

장애인가업의 기업환경 및 지원정책에 대한 중요도-만족도분석

Importance-Performance Analysis on Business Environment and Support Policy of Disability Firm

원준호* · 이정섭** · 송수정*** · 강경식****

Jun Ho Won* · Jeong Seb Lee**

Soo Jeong Song*** · Kyung Sik Kang****

Abstract

From the research which sees hereupon the importance - observes a satisfaction analysis about enterprise environment and support policy of the disability firm and the positive promotes under planning boil the competitive power improvement of the disability firm the fact that the activity of the disability firm and with aim.

1. 서론

기업의 생애 주기(life cycle)는 얼마일까? 우리는 과거로부터 현재까지 수많은 기업들이 창업되어 성장해나가는 과정에서 성공과 실패를 거듭해 왔음을 익히 잘 알고 있다. 이러한 과정은 미래에도 지속되어 변화무쌍한 기업 생태계 속에서 끊임없이 성공하는 기업도 나오고, 그렇지 못한 기업도 있게 될 것이다. 그렇다면, 과연 기업의 생사는 누구의 책임일까? 아마도, 이에 대한 답은 상식으로 통할 것 같다. 기업 경영은 여러 조직의 형태에서 흔하게 응용되어 곧잘 누구나 조직과 관련해서는 '경영을 잘해야 한다'고 말한다. 그렇다면 한 조직의 수장인 경영자는 어떤 사람일까? 이들의 본질과 책임은 무엇일까?

본 논문은 명지대학교 안전경영연구소 협력에 의해 이루어진 논문 임.

* 중소기업청

** 중소기업연구원

*** 신성대학 물리치료과

**** 명지대학교 안전경영연구소

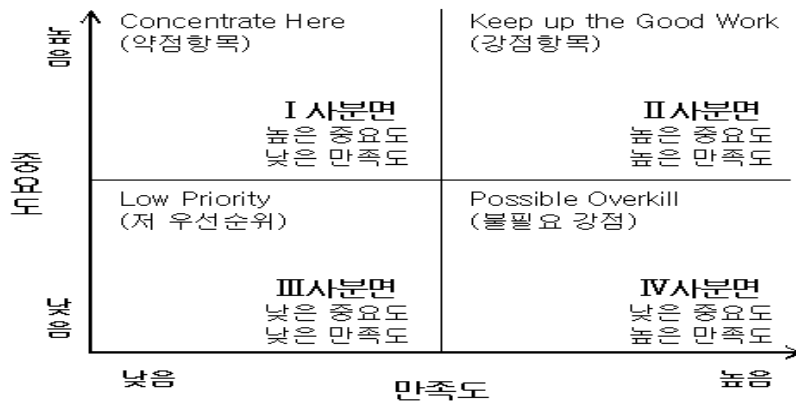
한 조직이 잘못되었을 때, 이에 대한 책임은 누구에게 있는 것일까?

미국 경영학의 아버지라 불리는 Drucker(2003)는 신생기업(혹은 창업기업)이 성공하는 조건으로 네 가지를 들고 있다[3]. 첫째, 시장에 초점을 맞추어야 한다. 둘째, 재무 계획을 잘 세워야 한다. 즉 현금흐름과 미래의 자본수요에 대한 계획을 갖고 있어야 한다. 셋째, 최고경영자팀(top management team)을 구성해야 한다. 넷째, 창업자인 기업가 자신의 역할과 책임, 일의 범위, 그리고 다른 사람들과의 관계 등에 대해 결정을 내려야 한다 등이다. Drucker(2003)의 주요 논점은 신생기업이 성공하기 위해서는 사업아이템의 시장성, 자금, 역량 있는 기업가와 경영진에 의해 잘 경영되어야만 신생기업이 성공한다고 말하고 있는 듯하다. 이러한 논의들을 바탕으로, 우리나라의 장애인 기업에 대한 현실을 논의하고자 한다. 우리의 장애인기업도 자금, 판로 등 기존의 일반 중소기업들의 어려움과 별반 차이 없이 유사하다. 우리나라 장애인기업들은 이러한 난관들을 어떻게 극복하며 성공하는 기업으로 나아갈 수 있을까? 이에 본 연구에서는 장애인기업의 기업환경과 지원정책에 대한 중요도-만족도분석을 살펴 장애인 기업의 활동을 적극 촉진하여 장애인의 경제적·사회적 지위를 제고하고 장애인기업의 경쟁력 향상을 도모하고자 것을 그 목표로 하고 있다.

