

IPA를 활용한 클린사업의 중요도-만족도 연구

Research on the Importance and Satisfaction of the Clean Workplace Program using IPA

최유정, 최훈*

경북대학교, 부산가톨릭대학교*

Choi yoo-jung, Choi hun*

Kyungpook National Univ.,
Catholic Univ. of Pusan*

요약

2001년 이후 고용노동부는 산업재해예방을 위해 50인 미만 근로자가 근무하는 소규모 사업장을 대상으로 재정지원을 해주는 클린사업장조성지원사업을 수행하고 있다. 클린사업의 성과를 향상시키기 위해서는 사업 추진 과정과 지원 이후의 상황이 철저히 관리되어야만 한다. 따라서 본 연구에서는 클린사업 지원을 받은 기업을 대상으로 설문 조사를 실시하여, 추진 과정 중의 중요도와 만족도, 그리고 지원이후의 중요도와 만족도를 조사하였다. IPA 분석을 이용하여 클린사업의 중요도-만족도 분석을 하였으며, 그 결과 추진 과정에서는 지원 금액, 지원품목 품질, 지원품목의 다양성 요소에 특히 관심을 더 가져야 하는 것으로 나타났고, 지원 이후에는 모든 성과변수들이 기대하는 수준만큼의 성과를 얻고 만족하고 있는 것으로 나타났다.

I. 서론

국내 산업이 성장함에 따라 산업재해 또한 사회적 문제로 대두되고 있다. 특히 고용노동부가 집계한 2016년 기준 산업재해 발생현황에 따르면 우리나라는 산업재해 발생이 전년대비 작은 폭으로 감소하였지만, 타 국가들에 비해 산재사망률이 높게 나타났다. 또한 2016년 재해자는 근로자 5인 미만 29,540명, 5-49인 44,654명, 50-99인 6,249명, 100-299인 5,160명, 300-999인 2,651명, 1,000인 이상 2,402명의 재해자가 발생한 것으로 나타나 규모가 큰 사업장에 비해 50인 미만 근로자가 근무하는 소규모 사업장의 경우에는 산업재해 발생위험이 더욱 높은 것으로 나타났다[1]. 이에 따라 고용노동부는 산업재해예방을 위한 노력으로 50인 미만 고위험 사업장을 대상으로 재정지원사업을 시행하고 있다. 2001년을 시작으로 2018년 현재까지 많은 사업장에서 지원을 받고 있으며, 이를 통해 클린사업 시행 전에 비해 산업재해 발생률이 줄어드는 효과가 나타났다는 평가를 받고 있다. 본 연구에서는 클린사업 재정지원을 받은 사업장을 대상으로 설문조사를 실시하여, 클린사업을 추진하는 과정 및 지원을 받은 이후 성과에 대한 중요도와 만족도에 대한 평가를 수집하여 IPA 분석을 실시하고자 한다. 이를 통해 사업장이 중요하게 생각하는 기대 요소와 만족도 수준을 파악하여 클린사업이 나아갈 방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 클린사업

1.1 클린사업의 목적 및 지원 현황

클린사업장 조성지원사업은 산업재해예방을 위한 기술·재정적 능력이 취약하여 재해발생 가능성이 높은 50인 미만 고위험 사업장의 안전보건관리 시스템 구축을 위한 보조지원을 통하여 “안전하고 건강한 일터”를 조성함으로써 산업재해를 감소시키기 위한 목적으로 안전보건공단의 주관으로 이루어지는 사업이다. 2017년 기준으로 클린사업의 지원 대상이 되는 사업장은 제조업과 서비스업의 경우에는 50인 미만 근로자 사업장으로서 위험성 평가에 참여하거나 고용노동부의 감독 및 점검을 받은 사업장, 혹은 안전보건공단과 민간위탁기관의 점검 및 기술지원을 받은 사업장등이 해당되고, 건설업종의 경우에는 공사금액이 20억원 미만인 건설현장이 지원대상이 된다.

클린사업의 지원 금액은 초기에는 최대 3,000만원까지 지원하였으나, 2017년 기준으로 최대 2,000만원까지 지원토록 하였다. 그리고 지원받은 이후, 3년은 지원받은 품목에 대해 관리할 의무가 있다.

1.2 클린사업 성과 지표

클린사업은 추진 과정을 평가할 때 사업장이 중요하게 여기는 특정 속성이 있다. 클린사업은 최대 2,000만원까지 지원받을 수 있으며, 사업장에서 부담해야 하는 금액 비율이 있기 때문에 ‘지원 금액’에 대한 관심이 높고, 지원금을 이용해 구매할 수 있는 품목이 정해져 있기 때문에 ‘지원품목 품질’ 또한 관심이 높다. 뿐만 아니라 클린사업이 추진되어 지원을 받는데 ‘소요시간’과 ‘인정절차’의 번거로움도 사업장의 관심과 만족도를 결정짓는 주요

한 요소이다. 그 외에도 '서비스 환경', '기관 청렴도', '전반적 만족도'가 추진 과정에서 관심있게 다루어야 하는 항목이다.

클린사업 추진은 산업재해예방을 위한 것으로, 재해발생요인 3D(Danger, Dirtiness, Difficulty)를 개선하는 것이 주요 목적이다. 즉, 클린사업이 시행된 이후에는 애초의 사업 목적이 달성되는지에 대한 관심이 높을 것이다. 따라서 클린사업 시행이후의 성과를 평가하기 위해 '근로자 안전의식 향상', '근로자 업무만족도 향상', '작업환경 개선', '근로자 고용 창출' 등을 포함한 11개가 관심있게 다루어져야 하는 항목들이다.

