



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

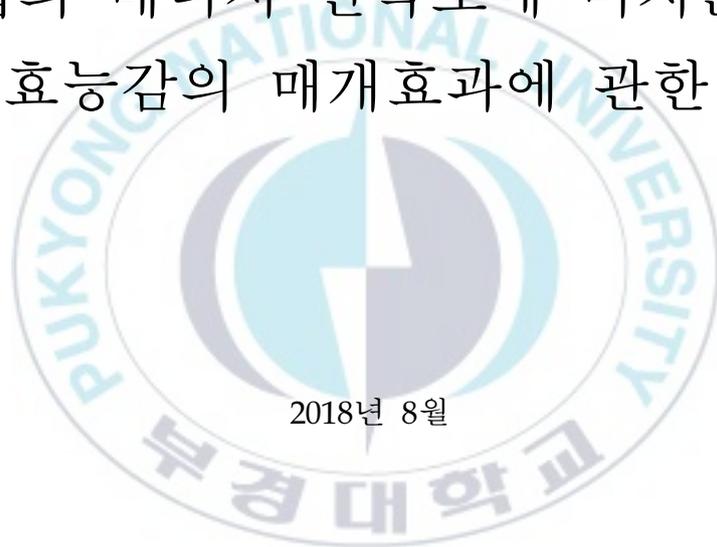
저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

공학석사학위논문

창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이
입주기업의 매니저 만족도에 미치는 영향과
자기효능감의 매개효과에 관한 연구



2018년 8월

부경대학교 대학원

기술경영협동과정

이 희 영

공 학 석 사 학 위 논 문

창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이
입주기업의 매니저 만족도에 미치는 영향과
자기효능감의 매개효과에 관한 연구

지도교수 홍 재 범

이 논문을 공학석사 학위논문으로 제출함.

2018년 8월

부경대학교 대학원

기술경영협동과정

이 희 영

The Study on the Effects of Servant Leadership
of Business Incubator's Manager on Manager
Satisfaction, and the Mediating Effect of
Self-Efficacy.

Advisor: Prof. Beom Jae Hong

by

Hee Young Lee

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of

Master of Engineering

in Interdisciplinary Program of Management of Technology,
The Graduate School, Pukyong National University

August 2018

이희영의 공학석사 학위논문을 인준함.

2018년 8월 24일



위원장 경제학 박사 박 병 무 (인)

위원 경영학 박사 정 현 우 (인)

위원 경영학 박사 홍 재 범 (인)

목 차

제 1장 서론	1
제 1절 연구의 배경 및 목적	1
제 2절 연구의 방법 및 구성	4
제 2장 이론적 배경 및 연구가설	6
제 1절 이론적 배경	6
1. 창업보육센터 및 창업보육센터 매니저	6
2. 서번트리더십 및 자기효능감	12
제 2절 연구가설의 설정 및 연구모형	20
1. 연구가설	20
2. 연구모형	22
제 3장 연구방법론	23
제 1절 연구표본의 설정 및 자료수집	23
제 2절 변수의 조작적 정의 및 측정	24
제 3절 분석방법	26
제 4장 연구결과 분석	27
제 1절 연구표본의 특징	27
제 2절 신뢰성과 타당성 분석	29
제 3절 상관관계 분석	31

제 4절 가설검증 결과	33
1. 서번트 리더십이 자기효능감에 미치는 영향	33
2. 서번트 리더십이 매니저 만족도에 미치는 영향	35
3. 자기효능감이 매니저 만족도에 미치는 영향	47
4. 자기효능감의 매개역할	39
제 5장 결론	42
제 1절 연구결과의 요약 및 의의	42
제 2절 연구의 한계와 앞으로의 연구방향	45
참 고 문 헌	46
국내문헌	46
국외문헌	50
<부록: 설문지>	54

표 목 차

<표 2-1> 창업보육센터 및 창업보육센터 매니저 선행연구 요약	11
<표 2-2> 서번트리더십 및 자기효능감 선행연구 요약	19
<표 3-1> 설문지 구성	27
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 분포	31
<표 4-2> 신뢰성 및 타당성 분석 결과	33
<표 4-3> 각 변수에 대한 상관관계 분석 결과	35
<표 4-4> 창업보육센터 매니저의 서번트리더십과 자기효능감의 회귀분석 결과 ..	37
<표 4-5> 서번트리더십과 매니저 만족도의 회귀분석 결과	39
<표 4-6> 자기효능감과 매니저 만족도의 회귀분석 결과	41
<표 4-7> 3단계 매개회귀분석 결과	43
<표 4-8> Sobel Test 결과표	45

그림 목 차

<그림 2-1> 연구모형	24
---------------------	----

The Study on the Effects of Servant Leadership of Business
Incubator's Manager on Manager Satisfaction, and the Mediating Effect
of Self-Efficacy.

Hee Young Lee

in Interdisciplinary Program of Management of Technology,
The Graduate School, Pukyong National University

Abstract

The fourth industrial revolution and the global economic recession have recently reduced the size of the employment market for companies. Thus, the Korean economy can achieve job creation and economic growth through the activation of the start-up. Start-up can boost the national and local economies as well as the self-realization of individuals. In particular, the Business Incubator provides information on government policy funds, education and consulting services so that the founders can establish self-sufficiency in the early stage of the start-up. It will be a great help for activating the start-up and the role of Business Incubator is growing in the start-up ecosystem. There are more needs to establish a business infrastructure and activate the business. Therefore, the role of a business incubator is increasingly important to increase the success rate of start-up.

The Business Incubator provides information on government policy

funds, training, and consulting services so that the founders at the start of the business can develop self-sufficiency. In addition, the Business Incubator provides a variety of spaces to reduce rental costs and the cost of maintaining the initial workplace, and provides information exchange, operation support, technology and financial support to help revitalize entrepreneurs. As such, the role of Business Incubator, which is a place where technology is based on entrepreneurship, is becoming important in start-up ecosystem.

The suggested hypothetical relationships were tested with primary data from a sample 211 firms in the Business Incubator. The main findings of this study are as follows: first, it is found that servant leadership of Business Incubator's manager have positive impact on self-efficacy of manager in firms, but not on business performance.

Second, self-efficacy of firm have positive impact on the manager satisfaction and business performance. It can be seen that the role of self-efficacy is important as the factor that makes it possible for firms to satisfy Business Incubator's manager. Especially, it is considered that self-efficacy is important as a way to improve the business performance of firm.

Third, self-efficacy of firm mediated the relationship of servant leadership of Business Incubator's manager, manager satisfaction and business performance.

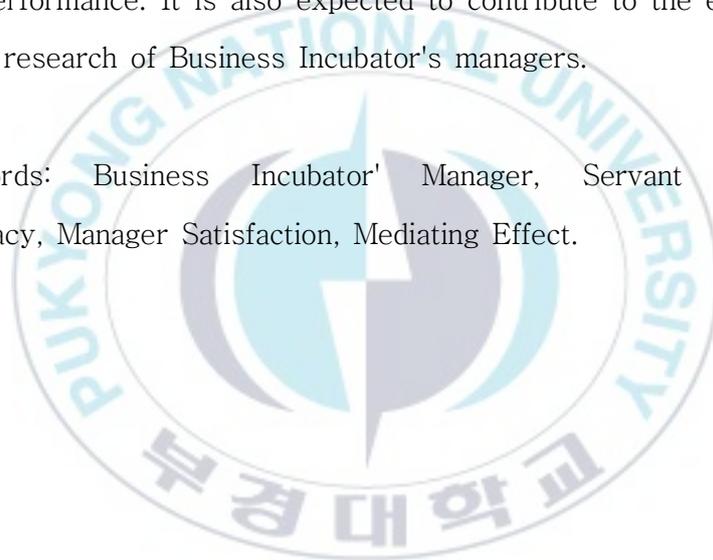
Fourth, mediating effect of self-efficacy on the path between managers' servant leadership and incubating satisfaction was significant.

This study contributes to the understanding of business performance

of firm by developing an theoretical model, incorporating the role of servant leadership of Business Incubator's manager, self-efficacy of firm and manager satisfaction.

So far, studies related to Business Incubator have mainly focused on the competence and characteristics of Business Incubator's manager. There is a lack of research on manager's leadership and incubating company's performance. This study can be utilized as basic data to improve performance. It is also expected to contribute to the expansion of leadership research of Business Incubator's managers.

Keywords: Business Incubator' Manager, Servant Leadership, Self-Efficacy, Manager Satisfaction, Mediating Effect.



제 1장 서론

제 1절 연구의 배경 및 목적

4차 산업혁명과 세계경제 불황으로 인해 최근 기업의 고용시장 규모가 축소되고 있는 현 시점에서 우리 경제는 기업가정신을 통한 창업의 활성화를 통해 일자리 창출과 경제성장을 이룰 수 있다. 창업은 개인의 자아실현뿐만 아니라 국가경제와 지역경제를 활성화시킬 수 있다. 이러한 창업과 기업가정신의 중요성에도 불구하고 2000년대 초반 벤처버블이 붕괴되면서 창업은 증가하지 않고 있다. 이에 창업 인프라를 구축하여 창업을 활성화 할 필요성이 더욱 커지고 있고, 창업의 성공률을 높이기 위한 창업보육센터(Business Incubator)의 역할이 커지고 있다.

창업보육센터는 창업 초기의 창업자들이 자생력을 갖출 수 있도록 정부정책자금에 대한 정보제공 및 교육, 컨설팅 등의 서비스를 제공하며 저렴한 임대료와 초기 사업장 유지비용의 절감을 위해 다양한 공간을 제공하고, 정보교류와 운영지원, 기술 및 재정지원을 하는 등 창업활성화에 큰 도움을 주고 있다. 이처럼 창업생태계에서 기술을 기반으로 한 창업의 산실인 창업보육센터의 역할이 커지고 있는 시점이다.

1992년 안산창업보육센터를 시작으로 2018년 1월 현재 262개의 창업보육센터가 운영되고 있다(www.bi.go.kr). 이렇게 창업보육센터는 양적으로는 많은 성장을 하고 있지만, 이에 비해 질적인 성장을 위한 효과적인 창업보육센터의 역할 수행을 위한 체계적인 연구는 아직 미흡하다(김호정, 김형철, 장재식, 2012). 창업보육센터와 관련된 선행연구는 주로 창업보육에 대한 성과와 창업보육센터의 성공요인(이상석, 최종호, 2001), 창업보육센터 입주기업의 성과 요인(조준희, 김우성, 2009), 지원서비스와 경영성과의 인과관계(최강득, 김영문, 2015), 보육시스템 및

창업자의 특성에 따른 기업의 성과(배창환, 김병근, 2017) 등을 주된 연구의 주제로 다루어져 왔다.

특히, 창업보육센터 매니저는 단순히 행정지원만을 하는 것이 아니고 입주기업과의 관계에서 리더 역할을 수행하고 있기 때문에 창업보육센터 매니저의 리더십에 대한 연구가 필요하지만 어떠한 리더십을 발휘해야 하는지에 대한 연구들도 매우 부족한 실정이다. 최근의 리더십 연구 중 시대적 흐름과 필요성에 따라 기존의 관점인 구성원들에게 리더는 영향을 미치고 권위적인 사람이 아니라 구성원들을 섬기는 사람이 되어야 한다는 서번트 리더십에 관한 연구가 활발하게 진행되고 있다. 따라서 이러한 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 입주기업의 매니저 만족도 및 자기효능감에 관한 연구가 필요하다.

본 연구에서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십에 대해서 분석하고자 한다. 창업보육센터라는 조직을 고려해 보면, 창업보육센터의 매니저와 입주기업의 관계는 리더와 추종자의 관계를 가지고 있다. 즉, 입주기업의 전반적인 경영활동이 매니저의 승인에 의해서 이루어지고, 실질적으로 매니저들이 입주기업을 관리하고 통제하는 역할을 하고, 특히 창업 초기의 지원 정책에 대한 매니저의 정보 제공이 중요하기 때문에, 입주기업의 만족에 대한 창업보육센터 매니저의 리더십에 대한 연구가 필요하다.

