/cps/electronically-mediated-employment.htm. (검색일 : 2020. 5. 25).

Davis, K. and J. W. Nestrom(1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. NY : McGraw Hill.

Eurofound(2018). *Platform Work : Types and Implications For Work and Employment - Literature Review*, Dublin.

Forde, C., M. Stuart, S. Joyce, L. Oliver, D. Valizade, G. Alberti, and C. Carson(2017). *The Social Protection of Workers in The Platform Economy. Policy Department-Economic and Social Policy, Employment and Social Affairs*. European Parliament.

George, J. M. and G. R. Jones(2008). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. NJ : Pearson/Prentice Hall.

Glenn, N. D. and C. N. Weaver(1982). "Further Evidence on Education and Job Satisfaction". *Social Forces* 61 (1) : 46～55.

Gray, M. L. and S. Suri(2019). *Ghost Work*. 신동숙 옮김(2019).『고스트 워크』. 한스미디어.

Glisson, C., and M. Durick(1988). "Predictors of Job Satisfaction and Organizational

Commitment in Human Service Organizations". *Administrative Science Quarterly* 33 (1) : 61~81.

Huws, U., N. Spencer, D. S. Syrdal, and K. Holts(2017). *Work in the European Gig Economy*, FEPS, UNI Europa and University of Hertfordshire.

Katz, L. F., and A. B. Krueger(2019). "The Rise and Nature of Alternative Work Arrangements in the United States". 1995~2015. *ILR Review* 72 (2) : 382~ 416.

Manyika, J., S. Lund, J. Bughin, J. Woetzel, K. Stamenov, and D. Dhingra(2016). *Digital Globalization : The New Era of Global Flows*. McKinsey Global Institute.

McCormick, E. J. and D. E. Ilgen(1985). *Industrial and Organizational Psychology*. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.

OECD(2019). *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*, OECD Publishing, Paris,

Pesole, A., M. C. Brancati, E. Fernández-Macías, F. Biagi, and I. González Vázquez(2018). *Platform Workers in Europe*. Luxembourg : Publications Office of the European Union.

Prassl, J.(2018). *Humans as a Service - The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. 이영주 옮김(2020). 『플랫폼 노동은 상품이 아니다』, 숨쉬는 책공장.

Schmidt, F.(2017). *Digital Labour Markets in the Platform Economy : Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. FFriedrich-Ebert-Stiftung.

Schulz-Weidner, W. and N. Väänänen(2019). "Are Social Security Systems Adapted to New Forms of Work Created by Digital Platforms?". *Study For the European Social Insurance Platform (ESIP)*. 30-01-2019.

Spector, P. E.(1997). *Job Satisfaction : Application, Assessment, Causes and Consequences*, CA : Sage Publications.

Vieira, J. A. C.(2005). "Skill Mismatches and Job Satisfaction". *Economics Letters* 89 (1) : 39~47.

Vila, L. E. and B. Garcia-Mora(2005). "Education and the Determinants of Job Satisfaction". *Education Economics* 13 (4) : 409~425.

Weiss, H. M. and J. B. Shaw(1979). "Social Influences on Judgements About Tasks". *Organizational Behavior and Human Performance* (24) : 136~140.

Abstract

A Study on the Labor Conditions and Job Satisfaction of the Platform Workers

Nahm, Jaewook

This study aims to examine the labor conditions of platform workers and how they affect their subjective job satisfaction. We analyzed a survey result of 300 platform workers in different sectors. The main analysis results are as follows: First, lots of platform workers were not independent from the platforms despite their legal status as independent contractors. Second, the degree of dependence of platform workers varies considerably depending on the types of platform work. Generally, the location-based platform workers tend to be more dependent than web-based platform workers in particular, in the case of the transportation sector, which accounts for a quantitative majority in platform labor in Korea. Third, the job satisfaction level of platform workers also varies depending on the type of platform workers. The job satisfaction of the location-based platform workers is significantly lower than that of web-based platform workers. Fourth, what was common in any type of platform workers was that there were high concerns about the insecurity and low satisfaction with skill development opportunities. Therefore, policies are needed to ensure employment and income security and support skill development regardless of the legal status of platform workers and the legal responsibility of platform companies is needed to be imposed especially in the location-based platform sectors.

Keywords : digital platform, platform worker, precarious work, job satisfaction, labor condition