

재택창업시스템의 만족도에 관한 연구

오지원*, 윤종호**, 김귀곤***

금오공대 컨설팅대학원 박사과정^{*}, 금오공대 경영학과 박사과정^{**}, 금오공대 경영학과 교수^{***}

A Study on the Satisfaction in the Startbiz System

Ji-Won Oh^{*}, Jong-Ho Yoon^{**}, Gwi-Gon Kim^{***}

Graduate School of Consulting, Kumoh National Institute of Technology^{*}

Dept. of Business Administration, Kumoh National Institute of Technology^{**}

Dept. of Business Administration, Kumoh National Institute of Technology^{***}

요약 본 논문은 재택창업시스템을 이용하여 법인을 설립한 창업자를 대상으로 재택창업시스템에 대한 만족도를 조사하였다. 또한 만족도 조사 결과를 가지고 향후 재택창업시스템의 발전방안도출에 기여하고자 하였다. 재택창업시스템에 대한 만족도는 회사설립 서비스측면, 웹사이트 품질측면, 연계기관 업무추진환경측면, 정보 제공측면에서 살펴 보았으며, 결과는 회사설립서비스, 정보제공, 웹사이트 품질, 연계기관 업무추진환경 순으로 나타났다. 따라서 재택창업시스템을 활용한 법인설립이 활성화되기 위해서는 연계기관 업무추진환경을 개선을 위해 노력할 필요가 있다

주제어 : 재택창업시스템, 만족도, 회사설립서비스, 웹사이트품질, 연계기관업무추진환경, 정보제공

Abstract In this paper, we investigated the satisfaction of incorporation founder through the Startbiz System. We also expected that the research results contribute to draw the development plan of Startbiz System afterward. The satisfaction in the Startbiz System was investigated in four dimensions such as the company establishing service, the website quality, the business promotion environment of the associated organizations, and providing information. The satisfaction appeared for the order of the company establishing service, providing information, the website quality, and the business promotion environment of the associated organizations. It's necessary to improve of the business promotion environment of the associated organizations for activating an incorporation utilizing the Startbiz System.

Key Words : Startbiz System, satisfaction, the company establishing service, providing information, the website quality, the business promotion environment of the associated organizations

1. 서론

재택창업시스템(Startbiz System)은 국가경쟁력강화

위원회의 2007년 4월 2차 회의결과, 창업하기 좋은 환경을 만들기 위한 창업절차간소화 대책의 일환(온라인시스템; <http://www.startbiz.go.kr>)으로 추진되었다. 2010년 1

Received 11 June 2013, Revised 5 July 2013

Accepted 20 July 2013

Corresponding Author: Gwi-Gon Kim(Kumoh National Institute of Technology)

Email: metheus@kumoh.ac.k

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

월부터 2월 17일까지 시스템 개발이 완료되고 시범 운영 되었으며, 2010년 2월 18일부터 시스템 개통 및 서비스가 본격적으로 개시되었다.

재택창업시스템은 16개 시중은행과 법인등기시스템(대법원), 지방세망(안전행정부), 금융공동망(금융결제원, 시중은행), 4대 보험 연계시스템(4대 보험센터), 국제정보시스템(국세청) 등 회사설립 관련 업무시스템이 윈스톱으로 통합 운영되는 새로운 회사설립 창업지원시스템이다. 창업을 희망하는 예비창업자들은 이러한 시스템을 통해 창업을 위해 방문해야할 기관을 축소함으로써 법인설립비용을 절감하고 절차를 간소화할 수 있게 되었다[1][2][3][4].

재택창업시스템이 본격적으로 개시된 2010년 2월 이후 재택창업시스템의 이용자는 급격히 늘어나고 있는 실정이나, 시스템 도입의 초기 단계인 관계로 실제 이용현황 및 재택창업시스템을 이용한 법인설립 창업자의 만족도 등을 조사·분석하여 향후 재택창업시스템의 운영 및 발전방향에 수정 또는 대체방안을 제시할 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 관련기관의 통계자료와 조사보고서 등 각종 문헌을 참고하여 재택창업시스템의 효과에 대해 비교검토 한 후, 재택창업시스템을 이용한 창업자를 중심으로 만족도, 이용현황 등에 대한 설문조사를 수행하였으며, 그 결과를 토대로 재택창업시스템의 문제점 및 개선방안에 대해 전문가들의 의견을 수렴하기 위해 업계, 학계 등의 자문을 구하고 재택창업시스템의 개선을 위한 효율적 방안을 찾고자 하였다.

2. 재택창업시스템의 개요 및 특성

온라인 윈스톱 재택창업시스템(이하 재택창업시스템)은 창업을 통한 일자리 만들기가 국가적인 과제라는 인식하에 법원행정처를 비롯한 연계기관 공조로 이루어진 것이다. 현재로서는 상법 등에서 정관, 주주총회 및 이사회 공증이 면제되는 주식회사 자본금 10억 미만 발기설립의 경우에만 가능하나, 앞으로는 주식회사 모집설립, 유한회사 설립 등에 대해서도 서비스를 확대할 예정이다.

