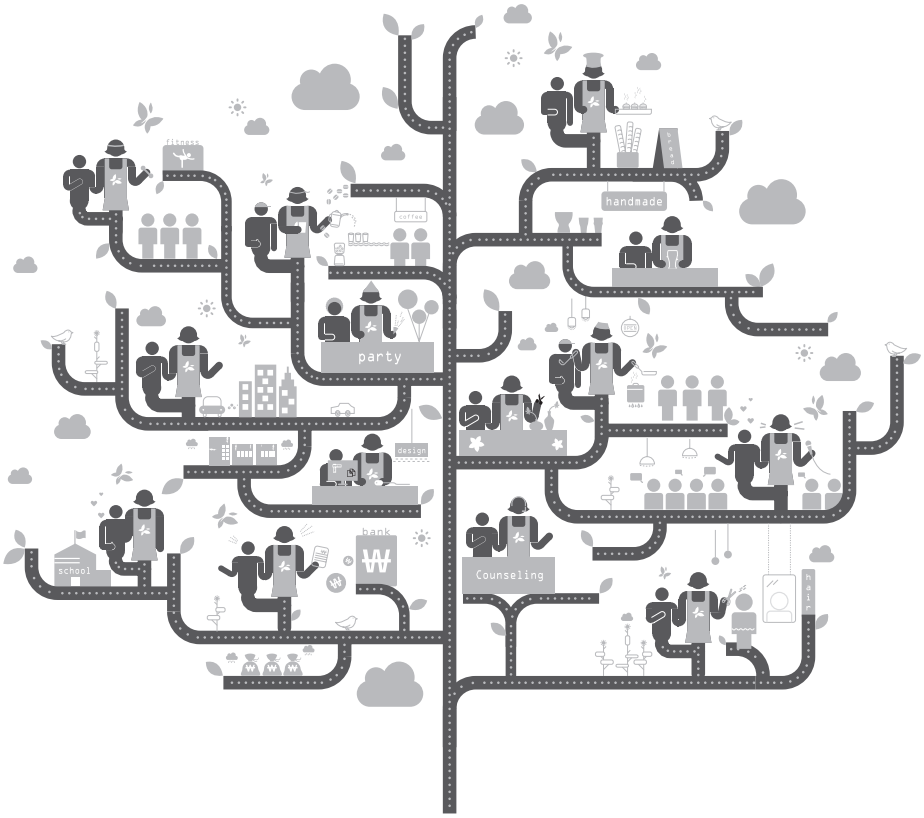
10주년 희망가게

아름다운재단 희망가게 사업
10주년 성과 보고서



아름다운재단
The Beautiful Foundation

머리글

아름다운재단이사장 예종석

희망가게사업이 10주년을 맞이했습니다.

희망가게사업은 저희 아름다운재단이 저소득 한부모 여성가장들이 창업을 통해 자립할 수 있도록 무담보로 대출을 지원하는 마이크로크레딧 사업입니다.

사업의 목적은 자금조달이 어려운 저소득 한부모 여성가장에게 소규모창업에 필요한 자금을 저리로 대출해 줄 뿐 아니라 창업성공을 위한 경영컨설팅은 물론 심리, 정서적 지원을 통하여 그분들이 홀로설수 있도록 돕는데 있습니다.

희망가게사업을 지원하는 자금은 2003년 아모레퍼시픽 창업자이신 장원 서성환 회장님의 유지를 받들어 유가족이 모자가정세대의 삶의 질 개선을 위해 써달라는 취지로 저희 재단에 기탁하신 아름다운세상기금이 모태입니다.

희망가게사업은 2004년 7월에 1호점이 출범한 이래 성장을 거듭하여 올 연말에는 200호점 개점을 앞두고 있을 정도로 괄목할만한 발전을 이루어왔습니다.

본 사업의 성공은 사업자체의 성과를 넘어 사회전체에 미치는 다방면에서의 긍정적 효과도 상당한 것이라 판단됩니다. 그래서 저희들은 사업의 전개과정과 그 성과를 연구하여 그 동안 얻은 경험과 과실을 관련분야의 전문가들과 공유하고 사회에도 널리 알리자는 취지에서 이 소책자를 발간하게 되었습니다.

희망가게사업의 성공은 창업당사자들의 뼈를 깎는 노력과 아모레퍼시픽의 물심양면 지원, 경영전문가들과 아름다운재단 담당간사들의 헌신이 삼위일체를 이루어 탄생시킨 결과물입니다.

모든 관계자 여러분께 심심한 감사의 뜻을 전하며 머지않은 장래에 희망가게가 1000호점을 돌파하여 보다 많은 모자가정세대에 웃음꽃이 필 날을 소망합니다.

CONTENTS

연구1 젠더적 관점에서 마이크로크레딧 사업의 효과분석 9

PART1. 서론 11
1. 연구 필요성 13
2. 연구 내용 및 방법 14

PART2. 사업개요 15
1. 사업 개요 17
2. 사업 절차 18
3. 지원 현황 21

PART3. 이론적 논의 23
1. 자영업 개념과 특성 25
2. 마이크로크레딧과 한부모 여성가장의 관계 26
3. 마이크로크레딧 효과와 영향요인 28

PART4. 한부모 여성가장들의 창업 후 변화유형 31
1. 연구방법 및 설계 33
3. 분석 결과 36

PART5. 희망가게 사업 성과 분석 43
1. 창업주 특성 45
2. 희망가게 특성 52
3. 지원 프로그램 도움과 만족도 평가 55
4. 사업 성과 분석 62
5. 효과 요인 분석 72

PART6. 폐업자 분석 79
1. 설문조사를 통한 폐업자 분석 81
2. 내러티브 연구를 통한 폐업 경험 분석 88

PART7. 결론 99
1. 연구 결과 101
2. 제언 103

PART8. 참고문헌 105
PART8. 부록 : 설문지 109

연구2 사회적 성과 평가 보고서 139

Impact On Microcredit In Case Of The Beautiful Foundation 155

표 목차

표 3-1. 희망가게 연도별 지원금액 21
표 3-2. 연도별 상환율 21
표 3-3. 영업관리 현황 22
표 4-1. 희망가게 창업주들의 변화 Q 표본 34
표 4-2. P표본의 유형별 인자 가중치 36
표 4-3. 일치항목 38
표 4-4. 제1유형의 표준점수±1.00이상인 진술문 39
표 4-5. 제1유형이 제2유형과 차이를 보이는 진술문 40
표 4-6. 제2유형의 표준점수±1.00이상인 진술문 41
표 4-7. 제2유형이 제1유형과 차이를 보이는 진술문 42
표 5-1. 인구학적 특성 46
표 5-2. 가구특성 47
표 5-3. 창업 동기 및 기업가 역량 49
표 5-4. 이전 창업경험 50
표 5-5. 창업전 주소득원과 준비기간 50
표 5-6. 이전 취업경험 51
표 5-7. 희망가게 특성 53
표 5-8. 희망가게 창업자금 조달액 및 방법 54
표 5-9. 희망가게 경제적 상황 54
표 5-10. 희망가게 고용 및 근로상황 55
표 5-11. 서비스 이용여부 56
표 5-12. 서비스 도움정도 59
표 5-13. 서비스 도움의 상하위 5개 항목 59
표 5-14. 프로그램 만족도 60
표 5-15. 자금선택시 고려점 60
표 5-16. 희망가게 프로그램 추천의사 61
표 5-17. 지원 서비스 도움정도와 프로그램 만족도 관계 62
표 5-18. 창업이후 스트레스의 변화 63
표 5-19. 스트레스의 연도별 차이 63

표 5-20. 자기효능감의 변화 64
표 5-21. 자기효능감의 연도별 차이 64
표 5-22. 임파워먼트 66
표 5-23. 사회적 지지관계망의 변화 66
표 5-24. 가장 큰 가정의 변화 67
표 5-25. 경제적인 변화 69
표 5-26. 자녀와의 관계변화 69
표 5-27. 시기별 자녀와의 관계변화 차이 70
표 5-28. 경제적 변화 70
표 5-29. 사업체 변화 72
표 5-30. 독립요인에 따른 개인적 변화 차이 73
표 5-31. 독립요인에 따른 가정 차원의 변화 차이 75
표 5-32. 독립요인에 따른 사업체 변화 차이 77
표 6- 1. 폐업 점포주의 기본적 특성 82
표 6- 2. 폐업 점포주의 가구 특성 83
표 6- 3. 폐업 사업체 특성 84
표 6- 4. 폐업 점포의 영업종료 원인 85
표 6- 5. 폐업이후의 생계수단 85
표 6- 6. 폐업 점포주 대상 희망가게 창업시 변화 우선순위 86
표 6- 7. 폐업 점포주 대상 가정의 변화 86
표 6- 8. 폐업 점포주 대상 지원 프로그램 도움 인식 정도 88
표 6- 9. 폐업 점포주 대상 지원 프로그램 만족도 88
표 6-10. 내러티브 연구 참여자의 기본적 특성 89

그림 목차

그림 3-1. 희망가게 사업절차 18

10주년 희망가게

젠더적 관점에서 마이크로크레딧 사업의 효과분석을 중심으로

책임연구원 **임은의**(극동대 사회복지학과 교수)

연구원 **임유진**(이화여대 대학원 박사과정)

연구원 **이예승**(고려대 안암병원 박사)

PART 1. 서 론

1. 연구 필요성

'빈곤의 여성화'를 대별하고 있는 한부모 여성가구의 비율이 해마다 증가하고 있다. 통계청 자료에 의하면, 한부모 여성가구의 경우 1995년 787,574가구였던 것이 2010년 1,246,690가구로 10년 사이 63% 증가하였다는 것이다. 이들 한부모 여성가장들은 고용조건이 유리한 핵심적 산업이나 대규모 기업에서 배제되고, 주변적 산업이나 소규모 사업장에 머무르게 됨으로써 저임금, 장시간 근로, 불안정한 고용에 처해 있는 경우가 많아 소득히 현저히 떨어짐으로써 경제적 어려움에 겪고 있다.

한부모 여성가구들의 빈곤이 심화되어 가는 가운데 이들의 빈곤 탈출을 돕는 방안으로 자영업 창업 지원이 모색되었다. 자영업 창업은 가사일과 자녀 양육을 병행할 수 있고, 미용관련 업종이나 음식업종과 같이 여성 특유의 기술을 필요로 하는 분야가 존재하기에 자영창업이 한부모 여성가장에게 유리하게 존재한다는 것이다(황정임 · 류연규 · 류만희, 2006). 이러한 한부모 여성가장의 자영창업은 일찍이 빈곤탈피 프로그램으로 유용성을 인정받는 마이크로크레딧이 주목하여 온 방법론이다. 한부모 여성가장들은 대표적인 금융 소외 대상인데다가 상환 의식이 투철하여 마이크로크레딧의 기본 취지에 가장 잘 부합하면서도 기관의 지속 가능성을 제고시키는데 기여하였기 때문이다. 마이크로크레딧을 전세계적으로 보급 · 확산시키는데 공로가 큰 방글라데시의 그라민뱅크가 여성 창업을 통한 마이크로크레딧을 시도해 온 곳이며, 협동조합 방식으로 운영되고 있는 인도의 SEWA도 여성 조합원만으로 이뤄진 마이크로크레딧의 대표적인 성공사례에 해당된다.

국내에서는 전체 빈곤층을 대상으로 마이크로크레딧을 시행하고 있는 기관이 62개 선에서 활동하고 있으나, 이 중 젠더 관점을 취하고 있는 기관은 아름다운재단의 희망가게 사업만이 유일하다고 볼 수 있다. 아름다운재단의 희망가게 사업은 한부모 여성가장만을 전문적으로 타겟팅 하여 마이크로크레딧을 적용하고 있다. 사업 대상의 독특성과 함께 국내에서 보기 드물게 장원 서성환 태평양 회장의 유지에 의해 기금이 조성되어 사업을 펼침으로써 노블레스 오블리주의 랜드마크라는 점에서도 관심을 받아 왔다. 사업상의 이러한 전략적인 의의는 지금까지는 성공사례를 사회에 제시하는 것만으로도 사업 성과을 인정받을 수 있게 하였다. 그러나 한편으로 이러한 성공담을 활용한 성과 제시는 지난 10년동안 묵묵히 마이크로크레딧 프로그램을 이끌어 온 아름다운재단 희망사업의 진면목을 드러내지 못한 측면도 존재하고 있음을 깨달을 필요가 있다. 아름다운재단의 희망가게 사업은 2004년 사업 착수 이래 지난 10년동안 시행착오를 겪으면서 마이크로크레딧 방법론을 끊임없이 변화 · 발전시키면서 오늘에 이르렀다. 이에 십년을 기점으로 하여 성공사례 차원이 아닌 전체 사례를 종합적으로 점검해 봄으로써 아름다운재단의 희망가게 사업의 성과를 조명해 보는 것은 중요한 의의를 지니고 있다고 볼 수 있다. 아름다움 재단의 희망가게 사업의 효과를 종합적으로 도출하고, 사업 방법론을 분석적으로 고찰해 보는 것은 기관 차원에서 치러야 할 성대한 의식일 것이다. 더 나아가 아름다운재단 희망가게 사업의 성과는 한국 마이크로크레딧 발전에 소중한 경험적 자양분을 보태는데 일조하는 것으로 기대된다.

마이크로크레딧의 효과 분석은 개발도상국이건 선진국을 망라하여 펀더의 관심이 지대한 만큼 활발하게 연구가 수행되고 있는 영역임에 분명하다. 그러나 국내의 마이크로크레딧 효과 분석 연구는 출발선 상에 서 있다. 그러니 만큼 효과 지표 개발, 연구 설계 등 마이크로크레딧의 효과 분석을 제대로 실시하기에는 숱한 난제가 놓여있다. 본 연구가 이 모든 난제를 해결하면서 아름다운재단 희망가게 사업의 효과 분석을 제대로 수행할 수 있을 것이라 감히 장담할 수는 없을 것이다. 다만 한국 마이크로크레딧 효과분석의 학문적 여정에 행보를 내딛었

다는 실험적 의의에 의미를 부여하고자 한다.

상기와 같은 연구의 의의를 갖고 지난 10년 동안 부단한 노고로 쌓아 온 아름다운재단 희망가게 사업의 성과 분석을 시행하면서 그 효과와 효과 요인을 밝히는데 주안점을 두려 한다.

2. 연구 내용 및 방법

본 연구의 목적은 아름다운재단의 희망가게 사업의 성과를 규명하는 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 희망가게 창업주들은 어떤 변화를 이뤄냈으며, 구체적으로 그 변화 정도는 얼마이며, 여기에 희망가게 사업 지원체계는 어느 정도 기여를 하였는지, 변화의 주요 요인을 무엇인지를 밝히려 한다.

이러한 연구 목적과 취지에 부합할 수 있도록 하기 위해 본 보고서는 다음과 같이 연구 내용과 방법을 구성하였다.

첫째. 희망가게 점포주들은 창업 이후 어떠한 변화를 체험하였다고 인식하고 있는가?, 그리고 점포주의 유형에 따라 변화 인식을 다른가? 이를 파악하기 위해서 인간의 주관성 영역을 연구 대상으로 삼는 Q 방법론을 적용하였다.

둘째. 희망가게 점포주들의 창업 이후 변화 인식을 객관적으로 검증하는 것이다. 구체적으로 점포주의 개인적, 가구적, 사업체적 특성은 어떠한가? 개인적, 가구적, 사업체적 변화는 무엇이고, 변화 정도는 어느 만큼인가? 아름다운재단의 희망가게 지원체계는 점포주에게 어느 정도 도움을 제공하였으며, 이들의 만족수준은 어떠한가? 점포주의 개인적, 가구적, 사업체적 변화를 일으키는 중대한 차이 요인은 무엇인가?의 연구 질문을 가지고, 전체 업체를 대상으로 한 설문조사를 실시하여 분석하였다.

셋째. 폐업자들은 어느 특성을 지니며 이들의 폐업 경험을 통해 아름다운재단 희망가게 사업이 반영적 성찰을 할 부분은 무엇인가? 이를 위해 설문조사와 함께 내러티브 연구를 병행함으로써 폐업자 특성, 폐업 원인, 폐업 이후의 생활을 심층적으로 탐색하였다.

PART 2. 사업개요

사업 개요는 '아름다운재단(2010) 희망가게 사업성과보고서' 의 내용 중 일부를 발췌하였습니다.

1. 희망가게 사업개요

1) 사업시작 연도: 2004년 ~

2) 사업 내용 및 목적

희망가게는 저소득 한부모 여성가장이 창업을 통해 자립할 수 있도록 무담보로 소액대출을 지원하는 마이크로크레딧 방식의 지원사업이다. 소액창업에 필요한 보증금과 대출금을 저리로 대출하며 창업성공을 위해 입지선정 및 창업컨설팅, 심리 정서적 지원을 제공하고 있다.

사업의 목적은 금융기관을 이용한 자금조달이 어려운 저소득 한부모 여성가장에게 창업자금을 무담보 저리로 대출 뿐 아니라 경영, 심리 정서적 지원을 통해 자립할 수 있도록 돕는 것을 목적으로 한다.

3) 사업 기금

희망가게를 지원하는 기금은 2003년 아모레퍼시픽 창업자이신 장원 서성환 회장 가족이 모자가정 세대의 건강하고 아름다운 삶을 위해 아름다운재단에 기탁한 아름다운세상기금이다. 아름다운세상기금은 기금을 출연한 가족의 뜻에 여러 시민들이 기부에 참여 해를 거듭 해 성장해 가고 있다.

4) 지원 대상 및 내용

희망가게 지원 대상은 한부모 여성가장으로, 가구 소득이 최저생계비 150%이하이며, 미성년자를 양육하고 있는 자이며 신용 상태와 관계없이 지원대상이 될 수 있다. 저소득 한부모 여성가장의 경우 창업자금 조달 과정에서 자본력과 지원체계가 부족하며, 담보가 없는 경우가 많아 제도권 금융에서는 대출이 어려워 창업을 한다 하더라도 자본금 축적까지 오랜 기간이 소요된다. 한부모이기에 부모의 역할을 모두 수행해야 하므로 경제적인 부분 뿐 아니라 자녀 양육에서도 어려움을 호소하고 있다(서근하 · 황미애, 2007). 또한 창업 전 임신 · 출산 · 육아로 인해 경력이 단절된 경우가 많고, 이로 인해 경제활동에 대한 경력이 부족하여 업종 선택 시 선택할 수 있는 업종에서 소규모 노동집약적 저수익 업종을 택할 수밖에 없는 한계가 있다(Ehlers & Main, 1998).

지원 금액은 최대 4,000만원으로 임차보증금 2,000만원과 창업대출금 2,000만원 한도 내에서 지원된다. 자금은 임차보증금의 경우 7년간 지원되며 이자는 없고, 창업대출금은 3개월 거치 5년 상환에 연이율 2%로 저리로 지원된다.

---

1) 사업 초기에는 19세 미만 미성년 자녀를 양육하는 한부모였으나, 2012년부터 청년실업의 증가 등을 고려하여 맏자녀 25세 기준으로 상향조정하였다.

2. 희망가게 사업절차

아름다운재단 희망가게 창업지원은 일정한 절차에 의해 지원되는데 사전에 사업홍보, 지원신청, 심사, 선정 및 오리엔테이션, 사전컨설팅, 사후관리로 크게 구분해 볼 수 있다.

절 차		내 용
▼		
홍 보		• 사업설명회 개최 및 내방상담 – 창업마인드 제고 및 사업계획서 검토
▼		
신 청		• 자기소개서 및 사업계획서 접수
▼		
심사 및 선정		서류적격 심사 → 1차 면접(창업 준비성) → 2차 면접(업종 전문성) → 기술심사 → 현장실사
▼		
오리엔테이션		• 오리엔테이션 – 지원협약서 작성, 협약사항 안내, 기본교육(상권 등)
▼		
창 업		• 사전컨설팅 – 상권 전문컨설턴트 연계, 마케팅 전략수립 • 최대 4천만원의 자금지원
▼		
사후관리	경영지도	• 매장별 담당 실무자의 관리 • 마케팅 지원, 경영지도(사안별 전문컨설턴트 연계)
	심리지원	• 심리지원(사안별 전문 심리상담 연계) • 창업주간 연대감 형성을 위한 자조모임 지원
	교육	• 경영 및 리더십 등 창업주 교육 • 기술교육비 지원
	대출상환	• 자금 관리 – 자금의 선순환

〈그림 3-1〉 희망가게 사업절차

1) 사업홍보 및 지원신청

저소득 한부모 여성가장이 해당 사업에 대해 사전에 숙지하여 보다 쉽게 지원신청을 할 수 있도록 사업설명회를 개최하고, 내방상담을 실시하고 있다.

사업설명회는 전화 접수를 받아 참가 신청을 하여 참여 할 수 있도록 하고, 사업설명회는 사업 및 지원자격에 대한 설명, 사업계획서 작성법, 기존 창업주의 사례 등으로 구성된다. 사업설명회에 2011년 상반기의 경우 26명이 참여하여 그 가운데 10명이 접수하여 2명이 선정되는 등 사업설명회를 통해 유입되는 신청자의 경우 일반적인 홍보를 통해 유입되는 신청자에 비해 선정율이 높다.

사업설명회 외에 여러 가지 경로를 통해 대상자들은 자기소개서 및 사업계획서를 접수하게 된다. 대상자의 자격요건은 한부모 여성가장으로 가구 소득이 최저생계비 150% 이하이며, 25세 이하의 자녀를 양육하고 있는 자이다.

2) 심사 및 선정

심사는 서류적격 심사를 기본적으로 거친 후 1차면접, 2차면접, 기술심사, 현장실사의 총 4단계의 대면심사가 이루어진다.

서류적격심사는 자기소개서, 대상자 자격요건을 고려하여 심사하게 된다. 접수대 선정비율은 2013년 6월 현재 수도권이 11%로 가장 낮고, 대구 35%, 부산 25%, 광주 24%, 대전 17%로 지역의 경우 수도권에 비해 3배 이상 높은 선정율을 보여주고 있다. 수도권의 선정율이 낮은 것은 높은 경쟁률과 임대비용이 타지역보다 높아 타지역에 비해 입점할 수 있는 곳이 한정되어 있기 때문인 것으로 파악된다.

서류적격심사에 통과한 신청자는 1차 창업준비성과 작성한 사업계획서를 검토하며, 2차 심사는 업종의 전문성을 심사하여 창업하고자 하는 업종에 대한 시장현황 등에 대한 파악여부를 확인한다. 3차 심사는 기술심사로 신청자의 기술력을 심사하게 되는데, 기술집약적 사업이 많은 아름다운재단 여성창업주에게는 상당수 필요한 부분이다. 마지막으로 가정방문 등 현장실사를 통하여 서류와의 사실관계를 확인 한 후 최종 대상자를 선정한다. 심사의 객관성을 위해 각 업종별 심사위원이 심사하며 내부 관계자는 참여하지 않는다.

심사에서 탈락한 신청자를 대상으로 사전교육을 실시하여 아쉽게 탈락한 신청자의 경우 재도전의 기회를 제공한 적도 있는데, 교육은 4주간 6시간 이상의 교육을 실시하였고, 이 과정을 통해 추가 선발 된 창업주도 있다. 교육은 재도전의 기회 제공 뿐 아니라 사업 운영에 따른 실패요인을 사전에 예방하고, 면접심사의 한계를 극복하는 대안이 될 수 있다.

3) 오리엔테이션

선정 후 협약서 작성 및 오리엔테이션 교육을 통하여 희망가게 창업절차 안내 및 창업 준비 교육을 실시한다. 오리엔테이션을 통하여 기금의 선순환이라는 희망가게 창업자금의 취지를 설명하며 점포 선정을 위한 상권, 계약방법, 사업자등록 절차, 세무 및 임대차보호법, 기업가정신 교육을 실시하여 점포를 오픈하는데 도움이 될 수 있도록 하고 있다.

4) 창업지원

창업지원이 결정된 창업주에 대해서는 사전 컨설팅은 모든 매장에 지원 된다. 희망가게는 대부분 점포형이기 때문에 입지 선정이 중요하여 각 업종별 입지 전문 컨설턴트를 두어 생애 첫 창업자도 안정되게 점포 창업을 할 수 있도록 한다. 이 과정에서 선정된 창업주는 임대보증금과 창업자금을 최대 4천만원 내에서 창업자금을 지원하고 있다.

5) 사후관리

한부모 여성가장의 경우 사업 뿐 아니라 자녀양육, 개인의 심리사회적인 부분이 취약하다고 보고되기에 (Belle, 1990), 자금지원이 이루어진 이후에도 꾸준한 지원을 통해 사업이 잘 안착하여 수익이 지속적으로 상승할 수 있도록 도움을 주고 있다. 이를 위해 아름다운재단에서는 경제적 지원과 비경제적 지원을 구분하여 지원하고 있는데, 경제적 지원은 교육 컨설팅등 사업자의 자질 향상 매출향상에 도움을 주는 지원을 비경제적 지원은 창업주가 사업에 전념할 수 있도록 각종 심리상담 법률지원 등을 하고 있다.

경제적 지원으로 실무자가 창업주의 영업상태를 파악하고 현장에서 할 수 있는 다양한 마켓팅 기법을 제안하고 실행을 체크한다. 또한 창업과정에서 실시한 사전 컨설팅 외에 마켓팅에 도움이 될 수 있도록 필요한 경우 전문컨설턴트를 연계해 사후컨설팅을 하는 경우도 있다. 개별적인 컨설팅형태의 서비스 외에 영업을 하는 동안 사업에 도움이 되는 기술, 지식 등을 습득할 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 실시한다. 프로그램은 창업주가 사업을 개선하거나 향상시킬 수 있도록 지원하는데, 마케팅 교육, 업종별 교육, 여성 임파워먼트와 관련된 내용으로 진행되며, 이외에 본인이 필요한 부분에 대해 직무교육을 직접 신청하여 교육을 받을 수 있도록 1인당 최대 200만원까지 교육비를 지원하여 스스로 성장할 수 있도록 돕고 있다. 매출이 저조한 매장의 경우 홍보물, 현수막, 인테리어 실비등을 지원하는 매출향상 프로젝트를 집중적으로 실시하고 있으며, 미용 업종의 경우 제품과 교육이 아모스의 사회공헌을 통해 지원되고 있다.

비경제적 지원으로는 아모레퍼시픽의 지원을 통해 심리상담, 자녀교육 관련 상담 등이 필요할 경우 방문 또는 전화 상담을 제공한다. 또한 필요한 경우 전문기관과 연계하여 수시로 상담을 받을 수 있도록 지원하며, 사업과 가정에 법률지원이 필요한 경우 법률 자문을 연계한다. 자조모임, 희망회 캠프, 송년회 등 창업주들의 만남을 주기적으로 마련하여 정보를 공유하여 사업운영에 도움을 줄 뿐 아니라 서로 격려하고, 힘이 될 수 있도록 하고 있다.

3. 희망가게 기금 및 지원현황

1) 지원금액 및 지원업체 수

2004년 7월 1호점을 시작으로 2013년 6월말 현재 169호점이 오픈하여 영업 중이다. 오픈한 매장의 총 지원금은 약 62억 4,500만원으로 1매장 평균 3,695만원이 지원되었다. 1매장당 지원되는 평균 금액은 타 마이크로크레딧 기관이 약 2천만원인 것에 비해 높은 편인데, 미소금융의 경우 1인당 최대 5천만원까지 지원되나 프렌차이즈 사업 또는 임차보증금으로 한정되는 등 대출금 사용에 제한이 있으며, 민간기관에서 제공하는 창업지원금의 경우 대체로 최대 2,000만원까지 지원되고 있는 것으로 보고되고 있다. 지원액은 54억으로 2004년 첫해 1억 3700만원이었던 것이 지속적으로 증가하여 2010년에는 12억 7300만원으로 약 12배 가량 증가하였으나 2011년 7억 8900만원으로 급감하였으나 사업 개시 이후 꾸준한 성장이 있어온 것으로 보인다. 전체액으로 보았을 때는 타 기관보다 다소 적은데 이는 민간 기부금으로 전체가 구성되기 때문에 집행에 있어 비교적 신중하고 까다롭기 때문이다. 지원업체 수도 지원금액과 연동하여 2004년 2개에서 시작하여 현재 누적 업체 수 169개로 매해 꾸준히 업체를 선발하여 지원하고 있는 것으로 나타났다.

(단위: 개소, 백만원)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013. 6월	합계
지원점포수	2	5	4	14	13	16	38	20	34	23	169
누적점포수	2	7	11	25	38	54	92	112	146	169	169
지원금 (보증금포함)	137	140	192	465	510	672	1,273	789	1,222	845	6,245

〈표 3-1〉 희망가게 연도별 지원금액

2) 지원업체 및 상환관리

2013년 6월 현재, 169개 매장 대상 월평균 상환금은 약 2,000만원이다. 매월 상환되는 상환금은 다시 적립되어 또 다른 한부모 여성가장을 지원하며, 현재까지 누적된 상환금은 영업종료 매장의 회수금을 포함하여 총 1,946만원으로 약 49개의 매장을 재지원 할 수 있는 규모이다.

상환율은 연도별로 아래와 같이 나타나고 있다.

(단위: 백만원)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013. 6월	평균
실납입액	4	21	55	166	220	304	435	463	278	1,946
상환율	92%	75%	78%	73%	72%	84%	87%	89%	82%	

〈표 3-2〉 연도별 상환율

희망가게 영업현황을 보면, 2010년 이후로 영업 종료율이 낮아지고 있어, 이는 영업종료에 따른 자금손실율 또한 낮춰지는 결과를 가져왔다. 지원업체 수 자체가 적었던 2004년의 경우 오픈 이후 2개점 중 1개점이 영업

부진 등으로 영업종료를 하여 50%라는 영업종료율을 기록할 수밖에 없었으나, 연차를 거듭할수록 영업종료매장은 누적관리매장 대비 줄어들고 있는 추세로 고무적이라 할 수 있다.

특히 2010년 이후에는 폐업률이 급감하였는데, 이는 2009년 선정기준을 절박성보다는 경쟁력있는 창업주에 중점을 두는 것으로 개선함과 동시에 2010년 영업이 부진하나 창업주 스스로 폐업을 결정하지 못하는 점포들을 과감하게 정리했기 때문으로 보인다.

(단위: 개)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013. 6월	합계
개업	2	5	4	14	13	16	38	20	34	23	169
영업종료	0	0	0	1	4	6	8	7	2	2	30
누적 영업장수	0	7	11	24	33	43	73	86	118	139	139
폐업율	0%	0%	0%	4%	12%	14%	11%	8%	2%	1%	

〈표 3-3〉 영업관리 현황

* 영업종료율: 당해 영업종료매장 ÷ 당해 누적영업장 수의 백분율

PART 3. 이론적 논의

1. 자영업 개념과 특성

자영업에 종사하는 사람에 해당하는 용어로 자영업자, 자영업주, 소상공인 등이 지칭되고 있다. 이들 용어 간에 정의되는 바가 차이를 보임에도 불구하고, 혼용되어 있는 실정이다. 이유태 · 이성백(2012)의 개념에 의하면, 자영업주란 혼자 또는 유급 · 무급 종사자와 함께 자기 책임 하에 독립적인 형태로 전문적인 업을 수행하거나 사업체를 운영하는 사람을 지칭하며, 이 중에서도 혼자서 운영하는 점포주만을 자영업자로 구분하였다. 통계청의 경제활동인구연보는 자영업주와 자영업자를 나누어 실적을 관리한다. 이들 자영업자와 자영업주를 합친 개념이 소상공인이다. 규모가 작고 영세한 업체를 운영하는 자를 지칭하는 소상공인은 『소기업 및 소상공인 육성을 위한 특별조치법』 제2조에 의하면 상시 근로자 수를 기준으로 제조업, 광업, 건설업 및 운수업의 경우 10인 미만, 그 밖의 업종은 5인 미만의 사업자로 정의 내리고 있다.

이들 용어들 간의 관계는 다음과 같이 도식화된다.

자영업자(1인 점포주) 〈 자영업주(자영업자, 고용주)
〈 소상공인(자영업주, 무급가족 종사자)

한국에서 자영 창업에 대한 관심은 1997년 말 외환위기 이후부터 부각되기 시작하였다. IMF 당시 기업들의 인위적인 구조조정 결과 발생한 대량 실업과 중산 · 서민층의 생활 안정, 산업 간의 균형 발전 문제 등을 해소하기 위해 정부 주도하에 소상공인 지원 정책이 강구되었다. 그 결과 양질의 자영업 창업 보다는 생계형 소상공인을 대량 출현시킴으로써 자영업 과밀 현상이 초래되었다. 우리나라 소상공인은 2009년 말 기준으로 볼 때 사업체 수 268만개(총 사업체의 87.5%), 종사자 수 522만명(38.9%)에 이르러 자영업이 과밀화 되고 있음을 단적으로 보여 주었으며, 특히 지역별로는 수도권(서울 21.8%, 경기 19.6%, 인천 4.9%)에 집중된 것으로 나타났다. 또한 업종에서는 도소매업(29%), 음식숙박업(21%)이 50%를 차지하는 등 대부분 소상공인은 생활형 서비스업종에 종사하고 있는 것으로 지적되었다(통계청, 2009). 2008년에는 경제활동 인구 중 자영업에 종사하는 비중이 26%로서, 이는 세계에서 자영업 종사 비중이 두 번째로 높은 국가라는 기록을 보이기도 하였다. 자영업 비중이 높다는 것은 그만큼 자영업의 경쟁이 가열되고 생존하기가 어려워지고 있음을 의미한다. 이런 배경으로 인해 2008년에는 이례적으로 자영업 구조조정 정책을 펼쳐 진 바 있으며, 인위적인 자영업 조정 정책과 함께 내수 침체의 여파로 인해 2008년을 기점으로 자영업 규모는 축소되고 있는 것으로 보고되고 있다. 그러나 여전히 진행되고 있는 자영업 쏠림 현상은 높은 사업 실패와 가계 부채를 동반함으로써 서민 경제를 어둡게 전망하고 있다.

자영업의 기대와 우려에 대한 양면성은 한국의 자영업 관련 연구에도 그대로 반영되어 있다. 우리나라에서 자영업 연구는 크게 자영업 지원 제도에 관한 것, 자영업 진입 경로에 관한 것 그리고 자영업 성과에 관한 것으로 분류할 수 있다. 먼저 자영업 지원 제도에 관한 연구는 대표적으로 박춘엽 외(2001), 노대명 외(2002), 임원희(2006) 등을 들 수 있다. 자영업 진입 경로와 관련된 연구로는 김복순(2011), 박종서 · 김지연(2012), 이병희(2012) 등이 있으며, 이들 연구들은 연령 측면에서 볼 때 40대와 50대의 자영업 진입이 확대되고 있으며, 자영업자의 임금근로 진입 가능성은 낮지만, 자영업에서 실패한다하더라도 계속 자영업에 지속될 확률이 높다라는

점을 지적하면서 자영업주에게 임금근로 전환 정책보다는 자영업 운영의 안정화를 위한 지원 대책과 사회 안전망 강화의 필요성을 강조하고 있다. 자영업 성과 연구는 주로 자영 업체의 생존여부나 순수익으로 파악되는 성과에 영향을 미치는 요인들을 규명하는 것으로 이뤄져 있다. 자영업 생존율을 보여주는 대표적인 연구로는 통계청의 연구를 들 수 있는데, 2004년에서 2009년까지 전체 자영업 사업장을 대상으로 생성, 소멸을 분석한 통계청 연구에 의하면, 신규 사업체의 1년 후 생존율은 72.6%, 2년 후 생존율이 56.4%, 3년 후 생존율이 46.4%, 4년 후 생존율이 39.1%, 5년 후 생존율이 33.4%인 것으로 나타나(통계청, 2011, 12), 사업체가 생존하기 어려운 현실을 보여주고 있다.

2. 마이크로크레딧과 한부모 여성가장의 관계

일반적으로 마이크로크레딧은 빈곤층과 저소득층을 대상으로 한 소규모 금융을 제공하는 것으로 알려져 있으나, 대출 용도를 자영업처럼 소득을 창출할 수 있는 생산적인 범위로 제한시켜 보는 경향이 있다. 마이크로크레딧을 확대, 보급을 주도했던 국제 연합은 2005년을 마이크로크레딧의 해로 선포하고, 구체적인 실행 방안으로서 소기업 발전계획을(Micro-enterprise development) 내놓음으로써 저소득층이 소규모 창업자금을 활용할 수 있도록 독려한 바 있다(김성현, 2006). 이렇게 마이크로크레딧의 용도를 자영업과 관련시키는 데에는 프로그램 특성상 시혜적인 지원이 아니라 대출이라는 상품 속성을 지니며 동시에 프로그램 목적인 빈곤층의 자립을 유도하기 위해서는 소득을 발생시켜야 가능하기 때문이라는 논리가 숨어 있다. 이렇게 마이크로크레딧은 빈곤층의 자영 창업을 지원하기 위한 프로그램으로 설계되고 있는데, 방법론에 있어서 일정액의 창업 자금만을 대출하거나 창업지원 서비스만을 제공할 경우 경제적 자활능력이 열세에 놓여 있는 빈곤층이 시장에서 경쟁으로 인해 쉽게 퇴출될 가능성이 높기 때문에 이를 방지하고자 창업 대출과 경영지원 서비스를 통합된 형태로 제공되는 것이 강조되고 있다. 이러한 프로그램의 방법론으로 인해 마이크로크레딧은 사회적 취약계층에 대한 창업 대출 및 창업 상담 등 다양한 지원을 하는 대안적 금융으로 재정의 되고 있으며, 이는 대출 이외에 저축, 계좌이체, 보험 서비스 등으로 확대된 마이크로파이낸스와 상품 영역 면에서 구별되기도 한다.

마이크로크레딧은 시중은행으로부터 창업자금을 대출받는 과정에서 상환능력이나 담보가 부족하여 대출을 거부당하는 위험도가 높은 사회적 취약계층을 주요한 지원 대상으로 삼는데, 이중 특히 여성과 관련성이 높은 것으로 알려졌다. 여성과 마이크로크레딧을 결부시키기 시작한 것은 마이크로크레딧 대표기관인 그라민 뱅크에서 비롯되었다고 할 수 있다. 성공적인 운영을 거두면서 세계 속에서 마이크로크레딧을 주목받게 한 그라민 뱅크는 사업 초기에 주로 여성들이 자녀들을 부양하기 위해 필요한 사업 자금을 빌려 주는 것으로 시작하였고, 이들의 정직한 대출 상환 노력이 그라민 뱅크의 성공 요인으로 꼽히게 되었으며, 이후에는 여성 고객의 비율이 전체 고객의 97%에 이를 정도로 친여성적인 사업 전략을 표방하는 기관으로 널리 인식되었기 때문이다. 그라민 뱅크 이외에 여성만을 전문으로 하는 마이크로크레딧 기관들이 등장하여 마이크로크레딧은 제도권 금융에서 배제되기 쉬운 여성의 자립을 돕는 대표적인 프로그램이라는 인식을 확대시켰다. 여성만을 전문으로 하는 마이크로크레딧 기관으로는 브라질의 '여성을 위한 살바도르 기업(Salvadorian Enterprises for Women)

과 인도의 SEWA를 들 수 있다. 이중 SEWA는 자금조달 방식에 있어 그라민 뱅크와 큰 차이를 보여 왔다. 그라민 뱅크가 도너로부터 자금 협력을 얻어 빈곤층에게 융자를 확대해 갔음에 반해 SEWA는 여성 회원들로 구성된 협동조합원 방식으로, 조합원으로부터 예금을 주요한 자금원으로 동원하여 사업 융자를 통해 소득 향상 효과 뿐 아니라 다양한 예금, 대출 서비스를 통해 주택의 개선과 의료비 등의 긴급 소비 자금 요청에 부응하는 것으로 알려졌다(박종현, 2004).

마이크로크레딧의 여성 친화적인 특성은 국제적인 동향에서 뿐만 아니라 국내에서도 찾아볼 수 있다. 1990년 후반 한국 사회에 '빈곤의 여성화'가 제기되었던 시기와 맞물려(김영옥, 1998; 김영란, 2003), 빈곤 여성의 자립 지원을 위한 대안 프로그램으로서 마이크로크레딧이 이용되기 시작하였다. 마이크로크레딧은 감춰진 노동인구(Hidden Labor Force)라 불리는 미취업 빈곤층 중 특히 취업 기회를 부여받지 못한 여성에 주목하였다(임원희, 2006). 근로빈곤층 여성은 남성에 비해 임금근로자라 하더라도 비정규직의 비율이 높으며, 비임금근로자라 하더라도 무급종사자의 비율이 높고, 가사부담 등으로 인해 실업자 보다 비경제활동인구의 비율이 높다. 이러한 요인과 맞물려 연령대가 높아질수록 취업의 문이 더욱 좁아져 40대 이상 여성은 취업보다는 자영업의 길을 선택하게 될 유인이 클 것으로 추정되었다(노대명, 2006). 대표적인 근로빈곤층 여성으로 한부모 여성가장이 꼽히고 있는데, 이들 한부모 여성가구의 비율은 해마다 지속적으로 증가하고 있는 실정이다. 통계청 자료에 의하면, 한부모 여성가구의 경우 1995년 787,574가구였던 것이 2010년 1,246,690가구로 10년 사이 63% 증가하였다. 한부모 남성가구도 증가하긴 하나, 2010년 347,448가구로 이는 한부모 여성가구에 비해 28% 적은 것으로 나타났다. 한부모 여성가구가 빈곤에 집중되는 과정을 살펴보면, 이들은 생계 부양과 자녀 양육의 이중적인 주된 책임자로서 더 많은 노동시간이 요구됨에 따라 만성적인 질병에 시달리게 되고, 직업 훈련 등 직업 지위 향상을 위한 재투자의 여유를 갖기 어렵게 된다. 그래서 한부모 여성가장들은 고용 조건이 유리한 핵심적 산업이나 대규모 기업에서 배제되고, 주변적 산업이나 소규모 사업장에 머무르게 됨으로써 저임금, 장시간 근로, 불안정한 고용에 처해 있는 경우가 많게 된다. 보건복지부 '2010년 국민기초생활보장수급 가구조사'에 따르면 한부모 여성가구는 전체 수급자 중 10%를 차지, 2%를 차지하는 한부모 남성가구보다 5배나 높은 것으로 조사되었다. 변화순(2000)도 한부모 가족(여성가장 가구, 남성가장 가구)의 월 평균 가구 소득은 일반 가구에 비해 현저히 낮아 일반 가구의 월 평균소득이 159만 6천원인데 비해 남성가장 가구는 93만 9천원, 여성가장 가구는 78만 3천원으로 나타나, 한부모 여성가구의 경제적 어려움을 지적한 바 있다.

한부모 여성가구들의 빈곤이 심화되어 가는 가운데 이들의 빈곤 탈출을 돕는 방안으로 자영 창업 지원이 모색되었다. 황정임 · 류연규, 류만희(2006)는 한부모 여성 가장과 자영창업 지원 프로그램과의 친화적인 관련성을 Turner(1993)의 노동시장 방출요소와 유인요소로 구분하여 설명하였다. 경력단절과 저학력 등 낮은 인적 자본 수준을 가진 여성가장들에게 노동시장에서 좋은 일자리가 제공되지 않고 불완전 고용과 실업이 반복한 상태인데, 자영업 노동시장은 가사 일을 병행할 수 있고, 미용관련 업종이나 음식업종과 같이 여성 특유의 기술을 필요로 하는 분야가 존재하기에 자영창업이 한부모 여성가장에게 유리하게 작용한다는 것이다. 그러나 남성에 비해 한부모 여성가장들은 제도권 금융권에 대한 접근성이 제한되어 있기 때문에 창업 자금을 조달할 때 더 어려움을 겪게 된다(Pitt, Khandker and Cartwright, 2006). 자금 부족 뿐만 아니라 인적 자본 수준 저하, 정보 부족, 자문 부재, 기술 부족 등의 열세를 겪게 되는데, 이들의 창업 효과를 도모하기 위해서는 사업자금 융자 지원, 자영창업 훈련, 기술훈련, 네트워크 형성 등으로 구성된 창업지원 프로그램이 통합적으로 제공될 필요가 있다는 것이다(Langer et al., 1999; Sanders, 2004에서 재인용).

한부모 여성가장만을 전문으로 자금과 경영지원 서비스를 통합적으로 제공하고 있는 기관은 아름다운재단 희망가게 사업이 유일무이하다고 할 수 있다. 이와 유사하게 2008년에 한국여성재단에서 긴급지원 캐쉬 SOS 사업을 실시한 경험이 있다. 이 사업은 SBS에서 20억원을 지원받아 당해연도에 한해 이뤄진 것으로, 긴급한 위기에 처한 여성가장에게 무담보로 소액 급전을 대출하고 가족의 교육 및 정서적 지원 프로그램을 제공하였다. 1인당 500만원 이내의 자금을 창업지원 뿐 아니라 교육비, 의료비, 주거비 용도로 융자하였다. 전체 자금의 80%가 주거비, 10%가 창업비, 10%는 의료비와 학비로 사용된 것으로 조사되었다(국회입법조사처, 2008).

빈곤의 여성화에 대한 대처방안으로서 마이크로크레딧 연구는 정희선(2006), 최창락(2006), 성정현 외(2009)가 있다. 정희선(2006)은 여성기업을 위해 시행되는 자금지원제도의 개선 방안을 제시하면서 여성기업의 대부분이 영세기업이기 때문에 자금조달에 어려움을 겪고 있어 이를 극복하기 위한 방안으로 마이크로크레딧의 도입 및 적용을 촉구하고 있다. 최창락(2006)도 빈곤의 여성화에 대한 지역차원의 대처방안으로 마이크로크레딧에 주목하고 마이크로크레딧이 남성보다 여성에게 더 큰 역할을 수행할 수 있다고 주장하였다. 성정현 외(2009)는 여성재단의 긴급지원 캐쉬 SOS 사업의 효과성을 분석한 연구로, 유의미한 수준은 아니지만 캐쉬 지원 이후 한부모 여성가장의 소득과 임파워먼트가 더 향상되었음을 밝히고 이와 함께 마이크로크레딧 효과 연구에 있어서 젠더 관점을 견지할 필요가 있음을 피력하였다.

3. 마이크로크레딧의 효과와 영향요인

마이크로크레딧이 빈곤 타파에 유효하다는 사실에 대해서는 어느 정도 합의가 형성되어 있는 상황이나, 마이크로크레딧에 대한 과도한 평가와 기대가 현실적으로 충족되지 못하는 일들이 발생하면서 효과에 대한 논란이 일어나고 있다. 이런 상황에서 대형 마이크로크레딧 기관들을 위시하여 사업의 효과성을 입증하려는 노력이 활발하게 전개되고 있다. 마이크로크레딧의 효과성을 분석한 여러 연구들에 의하면(Clark & Huston, 1993; Clark et al., 1999; Raheim & Alter, 1998), 마이크로크레딧은 금융 소외자의 금융 접근성을 개선시킴으로써 국가의 금융 질서가 원활하게 순환 할 수 있도록 돕고, 창업 기회를 제공함으로써 근로자의 기술 및 역량을 향상시키고 고용 지표를 높이며, 뿐만 아니라 가계의 소득 증대를 가져와 자립을 도모함은 물론 자녀 양육 및 교육 수준을 높여 국가의 인적 자본 제고에 기여한다고 주장하고 있다. 더 나아가 소규모 기업들의 지역 밀착적인 경영활동을 통해 지역경제발전에 커다란 공헌을 하고 있다는 것이다. 이 중 가장 대표적인 효과성 평가 연구는 Schreiner의 비용효과성 연구로, 그는 그라민뱅크의 1983년부터 1997년까지의 활동을 분석하여 1억 7백만 달러를 투입해 540만 달러의 수익을 창출했다는 결과를 제시하였다. 또한 이 연구에서 마이크로크레딧은 여성의 정치적, 경제적 임파워먼트 향상에 기여하였음을 적시하였다. 그라민 뱅크의 여성 고객들은 매주 저축하기 위해 은행을 의무적으로 방문하는데, 이 때 진행된 미팅은 여성들이 공적인 모임에 참여할 기회를 갖도록 하며, 자신의 존재감을 확인한다는 점을 지적하면서, 여성의 이러한 권한 부여는 경제적 비용 없이 사회적 편익을 발생시키는 효과를 가져 온다는 것이다.

대체로 마이크로크레딧의 효과성 연구들이 소득 및 빈곤완화에 초점을 맞추고 있지만, 이처럼 여성 고객의 효

과성 연구에서는 성인지적 차원에서 이들의 임파워먼트 향상에 주목하고 있다. 마이크로크레딧은 여성을 사회, 정치적으로 임파워먼트 시키고, 사회변화에서 여성을 파트너로서 인식시키는 계기를 마련하며, 남성에 대한 여성의 경제적 의존을 완화시킴으로써 가계 내 긴장과 폭력을 감소시키는 데에도 영향을 미치는 것으로 평가되고 있다(Chrowdhury, 2000; 성정현 · 김지혜, 2009 재인용). Hashemi, Schuler and Riley(1996)는 그라민 뱅크와 BRAC의 두 기관에 참여했던 수혜자와 비참여자간에 정적인 임파워먼트 효과를 검증함으로써 마이크로크레딧은 경제적 효과 못지않게 임파워먼트와 같은 비경제적 성과도 중요하다고 한 Kantor(2001)의 주장을 뒷받침하였다. Pitt, Khandker and Cartwright(2006)도 그라민 뱅크의 고객 데이터를 기초로 잠재성장 모형을 통해 이전과 이후의 임파워먼트 증가 정도를 규명하였는데, 가정의 의사결정권과 자원의 힘을 더 많이 가지고 있음을 밝혔다. Mayoux(1995:10)는 마이크로크레딧의 임파워먼트 효과를 양적인 접근하기보다는 다차원적이고 질적인 측면에서 살필 필요가 있다고 하였다. 인도에서는 인습 때문에 가족 외의 외부 사람들과 아무 관계도 맺지 않았던 여성들이 소액 대출과 생산 활동을 통해 외부 사람들과 관계를 맺을 수 있는 기회를 가진 점을 예시할 수 있다. 또한 그라민 뱅크는 여성고객들이 집단 회의에 참여하고, 단기 훈련을 받고, 사회 연줄망을 형성하도록 돕는데, 이러한 활동 자체가 여성의 사회문화적 활동 제약을 완화하고 아내와 딸로서의 삶이 아닌 사회 구성원 역할을 발전시키고, 정보를 얻을 수 있는 기회가 되는 것이다(Wakoko, 2003: 51-52에서 재인용).

마이크로크레딧 연구의 주요 테마로 효과성 분석이 크게 자리잡고 있지만, 이들 효과성 연구들은 과학적인 검증의 문제로 비판을 받고 있다. 마이크로크레딧에 비판적인 입장을 취하고 있는 측은 효과성 연구들이 실험집단과 통제집단을 엄격하게 설정하고 이들 두 집단 간의 차이점을 비교 분석했어야 함에도 불구하고, 대부분의 연구들이 실험 설계의 현실적 어려움을 이유로 마이크로크레딧 수혜집단만을 대상으로 하기에 연구의 한계를 지닌다는 것이다. 이러한 한계는 마이크로크레딧의 효과가 프로그램의 순수 효과인지, 아니면 참여 집단의 효과인지를 정확히 규명할 수 없다는 것이다.

