

창업가가 인식한 정부창업지원사업 중요도와 만족도 및 기대충족도가 창업기업의 경영성과에 미치는 영향

이영주 (한밭대학교 창업경영대학원 창업학석사)*

양영석 (한밭대학교 창업경영대학원 창업학과 주임교수)**

국 문 요 약

본 논문은 정부의 창업지원사업이 외형적 예산투입관점에서는 크게 증가함에도 불구하고 창업기업들의 현장에서 필요로 하는 니즈에 맞게 적절하게 이루어지지 못한다는 문제에 대해, 창업지원사업을 수혜 받은 기업들을 대상으로 정부지원 세부사업에 대한 중요도와 만족도를 조사하고 이의 차이인 기대충족도를 분석하여 그 원인을 분석하고 개선방안을 제시하는데 목적이 있다. 이를 위해, 본 연구는 충청남북도 소재한 창업기업들을 대상으로 창업가가 인식한 정부의 창업지원사업 만족도가 경영성과에 미치는 영향을 살펴보았다. 특히 본 논문은 창업지원사업 중 어떠한 정부지원이 경영성과에 가장 큰 유의미한 영향을 미치는지를 분석하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 창업지원사업의 창업교육, 시설·공간, 컨설팅, 자금지원 각각 분야의 중요도와 만족도의 차이에 대한 통계적 유의성을 검정한 결과 모든 분야에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 중요도와 만족도의 차이가 가장 큰 분야는 자금지원으로 나타났다. 둘째, 창업지원사업과 재무적 성과와의 영향관계를 분석한 결과 시설·공간 만족도가 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미쳐 시설·공간 만족도가 높을수록 재무적 성과가 높아지는 것을 알 수 있다. 창업지원사업과 비재무적 성과와의 영향관계를 분석한 결과 창업교육 및 컨설팅 만족도가 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미쳐 창업교육 및 컨설팅 만족도가 높을수록 비재무적 성과가 높아지는 것을 알 수 있다. 마지막으로 본 논문은 기대충족도가 가장 낮은 자금지원사업에 대해 그 수치가 가장 높은 창업교육 및 컨설팅사업과 연계하여 맞춤형 지원사업을 개발하는 것을 정책대안으로 제시하였다.

핵심주제어: 창업지원사업, 기대충족도, 재무적성과, 비재무적성과

1. 서론

글로벌 금융위기의 영향으로 실업률이 증가하고 경기가 침체되면서 정부는 경제 활성화 및 국가 신성장 동력 확보를 위한 중추적인 역할로서 창업을 고용창출과 경제활성화 및 신성장 동력의 도약대로 삼고자 하였다. 통계청의 2017년 6월 고용동향에 따르면 경제활동인구는 전년동월대비 36만 7천명 (1.3%p) 증가하였으나 실업률은 3.8%로 전년동월대비 0.2%p 상승하였고, 청년실업률은 전년동월대비 0.2%p 상승하였다. 또한 저출산과 고령화는 저성장과 고실업을 고착화시키므로 새로운 일자리 창출이 그 어느 때보다 시급한 실정이다. 따라서 정부는 이러한 고용 없는 성장의 대안 책으로 새로운 성장 동력과 청년의 일자리 창출을 통한 고용효과를 가져올 창업을 활성화하기 위해 다양한 창업지원사업을 추진하고 있다. 더불어 2017년 출범한 새로운 정부는 우리나라 경제 상황의 현 시점에서 가장 시급한 문제로 일자리 창출을 꼽고, 이에 대한 해결방안으로 창업지원을 대폭적으로 확대하며, 중소기업

에 대한 지원확대를 제시하였다. 또한 2017년 6월 5일 경제구조의 상생기반 마련을 위해 중소기업청의 명칭을 중소벤처기업부로 정부조직 개편안을 확정하였다. 중소벤처기업부를 활용하여 중소기업은 물론 소상공인을 위한 정책을 컨트롤하고 4차 산업혁명을 일선에서 진두지휘하겠다는 대책을 수립하고 있으며, 산업통상자원부의 산업 지원 업무 일부, 미래창조과학부의 창업지원기능, 금융위원회의 기술보증기금 관리 기능을 중소벤처기업부로 이관하기로 하였다. 정부의 창업을 촉진하기 위한 창업지원사업은 중소벤처기업부, 문체부, 고용노동부, 교육부, 지식경제부 등의 중앙정부와 지방자치단체에서 다양하게 실시하고 있다(안상봉·신용준, 2017).

현재 정부는 창업과 관련하여 6,158억 원의 예산을 지원하고 있으며, 창업활성화를 목적으로 창업교육, 시설·공간, 멘토링·컨설팅, 판로 및 해외진출, 행사 및 네트워크, R&D, 정책자금지원에 활용하고 있다. 그러나 창업기업들이 창업지원사업에 대한 정보가 부족하여 활용 수준이 높지 않고, 사업 자체적으로도 대다수가 지원금과 같이 형식적인 부분으로 존재

* 주저자, 한밭대학교 창업경영대학원 창업학과 석사, coke0908@korea.kr

** 교신저자, 한밭대학교 창업경영대학원 창업학과 주임교수, ytony@hanbat.ac.kr

· 투고일: 2018-01-16 · 수정일: 2018-02-22 · 게재확정일: 2018-02-27

하고 있어 실효성에 대한 의문이 제기되고 있다(전인오, 2012; 홍영진, 2017; 안상봉·신용준, 2017). 우리나라의 성과위주 창업지원사업은 창업성공에 한계를 보이고 있는데(박남규, 2015), 'OECD 주요국별 창업기업의 생존율과 생존기간'에 따르면 우리나라의 창업 3년 후 생존율은 2013년 기준 41%에 불과했다. 이는 OECD 국가 중 가장 낮은 수치로, 룩셈부르크(66.8%), 호주(62.8%), 미국(57.6%), 이스라엘(55.4%), 이탈리아(54.8%) 보다 낮은 수치이다. 특히 신규 사업자의 75.2%는 설립된 지 평균 5년 안에 폐업했고, 벤처 설립 후 10년 이상 사업을 지속하는 사업자는 오직 8.2% 뿐으로 나타났다(박남규, 2015; 김춘근, 2015).

이와 같이 정부에서 제공하고 있는 창업지원사업은 양적으로는 확대되고 있는 추세이나, 창업기업의 생존율은 낮고 폐업률이 높은 결과를 보았을 때, 민간투자의 협업을 통해 정부의 창업지원사업 효과를 배가 시키려는 노력이 요구된다. 현재 우리나라의 창업시장 현황은 창업 성공률을 향상시키기 위한 정부의 창업지원사업에 대한 한계점에 대해 심각하게 고민할 시점이라 생각된다. 창업기업이 중요하다고 생각하는 창업지원사업에 예산을 우선적으로 재분배 하는 등 개선해야 할 창업지원사업의 우선순위를 정하여 예산의 범위를 확대하는 등의 전략적 개선 방안이 요구된다.