재택창업시스템을 이용하여 법인을 설립하게 되면 은행, 시·군·구청, 상업등기소, 세무서, 4대 보험기관을 방문하지 않고도 자본금 납입증명서(통장잔고증명서)발급,

법인등록세 납부, 법인등기, 사업자등록증발급, 4대 사회보험 신고 등의 절차를 온라인상에서 윈스톱으로 진행할 수 있다. 따라서 창업자가 이를 활용하여 직접 회사를 설립할 경우, 6개 기관의 방문에 따른 교통비, 시간, 노동 등 유무형의 법인설립 비용을 절감할 수 있으며, 회사설립절차는 8단계에서 4단계로 줄어 설립기간이 대폭 단축된다. 또한 오프라인에서는 32개 서류를 작성·제출해야 하나, 온라인상에서는 일괄 작성·제출할 수 있어 6개 기관 방문 없이 7일 이내 법인설립이 가능하게 되었다

이러한 재택창업시스템 도입은 법인설립 절차 및 창업소요일수를 대폭 단축하고 창업규제 완화 및 부담경감으로 이어져 창업 대학 내 창업여건의 개선, 창업지원역량 강화 등 기업하기 좋은 환경을 조성하는데 기여할 것으로 보인다. 또한 아이디어만 있으면 집에서 무료로 법인설립이 가능하여 창업 성장환경 촉진을 통한 일자리 창출 효과를 기대할 수도 있다.

3. 연구방법 및 분석결과

3.1 연구방법

3.1.1 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 재택창업시스템을 이용한 법인설립 창업자의 만족도 분석을 하기 위하여 재택창업시스템을 이용하여 법인 설립한 창업법인기업에게 우선으로 취지를 설명하고 설문지를 부탁하여, 팩스 및 온라인상에서 조사를 실시하였다. 설문조사는 10일간 실시하였고, 수도권과 비수도권의 재택창업시스템을 이용한 창업법인기업 87개사를 대상으로 실시하였으며, 설문에 응답한 창업법인기업은 61개사이다. 회수된 설문지 중 표기를 누락한 문항이 있는 설문지 2부를 제외한 59개 업체의 응답결과를 최종 분석에 활용하였다.

3.1.2 설문지의 구성

본 연구의 재택창업시스템을 이용한 법인설립 창업자의 만족도 조사를 위해 작성된 설문지는 기존의 창업절차관련 정책연구보고서의 질문의 문항을 참고하여 작성하였으며, 본격적인 설문조사를 수행하기에 앞서 3명의 이용자를 대상으로 사전 설문조사(pilot test)를 실시하였고, 이러한 사전 설문조사의 결과를 토대로 일부 수정·보

완이 이루어졌다. 본 연구의 설문지는 총 42문항으로 구성되었으며 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Composition of Questionnaire

Division (# question)	Details	
General nature (9)	Sex, age, area belonged, business type, business status, position, educational level, the number of inside directors, capital amounts when founding corporation	
Use status of Startbiz system (9)	Understanding, need, usage route, use reason, final completion stage when using, use duration, participation decision of inside members about issue and submission of accredited certificate, inconvenience, and plan to increase understanding and participation, in relation with telecommuting foundation system	
User Satisfaction of Startbiz system (25)	Aspect of incorporation service	Advance preparation guide for incorporation, division of business type/status choice, terms when filling in a form and approval of accredited certificate, batch process with linked institution, convenience of procedure simplification, using time and cost, and telephone counseling service(9)
	Aspect of Web site quality	Overall design, composition of menu, access speed, obstacle to access, terms of payment of paid (charged) service, security system, and online consulting service(7)
	Aspects of linked agency, business promotion, and environment	Understanding of telecommuting foundation system of the persons in charge of city, gun and gu, attitude of persons in charge, task progressing speed and understanding and handling of inconvenience(4)
	Aspect of information offering	Information offering of incorporation procedure method, necessary terms and data, core information required to know for incorporation, and information on the support policies for SMEs after incorporation.(4)
	Total(1)	General user satisfaction of telecommuting foundation system
Total Questions (43)		

3.2 분석결과

3.2.1 시스템이용 법인창업자의 일반적 특성

본 연구에 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과, <Table 2>와 같이 나타났다.

<Table 2> General Natures

		person	%
Sex	Male	49	83.1
	Female	10	16.9
Age	25~30 years old	6	10.2
	31~40 years old	19	32.2
	41~50 years old	25	42.4
	Over 51 years old	9	15.3
Area belonged to	Capital area	26	44.1
	Noncapital area	33	55.9
Type of business	Manufacturing business	50	84.7
	Nonmanufacturing industry	9	15.3
Business status	Food and beverage business	6	10.2
	Textile, leather, clothes	10	16.9
	Medicine and medical supplies	1	1.7
	Metal, machine, equipment	21	35.6
	electricity and electron	11	18.6
	Automobile(including parts)	5	8.5
	Paper, wooden	3	5.1
	Others	2	3.4
Position	Employee	1	1.7
	Director	5	8.5
	President	53	89.8
Academic background	Below high school diploma	11	18.6
	College graduate	20	33.9
	University graduate	26	44.1
	Master's degree	2	3.4
The number of inside director	1 person	15	25.4
	2~3 persons	37	62.7
	4~5persons	6	10.2
	5~10 persons	1	1.7
Capital when founding corporation	Over 1million won ~ below 1million won	19	32.2
	Over 10million won ~ below 30million won	13	22.0
	Over 30million won ~ 50million won	14	23.7
	Over 50million won ~ 100million won	13	22.0
Total		59	100.0

3.2.2 시스템이용 법인창업자의 이용현황

재택창업시스템을 이용한 법인설립 창업자의 이용관련 사항 분석결과는<Table 3>과 같다.

