

전략연구 2014-06

중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안

신동호

발 간 사

2014년 현재, 18개 소관부처(廳 포함)와 지방자치단체, 그리고 중소기업진흥공단 등 170여개 유관기관이 중소기업을 지원하고 있습니다. 구체적으로 중소기업 기본법의 33개 법령·시행령·시행규칙에 의거하여 자금, 보증·보험, 기술개발, 특허·인증, 판로·수출, 인력, 창업·벤처, 정보화·컨설팅, 자영업·유통, 그리고 대·중소상생협력 부문으로 세분화되어 추진되고 있습니다. 이처럼 중소기업은 시장경제의 영역이 아닌 보호와 육성의 관점에서 공공의 주도하에 전방위적으로 지원하고 있습니다.

이처럼 지원법제·지원주체·지원사업이 복잡·다기화됨에 따라 중소기업 지원은 제도적·구조적·운영적 측면에서 분절화양상을 보이고 있으며 나아가 예산낭비를 포함한 자원배분의 비효율성을 야기하고 있는 실정입니다. 또한 지역차원에서는 중앙정부의 각 부처별 주도하에 기획·집행되는 사업을 그대로 수용하여 시행하는 실정으로 지역 고유의 산업구조와 중소기업환경에 부합하는 사업을 추진하기 어려운 근본적인 한계를 노정하고 있습니다.

이러한 지원정책의 분절화 문제를 해소 또는 완화하기 위한 현실적 대안으로 지역 내 여러 지원사업간의 원활하고 자율적인 조정·연계를 통해 정책의 시너지 효과(synergy effect)를 가져올 수 있는 이른바, 지역단위(area-based)의 통합적 접근방식(integrated approach)으로의 전환을 적극 모색해야 할 것입니다. 이러한 접근방식을 중소기업 지원정책에 적용하려면 지역 내 다수의 유관기관과 수많은 중소기업 지원사업에 대해 실현 가능한 범위 내 조정과 연계·활용을 지역 내부적으로 가능케 하는 지역단위의 통합적 지원시스템을 마련해야 합니다. 이에 본 연구에서는 이러한 현실적 인식을 토대로 중소기업 지원사업의 통합적 추진을 위해 필요한 기존 법·제도의 개선을 포함한 여러 정책대안을 지역의 관점에서 제시하고자 합니다. 이러한 의미에서 본 연구가 충남지역의 중소기업 지원시스템을 개선하는데 그치지 않고 나아가 국가적 차원에서 적용할 수 있는 선도적 연구가 되기를 바라마지 않습니다.

끝으로 본 연구를 수행한 산업경제연구부의 신동호 박사와 공동연구진으로 참여해

주신 중소기업연구원 김세중 박사, 충남대 이재현 박사, 그리고 본 보고서가 마무리 될 때까지 많은 도움과 수고를 해주신 원내외 자문위원 및 심의위원들에게 감사의 말씀을 드립니다.

2014년 8월 31일

충남발전연구원장 강 현 수

연구 요약

본 연구에서는 중소기업에 대한 기존 지원사업·지원주체간에 실현 가능한 범위 내 조정과 연계·활용을 지역 내부적으로 가능케 하는 지원체계, 지원조직, 지원제도 등을 조직화하는 이른바 지역단위 통합적 지원시스템의 구축을 모색하였다. 이를 위해 다음과 같은 연구절차를 수행하였으며 그 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

기존 중소기업 정책의 지원체계 및 추진실태를 파악하기 위해 ① 지원법제, ② 정책의 전달체계(delivery system), ③ 충남지역 내 중소기업 지원 거버넌스체계, ④ 예산체계를 검토·분석한 결과, 현행 지방중소기업 관련 법체계가 복잡·다기화되어 있고 동일한 지원부문에서도 유사법령이 혼재하는 것으로 나타났다. 또한 지원주체간에는 지원기능 및 역할이 중첩 또는 모호하여 이로 인해 지원기관별로 유사·중복적인 지원을 분산적으로 수행하는 한계를 노정하고 있다. 또한 정책의 조정 및 총괄기능이 부재하고 지원창구의 분산으로 인해 수요자 혼란 및 중복수혜 등의 문제가 야기되고 있다. 거버넌스 측면에서도 도 조례에서 규정하고 있는 사항만을 일률적으로 수행하는 절차유형의 거버넌스 형태로 지역 중소기업의 실질적 지원 및 육성을 위한 지역 이니셔티브가 매우 취약한 형편이다. 특히, top-down방식의 예산 배분방식은 지방정부의 자율성을 침해하여 지역실정에 부합하는 중소기업 지원을 어렵게 만드는 주요 요인으로 작용하고 있다.

한편, 정책공급자와 수요자 양측을 대상으로 설문조사를 실시한 결과는 다음과 같다. 첫째, 중소기업이 주로 신청하는 지원분야와 지원기관의 지원분야를 비교한 결과, 중소기업은 자금·융자, 보증·보험, 정보화·컨설팅 분야 등에서 주로 지원신청을 하는 반면, 지원기관들은 정보화·컨설팅, 인력, 대중소 기업협력 분야를 중점적으로 지원하고 있다. 이는 중소기업이 필요로 하는 지원분야와 지원기관의 주된 지원사업간에 일정부분 미스매치가 발생하고 있음을 보여 준다. 둘째, 중소기업이 체감하는 불만사항과 지원기관 종사자가 판단하는 중소기업의 불만사항을 비교한 결과, 중소기업은 맞춤형 지원사업이 미흡함을 가장 많이 지적하였고 지원기관 종사

자는 지원절차 및 행정처리상의 불편함을 들었다. 이처럼 불만사항에 대한 양자간 괴리가 발생하는 것은 중소기업은 실제로는 맞춤형 지원사업을 가장 필요로 하고 있으나 이는 지원기관 종사자들의 권한 밖에 있는 사안이라 판단하고 부차적인 지원절차 및 행정처리상의 불편함에 대한 의견을 개진함으로써 인해 발생하는 문제로 판단된다. 셋째, 중소기업과 지원기관이 체감하는 중소기업 지원에 필요한 개선사항을 비교한 결과, 중소기업은 지원기관간 명확한 역할정립이 가장 중요한 것으로 여기는 반면, 지원기관은 실무자 협의회 운영을 필요로 하고 있다. 따라서 지원기관간의 실무자 협의를 통한 명확한 역할 재정립을 추진함과 동시에 지원기능을 통합적으로 운영하는 방식을 검토할 필요가 있다. 넷째, 지원기관간 원활한 정보공유 및 업무협조체계 구축은 보다 효율적인 기업지원을 가능케 하는 주요 요인으로 나타났다. 관련하여 업무협조 및 정보공유가 잘 되지 않는 이유로는 기관간 파트너십 부족이 가장 큰 원인으로 중앙정부 및 지방정부는 지역 내 지원기관간 협력적 네트워크 구축에 정책적 노력을 기울여야 한다. 끝으로 중소기업 지원포털에 대한 접근성과 이용 편의성이 떨어져 중소기업의 만족도가 크지 않은 것으로 나타났다. 따라서 수요자가 이해하기 쉽게 기존 지원포털을 재구성하여 그 이용수준을 제고해야 한다. 또한 현재, 도입 중인 지원이력관리시스템을 활용하여 수요자 측면에서는 서비스 만족도 수준을 제고하고 공급자 측면에서는 효율적 관리가 가능하도록 체계적인 시스템으로 구축·활용해야 할 것이다.

기존 중소기업 지원시스템의 문제점을 지역의 관점에서 개선하고자 해외의 통합적 운영사례를 조사·분석한 결과는 다음과 같다. 해외 주요국들의 중소기업 지원 관련 통합적 운영사례는 각 국별로 법제정비와 지원시스템의 구축, 그리고 통합적 지원을 위한 물리적 시설의 운영 등 다양한 형태로 나타나고 있다. 일본의 경우, 공적지원제도에 대한 중소기업의 접근성 향상 및 이용편의성을 도모하고자 기존 3개 법률을 하나의 법률로 통합·재정비하는 한편, 기업지원 포털을 구축하여 기업에 필요한 각종 정보를 통합적으로 제공하고 있다. 또한 각 지역별로 세 가지 유형의 중소기업지원센터를 운영하되, 개별 센터들이 상호협력 할 수 있도록 별도의 중소기업 기반정비기구를 두고 있다. 영국은 Business Link를 구축하여 웹기반 정보제공, 기업 진단평가서비스, 그리고 기업에 필요한 전문가를 연계해주는 방식의

중개서비스 등을 제공하며 기업 라이프사이클 전반에 거친 성장단계별 지원에 중점을 두고 있다. 일본과 다른 점은 법제정비 보다는 동 시스템의 활용을 통해 정책전달체계의 개선에 주안점을 두고 있다는 점이다. 주목할 만한 점은 대(對)기업지원 관련 웹사이트를 Business Link로 통합 일원화하여 기업지원 창구의 단일관문(single gateway)으로 활용하고 있다는 사실이다. 한편, 중국의 경우에는 각종 지원서비스 기능을 물리적으로 통합하는 방식을 취하고 있는 바, one-stop 지원을 위한 one-roof 시스템인 이른바 일참식(一站式)서비스체계를 통해 기업을 전방위적으로 지원하고 있다. 끝으로 미국은 공공기관의 직접적인 지원보다는 민간부문을 활용하는 간접지원방식 위주로 중소기업을 지원하고 있다. 캘리포니아州의 UCSD CONNECT는 기업, 대학, 연구소, 그리고 민간 서비스 기관 등으로 구성되는 인적네트워크를 토대로 다양한 프로그램과 중개서비스를 제공하는 형태로 기업 지원을 수행하고 있다.

해외 주요국들의 통합적 운영사례가 충남에 주는 정책적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 다수의 지원법제와 지원기관의 존재로 인해 발생하는 정책전달체계의 분절화 문제는 법제의 재정비나 시스템의 개선을 통해 일정 부분 해소가 가능하다는 사실이다. 즉, 일본의 경우처럼 중앙정부의 직접적인 법제정비를 통해 지원체계를 개선하는 방안과 영국의 사례처럼 on-line기반의 지원시스템 구축을 통해 기업지원 서비스의 통합적 추진을 꾀함과 동시에 수요자 중심의 서비스 공급이 충분히 효율적일 수 있다는 사실은 충남에 시사하는 바가 작지 않다. 다만, on-line기반의 지원시스템 구축 시 고려해야할 점은 다수의 기업지원 포털은 오히려 정책수요자의 혼란을 유발할 수 있으므로 정부차원에서 운용하고 있는 기존 기업마당(舊 Biz-info)과 차별화시킬 수 있는 방안을 모색해야 한다. 둘째, 중국의 기업지원 여건과 달리 특정 기관에서 모든 서비스를 제공하기 어려운 충남도의 현실을 감안할 때 서비스 기능의 물리적 통합보다는 지원기관간의 자율적인 파트너십을 토대로 형성되는 협력적 네트워크를 활용하는 것이 통합적 지원의 현실 가능성을 제고할 수 있다는 점이다. 셋째, 기업의 니즈(needs)에 부합하는 수요자 맞춤형 서비스를 제공하기 위해서는 모든 기업에 일률적으로 적용되는 무차별적인 서비스의 제공이 아니라 지원상담창구를 통해 기업을 성장단계별로 면밀한 진단하고 그에 따른 맞춤형 서비스를 제시하되, one-stop지원을

하기 위해서는 지역 내 적절한 지원기관을 알선하여 연계하는 중개(brokering)서비스 제공이 필수적이라는 사실이다.

끝으로 충남 지역단위에서 현실 작동 가능한 통합적 지원시스템 구축을 위해 필요한 제도적 인프라와 인적·물적 인프라의 재정비 및 확충을 위한 기업지원 주체별 역할과 과제는 다음과 같다. 우선 중앙정부는 첫째, 현행 ‘지역균형개발및지방중소기업육성에관한법률’에서 지방중소기업 육성부분을 분리·별도 제정하고 아울러 유명무실한 동법 제39조와 제40조에서 규정하고 있는 시·도별 중소기업 육성계획이 지역특성을 반영한 고유시책으로서 제 기능을 다할 수 있도록 해야 한다. 이를 위해서는 현행 지방중소기업육성계획을 법정계획으로 전환시켜야 한다. 둘째, 지원정책과 사업의 기획·조정기능 부재를 해소하기 위해서는 각 부처별 정책개발 시 상호간 원활한 공조를 법제로 지원하는 방안과 더불어 지역단위로 지원사업에 대한 기획 및 조정기능을 전담할 수 있는 ‘중소기업 통합지원기구’를 설치토록 한다. 셋째, 지방정부의 자율성 확보를 위해서는 국가단위 중소기업 지원예산의 일정비율을 광역 지자체에 이양해야 한다. 구체적으로 기존 예산배분방식(top-down)에서 실링제(ceiling) 또는 포괄보조금제(block grants)로 전환해야 한다.

다음으로 지방정부의 역할과 과제로는 첫째, 중소기업을 실질적으로 지원할 수 있는 지역 거버넌스(governance)를 구축해야 한다. 이를 위해서는 기존 지역 이니셔티브(regional initiative)가 취약한 절차유형(procedural type)의 거버넌스 형태에서 지원주체간 협력관계, 권한위임, 신뢰 등을 토대로 기업지원의 효과성을 제고할 수 있는 네트워크 유형(network type)의 거버넌스로 전환해야 한다. 이를 위해서는 기존 ‘중소기업 지원기관 협의회’의 기능 및 역할을 확대하거나 지역단위 협의체 기능을 담당할 ‘중소기업지원 운영위원회(가칭)’를 신설·운영해야 한다. 둘째, 역내에서 이루어지는 지원기관들의 수행사업에 대해 면밀히 평가하고 성과미흡 시 예산 및 사업을 사전조정 해야 한다. 셋째, 중앙부처가 수립한 시책의 범위 내에서 충남지역의 특성과 여건을 반영한 ‘충청남도 중소기업육성계획’을 수립해야 한다. 넷째, 중소기업의 지원서비스에 대한 접근성 및 이용편의성을 제고하기 위해서는 기업지원 플랫폼을 구축해야하며 아울러 이에 대한 예산을 확보해야 한다. 동 플랫폼의 구축

은 기존 인프라를 활용하는 것이 바람직한 바, 충남경제진흥원에 기업지원 플랫폼을 구축하되 지원상담을 위한 단일창구(single window)기능과 기업의 니즈(needs)에 부합하는 서비스 제공이 가능한 도내 여타 지원기관을 탐색·알선해주는 이른바 중개(brokering)기능을 장착토록 한다.

한편, 지원기관들의 역할과 과제는 다음과 같다. 첫째, 기업지원 플랫폼의 운영주체인 충남경제진흥원은 동 플랫폼의 운용에 필요한 전문컨설턴트, 조사인력, DB구축 및 관리인력을 확보해야 한다. 둘째, 기업지원 플랫폼이 원활히 작동하기 위해서는 충남경제진흥원과 도내 기업지원서비스 공급기관(지원기관, 대학, 연구소 등)간에 협력적 네트워크를 구축하고 연관사업 연계수행, 정보공유, 지원사업정보 DB화 및 기관간 네트워킹 등을 추진한다.

목 차

제1장 서론	1
1. 연구의 배경 및 필요성	1
1) 지원주체 및 사업의 복잡·다기화로 인한 정책전달체계의 분절화(fragmentation)	1
2) 부문별 지원방식(sectoral approach)에서 지역단위 통합적 접근방식으로 전환 要	1
2. 연구목적	2
3. 연구의 범위 및 방법	3
1) 연구범위	3
2) 연구방법	4
4. 연구의 추진체계	6
제2장 선행연구 검토 및 연구 분석틀	7
1. 선행연구 검토	7
1) 선행연구 동향	7
2) 기존 연구와의 차별성	11
2. 개념정립과 조작적 정의	13
1) 개념정립	13
2) 지역단위 통합적 지원시스템의 조작적 정의	14
3. 연구의 흐름 및 분석틀	14
제3장 충남 중소기업 지원사업의 지원체계 및 추진실태	16
1. 중소기업 지원체계의 특성과 문제점	16
1) 지원법체계	16
2) 정책전달체계	19
3) 중소기업 지원 거버넌스 체계	23
4) 예산체계	26

2. 중소기업 지원사업의 추진실태와 문제점	30
1) 설문조사 개요	30
2) 중소기업 대상 설문분석 결과	33
3) 중소기업 지원기관 대상 설문분석 결과	41
4) 정책적 시사점 및 향후과제 도출	49
 제4장 해외 중소기업 지원사업의 통합적 운영사례	51
1. 일본의 정책추진 동향 및 통합적 운영사례	51
1) 지원법제도 정비	51
2) 일본의 유형별 중소기업지원센터 운영실태	53
3) 통합적 정보제공 기능강화	56
2. 영국의 정책추진 동향 및 통합적 운영사례	58
1) 지원정책 동향	58
2) 비즈니스 링크(Business Link) 운영	59
3. 중국의 정책 추진동향 및 통합적 운영사례	62
1) 지원정책 동향	62
2) 일차식(一站式)서비스 시스템	63
4. 미국의 정책 추진동향 및 통합적 운영사례	66
1) 지원체계 특징	66
2) SD CONNECT Center(샌디에고 커넥트 센터)	67
5. 해외사례 특성과 정책적 시사점	69
1) 해외사례 특성 종합	69
2) 정책적 시사점	70
 제5장 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안	72
1. 통합적 지원시스템 구축을 위한 기본방향	72
1) 통합적 추진을 위한 기본방향	72
2) 통합적 추진의 필수요건	72
2. 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안	73

1) 제도적 인프라 재정비	73
2) 지역단위 원스탑 솔루션 플랫폼(area-based one-stop solution platform) 구축	77
3) 지역단위 통합적 지원시스템의 작동원리	83
3. 지역단위 통합적 지원시스템 구축을 위한 지원주체별 역할과 과제	85
제6장 결론 및 정책제언	87
1. 요약 및 정책제언	87
2. 연구의 한계 및 향후과제	89
참고문헌	90
부 록 1	92
부 록 2	97

표 목 차

[표 1-1] 도내 중소기업 및 지원기관 종사자 대상 설문조사 추진	5
[표 2-1] 국내외 선행연구 검토사항	10
[표 2-2] 본 연구와 선행연구와의 차별성	12
[표 3-1] 중소기업 지원부문별 법률규정 현황	17
[표 3-2] 공공 거버넌스의 유형별 특징	23
[표 3-3] 충남 중소기업 지원거버넌스 현황	24
[표 3-4] 충청남도 중소기업 지원예산	28
[표 3-5] 충남 TP의 공모사업 내역	29
[표 3-6] 조사설계 주요내용	30
[표 3-7] 중소기업 대상 표본의 특성	31
[표 3-8] 중소기업 지원기관 대상 표본의 특성	32
[표 3-9] 기업지원 포털에 대한 인식 및 접속 수준	36
[표 3-10] 지원사업의 유사·중복성 인지수준	37
[표 3-11] 방문기관-소요절차 교차분석 결과	39
[표 3-12] 중소기업 대상 상관분석 결과	40
[표 3-12] 지원사업의 중복체감 수준	42
[표 3-13] 업무협조 필요성 및 정보공유 수준	43
[표 3-14] 중소기업 지원제도 개선 필요성	45
[표 3-15] 소속기관-지원분야 교차분석 결과	47
[표 3-16] 지원기관 대상 상관분석 결과	48
[표 4-1] 일본 중소기업신사업촉진법의 주요내용	51
[표 4-2] 중소기업지원센터의 3가지 유형	53
[표 4-3] 주요 기업지원 서비스 제공 내용	64
[표 4-4] 해외 주요국의 통합적 운영사례	70
[표 5-1] 운영주체별 기업지원 플랫폼 구축여건	80

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 목적	3
[그림 1-2] 연구의 범위	4
[그림 1-3] 연구의 추진체계	6
[그림 2-1] 연구의 분석틀	15
[그림 3-1] 중소기업 지원법제간 관계	18
[그림 3-2] 중소기업 지원사업 현황 및 전달체계의 유형화	19
[그림 3-3] 정책전달체계의 문제점 : 정부부처간 정책기획·조정 측면	20
[그림 3-4] 정책전달체계의 문제점 : 유관기관간 연계협력 측면	21
[그림 3-5] 정책전달체계의 문제점 : 정책수요자 측면	22
[그림 3-6] 중소기업 지원예산 집행구조	26
[그림 4-1] 중소기업 신사업 활동 촉진법 개요	52
[그림 4-2] 천진 일참식(一站式) 서비스 만족도 표시계	63
[그림 4-3] 소주 일참식(一站式) 서비스센터 전경 및 조직도	65
[그림 4-4] 미국의 중소기업 지원체계	66
[그림 5-1] 수요자 맞춤형 솔루션(solution) 제공 프로세스	83
[그림 5-2] 지역단위 통합적 지원시스템 개념도	84
[그림 5-3] 지원주체별 역할과 과제	86

제1장 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

1) 지원주체 및 사업의 복잡·다기화로 인한 정책전달체계의 분절화(fragmentation)

그간 중소기업 지원정책은 대기업 중심의 국내 산업구조상 시장경제의 영역이 아닌 보호와 육성의 관점에서 추진되어 왔다. 더욱이 중소기업이 국민경제에서 차지하는 비중과 역할이 지속적으로 커짐에 따라 그에 비례하여 공공부문의 지원도 전방위적으로 이루어지는 추세이다. 이에 따라 정부 각 부처와 지방자치단체 그리고 유관기관은 중소기업의 실질적인 지원주체로서 다양한 지원정책 및 시책을 추진·시행하고 있다. 2014년 현재, 18개 소관부처(廳 포함)와 지방자치단체, 그리고 중소기업진흥공단 등 170여개 유관기관이 중소기업을 지원하고 있다. 또한 중소기업에 대한 지원도 중소기업 기본법의 33개 법령·시행령·시행규칙에 의거 자금, 보증·보험, 기술개발, 특허·인증, 판로·수출, 인력, 창업·벤처, 정보화·컨설팅, 자영업·유통, 그리고 대·중소상생협력 부문으로 세분화되어 추진되고 있다. 이처럼 지원법제에 따른 지원주체와 사업이 복잡·다기화됨에 따라 중소기업 지원은 구조적·운영적 측면에서 분절화(fragmentation)되는 양상마저 보여주고 있다. 실제로 지원주체별 역할과 기능이 불명확해져 사업운용이 유사·중복적일 뿐만 아니라 이를 조정·총괄할 수 있는 기능 또한 부재한 바, 이는 지원정책의 전달 또는 추진체계의 난맥상으로 귀결될 수 밖에 없다.

2) 부문별 지원방식(sectoral approach)에서 지역단위 통합적 접근방식으로 전환 요

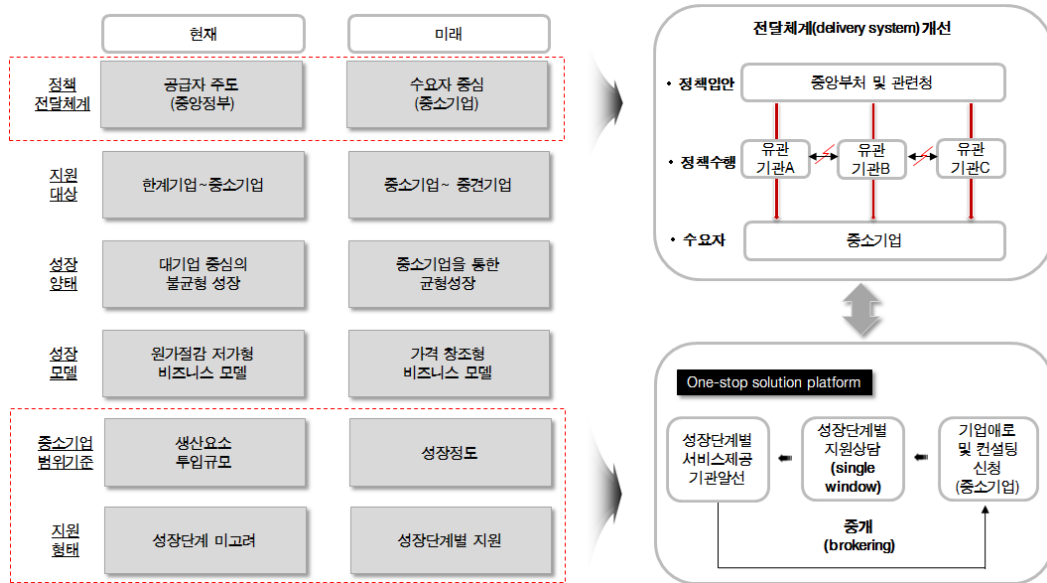
현행 중소기업 지원사업은 대부분 중앙정부의 각 부처별 주도하에 기획·집행되고 지자체 및 유관기관은 그 사업을 그대로 수용하여 시행하는 실정이다. 따라서

지역 고유의 산업구조와 중소기업환경에 부합하는 사업을 각 지역별로 차별화시켜 추진하기 어려운 한계를 노정하고 있다. 이로 인해 중소기업에 대한 지원이 수요자가 아닌 공급자 중심으로 추진될 수밖에 없으며 이는 지원사업에 대한 중소기업의 접근을 어렵게 만드는 주요요인으로 작용하기도 한다. 다시 말해 현행 중소기업 지원은 정부부처·지원영역·유관기관별로 추진되는 부문별 접근방식(sectoral approach)으로 예산낭비를 포함한 자원배분의 비효율성을 야기함과 동시에 지원사업의 실효성을 떨어뜨리는 주범이라고 할 수 있다.

관련하여 최근 들어 OECD는 지역정책을 추진함에 있어 부문별 접근에 의한 추진방식의 한계인 분절화 문제를 해소하기 위한 대안으로 지역 내 여러 사업간의 원활하고 자율적인 조정·연계를 통해 정책의 시너지 효과(synergy effect)를 가져올 수 있는 이른바, 지역에 기반한 통합적 접근방식(integrated approach)으로의 전환을 모색하고 있다(2003a, 2003b, 2006). 이에 본고에서는 현행 중소기업지원의 문제점을 제도적·구조적·운영적 측면에서 분석하는 과정에서 중소기업 지원정책의 효율적인 전달체계(delivery system)를 왜곡하는 장애요인(bottle-neck)이 무엇인지를 살펴게 된다. 그리고 이러한 현실적 인식을 토대로 중소기업 지원사업의 통합적 추진을 위해 필요한 기존 제도개선을 포함한 여러 정책대안을 지역의 관점에서 제시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 지역단위(area-based)에서 정책의 실수요자인 중소기업의 지원수요에 부합하는 지원서비스의 실효적 공급 및 그 효과성을 제고하는데 있다. 정책수요측면에서 중소기업의 니즈(needs)에 부합하는 기업지원 서비스 및 지원기관에 대한 접근성을 향상시켜 수요자의 탐색비용(search cost)을 경감하는 동시에 이용편의성을 제고하기 위한 방안을 모색하고자 한다. 한편, 정책공급의 관점에서는 2009년 본원에서 수행하였던 『중소기업 지원사업의 통합적 추진을 위한 제도 개선방안』을 토대로 기존 중소기업 지원주체의 분절화로 인한 정책전달체계상의 장애요인(bottle-neck)을 제거 또는 완화하기 위한 제도개선방안을 모색하고 나아가 지역단위 통합적 지원시스템을 구축하는데 있다.



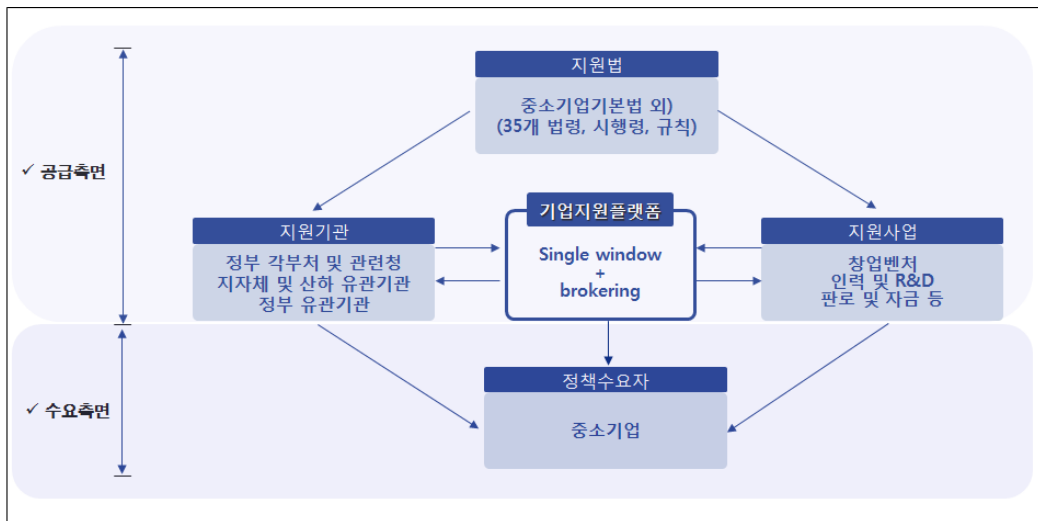
(그림 1-1) 연구의 목적

3. 연구의 범위 및 방법

1) 연구범위

본 연구의 내용적 범위는 정책의 공급과 수요측면에서 기업의 니즈에 부합하는 지원방안을 발굴하고 지역단위(area-based)에서 이의 통합적인 전달체계를 모색하기 위한 제 분야와 관련된다. 이와 관련하여 정책의 공급측면에서는 첫째, 중소기업 관련 법은 최상위법인 헌법으로부터 관련 특별법까지 다양하게 제정되어 2014년 현재, 모법인 중소기업 기본법 이외에도 관련 법령, 시행령, 그리고 규칙이 35개에 달한다. 이들 관련법에 의거하여 모든 중소기업 지원사업이 시행되므로 관련법과 지원사업과의 관계 그리고 개별 법령간의 관계를 파악하기위해 법제처에 수록된 모든 관련법을 분석대상으로 한다. 둘째, 지원기관은 중소기업 지원업무를 담당하는 정부 각 부처와 관련청, 그리고 지자체(충남도) 및 도 산하 유관기관, 그리고 정부 유관기관을 분석대상으로 삼는다. 셋째, 지원사업은 창업·벤처, 인력 및 R&D, 판로 및 자금 등으로 세분화하여 분석하게 된다. 넷째, 수요의 측면에서 기업의 니즈(needs)에 부합하는 지원상

담과 더불어 지원서비스와 해당지원기관을 탐색·알선하여 중개하는 기업지원방식을 구축하는데 필요한 제반 여건 및 수단 등에 관한 모두를 분석대상으로 삼게 된다. 특히, 중소기업사업의 제도적·구조적 측면과 운용적 측면에 대한 심도 있는 분석을 통해 정책전달의 추진구조와 운영체계 실태를 종합적으로 파악하고자 한다. 이를 위해 사업유형별로 근거법령, 추진조직과 예산, 정책전달체계 등을 분석하여 지원주체의 분절화(fragmentation) 및 사업의 유사·중복성 등을 규명하고자 한다.



(그림 1-2) 연구의 범위

2) 연구방법

본 연구는 방법론적으로 기존의 지원기관별로 분산되어 수행되는 중소기업 지원사업을 지역단위에서 통합적으로 추진할 수 있는 접근방식(area-based integrated approach)을 따른다. 이에 따른 분석대상별 주요 연구방법은 다음과 같다. 우선 중소기업 지원과 관련한 법제에 대해서는 지원법체계, 관련 지원법령(일반법, 상위법, 특별법)간의 관계, 지원법과 지원사업간의 관계 등을 토대로 법제상의 중복성과 그로 인한 지원사업과 지원기관의 위탁업무 난립 가능성 등을 제도적·구조적 관점에서 파악하고자 한다. 이를 위한 연구수행 방법으로는 문헌조사 및 인터넷 검색(<http://www.moleg.go.kr/main.html>)을 병행·실시하였다. 지원사업의 분석을 위해서는 개별사업을 전달체계에 의한 분류

를 실시하되 정부 각 부처 및 정부 유관기관의 사업은 기업지원포털인 기업마당(舊 Biz-info)을 이용하며 충남도의 지원사업은 중소기업시책자료집과 기업 SOS 충남넷 등을 활용하게 된다. 다음으로 조사된 지원사업을 정책전달 체계에 의한 분류결과를 토대로 유형화하되, 일부 사업으로 국한하였다. 구체적인 사업의 유형화는 ① Type I(정부부처 → 충남도 및 산하유관기관 → 중소기업), ② Type II(정부부처 → 정부 유관기관 → 중소기업) ③ Type III(충남도 및 산하유관기관 → 중소기업), ④ Type IV(정부 유관기관 → 중소기업), ⑤ Type V(정부부처 → 중소기업) 등으로 구분하였다.

