

## 우리나라 중소기업 정책정보시스템의 현황 및 개선 방향에 관한 연구

김 주 미\*

A Study on the Status and Improvement Direction of Korea  
SMEs Policy Information System

Jumi Kim\*

### ■ Abstract ■

Korea SMBA(Small and Medium Business Administration) is operating SMEs Policy Information System called SPI-1357 as a part of electronic government business, G4B. SPI-1357 system is offering tailor made policy information to a nation through on-off line system. In this paper, I provide the offering status of policy information, the status of SPI-1357 system, political results of SPI-1357 system, comparison with other country's policy information system, and the development direction of SPI-1357 system.

Until now, most Policy Information Systems documents have focused on policy maker but the focus of this paper is functionally oriented SMEs.

Keyword : SMEs Policy Information System, SPI-1357, Electronic Government

## 1. 서 론

정보화 사회의 등장으로 기존 산업시대 행정의 부정합성이 부각, 정보화 사회에 맞는 새로운 행정모형을 모색하려는 시도들이 등장했으며 그 중 하나가 전자 정부 사업이다. 2001년 1월 정부는 전자정부의 비전과 전략을 제시, 부처 간 갈등 조정을 통한 성공적 전자정부 구현을 위해 전자정부 특별 위원회를 발족했다. 위원회는 5월 18일 행정 기관별로 추진되고 있는 전자정부 정보화 사업들 중에서 전자정부의 기본 틀이 되는 11개 중소 추진과제를 선정, 2002년 11월 1일 민원 서비스 혁신 (G4C, Government for Citizen) 시스템을 비롯한 정부통합전자조달 시스템(G2B, Government to Business) 등 중점 과제들을 성공적으로 구축, 역사적 대국민 전자정부서비스 개통을 시작했다. 이러한 전자정부는 정보기술을 활용해 행정업무의 생산성 향상과 대민 서비스를 제고함으로써 내부적으로는 작고 효율적 업무기능을 구현하고 외부적으로는 고객지향적인 정부기능의 실현을 그 목적으로 하고 있다.

SPI-1357은 이러한 G4B사업의 일환으로 중소기업청에서 추진하고 있는 사업으로 중소기업들에게 그들이 필요한 정책 정보를 원스톱으로 제공하는 '중소기업 정책 정보 시스템'이다. 본 시스템은 2006년 상반기에 시범적으로 운영되어 7월부터 본격적으로 중소기업 정책에 대한 정보를 제공하고 있다. 기존의 대부분 정책정보시스템들이 정책 입안자 및 결정자를 주체로 운영되는 반면 SPI-1357은 행정 서비스 및 정책의 수요자이며 평가자인 국민, 즉, 중소기업자들이 시스템의 주체인 것이 타 정책정보시스템과의 큰 차이라 할 수 있으며 이러한 이유로 사용자인 중소기업자가 그들이 원하는 정보를 얼마나 편하고 정확하게 얻는지가 시스템의 만족도와 활용도를 평가하는 큰 요소가 된다. 기존의 많은 논문들이 정책입안자 및 결정자의 시각에서 서술, 아울러, 하드웨어적, 기술적 측면에서 서술되어 있는 반면, 본 논문의 주 내

용은 사용주체, 즉, 중소기업자들의 관심사인 시스템의 콘텐츠와 기능적 측면으로 제한하고자 한다. 일반적 정책정보시스템에 대한 자세한 내용은 기존 문헌 (한규인(1989), 신재호(1990), 한국행정연구원(2001), 김준모(2002))을 참고하기 바란다.

논문 전체의 구성에 대해서 살펴보면 제 2장에서는 정책정보시스템과 관련된 선행연구 고찰 및 정책정보시스템 개발에 대해 논한다. 제 3장에서는 우리나라 중소기업정책정보 현황 및 문제점, 중소기업정책정보시스템인 SPI-1357에 대한 개괄적 현황 및 정책적 성과에 대해 살펴보며 제 4장에서는 우리나라와 유사한 시스템을 가지고 있는 외국의 몇 가지 사례를 살펴보고 이에 대한 시사점을 도출 한다. 마지막으로 제 5장에서는 앞서 언급된 내용들을 토대로 향후, 우리나라 중소기업정책정보시스템인 SPI-1357의 개선 방향을 제안하고자 한다.

## 2. 선행 연구

정책정보시스템에 대한 연구, 특히, 공공 분야에 있어서 정책정보시스템에서 대한 연구는 국내/외적으로 그리 많이 이뤄지지 않았다. 본 절에서는 SPI-1357과 같은 국내/외의 공공 분야 정책정보시스템을 집중적으로 살펴본다. 먼저 해외 문헌을 살펴보자면 해외의 경우, 주로 보건/의료, 통상, 수송 정책정보시스템을 다루고 있다. 대표적 몇 가지 논문을 살펴보면 다음과 같다. Kuo(2002)는 정책정보시스템에 관한 일반적 정의 및 역할, 기대 효과, 득과 비용에 대해 논하고 대만의 의료보험 정책정보시스템(Health Insurance Information System)에 대한 소개를 했다. 아울러 미국의 통상 정책정보시스템인 TPIS(Trade Policy Information System)의 역할과 그 외에도 STIMAP(Science and Technology Innovation Systems Policy Information Map), GCDIS(Global Change Data and Information System)에 대한 소개를 했다. 그 외에도 Istvan(2006)에 의해 형가리의 수송정책정보 시스템인 ETIS(European Transport Policy In-

formation System)에 대한 내용이 소개되었다. ETIS 개발과정, ETIS의 Contents 관리 등에 대한 내용을 전달하고 있다. 또한 미국 보건복지부에서는 APIS(Alcohol Policy Information System, <http://www.alcoholpolicy.niaaa.nih.gov/>)를 통해 미국 연방 및 각 주의 알코올 관련 각종 정책 정보를 제공하고 있으며 연구자들에게 알코올 관련 법령의 효과와 효과성에 대한 연구를 가능하게 하고 있다. 이 외에도 정책정보시스템은 아니나 이와 비슷한 성격을 지닌 공공정보시스템(Public Information System)과 공공정보관리시스템(Public Management Information System) 관련 연구들이 있다. Bo(2005)는 공공정보시스템에 관한 정의, 목적, 용도, 사용자, 콘텐츠, 기술적 문제와 해결점 등을 정의하고 있으며 Luis 외 7인(1998)은 멕시코의 의료 품질정보시스템에 대해 소개하고 있다. 멕시코의 의료 품질정보시스템은 니즈, 만족도, 성과 평가 비교 분석 등을 통해 멕시코 전체의 의료 정책에 대한 품질을 관리하고 있다. Chet 외 6인(2005)은 말라위의 보건 정보 관리 시스템 설계와 기타 금융, 물류 시스템과의 연계 등에 대한 내용을 소개하고 있다. 그 외에도 Gladwin 외 2인(2003)에 의해 우간다의 보건 정보관리 시스템, Sunday(1993)에 의해 금융 정보관리 시스템, Ibukun(1999)에 의해 조산사의 정보관리 시스템, Steve 외 1인(2008)에 의해 해양 정보관리 시스템에 대한 연구가 이뤄졌다. 국내 문헌에서는 1980

년대 말부터 2000년 초까지 꾸준히 한규인(1989), 신재호(1990), 한국행정연구원(2001), 김준모(2002) 등에 의해 일반적 정책정보시스템 개발에 관한 연구가 이뤄졌다. 이들 문헌에서는 정책정보시스템에 대한 정의와 기능, 개발 접근 방법, 우리나라 정책정보시스템 현황과 향후 방향성에 대한 것들을 주로 다루고 있다. 특정 주제를 다룬 정책정보시스템 문헌들은 박영기(1995), 어윤양 외 2인(2000), 백영주(2003) 등에 의해 이뤄졌다. 박영기(1995)는 일본의 통상정책정보시스템에 대한 사례 소개와 함께 우리나라 대외통상정책정보 시스템 현황 및 분석, 관련 정책 이슈, 향후 발전 방향에 대해 논하고 있다. 어윤양 외 2인(2000)은 우리나라 수산정책정보시스템의 프레임워크 구축 시 데이터웨어하우스의 필요성, 구축 전략, 성공 요소 및 실행전략에 대해 보여주고 있다. 백영주(2003)는 여성정책정보화에 대한 개념, 여성정책 정보전달 체계 및 수행 업무 분석, 여성정책정보 전달시스템의 모형 및 개발방안을 제시하고 있다. <표 1>은 지금까지 설명된 국내/외 문헌을 정리한 것이다.

이렇듯, 기존 문헌들의 공통점은 대부분 정책정보시스템의 주 활용대상을 정책 입안자 혹은 결정자로 정의해 정책입안자(결정자) 관점에서 서술되며 정책정보시스템의 하드웨어적, 기술적 서술에 중점을 두고 있다는 것이다. 즉, 정책 및 행정 서비스의 수혜자이며 평가자인 국민의 입장에서

〈표 1〉 정책정보시스템 국내/외 연구

연 구 자	주 제	구체적 내용
Sunday(1993)	금융 정보관리 시스템 (Financial Management Information System)	• Kansas의 금융 정보관리 시스템에 대한 소개
Luis 외 7인(1998)	의료 품질정보시스템 QIS(Quality Information System)	• 멕시코의 의료 품질정보시스템에 대한 개략적 소개 • 시스템 구성 및 역할 - 멕시코의 의료 품질정보시스템은 니즈, 만족도, 성과 평가 비교 분석 등을 통해 멕시코 전체의 의료 정책에 대한 품질을 관리
Ibukun(1999)	조산사의 정보관리 시스템 (Nurse-Wives Management Information System)	• 나이지리아의 조산사 정보관리 시스템에 대한 소개

〈표 1〉 정책정보시스템 국내/외 연구(계속)

연구자	주 제	구체적 내용
Kuo(2002)	의료보험 정책정보시스템 HIIS (Health Insurance Information System)	<ul style="list-style-type: none"> <li>정책정보시스템에 관한 일반적 정의 및 역할, 기대효과, 득과 비용에 대한 정의</li> <li>대만의 의료보험 정책정보시스템(Health Insurance Information System)에 대한 소개</li> <li>미국의 사례 소개           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통상 정책정보시스템인 TPIS(Trade Policy Information System)</li> <li>- STIMAP(Science and Technology Innovation Systems Policy Information Map)</li> <li>- GCDIS(Global Change Data and Information System)</li> </ul> </li> </ul>
Gladwin 외 2인(2003)	보건 정보관리 시스템 (Health Management Information System)	<ul style="list-style-type: none"> <li>우간다의 보건 정보관리 시스템에 대한 소개</li> </ul>
Bo(2005)	공공정보시스템 (Public Information System)	<ul style="list-style-type: none"> <li>공공정보시스템에 관한 정의, 목적, 용도, 사용자, 콘텐츠, 기술적 문제와 해결점 등을 정의</li> <li>공공 정보관리 시스템과의 개념 차이</li> </ul>
Chet 외 6인(2005)	보건 정보관리 시스템 (Health Management Information System)	<ul style="list-style-type: none"> <li>말라위의 보건 정보관리 시스템 디자인과 구축</li> <li>기타 타 금융, 물류 시스템과의 연계 방안</li> </ul>
Istvan(2006)	수송 정책 정보시스템 ETIS (European Transport Policy Information System)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ETIS 개발과정, ETIS의 Contents 관리</li> </ul>
Steve 외 1인(2008)	해양 정보관리 시스템 (Marine Management Information System)	<ul style="list-style-type: none"> <li>해양 정보관리 시스템 설계 시 측량 공학의 역할</li> <li>해양 정보관리 시스템 구조</li> </ul>
미국 보건복지부	알코올 정책정보시스템 APIS (Alcohol Policy Information System)	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.alcoholpolicy.niaaa.nih.gov/">http://www.alcoholpolicy.niaaa.nih.gov/</a></li> <li>미국 연방 및 각 주의 알코올 관련 각종 정책 정보를 제공</li> <li>연구자들에게 알코올 관련 법령의 효과와 효과성에 자료 제공</li> </ul>
한규인(1989)	정책정보시스템 개발에 관한 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>정책정보시스템의 특성 및 개념 모형화</li> <li>정책정보시스템의 개발지침과 전략</li> </ul>
신재호(1990)	정책정보시스템 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>정책정보의 개념과 기능 정의</li> <li>정책정보시스템의 구성 및 개발 접근방법</li> <li>우리나라 정책정보시스템 현황과 발전방향</li> </ul>
박영기(1995)	대외통상정책정보시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외 통상정책정보시스템 사례 제시</li> <li>대외통상정책과 주요 정책 과제</li> <li>현 대외통상정책정보체계의 실증 조사 및 분석</li> <li>대외통상정책정보체계의 정보 시스템 요구 분석</li> <li>대외통상정책정보 시스템의 발전 모델</li> </ul>
여윤양 외 2인(2000)	수산정책정보시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>수산정책정보시스템의 프레임워크</li> <li>수산정책정보시스템에서 데이터웨어하우스의 필요성</li> <li>수산정책정보시스템의 구축 전략</li> <li>수산정책정보시스템의 성공요소 및 실행전략</li> </ul>
한국행정연구원 (2001)	정책정보종합관리시스템 구축방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>선진 외국 및 국내 민간기업체의 정보관리시스템 활용 사례 분석</li> <li>정책결정지원 시스템 설계를 위한 개념적 틀 제시</li> </ul>
김준모(2002)	행정정보 서비스의 상업화	<ul style="list-style-type: none"> <li>외국 사례 고찰</li> <li>한국에서의 도입 및 추진전략, 정부의 역할 범위 제시</li> </ul>
백영주(2003)	여성정책정보 전달시스템 개발에 관한 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>여성정책정보화에 대한 개념적 논의</li> <li>여성정책 정보전달 체계 및 수행 업무 분석</li> <li>여성정책정보 전달시스템의 모형 및 개발방안 제시</li> </ul>

