

노동교육 어떻게 할 것인가? 노동조합 교육사업 평가와 과제 - 2014년 서비스연맹 하루 조합원 의무교육을 중심으로 -

김종진(한국노동사회연구소 연구위원)

1. 머리말 - 문제의식

- 2014년 서비스연맹 전조합원 의무교육 강의를 끝내고 보니 어느덧 연맹 자문위원을 맡으면서 제안된 '전조합원 하루 의무교육'이 5년이라는 것을 확인하게 되었다. 보통 노동조합의 사업 평가가 1년 단위 중심으로 평가되고 있다는 점이 문제점이며, 참여한 조합원이 강의평가 내용이 자료로 정리되어 평가 항목별로 통계화되어, 이후 조합원 교육에 반영되지 않고 있다는 점이 민주노총 주요 조직들의 조합원 교육사업의 문제점 중 하나다.
- 따라서 이번 서비스연맹 2014년 전조합원 교육평가는 현재의 서비스연맹 조합원 교육 사업 중 한 사업이나 민주노총 가맹 산하 조직 중 전 조합원교육을 시행하고 있는 곳이 몇 군데 안 됨에도 지속적으로 유지하고 있다는 점에서 그 자체로서 의미 있는 사업이나, 향후 보다 더 발전된 교육사업으로 진척되기 위한 사업방향을 모색하기 논의를 위해 몇가지 항목별로 사업평가를 정리해 보았다.

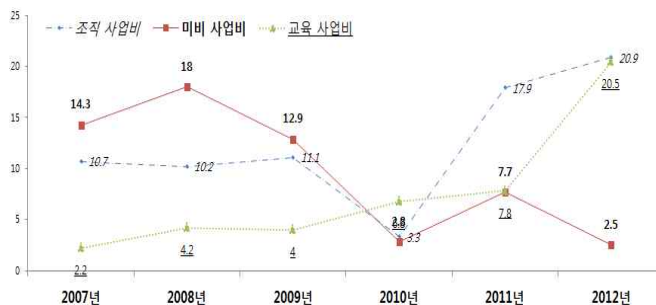
- 1 -

2. 서비스연맹 교육훈련 체제와 실태

가. 서비스연맹 교육

- 서비스연맹 노조 교육(연 1회 전조합원 의무교육)은 보건, 민주연합과 함께 민주노총 조직 중 모범 교육사례로 꼽힌다. 민주노총 조직 중 모범 사례로 꼽히는 이유는 두 가지다. 첫째, 서비스연맹 전조합원을 대상으로 진행한다는 점이며, 참석율은 전체 조합원의 약 2분의 1 수준(조합비 납부 대비 51%)이다. 일부 조합원의 경우 본인의 휴무 일정에 교육을 듣기도 한다(단, 면세점, 백화점 화장품 전체 조합원의 약 3분의2 수준). 둘째, 서비스연맹 조합원들은 해당 시기에 노조에서 필요한 다양한 교육 내용(정세, 노동법, 교양)을, 단위 사업장이 아닌 해당 지역(광역/권역)의 '동일 장소'에 모여, '동일한 주제'의 강의를 듣기에 전조합원이 공유할 수 있는 메시지와 소통과 공감대를 함께 형성한다.

[그림 1] 서비스연맹 주요 사업비 지출 현황 추이: 2007-2012(단위: %)



- 2013년 서비스연맹 전체 예산은 평균 7억원 정도이며, 예산의 약 26.7%는 운영비(1억8천만 원)이고, 사업비 16.2%(5억 9천만 원), 인건비 38.5%(2억6천만 원), 의무금 26.7%(1억8천만 원), 적립금 4.5%(퇴직금 8백만 원, 구제기금 2천3백만 원), 차입금 상환 0.5%(4백만 원)으로 구성되었다. 서비스연맹 사업비 항목 중 사업 예산 배정은 △법규사업비 3.75%, △교육비 3.33%, △조직사업비 2.77%, △지역본부사업비 2.37%, △투쟁사업비 1.44%, △대외협력사업비 1.33% 등의 순으로 전체 사업비 중 교육비 비중이 두 번째로 높은 상황이다.

주 : 서비스연맹 교육사업비는 지난 3년 동안 전조합원 의무교육 시행으로 전체 사업비 중 교육비가 증가했을 뿐 아니라, 별도의 의무교육기금(1천원)을 걷고 있음.

나. 서비스연맹 교육체제

- 일반적으로 서비스연맹 백화점·면세점 판매직 노조 교육은 미조직 교육, 기존 노조 교육, 간부교육 3가지로 유형화 할 수 있다. 실제 각 노조 들은 건설 초기 초등 주체 교육과 전조합원 교육을 1회 의무적으로 시행한다. 특히 백화점과 면세점 판매직 노조는 조합원 실태조사(설문조사)를 시행하고, 설문조사 결과를 토대로 단사 조합원 의무교육을 1회 시행한다. 이 시기 단사 위원장은 전국 사업장이라는 점을 고려하여 조합원 간담회를 진행한다. 하지만 기존 노조 교육(단사 자체 교육)을 제외하면 간부 양성의 교육훈련제도는 미약한 편이다(단사별로도 전조합원 교육이 진행되는 곳도 있고, 간부/상집/대의원 수준의 교육이 진행되는 곳들도 구분된다). 물론 연맹 대의원대회, 교섭위원 수련회 등을 통해 간헐적으로 특강형태 교육이 진행되나 이것은 간부양성 훈련보다는 시기적 필요한 교육이 배치되는 편이다.
- 한편 2010년부터 5년째로 진행되고 있는 서비스연맹 전조합원 의무교육에 백화점 및 면세점 판매직 노조는 적극 결합하고 있으며, 2015년 특 징은 교보하트렉스, 동원F&B, 홈플러스, 한화갤러리아, 농협유통(대전충남북) 등의 단사 참여도가 높았다. 서비스연맹 전조합원 의무교육 참여 조합원 규모는 2010년 2,499명에서 2014년 3,946명으로 지난 5년 사이 약 1,447명 정도 증가했는데, 이 중 백화점 면세점 판매직 조합원이 46.3%(2,224명) 정도 된다. 이를 반영하듯 2014년 기준으로 전체 의무교육 참가자 중 유통업 전체 조합원 참가자는 3,226명으로 전체 교육 참가자의 약 81.7% 정도를 차지하고 있다. 지역별 교육 참가자 현황 분포를 보면 수도권(서울인천경기) 지역이 49%(1,934명), 부울경(부산울산경남) 지역이 22.7(896명) 정도였다.
- 민주노총 2기 전략조직화 시점을 전후로 하여 서비스연맹 백화점과 면세점 판매직 노조 교육시스템은 ‘상집-대의원-조합원-신입조합원 교육’의 4단계로 이루어지고 있다. 연맹 산하 백화점 판매직 노조 중 로레알 노동조합이 상대적으로 조합원 교육이 체계화되어 있으며, 다른 판매직 노조 또한 로레알과 비슷한 수준에서 교육을 진행하고 있다. 서비스연맹 유통업 판매직 노조는 다른 무엇보다 노조 교육에 가장 많은 자원(전체 예산의 10%~15%)을 할애하고 있다. 결국 현 시기 지난 5년 동안의 조합원 의무교육을 평가하고, 향후 5년의 새로운 전조합원 교육 프로그램과 형식, 내용 등의 활성화 방안을 모색할 시기로 판단된다.