서번트 리더십은 리더 우선의 지시통제형이 아니라 추종자 우선의 새로운 리더십 패러다임을 핵심으로 하고 있기 때문에 학계와 경영 실무에서 주목을 받고 있다(박영실, 2017). 서번트 리더십은 조직 내에서 조직구성원들의 개인 성장욕구를 우선으로 배려함과 동시에 이를 통해 조직목표에 접근하는 방식으로, 부하직원을 이끄는 주도자의 역할에 중점을 둔 것이 아니라 조직구성원의 일체화와 공감 형성, 리더의 봉사 등을 통하여 조직의 목표를 달성하는 새로운 조직리더십의 시각을 제공하고 있다(최동주, 2008).

서번트 리더십은 조직구성원들의 자기효능감과 연계되어 분석이 이루어진다

(오종철, 양태식, 2009). 이는 조직구성원들이 미래의 자신의 능력에 대한 긍정적인 가치 판단 기준인 자기효능감을 변화시키지 않고서는 조직 내의 성과를 나타내는데 한계가 있기 때문이다(김용재, 김종완, 2008). 조직구성원의 업무수행 능력에 대한 자기효능감이 높은 조직구성원은 어려운 상황에서도 많은 노력을 하고 조직과 자신의 직무에 자신감과 만족하는 경향을 보인다. Gist, Mitchell(1992)은 자기효능감에 넘쳐 일하는 사람들이 대체적으로 높은 성과를 보인다고 주장하면서 특히 자기효능감의 중요성을 강조하고 있다.

이에, 본 연구에서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 입주기업의 매니저 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고, 이러한 관계에서 입주기업 구성원들의 자기효능감의 매개효과에 대해 정책 수혜자인 입주기업을 대상으로 조사함으로써 수요자 관점에서 분석하였다.

본 연구에서 제기하는 문제는 다음과 같다. 첫째, 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십은 입주기업 구성원의 자기효능감과 매니저 만족도에 각각 어떠한 영향을 미칠까? 둘째, 입주기업 구성원의 자기효능감은 매니저 만족도에 각각 어떠한 영향을 미칠까? 셋째, 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 입주기업의 매니저 만족도의 관계에서 자기효능감의 매개효과가 있을까? 이렇게 제기된 문제를 바탕으로 본 연구에서는 선행연구에서 제시하는 창업보육센터 매니저의 섬김 그리고 도덕성 개발에 초점을 둔 서번트 리더십과 입주기업의 매니저 만족도, 자기효능감을 구조적으로 분석함으로써 향후 창업보육센터의 발전방향과 이론적 및 실무적 시사점에 대해 종합적으로 제시하였다.

제 2절 연구의 방법 및 구성

본 연구에서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 입주기업의 매니저 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고, 이러한 관계에서 입주기업 구성원들의 자기효능감의 매개효과에 대해 분석하였다. 이를 위해 전국의 100개 창업보육센터의 400개 입주기업을 대상으로 2016년 6월부터 8월까지 우편 및 이메일로 설문지 400부를 배포하여 246부를 회수하였고, 이 중 불성실한 응답의 설문지를 제외한 205부를 통계분석에 활용하였다.

본 연구에서는 설정한 가설을 검증하기 위해 다양한 연구 방법들을 사용하였다. 먼저 기초적인 분석으로 실증연구의 표본에 대한 특성을 정리하기 위해서 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였고, 각 변수들의 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach Alpha 계수를 이용한 내적 일관성 검증방법을 이용하였다. 또한 각 변수들의 구성개념 타당성(construct validity)을 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 그리고 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 매니저 만족도와 자기효능감에 미치는 영향을 알아보기 위해서 상관관계분석(correlation analysis)과 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였으며, 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 매니저 만족도와의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 알아보기 위해 3단계 매개회귀분석(3-step mediated regression analysis)을 실시하였다.

본 연구는 다음과 같이 구성되어 있다. 다음 장에서는 창업보육센터와 창업보육센터 매니저의 역할, 서번트 리더십 등에 대한 이론적 배경에 관해 다른 연구자들의 선행연구를 살펴보고 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 입주기업 매니저만족도에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과에 대해 가설을 설정하였다. 제 3장에서는 연구를 위해 수집한 표본의 설정과 자료수집, 분석에 사용한 변수의 조

작적 정의와 측정, 가설을 검증하기 위한 분석방법에 대하여 살펴보았다. 제 4장에서는 가설을 검증하기 위한 연구결과를 분석하였고, 마지막 제 5장에는 연구 결과에 대한 시사점을 제시하고 결론을 내린다.



제 2장 이론적 배경 및 연구가설

제 1절 이론적 배경

1. 창업보육센터 및 창업보육센터 매니저

정부가 일자리 창출과 경제성장을 위해 창업을 지원하는 가장 기본인 정책은 기업가가 창업할 수 있도록 창업 활동을 장려하고 창업기업이 성장할 수 있는 여건을 조성하고 지원하는 창업보육모델이다. 한국의 창업보육 관련 사업의 지원 제도는 ‘중소기업창업지원법’ 과 ‘벤처기업육성에 관한 특별조치법’ 을 중심으로 지원정책이 추진되고 있다. 법률적인 정의를 살펴보면 중소기업 창업지원법에 의해 창업성공률을 높이기 위하여 창업자에게 시설 장소 등 각종 지원을 제공함을 목적으로 하는 조직이라고 정의하고 있다.

Similor(1987)는 창업보육센터의 개념을 ‘부화하다’ 라는 의미를 가진 ‘Incubate’ 를 실현하는 배태 조직으로 새로운 사업의 성공 모델 개발을 위해 통제된 조건을 유지시켜주는 관리 시설로 정의하고 있다. 즉, 창업보육센터는 기술과 사업성은 있으나 경영지원, 사업장 시설확보에 어려움이 있는 신생기업 또는 예비기업자에게 공동작업장 등의 시설을 저렴하게 제공하고 있으며, 경영, 세무, 기술 지도 등의 지원을 통해 창업 초기기업의 위험부담을 줄이고 원활하게 성장할 수 있도록 함으로써 창업을 촉진하고 창업성공 확률을 높아질 수 있도록 관리하는 조직이다.

김호정·김형렬·윤종록(2012)은 창업보육센터는 기업발전 단계상 가장 취약한 시기인 창업 초기 단계의 기업에게 다양한 자원을 제공하여 기업의 생존율과

성장률을 높이고자 하는 다양한 기능을 수행하는 기관이라고 정의하였다. 김영문, 강태균(2017)도 창업보육센터를 기술기반의 초기 기업이 기관이 보유한 시설과 인프라를 이용하여 기술개발을 완성하고 경영지원과 사무지원, 컨설팅 등 전문적인 서비스를 제공받아 사업을 안정적으로 수행할 수 있도록 보호받는 시설이라고 정의하였다. 이러한 창업보육센터를 효율적으로 운영하기 위해서는 창업보육 매니저의 역할이 아주 중요하다(현말순, 조인석, 안상봉, 2017).

우수명(2002)은 한국과 미국의 창업보육 매니저에 대한 비교 분석을 통해 보육매니저는 성장 잠재력을 갖춘 창업기업을 창업보육센터의 입주에서 졸업까지 지원하고 관리 하면서 경쟁력 있는 글로벌 기업으로 육성할 수 있는 노하우, 지식 및 네트워크를 갖춘 컨설턴트라고 정의하고 단순한 업무시설 관리 업무 수행이나 창업관련 업무 보조 수준의 스텝과는 구분되어야 함을 강조하였다. 정해주(2005)도 창업보육센터의 매니저는 신기술 또는 아이디어를 가진 예비창업자 또는 초기 창업 기업을 창업보육센터 입주에서 졸업까지 지원 및 관리하여 경쟁력 있는 기업으로 육성할 뿐만 아니라, 창업보육센터를 효율적으로 운영할 수 있는 전문적 지식과 노하우, 그리고 역량을 갖춘 전문가로 정의하였다.

따라서, 창업보육센터 매니저는 창업보육센터 운영에 있어 입주기업을 전문적으로 관리하고 운영할 수 있는 전문 인력으로 창업에 있어 기업의 창업활동을 지원할 수 있는 다양한 분야의 전문지식과 노하우, 경험을 겸비하고 있는 전문가로 구성해야만 한다(박동열, 2014).

창업보육센터 매니저의 역할을 살펴보면, Hayhow(1999)는 매니저의 핵심 역할로 입주 및 행정서비스, 자금지원 서비스, 교육지원 서비스, 각종 컨설팅지원 서비스, 마케팅과 홍보지원 서비스 등 국내 대부분의 창업보육센터에서 시행하고 있는 지원서비스 중 핵심적인 지원에 대해 총괄적인 지원 서비스 업무를 담당하는 역할을 수행한다고 주장하고 있다. 한국창업보육협회(2016)는 매니저의 역할에서 이론적 지식보다는 업무 경험에서 축적된 일처리 능력을 가지고 있어야 하며, 여

기에 보육센터 기능의 이해와 입주기업이 보유한 잠재적 위험을 감지하고 대처할 수 있어야 하며, 경영기술지원, 의사소통, 네트워크 구축, 기술의 이해를 강조하고 있다. 즉, 창업보육센터 매니저의 역할은 창업보육센터의 운영과 입주기업 선정, 입주기업 육성을 위한 프로그램개발, 기업의 문제 해결을 위한 전문가 네트워크, 기술개발 연계, 자금 확보, 판로개척 등 기업 활동에 필요한 전반적인 지원이다(김영문, 강태균, 2017).

창업보육센터와 창업보육센터 매니저에 대한 관련 국내 선행 연구를 살펴보면 다음과 같다. 양현봉 외 2인(2002)은 창업보육센터의 체계적 발전을 위한 정책방안 제시를 목적으로 134개 창업보육센터를 대상으로 설문조사 후 분석한 결과, 발전을 위해서는 창업보육센터 평가체계 구축, 입주업종의 전문화, 기술집약형 벤처기업 육성이 가장 중요하다고 제시하였다. 최종열·정해주(2006)는 창업보육센터 지원서비스 차이에 따른 효과적 운영을 분석하기 위해서 179개 입주기업을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 시설 및 장비, 기타 네트워크 지원은 초기 기업일수록 필요하고, 자금, 컨설팅, 마케팅 지원은 기업이 성장할수록 중요하다고 주장하였다.

조준희·김우성(2009)은 창업보육센터의 효율적인 정책자료 제시를 목적으로 79개 입주기업을 대상으로 설문조사를 실시하고 분석한 결과, 입주기업의 매출액에 영향을 미치는 변수들은 입주기업 간의 네트워크, 창업가의 자질과 경험이 중요한 변수로 작용한다고 주장하였다.

김홍유·이종구(2010)는 창업보육센터 업무운영 효율성 평가와 문제점의 개선방향 제시를 목적으로 12개 대학 창업보육센터를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 결과를 분석하여 효율적인 대학의 창업보육센터 업무 구성 및 달성 가능한 투입물의 이상치를 제시하였다.

조인석·김영문(2011)은 창업보육센터 입주기업에 대한 지원서비스 체계 개선 및 경영성과를 얻기 위한 효과적 모델 제시를 위해 194개 입주기업을 대상으

로 설문조사를 실시하고 분석한 결과, 경영·행정적 지원과 기술적 지원은 경영성과에 유의하고, 물리적 지원은 경영성과에 유의하지 않다고 제시하였다.

김춘광·신승국(2011)은 창업보육센터 지원과 상호교환관계의 질, 관계의 결과로 나타나는 만족, 몰입, 경영성과의 관계 고찰을 연구하였다. 입주기업 163개사에 대해 설문조사를 실시하고 분석한 결과, 창업보육센터의 지원이 LMX의 질에 긍정적 영향을 주며, 높은 수준의 LMX질은 몰입에 긍정적 영향을 주고, 만족이 몰입에 긍정적 영향, 몰입은 경영성과에 긍정적 영향을 준다는 결과를 제시하였다.