작성된 문헌들은 존재하지 않는다. 하여 본 논문에서는 정책정보시스템의 주체를 실제 정책 및 행정 서비스의 수혜자이며 평가자인 국민, 즉 중소기업자로 정의하며 이로 인해 논문의 전반적 내용도 중소기업자들이 필요로 하는 Contents 및 기능을 중심으로 우리나라 중소기업 정책정보시스템의 서비스 현황, 해외 사례, 향후 행정 서비스의 수혜자인 중소기업자들의 시스템 만족도와 활용도를 높일 수 있는 시스템의 발전방향에 대해서 논한다. 이러한 이유로 본 논문에서는 일반적 정책정보시스템에 대해서는 개략적으로 지금까지의 문헌을 토대로 한 정책정보 및 시스템에 대한 개념을 제시한다.

정책정보는 “행정정보의 일부로 정책과정 전반에 걸쳐 각 정책 활동에 유용하도록 구조화된 자료(Structured Data)로서 모든 목표 지향적 조직의 생존을 위해 필수 불가결한 것”으로 정의되고 있다(신재호(1990)에서 재인용). 아울러, 정책정보시스템은 “정책결정자가 정책을 결정하는데 요구되는 각종 정보를 종합적 체계적으로 수집, 분류, 정리, 저장하여 정책결정자가 필요 시 언제 어디서나 활용할 수 있도록 고안된 것으로 컴퓨터를 기반으로 한 정책결정지원정보시스템”을 의미한다(한국행정연구원, 2001). 이러한 정책정보시스템의 목적 혹은 기능은 양질의 정책정보 확보 및 정보의 종합적 관리, 정책 정보의 조직간, 기관간의 공동 활용, 정보의 통합을 통한 대국민 서비스의 질적 향상에 있다(한국행정연구원, 2001).

일반적으로 정책정보시스템은 포괄적 시스템으로 SIS<sup>1)</sup>, EIS<sup>2)</sup>, DSS<sup>3)</sup>, PMIS<sup>4)</sup>, OIS<sup>5)</sup> 등은 정책 정보시스템을 구성하고 있는 하위시스템으로 정의된다.(박영기, 1995) 이러한 정책정보시스템의 주요 구성요소(한국행정연구원, 2001)로는 데이터베

이스, 데이터에 대한 정보(메타데이터, 데이터 사전 등), 시스템 운영에 필요한 기술기반(하드웨어와 소프트웨어), 인력기반(시스템 관리자, 정보관리자), 정보제공자와 사용자, 그리고 관련된 정보들의 웹 기반 정보창고(Web-based clearing-house) 등이 있다. 더 자세한 정책정보시스템에 대한 내용은 한규인(1989), 신재호(1990), 한국행정연구원(2001), 김준모(2002)를 참고하기 바란다.

### 3. 중소기업 정책정보 시스템 현황 및 정책적 성과

우리나라 중소기업은 전체 사업체수의 99.8%(수는 300만개), 고용의 86.7%를 차지하는 등 우리경제의 절대 다수를 점하는 경제의 중추이다. 그럼에도 불구하고 이들 정부의 중소기업 정책에 대한 체감도가 높지 않다는 지적이 있다. SPi-1357 시스템은 이렇듯 중소기업자들의 정책 체감도를 높이려는 정부의 노력 하에 추진 된 사업으로 범정부 차원의 맞춤형 통합 정책정보망 구축을 통해 300만 중소기업이 온라인을 통해 정부의 중소기업 정책을 손쉽게 이해·활용 할 수 있도록 함을 목적으로 한다.

#### 3.1 중소기업 정책정보 현황

중소기업 정책은 각 부처, 기관별로 분산되어 자금, 기술, 인력, 정보화 등의 여러 분야를 지원하고 있다. <표 2>에서 알 수 있듯이 2008년 4월 기준, 정책정보 현황을 살펴보면 331개 지원기관(18개 부·처·청, 16개 시·도, 유관기관 297)에 의해 생성된 총 6,932개(10개 분야<sup>6)</sup>, 시책정보 : 3,382개, 행정규정 : 3,550개)의 정책 정보를 각기 제공하고 있다. 이러한 부처별 분산 지원과 정보 제공으로 인해 중소기업 정책정보는 다음과

1) SIS : Strategic Information Systems.

2) EIS : Executive Information Systems.

3) DSS : Decision Support Systems.

4) PMIS : Public Management Information Systems.

5) OIS : Office Information Systems.

6) 융자·투자/보증·보험·기술·특허·인증·판로·수출/인력/창업·벤처/정보화·컨설팅·자영업·유통/대중소상생협력.

〈표 2〉 부처별 중소기업 정책정보 등록 현황

구 분	지원시책			행정규제	계
	정부부처	시도	소계		
등록건수	2,168	1,214	3,382	3,550	6,932

주) 2008년 4월 기준.

〈표 3〉 부처별 중소기업 정책 지원 분야

기관명	제공 분야	비 고
중소기업청	자금/금융 인력, 창업 기술, 판로, 수출, 정보화, 소기업/여성, 제조물책임, 재래시장지원	9개 분야
산업자원부	대항목 : 3개분야 창업경영지원(9개분야), 중소기업지원 서비스(3개분야), 기업경영컨설팅(3개분야)	3개 분야
과학기술부	특정연구개발사업, 원자력연구개발사업, 기초과학연구사업, 과학기술국제화사업, 과학기술정책연구사업, 과학기술영재인력양성사업	6개 분야
과학기술부	조세, 자금, 구매, 기술인력 양성촉진, 기술정보, 협동연구촉진, 소기업기술지원, 기술개발촉진 지원시책 등, 연구개발조직의 육성	9개 분야
문화관광부	정보공개실	1개 분야
정보통신부	자금, 기술지원, 정보화, 인력, 판로/수출지원	5개 분야

주) 2006년 10월 기준.

같은 몇 가지 문제점을 가지고 있다.

첫째, 통합 정보 제공 서비스의 부재로 인해 정책 정보 습득 자체가 어렵다. 즉, 각 부처별 독자 제공으로 인해 해당부처(기관)별 홈페이지 등을 통해 개별 정책에 관한 정보를 찾아봐야 하는 번

거로움이 있다. 일부 기관이 통합 제공을 하는 듯 하나, 유사 내용의 중복 제공 및 정책 정보에 특화되어 있지 않고 검색기능이 미흡해 중소기업이 정책정보 습득에 애로를 겪고 있다.

둘째, 신속 정확한 자료의 업데이트가 쉽지 않

〈표 4〉 부처별 정책 정보 제공 방식

기관명	제공 분야	비 고
중소기업청	분야별, 항목별 제공 항목별 제공은 파일에 둑어 다운로드 방식 자체 정보만 제공	파일형
산업자원부	분야별, 항목별 제공 항목별 타 기관정보까지 지원하여 제공 항목별 게시판 나열하는 방식으로 제공 타 부처, 기관 정보도 일부 제공함	게시판형
과학기술부	분야별, 항목별 제공 개요, 계획, 공지공고, 세부사업안내 등 설명 자체 정책정보만 매우 상세하게 소개	공고형
문화관광부	여러 공지사항에 포함시켜 게시판에 올림	게시판형
정보통신부	분야별 정책정보 제공 게시판에 나열하는 방식으로 제공	게시판형

주) 2006년 10월 기준.

다. 중소기업 정책정보는 업데이트를 통한 정확성과 신뢰성 확보가 중요하나, 정책 발표 시 해당 정보의 단순한 수집 및 제공으로만 그치고 있는 실정이다. 따라서 자금의 소진, 지원시기의 경과, 사업계획의 변경 등이 실시간으로 반영되지 못하고 있어 중소기업의 불편을 초래하는 사례가 발생하고 있다.

셋째, 수요자 위주가 아닌 공급자 위주의 정책 정보를 제공하고 있다. 부처(기관)별로 자신의 계시판에 게시판형(게시판에 단순 게재), 파일형(정책정보를 파일로 끌어 제공), 공고형(정책정보별로 상세하게 제공) 등 형태의 일관성이 없이 제공하고 있다. 이렇듯, 중소기업 정책정보 제공방식이 공급자 위주의 일방적 제공으로, 수요자가 해당 정보를 열람하는 데 있어 많은 애로사항이 있다.

### 3.2 SPi-1357 시스템 기능

중소기업특별위원회와 중기청은 2005년 말, 중소기업이 정책 정보 습득에 있어 많은 애로사항이 있음을 인식하고 중소기업을 대상으로 전화 및 방

문 인터뷰를 통해 정보획득 경로, 기업들의 정보 환경, 의사소통 수단 등 수요자들의 정책 정보 제공에 대한 방향성 수립을 위해 정밀 실태조사를 실시했다. 그 결과, 온라인을 통한 실시간 정책정보 획득 시스템과 추가 질의 및 애로상담을 위한 통합 콜센터 도입이 필요한 것으로 분석되었다. 이러한 이유로 구축된 것이 SPi-1357 중소기업정책정보 시스템이다. 실태조사 결과대로 SPi-1357은 On-line인 SPi 시스템과 Off-line인 ☎1357 종합상담 콜센터를 통해 서비스를 하고 있다.

SPi-1357이 제공하는 몇 가지의 중요한 기능을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 다양한 형태의 검색기능을 바탕으로 한 정책정보 제공이다. 6,900여 건의 중소기업 정책정보(시책 및 행정규정 포함)를 사용자 중심의 다양한 검색 방법인 정책분야별, 기관별, 수요자별, 통합검색의 다양한 형태로 제공하고 있으며 정책캘린더를 이용해 지원 사업에 대한 주요 일정을 일별로 게재하고 있다. 정책 분야별 검색은 융자/투자, 보증/보험, 기술, 특허/인증, 판로/수출, 인력, 창업/벤처, 정보화/컨설팅, 자영업/유통, 대·중소



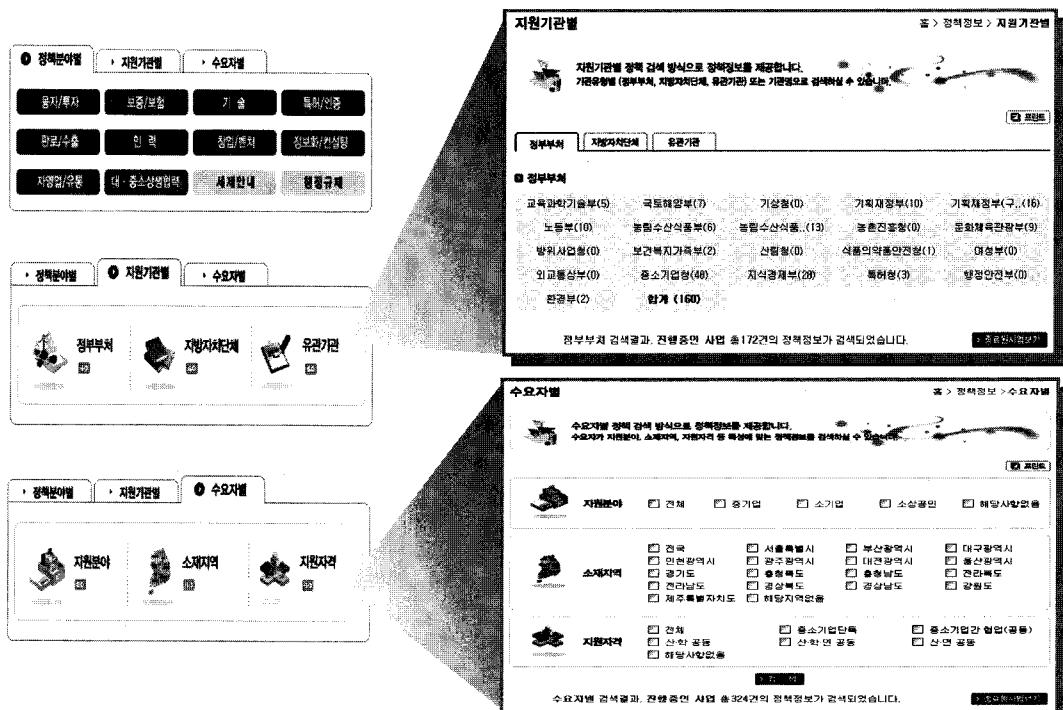
[그림 1] 우리나라 중소기업정책정보시스템 SPi-1357(<http://spi.go.kr>)의 메인페이지

상생협력, 세제안내, 행정규제로 세분화 되어 검색 할 수 있으며 기관별 검색은 정부부처, 지자체, 유관기관 등의 하위 체계로 분류 되어 검색되어 질 수 있다. 특히 수요자 맞춤형 검색인 수요자 검색은 지원 분야, 소재 지역, 지원 자격 조건을 수요자가 입력하며 이에 적합한 맞춤형 정책 정보에 대한 정보를 제공한다([그림 1]).

