

대안 모델로서 공동체 기반 협동조합의 가능성: 한국의료복지사회적협동조합 사례분석

이유빈*

국문요약

2000년대 이후 4차 산업혁명의 시대 속에서 현대사회는 급격하게 변화하고 있다. 기술의 급격한 발전은 사람들에게 다양성과 편리함을 제공하는 한편 공동체 문화의 위기, 자원고갈, 빈부격차 심화 등 심각한 사회적 문제를 함께 부각시켰다. 기업과 소비자는 이런 사회적문제의 심각성을 인지하기 시작했고 최근 들어 기업의 사회적책임(CSR), 사회가치경영(SVM), 지역(local), 공동체(communities)와 같은 키워드가 강조되고 있다. 그중에서 공동체기반(community-base) 사업모델이 대안으로 제시되고 있는데, 가장 대표적인 사례가 이탈리아의 사회적협동조합이다(Pestoff, 2017). 사회적협동조합은 공동체에 기반한 시민주도성을 가진 조직 형태로 취약계층의 복지문제 해결을 위해 등장하였으나 주택, 돌봄, 대안에너지 등 사업의 영역이 점차 다양하게 확장되어가고 있다(Macmurtry, 2010). 본 연구는 대안적 모델로서 공동체기반 협동조합의 가능성을 살펴보고자 하였다. 한국은 최근 사회적협동조합의 규모가 급격하게 성장하였고, 그 중 큰 비중을 차지하고 있는 한국 의료복지사회적협동조합(이하 의료사협)의 사례를 분석하였다. 분석사례는 20년 이상 지속되고 있는 인천평화의료사협과 안성의료사협 2개를 선정하였고, 텍스트자료를 바탕으로 내용분석(content analysis)을 실시하였다. 공동체기반모델의 특성을 나타내는 분석단위는 능동자원(operant resource), 사용가치(value-in-use), 공동가치창출(value co-creation), 공유(sharing), 참여(participants), 협업(co-working), 웰빙(well-being), 지속가능한 삶(sustainable life) 8개를 사용하였다. Nvivo12 프로그램을 사용하여 분석한 결과 2개 사례에서 8개의 분석단위가 모두 확인되었다. 본 연구는 공동체기반 성격을 강하게 가지고 있는 사회적협동조합 만을 대상으로 분석하였다. 대안으로써 공동체기반 사업모델이 제시되기 위해서는 비영리조직이나 일반기업 등 더욱 다양한 조직을 대상으로 더 많은 연구가 필요할 것이다.

주요어: 공동체, 사회적협동조합, 내용분석, Nvivo

* 성공회대학교 일반대학원 협동조합경영학과 박사과정(yoobin320@hanmail.net)

Possibility of Community-based Co-operative as Alternative Model:

The case of health welfare social co-operative in Korea

이유빈*

Abstract

Our society is changing rapidly, in the stream of 4th industrial revolution since 2000. People were offered diversity and convenience from the technology revolution, but also they are exposed many social problems for example, crisis of communities, lack of resources, rich-poor gap. Enterprise and consumer are realizing seriousness of the social problems, they were started to emphasize the key words as like CSR, SVM, local, community. Especially it suggests that community-based business model is alternative, the best case is social co-operative of Italy (Pestoff, 2017). Social co-operatives based on community of citizen, it emerged for solving the welfare problems of low-income group at first. But it is extending to various areas (housing, care, energy, etc.) more and more (Macmurtry, 2010). This paper focused on possibility of community-based co-operative as alternative model. In Korea, recently social co-operatives growth rapidly. The medical-welfare co-operatives are one of them, I selected two cases it has 20 years history. I analyzed content analysis, applying 8 units of analysis (operant resource, value-in-use, value co-creation, sharing, participants, co-working, well-being, sustainable life) with Nvivo 12. This paper focused on just two cases of social co-operative. If we want to suggest the business model of community-based as alternative in the future, we need more research about more various organizations as like NPO or company.

Key Words: communities, social co-operative, content analysis, Nvivo

* Doctoral Student, Department of Management of Co-operatives, Graduate School, Sungkonghoe University, Seoul, Korea(yoobin320@hanmail.net)

I. 서론

18세기 산업혁명은 기존의 봉건주의 체제가 현재의 자본주의체제로 전환하는 계기로 작용하였고, 자본주의 체제는 지난 시기를 거치면서 점차 확산되고 확고한 경제시스템으로 자리 잡혔다. 그러나 동시에 그 기간 동안 시장실패와 국가실패의 결과물로 사회양극화가 심화되었고, 이는 ‘이대로 우리의 삶이 과연 지속가능한가’라는 필연적이고 절박한 질문을 던질 수밖에 없는 상황에 이르렀다. UN은 2000년부터 2015년까지 새로운 시대를 맞이하는 밀레니엄 개발목표(MDGs)를 종료하고 2016년부터 2030년까지 국제사회의 최대 공동목표로서 지속가능한 발전목표(SDGs)를 설정했다. 지속가능한 발전목표는 “단 한사람도 소외되지 않는것(leave no one behind)”이라는 슬로건 하에 도출된 17개의 공동의제는 인류의 보편적문제와 지구환경문제, 경제사회문제를 모두 포함하고 있다.

그러나 이런 인류의 보편적문제와 환경, 경제사회의 문제들을 인식하고 해결하려는 노력은 이미 18세기부터 있어왔고 그 흐름들은 협동조합(co-operative), 사회적경제(social economy)라는 이름으로 재조명받고 있다. 협동조합의 가시적인 조직형태는 산업혁명이후 열악한 노동조건, 여성과 아동노동문제, 피폐해진 삶의 수준을 생존차원에서 해결하고자 시작된

로치데일선구자조합에서 찾아볼 수 있다. 이후 노동, 사회운동을 중심으로 전세제로 확산되면서 다양한 협동조합 모델들이 생겨났고, 당면한 경제/사회적 문제를 해결하는 당사자운동의 성격으로서 그 필요성은 계속 제기되고 있다. 전세제는 21세기 초, 인터넷의 보급과 비약적인 기술발전으로 산업혁명이후 또 한번의 대격변기를 맞이하고 있다. 생산과 소비의 형태가 변하고 있으며 기술에 기반한 공유경제 모델이 전세제를 휩쓸고 있다. 이런 변화된 흐름과 함께, 개인보다는 전체의 이익과 지속가능성에 대한 인식이 높아졌고, 수많은 경제/사회/환경문제를 파생시킨 물질기반의 사고방식이 사회적체의 지속가능한 방식과 지역에 기반한 커뮤니티 활동의 중요성으로 변화하고 있다.

협동조합 역시 동일한 방향성에서 공동체기반 협동조합¹⁾에 주목하고 있고, 그 형태는 사회적협동조합을 취하고 있다. 대표적인 사례로서 이탈리아의 카디아이는 1974년 노동자협동조합으로 시작하여 1995년에 사회적협동조합 자격을 취득하였다. 사회적협동조합으로서 카디아이는 공공기관과의 협약을 통해 개인돌봄과 같은 사회서비스를 제공하기 시작하였고, 발전된 형태로서 협동조합이 결합하는 컨소시엄과 민관합작투자 및 조직간 네트워크 활성화를 통해 교육과 돌봄을

1) Ketilson L. H.(2016)은 발전하고 지속가능한 공동체(communities)를 위해 협동조합의 규칙(role)을 강조하였음.

중심으로 한 다양한 사회복지서비스를 제공하고 있다.

사회적경제가 급격히 확산되고 있는 한국의 경우도 2012년 협동조합기본법 제정 이듬해인 2013년부터 사회적협동조합이 급격하게 증가하고 있고 업종의 형태를 보면 교육과 보건·사회복지분야가 압도적으로 많은 수를 차지하고 있다. 이런 추세는 사회적협동조합을 통해 당면한 사회, 복지영역의 문제들을 해결하려는 노력과 관심이 점차 높아지고 있음을 보여준다. 본 연구는 한국의 대표적인 사회적협동조합인 의료복지사회적협동조합(이하 의료사협) 사례 분석을 통해 ▲공동체기반 협동조합의 모습들의 특징이 무엇인지 확인해보고, ▲공동체기반 협동조합의 특징들이 한국 의료사협을 지속가능하게 하는 요인으로 작용하고 있는지 살펴볼 것이다. 분석결과를 통해 공동체 기반 사회적협동조합의 특징이 지역중심의 변화되고 있는 사람들의 행동양식과 향후 미래의 대안적 모델로 제시될 가능성에 대해 제안하는 것이 목적이다.

