

지방행정업무지원시스템의 효율적 구축방안에 관한 연구

- 광주서구청 사례를 중심으로 -

임기흥[†] · 최광돈^{††} · 이수연^{†††}

A Study on Effective Building Plan of Supporting Systems of Local
Government Public Service Business

- Centered on Case Study Seo Gu District Office in Gwang Ju City -

Ki-Heung Yim[†] · Kwang-Don Choi^{††} · Su-Yeon Lee^{†††}

ABSTRACT

Managing of local government public service business is innovation strategy of local government public service business using choice and competition principle.

Managing strategy of local government public service business is new paradigm for innovating public service business and role structure of government. It is important to understand properly substance and characteristics of local government public service business

Accordingly, the purpose of this study find bottleneck of local government public service business and take out improvement plan and suggest policy plan of Seo Gu District Office in Gwang Ju City in the future.

Key Words : Innovation Strategy of Local Government Public Service, Bottleneck of Local Government

1. 서론

1.1. 연구의 배경 및 목적

한국경제 전체가 난국에 처함에 따라 기업의 위기는 더욱 심화되고 있다. 극심한 투자, 내수의 침체로 인한

현재의 구조적인 경제난국은 경제위기 대처 능력이 현저히 떨어지는 중소기업에게 치명타로 작용하여 중소기업의 부도가 날로 증가하고 있다[2, 3, 4].

광주지역 기업들도 경제성장률의 하향조정과 내수침체로 인한 자금난, 판매난과 함께 대기업의 구조조정으로 인한 기업의 연쇄도산, 고유가와 원자재 난으로 인한 수출기업들의 수출활동 등 복합적인 어려움에 처해 있어 기업들의 중국 등으로의 해외이전이 증가하여 제조업공동화현상까지 나타나고 있다[6].

이러한 중소기업의 어려움을 해결해 주고 경쟁력 강화

[†] 광주여자대학교 비서경영학과 교수(교신저자)

^{††} 한세대학교 경영학부교수

^{†††} 광주시서구청 경제과

논문접수 : 2008년 1월5일, 심사완료 : 2008년 3월 5일

를 위해 중앙정부에서도 지방중소 기업에 대해 자금과 신용보증 지원확대, 수출지원 확대 등 다각도의 지원정책을 펼치고 있다[8, 9]. 그러나 진정한 지방소재 기업의 경쟁력 강화를 위해서는 각 지자체 스스로의 내발적(內發的)인 중소기업지원정책이 수립되고 실행되어야 한다[5, 7]. 이에 따라 광주지역의 지역실정에 맞는 중소기업 지원전략이 어느 때 보다도 절실히 요구되고 있으며 광주광역시 서구청에서는 비즈니스365일 업무지원시스템을 구축하여 중소기업을 위한 다양한 지원제도를 구비하고자 한다.

이러한 맥락에서 본 연구조사는 광주광역시 서구중에서도 인구 밀집지역으로 떠오른 상무지구에 거주하는 기업들을 대상으로 기업지원서비스의 수요와 애로사항 및 개선방안을 모색함으로써 현 경제위기하에서 광주광역시 서구 상무지구에 거주하는 기업들이 겪는 경영상의 어려움을 해결하기 위한 『비즈니스365일 업무지원시스템』의 구축을 통한 기업의 도산을 방지하고 나아가 기업의 경쟁력을 제고하여 광주지역 경제를 활성화하기 위한 목적을 가지고 있다.

1.2 연구조사의 범위 및 내용

1.2.1 연구조사의 범위

본 연구조사의 범위는 크게 4부문으로 구성되어 있다. 제1장에서는 서론에 이어 제2장에서는 지방행정지 원업무인 지방행정경영에 대한 이론적 고찰을 하고자 한다. 제3장에서는 광주광역시 서구청에 거주하는 기업 지원서비스의 애로사항을 파악하여 개선방안을 도출하고 기업 지원제도와 운영방안에 대해 연구하여 이를 기초로 광주광역시 서구청의 『비즈니스365일 업무지원시스템』을 구축하고자 한다.

마지막 제4장은 연구의 한계점과 정책적 시사점을 제시하여 광주광역시 서구청 상무지구 소재 기업에 대한 효율적 지원 사업을 위한 정책적 제언을 하고자 한다.

1.2.2 연구내용

본 연구조사의 내용은 광주광역시 서구 상무지구 지역에 위치하는 기업을 대상으로 하여 이들 기업이 필요로 하는 광주광역시 서구청의 기업지원업무에 대한 애로사항을 검토한 후 향후 광주광역시 서구청의 비즈니스365일 업무지원시스템의 발전 방안에 대하여 기술하고자 한다. 따라서, 연구조사 하고자 하는 내용은 다음과 같다.