2. IPA 분석

IPA(Importance-Performance Analysis)는 Martilla & James가 처음 제안한 기법으로, 소비자는 제품에 대해 느끼는 기대감과 제품이 갖는 속성의 활용도 판단에 따라 소비자 만족도는 결정된다고 보고 소비자 의견을 조사하기 위한 경영진단기법이다. 주로 특정 속성에 대한 중요도와 만족도를 이용하여 소비자의 인식을 파악하기 위해 개발된 기법이다[3]. 마케팅 전략 수립에 특히 많이 활용되고 있으며, 복잡하지 않은 통계분석을 통해 명확한 시사점을 제공해주기 때문에 다양한 분야에서 적용하여 활용하고 있다. 특히, Matrix를 통해 보여지는 시각적인 우수성으로 인해 큰 관심을 받고 있는 기법이다.

IPA 분석 결과를 시각적으로 나타내는 Matrix는 주로 중요도와 만족도의 속성을 기준으로 평가된다. 해당 Matrix는 4분면으로 이루어지며, 1사분면은 높은 중요도-높은 만족도를 의미하기 때문에 '유지'하고, 2사분면은 낮은 중요도-높은 만족도를 의미하며, 따라서 '과잉'으로 표현된다. 3사분면은 낮은 중요도-낮은 만족도를 의미하기 때문에 '저순위'로 표현되며, 마지막으로 4사분면은 높은 중요도-낮은 만족도이기 때문에 '집중'해야 하는 부분으로 설명할 수 있다[4].

Ⅲ. 연구 분석 및 결과

1. 연구 분석

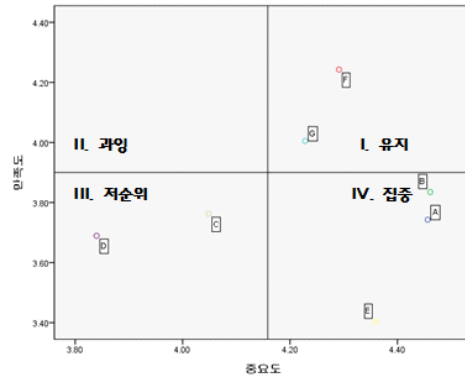
본 연구에서는 클린사업 추진과정 및 지원이후의 중요도와 만족도 분석을 위해 실제 클린사업의 지원을 받고 있는 사업장을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 206개의 사업장에서 유효한 답변을 받아 IPA 분석을 실시하였다.

클린사업 추진과정의 평가 항목은 지원 금액, 지원품목 품질, 지원까지의 총 소요기간, 클린사업장 인정절차(문서제출, 확인절차), 지원품목의 다양성, 클린사업 수행기관(공단)의 청렴도, 지원절차의 전반적인 만족도의 총 7개의 항목이 선택되었다. 그리고 클린사업 지원 이후에 대한 차이를 분석하기 위한 성과 변수로 선택된 항목은 근로자의 안전의식 향상, 근로자의 업무만족도 향상, 작업(근무)환경 개선, 근로자 고용 창출, 근로자 건강 향상, 산업재해 예방에 대한 기여, 기업이미지 개선, 생산성 향상, 타 기업과의 경쟁에서 우위 선점, 수행기관(공단)에

대한 신뢰성, 전반적인 만족도의 총 11개의 항목이 선택되었다.

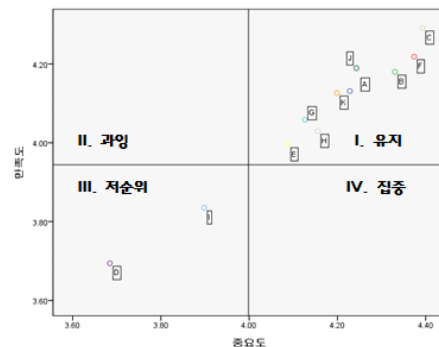
2. 분석 결과

수집된 설문을 이용하여 클린사업 추진과정에 대한 IPA 분석을 한 결과 아래의 [그림 1]과 같은 결과가 나타났다. 주목할 점은 '집중'의 4사분면으로, 여기에 속하는 요소는 지원 금액, 지원품목 품질, 지원품목의 다양성이다.



▶▶ 그림 1. 클린사업 추진과정에 대한 IPA분석결과

클린사업 지원 이후에 대한 IPA 분석을 한 결과 아래의 [그림 2]와 같은 결과가 나타났다. 그림에서 보듯이 4사분면의 '집중'할 필요가 있는 분야는 나타나지 않아 클린사업 지원을 받은 사업장은 대부분 만족하는 것으로 나타났다.



▶▶ 그림 2. 클린사업 지원 이후에 대한 IPA분석결과

■ 참고 문헌 ■

- [1] 이현숙, "2016년 산업재해 발생현황", 고용노동부, 2017.
- [2] 김대일, 유경준, "클린사업장 조성사업의 산재 감소효과 추정", 노동경제논집, 제31권, 제3호, pp.21-46, 2008
- [3] 김동한, 김하얀, 김대관 "수정된 IPA를 활용한 관광객 유치 증대를 위한 관광수용태세 개선 방안 - 인센티브 관광객을 대상으로", 호텔경영학연구, 제24권, 제4호, pp.145-159, 2015.
- [4] Martilla, A. and James, C., "Important - Performance Analysis", Journal of Marketing, Vol. 41, No. 1, pp.71-118, 1997.