

SEOUL ECONOMIC BULLETIN

생생리포트

■ 서울의 지식기반산업 실태조사 (2) : 지식기반서비스업

김묵한(서울연구원 시민경제연구실 부연구위원)
장윤희(서울연구원 시민경제연구실 연구원)

서울의 지식기반산업 실태조사 (2)

: 지식기반서비스업

김목한 부연구위원 · hookman@si.re.kr

장윤희 연구원 · yhjang80@si.re.kr

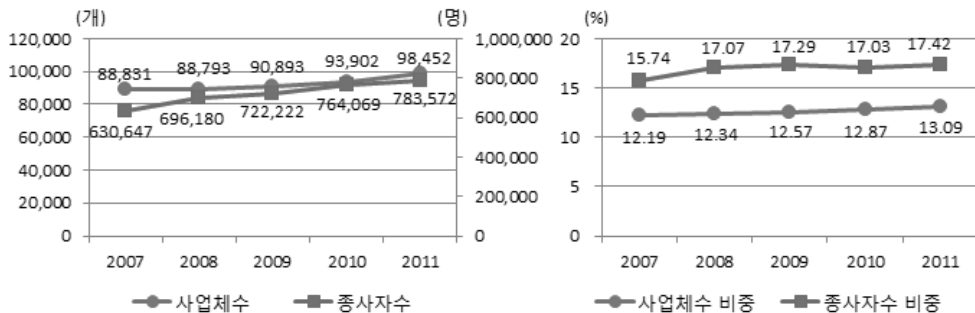
서울연구원 시민경제연구실

1. 서울의 지식기반서비스업 조사 배경 및 개요
2. 서울의 지식기반서비스업 업체 현황
3. 서울의 지식기반서비스업 정책 수요 실태

1. 조사개요

1. 서울시 지식기반서비스업 조사 배경

- 산업집적활성화 기본계획(2004, 산업자원부)에서 규정한 지식기반서비스업 5대 산업군에 따라 지식기반서비스업을 정의
 - 기본계획에서 한국표준산업분류로 지정한 산업군 별 세부 산업을 산업연구원이 제9차 산업분류개정에 따라 재조정된 코드를 기준으로 지식기반서비스업을 정의
 - 정보서비스, 기업지원서비스, 문화, 관광, 물류의 5개 산업군
- 2011년 기준으로 서울의 지식기반서비스업 사업체수는 98,452개, 종사자수는 783,572명
 - 지난 5년간 지식기반서비스업 사업체수 및 종사자수는 서울시 산업구조의 서비스화에 힘입어 꾸준히 증가하는 추세
 - 전산업에서 차지하는 비중은 각각 13.09%, 17.42%로 종사자 비중이 사업체에 비해 높았으며, 사업체 비중은 소폭 증가세, 종사자 비중은 2008년 이후 17% 대를 유지



출처 : 전국사업체조사, 각년도

[그림 1] 지식기반서비스업 사업체수 및 종사자수 추세(2007~2011)

- 사업체는 ‘물류’ 산업이, 종사자는 ‘기업지원서비스’ 와 ‘정보서비스’ 산업의 비중이 높음
 - 사업체는 물류(39.9%) 산업과 기업지원서비스(25.5%)가 절반 이상인 65.4%를 차지하였으며, 종사자는 기업지원서비스(35.5%)와 정보서비스(34.5%)가 70.0%에 달함

- 사업체에서는 문화 산업이 8.3%로 유일하게 10% 이하의 비중을 보였으며, 종사자는 관광 산업의 비중이 6.1%로 가장 낮음

<표 1> 서울시 지식기반서비스업 9대 산업군별 사업체수 및 종사자수 비중(2011년)

	사업체수 (개)	사업체수 비중 (%)	종사자수 (명)	종사자수 비중 (%)
정보서비스	13,872	14.1	270,056	34.5
기업지원서비스	25,080	25.5	277,809	35.5
문화	8,163	8.3	92,972	11.9
관광	12,030	12.2	47,428	6.1
물류	39,307	39.9	95,307	12.2
합계	98,452	100.0	783,572	100.0

