

# 정보화를 통한 기업경영의 활성화 방안에 관한 연구

## A Study on Informatization and Managerial Promotion of Business Firms in Korea

조찬식(Chan-Sik Cho)\*

### 목 차

1 서 론	3.1 기업정보화 실태분석의 내용과 범위
2 기업정보화의 이론적 배경	3.2 조사대상 업체의 현황 및 분포
2.1 정보의 가치 변화	3.3 기업정보화 추진실태
2.2 정보화의 개념	4 정보화를 통한 기업경영의 활성화 방안
2.3 기업정보화	5 결 론
3 기업정보화 실태분석	

### 초 록

정보가 하나의 상품이나 전략적 자원으로 가치를 갖게 되면서 기업에도 이러한 정보를 수집, 관리, 활용시키는 기업정보화가 필연적 과제가 되었다. 본 연구에서는 기업정보화의 이론적 근거를 구축하고 설문조사를 통하여 우리나라 기업들의 정보화 실태를 실증적으로 조사·분석하고 이를 바탕으로 기업정보화를 통한 경영 활성화의 방안을 제시하고 있다.

### ABSTRACT

As information has become a commodity or strategic resources, business firms are faced with informatization including collection, management, and utilization of information. Specifically, this study builds a theoretical framework on informatization of business firms; analyzes empirical data from questionnaire survey; and, based upon the analysis, suggests recommendations for managerial promotion through informatization of business firms in Korea.

\* 동덕여자대학교 문헌정보학과 조교수

■ 논문 접수일 : 1999년 2월 1일

## 1 서 론

정보가 하나의 재화나 전략적 자원으로 인식되면서 정보의 효과적인 관리와 이용에 관한 사회적 중요성이 점점 증대되고 있다. 이러한 정보사회의 특성으로 인한 사회의 구조적 변화는 사회구성요소의 형태와 기능에 커다란 변화를 초래하였다.

80년대 이후 꾸준히 지속되어온 정보화는 우리나라를 이미 이러한 정보중심의 사회체제로 이행시켜가고 있으며 '개방화', '세계화'라는 국제적 추이 속에서 정보는 필수불가결한 전략적 요소의 하나로 자리매김을 하게 되었다.

현대사회에 이르러 대두된 정보사회, 정보화, 정보가치 등의 개념은 단시간에 이루어지는 것이 아니다. 이러한 개념들은 사회의 발전과정 가운데 농업사회, 산업사회를 거쳐서 산업화의 기반이 갖추어진 상태에서만 그 개념설정이 가능해진다.

그것은 정보자체가 기계기술, 대량생산 등을 바탕으로 한 산업사회의 구조 위에서 생성된 가치개념이기 때문이다. 따라서 정보는 그 자체의 구조와 조직을 가지고 있으며 스스로 조정하는 힘을 갖게 되는 것이다(전석호 1995). 이러한 정보의 대량생산과 유통이야말로 산업화의 형태 위에 자본주의적 메카니즘이 합하여 발전된 하나의 사회적 양태인 것이다.

이러한 사회의 변화 가운데 기업의 정보화가 갖는 의미는 매우 크다고 할 수 있다. 왜냐하면 기업의 합리적 경영과 효율적 운영은 정보사회에서의 기업존폐에까지 영향을 미칠 수 있기 때문이다.

기업 정보화가 주는 의미는 첫째, 정보사회에서의 사회구성 조직으로서 필수 불가결한 면이란

점이다. 즉 정보가 그 사회에서 전략적인 자원이거나 재화로 인식됨에 따라 기업에서도 정보의 가치가 그리고 그 관리와 이용이 중요한 자리를 차지하게 된다. 둘째, 기업의 보다 합리적이고 효율적인 경영의 측면이다. 그것은 정보자체가 이미 부가가치적 자원(value-added resources)이기 때문이다. 그러므로 정보는 기존의 어느 생산요소보다 잠재력을 갖고 있으며 이러한 정보를 활용한 기업의 운영이란 기업의 생산력 향상뿐만 아니라 그 기업의 생존에까지도 영향을 미칠 수 있는 것이다.

그러나 기업의 정보화란 단순한 정보기술의 도입만을 가리키는 것이 아니다. 정보화란 개념이 하나의 총체적 발전과정을 말하듯이, 기업의 정보화란 그 기업의 총체적 변화를 의미하며 전사적인 정보중심의 발전과정을 가리킨다. 이러한 기업정보화는 정보가 기업 구성요소간에 상호 작용하면서 그 가치나 역할이 증가하는 과정을 말한다. 예를 들어 중소기업의 정보화란 단순히 컴퓨터 하드웨어나 소프트웨어 등의 전산화기기도 도입만을 의미하는 것이 아니라 이러한 전산화기기의 도입에 따라 조직부서의 개편, 업무처리방식의 변화, 그리고 의사결정구조의 변화 등을 포함함을 의미한다.

본 논문은 우리 나라 기업들의 정보화 실태를 파악하고 이에 따르는 활성화 방안을 모색하기 위하여 첫째, 문헌연구를 통하여 기업정보화에 대한 이론적 기반을 구축하고 둘째, 설문조사를 통하여 우리 나라 기업들의 정보화 실태를 실증적으로 파악 분석한 뒤 셋째, 이를 바탕으로 기업정보화의 활성화를 위한 방안을 제시함으로써 우리 나라 기업들이 효율적인 정보화를 이루며 발전하도록 기여함에 그 목적이 있다.

## 2 기업정보화의 이론적 배경

정보가 하나의 상품이나 전략적 자원으로 가치를 갖게 되면서 사회의 많은 구성요소가 정보에 영향을 주고받으며 변화하게 된다. 정보화는 이러한 정보의 가치가 사회의 각 영역에서 인식되고 사회 구성원들 간에 상호 작용하는 과정인 것이며 정보화를 통한 정보사회로의 도래는 사회 구성의 주요부분인 기업에도 필연적으로 변화를 초래하게 된다. 오늘날 기업이 사회·경제에서 차지하고 있는 비중은 매우 크며 오늘날과 같은 정보사회에 있어서 기업 정보화의 의미는 기업의 존폐에까지 영향을 미친다 해도 지나침이 없는 것이다. 본 장에서는 정보의 가치변화 및 기업정보화에 관한 이론적 배경을 살펴보기로 한다.

### 2.1 정보의 가치 변화

정보의 가치란 물질과 에너지라는 유형자원의 가치부여가 정보라는 무형자원에 전가되는 현상으로써 개인 또는 사회집단의 정보의존도에 따라 결정된다. 즉 정보의 가치가 높아진다는 것은 그만큼 정보에 대한 의존도가 높아지는 것을 의미하며 이는 사회나 그 구성요소와 정보와의 상호 작용의 변화에 기인하는 것이다. 이러한 정보의 가치는 정보가 인간의 행동에 어떻게 동기를 부여하고 의사결정에 어떻게 기여하는가에 따라 사회적으로 부여되는 것이다. 그러므로 정보의 가치란 개인 또는 사회집단의 인지, 태도, 가치관 및 행동의 변화와 새로운 정보환경의 변화에 의해서 생기는 사회적 현상이며 이러한 정보의 가치는 정보와 사회의 관계 속에서 계속 변화되는 것이다.

정보에의 가치부여는 정보사회의 개념을 태동

시켰다. 정보사회란 정보가 가치를 갖는 사회의 총체를 가리킨다. 역사의 발전단계를 볼 때 인류는 수렵사회, 농경사회, 산업사회의 형태로 발전되어왔다. 수렵사회는 인간의 수렵활동이 그 사회의 모든 생활 방식과 사고를 지배해 왔으며, 농경사회에서는 농업, 유목업 등이 그 시대의 중심적 행태가 되어왔고, 산업혁명을 통한 기계화와 대량생산으로 규정되어지는 산업사회는 산업활동이 관계되는 행위가 사회유지의 기본이 되어왔다. 따라서 정보사회란 사회 구성원의 활동, 인식, 사고가 정보를 중심으로 이루어지는 사회를 가리키며 정보에의 가치 부여 즉 정보의 혁명으로 야기되는 정보의 대량생산과 대량소비 즉 정보시대의 도래를 의미한다.

