

입주기업의 성장단계별 창업보육센터 지원서비스가 서비스 만족도와 경영성과에 미치는 영향

| 발표자 | 신교성(한밭대학교)* / 양영석(한밭대학교)** / 김명숙(한밭대학교)**

[요약]

본 연구는 창업보육센터 입주기업을 대상으로 지원서비스가 성장단계별로 차이가 있을 것이라는 가정과 입주기업이 느끼는 만족도와 그에 따른 경영성과에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 입주기업의 니즈(needs)를 반영한 성장단계별 차별화된 효과적 지원서비스로 입주기업의 만족도와 경영성과를 높임으로써 창업성공률을 제고하기 위한 이론적 기여와 정책적 시사점을 제시하는 데 목적이 있다.

본 연구의 검증을 위하여 가설1 성장단계별 지원서비스는 정(+)의 유의한 차이가 있을 것이다, 가설2 성장단계별 만족도는 정(+)의 유의한 차이가 있을 것이다, 가설3 성장단계별 경영성과는 정(+)의 유의한 차이가 있을 것임을 ANOVA 분석을 실시하였고, 가설4 지원서비스가 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다, 가설5 지원서비스가 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다, 가설6 만족도가 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 선행연구와 같이 지원서비스는 입주기업의 경영성과와 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 창업보육센터의 성장단계별 지원서비스가 서비스의 만족도와 경영성과에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 중소기업청 지정 창업보육센터 입주기업 174개를 표본으로 SPSS 22.0을 이용하여 검증하였다.

본 연구에서 실증분석을 통하여 얻은 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째 성장단계별 지원서비스의 차이에 대한 차이분석 결과 정(+)의 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 성장단계별 만족도의 차이는 차이가 없는 것으로 나타났으며 성장단계별 경영성과의 차이 중 투자유치는 정(+)의 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 창업보육센터에서 제공하는 지원서비스가 입주기업의 경영성과와 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 입주기업의 만족도도 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결과를 종합해보면 창업보육센터의 지원서비스가 아직도 행정지원과 자금지원 등에만 국한되어 지원되고 있는 것으로 나타나 입주기업의 성장단계에 적합한 다양한 서비스의 제공이 필요함을 주시시켜 주고 있다. 또한, 성장단계별 입주기업의 만족도는 매출증가와 고용증가로 이어졌지만 아직 투자유치에는 크게 영향을 미치지 못하고 있음을 알 수 있다. 따라서 모든 입주기업에게 획일적인 지원서비스가 아닌 차별화된 지원서비스가 필요하며, 이를 위하여 창업보육센터 매니저들이 엑셀러레이터로서의 역할을 하기 위한 창업보육역량 고도화가 필요하고, 창업보육사업은 기업의 성장단계와 관련이 있으므로 입주기업의 성장단계 및 창업보육센터의 지원하는 역할과 기능에 따른 창업보육모델의 진화를 고려한 3세대, 4세대 보육모델로서의 발전된 운영정책 수립이 요구된다.

* 한밭대학교 창업경영대학원 석사, sgs5555@naver.com

** 한밭대학교 창업경영대학원 교수, ytony@hanbat.ac.kr

*** 한밭대학교 창업경영대학원 전담교수, kmsjws@hanbat.ac.kr