<Table 3> Use Situation

		person	%
Understanding of Startbiz system	Don't know	5	8.5
	Having some knowledge	38	64.4
	Well know	16	27.1
Need of Startbiz system	Average	3	5.1
	Necessary	27	45.8
	Very necessary	29	49.2
Usage Route	Intendance Business Incubator Center	12	20.3
	Public relations of institution	34	57.6
	Advertising media (newspaper, broadcasting, local infosheet)	1	1.7
	Internet, portal site, blog	3	5.1
	Surrounding recommendation	9	15.3
Use Reason	Positive advice of business incubator center	10	16.9
	Incorporation cost cutting	32	54.2
	Reduction of foundation period	9	15.3
	Reduction of burden for filling in a form	6	10.2
	Attachment to startup business by founder's direct foundation	2	3.4
Voluntary participation in issue and submission of accredited certificate per inside members	Voluntary positive participation	12	20.3
	Passive unavoidable participation	16	27.1
	Persuasion is required for fear of individual security	27	45.8
	Avoiding the participation for fear of individual security	3	5.1
	Never participated	1	1.7
Final Completion Stage	Issue of certified copy of corporation register	2	3.4
	Issue of business license	43	72.9
	Report of 4 insurances	14	23.7
Duration required till issue of business license	4~5 days	11	19.3
	6~7 days	30	52.6
	Over 7 days	16	28.1
Reason for duration over 7 days	Review delay of tax office in head office location when applying business registration	13	81.3
	Founder's individual reason	2	12.5
	Others(system error)	1	6.3
Total		59	100

재택창업시스템에 대해 알고 있는 정도에서 보통이다 64.4%(38명), 잘 알고 있다 27.1%(16명), 잘 모르고 있다 8.5%(5명) 순으로 나타났으며, 재택창업시스템의 필요 정도는 매우 필요하다 49.2%(29명), 필요한 편이다 45.8%(27명), 보통이다 5.1%(3명) 순으로 나타나 재택창업시스템이 법인설립 창업시스템으로써 매우 필요함을 알 수 있다.

이용경로는 기관의 홍보가 57.6%(34명)로 가장 많이 나왔고, 지방청 창업지원센터 20.3%(12명), 주위사람의 권유 15.3%(9명), 인터넷·포털사이트·블로그 5.1%(3명), 광고매체 1.7%(1명) 순으로 나타났다. 이용이유로는 법인설립의 비용절감이 54.2%(32명)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 창업지원센터의 적극권유 16.9%(10명), 설립기간단축 15.3%(9명), 서류작성 부담경감 10.2%(6명), 창업자가 직접 설립함에 따른 창업기업에 대한 애착의지 3.4%(2명), 순으로 나타났다.

사내구성원별 공인인증서 발급 및 제출에 대한 자발적 참여여부에 대해서는 개인 보안상 문제를 우려해 설득을 필요로 한다가 45.8%(27명)로 가장 많이 나타났고, 수동적으로 어쩔 수 없이 참여한다 27.1%(16명), 자발적으로 적극 참여한다 20.3%(12명), 개인 보안상 문제를 우려해 참여하기를 꺼려한다 5.1%(3명), 전혀 참여하지 않는다. 1.7%(1명) 순으로 나타나, 재택창업시스템을 이용한 사내구성원별 공인인증서 발급 및 제출은 개인의 보안상 문제를 우려해 설득을 필요로 함을 알 수 있다.

재택창업시스템의 회사설립서비스를 이용한 창업자들의 최종 완료단계는 사업자등록증 발급 단계가 72.9%(43명)로 가장 많이 나타났고, 다음으로 4대 보험신고 23.7%(14명), 법인등기부등본 3.4%(2명)로 나타났다. 회사설립부터 사업자등록증을 발급 받기까지 최종 소요 기간은 6~7일이 52.6%(30명)으로 가장 많이 나타났고, 다음으로 7일 이상 28.1%(16명), 4~5일19.3%(11명)순으로 나타났다. 소요기간이 7일 이상인 경우의 이유로는 사업자등록증 신청 시 본점 소재지 세무서의 검토의 지연이 81.3%(13명)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 창업자의 개인사유 12.5%(2명), 기타(재택창업시스템 상의 오류)6.3% (1명)순으로 나타났다.

재택창업시스템의 회사설립서비스 법인설립 절차 중 창업기업이 불편사항을 조사한 결과 <Table 4>와 같다.