이러한 정보가 영향을 미치는 사회, 즉 정보사회에 대한 이론적 연구는 서구 특히 미국사회 중심으로 사회의 구조기능적 관점(structural-functionalism)에 입각하여 사회변화를 연구한데서 그 기원을 찾아볼 수 있다. Bell(1973)은 기축원리(axial principle)와 사회구조(social structure)의 변화를 이론화하여 현대사회가 과거의 사회들과 그 중에서도 특히 산업사회와는 다른 차원의 후기산업사회(post-industrial society)로 도래하고 있음을 예고하였다. 이러한 후기산업사회로의 요체는 Bell이 말했던 '지적기술'(intellectual technology)이다. Bell에 의하면 기술이란 과학적 지식을 사용하여 일을 반복적으로 할 수 있는 구체적인 방법을 의미한다. 그런 면에서 지적기술이란 기계기술(machine technology)과 달리 직관적인 판단을 통한 문제 해결법칙(algorithms)을 의미하는 것이다. 즉 기계기술이 산업사회를 주도했듯이 후기산업사회는 지적기술에 의해 유지, 운영되는 것이다.

이러한 후기산업사회의 본질은 정보가 하나의

상품이나 자원으로 인식되면서 재조명된 정보사회인 것이다. 정보사회에서 정보란 사회의 효과적인 조정과 기능수행에 기초가 되는 속성들을 가지고 있게 된다.

이러한 속성들이란 첫째, 정보가 자원이란 점이다. 에너지나 자본 또는 노동력처럼 정보가 경제, 정치, 문화적 목적을 달성하기 위하여 이용되는 필요한 자원이란 점이다. 둘째, 정보란 재화란 점이다. 정보가 경제적 또는 다른 보상으로 개인, 조직 또는 국가간에 자주 팔리고 거래되며 교환되는 하나의 재화가 된다는 것이다. 셋째, 정보란 자원의 보존과 생산성 향상에 기여하게 되는 것이다. 효과적인 정보의 습득과 이용은 다른 자원들을 절약하고 또 생산적 이용이 가능케 한다.

그러므로 정보의 가치는 산업사회의 심화과정에서 정보의 역할을 창출하는 사회의 다른 힘(social forces)들에 의하여 다양하게 작용하면서 산업사회에서 정보사회로 이행해 간다고 추정할 수 있다. 이러한 사회적 힘에 의한 사회구조의 변화는 경제적, 정치적, 문화적 조정을 필연케 하는 정보에 대한 인식을 제고시켰다. 즉 정보란 새로운 사회적 현상으로서 정보에 의하여 사회구조 및 인간의 생활양태가 재조명되며 정보산업(information industry)부문의 확대 및 성장으로 기존의 사회적 인식이 정보중심으로 바뀌게 되었다.

경제적 양식으로 자본주의는 정보의 거래를 가능케 하였으며, 사회화의 한 형태로서 산업화는 정보의 생산, 분배, 소비를 가능케 하였다. 그러므로 정보의 가치변화는 산업화와 자본주의가 상호 작용하는 고도화된 산업자본주의(industrial capitalism)의 산물이며 정보사회의 등장을 가능케 한 것이다.

## 2.2 정보화의 개념

정보의 가치변화가 고도화된 산업자본주의의 산물이라면 정보화란 정보의 가치화이며 이러한 가치의 변화는 산업자본주의에 기반을 둔 현대사회에 나타나는 근대화(modernization)의 한 형태로 이해될 수 있다. 근대화란 일반적으로 과거 전통사회와 현대사회의 사회조직 및 가치관을 이어주는 개념으로 흔히 발전이라 정의되어 진다. 발전이란 성장의 극대화를 가리키나 그것이 단순한 수량적 증가만을 의미하는 것이 아니고 하나의 과정으로서 사회전반에 걸친 총체적 변화를 가리킨다. 그러므로 발전은 사회·경제적 기틀에 의해서만 평가되는 것이 아니고 시·공간적인 연속성(continuum)에 의해서 이루어지는 것이다. 그러므로 정보화란 그 가치가 무시되었거나 경시되었던 정보가 사회변화와 더불어 사회전체에 전략적인 자원이나 가치있는 재화로 인식되어 가는 과정이라 볼 수 있다.

이러한 정보화는 사회를 구성하고 있는 조직에도 커다란 영향을 미친다. 즉 사회의 모든 조직들이 정보의 생산, 유통, 소비 등에 의하여 그 구조와 기능이 변하기 때문에 정보화는 사회적 변화과정일 뿐만 아니라 사회를 구성하고 있는 조직들에도 적용되는 변화과정인 것이다.(조찬식 1995) 그러므로 사회의 변화와 동시에 사회 속의 조직에도 정보화의 영향이 반영되어 정치, 경제, 문화의 변화가 사회조직들에게 직접적인 영향을 미치며 조직의 활동에 따라 다시 사회의 변화를 유발하게 된다. 이러한 관점에서 볼 때 조직의 정보화란 조직의 체계적 운영과 사회 환경에 적응이란 면에서 정보가 조직의 구성원, 집단 그리고 조직 자체의 목적, 역할, 규칙, 네트워크 등에 상호 영향을 미치는 과정인 것이다.

조직에서의 정보화는 다음과 같은 세 가지 기능으로 살펴볼 수 있다. 첫째, 조직의 통제와 조정의 기능이다. 즉 조직의 목적을 달성하기 위하여 필요한 정보의 이용과 분배는 조직의 체계화와 일원화를 통한 조직의 통제와 조정을 가능케 한다. 둘째, 의사결정자들(decision makers)에게 필요한 정보를 제공하게 된다. 조직의 정보화를 통한 다양한 정보자원의 확보는 조직의 진퇴에 관련되는 결정까지 영향을 미치게 되기 때문이다. 셋째, 환경에의 적응이다. 사회의 변화와 그 상황에 맞는 조직의 운영은 필요한 정보의 수집과 이용을 전제로 하기 때문에 조직의 정보화란 바로 그 조직의 사회환경에의 적응을 의미하게 되는 것이다.

요컨대 정보화란 정보의 생산, 유통, 소비가 활발해지면서 정보의 가치가 증대되어 가는 과정을 의미하며 그 사회와 사회를 구성하고 있는 조직간의 관계를 나타낸다고 할 수 있다.(조찬식 1995) 바꾸어 말하면 사회의 정보화와 조직의 정보화는 별개의 변화과정이 아니고 상호보완적이며 상호 작용하는 사회화의 과정인 것이다. 이런 관점에서 정보화란 사회를 구성하고 있는 개인, 그룹, 조직 그리고 사회전체에 영향을 미치는 정보의 가치화이며 이러한 정보화란 정보사회의 속성들만의 부분적인 성장만을 의미하는 것이 아니고 사회의 모든 구성요소들과 작용하는 총체적 과정(total process)이며, 현대 사회에 특징지어지는 하나의 사회화 과정인 것이다.

### 2.3 기업정보화

현대사회의 정보화 과정에서 기업의 정보화가 갖는 의미는 더욱 각별하다 할 수 있다. 기업이란 하나의 경제단위로 유형의 재화나 무형의 서비스

를 생산하여 영리를 추구하는 사회적 조직체이다. 이러한 기업은 목적의식을 지닌 목적 구성체이며 사회적 요구가 있는 한 계속 유지되어야 하는 유기체이다. 또한 이같은 계속성이 유지됨으로써 목적 의식적 조직체, 생산력 실현의 주체, 생산요소 결합의 주체, 재생산에 의한 이윤귀속의 주체 및 사업목적이나 활동의 주체로서의 그 존속이 유지되는 것이다. 이러한 본질은 사회의 변화와 발전에 영향을 받으며 동시에 그러한 변화를 이끌어 감으로써 사회적 조직체의 하나로 역할을 하게 된다. 그러므로 현대 정보사회에서 기업정보화의 의미는 사회전체의 발전과정 속에서 이해될 수 있는 것이다.

