

# 창업보육센터의 지원정도가 만족도에 미치는 영향에 관한 연구

이도연\*

호서대학교 벤처대학원 박사

## 국 문 요 약

그동안의 연구는 짧은 창업보육사업의 경험으로 BI의 현황과악과 이에 대한 개선책을 제시하는 탐색적 연구가 많았다. 그 선행연구조차도 운영시스템 특성이나 성공요인을 규명함으로써 BI의 효율적 운영을 위한 방향의 제시나 정책적 연구중심으로 수행되었다. 본 연구는 창업보육센터 지원서비스의 질적수준·도움정도가 만족도(센터와 서비스만족)에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 한다. 이 같은 연구결과는 창업보육센터의 효율적 운영방향과 정책방향을 수립하는데 기여함은 물론 창업보육센터 평가모델의 개발에도 활용될 것으로 기대한다.

## 1. 서론

그동안 창업보육센터에 관한 연구는 두 가지 축으로 구성되어 있는데 그 하나는 Hisrich & Simlor(1988)의 창업보육센터의 정의, 필요성, 제공서비스 등의 연구이고, 또 다른 하나는 신창호(1999)의 창업보육센터의 효율적 운영과 성과측정에 관한 연구이다. 지금까지의 연구는 운영에 대한 것이 대부분이어서 센터의 지원서비스가 입주기업의 성공에 얼마나 효과적으로 기여하고 있는가에 대한 체계적인 연구가 부족한 것이 사실이다. 이 같은 연구는 창업보육센터 지원서비스의 질적 수준이나 도움정도가 서비스만족에 미치는 인과관계를 충분히 규명하지 못함을 여실히 보여준다.

## 2. 연구목적 및 연구문제

### 1) 연구목적

이에 본 연구는 창업보육센터 지원서비스의 질적 수준·도움정도가 지원서비스 및 센터만족도에 미치는 영향을 실증적으로 분석함으로써 창업보육센터 입주자와 업체들의 만족도를 높이기 위한 보유역량과 기술적 특성을 중심으로 어떤 활동들을 수행해야 하는지에 대해 방향성을 제시해 주고자 한다.

특히 이의 연구모형으로 지원서비스의 질적 수준 및 도움정도를 독립변수로 제시했으며, 이것이 센터 또는 지원

서비스의 만족도에 미치는 영향을 종속변수로 하고, 기업 특성(보유역량이나 기술적 특성)을 조절변수로 하여 개발하고자 한다.

### 2) 연구문제

연구목적은 효율적으로 달성하기 위해 설정한 연구문제를 다음과 같이 나누었다.

연구문제1: 창업보육센터 지원서비스의 질적수준은 지원서비스센터와 지원서비스만족도에 영향을 미치는가?

연구문제2: 창업보육센터 지원서비스의 도움수준은 서비스만족에 영향을 미치는가?

## 3. 연구모형검토

본 연구는 창업보육센터에서 제공하고 있는 서비스의 정도가 센터만족, 서비스 만족에 미치는 영향에 대한 실증적 분석을 통해 정책적 함의를 제시하는데 그 목적이 있다. 이에 지원서비스의 수준, 정도를 독립변수로 제시하고 각각의 변수에 따른 구체적 내용을 세분화하여 센터 및 서비스만족에 미치는 영향관계를 규명하고자 한다. 또한 이 과정에서 기업역량 및 관련특성이 조절변인으로 작용할 것으로 판단하고 이를 조절변수로 제시하고자 한다.