마이크로크레딧 효과 연구가 국외에서는 활발하게 진행되고 있는 것과는 달리 국내에서의 효과 분석 연구는 찾아보기 어렵다. 앞서 언급한 여성재단의 긴급지원 캐쉬 SOS 사업의 효과성을 분석한 성정현 외(2009)와 삼성생명 여성가장창업지원사업의 성과를 분석한 김승구(2005)와 사회연대은행 고객들의 경제적 성과를 분석한 정영순(2008) 등이 있는데, 이들 연구를 사업 내용 측면과 효과의 포괄성 측면에서 본격적인 마이크로크레딧 효과성 연구라고 하기는 어렵다. 국내에서도 마이크로크레딧의 성공사례를 소개하는데 그칠 것이 아니라 드러나지 않는 프로그램의 문제를 파악하고, 효과와 한계를 면밀히 분석해야 할 필요성이 제기되고 있다. 그런 차원에서 아름다운재단의 희망가게 사업의 성과 분석은 국내 마이크로크레딧 효과 분석 연구의 단초를 제공하고 있다고 볼 수 있다.

국내의 마이크로크레딧 효과 연구가 본격적으로 이뤄지지 않고 있어 마이크로크레딧의 효과에 영향을 미치는 요인을 선행연구를 통해 도출하기는 매우 어렵다. 따라서 본 연구에서 영향요인을 도출하기 위해 소상공인 대상 창업 성공 요인을 다룬 연구들로부터 그 이론적 논의를 빌려 오고자 한다.

소상공인 대상 창업 성공 요인을 다룬 연구는 1970년대 후반부터 기업가 개인의 특성에 초점을 맞춰 활발하게 진행되었다(Begley & Boyd, 1987; Box, Whited & Barr, 1993; Garner, 1985; 김승구, 재인용). 규모가 작은 소상공인의 창업에서는 창업자의 역할이 창업을 준비하는 과정에서 사업체 운영에 이르기까지 매우 중요하다는 것이다. 이들 연구에 의하면, 창업자의 성공 요인으로 배경적 특성과 역량 특성으로 구분하고, 배경적 특성으로 교육수준, 성별, 연령, 건강상태와 같은 인구통계적인 요인을 포함시키고, 역량 특성으로 취업경험과 창

업경험, 창업동기, 기업가적 태도를 포함시키고 있는 것으로 확인되었다(Box, Beisel, Watts, & Austin, 1995; 김승구 재인용).

배경적 특성으로, 성별 요인은 여성이 남성에 비해 낮은 인적 자본, 사회적 편견 및 가사와 일에 대한 병행 등의 이유로 불리하다는 결과를 제시하고 있다(홍성희, 2005). 또한 박정기(2001)에 의하면 창업 성공자는 교육수준과 연령에 있어서 유사한 특징을 지니고 있다고 하였다.

역량 특성으로 창업자의 경험은 사업에 대한 지식을 획득하고 이를 기초로 의사결정을 내림으로써 사업체의 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다(박정기, 2001). 정영순(2008)과 박미현 · 정영순(2011)도 개인의 과거 창업 경험이 운영상의 문제점을 적절하게 대처하도록 성공 확률을 높이고 있다고 하였다. 창업동기는 창업 자체의 성공여부 뿐 아니라 창업 이후 사업특성이나 성과에 영향을 미치는 중요한 요인으로, 사람마다 다른 동기를 가지고 창업에 임하게 된다. 그런데 창업함에 있어 직장에서의 제한된 승진기회나 불안정한 직장생활, 실업으로 인한 부정적 창업동기 요인보다는 긍정적 창업동기가 더 큰 영향을 가지는데, 김기남(2003)은 긍정적 동기를 지닌 창업자는 사업성과에 대한 관심과 몰입이 더 커서 정적인 영향을 준다고 하였다. 기업가적 태도 또한 창업관련 행동과 성향에 정적인 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되었다(Johnson, 1990).

창업자가 아무리 좋은 아이템 및 자본을 가지고 사업을 시작했음에도 불구하고 경영 관리적 기술이 부족하여 사업실패로 귀착될 수 있기에 성공 및 실패의 요인으로 경영관리 기술 부족이 지적되고 있다. 특히 자원과 역량이 미흡한 마이크로크레딧 지원대상의 성공률을 제고하기 위해 자금과 경영지원 시스템이 함께 제공되고 있는데, 이들에게 전문가 상담, 기술혁신, 교육지원, 자금통제, 마케팅 지원이 매우 중요한 것으로 밝혀졌다(Vesper, 1990).

이상과 같이 마이크로크레딧의 효과와 영향요인의 이론적 논의를 종합해 볼 때, 마이크로크레딧의 효과는 개인적 차원에서 임파워먼트 향상, 자기효능감 향상, 사회적 자원 향상을, 가정 차원에서 자녀관계 변화, 가정 경제의 기여를, 사업체 차원에서 매출 향상, 순수익 향상, 고용인원 향상과 같은 변인을 상정할 수 있다. 또한 영향요인으로 인구배경적 요인으로 연령, 교육수준, 한부모 사유, 건강상태를, 역량요인으로 창업경험, 취업경험, 창업 동기, 기업가적 태도를, 지원체계요인으로 재단에서 통합적으로 제공하는 자금과 경영지원을 위시한 다양한 지원 방식을 들 수 있다. 희망가게 성과 분석 시 이들 효과와 영향요인의 관계를 고찰할 것이다.

PART 4. 한부모여성가장 창업 후 변화 유형

1. 연구방법 및 설계

1) Q 모집단의 구성

Q 모집단이란 Q 연구를 위해 수집된 항목의 집합체로서 한 문화안에서 공유되는 의견의 총체를 말한다(김흥규, 1992). 본 연구에서는 희망가게 창업주들의 변화에 대한 Q 모집단을 구성하기 위해 심층면접과 문헌을 통한 자료수집 방법을 사용하였다. 먼저 심층면접은 희망가게 창업주, 재단 실무자, 관련 분야 전문가, 일반인 12명을 대상으로 실시하였다. 심층면접은 1대일 개별면접 형식으로 이루어졌으며, 질문의 내용은 경제적인 부분, 개인 내적인 성격의 변화, 심리적 변화, 관계의 변화, 타인에 대한 생각의 변화, 자녀양육에 대한 변화, 자녀의 변화, 가족 관계의 변화, 건강상의 변화, 외적인 변화, 미래에 대한 희망의 측면에서의 변화 등을 포괄하고 긍정적인 부분 뿐 아니라 부정적인 변화도 포함될 수 있도록 범위에 제한을 두지 않는 형식으로 진행되었다. 심층면접에서 파악되지 않는 부분들을 찾기 위해 선행연구들과 문헌, 희망가게 창업주들이 기술한 체험수기, 보도 자료들을 고찰하였다. 이러한 과정을 통해 창업이후의 변화에 대한 추출된 Q 모집단은 104개였다.

2) Q 표본의 선정

Q 샘플은 선정은 연구주제에 대해 대표적이고 포괄적인 의견이나 생각을 포함하고 있는 진술문들의 모집단을 구성 한 후 이들 중 강력하고 서로 중첩되지 않도록 진술문을 선정하는 과정을 거친다(김흥규, 2008). 이처럼 수집된 104개의 Q 모집단의 진술문에서 Q 샘플을 추출하기 위해 각 진술문들을 자세히 반복하여 읽고 범주로 분류하였고, 각 범주에서 대표적이거나 상이한 의미의 Q 진술문을 선정하였다. Q 진술문은 전문가 1명과 실무자의 검증과정을 거쳐 최종적으로 32개로 아래 〈표 4-1〉과 같다.

진 술 문
1. 창업을 시작하면서 사는 형편이 좋아진 것을 확실하게 느낀다.
2. 창업을 통해 소득은 좋아졌지만 동시에 정부지원이 중단될것에 대한 불안이 생겼다.
3. 창업을 하면서 먹고 살만해졌다 하더라도 성공했다고 느끼지는 않는다.
4. 창업을 시작하면서 마음의 여유와 부드러움이 생기고 남에게 베풀게 되었다.
5. 일을 하면서 안정적인 수입은 생겼으나 여전히 경제적 부담을 느끼고 산다.
6. 일을 통해 스스로 떳떳해지고 1인 다역을 하는 내 자신이 자랑스럽다.
7. 경제적인 여유가 생겼지만 동시에 외로움도 느끼게 된다.
8. 다른 사람들이 나를 혼자 사는 여자, 돈 없는 여자라고 볼까봐 더 이상 두려워하지 않는다.
9. 창업을 하면서 내 삶에 감사하게 되었고 세상을 보는 눈이 긍정적으로 변화했다.
10. 창업은 나를 이전보다 더 책임감 있는 사람으로 만들어 주었다.

11. 창업을 통해 사랑의 소중함을 알게 되고 진실은 통한다는 믿음이 생겼다.
12. 창업 이후 힘든 과정을 경험하면서 이제는 고통을 즐길 만큼 성장했다.
13. 일을 시작한 후 고된 생활로 인한 중압감을 해소할 나만의 시간이 없어 스트레스가 쌓인다.
14. 이전보다 인간관계가 넓어지고 사람들과의 벽이 많이 허물어진것은 창업 덕분이다.
15. 다른 사람들이 더 이상 나를 무시하지 않고 존중하는 것은 내 가게를 가지고 있기 때문이다.
16. 일을 하면서 나 자신을 더 많이 아끼고 사랑하게 되었다.
17. 창업하면서 어려운 사람들을 보면 도와주고 봉사하고 싶은 마음이 생기게 되었다.
18. 일을 하면서 이전보다 타인의 마음을 더 많이 공감할 수 있게 되었다.
19. 창업 이후 아이들과 더 많은 의사소통을 하고 마음을 깊이 나누게 되었다.
20. 아이들에게 경제적으로 안정된 뒷바라지를 할 수 있게 된 것은 창업 덕분이다.
21. 일을 하면서 내가 안정되니까 아이들도 자신감이 생기고 밝아진 것 같다.
22. 창업을 하고 열심히 살고 있지만 나는 여전히 가족의 걱정거리로 남아 있다.
23. 일을 통해 허물없이 마음을 터놓을 수 있는 끈끈한 창업동료들이 생겼다.
24. 창업을 통해 '아름다운재단' 이라는 든든한 백그라운드가 생겼다.
25. 일을 열심히 하다 보니 휴식할 시간이 부족해서 건강에 문제가 생기게 되었다.
26. 창업 이후 이전보다 옷차림이나 외모를 가꾸기 위해 노력하게 된다.
27. 창업을 하면서 사업과 관련된 공부와 자기개발에 투자해서 더 많은 수익을 올리고 싶어졌다.
28. 일을 하면서 미래에 대한 더 높은 목표와 더 많은 희망을 가지게 되었다.
29. 신앙은 일을 하면서 생기는 어려움을 극복하는데 도움을 준다.
30. 창업은 단지 경제적인 안정뿐 아니라 나의 꿈을 만들고 키워나가는 계기가 되었다.
31. 창업을 하면서 경제적인 안정을 찾게 되었지만 심리적인 안정을 얻었다고는 할 수 없다.
32. 일을 하면서 내가 여성으로서 매력이 있다는 것을 느끼게 되었다.

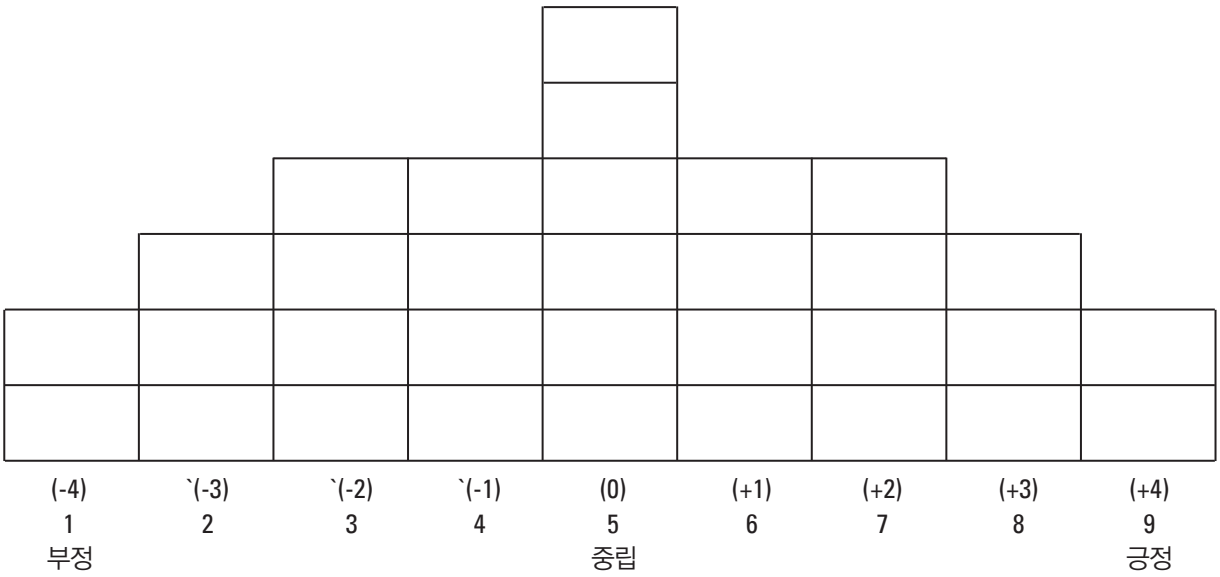
〈표 4-1〉 희망가게 창업주들의 변화 Q 표본

3) P 표본(조사대상)의 선정

Q 방법론은 개인 간의 차이(interindividual difference)가 아니라 한 개인 내에서 항목들의 중요성 차이(intra individual difference in significance)를 다루는 것이므로 P표본(사람)의 수에 아무런 제한을 받지 않는다(김흥규, 1990). 또 연구의 목적이 표본의 특성으로부터 모집단의 특성을 추론하는 것이 아니기 때문에 P표본의 선정도 확률적 표집방법을 따르지 않는다. P표본은 희망가게 창업주와 아름다운재단 실무자와 유관기관 실무자를 포함하였고, 성별, 업종, 창업상태 등을 고려하여 총 11명의 P표본을 선정하였다.

4) Q 분류(sorting)

P표본으로 선정된 각 응답자에게 일정한 방법에 따라 Q 표본을 분류시키게 하는 것을 Q 분류(sorting)라고 한다. Q 분류는 각 응답자가 자신의 마음속 태도를 스스로 모형화 하는 것으로 진술문을 읽은 후 피험자들은 일정분포에 따라 분류하도록 요구되는 강제분포(forced distribution) 방법으로 Q 분류를 하도록 하였다. Q 표본으로 선정된 진술문은 분류 시 편의를 위해 Q 카드로 제작하였다. 제작된 Q 카드를 이용하여, 충분한 시간을 두고 천천히 읽도록 한 후 이해가 되지 않는 문장에 대해서는 연구자들에게 질문을 하도록 요청하였다. P표본으로 선정된 이에 Q 카드를 읽은 후 일차적으로 내용에 대해 긍정(+), 부정(−), 중립(0)의 3개 그룹으로 분류한 다음 긍정 진술문 중 강하게 긍정하는 순서대로 선택하게 하여 +4, +3, +2, +1 순으로 분류한 후, 부정(−)도 같은 방식대로 −4, −3, −2, −1까지 선택하고 하였고, 나머지 카드는 0에 놓도록 하였다. 아래 〈그림 4-1〉에서 제시한 대로 본 연구에서 사용한 강제분포는 9점 척도 상에 정상분포모양과 유사한 분포(quasi-normal distribution)을 사용하였으며, 양극단에 놓여진 2개씩의 진술문에 대해서는 선택에 관한 심도 있는 분석을 위해 피험자들의 코멘트를 받아두었다.



5) 자료분석

자료의 분석은 QUANL Program을 이용하였다. 분류된 32개의 항목에서 1에서 9까지의 점수를 주어 컴퓨터 프로그램 자료 파일로 주어 입력 한 후 32개 항목별 평균, 표준편차, 표준점수를 구하였다. 다시 32개 항목을 P 표본을 축으로 하는 주요인분석방법(Principle component analysis)을 이용하여 요인분석을 실시하였다. 최적의 요인수를 결정하기 위해 요인수를 3, 4로 나누어 각각 입력 시켰으며, 요인은 입력 값과 관계없이 2개의 요인수로 추출되어 최종적으로 2개의 요인수를 선정하여 2개의 유형으로 분류하였다.

2. 분석 결과

1) 창업 후 변화유형의 형성

본 연구에서는 희망가게 창업주들의 변화에 대한 주관성 유형으로 2개의 유형이 분석되었다. 분류된 2개의 유형은 P표본이 희망가게 여성가장 창업자들의 창업이후의 변화에 대해 가지고 있는 의식상태에 따라 유사한 생각들을 가진 사람들을 묶는 것이기 때문에 분류된 유형은 각각의 특성을 설명해 줄 수 있는 것이다. 그러나 대게 3개~5개 정도로 분류되는 유형은 본 연구에서는 2개로 분류되어 나타났는데, 이는 창업자 또는 실무자들이 변화에 대해 여러 유형들로 독립적으로 나타나 독특한 구조를 보이기보다 변화에 대한 인식이 일정 부분 공유되고 있는데서 도출된 결과로 추측된다. 유형의 인자가중치와 변량을 분석한 결과 전체 변량의 44.7%를 설명하고 있으며, 제 1유형은 34.5%, 제 2유형은 10.4%로 나타났다.

유형 간의 유사성 정도를 보여주는 상관계수의 경우 0에 가까울수록 독립적인 관계임을 알 수 있는데, 본 연구의 두 유형의 상관관계는 .327로 상관관계가 낮게 나타남으로써 각각 독립적으로 존재하는 유형임을 알 수 있다.

본 연구의 대상자는 11명이었으며 그 가운데 제1유형에 속한 사람이 8명, 제2유형은 3명으로 분류되었다. 각 유형 안에서 인자 가중치(factor weight)가 높은 사람일수록 그 유형의 전형적인 사람으로서 그 유형을 대표한다고 볼 수 있다.

유형	No.	구분	연령대	업태	영업상태	가중치
제1유형	2	창업자	40대	이미용	폐업재취업	.779
(n=8)	3	창업자	40대	음식업	폐업후재창업준비	2.025
	4	창업자	30대	도소매	운영중	.108
	6	창업자	40대	학원업	운영중	.589
	7	실무자	30대	–	–	1.213
	8	창업자	40대	제조업	운영중	2.717
	10	창업자	40대	이미용	운영중	2.591
	11	창업자	40대	이미용	운영중	.225
제2유형	1	창업자	40대	서비스	운영중	.892
(n=3)	5	창업자	40대	이미용	운영중	1.232
	9	실무자	50대	–	–	.851

〈표 4-2〉 P표본의 유형별 인자 가중치

2) 모든 유형에서 공통된 일치항목

일치항목은 모든 요인들에 있어 비슷한 점수를 획득한 항목을 나타내 주는데 표준점수의 차이가 모두 1.00이내에 들어오는 항목을 찾아내는 것이다. 이것은 공감대 혹은 공통분모라 부를 수 있는 것으로 모든 사람이 좋아하고, 싫어하고 혹은 중립적이라고 표현한 항목들이다(김흥규, 2008). 본 유형에서 분석된 2가지 유형은 총 21개 항목에서 많은 항목들이 일치된 의견들을 보여주고 있다. 이와 같은 공통된 일치항목은 희망가게 창업자들의 변화유형을 설명하는데 고려되어야 하는 공통된 변인을 의미한다 하겠다. 제시된 항목은 아래 〈표 4-3〉과 같다.

제시된 항목들을 살펴보면, 공통적으로 긍정하거나 부정한 항목들을 통하여 창업자와 실무자들은 희망가게 창업자의 변화를 자신의 성장, 자녀의 심리적인 변화, 미래에 대한 기대감이나 희망, 타인에 대한 관심과 배려, 사회적 자본의 생성 등으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 이처럼 창업을 통해 개인 및 가족이 성장했을 뿐 아니라 미래에 대한 보다 건설적인 희망을 가지게 되었다는 것에서 창업을 통한 변화는 장기적인 관점에서 여성가장 창업주들에게 매우 긍정적인 기능을 하고 있음을 알 수 있다. 또한 개인 내적 발전이나 정서적인 부분의 개선 뿐 아니라 타인에 대한 관심을 가지게 되었다는 공통된 의견을 발견할 수 있다. 이는 개인적인 차원 뿐 아니라 사회 전체적인 측면에서 손실이 아닌 발전에 기여할 수 있게 되었다는데서 긍정적인 의의를 공통적으로 찾을 수 있겠다.

번호	진술문	평균 Z-score
28	일을 하면서 미래에 대한 더 높은 목표와 더 많은 희망을 가지게 되었다.	1.72
30	창업은 단지 경제적인 안정뿐 아니라 나의 꿈을 만들고 키워나가는 계기가 되었다.	1.62
27	창업을 하면서 사업과 관련된 공부와 자기개발에 투자해서 더 많은 수익을 올리고 싶어졌다.	1.29
10	창업은 나를 이전보다 더 책임감 있는 사람으로 만들어 주었다.	.97
24	창업을 통해 '아름다운재단' 이라는 든든한 백그라운드가 생겼다.	.81
17	창업하면서 어려운 사람들을 보면 도와주고 봉사하고 싶은 마음이 생기게 되었다.	.72
21	일을 하면서 내가 안정되니까 아이들도 자신감이 생기고 밝아진 것 같다.	.53
1	창업을 시작하면서 사는 형편이 좋아진 것을 확실하게 느낀다.	.51
6	일을 통해 스스로 떳떳해지고 1인 다역을 하는 내 자신이 자랑스럽다.	.32
11	창업을 통해 사랑의 소중함을 알게 되고 진실은 통한다는 믿음이 생겼다.	.19
4	창업을 시작하면서 마음의 여유와 부드러움이 생기고 남에게 베풀게 되었다.	-.03
12	창업 이후 힘든 과정을 경험하면서 이제는 고통을 즐길 만큼 성장했다.	-.08
18	일을 하면서 이전보다 타인의 마음을 더 많이 공감할 수 있게 되었다.	-.08
15	다른 사람들이 더 이상 나를 무시하지 않고 존중하는 것은 내 가게를 가지고 있기 때문이다.	-.21
5	일을 하면서 안정적인 수입은 생겼으나 여전히 경제적 부담을 느끼고 산다.	-.57

8	다른 사람들이 나를 혼자 사는 여자, 돈 없는 여자라고 볼까봐 더 이상 두려워하지 않는다.	-.57
14	이전보다 인간관계가 넓어지고 사람들과의 벽이 많이 허물어진것은 창업 덕분이다.	-.62
2	창업을 통해 소득은 좋아졌지만 동시에 정부지원이 중단될것에 대한 불안이 생겼다.	-1.03
31	창업을 하면서 경제적인 안정을 찾게 되었지만 심리적인 안정을 얻었다고는 할 수 없다.	-1.17
32	일을 하면서 내가 여성으로서 매력이 있다는 것을 느끼게 되었다.	-1.29
22	창업을 하고 열심히 살고 있지만 나는 여전히 가족의 걱정거리로 남아 있다.	-1.57

〈표 4-3〉 일치항목

3) 창업 후 변화유형의 분류

희망가게 창업자들의 창업 후 변화에 대한 주관성 유형별 특성과 차이를 파악하기 위해 32개 진술문 중 강한 긍정을 보이는 항목(표준점수 +1.00 이상)과 강한 부정을 보이는 항목(표준점수 −1.00 이하)을 중심으로 살펴보았다. 문항 중 표준점수가 +1.00과 −1.00이하인 문항을 중심으로 기술하였으나, 이외의 항목이 중요하지 않음을 의미하지는 않으며, Q는 진술문들이 서로 비교되어 구조화된 의미에 관심을 갖는 것이지 특정항목의 점수나 특정 점수를 획득한 항목에 관심을 갖지 않음을 이해해야한다(김흥규, 2008).

(1) 제1유형

제1유형으로 분류된 조사 대상자는 8명으로 11명 중 3명을 제외하고 제1유형에 속하는 것으로 나타났다. 창업자7인과 실무자 1인이 포함되어 있었으며, 연령이나 종사하고 있는 업태의 측면에서는 두드러진 차이는 없었으나, 폐업을 하여 창업을 준비 중인자와 재취업 중 인자가 이 유형에 속해 있었다.

제1유형에서 긍정과 부정적 동의를 가장 잘 나타낸 진술문을 살펴보기 위해 ±1.00을 기준으로 대표적인 항목들을 선별하였다. 제1유형에 속한 사람들은 '창업은 단지 경제적인 안정뿐 아니라 나의 꿈을 만들고 키워나가는 계기가 되었다'(표준점수 1.87), '아이들에게 경제적으로 안정된 뒷바라지를 할 수 있게 된 것은 창업 덕분이다.'(표준점수 1.48), '일을 하면서 미래에 대한 더 높은 목표와 더 많은 희망을 가지게 되었다.'(표준점수 1.48), '창업을 하면서 내 삶에 감사하게 되었고 세상을 보는 눈이 긍정적으로 변화했다.'(표준점수 1.31), '창업을 통해 아름다운재단이라는 든든한 백그라운드가 생겼다.'(표준점수 1.23), '창업을 하면서 사업과 관련된 공부와 자기개발에 투자해서 더 많은 수익을 올리고 싶어졌다.'(표준점수 1.03)등에 강한 긍정을 보였다.

반면에, '창업을 하고 열심히 살고 있지만 나는 여전히 가족의 걱정거리로 남아 있다.'(표준점수 −1.88), '창업을 하면서 먹고 살만해졌다 하더라도 성공했다고 느끼지는 않는다.'(표준점수 −1.51), '일을 시작한 후 고된 생활로 인한 중압감을 해소할 나만의 시간이 없어 스트레스가 쌓인다.'(표준점수 −1.43), '창업을 하면서 경제적인 안정을 찾게 되었지만 심리적인 안정을 얻었다고는 할 수 없다.'(표준점수 −1.43), 창업을 통해 소득은 좋아 졌지

만 동시에 정부지원이 중단될 것에 대한 불안이 생겼다.'(표준점수 −1.43) 등에 강한 부정을 하고 있었다.

제1유형에 해당하는 조사자들이 제2유형에 비해 높게 응답한 항목과 낮게 응답한 항목을 ±1.00 진술문과 차이를 크게 보이는 진술문을 중심으로 분석하였다. 아래 표에서 보여주는 바와 같이 '아이들에게 경제적으로 안정된 뒷바라지를 할 수 있게 된 것은 창업 덕분이다.'(표준점수 1.484)에는 높은 긍정적 동의를 보인데 반해, 유형 2는 표준점수 −.010으로 부정적인 동의를 보였다(표준점수 차 1.585). '신앙은 일을 하면서 생기는 어려움을 극복하는데 도움을 준다.'(표준점수 .655)가 제1유형에서는 긍정적인 동의를 보인 반면, 제2유형에서는 −.638로 부정적인 동의를 보이는 것으로 나타나 차이를 보였다(표준점수 차 1.294). 한편 제2유형에 비해 낮게 동의한 진술문들을 보면, '일을 시작한 후 고된 생활로 인한 중압감을 해소할 나만의 시간이 없어 스트레스가 쌓인다.'(표준점수 −1.431)로 부정적인 동의를 보인 반면 제2유형에서는 .962로 긍정적인 동의를 보이는 것으로 나타났다(표준점수 차 −2.393). 이어 '일을 열심히 하다 보니 휴식할 시간이 부족해서 건강에 문제가 생기게 되었다.'(표준점수 −.982)라는 진술문에 부정적인 동의를 보인 반면, 제2 유형에서는 표준점수 1.344로 긍정적인 동의를 보이는 것으로 나타났다(표준점수 차 −2.327).

번호	진술문	평균 Z-score
30	창업은 단지 경제적인 안정뿐 아니라 나의 꿈을 만들고 키워나가는 계기가 되었다.	1.87
20	아이들에게 경제적으로 안정된 뒷바라지를 할 수 있게 된 것은 창업 덕분이다.	1.48
28	일을 하면서 미래에 대한 더 높은 목표와 더 많은 희망을 가지게 되었다.	1.48
9	창업을 하면서 내 삶에 감사하게 되었고 세상을 보는 눈이 긍정적으로 변화했다.	1.31
24	창업을 통해 '아름다운재단'이라는 든든한 백그라운드가 생겼다.	1.23
27	창업을 하면서 사업과 관련된 공부와 자기개발에 투자해서 더 많은 수익을 올리고 싶어졌다.	1.03
2	창업을 통해 소득은 좋아졌지만 동시에 정부지원이 중단될것에 대한 불안이 생겼다.	-1.43
31	창업을 하면서 경제적인 안정을 찾게 되었지만 심리적인 안정을 얻었다고는 할 수 없다.	-1.43
13	일을 시작한 후 고된 생활로 인한 중압감을 해소할 나만의 시간이 없어 스트레스가 쌓인다.	-1.43
3	창업을 하면서 먹고 살만해졌다 하더라도 성공했다고 느끼지는 않는다.	-1.51
22	창업을 하고 열심히 살고 있지만 나는 여전히 가족의 걱정거리로 남아 있다.	-1.88

〈표 4-4〉 제1유형의 표준점수±1.00이상인 진술문

번호	진술문	1유형 Z-score	2유형 Z-score	차이 Z-score
20	아이들에게 경제적으로 안정된 뒷바라지를 할 수 있게 된 것은 창업 덕분이다.	1.484	-.010	1.585
9	창업을 하면서 내 삶에 감사하게 되었고 세상을 보는 눈이 긍정적으로 변화했다.	1.314	.068	1.246
24	창업을 통해 '아름다운재단' 이라는 든든한 백그라운드가 생겼다.	1.228	.399	.829
29	신앙은 일을 하면서 생기는 어려움을 극복하는데 도움을 준다.	.655	-.638	1.294
7	경제적인 여유가 생겼지만 동시에 외로움도 느끼게 된다.	-.918	1.344	-2.237
8	다른 사람들이 나를 혼자 사는 여자, 돈 없는 여자라고 볼까봐 더 이상 두려워 하지 않는다.	-.978	-.170	-.807
25	일을 열심히 하다 보니 휴식할 시간이 부족해서 건강에 문제가 생기게 되었다.	-.982	1.344	-2.327
13	일을 시작한 후 고된 생활로 인한 중압감을 해소할 나만의 시간이 없어 스트레스가 쌓인다.	-1.431	.962	-2.393
3	창업을 하면서 먹고 살만해졌다 하더라도 성공했다고 느끼지는 않는다.	-1.510	.740	-2.250

〈표 4-5〉 제1유형이 제2유형과 차이를 보이는 진술문

(2) 제2유형

제 2 유형에 속한 사람들은 '일을 하면서 미래에 대한 더 높은 목표와 더 많은 희망을 가지게 되었다.'(표준점수 1.96), '창업을 하면서 사업과 관련된 공부와 자기개발에 투자해서 더 많은 수익을 올리고 싶어졌다.'(표준점수 1.55), '창업은 나를 이전보다 더 책임감 있는 사람으로 만들어 주었다.'(표준점수 1.37), '창업은 단지 경제적인 안정뿐 아니라 나의 꿈을 만들고 키워나가는 계기가 되었다.'(표준점수 1.36), '경제적인 여유가 생겼지만 동시에 외로움도 느끼게 된다.'(표준점수 1.34), '일을 열심히 하다 보니 휴식할 시간이 부족해서 건강에 문제가 생기게 되었다.'(표준점수 1.34)등에 강한 찬성을 보였다.

반면, '창업 이후 이전보다 옷차림이나 외모를 가꾸기 위해 노력하게 된다.'(표준점수 -2.21), '일을 하면서 내가 여성으로서 매력이 있다는 것을 느끼게 되었다.'(표준점수 -1.78), '창업을 하고 열심히 살고 있지만 나는 여전히 가족의 걱정거리로 남아 있다.'(표준점수 -1.25), '일을 하면서 나 자신을 더 많이 아끼고 사랑하게 되었다.'(표준점수 -1.17), '일을 통해 허물없이 마음을 터놓을 수 있는 끈끈한 창업동료들이 생겼다.'(표준점수 -1.12), '창업 이후 아이들과 더 많은 의사소통을 하고 마음을 깊이 나누게 되었다.'(표준점수 -1.01)등이 강한 부정을 보이는 것으로 나타났다.

제 2유형에 속하는 사람들이 제1유형에 비해 차이를 보이는 항목들을 보면, 제 2유형의 경우 '일을 시작한 후 고된 생활로 인한 중압감을 해소할 나만의 시간이 없어 스트레스가 쌓인다.'(표준점수 .962)로 긍정적은 동의를 보인 반면, 제1유형에서는 -1.431로 강한 부정적동의를 보였다(표준점수차 -2.393). 또한 '일을 열심히 하

다 보니 휴식할 시간이 부족해서 건강에 문제가 생기게 되었다.'(표준점수 1.344)에 제2유형은 긍정적인 동의를 보인 반면, 제1유형은 −.982로 나타나 표준점수에 차이를 보였다(표준점수 차 −2.327).

번호	진술문	평균 Z-score
28	일을 하면서 미래에 대한 더 높은 목표와 더 많은 희망을 가지게 되었다.	1.96
27	창업을 하면서 사업과 관련된 공부와 자기개발에 투자해서 더 많은 수익을 올리고 싶어졌다.	1.55
10	창업은 나를 이전보다 더 책임감 있는 사람으로 만들어 주었다.	1.37
30	창업은 단지 경제적인 안정뿐 아니라 나의 꿈을 만들고 키워나가는 계기가 되었다.	1.36
7	경제적인 여유가 생겼지만 동시에 외로움도 느끼게 된다.	1.34
25	일을 열심히 하다 보니 휴식할 시간이 부족해서 건강에 문제가 생기게 되었다.	1.34
19	창업 이후 아이들과 더 많은 의사소통을 하고 마음을 깊이 나누게 되었다.	-1.01
23	일을 통해 허물없이 마음을 터놓을 수 있는 끈끈한 창업동료들이 생겼다.	-1.12
16	일을 하면서 나 자신을 더 많이 아끼고 사랑하게 되었다.	-1.17
22	창업을 하고 열심히 살고 있지만 나는 여전히 가족의 걱정거리로 남아 있다.	-1.25
32	일을 하면서 내가 여성으로서 매력이 있다는 것을 느끼게 되었다.	-1.78
26	창업 이후 이전보다 옷차림이나 외모를 가꾸기 위해 노력하게 된다.	-2.21

〈표 4-6〉 제2유형의 표준점수±1.00이상인 진술문

제1유형에 비해 제2유형이 낮게 동의한 진술문을 보면, '창업 이후 이전보다 옷차림이나 외모를 가꾸기 위해 노력하게 된다.'(표준점수 −2.213)가 강한 부정적 동의를 보인 반면 제1유형에서는 −.341로 약한 동의를 보였다(표준점수 차 1.872). 또한 '아이들에게 경제적으로 안정된 뒷바라지를 할 수 있게 된 것은 창업 덕분이다.'(표준점수 −.101)에 대해 제2유형에서는 부정을 하고 있으나 제1유형에서는 표준점수 1.484로 강한 긍정을 보이고 있어 유형 간에 차이를 보였다(표준점수 차 1.585).

번호	진술문	1유형 Z-score	2유형 Z-score	차이 Z-score
25	일을 열심히 하다 보니 휴식할 시간이 부족해서 건강에 문제가 생기게 되었다.	1.344	-.982	-2.327
7	경제적인 여유가 생겼지만 동시에 외로움도 느끼게 된다.	1.344	-.918	-2.262
13	일을 시작한 후 고된 생활로 인한 중압감을 해소할 나만의 시간이 없어 스트레스가 쌓인다.	.962	-1.431	-2.393
3	창업을 하면서 먹고 살만해졌다 하더라도 성공했다고 느끼지는 않는다.	.740	-1.510	-2.250
20	아이들에게 경제적으로 안정된 뒷바라지를 할 수 있게 된 것은 창업 덕분이다.	-.101	1.484	1.585

29	신앙은 일을 하면서 생기는 어려움을 극복하는데 도움을 준다.	-.638	.655	1.294
19	창업 이후 아이들과 더 많은 의사소통을 하고 마음을 깊이 나누게 되었다.	-1.013	.498	1.511
23	일을 통해 허물없이 마음을 터놓을 수 있는 끈끈한 창업동료들이 생겼다.	-.805	-1.779	.975
16	일을 하면서 나 자신을 더 많이 아끼고 사랑하게 되었다.	-1.174	.163	1.337
32	일을 하면서 내가 여성으로서 매력이 있다는 것을 느끼게 되었다.	-1.779	-.805	.975
26	창업 이후 이전보다 옷차림이나 외모를 가꾸기 위해 노력하게 된다.	-2.213	-.341	1.872

〈표 4-7〉 제2유형이 제1유형과 차이를 보이는 진술문

3) 유형별 특징

희망가게 창업주들의 창업이후 변화에 대한 유형을 Q 방법론을 이용하여 분석하였다. 분석결과 창업 이후의 변화는 2개의 유형으로 분류되어 나타났고, 분석된 2가지 유형은 총 21개 항목에서 많은 항목들이 일치된 의견들을 보여주고 있다. 이는 실무자와 창업자가 창업 이후의 변화에 대해 여러 갈래의 독특한 양태를 보인다기 보다 변화에 대한 인식이 일정 부분 공유되고 있는데서 도출된 결과로 추측되며, 많은 항목에서 비슷한 점수를 획득하였다는 것은 두 유형으로 분류되기는 하였으나 공통적으로 긍정하거나 부정한 항목들이 많음을 의미한다.

1유형은 창업에 대한 긍정적인 인식의 성향이 훨씬 강한 특성을 보였다. 1유형에 해당되는 사람들의 경우 창업 자체를 인생에서 성취해야 할 도전 과제로 인식하고 있으며, 이들은 장래 사업 확장이라든가 사업 면에서 성공하고자 하는 욕구가 더 강력하다고 볼 수 있다. 그렇기 때문에 이들은 자기 투자적인 삶의 양식을 지니거나 아름다운재단이라는 든든한 배경과 같은 사회적 자본을 중요하게 여기고 있는 것이다.

2유형은 창업에 대한 책임의식이 강력한 사람의 특징을 지닌다. 2유형에 해당되는 사람들은 모험적인 상황의 창업을 즐기는 성향이 강한 1유형보다는 자신이 여성가장으로서 주 생계원으로 나설 수 밖에 없어서 창업을 선택하게 된 성향의 사람들이라 할 수 있다. 창업을 통해 책임감이 고취되었다고 하는 인식과 창업의 부정적인 파급 현상이라 할 수 있는 건강 부담과 외로움에 대한 인식을 강하게 하고 있다는 점에서 그 근거를 찾을 수 있다. 부정적 인식 강도가 높은 외모와 여성성, 동료관계, 항목에서도 보면, 가장으로서의 역할이 아닌 인간 본질로서의 자신만의 영역에 해당되는 것에 대해 이들은 약한 소원의 반응을 보였다. 이러한 반응을 고려해 볼 때 이들은 사업과 가정의 양립을 지향하는 태도를 지닐 것으로 사료된다.

PART 5. 사업 성과 분석

앞 장에서 분석한 희망가게 점포주들의 창업 이후 인식한 변화를 기초로 하여, 본 장에서는 구체적인 변화 정도, 변화에 대한 아름다운재단 희망가게 지원사업의 도움 정도, 변화에 영향을 미치는 요인들을 밝히는 것으로 목적으로 하였다. 이를 위하여 희망가게 점포주 대상으로 설문 조사를 통한 실증 연구가 실행되었다. 분석 대상은 희망가게 점포주들인데, 이중 폐업한 점포주들은 생존 업체들과 동일한 설문지를 제공했을 경우 답변이 안 되는 일부 문항이 있고, 답변이 된 문항 중에서는 정확성이 떨어질 경우 예상되어, 이를 간략화한 설문지로 별도 조사하였으며, 이것의 결과는 다음 장에 분석되어 제시되었다. 폐업한 점포주의 부정확한 응답을 고려하여 169명의 전체 희망가게 점포주 중에서 폐업주 30명을 제외한 139명이 분석 되었다. 지난 2013년 8월 1일부터 31일까지 우편 설문조사가 이뤄졌으며, 이중 89명이 회신을 해 와, 64%의 응답율을 보였다. 설문조사의 종합적인 분석 내용은 다음과 같다.

1. 창업주 특성

1) 인구사회학적 특성

본 조사에 응답한 희망가게 창업주의 인구사회학적 특성은 연령, 교육수준, 건강상태 차원에서 살펴보았다. 연령 분포를 보면, 40대가 66.3%로 가장 많았고, 30대와 50대는 각각 19.1%와 14.6%로 유사한 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 이들 희망가게 창업주의 평균 연령은 43.9세로, 이는 흔히 여성의 노동시장 참여 패턴과 경향을 같이하고 있음을 알 수 있다. 여성의 노동시장 참여 구조는 M자 곡선 추이를 보이는데, 결혼과 출산 시기를 겪는 20대 후반부터 30대 초반까지 노동시장으로부터 이탈이 이뤄지다가, 30대 중반을 기점으로 다시 노동시장으로 재진입 하게 되는데, 한부모 여성가장인 희망가게 창업주도 마찬가지로, 30대부터 창업을 통해 노동시장으로 유입함으로써 여성의 거시적인 노동시장 참여 패턴에서 크게 벗어나지는 않는 양상을 띠고 있었다. 응답자의 학교수준은 고졸 및 대졸수준이 전체 94.3%를 차지하는 등 전반적으로 높은 수준에 있는 것으로 파악되었다. 고졸이 53.9%로 가장 많았으며, 대졸이 40.5%로 그 다음을 차지함에 반해, 중졸은 3.4%에 불과하였다. 대학원 이상은 2.2%에 이르렀다. 건강상태를 보자면, 보통이상의 건강 수준이 88.3%에 이르는 등 비교적 양호한 편이었다. 구체적으로 건강한 편이 45.3%로 가장 많았고, 다음으로 보통이 34.9%였으며, 건강하지 않음은 10.5%, 매우 건강함이 8.1%였고, 건강이 매우 좋지 않음은 1.2%인 것을 조사되었다. 연령과 교육수준, 그리고 건강상태로 본 희망가게 사업주의 인적 자본은 젊고 건강한 편에 고졸이상의 학력을 지님으로써 양호한 근로능력 요건을 갖추고 있다고 볼 수 있다.

단위: %(명)

구분		비율(빈도)
연령	30대	19.1(17)
	40대	66.3(59)
	50대 이상	14.6(13)
	전체	100.0(89)
	평균	43.9세
학력	중졸이하	3.4(3)
	고졸이하	53.9(48)
	대졸이상	40.4(36)
	대학원 이상	2.2(2)
	전체	100.0(89)
건강상태	매우 건강하지 않음	1.2(1)
	건강하지 않음	10.5(9)
	보통이다	34.9(30)
	건강하다	45.3(39)
	매우 건강하다	8.1(7)
	전체	100.0(86)

〈표 5-1〉 인구사회학적 특성

2) 가구 특성

응답자의 가구특성은 한부모 된 사유, 부양가족 수, 자녀 수, 막내자녀의 연령, 자녀 주돌봄자로 구분하여 살펴보았다.

먼저, 희망가게 사업주들이 여성가장이 된 사유로 이혼 84.3%, 사별 9.0%, 미혼모 3.4%, 남편의 행방불명 2.2%, 기타 1.1%로 나타났는데, 대부분 이혼으로 인해 한부모 가정이 된 것으로 분석되었다. 또한 이들 가구의 평균 부양가족 수는 2.36명에 이르렀으며, 평균 자녀 수는 이보다 적은 1.92명인 것으로 파악되었다. 이로써 이들 가구는 한 두명의 자녀와 여성가장, 그리고 부양을 필요로 하는 한 명 정도의 피동거인으로 구성되었다고 볼 수 있다. 자녀를 양육하느라 경제활동을 수행하는데 겪는 어려움이 어느 정도인지를 살펴보기 위해 막내자녀의 연령과 초등학생 이하 자녀의 주 돌봄자를 질문하였다. 그 결과 막내 자녀의 연령대의 경우 초등학생이 30.3%로 가장 높았으며, 다음으로는 중학생이 27.0%, 고등학생이 20.2%를 각각 차지하였고, 성인자녀에 해당되는 경우도 13.5%나 되었다. 막내가 유아기라고 답변한 가구는 9%에 불과하였다. 초등학생 이하의 자녀를 둔 가구만을 대상으로 주된 돌봄자에 대해 알아 보았는데, 희망가게 사업주 본인이 직접 돌보고 있다고 응답한 가구가 41.2%로 거의 절반에 이르렀다. 이 외에 사업주 혹은 배우자의 부모가 돌보는 경우가 14.7%, 어린이집이

나 유치원 등의 보육시설에서 주로 돌보고 있는 경우가 11.8%, 자녀 혼자 지내고 있다고 응답한 경우가 11.8%, 사업주의 형제, 자매가 돌보는 경우가 8.8%, 더 큰 자녀가 어린 자녀를 돌보는 경우가 5.9%, 친척, 이웃이 돌보는 경우가 2.9%, 아이돌보미를 이용하는 경우가 2.9%를 차지하였다. 초등학생 이하 자녀의 주된 양육자로 사업주 본인을 꼽음으로써 일과 자녀양육을 동시에 하는데 있어 자영업이 유리하기 때문에 창업을 희망한다는 사실이 확인되고 있음을 볼 수 있다.

단위: %(명)

구분		비율(빈도)
한부모가 된 사유	이혼	84.3(75)
	사별	9.0(8)
	미혼모	3.4(3)
	남편의 행방불명	2.2(2)
	기타	1.1(1)
	전체	100.0(89)
부양가족수		2.36(89)
총 자녀 수		1.92(89)
막내 자녀의 연령대	유아(4~7세)	9.0(8)
	초등학생	30.3(27)
	중학생	27.0(24)
	고등학생	20.2(18)
	성인자녀	13.5(12)
	전체	100.0(89)
자녀 주 돌봄자 (초등학생 이하의 자녀를 둔 경우)	본인	41.2(14)
	본인(배우자)의 부모	14.7(5)
	본인의 형제, 자매	8.8(3)
	친척, 이웃	2.9(1)
	다른 자녀	5.9(2)
	어린이집/유치원	11.8(4)
	아이돌보미	2.9(1)
	혼자 지냄	11.8(4)
	전체	100.0(34)

〈표 5-2 〉 가구특성

3) 기업가로서의 역량

(1) 창업 동기, 기업가적 태도

소규모 자영업의 성공은 창업자 개인의 기업가로서의 역량에 의해 많은 영향을 받는 것을 보고되고 있다(박일순·민성기, 2009). 이에 희망가게 사업주들의 기업가적 역량 정도를 살펴볼 필요가 있다. 여성 벤처 창업가들의 기업가적 특성과 조직 성과간의 관계를 규명한 민경세·안상철(2011)는 기업가적 특성을 창업동기와 기업가적 태도로 구분하고, 다시 기업가적 태도의 세부적 요인을 기업가 심리, 리더십, 관리적 역량, 기술적 역량으로 규정하였다. 본 연구에서 민경세·안상철(2011)의 기업가적 특성에 관한 측정도구를 자영업주에 맞게 재구성하여 사용하였다. 희망가게 사업주의 창업 동기는 5점 리커트 척도에서 4.42를 보여 비교적 창업 동기가 높은 것으로 조사되었다. 창업 동기에서도 습득한 기술을 사업으로 연결하려는 의지가 뚜렷한 경영 목표 의지 보다는 강해 기술로 승부하려는 경영 전략을 펼칠 것으로 예상되었다. 기업가 심리적 특성은 독립성, 적극성, 위험감수 성향으로 보았는데, 독립성이 3.37점, 적극성이 4.17점, 위험감수성향이 3.62점으로 기업가 심리 평균 점수는 3.72를 나타냈다. 또한 리더십 평균 점수도 이와 유사한 3.63에 이른 것으로 조사되었다. 희망가게 사업주들의 관리적 역량 평균 점수는 3.94점, 기술적 역량 평균 점수는 4.16점을 보였다. 이들 사업주들의 기업가적 특성은 창업 동기는 확고한 편이며, 기업가로서의 심리적 특성과 리더십을 가지고 있기 보다는 기술적 역량에 입각하여 경영 능력을 발휘하고 있는 것이라 정리할 수 있다.

단위: 점(명)

구 분		평균(빈도)
창업 동기	보유한 전문기술을 사업으로 연결하고자 함	4.54(87)
	뚜렷한 경영목표를 가지고 사업을 시작함	4.29(85)
	창업동기 평균	4.42(85)
기업가적 태도	주변의 변화에 별로 영향을 받지 않음 (독립성)	3.37(89)
	불확실한 상황에서 적극적으로 상황을 헤쳐나감(적극성)	4.17(89)
	위험이 따르는 일이라도 새로운 것에 도전하는 일이라면 기꺼이 행함 (위험감수성향)	3.62(89)
	기업가 심리 평균	3.72(89)
	사회활동에서 리더의 역할을 자주 하는 편	3.35(89)
	리더로서 카리스마가 있는 편	3.52(89)
	리더로서 희생할 각오가 되어 있음	3.73(89)
	리더십 평균	3.63(89)
	고객들이 무슨 제품과 서비스를 원하는지 잘 인식하고 있음	4.09(89)
	사업기회를 잘 포착하는 역량이 있음	3.56(89)
	사업성공을 위한 열정이 많은 편임	4.17(89)
	관리적 역량 평균	3.94(89)

기업가 적 태도	사업과 관련된 전문적 기술 및 자격증이 있음	4.19(89)
	현재 사업에 필요한 핵심기술을 보유하고 있음	4.24(89)
	사업체 업무 프로세스를 지휘할 역량이 있음	4.06(89)
	기술적 역량 평균	4.16(89)
	기업가 태도 평균	3.84(89)

〈표 5-3〉 창업 동기 및 기업가 태도

(2) 창업 및 취업 경험

희망가게 사업주의 일 경험은 사업체 운영 능력과 직간접적인 관련을 가지므로, 창업 이전 일 경험에 대해 창업과 취업으로 나눠 살펴 보았다. 희망가게 사업주의 58%는 창업 경험이 있었으나, 42%는 실제로 창업해 본 적이 없다고 응답하였다. 58%에 해당되는 창업 경험자들의 구체적인 실태를 파악하였는데, 먼저 이전 창업이 현 업종과 연관이 있는지에 대해 높다가 41.2%, 매우 높다가 31.4%, 매우 낮다가 17.6%, 보통이다가 7.8%, 낮다가 2.0%를 보여 대체로 관련성이 높은 업종 분야로 창업 전환이 이뤄지고 있음을 알 수 있었다. 이들의 과거 창업 사업체의 운영 기간은 평균 5년으로 긴 편이었다. 이전 업체의 중단사유는 매우 다양한 양상을 띠고 있었다. 기타가 40%를 차지하고 있었으며, 다음으로 경영관리의 어려움 20%, 수익이 나지 않아서 13.3%, 새로운 일자리에 고용되어 10%, 업종전환으로 인하여 6.7%, 개인 건강상의 문제 6.7%, 가족을 돌보아야 하기 때문이 3.3%를 차지하였다. 가족 돌봄 필요나 개인 건강문제와 같은 일신상의 이유 보다는 사업체 운영의 어려움과 관련된 요인이 다분하였는데, 이전 사업체 운영에서 발생하는 순수익은 월평균으로 볼 때 93.5%가 300만원 이하로 영세하였다. 300만원 이하가 43.5%, 뒤를 이어 200만원 이하 19.6%, 150만원 이하 17.4%, 100만원 이하 13.0%에 해당되었다.

