

창업기업 지원 정책 개선 방안 연구: ICT 창업기업을 중심으로*

길운규 (한국전자통신연구원 연구원)**

배홍범 (과학기술연합대학원대학교 석사)***

심용호 (한국전자통신연구원 선임기술원)****

김서균 (한국전자통신연구원 책임연구원)*****

국 문 요 약

창업활성화와 중소기업의 안정적인 성장을 유도하기 위해 다양한 지원 정책이 추진되고 있다. 정부에서는 조세·금융의 직접적인 방법과 지원 사업을 통한 간접적인 방법으로 효과적인 지원을 위해 노력하고 있다. 그러나 정부의 창업정책에 대한 견해는 여전히 팽팽하다. 지원의 필요성에 대해서는 공감하고 있으나, 지원 방식과 지원사업의 실효성에 대해 논의가 이어지고 있다.

본 연구에서는 정부 창업지원 사업의 실효성을 확인하기 위해 창업지원 사업에 대한 중요도와 만족도를 평가하고자 한다. 이를 위해 정부 창업지원 사업을 경험한 ICT 창업 기업을 대상으로 설문 조사를 수행하였으며, 이 중 128개를 대상으로 GAP 분석 및 ISA 분석을 진행하였다. 정부 창업지원 사업에 대한 GAP 분석 결과, 중요도(5.221)에 비해 만족도(4.408)가 낮게 측정되었으며, 이를 통해 창업지원 사업에 대한 수혜자의 평가는 부정적임을 확인하였다. 중요도-만족도 분석 결과 유지 영역에는 'R&D', '사업화'가 위치하고 있으며, 집중 영역에는 '정책자금', '판로·마케팅·해외진출' 지원 사업이 포함되어 있다. 저순위 영역에는 '창업행사·네트워크' 항목이 포함되어 있으며, 마지막으로 과잉 영역에는 '시설·공간', '멘토링·컨설팅', '창업 교육'이 위치하고 있다. 각각의 창업지원 사업이 전반적인 중요도에 미치는 영향력을 분석하고자 다중회귀분석을 실시한 결과, 'R&D', '창업교육', '정책자금'의 순서대로 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구 결과를 바탕으로 ICT창업기업에 대한 지원 정책 수립과 제도 개선을 통해 정부 창업지원사업의 질적 수준을 개선하는 데 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

핵심주제어: ICT 창업기업, 창업지원 정책, 중요도-만족도 분석 (ISA)

1. 서론

스타트업에 대한 관심과 그 기대가 날이 갈수록 높아지고 있다. 비단 우리나라에만 국한되지 않는다. 세계 어디에서나 스타트업이 출현하고 있다. 작은 규모의 쉬운 창업, 기술 기반의 창업을 대표하던 스타트업은 그 자체만으로 혁신의 상징이 되었다. 이제 스타트업은 혁신성과 성장성을 기반으로 유니콘, 데카콘 기업이 되어 날아오르고 있다. 그리고 186개의 유니콘 기업을 통해 혁신 역량이 전 세계에 공유되고 있다.

우리나라에서도 일자리 창출, 경제성장, 고령화 등 사회 전반의 다양한 문제 해결의 대안으로 스타트업이 부상했다. 스타트업, 즉 창업은 일자리 창출과 경제구조 혁신의 중추로 반복적으로 언급되고 있다. 그러나 2000년대 초반 벤처붐과 버

블을 경험한 우리나라에 벤처·스타트업은 어쩌면 금기나 다름 없었다. 다만 벤처버블에 대한 경험은 창업과 관련된 다양한 정책을 보완하여 내재화할 수 있는 시간을 갖게끔 하였다. 정부 주도로 다양한 창업지원 사업이 마련되었고, 시행과 보완을 거듭하였다.

창업을 통한 성과 공유 및 확산에 정부의 기대가 높아짐에 따라 정부 창업지원 사업 역시 확대되고 있는 추세이다. 그리고 '중소벤처기업부'를 중심으로 중앙정부 및 지방자치단체에서 다양한 지원 사업이 진행 중이다. 다만, 지원 정책과 사업에 대한 지속적인 수정·보완이 거듭됨에도 불구하고, 실제 창업자가 느끼는 만족도는 정부의 기대치와 여전히 차이가 있다. 특히 최근 보도된 기사에 따르면, 정부 창업지원 사업의 대부분의 초기창업기업에만 집중되어 있어 창업을 통한 양질의 일자리 창출 및 지속가능성에 의문이 제기된 바 있다(윤선

* 이 논문은 과학기술정보통신부(18RV1140) 지원을 받아 수행된 연구임.

** 제1저자, 한국전자통신연구원 사업화부문 R&D사업화부 기술창업실 연구원, hugh@etri.re.kr

*** 제2저자, 과학기술연합대학원대학교 과학기술정책학 석사, qoghdqja@ust.ac.kr

**** 제3저자, 한국전자통신연구원 사업화부문 R&D사업화부 기술창업실 선임기술원, yorish@etri.re.kr

***** 교신저자, 한국전자통신연구원 사업화부문 중소기업협력부 책임연구원/과학기술연합대학원대학교 과학기술정책학 겸임부교수, sk-kim@etri.re.kr

· 투고일: 2018-07-13 · 수정일: 2018-08-14 · 게재확정일: 2018-08-27

훈, 2017). 이에 따라 본 연구에서는 정부 창업지원 사업에 대한 중요도와 만족도를 평가하고자 한다. 이를 위해 정부 창업지원 사업을 경험한 ICT 창업 기업을 대상으로 초점을 맞추어, 연구를 수행하였다. ICT 창업기업을 대상으로 중요도-만족도 분석을 통해 창업지원사업의 현재를 진단하고, 각각의 지원 사업이 전체 만족도에 미치는 영향을 확인하여, 정부 창업지원사업의 질적 수준을 개선하는 데 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구에서 연구 대상으로 설정한 ICT 창업기업은 정부의 스타트업 활성화 및 일자리 창출과 경제 성장의 핵심원천으로서 그 중요성이 강조되고 있으며, ICT 창업기업에 대한 정부차원의 지원과 실효성 있는 정책수립 등을 목적으로 하는 연구의 필요성 또한 강조되고 있다(벤처기업협회, 2016). 본 연구를 통해 ICT 창업기업을 대상으로 보다 전문적이고 세분화된 연구를 수행하는 바, 향후 ICT 분야 창업기업을 위한 정부의 정책 수립과 제도 개선을 위한 연구로서 의의가 있다고 할 수 있다.

II. 이론적 배경

2.1 창업지원 정책 흐름

우리나라는 1986년 ‘중소기업 창업지원법’ 및 ‘신기술사업 금융지원에 관한 법률’이 마련됨에 따라 벤처캐피탈의 설립이 가능해지면서 벤처창업 정책이 시작되었다고 할 수 있다. 중소기업 창업지원법은 이름에서처럼 창업지원정책의 큰 영향을 미쳤다. 중소기업창업지원법으로 복잡하던 창업절차들이

간소화되면서 창업에 이르는 소요시간이 단축되었으며, 기술 기반 및 농어촌지역 창업자에게는 세제감면혜택이 부여되었다. 또한 중소기업의 업종을 크게 늘려 사업영역을 보호하기 위해 힘쓰는 동시에 유망 중소기업을 발굴하여 금융지원, 기술지원 등을 하였다(안상봉, 2017). 이후 1997년 벤처기업 활성화 대책이 마련되고 코스닥시장이 개설되면서 벤처기업의 자금조달 및 투자회수 기반이 마련되면서 ‘벤처기업 육성에 관한 특별조치법’이 제정되었다. 이러한 입법조치와 IT산업의 급성장이 시너지 효과를 발휘하면서 벤처산업이 대규모로 발전할 수 있는 계기가 되었다(하규수 외, 2013). 그러나 2000년대 초반 IT버블로 인한 경기침체는 코스닥시장의 폭락 등을 야기하면서 벤처산업의 위축이 시작되었다.