2. IP분석의 개념

중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis : IP분석)은 다속성 모델의 개념적 구조를 가지고 있다. Martilla & James(1977)가 자동차 산업의 만족도를 분석하기 위하여 IP분석 모형을 처음 사용한 이래 건강진단, 병원 경쟁력 분석, 성인 교육 평가, 은행산업 경쟁력 평가, 온라인 서비스 품질 측정 등 다양한 연구 분야에서 활용되고 있다. IP분석의 기본 가정은 만족도 속성에 대한 고객의 수준은 상품이나 서비스 성취도의 기대와 판단에 의해 나타나고 있다는 것이다[4]. 즉, IP분석은 이용자의 실질적인 만족도를 측정하기 위하여 이용 전에는 각 속성의 중요도, 이용 후에는 만족도를 이용자 스스로가 평가하게 함으로써 각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교·분석하는 평가 기법이다. IP분석은 최근 전통적인 SERVQUAL 모형의 대안으로써 다양한 산업에서 상표, 상품, 서비스 및 소매상에 대한 강점과 약점을 판명하는데 광범위하게 사용되고 있는 기법이다. 따라서, 장애인기업에서의 기업환경과 지원정책에 이러한 방법론을 적용할 경우 실제 이들 방법론에 대한 장애인기업 창업자들의 중요도와 만족도를 파악할 수 있다. 특히, 이러한 IP분석모형의 특성은 중요도와 만족도의 속성별 비교 평가 값에 의하여 4가지의 다면적 의사결정을 내릴 수 있다는 점이다. <그림 2-1>에는 IP분석을 이용하기 위한 격자 모형 및 해석이 제시되어 있는데, X축은 만족도를 나타내고 Y축은 중요도를 나타낸다. 4개의 분면의 해석은 약점항목, 강점항목, 저 우선순위, 불필요 강점을 의미하며 장애인기업 환경 및 지원정책에 이 프레임워크를 적용하면 기업환경 및 지원정책에 대한 기대-실제에 대한 창업자의 평가 값으로 그 가치를 평가하게 되는 것이다. IP분석을 기업환경과 정부지원정책과 결부시켜 <그림 2-1>의 각 사분면을 살펴보면 I 사분면에 위치하는 속성들은 기업들

에게는 매우 중요하게 인식되지만 그 만족도는 매우 낮기 때문에, 정부기관들이 특히 집중해서 관심을 가져야 한다. II사분면에 위치하는 속성들은 기업들에게 중요한 속성으로 인식되고 있으며, 그 만족도 역시 높기 때문에 정부기관들은 현재의 제공 서비스 수준을 유지하는 것만으로도 충분하다. III사분면에 위치하는 속성들은 기업들에게 중요하지 않게 인식되고 있으며, 만족도도 낮다. 따라서 정부기관의 입장에서는 만족도가 높지는 않지만 중요도가 낮기 때문에 불필요하게 이 영역에 속한 속성들에 우선순위를 둘 필요는 없다. 이 부분에 속한 속성들은 정부정책의 성과에 큰 영향을 미치는 요인이 아니기 때문이다. 이러한 낮은 우선순위의 부분에 대해서는 정부기관들은 제한된 자원만을 투입하면 된다. IV사분면은 기업들에게 낮은 중요도로 인식이 되지만, 상대적으로 높은 만족도를 이끌어내는 속성들이 위치한다. 이 영역에 해당하는 속성 홍보 등을 통해서 중요한 속성으로 인식하도록 하는 방법을 고려할 수 있다.



