

박사학위논문

중소벤처기업의 기업가 자기효능감이
지각된 기업효능감, 정책만족도 및
경영성과에 미치는 영향

- 중소기업 대상 정부지원정책을 중심으로 -

2024년

한 성 대 학 교 대 학 원

무 역 학 과

국 제 경 영 학 전 공

이 종 한

박 사 학 위 논 문
지도교수 강명수

중소벤처기업의 기업가 자기효능감이
지각된 기업효능감, 정책만족도 및
경영성과에 미치는 영향

- 중소기업 대상 정부지원정책을 중심으로 -

The Effect of Entrepreneurial Self-Efficacy on CEO Perceived
Firm Efficacy, Policy Satisfaction, and Managerial Performance
in SMEs and Startups

2023년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

무 역 학 과

국 제 경 영 학 전 공

이 종 한

박 사 학 위 논 문
지도교수 강명수

중소벤처기업의 기업가 자기효능감이
지각된 기업효능감, 정책만족도 및
경영성과에 미치는 영향

- 중소기업 대상 정부지원정책을 중심으로 -

The Effect of Entrepreneurial Self-Efficacy on CEO Perceived
Firm Efficacy, Policy Satisfaction, and Managerial Performance
in SMEs and Startups

위 논문을 경영학 박사학위 논문으로 제출함

2023년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

무 역 학 과

국 제 경 영 학 전 공

이 중 한

이종한의 경영학 박사학위 논문을 인준함

2023년 12월 일

심사위원장 이 정 훈 (인)

심 사 위 원 김 기 현 (인)

심 사 위 원 김 병 재 (인)

심 사 위 원 강 평 경 (인)

심 사 위 원 강 명 수 (인)

국 문 초 록

중소벤처기업의 기업가 자기효능감이 지각된 기업효능감,
정책만족도 및 경영성과에 미치는 영향
- 중소기업 대상 정부지원정책을 중심으로 -

한 성 대 학 교 대 학 원
무 역 학 과
국 제 경 영 학 전 공
이 중 한

정부의 여러 가지 지원정책에 의해 그동안 대한민국의 중소기업은 창업 초기에서부터 성장에 이르기까지, 내수기업에서 수출기업으로 성장하기 까지 많은 도움을 받아왔다. 특히, 재정지원이나 연구개발과제, 수출지원과 같은 직접적인 기업지원 정책들은 수많은 창업기업과 스타트업 기업들이 시장에 정착하는데 많은 효과를 거둔 것은 중소기업청이 생긴이후 해마다가 가시적 성과를 거둔 것이 현실이다.

하지만, 아직도 한국경제의 대기업과 중소기업의 불균형 문제는 여전히 자리잡고 있으며, 전체 기업수의 90프로는 중소기업이며, 총근로자수의 80프로는 중소기업 근로자이다. 이런 현상은 학력위주의 교육현실과 대기업 중심의 인력편중현상으로 대기업 중소기업간의 불균형은 갈수록 심화 되고 있는 듯 하다. 또한 중소기업자간 경쟁물품의 우선구매제도 등을 통해 공공에서 구매하는 물품에 대한 다양한 품질인증제도 등을 운영하여 중소기업의 기술개발과

기업성장, 수출지원등을 하는 제도도 운영되고 있다. 단순한 직접생산 뿐만 아니라, 기술개발과 품질의 우수성을 입증하여 조달우수제품, 혁신제품, 성능인증제품, NEP/NET 등 다양한 품질인증제도를 통해 공공에서 중소기업 제품을 우선구매하는 제도를 운영하여 중소기업 매출증대를 위해 정부가 노력하고 있다. 하지만 이러한 제도도 일부 기업들이 제도를 활용하는데만 이용하고 실제적인 기술개발이 아닌 인증을 위한 개발활동을 하는가 하면 기존 기업들이 시장을 독식하는 등의 부작용이 있어 아직도 개선해야할 부분이 많다고 본다.

이렇듯 정부에서는 다양한 형태의 지원정책들을 만들어 내고, 홍보하고, 기업들이 실제 사업에 활용할수 있도록 많은 노력을 기울이고 있지만, 정작 기업의 입장에서 정부정책에 만족도를 높이고, 기업의 경영성과를 달성하는데 영향을 주는 요인들을 분석하여, 정부의 지원정책 취지와 기업의 나아가야할 방향성을 제시하고자 한다.

분석 결과 첫째, 기업가적 자기효능감의 5가지 세부 구성 요인 중에서 혁신 효능감, 위험감수 효능감이 지각된 기업효능감에 긍정적인 영향을 주었다. 둘째, 기업가적 자기효능감의 세부 구성 요인 중에서 마케팅 효능감과 재무관리 효능감이 정책만족도에 긍정적인 영향을 주었다. 셋째, 중소기업 정책만족도 요인인 지각된 기업효능감이 중소기업정책 성과 요인인 정책만족도와 경영성과에 긍정적인 영향을 주는 것을 확인하였다. 구체적으로 지각된 기업효능감은 정책만족도에 긍정적인 영향을 주었고, 지각된 기업효능감은 경영성과에 긍정적인 영향을 주었다.넷째, 중소기업정책 성과 요인인 정책만족도가 경영성과에 긍정적인 영향을 주는 것을 확인하였다.

기업가적 마케팅 효능감이 지각된 기업효능감에 영향이 유의하지 않다는 것은, 직생제도가나 품질인증제도를 통해서 기업의 경영성과 즉 매출증대 및 이익구도개선 등에는 영향을 주는 것은 현실적이다. 초기 창업이후 공공 조달시장에 진입하는데 직접생산증명서를 가지고 있지 않으면 입찰에 참여할수도 없으며, 조달 MAS 계약등을 체결할수도 없다. 또한 조달우수제품이나 혁신제품 등의 품질인증을 보유한 회사와 보유하지 못한 회사간의 매출액차이는 현실적으로 극명하게 차이가 난다. 이는 조달청 영상감시장치 (중기간경쟁물

품)의 일반 품목과 조달우수품목간의 매출액 차이를 확인하면 알수 있다.기업이 마케팅능력을 키우는 즉, 제품개발에서 생산력 증대, 유통구조 개선, 가격 경쟁력 등을 갖추기 위해서는 다양한 각도에서 노력을 기울여야 하는데, 정부 정책에 의해 제도의 이행만으로 매출이 증대되고, 고용이 확대되는 것은 기업이 앞으로 혁신하고 노력하게 만드는 원동력은 될수 없다고 판단된다.

【주요어】 정부지원정책, 중소벤처기업, 기업가 자기효능감, 지각된 기업효능감, 정책만족도, 경영성과

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
1) 연구의 배경	1
2) 연구의 목적	3
제 2 장 이론적 배경 및 선행 연구	5
제 1 절 이론적 배경	5
1) 중소기업에 대한 정부지원정책	5
2) 판로지원정책 사례	5
3) 창업지원정책 사례	8
4) 기업가적 자기효능감	9
5) 기업가에 지각된 기업효능감	34
6) 정책만족도	39
7) 경영성과	58
8) 기업가적 자기효능감과 지각된 기업효능감, 경영성과의 관계	63
제 3 장 연구가설 및 연구모형	72
제 1 절 연구가설의 설정	72
1) 기업가적 자기효능감과 기업가에 지각된 기업효능감의 관계에 대한 가설	72
2) 기업가적 자기효능감과 정책만족도의 관계에 대한 가설	73
3) 지각된 기업효능감과 정책만족도, 경영성과에 대한 가설	76
4) 정책만족도와 경영성과에 대한 가설	76
제 2 절 연구모형의 설정	78
제 4 장 연구방법론	79

제 1 절	구성개념의 조작적 정의 및 측정	79
제 2 절	자료 수집	84
제 5 장	실증분석	85
제 1 절	표본의 일반적인 특성	85
제 2 절	측정항목의 평가	89
1)	신뢰성 분석	89
2)	타당성 분석	91
제 3 절	연구가설의 검증	98
1)	상관관계 분석의 가설검증	98
2)	공변량구조모형 분석에 의한 가설검증	100
제 6 장	결론 및 시사점	106
제 1 절	연구결과의 요약 및 해설	106
제 2 절	연구의 시사점	107
1)	연구의 이론적 시사점	107
2)	연구의 실무적 시사점	108
제 3 절	연구의 한계 및 향후 연구과제	112
참 고 문 헌		113
부 록(설문지)		151
ABSTRACT		156

표 목 차

[표 2-1] 자기효능감과 기업가적 자기효능감의 비교	14
[표 2-2] 기업가적 자기효능감의 효과	24
[표 2-3] 미국고객만족지수(ACSI)의 구성 변수	41
[표 2-4] 국정과제 정책만족도 측정항목 변화	55
[표 2-5] 자기효능감, 집단효능감, 성과 간의 상호관계 선행연구	69
[표 3-1] 지원정책만족의 하위요인 및 선행연구	77
[표 4-1] 구성개념의 조작적 정의	83
[표 5-1] 표본의 일반적 특성	87
[표 5-2] 측정항목의 신뢰성 계수	90
[표 5-3] 독립변수의 요인분석 결과	92
[표 5-4] 독립변수 요인 개념신뢰도와 CFA 결과	94
[표 5-5] 구성개념간의 Φ 매트릭스	95
[표 5-6] 전체모형 개념신뢰도와 CFA 결과	97
[표 5-7] 연구가설에 대한 상관관계분석 결과	99
[표 5-8] 구조모형분석에 의한 가설검증 결과	102

그림 목 차

[그림 2-1] 효능감-성과의 수준 상호관계 및 조정요인	64
[그림 3-1] 연구의 개념적 모형	78
[그림 5-1] 독립 변수군의 확인적 요인분석 결과	93
[그림 5-2] 전체모형 확인적 요인분석 결과	96
[그림 5-3] 구조모형의 적합도 평가	101

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1) 연구의 배경

정부의 여러 가지 지원정책에 의해 그동안 대한민국의 중소기업은 창업초기에서부터 성장에 이르기까지, 내수기업에서 수출기업으로 성장하기 까지 많은 도움을 받아왔다. 특히, 재정지원이나 연구개발과제, 수출지원과 같은 직접적인 기업지원 정책들은 수많은 창업기업과 스타트업 기업들이 시장에 정착하는데 많은 효과를 거둔 것은 중소기업청이 생긴이후 해마다가 가시적 성과를 거둔 것이 현실이다.

하지만, 아직도 한국경제의 대기업과 중소기업의 불균형 문제는 여전히 자리잡고 있으며, 전체 기업수의 90프로는 중소기업이며, 총근로자수의 80프로는 중소기업 근로자이다. 이런 현상은 학력위주의 교육현실과 대기업 중심의 인력편중현상으로 대기업 중소기업간의 불균형은 갈수록 심화 되고 있는 듯하다.

이제 정부에서는 중소기업 판로를 지원하기 위해 중소기업자간경쟁물품 제도를 도입하고 중소기업의 직접생산제품을 공공의 영역에서 구매하게 함으로써 대기업의 공공납품을 차단하고 중소기업의 공공 판로를 지원하는 제도를 운영하고 있다. 또한 중소기업의 직접생산제품의 우선구매제도를 위해 다양한 품질인증제도를 운영함으로써 중소기업의 기술개발과 판로확대 및 수출증대를 지속적으로 육성해나가고 있다.

이러한 정부의 노력이 실제로 중소기업의 판로를 지원하고 중소기업의 경쟁력을 키우기 위해서는 기업을 운영하는 중소기업 CEO를 비롯한 임원들의 정부정책에 대한 이해와 정보수집에 보다 관심을 기울이고, 보다 현실적이고 직접적인 정부정책이 어떠한지 하는지에 대해 지속적으로 요구해 나감으

로써, 대기업 중소기업의 불균형 해소와 중소기업의 성장촉진에 도움일 될거라 판단된다.

중소기업 판로지원제도 중 중소기업자가 경쟁물품 지정제도의 직접생산확인제도는 중소기업의 직접생산물품을 공공이 구매하는 제도로써, 국내 제조기반 중소기업을 육성하기 위한 제도이다. 이는 대기업의 공공참여를 제한하여 소상공인을 비롯한 창업기업 소기업 중소기업 등이 사업 초기에 공공에 자사생산품의 납품을 용이하게 하고, 안정적인 판로를 확보하는데 많은 도움이 되고 있다. 하지만 직접생산기준의 완고함이 때론 기업활동과 시장여건에 맞지 않는 일부 제도로 인해 기업경쟁력이 약화되고, 해외시장에서 가격경쟁력이 약화되는 등 일부 보완해야 할 사항들도 있다고 생각한다. 또한 제도의 취지를 강화하다보니, 이를 위반했을 경우의 제재가 너무나 강력하여 제도의 개선도 필요하다고 본다. 좋은 취지의 제도인만큼 운영을 하는 기관과 기업들이 보다 현실적인 제도 보완이 필요해 보인다. 물론 이러한 판단은 다양한 견해를 가지고 있는 정책입안자들의 생각과 타 기업들의 의견을 충분히 수렴해 보아야 할 부분이라고 판단된다.

또한 중소기업자간 경쟁물품의 우선구매제도 등을 통해 공공에서 구매하는 물품에 대한 다양한 품질인증제도 등을 운영하여 중소기업의 기술개발과 기업성장, 수출지원등을 하는 제도도 운영되고 있다. 단순한 직접생산 뿐만 아니라, 기술개발과 품질의 우수성을 입증하여 조달우수제품, 혁신제품, 성능인증제품, NEP/NET 등 다양한 품질인증제도를 통해 공공에서 중소기업 제품을 우선구매하는 제도를 운영하여 중소기업 매출증대를 위해 정부가 노력하고 있다. 하지만 이러한 제도도 일부 기업들이 제도를 활용하는데만 이용하고 실제적인 기술개발이 아닌 인증을 위한 개발활동을 하는가 하면 기존 기업들이 시장을 독식하는 등의 부작용이 있어 아직도 개선해야할 부분이 많다고 본다.

이렇듯 정부에서는 다양한 형태의 지원정책들을 만들어 내고, 홍보하고, 기업들이 실제 사업에 활용할수 있도록 많은 노력을 기울이고 있지만, 정작 기업의 입장에서 정부정책에 만족도를 높이고, 기업의 경영성과를 달성하는데 영향을 주는 요인들을 분석하여, 정부의 지원정책 취지와 기업의 나아가야할

방향성을 제시하고자 한다.

2) 연구의 목적

중소기업에 대한 정부의 공공 지원정책의 효과성, 즉 과정 및 결과 품질에 따라서 공공 지원정책의 성과는 달라질 수 있다.

중소기업 지원정책이 실질적인 성과를 내기 위해 고품질의 정책이어야 하고 지원정책으로 인해 중소기업이 지원을 받는 당면한 문제에 대해 해결할 수 있다는 자신감을 가질 수 있도록 함으로써 지원정책에 대한 중소기업의 만족도가 높아질 수 있기 때문에 공공의 중소기업지원정책의 의의가 있다 하겠다.

국내 소상공인, 소기업, 중소기업 및 자영업, 제조업, 유통서비스업 등의 다양한 기업형태와 재무지원, R&D지원, 수출지원, 고용지원 등의 다양한 형태의 지원제도들이 현재 활발히 이루어지고 있으며, 또 이를 최대한 활용하기 위한 노력들을 기업의 입장에서나 정부정책자의 입장에서나 최선을 다하고 있다고 본다. 하지만 아직도 많은 중소기업이 대기업과의 불평등한 조건에서 사업을 유지하고 성장시켜 나가기 위해선 기업의 입장에서나 기업가적 입장에서 효능감이 미치는 영향이 중요한 부분이라고 할수 있다. 이러한 불평등의 원인은 기업자체에도 있다고 볼수 있지만, 한국 특유의 교육환경, 경쟁구도가 낳은 사회적 구조의 문제로 인해 대기업 중소기업간 임금 격차나 근무환경의 차이 등 다양한 사회환경과도 연관되지 않을수 없다고 본다. 중소기업 정부지원 정책들 중 이러한 구조적 문제에 접근하고 해결하고자 하는 많은 정책들이 있으나, 가장 중요한 것은 정부정책을 바탕으로 기업 스스로 성과를 낼수 있다는 확신을 가지고 경영전반에 걸친 성과를 이루어 내는 것이 중요하다고 본다.

따라서 본 연구에서는 공공의 중소기업에 대한 지원정책의 성과를 위한 방안을 모색하고자 중소기업 정책의 만족도에 영향을 미치는 요인으로서 기업의 문제 상황에 대해 해결해 나갈 수 있다는 기업가의 자기효능감과 기업가에 의해 지각된 기업효능감을 통해 중소기업의 정책만족도와 경영성과에 미

치는 영향을 검증하고자 한다.

이를 통해 보다 실질적인 중소기업의 정책 만족을 이끌어내기 위해 중소기업 지원정책이 갖춰야 할 전략적 개선방안을 제안하고자 한다.

제 2 장 이론적 배경 및 선행연구

제 1 절 이론적 배경

1) 중소기업에 대한 정부지원정책

중소기업 정부지원정책은 재정지원부터 연구개발, 판로지원, 컨설팅 등 다양한 유형과 단계별로 이루어져 있다.

특히 중소벤처기업부의 중소기업중앙회에서 관리하는 공공구매지원제도에서 중소기업자간 경쟁제도(중소기업자간 경쟁제품의 지정), 중소기업제품 구매목표비율제도, 직접생산확인제도, 기술개발제품 성능인증 및 성능보증제도, 다수공급자물품계약(MAS) 등은 중소기업의 공공 진입을 용이하게 하기 위한 제도들이다.

이러한 중소기업판로지원법에 의해 지원되고 있는 정부정책외에도 조달청에서 운영하고 있는 조달우수제품지정제도, 혁신제품지정제도, G-PASS기업지정제도 등과 한국국가기술표준원에서 발급하고 있는 NEP(신제품), NET(신기술) 제도 등 중소기업제품의 품질인증을 위해 정부가 운영하고 있는 수많은 정책들이 있다.

2) 판로지원정책 사례

우선구매제도를 통해 중소기업의 판로를 지원하거나 대기업 중소기업 간의 불균형을 해소하기 위한 중소기업간 경쟁제품 지정제도 등은 중소기업으로서 공공 조달 시장에 진입하기에 좋은 여건을 만들어 줌으로써 창업기업이나 소상공인, 소기업, 중소기업 모두에게 좋은 제도인 것은 분명하다. 하지만, 중소기업 판로지원법의 규제 사항이 엄중함으로써 시장에서 겪는 제재에 대한 불안감 또한 적지 않다. 물론 법제도의 취지는 규정을 정하고 이를 지킴으로써

다수의 중소기업이 이익을 보는 측면이 강하지만, 실제 우리나라 중소기업의 현실은 직접생산설비를 갖추고, 이에 대한 제품 품질관리를 위한 각종 강제인증 등을 위해서 투입되는 고정비가 상당하여, 매출액 10억 미만이나 공공이 주력이 되지 않는 기업들의 입장에서 보면 직접생산증명을 유지하는데 많은 어려움이 있는 것도 현실이다.

그래서 정부 정책의 취지를 최대한 반영하고, 이를 시행하는 중소기업의 정책만족도를 고려하면, 기업의 매출규모나 시장별 상황 등을 고려한 다양한 정책들이 나와야 한다고 생각된다. 특히 공공조달 시장에 특화되어 있는 기업들은 민간시장에서 가격경쟁력을 갖추기 힘들고, 해외시장을 개척하기 위한 여러 가지 경쟁력을 갖추기 힘든 것도 현실이다.

중소벤처기업의 정부정책만족도에 영향을 미치는 여러 가지 요인들 중 기업효능감에 영향을 주는 부분들이 이러한 내용들을 내포하고 있다고 판단된다. 정부의 정책의 방향은 기업 개개인의 환경을 고려하기 힘든 것이 현실이라 하더라도, 시장의 경제 환경도 다양화 되고 있는 만큼 정책 만족도를 높이고, 경영성과를 이루어 내기 위해서는 좀더 구체적이고 깊이있는 중소벤처기업의 환경에 대한 고찰이 필요해 보인다.

중소기업제품 공공구매 종합정보망 (smpp.go.kr)

중소기업자간 경쟁 제도

개요

공공기관이 중소기업자간 경쟁제품 구매시 중소기업자만을 대상으로 하는 제한경쟁 또는 중소기업자 중 지명경쟁 입찰방법에 따라 조달계약을 체결하도록 의무화 하는 제도※법적 근거 : 법률 바로가기

중소기업자간 경쟁제품의 지정

- 국내에서 직접 생산 납품하는 중소기업이 20개 이상
- 공공기관의 연간 구매 수요가 20억원 이상
- 세부품명 기준 직접생산 증기 10개 이상, 구매실적 10억원 이상

기본요건 충족된 제품에 한하여 대기업 또는 수입 유통업체 등의 국내시장 진입으로 당해 업종 영위 중소기업의 판로가 축소되어 경영애로를 겪고 있다는 사실을 파악할 수 있는 사례 또는 관련 통계 등을 조사하여 산업정책상 충분한 지정 필요성이 인정 될 경우 지정

직접생산 확인제도

개요

직접생산확인제도는 중소기업자간 경쟁입찰에서 낙찰 후에 대기업제품, 수입제품의 납품 및 하도급 생산납품 등의 중소기업자간 경쟁을 저해하는 행위를 방지하기 위하여 중소기업의 직접생산여부를 확인 하도록 의무화하는 제도※법적근거 : 법률 바로가기

주요내용

중소기업자간 경쟁제품을 생산하는 중소기업들이 공공구매 입찰에 참여하기 위해서는 직접 생산 여부의 확인을 받아 공공구매종합정보(smpp.go.kr)에 등록

확인방법

- 경쟁제품별로 생산공장, 생산설비, 생산공정, 생산인력, 기타 사항에 대하여 실태조사원이 관련 자료 및 생산공장을 직접 방문하여 확인(중소기업자간 경쟁제품 직접생산확인기준(중소벤처기업부고시 제2023-55호))

확인대상

- 직접생산 여부를 확인해야 하는 대상은 중소기업자간 경쟁입찰 결과 낙찰자로 결정이 예상되는 중소기업자 또는 수의계약방식으로 1천만원 이상의 제품을 구매하고자 할 경우 계약상대자로 결정이 예상되는 중소기업자

확인기관

- 당해 계약의 당사자인 공공기관의 장이 확인하는 것이 원칙이나 중소벤처기업부장관이 공공구매 종합정보망을 통해 제공하는 증명서로 대체 가능

처리기간

- 수납완료 이후 14일 이내(토요일, 일요일 및 법정공휴일 제외)

제재조치

- 직접생산하지 않은 제품을 납품한 중소기업에 대해서는 직접생산확인이 취소되며 6개월 ~ 1년간 재신청 불가

자료: 공공구매종합정보 홈페이지
(<https://smpp.go.kr/cst/smppInf/SelectLawB.do>)

3) 창업지원정책 사례

우선 융복합산업 분야의 창업지원정책에 대한 선행연구는 주로 창업지원정책의 분류와 정책의 효과성과 관련된 영향관계에 초점을 맞추고 있다. Gartner & Vesper(1994)는 창업지원 프로그램의 구성요소로 창업자의 잠재력과 특성 개발, 전문가 네트워크, 사업 아이디어 창출, 창업을 위한 공간 및 자금 제공을 꼽았습니다.

김순태(2013)는 정부 지원정책의 교육 지원, 자금 지원, 컨설팅 지원에 초점을 맞추어 연구한 결과, 컨설팅 지원이 판매 차별화 전략에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 창업지원 정책에 관한 기존 연구를 통해 창업 성과에 영향을 줄 수 있는 창업지원 정책은 교육, 자금, 마케팅 분야로 구분할 수 있음을 확인하였다.

이중 교육지원 정책과 관련하여 선행연구들은 창업가는 태어나는 것이 아니라 키워질 수 있다는 관점에서 창업 교육이 창업 활동을 장려하고 창업의 가능성을 높일 수 있다고 주장 한다. 하지만 실제 국내 창업 교육 프로그램은 전문성이 떨어지고 강의 방식에 크게 의존하고 있어 기업가를 양성하기에는 역부족이다.

자금 지원 정책으로는 현재 중소기업청의 창업진흥원과 중소기업진흥공단의 창업사관학교를 통한 정책 자금이 대표적이며, 지원 자금, 출연 자금, 융자 자금, 벤처 자금으로 구분할 수 있다. 이와 관련하여 정영순(2008)은 자금조달과 생산관리 능력이 부족한 소기업에 대해 정부의 적극적인 정책적 지원이 필요하다고 제안하고 있으며, 전봉준(2012)은 정부의 창업지원 자금이 초기 창업의 안정화와 성공에 이바지한다고 하였다.

사업 아이디어 창출, 판로 개척 등과 연계된 마케팅 지원정책과 관련하여 Gartner & Vesper(1994)는 전문가와의 네트워킹, 사업 아이디어 창출 등 마케팅 요소를 창업지원 프로그램의 주요 요소 중 하나로 꼽았다. 박봉삼(2007)은 소상공인 준비 단계에서 창업자 특성, 사업 아이템 선정, 점포 특성 등에 대한 구체적인 지원이 필요하다고 제안하였다.

4) 기업가적 자기효능감

가) 기업가정신과 자기효능감

Schumpeter(1934)가 기업가정신이라는 개념을 경제학에 처음 도입한 이래로 기업가정신의 개념화를 위한 다양한 시도가 있었다. 특히, Miller(1983)는 기업가정신을 개념화할 때 혁신성(innovation), 진취성(pro-activeness), 위험감수성(risk-taking)이라는 세 가지 차원을 강조하였다. 기업가정신도 이 분야의 연장선상에서 연구됐는데, Morris & Lewis(1995)는 기업가정신을 새로운 기회를 포착하고 새로운 가치를 창출하기 위한 기업가의 사고와 행동을 포괄하는 개념으로 정의하면서 혁신적, 진취적, 위험감수성이라는 세 가지 사고방식을 중시하였다.

Schumpeter(1934)는 혁신성이라는 개념을 처음 도입하면서 혁신을 일상적인 활동에서 벗어난 모든 인적, 물적 요소의 새로운 조합으로 정의하였다. Drucker(1985)는 혁신성을 이전에 존재하지 않았던 상품과 서비스 등 기업가가 새롭고 이질적이며 유용한 가치를 창출하는 것으로 정의하였다.

진취성과 관련하여 Miller(1983)는 진취성을 기업가의 미래지향적 성향으로 정의했는데, 이는 경쟁자보다 능동적으로 시장 변화에 빠르게 대응하는 속성을 말한다. 즉, 진취성은 혁신성에 비해 경쟁사에 도전하고 적극적으로 성과를 창출하려는 의지를 강조하는 개념이다.

위험감수성은 기업가정신의 오래된 요소 중 하나로 간주되어 왔다. Covin & Slevin(1990)은 위험감수성을 프로젝트에서 높은 위험을 선호하고 기회를 적극적으로 추구하는 경향으로 정의했고, Dess & Lumpkin(2005)는 성공 결과에 대한 불확실성에도 불구하고 과감한 행동을 취하는 경향으로 정의하였다.

이상의 연구결과와 연구목적에 고려하여 본 연구에서는 융복합산업에서의 기업가정신을 새로운 사업을 성공적으로 이끌 준비가 된 창업자의 역량으로 정의하고, 기업가정신을 혁신성, 진취성, 위험감수성의 세 가지 요소로 분류하였다. 혁신성, 진취성, 위험감수성 등의 개념으로 구성된 기업가정신과 창업

지원 정책의 관계에 관한 기존 연구들은 주로 이미 창업한 기존 기업을 대상으로 진행되었다.

먼저, 교육지원정책 측면에서 Blanchflower(2004)는 대학 졸업 후 교육 프로그램이 하이테크 기업의 창업에 미치는 영향이 크다고 하였으며, 윤백중(2012)은 창업교육 중 창업의지를 높일 수 있는 기업가정신에 대한 교육이 매우 중요하다고 주장하였다.

자금지원 정책 측면에서 전대열(2011)은 R&D분야에서의 자금지원이 기업가정신에 영향을 미친다고 하였으며, 전봉준(2012)은 정부 창업자금을 지원받은 기업이 그렇지 않은 기업에 비해 경영성과가 긍정적으로 개선되었다고 하였다. 마케팅지원 정책과 관련하여, 박봉삼(2007)은 마케팅 지원은 창업 준비 단계의 소상공인 성과에 큰 영향을 미칠 수 있다며 창업자 특성, 사업 아이템 선정, 점포 특성 등에 맞는 지원책이 필요하다고 제안하고 있다.

자기효능감(self-efficacy) 개념의 핵심 요소는 자신감이다. 자기효능감은 이미 확보된 고정된 능력이 아니라 결과를 달성하기 위해 필요한 행동을 조직하고 실행할 수 있는 개인의 능력에 대한 자신감이라고 하였다.

이상의 연구 결과를 고려하여 본 연구에서 다른 융복합산업기업 창업자의 자기효능감은 창업준비자의 창업을 위한 자기 자체의 자신감이 가득한 심리적 상태로 정의하였다. 기존 이론을 검토한 결과, 자기효능감은 창업 의도와 창업 성공에 직접적으로 영향을 미치는 독립변수로 작용하지만 조절변수로도 작용할 수 있다는 결론을 내릴 수 있었다. Ensley(2000)는 자기효능감이 창업의 성공에 영향을 미치는 자신감을 의미한다고 하였고, 박시사, 강성일(2007)은 심리적 특성 중 자기효능감이 창업의도에 미치는 직접적인 영향을 검증하였다.

한편, 정종식(2012)은 기업가정신 교육이 창업에 대한 자신감을 향상시킬 수 있는 기회를 제공한다고 하였다. 이는 자기효능감이 기업가정신 교육과 상호작용하여 기업가정신에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다. 임순영(2012)은 자기효능감에 따른 성취 행동은 주어진 상황과 과제의 난이도에 따라 달라지며, 어려운 상황에서는 약한 자기효능감이 쉽게 소멸될 수 있다는 것을 발견하였다.

이상의 연구결과를 고려할 때, 융합복합산업의 창업지원정책은 환경적 요인으로서 자기효능감에 의해 상호영향을 받으며, 이러한 상호작용이 기업가정신 강화에 영향을 미칠 수 있음을 추론할 수 있다.

기업가적 자기효능감은 자기효능감에서 파생된 개념이다. 자기효능감은 개인이 목표를 달성하는 데 필요한 행동 과정을 조직하고 실행할 수 있다는 믿는 신념이다. 따라서 기업가적 자기효능감은 기업가의 역할과 행동에 관한 자기효능감, 특히 기업가가 새롭고 모험적인 비즈니스 환경에서 잘 해낼 수 있다고 믿는 신념이다. 이는 기업가의 성격을 형성하는 것으로 여겨지며 기업가의 의도와 행동에 영향을 미치는 요소이다. 또한, 최근 연구에 따르면 기업가적 행동을 가르침으로써 개인 차원의 기업가적 효능감을 키울 수 있다고 하였다.

기업가적 자기효능감은 기업가적 자기효능감이 높을 때 기대할 수 있는 특성으로, 다른 조직 및 사업영역에 비해 환경적 불확실성이 높을 때 효과적이다. 기업가로서 자신의 능력을 활용하여 비즈니스의 내외부 환경에 영향을 미치고 상황에 따라 효과적인 조치를 취하며 비즈니스를 성공적으로 운영할 수 있다는 자신감을 총체적으로 나타낸다.

이러한 특성으로 인해 기업가적 자기효능감은 환경의 부정확성, 정의의 주관성, 적용의 폭 등 창업 환경의 다양한 영역에서 검증이 가능하다. 따라서 기업가의 자기효능감은 기업가의 특정 역할에 대한 신념, 인지적 자원과 행동으로 의도와 관련이 있다. 이는 스타트업과 기업가의 역할에 관한 문헌을 통해 확인 할 수 있다. Bird(1988)는 자기효능감이 높을수록 창업 의도가 높아진다는 것을 보여줌으로써 자기효능감을 창업 의도의 선행 요인으로 설명하였다. 자기효능감은 어려운 상황에서도 새로운 기회를 발견하고 활용할 수 있다는 믿음을 주기 때문에 창업 의도에 긍정적인 영향을 미치며, 기회 인식보다 더 자주 발생한다. 자신의 운명이 다른 사람이나 자신 이외의 요인에 의해 결정된다고 믿는 사람들과 달리, 자기효능감이 높은 사람들은 자신의 운명을 자신이 통제할 수 있다고 믿는다. 결과적으로 자기효능감이 높은 사람들은 자신의 행동과 결과가 외부적인 원인보다는 자신의 능력에서 비롯된다고 믿는다. 이러한 특성으로 인해 자기효능감이 높은 사람은 다른 사람보다 동기부여

가 잘 되고, 열정적이며, 같은 일에 끈기 있게 임하게 된다.

또한, 더 높은 목표를 설정하고 적절한 전략을 세우는 등의 계획 활동과 부정적인 피드백을 긍정적인 방식으로 활용하여 자신의 성장을 도모하는 데에도 차이를 만든다. 이는 높은 수준의 인내심, 열정, 계획, 노력이 필요한 창업과정에서 중요한 역할을 한다. 이전 연구에서는 기업가의 자기효능감을 다른 자기효능감과 구분하여 개념화하지 않았다. 그러나 자기효능감은 개인이 목표를 달성하는 데 필요한 행동 과정을 조직하고 실행할 수 있다는 믿음이며, 창업과 관련된 자기효능감은 개인이 사업을 잘 할 수 있다는 믿음이라는 점에서 창업가적 자기효능감과 유사하다 할 수 있다.

기업가의 자기효능감이 기업가정신과 창의성을 매개한다는 증거는 다수의 문헌을 통해 확인할 수 있다. 기업가적 자기효능감은 기업가정신 교육을 통해 향상될 수 있으며, 긍정적인 혜택이나 보상을 기대할 수 있을 때 강화되고 부정적인 결과는 행동을 감소시킬 수 있다. 기업가적 행동에 대한 교육이 기업가의 자기효능감을 높일 수 있다는 연구 결과도 다양하게 존재한다. 기업가적 자기효능감은 인내, 열정, 노력과 같은 기업가정신에서 기대되는 결과를 향상시킬 수 있다. 따라서 기업가정신이 창의성에 영향을 미치는 경우, 기업가적 효능감이 이를 매개하는 역할이 가능할 것이다.

나) 기업가적 자기효능감의 개념

국내외 논문에 자주 다루어지는 연구 주제인 자기효능감은 개인이 특정 상황에서 자신의 행동과 조치를 통해 성공적인 결과를 얻을 수 있다는 믿음과 기대이다. 이는 모든 환경에 적용될 수 있으며, 이를 통해 개인은 자신이 처한 실질적인 문제와 상황에 대응하고 성공적으로 해결할 수 있을 것이라는 확신을 가진다. 즉, 자기효능감은 특정한 상황과 활동 영역에 맞게 적용되며, 그를 통해 우리는 문제에 성공적으로 대응할 수 있는 능력을 얻게 된다 (Bandura, 1986). 자기효능감은 특정 업무나 상황에서 개인이 가지게 되는 자신감을 의미한다. 이는 주어진 환경에 따른 행동의 과정을 조절할 수 있는 개인의 신념과 선택, 그리고 개인의 욕구에 대한 신념으로 해석된다. 즉, 자기

효능감은 개인이 자신의 능력을 믿고, 주어진 상황에서 적절한 행동을 취하거나 문제를 해결하는 데 필요한 결정을 내릴 수 있음을 나타낸다(Boyd & Vozikis, 1994). 또한 자기효능감은 단순히 자신의 능력에 대한 믿음만을 의미하는 것이 아니라, 그 믿음이 실제로 취하는 행동에까지 영향을 미친다. 따라서 자신의 능력을 믿는 것과 더불어, 그 믿음이 실질적인 행동으로 이어져 결과를 만들어내는 능력에 대한 확신을 나타낸다(Arora et al., 2013).

자기효능감은 어떤 행동을 취할지, 문제에 직면했을 때 얼마나 많은 노력과 끈기를 발휘할지, 마지막으로 행동의 숙달에 영향을 미치는 자기 평가의 한 형태라 할 수 있다. 이 자기효능감 측정은 목표 달성을 결정할 수 있는 자신감이다(Gedeon & Valliere, 2018). 초기 이론은 사회적 인지에 관한 것으로 기업가정신 교육과정을 이수한 학생들이 해당 직업 분야에서 성공할 것이라는 자신감이 더 크다고 설명하였다(Mozahem & Adlouni, 2021).

일반적으로 인지된 자기효능감은 개인의 동기와 행동에 영향을 미치는 중요한 역할을 한다(Bandura, 1986; Igbaria & Iivari, 1995). 자기효능감이 높은 사람은 자기효능감이 낮은 사람보다 관련 행동에 참여할 가능성이 더 높다. 기업가적 자기효능감은 기업가적 결과를 목표로 하는 작업과 역할을 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 믿음을 의미하며(Chen, Greene, & Crick, 1998) 개인이 기업가적 경력을 추구하고 기업가적 행동에 참여하는지이다. 일부 연구자들은 이러한 효과를 이해하기 위해 일반적인 자기효능감을 살펴 보기도 했지만(Scholz, Gutiérrez-Doña, Sud, & Schwarzer, 2002), 연구자 대부분은 자기효능감이 영역별로 다르다는 데 동의한다. Bandura(2002)의 구성 개념화. 직업과 학문적 관심, 선택, 성과에 대한 사회적 인지이론(Lent, Brown, & Hackett, 1994)은 예를 들어 효과를 발휘하는 것이 직업별 자기효능감(일반화된 자기효능감에 반대됨)임을 강조하였다.

[표 2-1] 자기효능감과 기업가적 자기효능감의 비교

저자	분류	내용
Bandura(1986) Igbaria & Iivari(1995)	자기효능감	자기효능감은 개인이 과제를 수행하고 목표를 달성하며 장애물을 극복할 수 있다는 자신의 사회적 환경에서 동기, 인지, 애정에 대한 통제력을 발휘할 수 있다는 믿음
Bandura(1997)		자기효능감은 주어진 목표를 달성하기 위해 필요한 행동 과정을 조직하고 실행하는 자신의 능력에 대한 믿음
Gedeon and Valliere(2018)		자기효능감은 목표 달성을 결정할 수 있는 자신감
Chen, Greene and Crick(1998)	기업가적 자기효능감	기업가적 자기효능감은 기업가적 결과를 목표로 하는 작업과 역할을 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 믿음
Baron(2004)		기업가적 자기효능감은 기업가적 활동에 참여하기로 한 개인의 결정에 기여하는 인지적, 동기적, 태도적 과정과 이것이 달성되는 방법

김성환(2023)에서 재인용

기업가적 자기효능감은 사회 학습 이론 (Bandura, 1997)에 기반을 둔 자기 효능 이론에서 유래하였다. 자기효능감은 주어진 목표를 달성하기 위해 필요한 행동 과정을 조직하고 실행하는 자신의 능력에 대한 믿음으로 정의된다 (Bandura, 1986). 자기효능감 이론은 개인이 자신의 행동이 원하는 결과를 가져올 것이라고 믿을 때 행동하고 결과를 달성할 가능성이 높다고 가정한다. 이는 자기효능감의 수준이 동기, 노력, 어려움에 대한 인내, 정서적 안정 및 스트레스 수준에 영향을 미치기 때문이다(Segal, Borgia, & Schoenfeld, 2005). 따라서 높은 수준의 자기효능감은 개인의 결단력을 높여 성공을 위한 추진력을 더 잘 수행하도록 이끌 수 있다(Segal, Borgia, & Schoenfeld, 2005). 자기효능감과 기업가적 자기효능감을 비교하면 [표 2-1]과 같다.

기업가적 자기효능감의 개념은 사회인지적 접근에 기반을 두고 있다. 일반적으로 기업가적 자기효능감은 개인과 주변 환경 간의 역동적인 상호작용을 통해 형성된다. 기업가적 자기효능감은 기업가적 활동에 참여하기로 한 개인의 결정에 기여하는 인지적, 동기적, 태도적 과정과 이것이 달성되는 방법으

로 구성된다(Baron, 2004). Srimulyani and Hermanto(2022)의 연구에서 기업가의 자기효능감과 동기 부여가 기업가 성공의 중요한 요소라는 사실을 발견하였다.