황보윤·김재형·방중혁(2013)은 정부 또는 지방자치단체 청년창업지원사업 및 지원시스템이 창업성과에 미치는 영향을 분석하기 위해 서울 청년창업센터 졸업자 322명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석한 결과, 창업 시 자본금 규모와, 지적재산권 보유개수, 창업활동지원금에 대한 만족도, 홍보 및 판로개척지원에 대한 만족도, 입주사 간 협업지원에 대한 만족도가 창업성과(창업성공만족도)와 정의 상관관계가 있다는 결과를 발견하였다.

최강득·김영문(2015)은 창업보육센터 매니저의 역량이 입주기업에 미치는 영향을 연구하기 위해 215개 입주기업을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 매니저의 경영지원서비스와 기술지원서비스는 입주기업의 경영성과에 긍정적인 영향을 미치고, 물리지원서비스는 영향을 미치지 않아 유형적인 지원보다는 무형적인 지원이 중요하다는 결과를 제시하였다.

최강득·김영문·조인석(2015)은 창업보육센터 매니저의 고용안정성이 입주기업에 미치는 영향을 연구하기 위해 215개 입주기업을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 매니저의 고용안정성이 높은 집단이 그렇지 못한 집단보다 입주기업의 지원서비스 수준과 경영성과에 미치는 영향이 미친다는 결과를 제시하였다. <표 2-1>에서 창업보육센터와 창업보육센터 매니저에 대한 국내 선행연구의 주요내용을 정리하였다.

〈표 2-1〉 창업보육센터 및 창업보육센터 매니저 선행연구 요약

연구자	연구목적	분석방법 및 변수	자료처리 방법	연구결과
양현봉 외 2인(2002)	창업보육센터의 체계적 발전을 위한 정책방안 제시	설문조사(134개 창업보육센터) BI운영능력, BI지원서비스	평가표와 기준에 따른 면접조사	창업보육센터 평가체계 구축, 입주업종의 전문화, 기술집약형 벤처기업 육성
최종열 정해주 (2006)	BI지원서비스 차이에 따른 BI의 효과적 운영	설문조사(179개 입주기업) 시설및장비, 인력, 자금, 컨설팅, 마케팅, 기타네트워크	회귀분석, t-test	시설및장비, 기타네트워크지원은 초기기업일수록 필요 자금, 컨설팅, 마케팅 지원은 기업이 성장할수록 중요
조준희 김우성 (2009)	창업보육센터의 효율적인 정책자료 제시	설문조사(79개 입주기업) 창업 시 중요요인, 성장 시 중요요인, 기업가의 창업활동, 시장환경, 지원서비스	요인분석, 분산분석, 회귀분석	매출액에 영향을 미치는 변수들은 입주기업 간의 네트워크, 창업가의 자질과 경험이 중요한 변수로 작용
김홍유 이종구 (2010)	창업보육센터 업무운영 효율성 평가와 문제점의 개선방향 제시	설문조사(12개 대학 창업보육센터) 공용실, 보육실, 지원인력	DEA	효율적인 대학의 창업보육센터 업무 구성 및 달성가능한 투입물의 이상치 제시

〈표 2-1 계속〉 창업보육센터 및 창업보육센터 매니저 선행연구 요약

연구자	연구목적	분석방법 및 변수	자료처리 방법	연구결과
조인석 김영문 (2011)	BI기업에 대한 지원서비스 체계 개선 및 경영성과를 얻기 위한 효과적 모델 제시	설문조사(194개 입주기업) 입주기업 지원서비스	회귀분석	경영행적적 지원과 기술적 지원은 경영성과에 유의, 물리적 지원은 경영성과에 유의하지 않음
김춘광 신승국 (2011)	BI지원과 상호교환관계의 질, 관계의 결과로 나타나는 만족, 몰입, 경영성과의 관계 고찰	설문조사(163개 입주기업) 창업보육센터의 지원, LMX질, 만족, 몰입	구조방정식 모형 분석	BI의 지원이 LMX의 질에 긍정적 영향, 높은 수준의 LMX질은 몰입에 긍정적 영향, 만족이 몰입에 긍정적 영향, 몰입은 경영성과에 긍정적 영향
황보운 김재형 방중혁 (2013)	정부 또는 지방자치단체 청년창업지원사업 및 지원시스템이 창업성과에 미치는 영향 분석	설문조사(서울 청년창업센터 졸업자 322명) 청년창업가특성, 창업지원서비스 요인에 대한 만족도	상관관계 분석, 회귀분석	창업 시 자본금 규모와, 지적재산권 보유개수, 창업활동지원금에 대한 만족도, 홍보 및 판로개척지원에 대한 만족도, 입주사 간 협업지원에 대한 만족도가 창업성과(창업성공만족도)와 정의 상관관계가 있음

〈표 2-1 계속〉 창업보육센터 및 창업보육센터 매니저 선행연구 요약

연구자	연구목적	분석방법 및 변수	자료처리 방법	연구결과
최강득 김영문 (2015)	창업보육센터 매니저의 역량이 입주기업에 미치는 영향	설문조사(215개 입주기업) 매니저 역량, 입주기업 지원서비스	3단계 회귀분석	BI 매니저의 경영지원서비스와 기술지원서비스는 입주기업의 경영성과에 유의, 물리지원서비스는 유의하지 않음
최강득 김영문 조인석 (2015)	창업보육센터 매니저의 고용안정성이 입주기업에 미치는 영향	설문조사(215개 입주기업) 매니저의 고용안정성	회귀분석, t-test	BI 매니저의 고용안정성이 높은 집단이 그렇지 못한 집단보다 입주기업의 지원서비스 수준과 경영성과에 미치는 영향이 유의함

2. 서번트 리더십 및 자기효능감

최근의 리더십 연구 중 시대적 흐름과 필요성에 따라 기존의 관점인 구성원들에게 리더는 영향을 미치고 권위적인 사람이 아니라 구성원들을 섬기는 사람이 되어야 한다는 서번트 리더십에 관한 연구가 활발하게 진행되고 있다. 이러한 서번트 리더들은 구성원들의 관심사에 세심한 주의를 기울여야 하고, 그들과 공감하며, 그들을 양육하고, 역량을 충분히 개발하고 발휘할 수 있도록 하는 수평적인 리더이다.

Greenleaf(1970)는 리더를 먼저 보고 앞서는 사람으로 정의하면서 비전과 방

향을 제시하는 사람을 리더라 하였다. 서번트 리더십은 타인을 위한 봉사에 중점을 두고 종업원, 고객 및 커뮤니티를 우선하여 그들의 욕구를 만족시키기 위해 헌신하는 리더십으로 정의하고 있다. 즉, 서번트 리더십은 자기 이익이 아닌 다른 사람의 욕구에 초점을 두고 더 높은 목표를 달성하고자 하는 태도인 것이다.

Senge(1995)는 서번트 리더십을 모든 사람의 존엄성과 가치에 대한 믿음 그리고 리더의 권력이 부하로부터 발생한다는 민주주의 원칙에 입각한 리더십으로 정의하고 있다. 따라서 서번트 리더십은 인간존중을 바탕으로 부하들의 업무 수행 시 자신의 잠재력을 최대한 발휘하도록 하는 리더십이며 조직의 공동목표를 달성하는데 정신적 육체적으로 지원해주는 리더십이라고 할 수 있다. 결국 입주기업을 세심하게 관리하고 보육을 담당하고 있는 창업보육센터 매니저에게 서번트 리더십이 필요하다고 하겠다.

자기효능감이란 개인이 특정한 임무를 수행하는데 있어서 자신수행능력에 대한 개인적 믿음으로 어려운 과업수행 목표를 극복하려는 개인의 의지 등에도 영향을 주어 업무수행성과에 긍정적인 영향을 미친다(Bandura, 1977). 후속 연구에서 Bandura, Wood(1989)는 자기효능감을 특수한 과업을 성공적으로 수행할 수 있다고 생각하는 자신의 능력에 대한 개인적 믿음이라고 정의하였고, 많은 연구들은 이러한 정의를 통해 연구를 진행하였다. 이후의 연구에서 자기효능감은 목표설정과도 높은 관련성을 나타내므로 자기효능감이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 보다 도전적인 목표를 설정하고 어떤 갈등이 일어나고 장애물이 나타난다 하더라도 그 목표에 더욱 오랫동안 끈기 있게 도전 할 수 있다(Bandura, 1997).

이처럼 자기효능감은 자신감, 자기존중감, 자아개념과 구별 된다. 자신감은 수행을 성공적으로 해낼 수 있는 능력에 대한 믿음 또는 확신의 강도를 의미하지만 자기효능감은 그 믿음과 확신의 강도뿐만 아니라 인지된 능력의 구체적인 수준까지 의미한다(Feltz & Lirgg, 1998).

이러한 서번트 리더십과 자기효능감의 관계에 대한 연구를 살펴보면, 기업가

적 리더십 역할은 부하들의 자기효능감의 수준과 부하들의 기업가적 경력획득에 대한 기대에 유의한 영향을 미친다고 하였다(Scherer, Adams, Carley, Wiebe 1989). 또한 Redmond, Mumford, Teach(1993)은 과업에 대한 지시와 목표설정 등을 포함하는 리더의 행동이 부하들의 자기효능감에 직접적인 영향을 미친다고 주장하였다.

Bandura(1997)의 연구에서도 리더들의 행동은 개인의 자아개념인 자기신념과 자기효능감 등을 긍정적인 상태로 변화시킬 수 있는 영향력을 지니고 있는 것으로 밝혀지고 있다. Taylor, Gillham(1998)은 서번트 리더는 직원들의 창의성과 자율성에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있고, 직원의 주인의식을 고취시켜서 공동체 의식이 형성되고 조직과 작업환경 개선에도 효과적이라고 하였다. 이러한 연구들을 정리하면 서번트 리더십이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 예측할 수 있다.

Sims(1997)는 서번트 리더십을 ‘부하를 인간으로서의 존엄성과 가치를 존중하고, 그들의 창조인 역량을 일깨워 주는 리더십’ 이라고 정의하면서, 비전공유를 촉진시키는 학습자, 다른 사람이 필요로 하는 것을 해결 해 주기 하여 권력을 사용하는 사람, 공동체와 협력을 장려하는 사람, 다른 사람의 의견을 잘 수용하는 사람, 정직하게 의사소통하는 사람 그리고 다른 사람을 고무시키는 사람이라고 하였다(Sims, 1997). 이러한 주장이 서번트 리더십이 자기효능감, 매니저에 대한 만족도를 이끌어 낼 수 있는 부분이다.

서번트 리더십의 영향력에 관한 연구를 살펴보면, 서번트 리더십은 부하들의 업무관계 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있고(Girard, 2000), 부하들이 자신의 일이나 조직의 일에 자발적으로 참여함으로써 학습이 촉진될 수 있고(Senge, 1995), 부하들이 수행하는 업무의 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있고(Laub, 1999), 부하들에게 공동의 비전과 공동의 가치, 공동의 목표를 창출할 수 있도록 도와주고, 그러한 능력을 장려함으로써 구성원들에게 책임감을 갖도록 하고

(McGee-Cooper, 1998), 의사결정과정에서 구성원들의 참여를 유도하고 재량권을 부여하여 동료의식을 높이고 조직에 대한 주인의식과 책임감을 고취시킨다고 하였다(Block, 1998).

서번트 리더십과 자기효능감에 대한 관련 국내 선행 연구를 살펴보면 다음과 같다. 허영림·정선영(2009)은 서번트리더십이 보육교사의 효능감과 직무스트레스에 미치는 영향에 관해 연구하기 위해 서울지역 보육교사 144명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 그 결과 서번트 리더십은 보육교사의 효능감과 정의 관계, 직무스트레스와 부(-)의 관계가 있다고 제시하였다.

박건하(2012)는 서번트리더십이 슈퍼마켓 구성원의 직무만족과 조직몰입 제고에 어떠한 영향을 주는지 규명하기 위해 슈퍼마켓 구성원 402명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 서번트 리더십이 직무만족과 신뢰에 긍정적인 영향을 주고, 신뢰는 조직몰입에 긍정적인 영향을 주며, 서번트 리더십이 조직효과성에 부분 또는 완전 매개가 있음을 제시했다.

