

기업가정신과 디지털역량이 창업성과에 미치는 영향

이경호*

호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과, 박사과정

하규수**

호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과, 교수

국문 요약

코로나-19는 4차 산업혁명은 산업 전 분야의 디지털 전환을 가속화할 것으로 전망된다. 이러한 시장환경에서 유연하게 변화하거나 새롭게 창출하지 못하면 빠르게 도태되어 실패에 이를 수 있다. 이러한 분위기에서 창업기업의 생존과 성장할 수 있도록 창업자와 창업기업 구성원들의 디지털역량을 높이기 위한 다양한 노력들이 지속되고 있다. 본 연구의 목적 역시 창업기업 CEO의 기업가정신이 창업성과와 어떠한 상관관계를 가지고 있는가를 조사하고 시장의 변화 대응하기 위한 디지털역량이 매개역할을 하는지에 대해 분석 하는데 있다.

본 연구에서는 창업기업 CEP의 기업가정신이 기업의 창업성과에 미치는 영향에 관한 연구를 디지털역량의 매개효과를 중심으로 진행하고자 한다. 따라서 본 연구에서는 CEO의 기업가정신이 창업기업의 디지털역량을 증진하고, 디지털역량이 창업성과에 미치는 것이라는 인과적 경로를 검증하고자 한다. 4차 산업혁명에 따른 변화에 따라 창업가를 대상으로 기업가정신, 디지털역량, 창업성과를 분석함으로써, 창업기업의 경쟁력 확보와 성과창출을 위한 시사점을 도출하고자 한다.

핵심어: 기업가정신, 디지털역량, 창업성과

I. 서론

코로나-19는 4차 산업혁명의 새로운 티핑포인트(tipping point)가 될 것으로 예측된다. 코로나-19로 인해 4차 산업혁명의 속도와 적용 범위가 기존의 변화보다 훨씬 빠른 속도로 산업 전 분야의 디지털 전환을 가속화할 것으로 전망된다(백인수, 2020). 이러한 산업 흐름 속에서 세계 최고의기업도 디지털 전환에 기초하여 기존 사업을 유연하게 변화하거나 새롭게 창출하지 못하면 빠르게 도태될 수 있다(권종원 외, 2021). 디지털 기반으로 하는 시장 환경에 잘 적응하여 디지털 도구와 기술을 잘 활용하는 디지털역량을 갖춘 창업가는 이를 기반으로 한 비즈니스 혁신은 기존의 기업들에 비하여 경쟁력을 더 많이 발휘할 수 있을 것으로 예상된다(김형철, 2021).

II. 연구 배경

2.1. 기업가정신

기업가는 불확실한 상황에서 위험을 감수하고 경제활동에 종사하는 사람을 의미한다(김종호·오준병, 2009). 기업가정신은 학자마다 다양하게 정의된다. Schumpeter(1934)는 '사회를 변화시키는 지속적이고도 혁신적인 창조적 행동'으로 파악하였다. Gartner & Baker(2010)은 지속적인 혁신을 통하여 기업의 가치를 증대시키는 과정이며, 개인 또한 기회를 추구하는 과정이라고 주장하였다. Schindehutte, et al.(2012)는 자원을 새로운 방식으로 결합하여 기업의 가치를 창출하는 행동방식과 사고를 특성으로 확대하여 정의하였다.

대부분의 학자들은 기업가정신의 하위요소로 혁신성, 위험감수성 그리고 진취성을 제시한다(Covin & Slevin, 1989). 혁신성은 변화를 인지하고 대응하며 기회로 이용하는 특

* lkh205@gmail.com

** kyusooha@naver.com

것을 의미한다(최종열·정해주, 2016). 윤덕현·서리빈(2011)의 연구에서 혁신성은 기술경영성과와 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였으나, 최명길 외(2012)의 연구에서는 혁신성이 가맹점 창업자의 사업성과에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

위험감수성은 불확실한 상황에서 위험을 부담하고 대응하는 특성을 의미한다(Timmons, 1994). 안태욱 외(2019)의 연구에서 위험감수성은 경영성과에 유의미한 정(+)의 긍정적인 영향을 미친다고 하였으나, 이대희 외(2016)의 연구에서는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

진취성은 새로운 기회를 창출하기 위해 적극적으로 시장 변화를 주도하여 경쟁자보다 앞서서 행동하는 특성을 의미한다(이정구 외, 2022; 박철우, 2016). 진취성이 경영성과에 유의미한 영향을 미치며(윤현덕, 2011; 박철우, 2016), 기업가정신의 하위요소 중 진취성이 경영성과에 미치는 영향력이 가장 큰 변수로 나타났다(한규동, 2019).

