

## 멘토링 만족도 제고를 위한 멘토-멘티 매칭 방안

박보야나\*, 김상민\*\*, 유수현\*\*\*

### I. 서론

격동의 산업화시대를 거쳐 지식기반경제로 들어서면서 급변하는 글로벌 경쟁 환경에서 기술혁신과 개발이 국가의 경제성장을 견인하는 성장 동력으로 인식되면서 세계 각국은 공통적으로 창업활성화를 통해 신성장동력을 찾으려고 하고 있다. 이 시대의 흐름에 따라 박근혜 정부가 출범하면서 제시한 “창조경제”라는 새로운 패러다임에 발맞춰 혁신적인 기술로 창업활성화를 통해 신성장동력을 창출하여 경제성장을 도모하기 위해 창조경제가 해법으로 제시되었다.

정부는 “창조경제” 시스템의 정착을 위한 3대 추진전략으로 창조경제 생태계 조성화, 신산업 신시장 개척, 창조경제 기반 강화 및 창조문화 확산을 채택하여 분야별 지원 계획 수립 및 시행 중이며, 그 중에서 창조경제 기반 강화 및 창조문화 확산을 위한 일환으로 창조경제타운의 설립을 통한 국민의 창의적인 아이디어가 발현될 수 있도록 창조경제타운은 국민 아이디어를 가치화하는 대한민국 사업 아이디어 플랫폼으로, 아이디어의 수집(Collecting), 전문적인 멘토링(Mentoring), 범국가적 창조경제지원 사업들에 연계(Connecting)수행하고 있다.

지난 9월 30일에 창조경제타운(www.creativekorea.or.kr)은 사이트 오픈 3주년을 맞았다. 지난 3년 동안 창조경제타운에 대한 국민의 관심과 참여가 꾸준히 증가해 누적 방문자가 350만 명을 넘어 섰고 제안 아이디어만 3만7천여 건, 기술권리화, 기술개발, 시제품 제작 등 사업화과정 지원도 1만1천여 건이 넘는다. 또한 멘토링을 원하는 23,501건의 아이디어는 온라인 멘토 1,888명에게 온라인 멘토링을 받았으며, 그 중에는 실제 사업화로 이어져 매출 성과를 내고 있다(미래부 보도자료).

창조경제타운의 온라인 멘토는 다양한 지역 및 전문 분야의 멘토로 구성되어 있으며, 창업을 꿈꾸는 멘티(아이디어 제안자)에게 멘토가 되어 자신의 창업경험, 경영노하우, 성공스토리 등을 공유하고, 창업의 애로사항 및 고민을 함께 나눔으로써 성공적인 창업지원을 수행하고 있다. 이에 따라서 창조경제타운 온라인 멘토링의 장점은 시공간의 제약 없이 다양한 분야의 전문가로 구성된 창조경제타운 온라인 멘토로부터 멘티가 필요한 정보(멘토링 희망분야)를 온라인상에서 멘토링을 통해 멘토로부터 원하는 정보와 구체적인 조언을 얻을 수 있다는 것이다.

온라인 멘토링은 멘토와 멘티가 온라인상에 공개된 정보 외에는 서로에 대해 알지 못하는

\* 박보야나, 한국과학기술정보연구원, 선임연구원, 02-3299-6092, yanalove@kisti.re.kr

\*\* 김상민, 한국과학기술정보연구원, 연구원, 02-3299-6079, ksm4332@kisti.re.kr

\*\*\* 유수현, 한국과학기술정보연구원, 선임연구원, 02-3299-6102, yoosu@kisti.re.kr

상태에서 멘토-멘티 매칭과 멘토링이 진행이 되는데, 만족스런 멘토링을 위해서는 가장 중요한 요소는 멘토-멘티의 매칭이다. 멘티가 아이디어를 제안할 때 아이디어의 분야, 멘토링 희망분야(멘토링 받고 싶은 내용)와 멘토의 전문분야, 멘토링 전문분야와 일치해야 멘토링의 효과도 극대화 될 것이며 멘토와 멘티가 적극적으로 멘토링에 참여할 수 있는 동인이 되어 서로 윈윈(win-win)할 수 있다.