- ① 서구청 관내 사업체 운영 애로사항 파악
- ② 비즈니스365일 민원봉사실업무의 확대
- ③ 비즈니스365일 업무지원시스템의 확대

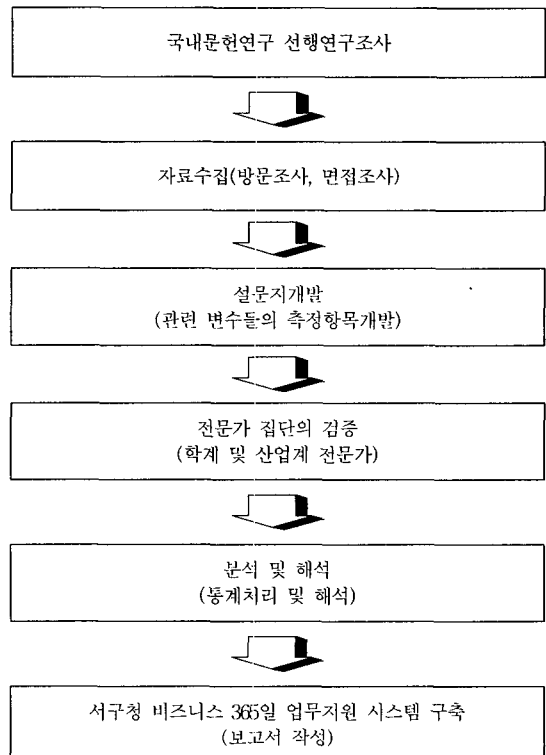
- ④ 서구청 관내 사업체 운영 애로사항 파악 및 지원체계 구축
- ⑤ 비즈니스365일 업무지원시스템 관련 가장 필요한 분야 발굴
- ⑥ 비즈니스365일 업무지원시스템의 주요 관련 기관과의 업무협조 네트워크 구축
- ⑦ 비즈니스365일 업무지원시스템과 타 업무와의 연계성구축
- ⑧ 비즈니스365일 업무지원시스템 향후 추진방향을 도출

1.3 연구방법

1.3.1 연구방법

본 연구조사는 문헌연구와 설문조사를 기본으로 한다. 중소기업관련 각 연구기관의 조사자료, 연구 간행물, 각 지자체들에서 발행한 자료 및 관련 석·박사논문 등을 분석·종합하여 개선방안을 찾아보고 이와 함께 실증적인 자료와 의견을 모으기 위해 관계자와 전문가 면담, 광주광역시 서구청 거주 기업들의 설문조사를 병행하고자 한다.

〈그림〉 연구 방법



구체적인 연구방법은 크게 4단계로 구분하여 수행할 것이다. 본 연구조사를 수행하기 위해 기존의 문헌 및 연구를 탐색하는 단계이다. 이 단계에서는 기업 관련 선행 연구들을 연구하고, 기존 연구모델을 집중적으로 분석하는 문헌적 연구단계, 문헌적 연구결과를 바탕으로 관련변수들을 정의하고, 각 변수별 측정항목을 세부적으로 개발하고자 한다. 그리고 다양한 부류의 전문가집단의 도움을 받아 설문지를 검증하는 설문지 검증 단계, 광주 서구 상무지구 거주기업을 연구대상 기업으로 선정하여 필요한 자료를 확보하는 자료수집단계, 수집된 자료는 SPSS WIN 통계패키지를 활용하여 분석하고 해석하여 검증하는 분석 및 해석단계로 구분하여 수행하였다. 이를 위해 제1차는 국내기업 관련 문헌조사와 제2차는 광주 서구 상무지구 거주업체를 선정하여 방문조사를 통한 설문지 배포와 수집하고 제3차는 관련분야의 전문가의 자문을 얻어 조사하고자 한다.

2. 이론적 연구

지방행정 업무지원시스템의 이론적 연구는 고객지향적이고 효율적인 지방정부를 구현하는 것이라고 할 수 있다. 이런 점에서 지방정부 개혁의 비전은 고객을 위한 '최상의 공공서비스'(best value)를 제공하는 '고성과 정부'(high performance government)를 구현하는 것으로 설정할 수 있을 것이다.

그런데, 지방정부의 업무성과 제고를 위한 가치창출은 아래의 공식에 포함된 요소들에 의해 이루어진다.

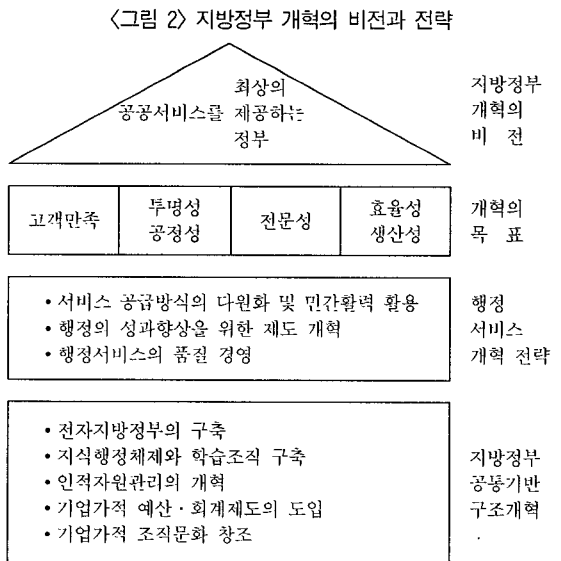
$$\text{지방정부의 가치창출 공식} = \frac{\text{결과} + \text{업무과정(process)품질}}{\text{가격} + \text{고객의 서비스 접근비용}}$$

