



Accordingly, the Inno-NET will systematically connect supporting agencies and innovative enterprises, thus guaranteeing the exchange of information among them and coordinating the business. The supporting agencies will be included government offices, public organizations, research institutes, universities, and industrial associations all over the ministries. In short, Inno-NET forms a real-time decision making system among government, industries, universities and research institutes by electronic networking on the Internet.

## KEYWORDS

business information, venture, information acquisition, inno-net, internet, homepage, real-time news, database, information inquiry, real-time consultation, start-up

## 1. 서 언

### 1. 연구의 목적 및 필요성

WTO체제의 출범, OECD가입 등에 따른 대외개방의 가속화와 더불어 갑자기 불어닥친 IMF한파는 우리의 경제 활동 전반에 걸쳐 대대적인 구조조정과 저비용 고효율 체제로의 획기적인 변화를 요구하고 있다. 그 동안 한국경제의 성장을 주도해 온 대기업 중심의 양적 성장방식에 의해서는 더 이상의 경제활력 유지와 고용증가가 어려운 상황이며 우리 경제에 활기를 불어넣고 대외경쟁력을 회복하기 위해서는 벤처형 중소기업의 성장 및 발전이 필요한 것으로 지적되고 있다.

따라서 우리나라도 벤처기업 및 기술·지식집약형 기업이 경제발전에 주도적인 역할을 할 수 있는 단계로 시급히 전환해야 하고 이를 위해서는 정부와 공공기관을 기업의 애로요인을 적극 발굴하고 타개하는 고객지향형 서비스체제(Serving the Nation)로 전환하는 것이 절실하다.

현행 기업지원체제에서 기업이 애로를 해결하는데 가장 큰 문제는 창업, 자금, 기술, 인력, 입지, 판로 등에 관련된 정부 및 공공기관의 기업지원 기능이 분산되어 있고 복잡·다기하여 기업이 이를 효과적으로 활용할 수 없다는 것이다. 이에 따라 기업은 개별적으로 여러 부처의 지원기관과 협의를 거치는 과정에서 많은 시간과 비용을 낭비하게 될 수 밖에 없는 현실이다. 이러한 문제를 해소하기 위해서는 우선 정부 및 관계기관을 유기적으로 연계하여 애로를 상담하고, 기업지원 관련업무를 체계적으로 분류, 정리하여 데이터베이스화하고 이를 신속하고 정확하게 제공할 수 있는 정보시스템과 추진체계가 필요하다.

본 고에서는 기업의 이러한 어려움을 해소하고 경영·기술혁신 노력(Innovation)을 가속화하기 위해 기업의 전 경영활동에 필요한 정보를 적시에 공급하고 애로를 효율적으로 해결할 수 있는 종합적인 정보제공시스템 구축과 정부 및 관련기관을 인터넷으로 연계한 민원처리 시스템으로서의 종합

기업서비스정보망(Inno-NET, 이하 “이노넷”)구축에 관하여 살펴보기로 한다.

## 2. 연구의 내용 및 범위

전술한 목적을 달성하기 위한 종합기업서비스체제의 주요 내용은 창업, 자금, 인력, 기술 등에 관련된 정보의 제공과 기업활동에 관한 애로사항 및 민원의 처리, 그리고 이러한 기능들이 원활히 운영될 수 있도록 전체적인 전산망 및 운영체제를 구축하는 것이다.

본 장에서는 이노넷을 구성하는 기업지원 정보제공, 애로사항 및 민원의 처리, 종합기업전산망으로 그 범위를 나누어서 주요 시스템을 설명하고자 한다.

### 2.1 기업지원정보 제공

정부 및 각 기업지원기관이 수행하는 기업지원 업무 및 관련정보를 쉽게 찾을 수 있도록 이를 체계적으로 분류하여 데이터베이스화한 종합안내 서비스시스템을 개발·운영한다. 즉, 이노넷은 애로사항이 발생했을 때 접근할 수 있는 일차적인 창구로서 해당정보를 메뉴방식으로 조회하고 그 정보에 관련된 해당기관 및 담당자의 전화, FAX 등의 소재정보를 제공한다. 이를 위해 이노넷서비스에 참여하는 모든 기관(약 127개)에 대한 민원용 홈페이지를 구축·운영한다.

### 2.2 애로사항 및 민원상담 처리

기업의 애로 및 민원사항을 쉽게 알리고 종합적으로 처리·지원받을 수 있도록 한다. 애로사항에 대한 처리기관을 모르는 경우에도 이노넷에 게시

만 하면 해당기관이 답변하는 시스템(민원게시판)을 개발함으로써 과거 기업이 개별적으로 애로해결기관을 일일이 찾아가서 해소하는데 드는 비용과 시간의 낭비를 최소화한다. 또한 애로상담을 위해 담당자를 직접 만나지 않고도 언제나 자유로운 시간에 상담할 수 있는 시스템(민원대화방)을 제공함으로써 기업애로 및 민원상담에 따르는 어려움을 해소하도록 한다.

### 2.3 인터넷전산망 구축

정보제공 및 민원처리 등의 기업지원 기능 및 관련기관과의 연계운영이 가능하도록 하기 위하여 인터넷을 기반으로 하는 종합기업서비스정보망(Inno-NET)을 구축·운영한다. 정부 및 공공기관 등 모든 기업지원기관이 기관의 업무나 공지사항 등의 정보를 외부에 제공하거나 민원우편 등을 접수할 수 있는 중계기지 역할을 수행할 수 있도록 이노넷시스템에 각 기관의 민원홈페이지를 구축하여 민원담당자와 민원인간 대화창구로 활용한다.

## 3. 추진전략

○ 국내외 정보교류가 용이하고 다양한 응용이 가능한 인터넷을 활용하여 기술혁신 산·학·연·관 협력네트워크로서의 종합기업서비스정보망(Inno-NET)을 구축함.

○ 창업, 자금, 인력, 기술, 판로, 입지 등 기업의 모든 경영활동에 걸친 관계기관을 네트워크를 통해 유기적으로 연계하여 기업의 효율적인 활용을 지원함.

○ 기업서비스체제에 관련되는 관계기관의 민원홈페이지를 구축하여 이용자로 하여금 신속한 민원해결을 유도하고 인터넷에 관련된 최신 정보기술을 적극 활용하여 보다 편리하고 유익한 서비스를 제공함.

○ 산업기술정보원이 보유하고 있는 전국네트워크 및 시스템 등의 기존설비를 최대한 활용하여 구축비 및 운영비를 절감하고 장기적으로 유지관리 운영할 수 있도록 함.

○ 종합기업서비스전산망 구축 이전까지는 전화·팩스 등을 활용하여 정보유통 및 애로, 건의 등의 민원사항을 처리하고, 그 시행결과를 시스템 구축에 최대한 반영함.

○ 기업의 원활한 지원체제 구축 및 효율적인 시스템 구축을 위하여 서비스 지원기능을 창업, 자금, 인력, 기술, 입지, 판로, 무역 및 투자, 물류, 에너지, 기초공업, 생활공업 등 11개 분야로 구분하고 각 분야를 대표하는 기관을 총괄기관으로 선정하여 Inno-NET추진위원회를 구성·운영함.

○ Inno-NET의 제반 운영 및 기능적인 총괄업무 수행을 위해 산업기술정보원에 Inno-NET운영팀을 설치·운영함.

## 4. 국내외 현황

### 4.1 국내현황

국내의 기업지원서비스 현황은 이노

넷이 서비스하고자 하는 바를 기준으로 현황을 조사하였으며, 그 결과 기업지원 관련업무의 종합적이고 전문적인 데이터베이스의 부재, 기업지원기관의 연계 지원체제 미비, 기업지원 관련기관 정보의 사장 등이 기업지원활동에 있어 중요한 문제로 나타났다.