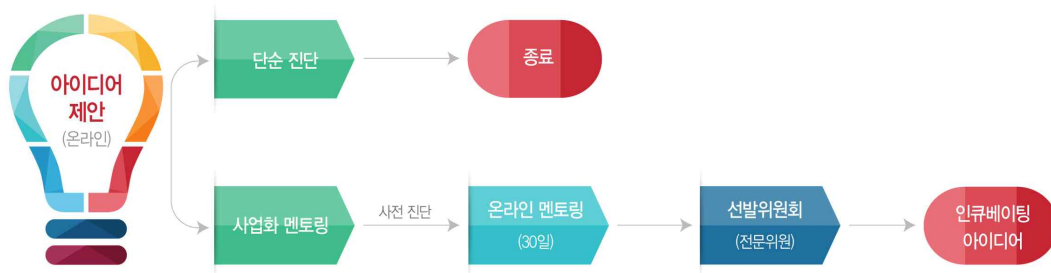
창조경제타운에서는 양방향 멘토-멘티 매칭 방식의 도입을 통해 좀 더 빠른 소통이 가능해지면서 멘토와 멘티 둘다에게 높은 멘토링 만족도를 도출할 수 있다. 이에 본 연구에서는 멘토링 만족도 제고를 위해 멘토-멘티 매칭 방식을 살펴보고자 한다.

## II. 창조경제타운 온라인 멘토링 매칭 정보

### 1. 창조경제타운 온라인 멘토링

일반적으로 통용되는 멘토링(Mentoring)의 정의는 원래 풍부한 경험과 지혜를 겸비한 신뢰할 수 있는 사람이 1:1 로 지도와 조언을 하는 것이다. 그리스 신화에서 유래한 말로 조력자의 역할을 하는 사람을 멘토(Mentor)라고 하며 조력을 받는 사람을 멘티(Mentee)라고 한다. 멘토링은 일반적으로 기업체, 학교 등에서 우수한 경력과 풍부한 경험을 가진 선배가 후배나 신출내기들의 능력과 교사나 대학에서 교사 교육을 받고 있는 학생(예비교사)들을 돕는 것에 활용될 수 있다. 현대 사회에서는 의미가 많이 포괄적으로 변하여 단지 1:1로 지도하고 조언하는 것이 아니어도 선배가 후배에게 조언을 하는 자리나 행사, 프로젝트 등에 모두 멘토링이란 단어를 사용하고 있다. 이러한 멘토링의 의미가 점점 많은 곳에서 쓰이고 있는 실정이다(위키백과).

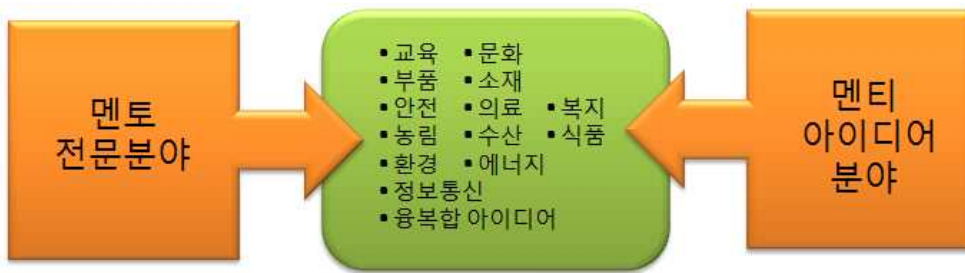
창조경제타운에서의 온라인 멘토링은 창조경제타운에 아이디어를 누구나 제안할 수 있고, 아이디어의 제안 목적에 따라 단순진단과 사업화 멘토링을 선택할 수 있으며, 제안한 아이디어를 사업화하는데 궁금하거나 도움이 필요한 부분을 다양한 분야의 전문가(온라인 멘토)가 온라인상으로 아이디어의 구체화·가치화에 도움을 주는 단계이다. 단순진단은 아이디어에 대해 간단한 조언 및 사업화 가능성을 알기 원하는 경우로 멘토 2명이 아이디어를 진단해 주고, 사업화 멘토링은 아이디어를 사업화하기 위해 아이디어를 제안한 경우로 1:1(한명 멘토)과 1:N(다수 멘토)을 선택할 수 있으며, 멘토와 멘티의 상호 멘토링 협약 이후 한달 동안 멘토링이 진행된다.