[표 2] 서비스연맹 전조합원 하루 의무교육 프로그램¹⁾

시간	건설 초기 조합원 하루 교육	시간	건설 이후 전조합원 하루 의무 교육	시간	2013년 10-11월 전조합원 하루 의무교육	시간	2014년 9-11월 전조합원 하루 의무교육
10:00 ~10:30	도착 및 접수	09:30 ~10:00	도착 및 접수	09:00 ~09:30	도착 및 접수 인사 및 영상	09:00 ~09:40	도착 및 접수, 간부 인사 인사나누기
10:30 ~12:00	1강 : 노동조합의 역할과 기능	10:00 ~12:00	1강 : 도대체 민주노조가 뭐길래 [서비스 노동조합 활동, 2012]	03:00 ~10:00	1강[연맹 강의] : 세상을 바꾸는 서비스노동자	09:40 ~10:00	1강[연맹 영상] : 스토리텔링 영상(다큐)
12:00 ~13:00	점심	12:00 ~13:00	점심	10:00 ~11:00	스트레스 가라 [힐링]	10:00 ~10:10	휴식
13:00 ~15:00	2강 : 노조 건설, 활동 방향	13:00 ~13:30	영상 <서비스 노조 활동>	11:20 ~12:50	2강 [명사특강] : 이 세상 살아가다보면	10:10 ~11:40	2강[노동법 강의] : 이것만은 알고 가자
15:00 ~16:00	마무리	13:30 ~14:30	2강 : 서비스노동자의 현재와 미래 [정세와 노동자가 바라본 총선]	13:00 ~14:00	점심	11:40 ~12:40	3강[외부 특강] : 서비스 노동자의 삶
* 1강과 2강 순서는 유연하게 진행		14:30 ~15:00	마무리	14:00 ~5:00	마무리 및 단사별 시간	12:40 ~13:00	마무리

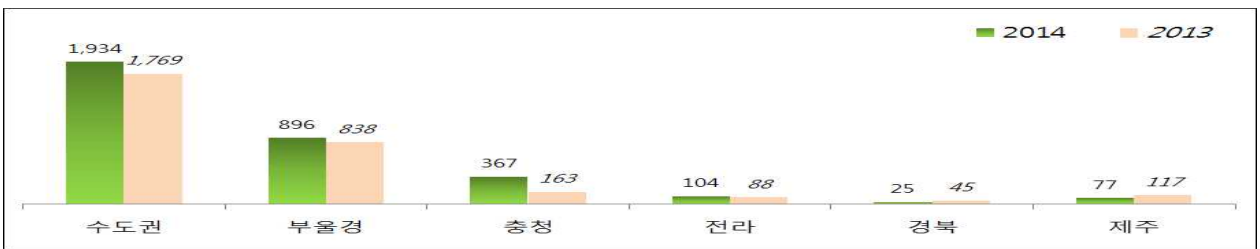
1) 로레알코리아노동조합의 경우 전조합원 의무교육(상, 하반기 각 1회), 매니저 교육, 부매니저 교육, 간부 교육(대대 교육, 상집 교육), 신입조합원 교육 등으로 세부적으로 운영하고 있으며, 현재 단위사업장 노조 조합비 예산 중 교육사업비 예산이 전체 조합비의 약 27%(1억) 정도를 할애하고 있다.

〈표 2〉 서비스연맹 조합원 하루 의무교육 참가 현황 : 2010~2014

구분	조직명	2010~2014(5년)					단사 교육사업비 비율
		2010	2011	2012	2013	2014	
연맹 조합원 참가자 합계		2,499	3,523	3,793	3,020	3,949	
백화점 판매직 노조	로레알	120	830	1,024	993	1,038	27.0%(1억)
	샤넬	250	268	255	238	259	11.9%(1천5백)
	시세이도	203	172	156	109	114	10.2%(6백)
	엘카	382	305	349	374	5	8.0%(2천)
	클라란스	60	15	0	28	110	
	LVMH	-	357	557	-	575	12.8%(2천)
소계		1,021	1,947	2,365	1,369	2,010	
면세점 판매직 노조	신세계(부산)	96	90	86	64	70	
	부루벨	188	187	255	88	53	9.3%(2천)
	엘코(엘카 통합)		노조 통합	노조 통합	노조통합		
	소계	284	277	341	153	123	
백화점-면세점 합계		1,305	2,224	2,706	1,522	2,224	13.2% (평균)

* 주 : 2014년 화장품 판매직 이외 유통(한화갤러리아 223, 대전/충북유통, 홈플러스, 이마트 153, 교보 209, 동원 192, 압웨이 39) 인원은 1,125명

〔그림 2〕 서비스연맹 전체 조합원 하루 의무교육 참가자 현황 : 2013~2014(단위: 명)



3. 2014년 교육 참가자 설문조사 결과 분석

가. 교육 시작 전 - 설문조사 응답 내용

〔그림 3〕 조합원 교육 필요성 및 활용 도움 정도 의견(단위: %)



2014년 서비스연맹 조합원 하루 의무교육 참가자들에게 교육 전 사전 의식을 물어 본 결과, 조합원들은 노동조합 교육의 '필요성'(89.7%)은 매우 높았다.

반면 조합원 하루 교육이 필요 없다(1.2%)고 응답하거나 다소 유보적 태도(보통 9.1%)는 10명 중 1명도 안 되는 것으로 나타났다.

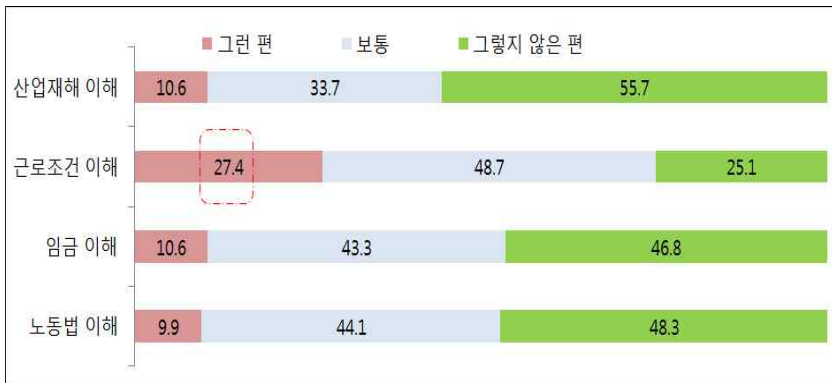
〈표 3〉 교육 필요성

교육 일	교육 필요성1 노동법 교육의 필요성에 대해 어느정도 느끼는가?	교육 필요성2 노동조합 조합원으로서 현장에서 활동하는데 있어서 노동법 교육이 도움이 된다고 생각하는가?									
		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		1차(9.16~17)			8.0%	56.0%	36.0%			8.0%	64.0%
2차				40.0%	60.0%			2.9%	37.1%	60.0%	
3차			8.8%	35.3%	55.9%			8.8%	38.2%	52.9%	

별 장	4차			11.1%	22.2%	66.7%			22.2%	11.1%	66.7%	
	5차			2.9%	55.9%	41.2%				55.9%	44.1%	
	6차			12.0%	32.0%	56.0%			8.0%	40.0%	52.0%	
	7차				61.5%	38.5%				69.2%	30.8%	
	8차			9.5%	41.0%	49.5%			13.3%	38.1%	48.6%	
	9차		1.4%	11.5%	42.6%	44.5%	1.4%	1.4%	14.4%	46.9%	35.9%	
	10차			11.3%	44.6%	44.1%		1.9%	14.1%	44.6%	39.4%	
	11차			12.2%	36.6%	51.2%		2.4%	15.9%	29.3%	52.4%	
	12차			8.9%	37.8%	53.3%			8.9%	40.0%	51.1%	
	13차		0.4%	8.3%	39.0%	52.2%			10.1%	46.5%	43.4%	
	14차	0.4%		10.2%	38.3%	51.1%	0.8%	0.4%	10.6%	42.6%	45.7%	
	15차		1.7%	11.4%	42.0%	44.9%		2.3%	14.2%	41.5%	42.0%	
	16차		0.5%	10.0%	34.2%	55.3%	0.5%	1.1%	8.4%	40.5%	49.5%	
	17차			14.9%	32.4%	52.7%	1.4%		8.1%	43.2%	47.3%	
	18차		0.6%	9.3%	42.6%	47.5%			8.0%	40.7%	51.2%	
	19차			6.1%	27.3%	66.7%			4.6%	30.5%	64.9%	
	20차			8.6%	36.4%	55.0%	0.7%	1.3%	7.3%	43.0%	47.7%	
	21차			8.1%	33.3%	58.6%			11.8%	34.2%	54.0%	
	22차	1.1%	1.1%	7.7%	24.2%	65.9%	1.1%	1.1%	3.3%	30.8%	63.7%	
	23차			8.8%	31.6%	59.6%			1.8%	45.6%	52.6%	
	24차		0.9%	12.2%	44.3%	42.6%	0.9%		12.2%	46.1%	40.9%	
	25차	0.8%	0.8%	8.3%	36.7%	53.3%			8.3%	38.3%	53.3%	
	26차			8.1%	31.5%	60.4%		0.9%	6.3%	36.0%	56.8%	
	지 역 별	대구			8.0%	56.0%	36.0%			8.0%	64.0%	28.0%
		광주			5.7%	34.5%	59.8%			9.2%	32.2%	58.6%
		제주			5.6%	48.6%	45.8%			2.8%	52.8%	44.4%
서울		0.1%	0.5%	10.5%	39.6%	49.3%	0.4%	0.9%	12.0%	42.3%	44.3%	
부산		0.1%	0.3%	8.1%	33.6%	57.9%	0.3%	0.4%	7.2%	37.1%	55.1%	
대전		0.3%	0.6%	9.5%	37.6%	52.0%	0.3%	0.3%	9.0%	40.2%	50.3%	
합계	0.4%	0.8%	9.1%	39.0%	51.9%	0.7%	1.2%	9.3%	41.9%	48.6%		

- 7 -

[그림 4] 교육 사전적 이해도 - 노동 법률 제관계 내용(단위: %)



2014년 서비스연맹 하루 의무교육 참가자 조합원들은 교육 이전 설문조사 배포 내용 질문에서 노동법률 각 항목별 이해도를 물었다.

