

정보시스템 컨설팅 만족도와 기업성과의 관계에 대한 연구*

김정민** · 이형용***

〈 목 차 〉

- | | |
|--------------------|-------------------|
| I. 연구의 필요성 및 목적 | IV. 연구 방법 |
| II. 이론적 배경 | 4.1 자료의 특성 및 분석방법 |
| 2.1 기업생태계 | V. 연구 결과 |
| 2.2 기업가 정신 | 5.1 측정모형에 대한 분석 |
| 2.3 정보기술컨설팅 만족도 | VI. 연구결론 |
| 2.4 기업성과 | 6.1 연구결론 |
| III. 연구 모형 및 연구 가설 | 6.2 연구 시사점 및 한계점 |
| 3.1 연구 모형 | 참고문헌 |
| 3.2 연구 가설 | <Abstract> |

I. 연구의 필요성 및 목적

E-business 환경으로 기업 경영환경이 인터넷의 발달과 함께 급속하게 변화되어짐에 따라서 많은 기업들은 기존의 off-line 중심의 Brick and Mortar 환경에서 Click and Mortar 환경으로 변화가 되어지게 되었다. 이런 변화의 가운데서 기업들은 급속도로 성장하는 스마트 디바이스(Smart device)를 이용한 정보시스템 환경으로의 변화도 요구되어지고 있다. 이에 따라서 많은 기업들은 정보시스템 체계의 변화를 꾀하면서 새로운 정보시스템 구축에 대한 컨설

팅을 받고 이에 따라서 정보시스템 구조를 변화시키고 있다. 이에 이러한 정보시스템의 컨설팅이 기업의 경제적 성과에 얼마나 유의한 영향을 미치는 지에 대한 연구가 요구되어지고 있다. 초기 정보시스템 도입의 시기에 인건비를 줄이고 효율을 높이는 관점에서 접근하는 것이 아니라 정보시스템의 변화를 통하여서 새로운 일자리를 창출하고 기업이 시장에서 스스로 진화하고 성장하며 사회적인 효용을 가져오는 식의 변화가 이루어지고 미래지향적인 신기술의 도입된 정보시스템으로의 변화를 이끄는 정보시스템이 기업성과에 미치는 영향을 살펴보려

* 이 연구는 한성대학교 교내연구비 지원과제임.

** 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅학과, saintjmkim@gmail.com(주저자)

*** 한성대학교 경영학부, leemit@hansung.ac.kr(교신저자)

고 한다. 특히, 새로운 정보시스템의 도입이 항상 경영진의 강력한 의지를 동반하여야 가능했던 것에서 기업가 정신의 기업성과에 미치는 영향에 대해서 살펴보면서 정보시스템 컨설팅 결과가 어떤 역할을 하였는지 그 관계를 규명하려고 한다. 기존 연구에서 살펴보았던 내용과 다르게 이번 연구에서 초기 생성된 기업들의 기업성과에 미치는 영향을 살펴보기 위하여서 설립된지 얼마되지 않은 기업을 대상으로 하여서 연구를 진행하려고 한다. 기업의 성과에 영향을 미치는 여러 요인들 중에 현재 경영환경에 맞게 정보시스템을 변화시키도록 하는 정보시스템 컨설팅 만족도를 갖고 여러 요인과의 관계를 살펴본다. 이를 실증적으로 분석하기 위하여서 구조방정식(Structural Equation Modeling) 중 PLS(Partial Least Square)방식의 Smart PLS 3.27과 SPSS 24를 이용해서 분석하였다. 180여 사회적 및 중소 기업을 대상으로 설문을 실시하여 불성실한 답변을 한 자료를 제외하고 153건을 갖고 연구를 진행하였다.

II. 이론적 배경

2.1 기업 생태계

UC Berkeley의 경제학 교수인 J. Bradford DeLong(1998)은 기업 생태계를 신속한 프로토타입개발, 짧은 제품 개발주기, 초기 테스트 마케팅, 옵션 기반 보상체계, 벤처자금 펀딩, 초기 기업의 독립성 등 개발 및 새로운 기술 상용화를 위한 프로세스 생산성의 일체라고 정의하였다. Joseph M Abe가 저술한 Business Ecology

(Joseph M Abe et al, 2000)란 책에서 그는 기업 생태학을 소위 지속가능한 조직 관리 및 디자인을 위한 새로운 영역이라 정의하였다. 또한, James Moore(1993)는 기업 생태계를 비즈니스 세계의 유기체인 상호작용하는 조직 및 개인의 기반에 이해 지원되는 경제공동체라고 정의하였다. 생태계에 대한 정의는 아직까지 정확하고 보편적인 합의에 이르지 못 했지만 생태계 개념의 빠른 확산과 실용적인 용도에 대한 높은 활용성을 고려하여야 한다.

