

소상공인 지원제도가 경남지역 소상공인 경영성과에 미치는 영향

정갑수 (소상공인시장진흥공단 창원센터)*

설병문 (경남과학기술대학교 창업대학원)**

국 문 요 약

최근 청년 세대의 취업을 하락과 직장에서의 조기퇴직 등의 영향으로 소상공인 창업 시장의 경쟁이 과열되고 있다. 또한 부동산 부양 정책 등과 맞물려 국가의 가계부채가 1,200조를 넘어선 가운데, 소상공인 창업 실패비용도 한 영역을 차지하고 있다. 위와 같은 이유로 소상공인에 대한 정부의 지원이 다양한 차원에서 이루어지고 있다. 본 연구는 이중 소상공인시장진흥공단이 지원하는 제도 중 자금지원제도, 교육지원제도, 컨설팅지원제도가 소상공인의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구이다. 소상공인 지원제도와 경영성과 간의 영향을 검증하기 위해 2013년 1월부터 2015년 10월 까지 위의 세 분야에 포함되는 소상공인 지원제도를 이용한 경남지역 내 소상공인 272명을 대상으로 온라인 설문조사를 통한 소상공인 지원제도와 경영성과 간의 유의적인 관계를 조사하였다. 또한, 각 지원제도별 이용 빈도, 이용 후 만족도 등을 조사하였으며, 추가적으로 각 지원제도를 이용하는 소상공인들의 특성을 창업동기, 창업형태, 아이템, 업종 경력, 종업원 수, 매출액 및 인구통계학적 측면에서 분석하였다.

분석결과, 자금지원제도와 컨설팅지원제도는 소상공인 지원제도를 이용한 경우에 경영성과가 높게 나타났다. 그러나 교육지원제도는 해당 제도를 이용하지 않은 경우 경영성과가 높은 것으로 나타났다. 이를 검증하기 위해, 교육지원제도를 이용한 대상자들을 분석, 교육지원제도와 경영성과는 운영경력과 유의성이 있음을 확인할 수 있어 성장 단계별 지원이 이루어져야 함을 시사하고 있다. 본 연구는 창업 시장에 진입한 소상공인 및 정책 입안 담당자에게 도움이 되고자 수행하였으며, 향후 본 연구를 수행하며 도출한 결과 및 한계점을 분석하여 차기 연구를 수행하는데 중요한 참고사항으로 활용하고자 한다.

핵심주제어: 소상공인창업, 소상공인경영성과, 소상공인지원제도

1. 서론

현 정부의 관계부처는 2015년 하반기 경제 활력 강화와 구조개혁 가시화를 통한 경제정책 방향을 제시한다. 이들은 경제혁신 3개년 계획을 통하여 경기충격극복 및 저성장·저물가 구조 탈피, 청년 고용절벽 완화, 수출·투자 활성화, 소비여건 개선, 서민·중산층 지원강화, 리스크 관리를 이루고자 한다. 또한 경제 활력을 강화하고, 노동개혁, 금융개혁, 공공개혁, 교육개혁 등 4대 핵심 분야의 구조개혁을 통하여 경제 체질을 개선하고 경기회복 노력을 하고자 하였다.

현 정부는 자영업의 경쟁력 강화를 위해 「선택과 집중」 지원으로 소상공인시장진흥기금의 융자사업 비중을 조정하고 생애주기별 맞춤형 지원을 강화하고 있다. 상권정보시스템을 전국단위로 적용 및 확대하여 창업과밀지수, 과잉진입경고 등 지역별·업종별 과밀 정도를 제공한다. 비과밀·유망업종 창업에 자금지원비중을 확대하고 창업교육 및 지상파 방송을 통한 과밀 업종 창업실패 사례 홍보강화, 준비된 유망업종·신사

업 창업유도를 위해 교육·점포체협·자금을 윈스톱으로 제공하는 소상공인 사관학교 기능을 강화하였다. 이와 함께 경영애로 소상공인을 대상으로 위기 진단 후 교육·자금 등을 패키지로 지원하는 Jump-up 프로그램 시범 추진이나 폐업자 정보연계와 전직 지원금 조정 등을 통해 희망 리턴 패키지 활성화 등 다양한 정책을 시행하였다.

소상공인 지원제도는 「소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법」(<1997.04.10. 제정 및 2012.01.17.개정>의 법률 11174호)을 근거한다. 현재 전국 13개 소상공인지원센터가 설치운영 되면서 중소기업청 중심으로 집행되는 제도로 2005년 1월 대통령의 연두 기자회견에서 경제 양극화심화로 인하여 소상공인 부문에 대한 정책추진의 필요성을 언급하여 영세한 소상공인에 대한 대책마련이 수립되기 시작하였다. 또한 2008년 이후 정부는 급격한 매출감소로 경영악화를 겪는 소상공인들을 위한 자금조달 원활화 방안을 추진하고, 경영개선, 업종전환, 창업준비 등에 관한 전문 인력 및 전문기관을 활용한 컨설팅 지원, 성공적인 창업과 업종전환을 위한 창업·재창업

* 주저자, 소상공인시장진흥공단 창원센터 전문위원, jgs0329@daum.net

** 교신저자, 경남과학기술대학교 창업대학원 교수, bmseol@gntech.ac.kr

· 투고일: 2016-04-05 · 수정일: 2016-04-28 · 게재확정일: 2016-04-30

교육, 업종별·지역별 특성화된 교육 지원 등 소상공인을 위한 다양한 지원제도를 실시하고 있다.

국제무역연구원이 2015년 10월 한국, 중국, 일본 3국의 대학(원)생을 총534명을 대상으로 온라인 설문조사를 한 결과, 한국은 6.1%만이 창업을 희망하는 것으로 나타났다(연합뉴스, 2015년 12월 2일자). 한국의 청년들은 실패에 대한 위험부담(38.0%)을 가장 큰 장애요인으로 인식하고 창업분야도 요식업 창업(31.3%)과 같은 생계형 창업에 집중되어 있다. 반면, 중국은 혁신형 창업과 연관된 IT분야의 창업에 관심이 가장 많으며(20.1%) 이를 통한 해외진출(84.6%)을 고려하는 것으로 나타났다. 한국의 경우는 32.4%만이 창업을 통한 해외진출을 인지하였다. 이 결과는 우리나라 청년들의 기업을 정신과 도전적인 태도로 창업에 더욱 관심을 가지도록하기 위해서는 중국과 일본의 우수한 창업지원제도를 벤치마킹해야 하는 필요성을 시사했다.

대부분의 국내 연구들은 소상공인 지원제도가 경영성파에 의미 있는 영향력을 부여함을 제시하였으나 각 지원제도의 세부사항의 효과검증은 하지 못하고 있는 실정이다. 또한 이전의 연구에서는 교육지원제도는 경영성파에 영향력이 없다는 연구들이 일부 있어서 실제로 많이 이루어지는 소상공인과 관련된 교육들이 효과가 없다면 문제시 될 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 소상공인시장진흥공단을 중심으로 지원되는 소상공인 지원제도 중 자금지원제도, 교육지원제도, 컨설팅지원제도의 어떠한 분야들이 경영성파에 유의한 영향을 주는 요인인지 검증하고, 이를 통하여 소상공인 지원제도의 개선방안을 제시하고자 한다. 특히 본 연구는 경남지역 소상공인을 중심으로 연구를 진행하여, 개별 지원제도를 이용한 대상자들을 중심으로 경영성파를 측정하였다.

II. 이론적 배경

2.1 소상공인 개념

소기업·소상공인은 종업원 수를 기준으로 기업의 규모를 50인 미만은 소기업으로, 10인 미만은 소상공인기업으로 구분한다. 이 용어가 널리 사용되기 시작한 연원은 1999년 2월 중소기업청에서 소상공인지원센터를 설립하면서 시작되었으며 이 당시 소상공인이란 법적정의는 없었다.

우리나라 경제단위의 최하부층에서 소비자와 생산자 상호간의 연결고리로서 중소기업에 포함되어 소상공인이라는 특정 개념보다는 소규모 고용업자, 자영업자, 영세자영업자 등으로 그 정책적 시사점에 따라 다양하게 표현되고 있다. 소상공인 기업은 1966년 제정된 중소기업기본법을 필두로 하여, 1986년 도소매진흥법을 거쳐 2000년 12월 29일 “소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법”으로 법적인 지위를 갖게 되었다. 동법 제2조(정의)에 의하면 “소기업”은 중소기업기본법 제2조 2항에 의한 소기업을 말하며, “소상공인기업”은 소기업 중 10인 미만으로 하고, 그 외 기업은 5인 미만으로 분류되면서 광

업·제조업·건설업 및 운수업의 경우 상시근로자 10인 미만, 기타 업종은 상시근로자 5인 미만의 사업자를 소상공인으로 정의하고 (일부개정 2000.12.29.법률 제6314호, 산업자원부) 중소기업과 소기업으로부터 구분되는 특징을 가지는 집단으로 독자성을 부여하였다(Hwang, 2007).