II. 이론적 배경

1. 변화된 환경들 : 적응, 그리고 해결해야할 문제들

전세계는 인터넷에 기반한 4차 산업혁명시대에 이미 진입하였고, 급격히 발전하는 기술에 기반하여 삶의

형태자체가 변화하고 있다. 지구반대편에서 일어나는 일을 실시간으로 공유할 수 있고, 유튜브나 페이스북과 같은 인터넷기반 다양한 기술들이 그것을 가능하게 만들고 있다. 정보공유와 소통이 실시간으로 가능한 이런 기술들이 일상으로 자리잡아감에 따라 국가, 기업, 소비자와 같은 기존의 질서와 경계가 점차 사라지고 있으며, 모든 형태의 자원에 대한 접근성이 높아지고 있다. 이런 변화들은 ‘한계비용제로사회(The zero marginal cost society)’, ‘공유경제(sharing economy)’, ‘공짜경제학’(free economics)으로 설명하는 맥락과 일치한다. 기업들 역시 기업의 존재이유였던 이윤극대화라는 경제적 가치창출만으로는 사회적 정당성을 인정받지 못하게 되었으며, 정답이 없는 시대에 스스로 문제를 진단, 실험, 학습해나가야 하는 시기에 직면하고 있다. 기업들은 살아남기 위한 전략으로서 사회적가치에 기반한 혁신적 모델과 지속가능한 경쟁력을 갖추기 위해 끊임 없는 노력이 요구되고 있다(김재구, 배종태, 문계완, 이상명, 박노윤, 이경묵, 정상현, 이정현, 최종인, 2018). 기업의 사회적책임(CSR, Corporate Social Responsibility)이 부각되고, 공유가치창출(CSV, Creating Shared Value)을 거쳐 사회가치경영(SVM, Social Value Management)으로 패러다임이 점차 발전, 확장되어가고 있다.

한편, 오랜기간 자본주의 시스템이 작동되면서 파생된 대표적인 문제가

전세계적 양극화 현상과 환경문제가 있다. 양극화는 상위 1%가 나머지 99%를 지배한다는 “1:99의 사회”로 표현되고 있고(Piketty, 2014), 미국의 환경운동가 찰스무어는 지구를 전체 표면적 1/4가 쓰레기로 뒤덮여있는 ‘내려가지 않는 번기’라고 표현하였다. 사람들은 전세계적인 불평등 심화와 환경문제, 그로인해 사회위기가 심화되는 상황을 심각하게 받아들이기 시작했고, 함께 살아갈 수 있는 지속가능한 방식에 대해 고민하고 노력하고 있다. UN이 공동으로 설정한 지속가능한발전목표 17개의 핵심기반은 로컬(local), 즉 지역공동체에 기반한 문제해결방식이다. 17대 노벨경제학상을 수상한 엘리너 오스트롬 역시 공공자원을 관리하고 유지할 수 있는 핵심기반은 지역공동체라고 언급하였다. 지역(community)에 기반한 활동의 중요성은 액티브시티즌(Active citizen), 리빙랩(Living Lab)과 같은 새로운 프로그램들이 등장하고 있다. 액티브시티즌(Active citizen)은 글로벌(Global)과 지역(local)의 합성어인 Glocal 리더쉽 프로그램으로서 지역의 문제해결과 변화를 스스로 시도할 수 있는 지식과 기술, 경험의 기회를 제공하는 목적으로 운영된다. 리빙랩(Living Lab)은 사회혁신이라는 큰 흐름 안에서 우리가 살아가는 삶의 현장 곳곳을 실험실로 삼아 다양한 사회문제의 해법을 찾아보려는 시도를 말한다(윤찬영, 2018). 20여개의 리빙랩들로 구성된 유럽리빙랩네트워크는 리

빙랩을 “사용자중심(user-centred)의 열린 혁신 생태계로서 실제 생활공동체와 조건 안에서 연구와 혁신적 진행체계를 통합한 체계적인 사용자 공동창조접근(법)에 기반을 두고 있다”고 설명한다²⁾. 이런 프로그램들은 결국, 자본주의에 기반한 시장실패로 파생된 심각한 문제들을 해결하고, 기술의 비약적 발전을 토대로 급변한 사회환경에 적응하는 대안은 지역공동체를 구성하고 있는 ‘사람(actor)의 행동(behavior)’로 수렴되는 것으로 볼 수 있다.

2. 변화된 삶의 방식 : 새롭게 등장한 핵심가치들

‘소비’는 경제학에서 재화와 서비스를 최종적으로 사용하는 행위를 가리키는 개념으로서 선진국기준으로 소비가 국민총생산의 3/4가량으로 나타난다³⁾. 소비의 주체인 소비자의 행동은 상품구매 등과 관련된 소비자의 의사결정과정에서 나타나는 행동을 가리키며, 여기서 소비자는 개인에게 국한되지 않고 집단이나 조직 등의 의사결정단위를 포함한다. 앞서 서술했듯이 기업과 소비자의 경계가 불분명해지고 자원의 형태가 유형적인 것을 벗어난

²⁾ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/introducing-enroll-and-its-living-lab-community>

³⁾ 출처 : 다음 백과사전
<http://100.daum.net/encyclopedia/view/b12s2195a>

다양한 형태로 정의되고 공유되는 변화된 오늘날의 환경에서 소비자(consumer)는 삶을 살아가는 모든 개인(individual)라고 볼 수 있으며, 소비자행동(consumer behavior)은 단순히 제품구매가 아닌 개인의 이익과 가치실현을 위해 선택하는 하나의 과정으로 볼 수 있다. 소비자들은 개인의 욕구충족을 넘어서서 지속가능한 사회와 환경, 더 나은 삶의 수준을 위한 방향으로 인식과 행동의 선택기준이 바뀌고 있고 이는 윤리적소비나 웰빙을 지향하는 형태로 나타나고 있다. 서비스마케팅의 흐름을 분석한 Baron & Hunter(2014)은 서비스연구의 주제가 과거 공급자중심의 제한적 서비스 개념에서, 이제는 ‘지속가능한 라이프스타일’, ‘소비자와 사회복지의 향상’ 등의 키워드들이 주요 주제어로 주목받고 있다고 말한다. 그는 지난 1970년대부터 2014년까지 서비스마케팅의 연구흐름을 분석을 통해 21세기의 변화된 환경에서 등장한 새로운

패러다임을 서비스지배논리(Service Dominant Logic, 이하 SDL), 기술과 서비스(Technology and Service), 변혁적소비자연구(Transformative Consumer Research, 이하 TCR) 3가지로 제시하였다.

1) 서비스지배논리(SDL)

마케팅의 패러다임은 유형적 자원, 내재된 가치, 효용, 거래에 초점을 둔 제품중심에서 무형적자원, 가치창출, 관계에 초점을 둔 서비스중심으로 변화하였다(Vargo & Lusch, 2004). 최근에는 이런 새로운 패러다임에 대응하기 위해 많은 연구들이 발표되고 있으며(Baron & Hunter, 2014; Kunz & Hogreve, 2011; Ostrom, Bitner, Brown, Goul, Smith-Daniels, Demirkan & Rabinovich, 2010), 서비스지배논리(SDL)가 주목받고 있다. 서비스지배논리는 생산자와 소비자의 구분이 없는 포괄적인 모든 행위자들(actors)이 시장에 참여함으로써, 상