출처 : 전국사업체조사, 각년도

2. 서울시 지식기반서비스업 조사 개요

- 서울시 지식기반서비스업 현황조사를 통해 현재 기초통계 자료로 산출이 불가능한 기업의 현황 및 정책수요 조사 실시
 - 2013년 10월 서울시 지식기반서비스업의 약 1% 수준인 1,000개 기업을 대상으로 방문 조사를 원칙으로 팩스나 이메일 등의 보완 조사를 병행하는 설문 조사 실시
 - 지식기반서비스업의 실제 업체 규모 및 업종 비중을 반영하기 위하여 2011년 전국사업체조사를 기준으로 산출한 가중치 적용
 - 내용으로는 업체형태, 인력현황, 재무현황 등의 업체현황과 창업여건, 혁신역량, 고용전망, 정책 수요 등의 정책수요 실태 조사를 포괄

〈표 2〉 지식기반서비스업 산업분류

산업군명	분류번호	세부 산업명 (KSIC9)
정보서비스	301	전자상거래업, 기타 통신 판매업, 온라인·모바일 게임 소프트웨어 개발 및 공급업, 기타 게임 소프트웨어 개발 및 공급업, 시스템 소프트웨어 개발 및 공급업, 응용소프트웨어 개발 및 공급업, 유선통신업, 무선통신업, 위성통신업, 통신 재판매업, 그외 기타 전기 통신업, 컴퓨터 프로그래밍 서비스업, 컴퓨터시스템 통합 자문 및 구축 서비스업, 컴퓨터시설 관리업, 기타 정보기술 및 컴퓨터운영 관련 서비스업, 자료 처리업, 호스팅 및 관련 서비스업, 포털 및 기타 인터넷 정보매개 서비스업, 데이터베이스 및 온라인정보 제공업, 그외 기타 정보 서비스업, 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
기업지원서비스	302	토양 및 지하수 정화업, 기타 환경 정화 및 복원업, 물리, 화학 및 생물학 연구개발업, 농학 연구개발업, 의학 및 약학 연구개발업, 기타 자연과학 연구개발업, 전기·전자공학 연구개발업, 기타 공학 연구개발업, 경제학 연구개발업, 기타 인문 및 사회과학 연구개발업, 변호사업, 변리사업, 법무사업, 기타 법무관련 서비스업, 공인회계사업, 세무사업, 기타 회계관련 서비스업, 광고 대행업, 옥외 및 전시 광고업, 광고매체 판매업, 광고물 작성업, 그외 기타 광고업, 시장조사 및 여론조사업, 비금융 지주회사, 경영컨설팅업, 공공관계 서비스업, 건축설계 및 관련 서비스업, 도시계획 및 조경설계 서비스업, 건물 및 토목엔지니어링 서비스업, 환경컨설팅 및 관련 엔지니어링 서비스업, 기타 엔지니어링 서비스업, 물질성분 검사 및 분석업, 기타 기술 시험, 검사 및 분석업, 측량업, 제도업, 지질조사 및 탐사업, 지도제작업, 인터넷 디자인업, 제품 디자인업, 시각 디자인업, 기타 전문 디자인업, 번역 및 통역서비스업, 그외 기타 분류안된 전문, 과학 및 기술 서비스업, 교육관련 자문 및 평가업, 기타 교육지원 서비스업
문화	303	교과서 및 학습서적 출판업, 만화 출판업, 기타 서적 출판업, 신문 발행업, 잡지 및 정기간행물 발행업, 정기 광고간행물 발행업, 기타 인쇄물 출판업, 일반 영화 및 비디오물 제작업, 애니메이션 영화 및 비디오물 제작업, 광고 영화 및 비디오물 제작업, 방송 프로그램 제작업, 영화, 비디오물 및 방송프로그램 제작 관련 서비스업, 영화, 비디오물 및 방송프로그램 배급업, 영화관 운영업, 비디오물 감상실 운영업, 음악 및 기타 오디오물 출판업, 녹음시설 운영업, 라디오 방송업, 지상파 방송업, 프로그램 공급업, 유선방송업, 위성 및 기타 방송업, 뉴스 제공업, 그외 기타 분류안된 교육기관, 공연시설 운영업, 연극단체, 무용 및 음악단체, 기타 공연단체, 공연 예술가, 비공연 예술가, 공연 기획업, 공연 및 제작관련 대리업, 그외 기타 창작 및 예술관련 서비스업, 박물관 운영업, 사적지 관리 운영업, 그외 기타 분류안된 오락관련 서비스업
관광	304	스포츠 교육기관, 레크레이션 교육기관, 식물원 및 동물원 운영업, 자연공원 운영업, 기타 도서관, 사적지 및 유사 여가관련 서비스업, 실내 경기장 운영업, 실외 경기장 운영업, 경주장 운영업, 종합 스포츠 시설 운영업, 체력단련시설 운영업, 수영장 운영업, 볼링장 운영업, 골프 연습장 운영업, 그외 기타 스포츠시설 운영업, 스포츠 클럽 운영업, 그외 기타 스포츠 서비스업, 유원지 및 테마파크 운영업, 전자 게임장 운영업, 컴퓨터 게임방 운영업, 기타 오락장 운영업, 기타 수상오락 서비스업, 복권발행 및 판매업, 기타 캐블링 및 베틀업, 무도장 운영업, 체육공원 및 유사 공원 운영업
물류	305	일반 화물자동차 운송업, 용달 및 개별 화물자동차 운송업, 택배업, 외항 화물 운송업, 내항 화물 운송업, 내륙 수상 화물 운송업, 항만내 운송업, 일반 창고업, 냉장 및 냉동 창고업, 농산물 창고업, 위험물품 보관업, 기타 보관 및 창고업, 화물 자동차 터미널 운영업, 항공 및 육상 화물 취급업, 수상 화물 취급업, 화물운송 중개, 대리 및 관련서비스업, 화물포장, 검수 및 형량 서비스업, 그외 기타 분류안된 운송 관련 서비스업