이선옥(2012)은 서번트 리더십과 팔로워십의 중요성을 인식하고, 서번트리더십과 팔로워십의 관계와 관련된 프로그램 개발의 기초자료를 제공할 목적으로 기업 구성원 312명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 그 결과 서번트리더십과 팔로워십이 높을수록 직무만족이 높고, 서번트리더십과 직무만족의 관계에서 팔로워십의 조절효과가 있음을 확인했다.

김용주(2014)는 보육교사가 인식한 시설장의 서번트리더십이 보육교사의 셀프리더십에 미치는 영향을 연구하기 위해 보육교사 162명을 대상으로 설문조사를 실시하여 보육시설 장의 서번트 리더십은 보육교사의 셀프리더십에 긍정적 영향을 주다는 결과를 발견하였다.

채순철(2014)은 태권도 지도자의 지도성향이 청소년 수련자들의 심리적 정서에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 연구하였다. 수련자 191명을 대상으로 설문조사를 실시하고 분석한 결과, 태권도 지도자의 서번트리더십과 자기효능감, 스트레

스 해소는 모두 정(+)의 관계가 있었다.

김소정(2015)은 서번트리더십과 조직구성원의 태도와 행동 간의 관계에서 조직기반자극심의 매개효과를 통해 서번트리더십의 작동 매커니즘을 파악하기 위한 연구를 진행하였다. 공군 직업군인 부사관 320명을 대상으로 설문조사를 실시하여, 서번트리더십은 조직시민행동과 조직기반자극심에 긍정적인 영향을 주고, 조직기반자극심은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 주며, 반생산적 과업행동에 부정적인 영향을 준다는 결과를 제시하였다.

조선배(2015)는 호텔 관리자들의 서번트 리더십이 종사자들의 직무만족과 고객지향에 미치는 영향에 대해 연구하기 위해 호텔 종사자 200명을 대상으로 설문조사를 실시하고 분석한 결과, 서번트 리더십과 직무만족, 서번트 리더십과 고객지향, 직무만족과 고객지향 모두 정(+)의 영향이 있음을 확인했다.

황현아(2016)는 객실 팀장의 서번트 리더십이 승무원들의 회복탄력성과 이직 의도에 어떠한 영향을 미치는지 연구하기 위해 승무원 273명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 객실 팀장의 서번트 리더십이 높을수록 승무원들의 회복탄력성은 높고 이직 의도는 낮아짐을 확인했다.

김경희(2017)는 서번트리더십과 임파워먼트, 조직몰입에 대한 효과를 제시하기 위한 연구를 진행하였고, 중소기업 구성원 230명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 서번트리더십은 과업의미성과 역량감, 자기결정력, 업무영향력에 긍정적인 영향을 주고, 과업의미성과 업무영향력은 조직몰입에 긍정적인 영향을 주며, 서번트리더십과 조직몰입의 영향관계에서 과업의미성은 매개역할을 하는 것을 파악하였다.

안상록(2017)은 지방자치단체장과 상위관리자의 서번트 리더십이 공무원들의 조직시민행동에 어떤 영향을 미치는지 연구하기 위해 광주광역시 5개 구청 공무원 628명을 대상으로 설문조사를 실시하고 분석한 결과, 서번트 리더십이 조직시민행동에 의미있는 영향을 주고, 이 과정에 임파워먼트의 매개역할을 규명하였다.

<표 2-2>에서 서번트 리더십과 자기효능감에 대한 국내 선행연구의 주요 내용을 정리하였다.

<표 2-2> 서번트리더십 및 자기효능감 선행연구 요약

연구자	연구목적	분석방법 및 변수	자료처리 방법	연구결과
허영림 정선영 (2009)	서번트리더십이 보육교사의 효능감과 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구	설문조사(서울지역 보육교사 144명) 서번트리더십, 직무효능감, 직무스트레스	상관관계분석 회귀분석	서번트리더십은 보육교사의 효능감과 정(+)의 관계, 직무스트레스와 부(-)의 관계
박건하 (2012)	서번트리더십이 슈퍼마켓 구성원의 직무만족과 조직몰입 제고에 어떠한 영향을 주는 지 규명	설문조사(슈퍼마켓 구성원 402명) 서번트리더십, 조직효과성, 신뢰	상관관계분석 요인분석 회귀분석	서번트리더십이 직무만족과 신뢰에 정(+)의 영향, 신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향, 서번트리더십이 조직효과성에 부분 또는 완전 매개
이선옥 (2012)	서번트리더십과 팔로워십의 중요성을 인식, 서번트리더십과 팔로워십의 관계와 관련된 프로그램 개발의 기초자료 제공	설문조사(기업 구성원 312명) 서번트리더십 팔로워십 직무만족	요인분석 상관관계분석 회귀분석	서번트리더십과 팔로워십이 높을수록 직무만족이 높음, 서번트리더십과 직무만족의 관계에서 팔로워십의 조절효과가 있음
김용주 (2014)	보육교사가 인식한 시설장의 서번트리더십이 보육교사의 셀프리더십에 미치는 영향 연구	설문조사(보육교사 162명) 서번트리더십 셀프리더십	t검증 다중회귀분석	보육시설 장의 서번트리더십은 보육교사의 셀프리더십에 긍정적 영향

〈표 2-2 계속〉 서번트리더십 선행연구 요약

연구자	연구목적	분석방법 및 변수	자료처리 방법	연구결과
채순철 (2014)	태권도 지도자의 지도성향이 청소년 수련자들의 심리적 정서에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구	설문조사(수련자 191명) 서번트리더십, 자기효능감, 스트레스	요인분석 t-test 다중회귀분석	태권도 지도자의 서번트리더십과 자기효능감, 스트레스 해소는 모두 정(+)의 관계로 나타남
김소정 (2015)	서번트리더십과 조직구성원의 태도와 행동 간의 관계에서 조직기반자극심의 매개효과를 통해 서번트리더십의 작동 매커니즘을 파악	설문조사(공군 직업군인 부사관 320명) 서번트리더십 조직시민행동 반생산적 과업행동 조직기반자극심	상관관계분석 빈도분석 요인분석	서번트리더십은 조직시민행동과 조직기반자극심에 정(+)의 영향, 조직기반자극심은 조직시민행동에 정(+)의 영향, 반생산적 과업행동에 부(-)의 영향
조선배 (2015)	호텔 관리자들과 서번트리더십이 종사자들의 직무만족과 고객지향에 미치는 영향 연구	설문조사(호텔 종사자 200명) 서번트리더십 직무만족 고객지향	요인분석 상관관계분석	서번트리더십과 직무만족은 정(+)의 영향, 서번트리더십과 고객지향은 정(+)의 영향, 직무만족과 고객지향은 정(+)의 영향

〈표 2-2 계속〉 서번트리더십 선행연구 요약

연구자	연구목적	분석방법 및 변수	자료처리 방법	연구결과
황현아 (2016)	객실 팀장의 서번트리더십이 승무원들의 회복탄력성과 이직의도에 영향을 미치는지 연구	설문조사(승무원 273명) 서번트리더십 회복탄력성 이직의도	다중회귀분석	객실 팀장의 서번트리더십이 높을수록 승무원들의 회복탄력성은 높고 이직의도는 낮아짐
김경희 (2017)	서번트리더십과 임파워먼트, 조직몰입에 대한 효과 제시	설문조사(중소기업 구성원 230명) 서번트리더십 임파워먼트 조직몰입	상관관계분석 회귀분석	서번트리더십은 과업의미성과 역량감, 자기결정력, 업무영향력에 유의한 영향, 과업의미성과 업무영향력은 조직몰입에 유의한 영향, 서번트리더십과 조직몰입의 영향관계에서 과업의미성은 매개역할을 함
안상록 (2017)	지방자치단체장과 상위관리자의 서번트리더십이 공무원들의 조직시민행동에 어떤 영향을 미치는지 연구	설문조사(광주광역시 5개 구청 공무원 628명) 서번트리더십 임파워먼트 조직시민행동	t검정 다중회귀분석 상관관계분석 ANOVA	서번트리더십이 조직시민행동에 유의미한 영향, 임파워먼트의 매개역할 규명

제2절 연구가설의 설정 및 연구모형

1. 연구가설

창업보육센터 매니저의 리더십이 입주기업의 다양한 성과에 미치는 영향력에 관한 직접적인 연구는 거의 없지만, 리더십 특성과 성과변수의 관계를 살펴보면 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 입주기업의 결과변수인 자기효능감, 매니저 만족도, 경영성과와의 관계를 예측하게 해 준다. 이상과 같이 서번트 리더십과 관련한 선행연구 특히 서번트 리더십의 성과 또는 효과성을 검증하는 연구에서 직접적 혹은 간접적 이론적 기반을 바탕으로 이를 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 입주기업의 자기효능감, 매니저 만족도와 같은 결과 변수에 적용을 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십은 입주기업 구성원의 자기효능감에 정(+)의 영향을 미친다.

가설2: 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십은 입주기업의 매니저 만족도에 정(+)의 영향을 미친다.

자기효능감이 높아 스스로를 동기부여 시키고 긍정적인 신념을 가진 창업보육센터 입주기업의 구성원은 업무가 어려워도 잘 해낼 수 있고, 다른 기업들에 비해 매니저 만족도가 높게 나타날 것이다. 따라서 자기효능감은 자기 자신의 내적인 힘이나 심리 상태에 달려 있는데, 이런 심리적 상태는 매니저 만족도와 같은 직무 태도에 영향을 미칠 수 있음을 예측하게 해 준다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설3: 창업보육센터 입주기업 구성원들의 자기효능감은 매니저에 대한 만족도에 정(+)¹의 영향을 미친다.

서번트 리더십이 매니저 만족도에 미치는 영향력에 대한 자기효능감의 매개효과에 관한 연구는 거의 없는 실정이지만, 리더의 리더십 특성이 조직의 다양한 결과변수에 미치는 영향력에 자기효능감이 매개효과가 있음을 예측하게 해 준다. 본 연구에서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 입주기업의 매니저 만족도에 미치는 영향력에 대한 자기효능감의 매개효과를 검증해 볼 필요성이 있기 때문에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설4: 구성원의 자기효능감은 매니저의 서번트 리더십과 입주기업의 매니저 만족도 간의 관계에서 매개역할을 한다.

2. 연구모형

창업보육센터와 창업보육센터 매니저에 관한 그 동안의 연구흐름은 창업보육센터의 지원서비스나 정책요인을 중심으로 진행 돼 왔고, 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이나 자기효능감에 대한 중요성을 강조하지는 않았다.

이에 본 연구에서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 입주기업의 매니저 만족도에 어떠한 영향을 주는 지 규명하기 위해, 서번트리더십을 독립변수로, 자기효능감을 매개변수로, 매니저 만족도를 종속변수로 설정하였으며, 이를 정리하면 <그림 2-1>과 같다.



제 3장 연구방법론

제1절 연구표본의 설정 및 자료수집

본 연구에서 설정한 가설들을 검증하기 위하여 전국에 소재하고 있는 창업보육센터를 대상으로 임의표본추출방법을 사용하여 100개 창업보육센터의 400개 입주기업을 표본으로 선정하여 400부의 설문지를 직접방문과 우편으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 목적은 창업보육센터의 입주기업을 대상으로 하여 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십, 그리고 매니저 만족도, 자기효능감의 관계를 조사하는 것이다.

실증분석을 위한 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 응답당시의 상황이나, 응답자의 기분상태에 영향을 받을 수 있고, 사회적으로 바람직하다고 생각하는 방향으로 응답할 위험이 존재할 가능성이 있지만 표본을 무작위로 추출함으로써 이러한 위험은 어느 정도 감소 할 수 있고, 표준화된 설문지를 이용함으로써 결과의 비교가능성을 높일 수 있다.