2.2 기업가 정신

19세기에 접어들면서 Say는 “기업가는 경제적 자원을 낮은 곳에서 높은 생산성과 수확량의 영역으로 옮겨 가치를 창출한다.”고 하였다. 20세기에 들어오면서 기업가 용어와 가장 밀접하게 연관된 경제학자는 Joseph Schumpeter이었다. 그는 기업가를 자본주의의 창조 파괴적 과정을 주도하는 혁신자라고 묘사했다. 그의 말에 따르면, ‘기업가의 기능은 생산 패턴을 개혁하거나 혁명을 일으키는 것이다. 기업가는 새로운 재료 공급원이나 제품을 위한 새로운 아웃렛을 열거나 산업 재구성 등을 통해 새로운 상품을 생산하거나 새로운 방식으로 오래된 제품을 생산할 수 있는 발명이나 시도되지 않은 기술을 활용하는 등 여러 일들을 할 수 있다. 기업가 정신(企業家精神, 영어: Entrepreneurship) 혹은 창업가 정신(創業家精神)은 외부환경 변화에 신속하게 대처하면서 주어진 기회를 포착하고, 그 기회를 실현하기 위해 혁신적인 행동과 사고를 하고, 이를 통해 시장에 새로운 가치를 창조하고자 하는 사고와 의지를 말한다(Dees, 1998).

기업가 정신은 처음에 소규모 사업체를 설계, 출시 및 운영하는 과정을 거쳐, 제품, 프로세스 또는 서비스를 제공하거나 판매하는 새로운 사업체를 설계하는 과정이다. 이러한 사업을 창조하는 사람들을 기업가라고 부른다. 기업가 정신은 이익을 창출하기 위해 기업의 이익과 함께 사업을 발전시키고, 조직을 발전시키고, 관리하고, 관리할 수 있는 능력으로 묘사된다. 기업가 정신의 정의는 사업을 시작하고 진행하는 것에 집중하는데, 기업은 창업 초기에 고위험 사업에 집중하기 때문에, “자금 부족, 경제적인 결정, 경제적 위기 또는 이들 모두의 조합”으로 인해 기업의 상당 부분이 문을 닫아야 한다. 2000년대에, “기업가 정신”은 어떤 개인(또는 팀)이 기회를 식별하고, 그것을 실행하고, 그리고 그들을 이용하여 새로운 상품 또는 서비스를 개발하고, 새로운 기업이나 서비스를 창출하는 것으로 정의된다. 최근의 발전은 기본적으로 확실하지 않은 기업 경영의 본질을 강조한다. 왜냐하면 그들의 존재는 이윤을 실현하기 전에 그들의 존재를 발견하거나 확인하기 전에는 발견되지 않기 때문이다. 진정한 기회는 실제로 필요한 사업 수완, 재정적 또는 사회적 자본이 부족한 기업가들에 의해 실현될 수 없다. (Wikipedia, 2017)

2.3 정보기술컨설팅 만족도

컨설팅이란 특정한 자격을 갖춘 전문가가 체계적인 방법론을 활용하여 기업이 해결해야 할 문제를 진단하고 분석하여 기업에 필요한 해결 방안을 적시적소에 제공해주는 자문 서비스이다. Sharif(2002)는 컨설팅 산업을 많은 산업에

서 축적된 고도의 지적 재산과 경험을 고객에게 제공하는 산업분야라고 정의한다. 컨설팅의 목적은 문제해결을 위해 필수적으로 요구되는 많은 경험과 정보와 지식을 제공하고 분석과정을 통해 문제를 해결하는 것이다. 컨설팅 분야는 전략(Strategy), 인사조직(Human Resource), 마케팅(Marketing), 운영(Operation), 정보기술 IT (Information Technology) 등 5개 분야로 분류하고 있다. 정보기술 IT는 컨설팅 시장의 60~70% 정도 차지하고 있는 것으로 알려졌다.

중소기업 컨설팅의 형태는 단기컨설팅이 주류를 이루고 있는데 컨설팅 분야를 다중응답 분석한 결과로 생산관리부문, 시스템 및 인증부문, 현장개선부문의 순으로 나타났고 컨설팅사 변경은 거의 없는 것으로 나타났으며 컨설팅 효과는 계속 유지보다는 보통으로 인식하는 것으로 나타났으며, 컨설팅 결과 만족도는 컨설팅을 통하여 목표한 성과에 대한 만족이 가장 높고, 경영성과 만족도는 경영컨설팅을 통한 원가의 절감, 고객 성과 만족도는 경영컨설팅을 통한 고객관리 능력 향상, 내부 관리 성과는 경영컨설팅을 통한 생산현장의 환경 개선에서 높으며, 컨설팅 형태에 따라 장기컨설팅 보다 단기 컨설팅에서의 과정 만족도가 더 높은 것으로 나타났다(심종섭, 2012). 즉 다시 말하면 컨설팅 만족도는 경영성과에 유의한 영향을 미침을 확인할 수 있었으며, 컨설팅만족도가 높으면 높을수록 경영성과가 높아지는 것으로 나타남에 따라 의뢰기업의 컨설팅에 대한 만족도를 높이려면 컨설팅 목표 달성도, 투입자금 대비 컨설팅 성과, 컨설팅 결과물의 품질수준, 컨설팅 서비스 완료수준에 따라 컨설턴트 만족도가 중요하게 좌우됨(김정일, 2016)을 나타낸다 할