이를 극복하기 위해 정부는 이노비즈협회 설립 및 이노비즈 인증제도(2001), 벤처기업 평가제도(2002) 등을 도입하면서 벤처기업의 내실화를 추진하게 되었다(오철호 외, 2012). 벤처기업의 내실화 정책시행 이후, 기업에 대한 자금조달을 통한 성장지원을 위해 2005년 모태조합을 결성하여 기업에 대한 투자를 유인할 수 있는 정책을 추진하였고, 기술혁신형 중소기업인 이노비즈를 발굴해 자금·기술·판로 등을 지원하였다. 이후 대기업과 중소벤처기업의 동반성장 정책의 필요성을 강조하여 동반성장위원회를 설립하여 대·중소기업 동반성장 정책 추진대책(2010) 등을 통해 동반성장 전략을 추진하였다. 이러한 변화에 대해 배종태·차민석(2009)은 ‘벤처1.0’에서 ‘벤처2.0’으로 진화되었다고 평가한 바 있다.

한편, 2000년에서 2010년까지의 약 10년의 시간이 지나고 전 세계적으로 우버, 샤오미, 에어비엔비 등 기술 기반의 스타트업에 대한 성과가 확산되며, 기술창업에 대한 기대감이 고양되었다.

<표 1> 벤처·창업정책의 변화

정책	Venture 1.0	Venture 2.0
지원 메커니즘	직접 지원	간접 지원
정책 측정	세금공제 R&D용자 특별 벤처 촉진법	기술과 시장 지원 민간 기반 특별 벤처 촉진법
자본 출처	정부지원 VC 정부차관 Private VC	금융상품개발화(PEF) 기회창업형 R&D투자 Private VC 활성화
정부 지원 범위	창업과 성장의 전 주기 법규 제정	더 많은 R&D 기회 제공 시장 창출(규제철폐/정부조달)
정책 구조	중소기업-벤처기업 정책 혼재	중소기업-벤처기업 정책 분리
성장 패턴	양적 성장 강조	질적 성장 강조

* 출처: 배종태, 차민석(2009)

특히 우리나라에서는 대기업 지배 경제 구조를 전환하고, 유연성을 확보할 수 있는 방안으로 기술창업이 재부상 하였다. 이에 따라, 정부에서는 창업 활성화 정책에 집중하였고, 정부, 대학, 민간 등 경제 주체의 창업지원 활동이 증가하였다. 벤처·창업 자금 생태계 선순환 방안(13), 기술창업 활성화 세부추진방안(14), 투자활성화 대책(15), 창업 활성화

방안(17), 혁신창업 생태계 조성 방안(17)에 이르기까지 창업 활성화를 목적으로 일관성 있는 방향성을 제시 중이다. 혁신창업 생태계 조성 방안에서는 기술창업 생태계의 조성 및 활성화를 위한 다양한 의견을 담고 있다. 특히 그간의 양적 창업을 지양하고 ‘질’적인 창업 성과에 주목을 하고 있어, 이를 위한 창업지원 정책의 변화가 기대되고 있다.

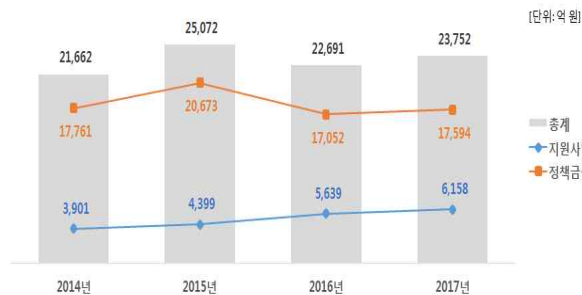
2018년 현재, 정부의 창업지원이 중소벤처기업부로 통합되

고 있으며, 기술창업지원은 일자리 창출 우수기업에 대한 지원 강화를 목적으로 팀스(TIPS), 사내벤처 창업 및 분사(spun-off) 등의 키워드를 제시하고 있다. 특히 팀스 프로그램은 Pre TIPS→TIPS→Post TIPS로 연계되는 단계별 지원체계를 구축하여, 예비창업자 및 창업자에게 제공 중이다.

2.2 창업지원 사업 현황

창업을 촉진하기 위해 중소벤처기업부를 중심으로, 과학기술정보통신부, 문체부, 고용노동부 등 중앙정부 및 지방자치단체에서는 다양한 창업지원 사업을 실시하고 있다. 현재 예비창업자들과 창업기업의 성공창업을 돕기 위한 정부의 창업지원 사업은 크게 금융지원과 같은 직접적인 지원과 창업교육, 시설·공간, 멘토링·컨설팅, 사업화, 정책자금, R&D, 판로·해외진출, 행사·네트워크 지원 등과 같은 간접적인 지원으로 구분 지을 수 있다. 저성장의 경제문제를 해결하기 위하여 정부의 창업지원 예산은 매년 증액되는 추세이다.

2017년 창업지원제도 통합공고에 따르면 지원 예산은 총 6,158억 원의 규모로 2016년 대비 6.8%인 394억 원이 증가한 것을 확인할 수 있다.¹⁾ 분야별 창업지원 사업은 아래 표와 같으며 사업화 지원 사업에 2,870억 원으로 가장 많은 예산이 투입되었음을 알 수 있다.²⁾



<그림 1> 창업지원 예산 변화

본 연구의 주요 시점이라고 할 수 있는 2017년을 기준으로 창업교육 지원 사업을 살펴보면 대표적으로 열정, 도전 정신을 갖춘 융합형 창의인재 양성을 위해 청소년을 대상으로 기업가정신 함양 및 창업 교육 지원을 하는 청소년 비즈쿨과 앱, 콘텐츠, ICT 융합분야 등 유망 지식서비스 분야의 예비창업자 및 3년 미만 기창업자를 대상으로 사업성을 검증해볼 수 있는 스마트창업터 프로그램을 운영하고 있다.

시설 및 공간 지원 사업을 살펴보면 예비창업자 및 7년 미만 창업기업을 대상으로 한 크리에이티브팩토리 지원 사업은 아이디어 기획부터 시장 진출까지 사업화 단계별 맞춤형 지원을 하고 있다. 이밖에 1인 창조기업 비즈니스센터, 장애

인 창업 보육실 및 창업점포 지원 프로그램 등이 있다. 멘토링 및 컨설팅 지원 사업은 대표적으로 연구개발특구진흥재단에서 주관하는 6개월 챌린지 플랫폼 사업이 있다. 발굴된 아이디어를 대상으로 최대 6개월 동안 사업화 가능성을 검증하고 창업 및 사업화로 이어지도록 집중 지원하는 사업이다. 또한 6개월 챌린지 플랫폼 사업을 졸업한 기업 등을 대상으로 민간 액셀러레이터를 연계하여 지원하는 사업 등이 있다.

사업화 지원 사업은 창업선도대학 육성, 창업성공패키지(청년창업사관학교), 창업도약패키지 등 총 25개의 다양한 사업들이 있다. R&D 지원 사업은 성장잠재력을 보유하고 있으나, 기술개발 자금 부족으로 어려움을 겪고 있는 창업기업에게 기술개발 자금을 지원하는 창업성장기술개발 창업기업과제 등이 있다. 판로 및 해외진출 지원 사업은 기업들의 안정적인 판로확보와 해외진출의 발판을 마련해주는 사업으로 대표적으로 K-Global 해외진출사업 등 5개의 지원 사업을 운영하고 있다. 마지막으로 행사 및 네트워크 지원 사업은 전 국민을 대상으로 지식재산권에 대한 국민적 인식제고 및 발명분위기 확산 등을 위한 대한민국 지식재산대전 사업과 여성, 장애인 등 다양한 계층의 성공창업을 위한 프로그램 지원이 이루어지고 있다.

