

# 입주기업의 성과관리 수용성이 창업보육센터 조직신뢰 및 창업성과에 미치는 영향

## The Effect on Start-up Performance and Organizational Trust of Receptiveness for Balanced Scorecard in Business Incubator

박진원\*, 강호정\*\*

충남대학교 창업교육센터\*, 배재대학교 경영학과\*\*

Jin-Won Park(miraecle@cnu.ac.kr)\*, Ho-Jung Kang(hjkang66@pcu.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 창업보육센터 입주기업들의 관계자를 대상으로 창업보육센터의 성과관리 수용성이 창업보육센터에 대한 조직신뢰와 창업성과에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 파악하는데 있다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해서 대전지역에 소재하고 있는 창업보육센터 입주 기업의 임직원 216명을 대상으로 설문 자료를 수집하고, SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석과 신뢰도 분석을 실시하였으며, 연구모형과 가설을 검증하기 위해서 AMOS 18.0을 활용하여 구조방정식 모형 분석을 수행하였다. 본 연구결과를 요약하면 첫째, 입주기업의 성과관리 평가 수용성이 창업보육센터에 대한 조직신뢰에 통계적으로 유의적인 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 성과관리 수용성이 창업성과에 통계적으로 유의적인 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 창업보육센터에 대한 조직신뢰가 창업성과에 통계적으로 유의적인 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 창업보육센터 | 수용성 | 조직신뢰 | 창업성과 |

### Abstract

The purpose of this study is to find empirically the effect on start-up performance and organizational trust of receptiveness for balanced scorecard in tenant companies of business incubator. In order to achieve the purposes of this study, we collected survey data for 216 employees in order to verify the research model and the hypothesis, we performed structural equation model analysis by using AMOS 18.0. Results of this study are as follows. First, receptiveness for balanced scorecard in tenant companies of business incubator has positive effect on organizational trust significantly. Second, receptiveness for balanced scorecard in tenant companies of business incubator has positive effect on start-up performance significantly. Third, organizational trust for business incubator has positive effect on start-up performance significantly.

■ keyword : | Business Incubator | Receptiveness | Organizational Trust | Start-up Performance |

## I. 서론

1990년대 후반 정부는 벤처기업 활성화의 일환으로 창업보육센터를 전국에 설치·운영하였다. 창업보육센터는 첨단 벤처기업의 지원과 육성을 초기에 지원하고, 벤처기업들이 자생력을 갖출 수 있는 시기까지 입주지원, 시설지원, 경영지원, 기술지원, 행정지원 등의 다양한 지원을 하고 있다. 더 나아가 효과적인 기업의 창업보육을 위해 사업장소의 제공, 기반 시설과 설비 제공, 기술 및 인력 자문과 지원, 입주기업 간 정보교류, 정부 정책 홍보 및 투자 알선, 일반운영 지원 및 부대시설 등의 편의를 제공해오고 있다.

이러한 다양한 형태의 혜택을 향유하기 위해 창업보육센터 입주 기업은 일정한 조건과 자격을 갖추어야 하고, 창업보육센터의 운영과 관리체제의 지도와 감독을 받아야 한다. 이러한 이유 때문에 창업보육 기간 동안 창업보육센터와 입주기업은 센터 운영성과로 표현되는 창업성과를 달성해야 할 운명공동체적인 성격을 가지고 있다. 정부는 창업보육센터의 설립취지와 바람직한 운영을 확보하기 위해, 성과 및 운영 효율성에 대한 실태를 체계적으로 조사하고, 이를 바탕으로 객관적이고 공정한 평가를 실시하여 창업보육센터의 효율적인 운영과 지원서비스 능력을 향상시키기 위해 많은 노력을 경주하고 있다. 창업보육센터의 성과는 입주기업의 성과에 달려있기 때문에 창업보육센터는 입주기업에 대하여 성과관리를 하게 되고, 성과관리 평가결과를 토대로 입주기업에 대하여 피드백을 통해 창업기업의 입주지원 성과를 제고시키고 있다.

따라서 창업보육센터의 성과는 입주기업의 성과관리 평가결과에 대한 수용성이 높아야 창업보육센터에 대한 신뢰도가 생기게 되고, 이는 입주기업의 경영성과로 연결되며, 이는 곧 입주기업의 대부분이 창업기업인 점을 감안하면 입주기업의 창업성과로 볼 수 있다. 따라서 입주기업의 경영성과가 높아지게 되면 궁극적으로 창업보육센터의 창업성과로 이어지게 된다. 창업보육센터는 입주기업에 대한 성과관리 평가를 균형성과표(BSC)의 학습과 성장 관점, 내부프로세스 관점, 고객관점, 재무적 관점에 입각하여 측정함으로써 재무적 측면

과 비재무적 측면을 동시에 고려하여 입주기업에 대한 성과관리를 하고 있다. 카플란과 노턴(Kaplan & Norton, 1996)[18]에 의하여 제시된 균형성과표는 장기 목표와 단기목표, 재무적 지표와 비재무적 지표, 선행지표와 후행지표, 성과에 대한 내부적 시각과 외부적 시각 등의 균형을 추구하고 있다. 입주기업의 입장에서 보면 창업보육센터의 균형성과표에 기초한 성과관리 평가에 대한 수용성 정도는 평가지표 체계성, 평가지표 타당성, 평가절차 적정성 등에 영향을 받게 되며 되고, 이는 창업보육센터 조직에 대한 신뢰도 및 창업보육센터의 창업성과로 이어지기 때문에 입주기업의 성과관리 수용성은 실무적 측면에서 볼 때 매우 중요하다.