<그림 2-1> IP분석 프레임워크

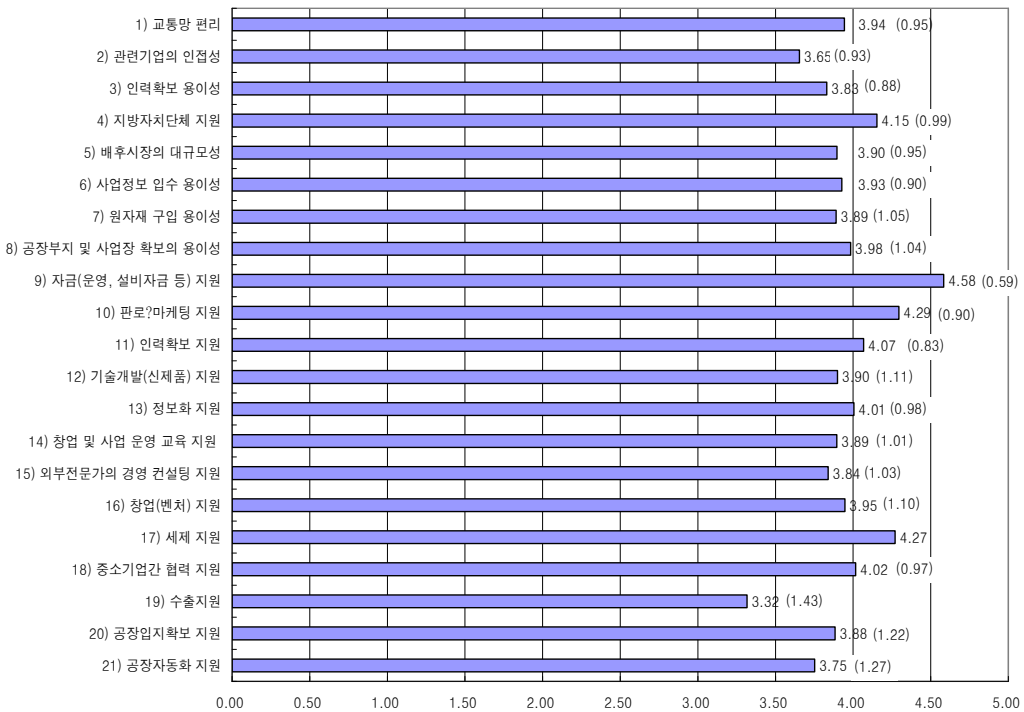
3. 연구의 방법

우리나라 장애인기업의 기업환경 및 지원정책에 대한 중요도-만족도분석을 위해 한국장애인경제인협회, 보훈처, 장애인고용촉진공단, 각 지역의 장애인 관련 지회 등의 DB를 통해 본 조사의 대상을 표본 추출하였다. 이들 중 1,418개의 장애인기업과 일차적으로 전화를 통해 장애인기업 확인 여부 및 응답 여부를 질의하여 총 216개 장애인기업이 설문지를 통해 본 조사에 응답하였다. 그러나, 불성실하게 응답한 16개 업체는 제외하여 실제 분석에서는 200개의 기업이 본 연구에서 사용되었다. IP분석을 위해 장애인기업의 기업환경 및 지원정책과 관련된 총 21개 문항을 선별하였다. 이들 문항은 기존의 장애인기업 관련 문헌과 중소기업 관련 연구문헌을 참고하여 실질적으로 장애인기업의 경영활동을 바탕으로 평가할 수 있는 문항이 될 수 있도록 설계하였다[1][2]. 장애인기업의 특성을 살펴보면, 창업자의 인구통계적 특성을 살펴보면 남성이 191명 (95.5%)로 여성 9명 (4.5%)에 비해 압도적으로 많았다. 조직형태로는 개인회사가

142개 업체로 전체의 71.0%를 차지하고 있다. 회사법인은 58개 업체로 전체의 29%로 나타났다. 창업유형은 생계형창업이 101개 업체 (50.5%), 기업형창업이 86개 업체 (43%) 등으로 나타났다. 지역별로는 서울이 36개 업체 (18%), 경기도가 23개 (11.5%), 경북이 20개 (10%) 등의 순으로 나타났다. 장애인가업을 설립하기 위하여 소요된 자본금은 평균적으로 개인사업체 121.43백만원, 회사법인 158.62백만원이었고, 창업유형에서는 생계형창업이 77.5백만원, 기업형창업이 182.58백만원으로 기업형 창업이 약 3배 정도 자본금이 더 소요된 것으로 나타났다.