기업가적 자기효능감 또는 창업 효능감(Entrepreneurial Self-Efficacy)은 이러한 자기효능감(Bandura, 1986)이 창업분야에 도입되면서 성립되었다(Boyd & Vozikis 1994; 정대용, 김재형, 2017). 이는 자기효능감의 확장된 개념으로, 창업자가 목표 달성을 위해 필요한 역할과 행동을 성공적으로 수행할 수 있는 능력에 대한 자신감을 의미한다. 즉, 기업가적 자기효능감은 창업자로서의 능력과 역할 수행에 대한 개인의 확신 정도를 나타내는 용어이다(강재학, 양동우, 2016). 기업가적 자기효능감은 창업자나 기업가가 예상되는 상황을 잘 대처하고, 창업과 관련된 목표를 성공적으로 달성할 수 있는 능력에 대한 자신감과 확신을 의미한다. 이는 주어진 상황에서 적절한 행동을 취하고, 개인적인 역할과 능력을 통해 성공적인 결과를 이끌어낼 수 있다는 개인의 신념과 선택에 기반한다.

다) 기업가적 자기효능감의 다양한 이론적 고찰

기업가적 자기효능감에 대한 선행연구를 조사할 때, 많은 연구자들은 기업가적 자기효능감의 발달 경로를 강조하기 위해 사회인지 이론에 주목했다(Bandura, 2006). 그러한 경로에는 일반적으로 대표되는 개별 수준의 선행 요소로 업무 경험, 교육과 훈련, 롤모델 및 멘토의 존재, 개인차, 회사 특성, 문화 및 제도적 환경이 포함된다(Newman et al., 2019). 교육과 훈련 요소 측면에서 학자들은 창업교육이 자신의 생리적 상태에 대한 숙달 경험, 대리 학습, 사회적 설득 및 판단을 위한 기회를 제공한다고 주장한다(Zhao et al., 2005). 예를 들어, 학생들의 적극적인 숙달은 사업 계획 및 실제 사례 연구를 통해 촉진되며, 교육과 훈련은 또한 성공적인 롤모델의 관찰을 통해 대리 학습의 기회를 제공한다. 한편으로 Shinnar, Hsu, and Powell(2014)은 학부생이 기업가정신 교육에 참여함으로써 더 높은 기업가적 자기효능감의 신념을 발전시킬 수 있다는 사실을 발견했지만, 이는 남성에게만 통계적으로 유의미

한 것으로 나타났다. 문화적 및 제도적 환경이 기업가의 기업가적 자기효능감에 어떻게 영향을 미치는지 조사하기 위해 사회적인지 이론을 사용했다. 예를 들어 Luthans and Ibrayeva(2006)는 환경 역동성과 적대감이 기업가의 기업가적 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다고 주장했다. 이러한 환경은 적극적인 숙달을 위한 더 큰 기회를 제공하기 때문이다(정행로, 양동우, 2021).

(1) 롤모델과 기업가적 자기효능감

부모가 창업자인 롤모델의 역할을 통해서 자식들이 창업을 선택하는 데 영향을 준다(Ronstadt, 1984; Scott & Twomey, 1988). 다른 연구에서는 900여명의 창업자를 대상으로 조사한 결과 50%는 창업자의 부모 중 1명이 자기 사업을 했었다는 것을 연구하였다(Cooper & Dunkelberg, 1987). 또한 경영학과의 수업을 듣는 학부학생과 대학원 학생들을 대상으로 한 연구에서는 창업자 부모가 있을 경우에 창업의지에 긍정적 영향을 준다는 결과를 보여주었다(Crant, 1996). 부모의 창업 성공이 창업자의 자녀에게는 큰 영향을 미친다. 이는 사회학습 과정을 통해 자녀들이 창업에 대한 자신감을 갖게 되고, 창업 경력에 대한 기대를 형성하며, 창업자가 되기 위한 교육과 훈련에 대한 욕구를 향상시키기 때문이다. 결과적으로, 이러한 영향은 창업자의 자녀들이 창업을 선호하게 만든다(Scherer, Adams Carley & Wiebe, 1989). 성장 과정에서 개인에게 가장 큰 영향을 미치는 롤모델은 주로 가장 가까운 부모가 되지만, 이는 부모만이 아니라 친구, 멘토, 교사, 친척, 유명한 기업가, 그리고 현직이나 전직 회사의 창업자, 소설이나 영화의 가상의 인물 등도 다양한 형태의 롤모델로 작용할 수 있고 이것은 개인의 자기효능감 형성에 큰 영향을 미친다.

롤모델 및 멘토의 존재 요소로써 롤모델은 대리 학습 즉, 주변의 다른 사람으로부터 배우는 것의 기회를 제공할 뿐만 아니라 사회적 설득의 좋은 원천이 되어 개인이 창업경력을 추구하는 데 더 자신감을 갖게 한다(BarNir, Watson & Hutchins, 2011). 또한, 도전과 스트레스에 대처하는 방법에 대한 롤모델을 학습함으로써 개인은 도전에 대처하고 긍정적인 상태를 지속적으로 유지하기 위한 전략을 더 잘 개발할 수 있다.

(2) 기업가적 자기효능감과 창업의지: 창업자기효능감

창업자기효능감(entrepreneurial self-efficacy)은 창업과 같은 기업가적 결과를 목표하는 의사결정에 영향을 미치는 자기효능감을 말한다(Chen et al, 2004). 많은 전문가들은 자기효능감이 특정한 결과를 목표로 하는 영역에 따라 다르다는 입장이다(Newman et al, 2019). 창업자기효능감은 창업연구에서 자기효능감이라는 개념을 발전시킨 것이다. Chen et al.(2004)은 자기효능감에 대한 연구가 개인의 선택, 노력 수준, 인내심을 결정하는 데 영향력 있는 역할을 하며 인간 행동을 설명하는 데 유용한 개념이라는 사실을 발견하였다. Krueger & Brazeal(1994)은 기업가적 잠재력 모델(model of entrepreneurial potential)에서 자기 효능감은 예비 기업가의 주요 선행 조건이며 경험, 학습, 사회적 신념의 영향을 받지만 기업가적 교육이 자기 효능감을 높이는 주요 요인 중 하나라고 주장하였다. Boyd & Vosikis(1994)는 창업관련 연구에 처음으로 자기효능감의 개념을 사용하였으며(김재형, 곽원준, 2018), 기업가적 행동에 영향을 미치는 개인적 특성들을 탐구하는 것 보다 창업자기효능감에 대한 연구가 기업가의 과정을 이해하는데 더욱 역동적인 접근법을 제시한다고 주장하면서 창업자기효능감은 창업과정에서의 과업과 역할 등에 있어 개인이 성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 직장인의 경력단계, 창업자기효능감, 기업가정신과 창업의도에 관한 연구신념이라고 했다. Wilson et al.(2007)은 기회를 식별 및 평가하고, 필요한 자원을 확보하고, 새로운 사업을 시작하고, 성공적으로 사업을 운영하는 개인의 능력은 자기 효능감과 밀접한 관련이 있다는 사실을 발견하였다. Hisrich et al.(2010)은 기업가적 자기효능감을 스스로 창업 과정을 성공적으로 수행할 수 있다는 믿음으로 정의하였다. 창업자기효능감과 관련하여 McGee et al.(2009)은 기업가적 자기 효능감을 기업가적 의도 모델에 포함시키는 것의 중요성에 대해 연구자들 사이에 광범위한 동의가 있지만, 기업가적 자기 효능감의 정의와 측정에는 불일치가 남아 있다고 주장하였다. 또한 창업자기효능감을 Mueller & Goic(2003)의 벤처 창출 프로세스 모델(four-phase venture creation model)을 활용해 검색단계

(searching phase), 계획단계(planning phase), 자원수집단계(marshaling phase), 실행단계(implementing phase)를 이론적 기반으로 한 창업자기효능감(entrepreneurial self-efficacy)의 측정도구를 개발하고 창업자기효능감을 탐색, 계획, 설득, 인사실행, 재무실행 5개의 구성요인으로 제시했다.

창업 자기효능감(Entrepreneurial Self-efficacy)이란 한마디로 창업에 대한 자신감이라 할 수 있다. 이는 자기효능감을 창업분야로 확장한 것으로, Bandura(1977)는 이를 목표 달성에 필요한 행동을 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 자신감으로 설명하였다. Boyd and Vosikis(1994)는 창업관련 분야에 처음으로 창업자기효능감을 도입하여 창업 과정에서 업무와 역할을 성공적으로 수행할 수 있다고 여기는 신념으로 정의하였다. Arora, Haynie and Laurence(2013)에 따르면 창업자기효능감은 비즈니스를 운영할 때 예상되는 상황에 대처하고 성과를 달성할 수 있는 자신의 능력에 대한 기업가의 믿음이다. 다수의 연구에서 창업자기효능감이 창업 의도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 도출하였다(박재환, 최민정, 2016; 김대수, 이종완, 2018; 양준환, 김춘광, 2018; Ng and Jenkins, 2018; Rosique-Blasco et al., 2018; Garaika, Margahana and Negara, 2019).

Ajzen(1991)은 행동이 의지에 의해 통제된다는 주장을 통해 합리적 행위이론을 설명하였다. 이 이론은 합리적 행동과 의지적 통제를 가정하며, 의지는 행동에 대한 태도와 주관적 규범에 의해 형성된다고 주장했다. 하지만 현실에서는 모든 행동이 의지에 의해 완전히 통제되지는 않으므로, 이를 보완하기 위해 인지된 행동 통제 개념을 추가하여 계획된 행동 이론을 제안했다. 인지된 행동 통제는 Bandura(1977)의 사회학습이론으로부터 비롯된 자기효능감 개념과 유사하며, 이는 실질적인 행동에 영향을 미치고 의지를 성공적인 행동으로 이끌 수 있다(Conner & Abraham, 2001).

기업가적 자기효능감이 높은 사람들은 성공할 수 있는 능력에 대한 자신감이 있으며, 이런 사람들은 기업가적 자기효능감이 낮은 사람들보다 더 긍정적인 결과를 기대할 수 있다(Santos & Liguori, 2020). 대부분의 선행 연구에서는 대학생 또는 대학원생을 대상으로 기업가적 자기효능감을 조사하였고, 이러한 연구에서 기업가적 자기효능감과 창업의지 사이에는 큰 긍정적인 관계

가 있음을 발견하였다. 또 다른 연구에서는 기업가적 자기효능감과 창업의지 사이의 상관관계가 국가에 따라 다를 수 있다는 점을 강조하였다(Newman et al., 2019). 기업가적 자기효능감은 창업의지를 예측하는 중요한 요인으로, 새로운 창업에 대한 실현 가능성을 인식하는 데 영향을 주며, 이로 인해 창업 의지와 창업 행동에 직접적인 영향을 끼친다(Krueger et al, 2000). 기업가적 자기효능감은 개인이 동기를 발휘하고 노력을 얼마나 할 것인지, 얼마나 오래 인내할 것인지 결정하는 데 중요한 역할을 한다. 이는 창업의지 및 행동 발달에 크게 영향을 미치며, 창업의지를 결정하는 데 있어서 중요한 요인이다. 또한, 창업의지가 실제 창업행동으로 이어질 가능성의 강도를 결정하는 중요한 설명변수로 작용한다(Boyd & Vozikis, 1994).

자기효능감은 일 또는 업무를 성공적으로 이룰 수 있는 개인의 능력이 있다고 믿는 기대와 신념을 나타내는 용어으로써, 주어진 환경과 영역에서 개인의 능력과 기술에 대한 자기 인식에 기초한다(Bandura, 1989, 1997; Wilson et al., 2007).

자기효능감(자신감)을 동기, 행동 과정 및 인지 자원을 동원할 수 있는 능력에 대한 개인의 확신이라고 정의했다(Luthans et al., 2004). 그러나 자기효능감은 특정 상황과 과제에 대한 개인의 자신감을 의미한다는 점에서 자신감과 차이는 있다. 따라서 자기효능감은 한 영역에서는 높을 수 있지만 반대로 그렇지 않은 다른 영역에서는 낮을 수 있다(Wilson et al., 2007).

자기효능감이 높은 사람은 높은 수준의 목표를 설정해 어려운 일을 추구하려 할 것이며, 도전을 선호하며 두려워하지 않을 것이고, 스스로 동기 부여하여 목표를 달성하려고 노력해 업무를 수행하면서 어려울 때 참고 극복하기 위해 노력 할 것이다.(Luthans et al., 2004). 자기효능감은 창업의지에 대한 상관관계는 여러 연구를 통해 영향이 미치는 것으로도 널리 알려져 있다. Shapero(1975)는 계획 행동이론을 통해 창업에 대한 자기효능감이 높은 즉, 동기 부여된 개인이 창업과정에서 행동을 이끌어내는 가장 중요한 요인 중 하나로 설명한다(이병권, 전인오, 2014).

자기효능감을 사회학습이론으로부터 비롯된 개념으로써 특별한 업무를 수행하기 위한 개인의 능력에 대한 믿음이라고 설명하며(Bandura, 1977), 과거

의 경험과 예상된 미래의 장애물을 바탕으로 자기효능감이 형성되며, 특정 목표를 달성할 수 있을지 여부에 대한 믿음에 영향을 준다(이병권, 진인오, 2014). 또한, 자기효능감은 예비 창업가의 창업과정에서 중요한 의미를 갖는다. 자기효능감이 높은 기업가들은 목표 달성을 어렵게 만드는 문제나 부정적인 상황에 직면했을 때 낙담하지 않고 오히려 긍정적으로 생각하고 이를 목표 달성을 위한 수단으로 활용하는 경향이 나타난다. 자기효능감의 특성은 창업을 하는 과정에서 흔히 겪게 되는 역경을 좀 더 바람직한 방향으로 발전시키는 데 도움을 주는 요소가 된다(문성식, 진인오, 2017).

예비 창업가가 갖추어야 할 주요 필수요건 중 하나는 창업에 대한 자신감이다. 창업자기효능감이 높은 예비 창업가는 경쟁적인 창업 환경에서 많은 기회가 있을 것이라고 믿기 때문에 위험도가 높고 역경과 불확실성이 높은 현실에 능숙하게 대처할 수 있으며, 실패 가능성을 낮게 인식할 수 있다. 따라서 기업가적 자기효능감이 높은 사람은 도전적인 상황에서도 본인의 의지를 이끌어 갈 좋은 기회라고 지각한다(Krueger and Brazeal, 1994; 문성식, 진인오, 2017).

이처럼 자기효능감은 기업가 정신과 높은 상관관계가 있으며, 많은 연구에서 자기효능감이 높은 기업가가 기업가 정신도 높고, 자기효능감이 높은 기업가는 새로운 창업에 대한 실행 가능한 아이디어가 있다고 믿을 가능성이 더 높다는 것을 보여준다.

(3) 위험감수성과 기업가적 자기효능감

자기효능감이 높은 사람은 어려운 상황에 직면하더라도 이를 더 잘 이겨내며, 그 상황에서 더욱 열심히 배우려는 경향이 있다(Schunk & Zimmerman, 1997). 즉, 개인의 자신감이 실제 행동에 큰 영향을 미치며, 이는 그들의 능력이 객관적으로 어떠한지 관계없다. 즉, 믿음이 강하면, 그 믿음만으로도 어려움을 극복하는데 필요한 힘을 얻을 수 있다(Krueger & Dickson, 1994). 창업가의 경우, 창업 실패와 같은 어려운 상황에 직면해도, 자기효능감이 높으면 자신의 능력을 강화하고 더 열심히 노력하여 문제를 해결할 수 있을 것이라고 믿는다. 실패에 직면했을 때 내부적으로 책임을 지고 동일한 산업에서 다시 도전하려 할 때, 자신이 어떻게 잘 해낼 수 있을지에 대한 판단이 결정을 하는데 중요한 영향을 미친다. 즉, 기업가적 자기효능감은 도전적인 상황에도 불구하고, 자신이 문제를 해결할 수 있다는 강력한 믿음을 가지게 한다(Bullough & Renko, 2013).

라) 기업가적 자기효능감의 세부 구성요인

기업가는 중소기업의 방향, 전략 및 성과에 큰 영향을 미친다(Hallak, Lindsay, & Brown, 2011). 기업가적 자기효능감은 기업가정신의 과제를 성공적으로 달성할 수 있는 자신의 능력에 대한 개인의 믿음을 나타낸다(Chen, Greene, & Crick, 1998). 기업가적 자기효능감은 새로운 제품 및 시장 기회 개발, 혁신적인 환경 구축, 투자자 관계 시작, 핵심 목적 정의, 예기치 않은 도전에 대처, 중요한 인적 자원 개발이 포함된다(De Noble, Jung, & Ehrlich, 1999).

기업을 운영하다 보면 크고 작은 실패를 경험하게 된다. 기업가가 이러한 실패에 낙담하면 사업을 지속하지 못할 수도 있지만, 이를 극복할 수 있는 방법을 찾기 위해 노력할 수도 있다. 이러한 노력이 회복탄력성이다. 회복탄력성은 자기효능감과 관련이 있다(Benight & Bandura, 2004). 회복탄력성에 관한 이전의 연구는 자기효능감이 높은 사람들이 종종 더 높은 대처 전략을 가지고 있다고 하였다(Leana, Feldman, & Tan, 1998). 반면에, 더 자급자족하는 개인은 기업가적 노력에서 더 탄력 있고 끈기 있다(Bullough & Renko, 2013). Korber and McNaughton(2018)에 따르면, 회복탄력성과 자기효능감은 기업가가 불확실성으로부터 어떻게 회복하고 기업가의 회복탄력성에 직접적인 영향을 미치는지 결정하는 데 중요하다(Bandura, 2011).

Leroy, Bressoux, Sarrazin, Trouilloud(2007)는 자기효능감이 높을수록 자율성, 역량, 관련성에 대한 욕구가 커진다는 사실을 발견했으며, 이는 자기효능감이 이러한 욕구를 증가시킨다고 하였다. Vansteenkiste and Ryan(2013)에 따르면, 역정에 직면했을 때 기본적인 심리적 욕구를 충족하는 것은 자기 조절 및 건설적인 자기 결정과 같은 회복탄력적 특성과 관련이 있다고 하였다. 선행연구에 따르면, 탄력성, 의미 및 목적, 자율성과 통제, 헌신, 역량 및 자기 수용은 개인 기능 공식의 중요한 구성 요소이다(Ryff, 2014). 또한, 기본적인 욕구 충족의 매개 역할에 관한 연구는 욕구 충족과 성과 간의 직접적인 연관성이 있는 것으로 나타났다(Molix & Nichols, 2013). 결과적으로 기본적인 심리적 욕구의 충족이 기업가적 자기 효능감과 기업가적 회복탄력성 사이

의 관계에서 중요한 역할을 한다고 말할 수 있다.

Newman et. al.(2019)은 조직적 맥락(신생 벤처 환경 외)과 기업가적 경력 관리의 맥락(즉, 개인이 불확실한 상황에서 자신의 경력을 관리하는 데 자신감을 느끼는지 여부)에서 기업가의 자기효능감을 측정하였다. 자기효능감은 목표 달성에 중재를 제공하고 시간이 지남에 따라 목표 결정을 향상할 수 있다(Lam & Santos, 2018).

기업가적 자기효능감은 학업 성공 및 기업가 경력을 인식할 때 자신감과 기술 준비와 같은 기술의 적응을 개발할 수 있다(Cadenas, Cantú, Lynn, Spence, & Ruth, 2020). 자기효능감은 기업가적 목표 설정에 중요한 역할을 합니다. 기업가적 자기 효능감은 개인의 의사 결정이나 스타일에 관한 것이 아니라 기업가 정신 분야에서 적절한 목표 결정을 내릴 수 있는 능력에 대한 개인의 자신감을 나타낸다.

Brinckmann and Kim(2015)은 기업가적 자기효능감이 공식적인 계획을 세우고 그 계획으로부터 이익을 얻을 수 있는 능력에 대한 믿음을 강화한다는 사실을 발견하였다. 연구 결과, 기업가적 자기효능감이 높은 기업가일수록 계획 수립에 참여할 확률은 낮지만 계획을 공식화할 확률은 높은 것으로 나타났다. 기업가적 자기효능감은 계획, 기회 인식, 업무 노력, 목표에 대한 헌신, 재정적 투자 등 기업가의 목표 달성 과정에서 나타나는 다양한 행동과 긍정적인 연관이 있다. 기업가적 의도에 관한 연구는 일반적으로 계획된 행동이론을 토대로 한다. 예를 들어, Cassar and Friedman(2009)은 인적 및 사회적 자본과 같은 요인을 통제했을 때 기업가의 자기효능감이 기업 경영에 개인 자금을 더 많이 투자하고, 더 많은 시간을 일하며, 사업 개발 및 창업 가능성을 높이는 것과 관련이 있다는 사실을 발견하였다. Trevelyan(2011)은 기업가의 자기효능감이 노력으로 이어지고, 이는 다시 더 높은 목표와 목적을 향한 헌신에 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 실제로 기업가의 자기효능감은 행동 및 의사결정 유형의 업무에 대한 기업가의 참여에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며, 자신감은 노력으로 이어질 수 있다. Cardon & Kirk(2015)는 기업가적 자기효능감과 지속가능성 사이에 긍정적인 관계가 있다고 하면서 기업가적 자기효능감은 창업자로 하여금 기술개발, 설립, 개발에 대해 더 열

정적으로 만들 수 있다고 하였다. 기업가적 자기효능감의 효과를 [표 2-2]에 정리하였다.

[표 2-2] 기업가적 자기효능감의 효과

저자	기업가적 자기효능감의 효과
Leana, Feldman & Tan(1998)	자기효능감이 높은 사람은 회복탄력성이 높음
Leroy, Bressoux, Sarrazin & Trouilloud(2007)	자기효능감이 높을수록 자율성, 능력 및 관련성에 대한 욕구가 더 높음
Friedman(2009)	기업가적 자기효능감이 인적 자본 및 사회적 자본과 같은 요소를 통제할 때 기업 경영에 대한 개인 자금의 더 많은 투자, 근무 시간, 사업 개발 및 시장 가능성이 있음
Trevelyan(2011)	기업가적 자기효능감이 노력으로 이어져 더 높은 목표와 목표에 대한 몰입에 영향을 줌
Molix & Nichols(2013)	만족이 기업가적 자기효능감과 기업가적 회복력 사이의 관계에서 중요한 역할을 함
Cardon & Kirk(2015)	기업가적 자기효능감이 창업자들을 기술 개발, 설립 및 개발에 더 열정적으로 만듦
Brinckmann & Kim(2015)	기업가적 자기효능감이 계획을 세우고 공식 계획에서 혜택을 얻을 수 있는 능력에 대한 믿음을 강화함
Lam & Santos(2018)	자기효능감은 목표 달성에 중재를 제공하고 시간이 지남에 따라 목표 결정을 향상시킬 수 있음

김성환(2023)에서 재인용

본 연구에서는 중소기업 CEO의 기업가적 자기효능감을 마케팅 효능감, 혁신 효능감, 관리 효능감, 위험감수 효능감, 그리고 재무관리 효능감으로 구분하여 연구하였다.

(1) 마케팅 효능감

자원 기반 관점은 시장에서 회사의 성과를 이해하는 데 핵심적인 역량을 강조한다(Morgan, Vorhies, & Schlegelmilch, 2006). 또한 자원 기반 관점은 기업 간의 이질성을 기반으로 한다. 시장에서 경쟁하는 기업이 더 이질적일수록 우수한 성과를 위한 중요한 역량이 된다(Makadok, 2001). 마케팅역량은 기업이 목표 고객을 위해 의도한 가치를 제안하고 원하는 목표를 추구하기 위해 자원을 배치하는 프로세스이다(Vorhies & Morgan, 2005).

특히, 마케팅역량은 움직이지 않고(Capron & Hulland 1999), 모방할 수 없으며 대체 불가능한 가치창출 메커니즘일 수 있다(Morgan, Vorhies, & Mason, 2009). 기업은 마케팅역량을 사용하여 신제품을 신속하고 성공적으로 출시하고 제공할 수 있는 더 나은 위치를 차지할 수 있으며, 가격 정책을 통해 고객변화에 신속하게 대응하고, 고품질 애프터서비스를 제공하고, 유통업체 및 소매업체와 긴밀하게 협력할 수 있다(Day, 1994). 이러한 마케팅역량을 구축, 유지 및 활용하는 데 상당한 자원이 소비되지만, 마케팅역량은 기업 성과에 영향을 미치지 때문에(Krasnikov & Jayachandran, 2008) 개발해야 한다. 마케팅역량과 기업성과와의 상호의존성으로 인해 마케팅 능력은 다른 기업들이 더 흉내낼 수 없는 자원으로 만들 수 있으며, 따라서 경쟁 우위의 더 큰 잠재적 원천이 될 수 있다(Barney, 1991). 이론은 관리자가 가치 있다고 믿는 고유한 마케팅 기능을 분리할 수 있을 뿐만 아니라 성과로 이어질 수 있다고 가정한다(Ramaswami, Srivastava, & Bhargava, 2009).

Zhou, Fang, and Zhao(2012)은 초기 기업의 성장을 결정하는 마케팅 능력을 확인하였다. 이전 연구는 기업이 우수한 성과를 달성하는 데 도움이 되는 방식으로 상호작용 할 때 서로 다른 마케팅역량이 기업에 가장 가치가 있을 수 있다고 제안하였다(Ramaswami, Srivastava, & Bhargava, 2009). Morgan, Katsikeas, and Vorhies(2012)도 자원 기반 관점에서 기업의 마케팅역량과 성과 간의 관계를 연구하였다. 결과적으로 마케팅역량은 기업의 외부 환경에서 기회를 활용하는 데 중요하다(Zhou, Fang, & Zhao, 2003). 따라서

기업은 이러한 마케팅역량에 집중함으로써 성과를 향상할 수 있다 (Weerawardena, Mort, Liesch, & Knight, 2007).

(2) 혁신 효능감

혁신은 기업의 성과에 영향을 미치는 중요한 요인이다. 제품 혁신은 기능, 사용자 친화성, 요소 또는 하위 시스템 측면에서 새롭거나 크게 개선된 상품 또는 서비스를 제시하는 것이기 때문이다(Martínez-Ros & Kunapatarawong, 2019). Centobelli, Cerchione, and Singh(2019)는 제품 혁신과 성과 사이에 긍정적인 관계가 있으며, 혁신적 성과의 중요한 동인이라는 사실을 발견하였다.

Rajapathirana, and Hui(2018)는 혁신역량에 더 많이 투자하고 새로운 것을 시도하는 것이 더 혁신적인 결과로 이어진다는 사실을 발견하였다. 혁신 성과는 혁신이라는 긍정적인 기회를 포착하여 생산, 시장 및 재무 성과로 전환하는 관문 역할을 하므로 이 시스템에서 중요한 역할을 할 수 있다. 기업가는 비즈니스 성과를 위한 혁신 능력을 향상하기 위해 창의성이 필요하다 (Aragón-Correa, García-Morales, & Córdón-Pozo, 2007).

기업가정신에 관한 연구에 따르면, 혁신은 기업가를 일반인과 구별할 수 있는 요소라고 하였다(Dubini & Aldrich, 2002). Chen, Greene, Crick(1998)은 기업가들은 혁신 효능감, 즉 기업 경영에 대한 자신감을 가지고 있기 때문에 일반인과 다르다고 주장하였다. 자기효능감이 과거 성과에 의해 영향을 받는 것으로 연구되기 때문에(Seijts, Latham, Tasa, & Latham, 2004) 혁신 효능감은 혁신성과의 지표 역할을 할 수도 있다. 자기 효능감은 과거의 성과와 관련이 있기 때문에, 창업가 자기 효능감에 대한 연구는 예비 창업가나 기존 창업가를 연구하는 것보다 이미 창업하여 성공을 거둔 창업가를 연구하는 것이 더 적합하다고 할 수 있다. 혁신 효능감이 중소기업의 성장 및 성과와 연결되어 있기 때문이다(Andjarwati, Barata, Latif, & Setiono, 2021).

혁신 효능감은 기회를 인식하고 행동하는 CEO의 성향에 의해 영향을 받을 가능성이 높다. 기업 경영은 기회 인식부터 시작된다(Lumpkin &

Lichtenstein, 2005). 혁신 효능감은 기회가 형성되는 수단 역할을 한다(Sjödin, Parida, Jovanovic, & Visnjic, 2020). 따라서 혁신 효능감을 이해하려면 중소기업에서 기회 인식의 기본 프로세스를 더 잘 이해해야 한다(Ricci, Battaglia, & Neirotti, 2021).

CEO는 외부 학습을 통해 성과에 긍정적인 영향을 미치는 혁신 강화 능력을 강화할 수 있다(Baker & Sinkula, 2002). 혁신에는 사람들이 기존 지식을 획득하고 조직 내에서 해당 지식을 활용하는 것이 포함된다(Coombs & Hull, 1998). 새로운 아이디어를 흡수하는 조직의 능력, 즉 비즈니스 목적을 위해 새로운 외부 지식을 이해, 동화 및 적용하는 조직의 능력에 따라 조직 외부에서 획득한 지식이 공유될 수 있다(Cohen & Levinthal, 1990). 또한 혁신은 혁신의 기반이 되는 현재의 지식과 직원들의 지식공유를 지원하고 확장해야 한다. 혁신은 개인이 자신의 지식을 조직과 공유할 때 발생하며 이 공유된 지식에서 기업의 발전 방향이 도출된다(Nonaka, 1994). 강기현, 최승철, 강진아(2015)의 연구에 따르면 혁신을 창출하기 위해서는 외부 지식의 습득과 활용이 필수적인 것으로 나타났다.

외부 전문 기술과 내부 기본 연구의 통합은 성공적인 혁신에 기여한다(West & Gallagher, 2006). Jiménez-Jiménez and Sanz-Valle(2011)는 지식 공유와 제품 혁신 사이에 긍정적인 관계가 있음을 발견하였다. Alegre and Chiva(2008)는 단계적 제품 교체와 같은 세 가지 유형의 학습이 인지된 혁신 효과에 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. Chang and Cho(2008)는 지식 공유, 외부 정보 활용, 공식적인 지식 보유 절차의 활용이 혁신을 향상시킨다는 사실을 발견하였다.

특히 하이테크 기업의 기업가들은 혁신의 원동력을 강화하기 위해 집중적인 R&D 활동을 통해 고부가가치 지식을 창출해야 한다. 연구개발은 혁신적인 지식 창출을 위한 중요한 결정 요소이다(Amara & Landry, 2005). 첨단 기술 기업은 일반적인 기업보다 연구개발을 적극적으로 수행하는 경향이 있다(Zbierowski, 2017). 즉, 하이테크 기업은 높은 수준의 지식을 가진 기술자와 연구자가 수행하는 연구, 발명 등의 활동을 통해 지속적으로 창의적 혁신 지식을 창출해야 한다(Raymond & St. Pierre, 2010). 첨단 기술 기업은 경제

적 가치의 확장 가능성이 크다(김덕한, 박성환, 박중구, 2009). 창의적 혁신 지식이 빠르게 생성되고 축적되기 때문에 새로운 제품 및 서비스가 상업적 지식으로 전환되는 비율이 증가한다(Rothwell & Zegveld, 1982).

(3) 관리 효능감

관리 효능감은 목표 관리와 조직 관리라는 두 가지 유형의 효능감으로 구성된다. 목표 관리는 직원 목표와 조직 목표 간의 균형을 찾는 성과관리 방식이다. 관리 효능감을 높임으로써 조직의 발전과 목표 달성을 위한 새로운 기회에 접근할 기회를 얻게 된다. 목표 관리는 목표 설정을 통해 관리자에게 동기를 부여하는 간단한 접근 방식이다(Antoni, 2005). Koontz and O'Donnell(1968)은 목표 관리를 조직의 목표를 일련의 구체적인 단기 목표로 변환하는 시스템 또는 관리 방법이라고 정의하였다.

관리 및 조직에 관한 연구에서 목표 설정과 직무 만족도 사이의 긍정적인 관계는 많이 연구되는 주제 중 하나이다(Locke, Shaw, Saari, & Latham, 1981). Steers and Porter(1974)에 따르면 직무환경에서의 목표 설정은 직원의 성과와 만족도에 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

목표 관리는 성능 지향 진단 시스템이다(Aggarwal & Thakur, 2013). 목표 관리는 CEO가 직원과 회사가 가까운 미래에 달성하기 위해 일련의 특정 목표를 도입하고 이를 달성하기 위해 노력함으로써 부하 직원을 관리하려는 프로세스이다. 목표 관리는 목표 설정, 의사결정 참여 및 객관적인 피드백을 통해 생산성을 높일 수 있다(Rodgers & Hunter, 1991). 이러한 목표 계획은 CEO에서 시작할 수 있지만 조직의 다른 사람들에게도 전달되어야 한다(Dirani, Abadi, Alizadeh, Barhate, Garza, Gunasekara, Ibrahim, & Majzun, Z. (2020).

성과관리에 대한 또 다른 넓은 관점은 성과가 행동과 결과를 모두 포함한다. 행동은 수행자로부터 발생하며 수행을 생각에서 행동으로 변환한다(Brumbach, 1988). 성과관리는 조직의 성과를 설명, 평가, 구현하고 지속적으로 개선하기 위한 전략이자 조직 전략이라 할 수 있다. Ingram과

McDonnell(1996)에 따르면 성과는 성공의 척도로서 조직의 목표를 달성한 결과로 정의하였다.

성과관리는 CEO가 전략을 수립하고 직원이 전략적 통찰력을 얻을 수 있도록 지원하는 접근 방식, 프레임워크 및 지표로 구성되어 있어 전략적 가정에 맞서고 전략적 사고를 개선하며 전략적 의사 결정 및 학습에 정보를 제공할 수 있다(Marr, 2006). 이는 CEO가 직원과 협력하여 기대치를 설정하고, 결과를 모니터링 및 검토하고, 직원성과를 높이고 결과적으로 조직의 성공에 긍정적인 영향을 미치기 위해 성과를 보상하는 통합 프로세스로 간주하기도 한다(Ouchi & Jaeger, 1978).

성과관리는 효과적인 도구 및 프로세스를 제공하고 최종적으로 조직에 수용된다(Caixote, Mothusi, & Molokwane, 2020). 성과관리의 프로세스는 목표 설정, 공공 선택, 기대 및 형평성이다.

CEO의 목표 외에도 활동 계획 및 제어와 같은 행동도 중소기업의 성과에 영향을 미친다(Merz, Weber, & Laetz, 1994; Sadler-Smith, Hampson, Chaston, & Badger, 2003). 중소기업에서 CEO의 성장과 관련된 일련의 행동은 방향행동, 목표 설정과 지속적인 개선을 강조하는 기업의 관리 행동이다(Watson, Stewart & BarNir, 2003). CEO가 목표를 강조함으로써 직원에게 알리기 때문에 관리 행동은 기회 인식 프로세스에 중요하다(Wu, McMullen, Neubert, & Yi, 2008).

인적자원 관리 활동은 전략을 실행할 수 있게 하는 경쟁 우위의 원천이다(Sanz-Valle, Sabater-Sanchez, & Aragon-Sanchez, 1999). 인적자원은 경쟁 우선순위(전략), 성과(경쟁우위)와 관련이 있다. 따라서 CEO가 전략적 목표를 달성하려면 인적자원 관리활동을 해야 한다(Raghuram, 1994). 인적자원 활동 중 직원관리 및 개발은 선행연구에서 어느정도 주목을 받고 있다. 인적자원 개발은 일반적으로 직원이 원하는 성과를 달성할 수 있도록 직원의 능력을 향상하기 위해 수행된다(Medlin, Green, & Wright, 2016). 인적자원 개발은 직원 및 직원역량 개발을 위한 교육, 경력개발 및 성과평가가 포함된다(Potnuru & Sahoo, 2016). 다른 연구에서는 직원 개발과 더불어 관리를 통한 직원 관리의 중요성을 강조하였다. Jayaram, Droge, and Vickery(1999)는

CEO의 헌신, 목표 커뮤니케이션, 직원 자율성, 효과적인 노사관계와 같은 관행이 성과와 경쟁 우위에 영향을 미치는 중요한 요소라는 사실을 발견하였다. Kathuria & Partovi(1999)는 직원 관리 활동을 관계 지향적, 과업 지향적, 참여적 리더십 및 위임의 세 가지 그룹으로 분류했는데, 이는 기업 관리의 유연성에 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

(4) 위험감수 효능감

기업가는 경쟁 우위를 확보하기 위해 끊임없이 변화하는 외부 환경에서 신속하고 효과적인 의사결정을 내려야 한다. 시장의 요구에 빠르게 대응하기 위해서는 의사결정의 속도를 높여야 합니다. 또한 의사결정의 정확성이 아닌 의사결정의 속도에만 집중하는 것은 무의미하므로 의사결정의 효과성을 중요하게 여겨야 한다.

이러한 환경에서는 CEO의 다양한 리스크에 대한 대응과 관리가 그 어느 때보다 중요하다고 할 수 있다. 대내외 불확실성은 기업의 경영 성과 목표 달성을 저해하고 목표 달성의 불확실성을 초래할 수 있게 된다. 기업 경영의 위험관리는 예상치 못한 사건의 영향을 식별하고 우선순위를 정하여 완화하는 프로세스라고 정의할 수 있다. 많은 CEO는 부정적인 결과를 피하기 위해 이러한 요소를 미리 파악하고 분석하여 위험관리를 체계화해야 한다. 즉, CEO가 위험을 관리할 수 있는 능력은 위험감수 효능감이라고 할 수 있다. 불확실성이 상존하는 경영환경에서 기업의 체계적인 위험관리 능력은 경영성과에 영향을 미친다(Boehm, 2005). 따라서 중소기업에서 위험을 관리하는 CEO는 비즈니스 환경에서 중요한 역할을 한다(Sadiq & Graham, 2016).

위험의 개념은 기업가정신 분야의 핵심이다. 위험이 부과된 외부 환경과 기업 경영 사이의 상당한 실패율을 감안할 때 위험에 대한 더 나은 이해는 잠재적으로 기업가적 의사결정의 질을 향상시킬 수 있다(Forlani & Mullins, 2000).

운영위험은 지난 수십 년 동안 발생한 많은(대규모) 재정적 실패의 근본 원인이다(Moosa, 2007). 선행연구에 따르면 운영위험은 새로운 것은 아니다.

인명 손실, 프로세스 오류, 화재, 태풍, 환경 오염, 홍수 등의 외부 위험은 수십 년 동안 존재해 왔다. 그러나 대부분의 경우 운영 위험의 영향은 상대적으로 미미하였다. 반면 글로벌화, 글로벌 인터넷 연결성, 가치 사슬 의존성과 같은 운영 리스크는 그 어느 때보다 중요해졌다. 요구 사항, 복잡성 및 위험의 양이 증가함에 따라 위험관리 활동이 중요해지고 있다(Malik & Holt, 2013).

CEO 관점에서 위험은 기업경영의 실패 또는 기회를 놓친 위험으로 볼 수 있다(Dickson & Giglierano, 1986). 위험은 기업가가 아이디어를 성공적으로 기회로 전환할 수 있는 확률이지만, 실패는 금전적 손실을 초래할 수 있다(Singh, 2020). 이것은 기업 경영의 위험한 특성의 결과일 수 있다(Das & Teng, 1997). 기업 경영의 실패는 경제적, 감정적 결과를 낳는다(Brockhaus, 1980). CEO가 기업을 경영하는 동안 개인적 및 경제적, 경력기회 및 가족 관계는 종종 위험에 처한다(Yu, Stanley, Li, Eddleston, & Kellermanns, 1974). CEO가 직면하는 다른 위험한 상황에는 신제품 출시 또는 새로운 시장으로의 확장이 포함된다(Devinney, 1992).

위험감수는 실패비용이 높을 수 있는 프로젝트에 더 많은 자원을 투입하려는 의지와 관련이 있다(Wiklund & Shepherd, 2005). 위험은 어떤 형태의 결과 또는 중대한 재정적 손실의 가능성과 관련이 있다(Sonfield & Lussier, 1997). 위험감수 효능감은 위험을 관리할 수 있는 능력을 바탕으로 위험을 감수할 수 있다는 자신감이라 할 수 있다. 위험감수 효능감은 기업가의 위험감수 의지, 위험회피(Verheul, Block, Burmeister-Lamp, Thurik, Tiemeier, & Turturea, 2015) 또는 위험허용 정도(Palich & Ray Bagby, 1995)라고 할 수 있다. Caliendo, Fossen, & Kritikos(2009)는 위험을 감수하는 효능감이 높은 사람이 기업가가 될 가능성이 더 높다는 것을 발견하였다. 위험을 감수하는 개인의 성향은 제안된 상황의 성공과 관련된 보상을 받을 확률에 따라 달라진다(Brockhaus, 1980).