기업의 정보화란 기업의 경영에 정보의 이용과 활용의 증가와 이에 따른 정보에의 가치 변화를 가리킨다.(권은경 1995; 정동열 1995) 기업에 필요한 정보는 기업의 내부와 외부에서 얻어지며 이에 대한 효율적 관리와 활동은 기업의 생산성과 경쟁력을 증가시키게 된다. 기업체의 정보화란 이렇게 기업이 보유하고 있고 또 필요로 하는 모든 정보를 식별하고 그 가치와 유용성을 분석하고 활용하여 기업의 목표달성에 기여함을 의미한다. 이런 관점에서 볼 때 기업의 정보화란 기업이 정보의 가치를 증가시키는 것뿐만 아니라 정보의 특성이 기업의 효과적 운영에 기여함을 말하는 것이다. 따라서 정보의 효율적 관리 및 이용은 정보화의 척도이며, 기존 생산의 3요소인 토지, 자본, 노동에 새로운 제4의 생산요소로 작용하게 되는 것이며, 이러한 기업의 정보화란 효과적인 기업 경영에도 필수적인 요소임이 일찍이 지적되어 왔으며, 정보사회의 도래로 인하여 그 중요성이 더욱 부각되고 있다.

구체적인 기업 정보화를 살펴보면, 첫째, 정보가 기업에 하나의 물질이나 또는 재화처럼 이용

된다. 즉 비용을 들여서 필요한 정보를 구하고 사는 행위가 활발해 진다. 그리고 그에 따른 정보관리의 중요성이 심각하게 부상하게 된다. 둘째, 컴퓨터를 비롯한 각종 정보기술이 기업의 생산성을 높이기 위하여 사용되고 그 확산이 눈에 띄게 증가하게 된다. 이러한 정보기술의 확산은 대량의 정보유통과 처리를 가능케 하여 효율적인 기업의 관리를 가능케 한다. 셋째, 정보에 관련된 업무와 그에 따른 기업내 정보인력의 급증이다. 여기서 기업내 정보인력이란 전술한 정보관리 차원에서 그리고 실제 업무상에 정기적으로 관련된 업무의 증가에 따른 인력의 투자를 가리킨다. 넷째, 기업내·외와의 연계가 가능해지며 기업내의 모든 부서와 종사자간의 상호연관성이 증대하게 된다(박춘진 1996).

기업의 정보화란 일반적으로 경영·생산관리의 전산화를 의미한다. 그러나 좀 더 넓은 의미로 보면 기업이 컴퓨터를 이용한 공장의 자동화, 경영관리의 전산화, 유통관리의 자동화 및 기업의 전산망 구축까지도 포함시킬 수 있다. 그러나 이러한 경우 정보기술을 컴퓨터에 국한시켰을 경우이다. 정보기술을 좀 더 구분하여 차세대 컴퓨터, 워크스테이션, 그리고 소프트웨어 기술로서 인공지능, 전문가시스템 등과 정보통신기술로서 디지털 통신, 패킷 교환망, 광통신 등을 모두 포함하고 이에 관련된 인적 자원 및 업무내용을 포괄적으로 보면 기업 정보화의 의미는 가히 전사적이라 할 것이다. 또한 정보기술 응용분야의 시각에서 보면 공장자동화의 도구로서 컴퓨터 설계, 제조(CAD/CAM), 로봇트 사용(Robotics), 유연생산체제(FMS: Flexible Manufacturing System), 그리고 사무자동화(OA)도구로서 전자문서처리, 전자사서함, 팩시밀리, 원격화상회의, 전자결제 등이 정보기술의 대표적인 활용 예인

것이다.

요컨대 기업의 정보화란 기업활동 가운데 정보의 가치에 대한 인식의 변화이며 그로 인한 체계적이고도 구체적인 기업구조의 변화라 할 수 있다. 기업의 정보화는 기업에서 정보의 관리와 활용의 방향을 새롭게 정립하려는 의도의 결과이며, 정보가 현대사회에서 더욱 더 가치를 갖게된 결과이다. 이러한 기업정보화는 정보사회의 특성들이 기업에 반영되며 그러한 정보의 기능과 효과가 기업의 전 부서에 확산되는 전사적이고 구조적인 기업의 재정립을 말한다. 그러므로 기업의 정보화란 단순한 정보기기의 도입이 아닌 기업의 총체적인 과정이며 이러한 과정은 정보의 가치가 크게 변화되는 과정에서 살펴볼 수 있는 것이다. 궁극적으로 기업의 정보화란 변화하는 사회에 적응하려는 기업의 생존적 차원에서 경쟁우위 확보를 위한 전략적 차원까지 영향을 미치는 것이라 할 수 있다.

### 3 기업 정보화 실태 분석

#### 3.1 기업 정보화 실태분석의 내용과 범위

본 연구에서는 우리 나라 기업의 정보화 추진 실태를 설문지 분석을 통하여 조사하였다. 이번 설문조사는 상공회의소의 협조 하에 서울, 대구, 대전, 인천, 광주 등 5개 광역시와 8개도에 소재한 710개의 기업들을 대상으로 조사원이 직접 방문하여 이루어졌다. 설문지의 응답자는 주로 조사기업의 전산업무 담당부서 또는 총무부서의 관리자들을 대상으로 하여 자료를 수집·분석하였다.

초기 설문에는 기업을 업종에 따라 제조업, 건설업, 도·소매업, 금융·보험업, 음식·숙박업,

운수·창고업, 기타 의 7가지로 분류하였다. 그러나 통계분석 결과 제조업과 건설업을 제외한 업종의 응답률이 매우 낮으므로 연구의 타당성을 높이기 위하여 도·소매업, 금융·보험업, 음식·숙박업, 운수·창고업을 서비스라는 한 업종으로 재구분하였다.

각 기업의 정보화 추진실태를 파악하기 위한 설문지의 내용은 크게 전산시스템 운영실태, 정보화 추진정도, 정보 전담부서의 운영실태, 경영자의 정보마인드, 사무자동화의 실태, 통신망의 활용 실태 등의 정보화 추진실태 그리고 정보의 입수경로, 정보관리 및 교육 등의 정보관리 실태 및 활용도 등으로 구분하였다. 그러나 본 연구는 전체적인 기업 정보화의 수준을 파악하기 위하여 설문지 내용상의 구분을 배제하고 있다.

### 3.2 조사대상 업체의 현황 및 분포

본 연구의 조사대상이 된 기업을 업종, 종업원수, 자본금에 따라 구분한 현황은 다음과 같다. 먼저 조사대상 기업의 업종을 살펴보면, 제조업이 421(59.3%)로 가장 많이 분포하고 있으며 건설업이 52(7.3%), 도·소매업, 금융·보험업, 음식·숙박업, 운수·창고업을 포괄한 서비스업이 163(23%)를 차지하고 있으며 기타 응답이나 무응답이 74(10.4%)로 나타났다.

종업원수는 301명 이상의 종업원을 가지고 있는 기업이 전체 기업 710개 중 248(34.9%)로 나타났으며, 101-300명이 258(36.4%), 21-100명이 182(25.6%), 20명 이하가 22(3.1%)를 차지하고 있어 종업원수의 분포가 비교적 고루 나타나고 있다.

조사대상 업체의 자본금 분포에 있어서는 1-10억의 자본금을 지닌 기업이 237개로 전체의

33.4%를 차지하고 있으며, 11-100억이 269(37.9%)를 차지한 반면 101억 이상의 자본금을 지닌 기업도 204(28.7%)로 나타나 조사대상 기업이 지닌 자본금의 분포도 역시 고르게 나타났다.

### 3.3 기업정보화 추진 실태

기업 정보화에 핵심적인 요소라 할 수 있는 전산시스템의 도입 및 운영여부, 활용분야 및 활용상태 그리고 해결해야 할 문제점을 살펴보면 다음과 같다.