또한 현재 서비스되고 있는 기업정보가 종합적인 연계지원체제를 갖추고 있지 않고 기관별로 산재되어 있으며 회원제 운영등 이용절차상의 문제로 정보활용이 제한적인 것으로 조사되었다. 무역협회, KOTRA, 중진공 등 주요 기업지원 관련기관의 해당업무 영역의 서비스 정보를 얻기 위해서는 각각의 기관에 접속해야 하며, 회원제의 경우 회원으로 가입하지 않고는 기업지원정보를 이용할 수 없는 근본적인 문제를 안고 있었다. 따라서 이러한 정보를 쉽고 편리하게 이용할 수 있고 종합적으로 안내하는 체제의 구축이 필요하며 정보의 위치, 검색방법에 관계없이 여러기관 정보를 한번에 검색할 수 있는 통합검색체제의 필요성도 제시되었다.

우리나라에서의 종합적인 기업지원체제 구축을 위해서 해결해야 할 또 다른 문제로서 대부분의 지원기관이 영세한 규모 및 정보화 능력부족(107개 기관 중 약50% 이상이 10명이하의 소수인력임)으로 발생정보 및 수집정보를 전자화하지 못하고 사장시키고 있다는 것이었으며 관련기관이 수집·생산하는 정보자료를 DB화할 수 있도록 지원하는 등의 정책적인 지원이 필요한 것으로 나타났다.

현재 국내에서 서비스되고 있는 공공기업지원정보로는 중소기업진흥공단의 창업 및 지원DB(smdb.smipc.or.kr)를

비롯하여 98년 2월에 서비스를 시작한 산업정보망(www.iin.co.kr), KOTRA 등이 있다.

#### 4.2 외국현황

외국의 경우 미국과 일본에서 유사 사례를 살펴볼 수 있으며, 기업지원 관련 데이터베이스와 종합안내 및 연계 정보 제공체제로 나누어 볼 수 있다. 데이터베이스 측면에서는 주로 중소기업청이 중심이 되어 기업지원기관정보, 관련기관 문헌정보 등을 제공하는 형태로 이루어지고 있으며, 미국의 경우에는 중소기업청(SBA: Small Business Administration)이 관련기관 정보, 창업, 재정지원, 사업 확장, 인력, 문헌정보 등 기업활동 전반에 관련된 정보를 종합적으로 서비스하고 있다(www.sbaonline.sba.gov). 그외 창업을 희망하는 기술보유자와 벤처자본(angel capital)을 상호연계시켜 주는 시스템으로 Finance Hub (FinanceHub.com), ACE-Net, PRO-Net 등이 있다.

일본은 중소기업사업단이 운영하는 중소기업정보검색시스템(SMIRS), 벤처플라자, 중소기업청(SME)이 대표적으로 기업관련 지원정보를 제공하고 있다. 중소기업사업단의 경우 업계, 학계, 연구소 등의 관련기관 문헌제공 및 기관정보, 사례정보 등을 제공하고 있다.

또한 정부 및 공공기관의 종합안내 서비스기능으로서 미국의 GILS (Government Information Locator Service)가 있다. GILS는 미 연방정부가 수집, 생산하는 정보를 컴퓨터와 네트워크를 통해 개인이나 기업에게 편리하게 제

공하는 시스템으로 필요한 정보와 그 정보의 소재 및 담당자를 안내하고, 필요한 경우 정보자체를 전자적으로 제공하는 등의 서비스를 주요 내용으로 하고 있다. 이러한 공공정보 소재 안내 시스템은 일본의 JapaneseGILS, 유럽의 Europagate, 호주의 AusGILS 등이 있으며 우리나라의 경우 유사한 시스템으로 한국전산원이 구축한 지름길(http://jirumgil.pubnet.nm.kr) 등이 있다.

## II. 시스템 설계 및 네트워크 구축

### 1. 자료수집 및 요구분석

#### 1.1 자료수집

기업의 애로요인을 타개하고 부족한 부분을 보완해 주기 위하여 최신정보 기술을 이용하여 기업이 필요로 하는 창업·자금·인력·기술·판로 등 관련정보의 제공과 실시간 애로상담 기능을 제공하기 위하여 Inno-NET 관리·운영체제를 통산부-총괄기관-관계기관으로 구성하고 각 기관간의 상호 유기적인 협력체제를 유지하도록 하였다. 따라서 일차적으로 250여개의 관계기관을 소집하여 운영계획 및 일정을 설명하고 기초자료 수집을 위한 조사표를 배포하였다.

기초자료의 양식배포 및 작성된 자료의 수집방법은 기존의 PC통신망 및 인터넷을 통한 전자메일, 일반우편 등 다양한 방법을 제시하여 가장 편리한 방법을 선택할 수 있도록 하였다. 그리고 전화 및 방문·상담을 통한 자료수

집 및 사업과 연계된 업무과약을 지속적으로 수행하였으며 수집자료의 범위는 다음과 같다.