조사기간은 2016년 6월부터 8월까지 진행되었으며, 조사의 공간적 범위는 전국을 대상으로 100개 창업보육센터의 400개 입주기업에 총 400매의 설문을 우편과 이메일로 발송하여, 이중 246매를 회수하였고, 이중 무응답이 많거나 응답의 일관성이 없어 설문조사결과의 신뢰도를 떨어뜨리는 41부를 제외한 205부의 설문지를 실증분석을 위한 최종자료로 사용하였다.

제2절 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에 포함된 주요 변수들의 조작적 정의 및 측정도구를 살펴보면 다음과 같다. 서번트 리더십이란 인간존중에 바탕을 두고 부하들을 도와주며 존중하고 그들에게 잠재력을 발휘할 수 있는 기회를 제공하여 부서 혹은 팀이 진정한 공동체를 이룰 수 있게 지원하는 리더십으로 정의한다(Barbuto, Wheeler, 2006). 본 연구에서 사용한 측정도구는 Barbuto, Wheeler(2006)의 연구에서 사용한 측정도구를 사용하여 연구목적에 맞게끔 수정하여 4문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

자기효능감(self-efficacy)은 주어진 상황적 요구를 충족시키기 위해 필요한 동기, 인지적 자원, 행동을 동원할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음으로 정의한다(Bandura, Wood, 1989). 이러한 자기효능감의 개념을 충실히 반영하면서도 응답자의 직무 및 직무와 연관된 환경에 보다 더 초점을 맞추고 있는 Chen, Gully & Eden(2001)의 NGSES(New General Self-Efficacy Scale)의 문항을 5개의 문항으로 재구성하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

창업보육센터 매니저에 대한 입주기업의 매니저 만족도는 사업관련 정보지원 만족도, 경영전략 및 마케팅 자문 지원에 대한 만족도, 센터 입주기업 관리방식에 대한 만족도, 다양한 지원에 대한 만족도 등으로 정의하여 측정하였다. 측정도구는 정해주(2005)와 박재성·김재전(2009)의 연구를 바탕으로 하여 본 연구의 연구목적에 맞게 수정하여 4개의 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

구체적인 설문지의 구성을 정리하면 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지 구성¹⁾

구분	변수	문항번호	문항 수	출처	
독립변수	서번트리더십	이타적소명	I . 1-4	4	Barbuto & Wheeler(2006)
		감정적치유	I . 5-8	4	
		지혜	I . 9-13	5	
		설득	I . 14-18	5	
		청지기정신	I . 19-23	5	
매개변수	자기효능감	II . 1-6	6	Chen, Gully & Eden(2001)	
종속변수	매니저만족도	II . 1-4	4	정해주(2005) 박재성, 김재전(2009)	

1) 부록에 설문지를 첨부하였음

제3절 분석방법

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 수집된 자료는 통계패키지 SPSS 23.0을 이용하여 분석하였다. 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십, 매니저 만족도, 자기효능감의 관계를 고찰하기 앞서 본 연구에서 채택한 측정도구가 유효한 변수가 될 수 있는지에 대한 검증을 먼저 실시하고, 가설검증을 실시하였다.

실증연구의 표본에 대한 기본적인 특성을 파악하기 위해서 빈도분석(frequency analysis)을 실시하고, 각 변수들의 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach Alpha 계수를 이용한 내적 일관성 검증방법을 이용하였으며 구성개념 타당성(construct validity)을 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였다.

가설 검증을 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였으며, 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 매니저 만족도와의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 알아보기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 매개회귀분석(three-step mediated regression analysis)을 실시하였다. 3단계 회귀분석 절차와 조건은 다음과 같다. 1단계: 독립변수를 매개변수에 회귀시키고 독립변수는 유의한 영향을 미쳐야 한다. 2단계: 독립변수를 종속변수에 회귀시키고 독립변수는 유의한 영향을 미쳐야 한다. 3단계: 독립변수와 매개변수를 종속변수에 회귀시키고 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 2단계의 경우보다 적거나 전혀 없어야 한다.

독립변수가 종속변수에 오직 매개변수를 통해서만 영향을 주는 경우 즉, 상기 3단계 회귀분석에서 매개변수가 통제되었을 때 독립변수의 종속변수에 대한 효과가 유의하지 않는 경우는 완전한 매개효과(perfect mediating effect)를 갖게 된다. 반면, 매개변수와 독립변수 모두가 유의하고 독립변수 효과가 3단계 회귀분석 때에 2단계 회귀분석 때보다 작은 경우는 부분매개효과(partial mediating effect)를 갖게 된다.

제 4장 연구결과 분석

제 1절 연구표본의 특징

본 연구의 실증분석에 사용된 표본의 특성은 다음 표<4-1>과 같다. 설문응답자의 특성을 살펴보면, 응답자의 성별은 남자가 150명(73.2%)으로 여자 55명(26.8%)에 비해 많은 비중을 차지하고 있으며, 응답자의 학력은 학사가 131명(63.9%)로 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 석사 50명(24.4%), 고졸 13명(6.3%), 박사 11명(5.4%) 순이다.

응답자의 사업 분야는 정보통신 관련 분야 32명(15.6%), 반도체 관련 분야 11명(5.4%), 컴퓨터 관련 분야 19명(9.3%), 소프트웨어 관련 분야 25명(12.2%), 바이오 관련 분야 14명(6.8%), 환경 및 의료 관련 분야 24명(11.7%), 전기·전자 관련 분야 28명(13.7%), 기계금속 관련 분야 26명(12.7%), 기타 분야 26명(12.7%)으로 각각 분포하고 있다.

응답자의 창업이전 실무경험은 없다는 응답(66명, 32.2%)보다는 있다는 응답(139명, 67.8%)이 더 많다. 응답자의 이전 창업 경험은 있다(72명, 35.1%)는 응답보다는 없다(133명, 64.9%)이 더 많다. 따라서 응답자의 특성은 대체적으로 실무경험은 있지만 이전 창업 경험은 조금 낮다.

〈표 4-1〉 표본의 인구통계학적 분포

변수	집단	빈도 수	비율(%)
성별	남	150	73.2
	여	55	26.8
학력	고졸	13	6.3
	학사	131	63.9
	석사	50	24.4
	박사	11	5.4
사업 분야	정보통신 관련 분야	32	15.6
	반도체 관련 분야	11	5.4
	컴퓨터 관련 분야	19	9.3
	소프트웨어 관련 분야	25	12.2
	바이오 관련 분야	14	6.8
	환경 및 의료 관련 분야	24	11.7
	전기·전자 관련 분야	28	13.7
	기계금속 관련 분야	26	12.7
	기타	26	12.7
실무 경험	있다	139	67.8
	없다	66	32.2
창업 경험	있다	72	35.1
	없다	133	64.9
합계		205	100

제 2절 신뢰성과 타당성 분석

일반적으로 연구를 위해 수집하고 측정한 자료가 실증분석에 적합한지를 검증하는 주요 기준은 신뢰성과 타당성이다. 본 연구에서 선행연구를 바탕으로 설정한 가설들을 실증 분석하기 전에, 설문조사에 사용되어 측정한 여러 변수들이 구성개념의 타당성과 신뢰성을 확보하고 있는지에 검증하였으며 타당성분석을 위해 요인분석을 신뢰성분석을 위해서 신뢰도분석을 실시하였다.

타당성의 측정방법으로는 varimax 회전을 포함한 주성분분석(principal component analysis)을 이용하였다. 측정도구의 타당성은 고유값(eigen value)이 1이상인 요인과 요인적재값(factor loading)이 0.5를 기준으로 그 유의성을 분석한 결과, 연구자가 의도한 구성 및 판별 기준에 부합되는 결과를 보여주었으며, 그 결과는 <표 4-2>와 같다. 본 연구의 연구변수들은 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십, 자기효능감, 매니저 만족도로 각각 3개 요인들로 구분되었으며 전체 변량의 70.476%를 설명하고 있으며 따라서 본 연구에서 의도한대로 타당성을 확보하였다.

신뢰성의 측정방법으로 Cronbach's α 계수를 활용한 내적일관성 분석방법(internal consistency reliability)을 이용하였다. 측정도구의 신뢰도를 분석한 결과 Nunnally(1978)가 제안한 기준 0.60을 충족하였으며 본 연구 측정도구의 신뢰도는 모든 항목에서 0.80 이상으로 높은 신뢰도를 확보하였으며 그 결과는 다음 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 신뢰성 및 타당성 분석

변수	요 인			Cronbach's α
	1	2	3	
서번트 리더십-1	.677	.285	.152	.935
서번트 리더십-2	.726	.143	.056	
서번트 리더십-3	.785	.132	.245	
서번트 리더십-4	.729	.261	.231	
서번트 리더십-5	.800	.224	.145	
서번트 리더십-6	.762	.110	.236	
서번트 리더십-7	.577	.436	.318	
서번트 리더십-8	.639	.424	.209	
서번트 리더십-9	.671	.430	.207	
서번트 리더십-10	.591	.414	.262	
서번트 리더십-11	.574	.391	.423	
자기효능감-1	.255	.809	.266	.949
자기효능감-2	.208	.825	.235	
자기효능감-3	.235	.823	.203	
자기효능감-4	.268	.809	.264	
자기효능감-5	.314	.828	.229	
자기효능감-6	.304	.785	.224	
매니저 만족도-1	.162	.408	.718	.886
매니저 만족도-2	.225	.236	.817	
매니저 만족도-3	.320	.252	.775	
매니저 만족도-4	.241	.218	.809	
고유값(eigen value)	11.367	2.001	1.432	
%분산	54.126	9.531	6.820	
%누적	54.126	63.657	70.476	

제 3절 상관관계 분석

주요인 분석 결과 신뢰성과 단일 차원성이 입증된 각 연구단위별 척도에 대하여 서로의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지를 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 본 연구에서 검증하는 각 변수들과 통계학적 요인들의 상관관계를 분석한 상관관계표를 제시하면 다음 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3>을 살펴보면, 좀 더 포괄적인 시사점을 얻기 위해 독립변수, 종속변수, 매개변수에 인구통계학적 변수를 포함한 각 변수들의 상관관계를 살펴보았는데, 서번트 리더십과 자기효능감의 관계는 유의수준 1%에서 정(+)의 상관관계(.675)가 있음을 알 수 있다. 그리고 자기효능감과 매니저 만족도는 유의수준 1%에서 정(+)의 상관관계(.613)가 있음을 알 수 있고, 서번트 리더십과 매니저 만족도는 유의수준 1%에서 정(+)의 상관관계(.616)가 있음을 알 수 있다.

다중공선성(multi-collinearity)은 몇몇 독립변수들 간의 내적 상관관계가 너무 높거나 분모가 거의 0에 근접하여 그 해가 불안정한 경우에 발생한다. 보통 연구에서 0.85이하의 상관관계면 다중공선성에는 문제가 없다고 판단되어지므로, 본 연구의 변수들 간의 다중공선성 문제는 크게 존재하지 않는 것으로 판단된다.

본 연구의 연구모형인 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치고, 자기효능감이 매니저 만족도에 정(+)의 영향을 미치고, 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 매니저 만족도에 정(+)의 영향을 미치고, 이러한 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 매니저 만족도의 관계에서 자기효능감의 매개효과 과정을 예측하게 해주고 있다.

<표 4-3> 각 변수에 대한 상관계 분석 결과

	평균	표준 편차	성별	학력	사업 분야	실무 경험	창업 경험	서번트 리더십	자기 효능감	매니저 만족도
성별	0.27	0.444	1							
학력	1.54	0.860	-.036	1						
사업 분야	5.19	2.703	-.144*	.174*	1					
실무 경험	1.32	0.468	.172*	-.131	-.098	1				
창업 경험	1.65	0.479	-.062	-.215**	-.002	.376**	1			
서번트 리더십	3.68	0.753	.009	-.096	.042	-.099	-.003	1		
자기 효능감	4.02	0.861	-.134	-.128	.033	-.022	.152*	.675**	1	
매니저 만족도	3.54	0.823	.056	.034	-.024	-.045	-.021	.616**	.613**	1

N=205, ** p<0.01, * p<0.05

성별 남=0 여=1

제 4절 가설검증 결과

1. 서번트 리더십이 자기효능감에 미치는 영향

창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 자기효능감에 미치는 영향력을 회귀 분석을 통해 알아보았으며 그 결과는 다음 <표 4-4>와 같다. 모델1은 서번트리더십을 제외하고 자기효능감에 영향을 미칠 수 있는 변수들을 포함하여 분석한 것이며 모델2는 여기에 서번트리더십을 투입하여 분석한 것이다. 모델1과 모델2로 구분하여 분석한 것은 서번트리더십이 자기효능감에 미치는 영향에 다른 요인들이 미치는 영향을 구분하여 파악하기 위함이다.

