

창업보육센터의 입주기업 지원전략 효과 분석

Effectiveness of Business Incubators' Tenants Support Strategies

임성준*, 김장권**

중앙대학교 경영학부*, 중앙대학교 대학원 경영학과**

Seong-Joon Limb(slimb@cau.ac.kr)*, Chang-Kwon Kim(kwon_812@naver.com)**

요약

본 연구는 국내 창업보육센터 입주기업들을 대상으로 광범위한 설문조사를 통해 성장단계별로 창업보육센터 입주기업이 제공받는 지원서비스에 대한 중요도, 만족도 및 기대충족정도를 측정하고 분석함으로써, 창업보육센터의 효과적인 지원 및 자원배분전략 수립에 도움을 주고자 수행되었다. 분석결과, 입주기업들이 인지하는 중요도와 만족도에서 높은 순위를 차지하는 지원서비스의 종류와 중요도에서 만족도를 차감한 기대-충족정도에서 높은 순위를 차지하는 지원서비스의 종류 간에는 차이가 있었다. 본 연구의 결과는 향후 창업보육센터가 입주기업의 성장단계별로 보다 정교하고 효과적인 지원전략을 수립하는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

■ 중심어 : | 창업보육센터 | 창업 | 성장단계 | 지원서비스 | 중요도 | 만족도 | 기대-충족 정도 |

Abstract

Conducting a large-scale survey to tenants of domestic business incubators(BI) in diverse growth stages, this study investigates the level of importance, satisfaction, and expectation-fulfillment perceived by tenants on various services of BI. Results of the study show that highly ranked BIs' support services in terms of importance and satisfaction levels perceived by tenants in various growth stages are quite different than highly ranked BIs' support services in terms of the expectation-fulfillment level which is measured by the gap between the level of perceived importance and satisfaction. Such findings should help BI formulating effective support and resource allocation strategies.

■ keyword : | Business Incubator | Venture Creation | Growth Stage | BI-Services | Importance | Satisfaction | Expectation-fulfillment |

I. 서론

창업보육센터는 참신한 아이디어나 기술은 보유하고 있으나 사업화 능력이 미약한 예비·신규창업자들을 입주시켜 입주공간 제공, 기술지도, 자금지원, 네트워크 지원 등 창업에 관련된 종합적인 서비스를 제공함으로써

써 중소·벤처기업의 창업촉진과 창업성공률을 제고할 목적으로 설립되어 운영되고 있다. 창업보육센터 주관 정부부처인 중소기업청에서는 입주기업의 성공적 정착을 위해 많은 정책적 역할을 하고 있지만 입주기업의 생존율과 성장률은 매우 낮은 것이 현실이다. 따라서 성공확률을 높이기 위해서는 천편일률적인 입주기업에

* 이 논문은 2010년도 중앙대학교 학술연구비 지원에 의한 것임

접수번호 : #110909-002

접수일자 : 2011년 09월 09일

심사완료일 : 2011년 11월 11일

교신저자 : 임성준, e-mail : slimb@cau.ac.kr

대한 지원을 지양하고, 입주기업 특성에 맞추어 성장단계별로 가장 필요한 지원서비스가 제공되어야 한다.

기존 창업보육센터 관련연구는 1980년대 중반 이후 미국 등을 중심으로 센터 운영의 필요성과 설립을 위한 자원 등에 관한 개념적 연구와 창업보육센터의 효과 및 평가 등에 관한 실천적 연구로 이루어져 왔다. 우리나라에서도 최근 창업보육센터 입주기업의 성공요인 등 운영 효율화와 이를 위한 정책에 초점을 맞춘 지원서비스의 핵심요인 등에 관해 연구가 이루어지고 있다[1]. 또한, 입주기업의 성장단계에 적합한 지원종류에 대한 연구도 다양하게 이루어지고 있다[4][11-14][16]. 이런 연구들은 창업보육센터 입주기업에 제공하는 지원서비스는 성장단계에 따라 달라야 함을 주장하며, 성장단계별 맞춤 지원방법을 반영함으로써 입주기업의 성공률을 제고할 수 있을 것이라고 보았다. 하지만 국내창업보육센터 입주기업이 성장단계에 따라 어떤 지원서비스를 중요하게 생각하고 있으며, 과연 창업보육센터가 필요한 지원서비스를 적절하게 제공하고 있는지에 대한 체계적인 조사와 분석연구는 충분치 않은 실정이다.

따라서 본 연구에서는 국내 창업보육센터 입주기업들을 성장단계별로 분류하고, 이들이 창업보육센터가 통상적으로 제공하는 일반적인 4가지 지원서비스 요인(장비 및 시설, 자금지원, 기술지원, 네트워크)에 대해 어떻게 중요도와 만족도를 다르게 인식하고 있는지를 분석하여, 향후 국내창업보육센터가 입주기업들의 성장단계에 따라 보다 효과적인 지원을 제공할 수 있는 시사점을 도출하고자 하였다. 본 연구에서는 연구목적 달성을 위해 중소기업청에서 인증한 전국창업보육센터에 입주하고 있는 기업을 대상으로 설문조사를 하였으며, 통계분석은 SPSS 12.0K for windows와 엑셀 2007을 사용하였다.

II. 이론적 배경 및 선행 연구

1. 국내 창업보육센터 활동 현황

창업보육센터에 대한 정의는 다양하게 제시되고 있지만 기본적인 개념은 보육(incubate)이다. 보육은 새로

운 사업의 성공적인 개발을 위해 적절하게 통제된 조건을 유지 시켜준다는 것을 의미하는 것으로 창업보육센터는 배태조직으로서 잘 통제된 조건인 각종 지원서비스를 보유한 시설이라 할 수 있다[2].

