

서비스의 질적수준 및 도움정도가 기업의 특성에 따른 만족도에 미치는 영향에 관한 실증연구 : 창업보육센터 지원서비스를 중심으로

이도연¹, 하규수^{1*}

¹호서대학교 벤처전문대학원 벤처경영학과

Empirical Study on the Influence of Quality Level of Service and Assistance degree on Satisfaction consequent on Corporate Characteristics : With focus on Start-up Business Incubator Center's Support Service

Do-yun Rhee¹, Kyu-Soo Ha^{1*}

¹Graduate School of Venture, Hoseo University

요약 산업사회에 있어 시대의 화두는 창업인바 창업의 활성화는 새로운 직업을 창출함으로써 고용극대화와 경제전반에 걸친 활성화에 중요한 역할을 담당하고 있으며 그 유인책중 하나가 창업보육시스템이고 그 중심에 창업보육센터가 있다. 이에 본 연구는 창업보육센터 지원서비스의 질적 수준·도움정도가 만족도에 미치는 영향을 실증적으로 분석함으로써 창업보육센터의 효율적 운영방향과 정책방향을 수립하는데 기여하고 하나의 논의의 단초를 제공하고자 한다. 이를 위해 선행연구를 바탕으로 설문지를 개발하고 총500부의 유효 표본을 대상으로 연구를 진행하였다. 연구결과 창업보육센터가 입주기업이나 창업 준비자에게 제공하는 서비스 중 질적 수준과 도움정도는 센터 및 지원서비스에 대한 만족도에 유의한 영향을 주었으며 매니저의 역량과 관련기술특성은 만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

Abstract In industrial society, the conversation topic of this period is mainly business start up, and revitalization of business start-up, through creation of new jobs, is playing an important role in employment maximization and revitalization of economy in general; one of those inducements is a start-up business incubation system, in whose center exists a start-up business incubator center. Hereupon, this study is intending to contribute to setting up the efficient operation direction and polity line, and provide a clue to a discussion by empirically analyzing the influence of quality level and degree of assistance of a start-up business incubator on satisfaction. For this purpose, this study developed a questionnaire on the basis of the preceding researches and conducted its research targeting a total of 500 valid samples. As a result of doing research, it was found that the quality level and assistance degree of services provided to a move-in company or a preparator of business start-up has a significant influence on satisfaction with the center & support service, and a manager's capabilities and related technology characteristics had a significant influence on satisfaction.

Key Words : Business Incubator, Support Services, Quality of Service, Assistance of Service, The Impact of Satisfaction, Technical, Characteristics, Holding Capacity

1. 서론

최근 청년실업률이 높아지면서 “미래인재 청년창업

에서 찾다”는 포럼에서 말하듯이 국가적인 화두인 창업에 관심이 높아지고 있는 가운데 창업보육센터(Business Incubator: BI)의 역할이 주목받고 있다(머니투데이, 2014)[1].

*Corresponding Author : Kyu- Soo Ha(Hoseo Univ.)

Tel: +82-10-3349-0024 email: ksh@hoseo.edu

Received January 7, 2015

Revised (1st February 12, 2015, 2nd March 10, 2015)

Accepted June 11, 2015

Published June 30, 2015

사실 창업보육사업의 활성화가 중요하다는 것을 정부가 인정하고 추진하고 있으나 현재 진행되고 있는 현실을 제대로 파악하여 문제점을 발견하고 개선하고자 하는 것은 중요한 과제이다. 지금(2015 현재) 274개의 창업보육센터가 설립·운영되고 있고 입주업체는 5,511개 이다(한국 창업보육협회, 2015)[2].

그동안 창업보육센터에 관한 연구는 두 가지 축으로 구성되어 있는데 그 하나는 Hisrich & Simlor(1988)의 창업보육센터의 정의, 필요성, 제공서비스 등의 연구[3]이고, 또 다른 하나는 신창호(1999)의 창업보육센터의 효율적 운영과 성과측정에 관한 연구[4]이다. 지금까지의 연구는 운영에 대한 것이 대부분이어서 센터의 지원서비스가 입주기업의 성공에 얼마나 효과적으로 기여하고 있는가에 대한 체계적인 연구가 부족한 것이 사실이다. 이 같은 연구는 창업보육센터 지원서비스의 질적 수준이나 도움정도가 서비스만족에 미치는 인과관계를 충분히 규명하지 못함을 여실히 보여준다.

이에 창업보육센터 지원서비스의 질적 수준이나 어느 정도 도움을 창업자에게 주었는지, 그리고 서비스 만족에 어떤 영향을 미쳤는지에 관하여 규명할 필요가 있다.

따라서 본 연구는 기존 선행연구를 토대로 창업보육센터의 지원서비스를 추출하고 이의 질적 수준과 도움정도가 입주기업의 만족도에 미치는 영향을 규명함을 목적으로 한다. 이렇게 함으로써 창업보육센터의 효율적 운영방향과 정책방향을 수립하며 창업보육센터의 평가 모델의 개발에도 기여할 것으로 보인다.

이에 본 연구는 창업보육센터 지원서비스의 질적 수준·도움정도가 지원서비스 및 센터만족도에 미치는 영향을 실증적으로 분석함으로써 창업보육센터 입주자와 업체들의 만족도를 높이기 위한 보유역량과 기술적 특성을 중심으로 어떤 활동들을 수행해야 하는지에 대해 방향성을 제시해 주고자 한다.

특히 이의 연구모형으로 지원서비스의 질적 수준 및 도움정도를 독립변수로 제시했으며, 이것이 센터 또는 지원서비스의 만족도에 미치는 영향을 종속변수로 하고, 기업특성(보유역량이나 기술적 특성)을 조절변수로 하여 개발하였다.

이하 이러한 것을 토대로 2. 이론적 배경 3. 연구방법 4. 분석결과 5. 결론의 순으로 논의를 펼치기로 한다.

