

창업가가 인식한 창업지원사업의 중요도: 만족도 분석

이영주

한밭대학교 창업경영대학원 창업학과 석사과정

양영석

한밭대학교 창업경영대학원 창업학과 교수

김명숙

한밭대학교 창업경영대학원 창업학과 전담교수

국 문 요 약

본 연구는 창업지원사업의 효과성을 높이기 위해 창업지원사업의 분야 및 창업지원사업의 기대충족도와 경영성과와의 인과관계를 규명하고 창업기업의 경영성과에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 검증하는 것에 목적이 있다. 이에 따라 우리나라 창업지원사업의 분야별 인지도, 중요도, 만족도를 살펴보고, 이러한 인식도의 차이인 기대충족도를 비교분석하여 이에 근거한 문제점을 파악함으로써 현 시대에 맞는 발전방향을 도출하여 우리나라 창업지원사업의 발전방안들을 제시하며, 합리적이고 효과적인 정책방향을 탐색하고자한다.

조사대상은 충청남도과 충청북도의 창업보육센터에 위치하며, 중소기업창업지원법에 의해 사업을 개시하고 7년이 지나지 않은 개인사업자 및 법인 사업자로 한정하였다. 자료수집 방법은 창업보육 매니저에게 요청하여 10개의 창업보육센터를 대상으로 총 150개의 입주기업에 이메일 설문지가 발송되었고, 자기보고식 작성방법에 따라 설문회수된 123개의 설문지 중 불성실 하게 응답한 설문지 1부를 제외한 총 122개를 최종 설문지로 사용하였다. 연구를 위한 자료의 수집은 2017년 10월 10일부터 2017년 10월 25일까지 2주간 실시하였다. 본 연구를 수행하기 위해 수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 22.0을 활용하여 분석하였다.

창업지원사업 분야별로 창업자들이 상대적으로 중요하게 생각하는 정도와 실제 만족하는 정도의 평균값과 그 차이에 대한 검정을 한 결과는 다음과 같다. 창업지원사업 중 가장 중요하게 인지하고 있는 분야는 자금지원(4.44점), 시설·공간(4.25점), 컨설팅(3.80점), 창업교육(3.76점) 순으로 나타났고, 자금지원과 시설·공간은 4점 이상의 높은 점수를 보였다. 창업지원사업의 만족도는 창업교육(3.39점), 시설·공간(3.48점), 자금지원(3.36점), 컨설팅(3.33점)순으로 나타났다. 창업지원사업의 창업교육, 시설·공간, 컨설팅, 자금지원 각각 분야의 중요도와 만족도의 차이에 대한 통계적 유의성을 검정한 결과 모든 분야에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

1. 서론

글로벌 금융위기의 영향으로 실업률이 증가하고 경제가 침체되면서 정부의 경제 활성화 및 국가 신성장 동력 확보를 위한 중추적인 역할로서 창업에 대한 관심이 증가하고 있다. 통계청의 2017년 6월 고용동향에 따르면 경제활동인구는 전년동월대비 36만 7천명(1.3%p) 증가하였으며 실업률은 3.8%로 전년동월대비 0.2%p 상승하였고, 청년실업률은 전년동월대비 0.2%p 상승하였다. 저출산·고령화로 인해 저성장·고실업이 고착화되고 있어 새로운 일자리 창출이 시급한 실정이다. 새로운 일자리 창출에 대한 시급함을 고민하게 한다(김진수, 2016). 정부는 이러한 고용없는

성장의 대안책으로 새로운 성장동력과 청년의 일자리 창출을 위한 창업을 활성화하기 위해 다양한 창업지원사업을 추진하고 있다. 창업기업의 증가는 새로운 비즈니스 모델의 창출과 제품의 다양화 및 가격 하락을 가져 올 수 있으며, 창업을 활성화는 직·간접적인 고용효과로 이어져 고용없는 성장을 극복할 대안으로 여겨지고 있다(김진수, 2016).

