

부산항 국제 선용품 공급업 경쟁력 제고방안에 관한 탐색적 연구 : 정보화 역량을 중심으로

이홍걸*

Exploring Strategies for Enhancing Competitiveness of International Ship Supply Business at Busan Port Focusing on the Informatization Competencies-

Lee, Hong-Girl

Abstract

The aim of this study is to analyze informatization competencies of the international ship supply companies at Busan port. This study comprehensively suggests certain issues attributed to the successful implementation of total information management system for ship supply. To achieve this objective, evaluation was undertaken based on the model of the National Competency Standards (NCS). This model consisted of three evaluation areas, including 20 items. Analysis of information competencies of ship supply companies was undertaken using the Importance-Performance Analysis (IPA) method. Survey data was collected from ship supply companies located in the ship supply center at Busan port. Results found that there were significant differences between importance and performance. In addition, overall informatization competency was very low. Thus, in order to ensure successful implementation of total information management system, re-education programs for ICT usage and dedicated support organization are necessary.

Key words: Ship Supply, Ship Supply Center, Informatization Competency, Importance-Performance Analysis, Information Literacy

I. 서론

최근 선용품 공급업은 해양관광 및 크루즈 산업의 발전에 따라 항만물류산업의 핵심적인 산업으로 부상하고 있다. 이은규(2013)에 따르면 산업 활성화를 위한 규제완화의 일환으로 선용품 공급업은 1997년 등록제에서 신고제로 전환됨에 따라, 1997년에서 2011년 사이에 약 51%까지 증가한 바 있으며, 이러한 추세에 따라 최근 몇 년 사이에 선용품 공급업의 활성화를 위한 다양한 연구와 정책들이 제안되고 있다. 특히, 2014년 해양수산부(2014)의 자료에 따르면, 국내 선용품 공급업 등록업체의 73.3%가 부산지역에 위치해 있으며, 거래 건수의 측면에서도 부산항이 가장 높은 비중을 차지하고 있다.

그러나, 부산을 중심으로 한 선용품 공급업의 전망에 대한 우려의 목소리도 적지 않다. 김승섭(2010)은 부산항이 컨테이너 물동량 기준으로는 세계 5위의 항만인데 반해, 2007년 기준 선용품업계의 총 매출액은 전 세계 매출액의 0.7%에 머물러 있다는 점을 지적한 바 있다. 게다가, 등록제에서 신고제로 전환된 부분이 결과적으로 업체난립을 가중시키고 과당경쟁과 영세성 문제를 야기한 것으로 보고된 바 있다(민세홍 외, 2015). 또한 부산항만공사는 2012년 부산항 국제선용품유통센터를 건립하여 경쟁력을 도모하기 위해 노력하고 있으나, 아직까지 실효를 거두고 있지 못한 실정이다(임재욱, 2013).

이러한 차원에서 2016년 (재)부산테크노파크는 선용품 공급업의 활성화 및 선진화를 도모하기 위해, 종합정보관리시스템 도입을 위한 사업을 추진한 바 있다. 이를 통해, 정보시스템 도입을 통해, 업무의 효율성이 강화되고 시장창출형 서비스와 정보연계 및 수요예측이 가능한 체계가 구축될 것으로 기대하고 있다. 특히, 이 연구에서는 정보화의 진전에도 불구하고, 선용품 공급업체들은 아직까지 견적과 수/발주 업무를 비롯한 상당부분의 업무가 수작업으로 진행되고 있음을 지적하고, 이러한 정

보기술을 통해서 낙후된 업무의 효율을 우선적으로 도모하는 것을 목적으로 하고 있다. 그리고 이러한 과정의 성숙을 통해, 전자상거래 방식에서의 발전을 모색하고자 하는 것을 사업의 궁극적인 목표로 두고 있다.

한편, 선용품 공급업을 비롯한 항만물류산업의 정보화 및 e-비즈니스화에 대한 제안은 사실 2000년대 초반부터 이루어졌으며, 부산광역시를 비롯한 유관기관에서 이와 관련한 정보인프라 조성사업도 이미 이 시기에 추진한 바 있다. 그러나, 직접적인 당사자인 업체 종사자들의 활용도가 매우 낮아 소귀의 성과를 이룩하지 못한 것으로 알려져 있다. 이는 지금까지 관련연구와 정책들이 상당부분 업체의 오랜 관행과 더불어, 업체 종사자에 대한 면밀한 조사와 검토가 충분히 이루어지지 못한 상황에서 거시적인 측면에 치중하여 정책을 추진한 것에서 원인을 찾을 수 있다(이홍걸 외, 2006). 이것은 이른바 변화관리와 관련한 문제로서, 조직 구성원이나 당사자들의 새로운 장비나 제도에 대한 수용의지와 그에 따른 필요 역량을 사전에 충분히 파악하여 반영하지 못했다는 점을 의미한다. 따라서, 성공적인 제도의 안착을 위해서는 이 부분에 대한 충분한 조사와 분석이 우선적으로 요구된다.

본 연구는 이러한 점에 주목하여, 부산항 국제선용품 공급업의 경쟁력을 도모하기 위한 일환으로서 정보화 역량을 분석하는 것을 목적으로 한다. 구체적으로는 최근 추진되고 있는 선용품 공급업체의 종합정보관리시스템의 성공적인 도입과 정착에 필요한 선결과제로서 정보화 역량을 분석하고자 한다. 이러한 분석을 통해 종합정보관리시스템을 수용하고 활용하는데 필요한 당사자들의 정보화 역량을 실증적으로 파악하여 종합정보시스템 구축과 더불어 추진되어야 할 몇 가지 과제를 제안하고자 한다.

II. 선행연구 고찰

1. 선용품 공급업

우리나라 관세법 제2조 10항에 따르면, 선용품이란 음료, 식품, 연료, 소모품, 밧줄수리용 예비부품 및 집기, 그 밖에 이와 유사한 물품으로서 해당 선박에서만 사용되는 것을 말한다. 그리고, 선용품 공급업은 항만운송사업법 제2조 2항에 따르면, 물품 공급업이라 칭하고 선박운항에 필요한 물품 및 주식, 부식을 공급하고 선박의 침구류 등을 세탁하는 사업을 지칭한다. (재)부산테크노파크(2016)의 보고서에 따르면, 선용품 관련 세계 시장의 규모는 추정하기 어려우나, 주로 국제선용품협회(ISSA: International Ship Suppliers Association)에 가입하여 정보를 교환하거나 독자적으로 인적 네트워크를 구축하여 활동하는 기업들로 크게 구분할 수 있다. ISSA는 1955년에 설립되어, 현재 정회원 43개국, 찬조회원국이 52개국에 이르는 것으로 알려져 있다. 그러나, ISSA에 가입되어 있지 않은 업체수가 훨씬 많을 것으로 추산되고 있으며, 우리나라의 경우도 ISSA에 등록한 업체는 58개사에 불과한 것으로 알려져 있다(재)부산테크노파크, 2016).

