

KRIVET Issue Brief

2022

235호

발행인 류장수 | 발행일 2022년 6월 15일 | 발행처 한국직업능력연구원

플랫폼 노동자의 일자리 만족도

- 플랫폼 노동자의 일자리 만족도는 플랫폼 노동 유형에 따라 상당한 차이를 보이며, 특히 '웹 기반' 플랫폼 노동에 비해 '지역 기반' 플랫폼 노동의 만족도가 현저히 낮음.
- 일자리 만족도에서 '웹 기반' 플랫폼 노동과 '지역 기반' 플랫폼 노동이 가장 큰 차이를 보이는 항목은 '근무환경'으로, '웹 기반' 플랫폼 노동(64.2%)과 '지역 기반' 플랫폼 노동(19.2%)은 45.0p%의 차이를 보임.
- 플랫폼 노동자의 일자리 만족도 결정요인을 찾기 위한 회귀분석 결과, '운송' 직종은 '장래성'과 '근무환경' 부분에서 거의 모든 직종에 비해 유의하게 낮은 만족도를 보임.
- 플랫폼 노동자는 노동의 유형과 직종에 상관없이 불안정한 미래에 대한 우려가 높고 교육훈련 기회에 대한 만족도가 낮음. 이는 플랫폼 노동자들에게 개인주도 교육훈련(이직 고려)과 직종별 특화훈련(지속적 노동 고려)이 모두 필요함을 시사함.

01 분석의 필요성 및 분석 자료

| 주 |

이 글은 '남재욱 외(2020). 「플랫폼 노동자의 사회적 권리 보장 연구」, 한국직업능력연구원'에서 일부 내용을 발췌, 재정리함.

| 플랫폼 노동 내부의 이질적인 노동 상황을 고려한 플랫폼 노동자의 일자리 평가가 필요함.

- 플랫폼 노동은 '노동을 하는 방식'에 따라 정의되어, 서로 다른 직종, 업종, 숙련 수준의 노동을 포괄하고 있으며, 이와 같은 플랫폼 노동 내부의 이질성은 이들의 노동 상황 역시 이질적일 가능성을 시사함.
- 이 글에서는 서로 다른 플랫폼 노동의 유형과 직종에 기초해 플랫폼 노동자의 노동 상황을 일자리 만족도를 중심으로 평가하고, 시사점을 도출하고자 함.

〈표 1〉 플랫폼 노동의 유형 및 직종

구분	유형 및 직종	
플랫폼 유형	지역 기반(location-based)	웹 기반(web-based)
플랫폼 유형에 따른 세분화 직종	<ul style="list-style-type: none"> • 운송(배달, 대리, 퀵, 심부름 등) • 지역형서비스(돌봄, 가사, 홈케어 등) • 전문서비스(교육, 회계, 법률, 주문제작 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 전문서비스(통번역, 교육, 회계법률 등) • IT·디자인(프로그래밍, 웹디자인 등) • 미세업무(타이핑, 데이터 입력 등) • 창작(웹툰, 웹 소설, 일러스트 등)

| 분석 자료: 한국직업능력연구원, 「플랫폼 노동자 실태조사(2020)」

- 분석 대상: 직종 및 유형 구분에 따른 플랫폼 노동자 300명(조사 기간: 2020.7.13. ~ 8.31.)
 - 플랫폼 노동 유형별로는 지역 기반 노동자가 219명(73.0%), 웹 기반 노동자는 81명(27%)임.
 - 성별로는 남자 77.6%, 여자 22.4%, 연령별로는 20대 이하는 16.0%, 30대 21.7%, 40대 22.7%, 50대 20.7%, 60세 이상 19.0%임.
 - 최종학력별로는 중졸 이하가 5.3%, 고졸 48.0%, 2~3년제 대졸 11.7%, 4년제 대졸 29.3%, 대학원졸 이상은 5.7%임.