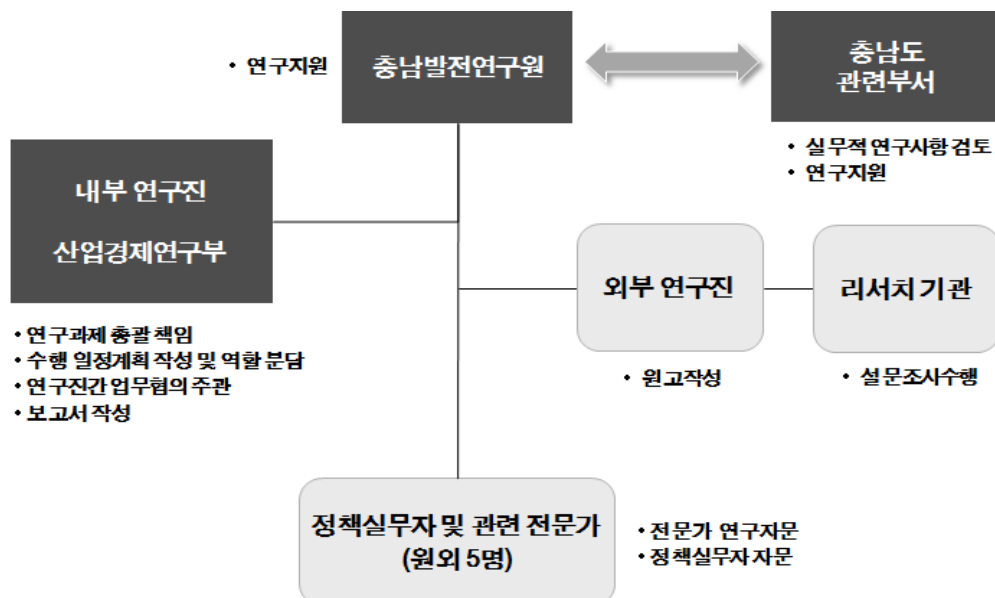
[표 1-1] 도내 중소기업 및 지원기관 종사자 대상 설문조사 추진

구 분	정책 수요자(중소기업) 대상 조사개요	정책 공급자(지원기관 종사자) 대상 조사개요
조사목적	• 지원사업과 해당기관에 대한 접근성 및 이용 편의 수준 파악	• 지원정책의 전달체계 실태 파악 및 개선과제 도출
조사대상	• 도내 업종별 중소기업	• 도내 기업지원기관
조사규모	• 총 206개소(시군별 추출)	• 총 50명
조사방법	• 설문조사(리서치 기관)	• 설문조사(리서치 기관)
조사내용	• 지원수요 • 지원제도 개선방안 • 지원사업 및 기관 이용 만족도 수준	• 지원사업 및 제도의 유사·중복 수준 • 지원체계 실태 및 제도개선 방안 • 고객 불만 수준 및 해소방안 • 유관기관과의 협력 네트워크 수준
조사기간	• 2014. 4.20~5.4(2주간)	• 2014. 4.20~5.4(2주간)

특히, 중소기업 지원기관의 지원실태와 그에 따른 중소기업의 이용편의성 및 접근성에 대한 실태를 파악하기 위해 설문조사를 정책공급자와 수요자 양 측면에서 실시하였다. 또한 지역단위 통합적 지원시스템 구축을 위한 벤치마킹 차원에서 중소기업 지원사업의 통합적 운영사례에 대한 해외 사례조사(case study)를 병행·실시하였다.

4. 연구의 추진체계

본 연구는 본원 연구책임자를 중심으로 진행하는 한편, 유관기관 관계자들과의 지속적인 연구협의 과정을 거쳤다. 또한 외부연구진과 외부자문단을 적극 활용함으로써 본 연구의 완성도 및 현실 적합성을 제고하였다. 본 연구의 연구책임자는 연구수행 일정계획 작성 및 역할분담, 그리고 연구진간 업무협의 주관 등 연구총괄과 더불어 외부 연구진의 연구결과를 일부 활용하여 전체 보고서를 작성하였다. 한편, 리서치기관을 통해 설문조사를 수행하여 조사의 정확성과 신뢰도를 제고하였다.



〔그림 1-3〕 연구의 추진체계

제2장 선행연구 검토 및 연구 분석틀

1. 선행연구 검토

1) 선행연구 동향

2000년대 들어 OECD(2003a, 2003b, 2006)는 노동시장과 농업·농촌지역 등을 대상으로 추진되는 지역정책의 효과성을 제고하기 위해 관련 사례연구(case study)를 지속적으로 추진하고 있다. 이들 연구는 공통적으로 기존 부문별로 추진되는 사업추진 방식의 한계를 탈피하기 위한 대안으로 지역단위 혹은 지역에 기반한 통합적인 사업추진방식(area-based integrated approach)을 권고하고 있는 추세이다. 한편, 중소기업 지원과 관련한 대부분의 국내연구는 지원사업의 유사·중복성과 지원주체간 기능 및 역할의 혼재에 초점을 맞추고 있으나 그 원인에 대한 제도적·구조적·운용적 측면에서의 본질적인 원인규명 없이 이러한 문제점을 해소하기 위한 정책대안을 제시하는 수준에 그치고 있다.

국내연구는 연구관점과 연구범위는 대동소이하나 연구내용과 결과를 기준으로 크게 두 가지 범주로 구분할 수 있다. 먼저 지원주체별 기능 및 역할에 방점을 두고 이의 효율적인 정책대안을 제시한 범주의 연구로 오철호(2004)는 국내 중소기업지원 행정체제와 관련해서 제기되는 다양한 문제점을 해결하고 효율적인 중소기업정책의 수행에 필요한 지원행정체제를 구축하기 위해서는 중소기업의 역할에 대한 인식전환이 요구되며 중소기업 정책 및 그 수요자인 중소기업에 대한 효율적이고도 효과적인 지원방안 모색과 더불어 정부부처간의 기능분담이 필요함을 역설하고 있다. 구체적으로 중소기업 정책집행기능의 중복적 수행이라는 현행체제의 문제점은 실수요자인 지역중소기업에 대한 원스탑 서비스(one-stop service)제공을 통해 해결하고 아울러 중소기업 지원행정체제의 변화과정에서 직면하는 개혁과제에 대해 충분히 숙고할 것을 강조하고 있다. 조연상(1997)은 대전·충남지역 내의 중소기업 지원정책을 종합적이고 체계적으로 이끌어 갈 기관이 설정되거나 지원기관들의 협력체계를 원활하고

효율적으로 형성해야 할 필요성을 강조하며 그 대안으로 각 지원기관의 적절한 역할 분담을 통해 지역 중소기업들에게 최적의 도움을 줄 수 있는 기관의 선정과 지원방법 등을 객관적·합리적으로 조정해야 함을 강조하고 있다. 이상호(2001)는 지역개발 및 지역경제 활성화 차원에서 중소기업 정책집행기능의 중복적 수행이라는 문제점을 해소하기 위해서는 중소기업 지원의 주체로 지방중소기업청과 중소기업진흥공단 그리고 지방자치단체와 유관기관의 역할이 중요하며 나아가 이들 지원주체의 조직 및 역할을 지역중소기업이라는 수요자 측면에서 재정립되어야 한다고 강조하고 있다. 문미성(2004)은 경기도의 중소기업 지원기관사례를 중심으로 기관간 역할분담 및 지원체계 구축방안 제시하였는데 구체적으로 중소기업 지원체계의 문제점이 기관간 역할·기능의 분담과 협력체계 미흡, 중소기업지원기관별 특성화 및 역할의 미 정립에 기인한 것으로 이를 해소하기 위해서는 지원기관별 역할의 재정립 및 전문화·특성화를 통해 상호협력의 가능성을 높일 뿐만 아니라 지원체계의 시너지 효과를 극대화할 수 있다고 주장하였다. 또한 기업지원정책을 광역적인 기능과 준광역적인 기능으로 구분하여 시행함으로써 기업정책수요를 최대한 반영하여야하며 이를 위해서는 각급 지원기관의 설립 목적과 전문화된 능력에 기초하여 기능별로 역할을 분담하여야 한다는 것이다.

다음으로 거버넌스와 지원 네트워크 관점에서 효율적인 정책전달체계 구축을 모색하는 범주의 연구들은 다음과 같다. 김근세(2001)는 중소기업지원 행정은 국가의 생산기능에 해당하므로 자본주의 국가의 기본적 자본축적 기능에 개입하는 국가행정기구 어느 정도 합리적인 계획이 요구되기에 우리나라 중소기업 지원 행정체제의 구조에 대한 분석을 하고 그 개선방향을 모색한 바, 전반적으로 중소기업지원 행정서비스 전달체계의 수준별로 정책개발, 사업개발, 서비스 전달기능간 적절한 관리체계가 필요하다고 주장한다. 이를 위해 중소기업청 본청-지방청간에 기능분화와 나아가 이런 맥락에서 중소기업청 본청-지방청-중소기업진흥공단간의 사무조정 가능성을 검토할 필요성을 주장하고 있다. 최영출(2003)은 로컬 거버넌스 전략에 관한 연구에서 선행연구들이 중소기업 지원에 있어 로컬 거버넌스적 접근에서 네트워크를 구성해야 한다는 대안에 대한 구체적 논의를 여러 학자들의 선행연구를 토대로 설명하고 있다. 그는 자원과 파트너의 특성, 파트너들의 관계, 파트너십의 특성, 그리고 외부환경

등의 결정요인들이 수준여하에 따라 다양한 형태의 네트워크가 현실적으로 선택될 수 있다고 보았다. 또한 네트워크를 활성화시키기 위해서는 네트워크 관리자가 목표 달성을 위한 이해관계자들이 적극 관여할 수 있게 하면서 상호작용을 촉진하도록 제도적·운영적인 업무수행 절차를 고안해야하며 상호작용이 갈등과 같은 교착상태에 빠지지 않도록 조정과 중재기능을 강조하고 있다. 이희용·박태경(2004)은 국내 중소기업의 지원에 있어 각 기관들의 역할재설정을 통한 효율적인 지원을 위해 한국형 지역혁신체제모형을 제안하였는데 구체적으로 정부의 중소기업지원기관과 각 지역의 지방자치단체의 역할을 명시적으로 구분하고 그런 연후에 혁신주체들을 조율하고 전반적인 혁신을 조장하는 리더의 역할을 하는 기관으로 중소기업진흥공단을 꼽고 있다. 아울러 중소기업혁신은행과 R&D와 연계한 마케팅 조직을 명시적으로 도입할 것을 제안하고 있다. 오태석(2004)은 인천 중소기업지원체계를 개선하기 위해서는 기업들이 다양한 지원사업에 관한 정보수집을 용이하게 하기 위해 지원기관간의 협력네트워크를 구축·가동할 것을 제안하고 있으며 인천중소기업 종합지원센터가 통합지원 네트워크를 구성하여 지원기관별로 핵심추진사업의 업무를 분장하고 추진해 나가야 한다고 주장하였다. 특히 인천중기센터의 핵심지원기관으로서의 역할과 위상을 강화하기 위해서는 기금을 확충하고 인력의 양과 질 개선, 인천시 실정에 맞는 지원제도 개발·운영, 인천시의 기업지원업무 이양, 인천중기센터 지사화 추진 등의 방안을 제안하고 있다.

[표 2-1] 국내외 선행연구 검토사항

연구자	연구명	연구범위	연구방법	연구내용
이희용·박태경(2004)	중소기업지원 및 혁신극대화를 위한 한국형 지역혁신체계 구축에 관한 연구	지원주체간 역할과 기능	문헌조사	지역혁신체계 구축
권영미(2005)	지역중소기업 지원네트워크 활성화방안에 관한연구	창업보육기관 간 연계구조	사례연구	지원네트워크 구축
오철호(2004)	중소기업정책의 지원체계 개선방향	기업지원 행정체제	문헌조사	정부부처간 기능분담
최원웅(2003)	중앙정부와 지방자치단체간의 합리적인 기능 배분 방안 -반월·시화공단의 중소기업지원시책을 중심으로-	지원주체간 역할과 기능	사례연구	지원체계 개편
조연상(1997)	대전·충남 중소기업 지원제도의 효율적 운영방안	지원기관 지원사업	설문조사 사례연구	지원주체간 역할분담
이상호(2001)	외국의 중소기업지원행정체제 : 사례 및 시사점	정책집행 구조	사례연구 문헌조사	정책집행기능 과 역할재정립
최영출(2003)	거버넌스 이론과 지역발전전략	기업지원 거버넌스	문헌조사	네트워크 활성화
문미성(2004)	경기도 중소기업지원기관의 역할분담	유관기관간 기능과 역할	사례연구	기능별 역할분담
오탈석(2004)	인천중소기업 지원기관의 운영실태와 개선 방안	지원기관 운영구조	사례연구	협력네트워크 구축
허만영(2002)	지역경제 활성화를 위한 중소기업 지원체계 개선방안 -울산광역시를 중심으로-	지원사업 추진구조	문헌조사	지원체계 개편
김근세(2001)	중소기업지원행정체제의 구조분석과 대안	지원행정 서비스 전달 구조	문헌조사	행정서비스별 관리체계 재편
국제기구	발간물명	연구범위	연구방법	주요내용
OECD(2003)	Managing Decentralisation -Developing an Integrated Approach in the Regions-	노동정책	사례연구	지역단위 통합적 접근방식
OECD(2003)	The Future of Rural Policy : from sectoral to placed-based approach	농촌정책	사례연구	통합적인 지역 기반 접근방식
OECD(2006)	The New Rural Paradigm : policy and governance	농촌지원사업 과 거버넌스	사례연구	여타 정책통합, 지역에 기반한 접근방식 제시

끝으로 지원창구의 일원화를 통한 효율적인 중소기업 지원을 위해 인천시 출연기관의 통합을 제안하였는데 구체적으로 출연기관 통합작업은 1단계로 인천광역시 직속의 인천시 출연기관 전담부서를 마련한 후 2단계로 출연기관과 관련한 모든 예산과 행정 그리고 사업을 한 곳에서 중점 추진할 수 있도록 단일통합관리체를 구축할 것을 제안하고 있다. 권영미(2005)는 신기술 창업보육사업 사례를 중심으로 지역 중소기업 지원네트워크를 분석하고 이를 토대로 지원네트워크 구성 및 활성화 방안을 제시하였다. 구체적으로 지원네트워크를 구성하기 위해서는 지방자치단체의 지역활성화 추진의지와 다양한 지원참여 그리고 파트너십에 의한 지역중소기업 지원 네트워크의 실질적 구성이 요구되며 지원네트워크의 활성화 방안으로는 행·재정적 지원과 참여자의 합리적인 역할분담 그리고 지역여건을 고려한 지원네트워크 구축 등을 주장하였다. 허만영(2002)은 국내 중소기업지원체계의 문제점으로 지원수단의 중앙집권화, 지원업무의 중복, 자치단체 관련 조직 및 기능의 취약성, 공무원의 전문성 부족, 행정규제의 과다를 지적하며 이에 대한 개선책으로 중소기업지원업무의 지방이전, 지원기능재분배, 지원조직 및 기능강화, 지원네트워크구축, 그리고 행정절차의 간소화 등을 제안하고 있다. 최원용(2003)은 중소기업지원시책과 관련되어 중앙정부와 지방자치단체간의 기능배분의 필요성을 주장하며 중소기업지원과 관련된 유관기관간의 업무협조체제의 취약성과 공무원의 전문성 부족 등을 이유로 중소기업지원행정을 제공받는 과정에서 일련의 서비스를 하나의 기관에서 처리할 수 있는 지원체계의 개발을 제안하고 있다.

2) 기존 연구와의 차별성

기존 국내 선행연구와 본 연구와의 차별성을 문제의식, 연구목적, 연구범위 및 분석대상, 연구방법, 연구내용 등으로 구분하여 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 국내 선행연구의 중소기업 지원정책에 대한 대부분의 문제의식은 정책집행기능의 중복적 수행과 지원주체간 역할 및 기능의 불명확성에서 출발한다. 관련하여 본 연구는 이러한 문제의식에 더하여 그로 인해 야기되는 공급자 중심의 정책전달체계(delivery system)와 분절화(fragmentation)에 방점을 두고 연구를 수행하였다.

둘째, 기존 연구들은 중소기업 지원정책의 효율성과 효과성을 제고하기 위한 정책 대안으로 정책공급의 관점에서 지원행정체계 개선과 지원주체간 역할분담 및 협력체계 구축 방안 등 제시하고 있으나 본 연구에서는 부처 중심의 부문별로 추진되는 공급자 중심의 지원사업을 지역에 기반한 통합적 추진방식으로의 전환을 모색하였다. 셋째, 기존 선행연구들은 정책 공급측면에서 일부 지원기관과 지원사업, 그리고 관련 제도의 평면적 추진구조 테두리 내에서 연구를 수행하는 경향이 있다. 반면, 본 연구에서는 지원사업의 전달체계·법제·운용방식 등을 상호연계하는 다면적·종합적 연구를 수행하게 되며 나아가 정책 수요자인 중소기업의 지원수요와 더불어 기존 지원사업에 대한 이용편의성 및 접근성을 파악하는 등 연구범위 및 분석대상을 확대하게 된다.

〔표 2-2〕 본 연구와 선행연구와의 차별성

구 분	선 행 연 구	본 연 구	2009년 연구대비*
문제의식	정책집행기능의 중복적 수행 지원주체간 역할과 기능의 불명확	공급자 중심의 정책 전달체계 지원주체 및 사업의 분절화	동일
연구목적	지원행정체계 개선방안 도출 지원주체간 역할분담 및 협력체계 구축	중소기업 지원사업의 통합적 운용을 통한 수요자 중심의 지원시스템 구축	동일
연구범위 및 분석대상	정책공급 측면 - 일부 지원기관과 사업, 제도의 평면적 추진구조 정책수요 측면 - 미 고려	정책공급 측면 - 지원사업의 전달체계·법제· 기능·운용방식 등을 상호연계한 다면적 추진구조 정책수요 측면 - 가치사슬과 성장단계별 지원수요	연구범위확대 정책수요측면 추가분석
연구방법	부문별 접근방식 (sectoral approach) 조사방법 - 연구자별로 문헌조사, 설문조사, 사례조사 중 취사선택	지역단위 통합적 접근방식 (area-based integrated approach) 조사방법 - 사례조사(case study) - 정책수급 양측면의 설문조사 병행	조사방법 다각화
연구내용	정책공급 측면 - 개별 부처와 유관기관간 역할 및 기능중복성 검토 및 대안제시	정책공급 측면 - 중소기업 지원사업의 제도적·구조 적·운용적 측면의 제 분석과 이를 토대로 지역단위 통합적 지원시스 템 제시 정책수요 측면 - 기업지원수요 발굴, 이용편의성 및 접근성 제고	지원주체별 역할과 과제 제시

* 경제·인문사회 연구회 주관(4개 연구기관 협력연구)로 본원에서는 『중소기업 지원사업의 통합적 추진을 위한 제도개
선 방안(2009)』 연구를 기 수행한 바 있음.

넷째, 기존 연구들은 개별부처 및 사업들에 대해 부문별 접근방식(sectoral approach)을 취하고 있으며 방법론적인 측면에서도 연구자별로 문헌조사, 설문조사, 사례조사 방식 중 취사선택하여 연구를 수행하고 있다. 이에 비해 본 연구는 중소기업 지원사업의 효율성과 효과성을 제고하기 위해 지역단위의 통합적인 접근방식(area-based integrated approach)을 취하게 된다. 조사방법으로는 설문조사를 토대로 정책공급자 측면에서는 기존 중소기업 지원실태를 정책수요자 측면에서는 이용편의성 및 접근성에 대한 실태를 파악하였다. 또한 중소기업 지원사업의 통합적 운영사례에 대한 국내외 사례조사(case study)는 2009년 수행한바 있는 ‘중소기업 지원사업의 통합적 추진을 위한 제도개선 방안’ 연구를 활용하였다.

끝으로, 대부분의 기존 선행연구에서는 개별부처와 유관기관간 역할 및 기능의 유사중복성을 검토하고 이를 토대로 역할분담, 기능조정 및 통합에 대한 부분적 논의나 당위론적 대안을 제시하는 수준에 그치고 있다. 이에 비해 본 연구에서는 정책공급측면에서 중소기업 지원사업의 문제점을 제도적·구조적·운용적 측면에서 종합적으로 검토·분석하고 수요측면에서는 기업지원수요 발굴과 더불어 기존 정책전달체계의 이용편의성 및 접근성을 제고하기 위한 정책대안을 제시하였다. 끝으로 이상의 연구결과를 토대로 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안과 더불어 동 시스템 구축을 위한 역할 및 과제를 기업지원 주체별로 제시하였다.

2. 개념정립과 조작적 정의

1) 개념정립

시스템(system)의 사전적 정의는 ① 체계, 조직, 제도 등 요소의 집합이나 요소와 요소간의 집합, ② 어떤 과업의 수행이나 목적달성을 위해 공동으로 작업하는 조직화된 구성요소의 집합을 의미한다. 따라서 중소기업 지원시스템이란 중소기업 지원에 필요한 구성요소인 지원체계, 지원조직, 지원제도 등의 조직화된 집합이라 정의내릴 수 있다. 한편, 통합(integration)의 사전적 의미는 ① 둘 이상의 조직이나 기구 따위를 하나로 합치

는 것, ② 조직 내 여러 하위체계의 노력을 조직목표 수행에 적합하도록 통일시키는 의식적인 과정으로 이해할 수 있다.¹⁾ 그러나 중소기업 지원주체의 권한위임 및 업무위탁을 규정하고 있는 현 지원법체계상 유관기관간 물리적 통합이나 완전통합은 현실적으로 실현 불가능하다. 따라서 중소기업 지원정책의 실효성 제고를 위한 통합개념은 최우선적으로 현실 작동가능성에 초점을 두어야만 한다. 다시 말해 현실적으로 유의미한 통합이란 지원사업·지원주체간에 실현 가능한 범위 내 조정과 연계를 통해서만이 구체화될 수 있다.

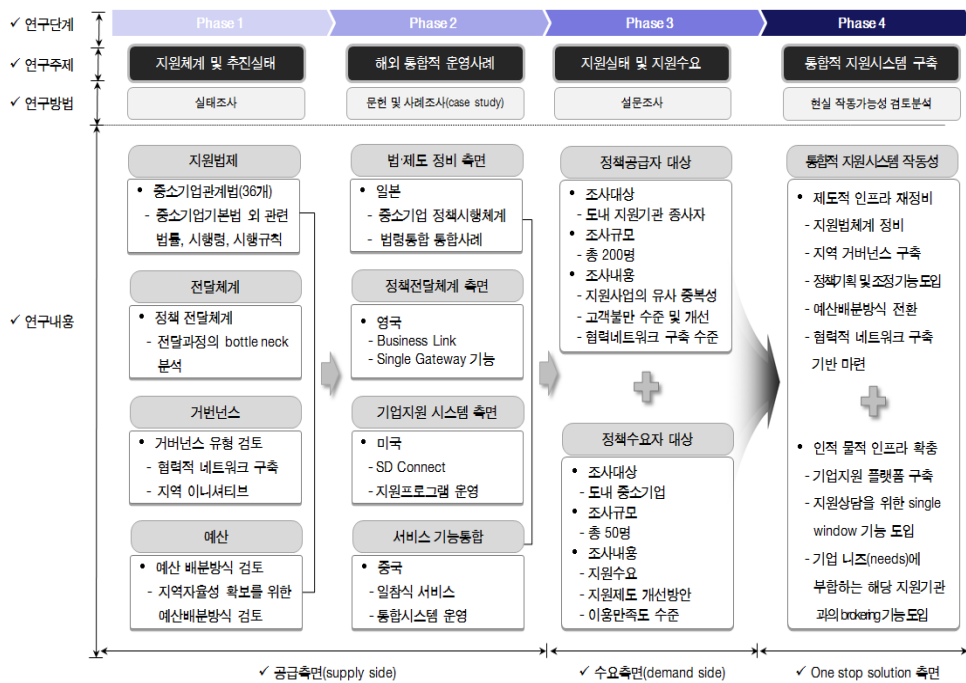
2) 지역단위 통합적 지원시스템의 조작적 정의

이상에서 살펴본 개념을 토대로 중소기업의 지역단위(area-based) 통합적 지원시스템에 대한 조작적 정의를 내리면 다음과 같다. 즉, “중소기업에 대한 기존 지원사업·지원주체간에 실현 가능한 범위 내 조정과 연계를 지역 내부적으로 가능케 하는 지원체계, 지원조직, 지원제도 등의 조직화된 집합”으로 조작적 정의하였다.

3. 연구의 흐름 및 분석틀

기존 지원사업·지원주체간에 실현 가능한 범위 내 조정과 연계를 지역 내부적으로 가능케 하는 통합적 시스템 구축을 위해 본 연구의 범위 및 연구방법, 그리고 선행연구 검토와 본 연구와의 차별성을 토대로 연구의 분석틀을 설정하였다.

1) 특히, 행정의 관점에서 완전통합(full integration)이란 모든 기관들의 지원사업을 하나의 경영구조 및 회계시스템하에서 조정·관리·운영하고 공동계원으로 지원사업 및 서비스를 연계·통합하려는 일련의 노력 또는 행위를 일컫는다.



(그림 2-1) 연구의 분석틀

연구의 흐름별로는 첫째, 기존 중소기업 정책의 지원체계 및 추진실태를 파악하기 위해 ① 지원법제, ② 정책의 전달체계(delivery system), ③ 충남지역 내 중소기업 지원거버넌스, ④ 예산배분 방식 등을 분석·검토하였다. 둘째, 기존 중소기업 지원시스템의 문제점을 지역의 관점에서 개선하고자 ① 법제도 정비측면, ② 정책전달체계 측면, ③ 기업지원 시스템 측면, ④ 서비스 기능통합 측면에서 각각 일본, 영국, 미국, 그리고 중국의 운영사례를 조사·분석하여 정책적 시사점과 과제를 도출하였다. 셋째, 실제 현장에서 기업 지원서비스를 제공하고 있는 지원기관 종사자들을 대상으로 정책 공급자의 관점에서 지원사업의 유사·중복성, 고객불만 수준 및 개선사항, 그리고 지원기관간 협조수준 등을 파악하는 한편, 정책 수요자인 중소기업을 대상으로는 기존 지원시스템에 대한 접근성 및 이용 편의성 수준 등을 조사하였다. 끝으로 이상의 과정을 통해 얻은 연구결과를 토대로 충남 지역단위에서 현실 작동 가능한 통합적 지원시스템 구축을 위한 제도적 인프라와 인적·물적 인프라의 재정비 및 확충방안을 도출하였다. 아울러 동 시스템의 구축과 원활한 작동을 위해 기업지원 주체별로 그에 부합하는 역할과 과제를 제시하였다.

제3장 충남 중소기업 지원사업의 지원체계 및 추진실태

1. 중소기업 지원체계의 특성과 문제점

1) 지원법체계

(1) 중소기업 지원법체계 특성

국내 중소기업 지원사업의 추진실태와 문제점을 제도적·구조적·운영적 측면에서 지원법체계, 정책의 전달체계, 그리고 예산의 집행구조를 살펴보고자 한다. 우선 현행 중소기업 지원관련 법규는 헌법 제123조 제3항과 제5항 “중소기업의 보호·육성과 중소기업의 자조조직 육성”을 근거로 중소기업에 관한 종합적이고 체계적인 시책을 규정할 목적으로 제정된 ‘중소기업기본법’을 중심으로 9개의 절차법과 2개의 특별법, 그리고 22개의 시행령과 세부 시행규칙 등으로 구성되어 있다.²⁾ 그리고 지원기관들은 이러한 법체계에 의거 자금, 보증·보험, 기술개발, 특허·인증, 판로·수출, 인력, 창업·벤처, 정보화·컨설팅, 자영업·유통, 그리고 대·중소상생협력 등 다양한 부문에서 지원사업을 수행하고 있다. 이처럼 지원관련 법체계의 복잡·다기화로 인해 유관기관들의 지원내용이 유사·중복적일 개연성이 다분한데 그 이유는 ‘중소기업기본법’과 ‘중소기업은행법’을 제외한 그 외의 법률은 모두 권한의 위임 및 위탁을 규정하고 있기 때문이다. 예를 들면 자금지원의 경우, 다수의 유관기관들은 4개의 절차법과 2개의 특별법에 따라 공제사업기금, 사업자금, 투자출연 보조융자, 기금의 투자, 우선적 신용보증, 금융 및 세제지원, 창업 및 진흥기금, 그리고 기술협력 촉진 자금 형태로 이름을 달리 하고 있으나 다소 중복적인 성격을 띠고 있는데 이러한 현상은 모든 지원영역에서 상대적인 차이만 있을 뿐 동일하게 나타나고 있다.³⁾

2) 이밖에도 ‘신용보증기금법’, ‘신기술사업금융지원에관한법률’, ‘여성기업지원에관한법률’, ‘중소기업기술혁신촉진법’ 등이 제정되어 중소기업의 육성·발전을 위해 직·간접적으로 기여하고 있다.

3) 자금지원의 경우 4개의 절차법으로는 ‘중소기업협동조합법’, ‘중소기업창업지원법’, ‘중소기업기술혁신촉진법’, ‘대중소상생협력촉진에관한법률’이 해당되며, 2개의 특별법에는 ‘중소기업인력지원특별법’과 ‘중소기업사업전환촉진에관한특별법’이 제정되어 있다.

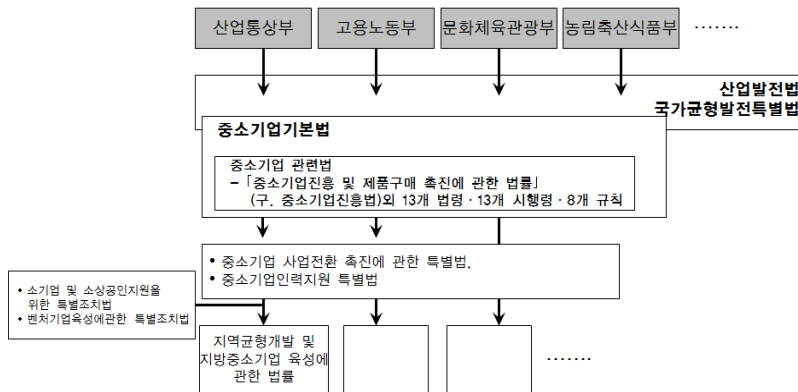
[표 3-1] 중소기업 지원부문별 법률규정 현황

구분	중소기업 기본법	중소기업협동 조합법	중소기업창업 지원법	중소기업진흥및 제품구매촉진에 관한법률	벤처기업육성에 관한법률	중소기업기술혁신촉진법	중소기업인력지원 특별법	중소기업사업진 환촉진에 관한 특별법	대중소상공생협력에관한 법률
자금 지원		공제사업자금 사업자금대부	투자출연보조 융자 기금우선지원	성능보형 중소기업창업 및 진흥기금	기업의투자 중기모태 투자조합 한국벤처투자조합 결성 우선적신용보증	금융 및 세제지원 등	금융 및 세제지원 등 중소기업창업 및 진흥기금의 사용에 관한 특례 <개정 2008.12.19>	자금지원 세제지원	기술협력 촉진
기술 개발	기술향상	단체표준품질 인증		성능인증		기술혁신촉진지원사업 경영 및 기술지도 중소기업기술연구회 지원 연구시설·장비의 공동 활용			
판로 수출	판로확보			구매촉진 판로확대					
인력 지원	근로환경개선		창업교육			중소기업 기술인력 양성	인력수급 원활화 인력구조고도화사업	능력개발 및 고용안정지원	인력교류 확대
창업 벤처	창업촉진		중기창업투자 회사 중기창업투자 조합	정책정보시스템 운영	집적지역에 대한 특례 속진지구지원		근로자의 창업지원 등 신기술에 기반한 창업경우, 자금지원	창업투자회사의 투자	
정보 화 컨설팅			창업정보제공			정보화 지원사업 중소기업기술정보진흥원설치 기술지원 정보의 제공		정보제공 등 컨설팅 지원	
소기 업 지원	소기업대책 지방중기육성	소기업공제 사업				소기업의 인력지원 우대			
기타				구조고도화 협동화사업 및 합업사업 경영안정지원		중소기업기술혁신촉진계획 5년 단위수립 경영혁신형 중소기업의 육성사업	인력지원전문조직의 설치	중소기업사업진 환지원센터의 설치 임지지원	대·중소기업협력재단의 설립 중소기업사업조정심의회

자료 : 중소기업 지원사업의 통합적 추진을 위한 제도개선 방안(2010).