2. 이론적 배경

2.1 창업보육센터

창업보육센터에 관하여 반성식·박재현·서상구(2009)는 대학, 공공연구기관, 지방정부, 민간기관이 신생 중소기업의 창업을 촉진하고 육성자금이나 장소 및 시설확보에 어려움이 있는 신규창업자 또는 예비 창업자에게 개인 또는 공동작업장의 시설을 저렴하게 제공하며 경영·세무·기술지도 등의 각종 지원서비스를 통해 창업에 따른 위험부담을 줄이고 원활한 성장을 유도하여 성공가능성을 높이기 위해 설치된 시설을 말한다[5]. 이 같은 창업보육센터는 1959년에 미국 뉴욕 주에서 설립되었으며 William Norris가 설립한 CVC의 성공 등으로 지금의 창업보육센터의 개념형성의 기초를 이루고 있다. 이러한 창업보육센터는 김경환(2006)에 의하면 창업 및 운영주체에 따라 공공기관주도형, 대학연계형, 민간기업주도형, 정부주도형으로 구분되며, 그 특성별로는 일반적인센터, 기술보육센터, 기술혁신센터 그리고 기술창업보육센터로 나뉜다[6]. 이 같은 창업보육센터의 역할은 창업기업이 창업초기의 부족한 재원과 환경을 극복하고 조기에 안정적인 성장을 유지할 수 있도록 물질·인적자원을 지원하는 것이다. 이러한 지원서비스에는 시설·장비 경영지원, 기술지도, 금융지원, 법률지원, 외부기관 네트워크지원이 있다. Buss(1997)는 창업보육센터는 소기업을 발전시키기 위한 효과적인 운영토대를 만들어 주는데 주안점을 두고 있다고 보면서 창업보육센터의 지속적 발전을 위해서는 효과적인 기술이전 조장, 경제자체의 다양화 동인, 사업자가 찾고 있는 다양한 프로그램제공이 필요하다고 주장하는 연구도 하고 있다[7]. 그리고 Westhead & Batstone(2000)은 입주기업에 대하여 이익을 제공하며, 기술 활동의 집합체가 되기도 한다고 한다[8]. 박규일·신건권(2004)은 창업보육센터의 운영시스템은 일반적 모형과 과정적 모형으로 분류한다[9]. 먼저 홍성도(2003)는 일반적인 모형을 BI의 직접적인 관계자인 투자자, 운영자 및 입주자라는 3대요소로 구성되어 있다고 하며[10], 조정현(2006)은 과정적 모형에 관하여 BI의 운영시스템을 입주, 보육, 졸업이라는 BI의 기본적인 운영 활동과정에 미치는 영향요소와 요소간의 관계로 파악한다[11].

2.2 지원서비스

창업보육사업의 핵심은 창업보육센터의 지원서비스라고 하여도 지나친 말이 아닐 것이다. 지원서비스야말로 창업보육센터의 핵심적인 요소이며 자생력이 부족한 사업 초기의 새로운 기업에게는 더욱 그러하다. 낮은 비용으로 공간과 시설을 임대하고 경영이나 기술, 자금, 마케팅, 인력등 다양한 분야의 지원서비스를 통해 기업의 부족한 자원을 제공하여 기업 역량을 강화시킴으로써 창업초기의 기업생존과 성공률을 제고할 수 있도록 돕는데 그 목적이 있다.

2.2.1 지원서비스의 종류

지원서비스에 관하여 연구한 주요논문들을 보면 Lichtenstein & Lyons(1996)는 성공적인 창업보육센터 경영수단에 대한 지침서에서 창업보육센터가 지원하는 서비스는 서비스를 받는 입주기업의 특정작업 환경을 고려하여 기업이 원하는 특정한 니즈에 근거해야만 한다고 주장하고 있다[12]. 최중열·송윤희(2004)는 대학 창업보육센터 입주기업의 특성 및 보육서비스에 따른 기업성과 분석연구에서 창업보육센터 입주기업의 외부환경, 창업자 특성, 기술능력이 입주기업의 경영성과에 어떻게 영향을 미쳤는지를 분석하면서 지원서비스를 조절 변수로 사용하였다[13]. 그 결과 외부환경, 창업자 특성 및 기술능력은 경영성과에 유의한 영향을 미치고 있다는 것이 확인 되었다.

창업보육센터에서 제공하는 서비스로 미국의 NBIA(National Business Incubation Association, 1998)에서는 크게 경영지도, 자금조달지원, 마케팅지원, 기술컨설팅으로 구분하기도 한다[14].

우리나라의 경우에도 이홍재(2007)에 따르면 창업보육센터에서 제공하는 서비스로 ①물리적 시설 및 설비 서비스 ②사무 행정서비스 ③일반 경영서비스 ④마케팅 서비스 ⑤재무 회계 자금조달 ⑥법률서비스 ⑦기술 서비스 ⑧네트워킹 서비스를 들고 있다[15].

2.2.2 지원서비스의 질적 수준

서비스의 품질(질적 수준)에 관한 연구는 많은 학자들이 서비스 품질의 개념에 관하여 다각적으로 접근하고 모형화 하려고 노력했다. 서비스품질 정의에 관하여 연구한 학자들의 연구를 나타낸 것이 Table 1이다.

Table 1. Study of service quality

| Scholar | Definition |
|------------------------------------|--|
| Lewis & Booms(1983) | Service level offered the extent consistent with customer expectations |
| Gronroos(1984) | Quality is subjectively recognized by the consumer |
| Parasuraman Zeithaml & Berry(1988) | In the overall attitudes of customers for service excellence and excellence, the difference with the service that has been perceived as a customer of the expected service |

*Y.J. Kim(2013), The research dimension of the quality of public services on the impact on customer satisfaction.(At the center of its founding day care center support services)- Yonsei University Living Graduate School of Environmental Studies, Master's Thesis, pp,12-13 <Table 2-5> Re-quote

Lewis & Booms(1983)는 서비스 품질은 제공된 서비스 수준이 고객의 기대(expectation)와 얼마나 일치하는가의 척도(measure)라고 말하며[16], Gronroos(1984)는 서비스품질은 고객의 지각된 서비스와 기대한 서비스의 비교평가의 결과라고 주장하였으며[17], Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)는 “서비스품질은 서비스품질에 대한 고객의 기대와 성과간의 차이”라고 설명하면서[18], 서비스품질(Q)=지각된 서비스수준(P)-기대된 서비스(E)

Q: quality, P: perceived, E: expectation

라고 하였다.

위의 Parasuraman은 서비스품질의 평가는 결과뿐 아니라 서비스 제공 과정에 대한 평가에서 이루어진다고 말했다. 이렇게 볼 때 서비스제공자와 고객 간의 상호작용은 품질평가에 있어 중요하다. 따라서 서비스 질적 수준은 탐색적 속성보다는 경험적 속성이 강하다. 구매전 미리 평가 할 수 있는 탐색적 품질보다 구매와 소비과정 지원 서비스 혜택 과정에서 평가하는 경험적 속성이 강하다는 것이다. 또한 서비스 질적 수준은 기대와 성과의 비교에 의해서 결정된다. 이렇게 볼 때 한마디로 “서비스 질적 수준”이란 서비스 실행(Performance)에 대한 고객의 기대된 서비스(expected service), 즉 다시 말하면 서비스를 제공 받기 전 서비스 제공 업체의 이미지, 과거 경험, 주변 사람들의 평가, 개인적 욕구등과 서비스 제공자의 서비스 제공 과정에서 실제 지각된 서비스(perceived service)가 비교된 정도라고 정의 할 수 있다.

