

**소기업 · 소상공인을 대상으로 한 서울시 기업지원 정책의
효과성 연구 - 자금지원, 컨설팅, 교육을 중심으로**
**A Study on the Effectiveness of the Seoul Support Policy
Targeting Small Enterprises and Small Businesses
- Focusing on the Fund Support, Consulting, and Education**

황윤정* 김남표** 정화민***

《 목 차 》

I. 서론	IV. 실증분석
II. 이론적 배경	V. 결론
III. 연구 모형 설계 및 가설의 설정	참고문헌/Abstract

I. 서론

우리나라의 산업은 대기업위주의 제조업을 기반으로 한 성장 중심에서 지식산업으로, 고부가가치산업으로의 전환이라는 경제기반의 새로운 패러다임을 맞고 있다. 이처럼 빠른 환경의 변화에 발 빠르게 대응하기 위해서는 무엇보다도 기업의 유연한 대처능력이 필요한 때이다. (민경세·길병호, 2009) 그러나 대내외적인 경제상황을 보면 기업들이 발 빠른 대응을 하기 위해 시장 상황을 파악하는 것 자체가 녹록치 않다. 현재 국내 경기전망은 중국의 성장잠재력 둔화, 미국의 금리인상 등 국제적 변화와 내수경제의 침체로 한치 앞도 내다보기 힘든 형국이다. 그 중에서도 내수 경기의 변화를 직접적으로 체감하게 되는 국내 소상공인의 현실은 더욱 암울하다. 국제청

논문접수일 2016.02.17.

수정일 2016.03.10.

게재확정일 2016. 03. 18.

* 조교수, 열린사이버대학 창업경영컨설팅학과, 주저자(webcaster@naver.com)

** 박사수료, 서울시립대학교 행정학, 서울신용보증재단(nampoo@seoulshinbo.co.kr)

*** 겸임교수, 유한대 경영정보과, 교신저자(vivahyatt@hotmail.com)

이 집계한 ‘자영업자 창업 및 폐업 현황’* 자료에 따르면 지난 2004년부터 2013년까지 자영업 창업자의 생존율은 16.4%에 불과한 것으로 나타났다. 기업이 자생할 수 있는 생태계가 매우 약해져 있음을 알 수 있다.

그럼에도 불구하고 우리나라는 대내외적인 한국 경제의 상황에 있어서 침체된 국내 내수시장을 극복하고 경제 성장을 견인할 수 있는 방법으로 창업 활성화를 통한 일자리 창출과 경제 활성화를 대표적인 창조경제의 핵심으로 들고 있다. 이에 다양한 창업지원 정책의 개발과 자금 지원이 활발히 전개하고 있다. 미래창조과학부의 ‘정부 창업지원사업 효율화 방안’ 자료(2015)를 보면 현 정부 창업지원사업이 9개 부처에서 사업화, 판로, 창업교육, 사업공간 제공, 융자·보증 사업까지 포함, 총 99개의 창업지원사업이 있으며 2015도 예산은 6029억 원이었다. 이처럼 국내 경제를 이끌어갈 소상공인 및 중소기업들을 대상으로 한 기업친화적인 지원정책은 매우 많다.

또한 서울시에서는 소기업 및 소상공인의 창업과 마케팅을 담당하는 ‘서울산업진흥원’과 자금지원 기관인 ‘서울신용보증재단’ 두 기관이 협업해 중·소상공인과 예비창업자들이 강소기업으로 성장할 수 있도록 전 방위 지원을 한다. 한 예로 2015년 4월, 서울산업진흥원과 서울신용보증재단은 향후 2018년까지 미래유망기업에 총 1조원을 투입한다는 발표(출처: 서울시 경제진흥본부 블로그)를 하였다. 서울산업진흥기금을 통해 종자돈 기금 1000억 원을 우선 마련하고 정부 모태펀드 등 매칭을 통해 총 5000억 원 펀드를 조성, 유망기업 1000개사에 투자할 계획이며 서울신용보증재단도 문화콘텐츠, 관광MICE, 모바일융합 등 미래유망기업 및 기술창업기업을 적극 발굴, 총 5000억 원을 융자 지원함으로써 총 1조원을 과감히 투·융자한다는 것이다.

이와 같이 전반적으로 분명 우리나라는 기업을 만들고 성장시키는데 많은 지원정책을 대대적으로 펴고 있지만 기업을 자문하고 컨설팅 하는 현장에서 실제 기업가들을 만나면 애로사항이 많게 느껴진다. 즉, 정부의 자금지원이 많아 보이지만 실제 기업들의 입장에서 필요할 때 절차나 조건 등의 이유로 지원이 원활하지 않거나 기업 성장을 위한 전문 컨설팅 같은 지원을 받는다 해도 현장과 동떨어진 컨설팅으로 만족도가 낮아 경우도 생기기 때문이다.

본 연구에서는 우리나라 기업지원정책의 효과성을 알아보기 위해 수도인 서울시를 선택하고 서울시의 기업지원정책이 얼마나 효과적으로 운영되고 있는지에 대해 특히 연구 대상을 소기업과 소상공인을 대상으로 집중하여 알아보고자 한다. 현재의 기업친화적인 지원정책은 우수 예비창업자발굴에서부터 초기 스타트업 기업들이 초기 시장에 안착하고 성장할 수 있는 기반을 닦을 수 있도록 지원하는 정책흐름이 커지고 있기 때문이다. 서울시에서는 서울산업진흥원** 청년창업센터 및 장년창업센터를 통해 매년 수백 명의 초기 기업을 지원하고 있으며 서울신용보증재단***도 소기업, 소상공인을 대상으로 자금지원을 하고 있다. 이에 본 연구의 기여도를 높이기 위

* 국세청의 ‘자영업자 창업 및 폐업 현황’ 보고 인용(출처: <http://www.taxtimes.co.kr>)

** 서울산업진흥원(sba.seoul.kr)은 서울시 출연기관으로 우수 창업기업을 지원하고 강소기업을 육성하는데 집중투자를 하고 있는 기관임.

*** 서울신용보증재단(www.seoulshinbo.co.kr)은 대표적인 소기업 및 소상공인 자금지원기관임.

해 서울시의 대표적인 자금지원기관인 서울신용보증재단의 보증수혜업체들을 대상으로 소기업 및 소상공인을 선별하였으며 서울시의 기업지원정책 중 가장 대표적으로 자금지원(보증), 컨설팅, 교육 3가지 서비스를 선정, 이용자 만족도를 조사하였다. 실제 기업지원정책을 받아온 기업가들을 대상으로 현재기업지원 정책의 만족도를 점검함으로써 정책의 방향성을 재 검토해보고 보다 나은 창업지원 및 기업성장정책을 설계하는데 필요한 기초자료로서 본 연구의 의의를 두고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1. 소기업 및 소상공인의 정의와 특성

우리나라의 중소기업기본법 시행령에 따라 소기업과 소상공인에 대한 범위 규정을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 「중소기업기본법 시행령」에서는 각 업종별로 규모기준을 규정하여 제조업은 상시근로자수 300인 미만이거나 자본금이 80억 원 이하인 경우, 광업·건설업·운송업은 상시근로자수 300인 미만이거나 자본금 30억 원 이하인 경우, 도소매·서비스업은 세부업종별로 상세하게 구분하여 상시근로자수 기준은 300인부터 50인까지, 매출액 기준은 300억 원부터 50억 원까지로 중소기업 범위를 규정하고 있다. 그리고 중소기업 중 광업·제조업·건설업·운수업의 경우 상시근로자수가 50인 미만인 기업과 도소매·서비스업인 경우 상시근로자수가 10인 미만인 기업은 소기업으로 분류하고 있다. 소상공인은 소기업 중에서도 규모가 특히 작은 기업이라든지 생계형 업종을 영위하는 자영업자로서 도소매업, 음식업, 숙박업, 서비스업의 경우 상시근로자 5인 미만 사업자를, 광업, 제조업, 건설업 및 운수업의 경우는 상시근로자 10인 미만 사업자를 말한다(소기업 및 소상공인지원을 위한 특별조치법 시행령 제2조).

