

창조경제타운 서비스 개선을 위한 사용자 만족도 조사 및 분석 연구

신주연* · 신동구**

I. 서론

지난 40여년간 한국 경제의 성장을 이끈 추격형 전략은 글로벌 경제위기 및 신흥 산업국가 등장 등으로 한계에 봉착하였고, 부가가치 창출 요소도 노동자본(산업경제), 지식정보(지식경제)에서 “혁신적 기술과 창의적 아이디어(창조경제)”로 이동하고 있으며, 이미 미국, 영국, EU 등 주요 국가들은 창조와 혁신을 통해 시장과 일자리를 창출하는 경제 패러다임으로 전환하고 있는 실정이다. 이에 정부에서는 한국의 강점인 과학기술 ICT 역량 등을 활용한 한국형 창조경제 추진전략(창조경제 실현계획)을 발표하였고, 이를 통해 창업과 신산업시장 및 새로운 일자리 창출로 연결되는, 국민의 창의성에 기반한 선도형 전략을 추진하였으며, 그 방안으로 국민의 아이디어를 가치화 하여 창업으로 연결하는, 아이디어 사업화 지원 플랫폼인 창조경제타운을 마련하였다.

창조경제타운(www.creativekorea.or.kr)에서는 전 국민을 대상으로 창의적인 아이디어를 접수받아 온라인 멘토링을 통해 아이디어를 구체화 및 발전시키고, 여러 사업화 지원을 위한 범부처 연계 프로그램을 진행하고 있다. 또한 다양한 콘텐츠를 통해 예비창업자들이 창업을 준비하는 과정이 보다 쉽고 효율적으로 이루어 질 수 있도록 돕고 있으며, 많은 성공사례도 창출하고 있다. 하지만 창조경제타운이 아이디어 사업화 지원 프로세스 및 다양한 서비스를 통해 아이디어 사업화 생태계를 구현하고, 국민의 창의적인 아이디어가 경제 성장의 핵심이 될 수 있도록 지원하는 역할을 수행하기에는 아직 많이 부족한 편이다. 이에 본 연구에서는 창조경제타운이 더 나은 모습으로 발전하고자 이용자를 대상으로 창조경제타운 서비스에 대한 만족도를 조사하여 분석하고자 하였으며, 수요자의 의견을 반영한 서비스의 발전 방향을 제시하고자 한다.

II. 본론

1. 만족도 조사 개요

창조경제타운 만족도 조사는 창조경제타운 홈페이지 이용자를 대상으로 1)아이디어 제안 서비스, 2)연계 및 사업화 지원 서비스, 3)멘토링 서비스, 4)홈페이지(콘텐츠 포함)에 대한 만족도를 조사하고, 이를 서비스 개선사항에 반영하여 이용자의 활용도를 향상 시키는 데에 목적을 두고 진행하였다. 조사 표본은 2014년 4월 이후 2회 이상 접속한 이용자 중 이메일 주소가 확보되고 이메일 수신을 동의한 9006명으로 추출하였으며, 응답자가 설문에 응답하기 용이하도록 웹페이지 형태의 설문 사이트를 구축하여 이메일 주소로 설문조사 웹 페이지에 응답을 권유하는 방식으로 진행되었다. 2014년 12월 15일부터 12월 24일까지의 조사를 통해 총 1662명이 응답하였으나, 응답의 신뢰성을 높이기 위해 유효 응답자 1136명을 최종 선정하여 결과를 분석하였다.

설문 구성은 각각의 서비스에 대한 세부 만족도와 전반적인 만족도, 그리고 개선사항에 대한 질문으로 구성하였고, 멘토링 서비스의 경우 멘토와 멘티가 서비스를 이용하는 입장이 다르기 때문에 멘토와 멘티를 구분

* 신주연, 한국과학기술정보연구원 선임연구원, 02-3299-6165, jyshin0417@kisti.re.kr

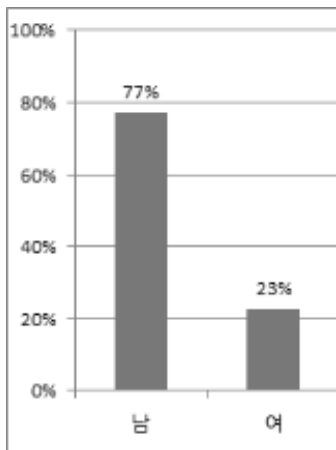
** 신동구, 한국과학기술정보연구원 선임연구원, 02-3299-6280, lovesin@kisti.re.kr (교신저자)

하여 각자의 입장에서 서비스의 만족도를 답하도록 구성하였다.