<그림 1> 창조경제타운 온라인 멘토링 프로세스

## 2. 온라인 멘토링 매칭 기준

멘토와 멘티의 1:1 매칭은 멘티의 경우는 아이디어를 제안할 때 작성한 아이디어 분야, 멘토링 희망분야의 항목을 고려하고, 멘토의 경우는 멘토 신청을 할 때 멘토의 전문분야, 멘토링 전문분야를 작성한 항목을 고려하여 멘티와 멘토가 작성한 기준들을 토대로 매칭이 이루어지며, 작성된 항목으로 매칭이 이루어지고 있기 때문에 100% 매칭 조건이 맞지 않을 수 있다. 이런 점을 보완하기 위해 멘토와 멘티의 상호 멘토링 협약 이후 매칭된 멘토와 의견차가 커서 멘토링 진행이 어려울 경우에는 멘티가 10일 이내에 멘토링 재신청을 통해 다른 멘토와 멘토링을 진행할 수 있다.



<그림 2> 멘티의 아이디어 분야 및 멘토 전문분야 매칭 요소

<표 1> 멘토링 전문분야 및 멘티의 희망분야 매칭 요소

구분	내용	
아이디어 구체화/기술개발	아이디어를 제품, 서비스로 구현할 수 있도록 기능을 구체화하고, 기술을 상세화할 수 있도록 멘토링. 멘토는 아이디어와 연관된 기존 기술을 연계 가능	
지식재산권 권리화	선행기술조사를 통해 독창성 검증 및 아이디어가 보호받을 수 있도록 특허출원, 실용신안권, 상표권을 확보할 수 있도록 멘토링	
시제품제작	구체화된 아이디어를 대상으로 시제품을 제작할 수 있도록 멘토링	
사업화 전략	BM/사업계획서 작성	멘티가 사업화(창업)를 위한 BM 수립 및 사업계획서를 작성할 수 있도록 멘토링
	재무·회계	기업을 설립하거나 경영하면서 필요한 재무·회계 관련 멘토링
	마케팅	제품판로개척 및 전시회참가, 온라인홍보 등을 통해 제품을 널리 알리고, 매출을 늘릴 수 있는 방안에 대해 멘토링
	자금	자금지원정보 및 자금조달전략을 알려 주거나 창업자금을 연계할 수 있도록 멘토링
	해외진출	기업의 초기 해외시장 진출가능성 확인 및 사업성 등을 알기 쉽게 멘토링
	지식재산권 활용	기업경쟁력 강화를 위해 지식재산(IP) 관점에서 기업의 특허·제품·사업화 관련 전략을 멘토링
	가치평가/기술이전	기술이전 가능성 진단(가치평가), 절차/방법 및 전략 등을 멘토링
유통/전자상거래	온라인 홍보 마케팅 활용방안 및 온라인 쇼핑몰 운영 등 전자상거래 관련 멘토링	
기타	법률, 정책, 인증, 인프라(장비) 활용 관련 멘토링	

### 3. 온라인 멘토링 매칭 방식

창조경제타운에서는 사업화 멘토링을 원하는 아이디어 제안자를 대상으로 멘토와 멘티의 매칭방식을 멘티가 멘토를 선택하거나 멘토가 멘티를 선택할 수 있는 방식으로 멘티들의 니즈를 반영하여 양방향 멘토링 매칭 방식을 시행하고 있으며, 창조경제타운의 온라인 멘토링은 제안자의 아이디어를 보호하기 위해 비공개로 진행되고 있다.

창조경제타운의 멘토링은 노블리스 오블리제 정신에 입각한 멘토의 열정으로 자발적인 재능기부로 이루어지고 있어 멘토가 본업이 바쁘거나 해외로 출장을 가게 되는 경우에는 일시적으로 매칭이 제대로 진행되지 않을 수도 있다.



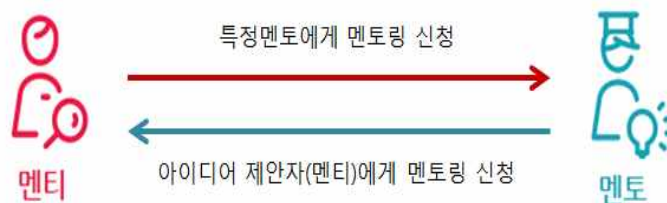
<그림 3> 매칭 프로세스

#### 1) 멘티가 멘토를 선택하는 방식

아이디어 제안자는 아이디어 등록시, 온라인 멘토 Pool에서 멘토를 검색하여 최대 3명까지 선택하여 멘토링을 요청할 수 있고, 이중 한명의 멘토가 먼저 수락하면 멘토링이 바로 진행되는 방식이다. 이 경우에는 아이디어 제안자가 지정한 멘토에게만 아이디어가 공개된다.