4. 분석결과

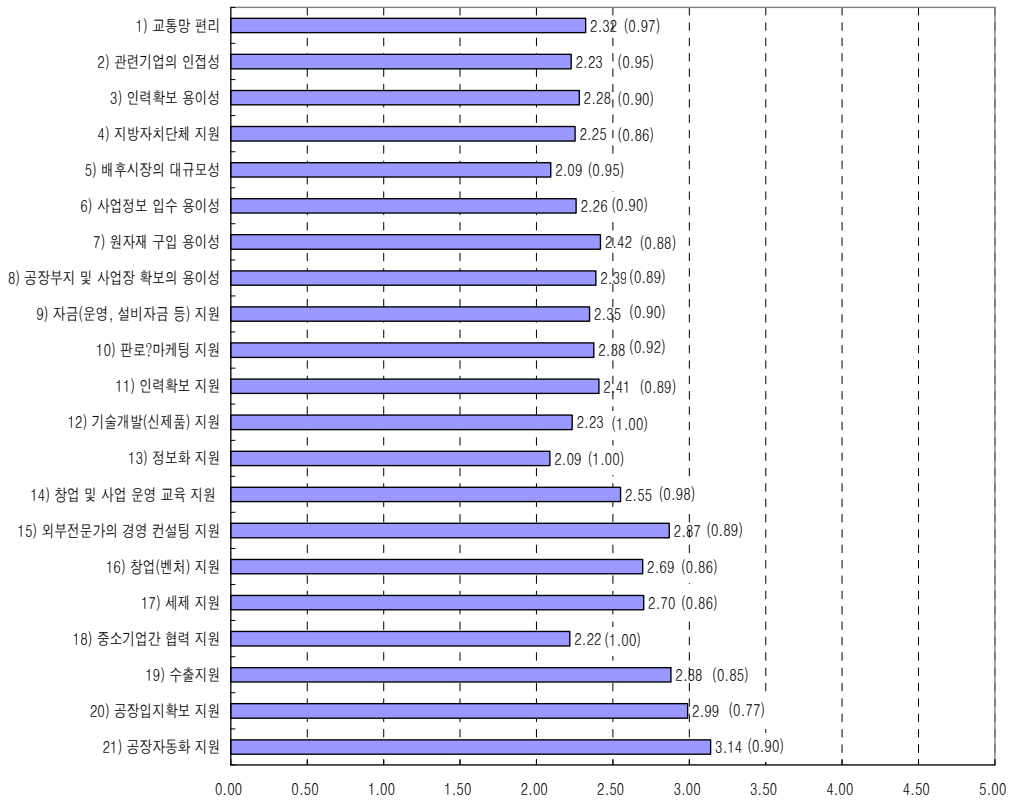
장애인가업의 기업환경 및 지원정책에 대한 중요도 분석 결과, 장애인가업들이 가장 중요시 여기는 요인으로는 자금(운영, 설비자금 등) 지원 (평균=4.58, 표준편차=0.59), 판로마케팅 지원 (평균=4.29, 표준편차=0.90), 세제지원 (평균=4.27, 표준편차=0.85), 지방자치단체 지원 (평균=4.15, 표준편차=0.99), 인력확보지원 (평균=4.07, 표준편차=0.83)의 순으로 나타났다. 반면에 21개 요인 중에서 중요하게 여기지 않는 요인으로는 수출지원 (평균= 3.32, 표준편차=1.43), 관련기업의 인접성 (평균=3.65, 표준편차=0.93), 공장자동화지원 (평균=3.75, 표준편차=1.27), 인력확보 용이성(평균=3.83, 표준편차=0.88), 외부전문가의 경영컨설팅지원 (평균=3.88, 표준편차=1.22)의 순으로 나타났다<그림 4-1>.