(2) 중소기업 육성과 직·간접적으로 관련된 법제

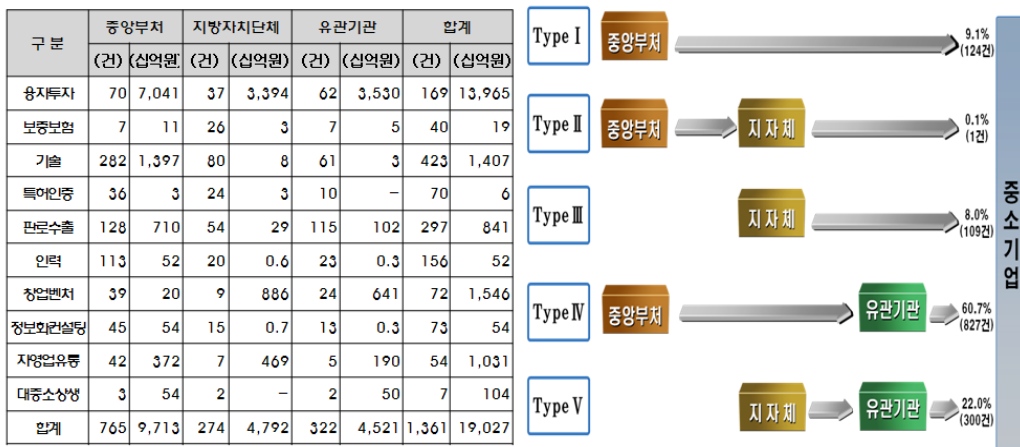
지방중소기업 육성과 직접적으로 관련된 대표적인 법률은 ‘지역균형개발및지방중소기업육성에관한법률’이다. 동 법은 국토를 합리적으로 이용·개발·보전하기 위하여 지방의 발전 잠재력을 개발하고 민간부문의 자율적인 참여를 유도하여 지역개발사업이 효율적으로 시행될 수 있도록 제정되었다. 아울러 지방중소기업을 적극적으로 육성함으로써 인구의 지방정착을 유도하고 지역경제를 활성화시켜 국토의 균형 있는 발전에 기여함을 목적으로 한다. 다만, 일부 중소기업육성 관련 조항은 지역의 여건과 특수성을 제대로 반영하기 어려워 사실상 효력을 발휘하지 못하는 실정이다. 이외에 중소기업 지원에 간접적으로 영향을 미치는 법률로는 ‘국가균형발전특별법’, ‘산업발전법’, ‘산업기술촉진법’, ‘산업기술기반조성에관한법률’, ‘산업교육진흥및산학협력촉진에관한법률’, ‘과학기술기본법’, ‘산업집적활성화및공장설립에관한법률’, ‘지방과학기술기본법’, ‘부품·소재전문기업등의육성에관한특별조치법’ 등이 있다. 또한 상기된 법률에 의거 수립되는 계획들로는 국가균형발전계획, 산업기반기술개발계획, 산업기술기반조성계획, 산업집적활성화기본계획, 지역산업진흥계획, 지방과학기술종합계획, 부품소재발전기본계획 등이 있으며, 이들 계획 내용에는 지역 중소기업의 지원 및 육성과 관련한 사항을 포함하고 있다.



〔그림 3-1〕 중소기업 지원법제간 관계

2) 정책전달체계

중소기업 지원정책의 전달체계(delivery system)는 지원사업이 중앙부처에서 지방자치단체 및 유관기관 등을 거쳐 최종수요자인 중소기업에 전달되는 과정을 일컫는 것으로 국내 중소기업 정책의 전달체계는 총 5가지 유형으로 구분된다.⁴⁾ 그리고 이 중 유관기관을 거쳐 중소기업에 전달되는 typeⅣ와 typeⅤ가 총 지원사업 중 82.7%(1,127건)를 차지하는 것으로 나타남에 따라 중소기업 지원사업의 주된 수행은 유관기관이 맡고 있음을 알 수 있다.



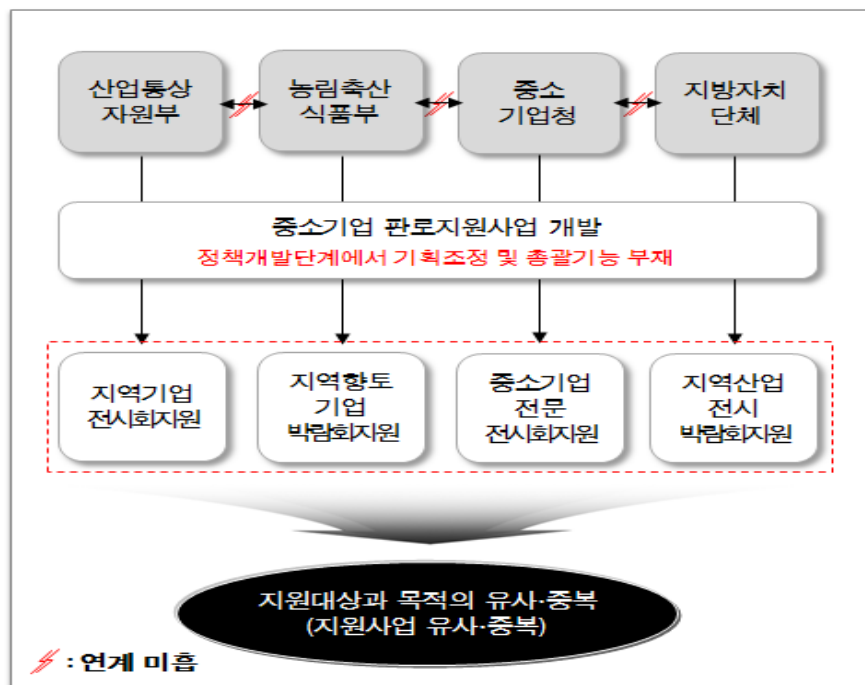
〔그림 3-2〕 중소기업 지원사업 현황 및 전달체계의 유형화

이러한 현실적 인식을 토대로 정책전달체계상에 나타나는 문제점을 중앙부처의 기획·조정 및 관리측면, 유관기관간의 연계협력측면, 그리고 정책수요자측면에서 살펴보면 다음과 같다.

4) 정책전달체계의 유형화 작업은 중소기업청 통합정보시스템(www.spi.go.kr)에 공지되어 있는 중소기업 지원사업 총 1,361개를 대상으로 수행되었다.

(1) 정책전달체계의 문제점 : 중앙부처의 기획·조정 및 관리측면

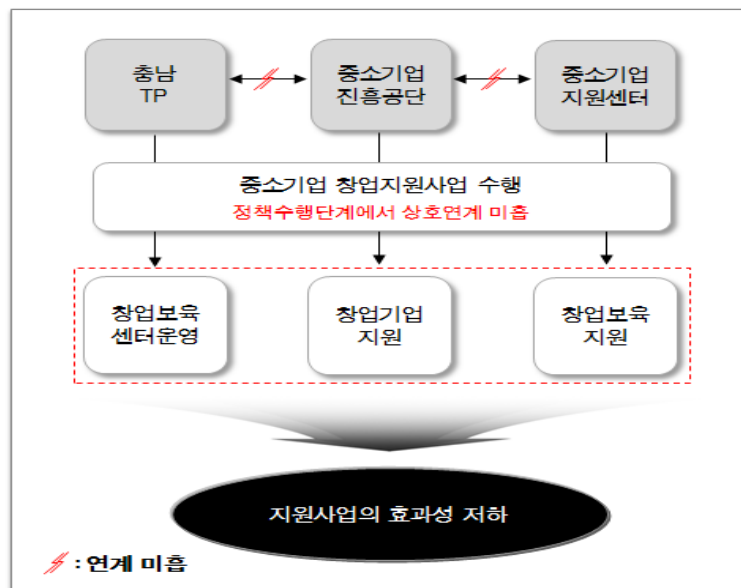
먼저 정부부처간 기획·조정 측면상에 나타난 정책전달체계의 문제점은 부처에서 개발·시행중인 개별사업에 대한 조정 및 총괄기능 자체가 부재한 탓에 발생한다는 사실이다. 실례로 판로지원의 경우, 산업통상자원부, 농림축산식품부, 중소기업청, 그리고 지자체에서 각각 지역기업 전시회지원사업, 지역향토기업 박람회 지원사업, 중소기업 전문전시회 지원사업, 지역산업 전시박람회 지원사업을 개발·시행하고 있는데 정책개발단계에서 조직 특유의 칸막이 행정으로 인해 부처간 기획·조정 및 총괄기능이 부재하여 지원대상과 목적이 유사·중복적인 문제가 발생하고 있다. 따라서 지원대상과 목적이 유사한 사업의 경우에는 정책개발 단계에서부터 이들 사업을 판로지원이라는 정책적 목표에 부합하도록 사전에 기획·조정하여 그 효과성을 극대화시켜야 한다.



[그림 3-3] 정책전달체계의 문제점 : 정부부처간 정책기획·조정 측면

(2) 정책전달체계의 문제점 : 유관기관간 연계협력 측면

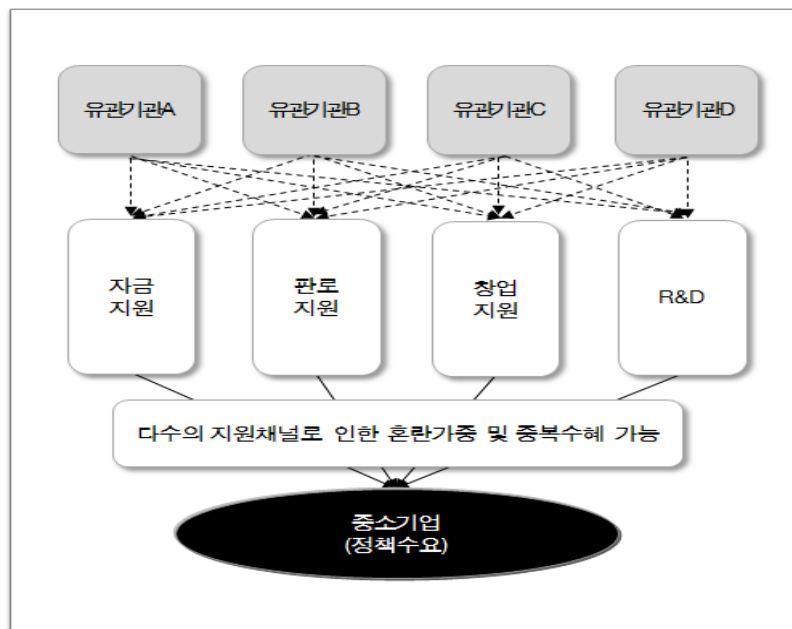
다음으로 유관기관간 연계협력 측면에서 본 정책전달체계의 문제점은 정책수행 단계에서 상호연계 및 정보공유가 미흡하여 효과적인 사업수행이 어려울 뿐만 아니라 그마저도 유사·중복적일 수 있다는 사실이다. 실제로 창업지원은 중소벤처기업을 대상으로 창업 및 보육지원을 통해 유망기업으로 육성하고자 시행되는 사업으로 그 지원기관으로는 테크노 파크(TP)와 중소기업진흥공단, 그리고 충남경제진흥원이 이에 해당된다. 이에 따라 이들 지원기관은 각각 창업보육센터운영, 창업기업 지원 사업, 그리고 창업보육 지원사업을 수행하고 있다. 그러나 동 기관들은 중소기업청 또는 지자체로부터 관련업무를 위탁받아 수행하는 현실적 한계가 있기 때문에 판로 사업의 효과성을 제고하기 위해 기관간 원활한 상호연계나 정보공유가 어려운 실정이다. 따라서 정책수행단계에서 유관기관간 기능 및 역할이 중복 또는 모호한 경우, 이를 명확하게 재설정함과 동시에 상호간 유기적인 네트워크 구축차원에서 업무와 정보공유 채널을 확보할 필요가 있다.



[그림 3-4] 정책전달체계의 문제점 : 유관기관간 연계협력 측면

(3) 정책전달체계의 문제점 : 정책수요자 측면

한편, 정책수요자인 중소기업 측면에서 본 정책전달체계의 문제점은 동일한 지원 분야에 다수의 유관기관이 유사업무를 수행하고 탓에 중소기업의 입장에서는 이러한 지원창구의 분산으로 인해 이용상의 혼란이 유발되거나 가중될 수 있다는 점이다. 나아가 일부기업의 중복수혜로 인해 발생하는 재원의 낭비와 낭비된 그 재원만큼 다른 기업이 정책수혜를 받지 못하는 부작용도 야기된다.⁵⁾ 실제로 자금의 경우, 자치단체와 다수의 유관기관(중소기업진흥공단, 중소기업지원센터, 기술보증기금 및 신용보증기금 등)이 관련 지원업무를 수행하고 있는 바, 앞서 기술한 지원창구 분산 및 중복수혜 문제점이 고스란히 노출된다. 따라서 수요자의 혼란을 줄이고 효율적인 정책수행을 위해서는 지원창구의 단일화(single widow)작업이 요구된다.



(그림 3-5) 정책전달체계의 문제점 : 정책수요자 측면

5) 최근 들어 정부는 중소기업 지원사업에 대한 통합관리시스템의 구축 일환으로 기업의 지원이력을 관리함으로써 중복 지원문제를 해소할 계획이며, 이러한 이력관리시스템(business reporting system)은 2015년부터 본격 가동될 전망이다.

3) 중소기업 지원 거버넌스 체계

(1) 충남 지원거버넌스 구축현황

거버넌스(governance)는 정책과 관련한 이해 당사자들이 서로 작용하고 의사결정을 하는 패턴이나 구조라 정의 내릴 수 있으며 사회가 발전하고 요구가 다양해짐에 따라 점차 진화하고 있는 양상이다. 관련하여 공공 거버넌스(public governance)의 유형은 크게 네 가지로 구분된다. 첫째, 절차유형(procedural type)은 일반적으로 법률과 규칙에 의해 이해 당사자간 조정이 이루어지며 이로 인해 강력한 관리자의 권위체계가 조직을 관리하는 방식으로 운용된다. 둘째, 기업유형(corporate type)은 기 계획된 정부목표의 종합과 기업의 현대적 자원할당 방식이 보편적으로 적용되며 기획기구의 정치적 관리수단화 및 이를 통한 투입자원을 효율적으로 관리하는 형태이다. 셋째, 시장유형(market type)은 기존 규제 지향적 관리를 사적소유, 경쟁, 시장유인에 의한 전략을 통해 이해 당사자간 조정이 이루어진다. 넷째, 네트워크유형(network type)은 협력관계, 권한위임, 신뢰, 개별적 사례관리를 통해 조직의 효과성을 지향하며 전략적 파트너십, 연결정부(join-up governance)등의 형태가 이에 해당한다. 이상의 거버넌스 유형을 토대로 충남 내 중소기업 지원을 위한 거버넌스 구축현황을 살펴보면 다음과 같다.

〔표 3-2〕 공공 거버넌스의 유형별 특징

유 형	합리성 근원	통제형태	주요가치	서비스전달 초점
절차유형 (procedural type)	법률	규칙	안정성	보편성
기업유형 (corporate type)	관리	계획	목표지향	대상집단
시장유형 (market type)	경쟁	계약	비용지향	가격
네트워크유형 (network type)	문화	공동생산	유연성	고객

자료 : 한국노동연구원 지역고용실태조사(2007) 인용.

2014년 현재, 충남 내 중소기업 지원을 위한 거버넌스를 직간접적으로 담당하는 위원회나 협의회 등은 총 5곳이다. 먼저 중소기업협동화사업 심사위원회는 동 위원회의 설치 및 운영규정(제1150호)에 의거, 총 6명으로 구성되며 중소기업의 사업계획 타당성, 사업자금의 조달능력, 그리고 자금지원 및 경영기술지도 관련 지원사항 등에 관한 심의기능을 담당하고 있다.

[표 3-3] 충남 중소기업 지원거버넌스 현황

구 분	구 성	기 능	법률적 근거
중소기업협동화사업 심사위원회	위원장 부위원장 당연직 위원 4명	<ul style="list-style-type: none"> • 사업계획의 타당성 • 사업규모 및 사업자금의 조달능력 • 자금지원 및 경영기술지도 등 지원사항 • 기타 도지사가 인정하는 사항 등 심의 	동 위원회 설치 및 운영규정(제1150호)
중소기업육성기금 운용심의위원회	위원장 부위원장 위원 12명	<ul style="list-style-type: none"> • 중소기업 육성기금 관리운용 창업, 경쟁력 강화, 특화산업, 경영안정, 기업회생, 혁신형 기업, 소상공인 등 7개 분야 자금 심의 	중소기업육성기금 설치 및 운용조례
기업지원분과위원회 (지역경제협의회)	분과위원장 위원 20명 이내	<ul style="list-style-type: none"> • 지역경제 활성화를 위한 시책, 계획, 기관간 협의사항 등에 관한 심의 	동 협의회 설치 및 운영조례(제2196호)
대중소기업 동반성장협의회	분과위원장 6개 분과위원 57명	<ul style="list-style-type: none"> • 동반성장 관련 제 분야 	없 음
중소기업 유관기관장 정례적 간담회	19개 기관장	<ul style="list-style-type: none"> • 유관기관간 협의회가 필요한 사항 논의 	없 음

자료 : 자치법규정보시스템(ELIS).

중소기업육성기금 운용심의위원회는 ‘중소기업육성기금설치및운용조례’에 의거, 총 14명으로 구성되며, 중소기업의 창업, 경쟁력 강화, 특화산업 지원, 경영안정, 기업회생, 혁신형 기업, 소상공인 등 7개 분야의 자금지원에 대한 심의기능을 수행하고 있다. 지역경제협의회내 기업지원 분과위원회는 동 협의회 설치 및 운영조례(제 2196호)에 의거, 분과위원장을 포함 20명 내외로 구성되며, 지역경제 활성화를 위한 각종 시책 및 계획, 그리고 기관간 협의사항 등에 관한 심의를 담당하고 있다.

한편, 대중소기업 동반성장 협의회와 중소기업 유관기관장 간담회는 도 조례 등의 법률적 근거에 의거하지 않고 구성되어 있다. 대중소기업 동반성장위원회는 분과위원장과 6개 분과 57명으로 구성되어 있으며, 동반성장문화 확산 등 제 분야에 대한 논의 및 협의역할을 담당하고 있다. 끝으로 중소기업 유관기관장 간담회는 도 내 19개 기관장으로 구성되어 있으며 유관기관간 협의회가 필요한 사항을 논의하기 위해 정례적으로 회합하고 있다.

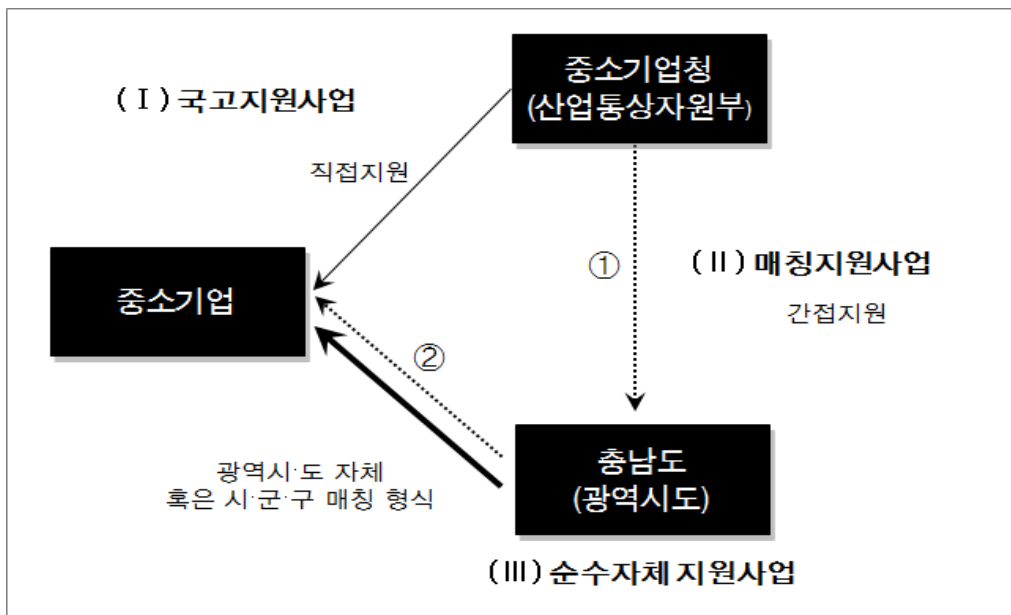
(2) 충남 지역 지원거버넌스 특성 및 문제점

충남도의 경우, 중소기업 지원을 위한 거버넌스를 담당할 위원회나 협의회가 도 조례에 의거하여 설치된 탓에 규정된 사항만을 일률적으로 수행하는 절차유형(procedural type)에 가까운 거버넌스 형태를 취하고 있다. 또한 개별 위원회나 협의회는 상호간에 연계되어 운영되지 않고 개별 단위로 조례상의 규정사항에 대한 심의기능만을 수행하고 있다. 이로 인해 거버넌스의 실질적 작동을 가능케 하는 지역 차원의 이니셔티브(regional governance initiative)가 매우 취약할 수 밖에 없어 지역 중소기업의 실질적 육성과 지원을 위한 독자적인 아젠다 등을 개발하기 어려운 한계를 노정하고 있다.

따라서 실질적인 중소기업 지원을 위해서는 지역 중소기업의 육성과 기능을 중심으로 개별 위원회나 협의회를 재정비하여 단일화된 지역단위 협의체로 전환할 필요가 있다. 이에 대한 현실적 대안으로는 기존 중소기업지원기관협의회의 기능 및 역할을 확대하거나 ‘중소기업지원 운영위원회(가칭)’를 신설·운영하는 것이 바람직하다.

4) 예산체계

중소기업 지원과 관련한 예산의 흐름은 산업통상자원부 혹은 중소기업청과 같은 중앙부처에서 직접 지원되는 국고지원사업, 중앙부처와 지방정부간 지원예산을 매칭(matching)하여 지원하는 매칭지원사업, 그리고 지방정부에서 자체예산으로 지원하는 순수자체 지원사업으로 구분된다.



[그림 3-6] 중소기업 지원예산 집행구조

이러한 예산흐름으로 볼 때 광역시도가 직간접적으로 관여할 수 있는 사업은 국고지원사업을 제외한 매칭지원사업과 자체지원사업에 한해서이다. 충남도의 경우, 중소기업에 대한 실질적 지원부서는 기업지원과와 전략산업과로 두 부서에서는 2009년 한해 총 234억원을 집행한 바 있다. 예산비중으로는 매칭지원사업이 전체예산의 58.3%(136억원)를 차지하여 가장 높았으며 다음으로 순수자체사업 37.9%(89억원), 국고지원사업 3.8%(9억원) 등의 순으로 나타났다. 특히 지역의 자율성이 그나마 반영되는 순수자체사업의 경우에도 경영안정자금에 대한 이자보전으로만 약 71억원

을 집행하기 때문에 나머지 예산만으로 지역특성을 반영한 고유시책을 시행하기에 어렵다. 더욱이 도지사는 ‘지역균형개발및지방중소기업육성에관한법률시행령’ 제45조의 규정에 의하여 사업별·재원별 집행내역 및 추진실적 등을 중소기업청장에게 제출해야하는 점을 고려할 때 지방의 자율성은 매우 부족한 현실이다. 다시 말해, 정책 및 예산의 기획·집행과 그에 대한 평가가 중앙정부 주도의 top-down방식으로 이루어지고 있고 지역차원의 예산 또한 취약하여 지역의 특성과 중소기업 환경에 부합하는 사업추진에 한계를 노정하고 있다. 따라서 지방정부의 자율성을 담보할 수 있도록 기존의 예산배분방식을 bottom-up방식으로 전환하는 것을 적극 검토해야 한다.

[표 3-4] 충청남도 중소기업 지원예산

구 분	사 업 명	지원규모 (천원)	지원기간 (시행기간)	주관부서	비 고
(I) 국고지원사업 888,303천원	소상공인지원센터 인건비	888,303	2007~2008	중소기업청	
(II) 매칭지원사업 13,640,000천원	지역산업진흥사업	10,200,000	2002~2012	산업통상부 (舊 지경부)	2009년도 지원액
	지역연고산업육성사업	1,220,000	선정~ 3년간		2009년도 지원액
	반도체 인력양성	20,000	2005~2010		2009년도 지원액
	창업보육센터 지원	900,000	1999~ 계속	중소기업청	2009년도 지원액
	산학공동기술개발	1,300,000	1년단위 협약		2009년도 지원액
(III) 순수자체사업 (순수도비사업) 8,876,000천원	충청권벤처프라자 개최	100,000	2002~계속	충청남도 (전략산업과)	2009년도 지원액
	벤처테크노 상담회	200,000	2008~계속		2009년도 지원액
	중소기업판매전 개최	155,000		충청남도 (기업지원과)	
	중소기업홈페이지 제작지원	30,000			
	중소기업제품 전시박람회 참가지원	20,000	2009		
	기업인워크숍	12,000	"		
	기업인대회	20,000	"		
	대한민국우수제품박람회 지원	21,000	"		
	대전충남이업종교류회 지원	8,000	"		
	장애인기업 컨설팅 지원	20,000	"		
	대중소기업 구매상담	20,000	"		
	충남비지컬센터 운영	300,000	"		
	중소가업경영안전자금 이자보전	7,170,000	"		
	육성자금 이자보전금전출 (특별회계)	500,000	"		
	중소기업 애로해소	300,000	"		공장진출입로 확장 등

자료: 충청남도 내부자료.

[표 3-5] 충남 TP의 공모사업 내역

사 업 명	사 업 비 (천원)	사 업 내 용	비 고
2008년도 소계	3,086,080	2008년도	
Inno-Cafe운영	39,000	충남지역 혁신 주체간 네트워크를 강화하여 교류협력체제 구축과 정보의 가공 및 확산을 통한 지역산업 고도화	지경부 (기업지원단)
태양집적단지 조성사업	985,000	에너지 집적화 시범단지인 태양집적단지를 조성, 단지내 인프라구축 및 기술개발 촉진등 인근지역과 연계한 관광자원화 도모 (태양광 120kw 설치)	에너지 관리공단 (행정지원실)
이공계 전문기술 연수사업	233,780	글로벌 디지털콘텐츠 기술인력 양성	교과부 (기업연수원)
지역고용창출 인적자원개발사업	110,000	지역고용 및 인적자원개발을 위한 3D 영상제작 전문기술 인력양성	노동부 (기업연수원)
지역기술이전센터 지원사업	367,800	기술거래중개, 기술마케팅, 기술이전네트워크 구축, 기술정보DB구축 및 기술사업화 지원을 통한 기술이전 및 사업화 촉진	지경부 (기업지원단)
지역혁신 인력양성사업	63,000	지역산업체 맞춤형 인력양성을 위한 지역대학 및 산업체 공동 기술개발과제 지원	교과부 (기업지원단)
지식서비스산업 지원사업	500,000	충남 전략산업 및 지식서비스산업의 경쟁력 제고를 위한 '지식서비스 바우처'발급 지원	지경부 (기업지원단)
신기술창업보육사업 (TBI)	754,000	우수 신기술을 보유한 예비창업자(창업 1년 이내 포함)가 성공적으로 중소벤처기업으로 성장할 수 있도록 자금(시제품개발), 정보, 시설 및 애로기술 등을 지원	지경부 (기업지원단)
지역기술경영 아카데미지원사업	33,500	기술지식과 경영능력을 함께 갖출 수 있는 전문 교육	지경부 (기업연수원)
2009년도 소계	4,821,660	2009년도	
지식서비스산업 지원사업	500,000	충남 전략산업 및 지식서비스산업의 경쟁력 제고를 위한 '지식서비스바우처'발급 지원	지경부 (기업지원단)
지역기술이전센터 지원사업	440,440	기술거래중개, 기술마케팅, 기술이전네트워크 구축, 기술정보DB구축 및 기술사업화 지원을 통한 기술이전 및 사업화 촉진	지경부 (기업지원단)
지역맞춤형 일자리창출 지원사업	120,000	3D 디지털콘텐츠 기술인력 양성	노동부 (기업연수원)
지역혁신 인력양성사업	67,500	지역산업체 맞춤형 인력양성을 위한 지역대학 및 산업체 공동 기술개발과제 지원	교과부 (기업지원단)
이공계 전문기술 연수사업	173,000	맞춤형 IT 개발자 양성	교과부 (기업연수원)
산학연 연계망 구축사업	3,200,000	충청지역 산학협력연계 활성화 사업	교과부 (전략산업기획단)

자료: 충청남도 전략산업과 내부자료.

2. 중소기업 지원사업의 추진실태와 문제점

1) 설문조사 개요

(1) 조사목적 및 내용

본 조사는 정책공급측면에서는 지원정책의 전달체계 실태와 개선과제 등을 도출하는 한편, 정책수요측면에서는 지원사업과 해당기관에 대한 접근성 및 이용편의 수준 등을 파악 할 목적으로 실시되었다. 이를 위해 중소기업을 대상으로 지원수요, 지원제도 개선방안, 지원사업 및 기관의 이용만족도 수준 등에 대해 조사하는 동시에 지원기관 종사자 대상으로는 지원사업 및 제도의 유사중복 수준, 지원체계 실태 및 제도개선 방안, 고객 불만수준 및 해소방안, 유관기관과의 협력네트워크 수준에 대한 설문을 실시하였다.

(2) 조사설계

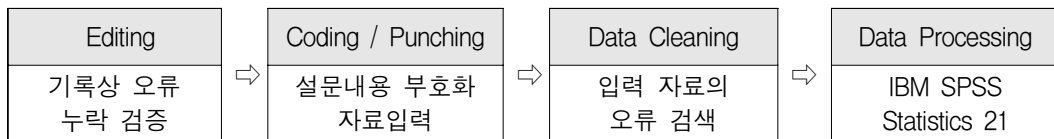
충남 지역 내 중소기업(대표 및 임직원)과 지원기관(실무자 및 과장급 등)을 대상으로 무작위 추출법을 이용하여 표본을 추출(중소기업 206부, 지원기관 50부)하고 구조화된 설문지를 통해 2014년 4월 21일부터 동년 5월 2일까지 조사하였다.

[표 3-6] 조사설계 주요내용

구 분	주 요 내 용
모 집 단	충청남도에 소재한 중소기업 및 중소기업 지원기관
조 사 기 간	2014. 4. 21. ~ 2014. 5. 2.
조 사 대 상	충남 지역 내 중소기업(대표 및 임직원) 충남지역 중소기업 지원기관(실무자 및 과장급 등)
표 본 크 기	중소기업: 206부 중소기업 지원기관: 50부
표 본 추 출	무작위 추출법 (Random Sampling)
조 사 방 법	구조화된 설문지(Structured Questionnaire)를 통한 방문조사

(3) 자료처리 및 통계분석

수집된 자료(Raw Data)는 편집(Editing), 자료입력(Coding), 오류검색(Data Clearing) 등의 과정을 거쳐 IBM SPSS Statistics 21 통계분석 프로그램으로 전산처리하였다. 유효표본 선정은 수집된 자료 중에서 응답내용이 부실하거나 데이터가 불확실한 설문지는 응답자에게 재확인 후에 보정하였고 오류 발견 시에는 예비표본에서 재조사를 실시한 후 유효표본을 재선정하였다. 또한 모름/무응답의 처리는 기본적으로 모름/무응답을 포함해 100.0%로 처리하였으며 평균값 등의 분석 시는 모름/무응답이나 미경험자(Missing value)를 제외하고 유효 응답자 기준으로 처리하였다. 끝으로 이상의 과정을 통해 빈도분석(Frequency), 교차분석(Crosstabs), 상관분석(Correlation) 등을 추가로 실시하였다.