수 있다.(김정민, 2017)

2.4 기업 성과

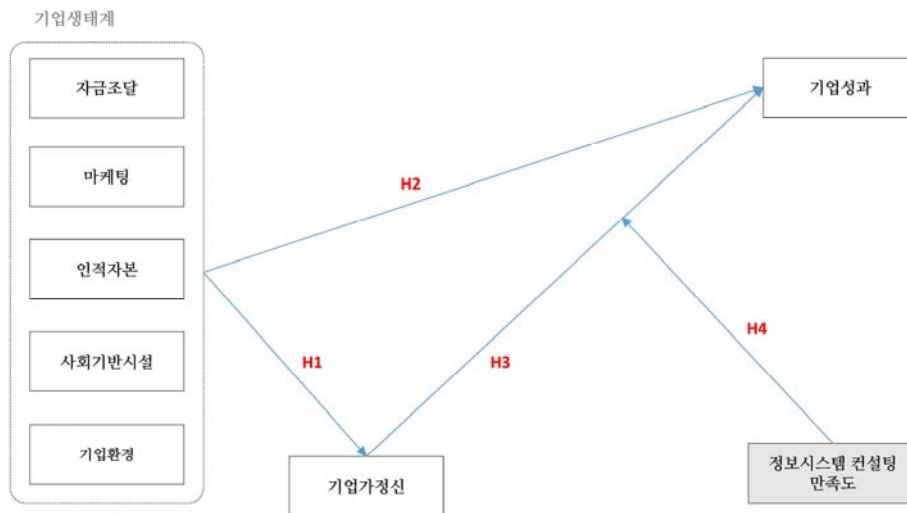
기업의 성과를 측정함에 있어 기업의 재무적 성과를 제외한 환경(environment), 사회적 요인(social), 경영지배구조(governance) 등의 분야에서의 기업성과를 비 재무적 성과라고 한다. 재무적인 요소에서 드러나지 않는 기업의 사회적 활동을 계량화해 기업의 계속 경영 가능성을 평가하기 위해 개발한 지표로, 유엔 사회책임투자 원칙(UN PRI)에서 투자회사 결정 시 고려하도록 하는 핵심 평가 요소다. 유럽과 미국 등 일부 선진국의 경우 거래소 상장 규정에 비재무적 정보 공시를 제도화하고 있다. 기업의 경영의사결정과 그 시행의 결과는 재무제표로 요약된다. 전통적으로 기업의 종합적인 경영성과는 재무제표를 기초로 한 재무적 성과에 국한되어 왔던 것이 사실이다. 그러나 이러한 재

무적 성과는 결과치에 기반한 평가에 불과하다 보니 기업의 지금 현재의 상황을 알 수 없다는 비판을 받아온 것도 사실이다. 재무적성과보다 선행하는 비재무적 척도들의 중요성을 간과할 수 없다는 주장이 제기되면서 전략적 측면과 관련하여 균형성과지표(Balanced Score Card)의 개념이 제시된 바 있다. 결국 재무성과라 함은 재무제표(재무상태표, 손익계산서, 원가명세서 등)에 기반한 성과지표들의 성과라고 볼 수 있으며, 비재무적성과라 함은 재무성과 외의 모든 성과지표들의 성과라고 할 수 있다(박문각, 2017).

Ⅲ. 연구 모형 및 연구 가설

3.1 연구 모형

본 연구에서는 기업가 정신과 정보기술 컨설팅



<그림 1> 연구 모형

팅이 기업성과에 미치는 요인을 파악하고 분석하기 위해서 기업 생태계의 요인 중 자금조달, 마케팅, 인적자본, 사회기반시설, 기업환경의 요인들과 기업가 정신, 정보기술 컨설팅의 만족도와 기업성과의 관계를 구조방정식 모형을 통해서 살펴보고 분석하여 설명하고자 한다. 본 논문의 연구 모형에서 구성한 개념들로 <그림 1>과 같이 연구모형을 설계하고 연구가설을 도출하였다.

3.2 연구 가설

3.2.1 변수의 조작적 정의 및 가설

본 연구에 사용된 각 변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

연구모형을 구성하고 있는 기업생태계 순환구조의 자금조달, 마케팅, 인적자본, 사회기반시설, 기업환경과 기업가정신, 컨설팅 만족도, 기업 성과에 대한 개념을 선행연구를 바탕으로

측정가능하도록 조작화 하였으며 각 변수의 정의는 <표 1>과 같다.

창업과 기업 운영을 위해서는 창업자의 역량이 우선 요구되며, 창업자 본인이 잘 알고 있는 것을 파악하고 자신의 축적된 경험과 지식을 활용하기에 적합한 새로운 아이템을 찾아 이를 차별화 시킬 수 있는 구체적인 전략을 가지고 창업하는 것이 바람직한 창업인데 성공적인 창업자에게 보이는 공통적인 개인적 특성으로 성별, 연령, 학력, 경험 등과 같은 다양한 특성을 다루고 있다(박동수, 2000). 국내에서 청년들의 기업가정신 함양을 위해 창업에 필요한 여러 지원정책을 동원하여 취업이 아닌 창업으로 유도하는 사회적 분위기와 기업 운영을 위한 다양한 선행연구를 바탕으로 기업생태계가 기업가정신에 긍정적인 영향을 줄 것이라는 가설을 수립하였다.