<그림 4-1> 중요도 분석 (평균, 표준편차)

장애인기업의 기업환경 및 지원정책에 대한 만족도 분석 결과 가장 만족도가 높은 요인은 공장자동화 지원 (평균=3.14, 표준편차=0.90), 공장입지확보지원 (평균=2.99, 표준편차=0.77), 수출지원 (평균=2.88, 표준편차=0.85), 외부전문가의 경영 컨설팅 지원 (평균=2.87, 표준편차=0.89), 그리고 세제지원 (평균=2.70, 표준편차=0.86)의 순으로 나타났다.

‘공장자동화 지원’을 제외하고는 상위 4개 요인이 모두 만족도가 보통수준 (3점) 미만으로 나타나 장애인기업의 대 기업환경 및 지원정책에 대한 만족도가 전반적으로 낮은 것으로 나타났다. 반면에 만족도가 매우 낮은 요인으로는 정보화지원 (평균=2.09, 표준편차=1.00), 배후시장의 대규모성 (평균=2.09, 표준편차=0.95), 중소기업간 협력지원 (평균=2.22, 표준편차=1.00), 관련기업의 인접성 (평균=2.23, 표준편차=0.95), 그리고 기술개발(신제품) 지원 (평균=2.23, 표준편차=1.00)의 순으로 나타났다<그림 4-2>.



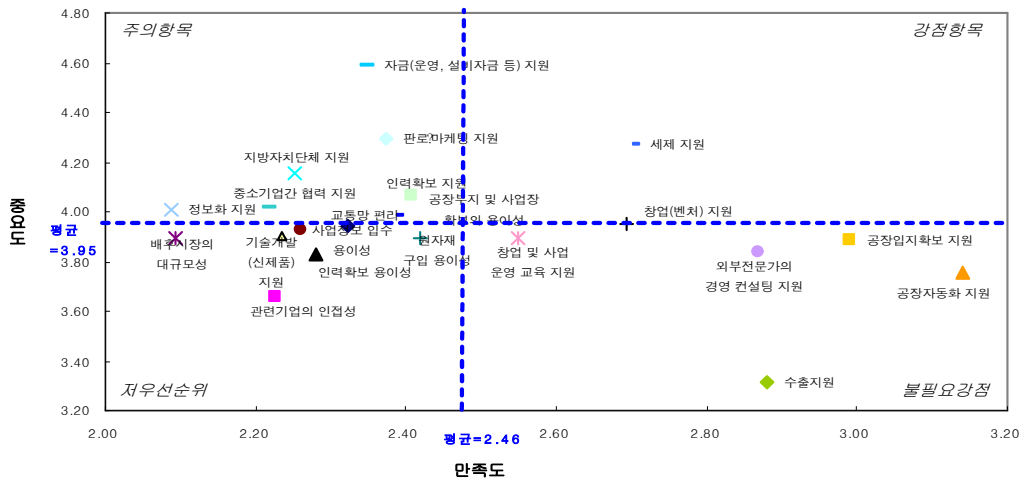
<그림 4-2> 만족도 분석 (평균, 표준편차)

장애인기업의 기업환경 및 지원정책에 대한 중요도와 만족도 분석 결과를 동시에 고려하면 장애인기업들이 이들 환경 및 정책에 대해 어떻게 느끼고 있는지 분석이 가능하다. 이를 위해 만족도와 중요도의 평균차이에 대한 t-test를 먼저 실시하였는데, 교통망 편리, 관련기업의 인접성, 배후시장의 대규모성, 사업정보입수의 용이성, 원자재구입의 용이성 항목에서는 중요도와 만족도 사이에 큰 차이가 없는 것으로 나타났다<표 4-1>.

