

공공서비스 수출 의사결정지원도구의 개발을 위한 평가요인도출

A Study on Evaluation Factors for the Development of Public Services Export Decision Support Tools

박 종 석, 권 혁 인*, 이 진 화**, 이 혜 림**
 중앙대학교 경영학과, 중앙대학교 경영학부*,
 중앙대학교 문화예술경영학과**

Park Jong-Seok, Kwon Hyeog-In*, Lee Jin-Hwa**,
 Lee Hye-Lim

Chung-Ang Univ. Business Administration,
 Chung-Ang Univ. Business Administration,
 Chung-Ang Univ. Culture-Art Business Administration

요약

전자정부를 중심으로 해외 공공서비스 시장의 지속적 확대에 따라, 국내 공공서비스 제공 기업들의 해외 시장 진출이 증가하고 있다. 이에 본 연구는 국내 공공서비스 보유 기업의 해외 진출을 지원하기 위한 의사결정지원도구를 개발하고자 하며, 크게 기업역량측면과 국가환경측면 두 가지로 구분하였다. 개발을 위해 전문가 대상의 중요도 평가를 통한 공공서비스 수출의 핵심요인을 도출하였다. 기업역량평가를 위한 요인은 수출관련 인적자원, 수출관련 조직자원, 수출관련 조직기능, 수출 마케팅 전략, 수출 경쟁우위 등 5개 요인이 도출되었으며, 국가환경평가를 위한 요인은 제도적 요인, 인프라, 거시경제여건, 시장 운영 효율성, 기술 혁신 및 성숙도, 상품시장 효율성 등 6개 요인이 도출되었다. 수출의사결정 지원에 대한 탐색적 연구로 공공서비스 수출 활성화의 토대를 마련하고자 한다.

I. 서론

우리나라 공공서비스는 전자정부를 중심으로 해외 시장 진출을 위한 노력을 기울이고 있다. 우리나라는 UN(United Nations) 전자정부 지수평가에서 3회 연속(2010, 2012, 2014년) 1위를 차지할 정도로 국가적 위상이 높은 상황이다. 특히, 2014년 전자정부 수출실적이 4억 7,000만 달러를 달성하는 등 공공서비스 수출시장은 전자정부를 중심으로 지속적으로 확대되고 있다.

그러나 공공서비스 수출 지원 서비스는 부족한 실정이다. 공공서비스 수출 요구기업들은 정보탐색 비용이 증가하고, 지원정책의 다양성으로 혼란을 조래하고 있다. 또한 공공서비스 수출은 해외 정부 대상 수출이 이루어지기 때문에 일반적인 수출과 특성이 다르다.

따라서 본 연구에서는 공공서비스 특성을 반영한 중견·중소기업의 수출의사결정을 효과적으로 지원할 수 있는 의사결정지원도구 개발을 목적으로 한다.¹⁾

II. 공공서비스 수출 의사결정 지원도구

1. 공공서비스 수출 플랫폼

공공서비스는 공익을 목적으로 정부 및 공공기관에서 제공하는 서비스로 정의할 수 있다¹⁾. 즉, 공공서비스 수

출은 기업이 개발·보유하고 있는 공공서비스를 해외 정부 대상으로 수출하는 것을 의미한다. 이러한 공공서비스 수출을 지원하기 위해서는 정보의 수집·전달이 효과적인 체계가 필요하며, 특히 수출경험 및 정보인프라가 부족한 중견·중소기업을 지원할 수 있는 플랫폼의 개발이 국가적으로 요구되고 있다²⁾.

공공서비스 수출 플랫폼은 수출과 관련된 다양한 이해관계자들이 공통적으로 사용할 수 있는 기반 서비스와 수요 및 공급을 연결시켜 거래가 발생할 수 있도록 지원하는 것이다³⁾. 사용자의 니즈를 충족시키기 위해서는 요구사항을 기반의 플랫폼 서비스를 개발할 필요성이 있으며, 권혁인 외(2015)의 연구에서 수출기업 요구사항을 기반으로 서비스를 도출하였다¹⁾.

2. 의사결정 지원도구

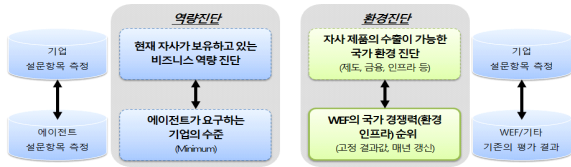
공공서비스 수출 플랫폼에 관한 연구에서는 수출 의사결정 지원서비스의 필요성을 언급했다¹⁾²⁾³⁾. 의사결정 지원도구는 기업 보유 서비스 수출을 위한 후보 국가를 도출하는 서비스로, 수출관련 유관기관에서 제공하고 있는 서비스와 유사하다¹⁾.

그러나 공공서비스 수출은 대정부(對政府) 수출이라는 특성 때문에 일반적 수출과는 다른 방식의 접근이 요구된다. 이를 위해 기존 역량진단 개념의 접근보다 국가의 환경적 측면을 동시에 고려하는 통합적 접근 방법이 필요하다. 즉, 기업역량과 국가환경측면의 복합적인 고려가 필요하다.

또한 기존 역량진단은 유관기관의 지원사업 매칭 및

1) 본 연구는「공공서비스 수출 사업화 플랫폼 개발(산업자원부, 2012.6~2015.5)」과제의 연구로 수행된 결과임.