김경란(2020)의 연구에서 기업가정신은 디지털 리터러시와 창업기회인식에 부분적으로 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다고 하였다.

한병철 외(2018)는 기업가정신은 창의성과에 유의한 영향을 미치며, 잠재흡수역량과 실현흡수역량이 창의성과에 매개하는 것으로 나타났다고 하였다.

우형록 외(2013)은 기업가지향성의 하부요인 중에 혁신성은 신제품개발에 긍정적인 영향을 미치고, 흡수역량이 혁신성을 불완전매개하고 진취성을 완전매개하는 것으로 나타났다(한규동, 2019).

2.2. 디지털역량

디지털 기술의 발달로 새로운 디지털 환경에서 빠르게 적응하고 높은 성과를 올리기 위한 새로운 디지털역량이 기업가에게 요구된다(박수황, 2021). 기업가의 디지털역량은 기업에 새로운 가치를 제공하고, 의사결정에 영향을 미칠 수 있다(Johnson & Russo, 1984; 박수황, 2021).

디지털역량은 테크놀로지 관련 스킬을 설명하는 개념으로 디지털 정보와 자료를 활용하여 문제와 과제를 비판적으로 분석하며 그것을 바탕으로 커뮤니케이션 및 해결하는 능력을 의미한다(Ferrari, 2012). 기업은 디지털역량을 기반으로 현재 비즈니스의 경쟁력을 획기적으로 높이거나, 새로운 비즈니스를 창출하여 신규 성과를 만들어 간다(Kearney, 2013, IDC, 2015).

최근에는 디지털 관련 용어들이 폭넓게 사용됨에 따라 디지털 활용역량이라는 개념으로 발전하고 있다(Bawden,

2008; 김형철(2021). 디지털역량이 디지털 활용 및 적용할 수 있는 능력으로 바뀌면서 디지털 콘텐츠 활용역량, 디지털 정보화기기 활용역량, 디지털 커뮤니케이션 역량으로 발전하여 연구가 진행되고 있으며, 디지털 역량을 활용한 디지털 혁신에 관심이 높아지고 있다(김성호, 2019; 이석준 외, 2019; 이철현 외, 2020; 김형철, 2021; 김상진, 2021).

김형철(2021)의 연구에서 디지털 역량은 인지된 기업가적 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 창업가의 디지털 역량과 디지털 커뮤니케이션 역량이 높을수록 창업에 부족한 유·무형의 자원을 다양한 분야의 서비스를 통해 제공하여 창업의 성과를 향상시킬 수 있다고 하였다.

신지민(2021)의 국내 소상공인의 사업성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 디지털 리터러시의 매개효과와 경우, 혁신성이 비재무적 성과에 미치는 영향에 대해 부분 매개효과가 나타났다고 하였다. 김경선 외(2020)의 연구에서 디지털미디어 활용역량인 커뮤니케이션 활용역량이 창업의도에 정(+) 영향을 미쳤다고 하였다. 강경란(2021)의 연구에서 디지털역량은 금융이해력과 창업인식에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다. 박수황(2021)의 연구에서 최고경영자의 디지털 지식, 활용이 조직 민첩성과 연구개발 투자에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며, 최고경영자가 디지털역량이 높으면 불확실한 환경을 빠르게 인지하고 대응할 수 있고, 혁신 활동을 통해 새로운 제품이나 경쟁력을 확보할 수 있다고 판단된다고 하였다.

이와 같은 선행연구를 통해서 디지털역량이 창업 활동에 영향을 미치고 있음을 알 수 있으며, 이러한 긍정적인 창업활동은 창업기업의 성과에 긍정적인 미칠 것을 예측된다.