2. 서울시 지식기반서비스업 업체 현황

1. 업체 형태: 회사법인이 다수로 5인 미만의 소규모 업체 중심

- 회사형태는 회사법인 80.3%, 개인사업자 19.7%로 지식기반제조업보다 회사법인의 비중이 높음
 - 업종별로는 정보서비스 산업군의 회사법인 비중이 93.6%로 가장 높았으며, 문화가 66.0%로 가장 낮음
 - 규모별로는 100인 이상의 회사법인 비중이 95.2%로 가장 높았으며, 10~49인 및 50~99인 등, 10인 이상 99인 이하도 90%가 넘는 비중을 보임
 - 반면 5~9인은 개인사업자 비중이 30.4%로 타 산업보다 높게 나타남
- 고객 유형별 매출유형은 개인소비자가 41.6%로 가장 높았으며, 중소기업 33.0%, 대기업 12.1% 순
 - 정부지자체(5.0%)와 공기업(3.9%)은 5% 이하에 불과
 - 제조업의 경우 고객유형별 매출유형은 중소기업이 절반 가까운 49.2%를 차지
- 5인 미만 업체의 비중이 74.1%로 대부분이었으며, 5~9인(13.2%)과 10~49인(10.6%)도 10% 이상을 차지
 - 50인 이상 되는 규모는 합하여 2%대에 불과

2. 인력 현황: 업체 대부분이 1년 이내 채용계획이 없으며, 특히 전문직 수급이 곤란

- 2013년 9월 1일 기준 회사 전체 인력은 928,485.9명으로, 이 중 서울 사업장 종사인력은 83.9%에 해당하는 778,535.0명으로 조사됨
 - 경영기획/사무관리가 32.9%로 가장 많았으며, 기술(엔지니어) 23.7%, 영업/마케팅 10.5%도 높은 편
 - 전문 평균(7.5%)과 기능/단순생산(7.4%), 연구/R&D(6.6%)는 10% 미만 차지
 - 정보서비스를 제외한 다른 지식기반서비스산업은 경영기획/사무관리직 인력이 가장 많았으나, 정보서비스 산업은 기술(엔지니어) 인력 비중이 가장 높음