<표 2> 2017년 창업지원 사업 현황

카테고리	소관부처	사업 수 (개)	예산 (억 원)
창업교육	중기청, 교육부, 문체부	7	302.1
시설·공간	중기청, 미래부	8	299.5
멘토링·컨설팅	미래부, 농식품부, 특허청	9	346.9
사업화	중기청, 미래부, 문체부, 농식품부, 고용부	20	2,870.1
R&D	중기청, 미래부, 농식품부	7	2,154
판로·해외진출	중기청, 미래부, 농식품부	5	151.4
행사·네트워크	중기청, 농식품부, 특허청	6	34.4
총 계		62	6,158.4

* 출처: 중소기업청 공고 제2016-410호, 미래창조과학부 공고 제2016-578호

본 연구에서는 창업지원 사업의 7가지 카테고리에 정책자금(정부·공공기관의 융자·보증 등)을 포함한 8가지 사업을 변수로 설정하여 설문을 수행하였다. 기존의 창업지원 관련 연구는 위의 8가지 사업을 단독 또는 종합적 변수로 활용하여 진행된 바 있다. 또한, 우리나라 창업지원의 대표기관이라고 할 수 있는 창업진흥원에서도 위에서 언급한 8가지 카테고리를 변수로 활용하여 창업지원정책에 대한 데이터 수집 및 만족도 조사를 수행 중(창업진흥원, 2017)임에 따라 가장 적절한 변수라고 판단하였다.

1) 정부지원 사업 통합공고로서 k-startup 홈페이지 게시된 내용을 2017년 표기명을 그대로 따라 저자가 재정리.

2) 2018년 중소벤처기업부의 기술창업지원 예산은 전년 대비 13.8% 늘어난 6,993억 원으로 편성(중소벤처기업부, 2018.01.03.).

2.3 관련 선행 연구

기술창업은 국가 경제활동의 일부분으로서, 국가의 정책, 제도, 법, 조직의 직·간접적인 영향을 받는다(안승구, 2017). 특히 뉴노멀 시대에 진입한 현재 세계 각국은 기술창업을 사회·경제적 문제의 해결과 새로운 기회를 창출한 수단으로 인식하고 있다. 이는 기존의 경제·사회적 변형을 위한 성장방식이 더 이상 효과를 발휘하지 못하고 있기 때문이다. 실제 미국의 대기업과 스타트업의 고용효과 측면 비교에서 대기업은 고용 축소 부분에, 스타트업은 고용 증가 효과 부분에 기여한 것으로 분석되었다(Kane, 2010). 즉, 과거의 대기업이 이끌어간 경제 구조에서 스타트업 중심으로 축의 이동을 실증적으로 확인하게 되며, 세계 각국에서 다양한 기술창업 지원 정책을 추진하고 있다. 이에 따라 기술창업에 대한 정부 지원의 당위성과 효과성을 확인하거나, 현재 추진 중인 정책에 대한 평가를 통한 수정·보완, 정량·정성 분석을 바탕으로 정책적 제언을 하는 연구들이 활발하게 논의되고 있다(Johnson, 1990; Blanchflower, 2004). 기술창업 정책 연구는 방법론적으로 대개 정량적 분석과 정성적 분석의 두 측면으로 이루어진다. 먼저 정량적 분석의 경우 정부 지원(투입) 및 성과(산출)에 대해 계량적 모형으로 실증 분석을 수행한다. 다음으로 정성적 분석의 경우 기존의 선행 연구와 문헌을 바탕으로 관찰, 인터뷰 등을 수행하고 이에 대해 연구자의 통찰을 통한 분석을 기초로 사례 분석을 수행한다. Johnson(1990)에 따르면, 창업지원 정책은 창업자에 대한 자금 융통, 교육, 훈련, 사후 관리 등 통합적인 시스템을 제공하는 것을 의미한다. 이를 구체화하면 기업가정신 등 창업자의 능력 도출을 위한 지원, 전문가와의 네트워킹, 사업 아이디어의 도출, 창업 보육 공간 및 창업자금 지원이 포함된다(Gartner & Vesper, 1994).

창업지원사업과 관련하여 기존 선행연구에서는 창업보육, 창업교육, 컨설팅, 자금지원 등의 지원사업과 기업 성과, 기업가정신, 창업의지 등을 주제로 다양한 분야의 연구가 진행되었다. 먼저, 창업보육 지원과 관련하여 김대호(2004)는 창업보육센터가 전국적으로 확대된 이유는 경기침체 해결 및 고용촉진의 일환으로 정부주도의 창업보육 사업을 추진했기 때문이라고 분석하였다. 이흥재(2007)는 대학의 창업지원센터 입주기업의 성과에 영향을 미치는 요인에 대해 분석하여, 입주기업의 만족도가 높을수록 기술력을 높여지며, 이에 따른 지적재산권 확보 등 기술적 성과에 긍정적 영향일 미친다고 분석하였다. 이는 창업보육센터에서 제공하는 다양한 서비스의 질적 수준이 높을 경우 기업의 성과에 긍정적 영향을 미친다는 것으로 분석할 수 있다.

변충규·하환호(2013)는 창업지원 서비스 만족도를 측정하여 세부 요인의 상대적 중요도를 분석하였는데, 이를 통해 제품개발 지원 및 물리적 설비 지원의 중요도를 확인하였다. 김춘근 외(2015)은 창업보육센터와 창업성공패키지(舊청년창업사관학교)를 창업지원 프로그램으로서 초기 기술창업기업 성과

에 대한 영향을 분석하였고, 그 결과 교육, 인프라, 코칭, 네트워크 중 코칭을 제외한 세 요소가 기술적·비재무적 성과의 영향요인으로 분석되었다.

창업교육과 관련하여 기존 선행연구에서는 예비창업자 및 창업자에 대한 적절한 창업교육이 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 분석하였다. 김경애(2007)는 예비창업자의 특성에 맞는 기본지식을 습득해야 창업성과를 높일 수 있다고 주장하였다. 김용태(2009)는 단기 창업교육 프로그램 수강자의 만족도는 자기 유능감 향상에 정(+)의 영향을 주고, 자기 유능감은 교육성과에 정(+)의 영향을 준다고 분석하였다. 이와 함께 학습동기가 구체적이고 명확할수록 교육의 성과가 높아질 수 있다고 주장하였다.

박순규·이홍배(2015)는 R&D 지원에 초점을 맞추어 분석하였는데, CEO의 리더십 수준에 따라 R&D 지원 유용성 인지가 기술역량 및 경영성과에 미치는 영향이 다르기 때문에 기업이 정신 및 리더십 함양 프로그램의 개발과 교육지원에 정책적 관심이 필요하다고 조언하였다. 길윤규 외(2016)는 정부출연(연)의 연구원 창업자를 대상으로 예비창업지원 프로그램에 대한 ISA 분석을 수행하여 기술창업의 성과를 높이기 위한 정책 방안을 도출하였다. 홍길표 외(2017)는 한국형 I-Corps 사업을 중심으로 창업지원교육프로그램의 특성과 성과에 관한 연구를 수행하였는데, 기술창업의 주체로서 학생 및 연구원의 창업을 촉진하기 위해서는 사전 준비가 되어 있는 주체를 대상으로 교육 지원을 수행하는 것이 더욱 효과적이라는 시사점을 도출하였다.

한편, 예비창업자 및 창업기업의 문제점을 분석하고 해결점에 대한 연구, 사업계획 및 운영에 대한 전문적인 자문활동을 의미하는 컨설팅에 대해서도 창업지원사업의 주요 선행연구로 다루어지고 있다. 정부의 다양한 창업지원 사업 중 컨설팅이 활성화 되면 직접적 자금지원 보다 적은 비용으로 상당한 수준의 효과를 나타낼 수 있다(중소벤처기업부, 2009).

전창수(2011)는 창업 컨설팅은 기업의 안정성 및 성장성 보다 매출증가율과 활동성에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 민경룡(2010)은 창업컨설팅의 신뢰도 및 활용도, 만족도가 창업기업의 재무성과에 정(+)의 영향을 미친다고 주장하면서, 특히 창업연수가 짧을수록 영향이 더 크다고 분석하였다. 유상정·양해술(2016)은 시니어의 창업에 있어서 창업지원 사업이 창업 성과에 미치는 영향을 주제로 실제 정부의 창업지원 사업은 경영 지원 부분이 정(+)적 영향을 주고 있음을 확인하였다.