우리 정부는 참신한 아이디어와 뛰어난 기술을 가지고 있으나 사업화 능력이 취약한 예비창업자와 초기 창업자를 밀착형으로 관리·지도함으로써, 성공적인 창업을 유도하기 위해 1993년에 중소기업진흥공단의 안산 보육센터를 시작으로 창업보육(Business Incubating)사업을 실시하고 있다. 1997년 IMF 외환위기를 기점으로 신기술 기반의 창업활성화를 통한 고용창출을 위해 창업보육센터 설립을 대폭 확대해 왔다. 또한, 중소기업진흥공단을 중심으로 전개하던 창업보육사업을 1998년부터 창업기업에 대한 경영·기술지원역량을 보유한 대학·연구소를 중심으로 전면 개편하여, 우리나라에는 2010년말 중소기업청 발표기준으로 [표 1]과 같이 286개의 창업보육센터가 활동하고 있다.

표 1. 운영주체별 창업보육센터 현황

운영주체	계	대학	연구소	시(도)	중진공 기타
비수	286	228	25	11	21

2008년말 기준 창업보육센터의 운영성과를 살펴보면, [표 2]와 같이 전체 입주기업수는 벤처기업 1,151개를 포함하여 4,532개에 이르며, 입주기업의 총 매출액은 23,203억원, 고용창출 규모는 22,982명에 이르러 창업보육센터가 벤처창업의 산실 및 창업지원의 핵심수단으로 부각되고 있다.

표 2. 창업보육센터 운영성과

구분	'05년	'06년	'07년	'08년
보육 업체 수 (개)	4,131	4,328	4,441	4,532
매출액 (억원)	16,645	20,025	23,054	23,204
고용 인원 (명)	21,371	22,538	22,569	22,982
벤처기업 (개)	831	955	1,145	1,151

따라서 본 연구에서 밝혀진 시사점을 통해 벤처 창업의 산실인 창업보육센터 입주기업에 대한 지원서비스를 입주기업의 성장단계별로 효율화한다면 창업보육센터 입주기업의 성공과 국내 벤처기업의 성공에 일조할 수 있을 것으로 기대된다.

2. 창업기업의 성장단계

Kazanjian & Drajin(1989)은 기술 기반의 벤처기업을 대상으로 4단계의 성장단계 모델을 제시하고, 각 성장단계의 주요 문제(dominant problems)를 중심으로 조직의 구조, 계획 프로세스, 인적자원과 보상 측면의 차이점에 관해 연구하였다[3]. 이들이 제시한 성장단계는 창업단계, 상업화단계, 성장단계, 성숙단계이며 이러한 분류는 김영배 · 하승욱(2000) 및 이장우 · 장수덕(2001)의 국내연구에서도 활용되었다[4][5].

이 4단계 중 성숙단계는 본 연구의 관심대상인 창업보육센터 입주기업에게는 해당되지 않아 제외하고, 나머지 3단계의 분류에 대한 개념적 정의는 [표 3]과 같이 요약될 수 있다.

표 3. 창업기업의 성장단계에 따른 개념적 정의

분류	개념적 정의
창업기	회사 창업을 준비하는 단계를 포함하며, 창업을 통해 신규 제품이나 서비스를 생산하며 판매하는 기반을 수립하고, 생존을 최우선 과제로 하는 단계
상업화기	주된 제품(서비스)의 매출이 발생하면서 기업관리상의 위기와 시장성장에 주력하는 단계
성장기	제품 및 서비스의 판매가 본격화되고, 매출로 이어져 꾸준한 성장이 이루어지는 단계

3. 창업보육센터의 주요 지원서비스

Lalkaka(1997)는 성공적인 창업보육 시스템을 달성하기 위해서는 운영적 측면에서 생존 및 성장 가능성이 높은 기업을 선별하여 입주시켜 고품질의 서비스를 제공하고 성장시킴으로써 가치를 부여하여야함을 주장하였다[6]. 이러한 창업보육센터 입주기업에 대한 지원서비스는 창업 초기의 부족한 자원과 환경을 극복하고 초기에 안정적인 성장을 유지할 수 있도록 물적, 인적 자원을 지원하는 것으로서[1], 창업보육센터는 입주기업

들에게 필요한 물리적인 설비 지원에서부터 경영지원까지 광범위한 서비스지원을 하고 있다.

최종열 · 정혜주(2006), 양현봉 · 송하을 · 김홍석(2002), 이상석 · 최종호(2001), Smilor(1987), Lichtensten et al.(2004) 등의 국내외 학자들은 창업보육센터가 제공하는 다양한 지원서비스들을 분류하여 제시하고 있다 [1][2][7][10][15].

예를 들어, 양현봉 외(2002)는 창업보육센터의 지원서비스를 ①물리적 시설 및 장비지원서비스 ②사무 지원서비스 ③일반경영서비스 ④마케팅 지원서비스 ⑤재무 · 회계 지원서비스 ⑥법률 지원서비스 ⑦기술 및 생산관리 지원서비스 ⑧네트워킹 지원 서비스로 분류하였다[7].

본 연구에서는 이런 선행연구들을 토대로 중복된 분류를 정리하고 공통적인 분류를 파악하여 중복창업보육센터 입주기업성공에 영향을 미치는 지원서비스를 장비 및 시설지원, 자금(재무 · 회계)지원, 기술 및 생산관리 지원, 네트워크 지원으로 구분하였다.

4. 입주기업의 성장단계에 따른 중요서비스

기업의 성장단계이론은 기업활동이 진화적인 단계를 거치면서 성장과정에서 상이한 경영문제(예, 제품개발, 시제품의 출시, 제품다각화, 조직안정 등)를 해결하면서 다음 단계로 성장하게 된다고 보고 있다. 창업기는 회사 창업을 준비하는 단계를 포함하며, 창업을 통해 신규제품이나 서비스를 생산하며 판매하는 기반을 수립하고, 생존을 최우선 과제로 하는 단계를 말하며, 상업화기는 첫 제품이나 서비스를 시장에 출시하며 주된 제품(서비스)의 매출이 발생하면서 기업관리 상의 위기 해결과 시장성장에 주력하는 단계이다. 성장기는 제품 및 서비스의 판매가 본격화되고, 매출로 이어져 꾸준한 성장이 이루어지는 단계이다. 이러한 성장단계에서 기업은 제품개발실패로 창업에 실패할 수도 있으며, 창업단계에서 성장단계로 이르는 과정에서 핵심경영문제(신제품 출시 등)등에 의한 위기에 직면할 수 있다.