출처: Fujita et al, 2018

<그림 1> Core processes service dominant

호적인 관계에 기반하여 궁극적으로 공통의 핵심가치를 창출하는 자원통합 과정을 말한다(Fujita, Vaughan & Vargo, 2018)(그림 1). 서비스지배논리는 초기 8가지 명제에서 출발한 이후(Vargo & Lusch, 2004), 연구자들의 다양한 비판과 수용의 과정을 거쳐 10가지 명제로 수정되었다(Vargo, Maglio & Akaka, 2008). 10가지 명제들은 현재의 사회가 과거 제품중심에서 서비스중심으로 옮겨오면서 변화된 핵심 개념들에 대한 몇 가지 설명을 포함하고 있는데, 그것은 사용가치(value-in-use), 가치의 공동창출(value co-creation), 능동적 자원(operant resource)이다. 사용가치(value-in-use)는 서비스중심 경제에서 바라보는 가치측면으로 사용자가 자원 프로세스, 결과물을 사용하는 과정에서 가치가 발생하는 것으로 보는 것을 말한다. 이런 관점에 따르면 사용자는 능동적이고 활발한 참여를 하는 것으로 역할이 확장되는데 이를 능동적 자원⁴⁾이라고 하며, 개인의 지식(knowledge)과 기술(skill) 등 물질의 형태로 제한되지 않는 고유한 특수성을 가진 자원으로 설명된다(Constantin & Lusch, 1994; Vargo & Lusch, 2004). 공동가치창출은 사용가치에 기반한 능동적 자원이 상호

결합 됨으로서 궁극적으로 창출되는 가치를 말한다. 이 3가지 핵심개념은 변화된 패러다임을 설명하기 위한 키워드로 점차 연구가 확장되고 있다. Gronfoos & Voima(2013)는 가치창출을 고객관점에서 사용을 통한 가치창출로 정의하면서, 공동가치창출을 서비스제공자와 고객, 또는 고객 간의 상호작용으로 정의하였다. Yi(2014)는 가치창출과정에 능동적으로 참여하는 고객의 행동을 강조하면서 고객의 가치창출행동이 점차 증가하고 있다고 하였다. 본 연구에서는 사용가치, 가치의 공동창출, 능동적 자원 3가지 핵심키워드를 의미분석단위로 사용할 것이다.

2) 기술과 서비스(Technology and Service)

기술의 발전은 18세기 산업혁명을 발생시켰고, 21세기에는 디지털 혁명이 전세계를 휩쓸고 있다. 디지털 혁명은 기존의 아날로그방식의 다양한 삶의 방식들을 획기적으로 변화시키고 있다. 예를 들면, 종이책은 전자책으로, 전화나 우편은 휴대전화로, 음반 CD는 음원다운로드 방식으로 대체되는 것을 대표적으로 들 수 있겠다. Christensen(1997)은 이것을 ‘파괴적 혁신(disruptive innovation)’이라는 용어로 표현했다. 기술혁신은 공유경제와 같이 인터넷에 기반한 온라인 공간에서의 새로운 비즈니스 모델 형태가 나타나도록 만들었고, 인공지능로봇과 같이 기계와 사람이 공존하는 미래에 더

4) 상반되는 개념은 수동적 자원(operand resource). 물질적 형태(natural, material)로서 획득과 수용이 가능한 특성을 가짐. 교환가치(value-in-exchange)관점에 기반하여 설명됨.

육 근접해가고 있다. 특히 공유경제모델은 사람과 사람을 이어주는 온라인 기반 플랫폼을 제공함으로써 사람들의 필요나 욕구를 충족시켜주고 있다. 이런 공유경제모델이 활성화되는 이유는 사람들 간의 자유로운 소통이 가능하게 됨으로서 서로의 문제와 욕구를 더욱 쉽게 공감하게 되고, 그것을 스스로 해결할 수 있다는 믿음이 생겼기 때문이다. 사람들 각자가 가진 욕구와 자원을 공유하고 자발적으로 참여하여 궁극적으로는 서로의 욕구와 문제를 해결하는 이 과정에 참여한 모든 사람들이 수혜자가 된다. Baron & Hunter(2014), Heinonen(2011) 등은 소셜네트워크와 소셜미디어는 소비자들의 지식과 경험공유를 촉진시키는 새로운 서비스라고 말했다. 이처럼 기술혁신은 사람들이 자발적으로 참여하고 자신의 지식과 경험을 공유하는 과정을 통해 새로운 가치를 창출하도록 촉진시킨다. 즉, 새로운 가치는 사람들이 자발적 참여(participants)와 공유(sharing)라는 협업(co-working)과정을 통해 만들어지는 것이다. 따라서, 본 연구에서는 공유(sharing), 참여(participants), 협업(co-working) 3가지 핵심키워드를 의미분석단위로써 적용할 것이다.

3) 변혁적소비자연구(TCR,

Transformative Consumer Research)

최근 해외 서비스관련 학회에서 향후 서비스분야의 우선연구과제로 가장 많은 관심과 주목을 받은 주제중의 하

나가 바로 변혁적소비자연구(TCR)이다. 변혁적소비자연구는 개인과 사회의 웰빙 향상과 긍정적인 변화를 창출하는데 중점을 두는 변혁적서비스연구(TSR, Transformative Service Research)로부터 파생되었는데, 여기서 변혁적서비스(TS, Transformative Service)는 개인의 삶의 질(quality of life)이나 웰빙(well-being)으로 변화를 도와주는 서비스를 의미한다(Ostrom et al., 2010). 변혁적소비자연구는 개인과 사회의 복지를 향상시키는 연구를 의미하며(Mari, 2008), 유용(usefulness)하고 의미 있는(implications) 소통(communicating) 과정에서 현재와 미래세대 모두에게 더 긍정적인 차별성을 만들어주는 것을 목표로 한다(Mick, 2004). Ostrom et al(2010)은 변혁적서비스연구와 관련된 우선 연구들을 몇 가지 제시하였는데, 서비스를 통한 소비자 및 사회의 복지향상, 의료와 교육에 있어서의 접근성, 품질, 생산성 향상, 지속가능한 방식으로 서비스전달, 소비자와 사회의 이익을 위한 민주화된 공공서비스 제공 등이 포함된다. 이는 향후 소비자들에게 제공되는 서비스의 형태가 좀 더 나은 삶의 수준, 즉 웰빙을 추구하고 그것이 지속가능하게 유지될수 있는 방향이 될 것임을 말해준다. 따라서, 본 연구에서는 웰빙, 지속가능한 삶(sustainable life) 2가지 핵심키워드를 의미분석단위로 사용할 것이다.

Baron & Hunter(2014)이 제시한

변화된 패러다임의 향후 이슈들을 바탕으로 뽑아낸 의미의 분석단위는 총 8개로 요약된다(표 1). 본 연구에서는 당사자운동의 성격으로서 협동조합의 정체성과 향후 요구되는 지점들에 있어 이 8개의 의미분석단위가 확인 될 것으로 예측된다.

3. 공동체의 지속가능성에 주목하는 협동조합

협동조합 비즈니스모델은 참여에 의해 정의되며, 7원칙으로 정의된 핵심 정체성은 ICA에 의해 관리되어져 왔다. 그러나 정치적환경과 비즈니스의 환경이 끊임없이 변화하면서 이 원칙 역시 시간이 지날수록 제고되어야할 것으로 간주되고 있다. Gould(2017) 글로벌화에 따라 지리적 특성에 적합한 정체성, 인터넷 환경에서 협동조합 커뮤니티의 시그널 강화 등을 제시하고 있다. ICA가 2012년에 제시한 협동조합 청사진에 따르면, 향후 2020년의 글로벌 경제 하에서 증가되어야 하는 협동조합의 차별화지점으로 참여

(participation)와 지속가능성(sustainable)을 강조하고 있다. 하지만, 참여와 지속가능성은 새롭게 제시된 것이 아니다. 차별화지점으로 다시 한번 강조하는 이유는 이들 원칙이 과거 이데올로기적 차원에서 접근할 것이 아니라 커뮤니티 기반 사업에 도움이 되는 협동조합의 원칙으로 채택되어야 함을 의미한다(Gould, 2017). Ketilson(2017)은 공동체의 발전과 지속가능성에 있어 협동조합의 규칙을 이야기한다. 캐나다의 협동조합은 전통적으로 풀뿌리조직에 근간하며 지역 혁신과 이해를 강조해왔으며, 최근에는 건강, 주택, 돌봄, 대안적 에너지 등 도심의 저소득층이나 도심 외곽지역에서 필요로 하는 서비스를 제공하는 새로운 협동조합 형태가 다양하게 등장하고 있다(Macmurtry, 2010; Ketilson, 2016에서 재인용).