#### 2) 멘토가 멘티를 선택하는 방식

아이디어 제안자는 타운의 온라인 멘토에게 아이디어를 공개하고, 멘토링이 가능한 멘토가 아이디어 제안자에게 선착순 3명까지 멘토링을 멘티에게 요청하는 방식이다. 최종적으로 멘티가 멘토를 1명 선택하면 멘토링이 시작된다. 단, 이 경우에는 멘토가 아이디어를 검토하기 위해서 제안자의 아이디어는 온라인 멘토에게 공개된다.



<그림 4> 양방향 멘토-멘티 매칭 방식

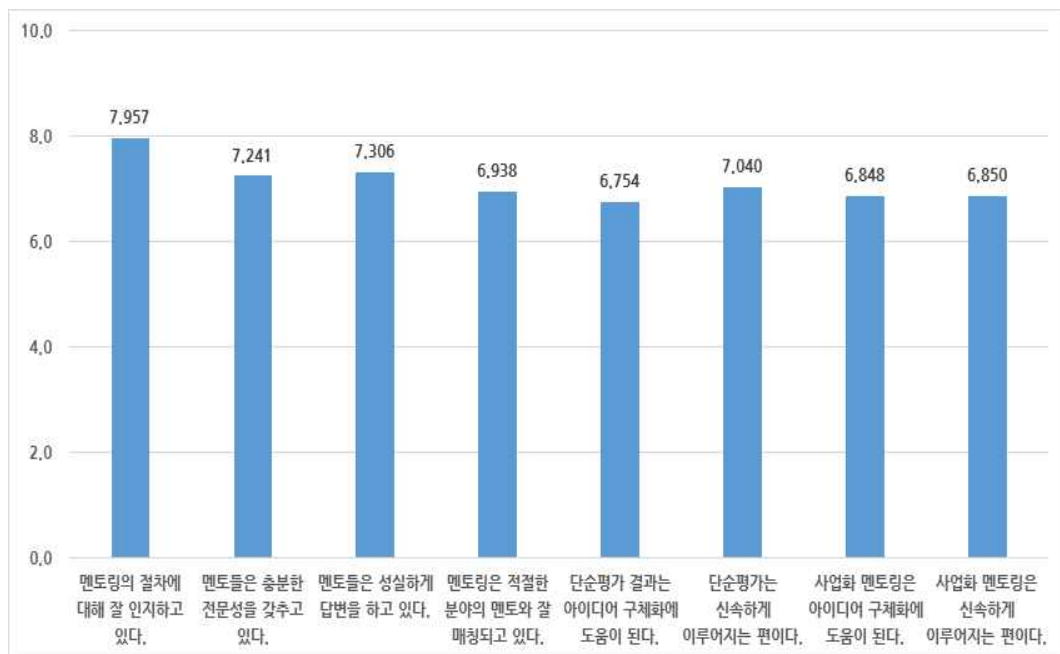
### 3) 운영자가 관여하여 방식

아이디어 제안자가 멘토를 선택하여 신청하였으나 멘토가 응답이 없는 경우와 창조경제타운의 멘토가 아무도 아이디어 제안자에게 멘토링 요청을 하지 않은 경우에는 운영자가 직접 관여하여 매칭을 진행하는 방식이다. 운영자가 멘티의 아이디어 분야, 멘토링 희망분야와 멘토의 전문분야, 멘토링 전문분야를 보고 판단하여 멘티의 요구사항 항목이 일치하는 멘토에게 멘토링을 요청한다.

## III. 멘토링 서비스 만족도 조사

창조경제타운 만족도 조사는 2015년 12월 18일부터 12월 28일까지 창조경제타운 홈페이지 이용자 2,155명을 대상으로 멘토링 서비스에 대한 만족도 설문조사를 실시하였다.

멘티 이용자의 멘토링 서비스에 대한 평가를 조사해 본 결과, 멘토링 절차에 대해 잘 인지하고 있다는 답변이 7.96점으로 가장 높았고, 멘토들은 성실하게 답변을 하고 있다는 7.31점, 멘토들은 충분한 전문성을 갖추고 있다는 7.24점 순으로 나타났다.



<그림 5> 온라인 멘토링 서비스 평가(멘티입장)

멘토 이용자의 멘토링 서비스에 대한 평가를 조사해 본 결과, 멘토 이용자의 온라인 멘토링 서비스 평가는 자발적으로 멘토에 등록되었다는 답변이 8.02점으로 가장 높았고, 향후에도 멘토로 활동을 지속하겠다는 8.00점, 주위 사람들에게 멘토 가입을 추천할 의향이 있다는 7.89점의 순으로 나타났는데, 이는 창조경제타운의 멘토가 자발적인 재능기부로 멘토링에 참여하고 있으며 멘토링을 통한 멘토의 만족도가 높은 것으로 보여진다.