창업보육센터 평가와 관련하여 기존연구들을 살펴보면 계층분석과정(AHP)과 데이터 마이닝 등을 이용한 창업보육센터의 평가모델 개발[2][9][14]과 자료포락분석(DEA) 등을 활용한 효율성 평가로[7][14] 구분할 수 있다. 이들 기존연구들은 주로 창업보육센터의 평가모델 개발과 효율성 평가에 초점이 맞춰져 있어 창업보육센터의 창업성과를 견인하는데 중요한 역할을 하는 입주기업의 성과관리 평가에 대한 수용성에 관련된 연구, 더 나아가 입주기업의 성과관리 수용성이 창업보육센터 조직에 대한 신뢰도와 창업보육센터의 운영성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 매우 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 창업보육센터 입주기업들의 관계자를 대상으로 창업보육센터의 성과관리 수용성이 창업보육센터에 대한 조직신뢰와 창업성과에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 파악하는데 있다. 본 연구결과는 창업보육센터 입주기업에 대한 성과관리의 실효성을 제고시켜 창업보육센터의 운영 성과를 높이는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

## II. 이론적 배경 및 가설설정

### 1. 성과관리 수용성과 조직신뢰간의 관계

류도암(2011)[6]은 공무원의 성과관리제도 수용성이 조직의 가치를 변화시킨다는 의미에서 이를 측정할 변

수로 조직신뢰를 선정하고 성과관리제도의 수용성이 조직신뢰에 미치는 영향관계를 파악하였다. 성과관리 수용성에 영향을 미치는 변수들을 선행연구를 바탕으로 설정하였는데, 설정된 변수는 성과관리 제도의 특성과 환경적 요인을 고려하여 지표특성, 평가특성, 지원특성으로 구분 하였으며, 이러한 영향요인들이 수용성을 매개로하여 조직신뢰에 미치는 영향을 분석 하였다.

분석 결과 조직신뢰에 영향을 미치는 요인으로 지표의 유용성, 지표설정의 민주성, 의사소통 변수가 통계적으로 유의적인 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 지표의 유용성, 지표설정의 민주성, 평가절차의 공정성 변수가 성과관리 수용성을 매개로 하여 조직신뢰에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다

이에 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

연구가설 1. 입주기업의 성과관리 수용성은 창업보육 센터의 조직신뢰에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

## 2. 조직신뢰와 창업성과간의 관계

김효준(2011)[5]은 특수 경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과간의 관계를 분석하였다. 이를 위해 2011년 3월 서울 소재 4개소 민간경비회사의 특수경비원 161명을 대상으로 빈도분석, 신뢰도 분석, 요인분석, 상관분석, 다중회귀분석, 경로분석을 실시하여 분석결과를 제시하였다. 분석 결과 조직문화는 조직신뢰 및 조직성과에 유의적인 정의 영향을 미치고, 조직신뢰는 조직성과에 유의적인 정의 영향을 미침을 발견하였는데, 이러한 결과는 인지, 감정적, 행동적 신뢰가 높게 작용할수록 경비원의 직무만족과 조직몰입이 증대됨을 의미한다고 주장하였다.

이재훈, 최익봉(2004)[11]은 조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구에서 조직공정성을 분배공정성, 절차공정성과 상호작용 공정성으로 구분하여 이들 변수들이 직무만족과 조직몰입 등 조직유효성에 미치는 영향력과 조직신뢰의 매개적 역할을 규명하였다. 연구결과 조직신뢰는 조직유효성 즉, 직무만족과 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향력이 있는 것으로 나타났

으며, 상호작용 공정성 등 조직 공정성과 조직유효성간의 관계에서 조직신뢰의 매개 역할을 밝혀내었다.

따라서 본 연구는 이들 기존연구들을 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

연구가설 2. 창업보육센터에 대한 조직신뢰는 창업성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

## 3. 성과관리 수용성과 창업성과간의 관계

조주연(2010)[12]은 성과관리체계의 평가수용성이 조직성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 독립변수로는 성과관리체계 자체에 대한 수용성, 성과지표에 대한 수용성, 성과평가절차에 대한 수용성, 성과평가 결과에 대한 수용성, 보상 및 피드백에 대한 수용성으로 설정하였고, 매개변수로 담론의 필요성을, 종속변수는 조직성과 즉, 시민들을 위한 변화 혁신의지와 시민들에 대한 대응성으로 설정하였다.