<Table 4> Inconvenience When Using Startbiz system

	Rank	person	%
Accredited certificate login per members	8	11	5.8
Mutual search and selection	5	18	9.4
Choice of business type/status division	2	34	17.8
Terms of and preparation of document	3	32	16.8
Approval of accredited certificate per document	4	23	12.0
System problem	6	16	8.4
Online service with linked institution	7	15	7.9
Communication with persons in charge of city, gun and gu	1	42	22.0
Total			100

회사설립 절차별 단계 시 연계기간 시·군·구 담당자와의 의사소통이 22.0%(42명)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 회사설립 목적에 맞는 업종·업체 구분의 선택 17.8%(34명), 회사설립 서류의 용어 및 작성 16.8%(32명), 회사설립 서류별 공인인증서의 승인 12.0%(23명), 상호검색 및 선택 9.4%(18명), 시스템상의 문제(오류, 속도 등)가 8.4%(16명), 회사설립 절차별 단계 시 연계기관의 온라인 서비스 7.9%(15명), 구성원별 공인인증서의 로그인 5.8%(11명) 순으로 나타났다. 이는 재택창업시스템을 이용한 법인설립에 있어 법인설립 관련 기관과의 시·군·구 담당자와의 의사소통 및 연계성 강화가 더 필요함을 시사하고 있다고 할 수 있다.

향후, 재택창업시스템의 이해와 법인설립 참여의 촉진을 위해 중점을 두고 개선해야 할 사항에 대해서는 총 8개 항목에 우선순위 조사를 실시하였으며, 조사결과는 <Table 5>와 같다. 1순위 재택창업시스템 이용 창업기업에 한해 자금 활용에 대한 이자경감을 위한 가점부여, 2순위 재택창업시스템 이용 창업기업에 한해 창업지원법상의 특혜를 위한 가점부여, 3순위 연계기관의 적극적 지원 및 원활한 업무진행, 4순위 창업관련 교육기관을 통한 설명 및 지도, 5순위 광고매체(신문, 방송, 지역정보지)를 통한 적극적 홍보, 6순위 재택창업시스템의 단축 매뉴얼 구성으로 편리성 추구, 7순위 창업관련 홍보기관을 통한 지속적 광고, 마지막으로 재택창업시스템의 질적인 수준의 고도화 순으로 나타났다.

<Table 5> Improvements of Startbiz system

	Rank	Preference	%
Explanation and guidance through educational institution related to foundation	4	5	13.89
Enhancement of telecommuting foundation system quality	8	3.22	8.94
Positive support of linked institution and smooth task progressing	3	5.05	14.04
Convenience pursuit by the shortened manual composition of telecommuting foundation system	6	3.65	10.15
Giving additional points for the favor by Support for Enterprise Establishment Act only for startup business which uses the telecommuting foundation system	2	5.16	14.34
Giving additional points for interest reduction related to funds application only for startup business which uses the telecommuting foundation system	1	5.56	15.45
Positive public relations through advertising media(newspaper, broadcasting, local infosheet)	5	4.89	13.59
Continued advertising through PR agency related to foundation	7	3.45	9.6
Total			100

* Note : Multiple response analysis

3.2.3 시스템이용 법인창업자의 이용만족도

회사설립서비스 측면의 이용만족도 분석결과는 <Table 6>과 같다. 법인설립 사전 준비 안내에 대한 만족은 (만족, 매우 만족) 52.5%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 3.4%로 나타났으며, 법인설립 목적에 따른 업종·업체의 선택의 구분의 제공은 만족(만족, 매우 만족)이 5.1%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 33.9%로 나타났다. 법인설립 서식작성 시 용어가 알기 쉽고 간편함에 대해서는 만족(만족, 매우 만족)이 8.5%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 42.4%로 나타났으며, 법인설립 절차에 따라 연계기관과 일괄처리는 만족(만족, 매우 만족)이 23.7%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 39.0%로 나타났다.

법인설립 절차의 간소화로 편리하다는 만족(만족, 매우 만족)이 52.6%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 5.1%로 나타났고, 법인설립 절차의 시간 및 기간의 단축은 만족(만족, 매우 만족)이 62.7%, 불만족(불만족, 매우 불만족)

족)이 3.4%로 나타났다. 법인설립 비용 절감은 만족(만족, 매우 만족)이 91.5%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 0%로 나타났으며, 법인설립에 소요되는 비용(수수료)에 대한 만족(만족, 매우 만족)이 89.8%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 1.7%로 나타났다. 전화상담 서비스에 대한 만족(만족, 매우 만족)이 77.9%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 1.7%로 나타났다.

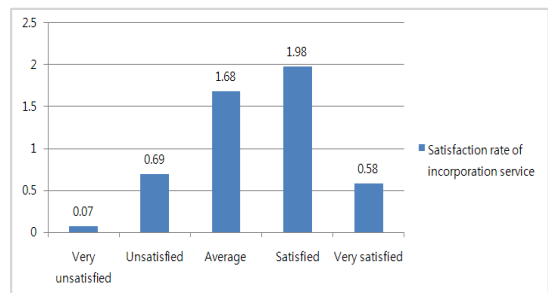
〈Table 6〉 Aspect of Incorporation Service
(Unit: person(%))