## 4. 이론적배경 검토

### 1) 창업보육센터

창업보육센터에 관하여 반성식·박재현·서상구(2009)는 대학, 공공연구기관, 지방정부, 민간기관이 신생 중소기업의 창업을 촉진하고 육성자금이나 장소 및 시설확보에 어려움이 있는 신규창업자 또는 예비 창업자에게 개인 또는 공동작업장의 시설을 저렴하게 제공하며 경영·세무·기술지도 등의 각종 지원서비스를 통해 창업에 따른 위험부담을 줄이고 원활한 성장을 유도하여 성공가능성을 높이기 위해 설치된 시설을 말한다 하였다. 이 같은 창업보육센터는 1959년에 미국 뉴욕 주에서 설립되었으며 William Norris가 설립한 CVC의 성공 등으로 지금의 창업보육센터의 개념형성의 기초를 이루고 있다. 이러한 창업보육센터는 김경환(2006)에 의하면 창업 및 운영주체에 따라 공공기관주도형, 대학연계형, 민간기업주도형, 정부주도형으로 구분되며, 그 특성별로는 일반적인센터, 기술보육센터, 기술혁신센터 그리고 기술창업보육센터로 나뉜다. 이 같은 창업보육센터의 역할은 창업기업이 창업초기의 부족한 자원과 환경을 극복하고 조기에 안정적인 성장을 유지할 수 있도록 물적·인적자원을 지원하는 것이다. 이러한 지원서비스에는 시설·장비 경영지원, 기술지도, 금융지원, 법률지원, 외부기관 네트워크지원이 있다. Buss(1997)는 창업보육센터는 소기업을 발전시키기 위한 효과적인 운영토대를 만들어 주는데 주안점을 두고 있다고 보면서 창업보육센터의 지속적 발전을 위해서는 효과적인 기술이전 조장, 경제자체의 다양화 동인, 사업자가 찾고 있는 다양한 프로그램제공이 필요하다고 주장하는 연구도 하고 있다. 그리고 Westhead & Batstone(2000)은 입주기업에 대하여 이익을 제공하며, 기술 활동의 집합체가 되기도 한다고 한다. 박규일·신건권(2004)은 창업보육센터의 운영시스템은 일반적 모형과 과정적 모형으로 분류한다. 먼저 홍성도(2003)는 일반적인 모형을 BI의 직접적인 관계자인 투자자, 운영자 및 입주자라는 3대요소로 구성되어 있다고 하며, 조정현(2006)은 과정적 모형에 관하여 BI의 운영시스템을 입주, 보육, 졸업이라는 BI의 기본적인 운영 활동과정에 미치는 영향요소와 요소간의 관계로 파악한다.

### 2) 지원서비스

창업보육사업의 핵심은 창업보육센터의 지원서비스라고 하여도 지나친 말이 아닐 것이다. 지원서비스야말로 창업보육센터의 핵심적인 요소이며 자생력이 부족한 사업 초

기의 새로운 기업에게는 더욱 그러하다. 낮은 비용으로 공간과 시설을 임대하고 경영이나 기술, 자금, 마케팅, 인력 등 다양한 분야의 지원서비스를 통해 기업의 부족한 자원을 제공하여 기업 역량을 강화시킴으로써 창업초기의 기업생존과 성공률을 제고할 수 있도록 돕는데 그 목적이 있다.

## 5. 선행연구와 차별성

본 연구에서는 창업보육센터에서 제공하고 있는 서비스의 질적수준·도움정도가 센터만족과 서비스 만족도에 미치는 영향에 대하여 실증적으로 분석하고자 하였다.

이를 위하여 문헌연구를 통해 이론적 고찰을 실시한 결과 입주기업의 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인중에서 가장 중요하다고 판단되는 변수를 선정하였다. 선정된 변수들은 서비스의 질적수준과 서비스의 도움정도, 보유역량과 관련 기술적 특성 등으로 이들 변수들이 입주기업의 만족도에 영향을 미쳤는지를 분석하고자 하였다.

## 6. 결론

본 연구는 창업보육센터의 지원서비스를 추출하고 이의 질적 수준과 도움정도가 입주기업의 특성에 따른 만족도에 미치는 영향을 규명함을 목적으로 한다. 그에 따른 연구결과를 기존 선행연구에 기초하여 비교해 보았다.

본 연구는 다음과 같은 점에서 실무적·학문적으로 기여하는 바가 있을것으로 판단한다. 그동안 중요성에도 불구하고 선행연구들에서 간과해왔던 요인들을 독립변인으로 제시하고 영향관계를 분석하여, 창업보육센터 서비스 품질개선에 관한 정책적 시도를 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

## 참고문헌

- 이도연, 하규수(2014), 서비스의 질적수준 및 도움정도가 기업의 특성에 따른 만족도에 미치는 영향에 관한 실증연구.  
 감기대(2011), “공공기관의 서비스품질과 고객만족 결정요인에 관한 연구” 부산대학교 박사학위 논문  
 김경환(2006), 한국의 창업보육제도, 중소기업정보진흥원, 5(10) 12-18.