(4) 표본의 특성

① 중소기업 대상 표본(sample) 특성

〔표 3-7〕 중소기업 대상 표본의 특성

구 분		표 본 수	비 율(%)
전 체		206	100.0
종사자 수별	50~100인 미만	48	23.3
	50인 미만	46	22.3
	100~200인 미만	42	20.4
	200~300인 미만	36	17.5
	300~500인 미만	34	16.5
업 종 별	자동차 및 트레일러	38	18.4
	화학물질(제품)	31	15.0

	전자부품, 영상, 음향, 통신장비	28	13.6
	기타기계·장비	24	11.7
	조립금속	18	8.7
	제1차금속(철강관, 주조업 등)	14	6.8
	고무 및 플라스틱	13	6.3
	기타전기기계	12	5.8
	의료, 정밀, 광학기계, 시계	10	4.9
	비금속광물	7	3.4
	기타	4	1.9
	컴퓨터 및 사무기기	3	1.5
	기타운송장비	2	1.0
	재생용가공원료	2	1.0

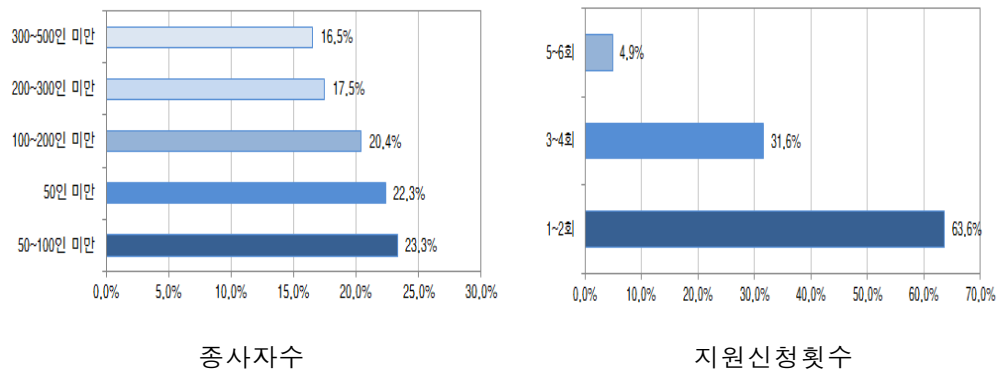
② 중소기업 지원기관 대상 표본(sample) 특성

〔표 3-8〕 중소기업 지원기관 대상 표본의 특성

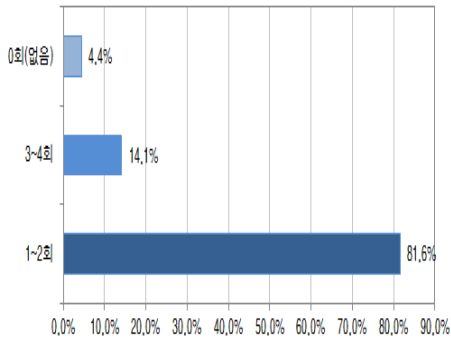
구 분		표 본 수	비 율(%)
전 체		50	100.0
중 앙	중앙유관기관	26	52.0
지 방	충남지방유관기관	10	20.0
	대전충남중소기업진흥공단	4	8.0
	대전충남지방중소기업청	2	4.0
	대전충남중소기업중앙회	2	4.0
	충남테크노파크	2	4.0
	충남경제진흥원	2	4.0
	지방자치단체	2	4.0

2) 중소기업 대상 설문분석 결과

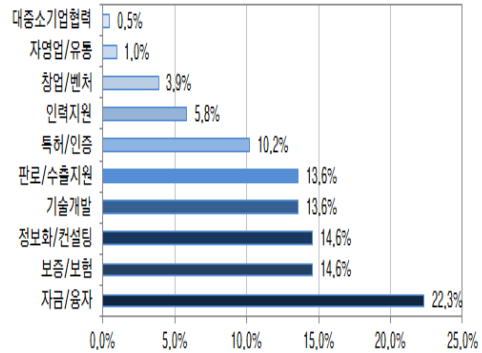
충남 중소기업을 대상으로 한 설문에 응답한 기업의 종사자 수는 50~100인 미만인 기업이 23.3%(48명)으로 가장 많았으며 다음으로 50인 미만 22.3%(46명), 100~200인 미만 20.4%(42명) 등의 순으로 나타났다. 지원신청 횟수는 1~2회가 63.6%(131명)로 가장 많았으며 다음으로 3~4회 31.6%(65명), 5~6회 4.9%(10명) 등의 순으로 응답하였다.



지원신청기업의 수혜빈도는 1~2회가 81.6%(168명)로 가장 많았으며 다음으로 3~4회 14.1%(29명), 수혜 없음 0회 4.4%(9명) 등의 순으로 응답함에 따라 지원신청회수에 비해 상대적으로 수혜빈도는 낮은 것으로 나타났다. 또한 지원신청 분야는 10개 분야 중에서 자금·융자 부문이 22.3%(46명)로 가장 높게 나타났고 다음으로 보증·보험, 정보화·컨설팅이 각각 14.6%(30명), 기술개발, 판로·수출지원이 각각 13.6%(28명), 특허·인증 10.2%(21명) 등의 순으로 나타났다.

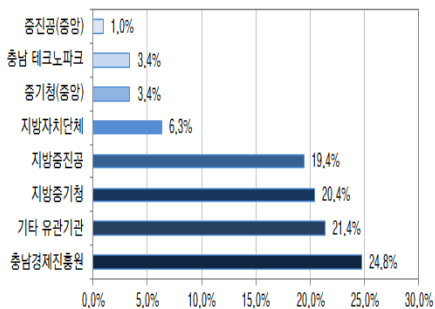


수혜빈도

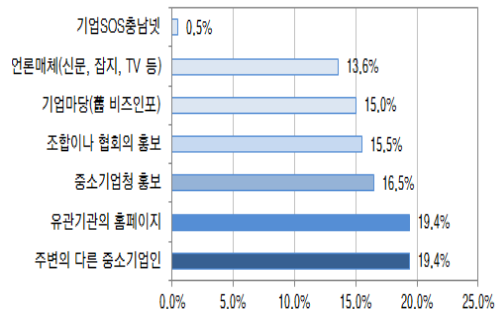


지원신청분야

도내 중소기업들이 주로 이용하는 지원기관은 충남경제진흥원이 24.8%(51명)로 가장 높게 나타났으며 다음으로 기타 유관기관 21.4%(44명), 지방중소기업청 20.4%(42명), 지방 중소기업진흥공단 19.4%(40명) 등의 순으로 나타났다. 중소기업의 주된 정보구득 경로는 인접기업과 유관기관 홈페이지라고 응답한 비율이 각각 19.4%(40명)로 가장 높게 나타났으며 다음으로 중소기업청 홍보 16.5%(34명), 조합이나 협회의 홍보 15.5%(32명), 기업마당(舊 비즈인포) 15.0%(31명), 언론매체 13.6%(28명), 기업 SOS 충남넷 0.5%(1명) 등의 순으로 나타났다. 주목할 만한 점은 중소기업 지원포털인 전국 단위의 기업마당과 도 단위의 기업 SOS 충남넷의 활용도가 매우 낮게 나타났다는 점이다.

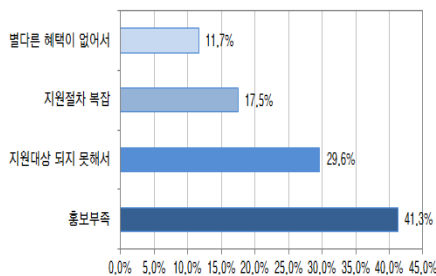


지원신청기관

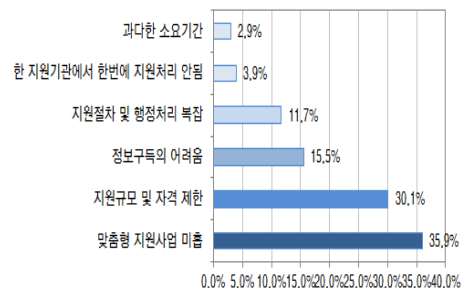


정보의 구득경로

중소기업 지원제도를 활용하지 못한 이유로는 홍보부족이 41.3%(85명)로 가장 높게 나타났으며 다음으로 지원신청요건 부족 29.6%(61명), 지원절차가 복잡 17.5%(36명), 별다른 혜택이 없어서라는 응답이 11.7%(24명) 등의 순으로 나타났다. 지원사업 신청 및 이용 시 불만사항으로는 해당 중소기업 맞춤형 지원사업의 미흡이 35.9%(74명)로 가장 높게 나타났으며 다음으로 지원규모 및 자격제한 30.1%(62명), 정보구득의 어려움 15.5%(32명), 지원절차 및 행정처리 복잡 11.7%(24명) 등의 순으로 나타났다. 이는 맞춤형 지원사업, 지원규모 확대와 자격요건 완화, 그리고 정보의 접근성 강화 등과 관련한 정책적 배려가 이루어져야 함을 시사하는 것이다.

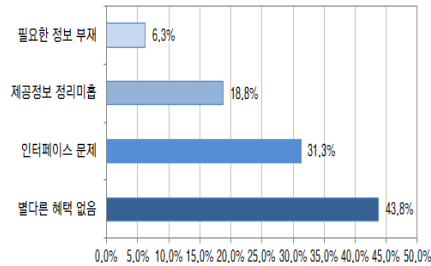


지원제도 미 활용 사유

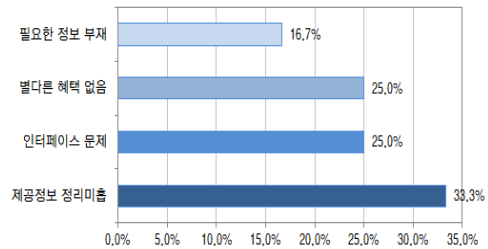


이용상의 불만족 사유

한편, 기업 SOS 충남넷을 알고 있으나 활용하지 않는 이유로는 별다른 혜택이 없어서라는 응답이 43.8%(7명)로 가장 높았으며 다음으로 홈페이지의 인터페이스 문제 31.3%(5명), 제공정보의 정리미흡 18.8%(3명), 필요한 정보 부재 6.3%(1명) 등의 순으로 나타났다. 기업마당(舊 비즈인포)에 대해서도 동일한 설문결과, 제공정보의 정리미흡이 33.3%(8명)로 가장 높게 나타났고 다음으로 홈페이지의 인터페이스 문제와 별다른 혜택이 없어서라는 의견이 각각 25.0%(6명), 필요한 정보부재 16.7%(4명)등의 순으로 답변하였다.



기업 SOS 충남넷의 미활용 사유



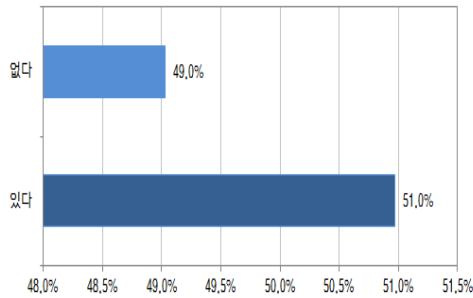
기업마당(舊 Biz-info)의 미활용 사유

또한 기업지원포털에 대한 인식 및 접속수준을 5점 척도(① 매우 잘 알고 있음 ~ ⑤ 전혀 모름)로 나타내면 기업 SOS 충남넷의 경우 인식수준은 3.84점, 접속수준은 3.08점으로 접근성 및 이용 편의성 수준이 평균이하로 나타났다. 반면, 기업마당(舊 Biz-info)은 인식수준은 2.80점, 접속수준은 2.66점으로 나타나 평균을 약간 상회하고 있다.

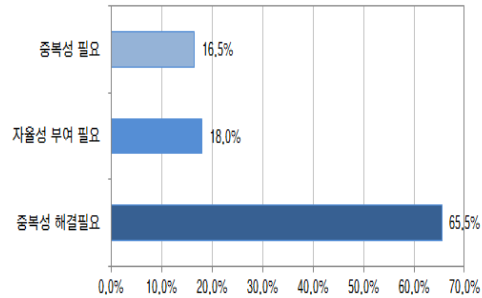
[표 3-9] 기업지원 포털에 대한 인식 및 접속 수준

기업 SOS 충남넷					
구 분	N	최소값	최대값	평균	표준편차
인식 수준	206	2.00	5.00	3.84	.894
접속 수준	61	2.00	4.00	3.08	.640
기업마당(舊 Biz-info)					
구 분	N	최소값	최대값	평균	표준편차
인식 수준	206	2.00	5.00	2.80	.882
접속 수준	159	2	4	2.66	.719

2개 이상의 지원기관에 대한 중복적인 신청경험 여부에 대해서는 51.0%(105명)가 경험한 적이 있는 것으로 나타났다. 한편, 지원사업의 유사중복성에 대해 중소기업들은 해소해야 한다는 답변이 65.5%(135명)로 가장 높았으며 다음으로 기관별 자율성 부여 18.0%(37명), 중복적인 지원필요 16.8%(34명) 등의 순으로 나타났다.



중복지원 신청경험



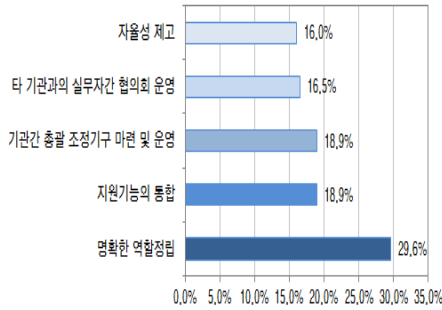
지원사업의 유사·중복성

관련하여 중소기업 지원사업의 유사중복 수준에 대해 5점 척도(①매우 그렇다 ~ ⑤전혀 그렇지 않다)로 나타내면 2.12점으로 나타나 기업인들 역시 지원사업의 유사·중복적인 문제를 인지하고 있는 것으로 나타났다.

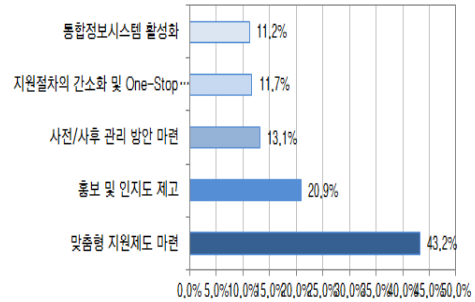
[표 3-10] 지원사업의 유사·중복성 인지수준

구 분	N	최소값	최대값	평균	표준편차
중복정도	206	1.00	5.00	2.1214	.65506

중소기업 지원제도를 효율적으로 추진하기 위해 지원기관이 개선해야할 점으로는 지원기관의 명확한 역할정립이 29.6%(61명)로 가장 높게 나타났으며 다음으로 지원기관간(중앙-지방-유관기관 등) 지원기능의 통합 그리고 지원기관간 총괄 조정기구 마련 및 운영이 필요하다는 답변이 각각 18.9%(39명), 타 지원기관과의 실무자간 협의회 운영 16.5%(34명), 지원기관의 자율성 제고 16.0%(33명)등의 순으로 나타났다. 그리고 효율적 지원을 위해 필요한 사항으로는 맞춤형 지원제도 마련이 43.2%(89명)로 가장 높게 나타났으며 다음으로 홍보 및 인지도 제고 20.9%(43명), 사전·사후 관리 방안 마련 13.1%(27명), 지원절차 간소화 및 One-Stop 서비스 강화 11.7%(24명), 통합정보시스템 활성화 11.2%(23명) 등의 순으로 나타났다.

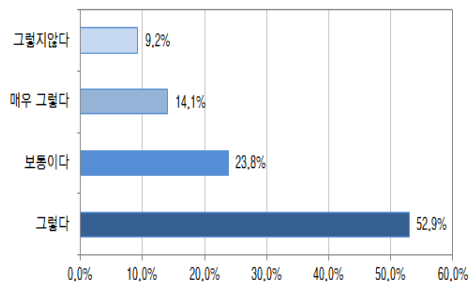


지원제도상의 개선점

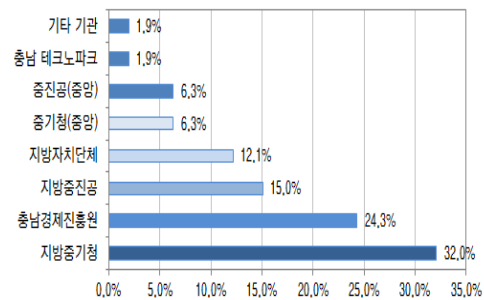


효율적 지원을 위한 필요사항

중소기업이 지원받은 사항을 지속적으로 체크·관리 할 수 있는 지원이력관리제도에 대한 효과성에 대해 긍정적 의견 67.0%, 부정적 의견 9.2%로 나타났다. 효율적 중소기업 지원을 위해 기능강화가 필요한 기관에 대한 의견은 지방중소기업청이 32.0%(66명)로 가장 높게 나타났고 다음으로 충남경제진흥원 24.3%(50명), 지방 중소기업진흥공단 15.0%(31명), 지방자치단체(도·시·군청) 12.1% 등의 순으로 나타났다. 이는 중소기업 지원에 필요한 기관은 중앙부처 보다는 현지 사정을 잘 아는 지역단위의 지원기관에 대한 중요성을 지적인 것으로 판단된다.



지원이력관리제도의 도입 효과



기능강화 필요기관

〔표 3-11〕 방문기관-소요절차 교차분석 결과

구 분			소요절차			전체
			1단계	2단계	3단계 이상	
방 문 기 관	중소기업청(중앙)	빈도	5	2	0	7
		방문기관 중 %	71.4%	28.6%	0.0%	100.0%
		소요절차 중 %	5.7%	2.2%	0.0%	3.4%
		전체 %	2.4%	1.0%	0.0%	3.4%
	중소기업진흥공단(중앙)	빈도	0	1	1	2
		방문기관 중 %	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
		소요절차 중 %	0.0%	1.1%	3.6%	1.0%
		전체 %	0.0%	.5%	.5%	1.0%
	지방중소기업청	빈도	19	19	4	42
		방문기관 중 %	45.2%	45.2%	9.5%	100.0%
		소요절차 중 %	21.6%	21.1%	14.3%	20.4%
		전체 %	9.2%	9.2%	1.9%	20.4%
	지방 중소기업진흥공단	빈도	11	24	5	40
		방문기관 중 %	27.5%	60.0%	12.5%	100.0%
		소요절차 중 %	12.5%	26.7%	17.9%	19.4%
		전체 %	5.3%	11.7%	2.4%	19.4%
	충남경제진흥원	빈도	27	14	10	51
		방문기관 중 %	52.9%	27.5%	19.6%	100.0%
		소요절차 중 %	30.7%	15.6%	35.7%	24.8%
		전체 %	13.1%	6.8%	4.9%	24.8%
	지방자치단체	빈도	0	10	3	13
		방문기관 중 %	0.0%	76.9%	23.1%	100.0%
		소요절차 중 %	0.0%	11.1%	10.7%	6.3%
		전체 %	0.0%	4.9%	1.5%	6.3%
	충남 테크노파크	빈도	3	1	3	7
		방문기관 중 %	42.9%	14.3%	42.9%	100.0%
		소요절차 중 %	3.4%	1.1%	10.7%	3.4%
		전체 %	1.5%	.5%	1.5%	3.4%
	기타 유관기관	빈도	23	19	2	44
		방문기관 중 %	52.3%	43.2%	4.5%	100.0%
		소요절차 중 %	26.1%	21.1%	7.1%	21.4%
		전체 %	11.2%	9.2%	1.0%	21.4%
	전 체	빈도	88	90	28	206
		방문기관 중 %	42.7%	43.7%	13.6%	100.0%
		소요절차 중 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		전체 %	42.7%	43.7%	13.6%	100.0%

$\chi^2=35.500$ df:14 $p<0.001$

중소기업인들이 지원기관 방문 시 그에 따른 소요절차에 대해 교차분석을 실시한 결과, 이를 기관별로 살펴보면 다음과 같다. 중소기업청(중앙) 방문 시 소요절차가 1 단계에서 마무리 되는 것이 71.4%수준으로 나타났다. 한편, 중소기업진흥공단(중앙)

은 2단계, 3단계에서 마무리 되는 것이 각각 50%이며, 지방중소기업청은 1단계, 2단계가 각각 45.2%, 지방중소기업진흥공단은 2단계 60.0%, 충남경제진흥원은 1단계 52.9%, 지방자치단체는 2단계 76.9%, 충남테크노파크는 1단계, 3단계 각각 42.9%, 기타 유관기관은 1단계 52.3%로 나타났다. 종합하면 중소기업인이 지원기관 방문 시 소요되는 절차가 평균적으로 2단계 43.7%, 1단계 42.7%, 3단계 13.6% 등의 순으로 나타나며 따라 업무처리의 간소화 절차가 여전히 미흡한 수준인 것으로 드러났다.

[표 3-12] 중소기업 대상 상관분석 결과

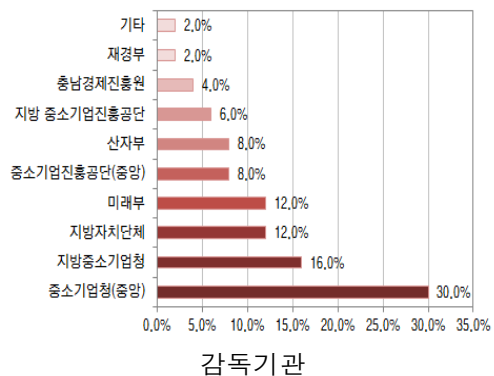
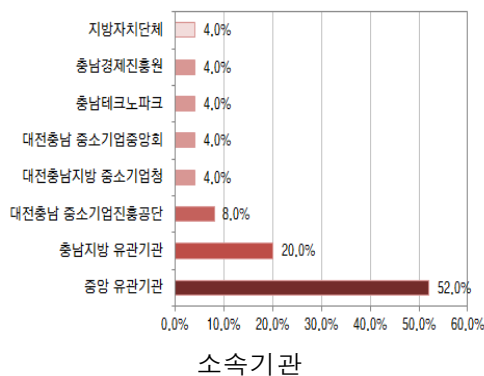
구 분		종사자수	지원신청 횟수	지원수혜 빈도	기업SOS 충남넷인 식정도	기업마당 인식정도	소요 절차	증빙서류 제출기관	중복 정도	이력관리제도 도입효과
종사자수	Pearson 상관계수	1	.347**	.422**	-.089	-.085	-.043	-.021	.034	-.004
	유의확률 (양쪽)		.000	.000	.202	.226	.541	.762	.627	.958
	N	206	206	206	206	206	206	206	206	206
지원신청 횟수	Pearson 상관계수	.347**	1	.612**	-.200**	-.139*	.166*	.206**	-.042	.133
	유의확률 (양쪽)	.000		.000	.004	.046	.017	.003	.546	.056
	N	206	206	206	206	206	206	206	206	206
지원수혜 빈도	Pearson 상관계수	.422**	.612**	1	-.101	-.131	.047	.089	-.008	.076
	유의확률 (양쪽)	.000	.000		.147	.061	.499	.205	.914	.276
	N	206	206	206	206	206	206	206	206	206
기업SOS 충남넷인 식정도	Pearson 상관계수	-.089	-.200**	-.101	1	.472**	-.320**	-.326**	.108	-.098
	유의확률 (양쪽)	.202	.004	.147		.000	.000	.000	.121	.161
	N	206	206	206	206	206	206	206	206	206
기업마당 인식정도	Pearson 상관계수	-.085	-.139*	-.131	.472**	1	-.401**	-.443**	.085	-.150*
	유의확률 (양쪽)	.226	.046	.061	.000		.000	.000	.223	.032
	N	206	206	206	206	206	206	206	206	206
소요절차	Pearson 상관계수	-.043	.166*	.047	-.320**	-.401**	1	.887**	-.169*	.291**
	유의확률 (양쪽)	.541	.017	.499	.000	.000		.000	.015	.000
	N	206	206	206	206	206	206	206	206	206
증빙서류 제출기관	Pearson 상관계수	-.021	.206**	.089	-.326**	-.443**	.887**	1	-.145*	.358**
	유의확률 (양쪽)	.762	.003	.205	.000	.000	.000		.037	.000
	N	206	206	206	206	206	206	206	206	206
중복정도	Pearson 상관계수	.034	-.042	-.008	.108	.085	-.169*	-.145*	1	.000
	유의확률 (양쪽)	.627	.546	.914	.121	.223	.015	.037		.996
	N	206	206	206	206	206	206	206	206	206
지원이력 관리제도 도입효과	Pearson 상관계수	-.004	.133	.076	-.098	-.150*	.291**	.358**	.000	1
	유의확률 (양쪽)	.958	.056	.276	.161	.032	.000	.000	.996	
	N	206	206	206	206	206	206	206	206	206

* p<0.05, ** p<0.01

중소기업 대상 설문문항 중 등간척도를 사용한 문항에 대해 상관분석을 실시한 결과, 유의한 상관관계를 보이는 요소들이 다음과 같이 확인되었다. 첫째, 기업 SOS 충남넷 인식정도와 기업마당(舊 Biz-info)의 인식정도는 지원신청 횟수, 소요절차, 증빙서류 제출기관 같은 요소와 (-)의 상관관계를 보였다. 이는 기업지원 포털사이트에 대한 홍보확대를 통해 중복적인 지원신청 횟수와 소요절차를 줄일 수 있음을 시사하는 것이다. 둘째, 소요절차 및 서류제출기관의 수와 지원이력관리제도 도입효과에 대한 의견이 (+)의 상관관계를 보인 바, 복잡한 소요절차와 서류제출기관 수가 많다고 느끼는 중소기업인들이 지원이력관리제의 효과에 대한 긍정적인 신호로 볼 수 있다.

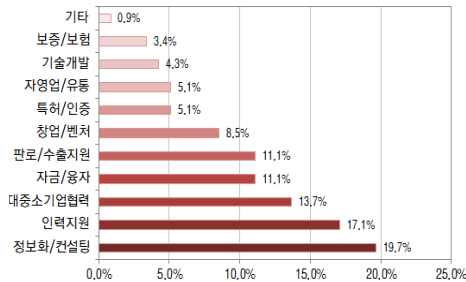
3) 중소기업 지원기관 대상 설문분석 결과

중소기업 지원기관을 대상으로 실시된 설문조사에서 응답비율은 중앙유관기관이 52.0%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 충남지방 유관기관 50.0%, 대전충남중소기업진흥공단 8.0% 등의 순으로 나타났다. 아울러 해당 지원기관의 상급 감독기관에 대해서는 전체 기관 중 중소기업청(중앙)이 30.0%로 가장 많았으며 다음으로 지방중소기업청 16.0%, 지방자치단체와 미래창조부 각각 12.0% 등의 순으로 나타났다.

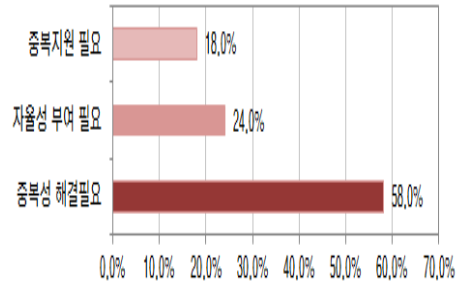


응답자의 지원분야로는 정보화·컨설팅분야가 19.7%로 가장 높았으며 다음으로 인력지원 17.1%, 대중소기업협력 13.7%, 자금·융자와 판로·수출 각각 11.1%, 창업·벤처

8.5%, 특허·인증과 자영업·유통 각각 5.1%, 기술개발 4.3%, 보증·보험 3.4%, 기타 0.9% 등의 순으로 나타났다. 지원기관의 중복적 지원에 대해서는 중복문제를 해결이 필요하다는 답변이 58.0%로 가장 높았으며 다음으로 기관의 자율성 부여 24.0%, 중복지원 필요 18.0% 등의 순으로 나타났다.



지원분야



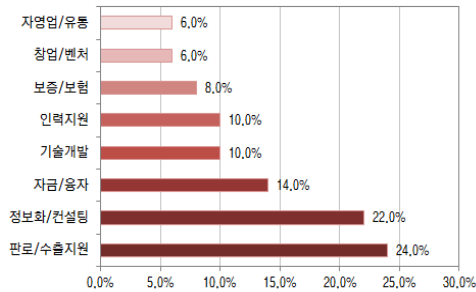
중복의견

한편, 지원기관 종사자들이 느끼는 지원사업의 중복성 정도를 5점 척도(①매우 중복적이다 ~ ⑤전혀 중복적이지 않다)로 나타낸 결과 2.70점으로 중복적이라는 의견이 평균을 상회하는 것으로 나타났다.

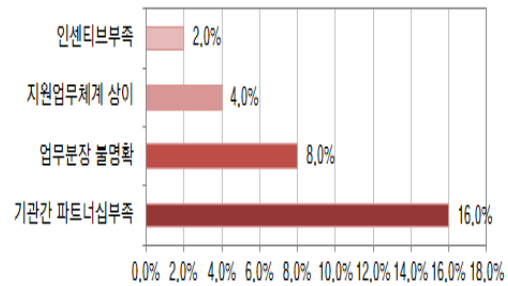
〔표 3-12〕 지원사업의 중복체감 수준

구 분	N	최소값	최대값	평균	표준편차
중복정도	50	1	4	2.70	.953

중복적인 지원분야에 대해 기관 종사자들은 전체 응답자 중 24.0%가 판로·수출지원 분야라고 답변하여 동 분야가 가장 높게 나타났으며 다음으로 정보화·컨설팅 22.0%, 자금·융자 14.0%, 기술개발 10.0% 등의 순으로 나타나다. 업무협조 및 정보공유가 잘 되지 않는 이유로는 기관간 파트너십 부족이 53.3%로 가장 높게 나타났고 다음으로 기관간 업무분장 불명확 26.7%, 지원업무체계 상이 13.3%, 인센티브 부족 6.7% 등의 순으로 나타났다.



중복분야



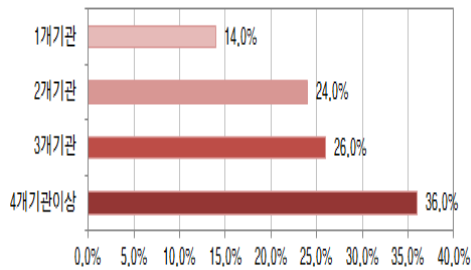
지원기관간 업무협조 수준

한편, 지원기관간 업무협조 필요성과 정보공유 수준에 대해서는 5점 척도(①매우 필요하다 ~ ⑤전혀 필요없다)를 사용한 결과, 업무협조의 필요성은 2.08점으로 나타났다. 업무협조 및 정보공유 정도는 2.80점으로 나타났다.

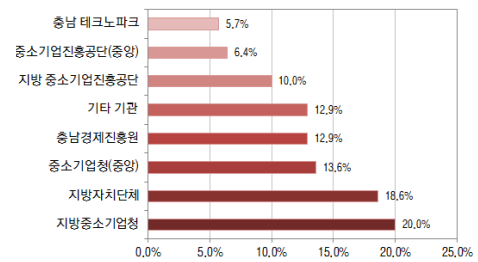
[표 3-13] 업무협조 필요성 및 정보공유 수준

구 분	N	최소값	최대값	평균	표준편차
업무협조의 필요성	50	1	4	2.08	.695
업무협조 및 정보공유 수준	50	1	4	2.80	.904

지원기관 종사자들이 일상 업무를 위해 협조하는 타 기관수는 4개 기관 이상이 36.0%로 가장 많았으며 다음으로 3개 기관 26.0%, 2개 기관 24.0%, 1개 기관 14.0% 등의 순으로 지원업무를 단독으로 수행하는 기관은 없는 것으로 나타났다. 업무협조가 많은 기관으로는 지방 중소기업청이 20.0%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 지방자치단체 18.6%, 중소기업청(중앙) 13.6%, 충남경제진흥원과 기타 지원기관이 각각 12.9%, 지방중소기업진흥공단 10.0% 등의 순으로 나타났다.