한편, 세계 선용품 시장은 싱가포르, 로테르담, 홍콩, 카오슝이 대규모 시장을 형성하고 있으며, 부산은 세계 5대 선용품 시장으로 알려져 있다. 그러나, 해양수산부(2006)에 따르면, 선용품의 가격, 물품의 종류, 품질의 측면에서 경쟁 항만들에 비해 미흡한 실정이다. 이러한 문제는 국내 선용품 공급업의 인적관계를 중시하는 산업 관행과 복잡한 유통구조에 따른 가격 경쟁력 저하에서 그 원인을 찾을 수 있다. 부산광역시(2014)에 따르면, 국내 선용품 산업은 인적 관계가 중시되는 사업으로 선박이 재항 중에 제품을 확인하기 곤란하여 항해 과정에서 이를 확인하게 되는데, 이로 인해 선사와 신뢰 관계가 있는 선용품 공급자를 선호하게 된다. 따라

서, 제품에 대한 전문성 보다는 인적관계가 중시됨으로써, 과거 선사 종사자나 승선경험이 있는 사람들이 전문성 없이 사업을 수행하게 되어 결과적으로 제품 자체의 경쟁력을 저하시키는 원인이 된 것으로 분석하고 있다. 또한, 선용품 공급업의 유통구조와 관련하여, 주문거래방식은 크게 4단계로 구분되지만, 선용품의 생산부터 해당선박까지의 유통단계는 최대 7단계로 형성되어 있는 것도 문제로 지적되고 있다. 즉, 이로 인해 각 유통 단계별로 마진이 부가됨으로써 결과적으로 높은 가격에 납품이 이루어지게 된다. 특히, 인천발전연구원(2014)에 따르면, 중대형 선용품 공급업체의 경우 제품을 대량으로 구매하기 때문에 단위비용을 낮출 수 있으나, 소형업체의 경우 이와 같은 복잡한 유통구조로 인해 가격 경쟁력이 떨어지게 되는 것이 산업의 활성화를 저해하는 중요한 원인이 되고 있다.

선용품 공급업과 관련한 학술적인 측면의 선행연구들은 우선, 항만물류산업의 고부가가치화라는 주제 중의 세부 주제로서 선용품 공급업을 다루고 있는 연구와 선용품 공급업 자체에만 주목한 연구로 구분될 수 있다. 류형근 외(2004)는 항만물류산업의 업종을 체계적으로 분류하고, 이러한 과정을 통해 선용품 공급업을 항만물류산업 중 서비스업의 하나로 분류한 바 있다. 그리고, 매출액의 관점에서 지역경제에 긍정적인 역할을 하고 있으나, 영세한 사업에 속한다는 점을 지적하고, 활성화를 위한 차별화된 육성책 마련을 제안하였다. 김성국(2006)은 항만이 지역경제에 미치는 영향에 대해 살펴보고, 부산항이 물동량 처리실적에 비해, 부가가치 창출 실적이 로테르담항, 싱가포르항 보다 월등히 낮은 점을 지적하고, 항만관련 산업의 부가가치 창출을 높이기 한 방안으로서 선용품 공급업의 활성화에 주목한 바 있다. 그리고 활성화를 위한 방안으로 통과 선박 자유항 제도의 강화와 전자상거래 지원 등을 제안하였다.

박병주(2009)는 우리나라 항만관련 정책이 대부

분 물동량 유치에 치중하고 있어, 항만에 비해 관련산업의 부가가치 창출이 부족하여 동반성장이 되지 못함을 지적하고, 고부가가치화를 위해, 신항의 배후지에 선용품 공급단지를 조성하여, 선박 수리업과 같은 항만 부대 서비스와의 시너지 효과 창출을 제안하였다.

또한, 대부분의 선행연구들은 공통적으로 선용품 공급업의 활성화 방안을 제안하는 것을 연구의 주제로 하고 있는 것이 특징이나, 활성화의 방법적인 측면에서는 다양한 제안이 존재한다. 김길수·박병권(2001), 김성국(2006), 장홍훈(2011)의 연구에서는 선용품 공급업의 활성화 방안으로서 e-마켓플레이스 및 전자상거래화를 주장하였으며, 박영태·우정욱·김이곤(2007)와 배백식(2012)은 마케팅 전략의 도입 필요성과 서비스 품질을 향상시키기 위한 경영전략 수립을 제안한 바 있다. 하명신(2007), 강태수(2005)는 선용품 공급업의 활성화를 위해 법제도적 측면에 있어서의 자유무역지역 지정과 각종 세제 지원책 마련을 제안하였다.

한편, 선용품 공급업과 관련한 지금까지의 연구의 주요 방향과 흐름을 살펴보면, 거의 대부분의 연구에서 활성화 방안으로서 선용품 유통센터의 건립을 제안하고 있는 것을 발견할 수 있다. 구민진(2011)은 선행연구의 비교분석을 통해 대부분의 연구가 선용품 유통센터를 제안하고 있는 것을 제시한 바 있으며, 앞서 언급한 김성국(2006)의 연구에서는 전문가 평가결과를 바탕으로 활성화 방안 중 선용품 유통센터 건립이 가장 높은 우선순위를 차지하고 있다. 덧붙여 김웅섭(2006)은 선용품 유통센터의 건립을 전제로 입지선정 연구를 수행하여, 부산 용당, 부산신항만 배후단지, 부산 감천 매립부지, 부산 영도 남항지역 중에서 영도 남항 지역을 최적의 입지로 제안한 바 있다.

이는 영세한 업체들의 물리적 집적화를 통해 물류공동화 및 공동구매를 통한 규모의 이익과 비용절감 효과의 창출이 기대되기 때문인 것으로 파악

되며, 이러한 제안에 편승하여 부산항만공사는 2012년에 국제 선용품유통센터를 건립하였다. 민세홍외(2015)에 따르면, 설립초기에는 높은 임대료로 인해 입주율이 저조하였으나, 임대규정을 수립하고 임대료 인하를 단행하여 물리적 측면에서의 집적화를 이룩한 것으로 평가되고 있다. 그러나, 아직까지 실질적인 운영의 묘를 살리지 못하고 있어 경영전략적 차원의 방안 모색의 필요성이 대두되고 있다(임재욱, 2013). 이러한 상황에서 최근 (재)부산테크노파크(2016)는 부산항 선용품 산업의 생태계 조사분석과 부산항 선용품 종합정보관리시스템 구축을 통해 경쟁력 도모를 위한 여러 가지 전략을 모색하고 있다. 그러나, 선용품 공급업의 정보화와 전자상거래화에 대한 실패 사례가 과거에 있었으므로, 이를 답습하지 않기 위한 충분한 검토와 조사가 선행되어야 할 것으로 보인다.

