

## 창업보육센터 지원서비스와 매니저 역량이 입주기업의 성과에 미치는 영향에 관한 연구

배영임 (경기연구원 연구위원)\*

### 국 문 요 약

본 연구에서는 창업보육센터 입주기업 250개사를 대상으로 매니저 역량 수준과 지원서비스 만족도가 입주기업의 경제적 성과에 미치는 영향에 대해 실증적으로 분석하였다. 이때 지원서비스는 ‘물리적 시설 및 장비 지원’, ‘경영/법률지원’, ‘네트워크지원’, ‘자금지원’, ‘기술지원’, ‘교육지원’의 6가지로 구분하였다. 분석결과, 매니저 역량과 지원서비스 중 ‘교육지원’을 제외한 항목이 입주기업의 경제적 성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 함께 창업보육센터의 각 지원서비스에 대해 입주기업이 중요하다고 고려하는 수준과 입주 후 경험을 통해 얼마나 만족하고 있는지 만족도 수준을 조사하여 비교분석한 결과, 창업보육센터 지원서비스에 대한 중요도에 비해 만족도가 매우 낮은 수준으로 나타나 입주기업들의 서비스에 대한 기대를 충족시키지 못한다고 설명할 수 있다. 본 연구결과를 종합하면 창업보육센터의 지원서비스에 대한 만족도는 입주기업의 경제적 성과에 매우 중요한 영향을 미치지만 실제로 입주기업들이 기대하는 창업보육센터 지원서비스 수준보다 현재 만족도는 매우 낮은 수준이다. 향후 창업보육센터의 매니저 역량 및 지원서비스의 질적 수준을 제고함으로써 입주기업의 경제적 성과를 향상시켜야 할 것이다.

핵심주제어: 창업보육센터, 창업보육서비스, 창업보육매니저, 입주기업의 성과

### 1. 서론

정부는 경제 패러다임의 변화에 따라 기업과 산업 경쟁력을 강화하고 미래지향적인 산업구조로의 변화 등 경제 활성화와 고용창출 목적을 달성하기 위한 노력을 하고 있다. 또한 정부는 창조경제를 필두로 기술창업을 위한 다양한 정책을 추진하고 있는데 창업 플랫폼의 확대는 중요한 추진 전략 중 하나이다. 우리나라 창업 플랫폼의 대표적인 형태는 ‘창업보육센터’로 1993년 12월 최초 개소하여 최근에는 전국적으로 270개 센터가 운영 중이다.

최근에는 창업보육센터의 양적 확대에도 불구하고, 센터의 전문성과 지원서비스의 질적 수준 등 실효성에 있어서는 그 문제점이 제기되어 이를 해결하기 위한 다양한 방향이 제시되고 있다. 첫째, 센터의 운영주체가 대부분 대학으로 그 전문성을 제고하기 위해 민간 전문기관의 운영을 확대해야 한다. 둘째, 이스라엘의 인큐베이터를 벤치마킹하여 특화 기술분야를 중심으로 센터간 차별화 전략을 추진해야 한다. 셋째, 센터간 규모의 차이와 전문성의 차이가 크므로 구조조정이 필요하다(Bae, et, al. 2015). 이러한 의견을 반영하여 정부는 ‘창업보육서비스 선진화’ 전략을 제시하였다. ‘창업보육 서비스 선진화’의 주요 내용은 첫째, 센터별 성과 평가를 통해 구조조정을 추진, 둘째, 프랜차이즈형 BI 모델 도입, 셋째, 액셀러레이터

기능 확대 등으로 구성되어 있다(Joint Interagency, 2014).

NBIA(2010)는 창업보육 프로그램의 발전단계를 4단계로 구분했는데 제1세대 모델은 사무공간의 저렴한 임대 및 연구시설과 장비의 공동활용 서비스 제공 등 물리적 인프라 제공형태이고, 제2세대 모델은 제1세대 모델에 경영지원 서비스를 추가하였으며 제3세대 모델은 투자연계와 사업화를 강조하였다. 제4세대 모델은 ‘기술아이디어와 잠재력을 보유한 창업가의 발굴’과 ‘성공적인 사업화 지원’까지 포함한다.

최근에는 창업보육센터의 성공요인에 대한 다양한 연구가 이루어지고 있는데 크게 창업보육센터의 프로그램으로써 창업보육센터의 운영 목표의 설정과 입주기업간 관련 분야간 네트워크, 마케팅, 성과관리 등을 제시하고 있으며, 창업보육센터의 지원 서비스로써는 입주기업에 대한 선정평가, 법률지원, 자금지원, 마케팅지원, 경영지원 등을 제시하고 있다(Lewis, et, al. 2011). 이 밖에도 창업보육센터의 지원 서비스를 제공하는 핵심 주체인 매니저의 역량이 초점을 맞추어 창업보육센터와 입주기업의 성과에 미치는 영향을 분석한 연구도 존재한다(Choi, et, al. 2015).

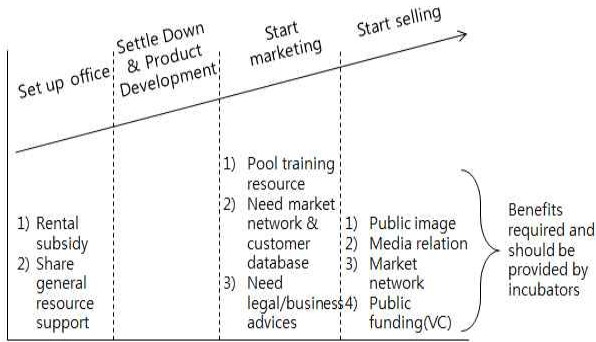
창업보육센터 입주기업들은 대체로 창업초기 기업으로 업력 5년 이하가 대부분이지만 기업의 기술특성과 규모 등에 따라 성장단계는 매우 차별적이기 때문에 성장단계에 따라 필요한 지원서비스 내용은 다르므로 이를 고려하여 단계별 차별적인

\* 제1저자, 경기연구원, yibae@gri.re.kr

· 투고일: 2014-03-18 · 수정일: 2014-04-18

· 게재확정일: 2014-04-19

지원을 통해 효율적인 자원배분이 필요하다고 주장한다 (Kazanjian, 1988; Limb & Kim, 2011). Chan & Lau(2005)는 창업기업의 성장단계별 창업보육센터의 중요한 지원 서비스에 대해 다음 그림과 같이 설명하였다.



<그림 1> 창업기업의 성장단계와 인큐베이터의 지원서비스

본 연구에서는 최근 정부의 창업정책 기조와 선행연구의 내용을 종합하여 현재 우리나라 창업보육센터의 지원서비스와 매니저의 역량이 입주기업의 성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 정책 수혜자인 입주기업에 대상으로 조사함으로써 수요자 관점에서 분석하고자 한다. 본 연구의 문제제기는 다음과 같다. 첫째, 창업보육센터의 지원 서비스는 입주기업의 성과에 어떠한 영향을 미칠까?, 둘째, 창업보육센터 전문인력(매니저)의 역량은 입주기업의 성과에 어떠한 영향을 미칠까? 또 다른 측면에서 입주기업들은 창업보육센터의 지원 서비스 항목별로 각각 얼마나 중요하다고 생각하고 있으며 입주 후 경험을 토대로 얼마나 만족하고 있는지 분석하고자 한다. 창업보육센터 지원서비스별 중요도와 만족도는 통계적 차이를 검정함으로써 얼마나 기대충족하고 있는가에 대해 판단할 수 있다. 본 연구는 선행연구에서 제시하는 창업보육센터 서비스 지원 내용과 매니저 역량 수준을 함께 분석함으로써 향후 창업보육센터의 발전방향에 대해 종합적으로 제시할 수 있다.