창업지원사업과 관련하여 가장 빈번히 연구되고 있는 분야가 자금지원 부분이라 할 수 있다. 창업자금 지원과 기업의 성과를 연구한 서창수(2002)는 창업기업에 있어 보유기술, 인력, 자금 등의 요소는 기업성장에 따라 중도도가 상대적으로 낮아지지만, 창업 초기에는 매우 큰 비중으로 성공에 영향을 미치는 요인으로 분석하고 있다.

한준호(2000)는 국내 벤처기업 활성화를 위해 초기 창업자금의 필요성을 언급하고, 벤처캐피탈 역할의 중요성을 제시하였

다. 박남규 외(2015)는 정부의 창업지원정책 중 교육, 자금, 마케팅 지원을 주요 변수로 창업가의 기업가정신 및 창업의지에 미치는 영향을 탐구하였으며, 그 결과로서 창업지원정책이 기업가정신에는 정(+)의 영향을 미치지만 창업의지에는 간접적인 영향을 미친다는 결과를 도출하였다.

송치승·박재필(2013)은 정부의 벤처기업지원정책을 창업, 입지, 판로, 자금, 세제, 기술로 분류하고, 성과결정요인을 분석하였는데, 세제 및 자금지원의 실효성이 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 성장경로에 미치는 영향 측면에서는 세제 및 기술지원이 유의한 요인으로 확인되었다. 한편, 기술지원은 재무성과에 역효과를 초래하는 것으로 나타났는데, 이는 재무성과가 미진한 기업에 대한 기술지원의 실효성이 높기 때문인 것으로 풀이되어, 벤처지원 정책에 대한 제도적 보완이 필요하다고 강조하였다.

이상에서 창업지원 사업과 관련된 다양한 연구를 확인할 수 있다. 대부분의 연구가 창업지원의 주요 분야(자금, R&D, 교육, 컨설팅 등)가 창업기업에 유의한 영향을 미친다는 결론을 맺고 있다. 다만, 실제 각 지원 사업에 대해 수혜자가 느끼는 중요도 또는 만족도에 대해 확인한 연구는 부족한 것으로 확인할 수 있다.

III. 연구 설계

3.1 연구 모형 및 조사항목의 설정

본 연구는 ICT 창업기업을 대상으로 창업지원 사업의 중요도-만족도 조사를 수행하였다. 먼저 갭(GAP) 분석을 통해 창업지원 사업에 대해 창업지원을 경험한 창업자가 느끼는 중요도와 만족도의 차이를 분석하였다. 다음으로 중요도-만족도 분석을 통해 창업지원 사업에 대한 중요도-만족도 정도를 사분면에 위치시켜 각각을 유지, 집중, 저순위, 과잉 영역으로 맵핑하여 위치 차이를 파악하였다. 마지막으로 다중회귀분석을 통해 창업지원 사업에 대한 전반적인 만족도에 대해 각각의 지원 사업이 미치는 영향력 및 유의성을 분석하였다.

정부는 중소기업 및 창업 육성을 위해 자금·조세 지원에서부터 다양한 목적의 지원 사업 등 여러 가지 방법을 활용하고 있다. 중소벤처기업부를 중심으로 운영되고 있는 창업지원은 자금 지원, 창업 교육, 마케팅 등 다양한 영역을 포함한다(전인오, 2012). 그리고 앞서 선행 연구에서도 확인한 바, 이러한 창업 지원 정책은 창업자에게 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다(윤방섭, 2004).

정부의 창업지원 사업은 크게 직접 지원과 간접 지원으로 구분가능하다. 현재 직접 지원은 금융(자금)·조세 지원제도를 의미하며, 간접 지원 제도는 창업교육, 시설·공간, 멘토링 및 컨설팅, 사업화, R&D, 판로·해외진출, 행사·네트워킹 등으로 이뤄지고 있다. 직접 지원의 경우 그 영역이 매우 제한적이지만, 간접 지원은 매우 다양한 영역을 포함하고 있다. 정부에

서는 창업지원 사업의 중복지원을 줄이고 지원 효과를 높이고자, 2016년부터 지원 영역을 위의 7가지 카테고리로 구분하여 지원 중이다. 이에 따라 본 연구에서는 직접 지원제도와 간접 지원제도를 모두 포괄하여 창업지원 사업의 7가지 카테고리에 정책자금(정부·공공기관의 융자·보증 등)을 포함한 8가지 사업을 항목으로 설문을 수행하였다. 기존 이론적 연구에서 확인할 수 있듯이 창업지원 사업을 개별로 또는 종합적으로 활용하여 다양한 연구를 수행 중이며, 창업지원 정책 개발을 위해 데이터를 수집하고, 정책 만족도 조사를 수행 중인 창업진흥원과 동일한 변수로 구성하여, 변수로서의 적절성을 확보하였다.

<표 3> 변수의 조작적 정의

구분	항목	조작적 정의
창업지원 사업 (중요도)	8	실제 지원을 받기 전에 창업지원 사업에 대해 느끼는 기대치
창업지원 사업 (만족도)	8	실제 수행 뒤에 창업지원 사업에 대해 느끼는 평가
전반적 만족도	1	창업지원 사업에 대해 느끼는 긍정 또는 부정적 감정에 대한 전반적인 총합
성과	3	창업지원 사업 수행 후, 실제 매출, 고용 등의 정량 변화
기타	4	성별, 연령, 대표자 학력, 업력

3.2 분석 방법

본 연구에서 주된 연구방법으로 활용하고자 하는 중요도-만족도 분석 (ISA: Important-Satisfaction Analysis, 이하 ISA)방법이다. 이는 중요도-성과 분석 (IPA: Important-Performance Analysis, 이하 IPA)의 한 갈래로서 발전한 방법론으로 다양한 영역에서 활용되고 있다. IPA 기법은 중요도와 성과를 기준으로 분석을 수행하였으나, 많은 연구에서 성과보다는 성과/실행도/만족도 등을 특별한 언급 없이 혼용하여 사용해 왔다.

Tonge & Moore(2006)는 성과는 관리의 질을 측정하는 것이고 결과중심적인 측정이기 때문에 이용자의 경험의 질을 측정하는 만족도가 더욱 바람직하다고 제안한 바 있다. 또한 ISA는 제품/서비스/자원 배분/판단 등에 확실하게 진단하는 기법으로 빠르고 쉽게 결과를 보여줄 수 있기에 많이 사용되고 있다(김문수·김계섭, 2002). 중요도와 만족도를 기준으로 4사분면상에서 직관적으로 문제를 진단하고, 해결방안을 도출할 수 있다는 장점이 있다. 아래 <그림 2>와 같이 각 사분면은 의미를 지니며, 각 영역에 대한 의사결정을 도출할 수 있다.

세로축은 중요도를 가로축은 만족도를 기준으로 분석한다. 각각의 사분면별 특징을 살펴보면 첫째, 1사분면은 “유지 (Keep up the Good Work)”라는 키워드로 압축된다. 중요도-만족도 모두 높으니, 이 영역의 항목에 대해서는 현상을 유지할 수 있는 방안이 요구된다. 둘째, 2사분면은 “집중 (Concentrate Here)” 영역이다. 중요도에 비해 만족도가 낮기에 개선해야만 하는 영역으로 집중적인 대책이 요구된다. 셋째 3사분면은 “저순위 (Low Priority)”이다. 중요도와 만족도가 모두 낮은 영

역이기에 지나친 투입보다는, 이 영역에 자원이 지나치게 투입되지 않도록 견제해야 한다. 마지막으로 4사분면은 “과잉 (Possible overkill)”이다. 중요도에 비해 자원이 과잉 투입되기 위해 만족도가 높다는 해석이 가능하므로 자원의 투입을 다른 영역으로 전이 시켜야 한다.



