

ISSN 2093-3444

KSHRD

제 39호

2019년 12월

산업교육연구

THE JOURNAL OF TRAINING AND DEVELOPMENT

한국산업교육학회

Korean Society for Human Resource Development

산업교육연구

The Journal of Training and Development

2019년 제39호

목 차

리더의 참여적 의사결정이 조직구성원의 혁신적 행동에 미치는 영향: 성장 마인드셋의 매개효과를 중심으로	탁제운·김종훈·신체구 ... 1
지방공기업 공통 직무 경험에 관한 현상학적 연구 : 시설관리공단의 일반사무직 근로자를 대상으로	최은희·심지현 ... 22
경영성과 창출을 위한 문제해결 프로젝트 중심 기업교육 사례	김경·이미정·조남채 ... 49

지방공기업¹⁾ 공통 직무 경험에 관한 현상학적 연구 : 시설관리공단²⁾의 일반사무직 근로자를 대상으로

최은희²⁾, 심지현³⁾

요 약

본 연구는 지방공기업 지방공사·공단 유형 중 지방공단(이하 '시설관리공단')의 일반 사무직 근로자의 직무 경험을 이해하고자 하는 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위해 연구자는 시설관리공단 일반사무직 중 3년이상 7년 미만의 경력을 가진 일반사무직근로자 10명을 연구 참여자로 선정하여 2회 이상 개별 심층 면담을 실시하였다. 자료 분석은 질적 연구 방법 중 현상학적 연구 방법으로 연구 참여자의 생생한 경험의 의미를 밝히는데 초점을 두고 있는 지오르기(Giorgi)의 분석 방법을 활용하였다. 자료분석 결과, 일반 사무직의 직무 경험에 관한 36개의 개념을 18개의 하위 범주로 구분한 결과 ①과다한 업무-역할분리, ②직무 인식의 괴리, ③상호 신뢰와 믿음, ④직무 정체성 확립, ⑤정책수행과 평가 부담으로 등 5개의 범주를 도출하였다. 이러한 개념과 범주들 간의 관계를 설명하는 중심 현상과 중심 현상이 발생하는 원인이 되는 인과적 조건과 현상에 영향을 주는 맥락적 현상을 도출하고 실천적 지침들을 제언하였다.

핵심 되는 말 : 지방공기업, 시설관리공단, 일반 사무직, 직무 경험, 현상학적 연구

1) 지방공기업이란 지방자치단체가 설립 또는 투자한 공기업을 말한다

2) 숙명여자대학교 인적자원개발학과 박사과정. E-mail: choe.eunhee@sookmyung.ac.kr

3) 숙명여자대학교 인적자원개발학과 교수. E-mail: shimx013@sookmyung.ac.kr,

교신저자

I. 서론

공공기관⁴⁾은 사회적 책임을 실천하기에 앞서 경영 평가 제도 개편에 반영된 ‘사회적 가치’의 개념이 ‘사회적 가치 기본법’에 근거하고 있는 사회적 가치 실현을 위한 공공기관의 책무 및 역할에 대한 단순한 평가에서 좋은 점수를 받기 위한 형식적인 실천적인 노력보다 사회적 가치의 보다 깊이 있는 이해가 필요하다. 따라서 현재의 배경이나 내용에 대한 깊은 이해를 바탕으로 사업 전반에 걸친 체계적이고 조직적인 노력과 실천으로 대응해야 하지만 현장에서의 사회적 가치 논의 현황은 의도와는 다르게 왜곡되고 있다.

또한 문제인 정부가 들어서면서부터 성과 연봉제 폐지, 비정규직의 정규직화, 일자리 창출, 블라인드 채용, 지방 인재 채용 확대 등 일자리 문제에서 공공 부문에 변화를 요구하고 있으며(양연희, 이상철, 2018), 이는 규모가 큰 공공기관뿐 아니라 지방공기업까지 확대하고 있다. 더군다나 정부는 일자리 정책과 관련한 사항을 2018년 공공기관 경영 실적평가부터 반영하기로 하여(행정안전부, 2017), 공공기관의 경영진과 조직 구성원들에게 커다란 부담으로 작용하고 있다.

이처럼 최근 지방공기업은 사회와 정책에 따른 급격한 변화와 경영 혁신을 요구받고 있다. 신의 직장이라고 불리어오던 공기업조차 스스로 살아남기 위한 생존 전략을 모색해야 할 정도로 기업과 사회 환경이 빠르게 변하고 있다. 이렇게 빠르게 변하는 사회 구조의 물결 속에서 기존의 공기업들에 대한 변화의 바람이 부는 것은 바람직하다. 그러나 이런 바람직한 현상과 다르게 일각에서는 공기업 운영 관리에 대한 부정적인 인식이 커질수록, 주민들의 복지 수준도 높아져 수요를 충족시키고 공공 시설물을 효율적으로 운영하기 위한 지방공기업의 대대적인 노력이 불가피한 실정이다.

지방자치단체가 간접 경영하는 지방공기업은 지방공사와 지방공단으로 나뉜다. 지방공사와 지방공단은 지방자치단체와는 별도로 독립적으로 운영되기 때문에 지방자치단체 직영공기업과 달리 공단 직원의 신분이 공무원이 아니다. 2017년 12월 31일 기준으로 지방공기업 중 직영기업의 일반정규직은 11,501명이고, 지방공사·공단은 42,647명으로 이중 공단은 12,158명에 달하며(공공기관 경영정보 공개시스템, 2019), 일반정규직은 행정업무를 수행하는 사무직과 시설관리 업무를 수행하는 기술직, 특정한 사업 운영을 위한 전문직(전산, 체육지도, 사서 등)으로 구성된다. 이중 기술직과 전문직은 업무에 필요한 경력 또는 자격을 소지하여야만 입사가 가능하나 사무직의 경우 직무와 관련된 전공자 또는 특수한 자격을 요구하지 않았다(행정안전부, 2018).

4) 공공기관(Public Institution)은 정부의 투자·출자 또는 정부의 재정지원 등으로 설립·운영되는 기관으로, 공공기관 운영에 관한 법률 제4조 제1항 각호의 요건에 해당하여 기획재정부장관이 지정한 기관을 의미하며, 크게 공기업, 준정부기관, 기타 공공기관으로 구분된다(류장수 외, 2013).

지방공기업에 종사하는 근로자의 유형은 기관의 특성에 따라 다양하지만 대부분 사무직, 전문직, 기술직 등으로 구분할 수 있다(공공기관 경영정보 공개시스템, 2018). 여기에서 사무직 근로자는 전문직이나 기술직 등과 달리 자신의 전공에 따라 직무를 맡기보단 조직의 상황이나 인력 관리 정책 등에 따라 직무가 자주 변경된다(이상진, 2011). 특히 순환 인사에 따른 잦은 보직 이동으로 전문성이 확보되지 않았을 때 더욱 문제가 된다(임정빈, 2015). 그러나 지방공기업 내에서 사무직 근로자의 직무는 전략 기획·인사 조직·경영 관리 등 조직운영에 있어서 핵심 부분이기 때문에(이재정, 정면숙, 2018), 이들이 직면하고 있는 위협 요소 또는 사회적 요구 사항에 적극적으로 대처할 수 있는 자기 통제 능력과 심리사회적 자원이 필요하지만 지방공기업 종사자를 대상으로 한 연구는 아직 이루어지지 않았다.

이처럼 지방공기업 인사 기준과 공단에서 정한 인사 규정에 따라 임용에 합격한 일반 사무직은 대부분 주차장, 체육시설 등 사업부서에 배치되어 근무하거나 기관의 주요 업무(감사, 성과 평가, 인사, 노무, 총무, 예산 등)를 담당하고 있는 경영 부서로 배치받아 근무한다. 그런데 일반 사무직의 채용 기준이 동일한 가운데 직무 수행에 대한 자격 기준 없이 사업부서와 경영 부서로 배치하고 기술직과 전문직에 비해 일반 사무직의 순환 업무는 정기적으로 이루어지고 있기 때문에 직무에 대한 전문성을 확보하기 어려운 상태이다(최태선, 2016). 이처럼 공단을 통해 지역주민에게 제공되는 공공서비스가 다양하게 확대되고 있는 가운데 서비스를 제공하고 다양한 시설물을 운영하고 관리하는 공단 직원에 관한 연구 사례는 찾아보기 어렵다.

최근 지방공기업 중 공단이 차지하는 비중을 고려하면, 공단에 근무하는 인력에 대한 효율적인 직무 관리와 이들의 직무에 임하는 태도는 지방자치단체의 예산과 주민에 대한 서비스와도 직접 연결되어 있고 최근 일과 생활의 양립으로 개인의 삶의 질에도 영향을 줄 수 있다. 또한 각종 시책, 정책 사업의 증가로 정책과 관련된 직무를 수행하는 일반 사무직의 업무량은 상당히 증가하였고 앞으로도 지속적인 증가 추세를 보일 것이다. 그리고 단순한 업무량의 증가뿐 아니라 정책 환경 변화에 따라 지방공기업 경영 평가 기준인 평가 지표가 다양화되고 복잡화되면서 평가를 주관하는 행정 부서의 업무 부담을 가중하고 있다.

특히 경영 실적 정보 공개, 회계시스템 확대와 기록 관리의 전자시스템 도입은 기존의 업무를 보다 투명하고 엄격하게 수행하게 하여 업무 부담과 채용, 사회적 가치, 윤리 경영 등 책임도와 전문성을 상당히 요구하는 업무가 증가하고 있으며 직원 1인이 업무를 수행하고 있어 업무량에 대한 부담뿐만 아니라 심리적인 부담도 매우 큰 업무이다. 이러한 이유로 행정 부서는 늘 야근에 주말도 반납하고 각종 보고서 작성과 정보 공개 청구에 대한 답변을 구상해야 한다. 또한 이러한 업무는 관리 감독 기관인 상급 기관으로 보고하는 등 매우 많은 단계를 거쳐야 하므로 부담을 준다. 이로 인해 행정 부서 담당자들은 최근 건강이 악화되거나 우울, 공황장애, 소화 장애, 비만,

면역 기능 약화로 각종 신체장애를 호소하면서 병, 휴직으로 업무를 중단하는 사례가 증가하고 있어 조직의 위기를 맞이하고 있다(지방공기업평가원 경영공시, 2018).

