

# A Study on the Support Direction for Start-up Company in Incubation Center through IPA Analysis: Focusing on the Youth Cube in Ansan

Hyeong Eun Kwon\* · Chang Hee Han\*\*†

\*School of Management Consulting, Hanyang University

\*\*School of Business Administration, Hanyang University ERICA

## IPA분석을 통한 창업보육센터 입주기업의 지원 방향 도출에 관한 연구

권형은\* · 한창희\*\*†

\*한양대학교 일반대학원 경영컨설팅학과

\*\*한양대학교 ERICA 경상대학 경영학부

In order to support start-ups effectively with limited resources, it is necessary to provide support tailored to start-up companies. Businesses that are operating in local incubation centers may have different demands for the support depending on the region characteristics. This study was worked on companies that have entered into the incubation center 'Youth Cube', which is operated by Ansan City. We investigated the perception of importance in the field of support to identify support policy priorities, and the satisfaction level of each field of support currently supported. Then We conducted an IPA analysis to derive the direction of support. The Ansan area has regional characteristics that it is located in the metropolitan area with well-equipped start-up infrastructure and many innovative institutions, As a result of the importance survey, technology commercialization was recognized as the most important, and education/mentoring was recognized as the least important. Satisfaction with the space and facilities that can be used free of charge was the highest, and the satisfaction was the lowest for entrepreneurship education/mentoring, as was the degree of importance. In addition, according to each quadrant, we derived support that should be maintained, support that should be intensively improved, support that should be given a low policy priority, and support directions that should be kept in mind to avoid excessive support.

**Keywords :** Start-up Support Area, IPA Analysis, Local Start-up Incubator

### 1. 서 론

자원과 역량이 충분하지 않은 창업기업을 효과적으로

지원하기 위해 설치한 시설이 창업보육센터이다. 신 성장 동력으로서의 발전 가능성, 고용창출 효과 및 지역경제 발전에 긍정적인 효과[5]를 이유로 지방자치단체에서 자체적으로 설립하여 운영하기도 한다. 지역 창업보육센터는 주로 그 지역에서 활동하고 있는 기업들을 입주시키며, 입주기업들이 필요로 하는 지원은 지역이 가지고 있는 특성에 따라 다를 수 있다.

Received 12 December 2023; Finally Revised 13 December 2023;  
Accepted 13 December 2023

† Corresponding Author : chan@hanyang.ac.kr

그러나 지금까지의 창업보육센터의 지원 서비스는 지역의 특성을 반영하지 못하고 일률적이라는 비판이 있었으며[11], 이에 대한 대안으로 지역특성이 창업기업 성과에 미치는 영향과 지역의 어떠한 요인이 창업을 성공으로 이끌 수 있는지에 대한 연구가 이루어져 왔으며, Kim and Cho[11], Ahn and Ko[1] 많은 연구들이 지역 특성을 반영하여 지원 정책이 이루어질 때 더 효과적이 될 수 있다는 결론을 도출하고 있다[1, 5, 11, 13].

인구특성, 산업특성, 입지특성 등 다양한 지역적 특성들은 지역 내 창업기업의 활동과 지원에 대한 수요에 구체화되어 나타날 수 있다. 따라서 지역 보육센터에 입주한 기업의 욕구와 수요를 정확히 파악하여 반영할 때 효과적인 지원과 효율적 자원 배분이 가능하다.

본 연구는 안산시에서 자체적으로 조성하여 운영 중인 창업보육센터(‘청년큐브’)에 입주 경험이 있는 기업들을 대상으로, 지원 우선순위를 파악하기 위해 기업들이 인식하고 있는 지원 분야별 중요도를 조사하였으며, 현재 제공되고 있는 지원 서비스에 대한 만족도를 조사, IPA 분석을 통해 지원 방향을 도출하고자 하였다. 또한 이러한 분석 기법을 지역 특성이 반영된 창업지원 수요를 파악하는 하나의 방법론으로 제시하고자 하였다.

## 2. 기존의 연구

### 2.1 창업기업의 특성

창업기업은 신생 및 소규모라는 불리함을 가지고 있다. 신생은 학습, 신뢰획득, 고객 확보를 어렵게 하며 소규모는 자본조달, 인력확보를 어렵게 한다[11]. 이런 불리함은 창업을 실패로 이끌 가능성이 크므로 이를 극복하기 위한 지원이 필요하며 창업 보육센터를 통하여 다양한 지원이 가능하다.

### 2.2 지역적 특성이 창업기업 성과에 미치는 영향 연구

지역발전 이론은 외생적 발전, 내생적 발전, 신 내생적 발전으로 나눌 수 있다. 외생적 발전은 중앙정부 주도의 하향식 발전 기반 전략이고, 내생적 발전은 지역이 보유하고 있는 특성 및 고유한 자원을 지역 발전의 핵심으로 하는 전략이며, 신 내생적 발전은 외생적 발전과 내생적 발전을 모두 포함하는 발전 전략으로 내·외부의 네트워크와 중개자 역할을 강조한다[13].