조사 기업 710개 중 94.7%가 전산시스템을 도입·운영하고 있는 것으로 나타나 전산시스템 보급의 일반화가 되어 있고 이는 정보사회의 시대적 영향과 상대적인 전산시스템 가격하락의 결과라 할 수 있다.

하지만 <표 1> 전산시스템의 활용도면에서 볼 수 있듯이 아직도 인사·급여(15.6%), 경리·재무(15.0%), 문서작성 및 전달(12.5%) 등의 단순업무처리가 주종을 이루고 있었고, 기업간 정보교환(2.9%), 공장제어 및 자동화(3.0%), 정보검색(4.0%) 등이 낮은 비율을 차지하고 있어 실질적이고 전략적인 전산자원 활용수준에는 못 미치고 있는 것으로 나타났다.

이러한 전산시스템의 활용이 미비한 이유는 <표 2>에 나타나듯이 사내 전산화 미정비(25.2%), 전산 업무 미개발(20.1%), 전산요원 부족(19.2%) 등으로 나타나 전산시스템 자체상의 문제보다는 시스템 운영상에 더 많은 문제점을 내포하고 있었다. 따라서 이러한 전산시스템의 문제점을 해결하기 위해서는 실질적인 MIS의 활성화(19.5%), 장기적인 정보정책 수립(16.2%)과 정보마인드의 향상(16.1%)이 요구되

〈표 1〉 전산시스템 활용도면(복수응답)

업종 \ 분야	제조업	건설업	서비스업	기타	합계
생산 관리	300	16	37	17	370 (9.2%)
구매, 자재 관리	333	34	75	23	465 (11.6%)
영업, 마케팅	263	9	109	35	416 (10.4%)
경리, 재무	371	46	129	56	602 (15.0%)
인사, 급여	383	47	135	62	627 (15.6%)
기획, 조사	135	11	78	28	252 (6.3%)
경영 관리	123	12	48	10	193 (4.8%)
문서 작성, 전달	300	42	111	46	499 (12.5%)
기업간 정보 교환	59	8	36	15	118 (2.9%)
D/B 정보 검색	97	13	36	15	161 (4.0%)
기술 계산 설계	129	18	7	10	164 (4.1%)
공장제어 및 자동화	102	4	8	5	119 (3.0%)
기타	10	3	8	1	22 (0.5%)
합계	2605	263	817	323	4008

\* 소수들째자리에서 반올림

고 있다.

정보화 추진상 어려움을 겪는 문제점 〈표 3〉에서 살펴보면 지식·기술 부족 (34.1%)이 가장 높게 나타났으며, 그 밖에 조직 인원의 부족이 25.7%, 정보화 추진의 분위기 미성숙이 19.6%

등으로 나타났다. 이러한 정보화 추진을 위하여 정부차원에서 조세혜택(16.4%), 전문지도기관의 육성 및 정보이용의 활성화(16.2%)와 자금지원 (15.6%) 그리고 컨설팅 및 기술지원(13.6%) 등이 선행되어야 할 것으로 나타났다.



〈표 2〉 전산시스템 활용 미비 이유(복수응답)

분야 활용상태	제조업	건설업	서비스업	기타	합계
하드웨어용량부족	35	7	16	9	67 (7.0%)
부적합한 기종	13	1	5	5	24 (2.5%)
소프트웨어 부족	55	6	22	9	92 (9.6%)
전산요원 부족	103	18	43	19	183 (19.2%)
사내 전산화 미정비	140	20	48	32	240 (25.2%)
전산 업무 미개발	111	21	37	23	192 (20.1%)
최고경영자 인식 부족	20	3	16	2	41 (4.3%)
전산 예산 부족	44	2	16	5	67 (7.0%)
업무 특성상 부적합	21	3	8	7	39 (4.1%)
기타	6	0	1	2	9 (0.9%)
합계	548	81	212	113	954

그 중에서도 정보화를 위한 정부의 자금지원 및 조세감면혜택은 자금조달이 어려운 많은 기업의 경우 그 효과가 크다 하겠다. 기업의 정보화에 미치는 영향은 단순한 정보통신기기의 도입을 포함하여, 전담 부서와 인력의 배치 및 활성화 그리고 충분한 사전 준비나 장기적인 계획 수립에도 영향을 미치는 점을 고려해 볼 때 기업체 내부 또는 정부차원에서도 우선하여 고려해야 될 문제인 것이다.

기업 정보화의 체계적인 확립을 위해 정보화의

전체과정을 전담하는 부서는 필요하며 이의 운영이 기업 정보화의 관건이라 할 수 있다. 이러한 전담 부서가 설치된 곳은 전체 조사기업 중 설치되지 않는 곳이 65.3%로 나타났으며 설치된 곳이 34.7%로 조사되었다. 정보전담 부서의 운영이 기업정보화의 효율적이고 효과적인 척도라고 고려할 때 이러한 전담 부서의 부재가 기업의 효율적 운영과 생산성 제고에 커다란 영향을 미치고 있어, 기업에서의 정보화는 이러한 전담 부서의 미비로 지체될 수밖에 없다할 것이다.

〈표 3〉 정보화 추진상의 주요 문제점(복수응답)

업종 문제점	제조업	건설업	서비스업	기타	합계
분위기 미성숙	129	15	43	23	210 (19.6%)
효과에 대한 회의	48	2	7	3	60 (5.6%)
지식, 기술 부족	214	31	81	40	366 (34.1%)
조직 인원 부족	149	24	74	28	275 (25.7%)
이해, 지원 부족	54	6	22	7	89 (8.3%)
추진 의욕 부족	40	5	13	5	63 (5.9%)
기타	5	0	2	2	9 (0.8%)
합계	639	83	242	108	1072

정보 전달 부서의 직원수는 2-3명이 33.2%, 10명 미만인 32.8%로 집계되고 있어, 10명미만의 직원을 가진 전달 부서가 전체 기업의 반 이상(67.0%)을 차지하고 있었다. 그러나 정보전달 부서가 있는 경우 〈표 4〉에서 와 같이 효과적인 정보처리 기능(36.7%)과 신속·정확한 전달(34.4%) 등이 가능하므로 정보 전달 부서의 설치 및 확충이 절실히 요구되고 있다.

기업 정보화란 기업조직의 전체적인 변화과정 이므로 이러한 조직변화에 대한 정보마인드는 기업정보화에 있어 중요한 의미를 갖게 된다. 그 가운데 특히 기업에서 경영자의 의지(commitment)가 차지하는 비중을 생각할 때 경영자의 정보마인드란 기업의 정보화를 좌우하는 관건이 된다. 기업 경영자가 가지고 있는 정보의 중요성

에 대한 인식은 보통인 경우가 38.6%, 약간 높은 편이 27.5%, 매우 높다가 21.4%로 나타나 비교적 높은 편으로 조사되었다. 이는 사회의 변화에 대한 경영자의 인식변화로 해석된다. 그러나 경영자의 정보 인식도는 높으나, 컴퓨터 조작능력에 있어서는 보통이 42.9%, 미숙한 수준이 25.8% 등으로 조사되어 기업 경영자의 인식과 실제에 있어서 차이를 나타내고 있음을 알 수 있다.

기업의 사무자동화는 팩시밀리(14.5%), 복사기(14.3%), 프린트(14.1%), 워드 프로세서(13.4%) 등의 단순 사무보조용 기기 사용에 그치고 있으며 음성입력장치(0.7%)나 화상입력 장치(0.1%) 등의 첨단화된 전략적 사무자동화기기는 아직 보편화되어 있지 않은 실정이다. 또한 기업이 이런 사무자동화기기를 근거리 통신망으로

〈표 4〉 정보전달 부서의 효과

효과 \ 업종	제조업	건설업	서비스업	기타	합계
신속 정확한 전달	124	15	48	27	214 (34.4%)
효과적 정보처리기능	134	19	47	28	228 (36.7%)
능률적인 사무	77	10	30	5	122 (19.6%)
부서간 부담 감소	10	0	3	5	18 (2.9%)
생산성 향상	27	1	4	0	39 (6.3%)
기타	0	0	1	0	1 (0.2%)
합계	372	45	140	65	622

통합 운영하는 경우가 33.5% 밖에 조사되지 않았으며, 반면에 단일기기로 이용하는 경우가 23.6%, 기기를 개별적으로 이용하는 경우가 21.3% 등으로 나타나 아직도 기업의 사무자동화 추진이 초보적인 단계에 머물러 있음을 알 수 있다.