연구대상은 시민주도형 정부성과관리를 도입한 기관 3곳(전라북도 도청, 부천시청, 평창군)과 도입하지 않은 기관 4곳(경기도, 성남시, 충청북도, 음성군)에 총 500부의 설문을 회수하여 분석하였다. 연구방법으로는 기술통계, 요인분석(탐색적, 확인적), 신뢰도 분석, 차이분석(t-test, 분산분석), 구조방정식 모형 등을 사용하였다. 연구결과 성과관리체계의 수용성 요인 중에서 성과관리체계 자체에 대한 수용성, 성과지표에 대한 수용성, 성과평가 절차에 대한 수용성이 담론에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또한 담론의 필요성이 조직성과에 긍정적인 영향을 미침을 발견하였다.

남창우와 이명숙(2008)[4]은 성과관리 기법의 하나인 BSC를 도입한 공공조직의 구성원들을 대상으로 BSC 운용의 수용정도를 파악하여 조직구성원들의 입장에서 수용도에 영향을 미치는 용인이 무엇인지를 파악하였다. 더 나아가 조직구성원들의 수용도를 매개로 하여 조직성과에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과 조직구성원들의 BSC 운용에 대한 수용정도에 영향을 미치는 요인에는 지표구성, 교육, 수행능력, 조직구성, 직무충실이 정의 영향을 미침을 발견하였으며, 업무부담은 부의 영향을 미침을 발견하였다. 조직성과에 영향을 미

치는 요인 중에서는 교육이 가장 높은 영향력을 가지는 것으로 나타났으며, BSC 운용에 대한 수용성이 조직성과에 직접효과와 매개효과가 있음을 발견하였다.

구본장·강준의·김인동(2004)[1]은 한국조폐공사 구성원을 대상으로 성과평가 제도의 수용성, 성과 평가방법의 타당성, 성과 평가방법의 실용성, 성과평가 운영의 적정성이 조직성과에 미치는 영향을 분석하였다. 특히, 조직에 대한 재무적 관점, 고객의 관점, 내부 프로세스의 관점, 학습과 성장의 관점으로 표현되는 BSC에 의한 성과평가제도 운영이 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보았다.

분석결과 성과평가제도에 대한 적정성의 인식정도와 실용성의 인식정도가 조직성과에 유의적인 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구는 이들 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

연구가설 3. 입주기업의 성과관리 수용성은 창업성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

#### 4. 일반창업과 기술창업

창업진흥원(2013)[13]에 의하면 일반창업의 경우는 진입장벽이 낮고, 손쉽게 창업할 수 있으며, 소자본 창업이 가능하기 때문에 일반적으로 영세하고 부가가치가 낮아서 폐업이 잦고, 휴업이 많은 특성을 보이는데, 여기에는 음식점, 이·미용업, 기타 일반상품을 단순 유통하는 등의 일반적인 사업형태가 해당된다. 반면, 기술창업은 신기술이나 새로운 아이디어를 가지고 제품이나 용역을 생산하고 판매하는 형태이며, 성공할 경우 고수익이 창출될 수 있고 중견기업으로 성장할 수 있다는 장점이 있는 반면에 위험이 크다는 단점도 존재하는데, 여기에는 제조업, 전문서비스업, 지식 문화 사업이 해당된다. 일반창업과 기술창업의 특성이 상이하어 평가수용성과 조직신뢰 및 창업성과간의 영향정도가 다를 수 있기 때문에 다음과 같은 연구가설을 설정한다.

연구가설 4. 입주기업의 평가수용성이 창업보육센터 조직에 대한 신뢰와 창업성과에 미치는

영향은 일반창업과 기술창업 간에 차이가 있을 것이다.

창업보육센터 입주기업의 구성원이 창업보육센터의 성과관리 평가의 속성을 인지하고 이해하는 과정이 바로 평가의 수용과정이며 이런 수용과정을 통해서 입주기업의 구성원은 창업보육센터 조직을 신뢰하게 된다. 이러한 수용성과 조직신뢰는 결국엔 조직의 창업성과로 이어진다는 선행연구를 토대로 [그림 1]과 같은 연구모형을 제시하였다.

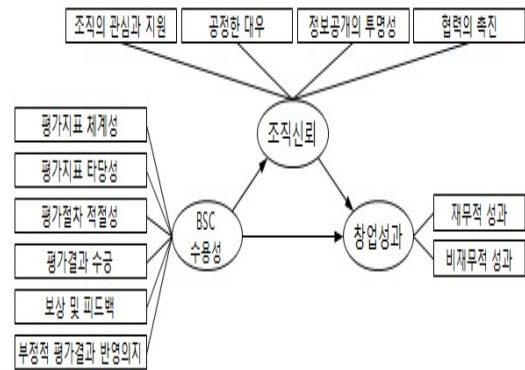


그림 1. 연구 모형

### III. 연구방법론

#### 1. 연구대상

본 연구의 조사대상은 창업보육센터 입주기업인데, 대전은 대덕연구단지가 위치해 있어 창업 인프라가 잘 갖춰져 있고, 창업보육센터도 활발하게 운영되고 있다. 따라서 본 연구는 대전지역에 소재하고 있는 창업보육센터 입주 기업의 임직원을 대상으로 편의표본추출법을 통하여 표집을 실시하였으며, 설문지 응답은 자기평가 기입법을 이용하여 응답하도록 하였다. 조사는 연구자 본인이 사전에 약속된 대전 소재 창업보육센터를 방문하여 입주기업의 임직원을 대상으로 설문조사의 목적과 내용을 설명한 후 2013년 11월 12일부터 22일까지 11일간 실시되었다. 총 216부의 설문지를 표집하여 자