<그림 2> ISA 분석 틀

위의 분류 및 해석 못지않게 중요도-만족도의 기준이 되는 ‘중심점의 결정 방법’이 매우 중요하다. 따라서 중심점의 결정에 중앙값, 평균, 표준편차, 평균값의 최대/최소의 중앙값 등 다양한 방법들이 제시되어왔다(Duke & Persia, 1996; Hudson & Shepard, 1998). 하지만 연구방법론의 개발자인 Martilla & James(1977)가 제안한 전체 항목의 평균값을 중심으로 하는 방법이 현재까지 일반적으로 사용되고 있다. 이에 따라, 본 연구에서도 평균값을 중심축으로 활용하여 중요도-만족도 분석을 수행하였다.

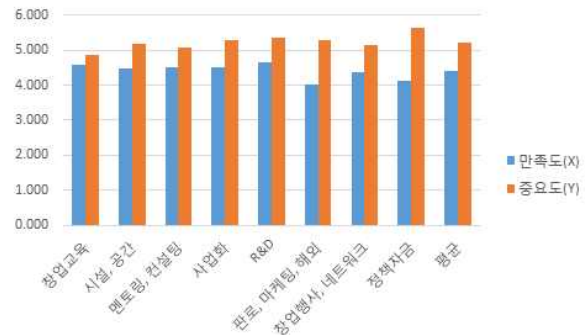
IV. 연구 결과

3.1 기초 통계 및 갭(GAP) 분석 결과

본 연구에서는 ICT 분야 중소기업을 설립하여 운영하고 있는 CEO를 대상으로 설문을 수행하였다. 분석에 활용된 128개

기업 중 대표의 성별은 남성이 102개로 대부분을 차지하였다. 기업 대표의 연령은 30대~50대가 대부분을 차지하고 있으며, 이 중 40대가 36.7%로 가장 많았다. 학력 수준에 대한 분석 결과, 대부분이 학사 이상의 고등교육을 이수하였고, 석·박사 고급 인력이 67.2%를 차지하였다. 기업의 운영 현황을 살펴보면 응답자의 대부분이 업력 5-7년, 매출액 10억 미만으로 분포되어 있음을 확인할 수 있다. 또한 다수의 기업이 50인 미만의 인력을 고용하며, 기업을 운영 중이다.

이를 대상으로 정부창업지원 사업에 대한 전반적인 갭 분석을 수행하였다. 정부에서 수행중인 7가지 지원 사업에 정책금융을 포함한 8가지를 분석대상으로 활용하였다. 지원 사업에 대한 중요도와 만족도 인식은 아래 그림과 같다. 지원 사업의 중요도 인식 평균은 5.221이며, 만족도 인식 평균은 4.408로 분석되었다. 이를 통해 중요도에 비해 만족도가 낮은 상황을 확인할 수 있다.



<그림 3> 갭(GAP) 분석 결과

만족도와 중요도 간의 차이가 음(-)이라는 것에서 평가가 부정적임을 확인할 수 있다. 수혜 사업의 특성 상 만족도가 높기는 어려울 수 있으나, 전 분야가 부정적으로 평가되었다. 특히 중요도-만족도의 평균 차이에 비해 훨씬 큰 간격이 보이는 정책자금과 판로·마케팅·해외진출 지원 사업의 개선 필요성을 확인할 수 있다.

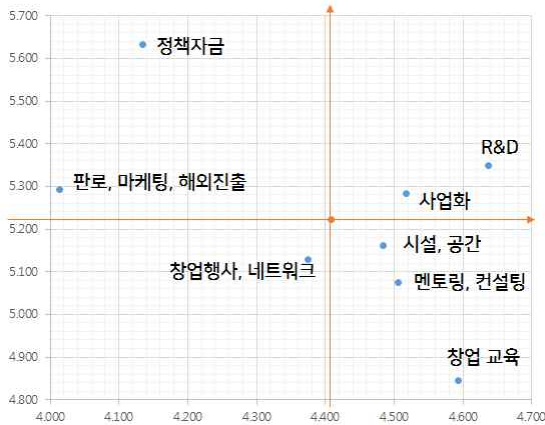
표 4 기술통계 분석 결과

변수	구분	빈도(명)	비율	변수	구분	빈도(명)	비율
성별	남	102	79.7%	기업 업력	3년 미만	41	32.0%
	여	26	20.3%		5년 - 7년	53	41.4%
연령	20대	11	8.6%		7년 이상	34	26.6%
	30대	30	23.4%	기업 매출	1억 미만	21	16.4%
	40대	47	36.7%		1억 - 5억	38	29.7%
	50대	33	25.8%		5억 - 10억	49	38.3%
	60대	7	5.5%		10억 - 50억	11	8.6%
	학력 수준	고졸이하	1		.8%	50억 - 100억	7
전문학사		8	6.3%		100억 이상	2	1.6%
학사		33	25.8%	고용 현황	10인 미만	54	42.2%
석사		49	38.3%		10인 - 50인	51	39.8%
박사		37	28.9%		50인 - 100인	22	17.2%
			100인 - 500인		1	.8%	

3.2 중요도-만족도(ISA) 분석 결과

정부 창업지원 사업에 대한 ICT 기업의 중요도-만족도 분석 결과, 전체 중요도의 평균은 5.221이며, 만족도는 4.408로 분석되었다. 이를 기준으로 아래 그림과 같이 각각의 변수를 4사분면에 펼쳐 분석을 수행하였다.

먼저 유지 영역에는 ‘R&D’와 ‘사업화’ 지원 사업이 포함되어 있다. 중요도와 만족도 모두 높게 나타나 지속적으로 유지해야 하는 영역이다. 창업자에게 있어서 시제품 제작을 통한 시장성 파악과 정부 R&D 지원 사업을 통한 사업 확장은 매우 중요하다. 그렇기에 지원 사업 중에서도 중요도 상위권을 차지하고 있다. 만족도 역시, 평균에 비해 높은 평가를 보이고 있다. 제품/서비스의 시장성을 확인하고 완성도를 높이기 위해서는 자금 확보가 가장 중요하다. 이러한 자금은 투·융자를 통한 금융으로 할 수 있으나, 투·융자 유치가 어려운 상황에서 정부의 지원 사업은 매우 중요한 마중물 역할을 담당한다. ‘R&D’와 ‘사업화’ 지원 사업 모두에 지속적인 모니터링을 통해 사업을 유지하고, 창업기업의 성장을 지원해야 한다.



<그림 4> 중요도-만족도(ISA) 분석 결과

다음으로 2사분면의 집중 영역에는 중요도는 높지만, 만족도는 낮은 항목으로 구성되어 있다. 이 영역에는 ‘정책자금’과 ‘판로·마케팅·해외진출’ 지원 사업이 포함되어 있다. 2사분면에 위치한 특성과 함께, 꺾 분석을 통해 확인한 중요도와 만족도의 차이가 평균보다 높기에 두 지원 사업에 대해 시급한 개선이 필요함을 확인할 수 있다. 정책자금의 일환으로 정부·공공기관의 융자·보증은 앞서 언급한 자금 확보의 주요 방법이다. 그렇기에 지원 사업 중에 가장 중요도가 높은 것으로 평가되었다. 그러나 이러한 지원 사업은 여전히 미약하다. 정부는 정책자금이 필요기업에 더욱 효과적으로 매칭될 수 있도록 노력해야 한다. 정책자금 외에도 크라우드 펀딩, 엔젤·벤처 투자가 더욱 활발해 질 수 있도록 투자 생태계를 개선하는 노력이 요구된다. 판로·마케팅·해외진출은 기업의 성장과 지속 가능성을 높일 수 있는 매우 중요한 요소이다. 대기업 주도의 경제 구조에서 창업기업이 시장 지배력을 갖기는 매

우 어렵다. 다양한 채널을 통해 시장을 확보할 수 있는 지원이 요구된다. 특히, 협소한 국내 시장에서 벗어나 글로벌 시장으로 진출할 수 있도록 단순 전시회 참석을 통한 지원이 아닌 보다 짜임새 있는 해외 진출 지원이 요구된다.