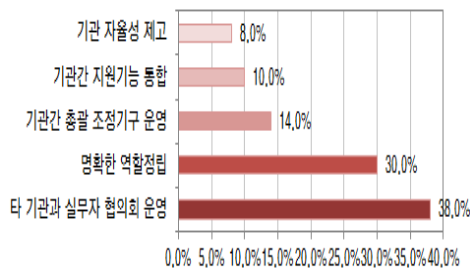


업무협조 기관 수

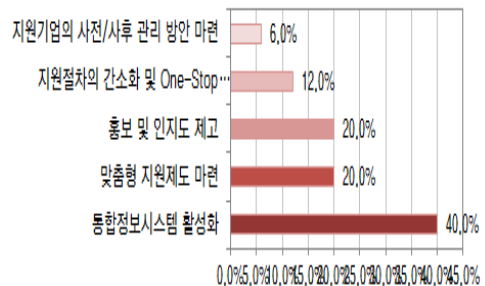


업무협조 기관 수

기업지원을 효율적으로 추진하기 위한 지원기관의 개선과제로는 타 기관과 실무자 협의회 운영이 38.0%로 가장 높았으며 다음으로 명확한 기관간 역할정립 30.0%, 기관 간 총괄 조정기구 운영 14.0%, 기관간 지원기능 통합 10.0%, 자율성 제고 8.0% 등의 순으로 나타났다.

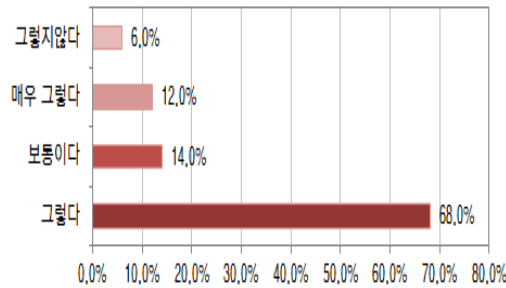


지원기관 대상 개선과제

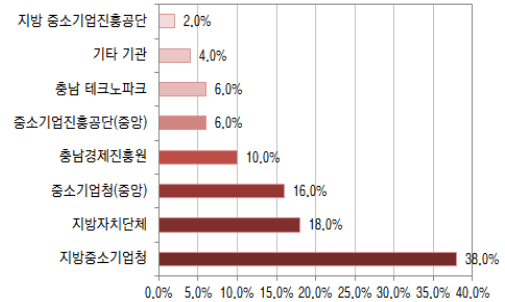


효율적 지원을 위한 개선과제

지원기관 종사자들은 지원이력관리제의 도입에 대해 전체 응답자 중 94.0%가 긍정적이라 답변한 반면, 나머지 6.0%정도만이 부정적 효과를 기대하는 것으로 나타났다. 그리고 협조효과가 기대되는 타 지원기관으로는 지방중소기업청이 38.0%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 지방자치단체 18.0%, 중소기업청(중앙) 16.0%, 충남경제진흥원 10.0% 등의 순으로 나타났다.



지원이력관리제의 도입 효과



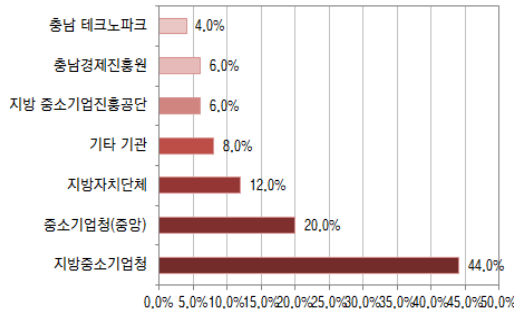
협조효과가 기대되는 유관기관

한편, 중소기업 제도개선을 위해서 필요한 조치를 5점 척도(①매우 낮음 ~ ⑤매우 높음)로 나타내면 법령개선 3.24점, 통합운영은 3.30점, 운영방식의 간소화는 3.70점, 시스템 개선 3.42점으로 나타나 지원기관 종사자들은 상대적으로 운영방식의 간소화가 가장 필요한 것으로 보고 있다.

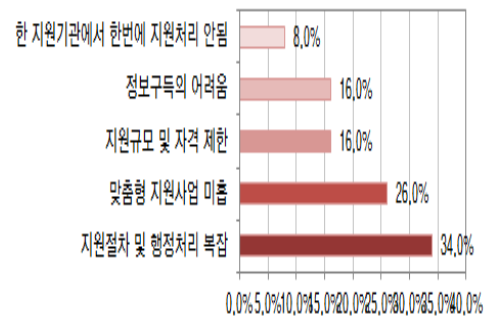
〔표 3-14〕 중소기업 지원제도 개선 필요성

구 분	N	최소값	최대값	평균	표준편차
법령개선	50	1	4	3.24	.687
통합운영	50	1	5	3.30	.839
운영방식간소화	50	3	5	3.70	.580
시스템개선	50	2	4	3.42	.575

지원기관 종사자들은 기능강화가 필요한 기관으로 전체 응답자 중 44.0%가 지방중소기업청을 꼽았으며 다음으로 중소기업청(중앙) 20.0%, 지방자치단체 12.0% 등의 순으로 답변하였다. 그리고 지원기관 종사자가 판단하는 중소기업의 불만사항으로 지원절차 및 행정처리 복잡이 34.0%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 맞춤형 지원사업 미흡 26.0%, 지원규모 및 자격제한과 정보구득의 어려움이 각각 16.0% 등의 순으로 나타났다.

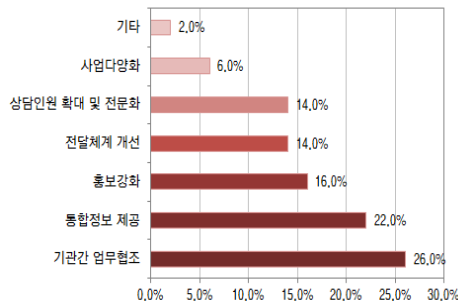


기능강화가 필요한 기관

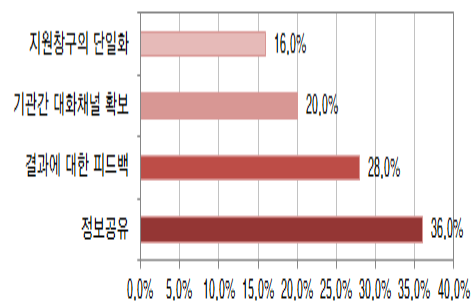


지원기관이 판단하는 중소기업의 불만사항

중소기업 대상 실효적 서비스를 제공하기 위해 보완해야 할 사항으로는 기관간 업무협조가 26.0%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 홍보강화 16.0%, 전달체계 개선과 상담인원 확대 및 전문화가 각각 14.0%, 사업다양화 6.0% 등의 순으로 나타났다. 그리고 중소기업 대상 서비스의 질적 향상 및 고객 만족도 제고를 위한 필요 조치로는 사업 및 서비스 정보공유가 36.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 사업 결과에 대한 피드백 28.0%, 유관기관간 대화채널 확보 20.0%, 지원창구 단일화 16.0%등의 순으로 나타났다.



실효적 서비스 제공 시 보완사항



고객 만족도 제고수단

응답자의 소속기관과 지원분야에 대한 설문결과를 토대로 교차분석을 실시한 결과, 지원기관별 지원분야는 다음과 같다. 대전충남중소기업청은 정보화·컨설팅, 인력, 대중소기업협력, 자금·융자, 판로·수출, 창업·벤처, 특허·인증, 자영업·유통, 기술개발, 보증·보험 등 중소기업 지원 전 분야(총 10개 분야)에 걸쳐 지원하고 있는 것으로 나타났다. 대전충남중소기업진흥공단은 자금·융자, 기술개발, 판로·수출, 인력, 정보화·컨설팅분야 등 총 5개 분야에 대한 지원을 담당하고 있다. 대전충남중소기업중앙회는 자금·융자, 보증·보험, 인력, 대중소기업협력 등 총 4개 분야에 대한 지원하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 충남도 지원기관인 충남경제진흥원은 자금·융자 외 4개 분야, 충남테크노파크는 기술개발분야 외 5개 분야를 지원하는 것으로 나타났다.

[표 3-15] 소속기관-지원분야 교차분석 결과

구 분		지원분야									
		자금/융자	보증/보험	기술개발	특허/인증	판로/수출지원	인력지원	창업/벤처	정보화/컨설팅	자영업/유통	대중소기업협력
소속기관	대전충남 지방 중소기업청	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	대전충남 중소기업진흥공단	○	×	○	×	○	○	×	○	×	×
	대전충남 중소기업중앙회	○	○	×	×	×	○	×	×	×	○
	충남테크노파크	×	×	○	×	○	○	○	○	×	○
	충남경제진흥원	○	×	×	×	○	○	○	○	×	×
	지방자치단체	○	×	×	×	○	×	×	○	×	○
	충남지방 유관기관	×	○	×	○	○	○	×	○	×	×
	중앙 유관기관	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

중소기업 지원기관을 대상으로 한 설문문항 중 등간척도를 사용한 문항에 관한 데이터에 대해 상관분석을 실시한 결과, 유의한 상관관계를 보이는 요소들이 확인되었다. 첫째, 정보공유 정도는 업무협조 기관 수와 (-)의 상관관계를 보였고, 운영방식 간소화와 시스템 개선의 필요성간에는 (+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 이는 정보공유가 원활히 잘 이루어진다면 타 기관과의 효율적인 기업지원이 가능함을

시사하는 것이다. 또한 효율적인 기업지원을 위해서는 운영방식 간소화와 시스템 개선, 기관간 정보공유가 필요한 것으로 분석되었다. 둘째, 시스템 개선의 필요성은 통합적 운영과 운영방식 간소화와 (+)의 상관관계를 나타낸 바, 이는 중소기업의 효율적 추진을 위한 시스템 개선을 위해서는 통합적 운영 및 운영방식 간소화가 필요함을 시사하는 것이다.

[표 3-16] 지원기관 대상 상관분석 결과

구 분		업무협조	정보공유	기관수	법령개선	통합운영	운영방식간 소화	시스템 개선
업무 협조	Pearson 상관계수	1	-.071	.072	.002	.133	-.040	.067
	유의확률 (양쪽)		.622	.619	.991	.357	.780	.642
	N	50	50	50	50	50	50	50
정보 공유	Pearson 상관계수	-.071	1	-.349*	.112	.215	.311*	.322*
	유의확률 (양쪽)	.622		.013	.440	.133	.028	.022
	N	50	50	50	50	50	50	50
기관수	Pearson 상관계수	.072	-.349*	1	-.113	-.240	-.013	-.054
	유의확률 (양쪽)	.619	.013		.436	.094	.928	.709
	N	50	50	50	50	50	50	50
법령 개선	Pearson 상관계수	.002	.112	-.113	1	.333*	.440**	.308*
	유의확률 (양쪽)	.991	.440	.436		.018	.001	.029
	N	50	50	50	50	50	50	50
통 합 운 영	Pearson 상관계수	.133	.215	-.240	.333*	1	.272	.326*
	유의확률 (양쪽)	.357	.133	.094	.018		.056	.021
	N	50	50	50	50	50	50	50
운 영방식 간소화	Pearson 상관계수	-.040	.311*	-.013	.440**	.272	1	.447**
	유의확률 (양쪽)	.780	.028	.928	.001	.056		.001
	N	50	50	50	50	50	50	50
시스 템개 선	Pearson 상관계수	.067	.322*	-.054	.308*	.326*	.447**	1
	유의확률 (양쪽)	.642	.022	.709	.029	.021	.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50

* p<0.05, ** p<0.01

4) 정책적 시사점 및 향후과제 도출

(1) 중소기업 지원신청 분야와 실제 지원분야간 괴리

중소기업이 주로 신청하는 지원분야와 지원기관의 지원분야를 비교한 결과, 중소기업은 자금·융자, 보증·보험, 정보화·컨설팅 분야 등에서 주로 지원신청을 하는 반면, 지원기관들은 정보화·컨설팅, 인력, 대중소 기업협력 분야에서 중점적인 지원이 이루어지고 있다. 이는 중소기업이 필요로 하는 지원분야와 지원기관의 지원사업간에 미스매치가 발생하고 있음을 보여 준다.

(2) 맞춤형 지원사업 vs. 지원절차 간소화

중소기업이 체감하는 불만사항과 지원기관 종사자가 판단하는 중소기업의 불만사항을 비교한 결과, 중소기업은 맞춤형 지원사업이 미흡함을 가장 많이 지적하였고 지원기관 종사자는 지원절차 및 행정처리상의 불편함을 들었다. 이처럼 불만사항에 대한 양자간 괴리가 발생하는 것은 중소기업은 실제로는 맞춤형 지원사업을 가장 필요로 하고 있으나 이는 지원기관 종사자들의 권한 밖에 있는 사안이라 판단하고 부차적인 지원절차 및 행정처리상의 불편함에 대한 의견을 개진함으로써 인해 발생하는 문제로 판단된다.

(3) 지원기관의 실무자 협의회 운영 및 기관간 명확한 역할 재정립

중소기업과 지원기관이 체감하는 중소기업 지원에 필요한 개선사항을 비교한 결과, 중소기업은 지원기관간 명확한 역할정립이 가장 중요한 것으로 여기는 반면, 지원기관은 실무자 협의회 운영을 필요로 하고 있다. 따라서 지원기관간의 실무자 협의를 통한 명확한 역할 재정립을 추진함과 동시에 지원기능을 통합적으로 운영하는 방식을 검토할 필요가 있다.

(4) 지원기관간 정보공유 및 업무협조

지원기관간 원활한 정보공유 및 업무협조체계 구축은 보다 효율적인 기업지원을 가능케 하는 주요 요인으로 나타났다. 관련하여 업무협조 및 정보공유가 잘 되지 않는 이유로는 기관간 파트너십 부족이 가장 큰 원인으로 중앙정부 및 지방정부는 지역 내 지원기관간 협력적 네트워크 구축에 정책적 노력을 기울여야 한다.

(5) 기업지원 포털의 이용수준 제고 및 지원이력관리제 활용

중소기업 지원포털에 대한 접근성과 이용 편의성이 떨어져 중소기업의 만족도가 크지 않은 실정이다. 따라서 수요자가 이해하기 쉽게 기존 지원포털을 재구성하여 그 이용수준을 제고해야 한다. 또한 현재, 도입 중인 지원이력관리시스템을 활용하여 수요자 측면에서는 서비스 만족도 수준을 제고하고 공급자 측면에서는 효율적 관리가 가능하도록 체계적인 시스템으로 구축·활용해야 할 것이다.

제4장 해외 중소기업 지원사업의 통합적 운영사례

1. 일본의 정책추진 동향 및 통합적 운영사례

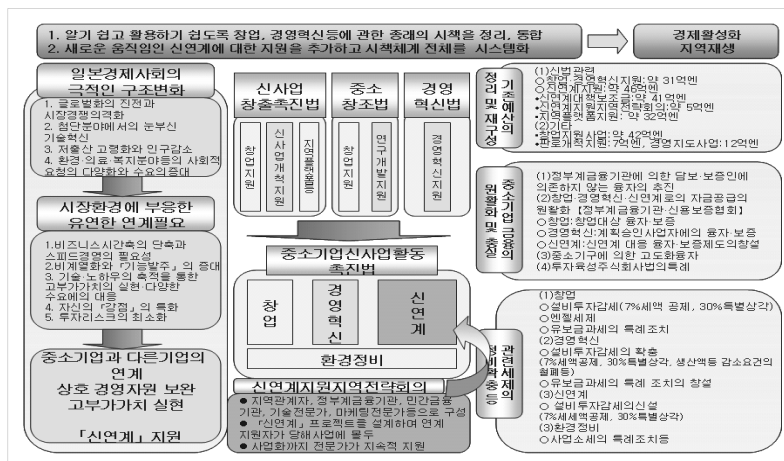
1) 지원법제도 정비

일본은 1999년의 임시 국회에서 중소기업기본법을 36년만에 전면 개정하였다. 중소기업 정책의 목표를 ‘대기업과의 격차의 시정’ 으로부터 ‘독립한 중소기업의 다양하고 활력 있는 성장·발전’ 으로 변경하고 새로운 산업과 고용의 창출을 담당하는 중소기업이 어려운 경영환경을 극복하고 활력 있는 성장 발전을 이룰 수 있도록 각 기업의 성장 단계나 경영 과제에 따른 다양한 시책을 전개하였다. ‘중소기업신사업활동촉진법’ 은 2005년 5월에 중소기업을 둘러싼 대내·외 환경변화에 중소기업들이 효율적으로 대응할 수 있도록 지원하기 위한 목적에서 신사업창출촉진법, 중소기업창업법, 경영혁신법 등 기존의 3법률을 통합·재정비하는 과정에서 탄생하였다. 중소기업신사업활동촉진법(2005년 6월 시행)은 국가의 중소기업 지원책의 가장 기본이 되는 법률로서 지금까지의 법률을 대폭 개정했다는 것은 국가가 중소기업 지원에 본격적인 관심을 표방했다는 의미로 해석된다. 중소기업의 경영환경 변화에 대하여 기존 중소기업경영혁신지원법이나 중소기업창업활동촉진법 등 개별입법에 의해 대응이 이루어져 왔으나 비슷한 이름의 법률이 많고 각각의 지원책도 분리되어 있기 때문에 사용자인 중소기업으로써는 알기 힘들었고 사용하기 어려운 상황이었다.

[표 4-1] 일본 중소기업신사업촉진법의 주요내용

구 분	내 용
창업 촉진	설비투자 감세, 엔젤세제, 유보금과제 특례, 창업관련보증, 투자육성주식회사법의 특례
경영혁신 촉진	경영혁신보조금, 경영혁신융자, 고도화융자, 소규모설비자금의 특례, 설비투자 감세, 보유금 과제의 특례, 신용보증의 특례, 특허료 감세조치, 판로개척코디네이트사업
신연휴(新連携) 촉진	신연휴대책보조금, 신연휴융자, 신용보증의 특례, IPA채무보증, 설비투자 감세, 특허료 감면조치, 고도화융자 등
기타 사항	신사업지원체제 정비 등

이와 관련한 법제 운용개요 및 내용은 다음 아래의 그림과 같다. 또한 제품제조(모노즈꾸리) 기반기술을 담당하는 중소기업 지원에 있어 제조업의 국제 경쟁력 강화 및 새로운 산업의 창출을 위해 「중소기업의제품제조기반기술의고도화에관한 법률」에 의거한 법률적 조치나 연구개발 지원 등 종합적인 지원 대책을 강구하였다.



〔그림 4-1〕 중소기업 신사업 활동 촉진법 개요

2) 일본의 유형별 중소기업지원센터 운영실태

일본은 중소기업기반정비기구에 의한 3유형의 중소기업지원센터 상호의 제휴 및 협력을 강조하고 있다. 중소기업기반정비기구는 중소기업지원에 관한 각종정보의 제공, 검색 등을 종합적으로 행할 수 있는 포털 사이트(중소기업 비즈니스 지원 검색사이트 J-Net 21)를 운영하고 있고, 인터넷에서 중소기업자 및 중소기업지원담당자 등이 필요한 정보를 용이하고 신속히 입수할 수 있는 원스톱서비스를 제공하는 것과 함께 3유형의 중소기업지원센터간의 정보의 공유화를 도모함으로써 중소기업지원체제의 제휴협력을 촉진하고 있다.

〔표 4-2〕 중소기업지원센터의 3가지 유형

구분	중소기업·벤처 종합지원센터	도도부현 등 중소기업지원센터	지역중소기업지원센터
설치 기관	중소기업기반정비기구에 설치	중소기업지원법 제7조의 규정에 따라 지정법인(중소 기업진흥공사 등)에서 도도 부현 등에 한정하여 설치	·주로 상공회의소(일부는 재 단법인, 중앙회, 제3섹터 등) 에 설치 ·광역도시와 지방의 구역별 설치
역할	·주식공개가 임박한 벤처· 중소기업을 지원 ·특허권 취득관련 경영전략 등 고도의 경영과제 지원 ·블록 내 중소기업 지원센 터가 실시하는 지원사업 지원	·보다 전문적인 중소기업 과제에 대한 지원 ·사업가능성의 심사·평가, 사업계획에 대한 조언 ·지역의 일류 인재를 활용 해, 보다 깊은 지원책을 전개	·중소기업자와 밀접한 상담 창구 운영 ·창업·경영 혁신을 중점적으 로 지원 ·코디네이터에 의한 창구상 담이나 폭넓은 정보 제공
기관 수	8개소	59개소	259개소
예산액 (2004년)	15억엔	31억엔	11억엔

(1) 중소기업·벤처 종합지원 센터

중소기업·벤처종합지원센터는 주식공개를 이루는 경영전략의 입안과 고도의 경영과제에 도전하는 중소·벤처지원에 관하여 고도의 전문성과 지견을 가지는 프로젝트 매니저 등을 배치하고, 자금·기술측면의 지원, 경영·재무·법무 등 고도의 컨설팅을 실시하고 있다. 이는 각 지역 단체에서 중소기업지원체제를 중점으로 도도부현 중소기업지원센터 및 지역중소기업지원센터의 활동을 지원하는 업무를 수행한다. 주요사업은 ① 창구상담 사업, ② 전문가파견사업, ③ 인큐베이터 매니저 파견사업, ④ 경영지원강좌 등의 개최, ⑤ 창업·경영혁신 지원사업(비즈니스 아이디어 지원 모델 사업) 등으로 구분된다. ‘창구상담 사업’은 경험이 풍부한 전문가가 경영·기술에 관해서 창구상담·전자상담 등을 행하는 외에 각종 이벤트의 개최에 맞추어 출장 상담회를 개최하는 사업이다. ‘전문가파견사업’은 주식공개를 지향하는 중소기업과 특허취득 등 고도의 전문적 경영과제에 대해서 경영·기술·재무·법률 등의 전문가를 장기로 계속하여 파견하는 등, 기업의 발전단계에 대응해서 적절한 어드바이스를 수행한다. ‘인큐베이터 매니저 파견사업’은 인큐베이터 기능을 가지는 기관 등에 인큐베이터 매니저를 파견하고 입주기업에 대한 비즈니스 플랜의 작성, 판로확대, 특허전략 등의 지원을 수행한다. 경영지원강좌 등의 개최 주식공개를 지향하는 벤처기업 등을 대상으로 주식공개까지 드는 실무적 실질적인 경영지원강좌 등을 실시한다. ‘창업·경영혁신 지원사업(비즈니스 아이디어 지원모델 사업)’은 창업·경영혁신 등을 행하고자 하는 중소기업자들의 우수한 비즈니스 아이디어를 모집하고, 센터의 프로젝트 매니저를 중심으로 사업계획의 작성에서 사업의 구체화 까지 일관된 지원을 실시하여 지원성과를 널리 보급하는 역할을 수행한다.

(2) 도도부현 중소기업지원센터

도도부현 중소기업지원센터는 중소기업자의 다양한 니즈에 대응하여 인재, 기술, 정보 등의 경영자원 원활한 확보를 지원하기 위해, 도도부현(법령에서 지정하는 시를 포함)이 행하는 중소기업지원법에 규정된 중소기업지원사업의 실시체제를 중심으로

각 도도부현 등에 60개소 설치하였다. 각 센터에 중소기업의 경영전반에 지견을 가지는 민간인재인 프로젝트 매니저와 경영, 기술 등의 전문적인 프로젝트 매니저를 대리보좌하는 것으로서 서비스 매니저를 배치하여, 창구상담이나 각종정보의 제공, 전문가의 파견, 사업가능성의 평가 등의 사업을 실시한다. 주요사업은 ① 창구상담 등 사업, ② 전문가파견사업, ③ 사업가능성 평가위원회사업, ④ 거래정보제공사업 등으로 구분된다.

‘창구상담 사업’은 중소기업진단사, 변호사 등의 전문가나 기업경영경험자를 활용하여 중소기업자의 여러 경영문제에 대한 창구상담을 실시한다. ‘전문가 파견사업’은 중소기업진단사, 세무사, 공인회계사 등의 민간전문가를 파견하여 중소기업자들의 개별 구체적인 경영과제 등의 해결을 지원한다. ‘사업가능성 평가위원회사업’은 중소기업자로부터의 요구에 따른 사업의 유망성, 기술의 선진성, 노하우의 독자성 등의 다양한 측면에서 사업의 가능성 검사, 평가한다. ‘거래정보제공사업’은 중소기업의 다양화하는 거래형태에 대응하기 위해, 수.발주정보·제품정보 등을 수집하여 제공함으로써 거래조건의 개선을 위한 정보제공 등을 제공하는 역할을 수행한다.

(3) 지역중소기업지원센터

지역중소기업지원센터는 창업이나 경영혁신 등을 지향하는 지역 중소기업자들의 여러 고민을 가볍게 상담할 수 있는 가까운 지원 거점으로서 전국의 광역시 정도의 구역마다 215개소 설치되어 운영하고 있다. 각 센터에 기업경영에 대해서 충분한 지견을 가진 전임의 코디네이터를 배치하여, 창구상담사업과 각종정보의 제공 등의 사업을 실시하고 있다. 주요사업은 ① 창구상담 사업, ② 정보의 제공 등 사업으로 구분된다.

‘창구상담 사업’은 전임의 코디네이터가 창업에 맞춘 과제와 금융, 마케팅 등 경영혁신 등을 위한 과제에 대해서 상담을 실시하고, 법률, 회계, 세무 등에 관한 전문적인 어드바이스를 받고 싶은 지역의 중소기업자 등에 대해서 변호사와 세무사 등의 전문가에 의한 상담을 실시한다. ‘정보제공 사업’은 국가, 현 등의 지원제도와 마케팅, 기술동향 등에 대한 정보제공을 원스톱으로 실시하는 것이다. 이 모두를 보

면 창구상담 사업은 3기관 모두 공통사항이지만 그 기능과 업무 성격이 뚜렷이 구분되어 운영된다.

3) 통합적 정보제공 기능강화

일본은 지역 자원을 활용한 중소기업의 사업 재생이나 신사업 전개에 대한 지원 강화하고, 중소기업·벤처 도전 사업을 장려하기 위해 ‘스타트업 지원 사업’을 추진하고 있다. 한편, 일본은 중소기업 지원정책 정보제공 및 홍보기능을 강화하고 있다. 이를 위해 중소기업 지원 시책에 관한 풍부한 정보, 경영에 도움을 주기 위한 주간(週間) 단위의 ‘e-중소기업 넷 매거진사업’과 중소기업 정책정보를 중심으로 기업 사례집이나 경영에 도움이 되는 정보를 인터넷으로 제공하는 ‘J-NET21’ 중소기업 비즈니스 지원 포털사이트 사업으로 정보제공을 위해 노력하고 있다.

<사례> e-중소기업 넷 매거진

☐ 정책목적

- 중소기업 지원 시책에 관한 풍부한 정보, 경영에 도움이 되는 매일 매거진을 매주 수요일에 무료로 전달

☐ 정책대상

- 중소기업 지원책에 관심을 가지는 중소기업자 경영자나 창업 예정자

☐ 지원 내용

- 「e-중소기업청&네트워크(정식명칭 : e-중소기업청&네트워크추진협의회)」에서는 매주 수요일 최신의 중소기업 시책 정보를 게재한 “e-중소기업 넷 매거진”을 편집·발행하여 희망자에게 무료로 배포
- 「e-중소기업청&네트워크」란 중소기업청과 중소기업 관련 14기관(지방자치체 대표포함)이 참가하여 중소기업자에게 정책 정보를 보내기 위해서 협력하고 있는 네트워크의 명칭

〈사례〉 J-NET21 중소기업 비즈니스 지원 포털 사이트

☐ 정책목적

- 중소기업 정책정보를 중심으로 기업 사례집이나 경영에 도움이 되는 정보 등을 인터넷으로 제공

☐ 정책대상

- 중소기업에 관한 정책 등의 정보가 필요한 중소기업자등, 중소기업 지원 담당자

☐ 지원 내용

- 지원 정보 헤드라인
 - 이벤트 정보나 보조금의 공지, 조사보고서 등 전국 각지의 지원 정보·정책 정보의 뉴스를 매일 갱신해 제공
- 자금조달안내
 - 공적 기관 등에서 실시하고 있는 조성금, 보조금, 융자, 출자, 투자, 채무보증 등의 자금 제도의 정보를, 분야별·지역별로 검색가능
- 키워드 검색 기능
 - 조사하고 싶은 용어를 입력해서 필요한 정보를 간단하게 입수할 수 있음
- Q&A코너
 - 중소기업자들이 직면하고 있는 경영과제 등에 대해 전문가가 Q&A방식으로 응답
- 링크집
 - 중소기업 지원 센터를 비롯한 중소기업 지원기관을 한곳에 모은 링크집
- 경영 실태 파악 지원사이트
 - 중소기업이 자사의 재무 정보등을 입력하면, 즉시 재무 상황과 경영 위험도를 파악할 수 있음
- 기업 등 OB 인재 매칭 사이트
 - 기업 등 OB 인재가 갖고 있는 경영·기술 노하우와 신사업 전개를 도모하는 중소기업 요구와의 매칭을 목적으로 한 데이터 베이스를 공개

2. 영국의 정책추진 동향 및 통합적 운영사례

1) 지원정책 동향

영국정부는 2006년 이후 매년 기업제도 정비일정을 발표해 오고 있다. 2006년 예산안(Budget 2006)에 의하면 2010년까지 3,000개가 넘는 지원제도를 창업, 교육, 수출 등 일련의 포괄적 범위아래 결속력이 있고 조화를 이루면서 일관성 있게 운영되는 100개 이하의 지원제도로 정비하겠다고 선언한 바 있다. 이후 비즈니스 링크를 중심으로 지원제도가 정비되고 개인이나 기업은 주로 동 시스템을 필요한 정보나 컨설팅을 받게 되는 등 정부가 기업지원 중개서비스(brokerage service)를 비즈니스 링크로 완전 이전하였다.

현재 450만개 이상의 기업이 활동 중인 영국은 경제협력개발기구(OECD)로부터 창업 및 기업활동과 관련된 장애가 거의 없는 국가로 평가 받고 있지만 영국정부는 창업을 더욱 장려하고 지속적인 경제성장을 위하여 기업지원제도를 대폭 정비하고 있다. 이는 전국의 각 지역 및 기관들이 복잡하게 운영하고 있는 각종 기업지원제도를 간소화하여 효율적으로 운영함으로써 잠재적 기업가가 창업을 보다 손쉽게 하고 사업을 성장시켜 나갈 수 있는 동력을 확보하도록 제도적으로 뒷받침하기 위해서이다. 영국정부는 매년 10억 파운드(약 2조원)에 이르는 지역기금(Local funding)을 포함하여 총 25억 파운드에 상당하는 금액을 무상지원, 보조금, 경영상담 및 기타 지원서비스 형태로 기업을 지원하고 있다. 그러나 지금까지의 정부지원은 관련 부처간 협조 미흡과 지원제도의 과다 및 중복될 뿐만 아니라 과도하게 복잡한 신청절차 등으로 기업중에서도 중소기업이 활용하는데 어려움과 혼란을 가중시킨다는 지적을 받고 정부도 납세자의 세금을 효과적으로 사용하지 못한다는 비판을 받고 있었다. 2005년 당시 영국 중소기업청(SBS) 조사에 의하면 조사 대상 중소기업 중 50% 이상이 정부 지원을 희망하지만 신청 방법을 모른다고 대답했는데 이는 지원 시스템이 비용에 대한 효과성과 전달에 대한 효율성이 크게 떨어지고 있음을 시사하는 것이다. 이에 따라 영국 사업기업규제개혁부(BEER)가 2008년 3월에 발표한 간소화된 지원, 나아진

기업(Simple Support, Better Business: Business support in 2010)을 중심으로 기업지원 제도정비에 나서고 있다. 이의 일환으로 영국정부는 공공자금으로 운영되어오던 3,000여개의 기업지원 제도를 비즈니스 링크(Business link)를 중심으로 2020년까지 100개 이하로 대폭 축소·정비하여 정책의 효율성을 높일 계획이다. 영국정부의 기업 지원 제도정비는 지원 서비스 시책을 중복이 되지 않도록 하고 지원의 초점을 ‘양’이 아닌 ‘질적인 고도화’를 통해 기업의 경쟁력을 높이고 납세자의 세금을 효과적으로 사용하고자 하는데 근본적인 목적이 있다.