표 1. 연구대상의 인구통계학적 특성

		빈도	퍼센트			빈도	퍼센트	
성별	남자	172	79.6	업종	음식료품	4	1.9	
	여자	44	20.4		섬유·의류·가죽	10	4.6	
	합계	216	100		의료·제약	25	11.6	
연령	20대	10	4.6		석유·화학	15	6.9	
	30대	47	21.8		전기·전자·통신	78	36.1	
	40대	129	59.7		기계·장비	19	8.8	
	50대 이상	30	13.9		자동차·선박·부품	5	2.3	
	합계	216	100		서비스	40	18.5	
학력	고졸이하	5	2.3		교육	10	4.6	
	전문대졸	23	10.6		기타	10	4.6	
	대졸	93	43.1		합계	216	100	
	대학원-석사졸	70	32.4		정규직 종업원수	5명이하	181	83.8
	대학원-박사졸	25	11.6			6~10명이하	30	13.9
	216	100	10명이상	5		2.3		
직급	임원급	172	79.6	합계		216	100	
	부장급	29	13.4	비정규직 종업원수		5명이하	212	98.1
	과장급	15	6.9		6명이상	4	1.9	
		216	100		합계	216	100	

료처리를 하였으며, 연구대상의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같다. 전체 조사대상자 216명 중에서 남자가 172명(79.6%)로 여자 44명(20.4%)보다 많았고, 연령은 40대가 129명(59.7%)으로 가장 많았으며, 30대가 47명(21.8%), 20대가 10명(4.6%), 50대 이상이 30명(13.9%)으로 나타났다. 학력은 대졸이 93명(43.1%)으로 가장 많았으며, 대학원-석사 졸업이 70명(32.4%), 대학원-박사 졸업이 25명(11.6%), 전문대졸이 23명(10.6%), 고졸 이하가 5명(2.3%)인 것으로 나타났다. 직급은 임원급이 172명(79.6%)으로 가장 많았고, 부장급이 29명(13.4%), 과장급이 15명(6.9%)인 것으로 나타났다.

조사대상자가 근무하고 있는 창업기업과 관련한 업종의 경우는 전기·전자·통신 분야가 78명(36.1%)으로 가장 많았다. 그리고 서비스가 40명(18.5%), 의료·제약이 25명(11.6%), 기계·장비분야가 19명(8.8%), 석유·화학이 15명(6.9%), 섬유·의류·가죽분야와 교육 분야, 기타분야가 각각 10명(4.6%)씩이며, 자동차·선박·부품이 5명(2.3%), 음식료품이 4명(1.9%)인 것으로 나타났다.

해당 창업기업의 정규직 종업원 수는 5명 이하가 181명(83.8%)으로 가장 많았으며, 6~10명 이하가 30명(13.9%), 10명 이상이 5명(2.3%)인 것으로 나타났고, 비

정규직 종업원 수는 5명 이하가 212명(98.1%)으로 6명 이상 4명(1.9%)보다 많은 것으로 조사되었다.

## 2. 조사도구

창업보육센터에 입주한 입주기업에 대해 창업보육센터가 주관이 되어서 성과관리 평가를 실시하였으며, 평가지표를 선정하기 위하여 Kaplan & Norton[17][18], Eickelmann[16], 이장재 외[10], Niven[20], 김병태[3], 의 선행연구를 참조하여 다음의 [표 2]와 같은 지표를 제시하였다. 본 연구에서는 남창우, 이명숙[4] 등이 제시한 세부항목들을 참고하여 성과관리 평가 수용성을 6개 항목 즉, 평가지표 체계성, 평가지표, 평가절차, 평가결과, 보상 및 피드백, 부정적 평가결과 반영의지를 사용하였으며, 측정은 리커트 5점 척도로 구성하였다.