위에서 제시한 문제 해결을 위해 II장에서는 창업보육센터 서비스 지원 및 매니저 역량과 입주기업의 성과에 대한 이론적 배경을 조사하고, III장에서는 입주기업에 대한 설문설계와 표본, 변수에 대한 내용을 정리하고 IV장에서는 실증분석 결과를 설명한다. 마지막으로 V장에서는 연구 결과 및 시사점, 한계점을 제시한다.

## II. 이론과 가설

### 2.1 창업보육센터 서비스 지원과 입주기업의 성과

창업보육센터의 가장 중요한 역할은 예비창업자 또는 창업 초기기업이 생존하고 지속적으로 성장할 수 있도록 안전하게 보육하는 일이다. 이러한 역할을 수행하기 위해 물리적인 시

설부터 기술, 경영, 마케팅 등 다양한 영역에 대한 지원 서비스를 제공한다. 이러한 맥락에서 창업보육센터는 창업기업이 창업초기에 직면하는 자원부족 및 환경적 제약 요인을 극복하고 조기에 안정적인 성장가도에 진입할 수 있도록 지원해야한다(Choi & Jeong, 2006).

Oh & Chang(2007)은 창업보육센터의 지원서비스를 의사소통 및 커뮤니케이션, 물리적 설비지원 서비스, 인적자원 서비스, 마케팅 서비스, 재무회계 서비스, 법률 서비스, 기술 및 생산관리 서비스, 네트워킹 서비스 등 8개로 구분하여 보육업체 및 입주기업에 대한 성과와의 관계를 규명했다. 그 결과, 의사소통, 물리적 설비, 인적자원, 마케팅, 재무회계 서비스가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Park(2006)는 창업보육센터의 운영성과에 영향을 미치는 지원서비스를 기술지원서비스, 경영지원서비스, 행정지원서비스, 자금지원 등 4가지로 구분했다. 기술지원서비스는 기술개발, 기술이전 및 평가, 시제품 제작, 디자인, 시험 검사 등 기술과 관련된 전반적 내용을 포괄하고 있으며 경영지원서비스는 사업계획서 작성부터 비즈니스모델 및 전략 수립, 마케팅과 판로개척, 법률 및 특허자문 등 기업의 경영활동에서 나타날 수 있는 요소를 모두 포함한다. 행정지원서비스는 창업보육센터를 중심으로 입주기업간 네트워크 지원, 공간제공, 인프라 지원 등 하드웨어와 소프트웨어 지원을 말한다. 마지막으로 입주기업의 성장에서 가장 중요한 요소인 자금지원서비스는 정부의 정책자금에 대한 정보제공, 투자유치 지원 등을 포함한다.

Yoon & Kim(2011)은 창업보육센터 지원서비스를 기술, 행정, 경영, 자금지원으로 구분하고 지원서비스가 입주기업의 경영성과에 미치는 영향을 분석했으며 그 결과, 지원서비스가 입주기업의 경영성과에 중요한 요인으로 작용한다고 밝혔다.

Limb & Kim(2011)은 창업보육센터의 지원서비스는 물리적 시설 및 장비지원(시설임대료, 업무수행 공간, 기술개발 시설, 회의실 등 부대시설), 자금지원 서비스(재무회계 지원, 조세, 투자유치 및 자금지원, 정책자금 융자 관련 지원), 네트워크 지원 서비스(입주기업간 연계, 지자체 연계, 투자기관 연계, 연구기관 연계), 기술 및 생산관리 서비스(기술평가 관련 지원, 공동개발, 외부시설 지원, 국내외 인증 관련 지원) 등 4가지로 구분하고 창업기업의 성장단계별 지원서비스의 중요도와 만족도를 비교분석함으로써 성장단계별 지원전략을 제시하였다.

Hwang, et, al.(2013)은 청년창업가를 대상으로 청년창업보육센터의 지원서비스와 창업성과와의 회귀분석을 통해 유의미한 요인을 도출하였다. 이때 지원서비스는 사무공간 제공, 창업활동 지원금, 교육 및 코칭, 전문컨설팅, 홍보 및 판로개척지원, 입주사간 협업지원으로 구분하고 입주기업의 서비스에 대한 만족도를 측정하여 창업성공 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 창업활동 지원금과 입주사간 협업지원에 대한 만족도가 창업성공 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Abduh, et, al.(2007)는 창업보육센터의 서비스에 대한 만족도(기대정도와 효과성의 차이)를 분석했는데 그 결과 사무실 등 시설 제공, 교육, 정보공유 등에 대해서는 만족도가 높게 나

타났으며 R&D, 제품개발, 자금지원, 법률, 마케팅, 사업계획, 네트워크 등에 대한 항목에서는 만족도가 상대적으로 낮은 수준으로 나타났다. 결과적으로 기업의 생존과 성장에 매우 중요한 요인인 자금지원, 사업 관련 지원과 마케팅 지원에 대한 서비스가 향상되어야 한다고 주장하였다.

본 연구에서는 선행연구에서 제시한 창업보육센터 지원 서비스를 ‘물리적 시설 및 장비 지원’, ‘경영/법률지원’, ‘네트워크지원’, ‘자금지원’, ‘기술지원’, ‘교육지원’의 6가지로 구분하고 각 항목에 대해 다음 표와 같이 3~4개의 세부항목으로 정의하였다.

<표 1> 창업보육센터 지원서비스의 구성

지원서비스	세부항목
매니저 역량	창업지원 관련 지식 보유 및 노하우 보유 수준
	관련 전문가 네트워크 구축 능력
	기업지원에 대한 관심도 및 적극성
	창업관련 다양한 정보 획득 및 제공 능력
	신속한 행정 지원 서비스 제공 능력
물리적 시설 및 장비 지원	저렴한 시설 임대료
	충분한 업무수행 공간 제공
	기술개발을 위한 시설 및 장비 제공
	회의실 등 부대시설 및 공유서비스(인터넷 등) 제공
경영/법률 지원	경영 및 법률 컨설팅 지원
	세무 및 회계 지원
	조직 구성 및 인력확보 지원
	마케팅 및 판로 개척 지원
네트워크 지원	입주기업간 네트워크 형성
	외부 관련 기업/기관과의 파트너십 연계 지원
	전문가 멘토링 서비스 연계 지원
	정부 및 지자체 관련 사업간 연계 지원
자금 지원	정부 및 지자체 유관기관 정책자금 연계 지원
	엔젤투자자 및 VC투자 유치 연계 지원
	기타 자금 및 투자유치 관련 정보 제공
기술 지원	기술개발 관련 자문 지원
	기술평가, 기술이전 및 지적재산권 관련 자문 지원
	연구장비 활용연계 지원
교육 지원	기업가정신 교육
	창업실무교육
	기술, 시제품 제작 및 기술보호(특허 등) 교육
	경영, 세무회계 및 법률 교육

창업보육센터 입주기업의 성과에 대해 선행연구에서는 다양한 지표를 제시하고 있는데 대표적으로 입주기업의 매출액 증가, 입주 후 고용 증가, 지적재산권 보유 증가, 입주기업 만족도, 기술개발 진척도 등으로 요약할 수 있다(Yoon & Kim, 2011). 본 연구에서는 선행연구에서 제시하고 있는 입주기업의 경영 성과를 종합하여 기업의 경제적 성과를 4개 지표로 구성하였다.