본 연구는 창업지원사업의 효과성을 높이기 위해 창업지원사업의 분야 및 창업지원사업의 기대충족도와 경영성과와의 인과관계를 규명하고 창업기업의 경영성과에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 검증하는 것에 목적이 있다. 이에 따라 우리나라 창업지원사업의 분야별 인지도, 중요도, 만족도를 살펴보고, 이러한 인식도의 차이인 기대충족도를

비교분석하여 이에 근거한 문제점을 파악함으로써 현 시대에 맞는 발전방향을 도출하여 우리나라 창업지원사업의 발전방안들을 제시하며, 합리적이고 효과적인 정책방향을 탐색하고자한다.

2. 이론적 배경

2.1. 창업지원사업의 현황

중소기업청(2016)의 ‘2017년도 정부 창업지원사업 통합공고’에 따르면 2017년 창업지원사업의 규모는 6,158억원으로, 2016년도 5,764억원 대비 6.8%p(394억원)이 증가하는 것으로 보고되었다.

정부의 창업지원사업 내용을 부처별로 살펴보면, 7개 부처, 62개 사업으로, 중기청 26개 (5,191억원), 미래부 22개 (612억원) 순으로 나타났다.

<표 1> 부처별 사업수 및 예산 현황

구분	중기청	미래부	농식품부	문체부	특허청	고용부	교육부	계
사업수(개)	26	22	6	3	3	1	1	62
17년 예산(억원)	5,191	612	15	63	111	150	16	6,158

분야별로는 창업기업에 대한 융자, 보증 투자 등의 자금 지원을 제외한 분야 중 사업화 지원 사업이 20개 (2,870억원)로 가장 많았으며, 그다음으로 멘토링·컨설팅 지원 사업이 9개 (347억원), 시설공간이 8개(300억원)순으로 나타났다.

<표 2> 분야별 사업수 및 예산 현황

구분	사업화	멘토링·컨설팅	시설공간	창업교육	R&D	행사·네트워크	판로·해외진출	계
사업수(개)	20	9	8	7	7	6	5	62
17년 예산(억원)	2,870	347	300	302	2,154	34	151	6,158

중소벤처기업부(2017)의 ‘2017년 중소기업 정책자금 운용 계획(안)’에 의하면 정책자금은 창업기업자금이 16,500억원으로 예산의 규모가 가장 컸으며, 그 다음으로는 신성장기반, 신시장진출지원, 제도약지원 순으로 나타났다.

<표 2-3> 정책자금 현황

구분	창업기업자금	투융자복합금융	신성장기반	신시장진출지원	제도약지원	간접경영안정	계
사업수(개)	2	2	3	2	3	2	14
17년 예산(억원)	16,500	1,500	8,800	5,750	2,550	750	35,850

2.2. 창업지원사업

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 ‘중소기업창업지원법’에서 정의하고 있다.

2017년도 창업지원사업 계획에 의하면 정부는 창업교육, 시설·공간, 멘토링·컨설팅, 사업화, R&D, 행사·네트워크, 판로·해외진출, 자금지원으로 분야를 구분하여 창업을 지원하고 있다. 본 연구에서는 정부의 다양한 창업지원사업 중 특히 경영성과에 긍정적인 영향이 있는 것으로 나타난 창업교육, 시설·공간, 컨설팅, 자금지원 4가지 분야를 중심으로 살펴보고자 한다(신유섭, 2013; 김종식, 2017; 임승준, 2017).

창업교육의 목적은 창업기업에게 창업성공이 가능하도록 창업기술정보와 전문지식을 제공함으로써 창업성공확률을 높이고, 창업실패와 중소기업의 양성에 있다.

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

컨설팅이란 타산업의 지식 집약화와 파급 효과 및 고부가가치 창출에 직접적인 지원을 수행하는 대표적인 지식 서비스업으로 전문 인력이 부족한 창업기업에게는 반드시 필요한 서비스이다.