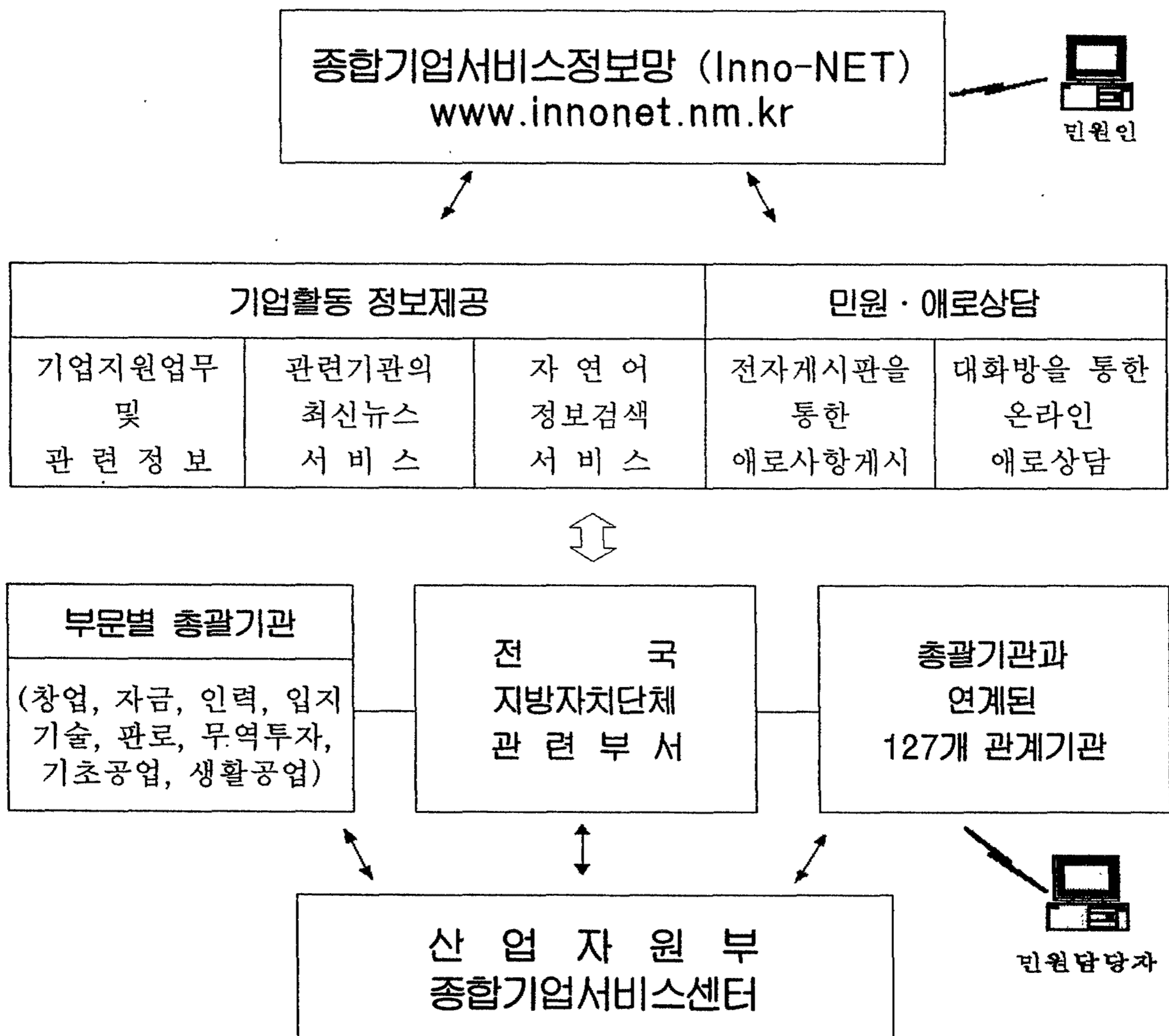
○ 관계기관의 기초자료

250여 관계기관을 소집하여 기초자료 수집을 위한 양식 배포결과 입수된 자료제출 기관은 127개 기관으로서 기초자료 조사표 및 기관업무 안내자료, 소개책자 등 관련자료들이 수집되었다.

○ 기업지원 관련 정부정책 자료  
창업, 자금, 입지, 기술 등 기업활동 지원관련 정부 정책자료 및 공공기관에서 발간된 출판물을 입수하였다.

○ 기타 천리안, 하이텔 등 국내 PC통신망 및 인터넷을 통하여 제공되고 있는 기업지원 관련정보를 최대한 수집하고자 하였다.

[그림 1] Inno-NET 시스템 개념도



## 1.2 요구분석

### 1) 수집자료의 분석

정부 및 공공기관이 지금까지의 관료적인 관행에서 과감히 탈피하고 발상의 전환을 통한 고객지향형 서비스체제로 나아감을 전제로 하였다. 그리고 고객 즉 기업이 필요로 하는 정보와 애로 및 민원이 무엇인가를 집중분석하였다.

수집된 모든 자료를 바탕으로 127개 관계기관의 중소기업지원 관련업무를

나열하고 이를 창업·자금·인력·기술·판로 등 9개 기능·분야별로 대별하여, 각 기능 업무별로 중분류·소분류·간략내용 등의 계층적인 구조로 구성하였다.

### 2) Inno-NET Workshop

수집된 자료를 분석한 결과를 토대로 실제 운영에 참여하게 될 통산부 전담기관 및 기능분야별 총괄기관 담당자들의 의견을 수렴하고, 구축된 프로토타입시스템에 대한 중간결과를 검토하고 향후개발 및 운영방안을 협의하기 위하여 관계자들을 초청하여 워크숍을 개최 하였다.

### 3) 자문위원을 통한 의견수렴

중소기업의 실질적인 도움을 줄 수 있는 시스템을 구축하기 위하여 관련 현업에 종사하는 중소기업전문가를 자문위원으로 위촉하여 중소기업전문가의 입장과 실수요자 측면에서의 의견 및 요구사항을 최대한 수렴·반영하였다.

4) 각 기관별 민원홈페이지 구축  
기관홍보 및 정보제공을 위주로 하

는 일반 홈페이지 구축과는 달리 Inno-NET 시스템은 실시간 애로상담기능을 처리하기 위하여 Inno-NET 서버에 127개 관계기관의 간략한 민원홈페이지를 구축하고, 민원담당자로 하여금 상시 모니터링을 통하여 해당기관에 접수되는 전자우편이나 온라인 대화요청을 통합된 인터넷 홈페이지상에서 처리할 수 있도록 하였다.[그림 1]

## 2. 시스템 설계 및 주요내용

### 2.1 기본개념

기업의 애로요인을 해결하고 공공기관의 최신정보 등을 제공하기 위한 Inno-NET의 기본 설계개념은 다음과 같다.[그림 2]

### 2.2 단계별 정보이용

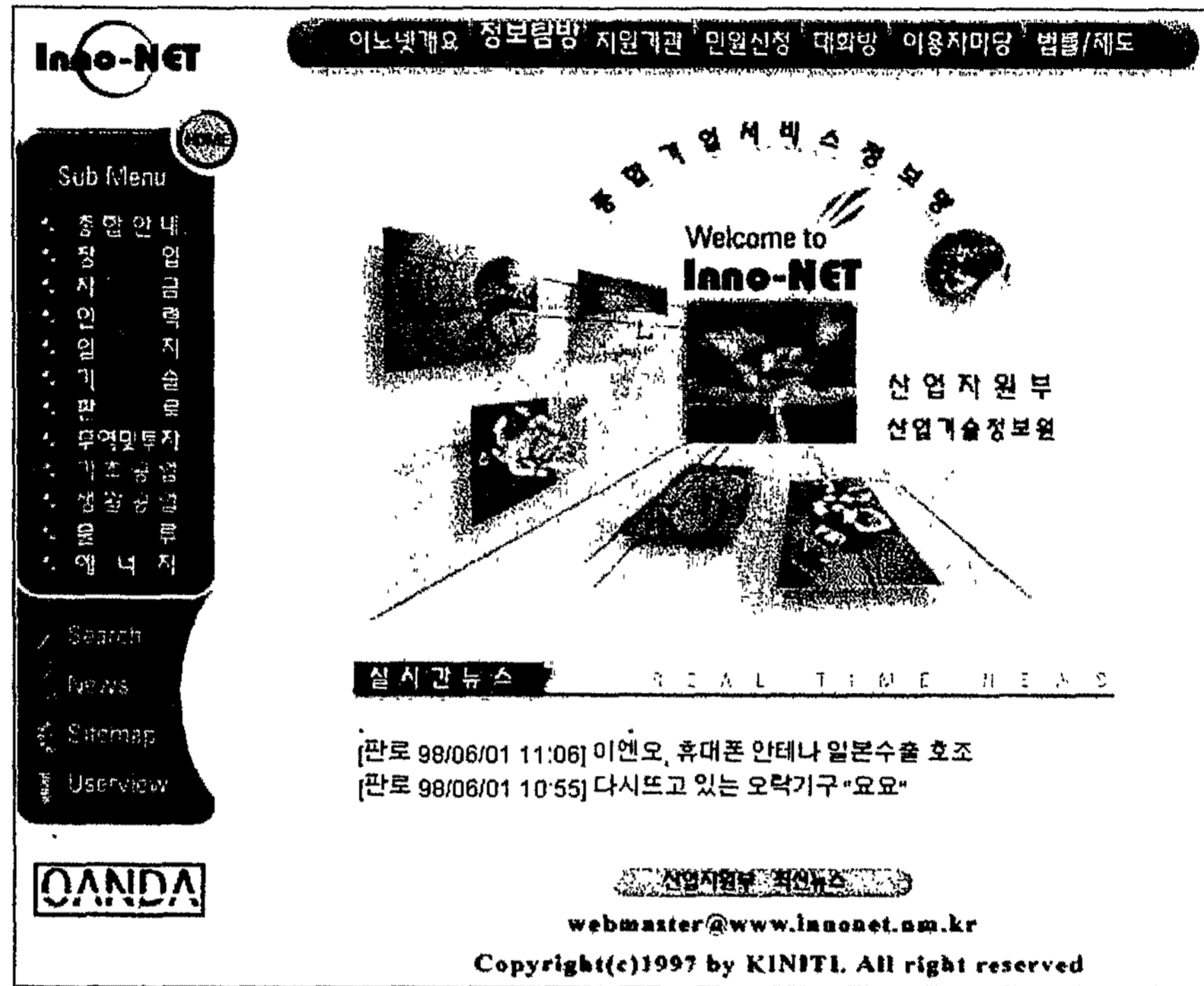
1) 1단계 : 메뉴방식의 정보탐방 [그림 3]

기업활동에 관련되는 127개 관계기관의 기업지원 업무를 9개 기능·분야별로 대별하고, 각 업무별로 간략한 소개와 담당기관 및 부서, 담당자를 안내하며 보다 상세한 정보제공을 위해 해당 민원홈페이지로 직접 연계시켜 준다. 또한 각 단계마다 대화방, 게시판 및 전자우편 기능을 부여하여 어떤 위치에서도 직접 민원신청이 가능토록 하였다.

