계층화분석(AHP) 기법을 통한 지자체 중소기업지원 포털 평가 : D기관 사례를 중심으로

The Evaluations of Enterprise Supporting Portal in Local Authorities Using AHP Method : Focused on D Public Organization

정철호*, 이창조*
우송대학교*

Chul-Ho Jung*, Chang-Jo Lee*
Woosong Univ.*

요약

중소기업은 국가 및 지역경제의 절대 다수를 차지하는 중추적인 경제주체이며, 국가 경제의 안정적 성장을 위한 근간으로서 이러한 중소기업의 경쟁력 강화는 우리 경제의 지속적 성장을 위한 핵심요소로 볼 수 있다. 본 연구에서는 계층화분석(AHP) 기법을 활용하여 최근 각 지자체 별로 구축되어 운영 중인 중소기업지원 포털의 평가를 통해 중점을 두고 관리해야 할 요소를 구체화시켜 보고자 하였다. 이러한 연구목적을 효과적으로 달성하기 위하여 D시에서 현재 운영 중인 중소기업지원 포털에 대한 우선순위 평가를 통해 시스템의 개선방안 및 향후 타 지자체에서 유사 시스템 구축 시 활용 가능한 시사점을 도출해 보고자 하였다.

Ⅰ. 서론

중소기업은 국가 및 지역경제의 절대적 다수를 차지하는 중추적인 경제주체이며, 국가 경제의 안정적 성장을 위한 근간으로서의 역할을 가짐으로 인해 중소기업의 경쟁력 강화는 우리 경제의 지속적 성장을 위한 핵심요소로 볼 수 있다. 이러한 중소기업 부문의 안정적인 성장을 지원할 수 있는 다양한 육성정책의 기획과 제공은 국가 전체적 차원에서 중요한 정책적 과제의 하나가 되고 있으며, 그 중요성은 날로 증가해 가고 있다.

중소기업들은 자사에 적합한 지원정책을 탐색하고 이에 대한 활용을 하는데 있어 1회 방문을 통해 일괄 처리할 수 있도록 지원하기 위한 서비스 제공방식으로서 통합정보제공시스템을 통한 원스톱(one-stop) 지원시스템 구축과 중소기업 관련 제반 업무 및 상담서비스를 단일창구를 통해 모두 해결 가능한 원루프(one-roof) 시스템을 구축할 필요성이 제기된다.

이에 본 연구에서는 최근 중앙정부 및 지자체 차원에서 다양한 기업지원정책 정보를 효과적으로 제공하고, 급변하는 경영환경 속에서 능동적인 대처를 가능케 하며 정책 실효성을 극대화하기 위한 목적으로 구축이 활발하게 이루어지고 있는 중소기업지원 포털시스템에 대한 체계적인 평가 및 이의 개선방안에 관하여 살펴보고자 한다. 이를 위해 현재 D기관에서 지역의 중소기업을 대상으로 다양한 지원정책 및 서비스 제공을 위해 운영중인 포털을 대상으로 계층화분석(AHP) 기법을 활용하여 시스템의 평가 및 이를 통한 개선방안의 도출을 시도해 보았다.

Ⅱ. 문헌 고찰

1. 분석대상 기관 개요

D기관은 지역 소재 중소기업에 대한 종합적 지원을 통하여 경영여건의 개선 및 기업경쟁력 제고를 목적으

로 중앙정부와 지자체가 공동 출연하여 1995년 7월에 설립한 비영리 재단법인이다. 주요 기능은 경영자금 지원, 국내·외 판로지원, 기업 애로상담 및 해결, 경영컨설팅 및 기술사업화 지원, 각종 비즈니스 관련 정보제공 등 중앙 및 지자체의 중소기업 육성·지원과 관련된 아웃소싱 업무를 수행하고 있다.

본 기관에서는 지역 중소기업들의 비즈니스 관련 통합 정보 및 서비스 제공을 목적으로 전용 포털을 구축하여 운영 중에 있다. 포털의 일일평균 방문자는 약 423명에 이르며, 신규 지원사업 공고 시 사용자가 폭발적으로 증가하는 현상을 보이고 있다. 이를 위해 D기관에서는 현행 중소기업지원 포털의 효과적인 개선 및 리뉴얼을 위한 방안 마련을 추진 중에 있다.

2. 연구방법론 개요

본 연구에서는 D기관의 중소기업지원 포털에 대한 체계적인 평가를 위하여 관련 선행연구의 고찰, 관련분야 연구자 및 현업실무자들이 참여한 브레인스토밍(brain storming), 관련분야 전문가를 대상으로 한 델파이(Delphi) 조사 등을 거쳐 포털 우선순위 평가모델의 구축이 이루어졌고, 평가모델의 효과적인 분석을 위하여 계층화분석(AHP: Analytical Hierarchy Process) 기법을 활용하였다.