정책 사업의 추진은 경영에 대한 정성적인 지표로 중장기 운영 계획 수립과 시행, 추진 실적 관리와 사후 관리 등 관리라는 측면에서 문서 행위가 주를 이루는 것을 알 수 있다. 또한 조직 내 전 직원 또는 외부 기관의 이해 관계자나 구민을 대상으로 하기에는 그 영역과 범위가 넓고 기관의 평가를 받아야 하는 부분에서 담당자의 업무 부담은 클 수밖에 없다. 또한 사업 환경과 규모가 다른 지방공기업 전체를 대상으로 적용하기에 큰 무리가 있다. 하지만 이를 같은 기준으로 평가하기 때문에 공통 직무 수행자의 업무에 대한 불만은 단순한 사기 저하뿐 아니라 공기업 정책 준수에도 영향을 미칠 수가 있다.

최근 공공기관은 운영의 자율성이 보장되어야 하지만 정권, 정책 변동에 따른 변화가 매우 크며, 법률로 정해진 보상 외에 경제적 보상 등 추가적인 보상이 어렵다(이상철, 2012). 특히 문제인 정부 들어서 공공기관 전면적 개혁을 내세우며 많은 혁신적‘실험’을 진행하고 있다. 공공조직의 특성으로 정부, 시, 자치단체 등의 외부 감사 미디어를 통한 관심의 대상이 된다. 이에 최근 문제인 정부는 공공기관 전면적 개혁을 내세우며 많은 혁신적‘실험’을 진행하고 있다. 공공조직의 특성으로 정부, 시, 자치단체 등의 외부 감사 미디어를 통한 관심의 대상이 되면서 공공조직의 구성원들은 사회적으로 다양하고 창의적인 열린 혁신에 대한 높은 기대로 인한 스트레스를 받을 수밖에 없는 지방공기업 일반 사무직을 대상으로 한 연구가 필요한 시점이다.

그러나 공공부문 일반 사무직 근로자들의 직무에 관련된 연구는 찾아보기 어려웠고 직무 수행 경험 현상에 관한 선행연구로 사회복지공무원, 보육교사, 공립학교 교사, 사서, 비서 등의 직업군에 관한 연구는 이루어졌으나 지방공기업 사무직에 관해서는 연구된 바가 없다. 또한 직무 만족도, 직무 인식, 직무 정체성 등에 관한 연구도 다뤄지지 않았다. 본 연구에서 다루고자 하는 지방공기업은 자치구 단위의 시설관리공단으로 일반 사무직 직원은 공무원 신분이 아니지만, 공무원이 수행해야 하는 사업을 위탁 받아 수행하기 때문에 정부의 정책과 시책 사업을 함께 수행하고 그에 대한 평가를 받는 처지며 이때 상황에 따라 근로자의 영역도 공무원의 영역도 또는 양쪽 어디에도 속하지 않은 때도 있어 지방공기업 일반 사무직의 존재와 수행 직무 존재에 관한 관심이 필요하다.

이에 본 연구에서는 지방공기업의 일반 사무직을 대상으로 이들이 공통직무를 수행하면서 직무에 대해 어떠한 경험을 하는지, 일반 사무직의 관점에서 연구를 수행하되 일반 사무직 중에서도 공통직무를 수행하는 직원을 대상으로 이들이 조직 내에서 직무를 수행할 때 어떠한 경험을 하는지 현상학적 연구를 수행하고자 한다. 이를 위해 “지방공기업 일반 사무직의 공통직무 수행 경험과 그 의미는 무엇인가?”라는 질문을 통해서 그들의 경험을 내부자 관점에서 심층적으로 탐구하기 위해 지오르기(Giorgi)의

현상학적 질적 연구 방법을 적용하여 연구를 수행하고자 한다. 지방공기업의 공통직무의 정의는 <표 I-1> 과 같다.

<표 I-1> 지방공기업 공통직무 정의서

직무구분(32)		수행업무	정책 평가 업무
공통 직무 (9)	경영기획. 평가	경영 평가. 기관의 정책 준수 총괄	평가 총괄
	인사 관리	채용. 배치. 평가. 교육. 승진. 보상 등	평가 대상
	노무관리	인권경영. 노사협의회. 고충처리 등	평가 대상
	총무. 자산관리	자산. 구매. 계약. 청사관리. 기록물 등	직접 평가 없음
	회계. 예산관리	배정. 조정. 집행. 결산. 수지분석 등	평가 대상
	감사	청렴. 윤리경영. 사회적 가치 등	평가 대상
	홍보. 고객만족	대내·외 정보 공유. 내·외부 고객만족	일부 평가 대상
	전산·IT	정보공유. 전산시스템 운영 관리	직접 평가 없음
	정보보안	개인정보보호 등	직접 평가 없음
전문 직무(18)	기술. 생활체육지도. 청소년지도 등	직접 평가 없음	
특수직무(5)	기록물관리요원. 도서관사서 등	직접 평가 없음	

출처: 성과 창출을 위한 지방공기업 직무 기술서 및 KPI 정의서, 2016

본 연구는 지방공기업에서 공통직무를 수행하는 일반 사무직을 대상으로 직무를 수행하면서 어떠한 경험을 하고 있는지에 대한 이해와 분석을 통해 이들이 업무를 수행하는 데 있어 어떠한 부문을 지원해야 하는지 그 방안을 마련하는 데 목적이 있다. 본 연구는 처음으로 지방공기업 일반 사무직의 직무 수행에 대한 중요한 기초 자료를 제공함으로써 지방공기업의 발전에 기여할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

현상학은 간호학, 사회학, 심리 및 심리 치료학, 교육학, 사회복지학 등 현장성이 높은 응용 학문 분야에서 다양한 주제의 질적 연구의 주요 연구 방법으로 채택되어 왔다. 현상학 연구 방법 중 가장 역사가 깊은 간호학의 사례로 9명의 30대 기혼 여성 간호사를 대상으로 노동과 소진 경험에 대한 연구(강성례, 이해경, 2012)에서는 질적 연구 중에서도 현상학적 연구 방법이 연구 대상자들의 심리 상태와 경험을 구체적으로 표현할 수 있음을 보여주었다. 그리고 직무 수행 경험에 관한 현상학적 연구 방법으로 비서학에서 국내 기업에 종사하며 이직을 경험한 중견 비서 8명을 대상으로 기업 중견 비서의 이직 경험 및 전환 학습 과정에 관한 현상학적 연구(김연정, 2012)가 이루어졌다.

이 밖에 직무 경험과 관련된 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 김균, 이은주,

장은미(2008)는 여기자 직무 수행에 따른 경험과 인식에 관한 탐색적 연구를 통해 조직 내 여성 간부의 증가라는 외적인 특성 속에서 실제 여기자들이 기자직을 수행하는 과정에서 이전과 다른 조직 문화와 구조를 경험하고 있는지, 남성 중심적 조직 문화가 변화하고 있는지에 대한 의식을 함께 살펴보았다. 또한 이수연, 박순용(2012)은 대기업 정규직 여성 비서들의 비서 직무와 경력 전환 경험을 수집하고 분석함으로써 이들이 경력 전환을 시도하게 된 동기 요인과 경력 전환 전과 후에 겪게 되는 어려움을 규명하고 이에 대한 시사점을 찾고자 대기업 정규직 여성 비서 8명을 대상으로 경력 전환의 체험 과정을 심층 면담을 통해 조사하였고, 김경민, 정길순, 노진아(2013)는 국립유치원 유아 특수교사 5명을 대상으로 면담을 시행하여 그들의 직무 경험을 알아보았다.

박경희, 오경목(2015)은 대학교 도서관의 전자자원 수서 담당 사서 9명을 대상으로 일대일 심층 면담을 통해 그들이 업무 현장에서 겪는 경험의 의미를 탐색하고자 현상학적 연구 방법을 통하여 분석하였고, 김종희(2015)는 심층 면담이라는 질적 연구 방법을 사용함으로써 양적 연구의 한계를 극복하고 인하우스 통번역사에 대한 보다 정확한 정보를 분석하였다. 또한 강상석, 임혜영(2019)은 공적 사회복지의 환경 변화 속에서 사회복지 전담 공무원의 직업 정체성 형성을 맥락과 과정을 중심으로 분석하고자 15년 이상 경력을 가진 사회복지 전담 공무원 8명을 참여자로 선정하여 개별 심층 면담을 시행하고 그 결과를 바탕으로 복지 최일선 현장에 있는 사회복지전담공무원을 지원하기 위한 보다 좋은 정책적, 실천적 함의점을 도출하였다.

송수중, 정철영(2018)은 공공기관 사무직 근로자의 경력적응력과 사회적 네트워크 자본, 직무 자율성, 지속적 학습활동 및 직무 효능감의 구조적 관계에 관한 연구를 수행한 바 있다. 또한 비서, 사서, 사회복지공무원, 지방공무원, 비정규직 여성 근로자 등을 대상으로 직무 스트레스를 조사한 연구(김광무, 2010; 김진성, 2008; 정봉화, 2002; 최인, 황혜민, 김주옥, 2010)나 특수교사의 직무 수행 능력을 조사한 연구(이현주, 조인수, 2012)가 있으며, 직무 수행을 통한 만족도를 조사한 연구(강미라, 정소영, 2009)가 있다. 그리고 근무 기관과 근무 조건에 따른 지방공무원과 공공기관 근로자의 직무 만족도를 분석한 연구(신금희, 2005)가 있다.

앞에서 언급한 선행 사례에서는 질적 조사를 통해 직무 수행 경험을 조사하여 그들이 직무를 수행하는 과정에서 어떠한 경험과 생각을 하는지에 대해 먼저 알아보는 것을 중요하게 여겼다. 또한 참여자의 경험을 자유롭고 솔직하게 표현함으로써 새로운 결과를 도출할 수 있도록 연구 참여자 중심의 질적 조사를 시행한 뒤 직무에 대한 만족도나 스트레스에 관련된 후속 연구를 진행하였다.

국내 여러 직업군을 대상으로 직무 수행 경험에 관한 연구는 진행하였지만, 공공기관 또는 지방공기업, 시설관리공단 일반 사무직 근로자의 직무와 관련된 연구는 양적 조사와 질적 조사 중 어디에서도 찾아보기 어려웠다. 따라서 이들의 직무와 관련된 연구에

앞서 이들의 직무 경험을 깊이 있게 분석하려는 연구가 이루어져야 한다.