모델 1의 회귀모델은 독립변수를 제외한 통제변수만을 포함하여 분석을 실시하였고, 모델2의 회귀모델에서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 자기효능감에 미치는 영향력의 분석 결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하고 자기효능감의 분산을 49.8%까지 설명해주고 있다. 모델 1의 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 44.3% 유의하게 증가하였다. 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 자기효능감에 대하여 정(+)의 회귀계수 ($\beta = .674, p < 0.01$)를 보여주어 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있기 때문에 가설 1은 지지되었다.

또한, 모델 1과 모델 2의 회귀모델에서 표준화 β 계수의 부호가 바뀌어 다중공선성의 문제가 생길 수 있음을 파악하였다. 이에, 공선성 진단을 실행하여 vif값을 도출하였고, $vif < 10$ 이므로 다중공선성은 존재하지 않는다. 따라서 자기효능감을 증가시키는데 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 필요함을 나타낸다고 할 수 있다.

<표 4-4> 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 자기효능감의 회귀분석 결과

종속변수 : 자기효능감						
변 수		모델 1		모델 2		공선성 진단
		표준화 β계수	t 값	표준화 β계수	t 값	vif
통 제 변 수	성별	-.113	-1.587	-.137**	-2.630	1.07
	학력	-.115	-1.598	-.037	-.695	1.10
	사업분야	.030	.427	-.007	-.133	1.06
	실무경험	-.069	-.904	.014	.241	1.24
	창업경험	.146	1.911	.132*	2.363	1.23
독립변수	서번트 리더십			.674**	13.216	1.02
R ²		0.054*		0.498**		
ΔR ²				0.443		
F값		2.294*		32.688**		

N=205, ** p<0.01, * p<0.05,

2. 서번트 리더십이 매니저 만족도에 미치는 영향

창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 매니저 만족도에 미치는 영향력을 회귀분석을 통해 알아보았으며, 그 결과는 다음 <표 4-5>와 같다. 모델 1은 매니저 만족도를 종속변수로 하고 인구통계적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였고, 모델 2는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다.

모델2의 회귀모델에서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 매니저 만족도에 미치는 영향력의 분석 결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하고 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 매니저 만족도의 분산을 39.5%까지 설명해주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 38.7% 유의하게 증가하였다. 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 매니저 만족도에 대하여 정(+)의 회귀계수($\beta = .630, p < 0.01$)를 보여주어 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있기 때문에 가설 3은 지지되었다.

또한, 모델 1과 모델 2의 회귀모델에서 표준화 β 계수의 부호가 바뀌어 다중공선성의 문제가 생길 수 있음을 파악하였다. 이에, 공선성 진단을 실행하여 vif값을 도출하였고, $vif < 10$ 이므로 다중공선성은 존재하지 않는다.

따라서 매니저 만족도를 증가시키려면 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십의 관리가 필요함을 나타내고 있음을 알 수 있다.

<표 4-5> 서번트 리더십과 매니저 만족도의 회귀분석 결과

종속변수 : 매니저 만족도						
변 수		모델 1		모델 2		공선성 진단
		표준화 β계수	t 값	표준화 β계수	t 값	vif
통 제 변 수	성별	.065	.888	.042	.742	1.07
	학력	.036	.484	.108	1.873	1.10
	사업분야	-.026	-.363	-.061	-1.072	1.06
	실무경험	-.059	-.758	.018	.291	1.24
	창업경험	.013	.168	.000	.000	1.23
독립변수	서번트 리더십			.630**	11.254	1.03
R ²		0.008		0.395**		
ΔR ²				0.387		
F값		.316		21.538**		

N=205, ** p<0.01, * p<0.05,

3. 자기효능감이 매니저 만족도에 미치는 영향

자기효능감이 매니저 만족도에 미치는 영향력을 회귀분석을 통해 알아보았다. 그 결과는 다음 <표 4-6>과 같다. 모델 1은 매니저 만족도를 종속변수로 하고 인구통계적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였고, 모델 2는 자기효능감을 투입하여 각각의 영향력을 검증하였다.

모델2의 회귀모델에서는 자기효능감이 매니저 만족도에 미치는 영향력의 분석 결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하고 자기효능감이 매니저 만족도의 분산을 42.0%까지 설명해주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 41.2% 유의하게 증가하였다. 자기효능감이 매니저 만족도에 대하여 정(+)의 회귀계수($\beta = .660$, $p < 0.01$)를 보여주어 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있기 때문에 가설 2는 지지되었다.

또한, 모델 1과 모델 2의 회귀모델에서 표준화 β 계수의 부호가 바뀌어 다중공선성의 문제가 생길 수 있음을 파악하였다. 이에, 공선성 진단을 실행하여 vif값을 도출하였고, $vif < 10$ 이므로 다중공선성은 존재하지 않는다.

따라서 매니저 만족도를 증가시키려면 창업보육센터 입주기업 구성원들의 자기효능감에 대한 관리가 필요함을 알 수 있다.

<표 4-6> 자기효능감과 매니저 만족도의 회귀분석 결과

종속변수 : 매니저 만족도						
변 수		모델 1		모델 2		공선성 진단
		표준화 β계수	t 값	표준화 β계수	t 값	vif
통 제 변 수	성별	.065	.888	.139*	2.478	1.08
	학력	.036	.484	.111	1.963	1.10
	사업분야	-.026	-.363	-.046	-.832	1.06
	실무경험	-.059	-.758	-.014	-.227	1.23
	창업경험	.013	.168	-.083	-1.376	1.25
독립변수	자기효능 감			.660**	11.864	1.06
R ²		0.008		0.420**		
ΔR ²				0.412		
F값		.316		23.909**		

N=205, ** p<0.01, * p<0.05,

4. 자기효능감의 매개역할

창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 매니저 만족도에 미치는 영향력에 대한 자기효능감의 매개효과를 3단계 매개회귀분석을 통해 알아보았다. 그 결과는 다음 <표 4-7>과 같다. 1단계에서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta = .674, p < 0.01$), 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 1단계 조건이 충족되었다. 2단계에서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 매니저 만족도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나($\beta = .630, p < 0.01$), 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 2단계 조건이 충족되었다.

3단계에서 매니저 만족도에 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 자기효능감을 동시에 회귀한 가운데 독립변수인 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십은 매니저 만족도에 통계적으로 유의한 영향($\beta = .348, p < 0.01$)을 미치는 것으로 나타났다, 매개변수인 자기효능감은 매니저 만족도에 유의한 영향($\beta = .418, p < 0.01$)을 미치는 것으로 나타났기 때문에 독립변수와 매개변수를 동시에 종속변수에 회귀시키고 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 2단계보다 적거나 전혀 없어야 한다는 3단계 조건이 충족되었다. 따라서 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 매니저 만족도 간의 관계에서 자기효능감이 매개 작용을 하고 있음을 알 수 있으며, 이로써 가설 4는 지지되었다.

3단계에서 매니저 만족도에 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 자기효능감을 동시에 회귀한 가운데 독립변수인 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십의 영향정도가 감소한 것으로 나타나고 있기 때문에($\beta = .630, p < 0.01 \rightarrow \beta = .348, p < 0.01$), 상창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 매니저 만족도라는 두 변수 사이에서 자기효능감이 부분매개 역할을 하고 있는 것으로 확인되었다.

또한, 각 회귀식에서 표준화 β 계수의 부호가 바뀌어 다중공선성의 문제가 생

길 수 있음을 파악하였다. 이에, 공선성 진단을 실행하여 vif값을 도출하였고, vif<10 이므로 다중공선성은 존재하지 않는다.

<표 4-7> 3단계 매개회귀분석 결과

	회귀식 1 자기효능감		회귀식 2 매니저 만족도		회귀식 3 매니저 만족도		공선성 진단
	표준화 β계수	t 값	표준화 β계수	t 값	표준화 β계수	t 값	vif
통제변수							
성별	-.137**	-2.630	.042	.742	.100	1.851	1.11
학력	-.037	-.695	.108	1.873	.124*	2.304	1.10
사업분야	-.007	-.133	-.061	-1.072	-.058	-1.102	1.06
실무경험	.014	.241	.018	.291	.012	.215	1.24
창업경험	.132*	2.363	.000	.000	-.055	-.958	1.27
연구변수:							
서번트 리더십	.674**	13.216	.630**	11.254	.348**	4.889	1.93
자기효능감					.418**	5.788	1.99
R2	0.498**		0.395**		0.483**		
△R2	0.443		0.387		0.475		
F값	32.688**		21.538**		26.277**		

N=205, ** p<0.01, * p<0.05,

한편, 이와 같은 매개효과가 통계적으로 유의한지, 즉 2단계 회귀식과 3단계 회귀식의 독립변수 회귀계수의 차이가 통계적으로 유의미한 것인지를 검증하기 위해 Sobel Test를 실시하였다. Sobel Test는 해당변수의 비표준화계수와 표준오차를 이용하여 매개효과를 계산하고 통계적 유의성을 확인하는 과정이다. 검증결과,

다음 <표 4-8>에서 나타난 바와 같으며 이러한 결과는 앞선 매개회귀분석 결과와 일치한다.

<표 4-8> Sobel Test 결과표

변수관계	A	SEA	변수관계	B	SEB	sobel test statistic	p-value
서번트 리더십 → 자기효능감	.771	.058	자기효능감 → 매니저 만족도	.631	.053	8.868	0.000



제 5장 결론

제 1절 연구결과의 요약 및 의의

4차 산업혁명과 세계경제 불황으로 인해 최근 기업의 고용시장 규모가 축소되고 있는 상황에서 우리 경제는 기업가정신을 통한 창업의 활성화를 통해 일자리 창출과 경제성장을 이룰 수 있다. 창업은 개인의 자아실현뿐만 아니라 국가경제와 지역경제를 활성화 시킬 수 있다. 이에 창업 인프라를 구축하여 창업을 활성화할 필요성이 더욱 커지고 있고, 창업의 성공률을 높이기 위한 창업보육센터의 역할이 커지고 있다. 특히 창업보육센터(Business Incubator)는 창업 초기의 창업자들이 자생력을 갖출 수 있도록 정부정책자금에 대한 정보제공 및 교육, 컨설팅 등의 서비스를 제공하며 저렴한 임대료와 초기 사업장 유지비용의 절감을 위해 다양한 공간을 제공하고, 정보교류와 운영지원, 기술 및 재정지원을 하는 등 창업활성화에 큰 도움을 주고 있다. 이처럼 창업생태계에서 기술을 기반으로 한 창업의 산실인 창업보육센터의 역할이 커지고 있는 시점이다.

창업보육센터의 효과적인 역할수행에 대한 체계적인 연구는 아직 미흡하다(김호정·김형철·장재식, 2012). 창업보육센터와 관련된 선행연구는 주로 창업보육에 대한 성과와 창업보육센터의 성공 요인(이상석·최종호, 2001), 창업보육센터 입주기업의 성과 요인(조준화·김우성, 2009), 지원서비스와 경영성과의 인과관계(최강득·김영문, 2015), 보육시스템 및 창업자의 특성에 따른 기업의 성과(배창환·김병근, 2017) 등을 주된 연구의 주제로 다루어져 왔다.