2) 비즈니스 링크(Business Link) 운영

영국은 다른 나라와는 차별된 기업지원시스템(Business Link)을 통해 중소기업에 우호적 기업환경 조성하고 있다. 구체적으로 지원정책 정보시스템을 통해 중소기업의 One-stop 포털 및 이와 연계한 온라인 민원서비스를 제공하고 있는데 이를 통해 복잡한 지원제도 및 시책에 대한 이해도를 높이고 지원신청이 용이하도록 정보시스템을 구축하여 금전적·시간적 낭비를 줄일 수 있다. 특히, 대기업에 비하여 자금과 경영역량이 부족하여 지원신청조건을 충족시키는데 어려움을 겪고 있는 중소기업에 매우 큰 긍정적 효과를 야기하고 있다. Business Link의 주요 기능은 중소기업 성장을 위해 웹기반 정보 서비스 및 분야별 지원서비스 정보를 제공하는 것이다. 또한 온라인 자체평가진단 프로그램 등 중소기업 운영에 필요한 진단 평가프로그램을 보급하며 심층 지원을 위한 전문가를 중개하는 서비스를 제공하고 있다. 동 시스템은 기업지원활동의 원스톱 샵(One-stop shop)으로서 기업지원의 관문역할 수행하고 있다. 즉, 전국에 흩어져 전개되고 있는 기업지원 활동을 원스탑으로 제공하기 위해 단일 접촉지점을 통해 중소기업에 위한 전문적 정보와 컨설팅 서비스를 제공하고 있다. 특히, 창업에서 성장 및 승계에 이르는 모든 단계의 비즈니스 활동에 대한 지원 업무 수행하는데 기업에 대한 직접지원보다는 상담, 기본정보 제공, 지원수요 평가, 적절한 지원기관 알선 등을 담당하고 있다. 그간의 성과로는 2004, 2005년 중 약 55만개의 기존 사업체와 약 19만 명의 창업 준비자들이 Business Link 서비스를 이용하

였고 월 평균 약 50만 명이 온라인 서비스를 이용하였다. 2005년 3월 조사에 의하면 90% 이상의 이용자가 서비스에 만족하고 있으며 다른 사람에게 권유하거나 나중에 다시 이용할 것이라고 답변한바 있다. 실제로 2006년 중에는 약 61만개의 기존 사업체와 약 18만 명의 창업 준비자들이 Business Link 서비스를 이용하였다. 또한 월 평균 약 100만 명이 온라인 서비스(www.businesslink.gov.uk)를 이용하였고 이용자 중 91%가 서비스에 만족하였으며 그 중 96%는 다른 사람에게 추천할 의사가 있다고 답변하는 등 동 시스템의 이용자와 만족도 수준은 지속적으로 증가하는 추세이다. 그리고 영국 내 소규모기업 사이에서 약 80%의 높은 브랜드인지도 기록하는 등 영국 정부가 비즈니스 링크를 통해 지출한 1파운드는 2.26파운드의 경제적 가치를 창출하는 것으로 평가되었다(HM Treasury & BERR, '08).

비즈니스 링크 (Business Link: BL)도입에 따라 정책 수요자인 기업은 복잡한 지원 제도를 혼란 없이 쉽게 이해하고 일괄 지원이 가능하게 됨에 따라 정보구득에 필요한 탐색비용의 경감과 더불어 이용편의성이 대폭 향상되었다. 특히, 대기업에 비하여 자금과 경영역량이 부족하여 제도에 명시된 지원신청조건을 충족시키는데 어려움을 겪고 있는 중소기업에는 매우 큰 긍정적인 효과가 있는 것으로 나타났다. 정책공급 측면에서는 지원제도 운영의 투명성을 높여 관리비용을 절감하여 이전보다 비용대비 높은 가치를 창출하고 목표달성에 실질적인 효과를 기대할 수 있을 전망이다. 동시에 제도정비가 이루어지면 각 정부부처별로 다양하게 추진되어오던 제도 수행에 따른 마케팅과 관리부문의 중복문제가 해소되고 이에 따라 각 정부기관은 표적자원(Targeted resource)을 보다 효율적으로 이용할 것으로 전망된다. 이에 영국정부는 '11년까지 각 부처의 대(對)기업지원 관련 웹사이트를 Businesslink.gov로 통합 일원화할 것을 권고하고 있다. 이에 따라 영국 내 기업지원 관련 웹사이트의 신설을 원칙적으로 금지하고 기존의 부처별 웹사이트 수를 점진적으로 줄여 기업지원의 단일 관문화(single gateway)를 도모하고 있다. 즉, 영국정부는 향후에도 기업지원제도를 비즈니스링크(Business Link)의 활용을 통해 정비해 나가겠다는 방침이다.

Business Link 개요

□ 개요

- 1992년 무역산업부(DTI)에 의해 도입된 중소기업 지원활동의 핵심적 기관임
 - 흩어져 전개되고 있는 기업지원 활동들을 원스톱 제공하기 위한 목적
 - 창업에서 성장 및 승계에 이르는 모든 단계의 비즈니스 활동에 대한 지원
- 잉글랜드 지역 45개 카운티에 지역운영단이 설치되어 있으며, 기업규제개혁부(DBERR; 舊 무역산업부)가 자금을 지원하고, 9개 지역개발청(RDA)이 운영관리
 - 온라인 서비스는 국세관세청(HM Revenue & Customs)이 자금 지원과 운영 관리
- Business Link는 잉글랜드 지역을 커버하는 기관 명칭이며, 잉글랜드 이외의 지역에서는 다른 명칭의 기관이 동일한 기능을 수행
 - 웨일즈 : Business Eye in Wales
 - 북아일랜드 : Invest NI
 - 하이랜드 : Highlands and Islands Enterprise
 - 스코틀랜드 : Business Gateway
- 3가지 형태의 서비스 제공
 - 지역 비즈니스링크 운영단 (Local Business Link)
 - 비즈니스링크 웹사이트 (National Business Link Website)
 - 실시간 상담 전국 전화번호 (0845-600-9006)

□ 주요 기능

- 정보 제공
 - “How-to” 가이드, “No-Nonsense” 가이드, 우수사례, 케이스 스터디
 - 웹기반 정보 서비스, 분야별 지원서비스 안내
- 진단 평가
 - 온라인 자체평가진단 프로그램
 - 사전 전화 상담에 의한 진단
- 중개 서비스
 - 현안 문제에 대한 심층 지원을 위한 최소 3명 이상의 전문가를 중개



3. 중국의 정책 추진동향 및 통합적 운영사례

1) 지원정책 동향

중국은 최근 외자유치 경쟁이 가속화되면서 외자유치 활성화 차원에서 정부중심의 다양한 서비스 기능이 도입되는 추세이다. 특히 모든 외국인 투자기업에 대한 one-stop 서비스제공을 기본으로 하고 있다. 이는 단순한 명목상의 one-stop 차원을 넘어 “일단 문에 들어오면, 나갈 때 모든 것을 해결한다.”는 ‘일참식(一站式)’ 서비스 시스템으로 실질적인 의미의 one-stop 서비스 제공을 목표로 하고 있다. 이는 기업지원 업무의 효율성 제고와 규모의 경제를 기하기 위해 각 기관에 분산되어 있는 서비스기능을 통합하는 방식으로 중국의 지역간, 기관간 경쟁이 격화되면서 각 지역별로 여건과 특성에 부합하는 다양한 형태의 일참식서비스 시스템이 빠르게 확대되는 추세이다.

동 시스템은 세무, 인·허가, 노무관계 등 기업활동과 관련된 다양한 기관을 한 장소에 밀집시켜 서비스를 제공하는 형태이다. 구체적으로 지방정부 차원에서 기업활동과 관계가 높은 집결 가능한 최대한의 행정서비스 기관을 한곳으로 집결시켜 현장 민원해결을 도모하고 있다. 일참식 서비스의 장점은 기업인이 한곳에서 기업활동 관련 모든 업무를 해결하는 실질적인 one-stop 서비스의 제공이 가능한 반면, 단점으로는 단순한 기업지원 서비스수요의 경우, 현장에서 직접 처리할 수 있을지 모르지만 파견 직원의 권한과 전문성 등을 고려할 때 일부 업무는 여전히 외부기관과 연계시켜야 한다는 점이다. 또한 기업의 서비스 수요가 많지 않을 경우, 비효율의 문제가 발생할 개연성도 충분하다.

2) 일참식(一站式)서비스 시스템

(1) 천진 일참식(一站式) 서비스

천진지역 고신기술개발구의 경우, 개발구관리위원회 자체적으로 조례를 제정하여 자체적인 기업지원 서비스센터를 설치하고 이를 통해 각종 기업지원 서비스를 즉각적으로 제공하고 있다. 빈하이신취(滨海新区) 개발로 주목을 받고 있는 천진의 고신기술개발구는 하드웨어 측면의 서비스 공간은 기술개발구에서 제공하고 공안국은 다양한 기업지원 서비스를 제공하고 있다. 즉, 동 센터는 다양한 서비스공간을 마련하여 업무적인 측면에서 관련이 있는 다양한 지원기관을 입주시켜 기업의 니즈(needs)에 부합하는 서비스를 제공하는 형태로 운영된다.



〔그림 4-2〕 천진 일참식(一站式) 서비스 만족도 표시계

연면적 6만 5000㎡ 규모로 공상국, 외사국, 세무국 등의 20여개 정부부처와 은행, 우체국, 공증처, 문서복사센터, 항공사 등의 편의시설이 입주해 있다. 천진지역 고신기술개발구내에 설치된 일참식서비스센터의 특징은 기업인이 서비스센터에 파견되어 있는 근무자의 서비스 태도를 평가하는 시스템을 구축함으로써 양질의 서비스제공을 유도하고 있다. 실제로 프론트에 기업인이 제공받은 서비스의 질에 대하여 “좋음(好)”, “중간(中)”, “미달(差)”로 만족도를 표시하도록 하고 있다. 또한 연말에 이를 종합하여 근무자의 근평을 평가하여 성과급 지급 등에 활용하고 있다. 천진 고신기술개발구의 주요 기업지원서비스 내용은 다음과 같다.

[표 4-3] 주요 기업지원 서비스 제공 내용

구 분	주요 내용
자 금	• EDA 과학기술발전금(泰達科學技術發展金) 매년 재정수입의 5% 배정
기술지원	• 건설, 경영, 임대보조, 인재유치 및 양성, 정부구매
연구개발	• 연구개발 보조금, 과학기술항목 관련 자금
중점산업	• 소프트웨어, 집적회로 설계산업 전문자금, 소프트웨어 인증보조, 소프트웨어, 바이오 관련 경영지원, 시장개척, 인큐베이터 경영지원 등
융자지원	• 부화자금, 창업투자발전금, 신용담보, 대출이자
지적재산권	• 국내외특허 비용보조, 특허실시 보조, 특허시험단위 보조, 특허대리인 보조
과학기술장려	• 기업, 과학기술, 특허, 과학기지 건설 등

(2) 소주 일참식(一站式) 서비스

소주 일참식서비스센터는 공업원구 관리위원회가 투자환경개선, 업무효율제고, 투자자의 편리성 제고 등을 위해 설립한 연합업무기구이다. 동 센터는 싱가포르의 공공관리 사례를 벤치마킹 한 것으로 중국 최초 친기업적 정부서비스로 각 기관에 속 하던 일부 허가사항들을 통합적으로 일참식(一站式) 서비스센터에 이관하였다. 소주 공업원구는 1996년 중국에서 최초로 대민서비스 개념인 창구서비스 개념을 도입하여 외국인 투자기업의 설립, 착공, 건설, 인력수급 등을 위한 서비스를 제공하였다. 2002년 일참식서비스 시스템이 정식으로 개설되면서 각국(各局)으로부터 인원이 파견되어 근무를 시작하였는데 개설 당시 파견인원은 20여명 내외로 기술서비스, 종합서비스 등을 중심으로 운영되었다. 이후 인허가권에 대하여 제기된 새로운 수요를 만족시키기 위하여 서비스의 범위를 전면적으로 확대하여 기업친화적인 서비스 및 법에 의거한 모범적인 대민창구로 발전하게 되었다. 일참식 서비스시스템은 기업이 서비스센터에서 모든 업무를 완결할 수 있도록 하는 것으로 목표로 하고 있다. 다만, 실질적으로는 서비스센터에서 처리할 수 있는 업무는 현장에서 즉시 처리한 반면, 상급기관의 심사가 필요한 사항은 상급기관에 이관하여 처리하는 방식이다. 비록 상급기관에 이관하여 처리할 사항도 상당부분 2일 혹은 3일 안에 완료하거나 과거에 비

하여 처리기간을 크게 단축시킨 바 있다. 또한 상급기관에 이관하여 처리하여야 할 업무에 대해서도 기업인이 직접 상급기관에 가는 것이 아니고 내부 시스템을 통하여 처리될 수 있도록 하고 있다.

소주 일참식 서비스센터의 주요 기능은 다음과 같다. 센터는 관리위원회를 대표하여 국내외 기업의 등기와 관련된 수속을 통일적으로 처리하고 인허가사항을 이행하며 서비스기능을 관리감독하고 지도하는 역할을 수행하고 있다. 또한 전방위적인 대민창구 서비스를 제공하는데 이를 테면, 기업인은 번호표를 받은 이후 순서에 따라 대민창구에서 업무를 처리할 수 있으며 관련 자문을 받을 수 있다. 만약 특수한 상황이 발생하여 급하게 처리할 사항이 발생할 경우 센터는 급한문건 처리절차에 따라 적절한 조치를 취하는데 업무처리 결과는 전화, E-mail 등을 통해 공지하며 센터를 방문하여 관련 허가증 및 문건을 취득할 수 있다. 이러한 서비스 제공을 위해 외자 및 경제무역, 계획 및 도시관리, 건설 및 환경보호, 재무회계 및 당 관련 사무, 위생, 기업활동 자문, 출입국, 위생, 특수업종 등과 관련된公安, 국세, 지방세, 소방세, 감독 등 관련기관이 입주해 있다.

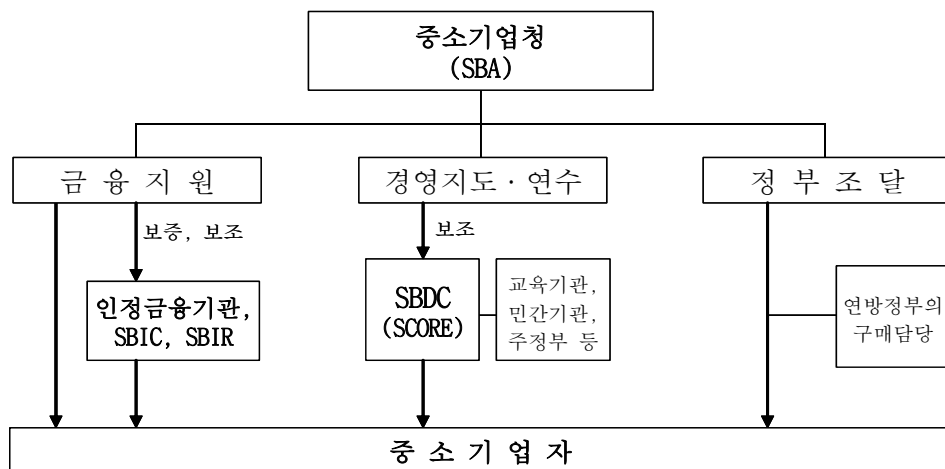


〔그림 4-3〕 소주 일참식(一站式) 서비스센터 전경 및 조직도

4. 미국의 정책 추진동향 및 통합적 운영사례

1) 지원체계 특징

미국은 원칙적으로 시장경제를 지향하고 있어 정부는 시장원리에 입각한 거래를 보장하는 차원에서 중소기업에 대한 지원을 수행하고 있다. 따라서 중소기업에 대한 정책은 정부의 직접적인 지원보다는 민간기관을 활용하면서 민간지원제도를 보완하는 간접지원방식 위주로 지원·육성된다. 미국에서 중소기업지원은 중소기업법(Small Business Act, 1953)에 근거하여 연방정부로부터 독립된 행정기관으로 설립된 중소기업청(SBA)을 중심으로 직접 또는 민간기관이나 다른 행정기관과의 연계를 통하여 추진되고 있다.



[그림 4-4] 미국의 중소기업 지원체계

중소기업청은 ‘고객 지향적 서비스’와 ‘질적인 경영추구’라는 2가지 방침아래 중소기업과 관련한 현안문제의 분석 및 정책개발·입안은 물론 지원을 위한 다양한 프로그램을 직접 운영·관리하는 역할을 수행하고 있다. 중소기업(본)청의 조직은 1청장, 1차장, 4차장보, 26국, 1센터, 그리고 10지방청으로 구성되어 있으며, 이러한 본청을 중심으로 지역사무소(regional office)와 지방사무소(district office)를 두고 있다.

또한 각 주별로 중소기업개발센터, 중소기업투자회사(SBIC), 퇴직임원경영자문단(SCORE), 중소기업혁신연구 프로그램(SBIR) 등을 통해 중소기업에 대한 지원을 하고 있다.

2) SD CONNECT Center(샌디에고 커넥트 센터)

SD CONNECT Center는 첨단유망기술 및 바이오 분야의 사업화 지원을 위한 독립비영리단체로 멤버십 제도로 운영되며 Connect 회원사 회비(membership)와 프로그램 후원금(program sponsorship), 교육과정 수강료, 출연금, 기업 자문료 등으로 운영되고 있다. 일년 예산은 1.7백만 달러이며 1985년 설립 이후 900여개 기업의 사업화를 지원하며 투자유치자금은 총 11억달러에 달한다. 동 센터는 지역 경제운명에 대한 공동체의식을 바탕으로 자발적 참여를 유도하며 관련기업 및 연구인력간의 상호 토론과 사업적 협력을 통해 상호간 생존 및 발전을 도모 함으로써 샌디에고 지역 내 산업적 발전에 기여하고 있다. 핵심적 역할은 정부, 벤처캐피탈, 연구자, 기업가, 투자자, 비즈니스서비스 업체, 그리고 지자체간에 인적 네트워크를 구축하고 이를 토대로 구성원 간 상호 협력 및 기업가 정신, 능력교육 등을 통해 기술연구 결과물의 상업화한다. 다만, 대학과 기업간의 관계형성에 주력하며 협력 후에는 개입하지 않는 유연한 구조로 대학과 기업을 연계하는 촉매기관 역할을 수행하고 있다.

이를 위해 대학, 기업 등을 포함한 산학 협력주체간 교류증진과 사업성 높은 연구개발을 촉진하기 위해 다양한 형태의 중개기능을 수행한다. 구체적으로 연구자, 기업가, 투자자, 비즈니스서비스 공급자, 그리고 공무원간에 공동의 이해를 구하는 ‘대화(dialogue)’를 증진시켜 활용 가능한 연구결과의 생산을 촉진하고 혁신주체간 파트너십을 증진시키는 역할을 수행하고 있다. 또한 활용성 높은 연구(usable research)의 촉진을 위해 대학 연구자들과 기업간 가교역할 수행, 창업기업에 대한 자문, 연구자·기업·벤처캐피탈·법률회사 등에 대한 교육 등을 실시하고 있다. 특히, “연구자와의 만남(Meet the Researcher)” 프로그램을 통해 연구자와 기업 관계자가 2~3일간 심포지움을 개최하여 연구결과를 발표하고 상호 네트워크 증진방안 등을 논의한다. 한편, “기업인과 만남(Meet the Entrepreneur)” 프로그램은 벤처자금 확보과정에서의 어려움 등 기업활동에

대한 다양한 경험을 대학 및 연구자들에게 소개하고 연구자들은 기술 사업화의 복잡성과 애로를 이해하는 계기로 삼는다.

연구결과(usable research results)의 사업화를 위해서는 우수기술 개발, 마케팅, 회계, 지적재산권 보호, 특허, 기술혁신 등에 관한 교과과정 등과 관련한 세미나 개최하는 한편, 대학주도의 기술사업화 지원을 위한 “스프링보드(Springboard Program)” 프로그램을 통해 신기술에 대한 불확실성을 저감 및 촉진시키고 우수기술을 가진 유망기업을 선정하여 4~8주간 사업계획(business plan) 작성 교육을 실시하고 있다.

UCSD CONNECT의 성공요인은 다음과 같다. 첫째, 정직하고 중립적인 네트워크 중개자가 대학을 기반으로 하여 비전과 위험을 공유하고 공동 이익을 추구해 온 지역 내 오티슨(Otterson) 문화⁶⁾를 계승하였다는 점이다. 둘째, 샌디에고 지역에서 상대적 우위를 가지고 있는 방위산업, 생명공학분야 기업, 연구소(켈컴 등), 대학 등의 전문인력과 R&D역량, 비즈니스지원서비스, 투자자들의 네트워크 등을 최대한 활용하는 등 지역 내 인프라를 최대한 활용하여 점이다. 셋째, 신뢰(trust)를 통한 사회적 자본(social capital) 형성됨에 따라 정보와 교류활동이 CONNECT라는 연계기관을 통해 이루어지고 이를 통해 혁신의 시너지를 유발하는 선순환 구조가 형성되었고, 끝으로 연구력(Research), 자금(Money), 우수한 인적자원(Talent)이 지역 내 근거리에 밀집하여 상호 현실적이고 당면한 문제해결이 가능한 네트워크를 구성하여 멘토 역할을 해주는 협력체제 구축이 용이하였다는 점이다.

이러한 UCSD CONNECT의 성공에 힘입어 2003년 Global Connect가 자매 프로그램으로 분리 설립되었으나 상호간 긴밀한 협조관계를 지속하고 있으며 많은 프로그램을 공동으로 협력 운영 중이다.

6) 오티슨(Otterson)이 개인보다는 공동체 정신을(Team above self), 개별 기업보다는 지역 사회를(Region above company) 기치로 하여 샌디에고 지역 내 기업, 연구소, 투자자 상호 간의 협력을 통해 우수 과학 기술 기업의 시장 진출을 돕고 시장에 진출하여서는 서로의 선의의 경쟁을 하는 것이 서로에게 이익임을 주창하였다.

5. 해외사례 특성과 정책적 시사점

1) 해외사례 특성 종합

해외 주요국들의 중소기업 지원 관련 통합적 운영사례는 각 국별로 법제정비와 지원시스템의 구축, 그리고 통합적 지원을 위한 물리적 시설의 운영 등 다양한 형태로 나타나고 있다. 일본의 경우, 공적지원제도에 대한 중소기업의 접근성 향상 및 이용 편의성을 도모하고자 기존 3개 법률을 하나의 법률로 통합·제정비하는 한편, 기업지원 포털을 구축하여 기업에 필요한 각종 정보를 통합적으로 제공하고 있다. 또한 각 지역별로 세 가지 유형의 중소기업지원센터를 운영하되, 개별 센터들이 상호협력 할 수 있도록 별도의 중소기업 기반정비기구를 두고 있다. 영국은 Business Link를 구축하여 웹기반 정보제공, 기업 진단평가서비스, 그리고 기업에 필요한 전문가를 연계해주는 방식의 중개서비스 등을 제공하며 기업 라이프사이클 전반에 거친 성장단계별 지원에 중점을 두고 있다. 일본과 다른 점은 법제정비 보다는 동 시스템의 활용을 통해 정책전달체계의 개선에 주안점을 두고 있다는 점이다. 주목할 만한 점은 대(對)기업 지원 관련 웹사이트를 Business Link로 통합 일원화하여 기업지원 창구의 단일관문(single gateway)으로 활용하고 있다는 사실이다. 한편, 중국의 경우에는 각종 지원서비스 기능을 물리적으로 통합하는 방식을 취하고 있는 바, one-stop 지원을 위한 one-roof 시스템인 이른바 일참식(一站式)서비스체계를 통해 기업을 전방위적으로 지원하고 있다. 끝으로 미국은 공공기관의 직접적인 지원보다는 민간부문을 활용하는 간접지원방식 위주로 중소기업을 지원하고 있다. 캘리포니아주의 UCSD CONNECT는 기업, 대학, 연구소, 그리고 민간 서비스 기관 등으로 구성되는 인적네트워크를 토대로 다양한 프로그램과 중개서비스를 제공하는 형태로 기업지원을 수행하고 있다.

[표 4-4] 해외 주요국의 통합적 운영사례

구 분		주요기능 및 역할
법 제	중소기업신사업활동촉진법 (日)	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 세 법률의 통합 • 재정비 • 공적 지원제도에 대한 중소기업의 접근성 향상
시스 템	J-NET 21(日)	<ul style="list-style-type: none"> • 통합적 정보제공 • OB인재 매칭(matching)
	Business Link(英)	<ul style="list-style-type: none"> • 기업 life cycle 전반에 걸친 온라인 서비스 • 웹기반 정보제공, 진단평가서비스, 중개(brokering) 서비스
	일참식(一站式)서비스 (中)	<ul style="list-style-type: none"> • one-stop 지원을 위한 one-roof 시스템(서비스 기능통합)
	UCSD Connect(美)	<ul style="list-style-type: none"> • 중개(brokering)서비스, 민간주도의 협력적 네트워크

2) 정책적 시사점

해외 주요국들의 통합적 운영사례가 충남에 주는 정책적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 다수의 지원법제와 지원기관의 존재로 인해 발생하는 정책전달체계의 분절화 문제는 법제의 재정비나 시스템의 개선을 통해 일정 부분 해소가 가능하다는 사실이다. 즉, 일본의 경우처럼 중앙정부의 직접적인 법제정비를 통해 지원체계를 개선하는 방안과 영국의 사례처럼 on-line기반의 지원시스템 구축을 통해 기업지원 서비스의 통합적 추진을 꾀함과 동시에 수요자 중심의 서비스 공급이 충분히 효율적일 수 있다는 사실은 충남에 시사하는 바가 작지 않다. 다만, on-line기반의 지원시스템 구축 시 고려해야할 점은 다수의 기업지원 포털은 오히려 정책수요자의 혼란을 유발할 수 있으므로 정부차원에서 운용하고 있는 기존 기업마당(舊 Biz-info)과 차별화시킬 수 있는 방안을 모색해야 한다. 둘째, 중국의 기업지원 여건과 달리 특정 기관에서 모든 서비스를 제공하기 어려운 충남도의 현실을 감안할 때 서비스 기능의 물리적 통합보다는 지원기관간의 자율적인 파트너십을 토대로 형성되는 협력적 네트워크를 활용하는 것이 통합적 지원의 현실 가능성을 제고할 수 있다는 점이다. 셋째, 기업의 니즈

(needs)에 부합하는 수요자 맞춤형 서비스를 제공하기 위해서는 모든 기업에 일률적으로 적용되는 무차별적인 서비스의 제공이 아니라 지원상담창구를 통해 기업을 성장단계별로 면밀한 진단하고 그에 따른 맞춤형 서비스를 제시하되, one-stop지원을 하기 위해서는 지역 내 적절한 지원기관을 알선하여 연계하는 중개(brokering)서비스 제공이 필수적이라는 사실이다.

제5장 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안

1. 통합적 지원시스템 구축을 위한 기본방향

1) 통합적 추진을 위한 기본방향

중소기업 지원사업의 통합적 지원시스템을 구축함에 있어 지향해야할 점은 다음과 같다. 첫째, 중소기업의 지원체계를 통합할 수 있도록 법·제도적인 장치를 마련하되, 현실에서 작동 가능해야 한다. 둘째, 분산된 중소기업 지원정책을 체계적으로 통합하여 종합적·효율적으로 활용해야 한다. 셋째, 다양한 중소기업 지원사업의 창구를 일원화하여 그 지원성과의 효율성을 극대화할 수 있어야 한다. 넷째, 유사한 중소기업 지원제도와 지원서비스(사업), 그리고 지원체계를 재정비하여 원스톱 지원서비스를 추진해야 한다. 다섯째, 수요자 중심의 지원체계 구축을 위해 현장 밀착형 지원시스템을 구축해야 한다. 끝으로 예산의 포괄적 운영을 통해 지원사업이 지방주도의 자율·탄력적 추진이 가능해야 한다.

2) 통합적 추진의 필수요건

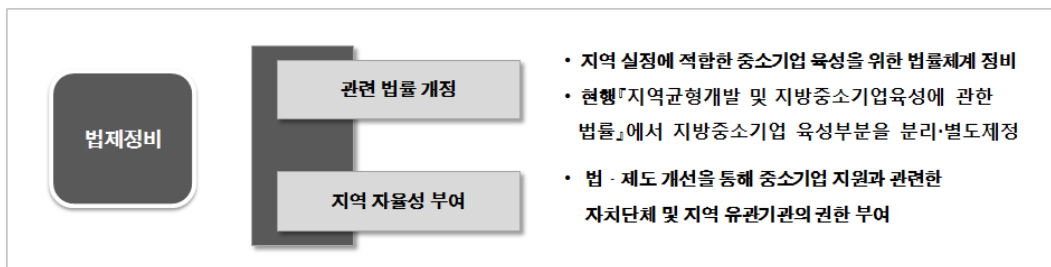
중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축을 위한 필수요건(requirements)을 제도적·인적·물적 인프라 등의 세 측면에서 살펴보면 다음과 같다. 먼저 제도적 인프라 측면에서는 ① 지원법제 정비, ② 정책의 기획·조정기능 도입, ③ 지역 거버넌스 구축, ④ 지원주체간 기능 및 역할 명확화, ⑤ 지방정부의 자율성 확보(예산 일부이양) 등과 관련한 제도의 재정비가 요구되며, 인적·물적 인프라 측면에서는 지역단위 기업지원 플랫폼(platform) 구축과 이를 운용하기 위한 인력확보 등을 들 수 있다. 이러한 요건들은 기존 분절화된 공급자 중심의 지원체계에서 탈피하여 지역의 여건과 실정에 맞도록 중소기업 지원정책의 통합적인 추진을 촉진하는 주요 기제로 작용한다.

2. 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안

1) 제도적 인프라 재정비

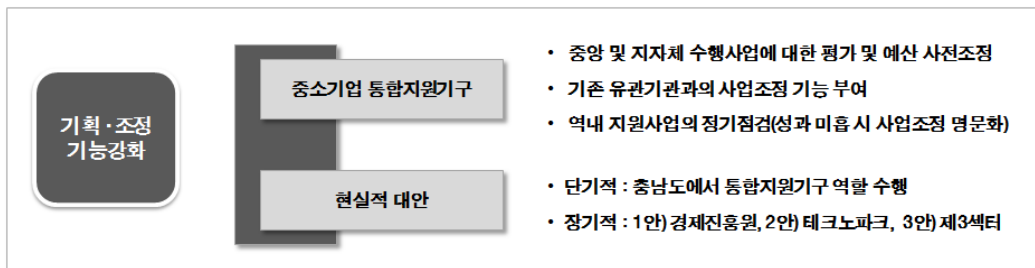
(1) 지원법제 정비

지원법제 정비측면에서 중소기업 지원과 관련한 기존의 정부부처별 정책과 사업 개발은 관련법령에 근거하고 있고 유관기관은 이를 그대로 수용·시행하기 때문에 지역에서 유사한 사업들에 대한 조정여지가 원천적으로 불가하다. 따라서 지역 중소기업 지원 및 육성을 전담하는 법률체계를 구축하되, 자치단체 및 지역 유관기관의 권한강화를 도모하는 방향으로 재정비함으로써 지역단위 중소기업 정책의 실효성을 제고해야한다. 예를 들면 현행 ‘지역균형개발및지방중소기업육성에관한법률’은 국토의 합리적 이용을 통한 국가의 균형적 발전을 목적으로 제정된 바, 동 법률에서 지방중소기업 육성부분을 분리·별도 제정하여 지역실정에 적합하도록 법률체계를 재정비하는 것도 고려해 볼만 하다. 관련해서는 일본의 사례를 주목할 만 하다. 일본은 2005년 5월 중소기업 지원과 관련한 ‘신사업창출촉진법’, ‘중소창조법’, ‘경영혁신법’ 등 기존의 3법률을 통합·재정비하는 과정에서 ‘중소기업신사업활동촉진법’을 제정한 바 있다. 동 법률은 기존 법체계의 복잡·다기화로 인해 발생하는 지원사업의 유사·중복성을 해소하고 지원시책의 수요자인 중소기업이 공적 지원제도를 보다 이용하기 쉽게 만들자는 취지로 제정되었기에 우리에게 시사하는 바가 작지 않다.