설문조사 결과 노동 제법률 내용 중 △근로조건 이해(27.4%) > △임금이해(10.6%), △산업재해 이해(10.6%) > △노동법 이해(9.9%) 등의 순이다.

[표 4] 교육주제 사전적 이해도1

교 육 일 정	교육주제	교육주제 사전적 이해1 노동법에 대해 잘 알고 있나요?					교육주제 사전적 이해2 임금 관련 법 제도에 대해 잘 알고 있나요?				
		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		1차(9.16-17)		68.0%	24.0%	8.0%		4.0%	60.0%	24.0%	12.0%
2차	2.9%	40.0%	42.9%	11.4%	2.9%	2.9%	28.6%	54.3%	11.4%	2.9%	
3차		47.1%	52.9%			3.1%	56.3%	37.5%	3.1%		
4차	5.6%	44.4%	33.3%	16.7%		5.6%	33.3%	55.6%	5.6%		
5차	2.9%	44.1%	47.1%	5.9%		6.1%	48.5%	36.4%	9.1%		

- 8 -

별	차수	교육주제 사전적 이해3					교육주제 사전적 이해4					
		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	
별	6차		44.0%	52.0%	4.0%		4.0%	32.0%	60.0%	4.0%		
	7차		38.5%	61.5%				46.2%	53.8%			
	8차	7.6%	38.6%	44.3%	9.0%	0.5%	8.1%	38.1%	40.5%	13.3%		
	9차	8.1%	40.7%	41.1%	9.6%	0.5%	9.2%	40.1%	40.1%	10.1%	0.5%	
	10차	5.6%	42.3%	46.9%	4.7%	0.5%	5.7%	40.6%	47.6%	5.7%	0.5%	
	11차	9.8%	42.7%	40.2%	6.1%	1.2%	6.2%	51.9%	28.4%	11.1%	2.5%	
	12차	4.4%	55.6%	33.3%	6.7%		6.7%	51.1%	35.6%	6.7%		
	13차	9.7%	33.5%	46.7%	9.3%	0.9%	10.1%	34.6%	43.0%	11.8%	0.4%	
	14차	6.4%	38.3%	49.2%	4.5%	1.5%	6.4%	38.9%	44.2%	9.1%	1.5%	
	15차	5.7%	40.9%	42.6%	10.2%	0.6%	4.5%	39.2%	45.5%	9.7%	1.1%	
	16차	4.2%	36.8%	49.5%	8.4%	1.1%	5.8%	37.6%	49.2%	6.3%	1.1%	
	17차	9.5%	40.5%	44.6%	4.1%	1.4%	9.5%	40.5%	43.2%	6.8%		
	18차	3.7%	31.5%	51.9%	13.0%		4.3%	25.9%	52.5%	16.7%	0.6%	
	19차	1.5%	29.5%	50.8%	17.4%	0.8%	2.3%	32.6%	45.5%	16.7%	3.0%	
	20차	2.6%	34.4%	50.3%	12.6%		4.0%	27.8%	55.0%	13.2%		
	21차	10.2%	38.0%	46.0%	4.8%	1.1%	8.1%	42.5%	41.9%	5.4%	2.2%	
	22차	5.5%	44.0%	44.0%	4.4%	2.2%	6.6%	40.7%	40.7%	11.0%	1.1%	
	23차	10.5%	31.6%	50.9%	7.0%		10.5%	35.1%	43.9%	10.5%		
	24차	7.0%	43.5%	43.5%	4.3%	1.7%	7.8%	41.7%	44.3%	5.2%	0.9%	
	25차	8.3%	36.7%	41.7%	11.7%	1.7%	6.8%	29.9%	48.7%	13.7%	0.9%	
	26차	14.4%	49.5%	27.9%	8.1%		12.7%	51.8%	25.5%	10.0%		
	지역별	대구		68.0%	24.0%	8.0%		4.0%	60.0%	24.0%	12.0%	
		광주	2.3%	43.7%	44.8%	8.0%	1.1%	3.5%	40.0%	48.2%	7.1%	1.2%
		제주	1.4%	43.1%	51.4%	4.2%		4.2%	42.3%	47.9%	5.6%	
		서울	7.0%	39.4%	45.3%	7.5%	0.8%	7.2%	39.5%	43.2%	9.4%	0.8%
		부산	5.4%	34.7%	49.0%	10.3%	0.6%	5.5%	33.8%	47.2%	12.2%	1.3%
대전		9.8%	43.1%	37.9%	8.1%	1.2%	9.1%	40.9%	39.8%	9.6%	0.6%	
합계	6.3%	42.0%	44.1%	8.2%	1.1%	6.2%	40.6%	43.3%	9.4%	1.2%		

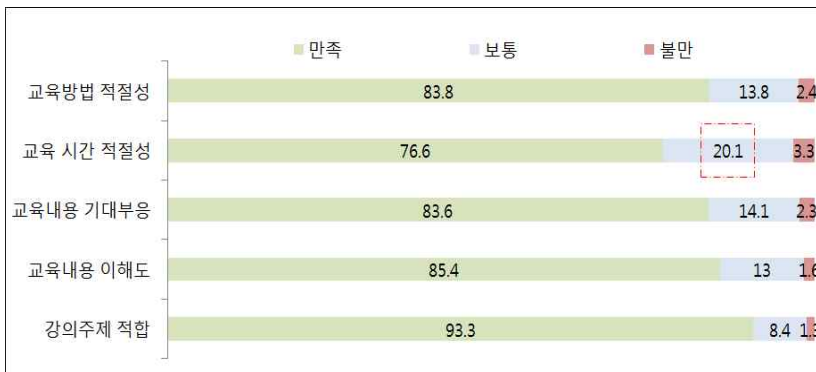
〈표 5〉 교육주제 사전적 이해도2

별	차수	교육주제 사전적 이해3 근로시간, 휴일 등 근로조건에 대해 잘 알고 있나요?					교육주제 사전적 이해4 산업재해 관련 법 제도에 대해 잘 알고 있나요?				
		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
별	1차(9.16-17)		32.0%	44.0%	20.0%	4.0%	8.0%	64.0%	20.0%	8.0%	
	2차		11.4%	51.4%	31.4%	5.7%	8.6%	34.3%	37.1%	17.1%	2.9%
	3차		29.4%	50.0%	20.6%		8.8%	55.9%	23.5%	11.8%	
	4차	5.6%	11.1%	55.6%	27.8%		11.1%	38.9%	50.0%		
	5차	5.9%	17.6%	50.0%	26.5%		8.8%	58.8%	26.5%	5.9%	
	6차		20.0%	60.0%	16.0%	4.0%		52.0%	40.0%	8.0%	
	7차		23.1%	61.5%	15.4%			61.5%	38.5%		
	8차	3.3%	21.0%	40.0%	31.0%	4.8%	15.2%	47.1%	31.0%	4.8%	1.9%
	9차	4.8%	20.6%	43.1%	28.2%	3.3%	12.0%	43.1%	34.0%	10.0%	1.0%
	10차	2.8%	23.9%	49.8%	21.6%	1.9%	10.8%	44.6%	35.7%	8.0%	0.9%
	11차		30.5%	46.3%	20.7%	2.4%	17.1%	51.2%	23.2%	7.3%	1.2%
	12차	4.4%	26.7%	51.1%	15.6%	2.2%	22.2%	35.6%	35.6%	4.4%	2.2%
	13차	5.7%	20.2%	48.2%	23.7%	2.2%	12.7%	40.4%	35.5%	11.0%	0.4%
	14차	3.4%	18.4%	44.7%	29.7%	3.8%	11.3%	44.4%	33.8%	8.3%	2.3%
	15차	2.3%	18.8%	50.0%	26.1%	2.8%	11.9%	39.2%	40.3%	6.3%	2.3%
	16차	2.7%	18.1%	52.1%	23.9%	3.2%	7.9%	42.1%	40.5%	7.9%	1.6%
	17차	5.4%	17.6%	56.8%	18.9%	1.4%	17.6%	35.1%	41.9%	5.4%	
	18차	0.6%	17.9%	46.9%	31.5%	3.1%	5.6%	32.1%	46.3%	14.8%	1.2%
	19차	1.5%	20.5%	43.2%	28.0%	6.8%	9.8%	35.6%	39.4%	12.1%	3.0%
	20차	1.3%	15.9%	50.3%	29.8%	2.6%	5.3%	43.0%	37.7%	12.6%	1.3%
	21차	4.8%	23.0%	46.0%	23.0%	3.2%	12.8%	48.1%	31.0%	5.9%	2.1%
	22차	4.4%	20.9%	49.5%	22.0%	3.3%	14.3%	45.1%	29.7%	8.8%	2.2%
	23차	5.3%	24.6%	40.4%	28.1%	1.8%	8.8%	42.1%	38.6%	10.5%	
	24차	3.5%	20.9%	52.2%	20.9%	2.6%	13.9%	42.6%	36.5%	7.0%	
	25차	4.2%	20.8%	38.3%	34.2%	2.5%	12.5%	45.0%	28.3%	12.5%	1.7%
	26차	8.1%	25.2%	46.8%	19.8%		18.0%	55.0%	18.0%	9.0%	
지역	대구		32.0%	44.0%	20.0%	4.0%	8.0%	64.0%	20.0%	8.0%	
	광주	1.1%	18.4%	51.7%	26.4%	2.3%	9.2%	43.7%	34.5%	11.5%	1.1%