<표 2> 입주기업 경제적 성과의 구성

입주기업 성과	세부항목
경제적 성과	매출액 및 영업이익 증대에 기여
	기술이전을 통한 기술료 수입 창출
	R&D효율성 및 생산효율성 증가를 통한 원가절감
	외부투자유치(정책자금 조달 포함)

본 연구에서는 선행연구를 통해 살펴본 창업보육센터 지원서비스에 대한 이론적 논의와 기업의 성과에 유의미한 영향을 미치는 실증분석 결과 등을 종합하여 다음의 가설을 설정하였다.

**가설1. 창업보육센터 서비스 지원 만족도가 입주기업의 경제적 성과에 영향을 미칠 것이다.**

- 1a. ‘물리적 시설 및 장비 지원’에 대한 만족도가 높을수록 입주기업의 경제적 성과는 높을 것이다.
- 1b. ‘경영/법률지원’에 대한 만족도가 높을수록 입주기업의 경제적 성과는 높을 것이다.
- 1c. ‘네트워크지원’에 대한 만족도가 높을수록 입주기업의 경제적 성과는 높을 것이다.
- 1d. ‘자금지원’에 대한 만족도가 높을수록 입주기업의 경제적 성과는 높을 것이다.
- 1e. ‘기술지원’에 대한 만족도가 높을수록 입주기업의 경제적 성과는 높을 것이다.
- 1f. ‘교육지원’에 대한 만족도가 높을수록 입주기업의 경제적 성과는 높을 것이다.

**2.2 창업보육센터 매니저 역량과 입주기업의 성과**

창업보육센터의 서비스를 제공하는 가장 중요한 주체는 매니저로 매니저의 역량과 특성에 대해 정의하고 이러한 매니저 요인이 입주기업의 성과에 미치는 영향에 대한 연구는 많지 않다.

Yoon, et. al.(2011)은 매니저를 창업보육센터의 입주기업에 대한 서비스를 제공하는 주체로 정의하고 이러한 지원서비스, 보육프로그램운영과 행정 및 재정 관리, 마케팅 등의 역할을 수행하는 매니저의 역량이 기업의 성장에 매우 중요한 요소라고 제시하였다. Wu(2002)는 창업보육 매니저에게 필요한 자질을 연구했는데 이는 창업가 특성, 경영관리 능력, 자금유치 능력, 기술적 소양과 경험, 네트워크 능력, 정치적 수완 등을 도출하였다. Jeong(2004)는 매니저의 역량을 지식과 스킬로 구분하고 지식차원의 역량을 기업경영에 필요한 관리지식 및 행정지식이 입주기업에 중요한 요인이며 스킬차원의 역량은 자금조달과 네트워크 관리, 마케팅과 판로개척에 대한 부분이 중요한 요인이라고 제시하였다.

Baik & Lee(2011)는 선행연구를 종합하여 매니저 역량 지표를 재구성했는데 입주기업의 사업에 대한 이해, R&D지원 및 지적재산권에 대한 이해, 자금조달 지원, 마케팅 지원, 기업관리 지원, 네트워크 활동 지원, 상담역량 등의 7개 항목과 29개의 세부 항목으로 제시하였다. 이들 역량 지표에 대해 실제 매니저가 보유하고 있는 역량과 입주기업이 필요로 하는 역량에 대해 비교분석하였다. 그 결과, 매니저와 입주기업이 공통적으로 중요하게 인식하는 역량은 R&D지원 및 지적재산권에 대한 이해, 자금조달 지원, 상담 역량으로 나타났다.

Park & Ha(2014)는 창업보육센터 매니저 특성이 입주기업의 매출액, 고용, 기술사업화, 인증확보, 지적재산권, 기술개발,

만족도, 경쟁력 등에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 이때 매니저 특성은 역량(지식과 스킬), 경험(사회적 경험과 업무 경험), 인적특성(적성과 사명감)으로 구분하였다. 분석결과, 창업보육센터 매니저 특성은 입주기업의 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와함께 창업보육센터의 특성과 성과간 매니저 특성의 매개효과를 분석했는데 창업보육센터 매니저 특성은 입주기업의 성과와의 관계를 유의하게 매개하는 것으로 나타났다. 결과적으로 매니저의 역량, 보유경험과 지식 등의 특성은 입주기업의 생존과 성장에 중요한 요인으로 작용하므로 이들에 대한 역량향상에 노력해야한다고 주장하고 있다.

Choi, et. al.(2015)는 고용형태가 조직몰입과 업무 열중 및 직무만족 등에 중요한 요인으로 작용하고 이에 따라 서비스 수혜자의 성과에 유의미한 영향을 미친다고 언급하면서 창업보육센터 매니저의 고용안정성과 입주기업의 경영성과와의 관계를 분석하였다. 분석결과, 매니저의 고용안정성은 입주기업의 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 고용안정성을 보장 받은 집단의 입주기업 경영성과 평균값이 그렇지 못한 집단의 입주기업 경영성과 평균값보다 높게 나타나 매니저의 고용형태가 입주기업의 경영성과를 향상시키는 데 중요한 요인임을 확인하였다.

본 연구에서는 창업보육센터 매니저 역량과 특성 관련 선행 연구를 토대로 창업지원 관련 지식과 노하우 보유 수준, 관련 전문가 네트워크 구축 능력, 기업지원에 대한 관심도와 적극성, 창업관련 다양한 정보 획득 및 제공 능력, 신속한 행정지원 서비스 제공 능력의 5가지 세부 항목으로 구성하였다.

<표 3> 창업보육센터 매니저 역량의 구성

매니저 역량	세부항목
매니저 역량	창업지원 관련 지식 보유 및 노하우 보유 수준
	관련 전문가 네트워크 구축 능력
	기업지원에 대한 관심도 및 적극성
	창업관련 다양한 정보 획득 및 제공 능력
	신속한 행정 지원 서비스 제공 능력

본 연구에서는 앞에서 살펴본 매니저 특성 및 역량과 입주기업의 성과와의 관계를 규명한 실증연구에 기초하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

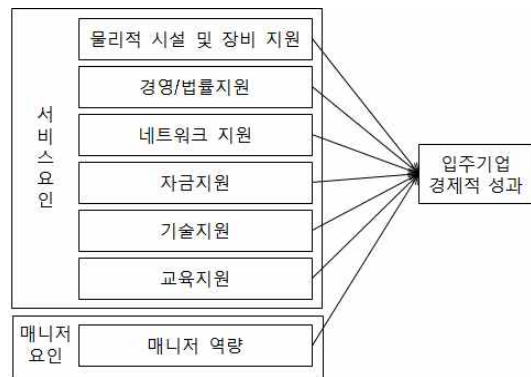
**가설2. 창업보육센터 매니저의 역량이 입주기업의 경제적 성과에 영향을 미칠 것이다.**

### III. 연구설계

#### 3.1 연구모형

연구모형은 <그림 1>과 같다. 가설은 크게 2가지로 첫째,

‘창업보육센터 서비스 지원 만족도가 입주기업의 경제적 성과에 영향을 미칠 것이다’, 둘째, ‘창업보육센터 매니저의 역량이 입주기업의 경제적 성과에 영향을 미칠 것이다’로 정한다. 그리고 세부적으로 두 번째 가설에서 서비스 지원에 대한 내용을 ‘물리적 시설 및 장비 지원’, ‘경영/법률 지원’, ‘네트워크 지원’, ‘자금지원’, ‘기술지원’, ‘교육지원’ 등 6가지로 구분하여 세부 가설을 수립하였다.