지방정부의 가치창출 공식에 포함되어 있는 '결과'는 지방정부의 고객에게 제공되는 재화 및 서비스와 관련하여 고객들이 원하는 '품질과 가치'를 지칭하는 것이며, '업무과정(process)의 품질'은 대 고객과의 관계에 있어서 행정업무 수행의 투명성과 공정성 및 전문성 등을 지칭하는 것이다. 또한 '가격'은 행정서비스의 수요자가 지방정부에 지불해야 하는 직접적인 금전적 비용 또는 개별 서비스 공급에 할당된 예산을 지칭하는 것이다. 또한 '고객의 서비스 접근비용'은 고객이 지방정부의 행정서비스를 이용하기 위해 지불해야 하는 간접적인 비용(예: 대기 시간, 접근비용, 각종 협력비용 등)을 지칭하는 것이다. 이러한 가치창출공식에 의하면 지방정부 개혁의 목표는 가격과 접근비용의 인하, 그리고 고객이 원하는 결과의

창출 및 업무 처리의 품질 개선을 함께 이루어 나가는 것이라고 할 수 있다.

따라서 지방정부의 개혁 목표는 고객만족도 제고, 투명성과 공정성의 확보, 전문성의 함양, 효율성과 생산성의 증대 등으로 설정해 볼 수 있을 것이다. 이러한 목표를 달성하기 위해서는 우선 서비스 공급의 다원화 및 민간활력의 활용, 행정의 성과향상을 위한 제도개혁, 행정서비스 품질경영 등과 같은 행정서비스 개혁 전략을 추진할 필요가 있다. 또한, 최상의 공공서비스를 제공하는 고성과(高成果) 지방정부를 구현하기 위해서는 지방정부 운영을 위한 일종의 공통의 기반구조로서의 역할을 수행하는 조직구조 및 정보시스템, 인적자원, 예산·회계제도, 조직문화 등이 개혁되어야 한다. 즉, 전자지방정부의 구축, 지식행정체제와 학습조직의 구축, 인적자원관리의 개혁, 기업가적 예산·회계제도, 기업가적 조직문화 창조 등이 수반되어야 한다. 이와 같은 지방정부 개혁의 비전과 전략을 도식화해서 나타내면 <그림 2>와 같다.

(정부개혁의 5가지 전략. 삼성경제연구소[1].)



3. 조사 분석 결과

3.1 조사의 개요

본 조사는 광주의 중심 상무지구를 차세대 성장 동력인 컨벤션산업과 행정·금융·유통이 어우러진 호남 최고의 비즈니스허브로 만들기 위해 광주시 서구청에서 이

〈표1〉 설문조사 표본 업체

	업종 별												
	무응답	제조업 (전기,가스 및 수도사업)	건설업	도매 및 소매업	숙박 및 음식점업	금융 및 보험업	부동산 및 임대업	교육 및 서비스업	보건 및 사회복지 사업	오락,문화 및 운동 관련 서비스업	개인서 비스업	기타	전체
빈도	2	5	12	62	60	10	19	43	13	16	62	15	319
비율 (%)	0.6	1.6	3.8	19.4	18.8	3.1	6.0	13.5	4.1	5.0	19.4	4.7	100

미 설치·운영 중인 『서구청 상무지구 365일 민원 봉사실』의 지원업무를 확대 개편하여 『비즈니스 365일 24시간 업무지원시스템』을 구축운영하기 위해 서구청 입주 기업을 대상으로 비즈니스지원업무에 대한 수요와 향후 방향에 대해 분석하고자 하며 주요통계 분석결과는 다음과 같다.

3.2 표본의 일반적 특징

조사대상기업의 선정은 과학적 표본추출방법인 층화 표본추출 방법을 이용하였다. 상무지구 등록기업 전체 3,000여 업체 중 각 업종별로 약 15%의 비율을 적용하여 530업체를 표본으로 추출하여 직접 업체를 방문하여 기업설문조사를 실시하였다. 그중 50여개의 업체가 휴업, 폐업 또는 업종 전환을 하여 설문조사에 응할 수 없는 업

체를 나타냈고 개인적으로 밝히기를 꺼려하여 조사에 응하지 않은 업체수도 발생하였다. 이에 따라 설문조사에 응하는 업체는 총 319개의 업체였고 각 업종별 비율은 아래 표에서 나타난 것과 같다. 표에 나타난 것처럼 전체 업종 분포가 대규모가 아닌 중소기업의 업종이 대부분을 차지하고 있는바 설문표본 319개 업체 중 220여개의 업체는 규모가 크지 않은 중소 서비스업 또는 도소매 유통점으로 나타났다.

광주광역시 서구 상무지구 조사대상기업의 표본특성은 사업체 운영기간별로 보면 3~4년(29.2%)기간정도 사업을 운영하는 사람이 가장 많고 그 다음으로 5~6년(20.1%), 1년 미만(19.1%), 1~2년(15.7%), 7년 이상(15.4%)순으로 나타났다.