단위: %(명), 년(명)

구분		비율(빈도)
창업경험	있다	58.0(51)
	없다	42.0(37)
	전체	100.0(88)
이전 창업과 현 업종과의 연관성	매우낮다	17.6(9)
	낮다	2.0(1)
	보통이다	7.8(4)
	높다	41.2(21)
	매우 높다	31.4(16)
	전체	100.0(51)
창업 당시 월평균 순수익	50만원 이하	–
	100만원 이하	13.0(6)

창업 당시 월평균 순수익	150만원 이하	17.4(8)
	200만원 이하	19.6(9)
	300만원 이하	43.5(20)
	기타	6.5(3)
	전체	100.0(46)
점포운영 과거 창업 중단 사유	기간	5.0년(44)
	수익이 나지 않아서	13.3(4)
	경영관리의 어려움	20.0(6)
	업종 전환으로 인하여	6.7(2)
	새로운 일자리에 고용되어	10.0(3)
	가족 돌봄 필요	3.3(1)
	개인 건강상의 문제	6.7(2)
	기타	40.0(12)
	전체	100.0(30)

〈표 5-4〉 이전 창업경험

창업 전 주소득은 취업을 통한 임금이 63.2%이 가장 높았으며, 소득이 없는 경우와 정부 지원으로 연명한 경우가 각각 10.3%나 되는 것으로 조사되었다. 창업 준비 기간은 3~6개월의 창업 준비를 가진 경우가 27.3%로 제일 많았으며, 1~2년이 25.5%, 2년 이상이 23.6%, 6개월~1년 16.4%, 1~2개월 7.3%로 다양한 양상을 보이는 것으로 파악되었다.

단위: %(명)

구분		비율(빈도)
창업전 주소득원	없음	10.3(9)
	정부지원	10.3(9)
	취업	63.2(55)
	기타	16.1(14)
	전체	100.0(87)
창업준비 기간	준비안함	–
	1~2개월	7.3(4)
	3~6개월	27.3(15)
	6개월~1년	16.4(9)
	1~2년	25.5(14)
	2년 이상	23.6(13)
	전체	100.0(55)

〈표 5-5〉 창업전 주소득원과 준비기간

희망가게 창업 전 취업 경험자는 66명에 이르렀는데, 이들의 이전 취업분야가 현 창업 업종과 연관성이 높은 것으로 파악되었다. 이전 취업과 현 업종의 연관성이 매우 높다고 응답한 업체가 47%, 높다라고 응답한 업체가 33.3%나 되었다. 이들의 취업 당시 월 평균 급여는 절반이 넘는 68.1%가 150만원 이하의 저소득 수준에 머무른 것으로 분석되었다. 150만원 이하가 51.5%, 200만원 이하가 25.8%, 100만원 이하가 13.6%, 300만원 이하가 7.6%, 50만원 이하가 1.5%를 차지하였다. 이들의 취업 기간은 평균 5.02년의 경험을 가졌다. 취업당시 근무형태를 보면, 정규직 및 상용직이 60.9%, 일당제 및 파트타임 근무가 20.2%, 계약직이 18.8%를 보이고 있어, 저 임금의 정규직에 분포되어 있을 확률이 높았음을 시사할 수 있다.

단위: %(명), 년(명)

구분		비율(빈도) / 평균(빈도)
이전 취업과 현 업종과의 연관성	매우낮다	4.5(3)
	낮다	3.0(2)
	보통이다	6.1(4)
	높다	33.3(22)
	매우 높다	47.0(31)
	해당사항 없음	6.1(4)
	전체	100.0(66)
취업 당시 월평균 급여	50만원 이하	1.5(1)
	100만원 이하	13.6(9)
	150만원 이하	51.5(34)
	200만원 이하	25.8(17)
	300만원 이하	7.6(5)
	전체	100.0(66)
취업 기간		5.02년(64)
취업당시 근무형태	정규직 및 상용직	60.9(39)
	계약직	18.8(12)
	일당제 및 파트타임 근무	20.3(13)
	전체	100.0(64)

〈표 5-6〉 이전 취업경험

2. 희망가게 특성

1) 기본적 특성

〈표 5-7〉에와 같이 희망가게의 기본적 특성을 창업시기, 창업업태, 창업지역 면에서 살펴보았다. 응답자 중 2008년 이전에 창업한 희망가게는 11.2%, 2009년에 창업한 희망가게는 4.5%, 2010년에 창업한 희망가게는 21.3%, 2011년에 창업한 희망가게는 28.1%, 2013년에 창업한 희망가게는 23.6%의 분포를 띠는 것으로 조사되었다. 창업 시기는 현재까지의 운영기간을 추산할 수 있는 지표이나, 희망가게의 창업 시기 분포와 관련된 변수는 이를 반영하고 있지 않다. 왜냐하면, 아름다운재단의 희망가게 사업을 펼치기 시작했던 2003년 이후의 모든 업체를 조사대상으로 삼고 있더라도 상환기간에는 창업 자금 및 경영지원 관리가 집중되므로 희망가게와 지원처 간의 관계가 돈독하여 높은 응답율을 보이지만, 상환완료 이후에는 독립적인 위치로 저조한 응답을 보일 수 있기 때문이다. 따라서 2010년과 2011년에 창업한 희망가게가 더 많음을 알 수 있다.

또한 이들 희망가게를 창업 업태별로 구분해 볼 때 이 · 미용이 48.9%로 절반에 가까운 정도로 많았으며, 음식업이 17.0%, 학원업이 14.8%, 도 · 소매 및 제조업이 11.4. 기타 세탁 및 세차, 디자인 및 서비스업 8.0% 순으로 나타났다. 부산 지역 여성창업자를 대상으로 한 임채관 · 김향란의 연구(2008)에서는 여성 창업자들의 업종이 숙박 · 음식업 29.4%, 도소매업 26.8%, 개인서비스업(이 · 미용 서비스) 20.6%, 교육관련 서비스업 11.3%를 차지한 바 있다. 업종 분포 면에서 음식업, 도소매업, 이미용업, 교육관련 서비스와 같은 여성이 접근하기 쉬운 분야에 포진하고 있다는 점에서 임채관 · 김향란의 연구(2008)와 동일하다. 창업 지역은 서울이 20.5%로 가장 많았으며, 광주 호남권이 20.5%, 대전 충청권이 19.3%, 경기도, 강원도가 18.2%, 대구경북권이 12.5%. 부산 경남권이 9.1%로 분포되어 있는 것으로 조사되었다. 부산 경남권을 대상으로 한 지역이 비교적 다른 지역에 비해 늦게 시작되어 적다는 점을 제외할 때 전국적으로 고른 분포를 가진 것으로 파악되었다.

단위: %(명)

구분		비율(빈도)
희망가게 창업시기	2008년 이전	11.2(10)
	2009년	4.5(4)
	2010년	21.3(19)
	2011년	11.2(10)
	2012년	28.1(25)
	2013년	23.6(21)
	전체	100.0(89)
창업 업태	이·미용	48.9(43)
	음식업	17.0(15)
	학원업	14.8(13)
	도·소매 및 제조	11.4(10)

창업 업태	기타 서비스업(세차, 세탁, 디자인 등)	8.0(7)
	전체	100.0(88)
창업 지역	서울	20.5(18)
	경기도, 강원도	18.2(16)
	대전 충청권	19.3(17)
	광주 호남권	20.5(18)
	대구 경북권	12.5(11)
	부산 경남권	9.1(8)
	전체	100.0(88)

〈표 5-7〉 희망가게 특성

창업시 창업 자금 규모는 사업 성공에 정적인 영향을 미치고 있는 것으로 알려져, 창업자금 조달액과 부채가 아닌 본인 부담금액이 얼마나 되는지를 조사하는 것은 중요하다고 볼 수 있다. 희망가게들의 창업자금 조달 상황을 금액과 경로 차원에서 살펴보면, 먼저 전체 창업 자금은 4,599.8만원이 소요된 것으로 파악되었다. 평균 자영업 창업자금보다 약간 적은 수치이나(류만희, 2008), 다른 비영리 창업지원 기관을 통해 창업한 소규모 자영업 업체에 비해 높아 안정적인 사업을 유지할 가능성이 있을 것으로 기대되었다.

희망가게의 창업 자금은 주로 아름다운재단으로부터 조달되고 있었으며, 타 기관 대출금과 본인의 자부담 부담액은 미미한 수준이었다. 구체적으로 보면, 아름다운재단의 임차 보증금 평균 금액이 1,968.5만원, 아름다운재단 창업자금이 1,711.4만원으로 이를 합해 3,679.9만원에 이르는 창업 자금이 아름다운재단에서 조달되고 있음이 드러났다. 나머지는 920만원에 해당되는 창업자금은 타 기관 대출과 본인 자부담으로 본인이 확보한 것으로서 전체 창업자금 평균액의 20.0%를 차지하고 있었다. 본인 확보액은 은행과 카드사의 본인 대출금이 150.8만원, 본인 자부담이 690.5만원, 기타 78.7만원인 것으로 조사되었다. 본인 자부담분 마련 방법을 보면, 본인 예금이 35.2%, 부모 · 형제 · 친지의 도움이 35.2%, 그 밖에 본인 은행대출이 15.5%, 주변 지인의 도움이 12.7%, 기타가 1.4%를 차지하였다.

단위: 만원(명), %(명)

구분		비율(빈도)/평균(빈도)
아름다운재단 임차보증금		1,968.5(89)
아름다운재단 창업자금		1,711.4(89)
타 대출금(은행, 카드등)		150.8(89)
본인 자부담		690.5(89)
기타		78.7(89)
전체		4,599.8(89)
본인 자부담 마련 방법	본인예금	35.2(25)
	본인 은행대출	15.5(11)

본인 자부담 마련 방법	부모, 형제, 친지 도움	35.2(25)
	지인도움	12.7(9)
	기타	1.4(1)
	전체	100.0(71)

〈표 5-8〉 희망가게 창업자금 조달액 및 방법

2) 재무적 상황

재무적인 상황은 희망가게의 운영상태, 월평균 매출액, 월평균 비용, 월평균 순수익으로 구분하여 살펴보았다.

응답한 희망가게는 83%가 영업을 하면서 대출 원리금을 상환하고 있었으며, 5%는 상환완료한 후에도 여전히 영업을 할 정도 건재하였고, 10%는 영업중에 있지만 상환을 하지 못하고 있다고 했으며, 1.3%는 일시 휴업중이라고 응답하였다. 이들 응답 업체들의 월 평균 매출액은 674.4만원인 것으로 조사되었으며, 월평균 비용을 제외한 월평균 순수익은 253.3만원을 기록하였다. 업체의 월평균 비용은 본인 급여를 제외한 인건비 지출이 238.6만원, 제품 매입비 · 임대료 · 공과금 등이 369.2만원이 각각 소요된 것으로 조사되었다.

단위: %(명), 만원(명)

구분		비율(빈도)/평균(빈도)
희망가게 운영상태	영업중	83.8(67)
	일시휴업	1.3(1)
	상환완료	5.0(4)
	미상환	10.0(8)
	전체	100.0(80)
월평균 매출액		674.4만원(85)
월평균 순수익		253.3만원(83)
월평균 비용	인건비 지출(본인급여제외)	238.6만원(61)
	제품매입비, 임대료, 공과금 등	369.2만원(83)

〈표 5-9〉 희망가게 재무적 상황

3) 고용 및 근로 상황

고용 및 근로상황은 유급종업원수, 무급 가족종사자, 주당근로일수, 일 근로시간으로 살펴보았다.

유급 종업원 수는 평균 0.78명이었으며 무급 가족 종사자는 평균 0.2명에 이르러, 평균 1명 정도의 유무급 종업원이 가게 운영을 돕고 있는 것으로 분석되었다. 희망가게 사업주들의 근로 여건을 볼 때 주 6일 이상을 점포에서 일을 하고 있다고 응답한 경우가 거의 80%로 근로 강도가 매우 센 편이었다. 주 6일 일하는 경우가 47.7%, 주 6.5일이 16.3%, 주 7일이 15.1%, 주 5일이 12.8%, 주 5.5일이 7.0%, 주 5일 미만이 1.2%를 차지하였다. 주당 근로일

수와 함께 하루 근로 시간 차원에서도 90%에 이르는 희망가게 사업주들이 8시간 이상의 노동을 수행하고 있음으로써 근로 여건이 열악한 상태에 있었다. 8시간 미만 자는 10.5%였으며, 8시간이상~11시간 미만이 52.3%로 가장 많았으며, 다음으로 11시간 이상 ~ 14시간 미만이 34.9%를 보였고, 14시간 이상 ~ 17시간 미만도 2.3%였다.

단위: %, 명, (명)

구분		비율(빈도)/평균(빈도)
유급종업원수		0.78명(86)
무급 가족종사자		0.20명(84)
주당 근로 일수	5일 미만	1.2(1)
	5일	12.8(11)
	5.5일	7.0(6)
	6일	47.7(41)
	6.5일	16.3(14)
	7일	15.1(13)
	전체	100.0(86)
하루 근로 시간	8시간 미만	10.5(9)
	8시간이상 ~ 11시간미만	52.3(45)
	11시간이상 ~ 14시간미만	34.9(30)
	14시간이상 ~ 17시간미만	2.3(2)
	전체	100.0(86)

〈표 5-10〉 희망가게 고용 및 근로상황

3. 지원 프로그램 도움과 만족도 평가

희망가게 지원사업의 평가는 자금과 제반 지원 프로그램에 대한 점포주들의 이용현황, 도움 정도, 서비스 만족도 측면으로 살펴보았다.

1) 지원 서비스 이용 여부

창업지원의 효과성을 높이기 위해서는 창업자금과 점포임대 등의 물적 조건에 대한 지원 뿐 아니라 창업에 따른 사전 사후지원서비스 등과 같은 보다 구조화되고 집중적이고 전문적인 지원, 다양한 복지서비스 등과의 연계가 필요하다(황정임 · 류연규 · 류만희, 2006)는 논의가 지속적으로 진행되어 오고 있다. 아름다운재단은

여성 한부모의 특성, 여건들을 반영하여 보다 통합적이고 종합적인 창업지원서비스 제공을 위해 다양한 서비스를 제공하고 있다. 이에 희망가게에 대한 다양한 지원프로그램을 실제 희망가게 창업주들이 얼마나 이용하는지를 알아보기 위해 창업대출, 경영지원, 창업교육, 현물 및 현물지원, 상담, 자조모임으로 구분하여 분석하였다.

창업을 위한 임차보증금과 창업자금은 대부분이 이용을 한 것으로 나타났다. 경영지원은 전문 컨설턴트를 통한 상권분석 및 입지선정, 마케팅 및 홍보, 업종변경 및 이전지원, 세무 및 재무관리와 재단 실무자를 통한 일상적인 경영지원, 개업지원으로 나누어진다. 전문 컨설턴트를 통한 지원 가운데 상권 및 입지 선정은 92.1%로 가장 높은 이용율을 보였고, 마케팅 홍보가 88.8%, 세무 및 재무관리가 73%로 나타났다. 재단 실무자를 통한 지원은 개업지원이 95.5%로 대부분으로 나타났고, 일상적인 경영지원은 83.1%가 받고 있는 것으로 나타났다.

단위: %(명)

구분		N=89	
		이용	미이용
대출금	임차보증금	100.0(89)	0.0(0)
	창업 자금(권리금 포함)	98.9(88)	1.1(1)
컨설턴트 경영지원	상권분석 및 입지 선정	92.1(82)	7.9(7)
	마케팅 및 홍보	88.8(79)	11.2(10)
	업종변경 및 이전 지원	56.2(50)	43.8(39)
	세무 · 재무관리	73.0(65)	27.0(24)
실무자 경영지원	일상적인 경영지원	83.1(74)	16.9(15)
	개업 지원	95.5(85)	4.5(4)
창업교육	오리엔테이션	77.5(69)	22.5(20)
	교육비 지원	77.5(69)	22.5(20)
	희망경영학교	47.2(42)	52.8(47)
	아모스 교육지원	39.3(35)	60.7(54)
현금 및 현물지원	개업행사 지원금	65.2(58)	34.8(31)
	경조사 지원(가족 부고시 10만원)	36.0(32)	64.0(57)
	매출 향상 프로젝트 지원	50.6(45)	49.5(44)
	아모스 제품지원(미용실 대상)	38.2(34)	61.8(55)
상담	담당 실무자의 심리지원	69.7(62)	30.3(27)
	외부 심리상담(워크라이프 코칭)	42.7(38)	57.3(51)
	법률 자문	41.6(37)	58.4(52)
자조모임	희망회 캠프(가족 여름캠프)	29.2(26)	70.8(63)
	희망회 송년회	36.0(32)	64.0(57)
	자조모임	29.2(26)	70.8(63)
	희망가게 기념 및 출판 행사	28.1(25)	71.9(64)

〈표 5-11〉 지원 프로그램 이용 현황

창업교육은 오리엔테이션 교육, 교육비 지원, 희망경영학교, 미용업에 종사하는 창업주를 대상으로 하는 아모스 교육지원이 있다. 창업교육 항목에서 오리엔테이션과 교육비 지원은 각각 77.5%로 이용율이 상당히 높았으나 집체 교육을 실시하는 희망경영학교의 경우 절반 정도만이 이용하고 있었다.

재단에서 지원되는 창업자금과 임차보증금 외 현금과 현물로 지원되는 서비스는 개업행사 지원금, 경조사 지원금, 매출 향상 프로젝트 지원금, 아모스 제품지원이 있다. 이 중 개업행사 지원금은 65.2%가 지원 받은 것으로 나타났고, 매출향상 프로젝트는 50.6%가 이용한 것으로 나타났다.

여성가장의 경우 사업 뿐 아니라 가사노동 및 홀로 자녀를 양육해야 하는 등 여러 가지 역할 과업을 수행해야 할 뿐 아니라 사업에서 받는 스트레스로 인해 어려움을 겪는 경우가 많다. 또한 사업상 겪게 되는 문제들로 인해 자금 및 경영에 대한 상담 뿐 아니라 여타의 영역에 대해 상담이 필요하다. 이에 아름다운재단은 상시적이고 밀착적으로 실무자의 상담지원을 실시하고 있으며, 필요한 경우 외부 심리 상담 및 법률 자문을 연계하고 있다. 담당 실무자와의 심리적인 지원을 받았다고 응답한 경우는 69.7%로 나타났으며, 워크라이프 코칭을 위한 외부 심리상담 지원과 법률상담도 40%이상이 지원 받은 것으로 나타났다.

희망가게 창업주들 간의 지속적인 연대감을 형성하여 사업 뿐 아니라 심리적인 도움을 받을 수 있도록 실시하는 자조모임으로는 공식적으로 가족캠프, 송년회, 희망회, 기념 및 출판행사 등이 있다. 자조모임은 약 30%의 참여율을 보였는데, 송년회의 참여율이 37.5%로 가장 높았고, 희망회 캠프가 31.8%, 희망가게 기념 및 출판행사가 30.7%로 나타났다.

2) 지원 프로그램 도움정도

여성이면서 한부모인 희망가게의 경우 담보물이 없거나 사업 및 취업경력이 부족하고, 네트워크가 부족하여 (Aldrich, 1989; Sandberg, 2003) 창업 자금을 마련하기 어렵기 때문에 대출금 지원은 다양한 서비스 가운데 가장 만족도가 높다. 희망가게 창업자 역시 창업대출금에 대한 도움이 가장 높은 것으로 인식하고 있었다. 창업대출 중에서 〈표 5-12〉와 같이 임차보증금은 4.87로 전체 지원 서비스 중에서 가장 도움 정도가 높았고, 권리금을 포함한 창업자금도 4.82로 매우 도움이 되는 것으로 나타났다.

경영지원의 경우 외부 컨설턴트를 통한 지원과 재단 실무자를 통한 지원으로 크게 구분 해 볼 수 있는데, 외부 컨설턴트를 통한 지원은 상권분석 및 입지선정을 제외하고는 실무자를 통한 지원보다 전반적으로 도움정도가 낮은 것으로 나타났다.

세부사항을 보면, 컨설턴트를 통한 지원의 경우 2011년 희망가게 조사에서 낮은 만족도를 보였던 입지선정이 본 조사에서는 4.06으로 입지 선정이 상당히 도움이 되는 것으로 나타났다. 반면, 마케팅 및 홍보, 업종변경 및 이전지원, 세무 및 재무관리는 3.54~3.56으로 상대적으로 도움 점수는 높지 않으나 보통이상으로 도움이 되는 것으로 나타났다.

실무자를 통한 지원은 컨설턴트를 통한 지원보다 상대적으로 더 도움이 되는 것으로 조사되었다. 특히 개업지원의 경우 4.18로 도움의 정도가 가장 큰 것으로 나타났는데 이는 임대차계약, 초기 세팅에서의 다양한 서비스 및 정보를 밀착하여 제공하기 때문에 매우 도움이 되는 것으로 인식한 것으로 사료된다. 사업관련 상담 및 지원 등의 일상 경영지원 또한 창업시작시점 뿐 아니라 사후관리 차원에서 제공되기 때문에 3.77로 도움이 많이 되는 것으로 나타났다.

창업교육 중에는 오리엔테이션과 교육비 지원이 4.17로 가장 도움정도가 높은 것으로 나타났다. 오리엔테이션의 경우 희망가게로 선정된 창업주에 대한 당일 집합교육으로 기금의 선순환이라는 자금의 취지를 설명하고, 점포선정을 위한 상권교육 등의 내용으로 구성되어 오리엔테이션 내용이 사업체 운영 및 자금의 운용에 도움이 되었을 것으로 사료된다. 교육비 지원의 경우 개업 1년 후 상환율이 90% 이상일 경우 1인당 최대 200만원까지 무상으로 지원하여 스스로 성장 할 수 있도록 하는 서비스로 창업주가 개인특성, 기술상태, 업종, 업체상황에 따라 필요로 하는 내용을 선택하여 교육을 받을 수 있기 때문에 더 도움이 되는 것으로 판단된다. 미용실을 대상으로 하는 교육지원의 경우 4.03의 도움정도를 재단이 주관하여 업종 타겟된 교육 실시로 도움이 높은 것으로 확인되었다. 또한 집단으로 집체로 하는 강의의 경우 3.83의 도움정도를 보였다.

현금 및 현물지원에서 도움 인식 정도가 가장 높은 것은 미용업을 하는 창업주를 대상으로 하는 아모스 제품지원으로 3.97의 도움정도를 보였다. 다음은 개업 시 행사를 지원하거나 개업 선물을 지원하는 것으로 응답자 중 58명이 지원받았고, 3.78의 도움정도를 보이는 것으로 나타났다. 매출향상을 필요로 하는 기관에 대해 홍보물, 현수막, 인테리어 실비 지원 등의 지원은 3.73으로 그 다음으로 도움이 되는 것으로 나타났다. 가족 부고시 재단 조기와 부의금을 지원한 경우는 3.66으로 도움정도는 가장 낮았으나 보통에서 도움이 되는 정도의 도움정도를 보여 현금 및 현물지원 서비스는 전체적으로 도움이 되는 것으로 응답하였다.

단위: 점(명)

구분		평균(빈도)
창업대출	임차보증금	4.87(89)
	창업 자금(권리금 포함)	4.82(88)
전문컨설턴트를 통한 경영지원	상권분석 및 입지 선정	4.06(82)
	마케팅 및 홍보	3.56(79)
	업종변경 및 이전 지원	3.54(50)
	세무, 재무관리	3.54(65)
재단 실무자를 통한 지원	일상적인 경영지원	3.77(74)
	개업 지원	4.18(85)
창업교육	오리엔테이션	4.17(69)
	교육비 지원	4.17(69)
	희망경영학교	3.83(42)
	아모스 교육지원	4.03(35)
현금 및 현물지원	개업행사 지원금	3.78(58)
	경조사 지원(가족 부고시 10만원)	3.66(32)
	매출 향상 프로젝트 지원	3.73(45)
	아모스 제품지원(미용실 대상)	3.97(34)
상담	담당 실무자의 심리지원	4.16(62)
	외부 심리상담(워크라이프 코칭)	3.92(38)
	법률 자문	3.86(37)

자조모임	희망회 캠프(가족 여름캠프)	4.04(26)
	희망회 송년회	4.09(32)
	자조모임	4.00(26)
	희망가게 기념 및 출판 행사	4.04(25)

〈표 5-12〉 서비스 도움정도

상담 서비스 중에서도 특히 담당 실무자의 심리지원은 4.16으로 매우 도움이 많이 되는 것으로 나타났는데, 이는 전문성이 필요한 경영 영역 뿐 아니라 정서적 영역에서의 심리지원의 필요성을 시사해 주는 것이다. 외부 심리상담(워크라이프 코칭)의 경우 3.92의 도움정도를 보였고, 법률자문의 경우도 3.86의 도움정도를 보이는 것으로 나타나 심리상담 서비스는 2011년에 비해(희망가게 성과보고서, 2012) 도움 정도가 전반적으로 높아진 것으로 나타났다.

자조모임에 참여하였을 경우 만족도 역시 참여율과 비슷한 양상을 보여, 자조모임은 희망송년회가 4.09로 가장 만족도가 높았고, 가족 여름캠프와 희망가게 기념 행사 및 출판행사가 4.04로 그 다음을, 주기적인 자조모임이 4.00으로 도움이 되는 것으로 나타났다. 모임 성격별로 평균의 차이를 보였으나, 자조모임은 모두 4점 이상의 점수를 보여 자조모임에 참석한 창업주가 인식하는 도움 정도가 큰 것으로 나타났다.

전체적으로 보았을 때, 임차보증금 지원과 창업자금(권리금 포함)이 가장 도움이 되는 것으로 나타났고, 실무자의 개업지원, 오리엔테이션, 교육비 지원이 그 다음으로 많은 도움이 되는 것으로 나타났다. 전체 지원항목에서 가장 도움이 적게 되었던 부분은 외부컨설턴트를 통한 세무 및 재무관리와 업종변경 및 이전지원, 마케팅 및 홍보지원으로 나타났으며, 경조사 지원과 매출향상 지원프로젝트도 다소 도움이 적게 된 것으로 나타났다.

단위: 점

상위 5개 항목		하위 5개 항목	
임차보증금지원	4.87	세무 및 재무관리	3.54
창업 자금(권리금 포함)	4.82	업종변경 및 이전지원	3.54
실무자 개업지원	4.18	마케팅 및 홍보	3.56
오리엔테이션	4.17	경조사지원	3.66
교육비 지원	4.17	매출향상 프로젝트 지원	3.73

〈표 5-13〉 지원 프로그램 도움정도의 상하위 5개 항목

3) 프로그램 만족도

자금을 제외한 희망가게의 경영, 교육, 심리 등 지원프로그램의 전반적인 만족도를 알아보기 위해 프로그램의 질, 원하는 프로그램에 대한 지원이었는지, 욕구를 어느 정도 충족시켰는지, 도움에 대해 얼마나 만족하는지, 서비스가 문제를 다루는데 얼마나 효과적이었는지의 5가지 차원에서 분석하였다.

프로그램 만족도의 전체 평균은 5점 만점에 3.77로 보통이상으로 만족하는 수준인 것으로 나타났다. 특히 문

제를 다루는 데에 대한 효과성의 경우 4.34로 매우 효과적인 것으로 나타났으며, 두 번째로는 도움의 만족도도 3.95로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 상대적으로 욕구충족 정도는 다른 항목에 비해 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 희망가게 여성 창업자의 다양한 욕구를 개방형 질문을 통해 살펴보면, 경영 컨설팅에 대한 지속적인 지원, 자녀교육에 대한 지원(재능기부 포함), 성공사례에 대한 특강, 교육프로그램 다양화, 아이들과 함께 할 수 있는 봉사 프로그램, 운영 및 긴급자금의 추가 지원 등 다양한 필요를 호소하고 있다.

단위: 점

구분	평균(빈도)
프로그램 질	3.54(78)
필요 적절한 프로그램	3.55(75)
욕구충족 정도	3.41(75)
도움에 대한 만족도	3.95(76)
문제해결에 대한 효과성	4.34(76)
프로그램 만족도 평균	3.77(72)

〈표 5-14〉 프로그램 만족도

여러 종류의 창업지원자금이 있음에도 불구하고, 다른 자금이 아닌 아름다운재단 희망가게 창업지원 자금을 선택하게 되었는지에 대해 1순위 고려점은 '여성가장을 위한 특화된 기금임을 알고 있기 때문에'가 67.3%로 매우 높게 나타났으며, 두 번째로 '4천만원이라는 지원 금액이 다른 창업지원 자금보다 더 많기 때문에'가 20.0%로 나타났으며, 10% 미만 고려점으로 컨설팅 및 교육에 대한 전문성, 신용이 나빠서, 희망가게 외에 다른 창업자금 대출 정보를 알지 못해서라는 의견도 조사되었다. 2순위 고려점은 4천만원이라는 '지원 금액이 다른 창업지원 자금보다 더 많기 때문에'가 28.8%로 가장 많았고, 번째는 '창업 컨설팅 및 교육 등 창업지원에 대한 전문성 때문에'가 25.0%, 세 번째는 '여성가장을 위한 특화된 기금임을 알고 있기 때문에'가 23.1%인 것으로 나타났다.

단위: %(명)

구분		비율(빈도)	
		1순위	2순위
자금선택시 고려점	여성가장을 위한 특화된 기금임을 알고 있기 때문에	67.3(37)	23.1(12)
	4천만원이라는 지원 금액이 다른 창업지원 자금보다 더 많기 때문에	20.0(11)	28.8(15)
	창업 컨설팅 및 교육 등 창업지원에 대한 전문성 때문에	3.6(2)	25.0(13)
	신용이 나빠서 (다른 창업지원 자금 대출이 불가능)	5.5(3)	9.6(5)
	희망가게 창업지원사업 외에 다른 창업자금 대출 정보를 알지 못해서	3.6(2)	7.7(4)
	특별한 사유는 없음	-	3.8(2)
	기타	-	1.9(1)
	전체	100.0(55)	100.0(52)

〈표 5-15〉 자금선택시 고려점

희망가게 프로그램을 주변에 필요한 친구가 있을 경우 추천하겠는지에 대한 질문에서 응답자의 97.6%가 추천하겠다고 나타나 대부분이 희망가게 프로그램을 추천하겠다는 의사를 보였다. 83명의 응답자 중 추천하지 않겠다고 응답한 2명의 응답자의 경우 그 이유는 여성가장만을 지원하는 기금으로 알려져 여성가장임이 드러나서와 창업자금 신청 및 심사 절차가 까다롭기 때문에 라고 응답하였다.

단위: 점

구분		비율(빈도)
희망가게 프로그램 추천의사	아니오, 절대 추천하지 않겠다	0(0)
	아니오, 추천하지 않겠다	2.4(2)
	네, 추천하겠다	42.2(35)
	네, 꼭 추천하겠다	55.4(46)
	전체	100.0(83)

〈표 5-16〉 희망가게 프로그램 추천의사

4) 지원 서비스 도움정도와 프로그램 만족도 관계

지원서비스의 도움정도와 프로그램의 만족도와의 관계를 보면, 경영지원, 교육지원, 심리지원의 프로그램 도움정도와 프로그램의 전반적인 만족도는 강한 정적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

구분		프로그램 만족도	프로그램 질	필요 적절한 프로그램	욕구충족 정도	도움에 대한 만족도	문제 해결
대출 자금	임차보증금	.247*	.228*	.173+	.234*	.211*	.111
	창업 자금(권리금 포함)	.277*	.351**	.067	.187+	.234*	.243*
경영 지원	상권분석 및 입지 선정	.553***	.511***	.433***	.415***	.419***	.412***
	마케팅 및 홍보	.508***	.454***	.400***	.372**	.427***	.365**
	업종변경 및 이전 지원	.533***	.545***	.323*	.371**	.457**	.535***
	세무, 재무관리	.478***	.584***	.278*	.244*	.396**	.452***
	일상적인 경영지원	.603***	.505***	.377**	.472***	.533***	.492***
	개업 지원	.492***	.446***	.270*	.424***	.425***	.351**
교육 지원	오리엔테이션 교육	.506***	.494***	.466***	.310**	.267*	.480***
	교육비 지원	.506***	.494***	.466***	.310**	.267*	.480***
	희망경영학교	.430**	.494**	.457**	.193	.288*	.329*
	아모스 교육지원	.209	.184	.170	.051	.173	.334*

현금 및 현물지원	개업행사 지원금	.196+	.225+	.163	.037	.147	.315*
	경조사 지원	.126	.043	.089	-.010	.163	.274+
	매출향상 프로젝트 지원	.428**	.264*	.403**	.270*	.423**	.430**
	아모스 제품지원	.280+	.154	.200	.335*	.358*	.144
상담지원	담당 실무자의 심리지원	.474***	.395**	.395**	.304*	.392**	.411**
	외부 심리상담	.553***	.548***	.500**	.285*	.430**	.561***
	법률 자문	.469**	.448**	.471**	.242+	.376*	.525**
자조모임	희망회 캠프	.188	.183	.261	.013	.233	.121
	희망회 송년회	.362*	.317*	.374*	.102	.418*	.357*
	자조모임	.391*	.401*	.498**	.161	.347*	.324+
	기념 및 출판행사	.343+	.272+	.506**	.245	.255	.223

〈표 5-17〉 지원 서비스 도움정도와 프로그램 만족도 관계

4. 사업 성과 분석

희망가게 사업 성과는 개인차원의 심리사회적 변화, 가정의 경제적, 가족관계의 변화, 사업체 변화로 구분하여 살펴보았다.

1) 창업에 따른 개인적 차원의 변화

개인의 변화는 스트레스, 자기효능감, 임파워먼트, 사회적 관계의 차원에서 분석하여 보았다.

(1) 스트레스 변화

창업 이후에 스트레스의 정도가 어떻게 변했는지에 대해서는 변화가 없는 경우가 39.8%로 가장 많았으나, 약해지거나 매우 약해진 정도가 42.1%를 차지해 많은 경우 스트레스가 약해진 것으로 나타났으나 스트레스가 심해지거나 매우 심해졌다고 응답한 경우도 18.1%로 나타났다. 창업이후에 스트레스의 원인에 대해 다중 분석한 결과, 생각보다 사업하면서 투자해야 할 지출이 많다가 24.7%로 가장 많은 것으로 나타났고, 일하는 것에 비해 수입이 적어서가 22.5%, 사업주로서 인간관계 등 챙겨야할 것이 많다는 것이 14.6%, 생각보다 일이 너무 많아 쉬지 못해서가 13.5% 순으로 나타났다.

단위: %(명), 점(명)

구분		비율(빈도)/평균(빈도)
스트레스 변화	매우 약해짐	20.5(18)
	약해짐	21.6(19)
	변화없음	39.8(35)
	심해짐	13.6(12)
	매우 심해짐	4.5(4)
	전체	100.0(88)
	평균	2.60(88)

〈표 5-18〉 창업이후 스트레스의 변화

스트레스 정도를 2011년과 2013년을 비교 분석하기 위해 2011년 이전 지원받은 희망가게와 이후 희망가게로 구분하였다. 종단 분석은 2011년 이전에 지원받은 희망가게만을 대상으로 하여 분석하였다. 분석결과, 2011년의 경우, 약해졌거나 매우 약해졌다고 응답한 경우가 67.7%, 변화없음이 20.6%, 심해지거나 매우 심해진 경우가 11.7%인 반면, 2013년의 경우 약해지거나 매우 약해진 응답자가 58.9%로 약해진 응답자는 다소 적으나 심해지거나 매우심해진 경우가 5.8%에 불과한 것으로 나타났다. 평균 또한 2011년의 경우 2.26으로 변화없음에 가깝게 나타났으나 2013년의 경우 2.24로 상대적으로 스트레스가 약화된 것으로 볼수 있다. 그러나 2011년 이후 희망가게 창업자들은 스트레스가 심해진 경우가 26.0%로 높게 나타났는데, 이는 창업 중반에 접어 든 업체와 창업초기 업체와의 차이에서 나타난 결과로 사료된다. 사업 초기의 경우 사업을 안정화시키기 위해 자금, 홍보 및 경영 등의 안정화를 위해 방향을 수립하고 틀을 만들어 가야하므로 사업 중반기보다 상대적으로 많은 에너지가 많이 투입되기 때문이다.

단위: %(명), 점(명)

구분		2011년11월 이전 희망가게		2011년11월 이후 희망가게
		2011년	2013년	2013년
스트레스 변화	매우약해짐	20.6(7)	26.5(9)	16.7(9)
	약해짐	47.1(16)	32.4(11)	14.8(8)
	변화없음	20.6(7)	35.3(12)	42.6(23)
	심해짐	8.8(3)	2.9(1)	20.4(11)
	매우심해짐	2.9(1)	2.9(1)	5.6(3)
	전체	100.0(34)	100.0(34)	100.0(54)
	평균	2.26 (34)	2.24 (34)	2.83 (54)

〈표 5-19〉 스트레스의 연도별 차이

(2) 자기효능감 변화

자기효능감은 특정문제나 상황에 자신이 효과적이고 성공적으로 해결 할 수 있다는 자기 자신에 대한 신념이나 기대감으로(Bandura, 1977) 정의된다. 응답자의 자기효능감은 자신의 능력만족, 능력인식, 장점발견, 강한 의지 인식, 인내심의 5개 항목으로 구분하여 살펴보았다. 전체적으로 자기효능감은 5점 만점에 4.02로 긍정적인 변화에 강하게 동의하고 있는 것으로 나타났다. 특히 강한 의지에 대한 인식이 4.17로 가장 높은 점수를 보였고, 인내심 인식이 4.08, 능력 인식 4.01, 능력만족 3.93, 장점발견 3.89 순으로 나타났다.

단위: 점(명)

구분	평균(빈도)
창업후 나 자신의 능력에 더 만족하게 되었다	3.93
창업후 다른 사람들만큼 나도 능력을 가지고 있다는 것을 깨닫게 되었다	4.01
창업후 나의 장점을 더 많이 발견하게 되었다	3.89
창업후 다른 사람들보다 내가 의지가 강하다는 것을 잘 알게 되었다	4.17
창업후 처음에는 못할지라도 잘할 때까지 열심히 한다는 것을 깨닫게 되었다	4.08
전체	4.02(89)

〈표 5-20〉 자기효능감의 변화

단위: 점(명)

구분	2011년11월 이전 희망가게		2011년11월 이후 희망가게
	2011년	2013년	2013년
창업후 나 자신의 능력에 더 만족하게 되었다	4.41	4.15	3.08
창업후 다른 사람들만큼 나도 능력을 가지고 있다는 것을 깨닫게 되었다	4.44	4.21	3.89
창업후 나의 장점을 더 많이 발견하게 되었다	4.32	4.06	3.78
창업후 다른 사람들보다 내가 의지가 강하다는 것을 잘 알게 되었다	4.65	4.44	4.00
창업후 처음에는 못할지라도 잘할 때까지 열심히 한다는 것을 깨닫게 되었다		4.24	3.98
평균	4.46(34)	4.22(34)	
		4.21(34)	3.89(55)

〈표 5-21〉 자기효능감의 연도별 차이

자기효능감의 변화에 대한 인식을 2011년과 2013년과 분석한 결과, 2011년의 4.46에 비해 2013년의 경우 자기효능감은 4.22로 대체로 점수가 낮아진 것으로 나타났다. 세부 항목으로는 년도와 관계없이 강한 의지에 대한 인식이 가장 높은 것으로 나타났고, 능력인식, 능력 만족, 장점인식 순으로 자기효능감이 높아진 것으로 나타났다.

(3) 임파워먼트 변화

창업이후에 나타난 역량(임파워먼트)변화는 크게 개인내적인 요소와 대인관계요소, 정치사회적 요소의 3가지로 분리하여 살펴보았다. 임파워먼트는 1점 전혀그렇지 않다에서 5점 항상그렇다까지의 5점 리커트 척도로 구성되어 있는데 응답자 89명의 임파워먼트 전체 평균은 3.47로 때때로 그렇거나 상당히 그렇다 정도의 임파워먼트 정도를 보이는 것으로 나타났다. 세부 요소가운데 개인내적인 임파워먼트가 평균 3.78로 가장 높았고, 대인관계요소가 평균 3.45, 정치사회적 요소가 3.17로 나타나 창업을 통해 개인 내적인 역량강화가 가장 강하게 나타난 것을 알 수 있다.

세부적으로 살펴보면 개인내적 요소에서는 내 삶의 모든일이 통제가 가능하다가 4.18로 가장 높게 나타났고, 권력을 가진 사람 뿐 아니라 나의 말도 중요하게 생각한다가 4.01로 나타난 반면, 내가 선택한 삶에서의 자유롭게 살고 있다고 할 수 있다가 3.44, 내 삶에 많은 자유를 가지고 있다가 3.48로 자신의 삶을 이끌어가고 통제하는 등 삶의 중심이 자신에게 있음을 인지하게 되는 한편 삶에서 누리는 자유는 크지 않은 것으로 보인다.

대인관계요소에서는 내 삶의 문제가 언제 일어날지 어디서 해결될지 안다가 4.05, 나에게 필요한 기본적인 음식, 교통, 주택등의 기본적인 서비스를 얻을 수 있다가 4.02로 높게 나타난 반면, 모임에 참가하거나 일원으로 활동하고 있다가 2.84, 개선이 필요하다고 제안한 내용이 채택되었다가 2.88로 상당히 낮게 나타나 차이를 보였다.

정치사회적 요소에서는 어떤 권리라도 법적인 테두리에서 누려야 함을 알고 있다와 자원봉사활동을 한다가 3.76으로 가장 점수가 높았고, 인터넷, 방송, 신문 등 담당자에게 직접 글을 쓰거나 누군가에게 나를 대신해 글을 쓰게 할 수 있다가 2.46, 나는 복지서비스나 프로그램에 필요한 예산을 결정하는 데 참여해야 한다고 생각한다가 2.54로 낮게 나타났다.

단위: 점(명)

구분		평균(빈도)
	임파워먼트 전체	3.47(89)
개인 내적 요소	나는 내 인생에서 내가 원한 것을 얻을 수 있다.	3.80
	나의 목표가 성취되고 안되고는 전적으로 나의 책임에 달려 있다고 생각한다	3.99
	나는 내 삶의 모든 일을 통제하는 것이 가능하다	4.18
	나의 인생은 나에게 많은 선택의 기회를 제공해 준다	3.60
	사람들은 권력을 가진 사람들뿐 아니라 나의 말도 중요하게 생각한다	4.01
	내가 선택한 삶에서 자유롭게 살고 있다고 말할 수 있다	3.44
	나는 내 삶에 많은 자유를 가지고 있다	3.48
	나는 대부분의 일을 쉽게 시작할 수 있다	3.89
	나는 내 인생의 모든 것들에 자신이 있다	3.60
	개인내적요소 소계	3.78
대인 관계 요소	나는 내가 받고 있는 서비스에 영향을 끼칠 수 있는 사람들과 함께 할 수 있다고 믿는다	3.71
	나는 모임에 참가하거나 일원으로 활동하고 있다	2.84
	나는 내게 필요한 기본적인 서비스들을 얻을 수 있다	4.02

대인 관계 요소	내가 개선이 필요하다고 제안한 내용들이 채택되었다	2.88
	내가 필요한 서비스를 요청해서, 나에게 제공되도록 할 수 있다	3.12
	나는 불평, 부당처리에 대한 내 의견을 타인에게 이야기한다	3.54
	나는 내 삶의 문제가 언제 일어날지, 어디서 해결될지 잘 안다	4.05
	대인관계요소 소계	3.45
정치 사회적 요소	나는 어떤 권리라도 법적 테두리 내에서 누려야 함을 알고있다	3.76
	나는 모임에서 리더가 될 수도, 조력자가 될 수도 있다	3.52
	나는 공공기관과 관련된 모임에 참석한다	3.44
	인터넷, 방송, 신문 등 담당자에게 직접 글을 쓰거나 누군가에게 나를 대신해 글을 쓰게 할 수 있다	2.46
	나는 복지서비스나 프로그램에 필요한 예산을 결정하는 데 참여해야 한다고 생각한다	2.54
	나는 빈곤과 관련된 중요한 문제에 대해서 입법자와 관계를 가져야 한다고 생각한다	2.65
	나는 사람들이 프로그램이나 다른 지역사회 기관에서 지켜야 하는 규칙과 정책들을 결정하는 과정에 참여해야 한다고 생각한다	2.76
	나는 자원봉사 활동을 한다	3.76
	나는 나의 의견을 받아줄 담당자, 입법자 혹은 권력이 있는 사람들과 접촉하는 방법을 안다	3.63
	정치사회적 요소 소계	3.17(89)

〈표 5-22〉 임파워먼트 변화

(4) 사회적 관계 변화

창업이후 사회적지지 관계망의 변화는 가족 및 친척관계, 친구 및 이웃관계, 사업체 모임관계의 수를 통해 살펴보았다. 사회적 관계를 갖고 있지 않는 경우 0명에서 9명이상까지 선택하게 하되, 3~4명은 3.5명으로, 5~8명은 6.5명으로 평균값으로 산출하였고, 9명이상은 9명으로 인원 및 모임수로 통일하여 분석하였다. 분석한 결과 사회적 관계망은 창업이후 현저하게 늘어난 것으로 나타났다.

단위: 점

구분		평균	
		창업이전	창업이후
가족 및 친척관계	한 달에 적어도 한 번 이상 만나거나 연락하는 친척(가족)수	3.14	3.71
	도움을 청할 만큼 가깝게 여기는 친척(가족)수	2.15	2.59
	편하게 사적인 얘기를 나눌 수 있는 친척(가족)수	2.44	3.01
친구 및 이웃관계	한 달에 적어도 한 번 이상 만나거나 연락하는 친구 및 이웃 수	3.92	4.93
	도움을 청할 만큼 가깝게 여기는 친구 및 이웃 수	2.53	3.23
	편하게 사적인 얘기를 나눌 수 있는 친구 및 이웃 수	3.19	4.04
	사업상 참석하는 모임 수	1.00	1.41

〈표 5-23〉 사회적 지지관계망의 변화

자세히 보면, 한 달에 적어도 한번이상 만나거나 연락하는 친척(가족) 수는 창업이전 3.14에서 창업이후 3.71로 0.57명 늘어났고, 친구 및 이웃은 3.92에서 1.01명 늘어 4.93명으로 나타났다. 도움을 청할 만큼 가깝게 여기는 친척 및 가족 수는 2.15명에서 2.59명으로 늘어났고, 친구 및 이웃 수는 2.53명에서 3.23명으로 늘어났다. 편하게 사적으로 이야기를 나눌 수 있는 친척 및 가족수는 2.44명에서 3.01명으로 친구 및 이웃수는 3.19명에서 4.04명으로 늘어났다. 이외에 사업상 참여하는 모임수도 창업이전에는 1개에 불과했으나 창업이후에는 1.41개로 늘어났음을 알 수 있다.

2) 창업 후 가정의 변화

가정의 변화는 가정에서 일어난 가장 큰 변화, 경제적인 변화, 자녀와의 관계 변화로 구분하여 살펴보았다.

(1) 가장 큰 가정의 변화

희망가게 창업이후 가정에서 느끼는 가장 큰 변화를 중요도에 따라 분석한 결과 1순위로는 자녀의 심리정서적 안정이 33.7%로 가장 많았고, 주거안정이 24.7%, 안정적인 가계지출이 16.9%로 나타났다. 2순위로는 안정적인 가계지출이 26.5%, 자녀의 심리정서적 안정이 22.9%, 저축이나 보험 적립 가능이 15.7%, 자녀의 사교육 이용가능이 14.5% 순으로 나타났다. 순위를 막론하고 안정적인 가계지출과 자녀의 심리정서적인 안정은 창업 이후 가정에서 나타난 가장 큰 변화로, 창업을 통해 경제적인 부분 뿐 아니라 심리정서적인 효과 또한 기대 할 수 있음을 시사한다.

단위: %(명)

구분		비율(빈도)	
		1순위	2순위
가장 큰 가정의 변화	주거 안정	24.7(22)	13.3(11)
	자녀의 심리정서적 안정	33.7(30)	22.9(19)
	자녀의 사교육 이용 가능	5.6(5)	14.5(12)
	안정적인 가계지출	16.9(15)	26.5(22)
	저축이나 보험 적립 가능	7.9(7)	15.7(13)
	신용등급 향상	1.1(1)	4.8(4)
	수급자나 차상위 계층 탈피	4.5(4)	2.4(2)
	기타	5.6(5)	-
	전체	100.0(89)	100.0(83)

〈표 5-24〉 가장 큰 가정의 변화

(2) 경제적 변화

경제적인 변화는 주거형태, 월세의 경우 주거비용, 가계지출, 부채규모, 자녀교육비, 보험, 저축, 정부지원, 신용상태의 변화로 살펴보았다.

주거형태는 창업전의 경우 월세가 41.9%로 가장 많았고, 임대주택이 29.1%, 무상거주가 19.8%로 나타났고, 자가의 경우 1.2%에 불과했다. 그러나 창업이후에는 월세가 여전히 가장 많은 비율을 차지하고 있지만 33.7%로 줄어들었고, 임대주택이 39.5%로 10%가량 늘어나는 양상을 보인다. 또한 자가가 5.8%로 크게 늘었고, 전세도 10.5%로 다소 늘어난 것으로 조사되어 주거가 상당부분 안정되었음을 보여준다. 월세의 경우 창업전의 경우 33.7만원이었으나 창업이후에는 이보다 약 5만원 증가한 38만원으로 나타났다.

가정에서 사용되는 의식주 비용, 교육비, 공과금, 대출상환비, 경조사 비용을 포함하는 월평균 가계지출액은 창업전후가 약 2배정도 늘어난 것으로 나타났다. 창업전의 경우 124.3만원에 불과하던 가계지출액은 창업이후에는 206만원으로 크게 늘어났다. 월평균 가계 지출 가운데 185만원은 희망가게 수입에서 온 것으로 희망가게의 수입이 가계 재정에 상당한 기여를 하고 있는 것으로 해석할 수 있겠다. 희망가게 창업지원비를 제외한 부채규모는 창업 전에는 1,327만원이었으나 창업이후에는 2,010만원으로 부채액이 증가한 것을 볼 수 있다. 부채의 증가 이유를 보면, 희망가게 사업운영비가 29.7%로 가장 많고, 주택자금이 27.0%로 높게 나타났고, 다음으로 생활비가 13.5%, 자녀교육비 10.8% 순으로 나타났다.