신 내생적 지역발전이론을 토대로 하여 지역별 특성이 창업기업의 성과에 어떻게 영향을 미치는지에 대한

연구들이 이루어져 왔다. 김현수, 조대영은 수도권과 비수도권의 창업 지원에 대한 중요도-만족도 IPA 분석 및 비교를 통해 수도권과 비 수도권의 최우선 개선과제와 과잉노력 지양 요인이 서로 다르게 도출되었음을 보였으며[11], Ahn and Ko[1]의 판교 제2밸리를 대상으로 한 연구에서는 입지환경 특성 중 경제성, 지원시설의 편의성 요인이 기술창업기업의 경영성과에 영향을 미친다는 결론을 도출하여 지역의 경제, 사회, 문화적 입지환경이 창업기업 성과에 영향을 미침을 분석하였다. Kim et al.[13]의 지역별 특성이 창업기업의 생존에 미치는 영향을 실증 분석한 연구에서는 동일 산업 내에서도 지역에 따라 생존율 차이가 존재하고 동일지역 내에서도 산업에 따라 생존율 차이가 발생한다고 하였으며, 산업유형과 기업규모 시장 진입 율, 산업특성화 정도, 지역 내 대학교의 수도권 여부로 측정된 지역적 요인이 창업기업의 생존기간에 영향을 미친다고 하였다.

선행연구를 종합해 보았을 때 지역의 특성에 따라 지원 정책이 달라야 함을 알 수 있다. 지역보육센터 입주기업의 지원에 대한 IPA 분석을 통해 창업기업이 중요하다고 인식하는 것에 비해 현재 이루어지고 있는 지원 정책에 대한 만족도 정도를 파악함으로써 지역보육센터가 어디에 중점을 두어 지원 정책을 추진해야 할지 방향을 정할 수 있다.

### 2.3 창업지원에 대한 선행연구

창업보육센터를 통한 지원 목적은 자생력이 미약한 사업 초기의 기업에게 낮은 비용으로 공간 및 시설을 임대하고 경영, 기술, 자금, 마케팅, 인력 등 다양한 분야의 지원서비스를 함으로 기업에 부족한 유·무형의 자원을 보완하고 기업 역량을 강화시켜 창업초기 기업의 생존과 성공을 제고하는 것이다[14]. 창업기업은 성장단계에 따라 해결해야 할 문제가 다를 수 있다. 예를 들어 초기 단계는 자금조달과 인력확보가, 중기 단계에는 시장진입과 경쟁력 확보가 중요한 문제가 될 수 있으므로[8] 기업의 상황에 따른 적절한 지원이 필요하다.

지원 유형별로는 김인숙 등은 창업공간은 단순한 사무공간의 개념을 넘어 창업 생태계적 측면에서 이해해야 하며, 창업단계와 특성을 고려한 협업 공간 구성이 필요하다고 하였다[12]. Shin and Ahn[25]은 기자재 및 장비의 충분함 수량 및 창업교육 시설 공간의 쾌적함과 충분함이 창업의지에 유의한 영향을 미친다는 결론을 도출했다.

창업교육은 창업자에게 창업 인식과 창업 의지를 배양하도록 하는데 의의가 있으며[17], 박재환 등의 연구에서는 창업교육에 대한 만족도는 창업의지 및 창업 skill에 유의미한 영향(+)을 준다고 하였다[23]. 또한 Lee and Yang[17]는 창업교육 및 컨설팅에 대한 만족도가 클수록 기업의 비재무

적 성과가 높음을 연구 결과를 통해 보였다.

기술사업화는 자체 연구개발 또는 외부조달을 통하여 획득한 신기술을 생산 활동에 투입하여 제품의 제작, 출하 및 판매에 이르게 하는 일련의 과정으로 볼 수 있다[24]. Jeon[7]은 창업기업들의 기술혁신 및 사업화 능력을 분석한 결과 기술혁신능력, 제품화 능력, 생산화 능력, 마케팅능력이 상대적으로 낮았으며, 효과적인 지원을 위해서는 취약한 능력을 보강하는데 더 노력이 집중되어야 한다고 하였다. 또한 상호협력적인 네트워크의 구성은 지식, 기술 및 물리적 자산 등을 공유하고 기술혁신, 정보전달, 지식 유출에 대한 접근 등의 이점을 제공한다[2].

자금 조달은 기업의 창업과 성장에 결정적 역할을 하는 핵심 요소이다. 초기 자원의 구성이 기업생존에 매우 중요하며 자원의 적극적 확보와 투자가 성공적인 창업에 필수적이다[3]. 대부분의 창업자는 본인 및 지인들의 자금으로 창업을 하고, 일정 기간이 지나면 운영비 조달을 위해 은행에서 대출을 받는다. 창업자들은 벤처캐피털이나 엔젤투자자의 투자를 기대하지만 이들 자금은 창업자금 소요를 전부 충족하지 못하고 있는 것이 현실이며 금융권의 대출 역시 쉽지 않고, 이 같은 상황에서 창업자들이 안정적인 자금 조달을 위해서는 정책적 자금 공급이 활성화되어야 한다[16].

### 2.4 IPA 분석 이론

IPA(Importance-Performance Analysis)분석 이론은 Martilla and James[20]에 의해 개발되었다. 수행도(performance)를 만족도(satisfaction)로 대체하여 ISA(Importance-Satisfaction Analysis)개념으로 활용되기도 한다[18]. 중요도는 필요한 자원이나 가치의 중요도를 평가하는 것이고, 만족도평가는 실제 이용하고 난 후 느낀 감정의 정도를 평가하는 것이다[13]. IPA의 가장 큰 장점은 정책의 추진과제들의 우선순위를 고려하여 추진할 수 있기 때문에 정책 목표를 효율적으로 달성할 수 있으며[18], 인력과 예산도 효율적으로 활용할 수 있다는 것이다.