현재 업체를 운영하면서 오너의 상무지구 거주여부는 상무지구거주(49.2%), 다른 지역거주(50.8%)로 약 절반

〈표2〉 표본의 일반적 특성

구분	사업체운영기간							
	무응답	1년미만	1~2년	3~4년	5~6년	7년이상	전체	
빈도	2	61	50	93	64	49	319	
비율(%)	0.6	19.1	15.7	29.2	20.1	15.4	100.0	
구분	현재 상무지구 거주여부							
	상무지구거주		다른지역거주			전체		
빈도	157		162			319		
비율(%)	49.2		50.8			100.0		
구분	사업장의 영업장소							
	일반주택	아파트	오피스텔	상가등사업장	단독 건물	기타	전체	
빈도	5	16	53	206	37	2	319	
비율(%)	1.6	5.0	16.6	64.6	11.6	0.6	100.0	
구분	사 업 규 모(생산직 포함)							
	무응답	5명 미만 (소상공인)	5명~50명 미만(소기업 및 중기업)	50명~300명 미만 (중견기업)	300명 이상 (대기업)	전체		
빈도	1	197	99	14	8	319		
비율(%)	0.3	61.8	31.0	4.4	2.5	100.0		
구분	매출액 규모(2006년도 기준)							
	무응답	1억원 미만	1억원~10억원 미만	10억원~50억원 미만	50억~100억원 미만	100억원~300억 원 미만	300억원 이상	전체
빈도	16	184	81	22	8	6	2	319
비율(%)	5.0	57.7	25.4	6.9	2.5	1.9	0.6	100.0

정도의 많은 기업들이 주로 상무지구에 거주하면서 사업을 하는 것으로 나타났다.

사업장의 영업장소로는 상가등 사업장(64.6%), 오피스텔(16.6%), 단독건물(11.6%), 아파트(5.0%)순으로 대다수 기업들이 상가등 사업장이나 오피스텔에서 사업을 하는 것으로 나타났다.

생산직을 포함한 종업원 수로 기업규모를 구분하였을 경우 5명 미만의 소상공인 규모의 사업장(61.8%), 5~50명 미만의 소기업이나 중기업형태의 사업장(31.0%), 50~300명 미만의 중견기업(4.4%), 300명 이상의 대기업(2.5%)으로 대다수 기업들이 규모별로 보았을 때는 소상공인이나 소기업, 중기업의 소규모형태의 사업규모를 갖는 것으로 나타났다.

2006년도 매출액 규모별로 보면 1억원 미만(57.7%), 1억원~10억원 미만(25.4%), 10억원~50억원미만(6.9%), 50억원~100억원 미만(2.5%), 100억원~300억원 미만(1.9%)으로 대다수 기업들이 10억원 미만의 매출규모를 올리는 분포를 나타내고 있다.

업종별로는 도매 및 소매업(19.4%), 개인서비스업(19.4%), 숙박 및 음식점업(18.8%), 교육 및 서비스업(13.5%), 오락, 문화 및 운동관련 서비스업(5.0%), 건설업(3.8%), 금융 및 보험업(3.1%), 제조업(1.6%)순으로 주로 도·소매업, 개인 서비스업, 숙박 및 음식점업, 교육 및 서비스업 등의 업태형태를 띠는 것으로 나타났다. 이는 도·소매업과 개인서비스업 등 기업 지원 분야와 김대중컨벤션센터와 연계된 숙박 및 음식점업, 교육 서비스업, 건설업, 금융 및 보험업 등의 업무분야의 지원이 강화될 필요가 있다.

3.3 조사 분석 결과

본 조사에서는 설문지의 각 측정 항목들의 신뢰도를 측정하기 위하여 다 항목 척도간의 신뢰도를 평가하는 Cronbach의 alpha값을 사용하였다.

본 조사에서 이에 대한 측정치의 결과 각 요인들의 Cronbach's alpha값 중 최저값이 0.6921로 0.6을 상회하기 때문에 측정 도구로서의 신뢰도가 유지됨을 알 수 있다.

광주광역시 서구청에서는 광주의 중심지 상무지구와 호남 최고의 비즈니스 허브로 조성하기 위해 행정·금융·유통·민원을 윈스톱으로 처리할 수 있는 『서구청 365일 민원 봉사실』을 롯데마트 1층에 설치하여 휴일 및 야간에도 비즈니스 관련 민원업무를 처리하고 있다. 그러나 최근 『서구청 365일 민원 봉사실』을 찾는 고객들이 증

가하면서 단순히 개인들의 행정·금융·유통 등의 민원 업무뿐만 아니라 기업들의 비즈니스 업무지원에 대한 요구도 높아지고 있으며 이에 따라 『사업체운영관련 애로사항』에 대한 현황조사를 하여 원하는 서비스 『비즈니스 365일 24시간 업무지원시스템』에 도입하여 상무지구에서 기업하기 좋은 보다 나은 환경을 만들 수 있는 개선방안과 정책적 제안을 제시하고자 한다.