본 연구는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 입주기업의 만족도에 영향을 미치는 경로를 탐색하는 것을 주요 연구목적으로 설정하고, 중간 과정을 설명해주는 변수로서 자기효능감을 살펴보았다. 이론적 논의를 바탕으로 하여 연구가

설들을 설정하였으며 실증분석을 통해 가설을 검증하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 입주기업 구성원의 자기효능감(.803, $p < .01$)과 매니저 만족도(.352, $p < .01$)에 각각 긍정적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 서번트 리더십이 구성원들의 자기효능감이나 만족도, 그리고 창의성 등에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과와 일치한다 (Redmond, Mumford & Teach, 1993; Taylor & Gillham, 1998; 오종철 양태식, 2009).

이러한 연구 결과를 바탕으로 앞으로 많은 연구를 통해 이론적 연결을 더 체계적으로 확인하고 풍요롭게 할 필요성이 있겠다. 따라서 본 연구는 기존의 창업보육센터 매니저에 대한 연구에서 연구범위를 확장하여 리더십이라는 주제로 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 입주기업 구성원의 자기 효능감, 매니저 만족도에 관한 이론을 실증하여 연구주제를 확장한 의미가 있다고 하겠다.

둘째, 입주기업 구성원의 자기효능감은 매니저 만족도(.509, $p < .01$) 긍정적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 입주기업들이 창업보육센터 매니저를 만족할 수 있게 만드는 요인으로 자기효능감의 역할이 중요함을 알 수 있다(Bandura, 1994).

셋째, 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 입주기업의 매니저 만족도의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검증한 결과, 각 관계별로 자기효능감의 매개효과가 있음을 검증하였다. 이는 입주기업 구성원의 자기효능감이 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십과 입주기업의 매니저 만족도의 관계에서 적극적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 창업보육센터의 매니저는 입주기업 구성원들의 자기효능감을 높일 수 있는 방안을 강구해야 할 것이다.

본 연구의 이론적인 시사점은 창업보육센터 매니저의 리더십과 입주기업들의 자기효능감과 매니저 만족도, 그리고 경영성과에 대한 종합적인 연구모형을 실증

분석을 통해 지금까지의 연구들 보다 더욱더 변수들 간의 관계를 명확히 하고, 중요성을 인식할 수 있는 이론적 시사점과 기존의 연구들에 비해 서번트 리더십 연구의 초점을 창업보육센터 매니저에게 까지 다양하게 확대시킬 수 있다는 이론적 시사점을 제공해 주고 있다.

본 연구의 결과는 이론적인 시사점뿐만 아니라 실무적으로도 시사점을 제공하고 있다. 창업보육센터 입주기업들의 매니저 만족도를 향상시키기 위해 매니저들에게 서번트 리더십의 발휘가 필요하다는 가이드라인을 제공해 줄 수 있을 것이고, 급속한 환경변화에 적절한 대응이 필요한 창업 초기 기업의 경영성과 향상을 위해서는 매니저 만족도와 자기효능감에 대한 통합모형이 창업보육센터의 매니저 관리와 입주기업 관리에 실무적 시사점을 제공해 주고 있다. 창업보육센터의 질적 수준 제고를 위해 반드시 통합적인 관리방안이 고려되어야 할 것이다.

또한 전국의 창업보육센터를 대상으로 연구를 진행했기 때문에 연구의 지역적 한계를 벗어나 연구의 결과를 일반화 시킬 수 있다는 장점을 가지고 있다. 정부는 현재 양질의 일자리 창출과 경제 성장을 활성화시키기 위해 창업보육센터를 통해 기술창업의 활성화를 적극적으로 추진하고 있다. 이를 성공적으로 이끌기 위해서는 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십에도 관심을 가져야 하겠다.

특히 본 연구가 제시하는 이론적·실무적 시사점을 통해 창업보육센터에서는 매니저들에게 서번트 리더십을 향상시킬 수 있는 교육 프로그램을 개발하여 실시해야 할 것이고, 매니저들을 관리자로서 업무성과를 평가할 때 서번트 리더십에 관한 항목을 고려해야 할 것이다. 현재 창업보육센터 매니저에 대한 전문교육으로는 초급, 중급, 고급과정으로 세분화되어 경영진단, 투자유치, 마케팅전략 등(한국창업보육협회, 2018)이 이루어지고 있으나, 서번트 리더십 향상을 위한 교육은 거의 부재한 실정이다. 그리고 각 창업보육센터별 입주기업 구성원들을 대상으로 자기효능감을 제고시키기 위한 다양한 교육프로그램 개발에도 전략적으로 접근해야 할 것이다.

제 2절 연구의 한계와 앞으로의 연구방향

본 연구는 이론적, 실무적 차원에서 여러 가지 시사점을 제시해 주고 있지만, 다음과 같은 한계점을 가지고 있고, 이를 바탕으로 추후 연구방향을 제안하고자 한다.

첫째, 측정된 변수들의 관계에 중대한 영향을 주는 동일방법편의(common method bias)에 대한 것이다. 동일방법편의는 두 개 이상의 변수를 측정할 때 발생하는 각 변수들의 방법 간 상관관계에 있으며, 동일한 방식에 의해 두 개의 변수를 측정할 경우 그 상관관계가 실제 상관관계보다 더 클 수 있다는 것이다. 본 연구에서는 동일 평가자에 의해 서번트 리더십, 자기효능감, 매니저 만족도의 변수들이 동시에 보고되었기 때문에 변수들 간의 상관관계를 팽창시킬 수 있다. 향후 연구에서는 변수의 측정 방법과 응답자를 매니저와 입주기업으로 구분하여 설문지를 조사하여 이러한 문제를 해결해야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 수집된 자료는 특정시점에서 이루어진 횡단적인 연구이기 때문에 시간적 흐름에 따른 적용이 불가능하다는 점이다. 창업보육센터 매니저가 서번트 리더십을 발휘하여 입주기업에게 영향을 미치는 정도는 시간의 흐름에 따라 분석해 가는 것이 더욱 효과적일 것이기 때문에 향후에는 서번트 리더십의 영향력을 효과적으로 측정하기 위해 종단적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

이러한 한계점들을 극복하기 위해서는 향후 창업보육센터의 매니저, 입주기업 및 졸업기업에 대한 지속적인 조사가 되어야 하고, 표본수도 더 확대하여 입주기업 및 매니저의 특성별 차이까지도 검증할 수 있도록 더 세심하고 정교한 연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

국내문헌

- 권영훈 (2014). 창업보육센터와 예비창업보육센터의 품질속성 비교연구, 한국경영컨설팅학회지, 14(4), 45-57.
- 김경희 (2017). 서번트리더십이 종업원의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 임파워먼트의 매개효과를 중심으로, 경희대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 김소정 (2015). 서번트리더십이 종업원의 비과업행동에 미치는 영향 : 조직기반자극의 매개효과를 중심으로, 경북대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김영문·강태균 (2017). 창업보육 수요자 관점에서의 창업보육매니저가 갖추어야 할 핵심역량에 관한 연구. 한국창업학회지, 12(5), 129-154.
- 김용재·김종완 (2008). 리더십이 자기효능감을 통해 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향. 인적자원개발연구, 11(2), 1-23.
- 김용주 (2014). 보육교사가 인식한 시설장의 서번트리더십이 보육교사의 셀프리더십에 미치는 영향, 국민대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김춘광·신승국 (2011). 창업보육센터의 지원과 리더십 성과에 관한 실증 연구. 산업경영논총, 18, 17-35.
- 김호정·김형철·윤종록 (2012). 창업보육센터 입주기업의 경영성과 영향요인에 관한 실증 연구. 한국창업학회지, 7(1), 51-76.
- 김호정·김형철·장재식 (2012). 창업보육매니저 특성이 입주기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경영컨설팅연구, 12(4), 35-54.
- 김홍유, 이종구 (2010). 한국 대학의 창업보육센터 운영효율성 분석에 관한 연구, 유라시아연구, 7(1), 107-124.
- 문형주, 최교원, 홍기학, 이기성, 손창균 (2007). 지역 내 창업보육센터의 발전방향에 대한 소고, 벤처창업연구, 2(1), 1-14.
- 박건하 (2012). 서번트리더십이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 : 리더신뢰

- 와 조직신뢰의 매개효과를 중심으로, 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 석사학위 논문.
- 박동열 (2014). 창업보육센터 운영시스템이 창업보육센터 운영성파에 미치는 영향-매니저 특성요인의 매개효과를 중심으로. 호서대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박영실 (2017). CEO의 거래적·변혁적 리더십과 서번트 리더십이 기업이미지에 미치는 영향 : S여대 중심으로. 리더십연구, 8(3), 55-87.
- 박재성·리철·김재전 (2009). 창업보육서비스에 따른 입주기업의 창업보육센터 의존도에 관한 연구. 중소기업연구, 31(2), 103-120.
- 배영임 (2016). 창업보육센터 지원서비스와 매니저 역량이 입주기업의 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 벤처창업연구, 11(2), 145-155.
- 배창환·김병근 (2017). 창업초기 기술창업기업 성과의 결정 요인: 창업보육센터 입주기업을 중심으로. 한국창업학회지, 12(1), 35-67.
- 안상록 (2017). 서번트리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 전남대학교 대학원 박사학위 논문
- 양현봉, 송하울, 김홍석 (2002). 우리나라 창업보육센터 평가에 관한 연구, 중소기업연구, 24(1), 25-52.
- 오종철·양태식 (2009). 상사의 서번트 리더십이 구성원의 자기효능감, 리더신뢰 및 서비스 지향성에 미치는 영향 : 행정서비스 조직을 중심으로. 대한경영학회, 22(3), 1245-1268.
- 우수명 (2002). 창업보육센터 매니저의 역할에 대한 연구. 경희대학교 박사학위 논문.
- 윤종록·김호정 (2011). 창업보육센터 입주기업의 경영성과 요인에 관한 탐색 연구. 경영컨설팅리뷰, 2(1), 15-42.
- 이상석·최중호 (2001). 창업보육센터의 성공요인에 관한 연구. 중소기업연구, 23(4), 155-177.
- 이선옥 (2012), 서번트리더십과 직무만족의 관계에서 팔로워십의 조절효과, 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 이선호·이철규·서철승 (2014). 창업보육센터 및 정보기술 특성이 입주기업 경영성

- 과에 미치는 영향에 관한 연구. 한국경영공학회지, 19(1), 121-136.
- 정윤모·강식 (2009). 사회복지담당 공무원의 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향. 사회복지정책, 36(1), 255-277.
- 정해주 (2005). 창업보육센터 성과에 영향을 미치는 창업보육매니저의 특성 연구. 인적자원관리연구, 12(4), 147-163.
- 조선배 (2015). 서번트리더십이 직무만족과 고객지향에 미치는 영향 : 서울 특등급호텔 종사원을 중심으로, 한국관광연구학회, 29(9), 37-49.
- 조인석, 김영문 (2011). 창업보육센터의 지원서비스가 입주기업 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경영교육연구, 70, 547-567.
- 조준화·김우성 (2009). 창업보육센터 입주기업의 성과요인에 관한 연구. 산업경제연구, 22(1), 289-308.
- 지경아·김정원 (2010). 지방행정조직 중간관리자의 리더십, 자기효능감, 조직문화 및 조직유효성의 관계. 인적자원관리연구, 17(1), 235-257.
- 채순철 (2014) 태권도 지도자의 서번트리더십이 청소년 수련자의 스트레스 및 자기효능감에 미치는 영향, 순천대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 최강득·김영문 (2015). 창업보육센터 매니저의 역량이 입주기업 경영성과에 미치는 영향: 지원서비스 요인의 매개효과를 중심으로. 산업경제연구, 28(1), 551-574.
- 최강득, 김영문, 조인석 (2015). 창업보육센터 매니저의 고용안정성이 창업보육 성과에 미치는 영향, 벤처창업연구, 28(1), 551-574.
- 최동주 (2008). 서번트 리더십과 조직몰입 간의 조직에 대한 신뢰 매개효과. 한국콘텐츠학회, 8(12), 334-346.
- 최종열 (2002). 국내 창업보육센터의 발전방안 연구, 경영경제연구, 21(1), 243-258.
- 최종열, 송윤희 (2004). 대학 창업보육센터 입주기업의 특성 및 보육서비스에 따른 기업 성과 분석. 경영경제연구, 23(1), 139-156.
- 최종열, 정해주 (2006). 창업보육센터 지원서비스의 효율적 운영에 관한 연구, 인적자원관리연구, 13(4), 167-190.
- 한국창업보육협회 (2016). 창업보육 매니저 매뉴얼.