2.2.3 지원서비스의 도움정도

지원서비스가 어느 정도 고객에게 도움을 주었는지는 고객 만족도를 의미한다. 이 같은 고객 만족은 소비자 행동 연구에서 가장 많은 연구의 대상이 되기도 한다. 김희수(2008)의 고객만족에 관한 연구는 크게 결과(Outcome)

중심적 접근과 과정(evaluation process) 중심적 접근으로 분류하고 있다[19]. 먼저 과정 중심적 접근에 관하여 본다면 Wilton & David(1988)은 사전 기대와 지각된 성과 간의 차이에 대한 평가로 정의하였다[20]. 이는 고객의 욕구 및 그것을 충족시키는 정도에 대한 평가, 고객의 사전 기대와 제품이나 서비스의 성과 또는 소비 경험에서 판단되는 도움·비도움 정도 등 일련의 소비자의 인지적 관점에 대한 평가로 정의하였다. 한편, 결과 중심적 접근에 관하여 본다면 고객만족을 소비 경험으로부터 야기되는 결과로 Howard & Sheth(1969)는 고객이 지불한 대가에 대해 적절한 보상이 이루어졌는지에 대한 고객의 인지적 상태[21], Oliver (1981)는 ‘불일치된 기대와 소비자가 경험에 대해 사전에 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생한 종합적인 심리 상태’로 말하였다[22]. 본 연구에서는 도움 정도를 서비스이용, 이용의 전체 과정에서 발생하는 고객의 개인적 차원에서의 주관적 심리적인 평가에 의해 형성된다고 보는 견해인 인지적 요인을 강조한다.

창업보육센터의 지원서비스가 입주업체에서 어느 정도의 도움은 주고 있어 만족하고 있는지에 관한 연구는 전무하므로 여기서는 공공서비스 품질과 만족도에 관한 연구를 소개하기로 한다. 허정옥·김명훈·김윤정(2006)은 주민만족도를 향상 시키기 위한 행정서비스 품질 충성도에 미치는 행정서비스 품질 요인들을 도출하기 위하여[23], 김연희·노승환(2012)은 공공서비스 접점기관별 서비스 품질과 만족도 분석을 위하여[24] 각각 PIB의 SERVQUAL 모형을 이용하여 분석하기도 하였다.

2.2.4 서비스의 질적 수준과 도움정도와와의 관계

서비스 제공자 입장에서 고객 만족, 즉 도움정도라는 목적을 달성하기 위해서는 서비스 품질 관리가 필수적이다. 윤성옥·양연조(2005)는[25] 서비스 품질과 고객만족의 관련성에 관한 연구 결과에 관하여 서비스 품질과 고객 만족은 서로 밀접한 관련성을 맺는다고 하고, 반면에 정희철(2009)은 분리된 제품이라고 한다[26].

서비스품질(질적 수준)은 고객의 지각과 주관적인 판단에 의해서 결정되는 상대적인 개념이며, 특정서비스의 우수성에 대한 전반적인 판단 또는 태도로 결정된다[27]. 서비스 질적 수준에 대한 고객들의 평가는 다양한 요인들에 의해 이루어진다. 고객은 서비스를 제공 받기 전에 기대(expect)를 하게 되고 서비스 이용후 서비스를 지

각(perceive)을 하게 됨으로써 기대와 지각의 비교를 통해 서비스 질적 수준을 인식하게 된다. 이에 관하여 이재필·이시경(2009)은 서비스의 질적 수준은 고객이 느끼는 기대와 인식 사이의 불일치라고 한다[28].

라준영·이승규(2007)는 고객만족(customer satisfaction) 내지 도움 정도는 제품구매 혹은 서비스 이용후 기대 불일치와 사전적 감정이 복합적으로 결합하여 발생한 종합적인 심리 상태를 표현하는 감정적 변수라고 한다[29]. 이렇게 볼 때 서비스 질적 수준과 도움 정도는 구별되는 개념이다. 서비스의 질적 수준이 태도의 한 형태로서 고객의 인지적 평가에 기준한 개념인 반면, 고객만족 내지 도움정도는 특정한 거래와 관련된 인지적, 감정적 측면의 결합적 개념이다.

2.3 만족도

2.3.1 센터 만족도

사실 창업보육센터 운영과 성공요인에 관하여는 창업보육센터 성공요인에 보편적인 요인이 있을 것 이라는 가정 하에 배종태(1998)[30], 이달환(1999)[31], Smilor & Gill(1986)[32]의 연구가 있었는데 이들은 성공 창업보육센터의 운영은 성공적인 입주기업의 창업을 보장할 것이라는 암묵적인 가정을 전제로 하고 있다. 다만 Castells & Hall(1994)[33], Massey & Quintas & Wield(1992)[34]는 입주기업의 성과 창출측면에서 창업보육센터는 어떠한 유의미한 시너지 효과가 없다는 일부 비판된 주장을 한다. 그러나 Mian(1996)은 창업보육센터는 입주기업에 대한 정(+)의 외형적 이익을 제공하며, 기술 활동의 집합체로 확인되고 있고 보육센터의 주요기능은 지식기반산업의 설립 촉진과 성장지원으로 전통적 창업기업보다는 신기술기반 기업을 위한 부가가치 서비스를 제공한다고 하고 있다[35].

창업지원센터에 대한 만족도는 창업지원센터의 전반적인 운영방식, 지원서비스의 다양성, 지원서비스의 질적 수준, 지원서비스의 제공방법(서비스 집중도), 지원서비스의 제공시점(시기 적절성) 및 창업지원센터 담당 인력의 적극성으로 구성되어 있다. 이에 관하여 정해주(2006)는 센터의 운영시스템 특성이 입주기업에게 만족도를 높일 수 있다는 것을 말해 준다고 한다[36].

2.3.2 서비스 만족도

기업의 성과 변수에 관하여 김갑(2003)은 조직론, 산

업조직론, 전략경영론 등의 분야에 따라 차이가 있다고 하지만[37], 전통적으로 산업조직론에서는 많은 연구들이 수익성지표(ROI)를 성과 변수로 채택하고 있다. 조직론 분야에서 Schendel & Patton(1978)은 직무성과, 직무만족도, 조직유효성을 성과 변수로 사용하고 있다[38]. 그러나 Bonam & Clark(1988)은 단일지표에 의한 성과 변수 측정의 오류를 피하기 위해 변수를 독립적으로 선정하여 사용할 것을 일반적으로 연구자들이 제의하고 있다고 한다[39].

한편 개별기업의 관점 연구인 벤처기업의 창업 및 성과 결정 요인과 함께 기업성과를 분석하는 연구들이 있는데 이들은 벤처기업의 성과 결정요인을 단순히 제시하는데 그치는 것이 아니라 기업성과를 통하여 직접적으로 성과 결정요인의 영향을 평가하는 방식을 채택하고 있다.