3.3.1 사업체 운영시 느끼는 가장 많은 애로사항

사업체 운영시 느끼는 가장 많은 애로사항은 규모가 큰 기업이든 적은기업이든 비슷한 형태로 나타났다. 그러나 한가지 특이한 것은 앞에서 언급한 것과 같이 설문조사 대상 업체들의 대부분이 중소기업의 자영자가 많고 구역을 기반으로 하는 소상공인이 많다는 것에서 알 수 있듯이 첫째로 영업 등 홍보(24.4%)에 대한 애로사항을 지적하였다. 자금에 관한 애로(21.4%)와 구인에 대한 애로(21.4%)등도 비슷한 결과를 나타내고 있어 이 세 가지에 대한 지원 대책과 서비스 제공을 향후 『비즈니스 365일 24시간 업무지원시스템』에서 중점적으로 지원해야 할 분야로 판단되고 있다.

〈표3〉 사업체 운영시 느끼는 가장 많은 애로사항(세가지 순서대로)

구분	빈도	퍼센트
없음	68	9.2
자금(운영 및 시설자금)	158	21.4
구인	158	21.4
영업 등 홍보	180	24.4
경영컨설팅 및 관리	93	12.6
기타	81	11.0
합계	738	100

사업체 운영시 느끼는 가장 많은 애로사항을 사업규모별로 보면 통계적으로 유의한 것을 알 수 있으며($\chi^2=28.151$ 유의확률=0.023) 5명 미만(소상공인)의 경우 영업 등 홍보(15.2%), 구인(14.4%), 자금(운영 및 시설자금)(13.6%), 경영컨설팅 및 관리(7.2%)순으로 나타났으며 5명~50명 미만(소기업 및 중기업)의 경우 영업 등 홍보(8.2%), 자금(운영 및 시설자금)(6.7%), 구인(6.0%)으로 나타나 소기업 수준의 기업은 영업, 구인, 자금 순으로 애로사항을 많이 느끼는 것 같으며 소기업 및 중기업규모 수준의 기업들은 영업, 자금, 구인 순으로 애로사항을 많이 느끼는 것으로 나타났다.

〈표4〉 사업규모별 사업체 운영시 느끼는 가장 많은 애로사항(세 가지 순서대로)

구분	없음	자금(운영 및 사실자금)	구인	영업 등 홍보	경영컨설팅 및 관리	기타	합계
무응답	0 (0.0)	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	3 (0.3)
5명미만(소상공인)	34 (4.6)	100 (13.6)	106 (14.4)	112 (15.2)	53 (7.2)	54 (7.3)	459 (62.3)
5명~50명미만 (소기업 및 중기업)	24 (3.3)	49 (6.7)	44 (6.0)	60 (8.2)	35 (4.8)	18 (2.5)	230 (31.5)
50명~300명미만 (중견기업)	6 (0.8)	6 (0.8)	5 (0.7)	6 (0.8)	3 (0.4)	9 (1.2)	35 (4.7)
300명이상(대기업)	4 (0.5)	2 (0.2)	2 (0.2)	2 (0.2)	1 (0.1)	0 (0.0)	11 (1.2)
합계	68 (9.2)	158 (21.4)	158 (21.4)	180 (24.4)	93 (12.6)	81 (11.0)	738 (100.0)

()는 백분율(%)임, $\chi^2=28.151$ 유의확률=0.023

3.3.2 기업지원제도와 정책들의 활용이 미흡한 주요 사유

기업지원제도와 정책들의 활용이 미흡한 주요 사유사유는 지원제도에 대한 이해부족(30.6%), 지원 절차의 어려움(26.2%), 지원 금액의 규모가 작음(20.1%)의 순으로 나타났다.

이는 중소기업지원제도와 정책들을 제대로 활용하고 싶어도 지원제도에 대한 이해부족과 지원절차가 너무 어렵고 또한 지원 금액의 소규모로 활용도가 낮은 것으로 보인다. 대체적으로 이러한 기업지원제도에 대한 신뢰감이 부족하거나 포기하는 기업이 많아보였다. 제도를 올바르게 이해하지 못하여 상담에 대한 불신을 나타내는 기업주도 있어 이에 대한 적절한 대비와 서비스를 제공할 수 있는 방법을 모색하는 것이 시급한 것임을 알 수 있다.

〈표5〉 기업지원제도와 정책들의 활용이 미흡한 주요 사유 (세 가지 순서대로)

구분	빈도	퍼센트
지원제도에 대한 이해부족	221	30.6
지원 절차의 어려움	189	26.2
지원 금액규모가 작음	145	20.1
소요 시간이 길음	85	11.8
제도가 도움이 되지 않음	63	8.7
기타	19	2.6
합계	722	100

기업지원제도와 정책들의 활용이 미흡한 주요 사유를 사업규모별로 보면 통계적으로 약간 유의한 것을 알 수 있으며($\chi^2=13.837$ 유의확률=0.216) 5명 미만(소상공인)의 경우 지원제도에 대한 이해부족(18.8%), 지원 절차의 어려움(16.0%), 지원 금액 규모가 작음(11.8%) 순으로 나타

났으며 5명~50명 미만(소기업 및 중기업)의 경우 지원제도에 대한 이해부족(9.6%), 지원 절차의 어려움(8.0%), 지원 금액 규모가 작음(6.8%)순으로 나타나 소상공인수준이나 소기업 및 중기업규모의 수준 둘 다 기업지원제도와 정책들의 활용이 미흡한 이유로 지원제도에 대한 이해부족, 지원 절차의 어려움, 지원 금액 규모가 적음을 주요사유로 꼽았다.