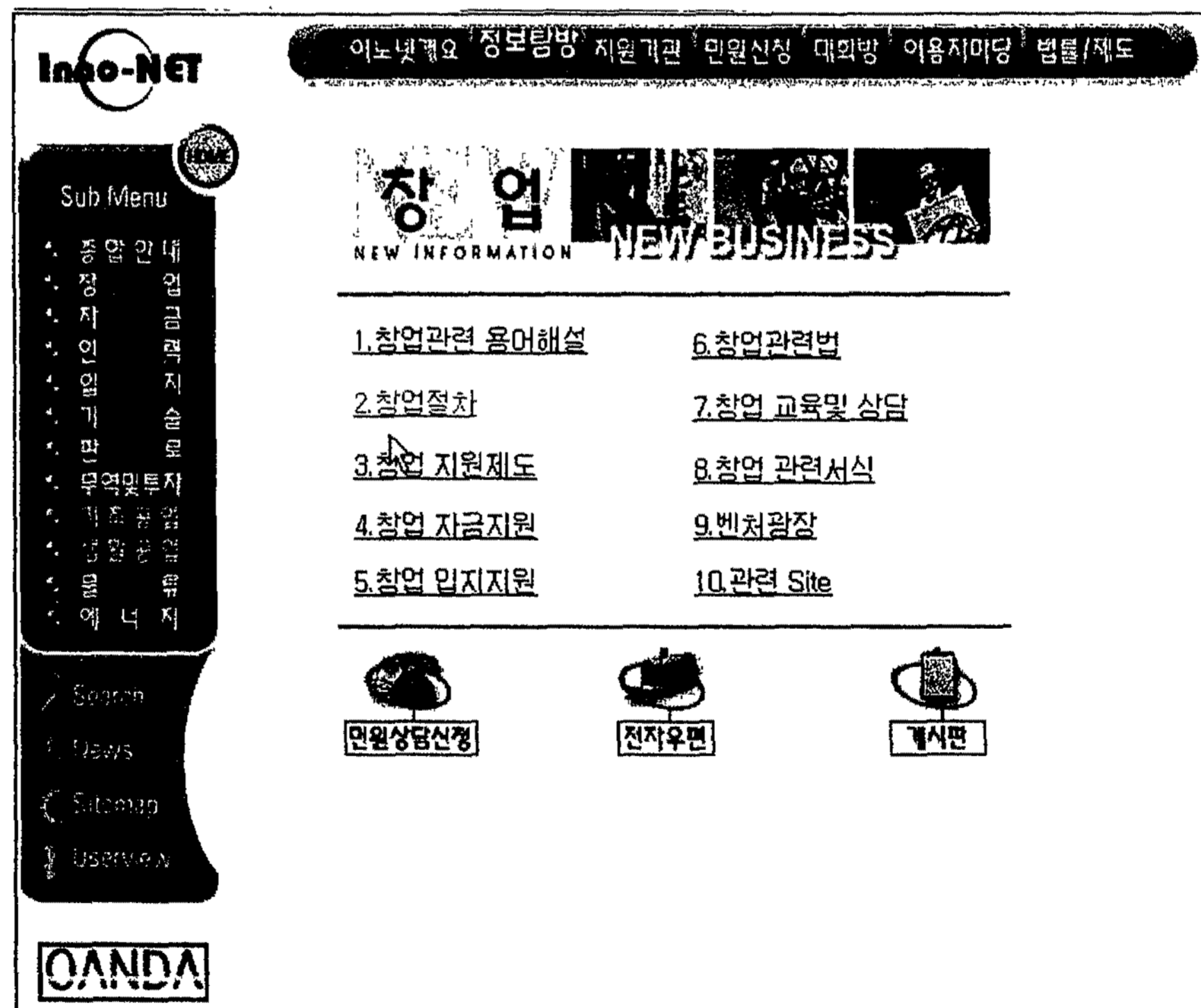
2) 2단계 : 자연어검색 [그림 4]

1단계에서 필요한 정보를 얻지 못했거나 사용이 어려울 경우 시스템에 수록한 전체 정보를 대상으로 키워드에 의한 자연어 검색을 실시한다.

[그림 2] Inno-NET 초기화면



[그림 3] 메뉴방식의 정보탐방





[그림 4] 자연어검색

Inno-NET

이노넷개요 정보탐방 지원기관 민원신청 대외방 이용자마당 법률/제도

민원정보검색

문헌DB검색 도움말

검색대상: 민원정보

검색식: 인력 and 교육

검색식 작성방법

1) 연산자의 의미

- Default 연산자(단어와 단어 사이에 공백을 넣을시 Default연산자인 OR 적용)  
창업 지금 : '창업' 또는 '지금'이 나오는 정보를 찾아줌
- AND 연산자  
창업 AND 지금 : '창업'과 '지금'이란 단어가 다 포함된 정보를 찾아줌
- OR 연산자  
창업 OR 지금 : '창업' 또는 '지금'이 나오는 정보를 찾아줌
- ADJ 연산자  
창업 ADJ 지금 : '창업'과 '지금'이 인접해 있는 정보만을 찾아줌