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

2.3. 기대충족도(중요도-만족도)

사람들은 제품이나 서비스 구매 후 평가를 다양한 심리적 반응과 태도를 형성한다. 심리적 반응은 이성적 판단과 감성적 반응으로 구성되는데 이를 충족 또는 불충족이라 한다. 기대충족도는 기업에게 중요한 영향을 미치는 존재로서 미래의 수익 또는 경제의 활성화에 중요한 영향을 미친다(Anderson, E. W, Fornell, C. & Lehmann, D. R., 1994; 2010). 기대충족도는 선택한 제품 또는 서비스에 대

한 평가가 사전에 갖고 있었던 기대와 부합되는 것을 의미한다(Kotler, P., & Armstrong, G.,2004). Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W.(1993)는 제품에 대한 평가가 최소한 소비자의 기댓값과는 같아야 하며 그 이상일 경우 소비자들은 긍정적인 평가를 하며 이를 기대충족이라고 하였다. 또 다른 정의는 고객은 단순히 상품을 구입하는 사람, 상품을 생산하고 이용하여 서비스를 제공하는 일련의 과정에 관련된 자기 이외의 모든 사람을 뜻하고, 충족이란 마음에 부족함이 없이 흐뭇한 심리적 상태를 의미한다. 따라서 기대충족이란 고객이 자신이 기대한 것보다 실제로 얻는 가치가 크다고 생각할 때 느끼는 감정을 말한다(안수현, 2017; 이유진, 2017).

3. 연구 방법

3.1. 연구가설

본 연구는 창업자가 인지하는 창업지원 사업의 중요도, 만족도의 차이를 확인하기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 창업지원사업의 분야별 중요도와 만족도는 차이를 가질 것이다.

가설 2. 창업지원사업 분야별 세부항목의 중요도와 만족도는 차이를 가질 것이다.

3.2. 조사대상 및 분석방법

조사대상은 충청남도과 충청북도의 창업보육센터에 위치하며, 중소기업창업지원법에 의해 사업을 개시하고 7년이 지나지 않은 개인사업자 및 법인 사업자로 한정하였다. 자료수집 방법은 창업보육 매니저에게 요청하여 10개의 창업보육센터를 대상으로 총 150개의 입주기업에 이메일 설문지가 발송되었고, 자기보고식 작성방법에 따라 설문회수된 123개의 설문지 중 불성실 하게 응답한 설문지 1부를 제외한 총 122개를 최종 설문지로 사용하였다. 연구를 위한 자료의 수집은 2017년 10월 10일부터 2017년 10월 25일까지 2주간 실시하였다.

본 연구를 수행하기 위해 수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 22.0을 활용하여 분석하였다.

설문을 통한 가설 검증을 위해, 신뢰도 분석, 요인분석, 빈도분석, 차이 분석, IPA 분석을 실시하였다.

3.3. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구에 사용된 표본은 총 122명으로 조사대상자 특성으로는 성별, 만나이, 최종학력을 분석하였고 조사대상기업

특성으로는 창업근속기간, 기업의 위치, 직원 수, 작년에 비해 새로 채용한 지원의 수, 기업의 업종을 분석하였다.

조사대상자의 성별은 여성이 27명(22.1%), 남성이 95명(77.9%)로 남성이 여성보다 2배 이상 많았다. 만나이는 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 창업근속기간은 평균 38.90개월로 나타났으며, 기업의 위치는 충청남도가 91개(74.6%), 충청북도가 31개(25.4%)로 충청남도의 기업이 충청북도 기업보다 3배 가량 많이 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·기술서비스 업, 예술·스포츠·여가 서비스업 순으로 나타났다.

4. 연구 결과

4.1. 창업지원사업 이용실태

창업가의 창업지원사업 이용 실태를 파악하기 위해 창업기업이 이용한 창업지원사업의 종류를 모두 선택하도록 한 결과는 <표 1>와 같다.