이상의 선행연구 고찰 결과로부터, 부산항 선용품 공급업의 활성화와 관련한 다양한 주장과 제안이 있었으며, 늦은 감은 있지만 선용품 유통센터의 건립을 통해, 학계의 제안을 실제 정책에 반영하였다는 점을 파악할 수 있다. 따라서, 현시점에서 요구되는 연구의 방향은 기 설립된 부산항 국제 선용품 유통센터의 경쟁력을 도모하기 위한 방안을 제안하는 것이 중요한 과제라 할 수 있다.

2. 정보화 역량

기업의 정보화 역량 및 수준을 평가하기 위한 연구는 국내외 학계를 비롯한 다양한 기관에서 많은 연구가 진행된 바 있다. 우리나라에서는 과거 기업정보화지원센터(2004)를 중심으로 정보화 수준 및 역량을 평가하기 위한 공인된 기준을 마련한 바 있는데, 여기에는 정보화 목표, 정보화 설비, 정보화 환경, 정보화 활용 등이 포함되며, 업종별 특성을 감안하기 위해 업종별 부분으로 영역을 세분화한 바 있다. 또한, 중소기업정보화경영원(2004)은 중소기업에 적합한 정보화 수준을 측정하기 위해,

정보화추진 의지 및 계획수립, 정보화추진 환경수준, 정보시스템 설비 수준, 정보화 활용수준을 중심으로 4가지 평가영역과 이에 따른 13가지 세부지표를 제시한 바 있다. 한편, 기업전체의 차원이 아닌 개인을 중심으로 정보화 역량을 평가한 연구도 있으나, 기업 전체의 정보화 역량을 평가한 연구에 비해 상대적으로 부족한 편이다. 이는 기업 전반의 정보화 역량을 평가하는 하위 항목에서 구성원 및 조직의 정보화 역량을 부분적으로 포함하고 있기 때문으로 판단된다. 나옥규·임춘성·유은정(2005)은 개인의 정보화 역량을 평가하기 위한 기준을 제시한 바 있는데, 여기에는 정보화 마인드, 정보기술지식, 정보활용능력, 정보발전능력이 포함된다. 김상흠(2012)은 조직구성원의 정보화 역량과 업무수행 역량과 관련한 연구를 수행하였다. 이 연구에서는 우선 정보화 역량을 정보활용능력의 범주로 한정하고 신속성과 풍요성을 평가영역으로 한 8가지 세부평가항목을 제안한 바 있다.

국외의 경우도 국내와 유사하게 관련 협회나 기관에서 정보화 역량과 관련한 다양한 기준이나 지수를 제안한 바 있다. ITU(International Telecommunication Union)(2003)는 디지털접근지수를 개발하여, 정보화 전반의 수준측정을 위한 체계를 수립한 바 있다. 이와 유사하게 WEF(World Economic Forum)(2003)에서는 총 70여개 지표로 구성된 네트워크 준비지수를 수립하여 정보화 종합지수를 수립한 바 있다.

그러나, 기업전반을 대상으로 한 정보화 역량은 대부분 2000년대 초반을 기점으로 기업의 정보화에 대한 논의가 본격적으로 이루어지던 시기에 수립된 것들로서, 현재에는 대부분의 기업들이 정보환경과 정보인프라를 충분히 갖추고 있어, 기존연구의 평가기준들이 거의 활용되고 있지 않다. 개인의 정보화 역량에 주목한 기존연구의 경우, 정보기술을 활용한 개인의 기업업무 수행 역량과 관련한 연구로서, 본 연구에서 참고할만한 평가항목들이 존재한다. 그러나, 선행연구의 대부분이 기업 종사자가 수행하는 직무에 기반을 둔 정보화 역량에 대한 구체성이 부족한 측면이 있다.

III. 연구방법

1. 평가기준 수립

본 연구에서 수립한 평가기준은 <표 1>, <표 2>와 같다. 본 연구는 부산항 국제 선용품 공급업의 경쟁력 도모를 위해 현재 추진되고 있는 종합정보관리시스템 도입에 필요한 선결과제로서 정보화 역량을 분석하는 것을 목적으로 하고 있다. 따라서, 이를 합리적으로 평가할 수 있는 기준의 수립이 우선적으로 필요하다.

항만물류분야에 있어 정보화 수준 및 역량과 관련한 기존연구에는 류형근·이홍걸·이철영(2007, 2008)와 최봉한(2008)의 연구가 존재한다.

표 1. 평가영역

| 평가영역 | 주요 내용 |
|-----------------|--|
| 정보화 마인드 및 기본 개념 | 정보의 중요성을 인지하고 있고, 각종 업무 수행을 위해 컴퓨터가 활용되는 분야를 알고 있으며, 정보보안과 인터넷 윤리의 중요성을 인식하고 있는 수준 |
| 컴퓨터 활용 능력 | 필요한 정보를 인터넷으로 찾아 낼 수 있으며, 컴퓨터의 유지보수 및 컴퓨터 응용 소프트웨어를 활용한 업무를 수행할 수 있는 능력 |
| 정보처리 능력 | 정보를 목적에 맞게 체계적으로 분류하고, 여러 가지 매체를 이용하여 관리할 수 있으며, 정보를 분석하여 업무를 처리할 수 있는 능력 |

