

정부지원 정보화정책 성과평가 시점

홍현기*, 김락상*, 오상영*

*청주대학교 경영학부

e-mail:hghong@cju.ac.kr

The Timeliness for Performance Evaluation of Government-supported Information Policies.

Hyun-Gi Hong*, Lak-Sang Kim*, Sang-Young Oh*

*Division of Business Administration, Cheongju University

요약

정부는 중소기업의 정보화를 촉진시키기 위하여 지난 수년간 여러 종류의 정책자금을 지원하였다. 정부가 지원하는 정보화 지원 자금의 성격은 대부분 무상 지원으로 중소기업에게는 좋은 기회가 되어 왔다. 또한 정부는 지원하는 정책의 결과에 대한 성과도 관리하고자 노력하고 있다. 본 연구는 정부가 그동안 지원한 정보화정책에 대한 평가를 어떠한 단계로 하는 것이 타당한지 실증적 연구를 하였다. 실증 연구는 상관분석을 실시하였으며 측정에 활용한 요인 간의 상관관계 결과는 유의한 것으로 나타났다. 정보화지원 정책을 통한 성과평가 시점에 대한 결과는 조직 전략 분야의 평가가 Step3(장기적), 내부 운영 분야의 평가는 Step2(중기적), 지원과정의 평가는 Step1(단기적)의 평가 단계로 나타났다.

1. 서론

정부가 지원하는 정보화 지원 자금의 성격이 융자 또는 출자 개념이 아니라 무상지원방식이다 보니 정보화의 성공보다는 지원 자금을 받아 사용하는데 목적을 갖는 사례가 적지 않다. 이를 방지하기 위해 정부는 지원을 하는 동시에 지원 결과에 대한 성과 평가시스템도 함께 운용하고자 하는 의지가 강하다. 그렇지만 정보화의 성과가 도입 후 단기간에 나타나는 것이 아니므로 성과를 평가하는 것이 간단하지 않다.

정부의 2009년도 중소기업지원정책을 시행하면서 성과지표에 대한 것도 발표하였다. R. S. Kaplan & D. P. Norton이 제시한 균형성과표(Balanced score card, BSC)를 기반으로 한 기업의 성과측정시스템 [5]을 기반으로 하고 있지만 정보화 추진과 동시에 성과를 기대하기가 어려운 상황에서 큰 효과가 있을 것이라고 판단되지 않는다. 따라서 성과 측정이 가능한 시점을 연구하는 것이 필요하다.

2. 이론적 연구

2.1 중소기업지원정책

중소기업지원정책에 관하여 연구한 선행 연구자들은 정보와 기업의 계획(Plan), 운영(Operation), 평가(Evaluation) 등 여러 가지 측면에서 정책의 성과 차이가 있다고 주장한다[3]. P. Chuck은 중소기업지원 정책의 성과에 미치는 영향 요인은 조직의 전략적 관리 활동(경영목표, 경영의 다각화, 전략적 제휴 등)의 시행 정도에 따라 차이가 있으며 Haton & Raymond는 조직 내 의사결정지원시스템, 조직 내 분위기 등도 포함된다고 하였다[2]. 또한 R. Hassink의 연구에서도 조직의 전략적 관리활동 외에도 지원과정에서 수반되는 정책 시행의 효율성도 중요하다고 하였다. 따라서 정책을 시행하여 결과적으로 고성능을 얻고자 한다면 정책 시행 과정에 대한 효율성에 대해서도 중요하게 고려해야 할 요인인 것이다[4].

이러한 중소기업을 지원하는 정책에 대해 허범도(2003)는 크게 기술, 생산, 마케팅 등 3가지 요소로

범주화하여 정부 정책 시도의 주요 시점을 분류한 연구구를 시도하였다[1]. 설립 초기의 기술개발이 가장 중요한 시점과 기술개발 완료 후의 생산과정의 중요성, 그리고 판매를 위한 마케팅 시점의 구분은 정부지원 정책의 자금 지원 뿐만 아니라 성과를 측정하는 중요한 시점으로 분류해도 논리성이 부족하지 않다고 생각된다.

2.2 성과평가

성과평가(Performance evaluation)는 Kaplan & Norton이 제시한 BSC기반의 방식을 가장 많이 활용하고 있다. 이 기법은 재무적 관점, 고객관리 관점, 내부프로세스 관점, 학습 및 성장 관점의 네 가지 관점으로 파악하는 것으로 각 관점 별 핵심성과지표(Keys performance indicator, KPI)를 도출하여 측정하는 방법이다.

3. 연구 방법

3.1 정보화지원정책의 평가시점 분석

정부의 중소기업에 대한 정보화지원정책의 성과평가의 기준은 황인표가 주장하는 조직전략측면, 내부운영측면, 지원과정측면으로 구분하고 이미 지원받은 기업의 만족도와 성과를 토대로 지원 받은 시점에서 기업의 준비 수준이 어떠한지 분석하였다. 이러한 연구의 기초는 조직전략은 재무적 관점, 고객관리 관점을 포함하는 것으로 조작적 정의를 하였으며, 업무프로세스 관점, 학습 및 성장 관점을 포함하는 것으로 조작적 정의를 하였다. 그리고 지원과정은 R. Hassink가 주장하는 것과 같이 지원과정의 중요성이 정부정책 주도의 구도에서는 매우 중요하다고 판단되어 연구에 포함시켰다. 그리고 성과측정 시점에 대해서는 단기(Step 1), 중기(Step 2), 장기(Step 3)로 구분하였으며 단기는 1년 이내, 중기는 3년 이내, 장기는 5년 이내 척도를 정하였다. 표 1과 같이 질문모형을 구성하고 수집된 자료를 기초로 성과평가 시점에 대한 분석을 시도하였다.