뿐만 아니라 〈표 5〉를 보면 사무자동화 추진목적으로 신속한 사무처리를 위해서가 25.3%, 단순업무 자동화를 위해서가 15.7%로 조사된 반면, 기업이미지 향상을 위해서는 5.6%, 대고객 서비스향상이 9.1%, 경영자의 신속한 의사결정 지원 등의 관리수준 향상이 12.3%에 그치고 있어 사무자동화가 전략적인 차원이 아닌 단순한 활용에 그치고 있음을 알 수 있다. 이는 정보의 가치에 대한 이해의 부족과 중소기업이 갖고 있는 기업운영상의 제약점에서 기인됨을 지적할 수 있다.

기업 정보화에 중요한 요건 중의 하나인 정보

통신망의 활용상태를 살펴볼 때, 천리안이나 Hitel 등의 PC통신 가입률은 전체 86.4%를 차지하고 있으나, 이용하지 않는 경우가 26.4%로 나타났으며 자주 이용하는 경우가 52.5%로 조사되어 실질적으로 자주 이용하는 비율은 약 절반 정도 밖에 되지 않고 있다.

또한 인터넷을 통한 정보검색에 대해서는 자주 이용하는 경우가 21.1%로 나타났으며, 가끔 이용하는 경우는 40.5%, '전혀 이용하지 않는다'가 34.6%로 조사되어, 인터넷을 통한 정보검색이 PC통신 활용수준보다 미진한 상태임을 알 수 있다.

ARS(Automatic Response System) 등의 Audiotex의 음성정보 등의 이용여부에 대해서 43.9%가 '전혀 이용하지 않는다'고 답하였고, 가끔 이용하는 경우가 32.2%로 나타나 음성정보의 이용도가 낮음을 알 수 있다. 단말기를 통한

〈표 5〉 사무자동화 추진목적(복수응답)

업종 목적	제조업	건설업	서비스업	기타	합계
경비 절감	165	19	67	24	275 (11.4%)
이미지 향상	77	9	37	13	136 (5.6%)
대고객 서비스 향상	99	10	86	26	221 (9.1%)
신속 사무 처리	366	44	140	62	612 (25.3%)
사무 처리 정확도	221	25	80	32	358 (14.8%)
단순 업무 자동화	255	28	57	39	379 (15.7%)
관리 수준 향상	198	13	61	25	297 (12.3%)
조직 활성화	81	9	29	15	134 (5.5%)
기타	4	0	0	0	4 (0.2%)
합계	1466	157	557	236	2416

기업내부 은행업무처리 (Firm Banking)이용에 있어서도 '전혀 이용하지 않는다'가 52.8%로 조사되었으며, 컴퓨터 통신망을 통한 기업간 전자 문서교환(EDI: Electronic Data Interchange)에 대해서도 '전혀 이용하지 않는다'가 56.8%, 통신망을 통해 외부 데이터베이스에 접근하는가에 대한 질문에 대해서도 '전혀 이용하지 않는다'가 42.1%로 조사되어, 조사기업 전체의 절반 이상이 정보통신망의 활용 상태가 아주 저조하여 합리적이고 효율적인 경영정보화를 이루지 못하고 있는 것으로 나타났다.

이와 같은 저조한 통신망의 활용은 〈표 6〉에서

볼 수 있듯이 전문정보서비스 기관 및 타기업 간의 정보교환을 위한 부가통신망(VAN: Valued Added Network)의 필요성을 그다지 시급하게 느끼지 않거나(38.4%), 아직 그 필요성을 느끼지 못하는(8.7%) 것에서도 통신망에 대한 인식 부족과 활용 부족을 볼 수 있다.

그리고 기업간 VAN 구축시 주된 역할을 담당할 바람직한 주관기관으로는 업종별 협회 단체가 40.5%로 가장 많았고, 이어 업종별 기업 콘소시엄(28.4%), 국가 전문기관(20.6%), 사설 전문기관(10.2%) 순으로 나타났다.

기업 정보화의 전제가 필요한 정보를 어떻게

〈표 6〉 타기업과의 정보 통신을 위한 부가가치 통신망의 필요성 여부

인식도 \ 업종	업종				
	제조업	건설업	서비스업	기타	합계
필요성 못 느낌	31	5	14	11	61 (8.7%)
시급하지 않다	163	17	60	30	270 (38.4%)
매우 유익	169	22	67	20	278 (39.5%)
절대적 필요	31	5	10	8	54 (7.7%)
잘 모름	22	3	11	4	40 (5.7%)
합계	416	52	162	73	703

관리하는가 하는 점에서 정보의 관리 실태 및 활용도는 매우 의미있다 할 수 있다. 업무에 필요한 정보입수는 신문·잡지(51.1%)와 전문관련 서적(25.5%) 등 전통적인 정보원을 통하여 이루어지고 있는 것으로 조사되었다. 그러나 정보화의 요체인 각종 통신망을 이용한 정보의 입수는 8.9%에 그치고 있어 정보입수의 전근대성을 보여주고 있다. 같은 맥락에서 볼 때 타회사와의 정보교류도 전통적인 우편망(40.8%)과 직접적인 인적교류(20.3%)를 통해서 대부분의 정보교류가 이루어지고 보다 신속·정확한 통신망의 사용은 19.8%에 그치고 있어 정보입수과정에서의 현대화가 절실히 요구된다 할 것이다.

입수된 정보의 관리 및 이에 필요한 정보교육은 기업 정보화의 향상과 원활한 운영을 위하여 필수적인 요소이며 효과적인 정보의 이용 또한 절실히 요구된다 할 수 있다. 수집된 정보의 보관 방법으로는 주제별, 부서별 보관 방법이 37.9%로 가장 많이 사용되고 있으며, 이어 정보형태별

보관 방법이 26.2%, 활용빈도의 높낮음에 따른 보관 방법이 14.9%, 날짜순이 14.0%, 일률적 정리, 보관이 6.1%, 기타 1.0%의 순으로 나타났다.

〈표 7〉에서 볼 수 있듯이 기업에서 보유하고 있는 정보를 형태별로 살펴보면 서류(33.4%), 도서·정기간행물(22.0%), 보고서(20.7%) 등으로 전통적인 정보 형태가 기업 보유 정보형태의 대부분을 차지했다. 그러나 이런 서류, 도서, 보고서 등의 정보원은 보존·관리상의 문제와 공간적인 문제를 내포하고 있다. 기업에서 이러한 정보의 생산이나 관리과정에서 기존 형태보다 보존과 관리가 용이한 데이터베이스나 CD-ROM·광디스크, 마이크로 자료는 각각 16.7%, 4.1%, 2.7%로 낮은 보유도를 나타내고 있어, 기존형태에서 관리 면이나 공간적인 면에서 제약을 덜 받는 형태로 진전이 이루어져야 하는 과제가 남아 있다.

이렇게 기업에서 보관하고 있는 정보를 가장 많이 활용하고 있는 부서는 〈표 8〉에서와 같이

〈표 7〉 보유하고 있는 정보의 형태(복수응답)

문제점 \ 업종	제조업	건설업	서비스업	기타	합계
도서, 정기 간행물	218	26	75	42	361 (22.0%)
서류	334	40	118	55	547 (33.4%)
보고서	195	27	78	40	340 (20.7%)
마이크로자료	20	3	18	3	44 (2.7%)
데이터베이스	165	19	68	22	274 (16.7%)
CD-ROM, 광 디스크	36	3	19	9	67 (4.1%)
기타	3	1	2	0	6 (0.4%)
합계	971	119	378	171	1639

〈표 8〉 보관하고 있는 정보를 가장 많이 활용하는 부서

효과 \ 업종	제조업	건설업	서비스업	기타	합계
총무 기획 조사부	155	26	72	38	291 (41.6%)
영업 마케팅부	130	8	69	19	226 (32.3%)
생산 관리부	41	3	2	3	49 (7.0%)
기술 개발부	51	3	5	5	64 (9.1%)
재무 회계부	34	6	7	2	49 (7.0%)
기타	6	4	7	4	21 (3.0%)
합계	417	50	162	71	700

총무·기획조사부(41.6%)가 가장 많이 정보를 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 이어서 영업·마케팅부의 활용도도 32.3%로 높게 나타나고 있다. 반면 생산·관리부나 재무·회계부서에서는 그 이용도가 각각 7.0%, 7.0%로 낮게 나타나고 있다.