(5) 재무관리 효능감

모든 기업 경영에는 최대한 많은 계획이 필요한데, 특히 비즈니스를 확장할

때는 신중한 계획을 세우면 비즈니스를 쉽게 시작할 수 있다. 사람마다 서로 다른 목표가 있고 사업 동기 또한 다르다. 그러나 경제적으로 부유하고 행복해지는 것은 모든 인간의 공통된 욕구이다. 재무관리 효능감은 개인이 현재의 재무적 의무를 이행할 수 있고, 미래계획을 위한 재무적 여유를 가지고 있으며, 자신의 삶을 즐길 수 있는 기회를 가진 상태이다(Renaldo, Sudarno, & Hutahuruk, 2020). 재무적 효능감은 개인이 재무적으로 건강하고 행복하다고 느끼며 재무상태와 관련된 나쁜사건에 대한 불안감에서 자유로운 상태이다(Chong, Sabri, Magli, Abd Rahim, Mokhtar, & Othman, 2021). CEO는 안정감을 확보하고 미래의 불확실성을 피하기 위해 재정을 적절히 관리해야 한다. 재무관리 능력은 재무능력과 재무지식을 바탕으로 재무를 잘 관리할 수 있다는 자신감이 있어 재무상태와 재무적 안녕의 균형을 잡기 위해 여러 가지를 고려할 수 있는 역량이다(Chavali, Mohan Raj, & Ahmed, 2021). 재무적 안정성에 영향을 미치는 지표는 재무관리 효능감 또는 재무를 잘 관리할 수 있다는 자신감이다(Saadah, 2020).

금융서비스에 대한 접근성은 기업가적 성과의 필수 요인이다(Ye & Kulathunga, 2019). 여러 연구에서 재원확보가 기업가정신을 촉진한다는 점을 강조하였다(Al Ahbabi & Nobanee, 2019; Belitski, Guenther, Kritikos, & Thurik, 2022; Chen & Bellavitis, 2020). 그러나 금융서비스 및 상품의 가용성은 재무자원의 적절한 배분과 동일한 의미가 아니라 재무요소의 효과적인 활용 또한 기업가적 성공을 위한 요소이다(Schultz, 1980). 기업가정신이 투자, 자금조달 및 위험관리에 대한 의사결정을 포함하는 체계적인 프로세스라는 점을 고려할 때 기업가의 지식과 재원 관리능력, 즉 재무 능력은 기업경영의 성공을 보장하는 데 필수적이다(Su & Kong, 2019).

재무관리 효능감은 재무 지식과 재무 목표 달성 능력에 대한 개인의 만족도 또는 자신감으로 볼 수 있다. Shim, Barber, Card, Xiao, Serido(2010)는 금융 지식만으로는 개인 재정을 통제하는 데 충분하지 않으며 긍정적인 금융 행동과 재무관리 효율성이 똑같이 중요하다는 사실을 발견하였다. 또한 Lapp(2010)은 재정적 문제를 줄이려면 재무관리 효능감을 갖는 것이 중요하다는 것을 발견하였다.

재무관리 효능감은 자신의 재무 문제에 영향을 미치고 통제할 수 있는 지식과 능력으로 정의된다(Fox & Bartholomae, 2008). 또한, 재무관리 효능은 개인재무를 통제할 수 있는 개인의 인지된 능력이라고 할 수 있다(Lapp, 2010). 재무관리 효능감은 더 나은 통제와 통제를 통해 재무적 행동을 변화시키기 위해 행동할 수 있는 능력이다(Herawati, Candiasa, Yadnyana, & Suharsono, 2018). 자기효능감이 높은 사람은 긍정적인 태도를 발전시켜 더 나은 재무상태를 얻을 수 있는 여러 기회를 더 대담하게 시도한다(Faique, Ismail, Bakri, Idris, Yazid, Daud, & Taib, 2017).

CEO가 재무 문제를 고려할 때나 재무적인 결정을 내리기 위해 정보를 얻을 수 있고 현명한 선택을 할 수 있는 능력과 재무를 통제하는 능력이 필요하다(Chong, Sabri, Magli, Abd Rahim, Mokhtar, & Othman, 2021). 재무관리 효능감은 기업 경영에서 투자 고려와 대출 등 더 많은 재무지식과 이해를 갖도록 도와준다(Woodyard & Robb, 2012). 재무 안정이라는 목표를 달성하기 위해 비용을 검토 및 평가하고 예상치 못한 지출에 대비한 자금을 따로 마련하는 것은 바람직한 재무관리 행동이라 할 수 있다. 재무적 안정성은 재무지식, 재무능력, 투자 및 좋은 계획의 결과로 얻어지며(Sabri & Zakaria, 2015), 삶은 스트레스를 느끼지 않고 능력에 따라 사는 법을 배우고, 대출에 의존하지 않고, 미래, 매월 비용을 절약하고 고려한다(Riyazahmed, 2021).

기업활동의 성과는 주로 기술, 노동력, 토지 등 생산적 자원의 효율적인 관리에 달려 있다고 할 수 있다. 그러나 재무관리 능력이 없으면 기업가는 이러한 필수 요소를 얻고 최대한 활용하기 어려울 수 있다(Luo, Peng, & Zeng, 2021). 적절한 재무관리 기술을 갖춘 기업가는 공식 및 비공식 신용과 금융 유동성에 대한 접근성이 높아져 노동력, 토지, 장비에 충분한 자금을 투자하여 최적의 생산 규모를 달성할 수 있다. 한편, 재무관리 능력은 경영활동에 필요한 자원을 효율적으로 구축할 수 있다(Brush, Greene, & Hart, 2001). 재무관리 능력이 있는 기업가는 생산요소의 지출을 충당하기 위해 적절한 예산을 만들고 시장상황에 따라 효과적으로 할당하여 비즈니스 성과를 간접적으로 향상시킬 수 있다(Struckell, Patel, Ojha, & Oghazi, 2022).

5) 기업가에 지각된 기업효능감

가) 지각된 기업효능감의 개념

CEO가 인식하는 기업 효능감은 기업의 효능감에 대한 CEO의 인식을 측정하기 위해 다음과 같은 변수를 사용했다. 동종업계 대비 기업 성과. 동종업계에 비해 과거 성과가 높을수록 CEO의 효능감을 나타내는 강력한 지표가 될 가능성이 높다(Lindsley et al., 1995). 기업의 효능감을 대리하기 위해 과거 성과를 사용하는 것은 효능감("성공을 완벽하게 실행할 수 있다는 확신", Bandura, 1977)이 동료 대비 과거 성과에 크게 영향을 받는다는 것을 입증하는 문헌에 근거한다(Bandura, 1986; Hmieleski & Baron, 2008; Lindsley 외, 1995; Taylor 외, 1996). 업계 동종업계와 비교한 과거 성과는 최근의 휴리스틱(Tversky & Kahneman, 1973)을 통해 CEO의 효능감에 대한 인식에 영향을 미치고, 따라서 기업의 자원을 활용한 CEO의 R&D 전략이 향후에도 성공할 수 있다는 확신을 심어줄 가능성이 높다. 과거에 동종업계보다 뛰어난 성과를 거두었다면 기업의 역량에 대한 경영진의 확신(효능감 상승)이 강화될 것이고, 반대로 성과가 저조했다면 그 반대의 결과가 나올 것이다. 동료의 성과에 따라 임원의 효능감이 달라질 수 있다. 효능감은 다른 성과 유형에 따라 회계 및 시장 기반의 상대적 성과 측정 방법을 모두 사용하여 효능감을 측정했다(Audia & Greve, 2006; Cyert & March, 1963; Gomez-Mejia, Haynes, Núñez-Nickel, Jacobson, & Moyano-Fuentes, 2007).

나) 위험 부담 및 기업 효능감

조직 행동 문헌에서 효능감은 보통 자아라는 단어와 짝을 이루는데, 우리는 경영진이 기업의 자원을 사용하여 전략적 선택을 하는 시기와 방법에 영향을 미치는 것은 기업의 역량에 대한 경영진의 신념(개인의 역량을 포괄하는)이라고 예상하기 때문에 이 단어를 논의에서 의도적으로 삭제했다. 경영진이 인지하는 기업 효능감은 다양한 성과 피드백 조건 하에서 기업의 역량에 대해 기

업의 최고위 의사결정권자가 내린 인과적 귀인 가능성을 의미한다. 임원 개인의 효능감은 의사 결정에 영향을 미칠 가능성이 높다(Bandura, 1977; Wood & Bandura, 1989), 우리는 또한 기업의 효능감에 대한 인식이 위험에 처한 CEO의 의사결정에 영향을 미칠 것으로 예상한다. 앞서 언급했듯이, 이 연구에서 부분적으로나마 탐구하고자 하는 질문은 '대리인의 위험 부담과 기업 성과 간의 관계는 기업의 효능감에 대한 CEO의 인식에 따라 어떻게 달라지는가'이다.

BAM은 임원 보상과 관련된 구성을 사용하여 위험 행동을 예측하는 데는 사용되었지만, 위험 감수와 관련된 성과 결과의 이질성을 조사하는 데는 아직 활용되지 않았다. 이로 인해 BAM(및 행동 연구)은 전략적 경영 연구의 핵심 관심사인 기업 성과 이질성의 원인을 파악하는 데 도움이 되지 않는다는 비판에 직면해 있다(Powell, Lovallo, & Fox, 2011). 또한, 연구자들은 기업가의 위험 부담(위험 감수 감소로 이어짐)이 다음과 같이 주장한다. 기업가 비용으로 이어져 기업 주주에게 부정적인 결과를 초래한다고 주장하지만, 임원 보수와 기업 성과 간의 관계를 조사한 실증적 연구는 모호한 결과를 도출했다(Dalton et al., 2003).

다) 기업 효능감과 및 성과

효능감이 높을수록 복잡하고 모호하며 불확실한 상황에 직면했을 때 노력을 지속하려는 의지가 높아진다(Bandura, 1986). 따라서 인지된 기업 효능감은 CEO의 전략적 선택과 그 결과에 영향을 미칠 가능성이 높다. 이전 연구에 따르면 지각된 효능감이 행동에 미치는 중요하고 일관되게 입증된 효과는 "실패에 직면했을 때 노력을 강화하고 유지할 수 있다"는 것이다(Bandura, 1994). 따라서 위험한 투자를 하는 경영진이 회사의 역량에 의해 이러한 노력이 지원된다고 믿을 때(즉, 회사의 효능감이 높다고 지각할 때), 그들은 이러한 자원을 장기적인 활동에 할당할 가능성이 더 높다(Lindsley 외, 1995; Wood & Bandura, 1989). 다르게 말하면, 기업의 효능감을 높게 지각하는 임원들(기업의 역량이 미래에 성공적으로 사용될 수 있다는 강한 믿음을 가진

임원들)은 다음과 같이 더 기꺼이 장기간에 걸쳐 결과가 나타나는 경향이 있는 위험을 선택함으로써 만족을 지연시키고, 선택한 옵션에 대해 더 인내할 가능성이 높다. 이는 기업의 역량에 대한 인내가 긍정적인 결과를 가져올 것이라고 믿을 가능성이 높고, 선택한 전략의 결과로 기업이 우수한 성과 결과를 달성할 수 있다고 믿기 때문이다.

반대로 효능감이 낮으면 헌신이 약해지고 노력이 느슨해지며 개인은 성과에 부정적인 영향을 미쳐 더 빨리 포기하는 경향이 있다(Gist, 1987; Gist & Mitchell, 1992). 회사의 효능감이 낮다고 인식하는 경영진도 마찬가지로 예상된다. 이들은 인내심이 떨어지고, 더 빨리 포기하거나, 더 적은 노력과 더 짧은 시간이 필요한 다른 옵션을 모색할 수 있다(Gist & Mitchell, 1992). 경쟁 우위와 지속적인 비정상적인 경쟁 우위와 지속적인 비정상적 성과에 대한 연구에 따르면 이러한 우위는 일관되고 지속적으로 실행되는 투자에서 비롯된다(Barney, 1991).

이 투자에 대한 접근 방식은 우수한 수익을 창출하는 핵심 역량과 자원의 축적과 활용으로 이어질 가능성이 더 높습니다(Dieryckx & Cool, 1991). R&D 투자와 관련한 의사결정의 맥락에서 볼 때, 효과성 중심의 투자는 기업의 입증된 연구 역량을 바탕으로 기업의 가치 있는 자원(또는 경쟁 우위의 원천)을 육성하고 개발하여 더 강력한 성과 결과로 이어질 가능성이 높습니다. 이는 개인 수준에서 효능감과 성과 사이에 긍정적인 관계가 있다는 연구 결과와도 일치한다(예: Bandura, 2001; Lindsley 외, 1995).

또한 효능감이 높을수록 더 많은 노력을 기울이고 더 도전적인 목표를 설정하는 것과도 관련이 있다(Earley et al., 1990; Wood & Bandura, 1989). 노력, 탐색, 도전적인 목표 설정은 모두 우수한 성과 결과 및 기업 효능감과 관련이 있다(Earley 외, 1990). 따라서 CEO가 기업의 효능감이 높다고 인식하는 경우, 경쟁우위를 유지할 수 있는 전략적 대안을 찾는 데 더 많은 개인적 노력과 기타 기업 자원을 투입할 가능성이 높다. 그런 다음 CEO가 추구하기로 결정한 전략적 대안은 더 도전적이고 야심 찬 것일 가능성이 높다. 요약하면, 기업의 효능감이 높다는 CEO의 인식은 CEO가 추진하는 전략적 프로젝트의 품질과 성과 결과를 개선할 가능성이 높다.

라) 임원 보상 및 기업 효능감

앞서 언급한 바와 같이, 대행사 학자들은 위험 부담과 관련된 낮은 위험 감수는 성과에 부정적인 영향을 미친다고 주장한다. 그 이유는 위험 부담과 관련된 위험 회피가 고위험 전략적 대안에 대한 탐색을 감소시킨다는 것이다(Jensen & Meckling, 1976). R&D 투자의 맥락에서 이는 위험 회피가 경영진으로 하여금 업계에서 경쟁 우위를 성공적으로 유지하거나 달성하기 위해 덜 도전적인(또는 덜 급진적인) R&D 프로젝트를 추구하게 만든다는 것을 시사한다. CEO의 위험 부담은 인적 자본이나 금융 자본의 과잉 투자 또는 집중 투자에서 비롯될 수 있으며, 후자는 주식 기반 보상으로 인한 인적 자본 또는 금융 자본에 대한 과잉 투자 또는 집중 투자에서 비롯될 수 있다(Amihud & Lev, 1981; Jensen & Meckling, 1979; Wiseman & Gomez-Mejia, 1998). 따라서 이러한 전통적인 CEO 관점에 따르면, CEO의 위험 부담으로 인한 위험 회피 수준이 높을수록 CEO는 자신의 위험 회피 성향에 맞지 않기 때문에 부가가치를 창출할 수 있는 전략적 대안(순현재가치가 양수인 프로젝트)을 회피하게 될 것이다. 이는 CEO의 위험 부담과 기업 성과 사이에 음의 관계가 있음을 시사한다(Jensen & Meckling, 1976). 그러나 이러한 예측에 대한 경험적 지원은 모호하여 임원 보수와 기업 성과 간의 관계를 탐구하기 위한 새로운 접근 방식에 대한 요구를 불러일으킨다(Dalton et al., 2003). 보상이 어떻게 영향을 미칠 수 있는지 탐구하기 위해서는 대안적인 이론적 접근 방식이 필요하다.

기업 성과, 효능감 문헌과 임원 위험 부담의 성과 결과에 대한 예측을 결합하여, CEO 위험 부담과 기업의 성과 결과 사이의 관계를 이해하기 위해서는 기업의 효능감에 대한 CEO의 인식의 효과를 고려할 필요가 있다. 효능감 중심의 위험 감수는 (1) 가치 있는 기업 역량을 기반으로 하고, (2) 가치 있는 자산의 장기적 축적을 기반으로 하며, (3) 끈기, 노력, 자신감, 결단력으로 실행된다는 점에서 우수한 성과 결과와 연관될 가능성이 더 높다(Bandura, 1986; Taylor, Hall, Cosier, & Goodwin, 1996; Hmieleski & Baron,

2008). 따라서 에이전트 연구자들이 전통적인 에이전트 연구자들이 예측하는 CEO의 위험 부담과 관련된 부정적인 결과를 초래한다고 주장하는 도전적인 전략적 대안을 찾거나 추구하지 않는 것은, 기업의 효능감이 높을 경우 악화될 가능성이 높다(Coffee, 1998; Jensen & Meckling, 1976). 다르게 말하면, 기업의 효능감, 즉 선택한 전략을 성공적으로 실행할 수 있는 능력에 대한 인식이 높으면 CEO는 자산 손실이나 위험 부담에도 불구하고 고위험-고품질 프로젝트를 찾고 투자하도록 유도한다. 또한 기업의 효율성이 높을 경우, 방어적이거나 보수적인 위험 선택과 달리 기업의 역량을 활용하는 것이 CEO의 위험 감수를 보존하는 더 나은 수단으로 간주될 수도 있다. 기업의 역량을 기반으로 한 지속적인 혁신과 위험 감수가 없다면, 기업은 다음과 같은 경쟁사에 취약해질 수 있다.

마) 보상 구조 및 기업 효능감

임원 보상과 위험 행동 간의 관계에 대한 연구에는 보상 구조 분석이 포함된다 (Devers et al., 2008; Gomez-Mejia & Wiseman, 1997; Holmstrom, 1979). 보상 구조의 핵심 측면은 CEO에게 지급되는 현금 보상의 규모입니다. CEO에게 지급되는 현금 보상이 주식 기반 또는 총 보상과 비교하여 얼마나 많은지이다. Wiseman과 Gomez-Mejia(1998)는 급여와 보너스 형태의 현금 보상과 같이 보상이 보장된 것으로 간주되는 경우(Devers et al., 2008), 경영진이 보상을 부여할 가능성이 높다고 주장한다. 이 관점에 따르면, 현재 현금 보상이 높을수록 미래 소득에 대한 CEO의 추정치가 높아져 상속 재산이 증가한다. 이는 현금 보상 수준이 높을수록 CEO의 위험 부담도 증가한다는 것을 의미하며, 따라서 BAM에 따르면 현금 보상 수준이 높을수록 CEO가 위험을 덜 감수할 가능성이 높다는 것을 의미한다. 이처럼 보상 구조가 위험 행동에 영향을 미칠 수 있지만, 현금 보상이 CEO의 위험 행동에 미치는 영향을 조사한 연구는 드물다. 예외적으로 Devers 등(2008)은 현금 보상 비율이 높을수록 주식 위험 부담과 전략적 위험 감수 사이의 관계를 긍정적으로 조절한다는 사실을 발견했다.

6) 정책만족도

가) 정책만족도의 개념과 쟁점

정책만족도의 개념적 토대는 고객지향적 행정패러다임 또는 신공공관리 패러다임으로 정부에서 만들고 집행하는 정책을 시장에서 거래되는 서비스로 이해하고자 하는 시도에서 비롯되었다(김연희, 2013). 이러한 이해에 따라 정책만족도는 시장에서 제공되는 서비스에 대해 고객이 느끼는 만족도처럼 정책의 수혜자인 시민이 정책에 대해 느끼는 만족도를 의미한다. 즉 정책만족도는 고객지향적 행정패러다임 하에서 정책의 질(우월성)을 측정하는 중요한 지표이며, 사전에 정의된 객관적인 정책목표의 달성 여부를 떠나 고객으로서의 시민이 정책에 대해 실제로 얼마나 만족하는지를 확인할 수 있게 해주는 수단이라는 점에서 큰 가치를 지닌다(김이수, 2013; 윤수재·김지수, 2011). 정책만족도의 중요성은 이념적 차원에서만이 아니라 경험적 차원에서도 밝혀지고 있는데, 국내에서도 정책만족도가 정부신뢰에 영향을 미친다거나 조세순응 여부를 결정한다는 연구가 최근 이루어진 바 있다(임재훈·윤영채, 2018; 유나리·문승민, 2020). 이처럼 정부활동의 추진력을 결정짓는 대표적인 유·무형적 요인인 조세순응과 정부신뢰에 대한 영향을 고려할 때, 정책만족도는 공공부문에 대해 실질적으로도 큰 중요성을 갖는다고 할 수 있다.

시민의 주관적 만족수준에 대한 측정의 중요성은 Oliver(1980)의 기대불일치이론에 의해서도 잘 설명된다. 그는 서비스의 경험 전 경험이나 정보를 통해 형성된 기대감과 서비스의 경험 후 느끼는 실제 품질 간의 차이인 기대불일치(expectancy disconfirmation)가 고객의 만족도를 설명하는 중요한 부분이라고 지적했다(Oliver, 1980). 즉 만족도를 확인하는 데에는 성과 외에도 고객의 기대에 관한 정보가 필요하다는 것이다. 이는 정책에 대한 만족도를 확인하는 데에도 정부에 의해 설정된 정책목표의 객관적 달성여부에 관한 정보만으로는 충분하지 않을 수 있음을 의미한다. 따라서 정부정책에 대해 시민이 갖는 사전적 기대를 확인하거나 시민이 실제로 느끼는 주관적 만족도를 별도로 측정함으로써 시민이 가진 정책 선호와 실질적인 정책의 효과를 파악

할 필요가 있다. 정책의 대상이자 수혜자인 시민에게는 객관적이고 분석적인 성과지표보다 자신들이 느끼는 주관적 만족의 수준이 더 의미 있는 지표이기 때문이다(조정래·박지윤, 2017).

그러나 오랜 기간 공급자 중심의 패러다임 속에서 작동해왔던 공공부문에 수요자 관점의 고객지향적 패러다임을 도입하려는 시도에는 많은 비판이 있었다. 주요 비판 중 하나는 공공부문에 고객의 개념을 적용하는 것이 과연 적절한지에 관한 것이었다(이광희, 2016). 고객과 고객만족도의 개념은 애초에 민간조직이 제공하는 제품과 서비스를 대상으로 하는 개념이었기 때문에, 공공부문에서 제공하는 공공정책과 공공서비스에 대한 적용 가능성에 의문이 던져졌다. 이처럼 고객 개념이 탄생했던 민간부문과의 차이로 인해, 고객의 개념에 공공부문의 특수성을 반영하기 위한 논의들이 이루어져 왔다. 여기에는 공공서비스의 유형에 따라 고객의 유형을 ① 요금 지불 고객(paying customer), ② 수혜자(beneficiaries), ③ 피규제자(obligatees)로 나누거나, ① 소비자(consumers), ② 고객(clients), ③ 포획된 자(captives)로 구분하여 이해하려는 논의들이 포함된다(Alford, 2002; Brown, 2007).

또한 고객 개념이 정부의 책임성을 약화시키고 고객의 관점과 시민 또는 국민의 관점 사이에 존재하는 차이를 무시하는 등의 문제를 야기한다는 합당한 지적도 이루어졌다(Aberbach & Christensen, 2005). 그러나 오랜 기간 공급자 중심의 패러다임을 따랐던 공공부문에 고객 지향적 패러다임을 도입하는 일에는 상대적으로 소홀히 다루어져 왔던 효율성과 대응성을 제고하는 등의 분명한 장점도 있다. 이에 고객의 개념을 그대로 도입하기보다 절충적인 관점에서 공공부문에 존재하는 다양한 고객의 개념을 포함할 수 있도록 확장해야 할 필요성이 지적되기도 한다(이광희, 2016).

이처럼 정책만족도를 둘러싼 다양한 관점에도 불구하고, 정책만족도의 활용은 공공부문에서 폭넓게 이루어지고 있다. 미국은 1994년부터 미국고객만족지수(ACSI: American Customer Satisfaction Index)를 개발하여 국가차원의 고객만족도를 조사해오고 있으며, 여기에는 정부가 제공하는 공공서비스에 대한 만족도도 포함되어 있다. ACSI는 유럽·일본·싱가포르 등 여러 나라에서 벤치마킹하여 사용하고 있으며, 한국에서도 1998년부터 NCSI(National

Customer Satisfaction Index)라는 이름으로 도입하여 공공서비스를 포함한 다양한 분야의 만족도를 조사해오고 있다. 만족도를 둘러싼 또 하나의 쟁점은 서비스의 품질과 고객만족의 관계에 관한 것이다. 두개념을 동일한 차원으로 보았던 과거와 달리, 최근에는 대체로 서비스의 품질을 만족도에 선행하거나 만족도를 결정하는 요인으로 보는 관점이 우세하다(김완석, 강용주, 1998; 이 유재, 2000). 이러한 관점은 ACSI와 ACSI를 벤치마킹한 우리나라의 NCSI에도 반영되어있다. [표 2-3]과 같이 ACSI의 평가모델에서 고객인지품질(Perceived Quality), 고객기대수준(Customer Expectations), 고객인지가치(Perceived Value)의 3가지 항목은 고객이 체감하는 만족도(고객만족지수)에 영향을 미치는 선행변수로 여겨진다. 이러한 ACSI의 평가모델은 우리나라의 NCSI에도 동일하게 적용된다.

[표 2-3] 미국고객만족지수(ACSI)의 구성 변수

구분	내용
고객인지품질	최근 소비 경험을 바탕으로 한 제품 또는 서비스 품질에 대한 고객 평가
고객기대수준	비경험 정보 등 이전 소비 경험을 바탕으로 한 제품 또는 서비스 품질에 대한 기대
고객인지가치	지불된 가격에 대한 상대적인 품질의 수준
고객만족지수	고객인지품질, 고객기대수준, 고객인지가치의 가중 평균으로 계산

자료: ACSI 홈페이지
(<https://www.theacsi.org/company/the-science-of-customer-satisfaction/>)

나) 정책만족도 영향요인에 관한 선행연구

(1) 수해집단과 정책만족도

신공공관리론(NPM)이 등장한 1990년 이후 정책만족도와 관련된 연구가 활발히 진행되어왔다. 그동안 정책만족도에 대한 선행연구들은 정책만족도를 측정하고 이에 대한 영향요인을 분석하는 것에 관심을 기울여왔다(김병준, 목진휴, 2014). 국내의 기존 정책만족도 조사 연구는 전문가를 대상으로 조사하여 분석한 연구, 정책수혜집단을 대상으로 한 연구, 일반 국민을 대상으로 한

연구 등으로 구분하여 볼 수 있다. 전광섭(2007)은 주택정책 만족도에 대해 조사하면서 부동산과 관련한 공무원과 연구자 뿐만 아니라 기업인과 시민활동가 등 전문가를 대상으로 한국의 역대 5개 정부 주택정책에 대한 만족도를 조사하였다. 각 정부의 주택정책에 대한 전문가들의 전반적인 만족도뿐만 아니라 세부항목별 만족도를 분석한 결과, 공급 중심 정책이 수요 중심의 정책에 비해 전반적인 정책만족도에 더 큰 영향을 준다는 것을 밝혔다(전광섭, 2007). 이와 같이 전문가들에게 정책만족도를 조사하는 경우 전문적인 지식에 기반한 평가가 가능하여 연구의 신뢰성을 확보할 수 있다는 장점이 있다.

정책의 수혜집단을 대상으로 한 연구의 예로는 조정래, 박지윤(2017)의 문화예술정책에 대한 만족도 연구가 있다. ‘예술인 실태조사’ 자료를 사용하여 규제적, 지원적, 거버넌스적으로 정책수단을 구분하여 이에 따른 정책만족도를 조사하였다. 직접적인 정책의 수혜자로서 해당 정책에 대한 인지도가 높은 집단을 대상으로 정책만족도 조사를 실시하여 조사의 신뢰성을 높였다. 한편 김병준, 목진휴(2014)는 일반 국민의 원자력정책에 대한 만족도 조사를 실시하였다. 전국 20대 이상 성인남녀 1,000명을 대상으로 원자력정책의 하위특성에 대한 국민의 의견을 묻고 나아가 전반적인 정책만족도를 물었다. 원자력 정책에 대한 인지도가 높지는 않지만 다수의 국민을 대상으로 정책 전반에 대한 의견을 물어 시사점을 도출했다는 데 의의가 있다. 앞서 이론적 논의에서도 살펴보았지만 정책만족도는 독립적인 전문가 집단, 정책수혜집단이자 고객, 일반 국민 등을 대상으로 조사할 수 있는데, 각각의 특성이 다르고 조사 및 분석의 타당성과 신뢰성도 차이가 있다는 점에 주의를 기울여야 한다.

정책만족도에 대한 영향요인을 분석한 기존 연구들은 연구모형에 따라 선형모형, 비선형모형 등으로 분석한 연구들로 구분할 수 있다. 김병준, 목진휴(2014)는 보상형과 비보상 모형, 선형과 비선형 모형을 활용하여 정책만족도에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지 분석하였다. 이들은 원자력정책에 대한 만족도는 비선형 모형을 따른다고 하였다. 원자력정책의 하위특성을 안정성, 활용성, 경제성, 환경성으로 구분했을 때 안정성에 대한 만족도는 한계수익체감의 법칙이 나타났다. 다시 말해, 안정성을 높이기 위해 노력할수록 정책만족도의 증가 효과가 점차 감소하는 비선형관계라는 점을 주장하였다.

한편 동일한 주제를 다룬 목진휴 외(2015) 논문에서는 원자력 에너지 정책 요소를 구분하여 정책요소 만족도와 전반 만족도의 관계를 분석하면서 기존의 연구에서 선형적 관계를 가정하고 정책만족도에 영향을 미치는 요인과 그 결과의 관계를 분석하는 것이 한계가 있을 수 있다는 점을 지적하였다. 그렇지만 분석결과 안정성, 경제성, 환경성, 활용성 등 정책만족도에 영향을 미치는 요인들을 밝혀내면서 정책만족도에 영향을 미치는 요인들은 국민의 인식과 판단, 선호와 선택의 과정이 여전히 전통적인 회귀분석으로 예측가능하다고 밝혔다(목진휴 외, 2015).

전영환 외(2016) 연구는 원자력정책 일반 국민 만족도 조사를 통해 정책기대, 정책성과, 원자력 정보원 신뢰, 원자력 위험인식, 원자력 정부신뢰 등에 대한 경로분석을 실시하였다. 경로분석을 실시한 이유는 정책만족도에 영향을 미치는 변수들이 여러 가지 경로로 최종적으로 국민들이 만족한다는 인식을 갖게 할 것이라고 가정하고 변수들의 직간접효과를 계산하였다. 이상의 선행연구들은 정책의 품질과 정책만족도의 관계를 선형, 비선형으로 보는가에 따라 연구 모형설계와 분석이 달라질 수 있다는 것을 보여준다.

이상의 선행연구들을 종합하면 각 정책분야별로 특성을 구분하여 정책의 특성과 품질을 보여줄 수 있는 요인들이 전반적인 만족도에 미치는 영향에 대해 연구하였고, 나아가 어떤 요인들에 따라 만족도가 차이가 있는지를 분석하였다. 또한 근본적으로 정책에 대한 기대가 정책만족도에 미치는 영향이 크다는 점을 고려하여 정책의 기대가 만족도와 어떤 관계를 맺는지를 연구하는 흐름도 있었다. 국내 선행연구 중에서도 다른 정책분야의 연구들 중 정책에 대한 기대와 정책만족의 관계에 관한 연구가 있었지만 '중소기업지원정책'분야에서는 정책의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구는 없었다.

(2) 정책활동과 정책만족도

공공부문에 대한 국민만족도 연구는 특정한 공공서비스 또는 복지서비스를 제공하는 공공시설에 대한 만족도가 중심이 되어 왔다. 이에 정부업무활동의 외적인 산출물로서의 행정서비스가 아닌 행정기관의 고유임무를 실현하기 위

한 정책활동 전반에 대한 만족도조사는 상대적으로 매우 제한적으로만 이루어져 왔다(박중훈, 2010). 그러나 최근에는 행정서비스에 대한 만족도를 넘어 정책활동 수준에서의 만족도에 대한 연구 또한 비교적 활발히 이루어지고 있다. 정책만족도의 영향요인에 관한 국내 선행연구의 최근 연구경향은 다음과 같다.

첫째, 단일 정책에 대한 만족도 연구가 대부분을 차지한다. 가령 김경아(2021)는 기술혁신지원정책에 관한 만족도를 연구대상으로 삼았으며, 그 중에서도 중소기업을 대상으로 한 기술혁신지원정책을 분석하였다. 최정운, 유두호(2022)의 경우 경제, 고용·노동, 주거, 가족돌봄 등 부산시에서 추진하는 다양한 분야의 복지정책에 대한 만족도를 연구대상으로 하였으나 복지정책 분야에 한정된 연구를 수행하였다. 환경분야 정책의 만족도에 대한 연구로 유나리·문승민(2020)의 연구가 있으나 기후변화 대응정책으로 분석범위를 한정하였다.

그 밖에도 노인 대상의 사회복지정책(서복현, 황윤희, 2020), 여가정책(이윤영, 2019), 지방정부의 청년정책(김도형, 2018), 혁신형 제약기업 인증·지원정책(김대진 외, 2018) 등 특정한 정책분야나 정책분야 중에서도 특정한 단일 정책을 분석하거나 특정한 정책대상집단에 한정된 정책을 대상으로 한 만족도 연구가 대다수인 것으로 나타났다. 김혜민 외(2016)의 경우 무상보육정책의 만족도를, 김홍주 외(2015)의 경우 무상급식정책의 만족도를 각각 연구하여 비교적 많은 국민들이 관심을 갖는 정책을 분석대상으로 삼았다는 데서 차이를 보이지만, 이 역시 복지정책이라는 특정한 정책분야에 한정된 연구였다. 그러나 다양한 정책분야를 아우르는 다수의 정책분야에 대한 정책만족도를 분석한 연구도 있었는데, 조유선 외(2021)의 연구는 기대불일치이론을 적용하여 중앙정부의 정책에 대한 국민만족도를 분석한 바 있다. 그러나 대체로 정책만족도에 대한 최근 연구들은 특정한 정책분야 또는 특정한 정책분야에 포함되는 특정한 단일 정책에 대한 분석에 한정되어 있었다.

둘째, 정책의 산출이나 결과뿐 아니라 정책수단의 적절성, 정책에 대한 인지도와 같은 정책형성 또는 집행과정에서의 요인, 그리고 인구통계적 관점에서 개인적 특성 등의 다양한 영향요인들이 연구되었다. 조유선 외(2021)는 기

대불일치 이론을 적용함으로써 정책에 대한 사전적인 기대와 지각된 성과 간의 불일치가 정책만족도에 미치는 영향을 확인하였고, 김정아(2021)의 연구는 정책에 대한 수요, 필요성 인식 등이 정책만족도에 미치는 영향을 확인하였다. 마찬가지로 전영환 외(2016)의 연구에서도 긍정적 기대불일치가 정책만족도에 영향을 미치며 이러한 영향을 위험인식이 매개함을 확인하였고, 정부실패가 정책만족도에 미치는 영향 또한 확인하였다. 이는 정책 집행 전의 정책에 대한 필요성이나 정책의 효과에 대한 기대가 정책만족도에 영향을 미칠 수 있음을 알게 해준다.

정책수단이나 집행과정에서의 요인들에 관한 연구들도 다수 확인되었는데, 가령 서복현, 황윤희(2020)의 연구는 복지지출 인식, 복지대상 인식, 복지중세 인식이 정책만족도에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 이는 정책을 구성하는 수단이나 정책의 내용이 정책만족도에 영향을 미칠 수 있음을 보여준다. 김도형(2018)의 연구도 유사한 맥락에서 세부과제별 만족도, 즉 정책을 구성하는 세부적인 정책수단들이 정책에 대한 전반적인 만족도에 미치는 영향을 확인한 바 있다. 김대진 외(2018) 또한 정책집행단계의 변수인 정책의 적정성 및 정부의 사후관리 능력이 정책만족도에 미치는 영향을 규명하였고, 김혜민 외(2016)의 연구에서도 무상보육대상의 연령범위, 무상보육의 교육내용, 양육수당의 지원규모와 같은 정책의 구체적인 내용이 정책만족도에 미치는 영향이 확인되었다.

인구통계적 변수는 많은 경우 연구의 초점이 되지 못하여 통제변수로만 활용되는 등 충분한 해석이 이루어지지 못한 경우가 많지만, 일부 연구에서는 인구통계적 관점에서 개인적 특성이 정책만족도에 미치는 영향을 보다 세심하게 관찰하기도 하였다. 가령 서복현, 황윤희(2020)의 연구는 노인 대상 복지정책에 대한 만족도가 노인복지에 대한 인식으로부터 영향을 받으며, 이러한 영향이 교육수준·소득수준·학력·성별과 같은 개인적 특성에 의해 조절됨을 확인하였다. 또한 김홍주 외(2015)와 김정아(2015)는 각각 연령, 교육수준, 소득과 건강상태, 연령, 노령연금수령상태와 같은 개인적 특성이 정책만족도에 미치는 영향을 확인하였다.

셋째, 체계적 요인보다는 비체계적 요인을 중심으로 연구가 이루어지는 경

향이 발견되었다. 대부분의 선행연구들이 정책 일반에 대해 폭넓게 적용 가능한 체계적 요인보다는 특정한 정책맥락에만 적용될 수 있는 비체계적 요인에 초점을 맞추고 있었다. 이는 많은 선행연구들이 애초에 특정한 정책분야나 특정한 단일 정책에 대한 관심을 바탕으로 이루어짐에 따라, 해당 정책을 보다 완전히 설명하기 위한 목적에서 특수한 맥락에서만 적용될 수 있는 비체계적 요인의 영향을 주로 분석해왔기 때문으로 보인다. 가령 기술혁신지원정책에 대한 만족도 분석에 있어서 중소기업의 정책수요나 기술혁신활동의 수준을 독립변수로 활용하거나, 무상보육정책 연구에서 무상보육대상의 연령범위나 무상보육의 교육내용과 같은 요인들을 분석한 선행연구들이 이에 해당한다고 볼 수 있다.

상술한 체계적 요인에 대한 연구의 부족함은 결과적으로 정책사례 간 정책만족도와 그영향요인의 비교 가능성을 떨어뜨리고 일반화를 곤란하게 만드는 주요 요인이 되고 있다. 게다가 종속변수에 해당하는 정책만족도에 대한 측정에 있어서도 연구 간의 비교가능성은 높은 수준이라고 보기 어렵다. 가령 안현용(2021)의 연구에서는 대학평생교육정책의 만족도를 ‘교육내용 만족도’, ‘교육방법 만족도’, ‘교수자 만족도’, ‘교육환경 만족도’, ‘성인학습자 친화형 지원 체제 만족도’로 범주를 구분하여 총 24개 문항으로 측정하였고, 박주희(2017)의 연구에서는 결혼지원정책의 만족도를 ‘결혼관련 정보 제공 및 상담’, ‘이성간의 만남의 장 제공’, ‘결혼준비교육프로그램 제공’, ‘신혼부부주택 마련 지원’, ‘결혼준비를 위한 유급휴가 제도’, ‘결혼자금융자’, ‘직장 가정 양립을 위한 기업 및 가족문화 개선’의 7가지 문항으로 측정하였다. 이처럼 영향요인에 대해서 비체계적 요인에 초점이 맞추어져 있고, 정책만족도의 측정에 대해서는 조작적 정의의 차이가 크다는 점은 일반화 가능성을 떨어뜨리는 공통된 요인이라고 할 수 있다.

종합하면, 정책만족도에 대한 국내 선행연구의 최근 경향은 특정한 정책분야나 특정한 단일 정책으로 분석범위가 한정되어 있으며, 비체계적 요인을 중심으로 연구가 이루어져왔다. 이러한 연구경향은 비록 특정한 정책분야나 특정한 단일 정책의 정책만족도에 대해서 보다 완전한 설명을 제공할 수 있다는 점에서 유익하지만, 그럼에도 불구하고 폭넓은 정책분야를 아우르며 중범

위 수준까지 일반화 가능한 정책만족도의 이론에 대한 기여는 상대적으로 부족했다는 것을 보여준다.

(3) 정부역량과 정책만족도

정부 정책의 최종 수요자이자 고객인 국민의 인식에 따른 정책 만족도를 조사하는 것은 정부의 정책활동이나 행정서비스가 목표한 대로 시행되고 성과를 창출했는지를 판단하는 것이라고 할 수 있다. 나아가 정부 기관이 수행하는 정책활동의 성과나 고유한 정책영역에 대한 국민의 인식을 구체적으로 파악할 수 있는 방법이라고 볼 수 있다. 즉, 정책활동에 따른 만족도의 측면에서 성과란 행정기관들이 수행하는 정책활동과 행정서비스가 최종 수요자인 국민들의 요구에 얼마나 부합하고 있는지를 의미하는 것이다(박중훈·김판석, 1996). 또한 국민의 정책만족도는 주로 정책만족도에 대한 조사를 통해 국민의 정책선호를 파악하고 효과를 측정하는 주요 방안으로 평가할 수 있다(고명철, 2013).