H1 : 기업생태계가 기업가정신에 긍정적인 영

<표 1> 변수의 조작적 정의

변 수 명	조작적 정의	참고문헌
기업생태계	지속적인 기업 창업과 운영의 환경	Aspen Network of Development Entrepreneurs (2013)
자금조달	기업 창업부터 운영 과정 중 자금조달의 어려움 정도	
마케팅	기업의 제품 혹은 서비스 판매활동의 어려움 정도	
인적자본	기업의 필요인력 채용의 어려움 정도	
사회기반시설	기업운영에 필요한 인프라 구축의 어려움 정도	
기업환경	기업운영에 필요한 환경 관련 어려움	Covin and Slevin(1991)
기업가 정신	경제적 이익을 창출하면서도 사회 문제를 해결하는 것과 관련된 목표와 목적을 추구하는 정도	
정보시스템 컨설팅 만족도	정보시스템 컨설팅 결과에 대한 만족 정도	채준원(2011) 최명규(2014)
기업성과	기업의 재무적 성과 창출 정도	조상미 등, (2012)

향을 줄 것이다.

스타트업 기업의 생태계 접근법에 의해 가장 잘 설명 될 수 있는 최근의 현상이 있다. 스타트업 내의 소규모 엘리트는 다른 사람들이 가치를 창출하고 교환 할 수 있는 플랫폼을 구축함으로써 규모를 확장 할 수 있다(Acs 외 2016). Wheeler and Thomson(2003)가 아시아, 아프리카, 중남미의 개발도상국가 중 성공적인 50개 지역기반 사회적 기업 창업사례 분석으로 통하여 지역 기반의 사회적기업이 지속적으로 발전하려면 사회적 자본(social capital), 인적 자본(human capital), 그리고 재무적 자본(financial capital)을 효과적으로 사용(mobilize)해야 한다고 주장하였으며, 아울러 사회적 창업가정신과 사회적 창업가의 경영능력, 지속적인 개발의욕 및 자세, 가치창출과 관련된 파트너십 등을 제시하였다(Wheeler and Thomson, 2003).

H2 : 기업생태계가 경제적 성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

기업가정신(핵심역량), 네트워크 활동, 그리고 국제화 간의 관계에서 기업가정신이 네트워크 활동에 유의한 정의 영향을 미친다(양현주, 2012)고 하였다. 또한 기업가정신은(역량)은 성과뿐만 아니라 협력 네트워킹에 직접적으로 동시에 영향을 주고 있다고 하였다(양준환, 2009). 창업 및 벤처기업에 관한 선행연구에서도 네트워크는 기업의 경영성과를 향상시키는 것으로 나타났으며, 기업 외부의 개인 혹은 조직 공식적이거나 비공식적인 접촉을 통하여 창업초기에 발

생하는 많은 문제점을 해결하고, 이들이 생산한 제품이나 이들 기업에 대한 고객 인지도를 향상시킬 수 있다고 했다(양현주, 2012).

H3 : 기업가 정신은 기업의 성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

컨설팅 서비스에 대한 인식과 컨설팅 서비스 과정을 구분하여 이들이 경영성과에 영향을 미치는지 연구하였는데, 특히, 컨설팅 서비스 과정을 컨설팅 활용도와 컨설팅 만족도로 각각 측정결과 컨설팅 만족도가 높으면 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 컨설팅 활용도 역시 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석(채준원, 2011)되었고, 정보 시스템 컨설팅 서비스품질을 PZB (1988)의 SERVQUAL 모형으로 측정하고, 공감성, 유형성, 대응성, 신뢰성, 확신성의 5개 요인이 컨설팅 만족도와 지각된 가치를 통해 기업성과에 영향을 미치는지 연구결과 유형성, 신뢰성, 대응성, 공감성은 컨설팅 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 실증 분석하였으며, 컨설팅 만족도가 높으면 기업성과가 높은 것으로 나타났다(최명규, 2014).

H4 : 기업가 정신과 기업의 성과의 관계에 정보 시스템 컨설팅에 대한 만족도가 긍정적인 영향을 줄 것이다.

IV. 연구 방법

실시하여서 실증 분석을 통해 설명하고자 한다.