둘째, 온라인을 통한 사업 신청이다. 등록된 정책 중 온라인으로 사업 신청이 가능한 지원 사업을 선별 해 접수기관을 방문하지 않고 SPI를 통해 인터넷에서 바로 신청할 수 있도록 하는 서비스다. 현재까지는 총 9가지 사업에 대해서만 본 서비스를 제공하고 있다(에너지관리공단(2건), 인천광역시(1건), 정보통신 연구진흥원(2건), 중소기업 기술정보진흥원(1건), 중소기업청(2건), 한국무역협회(1건)). 온라인을 통해 접수 처리 현황에 대한 조회가 가능하며 SMS를 통해 신청자에게 처리 현황을 알려준다.

셋째, 정책 상담기능이다. 현장에서 활동 중인 중소기업 전문 상담사들이 지원정책의 궁금증이나 기업경영의 애로사항을 무료로 자유 상담과 지정 상담의 형태로 온라인 상담을 해 주고 있다. 뿐만 아니라 1357콜센터에선 현재 상담원 10명이 정책 실무자, 변호사, 회계사 등 전문 상담원 12,000여 명을 연계해 중소기업의 각종 애로에 대해 맞춤형 정책 상담을 실시하고 있다. “1357콜센터”는 전화 · 인터넷 상담을 통해 2008년 2월말 현재까지 총 2만 1천여 건(하루 평균 500여 건)에 대한 고객 상담을 했다.

넷째, 기타 기능으로 정책제안과 용어검색 등이 있다. 자유게시판, SPI에 바란다, 정책제안 등을 통해 수요자인 중소기업자가 그들의 의견을 피력 할 수 있도록 중소기업 참여의장을 마련했다. 아울러, 정책정보 관련용어에 대한 설명을 직접입력과 색인검색의 형태로 쉽게 얻을 수 있다. 마지막으로 뉴스레터, 이메일, SMS 등을 통해 관심정보



[그림 2] SPI-1357 시스템의 맞춤형 정책정보 제공(<http://spi.go.kr>)

및 각종 뉴스에 대한 정보를 수신할 수 있다.

이러한 SPi-1357은 제 13차 APEC 중소기업 장관회의(2006.9.28~29)에서 APEC을 대표하는 모범적인 정책 혁신 사례로 뽑혔으며 2006년 10월 참여정부를 대표하는 국민체감 10대 정책혁신 사례로 선정된 바 있다. 아울러, 2007년 8월 행정자치부에서 60개 부처(소속기관)에서 운영하는 178개 시스템을 평가한 결과, 수요자 중심의 4대 우수사이트(SPi 시스템, 워크넷, 국가복지포털, 병역맞춤-e)로 최종 선정되었으며 동 시기에 “정부정책 혁신상”을 수상하였다. 아울러 중기청은 “중소기업도우미 SPi 1357”에 대한 상표등록을 완료하였다(2007년 8월).

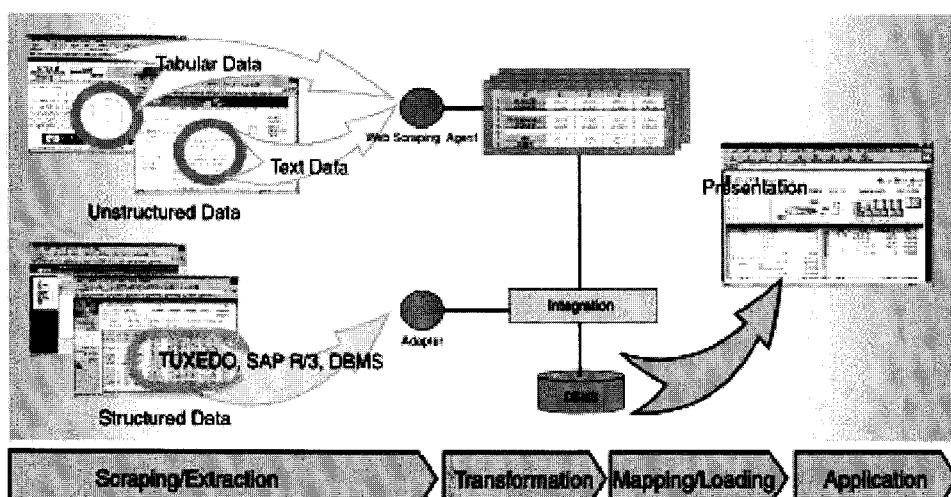
### 3.3 SPi-1357 시스템 구축

본 절에서는 SPi 1357의 시스템 구축과 관련해 간단히 언급한다.

먼저 본 시스템에서 가장 중요한 부분인 통합 DB 구축과 운영에 관한 부분이다. 가장 중요한 부분은 정보의 수집으로 SPi는 API(Application Program Interface)와 Web-Scraping을 통해 정책

정보를 수집하고 있다. API는 중소기업 정책관련 정보가 많거나 정책의 변경 빈도가 잦은 부처 및 유관기관을 우선적으로 하며 아울러 현재 정책정보가 전산화된 기관을 대상(그 중에서도 50개 사업 이상인 기관을 우선 선정)으로 한다. 이러한 기관을 대상으로 연계대상 기관의 서버와 DBMS의 종류 및 버전에 따른 공통 사용 모듈을 개발하여 관련 기관 간 효율적인 연계를 추진하고 있다. 반면 인터넷에 비정형화된 방법으로 게시하는 기관에 대해서는 정형화 및 비정형화 자료를 추출하고, 자료를 최종 목표 시스템에 필요한 중간 형태로 바꾸어 저장, 이를 관리자에게 제시하여 목적 시스템의 DB에 전달하는 일종의 웹 검색 로봇인 Scraping 기법으로 자료를 수집하고 있다. 아울러, 정책정보의 변경에 따른 신속한 관리 기능, 검색 데이터의 구성과 분류체계 Mapping 관리 기능 및 보안솔루션 구축으로 침입방지, 침입탐지 및 유해 사용자 차단 등의 관리 기능을 가지고 있다.

다음은 맞춤형 안내 시스템을 위해서 가장 필요한 요소인 검색 시스템이다. 본 검색 시스템은 사용자 중심의 사고로 고안된 검색 방법 또는 사용자의 행동 패턴을 분석하고 기록된 통계로 자료를



[그림 3] 정책 정보 통합 DB구축 과정

제공하도록 구축 설계되었다. 각 부처에 흩어진 정보를 하나의 View로 제공하고 있으며 통합 DB 범위를 벗어 난 자료는 기관 간 연계처리에 의한 수취 제공에 의해 이뤄진다. 검색 자료 유형에 따라 이를 취득하는 방법도 각기 차이가 있다. [그림 4]에 이를 정리해 놓았다.

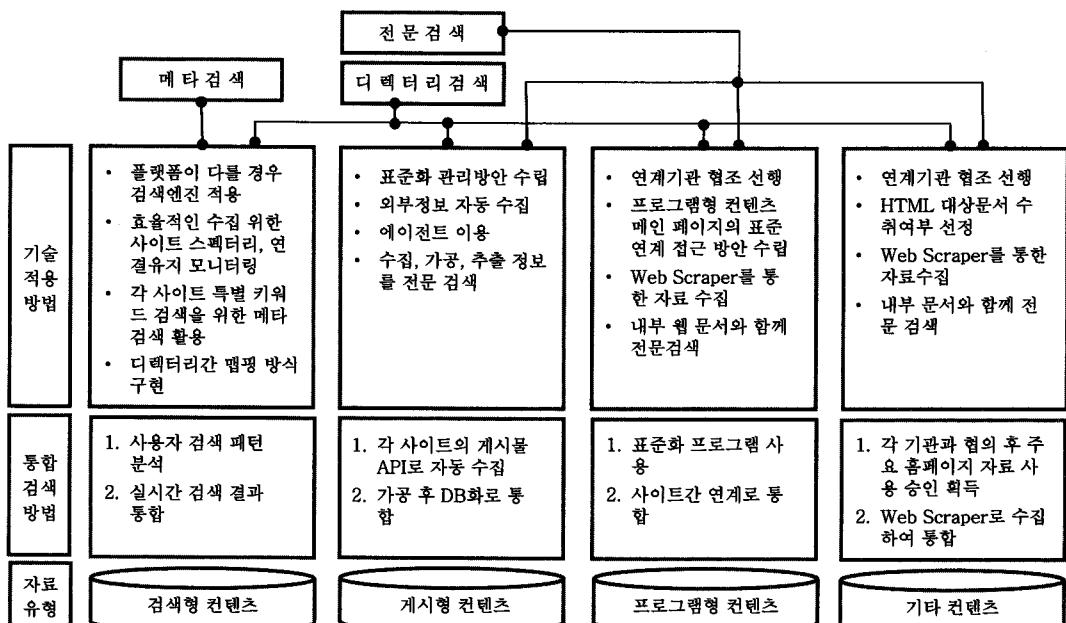
이러한 검색이 가능하려면 효율적 검색엔진의 도입이 필수적이며 이를 위한 검색 엔진 기능 요건은 대략 다음과 같다. 카테고리별, 이용자 지정 맞춤 검색, 사이트 내 웹페이지, 문서/DB 검색 기능 제공, 자연어 검색, Boolean 검색, Near 검색, 구문 검색, 전·후방 절단검색 및 팔호연산자 기능, 첨부문서 검색, 문장/문단 내 검색, 2가지 이상의 카테고리 혼합 검색기능, 검색결과 내 재검색 기능 등이 필요하다.

### 3.4 SPi-1357 시스템의 정책적 성과

본 절에서는 SPi-1357을 통한 정책적 성과에 대해서 살펴본다. 성과는 아래와 같이 중소기업자들

의 업무 편의성 증대를 비롯한 6가지 측면에서 생각해 볼 수 있다.

첫째, 중소기업자들의 업무 편의성 증대이다. 가장 큰 정책 성과로 볼 수 있는 것은 역시, 각종 지원시책을 수요자 친화적 맞춤검색 형태로 구축해 중소기업들에게 편의성을 제고한 것이라 할 수 있다. 중소기업은 다양한 정책과 정보를 요구하는데 반해 다수의 정책부처나 지원기관은 단편적인 정보를 제공한다. 이에 SPi-1357은 부처나 지원기관 별 산재한 수많은 정책에 관해 일일이 미로 찾기식으로 접근하는데 수반되는 보이지 않는 비용 부담을 완화했으며 웹을 통한 각종 정책 정보 제공뿐 아니라, 전화를 통한 애로 사항이나 서식 제공 등의 부가 서비스 제공을 통해 중소기업자들의 업무 편의를 제공하고 있다. 이러한 맞춤형 정책 정보 뿐 아니라, 일부 사업에 대해 온라인을 통해 중소기업 관련 모든 업무를 한 곳에서 처리할 수 있게 하는 One-Stop 행정 서비스를 가능하게 함으로써 지금은 물론 향후에도 행정 처리를 통한 시간과 노력의 절감 효과를 가능케 했다.