- 기술(엔지니어) 분야의 인력 부족이 47.4%로 절반 가까이에 달하는 등 가장 심각하며, 경영기획/사무관리직도 17.1%로 충원수요가 높음
 - 나머지 부족인력은 10% 이하로 비슷한 편
 - 수급이 가장 쉬운 분야는 경영기획/사무관리로 60.9%가 쉽게 구할 수 있다고 하였으며, 가장 어려운 분야는 전문직으로 70.0%가 수급에 어려움을 겪는 것으로 나타남

<표 3> 인력 분야별 수급 상황

(단위 : %)

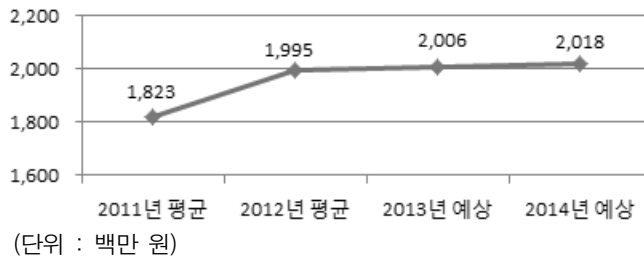
	매우 쉽게 구할 수 있다	쉽게 구할 수 있다	중간 정도이다	구하기 어렵다	매우 구하기 어렵다
경영기획/사무관리	6.0	54.9	27.1	10.6	1.4
영업 및 마케팅	0.3	5.7	60.1	27.8	6.1
R&D/기술(엔지니어)	0.7	11.9	40.0	38.6	8.7
전문	0.3	1.2	28.5	62.9	7.1
기능	0.2	2.3	50.8	30.8	15.8

- 숙련된 인력 부족과 근로조건의 불일치가 인력확보가 힘든 주된 원인
 - ‘경험이 풍부한 숙련된 인력 부족’ (60.6%), ‘임금 및 복리후생 등 근로조건이 구직자 기대치와 불일치’ (49.7%), 취업희망자의 대기업 선호’ (34.0%)가 주요 문제점이었으며, ‘해당 전문분야 인력이 적음’ (33.4%)도 큰 이유 중 하나
- 1년 이내 채용계획이 없다고 응답한 기업이 전체의 96.6%로, 거의 대부분의 기업이 추가 인력을 보강할 생각이 없는 것으로 조사됨
 - 그 이유로는 ‘매출 등 경영실적이 크게 개선되지 않아서’ (35.4%)와 ‘경기가 크게 개선될 것 같지 않아서’ (31.6%)가 비슷하게 높게 나타남

3. 재무 현황: 올해는 부진하나 내년 매출은 다소 나아질 것으로 예상

- 서울시 지식기반서비스업 평균 매출액은 2011년부터 작지만 꾸준하게 증가하고 있으며, 내년도도 상승할 것으로 예상

- 그러나 작년부터 내년까지 실질적으로는 정체상태로 볼 수 있음
- 2012년 평균매출액은 1,994.9백만 원으로 올해는 이보다 0.5% 증가하였으며, 2014년은 올해 대비 0.6% 상승에 그칠 것으로 보임
- 산업군별로도 모든 산업이 2012년 이후로 큰 차이 없이 유지되는 것으로 예측되는 가운데, 정보서비스와 관광이 올해 소폭 하락할 것으로 보이며 내년은 모두 비슷하게 증가할 것으로 예상