4.1 자료의 특성 및 분석 방법

4.1.1 자료 수집과 표본 특성 분석

본 연구에서는 먼저 기업가 정신과 기업 성과와의 관계에 정보시스템 컨설팅이 영향을 미치는 과정을 설명하고 기업생태계가 기업 성과와 기업가 정신에 미치는 영향을 규명하기 위하여 사회적 및 중소기업을 대상으로 설문을

V. 연구 결과

5.1 측정모형에 대한 분석

연구모형을 검증하기 위하여 대상 기업들을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 약 8주간 설문지를 이메일로 배포하고 수집하여서 153개

<표 2> 집중타당성 분석 결과

Construct	Indicators	Outer Loading	Cronbach's alpha	Composite Reliability	AVE
기업가 정신	CEOSP1	0.860	0.924	0.939	0.689
	CEOSP3	0.847			
	CEOSP4	0.872			
	CEOSP5	0.839			
	CEOSP6	0.866			
	CEOSP7	0.741			
	CEOSP8	0.777			
정보시스템 컨설팅 만족도	CONS1	0.920	0.940	0.955	0.842
	CONS2	0.908			
	CONS3	0.887			
	CONS4	0.956			
자금조달	CORLF11	0.843	0.872	0.910	0.771
	CORLF12	0.848			
	CORLF14	0.939			
마케팅	CORLF42	0.834	0.835	0.899	0.748
	CORLF43	0.847			
	CORLF44	0.912			
인적자본	CORLF52	0.785	0.817	0.890	0.731
	CORLF53	0.873			
	CORLF54	0.902			
사회기반시설	CORLF61	0.897	0.880	0.922	0.797
	CORLF62	0.848			
	CORLF63	0.932			
기업환경	CORLF71	0.721	0.833	0.887	0.662
	CORLF75	0.845			
	CORLF76	0.793			
	CORLF77	0.832			
기업성과	SOP1	0.807	0.905	0.928	0.722
	SOP2	0.848			
	SOP3	0.853			
	SOP4	0.853			
	SOP5	0.885			

를 최종분석에 사용하였다.

본 연구에서는 연구모형을 검증하기에 앞서 신뢰도(reliability) 평가, 집중타당성(Convergent validity), 그리고 판별타당성(Discriminant validity) 평가를 위해 측정모형을 분석하고 연구모형의 적합도와 구성개념들 간의 경로 분석을 위해 구조모형을 분석하였다. 본 연구의 통계 분석 소프트웨어는 SPSS 24 와 SmartPLS 3.2.7을 이용하였다. 집중타당성을 검토하기 위해서 우선 각 변수의 단일차원성을 검토하였으며 이미 많이 사용되는 방법론 절차(Anderson and Gerbing 1988)에 따라, 요인적재량 값이 0.6 이하의 관측변수를 한번에 하나씩 제거하였다(윤지현, 광기영, 2014).

판별타당성 분석은 각 변수에 대한 평균분산추출(Average Variance Extracted)의 제공된 값과 다른 변수와의 상관계수를 비교였다. <표 8>과 같이 대각선에 위치한 평균분산추출의 제공된 값이 그 변수와 다른 변수간의 상관계수 값을 모두 상회하여서 Fornell-Larcker Criterion 을 만족시키는 것을 볼 수 있다.

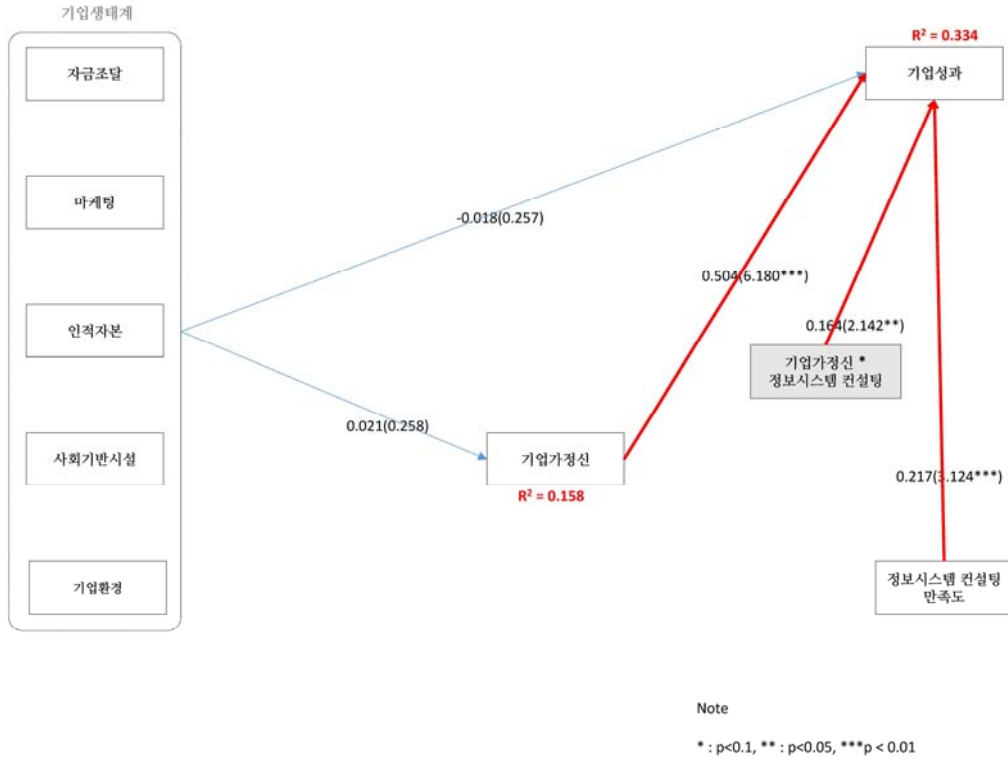
본 연구에서는 가설검증을 위하여 PLS의 구조방정식모델을 이용하였다. Hair et al.(2012)에 따르면 연구의 목적 측면에서 핵심 잠재변