[표 1] 중·소기업 및 소상공인 규모에 대한 기준

업종	상시근로자 기준		
	소상공인	소기업	중기업
광업, 제조업, 건설업, 운송업	10인 미만	50인 미만	300인 미만
도매 및 서비스업	5인 미만	10인 미만	50-300인

자료: 중소기업기본법 시행령

소기업은 일반적으로 형태면에서 자영업 또는 영세기업, 대기업의 하도급 기업이 많지만 벤처기업과 같은 새로운 형태의 소기업이 생겨나 중견기업으로 성장할 수도 있는 다양성과 이질성

을 가지고 있는 형태이다. 국내의 경제 환경의 변화로 대규모 조직보다는 소규모 조직이 유연성과 틈새시장을 찾는 데 용이할 수 있는 장점이 있기 때문에 중소기업의 경제적 기능과 실업의 해소, 사회 안정성 제고측면에서 중소기업의 역할이 중요해지고 있다고 볼 수 있다.(민경세·길병호, 2009) 하지만 중소기업청(1998)에서 밝힌 바 있듯이 그동안 중소기업의 사회경제적 역할과 비중에도 불구하고 일반적인 중소기업정책에서 소기업을 다루어 실질적인 지원정책의 수혜에서 다소 소외된 정책의 사각지대에 있다고 볼 수도 있다. 이제는 소기업을 대상으로 한 정부 지원 프로그램이 보다 정교하게 만들어질 필요가 있다.

또한 소상공인은 서민경제의 바로미터이며 실업해소와 고용기회 창출을 위한 사회적 측면에서도 매우 의미가 크다(지용하·양해술, 2009). 그러나 경기침체로 인한 내수부진으로 자영업자의 폐업이 높아지고 있는 실정이다. 통계청*에 따르면 국내 자영업자수는 2015년 8월 562만 1,000명이며 2014년 말에 비해 3만 명가량 줄어들고 있지만 도소매업 종사자 수는 2006년 248만 2,358명에서 2013년 289만 9,955명으로 늘었고, 숙박 및 음식점 종사자 수는 같은 기간 167만 2,300명에서 199만 1,476명으로 증가했다. 이는 생계를 위해 진입장벽이 낮은 이들 업종에 베이비부머세대의 진입이 늘면서 더욱 치열한 경쟁에 내몰리는 것으로 분석되어 소상공인을 위한 지원정책의 효과성이 더욱 중요해지고 있다.

2.2. 대표적인 중소기업 및 소상공인 지원정책: 자금지원(보증), 컨설팅, 교육

본 연구에서는 다양한 기업지원정책 중 대표적으로 기업의 입장에서 가장 많이 이용하게 되는 영역으로 자금지원(보증), 컨설팅, 교육 세 가지 부분을 선정하고 각각 서울시에서 어떤 지원을 하고 있는지 개괄적으로 살펴보았다.

먼저 자금지원 즉, 보증부분을 살펴보면 다음과 같다. 우리나라 경제에서 중소기업은 중추적인 역할을 담당하고는 있으나 대부분 적정 담보를 충분히 보유하지 못하고 있고 금융서비스면에서 정보의 비대칭성으로 항상 자금부족에 놓이게 되는 어려움이 있다(강만수·박상규, 2014). 특히 국내 경기침체 지속과 국제 경제 위기 속에서 특히 중소기업과 소상공인들의 경영 자금마련이 더욱 어려워지고 있다. 대표적인 작은 기업의 경제안정망인 신용보증재단중앙회의 전국 소상공인 1,696개 업체를 대상으로 조사한 ‘2015 소상공인 금융실태조사’ 보고서를 보면 자금운용상황이 어렵다고 답한 업체가 36.8%였으며 경영안정 및 시설투자에 자금이 필요한 경우가 73.3%로 나타났다. 자금차입을 하는 방식은 주로 은행대출(36.4%)이 차지하는 비중이 높았다. 정책금융에 대해서는 낮은 금리(65.7%)가 가장 장점으로 꼽혔으며 많은 중소기업, 소상공인들은 지원 금액 확대(41.3%), 금리 및 보증료 하향(16.2%), 지원대상 확대(14.8%)를 원하고 있었다. 서울지역만을 살펴보면, 역시 경영상 애로사항으로 경쟁심화(33.1%), 자금조달(33.1%)을 뽑았고 이를

* 통계청은 매년 전국사업체조사를 실시하고 있으며 조사 통계발표를 통해 자영업자수의 추이를 알 수 있음.

소기업 · 소상공인을 대상으로 한 서울시 기업지원 정책의 효과성 연구

타개할 도움으로 정책금융의 지원금액확대(42%), 지원대상 확대(13.4%)를 원하고 있었다. 그러나 위조사에서든 정책금융지원에서 개선되어야 할 부분으로 금융기관의 불공정 영업행태 개선이나 서류중심의 대출심사 개선 등의 불만족 요인이 도출되기도 하였다. 이에 본 연구를 통해 기업들이 인식하고 있는 자금지원영역의 만족도를 다시 한번 검증해 보았다.

다음으로 서울시에서 진행하는 작은 기업들을 대상으로 한 컨설팅지원부분은 크게 서울산업진흥원과 서울신용보증재단을 들 수 있다. 서울신용보증재단에서는 경영지원부문에서 자영업클리닉지원을 하는데 자영업클리닉은 지속되는 경기침체 및 유통 환경변화로 일시적 경영위기와 성장 통을 겪고 있는 소상공인의 체질강화 위해 서울시 소재의 소상공인 연 1000개 업체를 대상으로 전문가 컨설팅을 지원하는 것으로 업종일반 컨설팅, 업종지도 컨설팅, 전문분야 컨설팅 3개 영역 멘토링 및 시설 현대화자금을 지원하는 사업이다. 서울시의 창업지원을 총괄하는 서울산업진흥원도 기업보육사업, 전략육성사업, 마케팅지원사업, 창업사업, 지식사업 등의 영역에서 다양한 기업지원 프로그램을 진행하고 있다. 다만 대부분의 사업이 특정 센터내 입주기업들을 대상으로 하는 기업지원프로그램이거나 중소기업이상 규모가 있는 업체들에게 해당되는 마케팅 지원 사업이어서 소기업 및 소상공인들을 대상으로 하는 영역은 창업사업분야로 좁혀질 수 있다. 서울산업진흥원은 각각 청년창업센터, 장년창업센터 등을 통해 예비 창업자 혹은 초기 사업자인 소상공인들을 대상으로 사무실지원은 물론이고 경영에 필요한 아이템개발, 브랜딩, 마케팅, 재무, 투자에 이르기까지 전문가 컨설팅을 지원하고 있다.