[그림 2] 지식기반서비스업 매출액

- 올해 업체의 경영상황 예상에 대한 질문에서는 전체의 38.3%가 악화될 것이라고 한 반면, 호전될 것으로 보는 예상은 절반에도 미치지 못하는 15.1%에 불과
 - 2014년은 악화 예측은 31.9%로 줄었으나 호전될 것이라는 응답은 15.3%로 큰 차이가 없었으며, 현재와 비슷할 거라는 예측이 절반 이상인 52.8%를 차지하였음
- 지식기반서비스업의 업황지수는 전년 대비 상승하였으며, 내년도 소폭 증가할 것으로 예상
 - 2011년을 100으로 했을 때 2013년은 전년 84.7 대비 88.2로 3.5 상승하였으며, 내년도 89.1로 소폭 상승할 것으로 기대
 - 산업별로 업황지수는 2012년 80대 초반, 2013년 80대 중반 정도로 편차가 크지 않았으나, 물류 산업은 2013년 93.6, 2014년 93.9로 유일하게 90 이상의 지수를 기록

<표 4> 동종업종 업황지수 예상

(단위 : 2011년 = 100)

	2012	2013	2014
지식기반서비스업	84.7	88.2	89.1

- 업체 경영상황에 대한 조사 결과를 보면 경기침체로 인한 매출부진으로 속에서 마케팅활동 강화, 불필요한 비용 절감 등 자구책에 힘쓰는 추세
 - 경영상황 악화 1순위 요인은 ‘매출 부진’ 이 82.4%로 압도적이었으며, 2순위 요인으로는 ‘업체 간 과당경쟁’ 이 28.1%로 나타남
 - 경영상황의 호전 1순위 요인은 ‘마케팅활동 강화’ (46.6%), ‘기술혁신 강화’ (17.9%) 등을 꼽았으며, 2순위로는 ‘불필요한 비용절감’ (21.7%), ‘국내 경기 활성화’ (19.0%) 등을 꼽음

3. 서울시 지식기반서비스업 업체 정책 수요 실태

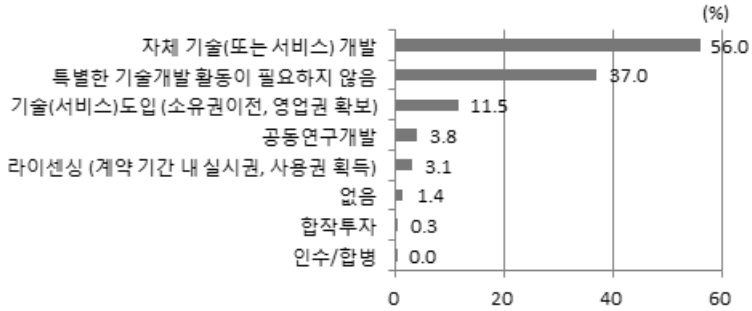
1. 창업 여건: 경영상황 악화와 제도적인 문제 때문에 창업여건 저하 추세

- 창업 여건은 최근 상황을 고려했을 때 동일한 업종으로 창업하기에 여건이 나쁘다는 의견이 45.2%로 여건이 좋다는 의견 8.7%보다 5배 이상 높음
 - 창업여건이 나쁘다고 판단하는 이유로는 ‘매출감소’ 가 43.4%로 가장 높았으며, ‘과당경쟁’ (20.7%) 및 ‘시장감소’ (15.0%) 등도 높은 편
 - 산업군별로는 물류의 창업여건이 11.6%로 타산업에 비해 좋았으며, 문화가 3.4%로 가장 낮았음
- 서울에 동일 업종을 창업하기 좋은 지역이 있다는 의견은 25.8%로, 없다는 의견 28.2%와 비슷함
 - 서울시에 창업하기 좋은 지역이 있다는 의견이 상대적으로 높은 산업군으로는 물류 (29.6%), 문화(27.5%) 등
- 지식기반서비스업의 창업친화지역으로는 구로구 구로동(20.8%)과 금천구 가산동 (19.8%)이 비슷하게 추천됨
 - 구로구, 금천구의 서울디지털단지는 지식산업센터를 비롯하여 국내 최대의 IT 벤처타운으로 서울시 지식기반서비스업 뿐만 아니라 지식기반제조업도 밀집되어 있는 대표적인 지식산업 집적지