수 또는 중요한 동인 변수를 예측하는 연구일 때, 그리고 측정모델 측면에서는 많은 잠재변수와 측정변수가 존재하는 복잡한 구조모델의 경우일 때, 그리고 측정 데이터 측면에서는 표본 크기가 작거나 데이터가 정규분포를 따르지 않는 경우일 때에 PLS 구조방정식(PLS-SEM)을 이용한 분석이 적합한 것으로 판단 하고 있다 (Taylor and Todd 1999; Hair et al. 1988). 본 연구에서 수행한 경로분석의 결과는 신뢰할 만한 수준에 있다고 할 수 있고 PLS 분석결과는 <그림 2>와 같다.

기업생태계의 여러변수들을 고차요인(2nd order factor) 로 묶어서 분석을 진행하였다. 각 요인의 Factor Score 값을 이용하여서 구조방정식 모형(SEM) PLS 로 나온 결과를 보면 기업가 정신이 기업성과에 유의한 영향을 미치고, 정보시스템 컨설팅 만족도가 기업가정신이 기업성과에 미치는 영향에 조절변수로서의 역할을 한다. 다만 기업 생태계의 경우 기업성과에 유의한 영향을 미치지 못하고, 기업가 정신에도 유의한 영향을 미치지 못한다. 그러나 기업가 정신을 매개로 하여서 기업 생태계는 기업성과에 유의한 영향을 미친다.

<표 3> 판별타당성 분석 결과

변수	기업성과	정보시스템 컨설팅 만족도	기업가 정신	기업환경	마케팅	사회기반 시설	인적자본
기업성과	.850						
정보시스템 컨설팅 만족도	.232	.918					
기업가 정신	.536	.092	.830				
기업환경	.074	.178	.175	.814			
마케팅	.095	.165	.139	.386	.865		
사회기반시설	-.107	.271	-.005	.391	.196	.893	
인적자본	.051	.308	-.154	.384	.402	.242	.855



<그림 2> 연구모형 분석 결과

VI. 연구결론

6.1 연구결론

본 연구는 기업들을 대상으로 정보시스템 컨설팅 결과가 기업성과에 어떤 영향을 미치는 기업생태계화 기업가 정신을 요인으로 갖는 모형을 통하여서 살펴보았다. 기업들의 생성 및 성장여부를 확인하여 기업 생태계의 실태 조사와 기업을 설립하고 운영한 기업대표들의 기업가정신 그리고 그것이 기업성과에 인과관계가 있는 지에 관한 연구를 하고자 하였으며, 또한 그동안의 기업들의 경영성과 창출을 위해 실시

된 정보시스템 컨설팅이 실제로 기업성과에 역할을 하였는지도 연구에 포함하여 지금까지의 기업의 지속성 관련된 여러 변인들의 영향 정도를 파악함으로써, 기업 생태계 조성의 변화가 어떤 영향이 있는지를 파악하여서 실증적 및 학문적 분석을 진행해 보고자 하였다. 연구 목적 달성을 위해 사회적 및 중소기업을 대상으로 설문조사를 실시한 후 분석하였으며, 그 결과를 정리하면 다음과 같다. 기업생태계의 경우 기업성과에 직접적인 영향을 미치지 못하는 것으로 보인다. 또한 기업가 정신에도 직접적인 영향을 미치지 못한다. 하지만, 기업가 정신의 경우는 기업성과에 유의한 영향을 미치며, 정보시스템 컨설팅의 경우 기업가 정신이 기업성과

에 미치는 영향에 조절 변수로서의 역할을 진행한다. 다시 말해서 기업이 생성되어서 성장해 가면서 시간이 지남에 따라서 정보시스템의 새로운 구축과 관련된 컨설팅이 필요하게 되는데 이러한 정보시스템의 컨설팅 결과에 대한 만족도가 기업을 운영하는 기업가의 기업가 정신이 기업성과에 미치는 영향에 조절 변수로서의 긍정적인 영향을 미친다. 즉, 정보시스템 컨설팅의 만족도가 기업가정신이 기업성과에 미치는 영향을 증대시키는 작용을 한다. 다만 기업생태계가 기업성과에 유의한 영향을 미치지 못하는 것은 아직까지 **Startup** 이나 중소기업 혹은 사회적 기업이 성장하기에 경영 환경이나 사회적 기반 제도나 정부 정책등이 아직까지 미진하여서 이러한 결과가 나온 것으로 해석된다.