● 표집 방법

- 2020년 현재 플랫폼 노동자는 설문조사에 활용할만한 표집틀이 없는 점을 고려하여 연구 목적에 맞게 직종과 숙련 수준에 따라 서로 다른 플랫폼 노동자들 간의 비교가 가능하도록 여러 집단을 포괄하는 데 초점을 맞춤.
- 온라인 조사를 기본으로 하되, 초기 설문 응답자를 통한 눈덩이 표집(snowballing sampling)과 플랫폼 노동자들 간의 SNS 커뮤니티 등을 통한 표집을 함께 활용함.
- 다만, 확률표본추출이 아니라는 점과 표본 수가 300명에 불과하다는 점을 고려할 때 분석 결과를 일반화하는 것에는 상당히 주의할 필요가 있음.

02 플랫폼 노동자와 전체 노동자의 일자리 만족도 비교

↓ 거의 대부분의 항목에서 '웹 기반' 플랫폼 노동자가 '지역 기반' 플랫폼 노동자보다 일자리 만족도가 높음.

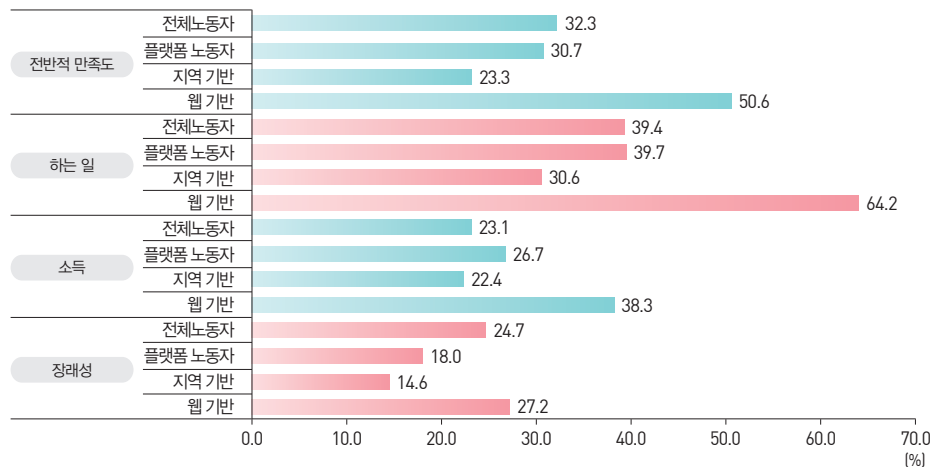
- 전체 노동자(임금 근로자)¹⁾ 대비 플랫폼 노동자의 일자리 만족도를 비교한 결과, 대부분의 일자리 만족도 항목에서 전체 노동자보다 웹 기반 플랫폼 노동자의 만족도가 높게 나타났으나, 지역 기반 플랫폼 노동자의 만족도는 대부분의 항목에서 전체 노동자보다 낮게 나타남.
 - 같은 플랫폼 노동자라도 유형과 직종에 따라 일자리 만족도에 차이가 큼.
- 일자리에 대해 전반적으로 만족하는 플랫폼 노동자는 30.7%로, 전체 노동자(32.3%)보다 그 비율이 다소 낮음.
 - 플랫폼 노동 중 웹 기반(50.6%)이 지역 기반(23.3%)보다 일자리에 대해 전반적으로 만족하는 노동자 비율이 월등히 높음.
- 소득에 만족하는 비율은 플랫폼 노동자(26.7%)가 전체 노동자(23.1%)보다 높으며, 플랫폼 노동에서는 '웹 기반'(38.3%)이 '지역 기반'(22.4%)보다 15.9%p 더 높음.

↓ 각주 ↓

1) 통계청 사회조사사의 근로 여건 만족도 조사 대상 임금근로자를 의미함.

↓ 주 ↓

- 1) 전체 노동자는 통계청 사회조사사의 근로 여건 만족도 조사 대상 임금근로자임.
- 2) 각 항목의 값은 5점 척도에서 '약간 만족'과 '매우 만족' 응답자를 합산한 것임.