Contents	Very unsatisfied		Very satisfied			Total
	①	②	③	④	⑤	
Advance preparation guide for incorporation	-	2 (3.4)	26 (44.1)	31 (52.5)	-	59 (100)
Division of business type/status choice	1 (1.7)	19 (32.2)	36 (61.1)	3 (5.1)	-	59 (100)
Terms and convenience when filling in a form(mass enrollment, approval of accredited certificate)	1 (1.7)	24 (40.7)	29 (49.2)	5 (8.5)	-	59 (100)
Patch processing with linked institutions	3 (5.1)	20 (33.9)	22 (37.3)	14 (23.7)	-	59 (100)
Convenience by simplification	-	6 (10.2)	22 (37.3)	27 (45.8)	4 (6.8)	59 (100)
Hour/duration	1 (1.7)	1 (1.7)	20 (33.9)	31 (52.5)	6 (10.2)	59 (100)
Reduction of incorporation cost	-	-	5 (8.5)	31 (52.5)	23 (39.0)	59 (100)
Expenses required for incorporation (charge)	-	1 (1.7)	5 (8.5)	34 (57.6)	19 (32.2)	59 (100)
Telephone counseling service	1 (1.7)	-	12 (20.3)	35 (59.3)	11 (18.6)	59 (100)

회사설립서비스 중에서 법인설립비용 절감, 법인설립 소요 비용(수수료), 전화 상담서비스, 법인설립 시간 및 기간의 단축, 간소화로 인한 편리함, 법인설립사전준비안내, 순으로 높게 나타났으며, 법인설립 서식작성 시 용어가 알기 쉽고 간편함에 대한 이용만족도가 상대적으로 낮은 이유는 법인설립 업무의 용어 자체가 법무사 및 중소기업상담회사 등의 관련 전문가에게 익숙한 용어로, 법인설립에 대한 용어 및 작성의 지식이 미흡한 창업자들이 법인설립 구비서류의 서식작성 시 용어가 생소하여

정확한 해석 및 법인설립 서류 작성에 대한 경감심이 있는 것으로 나타났으며, 이러한 사실을 기반으로 하여 법인설립에 따른 기존의 한자용어들을 알기 쉬운 우리말로 바꾸어 사용하도록 함이 바람직한 것임을 알 수 있다.

재택창업시스템의 회사설립서비스 측면에 대한 전체 평균척도는 3.47로 전반적으로 가장 높게 나타났으며, 회사설립서비스 측면의 전반적 이용만족도에 대한 점수는 만족(매우만족, 만족)이 2.56, 불만족(불만족, 매우불만족)이 0.76로 [Fig. 1]과 같이 나타낼 수 있다.



[Fig. 1] Aspect of Incorporation Service

웹사이트 품질측면의 이용만족도 분석결과는 <Table 7>과 같다. 웹사이트의 전체적인 디자인의 만족은 (만족, 매우 만족) 18.6%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 3.4%로 나타났으며, 메뉴의 구성에 따른 사용의 편리함에 대한 만족은 (만족, 매우 만족) 28.8%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 8.5%로 나타났다.

웹사이트 접속 속도는 만족이 (만족, 매우 만족) 25.4%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 8.5%로 나타났으며, 사이트 장애 및 안정적인 면에 대해서는 만족이 (만족, 매우 만족) 16.9%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 22.0%로 나타났다.

유료(수수료) 서비스의 지불방법은 만족이 (만족, 매우 만족) 28.8%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 8.5%로 나타났으며, 보안체계에 대한 신뢰는 만족이 (만족, 매우 만족) 37.3%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 10.2%로 나타났다.

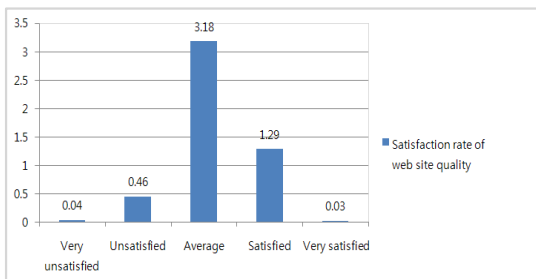
온라인 상담서비스는 만족(만족, 매우만족)이 23.7%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 5.1%로 나타났으며, 웹사이트 품질에 대한 전반적인 만족은 (만족, 매우 만족)이 20.3%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 11.9%로 나타났다.

웹사이트 품질은 보안체계에 대한 신뢰, 메뉴의 구성에 따른 사용의 편리함, 유료서비스, 웹사이트 접속속도, 온라인 상담서비스, 전체 디자인, 순으로 높게 나타났으며, 사이트 장애 및 안정적인 면이 가장 낮게 나타났다. 이는 채택창업시스템의 운영·관리자가 자료생성 및 전개시 일부시스템에서 오류가 발생하지 않도록 사전에 발생요인을 제거하는 시스템 장애개선 작업 및 즉각 처리할 수 있는 운영·관리 전담 구조가 필요함을 알 수 있다.

<Table 7> Aspect of Web site Quality
(Unit: person(%))

Contents	Very unsatisfied		Very satisfied			Total
	①	②	③	④	⑤	
Overall design of Web	-	2 (3.4)	46 (78.0)	11 (18.6)	-	59 (100)
Composition of menu	-	5 (8.5)	37 (62.7)	17 (28.8)	-	59 (100)
Access speed	1 (1.7)	4 (6.8)	39 (66.1)	15 (25.4)	-	59 (100)
Obstacle to access	-	13 (22.0)	36 (61.0)	10 (16.9)	-	59 (100)
Paid(charged) service	-	5 (8.5)	39 (66.1)	14 (23.7)	1 (1.7)	59 (100)
Trust in security system	-	6 (10.2)	31 (52.5)	21 (35.6)	1 (1.7)	59 (100)
Online consulting service	-	3 (5.1)	42 (71.2)	14 (23.7)	-	59 (100)

채택창업시스템의 웹사이트 품질 측면에 대한 전체 평균척도는 3.16으로 전반적으로 낮게 나타났으며, 웹사이트 품질 측면의 전반적 이용만족도에 대한 점수는 만족(매우만족, 만족)이 1.32, 불만족(불만족, 매우불만족)이 0.5로 [Fig. 2]와 같이 나타낼 수 있다.