6.2 연구 시사점 및 한계점

이 연구는 중소기업이나 사회적기업에게 중요한 시사점을 제공하고 있다. 우선, 인터넷의 발달과 다양한 스마트 기기의 발달에 따라서 정보시스템의 역할도 중요해지고, 기업의 성장과 함께 정보시스템의 향상(upgrade)도 필요한 시기에 이에 맞는 정보시스템 컨설팅을 통하여서 기업성과에 영향을 미치는 기업가 정신에 긍정적이 유의한 영향을 미쳐서 기업을 운영하는 기업가의 창업정신이 시간이 지남에 따라서 기업의 확대와 발전을 꾀하는 기업 운영정신으로 확대 발전해 나가는 데 역할을 수행하는 것을 실증적으로 살펴보았다. 기업이 창업되어서 성장해 나가면서 중견기업으로 전환되어지는 시점에 기업이 앞으로 시장의 경쟁 환경에서 생존하고 성장하기 위해서 정보시스템이 갖는

역할을 이해하고 시장에 어떻게 대응하여야 할지에 대한 시사점을 제공한다.

물론 이 연구가 갖고 있는 한계점이 존재한다. 기업생태계를 고차요인분석(2nd order factor analysis)를 통하여서 분석하였는데, 추후에는 각각의 요인들: 자본조달, 마케팅, 인적 자본, 사회기반시설, 기업환경이 각각 미치는 영향을 살펴보는 것이 필요하다. 하위 요인들중 기업가 정신이나 기업 성과에 영향을 미치는 요인이 있는지를 파악하고 분석하는 과정이 있어야 한다. 또한, 분석에 사용된 기업들의 기업력에 따라서 분류하여서 창업한지 얼마나 되었는지에 따라서 분류하고 이에 따라서 각각 요인들간의 관계가 변화되는 것을 살펴보고 분석하는 것이 요구되어진다. 분명히, 초기 창업기업과 창업한지 시간이 지나서 성장하는 기업이라는 기업력에 따른 의미있는 내용을 파악해 볼 수 있을 것으로 보인다. 추후 연구에서는 이미 기술한 기업력에 따른 차이나 하위 요인들의 영향요인에 따른 분석을 진행하는 것이 필요하다. 마지막으로 기업의 종류에 따라서 제조업, 혹은 서비스업 또는 사회적기업등의 다양한 기업 종류에 따른 분류를 통하여서 기업 형태에 따른 영향요인들간의 관계를 살펴보는 연구를 진행하는 것이 필요하다.

참고문헌

강수현, 이홍주, 임춘성, “융합기술 환경에서 기업성과 향상을 위한 개인역량요인 분석,” 전자거래학회지, 제15권, 제3호, 2010, pp183-193.

- 김정일, “중소기업 컨설팅 수진기업의 사후관리를 통한 경영성과 및 재구매 의도에 미치는 영향 연구,” 한성대학교 박사학위논문, 2016.
- 김정민, “기업생태계 순환구조가 기업가정신과 기업생태계 네트워크를 매개로 기업성과에 미치는 영향,” 한성대학교 박사학위논문, 2017.
- 문형준, 김태형, 임춘성, “컨설팅 역량 평가 모델 개발 및 적용,” *Entrue Journal of Information Technology*, 제9권, 제3호, 2010, pp.93-106.
- 박문각, “시사상식사전,” 2017
- 박동수, “창업 소상공인 개인특성과 사업성과의 관련성,” 한국산업경영학회 발표 논문집, 2000, pp. 37-54.
- 심종섭, “중소기업 컨설팅이 기업에 미치는 만족도와 성과에 관한 연구,” 한양대학교 석사학위 논문, 2012
- 양준환, “한·중 중소기업의 핵심역량 및 기업가적 네트워킹 활동이 기업성과에 미치는 영향,” 숭실대학교 박사학위 논문, 2009.
- 양현주, “국제기업가정신, 핵심역량, 네트워크 활동 그리고 국제화 및 기업상과 간의 관계,” 영남대학교 박사학위 논문, 2012
- 윤지현, 곽기영, “기업SNS사용이 직무성과에 미치는 영향: 제너러티비티역량의 매개효과를 중심으로,” 2014년 한국지식경영학회 추계학술대회 논문집, 2014, pp. 235-260.
- 윤지현, 곽기영, “제너러티비티역량: 개념적 정의 및 결정요인,” *지식경영연구*, 제15권, 제3호, 2014. pp. 95-120.
- 장수덕, “벤처기업의 기업가정신 유형화와 유형별 특성차이: 기업수준에서의 탐색적 연구,” 제14권, 제3호, 2011, pp. 49-73.
- 조상미, 권소일, 김수정, “조직요인은 사회적 기업의 성과에 영향을 미치는가?” *한국사회복지학*, 제64권, 제3호, pp. 29-50.
- 주재훈, 김진완, “고객가치, 공급사슬통합 그리고 기업성과간의 관계에 대한 연구,” *정보시스템연구*, 제21권, 제2호, 2012, pp. 27-44.
- 채준원, “컨설팅 유형에 따른 중소기업의 컨설팅 서비스 결정요인에 관한 연구,” 부산대학교 박사학위 논문, 2011.
- 최명규, “중소기업 경영컨설팅의 서비스품질이 인지된 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구,” *숭실대학교 박사학위 논문*, 2014.
- Acs, Z. J., Szerb, L., and Autio, E., “The global entrepreneurship and development index,” *Global entrepreneurship and development index 2015*, Springer, 2016.
- Abe, J. M., Bassett, D. A., and Dempsey, P. E., “Business ecology,” Routledge, 2012.
- Anderson, J. C., and Gerbing, D. W. “Structural Equation Modeling in Practice: Review and Recommended Two-Step Approach,” *Psychological Bulletin*, Vol. 103, No. 3, 1988, pp. 411-423.
- Aspen Network of Development Entrepreneurs, Retrieved October 12, 2017, Available: <https://www.aspeninstitute.org>