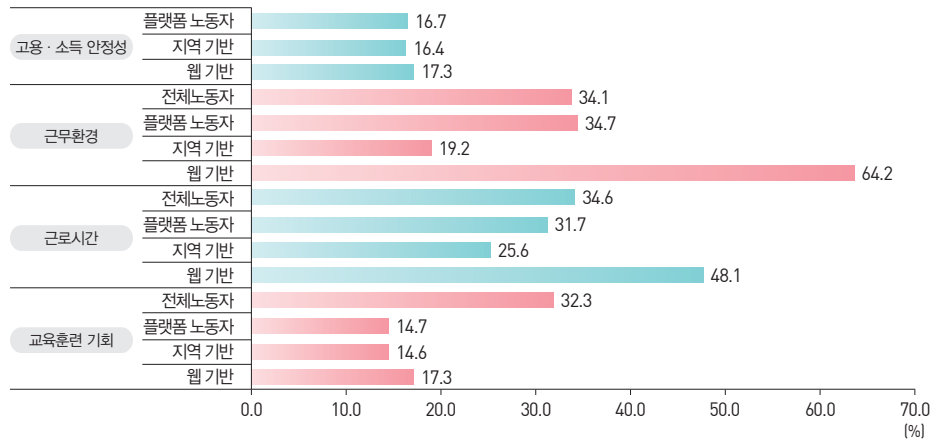
[그림 1] 플랫폼 노동자와 전체 노동자의 일자리 만족도 비교(1)

- '고용·소득 안정성'²⁾과 '교육훈련 기회'에 만족하는 비율은 유형과 관계없이 여덟 가지 만족도 항목 중 가장 낮음.
 - '고용·소득 안정성'과 '교육훈련 기회'에 만족하는 플랫폼 노동자는 '지역 기반'과 '웹 기반' 간의 차이가 크지 않음. 이를 통해 플랫폼 노동자들의 공통적인 문제가 고용 또는 소득의 불안정성과 교육훈련 기회(숙련개발 권리)의 부족임을 알 수 있음.

↓ 각주 ↓

2) '안정성'의 경우 통계청 사회조사에 없는 항목을 추가했기 때문에 전체 임금근로자와 비교할 수 없었지만, 이를 보완하기 위해 한국인의 행복지수 개발을 연구한 김미곤 외(2017)의 연구에서 활용된 "귀하의 미래가 어느 정도 불안하다고, 혹은 안정적이라고 생각하십니까?" 문항으로 확인하였음.

주 |
 1) 전체 노동자는 통계청 사회조사
 사의 근로 여건 만족도 조사 대
 상 임금근로자임.
 2) 각 항목의 값은 5점 척도에서
 '약간 만족'과 '매우 만족' 응답
 자를 합산한 것임.



〈그림 2〉 플랫폼 노동자와 전체 노동자의 일자리 만족도 비교(Ⅱ)

03 플랫폼 노동자의 일자리 만족도 결정요인 분석

높은 소득은 '소득'과 '고용·소득 안정성'에 대한 만족도를 높이나, 평점제도와 같은 통제요인은 만족도를 낮춤.

- 플랫폼 노동자는 소득이 높을수록 '소득'과 '고용·소득의 안정성'에 대한 만족도가 높고, 중개업체가 있으면 '하는 일'과 '소득'의 만족도가 낮아짐.
- 플랫폼이 노동자를 통제하는 제도·정책 중 거래조건 변경에 대한 노동자의 동의 절차는 '하는 일'에 대한 만족도를 높이나, 평점제도는 '소득'과 '고용·소득의 안정성'에 대한 만족도를 유의하게 낮추는 것으로 확인됨.
- 사회보험 중 고용보험 가입은 '소득' 및 '고용·소득 안정성'에 대한 만족도를 낮추는 반면, 산재보험 가입은 '하는 일', '소득', '고용·소득 안정성'에 대한 만족도를 모두 높이는 것으로 나타남.