조직신뢰는 조직구성원이 조직에 대하여 느끼는 인지적·정서적인 신념으로 본 연구는 McAllister[19]에서 정의된 조직신뢰의 개념정의를 바탕으로 하여 4개 항목 즉, 조직의 관심과 지원, 공정한 대우, 정보공개, 투명성, 협력의 촉진을 사용 하였으며, 측정은 리커트 5점 척도로 구성하였다. 창업성과 변수는 Kaplan, R. S & D. Norton[17]에서 사용한 조사도구를 정리하여 사용한

표 2. 창업보육센터 입주업체 성과관리 성과지표

성과관리 관점	성과 지표	설 명
재무관점	매출액	매출액
	수익	영업이익
	현금흐름	현금 회전을 측정하는 지표
	부채비율	부채를 측정하는 지표
고객관점	경쟁사 대비 가격	경쟁사 대비 가격경쟁력을 측정하는 지표
	고객 만족도	상품이나 서비스에 대하여 고객이 느끼는 만족도에 대한 지표
	고객요구 대응시간	고객의 요구사항과 불평, 불만을 제대로 파악하고 이를 수용, 대응에 대한 지표
	고객 접촉도	직접 혹은 잠재 고객과의 원활한 의사소통이 이루어지는지를 측정하는 지표
내부프로세스 관점	직원 당 산출물	직원의 생산성을 파악하는 지표
	사내정보시스템 이용률	지식정보를 사내 확산, 공유의 정도를 파악하는 지표
	성과급	종업원당 생산성 증대를 파악하는 지표
	프로세스 응답속도	결정된 사항에 대한 이행 속도
학습 및 성장 관점	특허/출원 수	기업의 특허나 출원의 수로 사내 직원들의 교육 정도를 평가하는 지표
	사원 교육 시간	사원가치, 지식 경영 등을 위한 교육훈련 정도를 파악하는 지표
	직원 제안 수	경영개선과 창의적인 아이디어를 신속하게 경영에 반영함으로써 직원의 만족도 및 업무의 효율성을 평가하는 지표
	전년대비 R&D 증가율	미래 기술투자를 측정하는 지표

황순애[15]의 연구에 기초하여 재무적 성과와 비재무적 성과로 분류하였다. 재무적 성과의 측정 항목은 5개 항목, 즉 시장점유율, 총매출액, 영업이익, 고객충성도, 신규고객 창출이며, 비재무적 성과의 측정 항목은 6개 즉 부서 간 업무협조, 업무수행능력, 이직률 감소, 직무만족도, 동기부여, 권한 위임을 사용하였고, 측정은 리커트 5점 척도로 구성하였다.

### 3. 자료처리

수집된 자료를 분석하기 위해서 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석과 신뢰도 분석을 실시하였고, 연구에서 설정한 모형과 가설을 검증하기 위해서 AMOS 18.0을 활용하여 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

## IV. 실증분석 결과

### 1. 측정도구의 타당도 및 신뢰도 분석

측정도구의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 요인 추출은 주성분 분석을 사용하였고, 요인 회전방법은 직교회전 중에서 베리맥스 방법

을 사용하였으며, 요인은 고유 값이 1.0 이상, 요인적재량 .40이상인 요인만 추출하였다. 신뢰도 검증은 내적 일관성 분석방법을 이용하였는데, 내적일관성은 동일한 개념을 특정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법으로 Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하였다. 이에 대한 분석결과가 [표 3]에 제시되어 있다.

성과관리 수용성에 대한 탐색적 요인분석 결과 표준형성 적절성의 KMO 측도는 .913, Bartlett의 구형성 검정 결과 유의확률 값은 .000으로 요인분석의 성분도출과 요인적재의 적절성은 확보되었으며, 6문항에 대한 신뢰도분석 결과 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.908로 높은 신뢰도를 보였다. 창업성과에 대한 탐색적 요인분석은 표준형성 적절성의 KMO 측도는 .855, Bartlett의 구형성 검정 결과 유의확률 값은 .000으로 요인분석의 성분도출과 요인적재의 적절성은 확보되었으며, 신뢰도분석 결과 첫 번째 성분의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.857, 두 번째 성분의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .0921로 높은 신뢰도를 보였다.

표 3. 탐색적요인과 신뢰도 분석결과(성과관리 수용성과 조직신뢰 및 창업성과)

성과관리 수용성	성분	조직신뢰	성분	창업성과	성분	
	1				1	1
평가지표 체계성	.905	조직의 관심과 지원	.863	재무적성과1	.755	.274
평가지표 타당성	.922			공정한 대우	.903	재무적성과2
평가절차 적절성	.938	정보공개 투명성	.915	재무적성과3	.677	.281
평가결과 수급	.933			협력촉진	.880	재무적성과4
보상 및 피드백	.734			비재무적성과1	.352	.791
부정적 평가결과 반영의지	.881			비재무적성과2	.343	.659
				비재무적성과3	.267	.790
				비재무적성과4	.245	.427
Eigenvalues	4.735	Eigenvalues	3.171	비재무적성과5	.375	.868
% of variance	78.911	% of variance	79.279	비재무적성과6	.516	.761
Cumulative %	78.911	Cumulative %	79.279	% of variance	41.682	35.822
Cronbach's $\alpha$	.946	Cronbach's $\alpha$	.908	Cumulative %	41.682	77.504
				Cronbach's $\alpha$	.857	.921

2. 연구모형의 적합도 평가

연구가설을 검증하기 위해 설정한 구조모델은 [그림 2]와 같다. 구조모델의 적합도는  $\chi^2=136.884(p<.001)$ 로 모델은 변수 사이의 관계를 완벽히 설명한다는 귀무가설을 기각함으로써 모델이 적합하지 않지만,  $\chi^2$  검증은 귀무가설의 내용이 너무 엄격하여 너무 쉽게 기각이 되고, 표본의 크기에 민감하다는 단점이 존재하므로 다른 적합도 지수를 고려하는 것이 필요하다. 표 4의 적합도 지수를 살펴보면,  $\chi^2/df=2.684$ , RMR=.048, GFI=.907, NFI=.902, IFI=.902, TLI=.910, CFI=.911, RMSEA=.074 (LO=.052, HI=.096)로서 기준을 충족하여 적합도가 확보되었다.