박규일·신건권·김연용·한상태(1999)는 신기술창업보육센터의 운영합리화 방안을 제시하기 위해 입주기업의 성과에 대한 만족도를 조사 한 적이 있으며[40], 송관선(2000)은 입주기업의 특성과 입주기업의 창업보육센터에 대한 인식을 심층 분석하여 창업보육센터에 기대되는 요인들을 연구한바 있다. 즉 성공적인 창업지원을 목적으로 운영되는 창업보육 지원서비스의 효과성에 대한 측정은 직접적으로 보육서비스의 수요자인 입주기업이 도모하는 것이 바람직하다고 하고 있으며[41] 이외에도 이달환(2000)은 입주기업의 만족도를 창업보육센터 지원 서비스에 대한 중요성과 평가지표로 활용하고 있다[42].

2.4 보유역량과 기술적 특성

2.4.1 보유역량

NBIA는 창업보육매니저를 기업의 니즈에 맞는 비즈니스 마케팅 및 관리자원을 개발하고 결집시켜주는 사람으로 이야기한다. 창업보육센터의 매니저는 신기술 또는 아이디어를 가진 예비 창업자 및 초기 창업기업을 센터 입주에서 졸업까지 지원내지 관리하여 경쟁력 있는 기업으로 육성할 뿐 아니라 센터를 효율적으로 운영할 수 있는 지식과 노하우를 지닌 전문가이다. 창업보육 매니저의 보육 역량은 대체로 입주기업을 위한 서비스, 보육센터 프로그램과 재정관리, 행정 및 프로그램지원, 마케팅과 홍보의 4가지로 분류할 수 있다. 국내·외 문헌에 의한 창업보육 매니저의 보유역량(핵심역량)을 요약 정리한 것이 Table 2이다.

Table 2. Core competencies of Business Incubation Center Manager

| Factor | Knowledge Dimension | Skill Dimension |
|---|--|--|
| Marketing Relevance Ability | <ul style="list-style-type: none"> - How to market research - Public relations advertising methods - Development of marketing strategy - Export Import-related knowledge - Development methods of strategic alliance - Use of foreign language | <ul style="list-style-type: none"> - Provision of overseas market information - Overseas BI and investor cooperation - Ensure foreign confidence, attract investors - Validity analysis of business - Validation of market product - Marketing map |
| Funds and industry Property rights related capacity | <ul style="list-style-type: none"> - Knowledge of the industrial property rights management - Business valuation method - Knowledge for the venture finance - Investmentmanagement and fund management tax practice | <ul style="list-style-type: none"> - The Leverage technique funding policy - I understand the trend of technological advances - Procedure of technology process and, prior to the procedure - Overcome method of patent disputes |
| Business-related capacity | <ul style="list-style-type: none"> - Founded related laws and regulations and procedures - Understanding of the Business Incubation function - Knowledge of the creation of business plan - Contracts and real estate-related knowledge | <ul style="list-style-type: none"> - I understand the characteristics of the venture companies - Benchmark you use the success stories - Founded laws familiar - Work of control administration of center |
| Communication network capability | <ul style="list-style-type: none"> - Counseling psychology - Methodology of consulting techniques - One-to-onecounseling techniques - Tenants. Construction of graduation of the corporate network | <ul style="list-style-type: none"> - Practical experience taught as a Mentor - Technology for the harmonious interpersonal relationship - Cooperation with other Business Incubation Center - Network construction of expert group |
| Management ability of companies | <ul style="list-style-type: none"> - Human resource management development techniques - Knowledge of management of companies - Established procedures Institute of Technology - Knowledge of financial management | <ul style="list-style-type: none"> - Education planning skills - Leadership |

2.4.2 기술적 특성

기술의 이전 및 사업의 촉진에 관한 법률 제2조에 의하면 기술사업화는 기술을 이용하여 제품의 개발, 생산

및 판매를 하거나 그 과정의 관련된 기술을 향상시키는 것이라고 정의하고 있다. 기술사업화는 곧 관련 기술의 특성을 말한다. 기술사업화에 관하여 Jolly(1997)는 기술의 가치를 증대시키는 일련의 단계 활동을 기술사업화로 정의하고, 기술적 측면과 마케팅측면의 문제를 해결하는 것이 기술사업화의 핵심이라고 하였다[43]. 김인수·송상호(1991)는 기술사업화를 기술혁신의 한 과정으로 보고, 새로운 기술을 확보하여 이를 활용한 신제품의 생산 또는 기존 상품의 원가절감이나 품질향상을 실현하는 전 과정이라고 하였다[44]. 이상석·최종호(2001)는 기술 또는 지식을 활용하여 신제품, 신사업을 창출하거나 그 과정에서 관련기술의 향상에 적용하기 위한 일련의 혁신 활동이며, 연구 개발된 기술이 제품이나 서비스로 시장에 성공적으로 출시되고, 판매되는 일련의 과정이라고 하였다[45].

3. 연구방법

3.1 연구모델 및 가설

본 연구는 창업보육센터에서 제공하고 있는 서비스의 질적 수준·도움 정도가 센터만족, 서비스 만족에 미치는 영향에 대한 실증적 분석을 통해 정책적 함의를 제시하는데 그 목적이 있다. 이에 지원서비스의 질적 수준, 도움정도를 독립변수로 제시하고 각각의 변수에 따른 구체적인 내용을 세분화하여 센터 및 서비스만족에 미치는 영향관계를 규명하고자 했다. 또한 이 과정에서 기업특성(보유역량, 관련기술특성)이 조절변인으로 작용할 것으로 판단하고 이를 조절변수로 제시하였다.

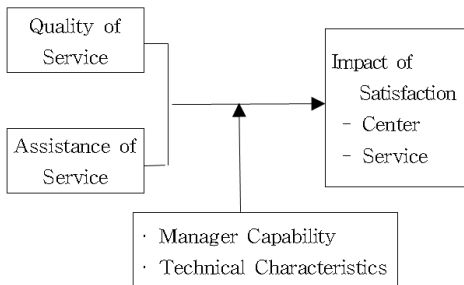


Fig. 1. Research model

가설1. 창업보육센터 지원서비스 질적 수준은 센터 및 서비스의 만족에 영향을 미칠 것이다.

가설2. 창업보육센터 지원서비스 도움정도는 센터 및 서비스의 만족에 영향을 미칠 것이다.

가설3. 창업보육센터 지원서비스 질적 수준 및 도움정도가 센터 및 서비스만족에 미치는 영향은 보유역량 과 기술적 특성에 따라 달라 질것이다.

3.2 표본 선정 및 자료 수집

본 연구는 2011년 서울시 지정 창업보육센터에 입주한 기업을 대상으로 모집단 설정을 하였다. 특히 청년창업 1000프로젝트의 창업보육센터 프로그램에 참여한 입주기업 및 창업 준비생으로 한정하였다. 자료수집의 용이성을 감안하여 비확률표집(non-probability sampling) 중 편의표집(convenience sampling)하였다. 설문조사는 2011년 1월부터 2012년 6월까지 18개월간 실시하였다. 조사방법은 직접 설문방법으로 총 2,000부를 배포하여 조사내용의 일부가 누락되거나 불성실하게 응답한 1,498부를 제외한 총 502부를 최종자료로 활용하였다.