이렇게 다양한 분류에 의해 소상공인을 정의하고 있으며 우리나라는 「소기업 및 소상공인 육성을 위한 특별조치법」 제2조의 규정에 따라 상시근로자 수로 구분하고 있으며, 이는 <표 1>에서 제시된 바와 같다. 소상공인은 제조업, 건설업의 경우 종사자 10인 이하의 기업을 지칭하며, 그 외 서비스업은 종사자수 5인 미만을 지칭한다. 반면 일본의 경우는 20인 이하의 기업을 소규모기업이라 칭하며 서비스업에서는 한국과 동일하게 5인 이하인 경우를 이른다.

「소상공인지장 경기동향조사」 2015년 7월 결과보고서에 따르면 소상공인은 소기업 중에서도 규모가 특히 작은 기업이라든지 생업적 업종을 영위하는 자영업자들로서 도·소매업, 음식점, 숙박업, 서비스업의 경우 상시근로자 5인 미만 사업자를, 광업, 제조업, 건설업 및 운수업의 경우는 상시근로자 10인 미만 사업자를 말한다(소기업 및 소상공인지원을 위한 특별조치법 시행령 제2조)라고 언급하고 있다.

<표 1> 중소기업, 소기업, 소상공인 상시 근로자수별 분류

구분	업종	상시 근로자수	관련법령
소상공인	광업, 제조업, 건설업, 운수업	10인 미만	소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법
	위 이외의 업종	5인 미만	
소기업	광업, 제조업, 건설업, 운수업	50인 미만	중소기업기본법
	위 이외의 업종	10인 미만	
중기업	소기업을 제외한 기업	300인 미만	중소기업기본법

출처 : SMBA(2015a)

<표 2> 소상공인 업종분류

업종	대상 업종
개인서비스업	세탁소, 미용실, 목욕탕, 게임방, 비디오테이점, 기원 등
숙박 및 음식점업	여관, 음식점, 제과점, 커피전문점, 아이스크림점 등
운수,창고 및 통신업	여행사, 보관 및 창고업, 주차장 운영업, 부가통신업 등
자동차 수리업	카센터, 자동차 정비업소 등
부동산, 임대 및 사업 서비스업	부동산중개업소, 부동산 임대업, 장비 임대업, 소프트웨어 개발 및 공급업, 자료처리업, 변리사, 세무사 등
교육서비스업	음악학원, 입시학원, 보습학원, 체육관 등
도·소매업	슈퍼마켓, 음식료품 및 담배소매업, 양곡상, 정육점, 어물전, 화장품점, 청과상, 의류, 문구점, 신발소매점, 꽃집, 서점 등
	소규모 제조업, 운송업, 광업, 건설업 등

출처 : SMBA(2015a)

2.2 소상공인지원제도

2.2.1 자금지원제도

소상공인 정책자금 지원제도는 소상공인들에게 정책자금 용자로 안정적 경영환경을 조성하여 소상공인의 자생력을 제고하고 생업안전망을 구축하기 위함을 목적으로 한다. 전국 59개 소상공인시장진흥공단(지역센터)에서 신청·접수를 받아 정책자금 지원 대상 확인서를 발급하며, 채권확보 방법에 따라 순수 신용, 부동산 등 물적 담보는 대출취급은행에서 평가하며, 신용보증서는 신용보증기관을 통해 신용, 재정상태, 경영능력, 사업성 등의 신용평가를 하여 신용보증서를 발급받으며, 이를 통하여 은행으로부터 신용, 담보, 보증 등을 통한 대출이 이루어지는 절차를 가지고 있다. 이 제도는 당해 연도 정책자금 예산범위 내에서 대출실행순서에 따라 선착순으로 지원되며, 예산 소진 시 대출이 불가한 정책이다. 특히 지원 대상은 법률적으로 소상공인의 조건을 만족하는 대상¹⁾으로 사업자 등록증을 소지한 개인, 혹은 법인 사업자, 주된 사업²⁾에 종사하는 상시근로자 5인 미만의 사업자, 정책자금 지원제외 업종(유흥, 향락, 전문업종, 임시학원업 등)이외의 사업을 영위하는 소상공인, 비영리 개인사업자·법인, 단체 또는 조합이 아닌 경우 지원이 가능한 제도이다.

이 제도는 대출한도는 업체당 최고 7천만 원 이내³⁾이며 이용자중인 일반대출, 정책 자금 등에 대한 대환대출은 불가하며, 대출한도도 업체당 기본으로 적용하며, 총 대출한도에서 벗어나지 않은 범위 내에서 추가대출도 가능한 제도이다. 대출기간은 5년 이내이며 대출 금리는 자금별로 금리를 적용하고 있고 상환방식은 거치기간 후 상환기간 동안 대출금액의 70%는3개월마다 균등하게 분할상환하고 30%는 상환기간 만료 시 일시 상환하는 방법으로 2015년 9월 현재 자금지원제도는 이와 같이 구성되어 있다.

<표 3> 소상공인 창업자금의 내용

구분	내 용		
사업 목적	성장유망형 창업 초기 소상공인에 대한 자금 지원을 통해 자금난 해소 등 유망업종 창업 유도 및 창업 생존을 제고		
용자 규모	2,000억 원		
지원 대상	①사업 개시 12개월 이내의 소상공인으로, ②중소기업청장이 정한 교육과정을 12시간 이상 수료한 소상공인		
교육 인정 기준	구분	시수	비고
	①공단 이러닝 교육 (edu.seda.or.kr)	12시간 이상	• 창업공통 경영공통-실전창업-실전경영-협동조합 등 전 교육과정
	②소상공인 창업학교 (실전창업교육)	60~80 시간	• 실전창업교육 수료자 (14년 실전창업교육 이수자 포함) • 금리우대
③ 소상공인 사관학교	150 시간이상	• 소상공인 사관학교 이론교육 수료자 • 금리우대	
인정 기간	교육 수료일로부터 1년까지		

용자 조건	업체당 최고 7천만원(대출금리 연 2.85%, 대출기간 5년)
특이 사항	"창업자기진단확인서" 의무 제출

출처 : SEMAS(2015b)

2.2.2 교육지원제도

소상공인 지원제도 중 교육지원제도는 주로 예비창업자 대상교육, 기존사업자 대상교육, 사이버교육인 e-러닝 교육을 통하여 지원이 이루어지고 있다. <표 4>는 2015년 현재 소상공인시장진흥공단에서 진행 중인 교육지원제도와 관련된 업무내용이다. 예비창업자 대상교육 과정인 소상공인 창업학교 교육, 재창업패키지 교육, 사관학교 교육, 소자본 해외창업교육 프로그램이 있으며, 기존사업자 대상교육인 경영학교 교육, 예비창업자 및 점포 운영 등으로 집합교육이 어려운 자영업자의 교육기회 확대를 위해 인터넷을 이용한 사이버교육을 하는 e-러닝교육이 있다.

<표 4> 소상공인 교육지원제도(2015년 기준)

대상	교육명	주요 내용
예비 창업자	창업 학교 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 예비 창업자에게 성공적인 창업을 위한 실무형 창업교육 • 교육기간: 3월-11월 (60시간 이내) • 지원내용: 창업이론, 업종별 기능·실습 연마, 인턴체험 등 창업 준비에 필요한 종합교육
	재창업패키지 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 유망업종으로 전환 및 재창업을 위한 전문교육 • 교육기간: 3월-11월 (50시간 이내) • 지원내용: 기본교육, 경영전문교육, 업종별전문교육, 인턴체험 등 재창업 준비에 필요한 종합교육
	사관 학교 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 성장가능성이 높은 신사업아이디어 중심으로 예비창업자를 선발하여 교육, 실습점포체험, 멘토링, 창업자금 등을 패키지로 지원 • 교육기간: 3월-11월, 이론교육(150시간), 점포체험(3개월) • 지원내용: 교육, 점포체험, 멘토링, 자금지원 등 체계화된 교육
	소자본 해외 창업 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 과밀화된 국내 자영업 시장의 새로운 돌파구 마련과 청장년층의 일자리 창출을 위해 신흥 개도국 및 아시아권 국가에서의 창업교육 과정 및 인큐베이팅 지원 교육 • 교육기간: 해외창업교육 (100시간), 해외 인큐베이팅(현지체류6주) • 지원대상: 해외진출을 희망하고 창업에 열정과 의지가 있는 해외 예비창업자 및 해외 체류 경험자 등 • 지원국가: 중국, 베트남, 미얀마, 캄보디아, 라오스(연도별로 변동될수있음)
기존 사업자	경영 학교 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 소상공인이 경영환경 변화에 대처하고 경영능력을 갖춰 경쟁력을 높일 수 있도록 지역 및 업종별로 특성화된 전문교육 제공을 통해 소상공인 경쟁력 제고 • 지원내용(업종전문과정) 소상공인을 위한 업종별 전문기술 전수 및 체험 등을 통한 실습 위주의 교육(지역특화과정) 지역별 소상공인 인프라 구축 및 우수업체 방문을 통한 성공사례 전파 등의 참여식 집중교육 • 교육기간: 3월-11월 (8시간-20시간)
	공통	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷을 이용한 사이버교육 • 창업공통 38개과정, 실전창업 18개 과정, 실전경영 37개 과정 총 93개 과정 270차시로 구성