<그림 2> 연구모형

#### 3.2 자료의 수집과 표본개요

본 연구는 현재 중소기업청에서 지정한 창업보육센터 중 경기도에 위치한 창업보육센터에 입주해 있는 기업을 대상으로 2015년 10월 한달간 설문조사(1)했으며 조사 결과 유효표본은 250개 기업이고 설문조사 방법은 Fax와 E-mail조사를 병행하였다. 회수된 설문응답 중 결측치 등 보완이 필요한 경우에는 추가 조사를 통해 설문결과의 정확성을 높였다.

연구표본의 특성은 다음과 같다. 기술분야별 응답기업의 분포는 전기전자(33.2%), 정보통신(17.6%), 기계소재(13.2%), 바이오의료(11.6%), 화학(8.0%), 건설교통(4.8%), 에너지자원(2.4%), 기타(9.2%)이다. 기업인종 유형은 벤처기업 인증 기업이 46.0%, 이노비즈 기업 2.4%로 나타났으며 벤처기업과 이노비즈 등 기업 인증을 받지 않은 기업이 51.6%로 가장 높게 나타났다. 업력은 2년~4년미만 기업이 44.0%로 가장 높았으며 2년미만 기업이 33.6%로 업력 4년까지 기업이 대부분을 차지한다. 평균 종업원수는 3.2명이고 평균 매출액은 3억3천7백만원이다.

#### 3.3 변수의 측정

독립변수인 매니저 역량과 각 서비스 지원 만족도는 3~5개의 설문문항으로 구성했으며 종속변수인 경제적 성과 또한 매출액 증가 및 원가절감, 투자유치 등에 대한 문항으로 구성하여 각 문항에 대해 5점 척도로 조사하였다.

‘매니저 역량’을 측정하기 위해서는 ‘창업지원 관련 지식 보유 및 노하우 보유 수준’, ‘관련 전문가 네트워크 구축 능력’,

1) 본 연구에서 사용한 설문조사는 설문조사 전문기관 (주)포커스컴퍼니에서 2015년 10월 한달간 실시하였다.

‘기업지원에 대한 관심도 및 적극성’, ‘창업관련 다양한 정보 획득 및 제공 능력’, ‘신속한 행정 지원 서비스 제공 능력’ 등 5개 항목으로 구성하였다. 창업보육센터 지원 서비스 중 첫 번째 ‘물리적 시설 및 장비 지원’은 ‘저렴한 시설 임대료’, ‘충분한 업무수행 공간 제공’, ‘기술개발을 위한 시설 및 장비 제공’, ‘회의실 등 부대시설 및 공유서비스(인터넷 등) 제공’ 등 4개 항목으로 측정했으며 두 번째 ‘경영/법률 지원’은 ‘경영 및 법률 컨설팅 지원’, ‘세무 및 회계 지원’, ‘조직 구성 및 인력확보 지원’, ‘마케팅 및 판로 개척 지원’ 등 4개 항목으로 측정했다. 세 번째 ‘네트워크 지원’은 ‘입주기업간 네트워크 형성’, ‘외부 관련 기업/기관과의 파트너십 연계 지원’, ‘전문가 멘토링 서비스 연계 지원’, ‘정부 및 지자체 관련 사업간 연계 지원’ 등 4개 항목으로, 네 번째 ‘자금지원’은 ‘정부 및 지자체 유관기관 정책자금 연계 지원’, ‘엔젤투자 및 VC투자 유치 연계 지원’, ‘기타 자금 및 투자유치 관련 정보 제공’ 등 3개 항목으로 측정하였다. 다섯 번째 ‘기술지원’은 ‘기술개발 관련 자문 지원’, ‘기술평가, 기술이전 및 지적권 관련 자문 지원’, ‘연구장비 활용연계 지원’ 등 3개 항목으로, 마지막 ‘교육지원’은 ‘기업가정신 교육’, ‘창업실무교육’, ‘기술, 시제품 제작 및 기술보호(특허 등) 교육’, ‘경영, 세무회계 및 법률 교육’ 등 4개 항목으로 측정하였다. 종속변수인 ‘경제적 성과’에 대해서는 ‘매출액 및 영업이익 증대에 기여’, ‘기술이전을 통한 기술료 수입 창출’, ‘R&D효율성 및 생산효율성 증가를 통한 원가절감’, ‘외부투자유치(정책자금조달 포함)’ 등 4개 항목으로 구성하였다. 기업의 규모를 통제하기 위해 2015년 기준으로 업력과 매출액을 추가하였으며 매출액은 로그변환하였다.

<표 4> 변수와 설문항목 구성

변수		설문항목
독립 변수	매니저 역량	창업지원 관련 지식 보유 및 노하우 보유 수준
		관련 전문가 네트워크 구축 능력
		기업지원에 대한 관심도 및 적극성
		창업관련 다양한 정보 획득 및 제공 능력
		신속한 행정 지원 서비스 제공 능력
	물리적 시설 및 장비 지원	저렴한 시설 임대료
		충분한 업무수행 공간 제공
		기술개발을 위한 시설 및 장비 제공
		회의실 등 부대시설 및 공유서비스(인터넷 등) 제공
	경영/법률 지원	경영 및 법률 컨설팅 지원
		세무 및 회계 지원
		조직 구성 및 인력확보 지원
	네트워크 지원	마케팅 및 판로 개척 지원
		입주기업간 네트워크 형성
		외부 관련 기업/기관과의 파트너십 연계 지원
	자금지원	전문가 멘토링 서비스 연계 지원
		정부 및 지자체 관련 사업간 연계 지원
		정부 및 지자체 유관기관 정책자금 연계 지원
	기술지원	엔젤투자 및 VC투자 유치 연계 지원
		기타 자금 및 투자유치 관련 정보 제공
기술개발 관련 자문 지원		
기술평가, 기술이전 및 지적권 관련 자문 지원		
		연구장비 활용연계 지원

교육지원		기업가정신 교육
		창업실무교육
		기술, 시제품 제작 및 기술보호(특허 등) 교육
		경영, 세무회계 및 법률 교육
종속 변수	경제적 성과	매출액 및 영업이익 증대에 기여
		기술이전을 통한 기술료 수입 창출
		R&D효율성 및 생산효율성 증가를 통한 원가절감
		외부투자유치(정책자금조달 포함)

## IV. 실증결과분석

### 4.1 신뢰성 및 타당성 분석

‘매니저 역량’, ‘지원 서비스’, ‘경제적 성과’ 등에 대한 각각의 설문항목의 신뢰도 분석을 위해 Cronbach의 알파 계수를 도출한 결과 0.6이상으로 나타나 신뢰할 만한 수준이라고 판단할 수 있다. 타당성 분석을 위해서는 주성분 요인분석(Principal Component Factor Analysis)를 통해 요인을 추출하였으며 이때 베리맥스 회전방식을 적용했다. 분석결과 각 요인별 요인 적재치는 대부분 0.5이상이고 변수의 선정 타당성을 나타내는 KMO는 0.9이상으로 매우 높은 수치를 나타냈으며 Bartlett의 구형성 검정 결과 유의하게 나타나 요인분석이 타당하게 진행되었음을 알 수 있다.