<그림 6> 멘토링 서비스 평가(멘토입장)

전반적으로 온라인 멘토링 서비스에 대한 평가는 멘토는 7.33점, 멘티는 7.13점이다. 멘토와 멘티의 만족도를 높이기 위해 2016년도에는 사업화 멘토링을 신청한 아이디어에 대해 중복 및 유사 아이디어를 사전에 검토하는 사전진단 절차를 도입하여 멘토의 아이디어 중복체크에 대한 부담을 줄이고, 멘티가 멘토를 선택하는 매칭 방식을 도입하여 멘티에게 멘토를 선택할 수 있는 권한을 줌으로써 매칭에 대한 불만을 해소할 것으로 기대한다.

#### IV. 결론 및 제언

온라인 멘토링의 만족도를 높이기 위한 가장 중요한 요소는 멘토-멘티 매칭이다. 멘토-멘티 매칭이 잘 이루어져야 멘토와 멘티가 적극적으로 멘토링을 참여하게 되는 원동력으로 작용하여 멘토는 다양한 관점에 대한 이해와 새로운 지식을 얻을 수 있고 멘티는 원하는 바를 멘토링을 통해 얻을 수 있다.

본 연구는 창조경제타운의 온라인 멘토링 프로세스 중에서 멘티가 멘토를 선택하거나 멘토가 멘티를 선택하는 멘토-멘티 매칭 방식과 운영자가 관여하여 매칭하는 방식에 대해 살펴보고, 멘토와 멘티 둘다 선택할 수 있는 양방향 멘토-매칭 방식 도입으로 인해 매칭방식과 나아가 멘토링 만족도 제고에 크게 기여하였다고 볼 수 있다.

가장 이상적인 멘토링은 1:1 매칭 방식으로 이 방식을 선호하는 아이디어 제안자도 있지만, 제안자의 아이디어를 모든 사람에게 공개하여 다양한 멘티와 멘토로부터 의견을 듣고 싶어

하는 멘티들의 니즈를 반영하기 위해 게이미피케이션이 결합된 1:N 방식을 추가하여 개편할 예정이다.

온라인 멘토링의 만족도를 높이기 위해 멘토-멘티 매칭 방식을 다양화하는 것도 좋은 방법이지만 아이디어 제안부터 사업화까지 멘토링을 해주기를 원하는 멘티의 니즈에 맞춰서 한명의 멘토가 전사업화 단계를 전담을 하기에는 어려운 실정이기 때문에 기술사업화에 필요한 R&D, 지식재산권, 전반적인 창업과정 및 기술경영, 벤처인증, 기술투자, 수출 및 판로, 세무회계, 제품디자인, 마케팅으로 구성된 멘토 그룹을 만들어 아이디어 제안자에게 배정하는 시스템 도입도 고려해 볼만하다고 생각한다.

창조경제타운의 가장 큰 역할은 창업은 어려운 것이 아니라 아이디어만 있으면 창조경제타운을 통해 누구나 창업을 할 수 있다는 인식의 전환을 전 국민을 대상으로 확산시켰다는 점이다. 1997년 벤처 붐이 일어나기 전에 벤처는 미국이나 다른 나라에서나 가능한 일인 줄 인식하였는데 벤처정책 출범이후 10여년이 지나 사회적·제도적으로 정착이 되면서 벤처창업이 안정화되어 가고 있듯이 창조경제타운과 창조경제혁신센터에서 아이디어를 온·오프라인 멘토링을 통해 사업화가 이루어져 창업이 활성화가 될 수 있도록 사회 전반적으로 정착하는데 시간이 필요하다고 본다.

## [참고문헌]

- 박보야나, 정의섭, 유영복, 이준우(2013), “특허분석을 통한 산업특성 연구: 서울디지털산업단지  
와 광주첨단과학산업단지”, 한국기술혁신학회 추계학술대회 논문집
- 미래부 보도자료(2016), “창조경제타운 3주년 성과”(2016.09.30.).
- 위키백과 사이트 <https://ko.wikipedia.org/wiki/%EB%A9%98%ED%86%A0%EB%A7%81>)
- 창조경제타운 사이트 <https://www.creativekorea.or.kr>