[그림 4] 자료 유형에 따른 기술 적용 방법

둘째, 수요자 중심의 중소기업 정책정보 전달체계의 마련에 있다. 부처별 산재해 있는 중소기업 지원시책을 총망라하여 체계적으로 제공, 책자 및 팸플릿 형태의 시간과 공간의 제약이 따르는 오프라인 홍보수단의 한계를 극복 해 중소기업의 다양성, 정책의 세분화 진전에 따른 수요자인 중소기업의 정책정보 욕구를 충족했으며 온라인 상담 등 양방향 커뮤니케이션 확립으로 중소기업이 실제로 도움이 되는 정책정보 서비스를 구현하였다.

셋째, 중소기업 지원정책의 효율성 제고를 위한 기반을 구축했다. 중소기업 정책이 맞춤형 지원정책으로 전환됨에 따라 정책정보도 맞춤형으로 제공하여 중소기업 정책의 효과성 향상이 기대되었다. 또한, 각 부처 및 유관기관의 지원 시책을 전체적으로 파악하고 정책정보의 활용통계를 이용해 정책 개선 및 새로운 중소기업 정책과제 발굴을 유도함으로써 중소기업 지원 정책 전반에 대한 효율성 제고 기반을 다지게 되었다.

넷째, 중소기업 업무 행정의 효율화 및 프로세스의 합리화에 있다. 중소기업의 업무는 매년 300여개 기관에서 시기·절차 등을 달리해 7천여 개 정책정보를 생성 할 만큼, 지원기관도 많고 내용도 복잡하다. 즉, 현재까지 중소기업 업무의 특성상, 한 곳에서의 일괄적 서비스가 현실적으로 불가능한 상황이었다. 그러나 SPi-1357을 통해 중소기업의 업무는 고객인 중소기업자의 입장에서 설계되어 고객의 편의를 제공할 뿐 아니라, 온라인 사업의 연계 혹은 대행 서비스 등의 중소기업 행정 업무의 포털을 통해 중소기업 행정 업무의 효율화 및 프로세스의 합리화를 가능케 했다.

다섯째, 중소기업청 및 중소기업 정책 인지도 향상에 기여했다. SPi-1357은 중소기업청의 대표 브랜드로 현재 기관 차원에서 적극적 투자 및 홍보 활동을 하고 있다. 현재, SPi-1357은 인지도 제고를 위해 중소기업 한가족제도(<http://crm.smba.go.kr>)에 등록된 핵심 정책 고객을 대상(약 20,000여 개)으로 목표고객 홍보, 지하철광고, 생활정보

지, 지하철 무가지 광고 및 옥외 전광판, 홍보용 포스터 등 다양한 매체와 수단을 통한 홍보 활동을 하고 있다. 이렇듯, SPi-1357 시스템은 대국민 차원에서 중소기업청 및 중소기업 정책 인지도 향상에 크게 기여하고 있다.

여섯째, 정책 정보 시 활용 가능한 통계 자료의 축적이다. 상담을 통한 정책 자금 수여 건수, 온라인 접수를 통한 정책 자금 수여 건수, 그 외에도 관리에 필요한 각종 통계 자료의 자동 생성 및 축적이 이뤄진다. 이러한 통계 수치는 향후 모든 정책 수립의 기초 자료로 활용 될 수 있다.

#### 4. 해외 중소기업 정책정보 시스템 현황

본 장에서는 캐나다를 비롯해 미국, 싱가포르, 호주 등 APEC 회원국을 중심으로 그들의 정책정보시스템에 대해 살펴본다.

##### 4.1 호주

호주의 중소기업 정책정보 시스템인 Business.gov.au 는 Business Entry Point(BEP)에 의해 운영/유지되며 호주 정부로부터 재정 지원을 받고 있다. Business.gov.au는 효과가 높은 분야를 중심으로 온라인 민원서비스를 제공하고 있으며, 철저한 수요조사 및 의견수렴 체계를 통해 사업을 추진하고 있다. 많은 나라가 그렇듯이 호주 정부는 Business.gov.au를 통해 기업 활동 중심의 필요 정보와 행정업무의 동시 제공, 전체 기업행정 업무의 온라인화를 목표로 궁극적으로 중소기업의 비용 및 시간절감으로 인한 기업업무 효율성 향상을 꾀하고자 한다.

호주는 우리나라와 같은 단순한 정책 정보 제공(자금의 경우를 비롯해 일부에 대해서만 제공)보다는 기업을 운영하는 데 필요한 전반적 행정 프로세스에 대한 정보 제공으로 우리나라보다는 좀 더 포괄적인 지원을 하고 있다. 호주 정부는

**주요 분야별 정보 제공**

- E-business
- 인력채용
- 환경문제
- 공정거래
- 프랜차이징
- 정책자금
- 소호창업
- 수출입
- 보험
- 특허
- 시장정보
- 보건안전
- 등록/면허
- 과세
- 입찰/계약 (15개 분야)

**How-to-guides**

특정 주제(예: 예비창업, 기업승계, 폐업 등)에 대한 How-to-guides를 제공.

**Welcome to business.gov.au**

business.gov.au offers you simple and convenient access to all the government information, transactions and services you need. It's a whole-of-government service providing essential information on planning, starting and running your business.

**Business topics**

- Essential business information
- E-business
- Employing people
- Environmental management
- Fair trading
- Franchising
- Grants & assistance
- Home-based business
- Importing & exporting
- Insurance
- Intellectual property
- Market research & statistics
- Occupational health & safety
- Registration & licences
- Taxation
- Tenders & contracts

**How-to-guides**

What to do when you are...

- Thinking of starting a business
- Are you ready? Need help with planning, raising finance or writing your business plan? These guides and templates can help.
- Starting a business
- Ready to start? Here's information on starting a new business, a home-based business and buying a business or franchise.
- Exiting a business
- Closing or selling your business? Find out about succession planning, bankruptcy, deregistering your business and employee payments.

**News and features**

**News & announcements**

- Drought Assistance
- Assistance boundaries amended in NSW & QLD...
- Victorian Indigenous Business Directory
- Supporting Indigenous businesses in VIC...
- Innovation Gateway WA
- Innovation services for your business...

**Features**

- State budgets 2008-09
- Tax cuts and initiatives for business...
- Budget 2008-09
- How it will affect your business...
- Workplace Relations changes
- Amendments in effect from 28 March...

**Online services**

컨설팅, 서식 제공, 사업신청(9개 사업) 등의 온라인 서비스를 제공

**Content Syndication**

컨텐츠 신디케이션  
(Content Syndication)  
서비스를 제공

[그림 5] 호주(<http://www.business.gov.au>)의 메인페이지

<http://www.business.gov.au>라는 포털 사이트를 통해 다음과 같은 주요 몇 가지 분야에 대해 심도 있는 정보를 제공하고 있다. E-business를 비롯해 인력채용, 환경문제, 공정거래, 프랜차이징, 정책자금, 소호창업, 수출입, 보험, 특허, 시장정보, 보건안전, 등록/면허, 과세, 입찰/계약의 크게 15가지이다.

또한, 예비창업, 기업승계, 폐업, 기업 매매, 사업자 변경을 원하는 사람을 위해서 각 경우마다 해당 프로세스에 대한 How-to-guides를 제공하고 있다.

마지막으로 몇 가지 온라인 서비스를 해 주고 있다. 사업자 등록이 이뤄진 기업에 대한 정보 제공 및 정부가 업체, 개인들에게 정책이나 규제 등에 대한 온라인을 통한 컨설팅 서비스, 온라인을 통한 모든 행정 서식의 제공 및 이에 대한 제출, 사업자 등록에 관련 된 정보 제공 서비스, 이메일을 통한 정보 제공 서비스, 마지막으로 컨텐츠 신디케이션(Content Syndication)<sup>7)</sup> 서비스를 받을 수 있도록 했다.

## 4.2 캐나다

캐나다 정부는 중소기업을 위한 정보제공 단일 포털인 Canada Business(CB)(<http://canadabusiness.ca>)를 통해 연방 및 주정부의 서비스, 정책, 그리고 각종 규제에 대한 정보 제공을 통해 중소 기업자들이 겪고 있는 행정 처리의 복잡성과 번거로움, 무엇보다 정보 수집의 부담을 줄이기 위해 본 시스템을 구축했다. Canada Business의 대상은 업력에 상관없이 예비창업자부터 성숙기에 있는 사업까지 전 영역을 포괄하고 있으며 정확한 정보를 적시에 중소기업자들에게 제공하여 중소기업 창업, 생존율, 성장률 등의 향상, 중소기업자들의 시각에서 정보 통합을 통한 업무의 단일 창구화로 중소기업자들의 업무 복잡성을 줄임과 동시에 글

7) 콘텐츠 제공업체(CP, Contents Provider)로부터 콘텐츠를 제공받아 이를 필요로 하는 기업이나 기관(CS, Contents Subscriber)에게 제공하는 콘텐츠 중 개 비즈니스를 말한다.

로별 시각에서 충분한 정보를 통한 의사 결정, 확실한 사업 계획, 시장 조사, 전략적 정보의 유용을 통해 사업 성공률을 높임을 그들의 미션으로 하고 있다.

Canada Business의 운영 주체는 Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada 그리고 Western Economic Diversification Canada이다. 이들 운영 주체는 다른 정부 부처와도 협력 체제를 유지하며 협력 체제를 통해 소요되는 비용에 대한 분배 및 관리, DB의 개발 및 관리에 공동의 책임을 지고 있다. Canada Business 웹 사이트 및 웹 기반 어플리케이션의 정보 관리는 CB 국제 사무국의 역할로 이들은 현재 오타와에 위치하고 있다. 이 조직은 본래 캐나다 산자부의 CIO 조직으로부터 파생되어 나온 것으로 민간 네트워크와 연방 정부와의 조율, 다양한 민간 기관의 지원 등의 역할을 수행하고 있다. 의사 결정에는 크게 Federal Committee와 Operational Committee의 두 조직이 있다. 앞서 언급한 4개 조직의 각 대표가 CB Managing Partners Committee의

구성원이 되며 이들이 핵심 Federal Committee(연방 위원회)이다. 분산 협력 구조를 가지고 있는 Canada Business 같은 경우, 운영상의 문제에 봉착 할 수 있으며 이러한 주요한 운영상의 문제에 대한 결정을 내리기 위해 Operational Committee(운영 위원회)가 운영되고 있다. 다양한 소스로부터 발췌한 중소기업 정책을 담고 있는 Canada Business에서 가장 중요한 것은 3가지 유형의 성공적 협력 체계의 존재이다. 이는 Formal agreements with governments, Contractual agreements, Administrative and/or cost-sharing arrangements and co-location이다.

서비스 유형은 우리나라와 같이 온라인(웹)과 오프라인(무료 상담 전화(1-888-576-4444), 방문)을 통해 제공하고 있다. 아울러, 언어 및 청각 장애가 있는 이들을 위해 Text Telephone(1-800-457-8466) 서비스를 제공하고 있다.

온라인을 통한 서비스는 다음과 같다. 창업, 금융, 조세, 인력, 수출/수입, 시장 조사, 입찰/계약, 혁신, 규제의 10개 분야에 대한 간단한 보고서를 제공하고 있다. 특히, 창업을 위한 자세한 가이드,

**맞춤형 서비스 제공**  
원주민, 여성, 장애인, 지방 거주자들을 대상으로 한 프로그램 및 정보를 따로 분류하여 특정 수요자들의 접근 용이

**IBP**  
Interactive Business Planner(IBP)를 통해 창업을 생각하는 혹은 기 창업 기업을 대상으로 향후 3년간의 사업계획에 대한 온라인 컨설팅 서비스 제공

**Notice**  
가장 많은 컨설팅 서비스를 받은 정책과 서비스에 대한 정보를 공지함으로써 현재 가장 이슈가 되고 관심이 이뤄지는 사안이 무엇인지 중소기업자들에게 주지시킴

**Online Services**  
창업을 비롯해 8개 분야에 대한 온라인 서식 제공 및 사업 신청 제공

**서비스 제공**  
온라인과 오프라인(무료 상담 전화, 방문)을 통해 제공하며 특히 언어 및 청각 장애가 있는 이들을 위해 Text Telephone(1-800-457-8466) 서비스를 운영

[그림 6] 캐나다(<http://canadabusiness.ca>)의 메인페이지

정부 정책 및 서비스에 대한 정보 제공, 온라인 사업자 등록을 통한 회사 설립, 창업을 비롯한 수출/수입, 금융, 인력, 혁신, 공공구매, 조세의 8개 분야에 대한 온라인 서식 제공 및 온라인 행정 처리 등이 있다. 또한, 캐나다 원주민, 여성, 장애인, 지방 거주자들을 대상으로 한 프로그램 및 정보는 따로 떼어 놓아 해당 특정 수요자들이 보다 접근이 편하도록 일종의 맞춤형 서비스를 지원하고 있다. 아울러, 정부 정책 및 서비스에 대해 주제별, 부처별, 혹은 키워드를 통한 검색이 가능하도록 했다. Canada Business의 주요한 툴 중의 하나는 Interactive Business Planner(IPB) 기능이다. IPB는 창업을 생각하는 혹은 기 창업 기업을 대상으로 향후 3년 간의 사업계획에 대한 온라인 컨설팅 서비스 기능이다. 특히, 예비 창업자를 대상으로 창업 관련 모든 종류의 정보를 체계적으로 제공하고 있다. 무엇보다도 Canada Business는 가장 많이 컨설팅 서비스를 받은 정책과 서비스에 대한 정보를 공지함으로써 현재 가장 이슈가 되고 관심이 이뤄지고 있는 사안이 무엇인지를 중소기업자들에게 주지시킨다. 마지막으로 외국인들이 캐나다에서 사업체 운영 시 필요한 정보도 제공하고 있다.