[그림 5] 기능별 관계기관 민원홈페이지

Inno-NET 민원홈페이지

중소기업협동조합중앙회

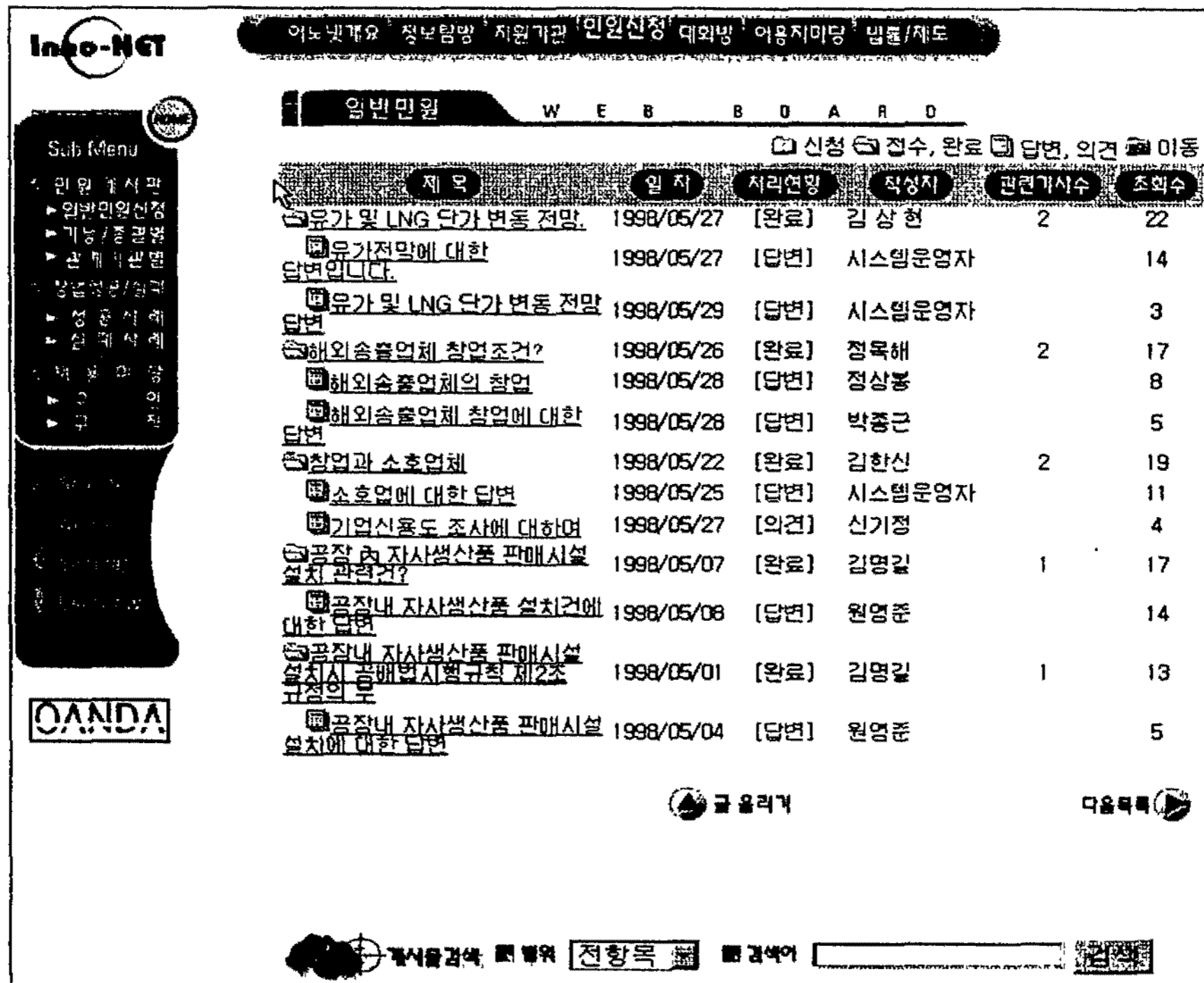
Information-Service

실시간 뉴스

민원담당자 공제관리부 / 과장 / 장경익

전화/FAX 02-785-0010(202) / 02-761-0760

[그림 6] 민원게시판 기능



3) 3단계 : 민원게시 및 민원대화 신청  
 1, 2단계에서 민원해소에 실패할 경우 전자게시판에 민원신청을 게시하거나, 민원대화방을 이용하여 애로 및 건의사항을 담당자에게 요청하면 해당분야 민원담당자는 이를 접수, 처리하여 그 결과를 게시 또는 전자우편으로 회신한다.

### 2.3 기능별 관계기관 민원홈페이지 구축 [그림 5]

- 추진체계상의 총괄기관 및 관계기관의 간략한 민원홈페이지를 구축하여 해당기관의 담당자로 하여금 민원처리 기능을 수행토록 한다.
- 지원기관의 명칭을 알고있거나 지원기관의 현황을 탐색하는 이용자를 위하여 127개 관계기관은 기능,분야별과 가나다순 기관명으로 직접 접

속할 수 있도록 메뉴를 구성한다.

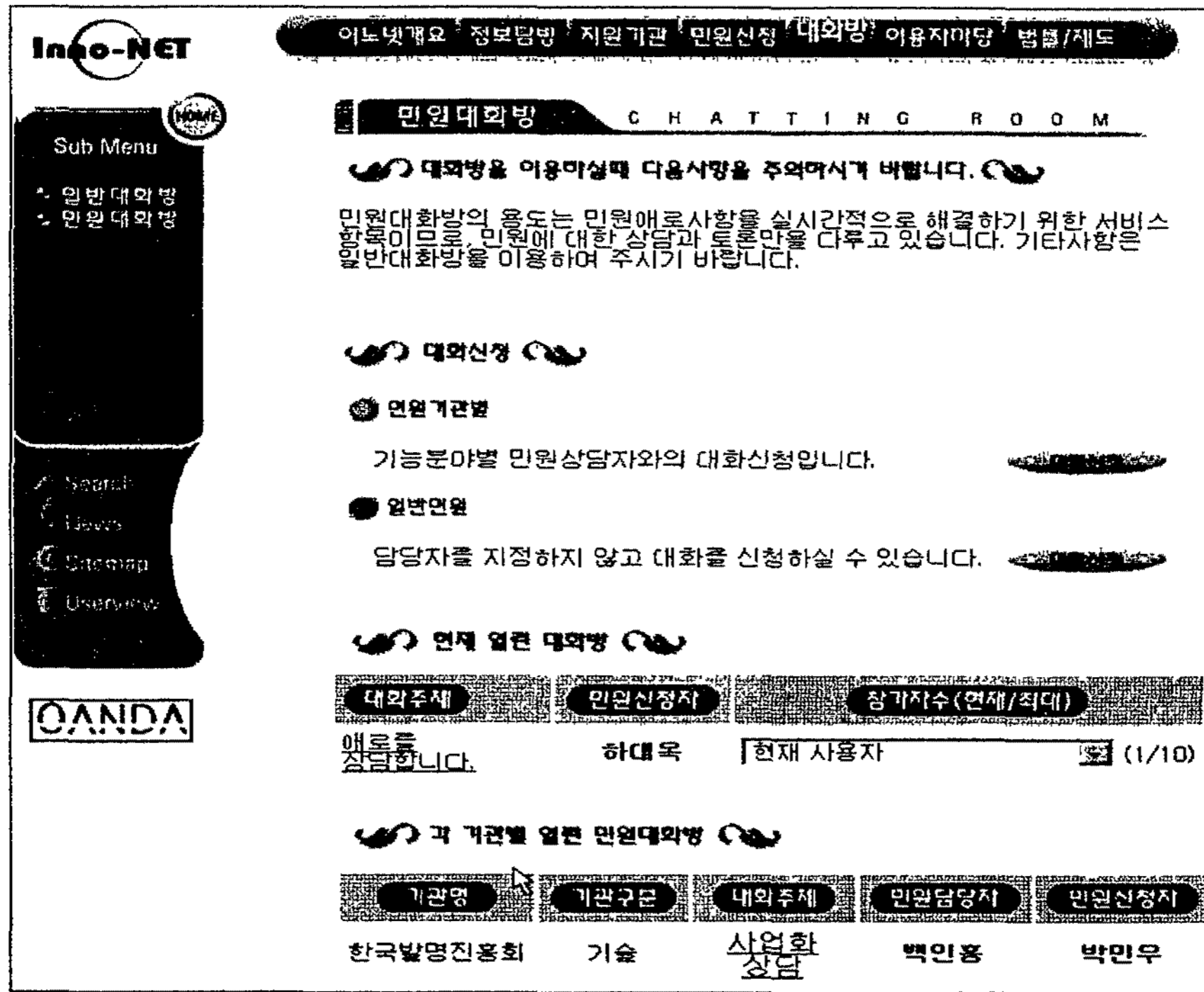
### 2.4 민원 게시판 기능 [그림 6]

- 민원 게시판 기능
  - 일반민원신청 : 민원사항의 신청, 접수, 완료, 의견제시 및 만족도 조사기능
  - 기능/총괄별 민원게시기능
  - 관계기관별(가나다순)
- 창업성공/실패사례
- 창업마당

### 2.5 민원대화방 및 동아리(CUG) 기능 [그림 7]

- 인터넷 기술을 이용한 다자간 실시간 상담기능제공
  - 일반대화방
  - 민원대화방
- 전자메일기능 (1:1, 1:N 동보송신

[그림 7] 민원대화방 및 동아리기능



및 수신확인 등)

- CUG(폐쇄이용자그룹) 기능 : 특  
정관심분야 및 사업분야별로 별  
도의 토론그룹을 구성하여 운영

## 2.6 실시간 뉴스정보 제공 및 기타 기능 [그림 8]

- 창업·자금·인력·기술 등 127  
개 각 분야의 민원담당 기관에서  
발생되는 각종 세미나, 전시회,  
지원제도 개정 등의 뉴스 및 이  
벤트 정보를 실시간으로 받아볼  
수 있는 기능
- 공개자료실, 공지사항
- 통계처리기능, 이용자현황 정보
- 이용사례 및 기업홍보
- 메뉴안내(Sitemap) 등