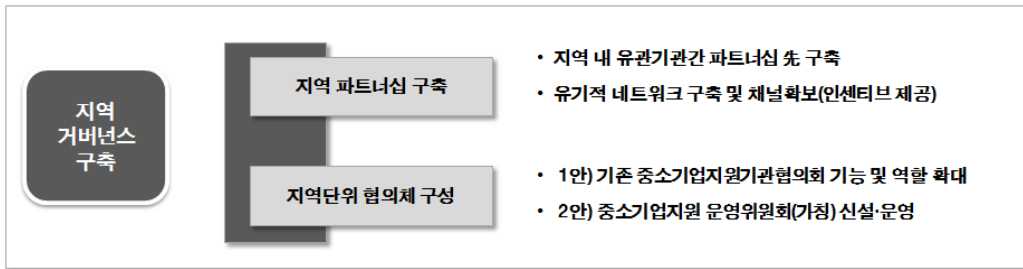
(2) 지원정책의 기획·조정기능 강화

지원정책과 사업의 기획·조정기능 부재에 대한 현실적 대안을 모색할 필요가 있다. 이를 위해 정부차원에서는 각 부처별 정책개발 시 상호간 원활한 공조를 법제로 지원하는 방안을 모색해야하며 동시에 지역차원에서는 지역단위(area-based)의 사업기획 및 조정기능을 전담할 수 있는 ‘중소기업 통합지원기구’를 설치하되, 중앙 및 지방정부가 공동으로 운영하는 형태를 갖춰 동 기구의 독립성과 자율성을 확보해줘야 한다. 구체적으로는 동 기구로 하여금 역내에서 이루어지는 유관기관들의 수행사업에 대해 면밀히 평가하고 성과미흡 시 예산과 사업의 사전조정이 가능하도록 권한을 부여할 필요가 있다. 이러한 역할을 담당할 전담기구의 현실적 대안은 단기적으로는 이에 대한 역할을 일부 담당하고 있는 충남도에서 맡기되, 장기적으로는 새로운 기구의 설치보다는 광역시·도별로 소재하고 있는 기존 인프라를 활용하는 것이 바람직한데 기존 충남경제진흥원(舊 중소기업지원센터)이나 충남테크노파크를 중소기업 통합지원기구로 격상·활용할 필요가 있다. 그 이유는 충남경제진흥원의 경우, 그간 다양한 유형의 지원사업을 추진해 오면서 쌓아온 노하우(know-how)와 지역 내 인지도가 높고 그로 인해 중소기업의 접근이 상대적으로 용이하므로 동 조직을 소폭 확대·개편하는 것만으로도 통합지원기구로서의 역할을 담당할 수 있기 때문이다. 한편, 충남테크노파크의 활용을 고려해야하는 이유는 동 기관이 지역의 산업육성기획을 총괄하기 위해 조직 내 정책기획단, 기업지원단, 그리고 5개의 산업특화센터 등을 운영하는 등 지역 중소기업 육성을 위한 기본적인 체계를 갖추고 있다는 장점 때문이다.



(3) 중소기업 지원거버넌스 구축

지역단위 중소기업 지원거버넌스를 활성화할 필요가 있다. 충남도의 경우, 거버넌스를 담당할 위원회나 협의회가 매우 제한적이며 그마저도 도 조례에 의거하여 설치된 탓에 규정된 사항만을 일률적으로 수행하는 절차유형(procedural type)에 가까운 거버넌스 형태로 지역 이니셔티브(regional initiative)가 취약할 수 밖에 없다.⁷⁾ 따라서 실효적인 중소기업 지원을 위해서는 지역단위 협의체 구성이 필요한데 현실적 대안으로는 기존 중소기업지원기관협의회의 기능 및 역할을 확대하거나 ‘중소기업지원 운영위원회(가칭)’를 신설·운영하는 것을 고려해야 한다.



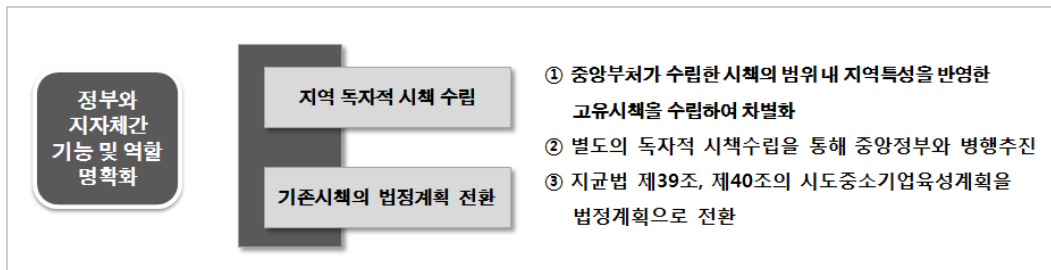
(4) 정부부처와 지자체간 기능 및 역할 명확화

기존 중소기업 지원사업의 시행방식은 위탁의 형태가 대부분으로 매칭사업의 경우, 사실상 정부사업과 동일한 문제가 있다. 또한 이러한 top-down방식의 매칭사업이 주를 이루는 한 ‘중소기업기본법’ 제3조 제2항은 유명무실한 死法에 지나지 않으며 이로 인해 지역적 특성에 부합하는 사업발굴은 요원할 뿐이다.⁸⁾ 이로 인해 중소기업 지원함에 있어 정부와 지자체간에 차별적인 요소를 발견하기 힘들다. 실

7) 충남도내 중소기업 지원거버넌스로는 ‘중소기업 지원기관 협의회’, ‘충청남도 중소기업 협동화사업 심사위원회’, ‘기금운용 심의위원회’만이 존재한다.

8) 중소기업 기본법 제3조 제21항은 ‘정부는 중소기업의 혁신역량과 경쟁력 수준 및 성장성을 고려하여 지원대상의 특성에 맞도록 기본적이고 종합적인 중소기업시책을 세워 실시하여야 한다’이며, 제2항은 ‘지방자치단체는 제1항에 따른 중소기업시책에 따라 관할지역의 특성을 고려하여 그 지역의 중소기업 시책을 세워 실시하여야 한다’라고 적시되어 있다.

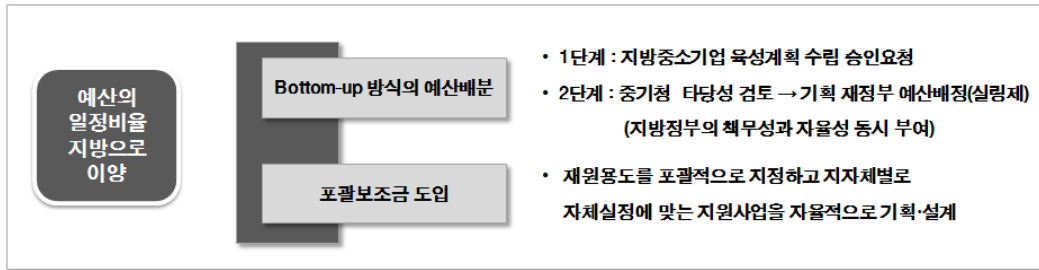
례로 지방중기청과 지자체간에는 유사업무 추진으로 기능 중복성에 대한 지적이 지속적으로 제기되어 왔다. 따라서 정부와 지자체간 기능 및 역할을 명확히 하여 이러한 유사·중복문제를 완화시키려면 첫째, 중앙정부가 수립한 시책의 범위 내에서 해당지역 특성을 반영한 지역고유 시책을 수립하여 차별화하는 방안, 둘째, 별도의 독립적인 시책수립을 통해 중앙정부와 병행·추진하는 방안을 고려할 수 있으며, 셋째, 현행 ‘지역균형개발및지방중소기업육성에관한법률’ 제39조와 제40조에서 규정하고 있는 시·도별 중소기업 육성계획수립과 연계하되, 법정계획의 형태로 전환하는 방안을 모색해야 한다.



(5) 예산배분방식 전환

끝으로 예산이양을 통해 지방정부의 자율성을 확보해줘야만 한다. 충남도의 경우, 2009년도 한해 중소기업 지원을 위한 총 예산은 1조 1,795억원으로 이 중 국비 2,573억원, 국고성 기금지원(금융지원) 8,100억원, 도시군비 1,029억원을 제외하면 충남도 자체사업예산은 579억원 수준에 그쳐 지역실정에 부합하는 사업발굴 및 시책 추진에 한계를 노정하였다. 따라서 국가단위 중소기업 지원예산의 일정비율을 광역지자체에 이양할 필요가 있는데 bottom-up방식으로 예산을 배분하거나 또는 포괄보조금제(block grants)를 도입하는 형태를 검토할 만하다. 전자의 방식은 광역시도에서 해당지역의 중소기업 육성계획을 수립하고 시행승인요청을 하면 중기청은 그 타당성을 검토하고 그 검토결과에 따라 기획재정부가 중앙정부의 예산배정방식과 같은 실링제 방식으로 예산을 배정함으로써 지방정부의 책무성과 자율성을 동시에

부여할 수 있다. 후자는 중소기업 지원을 위한 재원용도를 포괄적으로 지정하고 지자체별로 자체실정에 맞는 지원사업을 자율적으로 기획·설계하도록 하는 것이다. 더불어 지방중소기업육성계획의 집행점검 및 정책 성과평가를 실시하여 성과에 따른 예산지원을 지역별로 차등화해야 함은 물론이다.



2) 지역단위 원스탑 솔루션 플랫폼(area-based one-stop solution platform) 구축

(1) 기본방향

설문조사 결과에서도 나타 났듯이 중소기업은 기업애로 발생 시 이를 해소해 줄 수 있는 필요 서비스와 지역 내 지원기관을 찾는 것이 용이치 않아 상당한 탐색비용(search cost)을 지불하고 있는 실정이다. 그리고 개별 지원기관 역시 타 기관과의 유기적인 협력적 네트워크가 구축되어 있지 않아 업무협조 및 지원서비스 정보 공유에 어려운 한계를 노정하고 있다. 이로 인해, 개별 지원기관들은 자신의 기관에서 제공하는 서비스 이외의 것을 중소기업에 제공할 수 없을 뿐만 아니라 해당 중소기업의 니즈(needs)를 충족시킬 수 있는 지원서비스(또는 지원사업)를 제대로 인지하기 어렵다. 이로 인해 적합한 지원기관을 찾아 중소기업에 중개(brokering)하기 어려운 실정이다. 이러한 현실적 인식과 함께 특정 기관이 모든 지원서비스를 제공할 수 없다는 점을 감안하면 다양한 유형의 서비스 공급자와 수요자를 효율적으로 연결시키기 위해서는 지역단위로 기업지원기관, 대학, 연구소 등을 망라한 네트워크 허브(network hub)로서의 기업지원 플랫폼이 구축 될 필요가 있다.

따라서 기업지원 플랫폼이 기업지원 서비스를 직접제공 하는 것보다는 지원상담과 중개서비스에 중점을 둘 필요가 있다. 구체적으로 기업지원플랫폼은 중소기업 애로 전반에 걸쳐 지원기관 곳곳에 산재되어 수행하고 있는 기업지원 서비스를 수요자의 니즈(needs)에 부합되도록 제공해야 한다. 이를 위해서는 면밀한 지원상담과 더불어 적절한 지원기관을 찾아 연결해주는 one-stop solution platform으로서의 기능과 역할에 중점을 두어야 한다. 나아가 도내 다양한 분야의 기업지원기관과 중개네트워크 운영이 원활해지면 기업지원 플랫폼을 기업지원 서비스의 단일관문(single gateway)으로 활용해야 한다.

(2) 구축방안

1] 주요 도입기능

① 단일창구(single window) 기능

기업지원 플랫폼이 현실적으로 작동하려면 지원상담을 위한 단일창구(single window) 기능과 중개서비스(brokering)기능을 갖추어야 한다. 먼저 단일창구 기능이란 자금, 기술개발, 특허·인증, 판로·수출, 창업·벤처, 인력, 정보화·컨설팅 등 다양한 지원분야에서 중소기업들의 니즈(needs)에 부합되는 지원수요를 찾아내기 위한 면밀한 상담기능을 의미한다. 다만, 지원상담 채널이 다양한 현실을 고려하면 중소기업의 정보구득 및 이용상의 혼란이 가중되므로 상담창구를 단일화하는 것이 효과적이다. 이처럼 다양한 기업지원 서비스를 단일창구에서 안내하고 지원신청을 완료함으로써 정책수요자들의 이용편의성 제고와 더불어 관련 지원정보 구득에 투입되는 불필요한 탐색비용(search cost)의 경감을 도모할 수 있다.

② 중개기능(brokering)

특정기관이 다양한 지원분야에 걸쳐 모든 서비스를 공급할 수 없기 때문에 기업지원 플랫폼은 지원서비스를 직접 제공하기보다는 기업애로 및 지원상담을 통해 기업지원

서비스 수요자(중소기업)와 공급자(지원기관, 대학, 연구소 등)를 상호 연계시키는 중개(brokering) 서비스를 제공해야 한다. 나아가 수렴된 기업애로에 대해 전문 컨설팅 그룹에서 다양한 유형의 지원프로그램 활용여부를 검토하여 적절한 지원프로그램을 선정·제공하는 것으로 확대될 수 있다. 이를 위해서는 다양한 분야의 전문적인 서비스 공급자와 업무협약 등을 통한 네트워크 구축이 선행되어야 한다.

② 기업지원 플랫폼의 운영주체 및 구축여건

① 운영주체별 구축여건 검토

기업지원 플랫폼의 운영주체로는 충남경제진흥원, 충남테크노파크(TP), 그리고 제3섹터 등을 고려할 수 있는 바, 운영주체별로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 충남경제진흥원은 그간 다양한 유형의 중소기업 지원사업을 수행해 오면서 축적된 노하우(know-how)와 지역 내 인지도가 높아 중소기업의 접근이 상대적으로 용이하다는 강점을 가지고 있다. 특히, 경제진흥원 내에는 이미 기업지원플랫폼의 기능 중 하나인 지원상담창구의 역할을 일부 수행하고 있다. 실제로 기업의 애로신청은 경제진흥원 홈페이지상의 기업 SOS 충남넷과 전화, 팩스, 우편 등을 통해 이루어지고 있으며, 충남 Biz-콜센터는 중소기업 경영자문단을 통해 경영전략, 재무관리, 인사관리, 생산합리화, 제품개발, 마케팅, 규격·인증, 지식재산권 분야에 대한 전문적인 컨설팅을 지원하고 있다. 다만, 충남도청 내 기업애로지원센터로도 기업애로 신청이 가능하므로 지원상담창구가 일원화되지 않고 분산되어 있는 실정이다. 그리고 무엇보다도 기업지원 플랫폼의 핵심기능인 중개서비스를 수행할 수 있는 인적·물적 인프라가 갖추어져 있지 않다.

한편, 충남테크노파크는 지역의 산업육성기획을 총괄하기 위해 조직 내 정책기획단, 기업지원단, 그리고 5개의 산업특화센터 등을 운영하는 등 지역 중소기업 육성을 위한 기본적인 체계를 갖추고 있다는 강점을 가지고 있다. 다만, 기업애로 관련 상담기능과 중개서비스기능이 없어 기업지원플랫폼으로서의 역할을 담당하기에는 현실적으로 어려울 것으로 판단된다. 또한 이러한 기능을 도입하기에는 경제진흥원과의 역할 중복문제가 대두될 수 밖에 없는 현실적 한계가 존재한다. 끝으로 공공부문의 공익성과 민간부문

의 기업성을 결합한 민·관 공동으로 운영하는 형태의 제3섹터를 고려해볼 수 있는데 동
부문의 특성상 양질의 서비스 제공과 기업지원플랫폼의 독립성 확보와 탄력적 운용이
가능하나, 공익적 기능의 상대적 약화와 시장경제 논리에 따른 지원서비스의 유료화 등
이 예상된다. 아울러 기존 기관들과의 중복성 문제와 예산확보 및 추진과정상의 어려움
이 상존한다.

〔표 5-1〕 운영주체별 기업지원 플랫폼 구축여건

구 분	강 점	약 점	운영주체별 상대적 수준		
			예산 투입량	추진용이성	작동 가능성
충남 경제진흥원	상담창구로서의 역할 기 수행 컨설팅 기능(경영자문단)확보 지역 내 인지도 양호 중소기업의 접근성 용이	중개서비스기능 미 수행	下	上	上
충남TP	중소기업 육성체계 기 보유	지원상담기능 미 수행 중개서비스기능 미 수행	中	中	中
제3섹터	High quality의 서비스 제공 독립성 확보 및 탄력적 운용가능	공익적 기능의 상대적 약화 지원 서비스의 유료화 등	上	下	下

② 현실적 대안

기업지원 플랫폼으로서의 기능과 역할을 담당할 운영주체에 대한 현실적 대안으
로는 새로운 운영주체의 설치보다는 기존 인프라를 활용하는 것이 바람직한데, 지
원상담 및 중개서비스 기능의 존재 여부, 기관간 중복성 문제, 그리고 예산확보 및
투입수준, 현실에서의 작동 가능성 등 여러 기준에서 고려해 볼 때 충남경제진흥원
에서 기업지원 플랫폼의 기능과 역할을 담당하는 것이 가장 합리적이다. 실제로 충
남경제진흥원은 기업지원 플랫폼의 운영에 필요한 전담부서 설치와 필요인력(전문
컨설턴트, 조사인력, DB구축 및 관리인력 등)확충, 그리고 그에 따른 동 조직의 소
폭개편만으로도 기업지원 플랫폼의 운용이 가능하다.

③ one-stop solution platform 구축방안

① 인적·물적 인프라 확충

■ 전담부서 설치·운영 및 인력확보

충남경제진흥원에서 기업상담 및 중개서비스 지원을 전담하기 위해서는 전문컨설턴트, 조사인력, DB구축 및 관리인력 등으로 구성된 전담부서를 신설하여 운영해야 한다. 각 인력별로 수행해야할 역할은 다음과 같다. 먼저 전문컨설턴트는 기업의 성장단계별로 면밀한 진단을 토대로 심층상담을 실시하여 수요자 맞춤형 솔루션(solution)을 제시하는 역할을 담당한다. 구체적으로 컨설팅이 필요한 기업에게는 경제진흥원에서 운용하고 있는 해당 분야별 경영자문단에 연결하고, 지원서비스가 필요한 기업에게는 관련 정보 제공과 더불어 적합한 지원기관을 탐색·안내하는 방식으로 중개서비스를 제공함으로써 중소기업의 탐색비용을 줄이고 이용편의성을 제고해야 한다. 한편, 전문컨설턴트의 성장단계별 기업애로 진단이 필요한 이유는 기존의 중소기업 지원정책 기조가 기업의 성장단계를 고려하지 않는 지원형태에서 향후 성장단계별 지원방식으로의 전환이 예상되기 때문이다. 이러한 역할을 수행하기 위해서는 전문적인 지식을 갖춘 인력이 필요한데 오스트레일리아나 미국의 경우, 중소기업 100개 당 전문지원인력 1명을 확보하고 있다.

조사인력은 기업지원서비스 전 분야에 걸쳐 도내 산재해 있는 지원기관, 연구소, 대학 등에서 추진되는 지원서비스 및 사업정보를 정기적으로 조사하는 한편, 중소기업 대상 지원수요조사를 병행·실시하여 지원수요를 미리 파악한다. 조사된 정보 및 지원수요를 토대로 전문컨설턴트는 기업상담을 실시하는 한편, 지원수요에 부합되는 관련지원기관을 중소기업에 중개(brokering)하는데 필요한 기초자료로 활용토록 해야 한다. 끝으로 이러한 조사작업을 통해 얻은 다양한 정보들을 기업진단 및 상담에 필요한 포맷으로 DB를 구축하고 이를 관리하는 인력을 확보해야 한다.

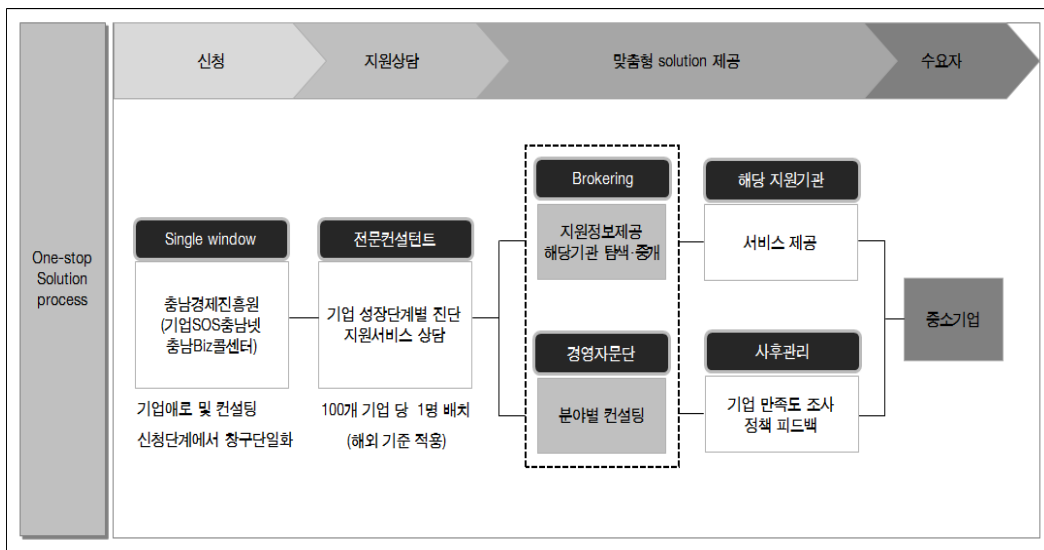
② 다양한 지원서비스 공급자와의 협력적 네트워크 구축

지역단위 one-stop solution platform이 현실에서 제대로 작동하기 위해서는 지역 내 다양한 지원서비스 공급자들의 협조와 적극적 참여가 무엇보다 중요하다. 이를 위해서는 다양한 유관기관들이 파트너로써 참여하게 유도함과 동시에 파트너십 계약을 체결하여 상호간 원활한 업무연계가 선행되어야 한다. 다만, 기업지원 플랫폼과 연계한 서비스 제공여부에 대해서는 개별 지원기관들의 자율의사에 맡기되 그 참여수준을 확대하기 위해서는 지원기관 단독으로 서비스를 제공하는 것보다 기업지원 플랫폼과 연계하는 것이 보다 유리해야 할 것이다. 다시 말해, 현재 지원기관들의 중소기업에 대한 서비스 제공시 겪는 제도적·시스템적·기술적 애로사항에 대해 다양한 의견수렴을 거쳐 기업지원 플랫폼 구축시 반영해야 그 참여수준을 높일 것으로 판단된다. 그리고 지역 내 지원기관간 파트너십 형성에 주도적 역할을 담당할 협의조정기구인 “중소기업 지원 운영위원회(가칭)”를 구성하되, 동 위원회는 각 지원기관 실무 담당자로 구성하고 위원회의 기능과 역할은 단순한 조언 또는 자문에 그치는 것이 아닌 기업지원 플랫폼의 실질적 작동을 위한 정책결정기구로서의 권한과 위상을 부여할 필요가 있다. 끝으로 지역단위 중소기업 지원에 있어 기업지원 플랫폼이 단일창구(single window)로서의 역할과 기능을 하기 위해 요구되는 유관기관과의 협약사항은 다음과 같다. 첫째, 협약기관별 담당자 지정, 지원사업정보 DB화 및 관리, 그리고 관련 업무처리 등에 관한 사항을 들 수 있다. 둘째, 지원사업정보 및 DB자료의 지원기관간 네트워크화에 대한 사항, 끝으로 충남경제진흥원과 지원기관 사이트간 동기화(synchronization)에 대한 사항 등이다.

③ 수요자 맞춤형 솔루션 제공 프로세스

충남 지역단위 원스탑 솔루션 플랫폼(area-based one-stop solution platform)상에서 구현되는 수요자 맞춤형 솔루션의 제공 프로세스는 다음과 같다. 중소기업이 단일창구인 충남경제진흥원(기업SOS충남넷 또는 충남Biz-콜센터)으로 기업애로 및 컨설팅을 신청하면 전문컨설턴트는 기업의 성장단계별로 면밀한 진단을 통해 기업의 니즈(needs)에 부합하는 지원서비스나 컨설팅 분야를 찾아간다. 이후 컨설팅이 필요한 기업에게는 분

야별 경영자문단에 연결하고 지원서비스 또는 지원사업이 필요한 기업에 대해서는 관련 지원정보와 더불어 적합한 지원기관을 탐색하여 연계해주는 이른바 중개(brokering)서비스를 통해 해당 지원기관으로부터 지원받도록 한다. 이를 위해서는 중소기업을 대상으로 정기적으로 지원수요조사를 실시하고 이를 관련 지원기관과 연계시킴으로써 정책 수요자와 공급자간 실질적 중개기능을 담당한다. 한편, 경영자문단의 자문활동에 대한 사후관리 차원에서 실시되는 기업만족도 조사를 통한 정책 피드백(feed-back)과정은 현행대로 유지한다.



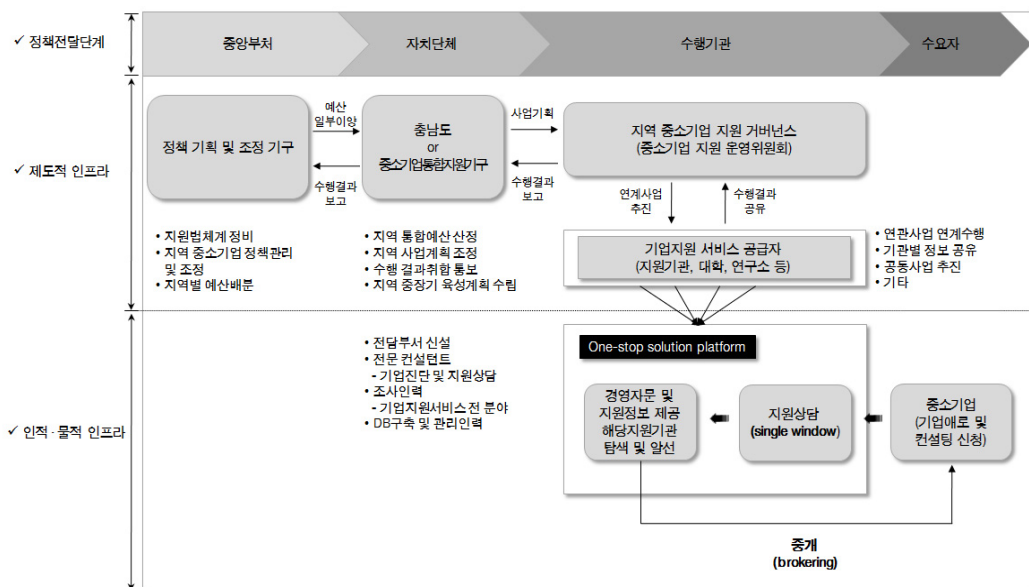
〔그림 5-1〕 수요자 맞춤형 솔루션(solution) 제공 프로세스

3) 지역단위 통합적 지원시스템의 작동원리

앞서 기술한 바 있듯이 지역단위(area-based) 통합적 지원시스템이란 “중소기업에 대한 기존 지원사업·지원주체간에 실현 가능한 범위 내 조정과 연계를 지역 내부적으로 가능케 하는 지원체계, 지원조직, 지원제도 등의 조직화된 집합”으로 조작적 정의하였다. 이러한 지원시스템의 현실 작동 가능성을 높이기 위해서는 제도적 인프라 재정비와 더불어 인적·물적 인프라 확충이 필수적이다. 이들 인프라는 지역단위 통합적 지원시

시스템의 원활한 작동을 위한 필수요건(requirements)들로 동 시스템의 작동양상을 결정할 뿐만 아니라 이들 제도적·인적·물적 인프라간에는 동학적(dynamic)인 상호관계를 형성하고 있다.

이러한 작동원리하에서 제도적 측면에서는 분절화된 정책전달체계의 개선 및 지역의 자율성 확보 등과 관련한 법제의 재정비가 요구되며, 인적·물적 인프라 측면에서는 정책수요자인 중소기업의 기업지원 서비스에 대한 접근성 및 이용편의성 제고 등과 관련한 물리적 시스템과 이를 운용하는데 필요한 인력확보가 필수적이다.



(그림 5-2) 지역단위 통합적 지원시스템 개념도

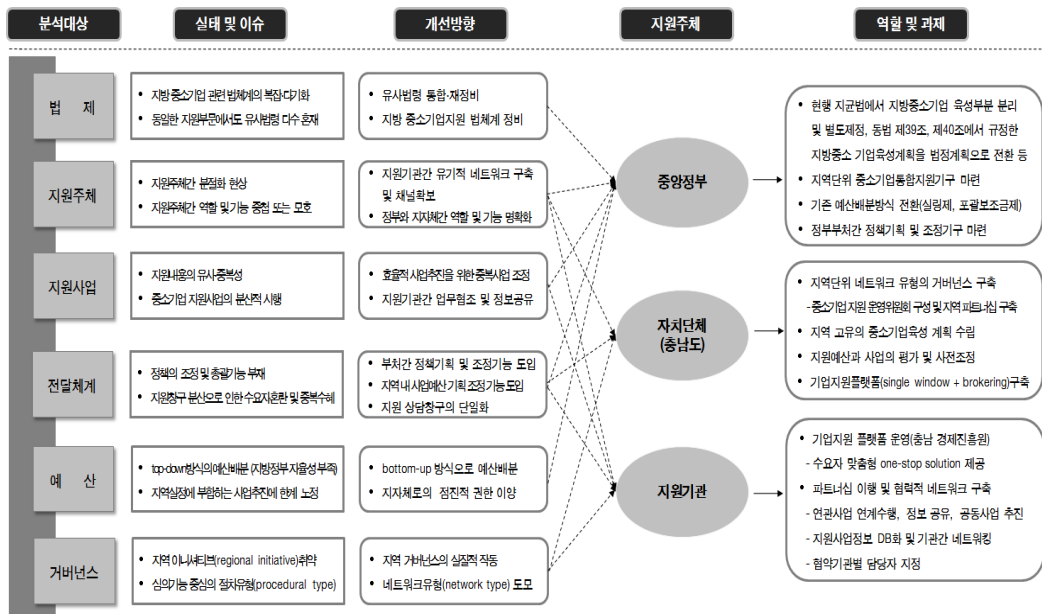
3. 지역단위 통합적 지원시스템 구축을 위한 지원주체별 역할과 과제

지역단위 통합적 지원시스템 구축을 위한 지원주체별 역할과 과제는 다음과 같다. 중앙정부는 첫째, 현행 ‘지역균형개발및지방중소기업육성에관한법률’에서 지방중소기업 육성부분을 분리·별도 제정하고 아울러 유명무실한 동법 제39조와 제40조에서 규정하고 있는 시·도별 중소기업 육성계획이 지역특성을 반영한 고유시책으로서 제 기능을 다할 수 있도록 해야 한다. 이를 위해서는 현행 지방중소기업육성계획을 법정계획으로 전환시켜야 한다. 둘째, 지원정책과 사업의 기획·조정기능 부재를 해소하기 위해서는 각 부처별 정책개발 시 상호간 원활한 공조를 법제로 지원하는 방안과 더불어 지역단위로 지원사업에 대한 기획 및 조정기능을 전담할 수 있는 ‘중소기업 통합지원기구’를 설치토록 한다. 셋째, 지방정부의 자율성 확보를 위해서는 국가단위 중소기업 지원예산의 일정비율을 광역 지자체에 이양해야 한다. 구체적으로 기존 예산배분방식(top-down)에서 실링제(ceiling) 또는 포괄보조금제(block grants)로 전환해야 한다.