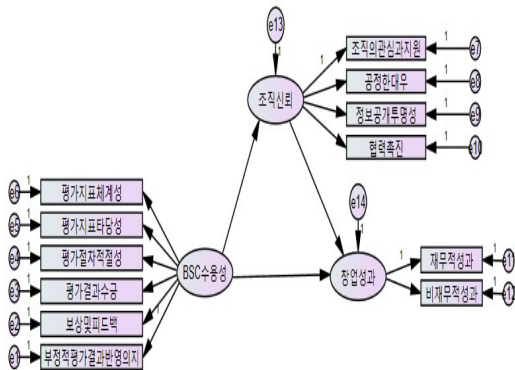


그림 2. 구조모델

표 4. 구조모델의 적합도 평가결과

검정지수	기준값	적합도	
$\chi^2$	-	136.884	
df	-	51	
$\chi^2 / df$	<3.0	2.684	적합
p	>.05	.000	부적합
RMR	<.05	.048	적합
GFI	>.90	.907	적합
NFI	>.90	.902	적합
IFI	>.90	.902	적합
TLI	>.90	.910	적합
CFI	>.90	.911	적합
RMSEA	<.08	.074	적합
	LO >.05	.052	
	HI <.10	.096	

[표 5]에 가설검증 결과가 제시되어 있는데, 성과관리 수용성이 조직신뢰에 미치는 영향은  $\beta=.648$ ,  $p=.000$ 으로 나타나 임계치  $\alpha=.05$ 에서  $p<.05$ 로 나타나 통계적으로 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 1은 채택되었다. 따라서 창업보육센터 입주기업 구성원의 성과관리 수용성이 좋을수록 창업보육센터 조직에 대한 신뢰도가 높아지는 것을 알 수 있다. 성과관리 수용성이 창업성과에 미치는 영향은  $\beta=.429$ ,  $p=.000$ 으로 나타나 임계치  $\alpha=.05$ 에서  $p<.05$ 로 나타나 통계적으로 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 2는 채택되었다. 그러므로 창업보육센터 입주기업 구성원의 성과관리 수용성이 좋을수록 창업성과가 좋아지는 것을 알 수 있다. 창업보육센터 조

직신뢰가 창업성과에 미치는 영향은  $\beta=.675, p=.000$ 으로 나타나 임계치  $\alpha=.05$ 에서  $p<.05$ 로 나타나 통계적으로 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 3은 채택 되었다. 이러한 결과는 창업보육센터 입주기업 구성원의 창업보육센터 조직에 대한 신뢰도가 높을수록 창업성과가 좋아지는 것을 알 수 있다. 창업보육센터 입주기업 구성원의 성과관리 수용성 인식이 창업보육센터 조직에 대한 신뢰를 통해서 창업보육센터 운영성과에 영향을 미치는가의 간접효과를 확인하기 위하여 구조모델의 총 효과를 분해하여 간접효과를 산출하고, 이 간접효과 유의성을 판단하기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping) 검사를 실시하였으며, 그 결과는 [표 6]과 같다. 성과관리 수용성이 조직신뢰를 통해 경영성과에 미치는 영향은  $\beta=.302(p<.05)$ 로 유의적인 정(+)의 영향을 나타내었다. 창업보육센터에서 실시한 성과관리평가에 대해서 입주업체의 구성원의 수용성이 높으면, 창업보육센터에 대한 조직신뢰도가 높

아져서 창업성과가 좋아진다는 것을 의미한다.

구조모델에 대해 집단 간 영향력을 비교하기 위해 창업을 일반창업 분야와 기술창업 분야로 구분하여 이 집단에 대해 각각 다중집단분석을 실시하였다. 다중집단 분석에 의해 도출된 결과는 [표 7]과 같다.

일반창업분야와 기술 창업 모두 평가관리 수용성이 조직신뢰에 미치는 영향과 평가관리 수용성이 창업성과에 미치는 영향 및 조직신뢰가 창업성과에 미치는 영향이 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. [표 7]의 일반창업과 기술창업을의 모수차이 분석결과를 살펴보면 평가관리 수용성이 창업성과에 미치는 영향관계에서 일반창업과 기술창업을의 모수차이( $t=2.170$ )가 통계적으로 유의적인 차이를 나타냈다. 창업보육센터가 실시한 성과관리 평가에 대해 입주기업 구성원의 수용성이 높을수록 창업성과는 일반창업보다 기술창업에서 효과가 더 높아지는 것으로 나타나 연구가설 4가 채택 되었다.