3.3.3 향후 『비즈니스 365일 24시간 업무지원시스템』 구축방안

앞에서 언급한 『서구청 상무지구 365일 민원 봉사실』의 지원업무를 보완·확대하여 향후 『비즈니스 365일 24시간 업무지원시스템』 구축방향을 제시하고자 한다.

향후 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)에서 수행해야할 주요업무와 기능은 다음과 같다.

첫째, 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)은 중소기업지원 유관기관들의 중소기업지원업무를 상담·안내하는 중소기업지원콜센터의 역할을 해야 한다.

현재 광주지역에는 지역내 기업을 지원하는 기관이 광주광역시를 포함하여, 소상공인지원센터, 중소기업청, 중소기업진흥공단 등 수십여개의 기관이 존재하고 있다. 이들 기관들은 각 기관의 설립목적에 부합하는 지원 사업을 추진하고 있고 이러한 지원영역은 기업의 경영, 기술, 특허, 수출, 창업, 자금, 인력 등 다양한 범위를 포함하고 있다. 문제는 이러한 훌륭한 인프라를 기업들이 어떻게 잘 활용할 수 있는냐의 활용방안과 지원 기관들 간의 업무공유를 어떤 식으로 구축하느냐가 중요한 문제라고 할 수 있다. 따라서, 앞에서 언급되었듯이 향후 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)에서는 소상공인지원센터, 중소기업청, 중소기업진흥공단 등 지원기관들과 업무연계를 통해 이미 지원기관에서 제공하고 있는 기업지원

〈표6〉 사업규모별 기업지원제도와 정책들의 활용이 미흡한 주요 사유(세 가지 순서대로)

구분	지원제도에 대한 이해부족	지원 절차의 어려움	지원 금액 규모가 작음	소요시간이 지체됨	제도가 도움이 되지 않음	기타	합계
무응답	1	1	0	0	1	0	3
	(0.1)	(0.1)	(0.0)	(0.0)	(0.1)	(0.0)	(0.3)
5명 미만(소상공인)	136	115	85	49	39	11	435
	(18.8)	(16.0)	(11.8)	(6.8)	(5.5)	(1.5)	(60.4)
5명~50명 미만 (소기업 및 중기업)	69	58	49	30	18	8	232
	(9.6)	(8.0)	(6.8)	(4.2)	(2.5)	(1.1)	(32.2)
50명~300명 미만 (중견기업)	8	10	6	5	4	0	33
	(1.1)	(1.4)	(0.8)	(0.7)	(0.5)	(0.0)	(4.5)
300명이상(대기업)	7	5	5	1	1	0	19
	(1.0)	(0.7)	(0.7)	(0.1)	(0.1)	(0.0)	(2.6)
합계	221	189	145	85	63	19	722
	(30.6)	(26.2)	(20.1)	(11.8)	(8.7)	(2.6)	(100.0)

()는 백분율(%)임, $\chi^2=13.837$ 유의확률=0.216

의 고유목적사업을 안내하고 연계하는 콜센터 기능의 협력 네트워크구축이 필요하다.

둘째, 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)에서는 중소기업지원 One-Stop서비스의 기능을 하여야 한다.

앞서 언급한 여러 유관기관의 중소기업의 다변화된 지원사업과 핵심사업의 정보를 한번에 제공받을 수 있는 통합네트워크의 구성이 필요하다. 아무리 훌륭한 지원정책도 기업들에게 실질적인 도움을 주지 못한다면 의미가 없으므로 기업들의 적극적인 참여를 위해서는 대외홍보와 더불어 기업들이 쉽게 접할 수 있는 네트워크의 온라인 구성이 필요하다. 현재 서구청에서는 『365일 24시간 비즈 넷』이라는 포털 사이트가 구축되어 통합서비스를 제공하고 있으며 여기에 추가로 정부의 자금지원, 구인·구직 등의 기업정보, 음식, 숙박, 관광 등 정보, 공기관 및 업체정보, 교통정보 등 이들 정보를 제공하는 유관기관과의 업무네트워크 구축을 통해 비즈니스정보에 대한 온라인 상의 통합네트워크를 구축해야 한다.

이러한 중소기업지원 One-Stop서비스 시스템의 구성은 다음과 같은 단계로 이루어져야 한다.

① 1단계 : 중소기업지원 유관기관간의 통합네트워크구축

(별도의 중소기업지원 유관기관간의 협의회를 구성 수시운영필요)

② 2단계 : 중소기업지원 유관기관간의 공동협약서

체결(유사 중복사업 배제)

(중소기업 지원사업의 공동추진 및 종합지원을 통한 중소기업지원 One-Stop서비스지원체제 구축으로 공동 협력 사업추진)

③ 3단계 : 중소기업지원 유관기관-서구청 『365일 24시간 비즈 넷』

- 기업간 종합정보망(기업CRM 네트워크)구축

기업들의 고객만족을 위한 중소기업지원통합시스템을 위해 중소기업 유관기관, 서구청365일 24시간 비즈 넷, 기업간 종합정보시스템을 제공할 수 있도록 통합된 네트워크체제 구축하여야 한다.