창업 이후 자녀의 과외비, 학원비, 대학등록금을 포함한 교육비의 경우 창업전 월평균 52만원에서 75.3만원으로 약 1.5배 증가하여 창업이후 자녀교육에 조금 더 투자 할 수 있는 여유가 생겼음을 보여주고 있었다. 보험료도 39만원에서 49만원으로 평균 10만원이상 많아 진 것으로 나타났고, 저축의 경우 20만원에서 65만원으로 현저하게 금액이 커진 것으로 나타났다.

창업이후 정부지원의 변화 상태를 보면 전후와 관계없이 한부모 가족보호대상자가 가장 많은 비율을 차지하고 있었으나 일반수급자가 22.6%에서 11.8%로 절반이 수급에서 벗어난 것으로 나타났고, 조건부 수급권자도 13.1%에서 9.4%로 약 4%가 조건부 수급에서 벗어난 것으로 나타나 창업지원이 빈곤탈피의 효과가 있음을 보여주었다. 신용상태의 경우 변동이 없는 경우가 40.0%로 가장 많았고, 신용등급이 좋아졌다가 34.1%로 나타났으며, 신용등급이 나빠진 경우는 7.1%에 불과하였다.

단위: %(명), 만원(명)

구분		비율(빈도)/평균(빈도)	
		창업전	창업후
주거형태	자가	1.2(1)	5.8(5)
	전세	8.1(7)	10.5(9)
	월세	41.9(36)	33.7(29)
	무상거주	19.8(17)	10.5(9)
	임대주택	29.1(25)	39.5(34)
	전체	100.0(86)	100.0(86)
주거비용(월세)		33.7만원(27)	38만원(28)
월평균 가계 지출액		124.3만원(73)	206만원(75)

월평균 가계 지출에서 희망가게에서 온 수입			185만원(60)
부채규모*		1,327만원(55)	2,010만원(71)
자녀교육비		52만원(70)	75.3만원(77)
보험료		39만원(43)	49만원(76)
저축액		20만원(52)	65만원(67)
정부지원	일반 수급권자	22.6(19)	11.8(10)
	조건부 수급권자	13.1(11)	9.4(8)
	한부모 가족보호대상자	51.2(43)	49.4(42)
	해당없음	13.1(11)	29.4(25)
	전체	100.0(84)	100.0(85)
신용상태	신용등급이 나빠졌다	7.1	(6)
	변동 없다	40.0	(34)
	신용등급이 좋아졌다	34.1	(29)
	잘 모르겠다	18.8	(16)
	전체	100.0	(85)

* 희망가게 창업지원비(최대4천만원)를 제외한 부채 규모의 변화

〈표 5-25〉 경제적인 변화

(3) 자녀와의 관계변화

자녀와의 관계 및 자녀의 변화는 전체 평균 4.11로 긍정적인 변화를 가져온 것으로 조사되었고, 각 하위항목에서도 평균 4.0이상으로 나타나 창업이후 자녀와의 관계가 좋아진 것으로 나타났다. 특히, 창업 후 자녀가 희망가게 창업에 만족한다는 응답이 4.31로 가장 큰 변화로 보여졌고, 자녀 스스로에 대해 긍정적으로 생각한다가 4.12로 높게 나타났다.

단위: 점(명)

구분	평균(빈도)
창업후 자녀와의 관계가 좋아졌다	4.06(84)
창업후 자녀가 희망가게 창업에 만족한다	4.31(83)
창업후 자녀의 또래관계가 좋아졌다	4.02(83)
창업후 자녀가 자녀 스스로에 대해 긍정적으로 생각한다	4.12(84)
창업후 자녀가 가정생활에 만족하게 되었다	4.05(83)
전체	4.11(83)

〈표 5-26〉 자녀와의 관계변화

자녀와의 관계변화를 2011년과 2013년을 비교하여 보면, 2011년 4.36에 비해 2013년 4.27로 다소 낮아진 것

으로 조사되었으며, 2011년 11월 이후 창업한 희망가게의 경우 자녀와의 관계변화가 4.0으로 나타나 2011년 이전에 창업한 희망가게 4.27보다 낮게 나타났다.

단위: 점(명)

구분	2011년11월 이전 희망가게		2011년11월 이후 희망가게
	2011년	2013년	2013년
창업후 자녀와의 관계가 좋아졌다	4.33(33)	4.18(34)	3.98(50)
창업후 자녀가 희망가게 창업에 만족한다	4.53(34)	4.47(34)	4.20(49)
창업후 자녀의 또래관계가 좋아졌다	4.24(34)	4.21(34)	3.90(49)
창업후 자녀가 자녀 스스로에 대해 긍정적으로 생각한다	4.24(34)	4.24(34)	4.04(50)
창업후 자녀가 가정생활에 만족하게 되었다	-	4.26(34)	3.90(49)
평균	4.36(33)	4.27(34)	
		4.27(34)	4.00(49)

〈표 5-27〉 시기별 자녀와의 관계변화 차이

3) 사업체 변화

희망가게 창업 이후 사업체에서 나타난 변화는 경제적 변화, 기대순수익, 현 순수익 차이, 순수익 만족도, 희망가게 지속예정으로 구분하여 살펴보았다.

희망가게의 경제적 변화는 1점 전혀 그렇지 않다에서 5점 매우 그렇다의 5점 척도로 구성되어 있으며, 전체적으로 5점 만점에 평균 2.91의 변화를 나타내고 있었다. 경제적 변화에서는 매출액이 지속적으로 증가한 경우가 평균 3.36으로 보통 이상이 83.3%의 비중을 차지하고 있었다. 순수익의 지속적인 증가는 89.5%가 보통이상으로 나타났으며, 지출의 지속적 증가는 64.3%가 보통이상이라고 응답하였다. 반면, 유급 및 무급가족 종사원을 포함한 고용의 증가는 전혀 그렇지 않다와 그렇지 않다가 67.9%로 절반이상으로 나타나, 기술집약적인 업종이 많고, 고용 시 추가적으로 소요되는 비용의 문제로 고용 인원을 지속적으로 늘리기에는 한계가 있어 많은 경우 종업원 규모의 확대를 보이는 경우는 많지 않은 것으로 보인다.

단위: 점(명), %

구분	평균 (빈도)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
매출액이 지속적으로 증가함	3.36(84)	6.0	10.7	36.9	34.5	11.9
순이익이 지속적으로 증가함	3.25(84)	6.0	15.5	35.7	33.3	9.5
지출이 지속적으로 증가함	2.88(84)	9.5	26.2	36.9	21.4	6.0
고용(유·무급종사원 포함)이 지속적으로 증가함	2.21(81)	24.7	43.2	22.2	6.2	3.7
경제적 변화 평균	2.91(81)					

〈표 5-28〉 경제적 변화

희망가게 창업시 기대했던 월평균 순수익은 200만원에서 400만원 미만이 34.9%, 300만원에서 400만원 미만이 33.7%로 대부분을 차지하고 있었다. 기대했던 수익보다 현재 희망가게의 순수익은 얼마나 차이가 나는지에 대한 질문에서는 기대 수익보다 현재 수익이 조금적다가 39.5%로 가장 많고, 기대수익보다 현재수익이 매우 적다가 27.9%로 나타나 기대수익에 비해 대체적으로 현재의 수익이 적다고 인식하는 것으로 나타났다. 한편 기대했던 수익보다 현재의 수익이 많은 경우도 16.3%로 나타났고, 7.0%는 매우 많은 것으로 나타나 응답자 내에서 차이를 보였다. 이러한 현재의 월평균 순이익에 대해 어느 정도 만족하는지에 대해서는 만족하지 못하는 경우가 40.7%, 전혀 만족하지 못한다가 7.0%로 나타나 약 절반정도가 수입에 대해 만족하지 못하는 것으로 나타났다.

이러한 상황임에도 현재의 희망가게를 지속할 예정인지에 대한 질문에서는 현재 상태에 만족하고 더욱 사업을 확장할 예정이라고 한 응답자가 58.3%로 절반 이상을 차지하고 있었고, 불만족스러워 홍보 판촉 등 다양한 시도를 할 예정이다가 17.9%, 만족스럽지는 않지만 이 상태를 지속할 예정이다가 15.5%로 대부분 사업을 지속할 예정이며, 지속과 동시에 사업을 보다 성공적으로 유지하고, 확장하기 위한 의지를 보이는 것으로 나타났다. 한편 폐업 예정인 업체도 전체 84개 가운데 2개 업체로 나타나 폐업을 사전에 방지하기 위한 대안을 모색하는 노력이 필요해 보인다.

단위: %(명)

구분		비율(빈도)/평균(빈도)
기대순수익	200만원 미만	7.0(6)
	200~400만원 미만	34.9(30)
	300~400만원 미만	33.7(29)
	400~500만원 미만	16.3(14)
	500만원 이상	8.1(7)
	전체	100.0(86)
기대수익과 현재 순이익의 차이	기대수익보다 현재 수익이 매우 적다	27.9(24)
	기대수익보다 현재 수익이 조금 적다	39.5(34)
	차이가 거의 없다	7.0(6)
	기대수익보다 현재 수익이 조금 많다	16.3(14)
	기대수익보다 현재 수익이 매우 많다	7.0(6)
	잘 모르겠음	2.3(2)
	전체	100.0(86)
순수익 만족도	전혀 만족하지 못한다	7.0(6)
	만족하지 못한다	40.7(35)
	보통이다	27.9(24)
	만족한다	16.3(14)
	매우 만족한다	8.1(7)
	전체	100.0(86)

희망가게 지속예정	현재 상태에 만족하고 앞으로 더욱 사업을 확장할 예정	58.3(49)
	만족스럽지는 않지만 이 상태를 지속할 예정	15.5(13)
	불만족스러워 홍보 판촉 등 다양한 시도를 할 예정	17.9(15)
	사업장 이전 혹은 업종을 바꿀 계획	6.0(5)
	폐업할 예정	2.4(2)
	전체	100.0(84)

〈표 5-29〉 사업체 변화

5. 효과 요인 분석

1) 개인적 변화의 차이 요인

인구사회학적 특성, 창업주 역량, 서비스이용, 서비스 만족에 따른 임파워먼트와 스트레스 요인 간의 차이는 아래 〈표5-30〉와 같이 나타났다.

임파워먼트와의 관계에서 차이를 보이는 요인은 인구사회적 요인에서는 건강상태와 정의 상관관계를 가지는 것으로 나타나 건강상태가 좋을수록 임파워먼트 수준이 높아진 것으로 볼 수 있다. 창업주 역량요인 중에서는 창업동기와 기업가적 태도가 임파워먼트와 유의미한 정의 상관관계를 가지는 것으로 나타났는데, 창업동기와 기업가적 태도가 높을수록 임파워먼트 수준이 높아졌거나 임파워먼트 수준이 높아졌다고 인식한 사람일수록 창업동기와 기업가적 태도가 높아졌다고 할 수 있다. 서비스 이용여부에 따라 임파워먼트의 차이가 있는지를 살펴보았더니, 특히 실무자 경영지원을 이용하였다고 응답한 사람일수록 임파워먼트 수준이 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 또한 외부 컨설턴트를 이용할수록 약하기는 하지만 임파워먼트 수준이 높았으며, 자조모임에 참여한 사람일수록 임파워먼트 수준이 유의하게 높아진 것으로 나타났다. 한편, 교육지원, 현금 및 현물지원 심리상담 역시 이용한 사람의 임파워먼트 수준이 높았으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다. 창업지원서비스의 경우 임파워먼트 수준과 유의한 정의 상관관계를 보여 창업지원서비스에 대해 만족하는 사람일수록 임파워먼트 수준 또한 높아진 것으로 볼 수 있다.

단위: 점

			임파워먼트	스트레스
인구 사회적 요인	연령		-.011	-.145+
	학력		.037	.023
	한부모	이혼	3.43점	2.56점
		사별	3.61점	3.13점
		기타	3.74점	2.40점
		F	1.774	1.046
	건강상태		.235*	-.152+
창업주역량 요인	창업경험	경험있음	3.45점	2.75점
		경험없음	3.48점	2.53점
		t	t=-.240	-.928
	취업경험	경험있음	3.43점	2.69점
		경험없음	3.56점	2.35점
		t	-1.143	1.297
	창업동기		.205*	-.287**
	기업가적 태도		.550***	-.282**
서비스이용 요인	외부컨설턴트 경영	이용함	3.49점	2.61점
		이용안함	3.14점	2.51점
		t	1.828+	.235
	실무자 경영	이용함	3.49점	2.58점
		이용안함	2.78점	3.33점
		t	2.741**	-1.175
	교육	이용함	3.48점	2.60점
		이용안함	3.41점	2.63점
		t	.521	-.091
	현금/현물	이용함	3.47점	2.65점
		이용안함	3.44점	2.48점
		t	.256	.627
	심리상담	이용함	3.50점	2.64점
		이용안함	3.37점	2.52점
		t	1.240	.474
	자조모임	이용함	3.59점	2.27점
		이용안함	3.37점	2.84점
		t	2.302*	-2.485*
	창업지원서비스 만족도		.218*	-.343**

〈표5-30〉 개인적 변화 차이요인

스트레스의 변화와 독립변수와의 관계를 살펴본 결과, 연령과 건강상태, 창업동기와 기업가적 태도, 자조모임, 창업지원서비스 만족도에서 유의한 상관관계 및 차이를 보이는 것으로 나타났다. 자세히 살펴보면, 연령이 높아질수록 스트레스가 약해진 것으로 나타났으며, 건강상태가 좋을수록 창업 후 스트레스가 약해진 것으로 보인다. 유의한 차이를 보이지는 않았지만 한부모가 된 사유에서 사별의 경우가 이혼이나 기타 사유인 창업자보다 스트레스 정도가 높은 것으로 나타나 사별한 창업자의 스트레스 관리가 다소 필요할 것으로 사료된다. 창업주 역량요인에서는 창업동기와 기업가적 태도와 스트레스가 부의 상관관계를 보여 창업동기가 높고 기업가적 태도가 높을수록 창업후 스트레스는 감소하는 것으로 나타났다. 서비스 이용여부에 따른 스트레스의 정도는 자조모임 이용여부만 통계적으로 유의미한 차이를 보였는데, 자조모임을 이용한 사람들의 경우 이용하지 않은 사람들 보다 스트레스 정도가 현저히 낮아진 것으로 나타나 자조모임이 창업 후 스트레스 완화에 상당히 도움이 된 것으로 보인다. 한편, 외부컨설턴트의 경영지원이나 실무자 경영지원, 현금현물지원, 심리상담의 경우 지원을 받은 사람의 경우 오히려 스트레스 정도가 높게 나타났는데, 이는 서비스 이용여부에 따른 스트레스의 차이라기보다 창업 후 스트레스의 정도가 높았기 때문에 당면한 문제에 대한 해결책을 제시해 줄 수 있는 경영, 현금 및 현물, 심리상담과 같은 서비스를 더 이용한 것이라 판단된다. 창업지원서비스 만족도와 스트레스 정도는 통계적으로 유의한 부적 상관관계를 보였다.

2) 가정 차원의 변화 차이 요인

인구사회적, 창업주 역량, 서비스이용, 서비스 만족에 따른 가정 차원의 변화인 자녀관계 및 자녀의 변화와 보험과 저축을 통한 자산형성 간의 차이는 아래 〈표5-31〉과 같이 나타났다.

자녀관계 및 자녀의 변화는 학력, 건강상태, 창업동기, 기업가적 태도, 자조모임, 창업지원서비스 만족도에서 통계적으로 유의한 상관관계 및 차이를 보이는 것으로 나타났다. 자세히 보면, 인구사회적 요인 중 학력과 자녀관계는 부적인 상관관계를 보여 학력이 낮을수록 창업후 자녀관계는 좋아진 것으로 나타났다. 건강상태와 자녀관계는 정의 상관관계를 보여, 건강상태가 좋을수록 창업 후 자녀관계가 좋아진 것으로 해석할 수 있겠다. 창업주 역량요인에서 창업동기와 기업가적 태도가 높을수록 자녀관계도 유의미하게 좋아진 것으로 나타났다. 창업경험과 취업경험은 통계적으로 유의하지는 않았으나 경험이 없는 경우 창업이후 관계는 오히려 좋아진 것으로 나타났다. 서비스 이용의 경우 자조모임 만이 자녀관계 변화에 통계적으로 유의미한 차이를 보였는데, 자조모임을 이용한 경우가 이용하지 않은 경우보다 자녀관계가 현저히 좋아진 것으로 나타난다. 이는 자조모임이 심리사회적 지지 뿐 아니라 자녀에 대한 양육 및 교육에 대한 정보와 자녀들간의 소통이 장이 되었기 때문으로 보인다. 창업지원서비스 만족도는 자녀관계의 변화와 정적으로 유의한 관계를 보이는 것으로 나타나, 창업지원서비스에 대해 만족하는 사람일수록 자녀관계의 변화가 좋아졌거나 창업 후 자녀관계가 긍정적으로 변했다고 인식하는 경우 창업지원서비스에 대해 더욱 만족하는 경향을 보이는 것으로 해석할 수 있다.

단위: 점

			자녀관계	자산형성
인구 사회적 요인	연령		.040	.263*
	학력		-.267**	-.081
	한부모	이혼	4.12점	77.8만원
		사별	3.91점	38.0만원
		기타	4.27점	41.8만원
		F	.418	.219
	건강상태		.373***	.139
창업주 역량요인	창업경험	경험있음	4.09점	82.6만원
		경험없음	4.15점	57.0만원
		t	-.348	.579
	취업경험	경험있음	4.09점	82.0만원
		경험없음	4.17점	37.1만원
		t	-.434	.888
	창업동기		.217*	.098
	기업가적 태도		.462***	.149
서비스이용 요인	외부컨설턴트 경영	이용함	4.11점	75.8만원
		이용안함	4.07점	6.6만원
		t	.159	1.321
	실무자 경영	이용함	4.12점	70.5만원
		이용안함	3.90점	86.3만원
		t	.427	-.230
	교육	이용함	4.08점	77.4만원
		이용안함	4.23점	41.8만원
		t	-.721	.622
	현금현물	이용함	4.05점	75.6만원
		이용안함	4.30점	55.9만원
		t	-1.389	.380
	심리상담	이용함	4.11점	76.3만원
		이용안함	4.11점	57.0만원
		t	.014	.395
	자조모임	이용함	4.30점	54.8만원
		이용안함	3.96점	83.6만원
		t	2.219*	-.656
	창업지원서비스 만족도		.314**	.159

〈표5-31〉 가정적 차원의 변화 차이 요인

저축과 보험액의 창업전후 차액으로 살펴본 자산형성의 변화는 연령에서만 유일하게 통계적으로 유의미한 관계를 보이는 것으로 나타났다. 연령이 높을수록 창업 후 자산형성을 많이 한 것으로 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았으나 한부모 사유로 볼 때 이혼의 경우 자산형성 차액이 77.8만원로 비교적 높은 반면 사별의 경우 38만원 저축과 보험액이 창업전과 이후 차이가 이혼의 경우보다는 낮은 것으로 나타났다. 또한 창업이나 취업경험이 있는 경우가 없는 경우보다 자산형성 차액이 더 많은 것으로 나타났다. 서비스 이용의 경우 실무자 경영지원과 자조모임을 제외하고는 모든 경우 지원을 이용한 경우의 자산형성 차액이 더 큰 것으로 나타났다.

3) 사업체 차원의 변화 차이 요인

인구사회적, 창업주 역량, 서비스이용, 서비스 만족에 따른 사업체 차원의 변화인 매출액, 순수익, 고용창출 간의 차이는 아래 〈표5-32〉과 같이 나타났다.

매출액의 경우 연령, 건강상태, 취업경험, 실무자 경영지원이 유의미한 관계와 차이를 보이는 것으로 나타났다. 연령과 건강상태는 매출액과 정의 상관관계를 보여, 연령이 높을수록, 건강상태가 좋을수록 매출액이 높아지는 것으로 나타났다. 창업주 역량요인 중 취업경험만이 유의한 차이를 보여, 취업경험이 있는 사람이 없는 사람에 비해 매출액이 높은 것으로 나타났다. 서비스 이용요인에서는 서비스를 이용하지 않은 창업주의 매출액이 모두 높은 것으로 나타났다. 특히 실무자 경영 서비스를 이용하지 않은 창업주는 서비스를 이용한 창업주에 비해 약 6배 가량 매출액이 높은 것으로 나타났다. 그러나 매출액에서 인건비, 매입비, 공과금 등의 금액을 제외한 순수익의 경우 서비스를 이용하지 않은 창업주의 순수익은 서비스를 이용한 창업주에 비해 약 1.3배 만 높은 것으로 나타났다. 이처럼 실무자 경영 서비스를 이용한 경우 자금관리가 잘 이루어져 매출액 대비 순수익이 많은 반면, 이용하지 않은 경우는 매출액 대비 순수익은 상당히 낮았다. 실제 제품매입비, 임대료, 공과금 등의 경우 서비스를 이용한 자는 316만원인데 비해 이용하지 않은 경우는 2,523만원으로 실무자 경영 지원에 따른 자금관리에 큰 차이가 있는 것으로 사료된다.

순수익의 경우 연령, 학력, 건강상태, 창업동기, 기업가적 태도가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인구사회적 요인 중 연령과 건강상태가 순수익과 정적 상관관계를 보이는 한편 학력은 부적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 연령이 높을수록, 건강상태가 좋을수록 순수익이 높은 것으로, 학력이 낮을수록 순수익이 높았다. 창업주 역량요인에서는 창업동기와 기업가적 태도가 순수익과 정적 상관관계를 보였는데, 창업동기가 높을수록 기업가적 태도가 좋을수록 순수익이 높았다. 서비스 이용요인은 모두 통계적으로 유의한 차이는 없었으나 외부컨설턴트 경영, 교육, 심리상담을 이용한 창업자일수록 순수익이 높은 것으로 나타났다. 매출액에서는 이러한 서비스를 이용하지 않은 자가 더 높은 매출액 수준을 보였으나, 순수익은 이용한자들이 오히려 높은 것으로 나타난 것은 이용자들이 서비스를 받음으로써 자금을 효율적으로 이용하고 있음을 방증하는 것이다.

고용창출의 경우 취업경험, 외부컨설턴트 지원만이 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 취업경험의 경우 경험이 있는 자들이 없는 잘들에 비해서 고용창출인원이 많았고, 외부컨설턴트의 경영지원을 이용한자들의 고용창출인원이 이용하지 않은 자보다 많은 것으로 나타났다.

단위: 만원, 명

			매출액	순수익	고용창출
인구 사회적 요인	연령		.177+	.266**	.072
	학력		.039	-.150+	.048
	한부모	이혼	648	260	1.0
		사별	1,037	239	1.3
		기타	499	189	0.8
		F	1.342	.491	.216
	건강상태		.143+	.311**	.141
창업주역량 요인	창업경험	경험있음	699	280	1.1
		경험없음	656	223	0.7
		t	.276	1.485	1.419
	취업경험	경험있음	732	246	1.1
		경험없음	518	276	0.6
		t	1.766+	-.692	1.857+
	창업동기		-.036	.181+	-.117
	기업가적 태도		-.043	.204*	.134
서비스이용 요인	외부컨설턴트 경영	이용함	661	254	1.0
		이용안함	890	244	0.2
		t	-.714	.112	3.251**
	실무자 경영	이용함	606	251	1.0
		이용안함	3500	336	0.3
		t	-7.509***	-.678	.834
	교육	이용함	621	184	1.3
		이용안함	961	121	1.5
		t	-.843	-.196	.285
	현금현물	이용함	657	233	1.0
		이용안함	687	268	0.9
		t	-.202	-.896	.368
	심리상담	이용함	624	255	1.1
		이용안함	789	249	0.8
		t	-1.011	.144	.895
	자조모임	이용함	657	233	1.0
		이용안함	687	268	0.9
		t	-.202	-.896	.368
	창업지원서비스 만족도		-.098	.047	.115

〈표5-32〉 사업체 차원의 변화 차이 요인

PART 6. 폐업자 분석

2004년에서 2013년 6월까지 아름다운재단의 희망가게 사업은 총 217명의 지원자를 선정한 것 중 실제 169개의 업체가 창업 활동을 수행하였다. 10년 동안 이미 13개 업체는 전체 대출자금에 대해 상환 완료하였으나, 이중 30개 업체는 폐업하였다. 개업 대비 폐업 비율이 대략 18%에 이른 것이다. 이는 전체 소상인 업체를 대상으로 1년 후 생존율 72.6%, 2년 후 생존율 56.4%, 3년 후 생존율 46.4%, 4년 후 생존율 39.1%, 5년 후 생존율 33.4%라는 조사 결과를 발표한 통계청의 결과에 비교해 볼 때(통계청, 2011, 12), 혁혁한 성과이지만, 아름다운재단의 희망가게 사업의 시행착오를 줄이는데 폐업자에 대한 심층 분석이 지대한 기여를 할 것으로 기대되는 바, 폐업자 실태를 기술하고, 폐업의 원인과 폐업 이후의 삶에 대해서 고찰하려 한다. 본 연구 목적을 위해 폐업자에 대한 설문 조사를 실시하여 폐업자 실태를 파악하였으며, 내러티브 연구 방법론을 통해 폐업 원인과 삶의 경험을 분석하였다.

1. 설문 조사를 통한 폐업자 분석

아름다운재단 희망가게 사업 폐업자에 대한 기본 이해를 위하여 지난 2003년 8월 1일부터 30일간 폐업자 20명을 대상으로 우편 설문조사를 실시하였다. 이중 9명의 폐업자들로부터 회신을 받아 45%의 응답율을 보였다. 이러한 응답율은 폐업자 특성에 기인한 것으로 추정된다.

1) 기본적 특성

본 조사에 응답한 폐업 창업주의 기본적 특성은 연령, 교육수준, 건강상태 차원에서 살펴 보았다. 먼저, 이들의 연령별 분포를 살펴보면 40대가 55.6%가 가장 많았으며, 30대와 50대 이상은 각각 22.2%를 차지하였다. 교육수준은 대졸이상이 44.4%와 고졸이하가 33.3%로 주류를 이루고 있었으며, 대학원 이상도 22.2%나 되는 등 높은 학력의 양상을 보였고, 중졸이하는 전혀 없는 것으로 보고되었다. 건강상태 면에서 볼 때, 건강이 양호한 편이라고 응답한 비율이 55.5%인 것에 반해 보통이하인 경우도 44.4%나 되는 것으로 나타났다.

구분		전체(9명) 중 비율
연령	30대	22.2(2)
	40대	55.6(5)
	50대 이상	22.2(2)
	평균	43.9세
교육수준	중졸이하	0(0)
	고졸이하	33.3(3)
	대졸이상	44.4(4)

교육수준	대학원 이상	22.2(2)
건강상태	매우 건강하지 않음	0(0)
	건강하지 않음	22.2(2)
	보통이다	22.2(2)
	건강하다	44.4(4)
	매우 건강하다	11.1(1)

〈표6-1〉 폐업 점포주의 기본적 특성

2) 가구 특성

폐업한 사업주들의 가구 특성을 알아 보기 위하여, 한부모 사유, 부양가족 수, 자녀 수, 막내자녀의 연령, 자녀 주 돌봄자를 조사하였다. 이들의 한부모 사유를 볼 때, 이혼이 77.8%, 행방불명이 11.1%, 미혼모가 11.1%였으며 사별인 경우에 대한 응답은 보이지 않았다. 가구당 평균 부양가족 수는 2.22명 인 것으로 조사되었으며, 이 중 자녀 수는 2.0명이었다. 막내 자녀의 연령대는 초등학생 33.3%, 고등학생 33.3%가 가장 많았고, 다음으로 성인자녀 22.2%, 중학생 11.1%로 나타났다. 응답자 중 유아기에 해당되는 막내가 전혀 없어서인지 자녀의 주된 돌봄자는 폐업 주 본인이거나 본인의 형제, 자매가 도움을 주고 있는 것으로 확인되었다.

구분	전체	9명
한부모 사유	이혼	77.8(7)
	사별	0(0)
	미혼모	11.1(1)
	남편의 행방불명	11.1(1)
	기타	0(0)
부양가족 수	평균 2.22(9)	
자녀 수	평균 2.0(9)	
막내 자녀의 연령대	유아 (4~7세)	0(0)
	초등학생	33.3(3)
	중학생	11.1(1)
	고등학생	33.3(3)
	성인자녀	22.2(2)
자녀 주 돌봄자 (초등학생 이하의 자녀를 둔 경우)	본인	66.7(2)
	본인(배우자)의 부모	0(0)
	본인의 형제, 자매	33.2(1)
	친척, 이웃	0(0)
	다른 자녀	0(0)

자녀 주 돌봄자 (초등학생 이하의 자녀를 둔 경우)	어린이집/유치원	0(0))
	아이돌보미	0(0)
	혼자 지냄	0(0)

〈표6-2〉 폐업 점포주의 가구 특성

3) 폐업 사업체 특성

폐업 사업체의 특성은 운영기간, 창업 업태, 창업 자금, 창업 준비 기간, 창업 업종 경험 연관성, 폐업 직전의 재무 현황으로 구분하여 살펴 보았다. 이들 폐업 사업체들은 최소 5개월 만에 영업 종료된 업체에서 최대 48개월에 이르기 까지 운영기간이 다른 것으로 나타냈으며, 평균 운영기간은 22.8개월으로 2년이 못되어 폐업한 것으로 확인 되었다. 창업 업태 차원에서 볼 때, 음식업과 학원업이 각각 33.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 이·미용업 22.2%, 도 · 소매 및 제조업 11.1%가 뒤를 이었다. 창업 당시 소요된 자금은 평균의 경우, 재단에서 지원한 임차보증금이 1,833만원, 재단에서 지원한 창업자금이 1,288만원이었으며, 이 외에도 은행 등의 금융기관에서 조달한 대출금이 3,000만원으로 비교적 높았고, 본인 자부담 1,135만원, 기타 200만원이 추가로 보태진 것으로 확인되었다. 창업 준비기간이 짧을수록 준비가 덜 된 것으로 추정할 수 있어, 창업 준비기간 면에 생존업체들에 비해 상대적으로 짧은 것으로 예상되었는데, 실제 조사 결과를 분석해 볼 때 3~6개월이 33.3%, 2년 이상도 33.3%, 6개월 ~ 1년미만이 22.2%, 1년 이내 11.1%로 나타나 별다른 차이는 없는 것으로 보였다. 창업 경험 유무 또한 창업의 성공과 실패를 가르는 중요한 요소로 꼽히는데, 폐업한 점포의 여성가장들은 44.4%가 창업 경험이 있는 반면에 56.6%는 없는 것으로 밝혀졌다. 창업 경험자 중 희망가게 업종 연관성을 살펴 보자면, 50%는 매우 높은 것으로, 50%는 보통인 것으로 응답하였다. 폐업 직전 업체의 재무 상황을 직전 3개월 평균 월 매출액, 지출액, 순수익액으로 알아 보았다. 이중 월 매출액은 평균 464만에 이르렀고, 본인 포함 인건비 지출액 87만원, 이 밖의 제품 구입비, 임대료, 공과금 등의 지출비 188만원이 순수익 평균 174만원 보다 훨씬 상회하여 적자 운영상태가 계속 되었음을 확인하였다.

구분	전체전체 (9명) 중 빈도	
운영기간	평균	22.8개월
	최소	5개월
	최대	48개월
창업 업태	이 · 미용	22.2(2)
	음식업	33.3(3)
	학원업	33.3(3)
	도 · 소매 및 제조	11.1(1)
	기타 서비스업(세차, 세탁, 디자인 등)	0(0)
창업 자금(평균)	재단 지원 임차보증금	1,833만원
	재단 지원 창업자금	1,288만원

창업 자금(평균)	대출금(은행 등)	3,000만원
	본인 자부담	1,135만원
	기타	200만원
창업 준비기간	준비안함	–
	1~2개월	0(0)
	3~6개월	33.3(3)
	6개월~1년	22.2(2)
	1~2년	11.1(1)
	2년이상	33.3(3)
창업 경험유무	있다	44.4(4)
	없다	55.6(5)
창업 업종 연관성	매우 낮다	0(0)
	낮다	0(0)
	보통이다	50.0(2)
	높다	0(0)
	매우 높다	50.0(2)
폐업 직전 재무상황	매출액(직전 3개월)	평균 464만원
	인건비 지출(직전 3개월)	평균 87만원
	제품매입비, 임대료, 공과금 등(직전 3개월)	평균 188만원
	순수익(직전 3개월	평균 174만원

〈표6-3〉 폐업 사업체 특성

폐업된 점포들의 영업 종료 원인은 복합적으로 작용하기 때문에 단적으로 제시하기는 어렵지만, 폐업 원인을 1순위, 2순위, 3순위까지 응답하도록 하여 최대한 종합적으로 살피려 하였다. 조사 결과, 폐업 1순위 원인으로 입지 · 상권 문제, 사기 · 압류 문제, 부채 압박, 건강 문제가 차지하였고, 2순위 원인으로는 자금 부족, 입지 · 상권 문제, 사기 · 압류 문제가 해당되었으며, 3순위 원인으로 부채압박, 경영 마인드, 사기 · 압류 문제가 꼽혔다. 기타 원인으로는 개인 신상 문제, 사업 확장에 따른 실패, 임대료 인상, 재혼, 학업 유지가 거론되었다. 1순위와 2순위, 그리고 3순위 모두에 해당되는 원인으로 사기 · 압류 문제, 그리고 2가지 순위에 해당되는 원인으로 부채 압박이 제시되어 있어 이들의 폐업 원인들이 운영 중 부채 규모 확대와 이에 따른 상환 실패가 주요하게 작용하고 있음을 추정해 볼 수 있다.

구분	전체(9명) 중 빈도		
	1순위	2순위	3순위
기술 부족	-	-	-
자금 부족	-	50.0	-
부채 압박	11.1	-	33.3
경영 마인드 부족	-	-	33.3
입지·상권 문제	22.2	16.7	-
자녀 양육	-	-	-
건강 문제	11.1	-	-
사기·압류 등 문제	22.2	16.7	33.3
기타	33.3	16.7	-

〈표6-4〉 폐업 점포의 영업종료 원인

폐업 이후의 생활을 경제적 측면에서 문의한 결과, 이들의 평균 가계 월 소득은 199만원 수준이었는데, 주로 창업 실패 후 취업을 하여 생계 유지를 하고 있는 것으로 조사되었다.

구분	전체(9명)중 빈도	
가계 월 소득	평균	199만원
생계 유지	재혼 남편 수입	11.1%(1)
	취업	77.8%(7)
	재창업 준비	11.1%(1) -

〈표6-5〉 폐업 이후의 생활

4) 가구 특성

비록 폐업 점포주라 하더라도 창업 당시 어떠한 긍정적 변화를 경험했는지를, 그리고 실제 가정경제 면에서 변화내용이 구체적으로 일어 났는지를 알아봄으로써 창업 경험의 의미를 도출하고자 하였다. 이들에게 창업시 변화의 우선순위를 회고하여 응답하도록 한 결과, 1순위에 해당되는 변화로는 자녀의 심리 · 정서적 안정, 안정적인 가계 지출, 주거 안정, 자녀의 사교육 이용 가능을, 2순위 변화로는 자녀의 심리 · 정서적 안정, 안정적인 가계 지출, 저축이나 보험 적립 가능, 수급자나 차상위 계층 탈피를 들었다. 이는 마이크로크레딧이 자녀의 심리 · 정서적 안정, 가정 경제에 대한 기여, 국가의 복지 비용 축소 기여 등 일정 부분 효과를 발휘할 수 있을 것으로 추측되었다.

	1순위	2순위
주거 안정	11.1(1)	-
자녀의 심리 · 정서적 안정	33.3(2)	33.3(3)
자녀의 사교육 이용 가능	11.1(1)	-
안정적인 가계 지출	33.3(3)	22.2(2)
저축이나 보험 적립 가능	-	22.2(2)
신용 등급 향상	-	-
수급자나 차상위 계층 탈피	-	11.1(1)
기타	11.1(1)	11.1(1)

〈표6-6〉 폐업 점포주 대상 희망가게 창업시 변화 우선 순위

본 사업의 효과를 가늠하기 위하여 구체적으로 가정의 변화를 가져 왔는지를 조사하였다. 조사 결과, 먼저 주거 차원에서 월세와 무상거주의 비중이 줄어 들고, 임대주택과 전세로 상향되고 있음을 포착할 수 있었고, 가계 지출 측면에서도 월 평균 140만원에 196만원으로 증대되는 결과를 가져왔음을 확인하였다. 자녀 교육비도 11만원 만큼 상향 되어 자녀 교육에 투자도 이뤄지고 있고, 보험 면에서도 평균 5만원 증액되어 있었다. 그러나 부채 규모에 있어서 평균 275만원에서 1,062만원으로 크게 늘어나 있었는데, 이는 가구의 저축액이 감소되는 현상과도 관련이 높을 것으로 추측되었다. 부채 규모 확대가 이들의 폐업 원인이 되었음을 재확인할 수 있었다.

단위:%(명)

		창업 전	창업 후
주거 변화	전세	-	11.1(1)
	월세	33.3(3)	22.2(2)
	무상거주	22.2(2)	11.1(1)
	임대주택	33.3(3)	44.4(4)
가계 지출 변화(월평균 기준)		140만원	196만원
자녀 교육비 변화(월 평균 기준)		22만원	33만원
보험적립 변화(월 평균 기준)		14만원	19만원
저축액 변화(월 평균 기준)		42만원	24만원
정부지원	일반수급권자	33.3(3)	11.1(1)
	조건부 수급권자	11.1(1)	22.2(2)
	한부모 가족보호	44.4(4)	55.6(5)
부채 규모 변화		275만원	1,062만원
신용 변화	나빠졌다	11.1(1)	
	변동없다	77.8(7)	
	좋아졌다	11.1(1)	

〈표6-7〉 폐업 점포주 대상 가정의 변화

5) 폐업 점포주들의 지원 프로그램 도움 인식 정도 및 만족도

폐업 점포들이 점포 운영동안 재단 지원 프로그램의 도움 정도를 어떻게 인식하고 있는지를 조사하였다. 임차보증금과 창업 자금, 소수이긴 하나 아모스 교육 지원, 실무자의 개업 절차 지원, 오리엔테이션, 교육비 지원, 실무자 심리지원이 비교적 높은 점수를 받아 도움 정도가 높았다고 응답하였으며, 전문가의 심리상담, 개업 선물지원, 매출향상 프로젝트 등의 현물 · 현금 지원은 도움 정도가 비교적 낮다고 인식하였다. 도움 정도에 대한 전반적인 인식 패턴은 Ⅴ장에서 제시한 생존업체의 응답 결과와 유사하게 나타나고 있다. 또한 폐업 점포들의 경우 자조모임과 관련된 행사 자체에 참여한 경험이 거의 없어서 이러한 점은 생존업체의 특성과 대조적인 양상을 보였다. 매출이 저조한 업체를 대상으로 매출향상 프로젝트의 지원의 경우 이들 폐업 업체가 대상 조건에 해당될 것으로 예상되나, 실제 이용 경험이 많이 부족한 것으로 나타났으며, 소수의 이용 경험자들도 도움 정도에 대해 낮은 점수를 부여하였다. 이러한 점은 매출향상 프로젝트 운영의 필요성 여부에 대한 논의가 아니라 운영 방법론에 대한 심도깊은 고민이 수반되어야 할 것으로 사료된다.

폐업 점포주들의 자금 이외의 지원 프로그램 만족 수준은 5점 척도 하에 3.31이었다 이 중에서도 프로그램에 대한 도움 만족도와 문제 해결에 대한 효과성이 가장 높게 나타났다. 이 또한 생존 업체의 만족도 분포와 유사한 경향을 보이고 있는데, 적절한 프로그램에 대한 만족도와 욕구 충족 정도가 전반적인 만족 수준에 비해 낮아 이에 대한 후속적인 작업이 요구되는 바이다.

구분			폐업업체			*생존업체 도움정도
			해당사항		도움 정도 (5점 척도)	
			유	무		
창업대출	임차보증금		9	0	4.67	4.87
	창업자금		9	0	4.56	4.82
경영지원	컨설턴트지원	상권분석 · 입지 선정	9	0	3.33	4.06
		마케팅 · 홍보	9	0	2.89	3.56
		업종변경 · 이전 지원	9	0	2.89	3.54
		세무 · 재무관리	8	1	3.25	3.54
	실무자 지원	일상 경영지원	9	0	3.33	3.77
		개업절차 지원	9	0	3.78	4.18
교육지원	오리엔테이션		7	2	3.71	4.17
	교육비 지원		2	4	3.5	4.17
	희망경영학교		3	6	3.3	3.83
	아모스교육지원		2	7	4.5	4.03
현물/현금지원	개업선물지원		2	7	2.5	3.78
	경조사 지원		0	9	-	3.66
	매출향상 지원		2	7	2.5	3.73
	아모스 제품 지원		0	9	-	3.97

상담지원	실무자 심리지원		7	2	3.4	4.16
	전문가	심리상담	2	7	2	3.92
		법률상담	3	6	3.3	3.86
자조모임	가족캠프		1	8	-	4.04
	송년회		7	2	-	4.09
	희망회		1	8	-	4.00
	기념행사		1	8	-	4.04

〈표6-8〉 폐업 점포주 대상 지원 프로그램 도움 인식 정도

구분	만족도(5점 척도)	*생존업체 만족도
프로그램의 질 만족도	3.20	3.54
필요 적절한 프로그램	2.64	3.55
욕구 충족 정도	2.91	3.41
도움에 대한 만족도	3.91	3.95
문제해결에 대한 효과성	3.89	4.34
프로그램 만족도 평균	3.31	3.77

〈표6-9〉 폐업 점포주 대상 지원 프로그램 만족도

2. 내러티브 연구를 통한 폐업 경험 분석

1) 연구 참여자

내러티브 연구는 연구참여자의 생각과 경험을 이해하는 것이 중요하므로 이들의 구술을 통한 자료수집이 필요하다. 따라서 연구자는 대상자 자신의 경험과 그 경험에 얽힌 맥락을 구체적으로 표현하고 효과적으로 서술할 수는 있는 폐업 경험 여성가장들을 선택하였다. 이러한 연구 참여자의 중요성을 고려하여 이 연구에서는 아름다운재단을 통해 창업한 바 있는 여성가장 중에서 5명을 선정하였다.

연구 참여자들은 폐업 후 재창업, 취업, 실업으로 유형화하고, 업종과 지역을 안배하여 샘플링하였다. 선정기준은 본 연구의 취지와 목적을 잘 이해하고 연구참여자로서 자신이 겪은 개인적인 경험을 면담이나 전화, 메일로 솔직하게 이야기 해 줄 수 있으며, 기관에서 추천한 폐업 경험 여성가장을 우선적으로 선정하였다. 기관에서 추천한 여성가장들을 연구대상으로 선정한 것은 단점으로 지적할 수도 있으나, 내러티브 연구는 일반화보다는 개인의 경험 탐구에 더 관심이 있을 뿐만 아니라(Clandinin and Connelly, 2000), 이 연구의 특성상 자료 수

집이 연구참여자의 구술(전화통화 포함)과 글쓰기(메일 등), 기관의 관리 자료에 의존할 수 밖에 없기 때문이다. 사례 대상자를 선정한 후 이들에게 본 연구의 취지와 목적을 설명한 뒤, 폐업 전후과정에서 겪은 어려움과 고민, 갈등, 성취 등의 경험을 들었고, 이들이 어떻게 적응해 가고 있는가들 들었다.

구분	연령	학력	한부모 사유	자녀	창업업종	창업지역	운영기간	폐업후 행보
A	40대초	대졸	미혼모	1명	미용업	서울	1년반	재창업준비
B	40대후	고졸	이혼	1명	애견 액서사리 제조업	서울	2년	재창업
C	30대후	고졸	이혼	2명	우유 대리점	충청권	1년	취업
D	30대중	대학원	이혼	1명	미술학원	서울	1년 9개월	취업
E	50대초	고졸	행방불명	5명	음식업	서울	3년	불안정 취업

〈표6-10〉 연구 참여자의 기본적 특성

2) 여성가장들의 폐업에 관한 경험 이야기

내러티브 연구 방법 중 전체적 내용분석(Holistic content analysis)을 적용하여 여섯명의 연구 참여자들이 사업체를 폐업하면서 겪은 경험 속에서 폐업의 원인과 폐업 이후의 삶이 어떻게 전개되어 갔는지를 서술하기로 한다. 구체적으로는 창업이전의 이력, 폐업 경험, 폐업 이후의 삶을 시간의 순서에 따라 이야기 하며, 마지막으로는 폐업이 주는 의미를 조명할 것이다. 특히 전 과정에서 연구 참여자에게 있어서 폐업에 대한 관점이 잘 드러나도록 이야기를 전개할 것이다.

(1) A의 경험 이야기

① 창업이전의 이력 : 창업 운영 경험과 기술력 확보

A씨는 40대 초반으로 1명의 자녀를 둔 미혼가장이다. 아이 아버지와 현재 양육권 소송 중에 있다. 지방에서 자란 A씨는 대학에서 경영학을 전공하였지만, 미용일이 좋아 미용실을 개업한 바 있고 미용기술이 뛰어난 덕분에 당시 '돈 세는 것이 피곤할 정도로' 사업이 번창하였다고 한다. 그러던 중 친구의 보증을 잘못 서 준 바람에 큰 빚을 졌으며 번 돈을 빚 갚는데 다 쓰고 나중에는 부모님께서 일부 변제해 주었다. 돈 갚느라 지친 나머지 미용실을 접었는데, 이 시기에 남자 친구를 만나 아이를 갖게 되었다. 아이가 생긴 것을 알고 결혼할 생각으로 결합을 시도하였지만 성격이 맞지 않아 '도저히 같이 살면 안될 것 같아' 헤어졌다. 이후 상경하였으며 서울에서 프랜차이즈 미용실과 개인 미용실에 고용되어 일하였다. 온 종일 아이를 어린이집에 맡기는 것이 안쓰러워 내 가게에서 아이를 돌보면서 일하고자 일하던 미용실을 인수창업하였다.

② 폐업 과정 : 미혼모라 세상이 백안시(白眼視)하다

A씨는 2009년 3월에 재단 대출액 3천만원과 본인 자금 1천 5백만원을 합쳐 창업하였으며 1년 반 정도 운영

하다가 2010년 말경에 종료했다. 미용업에 요구되는 미용사 자격증, 기술, 경험을 갖추었을 뿐만 아니라 이미 지방에서 미용실을 직접 운영했던 경력도 있었기에 사업적인 측면에서 A씨가 폐업을 한 것은 다소 납득하기 어렵다. 그러나 그의 발목을 잡은 것은 미혼모라는 낙인과 아이의 병환이었다. A씨는 창업하고 나서 2009년 말경에 미혼모단체를 만들어 활동하였는데, 단체 설립 이전에 미용실에서 미혼모 이슈를 짧게 인터뷰하여 방송에 나간 것을 지역주민들이 알아채고 악소문이 퍼지면서 고객들이 떨어져 가기 시작하였다.

손님들은 제가 미혼모인지, 이혼을 했는지, 결혼을 해서 남편이 있는지, 아무것도 모르잖아요. 그런데 제가 (미혼모)활동을 하면서 인터뷰 잠깐 해 달라 해서 (제 장면은) 모자이크를 확실하게 해 주기로 하고 찍은 거에요. (가게는 그냥 노출되었는데) 결정적으로 저희 가게에 뭐가 있었냐면, 연예인 지망생인 프로필 사진을 걸어 놓은 게, 그게 그대로 나간 거에요. 그러니까 동네 사람들 다 알죠. 그걸 보면.

그게요 생각 외로 타격이 컸어요. 갑자기 한 3개월쯤 되니까 매출이 떨어졌어요. 이상하다 했는데, 고객 한 분이 눈치 보시더니 저를 불러요. 왜 그러시느냐고 그랬더니, 아니 내가 찜질방을 갔는데, 여기 사장이 결혼도 안하고 애를 낳고, 결혼한 남자를 꼬셔서 그런 거고, 지금도 애 아빠가 자주 왔다 갔다 한다고. 그렇게 소문이 난거에요. 근데 저희(미용실)가 좀 특이하게, 1층인데 지하에 찜질방 있죠, 사우나 있죠, 골프연습장 있죠, 헬스장 있죠. (동네)아줌마들 다 모여서 맨날 이 얘기 하는 거야.

아무리 '미용일에는 자신이 있는' A씨라 하더라도 미용실이 우후죽순 격으로 생기고 있는 시장 상황에서 고객들의 외면은 미용실 경영에 큰 타격을 가했다. 고객의 차가운 시선에 마음이 위축되었던 차에 2010년 5월에 아이가 소아암 진단을 받고 수술까지 받게 되었다. 한동안 미용실 운영과 아이 병수발을 함께하는 생활을 병행했지만, '사람들이 아이까지 이상하게 보는 것 같아' 그해 10월에 미용실을 접었다.

제가 결정적으로 가게를 정리할까 했던 거는, 나를 보는 눈이 시선이 저런데, 사람들이 내 아들까지 이상하게 볼 것 같은 거에요. 병원을 다니는 아이다 보니 유치원 안보내고 (제가 가게에) 데리고 있는데, 애가 맨날 고 앞에 자전거타고 왔다 하는데. 그래서 이 시점에서 그만두는 게 맞지 않겠나 했죠. 물론 장사가 안 되긴 했죠. (그래도) 일종의 미혼모에 대한 편견이 가장 심했던 것 같고, 저도 심리적으로 그런 걸 그래도 버티려면 버틸 수 있었을 거라고 생각은 해요. 근데 그 때는 그만큼 단단하지가 않았기 때문에, 세상도 좀 무섭기도 했고, 또 아이를 그런 시선으로 보는 게 견디기 힘들었고. 사람에 대한 불신이 생기고 나니까 버티기가 힘들더라구요. 누군가가 옆에서 마음으로라도 응원해 주는 사람이 있으면 괜찮잖아요. 그게 없으니까 안되더라구요.

③ 폐업 이후의 삶 : 자신의 처지를 직면하다

2010년 10월에 미용실을 폐업한 A씨는 현재까지 미용업과 관련되지 않는 다양한 활동을 했다. 폐업 후 '아이와 둘만 남겨진 자리에' 대학 친구와 후배의 따뜻한 방문을 받은 후 부터는 자기 스스로가 세상과 벽을 쌓았음을 알게 되었고 세상으로 나갈 용기가 나기 시작하였다. 그리고 미혼모라 자신을 수군대었던 사회에 '오기가 발동해' 미혼모협회를 만들어 본격적인 인식 개선 활동에 돌입하였다. 이 단체의 체계가 잡혀지고, 아동에게 관심이 가면서 2012년 10월부터는 입양아동을 위한 활동으로 전환하였다. 또 사회복지 공부가 하고 싶어서 2013년

9월부터 시작하는 과정에 등록도 하였다. 이런 시간을 통해 상처도 아물었으며, 이제는 상대방과 친숙도에 따라 자신을 드러내면서 관계를 맺을 방법을 알게 되었다.