Canada Business를 위해 고용된 직원은 연방 정부를 비롯해 각 지방에 소속된 인원으로 구성된 혼합 조직으로 Canada Business Center에 소속된 인력(2005년 기준)은 연방, 지방, 기타 인원이 각각 77, 79, 18명으로 Atlantic Canada Opportunities Agency, Western Economic Diversification Canada, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada–Canada Business Service Centers, Industry Canada–Canada Business Secretariat으로부터 매년 1,500만 불의 예산을 지원 받고 있다.

#### 4.3 미국

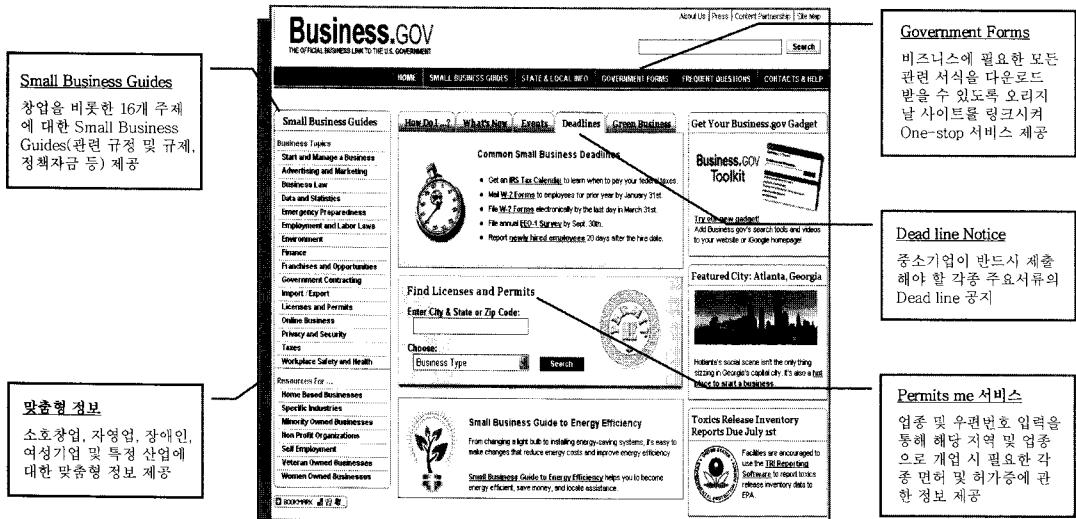
미국은 25개의 전자 정부 과제를 선정, 그 중

Business Gov는 이니셔티브를 가지고 있는 프로젝트 중의 하나로 2002년도 미 정부의 Small Business Paperwork Relief Act(SBPRA) 발표에 부응하는 전략적 과제이다. 미국에서는 22개가 넘는 연방기관이 각기 다른 정보와 지침을 저마다의 다양한 방법으로 내놓고 있으며 최근 연구 결과, 업계는 규정과 관련된 정보를 얻기 위해 매년 최소 8조의 시간을 소요하는 걸로 나타났다. 그럼에도 불구하고 미국의 업계는 각종 규제에 저촉되지 않기 위해 규제, 법령 등의 각가지 자료를 얻어야 하며 이로 인해 이들의 정보 수집에 대한 부담을 줄여야 한다는 목소리가 대두되었다.

<http://www.business.gov/>는 미국 중소기업청(U.S. Small Business Administration(SBA))을 주축으로 Department of Commerce을 포함한 22개의 정부 기관과 함께 운영되고 있는 중소기업 포탈이다. 시스템 운영에 대해 간략히 살펴보면 전반적 운영에 대한 책임은 PROGRAM Management Office(PMO)에 있으며 아울러 PMO와 Advisory group에 조언을 해주는 주제별 전문가로 구성된 Work group과 본 시스템에서 제공되는 각종 정보에 대한 최종 심의를 담당하는 Advisory group이 있다. 아울러, Business Gateway Governance Board(BGGB)는 관리 감독 및 실질적 후원, 자금 조달 방법 등에 대한 책임이 있다.

Business Gateway로 알려진 본 시스템은 대통령 주제로 이뤄진 전자정부 사업의 하나로 중소기업 관련 모든 정보 및 서비스에 대한 단일 창구이다. Business Gateway의 가장 큰 목적은 기업이 비즈니스를 함에 있어서 행정 규정이나 규제로 인해 소요되는 시간을 최소화함에 있다.<sup>8)</sup> Business Gateway의 가장 큰 기능은 Small Business에 대한 가이드이다. 창업을 시작으로 마케팅, 법률, 시

8) 2003년, Small Business Paperwork Relief Task Force에 의하면 기업이 온갖 규정/규제 및 서류작업으로 인해 대략 82억의 시간과 3200만 달러를 소요했으며 대부분의 시간을 복잡한 규정을 찾기 위해 여러 사이트를 방문하는데 소요했다고 보고했다.

[그림 7] 미국(<http://www.business.gov>)의 메인페이지

장조사(통계/자료), 긴급상황대비, 근로법, 환경, 금융, 프랜차이즈, 공공조달, 수출입, 세제, 온라인 비즈니스 등 16개 주제에 대해 관련 규정 및 규제, 정책자금 등에 대해 웹 혹은 전문가에 의한 One-Stop 컨설팅 서비스를 제공해 주고 있다. 특히, 소호창업, 자영업, 장애인과 같은 사회적 약자, 여성기업 및 특정 산업에 대해서는 맞춤형 정보를 제공하고 있다.

아울러, 연방국가 특성인 주 별 각기 다른 행정 절차 및 규제를 고려해 행정절차 및 규제의 주별 조회를 가능하게 했다. 사용자 편의를 위해 돋보이는 서비스는 주별 관련 기관에 대해 단순히 주 소나 연락처의 제공이 아닌 Google과의 연동을 통한 지도 서비스를 통해 굉장히 자세한 지리 정보의 취득이다.

또한, 비즈니스에 필요한 모든 관련 서식을 다운로드 받을 수 있도록 오리지널 사이트를 링크시켜서 중소기업으로 하여금 완전한 One-Stop 서비스를 가능하게 했다. 이러한 서식도 금융, 인력, 특허 등 분야별로 정리해 놓아 사용자인 중소기업들이 해당 서식을 쉽게 얻을 수 있도록 했다. 그 외에도 산업별, 비즈니스 분야별 FAQ 서비스를 통

해 기본적 질문에 대해 빠른 답을 얻을 수 있도록 했다. 앞서 캐나다의 경우처럼 전화와 방문 상담도 가능하도록 연방정부, 각 주별, 그리고 주제별 담당자의 연락처, 주소, 이메일 주소 등을 제공하고 있으며 아울러, Google 기반의 검색엔진 도입을 통해 기존의 정부 포털이나 일반 웹 검색 엔진보다는 보다 관련성이 높은 검색 결과를 얻을 수 있도록 했다([그림 8]).

Business.gov의 또 다른 서비스 중의 하나는 Permits me 서비스이다. Permits me 서비스는 창업 시 해당 업종 및 우편번호 입력을 통해 해당 지역 및 업종에서 필요한 각종 면허 및 허가증에 관한 정보 제공이다. 아울러, 이들의 단계별 취득 순서의 명시와 함께 해당 면허 및 허가증을 클릭하면 관련 페이지로 갈 수 있도록 링크되어 있어 해당 페이지에서 온라인으로 바로 신청이 가능하도록 했다.

마지막으로 유용한 서비스 중의 하나는 중소기업이 반드시 제출해야 할 각종 주요 서류에 대한 Dead line에 대한 Notice 기능이다.

2004년 기준으로 <http://www.business.gov>의 방문자 수는 월평균 200,000명에 달하며 “issue-

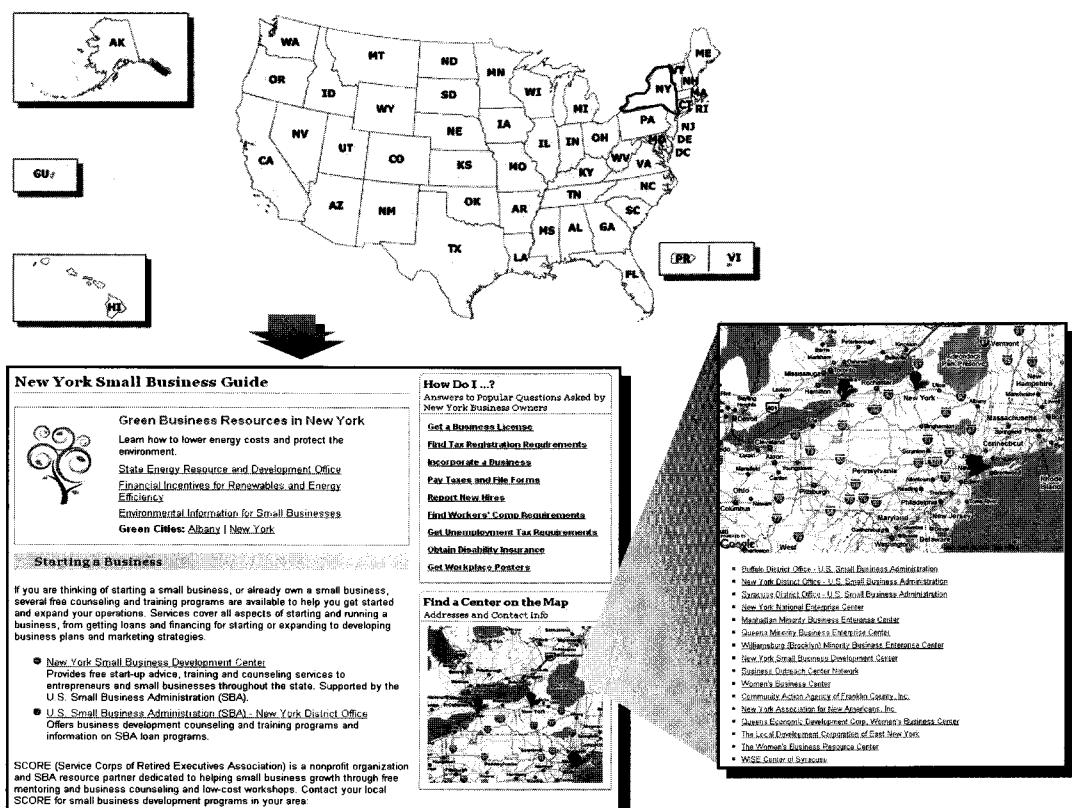
based” 검색과 조직화된 정보의 공급을 통해 one-stop 서비스를 가능하게 했으며 여러 기관에 걸쳐 있는 법령과 규정을 하나의 포털 사이트에 응집시킴으로써 특정 사업에 적합한 법령과 규정을 쉽게 이해할 수 있도록 했다. 방대한 정부 자료로부터 답을 얻는데 소요되는 시간의 단축과 함께 6000개 이상의 연방 정부 서식 카탈로그 제공, 중소기업의 성공을 저해하는 compliance burden을 줄였다. 아울러, Business Gateway는 업계와 연방 정부와의 중계 역할 수행을 통해 정부의 많은 업무 로드를 줄였으며 잘못 걸려온 전화나 불필요한 질문에 대해 답을 하는 시간을 줄임과 동시에 Small Business Paperwork Relief Act(SBPRA)에 대한 부응으로 중소기업의 서류작업에 대한 부담을 줄이는데 일조했다.

#### 4.4 싱가포르

싱가포르의 e-Government 서비스는 2000~2002년 간의 e-Government Action Plan에 의거 세계에서 가장 앞선 전자정부를 구축, 운영 중이다. 싱가포르의 EnterpriseOne(One Network for Enterprise, <http://business.gov.sg>)은 SPRING 싱가포르가 운영하는 G4B 전자정부 사이트이다.