- 그 외에 강남구(8.6%), 강남구 역삼동(8.1%), 강남구 신사동(7.9%) 등이 비슷한 선호도를 보였으며, 기타 지역은 5% 미만으로 낮은 편
- 해당지역 추천 이유로는 ‘고객 혹은 공급업체와의 접근성’ (34.9%), ‘동종업체, 협력업체와의 접근성’ (34.2%), ‘교통 편리성’ (18.2%) 등이 해당 지역의 추천의 주요 이유
- 기업경영이나 성장, 신규 창업 등에 가장 방해가 되는 정부 정책은 ‘창업자 연대 보증제도’ (28.9%)로 지적
 - ‘창업실패시 신용불량자 전략’ (19.8%), ‘고용의 유연성 부족’ (17.9%), ‘스톡옵션 행사시 즉시 과세’ (12.8%) 등의 문제도 심각한 것으로 조사됨

2. 혁신역량: 일부 산업군 외에는 서비스산업 특성상 연구개발에 소극적

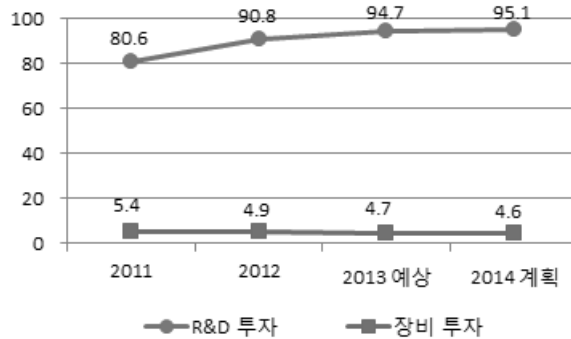
- 지식기반서비스업 기업의 대부분인 97.6%가 연구조직이 없는 것으로 나타남
 - 연구조직이 있는 기업(2.4%) 중 1.7%는 기업부설연구소(인가)였으며, 기업부설연구소/연구전담부서(비인가)는 0.5%, 연구전담부서(인가)는 0.2%에 불과
- 세계 최고 기술/서비스 수준을 100이라 할 때, 상대적인 자체 수준을 평균 68.9 정도로 평가하였으며, 산업군별로도 거의 편차가 없었음
 - 한편 국내 최고 수준에 비한 자체 수준은 평균 78.4로, 세계 수준에 비해 10 정도 높게 평가
- 최근 3년간 주요 기술개발, 신제품/신상품(서비스) 개발 방식으로는 ‘자체 기술(또는 서비스) 개발’ 이 절반 이상인 56.0%였으며, ‘특별한 기술개발 활동이 필요하지 않다’ 는 의견도 37.0%에 달하였음
 - ‘기술(서비스)도입 (소유권이전, 영업권 확보)’ 가 11.5%로 높은 편이었으나, 나머지 ‘공동연구개발’ (3.8%) 등의 활동은 활발하지 않은 것으로 나타남
 - 자체 기술(또는 서비스) 개발시 가장 큰 애로사항으로는 ‘개발자금부족’ (40.0%)과 ‘개발인력 확보 곤란’ (20.1%)이 대표적인 애로사항으로 부각



[그림 3] 지식기반서비스업 주요 기술개발 방식 비중

○ 지식기반서비스업의 R&D 투자와 장비 투자 추세는 대조적이며, 산업군별 격차가 매우 크게 나타남

- R&D 투자 비용은 2011년부터 꾸준히 증가하는 추세이나, 장비투자 비용은 지속적으로 감소하는 상태
- R&D 투자는 정보서비스 산업군이 2013년 기준 275.3백만 원으로 타 산업에 비해 월등히 높으며, 다음이 문화 산업의 122.6백만 원임
- 장비투자는 2011년 기준으로는 관광 산업이 6.3백만 원으로 가장 높았으나 지속적으로 하락하는 추세이며, 물류 산업은 2012년 이후 감소 없이 유지하는 등 2013년 기준 가장 높은 상태임
- R&D 투자 비용은 2011년 80.6백만 원에서 2014년 예상 95.1백만 원으로 지속적으로 증가할 것으로 예상되는 반면, 장비 투자 비용은 2011년 5.4백만 원에서 2014년 예상은 4.6백만 원으로 지속적으로 하락하는 추세