- 허영립, 정선영 (2009). 서번트리더십이 보육교사의 효능감과 직무스트레스에 미치는 영향, 생태유아교육연구, 8(3), 77-95.
- 현말순, 조인석, 안상봉 (2017). 대학 창업보육센터 매니저의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 한국창업학회지, 12(2), 126-154.
- 황보윤, 김재형, 방중혁 (2013). 청년창업보육센터 입주기업 성과에 미치는 지원요인에 관한 연구, 벤처창업연구, 8(1), 149-160.
- 황현아 (2016). 항공사 객실 팀장의 서번트리더십이 승무원의 회복탄력성과 이직의도에 미치는 영향, 숭실대학교 대학원 석사학위 논문.



국외문헌

- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two step approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411-423.
- Bandura, A. (1977). A self-efficacy: toward unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 82(2), 191-215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V.S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman.
- Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 87-99.
- Bandura, A., & Wood, R. (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(5), 805-814.
- Barbuto, J. E., & Wheeler, D. W. (2006). Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership. *Group and Organization Management*, 31(3), 300-326.
- Block, P. (1998). From leadership to citizenship, in Spears, L. C.,(Ed), *Insight on leadership: service, stewardship, spirit, and servant-leadership*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120, 235-255.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2004). General self-efficacy and

- self-esteem: Toward theoretical and empirical distinction between correlated self-evaluation. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 375–395.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a New General Self-Efficacy Scale. *Organizational Research Methods*, 4, 62–83.
- Church, A. T. & Burke, P. J. (1994). Exploratory and confirmatory tests of the big five and teller's three-and-four dimensional models. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 93–114.
- Day, G. S., & Wensley, R. (1988). Assessing performance: a framework for diagnosing competitive superiority. *Journal of Marketing*, 52, 1–20.
- Eden, D., & Aviram, A. (1993). Self-efficacy training to speed reemployment: helping people to help themselves. *Journal of Applied Psychology*, 78(3), 352–360.
- Feltz, D. L., & Lirgg, C. D. (1998). Perceived team and player efficacy in hockey. *Journal of Applied Psychology*, 83, 557–564.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement errors. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Girard, S. H. (2000). Servant leadership qualities exhibited by illinois public school district superintendents. Unpublished doctoral dissertation, Saint Louis University.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: a theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17, 183–211.
- Greenleaf, R. K. (1970). *The servant as leader*, Newton Center, MA
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

- Hayhow, S., (1999). Human Resources Finding the right staff for your incubator, NBIA Publications, Athens, Ohio.
- Hughs, M. A., Price, R. L., & Marrs, D. W. (1986). Linking theory construction and theory testing: Models with multiple indicators of latent variables. *Academy of Management Review*, 11, 128–144.
- Jöreskog, K. G. (1970). A general method for analysis of covariance structures. *Biometrika*, 57, 239–251.
- Kirkpatrick, S. & Locke, E. (1996). Direct and indirect effects of three core charismatic leadership components on performance and attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 81, 36–51.
- Laub, A. J. (1999). Assessing the servant organization: development of the Servant Organizational Leadership Assessment (SOLA) Instrument. Florida Atlantic University.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). A theory of goal setting and task performance. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Lorange, P., & Roos, J. (1999). Strategic alliances, formation, evolution and implementation. London: Brasil Blackwell.
- Matsuno, K., & Mentzer, J. T. (2000). The effects of strategy type on the market orientation–performance relationship. *Journal of Marketing*, 64, 1–16.
- McGee–Cooper, A. (1998). Accountability as covenant: the taproot of servant leadership, In Spears, L. C. (Ed.), *In sight on leadership, Service, stewardship, spirit, and servant–leadership*, 77–88. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd edition). New York: McGraw–Hill.
- Prussia, G. E., Anderson, J. S., Manz, C. C. (1998). Self–leadership and performance outcomes: the mediating influence of self–efficacy. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 523–538.

- Redmond, M. R., Mumford M. D., & Teach R. (1993). Putting creativity to work: effects of leader behavior on subordinate creativity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55(1), 120–151.
- Rogova, E. (2014). The effectiveness of business incubators as the element of the universities' spin-off strategy in Russia. *International Journal of Technology Management & Sustainable Development*, 13(3), 265–281.
- Scherer, R. F., Adams, J. S., Carley S. S., & Wiebe, F. A. (1989). Role model performance effects on development of entrepreneurial career preference. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 13, 53–71.
- Senge, P. M. (1995). Robert Greenleaf's legacy: a new foundation for twenty-first century institutions, In L. Spears (Ed.).
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: construction and validation. *Psychological Reports*, 51, 663–671.
- Sims, B. J. (1997). *Servanthood: Leadership for the group effectiveness*. The Wharton School, University of Pennsylvania.
- Similar, R. W. (1987). Managing the incubator system: critical success factors to accelerate new company development. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 34(3), 146–155.
- Taylor-Gillham, D. (1998). *Images of servant leadership in education*. Dissertation Abstracts Online.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82–111.
- Wiener, J. (2002). Friendship and social adjustment of children with learning disabilities. *The Social Dimensions of Learning*, 11(2), 93–114.

<부록: 설문지>

안녕하십니까?

귀사와 귀하의 발전을 기원합니다.

저는 부경대학교 대학원 기술경영협동과정에서 창업보육센터 매니저의 리더십과 입주기업의 만족도에 관한 석사학위 논문을 준비하고 있습니다. 본 설문지는 창업기업의 경쟁력 확보를 위한 효율적인 인적자원관리를 위해 창업보육센터 매니저의 리더십과 입주기업의 만족도와의 관계를 연구하기 위하여 작성되었습니다.

바쁘시더라도 한국기업의 인적자원관리의 발전을 위한다는 뜻에서 한 문항도 빠뜨리지 마시고 솔직하고 성심껏 응답해 주시면 대단히 고맙겠습니다.

본 연구에 협조해주신 귀하께 깊은 감사를 드립니다.

2016년 6월

부경대학교 대학원 기술경영협동과정

지도교수 : 홍 재 범 교수

석사과정 : 이 회 영 드림

E-Mail : lhy1317@pknu.ac.kr

< 부탁의 말씀 >

1. 본 설문에 서로 비슷하다고 느껴지는 문항이 있더라도 하나도 빠뜨리지 마시고 응답해 주시면 고맙겠습니다.
2. 사회적으로 바람직하다고 생각하시는 내용으로 응답하시지 마시고, 귀하의 실제 느낌을 있는 그대로 응답해 주시면 고맙겠습니다.
3. 각 질문에는 정답이 없기 때문에, 질문을 읽고 난 후 순간적인 느낌이나 생각을 사실 그대로 기록해 주시기를 부탁드립니다.

I. 다음은 귀하께서 계시는 BI(창업보육센터) 매니저의 서번트 리더십을 이해하는데 필요한 항목들입니다. 자신의 의견과 가장 일치한다고 생각되는 곳에 (V)표시를 해 주시기 바랍니다.

설 문 항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. BI 매니저는 나를 돕는 일을 우선적으로 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. BI 매니저는 최대한 나를 도와준다.	①	②	③	④	⑤
3. BI 매니저는 나를 돕기 위해 자신의 이익까지도 양보한다.	①	②	③	④	⑤
4. BI 매니저는 업무범위를 넘어서까지 나를 돕고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. BI 매니저는 내가 어려움에 빠져있을 때 힘을 북돋아 주는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
6. BI 매니저는 개인적인 고통이 있을 때 기꺼이 상의할 수 있는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
7. BI 매니저는 나의 정서적인 문제를 잘 도와줄 수 있는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
8. BI 매니저는 나를 감정적으로 치유하는 훌륭한 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
9. BI 매니저는 우리기업의 업무동향에 항상 관심을 가지고 생활한다.	①	②	③	④	⑤
10. BI 매니저는 의사결정 이후에 일어날 상황을 예측하는 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
11. BI 매니저는 우리기업의 중요사항에도 깊은 관심을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
12. BI 매니저는 자신의 업무에 즉시 대응을 할 수 있도록 준비하고 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
13. BI 매니저는 미래에 진행될 일의 방향을 알고 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
14. BI 매니저는 어떤 특정한 일을 진행할 때 해야만 하는 설득력 있는 이유를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
15. BI 매니저는 우리기업에서 큰 비전을 가질 수 있도록 나를 설득하려고 한다.	①	②	③	④	⑤
16. BI 매니저는 센터 입주기업 구성원들에게 매우 설득력이 있다.	①	②	③	④	⑤
17. BI 매니저는 나에게 센터업무에 대한 당위성을 잘 설명하고 있다.	①	②	③	④	⑤
18. BI 매니저는 이해와 설득을 이끌어 내는 일에 타고난 재능이 있다.	①	②	③	④	⑤

설 문 항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
19. BI 매니저는 우리 기업이 사회에서 교훈적인 역할을 할 필요가 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
20. BI 매니저는 우리 기업이 주변을 배려하는 일을 할 필요가 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
21. BI 매니저는 우리 기업을 사회에 공헌할 수 있는 잠재력의 관점에서 생각한다.	①	②	③	④	⑤
22. BI 매니저는 우리 기업이 공동체 의식을 가지며 생활하길 장려한다.	①	②	③	④	⑤
23. BI 매니저는 우리 기업이 미래에 유익한 일을 할 수 있도록 격려한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 다음은 귀하의 자기효능감을 이해하는데 필요한 항목들입니다. 각 항목별로 현시점에서 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있다고 생각되는 곳에 (V)표시를 해 주시기 바랍니다.

설 문 항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 나에게 의미 있고 중요한 업무성과물을 이루어낼 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 앞으로 많은 변화와 도전을 극복하고 업무를 성공적으로 수행할 수 있을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 내가 정한 목표의 대부분을 달성 할 수 있을 것이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 어려운 문제에 직면했을 때, 아마도 그러한 문제들의 대부분을 극복 할 수 있을 것이다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 나에게 주어진 많은 어려운 과업들을 효과적으로 수행 할 수 있다는 믿음이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 노력하기로 마음먹은 일들을 성공적으로 수행 할 수 있다는 믿음을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하의 BI 매니저에 대한 만족도를 이해하는데 필요한 항목들입니다. 각 항목별로 현시점에서 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있다고 생각되는 곳에 (V)표시를 해 주시기 바랍니다.

설 문 항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 BI 매니저의 사업관련 정보지원에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 BI 매니저의 경영전략 및 마케팅 자문 지원에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 BI 매니저의 다양한 지원에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 BI 매니저의 센터 입주기업 관리방식에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 인구통계특성에 관한 문항입니다. 귀하의 개인정보는 절대 유출되지 않고 오직 통계적 분석의 목적으로만 사용되오니, 각 물음에 성실한 답변을 부탁드립니다

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 현재 연령은? (만 세)

3. 귀하의 학력은?

- ① 중졸이하 ② 고졸 ③전문대졸 ④ 대졸 ⑤대학원 이상

4. 귀하의 해당 사업분야는?

- ① 정보통신() ② 반도체관련() ③ 컴퓨터관련()
④ 소프트웨어관련() ⑤ 바이오() ⑥ 환경 및 의료()
⑦ 전기전자() ⑧ 기계금속() ⑨ 기타()

5. 창업 이전에 현 업종에 대한 실무경험이 있습니까?

- ① 예 (년 개월) ② 아니오

6. 현재 창업하신 사업체 이전에 창업을 해 보신 경험이 있습니까?

- ① 예 (경험이 있다면 몇 회나 됩니까? 회) ② 아니오

빠진 문항 없이 끝까지 본 설문에 솔직하고 성심껏 답변해 주신 것에 대해 다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.
본 설문에 대한 귀하의 솔직한 답변이 저의 논문에 아주 소중한 자료가 될 것입니다.