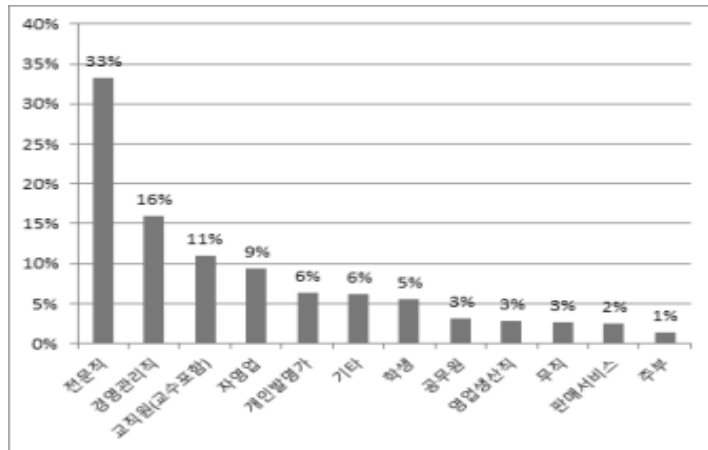
2. 만족도 조사 및 분석

1) 응답자 특성

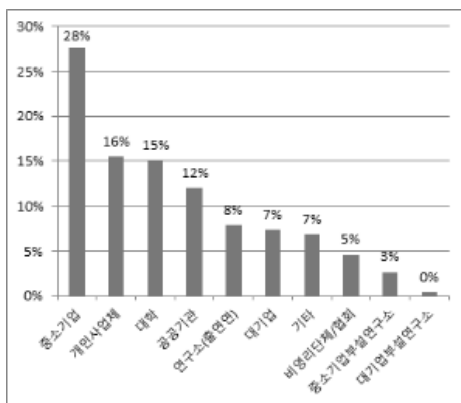
응답자 특성은 성별, 직종, 종사기관, 관심사업화단계로 구성되었으며, 창조경제타운 이용자의 경향을 알아보기 위해 조사하였다. 성별에서는 (그림 1)과 같이 남자가 877명(77.2%), 여자가 259명(22.8%)으로 조사되었으며, 응답자의 직종은 (그림 2)와 같이 전문직 33.3%, 경영관리직 16.0%, 교직원(교수포함)이 11.0%로 세 직종이 전체의 과반수이상을 차지하고 있는 것으로 조사되었다. 종사기관으로는 중소기업 27.7%, 개인사업체 15.5%로 각각 1, 2순위로 조사되었으며(그림 3), 마지막으로 응답자의 관심사업화단계는 총 7단계(아이디어창출, 구체화/기술개발, 기술평가/관리화, 자금, 교육, 인프라, 영업/마케팅)중에 구체화/기술개발이 30.6%, 아이디어 창출 분야가 29.3%로 상기 두 분야의 합이 과반수이상을 차지하고 있는 것으로 조사되었다(그림 4). 이로 볼 때, 창조경제타운의 이용자는 여성보다는 주로 남성이며, 사업화 단계에서 초기 단계에 속하는 아이디어 창출, 구체화/기술개발 단계에 관심이 많은 것으로 볼 때, 타운의 이용자는 주로 사업화의 초기단계에 위치한 예비창업자라는 것과, 또한 상기 사업화 단계와 관련된 정보 및 서비스에 대해 관심이 많을 것으로 유추해 볼 수 있다.