기업성장단계에 대한 Greiner(1972)의 연구에 의하면, 기업성장 이전단계의 경영핵심문제는 조직성장을 저해하게 되고 이를 해결하면서 다음 단계로 일정기간

진화를 하게 된다. 또한 현재의 경영방식이 다음 단계로의 진화에 방해되는 경영핵심문제가 되면서 이를 해결하는 과정이 반복적으로 발행하면서 기업이 진화하게 된다[8].

Kazanjian(1988)은 창업초기 기업을 중심으로 이들 기업의 핵심경영문제와 성장단계의 관계를 제시하였다. Kazanjian(1988)이 제시한 기술혁신 벤처기업의 3가지 성장단계를 진화론적 관점에서 경영특성, 핵심과제, 핵심경영문제를 중심으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 창업기 단계에서는 사업구상과 개발로 특징을 지을 수 있다. 이 단계에서의 주된 핵심과제는 제품개발, 적절한 자금지원 등이 있으며 핵심경영문제로는 기술개발과 제품판매(마케팅)가 주를 이룬다. 둘째, 상업화단계의 주된 핵심과제는 개발된 제품의 시장도입이며, 핵심경영문제로는 적절한 생산설비의 취득, 판매망 구축, 자금조달 등이 제기된다. 셋째, 성숙기 단계의 주된 핵심과제는 매출액 증대와 조직성장에 따른 인력문제, 핵심경영문제로는 수익과 더불어 제품생산과 판매에 대한 자원배분 및 관리로 볼 수 있다[9].

Lichtensten & Kutzhanova(2004)은 창업보육센터가 지원하는 서비스는 입주 기업의 특성 및 작업환경 등을 고려하고, 기업의 니즈(needs)에 근거한 경영수단으로서의 역할을 해야 함을 주장하였다[10]. 따라서 입주기업에 대한 창업보육센터 지원서비스의 효과를 연구한 여러 학자들은 입주기업의 성장단계에 따라 요구되는 지원서비스 종류의 중요도가 차이가 있을 것이라 주장하였다.

Dodge & Robbins(1992)는 384개의 중소기업을 대상으로 성장단계별 주요 문제에 대한 연구를 통해 849개의 주요 관점에 대한 자료를 수집하였으며 초기 상업화기와 성장기에서는 자금 및 비용이나 회계시스템에 대한 과정이 중요한 요인임을 주장하였고[11], Dodge et al.(1994)의 연구에서는 창업기에는 장비 및 시설의 확보가 중요하며, 상업화기에는 마케팅, 자금지원이 중요한 요인임을 제시하고 있다[12]. Lester(2003)의 연구에서는 창업기에는 단순한 정보 처리 시스템 및 물적 인적 장비가 도입되고, 상업화기에는 좀더 복잡한 마케팅, 법률 지원 사무정보를 위한 시스템 도입이 증가한다고

하였다[13].

국내문헌에서도 이인찬 외(1998)는 창업 단계에서는 자금조달, 상업화 단계에서는 마케팅, 자금지원의 문제를 중요한 요인으로 제시하였으며, 성장단계에서는 안정적인 부품조달 문제와 좀 더 세밀한 의사결정을 위한 네트워크 시스템 도입 등을 중요한 요인으로 제시하였다[14]. 이장우·장수덕(2001)의 연구에서는 창업초기에는 장비 및 시설요인이 중요하며, 상업화 및 성숙단계에서는 기술혁신 차별화, 자금 동원력 등이 중요한 핵심 성공 요인으로 나타났다[5]. 양현봉 외(2002)는 창업 초기기업의 경우 경영성과에 영향을 주는 요인으로 물리적 시설 및 장비지원의 중요성과 인력지원의 중요성을 강조했으며 창업 후반기로 갈수록 마케팅 및 기술지원서비스가 중요한 요인이 될 수 있다고 하였다[7]. 이춘우·서창수(2006)의 연구에서는 경영자, 인력, 기술, 판매, 자금, 내부 프로세스(process), 전략, 기업환경의 8가지 한국 벤처기업의 하위경영시스템요소에 대해 창업기, 성장기, 성숙기의 성장단계에 따른 중요도의 변화패턴을 제시하고, IT기업과 비IT기업, 고성장 기업과 저성장 기업의 성과차이를 비교분석한 실증연구를 수행하였다. 그중에서도 창업기에서는 인력 및 자금이 중요하며, 성장기에서는 자금 및 네트워크 요인이 중요한 것으로 분석되었다[16]. [표 4]는 이런 선행연구의 결과를 요약한 것이다.

표 4. 입주기업의 성장단계별 중요 서비스

구 분	창업기	상업화기	성숙기
Kazanjian (1988)	자금지원 기술개발 제품판매	마케팅, 판매망구축	인력확보 자원배분 관리
Dodge & Robbins (1992)		자금지원 및 회계시스템	
Dodge et. al (1994)	장비 및 공간확보	마케팅 지원, 자금	
이인찬 (1998)	자금지원	자금지원	네트워크
이장우 장수덕 (2001)	장비 및 시설지원	기술차별화, 자금지원	
Lester (2003)	장비 및 공간확보	마케팅 판로지원	
이춘우 서창수 (2006)	인력확보, 자금지원		자금지원, 네트워크지원

III. 연구 설계

1. 연구의 개념 및 연구과제 설정

본 연구는 창업보육센터가 제공하고 있는 지원서비스 종류에 대한 입주기업의 중요도와 만족도를 측정하고 그 차이분석을 통해 성장단계별 효과적 지원방안에 대한 시사점을 도출하고자 하였다. 본 연구의 구체적인 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 창업보육센터 입주기업의 성장단계별로 구분하여 창업보육센터의 지원서비스 종류에 대한 중요도와 만족도를 각각 측정한다. 둘째, 성장단계별 입주기업이 인식하는 중요도와 만족도간의 차이를 파악하여 창업보육센터가 지원서비스별로 입주기업의 기대를 어느 정도 충족시키고 있는지를 분석하여 향후 효과적인 지원을 위한 시사점을 제공한다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서는 선행연구를 토대로 창업보육센터 입주기업의 성장단계를 창업단계, 상업화단계, 성장단계로 구분하였다.