3사분면의 저순위 영역에는 ‘창업행사·네트워크’ 지원 사업이 포함되어 있다. 중요도와 만족도가 모두 낮은 것으로 평가되어, 과다 자원의 투입을 지양해야 한다. 이미 기존의 경진대회, 박람회 등 다양한 행사가 창업 이미지를 많이 노출하였다. 중앙정부와 지자체 모두 창업 관련 행사를 자제하고, 오히려 창업 관련 행사의 단일화를 통한 질적 강화를 도모하는 것이 창업자에게 있어 더 나은 지원 정책이 될 것으로 판단된다.

마지막으로 4사분면의 과잉영역에는 세 개의 지원 사업이 포함되어 있다. ‘시설·공간’, ‘멘토링·컨설팅’, ‘창업교육’ 등 이른바 전통적인 창업지원 사업 지표라는 것이 특징적이다. 중요도에 비해 만족도가 높은 영역이기에 지원 정도를 감소하여 다른 지원 사업으로 전이할 필요가 있다. 인큐베이팅·엑셀러레이팅 목적으로 통합 지원이 수행되고 있는 현재, 만족도는 유지하는 수준에서 중요도를 끌어올리기 위한 방안을 준비해야 한다. 질적으로 우수한 지원을 통해 창업기업의 성과를 높이는 데, 영향을 주지 않는다면, 이 영역의 지원은 멈추고 민간으로 이전하는 것 또한 유용한 전략이 될 것으로 판단한다.

3.3 다중회귀분석 결과

각각의 세부프로그램이 전반적인 만족도에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통하여 분석하였다. <표 5>에서 볼 수 있듯이, 종속변수에 대한 독립변수의 설명력을 의미하는 R제곱은 .884로 나타났다. 이는 88.4%의 설명력을 가지는 것으로 설명할 수 있다. 본 연구와 같이 변수가 많을 때, 변수가 많아지면 무조건 높아지는 R제곱의 단점을 보완하는 수정된 R제곱 값은 .876로 이 역시 R제곱과 큰 차이가 나지 않아 본 연구의 모형이 잘못되지 않았음을 추측할 수 있다. 또한 잔차의 독립성에 대한 문제를 판단하는 Durbin-Watson 값 역시 2.133으로 잔차의 독립성이 충족되어 문제가 없는 모형이라고 할 수 있다. 분산분석을 통한 F값의 유의확률 확인 결과 p값이 0.05보다 작아 회귀모형의 적합성을 확인하였다. 다중공선성을 확인할 수 있는 VIF의 값도 10미만이며, 모두 1-3점대로 작게 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 분석되었다. 또한 변수의 유의성을 확인하기 위한 유의확률 확인 결과, 유의확률 0.05를 기준으로 ‘멘토링, 컨설팅’, ‘창업행사, 네트워크’ 항목은 유의확률에 벗어났다. 이에 따라 멘토링, 컨설팅 지원 사업과, 창업행사, 네트워크 지원 사업을 제외하고는 예비창업지원 프로그램의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 판단한다.

각각의 창업지원 사업이 전반적인 만족도에 미치는 영향을

분석하기 위하여 베타값을 확인하였다. 그 결과 R&D(.202), 창업교육(.188) 정책자금(.170), 사업화(.161), 판로, 마케팅(.159), 시설, 공간(.116)의 순으로 나타났다. 이에 따라, 6개의 개별적인 창업지원 사업은 전반적인 만족도에 정(+)의 영향을 미치며, 특히 R&D가 가장 큰 영향을 미친다고 볼 수 있다. 즉, 창업지원 사업을 성공적으로 운영하는 데 가장 중요한 영향을 미치는 것은 R&D 지원 사업이며, 따라서 이에 대한 충분한 계획과 지원이 있어야함을 확인할 수 있다.

회귀분석과 ISA 분석 결과를 종합해보면, 공통적으로 창업자가 중요도를 높게 인식한 항목이 전반적인 만족도에 영향력을 크게 미치는 것을 확인할 수 있다. 종합 분석을 토대로 주목해 볼 만한 특징을 다음과 같이 정리할 수 있다. 먼저 정부 창업지원 사업 중 R&D 지원과 사업화 지원은 창업자에게 있어 매우 중요하며, 전반적인 만족도에 다른 지원 사업에 비해 큰 영향력을 미치고 있음을 확인할 수 있다. 특히 R&D 지원 사업의 경우 중요도와 만족도 모두 높을 뿐만 아니라 전반적인 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있다. 이를 통해 기술창업에 대한 지원을 주요 목적으로 하고 있는 정부 창업지원 사업은 창업자들에게 R&D 지원 사업으로 인식되었다고 추론해 볼 수 있다.

다음으로 정책자금 지원과 판로·해외진출 지원 사업의 경우 중요도가 매우 높은 반면에 만족도는 매우 낮게 평가되었다. 즉 ISA를 통한 전략 설정에서 가장 높은 우선순위 대상이 되는 2사분면에 위치하고 있다. 또한 회귀분석의 결과로서 전반적인 만족도에 대해 미치는 영향력도 높은 것으로 나타났다. 현재의 지원 사업을 보다 우선적으로 개선해야 할 것이며, 이를 통해 정부 지원 사업에 대한 전반적인 정책 만족도 역시 높아질 것으로 기대된다.

마지막으로 창업교육은 중요도는 낮지만, 만족도는 매우 높으며, 전반적인 만족도에 큰 영향력을 미치고 있다. 이를 통해 창업교육에 대해 전반적으로 중요하게 생각하고 있지는

않으나, 현재 이뤄지고 있는 창업교육의 질적 수준을 가늠해 볼 수 있다. 긍정적으로 창업교육의 질적 수준이 뛰어나다고 볼 수도 있지만, 반대로는 창업 교육을 아주 일반적인 지원 사업으로만 인식하고 있을 가능성도 존재한다. 정부지원 사업에 큰 영향력을 미치는 만큼 창업교육 대상 및 지원 내용에 대한 면밀한 검토가 요구된다.

V. 결론

1986년 중소기업 창업지원 법률 제정을 통한 창업지원 명문화 이후, 창업활성화와 중소기업의 안정적인 성장을 유도하기 위해 다양한 지원 정책이 추진되고 있다. 그러나 벤처붐과 버블을 경험했기에 창업에 대한 부정적인 인식이 국가 전반에 팽배해졌고, 창업자 감소에 이르렀다. 다만 그 사이에도 정부의 벤처·창업 연착륙 유도 정책으로 창업생태계의 내실화를 이룰 수 있었다. 새로운 산업과 일자리 창출이라는 정책기조 아래 시행된 창업지원 정책은 창업에 우호적인 분위기를 조성하는데 큰 영향을 미쳤다.

창업 활성화에 대한 지원이 집중되며, 공공기관·대학·금융기관 등의 창업지원 활동이 증가하였고, 창업 생태계가 개선되었다. 이러한 정부 주도의 창업지원 생태계 조성은 GEM의 평가에서도 확인할 수 있다. GEM(2017)에 따르면 한국은 65개의 조사 대상 국가 중 정부 지원 및 정책 부분에서 가장 높은 순위를 차지하였다. 즉 한국의 창업 생태계에서 정부의 역할이 매우 중요하게 평가되고 있음을 확인할 수 있다. 다만, 정부의 역할에 대한 평가 이면에는, 정부 지원 사업에 대한 부정적인 견해가 제기되었다. 이에 따라, 본 연구에서는 이러한 창업지원 사업의 현황을 알아보고, 보다 나은 창업지원 정책으로의 개선을 위해 ICT 창업기업을 대상으로 설문을 실시, 중요도-만족도 분석을 수행하였다.