출처 : SEMAS(2015a)

- 1) 『소상공인 보호 및 지원에 관한 법률』에서 소상공인은 「중소기업기본법」 제2조 제2항에 따른 소기업 중 상시 근로자가 10명 미만인 사업자로서 업종별 상시 근로자 수 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자
- 2) 하나의 기업이 둘 이상의 서로 다른 사업을 영위하는 경우에는 평균매출액의 비중이 가장 큰 업종을 주된 업종으로 하여 근로자수를 판단(「중소기업기본법 시행령」 제4조, 제7조)
- 3) 장애인기업·사업전환자금·임차보증금안담금융 1억원, 소공인 5억원(순전자금1억원) 이내

그 외 소상공인 사관학교 교육을 통하여 신사업 육성지원과 신사업 아이디어 발굴을 지원함으로써 전문가 및 일반인을 활용한 국내외 신사업의 아이디어를 발굴하고 이에 대한 마케팅 홍보지원과 매장 모델링과 인건비, 여비, 관리 운영비와 같은 운영비 지원도 함께 추진하고 있으며, 소상공인 재창업 패키지사업을 통하여 업종전환예정자를 대상으로 창업 준비 단계부터 창업 전 과정에 걸쳐 체계적인 지원을 하고 있다. 이들에게 제공되는 교육은 기본공통교육 뿐만 아니라 경영전문교육, 업종별 전문교육, 멘토링을 통해 보다 전문적인 교육으로 창업에 실패가 없도록 체계적인 절차에 의해 준비하게 도와주고 있다.

2.2.3 컨설팅지원제도

소상공인 컨설팅 지원제도는 소기업 및 소상공인지원을 위한 특별조치법』에 따른 소상공인 및 사업자등록증 또는 임대차 계약서를 소지한 예비창업자를 대상으로 지원되며, <표 5>에서 제시한 바와 같이 소상공인에 대한 영업환경 개선 및 매출 증대를 위한 컨설팅을 지원하거나 업종별 명장, 기능장 등의 노하우를 컨설팅으로 전수하게 한다. 하지만 이에 대한 자부담은 전체비용의 10%수준으로 연 1회만 지원가능하다.

<표 5> 소상공인 컨설팅제도 지원내용

구분	지원내용	세부지원 대상	지원조건	비용
경영 컨설팅	한계 소상공인에 대한 영업환경 개선 및 매출 증대를 위한 컨설팅 지원	-소상공인(업종전환자 포함) * 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법 제2조에 따름	- 연 1회만 지원 - 1회에 2일~5일 중 선택 - 1일 4시간 이상 지원 - 자부담금: 25천원 /1일(전체 비용의 10%) * 연 4,800만원 미만의 영세 소상공인은 무료	컨설턴트 비용: 250천원 /1일
비법 전수 컨설팅	업종별 명장·기능장 등 노하우를 컨설팅으로 전수	-예비창업자 * 사업자 등록증 또는 임대차 계약서 보유자 한함		

출처 : SEMAS(2015c)

그 외 소상공인 무료법률구조지원을 통하여 소상공인의 상행위 관련 민사사건에 대한 제반 비용(변호사비, 인지대, 송달비 등)을 지원해주며 월 소득 260만 원 이하인 소상공인이 대상이 된다. 소상공인 컨설팅지원제도는 2012년까지는 거의 비슷한 수준이었으나 2013년 이후 대부분의 지역에서 큰 폭으로 지원건수가 많아짐을 알 수 있으며 2010년 대비 2014년은 경남의 경우는 거의 3.4배 정도 증가함을 알 수 있다.

2.3 선행연구

Kim(2013) 연구의 경우 본 연구자의 연구와 유사하게 소상공인 지원제도와 경영성과간의 관계를 경기지역 소상공인을 중심으로 연구한 것으로 소상공인 지원제도 중 정부자금지원제도와 컨설팅 지원제도 만이 경영성파에 유의한 영향력일 미치는 것으로 나타났다. 특히 교육지원제도가 경영성파에 영향을 주지 못하는 원인으로 소상공인 대부분이 자영업형태의 사업

주들로 사업장을 비워놓고 장시간 교육을 받지 못하는 경우가 많아서 창업교육의 효과가 경영성파에 영향을 주지 못하는 원인이 되어 이에 대한 제도적인 지원이 필요하다고 주장하였다.

그러나 2015년 현재 앞의 소상공인 지원제도 중 교육지원제도에 제시한 바와 같이 사업장을 비울 수 없는 자영업형태의 사업주를 대상으로 지속적인 교육 콘텐츠 개발을 통한 e-러닝 교육 강화 및 기존에는 통합적인 교육프로그램을 운영한 반면 현재는 업종별, 지역별로 특화된 전문교육을 실시함으로써 이러한 부분에 대한 정책의 변화가 이루어져서 이점이 본 연구자의 연구 필요성의 한부분이기도 하다.

Kim, et al.(2012)은 창업과정에서는 연구가 거의 없는 상태에서 소상공인의 창업과정의 특성으로 사업계획 완성도, 자금조달능력, 전문가활용도, 입지우월성, 업종차별화 정도와 기업이 정신을 포함한 창업과정 특성과 정부지원서비스(상담지원, 자금지원, 경영지원)적 측면에서 사업성과와의 관계를 연구한 것으로 사업성과에 정부지원서비스는 창업과정 특성과 사업성과에 조절효과로 작용함을 검증하였다. 이 연구에서는 기존 연구에서 소상공인의 사업성과의 중요한 요인으로 파악되는 입지우월성, 자금능력과 창업가 정신이 사업성과에 유의한 영향력을 미치며 창업과정특성과 사업성과간의 관계에서 정부 지원제도가 조절효과를 주는 것으로 나타났다.

Choi(2012)는 소상공인 지원프로그램인 자금지원, 교육지원, 자영업컨설팅 지원제도의 경영성파에 대한 영향력을 소상공인 지원센터의 애착도와 마케팅 차별성의 매개효과를 검증한 것으로 자금지원, 교육지원, 자영업컨설팅 지원은 마케팅 차별화, 소상공인 지원센터 애착도의 매개효과를 통해 경영성파에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

소상공인 경영성파에 대한 측정에서는 Grant(1996)는 단기성과의 개념인 재무적 성과와 장기성과의 개념인 비재무적 성과로 구분하여, 재무성과는 사업체의 매출증가, 이익증대를 사용하였으며 비재무적 성과에서는 소상공인의 가장 큰 경영애로인 인지도 향상과 이를 통한 단골고객 확보를 통하여 측정하였다.

So, et al.(2015)는 3년간 매출액 증가율을 통하여 재무적 성과를 측정하여 소상공인의 기업가정신과 재무성과간의 관계를 확인하였다. Chung(2008)은 기업성과를 측정하는 가장 일반적인 지표인 매출액과 수익창출활동에 필요한 비용과 자원의 사용을 고려할 경우 영업이익과 순이익, 투자수익률이 널리 이용되는 지표를 사용하여 측정하였으며, 소상공인의 사업 규모에 따라 성과가 크게 차이가 나타날 수 있다는 점에서 매출액과 순이익은 증가율을 사용하였다(Na, et al, 2004; Go, et al, 2003; Bin, et al, 2002; Na, et al 2011). Na, et al.(2011)은 소상공인의 정보이용수준과 균형성과간의 관계연구에서 균형성과표(BSC)의 개념을 도입하여 재무적 성과, 학습과 성장성과, 내부 프로세스 성과, 고객성과를 통하여 측정하였다. 재무적 성과에서는 영업이익증가, 순이익증가, 매출액 증가, 투자수익률(영업이익/영업자산)증가를 통하여 측정하고, 학습과 성장성과에서는 경영자 및 종업원의 운영능력, 서비스 및 영업활성화 능력, 교육훈련시스템, 종업원간의 커뮤니케이션 능력,

경영자 및 종업원이 느끼는 사업에 대한 만족도, 직원의 전문교육이수율을 통해 측정하였으며, 내부 프로세스 성과는 자재공급 및 매장관리, 점포운영수익률, 판매와 마케팅의 혁신수준, 조직과 인사관리, 회계, 세무 및 자금관리업무능력을 통해 측정하였으며, 고객성과는 고객 불만 감소, 제품(서비스)의 정시 배달정보, 고객에 대한 유연한 대응가능성, A/S 요구 시 고객편의성, 서비스 및 납기의 적시성 향상, 고객충성도 향상, 기존고객 유지율을 통해 측정하였다.