창업단계는 회사를 창업하고 제품(서비스)을 개발하는 단계로 대체로 2년 미만의 기업들이 해당된다[16]. 상업화 단계는 주된 제품(서비스)의 매출이 발생하면서 기업 관리상의 위기와 시장성장에 주력하는 단계로 일반적으로 창업 후 4년이 지나지 않은 초기성장기이다[4]. 성장단계는 제품 및 서비스의 판매가 본격화되고, 창업기의 제품이나 서비스에 대한 매출을 통해 성장이 이루어지는 단계로 통상 창업 후 4년에서 8년 이내의 미성장 기업이다.

성장단계를 구분하는 방법에는 응답자가 선택하는 방식[3]과 기업의 규모, 연령, 성장률 등 계량적 변수를 활용하는 방식[11], 그리고 사후적으로 연구자의 주관적 판단에 의해 구분하는 방법이 있다. 본 연구에서는 각 단계별 내용을 제시하고 조사대상 기업이 직접 성장단계를 선택하도록 하였다.

본 연구에서는 창업보육센터가 입주기업에 제공하는 지원서비스를 다음과 같은 4가지 서비스로 정의하였다.

첫째, 물리적 시설 및 장비지원 서비스는 업무를 수

행하기 위해 필요한 공간을 적절하게 제공하고 기술개발에 필요한 물리적 시설 및 장비를 제공하는 것을 의미한다. 둘째, 자금지원 서비스는 재무, 회계, 조세와 관련된 자문 서비스의 제공과 투자 유치 설명회 개최 및 각종 정책자금 조달 알선 지원여부를 의미한다. 셋째, 기술 및 생산관리 서비스는 해당기관의 기술이전, 기술평가 및 기술의 상업화 관련 서비스, 국내외 인증 획득 관련 서비스 등이 해당된다. 넷째, 네트워킹 서비스는 정부기관, 지방자치단체, 창업지원관련 유관기관, 각종 연구소 및 금융기관, 벤처캐피털, 졸업업체 등과의 연계에 대한 지원과 입주업체간 연계, 타보육센터 지원 및 입주에 관한 서비스 등을 의미한다.

본 연구에서는 창업보육센터 입주기업들이 자사의 성장단계를 선택하고, 4가지 창업보육센터가 제공하는 4가지 지원서비스에 대한 중요도에 대한 인식과 만족도를 각각 5점 척도로 측정하였다. 또한 각 지원 서비스에 대해 창업보육센터 입주기업이 인지하는 기대 충족 정도의 측정은 동일한 문항으로 측정된 ‘중요도’에서 ‘만족도’를 차감하여 생성하였다. 즉, (중요도-만족도)의 값이 상대적으로 작을수록 중요도 대비 창업보육센터가 제공하는 서비스에 대한 입주기업의 기대 충족 정도가 높다고 해석할 수 있다. 반대로 (중요도-만족도)의 값이 클수록 중요도 대비 창업보육센터가 제공하는 서비스에 대한 입주기업의 기대 충족 정도가 낮다는 것을 의미한다.

3. 자료 수집 및 표본의 특성

본 연구에 사용된 자료의 수집은 전국에 소재한 중소기업청 지정 창업보육센터 입주기업 4,770개를 대상으로 진행되었다. 설문조사방법을 통해 이루어졌으며 회수율 제고를 위해 e-메일, 전화연락 등으로 설문의 응답률을 최대한 높이고자 노력하였다. 전체 4,770개 기업 중 1009개 기업이 설문에 응하였으나, 응답이 불성실한 응답을 제외하고 최종적으로 693개의 응답지를 분석에 사용하였다. [표 5]는 연구표본 기업의 특성을 정리한 것이다.

표 5. 표본의 특성

구분	내 용	기업수	비율(%)
성장단계	창업기단계	243	35.1
	상업화단계	159	22.9
	성장기단계	291	42.0
	소계	693	100
주 사업 분야	기계소재	93	13.4
	정보통신	136	19.6
	바이오의료	107	15.4
	전기전자	116	16.7
	화학	23	3.3
	에너지지원	20	2.9
	지식서비스	47	6.8
	기타(1차산업, 생활용품제조, 디자인 등)	151	21.8
	합계	693	100

IV. 실증분석

1. 설문문항의 신뢰성 분석

[표 6]은 설문을 통해 측정된 창업보육센터 지원서비스의 종류인 물리적 장비 및 시설지원, 자금(재무·회계)지원, 기술 및 생산관리 지원, 네트워크 지원에 대한 전체 만족도 및 중요도 변수의 Cronbach's α 계수를 보여주고 있다. 본 연구에서 사용된 설문문항의 Cronbach's α 계수는 대체로 0.7이상을 보여주고 있어 신뢰할 만한 수준으로 판단된다.

표 6. 설문문항의 신뢰성 검증결과

변수	설문 문항 내용	Cronbach's α	
		중요도	만족도
물리적 시설 및 장비지원	시설임대료 업무수행 공간 기술개발 위한 시설 회의실 등 부대시설	0.883	0.883
자금지원 서비스	재무회계 관련 지원 조세 관련 자문 지원 투자유차자금 지원 정책자금 융자 관련 지원	0.868	0.780
기술 및 생산관리 서비스	기술평가 관련 지원 공동개발, 외부시설 지원 국내외 인증 관련 지원	0.869	0.786
네트워크 지원 서비스	입주기업간 연계 지원 지자체와의 연계 지원 투자기관과의 연계 지원 연구기관과의 연계 지원	0.857	0.785

2. 연구문항의 타당성 분석

[표 7]과 [표 8]은 입주기업이 인지하는 창업보육센터 제공 지원서비스들에 대한 중요도와 만족도에 대한 설문문항의 요인분석 결과를 보여주고 있다. 요인분석 방식은 직교회전방식을(Varimax)을 사용하였으며, Eigen Value가 1이상인 것만을 포함하였다. 중요도와 만족도에 있어서 '물리적 시설 및 장비지원서비스', '자금지원서비스', '네트워크 지원서비스', '기술 및 생산관리 서비스' 등 모든 변수에 걸쳐 0.6이상의 요인적재치를 보여 지원서비스 구분의 타당성에는 문제가 없는 것으로 판단하였다.