표 5. 가설검증 결과

가설	경로	B	S.E.	C.R.	$\beta$	P	채택 여부
H1	성과관리 수용성 → 조직신뢰	.761	.072	10.576	.648	.000***	채택
H2	성과관리 수용성 → 창업성과	.363	.061	5.906	.429	.000***	채택
H3	조직신뢰 → 창업성과	.566	.062	9.106	.675	.000***	채택

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

표 6. 총 효과의 분해(직접효과, 간접효과)

경로	직접효과	간접효과	총 효과
성과관리 수용성 → 조직신뢰	.648*	.000	.648*
성과관리 수용성 → 창업성과	.429*	.302*	.731*
조직신뢰 → 창업성과	.675*	.000	.675*

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

표 7. 일반창업과 기술창업을의 모수 추정 결과

창업 분야	경로	B	S.E.	C.R.	$\beta$	P
일반 창업	성과관리 수용성 → 조직신뢰	.471	.094	5.020	.774	.000***
	성과관리 수용성 → 창업성과	.126	.063	1.987	.267	.047*
	조직신뢰 → 창업성과	.352	.117	3.006	.456	.003**
기술 창업	성과관리 수용성 → 조직신뢰	.679	.076	8.933	.645	.000***
	성과관리 수용성 → 창업성과	.352	.083	4.246	.368	.000***
	조직신뢰 → 창업성과	.525	.065	8.095	.532	.000***

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$



## V. 결론

창업보육센터는 벤처기업들이 자생력을 갖출 수 있는 시기까지 입주지원, 시설지원, 경영지원, 기술지원, 행정지원 등의 다양한 지원과 더불어 효과적인 기업의 창업보육을 위해 사업장소의 제공, 기반 시설과 설비 제공, 기술 및 인력 자문과 지원 등의 편의를 제공해오고 있다. 창업보육 기간 동안 창업보육센터와 입주기업은 창업성과로 표현되는 창업성과를 달성해야 할 운명 공동체적인 성격을 가지고 있다. 창업보육센터의 성과는 입주기업의 성과에 달려있기 때문에 창업보육센터는 입주기업에 대하여 성과관리를 하게 되고, 성과관리 평가결과를 토대로 입주기업에 대하여 피드백을 통해 입주기업의 창업성과를 제고시키고 있다.

본 연구의 목적은 창업보육센터 입주기업들의 관계자를 대상으로 창업보육센터의 성과관리 수용성이 창업보육센터에 대한 조직신뢰와 창업성과에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 파악하는데 있다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해서 대전지역에 소재하고 있는 창업보육센터 입주 기업의 임직원 216명들을 대상으로 설문 자료를 수집하고, SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석과 신뢰도 분석을 실시하였으며, 연구모형과 가설을 검증하기 위해서 AMOS 18.0을 활용하여 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 본 연구결과를 요약하면 첫째, 입주기업의 성과관리 평가 수용성이 창업보육센터에 대한 조직신뢰에 통계적으로 유의적인 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 성과관리 수용성이 창업성과에 통계적으로 유의적인 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 창업보육센터에 대한 조직신뢰가 창업성과에 통계적으로 유의적인 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 창업보육센터가 실시한 성과관리 평가에 대해 입주기업 구성원의 수용성이 높을수록 창업성과는 일반창업보다 기술창업에서 효과가 더 높아지는 것으로 나타났다. 본 연구의 시사점을 살펴보면 첫째, 입주기업의 성과관리 평가 수용성 확보가 창업보육센터에 대한 조직신뢰와 창업성과를 향상시키기 때문에 창업보육센터는 입주기업 구성원들의 성과관리 수용성을 높이기 위한 효과적인 방안을 마련할 필요가

있다. 둘째 창업보육센터 입주기업의 구성원이 받아들이는 성과관리 평가 수용성과 창업성과 간의 관계에서 창업보육센터에 대한 조직신뢰가 매개 변수로서 중요한 역할을 하기 때문에 창업보육센터는 입주기업 구성원에 대한 조직신뢰도 제고방안을 모색하여야 할 것이다. 셋째, 창업보육센터가 실시한 성과관리 평가에 대해 입주기업 구성원의 수용성이 높을수록 창업성과가 높아지는 영향관계가 일반창업보다 기술창업에서 효과가 더 높아지므로, 특히, 기술창업 분야의 입주기업 구성원에 대하여 성과관리 수용성을 높이기 위해 많은 노력을 경주할 필요가 있다. 본 연구결과는 창업보육센터 입주기업에 대한 성과관리의 실효성을 제고시켜 창업보육센터의 운영 성과를 높이는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 아울러 창업보육센터에 입주기업 대부분이 창업기업인 점을 감안하면 창업기업에 대한 창업보육센터의 성과관리 수용성은 창업보육센터의 창업성과로 나타나고, 이 때 창업보육센터의 창업성과가 곧 입주기업인 창업 기업의 성과로 이해될 수 있다는 점에서 창업보육센터 입주기업에 대한 성과관리 수용성의 증대는 의미가 있다고 할 것이다. 연구의 향후 연구방향으로는 연구의 공간적 범위를 확대하여 다른 지역에 소재하고 있는 창업보육센터 입주기업 구성원에 대해서도 연구를 할 필요가 있다. 특히, 창업보육센터가 가장 많이 운영되고 있는 서울과 수도권의 경우 정부 운영 창업보육센터와 민간 운영 창업보육센터가 혼재되어 있고, 입주기업의 수도 많기 때문에 이에 대한 연구는 좀 더 의미 있는 결과가 도출될 수 있을 것이다. 또한 성과관리의 수용성과 조직신뢰 및 창업성과를 구성하는 요인들과 관련하여 본 연구에서 고려하지 못한 다양한 요인들을 고려할 필요가 있다.