III. 연구방법

3.1 연구가설

Choi(2012)는 소상공인 지원프로그램인 자금지원, 교육지원, 자영업컨설팅 지원제도의 경영성과에 대한 영향력을 소상공인 지원센터 애착도와 마케팅 차별성을 매개효과로 검증한다. 자금지원, 교육지원, 자영업컨설팅 지원은 마케팅 차별화, 소상공인 지원센터 애착도의 매개효과를 통해 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kim, et al.(2012)은 정부지원서비스는 창업과정 특성과 사업성과에 조절효과로 작용하는 것으로 나타났다. 정부지원서비스는 상담지원 서비스, 자금지원서비스, 경영지원서비스측면에서 조사하고 있다. Kim(2013)은 소상공인 지원제도 중 자금지원제도와 컨설팅 지원제도는 경영성과에 유의한 영향을 미치나, 교육지원제도의 영향을 확인하지 못하였다.

본 연구에서는 경남지역을 대상으로 각 소상공인 지원제도 별로 효과를 측정하였고, 이를 통해 해당 지원제도를 이용한 대상별로 경영성과와의 관계를 검증한다. 선행연구에서 조사한 교육지원정책에서 자영업이나 1인 사업자의 경우는 교육장을 방문해야하는 교육참여에 어려움이 있었다. 본 연구의 대상시점은 2015년 기준으로 e-러닝을 통하여 사업장 이탈이 어려운 사업주의 교육을 지원하고 있다. 뿐만 아니라 전문적인 업종별 교육의 제공으로 교육지원제도의 실질적 효과를 기대할 수 있다.

소상공인 지원제도와 경영성과간의 관계를 알아보기 위한 가설은 다음과 같이 설정한다.

가설 1: 소상공인 지원제도 이용여부에 따라 경영성과는 차이가 있을 것이다

- 1-1: 소상공인지원제도 중 자금지원제도 이용여부에 따른 경영성과는 차이가 있을 것이다.
- 1-2: 소상공인지원제도 중 교육지원제도 이용여부에 따른 경영성과는 차이가 있을 것이다.
- 1-3: 소상공인지원제도 중 컨설팅지원제도 이용여부에 따른 경영성과는 차이가 있을 것이다.

가설 2: 소상공인 지원제도 이용유형에 따라서 경영성과는 차이가 있을 것이다

가설 3: 소상공인 지원제도는 경영성과에 유의한 정(+)의 영

향을 줄 것이다

- 3-1: 소상공인 지원제도 중 자금지원제도는 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- 3-2: 소상공인 지원제도 중 교육지원제도는 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- 3-3: 소상공인 지원제도 중 컨설팅지원제도는 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.

3.2 변수의 정의 및 측정

모형에 사용된 각 변인들을 정리하면 다음과 같다. 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 학력으로 구성하며, 성별은 남자와 여자이며, 연령은 20대, 30대, 40대, 50대, 60대 이상이다. 학력은 중졸이하, 고졸, 전문대졸, 대졸, 대학원이상으로 구성하였다.

본 연구에서 소상공인 지원제도는 자금지원제도, 교육지원제도, 컨설팅지원제도로 구분하며, 소상공인지원제도의 이용여부는 각 제도의 활용실적의 여부를 기준으로 분류한다. 소상공인지원제도 이용유형은 세 가지 제도 각각에 대한 이용여부의 조합을 기준으로 총 8가지로 구분한다. 경영성과는 재무적성과로는 매출액증가율, 순이익증가율, 투자수익률, 비재무적성과로는 고객증가율, 현재 운영관리능력을 사용하였다. 각각의 성과는 리커드의 5점측도를 사용하여 측정하였다.

일반적으로 매출액(sales account) 증가율은 통상적인 매출 총액으로 상품, 제품의 판매나 용역의 제공으로 얻는 대가의 화폐금액으로 판매품 중 인도된 상품, 제품의 일부 과손이나 수량부족 등으로 에누리하거나 반품되는 에누리 액이나 환입품액을 총매출액에서 공제한 순매출액을 의미한다. 순이익(net profit) 증가율은 총수익에서 인건비, 영업비, 잡비 따위의 총비용을 빼고 남은 순전한 이익으로 규정하여 평가정도를 나타낸다. 투자수익률(Return on Investment: ROI)은 순이익을 투자액으로 나누어 구한 값으로 정의한다.

고객증가율은 충성도를 가진 고객의 증가율로 규정하여 소상공인의 주관적 평가 정도를 측정하는 것이다. 단골고객은 기업의 견고한 기반이 될 뿐만 아니라 미래 성장가능성을 반영하고 있다. 향상된 관계는 시장 점유율과 이익률을 개선시킬 뿐만 아니라 구매의 증가, 고객 유지비용 감소, 긍정적 구전을 통한 광고효과, 종업원 유지, 고객의 수명 가치 등을 증가시킬 수 있다(Zeithaml & Bitner, 1996). 운영관리능력은 소상공인의 전반적인 경영전략능력을 측정하는 것이다. 소상공인지원원에서 활용중인 경영진단 프로그램의 측정 항목을 바탕으로 고객관리, 마케팅, 종업원 관리 등 사업체 전반적인 운영능력의 주관적 평가정도를 측정하였다.

3.3 자료처리방법과 신뢰도

본 연구를 위한 자료처리방법은 다음과 같다

- 1) 모든 분석은 IBM SPSS 22.0을 이용하여 분석하였다.
- 2) 연구대상자의 인구통계학적 특성과 창업관련 변인에 대

한 빈도와 비율(%)을 빈도분석⁴⁾으로 산출한다.

- 3) 소상공인 지원 사업별 만족도 수준, 경영성파에 대해서는 평균과 표준편차를 산출한다.
- 4) 인구통계학적 특성과 창업관련변인에 따른 소상공인 지원 사업별 만족도 수준, 경영성파의 인식차이를 일원변량 분석⁵⁾을 통하여 알아보았다.
- 5) 자금지원사업, 교육지원 사업, 컨설팅지원사업의 이용 여부 및 이용 유형에 따른 경영성파의 차이를 독립표본 t 검정⁶⁾과 일원변량분석을 통하여 알아보았다.
- 6) 해당 소상공인 지원 사업별 경영성파에 대한 영향을 다중회귀분석을 통하여 알아보았다.
- 7) 모든 분석의 유의수준 $\alpha=.05$ 이다

본 연구에 사용되는 검사지의 각 측정문항의 내적일치도를 알아보기 위하여 신뢰도계수를 측정하였다. 신뢰도계수값은 여러 문항들이 서로 얼마나 관련성이 있는지를 나타내는 값으로 0에서 1의 값을 지니며, 관련성이 높은 문항들로 구성될 수록 1에 가까운 값을 가진다. 보통 0.6이상이면 신뢰할만한 것으로 판단한다. 그 결과 <표 6>에서 제시된 바와 같이 소상공인 지원제도 중 자금지원제도는 0.933, 교육지원제도는 0.959, 컨설팅지원제도는 0.960으로 나타났으며, 경영성파는 0.960으로 높은 수준의 신뢰도는 나타내었다.

<표 6> 측정변인들의 신뢰도

변인		문항수	신뢰도계수
소상공인 지원제도	자금지원제도	5	.933
	교육지원제도	5	.959
	컨설팅지원제도	5	.960
경영성파		5	.960

소상공인 지원제도 경영성파를 살펴보면(<표 7> 참조), 전체 경영성파는 평균 3.90수준으로 높게 나타났으며, 그 하위 요인별로는 매출액 증가율은 평균 4.02, 순이익증가율은 평균 3.82, 투자수익률은 평균 3.52, 고객증가율은 평균 4.00, 운영관리능력은 평균 4.13으로 나타났다.

소상공인 지원제도를 통해 얻은 경영성파 중 운영관리능력이 가장 높았으며, 다음으로 매출액증가율, 고객증가율, 순이익증가율, 투자수익률의 순으로 나타났다.

<표 7> 소상공인 지원제도 경영성파

구분	평균	표준편차
매출액증가율	4.02	0.87
순이익증가율	3.82	0.82
투자수익률	3.52	0.81
고객증가율	4.00	0.83
운영관리능력	4.13	0.82
전체 경영성파	3.90	0.77

IV. 분석결과

4.1 인구통계학적 특성

본 연구를 위하여 272명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였으며 이들의 인구통계학적 특성은 <표 8>에 제시된 바와 같다. 전체 대상자 중 남자는 48.2%, 여자는 51.8%로 여자들이 다소 많았으며, 연령별로는 20대는 3.7%, 30대는 22.1%, 40대는 33.8%, 50대는 32.4%, 60대 이상은 8.1%로 구성되어 30, 40, 50대가 주 대상자이다. 이하 분석에서는 20대는 30대 이하로 포함하여 분석 적용한다. 학력에 따라서는 중졸이하는 4.0%, 고졸은 34.9%, 전문대졸은 23.2%, 대졸은 33.5%, 대학원이상은 4.4%로 나타나 고졸자, 대졸자가 가장 많았으며 이하분석에서는 중졸이하와 고졸에 포함하여 고졸이하로 분석하고자 한다.