표 2. 세부 평가항목

| 평가영역 | 연번 | 평가항목 및 내용 |
|--------------------|----|--|
| 정보화 마인드 및 기본 개념 | 1 | 업무수행을 위해 컴퓨터가 활용되는 분야와 필요한 소프트웨어를 알고 있다. |
| | 2 | 업무 수행 중에 컴퓨터를 활용하여 필요한 정보나 자료를 찾아낼 수 있다. |
| | 3 | 업무에 필요한 정보를 효과적으로 활용하기 위한 방법을 알고 있다. |
| | 4 | 개인 정보보호의 중요성에 대해 알고 있으며, 정보보안을 위한 기본적인 방법(예 : 아이디/패스워드, 공인인증 등)을 알고 있다. |
| | 5 | 사이버(혹은 인터넷) 윤리와 그 중요성에 대해 알고 있다. |
| | 6 | 정보 관리의 중요성과 필요성에 대해 인식하고 있다. |
| 컴퓨터 활용 능력 | 7 | 업무를 효과적으로 수행하기 위해, 다양한 인터넷 서비스를 활용할 수 있다. |
| | 8 | 인터넷을 활용하여 필요한 정보를 효율적으로 검색할 수 있다. |
| | 9 | 응용 소프트웨어(예: 아래한글)를 활용하여 필요한 문서를 제작할 수 있다. |
| | 10 | 데이터베이스가 무엇인지, 데이터베이스의 업무 활용 분야에 대해 알고 있다. |
| | 11 | PC 유지보수를 직접 할 수 있다. |
| | 12 | Window의 여러 가지 기능을 충분히 활용할 수 있다. (예: 제어판 활용, 응용소프트웨어 설치, 파일/폴더 관리, 프린터 설정, 인터넷 옵션, 보안설정 등) |
| | 13 | 각종 컴퓨터 바이러스의 예방 및 치료 방법을 알고 있다. |
| 정보처리 능력 | 14 | 멀티미디어와 관련된 하드웨어(예: 웹캠, 빔 프로젝트)와 소프트웨어(예 : 동영상 재생 플레이어)를 사용할 수 있다. |
| | 15 | 다양한 업무(예: 장부정리, 수치 계산 및 분석, 차트 작성 등)에 워크시트(예: 엑셀)를 활용할 수 있다. |
| | 16 | 업무를 수행하는데 필요한 정보를 체계적으로 분류할 수 있다. |
| | 17 | 정보를 관리하는 여러 가지 방법과 저장 매체(예: USB, 하드디스크, CD)를 활용할 수 있다. |
| | 18 | 수집된 정보를 다양한 형태로 가공(표, 그래프 등)할 수 있다. |
| | 19 | 고객의 질문에 대해 관련 정보를 찾아 효과적으로 응대할 수 있다. |
| | 20 | 업무를 수행하는 데 필요한 정보를 수집하기 위한 정보원(Source)을 알고 있다. |

주) NCS(<http://www.ncs.go.kr/>)정보능력 모듈을 참고하여 재구성

그러나, 이러한 기존연구들의 경우, 평가대상이 컨테이너 터미널이라는 점에서 상이한 측면이 크며, 평가항목의 경우에도 정보 인프라와 정보 환경에 대한 부분을 많이 포함하고 있어 본 연구의 방향에 부합하지 않는다. 특히, 본 연구의 경우 앞으로 도입될 정보시스템을 충분히 활용하여 업무와 직무에 효율을 도모할 수 있는 기초 역량을 얼마나 갖추고 있는지, 그리고 여기서 부족하거나 취약한 부분이 무엇인지 발견하는데 주안점이 있으므로, 기존연구의 평가기준과 근본적인 차이가 있다.

따라서, 본 연구에서는 직무에 있어 정보기술의 활용도를 합리적으로 평가하기 위해, 한국산업인력공단에서 개발한 국가직무능력표준(National Competency Standards, 이하 NCS)을 참고하였다. NCS란 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식, 기술 태도 등의 내용을 국가가 체계화한 것으로서, 해당 직무의 역량을 표준화시킨 것을 의미한다¹⁾. 본 연구에서는 NCS에서 제시한 여러 가지

1) 국가직무능력표준(<http://www.ncs.go.kr/>)

직업능력모델 중에서 정보능력 모듈을 참고하여 다음 <표 1>과 같이 정보화 마인드 및 기본 개념, 컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력으로 구성된 평가영역을 수립하였다. 그리고, <표 2>와 같이 평가영역에 따른 20개의 세부 평가항목을 구성하였다. 여기서 정보화 마인드 및 기본 개념은 정보, 보안, 인터넷 윤리의 인식 수준과 업무에 활용되는 소프트웨어와 컴퓨터 활용 분야에 대한 기초지식을 파악하는 영역이다. 컴퓨터 활용능력은 업무에 활용되는 인터넷 사용법 및 하드웨어와 업무중심 응용 소프트웨어의 활용 수준으로 구성된다. 마지막으로 정보처리능력은 정보의 체계적인 관리방법과 정보분석의 기초능력을 파악하기 위한 영역에 해당된다.

2. IPA(Importance-Performance Analysis)

부산항 국제 선용품 공급업체의 정보화 역량을 효과적으로 파악하기 위해, 본 연구에서는 IPA기법을 활용한다. IPA기법은 중요도(Importance)와 수행도(Performance)의 속성별 비교 값을 통하여, 4가지 차별적 의사결정을 가능케 하는 분석방법이다.

| | | |
|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 고 ↑ 중 요 도 ↓ 저 | Concentrate here (취약항목) | Keep up the good work (강점항목) |
| | Low priority (저 우선순위) | Possible Overkill (불필요 강점) |
| | ← 만족도 → | 고 |

그림 1. IPA 기법

출처) Martilla & James(1977)

<그림 1>과 같이 중요도와 수행도 데이터를 바탕으로 이를 좌표로 표시하여 4분면에 나타난 위치

에 따라, 현재의 수준과 그에 따른 정책의 우선순위를 효과적으로 파악할 수 있게 한다. 특히, 중요도가 높으나 수행도가 낮은 영역에 속한 항목이 취약점으로서, 최우선 투자 혹은 개선이 요구되는 항목이다. 중요도와 수행도가 모두 높은 경우에는 강점 항목으로서 현상유지가 가능한 항목으로 볼 수 있으며, 수행도는 높으나 중요도가 높지 않은 영역에 속한 항목은 불필요한 부분에 과잉투자가 이루어지고 있어, 잠정적으로 축소해야 하는 항목으로 간주할 수 있다(이홍걸, 2012). 이러한 IPA기법은 보편화된 분석방법으로써 다양한 연구에서 널리 활용되고 있다. 차영두·강영우·이홍걸(2016)는 인천항 정보서비스의 실태분석을 위해 IPA기법을 활용하여 통합정보 제공수준, 오류정보의 신속한 처리 등의 취약점을 도출하고 이러한 부분에 대한 집중 투자를 제안한 바 있다. 김민진·신승식(2013)은 WEB PORT-MIS의 서비스 품질평가를 위해 IPA기법을 활용하여, 정보의 다양성과 유용성이 중요도에 비해 만족도가 떨어진다는 점을 지적한 바 있다. 정환호·고봉훈(2009)은 인천항 이용만족에 따른 경쟁력 평가를 위한 분석방법으로써, IPA기법을 사용하였으며, 이를 통해 항만접근성, 항비, 선석가용성 등을 개선방안 우선순위로 제안한 바 있다.

따라서, 이러한 분석방법을 이용하여, 정보화 역량에 있어 현재 부산항 국제 선용품 업체의 가장 취약한 부분을 발견할 수 있어, 종합정보관리시스템의 성공적 도입에 필요한 선결과제를 파악하는데 효과적으로 활용할 수 있다.