## 3. 정보시스템 및 네트워크 구축

### 3.1 하드웨어 및 소프트웨어

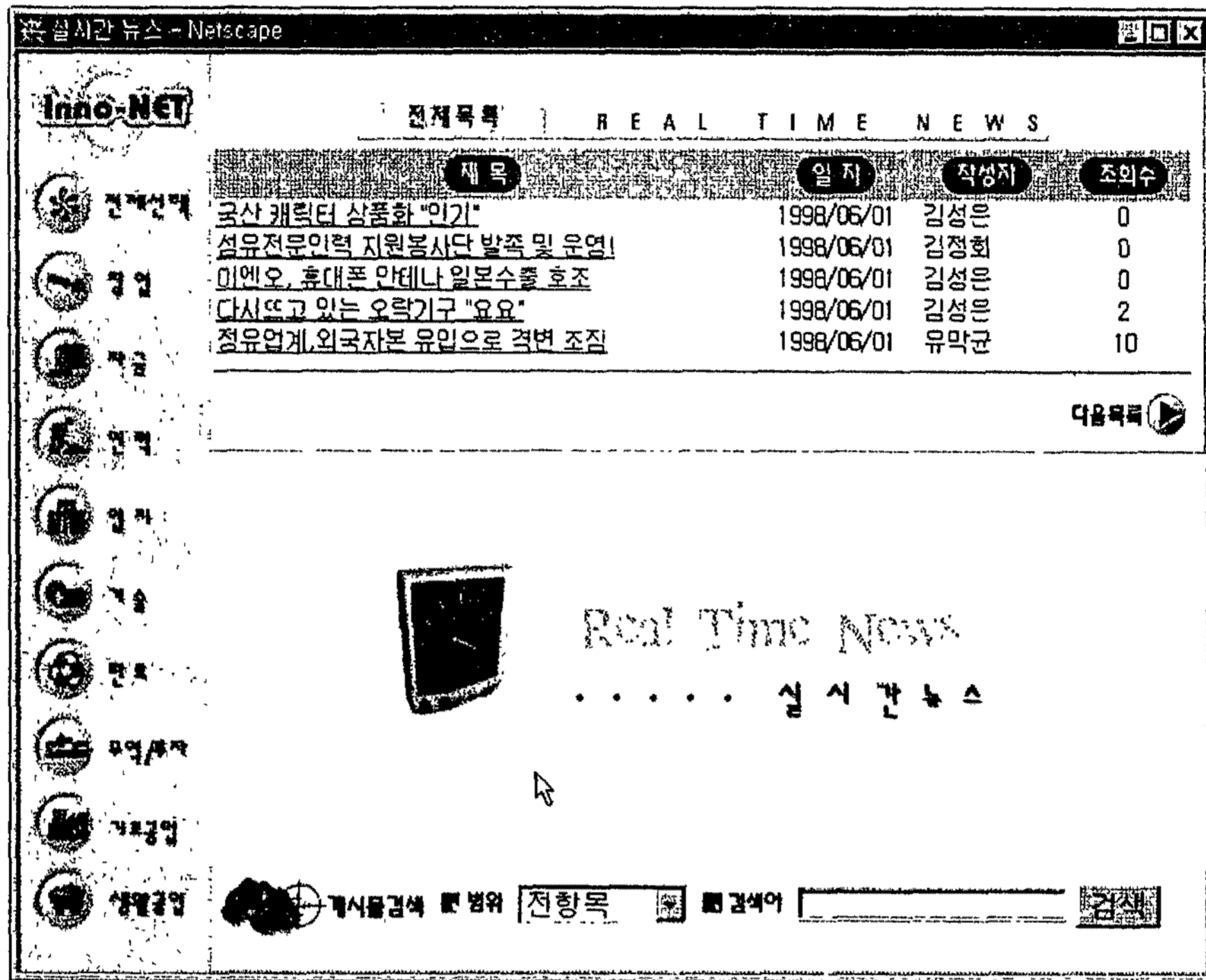
- Web 서버
  - SUN Enterprise/3000(Solaris 2.5)
- Terminal Server
  - Modem(56Kbps) 20대
- ORACLE DBMS Server 7.3
- Netscape Enterprise Server 2.0

### 3.2 네트워크 구축·운영

#### 1) 기본방향

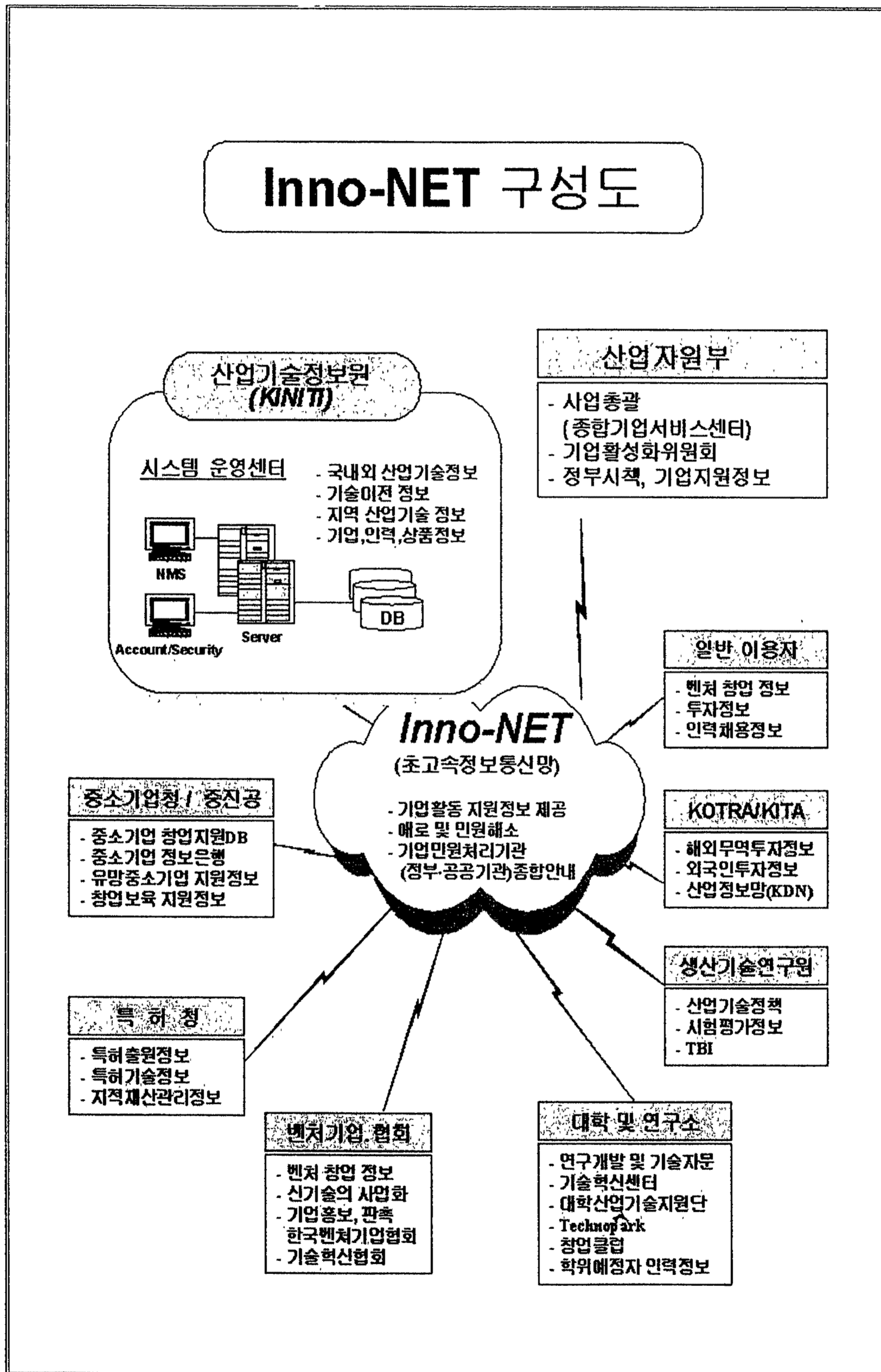
- 국내외 정보교류가 용이하고 다  
양한 신기술 접목이 가능한 인터  
넷을 기본근간망 (Backbone)으로  
활용한다.
- 관계기관 및 이용자는 다음 세가  
지 방법 중의 하나를 선택하여  
Inno-NET에 접속할 수 있다.