[Fig. 2] Satisfaction rate of web site quality

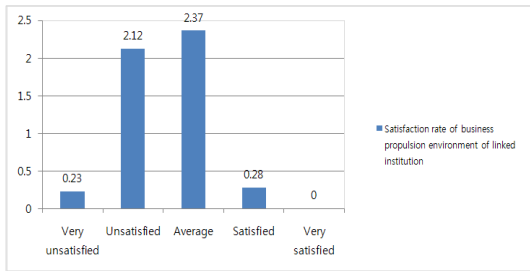
연계기관 업무추진환경측면의 이용만족도 분석결과 는 <Table 8>과 같다. 연계기관 시. 군. 구 담당자의 채택창업시스템에 대한 이해도는 만족(만족, 매우 만족)이 1.7%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 71.2%로 나타났으며, 담당자의 태도는 만족(만족, 매우 만족)이 1.7%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 39.0%로 나타났다. 업무진행에 대한 속도의 만족(만족, 매우 만족)이 15.3%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 35.6%로 나타났으며, 불편사항에 대한 이해 및 도움은 만족(만족, 매우 만족)이 3.4%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 42.4%로 나타났다. 전반적으로 연계기관 업무추진환경에 대한 만족도는 만족(만족, 매우 만족)이 3.4%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 50.9%로 나타났다.

시·군·구 등의 연계기관 업무추진환경은 업무진행 속도에 대한 만족이 대체적으로 높게 나타났으며, 채택창업시스템에 대한 이해도가 가장 낮게 나타났다. 이는 현실적으로 관련 기관의 담당자 등에게 채택창업시스템에 대한 추진배경, 사용에 대한 홍보 및 교육을 실시하여 채택창업시스템의 추진에 따른 이해와 연계기관의 원활한 협조가 요구된다는 사실을 나타내고 있음을 알 수 있다.

<Table 8> Aspect of business propulsion environment of linked institutions
(Unit: person(%))

Contents	Very unsatisfied			Very satisfied		Total
	①	②	③	④	⑤	
Understanding of telecommuting foundation system by person in charge	5 (8.5)	37 (62.7)	16 (27.1)	1 (1.7)	-	59 (100)
Attitude of person in charge	2 (3.4)	21 (35.6)	35 (59.3)	1 (1.7)	-	59 (100)
Task progressing speed of person in charge	2 (3.4)	19 (32.2)	29 (49.2)	2 (3.4)	-	59 (100)
Understanding and help of inconvenience of person in charge	2 (3.4)	23 (39.0)	30 (54.2)	2 (3.4)	-	59 (100)

채택창업시스템의 연계기관 업무추진환경측면에 대한 전체 평균척도는 2.52로 전반적으로 가장 낮게 나타났으며, 연계기관 업무추진환경의 전반적 이용만족도에 대한 점수는 만족(매우만족, 만족)이 0.28, 불만족(불만족, 매우불만족)이 2.35로 [Fig. 3]과 같이 나타낼 수 있다.



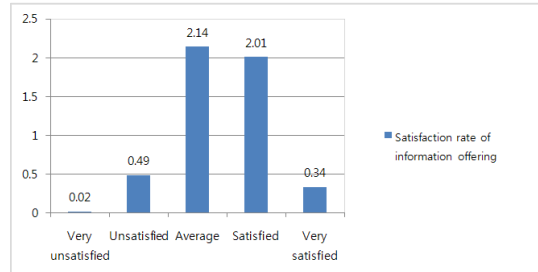
[Fig. 3] Aspect of business propulsion environment of linked institution

정보제공 측면의 이용만족도 분석결과는 <Table 9>와 같다. 법인설립 절차방법에 대한 정보제공은 만족(만족, 매우만족)이 50.9%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 3.4%로 나타났으며, 법인설립 절차 시 필요한 용어 및 자료에 대한 제공은 만족(만족, 매우 만족)이 39.0%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 6.8%로 나타났다. 창업자가 법인설립에 있어서 알아야 할 핵심정보의 제공은 만족(만족, 매우 만족)이 37.3%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 18.6%로 나타났으며, 법인설립 후 중소기업 지원정책 정보에 대한 정보의 제공은 만족(만족, 매우 만족)이 61.1%, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 11.9%로 나타났다. 정보제공은 법인설립 후 중소기업 지원정책 정보의 제공이 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 법인설립 절차방법의 제공, 법인설립 절차 시 필요한 용어 및 자료의 제공 순으로 나타났으며, 창업자가 법인설립에 알아야 할 핵심정보(인허가, 조세제도)가 가장 낮게 나타났다. 이는 법인설립을 위한 창업자에게 핵심정보(인허가, 조세제도)에 대한 이해증진을 위한 정보를 알기 쉽게 제공해야 함을 알 수 있다.