별	제주	2.8%	19.4%	55.6%	20.8%	1.4%	4.2%	56.9%	33.3%	5.6%	
	서울	3.5%	20.7%	47.2%	25.5%	3.0%	12.5%	42.9%	35.3%	7.9%	1.4%
	부산	2.7%	20.0%	46.5%	27.2%	3.6%	9.2%	40.9%	37.3%	10.8%	1.8%
	대전	5.2%	22.3%	45.7%	25.1%	1.7%	14.7%	47.4%	27.7%	9.5%	0.6%
합계		3.8%	21.3%	48.7%	24.3%	3.1%	11.4%	46.0%	33.7%	9.0%	1.6%

나. 교육 끝난 후 - 설문조사 응답 내용

[그림 45] 교육 사후적 평가 - 교육 전반적 평가(단위: %)



2014년 서비스연맹 하루 의무교육 평가는 교육방법, 시간, 내용, 주제 등 5가지 항목으로 조합원들에게 질문 했다.

교육 참가 조합원들은 △강의 주제 적합성(93.3%) > △교육 내용 이해(85.4%) > △교육방법(83.8%) > △교육내용 기대 부응(83.6%) > △교육시간 적절(76.6%) 순이다.

<표 6> 조합원 교육 전반적 평가1

교육 일 정 별	교육 일 정 별	교육운영평가1 강의 주제는 적합하였는가?				교육운영평가2 교육의 내용은 이해하기 쉬웠는가?				교육운영평가3 교육의 내용은 기대에 부합했는가?						
		매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
		1차(9.16-17)			68.0%	32.0%			12.0%	64.0%	24.0%			12.0%	68.0%	20.0%
2차			61.8%	38.2%				58.8%	41.2%				64.7%	35.3%		
3차			44.1%	55.9%				44.1%	55.9%			5.9%	47.1%	47.1%		
4차			61.1%	38.9%			5.6%	44.4%	50.0%				41.2%	58.8%		
5차			64.7%	32.4%	2.9%		14.7%	52.9%	32.4%			20.6%	52.9%	26.5%		
6차			60.0%	40.0%			4.0%	72.0%	24.0%				72.0%	28.0%		

	7차			7.7%	61.5%	30.8%			15.4%	69.2%	15.4%			16.7%	50.0%	33.3%
	8차		0.5%	12.1%	59.4%	28.0%		1.0%	24.4%	52.2%	22.5%	0.5%	1.9%	23.6%	51.9%	22.1%
	9차		0.5%	11.1%	53.1%	35.3%		0.5%	20.6%	54.1%	24.9%		0.5%	21.8%	53.4%	24.3%
	10차		1.4%	13.5%	61.5%	23.6%		2.8%	19.4%	59.7%	18.0%	0.5%	1.4%	23.2%	56.9%	18.0%
	11차			12.8%	47.4%	39.7%		1.2%	25.9%	54.3%	18.5%			17.3%	58.0%	24.7%
	12차			13.6%	38.6%	47.7%			15.6%	53.3%	31.1%		4.5%	18.2%	43.2%	34.1%
	13차	0.9%		8.8%	50.9%	39.4%	0.4%	1.3%	16.2%	49.1%	32.9%	0.4%	1.3%	15.0%	51.1%	32.2%
	14차		0.4%	10.7%	49.6%	39.3%		1.1%	18.8%	51.5%	28.6%		2.3%	15.6%	50.0%	32.1%
	15차		1.1%	13.8%	52.3%	32.8%		1.8%	21.8%	52.4%	24.1%		3.5%	21.1%	50.3%	25.1%
	16차		0.5%	6.9%	51.1%	41.5%		1.1%	11.8%	51.9%	35.3%		1.6%	14.5%	51.6%	32.3%
	17차			8.6%	52.9%	38.6%		1.4%	15.3%	50.0%	33.3%		1.4%	11.3%	54.9%	32.4%
	18차		0.6%	8.8%	55.6%	35.0%		1.9%	15.0%	50.6%	32.5%		1.9%	14.3%	50.9%	32.9%
	19차			3.8%	40.2%	56.1%			6.2%	50.4%	43.4%			10.6%	47.0%	42.4%
	20차		2.0%	14.7%	60.7%	22.7%		4.0%	27.5%	52.3%	16.1%		5.3%	28.5%	48.3%	17.9%
	21차			5.5%	36.1%	58.5%			7.0%	39.2%	53.8%			9.1%	42.5%	48.4%
	22차				32.2%	67.8%			2.2%	36.7%	61.1%			1.1%	40.0%	58.9%
	23차			5.4%	30.4%	64.3%			1.8%	33.3%	64.9%			7.0%	35.1%	57.9%
	24차			7.9%	55.3%	36.8%		0.9%	10.7%	54.5%	33.9%		0.9%	14.2%	53.1%	31.9%
	25차			5.8%	48.3%	45.8%			8.5%	48.3%	43.2%		0.8%	10.0%	50.0%	39.2%
	26차			2.7%	52.3%	45.0%			8.1%	52.3%	39.6%			8.3%	55.0%	36.7%
지역별	대구				68.0%	32.0%			12.0%	64.0%	24.0%			12.0%	68.0%	20.0%
	광주				54.7%	45.3%			1.2%	50.0%	48.8%			2.4%	52.9%	44.7%
	제주			2.8%	62.5%	34.7%			11.1%	62.5%	26.4%			12.7%	59.2%	28.2%
	서울	0.1%	0.5%	11.0%	53.1%	35.2%	0.1%	1.3%	19.1%	52.9%	26.7%	0.2%	1.7%	18.7%	52.3%	27.1%
	부산		0.5%	7.0%	44.7%	47.7%		1.2%	11.5%	45.3%	42.0%		1.4%	13.1%	45.3%	40.2%
대전			5.5%	51.9%	42.6%		0.3%	9.1%	51.6%	39.0%		0.6%	10.8%	52.6%	36.0%	
합계	0.5%	0.8%	8.4%	52.6%	40.7%	0.2%	1.4%	13.0%	52.4%	34.6%	0.4%	1.9%	14.1%	52.1%	34.0%	