지금까지 이루어진 국내 직무 수행 경험에 관한 현상학적 선행연구를 정리하면 <표Ⅱ-1>과 같다.

<표Ⅱ-1> 국내 직무 수행 경험의 현상학적 선행연구

직업군(대상)	내용	연구자
통번역사	인하우스(in-house) 통번역사의 직무경험에 관한 질적 사례연구	김종희(2015)
30대 기혼간호사	30대 기혼여성간호사의 노동과 소진 경험에 관한 현상학적 연구	강성례, 이혜경(2012)
비서	대기업 정규직 여성 비서직무 경험자들의 경력전환에 관한 질적 연구	이수연, 박순용(2012)
사회복지전담공무원	업무 부담 경험에 대한 현상학적 연구	김성근(2017)
사회복지사(초임)	사회복지관 초임 사회복지사의 직업 경험에 관한 현상학적 연구	정선옥(2005)
공립유치원 유아특수교사	공립유치원 유아특수교사의 직무경험에 관한 질적 연구	김경민, 정길순, 노진아(2013)
여성 상담사	여성상담자의 상담자 전문직 정체성 발달경험에 관한 연구	허재경, 신영주(2015)
여기자	여기자 직무 수행에 따른 경험과 인식에 관한 탐색적 연구	김균, 이은주, 장은미(2008)
여성 비정규 사무직	사무직 여성의 내부 분화와 노동 경험: 비정규직을 중심으로	백진아(2006)

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 참여자

이 연구의 목적을 달성하기 위해 연구에 적극적으로 응할 의사가 있거나 연구 참여 여건이 되는 대상을 의도적으로 선정하였다. 연구 참여자를 선정하기 위해 두 가지 조건을 설정하였다. 이는 참여자가 사무직으로서 공통직무의 충분한 경험이 있어야 하며, 그 경험을 진술이라는 과정을 통해 연구의 목적을 달성할 수 있는가이다(Creswell, 2015). 먼저 적절성을 충족시키기 위해 소속 조직에서 최소 3년 이상 일반 사무직으로 근무하여야 하고, 다음으로 참여자가 공통직무 수행자로서 최소 3년 이상 충분한 경험이 있어야 한다.

본 연구에서 지방공기업의 일반 사무직은 이 연구에서 사무직은 각 공공기관의 인사·직제 관련 내규에 명시된 직종 분류 체계에 따라 사무직으로 분류된 직무를 의미

한다(박순명, 2015). 국가직무능력표준 구분에는 대분류‘경영·회계·사무’에 속하며,‘기획, 총무·인사·노무, 재무·회계’의 중분류에 해당하고, 소분류로는‘경영 평가·기획, 인사·조직, 총무·자산, 일반사무, 회계·예산, 홍보·고객만족, 마케팅’에 해당된다.

본 연구의 목적을 이루기 위해 지방공기업에 입사하여 최소 3년에서 14년 이상 근무하고 있는 사무직 직원 중 공통직무를 수행한 경력이 최소 3년 이상인 자로 정하였다. 이들은 공통직무에 대해 다양한 경험이 있고, 자신이 경험한 직무에 관한 의견을 말로 잘 표현할 수 있기 때문이다. 이렇게 연구의 목적 달성을 위하여 연구자가 의도적으로 표본을 구성하는 목적표집(Purposive Sampling)을 통해 본 연구에 적합한 대상자 12명을 선정하고 참여자에게 연구 목적, 취지, 절차 등 설명하고 참여자와 일정을 맞추어 면담을 진행하였다.

면담 과정에서 자신의 직무 수행 경험을 충분히 진술하지 않은 참여자와 진행이 원활하지 못한 참여자 2명을 제외한 후 최종 10명을 선정하였다. 이러한 방법으로 선정된 연구 참여자는 현재 공단에서 일반 사무직으로 근무하고 있는 직원으로 나이는 30세에서 44세까지이며, 전 직장 경력을 제외하고서라도 현재 직장에서의 근속한 총 기간은 최소 3년에서 14년으로 다양하였다. 참여자 중 1명은 대리, 2명은 주임, 그 외 9명은 일반 사원으로 구성되어 근속 기간, 직무 경험과 비교하면 직책은 다양하지 못하였다. 또한 학력은 대졸이 9명, 전문학사 2명 그리고 고등학교 졸업이 1명으로 학력은 다소 높은 편이었으며 이 중 현재 업무와 관련된 전공자로 볼 수 있는 직원은 5명이고 비전공자는 7명이었다.

또한 참여자의 나이는 남성 평균 39세와 여성 평균 36세였고 공통직무 수행 경력은 남성 평균 3.5년과 여성 평균 3.6년으로 비슷하였으며 근속 기간은 남성 평균 9.3년이고 여성은 6.6년이었다. 미혼 직원은 남성 1명과 여성 3명으로 총 4명이다. 이들은 경기권에서 거주하는 2명을 제외하고는 모두 서울에 거주하였고 직무 수행 환경은 공단 본부에서 근무하고 있었으므로 직무 수행 환경은 모두 동일하였고, 이들의 특성은 <표 III-1>과 같다.

<표 III-1> 연구 참여자 특성

참여자	성별	연령	결혼	부서	현 수행 직무	업무 경력	근속 년수	이전 직무	전공	최종 학력
참여자 1	남	40대	유	경영 지원 부서	경영기획평가	5년	14년	사무	경제	학사
참여자 2	남	40대	유		인사 관리	6년	12년	감사	경제	학사
참여자 3	남	40대	유		인사 관리	3년	7년	사무	통계	학사
참여자 4	여	30대	무		인사 관리	3년	12년	접수	관광	전문 학사
참여자 5	남	40대	유		노무관리	3년	6년	사무	정보통신	학사
참여자 6	남	40대	유		총무자산관리	3년	8년	사무	인터넷	학사

참여자 7	여	30대	무		총무자신본퇴	3년	3년	-	역사	학사
참여자 8	남	30대	무		회계예산본퇴	7년	14년	총무	전공학	전문 학사
참여자 9	남	40대	유	기획 감사 부서	감사	1년	13년	총무	기계공학	학사
참여자 10	남	30대	유		홍보고객민족	1년	7년	사무	행정	학사

2. 연구 방법

본 연구에서는 지방공기업 일반 사무직을 대상으로 공통 직무 수행 시 어떠한 현상을 통해 직무를 경험하고 있는지 그들의 관점에서 이해하기 위해 질적 연구 방법 중 콜라지(Colazzi), 지오르기(Giorgi), 밴 캄(Van Kaam), 밴 매넨(Van Manen) 등에 의해 제시되고 있는(Crosswell, 2015) 현상학적 접근법 중 지오르기(Giorgi)의 경험적 현상학적 연구 기법으로 접근하고자 한다. 지오르기(Giorgi)의 경험적 현상학의 특징은 현상에 대한 해석보다는 기술을 중요시하는 접근 방법으로, 참여자의 해석은 2차적인 것으로 간주하였으며 기술을 곧 해석으로 보았다(Giorgi, 2004). 즉, 현상학적 접근의 본질은 해석이 아닌 기술을 통해 자연스럽게 드러나 해석하지 않아도 본질은 그 속에 들어 있다고 주장하였다(Giorgi, 2004).

지오르기(Giorgi)의 경험적 현상학의 연구 기법이 유용한 경우는 5가지로 요약할 수 있는데 첫째, 연구하고자 하는 현상, 대상, 지역에 대한 선행연구나 사전 지식이 전혀 또는 거의 없거나, 둘째, 소집단 규모 또는 소규모 사회의 역동에 관해 국지적이지만 총체적인 연구를 하고자 하거나, 셋째, 사건의 흐름, 맥락, 흐름, 구조에 대한 심층적 분석이 필요한 경우, 넷째, 현상 이면에 내재한 가치 체제, 신념 체제, 행위 규칙, 적응 전략의 파악이 연구의 주목적일 경우, 다섯째, 복잡하고 미묘한 사회적 관계 또는 상징적 상호작용의 탐구가 필요한 경우에 이와 같은 연구 방법이 효과적이라고 하였다(조용환, 1999).

이에 본 연구에서는 상기 내용 중 첫째, 둘째 및 넷째 등 다수가 해당되어 질적 접근 방법이 가장 적합하다고 판단하였다. 또한 질적 접근 방법의 경우 작은 인원의 연구 참여자를 대상으로 하기 때문에 일반화가 힘들다는 단점이 제기되고 있으므로 본 연구에서는 신뢰도와 타당성을 높이기 위해 삼각 검증(Triangulation) 기법을 사용함으로써 이를 극복하고자 한다.

3. 자료 수집

1) 질문지

본 연구에서는 반구조화된 심층 면담 질문지의 주요 내용은 직무 수행의 어려운 점, 사회적인 인식과 직무에 대한 이해 등으로 구성했다. 또한 이미 예비조사를 통해 정리된 심층 면담지를 사용하여 2019년 2월 2일부터 4월 27일까지 직무 수행 경험이 있는 직원과 일대일 심층 면담을 시행했다.

면담 진행을 위한 질문지 구성은 교육학과 사회과학 분야의 초보 연구자들을 위한 관련 서적 중 질적 연구 방법으로서의 면담(Irving Seidman 저 박혜준, 이승연 공역, 2009)과 초보자를 위한 질적 연구 방법(고미영, 2012)을 고찰하여 추출하였다. 또한 직무 수행 경험에 관한 선행연구 중 사회복지사의 직업 경험에 관한 현상학적 연구(정선옥, 2005)와 대기업 정규직 여성 비서 직무 경험자들의 경력 전환에 관한 질적 연구(이수연, 박순용, 2012), 공립유치원 유아 특수교사의 직무 경험에 관한 질적 연구(김경민, 정길순, 노진아, 2013)에 관한 선행연구를 참고하여 분석하여 구성한 후 연구 참여자 1명과 직무 수행 선임자 1명과 협의하여 수정·보완하였다.