[그림 8] 실시간 뉴스정보제공 및 기타기능



- 전용선을 이용한 LAN 접속
  - 상용인터넷서비스 제공업체를 통한 접속
  - 전화회선을 이용한 PPP(Point-to-Point Protocol)접속
    - 지방의 이용자는 기초의 ISP(인터넷 서비스 제공자)가 보유하고 있는 전국 규모의 통신망 설비를 통하여 Inno-NET에 접속하거나 Hyperview 등의 인터넷 무료이용 방법을 이용한다.
    - 중소기업의 인터넷 이용환경 지원을 위한 예산확보는 2단계 사업에서 추가 검토한다.
- 2) 접속방법
- 전용회선(LAN)
    - 인터넷서비스를 제공하는 상용ISP (Internet Service Provider)나 Inno-NET 서버 시스템과의 전용회선을 설치하여 접속하는 방법
    - TCP/IP 프로토콜을 이용하는 근거리통신망(LAN)간의 접속방법으로서 여러 명의 이용자가 동시에 이용할 수 있는 이점이 있다.
  - Inno-NET 홈페이지 주소 : <http://www.innonet.nm.kr>
  - 전화회선(PPP)
    - 개인이나 소규모 사업장에서 일반 전화망(PSTN)을 이용하여 인터넷에 접속하는 방법으로서 14.4Kbps 이상의 Dial-up Modem을 이용한다.
    - 저렴한 비용으로 쉽게 이용할 수 있으나 전송속도에 제한이 있으며 PC 운영체제에 따라 다양한 접속 절차를 요구한다.
    - Inno-NET접속용 전화번호(14.4Kbps ~ 56Kbps)
      - 02-3295-0760 ~ 0769
      - 02-3295-2811 ~ 2820

[그림 9] Inno-NET 네트워크 구성도

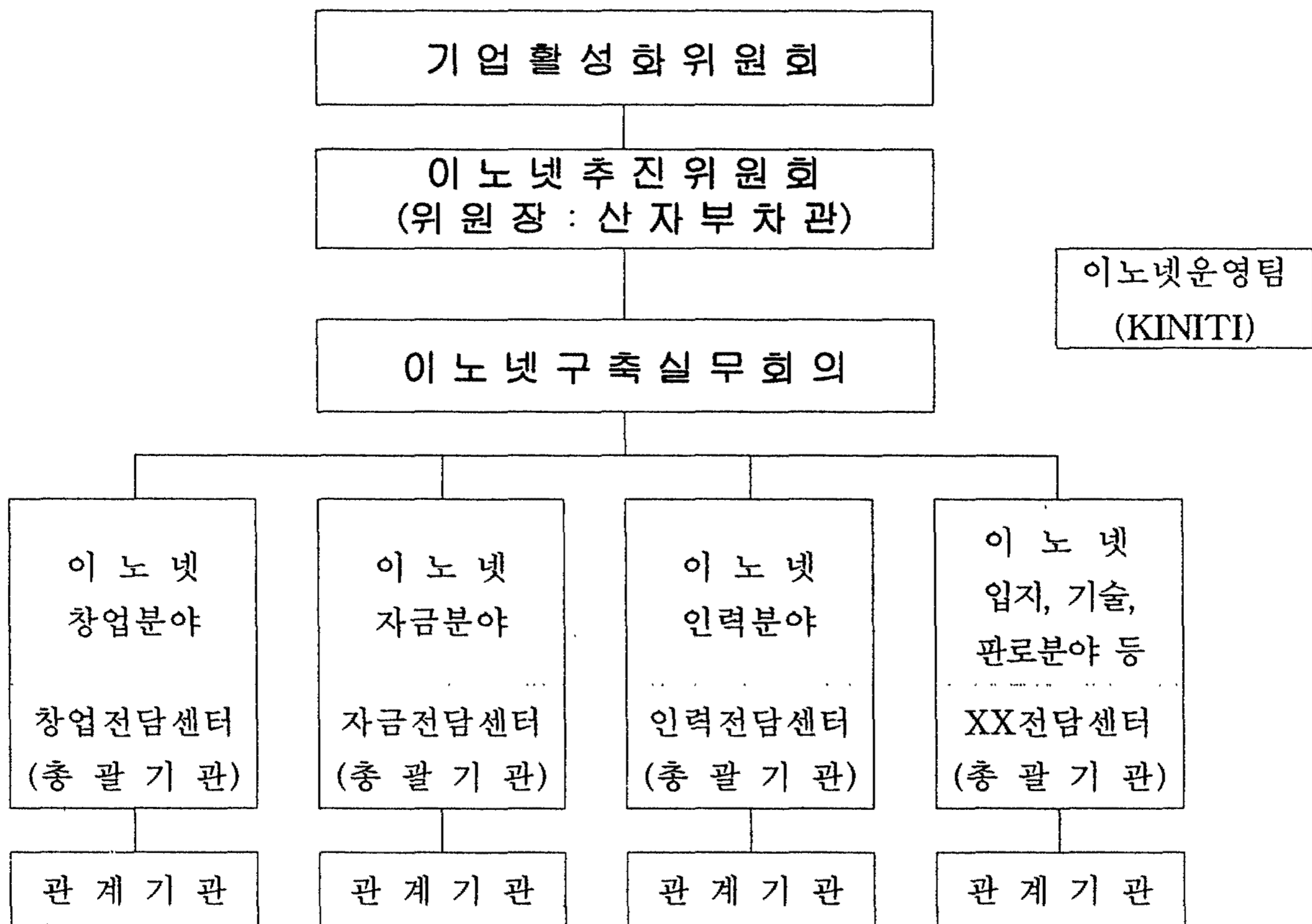


### III. 시스템 관리 및 운영

#### 1. 추진체계 및 역할

##### 1.1 추진체계

[그림 10] 이노넷추진체계도



##### 1.2 추진체계별 기능 및 역할

###### 1) 산업자원부

기업이 요구하는 애로사항에 대한 종합안내 기능과 개별 부처가 해결하기 어려운 경우 관계부처와 협의하는 기업활성화위원회 등을 운영하며 Inno-NET 사업총괄 기능을 담당한다.

Inno-NET 전담부서로서 산업진흥반

을 두고 종합안내기능과 산자부내 담당부서, 총괄기관, 관계기관간의 상호협력체제 구축 및 사업조정 등의 정책총괄기능을 수행하는 종합기업서비스센터를 운영한다

###### 2) 총괄기관

각 기능·분야별로 기업의 애로사항을 해결해 줄 수 있는 대표기관을 선정하여 총괄기관으로 지정하고 2명의

전담인원을 배치하여 민원인이 자신의 애로사항을 요청할 기관을 찾지 못하거나 몇 개 기관으로 분산되어 있을 경우는 총괄기관에 의뢰하여 처리하며 총괄기관은 민원인과 해당기관의 민원담당자와도 긴밀한 연관관계를 유지한다.