[표 2] 서울신용보증재단의 자영업 클리닉지원사업

구분	세부내용	추가지원
업종일반 컨설팅	-업종 관련 업체 현황 및 환경 분석 등 -내·외부 문제점 분석을 통한 종합 처방 제시	① 시설장치 개선 비용 지원 ② 멘토링 - 현 장체험학습
업종지도 컨설팅	-업종특성에 따른 기능 및 기술지도 -상품(메뉴) 개발, 온라인 홍보, 상품 유통 등 기타 점포경쟁력 강화에 필요한 실무컨설팅	
전문분야 컨설팅	-재무/세무/노무 분야의 전문가가 현장 방문하여 경영애로 상담 지원	

자료: 서울신용보증재단(2016.2)

소기업 및 소상공인 업체들을 대상으로 한 교육지원부분을 살펴보면 대표적으로 서울산업진흥원이 시행하고 있는 교육지원사업을 꼽을 수 있다. 이외에도 서울시내 관할 구청마다 기업지원교육센터를 두고 교육을 진행하거나 상공회의소, 기업경제인협회 등의 여러 단체에서도 교육지원금을 받아 다양한 경영교육을 진행하고 있다.

[표 3] 서울시의 대표적인 기업대상 교육지원프로그램

구분	세부내용
CEO캠퍼스	<ul style="list-style-type: none"> - 실전 위주의 체계적인 교육과 멘토링 지원 - 서울특별시 창업스쿨과 소상공인창업아카데미 운영 - 서울특별시 창업스쿨은 예비창업자 및 초기창업자의 창업 실천교육프로그램. 오프라인 교육. 2개과정, 연 240명 배출. - 소상공인창업아카데미는 창업자금대출 및 보증신청 필수 교육과정으로 연 70회에 걸쳐 초기창업자 총 3,900명 교육

자료: 서울산업진흥원(2016.2)

2.3. 서비스 유용성과 용이성 그리고 서비스 만족도간의 관계

서비스 유용성과 용이성에 대한 선행연구는 주로 정보기술과 연계된 연구에서 많이 사용되어 왔다. 대표적인 것이 TAM(Technology Acceptance) 모델로 이 모델에서의 주요 변수는 지각된 유용성과 지각된 용이성의 두 가지이며, 인지된 유용성은 정보 효과에 대한 사용자의 인지된 평가를 의미하고 새로운 특정 정보기술의 사용 방법이 자신에게 쉽다고 믿는 정도를 사용 용이성(perceived ease of use)으로 정의한 바 있다(Davis 1989). 기술수용모델은 정보기술 사용분야에서 만이 아니라 뉴미디어분야, 교육서비스분야로도 확대 적용되고 있다. (강재원·김은지, 2009; 정동훈, 2004; 박종호 외, 2014). 교육서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향을 연구하면서 이들 연구에 TAM연구 모델을 바탕으로 한 것이다. 이에 본 연구에서도 서비스 분야로 확장하여 기업지원정책의 서비스 유용성은 서비스를 이용하고 난 후 효과에 대한 사용자의 평가로, 서비스 용이성은 서비스를 이용하고 난 후 자신에게 쉬웠다고 보는 정도로 정의하고자 한다. 선행연구에서 용이성과 유용성의 영향 관계에 대해서는 Lucas and Spitler(1999)가 지각된 용이성이 유용성의 지각에 영향을 준다고 하였고 Legris et al.(2003)은 인지된 시스템 품질이 유용성과 용이성에 영향을 주며 동시에 용이성이 유용성에 영향을 준다고 하였다.

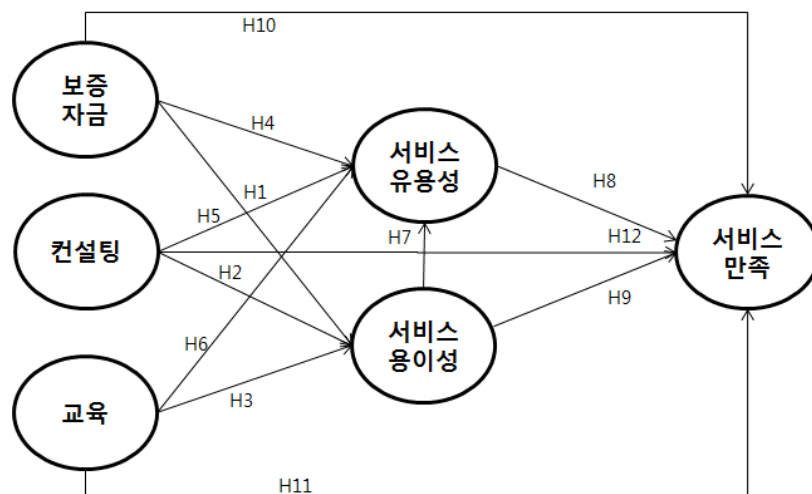
구체적으로 정부의 지원정책프로그램에 대한 서비스 만족도에 대한 선행연구를 보면 다음과 같다. 먼저 울산지역의 소상공인 창업과정에 참여한 소상공인을 대상으로 소상공인의 경영성과에 정부지원프로그램이 미치는 조절효과를 살펴본 연구(정종화·조지운, 2015)에서는 정부의 자금지원 서비스와 컨설팅지원 서비스가 모두 재무성과에 유의한 영향을 주었으나 만족성에서는 자금지원 서비스만이 통계적으로 유의한 영향을 주었고 교육지원 서비스는 통계적으로 유의한 결과를 보이지 않았다고 밝혔다. 정부의 중소기업 지원정책 중에서 기업의 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 자금지원분야가 가장 효과가 높은 것으로 조사된 연구(오상영 외, 2009)도 있다. 즉, 정부의 기업지원정책 중 자금지원, 컨설팅, 교육 이 세 가지 서비스가 기업의 경영

성과에 미치는 영향이 차이가 날 수 있음을 알 수 있다, 이에 본 연구에서도 각 서비스별로 용이성과 유용성에 차이를 두어 가설을 도출하고 이를 검증하고자 한다. 또한 각각의 서비스가 최종 기업가에게 얼마나 만족을 주고 있는지를 살펴보고자 한다. Hunt(1977)는 기대불일치 이론에서 고객 만족에 대해 소비자의 제품에 대한 기대와 실제 품질에 대한 비교 경험의 차이에서 오는 것으로 보았다. Woodside et al.(1989)는 서비스 품질에 대한 지각이 고객만족과 행동의도에 대하여 영향을 준다는 사실을 제기하였으며 Cronin & Taylor(1992)도 서비스 품질이 고객만족에 정의 영향을 미친다고 하였다. 즉, 본 연구가 대상으로 하는 소기업 및 소상공인에 대한 기업지원서비스에 대하여 서비스의 유용성과 용이성부분에서 수요자가 기대한 바와 실제 경험과의 차이가 어떠했느냐에 따라 고객만족에 미치는 영향이 다르다고 할 수 있다.