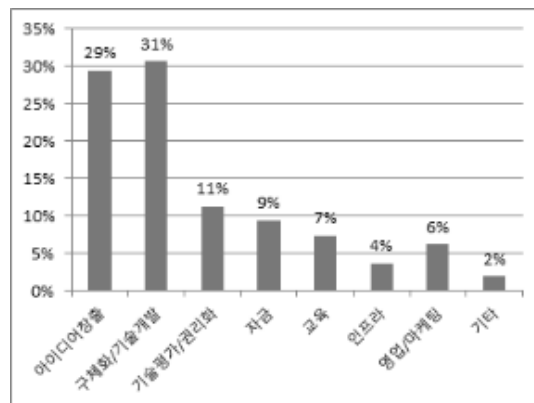
(그림 1) 응답자의 성별 분포



(그림 2) 응답자의 직종 분포



(그림 3) 응답자의 종사기관

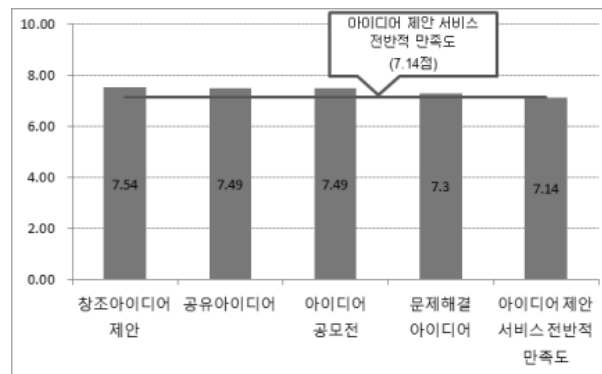


(그림 4) 응답자의 관심 사업화 단계

2) 아이디어 제안 서비스 만족도 조사

창조경제타운의 아이디어 제안과 관련된 서비스는 창조아이디어 제안, 공유아이디어, 아이디어 공모전, 문제해결아이디어로 총 4가지이다.(2015.9.30. 이전기준) 창조아이디어 제안 서비스는, 창조경제타운을 통해 아이디어 사업화를 지원받기 위해 반드시 참여해야 하는 서비스로 사업화를 준비하는 아이디어의 정보에 대해 입력하는 곳이다. 아이디어 공모전은, 여러 공공기관 및 민간 기업에서 주관하는 아이디어 공모전에 대해 안내하는 서비스로, 일부 공모전의 경우는 창조경제타운에서 직접 공모전 아이디어를 제안 받고 있다. 공유아이디어 서비스는 창조경제타운에 제안한 아이디어를 타인과 공유할 수 있는 공간으로, 특허 출원 및 등록으로 아이디어에 대한 소유권이 확실하게 보장된 상태에서 진행하게 되는데, 사업화를 진행하고자 하는 아이디어를 타인과 공유하여, 다수의 의견을 통해 아이디어를 발전시킬 수 있으며, 또는 창업을 함께 할 동업자를 구할 수도 있다. 문제해결아이디어 서비스는 기업이나 공공기관의 문제를 창조경제타운에 의뢰하면, 국민이 최적의 대안을 제시하여 문제를 해결하는 서비스이다.

상기의 아이디어 제안과 관련된 서비스의 만족도를 조사한 결과 모두 만족 수준(7~8점, 10점 척도)으로, 창조아이디어 제안 서비스는 7.54점, 공유아이디어/아이디어 공모전 서비스가 7.49점, 문제해결아이디어 서비스는 7.30점을 조사되었으나, 아이디어 제안 서비스의 전반적인 만족도를 조사한 결과는 7.14점으로 세부 만족도에 비해 낮게 조사되었다.

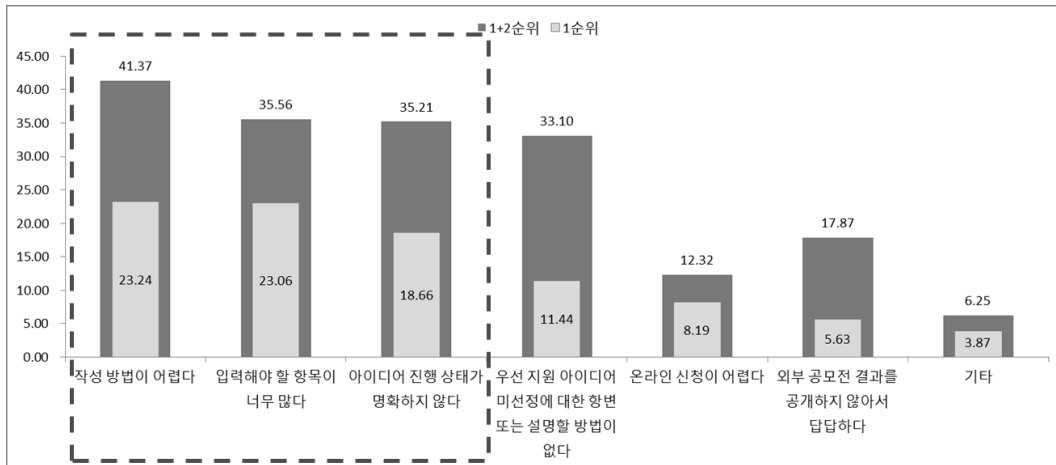


(그림 5) 아이디어 제안 서비스 만족도

아이디어 제안 서비스에 대해 개선할 사항에 대해서도 조사하였는데, 상위 1순위와 2순위를 합하여 분석한 결과, 창조아이디어 제안 및 공유아이디어 서비스에서 도면 그리기나 양식에 따른 사업계획서 작성 등의 방법이 어렵다는 의견이 41.4%로 가장 높았고, 창조아이디어 제안 서비스 부분에서 입력해야 할 항목이 너무 많다는 의견(35.6%)과 제안된 아이디어의 진행상태가 명확하지 않다(35.2%)는 의견 순으로 조사되었다.

상위 3순위 의견에 대해서 다음과 같이 분석해 볼 수 있다. 첫째로는 아이디어 제안과 관련하여 창조경제타운에서 제공이 필요한 서비스로써 아이디어를 구체화 하여 나타낼 수 있는 도면을 그릴 수 있는 방법과 사업계획서를 작성하는 방법에 대한 지원이라는 것이다. 시제품을 제작하고 나아가 양산도 고려해야 하는 아이디어의 경우, 도면을 그려보는 작업이 반드시 필요하며, 또한 아이디어를 사업으로 발전시키기 위해서는 사업을 어떻게 진행 시킬 것인지를 설명해 주는 사업계획서의 작성이 필수적으로 요구되므로 이와 관련된 지식 및 진행방법에 대해 아이디어 제안자가 알고 있는 것이 중요하기 때문이다. 이와 관련하여 창조경제타운에서는 인큐베이팅 아이디어로 선정된 아이디어를 대상으로 상황에 맞게 사업계획서 작성 방법 교육을 실시하고 있다.(15년도부터 실시) 둘째로, 창조아이디어 제안 서비스에서 입력하는 항목이 많은 것은 온라인 멘토링을