<표 5> 측정도구의 신뢰성 분석

설문항목	설문항목 수	Cronbach의 알파
매니저 역량	5	0.952
물리적 시설 및 장비 지원	4	0.625
경영/법률지원	4	0.924
네트워크 지원	4	0.936
자금지원	3	0.882
기술지원	3	0.911
교육지원	4	0.948
경제적 성과	4	0.917

<표 6> 요인분석 결과

변수	설문항목	요인 적재치	고유값	누적 분산(%)
매니저 역량	창업지원 관련 지식 보유 및 노하우 보유 수준	0.887	4.202	84.0
	관련 전문가 네트워크 구축 능력	0.920		
	기업지원에 대한 관심도 및 적극성	0.932		
	창업관련 다양한 정보 획득 및 제공 능력	0.909		
	신속한 행정 지원 서비스 제공 능력	0.935		
서비스 지원	저렴한 시설 임대료	0.908	4.299	19.5
	충분한 업무수행 공간 제공	0.698		
	기술개발을 위한 시설 및 장비 제공	0.488		
	회의실 등 부대시설 및 공유서비스 제공	0.606		
기술지원	경영 및 법률 컨설팅 지원	0.702	3.909	37.3
	세무 및 회계 지원	0.675		
	조직 구성 및 인력확보 지원	0.691		

	마케팅 및 판로 개척 지원	0.613	3.681	54.0			
	입주기업간 네트워크 형성	0.756					
	외부 관련 기업/기관과의 파트너십 연계 지원	0.743					
	전문가 멘토링 서비스 연계 지원	0.761					
	정부 및 지자체 관련 사업간 연계 지원	0.759					
		정부 및 지자체 유관기관 정책자금 연계 지원	0.835	3.469	69.8		
		엔젤투자 및 VC투자 유치 연계 지원	0.820				
		기타 자금 및 투자유치 관련 정보 제공	0.732				
		기술개발 관련 자문 지원	0.596	2.685	82.0		
		기술평가, 기술이전 및 지재산 관련 자문 지원	0.585				
		연구장비 활용연계 지원	0.586				
		기업가정신 교육	0.857				
		창업실무교육	0.857				
		기술, 시제품 제작 및 기술보호(특허 등) 교육	0.700	1.788	90.1		
		경영, 세무회계 및 법률 교육	0.802				
경제적 성과		매출액 및 영업이익 증대에 기여	0.809			3.208	80.2
		기술이전을 통한 기술료 수입 창출	0.925				
	R&D효율성 및 생산효율성 증가를 통한 원가절감	0.930					
외부투자유치(정책자금조달 포함)	0.913						

앞서 신뢰도 및 타당성 분석을 통해 유의미한 요인을 도출하고 요인을 구성하는 변수들의 평균값을 계산하여 이들간 상관관계를 분석하였다. 독립변수(매니저역량 및 지원 서비스)와 종속변수(경제적 성과)간 상관관계가 유의한 양의 관계를 나타내고 있다.

<표 7> 상관관계 분석

변수	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 ln매출액									
2 입력	0.235*								
3 매니저 역량	-0.073	0.031							
4 시설지원	-0.172*	-0.020	0.575*						
5 경영/법률지원	-0.073	-0.040	0.650*	0.762*					
6 네트워크지원	-0.037	-0.054	0.607*	0.690*	0.782*				
7 자금지원	-0.042	-0.036	0.616*	0.554*	0.755*	0.742*			
8 기술지원	-0.123	-0.061	0.652*	0.662*	0.835*	0.771*	0.741*		
9 교육지원	-0.216*	0.014	0.550*	0.623*	0.740*	0.681*	0.674*	0.806*	
10 경제적 성과	0.066	0.015	0.328*	0.416*	0.517*	0.448*	0.472*	0.424*	0.457*

Notes: \* p<0.01

## 4.2 가설의 검증

독립변수를 크게 ‘매니저 역량’과 ‘지원 서비스’로 구분하여 각 변수에 대해 ‘경제적 성과’에 미치는 영향을 통계적으로 검증하기 위해 회귀분석 모델을 단계별로 검증하였다.

우선 첫 번째로 통제변수와 ‘매니저 역량’이 종속변수인 ‘경

제적 성과’에 미치는 영향을 분석한 결과 ‘매니저 역량’이 ‘경제적 성과’에 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이때 F값은 7.593으로 유의확률 0.1%수준에서 유의했으며 R2는 9.5%로 종속변수에 대한 설명력은 다소 낮은 수준으로 나타났다.

두 번째 모델은 통제변수와 ‘지원 서비스’가 종속변수인 ‘경제적 성과’에 미치는 영향을 분석한 것으로 그 결과, ‘물리적 시설 및 장비 지원’, ‘경영/법률 지원’, ‘네트워크 지원’은 유의확률 0.1%수준에서 유의하고 모두 종속변수에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. ‘자금지원’과 ‘기술지원’은 각각 유의확률 1%와 5%수준에서 유의하게 나타났다. 반면, ‘교육지원’은 ‘경제적 성과’에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 두 번째 모델의 F값은 9.780으로 유의확률 0.1%수준에서 유의하고 R2는 27.1로 첫 번째 모델에 비해 17.6% 증가하였다.

세 번째 모델에서는 통제변수와 ‘매니저 역량’, ‘지원 서비스’가 입주기업의 ‘경제적 성과’에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였으며 그 결과, ‘매출액’, ‘물리적 시설 및 장비 지원’, ‘경영/법률 지원’, ‘네트워크 지원’, ‘자금지원’, ‘기술지원’이 입주기업의 ‘경제적 성과’에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 반면, ‘입력’과 ‘매니저 역량’ 및 ‘교육지원’은 유의하지 않게 나타났다. 세 번째 모델의 F값은 9.132로 유의확률 0.1%수준에서 유의하게 나타났으며 R2는 28.1%로 앞서 두 번째 모델에 비해 1.0% 향상되었다.