〈표 7〉 조합원 교육 전반적 평가2

		교육운영평가4					교육운영평가5					
		교육 시간은 적절했는가?					교육 방법은 적절했는가?(자료집, 칠판사용, PPT 등)					
		매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	
교육 전 반	1차(9.16-17)		4.0%	28.0%	48.0%	20.0%					60.0%	40.0%
	2차			5.9%	58.8%	35.3%					58.8%	41.2%
	3차			11.8%	47.1%	41.2%		3.0%			42.4%	54.5%
	4차			11.1%	44.4%	44.4%					55.6%	44.4%
	5차		2.9%	26.5%	47.1%	23.5%			15.2%		48.5%	36.4%
	6차			8.0%	64.0%	28.0%			4.0%		56.0%	40.0%
	7차			58.3%	33.3%	8.3%			15.4%		53.8%	30.8%
	8차	0.5%	3.3%	27.3%	44.5%	24.4%		2.9%	15.3%		54.1%	27.8%
	9차		5.3%	22.8%	48.1%	23.8%	0.5%	1.4%	18.2%		52.6%	27.3%
	10차		1.9%	23.7%	51.2%	23.2%		3.8%	21.7%		50.9%	23.6%
	11차		3.8%	21.3%	51.3%	23.8%	1.3%		18.8%		52.5%	27.5%
	12차		4.4%	22.2%	51.1%	22.2%			13.6%		61.4%	25.0%
	13차	0.9%	3.1%	20.3%	43.6%	32.2%	0.9%	1.3%	13.2%		49.3%	35.2%
	14차	0.4%	2.7%	20.6%	42.7%	33.6%		1.9%	17.4%		47.2%	33.6%
	15차		2.9%	22.8%	50.3%	24.0%		2.9%	21.1%		50.9%	25.1%
	16차		1.6%	16.0%	51.3%	31.0%		1.6%	15.3%		47.6%	35.4%
	17차	1.4%	2.8%	14.1%	59.2%	22.5%			15.3%		45.8%	38.9%
	18차		1.2%	24.2%	47.2%	27.3%		0.6%	9.3%		49.7%	40.4%
	19차		0.8%	18.3%	40.5%	40.5%			6.8%		43.9%	49.2%
	20차		6.0%	30.0%	45.3%	18.7%		1.3%	28.7%		46.0%	24.0%
	21차		2.7%	18.8%	36.6%	41.9%		1.1%	9.7%		38.7%	50.5%
	22차		1.1%	6.7%	37.8%	54.4%			3.4%		37.1%	59.6%
	23차			10.7%	51.8%	37.5%			5.3%		38.6%	56.1%
	24차		3.5%	21.2%	47.8%	27.4%			17.7%		48.7%	33.6%
	25차		1.7%	18.3%	44.2%	35.8%			11.8%		44.5%	43.7%
	26차		1.8%	12.6%	51.4%	34.2%	0.9%		9.9%		51.4%	37.8%
지역 별	대구		4.0%	28.0%	48.0%	20.0%					60.0%	40.0%
	광주			9.3%	51.2%	39.5%		1.2%			51.8%	47.1%
	제주		1.4%	25.4%	50.7%	22.5%			11.3%		52.1%	36.6%

서울	0.3%	3.1%	21.6%	47.9%	27.2%	0.2%	2.0%	17.2%	50.5%	30.1%
부산		2.3%	20.0%	42.4%	35.3%		0.6%	11.7%	43.1%	44.5%
대전		2.3%	17.4%	47.7%	32.6%	0.3%		13.1%	48.1%	38.5%
합계	0.7%	2.8%	20.1%	47.7%	29.8%	0.6%	1.8%	13.8%	49.7%	38.0%

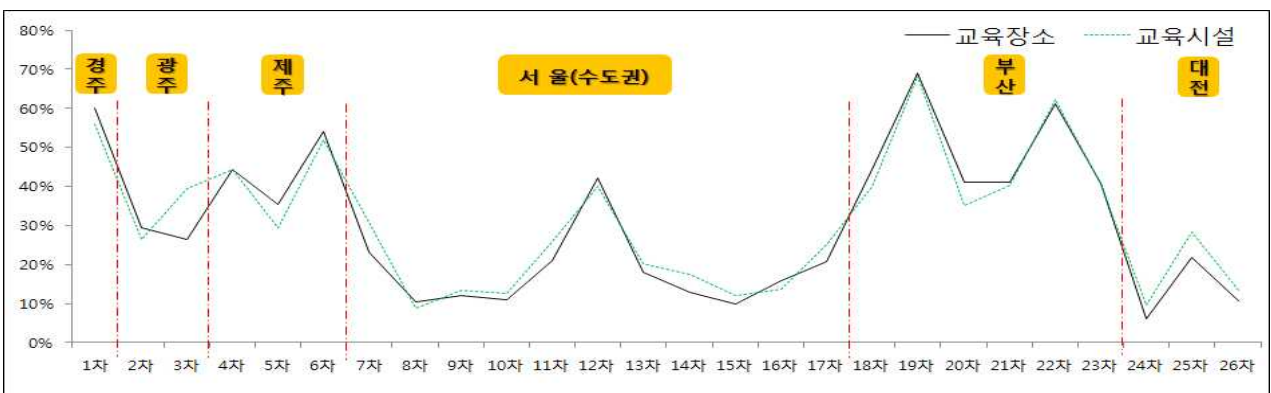
[그림 6] 교육 사후적 평가 - 교육 장소, 시설, 운영, 강사(단위: %)

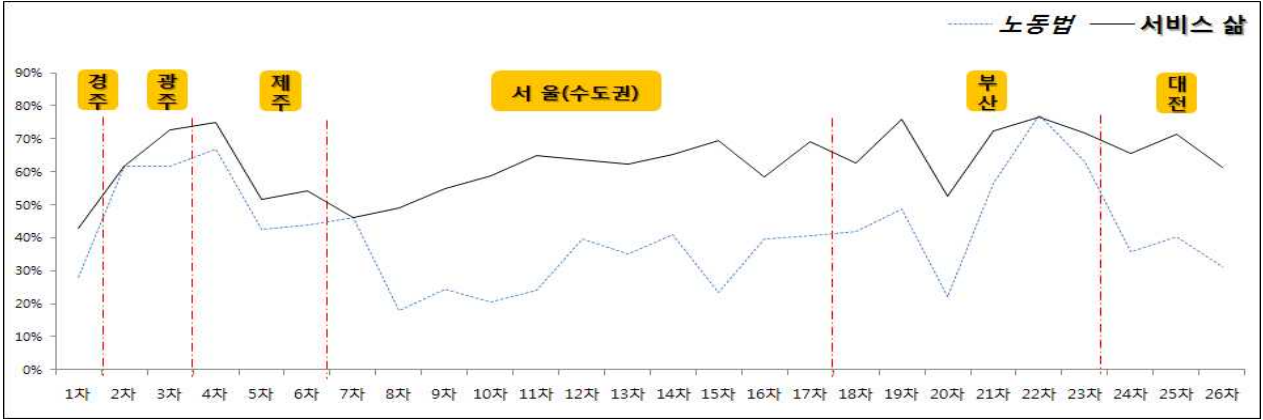


- 2014년 서비스연맹 조합원 하루교육 참가자들에게 교육 운영, 시설, 장소, 강사 평가 항목을 질문했다. 교육 참가대상 응답 조합원들은 설문 조사에서 △교육 운영 만족(82.4%) > △ 교육시설 만족(67.5%) > △ 교육장소 만족(63.2%) 등의 순이었다. 교육장소와 시설 불만족은 서울인천경기의 수도권 교육 참석자들에게서 상대적으로 높게 나타났다. 수도권(장소: 서울 약수) 교육 장소 불만은 20.8%(보통 35.7%), 교육 시설 불만은 18.7%(보통 34.2%)은 타 지역에 비해 불만족 의견이 5배에서 8배 정도 높았다. 반면 부산 교육(장소: 노보텔) 교육 장소 불만은 2.6%(보통 11.6%), 교육 시설 불만은 1.8%(보통 13.3%)은 타 지역에 비해 2배 정도 적었다. 대구(경주힐튼)와 제주(장소: 벤처마루)

교육 장소 불만은 제로(0%)였다. 한편 광주 교육(장소: 기아자동차) 교육 장소 불만은 4.7%(보통 17.4%), 교육 시설 불만은 0%(보통 5.9%)로 교육과 시설이 상대적으로 좋지 않았음에도 만족도가 높았다. 결국 교육 참석자의 약 3분의 2 정도 차지하고 있는 수도권 지역(서울인천경기) 교육 장소와 시설은 2015년 이후 공간적/시설적 운영 정도가 좋은 곳을 고려해야할 과제로 판단된다.

- 2014년 서비스연맹 하루 의무교육 강사 평가는 1강(노동법: 노노모 노부사)과 2강(서비스 노동과 삶: 김종진 - 전지역, 대구 2회 및 광주 1회 강규혁)의 강사가 다르기 때문에 별도 강의 평가로 질문했다. 2014년 노동법 강의 평가 만족도는 83.3%(보통 14.2%)였고, 서비스 노동 강의 평가 만족도는 93.9%(보통 5.3%)였다. 1강과 2강의 강의 만족도 격차는 약 10%p 정도였다. 한편 1강 노동법 강의는 지역별 일정별로 노동법 강사가 달리 배치되어, 일정(교육 회차)별로 강의 평가가 상이했다. 2015년 노동법 강의 평가 결과 보통 및 불만족이 상대적으로 많은 곳은 서울지역(23.7%)이었다. 이렇게 서울지역 평가가 상대적으로 좋지 않은 이유는 약 2주 동안 강사가 거의 매일 다른 노무가사 진행하여 일정별 강의 내용 절단, 방식, 표현 등에 차이로 판단된다.





* 주 : [그래프]2개는 1차부터 26차까지 설문 의견 중 '매우 만족' 의견(%)만을 별도로 추이 비교를 한 것임.