기업의 정보교육은 매우 미흡한 편이다. 정기적으로 모든 사원을 교육하는 경우는 20.3%에 불과하며, 무려 28.5%는 전혀 교육을 실시하지 않는 것으로 조사되었다. 뿐만 아니라 현재도의 변경이나 새로운 제도 도입시 실시하는 경우가 39.5%, 신입사원만 교육하는 경우가 11.7%로 나타나, 정보교육이 계획적이지 못하고 일시적이고 단발성으로 끝나고 있음을 알 수 있다. 따라서 기업내 정보교육의 정착화가 시급한 과제로 남아 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 기업 정보화는 기업의 구조적·기능적 변화를 초래하는 전체적인 발전과정이다. 그러나 인력자원·조직구조 등에서 많은 제약이 따른 기업의 경우 내적·외적 요인에 의해서 정보화가 장애를 받고 있다. 이러한 중소기업 정보화 문제란 개별적인 사안이 아닌 기업전체의 총체적이고 전사적인 문제로, 보다 체계적이고 구체적인 활성화 방안의 모색이 절실히 요구되고 있다.

#### 4 정보화를 통한 기업경영의 활성화방안

지금까지 기업에서 정보화의 이론적 당위성과 중요성에 입각하여 수집된 자료의 분석을 중심으로 기업들의 정보화 추진 실태를 기술하였다. 이러한 현황에 대한 분석은 정보화를 통한 기업 경영의 활성화 및 기업 경쟁력 제고에 대한 문제점

들을 제기하고 있으며, 이를 극복하고 활성화하는 것이 바로 정보사회에 있어서 기업이 생존하고 경쟁력을 제고시킬 수 있는 기업들에게 주어진 과제라 할 수 있다. 여기에서는 이러한 기업들의 정보화 추진 상의 문제점들을 지적하고 이를 개선함과 동시에 기업 정보화를 촉진하고 활성화하는 방안을 모색하고자 한다. 물론 다음에 제시된 문제점들은 상호 배타적이라기 보다는 상호 연관된 경우가 대부분이며 또한 보완적인 관계 속에서 이해되어야 할 것이다.

기업의 정보화는 기업경영의 효율성의 제고, 생산성과 사무능률의 향상, 그리고 신속한 정보 전달을 통하여 기업경영에 중요한 경쟁력 우위를 제공해 준다. 아울러 현대 정보사회에 있어서 정보화의 급진전은 기업의 정보화가 더 이상 늦출 수 없는, 또한 기업이 기업환경의 변화에 신속하고 탄력있게 적응하기 위한 필수적인 요소로 요구되어 지고 있다. 이에 많은 기업이 정보화의 중요성을 인식하고 추진하고 있으나 일반적으로 이러한 기업정보화의 수준은 아직도 초보적인 단계에 머물러 있다고 할 수 있으며, 전사적 차원의 자원 관리(ERP: Enterprise Resources Planning)는 이루어지고 있지 못한 실정이다. 제 3장의 분석을 통하여 나타난 기업정보화의 문제점은 다음과 같이 요약될 수 있다.

첫째, 전산시스템 운영상의 문제점이다. 기업정보화에 필요한 단순한 형태의 전산시스템의 도입은 이미 일반화된 수준이라고 볼 수 있다. 그러나 이러한 전산시스템의 활용도 면에서 볼 때 기업에서는 아직도 인사·급여관리, 경제·재무, 문서작성 등 단순업무 처리가 주종을 이루고 있으며 기업간 정보교환, 공장제어·자동화, 정보검색 등의 실질적이고 전략적인 정보자원 활용수준에는 미치지 못하는 실정이다. 이러한 미활용의 이유

는 전사적인 전산화 도입의 미비, 전문요원의 부족, 전산업무 처리의 구조적 허약성 등으로 그 운영 및 활용 상의 문제점을 내포하고 있으며, 장기적인 정보정책 수립과 실질적인 MIS의 활성화가 요구되는 현상을 보여주고 있다.

둘째, 기업정보화 추진 상의 문제점이다. 구체적으로 기업의 정보화 추진은 전산지식과 기술 그리고 전산요원의 부족 등으로 나타났으며 기업 내에서 이러한 정보화 추진의 분위기가 아직 성숙되지 못한 점이 지적되었다. 이러한 기업정보화의 추진을 위한 정부차원에서의 전문 지도 기반의 육성 및 이용의 활성화와 자금지원 그리고 전문 컨설팅 및 기술지원 등이 선행되어야 할 것이다. 그 중에서도 정보화를 위한 정부의 자금지원 및 조세감면 혜택은 상대적으로 자금 조달에 어려움이 큰 중소기업의 경우 그 효과가 크다 할 것이다. 기업정보화 추진은 하드웨어, 소프트웨어 등 단순한 정보통신기기의 도입뿐만 아니라 전담 부서와 인력의 확충 및 활성화 그리고 충분한 사전 준비나 장기적인 계획 수립에도 영향을 받는 점을 고려해 볼 때 기업 내부뿐만 아니라 정부 차원에서도 많은 관여가 요구되는 것이다.

셋째, 전담 부서의 운영 실태 상의 문제점이다. 정보전담 부서의 운영이란 효율적이고 효과적인 기업정보화의 척도라는 점을 고려할 때, 이러한 전담 부서의 부재가 기업의 효율적 운영과 생산성 제고에 커다란 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러나 아직도 상당수의 기업이 정보전담 부서를 운영하지 않고 있으며 그 운영실태도 소수의 직원으로 영세적으로 운영되는 것으로 나타났다. 이는 정보전담 부서가 있는 기업의 경우 효과적인 정보처리 기능, 신속·정확한 전달 등으로 기업의 효율적 경영과 생산성 제고에 기여하고 있다는 점과 강한 대조를 이루고 있으며 이러한 정

보전담 부서의 설치 및 확충이 절실히 요구되는 반증이라 할 것이다.

넷째, 사무자동화 실태 상의 문제점이다. 전술한 바와 같이 기업의 사무자동화는 팩시밀리, 복사기, 프린터 등의 단순 사무보조용 기기 사용에 그치고 있으며 음성입력장치나 화상입력장치 등의 첨단화된 전략적 사무자동화는 아직 보편화되어 있지 않은 실정이다. 이러한 사무자동화의 미비는 정보마인드의 형성과 연관이 되어 기업 구성원 특히 기업 경영자의 정보화의 중요성에 대한 인식은 높으나 실제적인 정보기기 사용에 있어서는 매우 저조한 것으로 나타났다. 그러므로 기업 사무자동화의 현대화를 통한 대고객서비스, 기업 이미지 향상 등을 포함한 전사적 기업경영과 총체적인 정보화의 확산이 해결되어야 될 과제인 것이다.

다섯째, 정보통신망 활용 상의 문제점이다. 기업의 통신망 활용실태를 볼 때 천리안이나 hitel 등의 PC통신에는 대부분 연결이 되어 있으나 실질적인 이용빈도는 그 반정도에 그치고 있다. 나아가 인터넷의 활용은 훨씬 저조한 형편이며 컴퓨터 통신망을 이용한 업무의 비중은 매우 낮은 편이었다. 이처럼 정보통신망의 활용이 저조한 것은 아직도 필요성을 그다지 시급히 느끼지 않거나 업무가 아직 정보화 수준에 맞도록 재조정이 되어있지 않으며 그 활용에 대한 인식의 부족에 기인하는 것으로 나타났다.