이러한 종합정보망네트워크시스템은 기업에 대한 서비스의 질을 높이고 서구청의 위상을 다시금 높이는 계기가 될 수 있다.

셋째, 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)이 비즈니스맨들의 만남의 장소 뿐 아니라 정보교환의 장소를 제공하는 기능이 필요하다.

현재의 『서구청 상무지구 365일 민원 봉사실』의 시설이나 공간을 재배치하여 비즈니스맨들이 방문하여 비즈니스 관련 일을 보고 상호정보교환을 할 수 있는 환경이 조성되어야 한다. 이를 위해 별도의 전광판 등을 설치하여 구인·구직, 자금알선 등 기업정보, 외환시세정보, 증시활용정보, 상무지구 주변의 교통, 숙박, 음식점 등의 안내정보를 제공할 필요가 있다.

또한, 이들 기업들의 회사나 제품홍보물들을 상시 전시하거나 홍보할 수 있는 종합 안내책자나 시설물 등이

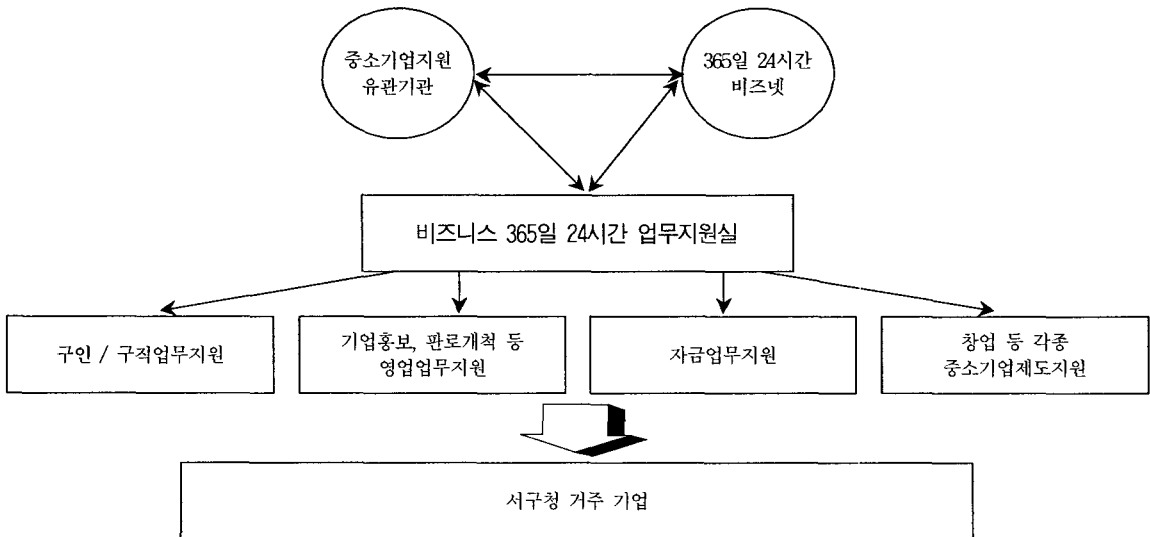
필요하다.

넷째, 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)에서는 맞춤형 중소기업지원업무를 제공하여야 한다. 현재 『서구청 상무지구 365일 민원 봉사실』에서 매주 수요일에 운영하는 무료상담서비스(법무, 세무, 부동산)지원업무를 대폭 확대하여 금융, 인력, 판로개척 등 중소기업에 필요한 업무를 상담·지원하는 서비스가 필요하다. 그리고 현재와 같이 찾아오는 고객만 상담·지원하는 것이 아닌

직접 사업체나 중소기업을 찾아다니면서 이들 업무를 지원하는 맞춤형 업무지원시스템 구축이 필요하다. 이를 위해서는 이 분야를 맡을 전담인력의 지원이 필요하며 각 분야의 외부 전문 인력의 풀을 구성하여 활용하는 것도 좋은 방안이라 생각된다.

이상과 같이 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)에서 하여야 할 역할과 기능을 요약하면 다음 그림과 같다.

〈그림3〉 비즈니스 365일 24시간 업무지원실의 역할과 기능



4. 연구의 한계 및 정책적 시사점

4.1 연구의 한계

광주광역시 서구청 상무지구는 지역 상업 지역과 주거 지역이 결합된 복합도시라고 할 수 있다. 이같은 환경은 자체적으로 생산과 소비를 동시에 소화해 낼 수도 있다는 장점도 있지만 자칫 현실에 적응하고 보다 발전적인 모델을 제시하지 못하면 타 지역에 자연스레 도태될 수도 있다는 점을 간과하여서는 안 될 것이다. 이는 광주광역시 동구 충장로 상가지역에서 그 모델을 찾을 수 있다. 한때 꺼지지 않는 불야성과 같았던 충장로거리가 지금은 옛 자취와 추억을 남긴 채 다른 지역에 밀리는 현상으로 그 지역내 상가 및 사업체에서도 심각하게 받아들여 지역민과 외지인을 끌어들이기 위한 충장로축제, 충장로상가 상품권 등등으로 자구책 마련에 노력을 기울이고 있

음을 인지해야 할 것이다.