3. 조사방법 및 내용

IPA기법을 활용하여 부산항 국제 선용품 공급업체의 정보화 역량을 분석하기 위해서는 우선 수립한 평가항목의 중요도(Importance)와 수행도(Performance)에 대한 실증조사가 필수적이다. 한편, 마케팅에서 많이 활용하는 IPA기법은 동일한 고객 집단을 대상으로 고객이 인지하고 있는 중요도와

그에 따른 만족도를 함께 수집하는 것이 일반적이다. 그러나, 본 연구의 경우 조사대상 업체가 겸비하고 있는 현재의 역량을 평가하는 것이므로, 평가항목의 중요도에 대한 전문가 집단의 조사와 평가대상자인 국제 선용품 공급업체의 수행도의 평가가 구분되어 이루어질 필요가 있다.

우선, 정보화 역량과 관련한 평가항목별 중요도를 구하기 위해, 중요도의 정도를 5점 척도로 나타낸 설문지를 구성하였다. 그리고, 향만물류산업의 정보화와 국제 선용품관련 연구를 수행한 경험이 있는 연구원과 대학교수를 중심으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 다음 <표 3>과 같이 2016년 11월23일에서 12월 30일까지 약 6주간 진행되었으며, 총 25부를 배포하여 18부를 회수하여 72%의 회수율을 보였다.

다음으로, 부산항 국제 선용품 공급업체의 정보화 역량을 분석하기 위해, 중요도 설문과 동일한 방식으로 평가항목별 수행도의 정도를 5점 척도로 표현한 설문지를 구성하고, 부산항 국제 선용품 유통센터에 입점한 업체를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 38개사에 설문조사 참여를 의뢰하였으며, 이 중 불성실 응답을 제외한 총 32개사의 자료가 분석에 반영되었다. 설문조사의 구체적인 내용은 다음 <표 4>와 같다.

표 3. 중요도 설문조사

| 조사대상 | 기간 | 발송 설문 | 응답 설문 | 회수율 (%) |
|-------------|----------------------------|-------|-------|---------|
| 연구원 대학교수 | 2016.11.23.~ 2016.12.30 | 25부 | 18부 | 72 |

표 4. 정보화 역량 수행도 설문조사

| 조사대상 | 기간 | 참여 업체 | 유효 설문 | 유효 응답(%) |
|----------------------|---------------------------|-------|-------|----------|
| 부산항 국제선용품 공급업체 | 2016. 12.1.~ 2017. 1.5 | 38개사 | 32부 | 84.2 |

IV. 분석 및 시사점 분석

평가항목별 중요도와 수행도의 평균을 비교한 결과는 다음 <표 5>와 같다.

표 5. 평가항목별 평균비교

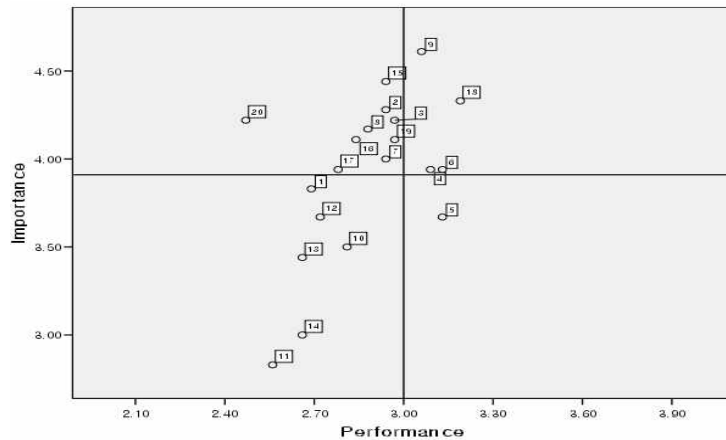
| 구분 평가 항목 | 중요도 (Importance) | | 수행도 (Performance) | |
|----------------|---------------------|------|----------------------|------|
| | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 |
| 1 | 3.83 | 0.69 | 2.69 | 0.68 |
| 2 | 4.28 | 0.45 | 2.94 | 0.97 |
| 3 | 4.22 | 0.42 | 2.97 | 0.73 |
| 4 | 3.94 | 0.78 | 3.09 | 0.68 |
| 5 | 3.67 | 0.82 | 3.13 | 0.93 |
| 6 | 3.94 | 0.62 | 3.13 | 0.70 |
| 7 | 4.00 | 0.67 | 2.94 | 0.61 |
| 8 | 4.17 | 0.37 | 2.88 | 0.93 |
| 9 | 4.61 | 0.49 | 3.06 | 0.61 |
| 10 | 3.50 | 0.60 | 2.81 | 0.73 |
| 11 | 2.83 | 1.01 | 2.56 | 0.75 |
| 12 | 3.67 | 0.75 | 2.72 | 0.80 |
| 13 | 3.44 | 0.76 | 2.66 | 0.73 |
| 14 | 3.00 | 0.82 | 2.66 | 0.85 |
| 15 | 4.44 | 0.68 | 2.94 | 0.75 |
| 16 | 4.11 | 0.46 | 2.84 | 0.57 |
| 17 | 3.94 | 0.52 | 2.78 | 0.89 |
| 18 | 4.33 | 0.75 | 3.19 | 0.58 |
| 19 | 4.11 | 0.81 | 2.97 | 0.77 |
| 20 | 4.22 | 0.63 | 2.47 | 0.87 |
| 전체 평균 | 3.91 | 0.65 | 2.87 | 0.76 |

주) 평가항목 번호는 <표 2>의 연번과 동일

선용품 공급업계에서 갖추어야 할 정보화 역량의 전반적인 중요도 측면은 평균 3.91로 '중요(4점)'에 가까운 반면, 실제 업체에서 현재 보유하고 있는 전반적인 정보화 역량의 수준은 평균 2.87로서 보

통(3점)수준에 미달하는 것으로 나타났다. 특히, 업무를 수행하는데 필요한 정보를 수집하기 위한 정보원(리소스)의 파악과 관련한 항목(평가항목 20번)의 경우, 가장 낮은 역량을 보이면서 동시에 중요