이렇게 사전에 계획한 반구조화된 질문은 각 연구 참여자가 전자 우편으로 보낸 개방형 질문의 답변 내용에 따라 추가 또는 수정되기도 하였고, 면담 시 새로운 내용이나 심층적인 면담이 필요할 경우 융통성 있게 변경되었다. 반구조화된 질문지 내용으로는 연구 참여자의 기본 정보, 직무 수행 경력에 관한 사항, 조직 내·외부의 대인관계, 직무에 대한 전망, 전문성 신장을 위한 노력, 물리적 근무 환경으로 이루어졌으며, 질문 내용은 아래 <표 III-2>에 제시된 바와 같다.

<표 III-2> 면접 질문지

구분	내용
입사 전과 입사 후	전공과 업무 관계, 입사 과정(계기), 직무 선택 동기(애로점)
조직 특성	조직(팀장) 분위기, 조직 장·단점, 조직 목표·가치관
직무 활동	담당 업무, 배분, 애로 사항, 필요 지식, 업무능력 지원 등
대인관계	조직 내 의사소통, 갈등발생 시 해결 방법 등 조직 지원
직무 정체성	직업의 보람·회의, 내 직무의 향후 전망, 만족도 등
조직 적응	조직 적응을 위한 개선점, 필요한 점 또는 노하우 등

2) 면담 진행 절차

본 연구에서 자료 수집 방법은 질적 연구 중 가장 많이 사용되고 있는 일대일 심층 면담으로 진행하였고 연구의 신뢰도를 높이기 위하여 면담이 종료된 후 참여자를 대

상으로 3일에서 10일 이내의 기간을 정하고 직무 수행을 관찰하는 2단계 병행 조사를 진행하였다. 또한 일대일 심층 면담을 시행에 앞서 사전 조사를 시행했는데 이러한 조사 방법은 심층 면담 시 사용할 면담 질문의 전체적인 내용과 방향을 설정하고, 연구자와 연구 대상자 간의 편안하고 솔직한 답변을 유도하여 연구자의 질문의 흐름을 방해하지 않도록 하기 위함이다.

사전 조사는 2019년 2월 2일 직 무경험이 있는 1명에게 개방형 질문지를 사용하여 실시되었으며, 이렇게 생성된 예비조사의 기초 자료를 기반으로 심층 면담에 사용될 반구조화된 면담지를 작성했다. 반구조화된 면담지는 연구자의 연구 주제와 유사한 선행 연구들의 질문 항목을 참고로 연구 목적에 맞게 재구성하여 사용했다. 반구조화된 면담지의 사용은 연구자가 하고자 하는 질문은 알지만 면담자의 답을 예측할 수 없을 때 주로 이용하는 방법으로(한유리, 2018) 일반적이고 보편화된 답변이 아닌 공통직무를 수행하면서 발생하는 실질적인 어려움과 경험 등을 알아보기 위하여 이용된다.

먼저 참여자들의 일정을 고려하여 면담 일정을 정하였고 일정에 따른 면담 대상자에게는 1주일 전에 전자메일과 유선으로 다시 한번 연구의 목적과 일정, 장소를 알려주었고 연구자는 면담 당일에도 참여자에게 연구 참여 동의 의사를 거듭 확인하였다. 면담에서 사용될 질문은 공통직무의 인식과 수행 시 발생하는 문제점과 필요한 점 등을 포함하여 직무 수행 경험에 관한 선행연구 사례를 바탕으로 작성하였고, 참여자 1명의 동의를 얻어 사전 조사를 시행한 뒤 질문지는 보완 작업을 거쳐 본 조사를 진행하였다. 질문지 수정 과정은 주관성이 개입되는 것을 방지하기 위해 공통직무 수행 선임자로서 연구의 참여 의사를 밝힌 직원 3명의 검증을 통해 진행하였다.

면담은 일대일 형식으로 참여자 1인당 50분에서 90분 정도가 소요되었으며 면담 횟수는 참여자 1인당 최소 2회씩 진행하였고, 면담 종료 후 추가 면담이 필요한 경우 유선을 통해 질문할 수 있음을 공지하고 참여자의 동의를 구하였다. 면담 과정에서 연구자의 집중도를 높이고 자료의 신뢰성을 가지기 위해 면담 과정은 모두 녹음을 통한 방식으로 진행할 것을 참여자에게 사전 공지하였다. 또한 연구자는 면담 전에 인근 전자 대리점을 직접 방문하여 소형 녹음기를 구매하였다. 그러나 실제 면담 과정에서 녹음을 불편해하는 참여자가 발생하여 참여자 본인의 요청으로 면담 과정을 녹음하지 않고 노트북을 활용하여 대화 내용을 기록하면서 면담을 진행하기도 하였으며, 연구 참여자 10명의 면담에 의한 자료 수집은 2019년 2월부터 4월까지 3개월에 걸쳐 진행되었다.

4. 자료 분석

본 연구의 자료 분석 과정에서 축어록으로 전사한 내용을 여러 차례 확인하는 과정을 거치면서 연구자가 이미 경험한 조직 경험을 배제하려고 노력하였고, 아울러 참여

지방공기업 공통 직무 경험에 관한 현상학적 연구: 시설관리공단의 일반사무직 근로자를 대상으로

자의 경험이 연구자의 사전 지식에 의해서 판단되는 것을 경계하고자 노력하였다. 또한 크로스웰(Crosswell)의 Lean 방식으로 의미 단위를 처음부터 너무 많이 만들지 않고 비슷한 형식은 하나의 주제로 묶어서 제목 아래에서 강조하였고, 자료 작성은 주제별로 여러 참여자의 관점들을 각각의 주제를 구성하는 증거로 제공하는 방식을 사용하였다. 그리고 주제의 제목은 면담 시 상위 질문과 하위 질문의 키워드로 제목을 정하였고 각각의 참여자의 대화를 기록한 결과에서 비슷한 의미의 단어를 추출하여 의미 단위로 정하였는데 의미 단위 추출 과정은 다음과 같다.

- ① 참여자의 진술을 파악하여 진술 속에서 의미 있는 진술 36개를 추출하여 분류하였다.
- ② 36개의 진술을 관련된 주제로 분류하는 과정에서 제외된 그 안에서 다시 의미 단위 18개를 추출하였다.
- ③ 연구자는 18개의 의미 단위를 추출하여 범주화하는 과정에서 제외된 다른 18개의 의미 단위를 참여자가 진술한 전체 맥락 안에서 다시 한번 그 의미를 파악하는 과정을 진행하였다.
- ④ 18개의 의미 단위를 주제별로 범주화하는 과정에서 총 6개의 주제가 도출되었으나, 상황적 기술 과정과 의미 단위의 통합 과정에서 연구 목적에 맞지 않는 1개의 주제를 제외한 뒤 5개의 주제로 확정하였다.

IV. 연구 결과

본 연구는 연구 참여자 10명에 대한 공통직무 경험과 의미를 분석한 결과 총 5개의 상위 구성 요소와 18개의 하위 구성 요소가 도출되었고, 참여자들의 진술을 통해 살펴본 지방공기업 사무직의 공통직무 수행 경험은 <표 IV-1> 과 같이 분석되었다.

<표 IV-1> 사무직의 공통직무 수행 경험

범주(5)	하위범주(18)	직무 경험 구성 요소(36)
과다한 업무 역할 분리	업무량 과다	참여자들은 주로 정책의 변화나 직무의 환경 변화 등에서 부분적으로 배제되거나 소외되어 역할을 못하는 것을 경험하고 있었다. 즉 새로운 정책의 변화나 이에 따른 평가 지표의 변화 부문에서 특별한 지식을 요구하는 임무 등에서 업무가 뒤처지는 경우 자신의 직무에 대한 존재 목적에 부정적인 의미를 부여하였다
	업무의 불명확성	
	불합리한 업무와 보상	
	불균등한 인력 비율	
직무 인식의 괴리	비효율적인 업무 체계	참여자들은 공통직무에 대한 올바른 개념 정립의 필요성을 경험하고 있었다. 자신의 직무에 중요성을 인식하고 있었고 직무 표준에 따른 각 직무의 주요업무에 대한 인식과 전문성 확보가 필요하다고 인식하고 있었다
	정책 변화에 따른 업무 불투명	
	말뿐인 지역사회발전 협력 체계	
	실제 지식의 축적과 전문성 결여	

상호 신뢰와 믿음	현장과 멀어져 타성에 빠짐	참여자 대부분은 자신의 적성과 전공, 본인의 의지와 관계없이 준비되지 않은 채 직무를 수행하고 있었다. 직무 수행에 있어 새로운 경험을 토대로 한 걸음씩 정진하고 발전하는 것에 신뢰감을 부여하고 있었지만, 실제 직원, 관리자, 부서 간의 상호 믿음과 신뢰 부문에서 상당한 좌절감을 경험하고 있었다
	동료지지 체계 무너짐	
	상급 기관과 협의 체계 결여	
직무 정체성 확립	공기업 사무직의 한계성	폐쇄적이고 위계가 강한 조직이지만 대부분 참여자는 적절한 근무 환경에 따라 직무 정체성을 확립시키고자 하는 의지가 있었다. 참여자들은 직무 수행 시 상사의 신상 변화에 따라 자기 직무의 중요도나 필요도가 달라지는 것을 몹시 불안해하였으며 이것이 반복되었을 시 상당히 이른 시일 안에 무기력을 경험하고 있었다
	업무 부담과 전문성 부재	
	상위기관과 의사결정권한의 모호성	
정책 수행과 평가 부담	어려운 평가 지표	참여자들은 조직에서 발생하는 일상의 다양한 상황에서 타 직무 수행자와는 다른 심리적으로 위축된 상태를 경험하기도 한다
	허울뿐인 평가 자료	
	평가 결과에 대한 부담	
	방향성 상실한 날카로운 실무자들	

1. 과도한 업무 - 역할 분리

참여자들은 자신의 업무에서 벗어난 부수적인 업무를 추진하는 경우는 없었다. 다만 업무와 관련된 정부 시, 정책 사업 추진과 조직 구조의 변화에 따라서 바뀌는 직무의 환경 변화 등에서 발생하는 업무의 양이 상당히 많았고, 업무와 관련된 다수의 기관이 얽여 있어 업무가 명확하지 않음으로 발생하는 본연의 역할을 수행하지 못하는 것을 경험하고 있었다.