상무지구는 전체 기업 중 중소기업이 70~80%를 차지하고 있는 만큼 경제구조의 한계를 안고 있다. 따라서 상무지구내의 업체는 모두 하나라는 공동체 의식을 가지고 서구청에서는 홍보 전략과 수익원을 다각화할 수 있도록 통합 브랜드 같은 상품을 개발하여 장려하며, 기업 간 커뮤니케이션을 연결시켜주는 허브 역할 및 기업이 경쟁력을 갖출 수 있게끔 다양한 중소기업지원정책을 컨설팅 할 수 있도록 지원하여야 할 것이다. 이는 상무지구 기업의 대부분이 영세한 소규모중소기업이기 때문에 체계적인 선택과 집중을 통해 이들 기업의 목소리에 귀를 기울이는 어드바이저 역할이 절실히 필요한 실정이다.

광주광역시 서구청에서는 상무지구를 호남 최고의 비즈니스 허브로 조성하기 위해 행정·금융·유통·민원을 원스톱으로 처리할 수 있는 『서구청 365일 민원 봉사실』 관련 민원업무를 처리하고 있으나 이제는 상무지구

주민뿐만 아니라 상무지구 기반 기업들의 비즈니스 업무 지원에 대한 요구가 높아지고 있음을 인지하여 이들 기업들의 비즈니스 업무에 대한 수요를 바탕으로 기업 지원업무시스템의 구축을 제시하였다.

본 연구의 한계는 첫째, 국내에서 행정지원시스템의 효율적 구축방안에 대한 선행연구가 부족한관계로 단지 서구청에 한정에서 일반화하는데 한계를 가지고 있으며 조사대상이 광주지역 상무지구에 입주한 업체를 중심으로 조사하였기 때문에 지역적 한계를 가지고 있다.

4.2 정책적 시사점

본 연구는 상무지구 거주 중소기업들에게 광주광역시 서구청에서 좀 더 효율적인 지원체제를 제공하기 위해 현재『서구청 365일 민원 봉사실』에 대한 향후 발전방안에 대한 정책적 시사점을 하고자 한다.

첫째, 『서구청 365일 민원 봉사실』의 지원업무를 보완·확대할 필요가 있으며 향후 조직을 비즈니스업무에 초점을 맞춰『서구청 365일 민원 봉사실』에서 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)확대·개편할 필요가 있다.

둘째, 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)은 중소기업지원 유관기관들의 중소기업지원업무를 상담·안내하는 중소기업지원 콜센터의 역할을 해야 한다.

셋째, 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)에서는 중소기업지원 One-Stop서비스의 기능을 하여야 한다.

넷째, 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)이 비즈니스맨들의 만남의 장소 뿐 아니라 정보교환의 장소를 제공하는 기능이 필요하다.

다섯째, 『비즈니스 365일 24시간 업무지원실』(가칭)에서는 맞춤형 중소기업 지원업무를 제공하여야 한다.

이렇게 함으로써 광주의 중심지 상무지구를 호남 최고의 비즈니스 허브로 조성하는데 광주광역시 서구청이 그 중심역할을 할 것이며 광주지역경제 활성화에 크게 기여할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 데이빗 오스본·피터 플래스트리크 지음, 최창현 옮김(1998), “정부개혁의 5가지 전략”, 삼성경제연구소
- [2] 대한상공회의소(2007), “지방중소기업 애로요인과 과제조사”.
- [3] 이민원(2006), “광주·전남지역혁신 추진실태와 과제”.
- [4] 이기훈(2006), “중소기업의 경쟁력 제고방안”.
- [5] 인천발전연구원(2004), “인천중소기업 지원실태와 발전방안”.
- [6] 전남대뉴스학술(2007), “열악한 광주·전남지역 산업경제”.
- [7] 전북발전연구원(2004), “전라북도 중소기업육성방안”.
- [8] 중소기업연구원(2005), “소상공인 경쟁력강화를 위한 정책과제와 개선방안”.
- [9] 허만영(2002), “지역경제 활성화를 위한 중소기업 지원체제 개선방안 : 울산광역시를 중심으로” 부산대 행정대학원 석사논문.



임기홍

1983 중앙대학교 경영학과
(경영학 석사)

1991 중앙대학교 경영학과
(경영학 박사)

1997~ 광주여자대학교 비서경영학
과 교수

관심분야 : 정보기술과 조직, 경영혁신과 정보기술활용,
ERP, e-Business, 중소기업정보화

E-mail : khyim15@hanmail.net



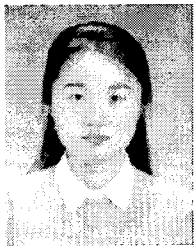
최광돈

2001 광운대학교 경영학박사
(MIS전공)

2002~ 현재 한세대학교 경영학부 e
비즈니스전공

관심분야 : DB분석을 통한 정보전
략계획수립, 정보시스템감리, e-비즈니스, 경영품질
모델, 고객관계관리

E-mail : kdchoi@hansei.ac.kr



이수연

2004 전남대학교 식품영양학과 졸
업 (이학사)

2004. 8~현재 광주광역시 서구청
경제과 근무.

E-mail : zzanggu8200@nate.com