EnterpriseOne 포털은 기존의 [business.gov.sg](http://business.gov.sg) 사이트의 업그레이드 된 버전으로 2005년 지역 기업체의 니즈를 파악하기 위해 설문 조사를 실시, 포거스 그룹과 1:1 테스를 통해서 500개 이상의 데이터를 결과로, 2006년 2월 22일 [business.gov.sg](http://business.gov.sg)로부터 재탄생했다.

EnterpriseOne은 SPRING 싱가포르를 비롯한



[그림 8] 미국(<http://www.business.gov>)의 Google과의 연동을 통한 지도 서비스

**Quick Find**  
퀵 서비스를 통해 자금, 정부 지원 프로그램, 각종 통계 자료를 제공

**Case Stories**  
창업부터 정책자금 보조, 대출 등의 중소기업자들의 직접 체험 수기 게시

**e-Services**  
e-service를 통한 약 150가지의 인허가증에 대한 온라인 신청

**Content Syndication**  
RSS Web Feed를 통한 컨텐츠 신디케이션 서비스 제공

**Upcoming Events Notice**  
주요 이벤트에 대한 일정 및 사항 공지

[그림 9] 싱가포르(<http://business.gov.sg>)의 메인페이지

29개의 정부 기관 및 5개의 협회와 함께 EnterpriseOne 팀에 의해 운영되고 있으며 지역 기업체가 창업을 하고 이를 지속적으로 유지, 성장을 하기 위해 필요한 정보 제공을 그 목적으로 하고 있다.

제공 서비스 형태는 기존에 살펴봤던 나라들과 유사하게 웹, 전화, 직접 방문의 형태이다. 주로 해외 진출부터 인력, 세제, 정부 입찰 등 22가지 영역에 대해 부처를 막론하고 원스톱 서비스를 제공하고 있다. 퀵 서비스를 통해서 자금, 정부 지원 프로그램, 각종 통계 자료 등을 얻을 수 있도록 했으며 e-service를 통해 약 150여 가지의 인허가증에 대한 온라인 신청이 가능하도록 했다. 또한, 자주 발생하는 질의에 대해선 FAQs를 통해서 서비스하고 있으며 120여 개 이상의 How-To Guides를 통해 정부지원, 인허가 및 규정에 대한 자세한 가이드를 받을 수 있다. 아울러, 창업부터 정책자금 보조, 대출 등의 중소기업자들의 직접 체험 수기를 올려놓아 여러 사용자들로 하여금 정부 프로그램의 실제 활용 방법을 생생히 전달하고 있다. 아울러, 앞서 호주에서와 같이 위의 내용들에 대한 컨텐츠 신디케이션인 RSS<sup>9)</sup> Web Feed 서비스를

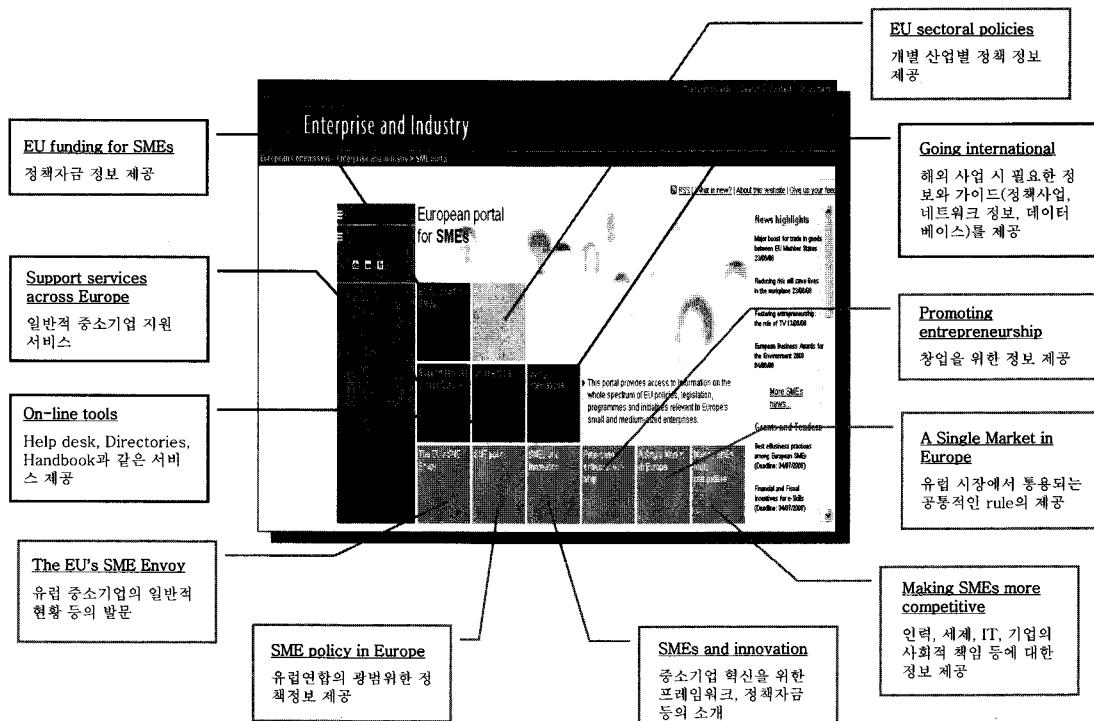
제공하고 있다.

이러한 모든 서비스들은 Enterprise Development Centers(EDCs)를 통해 유료로 각종 대행 업무 등과 같은 좀 더 전문적 컨설팅 서비스를 받을 수 있도록 하고 있다. EDCs에는 법조인, 회계사 등과 같은 컨설턴트들이 배치되어 있다.

#### 4.5 유럽 연합

<http://ec.europa.eu/enterprise/sme/>는 European Commission에서 제공하는 SME One-Stop 정책 포털이다. SME 포털은 모든 유럽 연합의 중소기업 경영에 필요한 정보를 10가지로 분류해 제공하고 있다. 각종 정책 자금을 비롯해 Help desk나 Local advice, Databases and directories, Guides, Handbooks and market analyses와 같은 온라인 서비스, Enterprise Europe Network에 의한 일반

9) “RDF Site Summary”, “Really Simple Syndication”, “Rich Site Summary” 등의 줄임말로 XML 기반의 간단한 컨텐츠 배급 프로토콜로 사용자가 관심 있거나 원하는 모든 컨텐츠를 하나의 소프트웨어(흔히 말하는 RSS 리더)에서 보여주는 편리한 수단이라고 보면 된다.



[그림 10] 유럽연합(<http://ec.europa.eu/enterprise/sme>)의 메인페이지

적 서비스와 innovation과 research 관련 서비스, 유럽 중소기업 통계 현황 등을 보여주는 유럽 SME 발문, 중소기업 정책, 중소기업 혁신 관련 프레임워크, 정책자금 등의 정보 제공, 인력/세제/ IT/기업의 사회적 책임 등과 같은 중소기업 역량 강화 정보, 유럽 공통 규제, 창업 정보, 마지막으로 개별 산업 관련 정책 정보를 제공하고 있다.

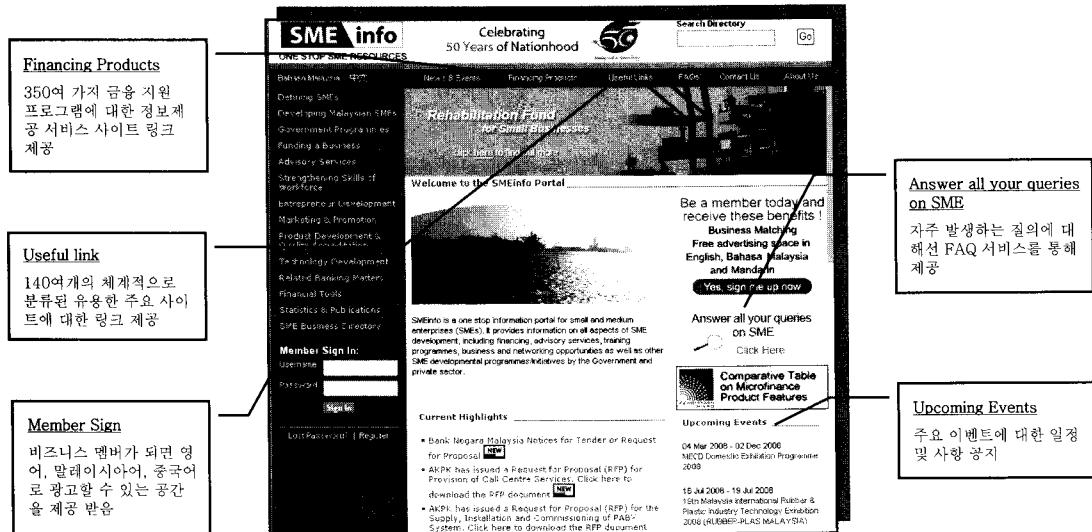
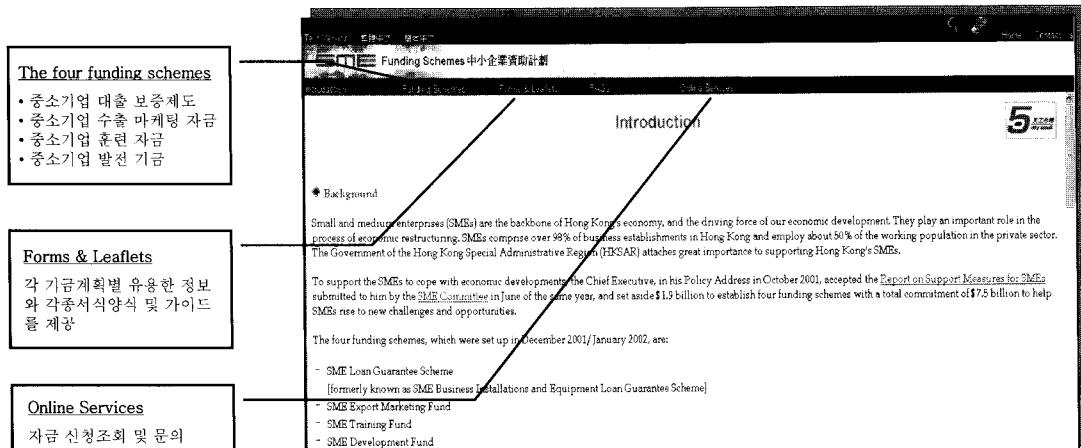
#### 4.6 말레이시아

말레이시아는 <http://www.smeinfo.com.my>를 통해 중소기업 관련 정보를 제공하고 있으며 주로 금융 지원 프로그램에 포커스를 가지고 있다. 대략적으로 살펴보면 말레이시아 정부의 중소기업 프로그램에 대한 소개, 정책 자금, 직업 훈련, 창업, 마케팅, 신제품 개발, 기술 개발 관련 정부 정책 및 관련 된 유용한 사이트들을 제공한다. 아울

러 SME Business Directory에서는 몇 개 산업에 대한 개별 기업 정보를 제공하고 있다. 이 외에도 말레이시아 SME info는 중소기업 전반에 대한 전문적 컨설팅 서비스, 140여 개의 체계적으로 분류된 유용한 주요 사이트에 대한 링크, 중소기업 관련 통계자료 등을 제공하고 있다. 마지막으로 SME info의 회원으로 가입되면 영어, 말레이시아어, 중국어로 광고할 수 있는 공간을 제공 받을 수 있다.