1990년대 후반부터 당시 국무총리실은 정부업무평가를 수행하는 주무부처로서 정부업무평가 제도를 도입하고 정착시켜 왔다. 한국행정연구원에서는 정책만족도에 대한 조사를 개선하기 위해 정부기관의 정책활동을 대표하는 핵심 정책을 대상으로 하여 만족도 조사를 할 것과 기관에 부여된 주요 기능을 단위로 한 포괄적인 정책활동을 대상으로 만족도 조사를 실시할 것을 대안으로 제시한 바가 있다(박중훈, 2010). 이는 국민의 체감 정책 만족도를 조사하는 과정에서 세부 정책의 내용을 반영하기 위해서는 이에 영향을 미치는 세부 요인을 면밀히 검토할 필요가 있음을 시사한다. 특히 정책의 공공재적 특성으로 인해 국민이 특정한 정책에 만족하지 않을 경우에도 이를 배제시키기가 어렵다는 특징이 있기 때문에(신향섭, 최민섭, 2009), 정부의 입장에서는 해당 정책의 만족도를 제고시키기 위해서 영향 요인에 대한 관리와 긍정적인 평가를 받기 위한 지속적인 노력이 요구된다고 볼 수 있다.

정책 만족도의 결정 요인에 관한 문헌을 살펴보면, 대부분의 연구에서 공공 서비스 제공과 관련된 객관적 지표를 독립 수로 사용하고 있다. 예를 들어 정

책대상자의 인구통계학적 특징과 더불어 지리적 특성 및 영역별 특성, 서비스의 접근성, 객관적인 서비스 산출 지표와 관련된 요인을 중심으로 정책만족도와의 관계를 파악하는 것이다(DeHoog et al., 1990; 박정호, 2011).

정부가 시행하는 정책에 대한 국민의 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 추정되는 요인은 정부의 고유한 역량과 국민이 정책에 대해 가지고 있는 지식으로 분류할 수 있다. 특히 정부 역량은 정부에 대한 국민의 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 여러 연구에서 밝혀졌기 때문에 정책 만족도를 논의할 때 우선적으로 고려해야 한다. 정부 역량은 정치, 경제, 사회 등 전 분야를 포괄하는 정부의 총체적인 능력을 지칭하는 개념으로(황창호 외, 2017), 정부가 지속적으로 정책을 집행할 수 있는 능력이자(Hamilton-Hart, 2003), 최적의 정책 형성 및 집행을 위해 요구되는 자원을 관리하는 능력이라고 볼 수 있다(Honadle, 2001; 김태형 외, 2019에서 재인용).

정부 역량에 대한 신뢰는 정부에 대한 신뢰에 큰 영향을 미치는 요인으로 자주 언급되지만, 정부 역량과 정책 만족도와의 관계에 대한 실증적 연구는 부족한 실정이다. 실제 정책을 추진하고 집행하는 주체로서 정부의 역량에 대한 국민의 인식과 평가는 세부 정책에 대한 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인이며, 이 과정에서 국민 개개인의 정책 지식 수준에 따라 다른 결과를 초래할 수 있음에도 불구하고 실증적 연구는 수행되지 않았다. 이는 대부분의 논의가 정부 신뢰와 정책 만족도라는 논쟁의 미묘한 연결고리 중 하나를 간과한 채 정부 역량의 함수로서 정부 신뢰에 대한 연구에 집중되어 왔기 때문일 수 있다. 따라서 본 연구는 기존 문헌에서 널리 논의되어 온 정부 역량과 정부 신뢰의 관계를 논의하는 대신, 정책 만족도에 미치는 영향에 대해 자세히 살펴보고자 한다.

정부역량은 정부신뢰를 결정하는 대표적인 요인으로 논의되고 있다(김태형 외, 2019; 황창호 외, 2017). 예를 들어, 미시간 대학교의 정치 및 공공 문제 연구소는 정부에 대한 신뢰를 측정하는 도구로 공무원의 예산 사용, 정부 행정의 정당성, 정부 정책의 공익성, 공무원의 능력, 공무원의 정직성 등 5가지 기준을 제시하였다. 이를 참고로 하여 오경민, 박홍식(2002)의 연구에서도 정부 신뢰의 다차원적 구성개념의 측정 척도를 사용하고 있는데, 기능적 기대는

전문적 지식, 대응성, 절약, 능률 등 네 가지 요인으로, 윤리적 기대는 도덕성, 정직, 청렴 등 세 가지로 요인으로 구성하여 설문조사를 수행하였다(오경민, 박홍식, 2002). 정부 역량 중 대표적으로 논의되는 세부 요인은 관리역량이라고 볼 수 있다(최상옥, 2012). 이는 조직이 자원을 활용하여 기획 및 조정하는 능력을 의미하는 것으로 제도적, 물리적 차원의 기반을 확보하고 효율적으로 정책을 집행하는 능력 등을 의미한다(최상옥, 2012). 또한 관리역량은 정책 평가 체계, 정책 집행의 일관성 있는 집행, 갈등 관리를 통한 사회 통합 등 정부가 정책 전반을 얼마나 잘 관리하고 있는지를 의미한다. 이는 정부의 정책 추진에 대한 대중의 평가를 통해 국민이 원하는 바를 파악하고 정책을 개선하는 데 큰 역할을 하는 요소이다. 이에 따라 정부의 관리역량은 국민의 정책만족도 향상과 정부신뢰 제고를 결정하는 주요 요인이라고 제시할 수 있다(김태형 외, 2019).

다음으로 정부 역량 중 소통 역량으로도 표현될 수 있는 것이 정치 역량이라 할 수 있다. 이는 정책 추진 과정에 다양한 행위자가 참여하기 때문에 국민과 소통하고 국민의 요구를 정책에 반영하기 위한 노력을 통해 정책 효과를 달성할 수 있는 정치적 역량이라고 할 수 있다. 특히, 정치적 대화는 정치 참여와 시민의식을 제고시키는 데에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 나타나고 있고(황유선, 2013), 다양한 주체의 의견을 반영할 수 있는 통로를 마련하는 역할을 수행하기 때문에 정부가 국민의 정책만족도를 제고시키기 위한 노력을 경주하는 과정에서 향상시켜야 하는 정부의 역량 중 하나로 제시할 수 있다. 국민의 정치참여 수준이 높을수록 정치적 효능감에 영향을 미쳐 정부에 대한 신뢰도가 높아지며, 국민의 정치참여를 통한 상호작용이 정부에 대한 신뢰를 높이는 요인으로 작용하는 것으로 나타났다(Coleman, 1990; Rosenstone & Hansen, 1993). 이처럼 국민과 소통하고 국민의 의견을 정책에 반영하려는 노력을 바탕으로 정부의 정치 역량이 강화될수록 국민들의 정책 만족도와 정부에 대한 신뢰도도 높아지게 된다.

공무원과 정부의 윤리적 측면은 정부에 대한 신뢰와 직결되지만, 정책을 추진하는 주체가 얼마나 윤리적인지, 부패를 효과적으로 관리할 수 있는 시스템을 갖추고 있는지 여부는 궁극적으로 해당 정책에 대한 만족도로 이어질 수

있다고 할 수 있다. 예를 들어 관료들의 정직함과 청렴성을 공무원의 윤리적 특성으로 측정하는 연구들이 있다(Mayer et al., 1995; Mishra, 1996). 윤리 역량은 정책집행 과정 속에서 상호간 도덕성이나 윤리성이 내재되어 있어야 한다는 전제를 기본으로 하고 있는데, 정책결과물에 대한 국민들의 만족도가 여전히 중요한 요인으로 제시되고 있지만(Christensen & Laegreid, 2005) 정책결과물과 더불어 과정적 측면에서 윤리성도 중요하다는 점이 강조되고 있다(정혜진, 김부종, 2010). 즉, 정부의 윤리적 측면은 결과나 성과뿐만이 아니라 결과에 도달하는 과정과 절차도 중요시해야 한다는 것을 강조하고 있고(Thibautb & Walker, 1975), 공정성과 청렴성 요인이 정부신뢰를 제고시키는 주요 영향요인으로 논의되고 있다(Dalton, 2005; Mayer et al., 1995). 이는 정부가 정책을 시행하는 과정에서 제공하는 공공 서비스에 대한 만족도를 윤리와 도덕의 맥락에서 고려해야 한다는 것을 시사한다. 이는 정책고객인 국민에게 절차적, 내용적 공정성을 바탕으로 정책을 집행하는 과정에서 공무원을 비롯한 정부 차원의 높은 도덕성과 청렴성을 확보하여 엄격한 수준의 공직윤리가 요구됨을 의미하는 것이기도 하다(Vigoda-Gadot et al., 2010). 특히 청렴성 요인이 정부에 대한 국민의 국정운영평가와 정부신뢰를 제고시키는 요인이라는 연구결과에 따라 정책만족도에 영향을 미치는 대표적인 정부역량으로 청렴성을 포괄하는 공직윤리에 대해 논의할 필요성이 제기된다(이양수, 2008). 뿐만 아니라 청렴성은 중앙정부와 지방정부 신뢰에 모두 긍정적인 영향을 미치는 요인이라는 점에서 정책만족도에도 유의미한 영향을 미치는가에 대해 실증적으로 규명해볼 필요성이 나타났다(김태형 외, 2019).

따라서 본 연구에서는 정부 역량에 대한 국민들의 인식이 특정 정책에 대한 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 특히 정책에 대한 이해 수준과 정책 지식에 따라 정책 만족도가 달라질 것이라는 점에 주목하게 되었다.

(4) 정책지식과 정책만족도

기존 연구에서는 정책을 설계하고 집행하는 정부의 입장이 아니라 정책수

혜자가 되는 일반 국민의 입장에서 정책의 가치와 정책의 만족도를 결정하는 요인에 대해 탐색해 볼 필요성을 주장하고 있다(김실곤, 2012). 뿐만 아니라 정책지식의 활용과 효과성을 분석한 논의가 정책의 성공여부를 직·간접적으로 측정할 수 있는 주요 도구로서의 중요성에 비해 관련 연구가 활발히 수행되고 있지 않다는 문제점이 제기되기도 하였다(황창호, 문명재, 2014).

또한 정책소통에 따른 만족도의 중요성이 높아지는 현실을 지적하며 만족도의 영향요인을 탐색할 필요성이 제기되고 있는데(조은희, 조성겸, 2014), 여기서 정책지식은 공중의 특성과 연관된 변수로 논의되고 있다(Park & Vedlitz, 2013). 한편에서는 정보추구행동이 다른 종속변수에 특정한 영향을 주는지에 대해 살펴보는 정보추구행동에 대한 연구가 부족한 실정임을 지적하고 있다(조은희, 조성겸, 2017). 이러한 맥락에서 정책에 대한 정보 습득을 통한 정책 지식의 습득이 국민의 정책 만족도에 어떤 영향을 미치는지에 대한 실증적 연구가 필요하다 할 수 있다.

정책 지식에 관한 연구는 정책리터러시에 관한 연구에서 비롯된다고 할 수 있다. 기존의 선행연구에서는 정책 내용과 중요성에 대한 이해나 정책의 활용, 평가에 대한 판단 내용, 정책의 개선방안을 제시하는 등의 측정항목을 바탕으로 정책리터러시를 논의해왔다(오은비 외, 2016; 정광호, 2008; Park & Vedlitz, 2013).

이와 관련하여 Schlesinger(2008)는 정책지식을 정부의 정책과정에서 활용되는 지식으로 정의하고 있으며, 정책 전문가들 간의 상호작용을 통해 도출되는 것으로 보고 있으며, 넓은 의미로는 정책 컨설턴트, 로비스트 등 정부 내 정책 전문가를 포함한다. 정책 지식의 정의는 일반 국민의 관점에서의 정책 이해와 정책 정보 습득에 기반한 정책 지식을 말한다. 이는 박치성 외(2011)의 연구에서 활용범위에 따라 두 가지로 구분하고 있는 것과 같이 특정한 정책문제에 대한 해결에 적용할 수 있는 측면에 중점을 둔 것이라고 볼 수 있다(박치성 외, 2011). 뿐만 아니라 정책지식생태의 관점에서는 정책지식이 투입-산출-평가 과정에 따라 경쟁과 선별, 적용 공진화 등의 과정을 통해 정책 지식과 더불어 구성요소들의 진화와 발전이 나타난다고 설명하고 있다(한세익, 2013). 또한 정책지식은 사회문제를 해결하고 행정가치 창출에 도움이 될

때 비로소 지식으로서의 적실성이 발현된다고 볼 수 있다(한세익, 2013). 이는 궁극적으로 정책 지식이 정부의 정책 집행 과정에 국한되는 것이 아니라 국민의 입장에서 정책 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요소로 작용할 수 있음을 의미한다. 따라서 본 연구는 정책지식을 기존 정책지식의 의미보다 넓은 의미로 해석하고, 이를 국민 관점의 정책지식으로 확장하여 정책지식이 국민의 정책만족도에 미치는 매개효과를 실증적으로 규명할 필요성을 제기한다.

한편, 정책만족도는 정책에 대한 국민들의 만족도를 조사하는 것으로 고객 중심 경영역량 실현에 큰 역할을 하며 대표적인 지표로 평가받고 있다. 또한 정책 만족도는 정부가 보다 효과적인 정책 활동의 방향을 설정하고 국가 경영을 효과적으로 수행하기 위한 지침을 제공한다(박중훈, 2010). 정책고객인 국민을 대상으로 실시되는 정책만족도 조사는 최종 수요자인 국민의 만족을 통해 정책성과를 파악하고 “고객중심”, “성과중심”, “시장중심”의 관리를 통해 새로운 관리 패러다임의 측면에서 등장한 주요 관리수단으로 정책만족도가 대안으로 제시된 것이다(박중훈, 2010).

위와 같은 연구의 필요성에 따라 기존 선행연구를 살펴보면, 지구온난화와 관련된 환경 이슈에 중점을 두고 조사한 결과, 국민이 지구온난화에 대한 관심이 높고 중요한 이슈라고 인식할수록 정보추구행동에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다(송해룡, 김원제, 2014). 또한 정책의 인지도로 측정된 필요성, 대응도, 효과성 등의 요인이 부품소재산업의 정책만족도에 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(김실곤, 2012). 또한, 정부의 정책 홍보가 강화됨에 따라 국민의 정책 지식 수준이 높아질 수 있으므로 정책 홍보 또는 정책 홍보에 대한 선행연구를 살펴볼 필요가 있다. 정부는 정보라는 정책수단을 활용하여 정부의 역량 수단(capacity tools)을 활용하는 것이기도 하고(Schneider & Ingram, 1990), 정책의 효과성을 높이기 위해 강제적 권력에 기반하여 채찍(stick)을 활용하기도 하고, 인센티브 차원에서 당근(carrot)을 제시하기도 하며, 규범적 관점에서 설교(sermons)를 하는 정책 수단의 활용을 통해 정책만족도를 제고하기 위한 노력을 경주하고 있다(Vedung, 1998). 이는 개별 정책에 대한 국민들의 만족도를 높이기 위해서는 정부의 역량과 공직윤리, 정치적 역량을 활용한 관리도 중요하지만 적극적인

정책 내용 홍보를 바탕으로 국민들의 정책지식 수준을 향상시켜 정보를 최대한 제공하기 위한 노력이 필요하다는 점에 근거하고 있다. 이와 관련하여 관성정책을 대상으로 정책홍보와 정책이해가 정책지지에 미치는 매개효과를 검증한 결과, 정책홍보가 정책지지에 직접적인 영향을 미치지는 않지만 정책이해를 매개로 정책지지에 유의미한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 관광경찰제도의 정책PR에 있어서 정책에 대한 이해수준을 제고시키고 커뮤니케이션을 활발히 하는 것이 정책의 지지도를 높이는 데에 긍정적인 영향을 나타낸 것을 확인하였다(이연택, 김형준, 2014).

또한 정책 홍보, 정책 리터러시, 정책 지원 간의 관계가 지역 축제 정책에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정책PR이 지역 축제 정책에 대한 지적 이해를 통해 정책에 대한 동의와 만족도, 기대감을 포함하는 정책지지로 이어진다는 것을 실증적으로 규명한 연구이다(이연택 외, 2019). 정책 지식 수준의 정합성 여부로 구분을 했을 때 정책지식 수준에 따라 국민의 위험인식이 정책수용도에 미치는 부정적인 영향을 줄여주는 역할을 수행한다는 결과를 도출하고 있다(목진휴, 2017).

이 외에도 국민의 정책홍보 경험이 이사 의향을 낮춘다는 연구결과는 다양한 정책수단에 대한 정보를 정책홍보를 통해 수집하여 정책지식 수준이 높아질수록 해당 지역에 대한 거주의사가 높아지고 거주지역에 대한 만족도가 높아진다는 점을 시사하고 있다(김태형, 2020). 이 외에도 정책이 국민의 이해를 대변해주는 역할을 수행한다는 점을 강조하고, 국민이 정책수혜자로서 많은 혜택을 받았다고 인식할 경우 정책만족도가 정부신뢰로 연계 및 확장된다는 주장이 있다(임재훈, 윤영채, 2018). 즉, 정책에 대한 선호도가 정부신뢰에 영향을 미치고, 국민의 공감대를 이끌어내고 정당성을 확보할 수 있는 수준에서 국민에게 정책에 따른 수혜가 돌아가야 한다는 점을 강조하는 연구와도 동일한 맥락에서 논의할 수 있다(Uslander, 2001).

위와 같은 논의들을 종합해보면, 국민이 정책을 인지하는 것에서부터 국민의 지지가 시작되는 것이며, 정부는 정책인지도를 바탕으로 정책에 대한 지지도를 제고시키기 위한 노력을 지속해야 한다는 주장이 되새길 필요가 있다(윤수재, 임다희, 2020). 단순히 정책에 대한 지식 수준을 높이는 것이 국민의

체감 정책 만족도를 높이는 지름길은 아니므로, 정부의 어떤 역량에 대해 높은 수준의 정책 지식이 필요한지, 어떤 정책 분야가 정책 만족도에 긍정적인 영향을 미치는지 실증적으로 살펴볼 필요가 있다.

(5) 국정과제와 정책만족도

국정과제는 정부의 중요한 사업이나 개별정책이며(방민석, 2016), 구체적으로 대통령이 임기동안 의지를 갖고 핵심적으로 추진하기 위해 선정한 과제 또는 정책이다. 국정과제는 국정철학·정책기조에서 출발하며, 국정철학(정책기조 등)은 정권이나 시대상황에 따라 변화해 왔기 때문에 정권에 따라 국정과제는 상이한 성격을 가지고 있다. 국정과제를 추진하기 위한 국정기조는 대통령직 인수위를 중심으로 새로운 정책기조의 정립과 구현을 위해 주요 공직담당자의 교체를 통해 드러나기도 한다(박정택, 2007). 국정과제는 정권에 따라 변화해오고 있지만 정부업무평가를 통해 국정운영의 능률성·효과성·책임성을 확보하기 위해 지속적으로 정책을 평가하고 있다(국무총리 정부업무평가위원회 홈페이지, 2020년 4월).

그 중 국정과제 정책만족도 조사는 평가결과를 정부업무평가에 반영하는데 정책과정이나 집행기관에 대해 정책수혜자인 국민들에게 정책 만족수준 정도를 평가하게 함으로서 정책의 질적 제고와 성과향상을 위한 제도를 구축·운영하고 있다. 이는 행정서비스 이용자를 대상으로 수행하고 있던 단순한 고객만족도가 아니라 국민들의 평가를 실제 정부평가에 활용함으로서 정책에 대한 국민의 영향력 강화와 국민주권을 실현시켰다는 의미로 작용하기도 한다. 다만 국정과제 만족의 결과와 의견이 중앙정부의 정책환류 과정에 큰 영향력을 미치지 못한다(이광희 외, 2017)는 점은 다소 아쉬우며 향후 개선이 필요한 측면이다.

현재 국정과제 정책만족도 조사는 일반국민과 정책수혜자를 대상으로 실시되고 있으며, 국정과제와 부처의 주요정책을 중심으로 이루어지고 있다. 만족도 조사항목은 시행년도에 따라 변화해오고 있는데 2018년도에 수행된 국정과제 정책만족도 조사에서는 필요성, 적절성, 달성도, 전반적 만족도를 중심으

로 평가가 이루어졌다. 2018년 국정과제 정책만족도 조사는 기존 조사모델에서 다소 변화가 있었다. 구체적으로 만족도 종합점수가 기존의 평가항목에서 제외되고 필요성, 적절성, 성과도, 전반적 만족도 문항을 중심으로 산출되었다. 기존 문항 민주성, 적극성, 대응성 항목은 조사는 이루어졌지만 만족도 점수를 산출하는 항목에서는 제외되었다. 이러한 측정은 국정과제의 ‘만족도’ 측면에 조사의 초점을 맞춘 것으로 판단할 수 있다.

[표 2-4] 국정과제 정책만족도 측정항목 변화

2013~ 2015	2016	2017	비교	⇒	2018	비교
민주성	민주성	민주성	정책 수립 및 집행 과정에 초점		필요성	정책성과 에 초점
적극성	적극성	적극성			적절성	
대응성	대응성	대응성			성과도	
효과성	성과도	성과도	정책 효과 및 성과에 초점		만족도	
체감 만족도	체감 만족도	체감 만족도	과정 및 총괄효과		민주성	정책 수립 및 집행 과정에 초점
					적극성	
					대응성	
	정책 제언	인지도	정책 홍보		인지도	정책 홍보
		자유 의견			자유 의견	

출처: 윤수재 임다희(2020)에서 재인용(2018 이후 수정 및 보완 필요)

정부업무평가의 특정평가로 실시되는 국정과제 정책만족도는 정책평가의 일환이다. 정책평가는 ‘무엇이 바람직한 상태인가’에 대한 정책의 소망성을 판단하는 일반적 근거나 척도가 평가기준이 된다(김현구, 2003). 김현구(2003)의 연구에서는 기관평가의 기준체계를 정리하면서 평가차원을 정책과정과 평가대상에 따라 분류·제시하였다. 정책성과는 정책효과의 다양한 차원을 평가 대상으로 하며 정책과정별로 평가대상에 따른 기준을 구분하였다.

국정과제 정책만족도는 행정기관이 추진하는 주요업무 전반에 대한 다원적 종합평가(김현구, 2003)의 일환으로 판단할 수 있다. 정책만족도를 통한 부처 평가는 정책 영역에서 국민의 영향력을 높이고 정부의 책임성을 강화시키기

위해 도입된 것이다. 정책평가의 일반적 기준에서 정책구조적 맥락으로 포함될 수 있을 것이다.

(6) 정책소통과 정책만족도

정책소통 또는 정책홍보는 정책만족도의 영향요인 가운데 최근 그 중요성이 점점 커져가고 있는 요인 중 하나이다. 복잡화와 다양화를 특징으로 하는 현대의 사회문제를 해결하기 위해 공공정책 또한 세분화 및 복잡화되어 가고 있으며, 이에 따라 일반국민은 물론 공무원이나 전문가들조차 종종 정책에 대한 완전한 이해에 어려움을 겪는다(최정윤 외, 2021). 따라서 빈틈없는 정책설계와 효과적인 정책집행을 통해 정책산출을 극대화하는 것뿐 아니라 어떤 정책이 무엇을 위해 어떻게 추진되고 있는지에 관하여 지속적으로 소통 및 홍보하려는 노력의 중요성이 어느 때보다 커져가고 있다. 실제로 정책홍보는 정책에 대한 동의와 지지를 구하는 주요수단이며(오경수 외, 2013), 정책에 대한 국민의 태도와 여론에도 영향을 미치는 것으로 논의되어 왔다(Gelders & Ihelen, 2010).

정책홍보와 정책소통에 관한 주목은 1950년대 이후에 비로소 논의되기 시작하였는데, Sadiq & Graham(2016)은 정책에 대한 지지를 유도하고 유지하는 기술이 정부행정의 필수적인 부분이라고 보았다(이종혁, 이철한, 2015). 또한 최근에는 정책소통을 정부에서 국민으로 흐르는 단순한 정보전달을 넘어 양방향의 대화를 함축하는 ‘상호성’이 강조되고 있다(차희원 외, 2018). 이러한 변화는 양방향의 의사소통이라는 의미를 더 충실히 담아낼 수 있도록 기존의 정책홍보라는 용어보다 정책소통이라는 용어가 적절할 수 있음을 시사하는 것이기도 하다.

정책소통과 정책만족도 간의 관계에 관한 선행연구들은 정책만족도에 대해 정책소통이 갖는 중요성을 잘 드러낸다. 동반성장 정책에 있어서 지속적 홍보가 정책지지를 이끌어내는 데 중요하다는 연구(오경수 외, 2013)나 고용 및 노사관계에 관한 정책에 대한 정책홍보가 정책수용도와 이해도에 영향을 미친다는 연구결과(이일우, 이철한, 2018), 그리고 안보정책에 있어서도 양방향

의 정책소통 노력이 정책지지에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과(강형미, 이유나, 2018)가 이를 뒷받침한다. 더욱 최근에는 웹사이트, 모바일 어플리케이션, 소셜미디어 등을 통한 정보제공의 수준을 지칭하는 지능정부의 수준이 높을수록 정책홍보와 정책만족도 간의 긍정적 관계가 더욱 강해지는 조절효과가 확인되기도 하였다(최정운 외, 2021). 이는 모바일어플리케이션이나 소셜미디어와 같이 양방향의 의사소통에 더욱 적합한 소통도구를 갖추는 것이 양방향의 정책소통을 원활하게 만들어 정책만족도를 제고하는 데 기여하고 있음을 시사한다.

7) 경영성과

가) 경영성과의 개념

경영성과는 모든 기업이 바라는 매우 중요한 요소이다. 경영성과는 실행된 전략의 결과로 정의될 수 있다(Folan, Browne, & Jagdev, 2007). 경영성과는 고유하고 귀중하며 모방 및 대체가 어려운 자원이다(Holsapple & Wu, 2011). 우수한 경영성과는 경쟁우위의 핵심이다. 또한, 경영성과는 조직 현상을 연구하는 데 중요한 구성요소이다(Dess & Robinson, 1984). 많은 연구에서 경영 성과에 대해 비슷한 정의를 내리고 있지만, 성과를 측정하는 기준은 다양하다. 따라서 연구의 연구 주제에 따라 사용할 성과 측정 지표가 결정되어야 한다(Evans & Davis, 2005). 경영성과는 모든 조직에서 많은 보상 시스템의 기반이 되며, 올바른 지표를 선택하는 것이 그 어느 때보다 중요하다고 할 수 있다.

사업의 성공은 기업의 소유자로서 우리의 행동과 불가분의 관계에 있으며, 기업의 성공을 결정짓는 요소 중 하나는 인간의 행동 또는 기업가적 행동입니다. 기업가는 혁신 및 동기 부여와 같은 개인적인 결정 요인이 있어야 한다. 중소기업의 성공은 기업가의 조직 및 특성에 대한 내 요인과 중소기업의 기업성과에 영향을 미치는 환경이라는 외부측면을 강조한다(Hazlina Ahmad, Ramayah, Wilson, & Kummerow, 2010). 기업가적 행동은 중소기업 성과에 직접적인 영향을 미친다(Srimulyani & Hermanto, 2022). 즉, 기업가적 성향과 기업가적 역량은 경영성과에 중요한 요소라 할 수 있다(이윤석, 이철규, 2022). 경영성과는 중소기업 CEO로서 개인의 동기부여의 한 형태로 기업가가 소유하는 매우 중요한 요소이다(Srimulyani, & Hermanto, 2022).

경영성과의 척도를 구성하는 요소에 대해 지속적인 논쟁이 있었다. 재무적 성과와 비재무적 성과는 비즈니스 결과를 측정하고 통제하는 도구이다(Simon, Kumar, Schoeman, Moffat, & Power, 2011). 일부 연구에서는 재무적 성과를 이용하지만 다른연구에서는 비재무적 경영성과를 강조하고 있다(Ahmad, Wilson, & Kummerow, 2011).

중소기업의 성과에 관한 연구에 따르면 중소기업에서 강조할 수 있는 것은 여러 가지가 있는데, 첫 번째는 외부적 요인이고 두 번째는 내부적 요인이다. 특히 기업가적 행동과 기업가적 지식에 대한 중소기업의 내부요인이 중요하다 할 수 있다. 기업가적 행동은 기업을 운영하여 수익을 창출하고 경영 성과를 향상시킬 수 있는 중요한 요소로, 경영환경에서는 역량 측면이 강조된다. 성과개선은 전략적 관리의 중심이므로(Venkatraman & Ramanujam, 1984), 본 연구에서 독립변수 간의 관계를 정확하게 알아보기 위해 중소기업의 경영 성과로 측정되었다. 경영 성과는 수익성, 매출, 투자수익률 등과 같은 재무적 경영성과와(Gorgievski, Ascalon, & Stephan, 2011) 고객유지, 고객만족, 직원만족, 경영 이미지 및 직원 간의 관계와 같은 비재무적 성과로 구성된다(Ahmad, Zakuan, Jusoh, & Takala, 2012; Wu, Tzeng, & Chen, 2009).

나) 재무적 성과

기업의 재무 성과는 경제 상황, 일부 기업에 유리한 정부 규제 변화, 기술 발전, 거시경제 변화로 인한 제품 또는 서비스 생산 및 제공 비용의 변화 등 다양한 요인에 의해 영향을 받게 된다. CEO는 이익, 판매 및 현금 흐름과 같은 중요한 정보를 통해 기업의 재무적 경영성과를 평가할 수 있다(Cherkasova & Markina, 2021). 또한, 수익성, 매출, 투자수익률 등의 재무적 경영성과는 성공을 판단하는 데 사용되었다(Gorgievski Ascalon, & Stephan, 2011).

Chakravarthy(1986)는 자기자본수익률(ROE)과 매출이익률(ROS)과 같은 전통적인 재무 지표로는 기업 간 성과 차이를 구분할 수 없다고 주장한다. 더욱이 투자 수익률 및 주당 순이익과 같은 전통적인 재무회계 측정은 지속적인 개선 및 혁신과 관련하여 오해의 소지가 있는 신호를 제공할 수 있다(전인오, 2017). Zallocco, Bolman Pullins, Mallin(2009)은 성과관리를 비용, 제품 품질, 수익 수준과 같은 문제와 관련된 내부 성과로 분류하였다. 비용, 품질, 고객 만족도 및 운영을 표준(즉, 업계표준, 리더의 관행)과 비교하는 성능 벤치마크. 현재의 보상 시스템은 단기적인 재무성과 측정과 인사문제에 대한

무지를 향한 경영진 문화의 강력한 지향성을 지원한다(Fliaster, 2004). 이러한 상황은 기업성과를 평가할 때 이익, 매출, 현금 흐름, 주가 등 단기적인 지표에 초점을 맞추는 회계 관행에 기반한 재무 측정의 부적절성을 강조한다.

대부분의 재무 성과는 공통된 수익 측정을 통해 서로 연관되어 있지만, 모두 동일한 정보를 인식하지는 않는다. 재무적 성과는 수익성 증가뿐만 아니라 재무 안정성 및 성장으로 측정된다. 수익성의 일반적인 척도는 지분을 반환, 총자산수익률, 주가 상승, 총이익 및 순이익과 같은 투자 수익이다(Dwi Sihono & Widarti, 2021). 이러한 지표는 일반적으로 단기적으로 측정된다. 재무 안정성은 견고한 현금 흐름을 나타낸다(Simon, Bartle, Stockport, GSmith, Klobas, & Sohal, 2015). 성장지표에는 조직 규모증가(일반적으로 매출이나 직원 수 또는 둘 다에 의해 결정됨), 새로운 지리적 위치로의 확장, 전략적 제휴 확대 및 인수합병이 포함된다(Kale & Singh, 2007).

기업의 전반적인 이해관계자 만족도는 재무적 성과에 유의미한 직접적인 관계가 있다. 일반적으로 비재무적 성과는 기업의 현재 가치에 큰 의미가 없다 할 수 있다. 그러나 비재무적 성과는 재무적 성과, 특히 현재 회계 측정에 포함되지 않은 미래의 재무적 성과를 나타내는 선행지표로 사용될 수 있다. 비재무적 성과는 고객만족, 시장점유율 및 수익성과 연관이 있다(Anderson & Fornell, 2000). 고객만족은 앞으로 더 많은 고객이 구매하고 재구매할 것임을 의미한다. 만족한 고객은 더 자주 구매하고 기업이 제공하는 다른 제품과 서비스를 구매할 가능성이 높다. 또한 고객이 만족하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공하여 실패 비용을 줄여 재무적 성과를 높일 필요가 있다. 고객의 수가 많을수록 조직의 수익성이 높아진다. 마찬가지로 직원 만족도가 높으면 효율성과 생산성이 향상되기 때문에 기업의 경제적 수익에 반영된다(Sabuhari, Sudiro, Irawanto, & Rahayu, 2020). 한 평판이 높은 조직은 신규 고객이나 직원 유치 비용을 낮출 수 있게 된다. 높은 평판은 또한 구매자의 시도 위험을 줄임으로써 새로운 제품과 서비스의 도입을 도울 수 있다(Anderson, Fornell, & Lehmann, 1994). 또한, 명성은 주요 공급업체, 유통업체 및 잠재적 협력자와의 관계를 수립하고 유지하는 데 도움이 될 수 있다(이국용, 2012).

다) 비재무적 성과

일반적으로 재무적 성과를 측정하기 위해서는 성과측정을 사용하고 있다. 그러나 재무적 성과측정만으로는 정확하고 포괄적인 사업성과를 설명하기에 충분하지 않을 수 있다. 비재무적 경영성과는 미래 수익을 확보할 수 있는 회사의 능력을 반영하기 때문에 재무적 경영성과와 같이 중요하다(Anderson & Fornell, 2000). 전통적인 재무적 경영성과는 초점이 좁고 본질적으로 역사적이라고 주장되기 때문에 비재무적 경영성과도 연구되고 있다(Hoque, 2005). 따라서 비즈니스에 대한 보다 정확하고 포괄적인 관점을 확립하고 재무 정보를 보완하기 위해 비재무적 성과를 측정해야 한다(Parry & Turner, 2006).

비재무적 성과는 다양한 방식으로 측정되는데, 많은 경영 환경에서 사용되는 7가지 KPI는 비재무적 성과를 측정하는 유용한 도구라 할 수 있다. 7가지 KPI에는 품질(Q), 비용(C), 배송(D), 생산성(P), 안전/위생(S/H), 환경(E) 및 직원 사기가 포함된다(Murata, Moser, & Kitayama, 2013). 또한, 비재무적 경영성과에는 고객 유지, 고객 만족, 직원 만족, 경영 이미지 및 직원 간의 관계가 포함된다(Ahmad, Zakuan, Jusoh, & Takala, 2012; Wu, Tzeng, & Chen, 2009). 품질은 고객이 인식하는 들어오는 제품이나 서비스의 결함 수준을 측정한다(Prahalad & Ramaswamy, 2004). 품질은 정시 배송과 조직의 배송 예측정확도를 측정할 수도 있다. 품질은 가치 있는 소비자 경험에 중점을 두고 있다(이찬도, 2019). 직원 만족은 성공의 주관적인 척도이며, 직원이 자신의 업무에 대해 긍정적인 태도를 갖는 정도로 정의할 수 있다(김용민, 2009). 만족한 직원은 조직에 더 가치 있는 기여를 하고 조직에 남을 가능성이 더 크다. 직원 만족도는 고객 만족도와 수익성을 향상하는 것으로 나타났다(이학식, 김영, 이용기, 1998).

또한, 고객, 투자자, 이해관계자 등 비재무적 경영성과의 중요성이 증대되고 있다(Liu, Kim, Lee, & Yoo, 2022). Jáčová(2013)는 재무적 경영성과와 비재무적 경영성과의 혜택을 받기 위해 기업의 성과를 평가하기 위해 재무적 성과, 시장/고객, 프로세스, 인력개발 및 미래를 제안하였다.

많은 연구에서 고객 및 고객만족과 유지는 중요한 성과지표로 연구되고 있다. 여기에는 경영컨설팅, 광고 및 법률직업이 포함된다(Moffat & Simon, 2011). 또한 높은 수준의 고객만족은 조직 충성도, 주주 유지 및 고객 층의 반복적인 비즈니스를 자극하며(Heskett, Jones, Loveman, Sasser, & Schlesinger, 1994), 이는 비즈니스의 지속 가능성에 매우 중요하다. 팀워크는 조직의 학습 프로세스(Swift & Hwang, 2008)와 지식공유에 중요하다. Montes, Moreno, & Morales(2005)는 팀 응집력이 조직 및 관리혁신에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 팀워크와 지식공유가 모두 조정될 때 조직은 성과를 향상할 수 있다.

8) 기업가적 자기효능감과 지각된 기업효능감, 경영성과의 관계

가) 기업가적 자기효능감과 지각된 기업효능감의 관계

지금까지 자기효능감과 관련된 연구는 많았지만, 집단효능감에 대한 연구는 극히 찾아보기 어려웠다. 그러나 점차 집단효능감에 대한 관심이 높아지고 있으며, 집단효능감과 자기효능감의 관계를 연구하려는 시도가 나타나고 있다.

자기효능감과 집단효능감은 의미적으로 개인효능감과 집단효능감의 구분되는 개념이지만, 이 두 개념은 조직 구성원 개인에게 동시에 존재하기 때문에 독립적이며 개별적인 개념으로 구분하기가 어렵다. 집단효능감은 단순히 집단 구성원들 개인의 자기효능감의 합이 아니며(Bandura, 2000; Chan, 1998) 구성원들 상호작용시 집단성과를 위해 자신의 행동을 조정하고, 복잡한 사회적 과정으로 집단효능감이 형성되기 때문에 자기효능감과 의미상 개념이 구별될 수밖에 없다(Gully et al., 2002).

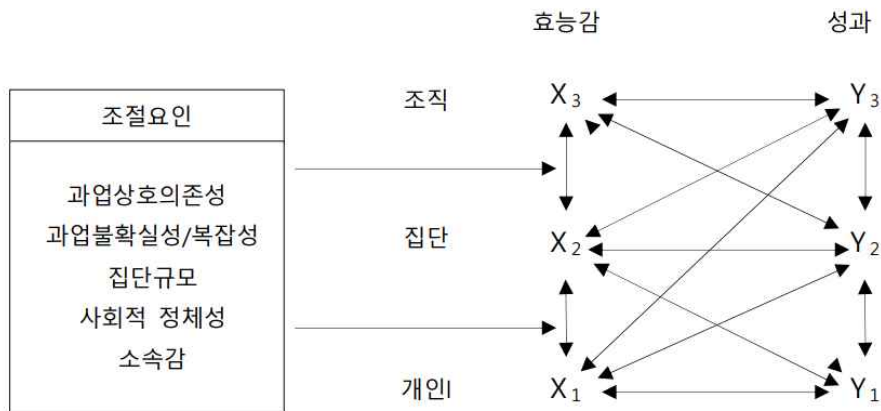
상호작용 이론에 따르면 인간의 행동은 내적 원인(개인)뿐만 아니라 외적 요인(환경: 집단효능감)에 의해서도 아닌 두 가지의 상호작용에서 비롯된다. 이렇게 개인이 상호작용할 때 일정한 장(場, field)이 형성되며, 개인은 이 속에서 욕구를 채우려하고 이것이 채워지면 이와 같은 상호작용이 균형상태가 된다고 보았다(임창희, 2008).

이에 따라 자기효능감이 높은 사람은 자신이 속한 집단과의 상호작용에서 자기효능감을 만족시키기 위한 행동을 취하는 경향을 보일 것이다. 이 과정에서 집단효능감은 개인의 행동을 예측하는데 중요한 변인으로 자기효능감과 집단효능감의 상호작용은 개인의 성과와 직무 태도에 영향을 미칠 수 있다. 같은 원리로 집단 효능감이 높은 사람들은 집단 내 상호 작용에서 집단 성과를 달성하기 위해 개별 행동을 취하는 경향도 나타날 것이다.

집단효능감은 개인수준에서가 아닌 집단수준의 상호작용 즉 집단 간의 업무, 환경, 업무처리 과정 등에서 정보를 얻고, 조작하고, 저장하는 과정에서 발생되기 때문에 과정이 다른 만큼 개인의 자기효능감, 집단의 집단효능감의 선행변수도 달라질 수밖에 없다(Zaccaro, Blair, Peterson & Zazanis, 1995).

자기효능감의 선행변수로 앞서 제시한 것처럼 과거의 수행경험, 대리경험, 언어적 설득 및 사회적 영향력, 생리학적 혹은 정서적 각성(Bandura,1982)이 주로 제시되지만 집단효능감은 자기효능감과 유사한 선행변수에 몇 가지 추가변수가 있다. 예를 들어, Bandura(1987)와 Lindskey et al.(1995)는 사회적 비교(modeling)와 사회적 영향(설득과 리더십)을, Seijts, Latham & Whyte(2000)는 집단 내 구성원의 지식과 능력의 혼합이나 집단 행동의 조정 과정, 이전의 집단 수행과 같은 새로운 자극의 경험을 제시하였다. 또한 Zaccaro & Klimoski(2002)는 개인수준과 집단수준에 관계없이 동일한지를 분석한 결과, 선행변수 간 유사성과 차이가 동시에 존재하며 개인수준과 집단수준의 효능감에서 결과가 나타남을 확인하였다.