여섯째, 정보관리 및 교육상의 문제점이다. 많은 기업이 디지털 정보입수와 관리에 관심을 쏟고 있지만 아직 기업의 정보입수는 주로 인쇄매체를 통한 것이 주를 이루고 있으며 우편망과 직접적인 인적 교류를 통한 정보교류가 대부분을 차지하고 있는 실정이다. 이러한 정보자료의 수입부터 이용까지의 관리가 아직도 전통적인 방식



으로 보존 및 공간의 문제를 내포하고 있으며 이를 위한 교육이 체계적으로 이루어지지 못하고, 일시적이며 단발성으로 끝나는 경우가 많아 기업 내 정보관리 및 정보교육의 정착화가 시급한 과제로 남아 있으며 균형있는 정보의 사내 유통이 요구되는 것이다.

이상의 문제점은 기업정보화 실태조사에 따른 분석 결과를 토대로 나타난 것이며 전술한 바와 같이 상호 연관이 되어 있다. 아울러 이러한 문제점은 다른 여러 각도에서 더욱 세분되어 다루어질 수 있는 것이다. 그러므로 이러한 기업정보화를 통한 기업경영의 활성화에 대한 문제점이란 개별 사안이 아닌 기업 전체의 총체적이고 전사적인 문제로 보다 체계적이고 구체적인 활성화 방안이 모색되어 기업의 생존전략 나아가 기업의 경쟁력 제고 전략에 반영되어야 할 것이다.

정보화를 통한 기업 경영의 활성화 방안을 살펴보면, 첫째, 재정 확보 및 지원이 가장 시급하다 하겠다. 이미 지적되었듯이 많은 기업이 기업정보화에 자금부담의 한계를 경험하고 있다. 이는 기업정보화에 필요한 기본적인 기기의 구입뿐만 아니라 전문인력 확보와 장기적인 계획 수립에도 영향을 미치고 있다. 그러나 기업정보화에 대한 정부의 확실적인 지원은 꼭 기업정보화에 직접적인 도움이 된다고 볼 수 없다. 예컨대 제조업이나 건설업의 경우 전문 자문기관의 육성 및 이용의 활성화가 가장 시급히 요구되나, 금융·보험업이나 운수·창고업의 경우 하드웨어, 소프트웨어의 호환성 또는 컨설팅 및 기술지원이 절실히 요구되고 있는 실정이다. 또한 도·소매업의 경우 전산시스템을 관리한 전산요원의 부족이 무엇보다도 심각한 문제로 나타나고 있다. 그러므로 기업정보화를 위한 정부의 재정 확보 및 지원은 각 기업의 정보화 수준과 단계에 따라 선별적

이고 차별적인 것이어야 하며 이를 진행하기 위한 금융, 세제, 행정상의 지원이 병행되어야 한다.

둘째, 정보기술의 기반구축이다. 가치사슬(value chain)과 가치시스템(value system) 모델에 의하면 기업의 활동은 기술적, 경제적으로 구별되는 몇 개의 활동들로 나눌 수 있고, 이러한 활동들이 서로 연결되어 최종적인 부가가치로 창출하는 하나의 연결고리, 즉 사슬로 볼 수 있다. 이러한 기능별 업무간 정보의 수요와 공급을 원활하게 해주어 보다 효율적인 기업경영을 유도하는 근간이 정보기술의 기반구조(information technology infrastructure)이다. 정보기술의 기반구조란 기업내 각 업무 또는 활동간의 정보처리 및 교환을 지원해 주는 정보기술의 기본적인 하부구조이다. 그 구성요소를 네트워크의 구성형태, 정보보관 형태, 응용소프트웨어의 특성, 하드웨어의 구성으로 볼 때 이들 요소로 구성된 정보기술의 기반구조는 각 기업의 가치시스템 특성에 따라 각각 독특한 유형을 지니게 되며 기업의 통합적인 상승효과를 가능케 한다. 또한 이는 부서간 통합정보, 기능별 통합정보, 규모별 통합정보, 시차별 통합정보, 지역별 통합정보, 출처별 통합정보 등의 전략적인 정보화를 가능케 한다. 이러한 정보기술 기반구조는 현대화된 통신채널, 기업 부가가치 통신망(value-added network)의 구축, 그리고 공동DB의 구축 등을 통하여 가능케 되어 정보시스템 구축 전략(Information System Strategy), 정보 기술 활용 전략(Information Technology Strategy), 정보 관리 전략(Information Management Strategy)의 3-I 전략을 바탕으로 정보기술 활용의 부가가치를 창출하기 위한 기반과 울타리 역할을 하게 된다.

셋째, 정보관리의 전문화이다. 정보관리란 정보의 수집, 분석과 처리, 신속한 절차를 통하여 정

보의 활용도를 높이는 업무에 주력함을 말하며, 이러한 조직적인 정보관리에 있어 중요시되는 사항 가운데 하나가 정보전담 부서 또는 정보센터의 설치·운영이다. 이러한 정보전담 부서의 기능은 전반적인 정보관리의 기획 및 추진, 1차 정보의 집중화 및 2차 정보의 생산, 정보의 축적 및 관리, 그리고 보안대책 수립 및 추진이라 할 수 있다. 그러나 각 분야별로 방대한 정보가 있어서 정보센터만으로는 모든 정보의 분석, 평가가 어려우므로, 각 단위 부서별로 정보관리 업무와 담당자를 위촉하여 부서내 모든 정보를 수집하여 자체 분석, 평가 후 정보센터와 정보를 교류하여야 한다. 이러한 기능 분담적이며 통합적인 정보관리가 효과적이며 이를 위한 전사적 사내 정보관리 규정이 토대가 되는 정보의 보존, 보관, 검색뿐만 아니라 유통정보가 적극 활용되도록 사내 정보서비스 체제를 갖추어야 한다. 그러므로 정보전담 부서의 설치 및 전문화란 반드시 기업의 새로운 구조적인 변화뿐만 아니라 기존 업무구조에서 정보관련 부분을 활성화시키는 것이며 이러한 부서간의 정보마인드 확산을 통한 정보유통의 원활화를 가리키는 것이다.

넷째, 전문인력의 확보 및 정보교육의 강화이다. 기업의 정보화 추진상의 문제점의 하나로 기술 부족과 인력 부족이 지적되는 것은 전문적인 지식과 능력을 가진 정보전문가의 부족으로, 실질적으로 유통하게 활용할 수 있는 정보시스템의 설치나 실행과정에서 발생하는 문제점의 해결이 어려워져 원활한 기업정보화의 효과를 거둘 수 없기 때문이다. 그러므로 기업은 장기적인 안목을 가지고 정보화와 관련한 단체에서 정보의 구조와 의미를 이해하며 기업에 필요한 정보기술을 개발 응용할 능력을 소유한 정보기술자, 기업 경영자와 실무자 사이에서 교량적 역할을 할 수 있

는 정보화 전문인력을 육성해야 한다. 그러나 기업정보화의 전문인력이란 단순한 기술자나 자문인력만을 가리키는 것이 아니고 정보자원 관리(Information Resource Management) 차원에서의 정보관리자를 포함하여 이들은 정보자원 관리상의 문제점을 파악하고, 정보자원 관리부서의 기능과 역할을 설정할 수 있으며, 기업내·외에 존재하는 모든 정보자원에 대한 표준화의 개발과 평가 그리고 분석에 의하여 정보자원의 내용과 이용 여부 등에 대한 정보자원 분석 및 통합기법을 개발하여야 되는 것이다. 아울러 지속적이고 규칙적인 정보교육으로 자체 인력의 개발 및 정보마인드를 형성하기 위한 내적·외적 노력이 계속되어야 하며 그 교육내용은 기업 환경과 정보의 역할, 정보자원 관리의 개념과 정보자원 현황 조사 등의 이론적이고 개념적인 내용뿐만 아니라 정보관리 활용, 정보서비스와 그 내용, 정보자원의 관리·육성의 전략과 계획 등을 포함하는 것이어야 한다.