IPA 방법은 일반적으로 평균값을 통하여 4사분면 매트릭스를 이용하여 분석한다[18]. 사분면의 x 축에는 만족도를 y축에는 중요도를 표시하고 각각 속성의 중요도와 만족도의 위치에 따라 분석한다. 제1사분면은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중적인 관리가 필요한 집중영역이고 제2사분면은 중요도와 만족도가 모두 높아 지속적인 유지를 필요로 하는 영역이며, 제3사분면은 중요도도 낮고 만족도도 낮아 전략 수립 시 저 순위로 해야 하는 영역이고 제4사분면은 중요도가 낮음에도 만족도는 기대 이상으로 높아 과잉 투자를 지양해야 하는 영역이다.

importance	high	<b>1 quadrant</b>	<b>2 quadrant</b>	
		<b>Concentrate here</b> high Importance-Low Satisfaction	<b>Keep up the good work</b> high Importance-High Satisfaction	
		<b>3 quadrant</b>	<b>4 quadrant</b>	
	Low	<b>Low Priority</b> Low Importance-Low Satisfaction	<b>Possible Overkill</b> Low Importance-High Satisfaction	
		Low	Performance	high

Note) Data from Moon Soo-yeol (2015) is reorganized by Lim[18]

<Figure 1> IPA (Importance-Performance Analysis)

본 연구에서는 수행도(performance)를 대신하여 만족도(satisfaction)의 개념을 활용한 IPA로 분석을 실시하였다.

## 3. 연구 방법

### 3.1 자료의 수집 및 연구방법

본 연구는 안산시가 지방정부 재정으로 전액 지원하고 있는 창업보육센터인 ‘청년큐브(Youth Cube)’를 대상으로 했다. 지방정부 지원만을 대상으로 하기 위해 정부 지원으로 운영되는 보육센터는 제외하였다.

‘청년큐브’에 2016년부터 2021년까지 입주하여 지원을 받은 경험이 있는 142개 기업을 대상으로 설문 조사를 실시하였으며, 63개 기업의 설문을 회수하여 체크누락, 중복체크 등 무효인 13개의 설문을 제외하고 50개의 기업을 대상으로 분석을 하였다.

분석 도구로는 SPSS 18.0을 사용하였으며, 지원 분야를 공간·시설, 창업교육/멘토링, 기술사업화, 자금지원 4개의 측정 지표로 하였으며, 측정 방법은 각 분야별로 5개의 하위 측정 항목을 정해 5점 리커드 척도로 창업기업 자신이 인식한 수준에 해당하는 점수를 선택하도록 하였다.

조사 결과 각 분야별 지원에 대한 중요도의 평균 값을 비교하여 우선 순위를 매기고 만족도의 평균값을 비교함으로써 현재 제공되고 있는 지원에 대한 만족 수준을 파악하였으며 IPA 분석을 통하여 집중지원, 현상유지, 점진적 지원 정책의 방향을 도출하였다.

### 3.2 측정지표의 설명

#### 3.2.1 공간·시설 지원

물리적 공간은 기술개발에 필요한 시설과 장비 제공 및 창업 활동을 구현할 공간을 제공하고, 통신, 회의실 등 창업에 필수적인 환경을 조성하므로 매우 중요한 요소[10]이며, 창업자간 소통 및 대학-지역 간 협업 공간과[12] 다양한 정보 제공 공간이 필요하다.

### 3.2.2 창업교육/멘토링 지원

창업교육의 목적은 창업기업이 성공할 수 있도록 기술정보와 전문지식을 제공하고 사업을 수행 하는데 필요한 상황 분석 및 사업계획 수립 방법 과 기업을 유지하기 위한 지식, 태도, 적성, 기술 등을 가르치며[21], 위험을 회피할 수 있는 기법을 획득하게 하여 창업 성공률을 높이기 위한 것이다. 사업모델 정립, 시장파악, 기술확보 등 경영기술에 대한 창업교육[23]과 멘토링은 창업을 성공시키기 위한 핵심 요인으로 작용할 수 있다.

### 3.2.3 기술사업화 지원

기술사업화 협의의 개념으로는 자체 R&D 또는 외부 용역을 통해 획득한 기술을 실제 생산 활동에 투입함으로써 시제품제작, 시험생산, 출하, 마케팅 및 판매를 하는 과정을 의미한다. 기술 사업화 단계는 시장 파악, 신사업 발굴, 상품 기획, 기술 획득, 기술활용, 기술이전 단계로 나눌 수 있다[15]. 기업들과의 전략적 파트너 십을 맺도록 하는 것도 중요하며, 협력의 방법으로 자원공유, 기술교류, 공동개발 등이 있다[6].

자금 지원 기업은 자본을 조달할 때 정보의 비대칭에 따른 조달 비용의 발생에 따라 비용이 낮은 내부(유보)자금을 먼저 사용한다. 이후에는 외부의 부채를 사용하고 마지막 단계에는 비용이 가장 높은 주주 또는 외부 투자를 이용한다[22].