Ⅲ. 연구 모형 설계 및 가설의 설정

3.1. 연구 모형

본 연구는 서울 소재지의 소기업 및 소상공인이 지원을 받을 수 있는 기업지원프로그램 중 이용 비중이 높은 자금지원(보증), 컨설팅, 교육서비스에 대해 각각 과연 해당 서비스가 유용한지, 쉽게 이용할 수 있는지에 대해 설문을 조사하고 위 3가지 주요 핵심서비스가 서비스 만족으로 연결되는지에 대해 실증해보고자 하였다. 이에 본 연구의 연구 모형은 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구 모형

3.2. 가설의 설정

본 연구는 [그림 1]의 연구모형을 대상으로 연구 가설을 설정하였다. 가설은 <그림 1>에 나타난 모든 경로에 대해 검정을 실시하여 유의한 영향관계를 분석하고자 한다. 소기업 및 소상공인들이 지원을 받는 대표적인 핵심서비스인 자금지원인 보증(이하 자금지원), 컨설팅, 교육서비스가 기업들에게 쉽게 받을 수 있고 이용하기 편리한가에 대한 서비스 용이성, 그리고 이들 세 가지 서비스가 기업들에게 얼마나 유용하게 사용되고 있고 필요성이 있는지에 대한 서비스 유용성과의 관계와의 관계를 살펴보고자 한다.

선행연구를 통해 정부의 자금지원은 기업의 성과에 유의한 영향을 미치고 특히 재무적 성과에 유의한 영향을 주는 것으로 살펴볼 수 있었다(정종희&조지운(2015), 오상영 외(2009)).이에 자금지원은 서비스 용이성과 유용성에 유의한 영향을 줄 것으로 가설을 설정하였다. 또한 컨설팅지원서비스도 재무적 성과에 영향을 미친다는 선행연구와 컨설턴트의 능력, 지식, 자제가 각각 활용도와 만족도에 미치는 영향이 있으며 정부의 컨설팅지원제도가 필요하다는 선행연구(정광수, 2015)를 바탕으로 컨설팅지원서비스도 서비스 용이성과 유용성에 유의한 영향을 미치는 것으로 가설을 설정하였다. 또한 소상공인을 대상으로 한 창업성장교육이 필요하고 교육의 품질을 높이기 위한 방안을 실증한 연구(박종호 외, 2014)를 바탕으로 교육서비스가 얼마나 용이성과 유용성을 가지고 있는가에 대해 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H1: 기업지원정책 중 자금지원은 기업의 서비스 용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2: 기업지원정책 중 컨설팅은 기업의 서비스 용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3: 기업지원정책 중 교육은 기업의 서비스 용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4: 기업지원정책 중 자금지원은 기업의 서비스 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5: 기업지원정책 중 컨설팅은 기업의 서비스 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6: 기업지원정책 중 교육은 기업의 서비스 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

앞서 이론적 배경에서 알아본 대로 용이성과 유용성의 영향 관계에 대해서는 Lucas and Spittler(1999), Legris et al.(2003)를 바탕으로 가설 7을 설정하였다.

H7: 기업지원정책에 대한 서비스 용이성은 서비스 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

서비스만족에 대한 변수도 Woodside et al.(1989), Cronin & Taylor(1992)의 선행연구에 따라 각 독립변수인 자금지원, 교육, 컨설팅 서비스가 만족도에 미치는 영향관계 및 서비스 유용성과 용이성이 만족에 미치는 영향관계를 다음과 같은 가설로 설정하였다.

H8: 기업지원정책의 서비스 유용성은 기업의 서비스만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H9: 기업지원정책의 서비스 용이성은 기업의 서비스만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H10: 기업지원정책 중 자금지원은 기업의 서비스만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H11: 기업지원정책 중 교육은 기업의 서비스만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H12: 기업지원정책 중 컨설팅은 기업의 서비스만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3. 변수의 조작적 정의 및 측정 방법

본 조사는 서울시 소재하고 있는 소기업 및 소상공인들이 받는 기업지원정책 중 대표적인 자금지원, 컨설팅, 교육서비스가 수요자인 기업가들에게 실제 만족도에 얼마나 영향을 주는 지에 대한 관계를 보는 것으로 각 변수는 자금지원, 컨설팅, 교육과 서비스 용이성, 서비스 유용성, 서비스 만족으로 설정하였다. 각 변수들의 조작적 정의를 정리하면 다음과 같다.

[표 4] 변수의 조작적 정의

측정 변수	문항 수	조작적 정의	출처
자금지 원/보증	3	소기업 및 소상공인 지원제도인 보증·자금이 중요하고 수익 성향상, 경영성과를 개선시킬 것이라는 정도	손종웅(2013) 김미진(2013)
컨설팅	3	소기업 및 소상공인 지원제도인 컨설팅이 중요하고 수익성 향상, 경영성과를 개선시킬 것이라는 정도	최준원(2010), 정광수(2015)
교육	3	소기업 및 소상공인 지원제도인 교육이 중요하고 수익성향 상, 경영성과를 개선시킬 것이라는 정도	정종희(2015) 김미진(2013)
서비스 유용성	3	소기업 및 소상공인 지원제도 및 지원서비스 유용함의 정도	Davis(1989), Taylor and Todd(1995)
서비스 용이성	3	소기업 및 소상공인 지원제도 및 지원서비스 용이성의 정도	
서비스 만족	3	소기업 및 소상공인 지원제도 및 지원서비스 만족 정도	Hunt((1977), Cronin & Taylor(1992)

IV. 실증 분석

4.1. 자료 수집 및 표본의 특성

본 연구는 서울시용보증재단을 이용하는 서울시 소재 소기업 및 소상공인을 대상으로 정형화된 설문지를 제작하여 웹 서베이 방식으로 설문을 진행하였다. 서베이 진행은 2014년 10월 1주 동안 진행하였고 총 346개 업체의 설문을 받아 통계 처리하였다. 설문의 분석은 변수들 간의 인과관계를 좀 더 구조적으로 예측하기 위한 구조모형방식(AMOS)을 활용하였다. 본 연구 조사대상의 일반적 특성은 우선 기업의 형태를 개인사업자와 법인 사업자로 구분하였다. 개인 기업은 조사대상기업 346개 중에서 289개(83.5%), 법인기업은 57개(16.5%)로 나타나 개인사업자가 높은 비율로 조사되었다.

[표 5] 표본의 일반적 특성(N, %)

항목	기업형태				전체	
	개인사업자		법인사업자			
1 제조	24	8.30%	5	8.77%	29	8.38%
2 건설	4	1.38%	7	12.28%	11	3.18%
3 도·소매	107	37.02%	27	47.37%	134	38.73%
4 음식	80	27.68%	2	3.51%	82	23.70%
5 숙박	2	0.69%	0	0.00%	2	0.58%
6 출판·영상·방송통신 등	6	2.08%	2	3.51%	8	2.31%
7 IT	6	2.08%	6	10.53%	12	3.47%
8 개인서비스	49	16.96%	5	8.77%	54	15.61%
9 기타	11	3.81%	3	5.26%	14	4.05%
합계	289	100%	57	100%	346	100%

4.2 요인분석

요인분석은 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확히 측정하였는가를 파악하는 것으로 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지를 확인하는 것으로 SPSS 프로그램에서 실시하는 요인분석을 탐색적 요인분석이라고 한다. 본 연구에서는 측정도구의 타당도를 측정하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다.