Pestoff(2017)는 21세기 협동조합 로드맵으로 하이브리드조직형태인 사회적서비스 협동조합을 제시한다. 여기서 말하는 사회적 서비스는 복지서비스(예, 스웨덴의 돌봄서비스 협동조합)와 다중이해관계자의 형태(예, 일

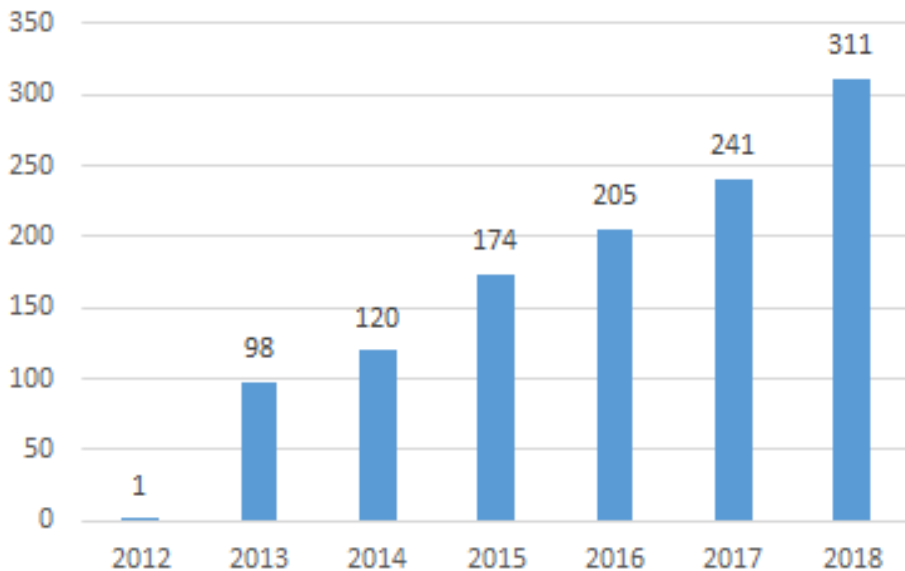
<표 1> 사례분석에 사용될 8가지 의미분석단위 요약

관점	서비스지배논리 (Service Dominant Logic)	기술과 서비스 (Technology and Service)	변혁적소비자연구 (Transformative Consumer Research)
키워드	- 능동자원 (operant resource) - 사용가치(value-in-use) - 공동가치창출 (value co-creation)	- 공유(sharing) - 참여(participants) - 협업(co-working)	- 웰빙(well-being) - 지속가능한 삶(sustainable life)

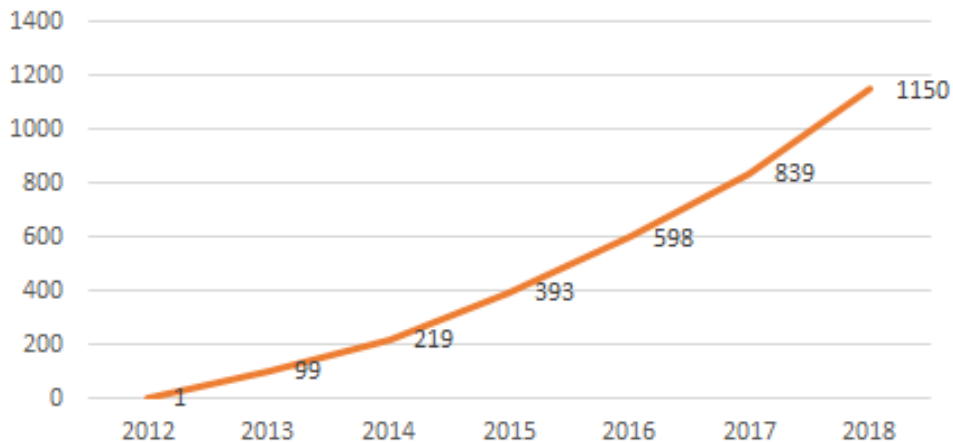
본의 건강돌봄 의료보건 협동조합)로 그 특징을 이야기할 수 있다. 이런 복지서비스에 의해 구축된 신뢰는 향후 경쟁우위를 점할 수 있는 비즈니스의 핵심이 될 것이며, 점차 높은 수준으로 발전하는 과정에서 풀뿌리 민주주의의 활기를 불어넣는 촉진제가 될 것이다(Pestoff, 2017).

이같이 사회적 서비스를 생산하고 사회적가치 실현을 목적으로 하는 조직은 1970년대 이탈리아에서 ‘사회적협동조합’이란 용어로 시작되었다. 사회적협동조합의 출현은 본질적으로 사회적서비스를 제공하는 국가와 시장의 비효율성과 결핍에 반응한 것으로서 제대로 된 사회서비스를 제공하지 못한 무능한 국가에 대한 시민그룹의 자발적인 움직임들로 급격하게 성장하게 되었다. 1991년, 사회적협동조합 관련

법이 제정되면서 사회적협동조합은 ‘사회적, 복지, 교육서비스, 취약계층의 일자리와 그들을 위한 활동들을 뒷받침하여 공동체(communities)의 일반적인 수혜 추구를 만들어내는 조직’으로 정의되었다. 그 이후 이탈리아의 사회적협동조합은 꾸준히 증가해왔으며 주로 교육, 돌봄에 기반한 안정적인 거주지 마련, 여가와 취미, 유치원교육, 건강 등의 서비스를 제공하고 있고, 최근에는 건강서비스를 제공하는 사회적협동조합이 꾸준히 증가하고 있다(Depedri, 2017). 이탈리아의 사회적협동조합은 공동체(communities)에 기반한 시민의 주도성을 가진 새로운 영역으로의 활동과 전략을 끊임없이 고민하고 있으며 카라박 프로젝트와 같은 협동조합 컨소시엄을 비롯하여 동종의 협동조합이 결합하는 협동



<그림 2> 사회적협동조합 연도별설립현황



<그림 3> 사회적협동조합 설립수 누적현황

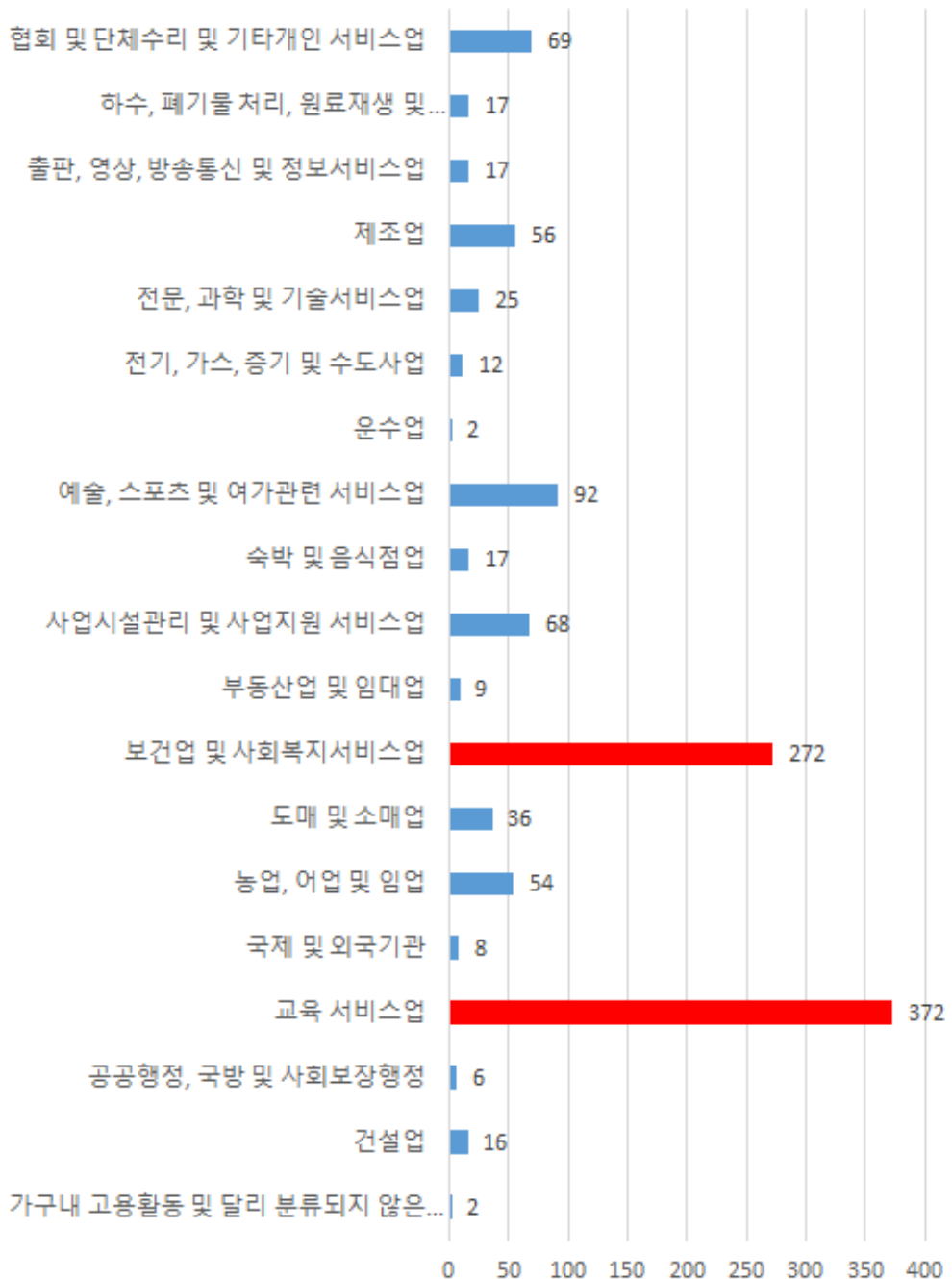
조합, 조직 간의 네트워크 활용 등의 형태로 진화해가고 있다.