〈표 8〉 조합원 교육시설 및 운영

교육 일	교육시설 운영1 교육 장소는 어떠했는가? (교통, 부대시설 등)					교육시설 운영2 교육 시설은 어떠했는가? (음향, 좌석, 시청각 기기 등)					교육시설 운영3 교육의 전체적인 운영은 어떠했는가?				
	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
	1차(9.16-17)				40.0%	60.0%				44.0%	56.0%			8.0%	56.0%
2차		2.9%	17.6%	50.0%	29.4%			8.8%	64.7%	26.5%				52.9%	47.1%
3차		8.8%	17.6%	47.1%	26.5%			6.1%	54.5%	39.4%				58.8%	41.2%
4차			16.7%	38.9%	44.4%				55.6%	44.4%				38.9%	61.1%

정 별	5차			11.8%	52.9%	35.3%			2.9%	20.6%	47.1%	29.4%			11.8%	55.9%	32.4%
	6차			8.3%	37.5%	54.2%			4.0%	44.0%	52.0%				72.0%	28.0%	
	7차			15.4%	61.5%	23.1%			7.7%	61.5%	30.8%			7.7%	69.2%	23.1%	
	8차	7.1%	18.1%	29.5%	34.8%	10.5%	3.8%	17.3%	28.8%	41.3%	8.7%	0.5%	3.8%	23.3%	60.0%	12.4%	
	9차	2.9%	17.2%	36.8%	31.1%	12.0%	3.8%	15.3%	37.8%	29.7%	13.4%		1.9%	25.7%	53.4%	18.9%	
	10차	4.7%	18.0%	44.1%	22.3%	10.9%	4.2%	14.6%	42.0%	26.4%	12.7%	0.5%	2.4%	25.6%	56.9%	14.7%	
	11차		2.5%	27.2%	49.4%	21.0%		1.2%	22.2%	50.6%	25.9%		1.2%	13.6%	63.0%	22.2%	
	12차		2.2%	6.7%	48.9%	42.2%		2.2%	11.1%	46.7%	40.0%			6.7%	55.6%	37.8%	
	13차	4.4%	14.5%	37.7%	25.4%	18.0%	3.1%	11.8%	31.6%	33.3%	20.2%		3.5%	23.0%	47.8%	25.7%	
	14차	6.4%	22.2%	35.0%	23.7%	12.8%	4.2%	16.6%	30.9%	30.9%	17.4%	0.8%	0.4%	21.7%	53.2%	24.0%	
	15차	3.5%	16.8%	40.5%	29.5%	9.8%	0.6%	19.7%	38.2%	29.5%	12.1%		2.3%	31.6%	50.3%	15.8%	
	16차	2.6%	21.2%	39.2%	21.2%	15.9%	0.5%	15.3%	41.3%	29.1%	13.8%			18.8%	58.1%	23.1%	
	17차		8.3%	29.2%	41.7%	20.8%			36.1%	38.9%	25.0%			10.0%	61.4%	28.6%	
	18차		2.5%	13.0%	40.1%	44.4%		2.5%	9.3%	48.1%	40.1%			11.9%	51.6%	36.5%	
	19차		1.5%	3.8%	25.8%	68.9%			8.3%	23.5%	68.2%			9.9%	32.8%	57.3%	
	20차	0.7%	2.6%	14.6%	41.1%	41.1%		2.6%	19.9%	42.4%	35.1%		0.7%	22.5%	50.3%	26.5%	
	21차	0.5%	3.2%	17.8%	37.3%	41.1%	1.1%	2.2%	21.7%	34.8%	40.2%			12.4%	45.9%	41.6%	
	22차	1.1%	1.1%	5.6%	31.1%	61.1%			3.3%	34.4%	62.2%				41.1%	58.9%	
	23차		7.4%	51.9%	40.7%				7.0%	52.6%	40.4%			3.6%	54.5%	41.8%	
	24차	0.9%	9.6%	54.4%	28.9%	6.1%		3.5%	47.4%	39.5%	9.6%			23.7%	58.8%	17.5%	
	25차	0.8%	5.8%	37.5%	34.2%	21.7%	0.8%	3.3%	29.2%	38.3%	28.3%			13.3%	57.5%	29.2%	
	26차	3.6%	9.0%	55.0%	21.6%	10.8%	1.8%	5.4%	41.4%	37.8%	13.5%			9.9%	61.3%	28.8%	
	지 역 별	대구			40.0%	60.0%				44.0%	56.0%			8.0%	56.0%	36.0%	
		광주		4.7%	17.4%	46.5%	31.4%			5.9%	58.8%	35.3%			52.3%	47.7%	
		제주			11.3%	49.3%	39.4%			1.4%	12.5%	48.6%	37.5%		6.9%	63.9%	29.2%
		서울	4.1%	16.7%	35.7%	29.0%	14.4%	2.7%	14.0%	34.2%	33.2%	16.0%	0.2%	1.9%	22.5%	54.9%	20.5%
부산		0.4%	2.2%	11.6%	37.0%	48.8%	0.3%	1.5%	13.3%	38.4%	46.5%		0.1%	11.8%	45.8%	42.3%	
대전	1.7%	8.1%	48.7%	28.4%	13.0%	0.9%	4.1%	39.1%	38.6%	17.4%			15.7%	59.1%	25.2%		
합계	2.8%	9.1%	24.9%	37.4%	30.9%	2.1%	7.8%	22.7%	41.9%	31.6%	0.5%	1.8%	15.3%	54.6%	32.2%		

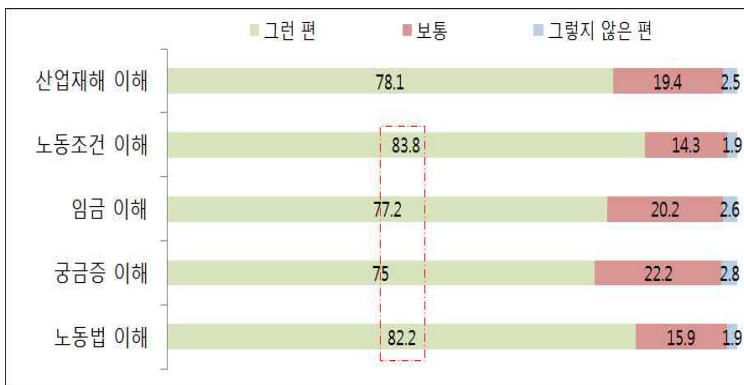
주 : 1) 강의설문조사 평가 회차는 일경(날짜)로 하면 27회, 강의 회수 기준으로 하면 29회(수도권 2회 더할 강의)
 2) 대구경북(2회)은 평가를 1회 차만 포함했음.
 3) 수도권지역 서울 강의는 조합원 참석 인원이 많아 2일은 2회로 나누어 진행했음.
 4) 강의 1차(대구지역), 강의 2차 ~ 4차(광주지역), 강의 5차~7차(제주지역), 강의 8차~17차(수도권지역), 강의 18차~23차(부산, 울산, 경남지역), 강의 24차~26차(대전지역)

〈표 9〉 조합원 교육 강사 평가 - 만족도

지역별	교	별	강사평가1					강사평가2				
			노동법 강의 : 노노모 노무사들					우리 삶과 일터 이야기 : 김종진				
			매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
교	대구경북	1차(9.16-17)			8.0%	64.0%	28.0%	강규혁		9.5%	47.6%	42.9%
		광주전라	2차				38.2%	61.8%				38.2%
	3차					38.2%	61.8%				27.3%	72.7%
	4차					33.3%	66.7%	강규혁			25.0%	75.0%
	제주	5차			3.0%	54.5%	42.4%			6.1%	42.4%	51.5%
		6차			8.0%	48.0%	44.0%				45.8%	54.2%
		7차			7.7%	46.2%	46.2%			7.7%	46.2%	46.2%
	서울인천 경기 수도권	8차		2.4%	30.3%	49.5%	17.8%			8.7%	42.2%	49.0%
		9차		0.5%	16.3%	58.7%	24.5%	0.5%		6.3%	38.3%	54.9%
		10차	0.5%	4.7%	30.8%	43.6%	20.4%		0.5%	9.2%	31.4%	58.9%
		11차	1.3%		20.3%	54.4%	24.1%			9.1%	26.0%	64.9%
		12차			9.3%	51.2%	39.5%			2.3%	34.1%	63.6%
		13차	2.7%	2.2%	18.2%	41.8%	35.1%			4.9%	32.7%	62.3%
		14차	0.4%	3.1%	13.0%	42.5%	40.9%	0.4%		4.9%	29.4%	65.3%
		15차	0.6%	6.4%	23.4%	46.2%	23.4%		0.6%	6.0%	24.0%	69.5%
		16차	0.5%	1.6%	18.3%	39.8%	39.8%		0.5%	3.2%	37.8%	58.5%
		17차		1.4%	7.2%	50.7%	40.6%			1.5%	29.4%	69.1%
	부산경남 울산지역	18차		0.6%	15.0%	42.5%	41.9%			5.8%	31.6%	62.6%
		19차		0.8%	14.7%	35.7%	48.8%			2.3%	21.9%	75.8%
		20차	2.7%	5.4%	28.2%	41.6%	22.1%			9.5%	37.8%	52.7%
		21차			6.1%	37.6%	56.4%			4.5%	23.0%	72.5%
		22차				22.7%	77.3%			2.4%	21.2%	76.5%
	대전충청	23차			5.6%	31.5%	63.0%			7.5%	20.8%	71.7%
		24차			18.8%	45.5%	35.7%			2.8%	31.5%	65.7%
		25차		1.7%	9.4%	48.7%	40.2%		0.9%	0.9%	26.8%	71.4%
		26차			13.2%	55.7%	31.1%			1.8%	36.9%	61.3%
지역별	대구			8.0%	64.0%	28.0%	강규혁		9.5%	47.6%	42.9%	
	광주				37.2%	62.8%				31.3%	68.7%	
	제주			5.6%	50.7%	43.7%			4.3%	44.3%	51.4%	