<표 8> 회귀분석

종속변수: 경제적 성과		Model1	Model2	Model3
통제 변수	ln매출액	0.169**	0.162*	0.170***
	입력	-0.037	-0.032	-0.026
독립 변수	매니저 역량	0.202**		-0.148
	물리적 시설 및 장비 지원		0.230***	0.264***
	경영/법률지원		0.187**	0.223***
	네트워크 지원		0.286***	0.326***
	자금지원		0.202**	0.250***
	기술지원		0.134*	0.180**
	교육지원		-0.011	0.030
F		7.593***	9.780***	9.132***
R2		0.095	0.271	0.281
R2 Change		0.095	0.176	0.010
n		219	219	219

Notes: \* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

회귀분석을 통해 창업보육센터 ‘매니저 역량’과 ‘지원 서비스’가 입주기업의 ‘경제적 성과’에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 다음, 창업보육센터의 ‘지원 서비스’의 세부 항목별로 입주기업이 생각하는 중요도와 입주 후 경험에 비추어 만족도 수준은 어떤지 응답 결과를 비교하여 차이를 분석함으로써 입주기업의 창업보육센터 지원 서비스에 대한 ‘기대충족정도’를 파악했다. ‘기대충족정도’는 ‘중요도’에서 ‘만족도’를 차감하여 계산된 값으로 이 값이 상대적으로 작을수록

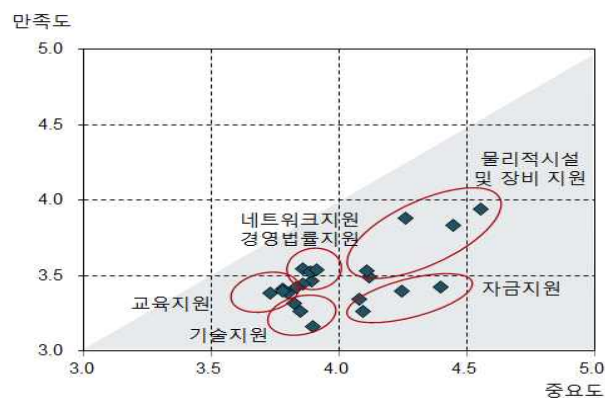
지원서비스에 대한 실제 ‘기대충족정도’가 높다고 설명할 수 있다(Limb & Kim, 2011). 입주기업의 창업보육센터 지원 서비스 세부 항목별 중요도는 ‘저렴한 시설 임대료’ 등 ‘물리적 시설 및 장비 지원’이 상대적으로 높고 다음으로 ‘자금지원’ 관련 항목이 높게 나타났다. 반면 ‘교육지원’ 서비스에 대한 중요도는 가장 낮은 수준으로 나타났다. 입주기업이 창업보육센터에 입주한 후 경험에 비추어 볼 때 각 서비스에 대한 만족도 수준을 살펴본 결과, ‘물리적 시설 및 장비 지원’에 대한 만족도 수준이 가장 높고 다음으로 ‘네트워크 지원’에 대

한 만족도가 높게 나타났다. 반면 ‘기술지원’에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 22개 지원 서비스 항목 모두 ‘만족도’가 ‘중요도’ 보다 낮은 수준으로 ‘기대충족정도(중요도-만족도)’가 양(+)의 값을 나타내 기대수준에 미치지 못한다고 설명할 수 있다. ‘중요도’와 ‘만족도’의 차이를 검정하기 위해 평균비교(t-test)를 실시한 결과 모든 서비스 항목에서 ‘중요도’와 ‘만족도’간 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 창업보육센터 ‘지원 서비스’ 세부 항목별 중요도와 만족도 차이 비교

지원 서비스 내용		중요도평균(A)	크기	만족도평균(B)	(A)-(B)	표준편차	t	유의확률(양측)
물리적 시설 및 장비 지원	저렴한 시설 임대료	4.556	1	3.940	0.616	1.008	9.660	0.000
	충분한 업무수행 공간 제공	4.448	2	3.832	0.616	0.996	9.776	0.000
	기술개발을 위한 시설 및 장비 제공	4.116	6	3.496	0.620	1.207	8.120	0.000
	회의실 등 부대시설 및 공유서비스(인터넷 등) 제공	4.260	4	3.880	0.380	0.992	6.058	0.000
경영/법률 지원	경영 및 법률 컨설팅 지원	3.892	12	3.468	0.424	1.077	6.222	0.000
	세무 및 회계 지원	3.800	19	3.388	0.412	1.117	5.833	0.000
	조직 구성 및 인력확보 지원	3.780	20	3.412	0.368	1.255	4.637	0.000
	마케팅 및 판로 개척 지원	4.080	9	3.344	0.736	1.120	10.387	0.000
네트워크 지원	입주기업간 네트워크 형성	3.860	14	3.544	0.316	0.982	5.089	0.000
	외부 관련 기업/기관과의 파트너십 연계 지원	3.888	13	3.528	0.360	1.005	5.663	0.000
	전문가 멘토링 서비스 연계 지원	3.912	10	3.540	0.372	1.019	5.774	0.000
	정부 및 지자체 관련 사업간 연계 지원	4.108	7	3.536	0.572	0.964	9.386	0.000
자금 지원	정부 및 지자체 유관기관 정책자금 연계 지원	4.396	3	3.424	0.972	1.043	14.737	0.000
	엔젤투자 및 VC투자 유치 연계 지원	4.092	8	3.268	0.824	1.134	11.488	0.000
	기타 자금 및 투자유치 관련 정보 제공	4.244	5	3.396	0.848	1.091	12.293	0.000
기술 지원	기술개발 관련 자문 지원	3.824	18	3.320	0.504	1.117	7.136	0.000
	기술평가, 기술이전 및 지적권 관련 자문 지원	3.848	16	3.264	0.584	1.114	8.293	0.000
	연구장비 활용연계 지원	3.896	11	3.164	0.732	1.194	9.693	0.000
교육 지원	기업가정신 교육	3.728	22	3.388	0.340	1.022	5.260	0.000
	창업실무교육	3.780	20	3.400	0.380	0.938	6.408	0.000
	기술, 시제품 제작 및 기술보호(특허 등) 교육	3.856	15	3.448	0.408	0.941	6.857	0.000
	경영, 세무회계 및 법률 교육	3.832	17	3.428	0.404	0.936	6.824	0.000

아래 그림은 앞서 분석한 창업보육센터 지원 서비스 항목별 ‘중요도’와 ‘만족도’ 평균값을 그래프화 한 것으로 모든 서비스 항목에서 ‘중요도’에 비해 ‘만족도가’ 낮다는 것을 의미한다. ‘중요도’와 ‘만족도’가 동일한 수준 즉, ‘기대충족정도’가 0일 경우 아래 그래프에서 대각선에 위치하게 되며 ‘중요도’에 비해 ‘만족도’ 수준이 높아 ‘기대충족정도가’ 음(-)으로 나타날 경우에는 좌상단에, 본 연구 결과와 같이 ‘만족도’가 ‘중요도’에 비해 낮은 경우 우하단에 위치한다. 본 연구에서는 ‘기대충족정도가’ 양(+)으로 입주기업의 서비스에 대한 중요도에 비해 만족도가 모두 낮게 나타나 수요자 기대충족을 위해 서비스의 개선이 시급하다고 할 수 있다.



<그림 3> 창업보육센터 지원 서비스의 ‘중요도’와 ‘만족도’ 수준

## V. 결론

### 5.1 요약

본 연구에서는 현재 창업보육센터 입주기업 250개사를 대상으로 창업보육센터의 지원서비스(물리적 시설 및 장비 지원, 경영/법률지원, 네트워크지원, 자금지원, 기술지원, 교육지원)와 매니저 역량이 입주기업의 경제적 성과에 어떠한 영향을 미치는지 회귀분석을 통해 분석하였다. 이와 함께 창업보육센터의 지원서비스에 대해 각 항목별 중요도와 만족도를 조사한 후 중요도와 만족도 순위 및 중요도와 만족도 차이(기대충족정도)에 대해 비교분석하였다.