3.3 설문구성 및 분석방법

3.3.1 설문구성

본 연구는 창업보육센터 입주기업을 대상으로 인구통계학적특성, 센터의 서비스질적수준과 도움정도, 센터 및 서비스만족도 그리고 기업의 보유역량과 관련기술특성에 대한 내용을 분석하기 위한 것으로 설문지의 구성은 크게 4부분으로 나뉘어져 있다. 이는 Table 3과 같다.

Table 3. The configuration of the questionnaire

| Constitution | The contents of the questionnaire | Item Number |
|---|--|-------------|
| Demographic characteristics | - Business Incubator Center - Corporate Profile - Founded department - Number of employees - Sales, etc. | 12 |
| Quality of Service and Assistance about | -Support Services -Service development -Development of marketing strategy -Securing funds -Provision of information -Management -Elementsofbusiness operations -Manager | 25 |
| Level of satisfaction | -Centerofsatisfaction | 7 |
| | -Satisfaction of providing services | 6 |
| Holding capacity and technical features | -Ability of the CEO and founding team | 12 |
| | -Techniques associated with the product / service | 6 |

3.3.2 분석방법

설문조사를 통해 수집된 자료의 분석을 위해 사회과학연구에서 주로 활용되고 있는 통계패키지 SPSS 21.0 프로그램을 사용하였다. 그리고 본 연구에서 사용된 측정항목의 신뢰성검증을 위해 Cronbach's α 계수를 이용한 내적 일관성 분석을 하였으며, 타당성검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 서비스 질적 수준을 측정하기 위해 서비스이용전 기대와 서비스 이용후 성과를 비교하였다. 또한 서비스 질적 수준과 도움수준과의 회귀분석을 통해 서비스 질적 수준과 도움수준의 인과관계를 분석하였다.

4. 분석 결과

4.1 조사 표본

연구대상의 일반적인 특징은 다음 Table 4와 같다. 응답자의 인구통계학적 특성을 구체적으로 살펴보면 남성이 68%, 여성이 32% 이다. 연령은 30-39세가 62%로 가장 많은 비중을 차지하였다. 30세 미만은 38% 이다. 기업들의 사업자 형태는 창업자 8%, 예비창업자 92%의 순으로 나타났다. 창업 시 인력규모는 5명 미만 이다.

Table 4. Demographic characteristic

| Property | Division | Frequency (people) | Ratio(%) |
|----------------------|---------------------|--------------------|----------|
| Gender | Male | 341 | 68 |
| | Female | 161 | 32 |
| Age | 30-39 | 311 | 62 |
| | under 30 | 191 | 38 |
| Business form | Founder | 38 | 8 |
| | Preliminary founder | 464 | 92 |
| Human resourcesscale | 5 or more people | 0 | 0 |
| | Less than 5 | 502 | 100 |

4.2 신뢰성 및 타당성

연구가설 검증에 앞서, 구성개념 측정지표의 타당성 및 신뢰성 분석이 요구된다. 측정도구의 신뢰도가 높다고 해서 타당도가 높은 것은 아니다. 그러나 타당도가 높아지면 신뢰도가 높아지게 된다. 따라서 본 연구에서는 측정항목의 타당도 분석을 먼저 수행하였다. 측정항목에 대한 타당성을 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석과정을 통하여 높였으며, 축소된 요인의 신뢰성을 신뢰도 분석으로 제시하였다.

4.2.1 타당성

본 연구에서의 타당성 분석결과 Table 5와 같이 모든 문항의 누적변량이 50%이상으로 타당성은 충족되었다.

Table 5. Validity

| Factor | Item Number | Cumulative variable(%) |
|----------------------|-------------|------------------------|
| Quality of Service | 25 | 53.553 |
| Assistance about | 25 | 54.142 |
| Satisfied withcenter | 7 | 51.110 |
| Service satisfaction | 6 | 55.899 |
| Holding capacity | 12 | 54.615 |
| Technical features | 6 | 64.295 |

4.2.2 신뢰도

본 연구에서의 신뢰도 분석 결과 Table 6과 같이 모든 신뢰도가 0.6이상으로 나타나 신뢰도는 충족되었고 고 볼 수 있다.

Table 6. Reliability verification

| Division | Item Number | Cronbach's α |
|----------------------------------|----------------------|--------------|
| Support service Quality | 25 | .839 |
| Support service Assistance about | 25 | .743 |
| Servicesati sfaction | Satisfied withcenter | .704 |
| | Service satisfaction | .713 |
| Holding capacity | 12 | .813 |
| Technical features | 6 | .790 |

4.3 가설검증

창업보육센터의 지원서비스의 질적 수준과 도움정도가 센터 및 서비스만족에 미치는 영향과 기업의 보유역량 및 관련기술의 특성에 따라 어떠한 영향을 미치는지를 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

가설검증을 위한 회귀분석은 다음과 같은 두 단계의 과정을 거쳐 분석이 이루어졌다. 첫 번째 단계에서 종속 변수를 독립변수에 회귀분석 하여 유의한 관계인지 파악하였다. 두 번째 단계에서는 종속변수를 독립변수와 조절변수를 동시에 투입하여 회귀분석을 실시하였다.

4.3.1 서비스질적수준과 만족도와의 관계

창업보육센터 지원서비스의 질적 수준이 지원서비스 및 센터만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 Table 7과 같다.

회귀분석에서 회귀모형은 질적 수준 모두 통계적으로

유의하였고 종속변수를 설명하는 모형의 설명력(R²)은 서비스만족(28.7%), 센터만족(21.9%)로 나타났다. 독립변수인 이상적영향력이 종속변수인 만족도에 미치는 영향은 모두 유의한 것으로 나타났다 (서비스만족: β =.536. P < .001, 센터만족: β=.468. P < .001).

Table 7. The relationship between Quality and satisfaction

| dependent variable | Independent variable | B | β | t | R ² , F |
|---------------------------------------|----------------------|------|------|-----------|---|
| Satisfied with support service center | Quality | .553 | .468 | 11.780*** | R ² = .219 F = 138.767*** |
| Supportser vicesatisfaction | Quality | .637 | .536 | 14.121*** | R ² = .287 F = 199.416*** |

*** P < .001

이 분석결과로 볼 때 회귀모형은 통계적으로 유의하였고 지원서비스 질적 수준은 센터와 서비스 만족에 유의한 것으로 나타났다.

4.3.2 서비스도움정도와 만족과의 관계

창업보육센터 지원서비스의 도움정도가 지원서비스 만족에 미치는 영향을 검증하기 위해서 회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 Table 8와 같다.