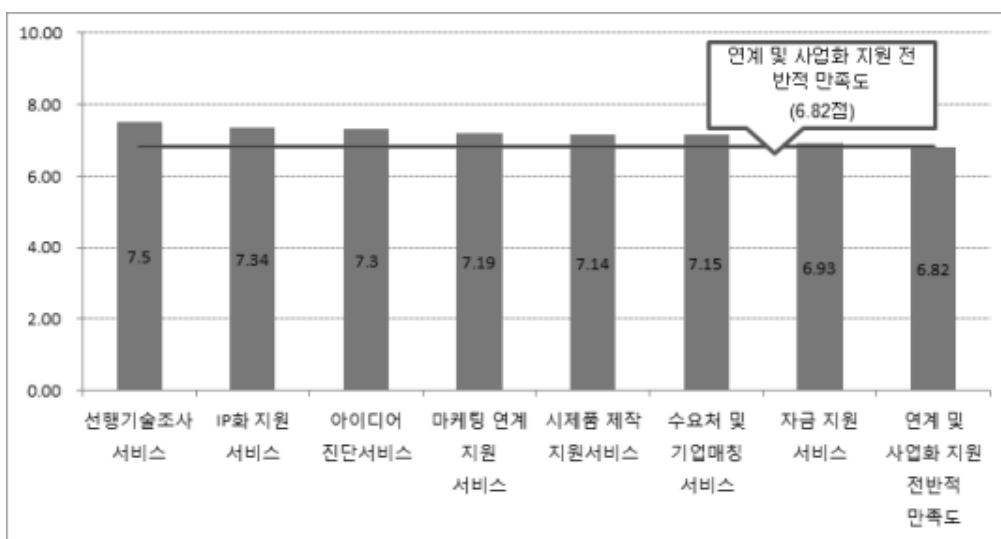
진행하거나, 또는 제안된 아이디어를 평가하는 과정에서 보다 정확한 정보를 바탕으로 해당 과정을 진행하기 위함이며, 사업계획서를 작성할 때 요구되는 항목도 포함하여 아이디어 제안시에 입력한 항목으로 자연스럽게 사업계획서를 작성할 때 도움이 될 수 있도록 한 의도도 있었다. 이에 대해서는 이용자에게 입력 항목에 대한 상세한 설명이 필요할 것으로 판단되며, 3위 의견인 아이디어 진행 상태의 불명확성에 대해서도, 진행 상태에 대한 상세 가이드의 제공이 필요할 것으로 생각된다.



(그림 6) 아이디어 제안 서비스 개선 사항

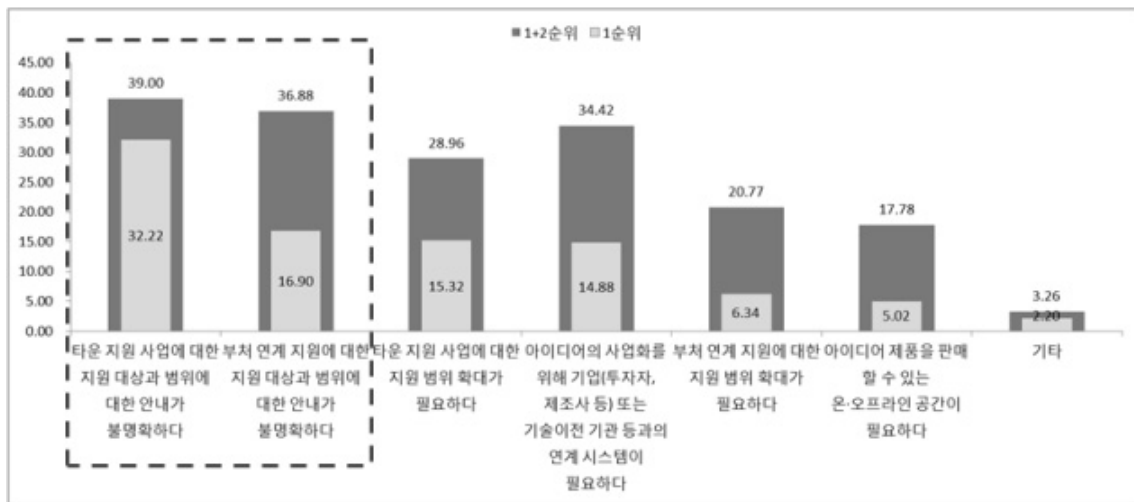
3) 연계 및 사업화 지원 서비스 만족도 조사

창조경제타운의 연계 및 사업화 지원 서비스는 총 7가지로, 선행기술조사, IP화 지원, 아이디어진단, 마케팅연계지원, 시제품 제작 지원, 수요처 및 기업매칭, 자금지원으로 구성되어 있으며, 상기 서비스에 대한 만족도에 대해 조사해 본 결과 자금지원 서비스를 제외한 다른 서비스에 대해서는 모두 만족(7~8점) 수준으로 조사되었다. 가장 높은 점수를 받은 서비스는 선행기술조사 서비스(7.50점)이며, 자금지원서비스가 6.9점으로 가장 낮게 조사되었다.