4. 한국의 사회적협동조합

한국은 2012년 협동조합 기본법 제정 이후 협동조합이 급격히 증가하고 있다. 그중 주목할만한 지점은 최근 들어 사회적협동조합 형태가 증가하고 있다는 것이다. 한국에서는 사회적협동조합을 “지역주민들의 권익·복리증진과 관련된 사업을 수행하거나 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하는 등 영리를 목적으로 하지 아니하는 협동조합”으로 정의하고 있다(협동조합기본법 제 1장 제 2조 3항). 현재까지 설립된 사회적협동조합은 총 1,150개에 달한다(2018.12 기준, 한국사회적기업진흥원). 최초 사회적협동조합이 설립된 2012년 이후 설립현황과 증가추세는 <그림 2>, <그림

3>과 같다. 캐나다와 이탈리아의 사례에서 보였듯이, 한국의 사회적협동조합도 여가, 주택, 건강, 교육 등 다양한 업종별로 설립신고가 된 것을 알 수 있는데, 그중 가장 많은 업종을 차지하는 것이 교육과 보건사회복지분야로 나타났다(그림 4).

업종별 설립현황을 살펴보면 교육서비스업이 가장 비율이 높고 보건 및 사회복지서비스업이 두 번째를 차지하고 있다. 교육과 보건은 공공서비스의 성격을 지닌다는 공통특징을 가지고 있지만 이들 업종의 사회적협동조합의 비율이 가장 높다는 것은 반대로 그만큼 공공성이 강한 사회서비스의 제공이 한편으로 더욱 절실히 필요하다는 것으로 볼 수 있다. 교육서비스업 분야보다 비율이 낮긴 하지만 돌봄, 의료서비스 등을 포함하는 보건 및 사회복지서비스업은 협동조합의 법체계가 전부터 지역공동체에 기반하여 설립,



<그림 4> 사회적협동조합 업종별 설립현황

운영되어온 역사가 포함되어있다. 지역주민의 필요성에 의해 자발적으로 설립되어 현재까지 운영되어온 의료사협이 그 대표적인 사례라고 볼 수 있다. 의료사협은 안성, 원주, 인천 등에서 이미 20년이 넘는 역사를 가지고 있고 현재도 운영되고 있다. 본 연구에서는 지역공동체의 건강을 중심으로 설립되고 운영되어온 의료사협의 사례를 중심으로 공동체 기반 협동조합의 특징을 살펴볼 것이다.

III. 방법론

1. 사례연구

사례연구는 이론가의 고유한 접근 방식에 따라 다양하게 정의되고 있지

만, 질적연구의 주요한 방법론으로서 간주되고 있으며 이론적 체계와 방법들을 정립하고자 노력하고 있다 (Bromley, 1986; Stake, 1988, 1994; Yin, 1984, 2009; Merriam, 1988, 2009; 강진숙, 2016에서 재인용: 353). 사례연구란 구체적이거나 추상적인 사례들 중에서 사례규모와 연구의도에 부합하는 사례(들)를 선정하여 경계가 있는 체계로서 사례의 독특한 특이성이나 여러 사례들의 체계와 상호연관성을 이해하고 쟁점을 규명하는 질적연구방법이다(강진숙, 2016). 사례연구의 범주는 질적연구자들의 관점에 따라 서로 다른 특징들을 나타내고 있으며, 연구자의 이론적 접근과 방법론에 따라 각각 다른 유형들로 구분된다. 스테이크(Stake, 1994; 1995;

<표 2> 사례연구의 유형에 대한 관점들

연구자	유형		특징
스테이크 (Stake, 1994; 1995; 2000)	본질적 사례연구		특정사례에 대한 학습의 필요성과 본질적 관심
	도구적 사례연구		다른 이슈나 문제를 규명하기 위한 사례연구
	집합적 사례연구		여러 사례들 간의 중요한 일치점이 있을 경우
인 (Yin, 2003; 2005; 2009)	사례규모	단일 사례연구	하나의 사례
		다중 사례연구	2개 이상의 사례
크레스웰 (Creswell, 2007; 2010)	본질적 사례연구		비일상적이거나 독특한 상황을 보여주는 사례자체
	도구적 단일사례연구		특정 이슈나 관심을 예증하기 위한 경계체계
	집합적·다중사례연구		이슈에 대해 상이한 관점을 제시하기 위한 여러 사례

출처: 강진숙(2016) (pp. 364)

2000)는 사례연구의 유형을 본질적 사례연구, 도구적 사례연구, 집합적 사례연구로 구분하고 있고, 크레스웰(Creswell, 2007; 2010)은 이 구분을 수용하고 있다(강진숙에서 재인용: 361). 본질적 사례연구는 사회적으로 이슈가 되거나 세간의 관심 대상이 되고 있는 특정사례를 더 구체적으로 파악하고 분석하기 위한 목적으로 사용되고, 도구적 사례연구는 특정한 이슈나 문제를 규명하기 위해 일종의 예시로서 사례연구를 적용하는데 적합하며, 집합적 사례연구는 많은 사례들을 동시에 연구하여 각각의 개별사례들 간의 공통된 특징들을 분석하는데 이용된다. 인(Yin, 2003; 2005; 2009) 역시 사례연구의 유형을 사례규모를 기준으로 단일사례(single-case)와 다중사례(multiple-case) 두 가지로 구분하였는데, 단일사례연구는 하나의 사례만을 연구대상으로 설정하여 개별 단위의 사례를 소개하는 것을 말하며 다중사례연구는 두 개 이상의 사례를 연구대상으로 하여 독립적인 사례들의 결과를 종합적으로 취합하여 더 넓은 일반화를 시도하는 방법이다(강진숙에서 재인용: 362). 본 연구는 스테이크와 인, 크레스웰의 관점에 기반하여 집합적·다중사례연구방법을 적용할 것이다(표 2).