[표 6] 외생변수의 KMO와 Bartlett의 검정

KMO와 Bartlett의 검정		
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		.876
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	2910.027
	자유도	36
	유의확률	0.000

KMO와 Bartlett의 검정은 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는데 KMO 값이 0.9이상이면 상당히 높은 것이라고 해석할 수 있다. 본 연구의 변수들의 KMO 값은 .876로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋은 편으로 나타났다.

[표 7] 외생변수의 회전된 성분행렬

변수명	성분1	성분2	성분3	공통성	고유값	분산설명력
교육3	.866	.249	.303	.903	2.663	29.589
교육2	.853	.268	.311	.896		
교육1	.840	.280	.315	.883		
자금지원3	.250	.865	.186	.846	2.602	28.915
자금지원2	.235	.855	.299	.876		
자금지원1	.249	.834	.260	.825		
컨설팅2	.293	.239	.875	.909	2.582	28.693
컨설팅1	.283	.269	.838	.854		
컨설팅3	.367	.291	.797	.903		

외생변수의 측정 변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분분석(Principle component analysis)을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(Varimax)을 채택하였다. [표 7]과 같이 각 변수의 요인 적재량이 모두 0.5 이상을 보이고 있고 각 변수별로 3개의 변인으로 잘 묶인 것으로 나타나 측정변수의 타당성이 있다고 할 수 있다.

[표 8] 내생변수의 KMO와 Bartlett의 검정

KMO와 Bartlett의 검정		
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		.862
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	2128.370
	자유도	36
	유의확률	0.000

내생변수에 대한 KMO와 Bartlett의 검정은 KMO 값이 .863로 요인분석을 위한 변수들의

선정이 좋은 편으로 나타났다.

[표 9] 내생변수의 회진된 성분행렬

변수명	성분1	성분2	성분3	공통성	고유값	분산설명력
서비스만족3	.891	.222	.145	.865	.819	.819
서비스만족2	.886	.257	.212	.896		
서비스만족1	.839	.222	.256	.819		
유용성2	.234	.857	.241	.848	.896	.896
유용성3	.271	.850	.196	.834		
유용성1	.204	.842	.255	.815		
용이성2	.126	.132	.890	.826	.865	.865
용이성1	.271	.255	.787	.757		
용이성3	.212	.319	.762	.727		

내생 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분분석(Principle component analysis)을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(Varimax)을 채택하였다. <표 9>와 같이 각 변수의 요인 적재량이 모두 0.5 이상을 보이고 있고 3개의 변인으로 잘 묶인 것으로 나타나 측정변수의 타당성이 있다고 할 수 있다.

4.3. 신뢰도분석

신뢰도 분석은 측정하고 하는 변수의 개념이 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하는 분석이다. 신뢰도 분석의 결과는 Cronbach의 알파와 같은 신뢰도 측도를 계산한 값을 가지고 판단한다. 신뢰도 분석을 위하여 각각 하의 요인별로 문항을 선택하여 분석을 실시하였다. 측정도구의 내적일관성을 측정하기 위하여 Cronbach의 알파 값을 사용하였으며 컨설팅수의 Cronbach 알파값은 .926, 자금지원의 Cronbach 알파값은 .909, 교육지원의 Cronbach 알파값은 .940, 지각된 용이성의 Cronbach 알파값은 .838, 지각된 유용성의 Cronbach 알파값은 .898, 서비스만족의 Cronbach 알파값은 .916으로 분석되었다. [표 10]와 같이 6개의 변수에 대한 Cronbach 알파값은 모두 0.6이상을 보이고 있고, 그 값이 .900에 가깝거나 그 이상이므로 측정문항의 신뢰도가 매우 높다고 할 수 있다.

[표 10] 신뢰성 검사 결과

항목	평균	표준편차	항목이 삭제된 경우 Cronbach	Cronbach의 알파
컨설팅1	3.83	.654	.911	.926
컨설팅2	3.84	.680	.864	
컨설팅3	3.88	.686	.900	
자금지원1	4.04	.678	.886	.909
자금지원2	4.03	.645	.843	
자금지원3	4.16	.651	.880	
교육1	3.81	.664	.921	.940
교육2	3.81	.704	.909	
교육3	3.87	.723	.909	
용이성1	3.68	.653	.775	.838
용이성2	3.57	.759	.755	
용이성3	3.61	.777	.795	
유용성1	3.98	.728	.866	.898
유용성2	3.97	.753	.841	
유용성3	4.17	.680	.857	
서비스만족1	4.03	.672	.912	.916
서비스만족2	4.13	.624	.844	
서비스만족3	4.19	.623	.882	

4.4. 상관관계 분석

요인분석과 신뢰도 분석을 통하여 얻어진 결과를 가지고 통계프로그램 SPSS 21.0상에서 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계란 변수들 간의 관계를 말하는 것으로 한 변수가 변화함에 따라 다른 변수가 어떻게 변화하는지와 같은 변화의 강도와 방향을 상관관계라 한다.

본 연구에서는 가설검증을 하고자 하는 변수들 간의 관련성의 정도와 방향을 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석결과 전체 표본은 346부로 나타나 있다. 그리고 [표 11]과 같이 모든 변수들의 상관계수는 유의수준 0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 컨설팅과 서비스만족의 상관계수는 .532로 비교적 높은 상관관계를 나타내고 있으며, 자금지원과 서비스만족의 상관관계는 .578로 높은 상관관계를 보이고 있다. 교육과 서비스만족의 상관관계도 .551, 서비스만족과 지각된 유용성과 지각된 용이성은 각각 .535, .490 나타났다. 상관관계 분석결과 각각의 변수들은 유의확률 0.01 유의수준 하에서 정(+) 유의한 상관관계가 것으로 나타나 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 그 관계가 0.8 이상인 것이 없고, 공선성검증에서도 공차한계값이 0.1 이하 VIF도 1.0 이상으로 각 변수별 다중공선성의 문제는 없다고 할 수 있다.

[표 11] 상관관계 분석 결과 N=346

항목	컨설팅	보증 자금	교육	유용성	용이성	서비스만족
컨설팅	1					
자금지원	.596**	1				
교육	.678**	.588**	1			
지각된 유용성	.521**	.597**	.514**	1		
지각된 용이성	.593**	.462**	.620**	.546**	1	
서비스만족	.532**	.578**	.551**	.535**	.490**	1

**상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의

4.5. 구조모형의 검증

4.5.1. 확인적 요인분석

아래 [표 12]과 같이 확인적 요인분석을 통하여 관측변수와 잠재변수간의 요인부하량을 측정하고 개념 신뢰도(CCR)와 분산추출지수(AVE)를 통하여 각 측정항목이 해당요인을 설명한다. 또한 어느 정도 수준으로 수렴하는지를 나타내는 수렴타당성과 다른 요인과 구별이 되는 판별타당성을 측정하였다. 측정결과, 개념신뢰도(CCR)가 0.7 이상이어서 수렴타당성이 있다. 각 요인사이에 구한 분산추출지수(AVE)가 0.5 이상이고 각 요인의 상관계수의 제곱(결정계수)보다 크기 때문에 요인사이에 판별타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