〈표 2〉 플랫폼 노동자의 만족도 결정요인(Ⅰ): 하는 일·소득·안정성 만족도

요인	하는 일	소득	고용·소득 안정성	요인	하는 일	소득	고용·소득 안정성
연령	-0.022***	-0.032***	-0.019**	로그 월소득	-0.004	0.380***	0.221*
직종(기준:운송)				주당 노동시간	-0.002	-0.004	-0.004
지역형서비스	0.844***	0.900**	0.918**	중개업체 있음	-0.343**	-0.332*	-0.204
오프라인	0.777**	0.589 †	0.291	거래조건 변경	0.198 †	0.150	0.153
전문서비스	0.773*	0.577	0.093	동의 절차 있음			
온라인				평점제도 있음	-0.150	-0.341*	-0.358*
전문서비스				자기평가 숙련 수준	0.099***	0.025	0.029
IT/디자인	0.065	-0.309	-0.177	교육 수준 일치도	0.237***	0.326***	0.279***
데이터 입력 등	0.288	-0.128	-0.130	직업훈련 경험 있음	-0.164	-0.204	-0.093
단순작업	0.381	0.294	-0.358	고용보험 가입	-0.311	-0.968***	-0.452 †
창작				산재보험 가입	0.306 †	0.796***	0.740***
겸업 여부(기준:전업)							
임금근로 겸업	0.061	0.043	-0.015				
비임금근로 겸업	0.443**	0.153	-0.023				

주 |
 1) † p<0.1, * p<0.05, ** p<0.01,
 *** p<0.001.
 2) 통계적으로 유의한 변수만 표로
 제시

우리나라 플랫폼 노동의 대다수를 차지하는 '운송' 직종은 다른 플랫폼 직종에 비해 노동 상황이 열악한 편임.

- '장래성'과 '근무환경' 영역에서 거의 모든 플랫폼 직종이 운송 직종보다 유의하게 만족도가 높음.
- '장래성', '근무환경', '근로시간'의 영역에서 겸업 여부나 소득은 유의하게 영향을 주지 않은 반면, 주당 노동시간이 길어질수록 근로시간 만족도는 통계적으로 유의하게 낮아지는 것으로 나타남.
- 중개업체가 있는 경우 '근무환경'과 '근로시간' 만족도가 낮아지는 것으로 나타남.
- 일감을 거절하기가 용이한 경우 '근무환경'과 '근로시간' 만족도가 더 높고, 거래조건 변경에 대한 동의 절차가 있는 경우 '장래성'에 대한 만족도가 통계적으로 유의하게 높음.
 - 이를 통해 노동자의 자율성이 일자리 만족도에 미치는 영향을 다시 한번 확인할 수 있음.

〈표 3〉 플랫폼 노동자의 만족도 결정요인(Ⅱ): 장래성·근무환경·근로시간 만족도

요인	장래성	근무환경	근로시간	요인	장래성	근무환경	근로시간
성별(기준:남성)	-0.334 †	-0.212	-0.101	주당 노동시간	0.005	0.002	-0.014***
연령	-0.008	-0.028***	-0.026***	중개업체 있음	-0.205	-0.273 †	-0.239 †
직종(기준:운송)				일감 거절 용이	0.066	0.306*	0.351**
지역형 서비스	1.428***	1.387***	0.803**	거래조건 변경 동의 절차 있음	0.250 †	0.127	0.143
오프라인 전문서비스	1.363***	1.150***	0.039	자기평가 숙련 수준	-0.007	0.065*	0.072*
온라인 전문서비스	0.883*	1.208**	0.371	교육수준 일치도	0.282***	0.310***	0.221**
IT/디자인	0.851*	0.799**	-0.073	직업훈련 경험 있음	-0.099	-0.329*	-0.259*
데이터 입력 등 단순작업	0.393	1.079**	-0.268	고용보험 가입	-0.257	-0.344	-0.582**
창작	0.891*	0.771**	-0.343	산재보험 가입	0.455*	0.236	0.529**

1) † p<0.1, * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.
2) 통계적으로 유의한 변수만 표로 제시

플랫폼 노동자는 직무 관련 교육 기회가 부족하며, 기회가 있을 때도 교육훈련 내용에 대한 효능감이 매우 낮음.