절대적 기준을 통한 부족 역량을 알려주는 수준이다. 이러한 한계점을 보완하려면 역량을 기준으로 진출 가능 후보 국가를 도출하여 즉각적인 수출이 가능한 결과의 제시가 필요하다.

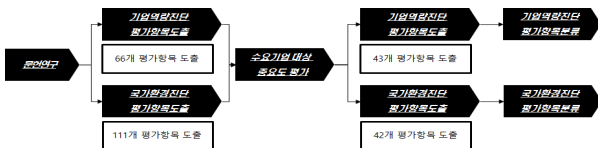


▶▶ 그림 1. 의사결정 지원도구 개념

Ⅲ. 수출 의사결정지원도구 평가항목 도출

1. 분석단계 및 방법

기업역량진단과 국가환경진단에 활용 가능한 평가항목 도출을 위해 문헌연구를 기반으로 공공서비스 수출 경험 이 있는 기업의 수출담당자를 대상의 중요도 평가를 실시하였다. 이를 통해 각각 평가항목을 도출하였으며, 전문가 FGI를 통해 평가항목을 분류하였다.



▶▶ 그림 2. 수출 의사결정지원도구 평가항목 도출 단계

2. 기업역량진단

기업역량진단은 수출기업이 보유하고 있는 비즈니스 역량을 평가하는 것으로 중소기업청, 중소기업진흥공단, KOTRA 등에서 서비스를 제공하고 있다. 기존 기업역량 평가항목을 중심으로 43개의 평가항목을 도출하였다. 그리고 도출된 평가항목을 Leonidas et al(2011)의 분류기준을 참고하여 5가지 요인으로 분류하였다(4).

표 1. 기업역량진단 평가항목

요인	조작적 정의	항목
수출 관련 인적 자원	수출 관련 인적 자원을 보유 및 관련 업무를 지원할 수 있는 정도	9
수출 관련 조직 자원	수출 관련 조직을 보유여부 및 관련 업무를 지원할 수 있는 정도	8
수출 관련 조직 기능	수출 관련 조직 기능 및 역량정도	8
수출 마케팅 전략	수출 관련 마케팅 능력 및 전략의 보유 정도	9
수출 경쟁 우위	수출 관련 경쟁 우위 보유 정도	9

3. 국가환경진단

국가환경진단은 수출기업의 공공서비스가 대상 국가에

적용이 가능한지 환경 및 인프라를 평가하는 것이다. 이를 위해 WEF(World Economic Forum)의 국가경쟁력 지수의 지표를 의사결정지원도구에 반영하였다(5).

기존 WEF 경쟁력지수 평가항목을 중심으로 총 42개의 항목을 도출하였으며, 도출된 평가항목을 WEF 분류기준을 활용하여 6가지 요인으로 분류하였다.

표 2. 국가환경진단 평가항목

요인	조작적 정의	항목
제도적 요인	산업 및 기업의 경쟁력 증진을 지원할 수 있는 법률 및 행정시스템 등의 정부 기능	9
인프라	경제 성장과 효율자원배분에 필수적 국가 인프라 발전 정도	4
거시경제 여건	재정과 경상 부문을 포함한 거시경제 전반의 안정성 및 금융시장에 대한 여건	5
시장 운영 효율성	경쟁력·생산성 향상과 직결되는 효율적 노동시장 및 시장 운영	6
기술혁신 및 성숙도	기업의 비즈니스 환경 및 기업활동 전반에 걸친 혁신 노력	9
상품시장 효율성	정부개입의 최소화 상태에서 효율적인 상품 및 시장 시스템	9

Ⅳ. 결론

본 연구는 공공서비스 수출 플랫폼의 서비스인 의사결정지원도구의 개발을 위해 문헌연구 및 중요도 평가를 통해 평가항목을 도출한 것이다. 일반적 수출과의 차별성을 두기 위해 국가 환경을 고려하여 통합적 의사결정을 지원할 수 있는 방안을 마련했다는 것이다.

그러나 평가항목을 활용하여 의사결정 지원도구를 개발하기 위해서는 각 요인들 간의 가중치를 산출하는 것이 필요하다. 이에 추후 연구에서는 수요기업을 대상의 설문 및 분석을 통해 가중치를 도출하는 연구가 필요하다.

■ 참고 문헌 ■

- 권혁인, 이진화, 강지현 “공공서비스 수출 사업화 지원을 위한 신서비스 개발 전략”, 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제2호, pp.476-488, 2015.
- 이광원, 박세권, 류승완, 신동천 “공공서비스 수출 플랫폼을 위한 온톨로지 모형”, 지능정보연구, 제20권, 제1호, pp.149-161, 2014.
- 주희엽, 서해문, 박우출, 이진화, 이진규 “공공 IT서비스의 수출활성화를 위한 주요 이슈와 추진전략”, 한국정보기술학회지, 제11권, 제1호, pp.1-6, 2013.
- Leonidas C, Leonidou, Dayananda Palihawadana, Marios Theodosiou, “National Export-Promotion Programs as Drivers of Organizational Resources and Capabilities: Effects on Strategy, Competitive Advantage, and Performance,” Journal of International Marketing, Vol. 19, No. 2, pp. 1-29, 2011
- World Economic Forum, “The Global Competitiveness Report,” Insight Report, 2014.