- Covin, J. G., and Slevin, D. P., "A conceptual model of entrepreneurship as firm behavior," *Entrepreneurship: Critical Perspectives on Business and Management*, Vol. 3, 1991, pp. 5-28.
- Dees, J. G., "The Meaning of Social Entrepreneurship," Stanford University, 1998.
- De Long J.B., "The Triumph of Monetarism?" *The Journal of Economic Perspectives*, Vol. 14, No. 1, 2000, pp. 83-94.
- Hair, J. T., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C. *Multivariate Data Analysis*(7th ed.), Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ, 1998.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Pieper, T. M., and Ringle, C. M., "The use of partial least squares structural equation modeling in strategic management research: A review of past practices and recommendations for future applications," *Long Range Planning*, Vol. 45, No. 5, 2012, pp. 320-340.
- Mithas, S., Krishnan, M.S., and Fornell, C., "Information Technology, Customer Satisfaction, and Profit: Theory and Evidence," *Information Systems Research*, Vol. 27, No. 1, 2016, pp. 166-181.
- Moore, J. F., "Predators and prey: A new ecology of competition," *Harvard Business Review*, Vol. 71, No. 3, 1993, pp. 75-83.
- Sharif, A. M., "Professional Services Organizations and the Role of Consulting in the New Economy," Vol. 19, No.2 , 2002, pp. 19-30.
- Sun, Y., Fang, Y., Lim, K.H., and Strub, D., "User Satisfaction with Information Technology Service Delivery: A Social Capital Perspective," *Information Systems Research*, Vol. 23, No. 4, 2012, pp. 1195-1211.
- Taylor, S., and Todd, P. A., "Understanding information technology usage: A test of competing models," *Information Systems Research*, Vol. 6, No. 2, 1995, pp. 144-176.
- Wheeler, D., McKague, K., and Thomson, J., "Sustainable livelihoods and the private sector: How development agencies can strengthen sustainable local enterprise network: Executive summary. Final Report," School of Business, York University, 2003.
- wikipedia, "기업가 정신," 2017

김 정 민 (Kim, Jung-Min)



현재 한성대학교 박사과정에 재학중이다. 인하대학교에 서학부 기계공학을 전공하였고, 한성대학교에서 컨설팅학으로 석사학위를 취득하였다. 현재 한성대학교 박사과정에 재학중이다.

주요 연구 관심분야는 경영 컨설팅, 빅데이터, 사회적 경제 등이다.

이 형 용 (Lee, Hyoung-Yong)



현재 한성대학교 경영학부 부교수로 재직 중이며, 성균관대학교 경제학부를 졸업하고, KAIST 경영대학에서 석사와 박사학위를 취득하였다. SKT, (주)SK, 전국신용연합재단, LG U+, 산업자원부등 산업체와 정부의 프로젝트를 수행하고, Expert Systems with applications, International Journal of Mobile Communications, Technological Forecasting & Social Change 등에 논문을 발표하였고, 주요 연구 관심 분야는 Virtual community, Trust, Financial Fraud Detection, Accounting Auditing 등이 있다.

<Abstract>

The study of the relationship between the satisfaction of information systems' consulting and the corporate performance

Kim, Jung-Min · Lee, Hyoung-Yong

Purpose

The purpose of this study is to find the factors for explaining the relationship between the satisfaction of IT consulting and entrepreneurship based on the corporate performance, financial and economic performance.

Design/methodology/approach

This study made a design of the research model by integrating the factors of entrepreneurship and satisfaction of IT consulting on the basis of ecosystem. In addition, this study, did empirical analysis of the structural equation model by PLS(Partial Least Squares) in order to find out the moderating effect of satisfaction of IT consulting on entrepreneurship.

Findings

According to the empirical analysis result, this study confirmed that the moderating effect of satisfaction of IT consulting on entrepreneurship, which increase the influence the effect of entrepreneurship on the corporate performance. However, the second order factor of enterprise ecosystem has no effect on the corporate performance. In addition, this study find out that the important role of IT consulting according to the change of business environment.

Keyword: *Entrepreneurship, Enterprise Ecosystem, Satisfaction of IT Consulting, Corporate Performance*

* 이 논문은 2017년 11월 30일 접수, 2017년 12월 14일 게재 확정되었습니다.