이 시기동안 단체에서는 급여가 나오지 않기 때문에 미용 아르바이트와 사회활동 부수입으로 어렵게 생활하고 있다. 지원기관에 잔여대출액이 1천만원 정도 남아 있으나 여유가 생기면 갚아나가기로 협의된 상태라 상환 부담감은 크게 느끼지 않았으며 더 이상의 빚을 지지 않으려 생계비 지출을 '기본적인 수준으로' 최소화하고 있다.

A씨에게 있어 폐업은 실패라기 보다는 자신이 미혼모로서 한번은 치러야 할 삶의 경험으로 자리하고 있었으며, 그래서인지 올해 안에 미용실 재창업을 계획하고 있었다. 아이가 커 가면서 '교육비가 들기 시작하여' 고정적인 더 많은 돈이 필요하기 때문이다. 그러나 그가 생각하는 미용실 경영 방식은 이전과는 달라 있었다. 영업 객장으로서 미용실이 아니라 미용실을 미혼모의 커뮤니티 기반으로 운영해 보겠다는 계획인데, 즉 '미용업만큼 아이 키우기 좋은 직업은 없기 때문에' 미혼모들에게 미용기술을 가르쳐 배출시키고, 해외 입양아들을 자원으로 활용하여 부가가치를 만들어 낼 수 있다고 한다. 이렇게 사회적기업 방식으로 발전시킨 사업 아이템이 우리 사회 풍토에서 제대로 자리 잡을 수 있을지 우려가 되지만, 보다 중요한 것은 A이 이를 감당할 수 있겠다고 결심을 했다는 것이다.

(2) B의 경험 이야기

① 창업이전의 이력 : 제조도 경영도 두루 섭렵하다

올해 나이 48세인 B씨는 25세에 결혼한 뒤 자녀 한명을 두고 서른에 이혼했다. 이혼 원인은 사업 실패에서 비롯되었다. 결혼 전 B씨는 대학에서 디자인 전공을 하지 않고도 현장에서 일을 터득하면서 뼈가 굵어 업계에서 최고로 알아주는 디자이너였다, 디자이너로서 패턴 뿐 만 아니라 재단, 원단 선택까지 전체 공정 과정을 자유자재로 다루는 실력을 가지고 있었다. 그랬기에 결혼과 동시에 자신 명의의 홈패션 가게를 열었고, 남편과 함께 운영해 나갔다. 5년 동안 사업을 잘 키워가던 중 연쇄 부도를 맞게 되었다. 이혼을 결심하게 된 것은 부도 상황에서 방패막이가 되어 줄 것이라고 기대했던 남편이 두 살배기 아이가 굶을 정도로 손을 쓰지 않고 있는 모습을 보고 난 후 실체를 안 이상 B씨는 남편과 더 이상 함께 살기가 힘들 거라 판단했다. 이혼 후 밥도 굶고 집도 절도 없는 상황이 돼 더욱 힘들어지고 자신감이 바닥을 치던 중 아름다운재단을 만나게 되었고, 자신만의 독창적인 아이템인 애견용 목걸이를 제조해서 판매하는 가게를 열었다.

② 폐업 과정 : 첨단 기술에 의해 사장된 사업 아이템

B씨는 2007년 10월에 아름다운재단에서 1500만원을 대출받아 강아지 목걸이를 만들어 애견 샵에 납품하는 가내 수공업 작업장을 차렸다. 강아지 목걸이는 리본 모양에 강아지의 연락처를 새길 수 있도록 하였다. 패션 디자이너로도 일해 보았고 자기 사업을 경영해 본 경험이 있어 기술과 능력 면에서는 뒤지지 않았다. 고객 상대가 아니라 납품업이었기 때문에 창업 자금도 적게 소요 되었다. 그러나 복병은 외부 환경에서 왔다. 자신의 야심작인 사업 아이템, 애견 목걸이로 일어서나 했더니 칩으로 강아지를 식별할 수 있는 상품이 개발되어 버린 것이다. 강아지의 목에 이름표를 걸어 주는 것이 아니라 간단하게 몸 아무 곳에나 부착하기만 되는 칩 소재 이름표가 출시될 거라는 뉴스가 보도된 이후 수백 곳의 거래처로부터 주문이 끊겨 버렸다. 그러면서 자신의 사업은

완전 바닥을 치면서 폐업의 수순을 밟게 되었다.

지금 생각하면 제가 폐업한 건 누구의 잘못도 아니잖아요. 이 사회의 물결을 내가 미리 알 수도 없는 거고.

③ 폐업이후의 삶 : 이일 저일 전전하다 다시 창업으로 둥지 틀다

B씨는 2007년 10월에 개업했다가 만 2년이 지난 2009년 10월에 사업을 종료하였다. 폐업하고 나서 B 씨는 빚도 갚아야 하고 생계도 꾸려가야 했기에 가사도우미도 하고 대리운전도 하고 닥치는 대로 일을 했다. 잠잘 곳도 없어서 고등학생이었던 딸아이는 혼자 고시원에 있게 하고 본인은 압류당한 차에서 숙식을 해결했다. 차를 없애고 싶은데도 어찌할 도리가 없었다. B씨의 열심히 일하고 신실하게 사는 모습을 본 교회 지인들의 도움으로 자그마한 빈대떡 가게를 얻었다. 빈대떡 가게에는 다락방이 있어 거기서 아이와 함께 생활할 수 있게 되었다.

여전히 자영업은 힘들어요. 이걸로 빚 갚아가며 생활하기는 힘들어요. 그걸 알지만 해야만 하니까...

B씨가 고용된 일자리 보다는 다시 자영업을 재창업하게 된 이후는 이들에게 가게가 일하는 장소만이 아니라 삶의 공간으로 크게 자리 잡고 있기 때문이다. 그나마 올해부터 딸아이가 학업을 다 마치고 취업을 하게 되면서 생활비에 보탬이 되고 있다. 이런 딸 아이는 생각만 해도 시름을 잊게 해준다.

(3) C의 경험 이야기

① 창업이전의 이력 : 종사 경험은 있되 경영은 초보

C씨는 현재 30대 후반에 중학생과 초등학생의 두 자녀를 둔 여성가장이다. 대기업에 근무하던 중 남편과 만나 결혼할 때까지만 해도 안정된 생활을 하였으나, 남편의 외도로 결혼은 파국을 맞게 되었다. 이혼 당시 남편의 채무 보증를 서 준 바람에 신용불량자가 되기도 하였다. 빚도 갚고 생활비도 벌어야 해서 3년간 우유 배달을 하였는데 이 때 우유 대리점을 차리고 싶은 꿈을 가게 되었다. 우유 대리점 구인 광고를 보고 총무로 채용되어 2년 동안 일정 구획에 대해 배달, 배분, 배송, 배달사원 관리를 맡아 하였다. C씨는 직접 배달 경험도 있고 전반적인 대리점 운영과정도 파악하고 있지만 직접적인 사업체 경영 경험은 없는 초보자이다.

② 폐업 과정 : 제 그릇을 넘어선 투자

2010년 8월 지방 신도시에서 C씨는 재단 대출자금 4천만원과 자부담 1천 5백만원으로 우유 대리점을 차렸다. 우유 대리점의 성패는 제조회사의 히트상품, 대리점의 유통조직, 신규 시장 개척 의지에 의해 판가름되는데(소상공인진흥원, 2010), 이중 사원 관리와 신규 시장 발굴은 엄연히 사장의 몫이다. 5년여를 대리점에서 제반 직무를 체험했던 C씨는 사장으로서 총괄 책임을 지고 경영활동을 수행하는 것과 업무를 훤히 꿰뚫지만 근로자로 일하는 것과는 많이 다르다는 사실을 막상 대리점을 경영하면서 알게 되었다. 초기 6개월은 원활하게 운영되는 듯 했으나, 기반도 잡기 전에 무리한 사업 확장을 시도하면서 1년만에 더 많은 빚을 남기며 문을 닫을 수 밖에 없었다. 초기에 예상 매출액을 월 1천만원 선으로 설정하고 사업장 운영을 하였다. 곧이어 5천만원 매출을 목표로 친지들로부터 사업자금을 투자 받고 규모를 확장하였다. 그러나 신규 고객을 확보하기 위해 채용한 판

촉사원들의 무분별한 무료 시음 조건을 인지하고 있지 못하다가 수금에 차질을 빚고, 또한 배달 사원들의 예고치 못한 결근 등 마케팅, 인사관리, 재무관리에서 난항을 겪지 않을 수 없었다.

창업이라는 걸 너무 쉽게 생각했던 것 같아요. 제가 했던 일 그래도 하면 되겠구나 하고 한건데, 직원하고 사장하고 또 틀리잖아요. 하는 일이, 또 신경 쓸 것도 너무 많고. (이런 걸)생각하지 못했던 것 같아요. 진짜 많이 서러웠어요. 우유 먹고 우유 값 안내는 것 때문에 튕기고. (계약직)판촉사원이 이렇게 문제 만들어 놓으면 다시 수습을 해야 하니까. 배달하시는 분들도 펑크 내면 밤새도록 배달한 적도 있어요. 한 번 사람이 빵꾸 내면 쭈루룩 빵꾸 내는 거에요. 원래 물량이 천만원 정도였다면 제가 욕심을 너무 많이 부려서 5천만원까지 댕겨보려고 그랬던 것 같아요. 그래서 욕심 진짜 많이 부렸어요. 사원들도 많이 부르고, 우유 많이 끊어 오라고...

혼자 힘으로 여기저기서 터진 문제 수습하느라 다니다 보니, 그 당시에 든 생각은 차라리 재단에 창업 신청할 때 차라리 떨어졌더라면 좋았을 텐데 라는 후회까지 들었다고 고백했다.

제 그릇은 요만한데 너무 큰 그릇을 생각했었던 것 같아요. 그걸 하면 안됐던 건데.

③ 폐업이후의 삶 : 좌절 속에서 인생 깨달음

무리한 사업 확장에 따른 실패로 2011년 7월 영업 종료를 맞이한 C씨에게 남은 것은 감당해야 할 부채와 극복하기 힘든 좌절감이었다. 창업 자금이었던 재단 대출금 3천 5백만원 이외에 제도권 금융에서 5천만원을 대출받고, 부모님과 형제들로부터 4천만원을 조달하여 빚은 불어나 있었고, 우유 제조회사에 외상 매입금을 지급하지 못한 상황이었다. 이혼 후 의지해 왔던 친정 혈육들에게 돈을 갚을 수 없게 되자 발길을 끊을 수 밖에 없었고, 홀로 이 모든 상황을 수습해야 했다. 처음엔 파산 상황이 겁이나 잠적해서 재단 실무자들이 대신 정리해 주었다고 한다. 한 가정의 생계를 책임져야 했기에 바로 자동차 부품 제조 공장에 취업을 했는데 과도한 노동 환경으로 건강 악화까지 초래하게 되었다. C씨는 하루 15시간을 자동차 부품의 불량 여부를 점검하는 일을 맡았다. 일로 바빴지만 심한 우울증과 죽고 싶다는 생각만이 계속 파고 들었다. 이런 불안한 심리 상태는 폐쇄공포증으로 이어져 중도에 일을 포기할 수 밖에 없었다. 폐업 후 2년에 이르는 이 시간에 자신을 죽음으로부터 붙잡아 준 것은 아이들이었지만, 정작 자신의 문제에 빠져 있느라 아이들은 제대로 돌 볼 수가 없었다.

근저에 몸이 안 좋아서 자동차 부품공장에서 다른 일자리를 옮기면서 생각의 변화가 일기 시작하였다. 이전까지만 해도 주위 사람들 때문에 사업이 실패했다고 여겼던 C씨에게 이마저도 값비싼 수업료를 치룬 인생의 학습 경험이었다는 생각이 들게 되었다. 사업 실패의 원인은 자신의 욕심에 있었음을 인식하게 되었고 자신의 그릇에 맞는 삶의 소중함을 깨닫게 되었다는 것이다.

(4) D의 경험 이야기

① 창업이전의 이력 : 많이 배운 사람

30대 중반에 자녀 1명을 둔 D씨는 결혼 5년 만에 남편의 외도와 가정폭력으로 파국을 맞게 되었다. 다행이 결혼과 동시에 미술 전공을 살려 대학원을 다닌 것은 이후 직업 이력의 실마리를 푸는데 기여하였다. 이혼 직후 1

년여 간은 동화책 출판사에서 근무했으며, 이후로는 전시회 기획, 미술 아르바이트를 하였다. 부정기적인 수입으로 인한 공백은 부모님의 측면 지원과 '카드 돌려막기'를 통해 버텨낼 수 있었다. 대학원과 출판사에서 익힌 스토리북 작성은 D씨의 사업 아이템으로 활용되어 미술학원 창업 기반이 되었다.

② 폐업 과정 : 주인이 없으니까 티가 나더라

2년 동안 창업 준비를 하고 2010년 3월에 개업한 D씨의 미술학원은 1년 9개월 유지되다 종료되었다. 긴 시간 동안 자신의 사업 아이템에 대한 반응 살피기 위해 무료로 아동들을 데려다가 테스트 할 정도로 치밀하게 준비를 했고, 창업하고 나서 학생 수가 완만하게 상승추이를 탈 정도로 자리를 잡아 나갔지만, D씨가 다른 일을 위해 학원을 비우기 시작하면서 손실이 나기 시작하였다. 현직에서 학원을 운영하고 있으니까 2012년 3월에 대학원 강의 의뢰를 받고 강의를 나갔고, 또 이것이 계기가 되어 2012년 4월에는 학원 근교에 있는 고등학교의 기간제 미술교사로 활동하게 되었는데, 채용한 학원 강사가 대표의 역할까지 하기에는 무리여서 사업장을 종료하였다.

(기간제) 교사하면서 대학원 강의 나가고, 그래서 영업을, 좀 길게 하고 싶었는데, 선생님들 쓰고 이렇게 하긴 했어도 제가 직접 관리가 안되니까 수입이 너무 떨어지고 나중에는 마이너스가 되고, 학교에서 번 수입으로 학원 운영에 메꾸게 되더라구요.

제가 학교 막 나갈 때는 학원생이 36명 정도까지 됐다가, 강사 선생님 쓰면서 계속 줄더라구요. 조금씩 조금씩... 그만 둘 때는 10명 정도 있었어요. 주인이 없으니까 티가 나더라구요.

창업시 원래 목표는 '돈을 많이 버는 것'이었고, 사업적으로 학원 운영에서 끝나는 것이 아니라 미술캠프 운영까지 함께 구상하였다. 막상 해 보니 본인에게 '사업적인 감각이 별로 없음'을 알게 되었고, 배운 걸 바탕으로 해서 안정적으로 가르치는 교사 직업을 선택하게 되었다.

③ 폐업이후의 삶 : 또 다른 선택의 기회

2010년 말 고등학교 기간제 미술교사로 활동 중 D씨는 창업했던 미술학원을 접었다. 자신의 사업도 좋았지만, 수입 면에서나 자녀 양육 면에서나 보다 안정적인 교사 직업이 더 좋아서 폐업을 선택하였기 때문에 D씨에게 사업 실패에 대한 상처나 미련, 아쉬움은 별로 없고 좋은 기억으로 존재한다. 이혼 후 경제적으로 불안했던 시기고, 어떻게 보면, 붕 뜰 수 있는 시기였는데, 그 시기에 창업을 한 것이 디딤돌이 되어 빨리 정착할 수 있게 되었다고 한다.

(5) E의 경험 이야기

① 창업이전의 이력 : 노점상으로 생계를 책임지다

23살에 만나 결혼한 남편은 범죄 전력이 있어 서슬퍼런 삼청교육대를 두 번이나 끌려갔다. 이 사실을 모른 채 결혼을 했다. E씨는 남편으로부터 이유도 없이 영문도 모르면서 피투성이가 되도록 맞았다. 나중에서야 남편이 삼청교육대 후유증으로 정신분열증을 앓고 있으며 이것이 폭력의 불씨이었음을 알게 되었다. 언감생심 도망칠

생각도 못하고 아이 다섯을 낳고 10년을 살았다. 남편은 정신분열증으로 일을 할 수가 없었고, 대신 E씨가 생업 전선에 뛰어 들었다. E씨는 도너츠, 떡볶이, 튀김 등을 파는 노점상 주인이었다. 일하느라 집에라도 늦게 돌아오면, 의처증세를 보이며 남편은 하루가 멀다고 폭력을 일삼았다. 남편이 정신보건시설에 입원하게 되면서 지옥 같은 생활로부터 벗어났다. 이혼 후 여성가장이 되자 복지혜택을 받게 되었으며, 근로복지공단에서 운영하는 여성가장창업지원사업으로 본인 명의의 자그마한 분식점을 낼 수 있었다. 만 4년을 잘 운영하였지만, 몸에 무리가 와 문을 닫을 수 밖에 없었다. 이후 몸이 좋아지면 남의 분식점에 일하고, 아프면 쉬기를 반복하였다. 그러던 중 자녀들이 중학교, 고등학교, 전문대학교에 입학하는 등 불어나는 교육비를 감당하고자 다시 한번 용기를 내 재단에 창업자금을 신청하여 분식점을 차렸다.

이렇듯 E씨는 최근의 분식점을 창업하기 이전에 10여년이 넘게 노점상을 운영해 왔으며, 직접 분석점을 운영해 보기도 하고, 다른 분식점에서 일해 보기도 한 경험을 지니고 있었다.

② 폐업 과정 : 쇠잔한 육체

E씨는 2007년 4월 본인이 저축한 1000만원과 재단에서 빌린 3,500만원으로 분식점을 열었다. 여성들이 쉽게 창업할 수 있는 음식업종은 점포 수가 많아서 경쟁이 치열한 상황이다. 소상공인진흥원의 음식업 창업 가이드에 의하면, 분식점을 성공적으로 운영하기 위해서는 메뉴개발, 품질 관리, 신속한 배달 시스템이 관건이라고 지적한다(소상공인진흥원, 2010). 그러나 종업원을 쓸 형편이 못 되었던 E씨가 병약한 몸으로 이 모든 것을 하기에는 무리가 왔다. 일요일을 제외하고 문을 연 분식점에서 꼬박 3년을 장시간의 중노동 속에서 버텼다. 고등학생과 전문대학생이었던 두 딸이 무급으로 도와 주었기에 이 정도나마 가능했다. 결국 장시간 서 있을 수 조차 없어서 가게를 내 놓았다. .

③ 폐업이후의 삶 : 장성한 자녀가 버팀돌이 되다

E씨의 경우 아픈 몸을 이끌고 분식점을 연명했던 경험은 지독하였지만, 이 덕분에 아이들은 무사히 학업을 마쳐 안정된 직업을 갖게 되었다. 3명의 아이들이 내놓는 생활비는 가정 경제에 큰 보탬이 되고 있다. 그리고 E씨는 건강상의 문제로 노동시장에서는 더 이상을 일을 할 수 없다. 대신 1주일에 2번 정도 교회 식사 준비를 도와 하면서 소정의 보수를 받고 있다. E씨에게 창업은 애들을 키우기 위해한 생계 수단으로서 혹독한 댓가를 치르게 했지만, 자녀들의 성장은 한 가장으로서 무거운 짐을 더 이상 혼자가 아닌 함께 나누며 가게 된 인생의 전환점이 되었다.

3) 여성가장들에 있어서 폐업의 원인과 폐업 이후의 삶과 그 의미

지금까지 여섯 명의 연구 참여자가 겪은 폐업 경험을 시간의 순서에 따라 재현하였다. 여기서는 이들이 폐업 전후에 겪은 생활의 경험을 바탕으로 폐업의 원인을 해석해 내고 폐업 이후의 삶을 통해 그 의미를 도출하고자 한다. 이러한 해석 작업은 여성가장들이 점포를 창업하고 운영해 나가는데 있어서 시행착오를 최소화시킬 수 있는 타산지석의 효과를 발휘할 수 있을 것으로 기대한다.

(1) 폐업의 원인

창업한 업체마다 폐업한 원인은 개별적인데다 단일 사유가 아닌 도미노처럼 얽힌 사건들이 연쇄 반응을 일으켜 고비를 맞게 된다. 여성가장들의 폐업 원인을 종합적인 차원에서 파악하기 위해서는 개인과 환경을 포함한 맥락적 차원에서 고찰할 필요가 있는데, 이들 실패 경험의 공통요인과 부각된 개별요인으로 분류하여 논의하는 것은 특정 개인의 실패 경험으로 매몰시키는 것을 지양할 수 있을 뿐만 아니라 실패 원인을 심층적으로 이해하게 한다.

① 개별적으로 부각된 요인

A씨의 결정적 사유는 미혼모라는 악소문이 고객 사이에 퍼져 고객의 발길이 끊어졌다는 점이다. 미혼모들에게 냉담한 반응을 보이고 있는 잘못된 사회적 인식을 떠나서 창업자로서는 지역사회에서 본인 점포의 평판이 어떠한지, 그리고 점포의 환경과 점포주에 대해 고객들이 어떻게 반응하는지에 대해 세심하고 지속적으로 살피는 것이 얼마나 중요한지를 방증하고 있다.

B씨처럼 기술, 경영 능력, 사업 아이템 측면에서 볼 때 사업 성공의 유리한 조건을 구비하였지만, 사업체가 외부 환경 변화에 적응하지 못해 좌초되고 만다. 개별 점포가 업종 흐름을 거스르는 것은 거의 불가능하다고 본다. 다만 보유 자원을 확보하고 있었더라면 방향 전환을 시도함으로써 환경 변화에 대처할 수는 있다는 점이다.

C씨의 경우는 초보 창업자였음에도 불구하고 초기 단계에 사업 규모를 확대시켜 판촉 및 배달 사원 관리, 수금 관리, 재정관리를 통제하지 못하였다는 점이다. 해당 업계에서 오래 동안 일해서 상황 흐름을 꿰뚫고 있다고 해서 직접적인 경영을 잘 할 수 있다고 생각하는 것은 오산이다. 경영 능력에 대한 중요성을 충분히 인식할 필요가 있으며 경영 능력이란 치밀한 사업계획에 입각하여 발현되는 것이므로 정밀하게 사업계획을 수립하고 실제 운영 상황에 적합하게 수정 조율해 가는 작업이 동시에 수반되어야 함을 보여주었다.

D씨의 실패는 투잡(two job)을 갖게 되면서이다. 사업장에 쏟아야 할 에너지가 각각 분산되고 종업원이 본인을 대체해 줄 있을까 기대를 가져 보았지만 종업원은 종업원일 뿐 주인의식(ownership)을 내어 주지는 않는다. 외부 환경 변화에 대처하기 위해 사업장의 자원은 비축하여야 하지만 사업주의 능력과 에너지는 사업장에 완전 몰입되어야 함을 각성시켜 주었다.

E씨는 점포를 운영하는데 필요한 기본적인 체력이 받쳐주지 못해 실패하였다. 소점포라 하더라도 기업가의 역할을 수행하기 위하여 종사원에게 요구되는 것 이상의 건강한 육체와 강인한 정신이 없이는 어려운 것이다. 기업가적 정신의 기본은 불굴의 의지를 떠받쳐 줄 튼튼한 체력에 있음을 상기하여 준다.

② 공통 요인

상기한 여섯 사례는 연령, 학력, 건강 상태, 기술 수준, 경영 능력 면에서 다른 양상을 보여 주었다. 그러나 폐업 과정에서 공통적으로 혼자서 버티고 고군분투하던 중 무너졌음을 목도하였다. 폐업이란 단시간에 일어나는 것이 아니라 매출 하락의 징후가 이미 수개월 전부터 나타나고 이를 암시하는 징후를 알려준다. 이때 퇴로에 서 있는 사업주들은 현 점포에 대한 회생 방안을 강구하고 회복하려는 노력 과정에서 숱한 판단을 내려야 하는 입장이다. 쇠퇴기 동안에 보다 정확한 의사 결정이 이뤄진다면 이후 폐업에 따른 폐해를 최소화시키는 것이 가능하다. 그러나 이들 모두의 폐업 경험을 볼 때 의사결정의 어려움에 직면해 있는 여성가장들의 폐업 과정을 지원

하는 체계는 찾아보기 어려웠다. 여성가장 창업지원사업에서 창업 단계의 컨설팅에만 주력하고 있을 뿐이어서 폐업의 손실을 최소화시키는 컨설팅의 필요성 또한 제기되어야 한다.

(2) 폐업 이후의 삶과 의미

사업에 실패한 후 여성가장들은 취업을 하거나 재창업을 하면서 생계를 꾸려 가고 있었다. 그러나 폐업 직후 바로 재창업을 하지는 않았다. 비교적 적은 연령에 직장 경험이 있는 C와 D의 경우 고정적인 일자리를 확보하였지만, 그렇지 않는 A와 B와 E의 경우는 불완전한 노동시장에 놓여 있었다. E는 건강상태가 좋지 않아 노동시장 자체에서의 일을 할 수 없게 되었다. 반면에 A와 B는 희망가게 이전에 창업 경험이 있어서 이들은 일정 시간이 지나면 다시 재창업을 준비하거나 재창업 상태임을 확인할 수 있었다.

사업 실패하면서 대개의 경우 부채를 안게 되는데, 부채 규모는 이들의 생활에 크게 영향을 미치고 있었다. 부채의 규모가 감당할 수준이 되는 A와 D의 경우 미래의 인생을 계획해 가며 주도적으로 생활하고 있었지만, B와 C는 빚 갚느라 더욱더 어려운 생활을 살고 있었다. 이들은 실패를 반추하며 자신을 추스를 짬도 없이 바로 과도한 노동 현장으로 투입되어 일하느라 아이를 제대로 돌보지도 못하였다. 더구나 부채의 출처가 원가족의 부모, 형제로부터 조달되었을 경우 가족 간의 교류가 단절되어 여성가장의 삶은 더욱 고립되어 가는 경향을 보였다. 반대로 D의 경우처럼 원가족과 돈독한 관계를 맺고 있을 때 이들의 가족 자원은 어려움으로부터 빨리 나올 수 있도록 회복력을 강화시켜 주고 있었다.

이혼 즈음에서부터 폐업에 이르기 까지 여성가장들은 긴 시간 암흑의 터널 속에서 생의 고통을 경험하였다. 온몸으로 고통을 감내한 뒤 폐업 경험이 있는 이들 여성가장들은 그래도 자신의 창업 기회를 긍정적으로 인식하고 있었다. 이들은 폐업을 언제 하더라도 한번은 치러야 할 시험대라 여겼으며, 이 고통의 대가로 자기의 길을 찾아 갈 수 있게 되었다고 하였다. 고통 속에서 인간이 성장하듯 창업과 폐업은 이들 여성가장이 스스로 할 수 있는 것과 할 수 없는 것을 구별해 내고 자기 인식을 명확하게 드러내 준 학습의 장이었다.

PART 7. 결론

1. 연구 결과

본 연구는 아름다운재단 희망가게 사업 10년 성과 차원에서 한부모여성가장 창업주들이 창업 이후 어떻게 변화했으며, 이러한 변화에 희망가게 사업 지원체계는 어떠한 효과를 가져왔는지를 평가하기 위해 시도되었다. 이와 같은 연구 목적을 수행하기 위하여 Ⅳ장에서는 변화유형 분석, Ⅴ장에서는 사업 성과 분석, Ⅵ에서는 폐업자 분석을 각각 시도하여, 다음과 같은 결과를 도출하였다.

한부모 여성가장들의 창업 후 변화 유형을 분석한 Ⅳ장에서는 Q 방법론을 활용하여 변화내용을 확보하여 진술문을 형성하고, 진술문에 대한 긍정적 반응과 부정적 반응을 확인함으로써 한부모 여성가장 창업자들을 유형별로 분류하였다.

먼저 한부모 여성가장들의 창업 후 변화 내용으로는 생계수단이 확보됨으로써 소득 창출과 더불어 자녀의 뒷바라지가 가능해 졌다는 주된 변화 이외에도, 창업자 자신을 둘러싸고 신체적, 심리적, 사회관계적 차원에서 다차원적인 변화를 체험하고 분석되었다. 이들은 정서적인 안정을 기반으로 하여 자신감과 자부심, 그리고 자기애와 자신의 삶에 대해 감사의 마음이 듦으로써 자기 성장을 체험하고 미래에 대한 희망과 구체적인 목표를 설계할 수 있게 되었으며, 이타심과 봉사 정신과 긍정적인 세계관 인식으로 타인에 대한 관심과 배려가 높아지는 체험이 일어났다고 밝혔다. 뿐만 아니라 아름다운재단을 매개로 하여 직접적인 지원체계가 마련되고 창업 동료가 생겼고 창업을 하면서 대인관계가 확대되는 등 사회적 자본의 생성도 인식하고 있었다. 이상과 같이 긍정적인 변화가 주류를 이루고 있지만, 한편으로는 건강을 돌보기가 어렵고 스트레스가 발생하게 되었다는 부정적인 변화도 존재하였다.

이들의 진술문을 기초로 유형 분류한 결과 2개의 유형으로 나타나는데, 이는 창업자들의 변화 인식이 개인에 따라 독특한 반응을 보인다기 유사성이 높고 공유된 측면이 많이 있음을 의미한다. 각각의 유형별 특징을 살펴보자면, 1유형은 창업에 대한 긍정적인 인식의 성향이 훨씬 강한 특성을 보였다. 1유형에 해당되는 사람들의 경우 창업 자체를 인생에서 성취해야 할 도전 과제로 인식하고 있으며, 이들은 장래 사업 확장이라든가 사업 면에서 성공하고자 하는 욕구가 더 강력하다고 볼 수 있다. 그렇기 때문에 이들은 자기 투자적인 삶의 양식을 지니거나 아름다운재단이라는 든든한 배경과 같은 사회적 자본을 중요하게 여기고 있는 것이다. 2유형은 창업에 대한 책임의식이 강력한 사람의 특징을 지닌다. 2유형에 해당되는 사람들은 모험적인 상황의 창업을 즐기는 성향이 강한 1유형보다는 자신이 여성가장으로서 주 생계원으로 나설 수밖에 없어서 창업을 선택하게 된 성향의 사람들이라 할 수 있다. 창업을 통해 책임감이 고취되었다고 하는 인식과 창업의 부정적인 파급 현상이라 할 수 있는 건강 부담과 외로움에 대한 인식을 강하게 하고 있다는 점에서 그 근거를 찾을 수 있다. 부정적 인식 강도가 높은 외모와 여성성, 동료관계, 항목에서도 보면, 가장으로서의 역할이 아닌 인간 본질로서의 자신만의 영역에 해당되는 것에 대해 이들은 약한 소원의 반응을 보였다. 이러한 반응을 고려해 볼 때 이들은 사업과 가정의 양립을 지향하는 태도를 지닐 것으로 사료된다.

Ⅴ장에서는 한부모 여성가장 창업주들의 구체적인 변화 정도, 변화에 대한 도움 정도, 변화 요인을 밝힘으로써 희망가게 사업의 성과 분석을 시도하였다.

희망가게 사업을 통해 창업한 한부모 여성가장 창업주들은 기본적으로, 40대의 건강한 편에 고졸이상의 학력을 지녔으며, 이혼으로 말미암아 여성가장이 되어 평균 자녀 수 1명에 막내의 연령이 초등학생으로 창업자 자

신이 주 돌봄 제공자의 역할을 수행하고 있었다. 이들은 기업가로서의 역량 측면에서 창업 동기가 높고 기술적 역량을 발휘하고 있는 경향이 있으며, 취업 경험은 75% 수준에 창업 경험은 50%로 희망가게를 위해 1년 정도 창업 준비를 한 것으로 조사되었다. 이 · 미용업, 학원업, 음식업 등의 여성 친화적인 업태에 주로 종사하고 있었으며, 이들 사업장은 평균적으로 4600만원 상당의 창업 자금이 소요되었고, 월 매출액이 674만원, 순수익이 253만원에 이르렀다.

창업 변화로 개인적인 차원에서 자기효능감, 임파워먼트, 사회적지지 관계망이 향상되었으며, 가정적인 차원에서 자녀의 심리적 안정과 주거 안정이 주요 변화로 꼽힌 가운데, 경제적인 측면에서 가계 지출과 자산 형성액, 신용등급의 상향이 실제 일어난 것으로 확인되었다. 사업체 차원에서 지출과 고용 보다는 매출액과 순수익에서 실적 변화가 크게 나타났으며 향후 사업도 지속가능하다고 전망하였다.

이러한 변화에 대한 재단의 대출자금과 제반 지원 체계의 이용 효과를 살펴 본 결과, 먼저 프로그램은 대출자금, 실무자 개업지원, 컨설턴트 상권분석 및 입지선정, 컨설턴트 마케팅 및 홍보, 실무자 일상경영지원 순으로 이용 빈도가 높았으며, 상대적으로 자조모임 참석율은 저조한 것으로 나타났다. 이 중 도움 정도 높다고 나타난 프로그램은 대출자금, 실무자 개업지원, 오리엔테이션, 교육비 지원인 반면에 상대적으로 컨설턴트 세무 및 재무관리, 컨설턴트 업종 변경 및 이전 지원, 컨설턴트 마케팅 및 홍보 지원, 경조사 지원, 매출향상 프로젝트는 도움 정도가 적다고 인식하였다. 또한 전반적으로 프로그램에 대한 만족도 수준은 높게 나타났다. 프로그램 도움 정도와 만족도 간의 관계는 대체로 정적인 양상을 띠었으되, 도움 정도가 상대적으로 낮은 컨설턴트 지원의 만족도가 도움 정도가 상대적으로 높은 실무자 지원의 만족도에 비해 높아, 만족도를 제고하기 위한 실무자 지원의 질적 제고가 논의될 필요가 있음이 제기되었다.

변화들에 대한 차이 요인을 분석한 결과, 임파워먼트에 건강상태, 창업동기, 기업가적 태도, 컨설턴트 이용, 실무자 지원, 자조모임이, 자녀관계의 긍정적 변화에는 부적인 학력, 건강, 창업동기, 기업가적 태도, 자조모임이, 순수익에는 연령, 학력, 건강상태, 창업동기, 기업가적 태도가 중요한 변인으로 작용함을 발견하였다. 이로써 창업자의 건강상태와 창업동기, 기업가적 태도는 전반적인 변화 요인이라 꼽을 수 있고, 별도로 실무자 지원과 자조모임은 임파워먼트와 자녀관계의 변화에서 기여를 하고 있는 것으로 검증되었다.

폐업자 분석을 시도한 Ⅵ에서는 설문 조사를 통해 도움 지원체계 면에서는 폐업자들의 인식이 생존업체들과 유사한 경향을 띠었지만, 자조모임의 참여에서는 현저하게 다른 양상을 보였고, 또한 자금 조달 면에서 이들은 재단의 대출금 이외에 외부 부채 비중이 크게 나타났다. 폐업자 경험을 심층 파악한 내러티브 연구를 통해서 폐업의 원인은 고객의 반응에 민감하게 대처하지 못하거나 무리한 사업 확장에 따른 실패와 같은 점포 경영적 차원도 발견되었고, 아이템의 시대 환경 도태, 건강, 취업 기회와 같은 외부적 요소도 탐색되었다. 그리고 폐업 과정에서 좌절, 우울, 곤궁한 생활 속에서 어려움을 겪지만 이 가운데서도 창업과 취업에 대한 자기 확증을 하게 되는 인생의 학습 경험의 의미를 지니고 있음을 도출하였다.

2. 제언

이상과 같은 연구 결과를 기초로 본 연구의 말미에서는 다음과 같은 제언을 제시하고자 한다.

첫째, 희망가게 여성가장 창업주들은 창업 이후 소득 창출과 같은 경제적 측면의 변화도 중요하게 인식하고 있지만, 자기 성장, 자녀 교육, 주거 안정, 대인 관계 성장과 같은 비경제적 측면의 변화도 중요하게 인식하고 있음을 파악하게 되었는데, 이는 마이크로크로딧의 효과 분석시 반영할 필요가 있음을 알게 해 주었다. 향후 마이크로크레딧 효과 분석을 위한 성과지표 개발에 유익한 정보를 제공하는데 기여할 것으로 기대된다.

둘째, 희망가게 창업이후 한부모 여성가장의 유형을 기업가적 모험가형과 가정과 점포 양립 책임형으로 분류할 수 있었는데, 재단의 사후관리 체계를 이용함에 있어 유형에 따라 차별적으로 적용될 필요가 있음을 시사해 주었다.

셋째, 희망가게 사업 성과 분석에서 재단의 지원체계는 도움정도와 만족도 수준에서 높은 점수를 받았지만, 이 중에서 교육지원과 실무자 지원의 유용성이 높은 것으로 확인되었다. 그렇지만 이 두 부분은 도움 정도에 비해 만족도 수준은 상응하지 못해 개선 논의가 필요할 것으로 사료된다. 타겟화된 교육 지원으로 도움 정도와 만족도가 높은 교육비 지원처럼 희망경영학교 또한 업종별로 교육대상 범위를 좁혀 소규모로 타겟화시킴으로 만족수준을 끌어 올릴 수 있을 것으로 기대된다. 또한 유용성이 큰 실무자 개업 지원과 일상 지원의 경우도 만족수준을 제고하기 위해 실무자의 직무 전문성을 높이는 방안도 모색되어야 할 것으로 보인다.

넷째, 창업 동기와 기업가 태도와 같은 기업가 역량은 창업 성공의 중요한 요소로 검증된 바, 대상자 심사 및 선정 단계에서 기업가 역량을 선별할 수 있는 툴의 개발이 요청될 것으로 사료된다.

다섯째, 자조모임은 창업 성공에서의 직접적인 영향 보다는 개인적인 차원의 임파워먼트와 자녀 변화에서 큰 힘을 발휘하는 것으로 나타나, 자조모임이 한부모 여성가구의 궁극적인 자립 유도에 중요함을 인식하고 이를 장려하는 방향으로 사후지원체계가 이뤄져야 할 것으로 보인다.

여섯째, 폐업 경험 분석은 사업 실패의 시행착오를 줄이는데 타산지석으로서 의미를 지니는 바, 매출향상 프로젝트와 같은 지원체계는 사업체 생존을 연장시킬 수 있어도 이미 폐업 기로선상에 서 있는 사업체들의 영업 종료를 막을 수는 없다는 점이다. 그리고 폐업자들은 사업 실패 후 부채를 떠안으며 곤궁한 생활을 겪고 있다는 점을 상기하면서 영업 종료가 감지되는 업체에 과도한 회생책을 투여하기 보다는 오히려 퇴로를 열면서 다음 단계를 준비하도록 도와주는 것이 손실을 최소화 시킬 수 있을 것이다. 이와 함께 손실을 최소화시킬 수 있는 폐업 지원에 대한 전문 컨설턴트 활용도 필요하다고 본다.

PART 8. 참고문헌

국내 문헌

- 국회입법조사처. 국내 민간 마이크로크레딧 기관 현황. 국회입법 조사처 경제사회조사실 재정금융팀. 2008년 10월 7일자 보고서
- 김기남(2003) 소상공인의 개인 및 창업과정 특성 및 창업초기 상과와의 관계, 영남대학교 석사학위 논문
- 김동환(2006). 마이크로크레딧 현황와 은행의 진출 타당성 검토. 하나금융경영연구소
- 김성현(2008). 글로벌 금융과 빈곤축소 프로그램. 한양대 제3섹터 연구소
- 김승구(2005) 여성가장창업지원 프로그램의 성과에 관한 연구 –S생명보험회사의 사회공헌 사례를 중심으로–, 성균관대학교 석사학위 논문
- 김흥규(1990) Q방법론의 이해와 적용. 서강대 언론문화연구소.
- 김흥규(1992) "주관성 연구를 위한 Q방법론의 이해", 간호학 논문집, 6(1).
- 김흥규(2008) Q방법론. 커뮤니케이션북스.
- 노대명, 정영순, 김수현, 이종수, 류만희, 송민아(2002) 저소득층 창업지원 모형에 관한 연구, 한국보건사회연구원.
- 류만희(2008) "근로자복지사업의 성과에 관한 연구–점포임대지원사업을 중심으로", 사회과학연구 24(1).
- 민경세 · 안상철(2011) "창업 여성CEO의 특성이 경영성과에 미치는 영향 연구", 벤처창업연구 6(4).
- 박미현 · 정영순(2011) "중고령자 창업의 생존가능성에 영향을 미치는 요인 분석", 사회복지정책, 38(4).
- 박일순 · 민성기(2009) "소자본 창업과 성과에 대한 탐색적 연구", 벤처창업연구 4(3).
- 박정기(2001) 소상공인 창업의 성공요인에 대한 실증적 연구, 동의대학교 박사학위 논문
- 박종현(2005) "한국형 소액금융의 모색과 과제– 혁신적 창업지원센터로의 지향–"응용경제 7(3).
- 서근하 · 황미애(2007) "여성창업과 소액대출 개선에 관한 연구", 여성연구논집 17.
- 아름다운재단(2010) 희망가게 사업성과보고서. 아름다운재단
- 임원희(2006) "마이크로크레딧 제도에 대한 개관과 한국의 도입 현황 및 정책 제언", 사회복지정책 25.
- 임채관 · 김향란(2008) "여성창업자의 창업특성이 창업성과에 미치는 영향에 관한 연구", 실천경영연구 3(1).
- 정영순(2008) "소액창업업체의 경제적 성과에 영향을 미치는 요인 연구", 사회복지정책 33.
- 정희선(2006) "영세기업을 위한 자금지원제도 개선에 관한 연구: 여성기업을 위한 마이크로크레딧 활용을 중심으로", 중소기업연구28(4).
- 최청락(2006) 빈곤의 여성화와 마이크로크레디트의 지역적 의의, 2006년도 제3회 부산여성경제 포험(부산, 2006. 11. 20).
- 황정임 · 류연규 · 류만희(2006) 빈곤여성의 자영창업을 통한 자활지원 방안연구. 한국여성개발원.

국외 문헌

- Aldrich, H(1989). "Women on the verge of a breakthrough? Networking among entrepreneurs in the U.S. and Italy", Entrepreneurship and Regional Development, 1(4).

• Belle, D(1990) "Poverty and women's health", American Psychologist, 45.
• Ehlers, T and Main, K.(1998). "Women and the false promise of microenterprise", Gender & Society, 12(4).
• Hashemi, S. M., Schuler, S. R., and Riley, A. P. (1996). "Rural credit programs and women's empowerment in Bangladesh", World development, 24(4).
• Johnson, B. R.(1990) "Toward a multidimensional model of entrepreneurship: The care of achievement motivation and the entrepreneurs", Entrepreneurship Theory Practice, 14(3).
• Mayoux, L. (1995). "Beyond naivety: women, gender inequality and participatory development", Development and change, 26(2).
• Pitt, K., Khandker, S. R. and Cartwright, J.(2006), "Empowering women with Microfinance: evidence from Bangladesh, Population Studies and training center collection", Economic development and cultural change, 54(4).
• Raheim, S., and Alter, C. F(1998). "Self-employment as a social and economic development intervention for recipients of AFDC", Journal of Community Practice, 5(1-2).
• Sandberg, K. W.(2003). "An Exploratory study of women in Microenterprise: gender-related differences", Journal of Small and Enterprise Development, 10(4).
• Schreiner, M(2003) "A cost-effectiveness analysis of the Grameen Bank of Bangladesh", Development Policy Review, 21(3).

PART 9. 부록 : 설문지

부록 1 : 인터뷰 속 희망 이야기

"저는 제가 정말 대단한 사람이라 생각해요. 정말 대단하다는 것을 나 스스로 뿐 아니라 아이들한테도, 희망가게 엄마들한테도, 가족들한테도 당당히 얘기해요. 그런데 나뿐 아니라 아이들 데리고 혼자서 희망가게를 꾸려가는 엄마들은 정말 대단한 사람들이에요. 자금을 받는 것도 정말 훌륭하고, 지금까지 업체를 이렇게 꾸려서 나가는 것만으로도 대단해요. 사업이라는 것이 정말 힘든데 사장으로서, 엄마로서, 자식으로서 여러 가지 역할들을 하는 건 정말 대단한 일이거든요."

"창업이후에 마음이 너무 평화로워 졌어요. 전에는 먹고 사는 것이 큰 문제이다 보니 지출이라든지 사람과의 관계에 있어서도 나를 보호해야 하니까 굉장히 각이 져있었어요. 그런데 지금은 많이 부드러워졌고, 생각할 여유가 생겼습니다"

"전에는 내 아이와 오로지 나였지만, 경제적으로 안정이 되고, 아이들이 성장을 하니 세상을 바라보게 되었습니다. 예전에는 어떻게든 내 아이만 잘 키워야 겠다라는 생각을 했는데, 이제는 어려운 아이들 후원도 하고 주변에 힘든 가족이 있으면 돕기도 합니다"

"창업전 금전적으로 어렵고 힘들때는 형제들도, 부모도 봐지지 않았어요. 그렇게 힘들었어요. 그런데 창업이 안정기에 접어들고 수익이 많이 생기다 보니 부모님도 집에 모실수 있게 되었고, 형제들 사이에서도 이전에는 말을해도 들어주지 않았는데 지금은 입도 열기 무섭게 제 말을 들어줍니다"

"제가 안정을 찾으니까 친정식구가 좋아하고 더 염려해 주고 또 혼자 이렇게 있으니까 건강도 많이 챙겨줘서 그것도 좋아요. 그리고 일이 있으면 저도 무슨 일이야? 저도 이제 관계를 할 수 있으니까, 동참할 수 있으니까 너무 좋아요. 전에 같으면 식구들이 정말 안 된 마음에 다 빼버리잖아요. 자기네들이 거기 있으면 자기네들이 해결한다고 그랬는데 요즘엔 저도 같이 참여할 수 있어서 좋고 부모님들에 대한 그런 걱정도 같이 할 수 있어서 좋아요. 가족 안에 들어갈 수도 있고...이제 마음이 너무 행복해 지는 것 같아요."

"이전에는 내가 가진 것이 없으니 초라해보이고, 그게 싫어서 어디가서 절대 밥을 혼자 먹지 않았어요. 사람들이 나를 보는 시각이 두려웠어요. 초라해보일까봐... 그런데 지금은 그런거 없어요"

"직장을 그만두고 창업까지 5개월간 쉬었어요. 간절기 때 아이들이 굉장히 불안해 하더라구요. 짤렸는지, 갈 곳이 없는지 하는 것에 대해 아이들이 걱정을 했었어요. 이전직장은 안정적이지도 않았고, 다니고 있을 때도 아이들이 찾아올 수도 없었고, 전화도 항상 편하게 받을 수 있는게 아니었기 때문에 아이들이 불안해했었죠. 그런데 창업을 하고 나니까 아이들 엄마가 언제 직장에서 짤릴지에 대해 눈치 안 봐도 되고, 엄마는 가게에 항상 있는 사람이니까 아이들이 언제든 와볼 수 있으니 정서적으로 안정이 되더라구요. 지금은 필요하면 찾아오고, 쉬어가고, 밥을 먹기도 하고, 시간이 남으면 공감할 수 있는 장소가 가게인 거죠. 그리고 언제든지 엄마가 그 자리에 있다는 것이 그게 가장 큰 위로가 되지 않을까 싶어요"

“ 원래 자신감이 없는 스타일이어요. 창업 뿐 아니라 나에 대한 자신감이 없었어요. 창업이라는 것에 대해 한 번도 꿈꿔보지 않았고, 남편이 사업을 하다 실패해서 사업에 대한 것에 두려움도 있었어요. 사업 초기에는 두려워서 많이 울었는데 4년쯤 지난 지금은 자신감이 많이 늘었어요. 재단에서 다방면으로 도움을 많이 주어서 기술도 많이 늘었고, 고객도 안정되고, 매출도 안정되어 있어 지금은 내가 돈을 많이 벌지는 않지만 수익이 안정됐죠.”

“ 창업 초기에는 혼자 사는 여자인줄 알까봐 좀 그랬어요. 돈없는 여자인줄 알까봐, 싱글맘인 걸 알까봐, 무시할까봐 그게 두려웠어요. 그런데 지금은 그런 생각 안해요. 오히려 내가 아팠던 것을 오픈하고 나서 오는 힐링 같은 것이 있었어요. 그래서 창업 시작할 때 돈 한 푼 없었는데 재단이 나 도와줘서, 기회를 줘서 시작했다고 말해요. 그렇게 당당히 밝히면 손님들이 성공했네 그러셔요. 마이너스에서 시작해서 직원들 월급주고, 아이들과 먹고사는 것만 해도 어떻게 보면 성공 인 것 같아요”

“여자는 약하지만 엄마는 강하다는 말이 정말 맞아요. 나는 아이 엄마로서 아이가 성인이 되기 전까지는 반드시 책임을 져야 된다고 생각해요. 아이들을 대충 키우는 걸로는 부모자격이 없다고 생각하는데 아이도 그걸 알아서 그런지 너무 잘 자라주고 학교에서 성적이 너무너무 좋아서, 굉장히 똑똑해서 상도 많이 받았어요. 그러니까 사는게 너무 행복해요. 애들이 이렇게 잘자라주는 이유가 내가 열심히 사니까 부수적으로 따라주는 것도 같고, 내가 안정되니까 아이도 안정된다는 말도 맞는 것 같아요.”

“이전에는 남편을 미워하고 싫어했는데, 제가 안정이 되다보니까 어느 순간 남편을 불쌍하게 여기고 잘 되라고 기도를 하고 있었어요. 또 남편이 잘되면 우리 아이한테도 좋은 거잖아요. 그러다보니까 제가 마음의 폭이 큰 사람이 아니었는데 아주 넓은 마음을 가진 사람이 되어 있더라구요..”

“사람들이 뭐 돈이 이 세상에서 제일이 아니다 얘기하지만 돈이 없으면 불편하거든요. 마음도 무겁고 한데 그것을 누가 도와줬냐하면 희망가게에서 도와줬죠. 사실 뭐 그렇잖아요. 형제고 친척이고 누가 선뜻 너 해봐라 하면서 몇 푼주기는 어려워요. 마음은 도와주고 싶지만 현실적으로는 쉽지않죠. 그런데 한번 본적도 없는 생판 모르는 사람이 도와준다라는 건, 단체라고 하지만 쉽지 않거든요. 그게 너무 고맙죠. 그게 고맙고 전 이제 안정을 많이 찾았어요. 창업한지 3년 지났는데 안정괘도에 들어와 있는 것 같아요”

“아이가 학교 마치고 늘 사업장에 와 있는데... 아이가 느끼기에 우리 엄마가 바빠서 나를 위해 시간을 배려해주지는 못하지만 같이 있다는 그 자체가 좋다고 해요. 저도 맘이 많이 안정되어 있으니까.. 아이한테 늘 사랑으로 대해주게 되고요. 아이가 늘 얘기하는 게 나는 행운아야 엄마를 만나서... 그 얘기를 하거든요.”