본 논문은 정부의 창업지원사업이 외형적 예산투입관점에서 크게 증가함에도 불구하고 창업기업들의 현장에서 필요로 하는 니즈에 맞게 적절하게 이루어지지 못한다는 문제에 대해, 창업지원사업을 수혜 받은 기업들을 대상으로 정부지원 세부사업에 대한 중요도와 만족도를 조사하고 이의 차이인 기대충족도를 분석하여 그 원인을 분석하고 개선방안을 제시하는데 목적이 있다. 이에 따라 본 연구는 충청남북도에 소재한 창업기업들을 대상으로 창업가가 인식한 정부의 창업지원사업 만족도가 경영성과에 미치는 영향을 분석하였다. 특히 본 논문은 정부의 창업지원 세부사업별로 중요도, 만족도를 살펴보고, 양자의 차이인 기대충족도를 비교분석하여 이에 근거한 정부지원사업의 문제점을 파악하여 지방소재 창업기업들에 대한 정부지원사업의 효과성을 개선하는 방안을 제시하였다.

II. 이론적 선행연구 검토

2.1 창업지원사업 관련

창업지원사업은 '중소벤처기업부장관은 중소기업의 창업을 촉진하고 창업자의 창업 성공률을 향상시키기 위하여 유망한 예비창업자의 발굴·육성 및 그에 대한 지원, 창업자의 우수한 아이디어 사업화에 대한 지원, 기업, 창업 관련 단체 등을 통한 예비창업자 또는 창업자의 발굴·육성, 예비창업자 또는 창업자의 해외 진출 지원 등의 사업을 추진하거나 필요한 시책을 수립·시행할 수 있다.'라고 1986년에 제정된 '중소기업창업

지원법'에서 정의하고 있다. 본 연구에서는 정부의 다양한 창업지원사업 중 특히 경영성과에 긍정적인 영향이 있는 것으로 나타난 창업교육, 컨설팅, 시설·공간, 자금지원 4가지 분야를 중심으로 살펴보고자 한다.

창업교육은 창업가에게 기업이 정신과 창업실무 지식을 높이고, 창업기업에게 창업인식과 창업의지를 배양 할 수 있도록 하는데 의의가 있다. 창업교육의 목적은 창업기업에게 창업성공이 가능하도록 창업기술정보와 전문지식을 제공함으로써 창업성공확률을 높이고, 창업실패와 중소기업의 양성에 있다. 창업교육은 미래의 창업자를 위한 창업 관련 지식, 기능, 태도 등을 가르치는 교육뿐 아니라 창업을 하지 않더라도 피고용자 입장에서 직무수행에 긍정적인 자세를 갖고 일 할 수 있도록 하는 교육이라는 포괄적인 개념으로 볼 수 있다(김주미 외, 2018; 임승준, 2017).

컨설팅이란 타산업의 지식 집약화와 과급 효과 및 고부가가치 창출에 직접적인 지원을 수행하는 대표적인 지식 서비스업으로 전문 인력이 부족한 창업기업에게는 반드시 필요한 서비스이다(전창수, 2011; 신유섭, 2013). 컨설팅은 기업이 추구하는 목표달성을 위해 기업의 전반에 관한 문제점을 분석하고 문제 해결을 도와주는 전문적인 자문 활동을 수행하는 행위 등이다(진해광, 2010). 창업지원사업으로 컨설팅이 필요한 이유는 창업 기업이 겪을 수 있는 어려움을 극복할 수 있는 방안이 될 수 있기 때문이다. 즉, 창업자의 역량 부족을 보완하는 것이 외부 전문가에 의한 컨설팅이다.

창업공간은 창업과 관련된 물리적인 환경을 의미하며, 창업 초기 기업에 사업화 공간을 제공하여 안정적인 경영 및 지속적인 성장을 촉진하고자 하는 사업이다.

Berger & Neuhaus(1977)는 교육기반환경이 교육기관의 학습 분위기를 적극적으로 유도하는 관계를 형성 하였을 때, 교육자들이 더 큰 행복감을 느끼며 더욱 적극적으로 교육 활동에 참여하게 된다고 하였으며, 김장권(2011)은 물리적 공간은 기술개발에 필요한 시설과 장비 제공 및 창업활동을 구현할 공간을 제공하고, 통신, 회의실 등 창업에 필수적인 환경을 조성하므로 매우 중요한 요소라고 하였다.

창업지원금은 재정여건이 열악한 창업기업을 위하여 정부 및 공공기관이 운영하는 투·융자 자금으로, 정부가 정책적으로 창업을 장려하기 위하여 정부 및 지자체, 기관 등을 통해 조성된 자금을 예비창업자 또는 기창업자를 대상으로 지원하는 제도를 말한다(임승준, 2017). 정책자금은 주로 예비창업자 및 중소기업법에 의한 중소기업(소기업 및 소상공인 포함)을 지원 대상으로 하며, 지원 사업 유형별로 지원 대상에 차이가 있다.

2.2 기대충족도 관련

빠르게 변화해 가는 창업시장 속에서 창업기업의 욕구와 가치는 더욱 빠르고 다양하게 변화하고 있다. 정부의 창업 관련 정책 방향 또한 창업시장 및 창업기업의 요구 변화에 맞게

빠르게 발맞춰 변화해야 할 것이다. 정부의 창업지원사업 지원 규모는 꾸준히 성장하고 있지만, 확대되는 창업지원사업 지원이 실제 창업기업이 요구하는 분야에 지원규모가 적절히 분배되고 있는지에 대해 살펴볼 필요가 있다.

사람들은 제품이나 서비스 구매 후 평가를 다양한 심리적 반응과 태도를 형성한다. 심리적 반응은 이성적 판단과 감성적 반응으로 구성되는데 이를 충족 또는 불충족이라 한다. 이때 고객이 자신이 기대한 것보다 실제로 얻은 가치가 크다고 생각할 때 느끼는 감정을 기대충족도라 한다(안수연, 2016; 이유진, 2017). 본 연구에서는 이를 고객을 정책수혜 기업으로, 기대치를 사전에 창업기업이 경영성과내기 위해 중요하다고 생각하는 요인으로, 그리고 실제로 얻은 가치는 창업기업들이 정책수혜를 통해 얻은 만족도로 조작적 정의로 활용할 수 있다. 기대충족도는 기업에게 중요한 영향을 미치는 존재로서 미래의 수익 또는 경제의 활성화에 중요한 영향을 미친다(Anderson, et al., 1994). Engel, et al.(1993)는 제품에 대한 평가가 최소한 소비자의 기대값과는 같아야 하며 그 이상일 경우 소비자들은 긍정적인 평가를 하며 이를 기대충족이라 하였다. 즉, 기대충족도는 선택한 제품 또는 서비스에 대한 평가가 사전에 갖고 있었던 기대와 부합되는 것을 의미한다(Kotler & Armstrong, 2004).

기존의 선행연구들은 창업지원사업 만족도를 통해 정부창업지원사업의 방향을 제시하고 있다. 정부가 창업지원사업 이용 경험에 관련된 사후 점검인 창업지원사업 만족도가 높은 분야에 집중하여 지원규모를 확대한다면 실제 창업지원사업의 수요자인 창업기업에게 중요하고 필요한 지원사업이 배제될 위험이 있다. 따라서 창업지원사업 경험 이전의 중요도에 대한 사전점검이 선행된 후 만족도와의 상대적 비교를 통해 정책 방향을 설정하는 것이 창업지원사업의 제공자와 수요자 모두를 충족시키는 방안이라 생각된다.