이에 자기효능감과 집단효능감의 개념이 유사하고 명확하게 구분된다는 것을 증명하였다. 이처럼 개념적으로 자기효능감과 집단효능감은 유사하고 명확한 차이라고 볼 수 있다. Lindsley et al.(1995)의 조직행동에 관한 연구에서는 개인, 조직, 집단은 별개의 개념이지만 상호간에 영향을 미치는 cross-level 효과가 나타난다. [그림 2-1]과 같이 상호 영향을 미치고 있다고 할 수 있다. 즉, 자기효능감이 낮은 개별 구성원이라도 개인의 성과수준에 관계없이 높은 집단효능감의 영향으로 개인에게 높은 성과를 기대하거나 직무태도를 향상시킬 수 있다.



[그림 2-1] 효능감-성과의 수준 상호관계 및 조절요인

출처: Lindsley, Brass & Thomas (1995)를 유병규(2020)에서 재인용

지금까지 자기효능감과 집단효능감의 관계를 동시에 살펴본 논문을 분류해보면 4가지 주제로 나눌 수 있다.

첫째 자기효능감과 집단효능감의 유사점과 차이점은 무엇인지 연구하였다. Chen et al.(2002)은 연구자들이 자기효능감과 집단효능감의 유사점과 차이점을 연구할 때 선행변수와 결과변수에서 두 개념이 다르다는 점에 주목하여 다차원 모형에서 두 효능감이 동일한 개념으로 사용되지 않도록 주의 깊게 접근할 필요가 있다고 지적하였다.

둘째, 자기효능감을 집단효능감의 유의한 선행변인으로 보는 연구가 있다. 한 예로 Gibson(2003)은 자기효능감이 집단효능감 형성에 영향을 미치는 중요한 요인임을 확인하였는데, 집단효능감 형성에 있어 자기효능감이 설명 분산의 27%를 차지하고 있음을 검증하였기 때문이다.

셋째 자기효능감, 집단효능감, 두 효능감이 갖는 조절효과를 살펴보는 연구가 있다. 이는 두 효능감을 개별적으로 조절효과가 있는지 이미 살펴본 연구는 존재하고 있지만(Silver, Mitchell, & Gist, 1995). 동시에 조절효과를 갖는 연구는 거의 없었다. Gibson(2001)은 훈련이 개인 및 그룹 수준에서 효과에 미치는 영향을 연구하였으며, 두 효과가 각각 조절될 것이라고 가정하였지만 결과는 자기효능감만이 유의미한 조절효과로 나타났다.

넷째, 각 수준에서 어떤 효능감이 결과변인을 유의하게 예측하는지를 살펴보는 연구가 있다. 한 예로 과업 의존성이 낮을 때는 개인성과만 유의한 것으로 나타났다. 국내 연구사례를 살펴보면, 최장호(2000)의 집단효능감 인식의 영향요인과 결과에 대한 연구에서는 조직구성원의 자기효능감이 기업구성원이 속한 조직의 집단효능감 형성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임창희(2008)의 연구에 의하면 직장인의 자기효능감이 집단효능감에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 조강혜(2009)는 자동차 정비종사자를 대상으로 '조직 구성원의 자기효능감과 직무스트레스의 관계에서 집단효능감의 매개효과'를 연구하여 근로자의 자기효능감이 조직의 집단효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것을 밝혔다. 김진만(2012)은 종합병원 의료기사들을 대상으로 '개인의 자기효능감과 집단효능감의 변화에 대한 동태적 연구'를 통해 지도자 개인의 자기효능감과 동료의 자기효능감이 개인의 자기효능감과 집단효능감의 변화에

영향을 미치는 것을 검증하였다. 그러나 자기효능감과 집단효능감 간의 관계를 분석한 선행연구 중에서 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 검증방법의 첫 단계인 비전과 가치공유만이 집단효능감에 유의한 영향을 미치지 않는다는 연구결과는 최지선(2019)의 "공연예술단의 사회적 자본과 임파워먼트가 직무성과에 미치는 영향"과 같은 연구결과를 보여주고 있다. 이처럼 대부분의 민간 선행연구들은 다양한 주체의 자기효능감이 조직부서의 집단효능감에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 요인임을 보여주고 있다.

나) 기업가적 자기효능감과 정책만족도 및 경영성과의 관계

조직의 구성원들이 비슷한 환경에 있거나 기술을 가지고 있더라도 자기 효능감 수준에 따라 목적에 맞게 직무를 잘 처리할 수도 있고, 때로는 최악의 경우, 중간 정도의 수준으로 처리할 수도 있다. 자기효능감은 구성원 개인이 변화하지 않는 고정된 능력이 아니며, 개인의 능력의 양과 질과는 관련이 없다. 오히려 다양한 조건에서 자기효능감은 자신의 능력으로 스스로 할 수 있다고 믿는 본인의 신념과 관련이 된다(Bandura, 1997).

그러나 기존의 연구들은 공공부문보다는 효율성을 강조하는 민간부문에 대한 자기효능감의 역할에 초점이 맞춰져 있었기 때문에 공공기관의 특성인 양적인 것보다는 질적인 것에 관한 연구의 필요성이 더욱 요구된다고 할 수 있다. 특히 국가정책을 최종적으로 집행하는 지방자치단체 공무원은 국가정책 집행자로서 직무수행은 공익성과 공공성이 강하기 때문에 이들의 태도와 행위는 직간접적으로 국민 전체의 삶에 큰 영향을 미칠 수밖에 없다. 또한 동일한 목적의 정책사항이 시행되는 지역에 따라, 중앙정부가 겪는 국가정책이든 지방자치단체의 자체 정책사업이든 조건이 달라지며, 정책을 시행하는 공무원 개인의 자기효능감도 차이가 있어 직무성과가 다를 것으로 예측할 수 있다.

Bandura(1997)의 사회인지이론에서는 다양하게 변화하는 주변 환경에 적응하고, 극복하는 생산적 능력으로서 자기효능감을 강조하고, 이와 관련하여 자기효능감이란 개인이 가지고 있는 자원과 기술을 성공적으로 성과달성을 위해 효과적으로 조정하고, 조직화하는 역량을 의미한다(Bandura, 1997; Gist

& Mitchell, 1992)라고 제시하고 있다. 이처럼 사회인지이론에서 자기효능감은 개인의 인지요인 중 심리적 변인으로 가장 중추적인 역할을 수행하게 된다.

이러한 입장을 취하는 것이 다른 요인들과 함께 직무수행에도 영향을 미치지만, 자기효능감은 다른 결정요인에도 영향을 미치기 때문이다. 즉, 직무성공에 직접적인 영향을 미치지만, 다른 결정요인을 통해 간접적으로 직무성공에 영향을 미친다고 설명하고 있다(최연택, 박신영, 2014; Bandura, 1997; Locke, Frederick, Lee & Bobko, 1984; Scholz et al., 2002). 직무수행에 직접적인 영향을 미치는 자기효능감의 역할은 다음과 같이 몇 가지로 설명할 수 있다.

첫째, 자기효능감은 직무수행의 원인으로 작용하는 인과관계로서 직무수행을 결정하는 가장 큰 요인으로 보는 입장을 취하고 있다. 자기효능감의 수준과 강도에 따라 행동여부는 물론 노력의 정도와 지속하는 끈기 그리고 어떻게 변화된 행동을 할 것인지 결정하게 함으로써 직무성공에 영향을 미친다(이동섭, 김기태, 조봉순, 2008). 실제 지방행정 현장에서도 민원인의 입장에서 생각하고, 현장 여건을 고려하여 유연하게 행동하며, 내일처럼 긍정적으로 또는 자신 있게 민원을 해결할 수 있다는 믿음으로 노력하는 공무원들이 진정성 있는 행동으로 나타나는데, 이는 실질적인 해결책을 도출하기 위해 민원인과 소통하는 요소이다. 이러한 결과는 다음 선행연구와도 일치한다. 즉, 자기효능감이 행동변화에 실질적이고 독립적인 기여를 하고 있는 것으로 보고 있다(송찬섭 등 2016; 송희심, 2015; Hallak, Assaker & Lee, 2015; Lunenburg, 2011). 이와 같이 자기효능감이 차이가 있으면 행동의 차이도 있겠지만, 자기효능감의 차이가 없다면 당연히 행동의 변화는 생기지 않고 차이도 없다고 설명한다(Bandura, 1997).

둘째, 자기효능감의 일반성은 행동변화를 예측하는 주요 선행요인이라고 볼 수 있다. 일반적으로 자기효능감이 높은 사람은 목표 달성을 위해 더 많은 노력을 기울이고, 어려움을 인내하며, 목표에 도전적인 태도를 보인다. 또한 자기효능감은 과거의 수행을 나타내기도 하지만 더 많은 미래의 행동을 위한 전제조건으로 작용한다. 즉, 자기효능감은 현실 또는 미래성공에 강하게 정

(+)적인 영향을 미친다(Bandura, 1982, 1997). 지금까지 자기효능감에 대한 연구는 보험판매, 직업선택, 생산성, 학업성취, 직무대처방식, 교육방법, 신기술적용 가능성, 형태적 모델링, 인지적 모델링의 연구에서 직무성과를 향상시키고 예측하는 결과로 나타났다(Chen et. al., 2001; Gist & Mitchell, 1992). 또한 자기효능감은 스포츠, 건강관리, 보건 등 다양한 영역에서 인간의 행동, 성취, 예측, 수정하는 요인으로 영향을 연구 하였다(김아영, 2007). 이후에도 많은 연구에서 조직구성원의 직무성과를 결정하는 가장 중요한 요인이 자기효능감 이라고 하였다(Lindsley, Brass & Thomas, 1995).

이에 더하여 혁신적 행동에 창조적 자기효능감이 정(+)적인 영향을 나타낸다는 연구 결과도 있다(Slatten, 2014). 이와는 반대로 자기효능감은 과거의 성공만을 표시하는 지표에 불과하고, 성과간의 정(+)적인 관계를 확인할 수 없다고 지적한 일부 연구도 있다(Sitzman & Yeo, 2013). 한편, 자기효능감은 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 수도 있다. 직무성과에 간접적으로 영향을 미치는 자기효능감은 효율성이 활성화되는 과정을 통해 다른 결정요인에 영향을 미친다고 설명하고 있다. 다시 말해 일단 형성되어진 자기효능감은 인간의 정서과정(어떻게 느끼고), 인지과정(어떻게 사고하고), 동기과정(어떻게 스스로 동기화 시키고), 선택과정(어떻게 행동을 선택하는지)의 4가지 주요과정이 개별적이 아닌 동시에 일어나고, 동기화와 자기조절에 영향을 준다고 설명 한다(최연택, 박신영, 2014; Bandura, 1995, 1997; Reeve, 2009; Scholz et al., 2002). 즉, 자기효능감은 4가지 과정을 통해 다른 결정요인에 영향을 미치고, 다른 결정요인은 행동에 영향을 미치므로 결국 행동에 직접적인 영향을 미치지만 간접적으로도 영향을 미친다고 볼 수 있다.

다) 지각된 기업효능감과 정책만족도 및 경영성과의 관계

효능감(efficacy)은 개인과 집단에 적용 가능한 변수로 조직행동 연구에서 직무성과에 중요한 영향을 미치는 개념이다(이상호, 1998). 효능감은 어떤 일을 성공적으로 해낼 수 있는 자신이나 집단의 능력에 대한 자신감이나 믿음을 말한다. 따라서 개인에게 효능감을 적용하고 자신의 능력을 믿는다면 자기

효능감이 되고, 집단에 적용하고 집단의 능력을 믿는다면 집단효능감이 된다. 앞서 언급한 바와 같이 의미와 수준의 측면에서 자기효능감과 집단효능감은 독립적인 개념으로 명확하게 정의되고 있다. 그러나 개인은 독립적으로 존재하는 것이 아니라 조직의 일원인 집단의 구성원으로서 존재한다. 이러한 관계에서 자기효능감이 낮은 사람들은 자신이 속한 집단의 집단효능감이 높아 개인의 좋은 성과를 기대할 수 있게 된다.

이에 따라 과업상황이 구성원들이 상호의존적으로 처리되는 집단효능감에 대한 지각은 개인효능감에 상당부분 의존된다(Zaccaro & Fleishman, 1992). 현재까지 선행연구에서는 집단효능감이 가장 명확하게 집단수준의 동기부여 효과를 설명하는 원칙을 제시하고 있다(Little & Mandigan, 1997). 집단효능감의 동기부여 효과는 행동에 대한 동기부여의 작용을 하며, 자기효능감과 유사한 행위와 결과에 의해 상호적으로 형성된다(Druckman & Bjork, 1994).

Bandura(1982)는 지각된 집단효능감은 집단의 과업을 수행하면서 자신들이 무엇을 선택하며, 어느 정도 노력하고, 원하는 성과를 달성하지 못하여도 어느 정도 지속할 것인지 지각하는데 영향을 줄 수 있다고 주장한다(최장호, 2000). Lindsley et al.(1995)은 조직행동연구에서 집단효능감이 개인의 행동을 예측하는데 중요한 변수가 되며, 자기효능감과 집단효능감의 상호작용이 개인의 성과에 영향을 미친다고 하였다.

반면, 박원우, 백연정(2006)은 집단효능감이 너무 높으면 집단의 실제 역량보다 자신감이 커져서 선행연구에서 발견된 역 U자형 부작용이 나타난다고 하였다. 따라서 집단 효능감이 집단 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 기존 연구와 달리 집단 효능감이 높아지면 어느 정도 성과에 긍정적이지만 너무 높으면 역 U자형 부작용이 발생한다고 주장한다.

[표 2-5] 자기효능감, 집단효능감, 성과 간의 상호관계 선행연구

변수관계	연구자	핵심내용
자기효능감과 집단효능감	Bandura(2000) Chan(1998) Gully et al.(2002)	집단효능감은 단순히 집단구성원들 개인의 자기효능감의 합이 아니며 구성원들 상호작용으로 형성되므로 두 효능감의 의미상 개념이 구별됨
	Lindsley et al.	조직행위 연구에서 개인, 그룹, 조직이 각기 분리

	(1995)	된 개념이지만 cross-level효과(서로영향을 주는)가 있다고 함
	Zaccaro & Klimoski(2002)	개인과 집단 수준의 효능감에서 선행변수와 결과 사이에 유사점과 차이점이 동시에 존재한다는 결과를 얻었다. 따라서 개인효능감과 집단효능감의 개념은 유사하면서도 구분된다는 것을 입증
	Gibson(2003)	자기효능감은 집단효능감의 선행변수로 집단효능감을 형성하는 설명 분산의 27%가 자기효능감임을 검증하였으며 따라서 자기효능감은 집단효능감에 가장많은 영향을 미치고 있음
	최창호(2000)	기업의 사무직 지원을 대상으로 자기효능감이 집단효능감에 영향을 미치고 있음
	임창희(2008)	직장인을 상대로 조사결과 개인자기효능감이 집단자기효능감에 정(+)의 영향을 미치고 있음
	조강혜(2009)	자동차정비 근로자를 조사대상으로 확인된 결과는 근로자의 자기효능감이 조직의 집단효능감에 영향을 미침
	김진만(2012)	종합병원 의료기사 집단에서 리더·동료의 자기효능감에 의한 개인의 자기효능감 및 집단효능감 변화에 영향을 미치고 있음
자기효능감과 성과	Bandura (1997) Gist & Mitchell (1992)	자기효능감이란 개인이 가지고 있는 자원과 기술을 성공적으로 성과달성을 위해 효과적으로 조정하고 조직화하는 역량을 의미함
	Bandura & Locke (2003)	조직구성원의 직무성과를 결정하는 가장 중요한 요인이 자기효능감 이라고 하였음
	이동섭·김기태·조봉순, (2008)	자기효능감의 수준과 강도에 따라 행동여부는 물론 노력의 강도와 지속하는 끈기, 어떻게 변화된 행동을 할 것인지 결정하게 함으로써 직무성과에 영향을 미침
	최연택, 박신영(2014) Bandura(1997) Locke, Frederick, Lee & obko(1984)	자기효능감은 직무성과에 직접영향을 미치기도 하지만 다른 결정요인들을 통한 직무성과에 간접영향을 미친다고 설명함
집단효능감과 성과	Zaccaro et al. (1992)	자기효능감이 낮은 사람도 본인이 소속된 집단의 높은 집단효능감의 영향으로 개인성과를 좋게 기대할 수 있음
	Lindsley et al. (1995)	조직행위 연구에서 집단효능감이 개인행동을 예측하는 중요한 변수가 되고, 개인성과에 자기효능감과 집단효능감 상호작용이 영향을 준다고 하였음

	Gully et al. (2002)	메타분석을 통해 집단효능감이 집단성가에 일관성 있는 유의미한 긍정적 영향을 미치는 결과를 보고하고 있음
	Bandura (1982,1986,1997) 김미숙(2007)	집단효능감이 집단으로써 어떤 일에 어느 정도의 노력을 할지 결정하고, 성과결과에 관계없이 포기하지 않고 끈기를 갖고 추진하는 근본적 힘이 된다고 하였음
	박원우·백연정 (2006)	집단효능감이 높아질 때 어느 정도 까지는 성과에 긍정적이지만 지나치게 높으면 역U자형 부작용 발생을 주장

출처: 유병규(2020)에서 재인용

제 3 장 연구가설 및 연구모형

제 1 절 연구가설의 설정

1) 기업가의 자기효능감과 기업가에 지각된 기업효능감의 관계에 대한 가설

지금까지의 선행연구에서 중소벤처기업의 기업가 자기효능감과 기업가에 지각된 기업효능감의 관계를 연구한 사례는 찾아보기 어려웠다. 따라서 기업가 자기효능감과 지각된 기업효능감의 상호관계를 검증할 수 있는 연구가 절실히 요구되는 것이다. 따라서 본 연구의 대상이 되는 중소벤처기업의 기업가는 독립적이기보다는 조직 구성원과의 상호작용을 통해 직무를 수행하기 때문에 기업가적 자기효능감과 지각된 기업효능감의 형성과정에 관심이 집중된다.

본 연구에서는 자기효능감과 집단효능감의 유의미한 선행변수로 보는 연구인 Gibson(2003)의 맥락에서 기업가의 자기효능감이 기업가에 지각된 기업효능감 형성에 중요한 영향을 미치는 요인이라고 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1: 기업가의 자기효능감은 기업가에 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 기업가의 마케팅 효능감은 기업가에 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 기업가의 혁신 효능감은 기업가에 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 기업가의 관리 효능감은 기업가에 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 기업가의 위험감수 효능감은 기업가에 지각된 기업효능감에 정(+)의

영향을 미칠 것이다.

H1-5 : 기업가의 재무관리 효능감은 기업가에 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 기업가의 자기효능감과 정책만족도의 관계에 대한 가설

조직의 구성원들이 비슷한 환경에 있거나 기술을 가지고 있더라도 자기효능감 수준에 따라 목적에 맞게 직무를 잘 처리할 수도 있고, 최악의 수준으로 처리할 수도 있으며, 중간 정도의 수준으로 처리할 수도 있다. 자기효능감은 구성원 개인의 변하지 않는 고정된 능력이 아니며, 개인의 능력의 양과 질과는 관련이 없다고 할 수 있다. 오히려 다양한 조건에서 자기효능감은 자신의 능력으로 스스로 할 수 있다고 믿는 신념과 관련이 있다(Bandura, 1997).

그러나 지금까지의 연구들은 공공부문보다는 효율성을 강조하는 민간부문에 대한 자기효능감의 역할에 초점이 맞춰져 있었기 때문에 공공기관의 특성인 양적인 것보다는 질적인 것에 관한 연구의 필요성이 더욱 요구되어 진다. 특히 국가정책을 최종적으로 집행하는 지방자치단체 공무원의 국가정책 집행자로서 공익성과 공공성이 강하기 때문에 공무원의 태도나 행동은 직간접적으로 국민 전체의 삶에 중대한 영향을 미칠 수밖에 없다. 따라서 동일한 목적의 정책사항이 시행되는 지역에 따라, 중앙정부가 겪는 국가정책이든 지방자치단체의 자체 정책사업이든 조건이 달라지며, 정책을 시행하는 공무원 개인의 자기효능감도 차이가 있어 직무성고가 다를 것으로 예측된다.

Bandura(1997)의 사회인지이론에서는 다양하게 변화하는 주변 환경에 적응하고, 극복하는 생산적 능력으로서 자기효능감을 강조하고, 이와 관련하여 자기효능감이란 개인이 가지고 있는 자원과 기술을 성공적으로 성과달성을 위해 효과적으로 조정하고, 조직화하는 역량을 의미한다(Bandura, 1997; Gist & Mitchell, 1992)라고 제시하고 있다. 이처럼 사회인지이론에서는 자기효능감은 개인의 인지 요인 중 심리적 변인으로 가장 중추적인 역할을 담당한다.

이러한 입장을 취하는 것이 다른 요인들과 함께 직무수행에도 영향을 미치지만, 자기효능감은 다른 결정요인에도 영향을 미치기 때문이다. 즉, 직무성과

에 직접적인 영향을 미치지만, 다른 결정요인을 통해 간접적으로 직무성과에 영향을 미친다고 설명하고 있다(최연택, 박신영, 2014; Locke, Frederick, Lee & Bobko, 1984; Scholz et al., 2002). 직무수행에 직접적인 영향을 미치는 자기효능감의 역할은 다음과 같이 몇 가지로 설명할 수 있다.

첫째, 자기효능감은 직무수행의 원인으로 작용하는 인과관계로서 직무수행을 결정하는 가장 큰 요인으로 보는 견해이다. 자기효능감의 수준과 강도에 따라 행동여부는 물론 노력의 정도와 지속하는 끈기 그리고 어떻게 변화된 행동을 할 것인지 결정하게 함으로써 직무성과에 영향을 미친다(이동섭, 김기태, 조봉순, 2008). 실제 지방행정 현장에서도 민원인의 입장에서 생각하고, 현장 여건을 고려하여 유연하게 행동하며, 내일처럼 긍정적으로 또는 자신 있게 민원을 해결할 수 있다는 믿음으로 노력하는 공무원들이 진정성 있는 행동으로 나타나는데, 이는 실질적인 해결책을 도출하기 위해 민원인과 소통하는 요소이다. 이러한 결과는 다음 선행연구와도 일치한다. 즉, 자기효능감이 행동변화에 실질적이고 독립적인 기여를 하고 있는 것으로 보고 있다(송찬섭 등 2016; 송희심, 2015; Hallak, Assaker & Lee, 2015). 이와 같이 자기효능감이 차이가 있으면 행동의 차이도 있겠지만, 자기효능감의 차이가 없다면 당연히 행동의 변화는 생기지 않고 차이도 없다고 설명한다(Bandura, 1997).

둘째, 자기효능감의 일반성은 행동변화를 예측하는 주요 선행요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 일반적으로 자기효능감이 높은 사람은 목표달성을 위해 더욱 노력하고 어려움을 인내하며 도전적인 태도를 보인다. 또한 자기효능감은 과거의 수행을 나타내기도 하지만 더 많은 미래의 행동을 위한 전제 조건으로 작용한다. 즉, 자기효능감은 현실 또는 미래성과에 강하게 정(+)적인 영향을 미친다(Bandura, 1982, 1997). 지금까지 자기효능감에 대한 연구는 보험판매, 직업선택, 생산성, 학업성취, 직무대처방식, 교육방법, 신기술적용 가능성, 형태적 모델링, 인지적 모델링의 연구에서 직무성과를 향상시키고 예측하는 결과로 나타났다(Chen et. al., 2001; Gist & Mitchell, 1992). 또한 자기효능감은 스포츠, 건강관리, 보건 등 다양한 영역에서 인간의 행동, 성취, 예측, 수정하는 요인으로 영향을 연구 하였다(김아영, 2007). 이후에도 많은 연구에서 조직구성원의 직무성과를 결정하는 가장 중요한 요인이 자기효능감

이라고 하였다(Lindsley, Brass & Thomas, 1995).

이에 더하여 혁신적 행동에 창조적 자기효능감이 정(+)적인 영향을 나타낸다는 연구 결과도 있다(Slatten, 2014). 이와는 반대로 자기효능감은 과거의 성공만을 표시하는 지표에 불과하고, 성과간의 정(+)적인 관계를 확인할 수 없다고 지적한 일부 연구도 있다(Sitzman & Yeo, 2013). 한편, 자기효능감은 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 수도 있다. 직무성과에 간접적으로 영향을 미치는 자기효능감은 효율성이 활성화되는 과정을 통해 다른 결정요인에 영향을 미친다고 설명하고 있다. 다시 말해 일단 형성되어진 자기효능감은 인간의 정서과정(어떻게 느끼고), 인지과정(어떻게 사고하고), 동기과정(어떻게 스스로 동기화 시키고), 선택과정(어떻게 행동을 선택하는지)의 4가지 주요과정이 개별적이 아닌 동시에 일어나고, 동기화와 자기조절에 영향을 준다고 설명한다(최연택, 박신영, 2014; Scholz et al., 2002). 즉, 자기효능감은 4가지 과정을 통해 다른 결정요인에 영향을 미치고, 다른 결정요인은 행동에 영향을 미치므로 결국 행동에 직접적인 영향을 미치지만 간접적으로도 영향을 미친다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 자기효능감은 성과의 원인으로 작용하는 인과관계로 성과를 결정짓는 가장 큰 요인으로 보는 입장을 취한다. 자기효능감의 수준과 강도에 따라 행동여부는 물론 노력의 정도와 지속하는 끈기 그리고 어떻게 변화된 행동을 할 것인지 결정하게 함으로써 직무성과에 영향을 미치고(이동섭·김기태·조봉순, 2008), 자기효능감이 행동변화에 실질적이고 독립적인 기여를 하고 있는 것으로 보는(송찬섭 등 2016; 송희심, 2015; Hallak, Assaker & Lee, 2015) 맥락에서 기업가의 자기효능감이 성과에 중요한 영향을 미치는 요인이라고 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H2: 기업가의 자기효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 기업가의 마케팅 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 기업가의 혁신 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 기업가의 관리 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 기업가의 위험감수 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-5 : 기업가의 재무관리 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 지각된 기업효능감과 정책만족도, 경영성과에 대한 가설

집단효능감과 직무성과 간의 관계에 관한 기존연구를 살펴보면, Gully et al.(2002)는 메타분석을 통해 집단효능감이 집단성과에 일관되고 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 보고하였다. Jung & Sosik(2003)은 성과피드백과 추후 집단성과 간의 관계에서 집단효능감이 매개역할을 한다고 밝혔다. Bandura(1982, 1986, 1997)는 집단효능감이 집단으로써 어떤 일에 어느 정도의 노력을 할지 결정하게하고, 성과결과에 관계없이 포기하지 않고 끈기를 갖고 추진하는 근본적 힘이 된다고 하였다(김미숙, 2007). 팀의 통제 범위 내에 있는 성과는 동일한 기회와 능력을 가진 팀들에 대하여 집단효능감이 서로 다른 성공비율을 설명할 수 있다(김미숙, 2007).

H3 : 지각된 기업효능감은 정책정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4 : 지각된 기업효능감은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4) 정책만족도와 경영성과에 대한 가설

만족도와 경영성과의 관계를 다룸에 있어서, 최근 정부의 정책 역시 서비스 제공자와 피제공자 사이의 영향관계가 있는 것으로 간주한다. 따라서 정책 만족도를 높이기 위해서 고객 만족도와 서비스 만족도를 고려하여 측정 또는 평가하고 있다. 이러한 고객만족은 기본적으로 고객 개인의 주관적 성향, 감성에 영향을 받는다. 제품이나 서비스에서 고객이 기존에 원하던 것과 비교하여 기대이상의 만족을 느끼게 되면 그 영향행동으로 재구매와 타인추천의지가 발생하고 해당 기업 혹은 브랜드에 대하여 지속적으로 충성을 보이게 된

다(강병서 외, 2005). 최근의 고객만족에 대한 연구는 크게 소비경험에 기반한 결과지향적 접근과 소비경험의 발생을 시간으로 세분화하여 그 과정에서 발생한 인지적, 정서적 부분에 접근하는 방법으로 구분된다. 따라서 연구자는 연구 목적에 따라 어느 시점에서 고객만족도를 평가할지 선택해야 한다.

[표 3-1] 지원정책만족의 하위요인 및 선행연구

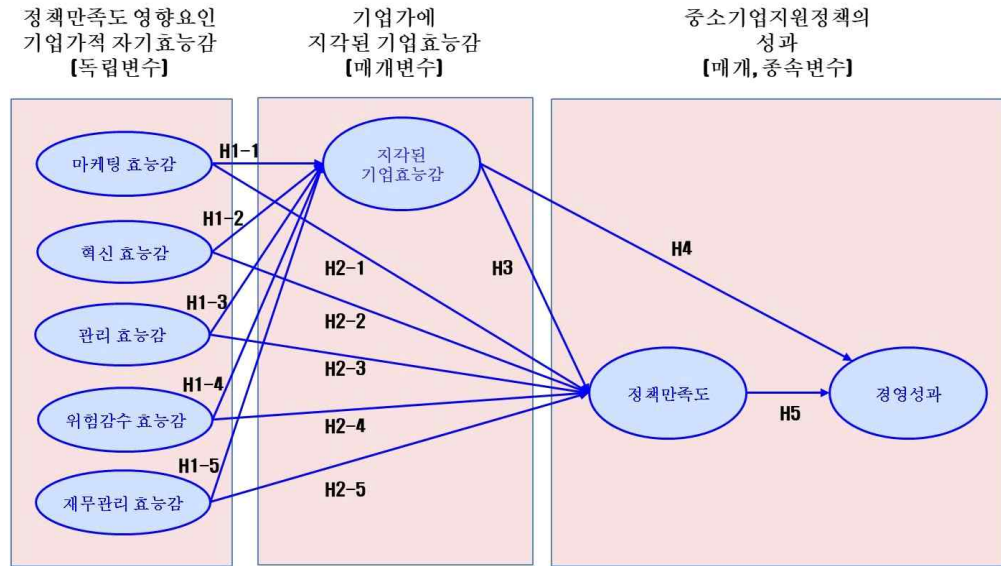
요인명	하위요인	선행연구
지원정책만족	정책효과만족	김만수,이형탁(2017), Sujan, Weitz & Kumar(1994), 이은영,박찬수(2017), 서지연,이형주(2011), 김미정,김미현(2014)
	사업성에기여	
	기대효과충족	김만수,이형탁(2017), Sujan, Weitz & Kumar(1994), 이은영,박찬수(2017), 서지연,이형주(2011)
	반복지원 의사긍정	이은영,박찬수(2017), 김미정,김미현(2014)
	지원정책 추천의도	서지연,이형주(2011), 김미정,김미현(2014), 백남길(2015)

출처: 김진욱, 원성권(2020)에서 재인용

본 연구에서는 과정상의 만족도를 측정하기보다는 결과지향적인 만족도를 측정하고자 한다. 지원정책 혜택 결과에 대한 만족도는 정부지원사업 수혜자들이 이전 사업 혜택을 통해 느꼈던 정부지원에 대한 만족감, 지원사업을 받기 전 기대했던 만큼의 효과를 느꼈는지의 측면, 동일한 정책 혜택을 다시 구매할 의사가 있는지의 여부, 타인에게 동일한 정책 혜택을 추천할 의사가 있는지의 여부 등을 통해 측정한다.

H5 : 정책만족도는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 연구모형의 설정



[그림 3-1] 연구의 개념적 모형

본 연구는 자기효능감 및 집단효능감의 관계모델의 컨셉에 따라 궁극적으로 중소기업지원정책의 실질적인 성과를 이끌어 내기 위해 기업가적 자기효능감을 마케팅 효능감, 혁신 효능감, 관리 효능감, 위험감수 효능감과 재무관리 효능감의 항목으로 구분하고 이들이 집단효능감의 시각에서 지각된 기업효능감을 변수로 활용해 그 영향관계를 밝히고자 한다. 그리고 기업가적 자기효능감과 정책만족도와 관계 측면에서 직접적 효과와 매개효과를 분석함으로써 중소벤처기업지원정책이 나아가야 할 바를 시사하고자 한다. 본 연구가 제안한 가설을 바탕으로 변수 간의 관계를 정리한 연구모형은 [그림 3-1]과 같다.

제 4 장 연구방법론

제 1 절 구성개념의 조작적 정의 및 측정

본 연구는 기업가적 자기효능감은 창업자나 기업가가 창업과 관련된 상황을 잘 대처하고 목표를 성공적으로 달성할 수 있다는 자신의 능력에 대한 확신으로 정의한다. 기업가적 자기효능감의 세부 구성요인으로 다음의 5가지 효능감에 대해서 조작적 정의 및 측정항목을 제시한다.

1) 기업가의 마케팅 효능감

본 연구에서는 앞서 검토한 Chen, Greene, and Crick(1998)의 선행연구에 따라서 기업가의 마케팅 효능감을 중소기업 CEO가 자신이 마케팅 목표에 달성할 수 있다는 자신감으로 정의하고, '나는 시장 점유율 목표설정 및 목표를 달성할 수 있다', '나는 판매목표 설정 및 충족할 수 있다', '나는 이익목표 설정 및 달성할 수 있다', '나는 제품시장에서의 입지를 구축할 수 있다', '나는 시장분석 및 사업을 수행할 수 있다', '나는 사업을 확장할 수 있다', '전반적으로, 나는 마케팅 능력이 뛰어나다' 등 7개 문항으로 측정하였다. 측정항목은 1='전혀 그렇지 않다', 7='매우 그렇다'의 7점 척도로 기업가의 마케팅 효능감을 측정하였다.

2) 기업가의 혁신 효능감

본 연구에서는 앞서 검토한 Chen, Greene, and Crick(1998)의 선행연구에 따라서 기업가의 혁신 효능감을 중소기업 CEO가 자신이 새로운 시장과 제품을 개척할 수 있다는 자신감으로 정의하고, '나는 새로운 벤처 및 아이디어가 있다', '나는 신제품 및 서비스를 개발할 수 있다', '나는 새로운 시장을 개척할

수 있다', '나는 새로운 생산, 마케팅 및 관리 방법을 수행할 수 있다', '전반적으로, 나는 혁신능력이 뛰어나다' 등 5개 문항으로 측정하였다. 측정항목은 1='전혀 그렇지 않다', 7='매우 그렇다'의 7점 척도로 기업가의 혁신 효능감을 측정하였다.

3) 기업가의 관리 효능감

본 연구에서는 앞서 검토한 Chen, Greene, and Crick(1998)의 선행연구에 따라서 기업가의 관리 효능감을 중소기업 CEO가 기업의 전략을 수립하고 조직을 관리할 수 있다는 자신감으로 정의하고, '나는 위험과 불확실성 감소시킬 수 있다', '나는 전략적 계획을 할 수 있다', '나는 목표를 설정하여 시간을 관리할 수 있다', '나는 조직의 목표설정 및 달성할 수 있다', '나는 조직의 역할, 책임 및 방향을 정의할 수 있다', '전반적으로, 나는 경영관리 능력이 뛰어나다' 등 6개 문항으로 측정하였다. 측정항목은 1='전혀 그렇지 않다', 7='매우 그렇다'의 7점 척도로 기업가의 관리 효능감을 측정하였다.

4) 기업가의 위험감수 효능감

본 연구에서는 앞서 검토한 Chen, Greene, and Crick(1998)의 선행연구에 따라서 기업가의 위험감수 효능감을 중소기업 CEO가 기업 경영에 발생할 수 있는 불확실한 위험을 극복할 수 있다는 자신감으로 정의하고, '나는 계산된 위험을 감수할 수 있다', '나는 불확실성과 위험에서 의사결정할 수 있다', '나는 아이디어와 결정에 책임을 진다', '나는 압박과 갈등 속에서 일할 수 있다', '전반적으로, 나는 위험 관리 능력이 뛰어나다' 등 5개 문항으로 측정하였다. 측정항목은 1='전혀 그렇지 않다', 7='매우 그렇다'의 7점 척도로 기업가의 위험감수 효능감을 측정하였다.

5) 기업가의 재무관리 효능감

본 연구에서는 앞서 검토한 Chen, Greene, and Crick(1998)의 선행연구에 따라서 기업가의 재무관리 효능감을 중소기업 CEO가 재무관리를 잘 할 수 있다는 자신감으로 정의하고, '나는 재무분석 및 수행을 할 수 있다', '나는 재무시스템 및 내부통제를 할 수 있다', '나는 관리비용을 절감할 수 있다', '전반적으로, 나는 재무관리 능력이 뛰어나다', '중소기업 CEO가 재무관리를 잘 할 수 있다는 자신감' 등 4개 문항으로 측정하였다. 측정항목은 1='전혀 그렇지 않다', 7='매우 그렇다'의 7점 척도로 기업가의 재무관리 효능감을 측정하였다.

6) 기업가에 지각된 기업효능감

본 연구에서는 앞서 검토한 Martin, Makri, & Gomez-Mejia(2015)의 선행연구에 따라서 기업가에 지각된 기업효능감을 다양한 성과 피드백 조건 하에서 기업의 역량에 대해 기업의 최고위 의사결정권자가 내린 인과적 귀인 가능성, 즉 기업의 역량에 대한 경영진의 확신으로 정의하고, '우리 회사는 업무를 성공적으로 수행해낼 수 있다', '우리 회사는 새로운 사업 기회를 발굴해낼 수 있다', '우리 회사는 고객이 좋아할 새로운 아이디어 상품을 개발해낼 수 있다', '우리 회사는 창의적인 기업이라고 자신한다', '우리 회사는 새로운 아이디어로 돈을 잘 벌수 있다', '우리 회사는 성공적인 사업 기회를 파악할 수 있다', '우리 회사는 신제품 개발을 할 수 있다', '우리 회사는 새로운 아이디어를 상품화할 수 있다', '우리 회사는 새로운 제품을 상품화할 수 있다' 등 9개 문항으로 측정하였다. 측정항목을 1='전혀 그렇지 않다', 7='매우 그렇다'의 7점 척도로 기업가에 지각된 기업효능감을 측정하였다.

7) 정책 만족도

본 연구에서는 앞서 검토한 윤수재, 임다희(2020)의 선행연구에 따라서 정책만족도를 정부정책의 추진과 성과 정도에 대한 전반적 만족수준으로 정의하고, '정부지원정책의 추진 정도에 전반적으로 만족한다', '정부지원정책의 성과 정도에 전반적으로 만족한다', '정부지원정책에 대해 전반적으로 만족한다', '정부지원정책은 기업의 기대에 부합한다' 등 4개 문항으로 측정하였다. 측정항목을 1='전혀 그렇지 않다', 7='매우 그렇다'의 7점 척도로 정책만족도를 측정하였다.

8) 경영성과

본 연구에서는 앞서 검토한 Lee, Kim, Seo, and Hight(2015)의 선행연구에 따라서 경영성과를 기업의 고객지향적 역량 향상 정도로 정의하고 '우리 회사는 직원 수가 증가하였다', '우리 회사는 시장개발능력이 향상되었다', '우리 회사는 신제품 개발역량이 향상되었다', '우리 회사는 신규 서비스 개발역량이 향상되었다', '우리 회사는 직원들의 직무 만족도가 전반적으로 향상되었다', '우리 회사는 고객들의 전반적인 만족도가 높아졌다', '우리 회사는 성장가능성이 전반적으로 높아졌다', '우리 회사는 매출이 늘었다', '우리 회사는 순익이 늘었다' 등 8개 문항으로 측정하였다. 측정항목을 1='전혀 그렇지 않다', 7='매우 그렇다'의 7점 척도로 경영성과를 측정하였다.

[표 4-1] 구성개념의 조작적 정의

변수	조작적 정의	참고문헌
마케팅 효능감	중소기업 CEO가 자신이 마케팅 목표에 달성할 수 있다는 자신감	Chen, Greene, and Crick(1998)
혁신 효능감	중소기업 CEO가 자신이 새로운 시장과 제품을 개척할 수 있다는 자신감	
관리 효능감	중소기업 CEO가 기업의 전략을 수립하고 조직을 관리할 수 있다는 자신감	
위험감수 효능감	중소기업 CEO가 기업 경영에 발생할 수 있는 불확실한 위험을 극복할 수 있다는 자신감	
재무관리 효능감	중소기업 CEO가 재무관리를 잘 할 수 있다는 자신감	
지각된 기업효능감	다양한 성과 피드백 조건 하에서 기업의 역량에 대해 기업의 최고위 의사결정권자가 내린 인과적 귀인 가능성, 즉 기업의 역량에 대한 경영진의 확신	Martin, Makri, & Gomez-Mejia(2015)
정책만족도	정부정책의 추진과 성과 정도에 대한 전반적 만족수준	윤수재, 임다희(2020)
경영성과	기업의 고객지향적 역량 향상 정도	Lee, Kim, Seo, and Hight(2015)

제 2 절 자료 수집

본 연구는 중소기업 판로지원을 위한 중소기업자간 경쟁제품 직접생산확인제도와 품질인증제도를 이용한 경험이나 의도가 있는 중소벤처기업의 대표자 분들을 대상으로 '정부지원정책에 대한 중소벤처기업의 태도가 기업가적 자기효능감과 정책만족도에 미치는 영향'을 분석하기 위한 목적이 있다.