#### 4.7 홍콩

홍콩은 <http://www.smefund.tid.gov.hk>를 통해 주로 중소기업의 정책 자금에 대한 정보를 제공하고 있으며 주로 SMEC(Small and Medium Enterprises Committee)가 추진하는 4개의 자금계획(Funding Schemes)을 중점적으로 정보를 제공하고 있다. 이 4개의 자금 계획은 중소기업대출 보

[그림 11] 말레이시아(<http://www.smeinfo.com.my>)의 메인페이지[그림 12] 홍콩(<http://www.smefund.tid.gov.hk>)의 메인페이지

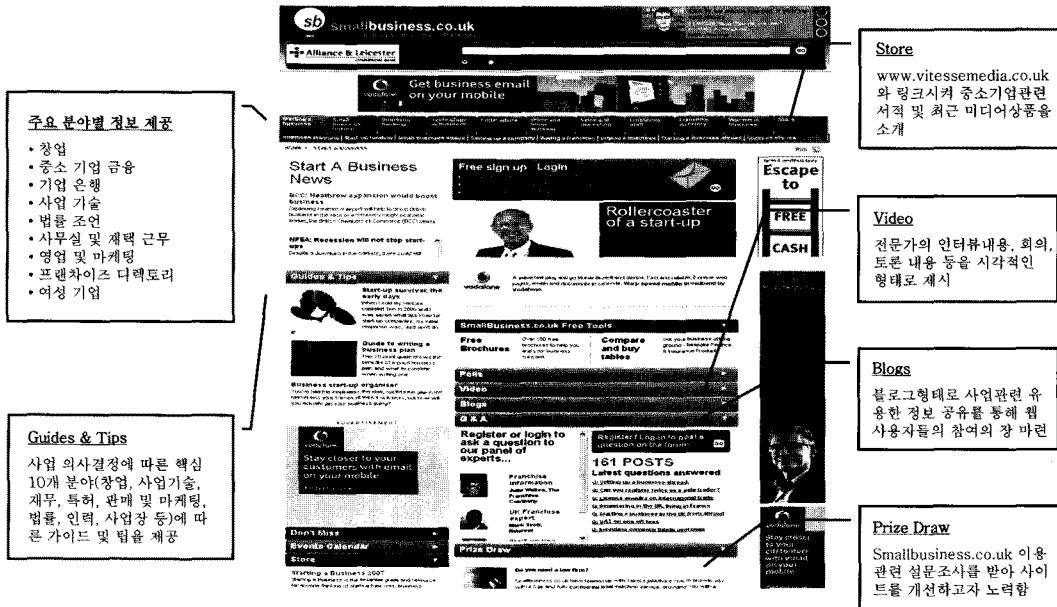
중제도, 중소기업 대출 보증제도, 중소기업 수출 마케팅 자금, 중소기업 훈련 자금, 중소기업 발전 기금, 중소기업 수출 마케팅 자금으로 주요 혜택 및 자격요건, 신청절차, 온라인서식 등에 대한 정보를 제공하고 있다. 이와 더불어, 온라인을 통해 신청 및 조회가 가능하다.

#### 4.8 기타

그 외에도 많은 나라에서 정부 뿐 아니라 민간 단체에서도 중소기업 정책 정보를 제공하고 있다.

영국에 있는 Small Business UK(<http://www.smallbusiness.co.uk>) 사이트가 그 예이다. Vitesse Media Plc<sup>10</sup>에서 운영하는 사이트로 크게 창업, 금융, e-business, 법률 서비스, 입지, 고용, 프랜차이즈, 여성기업 등으로 분류해 최근 뉴스와

10) 1997년 Sara Williams(CEO)에 의해서 중소기업으로 시작된 회사로 사업가와 사업 투자가에게 잡지, 신문, 사전, 책, 이벤트 및 웹 사이트를 통해 중소기업 관련 정보를 제공하는 회사이다.



[그림 13] 영국(<http://www.smallbusiness.co.uk>)의 메인페이지

가이드라인을 제공하고 있다. 특히, 다른 중소기업 정책정보시스템과 차별화된 점은 텍스트형태의 정 보제공만이 아니라 영상형태로도 정보제공을 한다는 것이다. 각 사업 분야별 전문가의 인터뷰 내용이나 회의 및 토론 내용 등을 시각적인 형태로 제시함으로써 자칫 딱딱하기 쉬운 내용을 이해하기 쉽게 전달하고 있다. 또한, SmallBusiness.co.uk는 블로그 공간을 마련하여 Vitesse Media Plc의 직원과 사이트 방문자가 정보를 공유할 수 있는 참여의 장을 만들었다. 본 사이트의 한계라면 전화나 이메일 서비스는 제공하지 않고 오직 온라인서비스만 제공하고 있다는 것이다. 한편, 대만의 <http://sme.nat.gov.tw>는 대만 중소기업청(SMEA)에서 운영하고 있는 중소기업 정보 포털로 대만에 대한 투자 기회 및 환경, 법률 및 규정, 성공사례 등을 제공하고 있다.

#### 4.9 시사점

지금까지 살펴본 바와 같이 해외의 경우는 우리나라와 같이 중소기업 정책정보시스템을 단독으로

가지고 있기 보다는 중소기업 포털 혹은 G4B 사이트를 통해서 중소기업의 정책정보를 제공하고 있다. 무엇보다 전반적으로 특이한 사항은 창업 및 평업, 특히 창업에 대한 서비스에 집중하고 있다는 것이다. 즉, 정보제공에 있어서도 선택과 집중이 이뤄지고 있으며 그 분야가 창업이라는 것이다. 아울러, 장애인, 여성 등과 같은 특정 대상에 대한 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 또한, 단순한 정책 정보의 제공으로 그치는 것이 아닌 How to guides나 Case Study 등을 통해서 기업을 운영하는 데 필요한 실무 지식과 Tip을 함께 제공하고 있으며 전달 형태도 단순한 온라인상의 문서가 아닌 영상의 형태로도 제공을 하고 있다. 반면, 우리와 유사한 것은 그들도 역시 기본적으로 웹, 전화, 방문 등의 크게 세 가지 유형으로 서비스가 되며 그 외 모바일(SMS 등), 이메일 등을 활용한다는 것이다. 우리나라가 비교적 잘 되어 있는 부분은 정책정보 제공에 있어서 지원기관별, 정책분야별, 수요자별 등과 같이 다양한 검색 조건으로 검색을 가능케 해 그야말로 사용자가 원하는 정보를 쉽게 얻을 수 있는 맞춤형 정책 정보를 제공하고 있다.

〈표 5〉 각 국별 정책 정보 시스템 현황

나라 지원내용	한국	호주	캐나다	미국
온라인 홈페이지	• <a href="http://spi.go.kr">http://spi.go.kr</a>	• <a href="http://www.business.gov.au">http://www.business.gov.au</a>	• <a href="http://canadabusiness.ca">http://canadabusiness.ca</a>	• <a href="http://www.business.gov">http://www.business.gov</a>
중소기업 관련 정책 및 규제 정보 제공	• 6,900여 건의 중소기업 정책정보(시책 및 행정규정 포함)를 제공	• 단순 정책 정보 보다는 전반적 행정 절차에 대한 정보 제공(E-business, 인력채용, 환경문제, 공정거래, 프랜차이징, 정책자금, 소호창업, 수출입, 보험, 특허, 시장정보, 보건안전, 등록/면허, 과세, 임활/계약의 15개).	• 연방과 주정부의 서비스, 정책 및 규제 정보 제공	• Business Gateway로 창업, 마케팅, 법률, 시장조사(통계/자료), 긴급상황대비, 근로법, 환경, 금융, 프랜차이즈, 공공조달, 수출입, 세제, 온라인 비즈니스 등 16개 주제에 대해 관련 규정 및 규제, 정책자금 등 정보제공
맞춤형 정보 제공	• 정책분야별(12개), 기관별(정부부처, 지자체, 유관기관), 주요자별 정책정보 제공		• 원주민, 여성, 장애인, 지방 거주자들을 대상으로 한 프로그램 및 정보 제공 서비스	• 소호창업, 자영업,장애인, 여성기업 및 특정 산업에 대한 맞춤형 정보 제공 • Permits me 서비스 제공(업종 및 우편번호 입력을 통해 해당 지역 및 업종으로 개업 시 필요한 각종 면허 및 허가증에 관한 정보 제공)
How-to Guide 제공		• 특정 주제에(예: 예비창업, 가업승계, 폐업 등) 대한 How-to-guides를 제공	• 창업을 위한 자세한 가이드	• 창업을 비롯한 16개 주제에 대한 Small Business Guides
체험 수기 및 성공사례 소개		• pdf 파일로 Case studies 제공		
컨텐츠 신디케이션 (Content Syndication) 서비스 제공		• 웹사이트 메뉴의 Business Topics, Business Tools, How to Guides의 3개 분야에 신디케이션 서비스를 제공		
온라인을 통한 사업신청 및 각종 서식 제공	• 온라인 사업 신청(9가지 사업) 및 신청내역 조회	• 행정 서식 제공 및 제출, 사업 신청(9개 사업) 제공	• 창업을 비롯해 8개 분야에 대한 온라인 서식 제공 및 사업 신청 • 온라인 사업자 등록 서비스를 통한 회사 설립	• 금융, 인력, 특허 등 분야별로 해당 서식 제공
온라인 컨설팅 서비스 제공	• 온라인을 통한 자悠상담 및 전문상담사를 직접 선택하는 지정상담 서비스 제공	• 정부가 업체, 개인들에게 정책이나 규제 등에 대한 온라인을 통한 컨설팅 서비스 제공	• Interactive Business Planner(IBP)를 통해 사업계획에 대한 온라인 컨설팅 서비스 제공	• 산업별, 비즈니스 분야별 FAQ 서비스 제공 • 대행 업무 등과 같은 전문적 컨설팅 서비스 제공(유료)
키워드에 대한 검색 및 사이트 링크	• 정책 정보 관련 용어에 대한 설명을 직접입력과 색인 검색형태로 제공	• 웹만한 키워드에 대한 사이트 링크를 통해 정보 취득 용이	• 정부 정책 및 서비스에 대해 주제별, 부처별, 혹은 키워드를 통한 검색 형태 제공	• Google과의 연동을 통한 지도 서비스
상담전화, 직접방문 등의 오피라인 서비스 제공	• 정보 제공뿐 아니라 법률, 회계, 세무, 특허, 건축 등 전문분야별 상담 서비스(400명)		• 언어 및 청각 장애가 있는 이들을 위한 Text Telephone(1-800-457-8466) 서비스 운영	• 전화와 방문 상담이 가능하도록 연방정부, 각 주별, 주제별 담당자의 연락처, 주소, 이메일 주소 등을 제공
기타 서비스	• 정책 캐런더를 이용해 지원 사업에 대한 주요 일정을 일별로 계재 • 자유게시판, SPI에 바란다, 정책 제안 등 중소기업 참여의 장 마련	• "Desktop business assistant"라는 tool을 두어 현재 뉴스나 <a href="http://business.gov.au">business.gov.au</a> 의 서비스나 검색을 쉽게 접근.	• 가장 많이 컨설팅 서비스를 받은 정책과 서비스에 대한 정보를 공지함	• 중소기업이 반드시 제출해야 할 각종 주요 서류의 Dead line에 대한 공지 • Content Partnership 을 통한 컨텐츠 및 시스템 기능 update

〈표 5〉 각 국별 정책 정보 시스템 현황(계속)

나라 지원내용	싱가포르	유럽	말레이시아	홍콩
온라인 홈페이지	• <a href="http://business.gov.sg">http://business.gov.sg</a>	• <a href="http://ec.europa.eu/enterprise/sme">http://ec.europa.eu/enterprise/sme</a>	• <a href="http://www.smeinfo.com.my">http://www.smeinfo.com.my</a>	• <a href="http://www.smefund.tid.gov.hk">http://www.smefund.tid.gov.hk</a>
중소기업 관련 정책 및 규제 정보 제공	• 자금, 정부 지원 프로그램, 각종 통계 자료 등을 제공	• 자금을 비롯한 유럽 연합의 중소기업 관련 정책·규제 및 프로그램 정보	• 정부 전략(9MP, IMP3, 8MP, IMP2)에 따른 중소기업관련 정보 제공	• 중소기업 지원 기금 소개 및 혜택, 자격요건 정보 제공
맞춤형 정보 제공	• 해외 진출, 인력, 세제 등 22가지 영역에 대해 원스톱 서비스 제공	• 기업의 형태별, 주기별 프로모션에 관한 전반적인 가이드라인 제공	• 중소기업 지원을 Financial Assistance와 Business Support Services로 카테고리를 나눠 맞춤형 정보를 제공 • SME Business Directory를 통해 기업을 분류하여 형태별 정보제공	• Funding Schemes을 중심으로 중소기업 대출보증제도, 수출 마케팅, 양성, 발전 자금의 4개의 카테고리로 해당분야 정보 제공
How-to Guide 제공	• 120여 개 이상의 How-To Guides를 통해 정부지원, 인허가에 대한 가이드 제공	• 해외 사업 시 필요한 정보 및 가이드와 네트워크 정보, 데이터베이스 제공	• 금융지원 프로그램(150여 가지)에 포커스	• 각 기금계획별 각종 서식 양식 및 가이드 제공
체험 수기 및 성공사례 소개	• 창업부터 정책자금 보조, 대출 등의 중소기업 자들의 직접 체험 수기 게시	• 유럽연합의 지원으로 성공한 중소기업의 사례를 소개하며 경기적인 업데이트 내용 제공		
컨텐츠 신디케이션 (Content Syndication) 서비스 제공	• RSS Web Feed를 통한 최근 일주일간의 새로운 Articles 및 update 정보 제공	• RSS-enabled browser나 RSS reader를 이용하여 기업 및 산업 뉴스룸에 최근 Event 공고와 투자 기회와 간행물 컨텐츠를 제공		
온라인을 통한 사업신청 및 각종 서식 제공	• e-service를 통한 약 150가지의 인허가증에 대한 온라인 신청	• 유럽 단일 시장에서 통용되는 중요한 Rules 및 서식 제공		• 중소기업기금 신청 조회 및 문의
온라인 컨설팅 서비스 제공	• 세무, 기술적용, 역량강화, 해외시장연결의 4개 분야 컨설팅 서비스 제공(EDC@SCCCI)	• 기업 진단 테스트 프로그램 제공	• 중소기업에 대한 전반적인 전문적 컨설팅 서비스 제공	• 카테고리별 F&Q를 상세히 제공하며 온라인 문의를 통한 상담 서비스를 제공
키워드에 대한 검색 및 사이트 링크	• 정부 및 기관 사이트 list를 통해 링크 시킴(알파벳순)	• Enterprise and Industry 페이지를 통해 기업이나 산업 검색 제공 • 관련 웹사이트 링크	• 140여개의 체계적으로 분류된 Useful link 제공	• 주요 키워드에 대한 원문 및 사이트 링크
상담전화, 직접방문 등의 오프라인 서비스 제공	• 기업 애로사항 및 분야별로 기업 컨설턴트를 연결해줌	• 단일 전화(00-800-6 7 8 9 10 11)뿐 아니라 유럽 지역마다 EDCs, Relays, Team Europe를 통해 실질적 서비스 제공	• 전화(03-2695-8044), 직접방문(AM 9:00~PM 5:00) 외에도 Fax(03-2691-6954)와 우편 형태 서비스 제공	
기타 서비스	• Upcoming Events 공지를 통해 주요 이벤트에 대한 일정 및 사항 제공	• 21개국 언어로 정보 제공	• 비즈니스 멤버가 되면 영어, 말레이시아어, 중국어로 광고할 수 있는 공간을 제공 받음 • Upcoming Events 공지	