회귀분석에서 회귀모형은 도움정도가 모두 통계적으로 유의하였고 종속변수를 설명하는 모형의 설명력(R²)은 서비스만족 수준(23.7%), 센터만족(23.1%)로 나타났다. 독립변수인 이상적 영향력이 종속변수인 만족도에 미치는 영향은 모두 유의한 것으로 나타났다(서비스만족: β=.487. P < .001, 센터만족: β=.481. P < .001).

Table 8. Relationship with the Assistance about and satisfactjon

| dependent variable | Independent variable | B | β | t | R ² , F |
|---------------------------------------|----------------------|------|------|-----------|---|
| Satisfied with support service center | Assistance about | .493 | .481 | 12.205*** | R ² = .231 F = 148.959*** |
| Supportser vicesatisfaction | Assistance about | .520 | .487 | 12.408*** | R ² = .237 F = 153.960*** |

*** P < .001

이 분석결과로 볼 때 회귀모형은 통계적으로 유의하

였으며, 지원서비스 도움정도는 센터 및 서비스만족에 유의한 것으로 나타났다.

4.3.3 서비스질적수준-도움정도-서비스만족과 보유역량, 기술특성과의 관계

창업보육센터 지원서비스 질적 수준 및 도움정도, 서비스만족에 보유역량 및 기술특성이 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 Table 9와 같다.

회귀분석에서 회귀모형은 보유역량, 질적수준 만족도가 모두 통계적으로 유의하였고 종속변수를 설명하는 모형의 설명력(R²)은 통계적으로 유의하였고 종속변수를 설명하는 모형의 설명력(R²)은 서비스만족의 경우 낮은 집단 35.1%, 높은 집단 18.4%로 서비스센터 만족도의 경우 낮은 집단 28.1%, 높은 집단 11.9%로 나타났다.

분석을 살펴보면 독립변수인 이상적 영향력이 종속변수인 센터 및 서비스만족도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다.

또한 도움정도나 만족도가 통계적으로 유의하였고 종속변수를 설명하는 모형의 설명력(R²)은 서비스 만족의 경우 낮은 집단 21.9%, 높은 집단 21.4%로 서비스센터 만족의 경우 낮은 집단 20.4%, 높은 집단 23.0%로 나타났다. 분석을 살펴보면 독립변수인 이상적 영향력이 종속변수인 센터 및 서비스 만족에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다.

Table 9. Holding capacity and the relationship between the factors

| dependent variable | Independent variable | Ability level | B | β | t | R ² , F |
|---------------------------------------|----------------------|---------------|------|------|-----------|--|
| Support service satisfaction | Quality | Low Group | .699 | .593 | 11.252*** | R ² = .351 F=126.606*** |
| | | High Group | .507 | .428 | 7.556*** | R ² = .184 F = 57.098*** |
| Satisfied with support service center | Quality | Low Group | .520 | .487 | 9.546*** | R ² = .281 F = 91.135*** |
| | | High Group | .397 | .345 | 5.865*** | R ² = .119 F = 34.393*** |
| Support service satisfaction | Assistance about | Low Group | .469 | .468 | 8.091*** | R ² = .219 F = 65.468*** |
| | | High Group | .524 | .463 | 8.325*** | R ² = .214 F = 69.298*** |
| Satisfied with support center | Assistance about | Low Group | .464 | .451 | 7.520*** | R ² = .204 F = 56.553*** |
| | | High Group | .492 | .479 | 8.989*** | R ² = .230 F = 80.809*** |

*** P < .001

한편 이번에는 회귀분석에서 회귀모형은 기술특성, 질적 수준, 만족도가 모두 통계적으로 유의하였고 종속 변수를 설명하는 모형의 설명력(R²)은 서비스 만족의 경우 낮은 집단 24.3%, 높은 집단 30.3%로, 서비스센터만족의 경우 낮은 집단 15.2%, 높은 집단 25.5%로 나타났다. 분석을 살펴보면 독립변수의 이상적 영향력이 종속 변수인 센터 및 서비스만족도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다.

또한 도움정도와 만족도가 통계적으로 유의하였고 종속 변수를 설명하는 모형의 설명력(R²)은 서비스만족의 경우 낮은 집단 22.4%, 높은 집단 23.0%, 서비스센터만족도의 경우 낮은 집단 20.4%, 높은 집단 23.0%로 나타났다. 분석을 살펴보면 독립변수인 이상적 영향력이 종속 변수인 센터 및 서비스만족도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 결과는 Table 10와 같다.

Table 10. The relationship between the technical characteristics and factors

| dependent variable | Independent variable | Ability level | B | β | t | R ² , F |
|---------------------------------------|----------------------|---------------|------|------|-----------|--|
| Support service satisfaction | Quality | Low Group | .603 | .493 | 8.373*** | R ² = .243 F = 70.101*** |
| | | High Group | .634 | .548 | 10.833*** | R ² = .300 F=117.348*** |
| Satisfied with support service center | Quality | Low Group | .452 | .390 | 6.259*** | R ² = .152 F = 39.176*** |
| | | High Group | .566 | .505 | 9.667*** | R ² = .255 F = 93.443*** |
| Support service satisfaction | Assistance about | Low Group | .500 | .473 | 8.865*** | R ² = .224 F = 78.594*** |
| | | High Group | .518 | .480 | 8.106*** | R ² = .230 F = 65.705*** |
| Satisfied with support center | Assistance about | Low Group | .422 | .442 | 7.522*** | R ² = .195 F = 56.583*** |
| | | High Group | .529 | .481 | 8.755*** | R ² = .231 F = 76.652*** |

*** P < .001

이러한 분석결과로 볼 때 2개 집단에 대한 각각의 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며, 지원서비스만족에 대한 지원서비스 도움정도의 영향도 두 집단 모두에서 유의한 것으로 나타났다. 한편 두 집단에 대해 독립변수의 영향을 비교한 결과 관련기술특성이 높은 집단에서 더 큰 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

이상의 가설검증결과를 하나의 표로 나타낸 것이 Table 11와 같다.

Table 11. Hypothesis testing overall result

| Division | Hypothesis | Group Division | Support service satisfaction | Satisfied with center | | |
|-----------------------------------|------------------|----------------|------------------------------|-----------------------|--------|--------|
| Support service quality | 1 | | Give effect | Give effect | | |
| Assistance about support services | 2 | | Give effect | Give effect | | |
| Support service quality | Holding capacity | 3 | High | | | |
| | | | Low | Higher | Higher | |
| | | | Technical characteristic | High | Higher | Higher |
| Assistance about support services | Holding capacity | 3 | Low | | | |
| | | | Technical characteristic | High | Higher | Higher |
| | | | Low | | | |

4.4 분석결과와 경영학적 관점 및 정책적 시사점

창업보육센터의 질적 수준 및 도움정도가 만족도에 미치는 영향에 관한 경영학적 관점에서 분석해 본다면 이것은 서비스개선을 통한 만족도를 높이는 것이라 요약하여 말할 수 있다. 그렇게 하기 위해서는 ① BI의 새로운 타겟을 설정하고, ② 새로운 장르를 트렌드에 맞도록 개척해야하며, ③ 서비스의 질 확산을 통하여 고급화 전략을 세워야 하고, ④ 기업의 이윤을 높이기 위해서 비용 절감이 필요하고, ⑤ 매니저 교육 및 자질확충을 통하여 인재관리 전략을 세워야 한다.