2.2.1. 디지털 콘텐츠 활용역량

디지털 콘텐츠 활용역량은 창업 시장에서 우위를 확보하기 위한 핵심적인 요소이다(김경선 외, 2020). AR, VR 서비스를 이용한 주제별, 대상별 활발한 디지털 콘텐츠 활용이 이루어지고 있다(이나리, 2021). 디지털 트렌드 변화, 새로운 플랫폼 출현, 온라인 마케팅 등 창업에 영향을 미치는 디지털 미디어 콘텐츠 환경은 사회적 네트워크 형성에 긍정적 영향을 주며, 창업 시장에서 우위를 확보하기 위한 필수 요소는 디지털 미디어 활용역량이라고 분석하였다(김경선 외, 2020).

2.2.2. 디지털 정보화기기 활용역량

디지털 정보화기기 활용역량은 디지털 리더로서의 기술적 접근 능력으로 스마트폰, 컴퓨터의 정보탐색, 구매, 마케팅 및 양방향 SNS 네트워크 기반 커뮤니티 형성과 정보 공유 능력을 의미한다(김상진, 2021). 최근 정보 인프라의 발전으로 스마트폰을 비롯한 각종 모바일 기기의 활용이 일반화되는 상황에서 네트워크 접속과 관련된 정보 자체에 대한 접근 역량보다 방대한 정보의 바다 속에서 목적에 맞는 정보를 효율적으로 획득하고 활용할 수 있는 역량이 개인의 모바일 정보 역량에 더 큰 영향을 미칠 수 있다고 분석하였다(Van & Jan, 2005). 임성진(2017)의 연구에 의하면 스마트 모바일 기기의 수용자 혁신성은 인지된 유용성, 사용용이성에 영향을 미치고, 업무 프로세스를 긍정적으로 개선하고 있었다고 하였다. 안정임(2002)은 네트워크와 컴퓨터 기기에 대한 접근하여, 인터넷 정보 수비, 적용하는 역량 부족은 기업가정신의 부족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다.

2.2.3. 디지털 커뮤니케이션 역량

디지털 커뮤니케이션 역량은 미디어를 통해서 정보와 의견을 생산, 교환하며 나아가 사회의 공적영역에 참여하는 능력이다(진선미, 2015). 최근의 기업의 환경에서는 디지털 환경에서 고객관리 차원에서 자연적으로, 매력적인 콘텐츠를 풍부하게 보유, 고객들에게 적합한 메시지로, 최적의 시점에, 적합한 형식으로 전달하는 디지털 커뮤니케이션이 것이 매우 중요하게 되었다(김우진, 2018). 특히 창업기업의 경우 자본이나 인력의 한계로 인하여 디지털 커뮤니케이션을 통한 고객과의 상호작용과 그에 따른 가치를 더 중요하고 여기고 있으며 고객을 더 잘 이해하기 위한 디지털을 활용한 커뮤니케이션에 대한 중요성이 점차 높게 나타나고 있다(삼성경영연구소, 2020). 창업기업은 기업의 제품을 실시간으로 전달하는 것이 중요 고객에 대한 통합된 이해를 바탕으로, 적재적소에 일관되고 연관성 높은 고객 경험을 제공, 이에 디지털 커뮤니케이션 역량이 중요하다(김성호, 2019).

2.2.4. 디지털 학습 역량

디지털 학습이란 새로운 디지털 기술을 습득하는 것으로, 다양한 학습 참여하는 과정을 통해 학습이 이루어진다(박수황, 2021). 학습된 디지털 역량은 기존의 정보기술에서 사용되었던 기술이 융합과 범위가 재정립되고, 최고경영자의 역할과 활동에 따라 경영성과를 높일 수 있다(이재훈·문태수, 2011). 최고경영자는 불확실성과 위험을 줄이고 기

업의 장단기적 경영성과에 영향을 미치는 합리적인 의사 결정과정을 주도함으로써 기업의 경영활동 결정적인 역할을 위해 디지털 학습이 필요하다(박수황, 2021).