[표 12] 확인적 요인분석

개념	측정변수	표준화 계수	비표준화된 요인적재치	S.E.	C.R.	CCR	AVE
컨설팅	컨설팅1	0.863	1			0.965	0.903
	컨설팅2	0.948	1.142	0.047	24.337		
	컨설팅3	0.883	1.071	0.048	22.275		
자금 지원	자금지원1	0.848	1			0.959	0.886
	자금지원2	0.927	1.04	0.049	21.424		
	자금지원3	0.859	0.973	0.049	19.938		
교육	교육1	0.904	1			0.971	0.916
	교육2	0.922	1.081	0.04	27.223		
	교육3	0.925	1.114	0.041	27.353		
서비스 유용성	유용성1	0.842	1			0.945	0.852
	유용성2	0.89	1.093	0.056	19.554		
	유용성3	0.863	0.957	0.05	19.066		
서비스 용이성	용이성1	0.805	1			0.908	0.767
	용이성2	0.828	1.195	0.084	14.189		
	용이성3	0.764	1.131	0.082	13.733		
서비스 만족	서비스만족1	0.831	1			0.964	0.901
	서비스만족2	0.952	1.064	0.048	22.051		
	서비스만족3	0.88	0.983	0.048	20.595		

4.5.2. 측정모형의 적합도

외생잠재변수와 내생잠재변수 전체에 대한 모형적합도는 χ^2 (카이제곱통계량)이 229.97, df(자유도)는 116, χ^2/df 는 2이하로 분석되었다. 대부분의 모형적합도는 대부분 만족할 만한 수준인 것을 알 수 있다.

[표 13] 측정모형의 적합도

적합도	χ^2	df	p	χ^2/df	GFI	IFI	NFI	CFI	RMSEA
기준	≥ 0.05			≤ 2	≥ 0.90	≥ 0.90	≥ 0.90	≥ 0.90	≤ 1
모형	229.97	116	0.000	1.983	0.933	0.979	0.959	0.979	0.053
충족여부	o			o	o	o	o	o	o

4.5.3. 구조모형분석

본 연구에서는 유효한 관측변수들을 AMOS 18.0 프로그램 상에서 최대우도 추정법을 사용하여 경로분석에 의한 가설검증을 실시하였다. 경로분석을 위한 구조방정식 모형분석결과 모형의 적합도 지수를 보여주고 있으며, 제안된 구조방정식모델은 전반적으로 수용 가능한 적합도

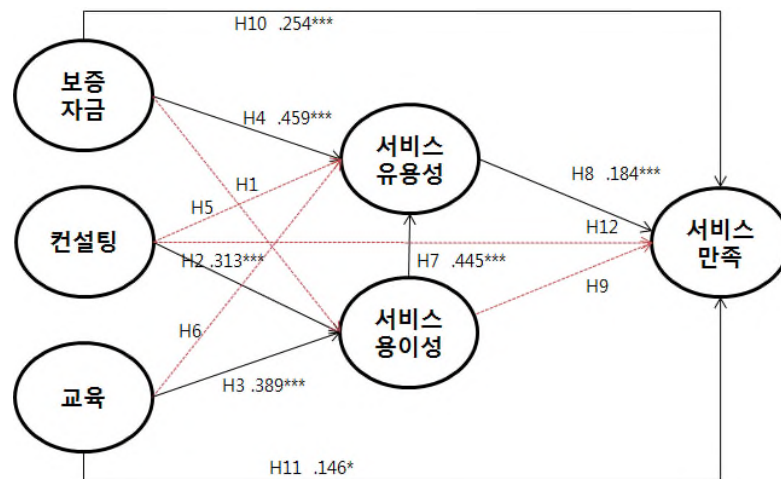
를 보여주고 있다.

[표 14] 구조모형의 적합도

적합도	χ^2	df	p	χ^2/df	GFI	IFI	NFI	CFI	RMSEA
기준	≥ 0.05			≤ 2	≥ 0.90	≥ 0.90	≥ 0.90	≥ 0.90	≤ 1
모형	227.19	114	0.000	1.993	0.935	0.979	0.959	0.979	0.054
충족여부	o			o	o	o	o	o	o

4.5.4. 가설검증 결과

제안모델의 가설검증을 위한 경로분석에서 계수값, 표준오차, CR값, P값을 구하였으며, AMOS 프로그램의 결과 값이 Regression Weight의 CR값과 P값을 기준으로 가설 채택유무를 판단하였다. 분석결과 아래 [그림 2]와 같이 검정색 실선으로 표시된 가설경로는 채택된 경로이고 점선으로 이루어진 가설경로는 기각된 가설경로이다.



주) * $P < 0.05$, ** $P < 0.01$, *** $P < 0.000$.

[그림 2] 가설검증을 위한 경로분석

다음은 가설 검증 결과를 아래의 [표 15]로 정리하였다. 서울시 소기업 및 소상공인 지원정책 중 자금지원, 컨설팅, 교육 서비스와 서비스 용이성, 서비스 유용성, 서비스 만족과의 영향관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

[표 15] 가설검증결과

경로			Estimate	S.E.	C.R.	P
자금지원	->	서비스용이성	0.038	0.06	0.638	0.524
컨설팅	->	서비스용이성	0.313	0.07	4.495	***
교육	->	서비스용이성	0.389	0.064	6.025	***
자금지원	->	서비스유용성	0.459	0.069	6.644	***
컨설팅	->	서비스유용성	0.029	0.08	0.356	0.722
교육	->	서비스유용성	-0.005	0.078	-0.061	0.952
지사용	->	서비스유용성	0.445	0.091	4.908	***
지유	->	서비스만족	0.184	0.067	2.761	0.006**
지사용	->	서비스만족	0.138	0.088	1.563	0.118
자금지원	->	서비스만족	0.254	0.07	3.627	***
교육	->	서비스만족	0.146	0.071	2.049	0.04*
컨설팅	->	서비스만족	0.078	0.074	1.059	0.289

[표 16] 가설검증결과

가설	채택 여부
H1: 기업지원정책 중 자금지원은 기업의 서비스 용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
H2: 기업지원정책 중 컨설팅은 기업의 서비스 용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3: 기업지원정책 중 교육은 기업의 서비스 용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H4: 기업지원정책 중 자금지원은 기업의 서비스 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H5: 기업지원정책 중 컨설팅은 기업의 서비스 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
H6: 기업지원정책 중 교육은 기업의 서비스 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
H7: 기업지원정책에 대한 서비스 용이성은 서비스 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H8: 기업지원정책의 서비스 유용성은 기업의 서비스 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H9: 기업지원정책의 서비스 용이성은 기업의 서비스 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
H10: 기업지원정책 중 자금지원은 기업의 서비스 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H11: 기업지원정책 중 교육은 기업의 서비스 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H12: 기업지원정책 중 컨설팅은 기업의 서비스 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각

먼저 결과를 보면 소기업 및 소상공인들이 지원을 받는 대표적인 핵심서비스인 자금지원인 보증(이하 자금지원), 컨설팅, 교육서비스의 서비스 용이성과의 관계를 검증한 가설 1, 2, 3에서 가설 1은 기각, 가설 2와 3은 채택되었다. 이것은 기업지원서비스인 컨설팅과 교육은 서비스를 받는데 있어서 쉽게 이용할 수 있는 편인데 반해 자금지원은 기업들에게 용이성에서는 영향을 주지 못 하였다. 이는 다른 조사에서도 나타났듯이 정책금융을 받기위해서 하는 서류준비의 절차나 심사기준의 까다로움이 용이하지 않는 것으로 판단되었다고 보여진다.