한편 이같은 분석결과는 다음과 같은 정책적 시사점을 갖는다. 즉 ① 현 업무와의 연계 타당성 분석면에서는 서비스의 질적 수준 및 도움정도가 기업의 특성에 따른 만족도에 미치는 영향의 분석을 통해 BI의 발전을 도모하는 진정한 창업발전 방향설정에 기여하며, ② 타당성 분석결과에 관하여는 서비스의 질이 높고 도움정도가 높을수록 창업보육센터의 발전을 도모할 수 있는 방안을 모색하여 우리의 BI 발전 대안제시로 바람직한 BI제도 구축의 논거를 제시하고, ③ 법·제도 개선 및 정책비영·정책참조 등 활용방안 모색면에서는 연구결과물을 활용, 세미나나 관련법규 제정시 자료로 활용 가능하다.

5. 결론

본 연구는 창업보육센터의 지원서비스를 추출하고 이의 질적 수준과 도움정도가 입주기업의 특성에 따른 만족도에 미치는 영향을 규명함을 목적으로 한다. 그에 따

른 연구결과를 기존 선행연구에 기초하여 비교해 보면 다음과 같다. 첫째, 창업보육센터에서 제공되는 서비스가 시설이나 장비·서비스를 제외하고는 기업의 성과에 영향을 주지 못한다는 신준우(2002)[46]의 연구결과와는 달리 질적 수준이 높은 지원서비스를 도움 받아 기술적 특성에 일정한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 기업의 관련 기술특성이 높은 집단에서 질적 수준이 서비스·센터만족에 미치는 영향이 크게 나타났다. 둘째, 센터의 특성(운영의 특성·매니저 특성)이 기업의 매출액·기술적 진보·고용증가에 긍정적인 역할을 미친다는 정해주(2006)[47]의 연구결과와는 달리 센터의 만족도가 직접적으로 기업 보유역량과 기술적 특성과의 관계에서 정반대의 효과가 나타났다. 즉 기업의 보유역량에 따라 지원서비스의 도움정도가 지원서비스나 센터 만족에 영향을 미치고, 관련 기술특성이 낮은 집단에서 두 집단에 대해 영향이 더 크다. 셋째, 서비스의 질적 수준이 센터와 서비스 만족에 미치는 영향이 유의하며, 서비스의 도움수준이 서비스센터 만족 및 서비스 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 보유역량 수준이 낮은 집단에서 센터 및 서비스에 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 창업보육센터 지원서비스의 도움수준과 서비스 만족도가 결국은 입주기업의 경영성과에 정(+)의 영향을 미친다는 과거 연구결과와 경영학적인 결과와 일치하며, 창업보육센터에서는 입주기업에게 일률적인 동일한 서비스가 아닌 기업의 욕구에 맞는 맞춤형 서비스를 제공해야 만족도가 높아지고 창업의 성공률 및 경영성과가 높아진다는 창업보육센터 운영상의 정책적 시사점이 있다.

본 연구는 연구의 표본이 서울특별시 창업보육센터 입주기업으로 한정 되었다는 한계가 있다. 서비스만족에 영향을 미치는 독립변수로 지원서비스의 질적 수준과 도움정도만을 포함시킴으로 인해 창업보육센터 지원서비스 만족을 설명하는데 한계점을 갖는다. 그리고 역량수준과 관련기술특성만을 비교하였는데 향후 연구에서는 이와 같은 논의점을 발견하여 한계점을 개선하고 동일 서비스에 대해 기대수준이 다른 집단으로 나누어 인지한 서비스 품질을 비교하고 다양한 요인을 적용하여 만족차이를 확인하고 창업보육센터의 역할수행 및 성과를 보다 더 향상시키는데 기여할 수 있는 연구가 될 필요가 있다.

위와 같은 한계점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 점에서 실무적·학문적으로 기여하는 바가 있다. 먼저

그동안 중요성에도 불구하고 선행연구들에서 간과해왔던 요인들을 독립변인으로 제시하고 영향관계를 분석하여, 창업보육센터 서비스 품질개선에 관한 정책적 시도를 위한 기초자료를 제시하였다는 점에서 실무적 의의를 찾을 수 있다. 다음에 창업보육센터의 고객인 입주기업을 대상으로 지원서비스를 질적 수준과 도움 수준으로 실증 비교분석 했다는 점에서 창업보육센터 서비스의 질적 수준·도움정도가 만족도에 관한 영향분석을 토대로 어떤 요소를 개선해야 하는지를 규명함으로써 학문적 발전의 고무적 계기가 되었다는 점에 의의가 있다.

References

- [1] Money Today, "National topic" Establishment, how is the development of the center Business Incubation Center, 2014.11.19.
- [2] www.kobia.or.kr, 2015.2.10., visit.
- [3] R. D. Hisrich & R. W. Similor, The University and Business incubation: technology, *Technology Transfer*, Fall, pp, 14-19, 1988.
- [4] C. H. Sin, "Effective management plan of the Business Incubation Center", *Venture Management Research*, Vol.2, No.1, pp. 103-133, 1999.
- [5] S. S. Ban, J. H. Park, S. G. Seo, "Effects of support of enterprise spirit Business Incubation Center has on corporate performance", *Productivity Journal*, Vol.23, No.2. 2009.
- [6] K. H. Kim, Korean Business Incubation system, 10(5), *Information Agency of small and medium-sized enterprises*, Vol.5, No.10, pp.12-18, 2006.
- [7] D. Buss, "Bringing new firms out of their shell", *Nation's Business*, Vol. 85, No.3, pp. 48-50, 1997.
- [8] P. Westhead, & S. Batstone & F. Martin, "Technology-based firms located on science parks: The applicability of Bullock's 'soft-hard' model", *Enterprise and Innovation Management Studies*, Vol. 1, pp.1130-1122, 2000.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/14632440050119550>
- [9] G. I. Park, G. G. Sin, Building a comprehensive consulting support system in order to eliminate the management issues of Business Incubation Center, *Management consultant research*, Vol.4, No.2, 2004.
- [10] S. D. Hong, Factors affect the tenants performance of Business Incubation Center, 10(1), Korea Accounting Society, 2003.