[표 1] 성과평가 시점 체크

구분		Step 1 (1년이내)	Step 2 (3년이내)	Step 3 (5년이내)
조직전략	재무적관점			
	고객관리관점			
내부운영	업무프로세스관점			
	학습 및 성장관점			
지원과정	지원과정관점			

자료의 수집은 2003년~2006년에 정부 지원을 받은 기업을 중심으로 41기업을 방문하여 직접 면담을 실시하였다. 설문문의 구성은 표 1과 같이 성과 평가 시점에 대한 의견을 질의하는 문항과 기 지원받은 정책의 성과와 만족도를 특정할 수 있는 문항으로 구성하였다. 정부정책의 효과분석은 기존 연구의 결과를 실증하여 비교 분석하는 방법을 사용하였으며 정부자금의 유효 시점에 대해서는 별도의 설문을 실시하였다.

4. 연구의 결과의 분석

4.1 정부자금의 지원효과분석 결과

결과 분석은 변수의 신뢰성 분석을 통하여 유효한 설문 변수에 대해서 성과 간의 상관분석을 실시하여 지원효과의 만족도를 측정하였다.

먼저 측정 변수의 타당성을 알아보기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인 분석의 결과 조직전략 변수는 고유값 3.878, 1성분으로 추출되었고, 내부운영 변수는 고유값 2.038, 1.392, 2성분으로 추출되었고, 지원과정 변수는 2.178, 1.858, 2성분 변수로 추출되어 전체를 설명할 수 있는 변수로서 통계적으로 유효하다고 판단되었다.

[표 2] 상관분석 결과

독립변수	구분	상관계수		신뢰도 Cron. α
		Var_Corr	Fac_Corr	
조직전략 요인	명확한 비전과 목표	.464**	.652**	.8869
	매출 증대	.357*		
	비용 절감	.526**		
	고객 증가	.494**		
	과학적 의사결정	.741**		
	변화 관리 지원	.568**		
내부운영 요인	부서별 업무 협조	.282	.584**	.7043
	정보의 공유	.664**		
	내부자원 적절한 배분	.278		
	개인 업무능력 향상	.451**		
	직무 몰입도 증가	.335*		
지원과정 요인	지원정책에 대한 신뢰성	.381*	.634**	.7571
	지원프로세스 간결성	.282		
	지원과정의 투명성	.664**		
	지원규모의 적정성	.548**		
	사전평가/사후관리 적정성	.278		
	지원 시기의 적정성	.451**		

* * p<.01, ** p<.05, Var_corr: 측정변수의 상관계수, Fac_corr: 요인의 상관계수

표 2의 상관분석 결과를 보면 조직전략요인, 내부운영요인, 정부지원과정요인 등 전체적으로 만족도와 상관이 있는 것으로 나타났다. 그러나 내부운영요인의 부서별 업무 협조, 내부자원 적절한 배분, 지원과정요인의 지원프로세스 간결성, 사전평가/사후관리 적

정성은 상관이 있다는 유의성을 찾지 못했다. 이들 4개의 변수를 제외하고는 모두 상관이 있는 것으로 분석되었으며 특히 요인과 만족도 요인과의 상관관계 분석에서는 모두 p-value 0.05이하에서 상관이 있는 것으로 나타나 정부가 지원하는 정보화추진 사업에 만족을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

4.2 정보화정책 성과평가 유효시점 분석 결과

정보화지원 정책을 통한 성과평가 시점에 대한 분석 결과는 표 3에 나타난 것과 같이 조직 전략 분야의 평가는 Step3의 비율이 높았고, 내부 운영 분야의 평가는 Step2의 비율이 높았다. 지원과정의 평가는 Step1의 비율이 월등이 높아 성과평가를 하는 시점은 지원과정, 내부운영, 조직전략의 순으로 나타났다.

[표 3] 평가단계 분석결과

구분	Step 1	Step 2	Step 3	평균
조직전략	0 ¹⁾ 0.0% ²⁾	12 29.3%	29 70.7%	2.71
내부운영	0 0.0%	32 78.0%	9 22.0%	2.22
지원과정	30 73.2	11 26.8%	0 0.0%	1.27

* ¹⁾도수, ²⁾비율

5. 결론

연구의 결과는 조직전략(재무적 성과 또는 고객 관리의 성과)은 총 6단계로 구분할 때 6단계에서 해야 하는 것으로 나타나 성과 측정을 장기적 측면에서 해야 하는 것을 알 수 있다. 또한 내부운영의 평가(업무 프로세스의 성과 또는 학습 성과)는 4단계에서 나타나 조직전략 측면의 성과보다는 좀 이르게 성과측정을 해야 한다. 그러나 지원과정의 평가는 1단계로 지원과정에 대한 성과 평가는 사업 완료 후 즉시 해야 하는 것으로 나타났다.

참고문헌

[1] 허범도, 중소기업정책의 평가 및 새로운 정책모형에 관한 연구, 숭실대학원 박사논문, 2003.
 [2] L. Haton and B. Raymond, Developing small business effectiveness in the context of congruence, J. of Small Business Mgt., 32(3), pp.76-89, 1994.
 [3] P. Chuck, Competitive strategy through differentiation. The Small Business Journal, 2000.

[4] R. Hassink, Towards regionally embedded innovation support systems in South Korea?. Seoul. The 16th Pacific Regional Science Conference, pp.1-29, 1999.
 [5] R. S. Kaplan, D. P. Norton, "The Balanced Scorecard-Measures that Drive Performance," Harvard Business Review. Jan., pp.71-79, 1992.