2. 분석방법 : 내용분석 (content analysis)

내용분석(content analysis)은 질적 자료를 분석하는데 광범위하게 사용되는 방법으로, 종종 주제가 아니라 키워드분석으로 보는 경향이 있다(Elo & Kyngas, 2007). 내용분석은 현상을 나타내거나 묘사하는 구조적이고 객관적인 연구방법으로(Krippendorff, 1980; Downe-Wamboldt, 1992; Sandelowski, 1995), 문서를 분석하는 방법으로 많이 알려져 있다. 이 방법은 자료와 맥락의 추론에 대한 타당성을 뒷받침해주며, 현상을 설명하는 카테고리(categories)나 개념(concepts)으로 결과물이 나타난다. 텍스트분석이 기존에 없던 이론이나 현상을 설명하기 위한 귀납적 방식으로 전개되는 반면, 내용분석은 귀납적 방식뿐 아니라 기존의 이론에 기반하거나 이론을 테스트하는 목적으로서 일반화 및 특수성을 뒷받침하는 연역적방식도 포함한다(Burns & Grove, 2005). 본 연구는 한국의 의료사협 사례를 대상으로 연역적방식의 내용분석을 적용할 것이다.

질적자료 분석을 위해 개발된 다양한 소프트웨어기술들은 코딩절차를 통해 복잡성을 줄이고 단순화하여 텍스트분석의 절차상 정확성과 신뢰성을 높여준다는 장점을 제공한다(Hilal & Alabri, 2013). Gerbic & Stacey(2005)는 내용분석을 더욱 체계적으로 만들고 새로운 분석방식을 촉진시키는데 질적자료 분석 프로그램이 도움을 줄 것이라고 하였다. 후기 실증주의적 관점에서 본다면 이런 질

적자료의 분석 프로그램들은 엄격성과 신뢰성을 뒷받침 해주는 훌륭한 도구로 볼 수 있다. Backman과 Kyngas(1998)은 질적분석 결과를 단어나 문장으로 만들어내는 과정이 매우 섬세함을 요구하는 동시에 매우 어려운 지점이라고 말하였다. Maxwell(1996)에 따르면, 연구의 타당성을 확립하는 과정은 연구결과와 현실의 조화를 완벽하게 증명하는 것이 아니라 오류가 가능한 원천을 확인하고 이를 최소화 하는 것이다(이명선, 2000). 본 연구에서는 Nivo 12 pro를 사용하였다.

IV. 분석

1. 분석대상

한국의 대표적인 의료사협인 안성의료복지사회적협동조합(이하 안성의료사협)과 인천평화의료복지사회적협동조합(이하 인천평화의료사협) 2개 사례를 분석대상으로 선택하였다. 2개 사례를 선정한 이유는 한국의 초창기 의료사협 모델이면서 지역의 특성을 강하게 반영하고 있는 조직이기 때문이다. 안성의료사협은 설립시기인 1980년대 당시 전형적인 농촌, 시골 마을로서 의료서비스체계가 구축되어 있지 않아 주민들의 의료에 대한 필요성이 절실한 상황에서 연세대학교 의과대학 기독교학생회에서 주말진료지원 활동이 그 시초가 되었다. 인천평화의료사협은 대도시 외곽의 작은 마을을

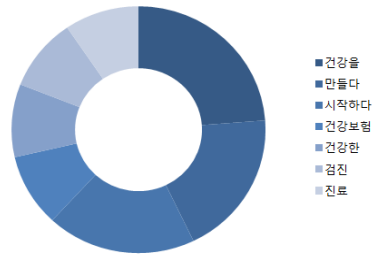
중심으로 설립된 조직으로 기독교년의료인회라는 의료인단체가 운영하던 평화의원이 중심이 되어 발의되었다. 안성에 비해 의료서비스체계는 조금 나았지만, ‘도시’라서 발생하는 직장인들의 건강에 대한 무관심과 노인소외라는 문제를 해결하기 위해 노력해오고 있다. 안성의료사협과 인천의료사협은 협동조합 법체계 이전에 이미 지역주민들을 중심으로 조직이 운영되고 있었고, 20여년이 지난 현재까지 안정적으로 운영되고 있다(임종한, 2015).

2. 분석과정

분석자료는 한국의 의료협동조합 창립 20주년을 맞이하여 발간된 저서 “가장 인간적인 진료를 꿈꾸는 사람들의 진솔한 이야기: 참 좋은 의료공동체를 소개합니다” 가운데, 안성의료사협과 인천평화의료사협의 텍스트를 사용하였다. 해당텍스트는 Nvivo 12 Pro를 사용하여 내용분석(content analysis)을 실시하였다.

분석과정은 우선, 해당 텍스트 자료를 파일형태로 기록하여 저장하였다. 텍스트파일을 Nvivo 프로그램에 입력한 후, 8개 분석단위를 주제로 노드를 각각 설정하고 텍스트 내용에서 분석단위에 해당되는 문장들을 코딩하여 저장하였다. 분석은 2회에 걸쳐 진행되었는데, 첫 번째로는 8개 노드별도 분석된 단어빈도 결과(word

frequency query result)를 추출하였다. 두 번째로, 추출된 단어빈도를 유사한 의미단위로 다시 묶어주고 의미단위를 명사, 동사, 형용사 형태로 재정리하였다(표 3). 최종 정리된 단어빈도 데이터에서 2회 이상 빈도수가 노출된 단어들을 중심으로 도식화하였다.



<그림 5> ‘공동가치창출’ 분석단위로 정리된 단어들

3. 분석결과

1) 키워드 1 : 공동가치창출 (value co-creation)

공동가치창출 분석단위로 하여 최종 정리된 단어들은 총 7개(‘건강을’, ‘만

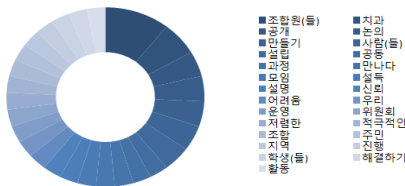
들다’, ‘시작하다’, ‘건강보험’, ‘건강한’, ‘검진’, ‘진료’)이다(그림 5). 7개 단어들을 조합해보면 ‘검진, 진료, 건강보험 등 지역주민을 위한 새로운 시스템으로 건강(함)을 만들기 시작하다’는 의미로 풀어볼 수 있다.

<표 3> 8개 분석 단위별 추출된 단어 빈도 수

분석단위	1차	2차
	텍스트 원본에서 추출된 단어빈도 결과	의미단위 재구성 및 재정리, 빈도수 1회 단어 제외
공동가치창출 (value co-creation)	217개	7개
공유 (sharing)	218개	28개
능동자원 (operant resource)	359개	43개
사용가치 (value-in-use)	186개	27개
웰빙 (well-being)	86개	19개
지속가능한 삶 (sustainable life)	59개	10개
참여 (participants)	231개	29개
협업 (co-working)	111개	17개

2) 키워드 2 : 공유(sharing)

공유를 분석단위로 하여 최종 정리된 단어들은 총 28개(‘조합원(들)’, ‘치과’, ‘공개’, ‘논의’, ‘만들기’, ‘사람(들)’ 등)이다(그림 6). 28개 단어들을 조합해보면 ‘어려움과 문제를 해결하고, 적극적 만나고 설득하는 과정을 통해 조합을 설립, 운영해나가는 과정에 참여하다.’는 의미로 풀어볼 수 있다.

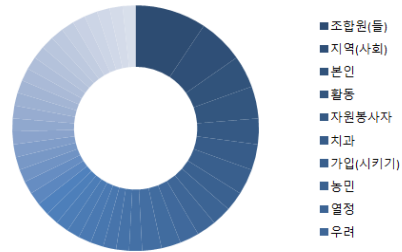


<그림 6> ‘공유’ 분석단위로 정리된 단어들

3) 키워드 3 : 능동자원(operant resource)

능동자원을 분석단위로 하여 최종 정리된 단어들은 총 43개(‘조합원(들)’, ‘지역(사회)’, ‘본인’, ‘활동’, ‘자원봉사자’, ‘가입(시킴)’ 등)이다(그림 7). 43개 단어들을 조합해보면 ‘조합원, 지역주민들이 자발적, 열정적으로 활동(소모임, 조합가입권유 등)하여 우려를 필요(치과개설)로 만들어내다’는 의미로 풀어볼 수 있다.