표 7. 중요도에 대한 요인분석 결과

변수	설문 문항 내용	요인1	요인2	요인3	요인4
물리적 시설 및 장비지원	시설임대료	0.853			
	업무수행 공간	0.870			
	기술개발 위한 시설	0.773			
	회의실 등 부대시설	0.818			
자금지원 서비스	재무회계 관련 지원		0.762		
	조세 관련 자문 지원		0.833		
	투자유차자금 지원		0.827		
	정책자금 융자 관련 지원		0.828		
네트워크 지원 서비스	입주기업간 연계 지원			0.744	
	지자체와의 연계 지원			0.830	
	투자기관과의 연계 지원			0.785	
	연구기관과의 연계 지원			0.867	
기술 및 생산관리 서비스	기술평가 관련 지원				0.846
	공동개발, 외부시설 지원				0.780
	국내외 인증 관련 지원				0.870
회전 제곱합 적재값					
고유값 (Eigen Values)		2.974	2.964	2.868	2.334
분산설명력 (% of Variance)		19.824	19.760	19.121	15.563
누적분산 (Cumulative Percentage(%))		19.824	39.584	58.705	74.268

표 8. 만족도에 대한 요인분석 결과

변수	설문 문항 내용	요인1	요인2	요인3	요인4
물리적 시설 및 장비지원	시설임대료	0.820			
	업무수행 공간	0.835			
	기술개발 위한 시설	0.834			
	회의실 등 부대시설	0.865			
자금지원 서비스	재무회계 관련 지원		0.723		
	조세 관련 자문 지원		0.760		
	투자유차자금 지원		0.796		
	정책자금 융자 관련 지원		0.682		
네트워크 지원 서비스	입주기업간 연계 지원			0.728	
	지자체와의 연계 지원			0.755	
	투자기관과의 연계 지원			0.758	
	연구기관과의 연계 지원			0.784	

기술 및 생산관리 서비스	기술평가 관련 지원 공통개발, 외부시설 지원 국내외 인증 관련 지원				0.845 0.816 0.696
회전 제공합 적재값					
고유값 (Eigen Values)		2.956	2.475	2.461	2.069
분산설명력 (% of Variance)		19.708	16.502	16.409	13.792
누적분산 (Cumulative Percentage(%))		19.708	36.210	56.619	66.411

3. 분석결과

[표 9]는 기업성장단계별 입주기업이 인지하는 지원 서비스의 중요도를 보여주고 있다.

표 9. 성장단계별 지원서비스의 중요도

기업성장단계	중요도	시설 장비	자금 지원	기술 지원	네트 워크
창업기 N=243	평균	2.17	3.57	3.53	2.98
	표준편차	.91	.97	.99	.89
	중요도순위	4	1	2	3
상업화기 N=159	평균	2.85	3.64	3.61	3.27
	표준편차	1.14	.93	.94	.96
	중요도순위	4	1	2	3
성장기 N=291	평균	2.60	3.42	3.49	2.97
	표준편차	.98	.95	.99	.90
	중요도순위	4	2	1	3
전체 N=693	평균	2.70	3.52	3.53	3.04
	표준편차	.99	.96	.98	.92
	중요도순위	4	2	1	3
F		3.187	3.013	.728	6.301
유의확률		.042	.050	.483	.002

첫째, 창업기 입주기업의 중요도 순위는 자금지원>기술지원>네트워크>시설 및 장비 지원 순으로 분석되었다. 생존을 최우선 과제로 하는 창업단계의 특징을 반영하여 기업의 설립 손속과 관련된 자금조달 및 기술개발 서비스를 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 선행연구 결과와는 달리 시설 및 장비 지원의 중요도는 상대적으로 낮게 평가되었다. 둘째, 상업화기 입주기업의 중요도 순위 역시 자금지원>기술지원>네트워크>시설 및 장비 지원 순으로 파악되어 창업단계의 중요도 인식과 동일한 결과가 나타났다. 이러한 중요도 인식 결과는 상업화기에서도 창업기와 마찬가지로 생존에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 생각되는 자금조달 및 기술개발 지원서비스의 상대적 중요성이 지속되는 것을 보여준다. 셋째, 성장기 입주기업의 중요도 순위는 기술지원>자금지원>네트워크>시설 및 장비 지원 순

으로 분석되었다. 제품 및 서비스의 판매가 본격화 되는 성장기의 특징으로 제품에 대한 기술지원의 상대적 중요도가 부각되었으며 지속적인 자금지원의 중요성 또한 나타나고 있다. 이에 비해 선행연구들의 결과와는 달리 기업의 네트워크 지원 및 시설지원의 중요성은 여전히 낮게 평가되었다.

이러한 분석결과는 국내 창업보육센터 입주기업이 실제로 인지하는 지원서비스에 대한 중요도가 선행연구가 제시하고 있는 연구결과와는 다소 괴리가 있다는 것을 보여주고 있어서, 향후 연구에서는 창업기업의 환경변화를 반영하고, 연구대상 표본의 특성을 보다 정교하게 구분할 필요가 있다.

[표 10]은 기업성장단계별 입주기업이 인지하는 창업보육센터 지원서비스에 대한 만족도를 보여주고 있다.