2.2.5. 디지털 혁신 역량

디지털혁신은 디지털역량을 활용하여 새로운 기회를 탐색하거나 주어진 문제에 대해 새로운 해결책을 강구한다(Dess & Lumpkin, 2005; IBM, 2011; 이석준 외, 2019). 디지털혁신은 기업의 프로세스 혁신, 조직구조의 변화, 고객 및 시장 변화의 대응을 위한 디지털기술의 활용까지 포괄하는 개념으로 이해할 수 있다(Agile Elephant, 2015; Lucas et al., 2013). 디지털혁신은 기업 활동 전반에 다양한 방식으로 영향을 미치고 있으며, 새로운 비즈니스 모델의 발견과 혁신 프로세스를 도입하는 방식의 개선으로 기업 활동의 핵심 기능이 빠르게 변화하고 있다(손형섭, 2021).

2.3. 창업성과

창업성과는 창업기업이 새로운 아이디어를 혁신적인 기술을 활용하여 창출한 유·무형의 결과물이라고 할 수 있으며(Burke & Litwin, 1992), 재무적 성과와 비재무적 성과 지표를 측정하여 분석할 수 있다(Venkatraman & Ramanujam, 1987).

초기 창업기업 성과는 매출과 수익이 발생하는 데 시간 차이가 있어 재무적 성과지표를 측정하기에 어려움이 있다(Tsai et al., 1991). 기업의 미래 가치를 반영하여 현실적이고, 실질적인 측정을 비재무적 성과지표를 포함하여 평가한다(Covin & Slevin, 1990).

본 연구에서는 초기 창업기업 특성을 고려하여, 고용창출(김창봉·이승현, 2017), 목표 및 비전 달성도, 성장 잠재력, 성과 만족도(이운재, 2006)로 성과를 측정항목으로 구성하여 실증분석에 활용하고자 한다.

III. 연구방법

3.1. 가설설정 및 연구모형

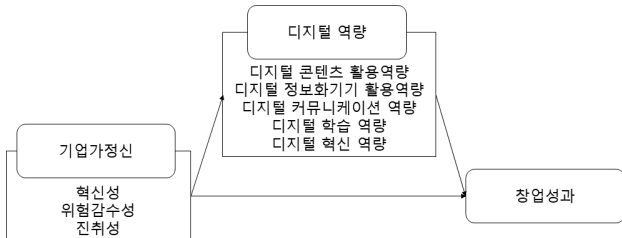
본 연구는 창업기업의 창업자를 대상으로 기업가정신과 디지털역량이 창업기업 성과에 미치는 영향관계를 실증적인 방법으로 규명하고 각각의 변수들 간 구조적, 인과 관계를 파악하고자 하는데 연구의 목적이 있다.

기업가정신이 우수할수록 창업성공을 높일 수 있다고 하였다(윤덕현 외, 2011; 박철우 2016; 안태욱 외, 2019).

디지털역량은 경영성과를 향상시킬 수 있는 요인으로 나타났다(김형철, 2021; 신지민, 2021). 디지털역량의 하위 요소로 디지털 콘텐츠 활용역량, 디지털 정보기기 활용역량, 디지털 커뮤니케이션 역량, 디지털 학습역량을 제시하였다(이재훈 외 2011; 임성진, 2017; 김성호, 2019; 김경선 외, 2020; 손형섭, 2021). 김경선 외(2020)은 디지털 콘텐츠 활용역량이 기업의 네트워크 형성에 영향을 주는 요소로 제시하였다. 임성진(2017)은 디지털 정보화기기 활용역량이 업무 프로세스에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 김성호(2019)는 제품 마케팅을 위한 고객과의 디지털 마케팅 역량이 중요하다고 하였다. 박수황(2021)은 경영활동 중 합리적인 의사결정하기 위해서는 디지털 학습이 필요하다고 제시하였다. 손형섭(2021)은 기업 활동 전반에 미치는 요인으로 디지털혁신을 제시하였다.

디지털 미디어 기기 활용 역량이 우수할수록 디지털 친화적 태도와 자신감이 높아지고, 스마트폰의 확산으로 1인 미디어 산업이 크게 성장하면서 누구나 쉽게 미디어를 접하고 만들 수 있게 되어 다양한 사업기회를 포착할 수 있다고 제시하였다(김우중, 2016).

따라본 연구에서는 선행 연구를 바탕으로 선행 변수와 창업성과 간의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.