## 4. 연구 결과

### 4.1 표본의 일반적 특성

응답자들의 일반적 특성을 살펴보면 ‘청년큐브’에 입주한 응답자 중 남성은 33명으로 66%이고 여성은 17명으로 34%였다. 창업자의 연령은 30대 가 40%인 20명으로 가장 많았고, 입주 기간이 1년 미만인 기업이 34%, 창업업력 1년 이상 2년 미만 기업이 16개 32%로 가장 많았는데 이는 입주자격이 창업 후 3년 이내의 기업으로 제한되고 있기 때문으로 보인다. 기업의 형태는 법인 기업과 개인 기업이 각각 50%로 동일한 분포를 보였다. 응답 기업의 주 업종을 보면 제조업이 가장 많은 40%이고 출판, 영상, 정보통신 및 정보 서비스업이 16%, 전문, 과학 및 기술 서비스업이 16%로 대부분 기술 창업으로 분류되는 제조업 및 지식 서비스업종이다. 주요 사업 분야는 기계·재료가 14%, 정보·통신 10%, 환경·에너지 10%, 공예·디자인 10%의 순이다. 성장단계에 대한 응답으로는 상업화기가 제일 많은 48%인데 입주기업의 창업 업력이 대부분 4년 미만인 것으로 보아 상업화 초기의 기업들 이라고 할 수 있다. 창업기는 40%이다.

### 4.2 신뢰도 분석

측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고

<Table 1> Sub Measurement Indicators (Survey Contents) in the Support Area

Area	Sub-measurement Indicators	Researchers
Space/ Facility	Support for office space and office equipment	Kim[10], Shin[25]
	Additional facilities such as conference rooms, lounge, parking lot, etc	
	Equipment Use Space and Facilities for Product Development	
	Network space such as other companies, customers, and other organizations	
	Space for providing information related to start-ups	
Start-up Education/ Mentoring	Start-up practice such as business plan preparation	Mok and Choi[21], Park and Kim[23]
	Empower entrepreneurship and competence	
	State-of-the-art technology, trends, market analysis, etc	
	Acquisition of intellectual property rights and commercialization of technology	
	Mentoring (consulting) expertise tailored to the enterprise situation	
Technical Commercialization	Help from professional personnel and institutions for product development	Jeon[7]
	Support for research and development and technology transfer required for product development	
	Support for commercialization of products (production of prototypes, mass production, etc.)	
	Promotional/marketing support for market development	
	Utilize networks with other organizations	
Funding	Investment briefing to attract investment, start-up competition	Lim and Kim[19], Lee and Lee[16]
	Intermediation and provision of information on government funding	
	Financial support such as guarantee and interest support	
	Self-efforts to attract investment and incubator manager competency	
	Funding by commercialization stage	

일관되게 측정되었는지를 확인하기 위해 신뢰도 분석을 하였다. Cronbach  $\alpha$  계수는 0에서 1 사이의 값을 가지며 보통 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 보는데 창업지원 제도에 대한 만족도 신뢰도는 공간·시설 지원이 0.868 창업교육 멘토링과 기술사업화가 0.948, 공간·자금 지원이 0.778로 신뢰성이 비교적 높다고 할 수 있다.

**4.3 지원에 대해 인식하는 중요도와 만족도**

‘청년큐브’ 입주기업 설문 응답자가 인지하는 분야별 지원 서비스의 중요도와 만족도는 <Table 2>가 보여주고 있다.

입주기업의 인식하고 있는 중요도는 대부분 평균값은 4.0 이상으로 대체로 중요하다고 인식하고 있음을 보여 준다. 중요도 순위는 기술사업화 >공간·시설>자금지원>창업교육/멘토링의 순으로 기술사업화 지원을 가장 중요한 것으로 인식하였다. 이는 입주기업의 주 업종이 제조업, 출판, 영상, 정보통신 및 정보 서비스, 전문, 과학 및 기술 서비스업으로 대부분 기술창업 업종이주를 이루기 때문으로 보인다.

반면에 중요도가 가장 낮게 인식되고 있는 것은 창업교육/멘토링이다. 표준편차도 다른 지원보다 커 창업교육/멘토링에 대한 인식의 편차가 큼을 알 수 있다. 이는 교육이나 멘토링이 매출이나 성과에 직접적인 영향을 미치는 것이 아니기 때문이기도 하지만 대학, 연구기관 및 지원기관 등 창업 인프라가 비교적 잘 되어 있는 수도권에 위치하고 있어 창업 관련 교육을 쉽게 접할 수 있는 것도 하나의 이유일 것이다.

입주기업의 현재 지원 분야별 만족도는 중요도에 대한 평균값이 대부분 4를 넘는 것과 비교하면 그보다 낮음을 알 수 있다. 이는 중요하다고 인식하는 것에 비해 현재 지원 수준이 전반적으로 부족하다는 것을 의미한다.

만족도 순위는 공간·시설 >자금 지원>기술사업화 지원> 창업 교육/멘토링의 순이었다. 입주 기업은 주로 창업 3년 이내의 자본력이 약한 예비 또는 초기 창업자로 공간 임차료가 비싼 수도권에서 청년큐브가 전액 무료로 임차료와 관리비를 지원하는 것에 대한 만족도가

높게 나타난 것으로 분석된다. 창업교육 /멘토링은 만족도에 있어서도 가장 낮은 것으로 나타나 창업기업의 원하는 수준과 내용의 교육이 부족함을 알 수 있다.

각 항목의 중요도-만족도 평균값의 차이는 기술사업화가 0.58로 가장 커 중요하다고 인식 하는 것에 비해 현재 지원의 만족도가 가장 낮아 개선의 여지가 많음을 알 수 있다. 차이가 큰 순서는 기술사업화> 창업교육/멘토링 > 자금지원 > 공간·시설 지원의 순서이다.