표 10. 성장단계별 지원서비스의 만족도

기업성장단계	만족도	시설 장비	자금 지원	기술 지원	네트 워크
창업기 N=243	평균	2.30	3.21	3.25	2.72
	표준편차	.85	1.03	1.02	.93
	만족도순위	4	2	1	3
상업화기 N=159	평균	2.72	3.36	3.20	2.87
	표준편차	1.17	.96	1.04	1.01
	만족도순위	4	1	2	3
성장기 N=291	평균	2.31	3.34	3.25	2.68
	표준편차	.92	.97	1.03	.93
	만족도순위	4	1	2	3
전체 N=693	평균	2.4	3.30	3.24	2.74
	표준편차	.97	.99	1.03	.95
	만족도순위	4	1	2	3
F		11.567	1.637	.141	2.116
유의확률		.000	.195	.869	.121

첫째, 창업기 입주기업의 만족도 순위는 중요도 순위(자금>기술>네트워크>시설장비 지원)와는 달리, 기술>자금>네트워크>시설장비 지원 순으로 분석되었다. 창업단계의 입주기업들은 자금지원을 우선적으로 중요하게 생각하고 있었으나, 실제로는 창업보육센터의 기술지원에 상대적으로 더 만족하고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 상업화기 입주기업의 만족도 순위는 중요도 순위와 동일한(자금>기술>네트워크>시설장비 지원) 순위로 평가되었다. 이는 국내 창업보육센터들이 상업화기 입주기업에 대해서는 이들이 중요하게 생각하고 있는 지원서비스를 우선적으로 충족시켜줄 수 있도록

적절한 자원배분을 하고 있는 것으로 해석될 수 있다. 셋째, 성장기 입주기업의 만족도 순위는 중요도 순위(기술>자금>네트워크>시설장비 지원)와 달리 자금>기술>네트워크>시설장비 지원 순으로 평가 되었다. 즉 성장기 입주기업들은 기술지원을 우선적으로 중요하게 생각하고 있었으나, 실제로는 창업보육센터의 자금지원 서비스에 더 만족하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 국내 창업보육센터의 입주기업 성장단계별 지원서비스 간 자원배분 결정에 시사점을 제공하고 있다.

[표 11]은 기업성장단계별로 입주기업이 인지하는 창업보육센터의 지원서비스에 대한 기대충족정도를 보여주고 있으며 [표 12]는 기업성장단계별로 입주기업이 인지하는 창업보육센터의 지원서비스에 대한 중요도 대비 기대충족도 순위를 보여주고 있다.

표 11. 성장단계별 지원서비스의 기대충족정도

기업성장 단계	실제 지원정도	시설 장비	자금 지원	기술 지원	네트 워크
창업기 N=243	평균	.41	.36	.28	.26
	표준편차	.92	1.30	1.35	1.20
	순위	4	3	2	1
상업화기 N=159	평균	.12	.28	.41	.40
	표준편차	1.26	1.23	1.29	1.05
	순위	1	2	4	3
성장기 N=291	평균	.29	.09	.24	.29
	표준편차	1.05	1.24	1.35	1.06
	순위	4	1	2	3
전체 N=693	평균	.30	.23	.29	.31
	표준편차	1.06	1.27	1.34	1.11
	순위	3	1	2	4
F		3.512	3.315	.823	.755
유의확률		.030	.037	.440	.470

* 기대충족정도 = 중요도 - 만족도
평균값이 작을수록 높은 지원정도를 의미

표 12. 중요도 대비 기대충족정도 순위

기업성장 단계	중요도 대비 지원정도	시설 장비	자금 지원	기술 지원	네트 워크
창업기	중요도 순위	4	1	2	3
	기대충족도 순위	4	3	2	1
상업화기	중요도 순위	4	1	2	3
	기대충족도 순위	1	2	4	3
성장기	중요도 순위	4	2	1	3
	기대충족도 순위	4	1	2	3
전체	중요도 순위	4	2	1	3
	기대충족도 순위	3	1	2	4

기업성장단계별 지원서비스에 대해 입주기업이 인지하는 기대충족정도의 측정은 ‘중요도’에서 ‘만족도’의 값을 차감하여 생성하였다. 이러한 분석은 중요도와 만족도를 측정하는 설문문항이 동일하기 때문에 의미를 가질 수 있다. 기대충족정도(중요도-만족도)의 값이 상대적으로 작을수록 중요도 대비 입주기업 지원서비스의 실제 기대충족정도가 높다고 해석할 수 있다. 반대로 기대충족정도(중요도-만족도)의 값이 클수록 중요도 대비 실제 기대충족정도가 낮다는 것을 의미하고 있다.

기대충족정도에 대한 입주기업의 인식을 분석하면 다음과 같다. 첫째, 창업기 입주기업의 기대충족정도 순위는 네트워크(.26)>기술(.28)>자금(.36)>시설장비 지원(.41) 순으로 분석되었다. 둘째, 상업화기 입주기업의 기대충족도 순위는 시설(.12)>자금(.28)>네트워크(.40)>기술 지원(.41) 순으로 분석 되었다. 셋째, 성장기 입주기업의 기대충족도 순위는 자금(.09)>기술(.24)>네트워크(.29)>시설장비 지원(.29) 순으로 분석 되었다. 이러한 분석결과는 중요도나 만족도 순위와는 달리, 창업기 입주기업은 네트워크지원, 상업화기 입주기업은 시설장비 지원, 성장기 입주기업은 자금지원이 현실적으로 중요도 대비 기대충족도가 높다는 것을 보여주고 있다.

[표 12]를 통해 중요도 대비 기대충족순위를 비교 분석한 결과는 다음과 같다. 먼저 창업단계의 중요도 인식 결과는 자금>기술>네트워크>시설장비 지원순으로 나타났으나 입주기업들이 인식하는 기대충족정도는 네트워크(.26)>기술(.28)>자금(.36)>시설장비 지원(.41) 순으로 분석되었다. 창업단계의 입주기업들은 자금지원을 중시하고 있지만 실제로는 중요도 순위가 낮은 네트워크에 대한 기대충족정도가 가장 높음을 알 수 있었다.

상업화 단계의 중요도 인식 결과는 자금>기술>네트워크>시설장비 지원 순으로 나타났으나 입주기업들이 인식하는 기대충족정도는 시설(.12)>자금(.28)>네트워크(.40)>기술 지원(.41) 순으로 분석되었다. 상업화 단계의 입주기업은 자금지원을 중시하고 있지만 실제로는 중요도 순위가 낮은 시설지원에 대한 기대충족정도가 가장 높음을 알 수 있었다.