- ‘교육훈련 기회’에 대한 만족도와 ‘미래에 대한 안정감’에 대한 만족도에서 플랫폼 직종별 차이가 거의 없음.
 - 이를 통해 ‘교육훈련 기회’와 ‘미래에 대한 안정감’은 플랫폼 노동자 공통의 문제임을 확인할 수 있음.
- 노동 상황과 관련 중개업체가 있을 경우 세 가지 만족도가 모두 낮았고, 일감 거절이 용이한 경우 ‘미래에 대한 안정감’이 높은 것으로 나타남.
- 자기평가 숙련 수준은 ‘미래에 대한 안정감’과 ‘전반적인 일자리 만족도’에, 교육 일치도는 세 가지 만족도 모두에 긍정적 영향을 미침.
- 직업훈련경험은 전반적인 일자리 만족도 및 미래에 대한 안정감을 낮추는 것으로 나타났을 뿐 아니라, ‘교육훈련 기회’ 만족도도 통계적으로 유의하지는 않지만 음의 부호를 나타냄.
 - 이는 현재 플랫폼 노동자의 직무와 관련된 교육훈련 기회가 부족할 뿐 아니라, 교육훈련 기회가 있을 때도 교육훈련 참여의 효능감이 매우 낮다는 것을 보여줌.

〈표 4〉 플랫폼 노동자의 만족도 결정요인(Ⅲ): 교육훈련 기회·미래 안정감·전반적인 일자리 만족도

요인	교육훈련 기회	미래 안정감	전반적인 일자리	요인	교육훈련 기회	미래 안정감	전반적인 일자리
성별(기준:남성)	-0.461**	-0.344	-0.210	중개업체 있음	-0.309*	-0.656*	-0.255 †
연령	-0.017**	-0.031*	-0.020***	일감 거절 용이	0.052	0.636*	0.099
직종(기준:운송)				거래조건 변경 동의 절차 있음	0.385**	0.494	0.292*
지역형 서비스	1.022***	2.062**	1.201***	평점제도 있음	-0.272*	-0.642*	-0.190
오프라인 전문서비스	-0.074	-0.268	0.906**	자기평가 숙련 수준	-0.015	0.118 †	0.052*
온라인 전문서비스	-0.098	1.593 †	0.900**	교육수준 일치도	0.302***	0.663***	0.242***
IT/디자인	0.029	0.220	0.177	직업훈련 경험 있음	-0.096	-0.711*	-0.206 †
데이터 입력 등 단순작업	-0.232	-0.447	0.075	고용보험가입	-0.534*	-0.733	-0.418*
창작	-0.324	-0.848	0.591*	산재보험가입	0.630**	0.396	0.505**
로그 웹소득	-0.009	0.657**	0.101				

1) † p<0.1, * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.
2) 미래안정감: '귀하의 미래가 어느 정도 불안하다고, 혹은 안정적이라고 생각하십니까?'를 11점 척도(① 매우 불안 ~ ⑤ 보통 ~ ⑩ 매우 안정적)로 설문함.
3) 통계적으로 유의한 변수만 표로 제시

04 시사점

- 한국의 플랫폼 노동에서 양적으로 다수를 차지하는 ‘운송’ 직종은 종속성이 높을 뿐 아니라 노동환경도 열악한 것으로 나타나 이에 대한 근본적 대안이 필요함.
- 플랫폼 노동 유형과 직종에 따른 일자리 만족도의 차이에도 불구하고, 공통적으로 일자리나 미래의 불안정에 대한 우려가 높고 교육훈련 기회에 대한 만족도가 낮다는 점을 고려할 때 플랫폼 노동 유형과 직종에 무관하게 미래에 대한 안정성을 부과하고 숙련개발을 지원하기 위한 정책적 지원이 필요함.
- 이상에서 살펴볼 때 한국의 플랫폼 노동자에게 개인주도 교육훈련(이직 고려)과 직종별 특화훈련(지속적 노동 고려)을 제공할 필요가 있음.

남재욱 (한국교원대학교 교수)
김복이 (한국직업능력연구원 연구위원)
김영빈 (한국직업능력연구원 연구원)