따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위해 설문지 방식을 사용하여 온라인 설문조사를 실시하였고, 조사 대상은 중소기업 판로지원을 위한 중소기업자간 경쟁제품 직접생산확인제도와 품질인증제도를 이용한 경험이나 의도가 있는 중소벤처기업의 대표자 및 임원진을 대상으로 하였다.

설문지는 총 200부가 배부되었고, 170부의 설문지를 회수하였고, 이들 중 불성실하게 응답한 설문지를 제외한 154부를 최종 분석에 사용하였다.

제 5 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

수집된 154개 데이터에 대한 기업 특성을 확인하기 위해 빈도분석을 실행하였고, 그 결과를 [표 5-1]에 표시하였다.

전체 응답자 중에서 100명(64.9%)이 대표이사였고, 54명(35.1%)이 임원으로 나타났다.

본사 기준 소재지는 서울 64개(41.6%), 경기 55개(35.7%), 인천 7개(4.5%)로 수도권이 126개(81.8%)로 높은 비율을 차지하고 있다. 지방은 경남(부산 포함) 11개(7.1%), 전남(광주 포함) 4개(2.5%), 강원 3개(1.9%), 전북 3개(1.9%), 충남(대전 포함) 3개(1.9%), 경북 2개(1.2%), 충북 1개(0.6%), 제주 1개(0.6%)의 순으로 나타났다.

연 매출액은 10억 원~50억 원 미만이 51개(33.1%)로 가장 많았고, 50억 원~100억 원 미만 41개(26.6%), 100억 원~150억 원 미만 15개(9.7%), 10억 원 미만 11개(7.1%), 150억 원~200억 원 미만 8개(5.2%), 300억 원~350억 원 미만 7개(4.5%), 400억 원 이상 7개(4.5%), 200억 원~250억 원 미만 6개(3.9%), 250억 원~300억 원 미만 4개(2.6%), 350억 원~400억 원 미만 4개(2.6%)의 순으로 나타났다.

연 순이익은 1억 원~10억 원 미만이 94개(61.1%)로 절반 이상을 차지하였고, 10억 원~20억 원 미만 20개(13.0%), 1억 원 미만 13개(6.5%), 20억 원~30억 원 미만 10개(6.5%), 60억 원 이상 6개(3.9%), 30억 원~40억 원 미만 5개(3.2%), 40억 원~50억 원 미만 4개(2.5%), 50억 원~60억 원 미만 2개(1.3%)의 순으로 나타났다.

설립년도는 2001년~2005년 사이가 30개(19.5%)로 가장 많았고, 2011년~2015년 27개(17.5%), 1996년~2000년 25개(16.2%), 2006년~2010년 25개(16.2%), 2016년~2020년 23개(14.9%), 1991년~1995년 7개(4.5%), 1980년 이전 5개(3.2%), 2021년~2023년 5개(3.2%), 1986년~1990년 3개(1.9%),

1981년~1985년 2개(1.3%)의 순으로 나타났다.

종업원 수는 1명~10명 사이가 56개(36.4%)로 가장 많았고, 11명~20명 44개(28.6%), 21명~30명 14개(9.1%), 31명~40명 12개(7.8%), 41명~50명 9개(5.8%), 101명 이상 9개(5.8%), 91명~100명 5개(3.2%), 51명~60명 2개(1.3%), 71명~80명 2개 1.3%), 61명~70명 1개(0.6%)의 순으로 나타났다.

업종은 복수 응답을 허용하여 여러 업종을 병행하고 있는 54개 기업을 있어 총합계가 늘어났다. 제조업이 81개(38.9%)로 가장 많았고, 정보통신업 72개(34.6%), 도매 및 소매업 18개(8.7%), 건설업 15개(7.2%), 전문, 과학 및 기술 서비스업 5개(2.4%), 전기, 가스, 증기 및 공기 조절 공급업 3개(1.4%), 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업 3개(1.4%), 농업, 임업 및 어업 2개(1.0%), 운수 및 창고업 2개(1.0%), 교육 서비스업 2개(1.0%), 숙박 및 음식점업 1개(0.5%), 금융 및 보험업 1개(0.5%), 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업 1개(0.5%)의 순으로 나타났다.

[표 5-1] 표본의 일반적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
직위	대표이사	100	64.9
	임원	54	35.1
	Total	154	100.0
상장 여부	미상장	135	87.7
	상장	2	1.3
	상장 준비중	17	11.0
	Total	154	100.0
소재지 (본사 기준)	강원	3	1.9
	경기	55	35.7
	경남	8	5.2
	경북	1	0.6
	광주	1	0.6
	대구	1	0.6
	대전	2	1.3
	부산	3	1.9
	서울	64	41.6
	인천	7	4.5
	전남	3	1.9
	전북	3	1.9
	제주	1	0.6
	충남	1	0.6
	충북	1	0.6
	Total	154	100
연 매출액	10억 원 미만	11	7.1
	10억 원~50억 원 미만	51	33.1
	50억 원~100억 원 미만	41	26.6
	100억 원~150억 원 미만	15	9.7
	150억 원~200억 원 미만	8	5.2
	200억 원~250억 원 미만	6	3.9
	250억 원~300억 원 미만	4	2.6
	300억 원~350억 원 미만	7	4.5
	350억 원~400억 원 미만	4	2.6
	400억 원 이상	7	4.5
	Total	154	100
연 순이익	1억 원 미만	13	8.4
	1억 원~10억 원 미만	94	61.1
	10억 원~20억 원 미만	20	13.0
	20억 원~30억 원 미만	10	6.5
	30억 원~40억 원 미만	5	3.2
	40억 원~50억 원 미만	4	2.5
	50억 원~60억 원 미만	2	1.3

	60억 원 이상	6	3.9
	Total	154	100
설립년도	1980 이전	5	3.2
	1981~1985	2	1.3
	1986~1990	3	1.9
	1991~1995	7	4.5
	1996~2000	25	16.2
	2001~2005	30	19.5
	2006~2010	25	16.2
	2011~2015	27	17.5
	2016~2020	23	14.9
	2021~2023	5	3.2
	Total	154	100
종업원 수	1명 ~10명	56	36.4
	11명~20명	44	28.6
	21명~30명	14	9.1
	31명~40명	12	7.8
	41명~50명	9	5.8
	51명~60명	2	1.3
	61명~70명	1	0.6
	71명~80명	2	1.3
	81명~90명	0	0
	91명~100명	5	3.2
	101명 이상	9	5.8
	Total	154	100
업종	농업, 임업 및 어업(01~03)	2	1.0
	제조업(10~34)	81	38.9
	전기, 가스, 증기 및 공기 조절 공급업(35)	3	1.4
	건설업(41~42)	15	7.2
	도매 및 소매업(45~47)	18	8.7
	운수 및 창고업(49~52)	2	1.0
	숙박 및 음식점업(55~56)	1	0.5
	정보통신업(58~63)	72	34.6
	금융 및 보험업(64~66)	1	0.5
	부동산업(68)	2	1.0
	전문, 과학 및 기술 서비스업(70~73)	5	2.4
	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(74~76)	1	0.5
	교육 서비스업(85)	2	1.0
	협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업(94~96)	3	1.4
	Total	208	100

제 2 절 측정항목의 평가

본 연구에서 사용된 추상적 개념을 측정하기 위해서는 여러 측정항목을 사용하였으며, 자료 분석에 앞서 측정항목을 선정하고 구체화하는 과정이 필요하다. 이러한 정교화 과정은 측정항목의 선별과 정교화, 신뢰성 분석, 타당성 분석으로 이루어졌다(Churchill, 1979).

1) 신뢰성 분석

다항목으로 측정된 이론변수는 이를 구성하는 측정항목들이 해당 이론변수를 적절하게 반영하는가와 관련하여 신뢰도를 평가할 필요가 있다(Churchill, 1979).

신뢰도를 측정하는 방법으로는 주로 반복측정법(test-retest method), 내적 일관성 측정법(internal consistency method), 항목분할법(split-half method) 등이 주로 활용되고 있다. 구성 항목의 내적 일관성을 평가하기 위해 일반적으로 Cronbach Alpha가 사용되며, 본 연구에서도 Cronbach Alpha 계수를 이용하여 신뢰도 평가를 수행하였다. Cronbach Alpha 계수는 측정항목의 신뢰성을 평가하는 데 있어 가장 보수적인 값을 나타내어 많이 사용되고 있다(Carmines & Zeller, 1979).

[표 5-2] 측정항목의 신뢰성 계수

	설문 내용	Cronbach's Alpha
마케팅 효능감	나는 시장 점유율 목표설정 및 목표를 달성할 수 있다	.951
	나는 판매목표 설정 및 충족할 수 있다	
	나는 이익목표 설정 및 달성할 수 있다	
혁신 효능감	나는 새로운 시장을 개척할 수 있다	.925
	나는 새로운 생산, 마케팅 및 관리 방법을 수행할 수 있다	
	전반적으로, 나는 혁신능력이 뛰어나다	
관리 효능감	나는 목표를 설정하여 시간을 관리할 수 있다	.900
	나는 조직의 목표설정 및 달성할 수 있다	
	나는 조직의 역할, 책임 및 방향을 정의할 수 있다	
위험감수 효능감	나는 계산된 위험을 감수할 수 있다	.852
	나는 불확실성과 위험한 상황에서 의사결정할 수 있다	
	나는 아이디어와 결정에 책임을 진다	
재무관리 효능감	나는 재무분석 및 수행을 할 수 있다	.934
	나는 재무시스템 및 내부통제를 할 수 있다	
	전반적으로, 나는 재무관리 능력이 뛰어나다	
지각된 기업효능감	우리 회사는 신제품 개발을 할 수 있다	.948
	우리 회사는 새로운 아이디어를 상품화할 수 있다	
	우리 회사는 새로운 제품을 상품화할 수 있다	
정책만족도	위 정부지원정책의 추진 정도에 전반적으로 만족한다	.974
	위 정부지원정책의 성과 정도에 전반적으로 만족한다	
	위 정부지원정책에 대해 전반적으로 만족한다	
경영성과	우리 회사는 (위 정부지원정책의 영향으로) 성장 가능성이 전반적으로 높아졌다	.927
	우리 회사는 (위 정부지원정책의 영향으로) 매출이 늘었다	
	우리 회사는 (위 정부지원정책의 영향으로) 순익이 늘었다	

Nunnally(1978)는 사회과학 분야에서 Cronbach Alpha 계수의 신뢰도가 0.60 이상이어야 한다고 언급하였다. 본 연구에 사용한 측정항목에 대한 신뢰도 분석 결과는 [표 5-2]와 같다.

분석 결과 모든 구성개념의 Cronbach Alpha 계수는 0.80 이상으로 모든 측정변수의 신뢰도가 확보된 것으로 나타났다.

모델의 전체적인 적합치가 모델의 전반적인 적합성에 관해 설명하지만, 개별모수(parameter)의 성격과 모델의 내적 구조에 대한 다른 측면에 대해서는 명백히 제시하지 못할 수 있다(Bagozzi & Yi, 1988). 이러한 문제를 해결하는 방법으로 개별항목 신뢰도(individual item reliability), 복합 신뢰도(composite reliability) 및 평균추출분산(AVE; average variance extracted)을 통하여 신뢰성을 확인할 것을 추천하고 있다(Bagozzi & Yi, 1988).

2) 타당성 분석

타당성(validity)이란 측정 도구가 측정하고자 하는 대상으로서의 구성개념(construct)을 진정으로 측정하는 정도라고 정의할 수 있다(Peter, 1979). 구성개념의 타당성은 이론적 개념과 측정치들 사이의 일치성 정도와 관련되어 있으므로 적절한 이론개발과 가설검정이 필요조건이 된다(신종철, 1997). 구성개념의 타당성을 수렴타당성과 판별타당성으로 구분할 수 있는데, 수렴타당성은 같은 개념을 여러 번 측정하려는 시도가 일치하는 정도를 의미하며, 판별타당성은 다른 개념의 측정값 간에 다른 정도로 인식하고 있다(Campbell & Fiske, 1959).

본 연구의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 후 AMOS 21을 이용하여 확인적 요인분석을 실행하였다.

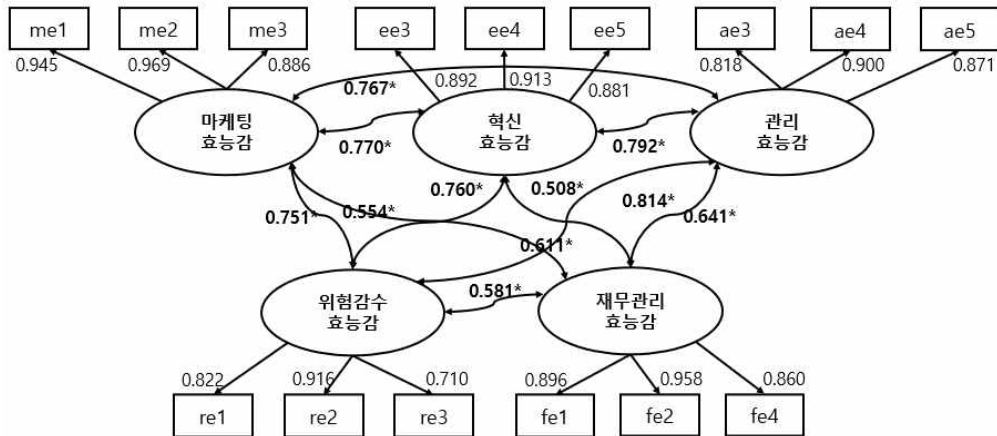
가) 독립변수 요인의 타당성 분석

독립변수 요인의 타당성을 확인하기 위해 요인분석을 실시한 결과는 [표 5-3]과 같다.

[표 5-3] 독립변수의 요인분석 결과

설문 번호	성분					설명된 총분산
	재무관리 효능감	마케팅 효능감	혁신 효능감	위험감수 효능감	관리 효능감	
fe1	.887	.114	.067	.193	.229	19.398
fe2	.886	.195	.168	.212	.141	
fe4	.828	.253	.211	.137	.176	
me2	.210	.804	.305	.290	.254	37.763
me3	.311	.791	.273	.235	.203	
me1	.185	.780	.351	.280	.260	
ee4	.171	.247	.782	.224	.380	55.119
ee3	.219	.295	.779	.296	.193	
ee5	.138	.363	.769	.280	.215	
re2	.201	.307	.278	.739	.288	71.184
re3	.164	.151	.286	.726	.235	
re1	.293	.328	.186	.715	.172	
ae3	.250	.269	.320	.171	.763	85.885
ae5	.233	.194	.265	.371	.755	
ae4	.333	.380	.245	.353	.618	
고유값	9.192	1.512	.823	.730	.625	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)						.909
Bartlett 구형성 검증 (Bartlett Test of Sphericity)			Chi-Square			2293.288
			df(p)			105(.000)

요인분석을 통해 기업가적 자기효능감의 세부 구성요소에 대한 판별타당도와 수렴타당도를 확인한 후 확인적 요인분석을 실시하였다 확인적 요인분석의 결과는 [그림 5-1]과 같다.



$\chi^2=179.019(p=0.000, df=80)$, $\chi^2/DF(Q값)=2.238$,
GFI=0.868, CFI=0.957, NFI=0.925, RMSEA=0.090

주) *표시는 $\alpha=0.05$ 수준에서 유의함

[그림 5-1] 독립 변수군의 확인적 요인분석 결과

측정모형에 대한 χ^2 값이 유의하게 나타나고 있으나($p<0.01$), 이는 표본의 크기와 모델 복잡성에 민감하므로 GFI(goodness-of-fit index), AGFI(Adjusted Goodness of Fit index), CFI(comparative fit index), NFI(Normed fit index) 등으로 모델적합도를 평가하는 것이 적절하다 (Bagozzi & Yi, 1988).

독립변수에 대한 측정모형의 부합도는 $\chi^2=179.019$, GFI=0.868, CFI=0.957, NFI=0.925, RMSEA=0.090으로 나타나고 있어, 전체적으로 만족할 만한 수준으로 볼 수 있다. 모든 개별 측정 변수의 복합신뢰도와 AVE 값은 사회과학 분야의 기준(복합신뢰도 0.6 이상, AVE 0.5 이상)을 충족한다.

[표 5-4] 독립변수 요인 개념신뢰도와 CFA 결과

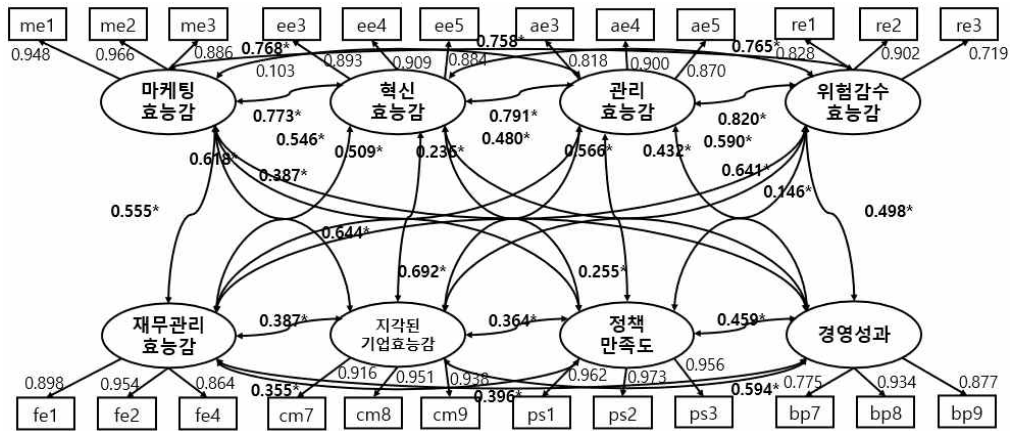
요인	측정항목	표준적재치	표준오차	t값	p값	복합 신뢰도	AVE
마케팅 효능감	me3	1.142	0.082	13.951	***	.953	.872
	me2	1.227	0.075	16.319	***		
	me1	1.171	0.075	15.576	***		
혁신 효능감	ee5	1.089	0.08	13.659	***	.924	.802
	ee4	1.134	0.078	14.491	***		
	ee3	1.155	0.083	13.937	***		
관리 효능감	ae5	1.036	0.078	13.312	***	.898	.746
	ae4	1.019	0.073	14.048	***		
	ae3	0.984	0.081	12.076	***		
위험감수 효능감	re3	0.701	0.072	9.779	***	.859	.673
	re2	1.05	0.074	14.242	***		
	re1	0.99	0.082	12.056	***		
재무관리 효능감	fe4	1.252	0.079	15.76	***	.932	.820
	fe2	1.15	0.082	14.048	***		
	fe1	1.137	0.086	13.171	***		
$\chi^2=179.019(p=0.000, df=80)$, $\chi^2/DF(Q값)=2.238$, GFI=0.868, CFI=0.957, NFI=0.925, RMSEA=0.090							

나) 전체모형의 타당성 분석

측정항목들과 해당 구성개념들을 연결하는 계수는 모두 통계적으로 유의하여 측정항목의 수렴타당성을 확인할 수 있었으며, 구성개념 간의 상관관계를 보여주는 ϕ 계수의 신뢰구간($\phi \pm 2SE$)에 1.0이 포함되지 않아(Anderson & Gerbing, 1988), 구성개념들이 상이하다는 가설을 기각할 수 없게 되어 구성개념 간의 판별타당성이 확인되었다. 구성개념 간의 상관관계 결과는 [표 5-5]와 같다.

[표 5-5] 구성개념 간의 ϕ 매트릭스

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
①마케팅 효능감	1							
②혁신 효능감	.773 (.038)	1						
③관리 효능감	.768 (.039)	.791 (.039)	1					
④위험감수 효능감	.758 (.042)	.765 (.043)	.820 (.038)	1				
⑤재무관리 효능감	.555 (.060)	.509 (.066)	.644 (.054)	.590 (.061)	1			
⑥지각된 기업효능감	.618 (.053)	.692 (.047)	.566 (.061)	.641 (.055)	.387 (.073)	1		
⑦정책만족도	.387 (.071)	.236 (.081)	.255 (.081)	.146 (.085)	.355 (.074)	.364 (.073)	1	
⑧경영성과	.546 (.062)	.480 (.069)	.432 (.074)	.498 (.070)	.396 (.074)	.594 (.058)	.459 (.068)	1



$$x^2=175.958(p=0.000, df=80), x^2/DF(Q값)=2.199, \\ GFI=0.944, AGFI=0.917, CFI=0.980, NFI=0.965, RMSEA=0.054$$

주) *표시는 $\alpha=0.01$ 수준에서 유의함, ()안의 수치는 표준오차임

[그림 5-2] 전체모형 확인적 요인분석 결과

전체모형에 대한 측정모형의 부합도는 $x^2=408.735$, $GFI=0.825$, $CFI=0.954$, $NFI=0.904$, $RMSEA=0.073$ 으로 나타나고 있어, 전체적으로 만족할 만한 수준으로 볼 수 있다. 모든 개별 측정 변수의 복합신뢰도와 AVE 값은 사회과학 분야의 기준(복합신뢰도 0.6 이상, AVE 0.5 이상)을 충족한다. 전체모형에 대한 확인적 요인분석의 결과는 [표 5-6]과 같다.

[표 5-6] 전체모형 개념신뢰도와 CFA 결과

요인	측정 항목	표준적재치	표준오차	t값	p값	복합 신뢰도	AVE
마케팅 효능감	me3	1.141	0.082	13.939	***	.953	.872
	me2	1.223	0.075	16.227	***		
	me1	1.175	0.075	15.684	***		
혁신 효능감	ee5	1.092	0.079	13.753	***	.924	.749
	ee4	1.129	0.078	14.411	***		
	ee3	1.156	0.083	13.975	***		
관리 효능감	ae5	1.035	0.078	13.308	***	.897	.802
	ae4	1.019	0.072	14.059	***		
	ae3	0.984	0.081	12.074	***		
위험감수 효능감	re3	0.711	0.071	9.972	***	.898	.745
	re2	1.034	0.074	13.956	***		
	re1	0.997	0.082	12.219	***		
재무관리 효능감	fe4	1.142	0.086	13.258	***	.859	.672
	fe2	1.247	0.08	15.642	***		
	fe1	1.153	0.082	14.112	***		
지각된 기업효능감	cm7	1.265	0.082	15.356	***	.932	.821
	cm8	1.306	0.083	15.733	***		
	cm9	1.201	0.081	14.735	***		
정책만족도	ps3	1.523	0.095	15.985	***	.954	.874
	ps2	1.58	0.096	16.531	***		
	ps1	1.597	0.099	16.164	***		
경영성과	bp7	1.015	0.091	11.113	***	.898	.747
	bp8	1.443	0.098	14.758	***		
	bp9	1.384	0.104	13.345	***		
$\chi^2=408.735(p=0.000, df=224)$, $\chi^2/DF(Q값)=1.825$, GFI=0.825, CFI=0.954, NFI=0.904, RMSEA=0.073							

제 3 절 연구가설의 검증

1) 상관관계분석의 가설검증

연구가설로 설정된 기업가적 자기효능감에 대한 지각된 기업효능감과 정책만족도의 상관관계와 지각된 기업효능감에 대한 정책만족도와 경영성과, 정책만족도와 경영성과의 상관관계분석 결과를 [표 5-6]에 제시하였다.

기업가적 자기효능감의 하위 요인인 마케팅 효능감, 혁신 효능감, 위험감수 효능감, 재무관리 효능감과 지각된 기업효능감 간의 상관계수는 통계적으로 유의하여 가설 H-1, H1-2, H1-3, H1-4, H1-5는 모두 채택되었다.

기업가적 자기효능감의 하위 요인인 마케팅 효능감, 혁신 효능감, 재무관리 효능감과 정책만족도 간의 상관계수는 통계적으로 유의하여 가설 H2-1, H2-2, H2-3, H2-5는 채택되었다. 위험감수 효능감과 정책만족도 간의 상관계수는 통계적으로 유의하지 않아서 가설 H2-4는 기각되었다.

지각된 기업효능감과 정책만족도, 지각된 기업효능감과 경영성과 간의 상관계수는 통계적으로 유의하여, 가설 H3-1, H3-2는 채택되었다.

정책만족도와 경영성과 간의 상관계수는 통계적으로 유의하여 가설 H4는 채택되었다.

[표 5-7] 연구가설에 대한 상관관계분석 결과

			예상된 관계	상관계수	결과
기업가적 자기효능감	마케팅 효능감	→ 지각된 기업효능감	+	.618 (p=0.000)	가설채택
	혁신 효능감	→ 지각된 기업효능감	+	.692 (p=0.000)	가설채택
	관리 효능감	→ 지각된 기업효능감	+	.556 (p=0.000)	가설채택
	위험감수 효능감	→ 지각된 기업효능감	+	.641 (p=0.000)	가설채택
	재무관리 효능감	→ 지각된 기업효능감	+	.387 (p=0.000)	가설채택
	마케팅 효능감	→ 정책만족도	+	.387 (p=0.000)	가설채택
	혁신 효능감	→ 정책만족도	+	.236 (p=0.003)	가설채택
	관리 효능감	→ 정책만족도	+	.255 (p=0.0021)	가설채택
	위험감수 효능감	→ 정책만족도	+	.146 (p=0.088)	가설기각
	재무관리 효능감	→ 정책만족도	+	.355 (p=0.000)	가설채택
중소기업의 정책만족도	지각된 기업효능감	→ 정책만족도	+	.364 (p=0.000)	가설채택
	지각된 기업효능감	→ 경영성과	+	.594 (p=0.000)	가설채택
중소기업정책 성과	정책만족도	→ 경영성과	+	.459 (p=0.000)	가설채택

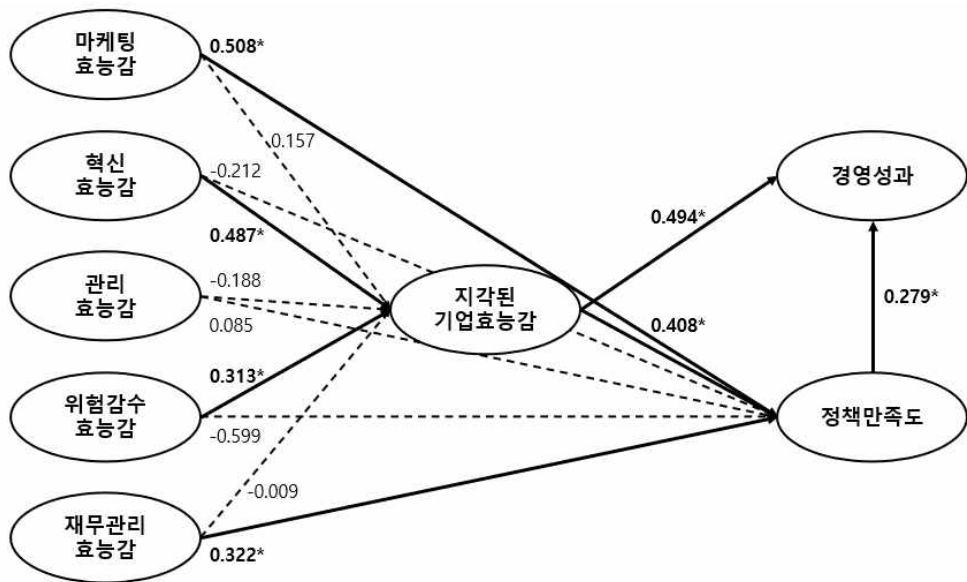
2) 공변량구조모형 분석에 의한 가설검증

공변량구조모형 분석에서 경로계수에 의해 설정된 가설을 검증하기 위해서는 변수 간의 관계와 관련된 모형의 적합성 평가가 먼저 수행되어야 한다. 연구모델의 적합성 평가는 일반적으로 세 가지 요소로 구성된다. 즉, 연구모델의 내부 구조의 예비, 전체 및 적합이다(Bagozi & Yi, 1986).

본 연구에서는 χ^2 , GFI, NFI, RMSEA, CFI를 중심으로 모형의 전반적인 적합도를 평가하였다.

구조모형에 대한 적합도는 $\chi^2=417.959$, GFI=0.823, CFI=0.951, NFI=0.902, RMSEA=0.073으로 나타나고 있어, 모든 지표가 만족할 만한 수준으로 나타나고 있다.

본 연구는 중소기업 판로지원을 위한 중소기업자간 경쟁제품 직접생산확인 제도와 품질인증제도를 이용한 경험이나 의도가 있는 중소벤처기업의 대표자 분들을 대상으로 '정부지원정책에 대한 중소벤처기업의 태도가 기업가적 자기 효능감과 정책만족도에 미치는 영향'을 분석하였다. 구조모형 분석에 대한 가설검증의 결과를 [그림 5-3]과 [표 5-7]에 표시하였다.



$\chi^2=417.959(p=0.000, df=229)$, $\chi^2/DF(Q값)=1.825$,
GFI=0.823, CFI=0.951, NFI=0.902, RMSEA=0.073

[그림 5-3 구조모형의 적합도 평가

[표 5-8] 구조모형분석에 의한 가설검증 결과

가설(경로)		경로계수	t값	p값	채택 여부
마케팅 효능감	→ 지각된 기업효능감	.157	1.335	0.182	기각
혁신 효능감	→ 지각된 기업효능감	.487	3.642	***	채택
관리 효능감	→ 지각된 기업효능감	-.188	-1.164	0.244	기각
위험감수 효능감	→ 지각된 기업효능감	.313	2.101	0.036	채택
재무관리 효능감	→ 지각된 기업효능감	-.009	-0.103	0.918	기각
마케팅 효능감	→ 정책만족도	.508	3.649	***	채택
혁신 효능감	→ 정책만족도	-.212	-1.278	0.201	기각
관리 효능감	→ 정책만족도	.085	0.445	0.656	기각
위험감수 효능감	→ 정책만족도	-.599	-3.201	0.001	기각
재무관리 효능감	→ 정책만족도	.322	3.171	0.002	채택
지각된 기업효능감	→ 정책만족도	.408	3.631	***	채택
지각된 기업효능감	→ 경영성과	.494	6.333	***	채택
정책만족도	→ 경영성과	.279	3.785	***	채택
$\chi^2=417.959(p=0.000, df=229)$, $\chi^2/DF(Q값)=1.825$, GFI=0.823, CFI=0.951, NFI=0.902, RMSEA=0.073					

본 연구의 연구가설별 결과를 살펴보면 다음과 같다.

H1-1 : 기업가적 자기효능감의 마케팅 효능감은 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 0.157($p=0.182$)로 통계적으로 유의하지 않아 가설 1-1는 기각되었다.

H1-2 : 기업가적 자기효능감의 혁신 효능감은 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 0.487($p=0.000$)로 통계적으로 유의하며, 관계의 방향도 가설에서 제시된 방향과 일치하여 가설 1-2는 채택되었다.

H1-3 : 기업가적 자기효능감의 관리 효능감은 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 -0.188($p=0.244$)로 통계적으로 유의하지 않아 가설 1-3는 기각되었다.

H1-4 : 기업가적 자기효능감의 위험감수 효능감은 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 0.313($p=0.036$)으로 통계적으로 유의하며, 관계의 방향도 가설에서 제시된 방향과 일치하여 가설 1-4는 채택되었다.

H1-5 : 기업가적 자기효능감의 재무관리 효능감은 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 -0.009($p=0.918$)로 통계적으로 유의하지 않아 가설 1-5는 기각되었다.

H2-1 : 기업가적 자기효능감의 마케팅 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 0.508($p=0.000$)로 통계적으로 유의하며, 관계의 방향도 가설에서 제시된 방향과 일치하여 가설 2-1은 채택되었다.

H2-2 : 기업가적 자기효능감의 혁신 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 -0.212($p=0.201$)로 통계적으로 유의하지 않아 가설 1-3는 기각되었다.

H2-3 : 기업가적 자기효능감의 관리 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 0.085($p=0.244$)로 통계적으로 유의하지 않아 가설 2-3는 기각되었다.

H2-4 : 기업가적 자기효능감의 위험감수 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 -0.599($p=0.001$)로 통계적으로 유의하나 관계의 방향이 가설에서 제시된 방향과 달라 가설 2-4는 기각되었다.

H2-5 : 기업가적 자기효능감의 재무관리 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 0.322($p=0.002$)로 통계적으로 유의하며, 관계의 방향도 가설에서 제시된 방향과 일치하여 가설 2-5은 채택되었다.

H3 : 지각된 기업효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 0.408($p=0.00$)로 통계적으로 유의하며, 관계의 방향도 가설에서 제시된 방향과 일치하여 가설 3-1은 채택되었다.

H4 : 지각된 기업효능감은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 0.322($p=0.000$)로 통계적으로 유의하며, 관계의 방향도 가설에서 제시된 방향과 일치하여 가설 3-2는 채택되었다.

H5 : 정책만족도는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위 관계에서 나타난 경로계수 값은 0.279($p=0.000$)로 통계적으로 유의하며, 관계의 방향도 가설에서 제시된 방향과 일치하여 가설 4는 채택되었다.

제 6 장 결론 및 시사점

제 1 절 연구결과의 요약 및 해석

본 연구는 공공의 중소벤처기업에 대한 지원정책의 성과를 위한 방안을 모색하고자 중소벤처기업 정책의 만족도에 영향을 미치는 요인들이 대표자가 기업의 문제 상황에 대해 해결해 나갈 수 있다는 '기업가적 자기효능감' 혹은 기업 자체가 문제 상황을 해결해나갈 능력이 있다는 '지각된 기업 효능감'을 통해 중소벤처기업의 정책만족도에 미치는 영향을 검증하고자 하였다.

이를 통해 보다 실질적인 중소벤처기업의 정책 만족을 이끌어내기 위한 정부의 중소벤처기업 지원정책이 갖춰야 할 개선방안을 제안하고자 하였다.

연구결과 기업가적 자기효능감 요인이 지각된 기업효능감에 영향을 주는 요인은 다음과 같다. 1) 혁신 효능감은 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 준다. 2) 위험감수 효능감은 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 준다. 기업가적 자기효능감 요인이 정책만족도에 영향을 주는 요인은 다음과 같다. 1) 마케팅 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 준다. 2) 재무관리 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 준다. 중소기업의 정책만족도 요인인 지각된 기업효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 지각된 기업효능감은 경영성과에 정(+)의 영향을 주는것으로 나타났다. 마지막으로 정책만족도는 경영성과에 정(+)의 영향을 주는 것으로 확인되었다.

제 2 절 연구의 시사점

1) 연구의 이론적 시사점

본 연구는 공공의 중소벤처기업에 대한 지원정책의 성과를 위한 방안을 모색하고자 중소벤처기업 정책의 만족도에 영향을 미치는 요인들이 대표자가 기업의 문제 상황에 대해 해결해 나갈 수 있다는 '기업가적 자기효능감' 혹은 기업 자체가 문제 상황을 해결해나갈 능력이 있다는 '지각된 기업 효능감'을 통해 중소벤처기업의 정책만족도에 미치는 영향을 검증하고자 하였다.

구체적으로는 다음과 같이 이론적 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 기업가적 자기효능감의 5가지 세부 구성 요인 중에서 지각된 기업효능감에 긍정적인 영향을 주는 요인을 확인하였다. 구체적으로 혁신 효능감은 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 주었고, 위험감수 효능감은 지각된 기업효능감에 정(+)의 영향을 주었다.

둘째, 기업가적 자기효능감의 세부 구성 요인 중에서 정책만족도에 긍정적인 영향을 주는 요인을 확인하였다. 구체적으로 마케팅 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 주었고, 재무관리 효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 주었다.

셋째, 중소기업 정책만족도 요인인 지각된 기업효능감이 중소기업정책 성과 요인인 정책만족도와 경영성과에 긍정적인 영향을 주는 것을 확인하였다. 구체적으로 지각된 기업효능감은 정책만족도에 정(+)의 영향을 주었고, 지각된 기업효능감은 경영성과에 정(+)의 영향을 주었다.

넷째, 중소기업정책 성과 요인인 정책만족도가 경영성과에 긍정적인 영향을 주는 것을 확인하였다.

2) 연구의 실무적 시사점

첫째, 기업가적 마케팅 효능감이 지각된 기업효능감에 영향이 유의하지 않다는 것은, 직생제도나 품질인증제도를 통해서 기업의 경영성과 즉 매출증대 및 이익구도개선 등에는 영향을 주는 것은 현실적이다. 초기 창업이후 공공조달시장에 진입하는데 직접생산증명서를 가지고 있지 않으면 입찰에 참여할 수도 없으며, 조달 MAS 계약등을 체결할수도 없다. 또한 조달우수제품이나 혁신제품 등의 품질인증을 보유한 회사와 보유하지 못한 회사간의 매출액차이는 현실적으로 극명하게 차이가 난다. 이는 조달청 영상감시장치 (중기간경쟁물품)의 일반 품목과 조달우수품목간의 매출액 차이를 확인하면 알수 있다. 기업이 마케팅능력을 키우는 즉, 제품개발에서 생산력 증대, 유통구조 개선, 가격경쟁력 등을 갖추기 위해서는 다양한 각도에서 노력을 기울여야 하는데, 정부정책에 의해 제도의 이행만으로 매출이 증대되고, 고용이 확대되는 것은 기업이 앞으로 혁신하고 노력하게 만드는 원동력은 될수 없다고 판단된다.

둘째, 기업가적 혁신 효능감이 지각된 기업효능감에 유의한 영향이 있다는 것은, 직생제도나 품질인증제도를 기업운영에 적극적으로 도입하고 운영하는 회사는 그렇지 않은 회사와 공공조달 시장에서는 매출액에서 큰 차이를 보인다. 물론 공공이 아닌 민간시장에서 중소기업자간 경쟁품목을 취급하지 않는 회사들의 입장에서는 의미가 없을수 있지만, 최소한 공공조달 시장을 타겟으로 하는 기업의 입장에서는 반드시 영향을 주는 요인이 될 수 있다. 그러므로 초기에 직접생산증명서를 발급받기 위함이나 여러 가지 판로지원을 위한 우선구매제도의 품질인증을 획득하기 위한 기업의 혁신적인 투자와 노력이 필요하다.

셋째, 기업가적 관리 효능감이 지각된 기업효능감에 영향이 유의하지 않다는 것은, 민간시장에서 경쟁하는 회사와 공공조달 시장에서 경쟁하는 회사들간에 정부의 정책이 차이가 있을 수 있으나, 공공 영역에서 직생제도나 품질인증제도 자체가 기업의 관리능력에 차이를 필요로 하거나, 관리의 방식이 달라질수 있는 부분은 없어 보인다.

넷째, 기업가적 위험감수 효능감이 지각된 기업효능감에 유의한 영향이 확인되었다는 것은, 공공조달 시장에 진입하는데 있어, 중기간경쟁물품의 직접 생산제도의 기준에 부합하고, 각종 품질인증을 획득하여 판로 확대 및 매출증대를 하기 위한 기업의 투자는 어느정도 감수 할수 있다고 본다. 물론 사업초기 여러 가지 자금력과 인력구성 등이 갖추어지기 전에는 아무리 좋은 정책이 있다고 하더라도 이를 실행하기 힘들 수 있으나, 해당 정책에 대한 주변 동종업계의 트렌드를 보고 확신을 가진다면, 생산시설 확보, 특허기술 개발 등에 과감한 투자를 할수 있다고 보여진다. 이는 기업이 투자에 대한 위험을 감수하고서라도 경영성과를 내는데 확신하는 정부정책에 대한 신뢰가 있기에 가능한 부분이라고 여겨진다.

다섯째, 기업가적 재무관리 효능감이 지각된 기업효능감에 유의한 영향이 없다는 것은 중소기업 판로지원을 위한 각종 제도들은 기업에 직접적으로 재정지원이나 세제 혜택을 주는 구도는 아니므로, 직생제도와 품질인증제도가 기업의 재무관리에 직접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다.