서울	0.7%	2.7%	20.3%	46.7%	29.7%	0.1%	0.2%	6.0%	33.2%	60.5%
부산	0.5%	1.3%	13.0%	36.9%	48.2%			5.4%	27.2%	67.5%
대전		0.6%	13.7%	49.9%	35.8%		0.3%	1.8%	31.7%	66.2%
합계	1.1%	2.3%	14.2%	45.2%	41.3%	0.3%	0.5%	5.3%	33.2%	62.1%

〔그림 7〕 교육 사후적 평가 - 교육 강의 내용(단위: %)



2014년 서비스연맹 하루 조합원 교육 참여자들에게 교육 사전 질문과 동일한 설문 문항을 교육 이후 물어 보았다.

노동법 교육 4가지 항목(노동법, 임금, 근로조건, 산재)의 종합 평점은 74.3점(최고: 광주 80.6점, 서울: 72.3점)이었다.

교육에 참가한 조합원들은 교육 내용 이해/만족도는 △노동조건 이해(83.8%) > △노동법 이해(82.2%) > △산업재해 이해(78.1%) > △임금이해(77.2%) 순이었다.

〔그림 8〕 노동법 강의 종합 평가 - 4개 주제 영역 종합 만족도(단위: 0점~100점, 중간 값 50점)



〈표 10〉 노동법 강의 내용별 평가 - 만족도(단위: 0점~100점, 중간 값 50점)

	노동 법률 이해도 종합				
	계	노동법이해	임금이해	근로조건이해	산재이해
대구	74.3	75.0	72.0	77.0	73.0
광주	80.6	81.4	79.1	82.3	79.7
제주	77.0	77.4	76.1	78.1	76.0
서울	72.3	72.4	70.9	74.0	72.0
부산	77.7	77.3	76.8	79.6	77.3
대전	74.2	75.1	72.9	76.1	72.7
Total	74.3	74.4	73.0	76.0	73.8

〈표 11〉 조합원 교육 내용 이해도1

교 육 내 容 이 해 도	차수	교육내용 이해1 노동법에 대해서 이해하게 되었는가?					교육내용 이해2 궁금했던 내용이 해결되었는가?					
		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	
		1차(9.16-17)				16.0%	68.0%	16.0%			20.8%	75.0%
2차				5.9%	79.4%	14.7%			17.6%	64.7%	17.6%	
3차				5.9%	55.9%	38.2%			14.7%	52.9%	32.4%	
4차				5.6%	44.4%	50.0%			5.6%	50.0%	44.4%	
5차				14.7%	61.8%	23.5%			23.5%	55.9%	20.6%	
6차				4.0%	76.0%	20.0%			12.5%	66.7%	20.8%	
7차				7.7%	84.6%	7.7%			7.7%	92.3%		
8차					25.2%	62.4%	11.0%			31.4%	54.3%	11.9%
9차			1.4%		28.7%	55.5%	15.8%		2.4%	34.8%	47.8%	13.5%
10차			1.9%		26.9%	56.6%	14.6%		3.9%	37.9%	45.0%	12.8%
11차			2.5%		24.7%	64.2%	8.6%		4.3%	37.9%	45.0%	12.8%
12차					13.3%	66.7%	20.0%		2.4%	34.8%	47.8%	13.5%
13차		0.9%	2.6%		18.0%	59.2%	19.3%	1.3%	2.3%	20.5%	54.5%	22.7%
14차			0.8%		17.0%	61.5%	20.8%		2.6%	23.7%	53.5%	18.9%
15차		0.6%	1.7%		25.9%	58.0%	13.8%	0.6%	1.5%	24.5%	56.7%	17.2%
16차		0.5%	2.1%		25.4%	56.1%	15.9%	0.5%	4.1%	28.5%	55.8%	11.0%
17차					20.8%	55.6%	23.6%		3.7%	35.3%	49.2%	11.2%
18차			0.6%		15.4%	59.9%	24.1%		4.2%	20.8%	52.8%	22.2%
19차					11.4%	56.1%	32.6%		1.9%	21.6%	55.6%	21.0%
20차			1.3%		30.5%	57.0%	11.3%		18.2%	56.8%	25.0%	
21차			1.1%		14.0%	57.0%	28.0%		3.3%	36.4%	52.3%	7.9%
22차			1.1%		4.4%	60.0%	34.4%		1.1%	22.2%	47.0%	29.7%
23차					10.5%	47.4%	42.1%		1.1%	4.4%	66.7%	27.8%
24차					17.5%	69.3%	13.2%		12.5%	57.1%	30.4%	
25차					14.2%	58.3%	27.5%		0.9%	24.8%	65.5%	8.8%
26차					20.0%	68.2%	11.8%		0.8%	24.4%	52.9%	21.8%
지 역	대구				16.0%	68.0%	16.0%		0.9%	29.1%	60.9%	9.1%
	광주				5.8%	62.8%	31.4%			20.8%	75.0%	4.2%

별	제주			9.7%	70.8%	19.4%			16.9%	66.2%	16.9%
	서울	0.2%	1.4%	23.1%	59.0%	16.2%	0.3%	3.1%	29.8%	52.3%	14.5%
	부산		0.8%	15.7%	57.1%	26.5%		1.4%	21.4%	54.5%	22.7%
	대전			17.2%	65.1%	17.7%		0.9%	26.0%	59.6%	13.5%
합계	0.5%	1.4%	15.9%	61.9%	21.4%	0.6%	2.2%	22.2%	58.2%	18.5%	