<표 8> 인구통계학적 특성별 분포

특성		n	%
성별	남자	131	48.2
	여자	141	51.8
연령	20대	10	3.7
	30대	60	22.1
	40대	92	33.8
	50대	88	32.4
	60대 이상	22	8.1
학력	중졸이하	11	4.0
	고졸	95	34.9
	전문대졸	63	23.2
	대졸	91	33.5
	대학원이상	12	4.4

소상공인 지원제도 관련변인은 소상공인 지원제도별 이용 여부, 소상공인 지원제도별 이용유형을 의미한다. 이는 아래 <표 9>, <표 10>에 각각 제시하였다.

4.2 소상공인 지원제도 이용 특성

4.2.1 소상공인 지원제도별 이용 여부

소상공인 지원제도 관련에 대해서 살펴보면, <표 8>와 <그림 1>에서 제시된 바와 같이 자금지원제도는 전체대상자의 59.9%가 이용하였으며, 교육지원제도는 40.8%, 컨설팅지원제도는 38.9%가 이용한 것으로 나타났다. 그림에서 보는 바와 같이 자금지원제도를 상당히 많이 이용하는 반면, 상대적으로 교육지원제도와 컨설팅지원제도는 이용도가 낮음을 알 수 있다.

<표 9> 소상공인 지원제도 이용 여부

구분	자금지원제도		교육지원제도		컨설팅지원제도	
	n	%	n	%	n	%
없음	109	40.1	161	59.2	66	61.0
1회	152	55.9	90	33.1	101	37.1
2회이상	11	4.0	21	7.7	5	1.8
전체	272	100.0	272	100.0	272	100.0

4) 빈도분석은 수집한 자료의 특성을 파악하기 위한 첫 번째 단계로 원자료(raw data)의 분포현황을 파악하여 중심경향치, 분포도 등변수의 개략적 특성을 살펴보는 분석 방법
 5) 일원변량분석(One way ANOVA)은 한요인(변인)내에 있는 두집단 이상의 종속변인의 평균차이가 통계적으로 유의미한 차이가 있는지는 검증하는 방법
 6) 독립표본 t검정은 두 집단 간의 평균이 차이가 있는지를 검증하는 방법



<그림 1> 소상공인 지원제도별 이용횟수 분포

4.2.2. 소상공인 지원제도별 이용 유형

연구대상자 272명이 소상공인 지원제도를 이용 유형을 살펴보면(<표 9> 참조), 전혀 아무런 소상공인지원제도를 이용하지 않은 대상자는 1.8%였으며, 자금지원제도만 이용한 경우는 22.1%, 교육지원제도만 이용한 경우는 16.9%, 컨설팅지원제도만 이용한 경우는 20.2%로 한 가지 제도만 이용한 경우는 자금지원과 컨설팅지원을 가장 많이 하는 것을 알 수 있으며 그에 비해 상대적으로 교육지원제도는 그 이용 빈도가 낮은 것으로 나타났다. 두 가지씩 이용한 경우에는 자금지원과 교육지원은 20.2%, 자금지원과 컨설팅지원은 15.1%, 교육지원과 컨설팅지원은 1.1%로 나타나 보통은 자금지원과 교육지원을 가장 많이 하며, 다음으로 자금지원과 컨설팅 지원의 순이었다. 그러나 교육지원과 컨설팅지원은 겨우 1.1%로 나타나 거의 하지 않는 것으로 나타났다. 또한 3가지 모두는 골고루 이용한 경우는 2.6%로 나타나 그 수준이 매우 낮았다.

<표 10> 연구대상자들의 각 소상공인 지원제도의 이용 유형

자금지원제도	교육지원제도	컨설팅지원제도	빈도	퍼센트
×	×	×	5	1.8
×	×	○	55	20.2
×	○	×	46	16.9
×	○	○	3	1.1
○	×	×	60	22.1
○	×	○	41	15.1
○	○	×	55	20.2
○	○	○	7	2.6
합계			272	100.0

4.3 소상공인 지원제도 이용에 따른 경영성과분석

소상공인 지원제도별 경영성과 수준의 차이를 <표 11>에 제시하였다. 소상공인 지원제도별 이용 여부와 이용 유형을 구분하여 분석하였다. 이용 여부는 각 제도를 이용한 경우와 이용하지 않은 경우를 구분하여 경영성과차이를 독립 표본 t검정을 통하여 알아보았으며, 이용 유형은 <표 9>에서 분류된 각 소상공인 지원제도를 이용 유형에 따라 일원변량분석을 통하여 분석한 것이다. 이는 가설 1, 가설2에 대한 검증으로 가설 1인 “소상공인 지원제도 이용여부에 따라 경영성과는 차이가 있을 것이다.”와 가설 2인 “소상공인 지원제도 이용유형에 따라서 경영성과는 차이가 있을 것이다.”에 대한 검증결과이다.

먼저 가설 1인 “소상공인 지원제도 이용여부에 따라 경영성과는 차이가 있을 것이다.”에 대한 검증결과, <표 11>에서 제시된 바와 같이 소상공인 지원제도별 경영성과 수준 차이를

살펴보면, 자금지원제도, 컨설팅지원제도를 이용한 경우 매출 증가율, 순이익증가율, 투자수익률, 고객증가율, 운영관리능력 및 전체 경영성과에서 각 지원제도를 이용한 경우 더욱 경영성과가 높은 것으로 나타났다. 그러나 교육지원제도의 경우는 해당제도를 이용하지 않은 경우 경영성과가 높은 것으로 나타나 가설 1-2는 기각되었다. 따라서 가설 1인 “소상공인 지원제도 이용여부에 따라 경영성과는 차이가 있을 것이다.”에 대한 검증 결과 가설 1은 부분 채택되었다.

<표 11> 소상공인 지원제도별 경영성과 수준차이

구분	매출액 증가율	순이익 증가율	투자 수익률	고객 증가율	운영 관리 능력	전체 경영 성과	
자금 지원 제도	×(n=109)	3.841	3.66	3.39	3.85	4.01	3.75
	○(n=163)	4.13	3.93	3.60	4.10	4.21	4.00
	t(p)	-2.73** (.007)	-2.55** (.011)	-1.98* (.049)	-2.47* (.014)	-1.97* (.049)	-2.45** (.015)
교육 지원 제도	×(n=161)	4.18	3.96	3.66	4.17	4.29	4.05
	○(n=111)	3.78	3.62	3.32	3.77	3.90	3.68
	t(p)	3.64*** (.000)	3.25** (.001)	3.29** (.001)	3.88*** (.000)	3.68*** (.000)	3.81*** (.000)
컨설팅 제도	×(n=166)	3.83	3.62	3.34	3.81	3.95	3.71
	○(n=106)	4.32	4.13	3.79	4.31	4.42	4.19
	t(p)	-5.16*** (.000)	-5.73*** (.000)	-5.00*** (.000)	-5.13*** (.000)	-4.78*** (.000)	-5.77*** (.000)

자금	교육	컨설팅		2.40	2.40	2.40	2.60	2.60	2.48
×	×	×	(a)	2.40	2.40	2.40	2.60	2.60	2.48
×	×	○	(b)	4.25	4.05	3.89	4.27	4.44	4.18
×	○	×	(c)	3.54	3.35	2.96	3.57	3.74	3.43
×	○	○	(d)	3.33	3.33	2.67	2.67	2.67	2.93
○	×	×	(e)	4.00	3.73	3.50	3.97	4.10	3.86
○	×	○	(f)	4.56	4.34	3.73	4.51	4.56	4.34
○	○	×	(g)	4.00	3.84	3.58	3.95	4.07	3.89
○	○	○	(h)	3.86	3.86	3.86	4.14	4.14	3.97
F(p)				9.21*** (.000)	9.19*** (.000)	8.87*** (.000)	10.09*** (.000)	9.97*** (.000)	10.73*** (.000)
Scheffe				a< b,ef,gh	a< b,ef,gh	a< b,ef,gh	a< b,ef,gh	a< b,ef,gh	a< b,ef,gh
전체				4.02	3.82	3.52	4.00	4.13	3.90

1) Mean, *p<.05 **p<.01 ***p<.001

2) a(n=5), b(n=55), c(n=46), d(n=3), e(n=60), f(n=41), g(n=55), h(n=7) 임

다음으로 가설 2인 “소상공인 지원제도 이용유형에 따라서 경영성과는 차이가 있을 것이다.”에 대한 검증결과, 소상공인 지원제도 이용 유형별로는 세 가지 모두 이용하지 않은 대상자보다는 이용한 대상자들의 경영성과가 대체적으로 높았으며 이중 교육지원제도만 이용하거나 교육지원제도와 컨설팅지원제도만 이용한 경우는 다른 유형보다 상대적으로 경영성과수준이 낮은 경향이었다. 따라서 교육지원제도는 다른 지원제도와 혼합하여 운영이 되어야 하며 독단적으로 이용되는 경우 경영성과를 기대하기는 힘든 경향이었다. 그러므로 가설 2인 “소상공인 지원제도 이용유형에 따라서 경영성과는 차이가 있을 것이다.”에 대한 검증결과 가설3은 채택되었다.