한편, 임성준·김장권(2011)의 연구는 창업보육센터가 입주한 창업기업에 지원하는 서비스에 대해 입주기업들이 인지하는 중요도에서 만족도를 차감하여 생성하는 기대충족도의 개념을 실증하였다. 본 연구는 이에 정부의 창업지원사업에 대해서도 지원에 대한 중요도와 만족도 그리고 기대충족도의 분석하기 위해 임성준·김장권(2011)의 개념을 준용하여 적용하였다.

2.3 경영성과 관련

시장은 빠르게 변화하고 그 안에서 창업기업의 성공을 예측하는 것은 쉽지 않은 문제이므로 창업기업의 성과는 조직의 비전과 목표를 달성했는지에 대한 평가 기준으로, 기업이 보유한 자원과의 인과관계를 파악하고 분석하여야 한다(Eisenhardt & Martin, 2000; Moullin, 2003). 기업에 있어서 경영성과는 성공과 기업 활동에 매우 중요한 지표이다(김윤진, 2014). 경영성과는 비교 대상인 다른 기업과의 경쟁을 정량화할 수 있는 지표로 기업의 목표에 따라 다양한 방법으로 측

정될 수 있다(손은호·김경환, 2007; 이길원·박현숙, 2015; 이희경, 2017). 기업의 성과는 기업의 활동을 통해 발생한 유·무형의 결과물로, 실증연구에서는 기업의 성과를 측정하기 위해 다양한 변수들이 활용되고 있다.

Venkatraman & Ranmanujam(1986)의 연구에서는 경영성과에 대한 여러 요인들을 재무적 성과, 비재무적 성과, 만족도, 사회적 책임, 근로자의 질을 포함하는 주관적 성과 등으로 다차원적인 측면에서 파악하였다. Stuart & Abetti(1987)는 경영성과를 측정하는 요소로 재무적 성과와 비재무적 성과를 활용하였고, Covin & Slevin(1990)은 경영성과를 측정하는데 객관적 성과와 민감한 재무자료를 외부로 공개하지 않아도 된다는 장점을 부각하며 주관적 성과를 동시에 이용하였다. 김윤의(2013)는 경영성과에 영향을 미칠 수 있는 요인으로 고객만족성과 재무적 성과라고 바라보았고, 김윤진(2014)과 조중연(2016)의 연구에서는 경영성과의 측정 요소로 재무적 성과와 비재무적 성과를 활용하는 것이 적합하다고 주장했다(윤소영, 2017).

창업지원사업과 경영성과와 관련된 선행연구에서는 창업지원사업이 창업의지에 직접적인 영향을 미치며, 창업가의 만족도를 통해 더욱 강화될 수 있으며, 만족도가 높아질수록 창업성과가 높아지는 것으로 나타났다(이재훈, 2013).

선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 경영성과를 재무적성과 비재무적 성과로 구분하고자 한다. 재무적 성과란 전통적인 성과 측정기준으로서 기업의 이익 달성에 얼마나 기여했는가를 나타내는 지표로서, 마케팅 활동의 결과로 나타난 재무적 결과이며, 기업의 생존 및 수익성, 장기적 성장을 위해 중요하게 고려해야 하는 경영성과 중의 하나이다(Benbasat & Dexter, 1985). 초기 창업기업은 재무적 평가에 대한 지표가 확연히 나타나지 않고, 기업들이 재무적 상태의 공개를 꺼려하는 경향이 있으므로 제대로 재무적 성과를 측정하기 어려운 것이 현실이다(김종식, 2017). 본 연구에서는 시장점유율, 인지도, 고객만족도, 지적재산권 보유, 고용직원, 신제품 및 서비스 등의 개발 역량 등을 사용하여 창업가의 만족도를 기준으로 비재무적 성과를 측정하고자 한다.

III. 연구방법

3.1 연구가설

서비스의 수요자인 창업기업의 요구가 반영되어야 하며, 이와 관련한 선행연구들은 기업에게 제공된 서비스 수준이 기업의 운영성과에 미치는 영향에 대하여 고찰하고 있다. 황보윤·김재형(2016)은 창업보육지원서비스를 이용한 창업기업의 경영성과에 미치는 결정요인으로 사무공간제공, 창업활동지원금, 교육 및 코칭, 전문컨설팅, 홍보판로개척, 입주사간 협업을 이용하였고, 임성준·김장권(2011)은 창업보육센터 입주기업의 성과에 미치는 지원요인에 관한 연구에서 지원서비스를

물리적 시설 및 장비, 마케팅, 인력·법률, 자금 지원, 기술 및 생산 관리, 네트워크 지원 등으로 구분하여 연구하였다. 청년 창업기업의 행태 분석을 통해 청년창업지원사업의 활성화 및 청년 창업활동의 원활화를 연구한 양현봉·박종복(2011)의 연구에서는 창업지원사업의 문제점으로 창업교육의 미흡, 청년창업기업에 대한 사업화자금 지원 부족, 창업 이후 컨설팅 지원 등 사후관리 미흡, 창업 공간 및 창업 관련 정보의 DB 등의 청년 창업 인프라 구축 미흡 등을 제시하고 있다.

이를 바탕으로 본 연구에서는 정부의 창업지원사업을 창업교육, 컨설팅, 시설·공간, 자금지원으로 구분하고, 창업지원사업을 이용한 창업기업이 인식한 창업지원사업의 중요도와 창업지원사업의 만족도를 비교분석하고자 한다. 또한 창업지원사업의 중요도와 만족도의 차이인 기대충족도를 확인하고, 창업지원사업의 만족도가 창업기업의 경영성과에 미치는 영향을 살펴보고자한다. 이때 본 논문에서 적용하는 중요도와 만족도는 정부의 정책을 수혜 받기 전 기업들이 사전적으로 가지고 있는 기대치를 중요도로, 정책을 수혜 받고 사후적으로 느끼는 가치를 만족도로 정의하고 이들 간의 차이를 기대충족도로 조작적 정의하였다.

가설1: 창업지원사업 중요도와 만족도는 차이를 가질 것이다.

가설2: 창업지원사업의 상대적 중요도와 만족도는 차이를 가질 것이다.

가설3: 창업지원사업 만족도는 재무적 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설4: 창업지원사업 만족도는 비재무적 성과에 영향을 미칠 것이다.

3.2 표본 및 자료수집

본 연구는 충청남도와 충청북도의 중소기업창업지원법에 의해 사업을 개시하고 7년이 지나지 않은 개인사업자 및 법인사업자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료수집 방법은 창업보육매니저에게 요청하여 10개의 창업보육센터에 입주한 창업기업을 대상으로 총 150개의 입주기업들에게 이메일 설문지가 발송되었고, 자기보고식 작성방법에 따라 설문 회수된 123개의 설문지 중 불성실 하게 응답한 설문지 1부를 제외한 총 122개를 최종 설문지로 사용하였다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 연구변수들을 측정하기 위해 관련 선행연구를 검토하였으며, 이를 바탕으로 본 연구의 목적에 적합한 요인을 추출하여 연구에 활용하였다. 먼저 창업기업의 창업지원사업을 (예비)창업자 및 기존 창업기업의 창업활동을 돕기 위한 정부주도의 지원 사업으로 정의하고, 창업교육, 시설·공간, 컨설팅, 자금지원의 4가지 분야로 구분하였다.