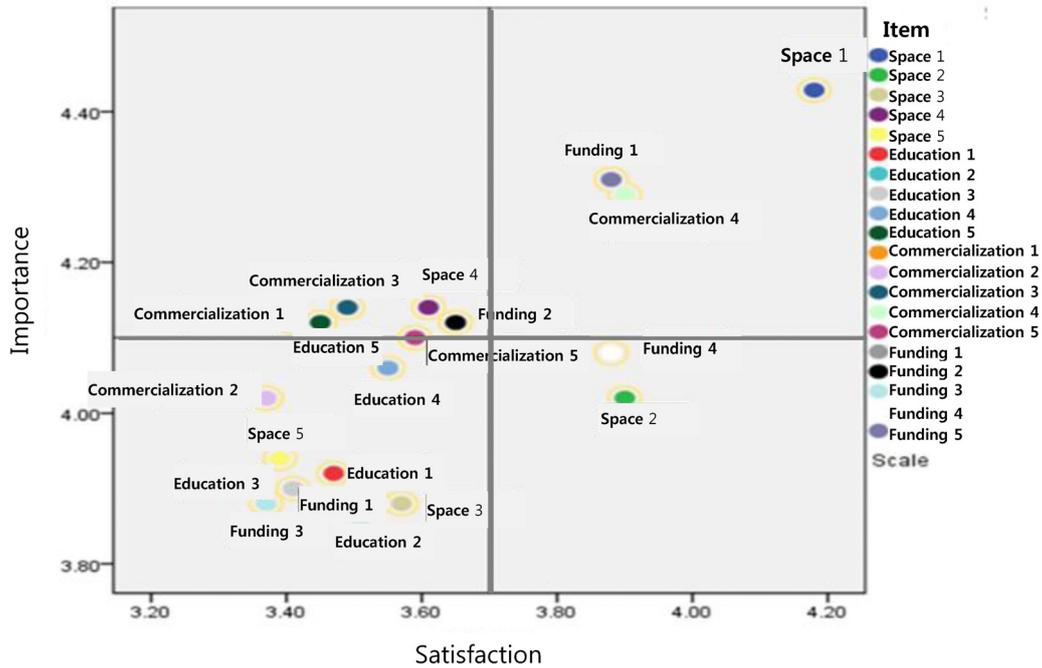
**4.3 IPA(ISA) 분석 결과**

<Table 3> Measurement Indicator

Number	Sub-measurement Indicators
Space 1	Support for office space and office equipment
Space 2	Additional facilities such as conference rooms, lounge, parking lot, etc.
Space 3	Equipment Use Space and Facilities for Product development
Space 4	Network space
Space 5	Space for providing information related to start-ups
Education.1	Start-up practice such as business plan preparation
Education.2	Empower entrepreneurship and competence
Education.3	State-of-the-art technology, trends, market analysis
Education.4	Acquisition of intellectual property rights and commercialization of technology
Education.5	Mentoring expertise tailored to the enterprise situation
Commercialization 1	Help from professional personnel and institutions for product development
Commercialization 2	Support for development and technology transfer
Commercialization 3	Support for commercialization of products (production of prototypes, mass production, etc.)
Commercialization 4	Promotional/marketing support for market
Commercialization 5	Utilize networks with other organizations
Funding 1	Investment briefing to attract investment, start-up competition
Funding 2	Intermediation and provision of information on government funding
Funding 3	Financial support such as guarantee and interest support
Funding 4	Self-efforts to attract investment and incubator manager competency
Funding 5	Funding by commercialization stage

<Table 2> Importance-Satisfaction Analysis

Area	Importance	Satisfaction ②	① Gap	Standard deviation of Importance	Standard deviation of Satisfaction	Importance ranking	Satisfaction ranking
Space/Facility	4.0600	3.7040	0.3560	.71856	.81440	2	1
Start-up Education. Mentoring	3.9520	3.4680	0.4840	.80261	.85486	4	4
Technical Commercialization	4.1200	3.5400	0.5800	.74066	.85356	1	3
Funding	4.0480	3.6680	0.3800	.74457	.78829	3	2



<Figure 2> Analysis of IPA (ISA) in the Area of Start-up Support

<Table 4> Results of IPA (ISA) Analysis of Importance-satisfaction of Start-up Support

Support Area	First quadrant	Second quadrant	Third quadrant	Fourth quadrant
Space/Facility	Space 1	Space 4	Space 3,5	Space 2
Start-up education / Mentoring	-	Education 5	Education 1,2,3,4	-
Technical Commercialization	Commercialization 4	Commercialization 1,3,5	Commercialization 2	-
Funding	Funding 5	Funding 2	Funding 1,3	Funding 4

### 4.3.1 공간·시설 지원

제2사분면의 공간·시설 지원에서 중요도와 만족도가 높아 지속 유지를 해야 하는 것은 독립적인 사무공간과 사무장비 지원이다. ‘청년큐브’는 수도권에 위치하여 공간 임차 비용이 높기 때문에 독립적인 사무공간과 사무장비 지원을 중요하게 인식하며 안산시 ‘청년큐브’는 임차료, 관리비 등을 무료로 사용할 수 있기 때문에 만족도가 높게 나타났다.