<표 12> 인구통계학적 특성별 소상공인 지원제도차이

특성	자금지원제도		교육지원제도		컨설팅 지원제도		
	이용 안함	이용함	이용 안함	이용함	이용 안함	이용함	
성별	남자	49 (37.4)	82 (62.6)	71 (54.2)	60 (45.8)	85 (64.9)	46 (35.1)
	여자	60 (42.6)	81 (57.4)	90 (63.8)	51 (36.2)	81 (57.4)	60 (42.6)
	χ^2 (p)	.750(.387)		2.608(.106)		1.580(.209)	
연령	30대 이하	27 (38.9)	43 (61.4)	45 (64.3)	25 (35.7)	46 (65.7)	24 (34.3)
	40대	36 (39.1)	56 (60.9)	57 (62.0)	35 (38.0)	54 (58.7)	38 (41.3)
	50대	38 (43.2)	50 (56.8)	45 (51.1)	43 (48.9)	54 (61.4)	34 (38.6)
	60대 이상	8 (36.4)	14 (63.6)	14 (63.6)	8 (36.4)	12 (54.5)	10 (45.5)
	χ^2 (p)	.580(.901)		3.587(.310)		1.250(.741)	
	학력	고졸 이하	43 (40.6)	63 (59.4)	61 (57.5)	45 (42.5)	65 (61.3)
전문대졸		29 (46.0)	34 (54.0)	43 (68.3)	20 (31.7)	37 (58.7)	26 (41.3)
대졸		31 (34.1)	60 (65.9)	53 (58.2)	38 (41.8)	56 (61.5)	35 (38.5)
다취원		6 (50.0)	6 (50.0)	4 (33.3)	8 (66.7)	8 (66.7)	4 (33.3)
χ^2 (p)		2.802(.423)		5.616(.132)		.314(.957)	
전체		109 (40.1)	163 (59.9)	166 (61.0)	106 (39.0)	166 (61.0)	106 (39.0)

현재의 결과를 보면(<표 11> 참조), 교육지원제도는 이 제도를 이용하지 않은 대상자들의 경영성파가 더욱 높은 것으로 나타나 추가적인 분석이 필요하다. 각 대상자들의 구체적인 특성을 파악하기 위하여 연구대상자들의 각 소상공인 지원제도별 이용여부와 이용유형에 대한 인구통계학적 특성의 차이를 먼저 알아보았다. 소상공인 지원제도 이용여부는 <표 12>에서 제시한 바와 같이 3가지의 인구통계학적 특성별 차이는 없는 것으로 나타났다.

4.4 소상공인 지원제도의 경영성파에 대한 영향분석

소상공인 지원제도에 대한 경영성파 영향력 요인을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이는 각 제도별로 이용 대상이 다른 관계로 각 제도별로 구별하여 분석하였다. 다중회귀분석의 종속변인은 각 경영성파 개별요인이며, 독립변인은 소상공인 지원제도별 하위요인을 독립변인으로 투입하여 다중회귀분석을 한 것으로 그 결과는 <표 13>은 자금지원제도의 경영성파에 대한 영향력, <표 14>는 교육지원제도의 경영성파에 대한 영향력, <표 15>는 컨설팅지원제도의 경영

성파에 대한 영향력을 분석한 것이다.

4.4.1 자금지원제도

가설 3 “소상공인 지원제도는 경영성파에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.”을 검증하기 위하여 세부가설인 가설 3-1, 가설 3-2, 가설 3-3에 대한 검증을 하였다.

먼저 가설 3-1인 “소상공인 지원제도 중 자금지원제도는 경영성파에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.”에 대한 검증을 위하여 자금지원제도를 이용한 경험이 있는 163명을 대상으로 자금지원제도의 경영성파에 대한 영향력을 살펴본 결과를 <표 13>에 제시하였다. 이모형의 VIF는 최소 2.791에서 최대 5.092이며 각각 모형 Durbin-Watson 값은 1.353에서 1.729로 본 회귀모형은 다중공선성⁸⁾이 없는 것으로 나타났다.

자금지원제도가 경영성파에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 13>에서 제시된 바와 같이 전체 경영성파는 절차, 금리, 상환기간을 제외한 시기($\beta=.348$, $p<.01$), 규모($\beta=.259$, $p<.01$)에 대해서 긍정적인 향상효과가 있는 것으로 나타났다. 이모형의 설명력은 54.8%이다.

경영성파의 각 하위요인별로 살펴보면, 자금지원제도의 하위변인 중에서는 자금지원 시기가 가장 영향을 많이 주는 요인이었으며 다음으로 자금지원 규모인 것으로 나타났다. 매출증가액, 순이익증가액, 고객증가액은 자금지원시기, 지원지원 규모가 유의한 향상효과를 주며, 운영관리 능력은 자금지원 규모만이 유의한 향상효과가 나타났으며, 투자수익률의 경우는 자금지원 시기의 영향력은 매우 크지만 자금지원 규모의 영향력은 유의수준 10%에서 약간이 영향을 주는 것으로 나타났다.

<표 13> 자금지원제도의 경영성파에 대한 영향력

경영 성과	매출액 증가율		순이익 증가율		투자 수익률		고객 증가율		운영 관리능력		전체 경영성파	
	b	β										
자금 지원												
시기	.430	.352**	.286	.255*	.537	.509***	.332	.297*	.181	.169	.353	.348**
규모	.204	.220*	.207	.243*	.156	.194*	.223	.262**	.209	.257**	.200	.259**
절차	.039	.039	.089	.097	-.155	-.180	-.029	-.032	.055	.063	.000	.000
금리	.076	.072	.196	.203*	.084	.093	.116	.120	-.171	-.186*	.060	.069
상환 기간	.138	.135	-.054	-.058	.018	.020	.129	.138	.383	.429***	.123	.144
R2(Adj. R2)	.544(.529)		.453(.435)		.371(.351)		.495(.479)		.470(.453)		.548(.533)	
F(p)	37.412*** (.000)		25.965*** (.000)		18.495*** (.000)		30.764*** (.000)		27.819*** (.000)		38.010*** (.000)	
Dubin-Watson	1.495		1.468		1.729		1.428		1.463		1.353	

† p<.10 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

각 모형이 설명력은 매출증가율은 54.4%, 순이익증가율은 45.3%, 투자수익률은 37.1%, 고객증가율은 49.5%, 운영관리능력은 47.0%로 나타났다. 따라서 가설 3-1 “소상공인 지원제도

7) 잔차의 독립성을 검증하는 방법으로 0 또는 4에 가까울수록 회귀모형에 부적절하며 2에 가까울수록 회귀모형이 적절하다는 것을 의미한다.

8) 다중공선성(Multicollinearity)은 입력변수들간의 상관정도가 높은 상태를 말하며 보통 상관계수가 0.8이상이거나 VIF가 10이상, Tolerance는 0.1이하일때 다중공선성이 존재한다고 판단한다.

9) 다중회귀분석의 모형의 설명력은 R2으로 설명하며 회귀선(Y=X)를 설명된 부분(SSR)이 총변동(SST)중 어느정도 차지하는지를 나타내는 값으로 R2=SSR/SST로 산출한다. 즉, 회귀직선의 방정식이 원래의자료를 잘 설명하는 지 나타내는 수치이다.

중 자금지원제도는 경영성파에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.”에 대해서는 자금지원제도의 하위영역 중 자금지원 절차를 제외한 요인들이 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3-1은 부분 채택되었다.

4.4.2 교육지원제도

가설 3-2인 “소상공인 지원제도 중 교육지원제도는 경영성파에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.”에 대한 검증을 위하여 교육지원제도를 이용한 경험이 있는 111명을 대상으로 교육지원제도의 경영성파에 대한 영향력을 살펴본 결과를 <표 14>에 제시하였다.

<표 14> 교육지원제도의 경영성파에 대한 영향력

경영 성과 교육 지원	매출액 증가율		순이익 증가율		투자 수익률		고객 증가율		운영 관리능력		전체 경영성파	
	b	β	b	β	b	β	b	β	b	β	b	β
교육 프로그램	-.27	-.21	-.07	-.06	-.13	-.10	-.18	-.15	-.32	-.25 [†]	-.19	-.16
교육강사의 강의수준 및 내용	-.35	-.27	.14	.11	.12	.09	-.07	-.06	-.06	-.05	-.04	-.04
심화된 교육 내용	.67	.57**	.22	.20	.29	.25	.41	.36*	.50	.43**	.42	.38*
경영개선 교육 효과	-.13	-.10	-.08	-.07	-.11	-.09	-.11	-.10	-.25	-.20	-.13	-.12
경영자의 자부심 함양	.84	.71***	.57	.51**	.65	.55**	.75	.66***	1.03	.87***	.77	.70***
R2 (Adj. R2)	.465(.439)		.451(.424)		.448(.422)		.481(.456)		.632(.614)		.548(.526)	
F(p)	18.224*** (.000)		17.221*** (.000)		17.046*** (.000)		19.465*** (.000)		36.034*** (.000)		25.417*** (.000)	
Dubin-Watson	1.775		1.662		1.524		1.785		1.803		1.712	

† p<.10 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

이모형의 VIF는 최소 4.660에서 최대 6.542이며 각각 모형 Dubin-Watson값은 1.524에서 1.803으로 본 회귀모형은 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 교육지원제도가 경영성파에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 14>에서 제시된 바와 같이 전체 경영성파는 교육프로그램, 교육 강사의 강의수준 및 내용, 경영 개선에 대한 교육 효과를 제외한 심화된 교육내용(β=.388, p<.05), 경영자의 자부심 함양(β=.707, p<.001)에 대해서 긍정적인 향상효과가 있는 것으로 나타났다. 이모형의 설명력은 54.8%이다.