도와 수행도의 격차도 가장 큰 항목으로 나타났다. 또한, 응용 소프트웨어를 활용한 문서작업의 경우, 중요도 측면에서 4.61로서 가장 높은 항목으로 나타났다으나, 업체에서 보유하고 있는 역량은 3.06을



| 평가영역 | 연번 | 평가항목 및 내용 |
|------|------|--|
| A사분면 | 2 | 업무 수행 중에 컴퓨터를 활용하여 필요한 정보나 자료를 찾아낼 수 있다. |
| | 3 | 업무에 필요한 정보를 효과적으로 활용하기 위한 방법을 알고 있다. |
| | 7 | 업무를 효과적으로 수행하기 위해, 다양한 인터넷 서비스를 활용할 수 있다. |
| | 8 | 인터넷을 활용하여 필요한 정보를 효율적으로 검색할 수 있다. |
| | 15 | 다양한 업무(예: 장부정리, 수치 계산 및 분석, 차트 작성 등)에 워크시트(예: 엑셀)를 활용할 수 있다. |
| | 16 | 업무를 수행하는데 필요한 정보를 체계적으로 분류할 수 있다. |
| | 17 | 정보를 관리하는 여러 가지 방법과 저장 매체(예: USB, 하드디스크, CD)를 활용할 수 있다. |
| | 19 | 고객의 질문에 대해 관련 정보를 찾아 효과적으로 응답할 수 있다. |
| | 20 | 업무를 수행하는 데 필요한 정보를 수집하기 위한 정보원(Source)을 알고 있다. |
| | B사분면 | 4 |
| 6 | | 정보 관리의 중요성과 필요성에 대해 인식하고 있다. |
| 18 | | 수집된 정보를 다양한 형태로 가공(표, 그래프 등)할 수 있다. |
| 9 | | 응용 소프트웨어(예: 아래한글)를 활용하여 필요한 문서를 제작할 수 있다. |
| C사분면 | 1 | 업무수행을 위해 컴퓨터가 활용되는 분야와 필요한 소프트웨어를 알고 있다. |
| | 10 | 데이터베이스가 무엇인지, 데이터베이스의 업무 활용 분야에 대해 알고 있다. |
| | 11 | PC 유지보수를 직접 할 수 있다. |
| | 12 | Window의 여러 가지 기능을 충분히 활용할 수 있다. (예: 제어판 활용, 응용소프트웨어 설치, 파일/폴더 관리, 프린터 설정, 인터넷 옵션, 보안설정 등) |
| D사분면 | 13 | 각종 컴퓨터 바이러스의 예방 및 치료 방법을 알고 있다. |
| | 14 | 멀티미디어와 관련된 하드웨어(예: 웹캠, 빔 프로젝터)와 소프트웨어(예 : 동영상 재생 플레이어)를 사용할 수 있다. |
| D사분면 | 5 | 사이버(혹은 인터넷) 윤리와 그 중요성에 대해 알고 있다. |

그림 2. IPA 결과

보이고 있어, 중요도와 수행도의 격차가 큰 것을 확인할 수 있다.

IPA 기법을 활용하여 분석한 결과는 <그림 2>와 같다. 각 사분면에 속한 항목들을 살펴보면, A사분면에 9개 항목으로 가장 많은 항목이 분포되어 있으며, D사분면에 속한 항목은 1개로서 가장 적은 분포를 보이고 있다. B사분면과 C사분면에 각각 4개, 6개 항목이 분포되어 있다. 특히, 전체적인 산포도가 크지 않고, 보통(3.0)을 축으로 비교적 조밀하게 모여 있는 분포를 보이고 있으며, X축을 기준으로 보통(3.0)을 상회하는 항목은 5개 항목에 불과한 것을 알 수 있다.

A사분면에 속한 항목들은 중요도에 비해 현재의 역량이 보통이하를 보이는 항목들로서, 우선적인 개선이 필요한 항목들이다. 특히, 앞서 언급한 바와 같이, A사분면에 속한 항목이 9개로서 가장 많아, 정보화 역량을 향상시키기 위해서는 많은 부분에 대한 개선노력과 지원이 필요할 것으로 보인다. 또한, 평가영역별로 살펴보면, 정보처리능력에 해당하는 5개 항목 중 1개를 제외한 모든 항목이 취약한 것으로 나타나, 이 영역에 대한 집중적인 개선방안 마련이 절실할 것으로 판단된다.

B사분면에 속한 항목들은 중요도와 수행도가 높은 항목으로서 일반적으로 강점 항목으로 간주하는 영역이다. 여기에는 5개 항목들이 분포되어 있다. 그러나, 거의 모든 항목이 보통(3.0)을 약간 상회하는 수준을 보이고 있어, 강점으로 간주하기에는 무리가 있는 것을 알 수 있다. C사분면은 중요도와 수행도가 모두 낮은 영역으로서, 여기에 6개 항목이 분포되어 있으며 정보화 역량을 개선시키는데 우선순위가 상대적으로 낮은 항목이라 할 수 있다. 특징적인 것은 1개 항목을 제외한 모든 항목이 컴퓨터 활용능력에 해당하는 항목들이다. 즉, C사분면에 포함된 항목들은 직무에 직접적인 연관성이 높지 않아 중요도는 낮다고 볼 수 있으나, PC나 인터넷을 일상적으로 사용하고 다루는데 필요한 기초

적인 관리/운영 수준에 해당하는 항목들이다. 그러나, 이러한 부분의 역량도 보통수준에 미치지 못하고 있는 것으로 분석되었다.

D사분면은 중요도에 비해 수행도가 높은 항목으로서, 강점요인에 해당되나 직무수행에 영향이 크지 않은 영역을 의미한다. 여기에는 사이버(인터넷) 유통 1개 항목이 해당되는 것으로 나타났다.

시사점

분석결과를 바탕으로, 몇 가지 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 부산항 국제 선용품 공급업체들의 전반적인 정보화 역량이 보통수준에 미치지 못하고 있어, 현재 추진되고 있는 종합정보관리시스템을 능숙히 활용하여 관련 직무를 수행하는데 문제가 있을 것으로 판단된다. 이는 평가항목의 전체평균이 2.87로 낮다는 점과 함께, 취약한 것으로 분석된 항목이 9개로서 다른 영역에 속한 항목보다 많은 부분을 차지하고 있다는 점에 기인한 결과이다. 특히, 본 연구에서 수립한 평가기준은 정보기술 도구를 활용하는 보편적인 기업사무 및 직무수행 역량을 토대로 하여 구성된 것으로서, 이러한 부분이 전반적으로 취약하다는 것은 종합정보관리시스템 도입의 1차적인 목표인 업무의 효율성 강화에 실효를 거두기 매우 곤란하다는 점을 시사한다. 따라서, 종합정보관리시스템의 실질적인 활용성을 높이기 위해서는 현재 추진되고 있는 정보시스템 구축과 병행하여 정보화 재교육 프로그램도 함께 마련될 필요가 있다.

둘째, 분석결과로부터, 기본적인 정보화 마인드와 문서작업 능력은 보통 수준을 상회하는 반면, 업무와 직접적인 연관이 있는 정보의 탐색 및 관리와 정보를 활용한 분석적 작업에는 중요도 비해 역량이 부족한 것으로 나타났다. 즉, 일상생활에서 여러 가지 정보통신기술을 활용하는 정도의 수준은 되지만, 업무에 이를 적극적으로 활용하는 측면은 취약

하다는 것을 의미한다. 이와 관련하여, 추가적인 추적조사를 실시한 결과, 상당부분의 업무가 아직까지 수작업으로 이루어지거나 구두로 주문이 이루어지는 경우가 많아, 직무를 수행하는데 정보기술 도구의 활용도가 매우 낮은 것으로 파악되었다. 따라서, 향후 도입될 종합정보관리시스템에 익숙해지기 위해서는 상당한 시간이 필요할 것으로 보이며, 종합정보관리시스템에 대한 상세한 업무활용 매뉴얼과 이러한 교육을 지원하는 전담 인력의 배치가 필요할 것으로 사료된다.