“이전에 창업했을 때와는 많이 달라요. 그 때는 작은 돈으로 내 것을 막 조각조각내서 했기 때문에 이렇게 쪼들린 형편이 언제 펴질까? 언제 커질까? 언제변할까? 라는 고민이 많았고, 희망이 안보였어요. 그런데 희망가게 도움을 받고서는 도움을 받았다는 부담감이 있잖아요. 그래서 더 잘해야 겠다, 이걸 기반으로 좀 더 성장해야겠다는 마음이 생기더라구요. 그리고 혹시나 나도 나중에 도움이 된다면 너무 좋은 거고... 그러니깐 한편으론

자신감, 부담감이 이게 막 겹쳐서 더 열심히 했던 것 같아요. 그렇게 해서 지금까지 왔구요.”

“ 요즘에 가면 내가 커피 값 낼게 해요. 옛날에는 친구들한테 묻어서 먹었어요. 마음은 내고 싶어도 지갑을 열까 말까 막 망설였는데.. 지금은 내가 낼게 그러면서 그렇게 마음 써줄 수 있다는 거 그것 자체로 좋은 것 같아요”

“요즘 와선 조금 돈을 더 모아서 상가를 나도 이제 사야 되겠다 생각해요.내가 조금이라도 우리 자식한테 힘이라도 되어주고 내가 되려 용돈을 줄 수 있게요. 옛날에는 꿈도 못 꾸었는데... 내가 상가를 산다라는 생각은 못했는데 한 이런 마음도 들고 그래요”

“후원해주시는 그 분의 헌신으로 우리 같은 사람들이 도움을 받는게... 여성 가장을 이렇게 지원해 주는 지원금 자체가 너무 큰 힘이 되는 거죠.. 이렇게 세세하게 지원해주고, 실질적으로 이렇게 도움을 주는데가 없었어요. 저한테는 희망가게 도움자체가 너무 큰 힘이 되었어요. 진짜 내가 어떻게든 잘해서 후원해주신 그 분의 그 취지를 나도 닮고 나도 그 분처럼 정말 아모레 퍼시픽처럼 큰 기업체를 만들어서 어려운 사람들 도와주고 싶어요”

“내가 가게를 시작하고 나서는 너무 당당한 엄마가 된 거에요. 커리어 우먼이 된거죠. 아이한테도 떳떳하고 또 사람들한테도 내가 이 가게를 하고 있다고 하면 이제 사람들이 무시 하지를 못하죠. 가게를 시작하고 난 이후에는 아이를 혼자 키운다는 한부모라는 편견대신에 당당한 사장님 엄마가 된 게 더 크게 다가와요.”

“사업을 하면서 내가 더 많이 알아야하고, 더 많이 배워야겠다는 생각이 많이 들어요. 여러 벤치마킹할 업체를 정해두고 나도 저 수준으로 올라가야겠구나라는 생각을 해요. 자꾸 목표가 생기고, 그러다 보니 시간적으로 더 투자하게 되고 하니까 쓸데 없는데 쓸 시간이 없어요. 꿈에 투자하는 것 외에는...”

부록 2 : 설문지 속 희망가게 엄마들의 마음

“창업을 하고 싶어도 금전적인 문제로 하지 못하고 있을 때, 아름다운 재단을 알고, 한줄기 빛을 발견해서 경제적으로 안정을 하고 있습니다. 저희 같은 한부모 가정을 보다 더 많이 도울 수 있게 되었으면 합니다.”

“절망적인 삶에서 숨을 쉬게 해 준, 저에게는 더 없이 고마운 단체입니다. 자식들 교육에 뒷바라지 할 수 있어 항상 기쁜마음으로 열심히 일을 하고 있습니다. 감사합니다. ”

“수시로 전화주셔서 용기주셔서 대단히 감사합니다. 그리고 새로운 삶의 장을 열게 해 주셔서 감사합니다”

“감사한 마음은 이루 말할 수 가 없구요. 벼랑 끝에서 손 내밀어 주신…. 감사함을 나누고 싶은데 맘처럼 잘 되지 않는게 안타까울 뿐입니다.”

“정말 희망과 꿈이 있고, 생활을 유지하기 위한 사업임을 알고 손을 내밀었을 때 그 절박한 손을 잡아주셔서 감사드립니다”

“실무자님께서, 1년에 한 번씩 내려오는 교육체크를 해주셔서 매출도움에 향상되었고, 다른 미용실의 경영 문제도 논의하시고, 좋은 정보를 주셔서 항상 감사합니다. 늘 고마움을 잊지 않고 열심히 살아갑니다. 여러가지 도움으로 나날이 발전도 하고 저금도 하고 있습니다.”

“살면서 힘들 때 선뜻 도움을 주는 이가 없는 현실에서 아름다운 재단의 도움은 말로 표현할 수 없는 고마움입니다. 항상 감사드리는 마음입니다. 계속적으로 도움을 필요로 하는 이들을 위해 일해주세요. 수고하세요.”

“인생에 꼭필요한 전환기 시기에 정말 큰도움이 되어 감사합니다. 희망가게 지원이 없었다면 아직도 제자리 걸음으로 무척 힘들었을 거에요. 아이들과 지금 생활에 아주 만족합니다.”

부록 3 : 설문지

아름다운재단 희망가게(한부모 여성가장 창업지원사업) 성과 조사지 : 생존업체用

Ⅰ. 기본 인적사항

1. 귀하의 출생년도는 언제입니까? (　　)년

2. 귀하의 학력수준은 어떠합니까?
   1) 초등학교 졸업이하　2) 중학교 졸업이하　3) 고등학교 졸업이하
   4) 대학교 졸업이하　5) 대학원 이상

3. 귀하께서 한부모가 된 사유는 무엇입니까?
   1) 이혼　2) 사별　3) 미혼모
   4) 남편의 행방불명　5) 기타(　　)

4. 귀하의 부양가족 수는 몇 명입니까?　총 (　　) 명
   *부양가족은 혈연, 입양 뿐만 아니라 거주를 함께하는 세대원까지 포함합니다.

5. 귀하께서 부양하고 있는 총 자녀수는 모두 몇 명입니까?　총 (　　) 명

6. 막내자녀의 나이는 몇 살입니까?
   1) 영아(0~3세)　2) 유아(4~7세)　3)초등학생
   4) 중학생　5) 고등학생　6) 성인자녀
   ☞ 막내 자녀가 미취학 아동 및 초등학교 재학 중인 분은 6-1번 질문으로, 중학생 이상일 경우 7번 질문으로 이동하여 답해 주세요.

   6-1. 자녀는 주로 누가 돌보고 있습니까? (가장 오래 돌보는 사람 1명만 골라 주세요.)
   1) 본인　2) 본인(배우자) 부모　3) 본인의 형제, 자매
   4) 친척, 이웃　5) 다른 자녀　6) 어린이집/유치원
   7) 아이돌보미　8) 혼자 지냄

7. 귀하의 현재 건강 상태는 어떠하십니까?
   1) 매우 건강하지 못하다　2) 건강하지 못하다　3) 보통이다
   4) 건강하다　5) 매우 건강하다

II. 희망가게 기본사항

8. 희망가게를 창업한 시기는 언제입니까?

_____ 년 _____ 월

9. 희망가게의 창업 업태는 무엇입니까?

1) 이 · 미용(미용, 피부관리, 네일아트 등)
2) 음식업(식당, 도시락 등)
3) 학원업(보습, 교육)
4) 도 · 소매 및 제조(의류제작 및 판매, 유통업, 제조)
5) 기타 서비스업(세차, 세탁, 디자인)

10. 희망가게의 창업 지역은 어디입니까?

1) 서울
2) 경기도/강원도
3) 대전 충청권
4) 광주 호남권
5) 대구 경북권
6) 부산 경남권

11. 희망가게의 창업 준비 당시, 창업 자금은 어떻게 마련하셨습니까?

내역		금액
① 아름다운재단 지원금	㉠ 임차보증금	_____원
	㉡ 창업자금(권리금 포함)	_____원
② 대출금(은행, 카드, 보험사 포함)		_____원
③ 본인 자부담		_____원
④ 기타(　　)		_____원

☞ 자부담 있는 경우는 11-1번으로, 없는 경우는 12번로 이동하여 답변해주세요

11-1. '본인 자부담' 자금은 어떻게 마련하셨습니까?

1) 본인예금
2) 본인 은행대출(카드, 보험사 포함)
3) 부모, 형제, 친지 도움
4) 지인 도움
5) 보유재산 매각
6) 기타(　　)

12. 현재 희망가게의 운영 상태는 어떻게 되십니까?

상환중		상환완료	미상환
①영업 중	②일시휴업	③상환완료	④미상환
		↓	↓
		㉠영업 지속	㉠영업 지속
		㉡취업 혹은 취업 준비 중	㉡취업 혹은 취업 준비 중
		㉢다른 업체를 재창업 함	㉢다른 업체를 재창업 함
		㉣재창업 준비 중	㉣재창업 준비 중
		㉤무직	㉤무직

☞ 12번 응답후 영업을 지속하고 있지 않은 경우는 Ⅲ. 창업주의 자원과 역량(4P)으로 가시오.

13. 희망가게의 지난 3개월간의 월 평균 매출액은 얼마입니까?

_____ 원

* 매출액 : 1) 사업체에서 상품 등을 팔아 얻게 된 금액
2) 점포 내에서 발생하는 연관 매출액 포함(예시: 음식점 내 액세서리 판매 매출액 포함)
단, 점포 외부에서 발생하는 매출은 제외

14. 희망가게의 지난 3개월간의 월 평균 비용은 얼마입니까?

① 인건비 지출 (본인급여 제외)	_____ 원
② 제품매입비, 임대료, 공과금 등	_____ 원

15. 희망가게의 지난 3개월간의 월 평균 순수익은 얼마입니까?

_____ 원

* 순수익 : 1) 매출액에서 인건비, 매입비, 임대료, 공과금 등의 비용을 뺀 금액
2) 점포 내에서 발생하는 연관 수익 포함(예시: 음식점 내 액세서리 판매 수익 포함)
단, 점포 외부에서 발생하는 수익은 제외
3) 아름다운재단 수지결산서에 포함되어 있는 재단 상환금은 지출에서 제외됨(예시 : 매출 300만원, 인건비/매입비/임대료/공과금 등 제반 지출 200만원, 상환금이 366,660원일때 순수익은 100만원)

16. 창업자 이외의 유급 종업원 수는 몇 명입니까?

_____ 명

* 아르바이트생을 포함하고, 유급 종업원이 없다면 0명으로 기입

17. 무급 가족종사자는 몇 명입니까?

_____ 명

* 무급 가족종사자가 없다면 0명으로 기입

18. 귀하가 희망가게에서 일하는 주당 평균 근로 일 수 며칠입니까?

1) 5일 미만 2) 5일 3) 5.5일
4) 6일 5) 6.5일 6) 7일

* 한 달에 2번 쉬는 경우 6.5일에 체크

19. 귀하가 희망가게에서 일하는 하루 근로시간은 몇 시간 입니까?

1) 8시간 미만 2) 8시간 이상 ~11시간 미만 3) 11시간 이상 ~ 14시간 미만
4) 14시간 이상 ~ 17시간 미만 5) 17시간 이상

Ⅲ. 창업주의 자원 및 역량

20. 희망가게 창업 직전 3개월의 주 소득원은 어떻게 되십니까?

1) 없음 2) 정부지원 3) 취업
4) 기타( )

21. 귀하는 현재의 희망가게 창업을 위해 얼마동안 준비하셨습니까?

1) 준비 안함 2) 1~2개월 3) 3개월~6개월
4) 6개월~1년 5) 1년~2년 6) 2년 이상

22. 현재 운영 중인 희망가게 이전에 창업을 했던 경험이 있습니까?

1) 예(☞ 22-1번으로) 2) 아니오(☞ 23번으로)

22-1. 과거 창업 경험이 있으시다면, 현재 창업 업종과 얼마만큼 연관성이 있습니까?

1) 매우 낮다 2) 낮다 3) 보통이다
4) 높다 5) 매우 높다

22-2. 과거 창업당시, 당시 월평균 순수익은 어느 정도입니까?

1) 50만원 이하 2) 100만원 이하 3) 150만원 이하
4) 200만원 이하 5) 300만원 이하 6) 기타 _____ 원

22-3. 과거 창업했던 점포의 운영기간은 어느 정도입니까?

_____ 년 _____ 개월

22-4. 과거 창업했던 점포는 왜 중단하게 되었습니까?

1) 수익이 나지 않아서 2) 경영관리의 어려움으로 인하여
3) 업종 전환으로 인하여 4) 새로운 일자리에 고용되어서
5) 자녀 양육으로 인하여 6) 가족들 건강 등의 이유로 돌봄이 필요하여
7) 개인 건강상의 문제로 인하여 8) 기타 _____

23. 과거 취업했던 경험은 현재 창업 업종과 얼마만큼 연관성이 있습니까?

1) 매우 낮다 2) 낮다 3) 보통이다
4) 높다 5) 매우 높다 6) 해당사항 없다(☞ 24번으로)

23-1. 현재 창업 업종과 관련하여 과거 취업한 기간은 어느 정도입니까?

년 개월

23-2. 현재 창업 업종과 관련하여 과거 취업을 하셨을 때, 근무형태는 어떠했습니까?

1) 정규직 및 상용직 2) 계약직 3) 일당제 및 파트타임 근무

23-3. 과거 취업당시, 당시 월평균 순수익은 어느 정도입니까?

1) 50만원 이하 2) 100만원 이하 3) 150만원 이하

4) 200만원 이하 5) 300만원 이하 6) 기타 _____ 원

24. 다음은 창업동기와 관련된 질문입니다. 해당되는 사항에 체크하여 주십시오.

내용	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
1) 보유한 전문기술(지식)을 사업으로 연결하고 싶었다					
2) 뚜렷한 경영 목표를 갖고 사업을 시작했다					

25. 다음은 기업가적 태도와 관련된 질문입니다. 해당되는 사항에 체크하여 주십시오.

내용	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 주변의 변화에 별로 영향을 받지 않는다					
2) 나는 불확실한 상황에서 상황이 나아지길 기다리기보다 적극적으로 그 상황을 헤쳐 나간다					
3) 내게 위험이 따르는 일이라도 새로운 것에 도전하는 일이라면 기꺼이 행한다					
4) 나는 사회활동에서 리더로서의 역할을 자주 하는 편이다.					
5) 나는 리더로서 카리스마가 있는 편이다					
6) 나는 리더로서 희생할 각오가 되어 있다					
7) 나는 고객들이 무슨 제품과 서비스를 원하는지 잘 인식하고 있다					
8) 나는 사업기회를 잘 포착하는 역량이 있다					
9) 나는 사업성공을 위한 열정이 많은 편이다.					
10) 나는 현재 사업과 관련된 전문적인 기술 및 자격증이 있다.					
11) 나는 현재 사업에 필요한 핵심기술을 보유하고 있다.					
12) 나는 사업체 내 업무 프로세스를 지휘할 역량이 있다					

Ⅳ. 희망가게 지원 프로그램 도움정도 및 만족도

26. 다른 창업지원 자금이 아닌 아름다운재단 '희망가게' 창업지원 자금을 선택할 때 고려되었던 점은 무엇입니까? 우선순위 2가지를 선택하여 주십시오.

(1순위 _____ , 2순위 _____)

1) 여성가장을 위한 특화된 기금임을 알고 있기 때문에 선택하게 되었다
2) 4천만원이라는 지원 금액이 다른 창업지원 자금보다 더 많기 때문에 선택하게 되었다
3) 창업 컨설팅 및 교육 등 창업지원에 대한 전문성 때문에 선택하게 되었다
4) 신용이 나빠 (다른 창업지원 자금 대출이 불가능) 선택하게 되었다
5) 희망가게 창업지원사업 외에 다른 창업자금 대출 정보를 알지 못해서 선택하게 되었다
6) 특별한 사유는 없다
7) 기타 ( )

27. 희망가게의 다양한 지원 프로그램이 사업운영에 얼마나 도움이 되었는지 알아보고자 합니다. 해당되는 사항에 체크해 주십시오.

* 창업대출과 관련된 질문입니다.	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
1) 임차 보증금						
2) 창업 자금						

* 경영지원과 관련된 질문입니다.		해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
전문 컨설턴트를 통한 지원	3) 상권분석 및 입지 선정						
	4) 마케팅 및 홍보						
	5) 업종변경 및 이전 지원						
	6) 세무, 재무관리						
재단 실무자를 통한 지원	7) 일상적인 경영지원						
	8) 개업 지원(계약 절차 등)						

* 창업교육과 관련된 질문입니다.	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
9) 선정자 오리엔테이션(당일 집합교육)						
10) 교육비 지원(개업 1년후 상환율 90%이상일 경우)						
11) 희망경영학교(재단 주관 집체 강의)						
12) 아모스 교육지원(미용실 대상)						

* 현금 및 현물지원과 관련된 질문입니다.	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
13) 개업행사 지원/개업선물						
14) 경조사지원(가족부고시 10만원/조기발송)						
15) 매출 향상 프로젝트 지원						
16) 아모스 제품지원(미용실 대상)						

* 상담과 관련된 질문입니다.	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
17) 담당 실무자의 심리지원						
18) 외부 심리상담(워크라이프 코칭)						
19) 법률 자문						

* 자조모임과 관련된 질문입니다.	참석여부		도움 정도(불참일 경우 체크하지 않으셔도 됩니다)					
	참석	불참	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
20) 자조모임(희망회 가족캠프)								
21) 자조모임(희망회 송년회)								
22) 자조모임(희망회)								
23) 희망가게 기념 및 출판 행사								

※ 다음은 자금을 제외한 희망가게 지원 프로그램(경영, 교육, 심리 등)에 대한 전반적인 만족도를 알아보고자 합니다. 해당되는 사항에 체크하여 주십시오.

28. 귀하께서 받았던 프로그램의 질에 대하여 어떻게 평가하십니까?

1) 미흡하다 2) 보통이다

3) 좋다 4) 훌륭하다

29. 귀하가 원하시는 프로그램을 받으셨습니까?

1) 전혀 그렇지 않다 2) 그렇지 않다

3) 그렇다 4) 매우 그렇다

30. 희망가게의 지원 프로그램이 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?

1) 거의 충족시키지 못했다 2) 일정 부분 충족

3) 대부분 충족 4) 거의 모두 충족

31. 귀하가 받았던 도움에 대하여 얼마나 만족하십니까?

1) 매우 불만족한다 2) 다소 만족한다

3) 대부분 만족한다 4) 매우 만족한다

32. 귀하가 받았던 서비스가 귀하의 문제를 다루는데 얼마나 효과적이었습니까?

1) 아니오, 더욱 방해가 되었다 2) 아니오, 전혀 도움이 되지 않았다

3) 네, 어느 정도 도움이 되었다 4) 네, 도움이 되었다

33. 만일 귀하의 친구가 비슷한 욕구가 있을 경우 희망가게 프로그램을 추천하시겠습니까?

1) 아니오, 절대 추천하지 않겠다(→33-1번으로 가시오)

2) 아니오, 추천하지 않겠다(→33-1번으로 가시오)

3) 네, 추천하겠다(→34번으로 가시오)

4) 네, 꼭 추천하겠다(→34번으로 가시오)

33-1. 추천하지 않는다면 그 이유는 무엇입니까? 중요순위 2가지만 선택하여 주십시오

(1순위 _____ , 2순위 _____)

1) 여성가장만을 지원하는 기금으로 알려져 여성가장임이 드러나므로

2) 창업 전반에 대한 지원(교육, 컨설팅 등)이 부족하여

3) 창업자금으로 4천만원이 부족하다고 생각되어

4) 창업자금 신청 및 심사 절차가 까다롭기 때문에

5) 창업이후 담당 실무자의 관여 등이 불편하기 때문에

6) 특별한 사유는 없다

7) 기타( )

34. 창업 후 스트레스의 정도는 어떻게 변했습니까?

1) 매우 심해졌다　　2) 심해졌다　　3) 보통이다

4) 약해졌다　　5) 매우 약해졌다

35. 창업 후(운영 중) 가장 걱정스러운 부분(스트레스) 2가지를 선택하여 주십시오.

(1순위 _____ , 2순위 _____)

1) 일하는 것에 비해 수입이 적다

2) 생각보다 일이 너무 많아 쉬지 못한다

3) 사업주로서 인간관계 등 챙겨야 할 것이 많다

4) '희망가게' 라고 노출되거나 노출을 요구하는 것이 부담스럽다

5) 육아 부담이 취업했을 때 보다 더 크다

6) 창업 업종이 내 적성과 맞지 않는다

7) 생각보다 사업하면서 투자해야 할 지출이 많다

8) 기타 ( )

36. 실무자 혹은 컨설턴트의 지원 활동에서 보완되었으면 하는 부분이 있으십니까?

37. 아름다운재단 및 협력 단체에 하시고 싶은 말이 있으십니까? (여러 제안 포함)

V. 희망가게 창업 이후 개인의 변화

38. 희망가게 창업 이후 귀하께서 느끼는 만족스런 부분은 무엇입니까? 만족도가 높은 순서대로 2가지를 선택하여 주십시오.

(1순위 _____ , 2순위 _____)

1) 주변 시선과 편견 극복

2) 사업자로서 자부심

3) 생계유지 및 구직 해결

4) 자녀 양육 및 교육 해결

5) 특별히 만족스런 사유가 없다

6) 기타( )

39. 다음은 창업 이후 사회적 지지 관계망의 변화와 관련된 질문입니다. 창업 이전과 창업 이후(현재) 각각의 칸에 해당되는 번호를 적어주세요.

가족 및 친척관계	창업 이전	창업 이후(현재)
1) 한 달에 적어도 한 번 이상 만나거나 연락하는 친척(가족)은 몇 명입니까? ①없음 ②1명 ③2명 ④3~4명 ⑤5~8명 ⑥9명이상		
2) 도움을 청할 만큼 가깝게 여기는 친척(가족)은 몇 명입니까? ①없음 ②1명 ③2명 ④3~4명 ⑤5~8명 ⑥9명이상		
3) 편하게 사적인 얘기를 나눌 수 있는 친척(가족)은 몇 명입니까? ①없음 ②1명 ③2명 ④3~4명 ⑤5~8명 ⑥9명이상		

친구 및 이웃관계(사업체 거래처 포함)	창업 이전	창업 이후(현재)
4) 한 달에 적어도 한 번 이상 만나거나 연락하는 친구 및 이웃은 몇 명입니까? ①없음 ②1명 ③2명 ④3~4명 ⑤5~8명 ⑥9명이상		
5) 도움을 청할 만큼 가깝게 여기는 친구 및 이웃은 몇 명입니까? ①없음 ②1명 ③2명 ④3~4명 ⑤5~8명 ⑥9명이상		
6) 편하게 사적인 얘기를 나눌 수 있는 친구 및 이웃은 몇 명입니까? ①없음 ②1명 ③2명 ④3~4명 ⑤5~8명 ⑥9명이상		
7) 사업상 참석하는 모임 수는 몇 개입니까? ①없음 ②1개 ③2개 ④3~4개 ⑤5~8개 ⑥9개이상		

40. 다음은 창업 이후 자기효능감의 변화와 관련된 질문입니다. 해당되는 사항에 체크해 주십시오.

자기효능감	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 창업 후 나 자신의 능력에 더 만족하게 되었다					
2) 창업 후 다른 사람들만큼 나도 능력을 가지고 있다는 것을 잘 깨닫게 되었다					
3) 창업 후 나의 장점을 더 많이 발견하게 되었다					

4) 창업 후 다른 사람들보다 내가 의지가 강하다는 것을 잘 알게 되었다					
5) 창업 후 나는 처음에는 못할지라도 잘 할 때까지 열심히 한다는 것을 깨닫게 되었다					

41. 다음은 창업이후 역량(임파워먼트) 변화와 관련된 질문입니다. 해당되는 사항에 체크해 주십시오.

	역량 강화(임파워먼트)	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
개인내역	1) 나는 내 인생에서 내가 원한 것을 얻을 수 있다.					
	2) 나의 목표가 성취되고 안되고는 전적으로 나의 책임에 달려 있다고 생각한다					
	3) 나는 내 삶의 모든 일을 통제하는 것이 불가능하다					
	4) 나의 인생은 나에게 많은 선택의 기회를 제공해 준다					
	5) 사람들은 권력을 가진 사람들의 말에만 귀를 기울이고 나의 말은 중요하게 생각하지 않는다					
	6) 내가 선택한 삶에서 자유롭게 살고 있다고 말할 수 있다					
	7) 나는 내 삶에 많은 자유를 가지고 있지는 않다					
	8) 나는 대부분의 일을 쉽게 시작할 수 없다					
	9) 나는 내 인생의 모든 것들에 자신이 있다					
대인관계	10) 나는 내가 받고 있는 서비스에 영향을 끼칠 수 있는 사람들과 함께 할 수 있다고 믿는다					
	11) 나는 모임에 참가하거나 일원으로 활동하고 있다					
	12) 나는 내게 필요한 기본적인 서비스(음식,교통,주택) 들을 얻을 수 없다					
	13) 내가 개선이 필요하다고 제안한 내용들이 채택되었다					
	14) 내가 필요한 서비스를 요청해서, 나에게 제공되도록 할 수 있다					
	15) 나는 보통 불평이나 부당처리에 대한 나의 의견을 다른 사람에게 이야기 하지 않는다					

	16) 나는 내 삶의 문제가 언제 일어날지, 어디서 해결될지에 대해 잘 모른다.					
정치사회적	17) 나는 어떤 권리라도 법적인 테두리 내에서 누려야 함을 알고 있다.					
	18) 나는 모임에서 리더가 될 수도, 조력자가 될 수도 있다					
	19) 나는 공공기관과 관련된 모임에 참석하지 않는다.					
	20) 인터넷, 방송, 신문 등 담당자에게 직접 글을 쓰거나 누군가에게 나를 대신해 글을 쓰게 할 수 있다					
	21) 나는 복지서비스나 프로그램에 필요한 예산을 결정하는 데 참여해야 한다고 생각한다.					
	22) 나는 빈곤과 관련된 중요한 문제에 대해서 입법자와 관계를 가져야 한다고 생각한다					
	23) 나는 사람들이 프로그램이나 다른 지역사회 기관에서 지켜야 하는 규칙과 정책들을 결정하는 과정에 참여해야 한다고 생각한다					
	24) 나는 자원봉사 활동을 하지 않는다					
	25) 나는 나의 의견을 받아줄 담당자, 입법자 혹은 권력이 있는 사람들과 접촉하는 방법을 모른다.					

Ⅵ. 희망가게 창업 이후의 가정의 변화

42. 희망가게 창업 이후 귀하의 가정에서 느끼는 가장 큰 변화는 무엇입니까? 중요한 순서대로 2가지를 선택하여 주십시오.

(1순위 _____ , 2순위 _____)

1) 주거 안정
2) 자녀의 심리정서적 안정
3) 자녀의 사교육 이용 가능
4) 안정적인 가계지출
5) 저축이나 보험 적립 가능
6) 신용등급 향상
7) 수급자나 차상위 계층 탈피
8) 기타( )

43. 주거형태 및 비용 변화

희망가게 창업 전	희망가게 창업 후	비 고
____ 1) 자가 ____ 2) 전세 ____ 3) 월세 _____ 원 ____ 4) 무상거주(부모, 친척 등) ____ 5) 임대주택	____ 1) 자가 ____ 2) 전세 ____ 3) 월세 _____ 원 ____ 4) 무상거주(부모, 친척 등) ____ 5) 임대주택	※변화가 없으시면 같은 항목에 체크하세요

44. 월평균 가계 지출액 변화

희망가게 창업 전	희망가게 창업 후
_____ 원	_____ 원 이 중 희망가게에서 온 수입 _____ 원

* 월평균 가계 지출액: 가정에서 사용되는 금액으로 의식주 비용, 교육비, 공과금, 대출상환비, 경조사 비용을 포함합니다.

45. 부채규모의 변화

희망가게 창업 전	희망가게 창업 후(운영 중일 때)
_____ 원	_____ 원

* 희망가게 창업지원비(최대4천만원)를 제외한 부채 규모의 변화입니다.

☞ 부채가 희망가게 창업이후 많아진 분만 작성하세요.

45-1. 부채가 많아졌다면 그 이유는 무엇입니까?

1) 생활비
2) 자녀교육비
3) 주택자금
4) 희망가게 창업전 사업운영비
5) 희망가게 사업운영비
6) 남편 부채
7) 기타( )

46. 월평균 자녀 교육비 변화

희망가게 창업 전	희망가게 창업 후
_____ 원	_____ 원

* 과외비, 학원비, 대학등록금 포함. 공교육비(초등, 중등, 고등 등록금) 제외

47. 월평균 보험과 저축액

	희망가게 창업 전	희망가게 창업 후
보험료	_____ 원	_____ 원
저축액	_____ 원	_____ 원

48. 정부지원의 변화

희망가게 창업 전	희망가게 창업 후	비 고
____ 1) 일반 수급권자	____ 1) 일반 수급권자	※변화가 없으시면 같은 항목에 체크하세요
____ 2) 조건부 수급권자	____ 2) 조건부 수급권자	
____ 3) 한부모 가족보호대상자	____ 3) 한부모 가족보호대상자	
____ 4) 해당 없음	____ 4) 해당 없음	

49. 희망가게 창업후 신용상태에 변화가 있습니까?

1) 신용등급이 나빠졌다
2) 변동 없다
3) 신용등급이 좋아졌다
4) 잘 모르겠다

50. 다음은 창업 이후 자녀와의 관계 변화와 관련된 질문입니다. 해당되는 사항을 체크해 주십시오.

자기효능감	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 창업 후 나 자신의 능력에 더 만족하게 되었다					
2) 창업 후 다른 사람들만큼 나도 능력을 가지고 있다는 것을 잘 깨닫게 되었다					
3) 창업 후 나의 장점을 더 많이 발견하게 되었다					
4) 창업 후 다른 사람들보다 내가 의지가 강하다는 것을 잘 알게 되었다					
5) 창업 후 나는 처음에는 못할지라도 잘 할 때까지 열심히 한다는 것을 깨닫게 되었다					

Ⅶ. 희망가게 창업 이후 사업체 변화

51. 희망가게 창업시 기대했던 월 평균 순이익은 어느 정도입니까?

1) 200만원 미만
2) 200만원 ~ 300만원 미만
3) 300만원 ~ 400만원 미만
4) 400만원 ~ 500만원 미만
5) 500만원 이상
6) 잘 모르겠다

52. 기대 수익보다 현재(희망가게 운영) 월 평균 순이익은 어느 정도 차이가 나십니까?

1) 기대수익보다 현재 수익이 매우 적다
2) 기대수익보다 현재 수익이 조금 적다
3) 차이가 거의 없다
4) 기대수익보다 현재 수익이 조금 많다
5) 기대수익보다 현재 수익이 매우 많다
6) 잘 모르겠음

53. 현재 희망가게의 월 평균 순이익에 대해 어느 정도 만족하십니까?

1) 전혀 만족하지 못한다
2) 만족하지 못한다
3) 보통이다
4) 만족한다
5) 매우 만족한다

54. 다음은 희망가게의 경제적 변화와 관련된 질문입니다. 해당되는 사항을 체크해 주십시오.

자기효능감	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 창업 후 희망가게의 매출액이 지속적으로 증가되었다					
2) 창업 후 희망가게의 순이익이 지속적으로 증가되었다					
3) 창업 후 희망가게의 지출이 지속적으로 증가되었다					
4) 창업 후 희망가게의 고용(유급 및 무급종사원 포함)이 지속적으로 증가되었다					

55. 앞으로 현재의 희망가게 사업을 지속할 예정이십니까?

1) 현재 상태에 만족하고 앞으로 더욱 사업을 확장할 예정이다
2) 만족스럽지는 않지만 이 상태를 지속할 예정이다
3) 불만족스러워 홍보 판촉 등 다양한 시도를 할 예정이다
4) 사업장 이전 혹은 업종을 바꿀 계획이다
5) 폐업할 예정이다

- 감 사 합 니 다 -

아름다운재단 희망가게(한부모 여성가장 창업지원사업)
성과 조사지 : 영업종료(예정) 점포用

Ⅰ. 기본 인적사항

1. 귀하의 출생년도는 언제입니까?

( )년

2. 귀하의 학력수준은 어떠합니까?

1) 초등학교 졸업이하 2) 중학교 졸업이하 3) 고등학교 졸업이하
4) 대학교 졸업이하 5) 대학원 이상

3. 귀하께서 한부모가 된 사유는 무엇입니까?

1) 이혼 2) 사별 3) 미혼모 4) 남편의 행방불명 5) 기타( )

4. 귀하의 부양가족 수는 몇 명입니까?

총 ( ) 명

* 부양가족은 혈연, 입양 뿐만 아니라 거주를 함께하는 세대원까지 포함합니다.

5. 귀하께서 부양하고 있는 총 자녀수는 모두 몇 명입니까?

총 ( ) 명

6. 막내자녀의 나이는 몇 살입니까?

1) 영아(0~3세) 2) 유아(4~7세) 3)초등학생
4) 중학생 5) 고등학생 6) 성인자녀

☞ 막내 자녀가 미취학 아동 및 초등학교 재학 중인 분은 6-1번 질문으로, 중학생 이상일 경우 7번 질문으로 이동하여 답해 주세요.

6-1. 자녀는 주로 누가 돌보고 있습니까? (가장 오래 돌보는 사람 1명만 골라 주세요.)

1) 본인 2) 본인(배우자) 부모 3) 본인의 형제, 자매
4) 친척, 이웃 5) 다른 자녀 6) 어린이집/유치원
7) 아이돌보미 8) 혼자 지냄

7. 귀하의 현재 건강 상태는 어떠하십니까?

1) 매우 건강하지 못하다 2) 건강하지 못하다 3) 보통이다
4) 건강하다 5) 매우 건강하다

II. 희망가게 관련사항

8. 희망가게를 창업한 시기는 언제입니까?

년 월

9. 현재 희망가게의 운영 상태는 어떻게 되십니까?

1) 영업종료 2) 영업종료 예정 3) 영업 지속

10. 희망가게의 영업종료(예정) 시기는 언제입니까?

년 월

11. 희망가게의 창업 지역은 어디입니까?

1) 서울 2) 경기도/강원도 3) 대전 충청권
4) 광주 호남권 5) 대구 경북권 6) 부산 경남권

12. 희망가게의 창업 업태는 무엇입니까?

1) 이 · 미용(미용, 피부관리, 네일아트 등) 2) 음식업(식당, 도시락 등)
3) 학원업(보습, 교육) 4) 도 · 소매 및 제조(의류제작 및 판매, 유통업, 제조)
5) 기타 서비스업(세차, 세탁, 디자인)

13. 희망가게 창업을 위해 얼마동안 준비하셨습니까?

1) 준비 안함 2) 1~2개월 3) 3개월~6개월
4) 6개월~1년 5) 1년~2년 6) 2년 이상

14. 희망가게 이전에 창업을 했던 경험이 있습니까?

1) 예(☞ 14-1번으로) 2) 아니오(☞ 15번으로)

14-1. 과거 창업 경험이 있으시다면, 희망가게 창업 업종과 얼마만큼 연관성이 있습니까?

1) 매우 낮다 2) 낮다 3) 보통이다
4) 높다 5) 매우 높다

15. 희망가게 창업 당시, 창업 자금은 어떻게 마련하셨습니까?

내역		금액
① 아름다운재단 지원금	㉠ 임차보증금	_____원
	㉡ 창업자금(권리금 포함)	_____원
② 대출금(은행, 카드, 보험사 포함)		_____원
③ 본인 자부담		_____원
④ 기타(　　)		_____원

☞ 자부담 있는 경우는 15-1번으로, 없는 경우는 16번로 이동하여 답변해주세요

15-1. '본인 자부담' 자금은 어떻게 마련하셨습니까?

1) 본인예금　2) 본인 은행대출(카드, 보험사 포함)　3) 부모, 형제, 친지 도움
4) 지인 도움　5) 보유재산 매각　6) 기타(　　)

16. 희망가게 영업종료(예정) 직전 3개월의 월 평균 매출액은 얼마입니까?

_____원

* 매출액 : 1) 사업체에서 상품 등을 팔아 얻게 된 금액
2) 점포 내에서 발생하는 연관 매출액 포함(예시: 식당에서 액세서리 판매할 경우 매출액 포함)
단, 점포 외부에서 발생하는 매출은 제외

17. 희망가게 영업종료(예정) 직전 3개월간의 월 평균 지출은 얼마입니까?

① 인건비 지출 (본인급여 제외)	_____원
② 제품매입비, 임대료, 공과금 등	_____원

18. 희망가게 영업종료(예정) 직전 3개월의 월 평균 순수익은 얼마입니까?

_____원

* 순수익 : 1) 매출액에서 인건비, 매입비, 임대료, 공과금 등의 비용을 뺀 금액
2) 점포 내에서 발생하는 연관 수익 포함(예시: 식당 내 액세서리 판매 수익 포함)
단, 점포 외부에서 발생하는 수익은 제외
3) 아름다운재단 수지결산서에 포함되어 있는 재단 상환금은 지출에서 제외됨(예시 : 매출 300만원, 인건비/매입비/임대료/공과금 등 제반 지출 200만원, 상환금이 366,660원일때 순수익은 100만원)

19. 희망가게 영업종료 원인에 대하여 우선순위 3가지만 적어주세요.

1순위 _____ 번, 2순위 _____ 번, 3순위 _____ 번

1) 기술 부족 2) 자금 부족 3) 부채 압박
4) 사업자로서의 마인드 부족 5) 입지, 상권의 문제 6) 자녀 양육
7) 건강 문제 8) 사업장 외의 기타 문제(사기, 압류)
9) 기타 ( )

20. 희망가게 영업종료 이후 현재 생계유지는 어떻게 하고 계신지 구체적으로 서술해 주시기 바랍니다.

(생계유지 방법: _____)

21. 희망가게 영업종료이후 귀하 가계의 월평균 소득은 얼마나 되십니까?

_____ 원

22. 희망가게 영업종료이후의 생활에 대해 이전보다 만족하십니까?

1) 매우 불만족한다 2) 대체로 불만족한다 3) 보통이다
4) 대체로 만족한다 5) 매우 만족한다

Ⅲ. 희망가게 창업이후 변화

23. 희망가게 창업 이후 귀하의 가정에서 느꼈던 가장 큰 변화는 무엇입니까? 중요한 순서대로 2가지를 선택하여 주십시오.

(1순위 _____, 2순위 _____)

1) 주거 안정 2) 자녀의 심리정서적 안정
3) 자녀의 사교육 이용 가능 4) 안정적인 가계지출
5) 저축이나 보험 적립 가능 6) 신용등급 향상
7) 수급자나 차상위 계층 탈피 8) 기타( )

24. 희망가게 창업 이후 주거형태 및 비용 변화는 어떻습니까?

희망가게 창업 전	희망가게 창업 후	비 고
____ 1) 자가	____ 1) 자가	※변화가 없으시면 같은 항목에 체크하세요
____ 2) 전세	____ 2) 전세	
____ 3) 월세 _____ 원	____ 3) 월세 _____ 원	
____ 4) 무상거주(부모, 친척 등)	____ 4) 무상거주(부모, 친척 등)	
____ 5) 임대주택	____ 5) 임대주택	

26. 희망가게 창업 이후 월평균 자녀 교육비 변화는 어떻습니까?

희망가게 창업 전	희망가게 창업 후
_____ 원	_____ 원 이 중 희망가게에서 온 수입 _____ 원

* 과외비, 학원비, 대학등록금 포함. 공교육비(초등, 중등, 고등 등록금) 제외

27. 희망가게 창업 이후 월평균 보험과 저축액 변화는 어떻습니까?

	희망가게 창업 전	희망가게 창업 후
보험료	_____ 원	_____ 원
저축액	_____ 원	_____ 원

28. 희망가게 창업 이후 정부지원의 변화는 어떻습니까?

희망가게 창업 전	희망가게 창업 후	비 고
____ 1) 일반 수급권자	____ 1) 일반 수급권자	※변화가 없으시면 같은 항목에 체크하세요
____ 2) 조건부 수급권자	____ 2) 조건부 수급권자	
____ 3) 한부모 가족보호대상자	____ 3) 한부모 가족보호대상자	
____ 4) 해당 없음	____ 4) 해당 없음	

29. 희망가게 창업이후 부채규모의 변화는 어떻습니까?

희망가게 창업 전	희망가게 창업 후
_____ 원	_____ 원

* 희망가게 창업지원비(최대4천만원)를 제외한 부채 규모의 변화입니다.

☞ 부채가 희망가게 창업이후 많아진 분만 작성하세요.

29-1. 부채가 많아졌다면 그 이유는 무엇입니까?

1) 생활비 2) 자녀교육비 3) 주택자금
4) 희망가게 창업전 사업운영비 5) 희망가게 사업운영비 6) 남편 부채
7) 기타( )

30. 희망가게 창업이후 신용상태에 변화가 있습니까?

1) 신용등급이 나빠졌다
2) 변동 없다
3) 신용등급이 좋아졌다
4) 잘 모르겠다

31. 다음은 희망가게 창업이후 자녀와의 관계 변화와 관련된 질문입니다. 해당되는 사항을 체크해 주십시오.

자녀와의 관계	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 창업 후 자녀와의 관계가 좋아졌다					
2) 창업 후 자녀가 희망가게 창업에 만족해 한다					
3) 창업 후 자녀의 또래관계가 좋아졌다					
4) 창업 후 자녀가 자녀 스스로에 대해 긍정적으로 생각 한다					
5) 창업 후 자녀가 가정생활에 만족하게 되었다					

32. 다른 창업지원 자금이 아닌 아름다운재단 '희망가게' 창업지원 자금을 선택할 때 고려되었던 점은 무엇입니까? 우선순위 2가지를 선택하여 주십시오.

(1순위 _____, 2순위 _____)

1) 여성가장을 위한 특화된 기금임을 알고 있기 때문에 선택하게 되었다
2) 4천만원이라는 지원 금액이 다른 창업지원 자금보다 더 많기 때문에 선택하게 되었다
3) 창업 컨설팅 및 교육 등 창업지원에 대한 전문성 때문에 선택하게 되었다
4) 신용이 나빠 (다른 창업지원 자금 대출이 불가능) 선택하게 되었다
5) 희망가게 창업지원사업 외에 다른 창업자금 대출 정보를 알지 못해서 선택하게 되었다
6) 특별한 사유는 없다
7) 기타 ( )

33. 희망가게의 다양한 지원 프로그램이 사업운영에 얼마나 도움이 되었는지 알아보고자 합니다. 해당되는 사항에 체크해 주십시오.

* 창업대출과 관련된 질문입니다.	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
1) 임차 보증금						
2) 창업 자금						

* 경영지원과 관련된 질문입니다.		해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
전문 컨설턴트를 통한 지원	3) 상권분석 및 입지 선정						
	4) 마케팅 및 홍보						
	5) 업종변경 및 이전 지원						
	6) 세무, 재무관리						
재단 실무자를 통한 지원	7) 일상적인 경영지원						
	8) 개업 지원(계약 절차 등)						

* 창업교육과 관련된 질문입니다.	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
9) 선정자 오리엔테이션(당일 집합교육)						
10) 교육비 지원(개업 1년후 상환율 90%이상일 경우)						
11) 희망경영학교(재단 주관 집체 강의)						
12) 아모스 교육지원(미용실 대상)						

* 현금 및 현물지원과 관련된 질문입니다.	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
13) 개업행사 지원/개업선물						
14) 경조사지원(가족부고시 10만원/조기발송)						
15) 매출 향상 프로젝트 지원						
16) 아모스 제품지원(미용실 대상)						

* 상담과 관련된 질문입니다.	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
17) 담당 실무자의 심리지원						
18) 외부 심리상담(워크라이프 코칭)						
19) 법률 자문						

* 자조모임과 관련된 질문입니다.	참석여부		도움 정도(불참일 경우 체크하지 않으셔도 됩니다)					
	참석	불참	해당사항 없음	전혀도움 안됨	도움 안됨	보통임	도움됨	매우 도움됨
20) 자조모임(희망회 가족캠프)								
21) 자조모임(희망회 송년회)								
22) 자조모임(희망회)								
23) 희망가게 기념 및 출판 행사								

※ 다음은 자금을 제외한 희망가게 지원 프로그램(경영, 교육, 심리 등)에 대한 전반적인 만족도를 알아보고자 합니다. 해당되는 사항에 체크하여 주십시오.

34. 귀하께서 받았던 프로그램의 질에 대하여 어떻게 평가하십니까?
    1) 미흡하다 2) 보통이다 3) 좋다 4) 훌륭하다

35. 귀하가 원하시는 프로그램을 받으셨습니까?
    1) 전혀 그렇지 않다 2) 그렇지 않다 3) 그렇다 4) 매우 그렇다

36. 희망가게의 지원 프로그램이 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?
    1) 거의 충족시키지 못했다 2) 일정 부분 충족
    3) 대부분 충족 4) 거의 모두 충족

37. 귀하가 받았던 도움에 대하여 얼마나 만족하십니까?
    1) 매우 불만족한다 2) 다소 만족한다 3) 대부분 만족한다 4) 매우 만족한다

38. 귀하가 받았던 서비스가 귀하의 문제를 다루는데 얼마나 효과적이었습니까?
    1) 아니오, 더욱 방해가 되었다 2) 아니오, 전혀 도움이 되지 않았다
    3) 네, 어느 정도 도움이 되었다 4) 네, 도움이 되었다

39. 만일의 귀하의 친구가 비슷한 욕구가 있을 경우 희망가게 프로그램을 추천하시겠습니까?
    1) 아니오, 절대 추천하지 않겠다(→32-1번으로 가시오)
    2) 아니오, 추천하지 않겠다(→32-1번으로 가시오)
    3) 네, 추천하겠다(→33번으로 가시오)
    4) 네, 꼭 추천하겠다(→33번으로 가시오)

39-1. 추천하지 않는다면 그 이유는 무엇입니까? 우선순위 2가지만 선택하여 주십시오.

(1순위 _____, 2순위 _____)

1) 여성가장만을 지원하는 기금으로 알려져 여성가장임이 드러나므로
2) 창업 전반에 대한 지원(교육, 컨설팅 등)이 부족하여
3) 창업자금으로 4천만원이 부족하다고 생각되어
4) 창업자금 신청 및 심사 절차가 까다롭기 때문에
5) 창업이후 담당 실무자의 관여 등이 불편하기 때문에
6) 특별한 사유는 없다
7) 기타( )

40. 희망가게 창업 후 스트레스의 정도는 어떻게 변했습니까?

1) 매우 심해졌다 2) 심해졌다 3) 보통이다
4) 약해졌다 5) 매우 약해졌다

41. 희망가게 창업 후(운영 중) 가장 걱정스러운 부분(스트레스) 2가지를 선택하여 주십시오.

(1순위 _____, 2순위 _____)

1) 일하는 것에 비해 수입이 적다
2) 생각보다 일이 너무 많아 쉬지 못한다
3) 사업주로서 인간관계 등 챙겨야 할 것이 많다
4) '희망가게'라 노출되거나 노출을 요구하는 것이 부담스럽다
5) 육아 부담이 취업했을 때 보다 더 크다
6) 창업 업종이 내 적성과 맞지 않는다
7) 생각보다 사업하면서 투자해야 할 지출이 많다
8) 기타 ( )

42. 실무자 혹은 컨설턴트의 지원 활동에서 보완되었으면 하는 부분이 있으십니까?

43. 아름다운재단 및 협력 단체에 하시고 싶은 말이 있으십니까? (여러 제안 포함)

- 감 사 합 니 다 -

10주년 희망가게

사회적 성과 평가 보고서

(주)한국임팩트평가

KiiA

사회적 성과 평가 분석 보고서

(Social Impact Assessment Report)

: 아름다운재단 희망가게

2013/08/09

㈜한국임팩트평가 사회성과평가팀

본 보고서는 ㈜한국임팩트평가가 아름다운재단의 의뢰로 희망가게 사업의 과거 사회적 성과를 평가 및 분석한 내용을 담고 있습니다. 본 보고서는 아름다운재단에서 제공한 정보에 기초하여 작성되었으며, 당 정보의 신뢰성에 대한 책임은 해당 조직에 있습니다. 사회적 성과 평가에 사용된 구체적 방법론은 ㈜한국임팩트평가 고유의 자산으로서, 본 보고서가 사전에 협의된 방법과 목적 외에 제3자에 공개 및 공유되는 것을 금합니다.

KiiA 사회적 성과 평가 보고서: 아름다운재단 희망가게

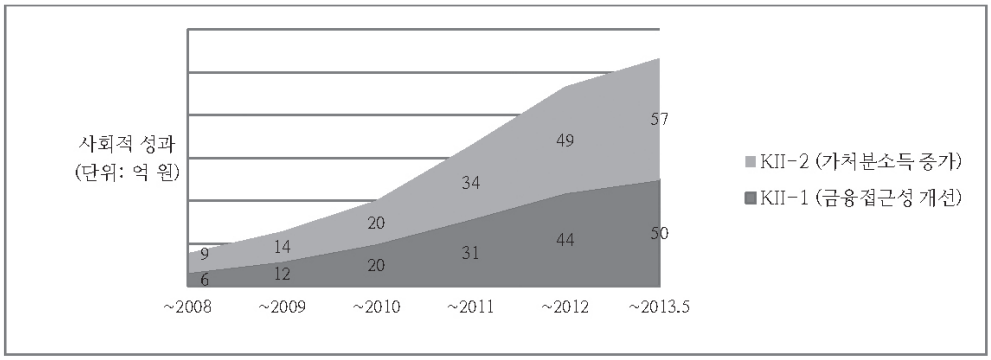
SECTION 1: 기초정보 및 분석요약

1) 사업의 개요

- 시작연도: 2004년
- 사업내용: 아름다운세상기금[1]에서 Microfinance의 방식으로 저소득한부모여성가장에게 창업에 필요한 자금을 지원하는 사업. 소액창업에 필요한 보증금과 대출금을 저리로 대출하며 창업성공을 위해 입지선정 및 창업컨설팅을 제공.
- 소셜 미션: 금융기관을 이용한 자금조달이 어려운 저소득한부모여성가장에게 창업자금을 무담보저리 대출로 제공하여 경제적 자립을 지원하는 것. 저소득한부모여성가장은 창업자금 조달과정에서 자본력과 지원체계가 부족하고, 부모의 역할을 홀로 맡아 자녀 양육의 어려움이 있으며, 여성으로서 경력 단절 등 경력과 경험 부족으로 창업업종 선택 시 한계가 있음[2].
- 사업현황[3]: 개업 169호점 / 대출지원금 약 62억 / 생존율 약 80%

2) 희망가게 사업의 사회적 성과 요약

- 2004년부터 2013년 5월말 현재까지 약 106.4억 원(KII-1: 49.8억 원, KII-2: 56.6억 원)의 화폐가치로 환산되는 사회적 성과를 창출하였음. 아래 [그림1]에서 보듯이 연말 기준 누적 사회적 성과는 사업이 본격화된 2008년 이래 지속적으로 성장해왔음.