가) 중소벤처기업가에 대한 시사점

중소벤처기업은 신산업 신시장 개척의 첨병으로서 한국 경제의 단단한 허리 역할을 할 수 있도록 각 분야에서 경쟁력을 강화해 나가야 한다. 소상공인 스타트업 등을 비롯하여 모든 중소벤처기업은 정부지원정책의 취지를 잘 이해하고, 예를 들어 중소기업자간 경쟁제품 지정 등 공공시장 진입을 용이하게 도와주는 정부의 노력 등 다양한 정책에 부합하여 제도를 성실히 수행해 나가며 끊임없는 연구개발과 고용환경 개선을 위한 노력이 필요하다.

또한 중소기업은 정부정책의 다양한 제도를 시장환경의 변화와 품목별 트렌드를 잘 반영할 수 있도록 소속 조합을 통하거나 중소기업중앙회를 통해 적극적으로 의견을 제시할 수 있어야 한다. 대기업 중소기업의 불평등과 기업여건에 몰입하여 자체적인 혁신과 경쟁력 강화를 위한 노력이 소홀해지면, 늘 정부는 약자를 위한 도움의 손길로 끝나게 될 것이다. 그러나 중소기업 대표

를 비롯해 많은 중소기업임원들의 열정으로 정부의 다양한 지원제도를 기반으로 혁신과 성장의 계기로 삼을 수 있다.

중소기업중앙회의 소통, 전문성, 책임감, 혁신, 열정 등 다섯 가지 핵심가치에서 확인할 수 있듯이 정부의 중소벤처기업 육성을 위한 노력에 맞추어 우리 기업들이 나아가야 할 방향을 알 수 있을 것이다. 정부의 정책 노력에도 아무런 변화와 성장을 하지 못한다면 정부정책에 대한 만족도는 단순한 기업 연명의 수단밖에 되지 않을 것이다. 특히 중소기업자간 경쟁제품 지정과 직접생산제도 등은 공공 시장에 진입하는 데 효율적인 제도인 만큼, 기업의 입장에서 책임감을 가지고 전문성을 키워나가며, 중소기업간의 소통을 통해 보다 시장환경에 적합한 제도가 될 수 있도록 노력이 필요하다. 또한 끊임없는 연구개발로 우수조달제품, 혁신제품, NEP, NET 등 다양한 품질인증에 도전하여, 혁신과 위험감수 효능감을 끌어올리는 노력이 필요할 것이다.

중소기업을 운영하는 기업인의 입장에서 정부의 지원제도에 대한 정책 만족도가 경영성으로 이어질 수 있도록 마케팅, 혁신, 관리, 위험감수, 재무관리적인 측면에서 기업효능감을 끌어올리는 노력을 게을리해서는 안될 것으로 판단된다.

나) 정책 입안자에 대한 시사점

사례를 들어 언급하면, 중소기업판로지원제도 중 중기간경쟁제품지정과 직접생산확인증명제도 등은 대기업의 공공입찰과 납품을 제한하여 중소기업을 보호 육성하기 위함이지만 해당 제도의 취지를 기업들에게 알리고, 수요기관에도 중소기업의 직접생산을 구매하게 하는 과정에서 몇가지 시장 상황과 맞지 않은 상황들을 직면하게 된다.

예를 들어 공공기관에서 구매해야 하는 제품 중 중소기업자간 경쟁제품으로 지정된 품목이 있을 경우, 발주 담당자 입장에서는 해당기관의 시설 중요

성이 품질의 고도화나 유지관리 등을 이유로 대기업제품이나 고가의 외산제품을 요구하는 경우가 많다. 하지만 실제 입찰공고상에서는 대기업제품이나 외산제품 구매를 위한 규격을 표기할 수 없고, 중소기업자간 경쟁입찰과 직접 생산제품을 구매하여 함으로써, 실 구매자의 입장에서 보면 시설의 안정성과 품질유지 및 사후관리에 고민을 할 수밖에 없는 것이 현실이다. 예로, 공공기관 구매담당자 입장에서 같은 가격대의 모니터나 컴퓨터 같은 제품을 구매할 때의 경우를 보면, 삼성전자나 LG전자와 같은 대기업 제품을 선호하지, 잘 들어보지도 못한 중소기업 제품을 구매하고자 하지는 않을 것이다.

물론 제도의 초기에 비해 그동안 많은 중소벤처기업들이 제품의 품질과 안정화에 노력하고, 새로운 기술개발 노력을 통해 상당히 많은 성장이 있어온 것도 사실이지만, 아직도 대기업제품에 대한 선호도는 공공 뿐만 아니라 민간 시장 전체에 퍼져있다고 보아야 할 것이다.

이에 많은 공공의 구매 담당자들의 입장을 정책을 결정하고 추진하는 입장에서 헤아려 볼 때, 중소기업의 정책적 지원 방식에 본 연구결과에서 제시된 기업가적 효능감의 구성요인들이 지각된 기업의 효능감을 통해 정책만족도로 이어지는 관계를 정책별로 검토함으로써 좀 더 다양하고, 세부적인 접근이 필요할 것이다. 이 제도를 운영 관리하는 중소벤처부 산하 중소기업중앙회와 소속되어 있는 수많은 하부 조합 및 또 조합에 가입되어 각각의 목소리를 내고 있는 수 많은 중소기업 대표들도 이러한 정부지원제도의 취지와 공공구매의 현실 상황을 제대로 이해하고, 기업가의 효능감, 기업 효능감을 높여 궁극적으로 경영성과를 올릴 수 있도록 다양한 지원을 체계적으로 요구하는 자세가 필요할 것이라 판단된다.

제 3 절 연구의 한계 및 향후 연구과제

본 연구는 다음과 같은 한계점이 있으며 향후 연구를 통해 개선 및 발전이 필요하다.

첫째, 본 연구에 사용된 표본이 특정 협회에 가입되어 있는 중소벤처기업을 대상을 분석하였기에 본 연구결과를 모든 중소벤처기업에 일반화하기에는 무리가 있다. 이를 일반화하기 위해서는 지방에 속한 중소벤처기업이 더 많이 포함되고, 보다 다양한 업종이 포함된 추가 연구의 실시가 필요하다 하겠다.

둘째, 본 연구에서는 중소벤처기업을 대상으로 하는 정부 정책 중 직접생산 확인제도와 품질인증제도로 한정하여 연구를 진행하였기 때문에 중소벤처기업을 대상으로 하는 모듬 정부정책에 일반화하기에는 무리가 있다. 따라서 향후 연구에서는 보다 다양한 분야의 정책이 포함되는 연구가 진행될 필요가 있다.

셋째, 연구를 진행하는 과정에서 다수의 선행연구에 사용된 기업가적 자기효능감 요인만을 사용하여 기업가적 자기효능감에 대한 요인이 좀 더 세분화되지 못하였다. 향후 연구에서는 다양한 요소를 추가하는 등 측정 항목에 대해 보다 정교한 보완이 필요할 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강기현, 최승철, 강진아. (2015). 기업의 제휴 집약도와 지식기반이 혁신성과에 미치는 영향: 지식기반 폭과 깊이의 조절효과를 중심으로. 전략경영 연구, 18(1), 31-55.
- 강병서, 조철호, 김상한. (2005). 병원의 서비스품질이 고객만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구-중소 병원을 중심으로. 중소기업연구, 27(1), 57-87.
- 강재학, 양동우. (2016). 대학생의 기업가정신이 창업효능감 및 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구. 한국산학기술학회논문지, 17(1): 493-507.
- 강형미, 이유나. (2018). 국가안보 PR 활동이 정책 지지에 미치는 영향: 정책 리터러시의 조절 효과를 중심으로. 홍보학 연구, 22(6): 24-52.
- 고명철. (2013). 공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향관계 분석 - 상향확산식 접근을 토대로. 한국행정학보, 47(2), 1-30.
- 김경아. (2015). 전라남도 노인사회활동 지원사업의 취업·창업 지원정책에 관한 참여노인의 정책만족도에 영향을 미치는 요인. 인문사회과학연구, 49: 149-175.
- 김경아. (2021). 중소기업의 혁신지원정책에 대한 인식과 혁신 성공 경험이 정책만족도에 미치는 영향. 한국비교정부학보, 25(2): 191-214.
- 김대수, 이종완. (2018), 자기효능감이 창업의지에 미치는 영향에 있어 기업가 정신의 매개효과, 상업교육연구, 제32권, 제3호, pp. 169-193.
- 김대진, 오기환, 하동문. (2018). 혁신형 제약기업 인증·지원 정책만족도에 대한 영향요인 연구: 정책형성과정 변인을 중심으로. 한국산학기술학회 논문지, 19(8): 360-369.
- 김덕한, 박성환, 박중구. (2009). 한국 태양에너지기업의 가치사슬별 경제성과와 요인분석. 에너지공학, 18(3), 175-190.
- 김도형. (2018). 지방정부의 청년정책 만족도 및 필요도 분석: 울산광역시 사

- 례를 중심으로. 도시행정학보, 31(4): 55-81.
- 김미숙. (2007). 자기효능감과 집단효능감의 상호작용이 성과 및 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김병준, 목진휴. (2014). 정책 만족도 평가 방법론의 패러다임 변화: Noncompensatory & Nonlinear 모형을 중심으로. 한국정책학회 추계 학술대회 발표논문집: 583-596.
- 김성환. (2023). 중소기업CEO의 기업가적 자기효능감에 미치는 영향 요인, 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김순태. (2013). 소상공인특성과 정부지원정책 요인이 사업전략 및 경영성과에 미치는 영향. 충북대학교 대학원 박사학위논문.
- 김실곤. (2012). 기업의 부품소재산업정책 인지도가 만족도에 미치는 영향에 관한 실증연구. 부산대학교 기술사업정책학 박사학위논문.
- 김아영. (2007). 학업적 자기효능감 이론과 현장연구. 학지사.
- 김연희. (2013). “행정서비스의 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 지방정부 노인복지서비스 만족도 영향요인 분석을 중심으로”. 사회과학연구, 52(1): 287-315.
- 김완석, 강용주. (1998). “복합점수를 이용하는 소비자만족 측정법들의 준거타당도 연구”. 소비자학연구, 9(4): 63-81.
- 김용민. (2009). 사회복지관의 조직풍토가 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 9(10), 328-338.
- 김이수. (2013). “지방비영리조직 역할이질성의 영향요인에 관한 탐색적 연구 -지방비영리민간등록단체를 중심으로”. 한국자치행정학보, 27(3): 113-144.
- 김재형, 곽원준. (2018). 창업실패관련 지각된 혜택이 창업의도에 미치는 영향 -창업자기효능감의 매개효과 및 창업경험유무의 조절효과. 인적자원관리연구, 25(4), 1-17.
- 김진만. (2012). 개인의 자기효능감 및 집단효능감 변화에 대한 동태적 연구; 집단 내 과업수행 상황을 중심으로. 중앙대학교 대학원 박사학위논문
- 김진욱, 원성권. (2020). 정부지원정책과 교육훈련제도가 소기업 만족도 및 성

- 과에 미치는 영향: 현업적용도와 다중집단분석을 중심으로. 상업교육 연구, 34(3), 27-52.
- 김태형. (2020). 지방정부의 역량과 정책수단이 인구이동에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 행정학과 박사학위논문.
- 김태형, 김한빛, 문명재. (2019). 정부의 역량과 정부간 협력에 대한 인식이 중앙정부와 지방정부 신뢰에 미치는 영향. 「한국지방행정학보」, 16(2), 1-36.
- 김현구. (2003). 정부업무 기관평가의 이론적 논고. 한국행정학보. 37(4). pp: 57-78.
- 김혜민, 임성환, 박병식. (2016). 무상보육정책의 만족도 분석과 개선방안: 도·농, 기관유형, 영·유아의 보육여건을 중심으로. 한국행정논집, 28(3): 465-489.
- 김홍주, 미마, 정혜경. (2015). 친환경 무상급식 정책만족도 특성과 영향요인 분석. 농촌사회, 25(1): 317-358.
- 목진휴, 이태준, 김병준. (2015). 원자력 에너지 정책 요소 만족도와 정책 전반 만족도의 관계에 관한 연구: 비보상형·비선형 모델의 적용 가능성을 중심으로. 정책분석평가학회보, 25(4), 29-56.
- 목진휴. (2017). 위험인식과 정책수용 - 원자력 지식수준의 조절효과를 중심으로 -. 한국정책학회보, 26(2), 419-448.
- 문성식, 전인오. (2017). 소셜 미디어 상호작용성에 따른 자기효능감이 창업의지에 미치는 영향. 한국물류학회지, 27(5), 135-147.
- 박봉삼. (2007). 소상공인 창업의 단계별 성공요인과 지원방안. 부산대학교 석사학위논문.
- 박시사, 강성일. (2007). 개인특성과 창업의지의 관계에 관한 연구. 관광학연구, 31(2), 187-204.
- 박원우, 백연정. (2006). 집단성과에 대한 집단효능감의 부작용. 경영학연구, 35(5): 1427-1448.
- 박재환, 최민정. (2016), 대학생의 창업효능감이 창업의지에 미치는 영향: 조절초점의 조절효과를 중심으로, 벤처창업연구, 제11권, 제2호, pp.

9-19.

- 박정택. (2007). 대통령직 인수와 정책기조의 형성-문민정부 이후 대통령직 인수 사례의 분석을 중심으로-. 한국정책학회보, 16(4). pp: 1-28.
- 박정호. (2011). 재가 장기요양서비스 품질이 서비스 만족에 미치는 영향: 방문요양서비스를 중심으로. 사회복지정책, 38(1), 227-246.
- 박주희. (2017). 취업미혼남녀의 결혼지원정책 만족도가 결혼의향에 미치는 영향-서울시 및 수도권 결혼적령기 취업 미혼남녀를 중심으로. 한국가족자원경영학회지, 21(4): 1-15.
- 박중훈. (2010). 정책만족도 조사의 메타평가 및 제도개선 연구. 한국행정연구원 연구보고서.
- 박치성, 허만형. (2011). 정책지식 활용 네트워크: 국책연구기관과 정부부처 간의 정책지식 교환 네트워크 분석을 중심으로. 한국행정연구, 20(4), 93-117.
- 방민석. (2016). 국정과제의 설정, 변화와 관리에 대한 탐색적 연구: 박근혜 정부의 국정과제는 어떻게 될 것인가?. 한국정책과학학회보, 20(4): 27-57.
- 서복현, 황윤희. (2020). 노인의 복지인식이 사회서비스 이용과 사회복지정책 만족도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 20(8): 583-597.
- 송찬섭, 노연숙, 이다정, 이선규 (2020) 기업조직 구성원의 기업가정신과 개인 및 집단 창의성의 관계에서 기업가적 자기효능감의 매개효과에 관한 연구, 한국융합학회논문지, 11:2, 187-198
- 송찬섭, 이선규, 김연규, 강은구. (2016). 융복합시대의 자기효능감이 목표설정 이론에 미치는 영향에 관한연구: 자아조절자원의 고갈과 비고갈 집단을 중심으로. 디지털융복합연구, 14(3): 151-164.
- 송해룡, 김원제. (2014). 공중의 환경위험이슈에 대한 커뮤니케이션 행동 연구: 지구온난화 쟁점(상황)을 중심으로. 스피치와 커뮤니케이션, 23, 273-309.
- 송희심. (2015). 사회인지이론을 활용한 그룹기반의 초등영어도관 프로그램의 개발과 독서행동에 미치는 영향요인 조사. 외국어교육, 22(2): 23-49.

- 신종철 (1997). Relationship Marketing 전략의 효율화 방안에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 신항섭, 최민섭. (2009). 이명박 정부의 부동산정책 신뢰도와 만족도에 관한 연구: 수도권지역을 중심으로. 한국주거환경학회논문집, 7(1), 13-44.
- 안현용. (2021). 성인학습자 특성이 대학 평생교육 정책 만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 성인학습자 전담 학위과정 운영 대학을 중심으로. 평생교육·HRD 연구, 17(1): 141-174.
- 양준환, 김춘광. (2018), 청소년이 인지한 관계적 지원, 기업가정신 및 자기효능감이 창업의도에 미치는 영향 : 창업교육의 조절효과를 중심으로, 한국창업학회」, 제13권, 제6호, pp. 74-97.
- 오경민, 박홍식. (2002). 정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구. 한국정책학회보, 11(3), 113-137.
- 오경수, 천명재, 김희경. (2013). 정책PR이 정책지지, 정부신뢰에 미치는 영향 연구. 한국콘텐츠학회 논문지, 13(7): 190-202.
- 오은비, 이경아, 이연택. (2016). 해외안전여행정책에 대한 정책PR, 공중관계성, 정책리터러시, 정책지지의 관계구조 분석. 관광연구논총, 28(3), 33-54.
- 유나리, 문승민. (2020). 기후변화 대응을 위한 증세 태도의 결정요인: 정책만족도와 정부신뢰를 중심으로. 현대사회와 행정, 30(2): 193-217.
- 유병규. (2020). 공무원의 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향. 가천대학교 행정학과 박사학위논문.
- 윤백중. (2012), “대학생의 기업가정신과 창업동기가 창업의지에 미치는 영향요인”, 호서대학교 벤처전문대학원.
- 윤수재, 임다희. (2020). 국정과제 정책만족도에 미치는 영향요인 연구: 경제·복지분야 국정과제 만족도를 중심으로. 정책분석평가학회보, 30(2), 1-28.
- 윤수재, 황태연. (2022). 정책만족도와 소통만족도 간의 영향요인 분석: 정부소통노력의 직·간접적 효과를 중심으로. 정책분석평가학회보, 32(3), 83 - 114.

- 윤수재, 김지수. (2011). 중앙정부 정책만족도 개선방안에 대한 내부고객과 외부전문가의 인식분석-언어네트워크분석을 중심으로. 한국정책학회보, 20(3): 133-162.
- 윤수재, 임다희. (2020). 국정과제 정책만족도에 미치는 영향요인 연구: 경제·복지분야 국정과제만족도를 중심으로. 정책분석평가학회보, 30(2): 1-28.
- 이광희. (2016). 정부업무평가 국민만족도 활용제고 방안. 한국행정연구원 연구보고서.
- 이광희, 이석민. (2017). 정부업무평가의 국민만족도 조사결과 활용실태 분석 및 개선방안. 정부학연구. 23(2). pp: 95-126.
- 이국용. (2012). 파트너기업에 대한 신뢰와 외부협업 활동이 기업 간 지식공유에 미치는 영향: 전라북도 소재 중소 제조업체를 중심으로. 산업경제연구, 25(4), 2777-2800.
- 이동섭, 김기태, 조봉순. (2008). 자기효능감과 성과의 관계에 대한 재연구: 개인차 변수를 통제한 상대적 영향력, 인사, 조직연구, 16(4): 75-107.
- 이병권, 전인오. (2014). 창업동기요인이 예비창업자와 기창업자의 창업성과에 미치는 영향. 벤처창업연구, 9(6), 213-230.
- 이상호 (1998). 셀프 에피커시와 집단 에피커시에 대한 개인의 지각 차별성: 확증적 요인분석을 중심으로. 한국인사조직학회, 6(2): 20-35.
- 이양수. (2008). 신뢰유형, 관료의 형태, 국정운영평가가 정부역할 신뢰에 미치는 영향. 한국행정논집, 20(2), 533-553.
- 이연택, 김형준. (2014). 관광경찰제도에 대한 정책PR, 정책이해, 정책지지 간의 관계구조 분석. 관광경영연구, 18(2), 1-24.
- 이유재. (2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 소비자학연구. 11(2): 139-166.
- 이운영. (2019). 사행산업 경험자의 공공여가시설 인지도가 여가정책 만족도에 미치는 영향: 여가정책 중요도와 민간여가시설의 매개된 조절효과 검증. 한국여가레크리에이션학회지, 43(2): 51-65.
- 이일우, 이철한. (2018). 정책홍보활동이 정책고객 수용도 및 사회자본 축적에

- 미치는 영향 연구. 사회과학연구, 25(1): 297-314.
- 이종혁, 이철한. (2015). 정책 PR의 실존적 의사결정 과정에 대한 탐색적 연구. 사회과학연구, 22(3): 277-296.
- 이찬도. (2019). 지역박람회의 서비스품질이 지각된 가치, 전반적 만족 및 충성도에 미치는 영향: 2018 고양국제꽃박람회를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 19(1), 163-173.
- 임순영. (2012). 창업교육 성과에 대한 자기효능감과 교수실재감의예측력 규명, 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 임재훈, 윤영채. (2018). 정부정책 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향: 관료신뢰의 매개효과를 중심으로. 한국행정연구, 27(1): 39-71.
- 임창희. (2008). 부정적 감정 성향과 집단자기효능감의 관계에 미치는 개인자기효능감과 사회적자원의 매개역할. 경영연구, 23(1); 75-100.
- 전광섭. (2007). 한국 역대정부의 주택정책 만족도 연구. 주택연구 15(1): 149-187.
- 전대열. (2012). 벤처기업의 기술혁신지원제도가 기업가정신과 기술혁신성장에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 대학원. 박사학위논문.
- 전봉준. (2012). 중소기업진흥공단 창업기업지원자금의 영향분석. 석사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 전영환, 목진휴, 김병준. (2016). 위험인식 및 정부신뢰가 원자력 정책 수용성과 만족도에 미치는 영향에 대한 연구: 기대-불일치모형분석의 적용을 중심으로. 정책분석평가학회보, 26(3): 85-110.
- 전인오. (2017). 기업가정신과 기업성과간 관계에서 기술혁신성과 마케팅역량의 영향. 벤처창업연구, 12(3), 87-105.
- 정광호. (2008). 정책 리터러시 함수 분석: 시민활동변인을 중심으로. 행정논총, 46(4), 73-104.
- 정대용, 김재형. (2017). 창업실패관련 행동적 평가가 기업가적 자기효능감을 매개로 창업의도에 미치는 영향. 경영교육연구 32(4): 145-163.
- 정영순. (2008). 소액창업업체의 경제적 성과에 영향을 미치는 요인 연구. 사회복지정책, 33, 531-557.

- 정종식. (2012). 小商工人의 創業準備가 創業成功에 미치는 影響. 국내석사 학위논문 中央大學校 産業創業經營大學院.
- 정행로, 양동우. (2021). 직장인의 창업생태계 인식이 창업의도에 미치는 영향에 관한 실증연구: 기업가적 자기효능감의 매개효과 중심으로. 대한경영학회지 34(7): 1149-1181.
- 정혜진, 길부종. (2010). 정부신뢰도 향상을 위한 정보공개제도 개선방안. 「한국부패학회보」, 15(4), 121 - 145.
- 조강해. (2009). 조직의 자아효능감과 직무스트레스와 관계에서 집단효능감의 매개효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 조유선, 최홍석, 이규명. (2021). 기대불일치이론을 적용한 중앙정부 국정업무와 정책수행에 대한 국민만족도 결정요인: 긍정적·부정적 불일치의 비대칭적 영향력을 바탕으로. 한국행정연구, 30(2): 97-128.
- 조은희, 조성겸. (2014). 정책소통 만족도 척도개발과 타당성 검증. 「언론과학연구」, 14(4), 264-294.
- 조은희, 조성겸. (2017). 정책정보추구행동이 정책소통만족도에 미치는 영향 연구. 「사회과학연구」, 28(2), 79-98.
- 조정래, 박지윤. (2017). 정책수단과 정책만족도: 문화예술인의 정책만족도를 중심으로. 정부학연구, 23(2): 283-319.
- 차희원, 여선하, 박단아. (2018). 정책지지에 대한 정책 PR 효과 검증: 대화형 정책소통 만족도의 매개 역할을 중심으로. 광고학연구, 29(3): 91-119.
- 최상욱. (2012). 정부의 질 연구: 효과성 제고를 위한 정부역량 개념의 탐색적 고찰. 정부학연구, 18(2), 77-97.
- 최선미, 김태형. (2020). 정부역량이 정책만족에 미치는 영향: 정책지식 수준의 조절효과를 중심으로. 국가정책연구, 34(3), 125-148.
- 최연택·박신영 (2014). 대학신입생의 스트레스 대처 방식에 미치는 영향력 요인에 관한연구. 20(3): 7-23.
- 최장호. (2000). 집단효능감 지각의 영향요인과 결과에 대한 연구. 서울대학교 경영대학원 석사학위논문.

- 최정윤, 유두호. (2022). 부산시 복지정책에 대한 증세 태도의 결정요인: 정책 만족도와 타 지방자치단체와의 비교를 통한 정책 인식을 중심으로. 지방정부연구, 25(4): 39-62.
- 최정윤, 유두호, 장용석. (2021). 지능정부에 대한 인식이 정책만족도와 정책 인지도에 미치는 영향 분석: 정책홍보의 조절효과를 중심으로. 지방 행정연구, 35(2): 217-246.
- 최지선. (2019). 공연예술단의 사회적자본과 임파워먼트가 직무성과에 미치는 영향: 조직몰입, 집단효능감, 직무만족의 매개효과를 중심으로. 전남 대학교 대학원 박사학위논문.
- 한세억. (2013). 정책지식의 생태학적 접근 - 한·미 전자정부정책 비교분석 -. 정보화정책, 20(3), 18-42.
- 황유선. (2013). 진보적 정치 성향과 정치 지식은 정치 대화를 촉진하는가?: 트위터 매개 정치 대화와 트위터 연계 정치 대화에 관한 영향력 탐색. 한국언론학보, 57(3), 221-248.
- 황창호, 김태형, 문명재. (2017). 정책홍보·정책수단·정책산출 그리고 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향: 국민인식조사를 중심으로. 정부학연구, 23(1), 223-254.
- 황창호, 문명재. (2014). 정부의 정책연구용역에 기반한 정책지식 활용과 효과성에 대한 연구 - 중앙정부와 지방정부 공무원을 대상으로 -. 한국 정책학회보, 23(4), 211-236.

2. 국외문헌

- Aberbach, J. D. & Christensen, T. (2005). "Citizens and consumers: An NPM dilemma". *Public management review*, 7(2): 225–246.
- Aggarwal, A., & Thakur, G. S. M. (2013). Techniques of performance appraisal—A review. *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*, 2(3), 617–621.
- Ahmad, M. F., Zakuan, N., Jusoh, A., & Takala, J. (2012). Relationship of TQM and business performance with mediators of SPC, lean production and TPM. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, 65, 186–191.
- Ahmad, N. H., Wilson, C., & Kummerow, L. (2011). Assessing the dimensionality of business success: The perspectives of Malaysian SME owner-managers. *Journal of Asia-Pacific Business*, 12(3), 207–224.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211
- Al Ahbabi, A. R., & Nobanee, H. (2019). Conceptual building of sustainable financial management & sustainable financial growth. Available at SSRN 3472313.
- Alegre, J., & Chiva, R. (2008). Assessing the impact of organizational learning capability on product innovation performance: An empirical test. *Technovation*, 28(6), 315–326.
- Alford, J. (2002). "Defining the client in the public sector: A social-exchange perspective". *Public administration review*, 62(3): 337–346.
- Amara, N., & Landry, R. (2005). Sources of information as determinants of novelty of innovation in manufacturing firms: Evidence from the 1999 statistics Canada innovation survey. *Technovation*, 25(3),

245–259.

- Amihud, Y., & Lev, B. (1981). Risk reduction as a managerial motive for conglomerate mergers. *The bell journal of economics*, 605–617.
- Anderson, E. W., & Fornell, C. (2000). Foundations of the American customer satisfaction index. *Total Quality Management*, 11(7), 869–882.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53–66.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411.
- Andjarwati, T., Barata, F. A., Latif, I. N., & Setiono, B. A. (2021). The Effect of entrepreneurial characteristics and business capital and innovation on marketing performance of small and medium enterprises (SMEs). *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 13(1), 142–158.
- Antoni, C. (2005). Management by objectives—an effective tool for teamwork?. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(2), 174–184.
- Aragón-Correa, J. A., García-Morales, V. J., & Cordon-Pozo, E. (2007). Leadership and organizational learning's role on innovation and performance: Lessons from Spain. *Industrial Marketing Management*, 36(3), 349–359.
- Arora, P., J. M. Haynie, and G. A. Laurence(2013), “Counterfactual thinking and entrepreneurial self-efficacy: The moderating role of self-esteem and dispositional affect”, *Entrepreneurship Theory and Practice*, Vol.37, No.2, pp. 359–385.
- Audia PG, Greve HR (2006) Less likely to fail: Low performance, firm

- size, and factory expansion in the shipbuilding industry. *Management Sci.* 52(1):83–94.
- Bagozzi, R. P. & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16, 74–94.
- Baker, W. E., & Sinkula, J. M. (2002). Market orientation, learning orientation and product innovation: Delving into the organization's black box. *Journal of Market-Focused Management*, 5(1), 5–23.
- Bandura A. (1977) Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* 84(2), 191–215.
- Bandura, A. (1982). "Self-efficacy mechanism in human agency." *American psychologist* 37(2): 122.
- Bandura, A. (1986). Fearful expectations and avoidant actions as coefficients of perceived self-inefficacy. *American Psychologist*, 41(12), 1389–1391.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9), 1175–1184.
- Bandura, A. (2001) Social cognitive theory: an agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1–26.
- Bandura, A. (2002). Social cognitive theory in cultural context. *Applied Psychology*, 51(2), 269–290.
- Bandura, A. (2004) Swimming against the mainstream: the early years from chilly tributary to transformative mainstream. *Behaviour Research and Therapy*, 42(6), 613–630.
- Bandura, A. (2006). Self-efficacy beliefs of adolescents. Information Age Publishing.
- Bandura, A. (2011). The social and policy impact of social cognitive theory. *Social Psychology and Evaluation*, 33–70.
- Bandura, A. (1997), Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral

- change, *Psychological Review*, Vol.84, No.2, pp. 191–215.
- Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of applied psychology*, 88(1), 87.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Barnir, A., W. E. Watson, and H. M. Hutchins (2011), “Mediation and Moderated Mediation in the Relationship Among Role Models, Self-Efficacy, Entrepreneurial Career Intention and Gender,” *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.41, No.2, pp. 270–297.
- Baron, R. A. (2004). The cognitive perspective: A valuable tool for answering entrepreneurship's basic “why” questions. *Journal of Business Venturing*, 19(2), 221–239.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Belitski, M., Guenther, C., Kritikos, A. S., & Thurik, R. (2022). Economic effects of the COVID–19 pandemic on entrepreneurship and small businesses. *Small Business Economics*, 58, 1–17.
- Benight, C. C., & Bandura, A. (2004). Social cognitive theory of posttraumatic recovery: The role of perceived self-efficacy. *Behaviour Research and Therapy*, 42(10), 1129–1148.
- Bird, B.(1988). Implementing entrepreneurial ideas: The case for intention. *Academy of management Review*, 13(3), pp. 442–453.
- Blanchflower, D. G. (2004). Self-employment: More may not be better.
- Boehm, B. (2005, May). Software risk management. In *ESEC'89: 2nd European Software Engineering Conference University of Warwick, Coventry, UK September 11–15, 1989 Proceedings* (pp. 1–19). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

- Boyd, N. G. & Vozikis, G. S.(1994). The influence of self-efficacy on the development of entrepreneurial intentions and actions. *Entrepreneurship theory and practice*, 18(4), pp. 63–77.
- Brinckmann, J. A. N., & Kim, S. M. (2015). Why we plan: The impact of nascent entrepreneurs' cognitive characteristics and human capital on business planning. *Strategic Entrepreneurship Journal*, 9(2), 153–166.
- Brockhaus Sr, R. H. (1980). Risk taking propensity of entrepreneurs. *Academy of Management Journal*, 23(3), 509–520.
- Brockhaus, R. H. (1980, August). Psychological and environmental factors which distinguish the successful from the unsuccessful entrepreneur: A longitudinal study. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 1980, No. 1, pp. 368–372). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Brown, T. (2007). “Coercion versus choice: Citizen evaluations of public service quality across methods of consumption. *Public Administration Review*”. 67(3): 559–572.
- Brumbach, G. B. (1988). Some issues, ideas and predictions about performance management. *Public personnel management*. Pennsylvania Winter Press.
- Brush, C. G., Greene, P. G., & Hart, M. M. (2001). From initial idea to unique advantage: The entrepreneurial challenge of constructing a resource base. *Academy of Management Perspectives*, 15(1), 64–78.
- Bullough, A., & Renko, M. (2013). Entrepreneurial resilience during challenging times. *Business Horizons*, 56(3), 343–350.
- Cadenas, G. A., Cantú, E. A., Lynn, N., Spence, T., & Ruth, A. (2020). A programmatic intervention to promote entrepreneurial self-efficacy, critical behavior, and technology readiness among

- underrepresented college students. *Journal of Vocational Behavior*, 116, 103350.
- Caixote, C. B., Mothusi, B., & Molokwane, T. (2020). Performance management system in mozambican universities: A literature review of theories, origin and evolution. *International Journal of Business Administration*, 11(6), 52–60.
- Caliendo, M., Fossen, F. M., & Kritikos, A. S. (2009). Risk attitudes of nascent entrepreneurs – new evidence from an experimentally validated survey. *Small Business Economics*, 32, 153–167.
- Campbell, D. T., & Fiske, D. W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological bulletin*, 56(2), 81.
- Capron, L., & Hulland, J. (1999). Redeployment of brands, sales forces, and general marketing management expertise following horizontal acquisitions: A resource-based view. *Journal of Marketing*, 63(2), 41–54.
- Cardon, M. S., & Kirk, C. P. (2015). Entrepreneurial passion as mediator of the self-efficacy to persistence relationship. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 39(5), 1027–1050.
- Carmines, E. G., & Zeller, R. A. (1979). *Reliability and validity assessment* (Vol. 17). Sage publications.
- Cassar, G., & Friedman, H. (2009). Does self-efficacy affect entrepreneurial investment?. *Strategic Entrepreneurship Journal*, 3(3), 241–260.
- Centobelli, P., Cerchione, R., & Singh, R. (2019). The impact of leanness and innovativeness on environmental and financial performance: Insights from Indian SMEs. *International Journal of Production Economics*, 212, 111–124.
- Chakravarthy, B. S. (1986). Measuring strategic performance. *Strategic*

- management journal, 7(5), 437–458.
- Chang, D. R., & Cho, H. (2008). Organizational memory influences new product success. *Journal of Business Research*, 61(1), 13–23.
- Chen, C. C., Greene, P. G., & Crick, A. (1998). Does entrepreneurial self-efficacy distinguish entrepreneurs from managers?. *Journal of Business Venturing*, 13(4), 295–316.
- Chen, C. C., Greene, P. G., & Crick, A. (1998). Does entrepreneurial self-efficacy distinguish entrepreneurs from managers?. *Journal of business venturing*, 13(4), 295–316.
- Chen, G., & Bliese, P. D. 2002. The role of different levels of leadership in predicting self and collective efficacy: evidence for discontinuity. *Journal of Applied Psychology*. 87: 549–556.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a New general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62–83.
- Chen, G., M. S. Gully, and D. Eden(2004), “General self-efficacy and self-esteem: Toward theoretical and empirical distinction between correlated self-evaluations,” *Journal of Organizational Behavior*, 25, 375–395.
- Chen, Y., & Bellavitis, C. (2020). Blockchain disruption and decentralized finance: The rise of decentralized business models. *Journal of Business Venturing Insights*, 13, e00151.
- Cherkasova, V., & Markina, V. (2021). Do CEO Characteristics Impact a Company's Earnings Quality?. *Montenegrin Journal of Economics*, 17(2), 207–225.
- Chong, K. F., Sabri, M. F., Magli, A. S., Abd Rahim, H., Mokhtar, N., & Othman, M. A. (2021). The effects of financial literacy, self-efficacy and self-coping on financial behavior of emerging adults. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 905–915.

- Chong, K. F., Sabri, M., Magli, A., & Abd Rahim, H. (2021). The Effects of Financial Literacy, Self-Efficacy and Self-Coping on Financial Behavior of Emerging Adults. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 0905–0915.
- Christensen, T., & Læg Reid, P. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487–511.
- Churchill Jr, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of marketing research*, 16(1), 64–73.
- Coffee Jr, J. C. (1998). Future as history: The prospects for global convergence in corporate governance and its implications. *Nw. UL Rev.*, 93, 641.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128–152.
- Coleman, J. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Conner, M., & Abraham, C. (2001). Conscientiousness and the theory of planned behavior: Toward a more complete model of the antecedents of intentions and behavior. *Personality and social psychology bulletin*, 27(11), 1547–1561.
- Coombs, R., & Hull, R. (1998). Knowledge management practices' and path-dependency in innovation. *Research Policy*, 27(3), 237–253.
- Cooper, A. C., Woo, C. Y., & Dunkelberg, W. C. (1988). Entrepreneurs' perceived chances for success. *Journal of Business Venturing*, 3(2), 97–108.
- Covin, J. G., & Slevin, D. P. (1990). New venture strategic posture, structure, and performance: An industry life cycle analysis.

- Journal of business venturing, 5(2), 123–135.
- Crant, J. M. (1996). The proactive personality scale as a predictor of entrepreneurial intentions. *Management*, 29(3), 62–74.
- Cyert, R. M., & March, J. G. (1963). A summary of basic concepts in the behavioral theory of the firm. M. Wiener.
- Dalton, D. R., Daily, C. M., Certo, S. T., & Roengpitya, R. (2003). Meta-analyses of financial performance and equity: Fusion or confusion? *Academy of Management Journal*, 46(1), 13–26
- Dalton, R. J. (2005). The Social Transformation of Trust in Government. *International Review of Sociology*, 15(1), 133–154.
- Day, G. S. (1994). The capabilities of market-driven organizations. *Journal of marketing*, 58(4), 37–52.
- De Noble, A. F., Jung, D., & Ehrlich, S. B. (1999). Entrepreneurial self-efficacy: The development of a measure and its relationship to entrepreneurial action. *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 1999(1), 73–87.
- DeHoog, R. H., Lowery, D., & Lyons, W. E. (1990). Citizen Satisfaction with Local
- Dess, G. G., & Lumpkin, G. T. (2005). The role of entrepreneurial orientation in stimulating effective corporate entrepreneurship. *Academy of Management Perspectives*, 19(1), 147–156.
- Dess, G. G., & Robinson Jr, R. B. (1984). Measuring organizational performance in the absence of objective measures: The case of the privately-held firm and conglomerate business unit. *Strategic Management Journal*, 5(3), 265–273.
- Devers, C. E., McNamara, G., Wiseman, R. M., & Arrfelt, M. (2008). Moving closer to the action: Examining compensation design effects on firm risk. *Organization Science*, 19, 548–566.
- Devinney, T. M. (1992). New products and financial risk changes.

- Journal of Product Innovation Management, 9(3), 222–231.
- Dickson, P. R., & Giglierano, J. J. (1986). Missing the boat and sinking the boat: A conceptual model of entrepreneurial risk. *Journal of Marketing*, 50(3), 58–70.
- Dieryckx, I., & Cool, K. (1991). Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage. *Management Science*, 35, 1504–1511
- Dirani, K. M., Abadi, M., Alizadeh, A., Barhate, B., Garza, R. C., Gunasekara, N., Ibrahim, G., & Majzun, Z. (2020). Leadership competencies and the essential role of human resource development in times of crisis: A response to Covid-19 pandemic. *Human Resource Development International*, 23(4), 380–394.
- Druckman, D. E., & Bjork, R. A. (1994). Learning, remembering, believing: Enhancing human performance. National Academy Press.
- Dubini, P., & Aldrich, H. (2002). Personal and extended networks are central to the entrepreneurial process. *Entrepreneurship: Critical Perspectives on Business and Management*, 217–228.
- Dwi Sihono, R., & WIDARTI, R. (2021). Effect of Profitability Financial, Ratios Return on Assets, Return on Equity, Gross Profit Margin and Inflation Level of Stock Return Manufacturing Company Recorded Activities in LQ 45. *Research Journal of Finance and Accounting*, 12(24), 49–64.
- Earley, P. C., Northcraft, G. B., Lee, C., & Lituchy, T. R. (1990). Impact of process and outcome feedback on the relation of goal setting to task performance. *Academy of Management Journal*, 33(1), 87–105.
- Ensley, M. D., Carland, J. W., & Carland, J. C. (2000). Investigating the

- existence of the lead entrepreneur. *Journal of small business management*, 38(4), 59.
- Evans, W. R., & Davis, W. D. (2005). High-performance work systems and organizational performance: The mediating role of internal socialstructure. *Journal of Management*, 31(5), 758–775.
- Faique, F. A., Ismail, S., Bakri, M. H., Idris, N. H., Yazid, Z. A., Daud, S., & Taib, N. M. (2017). Testing the financial attitude as a mediator for the relationship between financial self-efficacy with financial behavior. *Advanced Science Letters*, 23(8), 8009–8012.
- Fleishman, E. A., & Zaccaro, S. J. (1992). Toward a taxonomy of team performance functions.
- Fliaster, A. (2004). Cross-hierarchical interconnectivity: Forms, mechanisms and transformation of leadership culture. *Knowledge Management Research & Practice*, 2(1), 48–57.
- Folan, P., Browne, J., & Jagdev, H. (2007). Performance: Its meaning and content for today's business research. *Computers in Industry*, 58(7), 605–620.
- Forlani, D., & Mullins, J. W. (2000). Perceived risks and choices in entrepreneurs' new venture decisions. *Journal of Business Venturing*, 15(4), 305–322.
- Fox, J. J., & Bartholomae, S. (2008). Financial education and program evaluation. in J. J. Xiao (Ed.). *Handbook of consumer financeresearch*(pp. 47–68) New York: Springer.
- Garaika, G., H. M. Margahana and S. T. Negara(2019), Self Efficacy, Self Personality And Self Confidence On Entrepreneurial Intention: Study On Young Enterprises”, *Journal of Entrepreneurship Education*, Vol.22, No.1, pp. 1–12.
- Gartner, W. B., & Vesper, K. H. (1994). Experiments in entrepreneurship education: Successes and failures. *Journal of business Venturing*,

9(3), 179–187.