<Table 9> Aspect of Information Offering
(Unit: person%)

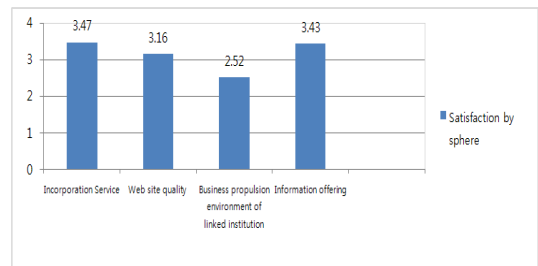
Contents	Very unsatisfied			Very satisfied		Total
	①	②	③	④	⑤	
Procedure method	-	2 (3.4)	27 (45.8)	26 (44.1)	4 (6.8)	59 (100)
Terms/Data	-	4 (6.8)	32 (54.2)	23 (39.0)	-	59 (100)
Core information (Licensing, tax system)	1 (1.7)	10 (16.9)	26 (44.1)	19 (32.2)	3 (5.1)	59 (100)
Information on support policies for SMEs	-	7 (11.9)	16 (27.1)	27 (45.8)	9 (15.3)	59 (100)

재택창업시스템의 정보제공 측면에 대한 전체 평균점수는 3.43으로 전반적으로 높게 나타났으며, 정보제공 측면의 전반적 이용만족도에 대한 점수는 만족(매우 만족, 만족)이 2.35, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 0.51로 [Fig. 4]와 같이 나타낼 수 있다.



[Fig. 4] Aspect of Information offering

재택창업시스템의 이용만족도를 회사설립 서비스측면, 웹사이트 품질측면, 연계기관 업무추진환경측면, 정보 제공측면에서 살펴보았는데, 회사설립서비스가 평균점도 3.47로 가장 높게 나왔으며, 정보제공 3.43, 웹사이트 품질 3.16, 연계기관 업무추진환경 2.52 순으로 나타났으며, [Fig. 5]와 같이 나타낼 수 있다.



[Fig. 5] Satisfaction by sphere

재택창업시스템의 전체 측면의 이용만족도에 대한 점수는 만족(매우만족, 만족)이 2.97, 불만족(불만족, 매우 불만족)이 0.0으로 재택창업시스템의 전체 이용만족도는 만족하는 것으로 나타났다.

4. 결론

앞서 살펴본 재택창업시스템 이용자 만족도 및 이용

현황 분석 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 연계기관 시·군·구의 업무 환경 변화 및 이용자 요구사항 등에 따른 개선 요구를 반영하여 시스템의 안정화 및 고도화를 추진해야 한다. 시스템의 안정화·고도화와 함께 시스템을 운영·관리하는 체제 전반의 개선이 수반될 필요가 있으며, 윈스톱을 지향하는 재택창업시스템에 있어 내부 시스템간의 연계와 외부 시스템과의 연계는 전체 시스템의 성과를 좌우하는 중요한 요소이다. 재택창업시스템의 주요 기능인 회사설립서비스의 시스템을 이용자 편의성을 고려하여 개선하여야 한다. 시·군·구 담당자와의 의사소통에서는 현실적으로 관련 기관의 담당자 등에게 재택창업시스템에 대한 추진배경, 사용에 대한 홍보 및 교육을 실시하여 재택창업시스템의 추진에 따른 이해와 연계기관의 원활한 협조를 요구하여야 하며, 법인설립 목적에 따른 업종·업태의 선택의 구분은 현재 재택창업시스템에서 사용하고 있는 산업분류표를 재택창업시스템을 이용자들이 보다 알기 쉽고 정확하게 제시하여야 한다. 법인설립 서식 작성의 용어는 법무사 및 중소기업상담회사 등의 관련 전문가에게 익숙한 용어로 법인설립에 대한 작성 및 용어에 대한 지식이 미흡한 창업자들이 법인설립 구비서류의 서식작성 시 용어가 생소하여 정확한 해석 및 법인설립 서류 작성에 대한 경감심이 있는 것으로 나타났으며, 이러한 사실을 기반으로 하여 법인설립에 따른 기존의 한자용어들을 알기 쉬운 우리말로 바꾸어 사용하도록 함이 바람직하다. 서류별 공인인증서의 승인 은 법인설립 서류별, 사내구성원별 공인인증서를 8회 이상 사용함에 있어 공인인증서 승인의 절차를 간소화함이 필요하다. 상호검색 및 선택은 대법원 인터넷 등기소를 이용하여 직접 상호를 검색하여 선택할 수 있으나, 법인설립절차 상의 변경(보정)요청이 발생할 수 있어 좀 더 정확한 정보를 제공할 수 있도록 개선하여야 한다. 시스템의 장애는 재택창업시스템의 운영·관리자가 자료생성 및 전개 시 일부시스템에서 오류가 발생하지 않도록 사전에 발생요인을 제거하고, 시스템 장애 시 즉각 처리할 수 있는 운영·관리 진담구조가 필요함을 알 수 있다. 따라서 이러한 요소들의 개선 여부를 파악한 후에 회사설립절차에 맞게 수정하여야 한다. 이를 토대로 내·외부시스템간의 연계를 강화해야 한다.