창업교육 중요도 및 만족도 측정도구는 김춘근(2015)이 사용한 6개 문항을 5점 Likert 척도로 측정하였다. 창업교육은 창업자의 창업가정신 함양하고 전문적인 교육프로그램으로 성공적인 창업을 돕는 정부가 지원하는 교육프로그램으로 창업을 장려하기 위해 창업관련 기능·정보·태도와 관련한 교육, 세미나, 포럼 등을 지원하는 사업 유형을 의미한다.

컨설팅 중요도, 만족도는 정춘영(2010)이 사용한 7개 문항을 5점 Likert척도로 측정하였고, 사업계획 및 운영, 회계, 법률 등의 창업활동 과정에서 나타날 수 있는 어려움 및 문제점에 대해 전문 컨설턴트를 통한 전문적인 자문활동을 지원하는 사업 유형을 의미한다.

시설·공간 중요도 및 만족도 측정도구는 김춘근(2015)과 임성준·김장권(2011)이 사용한 5개 문항을 5점 Likert척도로 측정하였고, 사업을 영위 할 수 있는 활동공간을 제공하는 서비스로서, 원활한 창업활동을 위해 초기 창업기업 및 성장 기업에게 창업 공간, 제작지원 시설 등의 제반시설 및 인프라를 지원하는 사업 유형을 의미한다.

창업자금 중요도 및 만족도는 김종식(2017)이 사용한 4문항에 기타 3문항을 추가하여 5점 Likert척도로 측정하였고, 자금 지원은 창업 결정 및 도움을 받기위한 정부지원정책이며 정부의 지원자금 및 출연자금, 융자자금 및 투자자금을 의미, 창업자금 지원은 창업을 장려하기 위해 정부 및 지자체 기관 등을 통해 조성된 자금과 자금 정보를 지원하는 사업 유형을 의미한다. 창업지원사업의 기대충족도는 창업지원사업의 중요도와 만족도의 차이를 설명한다.

본 연구에서 재무적 성과는 유상정(2016)과 윤소영(2017)이 사용한 6개 문항을 5점 Likert척도로 측정하였다. 재무적 성과는 매출액, 수익성, 경영성과 등과 같은 단기적인 관점에서의 기업의 성장을 평가를 나타내는 지표로 의미한다. 비재무적 성과는 유상정(2016)과 윤소영(2017)이 사용한 7개 문항을 5점 Likert척도로 사용하였고, 비재무적 성과는 고객 인지도, 만족도, 지적재산권 보유 등과 같이 고객차원, 회사차원, 직원 만족 등의 장기적이고 다차원적인 측면에서의 기업의 성장을 평가하는 지표로 의미한다.

3.4 조사대상자 및 조사대상기업의 일반적 특성

본 연구에 사용된 조사대상자의 성별은 여성이 27명(22.1%), 남성이 95명(77.9%)로 남성이 여성보다 2배 이상 많았다. 만 나이는 평균 42.55세로 나타났고, 교육수준은 대학졸업 이하 48명(39.3%), 석사졸업 이하 42명(34.4%), 박사졸업 이하 19명(15.6%), 전문대졸 이하 10명(8.2%), 고졸이하 3명(2.5%) 순으로 나타났다.

조사대상기업 특성으로 업력은 평균 38.90개월로 나타났으며, 기업의 위치는 충청남도가 91개(74.6%), 충청북도가 31개(25.4%)로 충청남도의 기업이 충청북도 기업보다 3배 가량 많

이 조사되었다. 조사대상기업의 직원 수는 평균 3.87명이었고, 작년에 비해 신규로 채용된 직원 수는 평균 .94명으로 나타났다. 기업이 속한 업종은 제조업이 89개로 전체 기업의 73%를 차지하였고 출판·영상·정보통신 서비스업, 전문 과학·기술서비스업, 예술·스포츠·여가 서비스업 순으로 나타났다. 조사대상자 및 조사대상기업의 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상자 및 조사대상기업의 일반적 특성 (N=122)

변수	범주	빈도	평균	%	표준편차
성별	여성	27		22.1	
	남성	95		77.9	
만나이	(24세-65세)		42.55		8.473
교육수준	고졸이하	3		2.5	
	전문대졸이하	10		8.2	
	대학졸업이하	48		39.3	
	석사졸업이하	42		34.4	
	박사졸업이하	19		15.6	
업력	(0개월-83개월)		38.90		31.946
기업위치	충청남도	91		74.6	
	충청북도	31		25.4	
직원 수	(0명-30명)		3.87		4.514
신규직원 수	(0명-7명)		.94		1.433
업종	제조업	89		73.0	
	출판·영상·정보통신서비스업	15		12.3	
	전문 과학, 기술서비스업	6		4.9	
	사업지원서비스업	3		2.5	
	교육서비스업	1		.8	
	보건업, 사회복지서비스업	2		1.6	
	예술, 스포츠, 여가서비스업	6		4.9	

IV. 실증결과분석

4.1 신뢰도와 타당성 분석

본 연구에서는 창업지원사업의 만족도와 경영성과를 다항목 척도를 사용하여 측정하였다. 이에 따라 설문항목들의 신뢰도와 타당성을 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 검정 결과는 <표 2>와 같다. 각 요인들의 Cronbach's α 값이 0.9이상으로 나타나 측정항목들이 내적일관성이 있는 것을 확인하였다. 타당성분석을 위해 탐색적 요인 분석을 한 결과 창업교육과 컨설팅의 적재량의 값이 한 개의 요인으로 합쳐져 최종요인은 창업교육 및 컨설팅만족도, 시설·공간만족도, 자금지원만족도, 재무적경영성과, 비재무적경영성과로 나타났다.

독립변인인 창업지원 사업만족도 요인의 KMO와 Bartlett의 구형성 검정 결과에서는 KMO값이 .930으로 나타났고, 종속변인인 재무적성과의 KMO값은 .911, 비재무적성과의 KMO값은 .868로 나타났으며, 모든 변인의 Bartlett의 구형성 검정 통계값은 유의수준 .05에서 유의한 것으로 나타나 변수와 관측치의 수가 적당한 것으로 확인되었다.

<표 2> 타당성과 신뢰도 분석

변수	요인	고유햄	누적분산	Cronbach's α
창업교육 및 컨설팅	창업교육 만족도1	.566	33.139	.964
	창업교육 만족도2	.687		
	창업교육 만족도3	.724		
	창업교육 만족도4	.806		
	창업교육 만족도5	.769		
	창업교육 만족도6	.770		
	컨설팅 만족도1	.784		
	컨설팅 만족도2	.740		
	컨설팅 만족도3	.800		
	컨설팅 만족도4	.814		
	컨설팅 만족도5	.783		
	컨설팅 만족도6	.805		
	컨설팅 만족도7	.714		
	시설 공간	시설공간 만족도1	.777	50.083
시설공간 만족도2		.823		
시설공간 만족도3		.788		
시설공간 만족도4		.798		
시설공간 만족도5		.696		
창업교육 만족도6		.770		
자금 지원	자금지원 만족도1	.822	74.290	.952
	자금지원 만족도2	.851		
	자금지원 만족도3	.858		
	자금지원 만족도4	.863		
	자금지원 만족도5	.853		
	자금지원 만족도6	.766		
	자금지원 만족도7	.743		
재무적 경영 성과	재무적 경영성과1	.896	81.751	.955
	재무적 경영성과2	.926		
	재무적 경영성과3	.859		
	재무적 경영성과4	.896		
	재무적 경영성과5	.922		
	재무적 경영성과6	.924		
비재무적 경영 성과	비재무적 경영성과1	.845	64.349	.902
	비재무적 경영성과2	.891		
	비재무적 경영성과3	.835		
	비재무적 경영성과4	.699		
	비재무적 경영성과5	.681		
	비재무적 경영성과6	.832		
	비재무적 경영성과7	.809		

4.2 창업지원사업의 중요도와 만족도

창업지원사업 분야별로 창업자들이 중요하게 생각하는 정도와 실제 만족하는 정도의 평균값과 그 차이에 대한 검정을 한 결과는 <표 3>과 같다.