본 연구에서는 창업보육센터 지원서비스에 대해 ‘물리적 시설 및 장비 지원’, ‘경영/법률 지원’, ‘네트워크지원’, ‘교육지원’에 대해 각각 4개 항목, ‘자금지원’과 ‘기술지원’에 대해 3개 항목으로 총 22개 세부 항목으로 구성하였다.

매니저 역량과 지원서비스를 모두 독립변수에 포함시켜 분석한 결과 지원서비스 중 ‘물리적 시설 및 장비 지원’, ‘경영/법률 지원’, ‘네트워크지원’, ‘자금지원’, ‘기술지원’ 만족도는 입주기업의 경제적 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, ‘매니저 역량’과 ‘교육지원’은 입주기업의 성과에 통계적으로 유의하지 않았다. 입주기업의 성과에 가장 크게 영향을 미치는 요인은 ‘네트워크지원’이며 다음으로 ‘물리적 시설 및 장비 지원’, ‘자금지원’, ‘경영/법률 지원’, ‘기술지원’ 순으로 나타난다.

앞서 분석한 지원서비스와 입주기업 성과와의 관계 뿐 아니라 각 지원서비스 세부항목별 입주기업의 중요도와 만족도 수준에 대해 비교분석하였다. 창업보육센터 지원서비스에 대한 전체 평균 중요도는 4.0이며 만족도 평균은 3.47로 중요도에 비해 입주후 만족도 수준은 크게 낮은 것을 알 수 있다. 중요도 기준으로 볼 때 지원서비스 중 가장 중요한 요인은 ‘물리적 시설 및 장비 지원’ 항목으로 ‘저렴한 시설 임대료’, ‘충분한 업무수행 공간 제공’이며 ‘자금지원’ 중 ‘정부 및 지자체 유관기관 정책자금 연계 지원’과 ‘기타 자금 및 투자유치 관련 정보 제공’으로 나타났다. 상대적으로 중요도가 낮은 요인은 ‘교육지원’ 항목으로 ‘기업가정신 교육’과 ‘창업실무교육’으로 나타났다. 만족도 관점에서 가장 만족도가 높은 항목은 중요도 관점과 동일하게 ‘물리적 시설 및 장비 지원’의 ‘저렴한 시설 임대료’이고 다음으로는 ‘회의실 등 부대시설 및 공유서비스(인터넷 등) 제공’, ‘충분한 업무수행 공간 제공’으로 나타났다. 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타난 항목은 ‘기술지원’의 ‘연구장비 활용연계 지원’과 ‘기술평가, 기술이전 및 지재권 관련 자문 지원’이다. 또한 ‘자금지원’의 ‘엔젤투자 및 VC투자 유치 연계 지원’ 또한 매우 낮은 만족도를 나타냈다.

종합적으로 볼 때, 창업보육센터의 ‘교육지원’ 서비스를 제외한 항목들의 만족도 수준이 입주기업의 경제적 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있으며 지원서비스 중에서는

‘물리적 시설 및 장비 지원’에 대한 중요도와 만족도가 모두 높아 이는, 입주기업이 창업보육센터를 통해 얻을 수 있는 가장 중요한 이익이라고 할 수 있다. 지원서비스의 중요도와 만족도 차이가 가장 큰 항목은(기대충족정도가 가장 낮은 항목) ‘자금지원’의 ‘정부 및 지자체 유관기관 정책자금 연계 지원’이며 그 외에도 ‘기타 자금 및 투자유치 관련 정보 제공’과 ‘엔젤투자 및 VC투자 유치 연계 지원’에 대한 기대충족이 낮아 개선이 시급함을 알 수 있다.

### 5.2 시사점

창조경제 패러다임에 따라 창업에 대한 중요성은 지속적으로 강조되고 있으며 이 중에도 특히 기술기반 창업의 중요도가 높아지고 있는데 이는 생계형 창업에 비해 기업 생존률 제고, 부가가치 창출, 고용 등 파급효과 창출에 대한 기대효과가 크기 때문이다. 1990년대 초반부터 창업생태계 구축의 중요성을 인식하고 정부는 정책적으로 ‘창업보육센터’를 구축하고 최근까지 확대해 왔다. 그러나 최근들어 창업보육센터의 양적 확대에도 불구하고 성과는 저조하다는 문제점이 지적되고 있다. 그 원인으로 우선 양적 확대에 치중한 나머지 질적 제고를 꾀하지 못했다는 지적과 함께 운영시스템 상에서 민간 주도가 아닌 대학 중심으로 경제적 성과를 창출하는 데 한계가 있다고 지적하고 있다. 본 연구에서는 이렇게 창업보육센터의 지원서비스와 서비스의 제공을 위한 핵심주체인 매니저의 역량이 입주기업의 성과에 미치는 영향을 분석하고 입주기업의 관점에서 지원서비스의 중요도와 만족도의 차이를 분석함으로써 입주기업의 성과 제고를 위해 필요한 서비스의 개선사항에 대해 지적하고자 하였다. 그 결과 시사점은 다음과 같다.

첫째, 입주기업들에게 가장 중요한 창업보육센터 서비스 내용은 물리적 인프라다. 창업초기 기업과 예비창업자들은 창업을 위한 공간의 필요성에 대해 가장 크게 느낀다고 할 수 있다. 최근 창조경제혁신센터와 엑셀러레이터 등 다양한 형태를 통해 창업기업과 예비창업자에게 자유로운 공간을 제공하고 기본적인 장비를 사용할 수 있도록 지원하고 있다. 이러한 공간을 통해 네트워킹, 멘토링 등 다양한 2차적인 효과를 기대할 수 있으므로 매우 중요한 요인이라고 할 수 있다.

둘째, 창업보육센터의 자금연계 지원과 네트워크 지원은 입주기업의 성과에 매우 중요한 요인이다. 기존 연구에서도 창업보육센터의 네트워크 구축은 입주기업의 매출액에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Cho & Kim, 2009). 창업보육센터를 통한 네트워크는 입주기업간 소통 뿐 아니라 외부 기업 및 전문가와의 네트워크를 의미하는 것으로 정보획득 및 새로운 아이디어 창출을 위해 매우 중요한 요소이다. 자금연계는 정부의 정책자금과 민간 VC투자 등 투자유치를 포함하는데 최근 창업보육모델에서 가장 중요한 요소이다. 민간주도형 창업보육모델이 강조되는데 이는 투자와 보육이 함께 이루어지고 그 성과에 대한 투자회수를 기대할 수 있기 때문이



다. 향후 창업보육센터는 이렇게 자금과 보육이 함께 이루어져야 한다.

셋째, 창업보육센터 지원서비스의 향상과 입주기업의 성과 제고를 위해 매니저의 역량 제고가 필요하다. 본 연구 결과에서는 매니저의 역량은 입주기업의 성과에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이론적으로 창업보육센터의 매니저 전문성과 역량은 센터의 성과 및 입주기업의 성과를 좌우할 수 있는 중요한 요소이다. 그러나 우리나라의 경우 매니저의 처우와 고용형태 등에 의해 지속적이고 전문성 있는 지원이 이루어지기 힘든 구조로 입주기업의 성과에 유의한 영향을 미치지 못하고 있다. 창업보육센터의 질적 수준 제고를 위해 반드시 개선될 필요가 있다.