제1사분면의 중요도는 높으나 현재 지원 내용에 대한 만족도가 낮아 중점적으로 개선이 필요한 항목은 타 기업, 고객, 외부 기관 등과의 네트워크 공간이다. 초기 창업기업일수록 외부 혁신기관과의 협력이 중요하고 내부 기업간, 고객과의 만남을 위한 공간이 필요하다. [12] ‘청년큐브’를 네트워크를 구성하기 좋은 공간 구조로 개선하는 것이 필요하다.

다음 제3사분면의 중요도와 만족도가 모두 낮아 정책적 순위로 해야 할 분야는 제품개발을 위한 장비 사용

공간 및 시설과 창업관련 정보제공 공간이다. 이는 ‘청년큐브’의 기업이 입주 기간이 1년 미만인 기업이 34%, 업력이 1년 이상 2년 미만 기업이 32%로 시제품 제작 단계의 기업이 많지 않고 제품개발 경험이 많지 않기 때문에 인식 자체가 낮은 것으로 보인다. 그리고 청년큐브 공간상 제약으로 다양한 장비를 갖추기 어려운 여건상 만족도가 낮을 수밖에 없다.

마지막으로 제4사분면의 중요도는 낮으나 만족도가 높아 과잉 지원이 이루어지지 않도록 주의해야 하는 분야는 회의실, 휴게실 등의 부대시설이다. 이는 편의시설 또는 부대시설이 기업의 활동과는 직접적인 연관이 없으며, 현재 ‘청년큐브’ 세 개의 캠프에는 각각 회의실(세미나실)이 있어 기업들이 충분히 활용하고 있어 이에 대한 만족도가 높은 것으로 보인다. 상대적으로 중요도가 낮다고 인식하는 회의실이나 휴게실 공간을 중요도가 높다고 인식하고 있는 소통과 네트워크 공간으로 활용하는 방안이 필요하다.

#### 4.3.2 창업교육/멘토링 지원

창업교육/멘토링 지원에 대한 중요도와 만족도 모두 편차가 커 인식에 차이가 있음을 알 수 있다.

제2사분면의 중요도와 만족도가 모두 높은 항목은 없었으며, 제4사분면의 중요도는 낮으나 만족도가 높은 항목도 없었다.

제1사분면의 중요도가 높으나 만족도가 낮아 중점적으로 개선해야 할 부분은 창업교육 및 멘토링의 전문성이다. 좀더 전문성을 가진 인력을 직·간접적으로 확충할 필요가 있으며 창업교육이나 멘토링이 일반적인 원론 수준의 내용이 아닌 기업 실정에 맞는 맞춤형으로 이루어질 필요가 있다.

제3사분면의 중요도와 만족도가 모두 낮아 정책 저 순위로 해야 할 영역은 사업계획서 작성 등 실무, 기업가 정신 및 역량 강화, 지적재산권 획득 및 기술사업화 교육이다. 이는 교육의 기회가 많은 수도권에 위치한 보육센터에서의 교육은 상대적으로 중요도 인식이 낮고 타 교육과 비교하여 만족도도 낮은 것으로 해석할 수 있다.

#### 4.3.3 기술사업화 지원

2사분면의 중요도와 만족도가 모두 높아 지속 유지가 필요한 분야는 판로 개척을 위한 홍보/마케팅이다.

제1사분면의 중요도는 높지만 현재 이루어지고 있는 지원 내용에 대해 만족도가 낮은 항목은 제품개발을 위한 전문 인력 및 기관의 도움, 제품의 상품화(시제품 제작, 양산 등) 지원, 타 기관들과의 네트워크 활용 지원이다. 창업 초기의 기업은 기술, 자본, 자원, 인력 모든 면에서 부족하고 취약하여 이를 보완해 줄 수 있는 외부기술 및 자원의 지원이 필요하다. 또한 ‘청년큐브’는 학교, 연구기관 등 혁신기관이 주변에 많고 청년인구가 많은 지역적 여건으로 기술기반 창업기업이 많기 때문에 특히 이에 대한 중요도 인식이 높다. ‘따라서 지역 내의 많은 혁신기관들과 기술 사업화와 관련한 네트워크를 구축하여 활용도를 높일 수 있는 방안 마련이 필요하다.

마지막으로 제3사분면의 중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적인 개선을 해야 하는 분야는 제품 개발에 필요한 연구개발 및 기술이전 지원이다. 이는 ‘창업큐브’의 기업들은 대부분 창업 1~2년 이내의 소규모의 창업 기업으로 연구개발에 대한 투자의 여력이 없으며 연구개발에 대한 성과보다는 비용이 더 큰 단계로 연구개발이나 기술이전에 대한 인식이 낮다. 그러나 연구개발이 기업성과에 긍정적인 효과를 미친다는 연구 결과가 있듯이 창업 기업의 아이디어를 상용화할 수 있는 기술로 구현하기 위한 기술 지원이 필요하며, 잠재적 가능성이 있는 창업기업을 발굴하여 기술개발과 연구개발에 대해 집중 지원하여 사업화 성공사례를 만드는 것이 필요하다.

제4사분면의 중요도는 낮지만 만족도가 높은 항목은 없었다.

#### 4.3.4 자금지원

제2사분면의 자금 지원 중 중요도와 만족도가 높아 지속적으로 유지해야 할 지원 분야는 사업화 단계에 따른 자금 지원이다. 이는 ‘청년큐브’의 지원 방식이 사업화 단계별로 모집하여 지원하는 방식이기 때문으로 해석할 수 있다.