창업지원사업 중 가장 중요하게 인지하고 있는 분야는 자금 지원(4.44점), 시설·공간(4.25점), 컨설팅(3.80점), 창업교육(3.76점) 순으로 나타났고, 자금지원과 시설·공간은 4점 이상의 높은 점수를 보였다. 창업지원사업의 만족도는 시설·공간(3.48점), 창업교육(3.39점), 자금지원(3.36점), 컨설팅(3.33점)순으로 나타났다. 창업지원사업의 창업교육, 시설·공간, 컨설팅, 자금 지원 각각 분야의 중요도와 만족도의 차이에 대한 통계적 유의성을 검정한 결과 모든 분야에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 중요도와 만족도간 평균의 차이를 살펴본 결과 모든 분야에서 정(+의 값을 보였으며 중요도와 만족

도의 차이가 가장 큰 분야는 자금지원으로 나타났다. 이는 창업자들이 창업지원사업에 대해 중요하게 생각한 것보다 만족도가 낮다고 인식하는 것으로, 창업지원사업 경험에 대한 평가에 있어서 창업지원 사업이 창업가가 중요하다고 생각하는 수준을 반영하지 못하는 것으로 해석할 수 있다.

<표 3> 창업지원사업의 중요도와 만족도의 차이검정 (N=122)

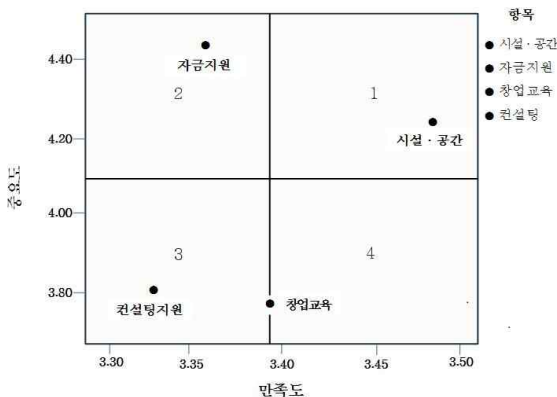
요인	중요도		만족도		중요도-만족도	t	p
	평균	표준편차	평균	표준편차			
창업교육	3.76	.936	3.39	.914	.369	4.612	.000
컨설팅	3.80	.962	3.33	1.040	.467	4.660	.000
시설·공간	4.25	.816	3.48	.929	.762	7.662	.000
자금지원	4.44	.761	3.36	1.076	1.082	9.876	.000

4.3 창업지원사업의 중요도-만족도(IPA)분석

IPA분석(Importance Performance Analysis)은 각 항목의 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교분석하는 평가기법으로 분석결과를 도식화하는 분석방법이다(Martilla·James, 1977).

본 연구에서는 창업자가 어떠한 창업지원사업을 중요하게 생각하고, 어떠한 창업지원사업에 만족하는지를 창업자가 스스로 평가하여 창업지원사업의 세부항목별 상대적 중요도와 만족도를 4개의 사분면에 표시하였다. 제 1사분면은 높은 중요도와 만족도로 좋은 성과 지속유지 항목, 제 2사분면은 높은 중요도와 낮은 만족도로 약점항목에 대한 집중개선 항목, 제 3사분면은 낮은 중요도와 낮은 만족도로 낮은 우선순위로 제한적 활용이 필요한 항목이며, 제 4사분면은 낮은 중요도와 높은 만족도로 불필요한 항목에 대한 과잉노력 지양 항목이다.

먼저 창업지원사업의 사분면 분포를 정리하면 <그림 1>과 같다. 지속적 유지가 필요한 1사분면에는 시설·공간 지원사업, 집중개선이 필요한 제 2사분면에는 창업자금 지원사업, 저 우선순위로 제한적 활용이 필요한 제 3사분면에는 컨설팅지원사업, 창업교육 지원사업은 제한적 활용이 필요한 제 4사분면과 불필요한 항목에 대한 지양이 필요한 제 4사분면의 경계에 분포하였다.



<그림 1> 창업지원사업 중요도-만족도(IPA)분석

4.4 회귀모형에 사용된 변인들의 상관관계 분석

본 연구에서 사용된 독립변수인 창업지원사업 만족도와 종속변수인 재무적 성과의 pearson의 상관계수를 살펴본 결과 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

<표 4> 재무적성과와 독립변수들의 상관관계분석

	1	2	3	4
1.창업교육 및 컨설팅만족도	1			
2.시설공간만족도	.649***	1		
3.자금지원만족도	.602***	.504***	1	
4.재무적 성과	.338***	.356***	.283***	1

***p<.01

다음으로 창업지원사업 만족도와 비재무적 성과의 pearson의 상관계수를 살펴본 결과 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

<표 5> 비재무적성과와 독립변수들의 상관관계분석

	1	2	3	4
1.창업교육 및 컨설팅만족도	1			
2.시설공간만족도	.649***	1		
3.자금지원만족도	.602***	.504***	1	
4.재무적 성과	.391***	.353***	.279***	1

***p<.01

4.5 창업지원사업 만족도가 경영성과에 미치는 영향

창업지원사업 만족도가 경영성과에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 6> 창업지원사업 만족도가 재무적 성과에 미치는 영향 (N=122)

변수	비표준화 계수		표준화 계수	R ²	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차				공차 한계	VIF
(상수)	1.802	.360		5.007	.000		
교육컨설팅 만족도	.156	.133	.144	1.172	.244	.477	2.095
시설공간 만족도	.237	.123	.220	1.937	.055	.558	1.792
자금지원 만족도	.076	.096	.085	.787	.433	.616	1.624
R ² =.151(Adj R ² =.129), F=6.996(p<.000), Durbin-Watson=1.748							

먼저 창업지원사업 만족도를 독립변수로 재무적 성과를 측정한 모형에 대한 통계적 유의성 결과, 모형의 F 통계값은 6.996, 유의확률은 .000로 .05에서 재무성과를 유의하게 설명하고 있으며, 회귀모형은 15.1%의 설명력을 보이고 있다. 본 회귀모형의 공차한계의 최소는 .477, VIF의 최대는 2.095로서 다중공선성의 문제가 없어 회귀 모형은 적합하다고 할 수 있

다. 창업지원사업 만족도와 재무적 성과와의 영향관계를 분석한 결과 시설·공간만족도($t=1.937, p<.055$)가 유의수준 .05에서 재무적 성과에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 시설·공간만족도는 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미쳐 시설·공간만족도가 높을수록 재무적 성과가 높아지는 것을 알 수 있다.