<표 4-1> 응답자의 장애인 기업 기업환경 및 지원정책에 대한 중요도와 만족도에 대한 지각 차이 분석

항목	만족도	중요도	평균차	업체수	p값
1) 교통망 편리	2.32	3.94	-1.62	192	0.71#
2) 관련기업의 인접성	2.23	3.65	-1.43	191	0.66#
3) 인력확보 용이성	2.28	3.83	-1.55	190	0.01
4) 지방자치단체 지원	2.25	4.15	-1.90	191	0.03
5) 배후시장의 대규모성	2.09	3.90	-1.80	187	0.27#
6) 사업정보 입수 용이성	2.26	3.93	-1.67	188	0.95#
7) 원자재 구입 용이성	2.42	3.89	-1.47	187	0.51#
8) 공장부지 및 사업장 확보의 용이성	2.39	3.98	-1.60	187	0.01
9) 자금(운영, 설비자금 등) 지원	2.35	4.58	-2.24	194	0.01
10) 판로.마케팅 지원	2.38	4.29	-1.92	185	0.00
11) 인력확보 지원	2.41	4.07	-1.66	188	0.00
12) 기술개발(신제품) 지원	2.23	3.90	-1.66	182	0.00
13) 정보화 지원	2.09	4.01	-1.92	187	0.00
14) 창업 및 사업 운영 교육 지원	2.55	3.89	-1.34	184	0.02
15) 외부전문가의 경영 컨설팅 지원	2.87	3.84	-0.97	190	0.02
16) 창업(벤처) 지원	2.69	3.95	-1.25	186	0.00
17) 세제 지원	2.70	4.27	-1.57	192	0.00
18) 중소기업간 협력 지원	2.22	4.02	-1.80	185	0.01
19) 수출지원	2.88	3.32	-0.44	171	0.04
20) 공장입지확보 지원	2.99	3.88	-0.89	185	0.00
21) 공장자동화 지원	3.14	3.75	-0.61	180	0.00
평균	2.46	3.95	-1.49	186.76	-

#) n.s (not significant)



<그림 4-3> 장애인가기업 기업환경 및 정책지원에 대한 중요도-만족도 지각도

그러나, 이들 항목의 차이점을 더욱 세밀하게 파악하기 위해서는 위에서 언급한 IP 분석 도식기법을 이용하여 시각적으로 그 차이를 분석하는게 중요한 것이다. IP분석결과를 <그림 4-3>와 같이 도식화시키면, 향후 정부기관에서 장애인기업의 활성화를 위해 환경요인과 지원정책 측면에서 고려해야할 점을 도출할 수 있다.

○ 강점항목

강점항목은 중요도와 만족도가 모두 평균 이상인 항목으로 현 상태를 유지하기만 해도 좋은 항목이다. 장애인기업의 환경과 지원정책에서 강점항목은 21개 항목 중 단 하나로 '세계지원' (만족도=2.70, 중요도=4.27) 항목이 강점이 있는 것으로 나타났다. 이러한 정책은 중요도도 높고 만족도도 높기 때문에 현상유지를 잘 할 수 있도록 관리해야 할 것이다.

○ 주의항목

주의항목은 중요도는 높는데 비해 해당 기업의 만족도가 낮기 때문에 정부기관에서 관심을 기울이고 만족도를 증진시킬 수 있는 방안을 모색해야 하는 항목이다. IP분석에서는 이 영역에 해당하는 항목들이 가장 중요한 항목이라고 볼 수 있다. 장애인기업의 환경과 지원정책에서 주의항목은 21개 항목 중 7개 항목으로 '지방자치단체지원 (만족도=2.25, 중요도=4.15)', '공장부지 및 사업장 확보의 용이성 (만족도=2.39, 중요도=3.98)', '자금 (운영, 설비자금 등) 지원 (만족도=2.35, 중요도=4.29)', '판로, 마케팅지원 (만족도=2.38, 중요도=4.29)', '인력확보지원 (만족도=2.41, 중요도=4.07)', '정보화지원 (만족도=2.09, 중요도=4.01)', 그리고 '중소기업간 협력지원 (만족도=2.22, 중요도=4.02)' 등으로 나타났다. 이들 항목은 기술통계에서 중요하게 인식된 자금, 판로, 인력, 협력 등과 관련된 내용들이다. 이들 항목이 주의항목으로 분류됨에 따라, 이 부분을 보완하여 강점 항목화 하는 것이 필요하다.