제1사분면의 중요도는 높지만 만족도가 낮아 중점적으로 개선해야 할 부분은 정부자금 지원에 대한 알선 및 정보 제공이다. 기술력이나 시장성, 사업성 등이 검증되지 않은 초기 창업기업은 투자금의 회수가 불확실하므로 직·간접적 투자를 받기 어렵고 금융권을 통한 대출 또한 낮은 신용이나 담보, 이자와 상환 부담 때문에 쉽지 않다. 그러나 정부 지원금은 상환부담이나 실패의 두려움을 덜 수 있어 초기 창업기업들이 선호하는 자금 조달 방법이다. 따라서 정부지원 사업의 종류와 성격, 정부지원 사업 선정에 필요한 요건 등 정보를 좀 더 구체적으로 제공하고 자금 지원에 대한 지방자치단체의 예산을 더 많이 확보하기 위한 노력이 필요하다.

제3사분면에 위치한 투자 유치를 위한 투자 설명회, 창업경진대회, 융자 보증 및 이자 보전 등 자금지원 항목은 중요도도 낮고 만족도도 낮아 정책의 저 순위로 해야 할 분야이다. 이는 창업기업의 투자 설명회나 창업경진대회 참여가 투자로 이어지기 힘들고 실제로 투자 설명회 등의 참여 기회나 경험도 많지 않기 때문으로 보인다.

제4사분면의 투자 유치를 위한 자체 노력 및 보육 매니저 역량은 중요도에 비해 만족도가 높아 한정된 자원의 배분을 줄여도 되는 영역이다. 매니저 숫자의 증가보다는 질적 역량을 강화하고 다양한 역할을 하게 함으로 매니저의 중요도를 높이고 매니저와 더불어 외부자원의 활용을 하는 것이 개선 방안이 될 수 있다.

## 5. 결론 및 향후 연구 방향

본 연구는 지역 특성을 반영한 창업보육센터의 지원 정책이 중앙정부를 중심으로 한 공급자 중심의 일률적인 지원보다 더 효과적이라는 선행 연구를 토대로 지역에서 활동하고 있는 기업들이 인식하고 있는 지원 분야별 중요도와 현재 제공되고 있는 지원에 대한 만족도를 조사하여 IPA 분석을 하였다.

중요도와 만족도 조사 결과 ‘청년큐브’ 입주 기업들은 기술사업화에 대한 중요성을 가장 높게 인식하고 있고 창업교육/멘토링에 대한 중요도를 가장 낮게 인식하고 있으며, 공간·시설 지원에 대한 만족도가 가장 높았고

창업교육/멘토링 지원 만족도가 가장 낮았다. 또한 본 연구의 IPA 분석결과 ‘청년큐브’의 공간 및 시설에 대한 지원은 현재의 수준을 유지하여야 하며, 기술사업화에 대하여는 전문 기관의 지원과 네트워크 형성에 중점을 두어 개선할 필요가 있다. 창업교육/멘토링은 정책 순위를 저 순위로 하여야 하고, 교육의 내용과 질적 전문성을 도모해야 하며, 자금 지원에 있어서는 정부 자금을 받을 수 있도록 정보 제공과 많은 예산의 확보가 필요하다.

이러한 결과들은 비교적 창업 인프라가 갖추어져 있고 공간 임차료가 비싼 수도권에 위치해 있다는 점과 인근에 대학, 연구기관 등 혁신기관이 많아 기술기반 창업 환경이 형성되어 있다는 지역적 특성이 반영된 것으로 볼 수 있으나, 다른 지역의 지방 보육센터에 대한 연구를 통해 비교·분석하지 못한 점이 연구의 한계이다.

그러나 지역의 보육센터를 통한 지원 실무를 하는데 입주기업의 수요 파악과 지원 방향을 정하는 하나의 방법론을 제시하였다는 점과 공급자 측면에서 지원 정책의 효과에 초점을 맞추었던 기존의 주류 연구와는 다르게 지역 보육센터 입주기업의 입장에서 수요를 파악하는 데 관점을 두었다는 것에 연구의 의의가 있다고 할 수 있다.

그러나 IPA의 분석 결과 해석이 지원방향이라는 목적 때문에 정성적 해석에 치우친 점이 있고 체계적인 방법을 도출한 것이 아니라는 것이 한계점이다. 따라서 지역 창업보육센터 입주기업들을 대상으로 지원 수요를 파악하고 체계적으로 정책 방향을 제시할 수 있는 방법에 대한 다양한 연구가 이루어지기를 희망한다. 아울러 연구의 범위를 확대하여 입주기업의 기업 특성과 지역 특성에 따라 지원 효과가 어떻게 달라지는 지에 대한 연구도 되어야 할 것이다.

### Acknowledgement

This work was supported by the research fund of Hanyang University ERICA (HY-2021-3402).

### References

[1] Ahn, H.J. and Ko, S.C., The Effects of Location Characteristics of New Technology-Based Firms on Their Business Performance, *Journal of the Korea Regional Development Association*, 2019, Vol. 31, No. 2, pp. 91-121.

[2] Ahuja, G., Collaboration Networks, Structural Holes, and Innovation: A longitudinal study, *Administrative Science Quarterly*, 2000, Vol. 45, No. 3, pp. 425-455.

[3] Aspelund, A., Berg-Utby, T., and Skjvedal, R., Initial Resources' Influence on New Venture Survival: A Longitudinal Study of New Technology-based Firms, *Technovation*, 2005, Vol. 25, No. 11, pp. 1337-1347.