- [11] J. H. Jo, A study on the effects of characteristics of the Business Incubation Center has on corporate performance, Hoseo University Graduate School of doctoral thesis, 2006.
- [12] G. A. Lichtenstein, & T. S., Lyons, *Incubating New Enterprises-A Guide to Successful Practice*, Practice, The Aspen Institute, 1996.
- [13] J. Y. Choi, Y. H. Song, "Analysis of corporate performance due to the characteristics and childcare services of University Business Incubation Center tenants" *Pusan National University Management Institute of Economic Research*, Vol.23, No.1, 2004.
- [14] NBIA, Home Page (<http://www.nbia.org>), 1998.
- [15] H. J. Lee, A study on the performance of university information and communication establishment support center tenants: To center the importance of evaluation about holdings of ability, *Venture Management Research*, Vol.8, No.2, pp. 65-77, 2007.
- [16] R. C. Lewis & B. H. Booms, "The marketing aspects of service quality", in Berry, L., Shostack, G and Upah, G.(Eds), *Emerging Perspectives on Services Marketing*, American Marketing Association, Chicago, IL., pp. 99-107, 1983.
- [17] Gronroos, A Service quality model and its marketing the marketing aspects of service quality plications, *European Journal of marketing*, Vol.18, No.4, pp. 36-44, 1984. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/EUM000000004784>
- [18] Parasuraman, Zeithaml & Berry, "Communication & Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol.52, p.4, 1988.
- [19] H. S. Kim, "Research service quality dimensions related to differences in the impact on customer satisfaction-to center the modulating effect of involvement", Dankook University doctoral dissertation, 2008.
- [20] P. C. Wilton, & K. David, "Models of Consumer Satisfaction Formaton: An Extension", *Journal of Marketon Research*, pp. 204-212, 1988. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/3172652>
- [21] Howard & Sheth, A Theory of Buyer Behavior, 1969.
- [22] R. L. Oliver, "Measurement & Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings", *Journal of Retailing* Vol.57, pp. 25-48, 1981.
- [23] J. O. Heo, M. H. Kim, Y. J. Kim, "A studyon the effects of satisfaction of residents of administrative services is on the loyalty of service" *Study of marketing management*, Vol.11, No.3, Korea Marketing Management Association, pp. 65-83, 2006.
- [24] Y. H. Kim, S. W. No, "User-centrice valuation of public services agency contacts" *Korean design trends Society*, Korea Design Forum, Vol.36, pp. 343-354, 2012.
- [25] S. O. Yun, Y. J. Yang, "Comparative evaluation study of quality and customer satisfaction of administrative services", *Social Science Journal*, Vol.24, No2, Dong-A University of Social Sciences, 115-131, 2005.
- [26] H. C. Jeong, "Study on satisfied with the quality of service of small Chamber who support organizations" Master's thesis of Konkuk University, 2009.
- [27] Parasuraman, Zeithaml & Berry, "Communication & Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol.52, p.4, 1988. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/1251263>
- [28] J. P. Lee, S. Y. Lee, "Development of evaluation model of quality of public services, Vol.23, No.1, *Korea public Management Association*, pp.1-32, 2009.
- [29] J. Y. La, S. K. Lee, "The public sector of service quality and customer satisfaction: quality of course, a result of quality, causal model analysis of customer satisfaction", *Service Management Journal, Korea Service Management Society*, Vol.1, No.16, 2007.
- [30] J. T. Bae, "Korea Business Incubation Center of activation measures", success for Strategic and International Workshop of Scientific and Industrial Complex and the venture company for the 21st century, Korea Advanced Institute of Science and Technology new technology founded Assistance Mission, 1998.
- [31] D. H. Lee, "Factors success and operation characteristics of Korea Business Incubation business", Science and Technology Policy Research Institute, 1999.
- [32] R. W. Smilor, & M. Gill Jr, *The New Business Incubator. Linking Talent, Technology, Capial and Know-How*, Lexington, MA: Lexington Books, 1986.
- [33] P. Castells & P. Hall, *Technopolis of the World: The Marking of the 21st Century Industrial Complexes*, Routledge, London, 1994.
- [34] D. Massey, & P. Quintas & D. Wield, *High Tech Fantasies: Science Park in Society*, Science and Space, Routledge, London, 1992.
- [35] S. A. Mian, "Assessing value-added contribution of university technology business incubators to tenant firms", *Research Policy* Vol. 25. pp.325-335, 1996. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/0048-7333\(95\)00828-4](http://dx.doi.org/10.1016/0048-7333(95)00828-4)
- [36] H. J. Jeong, A study on the determinants of the outcome of the Business Incubation Center, Pukyong National University Graduate School of doctoral thesis, 2006.
- [37] G. Kim, Features and venture management study of the

- management strategy of venture companies, Vol.6, No.1, 2003.
- [38] D. E. Schendel, & G. Patton, "A simultaneous equation model of corporate strategy", *Management Science*, Vol. 24, pp.1611-1621. 1978.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.24.15.1611>
- [39] T. V. Bonam & B. H. Clark, Marketing Performance Assessment, Harvard Business press. Boston, MA, 1988.
- [40] G. I. Park, G. G. Sin, Y. Y. Kim, S. T. Han, Rationalization plan of current state and operation of new technology Business Incubation Center, *Small business Research*, Vol.21, No.2, pp. 111-138, 1999.
- [41] G. S. Song, A study on the satisfaction of tenants due to the management entity of Business Incubation Center, Yonsei Graduate School, 2000.
- [42] D. W. Lee, Factor success and operation characteristics of Korea Business Incubation business, STEP, Research Reports, 2000.
- [43] Jolly, Commercializing New Technologies, Harvard Business School Press, Boston, MA, 1997.
- [44] I. S. Kim, S. H. Song, "The situation theoretic research on technological innovation of information and communication business", *KISDI Study report*, Vol.1, No.35, pp. 1-298, 1991.
- [45] S. S. Lee, J. H. Choi, "A study on the success factors of Business Incubation Center", *Small business Research*, Vol.23, No.4, pp. 155-177, 2001.
- [46] J. W. Sin, "A study on the relationship between providing services of information and communication establishment Support Center(ITBI) and tenants corporate performance", Sungkyunkwan University School of Master's thesis, 2002.
- [47] H. J. Jeong, "Characteristic study of Business Incubation Manager that affect the establishment childcare center performance", *Human resources management research*, Vol.12, No.4, pp.147-164, 2006.

이 도 연(Do-Yun Rhee)

[정회원]



- 2007년 2월 : 호서대학교 법학과 (법학사)
- 2007년 2월 : 경희대학교 경영대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 소상공인시장진흥공단 상인대학 교수
- 2012년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 벤처경영학과 박사 수료

<관심분야>

벤처경영, 창업, 창업교육

하 규 수(Kyu-Soo Ha)

[종신회원]



- 1998년 6월 : 미국 Touro 법과전문대학원 졸업(J.D.)
- 1999년 6월 : 미국 Georgetown 법과전문대학원 졸업(LL.M.)
- 1998년 8월 : 미국 뉴욕주 변호사 미국 연방변호사
- 2009년 2월 : 한양대학교 경영학과 졸업(경영학박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 교수

<관심분야>

창업, 벤처경영, 경영전략