(그림 7) 연계 및 사업화 지원 만족도

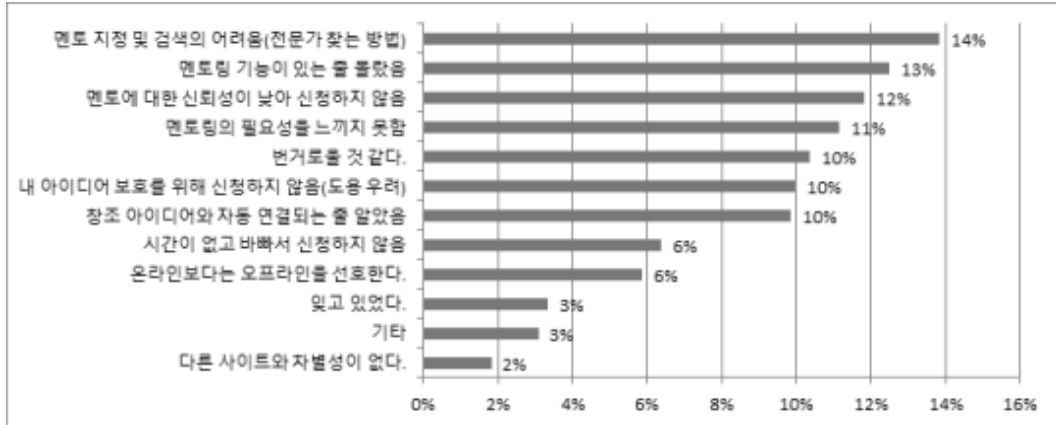
서비스 개선 사항에 대해서는 타운의 사업화 지원 사업 및 각 부처연계 지원에 대한 지원 대상과 범위에 대한 안내가 불명확하다는 의견이 가장 많은 것으로 조사되었는데, 이는 선행기술조사 서비스의 만족도가 가장 높은 이유를 설명할 수도 있다고 생각된다. 선행기술조사 서비스의 지원 대상은 인큐베이팅 아이디어(구, 추천아이디어)로 선정된 아이디어 중, 특히 미 출원 된 아이디어이며, 지원 범위는 제안된 아이디어와 관련된 시장 조사 및 이미 발표된 다른 기술에 대한 조사로 다른 지원 사업에 비해 상대적으로 보다 명확한 지원 대상과 범위가 정해져 있다. 또한 해당 서비스가 무료로 제공된다는 점과, 이용자들의 서비스에 대한 이해도가 높은 것도 서비스에 대한 만족도 점수를 향상 시킬 수 있었던 것으로 생각해 볼 수 있다. 응답자들에게 서비스에 대한 개선의견을 자유롭게 작성할 수 있도록 했는데, 아이디어의 단계별 프로세스에 대한 상세 가이드 및 사업화 지원 대상과 범위에 대한 안내 가이드 제공에 대한 의견이 가장 많았다. 이는 아이디어 제안 서비스와 연관 지어 생각해 볼 때, 창조경제타운을 이용하는 예비 창업자들에게, 아이디어 제안부터 여러 사업화 지원 서비스를 받기까지의 프로세스를 명확하게 설명해 줄 수 있는 안내 가이드가 반드시 필요하다는 것을 증명해 주고 있다고 생각된다.



(그림 8) 연계 및 사업화 지원서비스 개선 사항

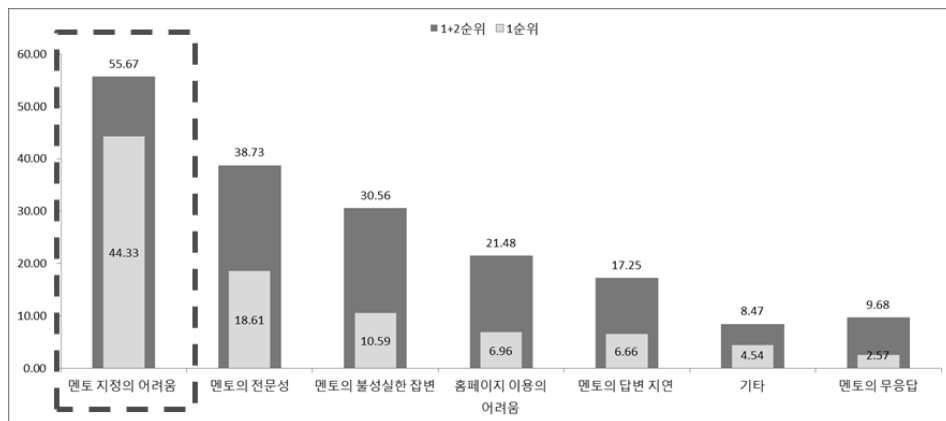
4) 멘토링 서비스 만족도 조사

먼저 응답자들을 대상으로 전문가 멘토링 서비스의 신청 여부를 조사한 결과, 멘토링 서비스를 신청하지 않은 응답자가 75%, 서비스를 신청한 응답자가 25%로 3:1비율로 조사되었다. 서비스를 사용하지 않은 이유에 대해서는 멘토 지정 및 멘토 검색의 어려움(13.8%), 멘토링 기능이 있는 줄 몰랐음(12.5%), 멘토에 대한 신뢰성이 낮아 신청하지 않았음(11.8%), 멘토링의 필요성을 느끼지 못함(11.2%)의 순서로 조사되었으며(다중응답), 멘토링 서비스의 전반적인 만족도는 6.66점으로 다른 서비스에 비해 다소 낮은 경향을 보였다.