- Gedeon, S. A., & Valliere, D. (2018). Closing the loop: Measuring entrepreneurial self-efficacy to assess student learning outcomes. *Entrepreneurship Education and Pedagogy*, 1(4), 272–303.
- Gelders, D., & Ihlen, Ø. (2010). “Government communication about potential policies: Public relations, propaganda or both?”. *Public Relations Review*, 36(1): 59–62.
- Gibson, C. B. (2001). Me and us: Differential relationships among goal setting training. efficacy. and effectiveness at the individual and team level. *Journal of Organizational Behavior*, 22: 789–808.
- Gibson, C. B. (2003). The efficacy advantage: Factors related to the formation of group efficacy, *Journal of Applied Social Psychology*, 33, 2153–2186.
- Gist, M. E. (1987). Self-efficacy: Implications for organizational behavior and human resource management. *Academy of Management Review*, 12, 472–485.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17, 183–211.
- Gómez-Mejía, L. R., Haynes, K. T., Núñez-Nickel, M., Jacobson, K. J., & Moyano-Fuentes, J. (2007). Socioemotional wealth and business risks in family-controlled firms: Evidence from Spanish olive oil mills. *Administrative science quarterly*, 52(1), 106–137.
- Gomez-Mejia, L., & Wiseman, R. M. (1997). Reframing executive compensation: An assessment and outlook. *Journal of Management*, 23(3), 291–374.
- Gorgievski, M. J., Ascalon, M. E., & Stephan, U. (2011). Small business owners' success criteria, a values approach to personal differences. *Journal of Small Business Management*, 49(2), 207–232.

- Greve, H. R. (1998). Performance, aspirations, and risky organizational change. *Administrative Science Quarterly*, 44, 58–86.
- Gully, S. M., Incalcaterra, K. A., Joshi, A., & Beaubien, J. M. (2002). A meta-analysis of team-efficacy, potency, and performance: interdependence and level of analysis as moderators of observed relationships. *Journal of applied psychology*, 87(5), 819.
- Hallak, R., Assaker, G., & Lee, C. (2015). Tourism entrepreneurship performance: The effects of place identity, self-efficacy, and gender. *Journal of Travel Research*, 54(1), 36–51.
- Hallak, R., Lindsay, N. J., & Brown, G. (2011). Examining the role of entrepreneurial experience and entrepreneurial self-efficacy on SMTE performance. *Tourism Analysis*, 16(5), 583–599.
- Hamilton-Hart, N. (2003). Asia's new regionalism: government capacity and cooperation in the Western Pacific. *Review of International Political Economy*, 222–245.
- Hazlina Ahmad, N., Ramayah, T., Wilson, C., & Kummerow, L. (2010). Is entrepreneurial competency and business success relationship contingent upon business environment? A study of Malaysian SMEs. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 16(3), 182–203.
- Herawati, N. T., Candiasa, I. M., Yadnyana, I. K., & Suharsono, N. (2018). Factors that influence financial behavior among accounting students in Bali. *International Journal of Business Administration*, 9(3), 30–38.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164–174.
- Hisrich, R. D., M. P. Peters, and D. A. Shepherd (2010), *Entrepreneurship*, 8th ed, Chicago: McGrawHill/Irwin.

- Hmieleski, K. M., & Baron, R. A. (2008). When does entrepreneurial self-efficacy enhance versus reduce firm performance? *Strategic Entrepreneurship Journal*, 2(1), 57–72.
- Holmstrom, B. (1979). Moral hazard and observability. *Bell Journal of Economics*, 10, 74–91.
- Holsapple, C. W., & Wu, J. (2011). An elusive antecedent of superior firm performance: The knowledge management factor. *Decision Support Systems*, 52(1), 271–283.
- Honadle, B. W. (2001). Theoretical and practical issues of local government capacity in an era of devolution. *Journal of Regional Analysis and Policy*, 31(1).
- Hoque, Z. (2005). Linking environmental uncertainty to non-financial performance measures and performance: A research note. *The British Accounting Review*, 37(4), 471–481.
- Igbaria, M., & Iivari, J. (1995). The effects of self-efficacy on computer usage. *Omega*, 23(6), 587–605.
- Ingram, H., & McDonnell, B. (1996). Effective performance management the teamwork approach considered. *Managing Service Quality: An International Journal*, 6(6), 38–42.
- Jáčová, H. (2013). Enterprise performance measurement and management. *Nauki O Finansach*, 2(15), 117–133.
- Jayaram, J., Droge, C., & Vickery, S. K. (1999). The impact of human resource management practices on manufacturing performance. *Journal of Operations Management*, 18(1), 1–20.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3, 305–360.
- Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R. (2011). Innovation, organizational learning, and performance. *Journal of Business Research*, 64(4),

408–417.

- Jung, D. I., & Sosik, J. J. (2003). Group potency and collective efficacy: Examining their predictive validity, level of analysis, and effects of performance feedback on future group performance. *Group & Organization Management*, 28(3), 366–391.
- Kale, P., & Singh, H. (2007). Building firm capabilities through learning: The role of the alliance learning process in alliance capability and firm-level alliance success. *Strategic Management Journal*, 28(10), 981–1000.
- Kathuria, R., & Partovi, F. Y. (1999). Work force management practices for manufacturing flexibility. *Journal of Operations Management*, 18(1), 21–39.
- Koontz, H., & O'donnell, C. (1976). *Management: A systems and contingency analysis of managerial functions*. Book World Promotions.
- Korber, S., & Mcnaughton, R. B. (2018). Resilience and entrepreneurship: A systematic literature review international journal of entrepreneurial behavior & research article information. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 24(7), 1129–1154.
- Krasnikov, A., & Jayachandran, S. (2008). The relative impact of marketing, research-and-development, and operations capabilities on firm performance. *Journal of Marketing*, 72(4), 1–11.
- Krueger Jr, N. and P. R. Dickson (1994). "How believing in ourselves increases risk taking: Perceived self-efficacy and opportunity recognition." *Decision sciences* 25(3): 385400.
- Krueger Jr, N. F., & Brazeal, D. V. (1994). Entrepreneurial potential and potential entrepreneurs. *Entrepreneurship theory and practice*, 18(3), 91–104.

- Krueger Jr, N. F., Reilly, M. D., & Carsrud, A. L. (2000). Competing models of entrepreneurial intentions. *Journal of business venturing*, 15(5-6), 411-432.
- Lam, M., & Santos, A. (2018). The impact of a college career intervention program on career decision self-efficacy, career indecision, and decision-making difficulties. *Journal of Career Assessment*, 26(3), 425-444.
- Lapp, W. M. (2010). Behavioural models for driving prosperity for low income people: EARN's model of financial self-efficacy. Retrieved from <http://www.earn.org>
- Leana, C. R., Feldman, D. C., & Tan, G. Y. (1998). Predictors of coping behavior after a layoff. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 19(1), 85-97.
- Lee, Y. K., Kim, S. H., Seo, M. K., & Hight, S. K. (2015). Market orientation and business performance: Evidence from franchising industry. *International journal of hospitality management*, 44, 28-37.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (1994). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45(1), 79-122.
- Leroy, N., Bressoux, P., Sarrazin, P., & Trouilloud, D. (2007). Impact of teachers' implicit theories and perceived pressures on the establishment of an autonomy supportive climate. *European Journal of Psychology of Education*, 22, 529-545.
- Lindsley, D. H., Brass, D. J., & Thomas, J. B. (1995). Efficacy-performance spirals: A multilevel perspective. *Academy of Management Journal*, 20(3), 645-678.
- Little, B. L., & Madigan, R. M. (1997). The relationship between

- collective efficacy and performance in manufacturing work teams. *Small group research*, 28(4), 517–534.
- Liu, Y., Kim, C. Y., Lee, E. H., & Yoo, J. W. (2022). Relationship between sustainable management activities and financial performance: Mediating effects of non-financial performance and moderating effects of institutional environment. *Sustainability*, 14(3), 1168.
- Locke, E. A., Frederick, E., Lee, C., & Bobko, P. (1984). Effect of self-efficacy, goals, and task strategies on task performance. *Journal of applied psychology*, 69(2), 241.
- Locke, E. A., Shaw, K. N., Saari, L. M., & Latham, G. P. (1981). Goal setting and task performance: 1969–1980. *Psychological Bulletin*, 90(1), 125–151.
- Lu, X., Wang, L., Chen, S., He, L., Yang, X., Shi, Y., ... & Gu, D. (2012). Genome-wide association study in Han Chinese identifies four new susceptibility loci for coronary artery disease. *Nature genetics*, 44(8), 890–894.
- Lumpkin, G. T., & Lichtenstein, B. B. (2005). The role of organizational learning in the opportunity–recognition process. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 29(4), 451–472.
- Luo, Y., Peng, Y., & Zeng, L. (2021). Digital financial capability and entrepreneurial performance. *International Review of Economics & Finance*, 76, 55–74.
- Luthans, F., & Ibrayeva, E. S. (2006). Entrepreneurial self-efficacy in Central Asian transition economies: quantitative and qualitative analyses. *Journal of International Business Studies*, 37, 92–110.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital.
- Makadok, R. (2001). Toward a synthesis of the resource-based and

- dynamic-capability views of rent creation. *Strategic Management Journal*, 22(5), 387–401.
- Malik, S. A., & Holt, B. (2013). Factors that affect the adoption of Enterprise Risk Management (ERM). *OR Insight*, 26(4), 253–269.
- Marr, B. (2007). What is intellectual capital?. In *Strategies for information technology and intellectual capital: Challenges and opportunities* (pp. 1–9). IGI Global.
- Martin, G., Washburn, N., Makri, M., & Gomez-Mejia, L. R. (2015). Not all risk taking is born equal: The behavioral agency model and CEO's perception of firm efficacy. *Human Resource Management*, 54(3), 483–498.
- Martínez-Ros, E., & Kunapatarawong, R. (2019). Green innovation and knowledge: The role of size. *Business Strategy and the Environment*, 28(6), 1045–1059.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Shoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- McGee, J. E., Peterson, M., Mueller, S. L., & Sequeira, J. M. (2009). Entrepreneurial self-efficacy: Refining the measure. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 33(4), 965–988.
- Medlin, B., Green, K. W., & Wright, A. D. (2016). Comprehensive management practices and policies performance model. *Industrial Management & Data Systems*, 116(5), 1043–1060.
- Merz, G. R., Weber, P. B., & Laetz, V. B. (1994). Linking small business management with entrepreneurial growth. *Journal of Small Business Management*, 32(4), 48–60.
- Miller, D. (1983). The correlates of entrepreneurship in three types of firms. *Management science*, 29(7), 770–791.
- Mishra, A. K. (1996). *Organizational Responses to Crisis: The Centrality*

- of Trust. Roderick M. Kramer and Tom R. Tyler, eds.(1996). Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research, 261–287. Thousand Oaks, California: Sage.
- Moffat, P., & Simon, A. (2011). Strategic management capabilities that drive West Australian law firm success. *Academy of Taiwan Business Management Review*, 7(1), 1–12.
- Molix, L. A., & Nichols, C. P. (2013). Satisfaction of basic psychological needs as a mediator of the relationship between community esteem and wellbeing. *International Journal of Wellbeing*, 3(1).
- Montes, F. J. L., Moreno, A. R., & Morales, V. G. (2005). Influence of support leadership and teamwork cohesion on organizational learning, innovation and performance: An empirical examination. *Technovation*, 25(10), 1159–1172.
- Moosa, I. A. (2007). Operational risk: A survey. *Financial Markets, Institutions & Instruments*, 16(4), 167–200.
- Morgan, N. A., Katsikeas, C. S., & Vorhies, D. W. (2012). Export marketing strategy implementation, export marketing capabilities, and export venture performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40, 271–289.
- Morgan, N. A., Vorhies, D. W., & Mason, C. H. (2009). Market orientation, marketing capabilities, and firm performance. *Strategic Management Journal*, 30(8), 909–920.
- Morgan, N. A., Vorhies, D. W., & Schlegelmilch, B. B. (2006). Resource –performance relationships in industrial export ventures: The role of resource inimitability and substitutability. *Industrial Marketing Management*, 35(5), 621–633.
- Mozahem, N. A., & Adlouni, R. O. (2021). Using entrepreneurial self-efficacy as an indirect measure of entrepreneurial education. *The International Journal of Management Education*, 19(1),

100385.

- Mueller, S. L., & Goic, S. (2003). East–West differences in entrepreneurial self–efficacy: Implications for entrepreneurship education in transition economies. *International Journal of Entrepreneurship Education*, 1(4), 613–632.
- Murata, A., Moser, J. S., & Kitayama, S. (2013). Culture shapes electrocortical responses during emotion suppression. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 8(5), 595–601.
- Newman, A., Obschonka, M., Schwarz, S., Cohen, M., & Nielsen, I.(2019). Entrepreneurial self–efficacy: A systematic review of the literature on its theoretical foundations, measurement, antecedents, and outcomes, and an agenda for future research. *Journal of Vocational Behavior*, 110, 403–419.
- Ng, L. and A. S. Jenkins(2018), Motivated but not starting: how fear of failure impacts entrepreneurial intentions *Small Enterprise Research*, Vol.25, No.2, pp. 152–167.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14–37.
- Nunnally, J. C.(1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw–Hill.
- Oliver, R. L. (1980). “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions”. *Journal of marketing research*, 17(4): 460–469.
- Ouchi, W. G., & Jaeger, A. M. (1978). Type Z organization: Stability in the midst of mobility. *Academy of Management Review*, 3(2), 305–314.
- Palich, L. E., & Bagby, D. R. (1995). Using cognitive theory to explain entrepreneurial risk–taking: Challenging conventional wisdom. *Journal of Business Venturing*, 10(6), 425–438.

- Park, H. S., & Vedlitz, A. (2013). Climate Hazards and Risk Status: Explaining Climate Risk Assessment, Behavior, and Policy Support. *Sociological Spectrum*, 33(3), 219–239.
- Parry, G. C., & Turner, C. E. (2006). Application of lean visual process management tools. *Production Planning & Control*, 17(1), 77–86.
- Peter, 1979
- Potnuru, R. K. G., & Sahoo, C. K. (2016). HRD interventions, employee competencies and organizational effectiveness: An empirical study. *European Journal of Training and Development*, 40(5), 345–365.
- Powell, T. C., Lovallo, D., & Fox, C. R. (2011). Behavioral strategy. *Strategic Management Journal*, 32(13), 1369–1386.
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5–14.
- Raghuram, S. (1994). Linking staffing and training practices with business strategy: A theoretical perspective. *Human Resource Development Quarterly*, 5(3), 237–251.
- Rajapathirana, R. J., & Hui, Y. (2018). Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3(1), 44–55.
- Ramanujam, V., & Venkatraman, N. (1984). An inventory and critique of strategy research using the PIMS database. *Academy of Management Review*, 9(1), 138–151.
- Ramaswami, S. N., Srivastava, R. K., & Bhargava, M. (2009). Market-based capabilities and financial performance of firms: Insights into marketing's contribution to firm value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 37, 97–116.
- Raymond, L., & St-Pierre, J. (2010). R&D as a determinant of innovation in manufacturing SMEs: An attempt at empirical

- clarification. *Technovation*, 30(1), 48–56.
- Renaldo, N., Sudarno, S., & Marice, H. B. (2020). The improvement of generation z financial well-being in Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 22(2), 142–151.
- Ricci, R., Battaglia, D., & Neirotti, P. (2021). External knowledge search, opportunity recognition and industry 4.0 adoption in SMEs. *International Journal of Production Economics*, 240, 108234.
- Riyazahmed, D. K. (2021). Does financial behavior influence financial well-being?. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, ISSN, 2288–4637.
- Rodgers, R., & Hunter, J. E. (1991). Impact of management by objectives on organizational productivity. *Journal of Applied Psychology*, 76(2), 322–336.
- Ronstadt, R. (1984). *Entrepreneurship/Ronstadt* CR–Dover, Mass, Lord Publishing Co.
- Rosenstone, S. J., & Hansen, J. M. (1993). *Mobilization, Participation and Democracy in America*. Longman Publishing Group.
- Rosique-Blasco, M., Madrid-Guijarro, A., & García-Pérez-de-Lema, D. (2018). The effects of personal abilities and self-efficacy on entrepreneurial intentions. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 14, 1025–1052.
- Rothwell, R., & Zegveld, W. (1982). *Innovation and the small and medium sized firm*. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship. Frances Pinter, London.
- Ryff, C. D. (2014). Self-realisation and meaning making in the face of adversity: A eudaimonic approach to human resilience. *Journal of Psychology in Africa*, 24(1), 1–12.
- Saadah, N. (2020). The effect of financial literacy and financial efficacy

- on individual financial management. *Journal of Islamic Economics, Management, and Business*, 2(1), 79–94.
- Sabri, M. F., & Zakaria, N. F. (2015). The influence of financial literacy, money attitude, financial strain and financial capability on young employees' financial well-being. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 23(4), 827–848.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1775–1786.
- Sadiq, A. A., & Graham, J. D. (2016). Exploring the relationship between hazard adjustments and risk managers in organizations. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 24(4), 209–220.
- Sadler–Smith, E., Hampson, Y., Chaston, I., & Badger, B. (2003). Managerial behavior, entrepreneurial style, and small firm performance. *Journal of Small Business Management*, 41(1), 47–67.
- Santos, S. C. and E. W. Liguori (2020). "Entrepreneurial self-efficacy and intentions: Outcome expectations as mediator and subjective norms as moderator." *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research* 26(3): 400–415.
- Sanz–Valle, R., Sabater–Sanchez, R., & Aragon–Sanchez, A. (1999). Human resource management and business strategy links: An empirical study. *International Journal of Human Resource Management*, 10(4), 655–671.
- Scherer, R. F., J. S. Adams, S. S. Carley and F. A. Wiebe(1989). "Role Model Performance Effects on Development of Entrepreneurial Career Preference," *Entrepreneurship Theory and Practice*, 13(3),53–72

- Schlesinger, P. (2009). Creativity and the Experts: New Labour, Think Tanks, and the Policy Process. *The International Journal of Press/Politics*, 14(1), 3–20.
- Schneider, A. & H. Ingram. (1990). Behavioral Assumptions of Policy Tools. *Journal of Politics*, 52(2), 510–529.
- Scholz, U., Doña, B. G., Sud, S., & Schwarzer, R. (2002). Is general self-efficacy a universal construct? Psychometric findings from 25 countries. *European journal of psychological assessment*, 18(3), 242.
- Schultz, T. W. (1980). Investment in entrepreneurial ability. *The Scandinavian Journal of Economics*, 82(4), 437–448.
- Schumpeter, J.(1934). *Capitalism, socialism, and democracy*, New York: Harper & Row.
- Schunk, D. H. and B. J. Zimmerman (1997). "Social origins of self-regulatory competence." *Educational psychologist* 32(4): 195–208.
- Scott, M. G. and D. F. Twomey (1988). "The long-term supply of entrepreneurs: students' career aspirations in relation to entrepreneurship." *Journal of Small Business Management* 26(4): 5.
- Segal, G., Borgia, D., & Schoenfeld, J. (2005). Self-efficacy and goal setting as predictors of performance: An empirical study of founder-managed natural food stores. *Journal of Business and Entrepreneurship*, 17(1), 71–83.
- Seijts, G. H., Latham, G. P., & Whyte, G. (2000). Effect of self-and group efficacy on group performance in a mixed-motive situation. *Human Performance*, 13(3), 279–298.
- Seijts, G. H., Latham, G. P., Tasa, K., & Latham, B. W. (2004). Goal setting and goal orientation: An integration of two different yet

- related literatures. *Academy of Management Journal*, 47(2), 227–239.
- Shapero, A. (1975). The displaced, uncomfortable entrepreneur. University of Illinois at Urbana–Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship.
- Shim, S., Barber, B. L., Card, N. A., Xiao, J. J., & Serido, J. (2010). Financial socialization of first-year college students: The roles of parents, work, and education. *Journal of youth and adolescence*, 39, 1457–1470.
- Shinnar, R. S., Hsu, D. K., & Powell, B. C. (2014). Self-efficacy, entrepreneurial intentions, and gender: Assessing the impact of entrepreneurship education longitudinally. *The International Journal of Management Education*, 12(3), 561–570.
- Silver, W. S., Mitchell, T. R., & Gist, M. E. (1995). Responses to successful and unsuccessful performance: The moderating effect of self-efficacy on the relationship between performance and attributions. *Organizational behavior and human decision processes*, 62(3), 286–299.
- Simon, A., Bartle, C., Stockport, G., Smith, B., Klobas, J. E., & Sohal, A. (2015). Business leaders' views on the importance of strategic and dynamic capabilities for successful financial and non-financial business performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 64(7), 908–931.
- Simon, A., Kumar, V., Schoeman, P., Moffat, P., & Power, D. (2011). Strategic capabilities and their relationship to organisational success and its measures: Some pointers from five Australian studies. *Management Decision*, 49(8), 1305–1326.
- Sitzmann, T., & Yeo, G. (2013). A meta-analytic investigation of the within-person self-efficacy domain: is self-efficacy a product of

- past performance or a driver of future performance: personal psychology, 66, 531–568.
- Sjödin, D., Parida, V., Jovanovic, M., & Visnjic, I. (2020). Value creation and value capture alignment in business model innovation: A process view on outcome-based business models. *Journal of Product Innovation Management*, 37(2), 158–183.
- Slåtten, T. (2014). Determinants and effects of employee's creative self-efficacy on innovative activities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(4), 326–347.
- Sonfield, M. C., & Lussier, R. N. (1997). The entrepreneurial strategy matrix: A model for new and ongoing ventures. *Business Horizons*, 40(3), 73–78.
- Srimulyani, V. A., & Hermanto, Y. B. (2022). Impact of entrepreneurial self-efficacy and entrepreneurial motivation on micro and small business success for food and beverage sector in east Java, Indonesia. *Economies*, 10(1), 10.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1974). The role of task-goal attributes in employee performance. *Psychological Bulletin*, 81(7), 434–452.
- Struckell, E. M., Patel, P. C., Ojha, D., & Oghazi, P. (2022). Financial literacy and self employment–The moderating effect of gender and race. *Journal of Business Research*, 139, 639–653.
- Su, L. L., & Kong, R. (2019). Financial Literacy, Entrepreneurial Training and Farmers' entrepreneurial decision making. *Journal of South China Agricultural University (Social Science Edition)*, 18(03), 53–66.
- Swift, P. E., & Hwang, A. (2008). Learning, dynamic capabilities and operating routines: A consumer package goods company. *The Learning Organization*, 15(1), 75–95.
- Taylor, L. A., Hall, P. D., Cosier, R. A., & Goodwin V. L. (1996).

- Outcome feedback effects on risk propensity in an MCPLP task. *Journal of Management*, 22, 299–311.
- Thibaut, J. & Walker, L. (1975). *Procedural Justice; A Psychological Analysis*. Hilldale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Trevelyan, R. (2011). Self-efficacy and effort in new venture development. *Journal of Management & Organization*, 17(1), 2–16.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1973). Availability: A heuristic for judging frequency and probability. *Cognitive Psychology*, 5(2), 207–232.
- Uslaner, E. M. (2001). Is Washington Really the problem? In Hibbing, John R. & Theiss-Morse, Elizabeth (eds.), *What is about Government that Americans Dislike?*, New York: Cambridge University Press.
- Vansteenkiste, M., & Ryan, R. M. (2013). On psychological growth and vulnerability: Basic psychological need satisfaction and need frustration as a unifying principle. *Journal of Psychotherapy Integration*, 23(3), 263–280.
- Vedung, E. (1998). Policy Instrument: Typologies and Theories. In M. Bemelmans-Vide, R. C. Rist, and E. Vedung (eds). *Carrot, Stick and Sermons: Policy Instruments and Their Evaluation*, New Brunswick: Transaction Publishers
- Verheul, I., Block, J., Burmeister-Lamp, K., Thurik, R., Tiemeier, H., & Turturea, R. (2015). ADHD-like behavior and entrepreneurial intentions. *Small Business Economics*, 45, 85–101.
- Vigoda-Gadot, E., Shoham, A., & Vashdi, D. R. (2010). Bridging Bureaucracy and Democracy in Europe: A Comparative Study of Perceived Managerial Excellence, Satisfaction with Public Services, and Trust in Governance. *European Union Politics*, 11(2), 289–

- Vorhies, D. W., & Morgan, N. A. (2005). Benchmarking marketing capabilities for sustainable competitive advantage. *Journal of Marketing*, 69(1), 80–94.
- Watson, W., Stewart Jr, W. H., & BarNir, A. (2003). The effects of human capital, organizational demography, and interpersonal processes on venture partner perceptions of firm profit and growth. *Journal of Business Venturing*, 18(2), 145–164.
- Weerawardena, J., Mort, G. S., Liesch, P. W., & Knight, G. (2007). Conceptualizing accelerated internationalization in the born global firm: A dynamic capabilities perspective. *Journal of world Business*, 42(3), 294–306.
- West, J., & Gallagher, S. (2006). Challenges of open innovation: The paradox of firm investment in open-source software. *R&D Management*, 36(3), 319–331.
- Wiklund, J., & Shepherd, D. (2005). Entrepreneurial orientation and small business performance: A configurational approach. *Journal of Business Venturing*, 20(1), 71–91.
- Wilson, F., Kickul, J., & Marlino, D. (2007). Gender, Entrepreneurial Self-Efficacy, and Entrepreneurial Career Intentions: Implications for Entrepreneurship Education 1. *Entrepreneurship theory and practice*, 31(3), 387–406.
- Wiseman, R. M., & Gomez-Mejia, L. R. (1998). A behavioral agency model of managerial risk taking. *Academy of Management Review*, 23, 133–153.
- Wood, R. & Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of management Review*, 14(3), pp. 361–384 .
- Woodyard, A., & Robb, C. (2012). Financial knowledge and the gender

- gap. *Journal of Financial Therapy*, 3(1), 1–16.
- Wu, C., McMullen, J. S., Neubert, M. J., & Yi, X. (2008). The influence of leader regulatory focus on employee creativity. *Journal of Business Venturing*, 23(5), 587–602.
- Wu, H. Y., Tzeng, G. H., & Chen, Y. H. (2009). A fuzzy MCDM approach for evaluating banking performance based on balanced scorecard. *Expert Systems with Applications*, 36(6), 10135–10147.
- Ye, J., & Kulathunga, K. M. M. C. B. (2019). How does financial literacy promote sustainability in SMEs? A developing country perspective. *Sustainability*, 11(10), 2990.
- Yu, X., Stanley, L., Li, Y., Eddleston, K. A., & Kellermanns, F. W. (2020). The invisible hand of evolutionary psychology: The importance of kinship in first-generation family firms. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 44(1), 134–157.
- Zaccaro, S. J., & Klimoski, R. J. (Eds.). (2002). *The nature of organizational leadership: Understanding the performance imperatives confronting today's leaders* (Vol. 12). John Wiley & Sons.
- Zallocko, R., Bolman Pullins, E., & Mallin, M. L. (2009). A reexamination of B2B sales performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 24(8), 598–610.
- Zbierowski, P. (2017). The aspirations of new technology-based firms in CEE and CIS countries. *Ф о р с а й т*, 11(3 (eng)), 50–60.
- Zhao, H., Seibert, S. E., & Hills, G. E. (2005). The mediating role of self-efficacy in the development of entrepreneurial intentions. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1265–1272.
- Zhou, S., Fang, E., & Zhao, S. (2003). The effect of export marketing capabilities on export performance: An investigation of Chinese exporters. *Journal of International Marketing*, 11(4), 32–55.

부록 : 설문지

중소벤처기업의 기업가 자기효능감이 지각된 기업효능감,
정책만족도 및 경영성과에 미치는 영향

안녕하십니까?

본 설문은 중소기업 판로지원을 위한 중소기업자간 경쟁제품 직접생산확인 제도와 품질인증제도를 이용한 경험이나 의도가 있는 중소벤처기업의 대표자 분들을 대상으로 '정부지원정책에 대한 중소벤처기업의 태도가 기업가적 자기효능감과 정책만족도에 미치는 영향'을 분석하기 위한 연구작업의 목적으로 만들어진 것입니다.

본 연구에서는 공공의 중소벤처기업에 대한 지원정책의 성과를 위한 방안을 모색하고자 중소벤처기업 정책의 만족도에 영향을 미치는 요인들이 대표자가 기업의 문제 상황에 대해 해결해 나갈 수 있다는 '기업가적 자기효능감' 혹은 기업 자체가 문제 상황을 해결해나갈 능력이 있다는 '지각된 기업 효능감'을 통해 중소벤처기업의 정책만족도에 미치는 영향을 검증하고자 합니다.

이를 통해 보다 실질적인 중소벤처기업의 정책 만족을 이끌어내기 위한 정부의 중소벤처기업 지원정책이 갖춰야 할 개선방안을 제안하고자 합니다.

각각의 질문에 정확한 답은 없고, 생각하고 느끼는 것만 대답하면 됩니다. 설문지에서 나온 여러분의 고귀한 의견은 연구 목적으로만 사용될 것이며, 자료 처리 과정은 절대적으로 비밀에 부쳐질 것입니다. 아무쪼록 바쁘신 중에도 본 조사를 도와주시기 바랍니다.

감사합니다.

2023년 12월

한성대학교 대학원 무역학과 국제경영학전공

Ph.D. Candidate 이종한 올림

Q-1. 다음은 마케팅 효능감에 대한 문항입니다. 각 문항을 읽고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 체크해 주세요.

	전혀 그렇지않다	보통 이다	매우 그렇다
(1) 나는 시장 점유율 목표설정 및 목표를 달성할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		
(2) 나는 판매목표 설정 및 충족할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		
(3) 나는 이익목표 설정 및 달성할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		
(4) 나는 제품시장에서의 입지를 구축할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		

Q-2. 다음은 혁신 효능감에 대한 문항입니다. 각 문항을 읽고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 체크해 주세요.

	전혀 그렇지않다	보통 이다	매우 그렇다
(1) 나는 신제품 및 서비스를 개발할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		
(2) 나는 새로운 시장을 개척할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		
(3) 나는 새로운 생산, 마케팅 및 관리 방법을 수행할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		
(4) 전반적으로 나는 혁신능력이 뛰어나다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		

Q-3. 다음은 관리 효능감에 대한 문항입니다. 각 문항을 읽고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 체크해 주세요.

	전혀 그렇지않다	보통 이다	매우 그렇다
(1) 나는 전략적 계획을 할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		
(2) 나는 목표를 설정하여 시간을 관리할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		
(3) 나는 조직의 목표설정 및 달성할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		
(4) 나는 조직의 역할, 책임 및 방향을 정의할 수 있다	← ① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ →		

Q-4. 다음은 위험감수 효능감에 대한 문항입니다. 각 문항을 읽고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 체크해 주세요.

- | | 전혀
그렇지않다 | 보통
이다 | 매우
그렇다 |
|-----------------------------------|-------------------|----------|-----------|
| (1) 나는 계산된 위험을 감수할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (2) 나는 불확실성과 위험한 상황에서 의사 결정할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (3) 나는 아이디어와 결정에 책임을 진다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (4) 나는 압박과 갈등 속에서 일할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |

Q-5. 다음은 재무관리 효능감에 대한 문항입니다. 각 문항을 읽고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 체크해 주세요.

- | | 전혀
그렇지않다 | 보통
이다 | 매우
그렇다 |
|-----------------------------|-------------------|----------|-----------|
| (1) 나는 재무분석 및 수행을 할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (2) 나는 재무시스템 및 내부통제를 할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (3) 나는 관리비용을 절감할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (4) 전반적으로, 나는 재무관리 능력이 뛰어나다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |

Q-6. 다음은 지각된 기업 효능감에 대한 문항입니다. 각 문항을 읽고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 체크해 주세요.

- | | 전혀
그렇지않다 | 보통
이다 | 매우
그렇다 |
|---------------------------------|-------------------|----------|-----------|
| (1) 우리 회사는 새로운 아이디어로 돈을 잘 벌수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (2) 우리 회사는 성공적인 사업 기회를 파악할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (3) 우리 회사는 신제품 개발을 할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (4) 우리 회사는 새로운 아이디어를 상품화할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |
| (5) 우리 회사는 새로운 제품을 상품화할 수 있다 | ← ①—②—③—④—⑤—⑥—⑦ → | | |

Q-7. 다음은 정책만족도에 대한 문항입니다. 각 문항을 읽고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 체크해 주세요.

- | | 전혀
그렇지않다 | 보통
이다 | 매우
그렇다 |
|---------------------------------|-----------------|----------|-----------|
| (1) 위 정부지원정책의 추진 정도에 전반적으로 만족한다 | ←①—②—③—④—⑤—⑥—⑦→ | | |
| (2) 위 정부지원정책의 성과 정도에 전반적으로 만족한다 | ←①—②—③—④—⑤—⑥—⑦→ | | |
| (3) 위 정부지원정책에 대해 전반적으로 만족한다 | ←①—②—③—④—⑤—⑥—⑦→ | | |
| (4) 위 정부지원정책은 기업의 기대에 부합한다 | ←①—②—③—④—⑤—⑥—⑦→ | | |

Q-8. 다음은 경영성과에 대한 문항입니다. 각 문항을 읽고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 체크해 주세요.

- | | 전혀
그렇지않다 | 보통
이다 | 매우
그렇다 |
|---|-----------------|----------|-----------|
| (1) 우리 회사는 (위 정부지원정책의 영향으로) 고객들의 전반적인 만족도가 높아졌다 | ←①—②—③—④—⑤—⑥—⑦→ | | |
| (2) 우리 회사는 (위 정부지원정책의 영향으로) 성장 가능성이 전반적으로 높아졌다 | ←①—②—③—④—⑤—⑥—⑦→ | | |
| (3) 우리 회사는 (위 정부지원정책의 영향으로) 매출이 늘었다 | ←①—②—③—④—⑤—⑥—⑦→ | | |
| (4) 우리 회사는 (위 정부지원정책의 영향으로) 순익이 늘었다 | ←①—②—③—④—⑤—⑥—⑦→ | | |

Q-9. 다음은 귀하의 인구통계학적인 사항에 관한 문항입니다.

1. 귀하의 직위를 선택해주세요 ()

- (1) 대표이사 (2) 임원(대표이사 아님)

2. 귀사의 상장 여부는 어떻게 되는지요 ? ()

- (1) 상장 (2) 미상장 (3) 상장 준비중

3. 귀사의 본사를 기준으로 사무실이 위치한 지역은 어디인지요?

- (1) 서울 (2) 경기 (3) 인천 (4) 부산 (5) 대구
 (6) 광주 (7) 대전 (8) 울산 (9) 강원 (10) 충북
 (11) 충남 (12) 전북 (13) 전남 (14) 경북 (15) 경남
 (16) 세종 (17) 제주

4. 귀사의 연 매출액은 어느 정도인지요? _____ 억
5. 귀사의 연 순익은 어느 정도인지요? _____ 억
6. 귀사는 몇 년에 설립되었는지요? _____ 년
7. 귀사의 종업원 수는 어떻게 되는지요? _____ 년
8. 귀하의 업종은 어떻게 되는지요?(복수선택 가능) ()
- (1) 농업, 임업 및 어업(01~03)
 - (2) 광업(05~08)
 - (3) 제조업(10~34)
 - (4) 전기, 가스, 증기 및 공기 조절 공급업(35)
 - (5) 수도, 하수 및 폐기물 처리, 원료 재생업(36~39)
 - (6) 건설업(41~42)
 - (7) 도매 및 소매업(45~47)
 - (8) 운수 및 창고업(49~52)
 - (9) 숙박 및 음식점업(55~56)
 - (11) 정보통신업(58~63)
 - (12) 금융 및 보험업(64~66)
 - (13) 부동산업(68)
 - (14) 전문, 과학 및 기술 서비스업(70~73)
 - (15) 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(74~76)
 - (16) 공공 행정, 국방 및 사회보장 행정(84)
 - (17) 교육 서비스업(85)
 - (18) 보건업 및 사회복지 서비스업(86~87)
 - (19) 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업(90~91)
 - (20) 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업(94~96)

ABSTRACT

The Effect of Entrepreneurial Self-Efficacy on CEO Perceived Firm Efficacy, Policy Satisfaction, and Managerial Performance in SMEs and Startups

Lee, Jong-Han

Major in International Business

Dept. of International Trade

The Graduate School

Hansung University

Thanks to the government's various support policies, small and medium-sized businesses in Korea have received a lot of help from the beginning of their business to growth, from domestic companies to export companies. In particular, direct corporate support policies such as financial support, research and development tasks, and export support have had a great effect in helping numerous start-ups and start-up companies settle in the market. It is a reality that visible results have been achieved every year since the Small and Medium Business Administration was established.

However, the problem of imbalance between large corporations and small and medium-sized enterprises in the Korean economy still persists.

90% of the total number of companies are small and medium-sized enterprises, and 80% of the total number of workers are small and medium-sized enterprises. This phenomenon appears to be worsening between large corporations and small and medium-sized enterprises due to the reality of education focusing on academic ability and the concentration of human resources centered on large corporations.

In addition, a system is in operation to support small and medium-sized enterprises' technological development, corporate growth, and exports by operating various quality certification systems for products purchased from the public through a preferential purchase system for competitive products among small and medium-sized businesses. In addition to simple direct production, we operate a system to preferentially purchase small and medium-sized products from the public through various quality certification systems such as excellent procurement products, innovative products, performance certified products, and NEP/NET by demonstrating excellence in technology development and quality, thereby increasing sales for small and medium-sized businesses. The government is making efforts to increase. However, this system also has side effects, such as some companies using the system only to utilize the system and carrying out development activities for certification rather than actual technology development, and existing companies monopolizing the market, so I think there are still many areas that need to be improved.

As such, the government is making a lot of efforts to create and promote various types of support policies and help companies utilize them in actual business, but from a company's perspective, it actually has an impact on increasing satisfaction with government policies and achieving business performance. By analyzing the factors provided, we aim to present the purpose of the government's support policy and the

direction in which the company should move forward.

As a result of the analysis, first, among the five detailed components of entrepreneurial self-efficacy, innovation efficacy and risk-taking efficacy had a positive effect on perceived corporate efficacy. Second, among the detailed components of entrepreneurial self-efficacy, marketing efficacy and financial management efficacy This had a positive effect on policy satisfaction. Third, it was confirmed that perceived corporate efficacy, a factor in policy satisfaction for small and medium-sized enterprises, has a positive effect on policy satisfaction and management performance, which are factors in policy performance for small and medium-sized businesses. Specifically, perceived corporate efficacy had a positive impact on policy satisfaction, and perceived corporate efficacy had a positive impact on management performance. Fourth, it was confirmed that policy satisfaction, a factor in small business policy performance, had a positive impact on management performance.

The fact that entrepreneurial marketing efficacy does not have a significant effect on perceived corporate efficacy is realistic in that it affects a company's business performance, such as increased sales and improved profit structure, through the straight-line system or quality certification system. If you enter the public procurement market after your initial start-up and do not have a direct production certificate, you cannot participate in bidding or enter into procurement MAS contracts. In addition, there is a stark difference in sales between companies that have quality certifications such as excellent procurement products or innovative products and those that do not. This can be seen by checking the difference in sales between the general items of the Public Procurement Service's video surveillance device (mid-term competitive products) and the excellent procurement items. In other words, companies need to increase their marketing capabilities, that is, increase production

in product development, improve distribution structure, and have price competitiveness. To achieve this, efforts must be made from various angles, but it is judged that increasing sales and expanding employment solely by implementing the system through government policy cannot be the driving force that makes companies innovate and make efforts in the future.

【Key words】 Government support policy, SMEs and Startups, Entrepreneur self-efficacy, perceived firm efficacy, policy satisfaction, management performance