셋째, 분석결과, 3가지 평가영역 중에서 정보처리와 관련한 역량이 가장 취약하다는 것을 알 수 있었다. 정보처리 역량은 정보를 목적에 맞게 체계적으로 분류하고, 관리할 수 있으며, 고객 응대시 정보를 활용하여 업무를 처리할 수 있는 능력을 의미한다. 이는 종합정보관리시스템 도입의 두 번째 목표인 시장창출형 서비스와 정보연계 및 수요예측이 가능한 체계와 직결되는 영역에 해당된다. 즉, 단순히 컴퓨터와 인터넷을 활용한 업무가 아니라, 정보를 활용한 서비스 마케팅과 정보에 기반을 둔 여러 가지 전략을 모색하는데 필요한 기초 역량이라 할 수 있다. 즉, 이 부문에 있어서의 중요도와 수행도의 격차가 크다는 것은 아직까지 정보통신기술을 활용하여 선진화된 경영기술을 발휘하기에는 기초역량이 매우 부족하다는 것을 시사하며, 아울러 종합정보관리시스템 도입에 따른 목표달성도 곤란할 것으로 예측된다. 이는 II장에서 고찰한 내용과 같이, 부산항 선용품 공급업이 가지고 있는 오랜 관행과 관련성이 있다. 대부분의 선용품 사업이 인적 네트워크를 위주로 이루어지고 있어, 새로운 정보를 탐색하여 시장을 개척하거나 고객정보를 분석하여 향상된 서비스를 제공하는데 특별한 필요성을 느끼지 않고 있기 때문인 것으로 보인다. 특히, 이러한 부분은 단기적인 재교육을 통해 해결되기 보다는 사용자의 인식전환과 더불어, 정보화 성숙기간과 시행착오를 통한 경험과 노하우가 축적되어

야 가능하다. 따라서, 정보처리영역에 있어 역량을 강화하기 위해서는 종합정보시스템의 활용도를 높이는 데 필요한 전문인력 혹은 교육프로그램 마련과 함께, 경영기술에 대한 자문과 지원도 매우 중요한 방안이 될 수 있을 것으로 사료된다.

이상의 내용을 종합해 볼 때, 부산항 선용품 종합정보관리시스템의 성공적인 도입을 위해서는 정보시스템의 기능성을 강화하는 것 못지않게, 이를 활용할 수 있는 주 사용자의 역량을 강화하는 것이 무엇보다 중요하다는 것을 알 수 있다. 이를 위해서는 제안한 교육 프로그램과 전담인력의 배치가 대표적인 과제로 볼 수 있으나, 한시적인 운영으로는 소귀의 성과를 달성하기 쉽지 않을 것으로 보인다. 따라서, 이러한 부분을 지속적으로 전달할 수 있는 지원조직을 구성하는 것이 효과적일 것으로 판단된다. 다만, 이 부문에 대한 타당성과 그 외의 구체적인 논의는 추가적인 연구가 필요하다.

V. 결 론

본 연구는 부산항 국제 선용품 공급업의 경쟁력을 제고하기 위한 방안으로써, 선용품 공급업체의 정보화 역량을 분석하는 것을 목적으로 수행되었다. 구체적으로는, 현재 추진되고 있는 선용품 종합정보관리시스템 구축과 관련한 선결과제를 제시하기 위해, 국가직무능력표준에 기반을 둔 평가기준을 바탕으로 현재의 정보화 역량을 분석하였다. 그리고, 분석결과로부터, 현재 선용품 공급업체가 보유하고 있는 정보화 역량이 전반적으로 취약하다는 점을 발견하였다. 따라서, 현재 추진되고 있는 정보시스템을 현업에 그대로 도입하여 업무의 활용도를 높이는 데 상당한 문제가 있다는 점을 지적하고, 이를 위한 교육 프로그램과 전담 지원조직의 필요성을 선결과제로 제안하였다.

사실, 항만물류산업의 경쟁력을 도모하기 위한 방안으로서, 정보화와 전자상거래화에 대한 논의는

이미 오래전부터 있어 왔으나 소귀의 성과를 이룩한 경우가 매우 드물었다. 그리고, 많은 연구에서 업계의 복잡한 유통구조를 비롯한 외부적 요인과 업계의 거래 관행을 저해요인으로 지적해 왔다. 그러나, 본 연구는 기존연구와 다른 관점에서 내부적 역량과 변화관리에 주목하여, 정보시스템과 같은 새로운 변화를 수용하는데 있어서의 격차를 발견하고 이를 해소하기 위한 과제를 제안하는데 주안점을 두었다. 이러한 점에서 기존연구와 다른 연구의 차별성을 찾을 수 있을 것으로 사료된다.

그러나, 본 연구는 아직까지 다음과 같은 부분에 한계점을 지니고 있다. 우선, 부산항 선용품 공급업체의 대표성을 확보하기 위해 종사자를 대상으로 하지 않고, 설문에 참여하는 업체에서 대표설문을 수집하는 방식을 취했으나, 결과적으로 통계적 신뢰성과 타당성을 검증할 정도의 표본량을 확보하는데 한계가 있었다. 따라서, 본 연구의 분석결과를 통계적으로 일반화시키는 것에 조심스러운 측면이 있어, 본 연구의 분석결과는 아직까지 탐색적 차원의 연구결과에 해당된다고 볼 수 있다. 이러한 부분을 보완하기 위해서는 보다 많은 업체로부터의 추가적인 조사와 분석이 필요하며, 이를 통해 제한된 내용을 확인하고 통계적으로 검증하는 것이 추후과제로 남아있다. 다음으로, 본 연구는 정보기술 도구를 활용하여 보편적인 기업사무나 관련 직무를 수행하는데 필요한 정보화 역량을 분석하는데 주안점을 두었다. 이는 조만간 도입될 예정인 종합정보관리시스템이 선용품 공급업에 적합한 콘텐츠는 담고 있을 것이나, 통상 보편적인 기업사무와 업무 프로세스에 준해서 구동될 것이므로, 이의 활용도를 높이기 위해서는 일반적인 기업 업무 프로세스의 수행 역량을 파악하는 것이 우선적으로 필요하기 때문이었다. 따라서, 본 연구에서 고려한 평가기준과 분석은 현 단계에서는 선용품 공급업의 산업적 특수성을 고려하지 않았으나, 향후 후속연구를 통해 이러한 부분에 대한 추가적인 분석이 필요할

것으로 사료된다.