총괄기관은 해당기관의 정보제공 내용과 애로사항 해결을 위한 종합적인 분석과 서비스를 전담하는 기업서비스 전담센터를 운영하고 있으며, 전화 혹은 팩스 등으로 처리되는 민원업무에 대한 일지작성, 기능별 최신뉴스 제공 등 실제적인 대부분의 기능을 수행한다.

### 3) 관계기관

해당 분야별로 기업애로해결을 위한 상담 및 지원, 매뉴얼 작성 및 분야별 데이터베이스 구축·관리 등을 담당하고 분야별 총괄기관을 중심으로 협조체제를 구축한다. 기관별로 종합기업서비스체제 담당부서를 정하고 민원담당자를 2인 이상 지정하여 각 기관에 대한 업무와 정보서비스 내용 등을 상담하고 민원요청에 대한 상시 서비스를 수행한다.

### 4) Inno-NET운영팀(산업기술정보원)

산업자원부가 추진하고 있는 이노넷사업의 전산시스템과 네트워크를 구축하여 서비스를 담당할 실무적인 업무를 담당하는 사업주관기관으로서 시스템운영을 위한 제반 행정업무 및 사업운영을 책임지는 시스템운영자 역할을 수행하고 있으며 주요기능으로는 사업계획 수립 및 추진, 각종 위원회 활동 지원, 민원게시 및 처리 모니터링, 이노넷서버 및 전산망 관리운영, 각종 현

황 및 통계 분석, 개발시스템 및 데이터보완 등의 업무를 처리한다.

### 5) 민원담당자의 역할

#### ○ 제공정보 최신상태 유지

해당 기관이 제공하고 있는 정보탐방의 메뉴분류 및 참고 내용과 기관 민원홈페이지를 항상 최신상태로 유지시키고 해당 분야의 회의, 세미나, 워크샵, 법/제도 변경 등 이벤트 정보에 대한 최근 발생 뉴스정보를 입력하여 이용자로 하여금 최신정보라는 신뢰를 얻어야 한다. 이를 위하여 관계기관은 수록된 정보내용을 적어도 월1회 점검하여 변동사항을 해당 총괄기관에 보고하고 총괄기관은 산업자원부에 종합하여 보고한다.

#### ○ 민원처리를 위한 상시 모니터링

민원담당자는 해당기관의 민원게시판과 전자우편함에 신청되는 민원을 항상 확인해야 하며 신청된 민원에 대해서는 최대한 빠른 시간내에 응답을 해야 한다. 전자우편의 경우는 외부에서 우편물이 도착했는지를 알리는 “알람” 기능을 활성화 상태로 유지해야 한다. 또한 온라인 대화방을 통한 대화 신청에도 적절히 응해야 하는데 상담 일정 등의 대화 스케줄을 게시판에 게시하고 신청자에게는 전자우편으로 통지한다.

#### ○ 지속적인 이용통계 및 현황 분석

민원서비스 통계에는 민원게시판, 민원대화방, 전자우편의 3가지 형태를 기관별, 기능별대 처리건수, 처리율, 진행상태, 만족도 분포, 만족율, 민원일지 현황 등의 통계를 주기적으로 조회하

여 민원이 처리되는 상태와 이용자 요구사항 등을 분석한다. 또한 통합홈페이지의 메뉴별 이용현황, 개인 IP별 접속횟수, 관계기관별 접속횟수 등을 통하여 이용자가 주로 이용하고 있는 서비스기능과 기관을 확인할 수 있으며 정보검색 기능에서도 가장 관심있는 키워드를 분석할 수 있다.

#### ○ 전화, 팩스를 통한 민원상담 및 처리 병행

전화와 팩스를 이용하여 상담·처리한 민원내용은 별도로 민원일지를 작성해야 하며 그 내용 중 일반인에게 열람시킬 필요성이 있는 민원은 민원게시판에 등록한다.

### IV. 맺음말

기업활동에 필요한 정보를 제공하고 각종 애로사항에 대한 민원을 상담하고 해결하기 위하여 인터넷과 최신 정보기술을 활용한 민원정보 시스템을 개발하고 벤처 및 중소기업의 모든 경영활동에 관련되는 정부와 127개 공공기관을 창업, 자금, 인력, 입지, 기술, 판로, 무역 및 투자의 7가지 기능과 기초공업, 생활공업의 2가지 산업별로 나누어 유기적인 연계체제를 구축하였다.

기업의 정책자금, 시책 및 관련법령과 제도, 전국 산업단지 현황, 기술동향 및 기술개발 지원사업, 제품의 국내외 판로 및 투자 등 기업이 필요로 하는 정보를 9개분야로 구분하여 이용자가 손쉽게 원하는 정보에 접근할 수 있도록 메뉴방식에 의한 정보탐방과

컴퓨터에 수록된 모든 정보를 대상으로 정보검색기능을 수행하여 필요한 정보의 내용과 소재를 알려 주며 각 분야별로 최신정보 즉 제도개선, 입법, 세미나, 교육 등 각종 이벤트행사를 알려주는 실시간뉴스정보를 제공한다.

필요한 관련 정보가 여러 기관에 산재되어 있으며 이용절차상의 어려움 등으로 수차례 기관을 방문하는데 장시간이 소요되어 시간과 비용낭비 등 많은 불편을 겪었다. 그러나 종합기업서비스정보망이 운영됨에 따라, 중소기업이 각종 자료를 입수하고 애로를 해결하는데 시간과 장소의 제약을 받지 않으며 정부 및 관계기관으로부터 능동적이며 고객지향적인 서비스를 받을 수 있는 환경이 구축되었다.

주요 애로상담기능으로는 민원인이 언제든지 애로사항을 컴퓨터로 작성하여 해당기관의 민원게시판에 신청해 놓으면 민원담당자가 그에 대한 답변을 하도록 되어 있으며, 온라인대화방을 통하여 민원인이 민원담당자와 직접 의견을 교환할 수 있으며, 전자우편으로도 요청할 수 있게 되어 기업경쟁력강화에 큰 도움을 줄 수 있다.

산업기술정보원의 컴퓨터와 통신환경 등을 최대한 활용하여 빠른 시간내에 시스템개발 및 구축작업이 완료되었으나 관계기관에서 수행하고 있는 업무와 서비스 내용을 수집, 분석하여 데이터베이스화하고 홈페이지를 구축하는데는 다소 어려움이 있었다. 이러한 문제점을 보완하고 효율적인 서비



스를 하기해서는 첫째, 네트워크 운영 센터의 요원 확보로 기술과 경험을 축적하여 관계기관과 이용자와의 연계 체제를 보다 더 굳건히 하면서 효율적인 운영의 묘를 살리고, 둘째 총괄기관과의 협력과 역할분담 체제를 강화하여 각 분야별 제공정보의 최신성 유지와 관계기관이 보유한 정보를 파악·분석하여 데이터베이스화하는데 기여토록 하고, 셋째 인터넷의 이용수준이 중소기업 및 일반인에게는 아직 대중화되지 못하여 어려움을 느끼겠지만 인터넷의 발전속도와 경쟁력 확보면에서는 관계기관과 중소기업에 대하여 지속적인 저변확대에 노력을 기울이는 일이 필요하다.

이 사업은 5단계 사업으로 추진되고 있으며 '98년으로 이어지는 2단계 사업에서는 1차시스템의 운영결과를 바탕으로 제반 문제점을 수렴, 반영하고 유통·물류, 에너지, 석유, 가스, 전력분야가 추가되며 11개 분야의 기업 활동 관련기능·분야별 데이터베이스 구축을 비롯하여 외국인 관련부문의 영문홈페이지 제작, 정부 및 공공기관, 기업, 연구소 등의 종합적이고 체계적인 디렉토리서비스, 창업시뮬레이션 등 벤처·창업을 위한 전용페이지 구축과 통계·설문조사 등 이용자의 의견수렴을 위한 제반 관리기능의 개발도 함께 추진되고 있다.