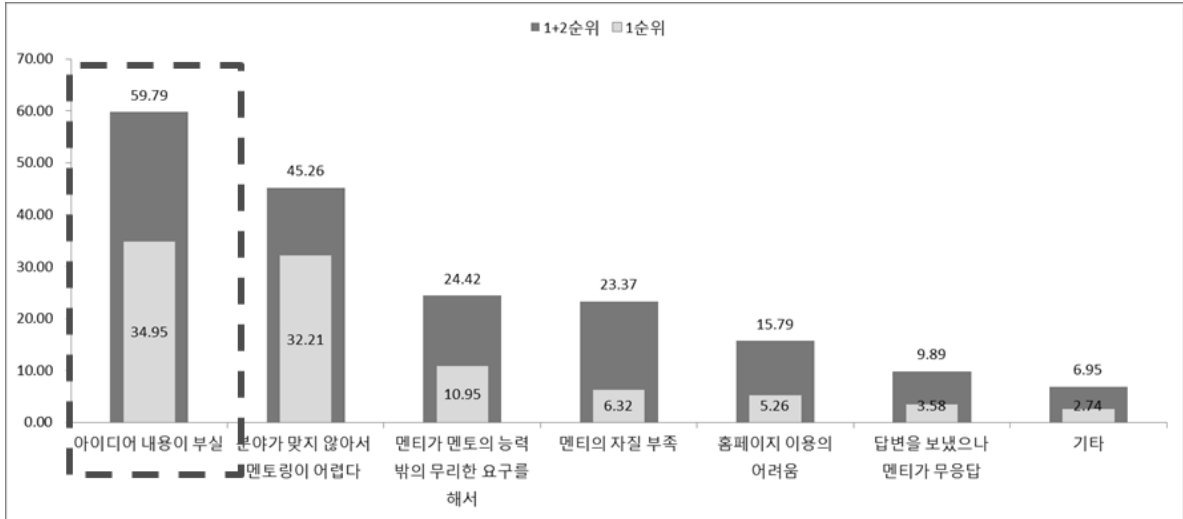


(그림 9) 멘토링 서비스 미신청 이유

창조경제타운에서 멘티 활동을 주로 하는 응답자들을 대상으로 멘토에 대한 만족도를 조사한 결과 6.7점으로 약간 낮게 나타났고, 또한 멘토 활동을 주로 하는 응답자들을 대상으로 멘티에 대한 만족도를 조사해 본 결과 6.8점으로 멘토에 대한 만족도와 비슷하게 조사되었다. 멘티 입장에서의 멘토링 서비스 개선 사항을 조사해 본 결과, 멘토 지정이 어렵다는 의견과, 멘토의 전문성 및 멘토의 불성실한 답변을 개선해야 한다는 의견이 1~3위로 나타났는데, 이는 멘토 지정이 어렵기 때문에 아이디어 제안자가 자신의 상황에 맞는 적절한 멘토를 선택하지 못했고, 부적절하게 매칭된 멘토의 답변에 대해 전문성을 의심하거나, 또는 멘토의 답변을 불성실하다고 생각한 것으로 판단된다. 이는 멘티 입장에서의 멘토링 서비스 개선의견 1순위가 ‘멘토 매칭 시스템이 필요하다’는 의견으로 조사된 것과 같은 맥락이라고 할 수 있다. 반면 멘토 입장에서는(1+2순위 합산) 멘토링 서비스의 개선 사항으로써 멘티가 작성한 아이디어 내용이 부실하다는 의견이 59.8%로 가장 높았고, 멘토링 분야가 맞지 않아서 멘토링이 어렵다는 의견이 45.3%로 2순위, 그리고 멘티가 멘토의 능력밖의 무리한 요구를 한다거나 멘티의 자질이 부족하다는 의견이 24.4%로 나타났다. 이를 바탕으로 멘티와 멘토의 공통적인 개선사항을 해결하기 위해 상호간에 적절한 멘토-멘티가 매칭될 수 있는 시스템의 도입이 시급하다고 판단하였고, 이에, 2015년도에는 멘토-멘티 매칭을 위한 멘토링 코디네이터 시스템을 도입하여 운영하였다. 더불어 멘티가 작성한 아이디어의 내용이 부실하다는 의견을 개선하기 위해 아이디어 정보를 좀 더 자세하게 작성할 수 있도록 항목을 개선하였고, 아이디어에 대한 멘토링을 진행하기에 정보가 많이 부족한 경우, 1차적으로 아이디어 접수를 반려하는 절차도 진행하고 있다.