참고문헌

- 강태수(2005), “부산지역 항만서비스산업의 활성화 방안에 관한 연구: 선용품 산업을 중심으로”, 부경대학교 대학원 석사학위논문.
- 구민진(2011), “부산항 선용품산업의 활성화 방안”, 동의대학교 대학원 석사학위 논문.
- 기업정보화지원센터(2004), 『기업정보화수준평가 결과 보고서』.
- 김길수·박병권(2001), “선용품업계에서의 전자상거래 시장규모 예측에 관한 연구”, 『월간해양한국』, 제334호, 93-100.
- 김민진·신승식(2013), “항만운영정보시스템 서비스 품질 평가에 관한 연구”, 『항만경제학회지』, 제29권 제2호, 211-238.
- 김상훈(2012), “조직구성원의 정보화 역량과 업무수행 역량의 관계성에 관한 연구”, 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성국(2006), “부산항의 부가가치화를 위한 선용품공급업 활성화에 관한 연구”, 『마케팅관리연구』, 제11권 제3호, 149-166.
- 김승섭(2010), “국내 선용품업계의 현황과 문제 해법”, 『월간해양한국』, 제437호, 22-27.
- 나옥규·임춘성·유은정(2005), “개인 정보화역량과 기업 경영혁신 준비도의 상관관계에 대한 연구”, 『한국경영과학회 학술대회논문집』.
- 김용섭(2006), “선용품 유통센터 입지선정에 관한 연구”, 한국해양대학교 대학원 석사학위논문.
- 류형근·김봉수·이홍걸·양원·이철영(2004), “부산 항만 물류산업의 실태에 관한 연구”, 『한국항해항만학회지』, 제28권 제5호, 405-411.
- 류형근·이홍걸·이철영(2007), “항만의 정보화 수준 제고를 위한 통합평가지수 개발에 관한 탐색적 연구”, 『한국항해항만학회지』, 제31권 제6호, 491-496.
- 류형근·이홍걸·이철영(2008), “주요 컨테이너 터미널의 정보화 수준 분석에 관한 연구”, 『한국항해항만학회지』, 제32권 제3호, 199-205.
- 민세홍·최훈도·윤은영·강달원·김율성(2015), “부산항 국제선용품 유통센터를 활용한 선용품 공동물류 운영방안에 관한 연구”, 『한국항해항만학회지』, 제39권 제6호, 553-559.
- 박병주(2009), “신항에서의 고부가가치 창출방안, 정책포커스 이슈분석”.

박영태 · 우정욱 · 김이곤(2007), “부산항 선용품공급업, 선박급유업, 물류창고업, 활성화 방안에 관한 연구”, 『유통정보학회지』, 제10권 제1호, 31-56.

배백식(2012), “항만물류공급업의 서비스 품질 요인이 고객만족 및 관계지향성에 미치는 영향”, 동명대학교 대학원 박사학위논문.

부산광역시(2014), 『부산항 선용품 산업의 활성화 종합계획』.

이은규(2013), 『울산지역 선용품 업체 현황과 육성방안』, 울산발전연구원.

이홍걸(2012), “IPA기법을 이용한 항만물류 정보서비스의 평가에 관한 연구”, 『해양비즈니스』, 제22호, 89-109.

이홍걸 · 추봉성 · 장재곤 · 이철영(2006), “인지도모델링 기법을 활용한 항만물류산업의 성공적인 e-비즈니스 도입방안에 관한 연구”, 『한국항해항만학회지』, 제30권 제1호, 61-66.

인천발전연구원(2014), 『인천지역 크루즈 선용품 유통시장 기초연구』.

임재욱(2013), “부산항 선용품공급업의 현황과 활성화 방안”, 『무역학회지』, 제38권 제3호, 149-167.

장홍훈 · 김경진(2011), “광양항의 선용품 공급 확대를 위한 e-Marketplace 구축 방안”, 『통상정보연구』, 제13권 제1호, 77-96.

정환호 · 고봉훈(2013), “인천항 이용 만족에 따른 경쟁력에 관한 실증연구”, 『항만경제학회지』, 제25권 제3호, 183-206.

(재)부산테크노파크(2016), 『부산항 선용품 종합정보관리 시스템 구축을 위한 ISP수립』.

중소기업정보화경영원(2004), 『중소기업 정보화 수준 평가』.

차영두 · 강영우 · 이홍걸(2016), “인천항 정보서비스의 실태분석”, 『해운물류연구』, 제32권 제1호, 69-90.

최봉한(2008), “컨테이너 터미널 정보화 수준 분석에 관한 연구”, 한국해양대학교 대학원 석사학위논문.

하명신(2007), “부산항 선용품 유통센터 건립에 대한 법적적 고찰”, 『국제상학』, 제22권 제1호, 87-106.

해양수산부(2006), 『항만물류산업의 클러스터화 및 활성화 방안 연구』.

해양수산부(2014), 『2014 해양수산주요통계, 해양수산부』.

ITU(2003), *World Telecommunication Development Report*.

Martilla, J.A. and James, J.C.(1977), “Importance - Performance Analysis,” *Journal of Marketing*, Vol.41 No.1, 113-131.

WEF(2003), *The Global Information Report*.

부산항 국제 선용품 공급업 경쟁력 제고방안에 관한 탐색적 연구

: 정보화 역량을 중심으로

이홍걸

국문요약

본 연구는 부산항 국제 선용품 공급업의 경쟁력을 도모하기 위한 일환으로서 정보화 역량을 분석하는 것을 목적으로 한다. 구체적으로는 최근 추진되고 있는 선용품 공급업체의 종합정보관리시스템의 성공적인 도입과 정착을 위한 선결과제로서 정보화 역량을 분석하고자 한다. 이러한 과정을 통해 종합정보관리시스템을 수용하고 활용하는데 필요한 당사자들의 정보화 역량을 실증적으로 파악하여 종합정보시스템 구축과 더불어 추진되어야 할 몇 가지 과제를 제안하고자 한다. 연구의 목적을 달성하기 위해, 국가직무능력표준을 바탕으로 평가기준을 수립하였으며, 중요도-수행도 분석(Importance-Performance Analysis)기법을 활용하였다. 실제 기업을 대상으로 조사 자료를 수집하여 분석한 결과, 정보화 역량이 전반적으로 취약한 것으로 나타났다. 특히, 정보처리능력이 다른 영역에 비해 매우 취약하다는 점을 발견할 수 있었다. 따라서, 종합정보관리시스템의 성공적인 도입을 위해서는 정보화 재교육 프로그램과 전담 지원조직을 구성하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

주제어: 선용품 공급업, 국제 선용품유통센터, 정보화 역량, 중요도-수행도 분석, 정보처리능력