또한 추진 사업이 늘고 관리 인력과 사업은 매년 증가하는데 업무 담당자는 10년 전이나 10년 후가 같은 1명으로 구성되어 있어 불균등한 인력 비율을 보였다. 매년 새로운 정책의 변화나 이에 따른 평가 지표의 신설로 실무자에게 더 많은 정보와 자료를 요구하면서 업무에 대한 책임은 무거워지고 있는데 정작 업무는 더 늘어가고 보상은 받지 못하고 뒤쳐지는 경우를 경험하고 있어 자신의 직무 목적에 부정적인 의미를 부여하였다.

1) 업무량 과다

참여자들은 '처리해야 할 업무로 인해 유발되는 스트레스를 경험하고 있었고' '짧은 처리 기한', '처리하기에 너무나 많은 일거리', '사무업무가 아닌 정책 사업과 각종 요구자료 작성의 행정적 업무'에 대해 진술하였고, 참여자들은 본연의 업무 외에 다양하게 발생하는 일거리들로 인해 집중력이 떨어져 어느 일도 제대로 해냈다는 느낌이 들 수가 없다고 하였다. 쉴 틈도 없이 움직여야 하는 상황 속에서 정서적으로는 무덤

덤해지고 어느 것에도 열중할 수 없는 자신을 발견하게 된다고 호소하였다. 자세한 내용을 기술하면 다음과 같다.

“예산을 사용하는 공기업의 사무는 생각하는 것보다 해야 할 일들은 굉장히 많습니
다. 단순하게 업무 분장한 내용만 홈페이지를 통해서 보면 너무 일이 없어 보이죠. 그
런데 막상 자기 일을 하나부터 열까지 순서 없이 나열해라 하면 기억을 못 해요. 그
래서 저는 다른 직원이 작성한 업무를 보고 빠진 부분을 찾아서 알려주고 있는데...그
직원이 모르는 게 아니라 뭐부터 써야 할지를 모르는 거예요.” <참여자 1>

2) 업무의 불명확성

참여자들은 업무 처리에 있어서 공무원과 같은 행정 처리 절차와 운영 관리 방식을
요구받고 있었고 기관 내 보편적인 일반 사무직이 수행하는 사무업무보다 융통성이
없고 제약을 많이 받는 업무를 추진하는 것을 어려워했다. 또 참여자들은 내부의 업
무보다 기관의 평가와 관련되거나 정책 사업에 관련된 업무가 늘어나는 것을 심리적
으로 힘들어 했다.

또한 비슷한 내용으로 각각의 정부 기관마다 요구하는 자료는 같아도 제출 형태가
다르다 보니 매일 새롭게 양식을 만들어 내고 있기도 했고, 참여자의 업무가 내부보
다 외부에서 결정되거나 참여자의 업무임에도 본인의 의견이 반영되지 못하는 등 외
부에서 의사결정이 내려지는 상황 속에서 이를 매우 혼란스러워하고 현재 자신이 추
진하는 업무에 대한 명확한 기준이 없다고 인식하고 있었고 업무 추진 과정에서 혼란
스러워하거나 올바른 방향으로 가고 있는 것인지를 불안해하고 의심스러워했다.

“제가 작년 한 해 동안 기관 평가 보고서를 다섯 번 이상 수정을 했었거든요. 인사
관리는 담당도 많지만 작성할 것도 많아요. 그런데 담당들이 작성한 내용을 맞춰 보
지를 않는 거예요. 평가 담당자가 통째로 틀리다 다시 해 달라고 요구하는데 어디를
어떻게 수정해 달라고 구체적인 요구를 하는 게 아니다 보니...경영 평가 지표는 머
딱딱 그렇게 틀이 짜여 있는데도 실무자 입장에는 그런 게 없다고 말해요. 너무 광범
위하다고요....중략... 다른 공단 담당자도 같은 이야길 할 때가 많아요.” <참여자 2>

3) 불합리한 업무와 보상

참여자들은 조직 안에서 불평등한 직업 계층 구조로 되어 있다고 느꼈다. 같이 일
반 사무직으로 입사하여 원하지 않았지만, 참여자들은 공통직무를 수행하는 부서로
배치되고 다른 사무직은 사업부서에 배치되어 사업부서의 행정업무를 담당하고 있지
만, 업무는 과중하지만 그에 대한 보상은 없고 책임만 늘어나고 있다고 경험하였다.

또한, 내부뿐 아니라 외부에서 수행하는 업무 역시 상급 기관에서 쉽게 처리할 수 있는 작업도 하급 기관인 공단으로 미루기 때문에 업무 처리 절차에서 참여자들은 불합리한 업무 구조에서 내·외부적으로 겪는 신체적·정신적 스트레스를 크게 경험하고 있었다.

“회사 내에서 차별이 많아요. 업무는 우리 팀이 다하고 똑같이 들어왔는데 나보다 늦게 들어와도 먼저 승진해 버리고. 내 업무 때문에 나만 도태된 느낌과 차별이 심하다는 생각이 들어요. 누구나 쉽게 할 수 있는 일이면 다른 직원을 배치해 줬으면 좋겠어요.” <참여자 5>

4) 불균등한 인력의 비율

260여 명의 직원의 복지와 인사, 노무, 자산 관리, 예산 등을 직원 8명이 담당하고 있는데 매일 발생하는 정책 사업 자료 작성과 제출로 전체 업무의 70% 이상이 제 업무보다 정부 정책, 시책 사업에 관련된 업무로 이루어졌다. 또한, 정책 사업에서 성과를 내어도 경영과 관련된 지원, 기획 부서라는 이유로 사업부서 일반 사무직에 자리를 내주어야 하는 차별과 불평등을 느꼈다.

“부서 8명이 직원 사회복지요원까지 모두 포함하면 280명을 보살펴야 해요. 1인당 35명씩 관리해야 하죠. 직원들 평균 연령이 높다 보니 하나부터 열까지 저와 통화하고 매번 확인하니까 다른 업무를 수행하면서 일이 진행이 안 되죠. 그래도 임원과 팀장님들은 경영 부서는 지원하는 부서라고 늘 부족하고 말하는데 저도 직원인데(중략)...어이가 없을 땐 내가 이 업무를 봐 버려야지 라든가...정말 협조 안 해주는 직원을 딱 찍어서 그 사람을 후임자로 요청하고 싶어요...” <참여자 3>

2. 직무 인식의 괴리

참여자들은 주로 정책의 변화나 직무의 환경 변화 등에서 부분적으로 배제되거나 소외되어 임무를 수행하지 못하는 것을 경험하고 있었다. 참여자들이 수행하는 직무에 대해서 조직 구성원의 인식이 낮아서 발생하는 무기력함에 대해 진술하였으며, 참여자들은 변화 없이 매년 반복되는 현실이 자신들을 정체되게 한다고 보았다. 또한, 참여자들은 민주적인 의견 수렴의 절차를 밟지 않는 상명하달식의 관료주의 행정 체제가 창의적인 업무 수행을 방해하고 직원들이 수동적인 삶의 태도를 보이게 하는 데 일조를 한다고 보았다.

1) 비효율적인 업무 체계

공공성을 가지는 사업 관리는 핵심 주체가 다양하고 많은 정부 기관이 관여하고 있지만, 실제 실적 관리는 각각의 기관이 다르게 관리하는 구조로 설계되었다. 특히 공공성을 담보하기 어려운 신분인 참여자가 실제적으로는 주요한 과정을 담당하게 되면서 정책 사업 관리의 주요한 내용이나 진행 과정은 왜곡될 수밖에 없다. 그 이유는 실제 실적을 관리하는 관리자들이 서비스 제공 기관인 지방공단과 원활한 의사소통이 어렵다는 것이다.

“업무의 연속성이 없어요. 늘 같은 일을 하는 거 같은데도 늘 일이 많아서 그게 제일 힘들어요. 솔직히 한 부서에서 오랫동안 근무하면서 일이 익숙해야 하거든요. 쉬운 일든 어려운 일든 업무 절차나 기준이 달라져요. 특히 임원이나 팀장님이 바뀔 때뿐 아니라 다른 부서에 팀장과 담당들이 바뀔 때도 그렇고 관련 기관 담당자가 바뀔 때는 정말 새로운 일을 진행하는 기분까지 들어서 신물이 나고....공기업 특성상 아무래도 연속적인 근무가 되지 않으니까 나만 바뀌지 않는다고 업무가 연결되는 게 아니라서 제일 힘들어요..” <참여자 3>

2) 정책 변화에 따른 업무의 불투명

업무의 불투명성이라는 하위 범주는 참여자의 업무 내용의 기준이 불명확하여 굳이 그 업무는 다른 부서의 일반 사무직이 해도 되거나 다른 정부 기관에서 진행하는 것이 맞다고 판단되는 업무까지 맡아서 하는 상황을 경험하고 있었다.

“이게 합리적으로 뭐가 안 돼 있고 열심히 해도 소용이 없어요. 정책 변화가 너무 빠르니까 정신을 차릴 수 없기도 하지만 정책이 몇 개월 또는 일이 년 단위로 추진하다 마는 게 아니잖아요. 그런데 매년 바뀌는 기분이 들어요. 적응하기 바쁘고 적응 못했다고 누가 뭐라고 하는 것도 아니어서 어느 정도 넘어가는 부분도 있어요. 사업부서에서는 내 업무를 아는 사람이 없다 보니 지적받을 이유도 열심히 할 필요도 없다는 거죠.” <참여자 10>

3) 말뿐인 지역사회발전과 협력 체계

참여자 대부분은 지역사회발전과 협력을 위한 업무를 경험하지 못하고 있었다. 대부분이 수많은 행정 서류 업무 처리였고 매일 매일 당일에 들이치는 순서대로 자료를 작성하고 제출하다 보면 사회적 가치를 위한 지역사회발전이라는 공단 설립 목적이 무색할 때가 많고 늘 시간에 쫓겨 일하다 보면 실제로 정확한 업무 처리는 이루어지지 못하였으며 실제 지역주민들의 요구 사항에도 귀를 기울이지 못하는 형편인데 지역사회발전과 구민의 건강과 복지를 위한 지방공단이라는 말이 무색함을 경험하고 있었다.