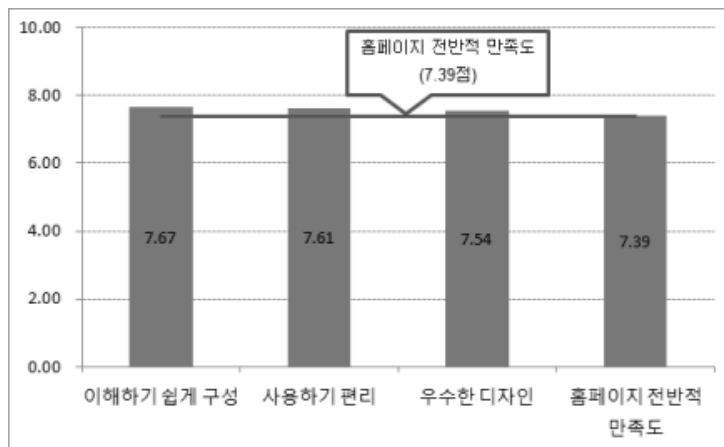
(그림 10) 멘토링 서비스 개선 사항[멘티 입장]



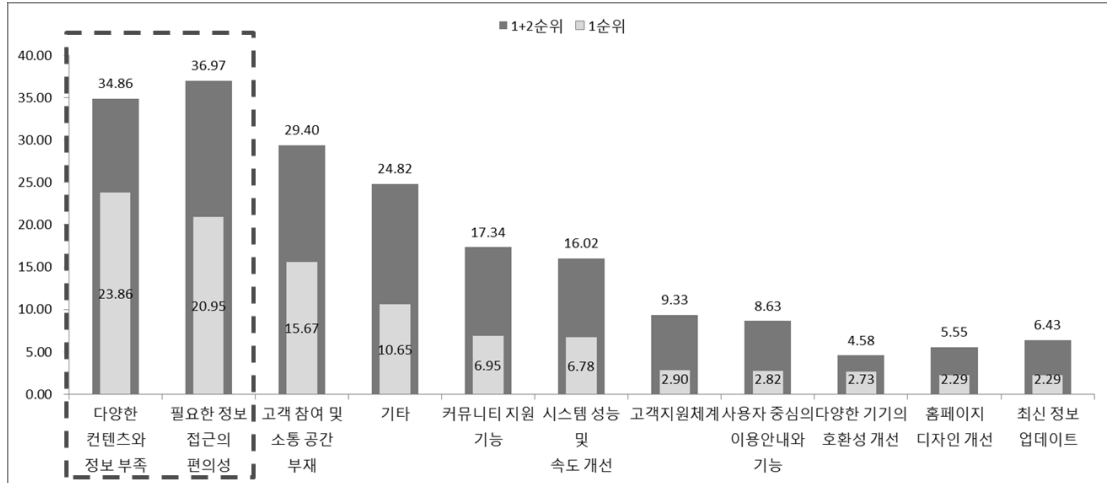
(그림 11) 멘토링 서비스 개선 사항[멘토 입장]

5) 홈페이지 만족도 조사

창조경제타운 홈페이지의 만족도에 대한 조사에서는 이해하기 쉽게 구성(7.67점), 사용하기 편리(7.61), 우수한 디자인(7.54)로 모두 만족(7~8점) 수준이나, 전반적인 만족도는 7.39점으로 세부 만족도에 비해 낮게 나타났다. 홈페이지 개선사항에 대해 조사한 결과로는 1, 2순위를 더한 결과로써, 필요한 정보 접근의 편의성(37.0%), 다양한 콘텐츠와 정보의 부족(34.9%), 고객참여 및 소통공간 부재(29.4%) 순서로 조사되었는데 이는 개선의견을 자유롭게 작성하도록 하여 조사한 결과에도 그대로 반영되고 있었다. ‘다양한 콘텐츠를 제공했으면 좋겠다’, ‘홈페이지의 구성을 사용자 중심의 심플한 홈페이지로 변경’, ‘홈페이지 인터페이스 및 메뉴 개편을 통해 정보의 접근성을 확보’ 해야 한다는 의견이 개선의견의 큰 비중을 차지하는 것으로 조사되었다.