다음으로 지방정부의 역할과 과제로는 첫째, 중소기업을 실질적으로 지원할 수 있는 지역 거버넌스(governance)를 구축해야 한다. 이를 위해서는 기존 지역 이니셔티브(regional initiative)가 취약한 절차유형(procedural type)의 거버넌스 형태에서 지원주체간 협력관계, 권한위임, 신뢰 등을 토대로 기업지원의 효과성을 제고할 수 있는 네트워크 유형(network type)의 거버넌스로 전환해야 한다. 이를 위해서는 기존 ‘중소기업 지원기관 협의회’의 기능 및 역할을 확대하거나 지역단위 협의체 기능을 담당할 ‘중소기업지원 운영위원회(가칭)’를 신설·운영해야 한다. 둘째, 역내에서 이루어지는 지원기관들의 수행사업에 대해 면밀히 평가하고 성과미흡 시 예산 및 사업을 사전조정 해야 한다. 셋째, 중앙부처가 수립한 시책의 범위 내에서 충남지역의 특성과 여건을 반영한 ‘충청남도 중소기업육성계획’을 수립해야 한다. 넷째, 중소기업의 지원서비스에 대한 접근성 및 이용편의성을 제고하기 위해서는 기업지원 플랫폼을 구축해야하며 아울러 이에 대한 예산을 확보해야 한다. 동 플랫폼의 구축은 기존 인프라를 활용하는 것이 바람직한 바, 충남경제진흥원에 기업지원 플랫폼을 구축하되 지원상담을 위한 단일창구(single window)기능과 기업의 니즈(needs)에 부합하는 서비스 제공이 가능한 도내 여타 지원기관을 탐색·알선해주는 이른바 중

개(brokering)기능을 장착토록 한다.

끝으로 지원기관들의 역할과 과제는 다음과 같다. 첫째, 기업지원 플랫폼의 운영 주체인 충남경제진흥원은 동 플랫폼의 운용에 필요한 전문컨설턴트, 조사인력, DB구축 및 관리인력을 확보해야 한다. 둘째, 기업지원 플랫폼이 원활히 작동하기 위해서는 충남경제진흥원과 도내 기업지원서비스 공급기관(지원기관, 대학, 연구소 등)간에 협력적 네트워크를 구축하고 연관사업 연계수행, 정보공유, 지원사업정보 DB화 및 기관간 네트워킹 등을 추진한다.



(그림 5-3) 지원주체별 역할과 과제

제6장 결론 및 정책제언

1. 요약 및 정책제언

현행 중소기업 지원은 지원주체와 사업이 복잡·다기화됨에 따라 구조적·운영적 측면에서 분절화되는 양상을 보이고 있다. 이러한 정부부처·지원영역·유관기관별로 추진되는 부문별 지원방식은 정책전달체계와 자원배분의 비효율성을 야기하고 있다. 이러한 현실적 인식을 토대로 본 연구에서는 중소기업에 대한 기존 지원사업·지원주체간에 실현 가능한 범위 내 조정과 연계를 지역 내부적으로 가능케 하는 지원체계, 지원조직, 지원제도 등을 조직화하는 이른바 지역단위 통합적 지원시스템의 구축을 도모하였다. 이를 위해 다음과 같은 연구절차를 수행하였으며 그 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 기존 중소기업 정책의 지원체계 및 추진실태를 파악하기 위해 ① 지원법제, ② 정책의 전달체계(delivery system), ③ 충남지역 내 중소기업 지원 거버넌스체계, ④ 예산체계를 검토·분석한 결과, 현행 지방중소기업 관련 법체계가 복잡·다기화되어 있고 동일한 지원부문에서도 유사법령이 혼재하는 것으로 나타났다. 또한 지원주체간에는 지원기능 및 역할이 중첩 또는 모호하여 이로 인해 지원기관별로 유사·중복적인 지원을 분산적으로 수행하는 한계를 노정하고 있다. 또한 정책의 조정 및 총괄기능이 부재하고 지원창구의 분산으로 인해 수요자 혼란 및 중복수혜 등의 문제를 야기하고 있다. 거버넌스 측면에서도 도 조례에서 규정하고 있는 사항만을 일률적으로 수행하는 절차유형의 거버넌스 형태로 지역 중소기업의 실질적 지원 및 육성을 위한 지역 이니셔티브가 매우 취약한 형편이다. 특히, top-down 방식의 예산배분방식은 지방정부의 자율성을 침해하여 지역실정에 부합하는 중소기업 지원을 어렵게 만드는 주요 요인으로 작용하고 있다.

둘째, 기존 중소기업 지원시스템의 문제점을 지역의 관점에서 개선하고자 해외의 통합적 운영사례를 조사·분석한 결과, 정책전달체계의 분절화 문제는 정부차원의 법제 재정비는 물론 지역 차원의 시스템 개선을 통해서도 일정 부분 해소가 가능하

다는 것이다. 그리고 특정 기관에 모든 서비스 기능을 물리적으로 통합시키기 어려운 충남도의 현실을 감안할 때 지원기관간의 자율적인 파트너십을 토대로 형성되는 협력적 네트워크를 활용하는 것이 통합적 지원의 현실 가능성을 제고할 수 있다는 점이다. 아울러 기업의 니즈(needs)에 부합하는 수요자 맞춤형 서비스를 제공하기 위해서는 기업의 성장단계별로 지원하되, one-stop지원을 위해서는 지역 내 적절한 지원기관을 알선하여 기업에 연계하는 중개(brokering)서비스 제공이 필요하다는 점이다.

셋째, 정책공급자와 수요자 양측을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 중소기업은 기업 애로 발생 시 지원기관 및 지원포털 등에 대한 접근 및 이용이 용이치 않아 만족 수준이 높지 않으며 특히, 기업이 필요로 하는 지원분야와 실제 지원사업간 미스매치가 발생하고 있다는 점이다. 이러한 문제를 완화하기 위해서는 충분한 정보제공과 더불어 지원상담을 통한 수요자 맞춤형 지원사업을 원스탑으로 지원하는 것이 최선이며 이를 위해서는 지원기관간 원활한 정보공유 및 업무협조체계 구축이 선행되어야 한다.

끝으로 충남 지역단위에서 현실 작동 가능한 통합적 지원시스템 구축을 위해 필요한 제도적 인프라와 인적·물적 인프라의 재정비 및 확충을 위한 기업지원 주체별 역할과 과제는 다음과 같다. 정부는 현행 지균법에서 지방중소기업 육성부분을 분리하여 별도제정하고 동법에서 규정하고 있는 지방중소 기업육성계획을 법정계획으로 전환하는 등 지방 중소기업 지원법체계를 정비해야 한다. 아울러 지역단위로 지원사업에 대한 기획 및 조정기능을 전담할 수 있는 지원기구의 설치를 고려해야 하며 지방정부의 자율성 확보를 위해 기존 예산배분방식을 실링제(ceiling) 또는 포괄보조금제(block grants)로 전환해야 한다. 다음으로 지방정부는 중소기업을 실질적으로 지원할 수 있는 네트워크 유형(network type)의 지역 거버넌스(governance)를 구축해야 하며 이를 위해서는 지역단위 협의체를 신설·운영해야 한다. 또한 역내에서 이루어지는 중소기업 지원예산 및 사업을 사전조정 해야 역할을 담당해야 하며 충남지역의 특성과 여건을 반영한 시책을 수립할 필요가 있다. 그리고 무엇보다도 중소기업의 지원서비스에 대한 접근성 및 이용편의성을 제고하기 위해서는 기업지원 플랫폼을 구축하되 지원상담을 위한 단일창구(single window)와 도내 여타 지원기관

과 중소기업을 중개(brokering)하는 방식으로 서비스를 제공해야 한다. 끝으로 충남 경제진흥원은 충남도로부터 예산을 확보하여 기업지원 플랫폼의 운용에 필요한 전문컨설턴트, 조사인력, DB구축 및 관리인력을 채용해야 한다. 동 플랫폼이 원활히 작동하기 위해서는 충남경제진흥원과 도내 기업지원서비스 공급기관(지원기관, 대학, 연구소 등)간에 협력적 네트워크를 구축하고 연관사업 연계수행, 정보공유, 지원사업 정보 DB화 및 기관간 네트워킹 등을 추진한다.

2. 연구의 한계 및 향후과제

본 연구의 한계로는 분석대상인 지원법제, 지원주체, 지원사업, 전달체계, 예산, 거버넌스 등에 대한 제도적·구조적 측면의 분석에 비해 상대적으로 운영적·행태적인 측면까지의 입체적 분석에는 다소 미흡하였다는 점이다. 또한 지원사업의 운영프로세스에 대한 실태조사 역시 연구기간의 물리적 한계로 인해 향후 과제로 남겨두었다. 특히, 지역단위 통합적 지원시스템의 현실 작동가능성을 제고하려면 이론적인 접근보다는 중소기업 지원현장에 직접 적용함으로써 일련의 시행착오(trial and error)과정을 거치며 지속적인 수정·보완과정이 뒤따라야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 권영미, “지역중소기업 지원네트워크 활성화방안에 관한 연구”, 충주대학교, 산업대학원, 2005.
- 김영배, “혁신형중소기업”, 과학기술정책연구원, 2005.
- 나상균·노상윤, “전라북도 중소기업 육성방안”, 전북발전연구원, 2005
- 문미성, “경기도 중소기업지원기관의 역할분담”, 경기개발연구원, 2004.
- 박동수·정성한·김기남, “중소기업지원기관의 유효성 평가”, 영남대학교 산업연구소, 2005.
- 배광선, “중소기업지원체계 효율화 방안”, 산업연구원, 1999.
- 산업자원부, “대·중소기업 상생협력 백서”, 2005.
- 신동호 외, “중소기업 지원사업의 통합적 추진을 위한 제도개선방안 연구”, 충남발전연구원, 2009.
- 심우일, “지방중소기업 지원제도 현황 및 발전방안”, 중소기업연구원, 2007.
- 오철호, “중소기업정책의 지원체계 개선방향”, 한국정책학회, 2004.
- 오태석, “인천중소기업 지원기관의 운영실태와 개선방안”, 인천발전연구원, 2004.
- 이광시, “지방정부의 중소기업지원 효율성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 경상남도 중소기업을 중심으로”, 경상대학교 행정대학원, 2002.
- 이희용·박태경, “중소기업지원 및 혁신극대화를 위한 한국형 지역혁신체제 구축에 관한 연구”, 중소기업 진흥공단, 2004.
- 조연상, “대전·충남 중소기업 지원제도의 효율적 운영방안”, 한국은행 대전지점, 1997.
- 조이현, “중소기업지원사업 성과평가 모형 연구”, 중소기업연구원, 2005.
- 중소기업연구원, “중소기업정책의 변천과 혁신”, 2006.
- 중소기업진흥공단, “미국, 대만, 일본의 중소기업정책방향”, 1998.
- 중소기업진흥공단, “외국의 중소기업지원기관 현황”, 1997.
- 중소기업청 국제협력담당관실, “대만 및 캐나다의 중소기업 지원기관과 지원정책”, 1998.
- 중소기업청 국제협력담당관실, “독일 및 영국의 중소기업 지원기관과 지원정책”, 1999.
- 중소기업청 국제협력담당관실, “프랑스의 중소기업 실태와 중소기업시책”, 1997.
- 중소기업청 통합정보시스템 홈페이지 <http://www.spi.go.kr/index.jsp>

- 중소기업청 행정법무담당관실, “일본 및 미국의 중소기업의 조직과 지원시책”, 1998.
- 최원용, “중앙정부와 지방자치단체간의 합리적인 기능배분 방안 : 반월·시화공단의 중소기업지원시책을 중심으로”, 서울대학교 행정대학원, 2003.
- 충남발전연구원, “중소기업 지원사업의 추진 실태와 통합적 추진모형 구축 과제”, 2008.
- 한동안, “영국의 최근 중소기업정책 변화내용”, 주요국 중소기업정책 및 시사점에 관한 중소기업특별위원회 정책토론회, 2000.
- 허만영, “지역경제활성화를 위한 중소기업 지원체제 개선방안 : 울산광역시를 중심으로”, 부산대학교 행정대학원, 2002.
- Carmichael, P(2002), Maintaining a Distinctive Public Administration: the Isle of Man Civil Service Since 1692. Public Administration Vol. 80 No. 2. pp 257-282.
- Cloke, Pual, Milbourne, Paul and Widdowfield, Rebekah(2000), Partnership and Policy Networks in Rural Local Governance, Public Administration Vol. 78 No. 1
- Davies, A.(2002), Power, politics and networks: shaping partnerships for sustainable communities, Area, Vol. 34 No. 2. pp190-203.
- Leach, Robert and Percy-Smith, Janie(2001), Local Governance in Britain. Hampshire: Palgrave Newman, J. 2001. Moderning Governance. London: SAGE.
- OECD(2001), Engaging Citizens in Policy-making: Information, Consultation and Public Participation, PUMA Policy Brief No. 10.
- OECD(2003a), Managing Decentralisation : Developing an Integrated Approach in the Regions.
- OECD(2003b), The Future of Rural Policy : from sectoral to placed-based approach.
- OECD(2006), The New Rural Paradigm : policy and governance.

【부 록 1】

【중소기업인 대상】

No.

--	--	--	--

중소기업인 여러분 안녕하십니까?

이 설문조사는 중소기업인들이 각종 지원제도를 활용함에 있어 정책수요자의 관점에서 지원사업과 서비스에 대한 이용의 편의성과 접근성 수준이 어느 정도 인지를 파악하고자 실시됩니다. 그리고 이를 토대로 향후 지원제도를 운영 및 추진함에 있어 수요자 중심의 지원시스템으로 더욱 발전하기 위한 방안을 모색하고자 합니다.

이에 대한 중소기업인 여러분의 허심탄회한 의견을 수렴하고자 합니다. 조사결과는 무기명 방식으로 통계 처리하여 오로지 연구목적에만 사용할 것이오니 바쁘시더라도 끝까지 응답해 주실 것을 부탁드립니다.

감사합니다.

2014. 4.

충남발전연구원장 강 현 수

연구책임 : 신 동 호 박사 ☎ TEL (041) 840-1161

일반사항

1. 귀 사의 업종은 무엇입니까?

- ① 화학물질(제품) ② 기타기계·장비 ③ 자동차 및 트레일러 ④ 고무 및 플라스틱
 ⑤ 컴퓨터 및 사무기기 ⑥ 기타운송장비 ⑦ 비금속광물 ⑧ 기타전기기계
 ⑨ 재생용가공원료 ⑩ 제1차금속(철강관, 주조업 등) ⑪ 전자부품, 영상, 음향, 통신장비
 ⑫ 조립금속 ⑬ 의료, 정밀, 광학기계, 시계 ⑭ 기타(_____)

2. 귀 사의 상시 종사자 수는 어느 정도입니까?

- ① 50인 미만 ② 50~100인 미만 ③ 100~200인 미만 ④ 200인~300인 미만 ⑤ 300인~500인 미만

지원제도 이용

3. 귀사가 매년 평균적으로 중소기업 지원기관에 지원을 신청한 횟수는 어느 정도입니까?

- ① 0회(없음) ② 1~2회 ③ 3~4회 ④ 5~6회 ⑤ 7회 이상

4. 귀사가 매년 평균적으로 중소기업 지원기관을 통해 지원 받은 빈도는 어느 정도입니까?

- ① 0회(없음) ② 1~2회 ③ 3~4회 ④ 5~6회 ⑤ 7회 이상

5. 귀사가 주로 받은 지원분야는 무엇입니까?

- ① 융자·투자 ② 보증·보험 ③ 기술지원 ④ 특허·인증 ⑤ 판로·수출
⑥ 인력지원 ⑦ 창업·벤처 ⑧ 정보화·컨설팅 ⑨ 자영업·소상공인 지원
⑩ 대중소기업 상생협력지원

6. 귀사가 지원을 받기 위해 주로 방문(또는 홈페이지 접속)한 기관은 어디입니까?

- ① 중소기업청(중앙) ② 중소기업진흥공단(중앙) ③ 지방중소기업청
④ 지방 중소기업진흥공단 ⑤ 충남경제진흥원 ⑥ 지방자치단체
⑦ 충남 테크노파크 ⑧ 기타 유관기관(_____)

7. 귀사는 어떤 경로로 중소기업지원에 대한 정보를 얻었습니까?

- ① 언론매체(신문, 잡지, TV 등) ② 중소기업청 홍보 ③ 기업SOS충남넷
④ 조합이나 협회의 홍보 ⑤ 주변의 다른 중소기업인 ⑥ 기업마당(舊 비즈인포)
⑦ 유관기관의 홈페이지 ⑧ 기타(_____)

8. 귀사가 중소기업지원제도를 활용하지 못한 경우가 있다면 그 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 홍보부족(정보를 알지 못해서) ② 지원요건 불충분(지원대상 되지 못해서)
③ 지원절차 복잡(여러 지원기관을 거쳐야해서) ④ 별다른 혜택이 없어서
⑤ 기타(_____)

9-1. 귀하는 충청남도에서 시행하는 「기업SOS충남넷(<http://giupsos.chungnam.net>)」에 대해 어느 정도 알고 계십니까?

- ① 매우 잘 알고 있음 ② 알고 있음 ③ 보통 ④ 잘 모름 ⑤ 전혀 모름

9-2. (위 9-1 문항에서 알고 있다는 ①~③으로 응답한 분만 체크) 기업SOS충남넷을 자주 접속·이용하시는 편입니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

9-3. (위 9-2 문항에서 ④,⑤에 응답한 분만 체크) 그 이유는 무엇입니까?

- ① 인터페이스 문제(홈페이지 접근 후 한 눈에 알아보기 어렵다)
② 너무 많은 정보가 제공되어 정리가 안되어 있어서
③ 필요한 지원정보가 없어서
④ 필요한 정보는 있지만 별다른 혜택이 없어서
⑤ 기타(_____)

10-1. 귀하는 중소기업청에서 시행하는 「기업마당(舊 비즈인포/www.bizinfo.go.kr)」에 대해 어느 정도 알고 계십니까?

- ① 매우 잘 알고 있음 ② 알고 있음 ③ 보통 ④ 잘 모름 ⑤ 전혀 모름

10-2. (위 10-1 문항에서 알고 있다는 ①~③으로 응답한 분만 체크) 기업마당(舊 비즈인포)을 자주 접속·이용하시는 편입니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

10-3. (위 10-2 문항에서 ④,⑤에 응답한 분만 체크) 그 이유는 무엇입니까?

- ① 인터페이스 문제(홈페이지 접근 후 한 눈에 알아보기 어렵다)
② 너무 많은 정보가 제공되어 정리가 안되어 있어서
③ 필요한 지원정보가 없어서
④ 필요한 정보는 있지만 별다른 혜택이 없어서
⑤ 기타(_____)

지원제도의 문제 및 개선

11. 현행 중소기업 지원사업 이용상의 가장 큰 문제(불만사항)는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 지원규모 및 자격 제한 ② 정보구득의 어려움 ③ 맞춤형 지원사업 미흡
- ③ 지원절차 및 행정처리 복잡 ④ 한 지원기관에서 한번에 지원처리 안됨
- ⑤ 과도한 소요기간 ⑥ 기 타(_____)

12. 귀 사가 필요한 지원을 받을 때, 소요되는 절차는 평균 몇 개의 단계를 거치고 있습니까?

- ① 1단계(직접 즉시 지원신청) ② 2단계(관련 기관을 1개 더 거쳐서 지원신청)
- ③ 3단계 이상(관련 기관을 2개 더 거쳐서 지원신청)

13. 귀 사가 지원요청 시 필요한 증빙서류를 평균 몇 개 기관에 제출 하십니까?

- ① 1개 기관 ② 2개 기관 ③ 3개 기관 이상(○○협회, ○○중앙회 등 포함)

14. 같은 사항의 중소기업 지원신청을 2개 이상의 기관에 중복지원 신청한 경험이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

15. 지원기관간 중소기업 지원업무가 중복되어 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

16. 지원기관들간의 중복지원에 대한 귀하의 의견은 어떠하십니까?

- ① 기관별로 지원의 기능과 역할이 명확히 구분되어야 함(중복성 해결필요)
- ② 수요자의 선택의 폭을 넓힐 수 있도록 기능을 중복시킬 필요가 있음(중복성 필요)
- ③ 기관간 경쟁을 통한 서비스 질을 높일 수 있도록 자율성을 부여하여야 함
- ④ 기 타(_____)

효율적 지원체계 구축

17. 중소기업지원을 효율적으로 추진하기 위해 지원기관이 개선되어야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 지원기관의 명확한 역할정립 ② 지원기관간(중앙-지방-유관기관 등) 지원기능의 통합
- ③ 지원기관의 자율성 제고 ④ 타 지원기관과의 실무자간 협의회 운영
- ⑤ 지원기관간 총괄 조정기구 마련 및 운영 ⑤ 기타(_____)

18. 중소기업의 효과적 지원을 위해 무엇이 가장 필요하다고 생각하십니까?

- ① 기업 특성을 고려한 맞춤형 지원제도 마련 ② 지원사업의 홍보 및 인지도 제고
- ③ 지원정책의 통합정보시스템 활성화 ④ 지원기업의 사전/사후 관리 방안 마련
- ⑤ 지원절차의 간소화 및 One-Stop 서비스 강화 ⑤ 기타(_____)

19. 귀사가 지원받은 사항을 지속적으로 체크·관리할 수 있는 지원이력관리제도가 도입된다면 그 효과성은 높다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

20. 효율적 중소기업지원을 위해 가장 기능 강화가 필요한 기관은 어느 곳이라고 생각하십니까?

- ① 중소기업청(중앙) ② 중소기업진흥공단(중앙) ③ 지방중소기업청
- ④ 지방 중소기업진흥공단 ⑤ 충남경제진흥원 ⑥ 지방자치단체
- ⑦ 충남 테크노파크 ⑧ 기타 기관(_____)

※ 중소기업지원신청 및 지원받을 때의 문제점 및 개선할 사항이 있다면 간략히 기술해 주십시오.

바쁘신 중에도 끝까지 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

【부 록 2】

【중소기업 지원기관 대상】

No.

--	--	--	--

중소기업 지원기관 담당자 여러분 안녕하십니까?

이 설문조사는 중소기업을 지원하는 기관을 대상으로 각종 지원사업이 효율적으로 추진 및 집행되고 있는지에 대한 조사를 목적으로 실시됩니다. 향후 중소기업 지원제도를 운영 및 추진함에 있어 수요자 중심의 지원제도로 더욱 발전하기 위한 방안을 모색하고자 여러분의 고견을 수렴하러 합니다.

조사결과는 무기명 방식으로 통계 처리하여 오로지 연구목적에만 사용할 것이오니 바쁘시더라도 끝까지 응답해 주실 것을 부탁드립니다.

감사합니다.

2014. 4.

충남발전연구원장 강 현 수

연구책임 : 신 동 호 박사 ☎ TEL (041) 840-1161

일반사항

1. 귀하의 소속기관은 어디입니까?

- | | |
|------------------|-----------------|
| ① 대전충남지방 중소기업청 | ② 대전충남 중소기업진흥공단 |
| ③ 대전충남 중소기업중앙회 | ④ 충남테크노파크 |
| ⑤ 충남경제진흥원 | ⑥ 지방자치단체(道-市·郡) |
| ⑦ 기타 지원기관(_____) | |

2. 귀하가 주로 수행하는 지원사업(사업부서)의 주관부처 또는 감독기관은 어디입니까?

- | | | |
|-------------|----------------|-----------|
| ① 중소기업청(중앙) | ② 중소기업진흥공단(중앙) | ③ 지방중소기업청 |
|-------------|----------------|-----------|

- ④ 지방 중소기업진흥공단 ⑤ 충남경제진흥원 ⑥ 지방자치단체
 ⑦ 충남 테크노파크 ⑧ 기타 기관(_____)

3. 귀 기관(부서)에서 지원하고 있는 중소기업 지원정책 분야는 무엇입니까?

- ① 자금/융자 ② 보증/보험 ③ 기술개발 ④ 특허/인증 ⑤ 판로/수출지원
 ⑥ 인력지원 ⑦ 창업/벤처 ⑧ 정보화/컨설팅 ⑨ 자영업/유통 ⑩ 대중소기업협력

지원제도의 단계별 및 법령문제

4. 귀 기관(부서)에서 중소기업 지원업무 추진시 단계별로 문제가 되고 있는 사항은 무엇입니까?

※ 자유롭게 기술해 주시면 감사하겠습니다.

지 원 단 계	당 면 문 제
(1) 사업기획 및 계획수립 단계	<ex. 자율성 부족 등>
(2) 사업공모 및 신청 단계	<ex. 지원신청 수 부족, 지원받는 기업만 신청 등>
(3) 사업선정 단계	<ex. 공정성 문제 등>
(4) 사업집행 단계	<ex. 예산 효율성 미흡 등>
(5) 사업평가 단계	<ex. 평가기준 모호 등>
(6) 사업유지 및 사후관리 단계	<ex. 피드백 미흡, 평가와 연계 미흡 등>

5. 중소기업 지원업무 수행시 중소기업 지원관련 법령에 대한 의견은 어떠하십니까?

구분	전혀 그렇지 않다		←→	매우 그렇다	
(1) 법령이 모호하다.	①	②	③	④	⑤
(2) 법령이 중복적이다.	①	②	③	④	⑤
(3) 법령이 복잡하다.	①	②	③	④	⑤

지원제도의 중복성 및 업무협조 문제

6. 지원기관간 중소기업 지원업무가 중복되어 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

7. 지원기관들간의 중복지원에 대한 귀하의 의견은 어떠하십니까?

- ① 기관별로 지원의 기능과 역할이 명확히 구분되어야 함(중복성 해결필요)
 ② 수요자의 선택의 폭을 넓힐 수 있도록 기능을 중복시킬 필요가 있음(중복성 필요)
 ③ 기관간 경쟁을 통한 서비스 질을 높일 수 있도록 자율성을 부여하여야 함
 ④ 기 타(_____)

8. 지원기관간 가장 많이 중복되어 있는 지원분야는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 융자·투자 ② 보증·보험 ③ 기술지원 ④ 특허·인증 ⑤ 판로·수출
 ⑥ 인력지원 ⑦ 창업·벤처 ⑧ 정보화·컨설팅 ⑨ 자영업·소상공인 지원
 ⑩ 대중소기업 상생협력지원

9. 중복적인 지원사업이 있다면 대표적인 사업명을 기술해주시요.

사업명 : _____.

10. 중소기업 지원업무 수행시 타 지원기관간 업무협조가 어느 정도 필요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 필요하다 ② 필요하다 ③ 보통이다 ④ 필요없다 ⑤ 전혀 필요없다

11-1. 지원사업수행시 타기관과의 상호연계 및 정보공유가 잘 되고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

11-2. (위 11-1 문항에서 ④, ⑤에 응답한 분만 체크) 협조가 안되는 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 지원업무체계 상이 ② 기관간 파트너십 부족 ③ 인센티브 부족
④ 업무분장 불명확 ⑤ 기타(_____)

12-1. 귀 기관(부서)이 하나의 지원정책을 집행 할 때, 평균 몇 개 기관과 업무협조를 하고 있습니까?

- ① 단독수행 ② 1개 기관 ③ 2개 기관 ④ 3개 기관 ⑤ 4개 기관 이상

12-2. 위 문항과 관련하여 업무협조를 하고 있는 기관은 어느 기관입니까?(복수 응답 가능)

- ① 중소기업청(중앙) ② 중소기업진흥공단(중앙) ③ 지방중소기업청
④ 지방 중소기업진흥공단 ⑤ 충남경제진흥원 ⑥ 지방자치단체
⑦ 충남 테크노파크 ⑧ 기타 기관(_____)

효율적 지원체계 구축

13. 중소기업지원을 효율적으로 추진하기 위해 지원기관이 개선되어야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 지원기관의 명확한 역할정립 ② 지원기관간(중앙-지방-유관기관 등) 지원기능의 통합
③ 지원기관의 자율성 제고 ④ 타 지원기관과의 실무자간 협의회 운영
⑤ 지원기관간 총괄 조정기구 마련 및 운영 ⑤ 기타(_____)

14. 중소기업의 효과적 지원을 위해 무엇이 가장 필요하다고 생각하십니까?

- ① 기업 특성을 고려한 맞춤형 지원제도 마련 ② 지원사업의 홍보 및 인지도 제고
③ 지원정책의 통합정보시스템 활성화 ④ 지원기업의 사전/사후 관리 방안 마련
⑤ 지원절차의 간소화 및 One-Stop 서비스 강화 ⑤ 기타(_____)

15. 중소기업 지원 수혜 기업들의 지원사항을 지속적이고 체크할 수 있는 지원이력관리 제도가 도입된다면 그 효과성은 높다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

16. 귀하가 소속된 기관과 협조하면 효과가 클 것으로 예상되는 유관기관은 어디라고 생각하십니까?

- ① 중소기업청(중앙) ② 중소기업진흥공단(중앙) ③ 지방중소기업청
④ 지방 중소기업진흥공단 ⑤ 충남경제진흥원 ⑥ 지방자치단체
⑦ 충남 테크노파크 ⑧기타 유관기관(_____)

17. 중소기업지원제도의 효율적 추진을 위한 제도개선 필요성에 대하여 어떻게 생각하십니까?

구분	매우 낮음 ←————→ 매우 높음				
(1) 중소기업지원 관련 법령 개선	①	②	③	④	⑤
(2) 중소기업지원 기관 통합 운영	①	②	③	④	⑤
(3) 중소기업지원 운영방식(선정/추진절차 등) 간소화	①	②	③	④	⑤
(4) 중소기업지원 평가/환류 시스템 개선	①	②	③	④	⑤

18. 지역단위 중소기업지원을 위해 기능 강화가 가장 필요한 기관은 어디라고 생각하십니까?

- ① 중소기업청(중앙) ② 중소기업진흥공단(중앙) ③ 지방중소기업청
④ 지방 중소기업진흥공단 ⑤ 충남경제진흥원 ⑥ 지방자치단체
⑦ 충남 테크노파크 ⑧기타 유관기관(_____)

고객불만 및 개선사항

19. 귀하가 생각하는 고객(중소기업)들의 가장 큰 불만사항은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 지원규모 및 자격 제한 ② 정보구득의 어려움 ③ 맞춤형 지원사업 미흡
③ 지원절차 및 행정처리 복잡 ④ 한 지원기관에서 한번에 지원처리 안됨
⑤ 과도한 소요기간 ⑥ 기 타(_____)

20. 고객(중소기업)에게 실질적인 서비스를 하려면 보완해야할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 사업다양화 ② 전달체계 개선 ③ 상담인원 확대 및 전문화
④ 통합정보 제공 ⑤ 홍보강화 ⑥ 유관기관과의 정보공유 및 업무협조
⑦ 기 타(_____)

21. 귀하가 수행하는 서비스의 질적향상 및 고객에 대한 만족도를 향상을 위하여 필요한 조치 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 사업 및 서비스 정보공유 ② 유관기관간 장기적 대화채널 확보 ③ 지원창구의 단일화
④ 사업 및 서비스 제공결과에 대한 피드백 ⑤기 타(_____)

※ 중소기업의 효율적 지원을 위한 개선사항에 대해 간략히 기술해 주십시오.

바쁘신 중에도 끝까지 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

■ 집 필 자 ■

연구책임 · 신동호 충남발전연구원 연구위원

공동연구 · 김세종 중소기업연구원장

이재현 충남대 박사

전략연구 2014-06 · 중소기업의 지역단위 통합적 지원시스템 구축방안 연구

글쓴이 · 신동호, 김세종, 이재현

발행자 · 강현수 / 발행처 · 충남발전연구원

인쇄 · 2014년 8월 31일 / 발행 · 2014년 8월 31일

주소 · 충청남도 공주시 연수원길 73-26 (314-140)

전화 · 041-840-1161(산업 · 경제연구부) 041-840-1114(대표) / 팩스 · 041-840-1129

ISBN · 978-89-6124-255-4 03350

<http://www.cdi.re.kr>

© 2014. 충남발전연구원

- 이 책에 실린 내용은 출처를 명기하면 자유로이 인용할 수 있습니다.
무단전재하거나 복사, 유통시키면 법에 저촉됩니다.
- 연구보고서의 내용은 본 연구원의 공식 견해와 반드시 일치하는 것은 아닙니다.