<그림 1 연구모형>

본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설1: 창업자의 기업가정신은 디지털역량에 영향을 미칠 것이다.

가설2: 창업자의 기업가정신은 창업성과에 영향을 미칠 것이다.

가설3: 디지털역량은 창업자의 기업가정신과 창업성과 간의 관계에 있어 매개역할을 할 것이다.

참고문헌

강경란·박철우(2021). 대학생들의 기업가정신·디지털역량과 금융 이해력이 창업인식에 미치는 영향 연구. *한국창업학회지*, 16(4), 164-184.

권중원·김기연·추연준·조민근·유수현(2021). 국내 기업 디지털 전환 촉진, 디지털 산업혁신 빅데이터 플랫폼. *전자공학회지*, 48(1), 47-56.

김경선·박우진·배병윤(2020). 은행원의 Big5 성격요인이 창업의도에 미치는 영향: 디지털미디어 활용역량의 매개효과. *벤처창업연구*, 15(2), 209-220.

김상진·하규수(2021). 디지털 역량과 개인적 역량이 경제활동 지속 의도에 미치는 영향: 롤 모델의 조절 효과 중심으로. *벤처창업연구*, 16(5), 125-141.

김종호·오준병(2009). *규제 기업가정신과 경제성장 간의 관계 분석*. 산업연구원.

김창봉·이승현(2017). 창업지원제도가 1인창업자의 행동특성에 따라 창업기업 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. *벤처창업연구*, 12(2), 41-54.

김형철(2021). 창업가의 디지털 역량이 인지된 창업성과에 미치는 영향. *한국경영학회 융합학술대회*, 604-620.

박민영·김경란(2020). 유아교사의 감정노동이 교사-유아 상호작용에 미치는 영향. *열린유아교육연구*, 25(2), 299-324.

박수황(2021). 최고경영자의 디지털 역량이 기업의 혁신활동에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 28(4), 73-101.

박철우(2016). 기업가정신과 자기효능감이 지식경영성과에 미치는 영향연구: 여성 CEO 중심으로. *벤처창업연구*, 11(6), 11-26.

백인수(2020). 팬데믹 이후 대한민국의 디지털 대전환과 산업 육성 방향. *월간 공공정책*, 176, 16-18.

손형섭(2021). 디지털 전환 (Digital Transformation)에 의한 지능정보화 사회의 거버넌스 연구. *공법연구*, 49(3), 199-230.

신지민·강희경(2021). 소상공인의 창업가특성과 시장특성이 디지털 리더러시를 매개로 사업성과에 미치는 영향. *벤처창업연구*, 16(5), 75-89.

안정임(2002). 디지털 커뮤니케이션과 미디어 리더러시: 의미와 연구방향의 모색. *교육정보미디어연구*, 8(3), 5-23.

안태욱·강태원(2019). 창업기업의 기업가정신이 경영성과에 미치는 영향: 동적역량 매개효과 중심으로. *벤처창업연구*, 14(4), 39-49.

윤종록·김형철(2009). 창업가의 역량특성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증연구-차별화전략의 매개효과 검증. *생산성논집*, 23(4), 401-427.

윤현덕·서리민(2011). 기술혁신형(Inno-Biz) 중소기업의 기술경영상과에 미치는 핵심요인에 관한 연구. *기술혁신연구*, 19(1), 111-144.

이나리·김민진(2021). 어린이박물관 교사들의 교사학습공동체 참여 경험의 의미-서울 소재 어린이박물관의 실시간 온라인 교육프로그램 운영 사례를 중심으로. *어린이문학교육연구*, 22(3), 351-378.