○ 저우선순위항목

저우선순위항목은 중요도도 낮고, 만족도도 낮기 때문에 정부기관에서 크게 관심을 둘 필요가 없는 항목이다. 장애인기업의 환경과 지원정책에서 저우선순위항목은 '교통망 편리 (만족도=2.32, 중요도=3.94)', '관련기업의 인접성 (만족도=2.23, 중요도=3.65)', '인력확보의 용이성 (만족도=2.28, 중요도=3.83)', '배후시장의 대규모성 (만족도=2.09, 중요도=3.90)', '사업정보 입수용이성 (만족도=2.26, 중요도=3.90)', '원자재 구입 용이성 (만족도=2.42, 중요도=3.89)', 그리고 '기술개발(신제품)지원 (만족도=2.23, 중요도=3.90)'으로 나타났다. 이들 항목은 주로 장애인기업의 환경과 관련된 요인들이 많았는데 장애인기업의 경쟁력 강화를 위해 필요하다고 생각되는 요인들이 실제 장애인기업에서 중요하지도 않고 만족스럽지도 않게 나타난 것은 눈여겨 볼 필요가 있다.

○ 불필요강점항목

불필요강점항목은 중요도는 낮는데 비해, 만족도는 높기 때문에 최소한의 관리로

유지만 하면 되는 항목들이다. 장애인기업의 환경과 지원정책에서 불필요강점항목으로는 ‘창업 및 사업운영 교육지원 (만족도=2.55, 중요도=3.89)’, ‘외부전문가의 경영컨설팅 지원 (만족도=2.87, 중요도=3.84)’, ‘창업(벤처)지원 (만족도=2.69, 중요도=3.95)’, ‘수출지원 (만족도=2.88, 중요도=3.32)’, ‘공장입지확보지원 (만족도=2.99, 중요도=3.88)’, 그리고 ‘공장자동화지원 (만족도=3.14, 중요도=3.75)’ 등으로 나타났다. 이들 항목은 주로 교육 및 컨설팅 그리고 핵심에서 조금 벗어난 지원들과 관련된 항목들로 판단된다. 정부기관에서는 이들 항목이 중요도에 비해 만족도가 높기 때문에 현상을 유지할 수 있도록 최소한의 관리를 할 수 있도록 하는 것이 바람직하다.

5. 결 론

본 연구에서는 장애인기업의 기업환경과 지원정책에 대한 중요도-만족도분석을 살펴 본 결과 다음과 같다. 장애인기업의 기업환경 및 지원정책에 대한 중요도 분석 결과, 장애인기업들이 가장 중요시 여기는 요인으로는 자금 (운영, 설비자금 등) 지원, 판로마케팅 지원, 세제지원 지방자치단체 지원의 순으로 나타났다. 또한 만족도 분석 결과 가장 만족도가 높은 요인은 공장자동화 지원, 공장입지확보지원, 수출지원, 외부전문가의 경영 컨설팅 지원의 순으로 나타났다. 장애인기업의 기업환경 및 지원정책에 대한 중요도와 만족도 분석 결과를 동시에 고려하면, 교통망편리, 관련기업의 인접성, 배후시장의 대규모성, 사업정보입수의 용이성, 원자재구입의 용이성 항목에서는 중요도와 만족도 사이에 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 세제지원 정책은 중요도도 높고 만족도도 높기 때문에 잘 관리해야 할 것이며, 지방자치단체지원, 공장부지 및 사업장 확보의 용이성, 자금 (운영, 설비자금 등) 지원 정책등은 정부기관에서는 관심을 기울이고 관리를 할 수 있도록 하는 것이 바람직하다.

6. 참 고 문 헌

- [1] 송장준·황성수. 장애인기업 실태조사 및 활성화 방안 연구. 중소기업연구원. 2005
- [2] 전인우·유정식·최성호·이창민·윤성미. 소상공인 경쟁력강화를 위한 정책과제와 개선방안. 중소기업연구원. 2005
- [3] Drucker, P. F. and Sathe, V. 2003. Corporate Entrepreneurship: Top Managers and New Business Creation(Cambridge: Cambridge University Press)
- [4] Martilla, J. A., and James. J. C. 1977. "Importance-Performance Analysis," Journal of Marketing, 41(1), 77-79.