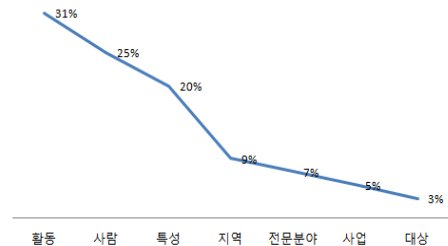
‘능동자원’의 경우, 전체 8개의 분석단위 가운데 가장 많은 단어들이 추출되었다. 이에, ‘능동자원’ 분석단위로 최종 정리된 43개의 단어들을 다시 7개 그룹으로 재구성하여(표 4) 비율을 좀 더 구체적으로 살펴보니 활동, 사람, 특성 세 가지가 전체 70% 이상



<그림 7> ‘능동자원’ 분석단위로 정리된 단어들

을 차지하였다(그림 8).

이것은 능동자원이 사람중심의 특성에 기반한 활동으로 이루어진다는 것을 분명하게 보여준다. 즉, 안성의료사협과 인천평화의료사협은 사람중심의 능동자원이 결합하여 20년 이상 지속해온 것으로 볼 수 있다.



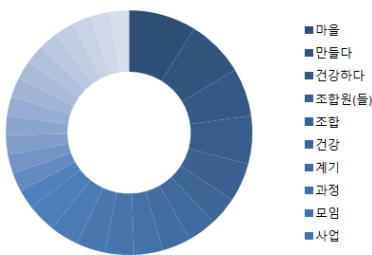
<그림 8> ‘능동자원’의 특성

4) 키워드 4 : 사용가치(value-in-used)

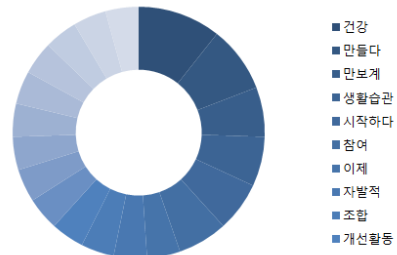
사용가치를 분석단위로 하여 최종 정리된 단어들은 총 27개(‘마을’, ‘만들다’, ‘건강하다’, ‘조합원(들)’, ‘조합’, ‘과정’ 등)이다(그림 9). 27개 단어들을 조합해보면 ‘조합원들이 조합을 계기로 모임, 사업 등의 과정을 통해 건강한 마을을 만들어 내다.’는 의미로 풀어볼 수 있다.

<표 4> ‘능동자원’ 분석단위로 정리된 단어들

재그룹화 (총 7개 그룹)	최종 정리된 단어들(총 43개)
대상	쟁년기, 노인들
사람	조합원(들), 본인, 자원봉사자, 농민, 사람(들), 주민(들), 친구
사업	치과, 사회적기업
전문분야	의료, 의사, 의원, 진료
지역	지역(사회), 연계, 자원
특성	열정, 우려, 계기, 신뢰, 싸움, 엄청난, 저렴한, 적극적, 중심, 초창기, 주인
활동	도움, 확대, 지키다, 바꾸다, 가입(시키기), 활동, 다니다, 모으다, 견학, 만들기, 보여주다, 소모임, 움직이다, 전화



<그림 9> ‘사용가치’ 분석단위로 정리된 단어들



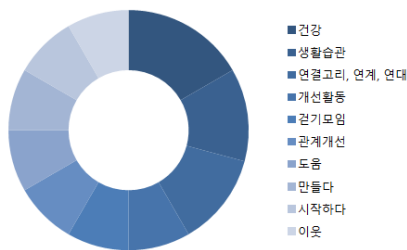
<그림 10> ‘웰빙’ 분석단위로 정리된 단어들

5) 키워드 5 : 웰빙(well-being)

웰빙을 분석단위로 하여 최종 정리된 단어들은 총 19개(‘건강’, ‘만들다’, ‘만보계’, ‘생활습관’, ‘참여’, ‘자발적’ 등)이다(그림 10). 19개 단어들을 조합해보면 ‘만보계를 활용한 변화된 생활습관으로 시작, 이제는 자발적으로 생활습관을 개선하기 위한 활동을 만들어 건강을 지켜가다.’는 의미로 풀어볼 수 있다.

6) 키워드 6 : 지속가능한 삶(sustainable life)

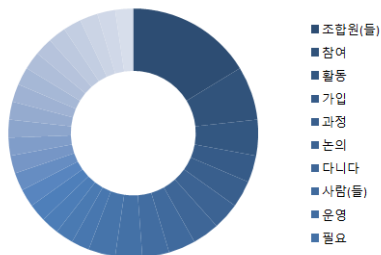
지속가능한 삶을 분석단위로 하여 최종 정리된 단어들은 총 10개(‘건강’, ‘생활습관’, ‘연결고리, 연계, 연대’, ‘관계개선’, ‘이웃’ 등)이다(그림 11). 10개 단어들을 조합해보면 ‘걷기모임등을 시작으로 이웃이 생기고, 도움이나 생활습관 개선활동을 계속 만들어나가면서 건강한 삶을 위한 연결, 연계, 연대가 확장되다.’는 의미로 풀어볼 수 있다.



<그림 11> ‘지속가능한 삶’
분석단위로 정리된 단어들

7) 키워드 7 : 참여(participant)

참여를 분석단위로 하여 최종 정리된 단어들은 총 29개(‘조합원(들)’, ‘참여’, ‘활동’, ‘가입’, ‘과정’, ‘논의’ 등)이다(그림 12). 29개 단어들을 조합해보면 ‘사람들이 필요에 의해 가입하고, 조합원들은 발로 뛰는 활동과 논의를 통해 운영과정에 참여하다.’는 의미로 풀어볼 수 있다.

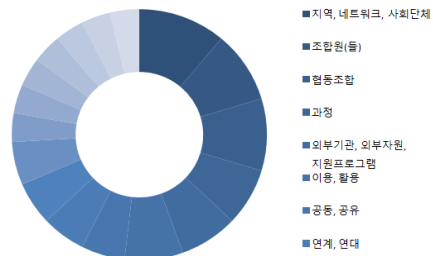


<그림 12> ‘참여’ 분석단위로 정리된
단어들

8) 키워드 8 : 협업(co-working)

협업을 분석단위로 하여 최종 정리된 단어들은 총 17개(‘지역, 네트워크, 사회단체’, ‘조합원(들)’, ‘협동조합’, ‘과정’, ‘외부기관, 자원, 프로그램’, ‘공동, 공유’ 등)이다(그림 13). 17개 단어들을 조합해보면 ‘협동조합 안에서

조합원들은 공동책임과 공유를 통해 연대를 형성(출자금 증액운동), 외부기관의 자원과 지원프로그램 및 지역네트워크를 활용하여 연계해 나가다’는 의미로 풀어볼 수 있다. 원문 텍스트에 조합원의 출자금 증액운동, 사회적기업의 대상 대출제도, 협동조합간의 이용금액 상호출자방식으로 자금난의 어려움을 극복한 방법들이 언급되어 있는데, 이는 단어빈도 중심의 의미해석이 틀리지 않았음을 다시금 확인하게 해준다.



<그림 13> ‘협업’ 분석단위로 정리된
단어들

V. 결론

본 연구는 안성의료사협과 인천평화의료사협 2가지 사례를 분석하였다. 2가지 사례가 담긴 텍스트의 내용분석 결과에서 공동가치창출, 공유, 능동자원, 사용가치, 웰빙, 지속가능한 삶, 참여, 협업의 8개 분석단위가 모두 확인되었다. 8개의 분석단위 가운데, 특히 ‘능동자원’ 분석단위에서 가장 많은 단어빈도수가 확인되었는데, 그 특징은 사람을 중심으로 사람의 특성에 기반한 자발적인 행동으로 나타났다. 이

런 결과들은 사회적협동조합이라는 형태가 차츰 변화되고 있는 공동체 및 가치기반 사람들의 행동양식을 반영한 조직의 지표표를 제공할 수 있을 것이라는 예측을 가능하게 만든다. 과거 기업가정신은 위기를 기회로 전환하여 최대의 성과효율 지향하는 것을 목표로 삼았으나, 이제는 지속가능성을 최우선으로 고려하는 것으로 그 개념이 변화되고 있다. 이런 지점에서 볼 때, 본 연구에서 분석한 의료복지사회적협동조합 사례들은 시기적으로 20년 이전에 훨씬 앞서 설립되고 현재 안정적으로 운영되는 조직이라는 점이 다소 흥미롭다.