<표 1> 창업가의 창업지원사업 이용 실태

변수	빈도	(N=122)
		케이스 %
창업교육	72	59.0
시설·공간	76	62.3
컨설팅	60	49.2
자금지원	82	67.2
기타	2	1.6
전체	292	239.3

#참고 ; 연구대상은 122명이었으나, 중복응답을 허용하고 있으므로 전체 응답빈도는 292로 나타나며, 각 항목에 대한 응답비율의 합은 239.3%로 나타난다

전체 조사대상자 122명 중 자금지원을 이용한 기업이 67.2%, 시설·공간 62.3%, 창업교육 59.0%, 컨설팅 49.2% 순으로 나타나 창업지원사업 중 자금지원사업을 이용한 기업이 가장 많았고, 컨설팅을 이용한 기업이 가장 적었다.

4.2. 창업지원사업의 중요도와 만족도 차이

창업지원사업 분야별로 창업자들이 상대적으로 중요하게 생각하는 정도와 실제 만족하는 정도의 평균값과 그 차이에 대한 검정을 한 결과는 <표 2>과 같다.

창업지원사업 중 가장 중요하게 인지하고 있는 분야는 자금지원(4.44점), 시설·공간(4.25점), 컨설팅(3.80점), 창업교육(3.76점) 순으로 나타났고, 자금지원과 시설·공간은 4점 이상의 높은 점수를 보였다. 창업지원사업의 만족도는 창업교육(3.39점), 시설·공간(3.48점), 자금지원(3.36점), 컨설팅(3.33점)순으로 나타났다. 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 만족도간 평균의 차이를 살펴본 결과 모든 분야에서 양(+의 값을 보였으며 중요도와 만족도의 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 2> 창업지원사업 중요도 만족도의 차이검정

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

4.3. 창업지원사업의 중요도-만족도 분석

IPA분석(Importance Performance Analysis)는 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.

각 사분면의 분포를 정리하면, 지속적 유지가 필요한 제 1사분면에는 창업교육지원사업 중 시제품 제작 및 전문기술 교육, 경영관리 교육, 세무회계 교육, 시설·공간지원사업 중 시설 임대료 지원, 업무 수행 공간 지원, 기술 개발 설비 지원이 위치하였다. 제 1사분면에 위치하여 지속적 유지가 필요한 사업은 창업교육지원사업과 시설·공간 지원사업으로 나타났으며, 이 분야의 항목은 창업자가 창업지원사업에 대해 중요하게 생각하는 동시에 실제로 잘 만족되고 있기 때문에 주관기관에서 비교적 잘 수행하고 있음

을 보여주는 항목이라 할 수 있다.

집중개선이 필요한 제 2사분면에는 컨설팅지원사업 중 컨설턴트의 전문성, 창업자금지원사업 중 자금지원의 규모, 자금지원절차의 간소함, 자금지원 조건의 간단함, 자금상환방법의 다양함, 정부출연금·보조금지원, 정부 용자·보증으로 나타났다. 주로 창업자금지원사업의 대부분이 창업자가 중요하게 생각하는 항목이지만 실제로 만족스럽지 않은 것으로 나타나 집중적인 개선방안이 요구되는 항목이라 할 수 있다.

저우선순위로 제한적 활용이 필요한 제 3사분면에는 창업교육지원사업 중 기업가정신 교육, 컨설팅지원사업 중 컨설팅의 비용, 컨설팅 중 원활한 의사소통, 컨설팅 보고서 품질, 컨설팅의 사후관리, 창업자금지원사업 중 엔젤·벤처캐피탈 투자로 나타났다. 제 3사분면에 주로 위치한 컨설팅지원사업은 중요도와 만족도 측면에서 모두 낮은 평균 값을 나타내고 있어 전반적인 개선 노력이 필요하다.

불필요한 항목에 대한 지양이 필요한 제 4사분면에는 창업교육지원사업 중 창업실무교육, 시설·공간지원사업 중 사무기자재 지원, 회의실 및 부대시설 지원, 컨설팅 지원사업 중 컨설팅 수행일정으로 나타났다. 제 4사분면에 속한 사업들은 중요도에 비해 만족도가 높은 항목으로, 전반적으로 선택과 집중을 통한 지원사업의 재조정이 필요한 항목이라 할 수 있다.

<그림 1> 창업지원사업 중요도-만족도 분석