경영성파의 각 하위요인별로 살펴보면, 모든 경영성파의 하위요인들은 경영자의 자부심 함양에 대해서 강한 향상효과를 받는 것으로 나타났으며, 그 외 교육지원제도 내용 중에서 매출액증가율(β=.571, p<.01), 고객증가율(β=.363, p<.05), 운영 관리 능력(β=.432, p<.01)에는 심화된 교육내용이 유의한 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 각 모형이 설명력은 매출증가율은 46.5%, 순이익증가율은 45.1%, 투자수익률은 44.8%, 고객증가율은 48.1%, 운영관리능력은 63.2%로 나타났다. 따라서 가설 3-2인 “소상공인 지원제도 중 교육지원제도

는 경영성파에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.”에 대한 검증 결과 교육지원제도의 하위영역 중 교육 강사의 강의수준과 내용, 경영개선에 대한 교육 효과를 제외한 모든 변인이 영향을 주는 것으로 나타나 가설 3-2는 부분 채택되었다.

4.4.3 컨설팅지원제도

가설 3-3인 “소상공인 지원제도 중 컨설팅지원제도는 경영성파에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.”에 대한 검증을 위하여 컨설팅지원제도를 이용한 경험이 있는 106명을 대상으로 컨설팅지원제도의 경영성파에 대한 영향력을 살펴본 결과를 <표 15>에 제시하였다. 이모형의 VIF는 최소 1.056에서 최대 8.886이며 각각 모형 Dubin-Watson값은 1.631에서 1.936으로 본 회귀모형은 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

컨설팅지원제도가 경영성파에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 15>에서 제시된 바와 같이 전체 경영성파는 컨설팅 개선방향 및 제시결과를 제외한 컨설팅 지원서비스(β=.181, p<.10), 컨설턴트 현장지도능력(β=.362, p<.05), 컨설턴트 진단내용(β=.482, p<.05), 컨설팅 진단 내용 적용수행(β=.676, p<.001)에 대해서 긍정적인 향상효과가 있는 것으로 나타났다. 이모형의 설명력은 63.8%이다.

경영성파의 각 하위요인별로 살펴보면, 약간 다른 유형이 나타난다. 운영관리능력의 경우는 전체의 경향과 비슷하며, 전체 경영성파에서 유의한 영향력이 나타나지 않았던 컨설팅 개선방향 및 제시결과(β=.416, p<.05)로 운영관리 능력향상에 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났으며 컨설팅 지원서비스는 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다.

<표 15> 컨설팅지원제도의 경영성파에 대한 영향력

경영 성과 컨설팅 지원	매출액 증가율		순이익 증가율		투자 수익률		고객 증가율		운영 관리능력		전체 경영성파	
	b	β	b	β	b	β	b	β	b	β	b	β
컨설팅 지원 서비스	.25	.22*	.14	.14	.14	.13	.18	.16	.17	.14	.18	.18 [†]
컨설턴트 현장 지도 능력	.15	.15	.26	.28	.32	.33	.30	.28	.57	.53**	.32	.36*
컨설턴트 진단 내용	.19	.19	.36	.40	.39	.41	.35	.34	.80	.77**	.42	.48*
컨설팅 개선방향 제시 결과	.002	.002	.03	.03	.13	.13	.08	.07	.47	.41*	.14	.15
컨설팅 진단적용수행	.63	.60***	.41	.43*	.52	.52*	.69	.64***	.83	.76***	.62	.67***
R2(Adj. R2)	.684(.668)		.409(.380)		.349(.317)		.570(.548)		.546(.523)		.638(.619)	
F(p)	43.326*** (.000)		13.855*** (.000)		10.742*** (.000)		26.570*** (.000)		24.064*** (.000)		35.182*** (.000)	
Dubin-Watson	1.936		1.851		1.631		1.754		1.884		1.834	

† p<.10 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

경영성파의 하위요인들에 대해서는 컨설팅 진단내용 적용 수행에 대한 만족도가 높을수록 각각의 경영성파가 높아지는 효과가 있는 것으로 나타났으며 특히 매출증가율($\beta=0.609$, $p<0.001$)과 고객증가율($\beta=0.644$, $p<0.001$), 운영관리능력($\beta=0.761$, $p<0.001$)에 대한 향상효과가 매우 크게 나타났다. 순이익증가율($\beta=0.439$, $p<0.05$)과 투자수익률($\beta=0.523$, $p<0.05$)은 유의수준 5%에서 유의한 향상효과가 나타났으며, 운영관리능력에 유의한 영향을 미치지 못하던 컨설팅 지원서비스는 매출 증가율($\beta=0.223$, $p<0.05$)에 대한 향상효과가 나타났다.

각 모형이 설명력은 매출증가율은 68.4%, 순이익증가율은 40.9%, 투자수익률은 34.9%, 고객증가율은 57.0%, 운영관리능력은 54.6%로 나타났다.

따라서 가설 3-3 “소상공인 지원제도 중 컨설팅지원제도는 경영성파에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.”에 대한 검증 결과 컨설팅지원제도의 모든 하위변인이 영향을 주는 것으로 나타나 가설 3-3은 부분 채택되었다.

이상의 결과 결과에 따라서 가설 3 “소상공인 지원제도는 경영성파에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이다.”을 검증하기 위한 가설 3-1, 가설 3-2, 가설 3-3 모두 부분 채택되어 가설 3은 부분채택 되었다. 따라서 소상공인 지원제도의 자금지원제도, 교육지원제도, 컨설팅지원제도는 모두 경영성파에 유의한 향상효과를 주는 것으로 나타났다.

V. 결론

경남지역 소상공인에 대한 소상공인 지원제도가 경영성파에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 온라인 설문조사를 이용하여 2013년 1월부터 2015년 10월 까지 소상공인 지원제도를 이용한 경남지역 내 소상공인 272명을 조사한 결과를 종합하며 다음과 같다.

첫째, 전체대상자 중 자금지원제도는 59.9%가 이용하였으며, 교육지원제도는 40.8%, 컨설팅지원제도는 38.9%가 이용한 것으로 나타나 자금지원제도를 가장 많이 이용하여, 다음으로 교육지원제도, 컨설팅 지원제도 순이었다.

둘째, 소상공인 지원제도의 이용 유형별로는 모든 제도를 전혀 이용하지 않은 경우는 1.8%이며 대부분의 경우는 1개 이상의 소상공인 지원제도를 이용하였다. 이중 세 가지 제도 모두 이용한 경우는 2.6%로 낮았으며, 자금지원제도만 이용한 경우가 22.1%로 가장 많으며 다음으로 컨설팅지원 제도만 이용한 경우 20.2%, 자금지원제도와 교육지원제도만 이용한 경우가 20.02%로 높았으며, 그 다음으로 교육지원제도만 이용한 경우는 16.9%, 자금지원제도와 컨설팅지원제도만 이용한 경우는 15.1%의 순으로 나타났다.

셋째, 소상공인 지원제도 이용 후 경영성파는 비교적 향상된 것으로 나타났으며(평균 3.90) 이중 운영관리능력의 향상도가 평균 4.13으로 가장 높으며, 다음으로 매출액증가율(평균 4.02), 고객증가율(평균 4.00), 순이익증가율(평균 3.82), 투자수

익률(평균 3.52)의 순으로 나타났다.

넷째, 소상공인 지원제도 이용 여부별 경영성파에서는 자금지원제도와 컨설팅지원제도는 소상공인 지원제도를 이용한 경우에 경영성파가 높게 나타났다. 그러나 교육지원제도는 해당 제도를 이용하지 않은 경우 경영성파가 높은 것으로 나타났다. 교육지원제도를 이용한 대상들의 특성을 분석한 결과 업종경력이 5년 이상인 경우 교육지원제도를 많이 이용하며, 교육지원제도만 신청하는 경우는 고졸이하의 학력, 업종경력이 5년 이상, 매출액이 1천만 원에서 3천만 원 사이인 대상들이 많아 그들의 경영성파가 낮음을 알 수 있다.