창업교육 및 컨설팅만족도, 시설·공간만족도, 자금지원만족도를 독립변수로 비재무적 성과를 측정된 모형에 대한 통계 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 창업지원사업 만족도가 비재무적 성과에 미치는 영향 (N=122)

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준 오차				공차 한계	VIF
(상수)	2.051	.311		6.604	.000		
교육컨설팅 만족도	.247	.115	.261	2.155	.033	.477	2.095
시설공간 만족도	.154	.106	.163	1.453	.149	.558	1.792
자금지원 만족도	.031	.083	.039	.369	.713	.616	1.624

R2=.171(Adj R2=.150), F=8.101(p<.000), Durbin-Watson=1.592

통계적 유의성 결과, 모형의 F 통계값은 8.101, 유의확률은 .000으로 유의수준은 .05에서 비재무적 성과를 유의하게 설명하고 있으며, 회귀식은 17.1%의 설명력을 보였다. 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 창업지원사업과 비재무적 성과와의 영향관계를 분석한 결과 창업교육 및 컨설팅만족도($t=2.155, p<.033$)가 비재무적 성과에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 창업교육 및 컨설팅만족도는 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미쳐 창업교육 및 컨설팅만족도가 높을수록 비재무적 성과가 높아지는 것을 알 수 있다.

V. 결론 및 한계점

본 연구는 창업지원사업의 효과성을 높이기 위해 창업지원사업의 기대충족도를 확인하고, 창업지원사업과 경영성과의 인과관계를 검증하는 것에 목적을 두었다.

먼저 정부의 창업지원사업을 창업교육, 컨설팅, 시설·공간, 자금지원으로 구분하고, 창업지원사업을 이용한 창업기업이 인식한 창업지원사업의 중요도와 만족도를 비교분석하였다. 창업지원사업을 경험한 창업자를 대상으로 창업기업의 현황과 창업지원사업의 실태를 파악하고, 창업지원사업에 대해 수요자의 요구도인 중요도와 제공자인 정부의 목표인 창업지원사업의 만족도의 일치정도를 확인하여 창업지원사업의 효과적인 전달을 위한 개선방안을 제시하고자 하였다. 또한 창업지원사업의 중요도, 만족도를 살펴보고, 이러한 인식도의 차이인 기대충족도를 비교분석하여 이에 근거한 문제점을 파악

함으로서 현 시대에 맞는 발전방향을 도출하여 우리나라 창업지원사업의 발전방향을 제시하고자 하였다. 마지막으로 창업가가 인식한 정부의 창업지원사업 만족도가 경영성과에 미치는 영향을 통해 합리적이고 효과적인 창업지원사업의 방향을 탐색하고자 하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 창업지원사업의 창업교육, 시설·공간, 컨설팅, 자금지원 각각 분야의 중요도와 만족도의 차이에 대한 통계적 유의성을 검증한 결과 모든 분야에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 중요도와 만족도간 평균의 차이를 살펴본 결과 모든 분야에서 정(+)의 값을 보였으며 중요도와 만족도의 차이가 가장 큰 분야는 자금지원으로 나타났다. 창업가는 자금지원, 시설·공간, 컨설팅, 창업교육 순으로 중요함을 인식하고 있었는데, 만족도는 역순으로 나타난 결과이다. 이는 창업자금지원에 있어 정부는 자금지원사업 외형적 규모를 크게 증가시켜왔지만, 실질적으로는 여전히 많은 창업기업들은 자신들이 필요로 하는 자금수요에 부합한 자금지원이 이루어지지 않고 있다고 느낀 결과로 풀이 된다. 따라서 정부는 자금지원의 규모에 대한 확대와 동시에 창업가들이 현장에서 절실히 필요로 하는 형태로 자금을 공급하는 맞춤형 자금지원 정책 포트폴리오를 수립해야 한다.

둘째, 창업자가 어떠한 창업지원사업을 중요하게 생각하고, 어떠한 창업지원사업에 만족하는지를 창업자가 스스로 평가하여 창업지원사업의 상대적 중요도와 만족도를 4개의 사분면에 표시한 IPA분석의 결과는 다음과 같다. 먼저 창업지원사업의 사분면 분포를 정리하면, 지속적 유지가 필요한 제 1사분면에는 시설·공간 지원사업이, 집중개선이 필요한 제 2사분면에는 창업자금 지원사업이, 저 우선순위로 제한적 활용이 필요한 제 3사분면에는 컨설팅지원사업이 분포하였고, 창업교육지원사업은 제한적 활용이 필요한 제 3사분면과 불필요한 항목에 대한 지양이 필요한 제 4사분면의 경계에 겹쳐서 분포하였다. 특히 창업자금지원은 제 2사분면에 위치하여 집중개선이 필요한 것으로 나타났다. 이는 창업지원사업에 있어 창업자금지원은 대부분 직접적 지원이 아닌 융자 및 보증 등의 차용의 형태의 지원으로 이루어짐으로써 차용금의 이자에 대한 부담이 경영성과 및 성공에 부정적 영향을 미칠 수 있음이 반영된 결과로 풀이된다. 정부는 지속적인 엔젤투자과 벤처투자 활성화를 위한 지원 정책을 추진해 왔음에도 불구하고 여전히 이들 투자 방식이 창업기업의 자금의 필요에 충분히 기능할 만큼의 인프라가 연구대상 지역인 충청도지역에는 구축되어 있지 않다는 점을 시사한다. 이를 해소하기 위해서는 기업자금지원에 있어 투자형태 자금공급을 확대함과 동시에 이들 자금이 수도권이 아닌 지방에도 골고루 확산되게 하는 정책대안 마련이 필요하다.

셋째, 창업지원사업 만족도가 경영성과에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 창업지원사업과 재무적 성과와의 영향관계를 분석한 결과 시설·공간만족도가 재무적 성과에 정(+)의 영향을 미쳐 시설·공간

만족도가 높을수록 재무적 성과가 높아지는 것을 알 수 있다.

넷째, 창업지원사업과 비재무적 성과와의 영향관계를 분석한 결과 창업교육만족도가 비재무적 성과에 정(+)의 영향을 미쳐 창업교육만족도가 높을수록 비재무적 성과가 높아지는 것을 알 수 있다. 창업기업의 경영성과를 높이기 위해서는 일정 이상의 기업가 역량에 관련된 교육 및 기업 운영에 관한 컨설팅 경험이 선행되어야 할 것이다. 대부분의 창업가들이 창업교육 및 컨설팅 지원사업을 중요하지 않게 생각하나, 이번 연구를 토대로 보면, 비재무적 경영성과에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타난 것이다. 이에 따라 창업가에게 창업교육 및 컨설팅의 중요성을 고취시키기 위한 창업지원사업의 분야별 효과성에 대한 적극적인 홍보가 필요하며, 자금지원, 판로 및 마케팅, 시설·공간 등 지원시에도 창업교육 및 컨설팅과 연계지원 하며 주기적으로 정책만족도를 관리한다면 창업지원사업의 효과성을 강화할 수 있을 것이다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 7년 이내의 창업기업으로 한정하여 분석한 것이 한계점이다. 통상 효과적인 연구는 창업기업을 업력에 따라 초기기업, 도약기업, 성장기업으로 구분하고, 산업별 창업기업을 구분하여 창업지원사업의 중요도, 만족도를 살펴봐야 할 것이다. 창업기업의 성장단계별, 산업별 필요 지원사업과 중요 지원사업 등이 다르기 때문에 후속연구에서는 성장단계별, 산업별 중요도, 만족도, 기대충족도에 대한 구체적인 분석이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 표본이 지역적으로 충청남도과 충청북도에 한정되어 이루어져 지역적 한계를 가진 실증연구라는 부분이다. 창업기업의 사업장의 위치가 대부분 창업보육센터에 편중되어 있었으며, 연구 환경의 제약으로 전국의 창업기업, 다양한 업종 및 산업의 창업기업에 대한 조사에는 한계가 있었다. 따라서 본 연구는 추후 전국대상으로 지역별, 창업보육센터 입주기업 및 비입주 기업을 구분하여 창업지원사업 및 창업지원사업 정보에 대한 차이 등을 중심으로 좀 더 명확한 영향요인을 확인해 볼 필요가 있을 것이다.