이대희·진창현(2016). 한국기업의 경영혁신역량과 기업가 정신

- 이 기업의 경영성과에 미치는 영향. *기업경영연구*, 23(3), 127-149.
- 이석준·김제승(2007). 부분적인 서비스 보호와 부정적인 고객을 고려한 대기행렬 모형. *산업경영시스템학회지*, 30(1), 33-41.
- 이정구·양동우(2022). 중소기업 경영자의 기업가정신이 경영성과에 미치는 영향 관계 연구: 임파워먼트의 매개효과. *대경경영학회지*, 35(1), 109-138.
- 임성진·이정은·한신(2017). 화상통화를 이용한 심리치료에 대한 인식 및 필요성 연구. *스트레스연구*, 25(1), 57-67.
- 최명길·박은주(2012). 청년층의 창업교육이 창업의지에 미치는 영향에 대한 연구: 문화·관광 창업 교육을 수강한 대학생 을 중심으로. *관광레저연구*, 24(5), 201-220.
- 최재필·이윤재·박영섭·이승엽(2006). 노후 공동주택 리모델링의 평면확장 유형과 특성에 관한 연구: 2001~2005년 수도권 리모델링 계획사례를 중심으로. *대한건축학회 논문집 계획계*, 22(10), 93-102.
- 최종열·정해주(2016). *벤처창업과 기업가정신*. 서울: 탐북스.
- 추승엽·우형록(2020). 기업가적 지향성과 경영성과 간 관계: 조직규모에 따른 신제품개발의 조건부 간접효과. *벤처창업연구*, 15(3), 133-144.
- 한규동(2019). 벤처기업 창업가의 특성과 경영전략이 경영성과에 미치는 영향. *벤처창업연구*, 14(6), 29-43.
- 한병철·조용화·송찬섭·김은경·이선규(2018). 기업가정신, 흡수역량과 창의성과 간의 관계에 관한 연구. *디지털융복합연구*, 16(10), 187-197.
- Bawden, D.(2008). Origins and concepts of digital literacy. *Digital literacies: Concepts, policies and practices*, 30(2008), 17-32.
- 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.
- 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.
- Elephant, A.(2015). *What Is Digital Transformation*. Retrieved from, <http://www.theagileelephant.com/what-is-digital-transformation/>.
- Ferrari, A.(2012). Digital competence in practice: An analysis of frameworks. *Sevilla: JRC IPTS*, 10, 82116.
- Gartner, William B., & Ted Baker(2010). A Plausible History and Exploration of Steven's Definition of Entrepreneurship. *Chapter IV, Frontiers of Entrepreneurship Research*, 30(4).
- Hashimoto, D., Chow, A., Noizat, C., Teo, P., Beasley, M. B., Leboeuf, M., Becker, C., See, P., Price, J., Lucas, D., Greter, M., Mortha, A., Boyer S., Camilla Forsberg, E., Tanaka, M., Rooijen, N. V., Garcia-Sastre, A., Richard Stanley, E., Ginhoux, F., Frenette, P., & Merad, M.(2013). Tissue-resident macrophages self-maintain locally throughout adult life with minimal contribution from circulating monocytes. *Immunity*, 38(4), 792-804.
- Jin, S. M., & Jung, E. J.(2015). Exploring the Impact of Cyber Education on Expectation for Learning Transfer. *Andragogy Today: Interdisciplinary Journal of Adult & Continuing Education (IJACE)*, 18(3), 23-44.
- Johnson, E. J., & Russo, J. E.(1984). Product familiarity and learning new information. *Journal of consumer research*, 11(1), 542-550.
- Morris, M. H., Kuratko, D. F., Schindehutte, M., & Spivack, A. J.(2012). Framing the entrepreneurial experience. *Entrepreneurship theory and practice*, 36(1), 11-40.
- Oh, S. P., Kamagata, Y., Muragaki, Y., Timmons, S., Ooshima, A., & Olsen, B. R.(1994). Isolation and sequencing of cDNAs for proteins with multiple domains of Gly-Xaa-Yaa repeats identify a distinct family of collagenous proteins. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 91(10), 4229-4233.
- Schneider, F., & Kearney, A. T.(2013). The shadow economy in Europe, 2013. *Johannes Kepler Universitat, Linz*.
- Schumpeter, J. A., & Nichol, A. J.(1934). Robinson's economics of imperfect competition. *Journal of political economy*, 42(2), 249-259.
- Tsai, W. M. H., MacMillan, I. C., & Low, M. B.(1991). Effects of strategy and environment on corporate venture success in industrial markets. *Journal of business venturing*, 6(1), 9-28.
- Van Dijk, J. A.(2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage publications.
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V.(1987). Measurement of business economic performance: An examination of method convergence. *Journal of management*, 13(1), 109-122.