성장기 단계의 중요도 인식 결과는 기술>자금>네트

워크>시설장비 지원 순으로 나타났으나 기대충족정도는 자금(.23)>기술(.29)>시설장비(.30)>네트워크 지원(.31)순으로 분석되었다. 성장기 단계의 입주기업은 기술 지원을 중시하고 있지만 실제로는 자금 지원에 대한 기대충족정도가 가장 높음을 알 수 있었다.

이러한 분석결과는 성장단계별 입주기업에 대한 국내 창업보육센터의 지원성파에 함의를 제공하고 있으며, 보다 효과적인 지원을 위한 자원배분 전략에 시사점을 줄 수 있을 것이다.

V. 결론

본 연구는 광범위한 설문조사를 통해 성장단계별로 국내 창업보육센터 입주기업이 제공받는 지원서비스에 대한 중요도, 만족도 및 기대충족정도를 측정하고 분석함으로써, 창업보육센터의 효과적인 지원 및 자원배분 전략 수립에 도움을 주고자 수행되었다.

본 연구의 주요결과를 살펴보면, 우선 모든 성장단계의 입주기업들이 가장 중요하게 인식하는 지원서비스는 자금 지원서비스로 나타났다. 자금 지원서비스는 모든 성장단계의 입주기업들에 있어 중요도 순위에서 1, 2위를 차지할 정도로 가장 중요한 요인으로 나타났다.

또한 모든 성장단계의 입주기업들이 중요하게 인식하는 두 번째 지원서비스는 기술지원서비스로 나타났다. 기술지원서비스는 중요도 순위에서 성장기 입주기업에서는 1위, 창업기와 상업화기 입주기업에서는 2위를 차지하였다. 이는 창업보육센터 입주기업의 대부분이 기술창업기업임을 고려할 때 당연한 결과일 것이다.

창업보육센터의 여러 지원서비스에 대해 입주기업들이 느끼는 만족도의 순위를 살펴보면, 중요도의 순위와 비슷하게 자금지원서비스 및 기술지원서비스가 1, 2위를 차지하고 있다. 하지만 이는 다른 지원서비스에 대한 상대적 순위를 보여주는 것이지 입주기업들의 기대를 충족시켰다는 것을 의미하는 것으로 보기는 어렵다.

실제로 동일한 설문문항으로 측정된 중요도의 5점 척도 스코어에서 만족도 5점 척도 스코어를 차감한 기대충족정도의 분석에서는 매우 상이한 결과가 나타났다.

기대충족정도 분석결과는 창업기 입주기업에게 네트워크 지원이, 상업화기 입주기업에게는 시설장비 지원의 기대충족정도가 높은 것으로 나타나 중요도와 만족도 분석과는 괴리를 보여주고 있다. 이는 창업보육센터의 90% 이상이 대학에서 운영하고 있다는 점을 감안할 때, 대학이 보유한 우수 교수 연구 인력의 네트워크가 창업 초기의 입주기업에게 큰 도움이 되고 있으며 창업보육센터가 제공하는 저렴한 비용의 사무실 공간과 대학의 실험공간도 큰 도움이 되고 있는 것으로 나타난 것이라 해석할 수 있지만, 창업기 입주기업이 가장 중요하게 생각하는 자금지원 서비스는 상대적으로 기대에 미치지 못하고 있다는 것을 보여준다. 성장기 입주기업에서는 자금지원 서비스가 높은 기대충족정도를 나타내고 있어 중요도 및 만족도 순위와 비교적 일관된 결과를 보여주고 있지만 역시 이들이 가장 중요하게 생각하는 기술지원서비스는 기대에 미치지 못하고 있다는 것을 보여준다.

본 연구의 이러한 실증연구결과를 토대로 지원전략을 수립한다면 창업보육센터는 창업기와 상업화기 입주기업의 지원에 있어서 자금지원에 더 많은 자원배분을 할 수 있도록 해야 할 것이다. 성장단계 초기에 속하는 창업기와 상업화기 입주기업의 자금지원에 대한 기대충족정도가 낮은 것은 본격적인 매출이 발생하기 이전 단계 기업에 대한 자금지원의 회수가능성이 불확실하기 때문일 것으로 짐작되는데, 보다 정교한 투융자 타당성 분석을 통해 입주기업들이 가장 필요로 하는 자금지원서비스를 확충하는 노력이 필요하다. 구체적으로 제안한다면 매출액과 담보력이 취약한 창업초기기업들에게 외부 자금조달에 있어서 '기술보증기금', '신용보증기금'과 중소기업진흥공단 등의 창업초기 지원금을 체계적으로 연계하여 사각지대를 해소할 필요가 있다. 특히 창업보육센터 입주기업들이 취약할 수 있는 공장 및 설비자동화를 위한 설비자금, 운전자금 지원을 위한 신용보증 규모 확대와 더불어 중소기업진흥공단의 직접대출 규모 및 은행 자금의 연계 수준의 규모를 현재의 수준보다 더 높일 것을 검토할 필요가 있다. 자금지원에 있어서도 선별기능을 강화하고 경쟁을 통한 지원을 유도하여 선착순 지원이라는 인식을 해소해야

할 것이다. 또한, 창업보육센터 입주기업이 지원받을 수 있는 총 지원기간을 설정하고(일종의 졸업제 도입), 자금지원의 현황을 기록하는 이력제를 도입하여 중복 지원을 차단할 필요가 있으며 추가지원의 경우 지원 성과와 연계하여 지원여부를 결정하도록 유도할 필요가 있다. 창업보육센터 입주기업들에 대하여 성장단계별로 중소기업진흥공단→기술신용보증기금→신용보증기금→은행→투자사로 이어지는 단계별 지원체계를 구축한다면 창업초창기 기업의 자금지원 문제를 효율화할 수 있을 것으로 판단된다. 또한, 중소기업대출 중 만기 1년 이내 단기대출 비율이 70%를 차지하고 있어 만기 연장에 따른 부담이 증대되고 있으므로 입주기업 생존율을 담보할 수 있는 대출기간의 장기화를 유도할 필요가 있다. 창업보육센터 입주기업에 대한 대출형태에 있어서도 사업성과 신뢰를 기반으로 하는 관계형 대출을 확대하고 동산담보 대출 등 입주기업 담보능력을 제고할 수 있는 제도를 도입할 필요가 있다. 금융기관이 기술력 있는 입주기업을 위해 리스크를 분담할 수 있는 투자상품을 개발하는 것도 은행 중심의 대출관행을 해소할 수 있는 방안이 될 것이다.