〈표 12〉 조합원 교육내용 이해도2

교 육 내 容 이 해 도	1차(9.16-17)	교육내용 이해3 임금 관련 법 제도에 대해 이해하였는가?					교육내용 이해4 근로시간, 휴일 등 근로조건에 대해 이해하였는가?					교육내용 이해5 산업재해 관련 법 제도에 대해 이해하였는가?					
		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	
					24.0%	64.0%	12.0%			16.0%	60.0%	24.0%			24.0%	60.0%	16.0%
	2차		11.8%	64.7%	23.5%			5.9%	58.8%	35.3%			17.6%	61.8%	20.6%		
	3차		5.9%	67.6%	26.5%			5.9%	61.8%	32.4%			5.9%	58.8%	35.3%		
	4차		5.6%	55.6%	33.3%			5.6%	55.6%	38.9%			11.1%	50.0%	38.9%		
	5차			21.2%	57.6%	21.2%			17.6%	55.9%	26.5%		2.9%	23.5%	50.0%	23.5%	
	6차			8.0%	72.0%	20.0%			12.0%	56.0%	32.0%			12.0%	60.0%	28.0%	
	7차			15.4%	69.2%	15.4%			7.7%	76.9%	15.4%			7.7%	76.9%	15.4%	
	8차		1.4%	26.8%	60.3%	11.5%		0.5%	23.4%	58.9%	17.2%		1.4%	32.1%	51.7%	14.8%	
	9차		3.4%	32.7%	49.0%	14.9%		2.4%	24.4%	56.0%	17.2%	0.5%	1.4%	28.7%	52.2%	17.2%	
	10차		4.7%	35.7%	46.0%	13.6%		1.4%	28.8%	52.8%	17.0%		1.9%	32.4%	48.8%	16.9%	
	11차		1.2%	29.6%	59.3%	9.9%		1.2%	19.8%	64.2%	14.8%		4.9%	27.2%	58.0%	9.9%	
	12차		2.2%	26.7%	44.4%	26.7%		2.2%	6.7%	60.0%	31.1%		4.4%	13.3%	55.6%	26.7%	
	13차		0.9%	1.8%	24.2%	52.9%	20.3%	0.9%	3.5%	15.8%	56.6%	23.2%	22.4%	53.9%	19.3%		
	14차		0.4%	21.2%	58.7%	19.7%		0.4%	15.1%	60.8%	23.8%		0.8%	16.0%	59.7%	23.6%	
	15차		0.6%	26.4%	57.5%	15.5%		1.1%	20.7%	60.9%	17.2%		0.6%	26.4%	56.9%	16.1%	
	16차		0.5%	2.7%	31.4%	52.7%	12.8%	0.5%	1.6%	18.5%	62.4%	16.9%	0.5%	2.6%	25.9%	56.1%	14.8%
	17차		2.8%	19.7%	53.5%	23.9%		1.4%	21.1%	47.9%	29.6%		4.2%	18.1%	52.8%	25.0%	
	18차		0.6%	16.8%	58.4%	24.2%			14.8%	53.7%	31.5%		0.6%	17.3%	54.3%	27.8%	
	19차			17.4%	50.8%	31.8%			10.6%	52.3%	37.1%		0.8%	15.2%	53.0%	31.1%	
	20차		3.3%	29.8%	55.0%	11.9%		3.3%	18.5%	64.2%	13.9%		3.3%	29.1%	55.0%	12.6%	
	21차			19.5%	51.9%	28.6%			12.9%	53.2%	33.9%		0.5%	15.1%	53.8%	30.6%	
	22차		1.1%	2.2%	60.0%	36.7%			2.2%	54.4%	43.3%			6.7%	54.4%	38.9%	
	23차			8.9%	50.0%	41.1%		1.8%	5.3%	47.4%	45.6%			10.5%	50.9%	38.6%	
	24차			25.7%	61.9%	12.4%			16.8%	67.3%	15.9%		2.7%	24.8%	59.3%	13.3%	
	25차			19.3%	58.0%	22.7%		0.8%	12.5%	55.8%	30.8%		0.8%	20.0%	55.0%	24.2%	
	26차			26.6%	62.4%	11.0%		0.9%	16.5%	67.9%	14.7%		1.8%	22.9%	62.4%	12.8%	
지	대구			24.0%	64.0%	12.0%			16.0%	60.0%	24.0%			24.0%	60.0%	16.0%	

별 코	광주		1.2%	8.1%	64.0%	26.7%			5.8%	59.3%	34.9%			11.6%	58.1%	30.2%
	제주			15.5%	64.8%	19.7%			13.9%	59.7%	26.4%			1.4%	16.7%	23.6%
	서울	0.2%	2.1%	27.7%	53.9%	16.1%	0.2%	1.5%	20.3%	58.2%	19.8%	0.2%	2.1%	25.3%	54.4%	18.0%
	부산		0.9%	17.8%	54.5%	26.8%		0.8%	12.2%	55.0%	32.0%		1.0%	17.0%	53.9%	28.1%
	대전			23.8%	60.7%	15.5%		0.6%	15.2%	63.5%	20.8%		1.8%	22.5%	58.8%	17.0%
합계		0.5%	2.1%	20.2%	57.9%	20.5%	0.5%	1.4%	14.3%	58.6%	26.1%	0.5%	2.0%	19.4%	56.4%	22.6%

4. 맺음말 - 합의 및 과제

- 2014년 서비스연맹 전조합원 교육 5년차 조합원 참여자 평가 내용을 보면 전반적으로 만족과 노조 교육 효과성이 확인된다. 첫째, 무엇보다 조합원들은 사전 질문에서 △교육 필요성(90.9%)과 △교육 이후 현장 도움/활용(90.5%)된다고 응답했다. 또한 교육 전후로 분리하여 교육 내용에 대한 사전적 주제 본인 내용 이해와 사후적 강의 내용 이해를 분리하여 살펴본 결과 교육 전에는 약 80% 이상이 내용을 잘 모르고 있었다고 응답했으나, 교육 이후 70%에서 80% 정도(100점 만점 기준 74.3점)가 해당 내용을 이해한다고 응답했다.

* 교육 전 사전 이해도 : △시간, 휴일 등 근로조건 이해(27.4%) > △임금이해(10.6%) > △산재 이해(10.6%) > △노동법 이해(9.9%)

* 교육 후 사후 이해도 : △시간, 휴일 등 근로조건 이해(83.8%) > △노동법 이해(82.2%) > △산재 이해(78.1%) > △임금이해(77.2%)

- 다음으로, 2014년 서비스연맹 조합원 하루 의무교육 과정에서 교육 프로그램 운영(82.4%)과 강사 평가(노동법 83.3%, 서비스 노동자의 삶 93.9%) 등의 질적인 내용 또한 매우 긍정적 결과로 나타났다. 다만 2014년 하루 의무교육 중 '교육/강의 시설'(67.5%) 및 '교육장소'(63.2%)에 대한 평가는 상대적으로 만족도가 낮은 편이다. 이것은 약 3/2 정도 차지하고 있는 서울인천경기지역의 수도권 교육장소와 시설 평가가 낮아서 기인된 것으로 향후 보완해야할 과제로 판단된다.

- 끝으로, 서비스연맹 전조합원 하루 의무교육이 이제 5년이 지난 시점에서 향후 개선해야할 과제는 현재의 조합원 의무교육의 내적 수준 향

상과 참여도 증가를 제고하는 과제가 있다. 일부 단사 참여도 편차(백화점, 면세점 조합원 다수 1/2, 부울경 1/3)를 극복하기 위한 조직 정비 가 필요하다. 또한 일부 단사의 경우 아예 1명도 참여하지 않거나/못하거나 혹은 간부 위주 참여 단사의 경우 2015년부터 최소한 상집과 대의원 정도 결합하는 결의가 필요하다. 2013년 대비 교육 참가자 증가한 이유는 지역별로 충청 지역이 2배 정도 증가(한화갤러리아, 충북유통)했고, 단사별로는 동원F&B, 클라라스 조합원 참가가 2배 이상 증가했기 때문이다. 다만, 엘카, 부루벨, 현대백화점, 농협유통, 피자헛, 힐튼 호텔(서울, 경주), 현대호텔 등 전체 조합원 규모가 큰 곳들의 참여율이 매우 저조한 점을 향후 극복하는 것이 연맹 주요 과제다.

- 더불어 교육 수준의 질적 향상을 위해서는 사전 조합원 교육 선호도나 의견을 묻는 질적 예비조사를 통해 노조 조합원 교육 TF에서 반영하는 것이 필요하다. 이것은 강의 주제와 강사까지 연동된 문제이므로 최소한 3개월전부터 연맹 부위원장급을 교육준비위원장으로 하여, 업종별/지역별 단사 간부들이 참여하는 구조로 운영될 필요가 있다. 준비팀에서는 2015년 서비스연맹 조합원 교육 전에 보건의료노조 하루의무(시작부터 준비까지 TF와 단사에서 준비: 양재동 교총 문화회관)교육 참관을 권유해 보기를 바란다. 혹은 보건의료노조 경기지역본부 신입 조합원 교육 프로그램(오전 교육 후, 오후 조별로 노동/연구단체 방문 후 소감 공유 약 4-5명)을 벤치마킹하는 것도 고려해볼 필요가 있다.

- 끝으로 서비스연맹 일반 조합원 수준의 교육이 이제 정착/제도화 과정으로 접어들었다면, 이제는 간부 양성 교육을 준비해야 한다. 간부교육은 현재처럼 1회성 교육으로는 불가능하고, 지속적인 커리큘럼(강의 10회-15회)을 마련하고, 각 분야별/주제별 노조 간부가 알아야할 내용들로 구성해서 진행(가칭 '서비스노동대학' 운영, 장소: 정동 민주노총 교육원 활용)되어야 한다. 강의는 단순 강좌 방식이 아니라, 사전 교재 묶음이 있어 해당 내용을 사전 참석자들이 읽어보고 강의가 토론과 논의가 될 수 있는 수준으로 되어야 한다. 이 방식이 좀 더 진전되면 연맹 차원의 학습(세미나, 토론) 교육 모임들이 활성화되어 증장기적인 연맹의 비전을 찾을 수 있을 것이다.

[향후 조합원 평가서 추가 요청사항]

* 2015년 교육 평가서 기초 항목 추가 필요 : 성별, 연령, 근속, 전조합원 교육 참가 횟수, 노조 지위(대의원, 상중집, 조합원), 소속(업종, 단사)
[설문 문항별 다양한 평가분석 위해 필요]