`[그림1. 희망가게 사업의 누적 사회적 성과]

- 대상자 1인당 사회적 성과도 지원이 본격적으로 시작된 2006년부터 아래 [그림2]와 같이 지속적으로 증가해왔음. 2010년에 전년 대비 다소 감소하였으나, 2011년에는 1인당 약 2천9백만 원의 사회적 성과를 기록하며 기간 내 가장 큰 성과를 달성하였음. 2012년에는 다시 감소세를 보였으나 2013년 5월말 현재까지의 성과에 비추어 볼 때에 연말에는 전년도와 유사한 수준을 기록할 것으로 예상됨.

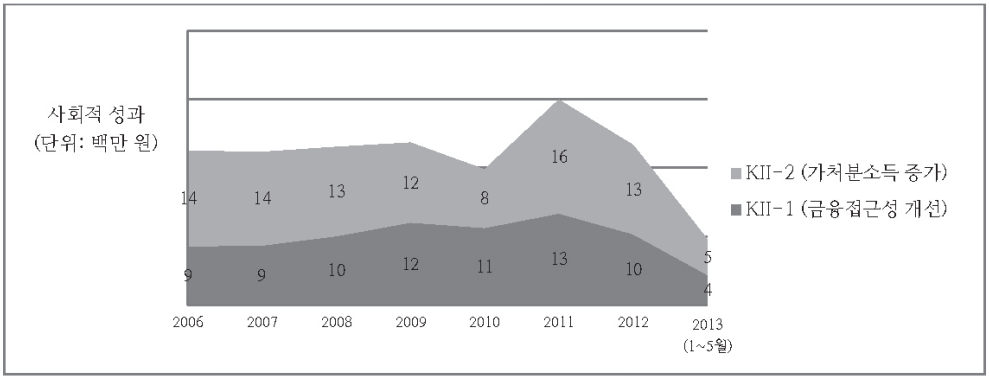
---

[1] 아름다운세상기금은 아모레퍼시픽 창업자 가족이 모자가정의 지원을 위해 아름다운재단에 기탁하여 조성된 기금이며, 시민들이 기부에 참여하여 기금이 성장해 가고 있음.

[2] '아름다운재단 희망가게 100호점 기념 사업 성과 보고서', 2012년 1월, p. 9.

[3] 2013년 5월 말 현재 누적 수치

KiiA 사회적 성과 평가 보고서: 아름다운재단 희망가게



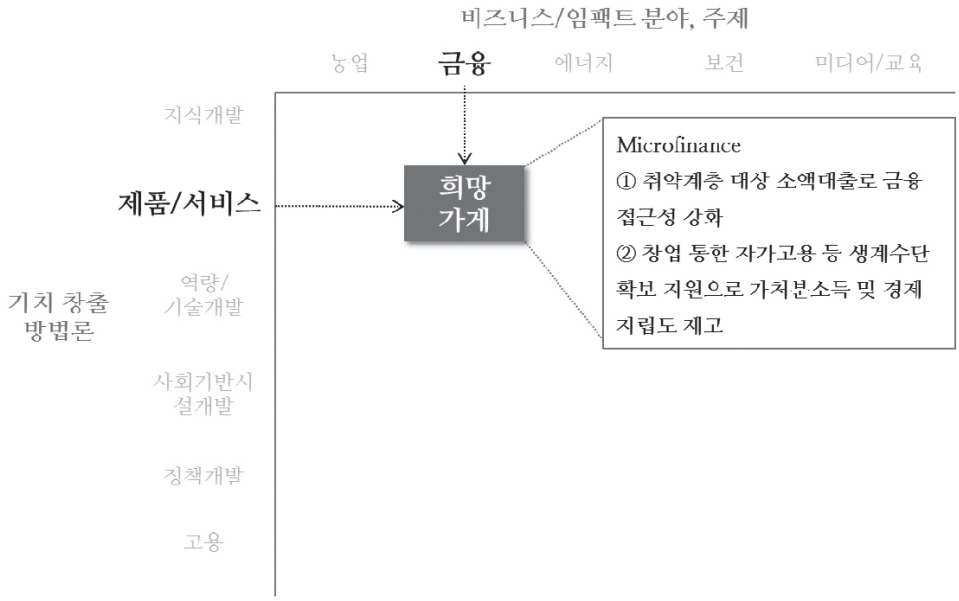
[그림2. 희망가게 사업의 연도별 수혜자 1인당 사회적 성과]

SECTION 2: 평가 및 심층분석

1) Impact Mapping[4]

- 비즈니스·임팩트 분야와 가치창출방법론의 두 축을 통해 대상 사회적 기업(본 보고서에서는 희망가게사업)이 창출하는 임팩트의 특성 및 주요 효과점을 분석하고자 함.
- 대상 사회적 기업이 창출하는 임팩트의 가치 산정을 위해 수집하여야 하는 지표 목록 및 그 관계에 대한 개괄적 가이드라인을 마련함.
- 실제 가치 산정 시 사용되는 지표는 Social Impact Model 및 사회경제적 배경에 따라 차이가 있을 수 있음.
- 수행 결과 희망가게는 아래 [그림3]과 같이 '금융' 영역에서 '제품/서비스'를 제공하는 'Microfinance 모델'로 분석되며, 그에 따른 사회적 성과의 종류와 의미는 아래와 같이 금융접근성과 가처분소득 및 경제 자립도 제고로 볼 수 있음.

[4] McKinsey, 3 Step Process, 2011 및 RISE(Research Initiative on Social Entrepreneurship), RISE For-Profit Social Entrepreneur Report을 토대로 KiiA에서 개발 중.



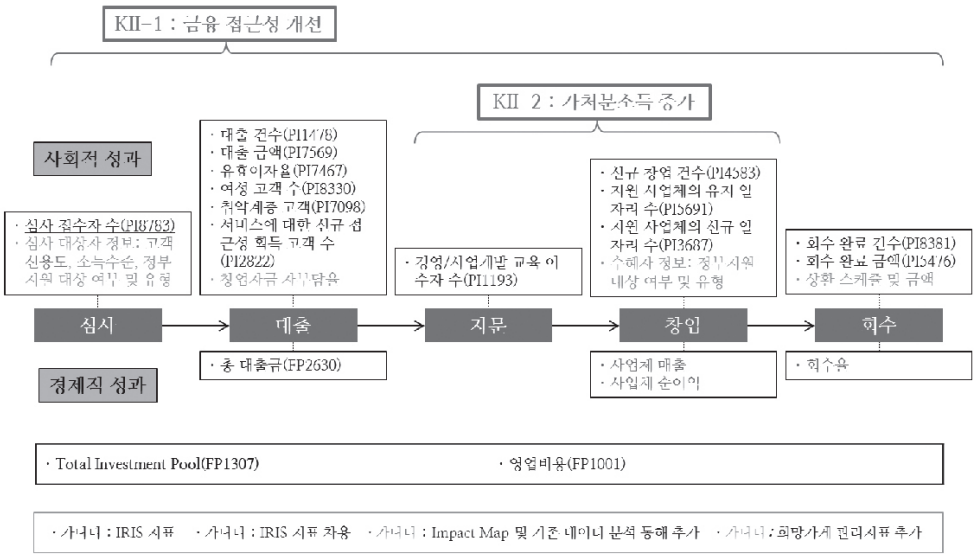
[그림3. 희망가게 사업의 Impact Mapping]

2) 〈Value Chain for Impact〉 및 핵심 임팩트 지표(Key Impact Indicator)

- 사회적 기업이 제공하는 비즈니스의 프로세스 별로 어떤 사회적 지표와 경제적 지표가 함께 나타나는지에 대해 Value Chain 분석을 수행함으로써 사회적 가치 산정 및 향후 성과 관리 시 활용할 수 있는 KII(Key Impact Indicator)를 도출함.
- 임팩트 측정 및 보고의 글로벌 표준 기준으로 자리잡아 가고 있는 IRIS[5]를 원칙적으로 준용하되, IRIS 지표가 여전히 개발 중인 점을 감안하여 국내 Microfinance 모델의 특수성을 반영하였음.
- 분석 결과는 아래 [그림4]와 같으며, 사회 및 경제적 지표 분석을 토대로 핵심 임팩트 지표(KII: Key Impact Indicator)를 선정하였음.

[5] Impact Reporting and Investment Standards, http://iris.thegiin.org.

KiiA 사회적 성과 평가 보고서: 아름다운재단 희망가게



[그림4. 희망가게 사업의 〈Value Chain for Impact〉 및 핵심 임팩트 지표]

- 희망가게의 핵심 임팩트 지표(KII: Key Impact Indicator)는 저소득 한부모 여성가장인 수혜자들의 'KII-1: 금융 접근성 개선'과 'KII-2: 가처분 소득의 증가'이며, 아래 [표1]의 Impact Matrix 상에서 확인할 수 있는 데이터들을 활용해서 KII-1,2의 화폐가치 값을 산출하기 위해 데이터 수집-검토-검증-보완을 진행하였음.[6]

	KII -1 : 금융 접근성 개선	KII -2 : 가처분소득 증가
지표 설명	저소득한부모여성가장의 금융 접근성 개선 효과	저소득 한부모 여성가장의 가처분소득 증가 효과 (사회적 순손익 포함)
Value Chain 단계	선 단계	자문, 창업
화폐가치 계산시 사용 Data	• 지원 대상 별 대출 집행 금액 및 이자율 • 지원 대상 별 이율 및 상환약정기간 • 지원 대상 별 이자 약정 금액 • 지원 대상 별 신용상태	• 창업 후 소득: 호섬 별 이익 (월 단위) • 창업 전 소득: 지원 대상 별 접수 시점 소득액 • 창업 전/후 세금 • 창업 전/후 정부지원 상태 정보 (수급 등) • 희망가게 사업의 소득 증가 기여도: 지원액/총 창업자본
Proxy	• 제2금융권 년도별, 신용도별 이율	• 임금상승률

[표1. 희망가게 사업의 KII에 대한 Impact Matrix]

[6] 'KII-2의 계산에 필요한 정보 중 창업 전·후의 세금은 현재 해당 데이터가 관리되고 있지 않아 가처분소득 증가로부터 기인한 사회적 순손익의 화폐가치 값 계산에 세금 관련 효과를 포함시키지 못하였음. 또한, 창업 후 소득인 이익 정보의 경우 개별 데이터마다 세전·세후가 통일되어 있지 않았으며 보정이 불가능하여 그대로 사용하였음을 밝혀둠.

3) 과거 사회적 성과 평가

- 상기 단계에서 확보된 데이터를 사용하여 희망가게 사업이 창출하는 핵심 사회적 성과를 화폐가치로 환산한 결과는 아래 [표2]와 같음.
- 화폐가치 값은 아래와 같이 산출되었음.
  ① 금융 접근성 개선: 희망가게 대출 조건에 따른 이자 절감분[7]
  ② 가처분 소득 증가: 창업 후 소득 증가분 및 사회적 순손익 (세입 증가분 및 세출 감소분)
     A. 세입 증가분: 데이터 부족으로 인해 금번 평가에서 제외.
     B. 세출 감소분: 창업 후 정부지원 수혜 상태 변화를 통해 추정.

단위: 원

지표	화폐가치	2004~2008	2009	2010	2011	2012	2013 (1~5월)	2013.5.현재 누적
KII-1	이자비용 절감분	646,945,210	518,471,444	823,091,805	1,150,894,088	1,223,565,087	619,310,270	4,982,277,905
KII-2	가처분소득 증가분	825,574,771	438,191,843	535,174,442	1,274,463,391	1,329,705,121	629,776,509	5,032,886,077
	사회적 순손익	63,989,836	59,745,279	81,907,176	143,219,179	195,775,895	80,941,624	625,578,988
	Total	889,564,607	497,937,122	617,081,617	1,417,682,570	1,525,481,016	710,718,133	5,658,465,065
TOTAL (KII-1 + KII-2)		1,536,509,816	1,016,408,566	1,440,173,423	2,568,576,659	2,749,046,103	1,330,028,402	10,640,742,969
지원금		1,444,444,400	671,750,000	1,273,250,000	789,220,000	1,222,300,000	844,500,000	6,245,464,400
지원금 대비 KII 비율		106%	151%	113%	325%	225%	157%	170%
운영비		436,504,053	342,355,625	356,522,849	320,629,862	306,642,302	247,553,892	2,010,208,583
운영비 대비 KII 비율		352%	297%	404%	801%	896%	537%	529%
손실금		135,525,955	121,425,319	146,266,067	100,389,923	11,095,740	17,562,820	532,265,824
손실금 대비 KII 비율		1134%	837%	985%	2559%	24776%	7573%	1999%

[표2. 희망가게 사업의 과거 사회적 성과 평가 결과]

- 초기 사업기간인 2004~2008년의 총 사회적 성과의 화폐가치 값은 약 15억 원이며, 2011년의 경우 전년 대비 80% 가까운 증가를 기록하는 등 지속적 성장의 결과 2013년 5월 현재 누적 사회적 성과는 약 106.4억 원으로 산출되었음. 이는 희망가게 사업이 지원금(누적 62.5억 원), 운영비[8](누적 20.1억 원) 및 손실금(누적 5.3억 원)과 비교할 때 그 이상의 사회적 성과를 달성했다는 의미이며, 그 크기는 각 금액의 170%, 529% 및 1999% 수준이라고 볼 수 있음.
- 당해 연도의 경우 5월 말 기준으로 약 13억 원으로 산출되었으며, 단순히 추세만을 보았을 때 금년 말 실적은 2012년(약 27.5억 원)을 다소 상회할 것으로 예상됨. 그러나 향후 성과에 대한 정확한 예측을 위해서는 사업계획 및 주요 변수를 반영한 추정이 필요함.
- 사회적 성과의 크기는 전반적으로 상향세를 이어왔으나 지원금 및 운영비의 몇 항목이 2007년부터 다소 불안정하게 상승과 하락을 반복하는 결과에 의하여 년도 별 지원금 및

[7] 제2금융권 대출 이자와 비교
* 2013년: 2월 기준 신용등급 별 저축은행 대출금리 적용 (보통: 25.4%, 저신용: 30.7%)
(출처: 나이스신용평가정보 및 한국은행)
* 2004~2012년: 연도별 상한금리를 토대로 2013년 신용등급 별 금리 및 상한금리 간 비율을 비례하여 적용

[8] 창업주 교육비, 매출활성화 지원비, 사후관리비 등 직접비 및 사업홍보·심사·자조모임 관련 비용, 일반 회의비·여비·사무비, 지역협력기관 운영비 등 간접비

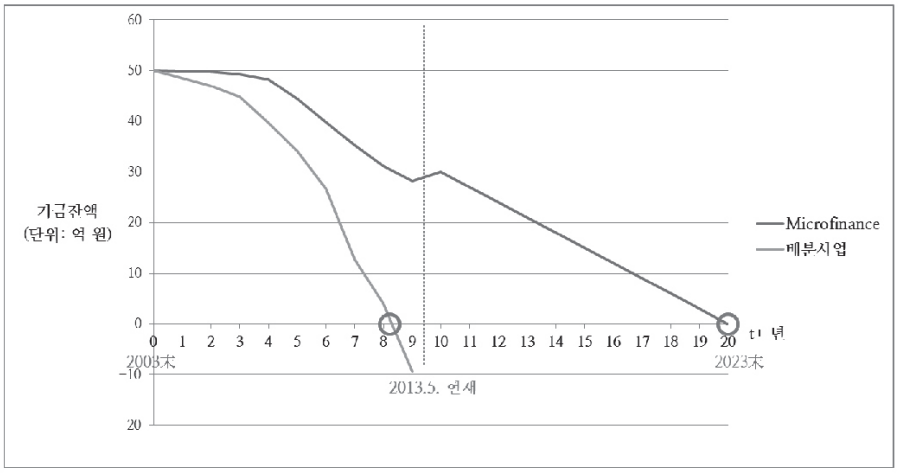
운영비 대비 비율 항목들은 지속적인 상승을 표현하고 있지 못함. 2008년부터 발생한 손실금은 큰 변동이 없다가, 2011년에는 전년 대비 큰 폭으로 감소하였으며 그 후 유사한 수준을 유지하고 있음. 그에 반해 사회적 성과는 2011년에 큰 폭으로 성장하여 2011년 손실액 대비 사회적 성과 비율이 전년 대비 1,500%포인트 이상 증가하였음.

SECTION 3: 함의 도출 및 제언

1) 함의

A. 창업지원 자선기금의 사용 방식에 따른 사회적 성과의 지속성 차이

- 해당 기금을 단순히 배분지원방식으로 사용하였다면 개별 수혜자에 대한 사회적 성과는 '이자비용 절감 효과(금융접근성 개선)'가 '자본이전 효과'로 바뀌어 커질 수 있지만, 기금의 소진은 아래 [그림 5]에서 보듯이 약 8.5년[9]으로 훨씬 빨리 일어날 것임.
- 이에 비해서 Microfinance 방식은 자본이전 효과가 없어 개별 수혜자 별 사회적 성과는 적게 나타날 수 밖에 없지만, 아래 [그림5]와 같이 20년간 장기적으로 기금을 유지하여 배분지원 보다 긴 기간 동안 활용하여 가처분소득 증가의 혜택을 받는 대상의 수가 늘어남으로써 사회적성과를 계속 창출하게 됨[10]. 참고로 기금을 유지하며 창업 지원 사업을 수행할 수 있는 기간을 늘리고자 할 때 가장 중요한 변수로는 대손율과 기금의 조성 목적을 고려할 수 있음.



[그림5. 저소득층 창업 지원 사업의 모델에 따른 사업의 지속성 비교][11]

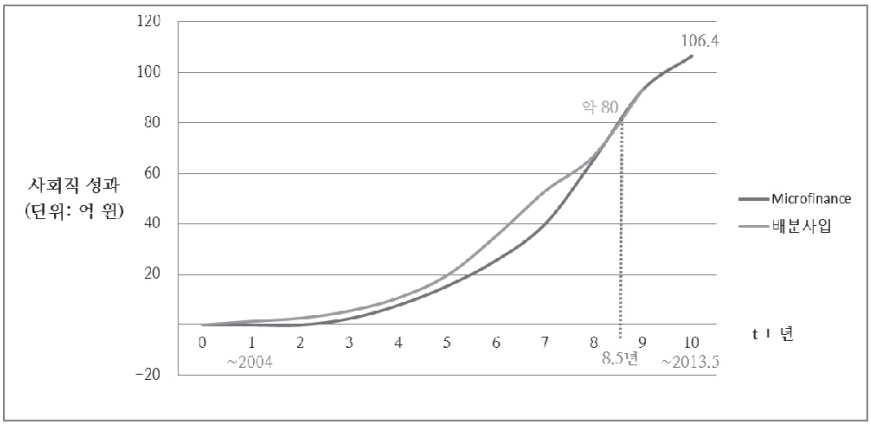
---

[9] 개별 수혜자들에게 대출해 준 창업자금과 동일한 금액을 그들에게 배분한 것으로 가정할 때.

[10] 사업운영(대출지원, 운영비 사용) 및 사업성과(대손율, 이자 상환)가 현재까지와 동일 추세의 진행을 가정할 때.

[11] 기금잔액은 최초 조성된 기금에서 Microfinance와 배분사업의 유형별로 적용되는 창업지원금, 운영비, 손실금 등의 지출 항목을 제하고 이자 등의 수입 항목은 더하여 계산하였음. (*배분사업 기금잔액 계산에 적용된 운영비

- 모든 목적에 활용될 수 있는 것은 아니나, 고용 및 가처분소득의 증가를 위한 창업지원 사업의 경우 시장형 사회적 기업 모델을 기반으로 하는 Microfinance가 [그림6]과 같이 기금소멸까지의 총 사회적 성과는 더 크게 창출되어[12] 단순 배분지원 방식보다 유리할 수 있는 것으로 분석됨. 위 [그림5]에서와 같이 배분사업은 t+8.5년 차에 기금이 소진되어 그 후 추가 사회적 성과 창출이 불가능하지만, Microfinance 모델은 수혜자들의 지원금 상환에 따른 기금 운영 기간 연장 및 추가 지원에 따라 그에 상응하는 추가 사회적 성과창출이 가능함.



[그림6. 저소득층 창업지원 사업모델에 따른 누적 사회적 성과 비교][13]

B. 성과 관리 및 향상을 위한 성과 지표 관리

- 데이터 존재 및 관리 여부를 고려하지 않은 〈Value Chain for Impact〉는 아래 [그림7]과 같으며, 이 지표들을 관리 및 활용함으로써 더 나은 사회적 가치 평가 및 성과 관리를 수행할 수 있을 것으로 기대됨.

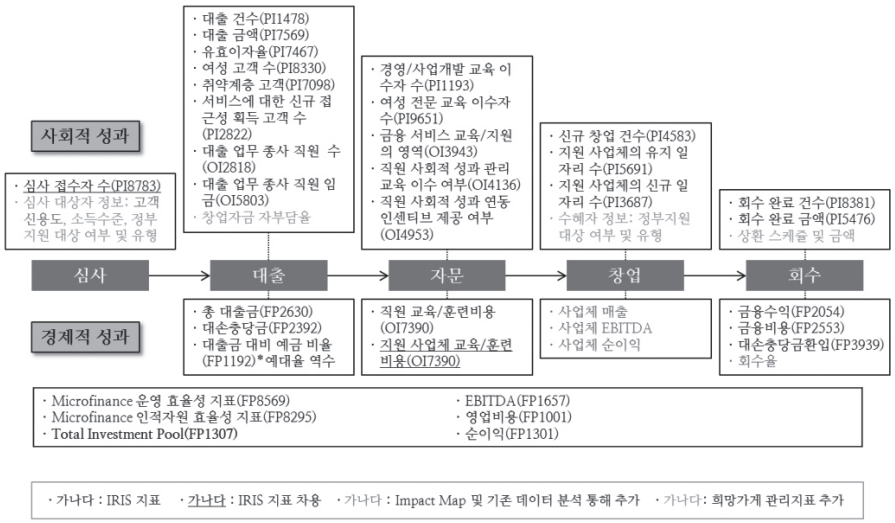
만 창업지원금의 10%로 가정하였으며, 나머지 항목들은 모두 실제 데이터를 적용)

[12] 사회적성과(희망가게 Microfinance) = ₩(KII-1 금융접근성 개선) + ₩(KII-2 가처분소득 증가)

사회적성과(배분사업) = ₩(자본이전 효과: 창업지원금 배분액) + ₩(KII-2 가처분소득 증가)

[13] 사회적 성과 비교시 배분사업은 단순 배분사업을 가정하였으며, 이전된 자본의 개별 미래파생가치(가처분소득 증대 효과 외)를 고려하지 않은데 비하여, Microfinance는 자동적으로 각 년도의 누적적 이자효과가 포함되어 있으므로 다소 과대된 것으로 차이가 부각될 수 있음. 그러나 총 존속가능한 연수가 크게 차이 나는 이유로 전체적인 해석은 무리가 없음.

KiiA 사회적 성과 평가 보고서: 아름다운재단 희망가게



[그림7. 희망가게 사업의 이상적 〈Value Chain for Impact〉 제안]

C. 운영비의 생존율 제고 효율성

- 생존율: 통계청의 〈2004-2009 사업체 생성, 소멸 현황분석〉(2011.12)의 신규 사업체 생존율과 본 사업 대상 사업체의 생존율을 비교해보면 아래 [표3], [표4]와 같이 본 사업 대상 사업체의 생존율이 높은 것을 확인할 수 있음. 이는 초기에 성공 가능성이 높은 대상자를 1차적으로 선발하고, 이어 2차적으로 자금 및 직간접적인 지원을 제공한 것에 따른 성과라고 할 수 있음.

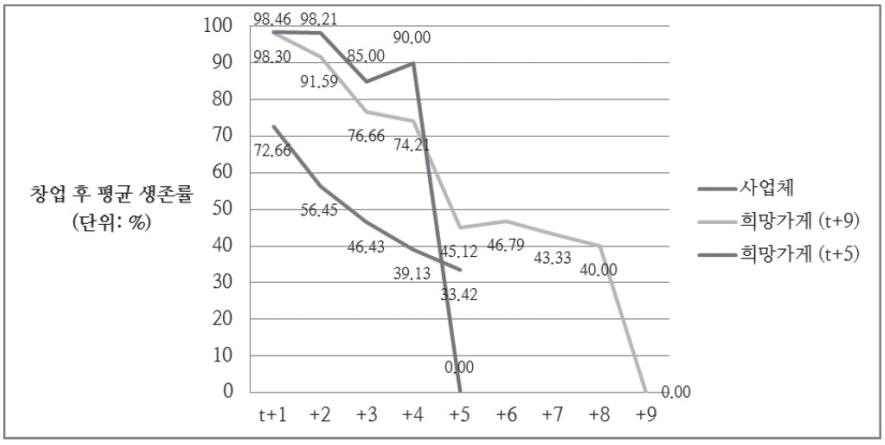
사업체	t+1	t+2	t+3	t+4	t+5
	1차년도	2차년도	3차년도	4차년도	5차년도
2004	69.88	54.72	45.32	37.96	33.42
2005	73.09	57.52	46.68	40.29	
2006	73.78	56.31	47.29		
2007	71.78	57.23			
2008	74.79				
평균	72.664	56.445	46.43	39.125	33.42

[표3. 신규 사업체 생존율 통계 (2004~2009)]

희망가게 (단위:%)	t+1 1차년도	t+2 2차년도	t+3 3차년도	t+4 4차년도	t+5 5차년도	t+6 6차년도	t+7 7차년도	t+8 8차년도	t+9 9차년도
2004	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2005	100.00	100.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	
2006	100.00	100.00	75.00	75.00	50.00	50.00	50.00		
2007	100.00	92.86	71.43	64.29	57.14	57.14			
2008	92.31	69.23	38.46	38.46	38.46				
2009	100.00	93.75	87.50	87.50					
2010	97.37	86.84	84.21						
2011	95.00	90.00							
2012	100.00								
평균	98.30	91.59	76.66	74.21	45.12	46.79	43.33	40.00	0.00

[표4. 희망가게 지원 대상 신규 사업체 생존율 통계[14]]

- 특히 희망가게의 생존율을 5년(2004~2009년) 및 9년(2004~2013년)으로 나누어 통계청 수치와 비교해보면, 희망가게(t+9)의 생존율과 사업체 생존율은 어떤 시기임을 막론하고 상당한 차이를 보임. 아래 [그림8]에서처럼 5년이 지난 후 시점 기준으로 약 12%의 차이를 보이고 있음. 차이는 다소 좁혀졌지만 비율상 꾸준히 1.5배 이상의 생존율 증대를 확인할 수 있음.



[그림8. 일반 소상공인 창업과 희망가게의 생존율 비교]

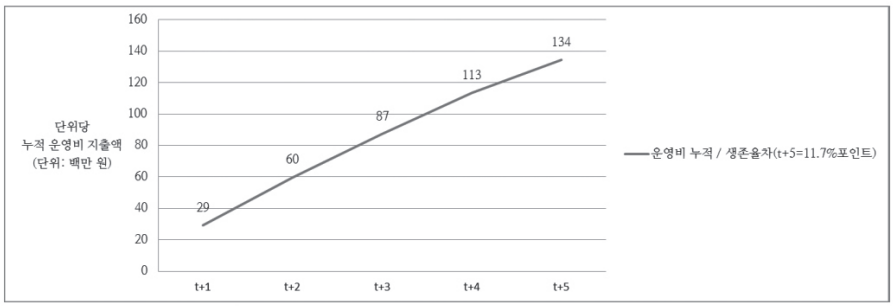
- <u>운영비와의 관계</u>: 운영비 지출이 일반 사업체 창업의 생존율과 비교해 유의미한 생존율의 증가를 낳았는지, 그리고 비용 대비 효율성을 검토하고자 함.[15] 이를 위해 희망가게의 최근 5년 운영비를 두 생존율 간의 차로 나누어(아래 수식 참조) 계산한 결과, 아래 [그림9]와 같이 사업체 평균 대비 생존율 1% 포인트의

[14] 1호점: 2004년 창업하였으나 당해에 창업주가 경영을 포기하였고, 동업으로 창업했던 기존 고객 중1인이 분리하여 2008년 1호점을 인수하였음. 아름다운재단 내부 관리 정보에서는 1호점을 2004년 폐업으로 인식하고 있지 않아, 본 보고서에서는 1호점을 제외하고 생존율을 분석하였음.

[15] 비교 분석을 위해 2004~2009년 및 2004~2013년(5월 현재) 실제데이터를 토대로 산출된 생존율을 모든 t+1~9년차로 일반화되는 것으로 가정하여 진행.

증가를 위해 최근 5년간 (2009.1~2013.5) 134,494,555원의 비용을 지출한 것으로 분석됨. 운영비 지출이 생존율의 증가에 기여하는 부분은 존재한다고 하겠으나, 비용 효율성의 면에서는 의문을 제기할 수 있음.[16]

$$* \text{단위 생존율 증가에 필요한 운영비} = \frac{\text{최근 5년 희망가게 운영비}}{\left[\left(\text{희망가게}(t+9)\text{ 생존율}\right) - \left(\text{일반 창업 생존율}\right)\right]}$$



[그림9. 운영비 지출과 생존율의 관계 분석]

2) 제언

- <u>참여자의 자주성과 자발성 디자인 강화</u>
  - 본 사업은 단순한 기금 배분을 통해 사업 대상자들을 '수혜자'로 만들기보다는 이들의 경제적 자립을 도모할 수 있는 소자본 창업에 초점을 맞추고 있음. 이에 따라 타 한부모가정 지원 사업과는 달리 Microfinance 방식의 사업 모델을 채택했고, 대상자 선발 단계에서 '자립 의지'를 중요한 심사 항목으로 포함하고 있는 등 목적에 적합한 사업 모델을 구축하였음.
  - 본 사업 추진의 성과 면에서도 일반 자활 등 취약계층 자립을 위한 배분 혹은 지원 사업과 비교해 다소 높은 수준의 성공률을 달성하고 있는 것에서도 그 효과성을 확인할 수 있음. 그 배경에는 사업 담당자들의 높은 Commitment가 자리잡고 있다고 할 텐데, 이는 한편으로 사업의 성공 가능성을 높여주는 것이면서도 그 모델의 복제·확장을 제한할 수 있는 요소이기도 함. 이제 의도적으로 사업 참여 대상자들의 자주성 및 자발성을 점차 높여갈 수 있는 방법으로 사업의 추진 모델을 고도화하는 방안 모색을 시작해야 할 시기로 분석됨.

- <u>서비스의 통합적 구성 확대</u>
  - 금융에 대한 접근성을 제공하는 임팩트 이외에도 사업 대상자의 사업계획이 원활히

[16] 희망가게가 아닌 일반 기업의 경우에도 정부의 거시적 지원 및 개별 지원기관의 노력이 현재의 생존율을 만들어 내고 있기 때문에 희망가게의 생존율 1%를 높이기 위한 실제 소요비용은 이보다 작을 것으로 예상됨. 다만 이 비용에 대한 장기적 관점의 관심과 효율 증진에 대한 노력이 필요하다는 검토 결과를 제언한 것임.

추진되도록 지원하는 자문 서비스와 전문 인력의 투입은, 임팩트의 규모를 확대하는 것뿐만 아니라 Microfinance 통해 대출한 기금의 상환율을 높은 수준으로 유지하는 데도 매우 중요한 역할을 한 것으로 분석됨.

- 이후에 이를 강화하기 위해서는 아름다운재단이 진행 중인 여러 가지 사업 중 동일한 대상자 군을 목적하는 사업들과 통합적으로 연계할 수 있는 통합서비스 구성을 통해 더 큰 임팩트를 낳을 수 있을 것으로 예상됨.

• 임팩트의 지속가능성과 규모 강화

- 본 사업을 추진하는 방식이 Microfinance 모델임과 동시에 자가고용 형태의 창업 진흥을 사업의 목적 활동으로 삼았던 점 역시 임팩트의 지속가능성을 확보하는 데 중요한 역할을 한 것으로 분석됨. 전세계의 트렌드를 참고할 때, 성공적인 Microfinance 기관들은 상업용 자산이나 자립 기회 확보를 위한 기반 자금을 제공할 때 그 목적을 가장 수월하게 달성할 수 있었다는 점과 일맥상통하는 바가 있음.
- 나아가 사업 대상자가 늘어날 수록 각 대상자 간의 시너지를 창출할 수 있는 방안을 마련한다면 더 바람직한 저소득층 창업 지원 모델로 자리매김 할 수 있을 것으로 기대됨. 공동의 브랜드를 런칭하여 Social Franchising을 도입하고 다수 사업체간이 결합하여 공동구매를 통해 소모품 수급 단가 및 예를 들어서 개선하거나, 유관 업종 대기업의 사회공헌을 유치하는 방안 등을 시도할 수 있음. 예를 들어 미용실 창업이 많은 본 사업의 현황을 고려할 때 미용 원자재나 소모품 공급업체와의 협의 가능성을 실제적으로 타진할 수 있을 것임.

• 소상공인 사업 형태의 한계 극복

- 본 사업의 대상자 대부분은 일반 소상공인들도 많이 시도하는 업종을 선택하였고, 가치 창출 방식에 대대적인 혁신이 있었다기보다는 내실성과 숙련도, 그리고 아름다운재단의 자원 연계를 바탕으로 사업을 유지해왔음. 그런데 특정 지역을 들여다 보았을 때, 본 대상자들과 경쟁관계에 놓였을 다른 소상공인들 역시 영세하고 취약한 경제적 상황에 처했을 가능성이 높음. 따라서 생태계적 관점에서 보았을 때 사회적 가치의 일부 누수가 발생하여 제로섬 게임(Zero-sum Game)의 성격을 가지는 것은 한계로 지적될 수 있음.
- 이를 해결할 수 있는 방법으로서 1) 중복이 많은 업종을 되도록 피하여 원천적으로 갈등을 최소화하고, 2) 만약에 중복이 된다면 차별화 되는 요소를 반드시 확보하여 제로섬 게임이 아닌 시장 확장이나 개선을 성취할 수 있도록 철저한 사업 준비방안을 마련하거나, 3) 해당 지역 내 타 소상공인과 연합하여 공동의 이익을 추구할 수 있는 지역 소상공인 협력모델을 아름다운 재단이 사전적으로 함께 준비하는 과정을 갖도록 하여 공동의 이익을 추구하는 등을 추진할 필요가 있음.

• 적극적인 지표 모니터링을 통한 임팩트 극대화

- 본 사업은 여타 비영리 프로그램에 비하여 풍부한 데이터를 축적하여 분석을 용의하게 하였지만, 데이터의 안정성이나 지표를 통한 관리는 다소 취약한 면이 존재함. 예를 들어서 각 사업자의 소득 데이터를 보유하고 있는 것은 매우 바람직하나, 각 소득이 세금을 포함하고 있는지 제외한 결과값인지 정확하지 않기 때문에 큰 맥락을 읽는 데에는 문제가 없으나 이러한 문제들이 다수 존재할 경우 데이터의 엄밀성은 매우 떨어질 수 있음.
- 특히 비용의 측면에서 해를 거듭할수록 관리하여야 하는 조직들은 누적되어가는 이유로 혹은 그 외의 이유로 비용들이 크게 변화하는 경우가 많았음. 비용의 안정성이 확보되지 않는 경우에는 의미 있는 미래추정이나 과거에 대한 해석이 어렵기 때문에, 왜 이러한 일이 일어났는지에 대한 당시의 명료한 메모가 필요함. 결국 본 사업의 임팩트와 지속가능성은 대손률을 얼마나 줄이는가인데, 이는 본질적으로는 비용대비 얼마나 큰 임팩트를 창출하는 데 성공했는지를 확인해야 한다는 것을 의미함.

3) 의의

- Microfinance로 가장 유명한 그라민 뱅크도 이자율이 20% 수준이며 브라질에는 이보다 더 높은 이자율이지만 좋은 Microfinance로 평가 받는 기관들이 종종 있음. 물론 낮은 이자율까지 제공할 수 있다면 더할 나위 없이 좋겠지만, 실제로 Microfinance의 핵심가치는 이자율의 낮음에 있지 않고 그 돈을 갚을 수 있도록 도울 수 있느냐에 있는 경우가 많음. 한국의 여타 Microfinance 기관과 유사하게 낮은 금리를 제공한 것 자체도 희망가게의 주요한 임팩트이지만, 단순히 돈을 빌려주는 기능을 벗어나 대상자가 자립에 성공할 수 있도록 돕는 것에 성공했다는 데에서 그 가치의 핵심을 찾을 수 있음.
- Microfinance는 물론 사회적 기업의 대명사격인 그라민 뱅크는 기업이 노벨상을 수상한 전무후무한 사례임. 그만큼 Microfinance 모델은 사회의 문제를 해결하고 긍정적인 임팩트를 창출하는 데 효과적임. 그러나 그 모델이 적용되는 사회와 맥락에 따라서 재해석해야 할 부분이 많음은 물론이고, 단순히 모델의 구색만 갖춘다고 해서 그만한 영향력을 끼칠 수 있는 것은 아님. 특히 선진국에의 적용은 국내뿐 아니라 미국 등 이미 구축되어 있는 시장을 취약계층에 대한 소규모의 자금지원으로 얼마나 뚫고 들어갈 수 있을지에 대한 우려와 실질적인 한계를 언제나 동반해왔음. 희망가게의 10주년을 맞이한 이번 분석은, 한국, 나아가 선진국에서 Microfinance가 어떠한 방향을 주시해야 하며 주의해야 하는지를 제시하는 중요한 과정으로서의 의의를 가짐.

Impact On Microcredit In Case Of The Beautiful Foundation

Analysis on the Impact of Hope Store in the Gender Perspective
(Yim, Eun Eui / Far East University / Professor)

Good is not Good Enough
(Do, Hyun Myung / ImpactSquare, KiiA / CEO)

Contact
Website: http://www.beautifulfund.org , http://www.hopestore.org
Twitter : beautifulfund, Facebook: beautifulfund
email : give@beautifulfund.org / Tel : +82 2 3675 1240

Preface

Head Director, Beautiful Foundation Ye, Jong Suk

It is the 10th anniversary of Hope Store project. Hope Store project is a microfinance program by the Beautiful Foundation to support self-reliance of low-income, single parent, head-of-house women with unsecured loan. The purpose of the project is not only to lend capital for small-business establishment with low interest rates to low-income, single parent, head-of-house women who have difficulty in financing, but also to provide business consulting for successful business establishment, as well as psychological and emotional support for their economic independence.

Fund for Hope Store project is based on the Beautiful World Fund, which was donated in 2003 by family of the late 'Jangwon' Suh Sung-Whan, the founder and president of Amore Pacific, in accordance with the will of the deceased. Its purpose was to improve quality of life of mother-children families. Hope Store project opened its first store in July, 2004, and it has been making remarkable growth ever since, with opening of 200th store coming up end of this year.

It is judged that success of this project reaches over a mere business achievement to the extent of wide spectrum of the society in a positive way. Therefore, I wish to share process of development, experience, achievements and errors with experts of related fields and the society, by publication of this booklet.

Success of Hope Store project is the fruit from three-fold combination of excruciating efforts from establishment owners, both material and emotional support from Amore Pacific, and dedication from assistant administrators of Beautiful Foundation. I send heartfelt gratitude to all those related, and I wish for 1000th Hope Store in a near future to bring happiness to more mother-children families.

Analysis on the Impact of Hope Store in the Gender Perspective (Summary)

Ⅰ. Introduction

- Proportion of single-mother family has dramatically increased by 63% in 10 years (787,574 families in 1995 to 1,246,690 families in 2010), and their financial difficulties are deepening.

- Self-employed business establishment enables housework and child rearing, and it has business categories requiring woman-specific skills; thus, self-employed business is readily selected as a means for their escape from poverty.

- Also, self-employment for head-of-household women has been a policy of high interest from early on by microfinancing which is acknowledged as an effective poverty escape program.

- Head-of-household women are the typical financially underprivileged group, and they have a strong will for repayment, so they fit well to the basic purpose of microfinancing and contribute to increase sustainability of organizations as well. Representative success cases would be Grameen Bank of Bangladesh and SEWA of India.

- There are approximately 62 microfinancing organizations in Korea, and Hope Store project of Beautiful Foundation is the sole organization to hold a gender-specific perspective.

- Hope Store project of Beautiful Foundation has been drawing attention for the fact that it is specifically targeting female head-of-household only and that it is a symbol of noblesse oblige since the fund was created by the will of JangWon Suh Sung-Whan, the president of Amore Pacific.

- With 10th anniversary of the project, it has an important significance to highlight the project result by comprehensively reviewing all cases of Hope Store.

- As it is the beginning stage of microfinance effectiveness analysis in Korea, it is expected not to be easy; nevertheless, it holds significance as the first step of academic journey.

- Therefore, the purpose of this analysis is to identify impact of Hope Store project of Beautiful Foundation. To this end, this report will investigate changes made by store owners, detailed scope of the change, level of contribution from Hope Store's support systems, and main reasons behind the changes.

- Also, it will investigate on the cases of business closures to learn a lesson in reflective introspect by Hope Store project of Beautiful Foundation.

Ⅱ. Business Overview

- Hope Store project is a program to support necessary capital for starting up a business to low-income single mothers, by the Beautiful World Fund in the form of microfinance with unsecured low interest rate loan.

- The Beautiful World Fund was created in 2003 by donation from family the founder and the president of Amore Pacific (JangWon Suh Sung-Whan) to support mother-children families, and the fund is growing with citizens' donation.

- Hope Store's target for support is head-of-household single-mothers with household income at or below 150% of the poverty level and raising children age under 19 regardless of their credit condition.

- Amount of support is maximum 40 million won with limits of 20 million won for lease deposit and other 20 million won for business establishment loan. Lease deposit is supported for 7 years with no interest, and business establishment loan is supported with low annual interest of 2% with repayment in 5 years and 3 month grace period.

- Beginning with the first store in July, 2004, there are currently 169 stores opened as of end of June, 2013. Total supported fund is approximately 6,245 million won, and each store was supported by average 36.95 million won.

- As of June, 2013, monthly average of repayment is approximately 20 million won, which is accumulated back to the fund to support more head-of-household single-mothers.

• Hope Store Application Process

Process		Details
PR		• Hold a briefing session and in-office consultation • Enhance emotional readiness for business establishment and review business plan
Application		• Application of letter of self-introduction and business plan
Evaluation and Selection		Documents screening → 1st interview(readiness for business establishment) → 2nd interview (category-related professionalism, skills) → skill evaluation → on-site evaluation
Orientation		• Orientation - Create Support Agreement document, inform agreement terms, basic training (business zone, etc.)
Establishment		• Pre consulting - Link with business zone expert consultants and develop marketing strategies · Support max. 40 million won
Post Management	Management Training	• Management by the project manager of Beautiful Foundation • Marketing support, management training (connect with expert consultants by issue)
	Emotional Support	• Emotional support(connect with professional psychology consultation by issue) • Support self-help group meeting of establishment owners to build feeling of solidarity
	Training	• Business owner training on management and leadership • Support skill training expenses
	Loan Repayment	• Capital management • Virtuous cycle of capital

Ⅲ. Theoretical Argument

- Self-employed owner, sole proprietor, and small-capital businessperson are identified as follows: (a) self-employed owner means a person who individually or with paid/unpaid employee(s) conducts professional work or runs a business of an independent form under his/her responsibility, (2) sole proprietor means owner, among self-employed owners, who runs the business by her/himself, and (3) small-capital businessperson means owner of business of less than ten regular employees, in case of manufacturing, mining, construction, transportation industry, and less than 5 regular employees, in all other cases.

Sole proprietor(1 person owner) < Self-employed owner (sole proprietor, employer) < Small-capital businessperson (self-emplyed owner, unpaid family employees)

- Since the foreign exchange crisis in end of 1997, there appeared high number of livelihood type, small capital business owners in searching for self-employed business, resulting in overcrowding phenomenon of the category. Self-employer consisted 26% of total economically active population in 2008, which is the second highest ratio of self-employment in the world.

- Whereas self-employment is an alternative to unemployment in Korea, there is a low chance of survival from increased competition, which presents two-fold aspects of expectations and concerns.

- According to existing research literatures related to self-employment, self-employment in Korea is facing increase of 40's and 50's entering the category in age group perspective. Also, there is a high percentage of self-employers remaining in self-employment category even after failing at business, while there is low chance of becoming paid workers. Therefore, the emphasis is on support plans for stability of self-employment management and strengthened social safety net.

- To review the concept of microfinancing related to supporting self-employment business establishment, it means, in a broad sense, providing small capital financing for poor population. In comparison, it limits, in a narrow sense, the purpose of loan to the extent of income generation such as self-employment.

- As so, microfinancing program is designed to support self-employment for the poor; in terms of methodology, business establishment loan and management supporting services are provided in an integrated form.

- Specifically, microfinance for women became well-known through successful management of women-friendly business by representative organizations, such as Grameen Bank. Initially, Grameen Bank started its service by mainly lending necessary business capital to women to support their children, whose honest efforts of repayment was considered a success factor of Grameen Bank. Currently, ratio of women customers reaches 97% of total. There are also "Salvador Foundation for Women' in Brazil and SEWA in India. In terms of financing method, whereas Grameen Bank expanded loans for the poor by capital supports from donors, SEWA used deposits made from female co-op members as main capital source for loan as well as emergency consumption fund.

- While there is a consent to some extent that microfinance is effective for fight against poverty, there is a controversy on its effectiveness. Under such circumstances, there is much effort going on to prove effectiveness of microfinancing.

- According to many studies on effectiveness analysis of microfinance (Clark & Huston, 1993; Clark et al., 1999; Raheim & Alter, 1998), it is presented that microfinance (a) helps nation's financial order to smoothly circulate by improving financial accessibility of financially excluded populations, and (b) enhances skills and capability of workers and increase employment index by providing business establishment opportunities. Moreover, it is suggested that microfinance promotes self-reliance by increasing household income, and enhances nation's human resource by elevating level of children rearing and education as well. Furthermore, it is understood that it contributes vastly to local economy development by local-specific business activities by small enterprises.

- Schreiner's cost-effectiveness study is the most representative among those effective analysis studies, according to which Grameen Bank generated revenue of 5.4 million dollars with investment of 107 million dollars based on its activities from 1983 to 1997, and the study clearly showed that microfinance contributed to enhancement of women's political, economical empowerment.

- While microfinance effectiveness studies in general are focused on income and poverty mitigation, those effectiveness studies on female participants pay attention to their empowerment enhancement from gender perspective. Microfinance is judged to give women social, political empowerment, provide opportunities of recognizing women as partners in social changes, and mitigate women's economical reliance on men which affects to decrease domestic tension and violence (Chrowdhury, 2000; Jeon-Hyun Seong & Ji-Hye Kim, 2009 re-cited).

- Contrary to active effectiveness analysis studies of microfinance in other countries, there has been almost no effective analysis studies done in Korea. The need has arisen also in Korea to identify unseen issues of the program and closely analyze effectiveness and limits, beyond presenting success cases of microfinancing. In that perspective, impact analysis of Hope Store project of Beautiful Foundation offers the beginning of effectiveness analysis studies of microfinance in Korea.

- To sum up the theoretical arguments on effectiveness and impact factors of microfinance, factors of its effectiveness include (a) enhancement of empowerment, self-efficacy, and social resource on personal level, (b) change in relationship with children and contribution to household economy on household level, and (c) increase of income, net profit, and number of employees on business enterprise level. Also, other effectiveness factors are (d) age, level of education, single-parent status, health condition for population-background factor, (e) experience of business establishment or employment, motivation, entrepreneurship for capability factor, (f) various support methods, such as integrated capital and management support by Foundation, for support structure factor.

Ⅳ. Types of Change of Head-of-Household Single-Mothers after Business Establishment

- In Chapter IV which analyzed types of change of head-of-household single-mothers after business establishment, Q methodology was utilized to capture content of change and develop into statements, and to confirm positive and negative reactions to the statements, by which head-of-household single-mothers were categorized.

- First of all, it is analyzed that head-of-household single-mothers had experienced multi-dimensional changes in terms of physical, psychological, and social-relationship around themselves, other than the main change of securing a means of living that enabled income generation and rearing of children. Based on emotional stability, they could build confidence, self-respect, self-esteem, and gratitude for their lives, through which they could experience personal growth and plan for hope for future and concrete goals, and they had experienced increased interest and care for others from altruism, service spirit, and positive view of the world. Furthermore, they had realized social resource creation, such as direct support system through Beautiful Foundation, business colleagues, and expanded pool of relationship. Whereas there are mainly positive changes as mentioned, there do exist negative changes, such as difficulty in taking care of health and stress.

- Based on their statements, participants were categorized as 2 types, which means there are much similarity and shared aspects among establishment owners' changed perspectives, rather than specific reaction by person.

- To discuss characteristics by each type, Type 1 shows much stronger attributes of positive perspective on business establishment. Type 1 recognizes business establishment itself as a challenged goal to achieve in life, and it is judged that this type has stronger will to succeed in business or to expand business in future. Thus, this type of people have a life style of self-investment or take significance in reliable social resources, such as Beautiful Foundation.

- Type 2 shows characteristics of people with strong sense of responsibility about business establishment. Type 2 is judged to be people who have to choose business establishment, being a main person for a means of living, different from Type 1 who enjoys business establishment of adventurous situation. This speculation is based on the perspective of enhanced responsibility through business establishment and outstanding negative diffusion phenomenon of burden on health and feeling of loneliness. Regarding attributes of appearance, femininity, relationship with colleagues that showed high negative perspective level, Type 2 showed weak reaction of hope on those attributes which are more related to their natural characteristics than their role as a bread winner. Considering these results, they are judged to pursue coexistence of business and family.

Ⅴ. Business Impact Analysis

- In Chapter V, it was attempted to analyze impact of Hope Store project by revealing detailed level of change, level of support for change, and change factors of head-of-household single-mothers.

- Head-of-household single-mothers who established business through Hope Store project are basically in their 40's, healthy, education level of high school graduates or higher, became head-of-household due to divorce, have average 1 child with the youngest being in elementary school, and as a main care taker of children. It is found that they have high motivation of business establishment in terms of entrepreneur capability, have tendency to demonstrate their technical capability, 75% of employment experience, 50% of business establishment, and 1 year of preparation for Hope Store. They work mainly in women-friendly business category, such as hair/beauty industry, private teaching industry, restaurants, etc., and these businesses required establishment cost worth 46 million won on average, with monthly sales of 6.74 million won and net profit of 2.53 million won.

- Changes from business establishment are increase in self-efficacy, empowerment, and social support relationship on personal level, and emotional stability of children and housing stability on household level. Most importantly, it is confirmed that there actually appeared enhancement in household spending, amount of asset, and credit ratings on economical level. On enterprise level, there was dramatic difference in sales and net profit, rather than spending and employment, and it is estimated that business is sustainable in the future.