[4] Bin, B.S. and Park, J.K., The Success Factors of Small Business Entrepreneurship an Empirical Study, *Asia Pacific Journal of Small Business*, 2002, Vol. 24, No. 3, pp. 135-158.

[5] Choi, J.H. and An, D.H., Factors Affecting on New Firm Formation, *Korea Planning Association*, 2010, Vol. 45, No. 2, pp. 193-205.

[6] Hagedoorn, J., Understanding the Rationale of Strategic Partnering: Inter-Organizational Modes of Cooperation and Sectoral Differences, *Strategic Management Journal*, 1993, Vol. 14, No. 5, pp. 371-385.

[7] Jeon, I.O., An Empirical Study on Technology Commercialization of Incubated Small and Medium Enterprises, *Asia Pacific Journal of Small Business*, 2010, Vol. 32, No.4, pp. 127-143.

[8] Kazanjian, R.K., Relation of Dominant Problems to Stages of Growth in Technology Based New Firms, *Academy of Management Journal*, 1988, Vol. 31, No. 2, pp. 257-279.

[9] Kim, B.M. and Lee, D.K., Comparison between Traditional IPA and Revised IPA; The Suncheon Bay Wetland Reserve, *The Korean Institute of Landscape Architecture*, 2017, Vol. 45, No. 2, pp. 40-50.

[10] Kim, C.K., A Study on the Operating Performance Factor of the BI's Tenant, 3Spring Conference, *Journal of Business Administration*, Chonnam National University, 2011, pp. 171-190.

[11] Kim, H.S. and Cho, D.M., A Study on Incorporating the Regional Characteristics in the Upgrading of the Support Policy for the Business Incubators, *Journal of Korea Entrepreneurship Society*, 2019, Vol. 14, No. 2, pp. 158-180.

[12] Kim, I. S., Yang, J.H., and Lee, S.S., A Study on the Needs Analysis of University-Regional Collaborative Startup Co-Space Composition, *Asia-Pacific Journal of Business venturing and Entrepreneurship*, 2023. Vol. 18, No. 1, pp. 159-172.

[13] Kim, J.C., Choi, H.S., and Shin, D.H., The Impact of Regional Start-ups on Survival, *International Business Education Review*, 2022, Vol. 19, No. 5, pp. 133-156.

[14] Kim, M.S., Yun, H.B., and Kim, H., A Study on Influence to Business performance of Business Incubator Company via CEO's Characteristics, *Asia-Pacific Journal of*

- Business venturing and Entrepreneurship*, 2010, Vol. 5, No. 2, pp. 33-57.
- [15] Kim, S.M., *Understanding and Application of Technology Commercialization*, Seoul, Gyeongmunsa, 2015, pp. 13-14.
- [16] Lee, H.K. and Lee, C.H., A Study on Fund-Raising of Start-up in Korea, *Korea Safety Management and science*, 2013, Vol. 15, No. 4, pp. 401-405.
- [17] Lee, Y.J. and Yang, Y.S., An Impact of Startup Business Performance by Entrepreneurs' Perceived Importance, Satisfaction, and Level of Meeting to Expectation over Government Startup Business Aid Programs, *Asia-Pacific Journal of Business venturing and Entrepreneurship*, 2018, Vol. 13, No. 1, pp. 31-41.
- [18] Lim, S.G., So, S.C., and Lee, C.S., An Empirical Analysis of the Performance of Government 3.0 'Service Government' Using IPA Analysis, *Korean Journal of Public Administration*, 2017, Vol. 55, No. 2, pp. 137-167.
- [19] Lim, S.J. and Kim, C.K., Effectiveness of Business Incubators' Tenants Support Strategies, *The Korea Contents Society*, 2011, Vol. 11, No. 11, pp. 390-400.
- [20] Martilla, J.A. and James, J.C., Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, 1977, Vol. 41, No.1, pp. 77-79.
- [21] Mok, Y.D. and Choi, M.G., A Study on Curriculum Design of Entrepreneurship Education in Undergraduate School, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 2010, Vol. 11, No. 1, pp. 320-334.
- [22] Myers, S.C. and Majluf, N.S., Corporate Financing and Investment Decisions When Firms Have Information that Investors Do not Have, *Journal of Financial Economics*, 1984, Vol. 13, No. 2, pp. 187-221.
- [23] Park, J.H. and Kim, Y.T., An Empirical Study of Effect and Improvement of Entrepreneurship Education, *Journal of Industrial Economics*, 2009, Vol. 22, No. 2, pp. 959-977.
- [24] Roh, D.H., Jung, Y.K., and Park, H.Y., An Analysis on the Relative Importance Evaluation of SMEs-Venture Technology Commercialization Problems Using AHP, *Asia-Pacific Journal of Business venturing and Entrepreneurship*, 2016, Vol. 11, No. 1, pp. 1-12.
- [25] Shin, H.S. and Ahn, Y.Y., The Influence of Food Service Entrepreneurship Education Perceived by Pre-Entrepreneur on Entrepreneurship and Entrepreneurial Intention, *Korea Journal of Business Administration*, 2015, Vol. 28, No. 2, pp. 433-452.

#### ORCID

Hyeong-Eun Kwon | <http://orcid.org/0009-0009-9888-824X>

Chang-Hee Han | <http://orcid.org/0000-0003-2414-8125>