둘째, 지속적인 교육 및 홍보를 통해 재택창업시스템

에 대한 사용자의 인식을 제고할 필요가 있다. 재택창업시스템 도입의 취지와 장점, 성공적인 활용 사례 등에 대한 지속적인 홍보가 요청되며, 재택창업시스템 이용방법 및 이를 통한 회사설립 절차에 대한 창업지원관련기관 및 연계기관의 교육이 강화될 필요가 있다. 시·군·구 별로 재택창업시스템 업무를 지원하고 있는 담당자 및 예비창업자들에게 온·오프라인 상의 상시적인 교육·연수, 구체적인 사용자 매뉴얼의 제작·보급이 필요하며, 재택창업시스템의 안정적인 정착과 일반화를 위한 이해도를 제고할 수 있는 교육·홍보를 적극적으로 실시하여야 한다.

셋째, 시·군·구 별로 재택창업시스템의 회사설립 업무를 지원할 수 있는 별도의 조직 즉, 지역상담도우미(중소기업상담회사)를 적극 활용하여야 한다.

넷째, 사용자의 개선 요구에 대해 적극적으로 대처할 수 있도록 콜센터 인력에 대한 교육 강화, 전문 인력의 배치, 회선 증설 등 콜센터의 기능을 강화하고, 시스템 오류를 줄이기 위한 시스템 장애개선 작업 및 이를 즉각 처리할 수 있는 전담 기능을 두어 사용자의 요구사항 수렴 절차를 개선하여 개발자 입장이 아닌 사용자 입장에서 회사설립 중심의 관점에서 수용될 수 있도록 재택창업시스템의 운영 체제를 재정비 할 필요가 있다.

다섯째, 재택창업시스템의 정착 및 활성화를 제고하기 위하여 재택창업시스템을 이용한 창업기업에 한해 창업지원제도 법상의 특혜를 위한 가점부여 및 자금 활용 이자경감을 위한 가점부여 등의 평가 방안이 마련될 필요가 있다.

이와 같은 연구결과에도 불구하고 본 연구에서 나타난 한계점은 다음과 같다.

첫째, 재택창업시스템 도입의 초기단계로 충분한 자료를 확보하기에 어려움이 있었다.

둘째, 표본의 수가 59명으로 10'10.25일 기준 전체 재택창업자 720명 중에 8.2% 수준에 머물고 있어 인구통계학적 부분에서 구체적인 문항은 전체의 전내용을 대변할 수 없다고 볼 수 있다.

셋째, 응답자의 대부분이 수도권 44.1%, 비수도권 비율이 55.9%로써 사실상 10'10.25일 기준 재택창업시스템을 이용하여 창업한 수도권 지역은 63.2%로 지역분포에 의한 모집단의 특성을 충분히 반영하지 못하였다.

넷째, 컴퓨터 활용능력수준 등 이용자의 특성에 따른 이용 만족도 간의 연구가 되지 못하였으며, 재택창업시

시스템 만족도 요인을 회사설립서비스 측면, 웹사이트 품질 측면 등으로 한정하였으므로 본 연구에서 설정한 변수 이외의 다른 요인에 관한 연구가 요구된다. 또한, 시·군·구 등 연계기관 담당자 등에게 별도의 질문 없이 재택창업시스템을 이용한 창업자에게 설문함으로 인하여 재택창업시스템 사용자와 연계기관 쌍방의 연구가 요구된다.

REFERENCES

- [1] The Small and Medium Business Administration, "2010 SMEs' Annual Report", 2010.
- [2] The Small and Medium Business Administration, "Educational Material for Telecommuting Foundation System", 2010.
- [3] The Small and Medium Business Administration, "The Status of New Corporation, 2010. 08.
- [4] <http://www.smba.go.kr>
- [5] <http://www.startbiz.go.kr>

오 지 원(Oh, Ji Won)



- 2011년 2월 : 영남대학교 경영대학원 경영학과 마케팅전공(석사)
- 2013년 2월 ~ 현재 : 금오공과대학교 컨설팅대학원 박사 재학중
- 관심분야 : 컨설팅, 광고, 브랜드, 마케팅전략, B2B마케팅, 창업
- E-Mail : jwred@hanmail.net

윤 중 호(Yoon, Jong Ho)



- 2007년 2월 : 금오공과대학교 금속공학과(공학사)
- 2010년 2월 : 금오공과대학교 테크노경영학과(경영학석사)
- 2010년 2월 ~ 현재 : 구미대학교 자동차과 교수
- 관심분야 : CSR, 브랜드, 마케팅전략, 소비자행동, G2B 마케팅

· E-Mail : fun6699@naver.com

김 귀 곤(Kim, Gwi Gon)



- 1992년 2월 : 한국외국어대학교 경영학과(경영학사)
- 2003년 2월 : 한국외국어대학교 경영학과(경영학석사)
- 2008년 9월 : 한국외국어대학교 경영학과(경영학박사)
- 2004년 3월~2010년 8월 : 서경대학교 교수

- 2010년 9월~현재 : 금오공과대학교 교수
- 2008년 1월~현재 : 특허청/발명진흥회 자문/운영위원
- 관심분야 : 마케팅커뮤니케이션, 브랜드, 전자상거래, 서비스 경영, CSR, 컨설팅, 창업
- E-Mail: metheus@kimoh.ac.kr