(단위: 백만 원)

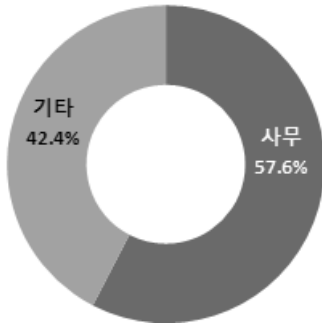
[그림 4] 지식기반서비스업 R&D 및 장비 투자 예상비용(2011~2014)

3. 입지 관련: 오피스 위주로 현 입지에 대체로 만족하고 있음

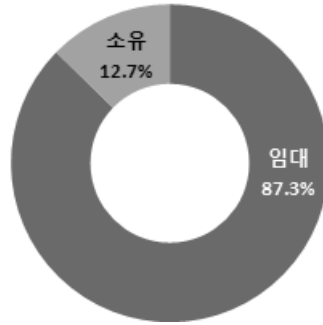
- 지식기반서비스업체의 운영에 있어 현 사업장의 입지와 근무환경의 중요성에 대한 인식은 상당히 높게 나타남
 - 사업장의 위치가 업체 운영에 중요하다는 의견은 전체의 64.0%였으며, 시설이나 교통환경 등의 근무환경이 중요하다는 의견은 76.2%에 달하여, 입지보다 근무환경을 더 중요시하는 경향을 보임
 - 현 사업장 입지에 대한 불만은 절반 이상인 56.3%가 없다고 답변하였으며, 대표적인 불만사항은 ‘높은 임대료’ (21.2%) 정도였음
- 교통 편리성과 지역이미지, 고객 혹은 공급업체와의 근접성 등이 현재 입지에 자리 잡은 주요 이유
 - ‘교통 편리성’ (57.5%), ‘좋은 지역 이미지’ (51.7%), ‘고객 혹은 공급업체와의 근접성’ (49.9%), ‘쾌적한 주변 환경’ (41.5%) 등에서 해당 입지가 우수하다는 응답이 미흡하다는 의견보다 상대적으로 높게 나타남
 - ‘저렴함 임대료나 입지비용’ (25.1%)과 ‘관련 연구소, 대학 등의 근접성’ (22.7%)은 미흡하다는 의견이 비교적 높은 항목
- 향후 2년 이내 사업장 이전 계획은 77.0%가 없는 것으로 나타났으며, 9.2%가 미정, 있다는 의견은 13.8%에 불과
 - 이전 계획이 있다고 응답한 업체 중에서 이전 대상지역이 정해진 업체는 5.7%에 불과하였으며, 고려 대상지역은 강남구 대치동, 성동구 행당동, 송파구 문정동이 동일하게 15.0% 씩으로 나타남
 - 이전 이유로는 ‘저렴한 임대료 혹은 입지비용’ 이 41.8%로 대부분을 차지하는 가운데, ‘고객 혹은 공급업체와의 근접성’ 도 19.6%로 꼽힘
- 주요 협력업체 업종은 ‘건설업’ (18.3%), ‘SW개발 및 SI, 정보서비스업’ (11.7%), ‘엔지니어링 서비스업’ (8.7%) 등이었으며, 주요 사업체가 없다는 응답도 16.3%에 이룸
 - 주요 고객사 업종은 ‘엔지니어링 서비스업’ (14.7%)로 가장 높았으며, 건설업 (13.3%), 공공기관(11.9%) 순
- 서울시 지식기반서비스업의 사업장은 오피스 위주로 평균 규모는 421.4m²(130평 내

외) 수준

- 용도별로는 사무용이 57.6%, 기타 용도는 42.4%로서 사무용이 절반 이상을 차지
- 자가여부를 보면 임대가 87.3%로 높은 비중을 차지한 가운데, 소유는 12.7%로 지식기반제조업 29.0%의 절반 이하 수준