분석결과는 전반적으로 분석단위로 설정한 8개 키워드가 사례들에서 잘 확인되었다. 단일사례가 아닌 2가지 사례를 함께 분석함으로써 ‘지속가능하고 건강한 공동체’의 지향점이라는 공통점이 확인되는 동시에, 안정과 인천이라는 지역의 특성에 따라 공동체를 지속해나가려는 노력이 서로 다르게 나타났음을 비교하여 확인할 수 있었다. 이는 공동체의 특성을 잘 이해하고 구성원에 맞는 필요와 활동이 뒷받침될 때 공동체의 발전과 지속성이 담보된다는 것을 잘 보여주는 것이라 할 수 있겠다.

본 연구의 한계점은 첫째, 지역네트워크의 결합이나 협동조합간의 협동을 통해 조직의 위기를 극복한 지점들이 분석결과에서 비중 있게 드러났으나, 이 부분들은 분석단위 중 하나인 ‘협업’으로 구분 짓기에 그 의미와 영향

력이 너무 제한적이었다. ‘협업’의 개념을 조직내부의 협업과 조직외부의 협업으로 그 형태를 구분했다면 훨씬 더 풍부한 해석이 가능했을 것이라 생각된다. 둘째, 분석단위로 설정한 8개 키워드의 전제가 되는 3가지 대안적 주장들(서비스지배논리, 기술과 서비스, 변혁적소비자연구)은 마케팅적 관점에서 행동의 변화를 설명하기 위해 제시된 것으로서, 변화된 시대와 사람들의 행동에 대해 전반적으로 설명하는 주장이나 이론으로 볼 수는 없다. 따라서, 더욱 다양한 새로운 패러다임에 대한 주장이나 대안적 이론을 기반으로 한 다각적 차원의 접근이 뒷받침되어야 할 것이다. 셋째, 본 연구는 다중사례연구를 실시하였으나 2개의 사례만을 분석했다. 의료복지사회적협동조합의 사례를 분석하여 사례들 간의 공통점을 뒷받침하는 것이 필요하며, 더 확장하여 사회적기업이나 비영리단체, 가치경영을 추구하는 일반 기업 등 더 다양한 영역의 조직들의 사례를 분석에 포함시키는 것이 필요하다.

공동체기반 정체성은 협동조합의 전통적이면서 주요한 기본 특성으로 여겨져 왔다. 기술혁신에 기반한 공유경제와 삶의 질을 추구하는 가치가 중요해진 21세기 오늘날, 전통적인 협동조합의 특성과 유사한 공동체 기반 사업 모델이 주목받고 있다. 따라서 협동조합이 전통적으로 추구해온 공동체기반의 정체성은 강점을 가진 체계적인 조직으로써 대안적 모델로 제시될 수 있

을 것이다. 따라서 협동조합을 포함한 사회적경제조직의 공동체 기반 사업에 대한 더 많은 연구들이 필요할 것이다.

<논문접수일 : 2019. 02. 10>

<1차수정본접수일 : 2019. 02. 15>

<게재확정일 : 2019. 02. 22>

참고문헌

- 강진숙(2016), 커뮤니케이션과 미디어교육 연구의 주사위: 질적연구 방법론, 도서출판 지금.
- 김재구, 배종태, 문계완, 이상명, 박노운, 이경목, 성상현, 이정현, 최종인(2018), 기업의 미래를 여는 사회가치경영, 클라우드나인.
- 정태석(2012), 고객과의 가치공동창출 활동이 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구, 경영컨설팅연구, 12(4), 197-217.
- 윤찬영(2018), 리빙랩(Living Lab)이란 무엇인가: 시민과 현장 그리고 해법을 잇는 사회혁신방법론, 새사연 현장브리핑, 새로운 사회를 여는 연구원.
- 이유재, 이청림(2014), 최근 서비스마케팅연구에 관한 종합적 고찰 및 향후연구 제언, 마케팅연구, 29(6), 121-166.
- 임종환(2015), 의료사협의 꿈...건강한 공동체에 미래의 희망이 있다. 임종환 등(편). 참 좋은 의료공동체를 소개합니다: 가장 인간적인 의료를 꿈꾸는 사람들의 진솔한 이야기, 389-418. 스토리플래너.
- 한국의료복지사회적협동조합연합회, 서울시 사회적경제지원센터(2015), 2015 사회적경제 해외연수 지원사업 연수보고서.
- Backman K. & Kyngas H. (1998), *Challenges of the grounded theory approach to a novice researcher*, *Hoitotiede*, 10(5), 263-270.
- Baron S., Warnaby G., & Hunter-Jones P. (2014), Service(s) marketing research : developments and directions, *International Journal of Management Reviews*, 16(2), 150-171.
- Mari C. (2008), Doctoral Education and Transformative Consumer Research, *Journal of Marketing Education*, 30, 5-11.
- Constantin J. A., & Lusch R. F. (1994), *Understanding resource management : How to deploy your people, products and processes for maximum productivity*, The planning forum, Oxford: OH.
- Christensen C. M. (1997), *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*(Management of Innovation and Change),

- Watertown, MA: Harvard Business Review Press.
- Defourny, J., & Nyssens, M. (2013), L'approche EMES de l'entreprise social dans une perspective comparative. EMES Working Papers Series no. 23/02.
- Dicke, L. A., & Steven, O. J. (1999), Public Agency Accountability in Human Services Contracting. *Public Productivity and Management Reviews*, 22(4), 502–516.
- Depedri, S. (2017), Social co-operatives in Italy, In Michie, J., Blasie, J. R., & Borzaga, C. (Eds.), *The Oxford Handbook of Mutual, Co-operative, and Co-owned Business* (pp. 308–320), Oxford: Oxford University Press.
- Downe-Wamboldt, B. (1992), Content analysis: method, applications and issues, *Health Care for Women International*, 13, 313–321.
- Fujita, S., Vaughan. C., & Vargo, S. L. (2018), Service ecosystem emergence from primitive actors in service dominant logic: an exploratory simulation study, Proceedings of the 51st Hawaii International conference on system sciences, 1601–1610
- Gerbic, P., & Stacey, E. (2005), A purposive approach to content analysis: designing analytical frameworks, *Internet and Higher Education*, 8, 45–59.
- Grönroos, C., & Voima, P. (2013), Critical Service Logic: Making Sense of Value Creation and Co-creation, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41(2), 133–150.
- Gould, C. (2017), The Co-operative Business Model: The Shape of Things to Come, In Michie, J., Blasie, J. R., & Borzaga, C. (Eds.), *The Oxford Handbook of Mutual, Co-operative, and Co-owned Business* (pp. 598–610), Oxford: Oxford University Press.
- Ketilson, L. H. (2017), *Developing and Sustaining Communities: the Role of Co-operatives*, In Michie, J., Blasie, J. R., & Borzaga, C. (Eds.), *The Oxford Handbook of Mutual, Co-operative, and Co-owned Business* (pp. 348–360), Oxford: Oxford University Press.
- Krippendorff, K. (1980), *Content analysis: An introduction to its*

- methodology*, Newbury Park: Sage Publications.
- Mertens, S., & Maree, M. (2015), What does a social economy enterprise produce?, In CIRIEC, Bouchard M. J., & Rousselière D. (Eds.), *The Weight of Social Economy* (pp. 141–158), Peter Lang.
- Mick, D. G. (2004), For consumers: steps toward transformative consumer research, Retrieved september 30, From <http://www.acrwebsite.org/fop/index.asp?itemID=304>.
- Sandelowski, M. (1995), Qualitative analysis: what it is and how to begin?, *Research in Nursing & Health*, 18, 371–375.
- Ostrom, A. L., Bitner, M. J., Brown, S. W., Burkhard, K. A., Goul, M., Smith–Daniels, V., Demirkan, H., & Rabinovich, E. (2010), Moving Forward and Making a Difference: Priorities for the Science of Service, *Journal of Service Research*, 13(1), 4–36.
- Piketty, T. (2014), *Capital in the Twenty–First Century*, Cambridge, MA: Belknap Press of Harvard University Press.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004), Evolving to new dominant logic for marketing, *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17.
- Vargo, S. L., Maglio, P. P., & Akaka, M. A. (2008), On value and value co–creation: A service systems and service logic perspective, *European School of Management*, 26, 145–152.