또한 소기업 및 소상공인들이 지원을 받는 대표적인 핵심서비스인 자금지원(이하 자금지

원), 컨설팅, 교육서비스의 서비스 유용성과의 관계를 살펴본 가설 4, 5, 6에서는 가설 4인 자금지원영역만이 서비스 유용성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 5와 6은 기각되었다. 이것은 결국 기업지원 컨설팅과 교육은 서비스를 받기는 쉽지만 유용성있는 결과로는 이어지지 못한 것으로 보인다.

용이성과 유용성의 영향 관계에 대해서는 Lucas and Spittler(1999)가 지적인대로 지각된 용이성이 유용성의 지각에 영향을 준다고 밝혀진 것처럼 본 연구에서도 정부 기업지원정책에 대한 서비스 용이성은 서비스 유용성에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다(가설 7).

나아가 서비스 만족에 영향을 미치는 상관계수를 알아본 가설 8, 9, 10, 11, 12에서는 결과적으로 가설 8, 10, 11만이 채택되었다. 기업지원정책의 서비스 유용성은 기업의 서비스만족에 유의한 영향을 주었으나 기업지원정책의 서비스 용이성은 기업의 서비스 만족에 유의하지 않았다. 이것은 서비스 만족은 서비스를 이용하기 쉬운 것 보다 서비스를 받기 어려워도 실제로 도움이 되는 정도인 유용성이 더 중요하다는 것을 설명해준다. 가령 자금지원의 경우는 서비스를 받기는 어려워도 보증을 받고나면 기업에게 많은 도움이 되기 때문에 유용성에 영향을 더 주는 것으로 해석될 수 있다. 서비스 만족부분에 있어서도 자금지원이나 교육은 유의한 영향을 주는 것으로 나타났지만 컨설팅은 유의한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 특히 기업의 컨설팅지원부분은 서비스 용이성이나 서비스 만족에 모두 유의하지 않은 결과를 보였다.

V. 결론

5.1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 서울시 소재하고 있는 소기업 및 소상공인들을 대상으로 한 여러 기업지원정책 서비스 중 대표적인 자금지원(보증), 컨설팅, 교육이라는 세 가지 영역을 대상으로 기업들이 느끼는 만족도를 조사하고 개선 가능한 부분은 없는 지를 실증해본 연구이다. 연구 결과를 종합해보면 직접적으로 사업운영에 도움을 주는 자금지원인 보증서비스는 가장 만족도가 높은 지원 사업으로 꼽혔으며 교육부분도 서비스 만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 각 영역에 대한 효과성 평가 및 연구의 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫 번째, 자금지원은 서비스 측면에서는 다소 용이성이 부족하지만 유용성에서는 긍정적인 영향을 미치고 있으며 이는 서비스 만족으로 이어지고 있었다. 추가적으로 현장에서 설문을 하면서 조사된 바로는 보증금액의 상향, 서류준비절차 복잡, 신청자격의 제한, 한정된 지원 분야와 같은 불만요인이 나타났다. 자금지원은 많은 기업들이 경영상 절실한 필요성을 느끼고 있는 만큼 기업들이 좀더 쉽게 이용할 수 있는 서비스가 되도록 개선할 필요성이 제시된다.

두 번째, 컨설팅 영역은 서비스 용이성에서는 긍정적 영향을 주었으나 서비스 유용성과 서

비스 만족에는 모두 유의한 결과를 보이지 못했다. 이는 정부 및 지자체에서 지원하는 컨설팅서비스에 대한 보완과 지원이 필요하다는 것을 의미한다. 이 역시 추가적으로 현장에서의 의견을 들어보면 형식적인 컨설팅의 문제, 컨설턴트의 전문성 결여 등 불만족 요인 등이 있었다. 이에 기업 컨설팅의 효과성과 유용성을 높이기 위해서는 보다 현장중심의 맞춤형 컨설팅을 제공하기 위한 세밀한 전략이 요구된다. 즉, 기업 컨설팅 지원영역의 세분화, 다양한 현장경험이 우수한 양질의 컨설턴트 확보 등이 필요하며 나아가 컨설턴트 재교육차원에서 현장컨설팅 방법론 교육이 필요하고 1회성 컨설팅에서 한 단계 진화된 기업 컨설팅 심화교육 등 컨설팅 만족도를 제고하기 위한 각고의 노력과 전략이 필요할 것으로 보인다.

세 번째, 교육부분은 서비스 용이성에는 긍정적 영향을 주었지만 서비스 유용성에는 유의한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 하지만 서비스 만족에는 유의한 것으로 나타났다. 이것은 경영에 도움될 만한 교육프로그램은 다양하게 준비되어 있고 국비지원 교육도 많아서 필요하면 언제나 쉽게 들을 수 있는 환경조성이 되어가고 있음을 보여준다고 생각된다. 다만 쉽게 교육을 들을 수 있지만 반면에 유용성면에서 다소 부족하다는 것은 교육을 듣고 바로 현장에 적용할 수 있어야 하는데 현실적으로 실천이 쉽지 않음을 짐작케 한다. 혹은 이론교육이 많아 실무적인 교육의 필요성이 엿보이는 대목이기도 하다. 조사단계에서 접수된 추가 의견을 보면 새로운 아이템을 발굴하는데 도움이 되는 교육프로그램의 기획과 보다 실무적인 교육의 필요성이 접수되었다. 교육수요에 맞춘 정교한 경영교육 프로그램이 더 많이 만들어져서 서비스 유용성에서도 만족도를 기해야 할 것으로 보인다.

종합적으로 정리해보면, 기업의 지원프로그램 중 자금지원, 컨설팅, 교육이라는 세 가지 큰 요소가 만족도면에서 다소간의 차이가 나는 것을 알 수 있다. 초기 창업을 한 후 서울시의 기업지원정책을 받아본 경험이 있는 소기업 및 소상공인들의 폐업 및 실패율을 줄이고 성장할 수 있게 하기 위해서는 기업성장에 필요한 자금을 보다 쉽고 간소화된 절차로 받을 수 있도록 돕고 작은 기업의 현장과 밀착된 컨설팅이 제공될 수 있도록 컨설턴트의 역량강화, 선별과정, 전문성 등을 적극 제고해야 할 것으로 보인다. 또한 시장 변화에 기민하게 대응해야 하지만 조직규모 및 자본의 한계로 어려움을 겪는 작은 기업에게 좀 더 필요한 교육개발이 적극적으로 제고되어야 할 것이다. 창업시키는 노력만큼 창업한 이후 기업이 성장할 수 있도록 돕는 제도적 장치의 설계가 더욱 필요하다.

5.2. 연구의 한계점 및 향후 연구과제

본 연구의 한계점으로는 먼저 우리나라의 기업지원정책의 효과성을 연구하고자 하였으나 표본수집의 한계로 서울시라는 특정 도시를 한정지었다는 점에서 일반화하는데 한계점이 있을 수 있다. 여러 지자체별로, 중앙 정부 부처별로 다양한 기업지원정책과 프로그램들이 많이 생기

고 있어서 각 효과성 평가에 차이가 날 수 있으므로 향후 연구에서는 전국 및 전체를 대상으로 조사할 필요가 있다. 또한 연구 대상을 소기업과 소상공인을 하였는데 분석상황에서는 소기업과 소상공인을 구분하여 보지 못하였던 한계가 있었다. 가령, 제조업중심의 소기업과 서비스업이 많은 소상공인의 특징을 구분하여 좀 더 세분화된 결과를 얻을 필요성이 있다. 대표적인 기업지원 정책으로 선정한 자금지원(보증), 컨설팅, 교육부분외에도 투자, 마케팅 등의 다른 영역에서도 지원서비스가 많기 때문에 다른 서비스들의 효과성연구도 추가적으로 필요할 것으로 보인다.