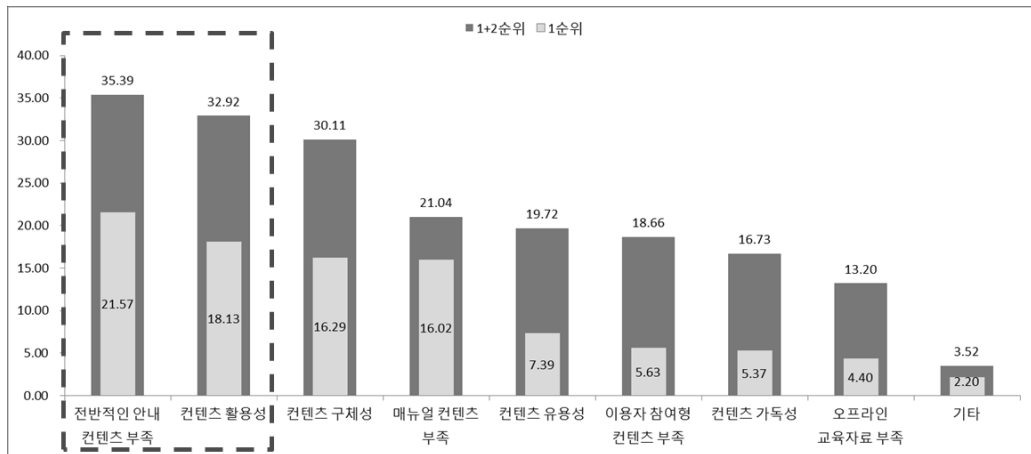
(그림 12) 홈페이지 만족도



(그림 13) 홈페이지 개선 사항

홈페이지의 콘텐츠에 대한 만족도 조사에서는 10점 척도로 평가하여 만족(7~8점) 수준이며, 소통마당 콘텐츠(아이디어 공감터, 아이디어사업화 물어보세요, 우수멘토 칭찬하기, 고객지원센터, 타운소식 및 활동) 7.5 점, 정보마당 콘텐츠(연계지원사업, 지원기관, 지원행사, 지원정보, 사업화 유망기술 등) 7.4점으로 조사되었다. 콘텐츠의 개선사항으로는 ‘아이디어 사업화 지원 프로세스 진행에 대한 전반적인 안내 콘텐츠가 부족(35.4%)’은 의견이 1위, ‘콘텐츠는 많으나 사업화에 어떻게 연결시켜야 하는지 모르겠다는 콘텐츠 활용성에 대한 의견(32.9%)’이 2위로 조사되었다.(상위 1+2순위 분석결과)

창조경제타운 서비스의 목적에 대한 인지도를 조사한 결과는 5점 척도의 4.04점으로 잘 알고 있는 수준으로 조사되었지만, 콘텐츠 개선 사항의 조사 결과는 창조경제타운의 핵심이라 할 수 있는 아이디어 사업화 지원 프로세스에 대한 이해가 여전히 부족하다는 것을 반증하고 있으며, 따라서 프로세스에 대한 자세한 안내가 시급한 것으로 생각된다. 또한 관련 콘텐츠가 있음에도 불구하고, 이를 이용하는 방법의 안내가 부족하여 구축한 콘텐츠 및 서비스를 잘 이용하지 못하고 있는 것으로 보이므로 아이디어 사업화와 관련된 정보를 제공하는 것에서 나아가 정보의 활용 방법에 대해서도 구체적으로 안내를 해야 할 필요성이 있다고 생각된다. 나아가서는 사업화를 준비하는 많은 예비창업자들의 상황에 따라 맞춤형으로 정보를 제공하여, 이용자가 원하는 정보를 쉽게 접근 및 이용할 수 있도록 지원하는 것이 필요할 것으로 생각된다.



(그림 14) 콘텐츠 개선 사항

III. 결론

본 연구에서는 창조경제타운이 국민들의 아이디어 사업화를 효율적으로 지원하고, 창조경제타운 서비스 활용을 증진하기 위해 창조경제타운 이용자를 대상으로 서비스 만족도 조사를 실시하였다. 총 4가지 분야(아이디어 제안, 연계 및 사업화 지원, 멘토링, 홈페이지 콘텐츠)으로 나누어서 조사하였으며, 각 분야에 대한 조사 결과에 대한 개선 방향을 제시하였다. 창조경제타운 전체의 전반적인 만족도는 78.54점이며, 만족 수준인 80점보다는 약간 낮은 경향이 있지만, 서비스 개편(2014.8.27.)전 만족도(77.0점)보다는 높게 나타났고, 창조경제타운 서비스의 필요성이 79.70점으로 만족도 보다 높게 나타난 것으로 보아, 향후에 조금만 더 보완한다면 국민의 아이디어를 가치화 하는 창조경제타운 서비스 이용이 더 활성화 될 것으로 판단된다. 본 연구는 창조경제타운 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하여 빈도 분석만을 수행한 한계를 가지고 있지만, 향후 서비스 이용자들의 지속적인 모니터링을 수행하고, 이용자들의 서비스 이용 현황을 분석하여 각 서비스 분야 별 이용이 활성화 되는 구체적인 요인과 함께 서비스 만족도에 미치는 영향을 분석할 계획이다.

참고문헌

- 이도형 (2014), “창조경제 구현을 위한 아이디어 사업화 지원 방안 기획 연구”, 한국과학기술기획평가원
- 박선영 외 (2013), “아이디어 창업-사업화를 위한 공공/민간의 지원정보 제공 체제연구”, 「한국기술혁신학회 2013 추계 학술대회 초록집」.
- Chung, D. -B. (2015), “A study on the status of the idea supported platform: Focusing on the diffusion of the Creative Economy Town, 「Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology」, 5(4) : 37-44.
- Kang, J. A. (2014), “A Study on the User Satisfaction Surveys and Analysis for Improvement of the V-World Service, 「Journal of Korea Spatial Information Society」, 22(6) : 23-32.