“지역 활성화요? 그거 주로 행정적인 일이죠. 서류 관리하고 빠진 부분 확인해서 데이터 관리하고 과정이나 결과보다 보고를 위한 보고서라고 할 정도예요. 그나마 그것도 요구하는 자료 맞게 취합하는 정도가 다인데... 이게 과연 지역주민들에게 지역 활성화를 위해 무슨 도움이 되는지 잘 모르겠어요.” <참여자 5>

4) 실제 지식의 축적과 전문성 결여

참여자들은 직무를 수행하는 데 있어서 전문 지식이 중요하다고 인식하고 있었다. 현재보다 더 많은 시간을 투자하는 노력이 업무를 개선하고 자신을 발전시킬 수 있는 전환점으로 인식하였다. 그러나 참여자들은 현재 수행하는 직무의 양이 증가하고 정부의 제약이 늘어날수록 지식이 쌓이는 시간을 주지 않는다고 호소하면서 ‘답이 없는 업무’라고 경험하고 있었다.

“새로운 환경에 적응하기 위해서 짬을 내서 공부하고 있어요. 몇 년을 그렇게 노력하고 어느 정도 성과가 보여도 직원이나 관리자가 저의 수고를 몰라주고... 이것밖에 안 되냐는 말씀을 하실 때는 목구멍까지 ‘정말 그만두고 싶다’라는 말이 비집고 올라와요. 그분들의 한 번씩 그렇게... 중략... 저도 열심히 했다고 생각을 했는데 그거를 몰라주시면 되게 서운한 것 같아요. ...중략... ‘아 그래도 내가 이 업무를 하면서 다른 사무직보다 기관의 경영 성과에 기여하고 있고 국가사업에도 어느 정도 기여를 하고 있다’ 생각을 하는데 사업부서에서 근무하는 일반 사무직과 같거나 그보다 못한 편한 자리에 있는 사람으로 취급당하고 있는 거 같아서.” <참여자 7>

3. 상호 신뢰와 믿음

참여자들은 공공정책이나 제도를 현장에서 직접 전달하면서 원칙과 사업의 제한점 사이에서 갈등을 느꼈고, 이때 동료들의 지지를 얻었다고 진술하였다. 동료지지 체계는 공기업 사무직에 대한 소속감과 책임감을 느끼면서 직업적 어려움을 이겨내며 대처할 수 있게 하였고 그 내용을 기술하면 다음과 같다.

1) 현장과 떨어져 타성에 빠짐

참여자들은 직원들의 나이가 많아지거나 청년채용 등으로 나이가 낮아지는 것에 대한 세대 차이를 극복하지 못하고 있다는 경험들이 발견되었다. 내부 업무이든 외부의 업무이든 업무를 현장에 전달하거나 추진하려는데 있어서 20대에서 50대까지 다양한 연령층으로 구성된 현장과 소통이 안 되는 점을 가장 힘들어했고 실습사원 등의 인력

은 늘어나고 있는 데 비해 업무에 대한 절차는 점점 더 후퇴하고 있어서 참여자들의 전문적인 능력이 발휘되지 못하거나 필요성을 느끼지 못하고 있었다.

“특히나 공단은 일 년 동안 사용할 수 있는 예산이라는 게 있다 보니까 저도 대부분 업무를 하면서 너무 힘들거나 하기 귀찮은 일들은 대부분 예산과 관련돼서 어렵다는 핑계를 대고 있어요. 그러면 모두가 ‘아! 그럼 안 되겠네!’라고 말하고 금방 생각을 접기도 하고 반대로 실제 예산이 없는데도 위에서 이렇게 하라 하면 열 일을 던져두고 거기에 매달려서...결국 안 되는 경우가 더 많은데도 담당자인 내 말을 듣지 않고 강행하니까 이것도 저것도 안 되고 내 업무가 모두 일시 중단돼요. 근데 내 재량으로 뭘 못하니까요. 그냥 그렇게 시간을 보내는 때도 있고....” <참여자 10>

2) 동료지지 체계 무너짐

참여자들은 조직이나 부서에서 일반 사무직인 동료들의 지지 체계가 무너짐을 느끼고 있었다. 동료지지 체계는 공통직무를 수행하는 일반 사무직에 대한 소속감과 책임감을 느끼면서 직업적 어려움을 이겨내며 대처할 수 있게 하는 원동력이다. 선배나 최근의 후배들까지 조직적인 멘토 활동을 통해서 정서적으로 지지받도록 조직 문화가 변화하고 있지만 실제로 참여자들은 업무에서 능력을 발휘하지 못하는 현실에 대처하기 위한 다양한 의견을 나누기보다 각자의 힘든 점을 나열하기에 더 바빴다.

“공기업은 새로운 사업이 없어서 참 지루하죠. 직급에 변화도 없고, 일해도 바뀌지 않는 상황에 대한 무력감과 회의가 빠르게 다가와요. 그럴 땐 사기업에 근무하는 친구나 가족보다 공기업 환경에 익숙한 동료들과 풀어내는 게 상당한 도움이 돼요. 그 속에서 나보다 저 직원이 더 힘들겠구나! 위로도 받게 되고. 술자리에서 다른 정보도 듣다 보면 다시 기운이 나는 것 같기도 하고. 그런데 지금은 그런 게 없어요. 그렇게 지내던 직원들이 40대가 넘어가면서 힘들다고 사업부서로 이동을 요구해서 본부에 몇 없어 그게 견디기 어려워요.” <참여자 1>

3) 상급 기관과의 지원 결여

현재의 지방공단 사무직의 사업 운영관리 구조 내에서 중심 역할은 상급 기관인 지방자치단체가 그 중심 역할을 담당하도록 하고 있다. 물론 지방자치단체의 활성화 정도에 따라 차이가 있겠지만 근본적으로 상급 기관이 하급 기관인 공단의 활동을 지원하거나 활용하는 것에 대해 부정적으로 인식하고 있는 경우도 발견되었다. 이는 공공 정책 사업 추진의 파트너로서의 활용을 제한하는 결과를 가져오며, 역으로 권위주의적인 방식으로 기관 간의 협의 체계를 제한하는 악순환을 가져오게 된다.

“일을 열심히 하려는 의욕이 떨어져요. 다른 부서나 상급부서에 내 목소리를 전달해야 하는데 모든 걸 내려놓고 수치분석, 평가에 대해 딱딱한 이야기만 하니까 그게 제일인데...다들 끝까지 듣지도 않고 짜증부터 내고...관리자는 쉽게 이야기 하고 그게 뭐가 중요하냐고 하면 사업장 담당으로 돌아가서 일하고 싶고 이제는 모든 일에 자신이 없어져요.” <참여자 4>

4. 직무 정체성 확립

참여자들은 일반 사무직으로 조직의 일원이지만 업무 특성상 적절한 인적 관계를 형성하지 못하고 통제, 분리되어 있었다고 진술하였고, 조직에서 가장 핵심이 되는 부서에서 담당자로 수년간 근무하고 있지만, 조직 내부와 상급 기관 주변을 맴도는 소외된 구성원이라는 심리적·사회적 경험을 공유하고 있었다. 또한, 연구 참여자들은 공통직무를 수행하면서 공무원도 아니고 근로자도 아닌 고립된 상태라고 느끼고 있어 극심한 스트레스를 받는 것으로 확인되었다.

1) 공기업 사무직의 한계성

참여자들은 직무 수행 과정에서 많은 우여곡절을 겪고 있지만, 기관 내 같은 기간 동안 사업부서 등에서 사무업무를 수행하는 일반 사무직과 비교했을 때 업무를 수행하는 과정을 통해서 사업장 관리 직무와는 확연한 차이를 경험하고 있었다. 일반 사무직으로 수행해야 하는 기본적인 성격이 유사하거나 일상적인 업무(구매, 지출, 부서의 성과 관리, 사업 부문별 예산관리 등)의 경우는 덜하지만, 공단의 운영관리 기관인 지방자치단체 또는 정부 기관과 사업을 함께 수행해야 하는 경우 지방공기업의 일반 사무직이라는 한계를 좀 더 분명하게 인식하고 있었다.

“내가 공무원인지 뭔지 잘 모르겠고...사무직으로 입사해서 사업장 담당 업무 하다가 갑자기 발령 났는데 오자마자 정책 추진 실적 달라고...이럴 땐 공무원이고 저럴 땐 일반 근로자고 내 직업과 직무에 정체성을 모르겠어....정책이 먼지도 잘 모르겠는데 행정안전부, 여성가족부, 기획예산과 별의별 기관에서 전부 담당자라고 나만 찾아...무슨 말인지 모르겠는데 다시 확인하려면 정확한 답을 해주는 사람은 없고” <참여자 4>

2) 업무 부담과 전문성 부재

참여자들은 일반 사무직으로 입사하여 사업부서가 아닌 경영 부서에 배치되었다. 다년간 직무를 수행해오면서 결국 경영 부서의 업무라는 것이 이 ‘뭔가 계속 주기만

지방공기업 공통 직무 경험에 관한 현상학적 연구: 시설관리공단의 일반사무직 근로자를 대상으로

하는' 것이 효과적인 것은 일시적인 효과일 뿐이라 기관과 직원에게 도움이 되기 위해서는 모두가 함께 '동행'할 때 서로의 만족도가 높아지고 이후의 작업이 순조로워진다고 인식하였다. 또한, 실적 제출에 목을 매거나 조급해하지 않는 것이 전문성을 키우는 중요한 것임을 경험하고 있었다.

“업무는 몰아치는데 아는 게 없어요. 누구한테 물어볼 시간도 없고 공부를 해보려고 작성했지만, 너무 어렵고 머리에 들어오지는 않고 업무에 연장 같아서 짜증이 나요. 이제 이걸 배워 어디 쓰나.” <참여자 4>

3) 상위기관과 의사결정 권한의 모호성

참여자들은 업무를 수행하는 데 가장 큰 문제로 상위기관과 의사결정 권한에 대한 문제를 꼽았다. 기관의 경영 실적을 관리하고 평가 업무를 수행하는 처지와 기관의 추진 사업을 원활하게 운영할 수 있도록 지원하는 입장 사이에서 어느 것도 의사결정의 권한이 없다고 인식하고 있었다.