<표 5> 모형 요약 및 계수

모형	R	R제곱	수정된 R제곱	추정 값의 표준오차	Durbin -Watson	
1	.940	.884	.876	.362	2.133	
모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률	
회귀모형	118.360	8	14.795	113.081	.000	
잔차	15.569	119	.131	-	-	
전체	133.930	127	-	-	-	
모형	비표준화계수		표준화 계수	t	유의 확률 (p)	VIF
	B	표준오차				
(상수)	1.077	.129	-	8.369	.000	-
창업교육	.128	.027	.188	4.772	.000	1.595
시설, 공간	.078	.032	.116	2.436	.016	2.333
멘토링, 컨설팅	.055	.032	.076	1.780	.090	2.008
사업화	.106	.033	.161	3.193	.002	2.591
R&D	.129	.035	.202	3.678	.000	3.085
판로, 마케팅, 해외진출	.098	.030	.159	3.278	.001	2.414
창업행사, 네트워크	.068	.036	.104	1.907	.059	3.027
정책자금	.101	.034	.170	2.949	.004	3.408

본 연구의 결과, 정부의 창업지원 사업은 여전히 중요도가 높다고 볼 수 있다. 다만 정부 창업지원 사업의 각 카테고리는 중요도와 만족도에서 차이가 있음을 확인하였다. 특히, R&D 지원은 중요도와 만족도, 만족도에 대한 영향력이 모두 매우 높게 나와 창업자에 가장 중요한 사업으로 지속적인 정책이 보완되어야 함을 알 수 있다. 또한 정책자금 지원은 중요도와 만족도에 미치는 영향은 크지만, 실제 만족도는 낮게 측정되었으며, 이에 따라 창업자의 만족도를 높일 수 있는 효과적인 정책자금 지원이 요구되는 바이다. 다만, 본 연구에서는 정부 창업지원 사업의 8가지 항목의 각 세부 프로그램에 대한 분석을 수행하지 못했다는 한계를 갖고 있다. 향후 각 세부 프로그램에 대한 면밀한 분석을 통해 지원 사업에 대한 개선 방안을 보다 효과적으로 제언할 수 있을 것이다.

양질의 창업기업을 육성하고, 국가 전반의 산업 구조 혁신을 위해서는 창업지원 사업에 대한 체질 개선이 요구된다. 지원 사업 투입 자원의 효율적 활용을 통한 정적 강화는 창업 생태계 전반에 더 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 실제 중소기업 정책 지원은 중소기업의 성장성, 수익성, 고용 확대 등에 기여한 것으로 연구된 바 있다(최세경 외, 2015). 이를 통해, 보다 정교한 정책으로 창업기업을 지원해야 할 필요성을 다시 한 번 확인할 수 있다. 창업기업에 대한 효과적인 정책 지원은 국가 경제 성장과 일자리 부족, 고령화 등의 사회 문제 해결에 긍정적으로 작용할 것으로 기대된다.

REFERENCE

길윤규·심용호·김서균(2016). 예비창업지원 프로그램의 ISA 분석을 통한 출연연 기술창업 성과 제고 정책 연구, *벤처창업연구*, 11(5), 45-56.

김경애(2007). *여성 창업교육과 외식사업 성공요인에 관한 연구*, 석사학위논문, 동의대학교 대학원.

김대호(2004). 우리나라 창업보육센터의 발전방안, *대한경영학회지*, 44(-), 1151-1176.

김문수·김계섭(2002). 호텔 정보시스템의 중요도: 성과 및 유효성과 사용자 만족간의 관계, *관광연구*, 17(2), 199-214.

김용태(2009). *창업교육의 효과 및 개선방안에 관한 실증적 연구: 창업대학원 교육과정을 중심으로*, 석사학위논문, 중앙대학교 대학원.

김춘근·이충석·김진수(2014). 기술창업기업 초기 성과에 미치는 영향요인 분석: 청년창업사관학교 졸업 기업을 대상으로, *기업경영연구*, 57(-), 63-86.

민경룡(2010). *창업컨설팅이 창업기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구*, 석사학위논문, 중앙대학교 대학원.

박순규·이홍배(2015). R&D 지원 유용성 인지, 기술혁신 및 사업화역량 관계에 있어서 진성리더십의 조절효과, *산업경제연구*, 28(1), 501-527.

박남규·김명숙·고종욱(2015). 정부의 창업지원정책이 창업가의 기업가정신 및 창업의지에 미치는 영향, *벤처창업연구*, 10(6), 89-98.

배종태·차민석(2009). 기업가정신의 확장과 활성화, *중소기업연구*, 31(1), 109-128.

벤처기업협회(2016). *2016 ICT 창업기업 실태조사*, 서울; 벤처기업

협회.

변충규·하환호(2013). 우세분석과 회귀분석을 통한 창업지원서비스 만족도 영향요인들의 상대적 중요도 비교, *벤처창업연구*, 8(3), 67-76.

서창수(2002). *한국 벤처기업 경영패턴의 변화에 관한 연구: 기업의 성장단계를 중심으로*, 박사학위논문, 호서대학교 대학원.

송치승·박재필(2013). 우리나라 벤처기업 지원정책의 실효성에 관한 분석, *기업경영연구*, 51(-), 215-240.

안상봉(2017). 우리나라 창업지원제도 현황과 발전방안, *경영사학*, 82(2), 149-172.

안승구(2017). *기술기반 창업의 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 한국과학기술기획평가원

오철호·박주영·신열·우윤석·이민창·장현주·유재미·오수현·안이숙(2012). *중소기업 정책 50년사와 중소기업 정책의 미래*, 서울; (사)한국정책학회

유상정·양혜술(2016). 시니어 창업의사결정유형과 창업지원사업이 창업성과에 미치는 영향, *한국산학기술학회 논문지*, 17(4), 106-121.

윤방섭(2004). 창업의지의 결정요인: 개인특성 및 환경요인, *산업경영연구*, 17(2), 89-110.

윤선훈(2017.09.26). *혁신벤처단체협의회 출범*, Inews24, http://news.inews24.com/php/news_view.php?g_serial=1050790&g_menu=022100&trrf=nv

이홍재(2007). *대학 정보통신창업지원센터 입주기업의 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구*, 박사학위논문, 배재대학교 대학원.

전인오(2012). 창업지원이 청년창업성과에 미치는 영향, *디지털융복합연구*, 10(11), 103-114.

전창수(2011). *기업 재무성과에 관한 실증연구*, 석사학위논문, 배재대학교 대학원.

중소벤처기업부(2009). *2008년도 중소기업 컨설팅산업백서*. 대전; 중소기업부.

창업진흥원(2017). *2016년 창업기업 실태조사*. 대전; 중소기업부·창업진흥원.

최세경·오철호·이정희·장현주·신열(2015). *중소기업 지원 정책의 정당성과 정부 역할 연구*. 서울; 중소기업연구원.

한준호(2000). *우리나라 벤처기업의 활성화 요인에 관한 연구*, 박사학위논문, 경희대학교 대학원.

홍길표·최종민·장승권(2017). 공공기술기반 창업지원교육프로그램 특성과 성과에 관한 탐색적 연구, *인적자원개발연구*, 20(4), 271-292.

하규수·김도현·유병준·진선진·박배진·강제현·김수진(2013). *국내 창업정책의 변화 및 평가*. 서울; (사)한국벤처창업학회.

Ahn, S. G.(2017). *A Study on the Factors Affecting the Performance of Technology-based Startups: Focusing on the Analysis of Policy Effectiveness*. KISTEP

An, S. B.(2017). The Current Status and Development Measures of Start-Up Support System of Korea, *The Review of Business History*, 82(2), 149-172.

Bae, Z. T., & Cha, M. S.(2009). Expanding and Revitalizing Entrepreneurship in Korea, *중소기업연구*, 31(1), 109-128.

Blanchflower, D. G.(2004). *Self-Employment: More May not be Better(No. w10286)*, National Bureau of Economic Research.