다섯째, 세 가지 소상공인 지원제도에 대한 이용 유형에 따른 경영성파를 살펴본 결과, 전체적인 경영성파가 가장 높은 경우는 자금지원제도와 컨설팅 지원제도를 이용한 경우이며, 다음으로 컨설팅 지원제도만 이용한 경우, 세 가지 모두를 이용한 경우, 자금지원제도와 교육지원제도만 이용한 경우의 순으로 나타났다. 특히 하나의 지원제도만 이용한 경우는 컨설팅지원제도만 이용한 경우 가장 높으며, 다음으로 자금지원제도만 이용한 경우, 교육지원제도만 이용한 경우의 순이었는데, 교육지원제도만 이용한 경우 경영성파가 낮은 관계로 교육지원제도만 이용하거나 교육지원제도와 컨설팅지원제도만 이용한 경우는 경영성파 면에서는 그다지 효과가 두드러지지 않았다. 즉, 컨설팅지원제도의 경우는 단독으로 이용하거나 자금지원제도와 함께 연계해서 지원되어야 하는 것을 알 수 있다.

여섯째, 가장 이상적인 소상공인 지원제도는 자금지원과 컨설팅지원으로 구성하는 것으로 이는 경영성파를 단기간에 올릴 수 있는 지원책으로 세 가지 지원제도를 모두 이용한 경우보다 더 경영성파가 높은 것이다. 특히 이전의 연구에서 교육지원제도가 경영성파에 직접효과를 주지 못하고 제3의 요인에 의한 조절효과나 매개효과에 의해 유의한 영향을 주는 연구에서 본 바와 같이 교육지원제도의 효과는 단기간이 아닌 장기간의 시기가 요구되는 것이며, 소상공인 생존율이 낮기 때문에 이에 대한 검증이 다시 필요함을 알 수 있다. 그러므로 소상공인의 단계별로 적절한 지원제도를 지원하는 정책들이 구성되어야 함을 시사한다. 즉, 교육지원제도는 꾸준히 소상공인이 소멸되지 않도록 지속적인 지원이 필요하고, 전문교육뿐만 아니라 위기관리능력, 문제해결능력 등의 교육이 필요함을 알 수 있다. 또한 컨설팅 지원제도는 어느 정도 창업 후 기간이 경과한 후에 이루어지는 것으로 단계적인 프로그램 개선이 필요함을 확인한 것이다.

일곱째, 자금지원제도 중 절차는 전혀 경영성파에 유의한 영향을 주지 못하는 요인으로 보다 절차를 단순화해서 소상공인을 편의를 도모해야 하며, 금리적인 면은 운영관리능력을 저해하는 요인으로 나타남을 확인되어 이에 대한 개선이 요구 된다.

여덟째, 교육지원제도 중 교육 강사의 강의수준 및 내용, 경영개선에 대한 교육 효과는 현재 경영성파에 영향을 주지 못하며, 현재의 교육 프로그램은 운영관리능력을 낮추는 결과를 초래하는 것으로 나타나 보다 면밀한 프로그램 구성이 요구 된다. 특히 경영개선에 면에 도움이 되지 못하는 프로그램

으로 인하여 교육효과를 저해함을 알 수 있다.

아홉째, 컨설팅 지원제도는 모든 요인들이 경영성파에 두드러진 향상 효과를 주는 것으로 나타나 보다 많은 소상공인들이 컨설팅지원제도는 활용할 수 있도록 홍보와 지원 폭을 넓혀 소상공인의 생존력을 높일 수 있는 주요 소상공인지원제도임을 확인할 수 있다.

이상의 결과를 중심으로 본 연구에서는 다음과 같은 소상공인지원제도의 개선방안을 제시하고자 한다. 먼저 교육지원제도가 보다 더 소상공인의 필요성에 의해 제도를 이용할 수 있도록 다각적인 개선이 요구된다. 교육지원제도의 모든 요인들이 경영성파에 강한 정의 상관성이 존재함에도 불구하고 다중회귀분석 결과, 심화된 교육내용과 경영자의 자부심 함양만이 경영성파에 긍정적인 효과를 주는 것을 알 수 있다. 이는 현재의 교육지원제도에서 지원되는 교육프로그램은 비록 만족도는 높으나 경영성파에 영향력을 주지 못하고, 교육 강사 강의 수준이나 내용이 자신들이 경영에 그다지 도움이 되지 못하며, 경영개선에 대한 교육효과도 미흡한 결과임을 알 수 있다. 소상공인들이 교육지원제도를 이용할 때에는 자신들의 현재 의 경영상의 문제점을 해결할 목적으로 이용하는 이유로 수요자 주도형 교육지원방식으로 운영되어야 함을 알 수 있다.

또한 교육지원제도만 이용하거나 교육지원제도와 컨설팅지원제도를 함께 이용한 대상자들의 경영성파가 낮은 것은 현재 그들의 업종경력이 5년 이상인 경우로 소상공인 생존 자체의 위기상황이 많은 경우이거나 3천만 원 이하의 낮은 매출로 스스로 위기감을 느끼는 대상인 것으로 확인되어 소상공인의 업종경력이나 매출별로 구분된 성장 단계별 지원이 이루어져야 함을 알 수 있다.

다음으로 컨설팅 지원제도의 효과가 현저히 높은 것으로 나타나 소상공인의 진행단계별로 컨설팅지원제도를 더욱 다양하게 구성하여 소상공인의 생존력을 높일 수 있는 방안으로 컨설팅 지원제도를 이용하도록 홍보, 지원 폭을 다양하게 해야 할 것이다. 다만 본 연구는 경남지역을 중심으로 조사 및 분석을 한 결과 전국적으로 확장하여 적용하기에는 한계가 있다.

REFERENCE

- Bin, B. S. & Park, J. K.(2002), An Empirical Study on the Success Factors of a Small Business Starting-up, *The Korean Small Business Review*, 24(3), 135-158.
- Choi, D. R.(2012), *A study of the effects of a support program for small enterprises on business performance: focus on area Busan*, Master's dissertation, Pusan National University.
- Chung, Y. S.(2008), Determinants of the Financial Outcomes of Micro-enterprises, *Social Welfare Policy*, 33, 531-557
- Grant, R. M.(1996), Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm, *Strategic Management Journal*, 17(2), 109-122.
- Go, B. S., Yong, S. J. & Lee, S. C.(2003), An Empirical Study on the Determinants of New Venture

- Performance, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 6(2), 3-33.
- Hwang, S. Y.(2007), *The Impact of Social Support for Small Businesses on Self-Efficacy : focused on small business in Incheon province*, Master's dissertation, Inha University.
- Kim, S. S., Kim, J. W. & Yang, Y. S(2012). A study on Assessing Positive Impacts to Small Business Startups by Government Policy of Promoting Small Business, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(2), 167-175.
- Kim, M. J.(2013), *Study on Effects of Support Programs for Business Performances of Small Enterprises :Focusing on Gyeonggi Area*, Master's dissertation, Hoseo university.
- Na, S. G. & Huh, D. W.(2011), A Study on the Effects of Information Usage Level on the Balanced Scores of Small-scale Businessmen-focusing on the Moderating effects of the support policy, *Management Education Review*, 26(4), 341-365.
- Na, J. D., Kim, S. H. & Choe, T. Y.(2004), The Effects of Environment, CEO Characteristics, and Collaborative Activity on the Performance of Woman Start-up Firm, *The Korean Small Business Review*, 26(1), 175-201.
- SEMAS(2015a), *Education support system documents*, Daejeon-City, Small Enterprise and Market Service.
- SEMAS(2015b), *Policy funds operating instructions*, Daejeon-City, Small Enterprise and Market Service.
- SEMAS(2015c), *Small business consulting operating instructions*, Daejeon-City, Small Enterprise and Market Service.
- SMBA(2015a), *Small business market economic trends survey*, Daejeon-City, Small and Medium Business Administration.
- So, E. Y. & Park, S. W(2015), The Effect of the Entrepreneurship of Small Business Owners on their Financial Performance, *Management Education Review*, 30(1), 245-264.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J.(1996), *Services Marketing*, McGraw - Hill, Book Company.

A study on the Effects of Small Business Managerial Performance with Small Business Support Systems in Gyeongnam

Jeong, Gab Soo*
Seol, Byung Moon**

Abstract

The impact of the recent small business start-up competition in the market, has become overheated. It is effected by early retirement of a generation of youth employment. This study is a study on the impact of SEMAS(Small Enterprise and Market Service) system operating of the funding system, education support programs, and consulting support system on the business performance of small business owners. It has surveyed 272 business owners, in Gyeongsangnam-province. The study includes specific support system for usage frequency and satisfaction and conducted from January 2013 to September 2015. In addition, it analyzes characteristic that motivation, business model, item, owner's experience, sales and demographic by small business owner.

Analysis results, the management performance of small business that uses financial support system and consulting support system is shown to be high. But education support system is the opposite effect. As a result, the management performance is related to industry experience. Therefore education support system need to be reorganized to the support depends on the development stage. This study was conducted to help small business owners entered the start-up market and a decision-making person with a policy decision.

Key words: Small Business Start-Up, Small Business Managerial Performance, Small Business Support System

* First author, Small Enterprise and Market Service Public Corporation, Professional Advisor, jgs0329@daum.net

** Corresponding author, Professor, Gyeongnam National University of Science and Technology, bmseol@gntech.ac.kr