다섯째, 정보마인드의 확산이다. 기업정보화의 추진은 정보마인드 확산에 있다. 정보마인드란 정보 및 정보관리의 중요성에 대한 올바른 인식과 정보를 창출, 활용할 수 있는 감각, 그리고 정보 지향성을 유지하는 것으로 이러한 정보마인드는 문제의식의 넓은 안목 그리고 좋은 인간관계, 폭넓은 지식 그리고 업무에의 적극성 등을 바탕으로 정보에 대하여 발생하는 의식변화를 말한다. 그러므로 정보마인드의 확산이란 하드웨어, 소프트웨어 등의 정보기기의 도입으로 자동적으로 진전되는 것이 아니고, 최고 경영자와 일반 종업원을 포함한 기업내 모든 구성원들이 정보의 창출과 활용의 감각을 높이며, 이러한 정보에 대한 가치부여 없이는 발전에도 한계가 있다는 의식 전환을 기초로 이루어지는 것이다. 아울러 정

보마인드란 자신이 담당하고 있는 업무와 별도로 갖추어야 되는 것이 아니며, 자신의 업무 가운데서 형성되고 발휘된다는 것을 인식하는 데서 비롯된다고 할 수 있다.

여섯째, 정책적인 차원에서 기업정보화를 위한 일관적이고, 지속적인 그리고 통합적인 정책적 지원이다. 과거 기업에 대한 정책을 살펴보면 일시적이거나 국지적인 정책이 많고 장단기에 걸친 기업정보화의 계획이 아직 수립되지 않고 있는 실정이다. 이러한 정책적 혼란은 기업정보화의 효율성을 저하시키며 개별 기업의 일관적인 노력을 불가능케 하는 것이다. 이러한 맥락에서 기업정보화를 전담하는 중앙조정기구의 필요성을 생각해 볼 수 있다. 현재, 외교통상부, 중소기업청, 정보통신부 등의 유관 부서가 기업정보화와 밀접한 관계를 맺고 있으나 이러한 행정부처간의 중복을 피하고 보다 효율적으로 기업정보화를 운영, 진행시킬 수 있는 중앙부서의 설치 및 운영을 통하여 획일적이고 편향적인 기업정보화 지원보다는 각 기업 특유의 자체 정보화 개발을 유도하고 특성화시키는 프로그램 개발·운영함으로써 기본적인 정보기술 기반구조를 확충하고 기업의 정보 특성화에 나타날 부작용을 극소화시키는 노력이 이루어져야 할 것이다. 또한 이와 관련하여 현재 추진중인 초고속 정보통신망을 활용하여 기업정보화의 촉매 역할을 담당하게 하며 기업의 정보체계의 협동화 및 네트워크화하는 방안이 강구되고 이를 위한 꾸준한 홍보와 교육 활동이 이루어져야 할 것이다.

이상으로 기업정보화의 활성화 및 이를 통한 기업 경영의 활성화 방안을 모색해 보았다. 이러한 방안들이란 서로 배타적인 것이 아니고 서로 연관되어 있으며 통합된 발전과정 속에서 이해·실행되어야 하는 것들이다. 아울러 이러한 방안

의 실행과 평가가 지속되는 가운데 현실적인 문제점들이 발견되고 새로운 개선책이 강구될 때 향상된 기업정보화와 이를 통한 기업의 생산성 및 경쟁력 제고를 이룩할 수 있게 되는 것이다.

## 5 결 론

본 연구는 기업정보화의 중요성을 바탕으로 기업정보화 현황을 분석하고 기업들이 효율적인 정보화를 통하여 활성화되고 발전하는데 기여할 목적으로 기업정보화의 당위성과 필요성에 대한 이론적 기반을 구축하고자 전국에 소재한 710개의 기업체를 대상으로 정보화 추진 정도를 조사하였다. 그리고 현황분석을 바탕으로 정보화를 통한 기업 경영의 활성화 방안을 제시하였다.

정보화란 정보가 중요한 부분을 차지하며 정보의 생산, 유통, 소비가 활발해 지면서 그 가치의 변화가 일어나는 과정을 의미하며 구성요소들과 상호작용하며 일어나는 총체적인 발전과정이다. 따라서 기업의 정보화란 기업의 활동 가운데 정보의 가치에 대한 인식의 변화이며 그로 인한 체계적이고도 구체적인 기업 구조의 변화인 것이다. 이러한 기업의 정보화는 기업에서 정보의 관리와 활용의 방향을 새롭게 정립하려는 의도의 결과이며, 기업의 경영과 생산에 반영되고 또 그 기능과 효과가 기업의 전부서에 확산되는 전사적이고 구조적인 기업의 재정립을 말하는 것이다. 그러므로 기업의 정보화는 단순한 정보기술의 도입이 아닌 기업의 총체적인 변화과정이며 기업 환경에 적응하려는 기업의 생존적 차원에서부터 경제 우위 확보를 위한 전략적 차원에 까지 영향을 미치는 것이다.

그러나 기업정보화의 구조는 그리 간단하지 않

고, 제공, 활용되는 정보 또한 매우 다양하기 때문에 각 기업의 상황과 여건에 맞도록 진행되어야 하는 것이다. 이러한 기업정보화의 다양성은 전산시스템 운영, 정보화 추진 정도, 정보 전담부서의 운영실태, 정보마인드, 사무자동화, 통신망 이용실태 등에 따라 다르게 나타나며 이러한 문제의 해결을 위하여 재원의 확보, 정보기술의 기반 구축, 정보관리의 전문화, 전문인력 확보 및 정보교육의 강화, 정보마인드의 확산, 그리고 정책적 지원 등이 탄력적이고 융통성있게 이루어져야 하며 이를 위한 기업과 그 구성원, 그리고 정부의 노력이 조화있게 이루어져야 할 것이다.

최근 각광을 받고 있는 전사적 자원관리(ERP: Enterprise Resources Planing)란 기업에서 보유하고 있는 각종 유·무형의 자원을 전사적으로 통합·관리하는 기법을 말한다. 자재, 설비, 자료, 인력 등의 유형 자원과 기업 활동에 수반되는

각종 정보 등 무형 자원을 어느 한 부분에서 담당하는 것이 아니고, 상호 관련된 모든 부서에서 기업 자원을 유기적으로 관리한다는 것이다. 이런 맥락에서 볼 때 기업의 정보화야말로 기업의 전사적 자원관리의 시발점이며 결과이고, 바로 생산성을 높이고 경쟁력을 제고시키는 기업 경영 전략이 되는 것이다.

본 논문은 기업정보화의 실태를 문항에 대한 빈도를 비교하여 분석하였다. 이는 조사결과에 대한 기술적 설명을 위함이나 변수들의 존재유무 및 상관관계를 추론해 보는 통계적인 분석방법을 도입하여 그 타당도를 높이는 연구가 이어져야 할 것이다. 또한 본 연구에서는 도·소매업, 금융·보험업, 음식·숙박업, 운수·창고업을 서비스라는 하나의 분류에 적용하였으나 정보화라는 관점에서 좀 더 세분된 직종구분이 되어 조사·연구되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 권은경. 1995. 기업 정보자원의 통합관리에 관한 연구: IRM 개념의 적용을 중심으로. 『정보관리학회지』, 12(2): 127-150.
- 박춘건, 유길호, 이순재, 정영재. 1996. 『기업의 정보관리와 활용기법』. 서울: 아세아문화사.
- 전석호. 1997. 『정보사회론』. 서울: 나남.
- 정동열. 1995. 정보자원 기법 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 12(1): 1-18.
- 조찬식. 1995. 정보화 사회의 문제점: 개념과 측정 을 중심으로. 『정보관리학회 학술대회 논문집』, 2(1): 167-170.
- Bell, D. 1973. *The coming of post-industrial society: A venture in social forecasting*. New York: Basic Books.
- Smelser, N. J. 1968. *Essays in sociological explanation*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.