정부는 현재 사회 경제적 문제인 실업률과 경제성장 둔화 등을 해결하기 위해 ‘기술창업’이라는 전략을 적극적으로 추진하고 있다. 이를 성공적으로 이끌기 위해서는 대표적인 창업 플랫폼인 창업보육센터의 시스템 개선이 필요하다. 본 연구결과를 통해 입주기업의 창업보육센터 지원서비스에 대한 기대충족이 매우 낮은 수준임을 확인하였고 이와함께 매니저의 역량 향상이 필요하다는 것을 확인하였다. 이를 토대로 정부는 창업정책 수혜자 관점에서 필요한 서비스가 무엇인지 파악하고 정책적으로 지원할 수 있어야 한다.

## 5.2 연구의 한계 및 향후 제언

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 표본 수의 한계이다. 본 연구에서 조사한 입주기업은 250개사로 우리나라 창업보육센터 입주기업 5,123개(2013년 기준) 중 약 4.9%에 불과하다. 창업보육센터 입주기업의 기술분야와 업력, 규모 등이 크게 차이가 나지 않지만 그럼에도 불구하고 기술혁신 특성과 기업유형(인증) 등에 의한 차이를 분석하지 못했다는 한계가 있다. 그리고 선행연구에서 언급했듯이 창업기업의 성장단계별 중요한 지원서비스가 달라질 수 있는데 표본의 제약으로 이 부분에 대한 분석은 수행하지 못했다. 두 번째 한계는 매니저의 고용형태에 따른 차이를 분석하지 못했다는 점이다. 창업보육센터 매니저는 정규직과 계약직으로 구분할 수 있는데 이 형태에 따라 조직몰입과 업무 열중 및 직무 만족이 달라지고 입주기업의 경영성과에 유의한 영향을 미칠 수 있다(Choi, et. al. 2015). 세 번째 한계는 입주기업의 경제적 성과를 정성적으로 측정했다는 점이다. 창업보육센터 입주기업들의 현재 지원서비스 중요도 및 만족도 수준과 경제적 성과간에는 일정 기간의 시차가 필요함에도 불구하고 이를 추적조사하기 어렵다는 한계로 인해 잠재적인 경제적 성과에 대한 주관적 평가를 측정하여 이를 변수로 활용하였다.

이러한 한계를 극복하기 위해서는 향후 창업보육센터 입주기업 및 졸업기업에 대한 지속적인 성과가 추적조사 될 수 있어야 하고 표본 수를 확대하여 센터, 입주기업 및 매니저 특성별 차이를 검증하는 정교한 연구가 이루어져야 한다.

## REFERENCE

- Abduh, M., D'Souza, C., Quazi, A. & Burley, H. T.(2007). Investigating and classifying clients' satisfaction with business incubator services, *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(1), 74-91.
- Bae, Y., Kwon, S. J. & Kim, K. S.(2015). *A Study on the Revitalization of Technology-based Startups in Gyeonggi-Do*(Pub. No. 2015-85), Gyeonggi: Gyeonggi Research Institute.
- Baik, K. H. & Lee, S. H.(2011). A Comparison Study between Current Capability and Required Capability of Managers in Business Incubator, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 12(5), 2142-2148.
- Chan, K. F. & Lau, T.(2005). Assessing Technology Incubator Programs in the Science Park: the Good, the Bad and the Ugly, *Technovation*, 25(10), 1215-1228.
- Kazanjian, R. K.(1988). Relation of dominant problems to stages of growth in technology based new ventures, *Academy of Management Journal*, 31(2), 257-279.
- Cho, J. H. & Kim, W. S.(2009). A Study of Performance Factors on the Business Incubator Corporate, *Review of business & economics*, 22(1), 289-308.
- Choi, J. Y. & Jeong, H. J.(2006). A Study on Efficient supporting Service for BI's Tenant, *Asia Pacific Journal of Human Resource Management*, 13(4), 167-190.
- Choi, G. D., Kim, Y. M. & Cho, I. S.(2015). An Effect of Employment Stability by Business Incubator Manager on Performance by Business Incubation, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(1), 13-21.
- Hwang, B. Y., Kim, J. H. & Bang, J. H.(2013). Impact of Youth Start-Up Business Incubating System on the Start-Up Business Performance, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 8(1), 149-160.
- Jeong, H. J.(2004). A Study of Capability for Business Incubator Manager, *Journal of Human Resource Management Research*, 11, 67-84.
- Joint Interagency(2014). *The Revitalization Strategy of Technology-based Startups*.
- Kazanjian, R. K.(1988). Relation of dominant problems to stages of growth in technology-based new ventures, *Academy of Management Journal*, 31(2), 257-279.
- Lewis, D. A., Harper-Anderson, E. & Molnar, L.(2011). *Incubating Success: Incubation Best Practices That Lead to Successful New Ventures*. University of Michigan.
- Limb, S. J. & Kim, C. K.(2011). Effectiveness of Business Incubators' Tenants Support Strategies, *Journal of The Korea Contents Association*, 11(11), 390-400.
- National Business Incubation Association(2010). *Fundamentals of Incubator Management*, NBIA Preconference Institute.
- Oh, C. G. & Chang, H. S.(2007). A Study on the Impact of Incubating Services Between BI Centers and the Firms in the BI, *The Journal of Information Systems*, 16(4), 269-286.
- Park, G. J.(2006). A Study on the Relationships between Financial Support and Operating Performance of Business Incubator, *Advancing Small Enterprise Innovation Research*, 9(3), 159-185.
- Park, D. Y. & Ha, K. S.(2014). Performance of Business

Incubator According to Operating System and Manager Characteristic, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 15(12), 7118-7133.

Wu, S. M.(2002). A Study on Manager's Role of Business Incubator, *Korean Library And Information Science Society*, 31, 285-300.

Yoon, J. R., Kim, H. C. & Kim, H. J.(2011). *The Effect of Business Incubator Manager Capability and supporting system on the Firm's management performance*, Fall Conference 2011, Korea: DAEHAN Association of Business Administration.

Yoon, J. R. & Kim, H. J.(2011). An Exploratory study on the Performance Factor of Business Incubator Enterprise, *Korean review of management consulting*, 2(1), 15-42.

## Impact of Business Incubator's Support Service and Manager's Capabilities on the Start-Up Performance

Bae, Young Im\*

### Abstract

This article investigates the impact of business incubator's support service and manager's capabilities on the start-up economic performance. BI's support services consist of physical infra, management/legal service, networking service, financial service, technical service, and education/training service. The results show that most BI's support services(except education/training service) have a positive effect on the start-up economic performance. This study also analyzes the gap between the importance and the satisfaction of BI's services. The results show that the satisfaction of BI's services is much lower than the importance. It can be explained that the start-ups' expectations are not able to meet. In conclusion, BI's services have a major impact on the start-up economic performance, but actually they didn't meet the expectation of the start-ups. In the future, the quality level of BI's services and manager's capabilities needs to be improved. The improvement will have a positive effect on the survival and growth of the startups.

*KeyWords: Business Incubator, Business Incubator's Support Service, Business Incubator Manager, Business Incubator's Tenants Performance.*

---

\* Gyeonggi Research Institute, Research Fellow