는 것이다. 반면, 해외의 경우, 대개는 산업별, 그리고 정책분야별로 정책정보를 제공하는데 그치고 있다.

## 5. 결 론

앞서 해외사례를 통해서도 살펴본 바와 같이, SPi-1357 시스템은 정책정보 제공이라는 측면에서는 그 어느 나라와 비교해도 독창성과 혁신성 면에서 돋보이며 이에 따른 많은 정책적 성과도 있었다. 특히, 다양한 Query를 이용한 맞춤형 정책 정보 제공 기능은 SPi-1357의 독창적 기능이라고 할 수 있다. 본 장에서는 이렇듯 우수한 기능을 가지고 있는 현재의 SPi-1357 시스템을 한 차원 업그레이드 할 수 있는 몇 가지 시스템 개선 방향을 제안한다.

첫째, 중소기업 One-Stop 포털로써 G4B 시스템과의 연계 혹은 통합이 필요하다. 이미 많은 나라가 단순 정책정보의 제공이 아닌, G4B를 통한 창구 단일화를 통해 중소기업 One-Stop 서비스를 제공하고 있다. 그러나 현재 우리나라의 경우, G4B와 SPi-1357 시스템이 별개의 시스템으로 존재해 사용자 입장에서 두 사이트를 모두 방문해야 하는 번거로움이 있다. 또한, G4B에서 중소기업 정책 정보를 제공하고는 있으나 SPi-1357이 가지고 있는 여러 기능을 다 보여주지 못해 G4B 내 단순 사이트 링크 보다 못한 결과를 초래하고 있다. 따라서 무엇보다 두 시스템의 연계 혹은 통합을 통한 중소기업 창구 단일화를 통해 중소기업자들의 사용자 편의성을 제고해야 한다.

둘째, 컨텐츠의 강화이다. SPi-1357 시스템은 정책 정보가 대다수를 이루고 있다. 반면 해외의 경우는 정책 정보는 물론 전반적 행정 절차에 대한 정보, 이에 대한 How to guide 및 Case study를 통해 중소기업들의 이해도를 높이도록 노력하고 있다. 특히, 모든 주제를 다루기보다는 나라의 상황을 반영해 특정 주제를 집중적으로 깊이 있게 제공하고 있으며 대부분, 창업에 관해서 자세히

다루고 있다. 이외에도 각 기관에서 발행되는 중소기업 관련 정책보고서, 학술자료, 경영관련 컨텐츠 등을 제공하고 있다.

셋째, 대상에 따른 맞춤형 서비스 기능이 강화되어야 한다. 앞서 언급한 내용과 같이 우린 주로 정책정보를 다양한 검색 조건에 의해 제공하고 있다. 그러나 캐나다를 비롯한 선진국은 정책정보 제공 뿐 아니라 소위 사회 약자라 할 수 있는 장애인, 여성 및 창업기에 있는 기업 등에 대한 맞춤형 정보를 제공하고 있다.

넷째, 서비스의 다양화이다. 캐나다와 호주는 이미 온라인을 통한 창업 및 여러 분야에 대한 온라인 서식 다운로드와 사업 신청이 가능하며 싱가포르 역시 온라인을 통해 인허가증을 받을 수 있게 되어 있다. 이렇듯 온라인을 통한 행정 처리는 해외 선진국에서는 이미 보편화 되어 있다. 또한, 그들은 이보다 더 업그레이드 된 서비스로 중소기업자들의 편의를 제공하고 있다. 예를 들면, 미국의 경우, 각종 면허 및 허가증에 대한 온라인 신청이 가능하다. Permits me 서비스는 창업 시 업종과 지역 해당 우편 번호를 넣으면 그 지역에서 창업 시 필요한 허가증과 면허 리스트를 제공한다. 아울러, 전문적 컨설팅 서비스도 범부처 단위로 이뤄지고 있다. 반면, SPi-1357은 현재 9개의 정책 사업에 대한 신청만이 가능한 상태로 위에 살펴본 나라들에 비하면 온라인 One-Stop 서비스 기능이 터무니없이 부족하다. 그 외에도 해외에서는 RSS를 통해 정보제공 홈페이지를 직접 방문하지 않더라도 실시간으로 개인의 PC에서 업데이트 된 정보를 받을 수 있으며 중소기업이 반드시 제출해야 할 각종 주요 서류의 Dead line에 대한 Notice, 서비스 제공 방문지를 쉽게 찾을 수 있도록 Google과의 연동을 통한 지도 서비스, 중소기업 홍보 코너 운영, 커뮤니티 구축 지원 등 사용자 편의를 고려한 다양한 서비스를 제공하고 있다.

다섯째, 위에 언급된 내용이 가능하려면 무엇보다도 부처 간 혹은 담당 부서, 관련 산하 기관 간의 파트너쉽 강화가 필요하다. 미국을 비롯한 많

은 나라들의 중소기업 정책정보시스템은 중소기업 One-Stop 포탈로써 관련 부처 간 협의를 통해 중소기업 관련 모든 행정 서비스의 창구 단일화를 추진했다. 아울러, 관련 정부 부처 뿐 아니라, 산하 기관 및 민간 기관과의 파트너쉽을 통해 보다 질적으로 우수하며 풍부한 컨텐츠를 제공하고 있다. 그러나 현재 우리는 몇 개의 부처 혹은 부서간의 단순 연계 차원에 그치고 있는 실정이다. 따라서 진정한 의미의 중소기업 One-Stop 포탈로 거듭나기 위해서는 무엇보다도 기관 간 파트너쉽 강화가 우선되어야 할 것이다.

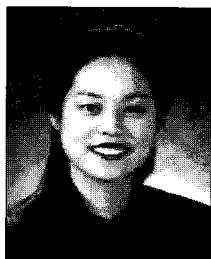
마지막으로 SPi-1357의 끊임없는 홍보를 통한 대 중소기업 인지도의 강화가 필요하다. SPi-1357에 대한 중소기업자들의 인지도는 여전히 낮다. 현 시스템의 꾸준한 기능 강화도 중요하지만 무엇보다도 현 시스템에 대한 적극적인 홍보를 통해 그 활용도를 높이는 것도 중요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김종협, 「데이터마트 기술을 이용한 정책정보 제공 프로세스 모델링」, 숭실대학교 석사논문, 2004.
- [2] 김준모, 「행정정보서비스의 상업화 가능성과 그 한계」, 한국행정연구원, 2002.
- [3] 문신용, 「전자정부 구현을 위한 전자행정서비스 활성화 방안」, 한국행정연구원, 2002.
- [4] 박영기, 「정책정보체계 개발에 관한 연구 - 대외통상정책정보 시스템 모델을 중심으로-」, 한국행정연구원, 1995.
- [5] 백영주, 「여성정책정보 전달시스템 개발에 관한 연구」, 한국여성개발원, 2003.
- [6] 신재호, 「정책정보시스템 개발에 관한 연구」, 중앙대학교 대학원 행정학과 석사논문, 1990.
- [7] 양현모, 「국가중장기 발전 전략」, 한국행정연구원, 2003.
- [8] 어윤양, 김하균, 이재정, "Data Warehouse 기법을 이용한 수산정책정보시스템 구축", 「수산경영론집」, 제31권, 제2호(2000), pp.119-133.
- [9] 윤종설, 「전자정부 활성화를 위한 규제개혁방안」, 한국행정연구원, 2005.
- [10] 중소기업청, 「중소기업청 지원정책 만족도조사 결과보고서」, 2006.
- [11] 중소기업특별위원회, 「모든 중소기업 정책정보를 한눈에 파악중소기업 맞춤형 정책정보 전달시스템 시범운영」, 2005.
- [12] 한국행정연구원, 「정책정보종합관리시스템 구축방안」, 2001.
- [13] 한규인, 「정책정보시스템의 개념 및 개발에 관한 연구」, 숭실대학교 대학원 행정학과 석사논문, 1989.
- [14] Bo, Sundgren, "What is a public information system?", *International Journal of Public Information Systems*, 2005.
- [15] Business Gateway PMO&Touchstone Consulting, *Strategic Research for Business Gateway*, Rockbridge Associates, Inc, 2005.
- [16] Chet, N. Chaulagai, Christon, M. Moyo, Jaap, Koot, Humphrey Bm, Moyo, Thokozani C. Sambakunsi, Ferdinand M. Khunga and Patrick D. Naphini, "Design and implementation of a health management information system in Malawi : issues, innovations and results", *Health Policy and Planning*, 2005.
- [17] E-government, *Business Gateway Governance Charter*, 2005.
- [18] Gladwin, J. Dixon, R. and Wilson, T., "Implementing a new health management information system in Uganda", *Health Policy and Planning*, 2003.
- [19] Government of Canada, "Canada Business Annual Report 2004-05", 2005.
- [20] Ibukun Ogunbekun, I., "Policy and Practice -A management information system for

- nurse/midwives”, *Bulletin of the World Health Organization*, 1999.
- [21] István Kővesdi, “Improving the European Transport Policy Information System(ETIS)”, *KTI-Institute for Transport Sciences*, 2006.
- [22] Lam, Steve Yau-Sah and Yip, Tsz Leung., “The role of geomatics engineering in establishing the marine information system for maritime management”, *The Review of Higher Education*, 2008.
- [23] Luis, Durán-Arenas, Carlos Cruz, Rivero, Sonia Fernández, Canton, Reynaldo Sánchez, Rodríguez, Francisco, Franco, Raúl Wong, Luna, and Jennifer. Catino, “The development of a quality information system : a case study of Mexico”, *Health Policy and Planning*, 1998.
- [24] Questions and Answers for Federal Agencies, *The Small Business Paperwork Relief Act(SBPRA) of 2002*, 2002.
- [25] Rockville, Maryland, “Expert Panel for the Alcohol Policy Information System(APIS)”, *National Institute on Alcohol Abuse and Alcoholism*, 2006.
- [26] Ubokudom, Sunday E., “The Kansas Financial Information System(KFIS) : Policy Design and Policy Failure”, *Public Budgeting and Finance*, 1993.
- [27] Yu-Ying Kuo, “The Research on the Policy Information System : A case Study of National Health Insurance Policy in Taiwan”, *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences(HICSS '03)*, IEEE Computer Society, 2002.

## ◆ 저 자 소 개 ◆



김 주 미 ([jmkim@kosbi.re.kr](mailto:jmkim@kosbi.re.kr))

미국 아이오아 주립대 산업공학과에서 박사학위를 취득, LG CNS에서 선임 컨설턴트로 활동 후, 현재는 중소기업연구원에 연구 위원으로 재직 중이다. 관심 분야는 OR, Data Mining, Simulation, Heuristic Optimization과 컨설팅(IT 및 전략) 및 중소기업 창업(기업가 정신), 산학연 등이다.