REFERENCE

김주미·오상훈·양재경(2008). 우리나라 창업교육 현황 및 발전방향에 관한 연구: 창업대학원을 중심으로, *중소기업연구*, 07(16), 129-134.

김장권(2011). 창업보육센터 입주기업의 성과에 미치는 지원요인에 관한 연구: BI 입주기업 성장단계에 따른 효과적 운영전략, *대한경영학회 2011년 춘계학술발표대회 발표논문집*, 171-190.

김윤의(2013). 물리적 환경 및 심리적 특성이 외식업 창업성과에 미치는 영향: 사회적 네트워크의 조절효과, 석사학위논문, 중앙대학교.

김윤진(2014). 창업기 벤처기업의 창업성과와 조직학습 및 기업가 지향성의 관계, 석사학위논문, 서울대학교.

김춘근(2015). 창업지원시스템과 창업가역량이 초기 기술창업기업

성과에 미치는 영향 연구: 청년창업사관학교 졸업 기업을 대상으로, 박사학위논문, 한국산업기술대학교.

- 김종식(2017). 정부의 창업지원정책이 창업성과에 미치는 영향에 대한 실증 연구: 창업 역량을 매개 변수로, 석사학위논문, 한성대학교.
- 박남규(2015). 창업지원정책 및 창업가정신이 창업의지에 미치는 영향: 사업실패부담감 및 자기효능감의 조절효과를 고려하여, 석사학위논문, 호서대학교.
- 손은호·김정환(2007). 핵심역량과 경쟁전략 간의 적합성이 경영성과에 미치는 영향: 호텔산업을 중심으로, *호텔경영학연구*, 16(5), 93-111.
- 신유섭(2013). 창업지원사업이 창업성과에 미치는 영향에 관한 연구: 시니어창업 지원사업을 중심으로, 박사학위논문, 중앙대학교.
- 인수연(2016). *바(Bar)의 서비스 스케이프(Service scape)가 고객 충성도에 미치는 영향: 기대충족도의 매개효과를 중심으로*, 석사학위논문, 세종대학교.
- 안상봉·신용준(2017). 우리나라 창업지원제도 현황과 발전방안, *경영사학* 32(2), 149-172.
- 양현봉·박중복(2011). 청년창업 생태계 조성 및 활성화 방안, 대전 산업연구원.
- 유상정(2016). 의사결정성향과 창업지원사업이 시니어 창업성공에 미치는 영향, 박사학위논문, 호서대학교.
- 윤소영(2017). 한국콘텐츠진흥원의 콘텐츠산업 분야 창업지원 사업이 창업성과에 미치는 영향: 석사학위논문, 중앙대학교.
- 이재훈(2013). 대학생 창업의도에 개인적 특성, 대학 및 사회의 지원적 특성이 미치는 영향에 관한 연구, 박사학위논문, 금오공과대학교.
- 이길원·박현숙(2015). 창업소기업 경영자의 기업가적 속성이 차별화 중심형 경쟁우위와 경영성과에 미치는 영향, *벤처창업연구*, 10(1), 69-82.
- 이유진(2017). 소셜커머스 사용여부에 따른 스포츠센터의 서비스 품질, 기대충족, 지속사용의도의 영향관계 분석, 석사학위논문, 성균관대학교.
- 이희경(2017). 기술기반 창업기업 성과 결정요인에 관한 연구: 정부 지원정책의 조절효과를 중심으로, 박사학위논문, 고려대학교.
- 임성준·김장권(2011). 창업보육센터의 입주기업 지원전략 효과 분석, *한국콘텐츠학회논문지*, 11(11), 390-400.
- 임승준(2017). 창업지원사업이 청년창업성과에 미치는 영향과 실효성 분석, 석사학위논문, 국민대학교.
- 전창수(2011). 기업 재무성과에 관한 실증연구: 쿠팡계 경영컨설팅 기업을 중심으로, 석사학위논문, 배재대학교.
- 전인오(2012). 창업지원이 청년창업성과에 미치는 영향, *디지털정책연구*, 10(11), 103-114.
- 정춘영(2010). 창업컨설팅의 지영준(2015), 창업컨설팅이 창업성과와 창업성과에 따른 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 석사학위논문, 한성대학교. 지각된 성과에 관한 연구, 석사학위논문, 건국대학교.
- 진해광(2010). 경영컨설팅회사의 전략적 제휴가 성과에 미치는 영향, 석사학위논문, 부경대학교.
- 조종연(2016). 소상공인 창업자의 개인적 특성 및 창업 준비수준이 창업성과에 미치는 영향, 석사학위논문, 중앙대학교.
- 황보운·김재형(2016). 창업기업 성과에 미치는 창업보육 지원 서비스 연구, *벤처창업연구*, 11(5), 57-66.
- 홍영진(2017). 창업지원제도를 활용하는 기업들의 기업성과에 관한 연구: 창업지원제도 활용역량의 매개효과를 중심으로, 석사학위논문, 중앙대학교.