“공무원은 전체적인 분위기에서 일단 행정직이 주가 되고, 나머지 직렬들은 타 직렬들은 무슨 직렬이든 주류가 아니므로 업무 담당자가 전문직이나 기술직이어도 의사 전달은 꼭 경영팀에서 사무직이 총괄하도록 하는 게.....” <참여자 6>

5. 정책 수행과 평가 부담

참여자들은 면담 시 정책 수행과 사업 추진에 대한 경영 실적 평가에 대한 부담을 가장 많이 이야기하였다. 지방공기업 영역으로 묶어서 같은 지표를 적용하는 데 대한 불만과 잦은 지표의 변경, 평가 위원에 대한 평가 기관의 불만 사항이 먼저 거론되었다. 또 이와 관련된 문제점으로 평가 지표가 매년 변경된다는 점과 제시되는 시기가 촉박하다는 점이 지적되었다. 지난 2017년 평가 후에 대부분의 기관 담당자는 업무 과정과 그에 맞는 서류를 평가 기준에 맞추어 왔었는데 일부 지표가 갑작스레 변경되는 바람에 그에 맞추어 일부 사업을 변경하거나 보류하는 상황이 발생하고 그로 인한 업무상 낭비가 발생할 수밖에 없었다는 것이다.

1) 어려운 평가 지표

거의 매회 차의 인터뷰에서 지방공기업 경영 평가와 평가 지표의 문제점과 이를 평가한 결과에 대한 불만 사항이 먼저 거론되었다. 전체 운영과 관련된 문제점으로는 지표가 매년 변경되거나 신설된다는 점과 변경된 지표가 제시되는 시기가 너무 촉박

하다는 점이 지적되었다. 참여자들은 평가 지표에 맞추어 업무에 적용하였고 관련 서류를 그 당시의 평가 체계에 맞추어 왔는데, 다음연도 경영 평가 지표가 변경되는 바람에 그에 맞추어 지표 관리를 위한 사업 진행과 보고용 서류를 다시 바꾸어야 했으며, 그 때문에 상당히 많은 업무상의 소모가 발생할 수밖에 없었다는 것이다.

이 외에도 지표의 범위나 개수가 점점 증가하고 있는 것, 보는 사람의 입장에 따라 주관적 해석이 가능한 불명확한 지표 설명이나 이해가 가지 않는 어려운 용어 등이 현재 평가 지표의 중요한 문제로 지적되었다.

“저는 3년간 사업부서 업무를 맡아 오다가 최근에 다시 자산 업무를 담당하게 되었고 2018년 경영 평가 보고서를 작성하고 점검을 받았는데...(중략)..3년 전에 경영 평가를 준비할 때 보다 내용이 너무 많이 바뀌었고 바뀌지 않은 목표들도 범위가 너무 모호해져서 이견지 저견지 실적 보고서 작성에 너무 많은 시간을 쏟았어요.” <참여자 6>

2) 허울뿐인 평가 자료

참여자들은 공통으로 평가 준비 과정에 대한 경험을 이야기하면서 극심한 피로감을 호소하였고 대부분 원인은 과도한 자료 준비 업무로 인한 것이었다. 매년 행정안전부에서는 지방공기업 경영 평가 설명회를 통해서 자료 준비를 최소화, 간소화하라고 하였지만, 정작 다른 기관들이 움직임이나 평가 위원의 기대 수준에 부응하지 못하여 발생하는 불이익을 생각하면 절대 그렇게 할 수 없는 사안이 되는 것이다. 결국, 모든 기관이 한정된 기간 내에 엄청난 양의 자료 준비에 박차를 가하는 것이다. 이는 평가 제도 운용과도 깊은 관계가 있어서, 단기간에 평가 지표에서 원하는 방식의 자료를 만들어 내야만 하기 때문이다.

이러한 상황에 대해서 참여자들은 참담한 심경을 느끼면서도 이제는 점차 없었던 자료도 새롭게 만들어 내는 작업까지 과감하게 수행하는 단계까지도 나아가고 있는데, 그렇게 해야 다른 기관과의 경쟁에서 뒤처지지 않고 평가 점수를 잘 받을 수 있다고 믿기 때문이다.

“대동소이해요. 사실 기관마다 큰 점수 차이는 없으니까. 타 기관보다 뒤처지지 않으려다 보니까 서류 작업이 길어지는 거죠. 사실 우리가 보기에 이상한 내용을 평가 위원들이 잘했다고 하는 경우가 제일 당황스럽고 평가를 위한 평가라는 생각이 들어요.” <참여자 7>

3) 평가 결과에 대한 부담

면담 중에 가장 많이 언급된 단어 중의 하나는 평가 결과에 따른 부담과 다른 공단과의 점수 차이에 대한 부담이었다. 이는 곧 현재 현장에서 인식하고 있는 평가의 실질적인 목적과 연결되는 것으로서, 실무자들의 체념적 상황까지도 함축하고 있는 것으로 보인다. 즉, 평가 기간에 일어나는 그토록 치열한 경쟁 상황에서 그들이 원하는 것은 결국 단 1점도 안 되더라도 다른 기관보다 높은 점수를 얻어서 등급을 올리려는 점은 지방공기업 평가 제도의 허점을 여실히 보여주는 내용이다. 과연 이것이 평가 제도가 지향하는 바이고, 현장이 이렇게 움직여 가는 것이 결국 그 기관에 맞는 것인가에 대해서 고민을 하게 된다.

“이게 한번 평가를 받으면 내년 이맘때까지 1년의 사업이 편해지는 거라서...(중략) ‘1년을 잘 살아야지’이런 부담감으로 하다 보니까..그런데 작년부터 평가 지표가 완전히 바뀌었잖아요. 거기에다 보고서에 제출한 내용을 실제로 제출한 실적과 비교 확인해서 추진한 노력은 있으나 결과 없는 것은 추진하지 않은 것으로 평가하고 있어요. 이제 공기업 평가도 변별력을 가지려고 노력하고 있다는 거고 그만큼 실무자는 죽어가는 상황이기 때문에..” <참여자 5>

4) 평가 방향성을 상실한 실무자들

참여자들의 진술을 통해서 평가에 대한 부담감으로 인한 부정적 영향은 기관 수준에서는 물론, 개인적 수준에서도 나타났다. 또한, 참여자들의 진술을 통해서 정책 업무와 관련된 평가에 대한 부담감으로 인한 부정적 영향은 기관 수준에서는 물론, 개인적 수준에서도 나타남을 알 수 있었다. 특히 지방공기업 경영 평가 지표 관리 직원의 업무 순환으로 인해 본인이 진행하지 않았던 업무를 담당하게 되었고 그 업무를 파악하기도 전에 평가 준비를 수행해야 하는 경우가 있었는데, 이러면 직원들은 당황하고 평가 보고서 작성에 대한 부담감이 더욱 커지는 것이다.

또한, 기존의 업무 담당자도 본인이 담당하는 부분의 평가 준비가 미흡하면 점수가 깎이고 결국 기관 전체의 평가 순위를 끌어내리게 된다는 압박이 가해지기 때문에, 참가자들은 엄청난 스트레스를 받게 된다. 이러한 문제들 때문에 평가를 앞두고 모두가 날카로워지는 것이다.

“적어도 2, 3달 전부터 모든 일정 다 정지하고 평가에 대한 것들을 오직 그 평가를 위해서 그냥 다 그것에 집중하고, 매몰되어 버리는...(중략) 사업 일정이 다 뒤로 미루어지고.. 다른 일들은 뒷전이죠. 근무 평가도 늦어지게 되고 정기 승진도 늦어지고 급여만 제외하고 모든 업무가 조금씩 늦어지는데 다른 부서에서는 하는 거 없이 일 안한다고 말하는 경우도 더러 있어요. 그런 게 힘들면 힘들다는 거...” <참여자 8>

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 10명의 지방공기업 일반 사무직을 대상으로 심층 면담을 시행하여 그들의 직무 경험을 알아보았다. 면담 내용을 분석한 결과, 개방 코딩 단계에서 36개의 의미 있는 개념이 도출되었고, 이 개념들을 심층 코딩 단계에서 18개의 코드로 범주화한 뒤 유사한 내용을 종합하는 상위 코드 5개의 주제를 발견하였다.

본 연구의 참여자인 일반 사무직 근로자들은 과중한 업무와 빠르게 변화되고 있는 사회적 환경 속에서 매우 지쳐있었다. 최근 2~3년 사이에 내부의 업무보다 외부에서 요구하는 서류 처리와 정책, 시책 사업 추진 실적 관리 등 실제 참여자가 일반 사무직으로 직무를 수행하는 데 있어 주 업무와 직접적인 관계있거나 없는 잡무들 때문에 기관의 업무에 필요한 시간이 줄고 있었고, 업무 수행 기간이 늘어날수록 경력이 쌓이고 있다고 말할 수 없는 실정이라서 전문성을 확보하기보다 당장 다가오는 업무 처리에도 늘 힘들고 지쳐 보였다. 지방공기업에 종사하는 근로자의 유형은 사무직, 전문직, 기술직 등 기관 특성에 따라 다양하고 사무직 근로자는 자신의 전공에 따라 직무를 맡기 보다는 조직의 상황이나 인력관리 정책 등에 따라 직무가 자주 변경되고 있지만, 전문성이 확보되지 않은 상태라는 점에서 문제가 되고 있다(이상진, 2011).

따라서 최근 정부 정책 환경의 변화에 따른 경영 평가 지표 개선 등으로 연구 참여자의 업무가 과중한 점을 고려하여 적절한 업무 분담이 이루어져야 할 것이다. 예를 들어, 사업부서에서 사무업무를 수행하는 일반 사무직과 연구 참여자 사이에 발생하는 업무 영역을 분석하여 비슷하거나 같은 영역을 협력하여 처리해야 한다.

본 연구의 결과를 몇 가지로 정리하면 다음과 같다. 첫째, 참여자는 과다한 업무량을 감당하지 못해 그로 인한 스트레스를 호소하였고, 업무 부하가 커질수록 역할에 대한 분리가 어려웠다. 또한, 참여자의 과반수가 직무 소진의 정도가 증가한 것으로 나타났다.

둘째, 참여자들은 조직의 구성원으로서 부분적으로 배제당하거나 협력 기관 사이에서도 소외되어 그 역할을 다하지 못하는 것을 경험하고 있었고, 이것이 참여자 직무에 대한 인식이 낮아서 발생하는 현상이라고 판단하였다.