- Upon reviewing loan capital of Foundation and effects of use of all support systems, programs showed use frequency in the order of loan capital, business establishment support by working-level managers, business zone analysis and selection of position by consultants, marketing and PR by consultants, everyday management support by working-level managers. On the contrary, attendance rate of self-help group meeting was found to be relatively low. Among these, programs with high level of assistance were loan capital, business establishment support by working-level managers, orientation, training expense support; on the other hand, it was perceived that tax and financial management by consultants, business category change support by consultants, marketing and PR support by consultants, assistance for family celebrations and condolences, sales boosting projects had low level of assistance. Also, overall satisfaction of program was rated high. Level of assistance of programs and their level of satisfaction are found to be in positive relationship in general. To note, satisfaction level of consultant support was higher than that of working-level managers, while assistance level was in reverse; thus, there is a need to discuss quality enhancement of working-level managers.

- Based on analysis on differentiation factors of changes, it is found that key differentiating factors are: (a) health condition, motivation for business establishment, entrepreneurship, use of consultant, working-level support, self-help group meeting for empowerment, (b) level of education, health condition, motivation for business establishment, entrepreneurship, self-help group meeting for positive changes in relationship with children, and (c) age, level of eduction, health condition, motivation for business establishment, entrepreneurship for net profit. Therefore, health condition, motivation for business establishment, and entrepreneurship are change factors in general, and working-level support and self-help group meeting are verified to contribute on empowerment and change in relationship with children.

Ⅵ. Business Closure Analysis

- In Chapter VI of business closure analysis through survey, while closed business owners showed similar perspective compared to survived business owners in terms of support system aspect, they had noticeably different stance in terms of self-help group meeting attendance, and they also had high ratio of debts other than from Foundation in capital financing aspect. Through a narrative study to investigate experience of closed business owners in depth, reasons of business closure are found to be store management issues like not sensitively handling customers' responses and failure due to over-expanding the business, and external issues like outdated business item, health problem, employment opportunity. Also, it was found that although they go through frustration, depression, poverty in the course of business closure, there exists a meaning in learning a lesson of life of clearly understanding their thoughts on business establishment and employment.

Ⅶ. Conclusion and Recommendations

- Based on the above analysis, this report recommends as follows.

- First, it was identified that head-of-household female business owners took significance in changes in non-economical aspects, such as personal growth, education of children, housing stability, growth in personal relationship, as well as economical aspect like revenue generation, which should be reflected to effectiveness analysis of microfinance. It is judged that it will contribute in providing useful information for result index development of future effectiveness analysis of microfinance.

- Second, head-of-household single-mothers were able to be categorized into entrepreneur adventurer type and family-and-store coexisting responsibility type, which suggests that post-management system of Foundation should be applied differently by types.

- Third, support systems of Foundation earned high scores in assistance and satisfaction levels in impact analysis of Hope Store project, and training support and working-level managers' support among those levels had high usefulness. However, these two support aspects had relatively low satisfaction level compared to assistance level, which calls for discussion on improvement. It is expected that satisfaction level of Hope Management School can be raised by targeting in small scale at narrow scope of trainee by business categories as the case of training expense support which has high assistance and satisfaction

levels by targeted training support. Also, in case of business establishment support by working-level managers and everyday management which had high usefulness, there is a need to develop plans to enhance satisfaction level by increasing work professionalism of working-level managers.

- Fourth, it was verified that entrepreneur capability, like business establishment motivation and entrepreneurship, is a key factor in success of business establishment, and it is required to develop a tool to select entrepreneur capability in evaluation and selection stages.

- Fifth, self-help group meeting is found to display a bigger impact on changes in empowerment and children on personal level rather than giving direct impact on success of business establishment. Thus, post-management system should promote self-help group meeting as it is important in inducing ultimate self-reliance of single-mother families.

- Sixth, business closure analysis has a meaning in reducing trial and error of business. Support system like sales boost project may extend survival of enterprise, but it can not stop business closure of enterprises already at the crossroads of closure. Also, when considering closed business owners experience poverty from debt after business failure, it will minimize the loss to identify retreat and prepare for the next step, rather than inputting excessive revitalization supports to enterprises near business closure. At the same time, it is needed to use professional consultants to support business closure to minimize the loss.

KiiA Social Impact Assessment Report

: Beautiful Foundation Hope Store

8/9/2013 | Social Impact Analytics Team, Korea Integrated Impact Analytics, Ltd.

This report contains historical social impact assessment and analysis of the Hope Store project of the Beautiful Foundation, provided by Korea Integrated Impact Analytics, Ltd. This report is written based on information provided by the Beautiful Foundation, and the Beautiful Foundation is accountable for credibility of the information. Specific methodologies used for social impact assessment are assets of Korea Integrated Impact Analytics, and it is prohibited for this report to be disclosed or shared with third party, other than for means and purpose by prior agreement.

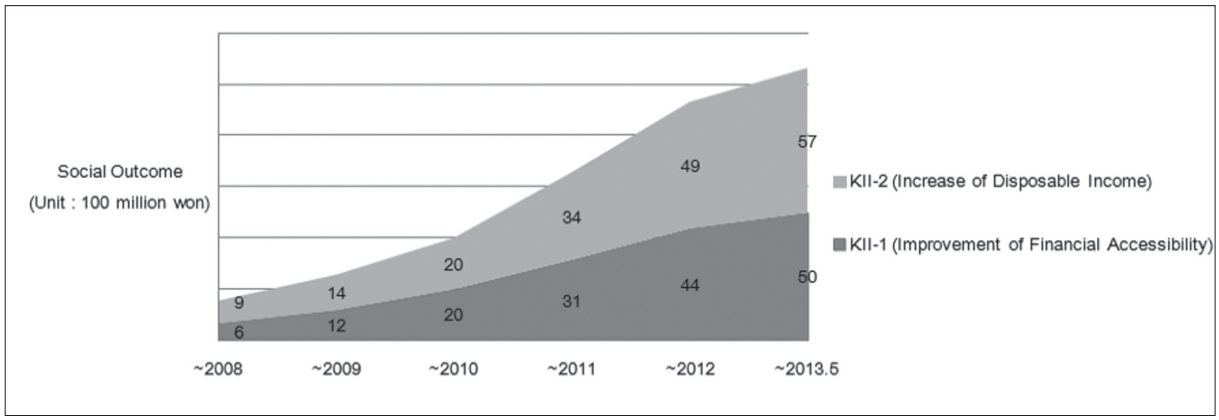
SECTION 1: Basic Information and Analysis Summary

1) Project Overview

- Began in 2004
- Project description: Project to support necessary capital for starting up a business to low-income single mothers (LISMs), by the Beautiful World Fund[1)] in form of microfinance.
- Social mission: To support economic independence by providing founding capital with unsecured low-interest loan to low-income single mothers who have difficulty in funding through financial institutions. Low-income single mothers (1) lack in capital and supporting systems to start-up business; (2) have difficulty in raising children, having a sole responsibility; and (3) have limits in choosing type of business due to lack of career and experience, e.g, career discontinuity.[2)]
- Project status[3)]: 169 store opened / supported loan of approximately 6.2 billion won / survival rate of approximately 80%.

2) Summary of Social Outcome of Hope Store

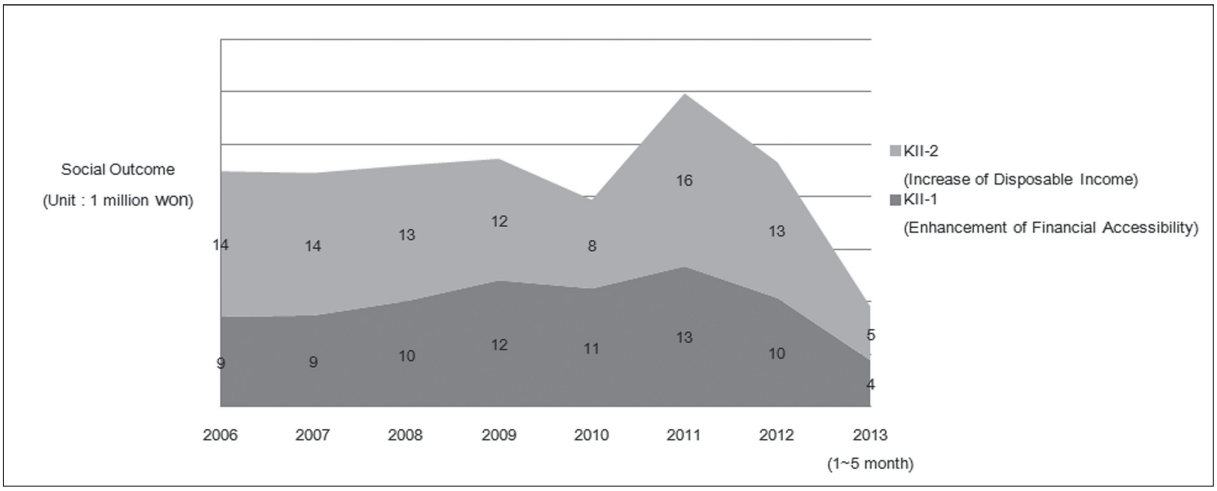
- It created social outcome of approximately W10,640,000,000 (KII-1: W4,980,000,000; KII-2: W5,660,000,000) when exchanged to monetary value, from 2004 to as of end of May, 2013. As shown in [Fig.1], accumulated social outcome by year has grown continuously since the project went full scale in 2008.



[Fig.1 Accumulated Social Outcome of Hope Store Project]

1) The Beautiful World Fund is created by donation from founder family of Amore Pacific to support mother-children family, and the fund is growing with citizens' donation.
2) Commemoration of 100th Store of The Beautiful Foundation's Hope Store - Report on Project Outcome, January, 2012, p.9
3) Accumulated figure, as of end of May, 2013

- Social outcome per recipient has been growing continuously since support in full scale in 2006, as shown in [Fig.2] below. It decreased a bit in 2010 vs. prior period; however, it achieved the record high outcome in 2011, recording 29 million won of social outcome per recipient. It showed decreasing trend again in 2012; nevertheless, considering outcome up to end of May, 2013, it is estimated to achieve similar level vs. last year by year-end.



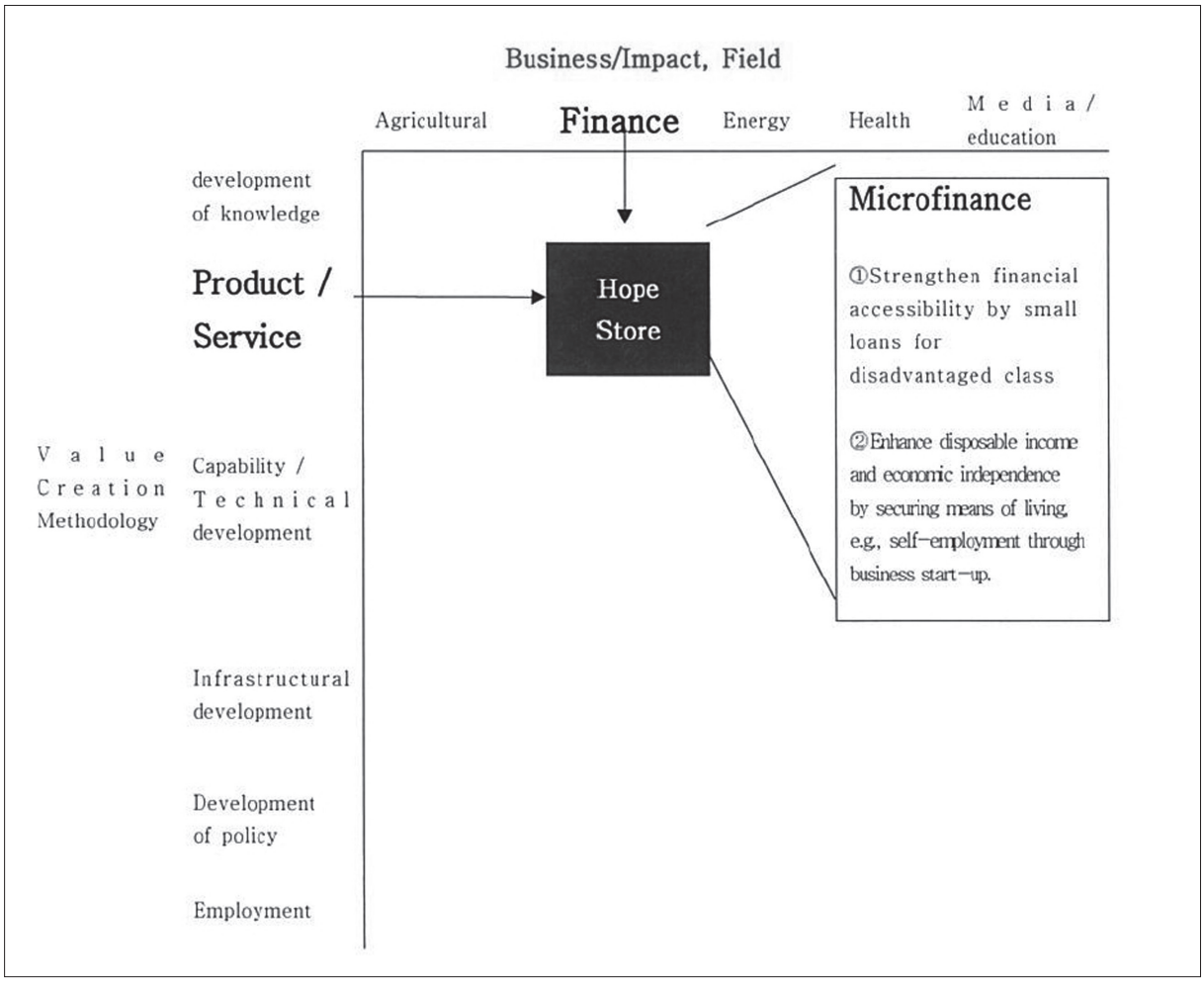
[Fig.2 Social Outcome of Hope Store Recipient by Year]

SECTION 2: Assessment and Deep Analysis

1) Impact Mapping[4)]

- It analyzes characteristics of impact and main point of effect of social enterprise (in this report, Hope Store) through two axes of Business/Impact field and value creation methodology.
- It provides overall guideline about list of index and relationship of such to calculate value of impact created by respective social enterprise.
- There may be differences in index used for actual value calculation according to social impact model and socioeconomic background.
- Based on the impact mapping, Hope Store is analyzed as a 'Microfinance Model' which provides 'Product/Service' in 'Fiance' field, as shown in [Fig.3]. Also, type and meaning of the social outcome are judged to be enhancement of financial accessibility, disposable income, and financial independence.

4) It is under development by KiiA, based on McKinsey, 3 Step Process, 2011, RISE (Research Initiative on Social Entrepreneurship), and RISE For-Profit Social Entrepreneur Report.

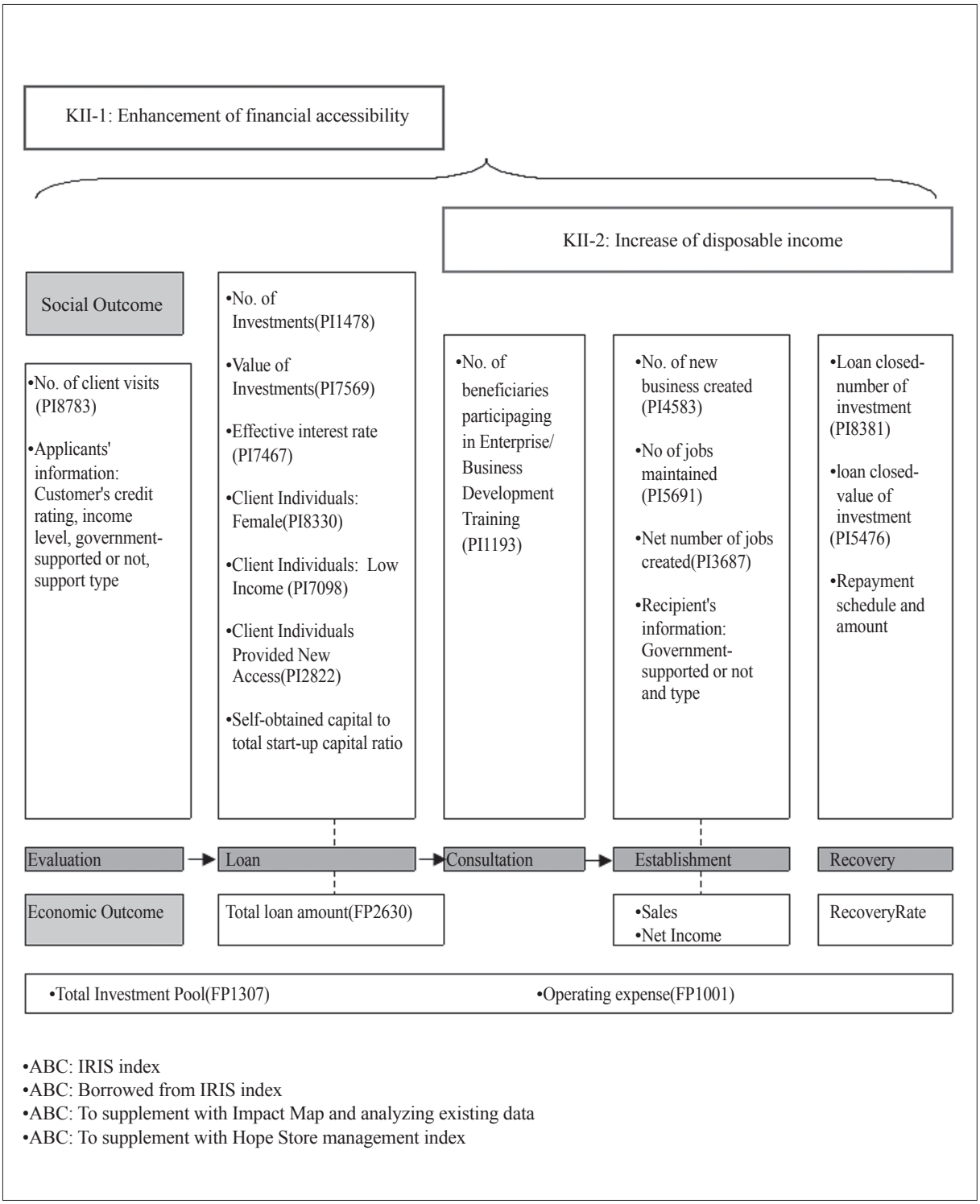


[Fig.3 Impact Mapping of Hope Store Project]

2) 〈Value Chain for Impact〉 and Key Impact Indicator

- It conducted value chain analysis about which social index and economic index appear together in each business process provided by social enterprise; therefore, KII (Key Impact Indicator) was generated for use in social value calculation and future outcome management.
- IRIS[5] was applied in principle, which is becoming world-standard for impact measurement and report; yet, unique characteristic of domestic microfinance model was reflected, considering IRIS index is still under development.
- Analysis result is as below [Fig.4], and KII (Key Impact Indicator) was selected based on social and economic index analysis.

5) Impact Reporting and Investment Standards, http://iris.thegiin.org



[Fig.4 <Value Chain for Impact> and Key Impact Index of Hope Store Project]

- KII of Hope Store are 'KII-1: Enhancement of financial accessibility' and 'KII-2: Increase of disposable income' of low-income, single-parent female head-of-household recipients. Also, procedure of data collection-review-verification-supplement was conducted to calculate monetary value of KII-1,2, using data verifiable on Impact Matrix shown in below [Table 1].[6)]

	KII-1: Enhancement of Financial Accessibility	KII-2: Increase of Disposable Income
Definition	Effect of financial accessibility enhancement of low-income, single-parent female head-of-household	Effect of disposable income increase of low-income, single-parent female head-of-household
Value Chain Stage	All	Consultation, Establishment
Data used for Monetary Value Calculation	• Executed amount and interest rate by recipient • Interest rate and agreed reimbursement period by recipient • Agreed interest amount by recipient • Credit status by recipient	• Income after establishment: Profit by store (monthly) • Income before establishment: Income at the time of application • Tax before/after establishment • Government support information before/after establishment • Level of contribution of Hope Store project: Capital supported/total capital
Proxy	• Nonmonetary institutions	• Wage growth rate

[Table1. Impact Matrix about Hope Store Project's KII]

3) Historical Social Outcome Evaluation

- Monetary value of key social outcome generated by Hope Store, using data obtained through the above procedure, is as below [Table 2].
- Monetary value was calculated as follows:
  ① Enhancement of financial accessibility: Reduced interest per loan conditions of Hope Store[7)]
  ② Increase of disposable income: Increased portion of income and social net profit and loss (increased portion of tax revenue and decreased portion of tax expenditure) after business establishment.
  A. Increased portion of tax revenue: Excluded in this evaluation due to lack of data.
  B. Decreased portion of tax expenditure: Assume by changes in governmental support status after business establishment.

6) Among necessary data for KII-2 calculation, tax effect was not included in monetary value calculation of social net profit and loss from increased disposable income, as data on tax before/after business establishment is not currently managed. Also, in case of profit (income after business start-up), there was no uniformity in using before tax/after tax and was impossible to calibrate, thus the data was used as is.
7) Compared to nonmonetary institutions

Unit: Won

Index	Monetary Value	2004-2008	2009	2010	2011	2012	2013 (Jan-May)	Accumulated as of May, 2013
KII-1	Nonmonetary Institutions Interest	662,966,365	528,933,047	840,893,103	1,176,612,970	1,253,876,482	635,622,721	5,098,904,689
	Hope Store Interest	16,021,156	10,461,603	17,801,293	25,718,881	30,311,395	16,312,451	116,626,784
	Reduced interest	646,945,210	518,471,444	823,091,805	1,150,894,088	1,223,565,087	619,310,270	4,982,277,905
KII-2	Income after business stablishment	1,269,478,344	738,436,276	1,419,126,768	2,434,891,959	2,913,233,871	1,491,707,102	10,276,266,905
	Income before business stablishment	340,667,131	245,813,575	781,894,889	1,160,428,568	1,377,594,430	744,259,978	4,650,658,571
	Increase of disposable income	825,574,771	438,191,843	535,174,442	1,274,463,391	1,329,705,121	629,776,509	5,032,886,077
	Increased portion of tax revenue	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Decreased portion of annual expenditure	63,989,836	59,745,279	81,907,176	143,219,179	195,775,895	80,941,624	625,578,988
	Social net profit and loss	63,989,836	59,745,279	81,907,176	143,219,179	195,775,895	80,941,624	625,578,988
	Total	889,564,607	497,937,122	617,091,617	1,4`7,682,570	1,525,481,016	710,718,133	5,658,465,065
Total (KII-1 + KII-2)		1,536,509,816	1,016,408,566	1,440,173,423	2,568,576,659	2,749,046,103	1,330,028,402	10,640,742,969
Loss		135,525,955	121,425,319	146,266,067	100,389,923	11,095,740	17,562,820	532,265,824
KII Ratio to Loss		1134 %	837 %	985 %	2559 %	24776 %	7573 %	1999 %
Support Fund		1,444,444,400	671,750,000	1,273,250,000	789,220,000	1,222,300,000	844,500,000	6,245,464,400
KII Ratio to Support Fund		106 %	151 %	113 %	325 %	225 %	157 %	170 %
Operating Expenses		436,502,053	342,355,625	356,522,849	306,642,302	306,642,302	247,553,892	2,010,208,583
KII Ratio to Operating Expenses		325 %	297 %	404 %	801 %	896 %	537 %	170 %

[Table 2. Historical Social Outcome Evaluation of Hope Store Project]

- Monetary value of total social outcome during the initial project period of 2004-2008 is approximately 1.5 billion won, and it has continuously grown, e.g., recording close to 80% increase vs. prior year in 2011, to reach approximately 10.64 billion won of accumulated social outcome as of now. It means the Hope Store project has achieved social outcome beyond its support fund (6.25 billion won, cumulative), operating expenses[8)] (2.01 billion won, cumulative), and loss (0.53 billion won, cumulative), which is judged to be 170%, 529%, and 1999% of each amount, respectively.
- As of end of May, 2013, it is approximately 1.3 million won, and it is estimated for year-end result to slightly over-achieve that of 2012 (approximately 2.75 billion won) considering the trend. Nevertheless, it needs estimation reflecting project plans and key factors for accurate forecast of future outcome.
- Scale of social outcome has been in a rising trend overall; however, several items under support fund and operating expenses has been in somewhat instable cycle of ups and downs, resulting in non-sustained growth of items proportional to annual support fund and operating expenses. Loss, generated since 2008, showed no big changes until a drastic drop in 2011 vs. prior year and has been in similar level since. On the contrary, social outcome showed a drastic growth in 2011, resulting in increase of social outcome ratio to loss amount in 2011 by more than 1,500% points.

SECTION 3: Implication and Recommendation

1) Implication

A. Differences in continuity of social outcome by applying different supporting methods - Microfinance VS Grant making support for business establishment.

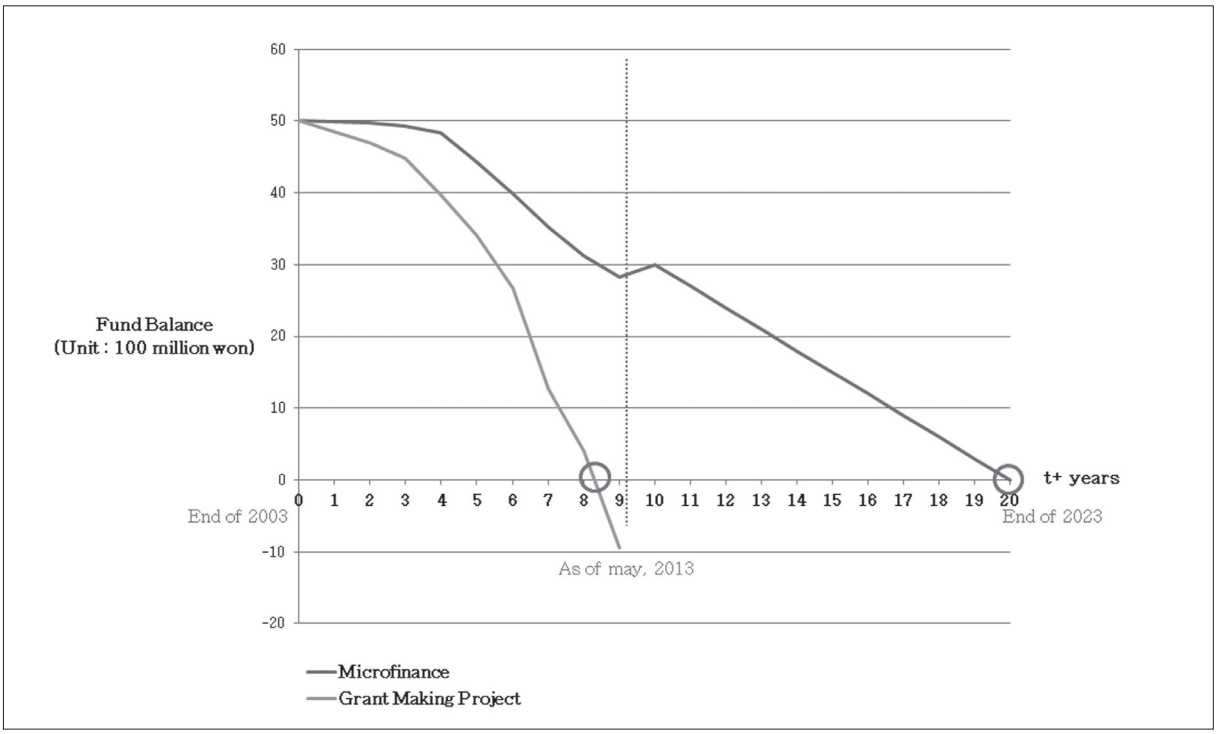
- If respective fund was used following simply grant making support, social outcome for each recipient would be bigger by changing 'Interest cost reduction effect (enhancing financial accessibility)' to 'Capital transferring effect', but fund exhaustion would occur much earlier in approximately 8.5 years[9)] as seen in below [Fig.5].

• 2013: Applied savings bank loan interest rates by credit rating, as of February. (average: 25.4%, low credit: 30.7%), (source: NICE Credit and Bank of Korea)
• 2004-2012: Applied annual maximum interest rates, proportional to interest rates by credit rating in 2013.

8) Direct cost, e.g., recipient training expenses, sales activation program expenses, post-establishment management expenses, and indirect cost, e.g., expenses for project PR/evaluation/self-help group meeting, regular expenses for meeting/travel/office, local affiliated organizations' operating expenses.

9) Assuming granting the same amount as business establishment fund lent to each recipient.

- Whereas microfinance method does not have a capital transferring effect and thus small social outcome by each recipient, it enables continuous social outcome by utilizing the fund for a longer term of 20 years vs. grant making support and stretching number of recipients.[10] Of note, the most important factors in maintaining the fund while extending period of establishment support project are considered as bad debt rate and purpose of fund raising.



[Fig.5 Project Continuity Comparison by Policies for Business Establishment Support Project for Low-income Class][11]

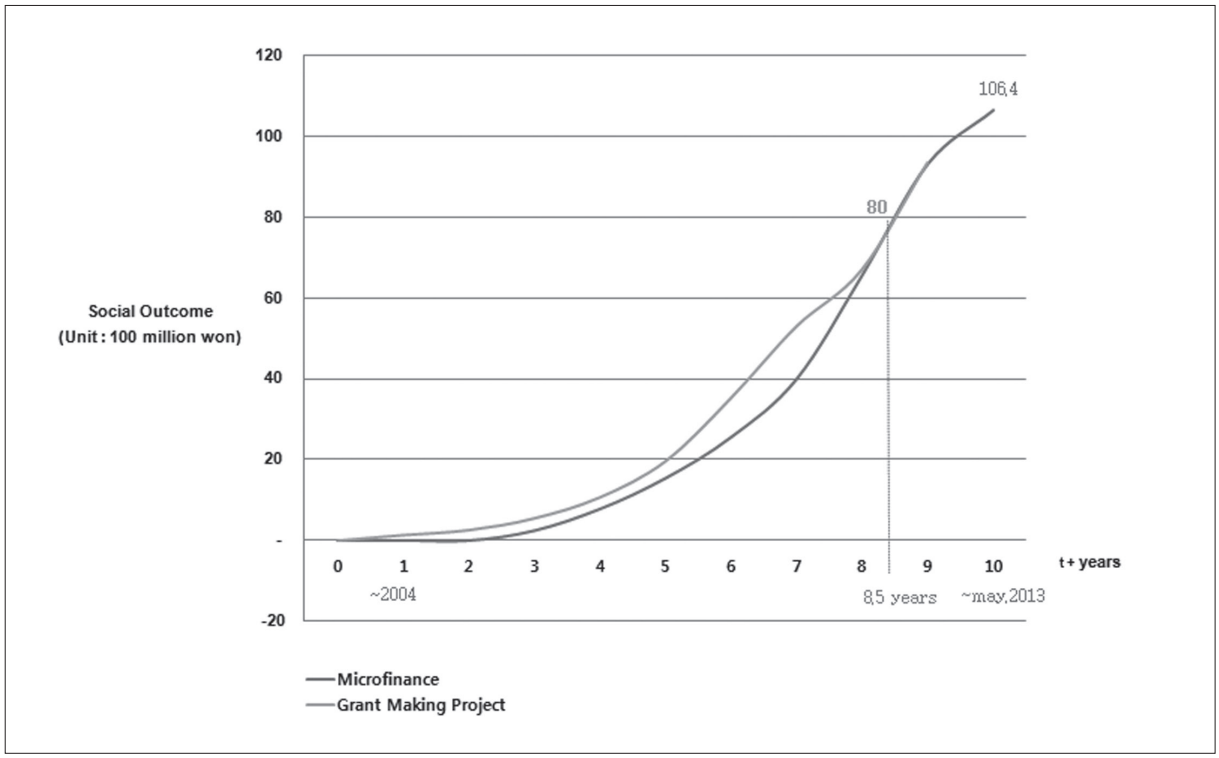
- While it is not applicable to all purposes, in case of business start-up support project to increase employment and disposable income, microfinance, which is based on market-driven social enterprise model, is judged to have advantages over simple grant making policy as it creates bigger social outcome[12] in total until fund exhaustion, as shown in [Fig.6]. As seen in [Fig.5], grant making project will face fund exhaustion by t+8.5 year and be incapable of further social outcome creation. On the other hand, microfinance model is capable of further social outcome creation in relation to increased fund operation period from support fund repayment and additional support.

---

10) Assuming same trend vs. current of project operation (loan support, operating expenses) and project outcome (bad debt rate, interest repayment).

11) Fund balance was calculated by subtracting respective expense items such as establishment support fund, operating expenses, loss for each microfinance and grant making support and adding revenue items such as interests. (*Operating expense for grant making project's balance was assumed to be 10% of establishment fund, and the rest of the items used actual data)

12) Social outcome (Hope Store's microfinance) = W(KII-1 Enhancement of financial accessibility) + W(KII-2 Increase of disposable income)
Social outcome (Grant making project) = W(Capital transferring effect: Granted business establishment fund) + W(KII-2 Increase of disposable income)

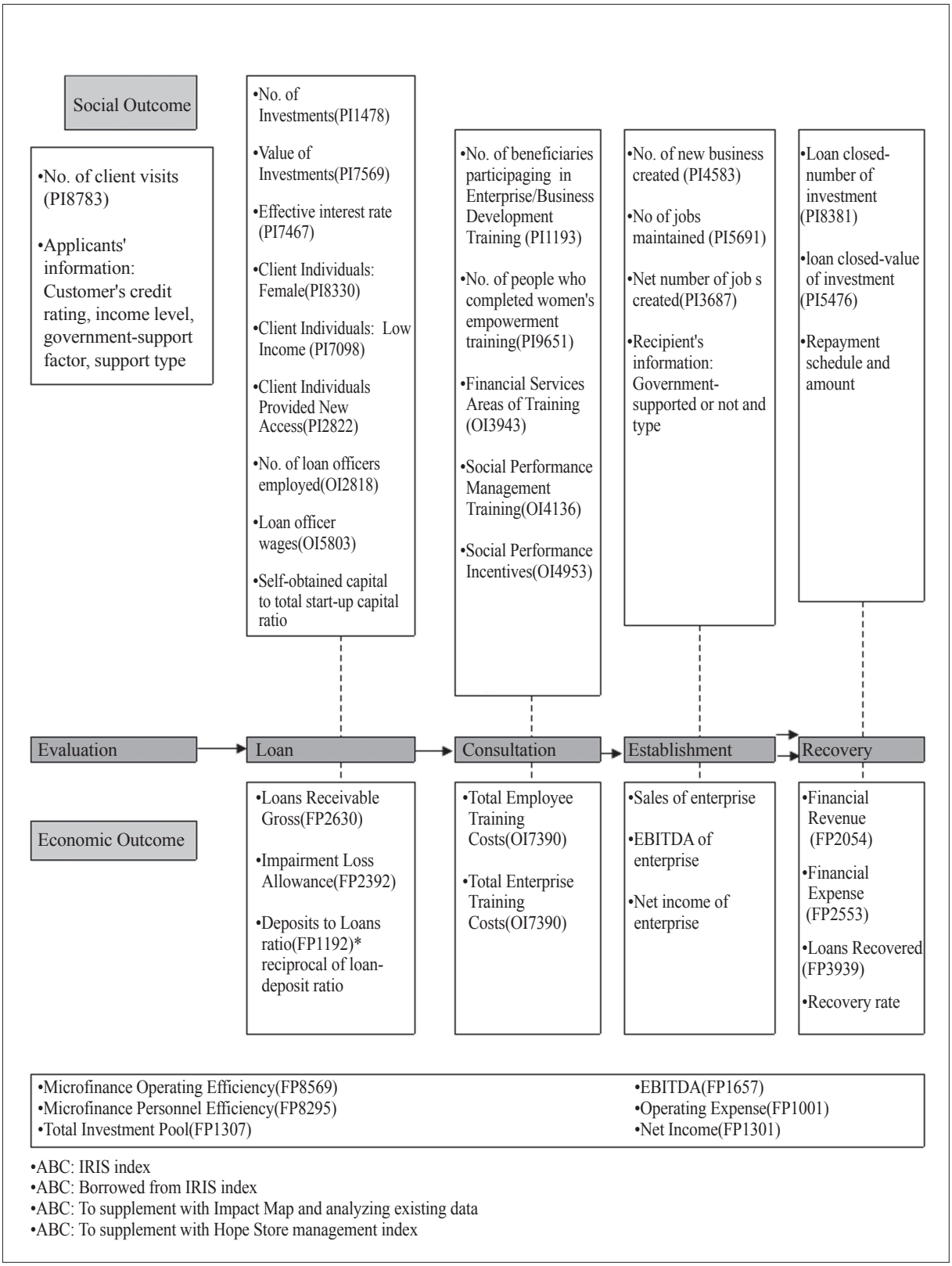


[Fig.6 Accumulated Social Outcome Comparison by Policies for Business Establishment Support Project for Low-income Class][13)]

B. Performance Index Management for Performance Management and Improvement

- <Value Chain Impact> not considering data existence and management factor is as below [Fig.7], and it is expected to conduct better social value evaluation and performance management by managing and utilizing these indexes.

13) When comparing social outcome, grant making support is assumed as a simple grant making, and future value derived from each capital (other than disposable income increase effect) was not considered. On the contrary, microfinance automatically includes annual cumulative interest effect, and, thus, is somewhat exaggerated, which may highlight difference between the policies. However, overall interpretation is not affected since there is a big difference in total sustainable periods.



[Fig.7 Recommended Ideal <Value Chain for Impact> for Hope Store Project]

C. Efficiency of operating expenses in increasing survival rate

- Survival rate: When survival rate of new business from National Statics Office (Creation and Extinction of Enterprises in 2004-2009. Dec. 2011) and rate of enterprises of this project are compared, it is clear that survival rate of this project is higher, as below [Table 3] and [Table 4]. This is achieved through preliminary selection for applicants with high provability of success, later accompanied by capital and direct/indirect support.

Enterprise	t+1 Year 1	t+2 Year 2	t+3 Year 3	t+4 Year 4	t+5 Year 5
2004	69.88	54.72	45.32	37.96	33.42
2005	73.09	57.52	46.68	40.29	
2006	73.78	56.31	47.29		
2007	71.78	57.23			
2008	74.79				
Average	72.664	56.445	46.430	39.125	33.420

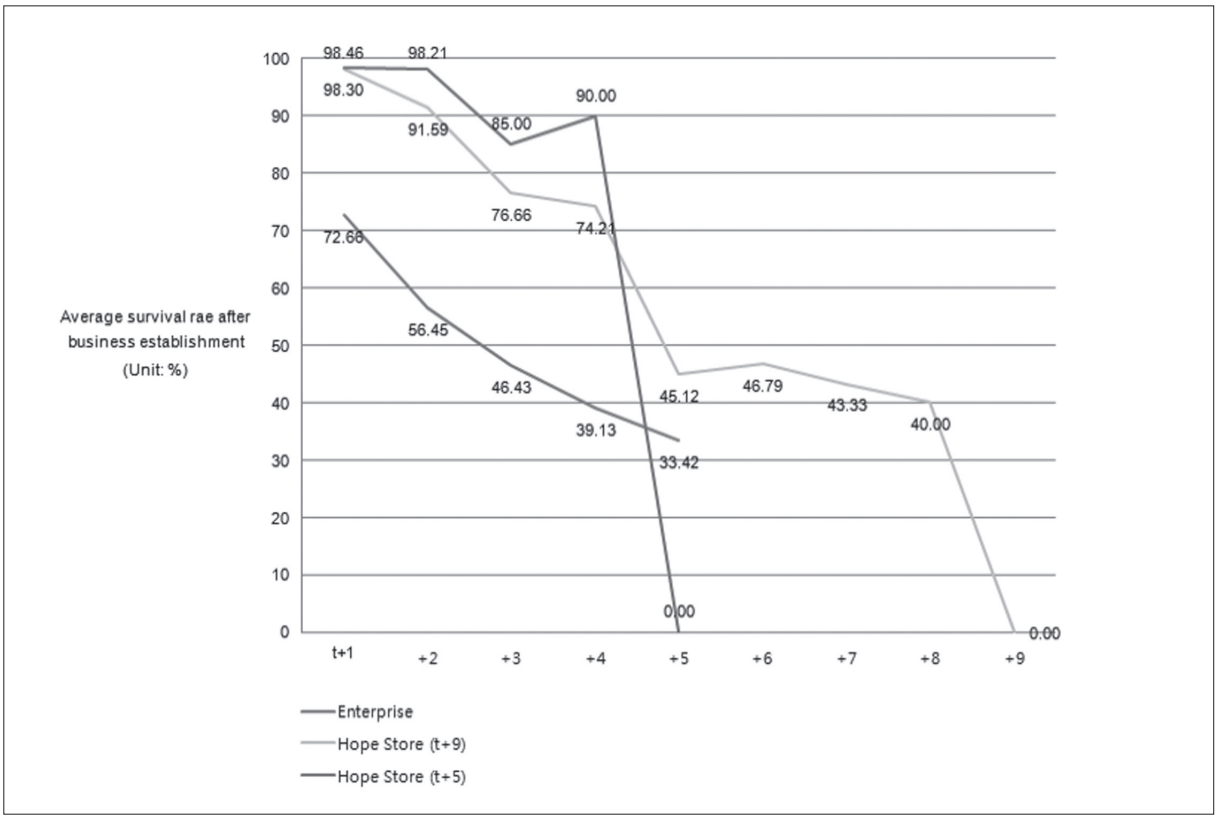
[Table 3. Survival Statistics of New Enterprise (2004-2009)]

Hope Store (Unit : %)	t+1 Year 1	t+2 Year 2	t+3 Year 3	t+4 Year 4	t+5 Year 5	t+6 Year 6	t+7 Year 7	t+8 Year 8	t+9 Year 9
2004	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2005	100.00	100.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	
2006	100.00	100.00	75.00	75.00	50.00	50.00	50.00		
2007	100.00	92.86	71.43	64.29	57.14	57.14			
2008	92.31	69.23	38.46	38.46	38.46				
2009	100.00	93.75	87.50	87.50					
2010	97.37	86.84	84.21						
2011	95.00	90.00							
2012	100.00								
Average	98.30	91.59	76.66	74.21	45.12	46.79	43.33	40.00	0.00

[Table 4. Survival Statistics of New Enterprise Supported by Hope Store[14)]]

14) Store #1: It was opened in 2004, only to be closed by its owner in the same year. It was taken over in 2008, by one of the existing customers who opened a store in partnership. Since internal management data of Beautiful Foundation does not count this store as closed in 2004, it was omitted in survival rate analysis in this report.

- Especially when comparing survival rate of Hope Store, divided into 5 year (2004-2009) and 9 year (2004-2013) periods, to that of National Statistics Office, there is a drastic difference between survival rate of Hope Store (t+9) and regular enterprise at any point of period. As below [Fig.8] indicates, there is approximately 12% gap as of post-5 year period. Although the gap is somewhat lessened, the gap continues to be over 1.5 times.



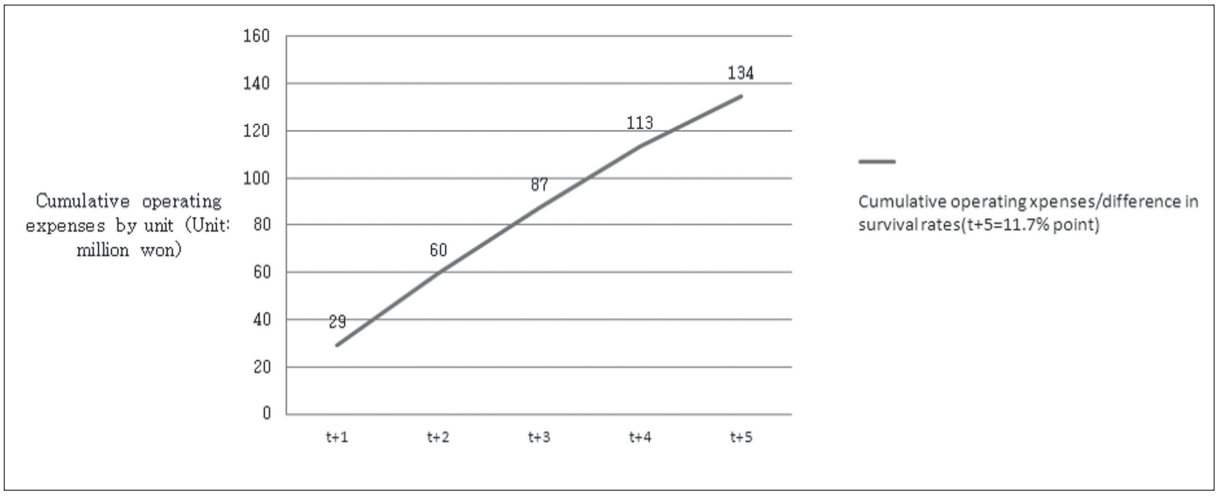
[Fig.8 Comparison between Survival Rates of Regular Small-capital Enterprise and Hope Store]

- Correlation to operating expenses: Analysis was performed to review (1) whether operating expenses created a meaningful increase in survival rate vs. that of regular enterprise establishment; and (2) cost-efficiency.[15] For this purpose, operating expenses during the last 5 years were divided by difference of two survival rates (refer to the below formula); analysis shows that operating expense of 134,494,555 won during the last 5 years (Jan.2009-May.2013) to increase 1% point of survival rate vs. enterprise's average. While operating expenses does seem to contribute to survival rate increase, its cost-efficiency is arguable.[16]

15) For comparative analysis, survival rates, based on actual data of 2004-2009 and 2004-2013(as of May), were assumed to be generalized as t+1-9 year.

16) Since government's macroscopic support and each support organization's efforts created current survival rates of regular enterprises, it is estimated that actual expenses to increase 1% of survival rate of Hope Store would be less than this analysis However, it is to recommend interest in long-term perspective on this expenses and efforts to increase efficiency.

$$\text{Operating expenses needed to increase unit survival rate} = \frac{\text{Operating expenses of Hope Store during last 5 years}}{[(\text{Hope Store's survival rate}(t+9)) - (\text{Regular enterprise's survival rate})]}$$



[Fig.9 Correlation Analysis on Operating Expenses and Survival Rate]

2) Recommendation

Strengthening project designs for participant's autonomy and self-motivation

- This project is focusing on small-captital business establishment to promote economic independence, rather than making participants mere 'recipients' through simple grant making. Accordingly, it adopted microfinance type of business model unlike other single-parent family support projects, and it has built a business model suitable for the purpose, such as by including 'Commitment for Independence' in the preliminary stage of selecting participants.
- In terms of project outcome, it is proven effective based on somewhat higher level of success rate vs. other grant-making or support projects for self-reliance of disadvantaged class. It is judged that high commitment of project managers is behind this outcome; while it does increase project's success rate, it may be a factor hindering replication/expansion of this model. It is analyzed that now is the time to start seeking plans to accelerate the project by deliberately and gradually increasing participant's autonomy and self-motivation.

Expanding service integration

- Other than the impact to provide financial accessibility, consultation and supports from professionals to promote participant's business plan is analyzed to have played an extremely important role not only in expanding scale of impact, but also in maintaining loan repayment rate through microfinance at high level.
- To further strengthen this result, it is estimated to bring bigger impact through integrated service platform that combines same group of participants from various projects of Beautiful Foundation with prospective projects.

Sustainability and building scale of impact

- It is analyzed that policy/method of this project also played an important role in securing sustainability of impact, being a microfinance model as well as promotioin of business establishment in a form of self-employment. It is in line with world-wide trend that successful microfinance organizations had the best results when providing foundation capital for business assets or securing chance of self-reliance.
- Furthermore, if there is a plan to create synergy among participants as number of participants grows, it is expected to be a better business establishment support model for low-income class. Suggested plans are: launch a common brand and introduce social franchising, lower consumable expenses by group purchase, and attract social responsibility programs of big corporates of similar business category, etc. For example, considering the project status of high percentage of hair salon establishment, there is a actual possibility of collaboration with companies handling raw materials or consumables for hair salon business.

Overcoming limits in form of small-capital business

- Most of the participants of the project selected the same business categories tried by other small business owners, and the business has been maintained mostly by internal stability, workmanship, and connection with resources of Beautiful Foundation. However, there is a high chance of other small business owners, in competition with the Hope Stores, being in vulnerable economic position. Therefore, there is a limit as to having characteristic of zero-sum game by partial leak of social value from ecosystem perspective.
- To overcome this limitation: 1) minimize conflict by avoiding business fields of high duplication; 2) if duplicated, must secure differentiated factor to expand the market or achieve improvement vs. zero-sum game, by thorough business preparation; and 3) pursue common interests by developing collaboration model for local small business, prepared by Beautiful Foundation with small business owners together in advance.

Maximizing impact through active index monitoring

- While this project has build ample pool of data for easy analysis vs. other nonprofit programs, there is a weakness in stability of data or management by index. For example, it is very desirable that there is a income data of each participant, but it is not clear whether income data includes tax or not. While there is no problem in reading the big context, data accuracy may be very low if there exists multiple problems of such.
- Especially, there were many cases where expenses had drastically changed due to the accumulation of businesses and other reasons as year goes on which demands more management. Moreover, it is difficult to performe meaningful future estimation or interpretation of the past when stability of expense is not secured, thus clear memo of reason/background at the time of incidents is necessary. Ultimately, impact and sustainability of this project lies on how much of bad debt rate is minimized, which means in essence that it is necessary to confirm success by scale of impact vs. expenses.

3) Significance

- Even Grameen Bank, the most well-known for microfinance, has interest rate of 20%, and other organizations in Brazil often have higher interest rates yet evaluated as good microfinancer. Naturally, it would be the best if low interest rate can be provided; nevertheless, key value of microfinance is often not in low interest rate but in supporting repayment of loan. Although the fact of providing low interest rate similar to other microfinance institutions in Korea itself is an important impact of Hope Store, there is a core value in helping participants succeed in self-reliance, extending away from simple captial loans.
- Grameen Bank, the most famous social enterprise as well as microfiancer, is an unprecedented case of Nobel Prize received by an enterprise. Like so, microfinace model is effective in resolving social issues and creating positive impact. However, there is much interpretation to be done according to the society and context to be applied to, and it does not guarantee the impact only by setting up structures of the model. Especially, there always has been concerns and actual limitation on application to advanced countries, including not only Korea but also U.S. and others, as to how much penetration can be made in the existing market with small size of capital support on disadvantaged class. This report, at the 10th anniversary of Hope Store project, has significance as an important step of proposing direction and precautions of microfiance in Korea and also in advanced countries.

아름다운재단 희망가게 사업
10주년 성과 보고서

발행일	2013년 10월 25일
기획 및 편집	아름다운재단
주소	110-035 서울시 종로구 자하문로 19길 6(옥인동)
전화	02)766-1004
전송	02)3675-1249
웹사이트	www.beautifulfund.org
디자인	해든D&P
인쇄	해든디앤피 02)2266-6372