- An, S. B., & Shin, Y. J.(2017). Abstract The Current Status and Development Measures of Start-Up Support System of Korea, *The Journal of Business History*, 32(2), 149-172.
- Ahn, S. Y.(2016). *Bar Service Scope Influencing Customer Loyalty: Needs Satisfaction as a Intervening Variable*, Master's thesis, Graduate School of Sejong University.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R.(1994). Customer Satisfaction, Marketing Share, and Profitability: Findings from Sweden, *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- Benbasat, I., & Dexter, A. S.(1985). An experimental evaluation of graphical and color-enhanced information presentation. *Management Science*, 31(11), 1348-1364.
- Berger, P. L., & Neuhaus. R. J.(1977). *To Empower People: The Role of Mediating Structures in Public Policy*. Washington. E.C.: American Enterprise Institute.
- Covin, J. G., & Slevin, D. P.(1990). New Venture Strategic Posture, Structure, and Performance: An Industry Life Cycle Analysis, *Journal of Business Venturing*, 5(2), 123-135.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W.(1993). *Consumer Behavior*. Fort Worth, TX: Dryden.
- Eisenhardt, K. M., & Martin, J. A.(2000). Dynamic Capabilities: What are They?, *Strategic Management Journal*. 21(10), 1105-1121.
- Hong, Y. J.(2017). *A Study of the Corporate Performance of Enterprises with Start-up Support Programs -Focusing on the Mediating Effect of the Ability to Use Start-up Support Programs-*, Master's thesis, Graduate School of Chung-Ang University.
- Hwang, B. Y., & Kim, J. H.(2016). Impact of Start-Up Incubator Service On the Start-up Performance, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 11(5), 57-66.
- Jeon, C. S.(2011). *An Empirical Study on the Firms' Financial Performances: The Case of Coupon System Management Consulting Firms*, Master's thesis, Graduate School of Paichai University.
- Jeon, I. O.(2012). Established business start - up support Impact on The youth of business performance, *The Journal of Digital Policy & Management*, 10(11), 103-114.
- Jin, H. K.(2010). *The Effect of Strategic Alliance by Management Consulting Company on Performance*, Master's thesis, Graduate School of Pukyong National University
- Jo, J. Y.(2016). *The impact of Individual Characteristics and Level of Start-up Preparation of Small Business Traders on Their Start-up Outcomes*, Master's thesis, Graduate School of Chung-Ang University.
- Jung, C. Y.(2010). *A Study on the Perceived Performance of Management Consulting for the Entrepreneurship*, Master's thesis, Graduate School of Konkuk University.
- Kim, J. M., Oh, S. H., & Yang, J. K.(2008). A Study on the Entrepreneurship Education of Korea: Focusing on the Entrepreneurship Graduate School, *Korea Small Business Institute*, 07(16), 129-134.
- Kim, C. K.(2011). A study on the operating performance factor of the BI's tenant, *DAEHAN Association of Business Administration*, 171-190.
- Kim, Y. E.(2013). *The Effect of Physical Environment and Psychological Characteristics on Entrepreneurial Performance in a Restaurant Industry: The Moderating Role of Social Network*, Master's thesis, Graduate School of ChungAng University.
- Kim, Y. J.(2014). *The Relationship among Entrepreneurial Performance, Organizational Learning and Entrepreneurial Orientation of Early Stage Startups*, Master's thesis, Graduate School of Seoul National University.
- Kim, C. K.(2015). *Analysis of Factors Influencing the Early Performance of Technology-Based Start-ups*, Doctor's thesis, Graduate School of Technology and Energy Korea Polytechnic University.
- Kim, J. S.(2017). *A Study on the Influence of Government Start-up Support Policy on the Establishment Performance-With the entrepreneurial capacity as a parameter-*, Master's thesis, Graduate School of Hansung University.
- Kotler, P., & Armstrong G.(2004). *Principles of Marketing, 10th Ed.*, NJ: Prentice Hall.
- Lee, J. H.(2013). *The Influence Effects of Personal Traits, University and Social Supports on Student's Startup Intention*, Doctor's thesis, Graduate School of Kumoh National Institute of Technology
- Lee, K. O., & Park, H. S.(2015). The Influence of Small Firm CEO's Entrepreneurial Attributes in the start-up phase on DFCA and Business Performance -Focus on Mediating Effects of DFCA-, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(1), 69-82.
- Lee, H. K.(2017). *A Study on the Determinants of Performance in Technology-based Start-Up Enterprises: Focused on the Effects of the Government Support Policy*, Doctor's thesis, Graduate School of Korea University.
- Lee, Y. J.(2017). *The Effect of Service Quality of Sports Center on Needs Satisfaction and Continuous Usage Intention based on Social Commerce Usage*, Master's thesis, Graduate School of Sungkyunkwan University.
- Lim, S. J., & Kim, C. K.(2011). Effectiveness of Business Incubators' Tenants Support Strategies, *Journal of the Korea Contents Association*, 11(11), 390-400.
- Lim, S. J.(2017). *The Analysis of The Impact and Effectiveness of Government Start-Up Support Program on The Performance of Young Entrepreneurship*, Master's thesis, Graduate School of Kookmin University.
- Moullin, M.(2003). Defining Performance Measurement, *Perspectives on Performance*, 2(2), 3.
- Park, N. G.(2015). *The Influence of Entrepreneurial Supporting Policy and Entrepreneurship on Entrepreneurial Intention: Considering the Moderating Effect of the Business Failure Burden and the Self-Efficacy*, Doctor's thesis, Graduate School of Hoseo University.

- Ryu, S. J.(2016). *The Influence of Decision-Making Tendencies and Entrepreneurial Supporting Policies on Senior Entrepreneurial Success*, Doctor's thesis, Graduate School of Hoseo University.
- Shin, Y. S.(2013). *A Study on the Affecting Factors of Business Incubators to the Successful Completion of the Entrepreneurial Companies.: Concentrated on Senior-Entrepreneurship Programs*, Doctor's thesis, Graduate School of Chung-Ang University
- Son, E. H., & Kim, K. H.(2007). Effects of the Alignment between Core Competence and Competitive Strategy on the Business Performance in the Hotel Industry, *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, 16(5), 93-111.
- Stuart, R., & Abetti, P. A.(1987). Start-up ventures: Towards the prediction of initial success, *Journal of Business Venturing*, 2(3), 215-230
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V.(1986). Measurement of Business Performance in Strategy Research: A comparison of approaches, *Academy of Management Review*, 11(2), 801-814.
- Yang, H. B., & Park, J. B.(2011). *Youth entrepreneurship ecosystem and activating*, Daejeon: Korea Institute for Industrial Economics
- Yun, S. Y.(2017). *The Effects of the Contents Industry Startup Programs of Korea Creative Content Agency on Startup Performance*, Master's thesis, Graduate School of Chung-Ang University.

An Impact of Startup Business Performance by Entrepreneurs' Perceived Importance, Satisfaction, and Level of Meeting to Expectation over Government Startup Business Aid Programs

Lee, Young Ju*
Yang, Youngseok**

Abstract

The purpose of this study is to look at the difference between the importance and the satisfaction with respect to government startup aid programs perceived by entrepreneurs to improve the effectiveness of government startup aid policy and verify the causal relationship between startup aid project and business performance. In this respect, this study aims to look at the impact of entrepreneurs' perceived satisfaction over government startup aid programs on startup business performance.

Major study findings from this study are as follows. First, as a result of testing statistical significance of the difference between importance and satisfaction in startup education, facility/space, consulting, or fund support field, respectively in start-up assistance project, it appeared that there was a significant difference in all fields. In addition, fund support was the field that showed the biggest difference between importance and satisfaction.

Second, the results of IPA (importance-performance analysis), which displays relative importance and performance of start-up assistance project on four quadrants so that entrepreneurs can evaluate which start-up assistance projects they think important and which projects they are satisfied with by themselves are as follows. Let us summarize the distribution of start-up assistance project on four quadrants in the first place. Facility/space support project is distributed in the 1st quadrant that requires ongoing maintenance; start-up funding program in the 2nd quadrant that requires concentrated improvement; consulting support project in the 3rd quadrant that requires limited use at low priority; and start-up education support project in the boundary between the 3rd quadrant that requires limited use and the 4th quadrant that requires rejection against unnecessary items.

Third, the results from multiple regression analysis to identify the impact of satisfaction with government startup aid programs over business performance are as follows. As a result of analyzing the influence relationship between government startup aid program and financial performance, it appeared that satisfaction with facility/space had a positive (+) impact on financial performance. This suggests that the higher the satisfaction with facility/space, the higher the financial performance. As a result of analyzing the influence relationship between start-up assistance project and non-financial performance, it appeared that satisfaction with startup education had a positive (+) impact on non-financial performance. This suggests that the higher the satisfaction with startup education, the higher the non-financial performance.

Keyword: Start-up Assistance Project, Expectation Fulfillment, Financial Performance, Non-Financial Performance

* First Author, Hanbat National University, coke0908@korea.kr

** Corresponding Author, Professor., Hanbat National University, GSEM, ytony@hanbat.ac.kr