또한 본 연구를 확장하여 향후 후속 연구에서는 보다 기업 친화적이고 맞춤형 컨설팅과 교육이 이루어지기 위해서 절대적으로 필요한 기업의 연한별, 업종별, 규모별 맞춤형 지원 사업의 로드맵 연구가 필요해 보인다. 기업의 업종별로 원하는 교육과 컨설팅의 영역이 세분화될 수 있으며 기업의 연한에 따라 해당 기업이 처한 환경에서 필요한 서비스 형태가 달라질 수 있다. 가령, 초기 기업에게는 마케팅 전략수립에 필요한 컨설팅이 더욱 요구되고 3년차 이상의 기업에게는 신규아이템 발굴부분이 가장 필요한 컨설팅의 항목일 수 있다. 조직 관리에 대한 컨설팅도 상대적으로 사업의 규모가 작은 IT업종이나 도소매 업종보다는 제조업분야에서 더 필요한 컨설팅일 것이다. 컨설팅뿐만 아니라 교육설계에 있어서도 업종별, 연한별, 규모별 세심한 맞춤형 교육지원사업이 계획되어야 하기에 기초 데이터로서 기업지원 프로그램의 전반적인 실태조사가 이루어지는 것도 바람직할 것으로 판단된다.

참고문헌

<국내문헌>

- 강만수, 박상규(2014), “지역신용보증재단의 금융서비스 프로세스 연구: 소기업 소상공인 보증수혜업체를 중심으로”, 『중소기업연구』, 제36권 제4호, pp. 215-234.
- 강재원, 김은지(2009). 대학생들의 동영상 UCC 이용에 관한 탐색적 연구. 『한국언론학보』, 제53권 제1호, pp. 187~208.
- 김미진(2013), 「소상공인 지원제도가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 호서대학교 대학원 석사학위논문.
- 김은표(2015), 「창조경제를 위한 중소기업 지원방안」, 신용보증기금 보고서.
- 국세청(2014), 「자영업자 창업 및 폐업 현황’ 보고서」.
- 민경세, 길병호(2009), “소기업특성과 기업성과간의 관계분석을 통한 창업 소기업활성화 방안연구”, 『산업경제연구』, 제22권 제2호. pp. 797-816.
- 미래창조과학부(2015), 「정부 창업지원사업 효율화 방안」.
- 박종호, 정락채, 김승호(2014), “전통시장 소상공인을 위한 창업성장교육의 유효성에 관한 통합적 접근”, 『한국창업학회』, 제9권 제4호, pp. 130-151
- 신용보증재단중앙회(2015), “2015 소상공인 금융실태조사” 보고서.
- 손종웅(2012), 「중소기업 자금지원정책의 경영안정 및 경쟁력 효과에 관한 연구」, 배재대학교 대학원석사학위논문
- 오상영, 홍현기, 전제란(2009), “정부의 중소기업 지원정책과 기업성과의 상관성 분석”, 『한국산학기술학회』, 제10권 제7호, pp. 1696-1701
- 정광수(2015), 「중소기업 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅 성과와의 관계에 관한 연구」, 한성대학교 대학원 석사학위논문
- 정동훈(2004), “아바타(Avatar) 아이템 구매의 심리학적 분석”, 『한국언론학보』, 제48권 제6호, pp. 110-138.
- 정중희, 조지운(2015), “소상공인의 경영자의 자질과 경영성과와의 관계에서 정부지원프로그램의 조절효과”, 『한국창업학회』, 제10권 제1호, pp. 137-161
- 중소기업청(1998), 「소규모기업의 육성방안 연구」.
- 최준원(2010), 「컨설팅 유형에 따른 중소기업의 컨설팅 서비스 결정요인에 관한 연구」, 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 지용하, 양해술(2009), “소상공인의 업종전환과 정부기관의 역할”, 『한국산학기술학회』, 제10권 제12호, pp. 3804-3814.

<국외문헌>

- Aizen, I.(1985), *From intentions to actions: A theory of planned behavior* (pp. 11-39), Springer Berlin Heidelberg.
- Ajzen, I. and M. Fishbein(1980), *Understanding attitudes and predicting social behavior*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Cronin, J.J. and S.A. Taylor(1991), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Davis, F. D.(1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of in formation technology," *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Hunt, Shelby D.(1997), *The nature and scope of marketing Revisited: the three dichotomies model: Contemporary marketing thought*, Proceedings of 1977 Educators Conference, Chicago: American Marketing Association.
- Legrís, P., J. Ingham and P. Colletette (2003), "Why do people use information technology?; A critical review of the technology acceptance model," *Information and Management*, 40(3), 191-204.
- Lucas, H.C. and V.K. Spittler(1999), "Technology use and performance: a field study of broker workstations," *Decision Sciences*, 30(2), 291-310.
- Venkatesh, V.(2000). "Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance Model," *Information Systems Research*, 11(4), 342~365.
- Woodside, A. G and Frey, L. L. and R. T. Daly(1989), "Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention," *Journal of Health Care Marketing*, 9(4), 5-17

A Study on the Effectiveness of the Seoul Support Policy Targeting Small Enterprises and Small Businesses -Focusing on the Fund Support, Consulting, and Education

Hwang, Yun Jung* · Kim, Nam Poo** · Jung, Hwa Min***

<Abstract>

Under a motto 'when the national future growth power is found from the foundation and the companies grow, the country grows', the corporate support policies are enforced more frequently than any other time. Particularly, not only the central government agency but also local government agencies are enacting a lot of company-friendly support policies targeting small enterprises and small businesses. However, entrepreneurs are dubious about the effectiveness of the government support policy. Hereupon this study attempted to circumstantiate how effectively 3 services: fund support(guarantee), consulting, and education which were most representative services among Seoul's company support policies are being provided targeting small enterprises and small businesses in Seoul. Furthermore, it investigated what parts have to be complemented in order to enforce the field-oriented support policy.

As a result, Seoul's corporate support policy was generally positive in terms of service usefulness and satisfaction but the service easiness was inadequate and the education was positive in terms of the service easiness and service satisfaction but the service usefulness was inadequate. In the consulting part, only the service easiness was positive and the service usefulness and service satisfaction were inadequate. This study suggests through the survey result that in terms of the fund

* Assistant Professor, Department of Entrepreneurship Consulting, Open Cyber University(webcaster@naver.com)

** General Manager, Audit Department, Seoul Credit Guarantee Foundation(nampoo@seoulshinbo.co.kr)

*** Adjunct Professor, Department of Management Information, Yuhan University, corresponding author(vivahyatt@hotmail.com)

support, the document procedure should be simplified and the support field should be expanded and divided to raise the service easiness. In terms of the consulting and education, the more field-oriented customized education and consulting are necessary in order to raise the service usefulness more.

Keywords: Fund Support, Guarantee, Consulting, Education, Usefulness, Easiness, Service Satisfaction