반면, 성장기 단계의 입주기업들은 상대적으로 자체 매출을 통해 자금의 문제를 어느 정도 해결할 수 있는 것으로 보이므로 자금관련 자원배분을 성장단계 초기 입주기업들에 치중하고 가장 중요하게 생각하고 있는 기술지원에 더 많은 자원배분을 해야 할 것이다. 창업기와 상업화기를 통해서 확보된 기술력은 치열한 경쟁과 시장성숙과 더불어 더욱 진보된 기술을 요구한다. 특히 성장기 입주기업의 가장 중요한 경쟁력은 원천기술 확보를 위한 R&D 투자와 핵심기술 확보를 통한 자체 제품개발일 것이다. 이를 위해서 창업보육센터에서는 중개기관 및 전문가를 활용한 R&D컨설팅 및 기획기능을 강화하여 입주기업의 사업화 성공률을 제고할 필요가 있다.

본 연구는 성장단계별로 구분된 창업보육센터 입주기업이 체감하는 창업보육센터 제공 지원서비스에 대한 중요도와 만족도뿐만 아니라 기대충족정도를 제시함으로써, 향후 창업보육센터의 보다 정교하고 효과적인 지원전략을 도출하는데 일조할 수 있을 것으로 기대

된다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계를 가지고 있다. 첫째, 창업보육센터 지원의 성과는 궁극적으로 입주기업의 성과에 따라 판단되어야 하나, 본 연구는 입주기업 응답자의 만족도에 대한 주관적인 판단에 의존하는 방법론적인 한계를 안고 있다. 향후 연구는 입주기업의 성과를 적극적으로 활용할 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서는 입주기업들의 업종, 지역 특성, 제품 특성 등의 잠재적인 영향요인을 통제하지 못하였다. 향후 연구에서 이런 영향요인을 통제한다면 보다 정교한 시사점을 도출할 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- [1] 최종열, 정해주, “창업보육센터 지원서비스의 효율적 운영에 관한 연구”, 인적자원관리연구, 제13권, 제4호, pp.167-190, 2006.
- [2] R. W. Smilor, "Managing the Incubator System: Critical Success Factors to Accelerate New Company Development," IEEE Transactions on Engineering Management, Vol.34, No.3, 1987, pp.146-155, 1987.
- [3] R. K. Kazanjian and R. Drazin, "An Empirical Test of a Stage of Growth Progression Model," Management Science, Vol.35, No.12, pp.1489-1503, 1989.
- [4] 김영배, 하승욱, “우리나라 벤처기업의 성장단계에 대한 실증조사”, 기술혁신연구, 제8권, 제1호, pp.125-154, 2000.
- [5] 이장우, 장수덕, “벤처기업의 성장단계별 성공요인에 관한 탐색적 연구”, 인사·조직연구, 제9권, 제2호, pp.59-92, 2001.
- [6] R. Lalkaka, "Technology Business Incubators: Critical Determinants of Success," Annals New York Academy Science, pp.270-290, 1997.
- [7] 양현봉, 송하율, 김홍석, “우리나라 창업보육센터 평가에 관한 연구”, 중소기업연구, 제24권, 제1호, pp.25-52, 2002.

- [8] L. E. Greiner, Evolution and revolution as organizations grow, Harvard Business Review, pp.37-46, 1972.
- [9] R. K. Kazanjian, Relation of Dominant Problems to Stages of Growth in Technology-Based New Venture, Academy of Management Journal Vol.31, pp.257-279, 1988.
- [10] G. A. Lichtenstein, T. S. Lyons, and N. Kutzhanova, "Building Entrepreneurial Communities: the Appropriate Role of Enterprise Development Activities," Journal of the Community Development Society, Vol.35, No.1, pp.5-24, 2004.
- [11] H. R. Dodge and J. E. Robbins, "An Empirical Investigation of the organizational Life Cycle Model for Small Business Development and Survival," Journal of Small Business Management, Vol.30, No.1, pp.27-37, 1992.
- [12] H. R. Dodge, S. Fullerton, and J. E. Robbins, "Stage of the Organizational Life Cycle and Competition as Mediators of Problem Perception for Small Businesses," Strategic Management Journal, Vol.15, No.2, pp.121-134, 1994.
- [13] Lester and L. Donald, "Organization Life Cycle: a Five-stage Empirical Scale," International Journal of Organizational Analysis Vol.11, No.4, pp.339-354, 2003.
- [14] 이인찬, 이광훈, 박성진, 김운호, 벤처기업의 성장단계별 성공요인분석과 정책과제, 정보통신정책연구원, 1998.
- [15] 이상석, 최종호, "창업보육센터 성공요인에 관한 연구", 중소기업연구, 제23권, 제4호, pp.155-177, 2001.
- [16] 이춘우, 서창수, "한국벤처기업 경영요소 중요도의 조직성장단계별 변화에 관한 탐색적 연구", 중소기업연구, 제28권, 제2호, pp.3-29, 2006.

저 자 소 개

임 성 준(Seong-Joon Limb)

정회원



- 1994년 : Texas대학(Austin) 경영학박사(전략경영)
- 1995년 ~ 현재 : 중앙대학교 경영학부 교수

<관심분야> : 전략경영

김 장 권(Chang-Kwon Kim)

정회원



- 2009년 : 중앙대학교 대학원 경영학과 박사과정 수료

<관심분야> : 기술혁신