AHP 기법은 다수의 속성들을 계층적으로 분류하여 각 속성의 상대적인 중요도를 파악함으로써 최적 대안을 선정하는 기법으로서 Saaty(1980)에 의해 개발되었다[1]. 본 분석기법은 의사결정 대안들을 비교·평가하는데 있어 객관적인 요소와 주관적인 요소, 그리고 정량적 및 정성적 요인을 동시에 고려하여 계층화된 설문구조를 통해 피설문자의 입장에서 설문응답이 쉽게 나오는 장점이 있으며, 복잡한 경영의사결정 문제를 주요요소별로 체계화시키고, 그 영향정도를 계량화하는데 탁월한 기법으로 평가받고 있다.

Ⅲ. 평가모델 수립 및 분석 결과

본 연구에서 제안하는 중소기업지원 포털의 평가모델은 다음 그림 1.과 같다. 포털에 대한 평가영역은 콘텐츠, 커뮤니티, 민원서비스, 디자인, 기술 등 크게 다섯 가지로 구성되었으며, 각 영역별로 세부 속성들을 구성하였다.

▶▶ 그림 1. 최종 평가모델

본 연구의 분석자료 수집은 설문지를 기초자료로 하여 산·학·연 각계의 전문가들을 대상으로 이메일 송부 및 직접 방문을 통하여 이루어졌다. 9점 척도법에 의해 작성된 쌍대비교 설문지를 총 30명의 전문가를 선정하여 배포하였으며, 그 결과 총 18명(회수율: 60.0%)이 응답하였다.

설문 응답자의 분포는 대학 및 연구기관에 소속 중인 전문가 11명, 포털사이트 운영기관 전문가 4명, 산업계 전문가 3명으로서 각 분야별로 비교적 고르게 구성되었으며, 설문 응답자료의 분석은 Expert Choice 11.5를 활용하였다.

먼저 전문가들이 평가한 설문자료에 대하여 일관성비율(CR)을 검정해 본 결과, 다음 표 1.과 같이 모두 0.2 이하의 값으로 나타나 신뢰할 수 있는 구간에 포함되었다.

표 1. 설문 응답자별 일관성비율

응답자	1	2	3	4	5	6	7	8	9
CR	0.18	0.12	0.15	0.09	0.17	0.06	0.16	0.13	0.15
응답자	10	11	12	13	14	15	16	17	18
CR	0.08	0.10	0.12	0.18	0.19	0.20	0.16	0.13	0.17

다음으로 중소기업지원 포털의 효과적인 운영과 관리를 위하여 중요하게 고려해야 할 다섯 가지 영역별 상대적 중요도를 평가해 본 결과, 표 2.와 같이 나타났다.

표 2. 평가영역별 가중치 및 우선순위

평가영역	콘텐츠	커뮤니티	민원서비스	디자인	기술
가중치	0.283	0.189	0.251	0.168	0.110
우선순위도	1	3	2	4	5
CR = 0.18					

마지막으로 중소기업지원 포털의 효과적인 운영을 위해 중요하게 인식해야 할 각 평가영역별 세부 평가속성에 대한 가중치와 우선순위를 평가영역 내 중요도(local)와 평가속성 내 중요도(global)를 분석한 결과는 다음 표 3.과 같다.

표 3. 평가속성에 대한 가중치와 우선순위

평가영역	평가속성	가중치		순위
		Local	Global	
콘텐츠	유용성	0.21	0.076	**4**
	최신성	0.36	0.114	**1**
	다양성	0.08	0.027	11
	신뢰성	0.16	0.023	14
	관련성	0.14	0.021	17
	기관소개	0.05	0.013	23
커뮤니티	Q&A	0.24	0.026	12
	FAQ	0.20	0.052	**8**
	의견수렴	0.41	0.054	**7**
	토론방	0.15	0.012	24
민원서비스	민원신청	0.24	0.031	10
	상담서비스	0.13	0.022	15
	소식지	0.18	0.058	**6**
	응답신속성	0.16	0.102	**2**
	반응성	0.14	0.018	21
	웹접근성	0.15	0.021	17
디자인	편의성	0.16	0.022	15
	메뉴구성	0.28	0.021	17
	사이트맵	0.07	0.008	26
	일관성	0.10	0.011	25
	지역특성 반영	0.39	0.072	**5**
기술	접속성	0.13	0.033	**9**
	안정성	0.40	0.099	**3**
	보안성	0.16	0.026	12
	최신기술 활용	0.11	0.018	21
	업데이트	0.20	0.020	20

■ 참 고 문 헌 ■

[1] Saaty, T.L. The Analytical Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resource Allocation, NY: McGraw-Hill, 1980.