Byun, C. G., & Ha, H. H.(2013). An Application of Dominance Analysis and Regression Analysis for Determining the Relative Importance of Critical Factors

- in Satisfaction of Start-up Support Service Program, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 8(3), 67-76.
- Choi, S. K., Oh, C. H., Lee, J. H., Jang, H. J. & Shin, Y.(2015). *A Study of Legitimacy for Supporting SMEs and Government Role for Policy*. Seoul; KOSBI
- Duke, C. R., & Persia, M. A.(1996). Performance-Importance Analysis of Escorted Tour Evaluations, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 5(3), 207-223.
- Gartner, W. B., & Vesper, K. H.(1994). Experiments in Entrepreneurship Education: Success and Failures, *Journal of Business Venturing*, 9(3), 179-187.
- Global Entrepreneurship Monitor.(2017). *Global Report 2016/17*. London; Global Entrepreneurship Research Association
- Gil, W. G., Sim, Y. H., & Kim, S. K.(2016). Study of Startup Policy of Government Research Institute through Importance-Satisfaction Analysis of ETRI Pre-Startup Support Program, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 11(5), 45-56.
- Ha, K. S., Kim, D. H., Yoo, B. J., Jin, S. J., Park, B. J., Kang, J. H. & Kim, S. J.(2013). *Changes in domestic business start-up policy and evaluation result report*. Seoul; The Korean Society of Business Venturing
- Han, J. H.(2000). *A Study on Activating Factors of Venture Entrepreneur in Korea*, Doctoral Dissertation, Kyung-Hee University, Korea.
- Hong, K. P., Choi, J. I. & Jang, S. K.(2017). Characteristics and Performances of Public Science and Technology-based Startup Training Program, *Korean Journal of Resources Development*, 20(4), 271-292.
- Hudson, S., & Shephard, G. W. H.(1998). Measuring Service Quality at Tourist Destinations: An Application of Importance-Performance Analysis to an Alpine Ski Resort, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 7(3), 61-77.
- Jeon, C. S.(2011). *An Empirical Study on the Firms 'Financial Performances: The Case of Coupon System*, Master's Thesis, Paichai University, Korea.
- Jeon, I. O.(2012). Established business start-up support Impact on The youth of business performance, *Journal of Digital Convergence*, 10(11), 103-114.
- Johnson, B. R.(1990). Toward a multidimensional model of entrepreneurship: The case of achievement motivation the entrepreneur, *Entrepreneurship Theory and Practice*, 16(1), 39-54.
- Kane, T.(2010). *The Importance of Startups in Job Creation and Job Destruction*, Kauffman Foundation Research Series: Firm Formation and Economic Growth.
- Kim, C. K., Lee, C. S. & Kim, J. S.(2014). Analysis of Factors Influencing the Early Performance of Technology-Based Start-ups. *Korean Corporation Management Review*, 57(-), 63-86.
- Kim, D. H.(2004). A Study on the Development of Business Incubator, *Korean Journal of Business Administration*, 44(-), 1151-1176.
- Kim, K. A.(2008). *A Study on the Education on the Commencement of an Enterprise by women and Success Factors in Dining Business*, Master's Thesis, Dong-Eui University, Korea.
- Kim, M. S., & Kim, G. S.(2002). The Relationships of Importance/Performance, Effectiveness and User's Satisfaction for Hotel Information System, *Korean Journal of Tourism Research*, 17(2), 199-214.
- Kim, Y. T.(2009). *An Empirical Study of Effect and Improvement of Entrepreneurship Education*, Master's Thesis, Chung-Ang University, Korea.
- Korea Institute of Startup & Entrepreneurship Development.(2014). *Changes and Evaluation of Domestic Entrepreneurship Policy*.
- Korea Institute of Startup & Entrepreneurship Development.(2017). *Startup Statistics 2016*. Daejeon; MSS·KISED.
- Korea Venture Business Association.(2016). *2016 Korea Institute of ICT startup & Entrepreneurship Development*.
- Lee, H. J.(2007). *An Empirical Study on the Performance of ITBI's Tenant*, Doctoral Dissertation, Paichai University, Korea.
- Martilla, J., & James, J. C.(1977). Importance-performance analysis, *Journal of Marketing*, 41(1), 13-17.
- Min, K. R.(2010). *An Empirical Study on the Effect of Entrepreneurial Consulting for the Business Performance of Start-Up Company*, Master's Thesis, Chung-Ang University, Korea.
- Ministry of SMEs and Startups.(2009). *2008 Small Business Consulting Industry White Paper*. Daejeon; MSS.
- Oh, C. H., Park, J. Y., Shin, Y., Woo, Y. S., Lee, M. C., Jang, H. J., Yoo, J. M., Oh, S. H. & Ahn. E. S.(2012). *The SME policy in 50 years and the Future of SME policy*. Seoul; The Korean Association for Policy Studies
- Park, N. G., Kim, M. S.,& Ko, J. W.(2015). The Effect of the Government's Entrepreneurial Support Policy on Entrepreneurship and Entrepreneurial Intention, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(6), 89-98.
- Park, S. K., & Lee, H. B.(2015). The Effect of the Perceived Usefulness of Government SME R&D Support Policy on the Technology Innovation System : Focusing on the Moderating Role of Authentic Leadership, *Journal of Industrial Economics and Business*, 28(1), 501-527.
- Ryu, S. J., & Yang, H. S.(2016). The Influence of Senior Entrepreneurial Decision Making Types and Entrepreneurial Supporting Policy on Start-up Performance, *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(4), 106-121.
- Song, C. S., Park, J. P.(2013). An Study on the Effectiveness of Venture Firm Supporting Policies in Korea. *Korean Corporation Management Review*, 51(-), 215-240.
- Suh, C. S.(2002). *A Study on Dynamic Management-Patterns of Korean Ventures*, Doctoral Dissertation, Hoseo University, Korea.
- Tonge, J., & Moore, S. A.(2006). Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A Western Australian case study, *Tourism Management*, 28(3),

768-776.

Yoon, B. S.(2004). Individual Characteristics and Environmental Factors=Determinants of Entrepreneurial Intentions, *Korean Business Review*, 17(2), 89-110.

Yoon, S. H.(2017, September 26). *Korea creates the Innovation Venture Group*, Inews24, http://news.inews24.com/php/news_view.php?g_serial=1050790&g_menu=022100&rrf=nv

A Study on the Improvement the Start-up Support Policy: Focused on the ICT Start-up*

Gil, Wungyu**
Bae, Hongbeom***
Sim, Yongho****
Kim, Seokyun*****

Abstract

Various government support policies are being promoted in order to stimulate growth of SMEs. The government is striving to provide effective support through direct methods of tax , finance and indirect methods through support programs. However, the view on the government's startup policy is still tense. We are sympathetic with the need for support, but discussions continue to be made on the effectiveness of support projects and support projects.

Therefore, this study evaluates the importance and satisfaction of the government start-up support project. For this purpose, we conducted questionnaires on ICT start-ups who have experienced government start-up support projects. Of these, 128 were analyzed for GAP analysis and ISA. As a result of the GAP analysis of the government start - up support project, the degree of satisfaction (4.408) was lower than the degree of importance (5.221), confirming that the beneficiary's evaluation on the start-up support project was negative. As a result of the importance-satisfaction analysis, 'R&D' and 'commercialization' are located in the maintenance area, and 'government funding', 'marketing, overseas advancement' projects are included in the concentrated area. In the low-ranking areas, there are 'entrepreneur events and networks' items. Finally, there are 'facilities and spaces', 'mentoring and consulting', and 'entrepreneurship education' in the surplus areas. As a result of multiple regression analysis, it was found that 'R&D', 'entrepreneurial education', and 'government funding' influenced satisfaction.

Based on the results of this study, it is expected that it will contribute to improving the quality level of the government start-up support project by establishing the support policy for the ICT start-up enterprises and improving the system.

Keyword: ICT Startup Companies, Startup Support Policy, SMEs Policy

* This research was supported by Ministry of Science and ICT(18RV1140).

** Researcher, Technology Commercialization Division, Electronics and Telecommunications Research Institute, hugh@etri.re.kr

*** Master, Science and Technology Management Policy, University of Science and Technology, qoghdqja@ust.ac.kr

**** Senior Engineer, Technology Commercialization Division, Electronics and Telecommunications Research Institute, yorish@etri.re.kr

***** Principal Researcher, Technology Commercialization Division, Electronics and Telecommunications Research Institute, sk-kim@etri.re.kr