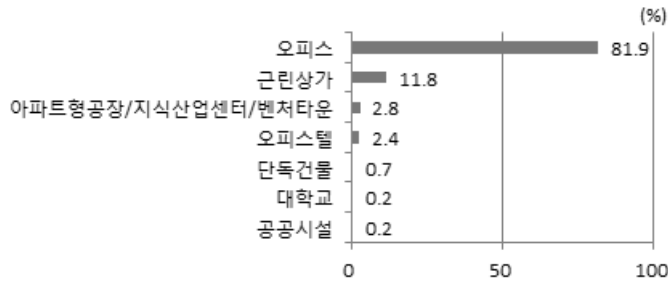
[그림 5] 지식기반서비스업 사업장 용도



[그림 6] 지식기반서비스업 사업장 자가여부

○ 사업장 유형으로는 오피스가 81.9%로 대부분을 차지

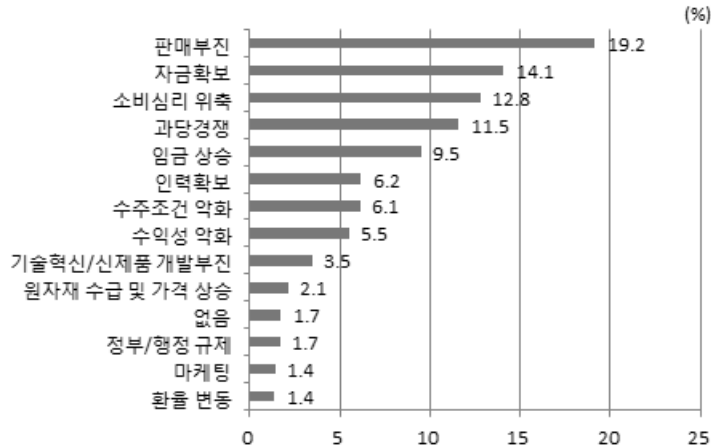
- 다음으로는 근린상가(11.8%)가 높은 편이고, 지식기반제조업에서 가장 비중이 높았던 아파트형공장/지식산업센터/벤처타운(2.8%)의 비중은 낮음



[그림 7] 지식기반서비스업 사업장유형 비중

4. 정책 수요: 자금지원 외에 여타 정부정책에 대한 수요 미미

- 지식기반서비스업 업체가 현재 당면하고 있는 가장 큰 경영애로사항은 ‘판매부진’ (19.2%)이었으며, 다음이 ‘자금확보’ (14.1%)와 ‘소비심리 위축(12.8%)이었음
- ‘과당경쟁’ (11.5%)과 ‘임금상승’ (9.5%) 등도 높은 편



[그림 8] 지식기반서비스업 경영애로사항

- 정부의 정책지원을 받은 적이 있는 기업은 전체의 7.3%에 불과하였으며, 이 중 절반 이상이 자금지원의 형태로 제도를 활용
 - 지원받은 정책지원 형태별로 보자면 ‘자금지원’ 이 57.4%로 가장 많았으며, ‘인력’ (18.7%), ‘R&D/기술개발(시제품 제작 등)’ (9.2%), ‘보증’ (7.1%), ‘장비’ (5.7%) 순
 - 인력과 연구개발 위주로, 창업이나 교육, 판촉 및 홍보에 대한 지원 기대는 미미한 수준
 - 평균 지원 금액은 약 75.9백만 원이었으며, 물류(104.5백만 원)와 관광(103.1백만 원)의 지원금액이 높은 편이었으며, 상대적으로 문화는 평균 19.5백만 원에 불과
- 가장 필요한 정책지원 수요조사에 있어서도 ‘자금지원’ 이 62.1%로 압도적
 - ‘판촉 및 홍보’ (12.3%), ‘기술정보지원’ (7.2%), ‘인력지원’ (4.4%) 는 상대적으로 필요도가 낮다고 응답



[그림 9] 지식기반서비스업 필요한 지원 정책