셋째, 참여자는 동료들의 낮은 지지와 상급 기관과의 지원 결여로 점점 현장과 멀어져 타성에 빠져들고 있었다. 지방공기업을 대상으로 추진되고 있는 다양한 정책 사업을 돕는 공공제도에 대해서 실제 그 사업을 추진하는 현장 부서와 내부 구성원의 지지를 얻지 못하는 경우 직무에 대한 소속감이 떨어져 직업적인 어려움을 대처하기 어렵다고 답하여 동료지지 체계는 상당히 높은 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 참여자는 일반 사무직으로 조직의 일원이지만 경영 실적 평가를 담당하고 있는 특수한 상황으로 조직 안에서 적절한 인간관계를 형성하지 못하고 있었다. 이에 직무에 대한 통제와 분리로 상당히 고립된 상태로 진술하였다.

다섯째, 참여자는 정부 정책 사업에 대한 수행과 평가에 대한 부담을 거론하였다. 정부 정책 사업에 대한 불만을 먼저 거론하였는데 참여자는 평가와 관련된 업무는 개인이 추진하는 것이 아닌데도 조직 안에서는 업무에 관련된 과정에서 발생하는 업무상 소모가 스스로 감당하도록 방치하였다. 그리고 평가 결과에만 순간적으로 집중하는 모습 때문에 심리적, 체력적으로 감당하기 어려운 정도의 고충을 경험하였다.

이러한 결과들을 바탕으로 실무적 함의를 논의하자면 우선 연구 참여자의 업무를 개선하기 위한 정책적 대안에서 멈추는 것이 아니라 조직에서 실행적인 제도가 마련되어야 한다. 이는 여러 사례에서도 확인한 바 있는 업무 과부하가 직무 소진에 가장 강력한 영향을 미친다는 사실은 기억하고 참여자들의 업무 부담을 경감시켜 주기 위한 조직의 노력과 정책적 대안이 필요함을 시사한다. 지나친 업무 부담은 직무 소진으로 이어져 업무의 효율성을 떨어뜨릴 수 있기 때문이다. 그러므로 똑같은 일을 하더라도 좀 더 효율적으로 수행할 수 있도록 불필요한 업무를 제거하는 등 업무 체계를 개선하고 개선의 노력이 조직의 차원에서 시행되어야 할 것이다.

또한, 일반 사무직의 업무 체계 개선 노력이 개인과 부서의 차원을 넘어 조직의 차원으로 시행되어야 한다. 업무 과부하로 인한 참여자들의 직무 소진 가능성을 줄이고 장기적인 측면에서 경영 평가 업무가 지속해서 연결될 수 있도록 지방공기업의 정책 사업 등에 대한 업무 처리 절차를 개선해야 할 것이다.

본 연구의 몇 가지 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 아래와 같다. 본 연구는 보수적이고 폐쇄적인 조직의 특성이 있는 지방공기업 사무직의 직무 수행 경험을 내부자적인 관점에서 담아내려는 목적으로 지방공기업 일반 사무직을 10명을 대상으로 심층 면담을 시행하여 공단에서 근무하는 일반 사무직의 직무 경험을 이해하고자 질적으로 연구하였다. 다만 지방공기업 사무직을 대상으로 연구한 사례가 없었고 본 연구는 참여자 10명이라는 소수 인원의 연구 결과로 국내 시설관리공단 70여 개의 시설관리공단 일반 사무직을 대변하였다고 보기 어렵다.

따라서 이를 보완할 수 있도록 지방공기업 공단의 일반 사무직을 대상으로 한 깊이 있는 질적, 양적인 조사 연구가 더 필요하다. 후속 연구에서는 70여 개 시설관리공단 일반 사무직으로 대상을 확대하여 핵심 직무 수행자와 일반 직무 수행자로 사이에서 발생하는 직무 인식의 차이점을 밝혀내기 위한 양적인 조사 연구의 진행이 필요하다. 이를 바탕으로 지방공기업 사무직에 대한 전문 역량을 위한 지원을 마련하고, 정책 사업 추진과 관리를 위해 현실에 부합하는 실무적인 업무 체계 개선 필요하다.

또한, 지방공기업 일반 사무직의 직무 경험에 관한 연구를 바탕으로 후속 연구에서는 이들의 복지와 근무 환경, 여가 생활과 건강 등을 포함한 삶의 질에 관한 요인 분석과 더 나아가 지방공기업 일반 사무직의 삶의 질과 직무 역량을 위한 교육의 질의 관계를 분석한 연구가 이루어져야 한다.

참고문헌

- 강미라, 정소영. (2009). 유아특수교사와 유아교사의 직무만족도 비교 연구. **지적장애 연구**, 11(2), 251-267.
- 강상석, 임해영. (2019). [전문연구자] 사회복지전담공무원의 직업정체성 형성 경험에 관한 연구. **한국사회복지행정학회 학술대회 자료집**, 2019(4), 317-318.
- 강성례, 이해경. (2012). 30대 기혼여성간호사의 노동과 소진 경험에 관한 현상학적 연구. **여성학논집**, 29(1), 41-78.
- 고미영. (2012). **초보자를 위한 질적 연구 방법**. (서울:) 청목출판사.
- 공공기관 경영정보 공개시스템. (2019). Retrieved from <http://www.alio.go.kr/home.do>.
- 김경민, 정길순, 노진아. (2013). 공립유치원 유아특수교사의 직무 경험에 관한 질적 연구. **유아특수교육연구**, 13, 561-579.
- 김광무. (2010). **유아특수교사의 직무스트레스와 자아존중감과의 관계**. 석사학위논문, 공주대학교.
- 김균, 이은주, 장은미. (2008). 여기자 직무 수행에 따른 경험과 인식에 관한 탐색적 연구. **언론과학연구**, 8(3), 75-116.
- 김연정. (2012). 사회적 기업의 현황 및 정책분석:한국, 일본, 유럽 및 미국의 노인고용 창출을 중심으로. **아시아연구**, 15(3), 189-210.
- 김종희. (2015). 인하우스(in-house)통번역사의 직무 경험에 관한 질적 사례연구. **일어 일문학**, 65, 111-127.
- 김진성. (2008). **유아특수학교 교사의 직무스트레스와 직무만족도**. 석사학위 논문, 단국대학교.
- 박경희, 오경목. (2015). 전자자원 수서 담당 사서가 경험하는 업무와 역할변화에 관한 현상학적 연구. **한국문헌정보학회지**, 49(1), 465-482.
- 송수중, 정철영. (2018). 공공기관 사무직 근로자의 사회적 네트워크 자본과 경력적응력의 관계. **농업교육과 인적자원개발**, 50(2), 151-178.
- 신금희. (2005). **유아특수교사의 근무기관 유형에 따른 직무 만족도 분석**. 석사학위 논문, 여수대학교.
- 양연희, 이상철 (2018). 공공기관 조직구성원의 회복탄력성(Resilience)이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. **지방정부연구**, 21(4), 57-80
- 이상진. (2011). **경력 정체성과 경력 적응성이 경력 몰입에 미치는 영향**. 박사학위논문, 중앙대학교.
- 이상철. (2012). 공공기관의 조직문화, 학습조직, 조직효과성의 관계에 관한 연구. **한국행정학보**, 46(4), 181-205.

지방공기업 공통 직무 경험에 관한 현상학적 연구: 시설관리공단의 일반사무직 근로자를 대상으로

- 이수연, 박순용. (2012). 대기업 정규직 여성 비서직무 경험자들의 경력 전환에 관한 질적 연구. **비서학논총**, 21 (3), 29-56.
- 이재정, 정면숙. (2018). 경력성공에 대한 최신연구 동향 분석, **아시아문화학술원**, 9 (5), 337-350.
- 이현주, 조인수. (2012). 유아특수교육 교사의 직무 수행능력에 대한 교사의 인식수준. **특수교육학연구**, 47 (3), 309-328.
- 임정빈. (2015). 지방 공기업의 조직문화와 조직성과 관계연구: 경기도 지방공기업을 중심으로, **한국인사행정학회보**, 14 (4), 177-203.
- 정봉화. (2002). **유아특수교사의 직무스트레스와 대처방법**. 석사학위논문, 공주대학교.
- 정선욱. (2005). 사회복지관 초임 사회복지사의 직업 경험에 관한 현상학적 연구, **한국사회복지행정학회**, 7(10), 67-98
- 최인, 황혜민, 김주옥. (2010). 중소병원 간호사의 의료기관인증제 인식 및 직무 스트레스, 조직몰입이 이직 의도에 미치는 영향. **한국산학기술학회논문지**, 18 (5), 160-168.
- 최태선. (2016). **지방공기업 성과 관리시스템의 효과적 운영방안**. 지방공기업평가원 연구보고서.
- 한유리. (2018). **초보연구자를 위한 질적 자료 분석 가이드**. (서울:) 박영사.
- 행정안전부 보도자료. (2017). 지방공기업 경영평가지 사회적 가치 중점적으로 살핀다.
- 행정안전부. (2018). 지방공기업 인사운영 기준.
- 행정안전부 경영 평가 편람. (2018). Retrived from <http://www.cleaneye.go.kr/>.
- Creswell, J. W. (2017). **질적 연구의 30가지 노하우** (한유리 역.). (서울) 박영스토리.

- 최초 접수일 : 2019년 11월 11일
- 논문 심사일 :
 - 1차 외부심사일 : 2019년 11월 23일 ~ 12월 9일
 - 2차 편집위심사일 : 2019년 12월 28일
- 게재확정일 : 2019년 12월 29일

Abstract

A Phenomenological Study of the Common Job Experience in a Local Public organization: for facility management general office workers

Eun-Hee Choe, JiHyun Shim

This study aims to understand the work experiences among general office workers in a local public organization (hereinafter referred to as the "facility management department"). To achieve the research objective, ten general office workers with more than three and less than seven years of experience in general office at the facility management agency were selected. The research participants took two or more separate in-depth interviews. The interview results were analyzed by qualitative research methods. This qualitative research design involves the use of phenomenological data collection and analysis. The data were analyzed using Giorgi's descriptive phenomenological method, which focuses on revealing the meanings behind vivid experiences. Data analysis resulted in 36 concepts, 18 subcategories, and 5 categories regarding the job experiences of general office workers. The central phenomena describing the relationship between these concepts and categories, causative conditions that contribute to them, and contextual phenomena that affect them, were derived and practical guidance was proposed.

Key words : *Local public enterprises, facilities management corporation, general officework, job experience, phenomenological research*