## 참고 문헌

- [1] 구분장, 강준의, 김인동, “BSC에 의한 성과평가제도의 인식정도가 조직성과에 미치는 영향”, 창업정보학회지, 제7권, 제3호, pp.15-43, 2004.
- [2] 김병엽, *AHP를 이용한 창업보육센터 평가에 관*

- 한 연구: 강원지역을 중심으로, 한라대학교 정보산업대학원 석사 학위 논문, 2007.
- [3] 김병태, *BSC를 활용한 출연 연구기관 국방부 직할부대 및 기관평가제도의 유효성 연구*, 국민대학교 박사학위 논문, 2004.
- [4] 남창우, 이명숙, “공공부문의 BSC 수용성 및 조직성과의 영향요인 분석: 조직구성원의 인식을 중심으로”, *한국행정학보*, 제42권, 제3호, pp.165-190, 2008
- [5] 김효준, “특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과간의 관계”, *경호경비학회지*, 2011.
- [6] 류도암, *공무원의 성과관리제도 수용성이 조직신뢰에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 지방자치단체 구성원의 BSC에 대한 인식을 중심으로*, 서울시립대학교 박사학위 논문, 2011.
- [7] 박정규, *DEA를 이용한 창업보육센터의 운영 효율성 평가에 관한 연구: 중소기업청 지정 창업보육센터를 중심으로*, 건국대학교 박사학위 논문, 2006.
- [8] 이동엽, “제조 및 서비스 혁신: 혁신 일반, 데이터 마이닝을 이용한 창업보육센터의 평가모델 개발”, *산업공학*, pp.387-394, 2007.
- [9] 이상석, “AHP를 이용한 창업보육센터의 평가에 관한 연구”, *경영과학*, pp.163-178, 2002.
- [10] 이장재, 김재영, 김현민, “공공부문의 성과평가: 과학기술계 정부출연 연구기관의 균형적 성과평가시스템 구축-균형점수표 접근방법을 중심으로”, *정부학연구*, pp.57-92.
- [11] 이재훈, 최익봉, “조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구”, *인사 조직연구*, 제12권, 제1호, pp.93-132, 2004.
- [12] 조주연, “성과평가제도의 수용성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, *한국사회와 행정연구*, 제20권, 제4호, pp.259-261, 2010.
- [13] 창업진흥원, “기술창업보육론”, p.26, 2013.
- [14] 최재원, *AHP와 DEA를 활용한 창업기업의 경영성과 개선방안 연구: 창업보육센터 입주기업을 중심으로*, 경희대학교 박사학위 논문, 2011.
- [15] 황순애, *호텔기업 최고경영자의 전략적 리더십이 경영전략, 조직변화 및 경영성과에 미치는 구조적 관계에 관한 연구*, 경희대학교 박사학위 논문, 2010.
- [16] N. Eickelmann-net, *A comparative analysis of the balanced scorecard as applied in government and industry organizations. information technology evaluation methods and management*, Hershey, PA: IDEA Group, 2001.
- [17] R. S. Kaplan and P. David Norton-net, *The balanced scorecard: Measures that drive performance*, Harvard Business Review, January, 1992.
- [18] R. S. Kaplan, and P. David Norton-net, *The strategy-focused organization: How balanced scorecard company thrive in the new business environment*, Harvard Business School Press, 1996.
- [19] D. J. McAllister, “Affect and cognition based trust as foundation for interpersonal cooperation in organization,” *Academy of Management Review*, Vol.38, pp.24-59, 1995.
- [20] P. R. Niven, *Balanced scorecard step-by-step for government and nonprofit agencies*, Hoboken: John Wiley & Sons, Inc., 2003.

저 자 소 개

박진원(Jin-Won Park)

정회원



- 2008년 2월 : 호서대학교 창업대학원 졸업(경영학석사)
- 2014년 2월 : 배재대학교 컨설팅대학원 졸업(경영학박사)
- 2012년 8월 ~ 현재 : 충남대학교 산학협력 교수

<관심분야> : 벤처경영

강 호 정(Ho-Jung Kang)

중신회원



- 1993년 2월 : 서울대학교 대학원  
경영학과(경영학석사)
- 2000년 2월 : 서울대학교 대학원  
경영학과(경영학박사)
- 2003년 3월 ~ 현재 : 배재대학  
교 경영학과 교수

<관심분야> : 기업재무, 투자론